



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 원 저작자를 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 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



석사학위논문

호텔종사원의 고용환경변화에 따른
직무몰입과 조직충성도에 미치는 영향

-조직후원인식을 조절효과로-



한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호 텔 외 식 경 영 학 과
외 식 경 영 전 공
장 용 준

석사학위논문
지도교수 허진

호텔종사원의 고용환경변화에 따른 직무몰입과 조직충성도에 미치는 영향

-조직후원인식을 조절효과로-

Effects of Change in Employment Environment
on Hotel Employees' Job Commitment
and Organizational Loyalty
- For Moderating Effects of
Perceived Organizational Support -

2017년 12월 일

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학
외식경영전공
장용준

석사학위논문
지도교수 허진

호텔종사원의 고용환경변화에 따른
직무몰입과 조직충성도에 미치는 영향

-조직후원인식을 조절효과로-

Effects of Change in Employment Environment
on Hotel Employees' Job Commitment
and Organizational Loyalty
- For Moderating Effects of
Perceived Organizational Support -

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호 텔 관 광 외 식 경 영 학
외 식 경 영 전 공
장 용 준

장용준의 경영학 석사학위논문을 인준함

년 월 일



심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

호텔종사원의 고용환경변화에 따른 직무몰입과 조직충성도에 미치는 영향 -조직후원인식의 조절효과로-

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과
외 식 경 영 전 공
장 용 준

호텔기업은 1998년 IMF 외환위기 이후 세계외환위기, 신종인플루엔자, 메르스 바이러스 사태, 사드 사태 등으로 인한 변화하는 시장 상황에 경영효율화를 위한 불가피한 선택(비정규직, 정리해고, 구조조정 등)으로 고용환경에 대처하고 있다. 또한 호텔기업은 조직의 유효성을 높이기 위해 호텔종사원들을 위한 지원에 초점을 두지만 지원과 호텔종사원의 기대가 효율적으로 조화를 이루지 않고 있어 바람직한 조직후원인식이 필요한 실정이다.

본 연구의 궁극적인 목적은 인적자원을 중시하는 호텔기업의 호텔종사원을 대상으로 고용환경변화의 수준과 유형을 파악하여 그에 따른 직무몰입과 조직충성도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고, 조직후원인식을 조절효과로 한 영향 관계를 종합적으로 검증하여 고용환경변화 상황에 있는 호텔종사원들의 인적관리에 기여하고자 하는데 목적이 있다.

본 연구의 실증 분석을 위해 SPSS 21.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인 및 신뢰도 분석, 상관관계분석, 단순회귀분

석, 다중회귀분석, 조절회귀분석을 실시하였다.

분석을 통해 이루어진 내용과 가설을 검증한 결과 다음과 같다.

첫째, 연구의 개념의 대한 각 요인의 신뢰도 및 타당성은 유의하였고 고용환경변화는 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화로 3개의 구성요인으로 조직후원인식, 직무몰입, 조직충성도는 단일요인으로 구성되었다.

둘째, 고용환경변화와 직무몰입의 관계에서 비정규직 증가, 정리해고 보편화는 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직구조변화는 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 또한 고용환경변화와 조직충성도의 관계에서 정리해고 보편화는 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 비정규직 증가, 조직구조변화는 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 호텔종사원의 개인적 측면의 직무몰입은 조직적 측면의 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 주었다.

넷째, 조직후원인식은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 직무몰입에 음(-)의 조절효과를 보였으며 비정규직 증가, 조직구조변화와는 조절의 역할을 하지 못했다.

다섯째, 조직후원인식은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 조직충성도에 음(-)의 조절효과, 조직구조변화와 조직충성도에는 정(+)의 조절효과가 있는 것으로 나타났으며 비정규직 증가와는 조절의 효과가 없었다.

본 연구의 결과 고용환경변화 요인의 정리해고 보편화가 직무몰입과 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 준 것은 조직을 떠나지 않고자 하는 의지가 내포 된 비지속적인 영향이며, 비정규직 증가를 인지한 호텔종사원의 경우 직무몰입에만 유의미한 정(+)의 영향을 준 결과는 조직의 충성보다는 개인적인 직무를 몰입하여 업무를 추진하는 것이 개인적 조직유지에 중요하다는 인식이 작용 된 것으로 보인다.

조직후원인식이라는 호텔종사원의 사기와 만족감 등을 높이기

위한 조절 요인도 정리해고라는 조직에서의 개인의 유지적 지위와 경제적 욕구가 위태로운 상황에서는 역효과의 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

본 연구에서 조직후원인식이라는 조직의 지원 프로그램도 고용 환경변화 속의 호텔종사원들 상황에 따라 정(+), 음(-)의 차이를 보이며 조절의 영향을 미칠 수 있음을 확인하며 새로운 시사점을 제시하였다. 무형자산인 인력의 관리를 위해 조직후원인식, 직무몰입, 조직충성도 외의 다방면적인 연구와 새로운 변수들의 개발로 지속적인 후속연구가 이루어져야 할 것이다.



【주요어】 호텔종사원, 고용환경변화, 직무몰입, 조직충성도, 조직후원인식

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적	1
1) 문제의 제기	1
2) 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 방법 및 구성	4
1) 연구의 방법	4
2) 연구의 범위와 구성	5
제 2 장 이론적 배경	7
제 1 절 고용환경변화	7
1) 고용환경변화의 개념	7
2) 고용환경변화의 구성요인	9
3) 고용환경변화의 선행연구	18
제 2 절 조직후원인식	20
1) 조직후원인식의 개념	20
2) 조직후원인식의 구성요인	23
3) 조직후원인식의 선행연구	24
제 3 절 직무몰입	27
1) 직무몰입의 개념	27
2) 직무몰입의 구성요인	30
3) 직무몰입의 선행연구	31
제 4 절 조직충성도	34
1) 조직충성도의 개념	34
2) 조직충성도의 구성요인	37
3) 조직충성도의 선행연구	40

제 3 장 연구의 설계	43
제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설계	43
1) 연구의 모형	43
2) 연구의 가설	44
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	46
1) 변수의 조작적 정의	46
2) 설문지 구성	48
제 3 절 표본설계 및 분석방법	49
1) 조사 표본설계	49
2) 분석방법과 절차	50
제 4 장 실증분석	52
제 1 절 표본의 인구통계학적 특성	52
제 2 절 연구변수의 타당성과 신뢰도 분석	54
제 3 절 상관관계분석	61
제 4 절 가설의 검증	62
1) 가설 1의 검증	62
2) 가설 2의 검증	63
3) 가설 3의 검증	65
4) 가설 4의 검증	66
5) 가설 5의 검증	69
제 5 장 결 론	74
제 1 절 연구결과의 의의	74
제 2 절 연구의 시사점 및 제언	77
제 3 절 연구의 한계점 및 향후방향	80

참고문헌	82
부록	93
ABSTRACT	99



표 목 차

[표2-1] 정규직과 비정규직의 분류	10
[표2-2] 비정규직의 개념차이	11
[표2-3] 정규직과 비정규직의 규모	13
[표2-4] 정규직과 비정규직의 월평균임금 및 증감	14
[표2-5] 서울지역 특1급 호텔의 인력운영현황	17
[표2-6] 조직후원인식의 분류	23
[표2-7] 직무몰입의 개념적 정의	28
[표2-8] 태도적 몰입의 분류	31
[표2-9] 조직충성도의 개념적 정의	36
[표2-10] 충성심의 행동지표	39
[표3-1] 설문지 구성	49
[표3-2] 모집단의 표본 및 규정	50
[표4-1] 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석	53
[표4-2] 고용환경변화의 타당도 및 신뢰도 분석	56
[표4-3] 조직후원인식의 타당도 및 신뢰도 분석	58
[표4-4] 직무몰입의 타당도 및 신뢰도 분석	59
[표4-5] 조직충성도의 타당도 및 신뢰도 분석	60
[표4-6] 상관관계분석	62
[표4-7] 고용환경변화와 직무몰입의 다중회귀분석	63
[표4-8] 고용환경변화와 조직충성도의 다중회귀분석	64
[표4-9] 직무몰입과 조직충성도의 단순회귀분석	65
[표4-10] 조직후원인식에 대한 비정규직 증가와 직무몰입의 조절회귀분석	66
[표4-11] 조직후원인식에 대한 정리하고 보편화와 직무몰입의 조절회귀분석	67
[표4-12] 조직후원인식에 대한 조직구조변화와 직무몰입의 조절회귀분석	68

[표4-13] 조직후원인식에 대한 비정규직 증가와 조직충성도의 조절회귀분석	70
[표4-14] 조직후원인식에 대한 정리하고 보편화와 조직충성도의 조절회귀분석	71
[표4-15] 조직후원인식에 대한 조직구조변화와 조직충성도의 조절회귀분석	72
[표4-16] 연구가설의 검증결과	73



그 림 목 차

[그림1] 연구의 흐름도	6
[그림2] 연구의 모형	43



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적

1) 문제의 제기

1997년 IMF 외환위기 이후에는 경쟁전략의 일환으로 고용을 둘러싼 구조조정, 다운사이징, 리스트럭처링, 다운사이징, 리엔지어닝, 인수합병 등 사업구조 효율화를 실천하는 경영환경의 시대가 도래하게 되었다(서균석 외, 2003, p.1715: 지종진, 2005, p.1). 또한 2009년 세계금융위기 이후 수년간 지속된 인력감축 및 비 핵심 분야의 아웃소싱을 중심으로 구조조정 및 상시적 경영혁신체계와 경직된 인력운영제도로 인하여 비정규직이 지속적으로 양산되는 구조적인 문제가 고착화 되었다(김도형, 2011, p.2). 따라서 현재의 직업사회에서 조직은 더 이상 개인을 종신고용 대상으로 하지 않는다. 급변하는 새로운 환경변화에 적응하기 위해 고용안정을 대신하는 고용가능성과 경력탄력성이라는 개념을 중시하게 되었다(지종진, 2006, pp.1-2). 현재 제조기업과 숙박업을 포함한 서비스기업 및 외식기업에서는 비용절감과 효율성 증대, 경쟁력 강화를 위한 노동유연성 정책과 기업의 조직구조 재편성 등이 법제화되어 많은 문제를 야기 시켰다(박정환, 2009, p.1). 하지만 최근 노동유연성의 정책과 달리 2017년 8월에 ‘공공부문 비정규직의 정규직 전환이 본격적으로 추진되고, 31만 기간제 근로자와 파견·용역 근로자의 상당수를 정규직으로 전환하며, 21만 무기계약직의 처우도 개선 한다’는 보도가 있다. 정부가 파악한 공공부분의 비정규직은 현재 31만 2233명으로 전체 종사원 중 비중은 16.9%로 민간 32.8%의 절반 수준이지만 파견과 용역 등의 외주화가 증가하고 있다는 문제가 발생된다. 공공부분의 비정규직 중 파견과 용역 근로자는 2016년 12만 1000명으로 2015년 11만 5000명에서 증가하는 추세이다(조

선비즈, 2017.07.20).

이러한 변화는 호텔기업의 노동환경에도 피할 수 없는 현실이 되었으며, 특히 인적서비스 의존도가 강한 호텔기업의 인사관리는 인적서비스가 호텔경쟁력을 결정 할 수 있는 중요한 요소임에도 불구하고, 비정규직을 지속적으로 증원시키는 추세이다(김태현, 박숙진, 2006, p.92). 또한 경영의 효율화를 위해 조직재편, 계층축소, 다운사이징 등의 변화가 이루어지고 있다. 이로 인해 현장에서 근무하고 있는 호텔종사원들은 고용불안의 경험으로 조직에 대한 충성심과 몰입이 저하되며, 조직의 후원에 대한 인식이 악화되는 상황에 직면하고 있다(전현민, 2012, p.1). 고용환경변화에 따른 고용관계의 변화는 호텔종사원들에게는 고용불안으로 인한 고용불안정성을 초래하고 있으며, 권고사직 및 해고가 쉽지 않다 하여도 지속적인 합병, 구조조정에 의한 조직변화를 바라보는 호텔종사원들은 지속적인 불안감에 노출되어 있다(권혁기, 2006, pp.23-24). 이러한 현상들은 최근 호텔종사원들의 조직몰입과 직무만족의 성과를 떨어뜨리는 것으로 나타나고 있다(김진희, 이랑, 2007, pp.55-81). 호텔기업에서의 수준 높은 서비스 상품은 호텔기업의 특성상 서비스 접점에서 일하는 호텔종사원들에 의해서 전체적인 호텔 서비스 상품의 품질이 결정되어지는 경우가 많기 때문에 호텔종사원에 의한 서비스 품질은 치열한 시장에서 경쟁의 우위가 될 수 있는 매우 중요한 수단이다.(김건, 조은아, 2013, p.454). 변화하는 호텔산업에서 호텔종사원들이 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음이 다시 호텔종사원들에게 조직을 위해 몰입을 하게 만든다는 것이다. 즉, 호텔종사원들이 조직으로부터 칭찬과 인정을 받게 되면 조직후원인식이 증가하게 될 것이며, 이는 조직에 몰입하도록 하여 작업의 참여 및 성과에 긍정적인 효과를 지니게 된다(명규환, 2007, p.4).

고용환경변화에 민감한 인적자원을 중시하는 호텔기업과 같은 서비스업을 대상으로 한 고용환경변화와 그에 따른 업무에 몰입하는 종사원들의 직무만족과 조직몰입에 대한 연구는 있으나 직무몰

입과 조직충성도의 연구는 찾아보기 어렵다. 따라서 본 연구에서는 조직후원인식 및 서비스와 같은 무형자원의 중요성이 강조되는 호텔기업을 대상으로 호텔종사원이 고용환경변화에 따른 직무몰입과 조직충성도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고, 중요성 및 그 역할을 파악하여 호텔종사원들의 직무의 몰입을 높이고 조직에 충성도를 높이기 위해 어떠한 노력이 필요하며 또한 호텔종사원이 조직에 대한 후원 인식을 느꼈을 경우 미치는 영향을 종합적으로 검증하는데 그 의의가 있다고 하겠다.

2) 연구의 목적

현재 호텔기업은 과잉입점 및 해외관광객 감소 등으로 인하여 호텔종사원들은 심각한 고용환경의 변화에 직면해 있으며 호텔종사원들은 호텔기업의 후원적인 인식이 부족한 실정이다. 그리고 호텔과 같은 민감한 인적서비스를 제공하는 기업을 대상으로 한 조직후원인식은 조절변수로서의 연구는 비교적 찾기가 힘들다.

이에 본 연구는 현재 고용환경이 변화하는 호텔기업에 종사하는 호텔종사원이 직무몰입과 조직충성도에 어떠한 영향을 미치는지 그리고 조직 후원을 인식하는 조직후원인식을 조절변수로 하였을 때 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 상관관계를 파악해 보고자 한다.

이를 위해 본 연구에서는 다음과 같은 세부적인 목적을 가지고 연구를 수행하고자 한다.

첫째, 호텔종사원에 대한 고용환경변화의 구성요인인 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화와, 조직후원인식, 직무몰입, 조직충성도에 대해 선행연구를 바탕으로 이론적 개념을 정리하고자 한다.

둘째, 호텔종사원이 고용환경변화의 비정규직 증가, 정리해고 보편화 그리고 조직구조변화 요인과 직무몰입 및 조직충성도에 어떠한 영향 관계가 있는지 실증분석을 통하여 검증하고자 한다.

셋째, 개인적인 측면의 직무몰입이 조직적인 측면의 조직충성도에 어떠한 영향 관계에 있는지 실증분석을 통해 검증하고자 한다.

넷째, 조직후원인식이 고용환경변화와 직무몰입 및 조직충성도에 실증분석의 결과를 토대로 이론적, 실무적으로 어떠한 관계가 있는지 알아본다.

이러한 연구수행을 통해서 본 연구의 결과는 무형자원인 인적자원의 중요성이 강조되는 호텔기업이 급변하는 외부환경에 따른 고용환경변화가 호텔종사원의 개인적 측면의 직무몰입과 조직적 측면의 조직충성도에 미치는 영향을 조사하고 조직에 대한 후원인식을 하였을 경우를 연구하여 역할 및 활용방안을 파악하여 호텔종사원의 관리에 올바른 기초 자료로 제공하고자 한다.

제 2 절 연구방법 및 구성

1) 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 사회 과학의 연구 방법론에 입각한 문헌연구와 호텔종사원들의 자기기입설문조사법을 통해 수집된 자료를 분석하는 실증연구를 병행하고자 한다.

이론적 연구에서는 선행연구논문, 국내외 전문서적, 학술지, 신문기사 등의 문헌자료를 바탕으로 호텔종사원들에 대한 고용환경변화(비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화), 조직후원인식, 직무만족, 조직충성도에 대한 선행연구와 관련된 이론 정립을 위해 이론적 고찰을 실시하였다. 그리고 호텔종사원이 고용환경변화에 따른 직무몰입과 조직충성도간의 영향관계에 있어 조직후원인식이 어떠한 조절효과를 나타내는지 실증분석을 하고, 또한 문헌연구를 통하여 고찰한 이론적 배경을 기본으로 연구의 목적을 위한 연구모형과 가설을 설정하며 서울, 경기지역의 특 1, 2급 호텔의 호텔종사원을 대상으로 설문조사를 실시하고 실증분석을 하고자 한다.

실증연구를 위한 자료 수집으로 문헌연구를 하였고 이를 바탕으로 첫 번째 데이터 코딩과정과 두 번째 SPSS 21.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 조사 대상자의 빈도분석, 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석, 상관관계분석, 연구가설에 대한 탐색적 요인분석, 단순회귀분석, 다중회귀분석, 조절회귀분석 등을 실시하고자 한다.

2) 연구의 범위와 구성

본 연구의 내용적 범위와 구성은 총 5장으로 이루어 졌고, 각 장을 구성하고 있는 상세한 내용은 아래에 정리하였다.

제1장은 서론부분으로 연구에 관한 문제제기와 연구의 목적 그리고 연구의 범위와 구성으로 기술하였다.

제2장은 연구의 이론적 배경으로 제1절에는 고용환경변화의 개념, 구성요인과 선행논문, 제2절에는 조직후원인식의 개념, 구성요인과 선행논문, 제3절에는 직무몰입의 개념, 구성요인과 선행논문을 제4절에는 조직충성도의 개념, 구성요인과 선행논문을 이론적 고찰로 하여 연구의 목적과 관련된 내용을 종합적으로 서술하였다.

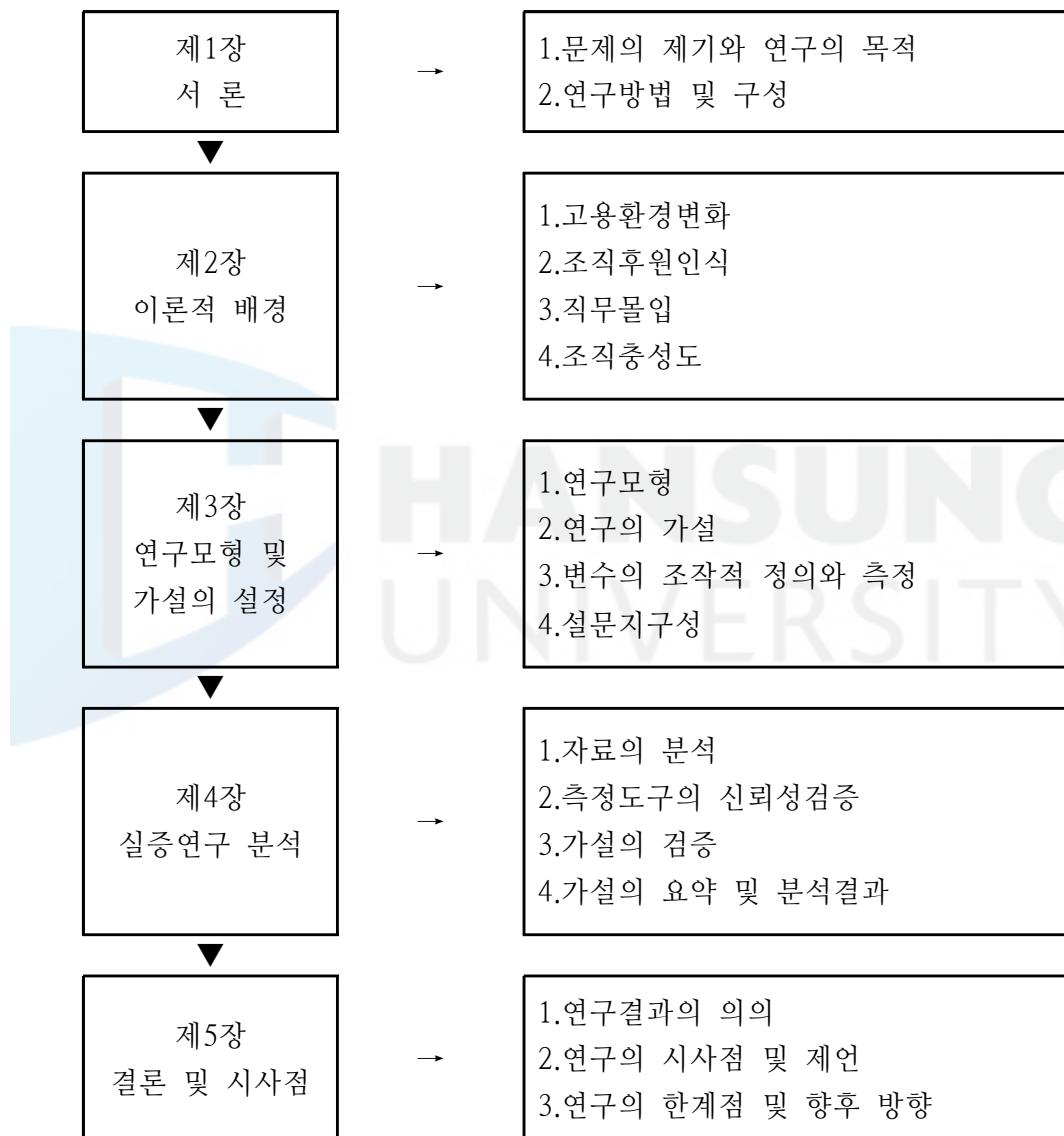
제3장은 연구의 설계의 부분으로 연구의 모형과 가설을 기본으로 변수의 조작적 정의를 설정하였으며, 설문지 구성과 조사 및 분석방법으로 구성하였다.

제4장은 실증연구의 분석으로 조사대상자의 일반적인 자료에 대한 표본의 특성을 기술하고, 측정도구 및 신뢰성을 검증하며, 연구자료 분석과 연구가설의 요약 및 분석결과를 해석하였다.

제5장은 결론 및 시사점의 부분으로 연구의 진행과정과 실증분석에 의한 연구결과를 전반적으로 정리하고 시사점 및 제언과 연구의 한계점을 서술하며 향후 연구과제에 대한 방향을 제시하였다.

본 연구의 구성과 흐름을 전체적으로 살펴보면 다음의 [그림1]과 같다.

[그림1] 연구의 흐름도



제 2 장 연구의 이론적 배경

제 1 절 고용환경변화

1) 고용환경변화의 개념

국내 호텔기업은 올림픽을 전후해서 현저하게 증가하였지만, 1997년 말 외환위기 당시까지는 정리해고 또는 구조조정, 비정규직의 용어는 낯설고 들어볼 일 조차 없었다(박정환, 2009, p.1). 또한 외환위기를 계기로 근로기준법이 사용자에 의한 정리해고 규제조항을 완화함으로서 노동시장의 유연성 제고를 위한 기본의 틀을 만들었고, 법적인 보호 사항의 완화는 고용환경변화에 대한 호텔기업과 종사원에게 모두 새로운 인식을 가져왔다(김현중, 2012, p.8). 특히 1990년대 이후 호텔기업의 성장률이 저하되고 같은 성장률 하에서도 고용 증가가 줄고 있어 ‘고용 없는 성장’에 대한 우려가 점차 커지고 있다(유경준, 2013, pp.1-8). 고용관계에서 유동성심화, 성과 중시, 인력의 다양성, 업무생활의 조화를 중심으로 새로이 변화가 이루어져 전통적인 고용관계의 붕괴가 가속화 되고 있으며, 호텔종사원에 대한 고용을 보장해 주지 않는다는 인식이 확산되어 평생직장관에 기본을 둔 조직충성심이 약화되고, 경영환경이 급변함으로 노동시장의 구조와 호텔종사원의 가치관이 빠르게 변화하고 있다(이정일 외, 2002, p.5: 김현준, 2012, p.9). 고용환경변화에 영향을 미치는 요인으로 기술 환경 또는 고용불안정성에 의한 청년실업, 비정규직 문제 등이 사회적 이슈로 대두되면서 고용환경에 대한 관심도 확산되기 시작하였다(정주혁, 2014, p.9). 2009년 세계 경기의 침체 및 신종 인플루엔자의 확산 그리고 2015년 메르스 바이러스 사태 이후 세계 관광시장과 호텔기업은 어려움을 겪었다(한국신용평가정보, 2010, p.7, 메디칼타임즈, 2016.05.19). 호텔기업들은 비용적인 측면을 효율적으로 개선하고 이를 기본으로 노동유

연성을 확보하기 위해 비정규직의 고용과 용역 및 아웃소싱을 활용하고 있으며 정리해고, 조직변화를 통하여 호텔기업의 경쟁력을 높이고 있다(권안용, 2014, p.14). 호텔마다 인건비 관리에 중점을 두기 시작하면서 1인 다기능 수행이나 직무통합 등을 통한 인력감축, 해고, 정년퇴직 등으로 인한 고임금 정규직 종사원 자리에 저임금 비정규직 종사원이나 용역 및 핵심부분을 제외한 광범위한 아웃소싱 증가 등과 같은 고용환경변화가 추진됨에 따라 호텔종사원들의 고용불안 및 직무불안정성 문제가 호텔기업의 가장 큰 현안으로 대두되고 있는 시점이다(이형룡, 허용덕, 2004, p.69). 이러한 고용환경의 급격한 변화는 호텔종사원의 호텔기업에 대한 불신과 근로의 욕의 저하로 이어져 결국 호텔종사원이 직무에 투입하는 노력을 감소시키며, 이직을 하려는 경향이 나타나는 등 고용환경변화에 대한 강한 저항으로 표출 되고 있다(진서권, 2008, p.2).

우리나라는 여전히 과다 근로에 노출되어 있으며, 고용안정에 대한 가치를 시장 기능에만 맡길 수 없다는 인식이 확산되고 있으며, 경제전반의 고용요건을 개선시키기 위해서는 고용의 질을 향상 시킬 수 있는 고용정책의 지속과 함께 이에 따른 호텔기업의 비용 상승을 완화시킬 수 있도록 제조기반 강화 및 서비스업 근무 질적 개선 등 외부효과를 높일수록 산업 정책들이 수반되어야 한다(LG 연구소, 2013, p.2). 또한 고용환경변화와 비정규직, 파트타임의 생산을 유발하는 원인은 경제의 세계적인 상호 의존, 유럽의 직무 규칙의 유연성을 늘림, 경제적인 압력, 수많은 중소기업의 성장, 호텔기업의 합병과 매수, 빠른 기술적인 변화, 종사원의 욕구, 생활양식의 추가적인 변화로 8가지 요인이다(Allan, 2002, pp.103-110).

인적자원을 중시하는 호텔종사원들의 고용환경변화는 과거 평생 직장이라고 생각하는 직업의 안정성에 커다란 영향을 미치며, 다양한 고용환경변화 요인들로 인하여 호텔종사원의 직무와 고용에 관한 불안정성이 높아지고 있는 것이 현실이다(정주혁, 2014, p.9). 많은 호텔기업들이 조직규모 축소, 구조조정, 합병 등을 시도하고

있으며 이러한 변화들은 호텔종사원들에게 직장의 본성과 계속성에 대한 걱정, 스트레스, 불안감을 발생 시킨다(배봉원, 2008, p.8).

2) 고용환경변화의 구성요인

가) 비정규직의 증가

비정규직 근로는 1980년대에 고용의 안정성에 관한 학술회의에서 Audrey Freeman이라는 학자에 의해서 “contingent work(한시적 근로)”라는 단어로 최초 언급되었다. 그는 이 용어를 노동수요가 있을 때만 종사원들을 고용하는 경영 기술적 차원에서 언급하였으나 시간이 흐를수록 학자들은 이 용어를 part time work(임시파견 근로), temporary help service work(임시파견 근로), employee leasing(근로자 파견), contracting out(하청), home based work(가내근로) 등 광범위한 고용관행 등에 응용하여 사용하여 왔다(박민생, 2008, p.75).

우리나라는 2000년 이후 비정규직 종사원의 문제가 노동시장 문제의 최대의 현안으로 등장하게 되었고 소득양극화와 근로빈곤층(Working-poor), 사회 갈등 심화 등이 원인으로 인식되고 있다(조규식, 노정희, 2014, pp.1403-1425). 비정규직 호텔종사원은 고용해지용이, 저임금, 낮은 복지비용 등 정규직 호텔종사원에 비해 상대적으로 좋지 못한 처우를 받고 있는 실정이며, 이로 인해 비정규직 호텔종사원들은 같은 호텔의 정규직 호텔종사원과의 갈등이 생겨나고 있다(이영록, 2017, p.1).

비정규직 종사원이란 상시고용을 전제로 계약기간의 정함이 없는 정규직 종사원의 인력에 대한 상대적 개념으로서 이러한 계약형태와 구별되는 근로계약을 맺은 다양한 이력을 말한다(이상기, 2007, p.4). 하지만 최근에는 비정규직 종사원을 고용기간 1년 미만 단기적 계약자로 통상적으로 1년마다 고용계약을 갱신하는 비정

규직 종사원이란 의미에서 이들을 단기계약 종사원라고 부르기도 한다(성현모, 2007, p.7). 정규직과 비정규직 종사원을 구분하는 기준은 여러 가지가 있지만 무엇보다 중요한 기준은 계약기간의 유무라고 볼 수 있다. 계약기간의 유무에 따라 비상용직(temporary-유기계약/임시, 일용직)과 상용직(permanent-무기계약)으로 나눌 수 있고 비상용직은 계약기간에 의해 다시 기간제와 비기간제로 분류되며, 비기간제는 다시 임시직/일용직으로 나눌 수 있다. 근로시간이 주 40시간과 같이 일정 기준 이상이면 풀타임(full-time)종사원으로, 기준에 미달하는 경우에는 단시간 종사원(part-time)으로 분류된다. 또한 종사원에 대한 사용자의 직접 고용 여부에 따라 직접 고용된 정규직 종사원과 달리 간접 고용된 근로자를 비정규직 종사원으로 분류할 수 있다. 그 외 근로제공 방식도 기준이 될 수 있는데 정규직 종사원이 전통적/전형적인 형태라면 비정규직 종사원은 파견근로, 특수고용, 호출근로, 용역근로와 가내근로 등으로 비전통적/비전형적 형태를 보인다(박정호, 2011, pp.6-7).

[표2-1]에서 정규직과 비정규직의 분류와 [표2-2]에서는 비정규직의 개념의 차이를 설명하였다

[표2-1] 정규직과 비정규직의 분류

구분	정규근로	비정규근로		
		임시/일용직 (유기계약)	기간제	임시근로
직접고용	직접고용	간접고용	파견	일일근로
근로제공방식	전통적/전형적	전통적/ 비전형적	용역	사내하도급
			파견	
			용역	
			특수형태근로	
			호출근로	
			가내근로	

자료: 박정호. (2011). 방송 산업 비정규직 근로 실태 연구: K방송사를 중심으로, 고려대학교 노동대학원 석사학위논문. p.7.

[표2-2]비정규직의 개념차이

구분	분류	내용
통계청	‘고용계약 기간’에 기준	<ul style="list-style-type: none"> -분류: 상용직, 임시직, 일용직 -비정규직: 일용직, 임시직 -일용직과 임시직의 차이가 없는 취약근로자 까지 포함시키는 부분의 문제
노동부	근무시간, 근로시간 및 고용의 형태를 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 고용형태의 다양성 1.근무시간이 짧은 단시간근로자 2.고용기간이 짧은 단시간근로자 3.고용형태에 따라 도금, 파견, 도급, 호출, 용역근로자 4.근로자에 따라 가내, 재택근로자 -통계청보다 비정규직의 범위가 크고 넓음
노사정위원회	고용형태를 기준	<ul style="list-style-type: none"> - 개별적인 고용형태에 따라 1.시간제근로자 : 파트타임근로자 2.한시적근로자나 기간제근로자 3.비정형근로자 :용역, 파견, 가정내, 일일, 특수형태근로자 -사회적 보호가 필요하고 고용이 안정적이지 못한 일용직 근로계층을 취약근로자로 포함
전경련	노사정위원회 분류방식에 대한 비판	<ul style="list-style-type: none"> - 비정규직 범위에서 제외된 내용 1.기간제근로자 중 근로계약 1년을 초과 2.한시적근로자 가운데 근로계약이 1년을 초과 3.특수형태근로자 4.용역근로자
노동계	취약근로자도 비정규직에 포함	<ul style="list-style-type: none"> -전체근로자 가운데 58%가 비정규직 -정규직과 비하여 상당히 열악한 비정규직 근로자 남용에 대해 엄격히 규제할 것을 주장

자료: 이영록. (2017). 호텔기업의 비정규직 구성원이 지각하는 조직냉소주의가 조직에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문. p.7.

호텔기업은 고용 형태에 사내 정규직 호텔종사원도 존재하지만 비정규직 호텔종사원 또는 사내 하도급업체의 용역직 등 다양한 형태의 노동력이 공급되면서 임금 및 근로조건이 열악해지고 있다(한국노동연구소, 은수미 외, 2011, p.58). 이러한 변화는 호텔기업의 노동환경에 피할 수 없는 현실로 다가 왔으며 인적서비스 의존도가

강한 호텔기업의 인사관리는 인적서비스가 호텔의 경쟁력을 결정 할 수 있는 중요한 요소 임에도 불구하고, 비정규직 호텔종사원을 지속적으로 증원하고 있다(김건, 조은아, 2013, pp.453-467). 국내 기업 및 국내 호텔기업들은 단순히 투자비용이나 인건비 삭감 및 인력의 통제를 통해서 경쟁우위를 획득하려 하였지만, 지속적인 인건비의 상승과 경기침체는 호텔분야의 지속적인 성장과 발전을 저해해 왔다(이상기, 2007, p.1). 정규직 호텔종사원과 비정규직 호텔종사원간의 활발한 이동이 이루어지고 있음을 확인하고, 비정규직 호텔종사원이 정규직 호텔종사원으로서의 가교로서의 역할을 하고 있을 가능성을 제기 하였다(남재량, 2009, pp.86-92). 정규직 호텔종사원의 복지후생의 수준이 높을수록 비정규직 호텔종사원을 활용하려는 경향이 높고, 숙련을 요구하는 직무 일수록 비정규직 호텔종사원의 활용을 적게 할 것이다. 또한 고용변동이 심할수록 비정규직 호텔종사원을 활용하는 경향이 높으며, 조합이 높을수록 비정규직 호텔종사원을 활용하는 경향이 낮을 것이다. 이런 의미에서 보면 호텔기업의 경우 비정규직 및 아웃소싱 등의 비율이 현재보다 더욱 증가 할 것으로 예측된다(권혁기, 2006, p.25).

2017년 7월 한국노동사회연구소가 고용노동부가 발표한 고용형태공시를 재분석한 결과 비정규직 종사원 비율(%)은 GS(58.9)가 가장 높았고, 롯데(54.6), 현대중공업(59.3), 한화(43.7), 농협(42.4), 포스코(42.2), 삼성(37.4), 현대자동차(32.6), SK(31.7) 마지막 LG(16.2) 순서였다. 이들 중 정규직 종사원이 늘고 비정규직 종사원이 줄어든 기업은 현대자동차와 현대중공업뿐이었고 현대중공업의 경우에는 구조조정 국면에서 사내하청을 대량 해고해 비정규직 감소의 폭이 컸다. 반면에 삼성, 롯데, GS는 최근 1년 사이 신규 정규직 종사원을 줄이고 비정규직 종사원을 늘렸다. 또한 300인 이상의 종사원이 근무하는 대기업 중 20%는 파견, 용역 노동자 공급업체 였다(매일노동신문, 2017.07.18). [표2-3]의 2016년 08월 통계청의 근로형태별 취업자의 경제활동인구조사를 보면 2012

년 3월 총 종사원은 1742만명, 2016년 08월 1962만명으로 약11% 증가 하였고 비정규직 종사원은 580만명에서 644만명으로 약11% 증가하여 전체 임금종사원이 늘어나는 만큼 비정규직 종사원이 증가함을 알 수 있다.(통계청. 2016. 경제활동인구조사: 근로형태별(비정규직)취업자). 하지만 [표2-4]의 통계청의 정규직과 비정규직 종사원의 월평균임금의 자료를 보면 심각성을 알 수 있다. 비정규직 종사원의 평균임금은 2012년 3월 143만 2천원이었고 2016년 3월 151만 1천원으로 7만 9천원 증가로 약 5.5%증가에 불과했다. 하지만 정규직 종사원은 2012년 3월 245만 4천원 2016년 3월 283만원 6천원으로 38만 2천원 증가로 약13.5%증가 하였다. 이 기간에 두 배 이상의 임금 상승차이가 있었고, 최근의 2016년 3월 정규직과 비정규직 종사원사이에는 132만 5천원의 차이가 있으며 정규직 대비 53.3%의 임금수준으로 상대적으로 적은 수준이다(통계청. 2016. 경제활동인구조사: 근로형태별 월평균임금 및 증감).

[표2-3]과 [표2-4]에서 보여주는 의미는 비정규직 종사원의 증가가 가계소득의 감소로 이어져 사회 양극화를 심화시키는 사회 문제로 발전된다는 것이다(부산일보, 2016.11.16.).

[표2-3] 정규직과 비정규직의 규모

	2012. 03월	2013. 03월	2014. 03월	2015. 03월	2015. 08월	2016. 03월	2016. 08월
정규직 (명)	11,611	12,011	12,485	12,786	13,040	13,076	13,182
비 정규직 (명)	5,808	5,731	5,910	6,011	6,270	6,155	6,443
임금 노동자 (명)	17,419	17,742	18,395	18,797	19,310	19,231	19,625

자료: 통계청. (2016). 경제활동인구조사: 근로형태별(비정규직)취업자.

[표2-4] 정규직과 비정규직의 월평균임금 및 증감

	2012.03	2013.03	2014.03	2015.03	2016.03
정규직 (만원)	245.4	253.3	260.1	271.3	283.6
증감률(%) (전년대비)	3.6	3.2	2.7	4.3	4.5
비정규직 (만원)	143.2	141.2	145.9	146.7	151.1
증감률(%) (전년대비)	5.6	-1.4	3.3	0.5	3.0

자료: 통계청. (2016). 경제활동인구조사: 근로형태별 월평균임금 및 증감.

나) 정리해고 보편화

정리해고는 긴급한 경영상의 필요에 의하여 호텔기업에 종사하는 인원을 줄이기 위하여 일정한 요건 아래 행하는 것으로서 호텔기업의 유지, 존속을 전제로 그 소속 호텔종사원들 중 일부를 해고하는 것이다(대법원, 2009, p.1). 한국의 고용체제는 1996년 개정된 노동법에 의하여 서서히 변화되어 파견근로자제도, 파트타이머, 용역, 파업 시 대체근로자 허용 등 경영권을 보강하는 조항이 강화된 반면에 해고요건의 강화, 규모축소, 호텔기업의 매각 등 호텔기업 구성원의 대거 실직 상태를 만들게 되었고 그로 인한 공황상태도 만들었다(안정준, 2013, p.11). 이러한 변화의 흐름 속에서 직업의 개념이 평생직장에서 평생 직업으로 그 개념이 전환됨에 따라 모든 호텔종사원들이 더 이상 한 직장에서 고용안정을 보장 받을 수 없게 되었다(이귀례, 2016, p.10). 2000년대 호텔기업의 고용구조는 정형적인 호텔종사원의 비중이 꾸준히 줄어드는 반면, 다양한 형태의 비정형적인 고용관계를 맺은 호텔종사원의 비중이 점차 늘어나고 있다(Keller & Seifert, 2011; 이상호, 2014, p.4). 호텔기업은 장기고용을 선호하기보다는 다양한 형태의 호텔종사원이 큰 역할을 하게 되는 경향이 더욱 강해질 것이며, 호텔기업 내에서도

집단주의적 시스템보다 개별의 능력을 존중하는 체제 변화가 강화 될 것이다(송원영, 2008, p.8). 호텔기업과 같은 서비스업의 특수한 특징으로 인해 사용자는 비용절감과 서비스의 질 확보라는 두 가지 상충되는 목표를 달성해야 하고 이는 비정규직 호텔종사원을 통한 비용절감과 유연성 확보라는 단순한 인적자원의 관리전략과 고용구조의 변화 즉, 정리해고, 아웃소싱과 같은 경영 환경의 변화가 현실이다(인정, 2009, p.26). 호텔기업은 실업과 같은 고용체제의 변화에 대단이 민감한 기업이다(김순희, 2007, p.13). 노동개혁의 기본 방향은 노동의 유연성 제고에 있으며, 이를 달성하기 위해서는 원활한 고용조정이 필요하고 고용조정 방법은 다양하지만 가장 기본적인 것이 인력감축으로서 경영상 필요에 따라 정리해고를 하는 방법은 시대적 조류에 부응하는 변화이며, 자본주의 시장경제의 경쟁 체제이므로 경영상의 이유로 과잉인력이 발생할 경우 이를 신축적으로 조정하는 방안으로서 해고를 회피하기 어렵고, 장기고용이 주는 호텔기업의 부담은 가중되고 있다.(이우현, 1998, p.200). 특히 과거에는 근로조건이 주된 관심의 대상이었다면, 현재는 정리해고의 문제가 주된 근로조건의 문제로 대두되게 된 원인은 우리나라의 해고법리가 경직적이기 때문에, 이를 회피하기 위한 것이 가장 크며, 그 외에도 호텔기업 경영의 유연화를 단시간에 확보하기 위해 근로조건 변경과 해고가 연결되어 발생하였다(이현우, 2015, p.4). 국제 사회의 냉엄한 경쟁논리에서 살아남기 위해 호텔기업들은 핵심 호텔종사원들에게는 안정적인 고용을 보장해 주는 반면, 노동력을 필요에 따라 신축적으로 운영하게 되었다(장성훈, 2006, p.13).

다) 조직구조의 변화

변화란 외부 또는 내부압력에 대한 계획적 또는 비계획적 반응을 의미하는 것으로 조직변화는 조직이 내외적인 변화압력에 대한 계획적인 반응을 말하며, 경제 환경과 기술발달은 조직구조에 영향

을 미치고 조직구조의 변화는 조직과 호텔종사원간의 심미적 계약을 파기시켜 통제감의 상실과 불안의 증가 등을 가져온다(권안용, 2008, pp.33-34). 조직구조에 있어 기존의 형식적, 전통적 조직은 무너졌고 새로운 모습의 조직이 생겨났다. 새로운 형태의 조직은 직급구조를 단축하고, 팀제 도입하며 개인의 임파워먼트를 중요시 하여 수평화 된 조직이다. 즉, 이러한 새로운 개념의 조직은 고정된 것이 아니고 상황에 따라 스스로 바뀔 수 있고 조직형태의 일정한 모양이 없다(허용덕, 2002, pp.23-24).

호텔기업의 조직변화의 특성은 세 가지로 볼 수 있다. 첫째, 인력, 예산, 기구 면에서 과거조직에 비해 규모가 급속도로 발전, 성장하고 있다. 즉, 인간의 생활수준 향상에 의한 욕구의 다양화와 수요의 증가에 의한 것이다. 둘째, 호텔기업은 그 구성이나 내부 또는 외부에서 작용되는 요소가 복잡하게 형성하고 있다. 즉, 조직이 수행하는 기능이 더욱 전문화, 네트워크화 되어가고 있다. 마지막으로 전문화 및 기술화에 비례하여 조직 내 종사원을 조직의 효과적인 목표달성을 위해 조화하여 통합하는 것으로 볼 수 있다(지종진, 2005, pp.15-16). 배봉원(2008)은 호텔기업의 조직구조변화를 전환배치와 아웃소싱으로 분류하고 정규직 호텔종사원을 아웃소싱 후 용역인력의 직·간접비를 비교할 때 확연한 영업이익을 창출할 수 있고 호텔기업의 특성상의 인력중심의 조직을 슬립화함으로서 생산성을 향상시키는 효과가 있고, 호텔기업의 가장 고질적인 문제는 '고비용 저효율'의 인력구조를 해결 할 수 있다. 현대의 모든 기업 조직은 생존과 발전을 위하여 조직 목표를 효율적으로 달성하고 경영효율성을 높이고자 호텔기업 내 조직구조를 개편하는 효과적이고 적극적인 수단을 사용하고 있다(김혜숙, 2014, p.3). Probst(2003)와 Gilboa et al.(2008)는 대부분의 호텔기업에서 이루어지는 조직변화는 인력감축을 수반하고 있으며, 부서간의 통합을 통한 조직슬립화, 조직에서의 인력구조정책이나 구성원 역량개발을 위한 교육훈련 또는 경력기회, 평가나 보상의 변화 등은 호텔종사원으로 하

여금 고용관계변화를 인식하게 하는 요인이 된다고 하였다. 현대의 호텔기업의 조직은 고도의 전문적인 통합성과 적응능력을 요구하고 있어 호텔종사원들은 새로운 요구와 기대에 더 잘 활용하기 위해 조직의 변화를 지속적으로 진행하고 있으며, 이러한 진행은 결국 고용환경에 변화를 주게 된다(권안용, 2008, p.36). [표2-5]의 서울의 특1급 호텔의 내부 총 인원 대비 아웃소싱 비율을 보면 26.5%에서 37.5%로 거의 모든 호텔이 아웃소싱을 이용하고 있으며, 평균 30.2%의 이용률을 보이고 있다.

[표2-5] 서울지역 특1급 호텔 인력운영현황(2013년 8월 기준)

구분	A	B	C	D	E
정규직(명)	645	483	920	348	514
비정규직(명)	45	80	230	196	162
아웃소싱(명)	414	259	446	207	244
총원(명)	1104	822	1596	751	920
아웃소싱(%)	37.5	31.5	27.9	27.6	26.5

(비정규직: 1년단위 계약직 및 인턴)

자료: 이용로. (2013). 호텔 도급직원 근로생활의 질이 이중몰입, 직무태도, 고객 지향성에 미치는 영향, 경기대학교 관광전문대학원 박사논문. p.22.

늘어나는 아웃소싱에 관한 기사에서 고용형태공시 대상 기업 중 산업별로 분류하면 제조업이 912개(26.7%)로 가장 많았고, 사업시설관리 서비스업이 696개(20.4%)로 뒤를 이었다. 노동자수는 제조업이 150만1천명(31.6%)으로 가장 많았으며, 시설관리, 서비스업이 68만7천명(14.4%)으로 뒤를 이었다. 1998년 파견근로자보호 등에 관한 법률(파견법)이 제정된 뒤 활성화하기 시작한 인력파견 용역사업이 번창해 대기업화하고 있는 것이다(매일노동신문, 한국노동사회연구소, 2017.07.18).

3) 고용환경변화의 선행연구

많은 고용환경변화의 선행연구들에는 구성요인에 관하여 다양한 관점들이 제시되고 있다. 박계두(2001)는 고용환경변화를 고용환경 특성인식으로 정리해고 보편화, 비정규직 증가추세로 조직특성인식으로 조직구조변화, 성과기반 보상제도강화로 분류하고 호텔종사원의 통제력 상실이 무력감의 영향요인임을 확인했다.

허용덕(2003)은 고용환경변화에 따른 호텔종사원의 직무불안정성 인식이 조직유효성(조직몰입, 이직의도, 직무만족)에 미치는 영향에 관한 연구에서 고용환경변화를 비정규직 증가, 아웃소싱 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화로 분류하였으나 실증 분석에서는 비정규직 증가와 아웃소싱 증가를 하나의 독립변수의 하위개념으로 인식하였다. 고용환경변화에 따른 종사원의 인식은 직무영향력의 약화, 직무상실가능성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정리해고 보편화, 비정규직 및 아웃소싱의 증가는 직무만족에 부(-)의 영향을 미치며, 조직구조변화의 인식이 강화 될수록 조직에 몰입하려는 경향이 크다는 연구결과가 나왔다.

지종진(2005)은 고용환경변화를 정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직변화로 분류하였고 고용환경변화가 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석자고자 하며 잔존종사원들이 회사나 경영진에 대해 가지는 신뢰에 따라 고용환경변화가 조직몰입에 어떠한 조절효과를 보이는지 실증분석 하고자 했으며, 고용환경변화는 비정규직 증가, 조직변화 증가는 조직몰입에 유의했으나 정리해고 보편화는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

권혁기(2006)는 서비스 종사원들의 고용환경변화 인식과 직무 불안정인식의 관계를 실증적으로 분석함으로써 종사원들의 직무불안정을 감소 할 수 있는 방안과 종사원 채용의 다양화로 인한 인력 관리 경영에 도움을 주기 위한 연구를 실시하였으며, 서비스 종사원들의 정리해고 보편화 인식, 조직구조 변화 인식, 비정규직 및 아

웃소싱 증가 인식 모두 직무불안성 요인 중 직무영향력의 약화와 직무상실가능성에 유의미한 영향을 미친다고 하였다.

권안용(2009)은 고용환경변화를 비정규직, 아웃소싱, 정리해고, 조직변화로 분류하였으며 아웃소싱을 제외하고 모두 고용불안감에 유의한 영향을 미쳤다. 고용환경변화를 시도 하고자 할 때, 공정성지각과 경영진에 대한 신뢰의 중요성을 극대화하면서 적절한 시기에 합리적인 인적자원관리 전략을 수립 할 수 있는 이론적, 실무적 시사점을 제시했다.

박정환(2009)은 특급호텔에서의 고용환경의 변화요인이 경력몰입과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구에서 고용환경 변화요인을 비정규직 증가, 조직구조변화인식, 정리해고 증가인식으로 분류하였고, 정리해고증가 인식과 조직구조변화는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 비정규직 증가와 정리해고증가 인식도 경력몰입에 유의한 정(+)의 영향이 있다는 것을 증명했다.

진서권 외(2012)는 호텔의 식음료부서의 종사원을 대상으로 고용환경변화에 따른 직무불안정성 인식과 조직유효성의 조직시민행동, 조직몰입 등의 태도에 미치는 영향을 연구했다. 고용환경변화 요인인 정리해고 보편화는 직무불안정성요인의 무력감, 직무상실 가능성에 유의한 영향을 미친다는 검증결과가 나타났다. 또한 직무상실의 가능성은 조직몰입에는 부(-)의 영향을 주지 않고, 무력감은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김현중(2012)은 사회적 자본을 매개효과로 한 호텔조리종사원의 고용환경변화가 노동유연성에 미치는 영향에 관한 연구에서 고용환경변화를 다운사이징, 조직공정성, 조직-사원관계 세 가지의 하위개념으로 분류하였고, 다운사이징만 임금적 유연성, 기능적 유연성에 유의성이 없었다.

박현숙 외(2013)는 호텔종사원의 고용환경에 의한 직무불안정성 인식이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 관하여 실증분석하였다. 연구에서 고용환경변화의 하위개념을 비정규직 증가, 정리

해고로 하였다. 고용환경변화는 직무불안정성에 유의하였고, 비정규직 증가만 직무만족에 영향을 미쳤으며, 또한 조직몰입에 관한 영향에서도 비정규직 증가만 유의한 것으로 나타났다.

정주혁(2014)은 호텔 조리종사원의 고용환경변화에 의한 직무불안정성이 직무몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관해 실증분석 하였다. 고용환경변화를 비정규직 증가와 정리해고 보편화 그리고 조직변화로 나누었으며, 직무불안정성의 직무상실 가능성 인식은 모두 유의했고, 무력감 인식은 비정규직 증가에 유의하지 않고 정리해고 보편화, 조직변화에는 유의한 것으로 나타났다.

따라서 본 연구는 박계두(2001), 허용덕(2003), 권안용(2009), 정주혁(2014)등의 선행논문을 토대로 하여 호텔기업의 고용환경변화 요인에 영향으로 인한 수요의 변동에 따라 신축적으로 고용의 수준을 조절하는 비정규직 증가와 정리해고 보편화 그리고 조직구조변화에 대해 호텔종사원들의 직무몰입과 조직충성도에 어떠한 영향을 미치는지 조직후원인식은 조절의 효과가 있는지 규명하고자 한다.

제 2 절 조직후원인식

1) 조직후원인식의 개념

조직후원인식(perceived organizational support: POS)의 개념은 상호호혜성 규범(norm of reciprocity)과 사회적 교환이론(social exchange theory)을 바탕으로 하여 Eisenberger et al.(1986)에 의해 정립된 개념으로서(황성하, 2015, p.7), 호텔종사원이 조직으로부터 자신의 공헌에 대한 가치와 행복에 대한 배려를 받는 정도의 포괄적인 믿음이라고 정의 하고, 같은 호텔종사원에 대한 몰입과 배려, 관심 등을 다시 호텔종사원들로 하여금 조직에 몰입하는 정도를 나타낸다고 개념을 제시했다(이경호, 2010, p.33). 또한 조직

후원인식의 기본인 사회적 교환이론(social exchange theory)은 종사원이 조직에 몰입하는 과정을 설명하기 위해서 ‘종사원에게 몰입하여 종사원을 중요시 여기고 있다는 것’의 사용자 몰입(employer commitment)으로 확인을 하여야 한다. 이에 따라 조직이 종사원에게 몰입하는 정도에 대한 종사원들의 지각을 나타내는 것을 조직후원인식의 개념을 제시하였다(김상범, 2004, p.23-24). 조직후원인식에 대한 기본적인 개념은 사회적 교환(social exchange)을 기초로 하고 있다(양현교, 2009, p.14). 사회적 교환은 상호간의 신뢰(trust)를 기초로 하여 하여 혜택을 받는 자는 혜택을 제공하는 자에게 언젠가는 그에 상응하는 대가를 지불할 것이라는 기대감을 형성하는 것으로, 이는 명확하고 정량화될 수 있는 경제적 교환과는 달리 그 형태가 매우 불특정하고, 장기적이며, 사회심리학적인 요소들을 포함한 측면이 많다(김상범, 2004, p.24).

사회교환이론에 따르면 종사원이 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음은 다시 종사원을 조직에 몰입하게 한다. 따라서 종사원을 배려하고 관심을 가지고 있다는 종사원의 지각은 조직이 종사원의 바람직한 행동과 태도에 관하여 인정과 보상 등의 방법으로 교환의 의무를 수행할 것이라는 종사원의 신뢰와 믿음을 강화시킨다 (Wayne, Shore & Liden, 1997, pp.82-101: 이진혁, 2008, p.7). 즉, 사회적 교환이론의 기본적인 논지는 하나의 객체가 다른 하나의 객체에게 호의를 제공하면 호의를 받는 쪽에서 그 호의를 되갚고자하는 의무감을 갖게 된다는 것으로 호텔조직과의 교환관계가 조직후원인식이다(양현교, 2009, p.14). 조직후원인식은 조직구성원이 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음을 가진 종사원이 조직에 몰입 할 수 있게 한다는 것을 말하며 즉, 종사원이 조직으로부터 칭찬, 인정, 멘토링 등의 비공식적 보상뿐만 아니라 조직과 종사원간의 신뢰로 인해 승진, 임금인상 등의 공식적인 보상을 받게 되면서 조직후원인식의 수준이 높아 질 것이고, 개인의 조직몰입 증가로 이어져 조직의 성과에 긍정적인 효과로 나타난다(이경호, 2010,

pp.33-34). 이는 다시 조직 종사원의 직무 및 조직에 대한 몰입을 이끌어 내어 조직성과에 긍정적인 효과를 준다(Eisenberger et al., 1986; 박노율, 서재현, 2007; 황성하, 2015, p.8). 그리고 사용자 몰입에 강한 지각은 종사원의 역할에 관한 상호호혜(reciprocity)의 감정을 발생시켜 조직의 몰입을 증대시킨다(Settoon et al., 1996; 김윤성, 2002, p.60). 그리고 사회교환이론의 관점에서 인력의 현지화를 본다면 종사원의 조직에 대한 조직후원인식은 긍정적으로 변화함은 물론, 이에 따라 직무몰입과 같은 조직 내 긍정적인 요소로 작용할 것이다(김민석, 2013, p.22).

Eisenberger et al.(1986)는 지각된 조직적 지원을 측정하기 위한 SPOS(survey of perceived organizational support)를 개발했고, 확인적 요인분석을 통하여 93.3%의 설명력으로 단일차원임을 밝히고, 신뢰도 또한 0.97로 높게 나타나 조직후원인식의 측정항목이 다른 유사개념과 구별되는 측정도 구임을 알아냈다(조주은, 2005, p.32). Shpre, L. M., Tetrck, L. E.(1991)은 연구에서 종사원이 느끼는 유사개념인 상사후원, 조직신뢰, 조직몰입 등과는 전혀 다른 개념임을 밝혀냈고 특히 조직과의 관계를 토대로 형성되는 개인의 태도라는 관점에서 조직몰입과 매우 유사한 것으로 판단 할 수 있지만, 조직에 대한 종사원의 몰입을 의미하는 조직몰입에 비하여 조직후원인식은 반대로 구성원에 대한 조직의 몰입을 의미한다는 점에서 조직후원인식이 독립된 개념임을 설명하였다(김민석, 2013, pp.18-19). 호텔기업은 호텔종사원에게 본인의 능력, 긍정적 직무태도, 경력 등을 위하여 조직에 기여할 것으로 기대하고, 호텔종사원은 승진, 복지, 보수 등의 지원과 후원을 기대하게 된다. 따라서 조직과 호텔종사원의 기대가 얼마나 효율적으로 조화를 이루느냐가 매우 중요한 요소이며, 호텔기업과 같이 고객접점의 서비스를 제공하는 경우에는 중요성이 강조가 된다(장혜란, 2007, pp.85-101). 현재 조직후원인식의 원인을 입증하기 위해 다양한 관점에서 많은 연구가 이루어지고 있으며, 관련된 조직요인과의 관계를 설명하는

것이 중요한 연구과제이다(김하얀, 2014, p.33).

2) 조직후원인식의 구성요인

형성하는 3가지 요소는 사용자 몰입(employer commitment)과 신뢰(trust) 그리고 자유재량적 보상(discretionary rewards)이 있다 (Andrews & Kacmar, 2001, p.347-366: 김윤성, 2002, p.60). 조직후원인식은 종사원의 자존심을 높여주거나 유지하고, 정보나 물질적 지원을 제공하는 것과 관련되어 종사원의 자존심을 높여주는 것은 정서적 후원에 주로 반영되며, 정보나 물질적 제공은 또 다른 하위차원인 수단적 후원에 해당된다(김건, 2011, p.460). 또한 김윤성(2002)은 정서적 지원은 조직이 호텔종사원의 공헌을 소중히 여기며, 존중하고, 인정하고 있다는 모습을 느낄 수 있도록 도움을 주는 것으로 사용자가 호텔종사원의 복지에 관심을 가지고 있으며, 호텔종사원들에게 긍정적 정서를 표현하는 정도이다. 수단적 지원은 업무와 관련된 일들을 수행하는 종사원들에게 직접적으로 도움을 주는 것으로 사용자가 호텔종사원들의 직무 역할요구(job role requirement)를 실행할 때 도움을 주는 물질적(material), 비물질적(non-material)원을 이용 가능하도록 해 주는 정도로 호텔종사원들이 과업이나 목표를 이루는데 사용될 수 있는 정보(information), 사람(people), 물질(material)측면의 지원이라 하였다. 다음 [표 2-6]에서 정서적 후원과 수단적 후원을 분류해 보았다.

[표2-6]조직후원인식의 분류

조직후원인식	
정서적 후원	수단적 후원
종사원의 공헌을 소중히 여기고, 인정하고, 존중하고 있다는 것을 느끼도록 도움을 주는 것	종사원들이 목표나 과업을 달성하는데 사용할 수 있는 물질(material), 정보(information), 사람(people)측면의 지원을 하는 것

선행논문을 토대로 연구자가 작성

3) 조직후원인식의 선행연구

Eisenberger, et al.(1986)가 개발한 측정항목을 수정하고 보완하여 조직후원인식과 관련한 선행변수와 결과변수를 밝혀내는데 초점이 맞추어지고 있다(양현교, 2009, p17). 조직후원인식과 직무만족(Eisenberger, Cummings & Lynch, 1997), 리더-구성원 교환관계(Settoon et al., 1996: Wayne, Shore & Liden 1997), 노력-보상기대(Eisenberger et al., 1990), 조직정치(Randall, Cropanzano, Bormman & Birjuline, 1999)와 실증적으로 구분되는 연구들이 진행되었다(김상범, 2004, pp.10-11).

Wayne, Shore & Liden(1997)은 개별적으로 연구가 되어 오던 종사원과 고용 조직 간의 교환관계인 조직후원인식(POS)과 종사원과 상사간의 교환관계인 상사-부하간의 교환관계(LMX)라는 두 가지의 개념들 통합하여 연구를 하였다. 조직후원인식은 이직의도와의 상관관계에서 부(-)의 영향을 보였고, 상사-부하간의 교환관계에 관한 인식과 상사에 대한 호의적 행동측면과는 정(+)의 상관관계를 보인다고 주장하며 원인변수와 결과변수의 규명에 대한 연구를 하였다. 또한 사회교환이론의 유형인 POS와 LMX는 종사원들이 조직과 인적 관리자들과의 교환관계를 이루고 있다는 두 구성 개념과의 개념적 유사성이 존재함에도 불구하고 이론적 발달과 연구가 독립적으로 진행되고 있음을 지적하였고, 통합적으로 두 이념 간의 영향력의 차이를 사회적 교환이론 범주 안에서 검증할 필요가 있다고 주장하였다(양현교, 2009, p.18).

김윤성(2002)은 조직특성변수와 개인특성변수가 지각된 조직적 지원(조직후원인식)에 영향을 미치고, 다시 지각된 조직적 지원(조직후원인식)이 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향을 조사하였다. 지각된 조직적 지원(조직후원인식)을 정서적 측면과 수단적 측면으로 나누어 연구하였으며 조직적 지원(조직후원인식)이 완전매개역할을 하는 관계로 조직특성이나 개인특성으로서 조직몰입이 발

생되고 조직시민행동이 나타나기 어렵다는 결과로 나타났다. 즉, 이러한 특성들은 조직몰입과 조직시민행동에 드러나기 위해 조직적 지원에 대한 지각(조직후원인식)과 같은 심리적 과정이 반드시 연계되어야 한다는 것을 의미한다.

이강언(2002)은 상관과 인사정책에 관한 지각이 조직몰입, 직무만족, 조직후원인식, 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 상관의 신뢰성과 공정성은 조직후원인식에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 조직후원인식은 조직몰입에 대해 정(+)의 영향을 주었다. 반면에 조직후원인식은 이직의도에 유의한 영향을 주지 않는다는 연구결과가 도출하였다.

김상범(2004)의 호텔종사원의 임금에 대한 만족도가 이직의도와 조직후원인식에 미치는 영향에 관한 연구에서 임금수준만족이 조직후원인식에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타났으나, 복지후생만족과 임금 체계/관리 만족은 조직후원인식에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

최항석, 박경규(2005)는 조직구성원에 대한 직무불안정의 지각이 행동과 태도에 미치는 영향에 대하여 연구하였고, 구조조정 이후 조직에 남아있는 종사원들의 상사가 제공하는 사회적 지원이 직무불안정과 이타행동, 양심적 행동, 조직몰입의 관계를 조절한다는 것을 밝혔다.

조주은(2005)은 항공사 조직의 서비스 지향성이 노력이 조직지원인식과 직무성과인 조직몰입과 친사회적 행동, 신뢰에 미치는 영향을 연구하였다. 조직후원인식은 신뢰, 친사회적 행동, 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치며, 조직의 지원을 인식한 종사원들은 조직에 대한 협력과 충성도가 높을 뿐만 아니라 조직몰입에 영향을 미친다고 주장했다.

이진혁(2008)은 개인의 정서적 성향을 중심으로 한 조직후원인식이 종사원의 개인적 측면의 직무만족과 조직적 측면의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직후원인식과 직무만족, 조직몰

입에 대해 영향을 미쳤으며, 개인의 정서적 성향은 조직후원인식의 조절변수로 유의한 영향을 보였다.

양현교(2009)는 임파워먼트와 조직신뢰를 매개로 한 호텔종사원의 조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 수단적 후원을 강화한다면 호텔종사원의 직무만족을 높이고 이직의도를 낮출 수 있다고 분석했고, 정서적 후원을 강화한다면 호텔종사원의 조직몰입을 높이고 이직의도를 낮출 수 있다고 하였다. 또한 조직후원인식의 수단적, 정서적 후원 모두 임파워먼트를 강화하고 조직의 신뢰도를 강화하는 요인이라고 주장하였다.

이경호(2010)는 조직후원인식을 조절효과로 하여 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향을 실증 분석하였다. 사회적 교환관계 측면에서 조직후원인식을 조절효과로 하여 분석한 결과, 회사신뢰가 수단적 후원을 통해 조직시민행동에 유의한 영향을 주며, 상사신뢰는 정서적 후원을 통하여 조직시민행동에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히, 조직의 상사의 정서적 후원이 조직시민행동에 미치는 영향이 더욱 높은 유의미한 영향이 있음을 밝혔다.

김건, 조은아(2013)는 고용형태와 이직경험에 따른 호텔종사원의 조직후원인식이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대해 실증 분석하였다. 호텔종사원의 조직후원인식은 직무만족, 조직몰입에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이직경험에 따른 호텔종사원의 조직후원인식이 조직몰입에 유의한 영향을 주었으며 특히 이직 유경험자는 무경험자보다 직무몰입에 대한 정서적 후원인식의 영향력이 높은 것으로 나타났다.

지은구(2014)는 외식서비스 종사원의 조직후원인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 감정노동을 매개효과로 하여 영향관계를 분석하였다. 그의 연구에서 조직후원인식은 직무만족과 조직몰입에도 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 조직후원인식은 감정노동의 표면행위에는 부정적 영향, 내면행위에는 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 조직후원인식과 조직유효성 관계에

서 감정노동의 표면행위는 매개역할을 하지 못했으나 감정노동의 내면행위는 부분매개를 하는 것으로 나타났다.

조한용(2016)은 감정노동이 심리적인 웰빙에 미치는 영향에서 조직후원인식이 조절 역할을 하는지에 대한 연구를 하였다. 감정노동에서의 감정표현의 빈도와 종속변수인 심리적 웰빙의 자아수용과 의존성의 관계는 조직후원인식의 조절효과가 있는 것으로 나타났으나 감정의 부조화와 심리적 웰빙의 관계에 대한 조직후원인식은 전혀 조절의 효과가 없었다. 조직후원인식이 조절효과가 나타나고 있지 않다는 것은 내적감정 갈등이 발생했다면 어떠한 형태의 조치도 종사원들의 행복한 직장생활에 긍정적인 영향을 미칠 수 없다는 것을 의미한다고 주장했다.

최근 급변하는 고용환경변화를 인지한 호텔종사원들에게 조직후원인식을 조절역할로 설정 하였을 때, 개인적 측면이 직무몰입, 조직적 측면의 조직충성도에 어떠한 영향을 미치며 역할을 하는지에 대해 알아보고자 한다.

제 3 절 직무몰입

1) 직무몰입의 개념

직무몰입의 개념에 대하여 합의된 정의는 없고 직무몰입에 대해서 많은 학자들이 목적과 방법에 따라 다르게 정의하여 왔으며, 따라서 아직 직무몰입에 대한 정의는 보편화되지 않은 채 다양한 개념으로 정의되고 있다(곽아군, 2015, p.18). 하지만 직무몰입에 관한 학자의 다양한 정의를 종합해 보면 일상적인 직무수행에 푹 빠진 상태, 직무에 몰입하는 정도와 애착을 가지는 정도, 종사원 자신이 직무와 심리적으로 동화되는 정도 또는 전체적인 자아 속에서 일이 중요하다고 생각되는 정도라 정의되어지고 있다(정주혁, 2014, p.34). 직무몰입의 특성을 요약해 보면 첫째, 직무몰입은 구

체적으로 직무와 관련되어 있는 태도로서 현재의 직무와 관련된다. 둘째, 직무몰입은 상황적인 요인에 의해 영향을 받지만 강하지는 않고 어느 정도는 안정된 개념으로서 반대로 자기인식에 의해 영향을 더 크게 받을 수 있다. 셋째, 직무몰입은 조직몰입과 조직목표나 가치의 내재화에 대한 선행조건이 된다. 넷째, 직무몰입은 조직몰입의 중요한 예측지표이며, 조직몰입의 구성요소이다(하영자, 2005, pp28-29). 또한 직무몰입은 직무만족과 다르게 구별되는 개념으로서, 직무몰입과 직무만족 모두 직무에 대한 개인의 태도이나, 직무몰입은 행동 지향적이고, 직무만족은 태도 지향적이라 할 수 있다(이창길, 2006, p.860). 위에서 설명한 다양한 학자들의 직무몰입의 정의를 [표2-7]에 정리하였다.

[표2-7] 직무몰입의 개념적 정의

학자명	직무몰입의 정의
이은송(2001)	개인의 직무에 몰두하며 이에 대하여 높은 관심과 깊은 가치를 부여하는 심리적인 상태
조혜선(2001)	직무에 대해 몰입을 하는 정도와 애착을 가지는 정도를 이야기하며 자신의 직무에 강하게 몰입하는 부분에 커다란 중요성을 부여하는 정도
Friedlander, Garrett, Chin&Baker (2004)	자신의 직무에 관하여 생각하는 정도와 직무가 자신의 생활에 만족을 주는 정도로 직무가 사회적 지위를 제공하는데 대하여 느끼는 개인의 가치
안관영,김인환 (2004)	직업에 대하여 지니고 있는 태도로써 자신의 직업에 대하여 동일시하며 그 직업에 헌신하는 정도
하영자(2005)	책임감과 관계하여 직무에 대하여 자신이 느끼는 만족도와 애착심, 직무에 관하여 느끼는 중요성과 책임감이라고 정의
김윤찬,서현숙 (2007)	조직에 대한 애착도 또는 조직에 대한 전념이라고 정의

자료: 박종모. (2014). 호텔종사원의 직무불안정성이 조직응집성 및 직무몰입에 미치는 영향, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문. p.28.

이주연 외(2011)는 직무몰입은 조직에 대한 심리적 애착을 의미하고, 조직 내에서 자신이 정한 목표에 대하여 본인 스스로 전념하는 이유라고 볼 수 있으며, 자신의 직무에 몰입 할 경우에는 조직의 직무만 아니라 개인의 심리적 건강도 긍정적인 영향을 끼치며, 개인의 정서적이고 심리적인 상태를 측정하는 지표로서 전체적인 삶에 대한 주관적인 평가라고 하였다. 또한 직무몰입은 자신의 직무에 대하여 심리적으로 동일시하고 집중하는 정도로 자신의 전체 이미지에 대한 직무가 차지하는 중요도(영향력)에 대한 지각이며, 그로인해 나타나는 현재 본인의 직무에 밀착되어 애착심을 가지고 있고 그 직무가 자신의 전부라고 생각, 의욕이 있는 정도, 책임감 등이다. 호텔기업의 입장에서는 종사원이 직무에 몰입할수록 성과가 높아지기 때문에 주변의 요인들을 변화시켜 몰입할 수 있는 분위기를 창출하려고 한다(정강국, 윤종운, 2010, p.51). 조직의 종사원들이 자신의 업무에 충실하고 책임감을 가지고 주도적으로 일하며 직무에 몰입을 하면 조직전체의 업무수행이 좋아질 가능성이 높고 더 나아가 높은 수준의 직무몰입을 가진 종사원은 조직의 목표와 함께 강한 주제의식으로 직무의 과업과 관련된 노력을 가장 높은 수준으로 발휘하여 조직의 성과로 이어지기 때문에 직무몰입의 개념은 점차 중요성이 더해간다(박덕철, 2013, p.21). 직무 자체가 개인의 정체성의 중요한 일부분이기 때문에 직무에 몰입한 개인이 자신의 직무에 완벽을 추구하려고 하고, 직무를 위해서 개인 시간을 희생하거나 회사 업무가 가장 최우선되고 중요한 부분을 차지하게 되는 것이라 할 수 있다(임수련, 2011, p.9). 직무몰입이 높은 사람은 자신이 하고 있는 직무와의 일치감을 많이 느낀다. 직무몰입이 높은 사람들은 열심히 일하고, 직무만족을 느끼며, 조직에 헌신하고 낮은 이직률을 보였다(최신효, 2015, p.24).

직무몰입도가 높은 종사원은 자신들이 맡은 직무를 매우 즐거워 하며, 맡은 직무에 최선을 다하게 된다. 또한 직무몰입을 하고 있는 사람들은 다른 조직으로의 이직률과 결근율이 상당히 낮게 나타난

다. 이처럼 직무몰입에 관한 연구는 현대화가 진행 되면서부터 그 중요성이 매우 높아지고 있다. 이것은 인적자원의 중요성이 상대적으로 높은 호텔기업에는 그 중요성이 더욱 부각되어지고 있다. 직무몰입은 과거나 미래의 상태가 아닌 현재 자신이 행하는 직무에 대한 태도와 업무에 대한 책임감을 나타내며, 직무에 대한 자신이 행하고 느끼는 안정감과 자기 존중감을 표현한다고 할 수 있다(박종모, 2014, p.26). 서비스업은 제조업과 달리 종사원의 서비스 행동 자체가 하나의 상품으로 인지 되기 때문에 종사원의 올바른 행동이 어느 분야 보다 중요한 요소임을 알 수 있다. 서비스 접점에 있는 종사원이 자신의 직무에 몰입하지 못하고 곁돌거나, 실수를 범하게 되면, 이는 직접적으로 고객에게 전달되어지기에 서비스산업에 있는 종사원의 직무몰입은 매우 중요하게 다루어져야 한다(김준형, 2012, p.20). 서비스 산업 중 특히 호텔기업에서의 직무몰입은 자신이 속해 있는 부서의 직무에 강하게 몰입하는 것으로 일반적으로 직무에 강하게 몰입하는 종사원 일수록 조직이나 호텔기업의 경영 혹은 이익에 부합하는 행동을 할 가능성이 매우 크며 성격유형에 따라서도 직무만족, 직무성과 등도 높을 가능성이 크다(김석영, 전희원, 2008, p.241).

2) 직무몰입의 구성요인

직무몰입은 개인과 조직과의 결속인데 이러한 결속이 어떠한 방법으로 이루어졌는가에 따라 직무몰입은 달리 정의된다. 태도적 몰입과 행동적 몰입으로 구분되며 태도적 몰입은 구성원이 소속집단에 대하여 강한 긍정적 태도를 나타내는 것으로 감정적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 구분한다(이은영, 2012, p.31-32). 행동적 몰입은 비합리적, 사회심리학적인 입장에서 몰입을 파악하는 것으로, 개인이 집단을 빠져 나올 수 없게 되는 과정을 몰입으로 본다. 행동적 몰입을 하게 되면 심리적 강화효과를 가진다(이선화,

2008, p.37). 태도적 몰입을 상세히 나누어 보면 [표2-8]과 같다.

[표2-8]태도적 몰입의 분류

구분	설명
감정적 몰입	<ul style="list-style-type: none">-집단에 얼마나 애정을 가지고 있는가에 기초를 둔 집단에 관한 심리학적인 애착의 정도로 긍정적이고 감정적 애착이 중심-감정적 몰입은 몰입에 대한 기초적인 접근법으로 몰입을 조직에 대한 감정적이고 정서적인 집착으로 생각하는 것-감정적 몰입의 결과 개인은 집단과 동일시하고, 집단에 참여
지속적 몰입	<ul style="list-style-type: none">-집단과 관계를 가지는데 자기의 이해관계를 기초로 하며, 조직을 이탈하고자 하는 경우 지각된 사회적, 경제적 지위와 관련된 금전적 가치에 기초를 둔 집단에 관한 심리적인 애착의 정도
규범적 몰입	<ul style="list-style-type: none">-지각된 도덕적 의무를 기본으로 하여 집단과의 관계를 유지하고자 하는 집단에 대한 심리적인 애착 정도이다.-조직에 대한 조직원의 책임에 관한 신념을 보는 것이다.

자료: 이선화. (2008). 병원관리자의 리더십 유형이 직원 직무태도와 고객지향성에 미치는 영향, 경기대학교 서비스 경영전문대학원 석사학위논문. p.36.

김민석(2013)은 직무몰입의 요인을 세가지 관점으로 정리하였다. 개인적 특성에 따라 결정된다는 관점과 개인이 직무를 수행하는 상황요인에 의해 결정된다는 관점, 개인 특성과 상황요인의 복합적인 상호작용에 의해 결정된다는 관점으로 분류하였다. 또한 개인적 특성을 연령, 교육정도, 성별, 직무몰입의 통제의 장소, 근속기간 등으로 상황적 특성을 리더의 행동, 의사결정의 참여, 다른 사람과의 접속 등의 사회적 요인, 직무수준, 직무특성으로 나누었고, 직무만족의 구성요인(직무, 진급, 감독, 동료, 임금, 회사) 관련성, 직무성과와 관련성으로 요약하고 있다(김동연, 2001, p.51)

3) 직무몰입의 선행연구

직무몰입에 관한 선행논문을 보면 안동선(2005)은 직무에 대한 분배, 공정성, 만족, 조직의사소통, 권한위임이 직무몰입, 조직몰입의 이중몰입에 상당한 상관관계가 있다고 하였고 직무몰입의 결과에서는 조직에 긍정적 영향을 미친다고 하였다.

이광옥 외(2007)는 특1급 호텔에 근무하는 종사원들을 대상으로 리더쉽이 호텔종사원의 직무몰입에 미치는 영향과 개인의 특성들이 리더쉽과 직무몰입 사이에 조절하는 역할을 하는지를 실증분석 하였으며, 호텔관리자들의 리더쉽이 호텔종사원들의 직무몰입에 대해 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이미숙(2008)은 호텔종사원들의 교육훈련 인식이 내재됨에 따라 직무몰입에 미치는 영향에 대하여 연구를 했고, 교육훈련인식을 통한 브랜드 동일시와 조직 동일시가 높다는 결론이 도출되었고, 이러한 교육훈련을 통해 브랜드 동일시와 조직 동일시가 높은 호텔종사원들은 직무몰입이 높다는 연구결과를 얻게 되었다.

김우진, 서원석(2010)은 호텔기업의 호텔종사원에 대한 고용관계특성과 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향과 고용형태가 직무특성, 고용관계특성과 직무몰입 사이에 조절력이 있는지를 실증분석 하였다. 정규직 호텔종사원의 경우 비정규직 호텔종사원에 비해 보다 높은 직무몰입도로 유의미하게 높은 값으로 확인되었고, 정규직 호텔종사원의 경우 고용관계특성의 고용보장성, 보상공정성 및 동료관계 모두 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으며 비정규직 호텔종사원의 경우 고용보장성, 동료관계만 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 주었다.

김준영(2012)은 호텔기업에 대한 서비스의 혁신 성공요인이 서비스제공 및 직무몰입에 미치는 영향과 이 과정에서 성격유형이 조절효과가 있는지를 분석하였다. 서비스혁신 성공요인 하위개념인 혁신 지향적 리더쉽, 혁신분위기, 혁신지원 모두 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 다시 종사원의 직무몰입은 서비스제공 행동에 정(+)의 영향을 준다는 연구결과가 도출되었다. 성격유형의 조절효과 측면에서는 혁신 지향적 리더쉽과 혁신적분위기는 직무몰입에 미치는 영향에서는 유의한 정(+)효과가 있었으며, 하지만 혁신지원은 직무몰입에 미치는 영향에 유의한 정(+)의 차이가 없는 것으로 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

박덕철(2013)은 학원장의 직무역량에 따른 강사의 직무몰입관계의 연구에서 학원 강사들의 근무 연수를 통제변인으로 설정하여 직무몰입과 직무역량과의 관계에 대해 실증분석을 한 결과, 강사의 직무역량은 직무몰입에 유의미한 영향을 미쳤고, 직무역량의 하위 변인 중 관리역량군은 강사의 경력을 통제한 이후에도 꾸준히 강사의 직무몰입에 영향력이 있는 것으로 나타났다.

이지선(2013)은 호텔기업의 고객접점 종사원을 대상으로 호텔 종사원의 감성지능이 서비스 제공 태도 및 직무몰입에 미치는 영향에 관하여 실증분석 하였다. 호텔종사원의 감성지능은 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 주었으며, 또한 호텔종사원의 직무몰입은 서비스 제공에 대한 태도에 관하여 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박종모(2014)는 조직구성원들이 호텔기업의 조직 내에 지각하는 직무불안정성을 조직에 관한 응집성과 직무몰입에 부정적인 영향을 미치는지를 파악하였고, 고용환경의 변화에서 생겨난 직무몰입도와 조직응집에 대해 조직응집성이 강하면 직무몰입도에 유의한 영향이 있음을 연구했다.

정주혁(2014)은 호텔종사원을 대상으로 고용환경 변화(비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직변화)에 따른 직무불안정성(직무상 실가능성, 무력감인식)이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 대하여 연구했고, 결과 정리해고 보편화, 조직변화는 직무불안정성에 유의한 것으로 나타났고, 직무불안정성 중 무력감 인식은 직무몰입에 있어 부(-)의 영향을 준다고 하였다.

조일환(2016)은 서울소재 특1급 호텔 식음료종사원을 대상으로 Job crafting이 직무만족과 직무몰입 그리고 이직의도에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. Job crafting의 하위요인 중 고객, 동료와의 관계구축활동(관계)과 업무에 대한 긍정적 의미 부여활동(인지)은 직무몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 호텔종사원의 직무몰입은 직무만족에는 긍정적 영향을 이직의도에는 부정적인

영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 많은 선행논문을 토대로 호텔종사원들의 고용환경변화에 따른 직무몰입과 조직충성도에 대하여 알아보고자 한다.

제 4 절 조직충성도

1) 조직충성도의 개념

최근에 ‘충성심(loyalty)’이란 단어가 비즈니스 관련 서적들에 자주 등장하고 있다. 대부분의 저자들은 고객충성도를 ‘고객이 같은 회사의 물건, 같은 브랜드 혹은 같은 제품을 반복적으로 사는 것’으로 최상의 마케팅 목표로 정하는 것이 중요하다고 이야기 하고 있다(조범상, 2004, p.36). 또한 고객만족과 고객충성도의 차이를 알아보면, 고객만족은 현재의 제품이나 상표에 대해 가지고 있는 기대에 비해 효용이 높다고 생각하는 고객의 평가적 판단이라면 고객충성도는 특정제품이나 상표에 대해 나타나는 일관적인 선호하는 경향이라 할 수 있다(안주영, 조용현, 2006, p.101). 충성에 관한 연구는 대부분 고객충성과 브랜드충성 등에 중점을 두고 있고, 종사원들에 대한 조직충성(Organization loyalty)에 관한 선행연구는 많지 않다. 조직충성의 개념에 앞서 충성에 관하여 알아보면, 사전적 의미서의 ‘충성스럽다’는 뜻은 확고한 신의가 있다는 것으로 그 내용은 세 가지로 첫째, 법적 통치권에 대한 충실성, 둘째, 정보에 관한 충실성, 셋째, 이상이나 관습에 대한 충실성으로 볼 수 있다. 그리고 충성심이란 임금이나 국가에 대하여 진정으로 우러나오는 정성스런 마음으로 정의하고 있다(박수진, 2012, p.29).

Power(2000)는 충성심을 조직에 기꺼이 남고자 하는 마음, 이타적인 행동, 일반적인 기대를 초과하는 생산성, 상호호혜관계의 4 가지 차원으로 정의하였다(이진석, 2012, p.71). Batterncourt et al(2001)는 충성도를 종사원이 외부에서 조직을 대표하고 자신이

속한 조직의 성과를 널리 알리고 조직의 이미지를 옹호하는 역할이라고 주장했다.(김상수 외, 2016, p.56). 또한 Randel(2001)은 충성심은 몰입과 같은 특질과 여러 종류의 열정이 혼합된 것으로 하나의 덕목으로 설명 될 수 없다고 하였다. 즉, 충성심은 용기와 절제 같은 연결이 가능하고 가치판단에 의하여 결정이 되지만, 절제와 용기와 같은 덕목들은 가치판단이 아닌 다른 유형에 관한 형태적인 판단이라 할 수 있다.

Chen(2002)은 상사에 관한 충성심은 상대방을 위한 자아의 이익을 희생하면서 헌신까지 하고자 하는 의지라고 하였다. 사전적 의미의 충성심은 ‘특정 대상에 관한 정서적 헌신 또는 애착’을 말한다. 여기에 특정 대상은 사람이 될 수도 있고 아니면 직책(duty), 주의(attention), 이념(idea)이 될 수 있다. 충성심은 생각이나 행동으로 표현되며, 그 대상이 사람이라면 그 사람에 대한 동일시를 불러일으키기도 하며, 조직충성의 행동을 ‘조직에 대하여 정서적으로 헌신 하려는 종사원의 열정과 내적 동기가 행동으로 나타나는 것’이라고 정의했다 (조범상, 2004, pp.37-40). 또한 고선미(2008)는 조직충성도를 ‘조직에 관한 개인적인 심리상태와 행동으로, 조직의 목표를 위하여 자신과 조직의 목표를 동일시하여 자신의 능력에 대한 투자를 하고 희생을 감수하는 것’이라고 주장했다. 양승길(2010)은 ‘조직의 구성원이 조직이나 관리자에 대해 심리 및 정서적으로 애착을 가지고 자신을 희생하여 조직의 목표달성을 위해 기여하는 헌신’이라고 정의하였다. 이진석(2012)은 충성심을 ‘조직 내 특정인물, 조직 또는 집단에 대한 결속력으로 조직에 남고자 하는 마음, 기대를 초과하는 생산성, 상호호혜의 관계, 이타적인 행동’라고 하였다.

이상의 선행연구를 통해 조직충성도에 관한 학자들의 정의를 살펴보면 [표2-9]와 같다

[표2-9] 조직충성도의 개념적 정의

학자명	조직충성도의 정의
Power(2000)	이타적인 행동, 조직에 기꺼이 남고자 하는 마음, 일반적인 기대를 초과하는 생산성, 상호 호혜관계의 4가지 차원으로 정의
Batterncourt et al(2001)	충성도를 조직원이 외부에서 조직을 대표하고 자신이 속한 조직의 성과를 널리 알리고 조직의 이미지를 옹호하는 역할
Randel(2001)	조직에 대한 의무 혹은 덕목
Chen(2002)	상사에 대한 충성심으로 자신의 이익을 희생하여 상대방을 위해 희생하고 헌신하려는 의지
조범상(2004)	행동이나 생각으로 표현이 되며, 그 대상이 사람이라면 그 사람에 대하여 동일시 되는 것을 불러일으키기도 하며, 조직충성의 행동을 조직에 관하여 정서적으로 헌신하려는 종사원의 열정과 내적 동기가 행동으로 나타나는 것
고선미(2008)	조직에 관한 개인적인 심리상태와 행동으로, 조직의 목표를 위하여 자신과 조직의 목표를 동일시하여 자신의 능력에 대한 투자를 하고 희생을 감수하는 것
양승길(2010)	조직의 구성원이 조직이나 관리자에 대해 심리 및 정서적으로 애착을 가지고 자신을 희생하여 조직의 목표 달성을 위해 기여하는 헌신
이진석(2012)	조직 내 특정인물, 조직 또는 집단에 대한 결속력으로 조직에 남고자 하는 마음, 기대를 초과하는 생산성, 상호호혜의 관계, 이타적인 행동

자료: 이진석. (2012), 여행기업의 정체성, 이미지, 명성이 조직동일시와 조직몰입, 충성도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문. p.71. : 최종애. (2012). 호텔기업의 조직사회화전략이 자긍심과 직무태도 및 호텔조직충성도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문. p.50. 을 토대로 연구자가 재작성.

호텔기업의 많은 경영자들은 이윤을 남기는 것 보다 성장을 위해 충성스런 고객을 확보하는 것이 중요하다고 보는데 모두 동의한다. 그러나 그러기 위해서는 무엇보다 경영간부와 관리자, 호텔종사원들이 고객의 지지와 충성심을 얻기 위해 역동적이고 혁신적으로 몰입할 수 있게 만드는 아이디어와 접근법을 개발하고 동시에 호텔종사원과 관리자가 조직에 대해 충성심을 가지도록 하는 것이 필요

하다(박수진, 2012, p.31). 조직충성도를 중요시하고 있으며 최근에는 미국의 대표적 투자 회사인 골드만삭스는 신입직원의 선발기준을 기존과 달리하여 충성도가 높은 종사원을 뽑는데 주력하겠다고 하였다. 오랫동안 ‘최고’ 또는 ‘똑똑한 인재’를 뽑는데 주력해왔지만 시큐리티 디비전의 러셀 호위츠 수석오피서는 “하버드, 예일 같은 대학을 나온 학생들은 2년 정도 지나면 다른 직장을 찾는다”며 앞으로는 일과 회사에 충성도가 높은 종사원을 발굴하는데 더 중점을 두겠다고 하였다. 즉, 똑똑한 종사원보다는 오랫동안 일해 줄 충성도 높은 종사원이 필요하다는 이야기이다(중앙일보, 2016.06.27). 특히 호텔기업에서 중요한 점은 고객을 응대하고 최고의 서비스를 제공하는 사람이 바로 호텔종사원이라는 점을 간과 할 수 없다. 더욱이 현대사회에서는 평생직장이라는 개념은 사라져 평균 근속연수가 10년도 넘지 않는 현실에 호텔기업의 경영전략을 숙지하고 이윤 추구를 위한 업무를 위해 호텔종사원들의 조직의 대한 충성심은 필수적이다. 다시 말해 조직에 대한 충성심은 조직 관리와 경영에 있어 핵심개념이다(황규진, 2013, p.23). 조직에 충성도가 높은 호텔종사원은 외부고객에게도 충성도 높은 행동을 하게 된다. 따라서 조직에 대한 충성도가 높아지게 되면 이직률이 감소되고 조직의 생산성이 향상되는 효과가 있으며 원가절감 보다는 호텔기업의 생산성 증대 효과가 더 크다(김상수 외, 2016, p.56).

2) 조직충성도의 구성요인

조직충성도가 중시되는 현 시점에 조범상(2004)의 충성심 개념이 가지는 요소들의 정의를 알아보면 첫째, 대상에 대한 지지로서, 충성심의 개념이 가진 특성은 ‘한 대상에 대한 헌신’ 때문에 그 안에서 대상의 이익과 번영에 관한 지지가 내포되어 있고, 그 대상에 대한 행복을 기원하는 마음이 포함되어 있다. 둘째, 한 조직에 대하여 충성한다는 것은 그 조직에 대하여 자신의 자아를 동일시

(identification)하고 있음을 의미한다. 이는 조직의 임무와 행동, 상품에 대하여 일체감을 갖는 것을 의미한다. 이로 인해 종사원은 조직에 관하여 더욱 많은 것들을 알려고 조직이 하는 일을 더 이해하려고 할 노력 할 것이다. 셋째, 조직을 위해 충성을 하는 사람은 조직의 변영과 이익을 위해서는 본인의 일시적이고 순간적인 이익을 기꺼이 희생하려고 할 것이다. 넷째, 종사원이 충성심을 가지고 조직의 이익과 변영을 위하여 일하는 것처럼 종사원은 조직이 자신의 충성심에 대응하는 무엇인가를 보상받기 원한다, 즉, 상호호혜 관계(reciprocity)가 성립한다.

Chen(2002)은 조직의 상사에 대한 충성심을 가진 종사원들의 특징을 네 가지로 분류했다. 첫 번째는 상사의 능력과 특징을 동일시하고, 두 번째는 상사의 가치관과 내재화를 하며, 세 번째는 본인의 이익을 감수하고 희생하더라도 상사들에게 헌신하고 상사들의 복지를 촉진하려는 의지이며, 네 번째는 상사를 위하여 부가적인 노력을 발휘하고자 하는 의지이다. 그리고 마지막 다섯 번째는 상사를 추종하며 믿고 따르고자 하는 바람으로 제시하였다.

조직충성도의 개념을 ‘오랜 시간 동안 조직에 남아 있는 것을 의미’하는 단일차원인 시각과 조직에서 근무하는 기간만 초점을 두는 것이 아니라 조직몰입, 종사원들의 긍정적인 신뢰, 만족감, 기업에 대한 홍보 등이 포함되는 다차원적인 시각이 있다(박수진, 2012, p.32-33). 또한 박수진(2012)는 충성도를 행동적, 태도적, 다차원적으로 분류하였다. 또한 종업원의 충성도의 접근법은 두 가지로 볼 수 있다. 첫 번째는 태도적 충성도로 정서적 몰입, 계산적 몰입, 규범적 몰입이고, 두 번째는 행위적 충성도로 급료에 대한 낮은 민감도, 구전, 불평행위, 낮은 이직의향이다. 호텔종사원의 충성도는 고객충성도와 조직성과에 공헌이 크기 때문에 매우 중요하다(김용연, 2007, p.41).

Cole(2000)는 단일차원적 개념외인 다차원적 개념으로 설명하였다. 연구에 의하면 충성스런 종사원의 특징을 크게 다섯 가지로

분류하였다. 첫째, 팀 플레이어(Team player)다. 둘째, 회사 이윤을 위해 기꺼이 자신을 기꺼이 희생한다. 셋째, 경쟁 회사의 제품과 서비스보다 자사의 제품 및 서비스를 신뢰하고 이용한다. 넷째, 자신이 속해 있는 조직을 근무하기 좋은 곳으로 다른 사람들에게 추천하다. 다섯째, 다른 직장에서 더 많은 보수를 제공한다 하더라도 조직을 떠날 생각은 몇 년 동안은 없다. 이처럼 조직에 대한 충성심이 오랫동안 조직에 남아 있는 것만이 아니라 다차원적인 개념을 내포하고 있다(이진석, 2012, p.73). 또한 다차원적인 연구로 Power(2000)는 충성심의 네 가지 차원으로 ‘이타적인 행동, 일반적인 기대를 초과하는 생산성, 조직에 기꺼이 남고자하는 마음 그리고 상호호혜관계’로 구성된다. 주장하였으며 아래 [표2-10]와 같이 여러 가지의 충성심의 지표를 제시했다(Power, 2000, pp.4-9).

[표2-10]충성심(loyalty)의 행동지표

행동지표	
1	조직을 떠나려고 하거나 다른 일자리를 찾으려 하지 않는다.
2	프로젝트가 마무리 될 때까지 남아서 일한다.
3	절대 기밀 누설을 하지 않는다.
4	상사의 감독이 없어도 규칙을 잘 지킨다.
5	전체 조직의 목표를 위하여 개인의 목표를 희생 시킨다.
6	조직을 상대로 절도, 혐담, 거짓말 등을 절대 하지 않는다.
7	조직의 발전적인 제안을 한다.
8	명령을 무조건 따른다.
9	병가를 포함한 회사의 휴가 정책을 절대 남용하지 않는다.
10	동료를 사이에 서로 돋고 협력한다.

자료: Power, E. L. (2000), Employment loyalty in the new millennium, *SAM Advanced Management Journal*. 65. pp4-9 :임영화(2006): 박수진(2012), p34. 재인용

또한 Cole(2000)와 Powers(2000)는 두 가지 신념을 지니고 조직에서 생활을 할 때에 충성한다고 주장하였다. 첫째는 조직이 수행하는 모든 것에 있어 ‘가치가 있다’고 신뢰 할 때이다. 예를 들면

첫째는 본인의 회사제품이 인간의 기본적인 욕구들을 충족시켜 준다고 판단이 되어 가치를 느낄 때를 들 수 있다. 둘째는 같이 근무하고 있는 동료, 상사, 부하직원들 모두가 편안하게 일 할 수 있는 사람들이며, 기꺼이 솔선수범을 하고 팀플레이를 같이 한다고 느낄 때이다.

3) 조직충성도의 선행연구

김용연(2007)은 내부 마케팅, 종사원의 직무 만족도, 조직 만족도 및 충성도와의 관계에 관한 연구에서 호텔종사원의 직무만족 및 조직몰입과 조직충성도 간의 영향관계를 분석한 결과 조직충성도에 미치는 영향정도가 직무만족, 조직몰입 순으로 나타났다. 이는 조직충성도에 호텔종사원의 직무만족이 조직몰입 보다 많은 영향을 미친다는 것을 의미한다. 즉, 호텔기업들은 호텔종사원들의 조직충성도를 높이기 위해서는 조직몰입보다는 직무만족에 많은 노력을 기울여야 함을 밝혔다.

배봉원(2008)은 호텔기업의 종사원들이 고용에 대한 심리적 불안감으로 구조조정에 대한 뉴스를 접했을 때의 영향요인과 고용불안, 조직충성도에 어떠한 영향을 주는지에 대한 연구에서 고용불안정성이 조직충성도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 구조조정의 도입 뉴스를 접한 후의 호텔종사원이 느끼는 고용불안정성이 높아짐에 따라 조직충성도는 점점 낮아 것으로 나타났다. 또한 구조조정 도입뉴스의 지각은 조직충성도에 유의한 부(-)의 영향을 미치며 그리고 구조조정 도입뉴스의 지각이 높아짐에 따라 조직충성도도 낮아지는 것으로 나타났다.

양승길(2010)은 골프장종사원들의 조직공정성에 관한 지각과 상사의 신뢰가 조직충성도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 연구하였다. 조직충성도의 구성요소를 조직추천, 자발성, 개인희생으로 보고 골프장종사원들은 조직에서 시행하는 인사고과, 임금, 포상,

보상제도 등에 대하여 상사와의 신뢰가 형성된 상호작용 안에서 공정한 절차가 이루어진다면 조직이 충성도가 높아진다고 하였다.

최종애(2012)는 호텔기업에서의 조직사회화의 전략이 직무태도 및 호텔 조직충성도와 자긍심에 미치는 영향을 규명하기 위한 연구를 하였다. 이 연구를 통해 호텔종사원들의 자긍심과 직무태도가 호텔 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 호텔기업의 조직사회화전략을 통해 자긍심과 직무태도를 긍정적인 모습으로 만들어야만 조직충성도가 높아짐을 보여주고 있다.

박수진(2012)의 항공사에 근무하는 승무원의 조직에 대한 공정성 인식이 직무만족 및 조직충성도에 미치는 연구에서 조직공정성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치며, 직무만족은 다시 조직충성도에 유의한 영향을 미치는 것을 밝혔으며 결과적으로 조직공정성 인식이 직무만족, 조직충성도에 직접적인 영향을 주며 직무만족이나 조직충성도를 더욱 증대시키는 요인으로 작용한다는 것을 실증분석했다.

이진석(2012)은 여행기업의 정체성과 이미지 그리고 명성이 조직 동일시와 조직충성도와 조직몰입에 미치는 영향관계에 대한 연구에서 조직 동일시가 조직충성도에 유의한 영향관계를 미치고 있는 것으로 분석되었고, 조직구성원의 조직몰입은 조직충성도에 유의한 영향관계가 있음을 규명하였다.

신현규(2013)는 항공사에서 근무하는 객실승무원의 심리적인 주인의식이 직무몰입 및 조직충성도에 미치는 영향관계를 검증하는 연구에서 심리적 주인의식을 사회적, 경제적, 자존적, 행동적으로 분류하였고 사회적 주인의식만 자기몰입에 유의한 수준에 미치지 못하고 모두 자기몰입, 업무몰입, 조직충성도에 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다. 또한 업무몰입, 자기몰입은 조직충성도에 정(+)의 영향을 주었다. 즉, 업무에 몰입하고 자신에게 몰입되어 자신과 직무수행에 일체감을 느끼는 승무원은 조직에 대하여 긍정적

인 사고를 가지고, 조직에 대한 애정과 자기만족을 느껴 조직충성도에 긍정적 영향을 미치게 된다는 것을 연구했다.

황규진(2013)은 호텔기업의 고객접점에서 근무하는 호텔종사원들을 대상으로 일과 가족 사이에서 이루어지는 긍정적인 지원에 관련하여 효과적으로 직무만족에 영향을 미치는 요인을 알아보고 조직충성도를 높이기 위한 효율적인 방안을 연구했다. 일-가족지원은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고 다시 직무만족은 조직충성도에 대하여 정(+)의 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

최신효(2016)는 고객 불량행동이 항공사에 근무하는 객실승무원의 직무스트레스와 조직충성도 및 직무몰입에 미치는 영향에 관하여 연구하였다. 직무스트레스가 직무몰입과 조직충성도에 부(-)의 영향을 미쳤으며, 직무몰입은 조직충성도에 유의한 정(+)의 영향을 주었다. 또한 고객 불량행동은 직무몰입과 조직충성도에 부(-)의 영향을 주는 것으로 확인 됐다. 즉, 인적자원이 중요한 항공사 객실승무원의 고객 불량행동과 그로 인한 직무스트레스를 줄이는 것에 대하여 항공사차원에서 적극적인 종사원의 지지가 필요하고 그 지지로 인하여 직무몰입과 조직충성도가 줄어드는 것을 방지해야한다.

김상수 외(2016)는 항공교통통제사의 감정통제가 직무몰입과 조직충성도에 미치는 연구에서 관제사의 감정통제능력, 직무만족도, 직무몰입 모두 조직충성도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 감정통제능력을 통하여 직무만족도를 증진하고 직무몰입도를 높여 궁극적으로는 조직충성도를 상승시킨다.

위에서 살펴본 선행논문에 따라서 조직충성에 대한 중요성을 인지하여 급변하는 고용환경변화에 속에서도 호텔종사원의 조직충성도와 호텔기업의 성공이 같이 이루어 질 수 있는 방안을 알아보고자 한다.

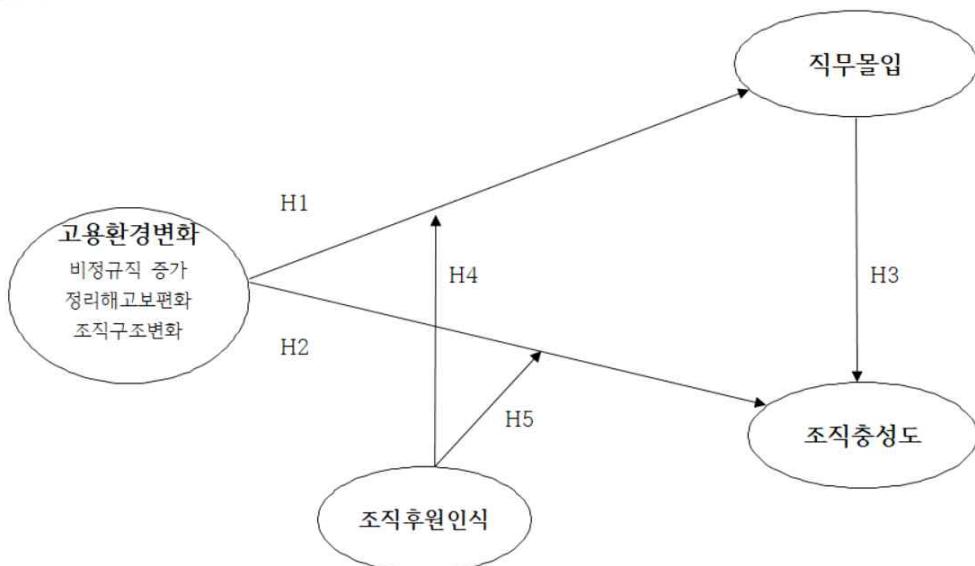
제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정

1) 연구의 모형

연구의 모형은 호텔종사원의 고용환경변화 요인에 따른 직무몰입 및 조직충성도에 미치는 영향에 대하여 관계를 파악하고 조직후원인식이 호텔종사원의 고용환경변화와 직무몰입 및 조직충성도에 조절역할의 기능이 있는지를 파악하기 위해 설정되었다. 호텔종사원이 인지하는 고용환경변화 요인인 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화와 직무몰입 및 조직충성도 간의 영향관계를 조직후원인식을 중심으로 파악하고자 하였다. 본 연구를 수행하기 위하여 이론적 고찰의 선행연구를 바탕으로 얻어진 여러 변수들을 근거로 [그림 2]와 같이 연구 모형을 설정하였다.

[그림 2] 연구 모형



2) 연구가설

채서일(2013)은 연구의 가설을 보편적으로 변수와 변수 사이에 서로의 관계를 나타낼 수 있는 선언적인 문장 형식을 취하여 하고, 가설은 변수로 구성되어 관계를 나타내고 있어야 할 것이며, 진술된 변수들 간의 관계를 검증하고 입증 할 수 있는 가능성이 있어야 한다. 그리고 우리가 실제로 현상을 경험하고 관찰하면서 획득한 자료에 대하여 검증을 할 수 있어야 한다고 하였다(문안나, 2017, p.42).

본 연구에서 논의된 이론적 배경의 고용환경변화 요인을 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화로 구분하며 (박계두, 2001: 허용덕, 2002: 권안용, 2008: 정주혁, 2014)의 선행연구와 호텔종사원의 직무에 관한 몰입을 (하영자, 2005: 박덕철, 2013: 박종모, 2014: 조일환, 2015)의 선행연구를 근거로 하며 조직충성도에 대한(Power, 2000: 이진석, 2012: 최종애, 2012: 박수진, 2012: 황규진, 2013)의 선행연구를 기본으로 급변하는 호텔기업의 상황을 고려하며 설계된 연구모형으로 인과관계를 토대로 가설을 설정하고 조직후원인식을 (Eisenberger et al., 1986: 이진혁, 2008: 양현교, 2009: 이경호, 2010)의 선행연구를 바탕으로 호텔기업의 종사원이 인식하는 고용환경변화와 직무몰입 및 조직충성도에 작용하는 조직후원인식의 조절역할에 관한 5개의 가설을 설정하며 각 가설에 대한 세부 가설을 설정하였다.

H1 호텔종사원의 고용환경변화는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 고용환경변화의 비정규직 증가는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 고용환경변화의 정리해고 보편화는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 고용환경변화의 조직구조변화는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2 호텔종사원의 고용환경변화는 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 고용환경변화의 비정규직 증가는 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 고용환경변화의 정리해고 보편화는 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 고용환경변화의 조직구조변화는 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3 호텔종사원의 직무몰입은 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4 조직후원인식은 호텔종사원의 고용환경변화와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다.

H4-1 조직후원인식은 고용환경변화의 비정규직 증가와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다.

H4-2 조직후원인식은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다.

H4-3 조직후원인식은 고용환경변화의 조직구조변화와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다.

H5 조직후원인식은 호텔종사원의 고용환경변화와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다.

H5-1 조직후원인식은 고용환경변화의 비정규직 증가와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다.

H5-2 조직후원인식은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다.

H5-3 조직후원인식은 고용환경변화의 조직구조변화와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 변수의 조작적 정의

본 연구의 연구모형과 가설의 검증을 위하여 변수의 개념적 정의가 이루어져야 하며 변수와 변수들 사이의 관계를 정리 할 필요가 있다. 이에 본 연구자가 연구모형에 사용되는 변수들의 조작적 정의를 정리한 내용은 다음과 같다.

가) 고용환경변화

본 연구에서 호텔종사원의 고용환경변화를 “호텔의 직무와 고용에 대한 환경에 한 변화”로 정의하고 호텔종사원이 인지하는 고용환경변화를 수량적인 인력감축에 중점을 두기 때문에 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화로 정의하고자 하며 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화의 세 가지 요인으로 설문지를 구성하였다.

(1)비정규직 증가

비정규직은 개인이 장기간의 고용에 관한 명시적이나 암묵적인 계약을 하지 않고 근무하는 최저시간이 비체계적으로 변화 할 수 있는 직무를 담당하는 종사원이라고 정의한다. 비정규직을 계약직, 임시직, 아르바이트, 파견직으로 분류하였으며 (박계두, 2001: 혀용덕, 2002: 권안용, 2008: 정주혁, 2014)의 선행연구를 바탕으로 계약직의 증가, 임시직의 증가, 아르바이트 증가, 파견근로직의 증가와 관련된 내용으로 4문항으로 이루어진 설문지로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

(2) 정리해고 보편화

정리해고란 호텔기업이 경영상의 이유로 집단적으로 근로관계를 해지하는 것으로 일방적인 정리해고나 비자발적 명예퇴직으로 정의한다. (박계두, 2001: 허용덕, 2002: 권안용, 2008: 정주혁, 2014)의 선행연구를 바탕으로 정리해고 증가, 비자발적 명예퇴직, 인력감축의 노력 여부, 신규채용억제와 관련된 내용으로 4문항으로 이루어진 설문지로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

(3) 조직구조변화

조직구조변화란 호텔종사원에게 잠재적으로 위협이 될 수 있는 조직변화 가능성을 지각하는 정도로 정의한다. (박계두, 2001: 허용덕, 2002: 권안용, 2008: 정주혁, 2014)의 선행연구를 바탕으로 대폭적인 조직구조 개편 가능성, 우리부서와 타부서의 업무가 바뀔 가능성, 소속부서 통폐합 가능성, 소속부서 축소 가능성과 관련된 내용으로 4문항으로 이루어진 설문지로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

나) 조직후원인식

조직후원인식은 조직이 종사원 개인의 공헌과 노력을 소중히 여기며, 조직이 종사원의 복지 및 정신적, 물질적 지원에 대하여 보이는 정도에 대하여 종사원이 총체적으로 형성하게 되는 믿음이라 정의하며, 조직에 대한 종사원들의 책무에 강한 영향을 준다. (Eisenberger et al., 1986: 이진혁, 2008: 양현교, 2009: 이경호, 2010)의 선행 연구를 토대로 8개 문항으로 이루어진 설문지로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

다) 직무몰입

직무몰입은 일상적인 직무수행에 푹 빠진 상태, 직무에 애착을 가지는 정도와 몰입하는 정도, 종사원 자신이 직무와 심리적으로 동화되는 정도 또는 전체적인 자아 속에서 일이 중요하다고 생각되는 정도라 정의한다. (하영자, 2005: 박덕철, 2013: 박종모, 2014: 조일환, 2015)의 선행 연구를 토대로 7개 문항으로 이루어진 설문지로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

라) 조직충성도

조직충성도는 조직 또는 그 조직 내 특정인물 또는 집단에 대한 결속력으로 조직에 기꺼이 남고자 하는 마음, 기대를 초과하는 생산성, 상호호혜의 관계, 이타적인 행동이라고 정의한다. 조직에 장기근속 하고자 하는 단일차원 개념과 호텔기업에 대한 홍보의지, 종사원의 긍정적 신뢰, 불이익을 주는 조직에 대한 존속 의지 등 다차원적으로 조직충성의 개념을 포함한다. (Power, 2000: 이진석, 2012: 최종애, 2012: 박수진, 2012: 황규진, 2013)의 선행 연구를 토대로 7개 문항으로 이루어진 설문지로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

2) 설문지 구성

본 연구는 호텔종사원의 고용환경변화에 따른 직무몰입 및 조직충성도에 미치는 영향관계를 조직후원인식을 조절효과로 하여 파악하기 위해 선행연구들을 바탕으로 측정 가능한 문항을 만들고 변수들의 특성과 조작적 정의를 기본으로 측정 항목을 5개로 하여 설문지를 구성하였다. 구성 I에서는 호텔종사원의 고용환경변화 요인, II는 조직후원인식에 대한 특성, III는 호텔종사원의 직무몰입, IV는 호텔종사원의 조직충성도와 관련된 질문이며 마지막으로 V는 응답

자의 분류를 위한 인구통계학적인 내용의 질문이다. 본 연구에서의 연구목적에 부합하며 동시에 가설의 검증과 실증분석을 위한 측정 항목을 아래 [표3-1]과 같이 정리하였다.

[표3-1] 설문지 구성

구분	변수	측정요인	문항수	척도	선행연구
I	고용환경변화	비정규직 증가	4	리커트 5점 척도	박계두(2001)
		정리해고 보편화	4		허용덕(2002)
		조직구조변화	4		권안용(2008) 정주혁(2014)
II	조직후원인식		8	리커트 5점 척도	Eisenberger et al.(1986) 이진혁(2008) 양현교(2009) 이경호(2010)
III	직무몰입		7	리커트 5점 척도	하영자(2005) 박덕철(2013) 박종모(2014) 조일환(2015)
IV	조직충성도		7	리커트 5점 척도	Power(2000) 이진석(2012) 최종애(2012) 박수진(2012) 황규진(2013)
V	인구 통계학적 특성		8	명목척도	

제 3 절 표본 설계 및 분석방법

1)조사 표본의 설계

본 연구에서는 호텔종사원의 고용환경변화 인식이 직무의 몰입

및 조직충성도에 미치는 영향관계를 조직후원인식을 조절효과로 하여 파악하여 알아보기 위하여 모집단을 본 연구를 대표 할 수 있는 집단, 표본을 설정하여 실증분석을 가능하게 하였다. 모집단은 연구자가 추정적, 접적, 통계적인 방법에 의해서 관찰하고 정보를 얻어 전체의 성질을 알고자하는 연구의 대상이 되는 집단 전체이다. 연구의 대상과 시간 그리고 범위 등과 같은 요소들은 모집단의 정확한 규명을 위해서 명확하게 확정하도록 하였다.

본 연구의 표본은 서울, 경기에 소재한 특 1, 2급 호텔종사원을 대상으로 2017년 10월 15일부터 30일까지 15일간 실시하였다. 표본추출방법은 비확률 표본추출방법 가운데 보편적인 방법인 편의표본추출법을 이용하였으며, 응답자가 설문지에 직접 설문내용을 기입하는 방식을 채택하여 조사를 실시하였다. 설문지는 총 350부를 배포하여 330부(94.28%)가 회수되었으며, 회수한 설문지 가운데 표시가 누락 되었거나 내용이 부실한 등의 응답의 오류가 발생한 27부를 제외한 303부(86.57%)를 실증분석에 사용하였다. 모집단의 표본 및 규정에 관하여 [표3-2]에 정리하였다.

[표3-2] 모집단의 표본 및 규정

모집단	호텔종사원
표본단위	서울, 경기소재 특 1, 2급 호텔
조사 기간	2017년 10월 15일 ~ 10월 30일
자료수집 방법	설문서를 이용한 자기기입법
표본의 크기	350부
회수된 표본	330부
유효 표본	303부

2) 분석 방법과 절차

본 연구자는 자료의 양과 질에 따라서 선택 할 수 있는 분석기

법이 달라질 수 있다는 점을 감안하여 연구에 필요한 자료와 정보들은 최대한 수집하였으며, 분석기법의 다양한 선택의 기회를 만들고자 하였다. 본 연구에서 바람직한 연구결과를 도출하기 위해 예상되는 분석의 성격과 분산의 수, 그리고 분석척도의 종류 등 표본에 대한 전반적인 성격을 고려하여 이에 가장 잘 부합하는 방법을 적용하였다.

본 연구에서는 설문지를 이용한 설문조사로 수집된 자료를 활용하여 연구의 모형과 가설의 설정 및 검증을 위한 유효 표본만 추출하였으며, 통계 프로그램인 SPSS 21.0의 지침에 따라서 코딩작업을 하여 빈도 분석, 요인분석과 신뢰도 분석, 단순(다중)회귀분석 및 조절회귀분석을 실시하였다.

첫째, 설문조사 대상자들에 대한 인구통계학적인 특성을 명확하게 알아보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하고 표본의 특성들을 파악하였다.

둘째, 가설에 대한 검증을 측정하기 위하여 각각의 측정 항목들 간의 신뢰도와 타당도를 분석하였다. 타당도를 분석을 위하여 측정 항목 간의 요인분석(factor analysis)을 실시하였고, 각 항목들 간의 신뢰도를 검증하기 위하여 내적 일관성 및 단일 차원성을 판단하는 Cronbach's α 값을 이용하였다.

셋째, 고용환경변화는 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화를 구성요소로 하고 직무몰입과 조직충성도 및 조직후원인식 간의 영향관계를 알아보고자 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 고용환경변화의 각 구성요소와 직무몰입 및 조직충성도 간의 다중회귀분석(multiple regression analysis)과 직무몰입과 조직충성도 간의 단순회귀분석(simple regression analysis)을 가설의 검증을 위하여 실시하였다.

다섯째, 조직후원인식이 호텔종사원이 인지하는 고용환경변화와 직무몰입 및 조직충성도의 관계에서 조절역할을 하는지를 알아보기 위한 조절회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 인구통계학적 특성

본 연구를 위하여 도출된 표본들이 지니고 있는 모집단의 대표성을 추정하기 위해 2017년 10월15일부터 30일까지 총 15일간에 동안 실시하였고, 연구를 위한 자료의 수집은 서울, 경기에 소재한 특 1, 2급 호텔의 종사원을 대상으로 하였다. 총 350부를 배포하여 330부가 회수되었고, 불성실한 응답자를 제외하고 303부를 총 분석하여 빈도분석을 실시하였으며, [표4-1]에 내용을 정리하였다.

성별은 남성이 162명으로 53.5%, 여성이 141명으로 46.5%로 나타났고 연령별로는 20대가 125명으로 41.3%, 30대가 124명으로 40.9%, 40대가 45명으로 14.9%, 50대 이상 9명으로 3.0%였다. 학력별로 고졸이하가 10명으로 3.3%, 전문대졸이 152명으로 50.2%, 대졸이 101명으로 33.3%, 대학원 이상이 40명으로 13.2%로 나타났다. 부서형태로 객실부는 21명으로 6.9%, 식음료부는 95명으로 31.4%, 조리부는 139명으로 45.9%, 마케팅/예약 부서는 18명으로 5.9%, 관리부는 17명으로 5.6%, 부대업장은 13명으로 4.3%로 나타났다. 직급별은 사원급은 176명으로 58.1%, 주임급은 60명으로 19.8%, 대리급은 43명으로 14.2%, 과장급은 19명으로 6.3%, 차장급 이상이 5명으로 1.7%로 나타났다. 근무 기간은 2년 미만의 근속 근무자가 119명으로 39.3%, 3-5년은 49명으로 16.2%, 6-9년은 69명으로 22.1%, 10-14년은 36명으로 11.9%, 15년 이상은 32명으로 18.4%로 나타났다. 월 소득은 200만원 미만은 147명으로 48.5%, 200만원-300만원 미만은 86명으로 28.4%, 300만원-400만원 미만은 43명으로 14.2%, 400만원-500만원 미만은 11명으로 3.6%, 500만원 이상은 11명으로 3.6%로 나타났고 고용형태는 정규직은 168명으로 55.4%, 비정규직은 135명으로 44.6%로 확인 됐다.

[표4-1] 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도 분석

구 분	내 용	표본수	비율(%)
성 별	① 남자	162	53.5
	② 여자	141	46.5
연 령	① 20대	125	41.3
	② 30대	124	40.9
	③ 40대	45	14.9
	④ 50대 이상	9	3
학 력	① 고졸 이하	10	3.3
	② 전문대졸	152	50.2
	③ 대졸	101	33.3
	④ 대학원 이상	40	13.2
부서형태	① 객실부	21	6.9
	② 식음료부	95	31.4
	③ 조리부	139	45.9
	④ 마케팅/예약	18	5.9
	⑤ 관리부(인사부,총무,구매)	17	5.6
	⑥ 부대업장(사우나, 수영장)	13	4.3
주요업무	① 사원급	176	58.1
	② 주임급	60	19.8
	③ 대리급	43	14.2
	④ 과장급	19	6.3
	⑤ 차장급 이상	5	1.7
근무기간	① 2년 미만	119	39.3
	② 3~5년	49	16.2
	③ 6~9년	67	22.1
	④ 10~14년	36	11.9
	⑤ 15년이상	32	10.6
연소득	① 200만원 미만	147	48.5
	② 200만원~300만원 미만	86	28.4
	③ 300만원~400만원 미만	43	14.2
	④ 400만원~5000만원 미만	16	5.3
	⑤ 500만원 이상	11	3.6
고용형태	① 정규직	168	55.4
	② 비정규직	135	44.6
합계		303	100

이와 같은 표본의 일반적인 특성으로 호텔기업의 특징을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 호텔종사원의 연령대 편중현상이 심각한 수준으로, 20, 30대가 81.9%를 차지하고 있다. 조사대상인 호텔종사원의 50.2%가 전문대졸이며 사원급 58.1%, 2년 미만 종사원이 39.3%, 월200만원 미만 48.5%, 비정규직 44.6%으로 젊은 나이층에 젊은 근무기간의 종사원을 적은 임금으로 호텔기업이 운영 된다는 것을 알 수 있다. 또한 2년 미만 호텔종사원이 39.3%로 제일 많지만 3-5년 16.2% 6-9년 22.1%로 2년이 지나면서 정규직으로 전환이 되지 못하여 호텔기업을 떠나는 비자발적 이직과 호텔기업의 시스템 불만 및 개인의 판단에 의한 자발적 이직이 많음을 알 수 있다.

제 2 절 연구변수의 타당성과 신뢰도 분석

본 연구에서는 호텔기업의 종사원이 인지한 고용환경변화인 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화와 호텔종사원이 느끼는 조직후원인식, 직무몰입 및 조직충성도간의 관계를 연구하기 위하여 요인의 타당성 및 신뢰성을 분석하고 요인의 구조를 이해하기 위한 다변량 통계기법 중 요인분석(factor analysis)을 사용하였다.

타당성(validity)은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념으로 측정개념이나 속성을 측정하기 위해 개발된 측정도구가 해당 속성을 정확히 반영하고 있는가와 관련된 것이고 개발된 척도를 측정하려 하는 개념과 특성을 정확히 측정하는지 파악하기 위해 타당성이 검증된다(권기완, 2013, p.54). 타당도는 세 가지로 구분 하여 내용타당도(content validity), 예측타당도(predictive validity), 구성타당도(construct validity)가 있다(강병서, 김계수, 2013, pp.315-316). 타당성 측정 위해 많이 사용되는 분석의 기법이 요인분석(factor analysis)이며 요인분석은 다수의 변수 간의 상관관계를 기초로 하여 많은 변수들 속에서 내재

하는 체계적 구조를 찾아내 보려는 기법이고 측정지표의 실제 측정 결과가 본래 의도되어진 이론적 개념과 부합하는가를 평가하는 분석방법이며 가장 일반적으로 이용되고 있다(문안나, 2017, p.56). 요인분석은 대부분 4단계를 통해서 분석한다. 1단계는 모든 변수들에 대한 상관행렬을 계산하고 유사한 변수들은 서로 묶어서 변수들 간의 적어도 하나 이상의 다른 변수와 높은 상관관계를 가지게 만들어야 하며, 2단계에서 각각의 요인들을 추출한 후에는 선형결합인 주성분분석(principal components analysis or component analysis : PCA)을 사용하여 분석을 한 후, 3단계에서는 베리믹스(varimax)법으로 요인을 회전하며, 마지막 4단계는 각 응답자에 대한 요인을 점수로 산출한다(정충영, 최이규, 2011, pp.173-177).

주성분 분석을 사용하여 일반적 요인추출은 요인이 설명할 수 있는 분산의 양을 뜻하는 아이겐(eigen)값을 기준으로 아이겐 값이 1.0이상인 요인들을 추출한다는 의미하며, 아이겐 값이 1.0이라는 의미는 변수하나 정도의 분산을 축약한다는 의미한다(문안나, 2017, p.56). 요인 적재치(factor loading)는 0.40 이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.50이 넘으면 아주 중요한 변수로 본다(송지준, 2015, p.92). 변수의 서로간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 표본적합도 KMO (Kaise- Mayer-Olkin)의 값이 0.90이상이면 상당히 좋은 것이며, 0.80 이상이면 꽤 좋은 것, 0.70 이상이면 적당한 것, 0.60이상이면 평범한 것, 0.50이상이면 바람직하지 못한 것이며, 0.50미만이면 받아 들일 수 없는 정도로 판정한다(정주혁, 2014, p.60). Bartlett의 구형성 검정은 변수 간의 상관행렬이 단위행렬인지 여부를 판단하는 검정방법으로 요인 분석 모형의 적합성 여부를 유의확률로 나타낸다(강병서, 김계수, 2013, p.339).

신뢰성(reliability)은 동일한 개념에 대하여 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미한다(강병서, 김계수, 2013, p.314). 측정척도의 신뢰성을 검증하기 위해 하나의 개념에

대하여 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용할 경우 신뢰성을 검증하는 방법으로 가장 많이 사용되는 cronbach's α 계수를 사용하였으며, cronbach's α 계수는 적당한 값에 대한 일률적인 기준은 없지만 0.7이상이면 신뢰성이 있는 것으로 판단하고, 0.6이상인 경우는 비교적 신뢰도가 높은 것으로 해석된다(이진석, 2011, p.112).

1) 고용환경변화요인의 타당성 및 신뢰성 검정

고용환경변화의 구성요인과 그에 따른 변수들 간의 요인의 타당성과 신뢰성 검토를 위해 선행연구로부터 도출된 12문항에 신뢰도와 요인분석을 실시하였다. 타당성 및 신뢰성 분석은 다음 [표 4-2]와 같다.

[표 4-2] 고용환경변화의 타당도 및 신뢰도 분석

요인 명	측정항목	구성요소		
		1	2	3
조 직 구 조 변 화 (F1)	우리 호텔에서 내가 소속되어 있는 부서가 축소될 가능성이 높다.	.865		
	우리 호텔에서도 조직구조개편으로 우리부서와 타부서와의 업무관계가 크게 바뀔 가능성이 있다.	.850		
	우리 호텔에서 내가 소속되어 있는 부서가 통폐합될 가능성이 높다.	.850		
	우리 호텔도 앞으로 조직구조개편을 대폭적으로 실시 할 가능성이 있다.	.753		
비 정 규 직 증 가 (F2)	우리 호텔도 점점 계약직이 많아지고 있다.		.764	
	우리 호텔도 임시직이 많아지고 있다.		.751	
	우리 호텔도 파견 근로직이 많아지고 있다.		.677	
	우리 호텔도 아르바이트 직원이 많아지고 있다.		.619	

정 리 해 고 보 편 화 (F3)	우리 호텔도 기존의 인력 감축을 막기 위해 신규 채용을 억제하고 있다.			.746
	우리 호텔도 비자발적 명예퇴직이 많이 늘었다.			.736
	우리 호텔도 정리해고가 많이 늘었다.			.713
	우리 호텔도 인력을 감축시키지 않으려고 다른 노력을 많이 한다.			.682
Eigen-value		3.144	2.722	2.252
설명분산(%)		26.197	22.686	18.770
누적분산(%)		26.197	48.882	67.652
Cronbach Alpha		.890	.827	.728
KMO = .844 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1857.468$ df= 66 sig. = .000				

요인분석은 주성분 요인(principal components) 추출방식을 기본으로 하여 베리믹스(varimax) 회전방식으로 실시하였으며, 요인분석의 적용가능성의 검정의 결과 표본적합도의 KMO측도는 .844, 아이겐(eigen)값이 1이상, Bartlett의 구형성 검정치는 1857,468, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 고용환경변화는 3가지의 요인으로 도출하였고, 요인명은 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화로 명명하였다.

누적 분산값이 67.652%로 나타나 요인분석에 의해 추출된 고용환경변화의 요인이 전체의 67.652%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 조직구조변화의 분산 비율이 총 누적분산비율 67.652% 중 26.197%로 고용환경변화에서 도출한 요인 중 가장 많은 영향력을 가지는 것을 알 수 있다. 비정규직 증가, 정리해고 보편화는 각각 22.686%, 18.770%의 분산 비율을 설명하고 있다.

각각의 추출된 고용환경변화의 요인은 연구자의 항목별 특성을 고려하여 “F1 조직구조변화” 요인, “F2 비정규직 증가” 요인, “F3 정리해고 보편화” 요인으로 명명하였다. “F1 조직구조변화” 요인은 4개 항목으로 구성되었으며, 아이겐값은 3.144로 나타났으며, 신뢰도 계수는 0.890으로 매우 높게 나타났다. “F2 비정규직 증가” 요

인은 4개 항목으로 구성되었으며, 아이겐값은 2.722로 나타났으며, 신뢰도 계수는 0.827로 매우 높게 나타났다. “F3 정리해고 보편화” 요인은 4개 항목으로 구성되었으며, 아이겐값은 2.252로 나타났으며, 신뢰도 계수는 0.728로 조금 높게 나타났다.

2) 조직후원인식의 타당성 및 신뢰성 검정

조직후원인식의 요인과 그에 따른 변수들 간의 요인의 타당성과 신뢰성 검토를 위해 신뢰도와 요인분석을 실시하여 선행연구로부터 도출된 8개의 문항 가운데 요인적재량 -.110값이 도출된 6번 질문은 제거하고 7문항으로 다시 요인분석을 실시하였다. 조직후원인식의 신뢰성 검증 및 요인분석을 실시한 결과로는 다음 [표4-3]과 같다.

[표4-3] 조직후원인식의 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재 량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
조 직 후 원 인 식	우리 호텔은 나의 직무를 될 수 있는한 재미 있게 만들어 주려고 한다.	.876	4.514 (64.483)	.904
	우리 호텔은 나의 목표와 가치를 사려 깊게 고려한다.	.871		
	우리 호텔은 내가 능력을 최대한 발휘하여 직무를 수행할 수 있도록 기꺼이 도움을 베풀다.	.859		
	우리 호텔은 나의 복지에 진정한 관심이 있다.	.854		
	우리 호텔은 호텔을 위한 나의 공헌에 높은 가치를 둔다.	.841		
	우리 호텔은 내가 일을 성공적으로 수행한 것에 대해 자랑스럽게 생각한다.	.735		
	우리 호텔은 나에게 별로 관심을 보이지 않는다.	.523		

KMO = .921 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1305.486$ df= 28 Sig. = .000

요인분석은 주성분 요인(principal components) 추출방식과 베리믹스(varimax) 회전방식으로 하였으며, 요인분석의 적용가능성의 검정결과 표본적합도의 KMO측도는 .921, Bartlett의 구형성 검정치는 1305.486, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 조직후원인식의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 64.483%로 나타났다. 각각의 요인에 대한 요인과 신뢰도 분석결과 요인적재량이 모두 0.5이상으로 유의하였고 cronbach's α 계수는 .904로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

3) 직무몰입의 타당성 및 신뢰성 검정

직무몰입의 요인과 그에 따른 변수들 간의 요인의 타당성과 신뢰성 검토를 위해 선행연구로부터 도출된 7문항에 신뢰도와 요인분석을 실시하였다. 직무몰입의 요인분석 및 신뢰성 검증을 실시한 결과로는 [표4-4]와 같다

[표4-4] 직무몰입의 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach' α
직 무 몰 입	나는 내 직무 속에서 즐거움과 행복을 느낀다.	.822	4.245 (60.641)	.890
	나의 개인적 목표들은 대부분 직무와 연관되어 있다.	.808		
	내 인생에서 일어난 가장 중요한 것들은 내 직무와 관련되어 있다.	.798		
	나는 현재 맡고 있는 나의 직무가 적성에 맞다.	.775		
	내 직무는 나의 능력을 활용할 수 있는 기회라고 생각한다.	.762		
	나는 다른 일을 하는 도중에도 나의 호텔 업무에 대해 자주 생각한다.	.741		
	나는 내 시간의 대부분을 나의 직무에 할애하고 있다.	.741		

KMO = .904 Bartlett의 구형성 검정 χ^2 = 1022.927 df= 21 Sig. = .000

요인분석은 주성분 요인(principal components)에 의한 추출방식과 베리믹스(varimax) 회전방식을 실시하였으며, 요인분석의 적용 가능성에 따른 검정의 결과에서 표본적합도의 KMO측도는 .904, Bartlett의 구형성 검정치는 1022.927, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직무몰입의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 60.641%로 나타났으며 각각의 요인에 대한 요인과 신뢰도 분석결과 요인적재량이 모두 0.7이상으로 유의하였고 cronbach's α 계수는 .890으로 높은 신뢰도를 보이고 있다.

4) 조직충성도의 타당성 및 신뢰성 검정

조직충성도의 요인과 그에 따른 변수들 간의 요인의 타당성과 신뢰성 검토를 위해 선행연구로부터 도출된 7문항에 신뢰도와 요인분석을 실시하였다. 조직충성도의 요인분석 및 신뢰성 검증을 실시한 결과로는 [표4-5]와 같다.

[표4-5] 조직충성도의 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach 's α
조 직 충 성 도	나는 현재 재직하고 있는 우리 호텔이 경영의 어려움에 닥쳐도 계속 다닐 것이다.	.864	4.330 (61.858)	.896
	나는 앞으로 우리 호텔을 계속 다닐 것이다.	.860		
	나는 주변 사람들에게 현재 호텔에서 근무하는 것을 강력히 추천할 수 있다.	.855		
	나는 우리 호텔이 임금을 좀 삭감하더라도 계속 근무 하겠다.	.782		
	나는 다른 사람들에게 우리 호텔을 긍정적으로 이야기한다.	.778		
	나는 우리 호텔에서 가족과 같은 따뜻한 느낌을 받는다.	.728		
	나는 상사의 통제 없어도 자율적으로 규칙과 규율을 지킨다.	.604		

KMO = .904 Bartlett의 구형성 검정 χ^2 = 1022.927 df= 21 Sig. = .000

요인분석은 주성분 요인(principal components)에 의한 추출방식 및 베리믹스(varimax) 회전방식을 실시하였으며, 요인분석의 적용가능성에 따른 검정의 결과에서 표본적합도의 KMO측도는 .889, Bartlett의 구형성 검정치는 1131.559, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 조직충성도의 영향요인에 대한 요인추출결과 총 분산 설명력은 61.858%로 나타났으며 각각의 요인에 대한 요인과 신뢰도 분석결과 요인적재량이 모두 0.6이상으로 유의하였고 cronbach's α 계수는 .896으로 높은 신뢰도를 보이고 있다.

제 3 절 상관관계분석

상관관계란 변수와 변수 간에 관계를 둘 또는 그 이상의 변수들 사이에 있어서 한 변수가 변동함에 따라 다른 변수가 어떻게 변동하는 것과 같은 변동의 연관성과 빈도, 변동의 크기정도를 보는 것이다. 본 연구에서는 측정 변수 간 사이의 관계가 어느 정도 관계가 있는지를 측정하기 위해 스피어만 상관관계분석(Spearman correlation analysis)을 실시하였다.

상관관계분석은 두 변수 사이의 일차적인 관계가 얼마나 강한지를 측정해 주는 지수이다. 이것은 두 변수 사이의 일차 관계적인 방향과 관련 정도를 나타낸다. 상관계수가 0.2이하면 상관관계가 없고, 0.4~0.2정도이면 약한 관련성, 0.7~0.4이면 상당한 관련성, 1.0~0.7은 매우 강한 관련성이 있다(강병서, 김계수, 2013, p.234). 각 요인들 사이에 관계의 여부를 측정하기 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시한 결과 다음 [표4-6]와 같다.

독립변수 중 비정규직 증가와 정리해고 보편화(.400 **), 비정규직 증가와 조직구조변화(.568 **)가 비교적 상관관계가 높았으나 정리해고 보편화와 조직구조변화는 관련성이 적다는 결과가 도출되었다. 또한 직무몰입과 조직충성도(.581 **), 직무몰입과 조직후원인식(.406 **), 조직충성도와 조직후원인식(.532 **)의 상관관계의

관련성이 있다.

[표4-6]상관관계분석

변수명	비정규직 증가	정리해고 보편화	조직구조 변화	조직후원 인식	직무몰입	조직 충성도
비정규직 증가	1.000					
정리해고 보편화		.400**	1.000			
조직구조 변화			.128*	1.000		
조직후원 인식				.049	1.000	
직무몰입					.406**	1.000
조직 충성도						.581**

*p<0.05 **p<0.01

제 4 절 가설의 검증

1) 가설1의 검증

H1 호텔종사원의 고용환경변화는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

호텔종사원이 인지하는 고용환경변화와 직무몰입 사이의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 [표4-7]과 같다.

[표4-7] 고용환경변화와 직무몰입의 다중회귀분석

분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차				TOL	VIF
(상수)	2.245	.220		10.195	.000		
비정규직 증가	.182	.068	.191	2.667	.008**	.569	1.758
정리해고 보편화	.189	.049	.229	3.845	.000***	.826	1.211
조직구조변화	.008	.048	.011	.160	.873	.666	1.502
모형 요약							
R	R ²	Adjusted R ²		추정값의 표준오차			
.356	.127	.118		.64550			
분산분석(b)							
	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
선형회귀분석	18.086	3	6.029	14.469	.000(a)		
잔차	124.584	299	.417				
합계	142.670	302					

* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R^2 값은 .127로 나타났으며, 회귀모형은 유의미한 것으로 나타났다($F=14.469$, $p < .001$). 고용환경 변화 중 비정규직 증가와 정리해고보편화는 직무몰입에 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 가설처럼 비정규직 증가와 정리해고 보편화는 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있었으나, 조직구조변화는 본 연구의 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과는 다르게 직무몰입에 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이에 따라서 고용환경변화의 2개의 요인은 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 1은 부분 채택 되었다.

2) 가설2의 검증

H2 호텔종사원의 고용환경변화는 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

호텔종사원이 인지하는 고용환경변화와 조직충성도 사이의 관계를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음 [표4-8]과 같다

[표4-8]고용환경변화와 조직충성도의 다중회귀분석

분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p	공선성	통계량
	B	표준오차				TOL	VIF
(상수)	2.522	.250		10.086	.000		
비정규직 증가	-.004	.077	-.004	-.049	.961	.569	1.758
정리해고 보편화	.245	.056	.269	4.393	.000***	.826	1.211
조직구조변화	.002	.054	.003	.037	.970	.666	1.502
모형 요약							
R	R ²	Adjusted R ²		추정값의 표준오차			
.268	.072	.063		.73295			
분산분석(b)							
	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
선형회귀분석	12.448	3	4.149	7.724	.000(a)		
잔차	160.628	299	.537				
합계	173.076	302					

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R² 값은 .072로 나타났으며, 회귀모형은 유의미한 것으로 나타났다(F=7.724, p<.001). 고용환경 변화 중 정리해고 보편화는 조직충성도에 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 가설처럼 정리해고 보편화는 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있었으나, 비정규직 증가와 조직구조변화는 본 연구의 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과는 다르게 조직충성도에 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이에 따라서 고용환경변화의 1개의 요인은 조직충성도에 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 2는 부분 채택 되었다.

3) 가설3의 검증

H3 호텔종사원의 직무몰입은 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

호텔종사원의 직무몰입과 조직충성도 사이의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 다음 [표4-9]과 같다.

[표4-9] 직무몰입과 조직충성도의 단순회귀분석

분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	Beta		
(상수)	1.004	.188		5.338	.000
직무몰입	.091	.007	.581	12.369	.000***
모형 요약					
R	R ²	Adjusted R ²	추정값의 표준오차		
.581	.337	.335	.61744		
분산분석(b)					
	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
선형회귀분석	58.324	1	58.324	152.987	.000(a)
잔차	114.752	301	.381		
합계	173.176	302			

* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R^2 값은 .337로 나타났으며, 회귀모형은 유의미한 것으로 나타났다($F=152.987$, $p < .001$). 직무몰입이 높을수록 조직충성도가 높아지는 것으로 분석되었으며 가설 3은 채택되었다.

4) 가설4의 검증

H4 조직후원인식은 호텔종사원의 고용환경변화와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다.

가) 고용환경변화의 비정규직 증가와 직무몰입간의 조직후원인식의 조절관계

본 연구의 가설 4의 H4-1 조직후원인식은 고용환경변화의 비정규직 증가와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다. 이라는 가설을 증명하기 위하여 조절회귀분석을 실시한 결과 [표4-10]과 같다.

[표4-10] 조직후원인식에 대한 비정규직 증가와

직무몰입의 조절회귀분석

모형	분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계	
		B	표준오차				TOL	VIF
1	(상수)	3.575	.038		94.396	.000		
	비정규직 증가	.274	.052	.289	5.228	.000	1.000	1.000
F : 27.331(0.000***)								
2	(상수)	3.575	.035		103.295	.000		
	비정규직 증가	.255	.048	.268	5.311	.000	.997	1.003
	조직후원인식	.348	.045	.393	7.774	.000	.997	1.003
F : 46.580(0.000***)								
3	(상수)	3.576	.035		103.038	.000		
	비정규직 증가	.250	.049	.263	5.079	.000	.954	1.048
	조직후원인식	.351	.045	.396	7.773	.000	.984	1.017
	비정규직 증가 × 조직후원인식	-.036	.068	-.028	-.533	.595	.947	1.056
F : 31.074(0.000***)								
R^2 : ① .083 ② .237 ③ .238								
R^2 변화량 : ① .083 ② .154 ③ .001								
* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$								

[표4-10]에서 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .237$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .238$ 이다. 결정계수

의 증가분($\Delta R^2 = .001$)은 0.1%의 설명력이 증가하였으며 $p=.539$ 로 조절효과가 없는 것으로 나타나 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 조절하지 못하는 것을 알 수 있다. 즉, 고용환경변화 요인의 비정규직 증가와 직무몰입의 관계에서 조직후원인식은 조절의 효과가 없는 것으로 나타나 가설 4-1은 기각되었다.

나) 고용환경변화의 정리해고 보편화와 직무몰입간의
조직후원인식의 조절관계

본 연구의 가설 4의 H4-2 조직후원인식은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다. 이라는 가설을 증명하기 위하여 조절회귀분석을 실시한 결과 [표4-11]과 같다.

[표4-11] 조직후원인식에 대한 정리해고 보편화와
직무몰입의 조절회귀분석

모형	분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계									
		B	표준오차				TOL	VIF								
1	(상수)	3.575	.038		94.948	.000										
	정리해고 보편화	.253	.045	.306	5.584	.000	1.000	1.000								
	F : 31.183(.000***)															
2	(상수)	3.575	.033		107.152	.000										
	정리해고 보편화	.295	.040	.357	7.292	.000	.987	1.013								
	조직후원인식	.396	.048	.447	9.130	.000	.987	1.013								
F : 61.534(.000***)																
3	(상수)	3.565	.033		107.607	.000										
	정리해고 보편화	.298	.040	.361	7.456	.000	.987	1.014								
	조직후원인식	.403	.043	.454	9.387	.000	.984	1.016								
	정리해고 보편화 ×조직후원인식	-.134	.046	-.139	-2.889	.004	.996	1.004								
	F : 44.810(.000***)															
$R^2 : ① .094 ② .291 ③ .310$																
R^2 변화량 : ① .094 ② .197 ③ .019																
* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$																

[표4-11]에서 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .291$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .310$ 이다. 결정계수의 증가분($\Delta R^2 = .019$)은 1.9%의 설명력이 증가하였으며 $p=.004$ 로 조절효과가 있는 것으로 나타나 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 조절하는 것을 알 수 있다. T값이 -2.889로 부(-)의 영향으로 정리해고 보편화와 직무몰입의 관계에서 조직후원인식이 조절의 역할을 하고 있는 것으로 가설 4-2는 채택되었다.

다)고용환경요인의 조직구조변화와 직무몰입간의 조직후원인식의 조절관계

본 연구의 가설 4의 H4-3 조직후원인식은 고용환경변화의 조직구조변화와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다. 이라는 가설을 증명하기 위하여 조절회귀분석을 실시한 결과 [표4-12]과 같다.

[표4-12]조직후원인식에 대한 조직구조변화와
직무몰입의 조절회귀분석

모형	분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계							
		B	표준오차				TOL	VIF						
1	(상수)	3.575	.039		91.395	.000								
	조직구조변화	.108	.041	.149	2.605	.010	1.000	1.000						
		F : 6.788(.010***)												
2	(상수)	3.575	.036		99.751	.000								
	조직구조변화	.903	.038	.129	2.465	.014	.998	1.002						
	조직후원인식	.355	.046	.400	7.652	.000	.998	1.002						
		F : 33.322(.000****)												
3	(상수)	3.575	.036		99.468	.000								
	조직구조변화	.094	.038	.130	2.467	.014	.985	1.016						
	조직후원인식	.356	.047	.402	7.570	.000	.971	1.030						
	조직구조변화× 조직후원인식	-.010	.052	-.010	-.193	.847	.959	1.042						
		F : 22.156(.000****)												
$R^2 : ① .022 ② .182 ③ .182$														
$R^2 \text{ 변화량} : ① .022 ② .160 ③ .000$														
$* : p < 0.05 \quad ** : p < 0.01 \quad *** : p < 0.001$														

[표4-12]에서 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .182$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .182$ 이다. 결정계수의 증가분($\Delta R^2 = .000$)은 0%로 전혀 설명력이 증가하지 않았고 $p=.847$ 로 조절효과가 없는 것으로 나타나 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 조절하지 못하는 것을 알 수 있다. 즉, 고용환경변화 요인의 조직구조변화와 직무몰입의 관계에서 조직후원인식은 조절의 효과가 없는 것으로 나타나 가설 4-3은 기각되었다.

5) 가설5의 검증

H5 조직후원인식은 호텔종사원의 고용환경변화와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다

가) 고용환경요인의 비정규직 증가와 조직충성도간의
조직후원인식의 조절관계

본 연구의 가설 5의 H5-1 조직후원인식은 고용환경변화의 비정규직 증가와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다. 이라는 가설을 증명하기 위하여 조절회귀분석을 실시한 결과 [표4-13]와 같다.

[표4-13] 조직후원인식에 대한 비정규직 증가와

조직충성도의 조절회귀분석

모형	분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계	
		B	표준오차				TOL	VIF
1	(상수)	3.290	.043		75.946	.000		
	비정규직 증가	.110	.060	.105	1.840	.067	1.000	1.000
				F : 3.385(.067)				
2	(상수)	3.290	.037		89.404	.000		
	비정규직 증가	.082	.051	.078	1.604	.110	.997	1.003
	조직후원인식	.515	.048	.528	10.823	.000	.997	1.003
				F : 60.913(.000***)				
3	(상수)	3.287	.037		89.395	.000		
	비정규직 증가	.099	.052	.094	1.900	.058	.954	1.048
	조직후원인식	.506	.048	.519	10.590	.000	.984	1.017
	비정규직 증가× 조직후원인식	.114	.072	.079	1.580	.115	.947	1.056
				F : 41.644(.000***)				
R^2 : ① .011 ② .289 ③ .295								
R^2 변화량 : ① .011 ② .278 ③ .006								
* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$								

[표4-13]에서 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = 0.011$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = 0.295$ 이다. 결정계수의 증가분($\Delta R^2 = 0.006$)은 0.6%의 설명력이 증가하였고 $p = .115$ 로 조절효과가 없는 것으로 나타나 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 조절하지 못하는 것을 알 수 있다. 즉, 고용환경변화 요인의 비정규직 증가와 조직충성도의 관계에서 조직후원인식은 조절의 효과가 없는 것으로 나타나 가설 5-1은 기각되었다.

나) 고용환경요인의 정리해고 보편화와 조직충성도간의 조직후원인식의 조절관계

본 연구의 가설 5의 H5-2 조직후원인식은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다. 이라는 가설을 증명하기 위해 조절회귀분석을 실시한 결과 [표4-14]와 같다.

[표4-14] 조직후원인식에 대한 정리해고 보편화와
조직충성도의 조절회귀분석

모형	분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계	
		B	표준오차				TOL	VIF
1	(상수)	3.290	.042		78.394	.000		
	정리해고 보편화	.244	.051	.268	4.829	.000	1.000	1.000
	F : 23.323(.000***)							
2	(상수)	3.290	.034		96.679	.000		
	정리해고 보편화	.303	.041	.332	7.336	.000	.987	1.013
	조직후원인식	.556	.044	.569	12.562	.000	.987	1.013
F : 96.635(.000***)								
3	(상수)	3.279	.034		97.212	.000		
	정리해고 보편화	.306	.041	.336	7.518	.000	.987	1.014
	조직후원인식	.563	.044	.577	12.887	.000	.984	1.016
	정리해고 보편화 ×조직후원인식	-.145	.047	-.137	-3.069	.002	.996	1.004
F : 69.372(.000***)								
R^2 : ① .072 ② .392 ③ .410								
R^2 변화량 : ① .072 ② .320 ③ .019								
* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001								

[표4-14]에서 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .392$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .410$ 이다. 결정계수의 증가분($\Delta R^2 = .019$)은 1.9%의 설명력이 증가하였으며 $p=.002$ 로 조절효과가 있는 것으로 나타나 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 조절하는 것을 알 수 있다. 또한 T값이 -3.069로 부(-)의 영향으로 정리해고 보편화와 조직충성도의 관계에서 조직후원인식이 조절의 역할을 하고 있는 것으로 가설 5-2는 채택되었다.

다) 고용환경요인의 조직구조변화와 조직충성도간의
조직후원인식의 조절관계

본 연구의 가설 5의 H5-3 조직후원인식은 고용환경변화의 조직구조변화와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다. 이라는 가설을

증명하기 위하여 조절회귀분석을 실시한 결과 [표4-15]와 같다.

[표4-15] 조직후원인식에 대한 조직구조변화와

조직충성도의 조절회귀분석

모형	분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p	공선성통계	
		B	표준오차				TOL	VIF
1	(상수)	3.290	.044		75.569	.000		
	조직구조변화	.028	.046	.035	.609	.543	1.000	1.000
					F : .370(.543)			
2	(상수)	3.290	.037		89.029	.000		
	조직구조변화	.007	.039	.009	.184	.857	.998	1.002
	조직후원인식	.519	.048	.531	10.852	.000	.998	1.002
					F : 59.144(.000***)			
3	(상수)	3.284	.036		90.031	.000		
	조직구조변화	-.007	.039	-.008	-.171	.865	.985	1.016
	조직후원인식	.495	.039	.506	10.355	.000	.971	1.030
	조직구조변화× 조직후원인식	.164	.052	.153	3.117	.002	.959	1.042
					F : 43.814(.000***)			
R^2 : ① .001 ② .283 ③ .305								
R^2 변화량 : ① .001 ② .282 ③ .023								
* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$								

[표4-15]에서 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .283$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .305$ 이다. 결정계수의 증가분($\Delta R^2 = .023$)은 2.3%의 설명력이 증가하였으며 $p = .002$ 로 조절효과가 있는 것으로 나타나 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 조절하는 것을 알 수 있다. 또한 T값이 3.117로 정(+)의 영향으로 조직구조변화와 조직충성도의 관계에서 조직후원인식이 조절의 역할을 하고 있는 것으로 가설 5-3는 채택되었다.

지금까지 실증분석 한 모든 연구가설의 검증결과를 [표4-16]로 정리하였다.

[표 4-16] 연구가설의 검증결과

구분	가설	채택 여부
H1	호텔종사원의 고용환경변화는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H1-1	고용환경변화의 비정규직 증가는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	고용환경변화의 정리해고 보편화는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	고용환경변화의 조직구조변화는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2	호텔종사원의 고용환경변화는 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	부분 채택
H2-1	고용환경변화의 비정규직 증가는 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-2	고용환경변화의 정리해고 보편화는 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-3	고용환경변화의 조직구조변화는 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3	호텔종사원의 직무몰입은 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H4	조직후원인식은 호텔종사원의 고용환경변화와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다	부분 채택
H4-1	조직후원인식은 고용환경변화의 비정규직 증가와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다.	기각
H4-2	조직후원인식은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다.	채택
H4-3	조직후원인식은 고용환경변화의 조직구조변화와 직무몰입에 조절역할을 할 것이다.	기각
H5	조직후원인식은 호텔종사원의 고용환경변화와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다	부분 채택
H5-1	조직후원인식은 고용환경변화의 비정규직 증가와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다.	기각
H5-2	조직후원인식은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다.	채택
H5-3	조직후원인식은 고용환경변화의 조직구조변화와 조직충성도에 조절역할을 할 것이다.	채택

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 의의

본 연구는 호텔종사원이 고용환경의 변화요인인 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화 등에 대하여 개인적인 측면의 직무 몰입과 조직적 측면의 조직충성도에 미치는 영향관계를 검증하고 조직후원인식이 조절효과가 있는지를 검증하기 위하여 연구하고자 하였다.

최근의 호텔기업은 고용환경변화에 의한 비정규직 증가, 아웃소싱, 정리해고, 구조조정 등 경영을 위한 불가피한 선택으로 전통적인 노사관계와는 다른 새로운 노사관계를 형성하는 과정에 직면해 있다. 이에 따라 변화하는 고용환경에 대처하고 조직의 유효성을 높이기 위해 호텔종사원들을 위한 지원에 초점을 두지만 지원과 호텔종사원의 기대가 효율적으로 조화를 이루지 않고 있어 바람직한 조직후원인식이 필요하다.

호텔기업에서 구조조정 등 외부상황에 대처하기 위한 유연적인 활동이 이루어지는 과정에서 남은 잔류 호텔종사원의 경우 이들은 조직에 대해 냉소적이거나 고용의 불안감이 심화되어 조직의 유효성에 저하되는 경우가 발생한다는 것이 대부분의 선행연구이지만, 연구자는 가장 최근의 메르스, 사드사태, 중저가 비즈니스호텔 난립, 신규호텔의 저임금 등으로 인한 국내 관광, 호텔업의 어려움과 국내 호텔종사원의 공급과잉 등에 의한 호텔업의 상황을 참고하여 잔존 호텔종사원은 정리해고 등의 구조조정의 변화 속에서 오히려 위치를 지키려는 경향이 있다는 판단으로 직무몰입 및 조직충성도에 기존 대부분의 가설인 음(-)의 영향이 아닌 정(+)의 영향을 미치는 것으로 판단하였다. 또한 잔존한 호텔종사원의 인식이 조직의 성과에 매우 중대한 영향을 미치기 때문에 고용환경변화의 상황에

서 호텔기업은 종사원에게 정서적이나 물리적으로 지원을 한다는 것을 인식 할 수 있는 후원 즉, 조직후원인식을 급변하는 고용환경의 변화에서 호텔종사원의 직무몰입과 조직충성도에 조절의 역할을 할 수 있다고 설정하였다.

연구의 목적을 위한 문헌연구를 통해 가설과 설문지를 작성하고 서울, 경기지역에 위치한 특 1, 2급 호텔종사원을 대상으로 하였다. 설문지는 총 350부 배포하여 330부가 회수되었고, 최종적으로 303부를 활용하여 SPSS 21.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 실증분석을 실시하였다. 요인분석 결과 고용환경변화 요인에는 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화와 조절변수인 조직후원인식이 도출되어 요인명으로 규정하였으며 종속변수에는 직무몰입, 조직충성도가 요인명화 되었다. 이에 따라 요인분석, 신뢰도 분석, 빈도 분석, 단순(다중)회기분석, 조절회기분석을 실시하였다. 실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 고용환경변화의 영향요인에 대한 요인을 추출 한 결과 3개의 요인이 도출되었고 총 분산의 설명력은 67.652%로 나타났다. 각각의 요인명은 고용환경변화의 특성에 맞게 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화로 명명하였으며 요인적재치는 모두 0.6 이상으로 통계적으로 유의하였다. 신뢰도 검토를 위한 분석결과 신뢰도 계수가 모두 0.7이상으로 신뢰성이 있는 것으로 나타났다. 직무몰입에 대한 요인 및 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성 분석을 한 결과 7개의 문항을 요인 분석에 적용하였고 요인적재치가 0.7이상으로 통계적으로 유의하였으며. 신뢰도 계수는 0.890으로 신뢰성이 있다. 또한 조직충성도에 대한 요인과 변수들 간의 요인분석과 신뢰성 분석을 한 결과 7개의 문항을 요인 분석에 적용하였고 요인적재치는 0.6이상으로 통계적으로 유의하였고 신뢰도 계수는 0.896으로 신뢰성이 있다. 조직후원인식에 대한 요인과 그에 따른 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성의 분석을 한 결과 7개의 문항이 요인분석에 적용되었고 요인적재치는 0.5이상으로 통계적으로 유의하였

고 신뢰도 계수는 0.904로 신뢰성이 있다, .

둘째, 호텔종사원이 고용환경변화 요인에 의한 직무몰입에 미치는 영향에 대하여 본 연구의 가설처럼 비정규직 증가와 정리해고 보편화는 직무몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있었으나, 조직구조변화는 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과는 다르게 직무몰입에 유의하지 않은 것으로 나타났다. 또한 이에 따라 고용환경변화의 2개의 요인은 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 1은 부분 채택 되었다.

셋째, 호텔종사원이 고용환경변화 요인에 의한 조직충성도에 미치는 영향에 대하여 본 연구의 가설처럼 정리해고 보편화는 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있었으나, 비정규직 증가, 조직구조변화는 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과는 다르게 조직충성도에 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이에 따라 고용환경변화의 1개의 요인은 조직충성도에 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 2는 부분 채택 되었다.

넷째, 호텔종사원의 직무에 대한 몰입이 높을수록 조직에 대한 충성도가 높아지는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다.

다섯째, 본 연구의 가설 4의 조직후원인식은 호텔종사원의 고용환경변화와 직무몰입에 조절역할을 할 것이라는 가설을 검증하기 위하여 조절회귀분석을 실시한 결과 고용환경변화의 비정규직 증가 요인의 경우 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .237$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .238$ 로 결정계수의 증가분은 ($\Delta R^2 = .001$)은 0.1%의 설명력이 증가하였으며 $p = .595$ 로 조절 효과가 없는 것으로 나타났다. 고용환경변화의 정리해고 보편화가 요인인 경우 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .286$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .303$ 이며 결정계수의 증가분은 ($\Delta R^2 = .019$)은 1.9%의 설명력이 증가하였으며 $p = .004$ 로 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 고용환경변화의 조직구조변화가 요인의 경우 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .182$

이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .182$ 로 결정계수의 증가분은 ($\Delta R^2 = .000$)은 0%의 설명력이 증가하였으며 $p = .847$ 로 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 가설 4는 1개인 요인이 조절효과가 있는 것으로 나타나 부분 채택되었다. 특히 중요한 점은 정리해고 보편화와 직무몰입의 관계에서 조직후원인식의 조절의 효과가 음 (-)으로 영향을 주었다는 점이다.

여섯째, 본 연구의 가설 5의 조직후원인식은 호텔종사원의 고용환경변화와 조직충성도에 조절역할을 할 것이라는 가설을 검증하기 위하여 조절회귀분석을 실시한 결과 고용환경변화의 비정규직 증가가 요인의 경우 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .289$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .295$ 로 결정계수의 증가분은 ($\Delta R^2 = .006$)은 0.6%의 설명력이 증가하였으며 $p = .115$ 로 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 고용환경변화의 정리해고 보편화가 요인인 경우 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .392$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .410$ 로 결정계수의 증가분은 ($\Delta R^2 = .019$) 1.9%의 설명력이 증가하였으며 $p = .002$ 로 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 고용환경변화의 조직구조변화가 요인의 경우 상호작용의 항이 투입되기 전의 결정 계수는 $R^2 = .283$ 이며 상호작용의 항이 투입된 후의 $R^2 = .305$ 로 결정계수의 증가분은 ($\Delta R^2 = .023$)은 2.3%의 설명력이 증가하였으며 $p = .002$ 로 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 가설 5는 2개의 요인이 조절효과가 있는 것으로 나타나 부분 채택되었다. 특히, 중요한 점은 정리해고 보편화와 조직충성도의 관계에서 조직후원인식의 조절의 효과가 음 (-)으로 영향을 미쳤으나 조직구조변화와 조직충성도의 관계에서는 정(+)으로 영향을 미쳤다는 점이다.

제 2 절 연구의 시사점 및 제언

본 연구는 호텔종사원의 고용환경변화 요인에 따른 직무몰입과

조직충성도에 미치는 영향적인 관계와 조직후원인식이 고용환경변화와 직무몰입 및 조직충성도에 조절효과를 나타내는지에 관한 연구로서 실증 분석하였다.

연구의 목적을 이루기 위해 본 연구는 호텔기업을 대상으로 호텔종사원의 고용환경변화가 직무몰입 및 조직충성도에 미치는 영향 관계를 조직후원인식이 조절한다는 가설을 설정하여 이론적, 실증적으로 밝혀 호텔기업의 종사원에 대한 인적자원을 효율적으로 관리하고 경영하는데 중요한 가치로서 참고적인 단서로 역할을 제공할 수 있다는 것에 의의를 가진다. 이에 본 연구의 분석결과를 바탕으로 하여 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 호텔종사원은 고용환경변화의 요인인 비정규직 증가, 정리해고 보편화에 직무몰입이 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 조직구조변화는 유의미하지 않은 것으로 나타났으며 조직충성도와 관계에서는 정리해고 보편화가 조직충성도에 유의미한 정(+)의 영향을 비정규직 증가, 조직구조변화는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정리해고라는 극단적인 고용환경변화에서 조직에 머무르고 싶다는 경제적 욕구와 필요성에 의해 직무몰입과 조직의 충성도를 높게 만든 결과이다. 또한 비정규직 증가를 인지한 호텔종사원의 경우 직무몰입에만 유의미한 정(+)의 영향을 준 결과는 조직의 충성보다는 개인적인 직무를 몰입하여 업무를 추진하는 것이 개인적 조직유지에 중요하다는 인식이 호텔종사원에게 강하여 작용된 것으로 보인다. 그리고 조직구조변화의 인식은 호텔종사원들에게는 개인의 조직의 위치, 경제적 욕구에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 보인다. 따라서 호텔기업의 인적자원관리자는 비정규직을 늘리고 특히 정리해고를 실시 할 경우 잔존 호텔종사원의 직무몰입과 조직충성도는 해고 대상자가 되지 않기 위하여 개인의 조직적, 경제적 유지의 욕구에 의한 일시적인 정(+)의 영향임을 인지하고 더 많은 관리와 관심이 필요하다고 사료된다.

둘째, 호텔종사원의 직무몰입이 조직충성도에 유의미한 정(+)의

영향관계가 있다고 하였다. 이러한 결과는 개인적인 직무의 몰입이 높아짐에 따라 조직적 측면의 조직충성도에 유기적인 영향을 주었다는데 의의가 있다.

셋째, 조직후원인식이 고용환경변화와 직무몰입과의 조절역할관계를 살펴본 결과 고용환경변화의 정리해고 보편화가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 특히 중요한 점은 연구자의 기대와는 다르게 조직후원인식의 조절의 효과가 음(-)의 영향을 주었다는 점이다. 이 결과는 인간중심적, 인력탄력적 조직운영과 인적서비스의 제공이라는 인력을 중시하는 호텔기업의 특성상 정리해고라는 극단적인 고용환경의 변화에서 조직의 후원은 해고 대상자가 될 수 있는 종사원들에게 부정적 인식으로 영향을 주었다고 판단된다. 즉, 정리해고를 하는 과정에서의 호텔기업의 종사원에 대한 후원은 오히려 역효과로 직무몰입에 영향을 주었다. 조직후원인식이 고용환경변화의 비정규직 증가, 조직구조변화와 직무몰입에 조절 역할을 것이라는 연구자의 가설은 기각되어 조직후원인식은 비정규직 증가, 조직구조변화 보다는 정리해고 보편화와 더욱 큰 비중을 두고 직무몰입과 관련하여 고용환경에 대처하여야 한다.

넷째, 조직후원인식이 고용환경변화와 조직충성도의 조절역할관계를 살펴본 결과 고용환경변화의 정리해고 보편화와 조직구조변화가 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 특히 중요한 점은 직무몰입과의 조절관계와 마찬가지로 정리해고 보편화는 음(-)의 조절역할을 하였고, 조직구조변화는 반대로 정(+)의 조절 영향을 주었다는 점이다. 호텔기업의 특성상 정리해고라는 극단적인 고용환경의 변화에서 조직의 후원은 해고 대상자가 될 수 있는 불안한 종사원들에게 부정적 인식으로 영향을 주었다고 판단된다. 즉, 정리해고를 하는 과정에서의 호텔기업의 종사원에 대한 후원은 직무몰입의 경우와 같이 역효과로 조직충성도에 영향을 주었다. 조직구조변화는 호텔종사원의 조직의 유지가 가능하고 경제적 욕구가 가능한 상황으로 조직구조변화를 실시하더라도 해고만큼의 불안감은 없기 때문

에 조직의 후원 인식을 우리호텔이 종사원을 중요시 여기고 공정한 인사제도와 의사결정과정을 통해 조직을 운영한다고 긍정적인 판단으로 보아 조직후원인식이 조직충성도에 정(+)의 조절역할을 하였다. 조직후원인식이 고용환경변화의 비정규직 증가와 조직충성도에 조절 역할을 것이라는 연구자의 가설은 기각되었다. 조직후원인식은 비정규직 증가보다는 정리해고 보편화, 조직구조면화와 더욱 큰 비중을 두고 조직충성도와 관련하여 고용환경에 대처하여야 한다.

결론적으로 고용환경변화에 요인에 따른 직무몰입과 조직충성도가 일시적인 정(+)의 영향이며 조직후원인식이라는 종사원의 사기와 만족감 등을 높이기 위한 조절 요인도 정리해고라는 조직에서의 개인의 유지적 지위와 경제적 욕구가 위태로운 상황에서는 역효과의 조절역할을 하는 것을 인지하여야 한다. 최근의 글로벌 경제위기 및 호텔 관광시장의 침체기와 과잉 경쟁으로 인한 호텔기업은 유기적으로 고용에 변화를 실시하고 있다. 연구의 결과가 호텔기업의 조직의 경쟁력과 조직의 유효성을 회복하는 출발점이 될 수 있길 바란다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후방안

본 연구는 호텔종사원의 고용환경변화요인, 직무몰입, 조직충성도, 조직후원인식의 관계를 분석함으로서 호텔종사원의 대한 효율적인 인적자원관리 방안을 제시하고자 하였다. 본 연구는 결과와 결론들을 근거로 하여 후속연구를 위해 연구의 한계점과 향후 연구의 방향에 대하여 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구의 모집단이 서울, 경기 소재 특 1, 2급 호텔로 전국적인 호텔에서의 실증분석이 이루어지지 않았다. 연구대상의 일반화에 문제가 있다고 볼 수 있고 향후 지역 및 표본의 확대 필요하다.

둘째, 고용환경변화에 따른 직무몰입, 조직충성도와의 관계 대한

국내외 연구가 부족한 실정이며, 고용환경변화 요인인 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조변화, 아웃소싱증가 등이 모든 고용 환경을 내포하는 것이 아니다. 현재 각 호텔에서 진행되는 임금 쉐어링, 임금피크제, 연봉제 전환 등의 임금적인 축소 부분의 환경변화도 연구가 진행되어야 한다.

셋째, 각각의 호텔경영상황에 따라 호텔기업의 종사원들이 인식 차이가 있을 것으로 보이며 고용조정 이전과 이후의 입사자들은 고용환경변화의 인식에 차이가 있을 것이다. 이에 설문지의 자료 수집만으로는 객관성의 한계가 있을 것으로 판단되며 향후 질적인 연구가 필요 할 것이다.

넷째. 본 연구자는 조직후원인식을 조절변수로 사용하였지만 조직후원인식을 정서적 후원과 수단적 후원으로 나누어 연구해 볼 필요성이 있고 상사의 신뢰, 동료의 신뢰 등의 다양한 여러 차원의 조절변수를 도출하여 연구 할 필요성이 있다.

마지막으로 직무몰입과 조직충성도가 종속변수로서 고용환경변화와의 관계에서 경력몰입, 이직의도, 조직시민행동 등의 변수가 추가가 될 필요가 있으며, 본 연구의 결과와 통합 될 경우 더욱 발전적인 연구가 될 것으로 보인다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강병서, 김계수. (2013). 『사회과학통계분석』. 서울: 한나래출판사.
- 고선미. (2008). 모토에 대한 지각이 호텔직원의 자아존중감과 조직에 대한 충성도 및 서비스 태도에 미치는 영향. 『관광산업연구』, 2(2), 1-16.
- 권안용. (2009). 『호텔 고용환경변화가 고용불안감과 조직유효성에 미치는 영향』. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 권혁기. (2006). 서비스종업원의 고용환경변화 인식이 직무불안성에 미치는 영향. 『경제경영연구』, 4(1), 23-39.
- 김 건, 조은아. (2013). 고용형태와 이직경험에 따른 호텔 직원의 조직후원인식이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔리조트연구』, 12(2), 453-457.
- 김 건. (2011). 호텔컨벤션 직원의 조직후원인식이 임파워먼트 및 조직몰입에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회』, 11(11), 457- 471.
- 김동연. (2001). 『파견근로자와 정규직근로자 직무만족과 직무몰입』. 연세대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김상범. (2004). 『호텔 종사원의 임금만족도가 조직후원인식과 이직의도에 미치는 영향』. 대구대학교 대학원 관광경영학과 박사학위논문.
- 김상수, 김기웅, 최진영, 이명우, 최연철. (2016). 항공교통통제사의 감정통제와 조직침묵이 조직충성도에 미치는 영향. 『한국항공운항학회』, 24(4), 53-61.
- 김석영, 전희원. (2008). 호텔종사원의 개인성격이 직무몰입과 경력몰입에 미치는 영향: 성격5요인을 바탕으로. 『대한관광연

- 구학회』, 23(2), 239-257.
- 김성종. (2007). 『고용안정정책의 변화과정 비교 연구』 . 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김용연. (2007). 『내부 마케팅, 종업원의 직무 만족도, 조직 만족도 및 충성도와의 관계에 관한 연구』 . 경상대학교 대학원 경영학과 박사학위논문.
- 김윤성. (2002). 『조직시민행동, 조직몰입에 대한 조직적 지원이 선행요인과 매개효과에 관한 연구』 . 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김인수. (2005). 『거시조직이론』. 서울: 무역경영사.
- 김준영. (2012). 『호텔기업의 서비스혁신 성공요인이 직무몰입 및 서비스제공 행동에 미치는 영향: 성격유형의 조절효과를 중심으로』 . 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 김진희, 이랑. (2007). 조직냉소주의 선행요인과 조직몰입과의 관계에 대한 연구. 『조직과 인사관리연구』, 31(2), 55-81.
- 김태현, 박숙진. (2012). 호텔 비정규직 종사자의 직무가치와 조직몰입이 직무만족 및 충성도에 미치는 영향. 『동북아관광연구』, 8(4), 91-109.
- 김하얀. (2010). 『호텔 종사원의 경력정체가 조직시민행동에 미치는 영향: 조직지원의 조절효과』 . 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김혜숙. (2014). 『조직구조의 변화가 조직유효성에 미치는 영향: LH 주택설계조직 중심으로』 . 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 남재량. (2009). KLIPS를 통해서 본 비정규근로의 동태적 특성. 『월간노동리뷰』, (1), 86-92.
- 대법원. (2007). 정리해고에서의 임금 등. 『한국연구재단』, 1-2. www.krm.or.kr/krmnts/sdata/frbr/bizmap/2001/2001 (부산대학교)

- 매일노동뉴스. (2017). 삼성·롯데·GS, 정규직 줄이고 비정규직 늘렸다. 『한국노동사회연구소』, 2017년 7월 18일.
<http://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=145697>
- 메디칼타임스. (2016). 『메르스 후속대책은 시작일 뿐 삼성 변화 기대하라』, 2016년 05월 19일. <http://m.medicaltimes.com/newsView.html?ID=1104766>
- 명규환. (2007). 『조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구』. 용인대학교 대학원 석사학위논문.
- 문안나. (2017). 『한시당의 서비스스케이프가 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향: 브랜드이미지를 조절효과로』. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 박계두. (2001). 『고용환경, 조직특성, 직무특성에 대한 인식과 직무불안정성에 관한 연구』. 고려대학교 경영대학원 박사학위논문.
- 박덕철. (2013). 『학원장의 직무역량에 따른 강사의 직무몰입 관계』. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박민생. (2008). 한국기업에서 비정규직의 인적자원관리전략에 관한 탐색적 연구. 『한국경영정보협회』, 2008년 3월, (24), 73-95.
- 박수진. (2012). 『항공사 승무원의 조직공정성 인식이 직무만족과 조직충성도에 미치는 영향연구』. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 박정호. (2011). 『방송산업 비정규직 근로실태 연구: K방송사를 중심으로』. 고려대학교 노동대학원 석사학위 논문.
- 박정환. (2009). 『특급호텔의 고용환경 변화요인이 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향에 관한연구: 직무불안정성의 매개효과를 중심으로』. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 박종모. (2014). 『호텔종사원의 직무불안정성이 조직응집성 및 직

- 무몰입에 미치는 영향』. 세종대학교 관광대학원 호텔경영 학과 석사학위논문.
- 박현숙, 박재영, 이재섭. (2013). 호텔 종사자의 고용환경에 따른 직무불안정성 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 연구. 『한국콘텐츠학회』, 17(3), 147-166.
- 배봉원. (2008). 『호텔기업의 구조조정 도입뉴스가 종사원의 고용 불안과 조직충성도에 미치는 영향에 관한 연구』. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 부산일보. (2016). 『강신준의 정의로운 경제, 비정규직 문제의 해결방법은 없는 것일까』, 2016년 11월 16일. <http://news20.busan.com/controller/newsController.jsp?newsId=20161116000278>
- 서균석, 박동진, 김태형, 김부희. (2003). 개인과 조직이 경력관리가 경력만족, 경력전망 및 경력몰입에 미치는 영향. 『경영학연구』, 32(6), 1715-1739.
- 송원영. (2008). 『고용체계 변화에 따른 한국과 일본의 임금피크제 비교 연구』. 인하대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 송지준. (2015). 『논문 작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 경기도: 21세기사.
- 안동선. (2006). 『이중몰입 집단의 특성에 관한 연구: 조직몰입과 직무몰입을 중심으로』. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 안정준. (2013). 『보안 산업의 고용환경 개선에 관한 연구』. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 안주혁, 조용현. (2006). 패밀리 레스토랑의 고객충성도에 따른 고객세분화에 관한 연구: 행동적 충성도와 태도적 충성도를 이용한 교차분류를 중심으로. 『관광학연구』, 30(5), 91-113.
- 양길승. (2010). 골프장 종사원의 조직공정성에 대한 지각과 상사 신뢰가 조직충성도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 24

- (1), 85-102.
- 유경준. (2013). 고용안정망 사각지대 현황과 정책방향: 제도적 사각지대를 중심으로. 『KDI FOCUS』, 2013년 2월, (28), 1-8.
- 은수미, 이병희, 박제성. (2011). 사내하도급과 한국의 고용구조. 『한국노동연구원』, (2), 58.
- 이강언. (2002). 상관과 인사정책에 대한 지각이 직무만족, 조직후원인식, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 『인력개발연구』, 4(2), 114-142.
- 이경호. (2010). 『조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직후원인식의 조절효과를 중심으로』. 단국대학교 대학원 경영학과 박사학위논문.
- 이광옥, 여운승, 이윤호. (2007). 호텔종사원의 성격특성에 따른 리더쉽과 직무몰입과의 관계. 『관광연구저널』, 21(2), 355-369.
- 이귀례. (2016). 『공공고용서비스 종사자들의 업무환경 및 직무적 합성이 직무열의를 매개로 직무만족에 미치는 영향』. 중앙대학교 글로벌 인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 이미숙. (2008). 『호텔종사원의 교육훈련 인식이 내재화와 직무몰입에 미치는 영향』. 경기대학교 대학원 호텔경영전공 석사학위논문.
- 이상기. (2007). 『비정규직의 고용형태가 직무만족에 미치는 영향: 서울지역 S병원을 중심으로』. 호서대학교 글로벌창업대학원 석사학위논문.
- 이상호. (2014). 『독일 고용체계의 변화와 비정규노동』. 경상대학교 대학원 박사학위논문.
- 이선화. (2008). 『병원관리자의 리더쉽 유형이 직원 직무태도와 고객지향성에 미치는 영향』. 경기대학교 서비스 경영전문대

학원 석사학위논문.

- 이영록. (2017). 『호텔기업 비정규직 구성원이 지각하는 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구』 . 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이용로. (2013). 『호텔지원 근로생활이 질이 이중몰입, 직무대도, 고객지향성에 미치는 영향』 . 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 이우현. (1998). 정리해고와 노사관계의 과제. 『러서치아카데미논총』, (1), 198-213.
- 이은영. (2012). 『개인역량과 직무몰입과의 관계에 관한 연구: 미용관광서비스산업 종사자 대상으로』 . 서경대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이정일, 강우란, 이갑수. (2002). 고용관계변화와 기업의 대응. 『삼성경제연구소』, 356, 1-23.
- 이주연, 지명원, 김경화. (2011). 보육교사의 직무스트레스와 직무몰입이 심리적 복지감에 미치는 영향에서 셀프리더십의 조절효과 연구, 『한국보육협회』, 11(1). 41-57.
- 이지선. (2013). 『호텔직원의 감성지능이 직무몰입 및 서비스 제공 태도에 미치는 영향』 . 세종대학교 대학원 호텔경영학과 석사학위논문.
- 이진혁. (2008). 『조직후원인식이 조직원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대하여: 개인의 정서적 성향을 중심으로』 . 경희대학교 경영대학원 경영학과 석사학위논문.
- 이창길. (2006). 조직문화가 직무만족, 직무몰입, 그리고 조직몰입에 미치는 영향. 『한국행정학회』, 2006(6), 855-870.
- 이현우. (2015). 『노동환경의 변화와 고용조정법제에 대한 연구』 . 고려대학교 노동대학원, 석사학위논문.
- 이형룡, 허용덕. (2004). 호텔직원의 고용환경변화 인식이 직무불안 정성에 미치는 영향. 『한국관광학회』, 27(4), 67-84.

- 인정. (2009). 『유연고용시스템과 은행업 노동시장 성별불평등 재생산 기제의 변화: 경제위기 이후 여성 비정규 고용관계 변화를 중심으로』. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 임수련. (2011). 『부하가 인식한 변혁적 리더십과 직무몰입 간 직무소진의 매개효과 검증』. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 장성훈. (2006). 『기업의 환경변화에 따른 직무 및 고용형태분석』. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 장혜란. (2007). 여행업의 리더십 유형과 조직후원인식, 조직몰입, 이직의도와의 관계 연구. 『복지행정연구』, 23, 85-101.
- 전서권. (2008). 『고용환경변화에 따른 직무불안정성과 조직유효성에 관한 연구: 서울시내 특1급 호텔 식음료부서 중심으로』. 한성대학교 대학원 석사학위논문
- 정강국, 윤종운. (2010). 호텔기업 종사원의 직무불안성이 직무몰입과 고객지향성에 미치는 영향 연구: 고용형태의 따른 차이를 중심으로, 『한국서비스산업협회』, 7(1), 47-67.
- 정주혁. (2014). 『호텔 조리종사원의 고용환경변화에 따른 직무불안정성이 직무만족, 직무몰입 및 이직의도에 미치는 영향』. 영산대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 정충영, 최이규. (2011). 『SPSSWIN을 이용한 통계분석』. 서울: 무역경영사.
- 조규식, 노정휘. (2014). 비정규직 보호규제의 현실과 법의 역할. 『한국법정책학회』, 14(3), 1403-1425.
- 조범상. (2004). 『조직의 윤리풍토와 의사소통 풍토에 대한 지각이 종업원의 상사 신뢰와 조직 충성 행동에 미치는 영향』. 고려대학교 대학원 심리학과 박사학위논문.
- 조선비즈. (2017). 『공공부분 비정규직 31만명 정규직전환...기간제와 파견.용역 정규직화』, 2017년 07월 20일.
http://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2017/07/20/20170720

- 00955.html#csidx74b9d48dde1e4b09e8a5e5eb7af2863
- 조일한. (2016). 『호텔종사원의 Jobcrafting이 직무몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향』 . 단국대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 조주은. (2005). 『항공사 서비스 지향성이 조직후원인식, 조직성과에 미치는 영향』 . 세종대학교 대학원 호텔관광경영학과 박사학위논문.
- 조한용. (2016). 『감정노동이 심리적 웰빙에 미치는 영향: 조직후원인식의 조절효과를 중심으로』 . 경기대학교 서비스경영전문대학원 서비스경영전공 박사학위논문.
- 조혜선. (2001). 사회적 성역할과 노동태도의 형성: 직무만족과 조직몰입을 중심으로. 『한국사회학회』 ,35(3), 139-168.
- 중앙일보. (2016). 2016년 6월 28일 경제 2면. http://www.koreadaily.com/news/read.asp?art_id=4388405
- 지은구. (2014). 『외식서비스 종사자의 조직후원인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 감정노동을 매개효과로 하여 영향』 . 중앙대학교 글로벌대학원 인적자원개발학과 석사학위논문.
- 지종진. (2006). 『호텔종사원에 있어 고용환경변화가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 신뢰를 조절효과로』 . 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 진서권, 양현교, 채신서. (2012). 고용환경변화에 따른 직무불안성이 조직유효성에 미치는 영향관계 연구: 서울시내 특1급 호텔 식음료부서를 중심으로. 『외식경영연구』, 15(5), 345-367.
- 최신효. (2016). 『고객불량행동이 항공사 객실승무원의 직무스트레스와 직무몰입 및 조직 충성도에 미치는 영향』 . 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 최항석, 박경규. (2005). 직무불안정 지각이 조직구성원의 태도와

- 행동에 미치는 영향: 상사의 사회적 지원의 조절효과 검증. 『대한경영학회』, 18(5), 2365-2397.
- 통계청. (2016). 경제활동인구조사: 근로형태별 월평균임금 및 증감.
- 통계청. (2016). 경제활동인사조사: 근로형태별(비정규직)취업자.
- 하영자. (2005). 『공무원의 동기변인과 자기조절학습수행력을 이용한 온라인 직무교육의 만족도, 성취도 및 직무몰입 수준의 예측』. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 한국신용평가정보. (2010). 호텔산업.(INDUSTRY HIGHLIGHT). 『한국관광호텔업협회』, 4.
- 허용덕. (2002). 『호텔산업의 고용환경변화에 따른 직무불안정성 인식이 조직유효성에 미치는 영향』. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 황규진. (2013). 『호텔직원이 지각한 일-가족지원이 직무만족과 조직충성도에 미치는 영향』. 세종대학교 관광대학원 호텔관광경영학과 석사학위논문.
- 황성하. (2015). 『조직후원인식이 직장-가족 갈등, 집단응집성 및 조직유효성에 미치는 영향연구: 서울지역 카지노 종사원을 대상으로』. 경희대학교 관광대학원 컨센션전시이벤트학과 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Allan, P. (2002). The contingent workforce: Challenges and new directions. *American Business Review*, 20(2), 103-110.
- Andrews, M.C. & Kacmar, K.M. (2001). Discriminating among organizational politics, justices, justice, and support. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 347-366.
- Bettencourt, L.A., Gwinner, K.P., & Meuter, M.L. (2001). A

- comparison of attitude, personality, and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 86, 29–41.
- Cole, C. L. (2000). Building loyalty. Workforce, Available EBSCO Hostfull display, 79, 42–47.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
- Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decision. *Academy of Management Journal*, 32(1), 115–130.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61(2), 227–271.
- Hendry, C. & Jenkins, R. (1997). Psychological Contracts and New Deals. *Human Resources Management Journal*, 7, 47–62.
- Turnley, W. H. & Feldman, D. C. (1998). Psychological contract violations during corporate restructuring. *Human resource management*, 37(1), 71–83.
- Jick & Todd D. (1993). Managing change: Case & concept, Homewood, IL : Irwin.
- Power, E. L. (2000). Employment loyalty in the new millennium. *SAM Advanced Management Journal*. 65. 4–9.
- Probst, T. M. (2003). Exploring employee outcomes of organizational restructuring: A solomon four-group study. *Group and organizational Management*, 28(3), 416–439.
- Randel, G. D. Jr. (2001). “Loyalty, Corporations, and Community”.

- Business Ethics Quarterly*, 11(1), 27–39
- Settoon, R.P., Bennett, N. & Liden, R.C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81, 219–227.
- Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. In R. S. Cropanzano & M. Kacmar(eds.), *Organizational Politics, Justice, and Support: Managing the Social Climate in the Work place*. 149–164.
- Wayne, S.J., Shore, L.M & Liden, R.C.(1997). Perceived organizational support and leader-memderm exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal* , 81(1), 88–101.

부 록

〈설 문 지〉

I	D			
---	---	--	--	--

안녕하십니까?

본 연구는 서울시내 특1급 호텔을 대상으로 “호텔종사원의 고용환경변화 요인에 의한 직무몰입과 조직충성도에 미치는 영향(조직후원인식을 조절효과로)”에 관한 석사과정 연구를 위한 설문내용입니다.

귀하의 솔직한 답변은 본 연구에 많은 도움이 될 것입니다. 또한 학술적 목적으로만 답변내용이 사용되오니 바쁘시더라도 적극적이고 꼼꼼한 답변을 부탁드립니다.

특정 개인이나 조직의 특성은 절대 노출이나 사용되지 않음을 다시 한번 약속드립니다.

감사합니다.

2017년 월

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

지도교수 허 진

연구자 장 용 준

연락처:yongjun4989@naver.com

1. 아래사항은 “고용환경변화”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 판단하시는 항목에 “✓”하여 주시기 바랍니다.

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
----	-----	---------------------	---------------	----------	---------	---------------

고 용 환 경 변 화

1	우리 호텔도 점점 계약직이 많아지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	우리 호텔도 임시직이 많아지고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	우리 호텔도 아르바이트 직원이 많아지고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	우리 호텔도 파견 근로직이 많아지고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	우리 호텔도 정리해고가 많이 늘었다.	①	②	③	④	⑤
6	우리 호텔도 비자발적 명예퇴직이 많이 늘었다.	①	②	③	④	⑤
7	우리 호텔도 기존의 인력 감축을 막기 위해 신규채용을 억제하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	우리 호텔도 인력을 감축시키지 않으려고 다른 노력을 많이 한다.	①	②	③	④	⑤
9	우리 호텔도 앞으로 조직구조개편을 대폭적으로 실시할 가능성이 있다.	①	②	③	④	⑤
10	우리 호텔에서도 조직구조개편으로 우리부서와 타부서와의 업무관계가 크게 바뀔 가능성이 있다	①	②	③	④	⑤
11	우리 호텔에서 내가 소속되어 있는 부서가 통폐합 될 가능성이 높다.	①	②	③	④	⑤
12	우리 호텔에서 내가 소속되어 있는 부서가 축소될 가능성이 높다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 “조직후원인식”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 판단하시는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보 통 이 다	그렇 다	매우 그렇 다
----	-----	---------------------	---------------	------------------	---------	---------------

조 직 후 원 인 식

1	우리 호텔은 호텔을 위한 나의 공헌에 높은 가치를 둔다.	①	②	③	④	⑤
2	우리 호텔은 나의 직무를 될 수 있는 한 재미있게 만들어 주려고 한다.	①	②	③	④	⑤
3	우리 호텔은 나의 목표와 가치를 사려 깊게 고려한다.	①	②	③	④	⑤
4	우리 호텔은 나의 복지에 진정 관심이 있다	①	②	③	④	⑤
5	우리 호텔은 내가 능력을 최대한 발휘하여 직무를 수행할 수 있도록 기꺼이 도움을 베푼다	①	②	③	④	⑤
6	우리 호텔은 낮은 보수로 나를 대체시킬 누군가를 고용할 수 있다면 그렇게 할 것이다	①	②	③	④	⑤
7	우리 호텔은 내가 일을 성공적으로 수행한 것에 대해 자랑스럽게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
8	우리 호텔은 나에게 별로 관심을 보이지 않는다	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 “직무몰입”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 판단하시는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
----	-----	---------------------	---------------	----------	---------	---------------

직 무 몰 입

1	나는 현재 맡고 있는 나의 직무가 적성에 맞다.	①	②	③	④	⑤
2	내 직무는 나의 능력을 활용할 수 있는 기회라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 개인적 목표들은 대부분 직무와 연관되어 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 내 시간의 대부분을 나의 직무에 할애하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	내 인생에서 일어난 가장 중요한 것들은 내 직무와 관련되어 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 내 직무 속에서 즐거움과 행복을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 다른 일을 하는 도중에도 나의 호텔 업무에 대해 자주 생각한다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 “조직충성도”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 판단하시는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
----	-----	---------------------	---------------	----------	---------	---------------

조 직 충 성 도

1	나는 우리호텔에서 가족과 같은 따뜻한 느낌을 받는다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 앞으로 우리 호텔을 계속 다닐 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 주변 사람들에게 현재 호텔에서 근무하는 것을 강력히 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 현재 재직하고 있는 우리호텔이 경영의 어려움을 닥쳐도 계속 다닐 것이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 다른 사람들에게 우리호텔을 긍정적으로 이야기한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 상사의 통제 없이도 자율적으로 규칙과 규율을 지킨다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 우리 호텔이 임금을 좀 삭감하더라도 계속 근무하겠다.	①	②	③	④	⑤

5. “인구통계학적 특성(일반적 기준)”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 해당되는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

- (1) 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자
- (2) 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50세 이상
- (3) 귀하의 최종학력은? ① 고졸이하 ② 전문대졸
③ 대졸 ④ 대학원 이상
- (4) 귀하의 근무부서는? ① 객실부 ② 식음료
③ 조리부 ④ 마케팅/예약
⑤ 관리부(인사, 총무, 기획, 구매 등)
⑥ 부대업장(사우나, 수영장 등)
- (5) 귀하의 직급은? ① 사원급 ② 주임급 ③ 대리급
④ 과장급 ⑤ 차장급이상
- (6) 귀하의 근속년수는? ① 2년미만
② 2년 이상-5년미만
③ 5년 이상-10년 미만
④ 10년 이상-15년 미만
⑤ 15년이상
- (7) 월 평균 소득수준은? ① 200만원 미만
② 200~300만원 미만
③ 300~400만원 미만
④ 400~500만원 미만
⑤ 500만원 이상
- (8) 귀하의 고용형태는 ①정규직 ② 비정규직

- 오랜 시간동안 설문에 정성껏 응대해 주셔서 진심으로
감사드립니다-

ABSTRACT

Effects of Change in Employment Environment on Hotel Employees' Job Commitment and Organizational Loyalty - For Moderating Effects of Perceived Organizational Support -

Jang, Yong-Jun

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration
Hansung University

Hotel enterprises have to deal with changing employment environment caused by a market situation created by inevitable decisions for better management efficiency (e.g. increasing number of temporary workers, redundancy dismissal and reorganization) as a result of global financial crisis, epidemic of novel swine-origin influenza and MERS and SAAD crisis. Although they focus on better support to their employees to increase organizational efficiency, the support to employees and hotel employees' expectation are not in harmony. Therefore, it is necessary to establish the concept of desirable organizational support.

The purposes of this study are to identify the degree and

the type of employment environment change for employees working in a hotel that puts a value on human resources, analyze their effects on job commitment and organizational royalty, conduct an integrated review on moderating effects of a perceived organizational support and finally contribute to better human resource management for hotel employees who face on changing employment environment.

For empirical analysis, this study conducts a frequency analysis, a factor analysis, a reliability analysis, a correlation analysis, a simple regression analysis, a multiple regression analysis and a moderated regression analysis, with a statistic package program (SPSS 21.0).

The findings of verification of contents and hypotheses by such analyses are as followed

First, reliability and validity of each factor on the study concepts are significant. change in employment environment consists of three factors (increased number of temporary workers, generalization of redundancy dismissal and change of organizational structure) while perceived organizational support, job commitment and organizational royalty consist of one factor.

Second, increased number of temporary workers and generalization of redundancy dismissal have a significant positive effect on the relationship between change in employment environment and job commitment while change of organizational structure has no significant effect. In addition, generalization of redundancy dismissal has a significant positive effect on the relationship between change in employment environment and organizational royalty. However, increased number of temporary workers and change of organizational

structure have no significant effect.

Third, job commitment of hotel employees in a personal level has a significant positive effect on organizational royalty in a organization level.

Fourth, perceived organizational support has a negative moderating effect on generalization of redundancy dismissal and job commitment of change in employment environment while increased number of temporary workers and change of organizational structure have no moderating effect.

Fifth, perceived organizational support has a negative moderating effect on generalization of redundancy dismissal and organizational royalty of change in employment environment but a positive moderating effect on organizational structure change and organizational royalty. However, there is no moderating effect on increased number of temporary workers.

A positive effect of change in employment environment on job commitment and organizational royalty in the findings is a discontinuous effect that contains employee's intent not to leave the organization. In addition, it is shown that perceived organizational support, the moderating factor to increase morality and satisfaction of hotel employees, has a negative effect in redundancy dismissal in which employee's personal position and economic desire are at risk.

This study presents a new implication as it confirms that perceived organizational support, a part of organizational support program, may have positive or negative difference, depending on the situation of hotel employees, and may have moderating effect. Furthermore, it is necessary to conduct many follow-up studies with development of new variables to manage the

intangible asset, called as human resource management, as well as studies on perceived organizational support, job commitment and organizational royalty.



[keyword] Hotel employee, Change in employment environment, job commitment, Organizational royalty, Perceived organizational support.