

호텔기업에서 구조조정의 공정성이 조직시민행동에 미치는 영향

Effect on Organizational Citizenship Behavior by the Fairness of Restructuring in Hotel Corporations

권문호*, 김용순**

백석대학교 관광학부*, 동양공업전문대학 관광경영과**

Mun-Ho Kwon(dreamtour1969@daum.net)*, Yong-Soon Kim(kys152@dongyang.ac.kr)**

요약

최근 외국 선진호텔기업의 국내진출이 본격화되면서 국내 호텔기업들은 효율적인 경쟁체제 구축의 방
안으로 구조조정을 필요한 하나의 수단으로 인식하고 있다. 이러한 구조조정은 반드시 인력감축을 동반하
기 때문에 잔류종업원들은 구조조정과정에서 공정성을 지각하게 되며, 구조조정을 실시한 호텔기업에서
잔류한 종업원의 공정성에 대한 인식은 호텔기업의 경쟁력 강화에 결정적인 요소로 작용하게 된다. 따라
서 본 연구는 호텔기업에서 구조조정 이후 살아남은 생존자를 대상으로 구조조정과정의 공정성 지각이
조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향정도를 살펴보는 데 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 실증
분석을 실시한 결과, 호텔기업의 잔류종업원들은 구조조정과정에서 절차공정성 및 분배공정성을 높게 지
각할수록 조직몰입과 조직시민행동은 높아지며, 조직몰입이 높을수록 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미
치는 것으로 검증되었다.

■ 중심어 : | 절차적 공정성 | 분배적 공정성 | 조직시민행동 |

Abstract

This research aimed to help the employers of hotel corporations by analyzing the effects of fairness of restructuring on employees' organizational commitment and organizational citizenship behavior. The research found that employer's fairness of restructuring has significant affects on the degree of employee's organizational commitment, thereby reducing the negative effects of restructuring and enhancing organization commitment and organizational citizenship behavior. Therefore, this study aims to examine impact of justice perception of layoff on survivors' organizational commitment and organizational citizenship behavior in hotel corporations. There are main results in this research given below; First, as procedural justice and distributive justice are higher, survivors' organizational commitment and organizational citizenship behavior are higher in the restructuring process. Second, as organizational commitment is higher is also higher organizational citizenship behavior in the restructuring process.

■ Key Words : | Procedural Justice | Distributive Justice | Organizational Citizenship Behavior |

I. 서론

최근 호텔기업은 개방이 가속화되고 있고, 선진 외국 호텔기업의 국내진출이 본격화되면서 호텔조직의 효율과 경쟁을 위해 구조조정을 강력하게 필요한 하나의 수단으로 인식하고 있다. 호텔기업은 인적자원에 대한 의존성이 매우 높은 산업으로 적정인원 이상의 고용시에는 구조조정으로 인한 인력감축을 조직의 효율성을 높일 수 있는 좋은 기회로 삼고 있다. 그러나 그 결과에 대한 회의도 강하게 주장되고 있는 실정이다. 특히, 호텔기업이 제공하는 서비스는 무형의 인적서비스이며 표준화할 수 없다. 따라서 호텔종업원들이 고객을 대상으로 어떠한 행동을 보여 주는가에 따라 고객이 인식하는 서비스품질이 달라지므로 이들의 직무태도는 매우 중요한 요소로 작용하게 된다.

구조조정으로 인한 실직자들이 다양한 형태의 심리적 충격을 받고 있다는 연구들이 있으며, 잔류자들 역시 사회심리적 충격을 겪고 있는 것으로 나타나고 있다 [1][2]. 잔류자들은 해고로부터 살아남았으나 여전히 해고위협, 고용불안에 따른 상실, 그리고 희생자들에 대한 죄의식 등으로 많은 스트레스를 경험한다는 것이다 [3][4]. 이 과정에서 잔류자들이 해고에 얼마나 근접해 있고, 해고과정에서 조직의 공정성이 얼마만큼 지각되는가의 인식정도에 따라 생존자들의 직무태도는 달라지게 된다는 것이다[3].

또한 조직헌신과 직무태도에 대한 구조조정의 효과는 해고의 공정성에 대한 인식에 따라 영향을 받고 있다는 연구[5]로서, 즉 구조조정을 경험한 잔류자들이 조직에 대해 어떠한 태도를 가지느냐에 따라서 구조조정의 효과가 좌우된다고 제기하였다[6].

본 연구는 구조조정과정에서의 공정성지각이 직무태도에 어떻게 영향을 미치는지를 분석하고, 이 과정에서 경영진에 대한 신뢰가 어떠한 역할을 하는지를 살펴보고자 한다. 그렇게 함으로써 호텔기업에 잔류한 종업원들의 심리적 충격을 최소화하고 조직에 대한 헌신적 태도를 이끌어내어 호텔기업의 경쟁력 강화에 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 가설설정

1. 구조조정의 공정성과 조직몰입

최근 급변하는 경영환경에 보다 적극적으로 대응하기 위해서 호텔기업은 노동의 유연화전략을 경쟁전략의 기초로 활용하고 있다. 기업의 유연화전략은 개별적 측면에서의 조직구성원에 대한 유연성 제고전략과 조직적 측면에서의 조직구조의 유연성 제고전략으로 구분할 수 있다. 이러한 구조조정을 실시하고 있는 과정에서 공정성의 문제가 한층 대두되고 있다.

공정성에 대한 연구는 Adams[7]의 형평이론 이후 시작되었는데, 이 이론은 사람들은 일반적으로 자신이 지각한 투입과 산출의 비율을 타인의 비율과 비교한다는 사실에서 출발한다. 비율이 같을 때는 공정하게 지각하며 만족하게 된다는 것이다. 공정성은 자신이 받는 보상에 대한 반응을 나타내는 분배적 공정성과 이들 결과를 결정하는 과정에 있어서의 공정성을 의미하는 절차적 공정성으로 구분할 수 있다.

구조조정과정에서의 절차적 공정성이란 그 실행하는 과정이 얼마나 공정하게 이루어졌는가 이다[8]. 즉 다운사이징을 이행하는데 사용된 과정의 공평함이라 할 수 있고[9], 구조조정을 실행하는데 사용된 절차의 공평함이라고 할 수 있다.

구조조정과정에서의 분배적 공정성이란 구조조정대상자에게 지급된 보상이 얼마나 공정하였는가의 정도를 나타낸다[10]. 구조조정과정에서 실행하는 절차가 공정하고 합리적이었고, 구조조정 과정에서 해고자에게 지급된 보상이 적절하다고 지각한다면 잔류자들이 받는 사회심리적 충격은 상당히 완화될 것이다. 그러나 구조조정과정에서의 절차적, 분배적 공정성이 결여되었다고 지각한다면 생존자들의 조직에 대한 몰입, 조직에 대한 헌신은 감소하고, 이직의향이 높으며, 생존자들은 전직 동료에게 가해졌던 조직의 행동에 분노하거나, 자신들도 동일한 대우를 받지 않을까 두려워하게 된다는 것이다[9].

Konovsky, Forger and Cropanzano[11], McFarlin and Sweeney[12] 등의 연구에서 조직공정성이 조직몰입에 영향을 미친다고 주장하였으며, Folger and

Konovsky[13]의 연구에서도 분배공정성은 임금과 절차공정성은 조직몰입과 직접적인 관계를 가지는 것으로 조사되었다. 정범구[14], 서재현[15]의 연구는 공정성에 대한 인식이 조직몰입의 중요한 선행변수임을 검증하였다. Farmer, Beehr and Love[16] 등의 연구는 조직구성원이 절차가 공정하다고 지각하면, 조직에 대해 긍정적이고 우호적인 태도를 보인다고 하였고, Brockner, Konovsky, Cooper-Schneider, Folger, Martin, and Bies[17]의 연구에서도 잔류자들이 절차공정성을 불공정하게 지각하면 조직몰입은 감소한다고 주장하였다.

이상의 논의와 선행연구들을 바탕으로 하여 다음의 가설을 설정한다.

가설 1. 잔류종업원들이 구조조정과정에서 절차적 공정성을 높게 지각할수록 조직몰입도는 강할 것이다.

가설 2. 잔류종업원들이 구조조정과정에서 분배적 공정성을 높게 지각할수록 조직몰입도는 강할 것이다.

2. 조직몰입과 조직시민행동

조직몰입이란 한 조직에 대한 한 개인의 동일시(identification)와 몰입(invovement)의 상대적 정도로 개인이 소속된 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰입하느냐 하는 정도를 말한다[18]. 즉 조직몰입이란 개인이 조직에 대한 몰입의 상대적 강도 혹은 상대적 동일시의 정도라고 정의할 수 있다[19].

Meyer and Allen[20]은 조직몰입의 다면적 측정 척도를 세 가지 구성요소로 개발하였다. 즉 조직몰입은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 구성되어 있다. 정서적 몰입(affective commitment)이란 조직 구성원이 조직에 대해 느끼는 정서적인 애착과 일체감으로 조직의 목표와 가치관을 수용하고 조직을 위해 헌신한다. 지속적 몰입(continuance commitment)은 조직구성원이 조직을 떠나 다른 조직으로 이직할 때 발생하는 이익에 비해 신분을 지속하는 것이 유리하다는 손익계산을 한 후 심리적 필요성에 기초한 몰입이다. 규범적

몰입(normative commitment)은 구성원이 마땅히 조직에 머물러 있어야 되겠다는 충직한 도덕적 의무감과 규범에 기초한 몰입의 차원이다.

선행 연구자들의 조직몰입에 대한 정의를 종합해 보면, 조직몰입의 중심개념은 조직에 대한 애착과 조직을 위해 노력하려는 의지로 요약된다. 따라서 본 연구에서는 규범적 몰입이 개념타당성에서 일관성을 보이고 있지 않음에 따라[21], 정서적 몰입과 지속적 몰입만을 포함한 조직몰입의 개념으로 규정하고자 한다.

한편 MacKenzie, Podsakoff and Ahearn[22]의 연구에서는 직무관련행동이 조직몰입의 선행요인이며 조직몰입은 조직시민행동의 선행요인임을 실증적 분석을 통하여 증명하였으며, 조직몰입이 조직시민행동을 매개하는 역할을 하고 있음을 주장하였다. 조직시민행동에 대한 결정요인으로서의 조직몰입을 밝힌 연구[23][24]가 있으며, 조직몰입의 매개역할도 다수의 연구[25-27]에서 검증되고 있다.

이상의 논의와 선행연구들을 바탕으로 하여 다음의 가설을 설정한다.

가설 3. 잔류종업원들의 조직몰입은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 구조조정의 공정성과 조직시민행동

총체적으로 자유재량의 행동이며 조직의 보상시스템에 의해 직접적이거나 공식적으로 보상을 받지 않으면서 총체적으로 조직유효성에 공헌하는 행동을 조직시민행동이라고 한다. Batman and Organ[28]의 연구와 Smith, Organ and Near[23] 등의 연구에서, 직무성과에 포함된 이와 같은 개념을 조직시민행동(organizational citizenship behavior)이라고 처음 사용하였다.

Smith, Organ and Near[23]와 Organ[29] 등에 따르면, 조직 내의 직무와 직접적으로 관련이 없으면서 공식적으로 요구되지 않는 직무 외의 제반행동이 장기적으로 볼 때 직무의 성과나 조직유효성에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타난다고 지적하였다.

Brief and Motowidlo[30]는 조직시민행동을 조직 내에서 맡은 역할과 관련하여 상호작용 하는 타인이나 집

단 또는 조직을 대상으로 행해지며, 타인이나 집단 또는 조직의 유효성을 증진시키는 행동으로 규정하고 있다. 그리고 Graham[31]은 조직시민행동은 조직구성원 개인이 조직에 보여주는 책임을 다하는 행동으로 개념화하고 있다. 이상의 논의를 통하여 조직시민행동은 조직행동학 관점에서 조직의 의미가 강조된 것으로 조직의 사회적 기능을 원활하게 하는 행동으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구자는 조직시민행동을 “조직에 의해 공식적으로 요구되지는 않지만 종업원이 자발적으로 행하여 조직기능에 긍정적으로 영향을 미치는 행동”으로 한정하여 정의하고자 한다.

Konovsky, Folger and Cropanzano[11]와 Nieoff and Moorman[32]은 절차적 공정성이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미친다는 사실을 증명하였으며, Konovsky and Pugh[33]는 공정성과 조직시민행동과의 관계에서 신뢰의 매개효과를 검증하면서 절차공정성이 조직시민행동에 영향을 주고 있음을 제시하였다.

이상의 논의와 선행연구들을 바탕으로 하여 다음의 가설을 설정한다.

가설 4. 잔류종업원들이 구조조정과정에서 절차적 공정성을 높게 지각할수록 조직시민행동은 높아질 것이다.

가설 5. 잔류종업원들이 구조조정과정에서 분배적 공정성을 높게 지각할수록 조직시민행동은 높아질 것이다.

III. 연구의 설계

1. 자료수집 방법과 대상

본 연구에서는 실증분석을 위한 자료수집방법으로 설문지를 이용하였다. 연구대상으로는 서울 소재 5개의 특급호텔 종업원들을 대상으로, 조사기간은 2007년 7월 1일부터 7월20일까지 20일에 걸쳐 실시하였다. 설문지는 총 290부를 배포, 85.5%에 해당하는 248부를 회수하였으며 이중 연구목적에 적합한 238부를 통계처리의 기초자료로 이용하였다. 성별에 있어서는 남성이 155명

(65.1%), 여성이 83명(34.9%)로 나타났다.

교육수준에 있어서는 전문대졸 이하 166명(69.7%), 대졸이 48명(20.2%), 대학원 이상이 24명(10.1%)이며, 결혼여부에 있어서는 미혼이 178명(74.8%), 기혼이 60명(25.2%)으로 나타났다. 부서에 있어서는 식음료부서가 178명(74.8%), 객실영업이 40명(16.8%), 영업/마케팅부가 15명(6.3%), 경리/총무부서가 5명(2.1%)으로 조사되었다. 근속기간에 있어서는 5년 이하가 25명(10.5%), 6-9년이 71명(29.8%), 10-14년이 100명(42.0%), 15년 이상이 42명(17.7%)으로 나타났다.

2. 조작적 정의 및 측정도구

2.1 절차적 공정성

구조조정과 관련한 절차적 공정성 지각은 해고과정에서의 근거가 분명하고 명확한가, 희생자들이 해고에 대한 명확한 이유를 설명 받았는가와 같은 각종 절차가 공정하게 이루어진 것에 대한 지각의 정도를 의미한다. 해고관련 절차적 공정성 지각에 대한 측정은 Brockner[34]의 문항을 이용하여 인력감축과정에서 해고사유에 대한 충분한 설명, 조직구성원의 의견수용 등 4개 문항에 대하여 5점 척도로 측정하였다.

2.2 분배적 공정성

구조조정과 관련한 분배적 공정성 지각은 인력감축의 희생자에 대한 물질적 보상이 공정하게 이루어진 것에 대한 지각의 정도를 의미한다. 분배적 공정성 지각에 대한 측정은 Brockner[34]의 문항을 이용하여 해고자에 대한 충분한 금전적 보상 제공, 새 직장 알선 등 3개 문항에 대하여 5점 척도로 측정하였다.

2.3 조직몰입

Mowday, Porter and Steers[18]에 따르면 조직몰입이란 특정조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도라고 정의한다. 본 연구는 Cook and Wall[35]의 문항을 이용하여 5개 문항에 대하여 5점 척도로 측정하였다.

2.4 조직시민행동

Organ[36]에 의하면 조직시민행동(organizational citizenship behavior)은 자유재량(discretionary)의 행동으로서, 공식적인 보상시스템에 의해서 직접적으로 명백하게 인식되지는 않으나, 총체적(in the aggregate)으로 조직이 효과적인 기능을 발휘하는데 기여하는 행동을 말한다. Podsakoff and MacKenzie [37]가 타당성과 신뢰성을 확보한 항목을 이용하여 6가지 문항을 5점 척도로 측정하였다.

IV. 분석결과

1. 신뢰성 분석

본 연구에서는 내적 일관성법(internal consistency)을 이용한 Chronbach's α 계수를 이용하였다. 일반적으로 사회과학 분야에서는 0.6이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 판단하며, 본 연구에서 사용되는 변수에 대한 신뢰도는 다음과 같다. 구조조정과정에서의 절차적 공정성 0.808, 분배적 공정성 0.807, 조직몰입 0.788, 조직시민행동 0.876으로 나타나 전체적으로 본 연구에서 측정했던 신뢰성 계수가 모두 적정수준인 0.7이상으로 나타나 문항들 간의 일관성이 유지되는 것으로 조사되었다.

표 1. 공정성의 요인분석

공정성측정항목	요인 적재값	아이겐 값	Cronbach' α
요인 1: 분배적 공정성			
해고(명예퇴직)된 사원에게 지급된 위로금은 적당한 수준이었다.	.846	1.763 (37.1)	.808
경영층은 감원을 회피하기 위해 회사내의 전직을 유도하려고 노력하였다.	.831		
해고(명예퇴직)된 사원에 대해 의료보험 등 복지혜택을 연장 실시하였다.	.848		
요인 2: 절차적공정성			
정리해고(명예퇴직)의 기준을 설정할 때 조직구성원들의 의견을 반영 하였다.	.798	2.982 (62.9)	.807
정리해고(명예퇴직)를 실행한 이유를 충분히 설명해 주었다.	.708		
정리해고(명예퇴직)를 실행할 수밖에 없는 타당성을 제시하려고 노력하였다.	.838		
정리해고(명예퇴직)의 실행과정에서 노동조합이나 사원대표가 참여하였다.	.812		

2. 요인분석

설문항목들 중 독립변수들의 타당성 평가를 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과 [표 1]에서 나타난 바와 같이 적합도가 대체로 높게 나타났으며, 각각의 연구단위에 대한 요인부하량이 유의적으로 나타났다. 따라서 대체로 본 연구에서 사용된 항목들은 대표성을 갖는다고 할 수 있다.

3. 연구모형 검증

3.1 적합성 검증

본 연구의 가설검증을 위해서 AMOS 분석을 실시하였다. 연구모형의 적합성 평가를 위해 제공되는 통계지표는 Chi-square, 적합도 지수(Goodness of Fit Index: GFI) 및 적합도 지수를 자유도(DF)에 대해 변환시킨 수정 적합도지수(Adjust GFI: AGFI), 표준지수(Normed Fit Index: NFI), 비교지수(Comparative Fit Index: CFI) 등이 있다. GFI 및 AGFI는 그 값이 클수록 모형의 적합도가 높은 것으로 평가된다[38].

[표 2]는 연구 모형의 적합도 지수의 값으로서 Chi-square 값은 유의도가 0.000으로 나타났으며, 적합도 지수인 GFI와 AGFI 값도 권장할 수 있는 기준치에 근접한 것으로 나타났다.

표 2. 연구모형의 적합도

Model	Chi-square	DF	P-value	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA
수치	298.756	130	0.000	.880	.842	.851	.909	.064

3.2 가설 검증

구조조정과정에서 공정성 지각이 조직몰입과 조직시민행동에, 그리고 조직몰입이 조직시민행동에 어느 정도의 영향을 미치는가를 검증하기 위하여 AMOS 5.0을 이용하여 분석을 실시하였다. [그림 1]과 같이 조직몰입과 조직시민행동에 유의한 변수는 구조조정과정에서의 절차적 공정성과 분배적 공정성으로 나타났다. 또한 조직몰입도 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 변수로 검증되었다. 각 가설별 구체적인 논의는 다음과 같다.

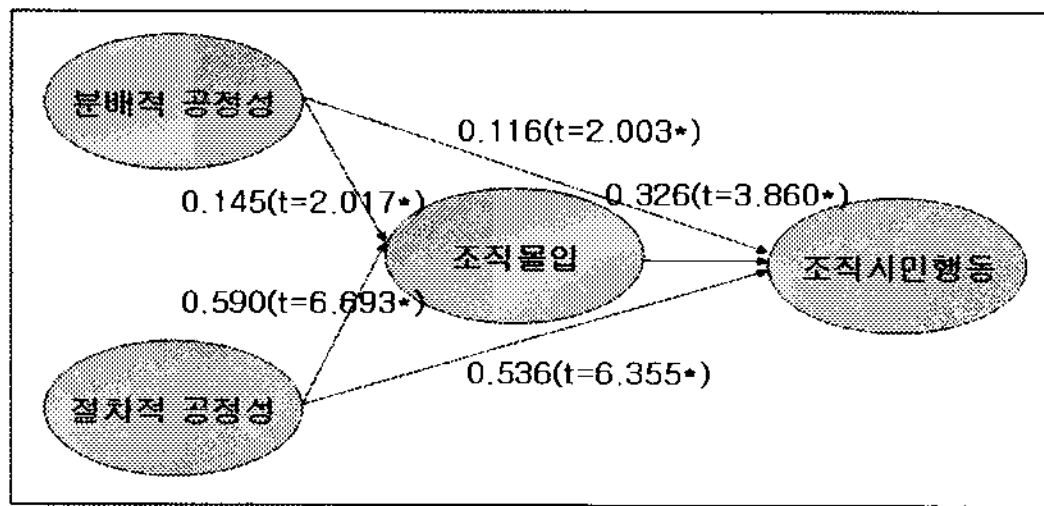


그림 1. 연구결과의 요약

3.2.1 구조조정 과정에서의 공정성과 조직몰입의 관계

구조조정과정에서 분배공정성과 조직몰입간의 경로 계수가 0.145(t=2.017, p=0.044)로 나타나 구조조정시 분배공정성을 높게 지각할수록 잔류종업원의 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났다.

또한 구조조정과정에서의 절차공정성과 조직몰입 간의 경로계수가 0.590(t=6.693, p=0.000)으로 나타나 구조조정시 절차공정성을 높게 지각할수록 조직몰입이 높아지는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 1, 가설 2는 채택되었다.

3.2.2 구조조정 과정에서의 공정성과 조직시민행동의 관계

구조조정과정에서 분배공정성과 조직시민행동 간의 경로계수가 0.116(t=2.003, p=0.045)로 나타나 구조조정시 분배공정성을 높게 지각할수록 잔류종업원의 조직시민행동은 높아지는 것으로 검증되었다.

또한 구조조정과정에서의 절차공정성과 조직시민행동 간의 경로계수가 0.536(t=6.355, p=0.000)으로 나타나 구조조정시 절차공정성을 높게 지각할수록 조직시민행동은 높아지는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 3, 가설 4는 채택되었다.

3.2.3 조직몰입과 조직시민행동의 관계

조직몰입과 조직시민행동간의 경로계수가 0.326(t=3.860, p=0.000)로 나타나 조직몰입이 높을수록 잔류종업원의 조직시민행동은 높아지는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

표 3. 가설 검증결과와 경로계수

가설	경로	경로 계수	표준 오차	t값	p값	채택 여부
가설1	분배적 공정성 → 조직몰입	0.145	0.055	2.017	0.044	채택
가설2	절차적 공정성 → 조직몰입	0.590	0.064	6.693	0.000	채택
가설3	분배적 공정성 → 조직시민행동	0.116	0.054	2.003	0.045	채택
가설4	절차적 공정성 → 조직시민행동	0.536	0.075	6.355	0.000	채택
가설5	조직몰입 → 조직시민행동	0.326	0.104	3.860	0.000	채택

V. 결과

1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 구조조정과정에서 호텔종업원들이 지각하는 분배적 공정성과 절차적 공정성이 조직몰입과 조직시민행동 측면에 어떠한 영향을 미치는가를 실증분석하였고, 조직몰입과 조직시민행동의 영향관계에 대하여 검증하였다.

그 연구에 대한 실증분석을 바탕으로 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 구조조정과정에서의 공정성에 대한 요인분석을 실시한 결과 절차적 공정성과 분배적 공정성으로 차원화되었다. 이는 Greenberg[39]가 연구한 결과와 일치한다. 즉 호텔기업의 구조조정과정에서 잔류생존자들이 해고에 대해 공정하게 판단하는 것은 해고와 관련된 결과적인 분배적 측면과 해고를 실행하는데 사용되는 절차적 측면으로 구분해서 공정성을 지각하고 있음을 의미한다.

둘째, 본 연구에서 구조조정과정에서의 분배적 공정성과 절차적 공정성이 조직몰입과는 어떠한 관계가 있는가를 검증해 본 결과, 구조조정과정에서 분배적 공정성과 절차적 공정성을 높게 지각할수록 종업원의 조직몰입은 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 실증분석결과는 Konovsky, Forger and Cropanzano[11], McFarlin and Sweeney[12], Folger and Konovsky[13] 등의 연구결과와 동일하게 보여 주고 있다. 또한 호텔종업원들의 조직몰입을 제고시키기 위해서는 무엇보다 조직 내에

서의 보상과 평가과정에서 사용되는 절차를 더욱 공정하고 명확하게 해야 할 필요성을 내포한다.

셋째, 구조조정과정에서의 분배적 공정성과 절차적 공정성이 조직시민행동에 미치는 영향을 검증한 결과, 구조조정과정에서 공정성을 높게 지각할수록 호텔에 잔류하는 종업원들은 조직시민행동을 유도하는 것으로 분석되었다. 이는 Konovsky, Folger and Cropanzano[11], Nieoff and Moorman[32], Konovsky and Pugh[33], Konovsky and Cropanzano[40]의 연구와 일치하고 있다. 조직 내에서의 구조조정과정에서의 공정성 지각이 조직시민행동으로 이어지고 비용절감할 수 있는 호텔기업의 성과와 직접적으로 연결되는 것을 의미하는 것이다.

넷째, 조직몰입과 조직시민행동과의 관계에서 조직몰입은 조직시민행동의 결정요인으로 혹은 매개요인으로 작용하는 것으로 나타났다. 이는 MacKenzie, Podsakoff and Ahearne[22], Smith, Organ and Near[23], O'Reilly and Chatman[24] 등의 연구결과와 일치한다. 호텔기업의 유효성에 기여하는 조직시민행동을 유발하기 위해서 잔류종업원의 조직몰입을 강화시키는 방안을 강구해야 함을 시사한다.

2. 연구의 한계점

본 연구는 과거에 구조조정이 이루어졌던 특급호텔을 대상으로 선정하였지만 응답자들이 당시의 상황을 명확히 대변해 주었는지에 대한 의문이 제기된다. 또한 한 응답자가 원인과 결과에 대한 모든 정보를 제공하여 동일측정오류의 문제점을 배재할 수 없다는 점이다. 마지막으로 향후 구조조정과정에서 상호작용공정성과 조직유효성 변수와의 관계 등 보다 다양한 측면에서 연구가 지속적으로 수행되어야 실무적인 대안을 제시하여야 한다.

참고 문헌

- [1] 안병철, 임인숙, 정기선, 이장원, *경제위기와 가족, 미래인력연구센터총서*, 생각의 나무, 2001.
- [2] 정기선, "경제위기가 정신건강에 미치는 영향", *한국사회학*, 제34권, pp.389-416, 2000.
- [3] 김왕배, 이경용, "기업구조조정에 대한 인식과 '생존자'의 직무태도", *사회발전연구*, 제10집, pp.31-53, 2004.
- [4] D. M. Noer, *Healing the Wounds: Overcoming the Trauma of layoffs and Revitalizing Downsized Organizations*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1993.
- [5] L. Grunberg, R. Anderson-Connolly, and E. S. Greenberg, "Surviving Layoffs: The Effects on Organizational Commitment and Job Performance," *Work and Occupations*, Vol.27, No.1, pp.7-31, 2000.
- [6] 박종훈, 양효신, "고용불안의 선행요인과 결과: 구조조정기업의 종업원대상", *인사관리연구*, 제26권, 제2호, pp.64-83, 2002.
- [7] J. S. Adams, *Inequality in Social Exchange*. in L. Berkowitz(Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, New York: Academic Press, Vol.2, pp.267-299, 1965.
- [8] 정시영, *잔류종업원의 해고관련공정성지각과 직무불안정성이 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향*, 영남대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
- [9] J. Brockner and J. Greenberg, "The Impact to Layoffs on Survivors: an Organizational Justice Perspective," in J. S. Carrol(Ed.), *Applied Social Psychology and Organizational Setting*, Lawrence Erlbaum Associates, NJ: Hillsdale, pp.45-75, 1990.
- [10] J. Brockner, S. Crover, T. Reed, R. DeWitt, and M. O'Malley, "Survivors' Reactions to Layoff: We Get by with a Little Help for Our Friends," *Administrative Science Quarterly*, Vol.32, No.4, pp.526-541, 1987.
- [11] M. A. Konovsky, R. Folger, and R. Cropanzano, "Perceived Fairness of Employee Drug Testing

- as a Predictor of Employee Attitudes and Job Performance," *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, No.55, pp.698-707, 1991.
- [12] D. B. McFarlin and P. D. Sweeney, "Distributive and Procedural Justice as Predictor of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes," *The Academy of Management Journal*, Vol.35, No.3, pp.626-637, 1992.
- [13] R. Folger and M. A. Konovsky, "Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decisions," *Academy of Management Journal*, Vol.32, No.1, pp.115-130, 1989.
- [14] 정범구, *인사관리시스템에 대한 공정성 인식이 결정요인과 결과요인에 관한 연구*, 서울대 박사 학위논문, 1993.
- [15] 서재현, "조직정의와 조직몰입에 관한연구: 다중몰입을 중심으로", *인사조직연구*, 제6권, pp.1-34, 1993.
- [16] S. J. Farmer, T. A. Beehr, and K. G. Love, "Becoming an Undercover Police Officer: a Note on Fairness Perceptions, Behavior, and Attitudes," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.24, No.4, pp.373-387, 2003.
- [17] J. Brockner, M. Konovsky, R. Cooper-Schneider, R. Folger, C. Martin, and R. J. Bies, "Interactive Effects of Procedural Justice and Outcome Negativity on Victims and Survivor of Job Loss," *The Academy of Management Journal*, Vol.37, No.2, pp.397-409, 1994.
- [18] R. T. Mowday, L. W. Porter, and R. M. Steers, *Employee-organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, New York: Academy Press, 1982.
- [19] L. J. William and S. E. Anderson, "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors," *Journal of Management*, Vol.17, No.2, pp.601-617, 1991.
- [20] J. P. Meyer and N. J. Allen, "A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, Vol.1, pp.61-89, 1991.
- [21] Y. Wiener, "Commitment in Organizational: A Normative View," *Academy of Management Review*, Vol.7, No.3, pp.418-428, 1982.
- [22] S. B. MacKenzie, P. M. Podsakoff, and M. Ahearne, "Some Possible Antecedents and Consequences of In-Role and Extra-Role Salesperson Performance," *Journal of Marketing*, Vol.62, No.3, pp.87-98, 1998.
- [23] C. A. Smith, D. W. Organ, and J. P. Near, "Organizational Citizenship Behavior: It's Nature and Antecedents," *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, No.44, pp.653-663, 1993.
- [24] C. III. O'Reilly and J. Chatman, "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior," *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, No.3, pp.492-499, 1986.
- [25] L. Van Dyne, J. W. Graham, and R. M. Dienesch, "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation," *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.4, pp.765-802, 1994.
- [26] 송경수, 최만기, 박봉규, "직무만족과 조직몰입의 조직시민행동에 대한 매개역할에 대한 탐색적 연구", *한국인사·조직학회, 인사·조직연구*, 제7권, 제2호, pp.139-188, 1999.
- [27] 김남현, 박봉규, 송경수, "조직구성원의 조직시민행동과 개인특성, 직무특성 및 태도간의 관계에 관한 연구", *한국인사관리학회, 인사관리연구*, 제23권, 제1호, pp.51-88, 1999.

[28] T. S. Bateman and D. W. Organ, "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee 'Citizenship'," *Academy of Management Journal*, Vol.26, No.4, pp.587-595, 1983.

[29] D. W. Organ, "Personality and Organizational Citizenship Behavior," *Journal of Management*, Vol.20, No.2, pp.465-478, 1994.

[30] A. P. Brief and S. J. Motowidlo, "Prosocial Organizational Behaviors," *Academy of Management Review*, Vol.11, No.4, pp.710-725, 1986.

[31] J. W. Graham, "An Essay on Organizational Citizenship Behavior," *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol.4, No.4, pp.249-270, 1991.

[32] B. P. Nieoff and R. H. Moorman, "Justice as a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior," *Academy of Management Journal*, Vol.36, No.3, pp.527-556, 1993.

[33] M. A. Konovsky and S. D. Pugh, "Citizenship Behavior and Social Exchange," *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.3, pp.656-669, 1994.

[34] J. Brockner, "Managing the Effects of Layoffs on Survivors," *California Management Review*, Vol.34, NO.2, pp.9-28, 1992.

[35] J. Cook and T. Wall, "New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-fulfillment," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.53, No.1, pp.39-52, 1980.

[36] D. W. Organ, *Organizational Citizenship Behavior: The Soldier Syndrome*, Lexington, MA, Lexington Books, 1988.

[37] P. M. Podsakoff and S. B. MacKenzie, "Organizational Citizenship Behavior and Sales

Unit Effectiveness," *Journal of Marketing Research*, Vol.31, No.3, pp.351-363, 1994.

[38] P. M. Bentler, "Comparative Fit Indexes in Structural Models," *Psychological Bulletin*, Vol.107, No.2, pp.238-246, 1990.

[39] J. Greenberg, "A Taxonomy of Organizational Justice Theories," *Academy of Management Journal*, Vol.12, No.1, pp.9-22, 1987.

[40] M. A. Konovsky and R. Cropanzano, "Perceived Fairness of Employee Drug Testing as a Predictor of Employee Attitudes and Job Performance," *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, No.55, pp.698-707, 1991.

저자 소개

권문호(Mun-Ho Kwon)

정회원



- 1996년 2월 : 경주대학교 관광경영학과(경영학사)
- 1998년 2월 : 경기대학교 대학원 관광경영학과(경영학석사)
- 2005년 2월 : 경기대학교 대학원 관광경영학과(관광학박사)

▪ 2007년 3월 ~ 현재 : 백석대학교 관광학부 외래강사
<관심분야> : 여행사경영, 관광마케팅, 관광서비스

김용순(Yong-Soon Kim)

정회원



- 1988년 2월 : 경북대학교 경영학과(경영학사)
- 1990년 2월 : 경기대학교 대학원 관광경영학과(경영학석사)
- 2001년 8월 : 충북대학교 대학원 경영학과(경영학박사)

▪ 2003년 3월 ~ 현재 : 동양공업전문대학 관광경영과 교수

<관심분야> : 호텔인사조직, 관광서비스