

## 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향에서 조직신뢰의 매개효과

김정오<sup>o</sup>

<sup>o</sup>광주여자대학교 항공서비스학부

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

### The mediating role of organizational trust in the effect of organizational fairness on turnover intention

Jeong-o Kim<sup>o</sup>

<sup>o</sup>Dept. of Airline Service, Kwang Ju Women's University

#### ● 요약 ●

본 연구에서는 서비스산업종사원들의 조직공정성이 이직의도에 어떤 영향을 미치는지를 분석하였다. 또한 조직공정성과 이직의도에서 조직신뢰의 매개역할을 알아보려고 한다. 서비스산업 종사원들의 직무 및 역할과 이직의도와 관련한 연구들을 살펴보면 서비스산업 종사원들은 보다 나은 업무결과를 위하여, 업무 스트레스를 경험하게 되고 이 업무 스트레스는 이직의도를 높게 하는 변수로 작용하게 된다.

따라서 본 연구에서는 서비스산업 종사원들의 조직공정성이 이직의도에 어떤 영향관계에 있는지를 실증적으로 분석해보고 그 영향관계에서 조직신뢰는 어떤 매개역할을 하는지를 알아보려고 한다.

**키워드:** 조직공정성(organizational fairness), 이직의도(turnover intention), 조직신뢰(organizational Trust)

#### I. Introduction

우리나라 서비스산업은 국내에 머물지 않고 글로벌 지역으로 영역을 확대하여 서비스 영역을 확장하고 있다. 서비스 산업은 직무만족에 따라서 기업의 성과에 중요한 영향을 미치고 있는 산업이기에 이 부분에 대한 연구의 중요성이 대두되고 있다. 현대의 기업조직은 인적자원의 효과적 활용 여부가 경영의 능률과 직결되고 있고 더구나 서비스는 사람과 사람사이 관계에서 일어나기 때문에 더욱 중요하다 할 수 있다.

오늘날 기업경영에서 어려움을 겪고 있는 조직 운영에 있어 조직의 공정성과 조직몰입, 직무만족, 조직충성도와와의 관계를 연구하고 그 결과를 경영활동에 반영하는 노력이 다양하게 이루어 지고 있다.

지금까지 국내의 연구들은 서비스산업에 대한 심층적인 연구는 거의 진행되고 있지 않고 단지 서비스산업과 연계하여 기업의 경쟁력을 비교하거나 평가, 예측 하는 수준에서 연구들이 진행 되었다. 단순히 경쟁력 제고를 위한 서비스 마인드 교육에 대한 방향을 제시하고 있는 상태이다. 서비스 산업이 국가경쟁력의 강화로 발전하고 있는 현재 상황에서 서비스 산업을 발전시키는 연구가 더욱 중요하게 대두되는 이유이다. 이러한 상황에서 다양한 연구 개발이 필요하고, 이로 인해 조직 개편 및 조직 구성원들에 대한 유지가 필요함에도 불구하고 구성원들의 행동에 영향을 미치는 요인들을 제대로 규명하고 있지 않은 실정이다.

조직 내에 구성원들이 인정하지 못하는 불공정한 결정이 있을 경우 불공정성을 인식한 구성원들은 직무불만족이나 이직을 생각하고 소극적인 반응은 물론 결근, 의욕상실 나아가서는 이직 등의 적극적인 반응을 보인다. 반대로 구성원이 조직에서 공정한 평가를 받았다고 생각하면 그의 직무만족도는 높아질 것이고 높아진 직무 만족도에 의해 자신의 직무에 몰입하게 되는 것이다. 회사에 대한 충성도는 높아질 것이다. 이처럼 구성원의 공정성 인식은 직무 만족, 조직 몰입 등 기업의 대표적 성과 창출에 영향을 미친다. 그러므로 기업은 구성원의 능력을 공정하게 평가하고 그에 따른 적절한 처우를 통해 공정한 조직 분위기를 조성해야 한다.

본 연구의 세부적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 선행 연구된 기존 문헌들을 분석하여 조직 공정성 및 조직 충성도에 대한 이론적 고찰을 수행한다. 둘째, 서비스산업 종사원들의 조직 공정성 인식이 이직의도에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 셋째, 서비스종사원의 조직 구성원의 조직신뢰가 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향관계에서 매개 효과를 검증하고자 한다. 조직 공정성인식과 조직신뢰 이직의도 관계를 규명하고 그 결과에 따른 대응방안으로 조직 구성원들의 직무 만족도를 높여 조직충성도에 기여하며 나아가 서비스산업 인력운영관리에 도움을 주고자 하는데 그 목적이 있다.

## II. Preliminaries

### 1. Related works

#### 1.1 조직공정성

조직 공정성은 조직 내부에서 공평하고 정의로운 행동, 의사 결정, 리소스 분배가 이루어지는 정도를 의하는데 이는 조직 구성원들이 조직 내에서 형성되는 규칙과 절차에 대해 인식하고 이해하며, 이를 경험하는 것과 관련이 있다. 조직 공정성은 조직의 성과, 구성원의 만족도, 동기부여, 조직의 유지와 발전에 중요한 영향을 미치는 요소로 알려져 있다.

또한 조직 공정성의 이론적 배경은 주로 두 가지 핵심 이론을 기초로 하는데, 하나는 "공정성 이론(Fairness Theory)"이며, 다른 하나는 "사회적 교환 이론(Social Exchange Theory)"이다. 여기서는 공정성 이론을 배경으로 논하고자 한다.

공정성 이론은 사회 심리학자들인 J. Stacy Adams와 Peter Blau에 의해 발전되었으며, 이 이론은 사람들이 자신이 받는 보상에 대해 어떻게 판단 하는지, 그리고 그것이 공정하다고 인식되는지에 초점을 두고 있다. 이것은 세 가지 주요한 공정성의 차원을 제시하고 있습니다.

첫째 분배 공정성(Distributive Fairness)으로 보상이나 리소스가 조직 구성원들 사이에서 얼마나 공평하게 분배되는지에 대한 인식입니다. 이는 보상이 능력, 기여, 업적에 기초하여 공평하게 분배되는 경우에 높아진다고 알려져 있다.

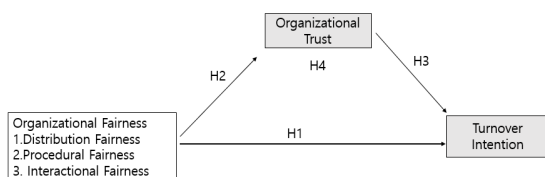
두 번째, 절차 공정성(Procedural Fairness)으로 의사 결정 과정이 얼마나 공정하고 투명한지에 대한 인식입니다. 조직 구성원들은 의사 결정에 영향을 미치는 과정에 참여할 수 있는 기회를 가지고 있으며, 의사 결정 과정이 일관성 있고 중요한 정보를 제공하는 경우에 절차 공정성은 높다고 알려져 있다.

셋째는 상호 작용 공정성(Interactional Fairness)으로 조직 구성원들이 다른 구성원들과의 상호 작용에서 얼마나 존중받고 공정하게 대우받는지에 대한 인식이다. 이는 의사 소통, 대인관계, 존중 등의 측면에서 반영된다.

## III. The Proposed Scheme

### 1. Research Model

본 연구는 서비스산업 종사원들의 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향관계에서 조직신뢰의 매개효과를 검증하고자 다음과 같은 연구 모형<그림 1>을 설정하였다.



## IV. Certification Analysis

### 1. Sample characteristics 샘플특성

### 2. Validity and reliability analysis 유효성 및 신뢰성

### 3. Correlation analysis 상관

### 4. Hypothesis verification 가설검증

## V. Conclusions

본 연구에서는 서비스종사원들의 조직공정성 이직의도에 미치는 영향관계를 알아보고자 하였다. 또한 그들의 변수관계에서 조직신뢰의 매개 역할을 하는지 분석해 보고자 하였다.

## REFERENCES

- [1] Bolon, D. S. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital and Health Services Administration*, 42(2), 221-242.
- [2] Karatepe, O. M., & Sokmen, A. (2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism management*, 27(2), 255-268.
- [3] Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163.
- [4] Morrisison, I. M. (1994). Range Provision and Processing of Nonwood fiber from temperate crops. *Non wood fiber for Industry Pira International*.
- [5] Organ, A. J. (1997). The regenerator and the Stirling engine.
- [6] Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*, 38(5), 300-314.
- [7] DhKim (2001). A study on the relationship between perceived family support, self-esteem and depression in the elderly. *Elderly Welfare Research*, 13, 113-144.
- [8] HjKim. (2014). Relationship between subjective well-being, self-identity, and family function in nursing students. *Journal of Korean Contents Society*, 14(2), 376-386.
- [9] WkKang. (2001). A study on life satisfaction according to family support and family function perceived by the mentally disabled.
- [10] Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 15