MZ세대 호텔 종사자의 셀프리더십이 긍정심리자본과 조직 유효성에 미치는 영향 관계에 관한 연구: 직원가치의제(E.V.P) 조절변수로

이 기 준(제1저자)
경희대학교 일반대학원 호텔경영학과(박사과정)

서 원 석(교신저자)
경희대학교 호텔경영학 (교수)

A Study on the Influence of Self-leadership of MZ Generation Hotel employee on Positive Psychological Capital and Organizational Effectiveness

Lee, Ki Jun(First Author)
Department of Hotel Management, Kyunghee University (Doctoral Student)

Seo, Won Seok(Corresponding Author)
Department of Hotel Management, Kyunghee University (Professor)

Abstract

This study is a descriptive research study to identify the relationship between self-leadership, positive psychological capital, and organizational effectiveness of the MZ generation, and to confirm the mediating effect of positive psychological capital between self-leadership and organizational effectiveness.

Studies have shown that self-leadership in the MZ generation can effectively improve positive psychological capital, job satisfaction, and organizational

commitment.

Nevertheless, research precedents related to self-leadership behavior of MZ generation employees have not been fully explored in the literature, especially in the context of the hotel industry.

A questionnaire survey approach was used to collect data from 139 hotel employees working at domestic hotels, and the data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

Results revealed that self-leadership is positively related to psychological capital and organizational effectiveness, and self-leadership plays a positive role in increasing job satisfaction and organizational commitment through the mediating effect of positive psychological capital. In conclusion, self-leadership and positive psychological capital are positively related to organizational effectiveness, so it is necessary to develop leadership training programs and support the organization to improve the leadership of the MZ generation and increase positive psychological capital. This study contributes to the first study to apply self-leadership that values self-directed autonomy to the MZ generation compared to the existing boss-oriented leadership strategy.

Keywords : MZ Generation, Self-leadership, Positive Psychological Capital, Organizational effectiveness, Employee Value Proposition

접수일(2023년 07월 21일), 수정일(1차: 2023년 08월 10일, 2차: 08월 24일), 게재확정일(2023년 08월 25일)

I. 서 론

여행 및 관광과 함께 전 세계적으로 중요한 경제력을 구성하는 호스피탈리티 산업은 3억 3천만 명 이상의 일자리를 형성하고 있으며(세계 여행 및 관광 위원회, 2020), 일부 지역경제는 다른 부문에 비해 더 많은 의존도를 가진다(ILO, 2020). 많은 일자리는 고용주와 근로자 모두에게 상호 이익을 주고받으며 특히, 젊은 근로자에 의해 호스피탈리티 산업이 유지되고 있다(Robinson et al., 2019a).

최근, 호텔업 협회의 조사에 따르면 서울, 경기, 인천, 부산 및 제주의 호텔 종사자 수가 2021년 기준으로 2019년 말보다 24.1% 감소하였고, 필요 인력보다 평균적으로 약 16%가량 부족한 실정이다. 학계에서는 이러한 호스피탈리티 산업의 핵심이 되는

문제로 채용과 더불어 높은 이직률 문화를 고용주가 해결해야 할 기초적인 단계로 보았다(Baum, 2019a).

이러한 문제점을 해결하기에 앞서, 연구자들은 세대 간 업무 관련 차이에 대한 이해를 높이기 위한 발판으로 젊은 세대 근로자에 관한 연구를 새롭게 접근하고 있다(Goh & Okumus, 2020). MZ세대의 특징을 미루어보았을 때, Peters & Waterman(1991)은 그들의 저서인 초우량 기업의 조건(In Search of Excellence)에서 밝혔던 구성원의 특징과 깊은 연관성을 가지고 있음을 알 수 있다. 조직의 성과에 가장 중요한 토대는 사람이며, 구성원들이 일과 조직에 열정을 가지고 몰입하면서 자발적으로 움직일 때, 비로소 조직이 성공할 수 있다고 강조하였다. 특히, Manz & Neck(2004)은 업무 수행을 위해 필요한 자기 방향 설정과 자기 동기 유발을 통해 스스로 영향력을 발휘하는 과정을 셀프리더십으로 정의하면서 MZ세대에게 이러한 리더십이 적절하게 적용된다면, 그들이 중요하게 생각하는 가치와 특성을 조직 차원에서 더욱 긍정적인 효과를 달성할 수 있을 것으로 기대하였다.

자율성을 바탕으로 한 내적 리더십이 조직의 목표를 달성하는데에 효과적이라는 선행 연구를 토대로 셀프리더십에 대한 중요성이 대두되고 있으나, 호스피탈리티 산업의 맥락에서 셀프리더십에 관한 연구는 국내외에서 매우 미흡한 것으로 나타났다. 실제로 셀프리더십에 관한 대표적인 연구는 Zhang & Xu(2021)의 연구인 호텔 브랜딩 결과를 개선하기 위한 직원 셀프리더십의 역할 분석, Lee(2017)의 프랜차이즈 직원 셀프리더십과 지식공유 간의 관계 분석에 관한 연구만으로 제한될 만큼 매우 부족한 것으로 나타났다. 게다가, 리더십과 관련된 선행연구에서 긍정심리자본이 다양한 매개 역할을 수행하고 증명된 변수임에도 불구하고 셀프리더십과 조직 유효성을 중심으로 한 연구는 거의 없는 것으로 나타났다.

따라서, 본 연구에서는 조직구성원의 셀프리더십과 조직 유효성과의 관계를 검증하고, 이들의 관계에서 긍정심리자본의 매개 역할을 확인하고자 한다. 더불어, 셀프리더십과 조직유효성에 대한 직원가치의제의 조절 효과 검증을 하여 핵심인재 육성 및 유지를 위한 조직의 체계적 지원과 젊은 세대의 잠재적 역량을 개발하고 직무 만족 및 조직몰입을 유도하고자 하는 데 의의가 있다.

II. 이론적 배경

2.1 MZ Generation

MZ세대는 밀레니얼 세대를 뜻하는 M세대와 그 이후 세대를 뜻하는 Z세대의 합성

어로서, 밀레니얼 세대라는 용어는 1991년 'Generations:The History of Amercia's Future, 1584 to 2069'에서 처음 사용되었다(Strauss & Howe, 1991). X세대를 잇는 세대인 밀레니얼 세대는 학자마다 시작 시점에 대한 관점이 다르지만, 밀레니얼 세대는 일반적으로 1980년에서 1994년 사이에 출생한 세대를 지칭한다.

통계청(2019)의 인구 총조사에 따르면, 국내 MZ세대의 인구는 총 1,797만 4천 명으로 전체 인구의 34.7%를 차지하고 있다. MZ세대가 일을 통해 추구하는 가치를 조사한 결과, 경제활동 그 자체보다 자신의 능력을 발휘하여 성취를 느끼는 자아실현이나 새로운 지식을 알아가며 성장하는 지적성장을 더 중요하게 여긴다(대학내일, 2020).

밀레니얼 세대의 특징을 분석한 최근 연구에 따르면, 밀레니얼 세대의 특징을 4가지로 분석하였는데 세부 내용을 살펴보면, 다른 세대보다 비교적 여유 있는 환경 속에서 성장하였으며 개인주의적 특성이 강하고 디지털 환경에 적응이 빠르면서 다양성과 협력에 매우 개방적이라는 특징을 지닌다고 하였다(장은하, 2021). 이와 더불어 MZ세대는 경력을 중요하게 여기고, 자신의 전문성을 개발하고자 하는 욕구가 강하므로(제민진, 2010) 자신의 경력에 도움이 되지 않는 것이라고 인식하면 자신이 속한 조직을 떠나는 것을 망설이지 않는 것으로 나타났다(Howe & Strauss, 2000). 즉, MZ세대는 연봉과 지위와 같은 객관적인 지표보다는 일의 의미와 가치 및 일과 삶의 균형 등과 같이 자신의 주관적 인식을 더 중요하게 생각하며 자기 만족적인 행복과 성공을 추구하는 세대이다(김미경과 문재승, 2018).

따라서 디지털과 친숙하고 가치 지향적 성향을 지닌 MZ세대들이 호텔 조직의 상당 부분을 차지하고 있으므로 조직의 성패는 어떻게 MZ세대를 관리하고 육성하는가에 달려 있다고 할 수 있다(이인호, 2018). 선행연구를 토대로 본 연구에서는 MZ세대를 1981년대 이후 출생한 사람(밀레니얼 세대)을 나타내는 M세대와 1995년 이후 출생한 사람을 Z세대라고 부르며 두 세대를 하나의 그룹으로 묶어 MZ세대(1981년 이후 출생자)로 설정하였고 이 두 세대에 해당하는 호텔 종사자들의 셀프리더십이 긍정심리자본과 조직 유효성에 미치는 관계에 대해서 알아보고자 한다.

2.2 Self Leadership

셀프리더십은 자기관리의 개념에서 시작되었으며 자신에게 영향을 미치는 과정과 관련되어 있으며(Alves et al., 2006), 다시 말해 그들이 어떠한 목표를 수행하는데 필요한 자기 자신의 방향성 설정과 동기 유발을 통해 스스로 영향력을 발휘하는 과정이다(Neck et al. 2019).

셀프리더십 전략은 일반적으로 행동 중심 전략, 자연 보상전략 및 건설적 사고패턴

전략을 포함하여 세 가지 주요 범주로 구분된다(Neck & Houghton 2006; Neck et al. 2019). 행동 중심 전략은 행동 관리, 불만족스러운 업무와 관련된 행동을 더욱 수월하게 이행하기 위해 개인의 자기 인식을 높이기 위해 노력한다. 두 번째로 자연 보상전략은 스스로 즐겁게 느끼는 업무나 활동의 측면에 의해 동기부여나 보상받는 상황을 조성하는 것으로 고안되었다. 세 번째로 건설적 사고패턴 전략은 긍정적인 방식으로 성과에 영향을 미칠 수 있는 건설적 사고 패턴(습관적 사고방식)의 형성을 촉진하도록 설계하는 것이다. 여기에는 본인의 정신적 이미지 구축 및 긍정적인 자기 대화를 식별하고 대체하는 것이 포함된다(Neck et al. 2019). 다시 말해 셀프리더십은 직원 동기부여와 직원 의사 결정 모두 향상되며(Andressen et al., 2012; Cristofaro & Giardino, 2020), 직원 기술 및 사회적 기술을 소비자 중심의 행동으로 전환하는데 중요한 역할을 할 수 있다.

이전의 선행연구들은 긍정적인 행동과 성과를 가져올 수 있는 개인적인 자원으로 셀프리더십을 정의하였는데, 최근의 메타 분석은 셀프리더십과 개별 성과 결과 사이의 강력한 연관성이 있다고 증명하였다(Harari et al., 2021;). 호스피탈리티 학계에서는 조직구성원의 직무만족도, 업무에 대한 노력 및 창의성 향상과 내부 브랜딩 성과를 위해서 구성원 스스로 리더십이 함께 향상되어야 하는 것으로 나타났다(Zhang & Xu, 2021). 즉, 자신의 스스로 리더십을 개발하는 것은 고객 지향성을 높이고 전반적인 호텔 운영 성과를 높이는 데에 이바지하는 것으로 볼 수 있다. 조직의 역량 강화는 자기 주도적인 행동에 도움이 되는 정서적 상태를 유지하는 것이 업무에 대한 의지와 자율성을 제공하는 것에서 시작하는 것이다(Manz et al., 2016).

2.3 긍정심리자본

긍정심리자본은 개인의 태도 및 행동 변화를 촉진하고, 조직 성과에 긍정적 영향을 미치는 중요한 요소로 인정받고 있다(Stajkovic, 2006). Luthans(2002)는 긍정심리에 관한 이론을 더욱 발전시켜 '긍정심리자본(Positive Psychological Capital)이라는 개념을 제시하였는데, 긍정심리자본이란 개인의 계발 가능한 긍정적인 심리상태로 계발 가능성과 긍정적 성과를 도출하는 자본으로서의 개념을 강조했다. 이는 인간의 행복과 관련된 실천적 역량의 필요성을 제기하는 긍정심리학(Positive psychology)에 기반을 두고 있다(Cameron et al., 2003).

긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력의 4가지 요소로 구성되어있다(Avey et al., 2010). 첫 번째로 자기효능감은 특정 업무를 수행하는데 필요한 동기부여, 인지적 자원, 행동 방침을 동원하여 성공적인 성과를 낼 수 있다는 확신 및 자신감을 말한다(Luthans et al., 2008). 두 번째로 희망은 좋은 결과에 대해 기대하는

것으로 목표를 달성하기 위해 결심하고 달성하기 위한 과정을 계획하는 것을 인지 과정을 의미한다. 또한, 더 높은 희망을 품은 직원들은 더 큰 직무만족도를 얻었고 조직에 대한 헌신이 강하게 나타났다(Adams et al., 2002; Yousef & Luthans, 2007). 세 번째로 회복력은 어려움과 역경이 있더라도 그것에 메어있지 않고 성공적으로 적응하고 대처하려는 능력이다(Snyder et al., 1991). 또한, Caverley(2005)는 회복의 탄력성이 좋은 직원들은 번아웃에 강하고 이탈행위가 낮다는 것을 증명하였다. 네 번째로 낙관주의는 긍정적인 사건은 개인적, 영구적인 측면에서 설명하고 외부적, 일시적, 상황별 원인의 측면에서 부정적인 사건을 설명하는 스타일로 정의한다(Seligman, 1998). 낙관주의는 리더십과 긍정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Chemers, Watson, & May, 2000).

2.4 조직 유효성

조직 유효성(organizational effectiveness)은 조직 혹은 조직구성원들이 조직의 효율적인 운영에 필요한 것으로 인정되는 평가 기준들에 어느 정도 부합되는지를 보여주는 지표이다(Scott, 2003). 조직 유효성의 개념에 대해서는 그동안 많은 학자가 나름대로 정의를 내려왔음에도 학자마다 개념, 측정기준이나 측정방법이 달라서 통일된 견해를 보이지 못하고 있다. Barnard(1939)는 조직 유효성을 조직의 협동적 목표달성 수준을 유효성으로 보았고, 조직 내 활동의 합리성이나 조직구성원들의 만족도는 능률성으로 정의하였다. Stanley & Yuchtman(1967)은 조직 유효성을 희소가치가 있는 자원을 획득하기 위하여 환경을 개척해 나가는 조직의 능력이라고 하였고, Georgiou(1973)는 조직구성원들에게 조직에의 공헌도 이상의 유인을 제공함으로써 욕구를 충족시켜줄 수 있는 조직의 능력이라고 하였다.

선행연구들에서는 조직 유효성을 측정하기 위해서 경제적, 심리적 지표 등을 활용하여 구성하였다(Dalton et al., 1980; Reichers, 1985). 또한, Rogers & Wright(1998)는 조직 유효성은 다양한 관점에서 성과가 지니는 중요성을 고려하여 각각의 성과 기준을 활용하는 것이 바람직하다는 의견을 제시하고 있다.

본 연구에서는 독립변수 및 매개변수와의 관계를 고려하여 성과 기준을 규명하기에 적합한 조직 유효성 변수 중 심리적 지표인 직무만족과 조직몰입을 적용해 보고자 한다.

2.4.1 직무만족

Locke(1976)는 직무만족을 자신의 직업 가치들을 성취하거나 향상을 통해 나타난 결과로부터 얻어지는 유쾌한 정서적 상태라고 정의하였다. 직무만족에 관한 경험적 연구는 인구통계학, 직원-리더 관계, 성과 평가, 헌신, 이직, 결근 및 조직 성과와의

사이에 강력하고 일관된 연관성이 있음을 나타낸다(Bass, 1990). 또한, 직무만족도는 인지적, 정서적, 행동적 태도는 직원의 자기효능감, 업무 능력, 노력 수준 및 직무만족도에 영향을 미치기 때문에 팀 성과에 중요하다고 주장하였다.

직무만족과 리더십 간의 관계에 관한 초기 연구로써, Wall과 연구진(1986)은 리더십과 부하 직원의 만족도 및 성과 사이에는 중요한 연관성이 있다는 것을 발견하였다. 이후, 리더십을 단순히 상사와 부하 직원 간 관계의 초점에서 살펴보는 것에 그치는 것이 아니라 자기관리 및 자기 리허설, 자기비판을 동반한 자기관리 리더 행동이 전반적인 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 발견하였다(Cohen et al., 1998). 그러므로, 자기 일에 대해 확신이 있는 사람은 자기 일에 대해 더 큰 만족감을 느낄 가능성이 크다고 볼 수 있다.

2.4.2 조직몰입

조직몰입은 1960년대 이후 산업 심리학과 사회학 등 여러 분야에서 폭넓게 연구되고 있는데, 이렇게 조직몰입이 주목받았던 이유는 조직몰입 수준 여하에 따라 구성원들이 더 많은 성과를 낼 수 있음을 예측할 수 있고 아울러 조직 유효성의 대표적인 예측 지표가 되기 때문이다(Steers, 1977).

조직몰입이란 조직이 추구하는 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 노력하려는 의지, 조직구성원으로 남아있으려는 강한 욕구로 자신이 속한 조직에 대해 나타내는 애착심을 말한다(Mowdy & Porterand Steers, 1979). 조직몰입은 특정 조직에 대한 개인의 인식과 참여의 강도로 정의되며, (1) 조직의 목표와 가치에 대한 강한 믿음과 수용, (2) 조직을 대표하여 상당한 노력을 기울이려는 의지, (3) 조직 내 구성원 자격을 유지하려는 강한 열망 등 적어도 세 가지 관련 요소로 구성되어있다고 주장한다. 또한, 조직몰입은 조직과 직원 간의 심리적 연관성으로 직원들이 조직을 떠날 가능성을 낮춰주기 때문에(Meyer & Allen, 1997) 조직몰입은 조직과 조직 구성원 사이의 감정적 애착을 유발하고 조직에 더 머물고자 하는 인식을 높여준다.

일부 연구에서 팀 성과에 대한 자기 주도성의 긍정적인 효과에 관한 연구가 진행되었다(Cohen & Ledford 1994; Stewart & Barrick 2000). 이 연구들은 셀프리더십을 더 많이 발휘하는 팀이 조직만족도와 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타난 선행연구를 뒷받침하고 있다(Wall et al., 1986; Cordery et al., 1991).

2.5. 직원가치의제(E.V.P)

직원가치의제(EVP : Employee Value Proposition)는 DAVOS 세계경제포럼에서 Michaels과 연구진(2001)이 인재전쟁에 관한 연구결과를 발표하면서 논의되기 시작

하였다. Hewitt Associates(2007)는 직원에 대한 보상요인에 대해 연구하였는데 이는 기업 내에서 업무량 및 업무 이미지와 직원에 대한 보상수준과의 연관 관계를 모색한 것이다. 고용자와 고용주가 성과를 중심으로 어떠한 것을 주고받는 것은 직원들이 중요하게 생각하는 일련의 고용 관계에서 균형이 될 수 있는 요소이다(Messick & Cook, 1983). 그러므로 직원가치의제는 직원들이 기업의 한 구성원으로 일하고 또는 경험하고 부여받게 되는 모든 것들의 총합으로 일에 대한 본연적인 만족감에서부터 보상, 환경, 리더십, 동료 등을 모두 포괄하는 개념을 말한다(Michaels et al, 2001). 이와 더불어 직원가치의제는 직원이 일하면서 얻는 인식 가치와 더불어 이익에 대한 가치도 포함한다.

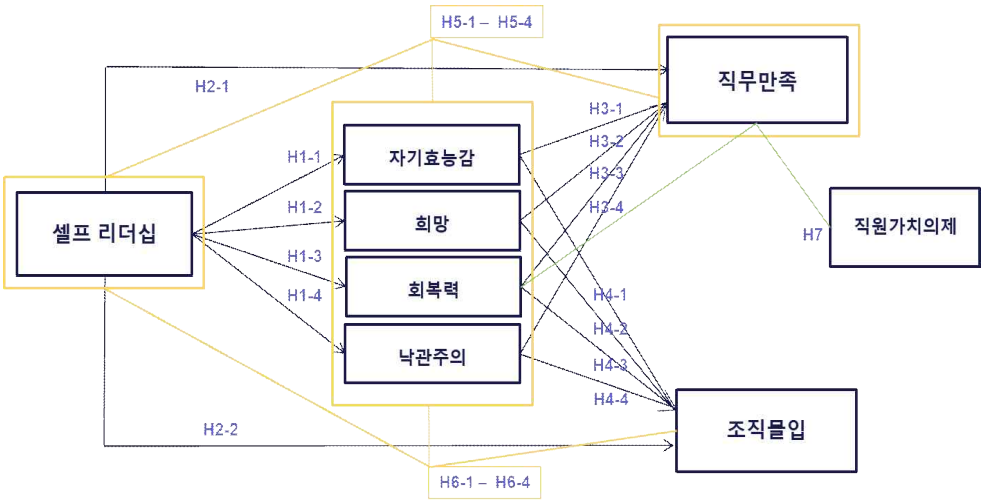
따라서, 조직구성원의 성과를 극대화하기 위해 조직은 헌신적인 모범을 보여야 하며 헌신적인 조직구성원을 조직으로 끌어들여야 한다(Meyer & Allen, 1997). 조직 차원에서 직원을 유지하는 것은 어려운 과제로 남아있지만, 조직은 E.V.P를 사용하여 직원의 헌신을 높여 직원의 이탈과 같은 문제를 최소화할 수 있고 직원 관리를 위한 효과적인 전략이 될 수 있다(Arasanmi, 2019). 선행연구에서도 증명되었듯이, 지각된 조직 지원과 조직에 대한 직원의 정서적 헌신 사이에는 중요한 연관성이 있는 것으로 확인되었고(Wong & Wong, 2017), 한진수와 김은정(2005)은 호텔 기업의 내부 마케팅이 종사원의 직무만족과 조직몰입 및 고객 지향성에 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

Ⅲ. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 MZ세대 호텔 종사자의 셀프리더십이 긍정심리자본과 조직유효성에 미치는 영향관계를 검증하고자 하였다.이에 선행연구들의 검증결과를 바탕으로 가설을 도출하였으며, 다음 <그림 1> 같은 연구모형을 개발하였다.

<그림 1> 연구모형



3.2 가설 설정

본 연구에서는 4가지 변수에 대하여 설문 조사를 통해 국내 특급호텔의 호텔 종사자들의 셀프리더십이 긍정심리자본과 조직 유효성에 미치는 영향 관계에 관한 연구이다. 연구 목적에 따라서 각 구성개념과 관련된 선행연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

셀프리더십을 측정하기 위해 Houghton & Neck(2006), Goh(2020)에서 사용된 문항을 사용하여 행위 중심전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고패턴 전략 등 총 3개의 하위요인 12문항을 이용하여 연구를 진행하였다. 긍정심리자본을 측정하기 위하여 본 연구에서는 Luthans와 연구진(2007)이 개발하고 김승겸(2017)의 연구에서 사용된 설문 문항을 그대로 사용하여 긍정심리자본의 하위변인인 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의에 해당하는 각 4문항씩 모두 16문항으로 측정한다. 조직 유효성의 하위변인인 직무만족을 측정하기 위해 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire), 유성식(1991)이 개발한 척도를 사용했고, 7개 문항을 활용하였다. 또한, 조직몰입은 Mowday와 연구진(1979)이 개발하고 김성철(2006)의 연구에서 사용된 설문 문항을 사용하였으며 7개 문항을 활용하였다. 마지막으로 직원가치제안의 측정 도구는 Michaels et al(2000), 휴넷 경영지식 생사본부(2007)의 연구와 차종석(2003), 정규엽 & 조남규(2010)이 사용한 설문 문항을 사용하였으며 12개 문항을 활용하였다.

3.2.1 셀프리더십과 긍정심리자본

셀프리더십은 직원들의 긍정적인 심리적 자본을 향상하는 데 도움이 되며, 자기효능감은 셀프리더십에 의해 야기되는 긍정적인 정신상태 중 하나이다(Neck & Houghton, 2006). 또한, 강한 셀프리더십을 가진 사람들은 자기 관찰에 주도적으로 참여하여 목표를 달성할 수 있는 다른 방법을 만들 수 있으며, 더 많은 희망을 불러일으킬 것으로 예상한다(Kotzé, 2018).

자기 주도권의 하위 판매 중 하나인 건설적 사고패턴 전략은 성공적인 업무 수행을 시각화하고 긍정적인 자기 대화에 참여하는 것을 포함하며, 이는 더 높은 수준의 낙관주의와 회복력과 관련이 있다(DiLliello & Houghton, 2006). Kotze(2018)의 연구에 따르면, 셀프리더십은 긍정심리적 자본의 주요 결정요인이며, 긍정적 심리적 자본 차원에 상당한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라서 다음과 같은 가설을 제안한다.

H1 셀프리더십은 긍정심리자본에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H1-1 셀프리더십은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H1-2 셀프리더십은 회복 탄력성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H1-3 셀프리더십은 낙관주의에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H1-4 셀프리더십은 희망에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 셀프리더십과 조직 유효성

직무만족은 우울과 불안과 같은 심리적 문제를 예방하고(Faragher et al., 2005), 직장의 생산성을 증진한다(Judge et al., 2001). 직무만족은 자신의 직무에 대한 상당히 안정적인 개인평가로 간주되며 자기효능감, 통제의 중심, 자존감 등과 같은 여러 속성적 특징들과 연관되어 있으며(Judge et al., 2001), 직원의 직무만족도는 회복력(Matos et al., 2010) 및 셀프 리더십(Neck & Manz, 2016; Sesen et al., 2017)과 같은 자율 규제 구조와 관련이 있다. 정용근(2007)은 조직문화, 셀프리더십 및 유효성의 상관관계에 관한 연구에서 구성원들의 셀프리더십이 조직 시민 행동 및 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 구성원들의 셀프리더십을 높이는 것이 조직의 유효성을 높여주고 있다고 하였다. 김연선(2009)은 셀프리더십이 팀워크와 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향에서 셀프리더십이 직무만족에 정(+)의 영향을 주는 것을 밝혀내었다.

H2-1 셀프리더십은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H2-2 셀프리더십은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 긍정심리자본과 조직 유효성

긍정적인 심리적 자본의 높은 수준을 가진 직원들은 그들의 직업과 그들의 지도자들에 더 만족할 수 있다. 예를 들어, 소규모 공장의 생산직 근로자에 관한 탐색적 연구에서 긍정적인 심리적 자본과 직무만족도와의 관계를 발견하였다(Larson & Luthans, 2006). 일반적으로 더 높은 수준의 희망을 보인 직원들은 업무를 통해 자신의 상황을 최대한 활용할 수 있는 동기와 계획을 모두 가질 수 있었기 때문에 더 만족하는 것으로 볼 수 있다. 박슬기와 연구진(2010)은 긍정심리자본이 직무만족에 유의미한 영향을 주고 있음을 검증하였고, 김주엽과 김명수(2011)는 긍정심리자본이 직무만족에 정(+)의 영향을 준다고 하였다. Luthans 등(2008)은 긍정심리자본을 매개변수로 도입한 한 연구에서 조직구성원의 긍정심리자본이 높을수록 조직몰입이 높아짐을 제시하였다.

긍정심리자본이 직무 열의와 직원들의 사기에 미치는 영향에 관한 연구에서 긍정심리자본이 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Schuckert et al., 2015). 즉, 긍정심리적 자본의 수준이 높을수록 조직 유효성이 높아진다는 것을 알 수 있다(Hwang & Lee, 2015).

이러한 선행연구결과를 기초하여 긍정심리자본과 조직 유효성(조직몰입, 직무만족)의 관계에 대한 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3-1 자기효능감은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H3-2 희망은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H3-3 회복력은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H3-4 낙관주의는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H4-1 자기효능감은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H4-2 희망은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H4-3 회복력은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H4-4 낙관주의는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 셀프리더십과 조직 유효성 매개효과 검증

Luthans과 연구진(2008)은 긍정심리 자본은 조직몰입, 직무성과, 직무만족의 관계

에서 완전 매개변수의 역할을 한다고 제시하였다. Andressen & Neck(2012)는 대학생을 대상으로 자기효능감을 매개로 하여 셀프리더십이 성과에 미치는 영향을 연구한 결과 셀프리더십이 자기효능감 및 학업 성과에도 직접적인 영향을 주고 있으며 자기효능감이 셀프리더십과 학업 성과 관계에서 완전히 매개하고 있음을 밝혔다.

H5-1 셀프리더십과 직무만족 관계에서 자기효능감은 유의한 매개 역할을 할 것이다.
H5-2 셀프리더십과 직무만족 관계에서 희망은 유의한 매개 역할을 할 것이다.
H5-3 셀프리더십과 직무만족 관계에서 회복력은 유의한 매개 역할을 할 것이다.
H5-4 셀프리더십과 직무만족 관계에서 낙관주의는 유의한 매개 역할을 할 것이다.
H6-1 셀프리더십과 조직몰입 관계에서 자기효능감은 유의한 매개 역할을 할 것이다.
H6-2 셀프리더십과 조직몰입 관계에서 희망은 유의한 매개 역할을 할 것이다.
H6-3 셀프리더십과 조직몰입 관계에서 회복력은 유의한 매개 역할을 할 것이다.
H6-4 셀프리더십과 조직몰입 관계에서 낙관주의는 유의한 매개 역할을 할 것이다.

3.2.5 셀프리더십, 긍정심리자본, 조직 유효성과의 E.V.P 직원가치의제 조절효과

장성근(2006)은 인재들의 기대에 부응하는 EVP를 제공했을 때 종사원들 개개인이 최고의 역량을 발휘하며 직무만족도를 높여줄 수 있다고 하였다. 또한, 호텔 기업의 직원가치제안 요인 중에서 금전적 보상과 승진 만족도, 업무시간 유연성, 직무순환 효율성은 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim & Kwon, 2013).

직원가치제안과 조직몰입 간의 관계에 관한 연구에서 차별화된 직원가치제안은 훌륭한 인재의 확보와 지속적인 핵심 인재의 유지와 동시에 잠재 역량 개발과 직무만족, 조직몰입 및 인재 이탈 및 이직을 방지한다고 하였다(Michaels et al., 2010).

H7 회복력은 직원가치의제를 통해 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3 분석방법

자료 분석에 사용된 프로그램은 Excel과 Smart PLS이다. Excel을 통해 자료의 결측값과 표본의 인구학적 분석을 시행하였다. 그리고 Smart PLS를 이용하여 모형의 구성 요소들의 타당성과 신뢰성을 검증한 후 가설의 채택을 검증하였다. Smart PLS

는 구조방정식 분석 방법으로, 경영, 마케팅 관련 연구에서 많이 이용되는 분석 프로그램이다(Hair et al., 2013). 이러한 부분 최소제곱(partial least squares) 방식의 분석은 AMOS와 같이 공분산을 적용한 구조방정식 분석 방법과 다르게 자료의 전제조건인 표본의 정규성(normality) 여부를 고려할 필요가 없고, 관련 연구가 부족하거나 아직 개발되어 발전하고 있는 이론(theory)을 검증하는데 더 유용하다(Hair et al., 2019). 따라서, 본 연구처럼 선행연구에서 많이 시도되지 않은 연구모형에는 PLS, 즉 부분 최소제곱 방식의 분석 방법이 더 적합하다고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 Smart PLS를 이용하여 모형에 대한 타당성과 신뢰성을 확인하였고, 구조방정식을 통해 각 요인 간의 영향 관계와 간접 및 조절 효과도 확인하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 표본의 특성

표본 총 139명을 분석한 결과는 <표 1>과 같다. 응답자 중 남성이 39.6%로 여성 60.4%보다 높았으며, 연령대별로는 20대가 38.1%, 30대 46.1%, 40대 15.8%의 순이었다. 그리고 학력은 4년제 대학교 졸업이 54.0%, 전문대학교 졸업 28.8%, 대학원 재학 이상 12.2%의 순이었고, 근무연수는 1년 이상 3년 미만이 24.5%, 1년 미만이 23.7%, 5년 이상 10년 미만이 20.1%, 10년 이상 20년 미만이 19.3%, 3년 이상 5년 미만이 9.4%, 20년 이상 2.9%로 나타났다. 직급으로는 사원이 49.6%로 가장 높은 응답률을 보였고, 수퍼바이저 23.1%, 관리자 19.4%, 부서장 6.5%, 임원 1.4%의 순이었다. 응답자가 근무하는 호텔의 규모에서는 90.6%가 5성급 호텔에서 근무하고 있다고 응답하였다. 그리고 근무부서는 식음료부가 41.0%로 가장 높게 나타났으며, 객실부 32.4%, 그 다음으로 세일즈 & 마케팅부와 조리부서가 8.6%로 같은 비율로 나타났다.

<표 1> 인구통계학적 특성

항목	구분	응답자 (n=139)	
		빈도	비율(%)
성별	남자	55	39.6
	여자	84	60.4
연령	20대	53	38.1
	30대	64	46.1
	40대	22	15.8

학력	고등학교 졸업	7	5.0
	전문대학교 졸업	40	28.8
	4년제 대학교 졸업	75	54.0
	대학원 재학 이상	17	12.2
근무연수	1년 미만	33	23.7
	1년 이상~3년 미만	34	24.5
	3년 이상~5년 미만	13	9.4
	5년 이상~10년 미만	28	20.1
	10년 이상~20년 미만	27	19.3
	20년 이상	4	2.9
직급	사원	69	49.6
	수퍼바이저	32	23.1
	관리자	27	19.4
	부서장	9	6.5
	임원	2	1.4
호텔의 규모	4성급	13	9.4
	5성급	126	90.6
근무 부서	객실부	45	32.4
	객실관리부	3	2.2
	식음료부	57	41.0
	세일즈 & 마케팅부	12	8.6
	인사부	5	3.6
	재경부	2	1.4
	구매부	3	2.2
	조리부서	12	8.6

4.2 측정모형 검증

셀프리더십, 긍정심리자본, 조직 유효성에 대한 측정모형의 타당성 및 신뢰성을 검증하였다. 측정모형에 적용된 지표들은 측정항목들의 적재 값(loading)과 Cronbach's α, 그리고 합성신뢰도(composite reliability)와 평균분산추출값(average variance extracted)이었다(Hair et al., 2019). 먼저 PLS 방식에서 측정문항들의 적재값 기준은 0.708로, 적재값이 이 기준값보다 클 경우 각 측정문항들이 해당 요인을 50%이상 설명할 수 있다(Hair et al., 2019). 그리고 측정문항들의 내적 일관성을 측정하는 합성신뢰도는 일반 연구에서 0.7이상으로 제안되고 있다(Diamantopulos et al. 2012). 내적 일관성의 지표로 Cronbach's α가 사용되고 있고, 여기에 Smart PLS에서는 Dijkstra-Henseler's rho라고 불리는 ρ_A의 지수도 제공하고 있고, 이 지수는 보수적인 Cronbach's α보다 더 정확한 신뢰도 측정으로 평가받기 때문에 검증 지표로 사용되고 있다(Dijkstra & Henseler, 2015). 이렇게 내적 일관성의 지표인 Cronbach's α와 ρ_A의 기준치는 모두 0.7이상으로 제안되고 있다(Hair et al. 2019).

이렇게 내적 일관성의 지표를 통한 신뢰성과 달리 집중 타당성은 AVE라고 불리는 평균분산추출 값으로 검증되고 있다. AVE값은 0.5 이상일 경우 구성 요소들의 분산 중 최소 50% 이상이 설명되기 때문에 집중 타당성이 있다고 할 수 있다(Hair et al. 2019). 이러한 기준값들을 바탕으로 <표 2>의 결과를 보면, 먼저 측정항목들의 적재값에서 기준치인 0.708보다 낮게 나타난 셀프리더십의 1, 2, 3, 4, 9, 10번의 6개 문항과 직무만족 1번 문항을 제거하였다. 내적 일관성을 확인하기 위한 신뢰도에서는 Cronbach's α, ρ_A 모두 기준치인 0.7을 초과하였기에 구성요인들의 신뢰성은 존재한다고 평가할 수 있다. 그리고 집중 타당성 검증에서는 AVE 값이 기준값인 0.5 이상으로 도출되었기에 집중 타당성도 충족한다고 할 수 있다.

<표 2> 신뢰성과 집중타당성 분석

항목	구분	적재값	Cronbach's α	ρ_A	AVE
셀프 리더십	SL 1	0.818	0.888	0.892	0.642
	SL 2	0.751			
	SL 3	0.783			
	2L 4	0.825			
	SL 5	0.800			
	SL 6	0.827			
긍정 심리자본	PSYCAP 1	0.812	0.849	0.863	0.688
	PSYCAP 2	0.881			
	PSYCAP 3	0.851			
	PSYCAP 4	0.770			
	PSYCAP 5	0.741	0.793	0.799	0.617
	PSYCAP 6	0.838			
	PSYCAP 7	0.795			
	PSYCAP 8	0.765			
	PSYCAP 9	0.828	0.790	0.792	0.613
	PSYCAP 10	0.793			
	PSYCAP 11	0.767			
	PSYCAP 12	0.741			
	PSYCAP 13	0.752	0.792	0.810	0.614
	PSYCAP 14	0.714			
	PSYCAP 15	0.848			
	PSYCAP 16	0.814			
조직 유효성	OE 1	0.783	0.867	0.868	0.601
	OE 2	0.816			
	OE 3	0.754			
	OE 4	0.824			
	OE 5	0.718			
	OE 6	0.752			
	OE 7	0.804	0.909	0.914	0.648

	OE 8	0.765			
	OE 9	0.851			
	OE 10	0.805			
	OE 11	0.833			
	OE 12	0.789			
	OE 13	0.782			

다음으로 구성 요인의 개념이 다른 구성 요인들의 개념과 유사하지 않고 독립적으로 잘 구성되어있는지를 확인하고자 판별 타당성을 수행하였다. AMOS에서 사용하는 방식인 Fornell&Larcher(1981)의 방식은 AVE 값과 각 요인 간의 상관관계 제곱 값과의 비교를 수행한다. 그러나 각 측정 문항들의 적재 값들이 0.65~0.85 사이의 값으로만 나타나게 될 경우, 이 방식은 타당성 평가에 적합하지 않다는 비판이 제기되었다(Henseler et al., 2015). 그래서 PLS에서는 판별 타당성을 검증하기 위하여 각 요인 간의 상관관계의 HTMT(heterotrait-monotrait) 지표를 제안하였다(Henseler et al., 2015). 구체적으로 두 요인 간의 HTMT 수치가 0.85보다 작으면 해당 요인들 간의 판별 타당성은 성립한다는 것이다(Henseler et al., 2015). 이 기준을 바탕으로 <표 3>과 같이 각 요인 간의 HTMT 수치를 확인한 결과, 모두 기준치 0.85보다 낮으므로 본 연구의 구성요인들 간의 판별 타당성은 성립되었다.

<표 3> 판별타당성 분석

구분	셀프 리더십	자기 효능감	희망	회복력	낙관주의	직무만족	조직몰입
셀프리더십							
자기효능감	0.831						
희망	0.847	0.827					
회복력	0.755	0.845	0.790				
낙관주의	0.710	0.834	0.842	0.848			
직무만족	0.759	0.548	0.706	0.665	0.559		
조직몰입	0.791	0.564	0.794	0.606	0.715	0.808	

4.3 가설검증

4.3.1 구조모형의 분석

PLS를 통한 구조방정식모형 분석에서 연구모형의 적합도를 확인하기 위하여 분산팽창요인(variance inflation factor)과 결정계수(R^2), 그리고 예측 적합성(Q^2)을 확인해야 한다(Hair et al., 2019). VIF라고도 불리는 분산팽창요인은 구성요인들 사이의 다중공선성 문제를 검사하는 지수로 부분 회귀방정식 방식을 적용하는 PLS 분석에서는 VIF를 확인해야 하고, 분산팽창요인 지표가 5를 초과하지 않으면 다중공산성 문제는 발생하지 않지만, 일반적으로 3 이하일 경우가 가장 이상적이라고 한다(Hair et al., 2019). 본 연구에서의 각 측정항목의 VIF는 모두 5 이하이기 때문에 다중공선성의 문제는 낮다고 할 수 있다. 이와 함께, 결정계수(R^2)는 표본을 통해 추정한 회귀선이 관측값들을 얼마나 잘 설명하는지를 나타내는 척도로 기준치인 0.25보다 작으면 설명요인들이 종속요인을 설명할 수 있는 정도가 약하다고 판단할 수 있다(Cohen, 1988). 예측 적합성(Q^2)은 선행요인들과 종속요인과의 관계에서 선행요인들의 예측 정확도를 나타내는 척도라고 할 수 있다. 따라서 이 값이 0보다 크면 선행요인들이 종속요인을 예측하는 데 적합하다고 볼 수 있으며, 0보다 작으면 예측정확도는 낮다고 한다(Chin et al., 2008). 이러한 모형의 적합도 기준들을 바탕으로 <표 4>의 결과값을 비교한 결과, 각 선행요인의 결정계수들은 기준치보다 높게 나타나 설명력이 좋다고 할 수 있으며, 예측 적합성의 Q^2도 기준치인 0보다 모두 높게 산출되어 설명요인들의 예측성이 좋다고 할 수 있다.

이러한 적합도 기준으로 연구모형의 구성요인들은 모두 적합하다고 판단할 수 있다. 그리고 이렇게 적합한 요인들을 통하여 도출된 가설검증 결과도 신뢰할 수 있다고 할 수 있다. 구체적으로 본 연구의 가설검증 결과를 살펴보면, 셀프리더십은 긍정심리자본의 자기효능감($\beta=0.725$, $p<0.001$), 희망($\beta=0.726$, $p<0.001$), 회복력($\beta=0.642$, $p<0.001$), 낙관주의($\beta=0.605$, $p<0.001$)에 모두 유의한 영향을 미치었다. 이와 함께, 직무만족($\beta=0.516$, $p<0.001$), 조직몰입($\beta=0.540$, $p<0.001$)에도 직접적으로 유의한 영향을 미치었다. 이에 H1-1, H1-2, H1-3, H1-4, H2-1, H2-2는 채택되었다. 그리고 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서는 자기효능감($\beta=0.206$, $p<0.05$), 회복력($\beta=0.249$, $p<0.05$)이 직무만족에 유의한 영향을 미치었으나, 희망과 낙관주의는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 그러므로 H3-1, H3-3은 채택되었고, H3-2, H3-4는 기각되었다. 긍정심리자본과 조직몰입 간의 관계에서는 자기효능감($\beta=0.243$, $p<0.05$), 희망($\beta=0.269$, $p<0.01$), 낙관주의($\beta=0.297$, $p<0.01$)가 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 회복력은 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 그러므로 H4-1, H4-2, H4-4는 채택되었고, H4-3은 기각되었다.

<표 4> 구조모형의 가설검증 결과

경로	경로 계수	t 값	결정 계수	예측 적합성	채택 결과
H1-1. 셀프리더십 → 자기효능감	0.725	11.444***	0.525	0.519	채택
H1-2. 셀프리더십 → 희망	0.726	15.434***	0.527	0.520	채택
H1-3. 셀프리더십 → 회복력	0.642	9.213***	0.412	0.400	채택
H1-4. 셀프리더십 → 낙관주의	0.605	8.005***	0.366	0.355	채택
H2-1. 셀프리더십 → 직무만족	0.516	4.790***	0.504	0.444	채택
H2-2. 셀프리더십 → 조직몰입	0.540	5.103***	0.627	0.521	채택
H3-1. 자기효능감 → 직무만족	0.206	2.077*	0.504	0.444	채택
H3-2. 희망 → 직무만족	0.216	1.948	0.504	0.444	기각
H3-3. 회복력 → 직무만족	0.249	2.214*	0.504	0.444	채택
H3-4. 낙관주의 → 직무만족	-0.021	0.181	0.504	0.444	기각
H4-1. 자기효능감 → 조직몰입	0.243	2.590*	0.627	0.521	채택
H4-2. 희망 → 조직몰입	0.269	2.719**	0.627	0.521	채택
H4-3. 회복력 → 조직몰입	-0.023	0.239	0.627	0.521	기각
H4-4. 낙관주의 → 조직몰입	0.297	3.253**	0.627	0.521	채택

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

4.3.2 간접효과 분석

셀프리더십과 조직 유효성의 관계에서 긍정심리자본 요인들이 매개적인 역할을 하는지에 대한 검증을 <표 5>와 같이 시행하였다. 분석결과, 셀프리더십과 직무만족 간의 관계에서는 자기효능감(β=0.149, p<0.05), 희망(β=0.157, p<0.05), 회복력(β=0.160, p<0.05)이 간접효과를 보였고, 낙관주의는 간접영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 이는 셀프리더십은 직무만족에 직접적인 영향을 주는 동시에 긍정심리자본 중 자기효능감, 희망, 회복력을 통해서도 간접적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다. 그래서 H5-1, H5-2, H5-3은 채택되었고, H5-4는 기각되었다.

셀프리더십과 조직몰입 간의 관계에서는 자기효능감(β=0.176, p<025@
.05), 희망(β=0.195, p<0.01), 낙관주의(β=0.180, p<0.01)이 간접효과를 보였고, 회복력은 간접영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 셀프리더십은 조직몰입에 직접적인 영향을 주는 동시에 긍정심리자본 중 자기효능감, 희망, 낙관주의를 통해서도 간접적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다. 따라서 H6-1, H6-2, H6-4는 채택되었고, H6-3은 기각되었다.

<표 5> 간접효과의 가설검증 결과

경로	경로 계수	t 값	채택 결과
H5-1. 셀프리더십 → 자기효능감 → 직무만족	0.149	2.069*	채택
H5-2. 셀프리더십 → 희망 → 직무만족	0.157	1.980*	채택
H5-3. 셀프리더십 → 회복력 → 직무만족	0.160	2.178*	채택
H5-4. 셀프리더십 → 낙관주의 → 직무만족	-0.012	0.180	기각
H6-1. 셀프리더십 → 자기효능감 → 조직몰입	0.176	2.455*	채택
H6-2. 셀프리더십 → 희망 → 조직몰입	0.195	2.633**	채택
H6-3. 셀프리더십 → 회복력 → 조직몰입	-0.015	0.238	기각
H6-4. 셀프리더십 → 낙관주의 → 조직몰입	0.180	2.785**	채택

*p<0.05, **p<0.01

4.3.3 조절효과 분석

직원가치제안을 적용하여 <표 6>과 같이 조절 효과를 분석하였다. 직원가치제안은 12문항 중, 요인 적재 값 기준에 맞지 않는 4개 문항을 제거한 후 총 8개 문항으로 구성하였으며, 셀프리더십과 조직 유효성 간의 관계와 긍정심리자본과 조직 유효성의 관계에서 조절 영향이 나타나는지 확인하였다. 이를 위해 조절요인이 연속형 척도인 관계로 셀프리더십과 직원가치제안 간의 상호작용 효과 및 긍정심리자본 요인들과 직원가치제안 간의 상호작용 효과를 모두 검증하였다. 검증결과, 긍정심리자본의 회복탄력성(β=0.279, p<0.01)과 조직 유효성의 직무만족 간의 영향 관계에서만 직원가치제안의 조절 효과가 나타났다. 이는 회복 탄력성에서 직원가치제안이 있으면 더 높은 직무만족의 결과가 도출된다는 시사점을 도출하였다.

<표 6> 조절 효과의 가설검증 결과

경로	경로 계수	t 값	채택 결과
H7. 회복탄력성×직원가치제안 → 직무만족	0.279	3.312**	채택

**p<0.01

V. 결 론

본 연구에서는 호텔 조직구성원의 셀프리더십과 조직 유효성과의 관계를 검증하고, 이들의 관계에서 긍정심리자본의 매개 역할을 확인하고자 하는 데에 목적을 두었다.

가설검증을 실시한 결과, 셀프리더십은 긍정심리자본의 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직구성원의 개인적인 리더십 능력이 긍정적인 심리적 자본을 형성하는 데 중요한 역할을 한다는 점을 시사한다. 이와 함께, 직무만족, 조직몰입에도 직접적인 유의한 영향을 주었다. 이는 조직구성원의 셀프리더십 수준이 조직 내 개인적인 만족도와 조직에 대한 참여 정도에 영향을 미친다는 점을 강조하는 선행연구를 뒷받침하고 있다. 또한, 긍정심리자본과 직무만족 간의 관계에서는 자기효능감, 회복력이 직무만족에 유의한 영향을 미치었으나, 희망과 낙관주의는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 이 결과는 긍정심리자본의 구성 요소가 직무만족에 미치는 영향이 다를 수 있다는 점을 시사하는데, 긍정심리자본과 조직몰입 간의 관계에서는 자기효능감, 희망, 낙관주의가 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 회복력은 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 마지막으로 본 연구의 직원가치제안에 대한 조절효과를 검증한 결과, 긍정심리자본의 회복탄력성과 조직 유효성의 직무만족 간의 영향관계에서만 직원가치제안의 조절효과가 나타났다. 이는 회복 탄력성에서 직원가치제안이 있으면 더 높은 직무만족의 결과가 도출된다는 시사점을 도출하였다. 즉, 호텔종사자의 고충 사항들에 대해서 조직의 지원이 높고 낮음에 따라서 직원의 긍정적인 심리자본에 영향을 준다고 할 수 있다.

도출된 연구 결과를 바탕으로 학문적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 조직구성원의 개인적인 리더십 능력이 긍정적인 심리자본을 형성하는 데 중요한 역할을 한다는 점을 시사하고 있다. 조직은 구성원들이 자기 주도적이고 책임감 있는 리더십 행동을 촉진하고 지원하는 방향으로 운영이 필요하다. 둘째, 셀프리더십과 조직 유효성과의 관계에서 이 연구는 조직구성원의 셀프리더십이 조직의 유효성과 긍정적인 관련이 있다고 확인하였다. 이는 조직 내에서 구성원들이 자기 자신을 리더로 인식하고 행동함으로써 조직의 성과와 효율성을 향상할 수 있다는 것을 시사한다. 조직구성원들이 셀프리더십을 통해 자기 주도적이고 책임감 있는 직무 수행을 할 때 직무에 대한 만족도와 조직에 대한 헌신 도가 향상되는 것을 의미한다. 따라서, 조직은 셀프리더십을 촉진하고 구성원들의 직무만족과 조직몰입을 지원하기 위한 환경을 조성해야 한다. 셋째, 긍정심리자본의 매개 역할의 연구 결과에 따르면, 셀프리더십이 조직구성원들의 긍정심리자본을 증진하는 것으로 나타났다. 이는 조직에서 셀프리더십을 지원하고 발전하는데 중요한 역할을 하는 요인으로서 긍정심리자본을 강화하는 프로그램 및 정책을 개발하는 데 관심을 기울여야 한다는 시사점을 제공한다. 넷째, 회복 탄력성에서 직원가치제안이 있는 경우 더 높은 직무만족의 결과가 도출된 점은 호텔종사자의 고충 사항들에 대해서 조직의 적극적인 지원의 높고 낮음에 따라 직원의 긍정심리자본에 주요한 영향을 준다고 할 수 있다. 이러한 학문적 시사점은 조직의 리더십 개발 및 조직

문화 혁신을 위한 연구 및 실무 활동의 기반이 될 수 있을 것이다.

이와 더불어, 본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 조직은 셀프리더십을 강화하기 위한 프로그램을 개발해 구성원들이 자기 주도적이고 책임감 있는 리더십 행동을 촉진할 수 있도록 지원해야 한다. 이를 위해 조직은 셀프리더십 개념과 원리에 대한 교육 및 훈련을 제공하고, 구성원들이 셀프리더십을 실제로 실천할 수 있도록 기회와 도구를 제공이 필요하다.호텔처럼 다양한 상황들이 발생하는 곳에서 구성원들이 고객의 요청사항들에 대한 유연한 대처 및 긴급한 상황에서 빠른 판단 및 결정을 내리도록 리더 역할 교육을 진행해야 함을 강조한다. 둘째, 조직은 구성원들의 긍정심리자본을 강화하는 프로그램을 개발하고 시행해야 한다. 이를 위해 조직은 자기효능감, 희망, 회복력, 낙관주의 등 긍정적인 심리 자원을 증가할 수 있는 활동을 시행하고, 구성원들이 이를 습득하고 활용할 기회를 제공해야 한다. 또한, MZ세대 조직구성원의 긍정심리자본을 독려하는 데 조직구성원들에게 상사의 권한을 공유하고, 자율성을 부여하며, 격려함으로써 심리적 동기와 역량을 증진한다(진민정과 연구진, 2020; Stewart et al., 1995). 셋째, 조직은 구성원들의 직무만족과 조직몰입을 촉진하기 위한 정책과 활동을 추진해야 할 것이다. 이를 위해 조직은 구성원들의 자율성과 참여를 존중하고 지원하는 환경을 조성해야 하며 구성원들의 업무 설계와 업무 분배에 주의를 기울여 직무만족을 증진할 수 있는 조건을 마련해야 한다. 더불어, 조직의 비전과 가치를 명확히 전달하고 구성원들의 역량을 적극적으로 개발할 수 있도록 조직구성원들의 참여와 소통을 촉진하는 활동을 시행해야 할 것이다. 마지막으로, 조직은 일에서 요구되는 역량과 적성을 고려해 객관적 기준에 따라 차별화된 보상을 제공하며 핵심 가치에 부합하지 않은 절차는 간소화하고 자율적인 근무 환경 마련을 통해 MZ세대 호텔 종사자들이 성장할 수 있도록 지원해야 하며 개방적이고 소통하는 유연한 조직문화를 만들어 나가도록 조성하기 위해 노력해야 할 것이다.

이러한 학문적 실무적 시사점에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 본 연구는 MZ세대 주도의 셀프리더십이 긍정 심리자본과 조직 유효성에 유의한 점을 이해하는 데 도움이 되었다고 할 수 있으나, 향후 연구에는 더 많은 변수를 포함하여 총체적인 이론 모형의 수립이 필요하다.

국내 호텔에 종사하는 호텔 종사자들을 대상으로 설문 조사를 진행하였으나 측정된 표본 수를 토대로 연구 결과를 일반화하기에는 한계점이 있고, 호텔마다 조직문화 및 인적자원관리 정책이 달라 체인호텔과 로컬호텔별로 구분해 연구할 필요가 있다. 또한, M 세대와 Z세대도 성격 및 성향이 다르므로 조절 변수로 측정해서 연구할 필요도 있다. 차후 연구에서는 MZ세대의 셀프리더십을 통해 고객지향 서비스 향상 및 창의적인 혁신 행동, 재직 의도 강화 등과 연관해서 연구해 볼 가치가 있다고 생각한다. 이 연구는 기존에 상사 관점에서 연구된 상사-부하 간 관계, 서번트 리더십, 변혁적

인 리더십에 비해 호텔의 중심축으로 성장한 MZ세대가 자율성과 긍정심리자본를 가지고 호텔을 이끌어가는데 셀프리더십을 적용한 최초의 연구로서 가치가 있다.

참고문헌

김미경, 문재승 (2018), 국내 학술지의 경력 성공 연구 동향과 연구방향 제언, 인적자원개발연구, 21(4).221-261.

김연선, 김성혁 (2010), 특급호텔 직원의 셀프리더십, 팀웍, 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 관한 인과관계 연구, 호텔관광연구, 12(2), 97-108.

김인숙, 원선애, 강선주, 신선미 (2016), 간호사가 인지하는 간호관리자의 수퍼리더십, 셀프리더십과 조직몰입 간의 관계, 간호행정학회지, 22(2), 148-157.

김연선 (2009), 셀프리더십이 팀워크와 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향: 특급호텔 Wine & Dining Restaurant를 중심으로, 박사학위논문, 세종대학교.

김주엽, 김명수 (2011), 긍정심리자본이 조직구성원의 직무만족과 긍정서 몰입에 미치는 영향, 한국경영교육연구, 26(3), 117-148.

김혜린, 권나경 (2013), 호텔기업의 제안된 직원가치 (EVP: Employee Value Proposition), 직무만족도, 조직충성도의 구조적 관계에 대한 연구, 한국콘텐츠학회논문지, 13(7), 369-378.

박슬기, 성오현, 이형룡 (2010), 호텔 직원의 심리자본이 직무만족에 미치는 영향, 대한경영학회지, 23(5), 2565-2584.

이정운 (2017), 프랜차이즈 기업의 심리적 임파워먼트가 종사원의 창의성과 재무적, 비재무적 경영성과에 미치는 영향. 한국 외식산업학회지, 13(4), 135-150.

이인호 (2018), 조직관리, 이제는 밀레니얼을 주목할 때다, 시사저널, 6월 30일, https://www.sisajournal.com/news/articleView.html?idxno=179306.

장성근 (2006), 정보화 시대의 HR 시스템 혁신 : e-HR.

장은하 (2021), 국내 기업 근로자가 인식하는 밀레니얼 리더십과 밀레니얼 팔로워십 유형 분석 및 유형 간 주관적 경력 성공 인식 차이 분석, 고려대학교 대학원 박사학위논문.

정용근 (2007), 조직문화, 셀프리더십 및 조직 유효성의 상호관계에 관한 연구, 석사학위논문, 충남대학교.

제민진 (2010), 정부 조직을 지배할 밀레니얼 세대, 그들은 누구인가?, 서울 행정학회 포럼, 5-8.

진민정, 김희경, 류성민, 곽원준 (2020), 임파워링 리더십이 역할 내 행동과 역할 외 행동에 미치는 영향: 심리적 주인의식의 매개효과를 중심으로, 리더십 연구, 11(2), 67-92.

통계청 (2019), 인구 총조사.

한진수, 김은정(2005), 호텔 기업의 내부 마케팅 활동이 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 고객 지향성에 미치는 영향, 호텔경영학 연구, 4(3), 191～213.

Adams, V. H., Snyder, C. R., R and K. L., King, E. A., Sigman, D. R., & Pulvers, K. M. (2002), Hope in the workplace. In R. Giacolone & C. Jurkiewicz (Eds.), Workplace spirituality and organization performance, 367-377.

Alves, J. C., Lovelace, K. J., Manz, C. C., Matsypura, D., Toyasaki, F., & Ke, K. G. (2006), A cross-cultural perspective of self-leadership. Journal of Managerial Psychology, 21(4), 338-359.

Andressen, P., Konradt, U., & Neck, C. P. (2012), The relation between self-leadership and transformational leadership: Competing models and the moderating role of virtuality. Journal of Leadership & Organizational Studies, 19(1), 68-82.

Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., & Palmer, N. F. (2010), Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. Journal of Occupational Health Psychology, 15(1), 17.

Barnard, G. P. (1939), The spectral sensitivity of selenium rectifier photoelectric cells. Proceedings of the Physical Society, 51(2), 222.

Baum, T. (2019a), Hospitality employment 2033: A backcasting perspective invited paper for luminaries special issue of international journal of hospitality management. International Journal of Hospitality Management, 76B(January), 45-52.

Cameron, K. S., Dutton, J. E., & Quinn, R. E. (2003), An introduction to positive organizational scholarship. Positive organizational scholarship, 3(13), 2-21.

Caverley, N. (2005), Civil Service resiliency and coping. International Journal of Public Sector Management, 18(5), 401-413.

Cohen, J. (1988), Statistical power analysis for the behavioral sciences(2nd ed.).

Cohen, S. G., & Ledford Jr, G. E. (1994). The effectiveness of self-managing teams: A quasi-experiment. Human relations, 47(1), 13-43.

Cordery, J. L., Mueller, W. S., & Smith, L. M. (1991). Attitudinal and behavioral effects of autonomous group working: A longitudinal field study. Academy of management journal, 34(2), 464-476.

Cristofaro, M., & Giardino, P. L. (2020), Core self-evaluations, self-leadership,

and the self-serving bias in managerial decision making: A laboratory experiment. Administrative Sciences, 10(3), 64.

Diamantopoulos, A., Sarstedt, M., Fuchs, C., Wilczynski, P., & Kaiser, S. (2012), Guidelines for choosing between multi-item and single-item scales for construct measurement: A predictive validity perspective. Journal of the Academy of Marketing Science, 40, 434-449.

DiLiello, T. C., & Houghton, J. D. (2006), Maximizing organizational leadership capacity for the future: Toward a model of self-leadership, innovation and creativity. Journal of Managerial Psychology, 21(4), 319-337.

Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005), The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. Occupational and Environmental Medicine, 62, 105-112.

Fornell, C. G., & Larcker, D. F. (1981), Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of Marketing Research, 18(1), 39-50.

Gagné, M., & Deci, E. L. (2005), Self-determination theory and work motivation. Journal of Organizational Behavior, 26(4), 331-362.

Georgiou, P. (1973), The goal paradigm and notes towards a counter paradigm. Administrative Science Quarterly, 18(3), 291-310.

Goh, E., & Okumus, F. (2020), Avoiding the hospitality workforce bubble: Strategies to attract and retain generation Z talent in the hospitality workforce. Tourism Management Perspectives, 33, 100603.

Harari, M. B., Williams, E. A., Castro, S. L., & Brant, K. K. (2021), Self-leadership: A meta-analysis of over two decades of research. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 94(4), 890-923.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2013), A primer on partial least squares structural equation modelling(PLS-SEM). Sage Publications.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019), When to use and how to report the results of PLS-SEM. European Business Review, 31(1), 2-24.

Henseler, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2015), A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. Journal

of the Academy of Marketing Science, 43, 115-135.

Hewitt Associates (2007), Do the Right Thing (Top Companies for Leaders 2007 Study).

Houghton, J. D., Wu, J., Godwin, J. L., Neck, C. P., & Manz, C. C. (2012), Effective stress management: A model of emotional intelligence, self-leadership, and student stress coping. Journal of Management Education, 36(2), 220-238.

Howe, N., & Strauss, W. (2000), Millennials rising: The next great generation.

International Labor Organization (2020), Covid-19 and Employment in the Tourism Sector: Impact and Response in Asia and the Pacific.

Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001), The job satisfaction-Job performance relationship: A qualitative and quantitative review. Psychological Bulletin, 127, 376-384.

Kotze, M. (2018), The influence of psychological capital, self-leadership, and mindfulness on work engagement. South African Journal of Psychology, 48(2), 279-292

Larson, M., & Luthans, F. (2006), Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. Journal of Leadership & Organizational Studies, 13(2), 75-92.

Lee, J. S., Back, K. J., & Chan, E. S. (2015), Quality of work life and job satisfaction among front line hotel employees: A self-determination and need satisfaction theory approach. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 27(5), 768-789.

Locke, E. A. (1976), The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology.

Luthans, F., Norman S., Avolio B., & Avey, J. (2008), The mediating role of psychological capital in the supportive organization climate: Employee performance relationship. Journal of Organizational Behavior, 29(2), 219-238.

Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007), Psychological capital: Developing the human competitive edge. Oxford University Press.

Man, C. (1986), Self-leadership: Toward an expanded theory of self-influence processes in organizations, Academy of Management Review, 1(3),

585-600.

Manz, C. C., & Neck, C. P. (2004), Mastering self-leadership: Empowering yourself for personal excellence (3rd ed.). Pearson Prentice-Hall.

Manz, C. C., Houghton, J. D., Neck, C. P., Fugate, M., & Pearce, C. (2016), Whistle while you work: Toward a model of emotional self-leadership. Journal of Leadership & Organizational Studies, 23(4), 374-386.

Matos, P. S., Neushotz, L. A., Griffin, M. T. Q., & Fitzpatrick, J. J. (2010), An exploratory study of resilience and job satisfaction among psychiatric nurses working in inpatient units. International Journal of Mental Health Nursing, 19, 307-312.

Messick, D. M., & Cook, K. S. (1983), Equity theory: Psychological and sociological perspectives.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997), Commitment in the workplace: Theory, research, and application. Sage publications.

Michaels, E., Handfiled-Jones, H., & Axelrod, B. (2001), The War for Talent.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979), The measurement of organizational commitment. Journal of Vocational Behavior, 14, 223-247.

Neck, C. P., Manz, C. C., & Houghton, J. D. (2019), Self-leadership: The definitive guide to personal excellence. Sage Publications.

Peters, T. J., & Waterman, R. H. (1991), In Search of Excellence, Lessons from America's Best Run Companies.

Reichers, A. E. (1985), A review and reconceptualization of organizational commitment. Academy of Management Review, 10(3), 465-476.

Robinson, R. N. S., Baum, T., Golubovskaya, M., Solnet, D. J., & Callan, V. (2019a), Applying endosymbiosis theory: Tourism and its young workers. Annals of Tourism Research, 78, 102751.

Rogers, E. W., & Wright, P. (1998), Measuring organizational performance in strategic human resource management research: Problems, prospects, and performance information markets. Human Resource Management Review, 8, 311-331.

Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015), Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. International Journal of

Hospitality Management, 50, 9-26.

Schulman, P. (1999), Applying learned optimism to increase sales productivity. Journal of Personal Selling and Sales Management, 19, 31-37.

Seligman, M. (1998), Learned optimism.

Snyder, C. R., Irving, L. M., & Anderson, J. R. (1991), Hope and health. In C. R. Snyder & D. R. Forsyth (Eds.), Handbook of social and clinical psychology: The health perspective. Pergamon Press.

Solnet, D., Baum, T., Robinson, R., & Lockstone-Binney, L. (2016), What about the workers? Roles and skills for employees in hotels of the future. Journal of Vacation Marketing, 22(3), 212-226.

Stanley, E., & Yuchtman, E. (1967), A system resource approach to organizational effectiveness. American Sociological Review, 32, 891-903.

Steers, R. M. (1977), Antecedents and outcomes of organizational commitment. Administrative Science Quarterly, 22, 46-56.

Stewart, G. L., & Barrick, M. R. (2000). Team structure and performance: Assessing the mediating role of intrateam process and the moderating role of task type. Academy of management Journal, 43(2), 135-148.

Strauss, W., & Howe, N. (1991), Generations: The history of America's future, 1584-2069.

Wall, T. D., Kemp, N. J., Jackson, P. R., & Clegg, C. W. (1986), Outcomes of autonomous work groups: A long-term field experiment. Academy of Management Journal, 29(2), 280-304.

Wong, Y.-W., & Wong, Y.-T. (2017), The effects of perceived organizational support and affective commitment on turnover intention: A test of two competing models. Journal of Chinese Human Resource Management, 8(1), 2-21.

World Travel and Tourism Council (2020), Travel and Tourism: Global Economic Impact and Trends.

Zhang, H., & Xu, H. G. (2021), Improving internal branding outcomes through employees' self-leadership. Journal of Hospitality and Tourism Management, 46, 257-266.

* 저자소개 *

· 이 기 준(hotelierkijun@gmail.com)
경희대학교 일반대학원에서 호텔경영학 전공으로 박사과정이다.
주요관심 분야는 인적자원 개발관리이다.

· 서 원 석(wss114@khu.ac.kr)
Pennsylvania State Univ.에서 경영학박사를 취득하였다. 현재 경희대학교 호텔관광대학 교수로 재직 중이며, 주요 강의 및 연구 분야는 호텔/복합리조트 산업 등이다.