

# 호텔기업의 학습지향성이 조직냉소주의에 미치는 영향 : 조직기반 자아존중감의 조절효과

Effect of the Learning Orientation on Organizational Cynicism in the Hotel Industry : Moderating Effect of Organization-Based Self-Esteem

박영배\*, 정현영\*\*, 이상우\*

세명대학교 경영학과\*, 세명대학교 호텔관광학부\*\*

Young-Bae Park(pybae@semyung.ac.kr)\*,

Hyun-Young Chung(rebels88@dreamwiz.com)\*\*, Sang-Woo Lee(lsw08@semyung.ac.kr)\*

## 요약

본 연구는 호텔산업에서 경쟁우위를 선점하기 위한 대안으로 학습지향성이 조직냉소주의에 미치는 영향과 조직기반 자아존중감의 조절효과를 탐색적으로 알아보기 위해 수행되었다. 실증분석을 위해 서울지역 특1급 호텔직원을 대상으로 설문조사를 실시하여 총 400부를 배포하여 252부를 수거하였고, 그 중에서 236부를 분석에 사용하였다. 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 학습지향성의 요인 중 학습몰입, 비전공유는 조직냉소주의에 통계적으로 유의한 영향관계를 보였지만, 개방성은 유의한 영향관계를 보이지 않았다. 둘째, 조직기반 자아존중감은 학습지향성과 조직냉소주의 사이에서 조절변수의 역할을 하는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 학습지향성 | 조직기반 자아존중감 | 조직냉소주의 |

## Abstract

This study was proceeded to find out the effect of learning orientation on the organizational cynicism by introducing organization-based self esteem as a moderating variable. For the experimental study 400 questionnaires were distributed to employees working in deluxe hotel in Seoul and 236 responses were used for the analysis. With SPSS statistical program reliability test, confirmatory factor analysis, and regression analysis were performed.

The study found that the learning orientation had a significant effect on organizational cynicism and organization-based self-esteem had a moderating effect between learning orientation and organizational cynicism.

■ keyword : | Learning Orientation | Organization-Based Self Esteem | Organizational Cynicism |

## I. 서론

현대의 기업은 미래에 대한 불확실성과 함께 많은 환경요인을 고려해야 하는 개방시스템의 특성을 갖고 있

다. 이와 같은 환경에서 기업의 경쟁력 강화방안으로 학습지향성이 대두되고 있으며, 최근에 여러 연구에서 학습지향성에 대한 중요성이 강조되고 있다[43][5][11]. 그 중에서 직원의 학습지향적 개발능력은 기업 경쟁력

확보를 위한 핵심요인으로 인식되고 있는데[40], 특히 경제상황에 민감하고 인적자원 의존도가 높은 호텔의 학습지향성은 더욱 중요하다고 할 수 있다. 그러나 모든 호텔이 인적자원을 중심으로 한 학습지향성을 도입하여 호텔의 목표를 달성할 수 있는 것은 아니다. 호텔의 조직특성, 조직문화, 직원의 자질 등에 따라서 그 결과는 다르게 나타난다[35].

또한 직원이 조직에 대하여 부정적 태도를 갖고 있다면 조직의 목표를 달성하는 것이 어려워질 수도 있는데, 이러한 요소로 탈진감·독창성의 상실·작업애착의 상실 등을 들 수 있다. 따라서 직원의 부정적 심리요소를 관리하는 일은 긍정적 심리요소를 관리하는 것만큼 중요하다. 이와 같은 직원의 태도와 관련된 부정적 심리요소를 조직냉소주의를 들 수 있다[27][35][16][14][9].

조직냉소주의는 조직에서 발생하는 구성원의 부정적 심리요소에서 성과에 대한 의구심이나 조직 내 갈등으로 인하여 발생한다[8]. 조직에서 아무리 변화를 강조하고, 변화에 맞는 제도를 시행한다 하더라도 조직냉소주의가 지배하는 조직은 목표를 달성할 수 없기 때문에 조직냉소주의는 반드시 극복해 나아가야 할 과제라고 할 수 있다[4][7].

본 연구는 호텔기업의 학습지향성과 조직냉소주의와의 관계를 살펴보고자한다. 학습지향성은 급변하는 환경에 대응하기 위한 호텔의 전략이라고 할 수 있으며, 조직냉소주의는 호텔의 변화와 혁신에 부정적 영향을 주는 요소이기 때문에 이 두 변수의 관계 검증은 이러한 측면에서 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다. 또한 호텔을 대상으로 한 기존의 연구들은 주로 학습지향성과 긍정적 심리요소와의 영향관계를 다루고 있는 반면 부정적 심리요소와 관련된 연구성과는 매우 미미하다[12][2][6].

또한 본 연구에서는 조직기반 자아존중감을 조절변수로 제시함으로써 앞서 언급한 변수들과의 관계를 보다 구체적으로 살펴보고자 한다. 일반적인 개인의 자아존중감과는 달리 조직기반 자아존중감은 조직내에서 발생하는 자아존중감으로서 구성원들의 의사결정에 중요한 변수로 작용하기 때문에 호텔 직원의 태도에도

직·간접적으로 영향을 미칠 것으로 기대된다.

## II. 이론적 배경 및 가설

### 1. 학습지향성

학습지향성이란 조직이 가지고 있는 고유한 특성에 새로운 지식을 개발하고자 하는 가치체계를 의미하며, 조직학습 및 학습조직 구축을 활성화시키기 위한 주요 가치특성을 기반으로 형성된다. 또한 조직학습을 촉진시키고 학습조직화를 추구하는데 요구되는 조직의 주요 문화적 특성요인과 밀접하게 관계된다. 따라서 학습지향성은 신제품 개발을 포함한 고객의 욕구, 시장변화, 경쟁자 행동 등에 관한 유용한 정보를 경쟁자보다 먼저 획득하고 공유하는 활동이라고 할 수 있다[42][5].

학습지향성은 학습몰입·비전공유·개방성 등의 하위개념으로 구성되며[42], 조직성과와 관련하여 인과관계를 검증하는 연구가 주를 이루고 있다. 이와 관련된 선행연구를 살펴보면 학습지향성은 조직성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타나고 있으며, 학습지향성의 성과변수로는 신제품 성공률·조직몰입·조직혁신성·종업원단결력 등이 많이 채택되고 있다[19][28]. 호텔의 학습지향성 또한 직무만족, 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다[2][6].

### 2. 조직냉소주의

조직냉소주의는 상사·동료 등과 관련한 조직구성원의 부정적 태도를 의미한다[18][27]. 조직냉소주의는 실패·환멸·모욕 등의 형태로 나타나며 조직의 통일성 부족에 대한 믿음, 조직에 대한 부정적 영향, 조직에 대한 비판적인 행동 등과 같은 요소를 포함한다[27].

조직냉소주의는 작업시간, 업무과중, 무능력한 리더십을 비롯한 경영진반에 걸친 조직 내의 일반적인 문제 의식에서 벗어나 조직구성원과 리더와의 관계에 대한 새로운 문제를 제기한다는 측면에서 의미가 있다고 할 수 있다. 이러한 구분은 냉소주의 유형을 구체적으로 제시했다는 점에서 의미가 크지만, 그 개념이 중복되는 한계를 갖고 있다[3]. 조직냉소주의와 관련된 선행변수

를 살펴보면 보상수준, 조직성과, 인원감축 등이 대표적이며 결과변수로는 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동 등과 같은 태도와 행동적 변수가 주를 이루고 있다 [47][46].

서비스업 직원을 대상으로 한 연구에서 조직냉소주의는 조직몰입과 조직시민행동에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났으며[16], 호텔 직원의 직무불안정은 조직냉소주의와 정(+)의 관계를 나타냈으며, 경영진의 신뢰는 조직냉소주의와 부(-)의 관계가 있는 것으로 나타났다[41][10].

이형룡 외[12]의 연구에서는 서울 지역 9개의 체인호텔과 4개의 독립호텔을 대상으로 학습지향성이 조직유효성에 미치는 영향을 살펴보았다. 연구결과 학습지향성은 조직유효성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 Calantone et al.[22]의 연구를 살펴보면 학습지향성이 조직성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며, 그 외 다수의 선행연구에서도 학습지향성은 조직성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 조사되었다[24][30][26][21][25][22][12][6].

한편, 학습지향성과 부정적 심리요인 조직냉소주의의 관계는 소홀히 다루어지고 있는데, 이와 관련된 간접적인 관계로 혁신지향활동과 조직냉소주의에 관한 연구를 찾아볼 수 있다[3]. 전국 85개 고용지원센터 직원 2,600명을 대상으로 한 연구에서 혁신지향활동과 조직냉소주의에 대한 정확한 직접효과를 제시하지는 않았지만, 혁신지향활동과 조직냉소주의는 통계적으로 유의한 상관관계를 나타냈다. 또한 조직구성원이 조직의 혁신에 대하여 냉소적 태도를 가지고 있다면 혁신에 대한 저항을 증가 시키게 될 뿐만 아니라 혁신의 성공률을 낮게 하는 원인이 된다[9][8][39][16].

이와 같은 연구결과를 통해 기업의 학습지향성은 조직성과에 매우 긍정적으로 작용하게 되는데, 이는 학습지향성이 직원의 부정적 심리를 긍정적으로 변화시키는 역할을 함으로써 가능해 진다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 이와 같은 추론을 통해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 학습지향성은 조직냉소주의에 부(-)의 영향을 줄 것이다.

### 3. 조직기반 자아존중감

자아존중감은 개인의 전반적인 적성 및 능력에 대한 자기평가이며, 개인의 능력과 관련된 모든 행동에 대하여 스스로 생각하는 것이다[40]. 반면 조직기반 자아존중감은 조직의 구성원으로서 자신이 생각하는 자신의 능력과 가치에 대한 믿음을 의미한다[36]. 다시 말하면 조직기반 자아존중감은 조직구성원들이 조직 내 규정과 상황에 적극 참여하여 자신의 욕구를 만족할 수 있는 정도를 의미하며, 조직 내에서 느낄 수 있는 중요성·의미성·효과성·가치성과 관련된 개인적 인지와 관련이 있다[37].

자아존중감은 1970년대 Korman[31-33]에 의해서 업무와 관련된 자아존중감을 중심으로 연구되었으며, 직무와 관련된 직원의 태도·행동·동기를 결정하는데 의미 있는 결과를 도출하였다. 이러한 결과가 지속적으로 유지되면 개인적으로 인식되어진 자아존중감이 확장되어 조직기반 자아존중감으로 발전될 수 있다[36].

조직기반 자아존중감은 일반적 개인의 자아존중감보다 함축된 의미의 개념으로서 개인수준의 연구에 한정된 자아존중감의 개념을 조직 전체수준으로 일반화 할 수 있다. 이와 관련하여 Pierce et al.[37]는 조직기반 자아존중감이 높은 종업원들은 조직성과와 관련된 조직행동에 보다 적극적으로 참여한다고 하였다.

Pierce et al.[38]는 조직기반 자아존중감을 높게 인식한 구성원은 조직기반 자아존중감이 낮게 인식한 구성원보다 업무 관련 요소들에 대하여 상대적으로 영향을 받지 않는다고 하였으며, Stark et al.[44]는 다운사이징과 리엔지니어링 등과 같은 조직의 변화와 직무만족 사이에 조직기반 자아존중감을 조절변수로 제시한 연구에서 높은 조직기반 자아존중감을 인식한 조직구성원들이 낮은 조직기반 자아존중감을 인식한 구성원들보다 직무만족이 더 높다는 것을 발견하였다. 또한 조직기반 자아존중감은 책임 모호성·갈등·상사의 지지 등과 같은 업무 상황변수와 조직구성원의 반응 변수에 영향을 줄 뿐만 아니라 자아개발과 직무의욕 변수에서

조절효과를 나타냈다[38][44][20]. 이와 같은 선행연구를 살펴보았을 때, 조직기반 자아존중감은 조직변화 변수로서의 학습지향성과 태도변수인 조직냉소주의의 관계를 조절할 것으로 보인다. 본 연구에서 제시하고 있는 학습지향성과 조직냉소주의는 조직의 상황변수와 조직구성원의 반응변수로 볼 수 있기 때문에 조직기반 자아존중감의 조절효과를 예상할 수 있다. 이와 같은 선행연구 결과와 추론을 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 : 조직기반 자아존중감은 학습지향성과 조직냉소주의의 관계를 조절할 것이다.

### III. 연구설계

#### 1. 연구모형

본 연구에서는 학습지향성이 조직냉소주의에 미치는 영향관계를 검증하고 조직기반 자아존중감의 조절효과를 탐색적으로 알아보기 위해 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

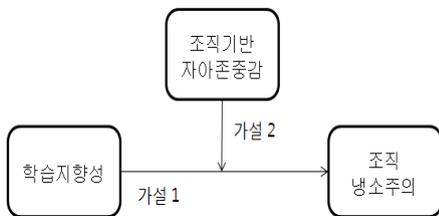


그림 1. 연구모형

#### 2. 변수의 조작적 정의 및 측정

##### 2.1 학습지향성

학습지향성은 고유한 조직의 성향에 학습가치를 부여하는 조직의 가치체계로서[19], 본 연구에서는 여러 선행연구[42][34][22][23]를 바탕으로 ‘조직의 목표를 달성하기 위해 수반되는 창의적 행동과 새로운 지식개발을 시도하는 것’으로 정의하였다. 학습지향성의 척도는 Sinkula et al.[42]이 개발한 항목을 본 연구에 맞게 수

정·보완한 후 5점 척도로 측정하였다.

##### 2.2 조직냉소주의

조직냉소주의는 조직의 혁신 및 변화에 대한 조직구성원의 비관적인 태도와 책임자들의 무능력에 대한 비난 정도를 의미한다[47][46]. 본 연구에서는 조직냉소주의를 ‘조직의 제도에 대한 불신과 부정적 태도’로 정의하였으며, 이를 측정하기 위해 Reichers et al.[39]의 연구에 근거한 항목을 본 연구에 맞게 수정·보완한 후 5점 척도로 측정하였다.

##### 2.3 조직기반 자아존중감

조직기반 자아존중감은 조직 내 조직구성원이 느끼는 자신의 가치 정도를 의미한다[45]. 본 연구에서는 조직기반 자아존중감을 ‘조직구성원들이 조직내 규정과 상황에 적극 참여하였을 때 인식하는 자신의 존재 정도’로 정의하였으며, Pierce et al.[37]의 연구에 근거한 항목을 본 연구에 맞게 수정·보완한 후 5점 척도로 측정하였다.

#### 3. 표본설계 및 자료수집

본 연구는 실증분석을 위해 서울지역 특1급 호텔 직원을 대상으로 편의표본추출법을 사용하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 연구자가 직접 관계자에게 연구의 목적을 설명하고, 양해를 구한 뒤 2009년 3월 1일부터 3월 31일까지 실시되었다. 총 400부를 배포하여 252부를 회수하였으며, 이 중 응답이 불성실하거나 완벽히 응답하지 못한 설문지를 제외하고 236부를 분석에 사용하였다.

인구통계적 특성을 살펴보면 남자 160명(67.8%), 여자 76명(32.2%)이며, 연령은 20대가 107명(45.3%), 30대가 113명(47.9%), 40대가 14명(5.9%), 50대가 2명(0.9%)이었다. 학력은 고졸이하가 19명(8.1%), 전문대졸업이 62명(26.2%), 대학교졸업이 129명(54.7%), 대학원이상 26명(11%)이며, 직급은 사원이 123명(52.1%), 주임이 46명(19.5%), 대리 55명(23.3%), 과장이 8명(3.5%), 부장이 2명(0.8%), 부장이장이 2명(0.8%)로 나타났다.

#### IV. 분석결과

##### 1. 측정도구의 타당성분석 및 신뢰성분석

학습지향성의 측정을 위한 항목들에 대하여 주성분 분석을 통한 배리맥스 회전방식으로 요인분석을 실시하였다. 분석결과 요인적재량이 0.6 이상이고 고유값이 1.0 이상인 3개 요인이 도출되었다. 첫 번째 요인은 ‘학습몰입’으로 학습능력증시, 학습개선가치, 아이디어 활용, 학습요소인지, 환경변화인식 등 5개 항목으로 구성되었으며, 분산설명력은 47.289, Cronbach’s α 값은 .8910으로 나타났다. 두 번째 요인은 ‘비전공유’로 핵심

가치와 목표의 명시, 비전공유에 대한 공감대 형성, 기업목표 인식, 경영자와 종업원의 비전공유 공감대 등 4개 항목으로 구성되었으며, 분산설명력은 12.034 Cronbach’s α 값은 .8021로 나타났다. 세 번째 요인은 ‘개방성’으로 종업원의 비판의식, 비판 수용, 변화 추구, 기업경영의 혁신성, 창의적 사고 등 5개의 항목으로 구성되었으며, 분산설명력은 10.015, Cronbach’s α 값은 .8876으로 나타났다.

조직기반 자아존중감을 측정하기 위한 9개 항목은 단일차원으로 구성되었다. 이들 항목의 분산설명력은 64.051, Cronbach’s α 값은 .9291로 나타났다.

표 1. 학습지향성 타당성분석과 신뢰성분석

요 인	항 목	요인 적재량	이이 겐값	분산 설명력(%)
학습몰입 Cronbach's α .8910	학습능력을 경쟁우위의 핵심요소로 생각한다.	.819	6.621	47.289
	학습을 개선을 위한 주요 가치로 생각한다.	.721		
	아이디어를 학습하고 적용하는 것을 중시한다.	.719		
	학습을 기업 생존을 위한 필수요소로 생각한다.	.758		
	학습을 환경변화에 적응함에 있어 최우선가치로 생각한다.	.785		
비전공유 Cronbach's α .8021	호텔의 핵심가치와 목표가 잘 명시되어 있다.	.819	1.685	12.034
	직원들은 기업비전에 대해 공감대를 형성한다.	.715		
	직원들은 기업의 목표를 잘 인식하고 있다.	.812		
	경영자는 직원과 기업의 비전을 공유해야 한다고 생각한다.	.621		
	경영자는 직원들이 자신의 경영방식을 비판하는 것을 꺼려하지 않는다.	.753		
개방성 Cronbach's α .8876	경영방식에 대한 비판을 인정하고 수용하고자 한다.	.797	1.402	10.015
	과거의 성공에 집착하지 않고 새로운 것을 추구한다.	.748		
	기업경영에 대한 창의적, 혁신적 의견을 높이 평가한다.	.810		
	창의적 사고가 중시된다.	.760		

표 2. 조직기반 자아존중감 신뢰성분석

요 인	항 목	요인 적재량	이이 겐 값	분산 설명력(%)
조직기반 자아존중감 Cronbach's α .9291	나는 호텔에서 다른 사람들이 의지하는 존재이다.	.767	5.765	64.051
	나는 호텔에서 신중하게 받아들여진다.	.805		
	나는 호텔에서 중요한 사람이다.	.853		
	나는 호텔에서 신뢰를 얻고 있다.	.810		
	나는 호텔에서 인간적인 믿음을 얻고 있다.	.757		
	나는 호텔에서 가치가 있는 사람이다.	.835		
	나는 호텔에서 상사나 동료에게 유용한 도움을 준다.	.870		
	나는 호텔에서 유능한 사람이다.	.797		
	나는 호텔에서 다른 사람과 협조적으로 일한다.	.696		

표 3. 조직냉소주의 신뢰성분석

요 인	항 목	요인 적재량	이이 겐 값	분산 설명력(%)
조직 냉소주의 Cronbach's α .9440	호텔의 변화 및 혁신 프로그램에 대해 신뢰하지 않는다.	.838	5.749	71.863
	문제해결에 책임지는 경영진이 불성실하다.	.826		
	호텔의 변화 및 혁신 프로그램이 무의미하다.	.807		
	변화 및 혁신 프로그램을 추진하는 사람들이 방향을 제대로 잡지 못하고 있다.	.855		
	우리 호텔의 올바른 변화 및 혁신을 위해 제안을 하는 것이 무의미 하다.	.853		
	호텔의 문제해결을 책임지는 경영진이 무관심하다.	.874		
	호텔의 변화 및 혁신 프로그램이 나에게 무의미하다.	.866		
	문제해결을 책임지는 사람들이 무능력하다.	.861		

조직냉소주의를 측정하기 위한 8개 항목 역시 단일 차원으로 구성되었으며, 이들 항목의 분산설명력은 71.863, 신뢰성분석을 위한 Cronbach's  $\alpha$  값은 .9440으로 나타났다.

2. 상관관계분석

연구가설을 검증하기 위한 선행단계로 각 변수의 상

관관계를 알아보았다. 결과를 살펴보면, 학습지향성의 학습몰입·비전공유·개방성 등 3개요인은 모두 조직냉소주의와 통계적으로 유의한 상관관계를 나타냈다. 학습지향성과 조직기반 자아존중감 역시 유의한 상관관계를 나타냈다. 그러나 조직기반 자아존중감과 조직냉소주의에 대한 상관관계는 통계적으로 유의하지 않았다.

표 4. 상관관계분석

	평균	표준 편차	1	2	3	4	5
1. 학습몰입	3.34	.83	1				
2. 비전공유	3.52	.69	.515***	1			
3. 개방성	3.16	.78	.603***	.464***	1		
4. 조직기반 자아존중감	3.46	.65	.508***	.273***	.380***	1	
5. 조직냉소주의	2.55	.91	-.222***	-.214***	-.146*	-.075	1

\*  $p < 0.1$ , \*\*  $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.01$

표 5. 학습지향성과 조직냉소주의 다중회귀분석

변수명	$\beta$	S · E	$\beta(S \cdot C)$	t	p	공선성지수	
						Tolerance	VIF
(상수)	3.728	.324		11.497	.000***		
학습몰입	-.176	.093	-.160	-1.894	.060*	.566	1.765
비전공유	-.184	.101	-.139	-1.831	.068*	.698	1.433
개방성	1.804	.095	.015	.189	.850	.604	1.654

F=5.212 (.002),  $R^2=.063$ , \*  $p < 0.1$ , \*\*\*  $p < 0.01$

표 6. 조직기반 자아존중감의 조절효과

변수명	1단계			2단계			3단계		
	$\beta(S \cdot C)$	t	p	$\beta(S \cdot C)$	t	p	$\beta(S \cdot C)$	t	p
(상수)		11.497	.000***		9.293	.000***		8.507	.000***
학습몰입	-.160	-1.894	.060*	-.183	-2.022	.044**	-.168	-1.861	.064*
비전공유	-.139	-1.831	.068*	-.139	-1.823	.070*	-.174	-2.243	.026**
개방성	.015	.189	.850	.009	.113	.910	.030	.364	.716
조직기반 자아존중감				.053	.713	.476	.112	1.470	.143
학습몰입× 조직기반 자아존중감							-.017	-.163	.871
비전공유× 조직기반 자아존중감							-.197	-2.534	.012**
개방성× 조직기반 자아존중감							.152	1.584	.115
$R^2$	.063			.065			.099		
F	5.212 (.002)***			4.028 (.004)***			3.564 (.001)***		
$\Delta R^2$				.002			.034		
$\Delta R^2$ 유의성(F)							8.717***		

\*  $p < 0.1$ , \*\*  $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.01$

### 3. 가설검증

#### 3.1 학습지향성과 조직냉소주의 영향관계 검증

학습지향성과 조직냉소주의와의 영향관계를 나타낸 연구가설 1을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석은 독립변수간의 다중공선성 문제가 발생하게 되면 결과 해석상에 문제를 발생시킬 수 있기 때문에 이점에 주의하여 분석을 실시하였다. 일반적으로 다중공선성은 Tolerance 값과 분산확대지수 VIF(variance inflation factor)값을 활용하여 검증하게 된다.

분석결과를 살펴보면 학습지향성의 구성요인 중 개방성을 제외하고 학습몰입·비전공유는 조직냉소주의와 유의한 영향관계를 나타내었다. 그리고 학습지향성을 전체적으로 살펴보았을 때 조직냉소주의에 통계적으로 유의한 영향관계를 나타냈다. 또한 VIF 값이 모두 10이하로 나타나 다중공선성 문제는 발생하지 않았다. 따라서 연구가설 1은 대체적으로 채택되었다.

#### 3.2 조직기반 자아존중감의 조절효과 검증

조직기반 자아존중감의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 본 연구에서는 증분된  $R^2$  값의 통계적 유의성을 검증하기 위해 다음과 같은 공식을 사용하였다[29][17].

$$F = \frac{(R_2^2 - R_1^2) / (k_2 - k_1)}{(1 - R_2^2) / (N - k_2 - 1)}$$

분석결과를 살펴보면 1단계 분석에서 학습지향성이 조직냉소주의에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 주는 것으로 확인되었다.  $R^2$ 의 증분값 역시 통계적으로 유의하게 나타났다. 2단계, 3단계 분석을 종합적으로 살펴보았을 때, 학습지향성이 독립적으로 조직냉소주의에 영향을 주는 것 보다 조직기반 자아존중감 변수와 상호작용하였을 경우 조직 냉소주의에 대한 영향력이 더 커진 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 조직기반 자아존중감은 학습지향성과 조직냉소주의 사이에서 조절변수로 작용한다는 것을 의미한다. 따라서 연구가설 2는 채택되었다.

### V. 결론 및 연구의 한계점

본 연구의 목적은 최근 호텔의 경쟁이 심화되고 있는 상황에서 학습지향성과 조직냉소주의 관계를 검증하고, 조직기반 자아존중감의 조절효과를 탐색적으로 알아보는 것이다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔의 학습지향성은 조직냉소주의에 부(-)의 영향관계를 나타냈다. 이러한 결과는 학습지향적인 호텔은 직원들의 조직냉소주의가 낮다는 것을 의미한다. 호텔의 상품은 서비스로 구성되어 있으며 서비스는 직원에 의해 창출된다. 서비스를 창출하는 직원이 냉소적 태도를 갖고 있다면 서비스품질이 저하되기 때문에 직원의 부정적 심리요소 관리에 대한 문제는 호텔에서 매우 중요하다. 따라서 지속적으로 학습지향적 발전방안을 마련하여 직원과 공유한다면 조직에 대한 냉소주의를 감소시킬 수 있다. 또한 호텔에서는 직원이 여가를 이용하여 학습활동을 하거나 교육기관을 통한 자기개발에 참여할 수 있도록 지원하는 제도를 통하여 직원의 냉소주의를 낮춰 호텔성공에 기여할 것으로 판단된다.

그러나 학습지향성의 요인 중 개방성은 조직냉소주의와 유의하지 않은 영향관계를 나타냈는데, 이는 아직까지 호텔 내 혁신지향성과 개방적인 사고가 자리잡고 있지 않기 때문이라고 생각한다. 호텔산업은 외국인을 많이 상대하고 다양한 고객의 욕구를 충족해야하는 특성을 가지고 있기 때문에 창의적이고 미래지향적인 능력은 매우 중요하다고 할 수 있다. 그러므로 개방성에 대한 인식을 높이기 위한 노력도 병행되어야 할 것이다.

둘째, 학습지향성과 조직냉소주의 사이에서 조직기반 자아존중감의 조절효과를 살펴본 결과 조직기반 자아존중감은 이 두 변수의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 최근 호텔산업에서도 성과주의가 강조되고 있다. 이와 같은 상황에서 호텔 내 자아존중감이 확립되어 자신의 위치가 확실히 인식되면 호텔 직원은 자신의 직무에 긍정적인 자세로 임하게 되어 호텔에 대한 냉소주의가 감소된다. 이와 같은 결과를 통해 호텔은 지속적인 학습지향적 활동과 더불어 직원이 호텔 내에서 자존감을 인식할 수 있는 제도를 상호 유기적으로 실시한다면 서비스품질 향상에 도움이 될 것으로 사료된다. 더불어

호텔 내에서 직원 스스로 책임의식을 갖고 운영하는 소모임 활동을 적극 권장하여 책임감을 갖도록 유도한다면 직원의 조직냉소주의를 감소시킬 수 있을 것이다.

본 연구는 최근 호텔산업에서 강조되고 있는 변화와 관련된 변수인 학습지향성과 직원의 심리적 요소인 조직냉소주의에 대한 연구를 시도하여 호텔 내 심리적 시스템 관리방안을 제시하였다는 측면에서 큰 의의가 있다고 할 수 있다. 그러나 몇 가지 한계점과 연구과제가 발견되어 제시하고자 한다.

조직기반 자아존중감에 대한 연구성과가 미미하여 국내 사정에 맞는 측정변수를 제시하지 못하였다. 그리고 본 연구는 탐색적 연구의 성격이기 때문에 앞으로 보다 체계적인 연구를 통하여 연구결과의 일반화 가능성을 높여야 한다. 또한 표본확보의 어려움으로 인하여 서울지역 특1급 호텔을 대상으로 연구를 수행한 것과 설문지 회수율이 63%로 다소 낮게 나타났다는 점이다. 이러한 결과는 조사대상자에게 연구목적을 설득력 있게 전달하지 못했기 때문이라 생각된다. 따라서 후속연구에서는 표본의 선정과 설문조사의 신뢰성을 높일 수 있는 대안을 마련해야 할 것이다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 강영욱, 이승철, 김명희, “조직변화 냉소주의가 직무몰입 및 조직몰입에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회지, 제8권, 제7호, pp.243-251, 2008.
- [2] 김성혁, 이관표, “호텔기업의 경영형태와 환경불확실성에 따른 학습지향성에 관한 연구”, 호텔경영학연구, 제14권, 제3호, pp.111-133, 2005.
- [3] 김진희, “제도 내재화와 조직냉소주의가 조직몰입과 혁신지향활동에 미치는 효과”, 경영학연구, 제36권, 제4호, pp.825-853, 2007.
- [4] 김진희, 심원술, “인적자원관리시스템과 지식역량과의 관계에 대한 실증연구: 제도 내재화 및 냉소적 분위기의 매개효과”, 인사관리연구, 제28권, 제2호, pp.131-168, 2004.
- [5] 박영배, 박형권, “조직의 학습지향성이 조직성과에 미치는 영향과 상황요인의 조절효과에 관한 연구”, 인사관리연구, 제27권, 제2호, pp.83-109, 2003.
- [6] 박진영, “호텔종사원의 학습지향성과 교육프로그램 만족도가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 관광연구, 제21권, 제2호, pp.23-39, 2006.
- [7] 배승수, 대학조직에서 변혁적·거래적 리더십이 조직냉소주의에 미치는 영향과 조직신뢰의 조절효과에 관한 연구, 세명대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 2008.
- [8] 설홍수, 지성구, “조직혁신 냉소주의가 이탈, 발언, 충성, 그리고 태만행동에 미치는 영향”, 경영학연구, 제35권, 제1호, pp.257-277, 2006.
- [9] 설홍수, 지성구, “조직혁신 냉소주의의 선행요인에 관한 탐색적 연구”, 대한경영학회지, 제18권, 제3호, pp.1349-1367, 2005.
- [10] 안대회, 박종철, “호텔식음료종사원의 직무 불안정성이 경영진의 신뢰 및 조직냉소주의에 미치는 영향”, 외식경영연구, pp.171-192, 2009.
- [11] 이재훈, 이도경, 박태경, “혁신성과 학습지향성의 선행연구 및 성과변수와의 관계”, 중소기업연구, 제28권, 제2호, pp.75-108, 2006.
- [12] 이형룡, 박슬기, 권남규, “호텔기업의 학습지향성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 호텔경영학연구, 제14권, 제3호, pp.215-236, 2005.
- [13] 정현영, 전영직, “호텔종사원의 사회적 인식이 직업의식과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국콘텐츠학회지, 제7권, 제12호, pp.209-217, 2007.
- [14] 차동욱, “조직냉소주의와 리더십, 조직공정성 및 조직유효성과의 관계”, 인사관리연구, 제28권, 제4호, pp.249-276, 2004.
- [15] 한진환, “학습조직의 영향요인과 조직유효성에 관한 연구”, 한국콘텐츠학회지, 제6권, 제7호, pp.42-49, 2006.
- [16] R. Abraham, “Organizational Cynicism: Basis & Consequences, Genetic, Social, and General

- Psychology,” *Monographs*, Vol.126, No.3, pp.269-292, 2000.
- [17] L. S. Aiken and S. G. West, *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interaction*, Thousand Oaks, CA: Sage, 1991.
- [18] L. M. Andersson, “Employee Cynicism : An Examination Using a Contract Violation Framework,” *Human Relations*, Vol.49, No.11, pp.1395-1418, 1996.
- [19] W. Baker and J. M. Sinkula, “The Synergistic Effect of Market Orientation and Learning Orientation on Organizational Performance,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.27, pp.411-427, 1999.
- [20] S. Brutus, M. N. Ruderman, P. J. Ohlott, and C. D. McCauley, “Developing from job Experiences: The Role of Organization-Based Self-Esteem,” *Human Resource Development Quarterly*, Vol.11, No.4, pp.376-380, 2000.
- [21] D. J. Cahill, “Entrepreneurial Orientation or Pioneer Advantage,” *Academy of Management Review*, Vol.21, pp.603-605, 1996.
- [22] R. J. Calantone, S. T. Cavusgil, and Y. Zhao, “Learning Orientation, Firm Innovation Capability and Firm Performance,” *Industrial Marketing Management*, Vol.31, pp.515-524, 2002.
- [23] K. G. Celuch, C. J. Kasouf, and V. Peruvemba, “The Effects of Perceived Market and Learning Orientation on Assessed Organizational Capabilities,” *Industrial Marketing Management*, Vol.31, pp.545-554, 2002.
- [24] A. C. Cooper and W. C. Dunkelberg, “Old Questions, New Answers and Methodological Issues,” *American Journal of Small Business*, Vol.11, No.3, pp.11-23, 1987.
- [25] R. G. Cooper, “New Product Performance: What Distinguishes the Star Products,” *Australian Journal of Management*, Vol.25, No.1, pp.17-45, 2000.
- [26] G. S. Day, *About Markets, Marketing Association Report, Number*, Cambridge(MA), MSI, 1991.
- [27] J. W. Dean, P. Brandes, and D. Dharwadkar, “Organizational Cynicism,” *Academy of Management Review*, Vol.23, No.2, pp.341-352, 1998.
- [28] M. A. Farrell, “Antecedents and Consequences of a learning Orientation,” *Marketing Bulletin*, Vol.10, pp.38-51, 1999.
- [29] J. Jaccard, R. Rurrisi, and C. K. Wan, *Interaction Effects in Multiple Regression*, Newbury Park, CA : Sega, 18, 1990.
- [30] A. K. Kohli and B. J. Jaworski, “Marketing Orientation: The Construct, Research Proposition and Managerial Implications,” *Journal of Marketing*, Vol.54, pp.1-18, 1990(4).
- [31] A. K. Korman, “Toward an Hypothesis of Work behavior,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.54, pp.31-41, 1970.
- [32] A. K. Korman, “Organizational Achievement, Aggression and Creativity: Some Suggestions Toward an Integrated Theory,” *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.6, pp.593-613, 1971.
- [33] A. K. Korman, “Hypothesis of Work Behavior Revisited and an Extension,” *Academy of Management Review*, Vol.1, pp.50-63, 1976.
- [34] C. Moorman and A. S. Miner, “Organizational Improvisation and Organizational Memory,” *Academy of Management Review*, Vol.23, No.4, pp.698-723, 1998.
- [35] J. Pfeffer, *Human Equation*. Harvard Business School Press, Boston, MA, 1998.
- [36] J. L. Pierce and D. G. Gardner, “Self-Esteem Within the Work and Organizational Context: A

- Review of the Organization-Based Self-Esteem Literature,” *Journal of Management*, Vol.30, No.5, pp.591-622, 2004.
- [37] J. L. Pierce, D. G. Gardner, L. L. Cummings, and R. B. Dunham, “Organization-Based Self-Esteem: Construct Definition Measurement and Validation,” *Academy of Management Journal*, Vol.32, pp.622-648, 1989.
- [38] J. L. Pierce, D. G. Gardner, R. B. Dunham, and L. L. Cummings, “The Moderating Effects of Organization-Based Self-Esteem on Role Condition-Employee Response Relationships,” *Academy of Management Journal*, Vol.36, pp.622-648, 1993.
- [39] A. E. Reichers, J. P. Wanous, and J. T. Austin, “Understanding and Managing Cynicism About Organizational Change,” *Academy of Management Executive*, Vol.11, No.1, pp.48-59, 1997.
- [40] M. Rosenberg, *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press, 1965.
- [41] D. M. Rousseau and S. A. Tijoriwala, “What’s a Good Reason to Change? Motivated Reasoning and Social Accounts in Promoting Organizational Change,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.84, pp.514-528, 1999.
- [42] J. M. Sinkula, W. Baker, and T. G. Noordewier, “A Framework for Market-Based Organizational Learning: Linking Values, Knowledge and Behavior,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.25, pp.305-318, 1997.
- [43] S. F. Slater and J. C. Narver, “Market Orientation and the Learning Organization,” *Journal of Marketing*, Vol.59, Vol.63-74, 1995.
- [44] E. Stark, L. T. Thomas, and P. Poppler, “Psychological Disposition and Job Satisfaction Under Varying Conditions of Organizational Change: Relevance and Meaning From Survivors and Walking Wounded,” Paper Presented at the Annual Meeting of the Western Academy of Management, Kona, Hawaii, 2000.
- [45] L. Van Dyne, D. VandeWalle, T. Kostova, and L. L. Cummings, “Collectivism, Propensity to Trust and Self-Esteem as Predictors of Organizational Citizenship in a Non-Work Setting,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.21, pp.3-23, 2000.
- [46] J. P. Wanous, A. E. Reichers, and J. T. Austin, “Cynicism About Organizational Change: Measurement, Antecedents, and Correlates,” *Group & Organization Management*, Vol.25, No.2, pp.132-153, 2000.
- [47] J. P. Wanous, A. E. Reichers, and J. T. Austin, “Organizational Cynicism: An Intial Study,” *Academy of Management Best Papers Proceedings*, pp.269-273, 1994.

저 자 소 개

박 영 배(Young-Bae Park)

정회원



- 1986년 : 성균관대학교 경영학과 (경영학석사)
- 1989년 : 타이완 국립정치대학 경영학과(경영학박사)
- 현재 : 세명대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 인적자원, 조직행동, 중소기업경영, 비  
교경영, 서비스 경영

