



호텔 기업의 변혁적 리더십과 보상 시스템이 종사원의 기업 혁신성 지각 및 조직 시민 행동과 혁신 행동에 미치는 영향

The Effects of transformational leadership and rewards system on perceived firm innovativeness and its consequences in hotel industry

저자 (Authors)	이유안, 김이태, 김인선 Lee, Yuan, Kim, Yi-Tae, Kim, Insin
출처 (Source)	관광레저연구 28(2) , 2016.02, 121-140 (20 pages) JOURNAL OF TOURISM&LEISURE RESEARCH 28(2) , 2016.02, 121-140 (20 pages)
발행처 (Publisher)	한국관광레저학회 The Korea Academic Society Of Tourism And Leisure
URL	http://www.dbpia.co.kr/Article/NODE06638772
APA Style	이유안, 김이태, 김인선 (2016). 호텔 기업의 변혁적 리더십과 보상 시스템이 종사원의 기업 혁신성 지각 및 조직 시민 행동과 혁신 행동에 미치는 영향. 관광레저연구 , 28(2), 121-140.
이용정보 (Accessed)	164.125.8.*** 2018/04/10 19:18 (KST)

저작권 안내

DBpia에서 제공되는 모든 저작물의 저작권은 원저작자에게 있으며, 누리미디어는 각 저작물의 내용을 보증하거나 책임을 지지 않습니다. 그리고 DBpia에서 제공되는 저작물은 DBpia와 구독계약을 체결한 기관소속 이용자 혹은 해당 저작물의 개별 구매자가 비영리적으로만 이용할 수 있습니다. 그러므로 이에 위반하여 DBpia에서 제공되는 저작물을 복제, 전송 등의 방법으로 무단 이용하는 경우 관련 법령에 따라 민, 형사상의 책임을 질 수 있습니다.

Copyright Information

Copyright of all literary works provided by DBpia belongs to the copyright holder(s) and Nurimedia does not guarantee contents of the literary work or assume responsibility for the same. In addition, the literary works provided by DBpia may only be used by the users affiliated to the institutions which executed a subscription agreement with DBpia or the individual purchasers of the literary work(s) for non-commercial purposes. Therefore, any person who illegally uses the literary works provided by DBpia by means of reproduction or transmission shall assume civil and criminal responsibility according to applicable laws and regulations.

호텔 기업의 변혁적 리더십과 보상 시스템이 종사원의 기업 혁신성 지각 및 조직 시민 행동과 혁신 행동에 미치는 영향*

The Effects of transformational leadership and rewards system
on perceived firm innovativeness and
its consequences in hotel industry

이유안** · 김이태*** · 김인신****

Lee, Yuan · Kim, Yi-Tae · Kim, Insin

Abstract

This study aims to (1) analyze the relationship between transformational leadership, rewards system and perceived firm innovativeness in hotels and (2) investigate the effect of perceived firm innovativeness on employee innovative behavior and organizational citizenship behavior. To test the conceptual model empirically, the data collected from employee in hotels in Seoul. The results revealed that (1) intrinsic, extrinsic rewards system and intellectual stimulus of a transformational leader lead to induce employees' perceived firm innovativeness, but charisma and individual consideration of a leader did not influence it, and (3) employees' perceived firm innovativeness has a positive influence on employees' innovative behaviors and organizational citizenship behavior.

**주제어 : Transformational Leadership(변혁적 리더십), Rewards(보상),
Perceived Firm Innovativeness(기업 혁신성 지각)**

* 이 논문은 BB(Brain Busan)21 사업의 지원을 받아 연구되었음.

** 부산대학교 석사과정, 연구 관심 분야: 관광경영. totitre@hanmail.net

*** 부산대학교 교수, 연구 관심 분야: 관광마케팅. mkyt@pusan.ac.kr

**** 부산대학교 조교수, 교신저자, 연구 관심 분야: 컨벤션, 관광경영. insinkim@pusan.ac.kr

I. 서 론

21세기 서비스 혁신에 대한 소비자 기대 수준 상향화에 따라서 기업은 시장으로부터 더 빠른 속도로 혁신적인 서비스 제공하기를 요구 받고 있다. 기업 혁신을 실천하는 주체는 기업 근로자 조직 구성원들이기에, 이러한 경영 환경 변화에 따라서 기업의 경쟁력 유지 및 향상을 위하여 기업들은 종사원이 지각하는 기업 혁신성 수준을 제고하는 방안 수립이 필요한 시점이다. 그리고 짧아진 경영 환경 변화 주기에 따라서 호텔 기업도 다른 기업들과 마찬가지로 종사원의 지각하는 기업 혁신성을 고취시키는 인적 자원 관리 방침에 대한 고찰이 요구된다.

본 연구에서는 조직을 관리하는 역할을 수행하는 변혁적 리더의 개인적 특성 요인과 더불어, 동기 부여 기능을 수행하는 보상 시스템이라는 인사 관리 정책을 요인을 기업 혁신성에 영향을 미치는 선행적 원인으로서 간주하였다. 왜냐하면 조직 혁신 활동이 거시적 단위에서 미시적 단위인 팀 기반의 구조로 이동함에 따라서(박원우·안성익, 2005) 팀을 이끌어나가는 리더 역량이야말로 조직 혁신성에 직접적인 영향을 미치기 때문이다(신혜숙, 2012). 또한, 내재적 및 외재적 보상 시스템은 조직 행동 실천 방향성을 제공하는 인사 관리 방침으로서 핵심 요소가 되므로 기업 혁신성 지각에 영향을 미치는 실효성이 있는 요인인지에 대한 검토가 필요하다. 이와 같은 배경에서 본 연구는 리더 개인적 요소로서 변혁적 리더십의 세부 요인들과 인사 관리의 기본이 되는 보상 시스템의 각 요인들 중 기업 혁신성 지각에 가장 주요한 영향을 미치는 원인이 무엇인지에 관하여 검증하고자 한다.

또한 명시적인 기대와 직접적인 보상이 없더라도 조직과 동료를 위해 자발적으로 실천하는 이타적 행동을 의미하는 조직 시민 행동(김경석·전상길, 2006)과 더불어 직무와 관련되어 독창적인 새로운 해결 방법을 제시하는 종사원의 혁신 행동은 기업 목표 달성에 기여하는 행동이다(김종우·이지우·김종길, 2007). 조직 시민 행동과 혁신 행동은 궁극적으로 기업 조직 유효성에 기여하기 때문에 혁신 행동과 조직 시민 행동을 어떻게 증진시킬지에 관해 고찰할 필요성이 제기된다.

그러므로 본 연구는 다음과 같은 구체적인 목적 하에 설계되었다. 첫 번째, 호텔 기업의 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려라는 변혁적 리더십의 세부 요인과 내재적, 외재적 보상 시스템의 세부 요인들 중 기업 혁신성 지각을 가장 실효성 있는 인적 자원 관리 요소의 규명에 그 목적을 두고 있다. 두 번째, 본 연구는 호텔 기업의 조직 시민 행동 및 혁신 행동을 유도하는 선행 요인으로서 종사원의 기업 혁신성

지각의 관계를 검토하여 기업 혁신성 지각이 조직 시민 행동과 혁신 행동 창출과의 구조적인 인과 기제를 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 기업 혁신성 지각

기업 혁신성 지각이란 기업이 생산한 제품 및 서비스에 대한 고객이 내리는 평가로서 이는 기존 고객 유치와 신 고객 확보에 영향을 주는 조직 필수 사안이다(Kunz, Schmitt & Meyer, 2011). 기업 혁신과 기업 혁신성 지각은 마케팅 연구 분야에서 혼용되어 사용될 여지가 있으나 혁신은 기업 상품 및 서비스 수행 결과에 초점이 두는 반면, 혁신성 지각은 기업의 새로운 아이디어와 해결 방법에 대해 열려 있는 태도 또는 새로운 제품 공정 개발 또는 서비스 프로세스 개발을 지원하는 경향성을 고객이 내리는 평가라는 측면에서 구별된다(Mairesse, & Mohnen, 2002). 또한 기업 혁신성 지각은 진입자 지위와 구별되는 개념으로서, 진입자 지위는 역사적인 진입 서열 또는 객관적인 시장성과에 초점을 두고 있는 반면(Lopez, & Roberts, 2002), 기업 혁신성 지각은 고객의 지식과 경험에 기반을 둔 시간에 걸쳐 구축된 기업에 대한 고객의 주관적인 평가를 의미하는 측면에서 또 다른 개념이다. 또한 기업 명성은 관리자적 평가가 포함된 개념이지만, 기업 혁신성 지각은 소비자 평가에 그 바탕을 두고 있다(Kunz, Schmitt & Meyer, 2011에서 재인용).

한편 종업원을 내부 고객으로 간주하는 내부 마케팅의 관점에서 종사원도 기업의 혁신성을 평가하는 잠재적 소비자로 간주할 수 있다(유필화·권혁중, 1996). 즉, 기업 내적 주주 또는 잠재적 소비자로서 조직 구성원도 조직 혁신성 수준을 직접적으로 지각하며, 근무 중에 기업 혁신성에 대한 이미지를 심중에 구축하고 이에 대해 판단한다. 이러한 맥락에서 Hurt & Teigen(1977)은 기업 혁신성 지각을 소비자에 기초하지 않고 직원에 기초한 측정 항목을 개발하였다(Kunz, Schmitt & Meyer, 2011에서 재인용). 본 연구는 Kunz, Schmitt, & Meyer(2011)가 제안한 소비자 평가에 기초한 기업의 혁신성 지각 수준을 직원을 대상으로 하여 자료를 수집하여 어떠한 인적 자원 관리 요소가 종사원이 지각하는 기업 혁신성을 유효하게 고취시키는지에 관하여 고찰하고자 한다.

2. 변혁적 리더십

변혁적 리더십이란 하급자 스스로 과업의 가치와 중요성을 인식하도록 하고 그들의 사적 이익을 조직의 이익에 일치시키도록 하급자를 변혁시키는 리더십이다(Burns, 1978). Bass(1985)에 의하면 변혁적 리더십을 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려라는 세 가지 구성 요인으로 제시하였다(구정대·이방식, 2005에서 재인용).

변혁적 리더의 카리스마는 부하들에게 성공과 성취의 상징으로 호의를 얻고, 자신이 가진 인간적 매력을 통해 이들을 리드해 나가는 능력을 말한다(Bass Avolio, Goodheim, 1987; 홍소식, 2010에서 재인용). 리더의 카리스마는 비전 제시, 자기 확신과 모범 행동 실천 등의 요인 등으로 구성되어 있으며, 변혁적 리더의 카리스마는 리더가 구성원들에게 강력한 역할 모델로 인식하도록 작용한다(채순화·배성현·김정원, 2007). 리더의 카리스마는 조직 분위기를 일정 방향으로 변화시켜 변화된 방향으로 조직을 단순화된 방식으로 일관되게 유지시키며, 형성된 조직 분위기의 강도를 강화시킬 수 있기 때문이다(박노운, 2002). 이와 같이 변혁적 리더는 구성원의 목표와 신념을 변화시킬 수 있으므로(손경애, 2008), 리더는 부하들에게 기업 혁신성을 추구한다는 점을 인식시킬 수 있다.

카리스마 있는 리더는 부하와 제로섬이 아닌 상생적인 권한 관계를 형성하고, 부하에게 부하의 업무 자율성을 제공하는 권한을 위양하는 경향성이 있다(채순화·배성현·김정원, 2007). 리더의 카리스마에 의한 권한 위양은 개인의 유연한 사고와 창의적 행동을 유인하며(최성우·이선규, 2008), 직무 자율성은 혁신 행동에 영향을 미친다(진윤희·김성중, 2015) 그러므로 궁극적으로 변혁적 리더의 카리스마는 권한 위양을 통해서 종사원의 기업 혁신성 지각 수준이 제고될 수 있다.

김찬중·김용순(2007)은 리더의 부하에게 권한 위양에 의한 업무 자율성이 클수록 업무 몰입 수준이 제고된다고 주장하였다. 즉, 자율성 욕구 등과 같은 상위 욕구의 충족 정도가 클수록 조직 몰입에 강한 긍정적 영향을 미치는 것이다. 그리고 이러한 조직 몰입은 혁신성에 긍정적인 영향을 미치기 때문에(이규만·임효창, 2001; 박국흠, 2008), 궁극적으로 카리스마적 요인은 업무에 대한 몰입 수준을 향상시켜 조직 혁신성이 제고된다고 설명할 수 있다. 위 선행 연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 변혁적 리더의 카리스마는 종사원의 기업 혁신성 지각을 증대시킨다.

변혁적 리더의 개별적 배려는 구성원 개개인들이 가지고 있는 특성을 파악하고

있으며, 차별적 특성에 대하여 세심한 주의를 기울이는 특성이 있다(Bass, 1985). 리더의 구성원을 배려하는 행동은 사회적 신호로서 조직에서 기대하는 바람직한 역할이 무엇인지 제시하여, 조직의 우호적이고 협력적 분위기 형성에 기여한다(Boerner, & Von Streit, 2005). 그리고 개별적 배려를 실천하는 리더는 리더와 부하간의 직접 접촉, 쌍방향 의사소통을 강조함으로써(채주석·이길환·김찬중, 2011), 팀 커뮤니케이션에 긍정적인 영향을 미친다. 구성원의 다양한 관점을 존중하는 조직 환경은 구성원 사이의 다른 관점의 차이로 말미암아 의사소통 장애 및 대인 관계 갈등이 발생하는 경향성이 있는데(Kurtzberg & Amabile, 2001) 리더에 의해 형성된 서로를 배려하는 분위기와 원활한 팀 커뮤니케이션은 위와 같은 갈등 해결에 긍정적인 영향을 미친다. 대인 관계와 관련된 갈등은 개인의 사고 과정을 제한시키며 창의성에 부정적인 영향을 주는 반면(Carnevale & Probst, 1998), 변혁적 리더가 보여주는 구성원을 개별적으로 배려하는 태도는 팀 커뮤니케이션에 긍정적인 영향을 미침으로써 조직 내 갈등을 예방하는 작용을 하는 것이다.

Eisenbeiss, van Knippenber & Boerner(2008)과 고현숙·김정훈(2011)은 구성원의 개인적 상황을 고려하는 리더의 행동은 조직 구성원들을 획일적인 기준으로 평가하는 것이 아니라 개인의 감정, 관심, 욕구에 대해 존중하여 조직 혁신에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 검증하였다. 평소 부하의 개인적인 문제와 감정에 대해 관심을 보이는 리더는 부하들로 하여금 자신이 집단의 구성원으로서 가치 있는 존재라고 느끼게 하고, 팀 내 다른 구성원 간의 신뢰감을 증진시켜 팀 성과에 큰 영향을 미친다(홍소식, 2010으로부터 재인용). 즉, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 변혁적 리더의 개별적 배려는 종사원의 기업 혁신성 지각을 증대 시킨다.

변혁적 리더의 지적 자극은 과거의 구태 의연한 사고방식과 업무 관습에서 벗어나 구성원이 새로운 업무 방식으로 문제에 접근하게 한다(Bass, 1985). 다시 말해 변혁적 리더의 지적 자극은 부하들의 지식과 합리성, 그리고 문제 해결 능력을 제고시킨다(이유안·노호정·김인신, 2015). 즉, 변혁적 리더의 지적 자극은 학습 능력을 제고시켜 조직 구성원에게 변화를 지향하는 행동을 촉구하게 된다.

변혁적 리더의 다양한 질문과 같은 지적 자극은 종사원의 학습 능력 신장에 긍정적인 영향을 미친다. 그리고 개개인의 학습 능력이 신장됨에 따라 새로운 지식을 동화, 식별, 활용하는 능력이 신장된다(이홍재·강제상, 2005). 또한 구성원들은 리더 행동에 대한 반복 관찰과 상호 작용을 통해 조직이 추구하는 바람직한 목표에 대하여 학습하게 되기 때문에(Wood, & Bandura, 1989) 변혁적 리더의 상식적인 틀을

벗어나 새로운 관점에서 사고하도록 하는 지적 자극은 종사원이 기업이 혁신성을 추구한다는 점을 지각하게끔 한다. 그러므로 리더의 지적 자극에 의한 종사원의 학습 능력의 신장을 통해서 혁신적인 조직 분위기의 형성에 일조한다.

채주석·이길환·김찬중(2011) 및 이형룡·정태완·황서현(2013)의 연구 결과에 의하면 리더의 지적 자극은 조직 구성원의 창의성에 긍정적인 역할을 미친다고 보고하고 있다. 그리고 이유안·노호정·김인신(2015)은 호텔기업의 조직 학습 역량의 세부 구성 요인인 대화 및 지식 공유 행동 요인은 기업 혁신성 지각에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 규명되었다. 또한 지적 자극은 문제 상황을 일반적인 사고방식을 넘어서 미래 비전에 관점에서 새로운 방식으로 사고하여 문제를 해결 하도록 유인하고, Lee(2008)는 리더의 건설적인 방식의 문제 해결은 종사원의 혁신성이 제고된다는 점을 규명하였다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 변혁적 리더의 지적 자극은 종사원의 기업 혁신성 지각을 증대시킨다.

3. 보상 시스템

보상이란 행위자의 특정 행동에 대해 주어지는 모든 형태의 긍정적이고 매력적인 대가로 정의될 수 있다(홍효석·박현일·서란주·이원기, 2014). 대가는 금전적인 혜택이나 상품 등과 같은 물질적인 것일 수도 있으며, 칭찬이나 인정 및 감사의 표시 등과 같은 비물질적인 것일 수도 있다(홍효석·박현일·서란주·이원기, 2014).

Katz & Van Maanen(1977) 및 Mottaz(1987)는 보상을 사회적 보상, 물질적 보상의 외재적 보상, 상징 보상 또는 직무 보상과 같은 내재적 보상으로 대분류하였다(이광수, 2013으로부터 재인용). 물질적 보상이란 보수 복리 후생, 승진, 신분 보장, 근무 환경을 의미하며, 상징적 보상이란 직무 다양성, 직무 중요성, 직무 자율성, 직무 책임성, 직무 흥미성, 직무 도전성을 뜻한다. 그리고 사회적 보상이란 구성원들의 사회적 인정, 상사의 지원, 동료의 지원 등을 의미한다(이광수, 2013). Allen & Kilmann(2001)은 보상 시스템을 내재적 보상 및 외재적 보상으로 구분하였다.

Deci(1971)에 의하면, 내재적 보상이란 합리적, 타산적, 물질적 근거한 외재적 보상과 무관하게 어떤 활동 자체에서 느끼는 즐거움 등을 의미한다. 즉, 직무 다양성과 도전성을 극복하는 과정에서 얻는 충족감, 성취감, 자아실현은 내재적 보상에 해당한다. 직무 수행 과정에서의 성취감과 같은 내재적 보상은 직무 몰입 수준을 높인다. 또한, Allen & Kilmann(2001)의 보상의 정의에 따르면 사회적 인정과 평가도 내재적 보상에 해당하는데, 이러한 사회적 보상은 조직 몰입 수준을 높이는 결정적인 요소이다(조경호, 1993). 박국흠(2008)에 따르면, 몰입은 혁신성에 긍정적인 영향

을 미치므로, 직무 수행 또는 사회적 인정에서 비롯된 내재적 보상은 몰입은 영향을 미쳐서 궁극적으로 혁신성을 증가시킨다. 또한 과업 중요성, 과업 정체성, 기술 다양성 요인과 더불어 직무 다양성, 직무 도전성 요인과 같은 내재적 보상도 몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것이 검증되었다(이성만, 2000; 고종욱·장인봉, 2004). 위와 같은 선행 연구를 토대로 다음의 가설을 설정하였다.

가설 4. 내재적 보상은 종사원의 기업 혁신성 지각에 긍정적인 영향을 미친다.

외재적 보상이란 양적 생산량, 판매량의 증가에 대한 물질적 보상으로서, 성과급, 보너스, 초과 근무 수당 등을 포괄하며 보수 복리 후생, 승진, 신분 보장도 궁극적으로 물질적 보상에 해당한다(Allen & Kilmann, 2001). 외재적 보상이 지각된 기업 혁신성에 미치는 논리적 근거는 다음과 같다. 조직 구성원은 조직이 제공하는 물질적인 보상을 통해서 혁신성을 추구하는 구성원의 공헌에 대해 긍정적인 평가를 하고 있다는 인식할 수 있다. 다시 말해 외재적 보상은 직원들의 동기를 부여시키는 강화 요인이 되고(이광수, 2013), 동기 부여된 개인의 창의성 발현을 유도함으로써(Amabile, 1985) 조직 혁신성은 선순환적인 방식으로 제고될 수 있다.

외재적 보상은 조직 몰입에 긍정적인 영향을 미치고(이광수, 2013; 고종욱·장인봉, 2004; 김상욱, 2002) 조직 몰입은 조직 혁신성을 제고시킨다(이규만·임효창, 2001; 박국흠, 2008). 즉, 고용 안정성(최임규, 2004), 승진 보장성(박찬우, 1999), 승진(김상욱, 2002)과 같은 외재적 보상은 조직 몰입에 긍정적인 영향을 미치며, 조직 몰입은 기업 혁신성을 강화시킨다는 점이 다양한 연구자들에 의해 검토되었다. 그러므로 외재적 보상은 조직 몰입도를 향상시켜 조직 혁신성에 강화시킨다고 설명할 수 있다. 그 밖에 Antikainen & Vaataja(2010)도 외재적 보상은 공동체 혁신성에 기여함을 증명하였다. 이러한 선행 연구를 바탕으로 다음의 가설을 설정하였다.

가설 5. 외재적 보상은 종사원의 기업 혁신성 지각에 긍정적인 영향을 미친다.

4. 조직 시민 행동

Organ(1997)은 조직 시민 행동을 과업 성과가 배태된 사회적, 심리적 맥락을 유지 및 제고시켜 조직에 공헌하는 행동으로 정의하면서, 직무 요건 성격은 덜하고, 일대일의 즉각적 보상을 제공하지는 않지만, 조직 효과성에 기여하는 행동으로 설명하였다(김경석·전상길, 2006). 조직 시민 행동을 구체적으로 설명하면 과업 해결과 관련하여 동료에게 이타적인 도움을 주는 친사회적 행동, 과업 활동에 성실하게

참여하는 양심적인 행동, 예의를 지켜 조직 내에서 발생할 수 있는 문제들을 사전 방지 행동, 조직 회의 등과 같은 사회적, 정치적 활동에 참여하거나 책임지는 시민 정신 행위 등이 있다(Organ, 1988). 그밖에 부탁하지 않은 일, 의무적이지 않는 일 에 대한 자원 행위, 불평하지 않는 행위 등도 포함한다(Bateman & Organ, 1983).

Choi(2007)은 기업 혁신을 추구하는 조직 분위기는 변화 지향적인 조직 시민 행동을 실천을 유인한다는 점을 규명하였다. 권중생(2012)은 기업 혁신을 추구하는 성향은 조직 몰입 수준을 높이며, 한봉주(2009)와 배귀희(2007)는 조직 몰입이 조직 시민 행동에 긍정적인 영향을 미침을 증명하였다. 이처럼 기업 혁신성 지각은 조직 몰입도를 향상시킴으로써 조직 시민 행동을 유도한다(서인덕·이원형, 2006).

가설 6. 종사원의 기업 혁신성 지각은 조직 시민 행동에 긍정적인 영향을 미친다.

5. 혁신 행동

혁신 행동이란 개인이 직무와 관련되어 새로운 아이디어 창출하거나 독창적인 해결 방법을 제시하고, 이를 실행하는 모든 활동을 의미한다(이지우, 2002; Scott & Bruce, 1994; Janssen, 2000). 혁신 행동은 창의성을 포함하는 개념으로서(Amabile et al., 1998), 창의적인 아이디어 개발에서 그치는 것이 아니라 아이디어의 채택을 위한 홍보, 지지자 연합 구축, 자금 확보, 실행 계획 수립, 결과물 산출 및 확산 과정을 포괄한다(송정수·양필수, 2008). 선행 연구에 따르면 혁신 행동을 유인하는 선행 요인으로서 직무 만족(김해룡·양필석, 2008), 조직 신뢰(송운석·이민호, 2011), 조직 공정성(윤대혁·정순태, 2006), 임파워먼트(오종철·양태식, 2010), 자기 효능감(황규하·박현숙, 2015), 지속 학습활동(지성호·강영순, 2012), 자기 조절 초점(주세영·정인성·김정식·박동희, 2015)의 요인들이 혁신 행동에 정의 영향을 미쳤다.

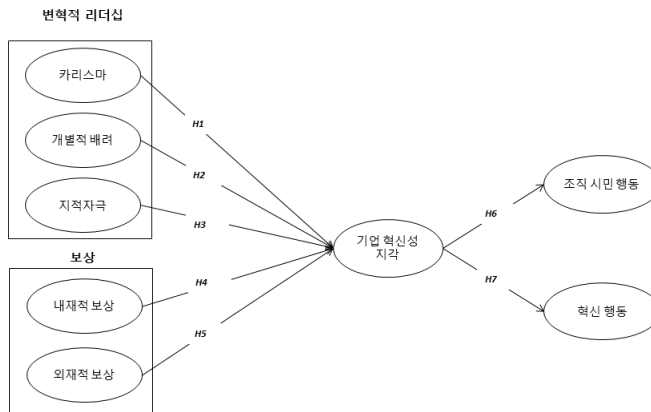
기업 혁신성 지각은 구성원의 창의성에 긍정적인 영향을 미치고, 구성원들의 창의성(최석봉·김정은·장수덕, 2013)과 인지적 유연성(최규현·신이현·박성규, 2013) 혁신 행동에 긍정적인 영향을 미친다. 이러한 연구결과에 기초할 때 종사원의 기업의 혁신성 지각 수준은 혁신 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대된다.

가설 7. 종사원의 기업 혁신성 지각은 혁신 행동에 긍정적인 영향을 미친다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구 모형

본 연구는 호텔 기업에서의 변혁적 리더십과 보상 시스템의 세부 요인에 따른 조직 구성원이 지각하는 조직 혁신성에 대한 인식에 대한 영향을 분석하고, 지각된 혁신성이 조직 시민 행동 및 창의 행동에 미치는 영향을 규명하고자 제안되었으며 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구 모형

2. 변수의 조작적 정의 및 측정 항목 도출

측정항목들은 선행연구들로부터 추출되었다. 변혁적 리더십은 Bass(1985)의 연구를 참조하여, 카리스마적 행동으로 직원에게 자기 확신을 심어주며, 개별적 배려를 통해 조직의 이익을 위해 일하고자 하는 동기를 부여하며, 지적자극을 통해 고취시켜 기대 이상의 성과를 도출하는 리더십으로 정의하였다. 측정 항목은 구정대·이방식(2005)의 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려라는 세 가지 하위 요인별로 각각 3 개의 문항으로 제시하였다. 보상 시스템은 Allen et al.(2001)의 연구를 참조하여 외재적 보상을 조직이 제공할 수 있는 직무와 관련된 금전과 관련된 보상(성과급, 고용, 안정성 등)으로 정의하고, 7개 문항으로 구성하였다. 내재적 보상은 비금전적

형태의 보상(칭찬, 격려, 인정 등)을 포함한 보상 체계로 정의하고, 5개 문항으로 구성하였다. 지각된 기업 혁신성은 Kunz, Schmitt & Meyer(2011)를 참조하여, 기업이 생산한 제품 및 서비스에 대한 기업의 혁신성에 대해 고객이 내리는 평가로 정의하고, Kunz et al.(2011)의 연구로부터 6개 문항으로 구성하였다. 조직 시민 행동은 Organ(1988)의 연구에 기초하여 자유 재량적이며, 공식적인 보상시스템에 의해 직접적, 명시적으로 인식되지는 않으며, 집합적으로 조직의 효과적인 기능을 돕는 구성원 개인의 행동으로 정의하고, 주현식·윤승현·김화경(2007) 연구를 통해 4개 문항으로 구성하였다. 혁신 행동이란 Janssen(2000)의 정의에 따라 자신의 행동, 자신의 과업 및 소속 집단의 성과 향상에 도움이 되는 새로운 아이디어를 의도적으로 창조, 도입, 적용하는 활동으로 정의하고, Scott & Bruce(1994)가 개발한 항목을 바탕으로 Janssen(2000)이 사용한 5개의 문항을 사용하였다. 모든 측정항목은 “전혀 아니다 1점”, “아니다 2점”, “보통이다 3점”, “그렇다 4점”, “매우 그렇다 5점”의 5단계 의미 분별 Likert 척도로 구성되었다.

3. 조사 설계 및 분석방법

본 연구의 설문조사는 2014년 7월 한 달 동안 국내 특급호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 이루어졌다. 호텔 선정 및 표본 추출 방법으로는 모집단의 특성이 비교적 동질적일 것이라는 판단으로, 국내 특급호텔 종사자들을 대상으로 편의추출방법을 실시하였고 설문조사 방법은 자기기입식 방식을 채택하였다. 총 350부의 설문지를 배포하여 321부를 회수하였고, 그 중 누락된 응답 및 불성실한 응답을 제외한 나머지 299부를 분석에 사용하였다. 자료 분석은 SPSS 및 AMOS 18의 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 빈도분석을 시행하여 호텔 종사원의 인구 통계적 특성을 도출하였으며, 확인적 요인분석을 통하여 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 검증하였다. 또한 구조 방정식 모형 분석을 통하여 인과 관계를 검증하였고, 다중 집단 분석을 통하여 조절효과를 검증하였다.

IV. 실증 분석 결과

1. 표본의 일반적 특성

수집된 설문지 299부 중 남성 164명(54.8%), 여성 135명(45.2%)로서, 연령은 만

30세-39세가 130명(43.5%)으로 가장 높은 비율을 차지하였다. 연령은 30세-39세가 130명(43.5%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 20세-29세가 127명(42.5%)으로 그 뒤를 따랐고, 40세-49세가 37명(12.3%), 50세 이상이 5명(1.7%)의 순으로 나타났다. 응답자의 직급은 평사원이 188명(62.9%)이었으며, 주임/계장급이 66명(22.1%), 대리/과장급이 43명(14.4%)이었으며, 차장 이상의 직급은 2명(0.6%)인 것으로 나타났다. 호텔 종사원의 고용형태는 정규직이 248명(82.9%)로 비정규직 51명(17.1%)보다 더 높은 비율로 구성되고 있음을 보여주었다.

2. 측정척도의 신뢰도 및 타당도 검증

변수의 신뢰도와 타당도는 확인적 요인분석을 실시하여 검증하였다. 모형 적합도 지수는 $\chi^2 = 1000.484(df=566, p<.000)$, $\chi^2/df=1.768$, CFI=.9325 IFI=.936, TLI=.928으로 기준 값인 .9를 상회하였고, RMSEA는 .051로 나타나 기준값인 .08이하로 수용할만한 적합도를 나타냈다. 각 측정 항목들의 요인적재량은 0.549~0.879범위의 높은 값들을 나타내었으며, 모든 요인의 크론바하 알파계수가 기준치인 .7이상을 상회하여 각 요인은 높은 신뢰도를 나타내고 있음을 확인하였다(<표 1> 참조).

<표 1> 확인적 요인분석 결과

구성 개념	측정항목	요인 적재량	신뢰도 계수
카리스마	나의 상사는 조직의 목표 달성을 위해 사적 이익 추구를 넘어서 일한다.	0.675	0.879
	나의 상사는 비전을 가지고 우리를 격려한다.	0.820	
	나의 상사는 미래를 낙관적으로 바라 볼 수 있도록 지도한다.	0.833	
개별적 배려	나의 상사는 부하의 개인적인 사정 및 욕구를 감안해서 대우한다.	0.768	0.894
	나의 상사는 나의 능력과 적성을 고려하여 일을 위임한다.	0.829	
	내가 맡은 일을 잘하려고 노력하면 나의 상사는 격려한다.	0.809	
지적 자극	나의 상사는 문제가 발생할 때 기존의 방식과 다른 관점으로 접근한다.	0.809	0.909
	나의 상사는 골치 아픈 문제들을 이해할 수 있는 방법을 제시한다.	0.840	
	나의 상사는 내가 생각하지 못한 새로운 아이디어를 제시한다.	0.876	
내재적 보상 시스템	서비스 품질 향상을 위한 직원에게 상 수여 또는 특별한 자격을 부여한다.	0.640	0.914
	서비스의 품질을 향상시킨 직원을 위해 격려 이벤트 및 행사를 마련한다.	0.765	
	경영진은 고객에게 보다 나은 서비스를 제공한 직원에게 자주 칭찬 해준다.	0.735	
	상사, 동료 및 고객으로부터 피드백 받는 360도 평가시스템이 있다.	0.638	
	서비스 품질 향상을 위해 직원 제안을 수렴하는 공식적인 제도가 있다.	0.699	
	호텔 경영진은 개인 역량개발을 위해 노력한 직원을 인정하고 평가한다.	0.785	
외재적 보상 시스템	호텔 수익 향상과 서비스 품질 향상에 대한 사항을 승진에 반영시킨다.	0.734	0.884
	경영 이익을 직원들과 공유하는 이익공유제도가 있다.	0.729	
	시간, 비용 절약의 생산성을 향상시켰을 때 보너스를 지급한다.	0.774	
	회사 정책 및 노동조합 규약 등에 따라 안정적으로 직원들을 고용한다.	0.655	
	개인이 수행한 업적에 대한 개인별 성과급 시스템이 있다.	0.801	

	재무적 성과를 상승 시켰을 때, 이를 업적평가에 반영한다.	0.789	
기업 혁신성 지각	우리 호텔은 역동적이다.	0.743	0.933
	우리 호텔은 창의적이다.	0.799	
	우리 호텔은 시장의 흐름을 선도하는 새로운 상품과 패키지를 개발한다.	0.823	
	우리 호텔은 업계를 이끄는 선도자적인 역할을 한다.	0.766	
	우리 호텔은 계속해서 새로운 아이디어를 개발한다.	0.755	
	우리 호텔은 새로운 제안으로 시장을 변화시켜 왔다.	0.869	
조직 시민 행동	나는 사소한 문제에 대해 불평하지 않는다.	0.549	0.815
	나는 근무 시간에 사적인 전화를 하지 않는다.	0.778	
	나는 동료의 개인적인 일에도 관심을 갖는다.	0.639	
	나는 회사의 물품 및 자산을 아끼고 보호한다.	0.615	
혁신 행동	나는 체계적인 방법으로 혁신적 아이디어를 업무에 도입한다.	0.790	0.930
	나는 혁신적 아이디어에 대한 지원을 얻어내려고 노력한다.	0.751	
	나는 업무와 관련해 독창적인 방법을 고안해 낸다.	0.793	
	나는 업무와 관련된 문제를 해결하기 위해 새로운 아이디어를 개발한다.	0.782	
	나는 업무 수행에 활용될 수 있는 새로운 방법 등을 찾으려고 애쓴다.	0.800	

평균 분산 추출지수는 기준치 .5 이상으로 나타나 높은 신뢰성과 내적 일관성을 보여주었다(Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010). Anderson & Gerbing(1988)의 제안에 따라, 판별 타당도 평가는 각 구성개념 간 상관관계수의 제곱 값과 각 요인의 AVE 값을 비교하여 평가하였다. 그 결과, AVE값들은 대부분의 구성 개념 짝들 간 상관관계수 제곱 값보다 큰 값을 보였다. 카리스마-개별적 배려, 카리스마-지적 자극, 개별적 배려-지적 자극, 내재적 보상-외재적 보상의 각 짝에 대한 상관관계수 제곱 값은 AVE보다 높게 나타났다(<표 2> 참조). 이러한 경우, 두 개의 구성개념에 대한 결합모형과 비결합 모형의 카이스퀘어 변화량 차이를 이용하여, 두 개념이 서로 다른 개념인지 판별할 수 있다(Bagozzi & Yi, 1988). 평가 결과, 결합모형과 비결합 모형의 카이스퀘어 변화량이 유의수준 내에서 차이가 있는 것으로 나타났으며, 각 개념은 서로 다른 개념인 것으로 확인되었다.

<표 2> 구성개념 간 상관관계 행렬

개념	CR	AVE	1	2	3	4	5	6	7	8
1.카리스마	.879	.709	1.00							
2.개별적 배려	.894	.738	.924 (.853)	1.00						
3.지적 자극	.909	.769	.907 (.822)	.921 (.848)	1.00					
4.내재적 보상	.914	.603	.657 (.431)	.630 (.396)	.566 (.32)	1.00				
5.외재적 보상	.884	.605	.516 (.266)	.469 (.219)	.467 (.218)	.834 (.695)	1.00			
6.기업	.933	.699	.539	.514	.553	.783	.773	1.00		

혁신성 지각			(.290)	(.264)	(.305)	(.613)	(.597)			
7.조직 시민행동	.815	.528	.715 (.511)	.680 (.462)	.608 (.369)	.549 (.301)	.390 (.152)	.513 (.263)	1.00	
8.혁신 행동	.930	.725	.590 (.348)	.556 (.309)	.55 (.302)	.479 (.229)	.476 (.226)	.539 (.29)	.625 (.39)	1.00

주) CR=composite reliabilities; AVE=average variance extracted; 괄호안은 상관계수 제곱값

3. 구조모형 및 가설검증

본 연구에서 제안한 모형의 적합도 및 요인 간 영향관계 검정은 구조방정식 모형 분석을 통하여 확인되었다. 모형의 적합도 지수는 $\chi^2 = 1134.196$ (df=577, $p < .000$), $\chi^2/df = 1.966$, CFI=.917, IFI=.918, TLI=.909으로 기준값인 .9를 상회하였다. RMSEA는 .057로 나타나 기준값인 .08이하로 나타나 모형과 데이터 간 수용할만한 적합도를 나타냈다(배병렬, 2005). 각 구성개념 간 영향관계를 분석한 결과, 지적 자극($\beta = .527$, $t = 2.531$), 내재적 보상($\beta = .486$, $t = 3.560$), 외재적 보상($\beta = .320$, $t = 2.905$), 이 지각된 기업 혁신성의 관계와 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타나 가설 3, 4, 5가 지지되었다. 하지만, 카리스마와 개별적 배려는 지각된 조직 혁신성에 유의한 영향을 미치지 않아 가설1, 가설2는 지지되지 않았다. 한편 기업 혁신성 지각은 조직 시민 행동($\beta = .567$, $t = 6.684$)과 혁신 행동($\beta = .574$, $t = 8.576$)을 높이는데 긍정적인 영향 요인으로 작용하고 있는 것으로 나타나, 가설 6 및 가설 7이 지지되었다(<표 3> 참조).

<표 3> 구성개념 간 영향관계 검증 결과

가설	경로계수	C.R.(t)	판정
H 1: 카리스마 → 기업 혁신성 지각	-.151	-.719	가설 기각
H 2: 개별적 배려 → 기업 혁신성 지각	-.249	-1.017	가설 기각
H 3: 지적 자극 → 기업 혁신성 지각	.527	2.531*	가설 지지
H 4: 내재적 보상 → 기업 혁신성 지각	.486	3.560**	가설 지지
H 5: 외재적 보상 → 기업 혁신성 지각	.320	2.905**	가설 지지
H 6: 기업 혁신성 지각 → 조직 시민 행동	.567	6.684**	가설 지지
H 7: 기업 혁신성 지각 → 혁신 행동	.574	8.576**	가설 지지

주) ** $p < .01$, * $p < .05$

V. 결 론

본 연구는 호텔 기업에서의 종업원의 기업 혁신성 지각 중요성을 밝히고, 종사원

이 지각하는 기업 혁신성을 제고시키는 새로운 인적 자원 관리 방향을 제시하고자 설계되었다. 즉, 호텔 직원들의 기업 혁신성 지각을 촉진시키는 요인으로 변혁적 리더십과 보상 시스템의 역할을 규명하고, 지각된 기업 혁신성이 조직 시민 행동과 혁신 행동을 강화하는데 후행 변수로 작용하는지 그 관계를 검증하기 위해 실증 분석을 수행하였다. 실증 분석의 결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 내재적, 외재적 보상 시스템이 기업 혁신성 지각에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 종사원이 직무 수행 중에 느끼는 충족감과 만족감과 같은 내재적 보상 또는 물질적 보상 설계가 종사원의 혁신적 기업 문화를 인식할 수 있는 기본 방침이 될 수 있음을 의미한다. 특히 내재적 보상이($\beta=.486$) 외재적 보상($\beta=.320$)보다 기업 혁신성 지각에 더 강한 긍정의 영향 관계를 나타내어 본 연구는 어떤 종류의 보상 개념이 기업 혁신성 인식을 제고시키는 데에 있어 더 영향력 있는 변수로서 역할을 하는지 규명한 점에서 타 연구와의 차별성이 있으며, 호텔 인적 자원 관리의 측면에서 이론적 의미가 있다.

둘째, 변혁적 리더십의 지적 자극 요인은 종사원의 기업 혁신성 지각에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 카리스마, 개별적 배려는 유의한 설명력이 없었다. 조직 분위기 설계자로서 변혁적 리더의 지적 자극은 혁신적인 조직 분위기 형성에 영향을 미치는 역할을 수행하였으나, 카리스마 또는 개별적 배려 요인은 혁신성 지각에 유의한 영향을 미치지 않았다. 이 점은 변혁적 리더의 지적 자극은 직접적으로 종사원의 기업에 대한 혁신성을 인식시킬 수 있으나, 미래 비전에 대한 확신 또는 구성원을 세심하게 배려하는 태도가 기업의 창조적 문화를 변화시킬 정도의 직접적인 역할을 수행하지 못한다는 점을 의미한다. 이러한 결과를 고려하면 호텔 종사원의 기업 혁신성 인식 관리를 위해서 호텔 기업은 변혁적 리더십을 장려하는 인사 관리 프로그램 개발에 주력하기보다는 보상 시스템의 변화를 통해서 기업 혁신성 지각을 강화시키는 전략이 효율적으로 판단된다.

셋째, 호텔 종사자의 지각된 기업 혁신성은 종사자들의 혁신 행동에 강한 긍정의 영향 관계를 나타내었다. 혁신 행동을 구성원은 기업의 현재 상태의 변화를 야기함에 따라 발생하는 불안, 저항, 위협 또는 미래의 불확실성으로부터 비롯되는 회의를 경험하게 된다(안병철, 2008). 즉, 개인의 창의성에서 비롯된 다양한 관점에 대한 사고와 그 실행 방안 제시에 추진 과정 중에 구성원 개인이 두려움을 느끼는 기업 환경에서는 구성원은 혁신 행동을 실천하기보다는 현재 상태를 유지하는 행동을 선택하는 경향성이 있다. 그런데 자신이 근무하는 직장이 혁신적인 기업이라는 종사원의 인식은 종사원이 혁신 행동 추진 과정에서 발생할 수 있는 두려움을 낮추는 작용을 할 수 있다. 따라서 조직 구성원의 혁신 행동을 장려하기 위해서 기업의 혁신

적 문화를 조직 구성원에게 인식시키는 방안이 강구되어야 할 것이다.

넷째, 조직 구성원의 기업 혁신성 지각은 조직 시민 행동에도 혁신 행동 실천에 긍정적인 영향력을 행사하고 있음이 검증되었다. 즉, 종사원을 지각하는 기업 혁신성 수준이 제고될수록 구성원의 조직 시민 행동의 발생이 증가함을 의미한다. 이는 기업 혁신성을 고취하는 조직 분위기 조성이 조직 시민 행동을 장려하는 방안이 될 수 있는 점을 설명해준다. 즉, 호텔 기업의 개방적인 분위기 형성은 직원들 간의 양심 행동 또는 도움 행동 발생에도 기여하는 것이다. 이러한 연구 결과는 Choi(2007)의 연구에서 혁신 지향적인 조직 분위기가 변화 지향적인 조직 시민 행동을 유발시킨다는 결과에 의해서도 지지된다.

본 연구는 호텔 종사원이 지각한 기업 혁신성의 역할을 검토한 연구라는 점에 의의가 있지만 다음의 한계점이 있다. 설문 응답자가 호텔 조직 구성원의 자가 응답으로 측정되었으므로 객관적인 측정을 위해서 인적 자원 관리자와 서비스 이용 고객 집단과 같은 복수의 응답자 의견을 반영할 필요가 있다. 또한 본 연구에서 인적 자원 관리 방침에 따른 종사원의 기업 혁신성 지각 차이에 연구의 초점을 두었으나, 향후 연구에서 종사원 특성에 따른 기업 혁신성 지각의 차이 연구를 제안한다.

참고문헌

- 강상목(2014). 호텔종사원의 조직공정성인식이 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향-조직몰입의 매개효과. 『Tourism Research』, 39(4), 163-180.
- 고종욱·장인봉(2004). 조직에 대한 정감적, 지속적 및 규범적 몰입의 결정요인들에 대한 비교 연구. 『한국행정학보』, 38(5), 327-349.
- 고현숙·김정훈(2011). 변혁적 리더십과 조직 혁신간의 관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(4), 361-377.
- 구정대·이방식(2005). 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 호텔종사자의 자긍심과 조직몰입에 미치는 영향. 『관광·레저연구』, 17(2), 45-60.
- 권중생(2012). 기술 혁신이 시장 지향성 정보와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 『대한경영학회지』, 25(1), 501-527.
- 김경석·전상길(2006). 조직시민행동의 하위차원에 대한 고찰: 연역적 분류틀의 정립을 위한 탐색적 연구. 『인사관리연구』, 30(1), 149-175.
- 김경석·김찬선(2012). 민간경비원의 셀프리더십과 임파워먼트 및 조직혁신행동의 관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 12(11), 377-387.
- 김상욱(2002). 공공부문과 민간부문의 직업몰입과 조직몰입. 『한국사회학』, 36(5), 87-115.

- 김성훈·지성호·강영순(2014). 임파워링 리더십과 혁신행동의 관계에서 다차원 저항의 매개효과. 『인적자원관리연구』, 21(5), 93-114.
- 김종우·이지우·김종길(2007). 조직내 교환관계, 조직몰입 및 혁신적 업무행동 간의 관계. 『경영연구』, 22(4), 117-150.
- 김찬중·김용순(2007). 외식업체 비정규직원의 직무특성, 임파워먼트, 조직몰입과 조직 시민행동간의 구조적 관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 7(11), 289-297.
- 김해룡·양필석(2008). 핵심자기평가가 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구-직무만족을 매개변인으로. 『인적자원관리연구』, 15, 37-56.
- 박국흠(2008). 지방 공무원의 조직 몰입과 혁신 성향이 혁신행태에 미치는 영향. 『한국행정학보』, 42(2), 263-282.
- 박노윤(2002). 조직변화와 리더 역할. 『Korea Business Review』, 6(1), 61-91.
- 박원우·안성익(2005). 팀기반 보상의 실무 및 연구현황과 향후연구의 방향. 『인사조직연구』, 13(1), 101-138.
- 박찬우(1999). 한국공무원의 조직 몰입 결정요인에 관한 연구. 성균관대학교 대학원. 박사학위논문, 160-174.
- 배귀희(2007). 조직 공정성과 조직 시민 행동에 관한 연구: 조직 신뢰와 조직 몰입의 매개변수를 중심으로. 『한국행정논집』, 19(3), 473-500.
- 배병렬(2005). 『구조방정식 모델: 이해와 활용』. 청람.
- 서인덕·이원형(2006). 조직 문화, 리더십, 조직 시민 행동간의 관계에 있어서 리더 신뢰 및 조직 몰입의 매개효과. 『인적자원관리연구』, 13(4), 71-106.
- 손경애(2008). 대학총장의 변혁적, 거래적 리더십과 직무효과의 관계: 대학교수들의 인식을 중심으로. 『인적자원관리연구』, 15(1), 111-129.
- 송정수·양필석(2008). 셀프리더십과 혁신행동과의 관계에서 조직몰입의 매개효과에 관한 연구. 『기업경영연구』, 26(1), 189-209.
- 신혜숙(2012). 변혁적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 12(3), 401-410.
- 안병철(2008). 행정혁신의 저항요인. 『한국사회와 행정연구』, 19(3), 55-75.
- 오종철·양태식(2010). 창의적 리더십이 심리적 임파워먼트와 직무만족 및 구성원의 혁신행동에 미치는 영향-서비스기업을 중심으로. 『기업경영연구』, 36(1), 131-148.
- 오홍재·이규만(2011). 리더십 스타일, 혁신적 업무행동 및 혁신지원분위기의 관계. 『전문경영인연구』, 14(2), 67-87.
- 유필화·권혁중(1996). 기업의 내부고객에 대한 세분화전략과 제품정책의 결정에 관한 연구. 『경영학연구』, 25(2), 245-279.

- 윤대혁·정순태(2006). 변혁적 리더십이 조직시민행동과 조직구성원의 혁신적 행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직공정성의 조절효과를 중심으로. 『인적자원관리연구』, 13(3), 139-169.
- 윤용보(2015). 변혁적 리더십이 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향 연구: 심리적 주인의식을 매개로. 『관광연구저널』, 29(3), 209-223.
- 이광수(2013). 교사에게 제공되는 보상 유형, 직무동기, 교직 헌신간의 관계. 『학습자중심교과교육연구』, 13(4), 49-70.
- 이규만·임효창(2001). 리더-구성원 교환관계가 조직몰입 및 혁신행동에 미치는 영향. 『대한경영학회지』, 14(4), 139-161.
- 이덕로·서도원·김승순(2003). 변혁적, 거래적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향. 『경영학연구』, 32(2), 449-474.
- 이도형·이승희(2012). 개인혁신행동의 선행요인과 POS의 매개효과에 관한 연구. 『인적자원관리연구』, 19(2), 1-18.
- 이용규·정석환(2007). 공조직에서 조직 공정성이 구성원의 혁신행동에 미치는 영향: 분배공정성과 절차공정성을 중심으로. 『정부학연구』, 13(1), 7-35.
- 이유안·노호정·김인신(2015). 호텔 기업에서의 조직 학습 역량이 조직 혁신성 지각, 발언 및 지식 공유 행동에 미치는 영향 분석. 『관광·레저연구』, 27(2), 5-20.
- 이지우(2002). 분배공정성에 따른 직무부담과 혁신적 업무행동과의 관계. 『인사관리연구』, 26(1), 113-130.
- 이형룡·정태완·황서현(2013). 호텔 기업 상사의 변혁적 리더십이 직원의 창의성과 내재적 동기에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 22(2), 21-40.
- 이홍재·강재상(2005). 효과적인 지식관리를 위한 학습공동체 운영에 관한 연구. 『한국정책과학학회보』, 9(4), 1-23.
- 주세영·정인성·김정식·박동희(2015). 임파워링 리더십과 혁신행동의 관계에 대한 연구. 『대한경영학회지』, 28(6), 1725-1745.
- 주현식·윤승현·김화경(2007). 컨벤션센터 종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향. 『관광연구』, 21(4), 43-60.
- 지성호·강영순(2012). 목표지향성과 혁신행동이 관계에서 지속학습활동의 매개효과. 『Journal of Korean Data Analysis Society』, 14(5), 2745-2759.
- 진윤희·김성중(2015). 직무자율성이 혁신행동에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 15(1), 451-461.
- 채순화·배성현·김정원(2007). 변혁적 리더십, 심리적 임파워먼트와 조직몰입 간의 다차원적 관련성. 『대한경영학회지』, 20(6), 2611-2638.
- 채주석·이길환·김찬중(2011). 변혁적 리더십이 조직구성원의 창의성에 미치는 영향.

- 『대한경영학회지』, 24(5), 2617-2640.
- 최규현·신이현·박성규. (2013). 감성지능 및 인지적 유연성과 혁신행동 간의 관계: 직무열의의 매개효과를 중심으로. 『서비스경영학회지』, 14(3), 181-206.
- 최석봉·김경환·문계완(2010). 변혁적 리더십이 혁신행동에 미치는 영향: 학습지향성과조직몰입의 매개효과검증. 『인적자원관리연구』, 17(4), 225-243.
- 최석봉·김정은·장수덕(2013). 임파워링 리더십이 조직구성원의 혁신행동에 미치는 영향: 창의성의 매개효과 및 혁신지원분위기의 조절효과. 『인적자원관리연구』, 20(3), 209-229.
- 최성우·이선규(2008). 직무특성과 창의성 및 임파워먼트의 관계분석. 『기업교육연구』, 10(2), 21-58.
- 최임규(2004). 정부기관 파견공무원의 조직몰입에 관한 연구. 성균관대학교 대학원. 박사학위논문, 77-168.
- 하용규(2010). 인적자본과 혁신행동의 관계에서 조직몰입의 매개효과: 호텔기업을 중심으로. 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(6),
- 하용규(2010). 호텔기업 조직공정성과 종사원 혁신행동의 관계에서 사회적 지원 인식수준의 매개효과. 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(10), 368-377.
- 한봉주(2009). 조직문화, 리더십, 그리고 조직시민행동 간의 관계에서 직무만족과 조직몰입의 매개효과: 공공기관 선진화 추진대상의 공공기관을 대상으로. 『행정논총』, 47(3), 165-199.
- 홍소식(2010). 최고경영자의 변혁적 리더십과 조직의 혁신성향간의 관계에 관한 연구. 『인적자원개발연구』, 13(1), 99-129.
- 황규하·박현숙(2015). ICT 산업 CEO 의 변혁적 리더십이 구성원의 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향: 자기 효능감의 매개효과. 『디지털융복합연구』, 13(7), 147-161.
- Anderson, J. C. & D. W. Gerbing(1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Antikainen, M. J., & Vaataja, H. K.(2010). Rewarding in open innovation communities-how to motivate members. *International Journal of Entrepreneurship and Innovation Management*, 11(4), 440-456.
- Amabile, T. M. (1985). Motivation and creativity: Effects of motivational orientation on creative writers. *Journal of personality and social psychology*, 48(2), 393.
- Bagozzi, R. P. & Yi, Y.(1988). On the evaluation of structural equation models.

- Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Bass, B. M.(1985). From transactional to transformational leadership to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 38-41.
- Bass, B. M., Avolio, B. J. & Goodheim, L.(1987). Biography and the assessment of transformational leadership at the world-class level. *Journal of management*, 13(1), 7-19.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of management Journal*, 26(4), 587-595.
- Boerner, S., & von Streit, C. F.(2005). Transformational leadership and group climate-empirical results from symphony orchestras. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(2), 31-41.
- Burns, J. M.(1978). Leadership. New York: Harper and Row.
- Byrne, B. M.(2004). Testing for multigroup invariance using AMOS graphics: A road less traveled. *Structural Equation Modeling*, 11(2), 272-300.
- Choi, J. N(2007). Change-oriented organizational citizenship behavior: Effects of work environment characteristics and intervening psychological processes. *Journal of Organizational Behavior*, 28(4), 467.
- Eisenbeiss, S. A., van Knippenberg, D., & Boerner, S.(2008). Transformational leadership and team innovation: integrating team climate principles. *Journal of applied psychology*, 93(6), 1438.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E.(2010). Multivariate Data Analysis (7th ed.), New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hurt, T. H., & Teigen, C. W.(1977). The development of a measure of perceived organizational innovativeness. *Communication yearbook*, 1(1), 377-385.
- Janssen, O.(2000). Job demands, perceptions of effort reward fairness and innovative work behaviour. *Journal of Occupational and organizational psychology*, 73(3), 287-302.
- Katz, R., & Van Mannen, J.(1977). The Loci of Work Satisfaction: Job Interaction and Policy. *Human Relations*, 30, 469-486.
- Kunz, W., Schmitt, B. & Meyer, A.(2011). How does perceived firm innovativeness affect the consumer?. *Journal of Business Research*, 64(8), 816-822.
- Kurtzberg, T. R., & Amabile, T. M.(2001). From Guilford to creative synergy: Opening the black box of team-level creativity. *Creativity Research Journal*,

13(3-4), 285-294.

Lee, J.(2008). Effects of leadership and leader-member exchange on innovativeness. *Journal of managerial psychology*, 23(6), 670-687.

Lopez, L. E., & Roberts, E. B.(2002). First-mover advantages in regimes of weak appropriability: the case of financial services innovations. *Journal of Business Research*, 55(12), 997-1005.

Mairesse, J., & Mohnen, P.(2002). Accounting for innovation and measuring innovativeness: an illustrative framework and an application. *American Economic Review*, 226-230.

Mottaz, C. J.(1987). An Analysis of the Relations between Work Satisfaction and Organizational Commitment. *The Sociological Quarterly*, 28(4), 542-588

Scott, S. G., & R. A. Bruce(1994). Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in The Workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.

Wood, R., & Bandura, A.(1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of management Review*, 14(3), 361-384.

2015년 12월 25일 원고 접수

2016년 02월 22일 수정본 접수

2016년 02월 26일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필