

서비스직 근로자의 개인-직무 적합성과 직무만족 관계에서 조직후원인식의 매개효과 분석

장선윤¹, 송지훈², 김수정^{3*}

¹한국표준협회 서비스혁신팀, ²한양대학교 교육공학과, ³한양대학교 한국교육문제연구소

The Effect of Person-Job Fit on Job Satisfaction for the Employees of the Service Sector: Focused on the Mediating Effects of Perceived Organizational Support

Sunyun Jang¹, Ji Hoon Song², Soo Jung Kim^{3*}

¹Service Innovation Team, Korean Standards Association

²Department of Educational Technology, Hanyang University

³Institute for Educational Research, Hanyang University

요약 본 연구는 서비스직 근로자의 개인-직무 적합성과 직무만족 간의 관계에서 조직후원인식의 매개효과를 규명하고자 하였다. 이를 위하여 개인-직무 적합성, 직무만족, 조직후원인식에 대한 선행연구를 기반으로 연구모형을 설정하고 가설을 도출하였다. 특히, 조직후원인식은 정서적 조직후원인식과 수단적 조직후원인식으로 세분화하였다. 본 연구를 위하여 국내 기업에서 서비스 직무를 담당하고 있는 근로자를 대상으로 설문 조사를 실시하였으며, 온라인으로 총 350명에게 배포되었으며, 최종 281명의 응답 결과를 분석하여, 유효 회수율은 80.3%를 기록하였다. 그 결과 첫째, 개인-직무 적합성은 직무만족과 조직후원인식에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 개인-직무 적합성과 직무만족간의 관계에서 조직후원인식의 하위요인 중 정서적 조직후원인식은 매개효과가 있는 나타났으나, 수단적 조직후원인식은 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로, 고객 접점에서 감정노동을 수행하는 서비스직 근로자의 개인-직무 적합성을 판단해 볼 수 있는 채용 제도의 변화, 조직 구성원의 정서적 지원체계 구축을 위한 조직 문화 및 인사제도 마련, 서비스직 근로자들의 직무만족을 높이기 위한 보상 및 인력개발 체계 구축 등 인사교육 전반에 걸친 이론적 및 실천적 시사점을 제시하였다.

Abstract This study examined the mediating effects of perceived organizational support (POS) on the relationship between the person-job fit and job satisfaction of service workers. POS is divided into socioemotional POS and instrumental POS. To achieve the research purpose, a questionnaire survey was conducted on workers in charge of service jobs in domestic companies through an on-line survey system and finally, the results of 281 respondents were analyzed to verify the hypothesized research model with an 80.3% effective recovery rate. The findings are as follows. First, the person-job fit has positive effects on job satisfaction and POS. Second, among the sub-constructs of POS, socioemotional support has mediating effects, but instrumental support has no mediating effects on the relationship between person-job fit and job satisfaction. Based on the results of this study, this study suggests theoretical and practical implications for the human resource development and management of service workers. Overall, changes in the recruitment system, which can judge the person-job fit of employees who perform emotional labor facing customers, organizational culture and personnel system for establishing socioemotional support system, and compensation and workforce development system, are needed to enhance the job satisfaction of service workers.

Keywords : Service Worker, Person-Job Fit, Job Satisfaction, Socioemotional Perceived Organizational Support, Instrumental Perceived Organizational Support

본 논문은 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2018S1A5B8A02082562).

*Corresponding Author : Soo Jung Kim(Hanyang Univ.)

email: sjkim0624@gmail.com

Received June 12, 2019

Accepted September 6, 2019

Revised August 9, 2019

Published September 30, 2019

1. 서론

기업에 적합한 인재를 확보하는 것은 조직의 성과와 직결되기 때문에 기업에서는 확보된 인적자원을 조직역량 발현의 전략적 수단으로 활용하고 있다[1]. 현대 산업의 흐름이 제조업을 기반으로 한 공급자 중심에서 수요자 중심으로 변화하면서 서비스 산업의 비중이 증가하고 있고, 이에 따라 기업 성과의 기준 또한 새롭게 정의되고 있다. 서비스 기업에서의 성과는 고객 만족에 영향을 주는 서비스 품질에 의해 결정되고, 서비스 품질은 고객 접점에서 서비스를 제공하는 담당 직원에 의해 결정되므로, 최근 서비스 기업에서 인력 개발 및 관리의 중요성이 증대되고 있다[2, 3]. 이에, 서비스 기업들은 서비스 품질에 영향을 주는 서비스 담당 직원들의 업무태도, 이미지, 친절도 등이 고객 만족과 같은 성과와 관련이 높은 것을 인식하고 서비스 담당 직원들에게 이러한 업무태도를 강조하고 있는 추세이다[4, 5].

구체적으로, 서비스 기업들은 서비스 담당 직원들의 인력관리에 있어 채용단계에서부터 더욱 신중하게 접근하고 있으며, 서비스 담당 직원 개인과 서비스 직무간의 적합성을 중요하게 고려하고 있다. 개인과 직무 적합성이 중요한 이유는 개인이 가진 가치와 이상을 실현시킬 수 있는 직무를 담당하게 되었을 때, 직무에 대해 긍정적인 태도를 갖게 되고, 결과적으로 기업의 성과에도 긍정적인 영향을 미치기 때문이다[6]. 연구자들은 개인에게는 본래 타고난 특성에 잘 맞는 환경과 일이 있고, 상호간의 적합도가 높으면 스트레스는 낮아지고 성과는 높아지게 되는 반면, 적합도가 낮으면 스트레스가 높아지고, 담당 직무를 넘어서 조직 생활 자체에 대한 불만족으로까지 이어진다고 주장하였다[7]. 그러나 서비스 직무의 여건상 서비스 담당자는 자신의 감정을 드러내지 못하는 감정 노동을 수행하기 때문에, 고객 대면 시간이 길어질수록 스트레스가 높아져 개인뿐 아니라 서비스 품질에까지 부정적인 영향이 미치게 된다[8]. 이로 인해 최근에 많은 서비스 기업들은 개인의 특성이 서비스 직무에 적합하여 스스로 감정을 조절할 수 있는 직원을 선호하고 있다.

또한 서비스직 담당 직원의 이직률이 매우 높은 추세인데[9, 10], 이러한 현상은 조직의 입장에서 채용, 교육훈련, 조직문화 등에 있어 재무적인 손실을 가져올 뿐 아니라 조직 분위기를 저해하기 때문에, 직원 채용 시 직무 특성에 적합한 직원을 채용하고, 유지하는 것은 기업 인력관리의 핵심적인 요소로 보는 것이다[11]. 즉, 직원이 담당 직무와의 적합성이 높으면, 직무를 수행하면서

만족감이 높아지고, 목표 성취도가 높아지며, 이직의도가 낮아지면서 조직과의 관계에 있어서도 긍정적인 영향을 미친다.

한편, 서비스직은 직무와 적합성이 높아도 많은 고객을 응대하면서 강도 높은 감정 노동을 경험하는 만큼 내적 감정의 부조화로 인한 다양한 스트레스에 노출되어 자부심이 결여되기 쉽다[4]. 조직은 서비스 담당 직원에게 직무만족을 느낄 수 있는 직무 환경을 조성해줌으로써 개인의 직무만족감을 극대화시킬 수 있는 처방이 매우 중요하다고 할 수 있다. 조직의 구성원에 대한 관심과 노력은 구성원 개인이 조직으로부터 지지를 받고 있다는 신뢰를 줄 수 있고, 이렇게 형성된 신뢰는 개인의 직무에 대한 몰입, 근로의욕, 직무수행 능력과 창의적이고 다양한 업무적 제안 등에 긍정적인 영향을 미친다는 것이다 [12].

이미 선행연구에서는 이러한 개념을 조직후원인식으로 정의하고 있으며, 구성원들이 조직에 대한 신뢰가 생기면 조직의 성과를 위하여 긍정적인 태도를 가지고 노력한다고 주장한다[6]. 결국 서비스 직무 담당자의 직무에 대한 적합성은 개인의 긍정적인 직무 태도와 직무 만족감으로 나타나고, 결과적으로 고객 서비스 품질 향상이라는 서비스 기업의 성과로 이어지기 때문에 이를 극대화하기 위한 조직의 관심과 지원 환경 조성 등과 같은 전략적인 접근이 매우 중요하다.

본 연구에서는 서비스직 근로자들의 개인-직무 적합성을 직무만족의 선행변수로 고찰하고자 한다. 본 연구의 또 다른 목적은 개인-직무 적합성이 조직후원인식의 매개효과를 통하여 직무만족에 미치는 영향에 대하여 연구하고자 한다. 즉, 개인-직무 적합성이 높은 서비스직 근로자일수록 정서적 및 수단적 조직후원인식 정도가 높을 것이며 이는 곧 직무만족의 결과를 가져올 것으로 예측된다. 대부분의 선행연구에서는 조직후원인식에 대해 통합적으로 접근하다보니[6, 27, 30, 38, 40], 조직후원인식의 중요성은 인지하지만 그에 대한 개선 방향성이 구체적이지 못한 상황이다. 따라서 이러한 경험적 분석 결과를 바탕으로 도출된 결과들은 기존연구들과는 다른 새로운 관점에서 조직후원인식에 접근할 기회를 갖도록 할 것이며, 조직 내 구성원의 잠재력과 직무만족을 향상시킬 수 있는 새로운 전략 도입에 대한 관심을 기울이게 할 수 있을 것으로 기대한다.

2. 이론적 배경

2.1 개인-직무 적합성(Person-Job Fit)

적합성이란 관계를 맺는 대상과 잘 맞는다는 의미로, 균형과 질서를 이루면서 모순이 최소화된 상태를 의미한다[13]. 적합성에 관한 연구는 개인-조직 적합성(Person-Organization Fit), 개인-직무 적합성(Person-Job Fit)이라는 두 개념을 중심으로 활발히 이루어져 왔다[14]. 개인-조직 적합성은 개인의 고유한 가치, 성격, 목표 등과 조직이 추구하는 목표, 가치, 규범의 방향성이 일치하는 정도라고 정의되며[15], 개인-직무 적합성은 개인이 직무에 제공할 수 있는 것과 직무가 개인에게 제공해 줄 수 있는 것들 간에 일치하는 정도를 의미한다[16]. 즉, 개인-직무 적합성은 개인이 보유한 능력 및 욕구와 조직이 요구하는 직무 요건 및 특성이 부합하는 정도를 의미하는 것이다. 또한 개인-직무 적합성은 직무수행에 요구되는 지식과 스킬 등에 직무 담당자가 보유한 능력이 부합하는 정도를 나타내는 “능력”의 관점과 직무 담당자의 욕구 및 적성 등을 해당 직무가 반영하는 정도를 의미하는 “욕구”의 관점으로 나누어 볼 수 있다.

개인-직무 적합성에 관한 연구는 다양한데 대부분의 연구들이 개인-직무 적합성과 직무만족간의 정(+)의 관계를 보여주었다[16, 17, 18, 7]. 개인이 보유한 기술, 능력, 지식과 부합하는 일을 하거나, 개인의 욕구와 직무 특성 간의 부합도가 높으면, 업무에 있어서 자발성과 긍정적인 태도가 나타난다고 주장하였다[19]. 궁극적으로는 업무에 대한 몰입과 조직에 대한 헌신으로 이어진다는 결과를 도출했다. 최근까지 진행된 개인-직무 적합성에 관한 연구에서도 개인이 직무에 대해 느끼는 높은 적합성은 직무에 대한 만족감과 더불어 조직의 업무 성과와도 관련이 있는 것으로 나타났다[20].

결국, 개인-직무 적합성이란 개인에게 적합한 직무를 담당함으로써 개인적인 만족감은 물론 조직의 성과에도 긍정적인 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다. 개인은 개인의 욕구를 충분히 만족시킬 수 있는 직무를 선택하기도 하지만, 직원을 채용하는 기업 또한 조직에 적합한 인재를 유인하고, 지속시켜 나가는데 많은 노력을 기울여야 하기 때문에 기업의 채용 담당자들은 채용 시에 개인-직무 적합성을 고려하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다[21].

2.2 직무만족(Job Satisfaction)

직무만족에 관한 개념은 오래전부터 다양하게 연구되어 왔다. 직무만족을 최초로 연구한 Hoppock은 다양

한 생리적, 심리적, 환경적, 상황적 요인이 조화를 이루며 ‘나는 직무에 만족한다.’ 라고 느끼는 것을 직무만족이라고 정의한다[22]. Locke는 직무만족이란 개인 스스로 직무 자체나 직무 경험에 대해 평가한 결과로부터 얻게 되는 긍정적인 감정 상태라고 정의하며[23], Lawler는 직무만족을 조직 구성원이 직무성과에 대해 얻은 유무상의 보상이 정당하다고 인정하는 수준을 초과한 정도라고 정의한다[24]. Steers는 직무만족은 조직 구성원이 직무를 대하는 태도의 일환이며, 개인이 직무에 반응하는 정서 반응이라고 정의한다. 많은 학자들의 정의를 종합하면, 공통적으로 직무만족이란 개인이 직무에 대해 가지는 개인의 가치, 신념, 욕구 등의 영향을 받아 직무를 비롯한 직무환경에서 얻어지는 만족스러운 감정 상태로 정의된다[25].

대부분의 학자들은 직무만족을 주어진 직무에 임하는 태도의 일환으로 정의하며, 높은 수준의 직무만족을 느끼는 직원은 직무에 대해 긍정적인 태도를 갖게 되지만, 자신의 직무에 불만족을 느끼는 직원은 직무에 대해 부정적인 태도를 갖게 되는 것으로 보았다[6]. 직무만족은 직무태도에 영향을 주는 요인이라고 판단 할 수 있으며, 조직에 도움이 되는 행동으로 이어져 결국 조직의 성과를 향상시킨다. 이와 관련해 직무만족과 직무성과간의 관계를 밝힌 연구에서 직무에 대한 직원 개인의 욕구를 만족 시킴으로써 생산성 향상이 가능하다고 밝혔다.

연구자들의 연구방향에 따라서 직무만족의 개념이 달라지는 것처럼 직무만족의 요인도 다양하게 제시되고 있다. 다양한 연구들 속에서, 공통적으로 도출된 직무만족 요인으로는 직무에 대한 적합도, 급여 및 복리후생, 인사 평가, 조직 내 대인관계 및 직장 분위기 등을 확인할 수 있다.

직무만족은 개인의 자율성과 책임감이 강조되는 서비스직 근로자에게 있어 매우 중요하다. 고객의 만족도를 서비스 조직의 성과로 보았을 때, 고객의 서비스 만족은 서비스 담당 직원의 긍정적인 태도와 고객 지향적인 마인드의 영향을 받으며, 결국 서비스 직원의 감정 상태가 서비스 응대 태도로 연결되어 고객의 만족도를 결정한다고 하였다[21]. 따라서 고객 접점에서 근무하는 서비스직 근로자의 직무만족은 고객 만족이라는 성과로 이어지기 때문에 조직 관리자 입장에서 담당 직원의 직무만족은 조직성과에 매우 중요한 요인이라 할 수 있다[26].

가설 1. 서비스직 근로자들의 개인-직무 적합성과 직무만족은 정(+)의 관계를 가질 것이다.

2.3 조직후원인식(POS: Perceived Organizational Support, 이하 POS)

조직후원인식은 Eisenberger et al.이 최초로 소개한 개념이다[27]. 조직 구성원의 조직 몰입 과정에서 조직이 구성원의 중요성을 지각하고 구성원에게 몰입하게 되는 고용주 몰입이라는 개념을 제시하면서, 고용주 몰입에 대해 구성원이 지각하는 정도를 조직후원인식이라고 정의하였다[28]. 즉, 조직후원인식이란 조직이 구성원의 복지에 대해 관심을 기울이고, 조직 구성원의 공헌에 대해 가치를 부여한다고 여기는 조직 구성원의 믿음을 의미한다[26]. 조직이 구성원의 복지에 관심을 가지면 구성원이 어려움에 처했을 때 적극적으로 지원해줄 것이고, 구성원들이 노력하는 만큼 조직으로부터 합당한 보상이 돌아올 것이라 믿으며, 조직이 구성원들에게 지속적으로 관심을 가지고 존중하는지 지각하는 것이다[27].

McMillan은 조직후원인식을 정서적 조직후원인식과 수단적 조직후원인식으로 세분화하여 정의하였다[29]. 정서적 조직후원인식은 조직이 구성원에게 긍정적인 영향을 미치는 배려의 표현으로, 친밀감(intimacy), 존중감(esteem support), 소속감(network integration)을 그 하위 항목으로 볼 수 있다. 수단적 조직후원인식은 구성원이 직무를 수행하면서 필요한 조직의 물질적 또는 비물질적 지원으로, 정보적 후원(information support), 물질적 후원(material support), 인적 후원(people support)이 이에 속한다.

최근 조직후원인식이 조직 구성원들의 성과에 미치는 영향을 밝히는 연구가 증가하고 있다. 많은 선행연구에서 조직후원인식은 조직의 목표 달성을 위한 조직 구성원의 긍정적인 업무 태도를 이끄는 중요한 변수로 연구되고 있다[30]. 조직후원인식의 수준이 높을수록 조직 구성원 개인의 정서적 욕구를 충족시켜줌으로써 직무만족으로 이어지며, 이와 반대로 조직후원인식의 정도가 낮을수록 조직에 대한 불신과 분노로 이어져 결국 담당 직무에 대한 불만족의 결과를 초래한다는 것이다[31].

서비스 산업 내 조직후원인식과 관련된 선행연구에서도 서비스 담당 직원의 조직후원인식은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔 서비스업 종사자들을 대상으로 한 서철현, 장경수, 안현영의 연구에서도 조직후원인식과 구성원의 조직몰입에 대해 유의미한 정(+)의 관계가 밝혀졌다[32]. 또한 관광 서비스업에 종사하는 여행사 직원들을 대상으로 한 박진영, 구본기(2010) 연구에서도 조직후원인식, 직무성과 및 직무몰입에 있어 유의미한 정(+)의 관계를 밝혀낸 바가 있다[33]. 이에 서비스

업에 종사하는 기업의 경영자들은 조직 구성원들의 직무 만족 및 성과를 달성할 수 있는 조직후원을 제공하는 것이 매우 중요할 것이다[34].

가설 2. 서비스직 근로자들의 개인-직무 적합성과 직무만족의 관계에서 정서적 조직후원인식은 매개역할을 할 것이다.

가설 3. 서비스직 근로자들의 개인-직무 적합성과 직무만족의 관계에서 수단적 조직후원인식은 매개역할을 할 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구에서는 서비스직 근로자들의 개인-직무 적합성과 직무만족과의 관계에서 조직후원인식의 매개효과를 실증적으로 분석하고자 한다. 서비스직 근로자들의 개인-직무 적합성은 독립변수로, 직무만족은 종속변수로 설정하였으며, 조직후원인식을 정서적 조직후원인식과 수단적 조직후원인식으로 세분화하여 매개변수 효과를 분석하였다. 본 연구의 모형은 Fig 1과 같다.

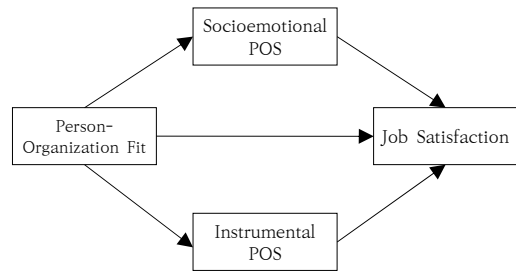


Fig. 1. Research Model

3.2 연구대상

국내 기업에서 서비스 직무를 담당하는 근로자들을 대상으로 편의표집(convenience sampling) 방법을 통해 설문을 실시하였다. 설문지는 온라인 설문 형태로 총 350명에게 배포되었고 319명의 응답이 회수되었다. 응답 결과 중 서비스 외 직무 담당자의 응답, 불성실 응답, 결측값을 가진 응답을 제외한 281명의 데이터를 분석에 사용하며, 최종적으로 유효한 회수율은 80.3 %를 기록하였다.

전체 응답자 중 남성 146명(52.0 %), 여성 135명

(48.0 %)로 남성이 많았으며, 연령대는 20대 49명(17.4 %), 30대 147명(52.3 %), 40대 45명(16.0 %), 50대 40명(14.2 %)로 30대의 응답 비율이 가장 높았다. 최종학력의 경우 고졸 32명(11.4 %), 전문대졸 71명(25.3 %), 대졸 135명(48.0 %), 석사졸 34명(12.1 %), 박사졸 9명(3.2 %)로 대졸 응답자가 가장 많았다. 총 근무 연수는 5년 미만 90명(32.0 %), 5~10년 78명(27.8 %), 10~15년 51명(18.1 %), 15~20년 37명(13.2 %), 그리고 20년 이상 25명(8.9 %)로 5년 미만 근무한 사람들이 가장 많았다. 서비스 직종의 경우 상담 107명(38.1 %), 의료가 7명(2.5 %), 판매 62명(22.1 %), 항공·운송 58명(20.6 %), 호텔·관광 47명(16.7 %)로 상담 서비스 직종에 종사하는 사람이 가장 많았다. 마지막으로 응답자의 직급은 사원 119명(42.3 %), 주임 32명(18.9 %), 대리 53명(18.9 %), 과장 35명(12.5 %), 차장 42명(14.9 %)으로 사원급 응답자가 가장 많았다.

3.3 측정도구의 구성

개인-직무 적합성은 Lauver & Kristof-Brown가 개발하고[15], 허명숙, 천명숙이 국내 실정에 맞게 타당화한 척도 4개 문항을 사용하였다[35]. 문항은 개인이 담당하고 있는 직무가 자신의 욕구 및 가치관을 반영하는 정도를 묻는 내용으로 구성되어있다. 모든 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다. 본 연구에서 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .78이었다.

직무만족을 측정하기 위해 Brayfield & Rothe가 개발한 척도[36]를 김태성이 변안한 문항을 사용하였다[37]. 본 척도는 직무에 대한 흥미와 열정, 기쁨과 보람 등을 통해 직무만족을 묻는 5개의 문항으로 구성되어 있다. 모든 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다. 본 연구에서 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .84이었다.

조직후원인식을 측정하기 위해 McMillan이 개발한 척도[29]를 전이제가 국내 기업의 실정에 맞게 변안한 문항을 사용하였다[38]. 본 척도는 정서적 조직후원인식 7 문항과 수단적 조직후원인식 8문항으로 구성되어 있다. McMillan이 제시한 정서적 조직후원인식과 수단적 조직후원인식의 하위요소를 모두 포함하면서, 서비스직 근로자들 대상이라는 맥락에서 볼 때 적절한 문항을 중심으로 최종 6문항(정서적 조직후원인식 3문항, 수단적 조직후원인식 3문항)을 사용하였다. 예를 들면, 정서적 조직후원인식에서 “나는 우리 조직에서 가치 있는 구성원이

라고 느낀다.”보다는 “나는 나의 상사가 나의 기술이나 능력을 존중해준다고 느낀다.”라는 문항이 전문직으로서의 서비스직을 담당하는 근로자들을 존중해 주는 문항으로 적절하기 때문에 선택하였다. 또한 수단적 조직후원인식에서도 “조직 내 변화가 이루어질 때 나는 사전에 충분한 정보를 받는다.”보다는 “나는 조직 내에서 내게 필요한 모든 업무정보에 대해 접근할 수 있다.”라는 문항이 서비스 직무를 수행하는데 요구되는 고객 만족 또는 불만족 사례 등과 같은 업무정보의 중요성을 담고 있어 선택하였다. 모든 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다. 본 연구에서 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 조직후원인식이 .70, 정서적 조직후원인식이 .61, 수단적 조직후원인식이 .60이었다.

4. 연구결과

수집된 자료로부터 측정변인의 평균, 표준편차, 상관관계를 분석하였으며 결과는 Table 1과 같다. 개인-조직 적합성, 정서적 조직후원인식, 수단적 조직후원인식, 직무만족 변수들의 평균은 최소 3.84에서 최고 3.93이었으며, 표준편차는 최소 0.38에서 최대 0.54였다.

가설 검증 전에 변수들 간의 관계성을 보기 위해 Pearson 상관관계분석을 실시하였다. 독립변수인 개인-직무 적합성은 매개변수인 정서적 조직후원인식($r=.413, p<.01$) 및 수단적 조직후원인식($r=.238, p<.01$), 그리고 종속변수인 직무만족($r=.691, p<.01$)과 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 그리고 첫 번째 매개변수인 정서적 조직후원인식도 종속변수인 직무만족($r=.592, p<.01$)과 정(+)의 상관관계, 두 번째 매개변수인 수단적 조직후원인식도 직무만족($r=.332, p<.01$)과 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

Table 1. Correlation analysis

Variable	1	2	3	4
1. P-O fit	1			
2. Socioemotional POS	.413**	1		
3. Instrumental POS	.238**	.466**	1	
4. Job satisfaction	.691**	.592**	.332**	1

N=281, ** $p<.01$

연구모형이 실제 자료에 잘 부합하는지 평가하는 적합도 분석을 실시한 결과는 Table 2와 같다. 분석결과 NFI

는 .884, TLI는 .921, CFI는 .936, RMSEA는 .062로 나타나 모든 지수가 적합한 것으로 나타났다.

Table 2. Results of confirmatory factor analysis

Model fit indices	X ²	df	p	NFI	TLI	CFI	RMSEA
Measurement model	175.554	85	.000	.884	.921	.936	.062

변인들과의 영향관계를 알아보기 위하여 경로계수를 분석한 결과는 Table 3 및 Fig 2와 같다. 분석결과, 개인-조직 적합성은 직무만족($\gamma=.773, t=6.675, p<.001$), 그리고 정서적 조직후원인식($\gamma=.700, t=6.998, p<.001$)과 수단적 조직후원인식($\gamma=.464, t=4.234, p<.001$)에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 서비스직과 개인-직무 적합성이 높은 근로자는 담당직무에 대해 만족하고, 조직에 대해 긍정적인 태도를 갖게 되면서 정서 및 수단적 조직후원인식의 정도가 높다.

한편, 정서적 조직후원인식은 직무만족($\gamma=.302, t=3.211, p<.01$)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 수단적 조직후원인식은 직무만족($\gamma=-.028, t=-0.442, p>.05$)에 미치는 영향이 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이로써 가설 1, 2는 채택되었으나, 가설 3은 기각되었다. 즉, 개인-조직 적합성과 조직후원인식은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 개인-조직 적합성도 조직후원인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보다 구체적으로, 정서적 조직후원인식은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 수단적 조직후원인식은 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 고객 접점에서 정서적 소진이 많은 서비스직 근로자들은 직원의 노력을 인정해 주고, 복지에 관심을 가지는 등과 같은 정서적 조직후원인식이 직원들의 직무만족에 영향을 미친다는 의미로 해석될 수 있다.

Table 3. Results of hypotheses testing

Path	Estimate	C.R.	S.E.	t	p
P-O fit → Job satisfaction	.800	.773	.120	6.675	***
P-O fit → Socioemotional POS	.732	.700	.105	6.998	***
P-O fit → Instrumental POS	.333	.464	.079	4.234	***
Socioemotional POS → Job satisfaction	.299	.302	.093	3.211	.001
Instrumental POS → Job satisfaction	-.041	-.028	.093	-0.442	.658

*** $p<.001$

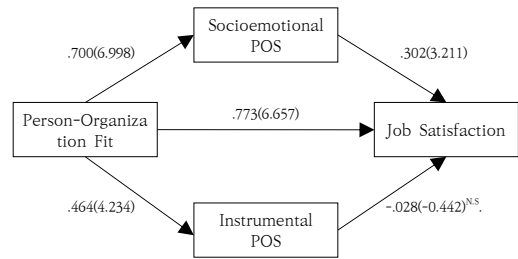


Fig. 2. The mediated effect of socioemotional and instrumental POS

개인-조직 적합성과 직무만족간의 관계에서 조직후원인식의 하위요인별 매개효과의 유의성을 검증하기 위하여 부트스트래핑(bootstrapping)을 실시하였다. 부트스트래핑은 추정치의 정규분포를 가정하지 않아도 되는 방법으로 본 연구에서는 5,000회 반복 추출하여 검증하였다. 분석에 사용된 신뢰구간 선택은 편향수정 백분율법(bias corrected confidence intervals)을 이용했다. 검증결과는 Table 4와 같으며, 개인-조직 적합성과 직무만족간의 관계에서 조직후원인식의 매개효과는 95%CI(.011, .331)가 0을 포함하지 않으므로 유의수준 5%에서 유의한 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면 정서적 조직후원인식의 매개효과는 95%CI(.086, .478)가 0을 포함하지 않으므로 유의한 것으로 나타났지만, 수단적 조직후원인식의 매개효과는 95%CI(-.186, .105)가 0을 포함하여, 개인-조직 적합성과 직무만족간의 관계에서 정서적 조직후원인식은 매개하지만 수단적 조직후원인식은 매개하지 않는 것으로 나타났다.

Table 4. Decomposition of effects

Path	Direct effect	Indirect effect	Total effect
P-O fit → Socioemotional POS	0.700 (0.554, 0.826)	-	0.700 (0.554, 0.826)
P-O fit → Instrumental POS	0.464 (0.232, 0.655)	-	0.464 (0.232, 0.655)
Socioemotional POS → JS	0.302 (0.086, 0.478)	-	0.302 (0.086, 0.478)
Instrumental POS → JS	-0.028 (-0.186, 0.105)	-	-0.028 (-0.186, 0.105)
P-O fit → JS	0.970 (0.921, 1.028)	0.198 (0.011, 0.331)	0.970 (0.921, 1.028)

지금까지 조직후원인식이 개인-조직 적합성과 직무만족간의 관계에서 매개 역할을 한다는 것이 검증되었기

에, 본 연구모형에서 사회 인구학적 요인인 성별에 따라 어떠한 차이가 존재하는지 검증하기 위해 구조방정식을 이용한 집단 간 비교 분석(test of the structural model invariance across the groups)과 집단 간 C.R.(Critical Ratio for differences between parameters)값 비교를 통한 모수 차이 검증을 실시하였다.

형태동일성은 기존 모형에서 만족하였으므로 측정동일성 제약을 검정한 후 집단 간 비교를 통해 성별 차이가 조절효과를 갖는지 확인하였다. 남자(N=146)와 여자(N=135) 두 집단에서 요인 적재치를 동일하게 고정하고 측정동일성 검증을 실시한 결과는 Table 5와 같다.

Table 5. Model comparison between full model and controlled model

Model fit indices	X ²	df	p	TLI	CFI	RMSEA
Full model	264.992	170	.000	.917	.933	.045
Controlled model	271.636	175	.000	.918	.932	.044

자유모델 적합도는 RMSEA가 .045, TLI는 .917, CFI는 .933로 모형의 적합도가 높게 나타나 집단 간에 교차 타당성이 존재한다고 보았다. 경로계수에 대해 등가제약을 가해 제약모형을 설정하고 분석한 결과 동일성 제약을 가한 모델도 비제약모델처럼 모델의 적합도(RMSEA=.044, TLI=.918, CFI=.932)가 높게 나타나 모형의 안정성을 검증할 수 있었다.

측정모형인 비제약모델과 제약모델의 모든 경로의 표준화된 계수와 유의성을 비교해 조절효과를 검증하였다. 검증한 결과는 Table 6에 제시하였다. 검증결과 정서적 조직후원인식이 직무 만족에 미치는 영향력은 비제약모델에서는 남자의 경우에만 유의하게 나타났다. 대응별 모수 차이 검증을 통해 성별의 조절효과를 재확인해본 결과, 개인-직무 적합성이 직무만족에 미치는 경로의 C.R.값이 6.449($p < .001$), 개인-직무 적합성이 정서적 후원인식에 미치는 경로의 C.R.값이 7.028($p < .001$), 개인-직무 적합성이 수단적 후원인식에 미치는 경로의 C.R.값이 4.078($p < .001$), 정서적후원인식이 직무만족에 미치는 경로의 C.R.값이 2.956($p < .01$)로 산출되었다. 이는 개인-직무 적합성이 직무만족에 미치는 경로와 개인-직무 적합성이 조직후원인식에 미치는 경로에 성별차이가 있음을 확인할 수 있다. 구조방정식에서 조절효과를 검증한 결과, 정서적후원인식이 직무만족에 미치는 영향력에 성

별에 따른 차이가 있음을 확인하였다.

Table 6. Structural Model Invariance Across the groups

Path	Unconstrained model		Constrained model		C.R.
	Men	Women	Men	Women	
P-O fit → Job satisfaction	.688***	.827***	.764***	.78***	6.449***
P-O fit → Socioemotional POS	.792***	.633***	.725***	.728***	7.028***
P-O fit → Instrumental POS	.486***	.406*	.433***	.48***	4.078***
Socioemotional POS → Job satisfaction	.387*	.229	.294**	.298**	2.956**
Instrumental POS → Job satisfaction	-.063	.056	-.015	-.013	.822

5. 결론

본 연구는 서비스직 근로자들의 개인-직무 적합성이 직무만족에 미치는 영향과 조직후원인식의 매개효과를 밝히고자 하였다. 본 연구의 결과와 이론적 시사점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 개인-직무 적합성은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 개인-직무 적합성과 직무만족간의 관계를 밝힌 선행연구들과 일치하는 결과이다[16, 15, 18, 39]. 서비스 직무와 적합성이 높은 근로자일수록 직무에 대한 만족감이 높으며 긍정적인 업무 태도로 이어져 고객 접점에서 고객 만족도를 향상시키는 성과를 가져온다는 것으로 해석할 수 있다. 본 연구의 결과로 향후 개인-직무 적합성 외에 서비스직 근로자들의 직무만족에 영향을 미치는 특성이 밝혀질 것으로 보인다.

둘째, 개인-직무 적합성과 직무만족의 관계에서 조직후원인식의 매개효과를 검증한 결과, 정서적 조직후원인식은 매개효과가 있는 것으로 나타났으나, 수단적 조직후원인식은 매개효과가 없는 것으로 밝혀졌다. 그 간 서비스직 근로자의 직무만족에 있어 조직후원인식과 관련한 연구는 미미하였는데, 본 연구를 통해 서비스직 근로자의 직무만족과 조직후원인식의 관계에 있어 정서적 조직후원인식이 직무만족에 유의하게 영향을 미친다는 구체적인 자료를 제공한 것으로 볼 수 있다. 서비스직 근로자들이 조직으로부터 지지를 받고 있다는 인식이 조직에 대한 신뢰를 구축하고 직무에 대한 자발적이고 적극적인 태도로 이어진다[12]는 선행연구 결과와 일치한다.

이 밖에도 가설 결과는 아니지만 개인-직무 적합성은

매개변수인 조직후원인식의 정서적 조직후원인식과 수단적 조직후원인식에 정(+의) 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 서비스직에 적합하다고 생각하는 근로자일수록 조직의 정서 및 수단적 조직후원인식의 정도가 높아진다는 것을 설명한다고 볼 수 있다. 또한 매개변수로 설정한 정서적 조직후원인식 및 수단적 조직후원인식과 종속변수인 직무만족과의 관계를 살펴 본 결과 정서적 조직후원인식은 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 수단적 조직후원인식은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 물질적 지원이 포함된 수단적 조직후원은 업무량의 증가나 조직의 다른 의도의 내포 가능성으로 인해 오히려 부정적인 직무 부담으로 작용한다는 선행연구(40)를 근거로, 직무 수행에 있어 만족감의 요인으로는 관련성이 없다는 것을 확인할 수 있었다.

지금까지 서비스직 근로자의 개인-직무 적합성과 직무만족의 관계에 있어 단순한 매개효과로서 조직후원인식에 국한되지 않고, 서비스직 특성에 맞추어 하위요소를 정서적 조직후원인식과 수단적 조직후원인식으로 나누어 그 효과를 확인하였다. 이로써 서비스직 근로자의 개인-직무 적합성과 직무만족간의 관계성과 조직후원인식의 하위변수 중 정서적 조직후원인식이 직무만족에 미치는 영향관계를 확인할 수 있었다.

다음은 본 연구를 통해 서비스 기업에서 적용할 수 있는 실무적인 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 서비스직 근로자의 개인-직무 적합성을 향상시키기 위해 채용 과정에서부터 노력을 기울일 필요가 있다. 개인-직무 적합성은 개인과 직무 특성 간에 일치하는 정도를 의미하므로, 직무적성검사 등과 같은 채용 방법에 있어 보다 과학적으로 보강해야 한다. 직무적성검사가 지능 및 심리 검사 수준에 그치는 것이 아니라 서비스 직무의 특성에 근거하여 요구되는 인지적, 언어적, 정서적, 운동적 영역 등 종합적인 능력을 측정해 볼 수 있는 수준으로 실시되어야 할 것이다. 둘째, 서비스업종에 종사하는 기업은 감정 노동에 지친 조직 구성원들을 위한 정서적 지원체계를 마련해야 한다. 흔히 조직에서는 금전적 보상과 같은 수단적 지원에 집중하는 우를 범하는 경향이 있는데, 본 연구 결과를 바탕으로 정서적 지원을 통해 구성원들이 조직으로부터 관심과 지지를 받고 있다고 느끼며 조직 내 신뢰를 형성시키는 문화와 인사제도가 필요하다. 셋째, 서비스직 근로자들의 직무만족을 높이기 위한 다양한 방안을 강구할 필요가 있다. 고객 접점에서 서비스를 제공하는 직원의 직무태도에 의해, 해당 기업의 서비스 품질과 기업 이미지가 결정될 수 있다. 직무만족을 향상시킬

수 있는 권한 위임, 역량개발 및 경력개발 지원, 공정한 평가 및 보상시스템 구축 등과 같은 인력개발 시스템을 적극 활용해야 하며, 특히 직무만족에 영향을 주는 코칭과 카운슬링 등과 같은 제도를 도입할 수 있을 것이다.

본 연구가 가지는 방법론적 한계점들과 가능한 후속 연구들은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 연구 대상의 범위를 비 관리자로 한정하였으나, 향후 연구에서는 관리자와 비 관리자에 따른 조직후원인식의 매개효과에 관해 세밀하게 살펴볼 필요가 있다. 관리자는 서비스 인력을 관리하기 위해 정서적 조직후원인식보다 수단적 조직후원인식의 매개효과가 유의미할 가능성이 있기 때문이다. 둘째, 본 연구에서는 서비스직 근로자들의 직무에 대한 만족감에 있어 조직후원인식이 매개하는 관계성에만 초점을 맞추고 있지만, 향후 연구에서는 선행연구에서 직무만족에 중요한 역할을 했던 매개변수의 다양성과 조절변수의 메커니즘을 고려한 탐색적인 연구가 필요할 것이다. 셋째, 개인-직무 적합성, 조직후원인식, 직무만족과의 관계를 명확히 검증하기 위해서는 종단 연구도 필요하다고 할 수 있으나, 본 연구에서는 횡단 자료만을 이용하여 분석에 활용하였다. 따라서 향후 연구에서는 서비스 기업의 지속 가능한 경영을 위한 효율적인 인력개발 및 관리에 영향 주는 종단 연구가 이루어져야 할 것이다.

References

- [1] C. H. Lee, "Effects of perceived flight attendants' person-organization fit, person-job fit on job satisfaction and turnover intention", *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, Vol.14, No.4, pp.73-93, Aug. 2016.
- [2] K. Y. Ji, "The influence of the job motivation and lmx of hotel f&b dept. employees on the job satisfaction and the organizational commitment", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, Vol.18, No.2, pp.77-94, Apr. 2009.
- [3] H. Nadiri, C. Tanova, "An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry", *International Journal of Hospitality Management*, Vol.29, No.1, pp.33-41, Mar. 2010. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.05.001>
- [4] S. Y. Kim, S. J. Chang, H. R. Kim, J. H. Roh, "A study on the relationship between emotional labor and depressive symptoms among korean industrial service employees", *The Korean Society Of Occupational And Environment*, Vol.14, No.3, pp.227-235, Sep. 2002.
- [5] D. H. Yoo, Y. H. Shin, "The mediating role of person-job fit

- in the relationship between job autonomy and proactive behavior", *Journal of Organization and Management*, Vol.38, No.3, pp.121-149, May. 2017.
- [6] H. M. Choi, H. R. Lee, "Antecedent factors of employee's job satisfaction and customer orientation in hotel service encounter: Perceived organizational support vs. person-organization fit", *Journal of Tourism Sciences*, Vol.37, No.3, pp.11-34, Apr. 2013.
- [7] A. L. Kristof-Brown, R. D. Zimmerman, E. C. Johnson, "Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit", *Personnel Psychology*, Vol.58, No.2, pp.281-342, Jun. 2005.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672.x>
- [8] Y. T. Kim, "The causes of job stress among workers in the service sector", *Journal of Far East Social Welfare*, Vol.6, No.0, pp.69-98, Dec. 2010.
- [9] W. Y. Lee, "The Effect of Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention Among Hotel Employees -The Moderating Role of Switching Costs-", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.29, No.4, pp.1-21, Oct. 2014.
- [10] K. Birdir, "General manager turnover root cause", *Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.14, No.1, pp.396-402, Feb. 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/09596110210415123>
- [11] A. Mohsin, J. Lengler, B. Kumar, "Exploring the antecedents of intentions to leave the job: The case of luxury hotel staff", *International Journal of Hospitality Management*, Vol.35, pp.48-58, Dec. 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.05.002>
- [12] L. Rhoades, R. Eisenberger, "Perceived organizational support: A review of the literature", *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.4, pp.698-714, Aug. 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- [13] J. Chatman, "Improving interactional organizational research: A model of person-organization fit", *Academy of Management Review*, Vol.14, No.3, pp.333-349, Jul. 1989.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1989.4279063>
- [14] B. I. Choi, C. H. Jang, S. K. Kwun, "The effects of person-organization fit and person-job fit on organizational effectiveness", *Journal of Organization and Management*, Vol.35, No.1, pp.199-232, Feb. 2011.
- [15] K. J. Lauver, B. A. Kristof, "Distinguishing between employees perception of person-job and person-organization fit", *Journal of the Vocational Behavior*, Vol.59, No.3, pp.454-470, Dec. 2001.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1807>
- [16] D. F. Caldwell, C. A. III, O'Reilly, "Measuring person-job fit with a profile-comparison", *Journal of Applied Psychology*, Vol.75, No.6, pp.648-657, Dec. 1990.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.75.6.648>
- [17] A. L. Kristof-Brown, "Perceived applicant fit: Distinguishing between recruiters' perceptions of person-job and person-organization fit", *Personnel Psychology*, Vol.53, No.3, pp.643-671, Autumn 2000.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2000.tb00217.x>
- [18] A. L. Kristof-Brown, K. J. Jansen, A. E. Colbert, "A policy-capturing study of the simultaneous effects of fit with jobs, groups, and organizations", *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.5, pp.985-993, Oct. 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.5.985>
- [19] I. S. Lee, J. H. Baek, M. K. Jeon, "The effect of person-environment fit on organizational effectiveness", *Korean Journal of Business Administration*, Vol.23, No.4, pp.1951-1967, Aug. 2010.
- [20] N. K. Kwon, H. M. Jeon, "The effects of hotel employees' person-environment fit and job engagement on the innovative work behavior", *Journal of Foodservice Management Society of Korea*, Vol.20, No.3, pp.79-100, Jun. 2017.
- [21] D. H. Kang, M. K. Kim, "A study on the effects of the person-environment fit of hotel employees'on job satisfaction and customer orientation", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.26, No.3, pp.345-360, Jun. 2012.
- [22] R. Hoppock, Job satisfaction. New York: Harper and Brothers, 1935, Reprint, New York: Amo Press, 1977.
- [23] A. E. Locke, The Nature and Causes of Job Satisfaction, in Marvin D. Dunnette ed., Handbook of Industrial Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally College Publishing Co., 1976.
- [24] E. E. Lawler, High involvement management: Participative strategies for improving organizational performance. San Francisco: Jossey-Bass, 1986.
- [25] R. M. Steers, "Effects of need for achievement on the job performance-job attitude relationship", *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, No.6, pp.678-682, Dec. 1975.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.60.6.678>
- [26] S. P. Robbins, T. A. Judge, Organizational Behavior(18th ed.), NJ: Pearson, 2018.
- [27] R. Eisenberger, R. Huntington, S. Hutchison, D. Sowa, "Perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, No.3, pp.500-507, Aug. 1986.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- [28] J. H. Seo, "Study on the early development of perceived organizational support and organizational commitment: Focus on the role of realistic job preview and self-efficacy", *Korean Association Of Industrial Business Administration*, Vol.26, No.4, pp.253-280, Dec. 2011.
- [29] R. McMillan, *Customer Satisfaction and Organizational Support for Service Providers*, Ph.D dissertation, University of Florida, Gainesville, FL, pp.56-66, 1997.
- [30] T. W. Chung, J. H. Jeon, J. M. Joo, "Effects of employee's organizational justice on perceived organizational support in a ski resort: Moderating

effects of perceived politics”, *Korean Journal of Sport Studies*, Vol.46, No.5, pp.385-397, Sep. 2007.

- [31] S. H. Kim, J. K. Lee, I. O. Choi, “The effects of perceived organizational support and leader-member exchange on the job satisfaction and moderator effect of trust: In military organization context”, *The Korean Association of Personnel Administration*, Vol.32, No.3, pp.39-68, Sep. 2008.
- [32] C. H. Suh, K. S. Chang, H. Y. Ahn, “The influence of the organization justice recognized by hotel employees on the organizational commitment and the mediating role of the understanding of organizational support”, *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, Vol.14, No.2, pp.131-147, Jun. 2005.
- [33] J. Y. Park, B. K. Koo, “Causal relationship between perceived organizational support and job performance of travel agents”, *Korea Academic Society of Tourism Management*, Vol.25, No.2, pp.65-82, Jun. 2010.
- [34] I. S. Im, *Business Management*. Parkyeongsa. 1997.
- [35] M. S. Heo, M. J. Cheon, “A study on the impact of employee’s person-environment fit and information systems acceptance factors on performance: The mediating role of social capital”, *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol.19, No.2, pp.1-42, Jun. 2009.
- [36] A. H. Brayfield, H. F. Rothe, “An index of job satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.35, No.5, pp.307-311, Oct. 1951.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/h0055617>
- [37] T. S. Kim, “Effect of person-environment(job, organization) fit on job satisfaction and customer orientation: Mainly on ktx train attendants”, *The Academy of Customer Satisfaction Management*, Vol.16, No.3, pp.87-104, Oct. 2014.
- [38] I. J. Jeon, *The Mediating Effects of Work-life Balance on the Relationship Between Perceived Organizational Support and the Subjective Well-being for Employees*. Master’s thesis. Hanyang University, Seoul, Korea, pp.53, 2018.
- [39] D. M. Cable, D. S. DeRue, “The convergent and discriminant validity of subjective fit perception”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.5, pp.875-884, Oct. 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.5.875>
- [40] D. S. Eom, S. E. Jeong, “The effect of exchange ideology on the perceived organizational support and the trust in organization”, *Journal of Creativity and Innovation*, Vol.9, No.4, pp.35-70, Dec. 2016.

장 선 윤(Sunyun Jang)

[정회원]



- 2019년 2월 : 한양대학교 교육대학 교육공학과 (교육공학석사)
- 2012년 1월 ~ 2015 10월 : 코레일관광개발 객실승무원
- 2015년 10월 ~ 2017년 10월 : 현대자동차 국내영업인재개발 사내강사
- 2018년 1월 ~ 현재 : 한국표준협회 서비스혁신팀 전문위원(삼성전자서비스 담당)

<관심분야>

교육공학, CS, 역량개발

송 지 훈(JiHoon Song)

[정회원]



- 2008년 8월 : Penn State Univ. HROD (인적자원 및 조직개발 박사)
- 2008년 8월 ~ 2012년 8월 : Oklahoma State Univ. 조교수
- 2012년 8월 ~ 2015년 5월 : North Texas Univ. 조교수
- 2015년 5월 ~ 현재 : 한양대학교 교육공학과 교수

<관심분야>

조직개발, 지식경영, 조직창의성, 학습조직, 조직몰입

김 수 정(Soo Jung Kim)

[정회원]



- 2003년 2월 : 한양대학교 교육공학과 (교육공학석사)
- 2007년 8월 : The Univ. of Georgia Workforce Edu. (산업인력교육박사)
- 2008년 8월 ~ 2018년 1월 : 삼성 SDS & 삼성인력개발원 수석컨설턴트
- 2018년 7월 ~ 현재 : 한양대학교 교육문제연구소 연구교수

<관심분야>

교육공학, 인사조직, 성과관리, 역량개발