

서비스 기업의 진성리더십이 긍정심리자본 및
조직변화몰입에 미치는 영향
: 조직냉소주의의 조절효과

양 지 인(제1저자)

경기대학교 서비스경영전문대학원 (박사과정)

김 영 택(교신저자)

경기대학교 서비스경영전문대학원 (교수)

The effect of Authentic leadership of service companies
on positive psychological capital and organizational change
commitment
: Modulating effect of organizational cynicism

Yang, Ji In(First Author)

Major of Service Management, Kyunggi University (Ph.D. Student)

Kim, Young Taek(Corresponding Author)

Major of Service Management, Kyunggi University (Professor)

Abstract

This study aims to analyze the influence of self-awareness, transparent relationships, internalized moral perspectives, and systematic information systems on positive psychological capital and organizational change commitment for

domestic service companies. as a result of the analysis, first, all four sub-factors of authentic leadership had a significant positive (+) effect on positive psychological capital. second, among the sub-factors of authentic leadership, all three factors, excluding the internalized moral perspective, had a significant positive (+) effect on organizational change commitment. third, in the relationship between balanced information systems and organizational change commitment, which are sub-factors of authentic leadership, employees with high organizational cynicism had a significant influence on their commitment to organizational change. finally, in the relationship between positive psychological capital and organizational change commitment, employees with low organizational cynicism had a significant influence on organizational change commitment.

Keywords : Authentic leadership, Positive psychological capital, Organizational change Commitment, Organizational cynicism

접수일(2021년 09월 28일), 수정일(1차 : 2021년 10월 10일, 2차 : 10월 12일), 게재확정일(2021년 10월 16일)

I. 서 론

최근 기업들은 4차 산업혁명과 동시에 코로나19 발생으로 인한 급격한 변화 속에서 기업의 생존을 넘어선 창조적 성과 창출을 요구받고 있다. 이러한 변화 속에 있는 기업들은 변화된 고객의 요구를 충족시키기 위한 민첩한 노력과 동시에 조직변화를 성공적으로 달성해야만 하는 환경에 직면하였으며, 성공적인 변화를 성취하기 위해 조직 구성원들의 변화 몰입도를 향상시켜야 하는 것을 주안점으로 두고 있다. 특히, 서비스기업은 고객의 모바일 사용 보편화로 인하여 더욱 세분화된 서비스가 요구되고 있으며(박종태·박한별, 2020), 이러한 고객의 변화와 요구사항에 맞추어 새로운 변화를 모색해야 하는 상황에 있다. 이로 인해 서비스기업은 조직의 변화관리에 대한 중요성이 더욱 강조된다. 이에 경영차원에서 조직의 변화 몰입도를 얼마나 향상 시키는지에 따라 조직의 성장과 쇠퇴가 나누어진다고 볼 수 있다(장지선·탁진국, 2013; Abrell-Vogel & Rowold, 2014).

그러나 인간의 기본적인 심리적 속성상 조직 변화는 안정감을 저해하고, 미래에 대한 불확실성을 내포하고 있기 때문에 조직의 변화에 대해서 조직 구성원들은 냉소적

인 심리와 태도가 발생할 수 있다(김대원, 2016; Abrell-Vogel & Rowold, 2014). 따라서 구성원들이 변화에 대해 거부감 없이 잘 수용하고 몰입할 수 있도록 긍정적인 영향력을 발휘하는 리더십이 필수적이다. 이에 서비스 현장에서 고객을 직접 대면하는 서비스기업의 직원에게 심리적 안정감을 향상시킬 수 있는 리더십인 진성리더십을 설정하였다. 변화의 상황에 직면한 서비스기업에서의 진성리더십과 긍정심리자본 그리고 조직변화몰입을 모형으로 설정하여 이들 변인 간의 구조적 관계를 검증하고자 한다.

진성리더십이란 높은 수준의 자아인식과 진솔한 품성, 내재화된 도덕성과 객관적인 정보분석을 통한 판단능력을 지닌 리더십으로 조직 구성원들로 하여금 신뢰와 협력의 리더라 할 수 있다(윤정구, 2015). 이러한 진성리더십이 변화의 상황에서 조직 구성원에게 어떠한 심리적 영향을 미칠 수 있을 지에 대해 주목할 필요가 있다. 특히 본 연구에서는 진성리더십의 하위 구성요소인 ‘자아인식, 내재화된 도덕관점, 투명한 관계성, 균형잡힌 정보체계’ 네 가지를 세부적으로 구분하여 긍정심리자본과 조직변화몰입에 미치는 진성리더십의 효과를 실증 분석하는 것에 초점을 두고자 한다. 또한, 조직 구성원들이 변화에 대해 지각하게 되는 감정 및 태도 중 부정성을 보이는 조직냉소주의(organizational cynicism)의 정도에 따라서 진성리더십의 효과가 차이가 날 것으로 예상된다.

선행연구에 의하면 진성리더십과 조직변화몰입 간에 유의미한 영향관계가 있음을 검증하였지만, 조직냉소주의의 정도에 따라서 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 미흡하다. 긍정심리자본이 높은 사람이라도 조직의 상황이나 개인의 경험에 따라 조직에 대한 냉소주의가 생긴다면 조직변화에 관해 몰입도가 낮아질 수 있다(장지선 · 탁진국, 2013). 이에 긍정심리자본과 조직변화몰입 간의 관계에서 조직냉소주의가 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 검증을 통해 변화과정에서 발생하는 구성원들의 긍정적인 감정과 부정적인 감정을 모두 반영하여 올바른 리더십 효과를 살펴보고자 한다.

본 연구는 진성리더십의 구성요인(자아인식, 내재화된 도덕관점, 투명한 관계성, 균형잡힌 정보체계)가 조직변화몰입에 미치는 영향 관계에서 긍정심리자본의 매개효과와 조직냉소주의의 조절효과 검증을 통해 변화의 상황에 직면한 서비스기업에 성공적인 경영전략 방안과 적절한 리더십 전략에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 진성리더십

리더십 이론은 시대의 변화에 따라 적절한 모습으로 변화해 왔으며, 1940년대 특성론적 리더십, 1950년대 행동주의적 리더십, 1970년대 상황론적 리더십 이후 1980년대 변혁적 리더십, 1990년대 서번트 리더십 등 다양한 유형의 리더십이 제시되었고 활발히 연구 되어 왔다. 시대의 흐름에 따라 최근 많은 기업에서는 진성리더십(Authentic Leadership)에 초점을 두고 있다(Walumbwa et al., 2008).

진성리더십은 2004년에 개최된 네브래스카 갤럽리더십연구소(Gallup Leadership Institute at the University of Nebraska-Lincoln)에서 Avolio & Gardner(2005) 등의 리더십 학자에 의해 발전하였다(최우재·조운영, 2013). 이들은 그동안의 경쟁만을 강조하여 최대의 성과를 이루고자 하는 기존의 리더십의 한계점을 극복하고자 하였으며, 리더의 철저한 자아인식을 중심으로 하여 확고한 원칙과 가치를 세우고, 자신의 강점과 약점 모두를 투명하게 공개하여 구성원의 존경과 신뢰를 이끌어 내는 리더십을 진성리더십의 개념을 제시하였다. Luthans & Avolio(2003)은 진성리더십을 “긍정 심리학의 역량과 발전된 조직된 맥락을 기반으로 상사와 동료들의 자기인식과 자기규제 행위를 발생시켜, 자기발전을 긍정적으로 강화하는 과정”이라 규정하였고, Gardner et al.(2005)는 “리더가 자기 자신의 진정한 모습을 인식하고 자신의 내면, 감정, 생각, 가치관 등에 일치하도록 행동함으로써 자기 자신은 물론 타인의 자아 성취, 더 나아가 조직의 변화를 이끌어내는 것”이라고 정의하였다.

진성리더십의 구성요소로는 크게 네 가지로 구분된다. 첫째, 자아인식이다. 자아인식(Self-awareness)이란 리더 스스로 자신의 강점과 약점, 신념, 성격, 가치관, 개인의 동기, 감정, 특성 등에 대해 정확하게 이해하고 이러한 점이 다른 조직 구성원들에게 어떠한 영향을 미칠 것인지 스스로 인지하는 것을 의미한다(Walumbwa et al., 2008). 객관적으로 자신을 정확히 인지하려는 노력은 긍정적인 자아개념이 형성되었는지에 따라 판단될 수 있으며, 긍정적인 자아를 지닌 사람은 정서적으로 안정이 되어있으며, 높은 자긍심을 보유하고 있다고 볼 수 있으며, 자신의 삶을 통제하는 것이 가능하다고 믿는다(Ilies, Morgeson, & Nahrgang, 2005). 둘째, 균형잡힌 정보처리(Balanced Processing of Information)이다. 균형잡힌 정보처리란 리더가 의사 결정이 필요한 상황에서 관련된 모든 정보들을 편향되지 않게 객관적으로 분석하여 판단하는 행동을 나타낸다(Walumbwa et al., 2008). 즉, 자신의 의견과 반대되는 생각과 자신의 잘못에 대한 비판 등에 대해서도 수용하는 행동을 의미한다. 셋째, 관계적 투명성(Relational Transparency)이다. 관계적 투명성은 자신의 자아를 조직 구성원들에게 솔직하게 보여주는 것으로, 자신의 강점과 약점 등을 솔직하게 공유하는 것을 나타낸다(탁진규·노태우, 2017; Walumbwa et al., 2008). 이러한 관계적 투명성은 신뢰와 협업을 강화시켜주며, 상대를 단순히 이익을 달성하는 수단으로만 보는 것이 아닌 성

장하는 파트너로 생각한다고 볼 수 있다(윤정구, 2015). 넷째, 내면화된 도덕관점(Internalized Moral Perspective)이다. 이는 리더 자신의 내면적 도덕 기준을 높게 두고, 이러한 도덕적 자아규제를 통해 진성리더십의 전제조건인 진성리더십을 발휘할 수 있게 된다. 진성리더는 높은 도덕성을 가치관에 중요한 요소로 삼고 이를 통해 의사결정을 하고 행동을 한다(김명수·장춘수, 2012).

2.2 긍정심리자본

긍정심리자본(Positive Psychological Capital)이란 개인이 자신의 환경에 대하여 긍정적인 심리를 토대로 진취적인 행동과 사고를 하여 성과를 향상시키는 것을 의미한다(Luthans & Youssef, 2007). 긍정심리자본은 인간의 심리적 요인이 다양한 영향을 받아 긍정적인 심리상태로 전환되어 성과나 조직유효성으로 나타날 때 자본으로서의 기능을 수행하는 것이다(Badran & Youssef-Morgan, 2015).

Stajkovic(2006)은 긍정심리자본의 구성요소인 희망, 자기 효능감, 낙관주의, 복원력을 토대로 주어진 목표에 대해 자신이 잘해 낼 수 있다는 긍정적인 확신이라고 정의하였으며, 이는 단순한 과업이 아닌 주어진 목표 측면까지 확장한다는 것이 특징이라 볼 수 있다. 도전적인 과제를 성공하기 위해 필요한 자기 효능감, 미래의 성공을 위한 긍정적 귀인의 낙관주의, 문제나 역경에 직면했을 때 어려움으로부터 견뎌내어 본연의 상태로 회복하거나 그것을 뛰어넘는 복원력 등과 같은 특징을 가지고 있는 복합적인 긍정적 심리상태라 하였다(Luthans & Youssef, 2007). 긍정심리자본의 실행요인인 희망은 목표성취와 계획을 성공적으로 이룰 수 있다는 믿음에서 시작된다고 하였다(권혁채 외, 2021).

긍정심리자본의 측정은 앞서 언급한 것과 같이 주로 희망, 자기 효능감, 낙관주의, 복원력으로 크게 구분되어 개인적인 차원에서의 긍정적 심리변수로 이루어져 있다. 이와 같이 4개의 변수들은 독립된 개념으로서 실증연구를 토대로 판별타당성이 검증되어 있는 척도이다(Luthans & Youssef, 2007). 다만, 긍정심리자본 개념이 개인의 동기부여, 인지상태와 관련성이 높고, 개별 차원들이 결과변수에 미치는 영향력이 유사하므로 서로 독립된 개념을 하나의 상위개념으로 통합하여 측정해야 한다는 학자들의 견해도 지니고 있다(Stajkovic, 2006) 따라서 본 연구에서는 각 하위 구성요소들을 개별적으로 인지하기 보다는 복합적으로 설정하여 진성리더십이 긍정심리자본에 미치는 영향관계를 살펴보고자 한다.

2.3 조직변화몰입

조직의 변화는 조직의 시스템, 구조, 경영방식 등을 타파해가는 변화와 혁신의 과정이다. 조직변화몰입(Organizational Change Commitment)이란 조직의 변화에 대한 관심의 증가로 Herscovitch & Meyer(2002)가 몰입의 모형을 조직변화 환경에 적용하면서 시작되었다. Herscovitch & Meyer(2002)는 변화몰입을 “조직변화의 성공적인 수행을 위해 필요한 방식으로 개인의 행동을 규제하는 힘 또는 심리적 경향”이라 정의하였다. 또한, 조직변화몰입은 조직 내 구성원들의 변화행동을 예측하는 데 중요한 요소이며, 변화에 대한 협조 또는 조직변화에 대한 순응으로 설명하며 조직변화몰입이 조직몰입보다 변화지향 행동을 설명하는 적절한 변수라 정의하고 제시하였다(황순애, 2010). 그러므로 조직변화몰입은 조직몰입이나 직무몰입과 비교하여 더욱 성공적인 조직의 변화를 만들어낼 것이다(Herscovitch & Meyer, 2002).

조직변화몰입은 조직변화에 대한 결속력을 제공하는 행동 및 태도라 할 수 있으며(김해룡·정현우, 2013), 조직의 변화를 성공적으로 성취하기 위해서 조직 구성원에게 요구되는 참여의지와 강한 믿음을 통해 조직의 혁신적 변화를 달성한다고 하였다(Do & Yeh, 2015). 즉, 조직변화몰입은 기존에 경영학에서 변수로 많이 사용되는 조직몰입보다 조직혁신의 사고, 생각, 정신 등을 잘 따르며, 조직의 변화에 있어서 필수적인 요소라 볼 수 있다. Cumming & Worley(1993)은 조직 구성원들에게 조직의 변화에 대한 필요성을 인식시키고 저항을 감소시키는 것이 중요하며 조직의 미래 비전을 공유하여 변화수용성을 향상시키는 것이 중요하다고 하였다. 또한, 변화에 대한 구성원의 심리적 반응 중 조직변화몰입이 비교적 능동적이고 적극적인 심리적 태도이며, 행동 자체에 대해 관심을 둔 변수는 조직변화몰입이 유일하다(이새롬, 2013). 따라서 변화의 상황에서 조직 구성원의 조직변화몰입을 향상시키기 위한 연구과제는 매우 중요하다고 볼 수 있다.

2.4 조직냉소주의

Wanous et al.(1994)는 조직냉소주의(Organizational Cynicism)에 대해 제대로 관리되지 않은 조직의 변화를 경험하면서 생겨난 조직에 대한 희망 없음과 비판주의의 태도라 하였다. Andersson(1996)은 조직에 대한 경멸과 불신, 좌절감, 실망감을 갖는 태도라 정의하였고, 강철희와 김교성(2003)은 조직 내 구성원이 조직 경험을 토대로 조직의 변화노력시도에 대해 갖게 되는 정서, 태도, 신념, 행동에 대한 부정성이라 하였다.

Andersson(1996)은 자신이 속한 직장 내에서 사업조직 및 제도 등에 대한 불신과 경멸과 함께 업무수행에 있어 환멸과 좌절 등도 느끼는 것을 포함한다고 하였다.

Guastello, Rieke & Billings(1992)는 조직구성원들이 조직에 느끼는 실망감, 또는 이 용당하는 감정이라고 정의하였다. 또한, 자신의 동료에 대해 가지는 적대감이나 조직의 변화노력에 대해 가지게 되는 저항 등을 포함한 개념이라 하였다.

지금까지의 조직냉소주의는 조직혁신과 관련하여 많은 연구가 이루어졌으며, 조직 내 구성원들의 부정적인 생각과 태도는 직, 간접적으로 조직성과에 좋지 못한 영향을 미친다고 하였다(Andersson, 1996). 즉, 조직냉소주의는 조직 구성원들의 조직몰입과 직무만족을 떨어트리며, 조직정치를 만연시키는 등의 부정적인 영향을 미친다는 것이다(Johnson & O'Leary-Kelly, 2003). 유정화와 양지혜(2019)는 조직냉소주의를 감소시킴으로써 조직 구성원들의 자발적 이타행동을 향상시킬 수 있다고 주장하였다. 또한, 기존의 연구에서는 이러한 냉소주의는 어떠한 리더의 영향을 받는지에 따라 극복할 수 있다고 하였다(Reichers, Wanous, & Austin, 1997).

본 연구에서는 진성리더십이 긍정심리자본, 조직변화몰입에 미치는 영향을 알아보는 과정에서 조직냉소주의가 갖게 되는 조절효과에 대해 검증하고자 한다.

III. 가설설정

본 연구의 목적은 국내 서비스기업의 진성리더십(자아인식, 관계적 투명성, 내재화된 도덕관점, 균형잡힌 정보체계)이 긍정심리자본과 조직변화몰입에 미치는 영향관계를 분석하는 것이다. 또한, 앞선 모형과 더불어 긍정심리자본의 매개효과 및 조직냉소주의의 조절효과를 검증하고자 한다. 이를 위해 각 개념 간의 영향관계를 파악하여 모형을 설정하고자 한다.

3.1 진성리더십과 긍정심리자본

일반기업에서의 진성리더십과 긍정심리자본 관계의 연구는 그동안 많이 이루어져왔다. 기존 연구에서 진성리더의 진정성과 도덕성을 바탕으로 한 태도를 통해 조직 구성원들에게 긍정적인 영향을 미친다는 것을 검증하였다(박은경 외, 2015; 윤선화·김해룡, 2019; 지인현, 2019). 박은경 외(2015)는 병원 내 간호사들을 대상으로 연구를 진행하였으며, 진성리더십이 긍정심리자본에 유의미한 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 윤선화와 김해룡(2019)은 종합병원 간호사를 대상으로 연구하였고, 진성리더십이 긍정심리자본에 영향을 하고 있음을 규명하였다. 지인현(2019)은 진성리더십의 하위 구성요소를 토대로 세부적으로 연구를 진행하였으며, 진성리더십에 영향을 미친

다는 것을 확인하였다.

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 변화의 상황에 직면한 서비스기업에서의 진성리더십이 긍정심리자본에 유의한 영향을 미칠 것이라고 예측하여 다음과 같은 가설을 제시하였다.

- 가설 1. 진성리더십은 긍정심리자본에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
 가설1-1. 자아인식은 긍정심리자본에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
 가설1-2. 관계적 투명성은 긍정심리자본에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
 가설1-3. 내재화된 도덕관점은 긍정심리자본에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
 가설1-4. 균형잡힌 정보체계는 긍정심리자본에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2 진성리더십과 조직변화몰입

일반기업을 대상으로 한 기존의 연구에서 진성리더십이 조직변화몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 확인하였다(김은희·유영미, 2019; 박상길, 2016; 박종철·최현정, 2017). 김은희와 유영미(2019)는 사회복지조직을 대상으로 연구를 진행하였으며, 진성리더십과 조직변화몰입 간 정적인 영향관계임을 확인하였으며, 박상길(2016)은 진성리더십이 조직변화몰입에 유의미한 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 박종철과 최현정(2017)은 호텔기업을 대상으로 연구하였으며 진성리더십에 따른 조직변화몰입 영향도를 확인하였다. 이러한 선행연구를 기초로 본 연구에서는 진성리더십이 조직변화몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이라고 가정하여 다음과 같은 가설을 제시하였다.

- 가설 2. 진성리더십은 조직변화몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
 가설2-1. 자아인식은 조직변화몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
 가설2-2. 관계적 투명성은 조직변화몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
 가설2-3. 내재화된 도덕관점은 조직변화몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.
 가설2-4. 균형잡힌 정보체계는 조직변화몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3 긍정심리자본과 조직변화몰입

일반기업을 대상으로 한 관련 선행연구에서 긍정심리자본과 조직변화몰입 간 영향관계가 성립한다는 것을 확인하였다(장지선·탁진국, 2013; 김대원, 2016). 장지선과 탁진국(2013)의 연구는 국내의 기업이 종사중인 직장인들을 대상으로 진행하였으며, 긍정심리자본이 정서적 조직변화몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 확인하였다.

김대원(2016)은 관료들을 대상으로 진행하였으며 연구결과 긍정심리자본은 조직변화몰입에 중요한 변수라는 점을 확인하였다.

이러한 선행연구를 토대로 서비스기업 조직 구성원의 긍정심리자본이 조직변화몰입에 정(+)의 영향을 미친다는 다음의 가설을 제시하고자 한다.

가설 3. 긍정심리자본이 조직변화몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.4 긍정심리자본의 매개효과

기존의 리더십과 조직변화몰입 간 긍정심리자본의 매개효과를 검증한 연구들에서 긍정심리자본이 변화몰입에 유의미한 매개효과를 가지는 것으로 확인되었다. 김해룡과 정현우(2013)의 연구에서는 감성리더십과 변화몰입 간 관계에서 긍정심리자본이 매개효과를 가지는 것으로 확인되었으며, 이성호와 최석봉(2018)의 연구에서는 진성성리더십과 조직변화몰입 간의 관계에서 긍정심리자본이 매개효과를 함을 확인하였다.

이와 같은 선행연구를 기초로 하여 본 연구에서는 서비스기업을 대상으로 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 4. 진성리더십과 조직변화몰입 간 관계에서 긍정심리자본이 매개효과 역할을 할 것이다.

3.5 조직냉소주의의 조절효과

선행 연구 중 리더십과 조직변화몰입 간 조직냉소주의의 조절효과 검증이 이루어진 바 있다. 차동욱 외(2010)의 연구에서 서번트 리더십이 조직변화몰입의 구성요소인 정서적 몰입에 미치는 영향검증에서 조직냉소주의의 조절효과를 확인하였다. 장지선과 탁진국(2013)의 긍정심리자본이 정서적 조직변화몰입에 미치는 영향 연구에서는 조직냉소주의 조절효과를 검증하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 진성리더십과 조직변화몰입 간의 관계를 중심으로 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 5. 진성리더십과 조직변화몰입 관계에서 조직냉소주의가 조절효과 역할을 할 것이다.

가설 5-1. 자아인식과 조직변화몰입 관계에서 조직냉소주의가 조절효과 역할을 할 것이다.

가설 5-2. 관계적 투명성과 조직변화몰입 관계에서 조직냉소주의가 조절효과 역할을

을 할 것이다.

가설 5-3. 내재화된 도덕관점과 조직변화몰입 관계에서 조직냉소주의가 조절효과 역할을 할 것이다.

가설 5-4. 균형 잡힌 정보체계와 조직변화몰입 관계에서 조직냉소주의가 조절효과 역할을 할 것이다.

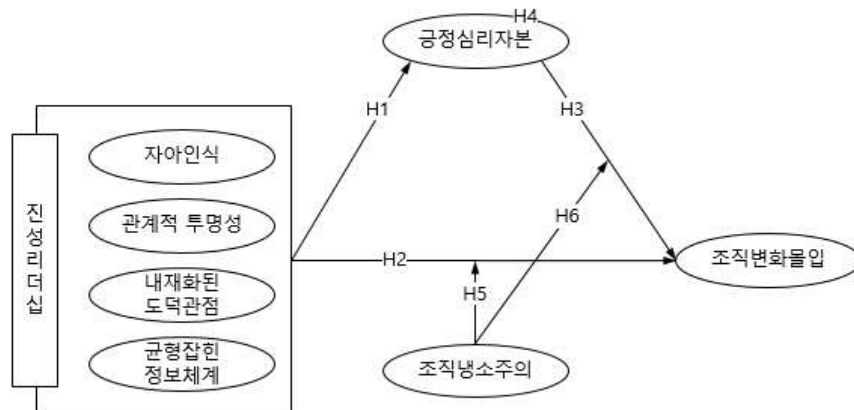
가설 6. 긍정심리자본과 조직변화몰입 관계에서 조직냉소주의가 조절효과 역할을 할 것이다.

IV. 연구설계 및 방법

4.1 연구모형

앞서 도출한 가설을 도식화하면 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형



4.2 구성개념의 조작적 정의 및 측정항목

본 연구에서 사용되는 구성개념은 진성리더십의 구성 요인(자아인식, 관계적 투명성, 내재화된 도덕관점, 균형잡힌 정보체계), 조직변화몰입, 긍정심리자본, 조직냉소주의로 개념별 조작적 정의와 측정항목을 정리하면 <표 1>과 같다. 모든 측정항목은 5점 리커트 척도를 사용하였다.

<표 1> 구성개념의 조작적 정의 및 측정항목

구성개념	조작적 정의	측정문항	출처
자아인식	리더가 자신의 정체성을 성찰하는 과정을 통해 스스로에 대해 인식함	상사는 다른 사람과의 상호관계 향상을 위해 피드백을 요청함 상사는 다른 사람이 자신의 능력을 어떻게 생각하는 지 정확히 알고 있음 상사는 중요한 쟁점에 대한 자신의 입장을 재고해야 할 시점이 언제인지 알고 있음 상사는 자신의 특정한 행동이 다른 사람에게 어떠한 영향을 주는지 잘 이해하고 있음	이규섭 (2020) 김응주 (2019) 오현아 (2017) 김현생 (2018) 이희연 (2019)
관계적 투명성	리더가 자신의 진실된 생각을 구성원들에게 투명하게 공개함	상사는 자신이 말하고자 하는 바를 정확히 표현함 상사는 실수를 했을 때 이를 솔직히 인정함 상사는 다른 사람들이 그들의 생각을 솔직히 드러내도록 격려함 상사는 어렵더라도 진실을 밝힐 수 있음	
내재화된 도덕관점	리더 스스로가 수준 높은 내적 도덕기준과 가치관을 보여주는 것	상사는 의사결정에 어려움이 있더라도 높은 수준의 윤리규범을 따름 상사는 자신의 행동과 일치하는 신념을 지니고 있음을 보여줌 상사는 자신의 핵심가치에 기반하여 결정함 상사는 내가 나의 핵심가치와 일치하는 입장을 취할 것을 요구함	
균형잡힌 정보체계	리더가 의사결정을 하기 위해 정보를 객관적으로 분석, 검토하는 것	상사는 자신이 견지하고 있는 입장에 반대하는 의견을 듣고자 함 상사는 결정을 내리기 전에 관련 자료를 분석함 상사는 결론을 내리기 전에 다양한 의견에 귀를 기울임	
긍정심리자본	개인이 자신의 환경에 대하여 긍정적인 심리를 토대로 진취적인 행동과 사고를 하여 성과를 향상시키는 것	직장 내에서 일을 할 때 나는 나의 목표를 열성적으로 추구함 직장 내에서 일을 할 때 내가 속한 조직에서 나는 꽤 성공한 것으로 스스로 평가함 직장 내에서 일을 할 때 나는 내 스스로 설정한 목표를 만족시키고 있음 직장 내에서 일을 할 때 나는 항상 내 직무에 있어서 밝은 면을 보려고 함 직장 내에서 일을 할 때 나는 내가 하고 있는 일의 미래 전망에 대해서 낙관적임	Luthans & Youssef (2007) 김문주 (2017) 지인현 (2019)
조직변화몰입	조직의 성공적인 변화를 위해 필요한 일련의 강한 결속력	나는 조직변화가 필요한 것이라고 생각함 조직변화의 방향이 나의 가치관과 상당히 일치함 조직변화가 성공적으로 이루어지는 것은 내게 상당히 중요함 이 조직변화는 우리 조직의 성장과 발전에 중요하다고 생각함	정기백 (2019) 박수영 (2018) 강상묵 (2014)

조직냉소주의	조직의 변화를 경험하면서 생겨난 조직에 대한 희망 없음과 비관주의적 태도	우리조직 내에서 진행되고 있는 여러 가지 문제점에 대한 개선시도들은 좋은 결과를 낼 것 같지 않음 우리 조직에서 문제점의 해결을 책임지고 있는 사람들은 열심히 일하지 않는 것 같음 우리조직 문제의 해결을 책임지고 있는 사람들은 그 문제를 해결할 수 있을만한 충분한 역량을 가지고 있지 못함 현재 우리조직의 개선작업을 하고 있는 사람들은 자신들이 구체적으로 어떤 일을 해야 하는 지 잘 모르고 있는 것 같음 우리 조직의 업무개선에 책임을 지고 있는 사람들은 자신들의 일에 충분한 관심을 가지고 있지 않음 우리 조직의 문제점을 해결하기 위한 여러 가지 프로그램은 별로 효과가 없을 것 같음	이영록 (2016) 김정오 (2020)
--------	--	--	--------------------------------

4.3 자료의 수집 및 분석

연구의 대상은 지난 1개월 간 서비스기업에 종사하는 직원을 대상으로 전문 리서치 업체에 의뢰하여 설문조사를 진행하였다. 설문조사 기간은 2021년 6월 1일부터 6월 30일까지 1개월 동안 이루어졌으며 370부가 회수되었으나 분석에 적합하지 않은 설문지 8부를 제외하고 362부를 최종분석에 사용하였다. 분석에는 SPSS v.26과 AMOS v.24 프로그램을 사용하였으며 빈도분석, 타당성 및 신뢰성 분석, 구조방정식 모형 검정을 수행하였다.

IV. 실증분석

5.1 응답자의 일반적인 특성

응답자 362명에 해당하는 일반적인 특성을 살펴보면 <표 1> 같다. 성별은 남성 36.7%(133명), 여성 63.3%(229명)로 나타났고, 연령은 20대 14.6%(53명), 30대 45.3%(164명), 40대 27.6%(100명), 50대 이상 12.4%(45명)로 나타났다. 이들이 속한 서비스업종은 유통 37.8%, 의료/보건/사회복지 33.7%, 금융 12.7%, 운수/여객/숙박 8.3%, 여가관련 7.5% 순으로 나타났다. 근속년수는 10년 이상이 30.1%로 가장 큰 비중을 차지하였고, 월 소득은 200-299만원 구간에 해당하는 응답자 비율이

45.9%로 가장 큰 비중을 차지하는 것으로 나타났다.

<표 1> 응답자의 일반적인 특성

구분		빈도	%	구분		빈도	%
성별	남	133	36.7	근속 년수	1년 미만	29	8.0
	여	229	63.3		1년 이상 -3년 미만	61	16.9
연령	20대	53	14.6		3년 이상 -5년 미만	63	17.4
	30대	164	45.3		5년 이상 -7년 미만	46	12.7
	40대	100	27.6		7년 이상 -10년 미만	54	14.9
	50대 이상	45	12.4		10년 이상	109	30.1
서비스 업종	유통	137	37.8	월소득	100-199만원	40	11.0
	운수/여객/숙박	30	8.3		200-299만원	166	45.9
	여가관련	27	7.5		300-399만원	76	21.0
	금융	46	12.7		400-499만원	43	11.9
	의료/보건/사회복지	122	33.7		500만원 이상	37	10.2

5.2 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

측정도구에 대한 타당성과 신뢰성 검토를 위해 확인적 요인분석과 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 측정모형의 적합도는 $\chi^2/df=1.236(3 \text{ 이하})$, $RMR=0.018(0.05 \text{ 이하})$, $GFI=0.938(0.9 \text{ 이상})$, $NFI=0.958(0.9 \text{ 이상})$, $CFI=0.992(0.9 \text{ 이상})$, $RMSEA=0.026(0.05 \text{ 이하})$ 으로 기준치를 충족하는 모형이라 할 수 있다(Chow & Chan, 2008). 측정모형에 대한 적합도를 확인한 후, 집중타당성, 판별타당성, 신뢰성을 순차적으로 확인하였다.

집중타당성은 측정문항별 표준화 계수(0.7 이상), 평균분산추출지수(0.5 이상), 개념신뢰도(0.7 이상)를 통해 확인 가능하다. 이상의 기준을 통해 측정문항 중 표준화 계수가 0.7 미만인 긍정심리자본 4번 문항과 7번 문항을 제거하였다. 문항 제거 후 확인적 요인분석을 다시 실시하여 남은 문항들의 표준화 계수에 이상이 없음을 확인하였고, <표 2>에서 보는 바와 같이 평균분산추출지수(0.658~0.825), 개념신뢰도(0.906~0.947)가 기준치를 충족하여 집중타당성을 확보하였다.

<표 2> 확인적 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

구성 개념	측정항목	표준 적재치	S.E	t값	p값	AVE	CR	α
자아인식	자아인식4	0.863				0.774	0.932	0.919

	자아인식3	0.887	0.044	22.642	***			
	자아인식2	0.856	0.046	21.276	***			
	자아인식1	0.838	0.046	20.484	***			
관계적 투명성	관계투명4	0.856				0.757	0.926	0.904
	관계투명3	0.863	0.049	20.785	***			
	관계투명2	0.828	0.049	19.457	***			
	관계투명1	0.804	0.051	18.565	***			
내재화된 도덕관점	도덕관점4	0.840				0.797	0.940	0.927
	도덕관점3	0.901	0.049	22.441	***			
	도덕관점2	0.895	0.049	22.222	***			
	도덕관점1	0.855	0.051	20.569	***			
균형잡힌 정보체계	정보체계3	0.932				0.825	0.934	0.924
	정보체계2	0.874	0.036	25.542	***			
	정보체계1	0.885	0.038	26.257	***			
공정심리 자본	공정5	0.720				0.658	0.906	0.848
	공정3	0.715	0.077	12.576	***			
	공정2	0.721	0.081	12.666	***			
	공정1	0.739	0.082	12.962	***			
	공정6	0.735	0.082	12.900	***			
조직 변화몰입	변화몰입4	0.893				0.818	0.947	0.916
	변화몰입3	0.896	0.041	24.836	***			
	변화몰입2	0.822	0.043	20.915	***			
	변화몰입1	0.817	0.046	20.676	***			

*** p<.001

변수 간의 판별타당성을 검정하기 위하여 Fomell & Laker(1981)가 제시한 방법을 활용하였다. 변수 간 상관계수와 변수의 AVE 계수를 통해 검정이 가능하며, AVE 제곱근이 상관계수보다 크면 판별타당성이 있는 것으로 판단한다. <표 3>에 제시된 모든 AVE 제곱근이 상관계수보다 크기 때문에 판별타당성이 있는 것으로 볼 수 있다.

신뢰성의 경우 Cronbach's α 값을 통해 확인하고자 했으며 <표 2>에서 보는 바와 같이 0.848~0.927로 모두 0.7 이상으로 나타나 이상이 없는 것으로 판단하였다.

<표 3> 판별타당성 분석 결과

구분	1	2	3	4	5	6
1.자아인식	(.880)					
2.관계적 투명성	.520**	(.870)				
3.내재화된 도덕관점	.570**	.608**	(.893)			
4.균형잡힌 정보체계	.531**	.606**	.555**	(.908)		
5.공정심리자본	.512**	.584**	.546**	.537**	(.811)	
6.조직변화몰입	.611**	.620**	.586**	.638**	.599**	(.905)

** p<.01

() AVE 제곱근

5.3 가설검정 결과

5.3.1 직접효과

진성리더십(자아인식, 관계적 투명성, 내재화된 도덕관점, 균형잡힌 정보체계), 긍정심리자본, 조직변화몰입 간의 구조적 관계분석은 구조방정식 모형을 사용하였다. 구조모형의 적합도는 $GFI=0.935(\geq 0.9)$, $RMR=0.018(\leq 0.05)$, $NFI=0.956(\geq 0.9)$, $TLI=0.988(\geq 0.9)$, $CFI=0.990(\geq 0.9)$, $RMSEA=0.028(\leq 0.05)$ 로 나타나 각각의 기준치를 충족하였다. 이를 통해 변수 간 구조적 관계분석을 수행하기에 이상이 없음을 확인하였다.

연구모형에 대한 경로계수 검정 결과는 <표 4>와 같다. 구체적으로 첫째, 진성리더십이 긍정심리자본에 미치는 영향과 관련된 가설 1은 세부가설 4개가 모두 통계적으로 유의하여 채택되었다. 자아인식이 긍정심리자본에 미치는 영향에 관한 가설 1-1($\beta=0.182$, $p<0.01$), 관계적 투명성이 긍정심리자본에 미치는 영향에 관한 가설 1-2($\beta=0.320$, $p<0.001$), 내재화된 도덕관점이 긍정심리자본에 미치는 영향에 관한 가설 1-3($\beta=0.176$, $p<0.05$) 및 균형잡힌 정보체계가 긍정심리자본에 미치는 영향에 관한 가설 1-4($\beta=0.187$, $p<0.01$) 모두 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 진성리더십은 긍정심리자본에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 진성리더십이 조직변화몰입에 미치는 영향에 관련된 가설 2는 부분적으로 채택되었다. 자아인식이 조직변화몰입에 미치는 영향에 관한 가설 2-1($\beta=0.236$, $p<0.001$), 관계적 투명성이 조직변화몰입에 미치는 영향에 관한 가설 2-2($\beta=0.191$, $p<0.01$) 및 균형잡힌 정보체계가 조직변화몰입에 미치는 영향에 관한 가설 2-4($\beta=0.240$, $p<0.001$)은 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 내재화된 도덕관점이 조직변화몰입에 미치는 영향에 관한 가설 2-3($\beta=0.079$, $p>0.05$)은 통계적으로 유의한 영향을 미치는 않는 것으로 나타났다. 따라서 진성리더십의 하위요인 중 자아인식, 관계적 투명성, 균형잡힌 정보체계는 조직변화몰입에 긍정적인 영향을 미치지만, 내재화된 도덕관점은 영향을 미치지 않는 것으로 해석할 수 있다.

셋째, 긍정심리자본이 조직변화몰입에 미치는 영향에 대한 가설 3($\beta=0.219$, $p<0.001$)은 통계적으로 유의하여 채택되었다. 이를 통해 긍정심리자본이 조직변화몰입을 증가시킬 수 있는 요인임을 알 수 있다.

<표 4> 가설검정 결과 요약

경로	표준화 계수	S.E	t	p	가설채택
H1-1 자아인식→긍정심리자본	0.182	0.045	2.834	0.005**	채택
H1-2 관계적 투명성→긍정심리자본	0.320	0.056	4.242	***	채택
H1-3 내재화된 도덕관점→긍정심리자본	0.176	0.052	2.491	0.013*	채택
H1-4 균형잡힌 정보체계→긍정심리자본	0.187	0.043	2.764	0.006**	채택
H2-1 자아인식→조직변화몰입	0.236	0.045	4.269	***	채택
H2-2 관계적 투명성→조직변화몰입	0.191	0.058	2.921	0.003**	채택
H2-3 내재화된 도덕관점→조직변화몰입	0.079	0.052	1.327	0.184	기각
H2-4 균형잡힌 정보체계→조직변화몰입	0.240	0.044	4.155	***	채택
H3 긍정심리자본→조직변화몰입	0.219	0.076	3.405	***	채택

*** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

5.3.2 간접효과

진성리더십(자아인식, 관계적 투명성, 내재화된 도덕관점, 균형잡힌 정보체계)과 조직변화몰입 간의 관계에서 긍정심리자본의 간접효과를 검정하기 위해 부트스트래핑 기법을 활용하였다. 부트스트래핑에서 간접효과의 유의성을 확인하는 방법으로는 BC(Bias-Corrected Percentile)법을 선택하였다. 이는 하한값~상한값에 0을 포함하지 않는다면 유의한 것으로 판단하며, <표 5>에서 보는 바와 같이 긍정심리자본이 간접효과를 가지는 것으로 확인되었다.

<표 5> 간접효과 검정 결과

경로	Estimate		95% CI		p
	B	S.E	lower	upper	
자아인식 → 긍정심리자본 → 조직변화몰입	0.033	0.016	0.007	0.068	0.004**
관계적 투명성 → 긍정심리자본 → 조직변화몰입	0.062	0.027	0.021	0.128	0.003**
내재화된 도덕관점 → 긍정심리자본 → 조직변화몰입	0.034	0.018	0.008	0.079	0.008**
균형잡힌 정보체계 → 긍정심리자본 → 조직변화몰입	0.031	0.016	0.008	0.075	0.002**

** $p < 0.01$

5.3.3 조직냉소주의에 따른 조절효과

조직냉소주의 수준에 따른 저집단(Low group)과 고집단(High group)을 비교분석

하기 위해 다중집단분석(multiple group analysis)을 실시하였다. 비제약 모델의 적합도가 $\chi^2/df=1.22(3 \text{ 이하})$, $NFI=0.922(0.9 \text{ 이상})$, $TLI=0.982(0.9 \text{ 이상})$, $CFI=0.985(0.9 \text{ 이상})$, $RMSEA=0.025(0.05 \text{ 이하})$ 로 나타나 다중집단분석을 실시하기 위한 형태동일성 조건이 충족되었음을 확인하였다.

조직냉소주의 집단에 따른 경로계수의 유의성을 확인하기 위해 대응모수법을 사용하였으며, 비교하고자 하는 경로계수의 C.R이 ± 1.96 보다 크거나 작다면 즉, 절대값 1.96보다 크다면 해당 경로는 집단에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 해석한다. 해당 기준에 따라 진성리더십의 하위요인 중 균형잡힌 정보체계가 조직변화몰입에 미치는 영향과 관련된 경로와 긍정심리자본이 조직변화몰입에 미치는 영향과 관련된 경로에서 조직냉소주의 수준에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 구체적으로 균형잡힌 정보체계가 조직변화몰입에 미치는 영향은 조직냉소주의 저집단에서는 영향을 미치지 않았지만, 고집단에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한, 긍정심리자본이 조직변화몰입에 미치는 영향에서는 조직냉소주의 저집단은 유의미한 영향을 미쳤지만, 고집단에서는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이상의 내용을 정리하면 <표 6>과 같다.

<표 6> 조직냉소주의에 따른 조절효과 검정 결과

경로		저집단(n=190)		고집단(n=172)		경로계수 유의성 (t)
		표준화 계수	t	표준화 계수	t	
H5-1	자아인식→조직변화몰입	0.178	2.451*	0.32	3.997***	1.588
H5-2	관계적 투명성→조직변화몰입	0.131	1.371	0.328	3.793***	1.879
H5-3	내재화된 도덕관점→조직변화몰입	0.181	2.222*	-0.027	-0.342	-1.595
H5-4	균형잡힌 정보체계→조직변화몰입	0.013	0.137	0.377	5.084***	3.482
H6	긍정심리자본→조직변화몰입	0.472	4.863***	-0.031	-0.356	-3.652

*** $p<0.001$, ** $p<0.01$, * $p<0.05$

V. 결론

본 연구는 서비스기업에 근무하고 있는 직원들을 대상으로 하였으며, 상사의 진성리더십이 긍정심리자본과 조직변화몰입 간의 구조적인 관계를 파악하였다. 나아가 긍

정심리자본이 진성리더십과 조직변화몰입 관계에서 간접효과를 가지는 지 검증하였으며, 조직냉소주의의 조절효과를 확인하였다. 구성개념의 구조모형 분석을 통해 확인된 연구결과 및 실무적 시사점들은 다음과 같다.

첫째, 진성리더십의 하위 구성요소인 자아인식, 관계적 투명성, 내재화된 도덕관점, 균형잡힌 정보체계는 긍정심리자본에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 서비스기업에서의 진성리더십에 대한 개발과 교육이 중요함을 제시하며, 리더가 조직 구성원들에게 적절하고 효과적인 리더십을 발휘하기 위해서는 리더 스스로에 대한 자아인식의 기회를 확대하는 것이 필요하다. 또한, 내적인 도덕 기준의 수준을 향상할 수 있도록 기업에서도 프로그램을 개발하는 것이 필요하며, 솔직하고 개방적인 태도와 정보에 대한 객관적인 분석이 진성리더십이 가진 모습이며 이러한 리더십이 조직 구성원들의 긍정적인 사고방식과 마음가짐을 갖게 함을 인식시키는 것이 중요하다.

둘째, 진성리더십의 하위 구성요소인 자아인식, 관계적 투명성, 균형잡힌 정보체계는 조직변화몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 반면 내재화된 도덕관점은 조직변화몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다. 기존의 선행연구의 결과(박상길, 2016; 박종철·최현정, 2017)와는 달리 내재화된 도덕관점은 직접적인 조직변화몰입에 영향을 주지 않는 것으로 확인되었다. 진성리더십의 구성요소인 자아인식, 관계적 투명성, 균형잡힌 정보체계가 조직변화몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 결과를 통해 진성리더십이 가진 특성은 긍정의 조직을 위해 필수적이라는 것을 확인할 수 있었고, 조직의 변화몰입 향상을 위해 서비스기업에서는 진성리더십을 가진 리더를 육성하고 개발할 필요가 있겠다.

셋째, 긍정심리자본은 진성리더십과 조직변화몰입 관계에서 간접효과를 가지는 것으로 확인되었다. 조직 내 긍정심리자본의 개발은 조직변화의 상황에서 매우 효과적인 임을 밝혔으며, 서비스기업에서는 진성리더십을 활용하여 직원들에게 긍정적인 평가와 동기부여, 피드백 등을 한다면 조직 구성원의 긍정적이고 적극적인 태도를 이끌어낼 수 있다. 또한, 조직 구성원들의 긍정심리자본을 향상시켜 이를 단순한 감정의 변화가 아닌 긍정적인 조직문화로 형성될 때 조직변화몰입을 높여 성과를 도출할 수 있다. 즉, 서비스기업에서는 리더와 조직구성원들의 긍정정서 관리를 필수적으로 해야 하며, 이를 통해 조직의 전반적인 긍정심리자본 역량을 확대시켜야 한다.

넷째, 진성리더십의 하위요인이 조직변화몰입에 미치는 영향관계를 살펴본 결과, 균형잡힌 정보체계와 조직변화몰입 관계에서 조직냉소주의가 조절효과를 가지는 것으로 확인되었다. 즉, 리더의 균형잡힌 정보체계는 구성원의 조직냉소주의가 높을수록 조직변화몰입을 더 강화한다는 것을 알 수 있다. 연구결과 조직 구성원들의 심리적 상태에 관심을 기울여 적절하고 효과적으로 관리를 해야함을 파악할 수 있다. 상황에 따

라서는 적절한 조직냉소주의는 조직변화몰입을 강화시킬 수 있음을 염두 할 필요가 있다.

마지막으로, 긍정심리자본이 조직변화몰입에 미치는 영향에서는 조직냉소주의 저집단이 유의미한 조절효과를 가지는 것으로 확인되었다. 즉, 긍정심리자본이 높고 조직냉소주의가 낮은 직원일수록 조직변화몰입 정도가 더 강하다는 것을 확인 하였다. 연구결과 서비스기업에서는 직원들의 냉소주의에 대한 관리가 필요하다는 것을 알 수 있다. 조직냉소주의는 부정적이고 소극적인 업무태도로 이어지므로, 성공적인 조직변화 달성을 위해서는 구성원들의 냉소주의를 긍정적인 마음가짐으로 전환하려는 노력과 투자가 필수적이다.

본 연구의 학술적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 선행연구에서는 제조업을 포함한 일반기업을 대상으로 연구를 진행하였으나 본 연구에서는 대면중심의 산업 활동을 하는 서비스기업만을 대상으로 진성리더십과 긍정심리자본, 조직변화몰입 간의 구조적 관계를 확인하였다는 점이 의미가 있다. 항공사, 호텔 등의 서비스기업은 비교적 위계적 문화가 강한 집단으로서(정주연 외, 2019) 이러한 집단 속에서 진정성 있고 도덕적인 진성리더십이 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 둘째, 선행연구들에서는 포괄적인 진성리더십의 개념을 연구한 것이 대부분이지만, 본 연구에서는 진성리더십의 하위요인들을 세부적으로 살펴봤다는 점에서 효과적인 리더십의 요인들을 제시했다고 볼 수 있다.

이러한 실무적, 학술적 시사점을 도출했음에 불구하고 본 연구의 한계점과 향후 연구과제는 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 자기보고식의 설문지 방법을 채택하였기 때문에 조직 구성원들의 심도 있는 심리상태 및 상황을 측정하기에는 어려움이 있다. 따라서 후속연구에서는 자기보고식 설문지와 인터뷰 기법을 함께 활용하여 연구 할 필요가 있겠다. 둘째, 조직냉소주의와 긍정심리자본의 구성요소 개념의 포괄적인 분석이었기에 각 개념들의 하위요인을 개별적으로 살펴볼 필요가 있겠다. 향후 연구에서는 개별적인 개념 분석을 통해 심층적 분석이 이루어지길 바란다.

참고문헌

- 강상묵(2014), 감성리더십과 직무태도 간 관계에서 적합성의 조절효과 분석, 호남대학교 박사학위논문.
- 강철희, 김교성 (2003), 사회복지사의 조직몰입에 대한 연구: 조직냉소주의의 매개효과를 중심으로, *한국사회복지학*, 53, 257-284.
- 권혁채, 김현화, 조동혁(2021), 은퇴자의 긍정심리자본이 재취업의도에 미치는 영향에 관한 연구, *서비스경영학회지*, 22(3), 236-259.
- 김대원 (2016), 오센티리더십과 조직변화몰입 간 관계에서 긍정심리자본의 매개역할 분석, *행정논총*, 54(1), 207-237.
- 김명수, 장춘수 (2012), Authentic Leadership이 조직구성원의 긍정심리자본과 정서적 몰입에 미치는 영향, *인적자원개발연구*, 15(1), 101-125.
- 김문주 (2017), 팀장의 윤리적 리더십이 팀원들의 역할 내 행동과 긍정심리자본에 미치는 영향에 관한 연구: 괴리현상의 조절효과를 중심으로, *한국콘텐츠학회논문지*, 17(4), 48-62.
- 김은희, 유명미 (2019), 진성리더십이 사회복지조직문화에 미치는 영향-조직변화몰입과 조직변화저항의 매개효과를 중심으로-, *지방정부연구*, 23(2), 175-202.
- 김응주(2019), 간호단위관리자의 진성리더십이 간호사의 조직시민행동에 미치는 영향: 탐진퇴의 매개효과, 충북대학교 석사학위논문.
- 김정오 (2020), 호텔 종사원의 조직갈등이 조직시민행동에 미치는 영향에 있어 조직냉소주의와 구성원냉소주의의 매개효과, *관광연구*, 45(2), 67-94.
- 김해룡, 정현우 (2013), 감성리더십이 긍정심리자본과 변화몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 긍정심리자본의 매개효과, *인적자원관리연구*, 20(3), 1-30.
- 김현생(2018), 진성리더십이 구성원의 직무만족에 미치는 영향: 심리적 웰빙 매개효과와 상사신뢰 조절효과 중심, 울산대학교 박사학위논문.
- 박상길 (2016), 진성리더십이 조직변화몰입에 미치는 영향에 관한 연구-집단효능감의 매개효과를 중심으로-, 호남대학교 박사학위논문.
- 박수영(2018), 진성 리더십, 정서적 조직변화몰입, 직무몰입, 변화지향행동 간의 구조적 관계, 중앙대학교 석사학위논문.
- 박은경, 최수일, 이인우 (2018), 개인 코칭역량, 진성리더십, 긍정심리자본, 조직효과는 간의 구조적 관계 분석, *경영교육연구*, 33(1), 281-299.
- 박종철, 최현정 (2017), 호텔기업의 진성리더십에 따른 직원의 집단효능감이 조직변화몰입 및 장인적 직무수행에 미치는 영향, *호텔경영학연구*, 26(4), 127-146.

- 박종태, 박한별(2020), 서비스조직 밀레니얼 이렇게 코칭하라, 책과나무.
- 오현아(2017), 진성리더십과 변혁적리더십이 잡크래프팅에 미치는 영향: 긍정심리자본과 조직동일시의 매개효과를 중심으로, 이화여자대학교 박사학위논문.
- 유정화, 양지혜 (2019), 항공사 객실승무원의 상호작용공정성, 조직신뢰, 조직냉소주의, 조직시민행동의 구조적 관계연구, *서비스경영학회지*, 20(3), 25-47.
- 윤선화, 김해룡 (2019), 진성리더십이 조직구성원의 긍정심리자본과 팀워크역량에 미치는 영향-종합병원 간호사를 중심으로-, *디지털융복합연구*, 17(5), 191-205.
- 윤정구 (2015), 진성리더십(21세기 한국 리더십의 새로운 표준), 서울:라온북스.
- 이규섭(2020), 팀장의 진성리더십이 팀 학습행동을 매개로 팀 효과성에 미치는 영향 : 제조업에 종사하는 대기업 사무직 근로자를 중심으로, 연세대학교 석사학위논문.
- 이성호, 최석봉 (2018), 진정성리더십이 조직변화몰입 및 변화지향행동에 미치는 영향과 긍정심리자본의 매개효과, *대한경영학회지*, 31(8), 1483-1507.
- 이영록 (2016), 호텔기업 비정규직 구성원이 지각하는 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문.
- 이희연(2019), 진성리더십이 리더-부하교환관계(LMX)를 매개로 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: K기업의 IT인력을 중심으로, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 장지선, 탁진국 (2013), 긍정심리자본, 학습목표지향성, 리더의 비전제시가 정서적 조직변화몰입에 미치는 영향: 변화 이점, 조직냉소주의 조절효과, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 26(1), 1-25.
- 정기백(2019), 임파워링 리더십, 위험감수행동, 그리고 조직변화몰입 : 과업복잡성의 매개된 조절모델, 고려대학교 석사학위논문.
- 정주연, 이해정, 서창적 (2019), 서비스 기업의 위계적 조직문화가 서비스 지향성에 미치는 영향, *서비스경영학회지*, 20(3), 77-102.
- 지인현 (2019), 진성리더십이 조직구성원의 정서적 조직몰입 및 변화지지행동에 미치는 영향에 관한 연구: 긍정심리자본의 매개효과, 강원대학교 박사학위논문.
- 차동욱, 이정훈, 강금원, 남정숙, 정국현 (2010), 서번트 리더십이 정서적 몰입과 조직시민행동 및 직무만족에 미치는 영향-조직냉소주의의 조절효과를 중심으로-, *인적자원개발연구*, 13(1), 75-98.
- 최우재, 조운형 (2013), 진성리더십이 부하의 심리적 웰빙과 적응적 수행성과에 미치는 영향: 자기권능감의 매개효과, *인사조직연구*, 21(1), 185-228.
- 탁진규, 노태우 (2017), 상사의 진성리더십이 구성원의 조직시민행동과 직무성과에 미치는 영향, *디지털융복합연구*, 15(1), 171-179.

- 황순애 (2010), 호텔기업 최고경영자의 전략적 리더십이 경영전략, 조직변화 및 경영 성과에 미치는 구조적 관계에 관한 연구, 경희대학교 박사학위논문.
- Abrell-Vogel, C. and Rowold, J. (2014), Leader's commitment to change and their effectiveness in change—a multi level investigation, *Journal of Organizational Change Management*, 27(6), 900–921.
- Andersson, L. M. (1996), Employee cynicism: An examination using a contract violation framework, *Human Relations*, 49(11), 1395–1418.
- Badran, M. A. and Youssef-Morgan, C. M. (2015), Psychological capital and job satisfaction in Egypt, *Journal of Managerial Psychology*, 30(3), 354–370.
- Cummings, T. G., and Worley, C. G. (2009), Organization development and change, MN: Cengage Learning.
- Do, B. R., and P. W. Yeh. (2015), Perceived Organizational Change on Employees' Service-Oriented OCB: Exploring the Mediation of Affective Commitment, *International Journal of Information and Management Sciences*, 26(1), 139–150.
- Gustello, S, Rieke, M. L., and Billins, S. W. (1992), A Study of cynicism, personality, and work values, *Journal of Psychology*, 126, 37–48.
- Herscovitch, L. and J. P. Meyer. (2002), Commitment to Organizational Change: Extension of a Three-Component Model, *Journal of Applied Psychology*, 87, 474–487.
- Ilies, R., Morgeson, F. P., and Nahrgang, J. D. (2005), Authentic leadership and eudaemonic well-being: Understanding leader–follower outcomes, *The Leadership Quarterly*, 16(3), 373–394.
- Johnson, J. L., and O'Leary-Kelly, A. M. (2003), The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: Not all social exchange violations are created equal, *Journal of Organizational Behavior*, 24, 627–647.
- Luthans, F. and Youssef, C. M. (2007), Emerging positive organizational behavior, *Journal of Management*, 33, 321–349.
- Reichers, A. E. Wanous, J. P., and Austin, J. R. (1997), Understanding and managing cynicism about organizational change, *Academy of Management Perspective*, 11(1), 48–59.
- Stajkovic, A. D., and Luthans, F. (1998), Social cognitive theory and self

efficacy: Going beyoud traditional motivational and behavioral approaches, *Organizational Dynamics*, 26(4), 62–74.

Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S., and Peterson, S. J. (2008), Authentic leadership: Development and validation of a theory-based measure, *Journal of Management*, 34(1), 89–126.

Wanous, J. P. Reichers, A. E. and Austin, J. T.(1994), Organizational cynicism: An initial study, In Academy of Management Proceedings, *Academy of Management*, Briarcliff Manor, NY 10510 1(August): 269–273.

* 저자소개

· 양 지 인(lskyji@naver.com)

대한항공 객실승원팀과 롯데백화점 서비스교육팀에서 근무하였고, 현재 한양여자대학교 항공과에서 겸임교수로 강의 중이며, 주요 관심분야는 서비스품질경영 분야이다.

· 김 영 택(dryad117@daum.net)

경기대학교 서비스경영전문대학원 교수이며, 주요 관심분야는 생산운영관리, 서비스경영 분야이다.