

# 상사신뢰와 혁신행동 간의 관계에 있어서 조직몰입의 매개효과에 관한 연구

손은일\* · 송정수\* · 양필석\*\* · 황태규\*\*\*

\*한국국제대학교 경영학과 · \*\*울산대학교 경영대학 · \*\*\*한국농어촌공사

## A Study on Mediating Effects of Organizational Commitment the Relationships Between Trust in Supervisor and Innovative Behavior

Eun Il Son\* · Jung Su Song\* · Pil Seok Yang\*\* · Tae Kyoo Hwang\*\*\*

\*Dept. of Business Administration, International University of Korea

\*\*School of Business Administration, Ulsan University

\*\*\*Korea Rural Corporation

### Abstract

The purpose of this study verifies: the relationships between trust in supervisor and innovative behavior, and mediator effect of the organizational commitment(affective commitment, continuance commitment). In order to verify the relationships and mediator effect, data obtained from 140 employees working in business office in Ulsan Metropolitan City and they were analyzed by using SPSS 12.0. The findings are as follows: First, the relationship between trust in supervisor and the organizational commitment(affective commitment, continuance commitment) is positively related. Second, there was also a positive correlation between affective commitment and innovative behavior. Finally, affective commitment played as a partial mediator on the relationship between trust in supervisor and innovative behavior. However, there was no empirical evidence for the mediating effect of continuance commitment on the relationship between trust in supervisor and innovative behavior. Based on these findings, the implications and the limitations of the study were presented including some directions for future studies.

Keywords : Trust in Supervisor, Organizational Commitment, Innovative, Behavior, Mediation

### 1. 서론

오늘날 기업이 기존 질서에서 벗어나 새로운 경쟁방식을 창조하며, 진입 장벽을 형성하고, 지속적인 경쟁우위를 위한 혁신의 중요성이 강조되고 있다(McCarthy & Schoenecker, 1999; Porter, 1985). 즉 기업이 경쟁력을 높이고 장기적으로 성장하기 위해서는 최고경영자에서 일선 근로자에 이르기까지 모든 구성원들이 혁신을 촉진시키는데 보다 많은 관심을 가져야 한다. 조직

이 변화하는 환경에 적응하면서 영속적인 성장과 발전을 위해서는 경영혁신과 업무개선, 효율화, 원가절감 등의 노력들이 요구되는데 이를 수행하는 주체는 결국 사람이기 때문에 어떻게 하면 조직구성원이 혁신행동을 하도록 동기부여 시킬 수 있는가에 대한 연구는 매우 중요하다고 할 수 있다(이규만, 임효창, 2001). 그러므로 조직구성원들의 혁신행동을 이해하고 이들의 선행요인을 밝히려는 연구는 매우 의미가 있다고 하겠다.

† 교신저자: 송정수, 경상남도 진주시 문산읍 상문리 산 270 한국국제대학교 경영학과

M · P: 010-5552-2140, E-mail: songjs@hanmail.net

2009년 1월 접수; 2009년 2월 수정본 접수; 2009년 2월 게재확정

한편 위와 같은 맥락에서 최근 신뢰에 대한 연구 결과도 많이 증가하고 있는데 이는 신뢰 그 자체가 조직이 어렵고 개념의 추상성에도 불구하고 시대의 요구와 흐름에 잘 부합되기 때문일 것이다. 특히 국내에서 팽배한 사회 전반적 불신이 사회적 발전의 제약요소로 작용하고 있다는 것을 감안한다면 신뢰에 대한 연구는 대단히 중요하고 앞으로도 많은 연구과제의 필요성이 제기될 것이다. 또한 조직구성원들의 혁신행동은 직무만족과 조직몰입의 토대 위에 형성되는 상위적 개념이라고 할 수 있다. 직무에 만족하지 못하거나 조직에 몰입하지 못하는 조직구성원에게는 혁신행동을 기대할 수 없다(이용규, 정석환, 2007). 이러한 측면에서 선행연구를 통해 신뢰와 조직몰입 그리고 혁신행동 간의 관계를 연구하면 이들 사이에 새로운 의미를 찾을 수 있을 것이다. 이는 신뢰와 조직몰입이 혁신행동에 어떠한 역할을 하는가를 보면 혁신행동의 촉진방안은 물론이고 신뢰와 조직몰입의 중요성을 확인할 수 있기 때문이다.

따라서 본 연구는 신뢰와 혁신행동 각 개념이 현재 기업들에게 갖는 중요성을 지각하고, 신뢰를 혁신행동의 선행변수로 설정하였다. 또한 신뢰와 조직몰입을 동시에 포함하면서 혁신행동에 대한 영향을 구체적으로 살펴본 연구가 부족한 실정을 인식하면서 다음과 같은 연구 목적을 설정하고자 한다. 본 연구는 조직구성원의 혁신행동이 매우 의미가 있을 것이라는 판단아래 분석수준을 개인으로 설정하고, 상사에 대한 신뢰가 혁신행동에 어떠한 영향을 미치는지와 상사신뢰와 혁신행동 간의 관계에서 조직몰입이 매개작용을 하는지에 대해 살펴보고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 상사신뢰

조직에 있어서 최근에 중요하게 부각되고 있는 개념이 신뢰이다. 신뢰는 사회를 구성하는 인간 사이에 바탕이 되는 것이며 모든 조직에서 가장 근본적인 바탕이 되는 것이다. 조직에서의 효율은 독립적인 행위자들이 효과적으로 함께 일할 때만이 가능하며 이러한 행위자들 간의 신뢰가 결정적인 요인이라고 할 수 있다.

신뢰의 유형은 구분하는 관점에 따라 다양하게 나타난다. 특히, Cook & Wall(1980)은 조직 내 계층에 따른 구분으로 신뢰의 대상에 따라 상하관계에서 형성되는 수직적 신뢰(vertical trust), 동료간의 수평적 관계에서 형성되는 수평적 신뢰(lateral trust), 조직구성원과 최고경영자 또는 조직간의 관계에서 형성되는 제도

적 신뢰(institutional trust)로 구분하고 있으며, 신뢰경영의 창시자인 Levering(2000)은 그의 저서에서 신뢰를 상사/경영진, 업무/조직, 동료에 대한 신뢰관계로 구분하였다. 또한 조직 내 신뢰를 동료들 간의 수평적 신뢰와 부하와 상사간, 구성원과 조직간의 수직적 신뢰로 구분할 수 있다(McCauley & Kuhnert, 1992). 동료는 신뢰하지만 상사나 조직은 신뢰하지 않을 수 있으며, 상사와 조직에 대한 신뢰의 정도도 서로 다를 수 있으므로 조직신뢰 상사신뢰 동료신뢰의 세 가지 유형의 신뢰는 서로 상이한 차원으로 취급될 수 있다(김호정, 1999). 본 연구에서는 Levering(2000)의 신뢰관계 구분에 따른 상사에 대한 신뢰로 연구범위를 국한하였다.

상사와 부하간의 신뢰는 상호작용하는 상대방의 행동을 예측할 수 있게 하고 당사자 간의 믿음을 갖도록 함으로써 집단이나 조직의 목표달성을 위한 협력과 협동행위를 높이며, 양자간 강한 공동체 의식을 통해 조직의 문제에 자율적이고 자발적으로 참여하도록 함으로써 유기적이고 탄력적인 조직운동을 가능케 한다. 따라서 상사에 대한 부하의 신뢰는 조직목표달성을 위한 자발적이고 적극적인 행동을 유발시킬 수 있다.

### 2.2 조직몰입

Mowday et al.(1982)는 조직몰입을 '조직목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 애착, 조직에 대한 헌신, 조직구성원 자격을 유지하려는 강한 욕구'등으로 정의하였다. 이러한 조직몰입 요소로 미루어 볼 때 이는 단순히 조직에 대한 충성심과는 다른 개념임을 알 수 있으며, 결국 조직몰입이란 '개인이 조직과 동일시하고 조직에 공헌하는 것에 대한 상대적 강도'라고 하겠다(석기현, 2003).

Meyer & Allen(1991)은 조직몰입에 대하여 정서적(affective) 몰입, 지속적(continuance) 몰입, 그리고 규범적(normative) 몰입으로 개념화하였다. 정서적 몰입은 종업원들이 조직에 대하여 감정적으로 애착을 갖고 조직과의 일체감(identification)을 갖는 것을 의미하며, 정서적으로 몰입된 개인은 조직과 동일시하게 되고 열중하게 되며, 긍정적인 유대감을 갖게 된다. 지속적 몰입은 개인이 조직을 떠나게 되었을 경우 자신에게 돌아오는 부수적 투자를 잃어버리게 될 것이라는 손익관계에 의거하여 몰입하게 되는 것이다. 규범적 몰입은 조직의 목적달성을 위해 행동하도록 압력을 가하는 내적인 규범체계를 의미한다. 그러나 규범적 몰입은 선행연구에서 그 독립성이 분명치 않아 본 연구에서 제외시켰다(Mathieu & Zajac, 1990).

조직몰입의 수준이 높은 조직구성원은 자신의 목표

와 가치가 기업의 목표나 가치와 근접함으로써 기업에 대한 강한 애착심을 구축하며, 기업의 이익을 위해 헌신하고 기업의 조직구성원으로서의 신분을 지속적으로 유지하려는 특정을 지닌다(Morrow, 1983). 또한 조직몰입이 높으면 동기가 부여되어 조직에 긍정적인 행동을 할 것으로 기대되며 결국, 이직 등 조직에 부정적인 행동을 감소시키며 긍정적인 몰입은 조직에 대한 정서적인 안정감을 준다(정윤호, 심원술, 2004).

### 2.3 혁신행동

개인, 집단 그리고 조직 중 혁신의 출발점은 개인혁신이며 조직이 변화하는 환경에 적응하면서 연속적인 성장발전을 하기 위해서는 경영혁신과 업무개선, 효율화, 원가절감 등의 노력들이 요구되는데 이를 수행하는 주체는 결국 사람이기 때문에 구성원의 혁신행동은 중요한 관리대상이 되고 있다. 따라서 혁신행동은 개인이 문제 및 변화의 필요성을 인식하여 변화의 과정을 주도하는 것을 먼저 가정한다. 문제가 파악되면 혁신수용자 스스로의 노력 또는 후원자의 도움을 받아 상황을 바꾸자고 하며, 필요에 따라서 이에 대한 지지자를 규합하여 아이디어를 실천한다. 즉 혁신행동은 문제인식 및 아이디어 창출, 개발, 수용, 실천 및 확산의 과정을 거친다(송병식, 2005). 개인수준에서 혁신을 일으키는 선행요인에 대한 연구는 체계적인 이론의 틀을 제시할 만큼 진척되지 못한 상황이다. 각 변수들의 관계가 개별적으로 연구되어 있어서 통합된 틀을 찾아보기 어렵고, 실증연구와 문헌연구를 통합한 것이 적으며, 창의력과 혁신행동을 연관시키는 연구가 대부분이었다.

혁신행동의 선행요인에 대한 연구자들의 연구내용을 살펴보면 다음과 같다. 개인의 특질(trait) 측면에서 살펴보면, 혁신적인 행동을 하는 사람은 대체적으로 모호함에 대한 인내가 높거나, 위험 선호성향이 강하고, 독립심, 자신감이 높은 특질을 보이게 된다. 또한 지능이 높고, 창의성이 높거나 관심의 폭이 넓으며 다면적인 사고방식을 하는 사람도 혁신적인 행동을 많이 한다.

또한 조직구성원이 자신이 맡고 있는 업무에 대해 소유하고 있는 능력은 혁신행동의 가장 필수적인 요소이다. 즉 구성원이 자기 분야에 대해 알고 있는 지식, 기술적 능력 등은 문제발견 및 해결과 관련되어 혁신행동에 영향을 주게 된다.

Kanter(1985)는 혁신에 대한 몰입을 증진시키기 위한 방안으로 의사결정과정에서 종업원 참여, 혁신을 위한 별도의 보상, 혁신을 위한 사전교육, 부서 간의 장벽완화와 커뮤니케이션의 활성화, 혁신에 대한 최고경영자

의 적극적이고 지속적인 개입, 새로운 아이디어를 과감하게 실천할 수 있는 조직분위기 조성, 비용절감 접근과 위험수용 접근, 정보와 아이디어를 공유하는 풍토 등을 제시하였다. 또한 창의력을 고무, 도전적인 직무로 지적인 압력을 제공하는 조직의 분위기는 혁신에 긍정적인 영향을 미치며, 자원제공이나 경영관행도 혁신에 영향을 준다.

Damanpour(1991)는 조직 내부의 의사소통이 원활할수록 일반 구성원들의 혁신성향이 높다고 했다. 혁신은 창의적인 아이디어를 바탕으로 하며, 커뮤니케이션은 아이디어 후원과 밀접한 관련이 있다. 외부 환경으로부터 문제해결에 필요한 정보를 획득하고, 조직 내부에서 필요로 하는 정보를 공유함으로써 새롭고 유용한 아이디어를 얻을 수 있다. 조직 내부 및 외부와의 커뮤니케이션이 많을수록 팀 구성원의 혁신성과는 높아지며(박경환, 한인수, 1999), 상호 간의 커뮤니케이션이 개방적으로 이루어질 때 더욱 그러할 것이다.

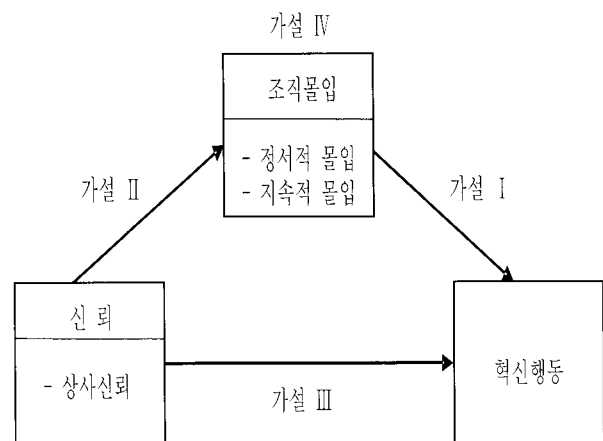
동료와의 교환관계가 긍정적인 구성원은 개방적 의사소통, 지원, 원만한 대인관계 등을 유지하며, 과업수행과정에서 상대적으로 교환관계가 원활하지 못한 구성원들에 비해, 문제해결을 위한 피드백을 더 많이 제공받는다.

그러므로 구성원 사이에 교환관계의 질이 높다고 지각하는 사람일수록 혁신행동을 많이 한다(이인석, 1999).

## 3. 연구모형 및 연구가설

### 3.1 연구모형

이와 같이 본 연구는 신뢰가 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향과 신뢰와 혁신행동 간의 관계에 있어서 조직몰입이 매개작용을 하는지에 대해 연구 하는데 목적이 있다. 따라서 이를 모형화하여 나타내면 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구 모형

## 3.2 연구가설

### 3.2.1 조직몰입과 혁신행동

조직몰입과 혁신행동 간의 관계에 대한 설명도 선행 연구에서 발견할 수 있다. 조직몰입은 구성원의 결근, 이직의사, 이직, 지각된 직무성과, 실제의 직무성과 등의 현상을 더욱 잘 설명해주고 있으며, 구성원의 몰입이 높을수록 노동생산성이나 재무적성과 등과 같은 조직유효성이 증대되는 것으로 나타나고 있다(장옥상, 1995; 한주희, 황원일, 1996). 또한 조직몰입에 따른 조직구성원의 행동 양식은 조직몰입이 높은 구성원은 외재적 보상 뿐만 아니라 내재적인 조직구성원의 직무만족이나 동료와의 관계도 원만하여 창의적이고 혁신적이다(Meyer & Allen, 1991).

창의성을 연구하는 학자들은 주로 창의성을 유발하는 요인으로 외재적 요인과 내재적 요인으로 나누고 있다.

외재적 동기는 보상, 인정, 혹은 타인의 명령과 같은 직무 그 자체와는 다소 관련이 적은 요인에 대한 반응으로 볼 수 있으며, 내재적 요인은 일에 대한 열정, 만족 때문에 직무, 일 자체에 몰두하는 것으로 볼 수 있다. 전통적으로 연구자들은 창의적 인간행동을 설명하기 위해 외재적 요인보다 내재적 요인에 더 관심을 쏟고 있으며 개인의 내재적 동기는 외재적 요인보다 더 높은 수준의 창의성을 유발한다고 한다(Amaible, 1988). 혁신은 창의성과는 구별되는 개념이지만 창의성이 혁신의 기본과 출발점이며, 혁신은 창의성의 발현으로 보는 제 학자들의 관점(Scott & Bruce 1994)에서 해석하면 조직몰입은 혁신행동에 영향을 준다고 볼 수 있다.

가설 I : 조직몰입은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.  
가설 I-1 : 정서적몰입은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.  
가설 I-2 : 지속적몰입은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2 상사신뢰와 조직몰입

다차원 신뢰를 통한 조직의 관리는 불필요한 감시, 감독의 감소와 그에 따른 거래비용의 절감을 가능하게 하고 업무구조와 과정의 효율성과 유연성을 증대시킨다(Shapiro et al., 1992). Hassay(1999)는 유통산업에서의 신뢰와 조직몰입에 관한 연구에서 기업에 대한 신뢰는 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입에 미치는 영향관계를 제시하였다. 즉, 조직의 구성원들은 기업에 대한 신뢰수준이 높을수록 구성원들의 태도변화를 가져와 감정적 몰입뿐만 아니라 지속적 몰입 정도를 증가시키며, 이를 통해 기업성공에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(Morgan & Hunt 1994).

권석균(2000)은 부하의 상급자 신뢰에 상급자의 행동특성과 능력, 사회적 유사성 및 교환관계 특성에 관한 연구에서 국내16개 중견기업에 종사하는 349명의 종업원을 대상으로 실증분석을 하였다. 특히, 신뢰를 계산적 신뢰, 지식적 신뢰, 동일화 신뢰로 구분하였다. 또한, 이러한 신뢰의 유형이 직무만족, 조직몰입, 구성원간 협동과 조정, 문제해결과 의사결정 등 다양한 조직유효성 변수에 어떠한 영향을 미치는 지를 규명할 필요가 있다고 주장하였다.

신뢰의 가장 낮은 단계인 계산적 신뢰에서 지식적 신뢰에 이르기까지 신뢰가 형성되면 조직구성원의 태도변수인 조직몰입을 향상시키는 것은 위의 여러 문헌에서 제시된 바와 같다. 그렇다면 신뢰의 원천과 유형이 어떠한 하위자에게 상사에 대한 신뢰는 정서적 조직몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입과 정의 관계에 있다고 가정할 수 있을 것이다. 신뢰의 각 원천이 다중조직몰입의 유형과 각각 연결 지우기는 어려울 것이다.

그 이유는 Rousseau et al.(1998)이 제시한 바와 같이 신뢰란 하나의 원천에 의해 서로 얻어질 수 있고, 여러 원천이 함께 복합적으로 신뢰가 형성될 수도 있기 때문이다. 그러나 논리적으로는 계산적 신뢰는 혜택과 보상의 격차에 의해 결정되는 지속적 몰입과의 상관성이 좀 더 높고 지식적 신뢰는 상호작용적인 의사소통이 가능하며 하위자에게 상사에 대한 준거가 형성되고 역할 이상형의 인지도가 그러하므로 정서적 몰입에 관련성이 높고, 동일화 신뢰는 상대방에 대한 가치, 신념, 비전에 대한 내재적 수용이 가능하므로 규범적 몰입과의 관련성이 높을 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 II : 상사신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.  
가설 II-1 : 상사신뢰는 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.  
가설 II-2 : 상사신뢰는 지속적 몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.3 상사신뢰와 혁신행동

조직내 개인은 서로 상호작용을 통하여 직무를 수행해 나가며, 조직의 효율성은 이러한 신뢰관계가 어떻게 구축되는가에 따라 좌우되기 때문에(McAllister, 1995), 신뢰가 조직의 유효성에 직접적인 영향을 미친다(Nelson & Cooperider, 1996). 신뢰가 종업원의 태도 및 행동에 중요한 영향을 미친다는 관련성의 연구결과는 많이 제시되었다(Konovsky & Pugh, 1994; 서재현, 1997). 신뢰가 종사원의 직무몰입과 동일한 종사원의 태도변수인 조직시민행동에 직접적인 영향을 미친다는 연구결과(Podsakoff, et al., 1990)는 상사의 신뢰가 부하의 행

동에 직접적인 영향을 미칠 수 있음을 간접적으로 추론할 수 있게 해준다.

김정호(2000)는 부하로 하여금 상사에 대해 신뢰하도록 만드는 선행요인과 조직유효성 변수들과의 관계를 탐색한 연구에서 신뢰의 선행요인들은 부하의 직무만족, 직무몰입, 조직시민행동, 이직의도 등의 조직유효성 변수들과 유의미한 관계가 있음을 제시하였다. 대부분의 선행연구에서는 신뢰와 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 조직시민행동과 같은 조직유효성과의 관계에 대해 다루어졌을 뿐 상사신뢰와 혁신행동과의 직접적인 관계에 대한 이렇다 할 실증적인 연구는 이루어지고 있지 않다.

상사신뢰와 혁신행동 간의 관계에 대한 구체적이고 논리적인 설명은 상사-부하 교환관계에서 찾을 수 있다. 상사-부하 교환관계는 초기에는 상사와 부하 간의 상호작용은 각자에게 규정된 공식적인 역할을 수행하면서 이루어진다. 이 단계는 단지 계약의무를 이행하는 것으로 거래 내지는 보상의 특징을 가진다. 이러면서 시간이 지나면 당사자들 중 한 사람이 규정된 역할 이상의 관심과 노력을 보이면서 비계약적인 사회적 교환관계 형태로 발전하게 된다. 이러면서 양자는 보다 가까운 관계로 발전하면서 신뢰형성이 빠르게 된다. 높은 질의 교환관계에 이르면 양자는 보다 많은 정보교환, 재무적·비재무적 지원 및 상대방이 조직에서 성장할 수 있도록 최선을 다한다. 이렇게 되면 부하들에게는 보다 많은 직무재량권, 의사결정권한, 영향력 행사의 기회가 주어지며, 이들은 직속상사와 함께 일을 하면서 자신의 의사일정(agenda)을 추구하도록 격려를 받게 된다. 그런 부하들은 자신들의 직무재량권을 통해 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치게 되는 것이다. 신뢰형성은 부하들이 보다 편안한 가운데 의견을 제시하고 혁신적인 행동을 촉진시키는 상황을 제공하는 것이다(정영진, 2005). 이상의 논의에 입각하여, 신뢰와 혁신행동에 대한 다음의 가설을 설정한다.

가설 III : 상사신뢰는 혁신행동에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.4 조직몰입의 매개작용

조직몰입의 결과변수로 이직, 결근, 직무만족, 성과 등은 많은 주목을 받아 왔으며, 조직몰입의 선행변수로 수 없이 많은 요인들이 연구의 대상이 되어왔다(Mowday et al., 1982). 이처럼 대다수 연구들에서 조직구성원의 태도 및 행동에 관심을 보이고 있다. 최근 신뢰에 관한 연구가 지속적으로 증가하고 있지만 신뢰와 조직유효성과 관계를 규명하는 것이 대부분이었고, 이들 사이의 관계를 매개하는 역할에 관한 연구는 매우 미비한 실

정이다.

한편 이와 관련한 연구흐름으로 결과변수들 사이의 인과관계와 매개작용에 대한 연구들에 대해 주목할 필요가 있다. MacKenzie et al.(1998)의 연구에서는 조직몰입이 직무관련 행위와 결과변수의 친사회적행동 사이에서 매개적 역할을 하는 것으로 나타났다. Koo (2000)와 박현희 등(2006)의 연구에서는 임상간호사를 대상으로 한 결과변인 간의 인과관계 검증을 통하여 조직몰입이 직무만족의 원인변수가 된다고 언급하였고, 송경수 등(1999)은 직무만족과 조직몰입이 조직시민행동과 그 선행요인들 사이의 관계를 매개하는 역할에 관한 연구는 매우 부족하다는 점을 지적하면서 조직시민행동에 관한 기존연구를 포괄적으로 분석하여 세 가지의 개인특성, 세 가지의 상황특성, 두 가지의 직무만족, 두 가지의 조직몰입 및 다섯 가지의 조직시민행동에 관한 연구모형을 제시하고 직무만족과 조직몰입의 매개역할에 관한 여덟 가지의 가설들을 설정하여 검증한 결과, 이 가설들은 모두 채택되었다. 이문선과 강영순(2000)은 변혁적 리더십과 조직시민행동 간의 자긍심 및 조직몰입의 매개효과에 대해 분석한 연구결과를 제시하였다. 최병우(2004)는 중소기업에 있어서 직무특성과 직무만족 간의 관계에서 조직몰입의 매개작용에 대해 살펴보았다. 또한 한광현(1998)은 변혁적 리더십과 조직시민행동 간의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하였다. 이들의 연구에서 조직몰입이 매개역할을 한다는 것을 알 수 있다.

따라서 조직몰입의 매개작용은 상사신뢰와 조직몰입에 대한 영향관계, 상사신뢰와 혁신행동 그리고 조직몰입의 혁신행동에 대한 영향관계의 결합을 통해 설명될 수 있다. 앞서 상사신뢰가 조직몰입의 선행변수인 동시에 혁신행동의 선행변수로 제안되고 이를 지지하는 결과가 보고되고 있었고, 또한 조직몰입이 혁신행동의 선행변수로 제안되고 있고 이를 지지하는 결과를 살펴보았다. 따라서 선행연구들의 이론적 근거와 연구결과에 따라 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 IV : 조직몰입은 상사신뢰와 혁신행동에 있어서 매개작용을 할 것이다.

가설 IV-1 : 정서적 몰입은 상사신뢰와 혁신행동에 있어서 매개작용을 할 것이다.

가설 IV-2 : 지속적 몰입은 상사신뢰와 혁신행동에 있어서 매개작용을 할 것이다.

## 4. 연구방법

### 4.1 표본 및 자료수집방법

본 연구의 자료는 울산광역시에 영업점을 두고 있는 자동차 영업사원들을 대상으로 수집하였다. 객관적인 자료 수집을 위해 연구자들이 직접 해당영업점을 방문하여 설문취지를 설명하고 설문지 200부를 배부하였다.

2007년 10월 10일부터 10월 19일까지 약 10일간 총 152부가 회수되었다. 구체적으로, 현대자동차 13개 영업소 약 270명 영업사원 가운데 80부 배부하여 76부 회수, 기아자동차 10개 영업소 약 150명 가운데 70부 배부하여 45부 회수, 그리고 GM대우자동차 8개 영업소 약 70명 가운데 50부 배부하여 31부를 각각 회수하였다. 이들 중 응답내용이 불성실한 12부의 설문지를 제외한 140부가 최종 분석자료로 사용되었다. 모든 설문지는 5점 리커드 척도로 되어있다. 가설을 검증하는 데 통제변수로는 성별, 연령, 학력 그리고 고용형태를 채택하였다.

분석대상인 표본의 특성을 살펴보면 다음과 같다. 응답자 전체의 82.1%가 남성이고 여성은 17.9%의 비율을 형성하고 있었다. 연령별로는 20대가 14.2%, 30대가 50.7%, 40대가 35.1%이었다. 결혼유무에 대해 기혼자가 75.7%, 미혼자가 24.3%로 나타났다. 교육수준은 고졸이 22.1%, 전문대졸이 30.7%, 대졸 이상이 47.1%로 나타났다. 고용형태별로는 정규직이 50.0%, 비정규직이 50.0%이었다. 재직기간은 평균이 87개월이고, 10년 이상 장기근속자가 38.1%를 차지했다.

### 4.2 변수의 측정

#### 4.2.1 상사신뢰

상사신뢰는 조직구성원이 상사로부터 느끼는 정직성, 충성심, 지지의 정도 등을 의미하며 Podsakoff et al.(1990)의 설문항목을 사용하여 측정하였다. 설문항목은 "나의 상사는 나를 항상 공정하게 대한다는 것을 확신한다" 그리고 "나의상사는 결코 어떤 이익을 위해 나를 속일 사람이 아니다" 등의 6개 문항을 측정하였다.

#### 4.2.2 조직몰입

조직몰입은 개인이 조직 그 자체나 조직의 목표, 조직 구성원에게 바라는 기대 등에 얼마나 일체감을 가지고 몰두하는 정도를 말한다. 즉 개인이 소속된 조직에 대한 일체감 또는 몰입 정도를 나타내는 것이라 할 수 있다. 조직몰입에 대한 문항은 Meyer & Allen

(1991)의 연구를 바탕으로 김세리(2005)가 사용한 "나는 이 회사에 대한 강한 소속감을 느끼고 있다" 그리고 "나는 외부 사람들과 이 회사에 대해 이야기하는 것을 좋아한다" 등의 6개 문항을 측정하였다.

#### 4.2.3 혁신행동

혁신행동은 새로운 아이디어를 채택하고 확산하며 실천하는 행동을 말한다(Scott & Bruce, 1994). 구체적으로 문제에 대한 인식과 새로운 아이디어를 채택하고, 선택된 아이디어에 대한 후원을 찾아 나서고, 이의 실현을 위해 지지자를 연합하고 구축하는 행위와 선택된 아이디어의 실행을 위한 세부적이고 적절한 계획을 개발하는 행위라고 할 수 있다. 본 연구에서는 Scott & Bruce(1994)가 개발한 "나는 새로운 직무기술이나 아이디어를 탐색한다" 그리고 "나는 창의적인 아이디어를 자주 낸다" 등의 6개 문항을 측정하였다.

### 4.3 신뢰성과 타당성 분석

본 연구에서 제안된 가설들의 검증을 위해 측정도구의 신뢰성과 타당성을 점검하였다. 크론바하 알파계수는 상사신뢰(0.927), 정서적 몰입(0.879), 지속적 몰입(0.704) 및 혁신행동(0.941)으로 나타났으며, Nunnally (1978)에 의해 제안된 기준 0.6을 충족시켰다. 측정도구의 요인분석을 위해 보편적으로 활용하는 요인추출방법으로 주성분분석(principal component analysis)을 통한 직각회전(varimax rotation)을 이용하였다. <표 1>은 상사신뢰가 단일요인으로 구분되는지를 살펴보기 위해 요인분석을 실시한 결과이다. 분석결과, 상사신뢰는 고유치(eigen value)가 1 이상인 요인의 수는 1개로 추출되었으며 상사신뢰의 6개 문항 모두 1 이상의 고유치를 가졌고, 분산비율이 73.624%로 나타났다.

<표 2>는 매개변수와 종속변수에 대한 요인분석을 실시한 결과이다. 분석결과, 혁신행동은 총 6개 문항이 단일요인으로 묶였고, 분산비율이 49.935%로 나타났다.

조직몰입은 고유치가 1 이상인 요인의 수는 2개로 추출되었다. 구체적으로 보면 정서적 몰입의 3개 문항, 지속적 몰입의 1개 문항이 제거된 2개 문항 모두 1 이상의 고유치를 가졌고, 분산비율이 정서적 몰입은 19.375 %, 지속적 몰입은 9.664%로 나타났다. 이때 누적분산비율은 78.904%로 나타났다.

<표 1> 독립변수의 신뢰성 및 타당성 분석 결과

문항			요인적재치	아이젠값	설명비율	누적비율	크론바하알파계수
신뢰	상사신뢰	상사신뢰 5	.889	4.417	73.624	73.624	0.927
		상사신뢰 3	.884				
		상사신뢰 4	.880				
		상사신뢰 6	.867				
		상사신뢰 2	.835				
		상사신뢰 1	.789				

<표 2> 매개변수와 종속변수의 신뢰성 및 타당성 분석 결과

문항			요인적재치	아이젠값	설명비율	누적비율	크론바하알파계수
혁신행동	혁신행동	혁신행동 6	.895	5.493	49.935	49.935	0.941
		혁신행동 4	.895				
		혁신행동 5	.863				
		혁신행동 2	.862				
		혁신행동 3	.860				
		혁신행동 1	.793				
조직몰입	정서적 몰입	정서몰입 1	.895	2.131	19.375	69.300	0.879
		정서몰입 2	.876				
		정서몰입 3	.821				
	지속적 몰입	지속몰입 4	.904	1.063	9.664	78.904	0.704
		지속몰입 5	.765				

<표 3> 평균, 분산 및 상관관계

변수	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	1.18	0.38	1.000							
2.	36.97	6.07	-.609***	1.000						
3.	3.26	0.81	-.056	.223***	1.000					
4.	1.50	0.50	.168**	-.284***	-.177**	1.000				
5.	3.59	0.70	.213**	-.129	-.097	-.073	1.000			
6.	3.46	0.88	.076	-.056	-.035	-.169**	.655***	1.000		
7.	3.44	0.82	-.116**	.141*	.044	-.290***	.349***	.446***	1.000	
8.	3.25	0.72	-.250***	.274***	.125	-.035	.278***	.362***	.299***	1.000

주) 1.성별, 2.연령, 3.학력 4.고용형태, 5.상사신뢰, 6.정서적 몰입, 7.지속적 몰입, 8.혁신행동,

\*p < 0.10, \*\*p < 0.05, \*\*\*p < 0.01

4.4 변수 간의 상관관계

<표 3>은 가설검증을 위한 선행단계로 연구변수들과 통제변수들의 평균과 표준편차 그리고 상관관계를 보여준다. 상사신뢰는 정서적 몰입, 지속적 몰입 및 혁신행동과 유의적인 정(+의) 상관관계가 나타나고 있다.

상관관계 분석을 통해서 상사신뢰와 정서적 몰입은 서로 높은 관련성이 있음을 확인하였다.

5. 가설검증결과

Baron와 Kenny(1986)는 매개작용을 완전매개와 부분매개로 구분하고 각 매개작용이 성립되기 위해서는 충족되어야 하는 네 가지 조건들을 제시하였다. 즉 (1) 1 단계에서 독립변수는 매개변수에 유의적인 영향을 미쳐야 하고, (2) 2 단계에서 독립변수는 종속변수에 유의적인 영향을 미쳐야 하며, (3) 3 단계에서 매개변수는 종속변수에 유의적인 영향을 미쳐야 한다. (4) 매개변수를 포함한 회귀방정식에서 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 조건 (2)의 경우보다 감소한 경우는

<표 4> 가설에 대한 회귀분석 결과표

독립변수	종속변수				
	가설 I	회귀식 1(가설 II)		회귀식 2(가설 III)	회귀식 3(가설 IV)
	혁신행동	조직몰입		혁신행동	혁신행동
통제변수:					
성별	-.162*	-.076	-.132	-.226**	-.190**
연령	.200**	-.055	.039	.186*	.196**
학력	.107	.015	.024	.125	.118
고용형태	.168*	-.121*	-.226***	.105	.165**
연구변수:					
상사신뢰		.656***	.368***	.370***	.150
정서적몰입	.357***				.268**
지속적몰입	.137				.121
R <sup>2</sup>	.273***	.447***	.216***	.222***	.248***
ΔR <sup>2</sup>	.240***	.426***	.187***	.193***	.214***

\*p < 0.10 \*\*p < 0.05 \*\*\*p < 0.01

부분매개효과가 존재함을 의미하며, 매개변수가 통제될 때 종속변수에 대한 독립변수의 영향력이 전혀 없는 경우는 완전매개효과가 존재함을 의미한다. <표 4>는 모든 가설에 대한 회귀분석결과를 보여준다.

### 5.1 가설 I의 검증

가설 I은 조직몰입과 혁신행동과의 관계에 관한 것이다. <표 4>에서 보는 바와 같이 정서적 몰입이 혁신행동에 대해 통계적으로 유의한 수준( $\beta=.357, p<0.01$ )에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 반면에 지속적 몰입은 혁신행동에 대해 통계적으로 유의하지 않아( $\beta=.137, p>0.10$ ), 가설 I은 부분적으로 지지되었다.

### 5.2 가설 II의 검증

가설 II는 상사신뢰와 조직몰입과의 관계에 관한 것이다. <표 4>의 회귀식 1에서 상사신뢰는 정서적 몰입과 지속적 몰입에 대해 통계적으로 유의한 수준( $\beta=.656, p<0.01; \beta=.368, p<0.01$ )에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 II는 지지되었다.

### 5.3 가설 III의 검증

가설 III은 상사신뢰와 혁신행동과의 관계에 관한 것이다. <표 4>의 회귀식 2에서 상사신뢰는 혁신행동에 대해 통계적으로 유의한 수준( $\beta=.370, p<0.01$ )에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 III은 지지되었다.

### 5.4 가설 IV의 검증

가설 IV는 상사신뢰와 혁신행동 간의 관계에 있어서 조직몰입의 매개효과에 관한 것이다. 가설 IV를 검증하기 위해 3단계 매개회귀분석을 실시하였다. <표 4>는 단계별 회귀분석결과를 보여준다. 먼저 1단계인 회귀식 1에서 상사신뢰는 정서적 몰입과 지속적 몰입에 대해 통계적으로 유의한 수준( $\beta=.656, p<0.01; \beta=.368, p<0.01$ )에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 매개회귀분석 조건(1)이 충족되었다. 2단계인 회귀식 2에서 상사신뢰는 혁신행동에 대해 통계적으로 유의한 수준( $\beta=.370, p<0.01$ )에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 매개회귀분석 조건(2)가 충족되었다. 3단계인 회귀식 3에서 정서적 몰입이 혁신행동에 대해 통계적으로 유의한 수준( $\beta=.268, p<0.01$ )에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 매개회귀분석 조건(3) 또한 충족되었다. 반면에 지속적 몰입은 혁신행동에 대해 통계적으로 유의하지 않아( $\beta=.121, p>0.10$ ), 매개회귀분석 조건(3)은 충족되지 않았다. 마지막으로 회귀식 3에서의 혁신행동에 대한 정서적 몰입의 영향이 전혀 없는 것으로 나타나( $\beta=.150, p>0.10$ ), 조건 (4)도 충족시키지 못했다. 따라서 상사신뢰와 혁신행동 간의 관계에서 정서적 몰입이 완전매개효과가 있는 것으로 검증되었다. 반면에 이들 간의 관계에서 지속적 몰입은 매개효과가 있다고 말할 수 없으며, 따라서 가설 IV는 부분적으로 지지되었다.

본 연구의 검증결과, 상사신뢰는 혁신행동에 영향을 미치며 정서적 몰입은 완전매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 상사신뢰는 혁신행동에 직접적으로 영향을 미치는 것이 아니라 상사신뢰가 정서적 몰입에 영향을



미치고 정서적 몰입이 다시 혁신행동에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 6. 토의 및 결론

기업의 중요한 무형자산으로서 인적자원은 조직의 경쟁력 제고와 성장의 필수적인 요소로 부각되고 있으며 기업은 인적자원의 관리와 육성을 위해 많은 노력을 기울이고 있다(송기웅, 심원술, 2007). 이와 같이 기업조직의 변화와 혁신의 성공적인 추진 및 경쟁력 향상을 위해 그 필요성이 최근 더욱 더 절실히 요구되는 인력개발연구의 중요성을 인식하고 이 분야에서 매우 중요하게 다루어지는 변수들 중에서 상사신뢰와 조직몰입 및 혁신행동 간의 관계를 규명하고자 실증적 연구를 수행하였다.

신뢰와 관련한 선행연구들은 상사신뢰와 조직구성원의 혁신행동 간의 관계에 대한 체계적인 연구가 미비한 실정이며 이론적 발전을 위하여 다양한 결과변수들 간의 영향관계가 규명될 필요성이 지적되어 왔다. 이에 본 연구는 신뢰와 관련된 이론의 발전을 도모하기 위하여 상사신뢰와 조직구성원의 혁신행동 간의 관계에 있어서 조직몰입의 매개효과를 검증하였다. 검증결과 혁신행동은 상사신뢰에 직접적으로 영향을 받는 것이 아니라 조직몰입의 정서적 몰입을 통하여 간접적으로 영향을 받는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 상사신뢰가 정서적 몰입의 선행변수일 뿐만 아니라 혁신행동에 대한 영향을 추가적인 경로로 정서적 몰입과 혁신행동에도 영향을 미치는 것을 입증하였다. 반면에 상사신뢰와 혁신행동 간의 관계에 지속적 몰입은 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

또한 본 연구는 상사신뢰, 조직몰입 그리고 혁신행동 간의 관계에 대한 최초 실증적 연구로써 신뢰에 관한 연구의 이론적 발전에 기여를 하였다는 점에서 큰 시사점을 들 수 있다고 하겠다. 신뢰의 선행연구들은 대부분 조직몰입을 결과변수에 초점을 두고 연구가 진행되었지만 본 연구는 조직몰입을 매개변수로 설정하여 실증적으로 상사신뢰와 혁신행동 간에 완전매개효과를 확인하였다는 점에서 이론적으로 큰 시사점을 들 수 있다.

본 연구의 결과는 다음과 같은 실무적 시사점을 제공할 수 있다. 첫째, 상사신뢰는 정서적 몰입과 연관성이 높은 것으로서 상사에 대한 신뢰가 강한 경우 정서적 몰입이 높게 나타날 것이고, 이는 업무에 대한 성과에도 좋은 영향을 미칠 것이다. 즉, 상사에 대한 신뢰의 강화는 조직의 성과에 대해 긍정적인 결과를 수반하게 되므로 고용자의 측면에서 성공적인 전략의 한

부분으로 자리 잡을 수 있다. 또한 상사에 대한 신뢰가 조직구성원이 속해 있는 조직에 대한 정서적 몰입을 통하여 혁신행동과 같은 개인행동으로 이어질 수 있다는 것을 고려하여 다양한 인력개발 프로그램을 개발하여야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 결과를 통해서 상사에 대한 신뢰 그 자체만으로 혁신행동에 향상을 기대할 수 어렵지만 조직에 대한 정서적 몰입의 간접효과도 작용함을 고려함으로써 구성원으로부터 바람직한 성과를 이끌어내는 주요 기제로서 정서적 몰입의 중요성이 높게 인지되어야 하고 정서적 몰입을 향상시킬 수 있는 방안의 모색을 위한 노력이 필요함을 시사한다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있어 향후 연구에는 충분히 고려할 필요가 있다. 첫째, 연구 변수들에 대한 측정은 자기보고식(self-report) 설문지를 이용하였기 때문에 개인적 특성에 따른 동일한 방법으로 측정됨으로 인하여 발생하는 오류(common method variance)의 가능성이 높다. 둘째, 수집된 자료는 어느 한 시점에서의 횡단적 연구(cross-sectional study)방법을 실시하였기 때문에 연구결과에 대한 확실한 결론을 내리기에 한계가 있다. 향후 연구에서는 종단적 연구방법을 통하여 상사신뢰와 조직몰입의 특성들이 혁신행동의 증가나 감소를 일으키는 인과관계 과정을 설명할 수 있을 것이다. 셋째, 조사대상이 울산지역 자동차 영업 사원들을 대상으로 검증되었기 때문에 연구의 결과를 일반화하는 데에는 한계가 있다. 이들 사원들은 도전적이고 창의적인 행동을 필요로 하며 치열한 영업 환경에서 보다 높은 혁신행동을 필요로 하는 직종이다.

창조성 관련 문헌에서 사람들은 누구나 약간의 창의적 행동을 할 수 있는 능력이 있다고 주장하고 있다. 이것은 조직문화나 자신의 직무에 따라 모든 조직구성원들이 혁신행동을 보여주지는 않는다는 의미이다. 따라서 이들 변수에 대하여 다양한 산업분야와 업종을 대상으로 실증적 연구를 하여야 할 것이다.

## 7. 참 고 문 헌

- [1] 권석균(2000), “부하의 상급자 신뢰에 상급자의 행동특성과 능력, 사회적 유사성 및 교환관계 특성이 미치는 영향”, 경영학연구, 29(1), 187-216.
- [2] 김세리(2005), “외식업의 리더십, 임파워먼트와 조직유효성 연구”, 경기대학교 박사학위논문.
- [3] 김정호(2000), “상사에 대한 부하의 신뢰 선행요인에 관한 연구”, 경남대학교 석사학위논문.
- [4] 김호정(1999), “신뢰와 조직몰입”, 한국행정학보, 33(2), 9-35.

- [5] 박경환, 한인수(1999), "혁신행위에 영향을 미치는 개인성격과 작업환경: R&D 연구원 및 기술인력을 중심으로", *경영학연구*, 28(2), 477-504.
- [6] 서재현(1997), "조직공정성이 조직몰입과 인식된 조직적 지원에 미치는 영향에 관한 연구", *경영연구*, 12(3), 43-65.
- [7] 석기현(2003), "항공사 중간관리자의 리더십이 종업원의 심리적 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향", *호텔관광연구*, 5(3), 118-138.
- [8] 송경수, 최만기, 박봉규(1999), "직무만족과 조직몰입의 조직시민행동에 대한 매개역할에 관한 탐색적 연구", *인사·조직연구*, 7(2), 139-189.
- [9] 송기웅, 심원술(2007), "멘토링과 조직 유효성 관계에 있어서 팔로어십의 조절효과에 관한 연구", *인력개발연구*, 9(1), 77-95.
- [10] 송병식(2005), "직무특성과 혁신행동간 창의성의 매개효과에 대한 탐색적 연구", *대한경영학회지*, 18(4), 1483-1503.
- [11] 이규만, 임효창(2001), "리더 구성원 교환관계가 조직 몰입 및 혁신행동에 미치는 영향", *대한경영학회지*, 14(4), 139-161.
- [12] 이문선, 강영순(2000), "변혁적 리더십과 조직시민행동간의 자긍심 및 조직몰입의 매개효과, 인사관리연구", 24(1), 33-57.
- [13] 이용규, 정석환(2007), "공조직에서 조직 공정성이 구성원의 혁신행동에 미치는 영향: 분배공정성과 절차공정성을 중심으로", *정부학연구*, 13(1), 7-34.
- [14] 이인석(1999), "혁신행동의 선행요인에 관한 실증적연구", *인사관리연구*, 23(1), 89-111.
- [15] 장옥상(1995), "군대문화가 조직몰입에 미치는 영향", *고려대학교 박사학위논문*.
- [16] 전찬열 (2000), "신뢰와 조직효과성에 관한 연구", *산업경제연구*, 13(2), 209-223.
- [17] 정운호, 심원술(2004), "인구통계학적 특성에 따른 조직 구성원의 조직몰입의 차이에 관한 연구", *인력개발연구*, 6(2), 95-126.
- [18] 최병우(2004), "중소기업에 있어 직무특성과 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향", *중소기업연구*, 26(4), 55-77.
- [19] 한주희, 황원일(1996), "조직문화 특성에 대한 조직구성원의 인식과 조직몰입", *생산성논집*, 11, 293-320.
- [20] 한광현(1998), "변혁적 리더십과 조직시민행동의 관계에 있어서 리더만족, 과업만족, 정서적 몰입의 매개역할", *인사관리연구*, 22(2), 169-197.
- [21] Amabile, T. M.(1988), "A model of creativity and innovation in organization", In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organization Behavior*, 10, 123-167. Greenwich, CT: JAI Press.
- [22] Baron, R. M. & Kenny, D. A.(1986), "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- [23] Cook, J. & Wall, T.(1980), "New work attitude measures of trust, organizational commitment, and personal need non-fulfillment", *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.
- [24] Damanpour, F.(1991), "Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators", *Academy of Management Journal*, 34(3), 555-590.
- [25] Hassay, D. N.(1999), "Three dimensions of relationship commitment: differential effects on the development and maintenance of Inter-organization Exchange Relations", University of Manitoba Winnipeg, Ph. D. Dissertation.
- [25] Kanter, R. M.(1985), "Supporting innovation and venture development in established companies", *Journal of Business Venturing*, 1(1), 47-60.
- [26] Konovsky, M. A. & Pugh, S. D.(1994), "Citizenship behavior and social exchange", *Academy of Management Journal*, 73(3), 656-669.
- [27] Koo, O. H.(2000), "Clinical nurses's perception of empowerment Structural Model in Nursing Organization", Unpublished doctoral Dissertation, Chungnam National University.
- [28] Levering, R.(2000), "A Great Place to Work : What Makes Some Employers so Good and Most so Bad", San Francisco: A Grate Place to Work Institute.
- [29] MacKenzie, S. B, Podsakoff, P. M, & Ahearn, M(1998), "Some Possible Antecedents and Consequences of In-Role and Extra-Role Salesperson Performance", *Journal of Marketing*, 62(1), 87-98.
- [30] Mathieu, J. E. & Zajac, D. M.(1990), "A review and meta-analysis of the antecedents, correlate, and consequences of organizational commitment", *Psychology Bulletin*, 108(2), 171-194.
- [31] McAllister, D. J.(1995), "Affect and Cognition-Based Trust as Foundations for Inter-personal Cooperation in Organizations", *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.

[32] McCarthy, A. M. & Schoenecker, T. S.(1999), "Commitment to innovation: The impact of topmanagement team characteristics", *R & D Management*, 29(3), 199-216.

[33] McCauley, D. P. & Kuhnert, K. W.(1992), "A Theoretical Review and Empirical Investigation of Employee Trust", *Public Administration Quarterly*, 16(2), 265-285.

[34] Meyer, J. P. & Allen, N. J.(1991), "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

[35] Morgan, R. M. & Hunt, S. D.(1994), "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, 58(july), 20-38.

[36] Morrow, P. C.(1983), "Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment", *Academy of Management Review*, 8(3), 486-500.

[37] Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M.(1982), "Employee-organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover", New York: Academic Press.

[38] Nelson, K. M. & Cooperider, J. G.(1996), "The Contribution of Shared knowledge to IS Group Performance", *MIS Quarterly*, 20(4), proceeding 385-385.

[39] Nunnally, J. C.(1978), "Psychometric Theory", McGraw-Hill.

[40] Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H. & Fetter, R.(1990), "Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors", *Leadership Quarterly*, 1 (2), 107-112.

[41] Porter, M. E.(1985), "Competitive advantage", New York: The Free Press.

[42] Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C.(1998), "Not so different after all : A cross-discipline view of trust", *The Academy of Management Review*, Mississippi State, 23(3), 398-404.

[43] Scott, S. G. & Bruce, R. A.(1994), "Determinants of innovation behavior: A path model of individual innovation in the workplace", *Academy of Management Journal*, 37(3), 580- 607.

[44] Shapiro, D., Sheppard, B. H., & Cheraskin, L.(1992), "Business On a Handshake", *Negotiation Journal*, 8(4), 365-377.

### 저 자 소 개

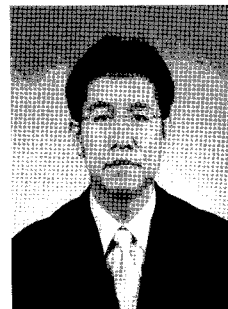
손 은 일



성균관대학교에서 산업공학과에서 박사학위를 취득하였으며, 현재 한국국제대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 관심분야는 고객만족경영, 서비스품질, 신상품 마케팅, Six Sigma 등이다.

주소: 경남 진주시 문산읍 상문리 산270 한국국제대학교 경영학과

송 정 수



울산대학교 산업공학과를 졸업, 건국대학교 대학원 산업공학과 석사, 울산대학교 대학원에서 공학박사 학위(산업공학 전공)를 취득하였다. 현재 한국국제대학교 외래강사로 재직 중이다. 관심분야는 서비스마케팅, 서비스품질, 셀프리더십, 서번트 리더십, 혁신행동 등이다.

주소: 경남 진주시 문산읍 상문리 산270 한국국제대학교 경영학과

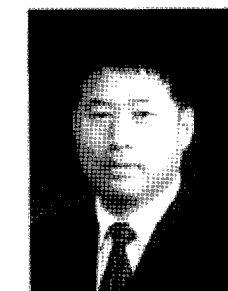
양 필 석



현재 울산대학교 대학원 경영학과 박사과정에 재학 중이이다. 관심분야는 개인특성, 셀프리더십, 심리적 임파워먼트, 혁신행동 등이다.

주소: 울산광역시 남구 옥동 1383-14번지 1층

황 태 규



한국외국어 대학교에서 학사, 연세대학교에서 석사학위를 취득하였고, 동국대학교에서 경영학 박사학위를 취득하였으며, 미국로올라대학에서 문화콘텐츠마케팅 CEO과정을 이수하였다. 대통령지문기관인 국가균형발전위원회 정책연구실에서 연구위원으로 재직하였으며 현재 한국농촌공사에서 전문위원으로 재직중이다.

주소: 경기도 의왕시 포일동 487번지 한국농촌공사 농산업도농교류센터