

호텔 조리사의 사회적 교환 관계에 따른 심리적 소유감이 직무 만족 및 조직 몰입에 미치는 영향

박 종 철[¶], 안 대 희¹⁾

백석대학교 관광학부[¶], 대원대학 호텔경영과¹⁾

The Effect of Hotel Culinarian's Psychological Ownership Based upon Social Exchange Relations on His Job Satisfaction and Organizational Commitment

Jong-Chul Park[¶], Dae-Hee Ahn¹⁾

Dept. of Hotel Management, Baekseok University[¶]

Dept. of Hotel Management, Daewon University College¹⁾

Abstract

This study intends to examine the effect of hotel culinarian's psychological ownership based upon social exchange relations on his job satisfaction and organizational commitment. There are main results in this research focusing on deluxe hotel restaurants culinarian's in Seoul. The results of analyzing the data obtained from an empirical analysis were as follows: First, the more they perceive team-membership exchange relations and organizational support, the higher rises their psychological ownership. Second, the more they perceive organizational support, the higher goes their job satisfaction. Third, the more they perceive team-membership exchange relations, leader-membership exchange relations and organizational support, the more they commitment themselves to their organizations, Fourth, the more they have psychological ownership, the higher increases their job satisfaction. Fifth, the more they have psychological ownership, the higher rises their organizational commitment.

Key words: social exchange relations, psychological ownership, job satisfaction, organizational commitment.

I. 서 론

조직 구성원에게 형성된 심리적 소유감의 정도는 조직에서 맺고 있는 다양한 관계에 의해 영향을 받을 수 있다. 즉, 자신의 경험을 통해 대상과 가까운 관계가 형성되어 확장된 심리적 소유감은 직무 성과, 책임감 및 조직 변화의 수용성에 영향을 미칠 수 있다(이봉제 2006).

그러나 최근 호텔 기업에 있어 구조 조정에 따

른 조직 구성원의 직무 불안정성 및 직무 상실 등은 조직 구성원으로 하여금 심리적 소유감의 상실을 초래하고 있다.

특히 호텔 주방의 조리사들의 업무는 매우 세분화된 직무 구성을 가지고 있음에도 불구하고(채영철 2006) 구조 조정에 의한 업무 통합으로 직무 모호성, 직무 과부하 등은 조리사들의 소진을 초래하고 조직에 대한 심리적 소유감의 상실을 더욱 가속화시키고 있다.

최근 연구들은 심리적 소유감을 조직 내 다양한 현상을 설명할 수 있는 중요한 개념으로 받아들이고 있으며, 심리적 소유감과 관련된 연구들을 수행하고 있다(Lee WG·Chun MS 2007). 이들에 따르면 이익 분배에 따른 공정성, 우리 사주의 금전 가치 등과 같은 공식적 소유감 그리고 역할, 심리적 임파워먼트 등과 같은 개념들이 심리적 소유감에 영향을 주며, 조직 몰입, 직무 만족, 조직 기반 자긍심, 조직 변화 수용성, 조직에 대한 책임감, 직무 수행 능력, 직무 성과, 역할 외 행동 등이 심리적 소유감에 의해 크게 영향을 받고 있음을 연구하여 밝혔다.

그러나 Pierce JL 등(1991)은 반면에 소유감과 성과간의 관계에 관한 선행 연구들을 검토한 결과, 소유감과 성과 간의 관계가 일관성을 갖고 있지 않은 것으로 확인하였으며, 이들은 비일관성이 존재하는 이유를 설명하기 위해 소유감을 공식적 소유감(formal ownership)과 심리적 소유감(psychological ownership)으로 구분할 필요성이 있음을 제기하였으며, 공식적 소유감과 성과 간의 관계에서 심리적 소유감이 매개 역할을 할 가능성이 있음을 주장하였다.

따라서 본 연구에서는 호텔 기업에 소속된 조리사들이 조직 내에서 맺고 있는 다양한 유형의 사회적 교환 관계들(리더-구성원 교환 관계(LMX), 팀-구성원 교환 관계(TMX), 조직 지원 인식과 심리적 소유감, 직무 만족 및 조직 몰입과의 관계를 규명하고자 한다.

구체적으로 사회적 교환 관계를 리더-구성원 교환 관계, 팀-구성원 교환 관계, 조직 지원 인식으로 구분하여 측정 한 후, 이들 변수들이 심리적 소유감과 갖는 관계 그리고 심리적 소유감이 조직 성과(직무 만족, 조직 몰입)와의 관계를 실증 분석을 통해 규명하여 살펴보고, 조리사들의 심리적 소유감에 대한 이해를 확장하고, 호텔 관리자에게 결과에 따른 전략적 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 사회적 교환 관계

Han JH와 Kim IT(2003)는 사람은 사회적 동물로서 타인과의 상호 교환을 통해 관계를 지각하게 되며, 관계의 지각은 타인의 여러 특성이나 그들과의 다양한 경험을 바탕으로 형성된다고 하였다. 이와 같이 개인은 조직 생활에 참여하면서 상호 교환을 통해 개인과 조직 간에 특정한 교환 관계가 형성된다. 교환 관계란 개인이 조직에 참가하는 양식을 의미하는 것으로 교환 관계의 질에 따라 조직 구성원의 행동도 달라지게 된다고 주장하였다.

Kozolowski SW & Doherty M(1989)은 리더-구성원 교환 관계의 질에 심리적 소유감이 달라질 수 있음을 입증하였다. 또한, Lee IS(1999)는 동료와의 교환 관계가 긍정적인 구성원은 개방적 의사소통, 지원, 원만한 대인 관계 등을 유지한다고 하였다. 그리고 Eisenberger R 등(1986)은 사회적 교환이론에서 구성원들은 조직으로부터 받는 우호적인 대우에 대하여 긍정적으로 반응하도록 요구받는다고 하였다. 따라서 조직으로부터 지원을 많이 받고 있다고 느끼는 구성원일수록 상대적으로 조직에 더 많은 것을 기여하고자 하는 의무감을 갖는다는 것이다.

Kim JW 등(2007)은 사회적 교환 관계는 구성원 자신이 소속된 조직의 리더, 동료 및 조직 자체와 형성하고 있는 질의 정도와 관련된 개념이며, 리더-구성원 교환 관계(leader member exchange: TMX), 팀-구성원 교환 관계(team member exchange: TMX) 그리고 조직 지원 인식(perceived organizational support: POS)으로 구성된 복합 개념일 수 있다고 주장하였다.

Dansereau FJ 등(1975)과 Kozlowski SW & Doherty M(1989)은 리더-부하 간의 교환 관계에서 리더의 보다 많은 관심과 지원이 직무 만족을 증가시키는 것으로 나타났다.

또한, Jansen O & Van Yperen NW(2004)는 사회적 교환 관계(리더-구성원 교환 관계)를 조사한 결과, 목표 지향을 통한 교환 관계의 질이 직무 성과와 직무 만족에 유의한 영향을 미치고 있음을

주장하였다.

Nystrom PC(1990)는 사회적 교환 관계의 질이 높은 사람이 조직 몰입이 높다는 결과를 보여주었고, 또한 근속 년수, 조직 규모, 직위 등의 인구 통계학적 변수들을 통제하고도 두 변수 간에 유의한 상관관계가 있음을 제시하였다.

따라서 본 연구에서는 사회적 교환 관계의 하위 유형으로 리더-구성원 교환 관계, 팀-구성원 교환 관계, 조직 지원 인식을 설정하였다.

2. 심리적 소유감

심리적 소유감은 일반적으로 “공식적 보유, 합법적 권리가 보장되어 있지 않더라도 발생하는 개인의 심리적 상태로서 소유 대상을 ‘자신의 것 혹은 자신의 일부분으로 느끼는 심리적인 상태’를 의미하는 것”으로 이해할 수 있다(Van Dyne L & Pierce JL 2004; Pierce JL et al. 2001).

Pierce JL 등(1991)은 심리적 소유감이 친사회적 행동에 긍정적인 영향을 미치며, 또한 심리적 소유감이 조직 구성원의 직무 만족에 유의한 영향을 미치는 동기라고 주장하였으며, 또한 심리적 소유감은 인과 관계로써 종사원의 직무 몰입에 영향을 주어 개인의 성과로 나타나며, 또한 심리적 소유감은 특정 대상에 대한 책임감을 유발하는 중요한 요인이라고 하였다(Pierce JL et al. 1991).

이러한 사회교환이론에 따르면, 조직 구성원들이 심리적 소유감을 높게 지각할수록 구성원들의 직무 만족은 높아질 것이다.

3. 직무 만족

직무 만족이란 일반적으로 직무에 대한 일련의 태도로서 직무나 직무 수행의 결과로서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태이며, 직무에 대한 정서적 반응으로서 내성, 즉 자기 관찰에 의해서만 이해될 수 있고, 또한 이는 주관적인 개념으로서 개인이 원하는 것과 실제의 차이라는 비교의 성격을 지닌다고 하였다(Kwon YW·Yoo YJ 2009; 권순일 1999; Beatty EE & Schneider CE 1981).

4. 조직 몰입

Porter LW 등(1974)은 조직 몰입을 근속 몰입과 가치 몰입으로 구분하면서 근속 몰입은 조직 구성원의 잔류 의사에 관한 개념으로 즉 조직에 남아 있을 의지를 가지고 있으면서 조직을 위해 헌신하려는 의지를 뜻하고, 가치 몰입은 조직의 목표를 수용하면서 자기 자신이 속한 조직에 대하여 자부심을 가지고 조직을 위해 노력하려는 의사를 가진 상태를 말한다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 가설

본 연구의 가설은 호텔 조리사의 사회적 교환 관계에 따른 심리적 소유감이 직무 만족 및 조직 몰입에 미치는 영향 관계를 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H1: 호텔 조리사는 사회적 교환 관계의 질을 높게 지각할수록 심리적 소유감은 높을 것이다.

H2: 호텔 조리사는 사회적 교환 관계의 질을 높게 지각할수록 직무 만족은 높아질 것이다.

H3: 호텔 조리사는 사회적 교환 관계의 질을 높게 지각할수록 조직 몰입은 높아질 것이다.

H4: 호텔 조리사는 심리적 소유감을 높게 지각할수록 직무 만족은 높아질 것이다.

H5: 호텔 조리사는 심리적 소유감을 높게 지각할수록 조직 몰입은 높아질 것이다.

2. 조사 설계

조사는 2009년 10월 1일~31일에 서울 시내 특 1급 3개 호텔, 특2급 12개 호텔 주방의 조리사를 대상으로 현장 설문 조사를 실시하였다. 특히 설문 조사에 동의한 사람들에게는 설문 목적을 설명한 후 자기기입식(self-administered) 설문지를 배부하였으며, 설문 조사의 참여율과 응답의 충실도를 높이기 위해 성실하게 응답했다고 판단되는 사

람에게 즉석 복권 1매를 인센티브로 제공하였다.

설문 조사 방법은 연구자가 설문 조사 요원을 사전에 교육시켜 직접 호텔을 방문케 하여 설문 조사를 실시하였다.

설문 조사 결과, 총 450부를 배부하여 415부를 회수하였다. 이 중에서 불성실하게 응답했거나 연구 목적에 부합하지 않는 설문지를 제외한 총 400매를 분석에 사용하였다.

통계 분석에 있어서는 SPSS 12.0과 AMOS 5.0 통계 프로그램을 이용하였다. SPSS 12.0을 통해 인구통계적 특성을 파악하기 위해 빈도 분석을 실시하였고, 측정 도구의 타당성 및 신뢰도를 파악하기 위해 요인 분석 및 신뢰도 분석, 상관 관계 분석을 실시하였으며, AMOS 5.0을 통해 가설을 검증하기 위해 공분산 분석을 실시하였다.

IV. 실증 분석 및 결과 해석

1. 응답자의 인구통계학적인 특성

인구통계적 특성을 살펴보면, 남성 303명(75.8%), 여성 97명(24.2%)으로 나타났다. 결혼 여부에 있어서는 기혼이 188명(47.0%), 미혼이 212명(53.0%)으로 나타났다. 월 평균 소득에 있어서는 150만 원 이하가 98명(24.5%), 151~200만 원이 135명(33.7%), 201~250만 원이 84명(21.0%), 251~300만 원이 61명(15.3%), 301만 원 이상이 22명(5.5%)으로 나타났다. 연령별에 있어서는 20~25세 56명(14.0%), 26~30세 125명(31.3%), 31~35세 137명(34.3%), 36~40세 49명(12.2%), 41세 이상 33명(8.3%)으로 나타났다. 근속 기간에 있어서는 5년 이하가 108명(27.0%), 6~9년이 127명(31.8%), 10~14년이 123명(30.8%), 15년 이상이 42명(10.5%)으로 나타났다. 직급에 있어서는 사원이 143명(35.8%), 주임/계장이 128명(32.0%), 대리 58명(14.5%), 과장 44명(11.0%), 차장 16명(4.0%), 부장 11명(2.75%)으로 나타났다.

한식 요리사가 48명(12.0%), 일식 요리사가 75명(18.8%), 중식 요리사가 89명(22.2%), 양식 조

<Table 1> Sample characteristics

Demographic variables		Frequency (n)	%
Gender	Male	303	75.8
	Female	97	24.2
Marriage status	Single	212	53.0
	Married	188	47.0
Monthly income	Less than 1.5 million won	98	24.5
	1.51~2 million won	135	33.7
	2.01~2.5 million won	84	21.0
	2.51~3 million won	61	15.3
	More than 3.01 million won	22	5.5
Age	20~25	56	14.0
	26~30	125	31.3
	31~35	137	34.3
	36~40	49	12.2
	Over 41	33	8.3
Working period	Less than 5 years	108	27.0
	6~9 years	127	31.8
	10~14 years	123	30.8
	More than 15 years	42	10.5
Position	Cook helper	143	35.8
	Cook/ 3rd cook	128	32.0
	2nd cook	58	14.5
	1st cook	44	11.0
	Chef	16	4.0
Type of culinarian's	Head chef	11	2.8
	Western	188	47.0
	Chinese	89	22.2
	Japanese	75	18.8
	Korean	48	12.0

리사가 188명(47.0%)으로 나타났다.

2. 측정 도구에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

1) 사회적 교환 관계에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

측정 도구의 타당도와 신뢰도를 살펴보기 위해 탐색적 요인 분석을 실시하였다.

본 연구에서는 평가 척도의 신뢰도를 평가하기

위하여 일반적으로 사용되고 있는 다항목 척도의 개별 항목과 전체 항목 간의 상관관계와 Cronbach' α 값을 사용하였다.

먼저 개념별 하위 차원의 신뢰성을 평가하기 위해 첫째, 개별 항목과 전체 항목 간의 상관관계와 요인 적재치를 고려하여 반복 과정을 거쳤다. 요인 분석에 있어서 본 연구에서는 먼저 변수들의 상관관계를 이용하여 본래의 변수들이 갖고 있는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 수의 합성변수로 요약하는 R-type 요인 분석을 실시하였으며, 주성분 분석을 통하여 직각회전의 varimax 방법을 사용하였다. 요인 추출 과정에 있어서는 고유치(eigen value) 기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다. 내용타당도에 있어서는 분산율도 74.9%로 매우 높게 나타났고, 요인별 신뢰도의 값도 0.80 이상으로 매우 높게

나타나, 본 설문지 의 내용타당도를 포함 신뢰도는 매우 높아 측정 도구임을 증명하고 있다.

2) 심리적 소유감, 직무 만족, 조직 몰입 신뢰도 분석

심리적 소유감, 직무 만족, 조직 몰입에 대한 신뢰도 분석을 실시한 결과, 심리적 소유감 0.913, 직무 만족 0.893, 조직 몰입이 0.887로 나타나 측정 도구로서의 타당성은 적합한 것으로 나타났다.

<Table 3> Reliability test for trust, psychological ownership, job satisfaction, organizational commitment

Variables	Items	Cronbach' α
Psychological ownership	8	0.913
Job satisfaction	4	0.893
Organizational commitment	4	0.887

<Table 2> Factor analysis of social exchange relations and reliability

Social exchange relationship measurement items	Mean	Standard deviation	Factor loading	Eigen value	Variance ratio(%)	Cronbach' α	
Factor 1: Team leader-membership exchange relations							
Team leader recognizes my ability.	3.38	0.92	0.849	8.624	57.5	0.887	
Team leader knows of my concerns and difficulties related to work.	3.41	0.93	0.847				
When there is a dispute among team members over team leader's decision, I defend his/her decision although he/she is not at presence.	3.39	0.92	0.814				
Team leader personally helps me to overcome difficulties occurred within the organization.	3.44	0.93	0.789				
I am aware of the team leader's opinion regarding my performance.	3.32	0.96	0.780				
Factor 2: Team-membership exchange relations							
Team members help me to overcome difficulties related to work.	3.78	0.93	0.778	1.595	10.6	0.893	
Team members are happy to support me, when I am busy.	3.77	0.96	0.777				
Team members discuss with me in advance, when they engage in a task which can affects my work.	3.67	0.93	0.759				
Team members offer opinions which can improve my work.	3.37	0.96	0.755				
Team members knows of my concerns and difficulties related to work.	3.38	0.98	0.715				
Factor 3: Perceived organizational support							
The organization considers/understands my goal and values.	3.78	0.93	0.820	1.025	6.8	0.899	
The organization cares for my welfare.	3.77	0.96	0.794				
The organization allows when I made an unavoidable mistake.	3.67	0.93	0.719				
The organization values my opinion.	3.37	0.96	0.686				
The organization will surely utilize my ability when needed.	3.39	0.99	0.674				

3. 각 연구 단위간의 상관 관계 분석

각 요인들 간의 상관 관계 분석을 실시하여 각 연구 단위의 기준 타당성을 검증하였다. 그 결과, 1.0000 이하로 기준 타당성을 확보한 것으로 나타났다. 연구 단위당 상관관계에 있어서는 사회적 교환 관계, 심리적 소유감, 직무 만족, 조직 몰입 간에는 모두 유의적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

따라서 상관관계 분석을 표로 정리하면 <Table 4>와 같다.

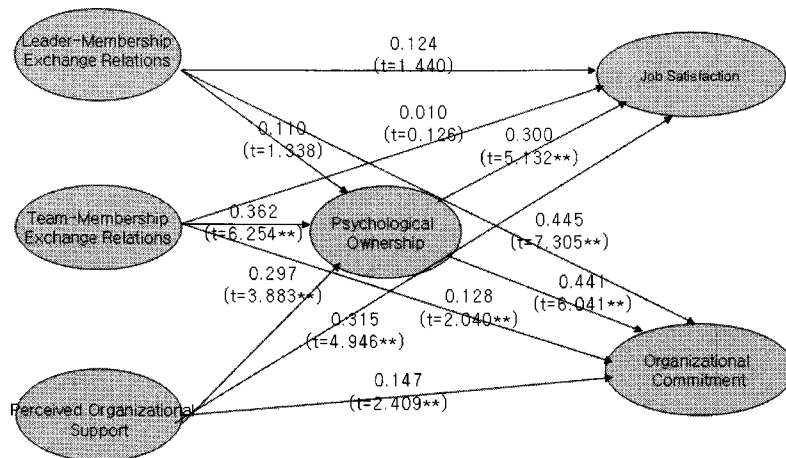
4. 연구 모형

논문에서 제기한 연구 모형의 전반적인 적합도를 살펴보면, $\chi^2=302.013$, $df=281(1.075)$, $p=0.186$, $GFI=0.951$, $AGFI=0.929$, $NFI=0.971$, $CFI=0.998$, $RMSEA=0.014$, $RMR=0.022$ 로 나타나 적합도에

<Table 4> Correlation matrix

	Leader-member ship exchange relations	Team-member ship exchange relations	Perceived organizational support	Psychological ownership	Job satisfaction	Organizational commitment
Leader-membership exchange relations	1.000					
Team-membership exchange relations	0.6568**	1.000				
Perceived organizational support	0.5980**	0.7145**	1.000			
Psychological ownership	0.8103**	0.7356**	0.6515**	1.000		
Job satisfaction	0.7444**	0.8221**	0.6911**	0.8281**	1.000	
Organizational commitment	0.5861**	0.7639**	0.7279**	0.6690**	0.8178**	1.000

* $p<0.05$, ** $p<0.01$.



* $p<0.05$, ** $p<0.01$

$\chi^2=302.013$ $df=281(1.075)$, $p=0.186$, $GFI=0.951$, $AGFI=0.929$, $NFI=0.971$, $CFI=0.998$, $RMSEA=0.014$, $RMR=0.022$

<Fig. 1> Results of analysis.

는 대체로 충족시키는 것으로 나타났다. 전반적으로 보았을 때 적합도 지수들이 기준치를 충족시키는 것으로 나타났다.

5. 가설의 검증

1) 사회적 교환 관계와 심리적 소유감과의 관계 검증

사회적 교환 관계와 심리적 소유감과의 관계를 검증해 본 결과, 리더-구성원 교환 관계, 팀-구성원 교환 관계, 조직 지원 인식 지각이 높을수록 심리적 소유감 인식은 높은 것으로 나타났다.

리더-구성원 교환 관계와 심리적 소유감에 대한 경로 계수가 0.110($t=1.338$)으로 나타나 사회적 교환 관계 중 리더-구성원 교환 관계 요인의 지각이 높을수록 조직 구성원의 심리적 소유감은 유의적으로 높게 나타나는 것으로 확인되었다. 또한, 팀-구성원 교환 관계와 심리적 소유감에 대한 경로 계수가 0.362($t=6.254$)로 나타나, 사회적 교환 관계의 팀-구성원 교환 관계의 지각이 높을수록 조직 구성원의 심리적 소유감은 유의적으로 매우 높게 나타나는 것으로 확인되었다.

조직 지원 인식과 심리적 소유감에 대한 경로 계수는 0.297($t=3.883$)로 나타나 사회적 교환 관계 중 조직 지원 인식 요인의 지각이 높을수록 조직 구성원의 심리적 소유감은 유의적으로 높게 나타나는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 1은 부분적으로 채택되었다.

2) 사회적 교환 관계와 직무 만족 간의 관계 검증

사회적 교환 관계와 직무 만족과의 관계를 검증해 본 결과, 사회적 교환 관계와 직무 만족과는 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 리더-구성원 교환 관계와 직무 만족에 대한 경로 계수가 0.124($t=1.440$)로 나타나 사회적 교환 관계 중 리더-구성원 교환 관계 요인의 지각이 높을수록 조직 구성원의 직무 만족은 유의적으로 높게 나타나는

것으로 확인되었다.

또한, 팀-구성원 교환 관계와 직무 만족에 대한 경로 계수가 0.010($t=0.126$)으로 나타나, 사회적 교환 관계의 팀-구성원 교환 관계의 지각이 높을수록 조직 구성원의 직무 만족과는 관계가 없는 것으로 확인되었다. 조직 지원 인식과 직무 만족에 대한 경로 계수는 0.315($t=4.946$)로 나타나, 사회적 교환 관계 중 조직 지원 인식 요인의 지각이 높을수록 조직 구성원의 직무 만족은 유의적으로 매우 높게 나타나는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 2는 부분적으로 채택되었다.

3) 사회적 교환 관계와 조직 몰입 간의 관계 검증

사회적 교환 관계와 조직 몰입 간의 관계를 검증해 본 결과, 사회적 교환 관계와 조직 몰입 간에는 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 리더-구성원 교환 관계와 조직 몰입에 대한 경로 계수가 0.445($t=7.305$)로 나타나 사회적 교환 관계 중 리더-구성원 교환 관계 요인의 지각이 높을수록 조직 구성원의 조직 몰입은 유의적으로 매우 높게 나타나는 것으로 확인되었다. 또한, 팀-구성원 교환 관계와 조직 몰입에 대한 경로 계수가 0.128($t=2.040$)로 나타나 사회적 교환 관계의 팀-구성원 교환 관계의 지각이 높을수록 조직 구성원의 조직 몰입은 유의적 높게 나타나는 것으로 확인되었다.

조직 지원 인식과 조직 몰입에 대한 경로 계수는 0.147($t=2.409$)로 나타나, 사회적 교환 관계 중 조직 지원 인식 요인의 지각이 높을수록 조직 구성원의 조직 몰입은 유의적으로 높게 나타나는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 3은 채택되었다.

4) 심리적 소유감과 직무 만족 간의 관계 검증

심리적 소유감과 직무 만족 간의 관계를 검증해 본 결과, 심리적 소유감과 직무 만족 간에는 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 심리적 소유감과 직무 만족 간의 경로 계수가 0.300($t=5.132$)

으로 나타나 심리적 소유감을 높이 지각할수록 조직 구성원들의 직무 만족은 매우 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 가설 4는 채택되었다.

5) 심리적 소유감과 조직 몰입 간의 관계 검증

심리적 소유감과 조직 몰입 간의 관계를 검증해 본 결과, 심리적 소유감과 조직 몰입 간에는 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 심리적 소유감과 조직 몰입 간의 경로 계수가 0.441($t=6.041$)로 나타나 심리적 소유감을 높이 지각 할수록 조리사들의 조직 몰입은 매우 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 호텔 기업에 있어 조리사들의 사회적 교환 관계에 따른 심리적 소유감이 직무 만족 및 조직 몰입에 미치는 영향을 분석하여 우리나라 호텔 관리자에 시사점을 제공하고자 하였다.

실증 분석을 토대로 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사회적 교환 관계에 대한 요인 분석을 실시한 결과, 리더-구성원 교환 관계, 팀-구성원 교환 관계, 조직 지원 인식의 세 차원

으로 요인화 되었다. 이는 김종우 등(2007)의 연구한 결과에서처럼 기존 연구들과 일치하는 결과다. 호텔 기업의 조리사들은 사회적 교환 관계에서 가장 중요한 요인을 리더-구성원 교환 관계로 지각하고 있고, 팀-구성원 교환 관계, 조직 지원 인식의 요인으로 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 호텔 기업 조리사의 사회적 교환 관계 지각으로 인한 심리적 소유감 인식에는 어떠한 관련성이 있는가를 살펴본 결과, 사회적 교환 관계 요인 중 팀-구성원 교환 관계를 높게 지각할수록, 조직 지원 인식을 높게 지각할수록 심리적 소유감을 높게 지각하는 것으로 나타났다.

이는 Lee IS(1999), Kozolowski SW & Doherty M(1989), Eisenberger R et al.(1986)의 연구와 일치하는 결과이다. 즉, 호텔 조리사들은 자신들이 하는 업무가 단순한 개인 업무가 아니라 동료들의 업무 협조를 통해 주방 업무를 효율적으로 처리할 수 있을 때 혹은 조직의 적극적인 지원을 받는다고 느낄 때 회사나 조직에 대한 소유감을 증대시킬 수 있음을 알 수 있다.

셋째, 호텔 기업 조리사의 사회적 교환 관계에서는 조직 지원 인식이 높으면 높을수록 직무 만족이 높아지는 것으로 나타났다.

<Table 5> Testing hypothesis and path coefficient

Hypothesis	Path	Path coefficient	Standard error	T-value	
H1	Social exchange relations→psychological ownership	Leader-membership exchange relations→psychological ownership	0.110	0.082	1.338
		Team-membership exchange relations→psychological ownership	0.362	0.058	6.254**
		Perceived organizational support→psychological ownership	0.297	0.076	3.883**
H2	Social exchange relations→job satisfaction	Leader-membership exchange relations→job satisfaction	0.124	0.086	1.440
		Team-membership exchange relations→job satisfaction	0.010	0.080	0.126
		Perceived organizational support→job satisfaction	0.315	0.064	4.946**
H3	Social exchange relations→organizational commitment	Leader-membership exchange relations→organizational commitment	0.445	0.061	7.305**
		Team-membership exchange relations→organizational commitment	0.128	0.063	2.040**
		Perceived organizational support→organizational commitment	0.147	0.061	2.409**
H4	Psychological ownership→job satisfaction		0.300	0.058	5.132**
H5	Psychological ownership→organizational commitment		0.441	0.073	6.041**

* $p<0.05$, ** $p<0.01$.

이는 Jansen O & Van Yperen NW(2004), Dansereau FJ 등(1975)의 연구와 일치하는 결과이다. 즉, 호텔 주방에서 조리사의 업무는 명확한 업무 분장이 이루어져 있기 때문에 동료 및 조직의 적극적인 지원이 수반되지 않을 때는 조리사들의 직무 만족이 어려울 수 있음을 알 수 있다.

넷째, 호텔 기업 조리사의 사회적 교환 관계에서 리더-팀 교환 관계, 팀-구성원 교환 관계, 조직 지원 인식을 높게 지각할수록 조직 몰입을 높게 지각하는 것으로 나타났다.

Lee KM과 Park KG(2001), Nystrom PC(1990), Kozlowski SW & Doherty M(1989)의 연구와 일치하는 결과이다. 즉, 리더, 팀의 관계를 포함한 조직의 전반적인 지원 인식은 호텔 조리사의 조직 몰입을 향상시킬 수 있는 중요한 요인임을 알 수 있다.

다섯째, 심리적 소유감 지각으로 인한 직무 만족에는 어떠한 영향을 미치는지를 살펴본 결과, 호텔 조리사들은 심리적 소유감의 지각이 높으면 높을수록 직무 만족은 높아지는 것으로 나타났다.

이는 박은정(2008), Pare G et al.(2006), Pierce JL et al.(1991)의 연구와 일치하는 결과이다.

즉, 최근 호텔 조직 조리사들의 사회적 교환 관계 지각으로 인해 심리적 소유감 인식이 팽배한 상황에서 조리사 자신들이 느끼는 직무 만족을 높이기 위해서는 무엇보다 경영진들은 조리사 지향 조직 분위기로의 변화를 꾀하고, 프로그램 개선, 조리사 후원 이벤트 등을 정기적으로 진행하여 기업에 대한 심리적 소유감을 조장하여 조직 유효성(직무 만족)을 제고시킬 필요가 있다고 하겠다.

여섯째, 심리적 소유감 지각으로 인해 조직 몰입에는 어떠한 영향을 미치는지를 살펴본 결과, 호텔 조리사들은 심리적 소유감의 지각이 높으면 높을수록 조직 몰입은 높아지는 것으로 나타났다.

이는 Lee WG와 Chun MS(2007), Pierce JL 등(1991)의 연구와 일치하고 있다.

즉, 호텔 기업에서 조리사의 과업 중요성을 과

악하게 하고, 자율성을 부여할 수 있는 제도적인 장치를 마련하며, 또한 조리사가 어려운 상황에 처해 있을 때 조직에서 지원을 아끼지 않는다면 조리사들은 회사에 대한 소유감이 증가될 것이다. 따라서 조직은 구성원들의 복지와 성과에 대한 관심은 물론 충분한 보상 체계를 갖추어 심리적 소유감을 불러 일으켜, 조직의 일을 자기의 개인 일인양 할 수 있는 분위기 조성 및 조직 유효성(조직 몰입)을 극대화해야 함을 시사하는 것이다.

본 연구의 한계점은 물론 조사 대상이 서울 지역 특급 호텔의 조리사를 대상으로 이루어졌다는 점이다. 이들 표본 대상 호텔이 과연 사회적 교환 관계 지각으로 인한 심리적 소유감을 인식하고 있는 조리사의 전체 대상 호텔을 대표할 수 있는가 하는 점이다. 또한, 사회적 교환 관계와 직무 특성, 조직 유효성, 혁신 행동을 주제로 한 선행 연구들이 많이 있지만 조리사의 사회적 교환 관계에 따른 다른 서비스 회복 노력 및 전환, 지각, 친사회적 행동 등도 많이 사용하고 있는데, 본 연구에서는 사용하지 않아 추후 연구에서는 포함되어야 할 필요가 있다.

한글초록

이 연구는 호텔 조리사의 사회적 교환 관계가 심리적 소유감과 직무 만족, 조직 몰입에 미치는 영향을 살펴보고자 하는 것이다. 이를 위해 실증 분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회적 교환관계의 요인 중, 팀-구성원 교환 관계, 조직 지원 인식이 높으면 높을수록 심리적 소유감이 높아지는 것으로 나타났다. 둘째, 사회적 교환 관계의 요인 중, 조직 지원 인식이 높으면 높을수록 직무 만족이 높아지는 것으로 나타났다. 셋째, 사회적 교환 관계의 요인 중, 팀-구성원 교환 관계, 리더-구성원 교환 관계, 조직 지원 인식이 높으면 높을수록 조직 몰입이 높아지는 것으로 나타났다. 넷째, 심리적 소유감이 높으면 높을수록 직무 만

족이 높아지는 것으로 나타났다. 다섯째, 심리적 소유감이 높으면 높을수록 조직 몰입이 높아지는 것으로 나타났다.

참고문헌

- 권순일 (1999). 조직행위론. 세종출판사, 72-79, 서울.
- 박은정 (2008). 레스토랑 고객의 심리적 주인의식이 관계유지의도에 미치는 영향. 경원대학교 대학원 박사학위논문, 12-18, 경기.
- 이봉세 (2006). 종업원의 심리적 소유감이 직무 성과, 책임감 및 조직 변화 수용성에 미치는 영향. 서강대학교 대학원 박사학위논문, 13-25, 서울.
- 채영철 (2006). 조리사의 직무고찰. *한국조리학회 정기춘계세미나* 37(2):67-72.
- Beatty EE · Schneider CE (1981). *Personnel Administration: An Experimental Skill Building Approach*, 2nd ed., Addison-Wesley Publishing, 392, New York.
- Dansereau FJ · Graen GB · Haga W (1975). A vertical dyad linkage approach within formal organizations: A longitudinal investigation of the role making process. *Organizational Behavior & Human Performance* 3(2):46-78.
- Eisenberger R · Huntington R · Hutchinson S · Sowa D (1986). Perceived organizational support. *J Applied Psychology* 71(3):500-507.
- Han JW · Kim IT (2003). A study on the LMX and market orientation on organizational citizenship behavior. *J Industry Economics* 16(2):315-330.
- Jansen O · Van Yperen NW (2004). Employees goal orientations, the quality of leader-member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. *Academy of Management J* 47(3):368-384.
- Kim JW · Lee JW · Back YS (2007). Organizational exchange relationship organizational commitment and innovative work behavior. *J Management Res* 22(4):117-150.
- Kozolowski SW · Doherty M (1989). Integration of climate and leadership: Examination of a neglected issue. *Journal of Applied Psychology* 74(4):546-553.
- Kwon YW · Yoo YJ (2009). A study on job satisfaction and turnover intention of cuisine employees in the hotel and food service industry: Focusing on the cuisine employees in the Daegu city. *Korean J Culinary Res* 15(4):245-258.
- Lee IS (1999). An empirical study on the determinants of innovative behavior. *Korean J Human Resouce* 23(1):91-93.
- Lee KM · Park KG (2001). The influence of a concern superior' face on LMX of leadership and organizational behavior. *Korean J Administration Res* 30(4):1093-1114.
- Lee WG · Chun MS (2007). A study on the psychological empowerment affects organizational commitment and psychological ownership. *J Business Res* 21(1):21-49.
- Nystrom PC (1990). Vertical exchange and organizational commitments of American business managers. *Group & Organization Studies* 15(5): 296-312.
- Pare G · Sicotte C · Jacques H (2006). The effects of creating psychological ownership on physicians' acceptance of clinical information system. *J Am Medical Information Assoc* 13(2):197-205.
- Pierce JL · Morgan S (1991). Employee ownership: A conceptual model of process and effects. *Academy Management Rev* 16(1):121-144.
- Pierce JL · Kostova T · Dirks KT (2001). Toward a theory of psychological ownership in organizations. *Academy Management Rev* 26(2):298-

310.

Pierce JL · Rubenfeld SA · Morgan S (1991). Employee ownership: A conceptual model of process and effects. *Academy Management Rev* 16(1):121-144.

Porter LW · Steers RM · Mowday RT · Boulian PV (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *J Applied Psychology* 59(5):603-609.

Van Dyne L · Pierce JL (2004). Psychological owner-

ship and feeling of possession: Three field studies predicting employee attitudes and organizational behavior. *J Organizational Behavior* 25(4):439-460.

2010년 1월 26일 접수

2010년 2월 22일 1차 논문수정

2010년 4월 8일 2차 논문수정

2010년 6월 21일 3차 논문수정

2010년 7월 15일 게재확정