

직무배태성의 구성요인이 혁신관련행동과 이직의도에 미치는 연구

유 영 진*

대구가톨릭대학교 외식산업학전공

The Effect of Job Embeddedness Constructs on Innovation-related Behaviors and Turnover Intention

Young-Jin Yoo*

Department of Food Service Industry, Catholic University of Daegu

Abstract

The purpose of this study was to investigate how constructs of job embeddedness (fit, links and sacrifice) affected innovation-related behaviors. This study also investigated the relationship between innovation-related behaviors and turnover intention. The samples of this study were employees of Daegu City restaurants who visited the 2010 Daegu Food Tour Expo on October 7-10. A total of 302 questionnaires were analyzed with the statistical methods of factor analysis, reliability test, and covariance structural analysis. There were two findings of the research. First, we found that fits, links, and sacrifice were positively related to innovation-related behaviors. Second, we found that innovation-related behaviors were negatively related to turnover intention. Therefore, restaurant managers in Daegu City should pay attention to providing employee organization that helps them to first in, makes sure that they have lots of links with other employees, and bestows as many wage and fringe benefits as possible. Also, restaurant managers should reward the innovation-related behaviors of employees.

Key Words: job embeddedness, fit, links, sacrifice, innovation-related behaviors, turnover intention

1. 서 론

지난 10년 동안 조직에 관한 연구자들은 어떻게 종사원과 조직 간의 적합, 동료와 업무활동과의 연결, 잠재적 이직과 관련 되는 희생이 어떻게 그들로 하여금 조직에 잔류할 수 있게 하는가에 대해 초점을 맞추면서, 직무배태성(Job Embeddedness)의 구성요인에 관해 상당한 관심을 기울어 왔다. 일반적으로 연구자들은 높은 직무배태성이 낮은 이직률을 가져온다는 사실을 실증적으로 검증하였다(Mitchell 등 2001; Crossley 등 2007). 따라서 모집, 충원 및 교육비용을 고려할 때 높은 직무배태성이 긍정적인 조직의 성과와 연결될 수 있다.

그러나 일부 연구자들은 조직 수준에서의 낮은 이직률은 조직의 창의성을 억제할 수 있다는 우려를 표명하였다. 예를 들어, Staw(1980)는 이직이 잠재적으로 다양한 아이디어를 가진 더욱 많은 외부인을 해당 기업으로 불러들일 수 있기 때문에 혁신에 긍정적인 효과를 가질 수 있다고 지적하고 있다. 또한 종사원들의 이직의도가 감소할수록 그들은 환경을 변화시키기 보다는 현재 상태를 유지하려고 노력할 것이다

(Wiersma & Bantel 1992; Warr 1994). 따라서 높은 수준의 직무배태성은 조직에는 긍정적인 결과를 가져올 수 있으나, 조직의 혁신에 부정적인 효과를 가질 수 있다.

그럼에도 불구하고 직무배태성이 혁신을 증가시킬 수 있다는 것을 믿는 데는 상당한 이유가 존재한다. 즉, 많은 연구자들이 그들의 직무에서 높은 직무배태성을 가진 종사원들이 더욱 높은 성과를 내도록 동기화된다고 지적하고 있다. 예를 들어, Lee 등(2004)은 조직에 적극적으로 잔류를 원하는 종사원들이 현행 직무에 남도록 동기화되며 이렇게 하기 위하여 업무를 잘 수행하는 것으로 간주되기 때문에 직무배태성이 기업 내의 역할과 긍정적으로 관련된다는 것을 발견하였다. 창의성이 급여 인상과 승진에 중요한 기준이기 때문에 직무배태성이 높은 종사원들은 혁신관련 행동을 하도록 동기화된(Welbourne 등 1998). 이러한 이유로 본 논문은 외식 종사원을 대상으로 직무배태성을 구성하고 있는 조직 적합, 연결 및 희생의 각각이 아이디어 창출의 수, 혁신의 확산 및 혁신의 수행으로 구성되는 그들의 혁신관련행동에 어떠한 영향을 미치는가를 파악하는데 있다.

*Corresponding author: Young-Jin Yoo, Department of Food Service Industry, Catholic University of Daegu, Geumnakro 5, Hayangeup, Gyeongsan-si, Gyeongsangbukdo 712-749, Korea Tel: 82-53-850-3177 Fax: 82-53-850-3179 E-mail: yjyoo@cu.ac.kr

이러한 혁신관련행동은 자유재량행동이기 때문에(Parker 등 2006), 고용자와 피고용자의 유대관계에 의해 많은 영향을 받는다(Halbesleben & Wheeler 2008). 만약 고용자와 피고용자의 유대관계가 좋다면 피고용자의 이직의도는 감소하는 것으로 보아야 하며, 따라서 혁신관련행동은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 기대할 수 있다. 따라서 본 논문은 외식 종사원을 대상으로 아이디어 창출 수, 혁신의 확산 및 혁신의 수행으로 구성되는 그들의 혁신관련행동이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가를 파악하는데 있다.

따라서 본 연구는 첫 번째로, 대구의 외식산업을 중심으로 종사원들이 지각하는 직무배태성의 구성요인이 그들의 혁신관련행동에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 세부적으로, 첫째, 대구의 외식업 종사원들이 지각하는 조직적합이 그들의 혁신관련행동에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 둘째, 종사원들이 지각하는 연결이 그들의 혁신관련행동에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 셋째, 종사원들이 지각하는 희생이 그들의 혁신관련행동에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 두 번째로, 본 연구는 종사원들의 혁신관련행동이 그들의 이직의도에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

지금까지 선행연구를 살펴보면 직무배태성이란 하나의 구성단위가 혁신관련행동에 영향을 미친 연구는 발견되나(Halbesleben & Wheeler 2008), 직무배태성을 조직적합, 연결 및 희생을 각각의 구성단위로 나누어 이러한 구성단위들이 혁신관련행동에 미치는 영향을 취급한 논문은 발견할 수 없다. 이러한 연구는 조직적합, 연결 및 희생 각각이 혁신관련행동에 미치는 상대적 영향력을 파악하여 외식업체 경영자의 인적자원경영에 반영할 수 있다는 점에서 의의가 있다고 하겠다.

본 연구의 결과는 다른 산업에 비해 이직률이 높은 외식 산업에 혁신관련행동을 제고하고 이직률을 감소시키는 방안을 제시할 수 있다. 즉, 외식산업은 상대적으로 낮은 급여와 복지수준 때문에 종사원 채용에 있어 많은 어려운 점을 가지고 있다. 이러한 어려운 조건 중에서도 확보된 종사원들 중 높은 강도의 육체노동과 고객과의 직접적인 대면에서 발생하는 스트레스 때문에 많은 종사원들이 이직을 하고 있는 실정이며, 이러한 환경에서 그들로 하여금 혁신관련행동을 권장하는 것은 무리라고 볼 수 있다. 본 연구는 이러한 외식산업에서 혁신을 제고하고 이직률 감소를 유도할 수 있는 방안을 제시한다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다고 하겠다.

II. 연구 내용 및 방법

1. 연구가설의 설정

1) 직무배태성(조직적합/연결/희생)과 혁신관련행동 간의 관계

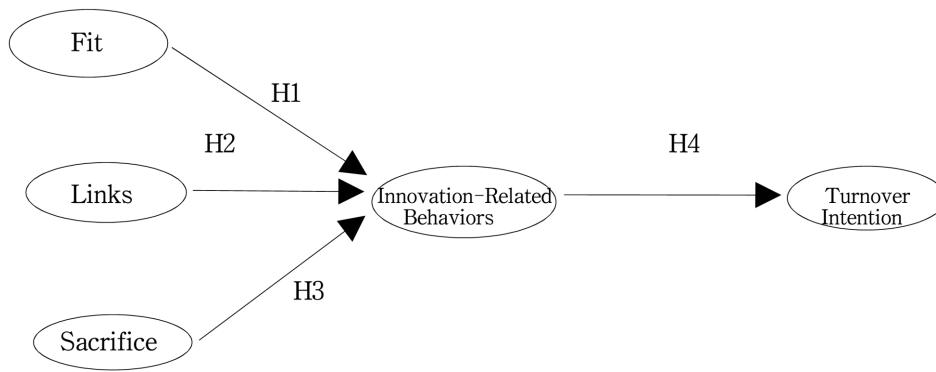
Mitchell 등(2001)은 종사원들이 다른 직장에 좋은 기회가

있음에도 불구하고 이직을 하지 않는 이유를 설명하기 위해서 직무배태성의 구성요인을 제안하였다. 그들에 의하면 직무배태성은 조직적합, 연결 및 희생의 3요소로 구성된다. 조직적합은 개인의 능력이 조직에서 요구하는 수준과 조화를 이루며, 개인의 관심이 조직에서 보상하는 것과 일치하는 정도를 말하며, 연결은 개인이 직무에서 다른 사람과 활동에서 가지는 협력(예를 들어, 우정의 협력 혹은 과업 협력)의 수를 의미하고, 희생은 개인이 해당 회사를 이직할 경우 잃을지도 모르는, 직장에서 일을 함으로써 발생하는 직무상의 보상과 혜택(예를 들어, 연금혜택 혹은 병가 휴가 제공)을 지칭한다. 이러한 세 요인이 각각 단독으로 혹은 합쳐서 종사원들로 하여금 현재의 직장에 머물도록 한다. 직무배태성을 직무행동으로 연결한 몇 안 되는 연구 중의 하나인 Lee 등(2004)의 연구에서는 높은 직무배태성이 많은 연결성, 상당한 조직적합성 및 종사원이 이직함으로써 포기하는 결과적인 일들을 반영하기 때문에 업무수행에 대한 동기를 높이는 것으로 가정되고 있다. 따라서 업무를 잘 수행하려는 동기유발은 종사원의 감정, 의무 및 계산에 의해서 복합적으로 발생된다.

첫째, 높은 직무배태성을 가진 종사원들은 그들이 고용관계(조직적합에 해당됨)에 대해 가지고 있는 우호적인 기분 때문에 업무를 더욱 잘 수행할 것이다. 예를 들어, 종사원들이 그들의 조직문화에 대해 높은 수준의 조직적합을 경험하고, 다른 조직구성원들과 유사하거나 대우를 받을 때, 그들은 아이디어나 건설적인 피드백을 더욱 더 쉽고 빠르게 공유한다(Kwantes 등 2007). 둘째, 높은 직무배태성을 가진 종사원들은 사회적 유대관계(연결에 해당됨)의 결과로 그들이 느끼는 의무감 때문에 더욱더 업무를 잘 수행할 수 있다. 종사원들이 조직의 네트워크에 더욱더 연결될수록 그들 동료나 상사의 기대에 부응하거나 상회하는 수준에서 업무를 수행하려는 의무감을 느끼게 된다. 더구나 높은 직무배태성이 부분적으로 동료사이의 넓은 네트워크와 긴밀한 연관인 결과이기 때문에 높은 직무배태성을 가진 종사원 사이의 혁신의 전달은 더욱 쉽고 빠르게 될 가능성이 높다 하겠다.

셋째, 높은 직무배태성을 가진 종사원들은 그들의 직무를 유지하고 그들의 현 직무와 관련된 보상이 미래에도 계속되는 것(희생에 해당됨)을 확실시키기 위하여 업무를 더 잘 수행하도록 동기유발 된다. 이직에 따른 잠재적인 희생을 피하기 위하여, 직무배태성이 높은 종사원들은 그들이 속한 조직이 계속적으로 번성하는 것을 확실시키고, 그들이 속한 기업 내에서 직무 안정성을 제고하기 원하기 때문에, 혁신관련 행동을 적극적으로 행하는 유인책을 가지게 된다(Ng & Feldman 2010).

종사원들은 다양한 방식으로 조직의 혁신성에 기여할 수 있으나 일반적으로 첫째, 새로운 아이디어를 생성하거나, 둘째, 동료 및 상사들과 함께 아이디어를 공유하며 조직 전체에 혁신을 전파하고, 셋째, 이러한 혁신을 실천하고 다른 종



<Figure 1> The conceptual model

사원들이 혁신을 하도록 도움으로써 혁신성에 기여한다. Parker 등(2006)은 이러한 행동을 적극적인 아이디어 시행 (proactive idea implementation)이라고 지칭하였다.

동기유발의 관점에서 직무배태성은 전반적인 관점에서는 성과로, 특수한 관점에서 혁신관련행동으로 연결된다는 것을 기대할 수 있다. Lee 등(2004)은 더욱 높은 직무배태성을 가진 종사원들이 더욱 높은 직장 내외 성과를 가진다는 것을 실증적으로 입증하였다. 디자이너 직무 같은 일부 직무에서는 혁신이 핵심과업 성과이고, 공무원 같은 직무에서는 혁신은 직무 외의 일이다. 혁신이 직무 내의 행동이건 간에 직무배태성이 고용주에게 공헌하려는 강한 책임감을 증진시키기 때문에 이것이 혁신성에 정(+)의 방향으로 영향을 준다고 할 수 있다. 이러한 주장을 지지하는 것으로 Morrison & Phelps (1999)는 강한 책임감이 직장에서 변화를 시행하려는 더욱 많은 노력에 정(+)의 방향으로 관련된다는 것을 발견하였다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

[가설 1] 직무배태성의 조직적합은 혁신관련행동에 정(+)의 영향을 미친다.

[가설 2] 직무배태성의 연결은 혁신관련행동에 정(+)의 영향을 미친다.

[가설 3] 직무배태성의 희생은 혁신관련행동에 정(+)의 영향을 미친다.

2) 혁신관련행동과 이직의도 간의 관계

종사원들은 적극적인 아이디어 시행을 통하여 다른 종사원들에게 아이디어를 제공하거나 스스로 실천함으로써 업무 개선을 위한 아이디어를 각자 창출해 낸다. 따라서 혁신관련행동은 창조적인 아이디어를 만들뿐만 아니라 새로운 아이디어를 전파하고 시행한다. 이러한 혁신관련행동은 고용자와 피고용자의 유대관계에 의해 많은 영향을 받는다(Ng & Feldman 2010). 즉, 종사원이 직무배태성으로 인해 고용주와 가깝다고 느낀다면, 그들은 조직을 위해 혁신을 생성시키며, 배포하고 수행할 것이다. 이러한 현상은 종사원의 이직의도의 감소로 연결되며, 결론적으로 혁신관련행동은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 기대할 수 있다. 이상과 같은

논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

[가설 4] 종사원의 혁신관련행동은 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다.

이러한 가설들을 그림으로 나타내면 <Figure 1>과 같다.

2. 조사 방법

1) 표본의 수집과 분석방법

본 연구의 표본으로 대구지역에 위치한, 다양한 업태의 외식업체에 근무하는 종사원 중에서 제9회 대구음식관광박람회를 방문한 종사원을 대상으로 선정하였다. 본 연구가 대구음식관광박람회를 방문한 종사원을 표본으로 선정한 이유로는, 대구음식관광박람회에서는 방문객을 위하여 한식, 중식, 일식, 분식, 양식 및 패스트푸드 등을 포함하는 다양한 외식메뉴가 전시되었는데, 이러한 전시가 소비자를 위한 것이었으나 외식업체의 입장에서는 다양한 메뉴개발에 대한 좋은 정보를 제공하는 기회를 제공했던 관계로, 외식업체에서는 대표를 비롯하여 많은 종사원들이 이 박람회를 방문하여 다양한 메뉴개발에 대한 정보를 수집하였기 때문이었다.

대구음식관광박람회에서는 많은 메뉴의 소개와 전시가 소비자들을 위해 이루어진다. 이러한 기회를 레스토랑 운영자나 경영자들은 이용하여 자사 점포의 메뉴개발을 하는데 활용한다. 어떤 레스토랑 운영자와 경영자들은 자신들뿐만 아니라 종사원들로 하여금 이 박람회를 방문하도록 요청한다. 그만큼 대구음식관광박람회는 다양한 종류의 메뉴에 관한 정보를 제공하는 관계로 소비자뿐만 아니라, 한식, 중식, 일식, 분식, 양식 및 패스트푸드 등을 포함하는 다양한 종류의 외식업에 종사하는 운영자, 경영자 및 종사원들을 끌어들인다. 따라서 이 박람회에서 각 업종의 레스토랑 종사원들이 지각하는 직무배태성, 혁신관련자료 및 이직의도에 관한 자료를 비교적 쉽고 골고루 얻을 수 있다.

자료 수집은 2010년 10월 7일부터 10월 10일까지 개최된 제9회 대구음식관광박람회에 방문한 외식업체 종사원들에 대하여 총 400부의 설문지를 배포하였으며 그 중 353부(88.25%)를 회수하였고, 이 중에 불충분하게 응답된 설문지 51부를 제외한 302부(75.5%)의 설문지를 최종 분석에 사용

<Table 1> The measurement and operationalization of variables

| Variables | Measurement type and number of item | Operationalization | Reference |
|------------------------------|---------------------------------------|---|------------------------|
| Fit | Likert-type 5-point scale and 5 items | The degree of respondents' perception of compatibility or comfort with an restaurant. | |
| Links | Likert-type 5-point scale and 5 items | The degree of respondents' perception of formal or informal connection with an restaurant. | Ng & Feldman (2010) |
| Sacrifice | Likert-type 5-point scale and 4 items | The degree of respondents' perception of cost of material or psychological benefits that may be forfeit by leaving a job. | |
| Innovation-Related Behaviors | Likert-type 5-point scale and 5 items | The degree of respondents' perception that they generated or implement new ideas during the past 6 months. | Parker et al. (2006) |
| Turnover Intention | Likert-type 5-point scale and 3 items | The degree of respondents' intention of leaving an restaurant within 12 months. | Mitchell et al. (2001) |

하였다. 수집된 자료는 SPSS(V 12.0)와 LISREL(8.30)의 통계프로그램을 사용하여 분석하였는데, 탐색적 및 확인 요인 분석, 신뢰도 분석을 통해 자료의 타당성과 신뢰성을 판단하였으며, 경로분석(path analysis)을 사용하여 가설검증을 실시하였다.

2) 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서 사용된 변수들의 조작적 정의와 측정 방법은 <Table 1>에 나타나 있다.

III. 결과 및 고찰

1. 인구통계적 특성

본 연구의 조사대상자의 일반적 특성은 <Table 2>와 같다.

조사표본의 성별 구성은 전체 표본 302명 중 남자가 전체의 37.8%, 여자가 62.2%로 여자가 남자보다 많았다. 연령별로는 26세 미만이 5.6%, 26-30세가 6.6%, 31-40세가 21.5%, 41-50세가 43.0%, 51세 이상이 23.3%로, 41세-50세가 43.0%로 가장 많았다. 학력은 고졸이 51.0%, 전문대졸이 25.5%, 대졸이 19.2%, 대학원 재학 이상이 4.3%로 나타났다. 결혼 관계는 결혼이 80.5%, 미혼이 19.5%로 나타났다.

경영수준은 평직원급이 21.9%, 계장급이 11.6%, 과장급이 5.6%, 차장급이 19.9%, 부장급이 14.2%, 이사급이 26.8%로 나타났다. 제은 500,000원에서 1,000,000원 미만이 21.6%, 1,000,000원에서 2,000,000원 미만이 43.7%, 2,000,000원에서 3,000,000원 미만이 12.6%, 3,000,000원에서 4,000,000원 미만이 11.9%, 4,000,000원에서 5,000,000원 미만이 9.9%, 5,000,000원 이상이 0.3%로 나타났다<Table 2>.

<Table 2> General characteristics of the subjects

| Classification | | Fre-quency | % | Classification | | Fre-quency | % |
|------------------|---------------------|------------|---------------------|---------------------|-----------------------------------|-------------------------|-------|
| Gender | Male | 114 | 37.8 | Academic career | High school graduate | 154 | 51.00 |
| | Female | 188 | 62.2 | | Technical college graduate | 77 | 25.5 |
| | Totals | 302 | 100 | | University graduate | 58 | 19.2 |
| Marital status | Married | 243 | 80.5 | | Over attending graduate school | 13 | 4.3 |
| | Single | 59 | 19.5 | | Totals | 302 | 100 |
| | Totals | 302 | 100 | | Family monthly income (unit: won) | 500,000-under 1,000,000 | 65 |
| Management level | Employee | 66 | 21.9 | Sub-section chief | | 35 | 11.6 |
| | Sub-section chief | 35 | 11.6 | Section chief | | 17 | 5.6 |
| | Section chief | 17 | 5.6 | Sub-department head | | 60 | 19.9 |
| | Sub-department head | 60 | 19.9 | Department head | | 43 | 14.2 |
| | Department head | 43 | 14.2 | Over director | | 81 | 26.8 |
| | Over director | 81 | 26.8 | Totals | | 302 | 100 |
| Totals | 302 | 100 | Types of restaurant | Korean food | 90 | 29.8 | |
| Age | Under 25 | 17 | | 5.6 | Chinese food | 2 | 0.7 |
| | 26-30 | 20 | | 6.6 | Japanese food | 15 | 5.0 |
| | 31-40 | 65 | | 21.5 | Flour based food | 29 | 9.6 |
| | 41-50 | 130 | | 43.0 | Western food | 41 | 13.6 |
| | Over 51 | 70 | | 23.3 | Fastfood | 105 | 34.8 |
| | Totals | 302 | | 100 | Others | 20 | 6.5 |
| Totals | 302 | 100 | | Totals | 302 | 100 | |

<Table 3> Factor and reliability analyses

| Factor | Competency variable | Factor loadings | Eigen-value | Variance explained | Cronbach α |
|------------------------------|--|-----------------|-------------|--------------------|-------------------|
| Fit | I like the authority and responsibility I have at this restaurant. | .856 | 7.862 | 35.738 | .903 |
| | I fit with this restaurant's culture. | .848 | | | |
| | I feel like I am a good match for this restaurant. | .827 | | | |
| | My restaurant utilizes my skills and talents well. | .738 | | | |
| | My values are compatible with this restaurant's values. | .707 | | | |
| Links | I interact with many workers regularly. | .873 | 2.834 | 12.881 | .893 |
| | Many coworkers are highly dependent on me. | .828 | | | |
| | I have worked long in this position. | .821 | | | |
| | I am on many work teams/committees. | .713 | | | |
| | I have worked long for this restaurant. | .685 | | | |
| Innovation-related behaviors | I enthusiastically helped spread new ideas or solutions that my coworkers or supervisors generated during the past six months. | .880 | 2.537 | 11.533 | .895 |
| | I enthusiastically put forward my idea to anyone else during the past six months. | .850 | | | |
| | The ideas that I generated myself were implemented by myself and others enthusiastically during the past six months. | .788 | | | |
| | No one could compare to me in the number of new ideas generated during the past six months. | .749 | | | |
| | I enthusiastically implemented ideas generated by coworkers or supervisors during the past six months. | .676 | | | |
| Sacrifice | My promotional opportunities are excellent in this restaurant. | .906 | 1.803 | 8.194 | .905 |
| | I am well compensated for my level of performance in this restaurant. | .889 | | | |
| | The perks provided by this restaurant are outstanding. | .817 | | | |
| | The healthcare benefits provided by this restaurant are excellent. | .809 | | | |
| Turnover intention | I strongly feel about leaving this restaurant within the next 12 months. | .887 | 1.597 | 7.260 (75.606)* | .877 |
| | I will leave this restaurant in the next 12 months. | .859 | | | |
| | I intend to leave this restaurant in the next 12 months. | .793 | | | |

*총분산설명력

<Table 4> Confirmatory factor analysis

| Measurement scale | Initial number of items | Final number of items | |
|------------------------------|-------------------------|-----------------------|---|
| Fit | 5 | 4 | $\chi^2=350.393$, d.f.=94, p=.0, GFI=.873, AGFI=.816, RMR=.0695, RMSEA=.0952, NFI=.886, CFI=.911, IFI=.912 |
| Links | 5 | 3 | |
| Sacrifice | 4 | 3 | |
| Innovation-Related Behaviors | 5 | 3 | |
| Turnover Intention | 3 | 3 | |

<Table 3>은 조직적합, 연결, 희생, 혁신관련행동 및 이직 의도의 요인분석과 신뢰도분석 결과를 나타내고 있다. 요인 분석 결과 모든 변수에서 아이겐 값이 1이상인 7.862, 2.834, 2.537, 1.803 및 1.597로 나타나 판별타당도가 있고, 이 변수들의 요인적재량이 모두 .676 이상인 관계로 (일반적인 기준은 요인적재량이 .3 이상, Hair 등 1979) 측정항목들의 집중 타당도도 있는 것으로 판단할 수 있다. 신뢰도분석은 크롬바하 알파가 각각 .903, .893, .895, .905 및 .877로 나타나 크롬바하 알파가 .6 이상인 수준에서 요인이 채택되었다. 조직단위의 분석수준에서 일반적으로 크롬바하 알파값이 .6 이상

이면 측정도구의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 알려져 있다(Van de Ben & Ferry 1980). 다음으로 5개 요인 모두 분산설명력이 .756으로 나타나 .6 이상인 관계로 분석 상 이상이 없는 것으로 사료된다<Table 3>.

<Table 4>에서 나타난 바와 같이 적합도 지표 중의 하나인 GFI의 값이 .873으로 권장치인 .9 미만으로 나타났으나, 다른 적합도 지표인 CFI와 IFI의 값이 .9 이상이고 Kim (2004)은 GFI, AGFI, NFI, CFI값이 .80 이상이면, 좋은 모델로 평가된다고 지적하고 있는 관계로 분석 상 문제가 없는 것으로 사료된다<Table 4>.

<Table 5> Hypotheses testing

| Hypo | Path | Direct effect | | | Indirect effect | |
|--|--|------------------|-----------|----------------------|------------------|----------|
| | | Path coefficient | t value | Hypo. testing result | Path coefficient | t value |
| H1 | Fit→Innovation-Related Behavior | .216 | 3.020** | Accept | | |
| H2 | Links→Innovation-Related Behavior | .184 | 2.637** | Accept | | |
| H3 | Sacrifice→Innovation-Related Behavior | .139 | 2.440* | Accept | | |
| H4 | Innovation-Related Behavior→Turnover Intention | -.464 | -7.140*** | Accept | | |
| | Fit→Turnover Intention | | | | -.100 | -2.811** |
| | Links→Turnover Intention | | | | -.085 | -2.494* |
| | Sacrifice→Turnover Intention | | | | -.064 | -2.326* |
| $\chi^2=357.968, df=97, p=.0, GFI=.871, AGFI=.810, RMR=.0827, RMSEA=.0945, NFI=.883, CFI=.909, IFI=.910$ | | | | | | |

2) 가설의 검증

<Table 5>에 제시된 바와 같이 전체 모델의 적합도는 $\chi^2=357.968, df=97, p=.0, GFI=.871, AGFI=.810, RMR=.0827, NFI=.883, CFI=.909$ 및 $IFI=.910$ 으로 나타났다. 따라서 GFI 값이 거의 .90에 접근하고, CFI 및 IFI 값이 .90을 능가하는 관계로 적합도에서 문제가 없는 것으로 사료된다. 본 연구에서는 5개의 가설 중 모두가 채택된 것으로 나타났으며, 분석 결과는 다음과 같다<Table 5>.

첫째, 대구 소재 외식업의 종사원들이 지각하는 조직적합이 혁신관련행동에 $p<.01$ 수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 직무배태성의 조직적합이 혁신관련행동에 정(+)의 영향을 미친다는 [가설 1]이 채택되었다. 즉, 대구 소재 외식업에서 종사원들이 그들의 능력이 조직에서 요구하는 수준과 조화를 이루며, 그들의 이해가 조직에서 보상하는 것과 일치한다고 지각할수록 그들은 업무분야에서 새로운 아이디어를 많이 생성하며 수행하는 것으로 나타났다. 이러한 검증 결과는 더욱 높은 직무배태성을 가진 종사원들이 더욱 높은 직장 내외 성과를 가진다는 Lee 등(2004)의 연구를 간접적으로 지지한다.

둘째, 대구 소재 외식업의 종사원들이 지각하는 연결은 혁신관련행동에 $p<.001$ 수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 직무배태성의 연결이 혁신관련행동에 정(+)의 영향을 미친다는 [가설 2]가 채택되었다. 즉, 대구 소재 외식업의 종사원들이 직무에서 다른 사람과 활동에서 가지는 협력, 예를 들어, 우정의 협력 혹은 과업 협력의 수가 많다고 지각할수록 그들은 업무분야에서 새로운 아이디어를 많이 생성하며 수행하는 것으로 나타났다. 이러한 검증 결과도 더욱 높은 직무배태성을 가진 종사원들이 더욱 높은 직장 내외 성과를 가진다는 Lee 등(2004)의 연구를 간접적으로 지지한다.

셋째, 대구 소재 외식업의 종사원들이 지각하는 희생이 혁신관련행동에 $p<.05$ 수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 직무배태성의 희생이 혁신관련행동에 정(+)의 영향을 미친다는 [가설 3]이 채택되었다. 즉, 대구 소재 외식업에서 종사원들이 그들이 해당 레스토랑을 이직할

경우 잃을지도 모르는, 현 직장에서 일을 함으로써 발생하는 직무상의 보상과 혜택, 예를 들어, 연금혜택 혹은 병가 휴가 제공 등을 높게 지각할수록 그들은 업무분야에서 새로운 아이디어를 많이 생성하며 수행하는 것으로 나타났다. 이러한 검증 결과는 직무배태성이 높은 종사원들이 혁신관련행동을 적극적으로 행하는 유인책을 가진다는 Ng & Feldman(2010)의 연구를 간접적으로 지지한다.

넷째, 대구 소재 외식업의 종사원들이 지각하는 혁신관련행동이 이직의도에 $p<.001$ 수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 4]가 채택되었다. 즉, 대구 소재 외식업에서 종사원들이 그들이 행하는 혁신관련행동에 더욱 긍정적일수록 그들의 이직의도는 감소하는 것으로 나타났다. 이러한 검증 결과는 혁신관련행동이 고용자와 피고용자의 유대관계에 의해 많은 영향을 받는다는 Ng & Feldman(2010)의 연구에 의하여 간접적으로 지지를 받는다.

다섯째, 본 연구에서는 조직적합, 연결 및 희생이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 것을 간접효과를 통해 밝히고 있다. 이러한 분석 결과는 직무배태성이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다는 Ha & Kim(2010) 등의 연구를 간접적으로 지지한다.

IV. 요약 및 결론

직무배태성을 구성하고 조직적합, 연결 및 희생은 종사원들로 하여금 혁신관련행동으로 이끌 수 있다. 이러한 혁신관련행동은 조직의 생산성을 개선시키는데 중요하고(Anderson 등 2004), 조직이 급변하는 사업환경에 적응하도록 돕는데 중요한 역할을 한다(Johnson 2001; De Jonge & De Ruyter 2004). 이러한 혁신관련행동에 직무배태성을 구성하고 있는 조직적합, 연결 및 희생은 큰 역할을 할 수 있다. 따라서 직무배태성을 구성하고 있는 조직적합, 연결 및 희생을 활용하면 종사원들로 하여금 혁신관련행동으로 이끌 수 있으며, 결과적으로 조직의 생산성 제고에 큰 효과를 얻을 수 있다.

또한 Ha & Kim(2010)에 의하면 종사원의 직무배태성이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치며, 종사원들의 혁신관련행동도 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 기대할 수 있

기 때문에 직무배태성을 구성하고 있는 조직적합, 연결 및 희생과 혁신관련행동은 외식기업의 생산성 제고와 이직률 감소로 이어질 수 있다.

그럼에도 불구하고 이러한 외식기업 종사원의 혁신관련행동에 영향을 주는 요인으로 직무배태성을 구성하고 있는 조직적합, 연결 및 희생을 취급한 연구는 이루어지지 않고 있다. 혁신은 조직의 생존과 성장을 예측하는 중요한 변수 중의 하나인 관계로 외식기업 조직의 생존과 성장을 예측할 수 있다. 더군다나 이러한 혁신이 종사원에 의하여 이루어진다는 측면은 대표적인 인적외산산업인 외식산업에 큰 의의를 가진다. 따라서 본 연구에서는 대구 지역의 외식기업의 종사원을 대상으로 직무배태성을 구성하고 있는 조직적합, 연결 및 희생이 혁신관련행동에 미치는 영향을 취급하였으며, 동시에 혁신관련행동이 이직의도에 미치는 영향도 취급하였다.

본 연구의 발견점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조직적합, 연결 및 희생 각각은 혁신관련행동에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

둘째, 혁신관련행동은 이직의도에 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났다.

이상과 같은 실증분석의 결과에 대한 학문적 및 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 관련 기존 연구에서는 직무배태성을 구성하고 있는 조직적합, 연결 및 희생 각각과 혁신관련행동 간의 관계를 연구한 논문을 찾아볼 수 없다. 따라서 본 연구의 학문적 시사점으로 직무배태성을 구성하고 있는 조직적합, 연결 및 희생 각각이 혁신관련행동에 영향을 미쳤다는 것을 발견한 것을 들 수 있다.

둘째, 실무적으로 대구의 외식기업들은 종사원들의 혁신관련행동을 최대화하기 위해서 직무배태성을 구성하고 있는 조직적합, 연결 및 희생 각각을 잘 활용할 필요가 있다. 한국의 외식업은 이것이 당연하고 있는 낮은 급여, 한국사회의 유교적 관점으로 인하여 고객에게 서비스를 제공하는 행위에 대한 낮은 직무존중감, 업무 특성상 상시 단순반복 작업과 부적절한 작업 자세, 과도한 노동시간이나 오래 서 있는 시간 등의 인체공학적인 요인에 의해 주로 발생하는 경견완 장애를 유발하는 과도한 육체적 근로 등에 의하여 무력감, 좌절감, 정서적 고갈 등이 발생하기 쉬운 환경에 처해 있다. 이러한 환경은 그들로 하여금 소진, 직무에 대한 애착 감소, 나아가 이직의도의 증가로 발전하여 혁신관련행동은 생각도 못할 처지에 있다.

따라서 외식기업들은 종사원들로 하여금 조직과의 조직적합을 높이기 위해 다양한 교육훈련을 실시할 필요가 있다. 그러한 교육훈련들 중의 하나가 종사자들 개인 스스로가 자신을 관리하고, 자기강화, 자기방향의 수립 등을 수행하여 보다 건설적인 사고 패턴을 형성할 수 있도록 하는 셀프리더십의 개발을 위한 다양한 프로그램을 제공함으로써 종사자들의 조직에 대한 만족감과 소속감을 높이고 결국 종사자 자

신의 심리적 안녕감과 복지감을 증진시킬 수 있도록 노력을 기울여야 할 것이다. 또한, 외식기업들은 종사원들로 하여금 연결을 제고시키기 위해서 직원 간의 화목중심형 조직문화를 배양시킬 필요가 있으며, 그러한 방법 중의 하나가 비교적 큰 규모의 외식기업의 경우 멘토 제도(mentor system)의 도입 혹은 육성이다. 멘토 제도는 멘토(mentor)를 통하여 멘티(mentee)가 직장 내의 가능한 모든 종사원들과 연결되는 것을 가능하게 한다.

한편, 외식기업들은 가능한 한 다양한 복리후생 제도를 종사원들에게 제공하여 종사원들이 해당 외식기업을 떠나는 것을 주저하도록 하는 것이 필요하다. 현재 한국의 경우 외식기업이 다른 기업에 비해 급여수준이 낮아 유능한 종사원의 신규 모집이 어려운 상황이다. 그럼에도 불구하고 종사원들에 대한 급여와 복리후생 제도를 가능한 범위 내에서 제고시킬 필요가 있다. 비용적인 혜택이 전혀 불가능하다면 심리적인 혜택이라도 제공하는 것이 필요하다. 예를 들어, 이달의 최우수 서비스 제공 우수사원 등의 상을 만들어 종사원들에게 제공하면 그들에게 자긍심을 심어줄 수 있다.

마지막으로 종사원들의 혁신관련행동에 대해 보상을 할 필요가 있다. 공식적인 제도를 만들어 혁신적인 아이디어를 제공한 종사원들에게는 보상을 하여 종사원들이 이직을 하는 것을 가능한 한 방지하는 것이 필요하다.

본 연구는 국내외적으로 연구가 되지 않은, 직무배태성을 구성하고 있는 조직적합, 연결 및 희생 각각이 혁신관련행동에 미치는 영향을 취급하였다는 점에서 학문적 가치가 있으며, 외식업체에게 생산성 제고와 이직 방지를 위한 정보를 제공하였다는 점에서 실무적인 가치가 있다고 할 수 있겠다. 이와 같은 공헌점이 있음에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다.

첫째, 본 연구는 대구를 연구대상으로 하였는데, 추후의 연구에서는 전국을 대상으로 하여 연구결과를 일반화시킬 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 설문 응답자의 주관적인 인지정도에 의거하여 설계하였다. 이러한 방법은 설문 응답자의 인지수준에 근거하여 개인적인 감정이 개입된다는 위험성을 배제할 수 없기 때문에 정확한 실상을 반영하는데 어려움이 있다. 추후의 연구에서는 이러한 편기를 제거할 수 있는 방법을 모색하여야 할 것이다.

셋째, 본 연구와 관련한 후속 연구에서는 외식업체 종사원들의 직무배태성과 관련성이 있는 다양한 변수를 도출하여 직무배태성에 관한 연구를 더욱 풍부히 할 필요가 있다.

넷째, 좀 더 사회적 공헌도가 있는 연구가 되기 위해서는 직무배태성과 관련 있는 조사대상자의 일반적 특성에 따른 차이 분석이 결과부분에서 제시되어야 함에도 불구하고 본 연구에서는 분석 결과 차이가 없는 것으로 나타났다. 직무배태성과 관련된 추후의 연구에서는 이것에 관해 자세히 취급될 필요가 있다.

■ 참고문헌

- Anderson N, De Dreu CK, Nijstad BA. 2004. The routinization of innovation research: A constructively critical review of the state-of-the-science. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2):147-173
- Crossley CD, Bennett RJ, Jex SM, Burnfield JL. 2007. Development of a global measure of job embeddedness and integration into a traditional model of voluntary turnover. *Journal of applied Psychology*, 92(4):1031-1042
- De Jonge A, De Ruyter K. 2004. Adaptive versus proactive behavior in service recovery: The role of self-managing teams. *Decision Sciences*, 35(3):457-491
- Ha DH, Kim SM. 2010. Effects of job embeddedness on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention: Focused on employees of hotel F & B division-. *Korean Journal of Food Cookery Science*, 26(1):1-12
- Halbesleben JRB, Wheeler AR. 2008. The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave. *Work and Stress*, 22(3):242-256
- Hair JF, Anderson RE, Tatham RL, Grablovsky BJ. 1979. *Multivariate Data Analysis*. Greemhaus JH, Beutell NJ. 1985. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review* 10:76-88
- Johnson JW. 2001. The relative importance of task and contextual performance dimensions to supervisor judgements of overall performance. *Journal of Applied Psychology*, 86(5):984-996
- Kim GS. 2004. AMOS Structural equation model analysis. Seoul. Data Solution. pp 113-123.
- Kwantes CT, Arbour S, Boglarsky CA. 2007. Organizational culture fit and outcomes in six national contexts: An organizational level analysis. *Journal of Organizational Culture, Communication and Conflict*, 11(2):95-111
- Lee TW, Mitchell TR, Sablynski CJ, Burton JP, Holtom BC. 2004. The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 47(5):711-722
- Mitchell TR, Holtom BC, Lee TW, Sablynski CJ, Erez M. 2001. Why people stay: Using organizational embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 44(6):1102-1121
- Morrison EW, Phelps CC. 1999. Taking charge at work: Extrarole efforts to initiate workplace change. *Academy of Management Journal*, 42(4):403-419
- Ng TWH, Feldman D. 2010. The impact of job embeddedness on innovation-related behaviors. *Human Resource Management*, 49(6):1067-1087
- Parker SK, Williams HM, Turner N. 2006. Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of applied Psychology*, 91(3):636-652
- Staw BM. 1980. The consequences of turnover. *Journal of Occupational Behavior*, 1(4):253-273
- Van de Ben AH, Ferry DL. 1980. *Measuring and Assessing Organization*. McGraw-Hill. New York. p 78
- Warr P. 1994. Age and employment. In HC Triandis, MD Dunnette & LM Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Vol. 4, 2nd ed., pp. 485-550. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Welbourne TM, Johnson DE, Erez A. 1998. The role-based performance scale: Validity analysis of a theory-based measure. *Academy of Management Journal*, 41(5):540-555
- Wiersma MF, Bantel KA. 1992. Top management team demography and corporate strateic change. *Academy of Management Journal*, 35(1):91-121

2011년 7월12일 신규논문접수, 10월 20일 수정논문접수, 10월 29일
수정논문접수, 11월 3일 채택