

# 호텔기업의 고용관계특성이 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향에 있어 셀프리더십의 조절효과

김정오<sup>o</sup>

광주여자대학교<sup>o</sup>

e-mail: meridian@kwu.ac.kr<sup>o</sup>

## The Effects of Self-Leadership on Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intention in Employment Relations

Jeong O Kim<sup>o</sup>

Kwang-ju Women's University<sup>o</sup>

### ● 요 약 ●

본 논문에서는 호텔 기업의 고용관계 특성이 조직시민행동과 이직의도에 어떤 영향을 미치고 있는지를 알아보고 그 과정에서 셀프리더십의 조절로 얼마나 변화가 있는지를 알아보는 연구이다. 기존연구에서 서비스 품질에 영향을 미치는 변인으로 조직시민행동을 그리고 장기근속을 대변하는 변인으로 이직의도를 다루는 연구들은 상당히 이루어져 있다. 이에 본 연구자는 서비스의 품질에 직접적인 영향을 미치며 장기근속을 증가시켜줄 수 있는 방법으로 중요한 변인으로 셀프리더십의 조절을 보려고 한다.

**키워드:** 조직시민행동(organizational citizenship), 호텔종사원(hotel employment), 이직의도(turnover intention), 셀프리더십(self-leadership)

## I. Introduction

세계화와 산업의 발달은 기업의 구조조정을 가져왔고, 그에 따라 노동시장에 다양한 형태의 고용관계가 나타났으며 특히 인적서비스를 중심으로 두드러지게 나타나고 있다. 호텔종사원의 고용관계변화는 조직구성원들에게 다양한 형태로 조직에 대한 마이너스 효과를 가져온다. 다양한 형태의 고용환경 변화는 종사원들에게 낮은 조직시민행동에 영향을 미치며 이직이 우선적으로 고려 대상이다. 조직의 경영자나 상위 관리자가 구성원의 조직시민행동과 이직의도에 영향을 미치는 다양한 영향 변인을 찾는 것은 매우 중요한 일이다.

기존연구에서 서비스품질에 영향을 미치는 변인으로 조직시민행동을 그리고 장기근속을 대변하는 변인으로 이직의도를 다루는 연구들은 상당히 이루어져 있다. 이에 본 연구자는 서비스의 품질에 직접적인 영향을 미치며 장기근속을 증가시켜줄 수 있는 방법으로 중요한 변인으로 셀프리더십의 조절을 보려고 한다. 또한 자율팀의 유효성에 주목하여 연구를 진행한 Manz & Sims(2001)[1] 기술적 혁명과 조직문화 그리고 셀프리더십의 관계에 대하여 서술하였다. 더하여 Pearce & Manz(2005)는[2] 셀프리더십이 최상의 제품과 서비스를 고객에게 제공하기 위해서 지속적인 혁신을 필요로 하는 조직에 적용이 필수적이라는 주장을 하였다. 이렇듯 셀프리더십은 조직구성

원에 필요한 개념이라고 볼 수 있다. 또한 호텔기업의 조직목표를 달성하기 위해서는 효과적으로 인적자원을 관리하는 것이 무엇보다 중요한 문제이며, 이를 위해 경제적 보상이나, 단기적 동기부여보다는 조직 구성원들의 자발적이고 창의적인 조직행동을 이끌어내기 위한 안정된 환경의 조성노력이 필요하다.

본 연구에서는 앞에서 제기한 문제제기를 바탕으로 호텔종사원의 고용관계특성이 조직시민행동과 이직의도에 어떤 영향을 미치는지에 있어 인적자원관리의 큰 흐름으로서 연구자들이 조직구성원이 자율권을 부여받고 조직성공을 위해 스스로 자신들을 지위, 자신의 행동이나 사고를 통제하고 관리하며, 스스로를 발전시킬 수 있는 셀프리더십의 개념을 접목하여 연구를 수행하고자 한다. 이와 같은 연구 목적을 달성하기 위해 구체적인 연구는 다음과 같다.

첫째 고용관계특성이 조직시민행동에 정(+) 방향으로 영향을 미치는 것을 밝혀보고자 한다. 둘째, 조직시민행동이 이직의도에 미치는 영향을 달라지게 함을 밝혀보고자 한다. 셋째, 고용관계특성이 이직의도에 미치는 영향을 달라지게 함을 밝혀보고자 한다. 넷째, 셀프리더십에 따라 고용관계특성이 조직시민행동과 이직의도에 그리고 조직시민행동이 이직의도에 영향을 미친다는 것을 밝히고자 한다.

## II. Theoretical background

### 1. Related works

#### 1.1 고용관계 특성

##### 1.1.1 고용관계의 개념

고용관계는 노동자와 사용자(고용주 경영체)와의 관계를 말한다. 이때 자본주의 체제를 전제로 한다면 자본주의 체제하에서의 주된 사용자 또는 고용주는 기업이므로 고용관계는 노동자와 사용자로서의 기업과의 관계라고 할 수 있다. 그러나 노동자들은 노동조합을 결성하고 기업도 소유와 경영의 분리로 전문 경영인이 나타나게 되면 고용관계의 개념도 여러 가지의 의미를 갖게 됨으로 고용관계를 단순하게 개념화하기 힘들며 여러 가지 관계를 함께 고려해야 하는 복잡한 현상이 된다. 고용관계특성(employment relationship characteristics : ERC)이란 조직과 구성원 간의 고용관계 내용을 특성별로 구분한 것으로 볼 수 있는데(김정원·김태형·권중생,2004;김정원,2005),[3][4]사회적 상황, 인식의 전환, 개인의 욕구와 동기가 다양해지면서 종사원들이 조직에게 요구하는 물리적 조건이나 심리적 조건은 사회적 변화에 따라 다양해지게 되었다. 이에 김우진(2010)은[5] 조직구성원 개인의 욕구를 충족시키기 위해 조직이 제공하는 보수, 근로시간, 작업환경 등과 같은 물리적 조건과 더불어 자아개발, 비전, 인사정책의 공정성, 감독방법 등 조직과 구성원간의 핵심적인 고용관계 내용을 포함하여 이를 특성별로 구분하는 것을 고용관계특성이라 하였다.

##### 1.1.2 고용관계의 구성요소

###### 1) 고용보장성

근로자가 안심하고 근무할 수 있도록 보장하는 제도로 자신이 종사하고 있는 조직의 법과 규정에 위배되지 않고서는 해고당하지 않고 지속적으로 근무할 수 있는 직업안정성을 지각하는 정도로 정의할 수 있다.(Asfford, Lee, & Bobko, 1989, 김우진 2010)[6][5]

###### 2) 보상공정성

공정성 이론은 분배공정성에 관한 연구로 시작되었는데, Homans(1961)의[7] 분배정의이론(Distribute justice theory)은 조직 구성원이 중요시하는 자원의 분배를 어떻게 해야 공정하게 인식하는지에 대한 심리학적 연구로 거시적 공정성 이론을 미시적 수준으로 끌어내린 성과를 이루었다. 이후 Adams(1965)는[8] 보다 정교해진 공정성에 대한 연구를 통해 평정 이론을 근거로 하여, 사람들은 자신의 투입과보상이 비교 대상으로 선정한 타인의 투입과 보상과 비교하여 더 크거나 작을 때 부정적 감정을 경험한다는 이론적 가설을 하면서, 개인이 교환관계에 기여하는(교육, 경력, 노력 등)투입 대 그것으로부터 얻어내는(보상, 승진, 인정 등)산출의 비율차이로 보상공정성을 개념화 하였다. 김용순·황규진(2009)은[9] 보상공정성을 임금에 대한 공정성과 상사의 업무평가 등의 공정성을 포함하는 의미로 정의하고 있다.

##### 1.1.3 참여기회

종사원이 조직구성원으로서 의사결정에 제한하고 건의를 하며 자신의 신상문제를 이야기 하고 의사소통하는 기회의 정도에 대한지각을 의미한다. (김우진, 2010)[5]

##### 1.1.4 동료관계

고용된 조직에서 함께 일하는 동료들과의 상호 협조적이고 우호적인 긍정적 관계에 대해 지각하는 정도를 의미하는 것으로 설명하고 있다(김우진, 2010).[5]

### 1.2 조직시민행동

조직시민행동이란 주어진 일과는 직접적 관련은 없지만 조직의 사회적 기능을 원활하게 하는 행위를 지칭하는 말로 Organ(1988)은 [10] 조직시민행동을 직접적 혹은 명시적으로 조직의 공식적 보상을 받지 않지만, 대체로 조직의 효과적인 기능을 촉진시키는 개인의 자유 재량적 (discretionary) 행동으로 정의하였다. 이에 앞서 Smith, Organ and Near(1983)은[11] Katz(1964)에[12] 의해 분류된 조직의 기능을 원활하게 하는 기본적 행동 유형 중 공식적으로 주어진 직무 이외의 역할을 수행하도록 하는 창의적이고 자발적인 행동을 조직시민행동으로 규정하고 이를 종업원의 기본적 업무를 넘어 자유 재량적이며, 조직의 공식적인 보상제도에 의해서 보상되지 않는 직무 이외의 행동으로 보았다.

### 1.3 이직의도

이직의도란 종사자가 현재 조직의 구성원이기를 포기하고 현재의 직장을 떠나려는 의도(Allen & Meyer ,1984)로서[13] 이직의도의 개념은 학자에 따라 다양하게 정의되고 있다. Mobley(1982)는[14] 조직에서 금전적으로 보상을 받고 있는 개인이 현재 소속된 조직의 종사자로서의 자격을 포기하는 것이라 하였고, Lawler(1983)은 이직 의도란 직무 불만족에 대한 결과 반응으로 현 직장에서 타 직장으로 옮기거나 또는 타 직장으로 전환하려는 성향이라 하였다.

여기서는 Allen & Meyer(1990)가 개발한 설문항목을 변형하여 서철현(2012), 최우성 등(2018)의 연구에서 사용된 항목을 활용하여 측정하고자 한다.

### 1.4 셀프리더십

셀프리더십은 리더십대체개념이후 자기관리를 바탕으로 자기 스스로를 이끌어가는 리더십을 말하며(Kerr & Jermier, 1978) 자기관의 확대개념으로 1980년대 중반(Manz, 1983)에 처음 알려졌다. 그 이후 리더의 일방적인 지시전달과는 달리 스스로에게 영향을 미치는 일체의 과정으로 개념화 되면 발전하였다(Manz & Sims,1989). 즉 셀프리더십은 자기영향력을 행사하기 위해 사용되는 행위 및 인지전략을 일컫는 단어로(Houghton, 2000) 조직 구성원들로 하여금 높은 성과를 올리도록 스스로를 이끌어주는 자율적인 힘이라고 하 수 있겠다.

### III. Research model and hypotheses

#### 1. 연구모형

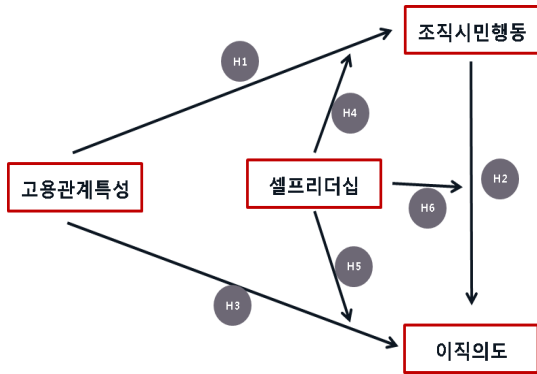


Fig. 1. research model

#### 2. 가설의 설정

- H1 고용 관계특성이 조직시민행동에 정(+)영향을 미칠 것이다.
- H2 조직시민행동이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H3 고용관계특성이 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4. 셀프리더십에 따라 고용관계특성이 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.
- H5. 셀프리더십에 따라 고용관계특성이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H6. 셀프리더십에 따라 조직시민행동이 이직의도에 부(-) 영향을 미칠 것이다.

### IV. Results

#### 1. 고용관계특성

호텔기업 종사원이 지각하는 고용관계특성을 도출하기 위해 Johnson, Messeand Crano(1984), Ashford,Cyncia and Bobko(1989), Curry, Wakefield, Price and Mueller(1986), Spencer(1986), Cohen(1990)등의 선행연구에서 사용한 측정척도를 호텔기업의 특성에 맞도록 보완하여 고용보장성,보상공정성,참여기회,동료관계를 포함한 네 가지 요인으로 총 24문항의 5점 척도를 사용하였다.

설문을 바탕으로 고용관계특성을 분석할 예정이다. 총 분산값이 정해지고 각 요인별 신뢰도 값이 분석될 것이다.

#### 2. 조직시민행동

측정척도 도구는 Podsakoff, McKenzie, Moorman and Fetter(1990)에 의해 개발된 척도를 사용한 김우진(2010)과 전재균·김진영(2002)에서 사용한 측정척도를 호텔기업 특성에 맞도록 보완하

여 이타성, 양심성, 예의성, 시민행동, 스포츠맨십을 포함한 다섯 가지 요인으로 총 17문항의 5점 척도를 사용하였다.

설문문항을 토대로 요인분석과 후 분산 값을 측정하고 각 요인별 신뢰도를 측정하였다.

#### 3. 이직의도

측정도구는 Allen & Meyer(1990)이 고안한 문항을 국내 실정에 맞게 변형한 박준철, 박진영(2008)의 연구에서 사용된 4문항을 가지고 설문을 실시예정

#### 4. 셀프리더십

셀프리더십측정도구로는 Houghton & Neck(2002)의 RSLQ(Revised Self-Leadership Questionnaire)을 이용하여 설문문항을 구성하였다. 본 연구에서 직원의 셀프리더십이 조직시민행동과 이직의도에 어떤 영향을 미치는지를 가설 4-6을 검증하였다.

### V. Conclusion

금융위기(IMF)이후에 상당한 기업들은 정리해고나 조기퇴직 등의 구조조정을 실시하며, 그 결과 구성원들의 고용관계특성이 조직시민 행동이나 이직의도에 여러 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다. 특히 호텔기업은 제조업과 다르게 대면성이 많은 업무의 특성으로 고객을 만족시키기 위해서는 서비스직 종사원의 역할이 매우 중요하다 하겠다. 따라서 호텔종사원의 고용관계특성에 따른 조직 시민행동을 높이고 이직의도를 낮게하는 것은 매우 중요한 일이다. 따라서 본 연구는 기존의 연구들에서 논하는 고용관계특성의 다양한 변수를 보기보다 개인 및 조직에 영향을 끼치는 셀프리더십의 조절을 보고자 하였다.

### REFERENCES

- [1] Manz, C. C. & Sims, H. P. "New super leadership: Leading others to lead themselves," Berrett-Koehler, San Francisco, CA, 2001.
- [2] Pearce, C. L., & Manz, C. C. "The new silver bullets of leadership: The importance of self-and shared leadership in knowledge work," 2005.
- [3] TH Kim, JW Kim, JS Kwon, "The Differences in Predictors of Job Involvement between Permanent and Contingent Workers," Korean Journal of Business Administration, Vol.43, pp. 507-527, 2004.
- [4] JW Kim, "The Moderating Role of Employment Status in the Relationships between Job and Employment Characteristics and Job Involvement," Korean Journal of

- Business Administration, Vol. 18 No.3, pp. 947-970, 2005.
- [5] WJ Kim, "The effects of job characteristics and employment relationship characteristics on organizational commitment and organizational citizenship behavior of hotel employees according to perceived support," PhD Thesis Graduate School of Kyung Hee University, 2010.
- [6] Ashford, S. J., Lee, C., & Bobko, P. "Content, cause, and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test," *Academy of Management journal*, Vol. 32 No.4, pp. 803-829, 1989.
- [7] Homans G., "Social Behaviour: Its Elementary Forms. Routledge," London, 1961.
- [8] Adams, J. S., "Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.)," *Advances in experimental social psychology*, Vol 2, pp. 267-299. New York: Academic Press, 1965.
- [9] YS Kim, QJ Hwang, "Moderating Effect of Employment Types in the Relationships between Employment Relations Characteristics and Job Involvement in Hotel Corporations," *The Korea Contents Society*, Vol. 9 No. 5, pp. 314-321, 2009.
- [10] Organ, D. W. , "Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome," *Lexington Books/DC Heath and Com*, 1988.
- [11] Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P., "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents," *Journal of applied psychology*, Vol. 68 No.4, pp. 653, 1983.
- [12] Katz, D., "The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral science*," Vol 9 No.2, pp. 131-146, 1964.
- [13] Meyer, J. P., & Allen, N. J., "Testing the" side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations," *Journal of applied psychology*, Vol. 69 No.3, 372, 1984.
- [14] Mobley, W. H., "Employee turnover: Causes, consequences, and control," *Addison-Wesley*, 1982.