

호텔 종사원의 심리적자본이 조직몰입에 미치는 영향 -심리적 주인의식의 매개효과를 중심으로-

Effects of Psychological Capitals of Hotel Employees' on Organizational Commitments -Focused on Mediating Effect of Psychological Ownerships-

하용규*, 강상묵**

극동대학교 호텔외식경영학과*, 영진전문대학 국제관광계열**

Yong-Kyu Ha(hoteline@empal.com)*, Sang-Muk Kang(sm kang73@empal.com)**

요약

본 연구의 목적은 서울특별시에 소재한 특등급 호텔기업 종사원의 심리적자본이 심리적주인의식과 조직몰입에 미치는 영향을 밝히고자 하였다. 또한 심리적주인의식이 심리적자본과 조직몰입에 미치는 매개효과를 밝히고자 하였다. 연구의 결과 심리적자본이 심리적주인의식과 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 심리적주인의식이 심리적자본과 조직몰입의 관계에 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과는 치열한 경쟁환경 하에 경쟁우위를 위해서 호텔산업의 조직관리 측면에 심리적자본의 중요성, 심리적주인의식의 중요성을 강조하는 관리시스템 구축의 필요성을 강조하는 결과라고 할 수 있다.

■ 중심어 : | 심리적자본 | 심리적주인의식 | 조직몰입

Abstract

This study aimed to explore the impacts of psychological capitals on the psychological ownerships and organizational commitments by employees in deluxe hotel located in Seoul. And also the mediating effects of psychological ownerships by employees on the relationships between psychological capitals and organizational commitments in hotel firms. The results of this study are, psychological capitals direct impacts on psychological ownerships and organizational commitments. And psychological ownerships influence mediating effects between psychological capitals and organizational commitments.

The results of this study suggests that to build organizational behaviors management systems on emphasizing of the importance of psychological capitals and the importance of psychological ownerships by employees on intense competing environments in hotel industry for competitive advantages.

■ keyword : | Psychological Capitals | Psychological Ownerships | Organizational Commitments

I. 서론

현대기업 경영여건 상 기업이 속한 환경의 불확실성과 기업 간 경쟁이 심화됨에 따라서 조직구성원이 보유

한 전문지식과 역량을 바탕으로 구성원의 직무수행에 의해 나타나는 성과가 경쟁우위의 토대가 된다. 이와 같은 관점에서 인적자원관리와 조직관리에 대한 중요성이 확산되고 있다[1].

특히 호텔기업과 같이 인적자원에 대한 의존도가 높고 고객과 직접 대면하고 인적자원이 발휘하는 직무능력과 이에 수반되는 행동이 경쟁우위의 토대가 되는 기업에서는 더욱 중요성이 강조된다[2-4].

이러한 맥락에서 기업의 인적자원관리와 조직관리에 있어 기업이 설정한 목표에 대한 성과와 긍정적인 조직의 심리적인 안정 등을 극대화시키는 방향으로 구성원들의 긍정적인 조직행동[5]을 나타내는 중요한 관리요소가 심리적자본이다[6].

심리적자본은 조직구성원 개개인이 주어진 환경에 대해 긍정적인 심리적 감정을 활용하여 진취적인 행동을 함으로써 조직성과를 향상시키는 것을 의미한다[7]. 이러한 심리적자본은 조직구성원의 긍정적 행동 차원으로서 경쟁기업과의 관계에서 우위의 점유하는 기업의 자본으로 여겨지며[8], 궁극적으로는 기업의 경영성과를 향상시키는 효과를 나타낼 수 있는 중요한 개념이다[9].

기업의 인적자원과 조직관리 관점에서 심리적자본에 관한 연구들에서 심리적자본이 기업의 성과 혹은 조직유효성에 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다. 특히 구성원의 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 영향을 미치고 있음을 제시하였다[10-12].

또한 심리적자본은 기업의 조직관리 상 조직구성원의 심리적 주인의식을 함양시키는데 기여하는 중요성을 내포하고 있다[13][14]. 심리적 주인의식이란 조직의 구성원이 속한 조직에 대해 자신의 소유로 느끼는 심리적인 상태로서[15], 조직의 이익을 위해 도움이 되는 행동을 유발시켜 조직의 성과를 증대시키는 중요성으로 인해 기업의 조직관리에 간과해서는 안 될 요소이다[16][17]. 특히 심리적 주인의식은 조직유효성에 관한 대표적인 개념인 조직몰입을 증대시킨다는 것이 여러 연구들에 의해 확인되었다[18-20].

조직몰입은 심리적자본, 심리적 주인의식과 관련이 깊은 개념으로 조직구성원이 조직을 위한 충성심을 나타내는 심리적인 상태로서 조직행동의 관점에서 구성원들이 발휘하는 최종적인 성과에 영향을 미치는 대표적인 개념이다[21].

이상과 같이 심리적자본, 구성원의 심리적 주인의식,

조직몰입은 조직구성원의 심리적인 상태라는 측면에서 연관성이 깊은 특성을 갖고 있다. 이에 대한 선행연구들은 심리적자본과 조직성과(유효성)와의 관계, 조직몰입의 다양한 선행변수와의 관계에 대해 직접적인 영향을 중심으로 수행되어 왔다. 또한 심리적자본, 심리적 주인의식, 조직몰입 간의 관계에 대해서 수행된 실증연구들도 부족하게 수행되었다.

특히 세 가지 개념의 관계에 대하여 호텔기업을 대상으로 수행된 연구는 지극히 부족한 것이 현실이다. 따라서 본 연구는 선행연구에 대한 문헌적 고찰을 통해 조직차원에서의 심리적자본이 조직몰입에 미치는 영향과 심리적자본과 조직몰입의 관계에 심리적 주인의식이 미치는 매개효과에 관한 실증분석을 통해 국내 호텔 산업 인적자원과 조직관리 측면에서 심리적자본과 심리적 주인의식에 대한 중요성을 밝힘으로써 새로운 인적자원과 조직관리 방향을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 심리적자본

기업 조직에 있어서 조직 구성원의 개인적 차원에서 중요한 변수 중 하나가 심리적 자본이다.

심리적 자본이란 “조직 구성원 개개인의 ① 수행과업을 성공적으로 수행할 수 있는데 필수적인 노력과 관련된 자신감(자기효능감), ② 현재와 미래에도 성공할 수 있다는 관점인 긍정적인 생각(낙관주의), ③ 목표를 향해 추진하거나, 필요한 경우 일을 성취하기 위해 목표를 수정할 수 있는 수단(희망), ④ 문제점이나 곤경에 처했을 때 일의 성공을 위해 문제점을 건디고 극복할 수 있는 능력(활력) 등에 대해 개발할 수 있도록 하는 긍정적인 심리적 상태”를 의미한다[22].

심리적 자본은 긍정적 심리학을 기반으로 해서 연구되어 왔으며 보다 확장된 연구가 진행되면서 긍정적인 조직행동으로 연구가 발전된 개념이다. 보다 구체적으로는 이러한 긍정적인 조직행동을 기업현장에서 조직성과 향상을 위한 방향으로 측정하고 개발하는 연구가 진행되고 있다[23].

이와 같이 심리적자본은 조직행동의 관점에서 인적 자원에 대한 심리적인 강점과 능력이라 할 수 있는 희망, 낙관주의, 활력 등을 기업 경영 분야에서 새롭게 조명할 수 있도록 하였고[24][25], 조직구성원의 긍정적인 심리상태는 구성원 동기부여되고 심리적 자본이 높은 수준으로 형성된 구성원은 다른 구성원보다 조직몰입, 심리적 주인의식, 생산성 향상을 나타낸다는 방향으로 연구가 발전되고 있다[6][7][9-11][13][14].

이와 같은 관점에서 심리적자본이 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구들을 살펴보면 우선 심리자본에 대한 연구를 초기에 발전시켰던 Luthans는 심리학적 접근을 통한 그의 연구에서 긍정적인 심리적 요소들이 조직성과에 영향을 미친다고 하였다. 또한 지속된 그의 연구에 따르면 조직차원에서 심리자본의 수준이 높을 경우에 기업 경쟁우위의 핵심요소에 유의한 영향이 있음을 밝혔다[6][9][24]. 이상과 같이 심리적자본은 기업 조직의 성과에 유의한 영향을 미치는 중요성을 갖는 요소라고 하겠다.

2. 조직몰입

조직몰입은 “조직과 가치관이 일치하거나 조직의 보상이 적절하여 조직에 잔류하려 하고 조직을 위해서 에너지와 충성심을 나타내는 것”을 의미한다[26][27]. 또한 조직몰입은 조직과 관련된 개인의 심리적인 상태로써 조직이 존속하고 발전하도록 구성원들이 조직을 위해 무엇인가를 하려는 적극적인 관계를 뜻한다[28]. 조직행동의 관점에서 구성원들의 조직몰입 수준이 높을수록 조직성과가 높아지기 때문에 그 중요성이 강조되고[29], 여타의 다른 성과변수보다 조직성과에 근간을 이루는 개념이 조직몰입이다[30]. 조직몰입은 호텔기업과 같은 서비스 기업에서 조직유효성으로서 타당성 입증 가능성이 성과지표로서 널리 사용되어지는 중요한 개념이다[28].

이상과 같이 조직몰입은 기업조직의 경영성과에 영향을 미치는 중요한 개념이다.

3. 심리적주인의식

심리적주인의식이란 ‘조직구성원이 조직에 대한 주

인의식을 갖는 심리적인 현상’을 의미한다[13]. 기업의 조직구성원들이 조직에 대해 주인의식을 갖게되면 개별 직무수행능력을 향상시키는 관점에서 심리적주인의식이 중요하고 이에 대한 연구가 지속적으로 수행되고 있다[29][30].

이러한 중요성 하에 심리적주인의식의 영향력에 대한 다양한 연구들은 심리적주인의식이 높게 형성된 종사원들은 조직몰입, 조직만족, 직무몰입 등을 향상시킨다고 제시하였다[18-20][31-34].

동일한 맥락에서 수행된 여타의 연구들 역시 기업조직 내 종사원의 주인의식이 조직에 대한 조직몰입, 조직시민행동 등의 긍정적인 태도로 이어져 기업의 경영성과에 영향을 미친다고 하였다[35][36].

이상과 같이 호텔기업과 같이 종사원의 직무만족, 조직몰입 등을 통한 개별 직무수행역량이 증시되는 기업에서는 종사원의 심리적 주인의식이 매우 중요한 요인이라 하겠다.

III. 연구조사 설계

1. 조사 설계 및 가설의 설정

1.1 조사설계

본 연구는 2011년 3월 11일부터 21일까지 서울특별시 에 소재한 12개의 특등급 호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 240부를 배포하여 232부가 회수되었으며 그 중 응답이 불성실한 8부를 제외한 총 224부가 분석에 사용되었다. 본 연구에 수집된 자료는 통계패키지프로그램 SPSS 12.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석을 실시하였으며, 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석과 위계적 회귀분석을 실시하였다.

1.2 가설의 설정

호텔기업과 같이 고객과 종사원 간의 서비스 인카운터가 발생하는 과정에서 고객으로 하여금 높은 서비스 품질을 지각하도록 하여 기업의 경영성과를 증대시키기 위해서는 종사원들에게 축적되는 심리적 주인의식

을 배양하고 조직에 더욱 몰입하도록 하여 개별 수행직무에 대해 높은 생산성을 발휘하도록 하는 심리적자본을 축적시키는 노력을 해야 한다.

선행연구에 의하면 조직 내 심리적자본을 축적시키면 조직구성원의 심리적주인의식이 증가되고 종사원들이 높은 수준의 조직몰입을 나타낸다고 하였다.

이에 따라 본 연구는 호텔기업 내 종사원에게 축적된 심리적자본을 독립변수로 설정하고, 조직유효성의 대표적 개념인 조직몰입을 종속변수로 규정하여 심리적자본이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는 가를 밝히려 하였다. 또한 선행연구에 의거하여 조직구성원들에게 축적된 심리적주인의식을 매개변수로 설정하여 심리적자본과 조직몰입과의 관계에 매개효과를 미치는 가에 대해 검증하고자 하였다.

이러한 연구목적 하에 [그림 1]과 같은 연구모형과 가설을 설정하였다.

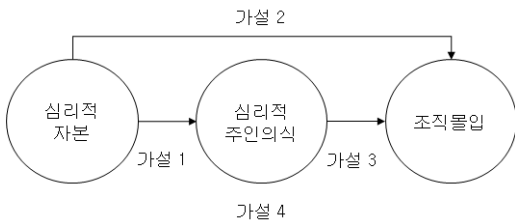


그림 1. 연구모형

1.2.1 심리적자본과 심리적 주인의식의 관계

심리적자본과 심리적주인의식의 관계에 대해서 Luthans, Luthans and Luthans[6], 이병철·이채익[7], Luthans and Youssef[11] 등은 심리적자본이 소속된 조직에 대한 소유의식, 경영 상 긍정적인 노력 등의 구성원 태도나 행태에 영향을 미치는 관점으로 심리적자본의 중요성을 강조하였다. 유사한 맥락에서 Scott and Bruce[38], Peterson and Luthans[39], Luthans[40] 등은 종사원들의 긍정적인 심리적자본이 높을수록 종사원들이 나타내는 적극적인 직무해결의지, 비용절감노력, 조직에 대한 소유의식 향상 등의 긍정적인 태도와 행동을 발휘한다고 하였다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 1]을 설정하였다.

[가설 1] 호텔 종사원의 심리적자본은 심리적주인의식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2.2 심리적자본과 조직몰입과의 관계

심리적자본과 조직몰입의 관계에 대해서 Luthans, Luthans and Luthans[6], Stajkovic[10], Luthans and Youssef[11], Avey, Wernsing and Luthans[12] 등은 심리적자본이 종사원의 직무만족 조직몰입 등과 경영 성과에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. 이와 유사한 맥락에서 Avey, Wernsing and Luthans[12] 등이 심리적자본은 종사원의 일탈행동과 조직냉소주의에 부정적인 영향을 미친다고 하였고, Jensen and Luthans[37]는 심리적자본이 종사원의 생산성 향상에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 2]를 설정하였다.

[가설 2] 호텔 종사원의 심리적자본은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2.3 심리적주인의식과 조직몰입의 관계

심리적주인의식과 조직몰입의 관계에 대해서 이봉세 [15], Asatryan and Oh[16], 김재봉[18], O'Driscoll, Pierce, Coghlan[19], Pierce, Kostova and Dirks[20] 등은 기업조직에서 종사원들의 심리적주인의식이 높을수록 소속된 조직에 대해 더욱 몰입함을 밝혀냈다. 또한 심리적주인의식에 대한 지속적인 연구들을 살펴보면 Pierce, Rubenfeld and Morgan[32], 김용철[33], Wagner, Parker and Christiansen[35] 등은 심리적주인의식이 종사원들의 조직에 대한 긍정적인 신념과 태도, 조직몰입 등의 조직유효성에 영향을 미친다고 하였다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 3]을 설정하였다.

[가설 3] 호텔 종사원의 심리적주인의식은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2.4 심리적자본, 심리적주인의식, 조직몰입의 관계

심리적자본, 심리적주인의식, 조직몰입의 관계에 대한 선행 연구들에 의하면 우선 심리적자본은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다[6][9-12][37].

다음으로 종사원의 심리적자본은 심리적주인의식에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고[6][11][38][39], 종사원의 심리적주인의식이 높으면 조직몰입을 증대시킨다고 하였다[15][16][18-20]. 유사한 맥락에서 이봉세·박경규·임효창[41] 등은 기업조직의 특성과 문화와 심리적주인의식은 상호간 밀접한 관계가 있고 궁극적으로 구성원의 긍정적인 태도에 영향을 미친다고 하였다. 또한 장지예[42]는 조직구조 및 직무특성 환경에 대한 인식과 조직몰입의 관계에 심리적주인의식이 매개효과를 나타낸다고 하였다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같이 [가설 4]를 설정하였다.

[가설 4] 호텔 종사원의 심리적주인의식은 심리적자본과 조직몰입과의 관계에 매개효과를 나타낼 것이다.

2. 측정 변수의 조작적 정의

2.1 심리적자본

심리적자본은 Luthans, Luthans and Luthans[6]의 견해와 같이 '조직구성원 개개인의 주어진 환경에 대해 긍정적인 심리적 강점을 활용하여 진취적 행동을 하여 조직성과에 기여하는 심리적 상태'라고 정의하고자 한다. 심리적자본에 대한 구체적인 연구조사항목은 Luthans, Avolio, Avey and Norman[24]의 연구를 토대로 유현숙[25]의 연구에서 사용한 17개 문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.2 조직몰입

조직몰입은 하용규[28]의 연구에서 정의한 바와 같이 "조직과 관련된 개인의 심리적인 상태를 말하며 조직이 존속되고 발전되도록 조직구성원들이 조직을 위해 무엇인가를 하려는 적극적인 관계"로 정의하고자 한다. 조직몰입에 대한 구체적인 연구조사항목은 Meyer and Allen[30]의 연구를 토대로 하용규[28]의 연구에서 사용한 6개 문항을 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

2.3 심리적 주인의식

심리적주인의식이란 Dirks, Cummings and Pierce[13]의 견해와 같이 '조직구성원이 조직에 대한 주인의식을 갖는 심리적인 현상'으로 정의하고자 한다. 심리적주인

의식에 대한 구체적인 연구조사항목은 Pierce, Van Dyne and Cummings[43], Wagner, Parker and Christiansen[35] 등의 연구를 토대로 추대엽[44]의 연구에서 사용한 6개 문항으로 구성하였고, Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

IV. 실증분석

1. 조사대상자의 특성

본 연구는 서울특별시 소재한 12개의 특등급 호텔을 방문하여 각각의 호텔 종사원을 대상으로 조사를 실시하였다. 설문지는 총 240부를 배포하여 232부가 회수되었으며 그 중 응답이 불성실한 8부를 제외한 총 224부가 분석에 사용되었다.

인구통계적 특성을 살펴보면 남자 52.2%, 여자 47.8%이고 학력은 대졸 44.2.3%, 전문대졸 42.0%순으로 나타났다. 근무부서는 식음료 39.7%, 객실 25.4%, 관리부서 23.2%였으며, 직위는 과장급미만이 73.2%, 과장급 12.9%, 차·부장급 11.6%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.

타당성분석을 위한 요인추출방법으로는 주성분분석을 사용하였으며, 직교회전(varimax)방식에 의해 고유치가 1 이상인 요인만 선택하였다.

분석결과 독립변수인 심리적자본은 자신감, 희망, 낙천성, 탄력성 등 4개 요인, 종속변수인 조직몰입은 정서적몰입, 유지적몰입 등 3개 요인으로 나뉘어 추출되었고, 매개변수인 심리적주인의식은 단일요인으로 추출되었다. 각 변수별 분석결과는 [표 1][표 2][표 3]과 같다.

표 1. 심리적자본 요인분석 결과

구분	자신감	희망	낙천성	탄력성	Cronbach's α
PC-1	.648				.896
PC-2	.798				
PC-3	.745				
PC-4	.825				
PC-5	.843				
PC-6		.653			.928
PC-7		.876			
PC-8		.829			
PC-9		.931			
PC-10		.847			
PC-11			.876		.827
PC-12			.833		
PC-13			.790		
PC-14				.808	.924
PC-15				.879	
PC-16				.669	
PC-17				.927	
eigen 값	7.398	2.784	1.641	1.455	
분산 설명력	43.520	16.376	9.562	8.558	

1.이루고자 하는 뚜렷한 목표가 있다 2.비교적 어려운 문제도 해결할 자신이 있다 3.내가 조직 내에서 꼭 필요한 사람이다 4.다른 사람의 잘못을 납득시킬 수 있다 5.나의 미래는 내가 결정하고 개척한다 6.나의 목표가 꼭 달성되리라 생각한다 7.개인의 성공과 실패는 노력 여하에 달려있다 8.내 분야의 최고가 되기위해 노력한다 9.노력한 만큼의 보상이 주어진다 10.나의 미래는 지금보다 더 좋을 것이다 11.일이 잘못되어도 다른 사람을 탓하지 않는다 12.억울한 일도 오해가 풀릴 것으로 생각한다 13.나에게는 좋은 일이 더 많다고 생각한다 14.나의 단점을 극복하기 위해 노력한다 15.시작한 일은 끝까지 최선을 다한다 16.어렵고 힘든 일도 침착하게 대처한다 17.중요한 일은 절대 포기하지 않는다

KMO=.849, Bartlett검정치=3481.844, 유의확률=.000

표 2. 심리적주인 의식 요인분석 결과

구분	주인 의식	Cronbach's α
나의 호텔처럼 생각함	.779	.894
호텔에 대한 높은 주인 의식	.814	
직무관련 비용 절감방안 강구	.762	
혁신적 직무수행방안 제안	.819	
종사원 공동의 호텔이라고 생각함	.851	
자신의 호텔같이 생각함	.828	
eigen 값	3.933	
분산 설명력	65.553	

KMO=.867, Bartlett검정치=751.784, 유의확률=.000

표 3. 조직몰입 요인분석 결과

구분	정서적 몰입	유지적 몰입	Cronbach's α
애사심정도	.870		.904
근속행복감정도	.885		
공동운명 의식정도	.882		
가족애의정도	.831		
근속필요성정도		.956	.705
퇴직상실감정도		.919	
eigen 값	3.544	1.417	
분산 설명력	59.060	23.620	

KMO=.788, Bartlett검정치=866.182, 유의확률=.000

3. 가설의 검증

가설은 심리적자본과 조직몰입 간의 관계에 있어서 심리적주인 의식의 매개작용에 관한 것으로, 가설검증을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

Baron and Kenny[45]의 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 부분매개효과가 있음을 의미하며, 전혀 없는 경우 완전매개효과가 있음을 의미한다[38].

1단계에서 심리적자본은 심리적주인 의식에 대해 자신감($\beta=.424, t=7.569, p<.001$), 희망($\beta=.246, t=3.375, p<.05$), 낙천성($\beta=.328, t=5.871, p<.001$), 탄력성($\beta=.139, t=2.481, p<.05$) 등 4개 요인 모두 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 1]이 채택되었고, 매개회귀분석 조건(1)이 충족되었다.

2단계에서 심리적자본이 조직몰입에 미치는 영향을 검증한 결과, 정서적몰입에 자신감($\beta=.387, t=7.559, p<.001$), 희망($\beta=.185, t=3.615, p<.001$), 낙천성($\beta=.436, t=8.519, p<.001$), 탄력성($\beta=.212, t=4.134, p<.001$) 등 4개 요인 모두 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 유지적 몰입에 대한 검증결과도 자신감($\beta=.363,$

t=7.711, p<.001), 희망($\beta=.312$, t=6.610, p<.001), 낙천성($\beta=.486$, t=10.316, p<.001), 탄력성($\beta=.207$, t=4.386, p<.001) 등 4개 요인 모두 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 2]는 채택되었고, 매개회귀분석 조건(2)도 충족되었다.

3단계에서 심리적주인의식($\beta=.783$, t=18.727, p<.001)은 정서적 몰입에 대해 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 유지적 몰입에 대한 검증결과도 심리적주인의식($\beta=.768$, t=17.883, p<.001)은 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 3]은 채택되었고, 매개회귀분석 조건(3)도 충족되었다.

마지막으로 심리적자본과 조직몰입의 관계에서 심리적주인의식의 매개효과를 검증하였다. 첫 번째로 심리적자본과 정서적몰입의 관계에서 심리적주인의식의 매개효과를 검증한 결과 심리적자본의 자신감(.387→.123), 희망(.185→.145), 낙천성(.436→.231), 탄력성(.212→.125) 등 4개 요인의 영향정도(β 값)가 2단계에 비하여 감소하였음을 확인 할 수 있었다. 따라서 심리적자본과 정서적 몰입의 관계에서 심리적 주인의식은 부분적인 매개작용을 하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

표 4. 심리적자본과 정서적 몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과

구분	1단계		2단계		3단계	
	심리적 주인의식		정서적 몰입		정서적 몰입	
	β	t	β	t	β	t
(상수)		.000		.000		.000
자신감	.424	7.569***	.387	7.559***	.123	2.914***
희망	.246	3.375***	.185	3.615***	.145	3.836***
낙천성	.328	5.871***	.436	8.519***	.231	5.726***
탄력성	.139	2.481***	.212	4.134***	.125	3.285***
주인의식					.624	13.751***
R ²	.316		.427		.693	
수정R ²	.304		.416		.686	
F	25.310***		40.723***		189.090***	

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

두번째로 심리적자본과 유지적 몰입의 관계에서 심리적주인의식의 매개효과를 검증한 결과 심리적자본의

자신감(.363→.117), 희망(.311→.274), 낙천성(.486→.295), 탄력성(.207→.126) 등 4개 요인의 영향정도(β 값)가 2단계에 비하여 감소하였음을 확인 할 수 있었다. 따라서 심리적자본과 정서적 몰입의 관계에서 심리적주인의식은 부분적인 매개작용을 하고 있는 것으로 판단할 수 있다. 따라서 [가설4]는 지지되었다.

표 5. 심리적자본과 유지적 몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과

구분	1단계		2단계		3단계	
	심리적 주인의식		정서적 몰입		정서적 몰입	
	β	t	β	t	β	t
(상수)		.000		.000		.000
자신감	.424	7.569***	.363	7.711***	.117	3.050***
희망	.246	3.375***	.312	6.610***	.274	7.987***
낙천성	.328	5.871***	.486	10.316***	.295	8.030***
탄력성	.139	2.481***	.207	4.386***	.126	3.636***
주인의식					.582	14.106***
R ²	.316		.515		.746	
수정R ²	.304		.506		.741	
F	25.310***		58.122***		198.973***	

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

V. 결론

본 연구는 호텔산업 인적자본과 조직관리 측면에서 심리적자본과 심리적주인의식에 대한 중요성을 밝힘으로써 새로운 관리 방향을 제시하고자 하는 목적으로 조직구성원들에게 축적된 심리적자본이 심리적주인의식, 조직몰입에 미치는 영향과 심리적주인의식이 조직몰입에 미치는 영향에 대해 국내 특등급호텔 종사원을 대상으로 실증분석을 수행하였다. 또한 심리적자본과 조직몰입의 관계에 심리적주인의식이 미치는 매개효과에 관한 실증분석을 수행하였다. 실증분석의 결과는 다음과 같다.

첫째, 심리적자본이 심리적주인의식에 미치는 영향에 대해서는 선행연구와 같이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과가 호텔기업 인적자본 관리와 조직관리에 시사하는 점은 종사원들에게 목표의식 함양, 조직구성원으로서 필요성 인식, 직무노력에

대한 적절한 보상 기대, 자발적인 직무수행 의지를 할 수 있도록 심리적자본을 축적시키면 호텔에 대해 소유 의식이나 주인의식이 고조된다는 것을 의미한다.

둘째, 심리적자본이 조직몰입에 미치는 영향에 대해서도 선행연구와 같이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과가 시사하는 점은 호텔기업의 인적자원과 조직관리상 종사원들에게 심리적자본을 확산시키는 노력을 하면 종사원들이 조직에 남아 자신의 역량을 더욱 발휘하려는 효과를 나타낸다는 관점에서 심리적자본의 중요성을 강조하는 결과라고 할 수 있다.

셋째, 심리적주인의식이 조직몰입에 미치는 영향에 대해서도 선행연구와 같이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과가 호텔기업 인적자원관리와 조직관리에 시사하는 점은 종사원들에게 호텔에 대한 주인의식이 높게 형성될수록 종사원들이 조직에 남아 직무수행 성과 향상을 위해 최선을 다 한다는 중요성을 강조하는 결과라고 하겠다.

끝으로 심리적주인의식이 심리적자본과 조직몰입의 관계에 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과가 시사하는 점은 심리적자본이 구성원의 조직몰입에 직접적으로 영향을 미치기도 하지만 심리적주인의식을 통해서 조직몰입에 영향을 미치는 새로운 결과에 대한 중요성을 강조하는 결과라고 하겠다.

종합적으로 이와 같은 결과는 Luthans, Luthans and Luthans[6], 이병철·이채익[7], Stajkovic[10], Luthans and Youssef[11], 이봉세[15], Asatryan and Oh[16], 김재봉[18], Asatryan and Oh[16], 김재봉[18], Scott and Bruce[36], Peterson and Luthans[37], Luthans[38], 이봉세·박경규·임효창[39], 장지예[40] 등의 연구결과를 지지하는 결과로서 호텔기업 경영 측면에 시사하는 점 다음과 같다. 보유한 인적자원에 대해 자발적인 직무수행의지와 자신감 향상, 목표설정과 달성 의지 함양, 성과에 대한 긍정적인 보상 기대, 미래에 대한 기대 의식 함양 등의 심리적자본 수준을 높이면 종사원들의 호텔에 대한 심리적주인의식이 증가되고 조직에 잔류하려는 조직몰입이 증대되어 궁극적으로 개별 직무 수행성과를 향상시키게 된다는 것을 의미한다. 따라서 호텔기업의 인적자원과 조직관리 측면에서 종사원들의 심리

적자본을 확산시키기 위해 자발적인 책임과 권한을 수반하는 임파워먼트에 대한 도입, 직무성과에 대한 긍정적인 보상 시스템 구축, 개별 수행 직무에 대한 중요성을 인식시킬 수 있는 조직문화 구축 등의 논의가 이루어져야 한다고 사료된다.

또한 심리적주인의식의 매개효과에 대한 결과가 호텔경영 측면에 시사하는 점은 호텔기업에서 심리적자본이 종사원의 조직몰입에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요인이기는 하지만 종사원에 대한 심리적 주인의식을 관리하고 고취시키면 종사원의 조직몰입을 직·간접적으로 높일 수 있는 결과가 나타난다는 것이다. 따라서 호텔기업 경영관리자들은 호텔의 조직관리 및 인적자원관리측면에서 인적자원이 보유한 심리적자본의 수준을 높이는 방향으로 조직분위기를 조성하고, 종사원들이 심리적 주인의식을 증대시킬 수 있는 시스템을 구축해야만 할 것이다. 종사원들이 개별 직무수행에 있어 보다 정확하고 최선을 다할 수 있도록 경영체계를 구축하여야만 종사원의 심리적주인의식과 조직몰입이 향상되어 궁극적으로 호텔의 경영성과가 향상됨을 통해서 경쟁우위를 창출할 수 있다고 사료된다. 또한 심리적자본과 함께 심리적주인의식의 중요성이 밝혀진 만큼 종사원의 조직에 대한 긍정성 지각, 자발적인 직무 수행 제도 적립, 성과에 대한 보상 시스템, 개별 직무의 중요성 인정과 비전 제시 등을 통해 심리적자본과 심리적 주인의식을 향상시키는 노력도 수반되어야 한다고 판단된다.

본 연구의 결과가 나타내는 학술적인 차별성은 기존의 조직관리 연구들이 내부마케팅을 중심으로 다루었던 반면, 본 연구는 종사원의 심리적인 부분을 하나의 자본으로 보고 조직의 몰입도를 높일 수 있는가를 검증하였다는데 그 의의가 있다. 또한 심리적자본과 관련된 선행연구들이 심리적자본과 심리적 주인의식, 조직 유효성의 직접적인 관계에 치중하여 연구된 것에 비해 호텔기업을 대상으로 심리적자본과 조직몰입의 관계에 심리적주인의식이 매개효과를 나타냄을 밝혀낸 것이라고 할 수 있겠다.

끝으로 본 연구가 갖는 한계점은 연구의 대상을 서울 특별시에 소재한 특등급 호텔로 국한한 점과 조직몰입

에 영향을 미치는 여타의 요인을 배제한 점을 들 수 있다. 또한 연구의 조사 시기도 횡단적으로 이루어진 한계가 있을 수 있다. 따라서 연구의 범위, 시기, 대상 등이 보다 확대된 발전적인 연구가 이루어지길 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] J. Pfeffer, *Competitive Advantage through People*, Boston, MA : Harvard Business School Press, 1994.
- [2] M. J. Bitner, "Evaluating Service Encounters : The effects of physical surroundings and employee responses," *Journal of Marketing*, Vol.54, pp.68-82, 1990(4).
- [3] R. T. Rust and A. J. Zahorik, "Customer Satisfaction, Customer Retention and Market Share," *Journal of Retailing*, Vol.69, No.2, pp.193-215, 1993.
- [4] 고재윤, 정용해, 이상건, "고객 접점 서비스와 서비스 질의 관계", *외식경영연구*, 제9권, 제4호, pp.143-164, 2006.
- [5] M. E. P. Seligman and M. Csikszentmihalyi, "Positive Psychology : An introduction," *American Psychologist*, Vol.55, No.1, pp.5-14, 2000.
- [6] F. Luthans, K. W. Luthans, and B. C. Luthans, "Positive Psychological Capital : Beyond human and social capital," *Business Horizons*, Vol.41, No.1, pp.45-50, 2004.
- [7] 이병철, 이채익, "지방공무원의 심리적자본이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구", *지방정부연구*, 제13권, 제3호, pp.67-85, 2009.
- [8] M. E. P. Seligman, *Authentic Happiness*, New York : Free Press, 2002.
- [9] F. Luthans, "The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.23, No.6, pp.695-706, 2002.
- [10] A. D. Stajkovic, "Introducing Positive Psychology to Work Motivation : Development of a core confidence model," Paper Presented at the Academy of Management, Organizational Behavior Division, National Meeting, Seattle, WA, 2003.
- [11] F. Luthans and C. M. Youssef, "Emerging Positive Organizational Behavior," *Journal of Management*, Vol.33, pp.321-349, 2007.
- [12] J. B. Avey, L. L. Wernsing, and F. Luthans, "Can Positive Employees Help Positive Organizational Change," *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol.44, No.1, pp.48-70, 2008.
- [13] K. T. Dirks, L. L. Cummings, and J. L. Pierce, "Psychological Ownership in Organization : Conditions under which individuals promote and resist change," *Research in Organizational Change and Development*, Vol.9, pp.1-23, 1996.
- [14] I. Jussila and K. Puumalainen, "Psychological Ownership in Organizations : Predictors of ownership feelings for physical, social and cultural dimensions of organizations," *The Midwest Academy of Management Conference (MAM)*, pp.1-36, 2005.
- [15] 이봉세, *종업원의 심리적 소유감이 직무성과, 책임감, 조직변화 수용성에 미치는 영향*, 서강대학교 박사학위논문, 2005.
- [16] V. S. Asatryan and H. Oh, "Psychological Ownership Theory : An exploratory application in the restaurant industry," *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Vol.32, No.3, pp.363-383, 2008.
- [17] J. L. Pierce, I. Jussila, and A. Cummings, "Psychological Ownership within the Job Design Context : Revision of the job characteristics model," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.30, No.4, pp.477-496, 2009.

- [18] 김재봉, “중업원 지주제도, 심리적 주인의식과 조직몰입의 관계”, 산업경제연구, 제21권, 제3호, pp.913-934, 2008.
- [20] M. P. O’Driscoll, J. L. Pierce, and A. M. Coglan, “The Psychology of Ownership : Work environment structure, organizational commitment and citizenship behavior,” *Group & Organization Management*, Vol.31, pp.388-416, 2006.
- [21] J. L. Pierce, T. Kostova, and K. T. Dirks, “The State of Psychological Ownership : Integrating and extending a century of research,” *Review of General Psychology*, Vol.7, No.1, pp.84-107, 2003.
- [22] N. Bontis and J. Girardi, “Teaching knowledge management and intellectual capital lessons: an empirical examination of the TANGO simulation,” *International Journal of Technology Management*, Vol.20, No.5-8, pp.545-555, 2000.
- [23] J. Guthrie, R. Petty, F. Ferrier, and R. Wells, “There is no Accounting for Intellectual Capital in Australia: A Review of annual reporting practices and the internal measurement of Intangibles,” *OECD International Symposium*, 1999.
- [24] F. Luthans, B. Avolio, J. B. Avey, and S. Norman, “Positive Psychological Capital : Going beyond human and social capital,” *Business Horizons*, Vol.47, No.1, pp.45-50, 2007.
- [25] 유현숙, *여성의 인적사회적 심리적자본에 관한 실증 연구 : 대전광역시를 중심으로*, 대전대학교 박사학위논문, 2004.
- [26] J. D. Cook and T. D. Wall, “New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfillment,” *Journal of Occupational Psychology*, Vol.53, pp.39-52, 1980.
- [27] K. R. Ferris and N. Aranya, “a Comparison of Two Organizational Commitment Scale,” *Personal Psychology*, Vol.36, 1983.
- [28] 하용규, *호텔업과워워먼트 도입이 리더십과 조직 몰입의 관계에 미치는 영향*, 경기대학교 박사학위논문, p.50, 2003.
- [29] R. M. Steers, “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.22, p.46, 1977.
- [30] 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.
- [31] J. L. Pierce, M. P. O’Driscoll, and S. Morgan, “Work Environment Structure and Psychological Ownership : The mediating effects of control,” *The Journal of Social Psychology*, Vol.144, No.5, pp.507-534, 2004.
- [32] J. L. Pierce, S. Rubefeld, and S. Morgan, “Employee Ownership : A conceptual model of process and effects”, *Academy of Management Review*, Vol.16, No.1, pp.121-144, 1991.
- [33] 김용철, *관광기업 종사원이 지각하는 심리적 주인의식의 선행요인과 결과 : 조직특성과 직무특성을 중심으로*, 대구대학교 박사학위논문, 2009.
- [34] M. Iwawalko, “A Family Dimension in SME Owner-Manager Ownership Profiles : A psychological ownership perspective,” *Journal of Family Business Studies*, Vol.2, No.1, pp.4-25, 2008.
- [35] S. H. Wagner, C. P. Parker and H. D. Christiansen, “Employees that Think and Act Like Owners : Effects of ownership beliefs and behaviors on organizational effectiveness,” *Personnel Psychology*, Vol.56, pp.847-871, 2003.
- [36] L. Van Dyne and J. L. Pierce, “Psychological Ownership and Feelings of Possession : Three field studies predicting employee attitudes and organizational citizenship behavior,” *Journal of*

Organizational Behavior, Vol.25, No.4, pp.439-460, 2004.

[37] S. M. Janssen and F. Luthans, "Relationship between Entrepreneurs' Psychological capital and Their Authentic Leadership," Journal of Managerial Issues, Vol.18, No.2, pp.254-273, 2006.

[38] G. G. Scott and R. A. Bruce, "Determinants of Innovative Behavior : A path model of individual innovation in the work place," Academy of Management Journal, Vol.37, No.3, pp.580-607, 1994.

[39] S. J. Peterson and F. Luthans, "The Positive Impact and Development of Hopeful Leaders," Leadership and Organizational Development Journal, Vol.24, pp.26-31, 2003.

[40] F. Luthans, "Positive Organizational Behavior : Developing and managing psychological strengths", Academy of Management Executive, Vol.16, No.1, pp.57-72, 2002.

[41] 이봉세, 박경규, 임효창, "직무특성과 주인의식문화가 심리적소유감 및 태도에 미치는 영향", 산업관계연구, 제9권, 제1호, pp.139-167, 2009.

[42] 장지예, "이익분배제에 의한 종업원의 인식이 조직몰입에 미치는 영향 : 심리적주인의식의 매개효과를 중심으로", 한국항공학회 추계학술발표대회, pp.285-305, 2005.

[43] J. L. Pierce, L. Van Dyne and L. L. Cummings, "Psychological Ownership : A conceptual and operational examination," Southern Management Association Proceedings, New Orleans, LA, pp.203-211, 1992.

[44] 추대엽, 레스토랑 직원의 심리적주인의식이 지각된 경영품질에 미치는 영향, 세종대학교 박사학위논문, 2009.

[45] 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.

저 자 소 개

하 용 규(Yong-Kyu Ha)

정희원



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

<관심분야> : 관광학 콘텐츠, 호텔인적자원관리, 호텔서비스운영

강 상 목(Sang-Muk Kang)

정희원



- 2005년 2월 : 경기대학교 대학원 호텔경영학과(관광학박사)
- 2005년 3월 ~ 2011년 2월 : 수원과학대학 항공관광과 외래강사
- 2011년 3월 ~ 현재 : 영진전문대학 국제관광계열 교수

<관심분야> : 인적자원관리, 경영전략, 관광콘텐츠