

호텔 기업의 개인-환경 적합성과 보상 시스템이
심리적 주인의식, 지식공유행동 및 혁신행동에 미치는 영향 분석
: 변혁적 리더십의 조절효과와 함께

The Effects of Person-Environment Fit and Rewards Systems on Hotel
Employees' Psychological Ownership, Knowledge Sharing Behaviors
and Innovative Behaviors : Moderating Role of Transformational Leadership

이유안* · 김인신** · 노호정***

Lee, Yu An · Kim, Insin · Noh, Hojeong

Abstract

This research have three purposes: First, it aims to identify optimal person-environment fit and reward systems for enhancing hotel employees' psychological ownership. Second, it investigated the relationship among employees' psychological ownership, knowledge sharing behaviors and innovative behaviors. Thirdly, this study aims to test the moderating role of transformational leadership in the relationships among person-environment fit, reward systems and psychological ownership. More than 300 questionnaires were distributed to hotel employees in Seoul and 299 were selected as the final valid sample by removing some questionnaires that have insufficient answers. To test the conceptual model empirically, SPSS 18.0 and AMOS 18.0 were used. The results indicate that person-job fit and person-organization fit and intrinsic rewards positively influence employees' psychological ownership, but extrinsic rewards negatively affect employees' psychological ownership. Moreover, the results show that psychological ownership positively influences both knowledge sharing behaviors and innovative behaviors. Finally, the positive relationship between intrinsic rewards and employees' psychological ownership is strengthened under the condition of high transformational leadership in hotels. Based on these findings, we provide critical theoretical and practical implications for the hotel managers.

Key Words : person-job fit, person-organization fit, intrinsic and extrinsic rewards, psychological ownership, knowledge sharing behavior, innovative behavior.

* 부산대학교 경제통상대학 관광컨벤션학과 석사과정 <totitre@hanmail.net>

** 부산대학교 경제통상대학 관광컨벤션학과 조교수 <insinkim@pusan.ac.kr>

*** 한양대학교 호스피탈리티 아카데미 전문연구원, 교신저자 <nhj0320@hanyang.ac.kr>

I. 서 론

어떤 물건을 소유하거나 그것에 대해 내가 주인이라고 생각하는 느낌을 갖게 되면 그 물건에 대한 심리적 주인의식이 발생된다. 회사에 종사하는 직원들은 법적으로 실제 주인은 아니더라도, 정신적인 과정을 통해 심리적 주인의식이 유발될 수 있으며 심리적 주인의식을 가지는 직원은 회사 일을 자기 일처럼 생각하며 근무하게 된다. 또한, 직원들의 심리적 주인의식이 높아지면 직원들의 기회주의적 행동이 감소하여 기업의 성장과 발전에 긍정적인 영향을 미치게 된다(박진용·채단비·류디, 2013). 따라서 서비스를 제공하는 호텔 기업의 관점에서 직원들의 심리적 주의인식 제고는 새로운 성과동인 변인으로서의 가치를 지닐 수 있다. 그러므로 직원들의 심리적 주인의식을 강화시키는 인사 관리 정책 수립은 매우 중요한 과제가 되고 있다.

이처럼 심리적 주인의식의 중요성에도 불구하고 현재까지 호텔기업의 심리적 주인의식의 선행 연구는 자율성, 재량권, 참여 경영과 같은 직무 및 조직 특성 또는 개인적 특성에 한정되어 연구되어 왔다(강상목·신정하·유양호, 2010). 하지만, 심리적 주인의식을 향상시키는 데에 필수적 요소가 되는 조직의 지원 요인들 즉, 종업원들의 동기를 자극하고 조직유효성을 향상시키는 보상 시스템에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 다시 말해, 개인-환경 적합성과 더불어 조직직원의 주요 요인이 되는 보상 시스템의 개념을 심리적 주인의식을 촉진시키는 선행요인으로 도입하여, 인과기제를 고찰하고 어떠한 요인이 보다 더 주요한 요인으로 작동하는지 고찰되어질 필요성이 있다.

조직 구성원이 심리적 주인의식을 갖게 되면 조직의 성과에 크게 기여할 수 있으며, 제고된 심리적 주인의식은 긍정적인 시민행동을 유발시킨다(Han, Chiang, & Chang, 2010). 조직 시민 행동의 대표적 행동이 되고 있는 지식 공유 행동은 자발적인 역할의 행동을 전제로 하고 있으며, 전체 조직의 성과를

높이는데 기여한다. 특히, 호텔 업무 특성상 고객 및 직무 정보에 대하여 종업원들 간 지식 공유 행동은 업무의 효율성 차원에서 중요한 역할을 하게 되므로, 심리적 주인의식을 통한 지식 공유 행동의 영향관계를 밝히는 것이 수행되어야 한다. 또한, 현대사회는 조직구성원들의 창의성을 요구하는 지식기반사회이므로, 현대 산업에서 혁신 행동을 유발시키기 위한 바람직한 직무태도 유도가 필요한 실정이다(주희·이형룡, 2012).

이와 같은 연구의 필요성을 바탕으로 설계된 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 개인-직무 적합성 및 개인-조직 적합성과 함께 내재적 또는 외재적 보상 시스템이 심리적 주인의식에 미치는 영향 관계를 고찰하고자 한다. 둘째, 심리적 주인의식이 지식 공유 행동 및 혁신 행동을 유발시키는 태도 변수로서 의미가 있는지 분석해 보고자 한다. 셋째, 개인-환경 적합성 및 보상시스템이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계에서 상사의 변혁적 리더십이 조절변수로서 유의하게 작용하는지 조절변수의 역할을 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 개인-환경 적합성

개인-환경 적합성은 조직 구성원 개인의 특성과 환경의 특성이 일치하거나 상호보완적인 경우 발생한다(김우진, 2013). 무엇을 환경으로 보느냐에 따라 개인-환경 적합성에는 다양한 유형이 존재하는데 개인-직무 적합성, 개인-상사 적합성, 개인-직업 적합성, 개인-조직 적합성 등이 있다(Kristof-Brown, Zimmerman, & Johnson, 2005). 이처럼 개인 환경 적합성에 다양한 적합성 개념이 포함되지만 대부분의 조직 행동 분야의 적합성 연구에서는 개인-직무 적합성과 개인-조직 적합성이 종사자들의 태도와 행동을 예측하는 변수로서 핵심적인 부분을 차지하고

있다. 이에 본 연구에서는 개인-직무 적합성과 개인-조직 적합성에 집중하여 호텔 기업에서 직원들의 심리적 주인의식에 미치는 개인-환경 적합성의 영향력 차이를 검증하고자 하였다. 개인-조직 적합성이란 개인과 조직 중에서 어느 한 쪽이 상대가 요구하는 부분을 충족시킬 수 있거나 개인과 조직이 유사한 특성을 공유할 때 발생하는 개인과 조직 간의 상응정도를 의미한다. 개인-조직 적합성은 조직이 추구하는 가치, 조직 문화, 조직 목표와의 개인의 특성이 일치할 때 발생한다. 한편 개인-직무 적합성은 현재 직무에서 요구되고 있는 능력을 개인이 가지고 있거나 맡은 직무가 개인의 욕구를 충족시켜줄 수 있을 때 발생한다(한계숙·이서구, 2009).

2. 보상 시스템

보상이란 특정 행동에 대하여 그 행위자에게 주어지는 긍정적이거나 매력적인 모든 형태의 대가를 의미한다. 보상은 행동을 강화시키는 기능을 수행하는데, Allen & Kilmann(2001)의 연구에 따르면 내재적 보상 시스템이란 생산품 제조 과정 또는 서비스 수행 과정에 있어서 질적 향상에 대한 비금전적 형태의 보상을 의미한다. 예를 들면 생산 및 서비스의 질적 향상을 달성했을 때 부여되는 경영진, 동료, 고객으로부터의 칭찬, 인정, 감사의 표시가 그것이다. 한편 외재적 보상 시스템은 양적으로 더 많이 생산하거나 더 많이 판매한 상황에서 성취한 결과에 대하여 금전 형태로 제공되는 보상으로 정의될 수 있다. 결과에 대한 물질적 보상을 제공한다는 측면에서 외재적 동기와의 개념적 유사성이 있지만, 성과급, 보너스, 초과 근무 보상, 이익 공유제도, 고용 안정성과 같은 총체적인 인사 조직 관리 정책을 포괄하고 있다. 이러한 내재적, 외재적 보상 시스템은 경영 전략의 일부로서 조직성과를 높이는데 기여한다(Allen et al., 2001). 본 연구에서 내재적, 외재적 보상 시스템과 같은 인적 자원 개발의 정책적 요인이 심리적 주인의식과 같은 구성원의 태도에

어떤 영향을 미치는지 검토해보고자 한다.

3. 심리적 주인의식

심리적 주인의식이란 공식적이고 합법적인 대상에 대한 소유 권리가 보장되어 있지 않더라도 가지게 되는 소유대상을 자신의 것, 자신의 일부분으로 느끼는 심리적 상태를 의미한다(Pierce, Kostova & Dirks, 2001). 심리적 주인의식의 발생 경로는 대상에 대한 통제, 근접 지식, 투자의 세 가지 경로가 있다(조한용·김광지·박기용, 2011). 첫째, 대상을 사용하거나 통제할 수 있는 능력에서 심리적 주인의식이 비롯되며 대상을 통제함으로써 대상은 나의 일부분으로 간주된다. 둘째, 개인이 대상 및 조직과 관련성을 맺고, 시간이 지남에 따라 대상을 이해하는 과정을 통해 대상에 대한 심리적 주인의식을 갖게 된다. 셋째, 개인이 시간, 노력, 에너지 등을 투자하여 자신이 생산하고 만든 것에 대해서 심리적 주인의식을 갖게 된다(Pierce et al., 2001).

호텔 기업에 개인-환경 적합성에 관한 선행 연구를 살펴보면 개인-환경 적합성이 영향을 미치는 태도 변수로서 조직 몰입, 조직 동일시 등이 분석된 바 있으며, 결과적 행동 변수로서 이직 의도, 조직 시민 행동 등이 연구되어 왔다(김우진, 2013; 오희균·정규엽, 2013). 예를 들면, 김우진(2013)의 연구는 개인-조직 적합성이 실현된 종사자는 조직 몰입도가 높고 이직 의도가 낮게 나타나고 있음을 밝혔다. 또한 조직은 시간, 노력, 지식, 기술, 능력의 관점에서 종업원의 공헌을 요구하며 종업원이 조직의 요구를 충족시킬 수 있을 때, 개인-조직 적합성은 성취될 수 있다(Kristof, 1996). 즉, 개인-조직 적합성은 조직 구성원의 지식과 투자를 전제로 하며 구성원의 투자는 심리적 주인의식을 발생시킨다. 한편 개인-직무 적합성은 직무 만족도에 긍정적인 영향을 미친다(정효선·윤혜현, 2009). 이처럼 직무 만족도가 높은 직원은 그렇지 않은 직원에 비해 이직의도가 낮게 나타나며(권용우·유영진, 2009), 이직 의도가

낮은 직원은 그렇지 않은 직원에 비해 직무를 수행하는 과정에서 자신의 에너지를 투자하고 직무에 대한 지식을 축적할 기회가 많게 된다. 이러한 대상에 대한 투자와 대상에 대한 지식은 심리적 주인의식이 발생하는 경로가 되고 있다(Pierce et al., 2001). 따라서 조직 및 직무 적합성이 구현된 직원들은 심리적 주인의식이 발생할 가능성이 높다고 예측해 볼 수 있다.

가설1. 개인-직무 적합성은 심리적 주인의식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설2. 개인-조직 적합성은 심리적 주인의식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

조직 구성원은 조직이 그들에게 제공하는 보상을 통해서 조직이 그들의 공헌에 대해 긍정적인 평가를 하고 있음을 인지하게 된다(Rhoades & Eisenberger, 2002). 이러한 과정에서 보상은 구성원의 행동을 유발시키는 변수로 작용한다(최우성·조경희, 2010). 현재까지 진행된 많은 연구들에 따르면, 보상시스템은 직무수행노력 및 조직 몰입, 그리고 직무수행의 적극성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(박종혁·권석균, 2006). 이뿐만 아니라, 보상은 직원들의 조직 경영 참여 의지에 긍정적인 영향을 미치는데(김준영·김영걸, 2001), 구성원의 참여는 심리적 주인의식을 유인하는 선행 변수 중의 하나가 된다(Asatryan & Oh, 2008).

또한 Klein(1987)은 소유의식의 사회 심리학적 효과를 세 가지 유형으로 구분하여 외재적 모델, 내재적 모델, 도구적 모델로 제시하였다. 외재적 모델이란 직원이 경영 이익 일부를 소유하는 방식과 같은 금전적 보상을 통해 근로 태도에 미치는 효과에 관한 것이다. 그리고 내재적 모델은 직무 수행 과정에서 지각하는 만족감을 통해 근로 태도에 미치는 효과에 관한 것이다. Klein(1987)의 연구에서 소유의식이 내재적, 외재적인 방식으로 직무 만족과 조직 몰입에 긍정적인 영향을 미쳤듯이, 내재적 및 외재적 보상 역시 심리적 주인의식에 긍정적인 영향을 미칠

것으로 예견하며, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 내재적 보상 시스템은 심리적 주인의식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 외재적 보상 시스템은 심리적 주인의식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

4. 지식 공유 행동

지식 공유 행동이란 지식을 필요로 하는 다른 구성원에게 자신의 경험이나 노하우 등의 지식을 기꺼이 제공하는 행동을 의미한다(Seba, Rowley & Lambart, 2012). 현대 산업에서 고객 만족과 서비스 품질 향상을 위해서 고객 기호에 대한 직원간의 지식 공유 행동은 반드시 필요하다(홍영욱·이형룡, 2012). 홍영욱 외(2012)의 연구에 따르면 호텔 레스토랑에서 직원들의 심리적 주인의식 수준이 높을 때 조직 시민 행동의 수준이 높아진다는 점이 검토되었다. 또한 조직 시민 행동은 지식 공유 행동을 향상시키는 주요 선행변수가 된다(김대원, 2011). 다시 말해 심리적 주인의식은 조직 시민 행동을 유발시키며, 조직 시민 행동은 지식 공유 행동에 긍정적인 영향을 미치므로, 심리적 주인의식은 지식 공유 행동을 고양시키는 주요 요인이 된다.

Pierce et al.(2001)는 심리적 주인의식에 영향을 미치는 결정적 요소는 인간이 선천적으로 가지고 있는 효능감이라고 하였다. 그런데 효능감과 같은 내적 즐거움은 지식 공유 행위를 유발시키는 동기 중의 하나이다(이홍재·변찬복·박성중, 2013). 따라서 심리적 주인의식 태도를 지닌 종업원들은 자아 효능감이라는 내적 강화 작용을 통해 능동적으로 다른 동료들과 지식 공유 행동을 보다 활발히 실천하게 된다. 또한 심리적 주인의식은 조직 구성원들의 정서적 유대감을 증대시키는데 정서적 유대감은 지식 공유 행동에 긍정적인 영향을 미치는 요소가 된다(김대원, 2011). 또한 심리적 주인의식은 심리적 안전감을 발생시키며(Pierce & Jussila, 2010), 심리적 안전감은 지식 공유 행동에 긍정적인 영향을 미친

다(Siemsens, Balasubramanian & Anand, 2009). 위와 같은 경험적 연구 결과와 논의를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 5. 심리적 주인의식은 지식 공유 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

5. 혁신 행동

혁신 행동이란 자신의 과업이나 소속 집단의 성과 향상에 도움이 되는 새로운 아이디어를 개발, 도입, 적용하며 홍보, 실행, 확산시키는 활동을 의미한다(이지우·김종우·김일천, 2003; Janssen, 2000). 창의성을 요구하는 현대사회에서 현대 산업도 구성원의 혁신 행동을 유발시키기 위한 바람직한 직무태도를 유도할 필요성이 있다(주희 외, 2012). 광종우·김병조(2012)의 연구에서, 심리적 주인의식이 호텔 조직 구성원의 임파워먼트 지각과 혁신 행동 사이의 관계에서 매개 변인으로서 작용함을 검증한 바 있다. 그리고 양진영(2014)의 연구에 따르면 사실 스포츠 센터에서 직원이 느끼는 심리적 주인의식은 혁신적 업무 행동에 긍정적인 영향을 미치고 있음이 검토되었다. 또한 이육기·전영환·김주완·정치영(2014)의 연구에서 중소 제조 기업에서 직원들이 심리적 주인의식을 지닐 수 있도록 고용 안정성을 보장하는 근무 환경이 조성될 때 이직의도가 낮아지고, 혁신 행동이 발생한다고 제시되었다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 6. 심리적 주인의식은 혁신 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

6. 변혁적 리더십의 조절 효과

변혁적 리더십이란 하급자 스스로 과업의 가치와 중요성을 인식하도록 하고 그들의 사적 이익을 조직의 이익에 일치시키도록 하급자를 변혁시키는

리더십이다(Burns, 1978). Bass(1985)는 변혁적 리더십을 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려라는 세 가지 하위 행동 구성 요인을 제시하였다(구정대·이방식, 2005). 첫째, 카리스마적 리더는 성취, 소속감, 그리고 힘을 부하들 사이에 불러일으켜 그들을 조직의 사명과 연결시킨다. 둘째, 지적자극은 부하들의 개념화, 이해력, 그리고 그들이 겪는 문제의 본질과 그 해결방법을 찾는 안목에서 발휘된다. 셋째, 개별적 배려는 리더 멤버 교환에 따라 이루어지며 이 과정은 상사와 부하 개인과 업무에 대한 고민과 그에 따른 기대치에 대한 대화를 나누는 형태로 나타난다.

개인과 직무가 적합한 경우, 직무만족 및 조직몰입과 같은 개인의 작업관련 태도가 긍정적으로 향상된다(Lauver & Kristof, 2001). 한편 변혁적 리더십은 팔로워의 목표와 신념을 변화시켜 조직몰입과 직무 만족도를 제고시키고(손경애, 2008), 변혁적 리더십은 팔로워의 자기 효능감을 높여 조직유효성에 긍정적인 영향을 미친다(소선주·정민숙, 2014). 이처럼 변혁적 리더십이 조직 유효성에 긍정적인 영향을 미친다는 선행 연구를 고려해볼 때 개인-환경 적합성이 심리적 주인의식에 미치는 영향 관계에 있어서도 그 효과를 증폭시키는 조절 변수 역할을 할 것으로 예견된다. 또한, 개인-조직 적합성은 조직 구성원의 자기 효능감에 긍정적인 영향을 미치며(윤대혁·김학년, 2006), 변혁적 리더십 역시 개인 및 집단 효능감을 신장시킨다(Kark, Shamir, & Chen, 2003). 효능감은 통제감과 밀접한 관련성이 있고(Bandura, 1990), 통제감은 심리적 주인의식을 발생시키는 경로 중의 하나로써(Pierce et al., 2001), 변혁적 리더십은 적합성과 상호작용하여 심리적 주인의식을 향상시킨다. 이러한 선행 연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1a. 변혁적 리더십은 개인-직무 적합성이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계에 있어서 유의한 조절 효과를 나타낼 것이다.

가설 2a. 변혁적 리더십은 개인-조직 적합성이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계에 있어서 유의한 조절 효과를 나타낼 것이다.

신장선·차윤석(2014)는 변혁적 리더십과 직무수행성과 간의 관계에서 내재적 및 외재적 동기부여의 매개효과를 검증하는 연구를 시도하였다. 분석 결과 변혁적 리더십은 직무수행성과에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치며 내재적 동기부여와 외재적 동기부여는 변혁적 리더십과 직무수행성과 간의 관계를 모두 완전 매개하는 것으로 나타났다. 즉, 변혁적 리더십을 가진 상사는 직원들에게 내재적 또는 외재적인 방식으로 동기를 부여시켜 직무 수행성과를 높이는 만큼, 내재적 및 외재적 보상 시스템과 심리적 주인의식의 관계에 있어서도 변혁적 리더십은 그 효과를 증폭시키는 역할을 할 것으로 예측해 볼 수 있다. 또한, 변혁적 리더십은 거래적 리더십과 상호작용하여 조직 유효성에 유의한 영향을 미치는데(이종건·김동호, 2008), 거래적 리더십은 리더가 부하 직원에게 제공하는 내재적

및 외재적 보상을 전제로 하고 있다. 따라서 변혁적 리더십 지각 정도에 따라 보상 시스템이 심리적 주인의식에 미치는 영향력의 차이가 발생할 것으로 예상된다. 위의 선행 연구를 바탕으로 가설을 설정하였다.

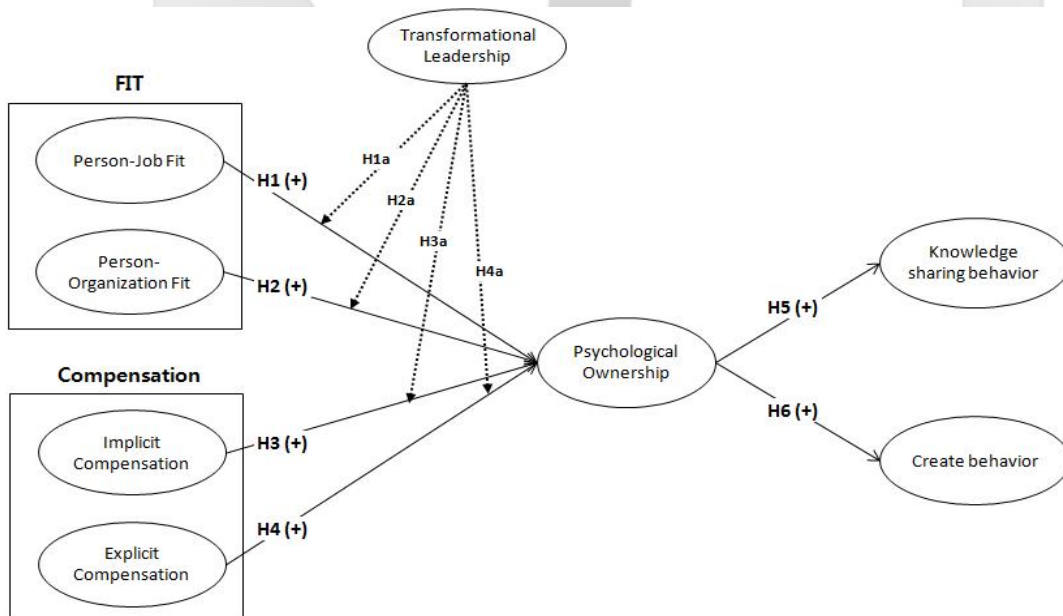
가설 3a. 변혁적 리더십은 내재적 보상 시스템이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계에 있어서 유의한 조절 효과를 나타낼 것이다.

가설 4a. 변혁적 리더십은 외재적 보상 시스템이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계에 있어서 유의한 조절 효과를 나타낼 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 심리적 주인의식을 강하게 형성시키는 인적 자원 관리 전략이 무엇인지를 밝히기 위해



[그림 1] 연구 모형

서 개인-직무 적합성, 개인-환경 적합성, 내재적 및 외재적 보상 시스템과 심리적 주인의식의 관계를 분석하고자 제안되었다. 그리고 심리적 주인 의식이 지식 공유 행동과 혁신 행동을 유발시키는지 분석하고자 제안되었다. 또한 개인-직무 및 개인-조직 적합성과 내재적, 외재적 보상 시스템이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계에서 변혁적 리더십의 조절효과를 검증하고자 하였다. 본 연구에서 제안된 모형을 [그림 1]과 같이 나타내었다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정항목 선정

본 연구에서 제안된 개념들은 기존 선행연구에서 신뢰도 및 타당도가 검증된 다항목 측정척도를 활용하여 측정하였다. 본 연구에 사용된 각 개념의

조작적 정의 및 추출된 측정항목들의 출처와 문항수는 <표 1>에 나타내었으며, 각 설문 문항의 질문은 5점 리커트 척도 (1점=전혀 그렇지 않다, 2점=그렇지 않다, 3점=보통이다, 4점=그렇다, 5점=매우 그렇다)로 응답하도록 요구하였다.

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 설문조사는 2014년 7월 한 달 동안 국내 특급호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 이루어졌다. 호텔선정 및 표본추출방법으로는 모집단의 특성이 비교적 동질적일 것이라는 판단으로, 국내 특급호텔 종사자들을 대상으로 편의추출방법을 실시하였고 설문조사 방법은 자기기입식 방식을 채택하였다. 총 350부의 설문지를 배포하여 321부

<표 1> 변수의 조작적 정의 및 설문 구성

변수	조작적 정의	출처	문항수
적합성	개인-직무 적합성 현재 직무에서 요구되고 있는 능력을 개인이 가지고 있거나 맡은 직무가 개인의 욕구를 충족시켜주는 정도	Lauver & Kristof(2001)	4
	개인-조직 적합성 조직의 가치와 목표 및 성격이 개인과 일치되는 정도		4
보상	외재적보상 조직이 제공할 수 있는 직무와 관련된 금전과 관련된 보상(성과급 고용 안정성 등)	Allen et al.(2001)	5
	내재적보상 비금전적 형태의 보상(칭찬, 격려, 인정 등)을 포함한 보상 체계		7
심리적 주인의식	물질이든 비물질이든 하나의 대상을 소유한다고 개인이 느끼는 상태	Van Dyne & Pierce(2004)	9
지식공유행동	지식을 필요로 하는 다른 구성원에게 자신의 경험이나 노하우 등의 지식을 기꺼이 제공하는 행동	Seba, Rowley, & Lambart(2012)	4
혁신 행동	자신의 과업이나 소속 집단의 성과 향상에 도움이 되는 새로운 아이디어를 의도적으로 창조, 도입, 적용하는 활동	Janssen(2000)	5
변혁적 리더십	카리스마적 행동으로 조직원 자기 확신감을 심어주며, 개별적 배려를 통해 조직의 이익을 위해 일하고자 하는 동기를 부여하며, 지적 자극을 통해 기대 가치를 고취시켜 기대 이상의 성과를 도출하는 리더십	Bass(1985)	9

를 회수하였고, 그 중 누락된 응답 및 불성실한 응답을 제외한 나머지 299부를 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 및 AMOS 프로그램을 이용하여 분석하였다. 구체적으로, 빈도분석을 시행하여 호텔 종사원의 인구 통계적 특성을 도출하였으며, 확인적 요인분석을 통하여 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 검증하였다. 또한 구조방정식 모형분석을 통하여 인과관계를 검증하였고, 다중 집단분석을 통하여 조절효과를 검증하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 일반적 특성

본 연구의 유효 표본은 총 299명으로, 표본의 특성은 남성이 164명(54.8%)과 여성 135명(45.2%)으로 구성되고 있다. 연령은 30세-39세가 130명(43.5%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 20세-29세가 127명(42.5%)으로 그 뒤를 따랐고, 40세-49세가 37명(12.3%), 50세 이상이 5명(1.7%)의 순으로 나타났다. 응답자의 직급은 평사원이 188명(62.9%)이었으며, 주임/계장급이 66명(22.1%), 대리/과장급이 43명(14.4%)이었으며, 차장 이상의 직급은 2명(0.6%)인 것으로 나타났다. 호텔 종사원의 고용형태는 정규직이 248명(82.9%)로 비정규직 51명(17.1%)보다 더 높은 비율로 구성되고 있음을 보여주었다.

2. 측정척도의 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구는 확인적 요인분석을 시행하여 변수의 신뢰도와 타당도를 검증하였다. 전체 모형이 데이터와 잘 부합하는지 확인할 수 있는 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=1224.752(df=642, p<.001)$, $\chi^2/df=1.908$,

CFI=.921, IFI=.922, TLI=.914으로 기준값인 .9 이상으로 나타났으며, GFI=.821으로써 수용할만한 수준이며(배병렬, 2005), RMR=.038, RMSEA=.055로 나타나 모형과 데이터 간에 수용할만한 적합도를 보였다. 각 구성개념에 대한 측정항목들의 요인적재량은 0.619에서 0.854 사이의 값들로 높은 수치를 나타내었다(<표 2> 참조).

개념 신뢰도(CR: composite reliability)는 <표 3>에 나타난 바와 같이, 모두 기준값 .7 이상으로 나타났으며, 평균분산 추출지수(AVE: average variance extracted)는 기준치 .5 이상으로 나타나 높은 신뢰성과 내적 일관성을 보여주었다(Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010). Anderson & Gerbing(1988)의 제안에 따라, 판별타당도의 평가는 각 구성개념 간 상관계수의 제곱 값과 각 요인의 AVE 값을 비교하여 평가하였다. 그 결과, AVE 값들은 대부분의 구성개념 짝들 간 상관계수 제곱 값보다 큰 값을 보였으나, 개인 조직 적합성-개인 직무적합성, 외재적 보상-내재적 보상 및 개인조직 적합성-심리적 주인의식의 각 짝에 대한 상관계수 제곱값은 AVE보다 높게 나타났다. 이러한 경우, 두 개의 구성개념에 대한 결합모형과 비결합 모형의 카이스퀘어 변화량 차이를 이용하여, 두 개념이 서로 다른 개념인지 판별할 수 있다(Bagozzi & Yi, 1988). 그 결과, 결합모형과 비결합 모형의 카이스퀘어 변화량이 개인 조직 적합성-개인 직무적합성($\Delta\chi^2=125.25>\chi^2_{.05}(6)=12.592, df=6$), 외재적 보상-내재적 보상($\Delta\chi^2=137.464>\chi^2_{.05}(6)=12.592, df=6$) 및 개인조직 적합성-심리적 주인의식($\Delta\chi^2=68.531>\chi^2_{.05}(6)=12.592, df=6$)으로 나타나, 유의수준 내에서 차이가 있는 것으로 나타났으며, 세 개의 짝을 이루는 두 개념들은 서로 다른 개념인 것으로 확인되었다.

<표 2> 확인적 요인분석 결과

구성 개념	측정 항목	요인 적재량
개인 직무 적합성	나는 직무 내용과 책임에 대해 명확히 알고 있다.	.777
	나는 직무와 관련한 명확한 목표를 가지고 있다.	.822
	나는 업무가 조직의 목표와 어떻게 연계되는지 잘 알고 있다.	.789
	나는 나의 업무 결과를 예측할 수 있다.	.691
개인 조직 적합성	내가 생각하는 개인적 가치와 목표가 조직의 가치 및 목표와 유사하다.	.619
	내가 속한 호텔 조직 문화에 익숙하다.	.680
	내가 속한 호텔에 대해 강한 소속감을 느낀다.	.806
	우리 호텔이 추구하는 가치와 목표가 나에게도 중요하다.	.801
내재적 보상 시스템	서비스 품질 향상을 위해 노력한 직원에게 상품 및 상을 수여하거나 특별한 자격을 부여한다.	.657
	호텔 서비스의 품질을 향상시킨 직원들을 위해 격려차원의 이벤트 및 행사를 마련한다.	.767
	호텔 경영진은 고객에게 보다 나은 서비스를 제공한 직원에게 자주 칭찬 해준다.	.734
	상사뿐만 아니라 동료 및 고객들로부터 피드백을 받는 360도 평가 시스템이 도입되어 있다.	.624
	우리 호텔은 서비스 품질 향상을 위하여 직원들의 제안을 수렴하는 공식적인 제안 제도가 있다.	.713
	우리 호텔 경영진은 개인 역량개발을 위해 노력한 직원을 인정하고 평가한다.	.775
외재적 보상 시스템	우리 호텔은 수익 향상 뿐 아니라 서비스 품질을 향상에 대한 사향을 승진에 반영시킨다.	.730
	우리 호텔은 경영 이익을 직원들과 공유하는 이익공유제도가 있다.	.726
	우리 호텔은 시간과 비용을 절약하는 등 생산성을 향상시켰을 때 보너스를 지급한다.	.776
	우리 호텔은 회사 정책 및 노동조합 규약 등에 따라 안정적으로 직원들을 고용한다.	.649
심리적 주인의식	우리 호텔은 개인이 수행한 업적에 대한 개인별 성과급 시스템이 있다.	.813
	우리 호텔은 재무적 성과를 상승 시켰을 때, 이를 업적평가에 반영한다.	.782
	나는 내가 수행하는 직무가 나의 직무라고 느낀다.	.749
	나는 나의 직무에 대해 주인의식을 크게 갖고 있다.	.837
지식 공유 행동	나는 이 일이 내 일이라는 생각으로 일에 임한다.	.821
	나는 이 일이 내 일이라는 책임감을 느낀다.	.794
	나는 이 일이 나의 일부라고 생각한다.	.751
	나는 내가 속한 호텔이 나의 회사라고 느껴진다.	.723
	나는 우리 호텔에 대해 주인의식을 크게 갖고 있다.	.768
	나는 우리 호텔이 내 회사라는 생각으로 일에 임한다.	.747
	나는 우리 호텔이 내 회사라는 책임감을 느낀다.	.781
	나는 우리 팀원들과 호텔 업무와 관련된 지식 및 경험을 서로 공유한다.	.707
혁신 행동	내가 가진 업무처리에 관련된 전문적 지식을 팀원들에게 기꺼이 알려준다.	.854
	내가 가지고 있는 지식과 기술을 다른 팀원이 요구하면 기꺼이 제공한다.	.839
	나는 앞으로 나만이 가지고 있는 지식을 다른 팀원들에게 제공할 것이다.	.808
혁신 행동	나는 체계적인 방법으로 혁신적 아이디어를 업무에 도입한다.	.788
	나는 혁신적 아이디어에 대한 지원을 얻어내려고 노력한다.	.741
	나는 업무와 관련해 독창적인 방법을 고안해 낸다.	.796
	나는 업무와 관련된 문제를 해결하기 위해 새로운 아이디어를 개발한다.	.780
	나는 업무 수행에 활용될 수 있는 새로운 방법 등을 찾으려고 애쓴다.	.809

주) 제시된 모든 요인적재량은 p<.01 수준에서 유의함

<표 3> 구성개념 간 상관관계 행렬

구성 개념	CR	AVE	1	2	3	4	5	6	7
1. 개인 직무 적합성	.916	.594	1.00						
2. 개인 조직 적합성	.884	.534	.744 (.553) ^a	1.00					
3. 내재적 보상	.913	.512	.366 (.133)	.579 (.335)	1.00				
4. 외재적 보상	.884	.564	.226 (.051)	.440 (.193)	.831 (.690)	1.00			
5. 심리적 주인의식	.955	.601	.771 (.594)	.886 (.784)	.531 (.281)	.314 (.098)	1.00		
6. 지식 공유 행동	.923	.646	.643 (.413)	.598 (.357)	.454 (.206)	.238 (.056)	.680 (.462)	1.00	
7. 혁신 행동	.929	.613	.554 (.306)	.683 (.466)	.477 (.227)	.471 (.221)	.629 (.395)	.619 (.383)	1.00

주1) ^a는 상관계수의 제곱 (squared correlations)

3. 구조방정식 분석결과

본 연구에서 제안된 구성요인의 영향관계를 검증하기 위하여 구조방정식모형분석을 실시하였다. 분석결과, 제안된 모형의 전반적인 적합도 지수는 $\chi^2=1302.940$ ($df=651$, $p<.001$), $RMR=.046$, $RMSEA=.058$, $GFI=.811$, $AGFI=.785$, $CFI=.912$, $IFI=.912$, $TLI=.905$ 로 나타나 모형의 적합성이 충족되었으며(배병렬, 2005), 각 구성 개념 간 인과관계의 유의성 및 경로계수는 <표 4>와 같이 나타났다. 구체적으로, 종사원의 적합성을 나타내는 개념인

개인-직무적합성(H1)과 개인-조직 적합성(H2)이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계는 모두 지지되었다(H1: $\beta=.256$, $t=3.690$; H2: $\beta=.648$, $t=3.690$). 또한 보상시스템의 내재적 보상은 심리적 주인의식에 긍정적으로 유의한 영향을 미쳤으나(H3: $\beta=.277$, $t=2.923$), 외재적 보상 시스템은 심리적 주인의식에 부정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(H4: $\beta=-.236$, $t=-2.776$). 심리적 주인의식은 지식공유 행동(H5) 및 종사원의 혁신행동(H6)에 긍정적으로 유의한 영향을 미쳤다(H5: $\beta=.256$, $t=3.690$; H6: $\beta=.256$, $t=3.690$).

<표 4> 구조방정식 분석 결과

가설 경로	경로계수	t값	검정결과
H1: 개인-직무 적합성 → 심리적 주인의식	.256	3.690**	가설지지
H2: 개인-조직 적합성 → 심리적 주인의식	.648	6.519**	가설지지
H3: 내재적 보상 시스템 → 심리적 주인의식	.277	2.923**	가설지지
H4: 외재적 보상 시스템 → 심리적 주인의식	-.236	-2.776**	가설기각
H5: 심리적 주인의식 → 지식 공유 행동	.705	9.573**	가설지지
H6: 심리적 주인의식 → 혁신 행동	.664	9.767**	가설지지

주) ** $p<.01$

4. 조절효과 검증

호텔에서의 개인-직무 및 개인-조직 적합성과 내재적 및 외재적 보상이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계에서 조절변수인 변혁적 리더십의 유의성을 확인하기 위하여 Byrne(2004)가 제안한 다중집단 분석을 실시하였다. 상사의 변혁적 리더십을 인정하는 집단($n=111$)과 그렇지 않은 집단($n=188$)의 두 개 집단으로 분리하여 제약모형과 자유모형 간 카이스퀘어 변화량으로 집단 간 차이를 측정하였다 (Anderson & Gerbing, 1988). 조절변수의 효과 검증 결과, H3a만 지지되었으며 나머지 H1a, H2a 및 H4a는 지지되지 않았다. 즉, 변혁적 리더십에 따른 집단 간 차이는 내재적 보상과 심리적 주인의식 간 관계에서만 유의하게 나타났다.

구체적으로, 내재적 보상이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계에서 변혁적 리더십을 높게 지각한 집단과 낮게 지각한 집단의 카이스퀘어 변화량이 $p<.05$ 수준에서 유의하게 나타났다($\Delta\chi^2=4.831>\chi^2_{.05}(1)=3.84$, $df=1$). 즉, 변혁적 리더십을 높게 지각한 집단은 경로계수가 .486 ($p<.05$)으로 나타났으며, 변혁적 리더십을 낮게 지각한 집단은 내재적 보상에 의한 심리적 주인의식에 유의한 효과를 미치지 않았다($\beta=.054$, $p>.05$). 즉, 변혁적 리더십은 내재적 보상에 의한 심리적 주인의식을 보다 향상시키는 중요한 요인이 되고 있음을 알 수 있다. 이와는 달리, 개인-직무 적합성, 개인-조직 적합성 및 외재적 보상에 따른 심리적 주인의식의 관계는 변혁적 리더십에 따른 집단 간 카이스퀘어 변화량의 차이가 $p<.05$ 수준에서 유의하지 않아, 조절변수의 효과가 나타나지 않았다.

V. 결론

본 연구는 호텔 산업 인적 자원과 조직 관리 측면에서 종업원의 심리적 주인의식에 대한 중요성을

밝힘으로써 새로운 인적자원관리 방향을 제시하고자 하는 목적으로 설계되었다. 호텔 직원들의 심리적 주인의식을 촉진시키는 요인으로서 개인-환경 적합성과 보상 시스템의 역할을 규명하고, 심리적 주인의식이 혁신행동과 지식 공유 행동을 강화하는데 있어서 주요한 변수로 작용하는지 그 관계를 검증하며, 호텔 경영진의 변혁적 리더십의 조절 효과를 검증하기 위하여 실증 분석을 수행하였다. 실증 분석의 결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 개인-환경 적합성은 심리적 주인의식을 향상시키는 데 유의한 역할을 하는 변수로 나타났다. 본 연구 결과에 따르면 개인-조직 적합성이 개인-직무 적합성보다 심리적 주인의식을 더 강하게 향상시키는 점이 발견되었다. 본 연구는 어떤 종류의 적합성 개념이 심리적 주인의식을 제고시키는 데 있어 더 영향력 있는 변수로서 역할을 하는지 규명한 점에서 타 연구와의 차별성이 있으며, 호텔인적 자원관리의 측면에서 이론적 의미가 있다.

둘째, 본 연구 결과에 따르면 내재적 보상 시스템은 호텔 종사원의 심리적 주인의식을 향상시켰으나, 외재적 보상 시스템은 오히려 심리적 주인의식에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 호텔 기업에서 직원들의 양적인 수행성과에 따른 차별적 대우가 심리적 주인의식을 약화시키는 것으로 해석된다. 이는 단기적 양적 성과에 따라서 차별적으로 제공되는 물질적 보상은 장기적 관점에서 종사자의 심리적 주인의식을 저해 시킴으로써 조직 분위기를 부정적으로 형성시킬 수 있는 가능성을 암시해준다.

셋째, 호텔 종사자의 심리적 주인의식은 종사자들의 지식 공유 행동에 강한 긍정의 영향 관계를 나타내었다. 호텔에서 고객을 직접 대면하는 과정에서 체화되는 암묵적 지식은 지식의 특성상 공유되기 어려운 성격일지라도, 심리적 주인의식은 지식 공유 행동을 증가시키는 요인임이 확인되었다. 본 연구를 통해 심리적 주인의식은 종사자의 개인 학습에 그치는 것이 아니라 지식 공유 행동을 유발시켜 동료 간 학습으로 이어져 조직 전체 차원에서

학습 비용을 절감시킬 수 있는 유효한 태도 변수임이 입증되었다.

넷째, 호텔 직원들의 심리적 주인의식은 혁신 행동 실천에 긍정적인 영향력을 행사하고 있음이 검증되었다. 현재까지 병원, 중소기업, 스포츠센터 등에서 심리적 주인의식과 혁신 행동의 관계에 대한 연구가 실시되어 왔으나(강상묵 외, 2010; 양진영, 2014), 본 연구를 통해 호텔 기업에서의 심리적 주인의식과 혁신 행동의 관계를 고찰한 점에서 이론적 의의가 있다. 본 연구 결과에 따라서 호텔 직원들이 혁신 행동을 행사할 수 있도록 하기 위해서 심리적 주인의식을 장려하는 호텔 조직 분위기 조성이 필요하다.

마지막으로 상사의 변혁적 리더십이 내재적 보상과 심리적 주인의식간의 관계를 더욱 강하게 만드는 역할을 하는 것을 확인하였다. 본 연구결과에서 변혁적 리더십을 높게 지각하는 집단에서 조절효과의 긍정적 반응이 도출된 점은 변혁적 리더십은 직원들의 자긍심과 자기 효능감과 같은 내재적 동기를 높이는데 중요한 역할을 한다는 강수돌(2010)의 연구 결과에 의해서도 지지된다. 한편 외재적 보상 시스템과 심리적 주인의식의 관계와 조직 및 직무 적합성과 심리적 주인의식의 관계에 있어서 변혁적 리더십을 높게 지각한 집단이나 또는 낮게 지각한 집단 사이의 차이가 없는 것으로 나타났다.

본 연구 결과에 따라서 다음과 같은 실무적 시사점을 제안하고자 한다. 첫째, 심리적 주인의식을 제고시키기 위해서 개인-환경 적합성 지각을 향상시키는 직원 교육 프로그램 개발 및 관리 방안을 제안하는 바이다. 또한, 조직 적합성이 직무 적합성보다 심리적 주인의식에 더 긍정적인 영향력을 행사하고 있으므로 신규 인력 지원자 선발 과정에서 지원자의 직무 적합성을 판단하기 이전에 우선적으로 조직의 목표, 가치, 문화에 적합한 인재를 선별하는 과정이 선행되어야 할 것이다. 그리고 직원이 인지하는 조직 적합성은 고정적인 것이 아니라 변화하

는 역동적인 개념이므로 선발 이후에도 개인-환경 적합성 지각을 제고시키는 직원 교육 프로그램 개발은 필수적이다.

둘째, 본 연구 결과에 따라서 호텔 인사 관리자는 직원들의 심리적 주인의식을 향상시키는 바람직한 보상 시스템의 설계 방향을 모색해 볼 수 있다. 즉, 직원들의 양적 성취에 따라서 차별적으로 제공하는 물질적 보상보다는 수행 서비스 과정의 질적 향상에 따라서 내재적 보상을 제공하는 인사관리정책이 바람직하다고 판단된다. 호텔 기업에서 직원들에게 물질적 보상을 차별적으로 제공하는데 치중할 때 오히려 직원들의 심리적 주인의식 형성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 그러므로 호텔 인적자원관리자는 칭찬과 인정, 수여식 등과 같은 다양한 종류의 내재적 보상 시스템을 설계하여 직원들의 내재적 동기를 고양시키고 유지시킴으로써 심리적 주인의식을 강화시키는 방안을 강구하여야 할 것으로 사료된다.

셋째, 심리적 주인의식의 후행 변수로서 혁신 행동 및 지식 공유 행동에 관한 본 연구 결과가 시사해 주는 점은 조직 변화를 추진하고자 하는 호텔 실무자는 우선 직원들의 심리적 주인의식을 형성시키기 위해 노력해야 한다는 것이다. 또한 지식 공유 행동이 조직 문화로서 확고하게 정착되기 위해서 호텔 경영진은 직원들의 심리적 주인의식을 고양시키기 위해 노력해야 할 것이다. 즉, 심리적 주인의식은 지식 공유 행동을 증가시켜 조직 학습 비용을 절감시키고, 혁신 행동을 통해 호텔 기업 성과를 효율적으로 달성하는데 긍정적인 역할을 한다. 따라서 본 연구 결과에 따라서 호텔 인적자원관리자는 직원들의 심리적 주인의식을 제고시키기 위해 개인-환경 적합성 지각을 관리하고 바람직한 보상 시스템을 설계해야 할 것이다.

본 연구는 위와 같은 중요한 이론적, 실무적 시사점을 제시했음에도 불구하고 다음과 같은 한계점이 있다. 적합성의 다른 하위개념에 해당하는 동료 적합성과 상사 적합성을 고려하지 않았기 때문에

적합성에 대한 정교한 분석이 이루어지지 않은 한계를 지닌다. 그리고 향후 연구에서는 호텔 등급, 고용 등급, 직무 특성에 따라서 종사원을 분리하여 조사를 수행하여 각각의 포지션에서 심리적 주인의식을 고양시키는 인사관리정책의 차이가 존재하는지 밝혀 낼 필요성이 있다.

참고문헌

강상목 · 신정하 · 유양호(2010). 호텔기업 종사원 참여경영과 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과. 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(10), 408-417.

강수돌(2010). 변혁적 리더십, 거래적 리더십과 직무만족: 내재적 동기 부여의 매개효과. 『인적자원개발연구』, 13(2), 21-40.

구정대 · 이방식(2005). 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 호텔종사자의 자긍심과 조직몰입에 미치는 영향. 『관광 · 레저연구』, 17(2), 45-60.

김대원(2011). 지식공유 의도에 대한 관계적 요인의 영향 분석: 지방정부 관료의 지식공유 의도에 예측변인으로서 상호작용 공정성과 조직시민행동의 영향 분석을 중심으로. 『지방행정연구』, 25(2), 303-330.

김우진(2013). 호텔기업 구성원의 개인 · 환경적합성이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향: 자기효능감의 조절변수 역할검증을 중심으로. 『호텔경영학연구』, 22(4), 177-194.

김준영 · 김영걸(2001). 평가와 보상이 지식경영 참여의지에 미치는 영향에 관한 연구. 『경영정보학연구』, 11(4), 63-79.

곽종우 · 김병조(2012). 조직 구성원의 임파워먼트 지각과 혁신 행동 사이의 관계에서 심리적 주인의식의 매개 효과. 『전문경영인 연구』, 15(3), 185-206.

권용우 · 유영진(2009). 호텔,외식 조리 종사원의 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향: 대구 지역 조리 종사원을 대상으로. 『한국조리학회지』, 15(4), 245-258.

박종혁 · 권석균(2006). 팀제 하에서 성과주의 보상시스템의 동기유발 효과: 과업특성의 조절효과를 중심으로. 『인사관리연구』, 30(3), 87-118.

박진용 · 채단비 · 류디(2013). 심리적 주인의식: 서비스 제공자에 대한 고객 관점에서의 평가. 『마케팅연구』, 28(6), 161-183.

배병렬(2005). '구조방정식 모델: 이해와 활용'. 청람.

소선주 · 정민숙(2014). 지역아동센터장의 변혁적 리더십이 조직효과성에 미치는 영향: 교사 효능감을 매개효과로. 『한국콘텐츠학회논문지』, 14(2), 330-342.

손경애(2008). 대학총장의 변혁적, 거래적 리더십과 직무효과성의 관계: 대학교수들의 인식을 중심으로. 『인적자원관리연구』, 15(1), 111-129.

신장선 · 차윤석(2014). 변혁적 · 거래적 리더십과 직무수행성과 간의 관계. 『한국콘텐츠학회』, 14(5), 373-379.

양진영(2014). 사설 스포츠 센터 종사자의 심리적 주인의식이 직무 몰입, 정서적 조직 몰입 및 혁신적 업무 행동에 미치는 영향. 『한국체육학회지』, 53(1), 235-248.

오희균 · 정규엽(2013). 부티크호텔 종사원의 개인-환경 적합성이 조직행동에 미치는 영향: 클래식 체인호텔과의 비교분석을 중심으로. 『호텔경영학연구』, 22(3), 75-97.

윤대혁 · 김학년(2006). 개인 및 조직의 퍼스낼리티 적합성이 조직구성원의 자아 존중감, 자기효능감, 대인관계능력에 미치는 효과. 『인적자원관리연구』, 13(2), 113-134.

이욱기 · 전영환 · 김주환 · 정치영(2014). 심리적 주

인의식과 고용 안정이 이직 의도 및 혁신 행동에 미치는 영향에 대한 연구: 경북 지역 중소기업 종업원을 중심으로. 『대한안전경영과학회지』, 16(1), 53-68.

이종건 · 김동호(2008). 리더십 스타일과 조직유효성 간의 관계: 카리스마적 리더십과 거래적 리더십의 상호작용 효과. 『대한경영학회지』, 21(4), 1495-1521.

이지우 · 김종우 · 김일천(2003). 심리적 임파워먼트와 조직지원의 종합병원 직원들의 혁신적 업무행동에 미치는 영향. 『보건행정학회지』, 13(1), 46-68.

이홍재 · 변찬복 · 박성중(2013). 직무 자율성, 직무 만족, 정서적 조직 몰입과 지식 공유 행동의 구조적 영향 관계: 서울시 특1급 호텔 종사자를 대상으로. 『관광연구』, 28(3), 145-168.

정효선 · 윤혜현(2009). 호텔 기업의 윤리 경영이 종사원의 개인조직적합성, 직무만족도, 이직의도 및 조직성공에 미치는 영향에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 18(1), 59-84.

조한용 · 김광지 · 박기용(2011). 심리적 주인의식의 선행요인과 결과요인에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 20(4), 75-97.

주희 · 이형룡(2012). 호텔 직원의 셀프리더십이 혁신행동에 미치는 영향: 직무동기의 조절효과를 중심으로. 『호텔경영학연구』, 21(3), 17-36.

최우성 · 조경희(2010). 호텔 기업의 고객 보상프로그램이 고객시민행동 및 재구매 의도에 미치는 영향: 고객시민행동의 매개효과를 중심으로. 『관광연구』, 25(1), 415-437.

한계숙 · 이서구(2009). 개인-조직 환경 적합성과 탈진의 대상차원 그리고 성과간의 구조적 관계. 『소비자학연구』, 20(2), 121-147.

홍영옥 · 이형룡(2012). 호텔 레스토랑 직원의 지각된 심리적 주인의식이 조직신뢰 및 조직시민행동에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 15(5), 273-292.

Allen, R. S. & Kilmann, R. H.(2001). The Role of the Reward System for a Total Quality Management Based Strategy. *Journal of Organizational Change Management*, 14(2), 110-127.

Anderson, J. C. & D. W. Gerbing(1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.

Asatryan, V. S., & Oh, H.(2008). Psychological ownership theory: An exploratory application in the restaurant industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32(3), 363-386.

Bagozzi, R. P. & Yi, Y.(1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.

Bandura, A.(1990). Perceived self-efficacy in the exercise of control over AIDS infection. *Evaluation and program planning*, 13(1), 9-17.

Bass, B. M.(1985). From transactional to transformational leadership to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 38-41.

Burns, J. M.(1978), *Leadership*, New York: Harper and Row.

Byrne, B. M.(2004). Testing for multigroup invariance using AMOS graphics: A road less traveled. *Structural Equation Modeling*, 11(2), 272-300.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E.(2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.), New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Han, T. S., Chiang, H. H., & Chang, A.(2010). Employee participation in decision making, psychological ownership and knowledge sharing: mediating role of organizational

- commitment in Taiwanese high-tech organizations. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(12), 2218-2233.
- Janssen, O.(2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work Behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 287-302.
- Kark, R., & Carmeli, A.(2009). Alive and creating: The mediating role of vitality and aliveness in the relationship between psychological safety and creative work involvement. *Journal of Organizational Behavior*, 30(6), 785-804.
- Klein, K. J.(1987). Employee stock ownership and employee attitudes: A test of three models. *Journal of Applied Psychology*, 72(2), 319-332.
- Kristof, A. L.(1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49(1), 1-49.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C.(2005). Consequences of Individual's Fit at Work: A Meta-analysis of Person-job, Person-organization, Person-group and Person-supervisor Fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281-342.
- Lauver, K. J. & Kristof-Brown A.(2001). Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person-organization fit. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 454-470.
- Pierce, J. L., Kostova, T. & Dirks, K. T.(2001). Toward a theory of psychological ownership in organizations. *Academy of Management Review*, 26(2), 298-310.
- Pierce, J. L., & Jussila, I.(2010). Collective psychological ownership within the work and organizational context: Construct introduction and elaboration. *Journal of Organizational Behavior*, 31(6), 810-834.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R.(2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Seba, I., Rowley J., & Lambart S.(2012). Factors affecting attitudes and intentions towards knowledge sharing in the Dubai Police Force. *International Journal of Information Management*, 32(4), 372-380.
- Siemsen, E., Roth, A. V., Balasubramanian, S., & Anand, G.(2009). The influence of psychological safety and confidence in knowledge on employee knowledge sharing. *Manufacturing & Service Operations Management*, 11(3), 429-447.
- Van Dyne, L. & Pierce J. L.(2004). Psychological ownership and feelings of possession: three field studies predicting employee attitudes and organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 25(4), 439-459.

2014년 9월 12일 원고접수
2014년 10월 20일 1차 수정본 접수
2014년 12월 8일 최종 수정본 접수
3인 익명심사 료

호텔 기업의 개인-환경 적합성과 보상 시스템이
심리적 주인의식, 지식공유행동 및 혁신행동에 미치는 영향 분석
: 변혁적 리더십의 조절효과와 함께

The Effects of Person-Environment Fit and Rewards Systems on Hotel
Employees' Psychological Ownership, Knowledge Sharing Behaviors
and Innovative Behaviors : Moderating Role of Transformational Leadership

이유안* · 김인신** · 노호정***
Lee, Yu An · Kim, Insin · Noh, Hojeong

국문초록

본 연구의 목적은 첫째, 호텔 기업 종사자들의 심리적 주인의식을 제고시키기 위해서 어떠한 유형의 적합성과 보상 시스템이 추구되어야 하는지 밝히며, 둘째, 호텔 직원들의 심리적 주인의식이 지식 공유 행동 및 혁신 행동에 미치는 영향 관계를 조사하고, 셋째, 개인-직무 및 개인-조직 적합성과 내재적 및 외재적 보상 시스템과 심리적 주인의식의 영향 관계에 있어서 변혁적 리더십의 조절 효과를 검증하는 것이다. 위의 가설 모델을 경험적으로 검증하기 위해 299명의 서울의 호텔 직원들로부터 설문지를 수집하여 SPSS 18과 AMOS 18를 통해 연구 분석을 시행하였다. 연구 분석 결과는 첫째, 조직 및 직무 적합성은 호텔 종사원의 심리적 주인의식을 향상시키는데 긍정적인 영향을 미쳤으며, 내재적 보상 시스템은 심리적 주인의식에 긍정적 영향을 미치나, 외재적 보상 시스템은 심리적 주인의식에 부정적인 영향을 미치는 것으로 드러났다. 둘째, 호텔 종사자의 심리적 주인의식은 지식 공유와 혁신 행동에 있어서 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 셋째, 상사의 변혁적 리더십은 내재적 보상과 심리적 주인의식간의 관계를 더욱 강하게 만드는 역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 호텔 인적 자원 관리 담당자를 위한 이론적 및 실무적 시사점으로 제시하였다.

핵심용어: 개인-직무 적합성, 개인-조직 적합성, 내재적 및 외재적 보상 시스템, 심리적 주인의식, 지식 공유 행동, 혁신 행동

* 부산대학교 경제통상대학 관광컨벤션학과 석사과정 <totitre@hanmail.net>
** 부산대학교 경제통상대학 관광컨벤션학과 조교수 <insinkim@pusan.ac.kr>
*** 한양대학교 호스피탈리티 아카데미 전문연구원, 교신저자 <njh0320@hanyang.ac.kr>