

5성급 호텔 조리종사자들이 지각한 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향: 조직정치의 매개효과*

Effects of hotel cooks' perceived organizational justice on job strain: A mediating role of organizational politics

백수진** · 안윤영***

Baek, Su-Jin · Ahn, Yoon-Young

Abstract

This study examined the effect of organization justice perceived by 5 star hotel chefs on job strain, along with the mediating effect of organization politics. Multiple regression was performed on three independent variables: distribution justice, procedure justice, and interaction justice. Results from analysis of data collected from 392 samples are as follows. First, organization justice had a significantly negative effect on organization politics and job strain. It means that organization justice contributes to reduction of organization politics and job strain. Second, organization politics showed mediating effect in the relationship between organization justice and job strain. It is implied that organization justice perceived by 5star hotel chefs contributes to lessening of the perceived organization politics and simultaneously helps reduce job strain.

주제어 : 조직공정성(Organization Justice), 직무긴장감(Job Strain),
조직정치(Organization Politics)

* 이 논문은 제 1저자의 세종대학교 관광대학원 석사학위논문의 계속연구로 진행한 것임.

** (제 1저자)세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: suoo4595@naver.com

*** (교신저자)세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 부교수, e-mail: koala@sejong.ac.kr

I. 서 론

호텔 조리부는 인적 서비스와 인적자원에 대한 의존도가 높은 호텔기업의 기능 중에서도 특히 노동집약적이며, 고객과의 직접적인 접촉이 많은 호텔 조리부의 운영은 호텔기업의 인적자원관리 정책에 의해 크게 영향을 받게 된다. 그러므로 호텔 조리 종사자들의 태도와 행동은 호텔조리부 및 호텔기업의 성과에 중요한 원인변수라 할 수 있다. 호텔기업의 인적자원관리 정책은 공정하면서 합리적인 제도로 운영 되어야 조직을 효율적으로 관리할 수 있다. 조직의 관리와 제도가 합리적이지 못할 경우에는 조직구성원에 대한 설득력 및 정당성을 잃게 되므로, 공정성의 원칙이 지켜지지 않게 되면 조직 구성원들 간의 불만감을 고조 시킬 뿐 아니라 자신들의 이익만을 위한 일에 몰두하기 때문에 조직이 효율적으로 운영 될 수 없다. 그리하여 조직을 건전하게 발전시키고 조직유효성을 높이기 위해서는 공정성의 원칙이 인적자원관리 정책의 기반이 되어야 한다.(박철민·김대원, 2003). 즉, 호텔기업으로부터 받게 되는 보상과 의사결정과정 및 피드백 등의 과정이 공정하게 운영되고 있는가에 대한 조리 종사자 지각이 종사자의 행동과 태도에 아주 많은 영향을 미치게 되므로 호텔 조리부 종사자들의 조직 공정성 지각에 대한 연구는 중요하면서 시의적절한 연구주제라 할 수 있다. 호텔조리부 종사자들을 대상으로 조직공정성에 대한 지각으로 인해 어떠한 긍정적 결과를 야기하는지에 대한 연구들에 의하면, 조직공정성이 투명하다고 지각하는 조리 종사자들은 각자 노력한 만큼의 실질적인 보상을 받게 되면 자신이 맡고 있는 직무에 최선을 다하게 되고 정서적으로 소속된 조직에 대해 더 충성심과 몰입을 높게 하여 궁극적으로는 조직유효성을 높일 수 있다는 것이다. 하지만 조직공정성에 대한 지각으로 인해 기대되는 부정적 결과변수들을 완화하는 연구주제는 아직까지 활발하게 진행되바 없다. 김미선(2009)에 의하면 조직구성원이 조직이 공정하다는 지각이 높을수록 조직유효성을 저해하는 원인변수인 조직정치 완화에 공헌하는 주요 결정변수임을 제시하였다. 또한, 배성현·김미선(2010)은 조직정치에 대한 지각이 높을수록(낮을수록) 직무긴장감의 증가(감소)를 유발하여 조직유효성에 영향을 미친다고 하였다.

이에 본 연구는 5성급 호텔 조리종사자들을 대상으로, 이들이 지각한 조직공정성 수준이 조직정치 지각수준에 영향을 미치는지, 그리고 이러한 영향관계로 인해 궁극적으로는 직무긴장감 유발수준에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다. 즉, 조직공정성을 독립변수로, 직무긴장감을 종속변수로 설정하였으며, 양 변수간의

영향관계에서 조직정치 지각이 과연 매개변수로서의 역할을 수행하는지 검증하고자 한다. 즉, 조직이 공정하지 못하다고 지각할 경우 조직 내 조직정치가 만연해 있다는 부정적 지각이 높을 것이며 이로 인하여 조리 종사자들은 직무에 대한 긴장감이 보다 높게 발생될 확률이 높다고 예측하였으며 이를 본 연구를 통해 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 조직공정성

Moorman(1991) 및 Greenberg(1996)에 의하면, 조직공정성이란 직원이 과업 및 직무에서 자신이 얼마만큼 공정하게 대우받는가를 지각하는 수준으로 정의하였다. 현재까지 진행된 조직공정성에 대한 연구에 의하면 조직공정성은 3가지 유형으로 구성되어 있다고 보는 것이 통설이다. 이는 보상의 양과 관련한 분배공정성, 보상의 분배과정에 있어서의 투명성 등에 대한 지각인 절차공정성 및 보상과 관련한 의사결정에 있어서 조직과의 의사소통과정에서 정보교환 및 피드백이 원활하고 공정하게 이루어졌는지에 대한 상호작용 공정성이 대표적인 조직공정성의 3가지 유형이 이에 해당된다(Cropanzano, Bowen, & Gilliland, 2007).

2. 조직정치

정치학에서 파생된 조직정치라는 개념은 행동과학자들이 조직 내에서의 권력과 관련한 다양한 현상을 이해하려는 연구에서 유래하였다. 행동과학에서 정치적 행동이란 개념이 1940년대에 등장하였으며 이것은 조직 내에서 개별적인 개인이나 집단 간의 합의 형성과 이익 대립이라는 상호작용 과정을 의미하였다. 1970년대 들어와서 경영학분야에서 본격적인 연구가 이루어졌으며 그 이후 정도의 차이가 있겠지만 조직 내에서 정치적 행동은 필연적으로 등장한다는 인식이 활발해지면서 많은 조직정치에 대한 연구가 진행되었다. 조직정치에 대한 개념은 통일되지 않고 있으나, 일반적으로 다른 구성원들의 이해를 고려하지 않고 조직 내에서 발생하는 이기적인 행동들로 정의되며, 조직성과 달성에 부정적 영향을 미친다고 알려져 있다(이근환·장영철, 2012). 조직 내에서의 공식적인 정치적 행동은 일반적으로 허용되지 않고 있기 때문에 암묵적인 정치활동이 대부분이다. 이에 관찰이 힘들고, 아주

많은 인과관계가 내포되어져 있기 때문에 조직정치 현상에 대한 측정에 있어서 방법론적인 계량화가 비교적 최근에 수립되면서, 조직 내 성과에 부정적 영향을 미치는 중요한 영향요인임에도 불구하고 조직합리성을 추구하는 주류 조직이론에서는 조직정치에 관한 연구가 많이 부족한 상황이다.

3. 직무긴장감

직무스트레스를 연구하는 대부분의 학자들은 긴장(strain, tension)과 스트레스를 구별하고 있다. 직무긴장을 먼저 정의한 사람은 Lazarus이다(배성현·김미선, 2010). 직무긴장(job strain)이란 직무환경에서 처하게 되는 다양한 스트레스 요인(stressor)에 대한 좋지 않은 반응으로 등장하는 개인의 주관적인 느낌으로서의 심리적 상태를 의미한다. 즉, 직무긴장은 직무스트레스로 인해 발생하는 결과물이다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설

1) 연구모형

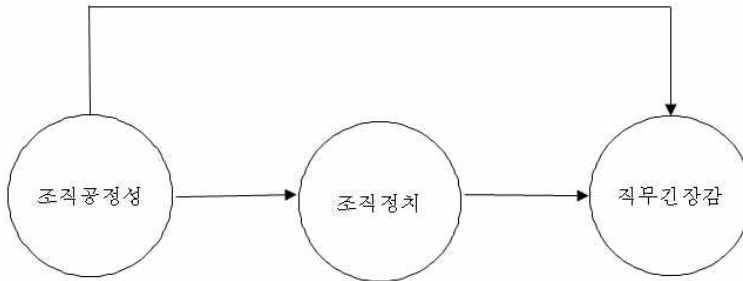
본 연구는 5성급 호텔 조리종사자들이 지각한 조직공정성이 조직정치 및 직무긴장감에 미치는 영향을 파악하기 위한 것으로 조직공정성, 조직정치 및 직무긴장감 간의 인과관계를 검정하고자 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

2) 연구 가설

본 연구는 5성급 호텔 조리종사자들이 지각한 조직공정성이 조직정치 및 직무긴장감에 미치는 영향을 알아보고, 조직정치가 매개변수로서 역할을 수행하는지 알아보기 위하여 다음과 같은 연구 가설을 설정하였으며 가설설정 근거는 다음과 같다.

(1) 조직공정성이 조직정치에 미치는 영향

【가설 2】



【가설 1】

【가설 3】

〈그림 1〉 연구모형

조직정치에 대한 구성원들의 지각은 조직이 공정하지 않다고 지각할 때 종종 등장하므로 조직공정성에 대한 지각은 조직정치 지각의 원인변수로서 역할을 수행한다(이근환·장영철, 2012). 조직 내 구성원들이 정치적 행동을 하게 되는 이유 중의 하나는 보상이 공정하게 분배되지 않는다고 지각하기 때문이다. 경영자가 공정하지 않게 자원을 배분하거나 개인의 노력과 능력을 고려하지 않고 보상을 배분하게 되면 조직 내 구성원들은 조직정치 탓으로 지각할 수 있기 때문에 양자는 정반대의 관계를 가진다. 조직에서 실제로 노력한 직원들이 더 많은 보수를 받아야 함에도 불구하고, 조직정치활동을 잘하는 사람이 보상을 많이 가져가는 분배공정성이 확보되지 않으면 조직구성원들은 조직정치에 대한 지각수준이 높아진다(이근환·장영철, 2012). 따라서 조직구성원이 분배공정성을 높게(낮게) 지각할수록 조직정치에 대한 지각은 낮게(높게) 형성될 것이다. 또한 보상수준의 결정이 합리적이고 공정한 절차와 규칙 하에 이루어졌다면 조직구성원들은 정치적 의사결정이라는 지각수준이 낮아진다. 하지만, 보상과 관련한 의사결정과정의 공식적 규칙 및 규정보다 비공식적인 정치적 활동에 의해 이루어진다면 조직구성원들은 절차가 공정하지 못하다고 지각할 것이다. 따라서 절차공정성에 대한 지각이 낮을수록(높을수록) 조직정치에 대한 지각수준은 높게(낮게) 형성될 것이다. Folger & Konovsky(1989)도 절차공정성이 확보되면 비록 불리한 성과평가로 보상수준이 낮을지라도 더 수용할 의사가 있고 조직정치의 결과로 지각하지 않는다고 하였다. 마지막으로 상사가 부하에 대해 진정성, 섬세함, 예의, 품위 등을 가지고 대하게 되면, 상호작용 공정성에 대한 지각수준이 높아지며 조직정치에 대한 지각은 낮아진다. 즉, 상사가 공정한 보상을 약속하면 이를

준수하여야 하고 그렇지 않으면 부하는 상사를 정직하지 않게 지각한다. 즉, 상사와 부하 간의 관계의 질이 높고 상대방에 대한 품위, 진정성, 정직성, 예의, 섬세함 등에 기초한 정보공유 및 의사소통이 활발하다면 조직 내 상호작용 공정성이 높다는 의미이며, 이로 인해 조직구성원들의 정치적 행동에 대한 지각은 낮게 형성될 것이다 (이근환·장영철, 2012). 지금까지 조직공정성 구성요소인 분배공정성, 절차공정성 및 상호작용공정성이 조직정치에 미치는 영향에 대한 논거를 살펴보았다. 이에 기초할 때, 5성급 호텔 조리종사자들 역시 조직공정성에 대한 지각이 높을수록 조직정치에 대한 지각을 감소시키는데 공헌할 것으로 기대되어 다음과 같은 가설 1을 설정하였다.

가설 1. 5성급 호텔 조리종사자들이 지각한 조직공정성은 조직정치에
유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향

Folger & Konovsky(1989)는 개인이 직무를 위해 노력한 결과 내/외적 보상을 공정하지 않게 받았다고 지각할 때 부정적 심리결과를 유발하여 직무스트레스, 조직냉소주의, 감정고갈 및 다양한 부정적인 육체증상을 보인다고 주장하였다. 직무긴장이 높아 질수 있음을 알 수 있다. Bies & Moag(1986)는 조직공정성에 대한 지각이 높을수록 감정적 억압, 정서고갈 등을 완화하여 직무스트레스 및 직무긴장 감소에 공헌할 수 있음을 주장하였다. 이러한 연구결과에 기초할 때, 조직공정성에 대한 지각이 낮을수록(높을수록) 직무긴장은 증가할 것(감소할 것)으로 기대된다. 이에 다음과 같은 가설 2를 설정하였다.

가설 2. 5성급 호텔 조리종사자들이 지각한 조직공정성은 직무긴장감에
유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다.

(3) 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치의 매개역할

조직구성원들이 조직 내 조직정치에 대한 지각이 높아지게 되면, 과업환경의 불확실성에 직면하게 되어 조직구성원들은 자신의 욕구를 충족할 가능성이 감소하므로 동기부여 저하 및 직무스트레스와 직무긴장감 증가를 야기하게 된다(배성현·김미선, 2010; 이규만·도광섭, 2006). 즉, 조직정치는 직무긴장감의 원인변수로서 기능을 수행하게 된다. 한편, 앞선 가설설정 근거에서 조직정치는 조직공정성의 결과변수로서 등장할 수 있음을 제시하였다. 따라서 조직공정성에 대한 지각은 조직정치지각에 영

향을 미쳐서 궁극적으로는 직무긴장감이라는 최종 결과변수에까지 영향을 미칠 것으로 예상된다. 하지만 아직까지 이에 대한 인과관계를 규명한 연구는 진행된 바 없다. 이에 본 연구에서는 5성급 호텔 조리종사자가 지각한 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치에 대한 지각이 매개변수로서 역할을 수행할 것으로 기대되어 다음의 가설 3을 설정하였다.

가설 3. 5성급 호텔 조리종사자들이 지각한 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향관계에 있어서 조직정치는 매개역할을 수행할 것이다.

2. 조사 설계

1) 표본 설계

본 연구의 실증분석을 위해 5성급 호텔 조리종사자들을 대상으로 설문지 400부를 배포하였고 자기기입법을 통한 설문조사를 2015년 7월부터 2015년 8월까지 실시하였으며, 이중 응답이 부실한 8부를 제외하고 최종 유효 표본은 392부가 분석에 활용되었다. 또한 입사한지 1년 미만인 직원은 조직 내 정치적 활동을 경험하기 충분하지 않을 수 있으므로, 근속연수 1년 이상인 직원으로 한정하여 판단표본추출법에 기초하여 설문조사를 진행하였다. 다음 <표 1>에 본 연구의 표본설계에 대한 내용을 제시하였다.

<표 1> 표본 설계

표본집단	5성급 호텔 조리종사자들
최종유효표본	392부
표본추출방법	판단표본추출법
조사기간	2015년 07월01일 - 2015년 08월31

2) 설문지 구성

본 연구에서 채택한 변수들에 대한 설문문항은 <표 2>와 같이 구성하였다.

〈표 2〉 설문지의 구성 및 출처

측정변수	설문 문항			출처
조직 공정성	분배 공정성	1. 능력과 노력정도에 비추어 공정한 보상		Sundarm&Webster (2000), Burgoon(1994), 조원섭· 구정대(2009)
		2. 업무성과 및 결과에 비추어 공정한 보상		
		3. 근속년수에 비추어 공정한 보상		
		4. 직원에 대한 공정한 보상 수준		
	절차 공정성	5. 업적평가 절차		
		6. 승진 절차		
		7. 보상 절차		
		8. 인사평가시스템의 정해진 절차 및 기준		
	상호 작용 공정성	9. 인사평가에 있어서 나의 권리와 의견존중		
		10. 인사평가에 있어서 관련 내용을 나에게 즉시 피드백		
		11. 인사평가에 있어서 솔직하고 정직한 태도로 직원을 대우		
		12. 직원과 활발한 의사소통과 정보공유를 통해 인사평가를 실시		
조직정치	1. 동일한 학연 및 지연끼리 어울림		Crosby et al.(1990) Moorman(1992), 김현경·김지혜·고재 윤(2008)	
	2. 영향력을 행사하는 소수의 유력한 집단			
	3. 상사와의 친분관계로 해결하려함			
	4. 안전 별로 파당 형성			
	5. 권한과 권력이 강한 사람에게 동조하여 출세하려는 분위기			
	6. 정치적으로 결정되는 성향			
직무긴장감	1. 수면의 어려움		Boulding, Ajay, & Valari(1993), Zeithaml, Berry, & Parasuraman(1996), 김경희·이용철(2008)	
	2. 건강에 문제			
	3. 피로감			
	4. 마음이 불편			
	5. 긴장을 느끼면서 직무를 수행			
	6. 이직하면 건강이 좋아질 것 같음			

조직 안에서 개인이 기여한 정도에 기초한 공정한 보상이었는지에 대한 분배공정성 4문항, 조직 내의 보상 및 승진 등의 과정에서 절차가 얼마나 공정한지에 대한 절차공정성 4문항, 조직 내에서 종사자들에게 예의와 품위를 갖추고 대우하는지 및 적당한 정보를 공유하면서 피드백이 적절한지에 대한 상호작용 공정성 4문항 등 총 12개 문항으로 조직공정성을 측정하였다. 조직정치는 조직의 목표나 타인의 이익을 고려하지 않고 개인의 사적이익을 극대화하기 위해 사회적인 영향력을 행사하려는

전략적 행동이라고 정의하였으며, Moorman(1992), 이근환·장영철(2012) 등의 연구에 기초하여 설문항목을 구성하였다. 직원들 간의 동일한 학연 및 지연끼리 어울리는지 여부, 영향력을 행사하는 소수의 유력한 집단이 어느 정도 존재하는지 여부, 상사와의 친분관계로 문제를 해결하는 수준, 안전 별로 파당이 어느 정도 형성되는지, 권한과 권력이 강한 사람에게 동조하여 출세하려는 분위기가 어느 정도인지 및 조직 내 의사결정이 정치적으로 결정되는 성향이 어느 정도 수준인지 등의 총 6개 문항으로 조직정치를 측정하였다. 직무긴장은 직무수행 과정에서 발생하는 여러 가지 근심과 그로 인한 신체상의 긴장, 불편함과 피로를 의미하는바, 본 연구에서는 배성현·김미선(2010)의 연구에 기초하여 수면의 어려움 수준, 건강 문제 지각수준, 피로감 지각수준, 어느 정도 마음이 불편한지, 어느 정도 긴장을 느끼면서 직무를 수행하는지, 이직으로 인한 건강 회복가능성 등 총 6개의 문항으로 직무긴장감을 측정하였다. 한편, 모든 변수들은 리커트 5점 척도를 이용하였다.

IV. 결과분석

1. 응답자의 일반적 특성

빈도분석 결과, 응답자의 성별은 여성 207명(52.8%), 남성 185명(47.2%)으로 여성의 비율이 높게 나타났다. 학력은 전문대졸 62명(15.8%), 대학교졸 178명(45.4%), 대학원졸 152명(38.8%)의 분포를 보였으며, 연령은 20대가 26명(6.6%), 30대가 128명(32.7%), 40대가 149명(38.0%), 50대가 89명(22.7%)으로 나타나, 5성급 호텔에 다양한 학력과 연령층의 조리 종사자들이 있음을 알 수 있다. 고용형태에서는 정규직 173명(44.1%), 비정규직 219명(55.9%)으로 나타났으며, 직급은 사원 26명(6.6%), 주임 148명(37.8%), 대리 138명(35.2%), 과장급 이상 80명(20.4%)이며, 근속연수는 1-3년 26명(6.6%), 4년-6년 154명(39.3%), 7-9년 112명(28.6%), 10년 이상 100명(24.9%)이며, 조리직종별로는 양식 26명(6.6%), 한식 139명(35.5%), 중식 142명(35.3%), 일식 85명(21.1%)이었다.

2. 연구과제 검증을 위한 분석

1) 조직공정성에 대한 요인분석 및 신뢰도분석

조직공정성에 대한 총 12개 문항에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석결과는 다음

<표 3>과 같다. 3개의 요인으로 구분되었는바, 첫 번째 요인은 분배공정성으로 두 번째 요인은 절차공정성으로 세 번째 요인은 상호작용공정성으로 명명하였다. 3개 요인의 조직공정성에 대한 총 분산설명력은 약 63.65%를 보고하였다. 신뢰도 분석 결과 역시 모든 요인별 문항들의 크론바흐 알파값이 0.75를 상회하여 설문항목의 신뢰성은 양호한 수준으로 판단된다.

〈표 3〉 조직공정성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

변수명		설문항목	요인적재량	분산설명력 및 (Cronbach's α)
조직 공정성	분배 공정성	1. 회사는 직원의 능력과 노력정도에 비추어 공정한 보상을 해 준다.	0.882	26.351 (α = 0.773)
		2. 회사는 직원의 업무성과 및 결과에 비추어 공정한 보상을 해 준다.	0.867	
		3. 회사는 직원의 근속년수에 비추어 공정한 보상을 해 준다	0.832	
		4. 전반적으로 회사의 직원에 대한 보상수준은 공정한 편이다.	0.792	
	절차 공정성	5. 회사의 업적평가 절차는 투명하고 공정하며 일관성이 있다.	0.814	21.247 (α = 0.797)
		6. 회사의 승진 절차는 투명하고 공정하며 일관성이 있다.	0.785	
		7. 회사의 보상 절차는 투명하고 공정하며 일관성이 있다.	0.741	
		8. 전반적으로 회사의 인사평가시스템은 정해진 절차 및 기준을 투명하고 공정하게 그리고 일관성 있게 처리하는 편이다.	0.722	
	상호 작용 공정성	9. 회사는 인사평가에 있어서 나의 권리와 의견을 존중하는 편이다.	0.829	16.053 α = 0.865
		10. 회사는 인사평가에 있어서 관련 내용을 나에게 즉시 피드백 해준다.	0.803	
		11. 회사는 인사평가에 있어서 솔직하고 정직한 태도로 직원을 대우한다.	0.788	
		12. 전반적으로 회사는 직원과 활발한 의사소통과 정보공유를 통해 인사평가를 실시하는 편이다.	0.731	

한편, 독립변수 값은 각각의 요인별 설문문항들의 평균값을 도출하여 가설검증을 위한 회귀모형에 투입하였다.

2) 조직정치 및 직무긴장감에 대한 신뢰도분석

〈표 4〉 조직정치에 대한 신뢰도 분석

변수명	설문항목	항목제거 시 Cronbach's α	Cronbach's α
조직 정 치	1. 우리 회사 직원들은 동일한 학연 및 지연끼리 어울려 다니곤 한다.	0.720	$\alpha = 0.808$
	2. 우리 회사에는 영향력을 행사하는 소수의 유력한 집단이 있다.	0.698	
	3. 우리 회사에는 상사와의 친분관계로 해결되는 일이 많은 편이다.	0.711	
	4. 우리 회사에는 안전 별로 파당이 형성되곤 한다.	0.791	
	5. 우리 회사에는 권한과 권력이 강한 사람에게 동조하여 출세하려는 분위기가 강한 편이다.	0.778	
	6. 전반적으로 우리 회사는 정치적으로 결정되는 성향이 강한 편이다.	0.756	

〈표 5〉 직무긴장감에 대한 신뢰도 분석

변수명	설문항목	항목제거 시 Cronbach's α	Cronbach's α
직 무 긴 장 감	1. 나는 직무로 인한 긴장으로 잠들거나 잠자는데 어려움이 있다.	0.771	$\alpha = 0.823$
	2. 나는 직무로 인한 긴장으로 건강에 문제를 겪는다.	0.760	
	3. 나는 직무로 인한 긴장으로 피로감을 느낀다.	0.705	
	4. 나는 직무로 인한 긴장으로 마음이 불편하다.	0.726	
	5. 나는 긴장을 느끼면서 직무를 수행하는 편이다.	0.802	
	6. 내가 다른 일자리를 얻을 수 있으면 아마 건강이 더 좋아질 것이다.	0.728	

매개변수인 조직정치 및 종속변수인 직무긴장감에 대한 신뢰도 분석 결과는 <표 4> 및 <표 5>에 제시하였다. 각 변수 모두 1개의 요인으로 설정하여 분석에 투입할 목적이었기 때문에 요인분석은 생략하였다. 조직정치 및 직무긴장감에 대한 각 설문 문항들의 신뢰도 분석 결과 크론바흐 알파 값이 모두 0.8을 상회하여 신뢰도수준은 양호하다고 판단된다. 독립변수와 마찬가지로 조직정치 및 직무긴장감에 대한 측정 문항들의 평균값을 회귀모형에 투입하였다.

3) 주요 변수들의 기술통계량

변수의 최솟값, 최댓값, 평균, 표준편차 값은 다음과 같다. 기술통계량 결과를 보면 Likert 5점 척도의 중간 값이 3인 것을 기준으로 할 때 독립변수인 조직공정성을 구성하는 3개의 요인 모두 평균값이 3미만을 보고하여, 평균적인 응답자들의 조직공정성에 대한 지각은 다소 낮은 수준임을 알 수 있다. 한편, 매개변수인 조직정치의 평균은 3.6178, 종속변수인 직무긴장감의 평균은 3.4052를 보고하여 평균적인 5성급 호텔 조리종사자들은 조직정치를 다소 높게 직무긴장감을 다소 많이 지각하고 있음을 알 수 있다. 주요 변수들의 기술통계량 분석 결과는 다음 <표 6>과 같다.

<표 6> 주요 변수들의 기술통계량

변수명		최솟값	최댓값	평균	표준편차
조직공정성	분배공정성	1.00	4.75	2.4394	0.877
	절차공정성	1.00	5.00	2.7060	0.834
	상호작용공정성	1.00	5.00	2.3935	0.972
조직정치		1.67	4.67	3.6178	0.843
직무긴장감		1.50	4.83	3.4052	0.832

3. 가설 검증을 위한 분석

가설 검증을 위해 매개효과 검증을 위한 3단계의 다중회귀분석을 실시하였다. 1단계는 조직공정성인 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성 3가지 독립변수와 조직정치를 종속변수로 설정한 분석이며, 2단계는 직무긴장감을 종속변수로 설정한 분석이다. 마지막 3단계는 독립변수인 조직공정성과 매개변수인 조직정치를 동시에

설명변수로 투입하여 종속변수인 직무긴장감에 미치는 영향을 검증하는 것이다.

1) 조직공정성이 조직정치에 미치는 영향에 대한 1단계 다중회귀분석

조직공정성이 조직정치에 미치는 영향을 알아보기 위한 다중회귀분석 결과 F값은 629.748($p < .01$)로 나타났고, 결정계수 R^2 는 0.830 수정된 R^2 는 0.828 로 나타났다. 위 통계량을 기준으로 조직공정성을 구성하는 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성 3개 변수가 조직정치를 설명하는 능력이 매우 높은 수준임을 알 수 있다. 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성이 조직정치에 모두 1% 수준에서 유의한 음(-)의 회귀계수를 보고하였다. 따라서 ‘조직공정성이 조직정치에 유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다.’ 라는 본 연구의 연구가설 1은 채택됨을 알 수 있다. 상대적 영향력을 표준화 회귀계수의 크기로 비교해 보면 상호작용공정성, 분배공정성, 절차공정성의 순으로 조직정치에 유의한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직이 공정하다고 지각한(불공정하다고 지각한) 5성급호텔 조리종사자들일수록 조직정치에 대한 지각수준은 보다 낮게(보다 높게) 보고됨을 의미한다. 독립변수인 조직공정성이 매개변수인 조직정치에 미치는 영향관계를 검증한 1단계의 다중회귀분석결과는 다음 <표 7>과 같다.

<표 7> 조직공정성이 조직정치에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

종속변수 : 조직정치			
독립변수	표준화 회귀계수β	t 값	VIF
분배공정성	- 0.453	- 14.870**	1.612
절차공정성	- 0.106	- 3.611**	1.574
상호작용공정성	- 0.617	- 20.118**	1.223

$R^2=0.830$, $Adj-R^2=0.828$, $F=629.748(p<0.01)$

** $p < .01$.

2) 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 대한 2단계 다중회귀분석

조직 공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과 F값은 291.570($p < 0.01$)로, 결정계수 R^2 는 0.693 수정된 R^2 는 0.690으로 나타났다. 직무긴장감에 조직공정성 3개 요인인 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성 3개 변수가 약 69%를 설명하고 있음을 알 수 있다. 분석결과, 분배공정성, 절차공정성 및 상호작용공정성 모두 1%수준에서 직무긴장감에 유의한 음(-)의 영향을 미쳤다. 따라서 ‘조직공정성이 직무긴장감에 유의한 음(-)의 영향을 미칠 것이다.’ 라는 연구가설 2

는 채택되었다. 회귀계수의 크기로 상대적 영향력을 비교해 보면 분배공정성, 상호작용공정성, 절차공정성 순으로 직무긴장감에 유의한 음(-)의 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이는 5성급호텔 조리종사자들이 조직공정성을 높게 지각할수록 직무긴장감이 완화됨을 의미하는 결과이다. 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향을 알아보고자 한 다중회귀분석 결과는 다음 <표 9>와 같다.

<표 9> 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석

종속변수 : 직무긴장감			
독립변수	표준화 회귀계수β	t 값	VIF
분배공정성	- 0.638	- 15.570**	1.324
상호작용공정성	- 0.162	- 3.943**	1.425
절차공정성	- 0.106	- 2.701**	1.711
$R^2=0.693$, $Adj-R^2=0.690$, $F=291.570(p<0.01)$			

**p < .01.

3) 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치의 매개효과

조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치의 매개효과를 검증하기 위하여 Barron과 Kenny(1986)가 제안한 3단계 매개회귀분석을 실시하였다. 세 번째 단계에서 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 종속변수와 회귀분석을 실시하여, 매개변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치는지 여부 및 독립변수가 종속변수에 미치는 영향이 두 번째 단계의 영향보다 적거나 또는 비유의적인 영향을 미쳤을 때, 매개효과가 존재할 수 있음을 파악해내는 방법이다. 이때, 세 번째 단계 회귀분석에서 독립변수의 종속변수에 대한 영향이 비유의적으로 나타난다면 독립변수가 오직 매개변수를 통해서만 영향을 주는 것이므로 완전매개효과(perfect mediating effect)를, 반면에 세 번째 단계 회귀분석에서 종속변수에 대한 독립변수의 영향이 유의하게 나타났으나, 두 번째 단계에서의 종속변수에 대한 독립변수의 회귀계수 크기보다 낮게 보고된다면 독립변수가 종속변수에 직접적으로 영향을 미치는 것과 함께 매개변수를 통해서 종속변수에 영향을 미치는 간접효과도 존재하는 것이므로 부분매개효과(partial mediating effect)를 의미하게 된다. 이하, 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치가 매개변수로서 역할을 수행하는지 여부를 순차적으로 검증해보고자 한다.

가. 분배공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치의 매개효과

<표 10>에 의하면 3단계에서 독립변수인 분배공정성의 회귀계수는 비유의적인 회귀계수를, 매개변수인 조직정치의 회귀계수는 1% 수준에서 직무긴장감에 유의한 양(+)의 회귀계수를 나타내고 있다. 이는 매개변수인 조직정치를 회귀모형에 투입하지 않았을 때 1% 수준에서 유의한 음(-)의 회귀계수를 보고한 2단계 분배공정성의 회귀계수 값이 3단계에서는 비유의적인 회귀계수를 보고하였으므로, 오직 조직정치라는 매개변수의 역할을 통해서만 직무긴장감에 유의한 영향을 미치고 있음을 의미하는 결과이다. 즉, 분배공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어 조직정치는 완전매개효과를 보여주고 있음을 알 수 있다.

<표 10> 분배공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치의 매개효과

단계	독립변수	종속변수	표준화회귀계수 Beta	t 값	p 값
1단계	분배공정성	조직정치	- 0.453	- 14.870**	0.000
2단계	분배공정성	직무긴장감	- 0.638	- 15.570**	0.000
3단계	분배공정성	직무긴장감	- 0.140	0.648	0.349
	조직정치	직무긴장감	0.218	4.535**	0.000

**p < .01.

나. 절차공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치의 매개효과

<표 11>에 의하면 3단계에서 매개변수와 함께 투입된 독립변수인 절차공정성은 직무긴장감에 비유의적인 영향을 미쳤다. 이는 앞선 분배공정성을 투입한 분석과 동일한 결과로서, 절차공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치는 역시 완전매개효과를 갖는 것을 의미한다.

<표 11> 절차공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치의 매개효과

단계	독립변수	종속변수	표준화회귀계수 Beta	t 값	p 값
1단계	절차공정성	조직정치	- 0.106	- 3.611**	0.000
2단계	절차공정성	직무긴장감	- 0.106	- 2.701**	0.007
3단계	절차공정성	직무긴장감	- 0.095	- 0.323	0.476
	조직정치	직무긴장감	0.563	14.152**	0.000

**p < .01.

다. 상호작용공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치의 매개효과

<표 12>에 의하면, 상호작용공정성과 함께 투입된 조직정치가 직무긴장감에 1% 수준에서 유의한 양(+)의 영향을 미쳤으나, 상호작용공정성은 직무긴장감에 비유의적인 영향을 미쳤다. 이는 매개변수인 조직정치를 투입하지 않았을 때인 2단계에서 직무긴장감에 미치는 영향이 유의하였던 상호작용공정성의 회귀계수가 매개변수를 투입하였을 때는 비유의적인 회귀계수를 보고하였으므로, 이는 오직 조직정치의 매개효과를 통해서만 직무긴장감에 유의한 영향을 미치고 있음을 의미한다. 즉, 상호작용공정성 역시 직무긴장감에 미치는 영향에 있어 조직정치가 완전매개변수로서의 기능을 수행하고 있음을 확인하였다.

〈표 12〉 상호작용공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치의 매개효과

단계	독립변수	종속변수	표준화회귀계수 Beta	t 값	p 값
1단계	상호작용공정성	조직정치	- 0.617	- 20.118**	0.000
2단계	상호작용공정성	직무긴장감	- 0.162	- 3.943**	0.000
3단계	상호작용공정성	직무긴장감	- 0.104	- 1.065	0.264
	조직정치	직무긴장감	0.617	9.306**	0.000

**p < .01.

종합적인 분석결과, 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향에 있어서 조직정치는 완전매개변수로서의 기능을 수행하고 있음을 발견하였으며 연구가설 3은 채택되었다.

V. 결 론

본 연구는 조직공정성이 조직정치 및 직무긴장감에 미치는 영향관계에 있어서 조직정치의 매개효과가 존재하는지를 실증적으로 분석하였다. 분석방법은 다중회귀분석을 이용하였고, 독립변수인 조직공정성은 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성의 3가지 요인으로 구분하여 매개효과 검증을 수행하였다. 총 392개의 연구표본을 대상으로 진행된 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조직공정성은 조직정치 및 직무긴장감에 유의한 음(-)의 회귀계수를 보고하였다. 이는 조직공정성이 조직정치 및 직무긴장감 감소에 공헌하고 있음을 의미한다. 둘째, 조직공정성이 직무긴장감에 미치는 영향관계에 있어서 조직정치는 완전매개효과를 보고하였다. 이는 5성급 호텔 조리사들이 조직공정성이 높다고(낮다고) 지

각할수록 조직정치 지각수준 완화(증가)를 촉발하여 직무 긴장감 감소(증가)에 영향을 미치고 있음을 의미하는 결과이다. 종합적인 분석결과, 조직공정성은 5성급 호텔 조리종사자들의 조직정치에 영향을 미치며 동시에 조직정치의 지각 수준은 직무긴장감에 영향을 미치는 결정요인임을 발견하였다. 5성급 호텔 조직 내에서 조직정치가 낮게 지각되기 위해서는 종사자들의 노력과 능력에 따라 공정하게 보상이 이루어져야 하며, 업무평가 절차는 투명하게 진행되어야 하며 평가와 관련한 의사소통과 피드백이 충분히 제공될 수 있는 시스템이 확립되어야 할 것이다. 또한 본 연구의 결과 직무긴장감을 완화하고 편안한 마음으로 근무할 수 있는 여건이 조성되기 위해서는 조직정치 수준이 낮아야하기 때문에, 조리 종사자들 간에 동일한 학연 및 지연끼리 파벌이 형성되어 이들이 조직에 과도한 영향력이 행사되지 않도록 유의해야 하며, 권한이 강한 간부가 형평성에 어긋나게 자신과 친분이 있는 직원을 인사 조치하지 않도록 합리적인 인적자원관리 정책을 확실히 정립되어야 할 것이다. 또한 개인 지위를 이용하거나 정보를 독점하여 강압적인 업무 지시나 위해가 가해지는 경우가 없는지 주도면밀하게 살펴서 공정한 조직운영이 되어야 할 것이다. 본 연구는 호텔 기업의 조리종사자들이 직무긴장감이 완화된 안정된 직무환경 하에 업무생산성을 높이기 위해서는 조직정치 지각수준을 낮추어야 하며 공정한 조직운영이 이루어지고 있다는 지각수준을 제고해야 함을 실증적으로 제시하여, 효과적인 전문 조리 인적 자원관리에 도움을 줄 수 있는 실증분석 결과를 제공하였다는데 실무적 의의가 있다 하겠다.

참고문헌

* 국내문헌

- 강광석(2013), 조직구성원들이 인식한 조직 내 부정적행태가 조직행동에 미치는 영향 : LMX, POS의 조절효과, 대전대학교 대학원, 박사학위논문.
- 강재호(2005). 관광산업 종사자의 감정노동과 심리적 안녕 간의 관계연구. 관광경영학연구, 25(0), 1-21.
- 구정대·이방식(2005), 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 호텔종사자의 자긍심과 조직몰입에 미치는 영향, 한국관광레저학회, 17(2), 45-60.
- 김미선(2009), 조직정치지각과 조직공정성이 조직시민행동, 직무긴장, 이직의도에 미치는 영향 및 조직지원인식의 매개효과, 영남대학교 대학원, 박사학위논문.

- 박지원(2013), 중앙정부에서 조직정치와 조직몰입의 관계: 조직정치지각과 정치적 기술을 중심으로, 이화여자대학교 대학원, 박사학위논문.
- 배성현·김미선(2010), 조직정치와 조직시민행동, 직무긴장, 이직의도와 관계 및 조직 지원 인식의 매개효과, 조직과 인사관리연구, 34(2), 1-30.
- 엄은주(2013), 호텔종사자의 조직정치지각이 조직시민행동에 미치는 영향 : 개인 조직적합성의 조절효과, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이규만(2006), 조직구성원의 정치지각이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, 기업경영연구, 22, 97-110.
- 이규만·도광섭(2006), 군조직에서의 조직정치지각이 구성원의 태도 및 행동에 미치는 영향, 경영교육연구, 41, 51-67.
- 이근환·장영철(2012), 조직정치지각의 선행요인에 관한 연구, 대한경영학회지, 25(4), 1991-2019.
- 이재훈, 최익봉(2004), 조직공정성, 신뢰, 조직유효성간의 관련성에 관한 연구 인사조직연구, 12(1) : 93-132.

* 국외문헌

- Adams, J. S.(1963), Toward an Understanding of Inequity, Journal Abnormal and Social Psychology, 67, 422-436.
- Bies., & Moag.(1986), Interactional Justice: Communications criteria of fairness, In R. J. Lewicki(Ed), Research on negotiation in organizations , 43-56, Greenwich, CT: JAI Press.
- Bowen, D. E. & Lawler, E. E.(1995), Empowering Service Employee: What, Why, How, and When, Sloan Management Review, 36(4), 73-84.
- Folger, R., & Greenberg, J.(1985), Procedural justice : An interpretive analysis of Personnel systems. In K.M. Rowland & G. R. Ferris(Eds.), Research in Personnel and Human Resources Management, 3, 141-183.
- Folger, R. & Konovsky, M.(1989), Effects of Procedural & Distributive Justice on Reaction to pay raise decision, Academy of Management Journal, 32(1), 115-130.
- Greenberg, J.(1987), Reactions to Procedural Injustice in Payment Distribution: Do the means justify the ends?, Journal of Applied Psychology, 23, 55-71.
- Greenberg, J.(1990), Organizational justice L Yesterday, today, and tomorrow,

- Journal of Management, 16, 399-432.
- Konovsky, M. A., Folger, R., & Cropanzano.(1987), Relative Effects of Procedural and Distributive Justice on Employee Attitudes, Representative Research in Social Psychology, 17, 15-24.
- Leventhal.(1976), Fairness in Social Relationships:, In J. W. Spece & R. C. Carson(Eds.), Contemporary Topics in Psychology: 211-239, Morristown, NJ: General Learning Press.
- Leventhal.(1980), What should Be Done With Equity Theory?, In K. J. Gergen, M.S. Greengerg & R. H. Willis, Social Exchange : Advances in Theory and Research.
- Lind, E. A. and T. R. Tyler.(1988), The Social Psychology of Procedural justice, N.Y: Plenum.
- McFarlin, D. B. & P. D. Sweeney.(1992), Distributive and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction With Personal and Organizational Outcomes, Academy of Management Journal, 35, 626-637.
- Moorman, R. H.(1991), The relationship between organizational justice and citizenship behavior: Do fairness perceptions influence employee citizenship, Journal of Applied Psychology, 78, 845-855.
- Thibaut, J., & L. Walker.(1975), Procedural justice : A Psychological analysis, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Tyler, T. R.(1989), The Psychology of Procedural Justice : A test of Group-value Model, Journal of Personality and Social Psychology, 57(5), 830-838.

2018년 12월 18일 원고 접수

2019년 1월 29일 수정본 접수

2019년 1월 29일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필

