



Journal of Hospitality & Tourism Studies



The Academy of Korea Hospitality & Tourism

조직문화와 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 특1급 호텔 중심으로

Ethical management of hotel influencing chef’s professional ethics and organizational citizenship behavior : focus on super deluxe hotels in Seoul

변재우*

Byun, Jae-Woo

* 경희대학교 일반대학원 조리외식경영학 박사, coexjw@hanmail.net, 관심분야: 호텔의식컨벤션경영

요약

본 연구는 기업 윤리의 중요성이 증가하고 있는 상황에서 호텔기업의 윤리경영 활동이 호텔 조리사들의 직업윤리와 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하여 호텔기업의 지속적인 성장과 발전을 위한 시사점을 제시하고자 하였다. 실증분석 결과는 다과 같다. 첫째, 호텔 조리사가 인식하는 호텔기업의 윤리경영이 개인차원의 직업윤리에 미치는 영향은 CEO의 윤리경영 실천 의지와 윤리지침의 순으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 호텔 조리사가 인식하는 호텔기업의 윤리경영이 조직차원의 직업윤리에 미치는 영향 분석에서 윤리지침은 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 윤리경영 평가시스템은 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 호텔 조리사의 개인차원의 직업윤리는 조직차원의 직업윤리에 영향을 미치고, 개인차원 직업윤리와 조직차원 직업윤리는 개인차원의 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 호텔 조리사의 직업윤리 중 개인차원 직업윤리는 조직차원 조직시민행동에 유의한 영향을 미치고, 개인차원 조직시민행동은 조직차원 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 호텔 조리사가 인식하는 호텔기업의 윤리경영이 직업윤리에 미치는 영향과 직업윤리가 조직시민행동에 미치는 인과 관계를 분석함으로써 호텔기업의 윤리경영을 통한 호텔 조리사들의 직업윤리 의식 함양과 조직시민행동을 통한 기업의 지속가능한 성장을 위한 시사점을 제시하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effects of the hotel organizations’ ethical management on their view points about chef’s professional ethics on individual and organizational level, and to verify the influence relationship in which their professional ethics formed this way leads to their organizational citizenship behavior. To sum up, the hotel organizations’ ethics guidelines and CEO’s determination towards ethical management were found to raise chef’s professional ethics on the individual level; and ethics guidelines were revealed to increase their professional ethics on the organizational level. However, hotel organizations’ ethical management evaluation system was found to decrease chef’s professional ethics on the organizational level. Meanwhile, chef’s professional ethics was shown to have effects on their organizational citizenship behavior on the individual level, and their professional ethics on the individual level was found to have a relatively greater effect on their organizational citizenship behavior than their professional ethics on the organizational level; and their professional ethics on the individual level was found to have effects also on their organizational citizenship behavior on the organizational level. In addition, chef’s organizational citizenship behavior on the individual level was found to have effects on their organizational citizenship behavior on the organizational level. Implications were presented for promoting chef’s awareness about professional ethics and for sustainable growth through their organizational citizenship behavior by means of analyzing the effects of hotel organizations’ ethical management on their professional ethics and the causal relationship between their professional ethics and their organizational citizenship behavior on the basis of these study results.

ACKNOWLEDGEMENTS

핵심용어

조직문화, 감정노동, 직무소진, 호텔 종사원

KEYWORDS

organizational culture, emotional labor, job burnout, hotel employee

ACCEPTANCE INFO.

2018. 11. 11 원고접수
2018. 12. 09 1차 수정본 접수
2018. 12. 28 최종 수정본 접수
2018. 12. 28 최종 게재 확정
3인 익명심사필

I. 서론

경제발전과 더불어 기업이 사회에 미치는 영향은 지속적으로 증가하고 있고, 글로벌 시장의 개방과 더불어 정보통신의 발달, 규제완화, 사회적 가치 수준의 향상, 국민들의 정치 참여 증가 등으로 인해 기업의 사회적 책임에 대한 요구가 증가되고 있다. 외국에서는 1977년 국제노동기구(ILO)의 ‘다국적기업의 원칙과 사회정책에 관한 삼자선언’을 시작으로 1999년 경제협력개발기구(OECD)의 ‘국제 상거래에서 해외 공무원에 대한 뇌물제공 방지를 위한 협약’이 발표됨으로써 윤리라운드가 출범되었다. 그 후 2004년 미국 상무성은 ‘기업윤리경영 매뉴얼’을 제시하였고, 경제협력개발기구는 ‘기업지배구조 원칙’에 대해 제시하였다(최만기, 2013). 또한 기업윤리와 관련하여 국제표준화기구(ISO) 산하 소비자정책위원회는 기업의 사회적 책임에 관한 표준안 작업을 승인함으로써 품질인증(ISO9000) 및 환경보호인증(ISO14000)의 범주에 윤리경영을 포함하는 등 기업의 부정행위에 대한 국제적 제재 및 압력은 지속적으로 증가하고 있다(김경중, 2003; 박우봉, 2006; 서재수 등, 2014; 최만기, 2013).

기업의 비윤리적 행위에 대한 제재 및 압력이 증대되는 상황에서 국내 기업들도 윤리경영을 통하여 경영의 투명성과 책임성을 제고하여 신뢰를 확보하여야만 지속적인 성장과 발전을 도모할 수 있다. 이런 점에서 윤리경영은 구성원들의 법과 규정 준수를 통한 비윤리적인 행동을 방지하고, 나아가 기업의 가치를 높이고 지속가능성(sustainability)을 확보하기 위한 중요한 전략이고, 기업의 생존을 위한 필수적인 전략으로 인식되고 있다(양세영, 2014; 양세영·박오수, 2010; Ferrell et al., 2011). Kidder(2009)은 기업 경영에 윤리를 연관시키는 것은 필수적인 요소라고 하였고, 기업은 단순히 경제적 이윤을 추구하는 집단으로서의 역할 뿐만 아니라, 책임 있는 사회 구성원으로서의 역할을 어떻게 수행할 지에 대하여 심도 있게 고민해야 할 때인 것이다(용현주, 2015).

윤리경영은 기업의 준법정신만을 강조하는 것이 아니라, 지속가능한 경영과 관련하여 경쟁력을 제고 할 수 있는 방안이다. 많은 선행연구에서 윤리경영은 기업의 재무적 성과뿐만 아니라 구성원들의 만족과 이직율 감소 등의 비재무적 성과에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김상철, 2011; 김찬중·조준희, 2011; 양세영·박오수, 2010; Babin et al., 2000; Cacioppe et al., 2008; Cummings, 2000; Jaramillo et al., 2006; Valentine & Fleischman, 2008; Valentine, et al., 2005). 즉, 기업윤리의 중요성을 간과하고 비윤리적 경영활동을 하는 기업은 궁극적으로 기업 가치가 하락하게 되어 기업의 이익도 감소시키는 결과를 초래하게 된다(김영신·고혁진, 2011; Lu & Lin, 2014; Mulki et al., 2006; Shafer, 2002). Bendixen & Abratt(2007)은 이해관계자들의 윤리경영에 대한 지각은 기업이미지에 영향을 미치고 이는 다시 기업평판에 영향을 미친다고 하였다. 따라서 윤리경영은 기업의 사회적 정당성을 획득하는 기반이 되고, 기업의 평판과 이미지를 향상시키고, 임직원의 자긍심을 향상시켜 생산성과 품질 향상을 통해 장기적인 이익을 증대시키는 역할을 하는 것이다(박영렬 등, 2001; 서대석·장영은, 2012; 육근효, 2009). 하지만 국내 호텔기업은 대기업의 계열사를 중심으로 한 일부 특급호텔에서 윤리규범 및 윤리강령 등을 제정하여 운영 중에 있으나 다른 산업과 비교할 때, 전반적인 윤리경영에 대한 인식 및 실행은 미비한 실정이다(최훈태·박승택, 2011).

Trevino et al.(2006)은 기업은 조직의 내부에서 촉발되는 구성원들의 부정부패에 대해서도 관심을 가져야 한다고 하였다. Anand et al.(2004)은 조직의 구성원들이 윤리를 위반하는 이유는 개인적인 이유보다 조직에서 과도한 업무를 요구하거나 잘못된 규범에서 초래하는 경우가 더 많다고 하였다. 구성원들의 비윤리적 행동은 사회에도 부정적인 영향을 미치며, 대외적 평판을 약화시키는 중대한 요인이고, 상품 판매량 감소 등 결과적으로 기업의 재무적 성과에 부정적으로 영향을 미친다(양세영, 2014; 용현주, 2015).

Lynch(1993)는 윤리경영의 시대적 흐름에 맞추어 서비스 산업에서도 윤리경영에 대한 인식 및 필요성이 강조되고 있으며 서비스기업의 직원에게 내재되어 있는 윤리적인 신념 및 의식이 최종적으로 고객의 만족에 많은 영향을 미친다고 하였다. 호텔산업은 유형적 제품뿐만 아니라 무형적인 서비스를 바탕으로 한 산업이고, 대표적인 노동집약적 산업으로 인적자원에 대한 의존도가 높은 산업이다(오석운, 2012). Whitney(1990)는 호텔산업에 종사하는 근무자는 타 산업에 비해 더욱 높은 윤리의식을 가져야 한다고 하였다. 오세인(2010)은 타 산업에 비해 더 많은 윤리적 문제에 노출되

어 있는 호텔산업의 기업 윤리성 확보는 무엇보다 선행되어야 하며, 고객 만족과 신뢰를 위해 호텔기업의 임직원들은 고객이 필요로 하는 서비스 수준에 맞는 윤리적 서비스 교육과 문제해결 능력을 확보해야 된다고 하면서 호텔경영에 있어 윤리경영을 강조하였다. 특히 호텔의 식음료 영업은 음식을 고객에게 제공하기 때문에 음식의 질이나 식품위생 측면에서 문제가 야기되면 호텔의 평판 및 이미지에 심각한 문제를 유발할 수 있다. 따라서 호텔 조리사는 서비스인이 갖추어야 할 윤리의식과 더불어 고객의 위생이나 건강과 직접적으로 관련된 음식을 만들어 제공하는 직무를 수행하고 있어 직업윤리의 중요성이 더욱 강조되고 있다.

호텔 조리사의 직업윤리에 대한 중요성에도 불구하고, 호텔 조리사의 직업윤리에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 또한 호텔 조리사는 맡은 역할 이외에도 많은 업무를 수행하게 되는데, 조직시민행동은 조직 구성원들의 역할 이외의 행동으로 최근 조직에서 요구되는 행동이다. 하지만 조리사의 직업윤리에 대한 연구는 매우 미비하며 호텔기업의 윤리경영이 조리사의 직업윤리와 조직시민행동과의 관련성에 대한 연구는 거의 전무한 실정이다. 따라서 본 연구는 국내 호텔기업을 대상으로 호텔기업의 윤리경영이 호텔 조리사의 직업윤리에 미치는 영향을 파악하고, 호텔 조리사의 직업윤리가 조직시민행동에 미치는 영향을 파악함으로써 호텔기업의 윤리경영 방향과 호텔 조리사의 윤리의식 및 조직시민행동을 향상시키는 방안을 제시하고자 한다. 이를 통해 국내 호텔기업의 윤리경영에 대한 방향 제시와 더불어 이미지 향상과 지속가능한 경영을 위한 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 호텔기업의 조직문화

Pettigrew(1979)는 조직문화를 ‘상징, 언어, 이념, 신념, 의식, 전통 등 조직의 총체적 개념의 원천’이라고 설명하면서 최초로 ‘조직문화’라는 용어를 사용하면서 조직문화는 조직 구성원들이 공유하고 있고 구성원들의 행동에 영향을 미치는 조직의 고유한 신념, 가치관, 규범, 혹은 행동 패턴의 총체라고 정의할 수 있다(Schein, 1985; Yilmaz & Ergun, 2008). 조직문화는 구성원들에 의해 공유되고 구성원들의 태도 및 행위에 무의식적으로 작용하며, 조직의 외적 적응과 내적 통합과 관련된 문제에 봉착할 때마다 문제해결의 기준으로 작용되는 기본가정 혹은 신념체계로서(Schein, 1985)이다. 또한 조직 구성원들에게 의미를 부여하고, 조직 속에서 행위 규칙을 마련해 주며(Davis, 1984), 명시적으로 기술되어 있지는 않지만 조직 구성원들의 내면화 과정을 통해 심층적이고 광범위하게 공유되어 있기 때문에 조직에 미치는 영향력이 크다고 할 수 있다(Sathe, 1985).

Harrison(1972)은 조직문화를 권력지향형 문화, 역할지향형 문화, 과업지향형 문화, 인간지향형문화의 이념적 지향으로 구분하였으며, 경쟁가치모형을 조직문화에 응용한 Quinn and Kimberly(1984)는 관계지향문화, 혁신지향문화, 시장지향문화, 위계지향문화라는 네 가지 유형의 조직문화로 분류하고 있다. Wiener(1988)는 공유가치의 초점과 원천이라는 2가지 차원을 바탕으로 조직문화를 기업가적 문화, 전략적 문화, 국수주의적 문화, 배타적 문화 유형으로 분류하였다. Quinn(1991)은 조직문화 유형을 관계지향문화, 혁신지향문화, 위계지향문화, 과업지향문화인 환경과 현실에 대한 인식과 반응으로 구분하고 있다.

조직문화를 분류하는 기준은 학자에 따라 다양하게 제시되어 오고 있으므로, 본 연구에서는 Quinn & McGrath(1985)의 연구에서 제시된 개발문화, 합의문화, 위계문화, 합리문화를 기준으로 하여 연구를 실시할 것이며, 이러한 분류 기준은 서범석(2006), 정우진외(2011), 박현일 외(2012), 변재우 외(2015)의 연구 등 여러 연구에서 사용되어 기준의 타당성이 확인된 바 있다. 개발문화는 변화와 적응, 유연성을 중시하는 문화이며, 합의문화는 조직 내 집단 의식 및 신뢰, 팀웍을 중시하는 문화를 의미한다. 또한 위계문화는 공식적인 절차를 중시하며 현상 유지에 초점을 두는 문화이며, 합리문화는 생산성 및 성과 등을 중시하는 문화를 의미한다(김상용, 2008).

2. 감정노동

감정노동은 미국의 Hochschild(1983)의 연구에서, 감정도 사회적 가치가 있는 노동이 될 수 있고, 육체노동, 정신노동과 함께 노동의 한 요소로 인식되었다. Morris & Feldman, (1996)는 감정노동을 주어진 업무를 수행하기 위하여 본인이 경험하는 감정을 표현하지 못하고, 조직에서 요구하는 바에 따라 감정을 통제해야 할 때 필요로 하는 노력이라고 하였다. 이러한 감정노동은 특히 서비스 직무 수행시 발생하는 빈도가 높으며 (Ashforth & Humphrey, 1993) 정신적 스트레스, 감정 부조화, 우울 및 직무만족 저하 등 부정적인 결과로 이어지는 경향이 높다(Han SG et al., 2012; Kim WB et al., 2012). 감정 노동은 내면 행위와 표면 행위로 구분할 수 있다(Hochschild, 1983). 내면 행위는 구성원들 스스로가 자신의 감정을 변화시키려는 실제 노력의 결과로 고객에게 긍정적인 서비스를 제공하는 것(Hochschild, 1983; Grandy, 2000)이며 표면 행위란 업무 수행시 고객에게 자신의 감정과 일치하지 않는 행동을 하거나 감정을 숨기고 거짓 감정을 나타내는 것을 의미한다.

감정 노동을 겪는 직원은 직무 스트레스가 높아지고(박호현, 김시중, 2013), 직무만족이 저하되며 (Ryan & Deci, 2000), 서비스 제공수준(Van Dijk & Brown, 2006)에 부정적인 결과를 나타낸다는 연구 결과들과 같이 감정노동이 업무상 부정적인 영향을 미친다는 여러 실증 연구들이 제시된 바 있다. 하지만, 추후 연구들에서 감정 노동의 긍정적 영향과 부정적 영향이 혼재되어 나타나는 결과들에 제시되고 있으며 감정 노동의 하위 차원인 내면 행위와 표면 행위에 따라 다른 연구 결과들이 나오고 있는 것이다. 이러한 감정노동의 주된 연구는 호텔종사원, 간호사, 외식업체 종사원 등 서비스 직종의 종사원들을 대상으로 수행되었다. 이에 대해 호텔 직원을 대상으로 감정노동을 조사한 연구들을 구체적으로 살펴보면, 직원의 지각하는 감정 노동 중 표면적 행위는 고객지향성에 부정적인 영향을 미치는 반면, 내면적 행위는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며(지윤호·정삼권·변정우, 2012), 또한 내면 행위는 직무소진을 감소시키며 표면 행위는 직무소진을 증가한다고 하였다(김영조·한주희, 2008; 한진수·임철환·이혜미, 2014), 이에 Hochschild, (1983)는 내면행동과 표면행동은 모두 개인의 노력이 필요하고, 이러한 개인의 감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 두통, 결근 등과 같은 부정적인 결과와 관련이 있다고 하였다.

그러므로 본 연구에서는 기존의 연구들과 같이 감정 노동의 하위 차원과 관련한 상반된 결과들이 제시되는지에 대해 확인하고, 각 차원에 선행 변수들이 미치는 영향력이 어떻게 다른지 파악하여 직원이 지각하는 감정 노동 수준을 완화할 수 있는 방안을 찾아보고자 한다.

3. 직무소진

직무소진은 오랜 시간 동안 다른 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정서적 압박의 결과라고 할 수 있으며, 특히 고객접점에서 서비스를 제공하는 분야의 종사자들에게 많이 나타(Maslach,1976)나며 직무소진이라는 용어는 Freudenberger(1974)가 정신건강센터에서 근무하는 자신을 포함한 의료진들이 뚜렷한 이유 없이 의욕을 잃기 시작하고 피곤, 절망, 탈진증세를 보이며 환자들에게 냉소적으로 대하는 것을 관찰하고 이러한 신체적, 정서적 고갈상태를 표현하기 위해 처음 사용하였다.

Maslach, (1976)는 직무소진을 ‘자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대했던 성과나 보상 없이 인간적인 회의감과 좌절감을 겪은 상태’라고 정의하고 직무소진의 다양한 증상들을 정교화 하였다. Cherniss(1980)는 직무소진은 과도한 스트레스나 불만족에 대한 반응으로서 업무로부터의 정신적 퇴보라고 정의하며 자기업무에 대한 흥미와 열정, 충성도 등의 상실을 의미하는 것이다. 이러한 직무소진의 하위개념으로 Maslach & Jackson(1981)은 정서적 탈진, 고객에 대한 비인격화, 개인적 성취감의 결여를 제시하였으며 이러한 하위개념은 직무소진에 대한 많은 이론 중 보편적으로 사용되는 개념으로서, 본 연구는 Maslach &

Jackson(1981)이 정립한 정서적 탈진, 개인적 성취감의 감소를 하위개념으로 측정하고자 한다. 정서적 탈진은 실제로 직무소진을 경험하는 개인의 탈진 상태를 의미하며 주로 심리적 차원에서 정서적 탈진이 중요하게 다뤄지며, 스스로의 감정, 관심, 믿음 등의 상실 등을 포함하고 있다. 또한 개인적 성취감의 감소는 자기 자신을 부정적으로 바라보는 시각에서 나타나는 반응을 의미하며 업무와 관련된 생산성, 능력, 의욕 등이 저하되는 것으로 스스로를 부정적으로 평가하고 자아 존중감을 상실하기도 한다.

III. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설 설정

1) 연구모형

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구모형은 <그림 1>과 같다.

2) 가설 설정

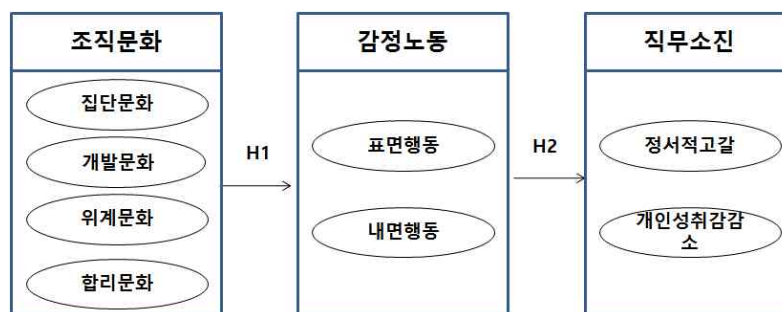
① 조직문화와 감정노동과의 관계

조직구성원의 공통적인 행동패턴과 사고방식으로서 조직구성원이 조직과의 이해 및 관리를 위한 중요한 요소가 조직문화이다. 또한 전미옥, (2013)은 조직 속에서의 감정은 관계 전반에 내재하고 있는 것으로서 외부고객 뿐만 아니라 내부고객과의 관계에서도 영향을 미친다고 하였다. 서보람·백지연(2010)은 비서직의 업무적 특성과 조직문화가 감정노동에 미치는 영향에 관한 연구에서 집단문화와 발전문화는 유의미한 관계가 있음을 밝혔다. 또한

본 연구는 Quinn & McGrath(1985)의 조직문화를 적용하여 호텔구성원의 감정노동간의 관계를 검증하기 위한 가설을 제시한다.

이러한 선행 연구를 바탕으로 본 연구는 호텔기업의 조직문화가 호텔 구성원의 감정노동에 영향을 미치는 것으로서 보고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

<그림 1> 연구모형



가설 1: 호텔 기업의 조직문화는 호텔구성원의 감정노동에 유의한 영향을 미친다.

- 가설 1-1: 호텔기업의 조직문화 중 집단문화는 표면행동에 영향을 미친다.
- 가설 1-2: 호텔기업의 조직문화 중 개발문화는 표면행동에 영향을 미친다.
- 가설 1-3: 호텔기업의 조직문화 중 위계문화는 표면행동에 영향을 미친다.
- 가설 1-4: 호텔기업의 조직문화 중 합리문화는 표면행동에 영향을 미친다.
- 가설 1-5: 호텔기업의 조직문화 중 집단문화는 내면행동에 영향을 미친다.
- 가설 1-6: 호텔기업의 조직문화 중 개발문화는 내면행동에 영향을 미친다.
- 가설 1-7: 호텔기업의 조직문화 중 위계문화는 내면행동에 영향을 미친다.
- 가설 1-8: 호텔기업의 조직문화 중 합리문화는 내면행동에 영향을 미친다.

② 감정노동과 직무소진과의 관계

감정노동이 소진에 미치는 영향에 관해 연구한 강재호(2005), 안준수(2003), Ashforth & Humphrey(1993), Morris & Feldman(1996)의 연구를 살펴보면 감정노동은 감정고갈(정서적 고갈), 냉소주의(비인격화), 개인적 성취감의 감소에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Brotheridge & Lee(2003)는 표면행동과 직무소진의 세 가지 하위요인인 정서적 고갈, 비(非)인격화, 개인적 성취감의 감소와의 관련성을 살펴본 연구에서 표면행동은 정서적 고갈과 비인격화에 정(+)적인 관련성이 있음을 밝혔다. 심종선·정승연(2013)은 감정노동과 직무소진이 고객지향성에 미치는 영향연구에서 항공사 객실승무원의 표면행동은 비인격화와 정서적 고갈에 정(+)의 관계가 있음을 증명하였다. 또한 한서윤(2017)의 연구에서 감정노동이 직무소진에 객실승무원의 표면행동은 직무소진의 하위요소 중 개인적 성취감의 정도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 내면행동은 직무소진의 세 가지 하위요소인 정서적 탈진과 비인격화, 개인적 성취감의 감소 모두에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 선행연구를 토대로 연구의 가설을 설정하였다.

가설 2: 호텔 구성원의 감정노동은 직무소진에 유의한 영향을 미친다.

- 가설 2-1: 감정노동의 표면행동은 직무소진의 정서적고갈에 영향을 미친다.
- 가설 2-2: 감정노동의 내면행동은 직무소진의 정서적고갈에 영향을 미친다.
- 가설 2-2: 감정노동의 표면행동은 직무소진의 개인성취감 감소에 영향을 미친다.
- 가설 2-2: 감정노동의 내면행동은 직무소진의 개인성취감 감소에 영향을 미친다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정 도구의 개발

1) 조직문화

조직문화는 외부 환경에 적응하고 조직 내부의 문제를 해결하는 과정에서 오랜 기간 동안 조직 구성원이 타당한 것으로 여기는 가치, 신념, 규범의 체계로서 정의하며 조직문화를 구성하는 하위 요인으로서 Quinn과 McGrath(1985)의 연구에서 제시한 개발문화, 집단문화, 위계문화, 합리문화 등 4가지 유형, 20문항을 본 연구에 적합하도록 수정, 보완하여 사용하였다. 측정척도는 동의 정도에 따라서 전혀 그렇지 않다(1)~매우 그렇다(5)의 5점 리커트 척도를 이용하여 측정하였다.

2) 감정노동

감정노동은 서비스 업종 종사자가 자신이 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력으로 정의하며, 이에 대한 측정도구는 Hochschild (1983), Grandey (2000)가 제시한 표면행위(Surface acting), 심층행위(Deep acting)에 대한 두 차원으로 측정하는 문항을 최광일(2016)에서 사용한 표면행위 요인과 심층행위 요인으로 구성되어 있는 감정노동 측정 항목을 사용하여 총 10항목으로 측정하였다. 각 개념의 측정 항목은 5점 리커트 척도(Likert Scale) (1점:전혀 그렇지 않다 ~ 5점:매우 그렇다)를 사용하여 수행하였다.

3) 직무소진

직무소진을 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대했던 성과나 보상 없이 인간적인 회의감과 좌절감을 겪은 상태라고 정의하며 직무소진은 Maslach와 Jackson(1981)의 연구 중에서 6문항을 수정, 보완하여 측정하였다. 측정척도는 동의 정도에 따라서 전혀 그렇지 않다(1)~매우 그렇다(5)의 5점 리커트 척도를 이용하여 측정하였다.

3. 표본추출 방법 및 분석 방법

본 연구는 국내 호텔 서울, 경기지역의 특1급호텔에 근무하는 구성원을 대상으로 설문을 측정하였으며 2018년 10월 1일부터 12월 21일까지 표본을 추출하였다. 자료 수집은 조사 기간 중 호텔에서 근무하는 구성원들에게 설문지를 배포하여 본인이 직접 설문 항목에 기입하는 자기기입법을 이용하였다. 설문지 배포는 본 연구의 목적과 자발적 참여에 대한 설명이 실시되었으며, 배포된 350부의 설문지 중 320부가 회수되었고, 이 중 불성실한 설문지 9부를 제외한 후 000부(00%)를 분석에 이용하였다. 가설 검증을 위해 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하여 빈도 분석, 상관 분석, 신뢰도 분석, 탐색적 요인 분석, 확인 요인 분석 및 회귀 분석을 실시하였다.

본 연구는 서울, 경기지역의 특1급 호텔에 근무하고 있는 직원들을 대상으로 하여 설문조사를 실시하였다. 객실부서, 식음료부서(연회 포함), 조리부서(연회 포함), 관리 부서에 근무하는 직원들을 대상으로 본 연구의 취지 및 목적 등에 대하여 충분한 설명이 가능한 설문 조사자를 선정하여 설문지를 배포하였다. 설문은 2017년 11월 1일부터 2017년 12월 30일까지 총 350부가 배포되어, 수거된 설문지는 317부(90.6%)이었고, 불충분하게 응답한 것을 설문지 16부를 제외한 후 308부(88.0%)의 설문지가 최종 분석에 이용되었다. 수집된 자료는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 이용하여 인구통계학적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하고, 측정 문항 간의 신뢰도와 타당도 검증을 위한 Cronbach's α 값을 이용한 신뢰도 분석, 측정변수들의 내용 타당성과 신뢰도 검증을 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis; EFA) 및 상관관계 분석을 실시하였다. 또한 AMOS 20.0 통계 패키지를 이용하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis; CFA)을 통해 최종변수를 결정하고, 본 연구의 가설검증을 위한 구조방정식(structural equation modeling; SEM) 분석을 통하여 연구모형에 대한 전반적인 적합도를 확인하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 특성

자료로 활용된 300부의 인구통계학적 사항 및 근무 형태에 대한 빈도 분석 결과는 <표 1>과 같다.

<표 1> 표본의 특성

변수명 항목	빈도 (명)	비율 (%)	변수명 항목	빈도 (명)	비율 (%)
성 별			직급		
남자 여자	168 132	56.0 44.0	계약직사원	88	29.3
			정규직사원	126	42.0
			주임	36	12.0
			계장/대리	33	11.0
			과장급이상	16	5.3
			무응답	1	0.3
연령			근무부서		
20대 30대 40대 50세 이상	92 116 69 23	30.7 38.7 23.0 7.7	한식주방	36	12.0
			양식주방	84	28.0
			일식주방	46	15.3
			중식주방	22	7.3
			베이커리주방	30	10.0
			메인주방	36	12.0
			뷔페주방	34	11.3
			기타	12	4.0
학력			호텔근무 총 년수		
고졸이하 전문대졸 대졸 대학원졸 이상	22 160 84 34	7.3 53.3 28.0 11.3	5년 미만	120	36.7
			5년~9년	100	33.3
			10년~14년	46	15.3
			15년 이상	43	14.3
			무응답	1	0.3

2. 신뢰성 및 타당성 분석

1) 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

본 연구에서 호텔 조리사가 인식하는 호텔기업의 윤리경영과 직업윤리, 조직시민행동 속성에 대한 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 수행하였다. 본 연구에서는 요인추출 모델은 주성분 분석(PCA: principal component analysis)을 통하여 직각회전 방법 중에 하나인 Varimax 방법을 사용하였고, 요인 추출은 연구모형에서와 같이 요인 수를 10개로 고정하여 요인 수를 추출하였다. 전체 48개 속성에 관한 요인을 분석 실시하였는데, 요인 적재량이 0.4 미만인 변수와 선행 연구와는 다른 요인에 포함된 변수 6개를 제거시킨 후 42개의 변수를 활용하여 요인분석을 수행하였다.

제거된 요인 및 변수로는 윤리지침 요인에서 ‘우리 호텔은 윤리 강령, 규범, 지침 등 구성원들이 지켜야할 윤리 기준을 제공하고 있다’, ‘우리 호텔의 윤리 강령, 규범, 지침 등의 윤리 기준은 사회가 요구하는 기준에 부합 한다’의 변수가 타락하였고, 윤리경영 지원조직 요인에서 ‘우리 호텔은 윤리적으로 판단하기 어려운 상황 즉, 윤리적 딜레마가 발생할 경우 이를 상담하거나 문의하는 절차가 있다’의 변수가 탈락하였다. 대외적 윤리활동 노력 요인에서 ‘우리 호텔은 지역 사회와 국가를 위하여 이익의 일부를 환원하고 있다’의 변수가 탈락하였고, 조직차원 직업윤리 요인에서는 ‘나는 회사의 정책이나 지침을 잘 따르는 편이다’, ‘내 자신보다 회사의 공익을 위해 판단하고 행동한다’의 변수가 제거되었다.

본 연구에서의 10개 요인의 총 분산설명력은 67.696%인 것으로 나타났다. 또한 각각의 변수들의 요인 적재치 최소값이 0.426 이상으로 나타나 수렴 타당성과 판별 타당성을 검증하였다. 또한 신뢰성 검증을 위해 내적 일관성 검정을 실시하여 신뢰도계수(Cronbach's α) 값을 제시하였다. 본 연구에서는 모든 요인에 대한 신뢰도 계수가 0.764 이상으로 나타나 내적 일관성을 확보하였다.

2) 확인적 요인분석

잠재 요인의 단일 차원성 및 통계적 검증과 요인구조 모형을 수정하기 위해 확인적 요인분석을 실시하여 각 측정 변수들의 표준화 적재치가 0.5 미만인 변수와 SMC(squared multiple correlations)가 0.4 미만인 변수를 제거하였다.

제거된 요인 및 변수로는 윤리교육 요인이 제거되었고, CEO의 윤리경영 실천의지 요인에서 ‘우리 호텔의 CEO는 직원들의 윤리적 행동에 관심을 갖고 윤리적인 직원을 인정해 준다’의 변수가 제외되었고, 윤리지침 요인에서 ‘우리 호텔의 윤리 기준은 윤리적인 직무를 수행하는데 도움이 된다’의 변수가 제외되었다.

확인적 요인분석 결과 $\chi^2 = 834.021$, $df = 524$, $\chi^2/df = 1.592$ 로 나타났으며 χ^2 에 대한 $P = 0.000$ 으로 나타났다. 연구모형에 대한 적합도 지수는 $RMR = 0.042$, $GFI = 0.941$, $TLI = 0.933$, $CFI = 0.941$, $RMSEA = 0.044$ 로 나타났다. 비표준화계수의 유의성을 판단하기 위한 C.R.의 절대 값이 1.96보다 높아 유의수준에 못 미치는 변수는 존재하지 않는 것으로 나타났다.

측정모형의 확인적 요인분석 결과와 모형 적합도는 <표 2>에 제시하였다.

<표 2> 측정 변수에 대한 확인적 요인분석 및 모형 적합도

요인명	측정 변수	Estimate	Stand. estimate	C.R. (t값)
CEO의 윤리경영 실천의지	윤리경영에 대한 확고한 신념과 강력한 의지를 갖고 실천할 것을 강조하는 편이다	1.000	.810	
	CEO는 윤리경영을 실천하기 위한 본인의 역할과 책임을 분명하게 인식하고 있다	1.001	.827	14.421***
	법규와 윤리기준을 준수하고 '술선수범'한다	.893	.692	12.034***
윤리지침	경영비전에 윤리경영 내용이 포함되어 있다.	1.000	.673	
	직원들은 윤리 기준을 숙지하고 있다	1.168	.758	10.411***
	직원들은 윤리 기준을 위배하지 않는다	1.064	.659	9.434***
윤리경영 지원조직	윤리적으로 판단하기 어려운 상황이 발생할 경우 이를 담당하는 직원(조직)이 있다	1.000	.716	
	윤리경영에 대한 상담 및 문의 절차는 윤리경영 수준을 높이는데 도움이 된다	1.259	.864	13.053***
	윤리경영 관련 직원(조직)은 윤리경영 수준을 높이는데 도움이 된다	1.045	.737	11.648***
대외적 윤리활동 노력	기업의 윤리경영 활동을 대외적으로 널리 알리려고 노력한다	1.000	.818	
	수행하고 있는 윤리경영 활동을 직원들이 충분히 이해할 수 있도록 노력한다	.898	.723	13.040***
	직원들의 사회봉사 등 대외적인 윤리적 활동 참여를 장려한다. 윤리경영 활동을 협력 업체 및 상인들에게 알리고 윤리적 업체와 거래한다	.774 .876	.656 .706	11.613*** 12.666***
윤리경영 평가 시스템	윤리경영에 대한 평가와 보상 시스템은 직원들의 윤리의식 향상에 도움을 준다	1.000	.697	
	윤리실천 결과를 인사고과에 반영하고 있다	1.273	.819	13.085***
	윤리실천 평가 결과에 따라 인센티브 또는 보상을 실시하고 있다	1.307	.819	13.079***
	내부자 신고제도 및 포상제도 등 윤리관련 보상 제도를 운영하고 있다. 직원 채용 시 윤리의식이 높은 지원자를 선발하는 시스템을 갖추고 있다	1.317 1.201	.850 .791	13.530*** 12.668***
개인차원 직업윤리	나의 직무는 나에게 매우 중요한 일이다	1.000	.690	
	내가 하는 일은 나에게 친직이다	1.048	.665	10.375***
	성공을 위해 비윤리적인 행동을 하지 않는다	1.075	.759	11.665***
	업무에 긍정적인 마음가짐으로 임한다 남의 것을 발견하면 주인을 찾아준다	1.048 1.112	.743 .711	11.450*** 11.012***
조직차원 직업윤리	필요한 기술이나 지식을 쌓기 위해 노력한다	1.000	.689	
	회사와 고객의 정보를 개인적으로 사용하지 않는다	1.296	.795	11.798***
	복장과 장비를 규정에 따라 사용하고 항상 청결을 유지한다	1.242	.799	11.839***
개인차원 조직시민 행동	요청이 없어도 상관을 도와준다	1.000	.698	
	신입사원이 잘 적응하기 위해 도와준다	.906	.685	10.558***
	일이 많은 동료들 도와준다	.993	.738	11.287***
	동료의 문제를 들어주기 위해 시간을 낸다 사정이 있어 결근했던 동료들 도와준다	.887 .868	.659 .666	10.195*** 10.297***
조직차원 조직시민 행동	업무 수행 시 시간을 소모하지 않는다	1.000	.653	
	회사의 재산을 아끼고 보호한다	1.214	.795	11.168***
	질서를 유지하기 위해 만들어진 비공식적인 규칙을 잘 지킨다	1.182	.777	10.999***
	회사의 비공식적인 행사에도 적극 참여한다	1.148	.677	9.890***

*** p < 0.001.

3) 상관관계 분석 및 합성신뢰도, 평균분산추출

신뢰성을 검증하기 위한 내적 일관성을 측정하기 위해 합성신뢰도(CR: construct reliability)를 산출하였다. 신뢰도가 높은 변수는 일관성이 높다는 것을 의미하며, 합성신뢰도는 모든 요인이 최소 0.814 이상으로 나타나 내적일관성이 높은 것으로 나타났다. 모든 요인의 AVE 값이 0.595 이상으로 나타나 9개의 요인들이 각각 단일차원성을 띠고 있으며, 요인별 신뢰도가 높은 것을 확인할 수 있다.

판별타당성을 검증하기 위하여 잠재요인 간의 상관관계 제곱 값과 AVE를 비교하여 AVE가 해당 잠재요인의 상관관계 제곱 값보다 큰지를 확인하였다. 확인 결과 AVE 값이 가장 적은 윤리지침 요인의 AVE 값은 0.595로 나타났는데, 이를 상회하는 상관관계 제곱 값인 개인차원 직업윤리 요인과 조직차원 직업윤리 요인 각각의 AVE 값이 0.645와 0.697로 나타나 이들 요인의 상관관계 제곱 값인 0.605를 상회하고 있어, 잠재요인 모두의 판별 타당성은 검증되었다.

<표 3> 측정모형의 상관관계 분석 및 합성신뢰도, 분산추출량

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9
CEO윤리 경영실천의지	1								
윤리지침	.652*** (.425)	1							
윤리경영 지원조직	.589*** (.347)	.643*** (.413)	1						
대외적윤리 활동 노력	.715*** (.511)	.689*** (.475)	.674*** (.454)	1					
윤리경영 평가시스템	.489*** (.239)	.605*** (.366)	.712*** (.507)	.720*** (.518)	1				
개인차원 직업윤리	.591*** (.349)	.540*** (.292)	.423*** (.179)	.517*** (.267)	.323*** (.104)	1			
조직차원 직업윤리	.446*** (.199)	.473*** (.224)	.264*** (.070)	.393*** (.154)	.140*** (.020)	.778*** (.605)	1		
개인차원 조직시민행동	.474*** (.225)	.593*** (.352)	.379*** (.144)	.480*** (.230)	.323*** (.104)	.729*** (.531)	.730*** (.533)	1	
조직차원 조직시민행동	.486*** (.236)	.582*** (.339)	.426*** (.181)	.555*** (.308)	.385*** (.148)	.702*** (.493)	.675*** (.456)	.727*** (.529)	1
CR	.882	.814	.868	.877	.900	.879	.873	.863	.865
AVE	.716	.595	.688	.643	.693	.645	.697	.622	.618

1) 괄호안의 숫자는 잠재 변수간 상관계수의 제곱값을 의미함.

2) $CR = \frac{(\sum \text{표준화추정치})^2}{\{(\sum \text{표준화추정치})^2 + \sum \text{측정오차}\}}$.

3) $AVE = \frac{\sum (\text{표준화추정치})^2}{\{(\sum (\text{표준화추정치})^2) + \sum \text{측정오차}\}}$.

*** $p < 0.001$.

3. 연구 가설의 검증

1) 수정모형 탐색

가설을 근거로 한 연구모형의 적합도는 일반적인 기준과 비교하였을 때 비교적 적합한 것으로 나타났지만 경로계수의 유의도가 낮아 수정모형을 탐색하였다. 수정지수를 고려하여 개인차원 직업윤리가 조직차원 직업윤리에 미치는 영향에 대해 경로를 추가하여 수정모형 1에 대한 검증을 실시였고, 개인차원 직업윤리가 조직차원 직업윤리에 미치는 영향에 대해 경로를 추가하여 적합도가 개선되었다는 점을 고려하여 개인차원 조직시민행동이 조직차원 조직시민행동에 미치는 영향에 대해 경로를 추가하여 수정모형 2에 대한 검증을 실시였다.

<표 4>에 제시된 바와 같이 수정모형 1은 연구모형에 비해 χ^2 값이 47.833작고, 자유도는 1이 작아 유의수준 0.05 범위에서 수정모형 1은 연구모형에 비해 우수하다고 할 수 있다($\Delta\chi^2 = 47.833 > \chi^2_{.05(1)} = 3.841$, $\Delta df = 1$). 또한 모델의 비교 적합 도를 나타내는 AIC, CAIC, ECVI 값을 비교한 결과 제안모형보다 수정모형이 우수한 것으로 나타났다. 또한 추가로 탐색한 수정모형 2는 수정모형 1에 비해 χ^2 값이 13.056 작고, 자유도는 1이 작다. 유의수준 0.05 범위에서 수정모형 2는 수정모형 1에 비해 우수하다고 할 수 있다($\Delta\chi^2 = 13.056 > \chi^2_{.05(1)} = 3.841$, $\Delta df = 1$). 또한 모델의 비교 적합도를 나타내는 AIC, CAIC, ECVI 값을 비교한 결과 수정모형 1보다 수정모형 2가 우수한 것으로 나타났다.

따라서 본 연구의 가설 검증 및 연구 단위의 인과관계는 수정모형 2의 구조방정식 모형을 이용하여 검증하고자 한다. <표 4>는 연구모형과 수정모형 1과 수정모형 2의 적합도 지수를 비교한 것이다.

<표 4> 연구모형과 수정모형의 전반적인 적합도 지수 비교

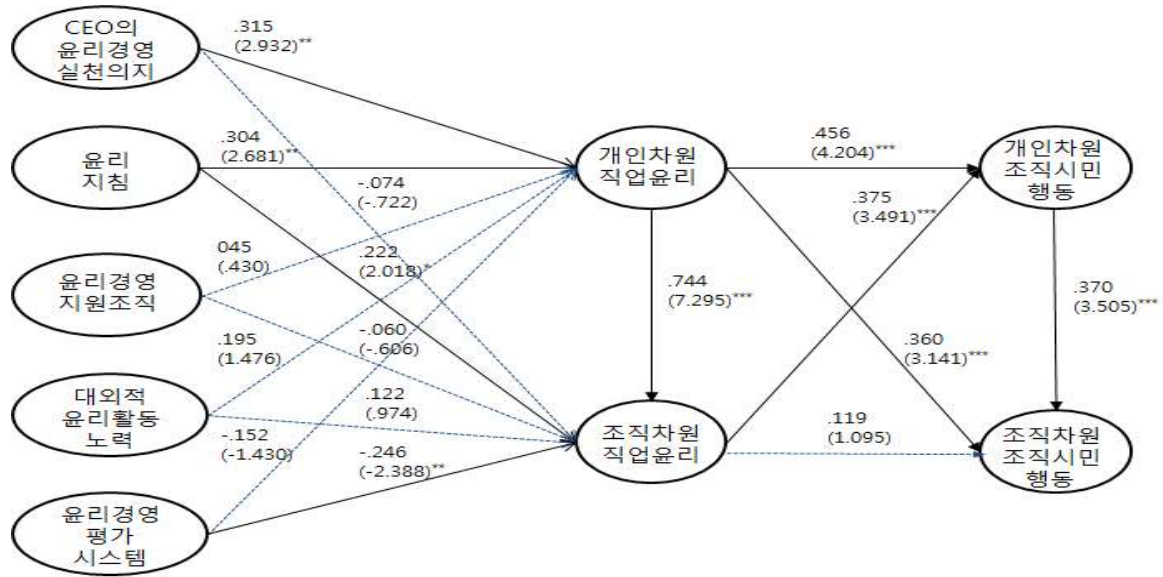
구분	χ^2	df	RMSEA	AIC	CAIC	ECVI
연구모형	926.434	536	.049	1114.434	1556.590	3.727
수정모형1	878.601	535	.046	1068.601	1515.460	3.574
수정모형2	865.545	534	.046	1057.545	1509.108	3.537

2) 가설 검증

본 연구에서는 호텔 조리사가 인식하는 호텔기업의 윤리경영과 직업윤리, 조직시민행동과의 영향 관계를 파악하기 위해 구조방정식 모형을 검증하였다.

수정모형 2에 대한 전체적 경로에 대한 구조방정식 모형 분석 결과, $\chi^2 = 865.545$, $df = 534$, $\chi^2/df = 1.621$, $p = 0.000$ 으로 나타났으며, 적합도 지수는 $RMR = 0.042$, $GFI = 0.855$, $TLI = 0.930$, $CFI = 0.937$, $RMSEA = 0.046$ 으로 나타났다. 일반적인 평가기준으로 삼는 지표들과 비교해 볼 때, GFI를 제외하고는 전반적으로 기준을 충족시켜주는 것으로 나타났다.

<그림 1>은 수정모형 2의 구조방정식 모형 분석 결과를 도식화 한 것이고, 구조방정식 모형의 구성요인 간 모수 추정 결과는 <표 5>와 같다.



* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001.

주) 유의수준 0.05 이내에서 유의적인 경로는 →로 표시하고, 유의하지 않는 경로는 ⇨로 표시함.

<그림 2> 구조방정식 모형 분석 결과

<표 5> 구성요인 간 모수 추정 결과

경로	Estimate	Stand. estimate	C.R. (t값)	채택여부
CEO의 윤리경영 실천 의지 → 개인차원 직업윤리	.261	.315	2.932**	채택
윤리지침 → 개인차원 직업윤리	.300	.304	2.681**	채택
윤리경영 지원조직 → 개인차원 직업윤리	.040	.045	.430	기각
대외적 윤리활동 노력 → 개인차원 직업윤리	.155	.195	1.476	기각
윤리경영 평가시스템 → 개인차원 직업윤리	-.128	-.152	-1.430	기각
CEO의 윤리경영 실천 의지 → 조직차원 직업윤리	-.060	-.074	-.722	기각
윤리지침 → 조직차원 직업윤리	.216	.222	2.018*	채택
윤리경영 지원조직 → 조직차원 직업윤리	-.052	-.060	-.606	기각
대외적 윤리활동 노력 → 조직차원 직업윤리	.095	.122	.974	기각
윤리경영 평가시스템 → 조직차원 직업윤리	-.203	-.246	-2.388**	채택
개인차원 직업윤리 → 조직차원 직업윤리	.731	.744	7.295***	채택
개인차원 직업윤리 → 개인차원 조직시민행동	.483	.456	4.204***	채택
조직차원 직업윤리 → 개인차원 조직시민행동	.405	.375	3.491***	채택
개인차원 직업윤리 → 조직차원 조직시민행동	.367	.360	3.141**	채택
조직차원 직업윤리 → 조직차원 조직시민행동	.124	.119	1.095	기각
개인차원 조직시민행동 → 조직차원 조직시민행동	.355	.370	3.505***	채택

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001.

1) 가설 1의 검증: 윤리경영이 개인차원 직업윤리에 미치는 영향

가설 1-1인 호텔기업의 윤리경영 요인 중 CEO의 윤리경영 실천 의지 요인은 개인차원 직업윤리에 유의한 영향을 미친다는 가설의 실증분석 결과, 표준화 경로계수 = 0.315, C.R. = 2.932로 유의수준 0.01 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 1-2인 호텔기업의 윤리경영 요인 중 윤리지침은 개인차원 직업윤리에 유의한 영향을 미친다는 가설의 실증분석 결과, 표준화 경로계수 = 0.304, C.R. = 2.681로 유의수준 0.01 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 1-3인 호텔기업의 윤리경영 요인 중 윤리경영 지원 조직은 개인차원 직업윤리에 유의한 영향을 미친다는 가설과 가설 1-4인 호텔기업의 윤리경영 요인 중 대외적 윤리 활동 노력은 개인차원 직업윤리에 유의한 영향을 미친다는 가설, 가설 1-5인 호텔기업의 윤리경영 요인 중 윤리경영 평가시스템은 개인차원 직업윤리에 유의한 영향을 미친다는 가설의 실증분석 결과, 유의수준 0.05 이내에서 유의한 영향 관계를 발견하지 못하였다.

2) 가설 2의 검증: 윤리경영이 조직차원 직업윤리에 미치는 영향

가설 1-2인 호텔기업의 윤리경영 요인 중 윤리지침은 조직차원 직업윤리에 유의한 영향을 미친다는 가설의 실증분석 결과, 표준화 경로계수 = 0.222, C.R. = 2.018로 유의수준 0.05 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 1-5인 호텔기업의 윤리경영 요인 중 윤리경영 평가시스템은 조직차원 직업윤리에 유의한 영향을 미친다는 가설의 실증분석 결과, 표준화 경로계수 = -0.246, C.R. = -2.388으로 유의수준 0.01 이내에서 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 1-1인 호텔기업의 윤리경영 요인 중 CEO의 윤리경영 실천 의지 요인은 조직차원 직업윤리에 유의한 영향을 미친다는 가설과 가설 1-3인 호텔기업의 윤리경영 요인 중 윤리경영 지원 조직은 조직차원 직업윤리에 유의한 영향을 미친다는 가설, 가설 1-4인 호텔기업의 윤리경영 요인 중 대외적 윤리 활동 노력은 조직차원 직업윤리에 유의한 영향을 미친다는 가설의 실증분석 결과, 유의수준 0.05 이내에서 유의한 영향 관계를 발견하지 못하였다.

3) 가설 3의 검증: 직업윤리가 개인차원 조직시민행동에 미치는 영향

가설 3-1인 호텔 조리사의 개인차원 직업윤리는 개인차원 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다는 가설의 실증분석 결과, 표준화 경로계수 = 0.456, C.R. = 4.204로 유의수준 0.001 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 3-2인 호텔 조리사의 조직차원 직업윤리는 개인차원 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다는 가설의 실증분석 결과, 표준화 경로계수 = 0.375, C.R. = 3.491로 유의수준 0.001 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4) 가설 4의 검증: 직업윤리가 조직차원 조직시민행동에 미치는 영향

가설 4-1인 호텔 조리사의 개인차원 직업윤리는 조직차원 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다는 가설의 실증분석 결과, 표준화 경로계수 = 0.360, C.R. = 3.141로 유의수준 0.01 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 4-2인 호텔 조리사의 조직차원 직업윤리는 조직차원 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다는 가설의 실증분석 결과, 유의수준 0.05 이내에서 유의한 영향 관계를 발견하지 못하였다.

5) 수정모형 2의 분석을 통한 인과 관계 검증

가설로 설정되지 않았지만 수정모형 2를 통해 개인차원 직업윤리가 조직차원 직업윤리에 미치는 영향은 표준화 경로계수 = 0.744, C.R. = 7.295로 유의수준 0.001 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 개인차원 조직시민행동이 조직차원 조직시민행동에 미치는 영향은 표준화 경로계수 = 0.370, C.R. = 3.505로 유의수준 0.001 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

V. 결론

본 연구는 기업 윤리의 중요성이 증가하고 있는 상황에서 호텔기업의 윤리경영 활동이 호텔 조리사들의 직업윤리와 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하여 호텔기업의 지속적인 성장과 발전을 위한 시사점을 제시하고자 하였다. 이를 위해 이론적 고찰을 통해 관련 문헌으로부터 호텔기업의 윤리경영, 직업윤리 및 조직시민행동에 대한 개념 및 구성 요인을 정립하고, 변수들 간의 관계를 도출하여 연구 가설을 설정하였다. 그리고 설정된 가설과 연구모형을 검증하기 위해 서울시내 특급 호텔의 조리사를 대상으로 설문조사를 수행하여 자료를 수집하고, 실증분석을 수행하였다.

실증 분석 결과 및 그에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리사가 인식하는 호텔기업의 윤리경영이 개인차원의 직업윤리에 미치는 영향은 CEO의 윤리경영 실천 의지와 윤리지침의 순으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔 조리사의 개인차원의 직업윤리 의식을 높이기 위해서는 우선 호텔기업의 CEO는 윤리경영을 실천하기 위해 본인의 역할과 책임을 분명히 인식하고, 윤리에 대해 직원들에게 강조할 뿐만 아니라 CEO 자신이 우선적으로 법규와 윤리기준을 준수하는 솔선수범이 중요하다고 할 수 있다. 또한 윤리강령이나 윤리지침 등을 제정하고, 이를 경영비전 등에 포함시켜 직원들에게 지속적으로 강조하고 알림으로써 직원들이 윤리 기준을 위배하지 않도록 해야 된다.

둘째, 호텔 조리사가 인식하는 호텔기업의 윤리경영이 조직차원의 직업윤리에 미치는 영향 분석에서 윤리지침은 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 윤리경영 평가시스템은 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔기업의 윤리경영 평가시스템은 호텔 조리사의 조직차원 직업윤리를 감소시키는 것으로 나타났는데, 이는 호텔기업이 윤리경영을 실행하기 위해 호텔 조리사를 대상으로 윤리적 행동 및 활동에 평가시스템을 마련하여 직원들을 평가하고, 인센티브 등의 방법으로 보상하는 것에 대해 부정적인 인식에서 오는 결과로 유추할 수 있다. 따라서 국내 호텔기업은 윤리경영과 관련하여 직원들의 평가시스템 수립 시에 이러한 요소를 반영하여 직원들의 윤리적 행동을 평가 항목에 넣어 강제하거나 인센티브 등의 물질적인 보상이나 상대평가 등의 순위를 부여하여 평가하여 경쟁심을 유발하는 것을 피해야 되고, 직원들의 윤리적 활동에 대한 중요성을 인식시키고 기업의 솔선수범으로 자발적인 윤리적 행동을 유도해야 된다.

셋째, 호텔 조리사의 개인차원의 직업윤리는 조직차원의 직업윤리에 영향을 미치고, 개인차원 직업윤리와 조직차원 직업윤리는 개인차원의 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인차원 조직시민행동에 개인차원 직업윤리가 조직차원 직업윤리에 비해 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔 조리사의 개인차원의 직업윤리를 높이기 위해서는 윤리경영과 더불어 조리사들이 맡은 직무에 대해 중요성을 일깨워주고, 업무에 긍정적으로 임하게 하는 것이 중요하다고 할 수 있다. 이를 위해 호텔기업의 조리부분의 조리사의 직무를 존중하고, 조직 내에서 조리사로서 성공하기 위해 조리사 개인의 윤리의식이나 윤리적 행동의 중요성을 강조해야 된다. 또한 조리사로서의 직무를 잘 수행하기 위한 기술이나 지식을 습득하게 하고, 사내 규정을 준수하고, 고객지향적인 자세를 함양시키기 위해 노력해야 된다.

넷째, 호텔 조리사의 직업윤리 중 개인차원 직업윤리는 조직차원 조직시민행동에 유의한 영향을 미치고, 개인차원 조직시민행동은 조직차원 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔기업은 조리사의 개인차원의 직업윤리 함양을 위해 노력해야 되고, 이를 통해 조리사의 개인차원 조직시민행동을 유도해야 된다. 호텔 조리사들은 사내 규정 및 평가와 상관없이 자발적으로 직원들의 문제와 고충을 들어주고, 규정이나 인사평가 등에 명시가 되어있지 않은 업무에도 소홀하지 않고, 규정화되지 않은 암묵적인 규정을 지키기 위해서 노력해야 한다. 이러한 호텔 조리사들의 조직시민행동을 유도하기 위해 우선적으로 상급자들이 솔선수범하고, 서로 간에 존중하고 협동하는 조직 문화 및 윤리적인 풍토의 조성이 중요하다고 사료된다.

호텔기업의 윤리경영 실행 정도는 타산업의 선진 대기업에 비해 초보 단계이기 때문에 우선 윤리경영에 대한 CEO의 실천의지와 윤리지침을 마련하고 이를 지속적으로 직원들에게 알리고 숙지하여 지키게 하는 것이 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다. 이를 통해 호텔 조리사의 윤리의식을 함양하고, 조직시민행동을 통한 지속가능한 성장과 경쟁력 강화를 위해 노력해야 될 것으로 사료된다.

본 연구는 호텔 조리사가 인식하는 호텔기업의 윤리경영이 직업윤리에 미치는 영향과 직업윤리가 조직시민행동에 미

치는 인과 관계를 분석함으로써 호텔기업의 윤리경영을 통한 호텔 조리사들의 직업윤리 의식 함양과 조직시민행동을 통한 기업의 지속가능한 성장을 위한 시사점을 제시하였다.

하지만 다음과 같이 몇 가지 연구의 한계를 내포하고 있다.

첫째, 본 연구는 호텔기업의 윤리경영과 직업윤리, 조직시민행동과의 관련성에 대한 선행 연구가 부족하여 연구 설계에서 제시한 호텔기업의 윤리경영 구성 중 윤리교육 요인을 제대로 파악하지 못하였다는 한계점이 있다. 둘째, 호텔기업의 윤리경영과 호텔 조리사의 직업윤리에 대한 선행연구가 미흡하여 심리학이나 행정학 등 다른 분야에서 사용된 요인 및 변수를 추출하여 국내 호텔기업과 호텔 조리사의 실정을 크게 반영하지 못했다는 한계점이 있다. 셋째, 표본 추출을 위한 자료 수집과정에서 서울시내 10개 특급호텔을 대상으로 편의표본추출을 하였다는 점에서 연구의 결과를 국내 전체 호텔기업에 일반화하는 것에 한계점이 있다.

향후 연구에서는 호텔기업의 윤리경영과 호텔 조리사들의 직업윤리에 대한 심도 있는 연구를 진행하여 호텔기업 및 호텔 조리사의 실정에 맞는 정교화 된 모형으로 발전시키고 연구의 대상을 확대할 필요가 있다.

참고문헌

- 국민권익위원회(2012). *산업별 기업 윤리경영모델*.
- 권보경·윤수걸(2007). 기업윤리 실천체제와 경영자의 윤리적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향 연구. *POSRI경영연구*, 7(3), 70-86.
- 김경중(2003). 글로벌 시대의 부패방지 정책방향. *한국리더십학회/한국기업경영학회/한국기업윤리학회 통합 추계학술대회 발표논문집*, 11월, 11-25.
- 김상철(2011). 기업윤리 프로그램 실천에 대한 구성원 인식정도가 조직성과에 미치는 영향 연구: 기업의 사회적 책임의 매개 효과를 중심으로. *승실대학교 대학원, 박사학위논문*.
- 김선식(2011). 불량만두소 사건에 대한 음식 윤리적 접근. *한국식생활 문화*, 26(5), 437-444.
- 김태구·이계희(2016). 호텔 고객접점직원의 지각된 고객언어폭력과 감정고갈: 감정고갈에 대한 핵심자기평가의 직접 및 조절영향. *호텔관광연구*, 18(4), 81-101.
- 김해성(편).(1998). *한국현대사사진*, 서울: 대광문화사.
- 김상용(2008). 기업가정신과 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. *용인대학교 대학원, 박사학위논문*.
- 김영조·한주희(2008). 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구. *인사관리연구*, 32(3), 95-128.
- 변재우·박슬기(2015). 호텔의 기업가정신이 조직문화, 조직시민행동 및 고객지향성에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 26(7), 315-334.
- 박현일·강호영·이원기(2012). 조직문화, 동기부여, 조직 구성원 성과간의 관련성에 대한 탐색적 연구. *한국회계정보학회*, 12(3), 23-45.
- 박호현·김시중(2013). 호텔 종사원의 감정노동이 직무스트레스 및 서비스 제공 수준에 미치는 영향: 대전 지역 특급호텔을 중심으로. *관광경영연구*, 17(2), 99-119.
- 서보람·백지연(2010). 비서직의 업무적 특성과 조직문화가 감정노동에 미치는 영향에 관한 연구. *비서학논총*, 19(1), 105-124.
- 심종선·정승언(2013). 감정노동과 직무소진이 고객지향성에 미치는 영향. *상업교육연구*, 27(2), 69-89.
- 서범석(2006). 호텔의 조직문화가 경영성과에 미치는 영향. *관광경영학연구*, 10(4), 45-77.
- 정우진·남성현·권상수(2011). 리조트형 스포츠시설업체의 조직문화, 동기부여, 조직몰입, 직무만족의 구조적관계. *한국사회체육학회지*, 43, 435-449.
- 전미옥(2013). 조직문화와 커뮤니케이션이 감정노동에 미치는 영향 연구. 석사학위논문. 고려대학교 언론대학원.
- 지윤호·정삼권·변정우(2012). 호텔기업 종사자의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 21(4), 35-51.
- 최광일(2016). 어린이집 보육교사의 감정부조화, 직무소진이 정신건강에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. *가천대학교 일반대학원 박사학위논문*.
- 한서윤(2017). 항공사의 조직문화와 객실승무원의 감정노동 및 직무소진 간의 영향 연구. *관광경영연구*, 21(3), 291-310.
- 한진수·임철환·이혜미(2014). 호텔 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 연구: 서울지역 특 1급 호텔을 중심으로. *관광레저연구*, 26(5), 79-97.
- 김홍범·오세인·문혜영(2011). 호텔기업의 윤리경영이 호텔이미지 및 고객 이용의도에 미치는 영향. *관광연구저널*, 25(3), 179-195.
- 박찬호·오석윤(2012). 외식프랜차이즈의 통제, 자율성과 성과와의 관계. *한국호텔관광학회 제27차 춘계정기학술논문 발표대회논문집*, 5월, 409-423.

- 서재수·정용용·정규엽(2014). 호텔 직원의 조직몰입이 비재무적 성과에 미치는 영향: 노조유리 유형에 따른 조절 효과. *호텔관광연구*, 16(3), 304-333.
- 오석윤(2012). 호텔 관리자의 행동 중심적 평가에 대한 일선 직원의 인식이 역할 스트레스에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 14(3), 107-118.
- 위키백과(2014). 만족. Retrieved March 10, 2014, from <http://ko.wikipedia.org/wiki/%EB%A7%8C%EC%A1%B1>
- 이종영(2011). *기업윤리: 윤리경영의 이론과 실제*, (7판), 서울: 탐북스.
- 이충기(2011). *관광응용경제학*, 서울: 대왕사.
- 정규엽(2015). *Hotel·Hospitality Marketing*, (7판), 서울: 연경문화사.
- 정근식(1999). 지역감정과 지역문제. 고영복(편), *현대사회문제* (pp. 5-12), 서울: 사회문화연구소출판부.
- 제서윤·공순구(2015). 의료관광유형에 따른 의료관광호텔의 공간구성 및 프로그램에 관한 연구. *대한건축학회 학술발표대회논문집*, 35(1), 157-160.
- 한국경제신문(2002. 12. 17). 관광산업 문제점, 4면.
- 한국관광공사(2000). *외래관광객 여론조사*.
- 한국현대시사전(1998). 서울: 대광문화사.
- 홍길동(2002). 관리자의 서비스품질몰입에 의한 권한강화와 호텔 일선직원의 역할스트레스가 서비스 품질에 미치는 영향. 한국대학교 대학원, 박사학위논문.
- American Psychological Association(2010). *Publication Manual of the American Psychological Association* (6th ed.), Washington, DC: Author.
- Anand, V., Ashforth, B. E., & Joshi, M.(2004). Business as usual: the acceptance and perpetuation of corruption in organizations. *Academy of Management Executive*, 18(2), 39-55.
- Babin, B. J., Boles, J. S., & Robin, D. P.(2000). Representing the perceived ethical work climate among marketing employees "citizenship". *Journal of Academy of Marketing Science*, 28(3), 345-358.
- 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.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management*. 18(1), 88-115.
- Brotheridge & Lee(2003).
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.(2003). Development and validation of an emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organization Psychology*, 76(3), 365-379.
- Cherniss, C.(1980). Human service programs as work organizations: using organizational design to improve staff motivation and effectiveness. *Evaluation and Action in the Social Environment*, New York: Academic press. 125-153.
- Davis, S. M.(1984). *Managing corporate culture*, cambridge, MA: Ballinger.
- Freudenberger, H. J.(1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30. 159-165.
- Grandey, A. A.(2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational and Health psychology*, 5(1), 95-110.
- Harrison, R.(1972). Understanding your organization's character. *Harvard Business Review*. p.25-43.
- Han SG et al., 2012; Kim WB et al., 2012
- Hochschild, A.(1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press, Berkeley, CA.

- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2. 99-113.
- Maslach, C.(1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5. 16-22.
- Morris, J. A. & Feldman, O. C.(1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 21(). 986-1010.
- Pettigrew, M.(1979). On studying organizational cultures. *Administrative Science Quarterly*. 24(), 570-581.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L.(2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(), 68-78.
- Quinn, R. E., & Kimberly, J. P.(1984). Paradox, planning and perseverance: guidelines for managerial practice. *Managing Organizational Transitional*. Illinois: Irwin.
- Quinn, R. E. & McGrath, M. R.(1985). The transformation of organizational culture: a competing values perspective. *Organizational Culture*, 315-334.
- Quinn, R. E.(1991). *Beyond rational management: mastering the paradoxes and competing demand of performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schein, E. H.(1985). *Organizational culture and leadership*, San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Sathe, V.(1985). *Culture and related, corporate realities*, Homewood, IL' IRWIN.
- Van Dijk, P. & Brown, A. K.(2006). Emotional labor and negative job outcomes. *Journal of Management*, 5(1), 67-85.
- Wiener, Y.(1988). Forms of value system. a focus on organizational effectiveness and culture change and maintenance. *Academy of Management Review*, 13(4), 534-545.
- Yilmaz, C. & Ergun, E.(2008). Organizational culture and firm effectiveness: an examination of relative effects of culture traits and the balanced culture hypothesis in an emerging economy. *Journal of World Business*, 43(4), 290-306.
- Choi, M.(2008). *Contesting Imaginaries*. University of Chicago, Ph.D dissertation.
- Chung, K. Y., Oh, S. Y., Kim, S. S., & Han, S. Y.(2004). Three representative market segmentation methodologies for hotel guest room customers. *Tourism Management*, 25(4), 429-441.
- Corsini, R. J. (Ed.).(2002). *Encyclopaedia of Psychology* (Vol 4), New York, NY: Wiley.
- Ferrell, O. C., Fraedrich, J., & Ferrell, L.(2011). *Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases*, (8th ed.), Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Organization for Economic Development(2013). *Climate Change: Meeting the Challenge to 2050*. Retrieved March 6, 2014, from <http://www.oecd.org/dataoecd/6/21/39762914.pdf>.
- Oxford Dictionary of Biochemistry(2000). New York, NY: Oxford University Press.
- Robinson, S. P., & Judge, T. A.(2007). *Organizational Behavior*, (12th ed.), Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall.
- Shirom, A.(2003). Job-related burnout. In J. C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 245-264), Washington, DC: American Psychological Association.
- Smith, A. D. (Ed.).(2000). *Oxford Dictionary of Biochemistry*, (3rd ed.), New York, NY: Oxford University Press.

Trevino, L. K., Weaver, G. R., & Reynolds, S. J.(2006). Behavioral ethics in organizations: a review. *Journal of Management*, 32(6), 951-990.

White, B.(2009, October 12). Youth prison model sets high bar. *Wall Street Journal*, p. A3.