



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

고용환경변화에 따른 직무불안정성과
조직유효성에 관한 연구

-서울시내 특1급 호텔 식음료부서를 중심으로-



漢城大學校 經營大學院
호텔觀光外食經營學科
호텔經營專攻
全 瑞 權

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 禹 聖 根

고용 환경변화에 따른 직무불안정성과 조직유효성에 관한 연구

-서울 시내 특1급 호텔 식음료부서를 중심으로-

A study on the Impacts of Environmental Changes in
Employment on Job Insecurity and Organizational Effectiveness:
Focus on the F&B Dept' of the Super Deluxe Hotels in Seoul

2 0 0 8 年 12 月 日

漢城大學校 經營大學院
호텔觀光外食經營學科
호텔經營專攻
全 瑞 權

碩 士 學 位 論 文
指導教授 禹 聖 根

고용환경변화에 따른 직무불안정성과 조직유효성에 관한 연구

-서울 시내 특1급 호텔 식음료부서를 중심으로-

A study on the Impacts of Environmental Changes in
Employment on Job Insecurity and Organizational Effectiveness:
Focus on the F&B Dept' of the Super Deluxe Hotels in Seoul

위 論 文 을 經 營 學 碩 士 學 位 論 文 으 로 提 出 함

2 0 0 8 年 12 月 日

漢城大學校 經營大學院
호텔觀光外食經營學科
호텔經營專攻
全 瑞 權

전서권의 경영학 석사학위논문을 인준함

2008年 12月 日



HANSUNG
UNIVERSITY

심사위원장 _____ (인)

심사위원 _____ (인)

심사위원 _____ (인)

目 次

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 범위 및 논문의 구성	4
1. 연구의 범위	4
2. 논문의 구성	4
제 2 장 연구의 이론적 배경	7
제 1 절 호텔기업의 고용환경	7
1. 고용환경의 변화	7
2. 고용형태에 따른 특징	12
3. 호텔기업의 고용환경변화	16
제 2 절 직무불안정성	21
1. 직무불안정성의 개념	21
2. 직무불안정성의 영향요인	24
3. 직무불안정성에 관한 선행연구	26
제 3 절 조직시민행동	29
1. 조직시민행동의 개념	29
2. 조직시민행동의 구성요인	30
3. 조직시민행동의 특징	34
4. 조직시민행동에 관한 선행연구	36
제 4 절 조직몰입	38
1. 조직몰입의 개념	38
2. 조직몰입의 구성요인	41
3. 조직몰입에 관한 선행연구	46
제 3 장 연구의 설계	50
제 1 절 연구모형	50
제 2 절 연구의 가설	51
1. 호텔종사원의 고용환경변화와 직무불안정성과의 관계	51

2. 호텔종사원의 직무불안정성인식과 조직시민행동과의 관계	52
3. 호텔종사원의 직무불안정성인식과 조직몰입과의 관계	53
제 3 절 연구 설계	54
1. 표본추출 및 자료의 수집	54
2. 설문지 구성	55
3. 변수의 조작적 정의	58
4. 분석방법 및 절차	62
제 4 장 분석결과와 토의	63
제 1 절 실증연구결과	63
1. 표본의 일반적 특성	63
2. 가설검증을 위한 예비분석	65
1) 연구변수별 측정지표의 구성	65
2) 연구변수의 신뢰성 및 타당성 검증	66
3) 확인적 요인분석	69
4) 상관관계 분석	71
제 2 절 연구가설의 검증	72
1. 전체연구모형의 적합도 검증	72
2. 연구가설의 검증 및 논의	74
제 5 장 결 론	77
참고문헌	81
설 문 지	89
ABSTRACT	93

표 목 차

<표 2-1> 비정규직 증가의 원인	10
<표 2-2> 고용환경의 선행변수	11
<표 2-3> 종사원의 지위 구분	12
<표 2-4> 비정규직 근로자의 형태구분	14
<표 2-5> 정규직 근로자와 비정규직 근로자의 구분	16
<표 2-6> 특1급 호텔별 아웃소싱 업무 현황비교표(a)	19
<표 2-7> 특1급 호텔별 아웃소싱 업무 현황비교표(b)	20
<표 2-8> 직무불안정성의 개념	23
<표 2-9> 직무불안정성의 독립변수와 종속변수에 관한 선행연구	27
<표 2-10> 조직시민행동의 하위개념	33
<표 2-11> 조직시민행동, 친사회적 행동, 조직자발성간의 비교	34
<표 2-12> 조직몰입의 개념정의	40
<표 2-13> 조직몰입의 구성요인	45
<표 3-1> 모집단의 규정 및 설문조사현황	55
<표 3-2> 설문지 항목 및 출처	57
<표 4-1> 표본의 일반적 특성	64
<표 4-2> 연구변수 및 측정지표의 구성	65
<표 4-3> 연구변수에 대한 탐색적 요인분석 결과	68
<표 4-4> 전체연구변수에 대한 확인적 요인분석 결과	70
<표 4-5> 변수 간 상관관계 분석결과	71
<표 4-6> 모형의 적합도 평가	72
<표 4-7> 전체연구모형의 모수추정결과	74

그 립 목 차

<그림 1-1> 연구의 흐름도	6
<그림 2-1> 고용관계변화의 주요이슈	8
<그림 2-2> 직무불안정성의 과정모델	25
<그림 3-1> 연구의 모형도	50
<그림 4-1> 연구모형의 분석 결과	73



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기

1. 문제의 제기

오늘날 기업경영의 화두는 곧 변화 관리라고 할 수 있으며 새롭게 변화하지 못하는 기업은 무한 경쟁 시대에 존속하기 어렵다는 인식이 확산되고 있다. 따라서 많은 기업들이 가속화 되는 외부환경 변화에 효과적으로 대처하고 조직의 효율성을 제고하기 위하여 구조조정이나 인력감축에 의한 조직혁신을 시도하고 있다.¹⁾

우리나라의 경우 1997년 말 외환위기 이후부터 노동시장에 비정규직(contingent work) 비중이 높아지기 시작하여 1999년 초 전체 노동인구의 반수를 넘어 통상적인 임금근로자의 비중을 압도하면서 비정규직 근로자에 대한 사회전반의 관심이 높아지기 시작하였다.²⁾

이러한 변화는 기업으로 하여금 노동유연성을 추구하는 계기를 주었고, 또한 정규직 중심의 고용구조를 변화하게 함으로써, 비정규직의 활용과 같은 다양한 고용형태를 추구하게 되었다.³⁾

현대의 호텔기업들 역시 고용환경변화에 효과적으로 대처하고 조직의 효율성을 제고하기 위하여 구조조정이나 인력감축에 의한 조직혁신을 시도하고 있는데, 특히 외환위기 이후 기업의 비효율성을 개선하기 위한 인력감축, 조기퇴직제도, 능력주의인사제도, 비정규직 인력활용 등 새로운

1) 김민주·임효창, “호텔기업 종사원의 직무불안정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향,” 호텔경영학연구 제13권 제2호, 2004, pp.55-74

2) 어옥준, “정규직 및 비정규직 작업자가 지각한 고용변화에 따른 대처행동분석,” 경기대학교 석사학위논문, 2004, p.10

3) J. Pfeffer & Baron, J. N., Taking the Workers Back out : “Recent trends in The Structuring of Employment.” *Research in Organization Behavior*, 10: 1988, pp. 257-303

인사정책이 보편적으로 도입되고 있다.⁴⁾

그러나 이러한 고용환경의 급격한 변화는 종사원의 기업조직에 대한 불신과 근로의욕의 저하로 이어져 결국 종사원들이 직무에 투입하는 노력을 감소시키고, 이직을 하려는 경향이 나타나는 등 고용환경변화에 대한 강한 저항으로 표출되고 있으며,⁵⁾ 또한 직무불안정성을 인식한 종사원의 태도나 행위는 조직뿐만 아니라 종사원 자신에게도 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁶⁾⁷⁾

특히 호텔기업들은 2000년을 기점으로 지속적인 영업성장세가 꺾이고 호텔마다 인건비 관리에 중점을 두기 시작하면서 1인 다기능 업무수행이나 직무통합 등을 통한 인력감축, 해고, 정년퇴직 및 자연 감소된 부분에 대한 인력보완을 저임금 비정규직 종사원 및 용역으로 대체하고 있다. 아울러 아웃소싱도입이 일반화됨에 따른 고용환경의 변화는⁸⁾ 직원들로 하여금 직무불안정성을 촉발시키고, 개인과 조직 모두에게 부정적인 영향을 미치고 있어 종사원들의 직무불안정 문제가 호텔기업에서 가장 큰 현안으로 대두되고 있다.

따라서 본 연구에서는 호텔기업의 경영활동에서 중요한 역할을 차지하고 있는 식음료부서를 대상으로 고용환경변화가 호텔 종사원들의 직무불안정성에 어떠한 영향을 미치는가를 파악하고자 하였다. 또한 직무불안정성에 대한 인식이 조직시민행동과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 하였다.

이러한 연구결과는 호텔경영에서 가장 중요시 하는 인적자원관리 측면

4) 김민주·임효창(2004), 전계논문, pp.55-74

5) L. Greenhalgh, & Rosenblatt, Z.(1984), Job insecurity: Toward conceptual clarity, *Academy of Management Review*, 9(3), 438-448

6) S. J. Ashford., Lee C. and Bobko P., "Content, causes and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test", *Academy of Management Journal* 32, 1989, pp.803-823

7) 박계두, "조직특성, 직무특성에 대한 인식과 직무불안정성에 관한 연구," 고려대학교 박사학위논문, 2001, pp.1-3

8) 이형룡·허용덕, "호텔직원의 고용환경변화 인식이 직무불안정에 미치는 영향", *관광학연구*, 제 27권 제4호(45), 2004, pp.67-84

에서의 전략 수립에 유의한 단서를 제공할 수 있을 것이다. 특히 고객접점에 있는 식음료부서 종사원의 경우 종사원의 귀속의식이나 사기가 고객에게 제공되는 서비스의 품질에 직접적인 영향을 미친다고 추론한다면, 직무불안정성이 종사원의 태도에 미치는 영향을 규명할 필요성이 더욱 크다고 볼 수 있다.

2. 연구의 목적

본 연구는 호텔기업 종사원들을 대상으로 고용환경변화에 따라 그들의 직무 불안정성 지각이 소속기업에 대한 태도에 미치는 영향관계를 파악하기 위하여 진행되었다. 즉 고용환경변화에 따른 직무불안정성에는 어떤 영향을 미치는지를 파악하고, 그리고 이러한 직무불안정성에 대한 인식이 개인의 조직 내 공식적 보상시스템에 속하지는 않지만 조직의 효율성과 성과를 높이고 조직에 이익이 되는 자발적인 개인행동인 조직시민행동과 조직몰입에는 어떤 영향을 미치는지를 검증해 보고자 한다. 구체적인 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 고용환경의 변화에 따라 호텔 종사원들의 직무불안정성인식에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

둘째, 호텔종사원들의 고용환경 변화에 따른 직무불안정성의 인식은 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는가를 파악한다.

셋째, 호텔종사원들의 고용환경 변화에 따른 직무불안정성의 인식은 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 파악한다.

넷째, 본 연구의 분석 결과를 바탕으로 호텔기업 종사원의 인적자원 관리 측면에서 새로운 전략과 시사점을 제시하고자 한다.

제 2 절 연구의 범위 및 논문의 구성

1. 연구의 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 문헌적 고찰과 실증적 조사를 병행하였다. 먼저 국내·외 문헌고찰과 선행연구를 통하여 연구에 사용 될 가설 및 연구모형을 설정하였다. 또한 실증분석에는 인구통계학적 일반사항에 대해서는 빈도분석을 실시하였고 고용환경의 변화와 직무불안정성, 조직시민행동과 조직몰입에 대해서 신뢰도검증과 타당성 검증을 실시하였고 각각의 요인들 간의 영향관계를 공분산구조분석을 실시하였다.

연구를 위한 설문 조사대상은 서울시내 특1급 8개 호텔의 식음료부서 종사원을 대상으로 진행하였는데, 2008년 10월 20일부터 11월 3일까지 15일간 조사를 실시하였다.

조사에서 얻어진 총 설문지는 250부로서, 결측치가 없는 216개의 설문지가 분석에 이용되었으며, 조사 자료에 대한 분석 방법은 SPSS 12.0과 Amos ver. 7.0를 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰분석과 구조방정식모형을 이용하여 적합성을 평가하고 경로계수를 추정하였다.

2. 논문의 구성

본 논문은 총 5개의 장으로 구성되어 있으며, 각 장별 주요내용은 다음과 같다.

제 1 장은 본 연구의 서론 부분으로 문제제기 및 연구의 목적 그리고 연구의 범위 및 구성을 제시하였다.

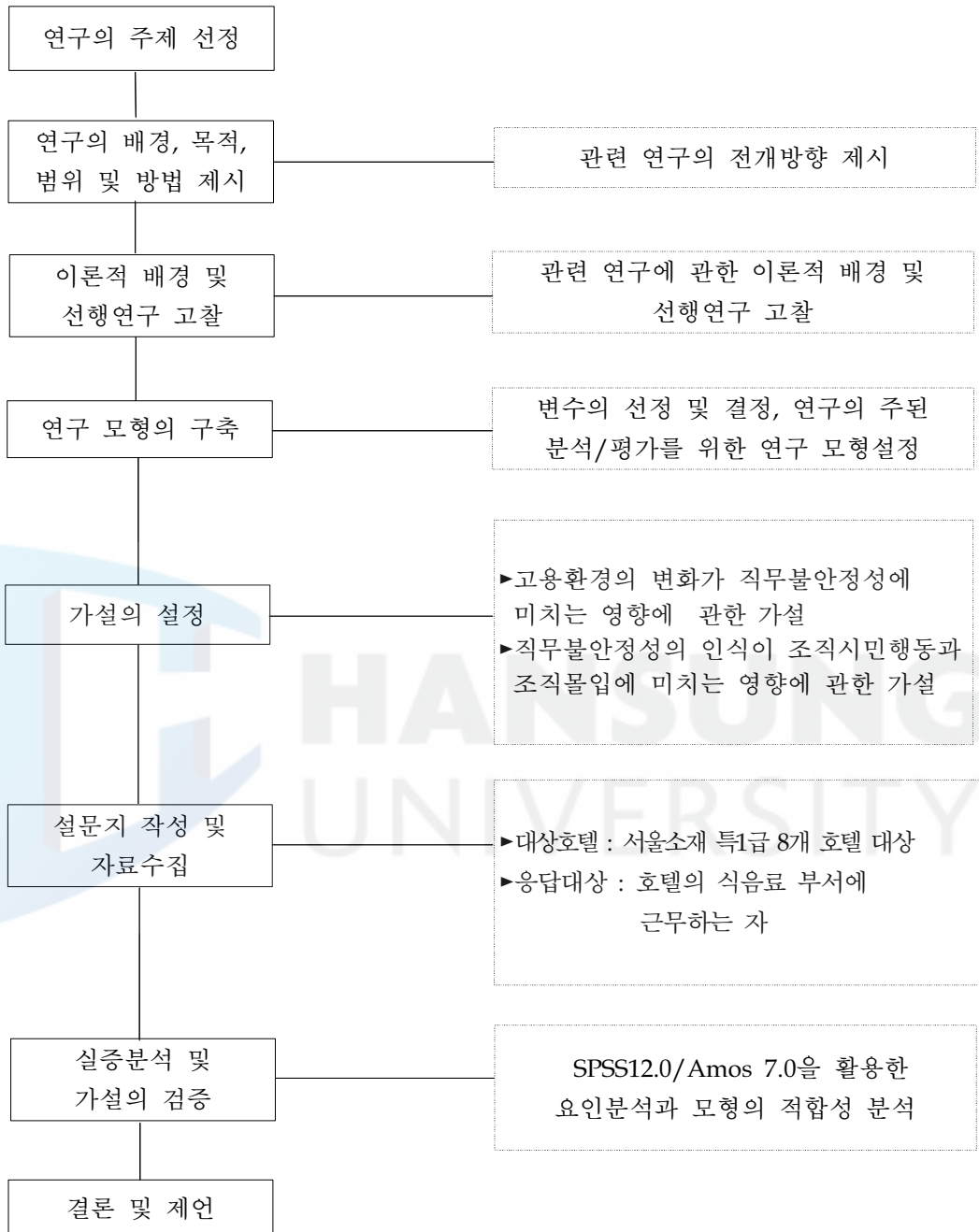
제 2 장은 이론적 배경으로 국내·외 문헌을 바탕으로 연구의 목적을 달성하기 위한 선행연구의 고찰부분으로 구성하였다.

제 3 장은 연구모형설계와 가설설정 그리고 변수의 조작적 정의를 통하여 설문 항목을 설정하여 설문지를 도출하였고, 표본의 선정과 자료수집 및 분석을 실시하였다.

제 4 장은 실증조사 결과의 분석 및 요약부분으로써 조사대상자의 인구통계학적 특성 및 기초통계 분석과 연구가설의 검증과 분석결과를 제시하여 시사점을 도출하였다.

제 5 장은 결론으로 연구결과의 요약 및 해석, 연구의 한계점과 미래의 연구의 방향을 제시하였으며, 본 연구의 전체적인 연구의 흐름과정을 제시하면 <그림1-1>과 같다.





<그림1-1> 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 호텔기업의 고용환경

1. 고용환경변화

1997년 IMF 외환위기 이후, 경제 환경의 변화는 기업으로 하여금 기업 전략과 조직구조의 재설계 및 외주화(outsourcing)를 통해 생존전략을 추구하는 계기가 되었으며, 기존의 정규직 중심의 고용형태에서 벗어나 비정규직의 활용과 같은 노동유연성을 추구하는 다양한 고용형태가 대두되기 시작하였다.⁹⁾¹⁰⁾¹¹⁾

또한 IMF를 계기로 경영환경의 급격한 변화는 노동시장의 구조와 직원들의 가치관을 빠르게 변화시키고 있으며, 기업이 직원들의 고용을 보장해 주지 않는다는 인식이 확산되면서 평생 직장관에 바탕을 두었던 직원들의 조직충성심이 약화되고, 인력의 유동화, 능력, 성과주의 심화 등 새로운 고용관계의 특성 자체가 변화하여 전통적인 고용관계의 붕괴가 가속화되고 있다.¹²⁾ 나아가 근로기준법은 고용주에 의한 정리해고 규제조항을 완화함으로써 노동시장의 유연성 제고를 위한 기틀을 마련하였다. 즉, 법적인 보호 장치의 완화는 고용관계의 변화에 대한 고용주와 종사원 모두에게 새로운 인식을 가져왔으며, 고용주는 이제 종사원에게 보다 적은 의무를 원하고, 변화에 대한 종사원의 반응은 새로운 고용관계 형성의 필요성을 인식하게 되었다.¹³⁾

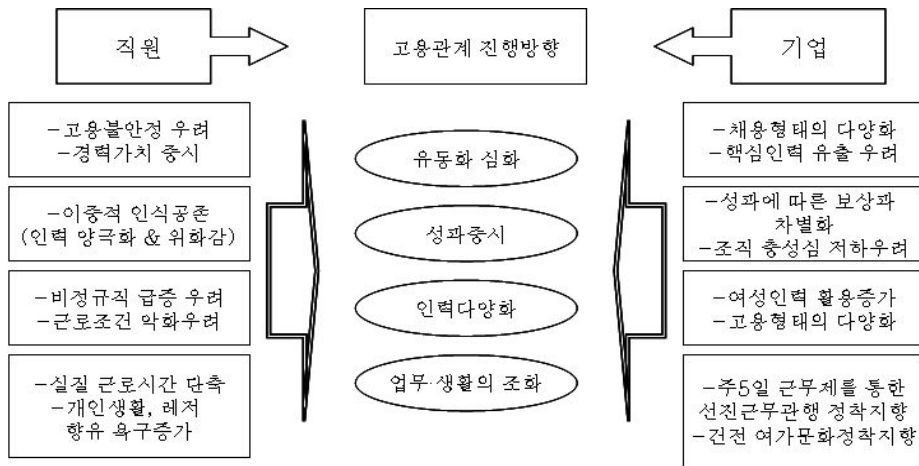
9) J. Pfeffer, and Baron, J. N., op.cit., 1988, pp.257-303

10) 박계두, 전제논문, 2001, pp.1-3

11) T. J. Atchison, , "The employment relationship : Un-tied or Re-tied," *Academy of Management Executive*, 5, 1991, p. 4

12) 허용덕, "호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안정성 인식이 조직유효성에 미치는 영향," 세종대학교 박사학위논문, 2002, p.11

13) T. J. Atchison, , ibid, 1991, p.4



자료: 이정일 · 강우란 · 이갑수, CEO Information, 고용관계변화와 기업의 대응, 삼성경제연구소 346, 2002, p.5.

<그림 2-1> 고용관계 변화의 주요이슈

호텔기업들도 지속적인 영업 성장세가 꺾이고 호텔마다 인건비 관리에 중점을 두기 시작하면서 고임금 정규직 종업원 자리에 저임금 비정규직 종업원 및 용역으로의 대체와 핵심 부문을 제외한 광범위한 아웃소싱의 증가와 같은 고용환경변화가 추진됨에 따라 종업원들의 고용불안 및 직무 불안정 문제가 호텔기업의 가장 큰 현안으로 대두되고 있다.¹⁴⁾

특히 IMF 이후, 기업에서의 고용조정제도가 법적 실체를 가지고 도입되고 있는데, 인력감축을 동반하는 정리해고와 명예퇴직이 주요 고용조정 방안으로 받아들여지고 있으며, 고용조정 제도의 도입 및 실행은 평생직장에서 평생 직업으로의 패러다임 전환이라는 큰 흐름을 가져왔다는 점에서 커다란 의미를 가지고 있다고 할 수 있다.¹⁵⁾

이러한 고용조정에 의한 정리해고는 정리해고의 당사자 뿐 만 아니라 정리해고 뒤의 잔류직원들에게 죄책감과 인지부조화를 일으키며, 또한 조

14) 이형룡 · 허용덕, 전개논문, 2004, pp.67-84

15) 나인강, "고용조정의 선행요인에 관한 실증연구," 인적자원관리연구, 14(1), 2007, pp.57-78

직에 대한 배신감을 해소하기 위하여 상당한 수준의 심리적 압박을 받고 있다. 나아가 그들의 직무불안정을 자극함으로써 조직의 효과성에도 많은 영향을 미치게 된다. 그리고 궁극적으로 조직에 대한 신뢰(조직내부에 구축된 신뢰 기반을 포함하여 기업 외부로부터 구축된 신뢰기반)까지 붕괴되면, 조직에 대한 충성심, 직무에 대한 관여도, 그리고 조직에 대해 느끼는 동질감이 훼손당하게 되어, 이는 결국 조직몰입의 저하를 야기하게 된다.¹⁶⁾

호텔기업에서 이미 주요 인력관리전략으로 활용되어지는 비정규직의 증가는 극심한 시장 환경 변화에서 일종의 완충제로써 작용하며 정규직의 결원에 대처하고 초과인력 발생 시 신속한 고용조정을 가능하게 해준다. 또한 비정규직 고용으로 임금지급 이외에도, 채용이나 인사관리 등 다양한 관리비용을 절감할 수 있고, 장기근속이나 생산성 향상에 기대치가 적어 교육 및 훈련비용 절감효과도 기대할 수 있다.¹⁷⁾

그러나 비정규직은 전통적인 정규직 인력과 달리 이들이 기업과 맺게 되는 심리적 혹은 제도적 연결이나 귀속관계가 느슨하게 되거나 기업 내의 경계를 넘어서 외부화 된다는 공통점을 가지고 있는데,¹⁸⁾ 고용조건이 정규직 근로자에 비해 매우 열악하고 동일한 업무를 수행하는 경우에도 비정규직 근로자는 정규직 근로자에 비해 보상수준이 낮으며, 심각한 직무불안을 경험하게 된다.¹⁹⁾

Pfeffer & Baron²⁰⁾은 그들의 연구에서 고용형태의 변화를 경쟁환경의 변화와 노동시장의 변화에서 원인을 찾고 있는데, 경쟁환경의 변화는 세계화에 의한 경쟁의 심화, 디지털혁명에 의한 기술의 변화, 고객욕구의 다양화에서 원인을 찾고 있으며, 노동시장의 변화는 노동력의 구성변화와 직원의 가치변화, 기

16) 안대희·김명수, "외식업체에 있어 정리해고가 조직성파에 미치는 영향," 호텔관광연구, 제6권 1호, 2004, pp.153-166

17) J. Pfeffer, and Baron, J. N., op.cit., 1988, pp.257-304

18) J. Pfeffer, and Baron, J. N., ibid, 1988, pp.257-304

19) 박우성, "금융위기 전후의 한국경제," 비교경제연구, 제7권 1호, 1999, pp.197-221

20) J. Pfeffer, and J. N. Baron, ibid, 1988, pp.257-304

업 및 인력중개업체의 발달에서 기인한다고 하였다.

Nollen & Axel²¹⁾은 왜 비정규직이 증가하게 되었는가에 관해 다음과 같은 다섯 가지 이유를 들고 있다.

<표2-1> 비정규직 증가의 원인

원 인	내 용
Restructuring & Downsizing Fever	• 시장상황에 효율적, 신속하게 대처하고 관리의 위계를 줄여 의사결정 속도를 높이고 간접비를 축소 시킴
Global Competition	• 수입품과 경쟁, 비용감축의 압력으로부터 회피하고 국제시장의 상황변동에 대처
Growth in the Service Economy	• 전일 근무가 필요한 생산직이 아닌 단시간 근로나 임시직으로 채워지는 서비스산업의 성장
More Workforce Diversity	• 나이, 시간, 라이프사이클, 가정환경 등의 이유로 단시간 근로나 임시직을 선호하는 노동력 증가
New Employer-Employee Contract	• 산업이나 직무에 대한 장기적인 전망이 불가능하므로 지속적으로 갱신되는 계약을 원함

자료:Nollen, S., & Axel, H., "Managing Contingent Workers." : How to Reap the Benefits and Reduce the Risks, AMACOM, New York, 1996, pp.21-24.

이선엽, 정규직과 비정규직의 직무만족과 고용형태에 관한 지각차이: S종합 병원 사례, 홍익대학교 석사학위 논문, 2003, p.9 에서 재인용

고용환경 변화에 따른 고용조정은 조직의 비효율성이나 눈앞에 다가온 실패라는 경영 여건 악화로 인한 자구책으로 실시하는 고용조정과 경영여건이 양호함에도 기업 효율성 증진을 위하여 실시하는 고용조정 양자를 모두 포함하는 개념이다. 전자의 경우 소극적 고용조정이라고 하며, 후자의 경우 적극적 고용조정이라고 한다.²²⁾²³⁾

21) S. Nollen, , & Axel, H. , "Managing Contingent Workers: How to Reap the Benefits and Reduce the Risks, AMACOM, New York, 1996, pp.21-24.

22) S. J. Freeman & Cameron, K. S., "Organization downsizing: A convergence and reorientation framework", *Organization Science*, 4(1), 1993, pp.10-29

23) S. Dahl & Nesheim, T., "Downsizing strategies and institutional environment", *Scandinavian Journal of Management*, 14(3), 1998, pp.239-257

우리나라의 경우, 외환위기 직후 경제 여건이 어렵고, 기업 경영이 어려운 시기에 생존전략으로 고용조정이 실시되었으므로, 소극적 고용조정이라고 판단할 수 있으나,²⁴⁾ 최근의 고용조정 형태는 적극적 고용조정으로 바뀌어 가고 있는 추세이다. 고용환경변화에 대한 선행연구들을 살펴보면 <표 2-2>와 같다.

<표2-2> 고용환경변화의 선행변수

연구자	독립변수	종속변수	연구 결과	특징
Brockner, Reed & Dewit(1987)	· 해고동료와 친밀성 · 분배의 공정성	· 조직몰입	(+)	
Brockner, Dewit, Grover & Reed (1990)	· 해고	· 직무노력	(§)	
Brockner (1990)	· 절차의 공정성 · 분배의 공정성	· 조직몰입	(+)	· 조절변수: 해고동료
Brockner, Tyler & Cooper-Schneider (1992)	· 정당성 · 이전 조직몰입 정도	· 조직몰입 · 이직의도 · 직무노력	(+) (-) (+)	
Turnley & Feldman(1988)	· 심리적 계약위반 · 위반된 심리적 계약요소 · 완화요소 (절차공정정성, 미래의 위반가능성)	· 이직 · 의견 · 직무태만 · 충성도	(+) (+) (+) (-)	
Robinson, Kraatz & Rousseau(1994)	고용계약위반 · 거래적 계약위반 · 관계적 계약위반	· 직무성과 · 무단결근	(-) (-)	
Atchison(1991)	· 고용관계변화	· 직무안정성 · 고용형태		· 고용관계, 직원들의 불안
Pfeffer & Baron (1988)	· 고용형태변화	· 경쟁환경변 화: 직원들의 가치 및 조직 몰입 · 노동시장의 변화: 고용기간변화		· 장기고용과 강한 조직몰입
나인강(2007)	· 경영상황 악화 · 제품혁신 속도 · 경영효율성 추구조치 · 기업의 고유특성	· 정리해고 · 명예퇴직	(+) (-)	

주) +: 정의 관계, -: 부의 관계, §: 유의하지 않음

자료: 허용덕, “호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안정성 인식이 조직유효성에 미치는 영향”, 세종대학교 박사학위논문, 2002, p.31.을 바탕으로 논자 정리

24) 나인강, 전계논문, 2007, p.58

2. 고용형태에 따른 특징

우리나라의 일반적인 고용형태는 근로계약기간이 정하여지지 않고 노동자의 귀책사유가 없는 한 원칙적으로 정년까지 고용이 보장되는 종신고용형태를 취하고 있다. 이러한 정규직 노동자와 비정규직 노동자는 고용계약의 성격, 근무기간, 계약기간 등의 세가지 기준에 의하여 정규직 노동자는 사용자와 일정한 계약 기간이 명시되지 않은 고용계약을 맺고, 전일 근무(full time)를 하며, 승진기회나 조직 내 복리후생제도의 혜택 등을 제공받는 노동자를 의미하는데 비하여, 비정규직 노동자는 이와 반대되는 특성을 갖는다고 하였다.²⁵⁾

또한 고용형태에 따른 구분은 고용주와 맺는 객관적인 계약형태가 통상적인 정규직 노동과 차이가 나는 노동을 비정규노동으로 규정한다. 고용지위에 따른 구분은 비정규노동을 정규직 보다 고용안정성이나 근로조건 면에서 열악하며 노동법 및 사회보장 혜택을 받지 못하는 노동으로 구분한다. 그러나 고용형태에 따른 분류가 고용지위에 따른 구분과 반드시 일치하지 않는다는 문제점이 제시되고 있다.²⁶⁾

<표2-3> 종사원 지위구분

종사원의 지위		정 의
비임금 근로자		자영업자와 고용주, 무급 가족 종사자로 구분
임금 근로자	상용고	임금 또는 봉급을 받고 고용되어 있으며 고용계약 기간이 1년 이상인 자
	임시고	임금 또는 봉급을 받고 고용되어 있으며, 고용 계약기간이 1개월이상 또는 1년 미만인 자
	일고	임금 또는 봉급을 받고 고용되어 있으나 고용계약기간이 1개월 미만인자, 또는 일정한 사업장 없이 사업을 경영하는 자

자료: 통계청, 경제활동인구조사, www.nso.go.kr

25) 오미숙, 호텔업계 비정규직 관리에 관한 연구, 관광연구저널, 제16권 2호, pp.71-83

26) 김진강, 호텔기업의 정규직 직원과 비정규직 직원의 조직몰입과 역할행동, 역할외 행동의 비교, 호텔경영학연구, 제16권 4호, 2007, pp.61-79

Polivka(1989)²⁷⁾는 비정규근로란 근로자 개인이 명시적, 묵시적으로 장기간 고용관계가 되어있지 않거나 최소한의 근로시간이 비체계적인 방법으로 바뀔 수 있는 일자리로 정의하고 있다.

비교적 연구가 일찍 시작된 미국 등 서구 산업국가에서도 비정규직 개념에 대한 명확한 정립이 부족한 채 연구자의 연구주제에 따라, 비전형적 고용(atypical employment) 또는 임시근로자(temporary workers), 단시간 근로자(part timer) 등의 개념이 중첩되어 사용되고 있다. 우리나라의 경우, 일반적으로 통용되는 비정규직의 개념은 통계청의 「경제 활동 인구 연보」 작성 시 사용되는 개념으로 고용계약기간이 1년 미만 이거나, 일정한 사업장 없이 근로하는 일용직을 의미하는 임시고와 일고를 포함한다. 한편 노동부의 고용통계의 분류에는 상근과 일근으로 구분하여 임시, 일용근로자는 ‘1개월 이내의 기간을 정하여 고용된 자 또는 매일매일 고용된 근로자로서 조사 기준일 이전 3개월 통산하여 동일 사업주에게 45일 미만으로 고용된 자’로 정의하고 있다.²⁸⁾

노진귀(2000)는 비정규직 노동을 정규 근로의 전형적인 특성을 벗어난 고용형태임을 주목하여, 비정규 노동의 구체적인 형태로 근로계약기간이 정해진 단기근로(계약직, 임시직, 일용직), 소정근로시간이 짧은 단시간 노동, 근로계약을 맺은 사용자와 업무를 지시하는 사용주가 다른 파견 노동 등을 비정규직의 대표적인 유형으로 설정 하였으며, 김진강(2007)²⁹⁾은 파견업체가 아닌 일반기업의 사용자와 일정한 계약기간이 명시되지 않은 고용계약을 맺은 전일제 노동자를 정규직으로 하고, 비정규직은 정규직의 범위를 벗어난 고용계약 형태를 통칭하는 것으로 보았다.

비정규 근로자의 형태구분은 <표2-4>와 같다.

27) A. E. Polivka., "On the Definition of Contingent Work," *Monthly Labor Reive*, 1989

28) 김선정, "고용형태에 따른 심리적 계약 이행지각이 조직구성원의 태도 및 행동에 미치는 영향," 서강대학교 석사학위논문, 2003, pp.6-7

29) 김진강, 전계논문, 2007, p.63

<표2-4> 비정규 근로자의 형태구분

종 류	기 준
임시·계약직 (임시)	· 일정한 사업의 완료, 일시적 결원의 대체, 계절적 근로가 필요한 경우 등 객관적이고 합리적인 사유와 조건에 의하여 고용계약 기간을 정하여 그 기한의 만료로 인하여 자동적으로 고용관계가 종료되거나, 앞으로의 장기적인 계속근로에 대한 명시적 또는 묵시적 합의가 없는 경우.
단시간 노동자(단시간)	· 단일한 사용자에게 고용되어 주당 30시간미만을 일하는 임금노동자
아르바이트 (파트)	· 정규 교과과정을 이수하는 학생으로서 일시적으로 주30시간 미만으로 일하는 노동자
파견업체 근로자(파견)	· 근로자파견업에 의해 설립된 파견업체에 고용되어서 그 업체와 계약을 맺은 다른 업체의 사용자를 위해 일하는 노동자
용역업체 노동자(용역)	· 청소, 경비, 물품제조 등의 분야에서 노무 또는 서비스를 제공하는 업체에 고용되어 그 업체와 계약을 맺은 다른 업체의 사용자를 위해 일하는 노동자
호출. 일용노동자 (호출, 일용)	· 건설업과 서비스업 등에서 수시로 필요한 경우에 따라 이를 매개하는 업체 또는 개인의 알선을 통해 수주, 또는 하루 단위로 일하는 노동자
개인도급 노동자(특수)	· 개인사업자 형태로 모집, 판매, 배달, 운송의 업무를 통해 고객에게 물품이나 서비스를 제공하고 수당이나 성과금, 수수료 명목의 소득을 얻거나 스스로 고객을 찾아 물품이나 서비스를 제공하고 그 일한 만큼 소득을 얻는 노동자
채택근로 노동자(채택)	· 자택에서 작업을 행하되 업무수행에 관한 사용자의 지휘, 명령을 받는 자

자료 : 이선엽, 정규직과 비정규직의 직무만족과 고용형태에 관한 지각차이: S종합 병원 사례, 홍익대학교 석사학위 논문, 2003, p.6을 토대로 논자 작성

정규직과 비정규직의 특징은 설명하면 다음과 같다.

정규직(전형: topical, standard)노동의 특징으로는 고용자의 지위가 고용주와의 관계에서 종속적(dependant)이며, 고용계약은 특별한 사유가 없는 한 기간을 정하지 않은 상용고용이다. 근로시간은 전일제(full-time)로 노동 일수는 통상 노동일에 준하며, 임금은 원칙적으로 월급으로 지급한다. 법과 단체교섭에 의해 임금을 보장받을 수 있고 해고 등으로부터 고

용 관계의 안정성을 보장받을 수 있는 장치(노동조합, 노사 협의회 등)가 있으며, 임금의 수준은 기술과 기업 내 근속연수에 의한다.³⁰⁾

이에 반하여 비정규직 근로의 특징은 사용자에 의해 자신들이 유기 계약을 반복 갱신하는 형태로 근속기간이 유지되고 있기는 하나, 현재 이들의 고용계약이 만료될 경우 어떠한 법률적 제한 없이 사용자에 의해 임의로 해지할 수 있다는 점에서 고용불안정이 크다고 할 수 있으며,³¹⁾ 또한 노동자의 고용안정과 권익보호를 위한 법적 제약장치로 인해 만약 일시적인 경영의 상황변화나 조건의 악화로 임의적인 고용조정이 불가피할 때 비정규직의 고용은 불안정한 법적 경제적 지위로 인해 노동조합 가입이나 조직결성이 어려워 고용조정에 따른 법적 책임의 회피 수단이 될 수 있으며³²⁾ 경영상 필요치 않게 된 인력에 대한 퇴직금 지급 책임과 예산 제약을 회피하는데 도움이 된다. 또한 장기근속이나 생산성 향상에 기대치가 적어 교육 및 훈련비용 절감효과도 기대할 수 있다.

그러나 전통적인 의미의 정규직 고용과는 다른 새로운 형태의 비정규직 고용정책은 과거의 종신고용시대에 개별 종사원이 갖고 있던 회사에 대한 강한 소속감을 약화 시킬 뿐만 아니라 조직 구성원으로 하여금 경력 개발에 대한 필요성을 인식하게 하고 그들의 조직몰입을 점차 약화시키고 있다. 하지만 기업들은 경쟁에서 생존하기 위해 인력을 이분화 하여 비정규 인력을 통해서도 고용유연성을 추구하고 정규직 인력을 통해서도 몰입과 헌신을 추구하려 하고 있다.³³⁾

정규직과 비정규직을 보다 자세히 구분해 보면 <표 2-5>과 같다.

30) 김성환, "비정규노동에 관한 연구", 한국노동연구원, 1992, pp.15-16

31) 김유선, "한국노동시장의 비정규직 증가 원인에 대한 실증연구," 고려대학원 박사학위 논문, 2001, pp.10-12

32) J. Pfeffer, & Baron, J. N., op.cit., 1988, pp.257-304

33) 김진강, 전제논문, 2007, p.62

<표2-5> 정규직 근로자와 비정규직 근로자의 구분

기 준	정 규 직	비 정 규 직
고용계약	특정사용자	다수 사용자
계약기간	정함이 없음(상용직)	정함이 있음(임시직, 일용직)
근로시간	full-time worker	part-time worker arbeit
경력경로	특정 기업 내	개인적 수행
결속대상	특정기업	특정업무
인적자원투자	기업 내 수행	개인적 수행
사내 복지	기업 내 혜택	혜택 결여
사회보험	기업내외 혜택	기업외 수혜

자료: 박준성, “비정규직 고용실태와 관리방안,” 경영논집, 제34권, 제3호, 2000.

8. pp. 189-223

3. 호텔기업의 고용환경변화

국내외의 급변하게 변하는 시장상황과 날로 커지는 시장의 규모, 수요의 변동 등, 현대 기업이 갖추어야 할 경쟁요소 중 하나로 탄력적인 인적 자원의 운영이다.

호텔기업은 인적 서비스를 상품화한 기업체이므로 고비용의 인건비 지출구조를 보이고 있다. 따라서 호텔기업들은 비용적인 측면을 효율적으로 개선하고 이를 바탕으로 노동유연성을 갖기 위해 다양한 형태의 고용형태를 도입하여 이를 활용하고 있다. 그 대표적인 것이 비정규직의 고용과 용역 및 아웃소싱의 도입을 들 수 있으며 이와 같은 고용형태가 고용 불안정에 직접적인 영향을 줄 수 있다.

1) 비정규직의 증가

호텔기업에서의 비정규직 근로자는 정규직과 비교해서 임금, 복리후생,

계약기간, 근로시간 등 모든 처우에 있어 비용이 절약되고 고용과 해고가 자유롭기 때문에 인력의 적기공급이 가능할 뿐만 아니라 인건비 절감과 노사분규의 예방 등 기업에게 여러 가지 이점을 제공해 주고 있으나, 이들이 업무를 처리하고 고객에게 서비스를 제공하는데 있어서 숙련도나 소속감의 저하로 고객의 불만을 유발하고 높은 이직률에 따른 신입 사원의 채용 및 교육에 투입되는 직접비용이나 기회비용은 오히려 비용절감 의도와 반대효과가 있다는 지적도 있다. 즉 비정규직이라 할지라도 신규로 채용이 되면 직무에 따른 교육, 오리엔테이션 등의 교육비용과 호텔기업의 경우 유니폼 지급 등 실질적으로 들어가는 직접비용의 발생과 실제로 유능한 인재를 채용할지라도 이들이 가지는 조직에 대한 태도나 성과적인 측면에 있어 긍정적인 태도보다는 부정적인 태도를 가질 수 있게 됨으로써 기회비용이 발생될 수 있다는 점이다.

하지만 종사원의 입장에서 살펴보면 이런 비정규직의 증가는 바로 고용 불안정에 직접적인 영향을 줄 수 있다. 실제로 우리나라의 경우 과거 일부 기업 및 공사현장 같은 곳에서 단순노무 형태의 보조적인 업무에 주로 도입되던 비정규직이 최근 많은 직장으로 확산되어가고 있다. 특히 호텔 및 보험업 등 서비스산업에 있어서 비정규직 고용이 빠른 속도로 확산되고 있다.

비정규근로형태가 발전하는 가장 중요한 이유는 이와 같은 노동유연성에 있다. 노동력수요의 증감에 유연하게 대처하는 기업 측의 방법이 바로 임시직, 단시간제, 근로자파견제도 등의 비정규직 노동형태를 이용하는 것이다. 경기가 좋고, 고도성장이 지속되는 시기에는 노동력을 구하기 힘들기 때문에 고용안정 확보를 위해 정규직 화하는 경향이 많지만, 성장이 둔화되고 경기가 하강하는 시기에는 근로자를 해고하지 않으면 안 되는데 해고비용과 법적규제, 노동조합의 반대 등으로 고용조정이 용이하지 않다. 이때, 고용조정이 비교적 쉬운 비정규근로자 활용이 크게 활성화 된다. 또한, 경영상 필요치 않게 된 인력에 대한 퇴직금 지급 책임과 예산 제약을

회피하는데 도움이 된다.³⁴⁾

2) 아웃소싱의 증가

아웃소싱(outsourcing)이란 용어는 기업 활동 중 생산부분에서 시작되어 특정 부품이나 제품을 자사에서 생산할 것인가 아니면 외부에 하청 또는 위탁생산을 하게 할 것인가 하는 생산관리의 전통적인 문제영역에서 전략적인 문제영역으로 중요도가 낮은 업무를 외부에 위탁함으로써 핵심 업무를 집중적으로 강화시키는 방법이다. 즉 외부의 전문회사를 활용하여 기업 활동의 일부를 수행하게 하고 이를 통해 기업의 핵심역량을 강화하여 내부적으로 전략적 이득을 추구하는 활동³⁵⁾으로 회사내부인력, 설비로 수행하던 업무를 외부용역으로 대처하는 것을 말한다. 이런 아웃소싱은 핵심 사업을 제외한 주변업무를 전문화된 일부업체에 맡김으로서 비용부담을 덜면서 업무효율성도 높일 수 있지만 종사원의 입장에서 살펴보면 고용보장에 대한 신뢰감이 형성되지 않을 수도 있으며 이로 인해 고용불안정성을 불러일으킬 수 있다.

IMF를 겪으면서 각 호텔들은 인건비를 절감하고 장기적으로 인사와 노무관리를 원활히 하기 위한 목적으로 도입·활용된 것이 바로 분사와 아웃소싱이었다. 이러한 분사와 아웃소싱은 전 호텔로 확산되어 나갔으나, 일부호텔은 구조조정의 일환으로 ‘해고’와 ‘명예퇴직’을 단행하였다. 이처럼 호텔에서의 아웃소싱은 선진 경영기법에 의한 필요성으로 제기돼 도입된 것이 아니라, 총체적인 위기 상황에서 직원들의 감원을 추진해야 할 목적 때문에 어쩔 수 없이 시작된 기형적인 발생 근원을 가지고 있다.³⁶⁾

34) 김선정, 전계논문, 2003, p.11

35) 김영수·김종인·남기찬·안준모·박광태·함유근, 『핵심기능만 빼고 전부 아웃소싱하라』, 삼성경제연구소, 2003, pp.10-20

36) 윤여송, "호텔기업의 아웃소싱 전략연구," 경기대학교 박사학위논문, 2002, p.72

(1) 서울소재 특1급 호텔별 아웃소싱 현황

IMF 이후 본격적으로 아웃소싱도입에 대한 필요성이 제기된 1999년도의 아웃소싱 도입 현황을 살펴보면, 각 호텔들이 주로 하우스키핑 위주로 도입·운영됨을 알 수가 있으며, 그 외 기물관리, 시설부등이 주로 초기의 아웃소싱 대상 업무로 나타났다.

<표 2-6> 특1급 호텔별 아웃소싱업무 현황 비교분석표(a)

구분	호텔	그랜드 인터	하얏트	M 힐튼	롯데	위커힐	조선	프라자	르네 상스	W 호텔	총계	
아웃소싱 도입비교	'99	'05	'99	'05	'99	'05	'99	'05	'99	'05	'99	'05
주차관리	■	■	■	■			■		■	■	3	5
시설부		■		■		■	■				1	5
룸 메이드		■	■	■	■	■	■		■	■	5	9
H/K(라운드리)		■						■		■	1	3
H/K(청소)		■		■	■	■		■	■	■	3	9
H/K(외부청소)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	7	8
H/K(유리청소)		■		■	■				■	■	1	4
H/K(order taker)									■		0	1
기물관리		■		■	■	■	■	■	■	■	2	9
경비(내부)				■	■	■		■	■	■	2	6
경비(외부)				■	■	■	■			■	0	6
Driver(Shuttle)		■				■	■	■			1	4
F/O(valet parking)		■									0	1
Business Center											0	0
직원식당		■		■			■			■	0	4
휘트니스		■									0	1
재경(receiving)				■							0	1
전산실											0	0
Florist		■									0	1
원예조경		■		■			■	■			1	3
디자인		■									0	1
연예연주	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	8	9
텔레마케팅					■		■		■		1	3
기타										■	0	1
총계	3	16	4	12	5	9	4	10	4	10	36	94

<표 2-7> 특1급 호텔별 아웃소싱업무 현황 비교분석표(b)

구분	호텔		메리엇		신라		인페리얼		롯데잠실		메이필드		G 힐튼		리츠칼튼		COEX 인터		파크하얏트	총계	
	'00	'05	'99	'05	'99	'05	'99	'05	'00	'05	'99	'05	'99	'05	'00	'05	'05	'99	'05		
아웃소싱 도입비교																					
주차관리	■	■	■	■	■	■		■	■	■		■	■	■	■	■	■	6	9		
시설부	■	■		■			■	■	■	■		■	■	■			■	4	7		
룸 메이드	■	■	■	■			■	■	■	■		■			■	■		5	6		
H/K(라운드리)	■	■		■		■		■	■	■		■		■	■	■	■	3	9		
H/K(청소)	■	■		■	■	■		■	■	■		■		■	■	■	■	4	9		
H/K(외부청소)	■	■		■	■	■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	6	9		
H/K(유리청소)	■	■			■	■		■					■	■	■	■		4	5		
H/K(order taker)	■	■																1	1		
기물관리	■	■	■	■				■	■	■		■	■	■	■	■		5	7		
경비(내부)	■	■			■	■		■	■	■		■				■	■	4	7		
경비(외부)	■	■			■	■		■	■	■		■			■	■	■	4	7		
Driver(Shuttle)				■								■	■					1	2		
F/O(valet parking)	■	■																1	1		
Business Center	■	■																1	1		
직원식당	■	■	■	■					■	■		■			■	■	■	4	6		
휘트니스	■	■																1	1		
재경(receiving)																		0	0		
전산실				■	■				■	■		■						2	3		
Florist	■	■										■						1	2		
원예조경	■	■		■														1	2		
디자인				■	■													1	1		
연예연주	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	8	8		
텔레마케팅	■	■													■	■	■	2	3		
기타				■														0	1		
총계	19	19	7	14	7	8	4	11	12	12	2	14	6	9	12	12	8	69	107		

자료: 채신석(2006), 파트너십이 호텔기업 인적아웃소싱 성과에 미치는 영향, 세종대학교 박사학위 논문, pp.76-77

그러나 2005년도 각 호텔의 아웃소싱 도입 현황은 하우스키핑의 룸메이드, 라운드리, 내·외부 청소 등을 비롯하여, 직원식당, 텔레마케팅, 원예조경, 시설부, 주차관리 등의 다양한 분야에서 나타나는 등 아웃소싱이 빠르게

증가함을 알 수 있다. 특히 2000년 이후에 개관한 메리어트호텔, 코엑스 인터컨티넨탈호텔, 'W' 호텔, 파크 하얏트 그리고 메이필드 호텔 등은 아웃소싱의 도입 및 활용에서 2000년도 이전에 개관한 호텔들 보다 많은 부문에서 아웃소싱이 활발히 진행됨을 알 수가 있다.³⁷⁾

제 2 절 직무불안정성

1. 직무불안정성의 개념

직무 불안정성은 직무 안정의 반대 개념으로 직무 안정은 개인적 선호도를 포함한 요인이며, 무형적이고 강력한 감정적 의미를 함축한 것이라 하였으며³⁸⁾, 경제적 필요에 대한 욕구를 위협하는 것으로 지속적인 고용을 보장하지 못하는 것이라고 할 수 있다. 이에 대해 Greenhalgh & Rosenbaltt(1984)³⁹⁾는 직무 불안정성에 대한 개념적 토대가 필요하다고 주장하는 직무불안정에 대한 이론적 모델을 구축하였다. 이들은 직무 불안을 “위협적인 직무상황하에서 연속성의 유지에 무기력함을 느끼는 상태”라고 정의하여 개인의 직무에서 원하는 계속성이 위협받는 차원과 이러한 위협을 통제할 수 없는 무기력함이라는 차원이 결합되어 직무 불안정성을 지각하게 한다고 하였다.

Cavanagh & Noe(1999)⁴⁰⁾는 직무불안정성을 고용불안에 대한 전반적인 개념으로 자신의 직무를 상실하게 될지도 모른다는 개념으로 보고 있다.

37) 채신석, "파트너쉽이 호텔기업 인적아웃소싱 성과에 미치는 영향," 세종대학교 박사학위논문, 2006, pp.75-76

38) J. E. King, "Aggregation bias in estimates of perceptual agreement," *Journal of Applied Psychology*, 67(2), 2000, pp.219-229

39) L. Greenhalgh & Rosenbaltt, Z., "Job insecurity toward conceptional clarity," *Academy of Management Review*, 1984, pp.438-448

40) M. A. Cavanagh & Noe, A. R., "Antecedents and consequences of relational components of the new psychological contract," *Journal of Organizational*, Vol. 20, 1999, pp.323-340

따라서 개인의 직무불안정성은 크게 직무상실 위협의 심각성과 그 위협을 억제하지 못함으로 인한 무력감 등의 두 가지 차원에 의해서 설명될 수 있다. 첫 번째 차원인 ‘직무상실의 위협의 심각성’은 직무의 일부 특성과 관련된 위협 심각성과 전체 직무와 관련된 위협 심각성의 두 가지 유형으로 구분할 수 있다. 직무의 일부 특성과 관련된 위협심각성은 해당 직무특성이 얼마나 중요한가와 해당 직무특성이 없어질 가능성은 얼마인가에 의해서 결정될 것이다.⁴¹⁾ 왜냐하면, 종사원이 수행하는 직무의 여러 가지 특성 가운데서 상대적으로 중요한 특성이 상실될 경우 그 종사원의 직무불안감이 증가하기 때문이다. 같은 논리를 전체직무에 적용하면, 전체 직무와 관련된 위협 심각성은 해당직무의 상실이 개인에게 얼마나 중요한가와 해당직무가 없어질 가능성이 얼마인가에 의해서 결정된다고 할 수 있다.⁴²⁾

직무불안감의 두 번째 차원인 무력감은 “위협의 심각성에 대처할 수 없다고 지각하는 정도”를 의미한다.⁴³⁾

종사원들은 동일한 정도의 위협을 지각하더라도 그 위협에 대처할 수 있다고 믿는 정도에 따라 서로 다른 수준의 고용불안감을 보일 것이다. 즉, 위협에 대처할 수 있다고 믿는 정도에 따라 서로 다른 수준의 고용불안감을 보이게 되는데, 위협에 대처할 수 있다고 믿는 종사원(무력감이 낮은 종사원)이 위협에 대처하기 어려울 것이라고 지각하는 종사원(무력감이 높은 종사원)에 비해 낮은 수준의 고용불안을 느끼게 될 것이다.⁴⁴⁾

즉 직무불안정성은 직무의 일부특성 중요도, 직무의 일부특성 상실가능성, 전체직무 상실의 중요도, 전체직무 상실가능성으로 구성된 직무상실 위협의 심각성과 이에 대응할 수 없다고 지각하는 정도인 무력감으로 설명할 수 있다.⁴⁵⁾

41) 최우성·강상목·안준수, “호텔기업에 있어 직무불안정성이 잔류종사원의 태도에 미치는 영향,” 문화관광연구, 제 8권 1호, 2006, pp.327-351

42) Z. Rosenblatt, and A. Ruvio, “A test of a multidimensional model of job insecurity; the case of Israeli teacher,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 17, 1996, pp.587-605

43) L. Greenhalgh, and Z. Rosenblatt, op.cit., 1984, pp.438-448

44) 최우성·강상목·안준수, 상계논문, 2006, pp.327-351

Greenhalgh & Rosenblatt(1984)⁴⁶⁾는 직무불안정성을 다차원의 개념으로 인식하였는데, 첫째 직무상 일어날 수 있는 다양한 상황과 환경에 대한 개념으로 조직에서 개인이 직무상에 있는 다양한 환경에 대해 느끼는 위협의 정도이다. 둘째 위협의 강도에 대한 가중치이다. 셋째, 해고나 강등과 같은 직무전체에 대해 부정적 영향을 줄 수 있는 다양한 사건들에 대한 인지된 위협이다. 넷째 앞의 셋째 요인에 대한 각각의 중요도를 말한다. 다섯 번째로 무기력성의 측정이다. 따라서 이들은 직무불안정성을 위협적인 직무상황하에서 계속성의 유지에 무기력함을 느끼는 상태로 정의하였다.⁴⁷⁾

이러한 직무불안정성의 개념은 직무의 일부 특성 중요도, 직무의 일부 특성 상실 가능성, 전체직무 상실의 중요도, 전체직무 상실가능성으로 구성된 ‘직무상실 위협의 심각성’과 이에 대응할 수 없다고 지각하는 정도인 ‘무력감’을 바탕으로,⁴⁸⁾ 본 연구에서는 “호텔직원들이 중요시하는 직무특성이 상실되어 가는 내·외적 영향력으로 심리적 위협에 저항할 수 없는 지각된 무력감과 상실감으로 현재의 직무를 계속 수행하지 못할 위험이 존재하는 상태” 라고 정의를 내리고자 한다.⁴⁹⁾

<표 2-8> 직무불안정성의 개념

• 직무불안정성=

[($\sum$ 직무특성의 중요성 $\times$ 직무특성을 상실할 가능성) + ($\sum$ 직무상실의 중요성 $\times$ 직무상실의 가능성)] $\times$ 위협에 저항하는 인지된 무기력감

45) U. Kinnunen, S. Mauno, J. Natti, and M. Happonen, "Organizational antecedents and outcomes of job insecurity : A longitudinal study in an organizations in Finland", *Journal of organizational Behavior*, 21(4), 2000, pp.443-459

46) L. Greenhalgh, and Z. Rosenblatt, op.cit., 1984, pp.438-448

47) 정동섭 · 박지룡, 전계논문, 2006, pp.171-189

48) U. Kinnunen, Mauno, S., Natti, J., & Happonen, M., ibid, 2000, pp.443-459

49) 최우성 · 강상목 · 안준수, 전계논문, 2006, pp.327-351

2. 직무불안정성의 영향요인

직무 불안정성의 선행요인 중에서 구성원들의 직무불안정성 지각에 광범위한 영향을 미치는 것은 조직적 변화이다. 조직 변화에는 감원의 조치가 취해질 수 있고 실제로 감원 계획이 없어도 소문이 무성하여 조직구성원들이 이 소문을 부정확한 정보로 자주 사용할수록 직무불안정성을 느끼게 된다.

직무 불안정성의 선행 요인에 대한 Ashford, Lee & Bobko(1989)⁵⁰⁾는 그의 연구에서 조직의 변화, 역할 갈등, 역할 모호성, 통제 위치(locus of control)가 직무불안정성 지각에 미치는 영향을 실증분석 하였는데, 연구 결과 역할 갈등을 제외한 3가지 요인이 직무불안정성의 선행요인으로 나타났다. 감원은 직무불안정성을 유발하는 선행요인으로 실증된 바 있으며, 이러한 조직의 변화는 종사원에게 회사와의 심리적 계약을 위반하는 것으로 인식하였다.⁵¹⁾

Roskies & Louis-Guerin(1990)⁵²⁾은 조직구성원들의 직무위협 지각에 영향을 미치는 환경조건을 네가지로 구분하여 제시하였는데, 첫 번째로 개인의 위험수준이 높은 기업에 근무하는가 아니면 위험수준이 낮은 기업에 근무하는가. 두 번째로 개인이 과거 2년 동안에 인원감축 혹은 조직구조 개편을 이미 경험한 부서에서 일하는가 아니면 그런 경험이 없는 부서에서 일하는가, 세 번째로 자신이 처한 환경이 위험하다는 신호(직무불안정성을 나타내는 공식적인 발표 혹은 일반적인 정책 설명, 감축 혹은 조직구조 개편에 대한 소문, 중요한 경영 변화)를 개인이 경험하는가, 안 하는가. 네 번째로 조직 직원들의 직무불안정성에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 기술 혹은 기업 상황의 변화를 개인들이 알고 있는가 모르고 있는가

50) S. J. Ashford, Lee, C. & Bobko, P., op.cit., 1989, pp.803-823

51) L. Brockner, "The effects of work layoffs on survivors: Research theory and practice", *Research in Organizational Behavior*, 10, 1988, pp.213-255

52) E. Roskies & Louis-Guerin, C., "Job insecurity in Managers: Antecedents and consequences." *Journal of Organizational Behavior*, 11, 1990, pp.345-359

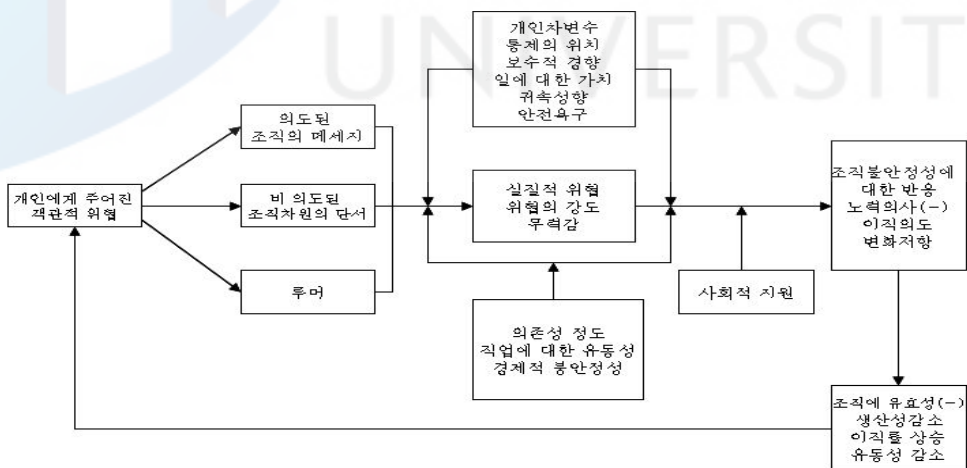
등이 그것이다.

Greenhalgh & Rosenblatt(1984)⁵³⁾에 의하면 주관적 위협은 객관적 위협에 의해 발생되는데 종업원들은 다음의 3가지 원천에 의해 객관적 위협을 지각하게 된다. 첫 번째 원천은 공식적 조직의 공시이다. 이들은 전형적으로 변화의 시기에는 최소로 나타나며, 종업원들에게는 사실적이라기 보다는 은유적으로 지각될 뿐이다. 따라서 직접적인 해고의 위협은 나타나지 않는다.

두 번째 원천은 의도되지 않은 조직적 단서이다. 그 예로 한 기업에서 공장 유지비를 감축한 것이 알려지면 종업원들은 이를 긴급한 공장 폐쇄의 증거로 해석할 수 있는데 이는 기업에서 의도되지 않은 기업의 위협 상황을 반영하는 것이다.

세 번째 원천은 소문이다. 이는 공식적 메시지가 드물 경우에 많이 발생되며 위협의 시기에 많이 나타난다.

<그림 2-2> 직무 불안정성의 과정 모델



자료: Greenhalgh & Rosenbaltt, "Job in-security: Toward a Conceptual Clarity" Academy of Management Review, 9, 1984 p. 441.

이창우, "고용불안시대의 의사결정참여가 종사원 태도에 미치는 영향", 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2003, p.25.재인용.

53) L. Greenhalgh, & Rosenblatt, Z., op.cit., 1984, pp.438-448

허용덕(2002)⁵⁴⁾은 직무불안정성에 영향을 미치는 변수를 정리해고와 같은 고용환경변화, 조직특성 및 조직변화, 직무의 구조변화, 통제위치, 객관적 위협, 개인특성, 환경특성, 근속년수, 성격특성을 직무불안정성에 영향을 미치는 요인으로 보았으며, 조절변수로 사회적 지원, 경제적 의존성, 직무의존성, 성격특성, 자아 존중감, 조직에서의 지원 등을 제시하였다.

3) 직무불안정성에 대한 선행연구

직무불안정성에 관한 연구는 조직에서 중요한 개념임에도 불구하고 그동안 이론적으로나 실증적으로 관심을 가져오지 못하였으나, 오늘날 고용환경의 급격한 변화로 인해 조직 구성원들이 지각하는 직무불안정성의 영향 요인과 이를 통한 결과변수에 미치는 영향이 매우 중요하다는 것을 인식하게 되었다.⁵⁵⁾

기존의 선행연구에서는 직무불안정성의 결과로 낮은 직무만족, 낮은 조직몰입, 이직의도, 낮은 직무성과, 낮은 조직신뢰, 비순응적 직무행위, 노력의사, 심리적 계약 위반, 조직 충성도 등 구성원의 심리적 상태에 다양한 영향을 미치는 것으로 연구되고 있으며,⁵⁶⁾⁵⁷⁾⁵⁸⁾ 직무불안정성의 조절변수로는 고용형태, 신뢰, 자긍심, 종업원에 대한 조직의 지원, 개인차, 업무적 지원 및 비업무적 지원 등이 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

직무 불안정성의 독립변수와 종속변수에 관한 선행연구를 살펴보면 <표 2-9>와 같다.

54) 허용덕, 전계논문, 2002, pp.45-46

55) 유병주·남기섭, "조직구성원의 직무불안정성 지각이 조직성과와 노조태도에 미치는 영향연구," 기업경영연구, 13(2), 2006, pp.147-164

56) J. E. king, op.cit., 2000, pp.79-92

57) L. Greenhalgh & Rosenblatt, Z., op.cit., 1984, pp.438-448

58) 유병주·남기섭, 상계논문, 2006, pp.147-164

<표2-9> 직무 불안정성의 독립변수와 종속변수에 관한 선행연구

연구자	독립변수	종속변수	연구 결과	특징
Ashford, Lee & Bobko(1989)	- 예상되는 조직변화, - 역할 갈등 - 역할 모호성 - 통제위치	- 이직의도 - 조직전념도 - 신뢰 - 고용만족 - 신체적이상 - 고용성과	(+) (+) (-) (-) (§) (§)	검증결과 역할갈등을 제외하고 모두 유의한 변수였음
Bennett(1990)	기술변화	직무불안정성	(+)	기술변화가 직무불안정의 유의한 선행요인임
Roskies & Louis-Guerin (1990)	- 객관적 vs 주관적 - 직무불안정성	- 건강지수 - 작업노력	(-) (-)	객관적인 것보다 지각된 직무불안정성이 더 나은 예측변수임을 입증함
Kong(1992)	조직규모 축소	스트레스 증세	(+)	사회적 지원, 직무불안정성 지각수준을 조절변수로 가장 좋은 예측변수임
Roskies, Louis-Guerin & Fournier(1993)	성격특성 (부정적/긍정적 정서)	심리적 고통	(+)	성격특성(부정적/긍정적인 정서)을 직무불안정성 선행요인이자 조절변수로 사용함→성격특성이 장기적인 직무불안정의 가장 좋은 예측변수임을 입증됨
Macneil (1994)	근속년수	- 분노 - 우울증	(+)	조절변수:직무의존성 선행요인:근속년수→(긴사람<짧은 사람)
Welsh(1996)	- 객관적 위협 - 개인특성 - 환경요인	- 고용만족 - 개인행복감	(+) (-)	객관적위협, 개인특성, 환경적 요인을 직무불안정의 선행요인으로
Forst(1996)	일시해고	- 조직전념도 - 고용만족	(-) (-)	약할모호성, 역할과 부하를 매개변수로
Lim(1996)	직무 불안정성	- 고용불만족 - 예비고용 탐색 - 비순응고용 - 인생불만족	(+) (+) (+) (+)	사회적 지원을 고용관련지원(상사, 동료)과 비고용관련(친구, 가족)으로 구분하여 조절효과를 검증결과 고용관련지원의 유의한 완충효과 검증 (직무불안정성과 인생불만족간의 관계는 친구, 가족의 지원에 의해 완충)

연구자	독립변수	종속변수	연구 결과	특징
King(2000)	• 조직구조변화	• 조직충성도 • 경력몰입 • 노력의사 • 이직의도 • 조직시민행동	(-) (+) (-) (+) (-)	• 조직구조 변화를 선행변수로
정성엽(2001)	• 직무불안	• 조직신뢰 • 임파워먼트 • 조직시민행동	(-) (-) (§)	
박계두(2001)	• 고용환경특성 • 조직특성 • 직무특성	• 조직몰입 • 지식공유위험		• 조직지원을 조절변수
박상언 · 이영면 (2004)	• 직무불안	• 조직몰입 • 직무성과 • 이타적 행동	(-) (+) (§)	• 신뢰를 조절변수
송지훈 · 서철현(2005)	• 직무불안	• 심리적 계약위반 • 조직몰입	(-) (-)	• 고용형태를 조절변수
정동섭 · 박지룡(2006)	-직무불안정성 • 직무상실 가능성 • 무력감	-조직유효성 • 조직몰입 • 직무몰입	(§) (-) (-) (-)	-선행변수 • 고용환경변수 • 조직특성 • 직무특성 • 인구통계학적 특성 -조절변수 • 자기 유능감
유병주 · 남기섭(2006)	• 직무불안정성	-조직구성원의 반응 • 이탈 • 발언 • 충성 • 태만	(+) (§) (-) (+)	-조절변수 • 고용형태 (정규직 · 비정규직)
박준철 · 박진영(2008)	• 직무스트레스 • 직무불안정성	• 직무만족 • 이직의도	(-) (-) (§) (-)	-매개변수 • 직무만족(-)

주) +:정의 관계, -:부의 관계 §:유의하지 않음

자료: 임상현, 고용불안정성이 호텔 종사원의 태도에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 박사학위 논문, 2005, p.15를 근거로 논자 작성

제 3 절 조직시민 행동

1. 조직시민 행동의 개념

Katz(1964)⁵⁹⁾는 조직이 효과적으로 기능하기 위해서는 먼저 조직구성원이 조직에 계속남아 있으려는 행동이 필요하고 둘째, 개인에게 맡겨진 역할의 요구수준을 충족시키는 역할 내(in-role)행동과 셋째, 개인에게 맡겨진 역할의 요구수준을 뛰어넘는 헌신적이고 자발적인 역할 외(extra-role)행동을 보여야 한다고 하였다. 여기서 역할 내 행동이 개인의 성과와 관련된다면 역할 외 행동은 개인보다는 조직의 성과에 연관되어 있다.⁶⁰⁾

이중 동료들 도와주는 것, 이타적 행동과 같은 것 등 세 번째 범주에 포함되는 행동이 중요한데, 이러한 행동은 일반적으로 공식적인 직무기술서에 반드시 해야 하는 것으로 규정되어 있지는 않지만 이러한 협조적인 행동이 없다면 조직은 운영될 수 없으며 붕괴 가능성이 높아지기 때문이다. 이러한 자발적인 역할 외 행동은 최근 조직시민 행동 (organizational citizenship behavior : OCB)이라는 명칭으로 연구되고 있다.⁶¹⁾

조직구성원들의 자발적인 협동행위와 조직을 위하여 가치를 제공해주는 행동으로써 오늘날 조직운영에 있어 필수적이 행동⁶²⁾ 이라고 할 수 있는 조직시민 행동은 조직의 기능에 긍정적인 영향을 미치는 자발적인 행동이며,⁶³⁾ 자신이 속한 조직과 조직의 동료들을 기꺼이 도와주고, 공유하고,

59) D. Katz, "Motivational Basis of organizational behavior," *Behavioral Science*, Vol. 9, 1964, pp.131-146

60) P. M. Podsakoff, Ahearn, M., and Mackenzie, S. B., "Organizational citizenship and the quantity and quality of the work group performance," *Journal of Applied Psychology*, 82, 1977, pp.262-270

61) L. Graham, "Promoting civic virtue organizational citizenship behavior," *Employee Responsibilities and Right Journal*, Vol. 4, 2002, pp.249-270

62) D. W. Organ, "A Restatement of the satisfaction-performance hypothesis", *Journal of Management*, Vol 14, 1988, pp.547-557

63) D. W. Organ, & K. Ryan, "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional

기여하며, 협동하고, 솔선하는 일련의 행동들을 의미한다.⁶⁴⁾ Organ(1988)⁶⁵⁾은 조직시민행동을 “공식적인 보상체계에 의해 직접적 혹은 명시적으로 인식되지 않는 재량적인 개인행동으로 총체적으로 조직의 효과적인 기능을 촉진하는 행위들이다”라고 정의하고 있다. 여기에서 ‘재량적’이란 그 업무의 수행여부가 강제적으로 요구되는 것이 아니어서 전적으로 종사원의 자유의사에 의해 결정된다는 의미이다. 한편, “직접적 혹은 명시적 보상이 따르지 않는다”는 것은 조직시민행동의 수행결과 직접적 보상이 따르는 것은 아니라는 의미이며, ‘총체적’이란 것은 사소한 조직시민행동들이 누적되면 결국 조직효과성에 기여한다는 의미이다.

본 연구에서는 조직시민행동을 Organ(1988)⁶⁶⁾의 정의에 따라 “공식적인 담당업무도 아니고 적절한 보상도 없지만 각 구성원들이 자신이 소속된 조직의 발전을 위해 자발적으로 수행하는 다양한 지원활동”으로 정의하고자 한다.

2. 조직시민행동 구성요인

조직시민행동의 구성요인은 학자에 따라 다양하게 규정하고 있는데 Katz(1964)⁶⁷⁾는 자발적인 행동이 있어야 조직이 오래 존속될 수 있다고 강조하면서 협동, 선의, 제안, 이타심과 같은 것들을 예로 들었다.

Smith, Organ & Near(1983)⁶⁸⁾는 작업과 관련하여 동료를 자발적으로 돕는 이타행동과 조직 전체에 도움을 주는 일반화된 순응(*generalized*

predictors of organizational citizenship behavior," *Personal Psychology*, Vol. 48, 1995, pp.75-802

64) A. P. Brief & Motowidlo, S. J., "Prosocial organization behaviors," *Academy of Management Review*, Vol. 11, 1986, pp.710-725

65) Organ, op.cit., 1988, pp.547-557

66) Organ, ibid, 1988, pp.547-557

67) D. Katz, "Motivational basis of organizational behavior", *Behavioral Science*, Vol. 9, 1964, pp.131-146

68) C. A. Smith et. al., "Organizational citizenship behavior: Its Nature and Antecedents", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68(4), 1983, pp.653-666

compliance)의 2가지 조직시민행동을 이타심(altruism - 시민행동의 두 가지 구성요인중 이타심은 일대일의 대면 상황에서 직접 혹은 의도적으로 동료를 도우려는 행동으로서 결근하거나 과업이 많은 동료나 신입 직원을 돕는 행동을 말한다)과 일반화된 순응(generalized compliance - 어느 특정인에게 즉각적인 도움을 제공하는 것은 아니지만 조직 내의 타인에게 간접적으로 도움이 되는 비인간적(impersonal) 차원의 행동이다. 이런 행동의 예로는 시간엄수와 같은 행동이 포함되며 종사원으로서 당연히 해야 할 행동으로 내면화된 규범과 유사하다)으로 구분하였다.

내용을 기준으로한 대표적인 연구로써, Organ(1988)⁶⁹⁾은 이전까지의 연구들을 기초로 조직시민행동의 하위차원으로서 이타주의(altruism), 양심(conscientiousness), 스포츠맨십(sportsmanship), 예의성(courtesy), 시민정신(civic virtue) 등 조직시민행동의 다섯가지 범주를 설명하면 다음과 같다.

첫째, 이타적 행동(Altruism)이다. 조직내 관련 업무나 해결해야 할 문제와 관련하여 다른 동료들을 도와주는 자발적인 행동을 말하는 것으로써, 도움이 필요한 상황에 처한 다른 구성원들을 아무 보상 없이 자발적으로 도와주는 것으로, 업무 처리가 늦어지는 동료의 일을 함께 처리해 준다든지 새로 입사한 사원이 조직에 빨리 적응할 수 있도록 도와주는 것과 같은 행동을 말하며, 조직유지에 필요한 자원의 소비를 줄이고 조직의 자원유입능력을 증가시키며, 외부인에게 친절한 행동을 보임으로써 그 조직에 대한 고객의 충성도를 높일 수 있다. 이타적 행동은 대상이 사람이라는 점에서 양심적 행동과 구분된다.⁷⁰⁾

둘째, 양심적 행동(Conscientiousness)이다. 이는 각 구성원들이 자신의 양심에 따라 조직의 명시적, 암묵적 규칙을 충실히 수행하는 것이다. 예컨대 필요 이상의 휴식 시간을 취하지 않는 것, 회사의 비품을 개인 소유처

69) D. W. Organ , "Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome", *Lexington: Lexington Book*, 1988

70) 김윤식, "조직시민행동에 대한 조직후원인식과 조직공정성 지각의 영향-신뢰의 매개 효과를 중심으로-", 경원대학교 대학원 박사학위논문, 2008, pp.9-10

럼 아껴 쓰는 것과 같은 행동이 여기에 포함된다. 예를 들면 출근시간 이전에 출근을 하거나, 집안에 문제가 있음에도 회사에 나온다거나, 청소하기, 시간 엄수하기, 불필요한 휴식 취하지 않기, 마감일을 맞추는 것, 혹은 보는 사람이 없더라도 회사의 규칙을 준수하는 행동 등을 말한다.

셋째, 신사적 행동(Sportsmanship)이다. 신사적 행동은 정정당당히 행동하는 것을 말하는데, 조직이나 다른 구성원과 관련하여 불만이나 불평이 생겼을 경우 이를 뒤에서 험담하고 소문내며 이야기 하고 다니기보다 긍정적인 측면에서 이해하고자 노력하는 행동을 말한다. 그리고 문제나 고충을 단순히 받아들이고 불평하는 것 대신에 더욱 건설적이고 목적에 노력을 기울이는 행동이 이에 해당되며 여기에는 불만 사항에 대해 단순히 참기보다 관련 당사자에게 직접 이야기하며 문제를 해결하려는 적극적인 행동도 포함 된다.

넷째, 배려 행동(Courtesy)이다. 배려 행동은 자신의 업무나 개인적 사정과 관련하여 다른 구성원들에게 갑작스레 당황스러운 일이 발생하지 않도록 미리 조치를 취하는 것을 말한다. 즉, 일과 관련하여 자신의 행동이 타인에게 미칠 영향을 염두에 두거나 혹은 동료와 문제를 일으키지 않기 위해 단계적 조치를 취하는 것으로써 자신의 의사 결정이나 행동에 따라 영향을 받을 수 있는 다른 구성원들과 사전적으로 연락을 취해 필요한 양해를 구하고 의견을 조율하는 행동이라 하겠다.

다섯째, 참여적 행동 또는 시민의식(Civic Virtue)이다. 조직 내 활동에 책임의식을 가지고 적극적으로 참여하는 것으로써, 조직 내 다양한 공식적, 비공식적 활동에 관심을 갖고 몰입하는 행동이다. 조직 내 동아리 및 친목회 참여 등 다른 구성원들과 개인적인 교류를 맺는 사회적 활동, 조직 발전에 도움이 될 만한 개선안을 제안하는 것과 같은 변화 주도적 활동 등이 여기에 포함 된다.

Organ(1988)⁷¹⁾이 제시한 5가지 하위개념과 사례를 정리하면 <표

71) D. W, Organ, op.cit., 1988

2-10>과 같다.

<표2-10>조직시민행동의 하위개념

조직시민행동의 하위개념	정 의	개 념
이타주의 (altruism)	· 업무와 관련하여 조직 내 특정 인(상사, 동료)을 돕는 행위	· 신입사원 오리엔테이션, 업무과다인 동료 돕기
양심적 행동 (conscientiousness)	· 조직 전체를 위해 올바른 일을 하는 것	· 시간준수, 조기출근, 근무시간 외 의 업무처리
신사적 행동 (sportsmanship)	· 조직 내의 피할 수 없는 불편 한 사항에 대한 인내심의 발휘	· 불평불만에 대한 자세, 불편사항 에 대한 인내, 험담하지 않는 것
배려 (courtesy)	· 업무관련문제의 발생을 미연에 방지하려는 행동	· 사전통지, 연락, 설명, 확인
참여적 행동 (civic virtue)	· 조직생활에 능동적이고 책임감 있게 참여하는 행동	· 문서 읽기, 제안, 토론, 옹호, 투표, 회의 참여

자료: Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach(2000)의 내용을 바탕으로 논자가 재구성하였음

Mackenzie, Podsakoff & Fetter(1991)⁷²⁾는 불평불만 없이 자발적으로 참고 승복하는 스포츠맨십, 조직의 제반행사에 참여하고 의무는 아니지만 회사에 도움이 되는 개인 역할을 수행하며 조직운영 및 절차개선에 관한 독창적인 아이디어를 제시하는 시민정신, 작업과 관련하여 동료를 자발적으로 돕는 이타주의, 동료 간의 업무담당 영역 등과 관련한 갈등을 예방하고 해결 조정하는 평화구축 조정성, 타인의 입장을 생각하여 다른 사람과의 관계에서 발생할 수 있는 업무 관련 문제를 예방하는 예의성, 동료 판매원의 판매실적이 낮아졌거나 판매 슬럼프에 빠졌을 때 용기를 북돋아 주며 동료 작업자의 재능과 전문성개발을 북돋아주는 사기진작

72) S. B. Mackenzie , P. M. Podsakoff and R. Fetter , "Organizational citizenship behavior and objective productivity and determinants of managerial evaluations of salesperson performance", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, 1991, pp.123-150

(cheerleading) 등을 조직시민행동의 구성요인으로 보았다.

3. 조직시민행동의 특징

역할 외 활동을 표현하는데 가장 보편적으로 사용되는 용어는 조직시민행동이다. 이러한 역할 외 행동을 나타내는 데는 조직시민행동 뿐만 아니라 친 사회적 행동(prosocial organizational behavior), 조직 자발성(organizational spontaneity), 반 역할 행동(counter-role behavior), 초 역할 행동(super-role behavior)등의 용어도 함께 사용되고 있다, 역할 외 행동을 표현하는데 자주 등장하는 조직시민행동과 유사한 개념인 친 사회적 행동 그리고 조직 자발성간의 개념적 차이를 살펴보면 다음 <표 2-11>과 같다.⁷³⁾

<표 2-11>조직시민행동, 친사회적 행동, 조직 자발성간의 비교

구 분	조직시민행동 (OCB)	친사회적 행동 (prosocial behavior)	조직 자발성 (organizational spontaneity)
기능적/ 역기능적 행동의 포함 여부	기능적 행동 포함	기능적 행동과 역기능적 행동	기능적 행동 포함
역할행동/역할 외 행동의 포함 여부	역할 행동과 역할 외 행동 포함	역할 행동과 역할 외 행동.포함	역할 외 행동
공식적 보상체계에 의한 인정 여부	인정되지 않음	인정됨	인정됨
능동적/수동적 행동 여부	능동적,수동적 행동 포함	능도적,수동적 행동 포함	능동적 행동만 포함

자료:Jennifer. M. G. & Arthur. P. B, Psychological Bulletin, 1992.

한편 Organ(1988)⁷⁴⁾에 의하면 조직시민행동은 명시적, 직접적으로 공

73) 이순구, "호텔조직의 리더쉽이 서비스 지향성과 심리적 계약에 따라 조직시민행동에 미치는 영향," 경희대학교 박사학위논문, 2008, pp.63-64

74) D. W. Organ, op.cit., 1988

식적 보상을 받지 않지만, 총체적으로 볼 때 조직의 기능을 효과적으로 촉진하는 개인의 자유재량적 행동이라고 정의된다. 즉 조직시민행동이란 개인이 조직 내에서 담당하고 있는 직무상 반드시 수행해야 할 핵심적인 역할들이 아니고, 각각의 행동들을 보면 사소한 것으로 받아 들어질 수도 있으나 그것들이 합해지면 결국 조직에 많은 이로움을 줄 수 있는 행동들이다.

이러한 정의에는 다음과 같은 세 가지의 의미가 있다. 첫째, ‘명시적 또는 직접적으로 공식적인 보상이 주어지지 않는다’는 것은 조직시민행동을 수행하는 것이 그 구성원에게 장기적인 관점에서 다양한 형태의 이익으로 돌아올 수도 있지만, 조직시민행동에 대한 즉각적인 대응 형식이 직접적인 보상으로 연계되는 것은 아니라는 의미이다. 둘째, ‘총체적으로 볼 때’라는 것은 개별적인 조직시민행동은 매우 사소하지만, 장시간 혹은 여러 사람에 걸쳐 누적되면 조직유효성을 제고하는 데 공헌하게 된다는 의미로써, 이것이 조직시민행동이 수행 즉시 조직의 공식적 보상시스템에 의해 인식되지 못하는 이유로 작용한다. 셋째, ‘자유 재량적’이란 직무기술서에 규정된, 즉 강제적인 요구역할이 아니므로 그 수행여부가 구성원 개인의 자유의사에 의해 전적으로 결정된다는 의미이다.

즉, 구성원의 조직시민행동은 차후에 어떠한 보상을 가져올 것이라는 희망을 가질 수 있으나, 이와 같은 행동을 보인다고 해서 조직으로부터 직접적인 보상이 주어지지 않는다는⁷⁵⁾ 따라서 이러한 행동은 훌륭한 조직구성원이라면 자발적으로 보일 수 있는 행동들, 즉 임의적(discretionary)이고 보상과 관련이 없으나 궁극적으로 조직의 유효성을 제고하는 행동으로 요약할 수 있다. 그러므로 조직시민행동은 전통적인 업무성과의 척도로 파악할 수는 없으나, 장기적으로 조직의 성공 여부를 결정짓게 된다.

75) 안관영, "교사들의 조직몰입과 직업몰입이 조직시민행동에 미치는 효과," 직업교육연구, 제23권 1호, 2004, pp.1-20

조직시민행동은 다음과 같은 특징이 있다. 첫째, 조직구성원들을 돕는 행위이지만 그것은 의무는 아니며 자발적으로 행해진다. 둘째, 다른 구성원을 돕는 행동에 대하여 직접적인 보상을 기대하지 않는다. 셋째, 다른 구성원을 돕는 행동은 직무에 규정된 것이 아니고 공식적으로 신뢰감을 얻는 것도 아니지만 조직의 유효성을 증진하는데 기여한다. 넷째, 조직시민행동은 조직과 구성원간의 경제적인 교환관계 이상의 개별적 관계를 반영한다. 다섯째, 조직시민행동은 예의(courtesy), 양심(conscientiousness), 스포츠맨십(sportsmanship)등을 포함하므로 구성원의 개인적 성행과 연관되어 있다.

4. 조직시민행동에 관한 선행연구

조직시민행동에 대한 연구는 1980년대부터 활발히 진행되었다. Organ에 의해 용어가 의해 처음 소개된 후 조직시민행동 연구는 조직시민행동의 구성요소에 대한 연구가 주종을 이루었다.⁷⁶⁾ 그 이후의 연구들은 조직시민행동에 영향을 미치는 요인들의 규명으로 초점이 옮겨갔으며, 점차적으로 조직시민행동이 조직의 구체적 성과에 미치는 영향을 파악하기 위한 연구들이 진행되었다. 최근 들어서 조직시민행동의 결과영향에 대한 관심이 급증하고 있으나, 조직시민행동에 대한 연구가 앞서 진행되고 있는 외국의 경우에도 현재까지의 연구경향은 조직시민행동의 결과영향보다는 선행요인의 파악에 주력하고 있다.⁷⁷⁾

조직시민행동의 선행요인에 관한 경험적 연구들은 주로 개인(혹은 종사원)특성, 직무특성, 조직특성 및 리더특성에 초점을 맞추고 있다. 조직시민행동에 대한 초기의 연구들⁷⁸⁾⁷⁹⁾은 조직시민행동의 선행요인으로 주로

76) 송경수·박봉규·최만기, "조직시민행동의 결정요인 및 조절요인에 대한 메타분석," 경영학연구, 제32권 4호, 2003, pp.1103-1126

77) 문형구·김경석, "조직시민행동연구에 대한 비판적 고찰: 한국에서의 연구를 중심으로," 경영학연구, 제35권 2호, 2006, pp.609-643

종사원 태도(employee attitude), 기질(disposition) 및 리더의 지지(leader supportiveness)에 초점을 맞추었고 후속연구에서는 리더십의 유형, 직무 특성 및 조직특성 등을 다루었다.

조직시민행동의 선행요인으로서 주요 개인특성으로는 외향성(extroversion), 신경증(neuroticism), 냉소증(cynicism), 작업가치관(work value) 및 고차적 욕구(high need), 이직의도(turnover intention) 등이 있는 것으로 밝혀졌다. 직무특성으로는 과업 상호의존성(task interdependence), 직무만족(job satisfaction) 등이 있다. 한편, 조직특성으로는 조직공정성(organizational justice), 조직동일시(organizational identification) 혹은 조직정체성(organization identity), 조직몰입(organizational commitment) 등이 있는 것으로 나타났다. 리더특성으로는 리더십의 유형, 상사의 지지, 상사에 대한 신뢰도 등이 조직시민행동의 선행요인으로 밝혀졌다.

송필수(1997)⁸⁰⁾는 조직시민행동과 개별 구성요인들을 서비스 관리 측면에서 첫째, 호텔 등 서비스 조직에서 조직시민행동은 고객서비스를 위해 자신이 의무나 책임 이상으로 일하는 것을 의미하고, 둘째, 내부 마케팅의 관점에서 자신의 역할 외로 고객만족을 위하여 서비스를 제공하는 행동은 서비스의 질을 높이는데 중요할 뿐만 아니라 셋째, 서비스 질에 대한 연구에서 품질향상을 위한 종사원 제안제도의 필요성을 언급하고 있는데 이는 조직시민행동 중 참여 행동과 관계가 깊다고 보고 있다. 그리고 마지막으로 조직시민행동 중 회사에 호의를 갖고 직무에 임하는 행동도 궁극적으로 서비스 질을 높이는데 도움을 준다. 이러한 조직에 대한 충성행동은 고객에게까지 그 영향이 파급될 정도로 직원들 간에 긍정적인 환경을 조성한다. 즉 서비스 기업의 양호한 조직분위기는 고객이 기분 좋게 느낄만한 환경을 만드는데 간접적으로 영향을 끼친다.

78) D. W. Organ, op.cit., 1988

79) C. A. Smith, Organ, D. W., and Near, J. P., "Organization citizenship behavior: Its nature and antecedents." *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, 1983, pp.653-663

80) 송필수, "호텔종사원의 조직시민행동과 인적 서비스 질 간의 관계," 호텔경영학연구, 제5권 2호, 1997, pp.115-141

제 4 절 조직몰입

1. 조직몰입의 개념

조직몰입이란 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도, 즉 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도(Anderson & Williams, 1991)⁸¹⁾로 초기의 몰입 연구에서는 Poter, Steers, Mowday & Boulian(1974)⁸²⁾의 단일차원적 조직몰입에 근거를 두고 있으나, 최근에는 Allen & Meyer(1984)⁸³⁾ 및 O'Reilly & Chatman(1986)⁸⁴⁾의 연구를 통하여 다중형태의 조직몰입에 대한 연구가 시작되었다. 즉 조직몰입에 대한 초기의 연구는 조직몰입의 일차원성을 가정하고 조직몰입을 조직에 대한 전반적인 몰입(overall commitment)으로 이해하고 측정의 문제와의 관련 하에서도 단일차원의 측정이 활용되었으나 단일차원의 조직몰입에 대한 제한적인 설명만이 가능하다고 문제제기를 하고 다중형태로 조직몰입을 정의하고 측정하였다.⁸⁵⁾⁸⁶⁾

조직몰입은 기업과 종사원의 관계가 장기간에 걸쳐서 형성됨으로써 교환 당사자 간의 상호 의존적인 관계가 지속적으로 유지되는 것으로 조직구성원이 자신이 속한 조직의 목표나 가치를 수용하려는 신념과 조직구성원으로서 계속 남으려는 욕망, 자신이 소속된 조직을 위하여 공헌 하려는

81) Anderson & Williams, "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and in-Role Behavior," *Journal of Management*, Vol. 17, 1991, pp.601-167

82) L. M. Poter et al., "Organizational Commitment, Job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 59, 1973, pp.603-609

83) N. J. Allen & Meyer, J. P., "Organizational commitment: Evidence of career stage effect?," *Journal of Business Research*, Vol. 26(1), 1994, pp.49-61

84) C. A. O'Reilly and Chatman, J., "Organizational commitment and Psychological attachment: The effect of complacency, Identification and internalization on prosocial behavior," *Journal of Applied Psychological*, Vol. 71, 1986, pp.49-499

85) N. J. Allen, and J. p. Meyer, "The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization," *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, 1990, pp.1-18

86) N. J. Allen, and J. p. Meyer, *ibid.* 1990, pp.1-18

자발성의 크기를 말한다.⁸⁷⁾

Allen & Meyer(1991)는 조직몰입은 개인이 조직과 동일시하고 조직에 대하여 갖고 있는 감정적 애착도로 정의하였다. 일반적으로 구성원의 조직몰입은 개인의 자발적 선택과 의지에 의한 행동이다. 그러나 구성원들이 조직에 몰입하게 되는 동기와 태도는 각각 다르다.

Anderson & Williams(1991)⁸⁸⁾는 조직몰입은 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도, 즉 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도로 정의하였으며, Mowday, Poetr & Steer(1982)⁸⁹⁾는 조직몰입을 특정조직에 한 개인이 관여하거나 동일시하려는 상대적 강도로 정의하고, 조직몰입을 조직만족보다 안정적이고 지속적인 태도일 뿐만 아니라, 조직에 남아 있으려는 성향을 일반적으로 더 잘 나타내주는 요인으로 구성원의 태도와 관련된 심리적 특성으로 규정될 수 있는데, 개념적으로는 첫째, 조직의 목표와 가치관에 대한 강한 신뢰와 수용 둘째, 조직을 위해 열심히 노력하려는 의사 셋째, 조직 구성원으로 남고자 하는 강한 욕구라고 하였다.

이와 같이 조직몰입의 정의는 연구자들의 관점과 측정의 방법에 따라 차이를 보이고 있는 데, 이러한 관점의 차이는 심리적 관심을 나타내는 태도적 몰입(attitudinal commitment)과 교환적 관점으로 나타내는 행동적 몰입(behavioral commitment)으로 크게 두 가지로 분류할 수 있는데, Allen & Meyer(1990)⁹⁰⁾는 태도적 몰입은 개인의 자발적인 심리상태로 보는 관점으로써 개인과 조직과의 관계를 인식하는 과정에 중점을 둔 것이며, 행동적 몰입은 개인과 조직과의 관계가 확고하다는 가정 하에 그들의 관계와 연관된 문제를 처리하는 과정을 중점으로 다루는 것으로써 조직몰

87) 허갑수·변상우, "심리적 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 LMX의 조절 역할에 관한 연구: 팀체를 중심으로," 인적자원관리연구, 제14권 제3호, 2007, pp. 207-222

88) Anderson & Williams, op.cit., 1991, pp.601-167

89) R. T. Mowday et al, op.cit., 1982

90) N. J. Allen & Meyer, J. P., op.cit., 1990, pp.1-18

입을 하나의 계산된 결과로 보았다.

조직몰입에 관한 대표적인 정의를 도표화 하면 <표2-12>와 같다.

<표2-12>조직몰입의 개념정의

연구자	정 의
Becker(1960)	• 조직에서 근무하는 동안 부수적 투자(side bet)에 의해 활동의 연속선상에서 많은 이해관계가 쌓여서 몰입되는 형태
Hall, Schneider & Nygren(1970)	• 개인의 목표와 조직의 목표가 점차적으로 통합되거나 일치되어 가는 과정
Sheldon(1971)	• 개인의 정체성(identity)을 조직에 연결하거나 결부시키는 것으로 조직에 대한 태도나 지향성
Hrebibiak & Alutto(1972)	• 시간의 흐름에 따른 부수적 투자(side bet)의 변경과 투자에 있어 개인과 조직의 거래결과로 발생하는 구조적 현상
Buchanan(1974)	• 조직의 목표 및 가치에 대하여, 또는 그러한 목표와 관련된 자신의 역할에 대하여, 그리고 조직 그 자체를 위하여 조직구성원이 가지는 정서적인 애착
Salancik(1977)	• 개인이 자신의 행위에 의하여 또는 자신의 행위를 통하여 자신의 활동 및 관여(involvement)를 지속시키려는 신념에 구속 되는 상태
Weiner(1982)	• 조직의 목표를 달성하기 위해 행동을 유발하도록 하는 내재화된 규범적힘의 총체
McGee & Ford(1987)	• 자신의 조직에 대하여 지니는 긍지, 조직목표와 가치의 내면화, 조직을 위해 개인적으로 헌신하고자 하는 의지
양창삼(1997)	• 자기가 속한 조직에 대해 동일시(identification), 몰입(involvement), 일체감, 애착심을 나타내 주는 것으로 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 강한 의지
신유근(1998)	• 자기회사에 대한 호의적인 태도를 말하는 것으로 자신과 회사를 동일시 하고 조직문제에 적극적으로 관여하고자 하는 정도를 의미
김정진 · 박경규(2008)	• 개인이 조직과 동일시하고 조직에 대하여 갖고 있는 심리적 애착도
이창욱 · 최우성(2008)	• 조직원이 자기가 속해있는 전체 조직과 단위조직의 목표를 받아들이고 그에 다른 자신의 역할을 성실히 수행함으로써 고용조직의 목표를 달성하는데 적극적으로 동참하고자 하는 태도

자료: 강종천, 호텔관리자의 리더십이 조직구성원의 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향, 경기대학교 박사학위 논문, 2005, p.24를 바탕으로 논자 재구성

2. 조직몰입의 구성요인

초기의 몰입연구에서는 Poter, Steers, Mowday & Boulian(1974)⁹¹⁾의 단일 차원적 조직몰입에 근거를 두고 있었으나, 최근에는 Allen & Meyer(1984)⁹²⁾ 및 O'Reilly & Chatman(1986)⁹³⁾의 연구를 통하여 다중형태의 조직몰입에 대한 연구가 시작되었다. 이러한 연구 결과는 조직이론과 실무에 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다. 즉 조직몰입에 관한 초기의 연구는 조직몰입의 일차원성을 가정하고 조직몰입을 조직에 대한 전반적인 몰입(overall commitment)으로 이해하고 따라서 측정의 문제와의 관련 하에서도 단일 차원의 측정이 활용되었다. 그러나 근래 들어 Kanter(1968)⁹⁴⁾는 조직몰입을 근속몰입, 응집몰입, 통제몰입으로, McGee & Ford(1987)⁹⁵⁾는 근속몰입과 정서적몰입으로 구분 제시하였다.

Meyer, Allen & Smith(1993)⁹⁶⁾는 조직몰입은 다차원적으로 구성 되어 있어 Mowday(1974)⁹⁷⁾가 제시했던 조직몰입에 대한 정의와 측정으로는 조직몰입에 대한 제한적인 설명만이 가능하다고 문제제기를 했다.

91) L. M. Poter, et al., op.cit., 1974, pp.603-609

92) N. J. Allen & Meyer, J., Testing the "Side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 69, 1984, pp.372-378

93) C. A. O' Reilly & Chatman, J., "Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, Identification, and internalization on pro-social behavior," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, 1986, pp.492-499

94) R. M., Kanter, "Commitment and social organization: A study of commitment mechanism in utopian communities," *American Sociological Review*, 33(4): 1968, pp.499-517

95) G. W. McGee & Ford, R. C., "Dimensions of organizational commitment: Reexamination of the affective and continuance commitment scales," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78(4), 1987, pp.538-551

96) J. P. Meyer, Allen, N. J., & Smith, "Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78(4), 1993, pp.538-551

97) R. T. Mowday, "Unit performance, situational factors, and employee attitudes in spatially separated work units," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 12, 1974, 231-248

다음은 Allen & Meyer(1990)⁹⁸⁾의 다차원 몰입에 대해 상세히 살펴보기로 한다.

1) 정서적몰입(affective commitment)

일반적으로 정서적 몰입이란 조직에 심리적 애착을 느껴 조직에 남고 싶어하는 태도를 말한다. 즉, 조직에 대한 심리적 애착과 자부심을 지닐 때 자신과 조직을 동일시하고 조직의 목표 달성을 추구하게 된다.

Jaros, Jermier, Koehler & Sincich(1993)⁹⁹⁾은 정서적 몰입은 조직에 대하여 구성원이 느끼는 심리적 애착심, 충성심, 호의 따뜻함, 소속감, 다정함, 행복감, 유쾌함 등과 같은 감정을 통하여 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도를 말한다. 즉 정서적 몰입은 조직에 대하여 열정과 충성심을 스스로 행사하려는 의지이며, 조직에 대한 자긍심이나 조직과 연계를 맺으려는 욕망 등의 감정이다.

이러한 몰입은 집단선호도를 근간으로 한 집단에서의 심리적 애착정도로서 개인특성과 조직 및 직무관련 특성, 그리고 직무경험으로부터 나타나며, 조직에 대한 강력하고 긍정적인 태도의 집합이라고 하여 조직목적과 공유된 가치를 통해 나타나는 것으로 보았다. 따라서 정서적 몰입은 조직의 목적과 개인의 목적이 일치함으로써 조직에 대한 심리적 애착이 일어나게 된다.¹⁰⁰⁾

98) N. J. Allen & Meyer, J. P., "The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, vol. 63, 1-18, 1990

99) S. J. Jaros, Koehler, J. M. & Sincich, T., "Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: an evaluation of eight structural equation models," *Academy of Management Journal*, Vol. 36(5), 1993, pp. 951-995

100) 허갑수·변상우, "심리적 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 LMX의 조절역할에 관한 연구: 팀제를 중심으로," *인적자원관리연구*, 제14권 제3호, 2007,9, pp.207-222

2) 지속적 몰입(continuance commitment)

지속적 몰입은 조직과의 실제적인 상호작용에서 구성원이 이를 얼마나 선호 하는가,¹⁰¹⁾ 또는 구성원이 그러한 거래를 지속하려는 행위를 보이는 성향 등으로 인식된다.¹⁰²⁾ 즉, 개인이 조직을 떠남으로서 발생하는 비용에 기초하여 현재의 조직에 남아 있음으로써 얻게 되는 이익이 증가함에 따라 조직과 관계를 지속하게 하는 선호 요인을 말한다. 이러한 지속적 몰입에는 태도적 차원과 행동적 차원에서 다양하게 정의되고 있다.

태도적 차원의 지속적 몰입은 조직구성원의 태도에 중점을 두는 반면, 행동적 차원의 지속적 몰입은 실제 행동에 중요성을 둔다.

Huselid & Day(1991)¹⁰³⁾의 연구에서는 구성원들은 조직에 남아서 시간, 업무수행에 기울인 노력, 조직 내 다른 구성원들과의 인간관계 등을 조직에 투자하게 되고 시간이 경과할수록 전문성이 누적되기 때문에 만일 구성원들이 조직을 떠나게 되었을 때 발생하는 손실비용은 더욱더 크게 발생하게 된다. 즉, 조직구성원은 조직관계에서 발생하는 손익관계에 의거하여 몰입하게 된다.¹⁰⁴⁾

3) 규범적 몰입(normative commitment)

규범적 몰입은 조직에의 의무에 대한 구성원의 믿음으로 정의되며,¹⁰⁵⁾ 지속적 몰입에 대응하는 개념으로서 조직구성원이 조직의 권한을 동일시하고 조직규범을 내재화 하는 것에 근거를 두고 있다.

101) M. Huselid & Day, N., op.cit., 1991,

102) N. J. Allen & Meyer, J. P., op.cit., 1994, pp.49-61

103) Huselid & Day, "Organizational Commitment Job Involvement and Turnover: A Substantive and Methodological Analysis," *Journal Applied Psychology*, Vol. 76, 1991, pp.380-381

104) J. E. Mathieu, Dennis, M. Z., " A review and meta-analysis of the antecedents, Correlates and consequences of organizational commitment, *Psychological Bulletin*, Vol. 108(2), 1990, pp.171-194

105) N. J. Allen & Meyer, J. P., op.cit., 1994, pp.49-61

Wiener(1982)¹⁰⁶⁾는 구성원이 조직에 대한 도덕적 의무감 때문에 조직이 부여한 책임을 충실히 수행해야 한다는 내재적인 규범체계로써,¹⁰⁷⁾ 구성원이 조직의 목표, 가치 및 사명의 내면화를 통해 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도를 말한다.¹⁰⁸⁾ 즉, 규범적 몰입은 조직에 대한 도덕적 의무감 때문에 조직이 부여한 책임을 충실히 수행해야 한다는 내재적 가치관이다.¹⁰⁹⁾

Somers(1995)¹¹⁰⁾는 규범적 몰입을 상대방의 지지에 대한 의무감으로서 조직 구성원이 조직에 남아 있어야 한다는 도덕적 의무감에서 비롯되는 몰입으로 정의하였다.

이와 같이 조직몰입은 목표를 달성하기 위하여 조직 구성원의 태도와 행동, 환경, 성과 등을 체계적으로 파악하고 조정, 통제하기 위하여 많은 연구가 계속되어 왔고 그와 같은 도구적 개념들의 하나로 연구가 진행되고 있다.¹¹¹⁾

선행연구를 바탕으로 조직몰입의 구성요인에 대한 개념정의를 살펴보면 <표 2-13>과 같다.

106) Y. Wiener, "Commitment in organizations: A normative view," *Academy of Management Review*, Vol. 7(3), 1982, pp.418-428

107) 이창욱·최우성, “호텔기업에 있어 연봉제에 대한 공정성이 조직몰입에 미치는 영향: 제도 내 재화의 조절효과,” *호텔경영학 연구*, 제17권 제1호, 2008, pp.17-38

108) 우현우·심원술, *전계논문*, 2005, pp.96-126

109) N. J. Allen & Meyer, J. P., op.cit., 1994, pp.49-61

110) M. J. Somers, "Organizational commitment, turnover and absenteeism: An examination of direct and interaction effects," *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 16(1), 1995, pp.49-58

111) 김진강, *전계논문*, 2007, p.63

<표2-13>조직몰입의 구성요인

연구자	구성요인	개 념 정 의
Kanter (1968)	근속몰입	· 조직에 투입한 노력과 희생으로 인해 조직을 떠나는 것이 비용이 많이 들거나 불가능한 상황에서 조직의 성공을 위한 노력
	응집몰입	· 집단의 응집력을 강화하기 위해 의식이나 사회적 유대관계 단념 등으로 인해 조직에 대해 가지는 사회적 관계에 대한 애착
	통제몰입	· 조직 가치관의 관점에서 과거의 규범 또는 자아 개념을 바람직한 방향으로 행동하려는 조직규범에 대한 애착
Etzioni (1975)	도덕적몰입	· 조직의 목표와 가치관의 내면화에 기초한 긍정적 성향
	타산적몰입	· 혜택(benefits)과 보상(rewards)의 합리적 교환관계에 기초한 낮은 성향
	소외적몰입	· 착취적인 관계에서 볼 수 있는 부정적 성향
Staw & Salancik (1977)	태도적몰입	· 다양한 조직들에 의한 조직에의 강한 동일성 또는 조직에의 심취를 말한다(심리학적 접근법)
	행위적몰입	· 조직에 투자된 매물비용에 의해 조직에 구속된 상태를 말한다(사회심리학적 접근법)
Allen & Meyer (1990)	정서적몰입	· 조직에 대한 구성원이 갖는 감정적 애착과 조직과의 일체감
	지속적몰입	· 구성원이 조직을 이탈함으로써 발생하는 손실비용이 크기 때문에 조직에 거래적으로 몰입
	규범적몰입	· 조직의 의무에 대한 조직구성원으로 남으려는 도덕적 의무감

자료: Mowday, poter & steers(1982), Employee-Organizations Linkage : The Psychology of commitment, Absenteeism, and Turnover, New York : Academic Press, Meyer & Allen(1991), "A Three-Component Conceptualization of Organizational commitment", Human Resource Management Review, 1, pp.61-89, 지종진, 경기대학교 대학원 석사학위논문, 2005, p.26에서 재인용

3. 조직몰입 관련 선행연구

조직몰입에 대한 연구는 1960년대 처음 시작된 이래 최근까지 많은 관심이 집중되고 있다. 더욱이 기업들은 1980년대나 1990년대에 와서 인력에 대한 구조조정을 실행하면서 조직구성원들이 느끼는 고용에 대한 불안감에서 오는 다양한 문제가 발생하였다. 문제해결에 대한 관심이 증가하면서 조직몰입에 대한 연구는 더욱 확산되었다.¹¹²⁾

1) 조직몰입의 결과변수에 관한 선행연구

조직몰입에 관한 연구는 조직몰입을 독립변수로 보는 연구와 종속변수로 보는 연구로 크게 구분하여 볼 수 있다. 조직몰입을 독립변수로 보는 연구는 조직몰입 수준이 업무성과 이직, 결근, 근무태만 등에 어떠한 영향을 주는지에 대한 연구를 하는 것이고, 조직몰입을 종속변수로 보는 연구는 조직몰입에 영향을 주는 결정요인을 규명하는데 초점을 두고 연구되었다. 이하에서는 조직몰입의 결과변수를 중심으로 이루어진 대표적인 선행연구들을 살펴보기로 한다.¹¹³⁾

변화과정에서 조직몰입이 높아지면 조직이 요구하는 변화 목표에도 애착을 가지게 되어 조직변화를 지원하려는 동기가 커지고 변화활동을 위해 더욱 노력할 것이다. 이미 다양한 연구들에서 조직몰입이 조직의 목표 달성을 위한 노력 및 성과에 긍정적 효과가 있음을 확인하였다.¹¹⁴⁾¹¹⁵⁾ 따라서 조직에 대한 성공적인 적응은 변화를 지지하려는 구성원들의 열의와

112) 마상진, "실업계 고등학교 교사의 직업교육 가치성향과 조직몰입과의 관계," 서울대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, p.1-3

113) 지종진, 전계논문, 2005, p.30

114) J. P. Meyer et al., "Affective, continuance and normative commitment to organization: A meta analysis of antecedents, correlates and consequences, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 61(1), 2002, pp.20-52

115) S. L. Robinson & Rousseau, D. M., "Violating the psychological contract: not the exception but the norm, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 15, 1994, pp.245-259

몰입에 있다. 즉 종업원이 조직에 대한 몰입이 높을 때 작업장에서 자신의 능력을 발휘하여 조직성과에 기여하고자 할 것이다.¹¹⁶⁾ 이러한 관점에서 조직몰입은 조직구성원의 작업 태도와 조직행동 개념을 설명하고, 조직변화에 대한 긍정적 의도와 지원을 의미하는 매우 중요한 종속변수이다.¹¹⁷⁾

Mowday et. al.,(1982)¹¹⁸⁾은 조직몰입이 근로자의 직무에 대한 노력에 영향을 미칠 것이며 이러한 근로자의 노력은 직무성과에 영향을 끼칠 것이라고 주장하였다. Koch & Steers(1978)¹¹⁹⁾도 몰입이 높은 근로자는 그 개념 규정상 이직율이 낮을 것이고, 낮은 이직율은 근로자의 재 교육비를 감소시킨다는 점에서 조직을 위해 바람직한 것이라고 제안하고 있다.

정서적 몰입은 스스로 원하여 몰입하는 행동이기 때문에 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미치지만 지속적 몰입은 필요에 의해서 구성원들이 조직에 잔류하기 때문에 최소한의 노력만으로 직무에 임하고 있기 때문에 조직성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있다.¹²⁰⁾

이러한 조직몰입은 조직 구성원이 얼마나 효과적으로 자신들의 직책을 수행하였는가를 의미하는 직무성과에 영향을 미치는 것을 유추할 수 있는데, 조직몰입의 결과로 직무성과를 규정하고 있으며 조직몰입은 조직구성원이 직무에 쏟는 노력의 양에 영향을 미치고 이 노력이 직무성과에 어느 정도 영향을 미칠 것이라는 것을 기대할 수 있다는 점에서 조직의 성과를 측정하는 지표로 변수를 규정할 수 있다.

116) S. K. Piderit, "Rethinking resistance and recognizing ambivalence, *Academy of Management Review*, Vol. 25(4), 2000, pp.537-554

117) 김정진·박경규, 조직변화에 대한 개인특성과 심리적 저항 및 조직몰입의 관계, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제21권 제3호, 2008, pp.429-450

118) R. T. Mowday et. al., "Employee-organization linkages : The psychology of commitment, absenteeism and turnover. San Diego, CA:" Academic Press, 1982

119) J. D. Koch & Steers, R. M., "Job attachment, satisfaction, and turnover among public sector employees" , *Journal of Vocational Behavior* , Vol. 12, 1, 1978, pp.119-128

120) 이창욱·최우성, 전개논문, 2008, pp.17-38

2) 영향요인에 관한 선행연구

조직몰입에 영향을 주는 결정요인으로는 인구통계학적인 변수로서 선행결정요인보다 모델의 정확도를 위한 통제 변수로 주로 활용되어 왔으며, 두 번째 결정요인은 직무나 조직에서 자신에게 주어진 역할과 관련된 변수이며, 마지막으로 인사 및 조직관리와 관련된 변수들로 조직몰입을 결정하는데 매우 중요한 역할을 한다.¹²¹⁾

Steers(1997)¹²²⁾는 조직몰입의 선행변수로 개인적 특성(성취욕구, 연령, 교육), 직무관련특성(직무정체성, 선택적 상호작용, 피드백, 자율성 등), 작업 경험적 특성(집단태도, 조직신뢰성, 개인의 중요성 인식)을 조직몰입의 선행변수로 주장하였다. 김민주·임효창(2004)은 호텔기업 종사원의 직무불안정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향관계 연구에서 조직공정성, 즉 분배공정성, 절차공정성, 경력개발제도 만족이 조직몰입에 미치는 영향과 직무불안정성의 조절효과와의 관계에서 모두 조직몰입의 유의한 선행 변수임을 입증하였다.

Decotiis & Summers(1987)¹²³⁾는 미국의 관리직 원들을 대상으로 한 연구에서 조직몰입의 구체적 결정 요인으로서 인구통계학적 특성과 상황적 특성으로 구분한 뒤 다시 인구통계학적 특성은 구성원 고유의 개인특성(연령, 성별, 인종, 교육, 직업)과 조직으로 인한 개인특성(재직기간, 직무근무기간, 조직수준, 승진경험)으로, 상황적 특성은 조직구조(공식화, 집권화, 역할 갈등, 역할 모호), 조직절차(의사결정, 리더십, 의사전달, 보상, 승진, 환류), 조직문화(자율, 신뢰, 응집, 지원, 인지, 압력, 공정성, 채신)등으로 보았다.¹²⁴⁾

121) 최재환, “기업 통합에 따른 조직몰입의 결정요인에 관한 탐색적 연구,” 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 2005, pp.22-23

122) R. M. Steers, "Antecedents and outcomes of organizational commitment", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 22, 1997, pp.46-56

123) T. A. Decotiis & Summers, T. P., "A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment, *Human relations*, Vol. 40, No. 7, 1987

역할과 조직구성원과 조직몰입사이의 관계를 연구한 Stevens, et al.(1978)¹²⁵⁾에 의하면 두 변수 사이에 부적 상관이 있음을 발견하였으며, Morris & Sherman(1981)¹²⁶⁾은 역할 모호성과 조직몰입 사이에 부정적인 상관관계, 역할갈등과 조직몰입 사이에도 부(-)적인 영향을 미친다고 주장하였다.

Kinnunen(2000)¹²⁷⁾는 고용불안정성의 결과 변수를 개인차원, 개인태도차원, 조직에 대한 행위차원으로 나누어 설명하였는데, 개인차원의 경우에는 심리적 안정이 있으며, 개인태도차원반응으로서는 이직의도, 조직몰입, 직무만족 등이 있고, 조직에 대한 행위차원에서는 작업노력, 조직에 대한 지원, 변화에 대한 저항 등으로 연구하였다.

김정진·박경규(2008)¹²⁸⁾는 조직변화에 대한 개인 특성과 심리적 저항 및 조직몰입과의 관계연구에서 실제로 조직변화로 인해 스트레스를 받거나 불안하고 화가 났다고 보고된 구성원들은 조직에 덜 몰입한다고 보고되었다. 따라서 심리적 저항을 어느 정도 감소시킬 것인가의 문제는 조직의 효율성과 유효성을 증진하는데 기여하는 구성원의 조직몰입 행동에 영향을 미치는 주요한 변인임을 시사하고 있다.

124) 유영현, "경찰공무원의 조직몰입 결정요인에 관한 연구," 동국대학교 대학원 박사학위논문, 2006, pp.51-52

125) J. M. Stevens, et al, "Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment," *Academy of Management Journal*, Vol. 21(3), 1978, pp.380-396

126) J. Morris & Sherman, J. D., "Generalizability of an organizational commitment model" , *Academy of Management Journal*, Vol. 24, 1981, pp.512-526

127) U. Kinnunen., op.cit.,2000, pp.443-459

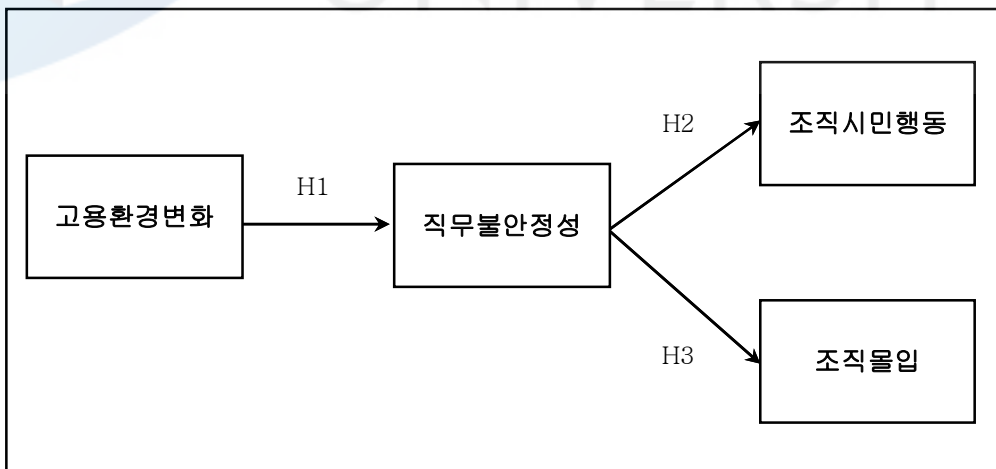
128) 김정진·박경규, 전제논문, 2008, pp.429-450

제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구모형

본 연구는 선행연구자들의 이론적 배경을 통하여 호텔기업의 식음료 종사원들이 고용환경변화에 따라 호텔직원들의 직무불안정성에 소속기업에 대한 태도에 어떠한 영향을 미치며, 이러한 직무불안정성의 인식이 개인의 조직 내 공식적 보상시스템에 속하지는 않지만 조직의 효율성과 성과를 높이고 조직에 이익이 되는 자발적인 개인행동인 조직시민행동과 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도인 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지를 검증해 보고자 한다.

이러한 내용을 토대로 본 연구의 연구모형을 제시하면 <그림 3-1>과 같다.



<그림3-1> 연구의 모형도

제 2 절 연구의 가설

1. 호텔종사원의 고용환경의 변화와 직무불안정성과의 관계

불확실한 경영환경에 직면한 고용주들은 조직이 영속성을 위해 다양한 변화를 추구하고자 하며, 특히 고용과 관련하여서는 정리해고, 임시직 사용 등 다양한 형태의 고용정책을 활용한다.¹²⁹⁾ 이처럼 고용정책의 변화는 종사원에게 기존의 조직과 고용관계의 변화를 가져옴을 인식토록 하게 되고, 이는 종사원의 직무불안정성에 불안을 야기함으로써, 결과적으로 조직의 성과에 영향을 미치게 한다.¹³⁰⁾¹³¹⁾¹³²⁾

우리나라의 경우 쉽게 해고하지 못하는 관행이 있었으나, IMF를 계기로 우리나라의 노동관행이나 인사제도에 있어서 기존의 시각에서는 상상할 수 없는 정리해고나 비정규직의 증가와 같은 새로운 고용환경특성이 나타나기 시작하였다.

직원이 자신의 의지와 상관없이 고용주의 고용정책에 따라 노동유연성 전략을 사용하게 될 때, 직원은 자신의 직무계속성 유지에 무력함을 느끼게 되고, 심지어는 직무상실 가능성까지 인식하게 된다.¹³³⁾

따라서 본 연구에서는 관련된 선행연구를 근거로 고용환경의 변화는 호텔종사원들에게 직무불안정성을 야기할 것이라는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

129) W. C. Gallie & Tomlison, "Restructuring the employment relationship," Oxford Press, 1977

130) S. J. Ashford, Lee, C., & Bobko, P., "Content, causes and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test", *Academy of Management Journal*, Vol. 32, 1989, pp.803-824

131) J. E. King, "White collar reactions to Job Insecurity and the role of the psychological contact: implications for human resource management," *Human Resource Management*, Vol. 149, 1, 2000, pp.79-92

132) 김종관·윤준섭, "고용불안정성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구," *인적자원관리연구*, 14(4), 2007, pp.59-83

133) L. Greenhalgh & Resenblatt, Z., op.cit., 1984, pp.438-448

H1. 호텔기업의 고용환경변화는 직무불안정성인식에 유의한 영향을 미칠 것이다

H1a. 고용환경변화에 따른 정리해고의 보편화는 직무상실가능성 인식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1b. 고용환경변화에 따른 비정규직의 증가는 직무상실가능성 인식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1c. 고용환경변화에 따른 정리해고의 보편화는 무력감 인식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1d. 고용환경변화에 따른 비정규직의 증가는 무력감 인식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 호텔종사원의 직무불안정성인식과 조직시민행동과의 관계

직무불안정성은 종사원들의 공식적인 직무역할에 있어서 뿐만 아니라 그들의 역할 외 행동에도 일정한 영향을 미칠 수 있다. 이러한 자발적인 역할 외 행동 측면은 이른바 조직시민행동의 개념으로 주로 연구가 되어 왔다.¹³⁴⁾¹³⁵⁾

일반적으로 조직이 효과적으로 기능하기 위해서는 공식적으로 규정된 직무행동 이외에 많은 부분에서 구성원들의 자발적이고 이타적인 차원의 조직시민행동을 필요로 한다. 더욱이 회사가 인원감축을 단행할 수밖에 없는 조직위기 상황에서 조직이 빠른 시간 내 안정과 경쟁력을 회복하기 위해서는 기대하지 않는 구성원들의 자발적인 역할 외 행동들이 더 많이

134) T. S. Bateman & Organ, D. W., "Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship," *Academy of Management journal*, Vol. 26, 1983, 587-595

135) D. W. Organ, "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome," Lexington, MA: Lexington book, 1990

요구되어진다.¹³⁶⁾ 하지만 고용환경의 변화에 따른 직무불안이 확산되면서 구성원들 사이에 살아남기 위한 경쟁이 심화될 수 있고 다른 사람을 업무상 도와주는 조직시민행동은 개인적인 성과 향상에만 치중해 갈 것이다.

최우성 등(2006)¹³⁷⁾은 직무불안정성 관계에 대한 연구에서 조직구성원들이 직무불안정성을 높게 지각할 경우 조직시민행동은 낮게 나타남을 실증분석을 통해 제시하였다.

따라서 본 연구에서는 관련된 선행연구를 근거로 고용환경의 변화에 따른 직무불안정성의 인식은 호텔종사원들의 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미칠 것 이라는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2. 호텔종사자들의 직무불안정성은 조직시민행동에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2a. 호텔종사원의 직무상실가능성 인식은 조직시민행동에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2b. 호텔종사원의 무력감인식은 조직시민행동에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 호텔종사원의 직무불안정성인식과 조직몰입과의 관계

고용환경변화는 조직에 대한 기본적인 몰입에 영향을 미칠 수 있으며 조직에 심리적 계약을 위반할 것이라고 인식한 종사원에게 부정적인 영향을 줄 수 있다.¹³⁸⁾

136) 윤종운, “호텔기업 종사원의 직무불안정성이 조직시민행동에 미치는 영향,” 경기대학교 국제문화대학원, 석사학위논문, 2007, pp.36-37

137) 최우성 · 강상목 · 안준수, 상계논문, 2006, pp.327-351

138) 지종진, 전계논문, 2005, pp.30-33

Roskies & Louis-Guerin(1993)¹³⁹⁾의 연구에서 고용환경 변화에 따른 고용불안이 현재의 직장에 대한 몰입의 감소와 경력에 대한 부정적 평가에 영향을 준다고 하였다. 이러한 변화는 고용의 계속성과 특성에 관련된 불안감(insecurity), 스트레스(stress), 근심(anxiety)의 원인을 제공하며,¹⁴⁰⁾ 종사원들로 하여금 조직에 대한 낮은 애착이나 몰입을 유도하며, 다양한 선행연구에서 고용환경의 변화는 조직몰입에 일관된 부(-)의 결과를 보여주고 있다.¹⁴¹⁾¹⁴²⁾¹⁴³⁾¹⁴⁴⁾

따라서 본 연구에서는 관련된 선행연구를 근거로 고용환경의 변화에 따른 직무불안정성의 인식은 호텔종사원들의 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것 이라는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H3. 호텔종사자들의 직무불안정성은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다

H3a. 호텔종사원의 직무상실가능성 인식은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H3b. 호텔종사원의 무력감 인식은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

139) E. Roskies & Louis-Guerin, C., op.cit., 1990, pp.353-368

140) J. E. King, op.cit., 2000, pp.79-92

141) Ashford, S. J., Lee, C., & Bobko, P., op.cit., 1989, pp.803-823

142) E. Roskies., Louis-Guerin, ibid, 1990, pp.353-368

143) J. E. King, ibid, 2000, pp.79-92

144) 김종관 · 윤준섭, 전개논문, 2007, pp.59-83

제 3 절 연구의 설계

1. 표본추출 및 자료수집

본 연구의 모형을 실증적으로 검증하기 위한 설문지는 현재 서울 시내 특1급 8개 호텔에서 근무하는 식음료부서 직원을 대상으로 진행되었으며, 자료조사를 위한 설문조사는 2008년 10월 20일부터 11월 3일까지 15일간 실시하였다. 설문조사는 연구자가 해당호텔을 직접 방문하여 응답자에게 설문조사의 내용을 사전에 숙지시키고 응답자의 근무지에서 설문조사를 직접 실시하는 방법으로 진행하였다.

총 240부를 배포하였으나 결측치와 무성의한 답변을 한 14부를 제외한 216부를 가설검증을 위한 최종적인 통계분석에 이용되었다.

모집단의 규정 및 설문조사 현황은 <표 3-1>과 같이 나타났다.

<표 3-1> 모집단의 규정 및 설문조사 현황

조사대상	서울소재 8개 특1급 호텔	
표본단위	식음료부서 직원	
조사시기	2008년 10월 20일부터 2008년 11월 3일 까지	
표본추출방법	비확률 표본추출법의 판단 표본 추출법	
등급별 설문지 배포·회수 현황	대 상	특1급(8개 호텔)
	총 설문 배포	250부
	설문회수	230부
	폐기설문	14부
	유효표본	216부

2. 설문지 구성

본 연구는 연구의 목적을 달성하기 위한 자료를 수집하는 방법으로 자기기입식 설문지를 이용하였으며, 설문지에 사용될 속성과 변수는 내용 타당성을 위해 연구목적과 관련된 선행연구들을 바탕으로 작성하였다.

설문지는 크게 6개 부분으로 나뉘어 구성되었으며, 그 구성은 다음과 같다.

먼저 일반적인 사항 부분으로 성과급 또는 연봉제의 사용 여부, 최근 2~3년 사이의 정리해고 등의 구조조정 실시여부 그리고 비정규직의 비율 정도에 관한 부분으로 작성하였다.

두 번째는 고용환경의 변화에 대하여 7개의 평가 항목을, 세 번째는 직무불안정성에 관한 질문으로 7개의 평가항목을, 네 번째는 조직시민행동에 관한 질문으로 5개의 평가항목을 다섯 번째는 조직몰입에 관한 질문으로 5개의 평가항목을 리커트 5점 척도를 이용하여 ‘1’은 ‘매우 그렇지 않은 편임’, ‘5’는 ‘매우 그런 편임’으로 측정하였다.

마지막으로는 인구통계학적부분인 일반적인 사항으로 성별, 고용형태, 연령, 교육정도, 직급, 근속기간으로 구성하였으며, 이들 항목에 대하여는 명목척도로 측정하였다.

설문지의 구성은 크게 5개 부분 총 34개 문항으로 구성되어 있으며, 변수별 설문 항목에 대한 출처는 <표3-2>와 같다.

<표 3-2> 설문지 구성 및 출처

변수		항 목	문항 수	관련연구	척도
일반적인 사항		· 성과급 또는 연봉제의 실시 여부	3		명목 척도
		· 최근 2~3년간 구조조정의 실시 여부			
		· 비정규직 인원의 비율(비중) 정도			
고용 환경 변화	정리해고 보편화	· 정리해고가 횟수의 증가	3	Freeman(1994), 박계두(2001), 허용덕(2003)	
		· 비자발적 명예퇴직의 증가			
		· 추가적인 구조조정의 강행			
	비정규직 의 증가	· 과거에 비하여 임시직이 증가	4		
		· 과거에 비해 아르바이트 직원이 증가			
		· 과거에 비해 파견직 근로직원이 증가			
		· 과거에 비해 아웃소싱 활용이 증가			
직 무 불 안 정 성	직무 상실 가능성	· 승진기회의 상실가능성 정도	3	Ashford, Lee & Bobko(1989), Brockner et al.,(1992) 박계두(2001)	리커 트 5점 척도
		· 정기적인 임금인상기회의 감소 정도			
		· 부서 직원에 미치는 영향력의 감소 정도			
	무력감	· 의지와 관계없는 회사퇴직의 가능성 정도	4		
		· 추가 인원 감축에 대한 불안함 정도			
		· 조기퇴직에 대한 회사의 압력 정도			
		· 회사의 고용안정성에 대한 불만족 정도			
조직 유효 성	조직시민 행동	· 업무에 관련하여 동료들 돕는 정도	5	Bateman & Organ(1983), 윤종운(2006) Podsakoff et al., (1996)	
		· 다른 직원을 위해 자신의 스케줄 조정			
		· 신입직원에게 대한 부서의 적응을 도움			
		· 동료들에 대한 관심과 호의를 베풀			
		· 동료 업무를 기꺼이 보조해 줌			
	조직몰입	· 근무하는 직장에 대한 많은 의미부여	5	Mayer & Allen(1997), 김진희(2007)	
		· 근무호텔에 대한 강한 소속감			
		· 호텔의 문제를 나의문제로 인식			
		· 호텔에 대한 강한 애착심			
		· 호텔을 가족의 일원처럼 느낌			
일반적인 사항		성별, 고용형태, 연령, 교육정도, 직급, 근무부서, 근무기간	7		명목 척도

3. 변수의 조작적 정의

본 연구에서 사용되는 주요 용어들은 다양한 의미를 지니고 있고, 연구자마다 다르게 정의하고 있으나, 조작적 정의는 연구의 가능성과 측정사의 오류에 결정적인 역할을 한다는 점에서 변수의 정의와 이를 측정하는 척도가 필요하다. 본 연구에서 사용하고자 하는 연구 변수의 정의는 다음과 같다.

1) 고용환경변화

본 연구에서는 고용환경의 특성을 종사원이 소속되어 있는 조직에서 비정규직 증가 추세와 정리해고의 보편화로 조작적 정의를 하였다. 그 이유는 일반적으로 최근의 고용환경의 주요특징이 수량적 인력감축에 초점이 두어지고 있기 때문이다.

정리해고란 호텔기업이 경영상 이유 때문에 집단적으로 근로관계를 해지하는 것으로 비자발적 명예퇴직이나(예로 일정이상 근속자를 대상으로 명예퇴직을 하도록 분위기를 조장하여 어쩔 수 없이 퇴직하거나), 기업측의 일방적인 정리해고를 의미한다.

비정규직이란 한 개인이 장기간 고용에 대한 명시적이거나 암묵적인 계약을 가지지 않거나 혹은 일하는 최저시간이 비체계적으로 변할 수 있는 직무를 담당하는 종사원을 의미한다. 본 연구에서는 노동부에서 분류한 계약직, 임시직 및 파트타임직등의 다양한 고용형태를 비정규직으로 총칭하고 이의 증가 추세에 대한 조직구성원들의 인식을 측정하였다.

본 연구에서는 호텔기업의 고용환경 변화를 “호텔의 직무와 고용에 대한 주위환경에 대한 변화”로 정의하고, 박계두(2001),¹⁴⁵⁾ 허용덕(2002),¹⁴⁶⁾ Freeman(1994)¹⁴⁷⁾의 연구에서 사용한 측정항목으로 일부 수정한 7

145) 박계두, 전제논문, 2001, pp.120-130

개의 측정항목을 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

2) 직무불안정성

불안정한 고용환경에서 자신이 원하는 직무 상황을 유지함에 있어서 자신의 고용환경에서 느끼는 위협과 그 위협에 대해서 어느 것도 할 수 없는 무기력한 상태를 조직구성원은 인식하게 된다. 즉 자신의 고용에 있어서 느끼는 위협은 자신의 직무를 상실하게 될지도 모른다는 직무상실 가능성으로, 그리고 이러한 위협에 대해 어느 것도 할 수 없다는 통제감의 상실로 무력감을 지각하게 된다.¹⁴⁸⁾¹⁴⁹⁾ 본 연구에서는 개인이 자신의 직무유지에 대한 통제감 상실을 무력감으로, 자신의 직무상실에 대한 전반적인 직무불안 상태를 직무상실가능성으로 정의하여 이들을 측정하였다.

본 연구에서는 호텔기업의 직무불안정성을 “본인 호텔에서 근무하면서 직무상 앞으로 닥칠 직무상실의 위협에 대한 개인적인 평가”로 정의하고, 박계두(2001),¹⁵⁰⁾ Ashford, Lee & Bobko(1989),¹⁵¹⁾ Brockner et al.,(1992)¹⁵²⁾의 연구에서 사용한 측정항목을 일부 수정한 7개의 측정항목으로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

146) 허용덕, 전계논문, 2002, p.76

147) Freeman, "Organizational downsizing as convergence or reorientation : Implications for human resource management," *Human Resource Management*, 33(2), 1994, 213-228

148) L. Greenhalgh & Rosenblatt, Z., op.cit., 1984, pp.438-448

149) M. A. Cavanagh & Noe, A. R., op.cit., 1999, pp.323-340

150) 박계두, 전계논문, 2001, 126-130

151) S. J. Ashford, C. Lee, & Bobko, P., op.cit., 1989, pp.803-823

152) J. Brockner et al., "Layoff, job insecurity, and survivors work effort: Evidence of an inverted-U relationship", *Academy of Management Journal*, 35(2), pp.413-425

3) 조직시민행동

Katz(1964)¹⁵³⁾는 조직시민행동을 조직 내에서 조직구성원들의 협동관계로 인식하면서, “조직구성원의 규정된 역할 행동에만 의존하는 조직은 사회시스템에서 사라지기 쉬운 매우 연약한 시스템이다.”라고 강조하고 있다. 그러므로 그는 조직 내 구성원들의 행동을 강조하면서 조직시민행동의 중요성을 간접적으로 역설하고 있음을 알 수 있다.

Smith, Organ & Near(1983)¹⁵⁴⁾는 기본적 의무를 뛰어넘는 종사원의 행위로서 자유 재량적이며 조직의 공식적인 보상구조에 의해 보상되지 않는 규정의 행동이라고 정의하였으며, Motowidlo(1984)¹⁵⁵⁾는 조직의 동료들을 기꺼이 도와주고, 공유하고, 협동하며 자원 봉사하는 일련의 행동으로 이는 조직에서 직무수행을 위해 요구되는 역할을 초월하여 개인이나 집단, 그리고 조직의 복지를 증진시킬 의도로 행해지는 행동으로 정의하였다.

조직시민행동은 자유재량의 행위로서 공식적인 보상 시스템에 의해서 직접적으로 명백하게 인식되지는 않으나 총체적으로 조직이 효과적으로 기능을 발휘하는데 기여하는 행동이며, 조직에 의해 공식적으로 요구되지 않지만 종사원이 자발적으로 행하여 조직기능에 긍정적으로 영향을 미치는 행동으로 보았다.¹⁵⁶⁾ 따라서 본 연구에서는 조직시민행동을 “조직 내 공식적 보상시스템에 속하지는 않지만 조직의 효율성과 성과를 높이고 조직에 이익이 되는 자발적인 개인행동”으로 정의하고, Bateman & Organ(1983),¹⁵⁷⁾ 윤종운(2006),¹⁵⁸⁾ Podsakoff et al.,(1996)¹⁵⁹⁾의 연구에서

153) D. Katz., "Motivational basis of organizational behavior", *Behavioral Science*, 9, 1964, pp.131-146

154) C. A. Smith et. al., op.cit., 1983, pp.653-663

155) S. J. Motowidlo , "Does Job satisfaction lead to consideration and personal sensitivity", *Academy of management Journal*, 27, 1984, pp.910-915

156) 이순구, 호텔조직의 리더쉽이 서비스 지향성과 심리적 계약에 따라 조직시민행동에 미치는 영향, 경희대학교 박사학위논문, 2008, pp.55-59

157) T. S. Bateman and Organ, D. W. op.cit., 1983, pp.587-595

사용한 측정항목을 일부 수정한 5개의 측정항목으로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

4) 조직몰입

Mowday 등(1982)¹⁶⁰⁾은 조직몰입은 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도로 정의했다. 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도를 의미하는데, 조직이 추구하는 목표나 가치에 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 애쓰려는 책임의식 조직의 구성원을 남아있으려는 강한 의지를 담고 있다. 이러한 측면을 고려할 때 조직몰입은 단순한 충성과는 구분되는 조직의 성공과 번창을 위해 개인이 조직을 위해 무엇인가를 하려는 적극적인 관계임을 알 수 있다.¹⁶¹⁾

조직몰입의 개념정의는 연구자들이 판단하는 구성요소에 따라서 다양하게 나타나는데, Mowday, Poter & Steers¹⁶²⁾의 견해를 수용하여 조직몰입을 “개인이 조직과 동일시하고 조직에 대하여 갖고 있는 심리적 애착도”로 정의하고, Allen & Meyer(1994)¹⁶³⁾가 분류한 세 가지 유형 중에서 조직에 대한 심리적 애착이나 동일시, 관여로 설명될 수 있는 정서적 몰입에 관한 측정항목과 김진희(2007)¹⁶⁴⁾의 측정항목을 일부 수정한 5개의 측정항목으로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

158) 윤종운, 전개논문, 2006, pp.42-45

159) P. M. Podsakoff et al , op.cit., 1996, pp.262-270

160) R. T. Mowday, op.cit., 1982

161) 남기섭·유병주, 전개논문, 2006, p.153

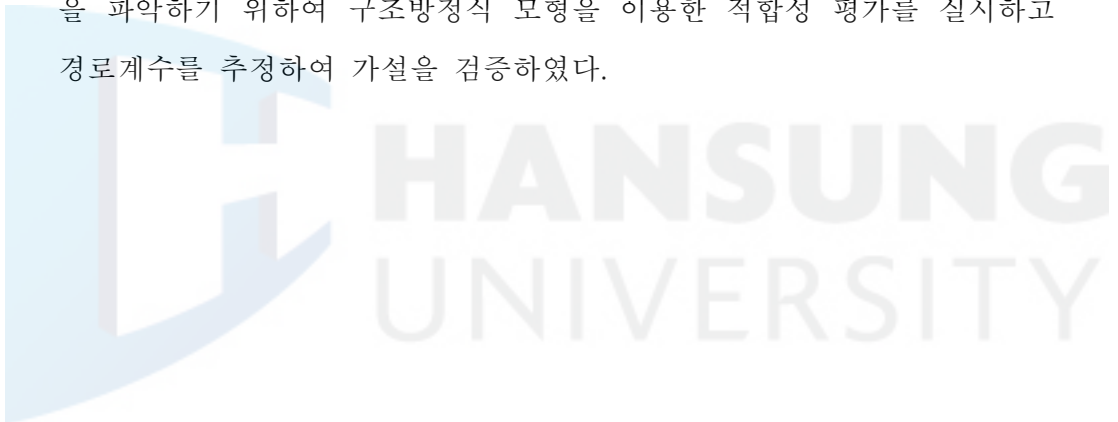
162) R. T. Mowday et al, op.cit., 1982

163) N. J. Allen & Meyer, J. P., op.cit., 1994

164) 김진희, "카지노 직원의 직무환경이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향," 세종대학교 관광대학원 석사학위논문, 2007, p.40

4. 분석방법 및 절차

자료의 분석은 SPSS 12.0와 Amos ver 7.0을 이용하여 먼저 인구통계학적 분석을 위하여 빈도분석을 실시하였고, 둘째로 본 연구에 사용된 측정도구의 신뢰성을 측정하기 위해 설문항목들의 내적 일관성을 Cronbach's alpha 계수를 통해 확인하였다. 셋째로 본 연구에서 사용된 변수들을 측정하는 설문항목이 특정개념을 얼마나 정확하게 반영되고 있는지를 확인하기 위해 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였다. 넷째로는 변수간의 상호 관련성을 확인하기 위해 상관관계 분석을 실시하였으며, 고용환경변화, 직무불안정성, 조직시민행동, 조직몰입간의 영향력을 파악하기 위하여 구조방정식 모형을 이용한 적합성 평가를 실시하고 경로계수를 추정하여 가설을 검증하였다.



제 4 장 분석결과와 토의

제 1 절 실증연구 결과

1. 표본의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 <표4-1>에 나타난 바와 같이, 남성이 125명(57.9%), 여성이 91명(42.1%)이었으며, 고용형태로는 정규직이 159명(73.6%), 비정규직이 57명(26.4%)이었다.

연령분포는 20~29세가 91명(42.1%), 30~39세가 97명(44.9%), 40세 이상이 28명(13.1%)이며, 20~39세 까지가 188명으로 전체의 87%를 차지하는 것으로 나타났으며, 직급의 분포는 사원 148명(68.5%), 주임급 49명(22.7%), 대리급 13명(6.6%), 과장급 이상은 6명(2.8%) 순으로 분석되었으며, 조사 대상자의 91.2%가 사원과 주임급으로 대부분을 차지하였다.

근무부서는 양식당이 48명(22.2%), 뷔페식당 9명(4.2%), 일식당 25명(11.6%), 중식당 21명(9.7%), 연회부 46명(21.3%), 룸서비스 34명(15.7%), 라운지 13명(6.6%), 바 8명(3.7%), 커피숍 12명(5.6%)으로 나타났으며, 근무속기간은 1년 미만이 12명(5.6%), 1~5년 미만이 95명(44.0%), 5~10년 미만이 60명(22.8%), 10~15년 미만이 29명(13.3%), 15년 이상이 20명(9.3%)이었다. 학력정도는 고졸이 6명(2.8%), 전문대졸 122명(56.5%), 대졸 80명(37.0%), 대학원졸 또는 재학이 8명(3.7%)이었다. 회사의 성과급 또는 연봉제 채택에 대해서는 성과급이 196명(90.7%)이며 연봉제는 20명(9.3%)으로 나타났다.

최근 회사의 구조조정 여부에 대해서는 전혀 없었음이 90명(41.7%)이며, 1번 48명(22.2%), 2번이 56명(25.9%), 3번이 17명(7.9%), 4번 이상이 5명(2.4%)으로 나타났다. 회사의 비정규직 채용여부는 전체인원 대비 20% 이하가 78명(35.3%)이며, 30%~40% 이상이 140명(64.8%)으로 나타났다.

이를 표로 나타내면 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 표본의 일반적인 특성

(n=216)

인구통계적 변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
고용형태	정규직	159	73.6
	비정규직	57	26.4
성별	남	125	57.9
	여	91	42.1
연령	20~29세	91	42.1
	30~39세	97	44.9
	40~49세	25	11.6
	50대 이상	3	1.5
직위	사원	148	68.5
	주임	49	22.7
	대리	13	6.6
	과장	5	2.3
	차장 이상	1	0.5
근무부서	양식당	48	22.2
	뷔페식당	9	4.2
	일식당	25	11.6
	중식당	21	9.7
	연회부	46	21.3
	롭서비스	34	15.7
	라운지	13	6.6
	바	8	3.7
최종학력	커피숍	12	5.6
	고졸	6	2.8
	전문대학 졸	122	56.5
	4년제 대학 졸	80	37.0
	대학원 졸	8	3.7
근속연수	1년 이하	12	5.6
	5년 이하	95	44.0
	10년 이하	60	27.8
	15년 이하	29	13.4
	15년 이상	20	9.3
성과급 또는 연봉제	성과급	196	90.7
	연봉제	20	9.3
최근 2~3년간 구조조정유무	전혀 없었음	90	41.7
	1번	48	22.2
	2번	56	25.9
	3번	17	7.9
	4번 이상	5	2.3
비정규직의 비율정도	5%정도	13	6.0
	10%정도	25	11.6
	20%정도	38	17.6
	30%정도	73	33.8
	40%이상	67	31.0

2. 가설 검증을 위한 예비 분석

1) 연구변수 및 측정지표의 구성

연구모형에서 도출된 가설에 대한 실증적 검증을 위한 연구변수 및 측정지표는 다음 <표 4-2>에 제시된 것과 같이 3개 영역에 걸쳐, 6개의 연구변수(구성개념), 24개의 측정지표로 구성되어 있다.

<표 4-2> 연구변수 및 측정지표의 구성

영역	변수	항목	측정지표
고용 환경 변화	정리해고 보편화	fir1	·정리해고가 횟수의 증가
		fir2	·비자발적 명예퇴직의 증가
		fir3	·추가적인 구조조정의 강행
	비정규직의 증가	tem1	·과거에 비하여 임시직이 증가
		tem2	·과거에 비해 아르바이트 직원이 증가
		tem3	·과거에 비해 파견직 근로직원이 증가
		tem4	·과거에 비해 아웃소싱 활용이 증가
직무불 안정성	직무 상실 가능성	job1	·승진기회의 상실가능성 정도
		job2	·정기적인 임금인상기회의 감소 정도
		job3	·부서 직원에 미치는 영향력의 감소 정도
	무력감	pow1	·의지와 관계없는 회사퇴직의 가능성 정도
		pow2	·추가 인원 감축에 대한 불안함 정도
		pow3	·조기퇴직에 대한 회사의 압력 정도
		pow4	·회사의 고용안정성에 대한 불만족 정도
조직 유효성	조직시민 행동	ocb1	·업무에 관련하여 동료들 돕는 정도
		ocb2	·다른 직원을 위해 자신의 스케줄 조정
		ocb3	·신입직원에게 대한 부서의 적응을 도움
		ocb4	·동료들에 대한 관심과 호의를 베풀
		ocb5	·동료 업무를 기꺼이 보조해 줌
	조직 몰입	com1	·근무하는 직장에 대한 많은 의미 부여
		com2	·근무호텔에 대한 강한 소속감
		com3	·호텔의 문제를 나의문제로 인식
		com4	·호텔에 대한 강한 애착심
		com5	·호텔을 가족의 일원처럼 느낌

2) 연구변수의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 추상적인 연구변수의 개념을 측정하기 위하여 복수의 측정지표를 사용하였는데, 가설 검정에 앞서 측정지표의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 SPSS12.0을 이용한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis: EFA) 및 신뢰성분석과 Amos 7.0을 이용한 일련의 확인적 요인 분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 실시하였다.

(1) 탐색적 요인분석을 이용한 타당성 및 신뢰도 검증

타당성(validity)이란 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확하게 측정하였느냐는 것으로써 그 평가방법에 따라 내용타당성(content validity), 기준에 의한 타당성(criterion-related validity), 개념타당성(construct validity)으로 나누어진다.¹⁶⁵⁾ 개념적 타당성이란 측정도구가 실제로 무엇을 측정하였는가, 또는 조사자가 측정하고자 하는 추상적인 개념이 실제로 측정도구에 의해서 적절하게 측정되었는가에 관한 문제이다.

탐색적 요인분석은 ① 어떠한 요인이 존재하고 있으며, ② 이러한 요인들이 관측 가능한 변수들과 어떠한 관계를 가지고 있는지를 표본 자료를 통하여 파악하는 방법이라 할 수 있다.¹⁶⁶⁾

24개 측정지표의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였는데, 요인의 추출방법은 주성분분석(principal component analysis)을 이용하였고, 요인의 회전방법은 직각회전 방식의 하나인 배리맥스(varimax)방식을 이용하였다. 이 때 고유치(eigen value)가 1.0이상인 요인들이 선정되도록 하였으며, 요인적재량(factor loading)이 0.4이상이면 유의한 것으로 간주하였다. 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach's α 계수를 이용하였으며, Nunnally(1967)의 기초연구에서는 Cronbach's Alpha 계수

165) 채서일, 『사회과학조사방법론(제3판)』, 학현사, 2003, p.184

166) 이균희, 『사회과학연구방법론』, 법문사, 2003, p.604

가 0.7이상을 나타내야 신뢰성이 있는 것으로 주장하고 있으나, 본 연구에서는 사회과학분야에서 보편적으로 인정되는 기준에 따라 0.6이상이면 보통 수준, 0.7이상이면 높은 수준, 0.8이상이면 매우 높은 수준으로 간주한다.¹⁶⁷⁾

고용환경변화 및 직무불안정성, 조직시민행동과 조직몰입에 대한 요인 분석을 실시한 결과가 <표 4-3>에 나타나 있다

<표 4-3>은 각 연구변수 별 요인분석 결과와 각 요인을 구성하는 항목들 간의 내적일관성을 알아보는 cronbach's alpha를 제시하고 있다. 먼저 고용환경변화는 「정리해고 보편화」와 「비정규직 및 아웃소싱증가」의 2개 요인으로 구분되었으며, 직무불안정성은 「직무상실가능성」과 「무력감」의 2개의 요인으로 구분되었다. 조직유효성은 「조직공정성」과 「조직몰입」의 2개의 요인으로 구분되었으며, cronbach's alpha 값은 요인분석 결과 모두 0.7이상의 값으로 나타나, 연구에 사용된 설문항목들 간의 내적일관성을 보여주고 있다.¹⁶⁸⁾

167) 우성근, "호텔 고객의 만족과 구매후행동간의 패러독스에 관한연구," 한성대학교 대학원 박사 학위논문, 2004, p.132

168) 이균희, 전계서, 2003, pp.99-103

<4-3> 연구변수에 대한 탐색적 요인분석 결과

영역	변수	항목	요인 적재량	아이겐 값	설명 분산	cronbac h's alpha	기술 통계량	
							평균	표준 편차
고용 환경 변화	정리해고 보편화	fir1	0.81	7.95	14.64	0.87	2.66	1.07
		fir2	0.74				2.66	1.04
		fir3	0.57				2.97	1.12
	비정규직의 증가	tem1	0.78	4.97	14.60	0.88	3.41	1.10
		tem2	0.87				3.40	1.13
		tem3	0.70				3.07	1.10
		tem4	0.78				3.39	1.07
직무불 안정성	직무 상실 가능성	job1	0.71	1.53	14.43	0.78	3.38	0.94
		job2	0.81				3.25	0.88
		job3	0.64				3.07	0.88
	무력감	pow1	0.76	1.33	13.76	0.88	3.00	1.00
		pow2	0.81				3.02	1.04
		pow3	0.82				3.01	1.03
		pow4	0.68				3.29	1.07
조직 유효성	조직시민 행동	ocb1	0.79	1.11	8.74	0.88	3.55	0.80
		ocb2	0.82				3.53	0.80
		ocb3	0.74				3.80	0.83
		ocb4	0.79				3.73	0.78
		ocb5	0.78				3.78	0.78
	조직 몰입	com1	0.77	1.05	8.18	0.90	3.65	0.81
		com2	0.79				3.57	0.85
		com3	0.72				3.45	0.88
		com4	0.84				3.56	0.89
		com5	0.79				3.54	0.89
KMO=0.88 , 전체 설명분산=74.161								

3) 확인적 요인분석

확인적 요인분석은 이미 설정한 요인과 구조가 실제 맞는지를 자료를 통하여 검증하는 것이 주목적으로¹⁶⁹⁾ 연구자가 기본적인 모형을 미리 정하고, 수집된 자료가 이모형에 얼마나 적합한지를 파악하여 인과관계의 정도를 파악하는 분석 방법이다.

각 연구변수별 측정항목의 모형의 적합도 지수를 정리해보면 <표4-4>과 같으며, 측정모형 및 경로분석의 구조적합성을 평가하기 위하여 χ^2 (df, p), RMR, GFI, AGFI, NFI, CFI 등의 적합도 지수를 적용하였다.

전체 측정모형에 대한 확인적 요인분석 모형의 적합도 지수분석결과 값은 $\chi^2=407.927$ (df=237, p=0.000)로 나타난 가운데, GFI=0.892(≥ 0.90)가 권장기준치(0.90이상)를 약간 밑도는 것으로 나타나 만족할 만한 수준은 아니지만 AGFI=0.872(≥ 0.80), RMR=0.050(≤ 0.05), NFI=0.907(≥ 0.90), CFI=0.918(≥ 0.90)등 다른 적합도 지수들이 권장기준치를 충족시키고 있어 전반적으로 본 연구모형에서 설정한 가설을 검증하는데 무리가 없는 것으로 판단된다.¹⁷⁰⁾

또한 각 측정지표들과 해당 연구변수들을 연결하는 계수(λ_x)가 0.6 이상의 적재량(표준요인 적재치)을 보이고 있으며 모두 통계적으로 유의(t-value > 1.645)하여 각 연구변수들에 속한 측정지표들의 집중타당성이 있음을 확인 할 수 있다.

한편, 측정지표의 내적일관성을 측정하기 위하여 각 연구변수별로 개념 신뢰도(construct reliability)와 평균 분산추출값(Average Variance

Extracted: AVE)을 계산한 결과 이전 <표 4-4>의 오른쪽에 제시된 것과 같이 수용가능수준(개념신뢰도: 0.7 이상, 분산 추출값: 0.5 이상)을 모두 상회하고 있어서 신뢰도가 확보된 것으로 판단할 수 있다. AVE값이 0.5 이상

169) 이근희, 전계서, 2003, p.604

170) 배병렬, 『LISREL 구조방정식 모델 -이해와 활용-』, 청람, 2005, pp.366-380

이라 함은 각 연구변수의 50%이상의 분산이 소속 측정지표에 의해 설명되고 있음을 의미하는 것으로 각각의 연구변수에 속한 측정지표들이 연구목적에 부합함을 알 수 있다(강병서·조철호, 2005)¹⁷¹⁾.

<표 4-4> 전체 연구변수에 대한 확인적 요인분석 결과

영역	변수	측정지표	요인적재치	표준오차	표준요인적재치	t(CR)값	개념신뢰도 ¹⁾	평균분산추출값 ²⁾
고용환경변화	정리해고보편화	fir1	1.000		0.836		0.878	0.705
		fir2	0.998	0.069	0.855	14.498*		
		fir3	1.034	0.074	0.828	13.932*		
	비정규직의증가	tem1	1.000		0.811		0.880	0.647
		tem2	1.088	0.077	0.860	14.184*		
		tem3	0.884	0.078	0.720	11.319*		
		tem4	0.983	0.073	0.821	13.378*		
직무불안정성	직무상실가능성	job1	1.000		0.736		0.776	0.536
		job2	0.916	0.100	0.718	9.199*		
		job3	0.946	0.100	0.742	9.427*		
	무력감	pow1	1.000		0.772		0.887	0.663
		pow2	1.170	0.087	0.866	13.485*		
		pow3	1.155	0.086	0.865	13.455*		
		pow4	1.032	0.091	0.748	11.367*		
조직유효성	조직시민행동	ocb1	1.000		0.771		0.884	0.604
		ocb2	0.999	0.087	0.764	11.454*		
		ocb3	1.029	0.090	0.763	11.444*		
		ocb4	1.052	0.084	0.831	12.593*		
		ocb5	0.956	0.084	0.756	11.317*		
	조직몰입	com1	1.000		0.787		0.898	0.640
		com2	1.102	0.084	0.829	13.185*		
		com3	1.015	0.089	0.734	11.357*		
		com4	1.200	0.087	0.858	13.762*		
		com5	1.092	0.089	0.785	12.324*		
모형적합도		$\chi^2=407.927$, df=237, p=0.000, RMR=0.050, GFI=0.892, AGFI=0.872, NFI=0.907, CFI=0.918						

* $p<0.01$

1) 개념 신뢰도 = (표준부하량의 합)²/((표준부하량의 합)²+측정오차의 합)

2) 분산 추출값 = (표준부하량 제곱의 합)/((표준부하량 제곱의 합)+측정오차의 합)

171) 강병서·조철호, 『연구조사방법론: SPSS와 AMOS 활용』: 무역경영사, 2005

4) 상관관계의 검증

상관관계분석은 연구하고자 하는 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해서 사용되는데, 즉 하나의 변수가 다른 변수와 관련성이 있는지 여부와, 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성을 보유하고 있는지를 알아보고자 할 때 사용하는 분석방법으로 두 개의 변수 x , y 가 있을 경우에 x 의 변화량에 따라 y 도 변화하는 관계를 말하는데, x 가 증가할 때 y 는 감소하는 경우를 음(-)의 상관관계라 한다. 그리고 어느 쪽의 관계를 보이지 않는 경우를 무상관이라 한다.¹⁷²⁾

통상적으로 상관관계의 절대계수의 절대값이 0.2보다 작으면 상관관계가 없거나 무시해도 좋으며, 0.4이하면 약한 상관관계, 0.6이상이면 강한 상관관계라 볼 수 있다.

<표 4-5> 변수간 상관관계 분석결과

연구변수	정리해고 보편화	비정규직 증가	직무상실 가능성	무력감	조직시민 행동	조직몰입
정리해고보편화	1.00					
비정규직증가	0.666**	1.00				
직무상실가능성	0.490**	0.499**	1.00			
무력감	0.613**	0.586**	0.620**	1.00		
조직시민행동	-0.139*	-0.052	-0.064	-0.081	1.00	
조직몰입	-0.263**	-0.189**	-0.178**	-0.221**	0.614**	1.00

** 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

* 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

172) 채서일, 전계서, 2003, pp.301-303

제 2 절 연구가설의 검증

1) 전체 연구모형의 적합도 검증

본 연구에서는 공분산 구조분석(구조방정식모델)을 통해 연구모형의 적합도와 모수들을 추정하였는데, 모수 추정법은 추정 변수들의 정규분포성을 가정하는 최우추정법(maximum likelihood method)을 이용하였다. 구조방정식 모델은 연구자가 설정한 인과관계에 대한 모델을 검증하기에 가장 적합한 분석기법으로, 기존의 회귀분석, 분산분석, 경로분석과는 달리 모델 내에 내재되어 있는 측정 오차를 알 수 있으며 이론 변수(연구변수)와 측정 변수(측정지표) 사이의 관계를 검증 할 수 있는 것이 가장 큰 장점이라고 할 수 있다.

연구모형에 대한 Amos 구조분석결과 χ^2 값은 440.768(df=242, p=0.000)으로 나타난 가운데, GFI(0.907 : 권고지수 0.90이상)와 AGFI(0.880 : 권고지수 0.80이상), RMR(0.050) 및 NFI(0.902 : 권고지수 0.90이상), CFI(0.919 : 권고지수 0.90이상) 등의 적합도지수는 권고지수를 상회 또는 근접하고 있어 본 연구의 특성상 탐색적인 면을 고려할 때 변수들 간의 관계를 추정하는 데 큰 문제는 없는 것으로 판단된다.

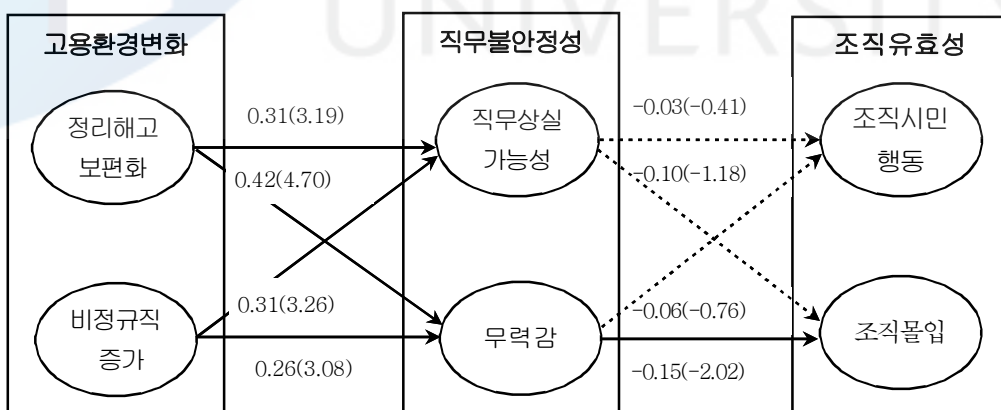
<표 4-6> 모형의 적합도 평가

모형	χ^2	df	p	RMR	GFI	AGFI	NFI	CFI
권고 지수				0.05 이하	0.90 이상	0.80 이상	0.90 이상	0.90 이상
연구 모형	440.768	242	0.000	0.050	0.907	0.880	0.902	0.919

또한 공변량구조분석을 위한 유효한 표본의 크기와 관련하여 Marsh, Balla and McDonald(1988)¹⁷³⁾는 200개 이상을 적정한 규모의 표본크기라고 제시하였는데, 본 연구의 표본은 216개이므로 적정규모의 표본크기라고 볼 수 있다.

가설검증을 위한 <그림 4-1>의 구조모형 분석결과에서 고용환경변화와 직무불안정성 인식에 따른 영향관계를 살펴보면, 고용환경변화 요인인 정리해고의 보편화와 비정규직의 증가는 직무불안정성 인식에 따른 직무상실가능성과 무력감에 모두 통계적인 유의성을 보여주는 것으로 나타났다.

그러나 직무불안정성 인식에 따른 직무상실가능성과 무력감이 조직유효성 요인인 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향관계에서는 종사원의 무력감인식 요인만이 조직몰입에 유의한 영향관계를 제시하였으나, 직무상실가능성요인과 조직시민행동 및 조직몰입과의 영향관계 그리고 무력감인식 요인과 조직시민행동과의 영향관계에서는 통계적인 유의성을 보여주지 못하였다.



주) 실선: 유의한 경로계수, 점선: 유의하지 않은 경로계수, ()는 C.R. 값
 $\chi^2=440.768$, $df=242$, $p=0.000$, $RMR=0.050$, $GFI=0.907$, $AGFI=0.880$,
 $NFI=0.902$, $CFI=0.919$

<그림 4-1> 연구모형의 분석결과

173) H. W. Marsh, J. R. Bella, & R. P. McDonald, "Goodness-of fit Indexes in confirmatory factor analysis: The Effect of Sample Size," *Psychological Bulletin*, 103(3), 1988, pp. 391-410

2) 연구가설의 검증 및 논의

고용환경변화에 따른 종사원들의 직무불안정성에 대한 인식은 조직유효성인 조직시민행동과 조직몰입요인간의 구조적 관계에서 설정한 전체 8개 가설에 대한 검증 결과를 요약하면 다음 <표 4-7>과 같다. <표 4-7>에 의하면, 전체 8개 연구가설 중에 t값의 절대값이 1.645이하로 나타난 3개를 제외한 5개 가설이 채택된 것으로 분석되었다.¹⁷⁴⁾

가설검증을 위한 구조모형 분석 결과에서 고용환경변화요인과 직무불안정성요인간의 관계에 따른 가설(H1a.b.c.d)와 직무불안정성 인식과 조직유효성에 관한 가설(H2a.b) (H3a.b)에 대한 검증 결과는 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 전체 연구모형의 모수 추정 결과

가설	경로	추정치	표준오차	t(CR)값	p값	결과
H1a (+)	정리해고보편화 → 직무상실가능성	0.305	0.096	3.186	0.001**	채택
H1b (+)	정리해고보편화 → 무력감	0.415	0.088	4.700	0.000**	채택
H1c (+)	비정규직증가 → 직무상실가능성	0.310	0.095	3.255	0.001**	채택
H1d (+)	비정규직증가 → 무력감	0.261	0.084	3.089	0.002**	채택
H2a (-)	직무상실가능성 → 조직시민행동	-0.033	0.082	-0.406	0.685	기각
H2b (-)	직무상실가능성 → 조직몰입	-0.098	0.083	-1.183	0.237	기각
H3a (-)	무력감 → 조직시민행동	-0.057	0.075	-0.756	0.450	기각
H3b (-)	무력감 → 조직몰입	-0.154	0.076	-2.023	0.043*	채택

* p<0.05, ** p<0.01

174) 배병렬, 전계서, 2005, pp.275-282

(1) 호텔종사원의 고용환경의 변화와 직무불안정성과의 관계

고용환경변화에 따른 정리해고의 보편화와 비정규직증가요인과 직무불안정성 요인인 직무상실가능성과 무력감과의 가설(H1a.b.c.d) 검증 결과, 고용환경변화에 따른 정리해고의 보편화 요인은 직무불안정성요인의 직무상실 가능성과 무력감에 유의적인 영향을 미친다는 검증결과가 나타났다.

이러한 연구결과는 고용환경의 변화에 따른 정리해고의 보편화와 비정규직의 증가한다는 Ashford, Lee & Bobko(1989), King(2000), Greenhalgh & Resenblatt(1984), 김종관·윤종섭(2007)의 연구결과를 지지하는 것이다.

이는 조직내에서 종사원의 승진이나 보직의 이동 급여의 변화, 직무의 변화 또는 직접적인 고용환경의 변화인 퇴직의 압박과 같은 요인에 의해 고용불안정성이 야기된다는 것을 의미한다.

따라서 호텔기업의 고용환경의 변화는 종사원들에게 직무불안정성에 대한 인식을 야기하고, 이러한 영향관계는 서비스접점에 있는 식음료 종사원들에게 부정적인 영향을 미칠 수밖에 없다. 따라서 호텔기업의 서비스품질은 만족한 종사원으로부터 출발하며 호텔기업은 이러한 종사원들의 직무불안정에 대한 부정적인 인식 해결을 위한 고용불안정성을 제거하거나 완화시키는 관리전략을 수립이 필요할 것이다.

(2) 호텔종사원의 직무불안정성인식과 조직시민행동과의 관계

호텔기업이 고용환경의 변화에 따른 직무불안정성에 대한 인식이 조직유효성 요인인 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설(H2a.b)을 검증한 결과, 직무상실의 가능성과 무력감은 조직시민행동에 유의적인 부(-)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이러한 연구의 결과는 최우성·강상목·안준수(2006)¹⁷⁵와 윤종운(200

7)176)의 연구결과와 상반된 연구결과를 제시하는 것으로써, 종사원들의 직무의 불안정성과 무력감에 대한 불안감의 인식은 오히려 이를 극복하기 위한 조직시민행동을 유발하는 결과를 제시하는 것을 의미한다. 즉 종사원들의 직무불안감에 대한 인식은 결국 직장에서의 영속성을 위한 다양한 행동과 자기개발을 위한 노력 그리고 타직원과의 경쟁관계에서 경쟁력 확보를 위한 다양한 직장에서의 몰입이 나타날 것이며, 이러한 행위들은 오히려 조직시민행동을 유발하는 계기가 될 것이다.

(3) 호텔종사원의 직무불안정성인식과 조직몰입과의 관계

호텔기업이 고용환경의 변화에 따른 직무불안정성에 대한 인식이 조직유효성 요인인 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설(H3a.b)을 검증한 결과, 직무상실의 가능성은 조직몰입에는 유의적인 부(-)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 무력감은 조직몰입에 유의적인 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구의 결과는 정동섭·박지룡(2006),¹⁷⁷⁾ 우현우·심원술(2005)¹⁷⁸⁾의 연구를 지지하고 있다.

일부의 연구결과에서는 종사원의 고용불안정성이 성과를 위한 동기유발에 부정적인영향을 주고, 그 결과 조직성이나 조직유효성이 감소 할 것이라고 주장하였고, 이와는 반대로 종사원이 고용불안정성을 느꼈을 때, 고용불안에 대한 스트레스를 줄이기 위해 작업성이나 작업에의 노력을 증가시킨다는 연구결과가 있는데, 이는 아마도 직무상실 가능성에 대한 두려움이 그 조직에 대한 충성심으로 나타난 결과로 해석된다.

본 연구에서는 직무불안정성 인식에 따른 직무상실가능성은 조직몰입에 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나 무력감은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것을 실증분석을 통하여 제시하고 있다.

175) 최우성·강상목·안준수, 전계논문, 2006, pp.327-351

176) 윤종운, 전계논문, 2007, pp.63-65

177) 정동섭·박지룡, “종업원의 직무불안정성과 조직유효성과의 관계에 관한 연구,” 인적자원관리 연구, 제13권 제2호, 2006, pp.171-189

178) 우현우·심원술, 전계논문, 2005, pp.96-126

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

1. 연구결과의 요약

최근 급격한 경영환경 변화로 인한 조직구조의 변화는 최근 기업이 새로운 경영기법을 도입하면서 추진하고 있는 기업의 인수합병(M&A), 다운사이징(down sizing), 리스트럭처링(restructuring) 등으로 나타나며, 이러한 조직구조의 변화는 필연적으로 종업원의 직무상실, 직위상실, 해고(Layoff), 수입감소, 경력개발기회의 상실, 교육훈련기회의 상실, 재배치(employee relocation)등 인력의 조정이 동반되는데, 이러한 결과는 종사원들로 하여금 직무불안정성을 인식하게 되고 기업경쟁력 확보를 위한 정리해고의 보편화와 비정규직이 증가함에 따른 고용환경의 부정적인 변화는 종사원들의 직무태도와 행위에 부정적인 영향을 미칠 뿐 만 아니라 걱정과 불안을 초래하여 조직성과에 부정적인 영향을 미치게 된다.

따라서 본 연구에서는 호텔기업의 핵심부문인 식음료부서 종사원을 대상으로 고용환경의 변화에 따른 직무불안정성 인식과 이에 따른 조직유효성 요인인 조직시민행동과 조직몰입 등의 태도에 미치는 영향을 분석하였다.

본 연구의 결과를 요약·정리해보면 다음과 같다.

첫째, 호텔기업의 고용환경변화요인을 정리해고의 보편화와 비정규직 증가 등의 구성개념을 도출할 수 있었다. 이러한 정리해고의 보편화와 비정규직의 증가는 직무불안정성요인의 구성개념인 직무상실가능성과 무력감에 미치는 영향관계 분석에서 모두 유의적인 영향을 미치고 있음을 제시하였다. 즉 고용환경의 변화는 호텔기업 종사원들에게 직무불안정성에

유의한 영향관계가 있음을 실증분석을 통해 증명할 수 있었다.

둘째, 고용환경변화에 따른 종사원들의 직무불안정성인식이 조직유효성인 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향관계 분석에서는 직무불안정성인식에서의 무력감만이 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향관계가 있음을 제시하였으나 무력감이 조직시민행동과 직무상실가능성이 조직시민행동과 조직몰입과의 영향관계에서는 낮은 부(-)의 영향관계를 보여 주었다.

즉 이러한 결과는 종사원들의 직무의 불안정성과 무력감에 대한 불안감의 인식은 오히려 이를 극복하기 위한 충성심으로 나타나며 조직시민행동과 조직몰입을 유발하는 결과를 나타내는 것을 알 수 있다.

2. 연구의 시사점 및 제언

본 연구를 통해 얻은 시사점은 다음과 같다.

첫째, 고용환경변화에 따른 조직구성원의 반응은 조직의 성과에 많은 영향을 미치고 있음에도 불구하고, 어떠한 요인이 조직구성원의 직무불안정성에 영향을 미치는가? 그리고 직무불안정성에 대한 인식이 조직구성원의 태도와 어떤 관계가 있는가에 대한 연구는 경영관리에 있어 매우 중요한 과제가 되고 있기 때문에 본 연구의 결과는 관리자와 종사원이 직무불안 적응과 효과적인 관리에 중요한 시사점을 제공한다 하겠다.

둘째, 아직 대부분의 기업과 종업원은 연공서열에 따른 인적자원관리에 대한 인식이 잠재되어 있으며 경영조직의 환경변화에 따라 성과중심의 인적자원관리로 변화하려고 하고 있으나 평생고용제도의 관행은 조직에 대한 충성도와 헌신만 강조했을 뿐, 조직변화와 관련하여 기업은 불가피하게 조직구조를 변화시키거나 고용관계의 변화를 하고자 할 경우 이들 종사원들에게 변화에 대한 당위성과 배경에 대해 충분히 이해시켜야 하는 노력을 하여야 할 것이며 또한 종사원들이 고용불안정성에 대한 인식을 최소화 시킬 수 있는 다각적인 인적자원관리 방안을 모색해야 할 것이다.

셋째, 조직구성원들의 조직에 대한 부정적 태도와 감정적 반응은 고용 불안정성을 야기 시키며 이는 조직이 성과에 영향을 준다. 직무불안정성에 따른 낮은 조직몰입은 조직의 성과에 영향을 미치므로 조직원들에 대한 일방적인 충성을 강요하기 보다는 종사원 개개인의 역량강화, 발휘 및 적응에 필요한 직무를 제공해 주어야 하며 그에 따른 긍정적인 조직몰입을 유도해야 할 것이다.

넷째, 고용환경변화에 따른 비정규직 종사원과 아웃소싱의 증가와 관련하여 호텔기업이 경영전략적인 측면에서 비정규직을 고용해야만 하는 당위성을 종사원들에게 인지시켜 주어야 하며 또한 비정규직을 채용 관리함에 있어 비정규 종사원들이 조직에 애착을 가지고 직무에 만족할 수 있도록 내부마케팅을 통해 종사원들로 하여금 자부심과 소속감을 고취시켜 이탈자가 없도록 배려를 하여야 할 것이며 아웃소싱에 따른 외주업체 직원들의 파견호텔에 대한 소속감과 호텔소속직원들과의 관계개선에도 노력해야 할 것이다.

제 2 절 연구의 한계와 향후 연구방향

본 연구가 가지고 있는 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 설문지를 통한 계량적인 연구에 국한되었기 때문에 설문지를 통해 측정될 수 없다는 한계를 인식할 때 질적인 연구가 병행되어야 할 것이다. 또한 표본에서도 서울시내 특1급 8개를 대상으로 하였기 때문에 표본의 지역적 특성 및 일반화에 문제가 있어 향후 연구에서는 지역 및 표본을 확대할 필요성이 있다.

둘째, 고용불안정성에 대한 연구를 수행함에 있어 실제 고용불안정에 대해 강하게 인식할 수 있는 비정규직을 구분하지 않고 통합하여 연구를 진행함에 따른 오류를 범하였다. 따라서 향후 연구에서는 정규직과 비정규직을 구분하여 연구를 수행하고자 한다.

셋째, 제시된 가설을 구조방정식 모델을 통해 검증한 결과, 일부 적합도지수가 권장치 보다 낮게 제시되었으나, 본 논문의 탐색적 특성상 만족할만한 수준은 아니지만 전체적인 연구모형을 추정하는 데는 문제가 없을 것으로 판단된다.

이상과 같은 한계점과 관련하여 향후 연구에서는 보다 다양한 서비스 업종으로 확대하여 적용할 필요가 있다고 본다. 또한 본 연구의 모든 요인들은 오랜 기간 동안 유지되는 태도이자 행동이므로 이에 대한 종단적 연구가 더욱 이루어져야 할 것이며, 향후 발전적 연구에 자료로써 활용되어지길 기대한다.



참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강병서·조철호, 『연구조사방법론: SPSS와 AMOS 활용』 무역경영사, 2005
- 강종천, 호텔관리자의 리더십이 조직구성원의 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향, 「경기대학교 박사학위 논문」, 2005
- 김민주·임효창, 호텔기업 종사원의 직무불안정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향, 「호텔경영학연구」, 제13권 제2호, 2004, pp.55-74
- 김선정, 고용형태에 따른 심리적 계약 이행지각이 조직구성원의 태도 및 행동에 미치는 영향, 「서강대학교 석사학위논문」, 2003
- 김성환, 비정규노동에 관한 연구, 「한국노동연구원」, 1992
- 김영수·김종인·남기찬·안준모·박광태·함유근(2003), 『핵심기능만 빼고 전부아웃 소싱하라』, 삼성경제연구소
- 김유선, 한국 노동시장의 비정규직 증가 원인에 대한 실증연구, 「고려대학교 대학원박사학위논문」, 2003
- 김윤식, 조직시민행동에 대한 조직후원인식과 조직공정성 지각의 영향-신뢰의 매개효과를 중심으로-, 「경원대학교 대학원 박사학위논문」, 2008
- 김종관·윤준섭, 고용불안정성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 「인적자원관리연구」, 14(4), 2007, pp.59-83
- 김정진·박경규, 조직변화에 대한 개인특성과 심리적 저항 및 조직몰입의 관계, 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 제21권 제3호, 2008, pp.429-450
- 김진강, 호텔기업의 정규직 직원과 비정규직 직원의 조직몰입과 역할행동, 역할외 행동의 비교, 「호텔경영학연구」, 제16권 4호, 2007, pp.61-79
- 김진희, 카지노 직원의 직무환경이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향, 「세종대학교 관광대학원 석사학위논문」, 2007
- 나인강, 고용조정의 선행요인에 관한 실증연구, 「인적자원관리연구」, 14(1), 2007, pp.57-78
- 남기섭·유병주, 조직구성원의 직무불안정성 지각이 조직성과와 노조태도에 미치는 영향연구, 「기업경영연구」 13(2), 2006, pp. 147-164
- 마상진, 실업계 고등학교 교사의 직업교육 가치성향과 조직몰입의 관계, 「서울대학교 대학원 박사학위논문」, 2004

- 문형구·김경석, 조직시민행동연구에 대한 비판적 고찰: 한국에서의 연구를 중심으로 「경영학연구」, 제35권 2호, 2006, pp.609-643
- 박계두, 조직특성, 직무특성에 대한 인식과 직무불안정성에 관한 연구, 「고려대학교 대학원 박사학위논문」, 2001
- 박우성, 금융위기 전후의 한국경제, 「비교경제연구」, Vol.7(1). 1999, pp. 197-221
- 박준성, 비정규직 고용실태와 관리방안, 「경영논집」 제34권, 제3호, 2000. 8. pp.189-223
- 배병렬, 『 LISREL 구조방정식 모델 -이해와 활용-』, 청람, 2005
- 송경수·박봉규·최만기, 조직시민행동의 결정요인 및 조절요인에 대한 메타분석, 「경영학연구」, 제32권 4호, 2003, pp.1103-1126
- 송필수, 호텔종사원의 조직시민행동과 인적 서비스 질 간의 관계, 「호텔경영학연구」, 제5권 2호, 1997, pp.115-141
- 신유근, 『조직행위론』, 다산출판사, 1985
- 안관영, 교사들의 조직몰입과 직업몰입이 조직시민행동에 미치는 효과, 「직업교육연구」, 제23권 1호, 2004, pp.1-20
- 안대희·김명수, 외식업체에 있어 정리해고가 조직성과에 미치는 영향, 「호텔관광연구」, 6(1), 2004, pp.153-166
- 어옥준, 정규직 및 비정규직 작업자가 지각한 고용변화에 따른 대처행동분석, 「경기대학교 석사학위논문」, 2004
- 오미숙, 호텔업계 비정규직 관리에 관한 연구, 「관광연구저널」, 16(2), pp.71-83
- 우성근, 호텔 고객의 만족과 구매후행동간의 패러독스에 관한연구, 「한성대학교 대학원 박사학위논문」, 2004
- 우현우·심원술(2005), 종사원의 직무 불안정성이 조직몰입에 미치는 영향: 인사평가의 공정성과 보상의 만족도에 대한 조절효과를 중심으로, 「인력개발연구」, 7(2), pp.96-126
- 유영현, 경찰공무원의 조직몰입 결정요인에 관한 연구, 「동국대학교 박사학위논문」, 2006
- 윤여송, 호텔기업의 아웃소싱 전략연구, 「경기대학교 박사학위논문」, 2002
- 윤종운, 호텔기업 종사원의 직무불안정성이 조직시민행동에 미치는 영향, 「경기대학교 국제문화대학원 석사학위논문」, 2007
- 이군희, 『사회과학연구방법론』, 법문사, 2003
- 이순규, 호텔조직의 리더쉽이 서비스 지향성과 심리적 계약에 따라 조직시민행동에

- 미치는 영향, 「경희대학교 박사학위논문」, 2008
- 이선엽, 정규직과 비정규직의 직무만족과 고용형태에 관한 지각차이: S종합병원 사례, 「홍익대학교 석사학위 논문」, 2003
- 이창우, 고용불안시대의 의사결정참여가 종사원 태도에 미치는 영향, 「대구대학교 대학원 박사학위논문」, 2003
- 이창욱·최우성, “호텔기업에 있어 연봉제에 대한 공정성이 조직몰입에 미치는 영향: 제도 내재화의 조절효과,” 「호텔경영학 연구」, 제17권 제1호, pp.17-38
- 이형룡·허용덕, 호텔직원의 고용환경변화 인식이 직무불안정에 미치는 영향, 「관광학연구」, 제 27권 제4호, 2004, pp.67-84
- 정동섭·박지룡, 종업원의 직무불안정성과 조직유효성과의 관계에 관한 연구, 「인적자원관리연구」, 제13권 제2호, 2006, pp.171-189
- 지종진, 호텔종사원에 있어 고용환경변화가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 「경기대학교 석사학위논문」, 2005
- 채서일, 『사회과학조사방법론(제3판)』, 학현사, 2003, p.184
- 채신석, 파트너쉽이 호텔기업 인적아웃소싱 성과에 미치는 영향, 「세종대학교 박사학위논문」, 2006
- 최우성·강상묵·안준수, 호텔기업에 있어 직무불안정성이 잔류종사원의 태도에 미치는 영향, 「문화관광연구」, 제 8권 1호, 2006, pp.327-351
- 최재환, 기업 통합에 따른 조직몰입의 결정요인에 관한 탐색적 연구, 「중앙대학교 대학원 박사학위논문」, 2005
- 허갑수·변상우, 심리적 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 LMX의 조절 역할에 관한 연구: 팀제를 중심으로, 「인적자원관리연구」, 제14권 제3호, 2007, pp. 207-222
- 허용덕, 호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안정성 인식이 조직유효성에 미치는 영향, 「세종대학교 박사학위논문」, 2003

2. 외국문헌

- Allen, N. J. & Meyer, J. P.(1990), “The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization,” *Journal of Occupational Psychology*, 63, pp.1-18
- Allen, N. J. & Meyer, J. P.(1994), “Organizational Commitment: Evidence of

- Career Stage Effect?," *Journal of Business Research*, 26(1), pp.49-61
- Allen, N. J. & Meyer, J., Testing the "Side-bet Theory" of organizational Commitment: Some Methodological Considerations, *Journal of Applied Psychology*, 69, 1984, pp.372-378
- Anderson & Willams, "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and in-Role Behavior," *Journal of Management*, Vol. 17, 1991, pp.601-167
- Ashford S. J., Lee C. and Bobko P., "Content, Causes and Consequences of Job Insecurity: A Theory-based Measure and Substantive Test," *Academy of Management Journal* 32, 1989, pp.803-823
- Atchison, T. J., "The Employment Relationship, Un-tied or Re-tied:" *Academy of Management Executive*, 5, 1991, p. 4.
- Bateman, T. S. & Organ, D. W.(1983). "Job Satisfaction and the Good soldier: The Relationship Between Affect and Employee citizenship," *Academy of management journal*, 26(4). pp.587-595.
- Brief, A. P., & Motowidlo, S. J.(1986), "Prosocial Organization Behaviors," *Academy of Management Review*, 11, pp.710-725
- Brockner, J., Grover, S., Reed, T., & Dewitt, L. R., "Layoff, Job Insecurity, and Survivors Work Effort: Evidence of an Inverted-U Relationship, *Academy of Management Journal*, 35(2), pp.413-425
- Brockner, L., "The Effects of Work Layoffs on Survivors: Research Theory and Practice," *Research in Organizational Behavior*, 10, 1988, pp.213-255
- Cavanagh, M. A. & Noe, A. R., "Antecedents and Consequences of Relational Components of the New Psychological Contract," *Journal of Organizational*, 20, 1999, pp.323-340
- Dahl, S., & Nesheim, T., "Downsizing Strategies and Institutional Environment", *Scandinavian Journal of Management*, 14(3), 1998, pp.239-257
- Decotiis, T. A., & Summers, T. P., "A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment," *Human Relations*, 40(7), 1987
- Freedman, A., "Job; Insecurity At All Levels, Across." *The Board*, 23, 1986, pp.4-5.
- Freeman, "Organizational Downsizing as Convergence or Reorientation : Implications

- for Human Resource Management," *Human Resource Management*, 33(2), 1994, 213-228.
- Freeman, S. J., & Cameron, K. S., "Organization Downsizing: A Convergence and Reorientation Framework," *Organization Science*, 4(1), 1993, pp.10-29
- Gallie, W. C., & Tomlison, "Restructuring the Employment Relationship," Oxford Press, 1977
- Greenhalgh L., & Rosenblatt, Z., "Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity," *Academy of Management Review*, 9(3), 1984, pp.438-448
- Graham, L., "Promoting Civic Virtue Organizational Citizenship Behavior," *Employee Responsibilities and Right Journal*, 4, 2002, pp.249-270
- Huselid, M., & Day, N., "Organizational Commitment Job Involvement and Turnover: A Substantive and Methodological Analysis," *Journal Applied Psychology*, 76, 1991,
- Jaros, S. J., J. M. Koehler & Sincich, T., "Effects of continuance, affective, and Moral Commitment on the Withdrawal Process: an Evaluation of Eight Structural Equation Models," *Academy of Management Journal*, 36(5), 1993, pp.951-995
- Kanter, R. M., "Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanism in Utopian Communities," *American Sociological Review*, 33(4), 1968, pp.499-517
- Katz D., "Motivational Basis of Organizational Behavior", *Behavioral Science*, 9, 1964, pp.131-146
- King, J. E. "White collar reactions to Job Insecurity and the Role of the Psychological Contact : Implications for Human Resource Management," *Human Resource Management*, 149, 1: 2000, pp.79-92
- Kinnunen, U., S. Mauno, J. Natti, and M. Happonen, "Organizational Antecedents and Outcomes of Job Insecurity : A Longitudinal Study in Organizations in Finland", *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 2000, pp.443-459
- Kinnunen, U., "Organizational Antecedents and Outcomes of job insecurity, *Journal of Organizational Behavior*, 21, pp.443-459
- Koch, J. D. & Steers, R. M., "Job Attachment, Satisfaction, and Turnover Among

- Public Sector Employees", *Journal of Vocational Behavior*, 12, 1, 1978, pp.119
- Marsh, H. W., Bella, J. R. & McDonald, R. P., "Goodness-of Fit Indexes in Confirmatory Factor Analysis: The Effect of Sample Size," 1988 *Psychological Bulletin*, 103(3), pp.391-410
- Mathieu, J. E., & Dennis, M. Z., "A Review and Meta-analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment," *Psychological Bulletin*, 108(2), 1990, pp.171-194
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D., "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review*, 20, 1995, pp. 709-734.
- McGee, G. W., & Ford, R. C., "Dimensions of Organizational Commitment: Reexamination of the Affective and Continuance Commitment Scales," *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 1987, pp.538-551
- Meyer, J. P., & Allen, N. J., "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, 1991, Vol. 1, No. 1.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, "Commitment to Organizations and Occupations: Expansion and Test of a Three-component Conceptualization," *Journal of Applied Psychology*, 78(4): 1993, pp.538-551
- Meyer, J. P., Stanley, D., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L., "Affective, Continuance and Normative Commitment to Organization: A Meta Analysis of Antecedents, Correlates and Consequences, *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 2002, pp.20-52
- Morris, J. & Sherman, J. D., "Generalizability of an Organizational Commitment Model" , *Academy of Management Journal*, Vol. 24, 1981, pp.512-526
- Motowidlo, S. J., "Does Job Satisfaction Lead to Consideration and Personal Sensitivity," *Academy of management Journal*, 27, 1984, pp.910-915
- Mottaz, C. J., "Determinants of Organizational commitment," *Human Relations*, 41(6), 1988, pp.467-482
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M., "Employee-Organizational

- Linkages," New York : Academic Press, 1982.
- Mowday, R. T., "Unit Performance, Situational Factors, and Employee Attitudes in Spatially Separated Work Units," *Organizational Behavior and Human Performance*, 12, 1974, pp.231-248
- Nollen, S., & Axel, H., "Managing Contingent Workers: How to Reap the Benefits and Reduce the Risks," AMACOM, New York, 1996, pp.21-24
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J.(1986), "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effect of Complain, Identification and internalization on Prosocial Behavior," *Journal of Applied Psychological*, 71, pp.49-499
- Organ, D. W., "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome", *Lexington: Lexington Book*, 1988
- Organ, D. W., "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis", *Journal of Management*, Vol 14, 1988, pp.547-557
- Organ, D. W., & K. Ryan, "A Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior," *Personal Psychology*, 48, 1995
- Pfeffer, J. & Baron, J. N., "Taking the Workers Back Out: Recent Trend in the Structuring of Employment," In B. M. Staw & L. L. Cummings(Eds), *Research in Organizational Behavior*, vol, 10. pp.257-304, Greenwich: JAI Press, 1988
- Piderit, S. K., "Rethinking Resistance and Recognizing Ambivalence," *Academy of Management Review*, 25(4), 2000, pp.537-554
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M. & Mackenzie, S. B., "Organizational Citizenship and the Quantity and Quality of the Work Group Performance," *Journal of Applied Psychology*, 82, 1997, pp.262-270
- Podsakoff, P. M., Willams, L. J. & Todor, W. D., "Effect of Organizational Formalization on Alienation Among Professionals and Non-professionals," *Academy of management journal*, 29(4), 1996, pp.820-831
- Polivka, A. E., "On The Definition of Contingent Work," *Monthly Labor Review*.

- Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R., "Behavior in Organizations." NY; McGraw-Hill. 1975, pp. 497-499
- Poter, L. M. Steers, R. M. Mowday, R. R. & Boulian, P. V., Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Techicians, *Journal of Applied Psychology*, 59, 1974, pp.603-609
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M., "Violating the Psychological Contract: not the Exception but the Norm," *Journal of Organizational Behavior*, 15, 1994, pp.245-259
- Rosenblatt, Z., and Ruvio, A., "A test of a Multidimensional Model of Job Insecurity; the Case of Israeli Teacher," *Journal of Organizational Behavior*, 17, 1996, pp.587-605
- Roskies, E., & Louis-Guerin, C., "Job Insecurity in Manager; Antecedents and Consequences," *Journal of Organization Behavior*, 11, 1990, pp.353-368
- Salancik, G. R., "New Directions of Organizational Behavior," Chicago, Clair, Press, 1977
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P., Organization Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 1983, pp.653-663
- Somers, M. J., "Organizational Commitment, Turnover and Absenteeism: An Examination of Direct and Interaction Effects," *Journal of Organizational Behavior*, 16(1), 1995, pp.49-58
- Steers, R. M., "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment," *Administrative Science Quarterly*, 22: 1997, pp.46-56
- Stevens, J. M., Beyer, J. N., & Trice, H. M., "Assessing Personal, Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment," *Academy of Management Journal*, 21(3): 1978, pp.380-396
- Kinnunen, U., S. Mauno, J. Natti, and M. Happonen, "Organizational Antecedents and Outcomes of Job Insecurity : A Longitudinal study in an Organizations in Finland", *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 2000, pp.443-459
- Wiener, Y., "Commitment in Organizations, A Normative View." *Academy of Management Review*, 7, 1982, pp.418-425

설문지

고용불안정성인식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 조사

귀사의 발전과 귀하의 건승을 기원합니다.

바쁘신 와중에도 불구하고 귀중한 시간을 할애해 주셔서 대단히 감사합니다.

본 조사는 고용환경의 변화에 따른 직무의 불안정성인식이 조직에 어떠한 영향을 미치는가를 분석함으로써 호텔기업 서비스접점에 있는 식음료 종사원들에 대한

효과적인 관리방안을 제시하는데 필요한 자료 수집을 위하여 작성되었습니다.

본 설문에 대한 귀하의 의견은 이러한 본 연구의 목적을 달성하는데 귀중한 자료가 될 것입니다. 번거로우시더라도 설문에 응답하여 주시면 대단히 감사하겠습니다.

귀하께서 응답해주시는 모든 자료는 익명으로 처리되어 통계분석용으로만 활용되며, 기타 다른 목적으로는 일체 사용되지 않을 것입니다. 바쁘시더라도 설문내용을 빠뜨리지 마시고 끝까지 응답해 주시길 간곡히 부탁드립니다.

다시 한번 귀하의 적극적인 협조에 감사드립니다.

2008년 10월

연구자 : 전 서 권

(한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과 석사과정)

지도교수 : 경영학박사 우 성 근 교수

I. 다음은 고용환경변화에 대해 귀하께서 느끼시는 것에 대한 질문입니다. 귀하께서 평소에 생각하시는 정도를 오른쪽의 보기 중에서 골라 (✓)하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않음	그렇지 않은 편임	보통임	그런 편임	매우 그러함
1. 우리 호텔은 정리해고가 많이 늘어나고 있다.	1	2	3	4	5
2. 우리 호텔은 비자발적 명예퇴직이 많이 늘어나고 있다.	1	2	3	4	5
3. 우리 호텔은 추가적으로 구조조정을 강행할 것이다.	1	2	3	4	5
4. 우리 호텔은 과거에 비하여 계약직(임시직)이 많아지고 있다.	1	2	3	4	5
5. 우리 호텔은 과거에 비하여 아르바이트 직원이 많아지고 있다.	1	2	3	4	5
6. 우리 호텔은 과거에 비하여 파견직 근로 직원이 많아지고 있다.	1	2	3	4	5
7. 우리 호텔에서는 과거에 비하여 아웃소싱 활용이 늘어나고 있다.	1	2	3	4	5

II. 다음은 직무불안정성에 대해 귀하께서 느끼시는 것에 대한 질문입니다. 귀하께서 평소에 생각하시는 정도를 오른쪽의 보기 중에서 골라 (✓)하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않음	그렇지 않은 편임	보통임	그런 편임	매우 그러함
1. 승진을 할 수 있는 기회가 적어지거나 상실될 가능성이 있다.	1	2	3	4	5
2. 정기적으로 임금을 인상 받을 수 있는 기회가 줄어들 가능성이 있다.	1	2	3	4	5
3. 내 직무가 부서의 다른 사람들에게 미치는 영향력의 약화 가능성이 있다.	1	2	3	4	5
4. 나는 내 뜻과 무관하게 회사를 떠나게 될지도 모른다.	1	2	3	4	5
5. 나는 언제 추가 인원 감축이 있을지 불안함을 느낀다.	1	2	3	4	5
6. 조기 퇴직을 수용하도록 호텔에서 압력을 받을 가능성이 있다.	1	2	3	4	5
7. 나는 우리호텔의 고용안정성에 대하여 만족하지 않는다.	1	2	3	4	5

III. 다음은 조직시민행동에 대해 귀하께서 느끼시는 것에 대한 질문입니다. 귀하께서 평소에 생각하시는 정도를 오른쪽의 보기 중에서 골라 (✓)하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않음	그렇지 않은 편임	보통임	그런 편임	매우 그러함
1. 일과 관련하여 문제가 있는 동료들 돕는데 기꺼이 자신의 시간을 쓴다.	1	2	3	4	5
2. 다른 직원들의 요청을 들어주기 위해 자신의 스케줄을 조정한다.	1	2	3	4	5
3. 신입직원이 우리부서에서 잘 적응할 수 있도록 기꺼이 돕는다.	1	2	3	4	5
4. 바쁘거나 개인적인 문제에 직면해서도 동료에게 진실어린 관심과 호의를 베푼다.	1	2	3	4	5
5. 동료의 업무를 보조해 줘 동료가 업무를 다하게 한다.	1	2	3	4	5

IV. 직무의 불안정성인식 따른 조직몰입에 관한 질문입니다.

문항	전혀 그렇지 않음	그렇지 않은 편임	보통임	그런 편임	매우 그러함
1. 내가 근무하고 있는 호텔은 개인적으로 나에게 많은 의미가 있다.	1	2	3	4	5
2. 나는 내가 근무하고 있는 호텔에 대하여 강한 소속감을 느끼고 있다.	1	2	3	4	5
3. 나는 진정으로 내가 근무하고 있는 호텔의 문제를 나 자신의 문제로 인식한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 내가 근무하고 있는 호텔에 대하여 강한 애착심을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
5. 나는 내가 근무하고 있는 호텔에서 가족의 일원인 것처럼 느낀다.	1	2	3	4	5

V. 다음은 귀하의 일반적인 사항입니다.

(해당문항에 하나만“√”표 또는 기재하여 주십시오)

1) 귀하의 성별은?

- ① 남() ② 여()

2) 귀하의 연령은?

- ① 20~29세() ② 30~39세() ③ 40~49세() ④ 50~59세()
⑤ 60대 이상()

3) 귀하의 직위는?

- ① 사원() ② 주임() ③ 대리() ④ 과장() ⑤ 차장()
⑥ 부장이상()

4) 귀하의 근무부서는?

- ① 양식당() ② 뷔페식당() ③ 일식당() ④ 중식당()
⑤ 연회부() ⑥ 룸 서비스() ⑦ 라운지() ⑧ 바() ⑨ 커피숍()

5) 귀하의 최종학력은?

- ① 고졸이하() ② 전문대학 졸업() ③ 4년제 대학 졸업()
④ 대학원 졸업()

6) 귀하의 호텔 근무연수는?

- ① 1년 이하() ② 5년 이하() ③ 10년 이하()
④ 15년 이하() ⑤ 15년 이상()

7) 귀하의 고용형태는?

- ① 정규직() ② 비정규직(임시직, 계약직, 파트타임직 등)()

소중한 시간을 할애해 주심에 감사드립니다.

ABSTRACT

**A study on the Impacts of Environmental Changes in
Employment on Job Insecurity and Organizational Effectiveness:
Focus on the F&B Dept' of the Super Deluxe Hotels in Seoul**

Jeon, Seo-kwoen

Major in Hotel & Restaurant

Management

Dept. of Hotel, Tourism

and Restaurant Management

Graduate School of Business

Administration

Hansung University

A considerable number of companies has been reformed their organization through restructuring and reducing human power in order to react to the fast-changed external environment and to improve efficiency of their organization. In Korea, the social interest in the irregular workers has increased since 1997 as the country started to experience an increase of the portion of irregular workers in the labor market from late 1997 and the portion exceeded that of regular workers from early 1999.

The purpose of this study is to investigate the effect of the employment environment change on the job insecurity of hotel employees in the hotel Food & Beverage (F&B) department - one of

the most critical functions of a hotel business. In addition, this study seeks for the effect of recognition of the job insecurity on organizational citizenship behavior and organizational commitment. This study, therefore, proposes new strategies and implications for human resource management of hotel industry employees based on the results of the study.

To achieve the above goal, this study carried out literary reviews and empirical studies side by side. First, research hypotheses and model were formed through internal and external literary reviews and pre-study. A survey was conducted with F&B department employees in 8 Seoul-located 5-star luxury hotels from October 20, 2008 to November 3, 2008 for 15 days.

Out of 250 questionnaires obtained, 216 questionnaires without uncompleted answers were used for empirical analysis of this study as the final valid samples. To analyze the validity and draw the path coefficients, frequency analysis, primary factor analysis, validity analysis, exploratory factor analysis and confirmative factor analysis, and structural equation model were applied, using SPSS 12.0 and Amos ver. 7.0.

First, the exploratory factor analysis was conducted to verify validity of 24 measurement indexes. The principal component analysis was used for abstraction method of factors. The spin method of factors used the varimax method as one of the right angle spin methods. When using these methods, only the factors over 1.0 of eigen value were selected, and the 0.4 of factor loading or more were considered significant.

The results of the factor analysis per each research variable and the employment environment change were classified by the following 2 factors: layoff generalization and irregular worker increase. The job insecurity was classified by the following 2 factors: probability of job loss and feeling of helplessness. The validity of organization was

classified by the following 2 factors: organizational citizenship behavior and organizational commitment. The result proved the internal coherence among the questionnaire items since Cronbach's α of over 0.7 was obtained from the factor analysis.

While the result of validity index analysis for the confirmative factor analysis model - a model that verifies suitability between pre-set factors and structure - was $\chi^2=407.927$ (df=237, p=0.000), GFI=0.918 (≥ 0.90) did not meet the complete satisfactory level since it fell slightly short of the recommended value of standard of 0.90. However, the other validity indexes, including AGFI=0.872 (>0.80), RMR=0.050 (<0.05), NFI=0.907 (>0.90) and CFI=0.918 (≥ 0.90), fulfilled the recommended value of standard. These indexes can be perceived to be reliable to verify the hypotheses of this research model.

This study presumed validity of research model and parameters by using covariance structure analysis (structural equation model). Presumption of parameters used the maximum likelihood estimation that hypothesizes the property of normal distribution among presumption variables. While the result of Amos structure analysis for the research model indicated the χ^2 value was 440.768 (df=242, p=0.000), the validity indexes, including GFI (0.907 ≥ 0.90), AGFI (0.880 >0.80), RMR (0.050), NFI (0.902 >0.90) and CFI (0.919 ≥ 0.90), exceeded or were close to the recommended value of standard. These results, therefore, can be used to draw the relationship among the variables in consideration of the exploratory character of this study.

Considering the results of the structure model for hypotheses testing, the correlation between the employment environment change and the recognition of the job insecurity showed the following: as the factors of employment environment change, both the layoff generalization and the irregular worker increase were proved statistically significant to the probability of job loss and the feeling of helplessness caused by the recognition of the job insecurity.

However, considering the correlation between both the probability of job loss and the feeling of helplessness from the recognition of job insecurity and both the organizational citizenship behavior and the organizational commitment as factors of the validity of organization, only the factor of recognition of the employees' feeling of helplessness showed statistically significant correlation to the organizational commitment. In addition, the correlation between the organizational citizenship behavior and the organizational commitment as the factors of both the probability of job loss and the validity of organization and the correlation between the recognition factors of feeling of helplessness and the organizational citizenship behavior did not prove the statistical significance.

Therefore, the study showed that, out of the overall 8 hypotheses, 5 hypotheses were selected, with the exception of 3 hypotheses that indicated less than 1.645(≥ 1.645) of absolute $t(CR)$ value.

The possible limitations of this study are as follows:

First, since this study is limited to the quantitative research using the questionnaire, a qualitative should be considered. Additionally, considering the samples of this study only covered 8 Seoul-located 5-star luxury hotels, a future research needs to extend the location and samples to overcome the limitation of regional characteristics and generalization.

Second, the study committed a fault by conducting integrated study without distinguishing between regular workers and irregular workers, who might perceive the job insecurity stronger than regular workers do. Therefore, a future research needs to conduct research by distinguishing between regular workers and irregular workers.