

호텔기업의 윤리적 리더십과 조직시민행동의 관계에서 통제위치의 조절효과

Moderating of Effects of Locus of Control on the Relationship between Ethical Leadership and Organizational Citizenship Behavior in Hotel Corporations

김용순

동양미래대학 관광경영과

Yong-Soon Kim(kys152@dongyang.ac.kr)

요약

본 연구는 호텔종사원을 대상으로 하여 윤리적 리더십, 스포츠맨십, 이타심, 통제위치의 관계를 연구하였다. 윤리적 리더십이란 개인의 행위에 대한 결과와 상호관계를 통하여 규범적으로 적절한 행동을 보이는 것이며, 추종자들에게 쌍방향 커뮤니케이션, 강화, 그리고 의사결정과정을 통하여 그러한 행동을 하도록 촉진하는 것이다. 이러한 윤리적 리더십은 종사원의 태도와 윤리적 행위에 긍정적 영향을 미치며, 궁극적으로 사업부서나 조직성과에도 긍정적 영향을 미칠 것으로 기대한다. 이에 본 연구는 윤리적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향관계를 실증적으로 규명하고자 문헌연구와 더불어 호텔기업의 종업원들을 대상으로 241부의 설문지를 최종분석에 사용하였다. 연구결과, 첫째, 윤리적 리더십에 대한 지각은 스포츠맨십에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 둘째, 윤리적 리더십은 이타심과의 관계에서도 유의성이 검증되었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 인력관리의 경제적 효용성을 위한 시사점과 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

■ 중심어 : | 윤리적 리더십 | 조직시민행동 | 통제위치 |

Abstract

The purpose of this study was to research the relationship among ethical leadership, sportsmanship, altruism and locus of control of employees in hotel corporations. Ethical leadership is the demonstration of normatively appropriate conduct through personal actions and interpersonal relationships and the promotion of such conduct to followers through two-way communication, reinforcement and decision-making. Ethical leadership is expected to have positive effects on the attitudes and ethical conduct of employees and ultimately even on business unit or organizational performance. To accomplish this study, it was determined that the analysis derived from a hypothesis and literature reviews and data collected from 241 employees in hotel corporations. The results of empirical analysis showed as follows.

First, Perceived ethical leadership has a significant effect on sportsmanship. Second, Perceived ethical leadership has a significant effect on altruism. Third, Locus of control was also found to have moderating effect upon the relationship between ethical leadership and altruism

Based on these findings, the implications and limitations of the study were presented including some directions for future studies.

■ keyword : | Ethical Leadership | Organizational Citizenship Behavior | Locus of Control |

I. 서론

세계 시장에서의 경쟁력 강화를 위하여 기업의 윤리 수준은 국제적 기준을 강요받고 있으며, 윤리경영에 대한 사회적 요구들도 더욱 거세지고 있다. 또한 기업윤리를 준수하지 못하여 엄청나게 큰 손실이 발생하는 사례가 많이 있는 것이 현실이다. 이에 따라 기업경영에 있어서 윤리경영의 중요성이 점차 확산되고 있고, 윤리경영에 대한 연구도 조직적인 차원과 리더십 차원에서 활발하게 진행되고 있다[1]. 특히 기업윤리의 실천력을 높이기 위해서 가장 시급하게 중요한 것은 최고 경영자가 올바른 기업관을 정립하고 자신의 윤리적 역할을 명확히 하여 윤리적 리더십을 발휘하는 것이다[2]. 즉 리더가 정직하게 생각하고 이를 실천하면 결국 리더 자신의 도덕성과 신뢰를 높이는 것 뿐만 아니라 조직의 투명성과 윤리성을 제고시키는 결과를 가져오게 될 것이다[3]. 윤리적 리더십이란 개인의 행위에 대한 결과와 상호관계를 통하여 규범적으로 적절한 행동을 보이는 것이며, 추종자들에게 쌍방향 커뮤니케이션, 강화, 그리고 의사결정과정을 통하여 그러한 행동을 하도록 촉진하는 것이다[4]. 윤리적 리더십은 종사원의 태도와 윤리적 행위에 긍정적 영향을 미치며, 궁극적으로는 사업단위나 조직성과에도 긍정적 영향을 준다[4-6]. 이는 종사원들이 규범적으로 적절한 행동을 하는 매력적이고 신뢰할 수 있는 모델인 리더를 관찰하고 학습함으로써 모방하기 때문이다[7]. 윤리적 리더십의 중요한 성과의 하나로 역할 외 자발적인 행동인 조직시민행동을 고려해 볼 수 있다[8]. 조직시민행동은 개별적 생산성을 높일 뿐만 아니라[8] 단위수준의 성과도 향상 시킨다[9]. 따라서 윤리적 리더십은 조직시민행동을 향상 시키는 데 기여할 수 있다. 통제위치(locus of control)란 한 사람의 인생에 있어 자신이 얻은 결과에 대해 자신의 행동이 얼마나 영향을 줄 수 있다고 믿는 가를 말하는 것으로 통제위치가 어디에 있는가에 따라 내재론자와 외재론자로 구분한다[10]. 내재론자가 외재론자보다도 더욱 많은 윤리적인 행동을 한다[11]. 고객과 직접 대면하는 기회가 많은 호텔기업도 종사원들이 서비스를 제공하는 과정에서의 실수를 감추기 위하여 비윤리적인

행동을 취할 수도 있다. 특히 식음료 서비스는 고객의 건강과 위생에 직접적으로 관계된다는 측면에서 윤리적 환경은 대단히 중요하다고 하겠다. 이에 본 연구는 호텔기업에서 윤리적 리더십에 대한 지각과 조직시민행동의 관계성을 살펴보고 어떠한 시사적인 의미를 주는지 알아보려고 한다.

이에 다음과 같은 구체적인 연구목적을 설정하였다.

첫째, 윤리적 리더십에 대한 이론적 접근을 통하여 개념을 정립하고 관련 모형을 설정하고자 한다.

둘째, 윤리적 리더십에 대한 지각과 조직시민행동의 관계를 실증분석해 보고자 한다.

셋째, 윤리적 리더십에 대한 지각과 조직시민행동과의 관계에서 통제위치의 조절효과를 검증해 보고자 한다.

넷째, 분석결과를 토대로 시사점을 도출하여 이들 변수간의 관계에 대한 이해의 폭을 넓혀 인적자원관리의 기초자료로 활용하고자 한다.

구조방정식 모형 분석방법으로 윤리적 리더십에 대한 지각과 조직시민행동 간의 인과관계와 가설 검증 및 조절효과를 검증하였다.

II. 이론적 배경

1. 윤리적 리더십

윤리적 리더십이란 개인의 행위에 대한 결과와 대인간의 상호관계를 통하여 규범적으로 적절한 행동을 보이는 것이며, 쌍방향의 커뮤니케이션, 강화, 그리고 의사결정과정을 통하여 추종자들이 그러한 행동을 하도록 촉진하는 것이다[4]. 규범적으로 적절한 행동을 보인다는 것은 추종자들이 리더를 규범적인 리더로 인식하여 신뢰할 수 있는 역할모델로서 지각하는 것을 의미한다. 또한 쌍방향 커뮤니케이션을 활용하여 추종자들에게 윤리적으로 적절한 절차를 제시하고, 적절한 강화를 통하여 윤리적 행동에 대해서는 보상을 제공하고, 그렇지 않은 경우에는 제재를 가하는 것을 의미한다[6]. 즉 윤리적 리더는 윤리에 대하여 추종자들과 자주 의사소통하고, 명확한 윤리기준을 제시하며, 그 기준이 잘 준

수되도록 보상과 처벌을 활용한다[12]. 변혁적 리더십(transformational leadership)과 진정한 리더십(authentic leadership)은 모두 윤리적 요소를 포함하고 있다. 변혁적 리더십과 진정한 리더십이 윤리적 리더십과 개인적 특성에 초점을 둔다는 면에서 중복되는 면도 있다. 그러나 변혁적 리더십은 동기부여에 따라 윤리적 이거나 비윤리적 행동을 할 수 있으며, 윤리적인 변혁적 리더십과 비윤리적인 변혁적 리더십으로 구분할 수 있다[13]. 즉 비윤리적 리더는 합리적이지 않고 바람직하지 않은 목표를 달성하기 위한 동기부여를 가질 수 있다. 윤리적 리더십과 진정한 리더십의 차이는 윤리적 리더는 리더십의 거래적 형태를 사용한다는 것이다. 즉 윤리적 리더는 추종자들의 윤리적 행동에 대해 벌과 보상을 준다는 것이다[4][14]. Hoogh와 Den Hartog[15]는 윤리적 리더십의 세가지 영역으로 공정성(fairness), 권력 분배(power sharing) 그리고 역할 명확성(role clarification)을 들고 있다. 첫째, 공정성은 윤리적 리더의 중요한 요인으로 인식된다. 윤리적 리더는 성실하게 행동하고 다른 사람들을 공정하게 대우한다. 즉 그들은 선택에 있어서 원칙과 공정함을 가지고 있고, 신뢰와 정직을 지니며, 편애하지 않고 그들의 행동에 책임을 진다[4]. 둘째, 권력 분배는 윤리적 리더의 행동으로 보여진다. 윤리적 리더는 추종자들에게 의사결정시에 발언권을 주며, 그들의 아이디어와 관심을 경청하고 임파워먼트의 측면[16]을 의미한다. 셋째, 윤리적 리더는 의사소통에 있어서 개방적이다. 윤리적 리더는 책임, 기대와 성과목표를 명확히 하기 때문에 추종자들은 그들이 기대하는 것이 무엇인지, 언제 그들의 성과가 정상이 되어야 하는지를 이해할 수 있다[17].

2. 통제위치

통제위치(locus of control)란 한사람의 운명에 있어 자신이 얻은 결과에 대해 자신의 행동이 얼마나 영향을 줄 수 있다고 믿는 가를 말하는 것으로 통제위치가 어디에 있는가에 따라 내재론자와 외재론자로 구분한다[18]. 즉 자신의 내부요인에 의해서 운명이 통제된다고 믿는지 또는 타인이나 행운과 같은 외부환경에 의해서 통제되는지에 대한 일반적인 믿음을 의미한다. 사람에

따라서는 자신이 얻게 되는 결과물이 주로 자기 자신의 노력에 의해 결정되는지, 아니면 운이나 다른 사람들에 의해 통제되는지에 대한 일반적인 믿음을 가진다는 것이다[19]. 내재론자(internals)는 자신이 자기 인생의 주인이라고 생각하고 자신의 운명을 스스로 결정하고 통제하고 관리할 수 있다고 믿는자로 통제의 위치가 자신에게 있다고 믿는다[18]. 외재론자(externals)는 자신에게 일어나는 모든 일들은 우연이나 행운 등 외부의 영향력에 의해 결정된다고 생각하는 사람들로 통제의 위치가 자신에게 있다고 믿지 않는다[18].

3. 조직시민행동

조직시민행동은 조직의 공식적인 보상시스템에 의해 직접적으로 명백하게 보상이 인식되지는 않으나 총체적으로 조직기능의 유효성과 효율성을 증진시키는 자발적인 개인행동을 말한다[20]. 즉 조직 내의 직무와 직접적으로 관련이 없으면서 공식적으로 요구되지 않는 직무 외의 제반행동으로 장기적으로는 직무성이나 조직유효성에 지대한 영향을 미치는 자유재량적인 행동이다[21][22]. 구체적으로 살펴보면, 첫째, 조직시민행동은 자유재량적인 행동으로 조직과의 고용계약에 명시된 역할을 의미하는 것이 아니다. 즉 자발적인 개인행동을 말한다. 둘째, 조직시민행동은 공식적인 보상시스템에 의해 보상을 받지 않기 때문에 직접적인 보상을 받고 행하는 행동은 조직시민행동이라고 할 수 없다. 셋째, 조직시민행동은 생산과정의 효율성이나 조직의 성과를 달성하는데 기여하는 행동으로 전반적으로는 조직유효성에 공헌하는 행동이다. 따라서 조직 내에서 맡은 역할과 관련하여 상호작용하는 타인, 집단, 그리고 조직을 대상으로 행해지는 친사회적 행동이다.

III. 연구의 설계

1. 연구모형 및 가설의 설정

1.1 연구모형

본 연구의 목적을 달성하기 위하여, 선행연구들을 토대로 다음의 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.

연구모형에서는 윤리적 리더십과 조직시민행동과의 관계, 이들의 관계에서 통제위치의 조절효과로 이루어진 연구모형을 제안하였다.

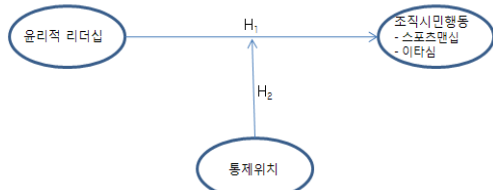


그림 1. 연구모형

1.2 연구가설의 설정

1.2.1 윤리적 리더십과 조직시민행동의 관계

윤리적 리더는 윤리적 기준과 규범적으로 적절한 행위에 대한 추종자의 주의를 초점을 두는 매력적이고 합법적인 역할 모델이므로 추종자들은 이러한 리더와 동일시하고 그들의 행위를 모방하게 된다[12]. 즉 윤리적 리더들은 사회적 교환관계를 통해서 추종자들의 조직시민행동에 영향을 미친다[7]. 또한 높은 윤리성을 지닌 개인들은 타인을 돕는다든지, 불평불만을 하지 않는 것과 같은 조직시민행동을 보다 많이 보인다[8][28]. 따라서 종사원들은 이러한 윤리적 리더십에 따라 조직시민행동을 보일 것이다.

H₁: 윤리적 리더십에 대한 지각이 높을수록 조직시민행동이 높게 나타날 것이다.

H₁₋₁: 윤리적 리더십에 대한 지각이 높을수록 스포츠맨십이 높게 나타날 것이다.

H₁₋₂: 윤리적 리더십에 대한 지각이 높을수록 이타심이 높게 나타날 것이다.

1.2.2 통제위치의 조절효과

심리적 개인 특성의 차이를 윤리적 리더십과 조직시민행동과의 관계에 있어서의 조절변수로 사용한 연구는 거의 없는 실정이다. 따라서 본 연구에서는 개인차 변수인 성격 중에서 통제위치를 조절변수로 상정하여 그 효과를 검증해 보고자 한다. 즉 윤리적 리더십이 조직구성원의 조직시민행동에 영향을 미친다고 하더라도 통제위치에 따라 다르게 반응할 수 있다. 내재론자들은

자신이 연게 되는 보상과 결과들이 주로 자신의 노력에 의해 결정된다는 믿음을 가진 사람들이다. 즉 내재론자들은 그들의 행동에 대한 결과에 대해 책임지려는 사람들이다. 리더십 연구에 따르면[25], 내재론자들은 효과적 리더십과 긍정적인 관련성을 가지고 있다. 따라서 외재론자들에 비해서 내재론자들은 자신의 행동과 그들의 행동으로 인한 결과들 간의 관련성을 보다 높게 지각함으로써 윤리적 행동을 하려고 한다[11]. 인바스켓(in-basket)연습의 결과에 따르면 내재론자들이 외재론자들보다도 더 윤리적인 행동을 하는 것으로 나타났다[23]. 또한 외재론자들은 비윤리적 행동과 관련성이 높은 것으로 연구결과 나타났다[24]. 따라서 내재론자이면 보다 더 윤리적 의사결정을 하려고 할 것이다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 이 연구는 통제위치에 대한 조절효과에 대해 다음과 같은 가설을 제시한다.

H₂: 통제위치에 따라 윤리적 리더십에 대한 지각과 조직시민행동의 관계는 다르게 나타날 것이다.

H₂₋₁: 통제위치에 따라 윤리적 리더십에 대한 지각과 스포츠맨십의 관계는 다르게 나타날 것이다.

H₂₋₂: 통제위치에 따라 윤리적 리더십에 대한 지각과 이타심의 관계는 다르게 나타날 것이다.

2. 조사 설계

본 연구의 모형을 분석하기 위해 이용된 조사 대상의 표본은 서울 시내의 특급호텔에 재직 중인 식음료부서의 종사원들을 대상으로 설문을 실시하였다. 특급호텔 20개를 대상으로 15부씩 배포하여 총 280부가 회수되었으며, 이중 불완전하거나 불성실한 설문 39부를 폐기하여 유효 표본 241부의 설문지를 분석 자료로 이용하였다. 설문조사는 2010년 12월 10일부터 2011년 1월 10일에 걸쳐 이루어졌다. SPSS 14.0을 이용하여 빈도분석, 타당도 분석, 신뢰도 분석을 하였다. 그리고 AMOS 5.0을 활용하여 구조방정식 모형을 분석하는 방법으로 가설검증과 조절효과를 검증하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

3.1 윤리적 리더십

윤리적 리더십이란 개인적 행동과 상호관계를 통해 규범적으로 적절한 행동을 보이고 쌍방향 의사소통, 강화, 의사결정을 통해 추종자에게 윤리적 행동을 촉진하는 것이다[4]. 본 연구는 Brown 등이[4] 사용한 5개 항목을 5점 척도로 하여 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

3.2 스포츠맨십

스포츠맨십이란 불평불만, 사소한 문제에 대해 고충 처리, 조직 내 사건에 대해서 악담하는 등의 행위를 하지 않는 것을 말한다[20]. 즉 조직 구성원이 불평없이 바람직하지 않은 조직환경을 잘 참아내는 인내력의 정도를 말한다. Podsakoff와 Mackenzie[9]가 경험적 연구에서 사용한 설문지를 활용하여 3개 문항에 관하여 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

3.3 이타심

이타심이란 조직과 관계있는 과업이나 문제에 대해 동료와 같은 조직구성원이나 다른 사람을 도와주려는 모든 자발적인 행동을 말한다[20]. 즉 조직에서 자유재량적인 방법으로 타인을 기꺼이 도와주려는 정도를 말한다. Podsakoff와 Mackenzie[9]가 경험적 연구에서 사용한 설문지를 활용하여 3개 문항에 관하여 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

3.4 통제위치

통제위치(locus of control)란 자신이 얻은 결과에 대해 자신이 통제할 수 있다고 믿는가, 환경에 의해 통제된다고 믿는가를 말하는 것으로 통제위치가 어디에 있는가에 따라 내재론자와 외재론자로 구분한다[18]. Rptter[18]의 연구에서 활용되었던 3문항을 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 특성

응답자의 특성을 살펴보면 성별분포는 남성이 145명

(60.2%), 여성이 96명(39.8%)으로 남성이 여성보다 다소 높은 비율을 보이고 있다. 연령대별로는 20대가 80명(33.2%), 30대가 102명(42.3%), 40대가 39명(16.2%), 50대 이상이 20명(8.3%)으로 나타나 20대와 300대가 가장 많이 분포하는 것으로 나타났다. 교육수준에서는 고졸이 17(7.1%), 전문대졸이 145명(60.2%), 대졸이 6명(25.3%), 대학원졸 이상이 18명(7.5%)으로 나타나, 전문대졸이 구성 비율에서 가장 높게 나타났다. 근무경력은 5년 미만의 재직기간이 133명(55.2%), 5-10년 미만이 49명(20.3%), 10-15년이 14명(5.8%), 15년 이상이 45(18.7%)명으로 5년 미만의 근무경력을 가진 종사원이 가장 많이 나타났다. 결혼여부는 기혼이 139명(57.7%), 미혼이 102명(42.3%)으로 나타났다.

2. 연구변수들의 신뢰성과 타당성

2.1 신뢰성검증

신뢰성 검증은 측정 항목에 대한 일관성과 안정성에 대한 개념이다. 본 연구에서는 내적 일관성을 측정하는 Chronbach's α 계수를 측정하였다. 일반적으로 .6이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 한다. 본 연구에서 사용되는 변수에 대한 신뢰도는 모두 이 기준을 충족시켜 표에서 보는 바와 같이, 윤리적 리더십 .871, 스포츠맨십 .805, 이타심 .781로 나타났다. 따라서 신뢰도는 모든 요인이 .78이상의 α 값을 보여주어 신뢰할 만 하다고 할 수 있다. 각 변수들의 신뢰도를 검증한 결과는 [표 1]과 같다.

표 1. 변수들의 신뢰도

변수명	문항수	Chronbach's α
윤리적 리더십	5	.871
스포츠맨십	3	.805
이타심	3	.781

2.2 타당성 검증

타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 주성분분석을 사용하였고 직교회전 방식에 의해 고유치가 1이상인 요인만을 선택하였으며 요인적재량이 .5이상이면 유의한 것으로 보았다. 요인분석 결과는

[표 2]와 같다. 3개의 요인이 도출되었고 누적분산설명력은 69.8%로 나타났다.

표 2. 변수에 대한 타당성분석

측정항목	윤리적 리더십	스포츠맨십	이타심
사생활에 있어서도 윤리적	.785	-	-
공정하고 균형잡힌 의사결정	.742	-	-
윤리적인 측면에서 모범	.743	-	-
의사결정시에 윤리적 고려	.767	-	-
기업의 윤리에 대해 의견교환	.751	-	-
사소한 문제에 불평 없음	-	.791	-
동료와 조직을 험담하지 않음	-	.831	-
호텔의 단점을 들추지 않음	-	.783	-
신입사원을 기꺼이 도움	-	-	.821
나는 타인을 도움 준비가 됨	-	-	.723
과다한 동료의 업무를 도움	-	-	.809
아이겐 값	5.128	1.411	1.152
분산설명	46.6	12.8	10.4

2.3 상관관계분석

요인분석 후 변수의 표면적 타당성을 이해하고 변수들 간의 기본 관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 연구단위당 상관관계에 있어서 윤리적 리더십, 스포츠맨십, 이타심 간에는 모두 유의적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 상관관계분석 결과는 [표 3]과 같다.

표 3. 상관관계 분석

	1	2	3
1. 윤리적 리더십	-		
2. 스포츠맨십	.500**	-	
3. 이타심	.549**	.385.**	-

**p < .01

3. 가설검증

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 전체구조모형에 대한 검증을 실시한 결과에 따르면, 적합도 지수 중 $\chi^2 = 50.169$, $df = 42$, $GFI = .968$, $AGFI = .943$, $NFI = .965$, $RMR = .030$ 으로 나타나 일반적인 평가 기준으로 보는 지표들과 비교해 볼 때 기본적인 적합도 지수를 대부분 만족 시키는 것으로 나타났다. 결과는 [표 4]와 같다.

표 4. 연구모형의 적합도

항목	χ^2	df	GFI	AGFI	NFI	RMR
모형	50.169	42	.968	.943	.965	.030

3.1 윤리적 리더십과 조직시민행동의 관계

가설 H₁의 경우, 윤리적 리더십과 스포츠맨십 간의 경로계수가 .645($t=7.622$), 윤리적 리더십과 이타심 간의 경로계수 .669($t=8.448$)로 나타나 윤리적 리더십에 대한 지각이 높을수록 조직시민행동이 높게 나타나는 것으로 검증되었다. 따라서 가설 H₁(H₁₋₁, H₁₋₂)은 채택되었다.

3.2 통제위치의 조절효과 검증

가설 H₂의 경우, 통제위치의 조절효과 분석의 연구모형의 적합도는 [표 5]와 같다.

표 5. 통제위치에 따른 연구모형의 적합도

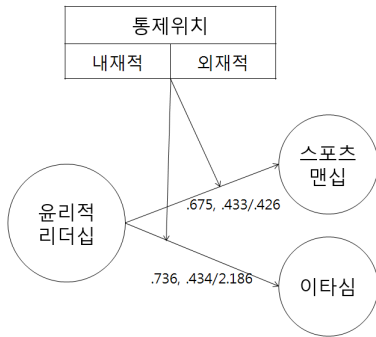
구분	절대적합지수					중대적합지수			간명적합지수
	χ^2	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	102.740	84	.953	.006	.035	.939	.995	.998	.915

‘통제위치에 따라 윤리적 리더십에 대한 지각과 조직 시민행동의 관계는 다르게 나타날 것이다.’ 라는 가설 H₂의 검증결과 [표 6]과 같다. 조절효과에 대한 분석은 모수차이의 검정에 의한 방법으로 두 모수의 차이는 z 통계량으로 볼 수 있다[26]. 따라서 두 모수의 차이가 ±1.96이상이거나 ±2.58이상이면 각각 유의수준 $\alpha=0.05$, $\alpha=0.01$ 에서 유의적이라고 판단한다. 분석한 통계적 유의성 검증 결과 윤리적 리더십과 스포츠맨 십간의 관계에 있어서 t값이 .426으로 1.96보다 작게 나타나 유의미성이 없으나, 이타심의 경우에는 2.186으로 1.96보다 크게 나타나 유의미한 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H₂는 부분채택되어 H₂₋₁은 기각되었고, H₂₋₂는 채택되었다.

표 6. 통제위치에 따른 조절효과 검증

가설	경로 계수		표준 오차		C. R.		p		채택 여부		(t)	채택 여부
	내재	외재	내재	외재	내재	외재	내재	외재	내재	외재		
H ₂₋₁	.675	.433	.085	.103	5.096	3.680	.000	.000	채택	채택	.426	기각
H ₂₋₂	.736	.434	.115	.111	6.584	3.668	.000	.000	채택	채택	2.186	채택

[그림 2]는 연구모형의 적합도를 전제로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타냈다. 연구모형에 제시되었던 윤리적 리더십에 대한 지각은 통제위치에 따라 조직시민행동 중에서 이타심에 다르게 영향을 미치는 것으로 나타났다.



* 경로계수: 내재적, 외재적/t값

그림 2. 통제위치에 따른 조절효과 검증결과

V. 결론 및 논의

현재의 기업환경에서 경쟁력 강화를 위하여 국제적 수준의 윤리경영은 피할 수 없는 선택이다. 따라서 기업경영에 있어서 윤리경영의 중요성이 점차 확산되고 있고, 윤리경영에 대한 연구도 리더십 차원에서 활발하게 진행되고 있다. 따라서 본 연구는 호텔종사원들의 윤리적 리더십에 대한 지각과 조직시민행동 간의 관계와 이들 간의 관계에 있어서 통제위치의 조절효과를 살펴봄으로써 호텔기업의 경쟁력 강화에 기여하고자 한다.

이러한 연구목적에 달성하기 위하여 실증분석을 통해 얻어진 결과는 다음과 같다.

첫째, 조직구성원들이 호텔에 있어서 윤리적 리더십에 대한 지각이 높을수록 조직시민행동이 높게 나타난

다는 긍정적인 효과를 알게 되었다. 이는 윤리적 리더십은 조직시민행동에 유의한 영향을 끼친다는 선행연구의 결과들과 일치한다[1][7]. 즉 윤리적 수준을 높이는 것은 구성원의 자기진작에 기여하여 기업경쟁력을 높인다[27]. 둘째, 윤리적 리더십과 조직시민행동 간의 관계에 있어서 통제위치의 조절효과는 부분적으로 이타심과의 관계만이 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 외재론자들에 비해서 내재론자들은 자신의 행동과 그들의 행동으로 인한 결과들 간의 관련성을 보다 높게 지각함으로써 윤리적 행동을 하려고 한다는 선행연구들을 실증적으로 검증하고 있다[1][23].

이상과 같은 본 연구에서의 분석결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구는 윤리적 리더십에 대한 선행연구에서 별로 다루어지지 않았던 통제위치의 조절효과를 부분적이거나 확인하였다는 점에서 학문적 시사점이 있다.

둘째, 윤리적 리더십이 조직시민행동과 유의한 관계가 있다는 것은 윤리경영에 대한 중요성을 다시 한번 입증해 주는 결과이다. 또한 조직 구성원들의 조직시민행동을 끌어 올리기 위하여 높은 수준의 윤리적 리더행동을 보이고 궁극적으로 전체 호텔의 성과를 향상시킬 수 있다. 따라서 윤리강령의 제정을 제정하고 윤리경영 담당 조직을 설치하는 것이 필요하다.

셋째, 윤리적 리더십에 대한 지각과 조직시민행동 간의 관계에서 통제위치가 조절효과를 보이는 것으로 나타남으로써 중요한 변수임이 입증되었다. 또한 조직구성원의 성격특성이 조직성과에 영향을 미친다고 볼 때 채용과 조직적용 과정에서 개인적 특성을 이해하고 이를 고려한 합리적인 관리방안이 모색되어야 할 것으로 판단된다.

본 연구는 이러한 실무적, 이론적 시사점을 가지고 있지만, 다음과 같은 한계점을 지닌다. 본 연구는 국내 호텔 종사원들을 대상으로 한 한정된 산업을 중심으로 하여 이루어진 결과라는 점에서 일반화하는데 주의하여야 할 것이다. 또한 윤리적 리더십과 조직시민행동 간의 관계에 대해 하위 구성요소들 간의 구체적인 효과를 검증하지 못했다. 향후 연구에서는 보다 구체적인 접근으로 연구할 필요가 있다.

참고 문헌

- [1] 장준호, 조용현, “윤리적 리더십이 리더-부하간 교환관계 질 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 인적자원관리연구, 제16권, 제1호, pp.181-199, 2009.
- [2] 이명신, 장영철, “윤리적 리더십과 조직몰입간의 관계: 윤리적 풍토의 매개효과”, 인적자원관리, 제17권, 제3호, pp.65-86, 2010.
- [3] 신유근, *인간존중경영*, 다산출판사, 2005.
- [4] M. E. Brown, L. K. Trevino and D. A. Harrison, “Ethical Leadership: A Social Learning Perspective for Construct Development and Testing,” *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.97, pp.117-134, 2005.
- [5] E. Aronson, “Integrating Leadership Styles and Ethical Perspectives,” *Canadian Journal of Administrative Science*, Vol.18, pp.244-256, 2001.
- [6] L. K. Trevino, M. Brown, and L. P. Hartman, “A Qualitative Investigation of Perceived Executive Ethical Leadership: Perceptions from Inside and Outside the Executive Suite,” *Human Relations*, Vol.56, pp.5-37, 2003.
- [7] M. E. Brown and L. K. Trevino, “Ethical Leadership: A Review and Future Directions,” *The Leadership Quarterly*, Vol.17, pp.595-616, 2006.
- [8] D. L. Turnipseed, “Are Good Soldiers Good? Exploring the Link between Organization Citizenship Behavior and Personal Ethics,” *Journal of Business Research*, Vol.55, pp.1-15, 2002.
- [9] P. M. Posdakoff and S. B. Mackenzie, “Organizational Citizenship Behavior and Sales Unit Effectiveness,” *Journal of Marketing Research*, Vol.31, pp.351-363, 1994.
- [10] J. B. Rotter, “Generalized Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement,” *Psychological Monographs*, Vol.80, No.1, pp.1-28, 1966.
- [11] L. K. Trevino, “Ethical Decision Making in Organizations: A Person-Situation Interactionist Model”, *Academy of Management Review*, Vol.11, pp.601-617, 1986.
- [12] 이명신, 장영철, “윤리적 리더십이 조직성공에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과를 중심으로”, 인사관리연구, 제33집, 제3권, pp.63-94, 2009.
- [13] B. M. Bass, *Leadership and Performance beyond Expectations*, New York: Free Press, 1985.
- [14] F. O. Walumbwa, B. J. Gardner, T. S. Wernsing, and S. J. Peterson, “Authentic Leadership: Development and Validation of a Theory-Based Measure,” *Journal of Management*, Vol.34, pp.89-126, 2008.
- [15] A. H. B. De Hoogh and D. N. Den Hartog, “Ethical and Despotic Leadership, Relationship with Leader’s Social Responsibility, Top Management Team Effectiveness and Subordinate’s Optimism: A Multi-method Study,” *Leadership Quarterly*, Vol.19, pp.297-311, 2008.
- [16] C. J. Resick, P. J. Hanges, M. W. Dickson, and J. K. Mitchelson, “A Cross-Culture Examination of the Endorsement of Ethical Leadership,” *Journal of Business Ethic*, Vol.63, pp.345-359, 2006.
- [17] K. Kalshoven, D. N. Den Hartog, and A. H. B. De Hoogh, “Ethical Leadership at Work Questionnaire(ELW): Development and Validation of a Multidimensional Measure” *The Leadership Quarterly*, Vol.22, pp.51-69, 2011.
- [18] J. B. Rotter, “Generalized Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement,” *Psychological Monographs*, pp.1-28, 1966.
- [19] 이도화, 이종범, “조직공정성과 조직구성원 성과

사이의 관계에 대한 성별과 통제위치의 조절효과”, *인적자원관리연구*, 제17권, 제2호, pp.121-137, 2010.

- [20] D. W. Organ, *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, MA: Lexington Books, 1988.
- [21] C. A. Smith, D. W. Organ, and J. P. Near, "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents," *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, No.4, pp.655-663, 1983.
- [22] D. W. Organ, "Personality and Organizational Citizenship Behavior," *Journal of Management*, Vol.20, pp.465-478, 1994.
- [23] L. K. Trevino and S. A. Youngblood, "Bad Applies in Bad Barrels: A Casual Analysis of Ethical Decision -Making Behavior," *Journal of Applied Psychology*, Vol.75, pp.378-385, 1990.
- [24] W. H. Hegarty and H. P. Sims Jr, "Some Determinants of Unethical Decision Behavior: An Experiment," *Journal of Applied Psychology*, Vol.63, pp.451-547, 2006.
- [25] D. Miller and J. M. Toulouse, "Strategy, Structure, CEO Personality and Performance in Small Firms," *American Journal of Small Business*, Vol.15, pp.47-62, 1986.
- [26] 배병렬, *Amos17.0 구조방정식모델링*, 청람, 2009.
- [27] 이병섭, 전인오, "중소기업의 윤리적 특성요인과 기업경쟁력 간의 관계", *한국콘텐츠학회논문지*, 제8권, 제6호, pp.175-185, 2008.
- [28] T. L. Baker, T. G. Hunt, and M. C. Andrews, "Promoting Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behaviors: The Influence of Corporate Ethical Values," *Journal of Business Research*, Vol.59, pp.849-857, 2006.

저 자 소 개

김 용 순(Yong-Soon Kim)

증신회원



- 1988년 2월 : 경북대학교 경영학과(경영학사)
- 1990년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 2001년 8월 : 충북대학교 경영학과(경영학박사)
- 2003년 3월 ~ 현재 : 동양미래대학 경영학부 교수 <관심분야> : 인사·조직, 관광서비스