

윤리적 리더십과 심리적 주인의식, 그리고 조직몰입 간의 관계에 관한 연구

A Study on the relationship among Ethical Leadership, Psychological Ownership and Organizational Commitment

임지은

중원대학교 항공서비스학과

Ji-Eun Lim(oriya127@jwu.ac.kr)

요약

본 연구의 목적은 서울지역에 소재한 특급호텔 직원을 대상으로 윤리적 리더십이 심리적 주인의식과 조직몰입에 미치는 영향을 밝히고 심리적 주인의식이 윤리적 리더십과 조직몰입에 미치는 매개효과를 파악하고자 하였다. 실증조사를 위해 300명의 특급호텔 직원들을 대상으로 설문조사가 실시되었고, 회귀분석을 통해 가설이 검증되었다. 연구 결과, 윤리적 리더십이 조직몰입에 유의한 영향력을 미치고 심리적 주인의식이 윤리적 리더십과 조직몰입의 관계에 매개효과를 미치는 것을 확인하였다. 본 연구는 경쟁우위를 위해 윤리적 리더십의 중요성과 심리적 주인의식의 필요성을 강조하는 시스템구축이 필요함을 제시하고 있다.

■ 중심어 : | 윤리적 리더십 | 심리적 주인의식 | 조직몰입 |

Abstract

The study aimed to research the impact of ethical leadership on the psychological ownership and organizational commitment of employees in deluxe hotels located in Seoul. It also tried to determine the mediating effect that the employees' psychological ownership has contributed to the relationship between ethical leadership and organizational commitment in hotel firms. For the purpose of empirical testing, 300 respondents from deluxe hotels were surveyed and the hypothesis was tested through regression analysis. The results of this study are, that ethical leadership affects organizational commitment and employees' psychological ownership has a mediating effect between ethical leadership and organizational commitment. The results of this study suggests building management systems that recognize the importance of ethical leadership and psychological ownership by employees for competitive advantages

■ keyword : | Ethical Leadership | Psychological Ownership | Organizational Commitment |

I. 문제제기 및 연구목적

최근 경영에서 나타나는 현상은 서비스산업에서 서

비스 활동이 증가되고 점차 다양화, 고급화, 전문화되어 가고 있다는 점이다[1]. 특히, 호텔에서 제공되는 서비스라는 상품은 서비스를 제공하는 직원에 의해 생산되

고 동시에 고객의 참여로 소비된다. 이러한 호텔서비스의 기본적 특성으로 인해 호텔조직 운영에 따른 문제점과 대응방안을 확보하기 위한 다양한 마케팅을 실시하고 있다. 호텔은 대고객 접점직원의 서비스 제공 수준에 따라 경쟁력이 달라질 수 있으며[1] 직원의 개인적인 문제 해결과 개선이 중요하다[2]는 인식이 확대되고 있다.

최근 다국적기업의 경우 비윤리적인 리더의 도덕적 실패가 조직과 조직 구성원들에게 부정적인 영향을 미치고 있으며[3] 호텔이나 일반기업에서 리더는 경영의 효율성 측면에서 직원들에게 업무환경에 적절히 적응하도록 하는 것으로, 조직목표의 효율적 달성으로 기업의 영업이익과 경영성과를 최대화한다는 관점에서 리더십의 중요성과 그 역할을 찾을 수 있다[4]. 특히, 호텔 대고객 접점서비스 직원은 고객에게 직접적으로 호텔 서비스를 제공하는 핵심인력으로 많은 감정노동과 유연한 대처 그리고 배려심과 같은 윤리적이고 범인류에적인 도덕심이 필요하다. 리더는 이런 인적자원이 최대한의 능력과 서비스정신을 발휘할 수 있도록 돕는 전략을 발휘할 필요가 있다. 무엇보다 호텔경영자가 가지고 있는 윤리적 기준은 직원의 성실함을 이끌어 내고[4] 고객을 감동시키는 서비스를 제공할 수 있다[6]. 윤리적 리더십은 직원의 비윤리적 행동을 관리하고[7] 직원의 행동과 판단기준을 명확히 하는 당위적인 특징을 가지고 있다[8].

호텔의 조직관리 관점에서 윤리적 리더십에 관한 연구들[3][5]은 윤리적 리더십과 긍정적인 조직유효성과의 관련성을 제시하고 있다. 좀 더 세부적으로 접근해 보면, 최근 윤리적 리더십에 관한 연구는 대부분 윤리적 리더십이 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등의 조직유효성에 직접적인 영향을 미치며[5][7-10] 신뢰, 상사의 신뢰, 정서적 몰입과 같은 매개변수를 통해 조직유효성에 영향을 미친다는 연구들[3][7][8]도 있었다. 하지만 윤리적 리더십에 관한 연구는 호텔과 같은 서비스기업을 대상으로 한 연구가 미비하며 심리적 주인의식과 같은 개인적 태도와 연관된 연구가 거의 전무하다. 따라서 좀 더 다양한 영향관계와 변수로 그 연구범위를 확대할 필요가 있다.

무엇보다 호텔 직원들의 심리적 주인의식은 조직을 위한 충성심과 특정 대상에 대한 확장된 자아로 해석할 수 있으며 조직유효성에 긍정적인 영향을 미친다. 하지만 기존의 연구들은 심리적 주인의식의 선행요인과 결과 요인들과의 영향관계를 제시하고 있으나, 윤리적 리더십과의 인과관계에 대한 연구가 거의 전무하다고 할 수 있다. 특히 사회학습이론에 따르면 리더의 윤리적 리더십은 직원의 직업윤리 기준에 결정적인 영향을 미치는데, 윤리적 리더십이 심리적 주인의식을 거쳐 조직유효성에 미치는 영향관계를 밝혀 낼 필요가 있다고 판단된다.

이에 본 연구에서는 윤리적 리더십, 심리적 주인의식, 조직몰입간의 인과관계를 살펴보고자 한다.

II. 이론적 배경과 가설도출

1. 윤리적 리더십과 조직몰입

많은 기업들은 리더가 가진 조직문화를 만드는 영향력에 주목해 왔고[3] 직원간의 협력과 그들의 공헌을 높이기 위해 많은 제도를 시행하였다[11]. 윤리적 리더십은 대인관계와 개인행위를 통해 규범적으로 옳다고 판단되는 적절한 행동을 보이는 것이며, 쌍방향 의사소통, 강화 그리고 의사결정을 통해 부하직원에게도 윤리적 행동을 촉진시키는 것으로[9]이해 할 수 있다.

Enderle(1989)[12]는 그의 논문에서 윤리적 리더십이라는 용어를 처음 사용하였으며, 몇 가지 윤리적 리더십을 분석적이고 도구적 측면에 기초한 이론을 제시하였다. 그의 연구에서 리더십은 '복잡한 상황에서 책임감 있는 리더의 의사결정'이라고 정의하고 윤리적 리더십의 중요특징을 3가지 측면에서 서술하고 있다. 이어 Hoamer(1994)[13]은 그의 연구에서 윤리적 리더십을 '윤리적 공정성에 근간을 둔 합리적 의사결정과정'으로 이해하고, 조직의 비전과 목표를 제시하는 자발적 노력으로 체계화하였다. 또한 Gini(1997)[14]는 윤리적 리더십은 기업윤리의 근간이라고 주장하였으며 경영에 있어 윤리적 리더십의 다양한 의미를 철학자들의 견해를 인용하여 제시하였다. Trevino et al.(2000)[15]은 윤리

적 리더십의 개발은 법적인 문제를 줄이고 직원몰입, 만족 그리고 직원의 윤리적 행동의 증가를 의미하는 것으로 간주하고, 윤리적 개인과 관리자의 특징을 갖는 것이 윤리적 리더의 기본소양이라고 주장하면서 윤리적 리더십개발의 가이드라인을 제시하였다. 이후 후속 연구로, Brown et al. (2005)[16]은 윤리적 리더십의 이론적 개념과 척도에 대해 구체적으로 제안하고, 윤리적 리더십을 '상사의 행동과 대인관계를 통해 직원들에게 윤리적으로 적절한 규범과 기준을 제시하는 것'으로 제안하였다. 또한 서로 이해하고 상호커뮤니케이션과 같은 의사결정과정을 통해 윤리적 판단이 촉진될 수 있음을 강조하였다. 이와 같이, 많은 선행연구자들이 다양한 관점에서 정의를 내리고 있으나 Brown et al. (2005)이 제시한 정의가 일반적으로 받아들여지고 있다[7]. 이후 연구에서[17] 윤리적 리더십은 '행동으로 표현되는 규범적 행위'로 정의하고, 부하직원과의 상호커뮤니케이션을 통해 강화되는 특징이 있으며 윤리적 리더십은 정직성, 신뢰성, 성실성의 요인으로 구성된다고 제시하였다.

이처럼 윤리적 리더십은 직원의 직무헌신행위와 직원몰입에 긍정적인 영향을 미치지만[7] 직속상사의 윤리적 지지가 부족하다고 인지한 경우는 갈등상황에 적절하게 대처를 못하는 것으로 확인되었다[18]. 따라서 직원의 윤리기준과 태도는 윤리적 리더십을 통해 조성되며, 직속상사의 윤리적 리더십은 직원들의 윤리적 기준에 유의한 영향을 미치게 된다[16].

여기에서 우리는 윤리적 리더십이 직원들에게 긍정적인 영향을 미치고 중요한 요인인 것은 선행연구들의 주장에서 추론할 수 있으나, 구체적으로 호텔에 중요한 조직유효성은 어떤 요인들이 있는지 알아 볼 필요가 있다. 조직성과 또는 조직유효성 관점에서 대표적인 요소로 조직몰입이 있는데[19], 조직성과로서의 조직몰입은 각 개인이 조직의 목적가치를 수용하고 조직의 발전에 노력을 아끼지 않는 것으로[20] 이해할 수 있다. 무엇보다 조직몰입은 심리적 주인의식, 심리적 자본과 연관성이 깊은 개념으로 인식되며 조직구성원이 조직을 위한 충성심을 나타내는 심리적인 상태로써[21], 윤리적 리더는 정직하고 성실한 역할 모델로서 개성있는 매력과

흡인력을 가지고 있다[7]고 할 수 있다.

호텔 경영자의 윤리적 리더십은 직원들의 조직몰입에 적극적인 영향을 미치고[4] 직원의 조직에 대한 애착을 형성하게 하여 직원몰입을 강하게 만들 수 있다[7]. 무엇보다 윤리적 리더십을 경영이념으로 설정하고 윤리적 경영방식을 채택한 기업의 직원들의 조직몰입 강도는 더 크게 상승하고 있음을 확인할 수 있었다[22]. 결국, 윤리적인 리더는 직원의 조직몰입을 고무시키고 실제적인 영향을 미치는 것으로 추론할 수 있으며 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1: 상사의 윤리적 리더십은 직원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 심리적 주인의식의 매개효과

심리적 주인의식은 기업 조직에 대해 구성원이 소유 의식을 갖는 것을 의미하며[19] 한 개인이 소유의 객체에 대해 자신의 것처럼 느끼는 심리적 태도로 이해할 수 있다[23]. 선행연구들은 대부분 심리적 주인의식을 소유 대상이나 그 일부를 자신의 확장된 자아, 즉 자신의 것으로 느끼는 상태라는 것에 동의하고 있다[1].

심리적 주인의식은 유·무형의 대상과 객체에 대한(공식/비공식적 대상자체) 확장된 자아로 인지하는 심리적 태도와 상태로 이해할 수 있으며[30], 심리적 주인의식이 기원은 1970년대 초 미국의 중업원주주제도에 기인한다[11]. 이후 Pierce et al.(1991)[24]은 직원들의 심리적 주인의식을 높이기 위한 이익분배제도의 중요성을 강조하고, 이것은 업무과정 중 경험으로 습득되고 강화되는 특징을 가지고 있고 나아가 조직몰입에 영향을 미친다고 하였다. 무엇보다 서비스라는 무형의 상품을 제공하는 호텔의 입장에서, 서비스 접점직원들의 심리적 주인의식은 새로운 경영성과의 영향요인으로서의 가치를 가지고[25] 조직의 효과성에 영향을 주어 직원의 근속을 촉진할 수도 있다[26]. 여기서 주목할 점은 조직과 개인은 상호발전을 위해서 필수적 관계에 있으며[11] 직원이 주인의 입장에서 생각하고 행동하면 직원과 경영자 사이의 이익에 대한 갈등과 기회주의적 행동이 감소하고 조직의 효과성에 긍정적인 영향을 미칠

수 있다[26]에서 [27]재인용)는 것이다. 또한 조직 구성원이 심리적 주인의식을 갖게 되면 조직의 성과에 크게 기여할 수 있으며[25] 나와 집단을 동일하게 간주하는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다[20].

앞선 선행연구들[11][21][28]은 직원의 심리적 주인의식이 조직몰입에 매우 중요한 요소라는 것을 강조하고 있지만 이러한 마음가짐과 태도를 형성하는 근본적인 원인은 무엇일까? 김재봉(2008)[11]은 직원의 회사주식을 보유로 인한 직원지주제도가 심리적 주인의식을 높이고, 나아가 기업과 직원의 공동체 의식이 함양됨으로써 생산성 증대로 이어져 기업의 생존에 기여하게 된다고 주장하였다. 조한용 등(2011)[1]은 임파워먼트, 의사결정참여 등의 선행요인들에 의해 직원의 심리적 주인의식이 높아지고, 개인성격특성인 외향성, 친화성, 성실성이 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 강상목 등(2010)[19]은 호텔 직원의 참여경영이 심리적 주인의식과 조직몰입에 유의한 영향력이 있음을 밝히고, 심리적 주인의식이 직원 참여경영과 정서적 몰입의 관계에 부분적인 매개효과가 있음을 강조하였다. 또한 O'driscoll et al.(2006)[28]은 심리적 주인의식을 조직에 대한 특별한 소유느낌으로 이해하고, 업무환경과 조직몰입 사이를 심리적 주인의식이 매개역할을 한다고 주장하였다. 또한 하용규& 강상목(2011)[21]은 심리적 주인의식이 호텔직원의 심리적자본과 조직몰입에 매개효과가 있으며, 또한 최근 연구에서 직원 지주제도와 조직몰입의 관계를 매개한다고 강조하였다[11]. 최근의 연구로 김거도&탁진국(2016)[29]은 진정성 리더십이 건설적 발언행동에 영향을 미치는데 있어서 심리적 주인의식의 매개효과와 중요성을 강조하였다.

앞선 선행연구자들의 주장을 바탕으로 종합하면 윤리적 리더십과 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과에 대한 선행연구는 미비하지만, 심리적 주인의식이 조직몰입과 긍정적인 관계에 있으며 업무환경, 리더십이 선행요인임을 감안할 때, 심리적 주인의식에 의해 매개될 수 있다고 추론할 수 있다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 아래와 같이 가설을 설정하였다.

가설2: 호텔 직원의 심리적 주인의식은 리더의 리더십과 조직몰입의 관계를 정(+)적으로 매개할 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 가설들을 종합한 연구모형은 [그림 1]과 같다.



그림 1. 연구모형

2. 조사설계

본 연구는 2017년 12월 4일부터 2018년 1월 12일까지 서울특별시에 위치한 특급호텔 12개소 직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 300부를 배포하였고 286부가 회수되었고 그 중 불성실한 응답이 포함된 13부를 제외한 273부가 분석에 이용되었다. 설문자료의 수집은 미리 본 연구자와 설문조사에 동의하고 방문을 허락한 호텔을 대상으로 실시하였다. 방문은 바쁘지 않은 시간을 미리 약속하였으며 연구목적을 설명하고 설문지에 자기기입법을 통해 기입하도록 하였다. 배포된 300부의 설문지는 방문회수하거나 우편으로 회수하였다.

설문구성은 윤리적 리더십, 직원의 심리적 주인의식, 직원의 조직몰입, 그리고 표본의 일반적 특성으로 구성하였다. 연구의 구성요소 검증은 실시하기 전에 측정도구의 타당성을 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도 분석, 상관관계 분석을 실시하였다. 본 연구에 수집된 자료는 통계패키지 프로그램 SPSS를 이용하여 설정한 가설을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서 윤리적 리더십은 선행연구[3]의 정의를 바탕으로 호텔 상황에 맞게 수정·보완 하여 ‘호텔 사가 도덕적 기준을 서비스의 과정과 결과에 적용하고 모범을 보이는 정도’로 정의하고자 한다. 윤리적 리더십에 대한 구체적인 연구조사항목은 Brown et al.(2005)[16]이 제시한 요인을 바탕으로 선행연구[3][31][32]에서 사용한 7개 문항을 호텔 상황에 적절하게 수정하였으며, 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 대표문항으로 ‘나의 상사는 직원들과 호텔의 윤리와 가치에 대해 의견을 나누는 편이다’, ‘나의 상사는 고객이 만족하는 서비스를 평가할 때 결과와 과정을 모두 중요하게 생각한다’, ‘나의 상사는 호텔 서비스에 대한 의사결정을 할 때 무엇이 올바른 일인가를 고려한다’ 등이다.

심리적 주인의식은 선행연구[11][30]의 문헌에서 사용했던 정의를 바탕으로 ‘호텔 직원이 호텔을 확장된 자아의 일부로 혹은 자신의 것으로 느끼는 심리상태’로 정의하고자 한다. 심리적 주인의식에 대한 연구조사항목은 선행연구[1][25][29]에서 사용된 변수 중 타당성을 검증한 항목을 바탕으로 5개 문항을 호텔서비스제공 상황에 적절하게 수정하여 사용하였다. 대표문항으로 ‘나는 호텔업무가 내 일이라는 책임감을 가지고 있다’, ‘나는 호텔이 나의 호텔이라고 생각한다’, ‘내가 생각하기에 호텔에 뭔가 잘못되면, 그 누구에게도 맞설 수 있다’ 등이다.

조직몰입은 선행연구[20][21]의 정의를 바탕으로 ‘직원의 충성심을 나타내는 심리적인 상태로 호텔발전을 위해 노력하려는 마음가짐’으로 정의하고 지금까지 고객지향성을 측정하기 위해 개발된 다양한 척도 중 선행연구[1][33]에서 제시된 항목을 바탕으로 호텔업무에 적절하게 수정하고 4개 문항으로 구성하였다. 대표문항으로 ‘호텔은 서비스수행에 있어 최선을 다 하도록 나를 고무시킨다’, ‘내가 추구하는 가치와 호텔이 추구하는 가치가 유사하다’, ‘나는 호텔의 장래와 문제에 대해 관심을 가지고 있다’, ‘나는 이 호텔을 직장으로 선택한 것이 매우 기쁘다’를 들 수 있다.

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 특성

본 연구의 표본에 대한 일반적인 특성을 살펴보면, 총 표본 수 273명 중 남성 159명(58.2%), 여성이 114명(41.8%)로 남성이 많았으며, 연령은 30대가 133명(48.7%), 20대 114명(41.8%), 40대 이상 26명(9.5%) 순으로 많은 분포를 보였다. 학력은 대학졸업 131명(48%), 전문대학 이상이 111명(40.7%), 대학원 이상이 20명(7.3%)순으로 나타났다. 호텔근무 연수는 1년 이하가 62명(22.7%), 2년에서 3년 사이가 61명(22.3%), 4년에서 6년 사이가 58명(21.2%), 7년에서 9년 이하가 42명(15.4%), 10년 이상이 50명(18.3%)로 고른 분포를 보였다. 직급은 사원이 168명(61.5%)으로 가장 많았으며 주임은 64명(23.4%), 과장은 33명(12.1%), 지배인이상은 8명(2.9%)의 순으로 조사되었다.

2. 가설검증을 위한 예비분석

본 연구는 조작적 정의를 토대로 가설검증을 위한 예비분석으로 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 각 연구 단위의 측정항목들에 대한 신뢰성을 판단하기 위해 Cronbach's α 값을 이용하였으며 그 기준값을 0.7이상으로 하였으며, 요인의 내적 일관성을 측정하고 요인간 상호독립성을 확보하기 위해 직교회전법에 의한 주성분분석을 실시하였다. 요인분석결과 구성개념인 윤리적 리더십, 심리적 주인의식, 조직몰입은 각각 단일요인으로 추출되었으며 각 변수별 분석결과는 [표 1]과 같다.

표 1. 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인	항목	적재치	고유값/ KMO	α
윤리적 리더십	직원들 말에 귀 기울임	.834	4.638 (66.263) /.889*	.914
	직원을 최선을 다해 대우하려 함	.815		
	업무처리에 공정하고 균형있는 의사결정을 함	.832		
	직원과 윤리적 가치에 대해 의견교환	.844		
	도덕적이고 윤리적 환경 위해 노력함	.773		
	서비스 평가시 과정과 결과를 모두 중요하게 간주함	.786		

	서비스에 대한 의사결정시 올바른 기준을 고려함	.811		
심리적 주인의식	호텔업은 나의 책임임	.717	2,773 (55,455) /.801*	.791
	이 호텔은 나의 호텔임	.797		
	호텔이 잘못되면 누구에게도 맞설 수 있음	.775		
	호텔에 대한 소속감을 느낌	.788		
	호텔의 성공은 나의 성공임	.634		
조직몰입	서비스수행에 최선을 다 하도록 고취시킴	.818	2,552 (63,795) /.778*	.809
	호텔의 가치와 나의 가치는 유사함	.859		
	호텔의 문제와 장애에 대해 관심	.781		
	호텔을 직장으로 선택한 것이 매우 기쁨	.731		

()=% 누적분산/ * 유의확률(p)=.000
/ KMO=Kaiser-Meyer-Olkin

3. 가설의 검증

가설은 윤리적 리더십과 조직몰입 간의 관계에 있어서 심리적 주인의식의 매개작용에 관한 것으로, 가설 구성개념 간 영향관계를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

가설1은 윤리적 리더십과 직원의 조직몰입 간의 관계를 알아보기 위한 것으로, t 값이 11.335, 유의확률 p 값은 .000으로 가설 1은 채택되었다. 또한 F값은 144.157(p<.001)로 회귀선은 모델에 적합하며 32.2%를 설명하고 있다. Durbin-Watson는 1.755으로 기준값인 2에 매우 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에[34] 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다.

가설2는 윤리적 리더십과 직원의 조직몰입 간의 영향 관계에서 심리적 주인의식의 매개작용에 관한 것으로, Baron & Kenny(1986)[35]의 3단계 매개회귀분석을 실시하였다. 통제변수는 성별, 연령, 학력, 호텔근무연수, 직급을 사용하였다. 분석결과, 윤리적 리더십과 조직몰입 간의 관계에서 심리적 주인의식은 1단계 회귀계수 .640(t=13.843, p<.01), 2단계 회귀계수 .572(t=11.446, p<.01), 3단계 회귀계수 .320(t=5.239, p<.01)로 2단계에서 도출된 회귀계수가 3단계 회귀계수 보다 크게 나타나 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 윤리적 리더십과 직원의 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식은 완전한 매개작용을 하고 있는 것으로 판단할 수 있으며 가설 2는 채택되었다.

표 2. 윤리적 리더십이 직원의 조직몰입에 미치는 영향분석

		직원의 조직몰입
가설1	윤리적 리더십	.567(11,335)
Adj. R ²		.319
F(p)/ Durbin-Watson		128,4837(.000)/ 1,754

() = t value

표 3. 윤리적 리더십과 직원의 조직몰입 간의 영향관계에서 심리적 주인의식의 매개효과

독립/매개/종속변수	매개효과 검증단계	Sta. β	t value	p	R ²
윤리적 리더십/ 심리적 주인의식/ 조직몰입	단계1	.640	13,843	.000	.430
	단계2	.572	11,446	.000	.350
	단계3	.320	5,239	.000	.436

V. 결론 및 시사점

본 연구는 서비스기업인 호텔의 윤리적 리더십과 심리적 주인의식에 대한 중요성을 재조명하고 기본에 충실한 관리 방향을 제시하고자 윤리적 리더십이 직원의 조직몰입에 미치는 영향과 심리적 주인의식의 매개효과에 관한 실증분석을 하였다. 실증분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔 상사의 윤리적 리더십은 직원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었으며 이는 선행연구[4][22]에서 제시했던 결과를 지지하는 것으로 나타났다. 이러한 결과에서 우리가 주목해야 하는 것은, 리더가 직원들과 올바른 윤리적 가치에 대한 양방향 의견교환과정을 거쳐 그들의 의견에 귀 기울이는 태도를 가질 때 직원들이 서비스수행 과정에서 최선을 다 하도록 유도된다는 것이다. 이와 같은 결과가 시사하는 바는 호텔 상사의 윤리적 리더십을 높이는 노력을 하면 직원들이 조직에 남아 자신의 역량과 가치를 더 발전시키려는 노력을 하게 한다는 점에서 윤리적 리더십이 중요한 경영의 전략이라고 할 수 있다는 것이다. 따라서 리더가 도덕적이고 윤리적 업무환경을 조성하고 서비스평가에 있어 고객만족이라는 결과 뿐 아니라 윤리적 프로세스 과정을 중요하게 고려하는 리더십

을 발휘하는 것이 필요하다. 또한 투명한 경영에 기초한 윤리적 조직문화를 기반으로 한 리더교육 프로그램의 개발과 실시가 필요하고 교육에 참여하는 직원에 대한 정확한 평가와 만족스런 보상으로 윤리적 리더의 자질을 함양하고 발전시켜야 한다.

둘째, 윤리적 리더십과 직원의 조직몰입 간의 영향관계에서 심리적 주인의식은 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 기존 연구에서 윤리적 리더십과 조직몰입의 관계에 있어 심리적 주인의식의 매개효과를 검증한 연구가 전무했다는 점에서 학술적 가치와 실무적 시사점에 기여도가 크다고 할 수 있다. 무엇보다 심리적 주인의식을 통해 직원의 호텔에 대한 몰입이 더 증가될 수 있다는 것은 의미있는 결과라고 할 수 있다. 호텔에서 서비스에서 심리적 주인의식의 매개적 효과는 윤리적 리더십이 조직몰입에 직접적인 영향을 주는 요인이긴 하지만 호텔의 운명이 자신의 책임이며 호텔이 잘못되면 누구에게도 맞설 수 있다는 주인의식을 관리하고 고취하면 기회주의적 행동을 감소시켜 호텔과 동일화과정을 거치게 된다는 것이다. 따라서 직원의 심리적 주인의식을 높이기 위한 서비스에 대한 의사결정시 올바른 기준을 마련하고 도덕적이고 윤리적 환경을 위해 노력하는 것이 호텔의 경쟁우위를 창출할 수 있다고 판단된다.

본 연구의 의의로는 기존연구들은 윤리적 리더십과 조직몰입에 긍정적 영향관계 그리고 심리적 주인의식과 조직몰입 간의 관계 중심을 이루어졌던 반면, 본 연구는 호텔을 대상으로 윤리적 리더십과 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식을 매개효과와 그 중요성을 증명한 것이다. 따라서 기존 선행연구의 윤리적 리더십을 서비스산업으로 확대시키고 직무태도와 영향 관계를 구체적으로 밝힌 점이 본 논문의 학술적 시사점이라고 할 수 있다.

마지막으로 본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 사용한 척도가 호텔의 직무나 조직 정서에 적절한 것이라기 보다 병원, 일반기업, 공공기관에서 사용되고 개발된 것이기에 서비스기업에 적용시키기에는 다소 무리가 있었다. 둘째, 연구의 대상을 서울지역으로 한정하여 연구결과를 일반화시키기에 다소 문제가 있

다고 판단된다. 셋째, 조사대상을 직원의 관점에서 바라본 것으로 다소 주관적이고 편향된 인식을 조사했다는 점이다. 따라서 연구대상을 리더의 입장을 반영한 좀 더 정밀한 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] 조한용, 김광지, 박기용, "심리적 주인의식의 선행요인과 결과요인에 관한 연구," 호텔경영학연구, 제20권, 제4호, pp.75-97, 2011.
- [2] 서경도, 이정은, "호텔종사원의 임파워먼트, LMX, 심리적 주인의식과 심리적 자본이 고객지향성 관계에 미치는 영향," 관광레저연구, 제26권, 제9호, pp.5-24, 2014.
- [3] 김문주, "팀장의 윤리적 리더십이 팀원들의 역할내 행동과 긍정심리자본에 미치는 영향에 관한 연구: 괴리현상의 조절효과를 중심으로," 한국콘텐츠학회논문지, 제17권, 제4호, pp.48-62, 2017.
- [4] 서철현, "호텔기업의 윤리적 리더십과 상사신뢰, 직무만족, 직무몰입의 구조적 관계에 관한 연구," 호텔경영학연구, 제22권, 제1호, pp.43-59, 2013.
- [5] 노연우, 윤혜현, "상사의 윤리적 리더십이 외식기업 종사원의 직무만족, 직무열의, 직무성취에 미치는 영향," 호텔경영학연구, 제26권, 제5호, pp.1-19, 2017.
- [6] 정효선, 김미정, 윤혜현, "외식산업에서 윤리경영 실행정동에 따른 종사원의 직무만족," 호텔경영학연구, 제16권, 제1호, pp.105-120, 2007.
- [7] 광진, 허애란, 정현우, "상사의 윤리적 리더십이 부하의 직원몰입과 직무헌신행동에 미치는 영향에 관한 연구: 신뢰의 매개효과를 중심으로," 인적자원개발연구, 제19권, 제1호, pp.1-40, 2016.
- [8] 김미영, 서형은, 두은영, 주원진, "간호사가 지각한 수간호사의 윤리적 리더십이 간호업무성취에 미치는 영향: 상사신뢰의 매개효과," 간호행정학회지, 제23권, 제5호, pp.483-493, 2017.
- [9] 오재동, 정동영, 최상환, "윤리적 리더십이 직무만

- 족과 직무성공에 미치는 영향: 정서적 몰입의 매개효과를 중심으로,” 지방정부연구, 제21권, 제3호, pp.207-232, 2017.
- [10] 이현주, “공공도서관 상급자의 윤리적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향,” 한국도서관·정보학회지, 제47권, 제1호, pp.71-97, 2016.
- [11] 김재봉, “종업원 지주제도, 심리적 주인의식과 조직몰입의 관계,” 산업경제연구, 제21권, 제3호, pp.913-934, 2008.
- [12] G. Enderle, “Some perspectives of managerial ethical leadership,” Some perspectives of managerial ethical leadership, Vol.6, No.8, pp.657-663, 1987.
- [13] L. T. Hoamer, *Moral leadership: In business*, Irwin, 1994.
- [14] A. Gini, “Moral leadership and business ethics,” *Journal of Leadership & Organizational Studies*, Vol.4, No.4, pp.64-81, 1997.
- [15] L. K. Trevino, L. P. Hartman, and M. Brown, “Moral person and moral manager: How executives develop a reputation for ethical leadership,” *California Management Review*, Vol.42, No.4, pp.128-142, 2000.
- [16] M. E. Brown, L. K. Treviño, and D. A. Harrison, “Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing,” *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.97, No.2, pp.117-134, 2005.
- [17] M. E. Brown and L. K. Trevino, “Ethical Leadership: A Review and Future Directions,” *The Leadership Quarterly*, Vol.17, No.6, pp.595-616, 2006.
- [18] J. Storch, K. S. Makaroff, B. Pauly, and L. Newton, “Take me to my leader: The importance of ethical leadership among formal nurse leaders,” *Nursing Ethics*, Vol.20, No.2, pp.150-157, 2013.
- [19] 강상묵, 신정하, 유양호, “호텔기업 종사원 참여 경영과 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제10호, pp.408-417, 2010.
- [20] 이종욱, 고재윤, 이상건, “호텔조직의 사회적 책임활동과 조직몰입의 관계,” 관광연구, 제27권, 제4호, pp.353-373, 2012.
- [21] 하용규, 강상묵, “호텔 종사원의 심리적자본이 조직몰입에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제9호, pp.485-495, 2011.
- [22] B. Buchanan, “Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.19, pp.533-546, 1974.
- [23] J. L. Pierce, S. A. Rubinfeld, and S. Morgan, “Employee ownership: A conceptual model of process and effects,” *Academy of Management review*, Vol.16, No.1, pp.121-144, 1991.
- [24] J. L. Pierce, S. A. Rubinfeld, and S. Morgan, “Employee Ownership: A Conceptual Model of Process and Effects,” *The Academy of Management Review*, Vol.16, No.1, pp.121-144, 1991.
- [25] 이유안, 김인신, 노호정, “호텔 기업의 개인-환경적합성과 보상 시스템이 심리적 주인의식, 지식공유행동 및 혁신행동에 미치는 영향 분석: 변혁적 리더십의 조절효과와 함께,” 호텔경영학연구, 제24권, 제1호, pp.147-162, 2015.
- [26] 김용순, “호텔기업에서 조직 내 과정특성이 심리적 주인의식과 직무성공에 미치는 영향,” 관광레저연구, 제25권, 제1호, pp.403-417, 2013.
- [27] 조예리, *주인의식 선행요인 연구*, 서울대학교, 석사학위논문, 2010.
- [28] M. P. O’driscoll, J. L. Pierce, and A. M. Coghlan, “The Psychology of ownership: work environment structure, organizational commitment, and citizenship behaviors,” *Group & Organization Management*, Vol.31, No.3, pp.388-416, 2006.

- [29] 김거도, 탁진국, “진정성 리더십이 종업원의 건설적 발언행동에 미치는 영향: 심리적 주인의식의 매개효과,” 한국심리학회지, 제29권, 제2호, pp.85-105, 2016.
- [30] R. W. Belk, “Possessions and the extended self,” Journal of consumer research, Vol.15, No.2, pp.139-168, 1988.
- [31] 강승완, “윤리적 리더십과 기업의 사회적 책임에 대한 종업원 태도 간의 관계,” 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제12호, pp.447-454, 2013.
- [32] 김주엽, 박상언, 이민령, “윤리적 리더십과 상사 신뢰, 그리고 조직시민행동 간의 관계에 관한 연구,” 인적자원개발연구, 제13권, 제2호, pp.1-19, 2010.
- [33] 김광근, 김용철, “호텔기업 종사자의 심리적 주인의식에 관한 연구: 직무특성과 사회적 지원을 중심으로,” 관광연구, 제25권, 제1호, pp.461-484, 2010.
- [34] 송지준, 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계 분석방법, 21세기사, 2011.
- [35] 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, p.1173, 1986.

저 자 소 개

임 지 은(Ji-Eun Lim)

중신회원



- 2005년 2월 : 강릉원주대 관광경영학과(관광석사)
- 2008년 8월 : 강릉원주대 관광경영학과(관광박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 중원대학교 항공서비스학과 교수

<관심분야> : 소비심리, 서비스마케팅, 마케팅관리, 호텔경영, 항공기내식음료론