

# 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 조직몰입 및 친 사회적 행동에 미치는 영향

## Security practitioner with Psychological Empowerment Organizational Commitment and its Impact on pro-social Behavior

김의영, 이종환, 강경수  
호서대학교 기초과학연구소&경호학과

Eui-young Kim(eykim@hoseo.edu), Jong-hwan Lee(leejongh@hanmail.net),  
Kyoung-soo Kang(0113450978@korea.com)

### 요약

이 연구는 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트와 조직몰입 및 친사회적 행동 간의 관계를 규명하기 위하여 2011년 서울소재 민간경비기업에 재직중인 경비원을 모집단으로 선정한 후 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 300명의 표본을 추출하였으나 연구에 사용된 사례수는 총 282명이다. 이 연구는 SPSSWIN 18.0을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석, 경로분석을 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다. 첫째, 심리적 임파워먼트는 조직몰입에 영향을 미친다. 즉, 자기결정력, 직무수행능력, 영향력, 의미성의 수준이 높을수록 계산적몰입과 정서적몰입의 수준이 높아진다. 둘째, 심리적 임파워먼트는 친사회적 행동에 영향을 미친다. 즉, 자기결정력, 의미성, 영향력, 직무수행능력이 높을수록 고객 서비스와 협조사항의 수준이 높아진다. 셋째, 조직몰입은 친사회적행동에 영향을 미친다. 즉, 계산적몰입, 정서적몰입이 높을수록 고객서비스, 협조사항의 수준이 높아진다. 넷째, 심리적 임파워먼트는 조직몰입 및 친사회적행동에 직·간접적인 영향을 미친다.

■ 중심어 : | 시큐리티 | 시큐리티 종사자 | 임파워먼트 | 조직몰입 | 친사회적 행동 |

### Abstract

The study of security personnel and psychological empowerment and organizational commitment to investigate the relationship between prosocial behavior in 2011 in Seoul, served in the private security companies after being selected as a security guard purposive sampling method using a 300 extracted samples, but the number of cases used in the study a total of 282 people. This study SPSSWIN 18.0 using factor analysis, reliability analysis, multiple regression analysis, path analysis, the following conclusions were obtained. First, psychological empowerment on organizational commitment affects. In other words, self-determination, job performance, impact, meaning a higher level of calculation ever higher levels of commitment and affective commitment. Second, the psychological empowerment influences prosocial behavior. In other words, self-determination, meaningfulness, influence job performance higher level of customer service and increases coordination Third, organizational commitment affects the prosocial behavior. In other words, the calculation ever commitment, emotional commitment, the higher the customer service, increases the level of coordination. Fourth, psychological empowerment and organizational commitment prosocial behavior direct and indirect impacts.

■ keyword : | Security | Security Practitioner | Empowerment | Organizational Commitment | Prosocial Behavior |

## I. 서론

지식과 정보에 기반한 글로벌 경제 환경의 거대한 변화는 조직 뿐 아니라 조직 구성원 개인에게도 새로운 환경에 잘 빠르게 적응할 것을 요구 하고 있다. 구조조정 및 인력 감축현상으로 정해진 업무를 단순히 집행만 하는 조직구성원은 이미 설자리를 잃게 되었으며 지속적인 자기변화와 적응을 위해 끊임없이 노력하는 적극적인 태도만이 새로운 환경 속에서 생존 할 수 있는 기반이 되고 있는 것이다[1].

그리하여 인간사회의 조직에서 힘의 관계가 가장 보편적으로 나타나고 있으며, 현대 사회는 조직을 떠나서 살아갈 수 없는 조직사회이며 일반적으로 조직의 성과에 영향을 미치는 요인들은 다양하다고 생각하지만 조직이 차츰 분화되고 전문화 될수록 인적요소와 관련하여 가장 우선적으로 고려[2]되어야 할 것 중에 하나가 조직구성원의 임파워먼트이다. 오늘날 기업은 급격하게 변화하고 있는 경영환경에 적응하기 위해 신속성, 유연성, 반응성, 적응성, 빠른 혁신 등이 요구 되고 있는데 더 많은 책임과 권한을 부여하는 임파워먼트가 대응방법의 하나로 간주되어 왔으며[3], 이런 시대적 상황과 환경변화는 집단 구성원들이 조직에 대한 몰입과 친사회적 행동에 긍정적으로 변화되기 위하여 지속적으로 적절한 임파워먼트를 요구하고 있다.

이와 같은 조직화 현상은 인간의 역사 속에서 시대의 상황에 따라 그 기능이 변화되어 존재해 왔던 시큐리티 분야에서도 예외는 아니다. 조직의 구조 관리상 명령과 권력의 행사 과정에서 시큐리티 분야의 조직 내 갈등은 오늘날과 같이 복잡한 조직 구조에서는 불가피한 현상이며, 조직 내에서 발생하는 갈등은 정도와 본질 그리고 상황에 따라 조직의 성과에 긍정적 또는 부정적 영향을 미치는 이중적인 성격을 가지고 있기 때문에 권력의 행사 과정에서 조직 내 관리자와 구성원 간에 야기될 수 있는 갈등의 원인을 발견하고 노출시켜 조직이 성과에 영향을 미치는 순기능적인 면을 조장하고 부정적인 영향을 미치는 역기능적인 면을 예방 또는 해소하는 효과적인 방법이 요구[2]되고 있는 시점에서 이러한 문제인식을 바탕으로 시큐리티 요원의 심리적 임파워

먼트가 조직몰입 및 친사회적 행동에 미치는 영향을 알아보고 조직 내 관리자와 구성원들 간의 조직력을 높여 몰입을 증가시키고 조직의 발전과 함께 구성원들 간의 응집력을 향상시켜 친사회적 행동으로 연결되는 순기능적 역할을 하는데 중요한 요인임을 밝히고자 한다.

아울러 시큐리티 요원의 주요업무는 범죄예방 및 질서유지로서 다소 부드럽지 못한 이미지가 비취질 수 있기 때문에 대중에게 제공 되어지는 서비스의 질적 향상을 위해 많은 노력을 기울여야 한다. 시큐리티 회사에서 제공하는 서비스의 종류는 경비목적과 장소, 방법, 경비기간 등에 따라 다양하게 전개되기 때문에 이를 일괄적으로 규정하거나 제시하기는 큰 어려움이 따른다. 서비스를 제공하는 시큐리티 분야 실무자의 관점에서도 실무자가 생각하고 갖추어져 있는 능력과 경력에 따라서 제공 되어지는 서비스의 내용은 다를 수밖에 없는 것이다[4].

그러므로 본 연구에서는 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 조직몰입과 친사회적 행동에 미치는 영향을 분석하고 이들 변수 간의 직·간접적인 인과관계를 규명하여 시큐리티 요원의 질적성장을 위한 자료를 제공하는데 목적이 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 임파워먼트와 조직몰입의 관계

임파워먼트의 사전적 의미는 ‘권한을 부여하다’, ‘권력을 위임하다’, ‘능력을 주다’라고 정의한다. 이와 같이 임파워먼트는 파워(power)에서 유래된 것이며 그 정의는 파워에 관한 개념의 발전에 따라 변해 왔다. 그에 따른 파워의 의미는 합법적인 권한, 무엇인가를 할 수 있는 능력, 에너지 혹은 원동력이며, 임파워먼트는 권한 이양의 의미와 동기부여의 의미가 모두 포괄되어 있는 개념이다. 특히 업무에 대한 능력을 임파워먼트가 동기부여의 개념에 가장 가깝다고 볼 수 있는 이유가 개인의 능력을 최대한 활용[5]하기 위하여 능동성, 자율성, 창조성을 강화하고 개인의 지속적인 성장을 위해 추구하게 되는 긍정적 행동이라고 표현되기 때문이라고 할

수 있다.

임파워먼트는 적극적으로 임하는 자세에 따른 노력이 가져오는 성과와 효과성의 향상이라는 도구적인 이유와 그 자체가 개인과 조직의 권리와 주체성을 보장한다는 규범적인 이유에서 매우 중요한 주제라고 정의되어지기 때문에 조직 내부에 만연되어 있는 무력감을 제거하는 과정이기도 하며 그로인해 순기능적 역할로써 조직의 성과를 증대시킬 수 있다. 따라서 조직운영의 유연성이나 효율성을 높이기 위해서는 임파워먼트의 형성이 당연히 되어야 하며, 조직의 관리자는 그 요소로 직무만족과 조직몰입 요소를 고려해야 하는 것이다 [5].

조직몰입(Organizational Commitment)은 특정한 조직의 구성원으로 남아 있고자 하는 강한 욕망, 조직을 위해 기꺼이 높은 수준의 노력을 경주하는 정도, 조직의 목표와 가치를 수용하는 단호한 신념으로 정의할 수 있다. 다른 표현을 빌리자면 단순히 조직에 대한 충성심과는 다른 개념으로 개인이 조직과 동일시하고 조직에 공헌하는 것에 대한 상대적 강도로 정의될 수 있다 [6].

Meyer & Allen[7]은 조직몰입을 계산적 몰입과 정서적 몰입으로 개념화 하였다. 계산적 몰입은 조직 구성원이 조직과의 관계에서 발생하는 손익관계에 의거하여 조직에 몰입하게 되는 계산적 의미를 내포하고 있으며 개인이 조직을 떠나게 되었을 경우 자신에게 돌아오는 부수적 투자를 잃어버리게 될 것이라는 손익관계에 의거하여 몰입하게 되며, 정서적 몰입은 구성원들이 조직에 대하여 감정적으로 애착을 갖고 조직과의 일체감을 갖는 것을 의미하며 정서적으로 몰입된 개인은 조직 내에서 동일시하게 되고 열중하게 되며, 긍정적인 유대감을 갖게 된다.

따라서 두 변인간의 관계에 대한 연구를 살펴보면 Laschinger, Finegan & shamian[8]은 조직구성원들이 스스로 근무환경에 대한 자율성과 통제를 할 수 있도록 권한을 부여 받았다고 느끼게 되면 그들은 쉽게 이직을 할 수 없으며 외부에서 동일한 같은 결과와 만족을 얻을 수 없어 임파워먼트가 조직몰입을 증가시킨다고 보고하였다. Spence et al[9]은 직장 내에서의 임파워먼트

인식은 경영자에 대한 신뢰, 직장 만족도, 조직목적과 가치에 대한 믿음과 수용성, 그리고 직장에서 그들의 능력을 십분 발휘하려는 노력과 조직에 머무르고자 하는 정서적몰입에 강하게 영향을 미친다고 하였다. 그러나 Thomas[10]의 연구에서는 임파워먼트와 계산적 관계에서 부적 관계를 나타내는 연구결과를 도출 해 낸 것에 반하여 Zimmerman[11]의 연구에서는 정적 관계를 나타내는 상반적인 결과를 도출 하여 조직과 문화 차이로 인한 결과는 다를 수 있다는 것을 뜻한다.

## 2. 임파워먼트와 친사회적 행동의 관계

조직 내에서 친사회적 행동이란 고객이 원하는 서비스를 제공하여 조직의 이윤을 창출하기 위한 서비스 접점 직원의 자발적 역할행동을 의미한다. 구성원이 개인 또는 조직에게 직접적으로 이익을 주려는 자발적 행동이라고 할 수 있으며[12]공식적으로 구성원에게 규정된 업무영역 내에서 조직 발전에 기여하기 위하여 수행하는 구성원의 자발적이고 기능적인 행동을 추구하게 되면서 긍정적인 영향력을 의미하고 있다.

친사회적 행동은 조직시민행동과 유사한 개념으로 대상(종업원, 고객)과 역할(규정된 역할, 규정 외 역할)의 두가지로 구분되며[13] 조직시민행동으로 설명되기도 한다. 조직시민행동은 종업원의 목표, 매출액, 생산성에 반드시 영향을 주지는 않지만 조직의 기능을 효과적으로 촉진하는데 직접적으로 기여를 하는 종업원의 분명한 행동으로 정의된다[14].

친사회적 행동에 관한 연구는 구성요소와 개념에 대한 연구가 주종을 이루다가 조직시민행동에 영향을 미치는 선행요소들을 규명하는 연구로 관심을 옮겨가기 시작하였고, 이러한 연구결과 선행요소로는 직무만족, 조직몰입, 신뢰, 정당성, 리더십, 공정성 등이 연구되었다[15].

조직시민행동은 조직효과성에 기여하는 재량적 행동을 총칭하고 친사회적 행동은 조직효과성에 기여해야 한다거나 역할 외 행동이어야 한다는 조건이 붙지 않기 때문에 이러한 개념적 포괄성이 조직시민행동과 차이[16]를 보이지만 관점에 따라서 조직시민행동이 보다 조직원에 중점을 두고 있고 친사회적 행동은 조직외부

의 고객에 초점을 두고 있는 것으로 보이지만 두 개념 간의 큰 차이를 발견하기 어려울 만큼 유사한 성격을 갖고 있다[17].

친사회적 행동에 대한 세가지 구성요소는 역할 내 고객서비스, 역할 외 고객서비스, 협조사항의 세가지 요소로 구분하고, 역할 내 고객서비스와 역할 외 고객서비스는 고객에 대한 행동을 의미하며 협조사항은 다른 조직구성원에 대한 행동을 의미한다고 하였다[18]. 그러나 개인이 다른 개인을 위해 제공하는 행동 및 절차라는 서비스 자체의 본질적 특성과 대부분 서비스 기업의 경우 서비스 접점직원이 수행해야 하는 서비스 행동을 명시한 직무기술서에서는 역할외적인 서비스 행동을 포함하고 있다는 것을 고려하면 친사회적 행동의 하위차원인 역할 내 고객서비스와 역할 외 고객서비스를 별도의 개념으로 구분하기에는 다소 무리가 따를 수 있다[19].

최영민, 조재근, 이형용[20]은 호텔 직원들에게 업무역량에 대한 자신감을 함양하고 부서 내 업무의 영향력과 의미를 부여하는 것은 효율적인 인적자원관리에 중요하며 수준 높은 서비스 품질의 제공을 통한 친사회적 행동으로 나타난다고 하였다.

또한 임파워 된 개인은 업무에 대한 자신의 의미성이 높아지고, 조직 몰입이 높아진다고 주장하였는데 이렇게 볼 때, 임파워 된 개인은 자신의 조직에 헌신하고 자신을 조직과 동일시하는 성향이 강하고 조직시민행동을 야기 시킨다고 유추할 수 있다[21]는 연구결과를 비추어 근본적으로 유사한 개념의 친사회적 행동 또한 긍정적 성향을 기대할 수 있다. 위의 선행연구를 요약하면 연구자들의 대부분이 친사회적 행동을 조직의 사회적 기능을 원활하게 하는 긍정적 행동으로 해석하였으며 직무수행 능력과 관련하여 동료작업자에게 도움을 받거나 또는 동료를 위하여 헌신하거나 적극적인 행동 등이 친사회적 행동에 포함된다고 보고 있다.

### 3. 조직몰입과 친사회적 행동의 관계

조직몰입과 친사회적 행동의 관계에서는 조직사회화의 관점에서 이를 논의하고 있는데, 조직사회화 과정을 통하여 개인의 가치관과 조직가치관의 적합성이 높아

질수록 구성원의 자발적 행위가 증가하게 된다는 것이다. 이것은 조직시민행동, 즉 친사회적 행동으로 연결될 가능성이 높다고 할 수 있는 것이다. 조직 구성원들은 일반적으로 조직에 대한 기본적 틀과 통념에 맞춰 생활하게 되는데 그것은 조직 사회화라고도 한다. 조직사회화는 새로운 구성원들이 조직문화에 적응해 나가는 과정(조직의 공통된 규범을 습득하고 공동의 가치관과 행동양식을 서로 닮아가는)이라고 설명하고 있다. 새로운 상황에서 구성원들은 과거의 습관과 태도, 행동양식과 가치관의 일부를 포기하고 공동의 방식에 따르거나 조직 혹은 집단 내에서 발생된 문제들을 해결하기 위해 서로 협력하는 방법을 채택하는 것이 공동목표를 완수할 수 있을 것으로 설명하고 있는 것이다. 이렇듯 사회화는 구성원들이 훌륭한 지도자나 역할모델 등의 행동특성 및 전설적 일화 등을 배우도록 요구하는 과정을 지니고 있다. 따라서 사회화는 타인의 감수성이나 상호의존의 필요성을 인식하도록 하는데 도움을 주게 되며, 그와 같은 학습은 친사회적 행동 양식이 존중되거나 학습된 성과가 표현되는 겸손한 태도를 포함하게 된다[22].

### 4. 임파워먼트와 조직몰입 및 친사회적 행동의 관계

임파워먼트와 조직몰입 및 친사회적 행동 간의 선행연구를 살펴보면 심리적 임파워먼트는 조직적 업무관계에 있어 많은 요인에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이정란 외[23]의 연구에서는 임파워 된 종사자 일수록 조직몰입, 친사회적 행동이 높아짐을 확인하였으며 종사원이 서비스를 수행함에 있어 그들의 내적 동기부여가 중요한 역할을 하고 있음을 의미하는 내용의 결과를 얻어냈다. 이는 기업, 즉 조직의 경쟁력 강화를 위한 하나의 수단으로 심리적 임파워먼트의 중요성을 증명한 것이다[23].

이러한 연구 결과를 토대로 한봉주[22] 연구에서도 조직사회화 과정을 통하여 개인의 가치관과 조직가치관의 적합성이 높아질수록 구성원의 자발적 행위가 증가하게 되며, 친사회적행동과 연결될 가능성이 높아진다고 하였다.

임파워먼트와 조직에 대한 몰입, 친사회적행동은 일

차원적으로도 상당히 긍정적 단어로 사용 되어지면서 많은 심리적 효과를 나타내게 된다. 따라서 선행 연구의 결과를 보더라도 알 수 있듯이 임파워먼트는 조직구성원의 조직몰입과 친사회적 행동에 긍정적인 영향을 주는 중요한 변인으로 분석 되었다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구는 2011년 서울 소재 시큐리티 기업에 재직하고 있는 시큐리티 요원들을 대상으로 선정된 후 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 표본을 추출하였다. 연구대상을 서울로 한정된 이유는 규모가 큰 시큐리티 기업 많이 있고, 주변의 사회적인 요구도 많이 때문이다. 이 연구를 위하여 추출된 표본은 총 300부이며 구체적으로 경찰청에 등록된 업체로 50인 이상 근무하고 있는 업체 6개를 대상으로 1개업소에 50부씩 총 300부를 배부하여 292부의 표본을 회수하였다. 회수된 설문지는 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier) 10부를 제외하고 최종분석에 282부를 사용하였다. 연구대상자의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같다.

표 1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

구 분		사례수(N)	백분율(%)
성별	남성	229	81.5
	여성	52	15.5
연령	20대	181	64.4
	30대	79	28.1
	40대	16	5.7
	50대이상	5	1.8
학력	고졸	97	34.5
	2년제대졸	97	34.5
	4년제대졸	81	28.8
	대학원이상	6	2.1
월수입	150만원이하	80	28.5
	151-170만원	21	7.5
	171-190만원	71	25.3
	191-210만원	64	22.8
	210만원이상	45	16.0
근무경력	1-3년	164	58.4
	3-5년	69	24.6
	5-10년	33	11.7
	10-15년	6	2.1

담당업무	15년 이상	9	3.2
	신변보호업	65	23.1
	기계경비업	99	35.2
	시설경비업	75	26.7
	특수경비업	12	4.3
	기타	30	10.7
결혼유무	미혼	203	72.2
	기혼	78	27.8
직위	평사원	183	65.1
	팀장	74	26.3
	부장	9	3.2
	기타	15	5.3
전체		281	100

#### 2. 연구도구

본 연구에서 사용한 설문지는 사회인구학적 특성 8개 문항, 심리적 임파워먼트 12개 문항, 조직몰입 9개 문항, 친사회적 행동 13개 문항으로 구성되었다. 구체적으로 인구 통계학적 특성은 김정식 등[24]의 선행연구를 바탕으로 성, 연령, 학력, 근무경력, 근무형태, 월수입, 결혼 유무, 직위 등 8개 문항으로 구성하였다. 심리적 임파워먼트 설문지는 김현채[25]가 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 의미성, 능력, 영향력과 자기결정력 등 4개의 하위요인 12개 문항을 사용하였다. 조직몰입은 석기현[26]의 연구에서 사용된 문항을 연구 성격에 맞게 수정·보완하여 정서적 몰입과 계산적 몰입 등 2개의 하위요인 9개 문항을 사용하였다. 친사회적행동 설문지는 이환의[27], 최석순[28]이 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 고객센터, 협조사항 등 2개의 하위요인으로 13개 문항을 사용하였다. 심리적 임파워먼트, 조직몰입, 친사회적행동 척도는 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

#### 3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트와 조직몰입 및 친사회적행동 설문지에 대한 예비검사를 통하여 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 수집된 자료는 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 이용하여 구성타당도(construct)를 검증하였고, 요인추출 방법으로는 주로 주성분분석(principal components)이 사용되었고, 회전방법으로 베리맥스(직교회전: Varimax)

를 선택하였다. 신뢰도 분석(reliability analysis)을 통해 Cronbach's  $\alpha$  값을 산출하였다.

[표 2]는 심리적 임파워먼트에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하고 있다. [표 2]에 나타난 바와 같이 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트에 대한 요인분석 결과 자기결정력(요인적재치: .730~.813), 의미성(요인적재치: .758~.811), 영향력(요인적재치: .658~.884), 직무수행능력(요인적재치: .745~.839) 으로 네 개의 다차원적인 하위개념으로 구성되었다. 신뢰도는 자기결정력 .838, 의미성 .834, 영향력 .872, 직무수행능력 .851로 나타났다.

표 2. 심리적 임파워먼트에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

구 분	요인1 자기 결정력	요인2 의미성	요인3 영향력	요인4 직무수행 능력
1. 나는 업무수행방식을 스스로 결정	<b>.813</b>	.178	.232	.223
2. 업무수행에 독립적으로 수행	<b>.773</b>	.161	.313	.043
3. 내 업무수행방식에 상당한 재량권	<b>.730</b>	.190	.332	.253
4. 나의 업무활동은 의미가 있다	.334	<b>.811</b>	.055	.213
5. 나의 업무활동은 개인적으로 의미	.266	<b>.777</b>	.222	.235
6. 나의 업무활동은 회사에 매우중요	-.002	<b>.758</b>	.227	.301
7. 업무처리 결정에 영향력 행사	.219	.140	<b>.884</b>	.102
8. 업무를 통제할수 있는 권한	.350	.185	<b>.830</b>	.073
9. 나의 부서에 영향력이 크다	.440	.187	<b>.658</b>	.256
10. 업무수행에 필요한 기술 터득	.242	.090	.144	<b>.839</b>
11. 업무수행에 있어 나의 역량에 자신감	.119	.415	.061	<b>.789</b>
12. 업무수행 능력에 대한 자신감	.122	.438	.149	<b>.745</b>
Rotation Sums of Squared Loadings	2.426	2.390	2.315	2.268
Total % of Variance Cumulative %	20.217	19.915	19.289	18.902
Cronbach's $\alpha$	.838	.834	.872	.851

[표 3]은 조직몰입에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 나타내고 있다. [표 3]에서 나타난 바와 같이, 시큐리티 요원의 조직몰입에 대한 요인분석 결과 계산적몰입(요인적재치: .658~.699), 정서적몰입(요인적재치: .736~.896) 으로 두 개의 다차원적인 하위개념으로 구성되었다. 신뢰도는 계산적몰입 .760, 정서적몰입 .803로 나타났다.

표 3. 조직몰입에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

구 분	계산적몰 입	정서적 몰입
1. 나는 현재 직장을 떠나는 것에 선택의 여지가 없다.	<b>.699</b>	.282
2. 현 직장을 떠난다면 내 인생에 너무 많은 것이 붕괴될 것이다.	<b>.697</b>	.047
3. 내가 원하더라도 현 직장을 떠나는 것은 매우 힘들다.	<b>.684</b>	.021
4. 현 직장을 떠난 후 갈만한 선택 가능한 대안이 적다	<b>.675</b>	.208
5. 내가 현 직장에 남아있는 것은 내가 원하고 필요하기 때문이다.	<b>.650</b>	-.053
6. 회사를 떠나는 것은 개인적인 희생이 필요하고, 다른직장은 현 직장과는 같은 특혜를 주지 못한다.	<b>.658</b>	.215
7. 나는 회사에 대한 감정적인 애착을 느끼지 못한다	.042	<b>.896</b>
8. 나는 회사에서 가족과 같은 감정을 느끼지 못한다.	.099	<b>.869</b>
9. 나는 회사에 강한 소속감을 느끼지 못한다.	.193	<b>.736</b>
Rotation Sums of Squared Loadings	2.694	2.274
Total % of Variance Cumulative %	29.932	25.272
Cronbach's $\alpha$	.760	.803

표 4. 친사회적행동에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

구 분	요인2 고객서비스	요인3 협조사항
1. 고객의 요구에 기대이상으로 도울 생각이 있다.	<b>.756</b>	.279
2. 직무명세서에 기술된 서비스 수준만큼 고객에 책임을 다하고 싶다.	<b>.732</b>	.269
3. 고객을 위해 직무수준 이상의 역할이라도 자발적으로 수행할 생각이 있다.	<b>.719</b>	.289
4. 고객에서 서비스를 제공할 때 규정된 역할 이상으로 수행할 생각이 있다.	<b>.705</b>	.109
5. 모든 기대된 고객서비스 행동을 적절하게 제공할 생각이 있다.	<b>.675</b>	.227
6. 고객에게 서비스 할 때 정상적인 처리절차에 따르고 싶은 생각이 있다.	<b>.621</b>	.360
7. 고객을 만족시키기 위한 방법이 있다면 기꺼이 이를 수행한다.	<b>.607</b>	.245
8. 고객이 나에게 요구하는 모든 것을 해주고 싶은 생각이 있다.	<b>.552</b>	.431
9. 나는 자발적으로 신입직원의 적응을 돕고 싶은 생각이 있다.	.202	<b>.835</b>
10. 주변의 동료직원들에게 도움을 줄 준비를 항상 하려고 한다.	.280	<b>.797</b>
11. 자발적으로 동료직원을 돕기 위해 시간을 할애하고자 하는 생각이 있다.	.232	<b>.789</b>
12. 업무량이 많은 동료직원을 돕고 싶은 생각이 있다.	.321	<b>.743</b>
13. 누가 보지 않아도 회사의 규칙, 규정을 잘 지키는 편이다.	.319	<b>.640</b>
Rotation Sums of Squared Loadings	4.013	3.588
Total % of Variance Cumulative %	30.866	27.598
Cronbach's $\alpha$	.872	.871

[표 4]는 친사회적행동에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 나타내고 있다. [표 4]에서 나타난 바와 같이, 시큐리티 요원의 친사회적행동에 대한 요인분석 결과 고객서비스(요인적재치: .552~.756), 협조사항(요인적재치: .640~.835)로 두개의 다차원적인 하위개념으로 구성되었다. 신뢰도는 고객서비스 .872, 협조사항 .871로 나타났다.

4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 시큐리티 요원에게 설문지를 배부한 다음 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 설문 조사는 연구자가 해당회사를 직접 방문하여 경영자나 관리자의 협조를 얻은 다음 재직하고 있는 시큐리티 요원들에게 본 연구의 취지를 설명하고 설문내용에 대하여 응답하도록 하고 완성된 설문지를 회수하여 분석 하였다. 입력된 자료처리는 SPSSWIN 18.0을 이용하여 첫째, 설문지의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 하였다. 둘째, 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 조직몰입 및 친사회적행동의 관계를 규명하기 위하여 다중회귀분석과 경로분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 심리적 임파워먼트와 조직몰입

[표 5]에 의하면 자기결정력( $\beta=.211, -.150$ )과 영향력( $\beta=.144, .263$ )은 계산적몰입, 정서적몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 의미성( $\beta= -.285$ )은 정서적몰입에 그리고 직무수행능력( $\beta= .187$ )은 계산적몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 4개의 독립변수는 정서적몰입 전체변량의 13.8%, 계산적몰입 전체변량의 10.2%를 설명해주고 있다.

표 5. 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변수	조직몰입	
	계산적몰입	정서적몰입
자기결정력	.211 **	-.150 *
의미성	-.111	-.285 ***
영향력	.144 *	.263 ***
직무수행능력	.187 **	.102
R <sup>2</sup>	.138	.104

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

2. 심리적 임파워먼트와 친사회적행동

[표 6]에 의하면 자기결정력( $\beta=.506, .153$ )과 의미성( $\beta=.478, .271$ )은 고객서비스, 협조사항에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 영향력( $\beta=.553$ )은 협조사항 그리고 직무수행능력( $\beta=.203$ )은 고객서비스에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 4개의 독립변수는 고객서비스 전체변량의 98.3%, 협조사항 전체변량의 64.5%를 설명해주고 있다.

표 6. 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 친사회적행동에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변수	친사회적행동	
	고객서비스	협조사항
자기결정력	.506 ***	.153 **
의미성	.478 ***	.271 ***
영향력	-.009	.553 ***
직무수행능력	.203 ***	-.016
R <sup>2</sup>	.983	.645

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

3. 조직몰입과 친사회적행동

[표 7]은 조직몰입과 친사회적행동의 관계에 대한 다중회귀분석 결과이다. [표 7]에 제시된 바와 같이 정서적몰입은 고객서비스( $\beta=.379$ ), 협조사항( $\beta=.323$ )에 유의한 영향을 미치고 있으며, 계산적몰입은 고객서비스( $\beta=-.302$ ), 협조사항( $\beta=-.170$ )에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변수는 고객서비스 전체 변량의 16.4%, 협조사항 전체변량의 9.9%를 설명해주고 있다.

표 7. 시큐리티요원의 조직몰입이 친사회적행동에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변수	친사회적행동	
	고객서비스	협조사항
정서적몰입	.379 ***	.323 ***
계산적몰입	-.302 ***	-.170 **
R <sup>2</sup>	.164	.099

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

#### 4. 심리적 임파워먼트와 조직몰입 및 친사회적 행동 사이의 인과관계

[표 8]은 심리적 임파워먼트가 조직몰입 및 친사회적 행동에 미치는 영향에 대한 경로분석을 실시한 결과이다. 경로분석은 첫째, 심리적 임파워먼트와 조직몰입을 독립변수로, 친사회적행동을 종속변수로 설정하였으며, 둘째, 심리적 임파워먼트를 독립변수로, 조직몰입을 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다.

표 8. 심리적 임파워먼트와 조직몰입 및 친사회적 행동에 대한 경로분석

독립변수	종속변수			
	친사회적행동		조직몰입	
	고객서비스	협조사항	계산적몰입	정서적몰입
자기결정력	.503***	.125**	.211**	-.150*
의미성	.472***	.254***	-.111	-.285***
영향력	-.004	.566***	.144*	.263***
직무수행능력	.205***	-.020	.187**	.102
계산적몰입	.000	.070	-	-
정서적몰입	-.020*	-.088*	-	-
R2	.983	.653	.138	.104

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

[표 8]에 의하면 자기결정력( $\beta=.503$ ), 의미성( $\beta=.472$ ), 직무수행능력( $\beta=.205$ )과 정서적몰입( $\beta=-.020$ )은 고객 서비스에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기결정력( $\beta=.125$ ), 의미성( $\beta=.254$ ), 영향력( $\beta=.566$ )과 계산적몰입( $\beta=-.088$ )은 협조사항에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경로분석에 투입된 독립변인은 고객서비스 98.3%, 협조사항 65.3%의 설명력을 보이고 있다. 그리고 자기결정력( $\beta=.211$ ), 영향력( $\beta=.144$ )과 직무수행능

력( $\beta=.187$ )은 계산적몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기결정력( $\beta=-.150$ ), 의미성( $\beta=.258$ )과 영향력( $\beta=.263$ )은 정서적몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경로분석에 투입된 독립변인은 계산적몰입 13.8%, 정서적몰입 10.4%의 설명력을 보이고 있다.

[그림 1]은 [표 8]의 결과를 경로모형으로 도식화한 것이다. [그림 1]에 제시된 바와 같이 시큐리티 요원의 자기결정력, 의미성, 영향력, 직무수행능력은 고객서비스와 협조사항에 직접적인 영향을 미치며, 계산적몰입과 정서적 몰입에 영향을 주고 있지만 정서적몰입을 통하여 고객서비스와 협조사항에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 정서적몰입 만이 자기결정력, 의미성, 영향력 그리고 고객서비스, 협조사항을 매개하는 중요한 변인이라 할 수 있다.

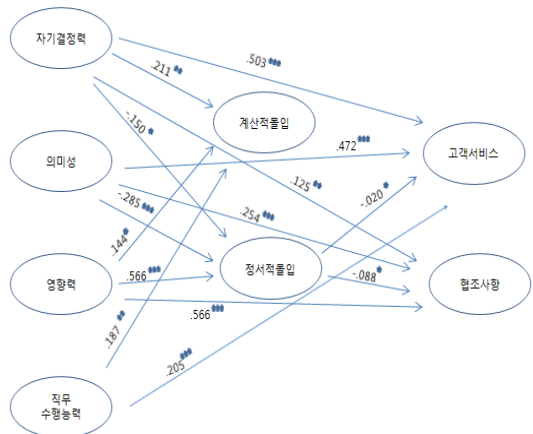


그림 1. 심리적 임파워먼트와 조직몰입 및 친사회적행동에 대한 경로모형

## V. 논의 및 결론

### 1. 논의

경호경비 학문이 실질적으로 연구가 진행되고 발전하기 시작한지 15년여 동안 실로 많은 연구가 분야별로 다양하게 진행 되어져 왔다. 범죄의 증가에 대한 사회적 안전에 의식이 증가 되면서 경호경비 분야의 종사자들의 전문적 성향과 업무진행시 무형성을 띄고 있어 표



현하기 어려운 심리적 임파워먼트의 효과를 검증하는 것은 매우 중요한 일이라고 할 수 있다. 하지만, 무형성인 심리적 임파워먼트는 겉으로 표현되거나 그에 따른 효과를 검증할 기회가 적은 것이 사실이다. 따라서 본 연구는 선행 연구를 바탕으로 긍정적인 변인으로 기대되어지는 심리적 임파워먼트가 조직에 대한 몰입도와 친 사회적 행동에 미치는 영향에 대한 관계를 분석하였으며, 통계적으로 분석 되어진 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

첫째, 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트와 조직몰입에 대한 관계를 살펴본 결과, 자기결정력과 직무수행능력은 계산적몰입과 정서적몰입 모두에 영향을 미치고, 영향력은 계산적몰입에 그리고 의미성은 정서적 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 김금수[29]의 연구에서 조직 구성원들이 자신의 직무에 대해 가치나 의미성을 부여 할수록 구성원들은 몰입이나 애사심이 향상되며, 스스로의 결정에 의해 새로운 업무방안의 시작이나 통제함에 있어서 자신의 선택권이 있다고 인식할수록 자기가 속한 조직에 애착이 증가되어 조직에 대한 몰입도가 높아짐을 밝혀낸 것과 일치한다. 또한 Hartline & Maxham[30]의 연구에서도 임파워 된 종사원은 그렇지 않은 종사원에 비하여 직무에 대한 소속감과 조직의 성공에 기여함이 높다고 주장하면서 조직몰입이 강화된다는 사실을 증명하였으며 김찬중, 김용순[31]의 연구에서도 임파워먼트와 조직몰입은 과업 중요성과 기능다양성에 영향을 미치는 것으로 증명 되었다. 심재훈[5]의 연구에서도 심리적 임파워먼트가 조직몰입에 대해 유의한 영향을 미치는 것에 대한 결과를 밝혀 선행연구들에서도 일반적으로 관계가 있는 것으로 분석되고 있으며 본 연구결과에서도 재 확인 되었다. 시큐리티 기업의 조직문화는 일반기업에 비해 상사와 동료관계가 더욱 엄격한 조직문화를 갖고 있으며, 직업에 대한 사회적 편견과 저임금에 따른 높은 이직률 등으로 기업의 계획 및 목표달성에 어려움이 따른다[32]. 이러한 어려움으로 인해 시큐리티 요원의 조직몰입은 상대적으로 낮아질 수 있다. 따라서 조직을 이끄는 관리자들은 일차적으로 임파워먼트 성향을 강조하여 조직몰입을 하는 단순한 차원에서 끝낼 것이 아니

라, 시큐리티 요원 개개인의 업무에 따른 심리적 문제점이나 근무 여건 등을 파악하여 주인의식과 책임감을 불러 일으키는 실무자 중심의 임파워먼트 향상을 위한 노력을 아끼지 말아야 할 것이다.

둘째, 심리적 임파워먼트가 친사회적 행동에 미치는 영향을 분석한 결과 자기결정력과 의미성은 고객센터, 협조사항 모두에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다, 영향력은 협조사항에 그리고 직무수행능력은 고객센터에 영향을 주는 것으로 나타났다. 기업경쟁력 강화의 수단으로 심리적 임파워먼트의 중요성을 제시한 이정란, 이경국[23]은 임파워 된 종사원일수록 친사회적 행동이 높아짐을 확인 하여 종사원이 서비스를 수행함에 있어 그들의 내적 동기부여가 중요한 역할을 하고 있음을 증명 하였으며 최영민, 조재근, 이형용[20]은 호텔기업의 경쟁력 제고를 위해 관리자들은 조직구성원들에게 직무역량에 대한 자신감을 함양하고 부서 내 직무의 영향력과 의미를 부여하게 되면 구성원 자신의 선택과 행동에 조직을 위한 공리적 태도와 주인의식으로 본인의 직무를 뛰어넘는 최선의 서비스행동을 보여 줄 것이라고 하였다. 본 연구에서도 밝혀진 바와 같이 심리적 임파워먼트는 조직에서 결정 되어진 심리적 행동이라고 하더라도 친사회적 행동과 관련된 긍정적 행동을 유발 시키는 변인이라는 사실을 지지하고 있다.

경비활동의 역사를 거슬러 보면 단순 지키는 것에서 시작되어진 문화로 체격조건이 크거나 얼굴이 험하여 사람들의 접근을 불편하게 하면서 고객에게도 혐오감을 줄 수 있는 소지가 다분 했다. 시대적 인식이 변화되고 발전 된 만큼 시큐리티 분야의 업무성향도 적극적 형태의 서비스화 되기 위해서는 조직 구성원의 임파워먼트의 향상으로 인한 조직에서의 친사회적 행동을 유도하는 것이 바람직할 것이다.

셋째, 시큐리티 요원의 조직몰입은 친사회적 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기업에 몰입되는 종업원 일수록 기업에 대하여 공유가치를 형성하므로 기업의 성과를 향상시키고 동시에 자신의 성과를 향상시키는 노력으로 간주되며 기업 및 자신에게 성과를 거둘 수 있는 방법은 자신이 소비자에게 친사회적 행동을 하는 것이므로 조직에 몰입하는 종사자 일수

록 친 소비자 행동을 하는 것이라고 밝혀낸 김재영 외 [33]의 연구와 조직에 대한 몰입이 높을수록 친사회적 행동이 높아진다고 주장한 남중현[34]의 연구 결과와도 일치한다. 따라서 시큐리티 분야에서도 그 조직에 대한 몰입도가 높은 종사자는 기본적으로 고객에 대해 이루어지는 서비스 뿐만 아니라 소비자나 고객이 전혀 기대하지 않았던 서비스까지도 제공 되어 질 수 있다는 것을 의미한다. 시큐리티 분야의 조직 특성상 범죄예방 및 대처를 고수하다보니 사회나 일반인들의 딱딱한 인식과 편견, 저임금과 비전문성에 따른 높은 이직 등이 반복되어 조직의 성과를 높이기엔 상당한 제약이 따르게 된다. 이러한 문제점을 보완하기 위해서는 조직에서 실무자를 위한 동기부여를 시켜 조직에 대한 몰입을 유발 시키고 긍정적으로 이어질 수 있는 자발적 서비스 형태로 고객이 생각하지도 못했던 부분까지 제공 받게 된다면 고객이 느끼는 만족도는 기대 이상으로 높아지는 순기능적 효과를 기대 할 수 있다는 것을 의미한다.

넷째, 심리적 임파워먼트의 하위변인인 자기결정력, 의미성, 영향력, 직무수행능력은 친사회적 행동의 고객 서비스와 협조사항에 직접적인 영향을 미치며, 계산적 몰입과 정서적 몰입에 영향을 주고, 정서적 몰입을 통하여 고객서비스와 협조사항에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타나 정서적몰입이 자기결정력, 의미성, 영향력 과 고객서비스, 협조사항을 매개하는 중요한 변인으로 밝혀졌다. 이는 종사자들이 업무 및 고객 대응 서비스를 수행함에 있어 그들의 내적 동기 부여가 중요한 역할을 하고 있음을 의미하며 임파워된 종사자 일수록 조직몰입과 친사회적 행동이 높아지고 있다는 이정란, 이경국[23]의 연구와 임파워먼트, 조직몰입은 친사회적 행동과 비슷한 유형인 조직시민행동에 긍정적으로 매개하는 변수로 밝혀진 원유미[35]의 선행연구와 일치한다. 정서적 몰입은 감정적으로 조직과 관계를 유지하고 싶은 마음으로 형성되는 태도에 반해, 계산적 몰입은 경제적인 계산에 의해 형성되는 태도로써[7] 높은 계산적 몰입을 가진 종업원들은 그들의 직무를 유지하기 위한 최소한의 작업 요구량을 수행하기 위해 동기부여 되기 때문에 조직의 목표나 목적을 효과적으로 성취하기 위해서는 비생산적이라 할 수 있다[36].

따라서 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트는 조직 몰입과 친사회적 행동이 기업이나 조직에 대한 사회적 성과나 성장에 직접적인 영향을 미치므로 중요한 요인으로 고려되어야 함을 확인 하였다. 그러므로 시큐리티 요원에게 임파워먼트가 높으면 윤리적 가치와 규범 등에 긍정적으로 예측 되는 기본적 틀을 제시 할 수 있으며 조직을 효과적으로 순환시키기 위한 행동을 스스로 유발시켜 고객서비스 등 친사회적 행동을 자의적으로 스스로 할 수 있기 때문에 임파워먼트와 조직에 몰입해야 할 원인에 대한 주장을 본 연구와 같은 근거로써 합리화 시킬 수 있다. 따라서 임파워먼트를 계속적으로 긍정적 효과의 검증을 위해서는 전략적인 제시 및 교육이 현실적으로 이루어져야 하며 시큐리티 요원들에게 중요성을 명확히 이해시킨다면 조직에 대한 성과를 높이기 위한 상호 자발적 노력이 자연스럽게 유도 될 것이다.

## 2. 결론

이상과 같은 연구의 방법 및 절차를 통하여 본 연구에서는 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트는 조직몰입에 영향을 미친다. 즉, 자기결정력, 직무수행능력, 영향력, 의미성의 수준이 높을수록 계산적몰입과 정서적몰입의 수준이 높아진다.

둘째, 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트는 친사회적 행동에 영향을 미친다. 즉, 자기결정력, 의미성, 영향력, 직무수행능력이 높을 수록 고객 서비스와 협조사항의 수준이 높아진다.

셋째, 시큐리티 요원의 조직몰입은 친사회적 행동에 영향을 미친다. 즉, 계산적몰입, 정서적몰입이 높을수록 고객서비스, 협조사항의 수준이 높아진다.

넷째, 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트는 친사회적 행동에 직접적인 영향을 미칠뿐만 아니라 정서적몰입을 통하여 간접적인 영향을 미치고 있다.

범죄의 예방과 대처, 도난 방지, 화재 예방 등의 업무를 담당하는 시큐리티 분야의 조직을 이끌어 가기 위해

서는 시큐리티 요원과 수요자 즉, 소비자가 매우 중요한 요소이며 관계 유지가 필연적이다. 기존의 정책들을 보면 경영자 중심으로부터 지시적인 면이 강하게 나타났지만 의식수준의 발달로 인해 이제는 실무자 중심과 소비자 중심의 정책으로 탈바꿈 되어 기업 및 조직의 영리에 많은 노력을 꾀하고 있다. 이러한 시점에서 소비자와 조직의 관계에서 매우 중요한 역할을 유지해 주는 시큐리티 요원의 임파워먼트와 조직몰입, 친사회적 행동의 관계 연구는 필연적이라고 할 수 있다. 따라서 계속적으로 시큐리티 요원의 사회적 편견에 대한 지지와 업무의 특수성을 고려해 더욱더 실질적이고 체계적으로 조직과 실무자 및 고객과의 긍정적 관계 유지를 위한 다각적인 연구가 진행되어야 할 것이다

#### 참 고 문 헌

- [1] 박혜진, *탐비서의 임파워먼트 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구*, 이화여자 대학교, 석사학위논문, p.1, 2009.
- [2] 김창우, *상업스포츠센터 직장상사의 서번트 리더십과 임파워먼트 및 조직유효성*, 신라대학교 대학원, 박사학위논문, p.1, 2010.
- [3] 박병훈, *자본유형과 임파워먼트 및 조직유효성 간의 관계에 관한 연구*, 배재대학교대학원, 박사학위논문, p.3, 2008.
- [4] 김평수, *시큐리티 종사자의 조직학습이 임파워먼트 및 조직성파에 미치는 영향*, 경기대학교대학원, 박사학위논문, p.3, 2005.
- [5] 심재훈, *물리치료사의 사회·심리적 요인이 임파워먼트, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향*, 한양대학교, 박사학위논문, p.12, 2008.
- [6] P. C. Morrow, "Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of work Commoitment," *Academy of Management Review*, Vol.12, No.3, pp.486, 1987.
- [7] J. P. Meyer and N. J. Allen, "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, Vol.1, No.1, pp.61-89, 1991.
- [8] H. K. S. Laschinger, J. Finegan, and J. Shamian. "The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses work satisfaction and organizational commitment," *Health Care Management Review*, Vol.26, No.3, pp.7-13.
- [9] L. Spense, K Heather, F. Joan, and S. Judith, "The Impact of workplace Empowerment, Organizational turst on staff nurses work satisfaction and Organizational commitment," *Health care manage Review*, Vol.26, No.3, pp.7-23, 2001.
- [10] K. W. Thomas and B. A. Velthouse. "Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive model of intrinsic task Motivation," *Academy of Management Review*, Vol.15, No.4, pp.666-681, 1990.
- [11] M. A. Zimmerman, "Toward a Theory of Learned Hopefulness: A Structural Model Analysis of participation and empowerment," *Journal of Research in Personality*, Vol.24, pp.71-86, 1990.
- [12] 황지연, *변혁적 리더십이 조직몰입과 조직시민 행동에 미치는 영향에 관한 연구 - 심리적 임파워먼트의 매개효과를 중심으로 -*, 단국대학교 대학원, 석사학위논문, p.19, 2007.
- [13] A. P. Brief and S. J. Motowildo, "Prosocial Organizational Behaviors," *Academy of Management Review*, Vol.11, No.4, pp.710-728, 1986.
- [14] D. W. Organ, "The Good Soldier Syndrome," Lexington, MA: Lezington Books, *Organizational Citizenship Behavior*, 1988.
- [15] 임정숙, *구성원의 공정성 지각이 조직지원인식 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구*, 강릉대학교대학원, 박사학위논문, p.47, 2008.

- [16] 문형구, 김경석, “조직시민행동 연구에 대한 비판적 고찰: 한국에서의 연구를 중심으로”, 경영학 연구, 제35권, 제2호, pp.609-643, 2006.
- [17] 박대환, 남중현, 이용기, “서비스제공자의 친사회적 행동에 미치는 선행변수들 간의 구조적 관계: 호텔 식음료 부서를 중심으로”, 호텔경영학 연구, 제11권, 제2호, pp.55-74, 2002.
- [18] L. A. Bettencourt and S. W. Brown, “Contact Employees: Relationships Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors, Journal of Retailing, Vol.73, No.1, pp.39-61, 1997.
- [19] V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, and D. D. Gremler, “Integrating Customer Focus Across the Firm, 5rd-ed., New York. NY: McGraw-Hill/Irwin, 2009.
- [20] 최영민, 조재근, 이형용, “호텔직원의 심리적 임파워먼트와 친사회적 서비스 행동간의 관계”, 관광학 연구, 제35권, 제8호, pp.31-55, 2011.
- [21] 심지은, “리더십과 조직시민행동의 관계에 있어서 임파워먼트의 매개효과 분석에 관한 연구”, 충남대학교대학원, 석사학위논문, p.81, 2007.
- [22] 한봉주, 조직문화, 리더십, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 간의 관계에 관한 연구, 공공조직과 민간조직의 비교를 중심으로, 서울산업대학교 IT정책전문대학원, 박사학위논문, p.53, 2010.
- [23] 이정란, 이경국, “항공사 종사원의 심리적임파워먼트가 직무만족, 조직몰입과 친사회적 행동에 미치는 영향”, 호텔관광연구, 제8권, 제3호, pp.147-161, 2006.
- [24] 김경석, 박영만, 김찬선, 전용태, “시큐리티요원의 여가스포츠 활동과 직무스트레스, 사회적지지 및 주관적 안녕과의 관계”, 한국체육학회지, 제48권, 제5호, pp.265-275, 2009.
- [25] 김현채, 사회적 기업 근로자의 임파워먼트가 조직성파에 미치는 영향에 관한 연구, 대전대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.
- [26] 석기현, 리더십이 종업원의 심리적 임파워먼트와 직무만족 그리고 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 항공운송산업을 중심으로, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, 2004.
- [27] 이환의, 고객불량 행동이 호텔 종사원의 부정적 감정과 친사회적 행동 의도에 미치는 영향: 자기감시성과 내외통제성의 조절효과, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- [28] 최석순, 골프연습장 고객의 친사회적 조직행동이 서비스품질 지각과 구매의도에 미치는 영향, 명지대학교 대학원, 박사학위논문, 2006.
- [29] 김금수, 임파워먼트가 조직성파에 미치는 영향에 관한 연구, 경원대학교대학원, 석사학위논문, 1999.
- [30] M. D. Hartline, J. G. MaxhamIII, and D. O.McKee, “Corridors of Influence in the Dissemination of Customer-Oriented Strategy to Customer Contact Service Employees,” Journal of Marketing, Vol.64, pp.407-416, 2000.
- [31] 김찬중, 김용순, “외식업체 비정규원의 직무특성, 임파워먼트, 조직몰입과 조직시민행동간의 구조적관계”, 한국콘텐츠학회논문지, Vol.7, No.11, 2007.
- [32] 김의영, 이종환, “시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 서비스지향성 및 조직성파에 미치는 영향”, 한국경호경비학회지, 제28호, pp.9-31, 2011.
- [33] 김재영, 한동철, “호텔종업원 친소비자 행동의 결정변수, 마케팅연구”, 제15권, 제1호, pp.103-124, 2000.
- [34] 남중현, 호텔기업의 서비스지향성이 직무만족, 조직몰입, 친사회적 행동에 미치는 영향, 대구대학교대학원, 박사학위논문, 2001.
- [35] 원유미, 스포츠센터 관리자의 리더십과 임파워먼트, 조직몰입 및 조직시민행동의 관계, 성신여자대학교대학원, 박사학위논문, 2009.
- [36] J. P. Meyer and N. J. Allen, “Commitment in the workplace: Theory,” Research and Application, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1997.

저 자 소 개

김 의 영(Eui-young Kim)

정회원



- 1995년 2월 : 용인대학교 격기학과(체육학사)
- 1998년 2월 : 경희대학교 체육학과(교육학석사)
- 2004년 8월 : 명지대학교 체육학과(이학박사)

▪ 2006년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 경호학과 교수  
<관심분야> : 시큐리티, 경호·경비, Police & Law

이 중 환(Jong-hwan Lee)

정회원



- 1982년 2월 : 용인대학교 격기학과(체육학사)
- 2002년 2월 : 용인대학교 체육학과(교육학석사)
- 2009년 2월 : 원광대학교 체육학과(이학박사)

▪ 2009년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 경호학과 교수  
<관심분야> : 시큐리티, 경호·경비, Police & Law

강 경 수(Kyoung-Soo Kang)

정회원



- 2004년 2월 : 용인대학교 경호학과(체육학사)
- 2006년 2월 : 용인대학교 경호학과(경호학석사)
- 2010년 8월 : 용인대학교 경호학과(경호학 박사)

▪ 2012년 현재 : 용인대학교 경호학과 외래교수  
<관심분야> : 시큐리티, 경호·경비, Police & Law