

인적자본과 혁신행동의 관계에서 조직몰입의 매개효과 -호텔기업을 중심으로-

Mediating Effects of Organizational Commitments on the Relationship between
Human Capitals and Innovative Behaviors
-Focused on the Hotel Firms-

하용규

경기대학교 관광대학원 외래교수

Yong-Kyu Ha(hoteline@empas.com)

요약

본 연구는 호텔기업의 인적자본이 조직몰입 및 혁신행동에 미치는 영향과 조직몰입이 인적자본과 혁신행동의 관계에 미치는 매개효과를 밝혀내고자 서울지역에 소재한 특등호텔 종사원을 대상으로 실증분석을 시행하였다. 그 결과 인적자본이 조직몰입과 혁신행동에 영향력이 있고, 조직몰입이 혁신행동에 유의한 영향력이 있음을 밝혀냈다. 또한 조직몰입이 인적자본과 혁신행동의 관계에 부분적인 매개효과를 나타냄을 밝혀냈다. 이 결과는 호텔기업 인적자본의 중요성 및 종사원의 조직몰입이 경쟁환경에서 우위를 점하기 위한 중요한 역할을 한다는 새로운 방향을 시사하는 결과라고 할 수 있다.

■ 중심어 : | 인적자본 | 조직몰입 | 혁신행동 |

Abstract

This study aimed to explore the relationships among human capitals, organizational commitments, innovative behaviors of employees in a deluxe hotel in Seoul. The results of this study are, human capitals have a direct impact on organizational commitments, and innovative behaviors. and organizational commitments directly influence to innovative behaviors.. And organizational commitments have a mediating effect partially between human capitals and innovative behaviors.

These results suggest that the new direction of the importance of human resource managements on accumulating human capitals in organization and the importance of organizational commitments of employees on competing environments in the hotel industry for competitive advantage.

■ keyword : | Human Capitals | Organizational Commitments | Innovative Behaviors |

I. 서론

글로벌시대에 현대기업 경영의 경쟁우위는 혁신적인 차원의 성과를 나타낼 수 있는 관점에서 기업조직의 노

하우, 보유한 인적자원의 역량, 고객이 만족하는 지수 등을 의미하는 지적자본에 대한 관리가 중요하게 인식되고 있다[1].

특히 호텔기업과 같이 인적자원에 의해 제공되는 서

접수번호 : #100406-001

접수일자 : 2010년 04월 06일

심사완료일 : 2010년 06월 08일

교신저자 : 하용규, e-mail : hoteline@empas.com

비스의 품질이 경쟁우위를 결정하게 되는 서비스 기업에서는[2], 인적자원의 역량으로서 지적자본에 대한 관리가 매우 중요한 요소로 부각되고 있다[3].

기업 내 축적된 지적자본은 여타 자본 요소들과는 달리 능동적인 특성을 갖고 있고 인적자원의 직무수행 노력을 증대시켜 기업의 경영성과에 지대한 영향을 미쳐 경쟁우위를 나타내기 때문이다[4].

이와 같은 맥락에서 지적자본의 핵심적인 특성을 갖는 요소가 인적 자본이다.

인적자본에 대한 다양한 선행 연구들에 의하면, 기업 조직에서 보유한 인적자본의 수준이 높으면 종사원의 직무에 대한 만족도가 높아지고 이직율이 감소하며 생산성을 향상시켜 조직몰입, 혁신행동 등의 조직유효성과 기업의 재무 경영성과가 증대된다고 하였다[1][5][6].

따라서 호텔기업과 같은 서비스 기업에서 능동적으로 직무수행을 하게 되는 혁신적 행동을 나타내고 이를 통해서 기업의 성과를 극대화 시키는 중요성을 갖는 요소가 인적자본이라고 할 수 있다.

한편 기업의 조직성과에 영향을 미치는 중요한 조직유효성 개념으로 조직 몰입과 혁신행동이 있다.

우선 조직 몰입이란 조직의 유효성 측면에서 다른 관련요인보다 근본적 토대를 이루는 개념이다[7].

조직 행동에 대한 선행 연구를 살펴보면 조직 몰입은 조직 내 종업원들의 태도와 행동에 지대한 영향을 미치는 개념 이라는 관점에서 중요성이 강조되고 있다 [8][9].

유사한 관점에서 조직몰입은 조직구조, 인적자원 관리, 직무자율성, 인적자본 등에 의해서 증대되는 한편 [10-12], 인적자본, 기업문화, 직무특성 등의 선행 요인과 혁신행동이라는 결과 요인과의 관계에 매개적인 효과도 나타낸다고도 하였다[10][13][14].

다음으로 조직 관리와 관련하여 조직의 성과를 위해서 구성원들이 나타내야 하는 중요한 요소로 혁신행동이 있다[4].

혁신행동에 대해 조직의 궁극적인 성과 향상에 기여한다는 관점에서 혁신행동의 선행 요인에 대한 연구들은 개인 차원으로 창의성, 성취 욕구, 적극성 등의 인적자본 요소들이 혁신 행동을 증대시킨다는 관점으로 수

행되었다[5][16][17]. 또한 구성원들의 혁신 활동이 증대되면 시장의 기본 질서를 타개하며 진입 장벽을 형성하는 한편 지속적으로 기업 경쟁우위를 창출하게 된다며 혁신행동의 중요성을 강조하였다[18][19].

이상과 같이 호텔기업에서 성과 극대화를 위해서는 종사원에게 축적된 인적자본, 종사원의 조직몰입수준, 종사원이 나타내는 혁신행동이 매우 중요함을 이해할 수 있다.

다양한 선행 연구들에 의하면 인적자본과 조직몰입, 혁신행동 등의 조직 유효성과의 직접적인 관계를 중심으로 수행되어 왔고 인적자본과 혁신행동과의 관계에 조직몰입의 간접 효과에 대한 연구는 부족하게 연구되었다. 특히 호텔기업의 대상으로 세 가지 요인간의 관계에 대한 실증 연구는 부족한 것이 현실이다.

이에 따라 본 연구는 국내 특등급 호텔을 대상으로 호텔기업에 중요한 개념인 인적자본, 조직몰입, 혁신행동 간의 직·간접적인 효과에 대해 실증 분석을 행하고자 한다.

실증 분석 결과를 토대로 하여 호텔기업 경영상 인적자본, 조직몰입, 혁신행동 등의 중요성을 강조하는 관점에서의 인적자원 관리 방향을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 인적자본

인적자본은 기업경영에 있어 무한의 가치를 갖고 있으며 장기적인 경쟁우위의 토대가 되는 지적자본[20] 중에서 능동적이고 핵심적인 요소로서 그 중요성이 강조되고 있는 개념이다[4].

인적자본이란 ‘기업의 종사원과 경영자들이 갖추고 있는 모든 개인적 능력, 지식, 기술, 경험 등의 무형적인 자산의 총합’을 의미한다[5].

인적자본에 대한 선행 연구들은 인적자본이 구성원의 지식가치를 의미하며 기업의 부를 창출하는데 기여한다는 관점으로 연구되어오고 있다[21][22]. 유사한 관점에서 인적자본은 종사원들에 대한 지식창출을 통해서 자발적으로 자기능력개발, 업무능력 향상, 대인관계

증대 등의 노력을 포함으로써 기업의 경제적 부가가치 극대화에 기여한다고 하였다[5][23].

또한 인적자본이 축적된 기업에서는 종사원의 만족 수준이 높아지고 지적수준이 향상되며 구성원 간의 신뢰도 높아지는 한편, 종사원의 이직률 감소, 직무생산성 향상 등을 통해서 조직몰입이나 혁신행동 등의 결과를 나타낸다고 하였다[13][16].

그 외 인적자본에 대한 연구들도 인적자본이 조직전체의 분위기를 학습적으로 변화시키고 생산성을 향상시키며 종사원의 문제 해결 능력과 관련한 혁신행동을 나타낸다고 하였다[3][24-26].

이상과 같이 고객과의 다양한 접촉과정에서 고객으로 하여금 우수한 서비스 품질을 지각하도록 하기 위해 종사원의 자발적 노력이 필수적인 호텔기업에서는 인적자본이 매우 중요한 요인이라고 할 수 있다.

2. 조직몰입

조직몰입이란 ‘조직이 존속되고 발전 될 수 있도록 구성원들이 속한 조직을 위해 무엇인가를 하고자 하려는 적극적인 관계’를 의미한다[27].

조직행동에 대한 학자들의 견해에 따르면 구성원들이 속한 조직에 몰입될수록 조직이 성과가 증대되기 때문에 조직몰입이 중요하며 다른 성과 변수보다 조직성과에 근간을 나타내는 요인이라고 하였다[28][29].

또한 조직 몰입에 영향을 미치는 선행변수에 대한 연구들은 조직구조의 특성, 조직의 인적자원관리수준, 조직의 분위기, 인적자본 등이 조직몰입을 통해서 여타의 조직 유효성이나 성과를 증대시킨다고 하였다[30][31].

호텔기업과 같은 서비스 기업에서는 구성원의 조직에 대한 적극적 태도에 대한 객관적 검증을 위해서 조직유효성 지표로 조직몰입을 널리 이용하고 있다.

구성원의 적극적 태도에 의해 고객과의 접촉과정에서 수행직무성과 향상을 위해 노력하게 되기 때문이다.

3. 혁신행동

기업 내 혁신행동이란 ‘조직 구성원이 창의적인 아이디어를 창출하고 아이디어를 조직에 유용하도록 제품, 서비스, 공정으로 적용시키고 전환시키는 과정’을 의미

한다[25].

혁신행동에 대한 선행연구들은 혁신행동의 선행요인으로서 축적된 지식, 기술적 능력 등의 인적자본과 조직구조와 특성, 조직문화, 조직자원, 조직몰입과 같은 조직구성원들의 심리적 상태 등을 제시하고 있다 [18][25][26][32][33].

또한 조직 구성원들의 혁신행동이 조직 내에 확산될 수록 기업이 속한 시장 내에서 진입장벽을 형성하는 한편 장기적으로 경쟁 우위를 창출할 수 있도록 기업 성과를 증대시키게 된다고 하였다[18][19].

이상과 같이 고객과의 다양한 접촉과정에서 신속한 의사결정을 통해 고객의 욕구를 충족시켜야 하는 호텔 기업에서는 창의적 행동을 의미하는 종사원의 혁신행동은 간과해서는 안 될 중요한 개념이다.

III. 연구조사 설계

1. 조사 설계 및 가설의 설정

본 연구는 선행 연구를 바탕으로 하여 호텔기업 종사원의 조직몰입과 혁신행동을 결과 변수로 설정하고 인적자본이 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향을 실증 분석코자 하였다 또한 인적자본과 혁신행동의 관계에 조직몰입이 미치는 매개효과도 검증하고자 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였으며, 다음과 같이 가설을 설정하였다.

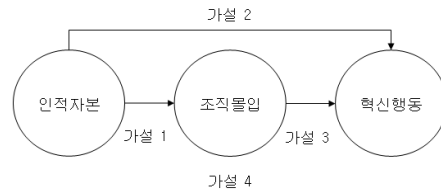


그림 1. 연구모형

1.1 인적자본과 조직몰입과의 관계

인적자본에 대한 선행 연구들을 살펴보면 인적자본이란 구성원들의 직무수행 의지를 증대시키기 위해 필요한 지식과 기술을 보유한 정도로 전제하고 기업 자체

적인 가치와 모방할 수 없는 역량으로 기업의 성과에 매우 중요한 역할을 한다고 하였다[34].

이와 같은 맥락에서 다양한 선행연구들은 인적자본이 높은 수준으로 축적된 기업일수록 종사원들의 조직에 대한 애착심, 조직에 잔류하고 더욱 직무에 노력을 기하고자 하는 조직몰입, 이직의도 감소 등의 조직유효성 태도가 확산된다고 하였다[2][4][5][7][17][19]. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설1]을 설정하였다.

[가설 1] 호텔기업 인적자본은 종사원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2 인적자본과 혁신행동과의 관계

인적자본이 혁신행동에 미치는 영향에 대한 선행연구들은 기업 조직 내 인적자본이 축적될수록 종사원들의 창의적 행동, 생산성 향상, 직무 성취 욕구 증대, 혁신적인 가치관과 신념의 확산 등의 혁신행동이 증대된다고 주장하였다[1][3][5][18][20][22][23].

유사한 관점에서 여타의 연구들은 종사원의 다면적 사고 등을 내포하는 인적자본이 문제 해결 능력을 배양하도록 혁신행동을 나타나게 하고[25], 종사원의 기업과 신념, 성장욕구 등에 대한 가치관과 확신이 혁신행동을 증대시킨다고 하였다[26]. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설2]를 설정하였다.

[가설 2] 호텔기업 인적자본은 종사원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.3 조직몰입과 혁신행동과의 관계

조직몰입이란 애사심, 근속 행복감, 개별 필요성 인식 등 조직 발전을 위해 구성원들이 노력하려는 적극적인 심리상태를 의미한다[27].

조직몰입에 대한 선행 연구에 따르면 조직구성원들이 조직에 대해 몰입할수록 종사원들은 더욱 창의력을 발휘하고 업무능력 향상, 문제해결능력 향상, 자신감 등을 의미하는 혁신행동과 기타 조직성과를 증대시킨다고 하였다[7][9][18][23][26].

유사한 관점의 연구들은 조직구성원들의 혁신하려는 노력, 조직에 대한 애사심 등의 가치관과 구성원의 직

무에 대한 인내심과 독립심 등의 요인들이 구성원 혁신행동에 영향을 미친다고 하였다[26][35]. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 3]을 설정하였다.

[가설 3] 호텔기업 종사원의 조직 몰입은 종사원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.4 인적자본, 조직몰입, 혁신행동의 관계

조직몰입이 인적자본과 혁신행동의 관계에 미치는 매개 효과에 대한 선행연구들은 조직의 특성, 인적자본, 조직문화 등이 구성원의 조직몰입을 통해서 구성원의 혁신행동으로 귀결된다고 하였다[36-38].

조직몰입이 구성원의 심리적 상태라는 관점에서 유사하게 수행된 연구들을 살펴보면 조직을 위해 애착심이나 미래의 비전, 긍정적인 심리상태 등의 요인들이 혁신행동에 영향을 미친다고 제시하였다[17][39][40]. 이상과 같은 논의를 바탕으로 하여 다음과 같이 [가설 4]를 설정하였다.

[가설 4] 호텔기업 종사원의 조직몰입은 인적자본과 혁신행동 간의 관계에 매개효과를 나타낼 것이다.

2. 측정 변수의 구성

2.1 인적자본

인적자본은 ‘기업의 종사원과 경영자들이 갖춘 개인적 능력, 지식, 기술, 경험 등의 무형적 자산의 총합’으로 정의 하였다[5]. 설문조사 항목은 Bontis[24]의 연구에서 사용된 14개 문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 사용하며 측정하였다.

2.2 조직몰입

조직몰입은 ‘조직이 존속되고 발전될 수 있도록 구성원들이 속한 조직을 위해 무엇인가를 하고자 하려는 적극적 관계’로 정의하였다[27]. 조사항목은 하용규[27]의 연구에서 사용한 6개 문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.3 혁신행동

혁신행동은 ‘조직구성원이 창의적인 아이디어를 창

출하여 조직에 유용하도록 제품, 서비스, 공정에 적용 및 전환시키는 과정'으로 정의하였다[25]. 조사항목은 Scott and Bruce[41]를 바탕으로 김경재, 정범구[1]의 연구에서 사용한 5개 문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

IV. 실증분석

1. 조사대상자의 특성

본 연구는 서울특별시에 소재한 12개의 특등급 호텔을 방문하여 각각의 호텔 종사원을 대상으로 조사를 실시하였다. 설문지는 총 230부를 배포하여 228부가 회수되었으며 그 중 응답이 불성실한 6부를 제외한 총 222부가 분석에 사용되었다.

인구통계적 특성을 살펴보면 남자 59.5%, 여자 40.5%이고 학력은 대졸 41.9%, 전문대졸 27.5%순으로 나타났다. 근무부서는 식음료 34.2%, 객실 29.7%, 관리부서 18.9%였으며, 직위는 과장급미만이 73.4%, 과장급 13.5%, 차·부장급 13.1%의 순으로 나타났다.

2. 신뢰성 및 타당성 평가

본 연구의 경우 개념의 조작적 정의를 토대로 각 연구 단위들의 측정항목들에 대한 내적 일관성은 Cronbach's α 값으로 검정하였다.

표 1. 인적자본 요인분석 결과

구분	지식/태도	역량/성과	Cronbach's α
목표된 수준의 자신감	.798		.918
새로운 개발아이디어의 제시	.747		
팀별 과업 시 최선의 노력	.812		
새로운 아이디어의 지속생성	.859		
적절한 기술훈련/교육 향상 시행	.612		
창조적이고 현명한 종사원	.664		.899
종사원 만족		.720	
동종업계 최고의 인재		.507	
최대 성과를 보여주는 종사원		.599	
정확한 업무수행		.688	
종사원 상호간 학습		.734	
그를 토론시 자유로운 의사표현		.694	
자신의 재능 100% 사용		.806	
자신이 가진 최선의 능력을 발휘		.668	
eigen 값	8.051	1.029	
누적 총분산 설명력	57.504	64.856	

타당성분석을 위한 요인추출방법으로는 주성분분석을 사용하였으며, 직교회전(varimax)방식에 의해 고유치가 1 이상인 요인만 선택하였다. 분석결과 독립변수인 인적자본은 지식/태도, 역량/성과 등 2개 요인, 매개변수인 조직몰입은 정서적 몰입과 유지적 몰입 2개 요인으로 나뉘어 추출되었고, 종속변수인 혁신행동은 단일요인으로 추출되었다.

표 2. 조직몰입 요인분석 결과

구분	정서적 몰입	유지적 몰입	Cronbach's α
애사심정도	.863		.850
근속행복감정도	.875		
공동운명의식정도	.773		
가족애의정도	.809		.881
근속필요성정도		.877	
퇴직상실감정도		.881	
eigen 값	3.738	1.050	
누적 총분산 설명력	62.299	79.803	

표 3. 혁신행동 요인분석 결과

구분	혁신행동	Cronbach's α
아이디어실행 자원조사확보	.815	.888
창의혁신적인 행동	.786	
혁신행동을 위한 계획과 일정	.873	
창의적인 아이디어 제시	.857	
새로운 직무기법아이디어 탐색	.831	
eigen 값	3.468	
누적 총분산 설명력	69.335	

3. 가설의 검증

가설은 인적자본과 혁신행동 간의 관계에 있어서 조직몰입의 매개작용에 관한 것으로, 가설검증을 위해 매개회귀분석을 실시하였다.

Baron and Kenny의 방법론에 의하면 (1) 1단계에서 독립변수는 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 하며, (2) 2단계에서 독립변수는 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 하고, (3) 3단계에서 매개변수는 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야하며, (4) 매개변수를 포함한 회귀방정식에서 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 조건(2)의 경우보다 작거나 전혀 없어야 한다. 감소한 경우 부분매

개효과가 있음을 의미하며, 전혀 없는 경우 완전매개효과가 있음을 의미한다[42].

1단계에서 지식/태도($\beta=.184, p<.01$)와 역량/성과($\beta=.507, p<.001$)는 정서적 몰입에 대해 통계적으로 유의한 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 유지적 몰입에 대한 검증결과도 지식/태도($\beta=.471, p<.001$)와 역량/성과($\beta=.537, p<.001$)가 유의한 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 VIF 값이 1.000으로 나타나 다중공선성에도 문제가 없는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 1]이 채택되었고, 매개회귀분석 조건(1)이 충족되었다.

2단계에서 지식/태도($\beta=.430, p<.001$)와 역량/성과($\beta=.687, p<.001$)는 혁신행동에 대해 통계적으로 유의한 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 VIF 값이 1.000으로 나타나 다중공선성에도 문제가 없는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 2]는 채택되었고, 매개회귀분석 조건(2)도 충족되었다.

3단계에서 정서적 몰입($\beta=.547, p<.001$)과 유지적 몰입($\beta=.565, p<.001$)은 혁신행동에 통계적으로 유의한 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 VIF 값이 1.000으로 나타나 다중공선성에도 문제가 없는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 3]은 채택되었고, 매개회귀분석 조건(3)도 충족되었다.

마지막으로 인적자본과 혁신행동의 관계에서 정서적 몰입의 매개효과를 검증한 결과 인적자본의 영향정도가 2단계에 비하여 지식/태도(.430→.399), 역량/성과(.687→.602)등 두 가지 요인 모두 β 값이 감소하였음을 확인 할 수 있었다. 또한 VIF 값은 1.000-1.410로 나타나 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 따라서 인적자본과 혁신행동의 관계에서 정서적 몰입은 부분적인 매개작용을 하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

표 4. 인적자본과 혁신행동의 관계에서 정서적 몰입의 매개효과

구분	1단계		2단계		3단계	
	정서적 몰입		혁신행동		혁신행동	
	β	t	β	t	β	t
(상수)		.000		.000		.000
지식/태도	.184**	3.230	.430***	10.868	.399***	10.133
역량/성과	.507***	8.907	.687***	17.366	.602***	13.400

정서적몰입				.168***	3.684
R ²	.291	.657	.677		
수정R ²	.284	.654	.673		
F	44.884***	209.842***	13.571***		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

또한 인적자본과 혁신행동의 관계에서 유지적 몰입의 매개효과를 검증한 결과 인적자본의 영향정도가 2단계에 비하여 지식/태도(.430→.437), 역량/성과(.687→.695)등 두 가지 요인 모두 β 값이 증가하였음을 확인할 수 있었다. 또한 VIF 값은 1.000-2.042로 나타나 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 따라서 인적자본과 혁신행동의 관계에서 유지적 몰입은 매개작용을 하지 않는 것으로 판단할 수 있다. 따라서 [가설4]는 부분 지지되었다. 이러한 검증 결과는 김경태·정범구[1]의 연구가 지적자본과 혁신행동의 관계에서 심리적 자본의 조절효과를 검증하였고, 문계완·최석봉·문계승[43]의 연구가 조직문화와 혁신행동 간의 관계를 검증한 점, 송정수·양필석[44]의 연구가 신뢰와 혁신행동 간의 관계에 심리적 임파워먼트의 매개효과를 검증한 국내 여타의 연구들과 비교할 때 조직구성원의 심리적 상태인 관점에서는 조직몰입과 유사한 신뢰, 조직문화, 임파워먼트를 간접효과 변수로 채택한 유사점이 있을 수 있다. 그러나 본 연구의 결과는 특이하게 조직몰입의 매개효과에 대한 결과를 밝혔다는 측면에서 차별화된 결과라고 할 수 있겠다.

표 5. 인적자본과 혁신행동의 관계에서 유지적 몰입의 매개효과

구분	1단계		2단계		3단계	
	유지적 몰입		혁신행동		혁신행동	
	β	t	β	t	β	t
(상수)		.000		.000		.000
지식/태도	.471***	9.954	.430***	10.868	.437***	9.140
역량/성과	.537***	11.366	.687***	17.366	.695***	13.898
유지적몰입					-.014	-.254
R ²	.510		.657		.657	
수정R ²	.506		.654		.652	
F	114.134***		209.842***		.065	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

V. 결론

호텔기업과 같은 서비스기업에서는 인적자원에 의해 제공되는 서비스의 품질이 경쟁우위를 결정하게 되는 특성을 갖고 있다. 이러한 인적자원의 역량으로서 인적자본은 여타의 자본적인 요소보다 능동적인 특성을 갖고 있어 인적자원의 직무수행 노력을 증대시켜 기업의 경영성과에 지대한 영향을 미쳐 경쟁우위를 나타내는 중요성을 내포하고 있다.

따라서 본 연구는 호텔기업의 인적자원관리 관점에서 인적자본의 중요성을 강조하기 위한 목적 하에 선행연구에서 제시한 결과를 바탕으로 인적자본, 조직몰입, 혁신행동 간의 관계를 밝히기 위해서 연구대상을 호텔기업으로 설정하고 실증분석을 수행하고자 하였다.

실증분석의 결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔기업의 인적자본이 조직몰입에 미치는 영향을 검증한 결과 인적자본이 종사원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 선행연구를 지지하는 결과가 나타났다. 이러한 결과가 의미하는 것은 호텔기업의 인적자원관리 측면에서 인적자본의 축적 수준을 높일수록 종사원의 애사심, 근속에 대한 행복감, 공동체 의식, 가족애, 근속에 대한 필요성 등을 의미하는 조직에 대한 몰입이 증대되어 기업을 위한 노력을 적극적으로 수행하게 된다는 것을 뜻한다고 할 수 있다.

둘째, 호텔기업의 인적자본이 종사원의 혁신행동에 미치는 영향에 대해서는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구를 지지하는 결과로서 호텔기업에서 종사원들에 대한 자신감 부여, 팀별과업에 최선을 다하도록 동기부여, 적절한 교육훈련, 근속에 대한 자부심 부여, 학습분위기 조성, 자유로운 의사소통 등을 통해 인적자본을 조직 내에 축적시킬수록 종사원들이 새로운 아이디어를 창출하고 보다 창의적인 행동을 나타내며 새로운 직무수행기법 등을 찾고자 하는 의지가 증대되는 혁신적인 행동을 나타내게 되어 기업의 성과에 기여한다는 것을 의미하는 결과라고 할 수 있다.

셋째, 호텔기업 종사원의 조직몰입이 종사원들이 나타내는 혁신행동에 미치는 영향에 대해서도 위의 결과

와 마찬가지로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과도 역시 선행연구를 지지하는 결과로서 호텔기업의 종사원들에 대해 애사심, 근속행복감, 공동체 의식, 근속 필요성의 증대시키기 위한 노력을 피하게 되면 종사원들이 자발적으로 혁신적인 행동을 나타내게 되고 결국 호텔기업의 성과에 기여할 수 있다고 하겠다.

마지막으로 국내 호텔기업에서 종사원의 기업조직에 대한 조직몰입이 인적자본과 혁신행동의 관계에 미치는 매개효과에 대해서는 정서적 몰입(애사심, 근속행복감, 공동운명체 의식, 가족애)만 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구와 다소 차이가 있는 결과라고 할 수 있는데, 그 이유를 분석해보면 우선 조사시기와 조사 대상의 차이에 의한 것으로 추정할 수 있다. 둘째로 조직을 위해 능동적이고 적극적인 관점이 정서적몰입인 것에 비해서 유지적 몰입은 본인의 필요에 의한 수동적인 몰입의 형태인 것을 감안하면 당연한 결과인 것으로 판단된다. 따라서 이러한 결과가 시사하는 점은 호텔기업에서 종사원의 인적자본을 높은 수준으로 축적시키면 애사심이 증대되고 공동체 운명 의식 등의 조직몰입이 증대됨을 통해 종사원들의 혁신행동이 증대될 수 있음을 의미하는 결과라고 할 수 있다. 종합적으로 본 연구의 결과가 인적자원관리 측면에서 호텔기업 경영에 시사하는 점은 호텔기업의 인적자본에 대한 축적이 중요함을 의미하고 보다 구체적으로는 종사원들의 직무목표 수행에 대한 자신감을 부여하고 팀별 과업 수행에 대해 최선을 다할 수 있도록 적절한 보상시스템의 구축, 지속적이고 반복적인 직무교육의 시행, 동종업계 최고라는 자부심 증대, 자유로운 의사소통 시스템의 구축, 학습적인 조직분위기 조성 등에 대한 노력을 수행하도록 제시하는 것이라고 사료된다. 한편 본 연구가 갖는 선행연구와의 차별점은 인적자본, 조직몰입, 혁신행동의 관계에 대해 국내 호텔기업을 대상으로 실증분석을 수행하였다는 점과 대부분의 연구들이 조직몰입을 결과변수로 채택하여 검증한 것에 비해서 본 연구는 매개변수로 채택하여 검증한 것이 학술적인 연구에 새로운 시사점을 제공한 결과라고 할 수 있다.

끝으로 본 연구가 갖는 한계점을 제시하자면 호텔기업의 경영성과에 영향을 미치는 요인이 다양하게 존재함에도 불구하고 인적자본으로 국한한 점, 결과변수로 혁신행동으로 국한한 점 등을 들 수 있겠다. 또한 조사의 시기도 횡단적으로 이루어졌기 때문에 연구의 결과의 지속성 측면에서의 한계점이 있을 수 있다. 따라서 다양한 변수를 반영하여 종단적으로 수행될 수 있는 보다 발전적인 연구가 이루어지길 기대한다.

참고 문헌

- [1] 김경재, 정범구, “지적자본이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구: 심리자본의 조절효과를 중심으로”, 생산성논집, 제22권 제1호, pp.25-47, 2008.
- [2] J. Barney, “Firm Resources and Sustained Competitive Advantage,” *Journal of Management*, Vol.17, pp.99-120, 1991.
- [3] 김효근, 강윤선, 정성희, “지적자본이 기업의 성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, 지식경영연구, Vol.4, No.1, pp.33-52, 2003.
- [4] N. Bontis, “Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models,” *Management Decision*, Vol.36, No.2, pp.63-76, 1998.
- [5] L. Edvinsson and M. Malone, *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value By Finding Its Hidden Brainpower*, New York, Harper business, p.11, 1997.
- [6] N. Bontis and J. Fitz-enz, “Intellectual Capital ROI: A causal map of human capital antecedents and consequents,” *Journal of Intellectual Capital*, Vol.3, No.3, pp.223-247, 2002.
- [7] K. R. Ferris and N. Aranya, “A Comparison of Two Organizational Commitment Scales,” *Personnel Psychology*, Vol.36, pp.15-27, 1983.
- [8] L. M. Shore and L. E. Tetrick, “A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, pp.637-643, 1991.
- [9] J. E. Mathieu and D. M. Zajac, “A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequence of Organization Commitment,” *Psychology Bulletin*, Vol.108, No.2, pp.171-194, 1990.
- [10] J. W. Bishop and K. D. Scott, “An Examination of Organization and Team Commitment in a Self-Directed Team Environment,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.85, No.3, pp.439-450, 2000.
- [11] L. G. Hrebiniak and J. A. Alutto, “Personnel and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.17, pp.1-12, 1972.
- [12] B. Buchanan II, “Building Organizational Commitment: The socialization of managers in work organizations,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.19, pp.2-8, 1974.
- [13] O. Janssen, “The Joint Impact of Perceived Influence and Supervisor Supportiveness on Employee Innovative Behavior,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.78, pp.573-379, 2005.
- [14] 서재현, “집단 응집성, 상사에 대한 신뢰, 직무만족이 팀 몰입과 조직몰입을 통해 조직시민행동 및 역할 내 행동에 미치는 간접효과에 관한 연구”, 한국인사관리학회, 제27권, 제4호, pp.1-23, 2003.
- [15] M. A. West, “Innovation amongst Health Care Professionals,” *Social Behavior*, Vol.4, No.2, pp.173-184, 1989.
- [16] O. Janssen, “Job Demands, Perceptions of Effort-Reward Fairness and Innovative Work Behavior,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.73, pp.287-302,

- 2000.
- [17] F. Luthans, K. W. Luthans, and B. C. Luthans, "Positive Psychological Capital: Going beyond human and social capital," *Business Horizon*, Vol.47, p.450-50, 2004.
- [18] 김일천, 김종우, 이지우, "혁신적 업무행동의 선행요인에 관한 연구", *경영연구*, 제19권, 제2호, pp.281-316, 2004.
- [19] A. M. McCarthy and T. S. Schoenecker, "Commitment to Innovation: The impact of top management team characteristics," *Research and Development Management*, Vol.29, pp.199-216, 1999.
- [20] L. Edvinsson and P. Sullivan, "Developing a Model for Managing Intellectual Capital," *European Management Journal*, Vol.14, August, pp.356-364, 1996.
- [21] J. Roos, "Exploring the Concept of Intellectual Capital," *Long Range Planning*, Vol.31, No.1, pp.150-153, 1998.
- [22] 우성진, *지식경영의 선행요인 및 조직행동에 대한 매개효과에 관한 연구*, 박사학위논문, 경남대학교, 2003.
- [23] 김창호, 변상우, "지식경영의 선행요인 및 조직행동에 대한 매개효과에 관한 연구", *인적자원관리연구*, 제5집, pp.217-236, 2002.
- [24] N. Bontis, "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries," *Journal of Intellectual Capital*, Vol.1, No.1, pp.85-100, 2000.
- [25] T. M. Amabile, "A Model of Creativity and Innovation in Organizations," *Research in Organizational Behavior*, Vol.10, pp.123-130, 1988.
- [26] 황운순, *지식경영의 핵심요인과 조직유효성 관계*, 박사학위논문, 대구대학교, 2001.
- [27] 하용규, *호텔 임파워먼트 도입이 리더십과 조직몰입의 관계에 미치는 영향*, 박사학위논문, 경기대학교, 2003.
- [28] R. M. Steers, "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitments," *Administrative Science Quarterly*, Vol.22, p.46, 1977.
- [29] J. P. Meyer and N. J. Allen, "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, pp.1-18, 1990.
- [30] 배종석, "인적자원관리와 기업성과: 비판적 고찰과 한국기업 적용과제", *인사관리연구*, 제25권, 제3호, 2001.
- [31] P. M. Wright and S. A. Snell, "Toward a Unifying Framework for Exploring Fit and Flexibility in Strategic Human Resource Management," *Academy of Management Review*, Vol.23, pp.756-772, 1998.
- [32] F. Damanpour and W. M. Evan, "Organizational Innovation and Performance: The problem of organizational lag," *Administrative Science Quarterly*, Vol.29, pp.392-409, 1984.
- [33] N. Nohria and R. Gulati, "Is Slack Good or Bad for Innovation?," *Academy of Management Journal*, Vol.39, No.5, pp.1245-1264, 1996.
- [34] R. Amitt and P. J. H. Schoenecker, "Strategic Assets and Organizational Rent," *Strategic Management Journal*, Vol.14, pp.33-46, 1993.
- [35] M. Howell and C. A. Higgins, "Champions of Technologic Innovation," *Administrative Science Quarterly*, Vol.36, p.317, 1990.
- [36] 김종우, 이지우, 백유성, "조직내 교환관계, 조직몰입 및 혁신적 업무행동 간의 관계", *경영연구*, 제22권, 제4호, 2007.
- [37] 이인석, "혁신행동의 선행요인에 관한 실증적 연구", *인사관리연구*, 제23권, 제1호, pp.89-113, 1999.
- [38] J. L. Farr and C. M. Ford, *Individual*

Innovation, in M. A. West and J. L. Farr(Eds.), *Innovation and Creativity at Work*(pp.63-80), New York, Wiley.

- [39] F. Luthans, "Positive Organizational Behavior: Developing and managing psychological strengths," *Academy of Management Executive*, Vol.16, No.1, pp.57-72, 2004.
- [40] S. M. Jensen and F. Luthans, "Relationship between Entrepreneurs' Psychological Capital and Their Authentic Leadership," *Journal of Managerial Issues*, Vol.18, No.2, pp.254-273, 2006.
- [41] G. G. Scott and R. A. Bruce, "Determinants of Innovative Behavior: A path model of individual innovation in the workplace," *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.3, pp.580-607, 1994.
- [42] R. M. Baron and D. A. Kenny, "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, strategic, and statistical considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.
- [43] 문계완, 최석봉, 문재승, "리더십유형과 조직문화가 혁신행동에 미치는 영향", *산업경제연구*, 제22권, 제6호, pp.3289-3320, 2009.
- [44] 송정수, 양필석, "상사신뢰와 혁신행동간의 관계에 있어서 심리적 임파워먼트의 매개효과", *산업경제연구*, 제22권, 제5호, pp.2437-2455, 2009.

저 자 소 개

하 용 규(Yong-Kyu Ha)

정회원



- 2004년 2월 : 경기대학교 대학원 호텔경영학과(관광학박사)
- 2002년 3월 ~ 2006년 2월 : 경기대학교 관광대학원 겸임교수
- 2006년 3월 ~ 2008년 2월 : 중부대학교 호텔경영학과 전임교수

<관심분야> : 관광학 콘텐츠, 호텔인적자원관리, 호텔 서비스운영