



www.akht.or.kr

Journal of Hospitality & Tourism Studies

The Academy of Korea Hospitality & Tourism



호텔기업의 윤리적 리더십이 상사신뢰 및 조직시민행동에 미치는 영향

The effects of ethical leadership in the hotel organization on trust in superior and organizational citizenship behavior

오석윤*

Oh, Seok-Youn

* 극동대학교 호텔관광경영학과 교수, seokyoh@hanmail.net, 관심분야: 호텔경영, 서비스관리

요약

본 연구는 기업의 사회적 책임과 윤리경영의 중요성이 증가하는 상황에서 호텔기업의 윤리적 리더십이 상사신뢰, 상사신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하였다. 이를 통해 직원들의 윤리적 가치 제고와 윤리적 분위기 조성을 통한 호텔기업의 지속가능한 경영을 위한 시사점을 제시하고자 하였다. 본 연구의 목적 달성을 위해 선행연구를 고찰하여 연구가설을 설정하고, 실증분석을 통해 검증하는 방법으로 연구를 전개하였다. 연구가설과 연구모형을 검증하기 위해 설문조사를 수행하였다. 국내 호텔기업의 직원을 모집단으로 하였고, 모집단을 추정하기 위한 표본은 서울 시내 위치한 10개 5성급 호텔 직원들을 대상으로 자료를 수집하였다. 윤리적 리더십에 대한 요인분석 결과, 윤리적 모범, 정직성, 투명성, 공정성의 4개 요인이 도출되었다. 연구가설 검증 결과를 종합하면 윤리적 리더십 구성 요인 중 윤리적 모범 요인과 정직성 요인이 상사신뢰에 정(+)의 영향을 미치고, 상사신뢰는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구를 통한 시사점은 호텔기업에서 구성원들이 상사에 대해 신뢰하면 규정이나 공식적 보상이 없어도 스스로 동료와 회사를 위해 일하기 때문에 구성원들의 조직시민행동을 유발하여 조직의 지속가능한 성장과 발전을 도모하기 위해 상사가 솔선수범하여 윤리적인 모범을 보이고 정직하게 구성원들을 대하는 것이 중요하다는 시사점을 제시한다.

핵심용어

윤리경영,
윤리적 리더십,
상사신뢰,
조직시민행동

ABSTRACT

This study investigates the relationships among the perception of ethical leadership, trust in superior and organizational citizenship behavior in hotels. Through this, the ethical values of employees were raised and the organization's ethical atmosphere was created to suggest implications for sustainable management. In order to achieve the purpose of this study, the hypotheses were set based on previous studies and were verified through empirical analysis. Also, for the verification of established hypotheses and research model, a survey was conducted. The population of the study was set as the employees of domestic hotel corporations, and to estimate the population, the sample was set and collected from employees of ten five-star hotels located in the downtown area of Seoul, Korea. As a results of factor analysis reveal that, four factors of the ethical leaderships were derived such as ethical model, honesty, transparency, and fairness. The combining the results of the hypothesis testing, the ethical model factor and the honesty factor had a positive effect on the trust in superior. Trust in superior had a positive effect on organizational citizenship behavior. The implication of this study is that ethical model and honesty are important for the sustainable growth and development of hotel organizations.

KEYWORDS

ethical management,
ethical leadership,
trust in superior,
organizational citizenship
behavior

ACCEPTANCE INFO.

2021.06.05. 원고 접수
2021.06.15. 1차 수정본 접수
2021.06.16. 최종 수정본 접수
2021.06.16. 최종 게재 확정
3인 익명심사필

I. 서론

경제 발전과 더불어 기업이 사회에 미치는 영향은 지속적으로 증가하고 있다. 기업의 비윤리적인 의사결정이 사회적 문제를 유발하면서 기업의 사회적 책임과 윤리경영(ethical management)에 대한 관심은 증가하고 있다. 윤리경영은 구성원들의 비윤리적인 행동을 방지하고, 나아가 기업의 가치를 높이고 지속가능성을 확보하기 위한 필수적인 전략으로 인식되고 있다(김정우 등, 2016; 양세영, 2014; 양세영 · 박수오, 2010; Ferrell et al., 2011). 사회적 책임을 다하고 윤리를 추구하는 기업은 비용을 증대시키는 것이 아니고 궁극적으로 수익 증대를 도모할 수 있고(이혁진, 2019), 기업윤리의 중요성을 소홀히 하고, 간과한 기업은 궁극적으로 수익이 감소할 수 있다(김범진, 2019).

최근 들어 기업 간 경쟁이 치열해지고 경영환경의 복잡성과 불확실성이 증대되고 있는 시점에서 조직의 성과를 향상하기 위해 리더십의 중요성은 증가하고 있다(김상봉, 2019; 이혁진, 2019; Locke & Allison, 2013). 리더십은 조직의 목표를 달성하기 위해서 리더가 구성원들과 상호작용하면서 영향을 미치는 과정으로 조직의 목표 달성에 중요한 역할을 한다(권오영 · 편해수, 2018; Avolio et al., 2009; Mo & Shi, 2017). 조직의 구성원들은 상사의 직위나 권한을 보고 추종하고 존중하기보다는 상사로서의 윤리적 의사결정에 따라 추종하고 존중하는 경향이 있다(노연우 · 윤혜현, 2017; Brown et al., 2005). 조직 구성원들의 윤리적 또는 비윤리적인 조직 행동에 가장 큰 영향을 주는 요인이 상사의 행동이다(이재술, 2016).

기업은 구성원들에게 과거보다 높은 수준의 윤리적 행동을 요구하고 있는데, 상사의 행위는 구성원의 행동을 결정하고, 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 윤리적 리더십(ethical leadership)에 대한 중요성과 관심은 증가하고 있다(박상석, 2017; 이재술, 2016; Brown et al., 2005; Langlois et al., 2014; Yidong & Xinxin, 2013). 윤리적 리더십은 기업이 지속적인 성장을 위해 윤리적 문화를 구축하고, 윤리적인 조직 분위기를 만들 수 있는 가장 핵심적인 요인이다(황일영, 2020; Brown & Treviño, 2006). 특히, 호텔기업은 인적서비스에 대한 의존도가 높은 산업으로 직원과 고객과의 관계가 기업의 성패를 결정하는 특성이 있다. 이러한 고객과의 관계에서 직원의 도덕성과 윤리적 행동은 무엇보다 중요하다. 직원의 윤리의식을 높이고 윤리적인 분위기를 조성하기 위해 상사의 윤리적 리더십은 호텔기업에서 매우 중요하다.

상사의 리더십은 조직 구성원들에게 큰 영향을 미치지만, 상사의 일방적인 리더십이 조직 구성원의 행동을 변화시키는 것은 아니다. 리더십이 조직 구성원들에게 효과적으로 발휘되기 위해서는 무형의 공감대가 필요한데, 이러한 공감대가 신뢰이다(나건하 · 민병익, 2019). Mihalic et al.(2010)은 리더가 윤리적 기준을 높게 설정하고 노력하면 구성원에게 신뢰와 존경을 받는다고 하였다. 위계적인 조직 구조를 가지고 있는 기업의 경우 상사는 조직의 목표를 달성하기 위해 구성원들을 동기부여시켜야 하는데, 구성원들의 동기부여를 위해 상사에 대한 신뢰가 필요하다. 하지만 상사를 신뢰하지 않으면 직원들은 상사 및 기업의 목표에 반하는 행동을 할 수 있다. 그러므로 상사에 대한 신뢰는 효과적인 리더십을 실현하는데 주요한 요인이 된다(문지영, 2014).

교환이론 관점에서 상사와 부하직원 간 신뢰의 정도에 따라 직원들의 노력이 달라질 수 있기 때문에 상사신뢰는 직원들의 직무수행과 조직성과에 큰 영향을 미친다(이재술, 2016; Poon, 2012). 상사신뢰는 상사와 부하직원 간 협력을 유발하고, 조직의 공동 목표를 달성하기 위한 자발적인 노력을 유도하는 역할을 수행한다(홍판석, 2019). 고객 중심의 환경 변화에 긴밀하게 대처해야 하는 호텔기업의 경우 다양한 배경과 문화를 가진 이질적인 다양한 고객을 직원들이 응대해야 하고, 다양한 직무로 인해 규정으로 직원들을 관리하는 데 한계가 있다. 따라서 직원들의 자발적인 행동이 다른 산업에 비해 더욱 요구되고 있다. 이러한 호텔산업의 특성으로 호텔기업의 직원들은 주인의식을 갖고, 주어진 역할 뿐만 아니라 자발적으로 노력하고 행동해야 하는데 이와 관련된 개념이 조직시민행동이다.

조직시민행동은 조직의 추가적인 비용이나 지원이 없어도 조직의 효율성을 증대시키고 성과를 높일 수 있다(김미영, 2021; 김홍민, 2021; Sun et al., 2007). 구성원 자신의 보상과 관계없이 자발적으로 주어진 역할 이상을 수행하고자 하는 조직시민행동은 호텔기업의 직원들이 가져야 할 중요한 자세이며, 조직의 목표와 효율성을 담보하는 핵심적인 개념이라 할 수 있다(이상완 등, 2013).

이러한 현상으로 호텔기업을 대상으로 윤리적 리더십과 신뢰나 조직시민행동과의 관련성에 대한 연구가 수행되고 있다. 하지만 대부분의 선행연구들이 호텔기업의 윤리적 리더십을 단일 요인으로 파악하여 신뢰 및 조직시민행동과의 관련성에 대한 연구를 진행하였다. 따라서 본 연구는 호텔기업의 윤리적 리더십 구성 요인을 파악하고, 윤리적 리더십 구성 요인이 상사신뢰, 상사신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 호텔기업의 목표를 효율적으로 달성하기 위해 윤리적 리더십을 발휘해서 구성원들

을 이끌고, 이를 통해 구성원들 간의 신뢰를 바탕으로 협력과 자발적 행동인 조직시민행동을 유발하기 위한 윤리적 리더십 수행 방안을 제시하고자 한다. 이를 통해 구성원들의 윤리적 가치를 높이고, 윤리적 분위기를 조성하여 호텔기업이 사회적 책임을 다하고 윤리경영을 통한 지속가능한 성장을 위한 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 윤리적 리더십

기업의 윤리 문제가 부각되면서 조직 관리에서 성과지향적 운영관리에 대한 반성을 불러왔고, 사람의 인성을 전제로 한 ‘인본주의적 운영관리’에 대한 필요성이 부각되고 있다(현창익 등, 2018). 이러한 현상으로 리더십 분야에서 인본주의적 운영관리 측면에서 변혁적 리더십(transformational leadership)이나 서번트 리더십(servant leadership), 진정성 리더십(authentic leadership), 영성 리더십(spiritual leadership) 등과 같은 사람을 중요시하는 리더십에 대한 연구가 진행되고 있다. 이러한 리더십은 구성원의 행위와 가치에 영향을 미치는 수단으로 윤리를 포함하고 있어 윤리적 리더십과 유사한 측면이 많다(김성근, 2019; Avolio & Gardner, 2005). 하지만 윤리적 리더십이 이러한 리더십들과의 차이점은 윤리적 행위에 대한 영향력 행사이다. 이들 리더십들이 도덕적 인간을 강조하지만 윤리적 리더십은 도덕적 인간뿐만 아니라 도덕적 관리자로서의 역할도 강조한다. 즉, 윤리적 리더십에서는 보다 더 적극적으로 구성원들에게 윤리적인 행동을 하도록 솔선수범하고, 영향력을 행사하는 실천적인 리더십이라는 관점에서 다른 리더십 유형과 차이가 있다(박재춘, 2020; 이혁진, 2019; 현창익 등, 2018; Brown et al., 2005; Walumbwa et al., 2010).

Brown et al.(2005)은 윤리적 리더십을 리더의 개인행동과 구성원들과의 상호관계에서 규범적으로 행동하는 것과 양방향 의사소통(two-way communication), 강화(reinforcement), 의사결정(decision-making)을 통해 구성원들의 행동을 촉진하는 것이라고 하였다. 김성근(2019)은 윤리적 리더십을 투명성 원칙에 의한 일관된 윤리적 가치를 통해 도덕성을 기초로 이타주의를 실행하여 조직을 올바른 방향으로 이끌어 나가는 것이라고 하였다. 이상운(2019)은 윤리적 리더십을 리더의 내재된 윤리적 가치와 신뢰를 바탕으로 조직운영에 관하여 비전과 목표를 설정하고, 윤리적 합리성과 공정성을 추구하는 과정이라고 하였다.

Zhu et al.(2004)은 윤리적 리더의 조건으로 특성, 윤리적 지각, 사람 지향, 성실성, 동기부여, 윤리적 책임 관리를 제시하였다. 사회적 학습이론을 기반으로 Brown et al.(2005)은 10개 문항으로 구성된 윤리적 리더십척도(ethical leadership scale: ELS)를 개발하였다. Kalshoven et al.(2011)은 Brown et al.(2005)이 개발한 ELS는 간편하지만, 실증적 요인으로 구분할 수 없는 한계점을 지적하고, 새로운 리더십 척도(ethical leadership at work questionnaire: ELW)를 개발해 사람 지향, 공정성, 역할 분담, 친환경성, 윤리적 지침, 역할 명확성, 진실성 등 7가지의 요인이 윤리적 리더십의 구성 요인이라고 하였다. 김정언·박은준(2015)은 Kalshoven et al.(2011)이 개발한 ELW를 참고해서 간호 관리자의 윤리적 리더십 측정도구(K-ELW)를 개발하였는데 윤리적 리더십의 구성 요인으로 인간 중심, 직무 책임 공정성, 관계 공정성, 권력 공유, 환경의 지속유지 가능성, 윤리지침, 윤리적 진실성의 요인을 제시하였다. 김선미 등(2021)은 김정언·박은준(2015)이 개발한 K-ELW 측정도구를 이용하여 간호사를 대상으로 관리자의 윤리적 리더십이 직무배타성에 미치는 영향에서 상사신뢰의 매개 효과를 검증하였다. 노연우·윤혜현(2017)은 외식기업 직원들을 대상으로 윤리적 리더십이 직무 만족, 직무열의, 직무성과에 미치는 영향을 파악하였는데, Kalshoven 등(2011)이 개발한 ELW 척도를 사용하여 연구를 진행하였다. 백윤재·고미애(2021)도 ELW 척도를 사용하여 외식기업 관리자의 윤리적 리더십이 직원들의 직무열의와 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하였다.

Riggio et al.(2010)은 윤리적 리더의 4가지 기본 덕목으로 신중함, 용기, 절제, 공정성을 제시하고 각각의 덕목을 측정할 수 있는 척도(leadership virtues questionnaire: LVQ)를 개발하였다. 현창익 등(2018)은 금융기관에서 윤리적 리더십이 윤리적 의사결정과 조직성과에 미치는 영향을 파악하였는데, 윤리적 리더십의 구성 요인으로 Riggio et al.(2010)의 LVQ 척도를 사용하였다.

정상춘(2012)은 노조 간부의 윤리적 리더십을 성실성, 공정성, 정직성, 투명성, 책임성의 5개 요인으로 파악하여 노조윤리와 노조간부의 윤리적 리더십이 조합원의 노조 몰입에 미치는 영향을 파악하였다. 김우진(2018)은 제약산업 직원을 대상으로 윤리적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향을 파악하였는데, 윤리적 리더십 구성 요인을 분배적 공정성, 절차적 공정성, 투명성, 공헌성, 정직성의 5개 요인으로 파악하여 연구를 진행하였다. 황일영(2020)은 상사의 윤리적 리더십이 구성원의 직무몰입과 이직의도에 미치는 영향을 파악하였는데, 윤리적 리더십을 투명성과 정직성 2개 요인으로 파악하였다. 구희철(2021)은 윤리적 리더십이

직무만족에 미치는 영향에서 권한위임의 매개효과를 분석하였는데, 윤리적 리더십을 절차적 공정성, 분배적 공정성, 투명성, 정직성의 4개 요인으로 파악하여 연구를 진행하였다.

Zhu et al. (2004)은 리더의 언행일치와 구성원에 대한 배려는 신뢰와 상관관계가 있다는 것을 검증하였다. 박진 등(2016)은 상사의 윤리적 리더십이 신뢰와 직원몰입, 직무헌신행동에 미치는 영향을 파악하였는데, 상사의 윤리적 리더십은 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이재술(2016)은 경찰공무원을 대상으로 윤리적 리더십이 상사신뢰, 정서적 몰입, 직무만족 간의 관계를 파악하였는데 윤리적 리더십의 구성 요인으로 공정한 의사결정, 소통강화, 규정행위의 3개 요인으로 파악하였고, 신뢰는 정서적 신뢰와 인지적 신뢰의 2개 요인으로 파악하여 윤리적 리더십이 신뢰에 미치는 영향을 파악하였다. 최도림 등(2016)은 윤리적 리더십이 조직효과성에 미치는 영향을 파악하였는데, 윤리적 리더십은 상사신뢰에 영향을 미치고 상사신뢰는 조직효과성 요인인 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 송경용 등(2016)은 호텔기업 직원이 지각하는 상사의 윤리적 리더십이 상사신뢰와 조직시민행동, 반생산적과업행동에 미치는 영향을 파악하였다.

서성용·조준희(2017)는 윤리적 리더십이 직무만족에 미치는 영향에서 신뢰의 매개효과를 파악하였는데, 기업에서 상사의 윤리적 리더십은 구성원들의 조직신뢰와 상사신뢰에 영향을 미치고, 조직신뢰와 상사신뢰는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고인곤(2018)은 군에서의 윤리적 리더십이 상사신뢰, 조직유효성에 미치는 영향을 파악하였는데, 윤리적 리더십 구성 요소를 분배적 공정성, 절차적 공정성, 투명성, 공헌성, 정직성의 5개 요인으로 구성하였고, 상사신뢰를 인지적 신뢰, 감정적 신뢰의 2개 요인으로 구성하였다. 그리고 조직유효성을 조직시민행동, 사기의 2개 요인으로 파악하였다. 윤리적 리더십 요인 중 분배 공정성, 절차적 공정성, 투명성, 정직성이 인지적 신뢰와 감정적 신뢰에 미치는 영향을 파악하였고, 공헌성이 인지적 신뢰와 감정적 신뢰에 미치는 영향은 파악하지 못하였다.

이상운(2019)은 지방자치단체장의 윤리적 리더십이 상사신뢰, 직무열의, 조직몰입을 매개로 조직성과에 미치는 영향을 파악하였는데, 윤리적 리더십 구성 요인을 규범적 행위, 소통과 강화, 공정한 결정의 3개 요인으로 파악하여 상사신뢰에 미치는 영향을 파악하였다. 홍판석(2019)은 윤리적 리더십이 조직 효과성에 미치는 영향에서 신뢰의 매개효과를 파악하였는데, 윤리적 리더십은 상사신뢰와 조직신뢰 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 나건하·민병익(2019)은 변혁적 리더십과 윤리적 리더십이 상사신뢰와 조직유효성에 미치는 영향을 파악하였는데, 변혁적 리더십이 상사신뢰에 미치는 영향은 파악하였지만 윤리적 리더십이 상사신뢰에 미치는 영향은 파악하지 못하였다. 그리고 상사신뢰가 조직유효성으로 파악한 2개 요인인 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 윤리적 리더십의 구성 요인을 윤리적 모범, 정직성, 투명성, 공정성, 책임감, 사람 지향의 6개 요인으로 파악하여 다음의 연구가설 1을 설정하였다.

가설 1: 호텔기업 직원이 인식하는 상사의 윤리적 리더십은 상사신뢰에 정의 영향을 미친다.

2. 상사신뢰

기업에서 구성원들 간의 신뢰는 사기 진작, 성과 창출과 목표 달성 등 여러 측면에서 중요하게 인식하고 있다(이재술, 2016). 신뢰는 구성원들 간의 결속과 연대를 통하여 협력을 유도하고, 구성원들 간의 개방과 정보 공유를 활발하게 하여 조직의 규범이나 정책 등에 대한 수용성을 높여 성과를 향상시킨다(김용호, 2019; 진성현·김경숙, 2020; 홍판석·조준희, 2019). 일반적으로 신뢰는 상대에 대한 믿음과 긍정적인 기대라 할 수 있다(홍판석·조준희, 2019).

Williams(2001)는 신뢰를 상호 간에 기회주의적 위험이 있는 상황에서 타인의 행위를 믿으려는 개인의 의지라고 하였다. 권오영·편혜수(2018)는 신뢰를 상대방이 약속이나 기대를 이행하지 않을 수 있다는 위험을 기꺼이 감수하고자 하는 의지로 정의하였다. 손운근(2011)은 신뢰를 조직(상사, 동료)이 자신을 감시 또는 통제할 수 있는지 여부와 관계없이 조직의 정책실행(행동)이나 의도가 자신에게 중요한 결과를 가져다 줄 것이라는 긍정적인 기대를 바탕으로, 조직의 행태에 자신을 취약한 상태에 두어 자신에게 미칠 수 있는 위험부담을 자발적으로 수용하려는 심리상태로 정의하면서 신뢰를 조직신뢰, 상사신뢰, 동료신뢰의 3가지 요인으로 파악하였다. 최도림 등(2016)은 상사신뢰를 부하직원이 상사의 정직성, 진실성, 온정과 관심을 받아들이는 믿음의 정도라고 하였다. 신혜숙(2016)은 상사신뢰를 상사에 대한 믿음의 정도로 정의하고, 상사신뢰는 구성원들의 업무 적응도를 강화시키는 개념이라고 하였다. 이재술(2016)은 상사신뢰를 조직의 직속상관에 대해 부하직원들이 믿고 의지하는 신뢰를 의미한다고 하였다. Afsar et al. (2018)은 상사신뢰를 상사의 행동이나 약속, 의도를 믿고자하는 부하직원의 의지로 리더에 대해 부하직원이

갖는 긍정적인 심리상태라고 하였다. 나건하·민병익(2019)은 상사신뢰는 상사를 부하직원들이 믿고 의지하며, 상사가 조직 내에서 솔선수범하고, 정보를 공유함으로써 상사에 대한 신뢰는 더욱 상승하여 목표 이상의 성과를 달성하는 것이라고 하였다. 이상운(2019)은 상사신뢰는 조직에서 상사와 구성원이 하나의 공동운명체를 속에서 상사가 조직구성원을 위해 조직운영에 최선을 다할 것이라는 믿음으로 하여금 조직구성원은 상사의 행동과 언행을 조건 없이 수용하려는 의지라고 하였다.

Colquitt et al. (2007)은 신뢰가 높은 사람은 조직에 몰입된다고 하였고, Deluga(1994)는 상사에 대한 구성원의 신뢰구축이 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하였다. 이규용·송정수(2011)는 상사와의 상호작용을 통하여 부하직원이 갖게 되는 상사신뢰는 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구가설 2를 설정하였다.

가설 2: 호텔기업 직원이 인식하는 상사신뢰는 조직시민행동에 정의 영향을 미친다.

3. 조직시민행동

조직시민행동은 공식적인 직무의 범위나 규정에 포함되지 않고, 보상이 보장되지 않지만, 조직의 효율성에 기여하는 구성원 개인의 자유재량에 의한 행동이다(나건하·민병익, 2019). Podsakoff et al. (2009)은 조직시민행동이 구성원의 이직률과 비용을 줄여 조직의 생산성과 고객만족도 향상에 기여한다고 하였다.

Jafari & Bidarian(2012)은 조직시민행동을 명시적인 규정은 없지만 구성원의 자발적 동기 및 의지로 조직의 기능을 촉진하는 활동이라고 하였다. 김정우 등(2016)은 조직시민행동을 구성원들이 자신의 직무를 수행하는데 있어서 규정되고, 정해진 역할 외에 동료와 조직을 위해 자발적으로 참여하고, 헌신하는 협동적인 행동으로 정의하였다. 최도림 등(2016)은 조직시민행동을 구성원이 자발적으로 동료를 도와주고 정보를 공유하고 협동과 봉사하는 행동이라고 하였다. 신혜숙(2016)은 조직시민행동을 조직의 공식적인 보상시스템에 의해 직접적이거나 명확하게 인지되지 않는 개인의 자유재량적 행동으로 조직의 효율화를 촉진하는 개념으로 정의하였다. 백운재·고미애(2021)는 조직시민행동을 구성원에게 명시적으로 요구되는 역할은 아니지만 조직 내 효율성을 촉진할 수 있는 개인의 본성에 의한 행동들을 의미한다고 하였다.

Organ(1990)은 조직시민행동을 이타적 행동(altruism), 양심적 행동(conscientiousness), 참여적 행동(civic virtue), 예의바른 행동(courtesy), 스포츠맨십(sportsmanship)의 5가지 요인으로 구분하였다. Williams & Anderson(1991)은 조직시민행동을혜택의 대상에 따라 개인지향 조직시민행동(OCB directed toward the individuals: OCB-I)과 조직지향 조직시민행동(OCB directed toward the organizational: OCB-O)으로 구분하였다(김정우 등, 2016). OCB-I는 상사나 동료, 부하직원과 같이 조직 구성원 개인에게 도움이 되는 행동으로 Organ(1990)이 제시하였던 이타적 행동과 예의바른 행동을 포함하는 개념이다. OCB-O는 조직의 목표나 이익에 기여하는 행동으로 스포츠맨십, 양심적 행동, 참여적 행동을 포함하는 개념이다(우하린·문국경, 2019; 신종대, 2021).

이후 조직시민행동의 구성 차원을 Williams & Anderson(1991)가 제시한 개인지향 조직시민행동과 조직지향 조직시민행동으로 분류한 연구가 다수 진행되고 있다(김정우 등, 2016). 이에 본 연구는 부하직원의 상사신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하고자 하여 조직시민행동을 개인지향 조직시민행동의 관점에서 연구를 진행하였다.

III. 연구 설계

1. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구에서 윤리적 리더십은 상사의 개인행동과 상호관계에서 윤리적으로 행동하고, 모범을 보여 구성원들의 윤리적 행동을 유발하는 자질 및 행동 양식으로 정의하고자 한다. 이 항목은 선행연구를 근거로 윤리적 모범, 정직성, 투명성, 공정성, 책임감, 사람 지향의 6개 요인으로 구분하여 김정언·박은준(2015), 정상춘(2012), 조경훈(2008), Kalshoven et al. (2011)의 연구를 참고하여 27개 항목을 추출하였다. 측정척도는 동의 정도에 따라서 전혀 그렇지 않다(1)~매우 그렇다(5)의 5점 리커트 척도를 이용하여 측정하였다.

상사신뢰는 상사의 말이나 행동, 의도를 믿는 부하직원의 긍정적 심리상태로 정의하고자 한다. 이 항목을 측정하기 위하여 손원근(2011)의 신뢰 요인 중 상사신뢰 측정항목을 참고하여 4개 항목을 도출하였다.

조직시민행동은 공식적인 보상이 없고 주어진 자신의 역할이 아니라도 상사, 동료 및 부하직원을 위해 자발적으로 헌신하고 협력하는 행동으로 정의하고자 한다. 이 항목을 측정하기 위하여 김정우 등(2016)의 연구와 정기호(2011)의 연구를 참고하여 5개 항목을 도출하였다.

2. 표본 및 자료수집

본 연구는 국내 호텔에 근무하는 직원을 모집단으로 하였으며, 모집단을 측정하기 위해 서울지역 10개 5성급 호텔에서 근무하는 직원들을 대상으로 표본을 추출하였다. 자료 수집 기간은 2019년 8월 5일부터 8월 30일까지 약 4주이고, 자료 수집은 조사대상 호텔에 근무하는 지인을 통해 설문 목적과 요령 등을 설명하고, 직원들에게 설문지를 배포하여 응답자가 직접 설문 항목에 기입하는 자기기입법을 이용하여 자료를 수집하였다. 설문지는 서울지역 10개 5성급 호텔에 각 30부씩 총 300부를 배포하여 283부가 회수되었고, 이 중 불성실한 설문지를 제외하고, 총 271부를 이용하여 실증분석을 수행하였다.

IV. 분석 결과

1. 표본의 특성

자료로 활용된 응답자의 인구통계학적 사항 및 호텔 근무 형태에 대한 빈도분석 결과는 <표 1>과 같다.

<표 1> 표본의 특성

변 수 명 항 목	빈도 (명)	비율 (%)	변 수 명 항 목	빈도 (명)	비율 (%)
성별			직급		
남성	130	48.0	사원	174	64.2
여성	141	52.0	주임/계장/대리	76	28.0
			과장급 이상	21	7.7
연령			근무부서		
20대	86	31.7	객실부서	79	29.2
30대	101	37.3	식음료/부대시설부서	100	36.9
40대	67	24.7	조리부서	52	19.2
50세 이상	17	6.3	세일즈/마케팅	8	3.0
			경영지원	28	10.3
			기타	4	1.5
학력			호텔근무 년수		
고졸이하	18	6.6	5년 미만	84	31.0
전문대(재학)졸	129	47.6	5년~9년	92	33.9
대(재학)졸	90	33.2	10년~14년	47	17.3
대학원(재학)졸 이상	34	12.5	15년 이상	48	17.7

2. 측정모형분석

본 연구는 선행연구를 근거로 윤리적 리더십 구성 요인을 윤리적 모범, 정직성, 투명성, 공정성, 책임감, 사람 지향의 6개 요인으로 분류하여 변수를 추출하여 상사신뢰와 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 본 연구의 목적 중 하나는 호텔기업에 적합한 윤리적 리더십 요인을 도출하는 것이었다. 그에 따라 판별타당성을 검증하였는데, 판별타당성 검증 방법으로 제안되는 첫째, 평균분산추출값(average variance extracted: AVE)이 상관계수의 제곱 값을 상회하는가의 여부, 둘째, 개념들 간에 동일하다는 가설을 기각하는가의 여부, 셋째, 제약모델과 비제약모델 또는 자유모델 간의 χ^2 차이를 검증하는 방법 중 가장 엄격한 AVE값이 상관계수의 제곱값을 상회하는지 여부에 의해 판별타당성을 검증하였다(배병렬, 2014).

하지만 윤리적 리더십 구성 요인으로 도출한 책임감 요인과 사람 지향 요인의 상관계수 제곱값이 AVE값을 상회하는 것으로 나타나 책임감, 사람 지향의 2개 요인을 제외하고 실증분석을 수행하였다.

잠재 요인의 단일 차원성과 통계적 검증을 통해 요인구조 모형을 수정하기 위해 확인적 요인분석을 수행하여 측정 변수의 표준화 적재치가 .5 미만인 변수와 다중상관자승치(squared multiple correlations)가 .4 미만인 변수를 제거하였다. 분석 결과 $\chi^2=480.749$, $df=284$, $\chi^2/df=1.693$ 로 나타났으며, χ^2 에 대한 $p=.000$ 으로 나타났다. 연구모형에 대한 적합도 지수는 $RMR=.032$, $GFI=.881$, $TLI=.942$, $CFI=.949$, $RMSEA=.051$ 로 나타나 GFI를 제외하고는 일반적인 기준을 충족하는 것으로 나타났다. 측정변수에 대한 t 의 절대값은 모든 변수가 1.96보다 높아 유의수준에 미치지 못하는 변수는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 또한 AVE값에 대한 모든 요인이 .641 이상으로 나타나 일반적인 허용 기준인 .5보다 높아 6개 요인들의 집중타당성이 충분히 충족된 것으로 볼 수 있다(<표 2>).

다음으로, 신뢰성을 검증하기 위해 합성신뢰도(construct reliability: CR)값을 산출하였는데, <표 2>에서 확인할 수 있는 것처럼, 모든 요인이 최소 .877 이상으로 나타나 일반적인 허용 기준치인 .7보다 높아 내적일관성이 높은 것으로 나타났다.

<표 2> 측정 변수의 확인적 요인분석 및 모형 적합도

요인명	변수	Std. factor loading	CR (t-value)	AVE	Construct Reliability
윤리적 모범	상사는 윤리적 측면에서 올바르게 업무를 처리하여 모범이 된다	.767		.678	.894
	상사는 업무 외적으로도 윤리적인 삶을 살고 있다	.825	14.065		
	상사는 사회봉사 활동을 열심히 한다	.705	11.766		
	상사는 솔선수범하여 윤리적으로 일을 한다	.768	12.963		
	상사는 올바른 것이 무엇인지 고려하여 의사결정한다	.720	12.045		
정직성	상사는 정직하다	.798		.696	.901
	상사는 약속을 철저히 지킨다	.670	11.504		
	자신이 말한 것을 철저히 실천한다	.861	15.683		
	상사는 사실에 기초하여 말하고 행동한다	.773	13.717		
투명성	상사는 투명하게 업무를 공개한다	.770		.693	.900
	상사는 업무 예측이 가능하도록 투명성을 유지한다	.859	14.712		
	상사는 상부의 업무 지침이나 회사 정보를 직원들과 공유한다	.807	13.750		
	상사는 부서의 예산을 투명하게 공개한다	.693	11.548		
공정성	상사는 일관성있는 의사결정을 한다.	.755		.665	.888
	상사는 공정한 의사결정을 한다	.749	12.206		
	상사는 직원들이 공정평한 보상을 받을 수 있도록 노력한다	.805	13.181		
	상사는 결과뿐 아니라 과정까지 고려하여 업무를 평가한다	.770	12.583		
상사신뢰	상사는 나를 공정하게 대우한다	.750		.651	.881
	상사의 말이나 행동을 신뢰한다	.747	11.578		
	상사는 나를 진심으로 배려한다	.748	11.590		

	상사는 올바른 의사결정을 할 수 있는 역량을 갖추고 있다	.637	9.864		
조직 시민행동	요청이 없어도 상관을 도와준다	.735		.641	.877
	신입사원이 회사에 잘 적응하기 위해 도와준다	.696	10.476		
	일이 많은 동료들 도와준다	.775	11.546		
	동료의 문제나 걱정을 들어주기 위해 시간을 낸다	.647	9.767		
	사정이 있어 지각이나 결근했던 동료들 도와준다	.619	9.363		

측정모형의 적합도

$\chi^2=480.749(df=284)$, $p=.000$, $\chi^2/df=1.693$, $RMR=.032$, $GFI=.881$, $TLI=.942$, $CFI=.949$, $RMSEA=.051$

주: 모든 표준화된 요인 적재치는 99% 신뢰수준에서 유의함; $AVE = \Sigma(\text{표준화추정치}^2) / \{\Sigma(\text{표준화추정치}^2) + \Sigma\text{측정오차}\}$; Construct Reliability = $(\Sigma\text{표준화추정치}^2) / \{(\Sigma\text{표준화추정치}^2) + \Sigma\text{측정오차}\}$.

판별타당성 검증을 위하여 잠재요인 간의 상관관계 제곱 값과 AVE 값을 비교하여 AVE 값이 해당 잠재요인의 상관관계 제곱 값보다 크지를 확인하였다(〈표 3〉). 확인 결과 조직시민행동 요인의 AVE 값이 .641로 가장 작게 나타났는데, 이를 상회하는 상관관계 제곱 값인 정직성 요인과 투명성 요인 각각의 AVE 값이 .696과 .693으로 나타나 이들 요인의 상관관계 제곱 값인 .651을 상회하고 있어 잠재요인 모두의 판별 타당성은 검증되었다.

〈표 3〉 측정모형의 상관관계분석

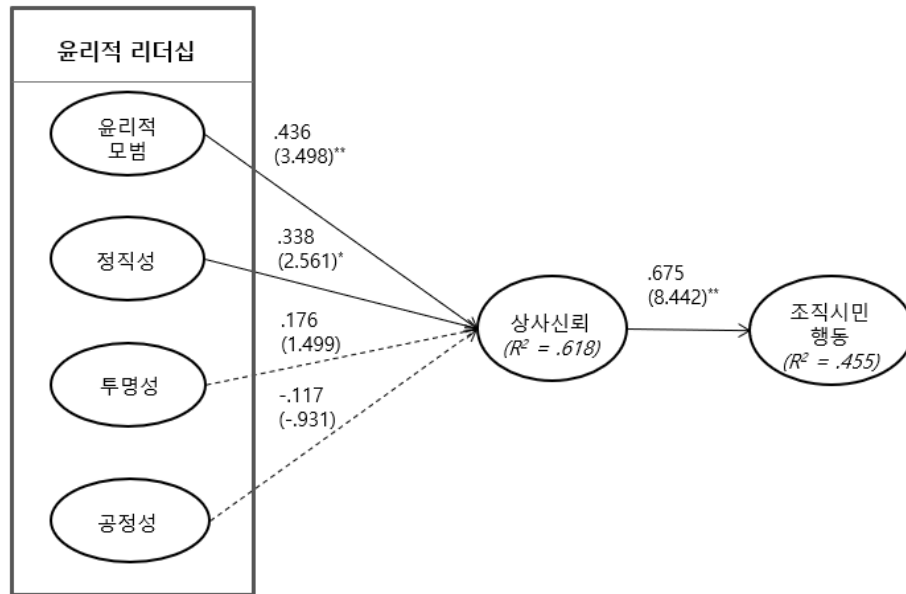
요인명	1	2	3	4	5	6
1. 윤리적모범	[.678]					
2. 정직성	.799 (.638)	[.696]				
3. 투명성	.736 (.542)	.807 (.651)	[.693]			
4. 공정성	.801 (.642)	.780 (.608)	.781 (.610)	[.665]		
5. 상사신뢰	.729 (.531)	.719 (.517)	.660 (.436)	.629 (.396)	[.651]	
6. 조직시민행동	.537 (.288)	.565 (.319)	.524 (.275)	.428 (.183)	.645 (.416)	[.641]

주: ()안의 값은 잠재변수 간 상관계수의 제곱값을, []안의 값은 AVE값을 각각 나타냄.

3. 구조모형 추정 및 연구가설 검증

본 연구에서는 호텔 직원이 인식하는 윤리적 리더십이 상사신뢰, 상사신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향 관계를 파악하기 위해 구조방정식 모형을 검증하였다. 전체적 경로에 대한 구조방정식 모형분석 결과, $\chi^2=487.505$, $df=288$, $\chi^2/df=1.693$, $p=.000$ 으로 나타났으며, 적합도 지수는 $RMR=.033$, $GFI=.880$, $TLI=.942$, $CFI=.949$, $RMSEA=.051$ 로 나타났다. 일반적인 평가 기준으로 삼는 지표들과 비교하면, GFI를 제외하고는 전반적으로 기준을 충족시켜주는 것으로 나타났다.

〈그림 1〉은 구조방정식 모형분석 결과를 도식화한 것이고, 구성요인 간 모수 추정 결과는 〈표 4〉와 같다.



* $p < .05$, ** $p < .01$

주: 유의수준 .05 이내에서 유의적인 경로는 →로, 유의하지 않는 경로는 ->로 각각 표시함.

〈그림 2〉 구조방정식 모형분석 결과

〈표 4〉 구성요인 간 모수 추정 결과

가설	경로	Estimate	Stand. estimate	CR (t-value)	채택여부
가설 1-1	윤리적 모범 → 상사신뢰	.402	.436	3.498**	채택
가설 1-2	정직성 → 상사신뢰	.302	.338	2.561*	채택
가설 1-3	투명성 → 상사신뢰	.164	.176	1.499	기각
가설 1-4	공정성 → 상사신뢰	-.107	-.117	-.931	기각
가설 2	상사신뢰 → 조직시민행동	.691	.675	8.442**	채택

측정모형의 적합도

$\chi^2 = 487.505 (df = 288)$, $p = .000$, $\chi^2/df = 1.693$, $RMR = .033$, $GFI = .880$, $TLI = .942$, $CFI = .949$, $RMSEA = .051$

* $p < .05$, ** $p < .01$

가설 1-1인 호텔기업의 윤리적 리더십 요인 중 윤리적 모범이 상사신뢰에 미치는 영향에 대한 검증 결과, 표준화 경로계수=.436, $t = 3.498$ 로 유의수준 .01 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 1-2인 호텔기업의 윤리적 리더십 요인 중 정직성이 상사신뢰에 미치는 영향에 대한 검증 결과, 표준화 경로계수=.338, $t = 2.561$ 로 유의수준 .05 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 1-3인 호텔기업의 윤리적 리더십 요인 중 투명성이 상사신뢰에 미치는 영향에 대한 검증 결과, 표준화 경로계수=.176, $t = 1.499$ 로 유의수준 .05 이내에서 유의한 영향 관계를 발견하지 못하였다. 가설 1-4인 호텔기업의 윤리적 리더십 요인 중 공정성이 상사신뢰에 미치는 영향에 대한 검증 결과, 표준화 경로계수=-.117, $t = -.931$ 로 유의수준 .05 이내에서 유의한 영향 관계를 발견하지 못하였다. 따라서 가설 1은 부분 채택되었다.

가설 2인 상사신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 실증분석 결과, 표준화 경로계수=.678, $t = 8.442$ 로 유의수준 .01 이내에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

V. 결 론

본 연구는 기업에 대한 사회적 책임과 윤리경영의 중요성이 증가하는 상황에서 호텔기업의 윤리적 리더십 구성 요인을 파악하고, 윤리적 리더십이 상사신뢰, 상사신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하였다. 이를 통해 직원들의 윤리적 가치를 제고하고, 호텔조직의 윤리적 분위기 조성을 통한 사회적 책임과 윤리경영을 도모하여 지속가능한 경영을 위한 시사점을 제시하고자 하였다. 실증분석 결과에 따른 시사점은 다음과 같다.

가설 1인 호텔기업의 윤리적 리더십이 상사신뢰에 미치는 영향에 대한 가설검증 결과, 윤리적 리더십 요인 중 윤리적 모범 요인과 정직성 요인은 상사신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 투명성 요인과 공정성 요인이 상사신뢰에 미치는 영향은 파악하지 못하였다. 윤리적 리더십과 상사신뢰와의 관련성을 분석한 많은 선행연구에서 윤리적 리더십을 단일 요인으로하여 상사신뢰와의 관련성을 파악하였는데 다수의 연구가 윤리적 리더십은 상사신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다(곽진 등, 2016; 이상운, 2019; 이재술, 2016; 최도림 등, 2016; 홍판석, 2019). 하지만 나건하·민병익(2019)의 연구에서는 변혁적 리더십이 상사신뢰에 미치는 영향은 파악하였지만, 윤리적 리더십이 상사신뢰에 미치는 영향은 파악하지 못하였다. 고인곤(2018)의 연구에서는 분배적 공정성, 절차적 공정성, 투명성, 정직성 요인이 상사신뢰에 미치는 영향은 파악하였지만 공헌성 요인이 상사신뢰에 미치는 영향은 파악하지 못해 본 연구는 고인곤(2018)의 연구 결과와 일부 유사한 결과를 도출하였다. 이는 윤리적 리더십 구성 요인은 조직의 특성에 따라 상사신뢰에 미치는 영향이 다를 수 있다고 사료된다. 호텔기업의 경우 객실부서와 식음료 및 부대시설 등 영업부서에 근무하는 직원 수가 많은 특성이 있다. 서울 시내 5성급 호텔 영업부서의 경우 인사 정제 등의 영향으로 사원 직급을 가진 직원 비중이 관리부서나 타 기업에 비해 높은 특성이 있고, 같은 사원급 직원이라고 해도 선배 또는 상사 개념이 존재하는 특성이 있다. 이러한 특성으로 인해 투명성 요인과 공정성 요인과 관련하여 호텔 영업부서의 직원들은 부서장이 아닌 상사가 업무 지침이나 회사 정보, 예산에 대한 정보를 공유하거나 보상이나 평가를 하는 경우가 많지 않아 투명성 요인과 공정성 요인에 대한 부하직원들의 인식이 미비하여 이들 요인이 상사신뢰에 미치는 영향을 파악하지 못한 것으로 사료된다. 이러한 분석 결과, 호텔기업의 윤리적 리더십은 업무적인 측면보다 인간적인 측면에서의 리더 역할이 중요하다고 사료된다.

가설 2인 호텔직원이 인식하는 상사신뢰는 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 이는 상사신뢰와 조직시민 행동 간의 관계를 파악한 다수의 연구(나건하·민병익, 2019; 송경용 등, 2016; 이규용·송정수, 2011; 최도림 등, 2016; Deluga, 1994)와 같은 결과를 도출하였다.

결론적으로 윤리적 리더십은 윤리적 모범 요인과 정직성 요인 순으로 상사신뢰에 영향을 미치고 상사신뢰는 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상사를 신뢰하는 호텔 직원은 보상과 상관없이 상사, 동료, 부하직원을 자발적으로 돕는 조직시민 행동을 더 많이 할 것으로 파악되었다. 호텔기업에서 상사가 구성원들의 신뢰를 얻어 규정에는 없지만 구성원 스스로 동료와 회사를 위해 열심히 일하는 분위기를 만들어 조직의 지속가능한 성장과 발전을 도모하기 위해서 가장 중요한 것은 윤리적 모범을 보이고, 구성원들과의 관계에서 정직성이 중요하다는 결론을 얻었다. 호텔기업에서 상사는 구성원들에게 윤리적 모범을 보여야 하는데, 이를 위해서는 봉사하고 윤리적인 삶을 살고, 솔선수범하는 모습을 보이기 위해 노력해야 한다. 또한 단기적인 관점에서 자신의 이익을 위해 거짓을 말하지 않고, 사실에 근거한 말과 행동을 하고, 구성원들과의 약속은 철저히 지키는 자세가 중요하다고 할 수 있다. 이를 통해 상사는 구성원들의 신뢰를 얻어 구성원들과 함께 조직의 목표를 달성하기 위해 지속적으로 노력해야 될 것으로 사료된다.

본 연구는 호텔기업의 윤리적 리더십이 상사신뢰에 미치는 영향과 상사신뢰가 조직시민행동에 미치는 인과 관계를 분석함으로써 상사가 윤리적으로 솔선수범하고 모범을 보이고 말과 행동을 정직하게 함으로써 구성원들의 윤리적 행동과 윤리적 분위기를 조성하여 상호 간에 신뢰를 높여 스스로 돕고 행동하는 조직시민행동을 통한 호텔기업의 지속가능한 성장을 위한 시사점을 제시하였다.

하지만 다음과 같이 연구의 한계를 내포하고 있다. 첫째, 호텔기업의 윤리적 리더십 구성 요인에 대한 선행연구가 미흡하여 다른 분야에서 사용된 요인을 활용하여 변수를 추출함으로써 국내 호텔기업의 실정을 크게 반영하지 못했다는 한계점이 있다. 둘째, 본 연구는 선행연구를 통해 호텔기업의 윤리적 리더십 요인을 윤리적 모범, 정직성, 투명성, 공정성, 책임감, 사람 지향의 6개 요인으로 파악하고, 척도를 개발하여 연구를 진행하였지만 판별타당성 검증에서 책임감 요인과 사람 지향 요인의 상관관계가 높아 이들 요인을 제외하고 실증분석을 수행했다는 한계점이 있다. 향후 연구에서는 호텔기업의 실정에 맞는 윤리적 리더십 구성

요인 및 척도 개발을 위한 심도 있는 연구를 진행하여 호텔기업의 실정에 맞는 정교화 된 연구모형으로 발전시킬 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 고인곤(2018). 군에서 윤리적 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 상사신뢰의 매개효과를 중심으로. 계명대학교 대학원, 박사학위논문.
- 곽진 · 허애란 · 정현우(2016). 상사의 윤리적 리더십이 부하의 직원몰입과 직무헌신행동에 미치는 영향에 관한 연구. *인적자원개발연구*, 19(1), 1-40.
- 구희철(2021). 윤리적 리더십이 직무만족에 미치는 영향: 권한위임 매개효과를 중심으로. 용인대학교 대학원, 박사학위논문.
- 권오영 · 편해수(2018). 조직지원 인식, 윤리적 리더십, 상사 신뢰, 직무 만족간의 구조적 관계: 영업사원 관점. *경영컨설팅연구*, 18(2), 49-59.
- 김미영(2021). 항공사 객실승무원 리더의 정치적 기술이 TMX와 LMX 및 조직시민행동에 미치는 영향: 복합시간성의 조절역할. 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김범진(2019). 여행사의 윤리경영이 기업이미지 및 경영성과에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 21(4), 100-113.
- 김상봉(2019). 윤리적 리더십이 구성원의 행동에 미치는 영향에 관한 연구: 상사신뢰의 매개효과를 중심으로. 동신대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김선미 · 정서희 · 정석희 · 이명하(2021). 간호단위 관리자의 윤리적 리더십이 일반 간호사의 직무배태성에 미치는 영향: 상사신뢰의 매개효과를 중심으로. *간호행정학회지*, 27(1), 21-33.
- 김성근(2019). 윤리적 리더십이 선제적 도움행동에 미치는 영향: 조직침묵의 매개효과와 조직정치지각의 조절효과. 단국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김용호(2019). 윤리적 리더십이 조직원의 혁신행동 및 지식공유에 미치는 영향. 상지대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김우진(2018). 제약산업 종사자의 윤리적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향: 심리적 임파워먼트의 매개효과를 중심으로. 목포대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김정언 · 박은준(2015). 간호사가 인지하는 간호관리자의 윤리적 리더십 측정 도구 K-ELW의 타당화 연구. *대한간호학회지*, 45(2), 240-250.
- 김정우 · 공석길 · 오석운(2016). 호텔기업의 윤리경영이 종사원의 직업윤리 및 조직시민행동에 미치는 영향: 서울 시내 특급 호텔 조리사를 중심으로. *호텔관광연구*, 18(6), 241-264.
- 김홍민(2021). 최고경영자의 포용적리더십이 조직시민행동에 미치는 영향: 바이오기업을 중심으로. 명지대학교 대학원, 박사학위논문.
- 나건하 · 민병익(2019). 변혁적, 윤리적 리더십이 조직유효성에 미치는 연구: 상사신뢰의 매개효과. *지방정부연구*, 23(3), 79-113.
- 노연우 · 윤혜현(2017). 상사의 윤리적 리더십이 외식기업 종사원의 직무만족, 직무열의, 직무성과에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 26(5), 1-19.
- 문지영(2014). 리더의 행동적 성실성과 조직시민행동이 조직유효성에 미치는 영향: 리더에 대한 신뢰의 매개효과를 중심으로. 성균관대학교 경영전문대학원, 박사학위논문.
- 박상석(2017). 최고경영자(CEO)의 윤리적 리더십 선행요인과 조직성과. 충북대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박재춘(2020). 팀장의 윤리적 리더십과 발언행동의 관계에서 학습목표성향과 자기결정성의 상호인과관계. *리더십연구*, 11(5), 143-170.
- 배병렬(2014). *Amos 21 구조방정식모델링: 원리와 실제*. 서울: 청람.
- 백윤재 · 고미애(2021). 외식기업 관리자의 윤리적 리더십이 종사원의 직무열의와 조직시민행동에 미치는 영향. *Culinary Science & Hospitality Research*, 27(1), 143-156.
- 서성용 · 조준희(2017). 윤리적 리더십이 직무만족에 미치는 영향: 신뢰의 매개효과. *전문경영인연구*, 20(3), 197-212.
- 손윤근(2011). 고성과작업시스템에 대한 구성원의 인지도가 구성원 조직몰입 및 고객지향 영역초월행동에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 송경용 · 이승일 · 변정섭(2016). 호텔종사원이 지각하는 상사의 윤리적 리더십과 상사신뢰, 구성원의 행동과의 구조적 관계에 관한 연구. *호텔리조트연구*, 15(4), 93-114.
- 신종대(2021). 재난안전관리 공무원의 조직시민행동 영향요인에 관한 연구. 건국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 신혜숙(2016). 신뢰가 조직동일시 및 조직시민행동에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 18(6), 547-560.
- 양세영(2014). 조직의 윤리 프로그램과 구성원의 비윤리 행동. 서울대학교 대학원, 박사학위논문.
- 양세영 · 박오수(2010). 기업의 윤리 프로그램 실행이 이해관계자 만족과 재무성과에 미치는 영향에 관한 연구. *경영학연구*, 39(6),

1505-1537.

- 우하린 · 문국경(2019). 개인-직무 및 개인-조직 적합성이 조직시민행동에 미치는 영향. *한국인사행정학회보*, 18(4), 147-170.
- 이규용 · 송정수(2011). 상사의 개인특성이 조직구성원의 조직시민행동에 미치는 영향: 윤리적 리더십과 상사신뢰의 매개효과를 중심으로. *산업경제연구*, 24(2), 1049-1076.
- 이상완 · 조용언 · 이규섭(2013). 성과지표의 다양성과 관리적 성과 간의 관계에서 공정성과 조직시민행동의 역할. *디지털정책연구*, 11(11), 219-231.
- 이상운(2019). 지방자치단체장의 윤리적 리더십이 조직성장에 미치는 영향에 관한 연구: 상사신뢰, 직무열의, 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 명지대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이재술(2016). 경찰공무원의 윤리적 리더십이 정서적 몰입과 직무만족에 미치는 영향 요인. 한세대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이혁진(2019). 감독자의 윤리적 리더십이 혁신행동 및 추가적 노력에 미치는 영향: 자기효능감, 사회적 교환관계, 관계동일시의 매개효과. 순천대학교 대학원, 박사학위논문.
- 정기호(2011). e-Business 종사원이 지각하는 동료신뢰가 팀 몰입과 조직시민행동에 미치는 영향. *전자상거래학회지*, 12(1), 121-138.
- 정상춘(2012). 노조윤리와 노조간부의 윤리적 리더십이 조합원의 노조몰입에 미치는 영향. 전남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 조경훈(2008). 윤리적 리더십이 조직몰입과 직무몰입에 미치는 영향: 제조업종의 고성과기업과 저성과기업의 차이를 중심으로. 인하대학교 대학원, 박사학위논문.
- 진성현 · 김경숙(2020). 셀프리더십이 조직신뢰, 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향: 항공 객실승무원을 중심으로. *호텔관광연구*, 22(3), 205-221.
- 최도림 · 권향원 · 박정민(2016). 윤리적 리더십이 조직효과성에 미치는 영향. *한국조직학회보*, 12(4), 1-25.
- 현창익 · 이동명 · 서철승(2018). 윤리적 리더십이 윤리적 의사결정과 조직성장에 미치는 영향: 금융기관에서의 조직 분위기 조절효과를 중심으로. *유라시아연구*, 15(3), 61-84.
- 홍판석(2019). 윤리적 리더십이 조직 효과성에 미치는 영향: 신뢰의 매개효과를 중심으로. 목원대학교 대학원, 박사학위논문.
- 홍판석 · 조준희(2019). 윤리적 리더십이 자긍심에 미치는 영향: 신뢰의 조절효과. *전문경영인연구*, 22(4), 19-35.
- 황일영(2020). 상사의 윤리적 리더십이 구성원의 직무몰입과 이직의도에 미치는 영향. *기업경영리뷰*, 11(4), 125-143.
- Afsar, B., Shahjehan, A., & Syed, S. I.(2018). Frontline employees' high-performance work practices, trust in supervisor, job-embeddedness and turnover intentions in hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1436-1452.
- Avolio, B. J., & Gardner, W. J.(2005). Authentic leadership development: getting to the root of positive forms of leadership. *The Leadership Quarterly*, 16(3), 315-338.
- Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Weber, T. J.(2009). Leadership: current theories, research, and future directions. *Annual Review of Psychology*, 60(January), 421-449.
- Brown, M. E., & Treviño, L. K.(2006). Ethical leadership: a review and future directions. *The Leadership Quarterly*, 17(6), 595-616.
- Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A.(2005). Ethical leadership: a social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97(2), 117-134.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A.(2007). Trust, trustworthiness, and trust propensity: a meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 909-927.
- Deluga, R. J.(1994). Supervisor trust building, leader-member exchange and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(4), 315-326.
- Ferrell, O. C., Fraedrich, J., & Ferrell, L.(2011). *Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases*, (8th ed.), Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Jafari, P., & Bidarian, S.(2012). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 47, 1815-1820.
- Kalshoven, K., Den Hartog, D. N., & De Hoogh, A. H. B.(2011). Ethical leadership at work questionnaire (ELW): development and validation of a multidimensional measure. *The Leadership Quarterly*, 22(1), 51-69.
- Langlois, L., Lapointe, C., Valois, P., & De Leeuw, A.(2014). Development and validity of the ethical leadership questionnaire. *Journal of Educational Administration*, 52(3), 310-331.

- Locke, E. A., & Allison, J. A.(2013). What makes great business leaders? In M. G. Rumsey (Eds.), *The Oxford Handbook of Leadership* (pp. 63-75), New York, NY: Oxford University Press.
- Mihelic, K. K., Lipicnik, B., & Tekavcic, M.(2010). Ethical leadership. *International Journal of Management & Information Systems*, 14(5), 31-42.
- Mo, S., & Shi, J.(2017). Linking ethical leadership to employees' organizational citizenship behavior: testing the multilevel mediation role of organizational concern. *Journal of Business Ethics*, 141(1), 151-162.
- Organ, D. W.(1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. In B. M. Staw, & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (pp. 43-72), Greenwich, CT: JAI Press.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D.(2009). Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141.
- Poon, J. M.(2012). Distributive justice, procedural justice, affective commitment, and turnover intention: a mediation-moderation framework. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(6), 1505-1532.
- Riggio, R. E., Zhu, W., Reina, C., & Maroosis, J. A.(2010). Virtue-based measurement of ethical leadership: the leadership virtues questionnaire. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 62(4), 235-250.
- Sun, L., Aryee, S., & Law, K. S.(2007). High-performance human resource practices, citizenship behavior, and organizational. *The Academy of Management Journal*, 50(3), 558-577.
- Walumbwa, F., Wang, P., Wang, H., Schaubroeck, J., & Avolio, B. J.(2010). Psychological processes linking authentic leadership to follower behaviors. *The Leadership Quarterly*, 21(5), 901-914.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E.(1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Williams, M.(2001). In whom we trust: group membership as an affective context for trust development. *Academy of Management Review*, 26(3), 377-396.
- Yidong, T., & Xinxin, L.(2013). How ethical leadership influence employees' innovative work behavior: a perspective of intrinsic motivation, *Journal of Business Ethics*, 116(2), 441-455.
- Zhu, W., May, D. R., & Avolio, B. J.(2004). The impact of ethical leadership behavior on employee outcomes: the roles of psychological empowerment and authenticity. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 11(1), 16-26.