

석사학위논문

호텔종사원의 조직후원인식이
조직유효성에 미치는 영향
-집단응집력의 매개효과로-

2019년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔카지노컨벤션경영전공

장 성 호

석사학위논문
지도교수 허진

호텔종사원의 조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향

집단응집력의 매개효과로

The Impact of Perceived Organizational Support of
Hotel Employees Organizational Effectiveness
- As a Mediator of Group Cohesiveness -

2018년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔카지노컨벤션경영전공

장 성 호

석사학위논문
지도교수 허진

호텔종사원의 조직후원인식이 조직유효에 미치는 영향

-집단응집력의 매개효과로-

The Impact of Perceived Organizational Support of
Hotel Employees Organizational Effectiveness
- As a Mediator of Group Cohesiveness -

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔카지노컨벤션경영전공

장 성 호

장성호의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2018년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

호텔종사원의 조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향 - 집단응집력의 매개효과로 -

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과
호 텔 카 지 노 컨 벤 셴 경 영 전 공
장 성 호

오늘날 기업경영에서는 세계화를 추구하고 시시각각 다변하는 기업들의 환경에 적응을 위한 신속한 경영전략을 기획하고 이를 실행하고 있다. 호텔과 같은 관광 서비스 기업들은 기업의 특성상 고객만족, 고객의 Needs에 대응하기 위해서 기존의 조직운영방식의 비효율적인 점을 인지하고, 특히 새로운 인적관리 측면에서 조직구성원의 역량에 주목하고 있다. 서비스 조직의 측면에서 호텔의 종사원은 조직의 내부와 외부에 걸쳐서 다양한 교환적인 관계를 맺고 있다. 상사, 동료와 빈번한 교환관계를 갖고, 조직 경계선상에 위치한 서비스 제공자이면서 고객을 상대로 하는 밀접한 인적 접점에서 업무를 수행한다. 그러므로 이러한 상황에서 호텔산업의 상황을 고려하여 환경이 요구하는 변화에 따른 효율적인 경영을 위해서는 호텔이 종사원에게 어떠한 후원을 얼마나 잘 해주고 있는지, 또한 그것을 호텔종사원이 어떻게 인식하고 있는지가 중요하다고 할 수 있다. 호텔종사원들이 자신의 일을 가치 있게 여기고 더욱 몰두하며, 조직에 대해 신뢰도가 향상된다면 호텔종사원들은 자신의 직무를

책임지어 효과적이고 효율적으로 수행하도록 변하게 되며, 이는 사회적 교환 관계 이론에서도 증명할 수 있다. 따라서 호텔종사원이 조직후원인식에 대해 만족할 수 있도록 다방면에서 조직후원인식을 제고시켜야 하므로 이러한 환경과 변화에 대응하기 위한 인적자원관리 전략 수립에 대한 중요성이 점차 강조되고 있는 시점이라고 생각하며 현재 보유하고 있는 인적자원에 대하여 지속적인 유지와 동시에 발전, 신규 인적자원의 효과적인 확보, 더불어 이들의 조직 내 만족과 자기발전이 상호 영향을 주는 지속가능한 인적자원관리 시스템 구축이 필요하다.

이에 본 연구에서는, 호텔에서 호텔종사원들의 조직후원인식 만족도를 향상시킬 수 있는 조직후원인식 중 수단적 후원인식과 정서적 후원인식이 무엇인지를 살펴보고 이러한 결과가 조직유효성과 집단응집력에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 하였다. 또한, 집단응집력을 매개효과로 하여 조직후원인식의 하위항목 및 조직유효성에 미치는 영향을 살펴봄으로서 호텔종사원의 조직후원인식이 향상시킬 수 있는 방안에 대하여 논리적인 근거를 제시하고, 아울러 호텔경영의 입장에서 지속적으로 발전하기 위해서는 인적자원관리를 어떻게 하여야만 할 것인가에 대하여 전략수립에 대한 논리적인 근거를 제시해 보고자 하였다.

본 연구의 분석 결과를 토대로 하여 조직후원인식에 관한 요인분석을 실시한 결과 수단적 후원인식, 정서적 후원인식 등의 각 요인들 사이의 관계를 명확하게 분석할 수 있었으며 이는 기존의 선행연구결과들과 차이가 없으며 이러한 분석을 바탕으로 하여 호텔종사원의 조직후원인식에 대한 기준을 제공할 수 있다고 판단하였다. 나아가 호텔종사원의 조직후원인식과 조직유효성 간의 관계를 살펴본 결과, 수단적 후원인식과 정서적 후원인식 등 모든 구성요소가 조직유효성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었는데 이는 호텔종사원이 수단적이고 정서적인 후원에 만족감이 클수록 조직의 유효성이 증가한다는 것을 의미한다고 할 수 있다.

다음으로 조직후원인식과 집단응집력과의 관계에서는 수단적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 파악되었으나 정서적 후원인식은 유의미한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 이러한 결과에서는 호텔

종사원이 정서적 후원인식에 대한 만족감이 크다면 집단에 대한 만족감도 같이 증가하며, 결국 이것이 집단을 뭉치고, 협력할 수 있게 하는 요소가 된다는 의미라고 할 수 있다. 또한 조직유효성과 집단응집력 사이의 관계에서도 유의미하게 상호작용을 하고 있는 것으로 분석되었으며 이러한 결과의 의미는 집단이 응집할수록, 즉 협력성이 높아질수록 그 조직의 목표달성이 수월해져 조직의 유효성이 커지므로 조직의 목표를 달성하기 위해서는 집단응집력을 제고시킬 수 있는 방안에 대한 다양한 노력의 제고가 필요함을 뜻한다고 할 수 있다.

한편, 조직후원인식과 조직유효성은 집단응집력에 따른 차이가 있을 것으로 예측하여 분석한 결과에서, 조직후원인식 중 정서적 후원인식이 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되어 수단적 후원인식과 정서적 후원인식이 모두 조직유효성에 영향을 미칠 때 집단응집력이 매개효과로 작용하는 것으로 나타났다. 이는, 집단의 협동심, 협력의 정도 등의 집단응집력이 호텔종사원 개인이나 직무 등에 대한 관심, 위기상황에서의 지지 등의 조직 후원인식으로 조직유효성을 높이는 역할에 매개효과로써 영향을 미친다는 의미이다.

이상의 연구 분석결과를 볼 때, 호텔은 금전적이고 경제적인 후원, 직무를 잘 이해하고 수행할 수 있는 교육을 제공하고, 호텔종사원이 심리적으로 그 조직에 몰입할 수 있는 여건을 마련하여 집단응집력을 높임으로써 호텔종사원이 자신이 속한 조직과 호텔에 만족할 수 있도록 하여 호텔의 효율적인 인적자원 관리를 도모해야 할 것이다.

【주요어】 호텔종사원, 조직후원인식, 조직유효성, 집단응집력

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제 제기와 연구 목적	1
1) 문제 제기	1
2) 연구 목적	4
제 2 절 연구방법 및 구성	5
제 2 장 연구의 이론적 배경	8
제 1 절 호텔종사원	8
1) 호텔종사원의 개념	8
2) 호텔종사원의 중요성과 선행연구	9
제 2 절 조직후원인식	12
1) 조직후원인식의 개념과 중요성	12
2) 조직후원인식의 구성요인	14
3) 조직후원인식의 선행연구	17
제 3 절 조직유효성	18
1) 조직유효성의 개념	18
2) 조직유효성의 구성요인	20
3) 조직유효성의 선행연구	22

제 4 절 집단응집력	24
1) 집단응집력의 개념	24
2) 집단응집력의 구성요인	26
3) 집단응집력의 선행연구	28
제 3 장 연구의 설계	31
제 1 절 연구 모형의 설계와 가설	31
1) 연구 모형	31
2) 연구 가설	32
제 2 절 연구 설계와 분석방법	33
1) 변수의 조작적 정의	33
2) 설문지 구성	34
3) 자료수집 방법	35
4) 분석방법 및 절차	36
제 4 장 분석 결과	38
제 1 절 표본의 일반적 특성	38
제 2 절 연구변수의 기술 통계분석	40
1) 조직후원인식	40
2) 조직유효성	42
3) 집단응집력	43

제 3 절	연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석	44
1)	조직후원인식의 타당성 및 신뢰성 검증	45
2)	조직유효성의 타당성 및 신뢰도 분석	46
3)	집단응집력의 타당성 및 신뢰도 분석	48
제 4 절	연구변수의 상관관계 분석	49
제 5 절	연구 가설의 검증	50
1)	가설 1의 검증	50
2)	가설 2의 검증	52
3)	가설 3의 검증	54
4)	가설 4의 검증	55
제 5 장	결 론	60
제 1 절	연구결과의 요약	60
제 2 절	연구의 시사점	61
제 3 절	연구의 한계점 및 향후 방향	63
참 고 문 헌	65
부 록	75
ABSTRACT	80

표 목 차

[표 2-1] 집단응집력에 대한 학자들의 정의	25
[표 3-1] 설문지의 구성	35
[표 3-2] 모집단의 규정 및 표본	36
[표 3-3] 표본의 분석방법 및 절차	37
[표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과	38
[표 4-2] 조직후원인식의 기술통계분석결과	41
[표 4-3] 조직유효성의 기술통계분석결과	42
[표 4-4] 집단응집력의 기술통계분석결과	43
[표 4-5] 조직후원인식의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	45
[표 4-6] 조직유효성의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	47
[표 4-7] 집단응집력의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	48
[표 4-8] 상관관계 분석 결과	49
[표 4-9] 조직후원인식과 조직유효성의 다중회귀분석 결과	51
[표 4-10] 조직후원인식과 집단응집력간의 다중회귀분석 결과	53
[표 4-11] 집단응집력과 조직유효성간의 단순회귀분석 결과	54
[표 4-12] 조직후원인식과 조직유효성의 관계에서 집단응집력의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과	56
[표 4-13] 연구 가설 H4의 검증결과	58
[표 4-14] 연구가설 검증결과	58

그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름도	7
[그림 2-1] Carron의 응집력의 이론적 모형	27
[그림 2-2] Cartwright의 집단응집력의 이론적 모형	28
[그림 3-1] 연구 모형	31
[그림 4-1] 조직후원인식과 조직유효성에 대한 집단응집력의 매개효과 검정	57

제 1 장 서 론

제 1 절 문제 제기 및 연구 목적

1) 문제 제기

오늘날 기업경영에서는 세계화를 추구하고 있다. 세계화라고 하는 기업의 목적을 달성하기 위하여 경쟁기업들 사이에서 경쟁우위를 점하면서, 시시각각 다변하는 기업의 환경에 적응을 위한 신속한 경영전략을 기획하고 이를 실행하고 있다. 특히 호텔과 같은 관광 서비스 기업들은 기업성과를 높이기 위해서 다방면으로 혁신을 수행하고자 했다. 특히 급변하는 사회 환경과 고객 만족, 고객의 욕구에 대응하기 위해서 기존의 조직운영방식의 비효율적인 점을 인지하고, 새로운 인적자원 관리 측면에서 조직구성원의 역량에 주목하고 있다. 또한 호텔 기업을 비롯한 많은 서비스, 관광 기업은 인적자원 관리를 주요 경쟁력의 요인으로 바라보고 있다.¹⁾

오늘날 호텔 산업은 급변하는 경영환경과 점점 강화되고 있는 고객의 욕구를 경영에 반영하기 위해 끊임없는 변화와 혁신이 요구되고 있으며, 이에 따라 리더의 역할이 무엇보다 중요하다고 판단한다. 따라서 리더는 수많은 경쟁 속에서 빠른 판단력과 뛰어난 통찰력, 각 분야에서의 전문성과 효율성, 안정된 경영 등의 능력을 요구하고 있다. 즉, 이러한 상황에서 호텔산업의 변화에 적응하기 위해서 리더의 효율적인 인적자원관리에 대한 패러다임이 필요하다.²⁾ 호텔을 비롯한 서비스, 관광 산업은 기업과 고객과의 관리에만 몰두할 것이 아니라, 내부 직원이 업무와 관련하여 가지는 여러 가지의 인적 교환관계를 검토해야만 한다. 이 인적 교환관계는 경제적 교환관계를 비롯한 사회 교환적

1) 한진환, 김이태. (2007). “조직후원인식, 리더-구성원 교환관계의 질이 임파워먼트와 조직시민행동에 미치는 영향”. 『한국산업경영학회지』, pp. 259-284.

2) 이규만, 김종철. (2005). “사회적 교환관계와 직무태도: 군대조직의 하급간부를 중심으로”. 『기업경영연구』, 12권 1호. pp. 250-254.

측면도 포함한다.

일반적으로 조직의 조직원은 여러 종류의 교환관계에 참여하여 이들 교환으로부터 다양한 이익과 혜택을 얻는다.³⁾

특히 서비스 조직의 측면에서 기업의 종사원들은 조직의 내부와 외부에 걸친 서로 다양한 교환관계를 맺고 있다. 상사, 동료와 빈번한 교환관계를 갖고, 조직에서 경계선상에 위치하고 있는 서비스의 제공자이며 고객을 상대로 한 밀접한 인적 접촉에서 업무를 수행한다. 따라서 종사원은 조직 안팎에 걸쳐 조직, 집단, 개인을 상대로 유익한 관계를 발전시킬 수 있다(Brass, 1984; Ibarra, 1993).

일반적으로 경제적 교환(economic exchange)이라고 하는 것은 교환 당사자들 사이에 상호교환적인 내용이나 보상에 대한 시기가 정해져 있으므로 공헌에 대하여 기대가 가능하기 때문에 어느 정도의 객관적인 관찰이 가능하다. 그러나 사회적 교환(social exchange)의 경우는 상호관계 가운데 지속적으로 신뢰와 매력을 유발함으로 이루어지고 있으며, 물질적인 것만 아닌 충성심, 인정, 지위 등을 모두 포함하는 심리적인 보상과도 관련된다.⁴⁾

Blau(1964)의 연구는 거래를 기본으로 하여 교환형태의 유형 가운데 사회적인 교환관계는 경제적인 교환관계와는 다르게 그 형태가 매우 불 특정적이며, 경제적인 교환보다는 장기적이면서, 사회심리학적인 요소가 많이 포함되어 있다. Eisenberger et al.(1986)의 연구에서는 최초로 지각되어진 조직후원인식(perceived organizational support)이라고 하는 개념을 도입하였으며 이 이론은 사회적인 교환유형을 배경에 두고 이루어지고 있으며 조직몰입개념에 이론적인 바탕을 두고 있다.

조직후원인식은 성과에 많은 영향을 미친다. 이론적으로는 조직이 개인의 노력과 공헌에 대하여 높이 평가하고 있으며 개인에게 몰입하게 될 경우, 개인은 조직의 몰입에 대하여 사회적 교환이론을 바탕으로 하여 조직을 위하여 높은 성과를 보이게 되는 교환의 관계가 성립된다.⁵⁾ 일부의 연구들은 이와

3) Kenneth J. Gergen, Martin S. Greenberg, Richard H. Willis, (1982). Social Exchange: Advances in Theory and Research. 『American Journal of Sociology』 pp. 1450-1452

4) 명규환. (2007). “조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구.” 용인대학교 경영학과 석사학위 논문 pp. 7-11

같은 맥락 속에서 조직후원인식이 개개인의 직무성과에 대하여 긍정적인 영향을 미친다는 것을 보여주었다.⁶⁾

조직후원인식은 조직 내 개인의 행동과 태도에 수 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타난다. 조직몰입, 이직의도, 직무만족 등은 많이 연구되었고, 연구 중인 조직후원인식의 결과 변수들이다.

또한 사회적 교환관계가 증가할수록 조직과 조직구성원간의 신뢰가 높아져서 조직구성원들이 자신의 일을 가치 있게 여기고 더욱 몰두하게 된다. 특히 조직구성원들이 조직에 대한 신뢰도 향상은, 조직구성원들이 자신의 업을 책임지고 효과적이고 효율적으로 수행하도록 변화시킨다.⁷⁾ 개개인의 이러한 변화는 결국 조직이 목표와 성과를 달성하기 위해 존재하는 조직으로서의 유효성에 얼마나 가까운지를 보여줄 것이다.

한편, 오정학, 김철원, 이향정(2011)의 연구에서는 서비스종사원들의 감정노동과 역할스트레스의 가중이 장기적으로는 종사원의 소진을 발생시키고, 기업의 효율성을 총체적으로 악화시키기 때문에 서비스기업들은 이러한 종사원들의 스트레스를 상쇄하기 위한 적절한 조직의 자원과 관리에 따른 전략을 확보하는 것이 중요함을 강조하였다.⁸⁾ 따라서 고도의 감정노동과 질 높은 수준의 서비스 품질을 제공하려는 호텔 기업의 종사자들의 경우에는 종사하는 기업 및 조직에 대한 몰입을 통하여 그들이 가지고 있는 능력을 최대한 발휘하며 그에 따른 충분한 보상을 제공받음으로서, 자신이 소속되어진 조직에 대하여 존재가치 및 목표와, 더불어 자신의 가치를 일치시킬 수 있는 사회적 교환관계가 창출된다.⁹⁾

Karatape & Bekteshi(2008) 연구에서는 조직구성원들이 조직에 몰입하

5) 김정호, (2000). “상사에 대한 부하의 신뢰선행요인에 관한 연구”. 성균관대학교 심리학과 석사학위논문. pp.

6) Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). “Perceived organizational support.” 『Journal of Applied Psychology』, Vol. 71, pp. 500-507

7) 김윤식, (2008). “조직시민행동에 대한 조직후원인식과 조직공정성 지각의 영향: 신뢰의 매개효과를 중심으로” 가천대학교 경영학과 박사학위 논문 pp.41-45

8) 오정학, 김철원, 이향정, (2011). “소진의 원인, 결과 및 완화요인에 관한 연구: 국적항공사 객실승무원을 대상으로”. 『한국호텔외식관광경영학회지』, 20권 4호, pp.271-291

9) 김세리, 김건, (2010). “외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계”. 『관광연구저널』, 24권 1호. pp.121-127.

고 헌신하게 된다면 직무성과가 개인과 조직에게 바람직스러운 방향으로 나타나겠지만, 조직의 구성원이 직장과 가정 등에서 과도하게 갈등을 겪게 된다면 에너지 손실과 직무수행 능력의 저하에 영향을 받게 되므로 직무성과가 저하될 것이고, 이직 등의 결과를 초래 할 수 있음을 증명하였다.

그러나 호텔 및 외식산업 분야에서 종사자의 조직후원인식이 직장-가족 갈등 등과 관련된 연구가 진행되어 왔으나, 조직후원인식을 세분화하여 연구한 결과는 거의 찾아볼 수가 없었다.

이에 본 연구자는 조직후원인식을 정서적 후원인식과 수단적 후원인식으로 분류하여, 호텔종사원의 조직에 대한 정서적 및 수단적 후원인식이 조직유효성과 집단응집력에 어떻게 작용하고 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

또한 전문 인력 확보 및 인적 자원 관리가 중요성이 증대해지는 만큼, 이를 통해 향후 호텔 기업의 효율적이고 효과적인 인적자원관리 방안을 제시함으로써 호텔기업의 경쟁력 있는 목표를 달성하기 위한 유용한 자료를 도출할 수 있을 것으로 기대된다.

2) 연구 목적

본 연구는 호텔 종사원의 조직후원인식, 조직유효성, 집단응집력의 관계를 분석하여 호텔 종사원에 대한 효율적이고 유용한 인적자원관리, 인력확보 방안을 제시하고 이를 통해 더 나아가서 호텔기업의 목표와 성과에 유용한 자료를 도출하기 위함이다. 정서적 후원인식 및 수단적 후원인식 등을 포함한 호텔의 조직후원인식이 호텔 종사원의 조직유효성과 집단응집력에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고자하며, 나아가 집단응집력이라는 요인이 이들 요인 사이에 매개역할을 하고 있는지 실증적으로 분석해 보고자하며 이와 같은 연구의 목적을 위하여 실시한 연구절차에 따른 내용을 구체적으로 제시하면,

첫째, 연구의 목적과 문제의 제기를 위하여 선행연구를 중심으로 호텔종사원, 조직후원인식, 조직유효성, 집단응집력에 대하여 기존의 연구문헌들을 토대로 한 개념을 정립한다.

둘째, 선행연구를 중심으로 조직후원인식, 조직유효성, 집단응집력에 대한 측정요인을 구체화 시키고, 설문지 문항을 개발한다.

셋째, 실증 분석을 시행하여 호텔 종사원이 인식하는 호텔의 조직후원인식이 조직유효성 및 집단응집력에 미치는 상호 영향 관계를 규명한다.

넷째, 마지막으로 집단응집력을 매개효과로 하여 정서적 후원인식, 수단적 후원인식 등의 조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향 관계를 규명함으로써 시사점을 도출한다.

제 2 절 연구방법 및 구성

본 연구자의 연구에서는 선행연구를 토대로 한 문헌적인 연구와 실증적인 연구를 병행하여 사회과학 연구방법론에 근거하여 구성하였으며 연구목적과 문제 제기에 대한 이론적 근거를 정리하기 위하여 선행연구자들이 연구한 기존의 국내·외의 선행연구와 학술(회)지 등을 바탕으로 하여 이론적 체계를 정리하였고 실증분석을 위하여 기존 선행연구의 문헌들을 바탕으로 호텔종사원, 조직후원인식, 조직유효성, 집단응집력 요인에 대한 분석의 기준을 도출하였고, 이론적 배경을 통하여 인지하게 된 변수를 기초로 연구 모형 및 가설을 정립하였다. 실증분석에 대한 결과의 논리적인 근거를 갖추기 위하여 자료를 획득하기 위한 방법으로 설문을 수렴하였으며 설문지의 각 항목들은 기존의 선행연구를 통해서 도출하였다.

본 연구의 실증분석은 서울에 소재한 호텔에서 종사하고 있는 호텔종사원을 대상으로 하였다. 자료 수집을 위하여 설문 지법을 사용하였으며, 설문지의 조사에서는 정확하며 의미 있는 응답을 수렴하고자 연구자가 직접 배포하고 회수하는 방법으로 자기기재방법의 설문조사를 활용하여 자료의 수집을 시행하였으며 연구의 범위는 총 5장으로 구성하여 우선,

제1장은 서론으로 연구자가 연구하고자 하는 분야에 따른 문제 및 연구목적에 대하여 서술하고 연구방법과 연구의 구성 등을 제시하였다.

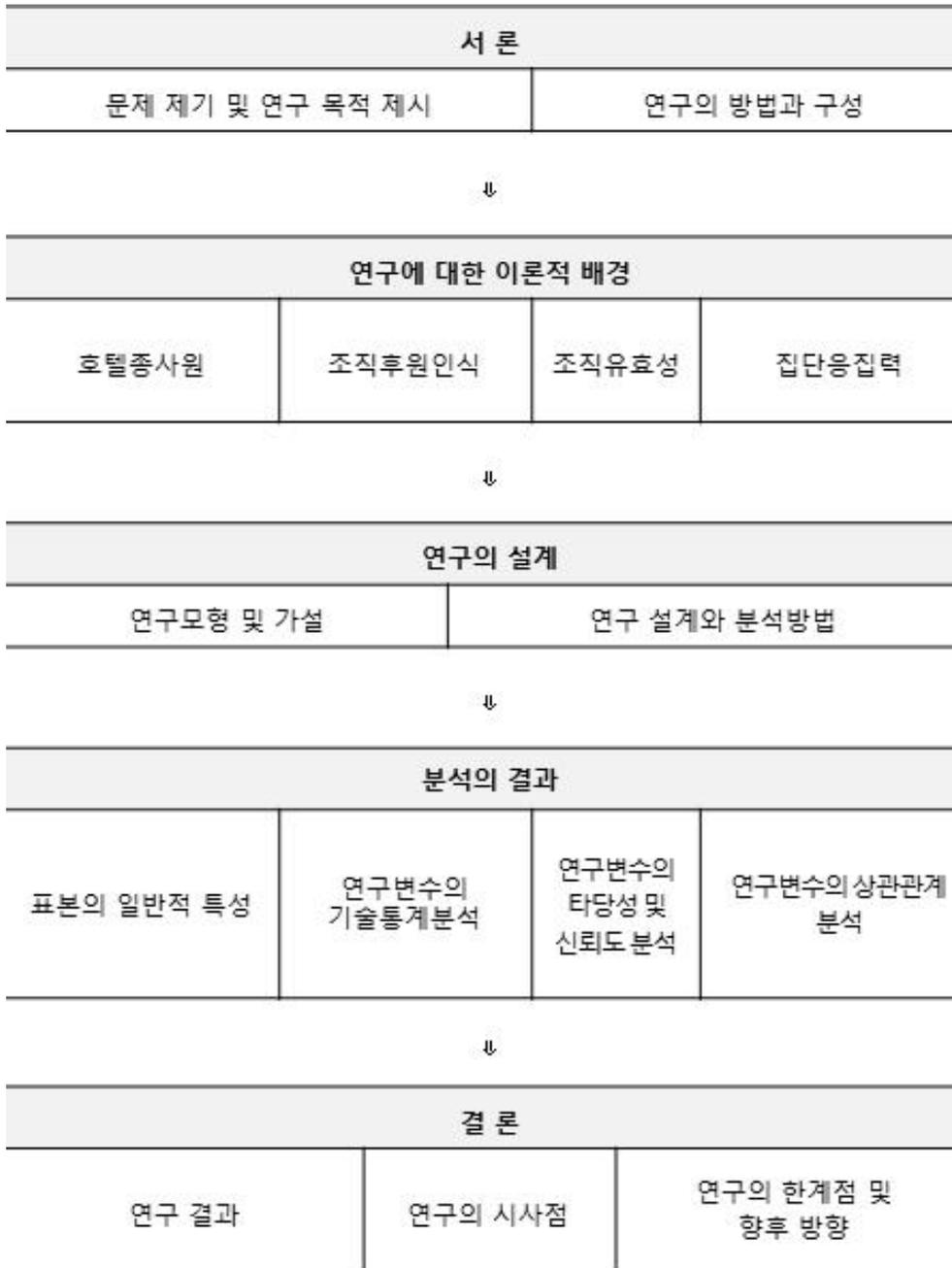
제2장은 이론적 배경 부분으로 호텔종사원, 조직후원인식, 조직유효성, 집단응집력에 대하여 개념적으로 정리하였으며 각각의 요인 설정에 따른 기준

의 문헌들과 선행연구를 중심으로 하여 서로 간의 영향에 대하여 실증분석을 하기 위한 이론적인 토대를 마련하였다. 특히, 조직후원인식을 수단적 후원인식과 정서적 후원인식 등의 3 요인으로 한정하고 집단응집력을 매개효과로 하여 연구를 시행하였다.

제3장은 연구의 설계 부문에 해당 되며 연구의 모형을 설계한 이후에 가설을 정립하고 각 변수들 간의 조작적인 정의와 그에 따라 설문지를 구성하였으며 실증적인 조사 및 분석방법 등을 서술하였다. SPSS Ver. 22.00통계프로그램을 사용하여 설문조사 자료에 대한 분석을 시행하였다.

제4장은 분석결과로 우선 표본의 특성에 대하여 이해하고 실증적인 분석에 따라 집단 사이의 빈도분석과 주요 변수들에 관한 기술통계분석을 실시하였고 각 요인이 가지고 있는 특정한 개념을 얼마나 정확하게 반영하고 있는지를 검증하기 위한 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 시행하였다. 신뢰성 분석을 위하여 설문지의 각 항목들에 대한 내적일관성과 다른 요인들과의 차별성의 확인을 위하여 cronbach's alpha 값을 살펴보았으며, 또한 변수들 간의 영향 관계를 알아보고자 상관관계분석을 실시하였고 가설의 검증을 위하여 단순회귀분석과 다중회귀분석 및 조절 효과를 분석하기 위하여 위계 회귀분석 등을 실시하였다. 마지막에서의 제5장은 결론에 대한 부분으로 연구의 결과를 요약하였으며, 연구에서 나타는 의미와 한계점에 대하여 제시하고 한계점을 극복하기 위하여 향후의 연구에 대한 방향을 제시하였다.

[그림 1-1] 은 본 연구구성에 따른 각 항목들의 내용과 절차를 그림과 같이 제시하였다.



[그림 1-1] 연구의 흐름도

제 2 장 연구의 이론적 배경

제 1 절 호텔종사원

1) 호텔종사원의 개념

오늘날 호텔이란 일상생활 단위의 가정을 확대한 규모로 생각해볼 수 있다. 고객을 보다 편히, 그리고 즐겁고 쾌적한 기분으로 머물고 난 후 떠날 수 있도록 접대하는 일체의 행위이며, 영리를 전제로 하여 기업의 성격을 가지고 있는 차이점을 제외한 원칙적인 문제는 같기 때문이다. 그러나 오늘날의 호텔이란 고객을 위한 각종 편의시설(객실, 식음료, 연회장 등) 뿐만 아니고 사회의 공공적인 성격을 가지고 있는 기업으로도 인식되고 있다.¹⁰⁾ 즉, 기업 측면에서의 호텔은 이익을 목적으로 숙박과 음식을 생산하고 판매하는 곳으로서, 사회공공에 기여하는 사회적시설로 사적인 시설이 아니고 불특정한 다수의 일반적인 대중을 대상으로 하는 영업체이다. 호텔의 조직은 일반적으로 경영관리, 객실, 식음료의 세 분야로 구분한다. 또 자본과 경영을 분리시켜 전문경영자에게 경영을 맡기는 경우도 있다. 이렇게 호텔을 정의하면 ‘일정한 지불능력을 가지고 있는 고객에게 객실 및 식사의 제공이 가능한 시설을 갖추었으며, 잘 훈련되고 예의 바른 종사원들이 조직적으로 봉사를 제공하고 그에 따른 대가를 받는 기업’이라고 요약할 수 있다.¹¹⁾¹²⁾ 또한 우리나라 관광법규에 나타나 있는 관광진흥법 제 3조 1항 2호에서는, 호텔업을 ‘관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 제공하거나 숙박에 부수되는 음식, 운동,

10) 김석영, 전희원. (2008). “호텔종사원의 개인성격이 직무몰입과 경력몰입에 미치는 영향”. 『대한관광경영학회』 pp. 239-257.

11) 김충호, 신승훈. (2014). “핵심인재관리제도의 지각도나 조직공정성이 직무만족에 미치는 영향: 대구, 경주지역의 특급 호텔을 중심으로”. 『한국지역경제연구 학회지』 12권 2호. pp. 68-70

12) 전원배, 문상정. (2008). “호텔종사원의 경력정체지각의 선행요인과 조직몰입, 이직의도에 관한 연구”. 『관광연구 학회지』, 22권 4호. pp.50-53

오락, 휴양, 공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 것' 으로 정의하고 있다.

호텔종사원의 정의에 앞서 호텔종사원을 포괄하는 의미인 관광종사원의 개념을 먼저 살펴보자. 관광종사원이란 '관광 진흥법의 제 38조에서 인정하고 있는 자격증을 지니고 관광 업무에 종사하고 있는 통역관계의 관광종사원들과 국내관광안내원 및 관광호텔의 종사원'을 말한다.¹³⁾ 또한 Eddystone은 호텔에서 고객들에게 서비스를 제공하고 있는 사람으로 고객과 직접 접촉하는 접점에서 서비스를 수행하고 있는 사람을 호텔종사원이라고 정의하였으며 종사원은 고객들과 긴밀하게 상호작용을 한다고 하였다. 한편 고객을 접하는 시점에 있어 호텔종사원을 효과적인 상품의 일부로 보기도 하며, 호텔종사원을 조직사회에서 가장 값비싼 귀중한 자산의 일부로 보아야 한다는 주장도 있다. 즉, 호텔종사원은 그 호텔의 큰 자산이며, 최상의 노동력이고 호텔상품 그 자체이기도 하다. 호텔종사원을 호텔 내에서 숙박과 식사에 대한 서비스를 제공하는 직원이라고 할 수 있으나, 숙박과 식사에 국한되어 있기에는 오늘날 호텔의 의미를 다 담을 수 없다. 따라서 본 연구에서는 호텔종사원을 호텔내부의 다양한 모든 부대시설을 이용하는 고객에서 전반적인 서비스를 제공하는 사람이라고 정의한다.

2) 호텔종사원의 중요성과 선행연구

호텔서비스는 다양한 형태로서 고객의 욕구충족을 이행하고 있다(안준수, 2004). 고객의 욕구는 인적, 물적, 종합 시스템적 서비스에 의해 사회가 변함에 따라 함께 변해가고 완성되어지고 있다. 이것은 고객에게 판매하는 일체의 영업적인 활동으로도 정의할 수 있다.¹⁴⁾ 호텔 서비스는 인적 서비스를 기본으로 하며 시설, 객실, 식사와 같은 물적 서비스를 상품

13) 안준수. (2004). "호텔종사원의 대인관계성향에 따른 고객지향성에 관한 연구". 『관광경영학회지』, 8권 3호. pp. 183-202

14) 박충희. (2000). "정보화 정책을 통한 관광산업 활성화 방안 연구", 『관광연구 학회지』, 15권 1호. pp. 263-269

화하여 단순히 고객에게 판매하는 경우도 있기 때문이다. 또한 생산되어진 서비스의 상품은 서비스를 제공받기 이전의 고객의 욕구와 실제 경험 후의 비교 결과에 따라 나뉘고, 경험 전의 기대가 경험 후의 만족도와 일치하거나 더 높을 경우에 비로소 ‘만족’으로 나타난다. 즉, 호텔의 서비스는 종사원, 고객, 호텔 간의 상호적인 관계 속에서 존재하는 상품으로 이들의 상호관계에 대한 서비스의 제공자가 서비스를 제공하는 상황 속에서 고객이 서비스의 전달을 받는 과정에 참여할 수 있는 상황이 함수관계를 가지게 되는 것이다.¹⁵⁾ 제조 산업을 바탕으로 한 기업의 경우, 시설 자동화가 매우 활발히 이루어지고 있다. 호텔기업도 타 기업들과 마찬가지로 이윤을 추구하는 것에 궁극적인 목적을 고 있으나 호텔 산업에서의 시설 자동화는 한계가 있는 상황으로 인적서비스가 매우 중요하며 종사원의 질 높은 서비스에 대한 능력 발휘가 더욱 요구되어지고 있는 실정으로 볼 수 있다.¹⁶⁾ 호텔종사원만이 아니라 모든 산업에 종사하고 있는 사람이라면 당연히 직무에 충실하여야 하며 본인의 적성에 맞는 직업선택에 대한 만족감과, 더불어 맡은 바 직무의 제반사항의 상황이 양호한 것이 가장 좋다. 하지만 결코 서비스 업종의 경우, 주어진 직무환경의 변화는 추측이나 예측이 곤란한 상황이 비일비재 하며, 변수가 많다.¹⁷⁾ 서비스 산업에 따라서 고객만족은 고객과 서비스를 제공하고 있는 종사원의 상호작용에 영향을 받으며, 인적서비스의 의존도가 매우 높은 호텔기업에서의 종사원들의 직무만족은 고객의 서비스 품질에 영향을 미치며 고객서비스의 효율성에 많은 영향을 주게 된다고 하였다.¹⁸⁾ 결과적으로 호텔은 권한위임을 통해 고객에 대한 호텔종사원의 대응수준을 향상시키며, 더 높은 생산성 수준을 달성하고, 고객의 클레임과 이슈를 더 빨리 처리할 수 있다. 따라서

15) 조선배, (2007). “변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”. 『한국호텔외식관광경영 학회지』, 16권 5호. pp. 63-76.

16) 유정남, (2000). “호텔기업의 서비스 지향성이 종업원 만족에 미치는 영향”. 『관광학연구 학회지』, 30권 30호. pp. 144-148.

17) 김성민, 하동현, (2010). “호텔 식음료부서 종사원의 직무착근도가 직무만족, 조직몰입, 및 이직의도에 미치는 영향”. 『Korean Journal of Food and Cookery Science』, 26권 1호. pp. 1-12

18) 박영기, 성현모, (2012). “호텔 식음료 서비스 만족과 고객행동의도와의 관계: 서울시 내 특1급 호텔을 중심으로”. 『한국호텔리조트학회지』, 11권 3호. pp. 270-279

고객에게 질 높은 서비스 품질을 제공할 수 있다.¹⁹⁾ 호텔 산업은 다른 산업에서 볼 수 없는 특수성을 지니고 있으며 호텔산업의 특성파악을 통하여 호텔종사원의 기초적인 문제 및 업무분류를 이해하고 해결할 수 있다. 호텔에서 서비스는 일반적으로 고객과 접점직원과의 상호작용행위로 파악한다. 그 상호작용행위는 매우 다양하고 복잡하다. 소매 서비스작업의 환경 속에서 동료 종사원들의 관심에 관한 지각수준으로 종사원간의 협력사항은 종사원들의 직무만족이나 직무의 몰입에 대하여 긍정적인 영향을 미치게 되며, 고객의 만족도를 증대시킬 수 있는 서비스를 창출기도 한다.²⁰⁾

호텔기업의 경영은 인적원에 의존할 수밖에 없다. 모든 기업의 경영에 인적자원이 매우 중요하긴 하나, 특성상 호텔서비스의 인적자원의 중요성을 더욱 강조된다. 인적자원이 호텔기업의 경영성과, 즉 목적달성에 중요한 영향을 미치기 때문이다.²¹⁾

호텔종사원에 대한 선행연구는 아래와 같다.

호텔종사원의 제 감정은 서비스 접점에서 고객에게 그대로 전달되는 상황으로 직무수행 진행시 경험한 감정통제나 조절능력을 발휘하지 못할 시, 호텔 종사원이 가지고 있는 부정적인 감정은 고객들과의 상호작용을 통하여 서비스 품질에 부정적으로 영향을 미친다.²²⁾

고객과 직접적인 접촉하는 종사원의 친사회적인 서비스의 행동이 서비스에 대한 고객들의 평가에 대하여 긍정적 영향을 미친다. 호텔종사원의 직무만족에 따른 심리적인 상태가 그들의 친사회적인 행동에도 영향을 미치게 되며, 친사회적인 행동이 고객의 서비스지각에 영향을 미치고 있다고 하였으며 친사회적행동의 일환으로 종사원간의 협력을 들 수 있다.²³⁾

19) 이생노, 박철호, 한수정. (2014). “호텔 종사원의 서비스 지향성, 직무만족, 경영성과간의 관계연구”. 『관광연구저널』, 28권 3호. pp.211-212

20) 박진영. (2011). “호텔종사원의 직무만족이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향”. 『대한관광경영학회』, 26권 5호. pp. 315-328.

21) 조의영. (2004). “호텔종사원의 직무특성과 이직의도에 관한 연구”. 『관광경영연구』, 8권 3호. pp. 363-370

22) 서광열, 김동수. (2011). “외식업체 문화마케팅이 브랜드 신뢰 및 충성도에 미치는 영향”. 『관광연구 학회지』, 25권 6호. pp. 140-142.

동료 종사원의 관심에 대한 지각수준은 서비스작업 환경에서 종사원사이의 협력이 종사원의 직무만족이나 직무몰입에 긍정의 영향을 미친다고 하였다. 호텔 조직구성원의 직무만족도를 측정하여 분석한 결과에서 호텔 조직구성원들은 직장생활과 일반생활 등에 만족하고 있는 편으로 가장 중요하게 생각하는 것은 직장여건 중에서 의사결정에 참여하게 되고 직무자체를 배우고 익히는 과정에서 성취할 수 있다는 것이었다.²⁴⁾ 따라서 본 연구자는 (안준수, 2004; 박충희, 2000; 조선배, 2007; 유정남, 2000) 등의 선행연구를 토대로 연구하고자 한다.

제 2 절 조직후원인식

1) 조직후원인식의 개념과 중요성

조직후원인식(Perceived Organizational Support, POS)란 Eisenberger, R: Huntington, R:, Hytchison, S: Sowa, D. <Journal of Applied Psychology>에서 제시된 이론으로, 조직구성원이 자신과 자신의 복지 등에 대해 조직이 관심을 가지고 있다고 구성원이 인식하며, 신뢰하는 것을 의미한다. 조직이 조직구성원에게 직무활동을 효율적으로 할 수 있도록 다양한 형태로 지원을 하고, 이로 인해 각각의 구성원들이 조직에게 관심과 후원을 잘 받고 있다고 느끼는 것이다.²⁵⁾ 하나의 조직에서 종업원의 조직에 대하여 기여도와 종업원의 복지가치를 깊이 있게 다루는 정도를 바탕으로 한 종업원의 전반적인식이다. 이 이론은 사회적 교환이론(Social Exchange Theory)과 상호혜성 규범(Norm of Reciprocity)을 기초로 정리되었다.

23) 이생노, 박철호, 한수정. (2014). “호텔 종사원의 서비스 지향성, 직무만족, 경영성과간의 관계연구”. 『관광연구저널』, 28권 3호. pp. 213-218

24) 이보연, 박영기. (2013). “전자상거래를 이용한 외식업체의 마케팅 요인이 고객몰입에 미치는 영향”. 『관광 연구 학회지』, 28권 2호. pp. 60-65.

25) 김상범, 서철현. (2005). “호텔종사원들이 지각하는 임금만족이 조직몰입과 조직후원 인식에 미치는 영향”. 『관광 연구 학회지』, 19권 3호. pp. 30-35.

상호호혜성 규범(Norm of Reciprocity)이란 Shore & wayne에 따르면 조직을 의인화하여 조직 후원을 조직의 조직원에 대한 몰입이라고 정의한다. 조직 후원인식은 조직의 몰입을 바탕으로 하여 결정되는 조직원들의 상호혜의 의무라고 해석한다. Coleman은 상호부조의 규범을 정립했는데, 상호부조의 규범은 다른 행동을 제약하는 기능을 한다고 했다. 규범은 공동체에 반하게 되는 낭비적인 행동에 대한 억제 등을 통해 일탈행동을 규제하는 역할을 하게 되어 공동체에 기여하게 된다는 것이다. Putnam에 의하면 상호호혜성은 서로 주고받는 가치에 따라 지속적으로 교환의 관계를 유지하는 것으로 정의했다. 호혜성의 규범이란 도덕적 의무감을 기반으로 하여 무엇을 받게 되면 그것을 준 사람에게 다시 그만큼을 돌려주어야 한다는 사회의 일반적 규범을 의미한다. 반대로 베푼 것을 되돌려 받아야 할 권리도 갖고 있다.²⁶⁾

상호호혜성의 규범에 따르면, 조직구성원은 조직으로부터 금전적이고 경제적인 일시적 보상뿐만 아니라 비가시적이고 장기적인 보상도 기대한다. 이렇듯 조직후원인식에는 임금 뿐만 아니라 승진, 업무교육, 복지, 만족감 등도 포함된다. 조직구성원은 조직으로부터 받은 후원을 동기부여 삼아 그 대가로 조직에게 긍정적이고 바람직한 태도를 보인다.²⁷⁾²⁸⁾

사회적 교환이론(social exchange theory)이란 교환을 통해 보상을 얻고자 한다고 요약할 수 있다. 지속적인 보상을 얻기 위해 개인은 갖고 있는 가치에 따라 움직이기도 하고, 통제하기도 한다. 또한 교환은 모두 시장에서 이루어진다.²⁹⁾ 사회적 교환이론은 1964년 Blau에 의해 사회적 교환과 경제적 교환을 구분해서 설명되어진다. 사회적 교환은 장기간에 걸쳐서 이루어지므로 대가가 즉각적으로 이루어지지 않는다. 그러므로 대가의 불확실성이 상존하며, 신뢰가 요구된다. 따라서 사회적 교환은 일정한 신뢰 관계, 개인적 의무 등을 생성하게 된다. 즉, 교환을 통해 개인이 상대방에게 긍정적인 반응을 얻는다

26) 이규만, 정윤길, (2001). “지방공무원의 조직시민행동에 있어서 사회적 교환관계와 집단응집력의 역할”. 『한국행정논집』, 13권 1호. pp. 145-148.

27) 박노을, 서재현, (2007). “팀후원인식과 조직후원인식에 관한 연구”. 『조직과 인사관리연구』, 31권, 1호. pp. 35-36.

28) 이동욱, 이행순, 이수범, (2008). “호텔주방 공조환경과 레이아웃이 주방작업환경만족, 조직후원인식 및 직무만족에 미치는 영향”. 『호텔경영학연구』, 17권 1호. pp. 95-98.

29) 고경희, 조영복, 광선화, (2007). “조직구성원의 personal initiative가 경력성공에 미치는 영향”. 『인적자원관리 연구 학회지』, 14권 1호. pp. 200-205.

면 신뢰와 갚아야 한다는 의무감 등을 갖게 된다는 것이다. 경제적 교환은 시장거래와 같이 교환 대상물의 거래를 중심으로 이루어진다. 대부분 객관적인 관찰이 가능하며, 교환을 하는 거래자들이 교환대상에 대해 공통된 인식과 교환 시기 등에 대한 정보가 명확히 설정이 되어 있다.³⁰⁾

사회적 교환이론에 따르면, 조직후원인식을 통해 조직구성원이 조직으로부터 인정을 받고 있다고 느끼고 신뢰가 생기면 조직에 대한 몰입도가 더욱 고취되며 보답해야겠다는 의무감을 많이 느낀다. 조직후원인식을 경험한 구성원은 조직차원의 지원에 대한 보답으로 바람직한 태도를 보임으로써 조직과 개인, 조직내에서 개인들과의 교환관계에서 균형을 이루려고 한다. 이렇게 균형을 이룸으로써 조직은 조직구성원이 직접적인 보상이 없어도 조직을 위해 희생하고 주어진 업무 이외에도 자발적으로 적극 참여하게 만들 수 있다.³¹⁾

조직이 조직구성원들에게 다양한 형태로 지원하고 하나의 객체로서 인정받는다는 인식만으로도 조직구성원이 만족, 몰입감 등을 형성할 수 있다. 이런 만족과 몰입 등은 조직과의 신뢰를 형성하게 되고 또 하나의 조직의 문화가 되며, 결국 모든 조직구성원에게 이러한 행동과 태도를 갖게 하는 기초가 된다. 이는 결론적으로 조직의 성과로 이어진다. 따라서 조직후원인식은 조직의 성과를 결정하는 요인 중 하나라고 할 수 있으므로 조직의 입장에서 중요한 요소다 또한 조직구성원의 입장에서 조직후원인식을 통해 단순히 업무만을 수행하는 것이 아니라 업무를 하면서 만족감을 느끼고 사회적 정체성을 확립할 수 있다.

2) 조직후원인식의 구성요인

조직구성원이 조직의 보상으로 단기간이고 가시적인 교환을 포함하는 금전적인 보상뿐만이 아닌 가치에 기초하고 있는 장기적인 교환을 포함하고 있다는 것에서 Eisenberger와 그의 직장동료들은 조직후원인식은 조직과의 가

30) 김상범, 김지현, 이기중. (2015). “객실승무원의 직원가치제안(EVP)이 직무만족, 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구:A항공사를 중심으로”. 『관광연구저널』, 29권 12호. pp. 123-125.

31) 주재성, 김용원, 최영근, 권인수. (2008). “벤처기업에서의 리더-구성원 관계(Leader-Member Exchange) 질의 선행요인과 그 효과: LMX질과 조직후원인식의 상호작용”. 『조직과 인사관리연구 학회지』, 32권 4호. pp. 67-70.

치 일치적인 관계에 기초하게 되는 정서적인 관계(Affective Attachment) 뿐이 아닌 조직이 주게 되는 보상에 바탕을 두고 형성하는 계산적인 관계(Calculative Involvement)도 포함하게 되는 포괄적인 개인의 태도라고 규정하고 있다.³²⁾

본 논문에서는 이런 구성개념들을 조직후원인식의 하위차원으로서, 정서적 후원과 수단적 후원으로 나누어 정리하였다.³³⁾

정서적 후원인식은 조직이 종업원의 개인적이며 사회적인 복지에 대하여 관심을 가지며, 종업원에게 긍정적인 지지를 표현하고 있는 것을 의미한다. 즉, 정서적 측면은 종업원들의 복지나 심리적인 지원을 의미한다. 예를 들어 업적에 대한 인정, 직무에 만족할 수 있도록 하는 관심, 난관이나 위기상황에 처했을 때의 지원이라고 할 수 있다.³⁴⁾

수단적 후원은 과업 관련하여 업무를 수행 할 경우 종업원들에게 직접적으로 도움을 줄 수 있거나 물질적인 지원을 할 수 있는 것을 의미한다. 수단적 측면은 종업원들이 업무목표나 과업성과를 달성하는데 이용되는 물질이나 정보 등의 사람측면의 지원을 의미한다. 예를 들어 능력 발휘를 위한 지원이다. 직무를 효율적이고 목표대로 수행하기 위한 온, 오프라인 교육이나 재정적 지원이 포함된다.³⁵⁾

조직후원인식의 결과요인에는 조직몰입, 조직만족, 직무만족, 사회적 정체성의 형성, 조직성과 등이 있다.

조직몰입이란 Eisenberger에 의하면 조직의 목표와 조직의 이익을 동시에 충족시켜 주는 방향으로 활동할 수 있도록 내재화되어진 규범적인 압력의 총체이며 조직의 구성원들이 자기가 속하고 있는 조직과 동일시하게 되고 관여하며, 조직에 충성심을 다하고자하는 조직구성원의 의향으로 정의하였다. 즉, 조직의 목표와 가치를 수용하며 이를 달성하기 위한 조직구성원의 노력이다.³⁶⁾

32) 김진, 문정희. (2015). “특급호텔 종사원의 감정소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 경영형태의 조절효과를 중심으로”. 『관광연구 학회지』, 29권 6호. pp. 318-321.

33) 김윤성. (2006). “교환이데올로기에 따른 조직지원인식과 조직시민행동과의 관계”. 『한국인사관리학회』 30권 4호 pp. 63-90

34) 김동산, 정운태. “조직후원인식(POS)의 선행연구 고찰” 제 4권 2호. pp. 51-69.

35) 김윤성. (2006). “교환이데올로기에 따른 조직지원인식과 조직시민행동과의 관계”. 『조직과 인사관리 연구』, 30권 4호. pp. 70-73.

Meyer와 Allen에 따르면 조직몰입은 조직에 몰입하는 동기에 의해 정서적인 몰입과 지속적인 몰입 및 규범적인 몰입의 세 가지 개념으로 나눌 수 있다.

정서적인 몰입은 구성원이 조직에 대하여 자신과의 동일시, 자부심, 심리적 애착 때문에 조직에 남고자하는 것이다. 지속적 몰입은 개인이 이직으로 인한 비용의 발생을 고려하여 기존의 조직에서 제공하는 보상에 만족하며 경제적인 필요성 때문에 남아 있으려고 하는 것이다.³⁷⁾ 마지막으로 규범적인 몰입은 조직에 대하여 가지게 되는 의무감 때문에 남아 있으려는 것으로 조직의 목표와 과업에 충실하고 성실하게 수행해야 된다는 내적가치관이며 조직의 목적을 위하여 스스로 행동하는 것이다.³⁸⁾

조직에서 조직구성원의 직무만족이 높으면 구성원은 조직의 목표를 달성하기 위해 자발적으로 협조하고 노력한다. 또한 개인의 직업에 더 많은 애정과 관심을 가지고 능률을 올리며 자부심을 느낀다. 또한 직무만족은 이직률과 결근율에 음의 상관관계를 갖는다. 이러한 점들 때문에 직무만족은 조직의 성과로 나타나므로 중요성을 갖는다.³⁹⁾

Porter & Steers는 직무만족을 한명의 개인이 본인의 직무에 대해서 기대하게 되는 결과와 개인이 받게 되는 결과 사이의 차이라고 하였다. Smith는 직무만족에 대하여 개별적인 직무를 통한 경험의 모든 감정들의 총화나 균형의 상태로 좌우되어지고 있는 태도라고 정의하고 있다. Toder는 직무자체부터의 만족감과 직무와 관련되어진 요인으로부터 만족감이 통합되면서 형성되는 것이라 정의하였다. Arnold와 Feldman은 직무만족을 개인들이 자신의 직무에 대하여 가지는 긍정적인 느낌의 양이나 감정으로 정의하고 있다.⁴⁰⁾

36) 배병룡. (2005). “조직내 신뢰가 반응성에 미치는 영향”, 『한국행정학보』, 39권 3호. pp. 70-79.

37) 조은아, 김건. (2013). “호텔 직원의 조직후원인식이 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향 연구”. 『관광연구저널』, 27권 4호. pp. 432-438.

38) 박재호. (2012). “호텔종사원의 공정성 지각이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향”, 26권 5호. pp. 505-512

39) 이영안, 윤병섭, 이홍재. (2010). “성과급에 대한 공정성 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 경찰공무원들의 인식을 중심으로”, 『한국정책연구』, 10권 3호. pp. 223-227.

40) 김광근, 서철현, 주현식. (2006). “호텔종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향”. 『대한경영학회지』, 19권 2호. pp. 477-479.

3) 조직후원인식의 선행연구

선행연구에서 조직후원인식은 직원이 조직에 대하여 가지는 관심이 조직의 노력에 대한 직원의 관심의 양과 상관관계가 있다는 관찰에서 시작되었다. 1950년대의 연구자들은(Levinson, 1965; Etzioni, 1961; March&Simon, 1958) 조직원들이 조직의 지원에 대하여 인식을 지각하게 된다는 것을 제안하였으며, 조직의 지원에 대한 인식이 여러 형태의 직무태도와 양에 상관관계가 있다고 하는 것을 밝혔다. 이러한 선행연구 문헌들은 조직에서 제공하는 긍정적인 지원이 안정적인 업무환경을 줄 수 있다는 사실을 나타내었으며 Eisenberger(1986)와 동료들이 조직후원인식의 개념을 처음으로 제시하였다. 또한 조직후원인식에 대하여 초기 연구자들은 조직후원인식이 조직과 조직원들 사이에 형성할 수 있는 유사한 개념의 조직 신뢰 및 상사의 후원, 집단응집성 등과는 구별되는 독립된 개념임을 검증하였다(Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986; Shore & Tetrick, 1991; Shore, Tetrick, Sinclair & Newton,).

조직후원인식에 관련한 다양한 연구가 국내에서도 활발히 이루어지고 있으며 관광분야에서의 조직후원인식에 관한 선행연구는 주로 항공사와 호텔 및 외식업체에 집중되어져 왔다.

권기준, 어윤선, 이형룡(2009)의 논문에서는 프랜차이즈 레스토랑 직원들이 지각하고 있는 조직후원인식과 그에 따르는 조직 및 상사에 관한 신뢰의 형성과정은 결과적으로 직원들의 직무에 관한 정서적이며 유지적인 몰입과 만족의 증대에 통계적으로 유의미한 (+)의 영향을 미침에 대해 검증하고 있다.⁴¹⁾

조주은(2005)의 연구는 항공사의 객실승무원을 대상으로 하여 조직원의 조직후원인식이 높아질수록 직무에 관한 몰입정도와 조직에 대한 신뢰의 정도, 그리고 업무처리능력과 책임감 등의 친사회적인 행동에 긍정적으로 유의미한 영향을 미침을 실증 분석하였다.⁴²⁾

41) 권기준, 어윤선, 이형룡. (2009). “조직후원인식이 신뢰와 직무태도에 미치는 영향: 체인레스토랑 VIPS 직원들을 대상으로.” 『호텔경영학연구』 18권 3호. pp 160-166.

김건(2010)의 논문에서는 호텔컨벤션의 소속 직원들을 대상으로 한 연구에서 수단적인 인식과 정서적인 인식으로 구성되는 조직후원인식이 직원들 사이의 임파워먼트와 조직몰입 정도에 대해 영향을 미치고 있음을 검증하였다.⁴³⁾

정승언, 김정아(2013)의 연구에서도 수도권 소재의 특1급 호텔에 종사하는 종사원들을 대상으로 하여 조직후원의 수단적인 인식과 정서적인 인식들이 리더와 구성원 사이의 교환적인 관계의 강화에 따른 고객지향성의 증대에 긍정적으로 영향을 미치고 있음을 검증하였다.⁴⁴⁾

강영걸, 박노을(2007)의 연구는 상사후원과 과업의 자율성은 팀의 후원인식과 조직후원인식에 유의미한 영향을 미치고 있음을 증명하였고 정태욱, 전중환, 주종미(2007)은 절차공정성만이 조직후원인식에 유의미한 정의 영향을 미치고 정치지각집단에서는 저 정치지각집단보다는 절차의 공정성이 조직후원인식에 강력한 영향을 미치고 있다고 주장하고 있다.

조직후원인식과 리더-멤버 교환관계의 질을 높게 지각할수록 임파워먼트가 높은 것으로 나타났고, 임파워먼트는 조직후원인식 및 리더-멤버 교환관계의 질과 조직 구성원 행동 간에 매개역할을 하는 것으로 나타났다(한진환, 김이태, 2007). 따라서 본 연구자는 김광근, 권기준, 김건, 조주은 등의 선행연구를 토대로 연구하고자 한다.

제 3 절 조직유효성

1) 조직유효성의 개념

그동안 많은 학자들이 조직유효성의 개념에 대해서는 나름대로 정의를 내려왔음에도 불구하고 학자들마다 개념이나 측정기준과 측정방법이 달라서 통일된 견해를 못 보이고 있으며 다양한 연구자들이 내린 정의를 살펴보면 이

42) 조주은, (2005). “항공사 객실승무원에 대한 조직후원인식이 신뢰, 친사회적 행동, 조직몰입에 미치는 영향.” 『호텔경영학연구』 14권 3호. pp. 325-330

43) 김건, 김세리. (2010). “외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계” 『관광연구저널』 24권 1호. pp. 127-130

44) 정승언, 김정아. (2013). “호텔종사원의 조직후원인식과 고객지향성에 대한 리더: 구성원 교환관계의 조절효과” 『관광연구저널』 27권 3호. pp. 297-300

렇다. Scott(2003)은 조직유효성은 조직구성원 혹은 조직들이 조직을 효율적으로 운영하는데 필요한 것으로 인정하는 평가기준들과 어느 정도가 부합하는지를 보여주고 있는 지표라고 정의했다. 이광노(2002)는 조직유효성이란 (organizational effectiveness) 일반적으로 조직을 평가할 때 조직의 목표 달성 정도와 얼마나 효과적으로 운영하고 있는가, 조직이 얼마나 잘되고 있는가에 대하여 조직의 성과를 평가하고 있는 것이다. 또한 조직유효성은 조직의 목표뿐만 아니라 조직 구성원의 개인 목표를 달성하는 것도 포함하는 개념이라고 했다.⁴⁵⁾ 권환진(2011)은 조직목표를 달성하는 정도라고 정의하였다.⁴⁶⁾

한편, 조직유효성의 개념은 능률(efficiency)이라는 개념과는 구별되어 설명한다. 일반적으로 두 개념은 정확하게 구별하기는 어려우나, 능률은 어떤 성과 달성을 위하여 소요되는 투입량과 투입단위당 성과와의 비율을 의미하여, 유효성은 이미 설정된 목표의 달성정도를 말한다.⁴⁷⁾

조직유효성에 대한 정의와 연구 및 측정이 다양한 분야에서 다각적으로 이루어지게 되면서 학자들 사이에 공통되어지는 견해가 다르게 나타나 총체적인 개념으로 설명하기에 어려움이 있다.⁴⁸⁾

조직유효성은 개인목표 측면과 조직목표측면에서 볼 수 있으며, 개인목표측면에서의 과정지표로서는 조직몰입, 직무만족과 결과지표로서 이직률의 감소와 개인성과의 향상 등으로 볼 수 있다. 조직목표측면에서의 조직유효성은 조직을 좀 더 생산적이며 효율적으로 만들기 위한 작업환경과 업무를 만족스럽고 즐겁게 만드는 것이다.⁴⁹⁾

이와 같이 조직유효성의 개념들이 유효성 일부의 단면 하나만을 기술할 뿐 종합적인 개념이 되지 못한다. 왜냐하면 조직이라는 사회구성체의 특성에 따

45) 이광노, 조판래. (2002). “창업, 경영개선 자금 이용자 실태에 관한 연구-인천지역 소상공인을 중심으로” 『창업정보학회지』 5권, 1호. pp. 230-231

46) 권환진. (2011) “조직문화유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구- 변혁적리더십과 거래적리더십의 조절효과를 중심으로” 동신대학교 대학원 박사학위논문

47) 박승영. (2003) “호텔조직문화가 경영성과에 미치는 영향” 경기대학교 대학원 박사학위논문

48) 하용규. (2003) “호텔 임파워먼트 도입이 리더십과 조직몰입의 관계에 미치는 영향” 경기대학교 대학원 박사학위논문

49) 고환상, 서재현 (2012) “변혁적 리더십, 조직후원인식, 성취욕구가 조직몰입에 미치는 영향: 셀프리더십을 중심으로” 『대한경영학회지』 25권 1호. pp. 435-459

라 조직유효성의 개념에 따른 광범위한 영역을 포괄하며 시간적인 차원까지 고려하므로 개념적인 정의와 측정기준의 체계화가 다소 어렵기 때문이다. 따라서 조직유효성을 연구하는 연구자들과 실무자들이 각각 자신의 입장이나 관점에 따라 해석하고 정의내리고 있다.⁵⁰⁾

2) 조직유효성의 구성요인

조직유효성의 매우 다양한 개념들을 살펴보았으며 다양한 개념만큼 평가 기준도 연구자의 연구방법에 따라 상당히 차이가 있다.

조직유효성은 조직이 얼마만큼 잘 운영되어지고 효율적으로 운영되는 가를 나타내는 개념으로서 조직의 성과를 기준으로 하여 조직의 목표만이 아닌 조직구성원들의 목표도 포괄하고 있는 개념이라고 할 수 있으며 이러한 조직의 성과를 평가하는 조직유효성의 요인으로서 Price는 조직유효성에 대하여 목표달성의 수준으로 정의하고 있으며 목표달성의 결정변수로서 생산과정에서의 투입 및 산출의 비율을 나타내고 있는 조직구성원의 사기, 생산성, 동조성, 외부환경, 조직규범에 대한 업무활동의 적합성에서의 지지도 등으로 파악하였다.⁵¹⁾

본 연구에서는 조직유효성을 구성하는 요인으로 직무만족, 조직몰입, 이직의도인 3가지로 조직유효성을 설명하기로 한다. 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 대한 세부 정의는 다음과 같다.

조직몰입은 조직구성원이 자신이 속한 조직에 얼마나 높은 일체감을 가지고 몰두하는지에 대한 정도, 심리적으로 동화되는 정도를 의미한다. 개인과 조직을 연결시키는 심리적 상태로, 조직몰입이 높으면 조직에 적극 참여하고 조직의 성과가 종업원의 성과로 이어지며 이를 중요시 여긴다. 즉 조직몰입은 종사원의 행동과 태도에 영향을 미치고 있는 요인으로 작용하며, 애착과 자긍심, 열정과 같은 자아 가치에도 영향을 미친다.⁵²⁾⁵³⁾

50) 한복환. (2010) “리더십유형이 조직유효성에 미치는 임파워먼트의 매개적 효과에 관한 실증적 연구: 금융산업을 중심으로” 조선대학교 대학원 박사학위논문

51) 김윤성. (2003). “조직지원인식의 선행요인과 결과요인에 관한 연구”. 『조직과 인사관리연구』, 27권 1호. pp. 195-198.

Scholl은 개인이 조직의 구성원으로 남아서 부여받은 역할을 수행하면서 자발적이며 혁신적으로 행동을 하는 잠재적인 힘으로 정의하였다. 또한 조직몰입이란 조직의 가치관과 목표를 자기 자신의 것으로 인지하는 동일시, 조직애착과 정의적인 감정을 나타내내는 충성심, 자신의 작업역할활동에 있어서의 심리적인 몰입의 3가지 요소로 구성된다고 하였다.

직무만족에 대한 학자들의 다양한 정의를 살펴보면 직무만족이란 어떤 특별한 직무내용(보상, 안전 감독 등)에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개성의 정도라고 하는 주장도 있고, 직무만족이란 감정적으로 느끼는 반응으로 종사원이 자신의 직무에 대하여 평가에서 느껴지는 유쾌함과 긍정적인 감정 상태라고 정의하기도 하며 직무만족을 직무에 관한 직무에 대한 개인이 느끼는 감정, 감정적인 반응이라 정의하는 연구도 있다. 직무만족은 조직구성원이 직무수행과정에서 혹은 직무환경을 통해 자신의 욕구를 만족시키는 정도이다. 직무만족을 일으킬 수 있는 요인은 일치된 의견이 없으나, Lofquist & Dawis,에 따르면 직무만족은 21개의 상이한 요인에서 비롯된다고 한다. 이 밖에도 직무만족이나 불만족이 다양한 매개체와 사건에 의해 발생할 수 있다는 연구들이 많다.

이러한 개념들로 보았을 때 직무만족은 조직의 성과나 효율성을 증대시키고 조직 목표 달성에 순기능을 할 수 있으며 조직의 생산성과 조직유효성이 기능이나 기술에만 의존하는 것은 아니며 직원의 태도나 감정에 크게 영향을 받는다.⁵⁴⁾

이직의도(turnover)는 조직으로 들어가고 나가는 조직구성원의 이동을 모두 포함하기도 하고, 재직(job tenure)과는 반대의 개념으로 현재의 업무를 그만 두게 되고 다른 조직이나 직무로 옮겨가는 것을 말한다.⁵⁵⁾⁵⁶⁾ 즉 이직은 현재

52) 도윤경. (2002) “비서의 조직공정성 지각이 조직유효성에 미치는 영향에 있어서의 상사에 대한 신뢰의 매개효과” 『한국비서학회』 11권 2호. pp. 5-23

53) 차동욱 (2008). “변혁적 리더십과 조직구성원들의 자기효능감 그리고 성과간의 관계” 성균관대학교 대학원 경영학과 석사학위논문

54) 신철우, 남선희. (2006). “리더십 행동특성과 조직유효성의 관계에서 신뢰의 조절효과” 청주대학교 대학원 경영학과 석사학위논문

55) 신동식. (2010). “서비스 기업에서 내부마케팅 요인이 조직신뢰 및 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 『대한관광경영학회』 25권 2호. pp. 293-316

의 고용을 종료함을 말한다. Meyer & Allen은 이직의도를 조직 내의 직원이 조직의 구성원이기를 포기하게 되고 현재의 직장을 떠나려고 하는 의도하는 정도라고 정의하였으며 Iverson은 직원이 조직의 구성원으로서의 역할을 포기하고 현 직장을 떠나려는 것이라고 하였다.

이직의 유형은 다양하다. 첫째, 자발적인 이직과 비자발적인 이직으로 분류할 수 있으며 비자발적인 이직의 결정에 대한 주체가 자기 자신이 아닌 것으로 일시해고, 질병, 사망해고, 강제은퇴 등의 이유로 조직에서 이탈하는 것을 의미한다. 반대로 자발적 이직은 본인의 의사에 의한 것으로, 이직에 대한 연구는 자발적 이직을 눈여겨본다.⁵⁷⁾

둘째, 회피의 가능성이 있는 이직과 회피의 가능성이 불가능한 이직으로 분류하고 회피의 가능성이 있는 이직에 대하여는 조직이 통제 할 수 있는 것으로 임금, 작업조건, 리더십, 해고 등에 의해 이직하는 것이다. 회피 불가능한 이직은 반대로 조직이 통제할 수 없는 것으로 가족이사, 임신, 질병, 사망 등에 의해 이직하는 것이다.

셋째, 순기능적인 이직과 역기능적인 이직으로 분류할 수 있으며 순기능적인 이직이라 하는 것은 조직에 도움이 되지 않는 직원이 이탈하는 것으로, 조직의 입장에서 이익이다. 역기능적 이직은 반대로 조직의 입장에서 불이익인 것으로, 조직 내부에서 도움이 되는 직원이 이탈하는 것이다.⁵⁸⁾

3) 조직유효성의 선행연구

최종태(2008)는 현대기업의 조직을 사회, 경제적 시스템으로 파악하여, 사회 시스템에서 요청되는 인간적인 기준과 경제적인 시스템에서 요청되어지는 기술과 경제적인 기준의 정도에 따라 조직유효성도 인간적인 측면의 기술과 유효성, 경제적인 측면의 유효성이 함께 다루어져야 한다고 하였다.⁵⁹⁾ 윤정현

56) 이미옥, 강상묵. (2009). “호텔종사원의 감정부조화와 고객지향성 간의 관계에서 사회적 지원과 자기효능감의 조절효과.” 『관광경영학회』 13권, 3호. pp. 1-19

57) 양현교. (2009). “호텔직원들의 리더십과 팔로워십 유형이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 서울 소재 특급 호텔 식음료 직원을 대상으로” 『한국호텔외식관광경영학회』 18권 3호. pp.81-97

58) 김영철, 이주형. (2002). “직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구: 식음료 서비스 종사자를 대상으로” 『관광경영학회』 6권 3호. pp. 217-241

(2010)은 조직유효성에 대하여 질, 양, 시간과 비용의 관점에서 검토되어지며 설정되어진 목표의 달성정도로서 조직의 성과와 유사한 개념이라고 하였다.⁶⁰⁾ 박혜윤(2006)은 조직체가 환경과의 상호작용을 통하여 조직의 기능(적응, 조직문화, 창출, 정보제공, 목표성취, 통합)을 활성화하기 위하여 조직력을 발휘하고 있는 제반적인 활동능력이라고 하였다.⁶¹⁾⁶²⁾ 이병동(2013)은 조직유효성에 대하여 ‘조직에서 필요로 하는 자원을 외부로부터 획득하여 환경에 적응하도록 하면서 조직구성원의 욕구를 조직과정에 승화시키고 조직의 목표를 달성 할 수 있도록 하는 정도’로 정의하였다.⁶³⁾

이호길(2004)은 조직유효성의 평가기준으로 적응성, 수익성, 조직몰입, 생산성, 직무만족 등의 변수들이 가장 높은 빈도를 나타내고 있는 것으로 조사되었지만 직무만족과 직무성과, 조직몰입 등으로 조직유효성을 판단하는 것에 일반적으로 이용되고 있다고 하였다.⁶⁴⁾ 김재봉, 양시영(1997)은 직무만족, 이직의도, 조직몰입 등 다차원적인 개념을 바탕으로 조직유효성을 설명했다.⁶⁵⁾ 권환진(2011)은 조직문화유형이 조직유효성에 미치는 영향을 변혁적리더십과 거래적리더십의 조절효과로 하여 연구하였다.⁶⁶⁾ 이동기(2012)는 조직문화와 경영전략이 조직유효성에 미치는 영향에 대하여 연구하여 위계문화와 공격형 전략에 따른 조직유효성에는 상호작용 효과가 있음을 제시하였다.⁶⁷⁾

59) 윤정현. (2010). “인적자원관리관행에 대한 공정성 인식과 조직유효성 간의 관련성에 관한 연구: 조직몰입의 매개효과검증을 중심으로.” 영남대학교 대학원 박사학위논문

60) 최종태. (2008). “기업의 인적자원정책이 종업원 성과몰입에 미치는 영향: P사의 적용 실태에 관한 종단적 사례 연구.” 경희대학교 대학원 경영학과 박사학위논문

61) 박혜윤. (2006). “관광 서비스 기업 종사자의 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스와 조직유효성에 관한 연구.” 『한국항공경영학회지』 4권 1호 pp.59-77

62) 이병동. (2013). “경찰의 조직문화와 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 사회적 자본의 매개효과를 중심으로.” 고려대학교 대학원 행정학과 박사학위논문

63) 이호길. (2003). “호텔기업의 지식경영 도입이 경영성과 지각에 미치는 영향.” 대구대학교 대학원 관광경영학과 석사학위논문

64) 김재봉, 양시영. (1997). “기업문화와 조직유효성에 관한 연구” 『산업경영시스템학회지』 20권 44호 pp.425-446

65) 권환진. (2011). “조직문화유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 변혁적 리더십과 거래적리더십의 조절효과를 중심으로” 동신대학교 대학원 경영학과 박사학위논문

66) 이동기. (2012)

67) 이동기. (2012). “조직문화와 경영전략이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구” 용인대학교 대학원 경영학과 박사학위논문

이경순(2013)은 갈등유형과 조직유효성의 관계를 경찰조직에 국한하여 설명하였으며 이 연구로 경찰조직의 갈등관리방안에 대한 시사점을 제시하였다.⁶⁸⁾

제 4 절 집단응집력

1) 집단응집력의 개념

집단응집력(group cohesiveness)이란, 집단이 존재하는 경우에만 생겨나는 개념으로 응집력이 없다면 구성원들이 집단을 빠져나가며 따라서 집단으로서 더 이상 존속하기가 힘들다. 그러므로 집단응집력은 집단의 상태를 확인 가능하게 하는 신호라고 할 수 있다.

응집력의 어원은 라틴어 ‘Cohaesus’로 이 말은 ‘부착되어 있거나 서로 붙어있다’라는 의미이며 집단응집력은 단순히 상호 간에 붙어있는 상태이외의 소속감, 사기증진 등 집단과 관련되어진 특징이 추가되어 있다고 볼 수 있다.⁶⁹⁾

Festinger, Schachter, Back(1950)에 의하면 집단의 구성원들 사이의 상호적인 매력을 느끼는 정도에 따라서 해당 집단 내부에 머무르도록 작용하는 힘이라고 정의하였다. 그 이후 고미나(2002)의 논문에서는 집단응집성에 대하여 다양한 선행연구를 통하여 연구되면서 다양한 측정방법에 따른 서로 다른 표현과 정의되는 복잡한 요인 중의 하나로 제시되고 있으나, 대체적으로 ‘집단에 남은 모든 구성원들에게 작용하게 되는 모든 세력들의 결과’라고 할 수 있으며 좀 더 간단하게는 ‘구성원들이 집단에 대하여 이끌리게 하는 매력’ 정도로써 광범위하게 정의 할 수 있다고 정리하였다.⁷⁰⁾ 황성하(2015)는 자기 집단

68) 이경순. (2013). “경찰조직의 갈등관리방안에 관한 연구: 갈등유형이 조직유효성에 미치는 영향을 중심으로” 단국대학교 대학원 행정학과 박사학위논문

69) 이정남. (2016). “집단응집력과 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향: 공유리더십의 조절효과를 중심으로” 한국기술교육대학교 테크노 인력개발 전문대학원 박사학위논문

70) 고미나. (2002). “자기성장 집단상담 초기에 집단원이 지각한 집단지도자의 특성과 집

에 대하여 자부심과 소속감을 느끼므로 지속적으로 집단 안에 머무르고자 하는 태도라고 정의하였다.⁷¹⁾

Wang et al.(2006)는 집단의 과업을 수행하는 중에 발생하게 되는 유대관계라고 할 수 있으며 집단목표를 달성하는 과정에서의 문제들 함께 해결하기 위하여 노력하는 의지를 가지고 있는 것이 특징으로 꼽았다.

Casey-Campbell & Martens(2008)는 사회유대를 형성하려는 취향들과 그로 인한 구성원들 사이의 밀착정도와 집단에 남으려고 하는 경향성이라고 정의하고 있으며 Siebold(2007)는 구성원들 사이의 유대관계를 통하여 신뢰관계와 팀워크가 이루어 질 수 있는 역량을 의미한다고 하였다.

전희원 등(2004)은 조직 안의 구성원들 사이의 상호작용에 다른 유대관계라고 정의하였고,⁷²⁾ 변원태(2008)는 집단에 머물 수 있도록 하게 하는 집단응력이라 정의하였다.⁷³⁾

이상 여러 선행연구자들의 집단응집력에 대한 정의를 정리하면 다음의 [표 2-1] 과 같다.

[표 2-1] 집단응집력에 대한 학자들의 정의

학자	집단응집력 개념 정의
고미나(2002)	집단에 남아있는 모든 구성원들이 집단에 대해 이끄는 매력
Wang et al.(2006)	집단 과업을 수행하는 과정 중에 발생하는 유대관계
Siebold(2007)	구성원들 간의 유대관계를 통한 신뢰와 팀워크를 이룰 수 있는 역량
전희원	조직 내의 구성원 간에 상호작용을 통한 유대관계

단 응집력과의 관계”. 계명대학교 대학원 교육학과 석사학위논문

71) 황성하. (2015). “조직후원인식이 직장-가족 갈등, 집단응집성 및 조직유효성에 미치는 영향 연구: 서울지역 카지노 종사원을 대상으로” 경희대학교 관광대학원 석사학위논문

72) 전희원. (2004). “2015년 호텔경영학과교육과정에 대한 예측.” 대구대학교 대학원 관광경영학과 박사학위논문

73) 변원태. (2008). “한국과 중국 조정 지도자의 코칭행동이 집단응집력 및 선수만족에 미치는 영향.” 연세대학교 대학원 사회체육학과 박사학위논문

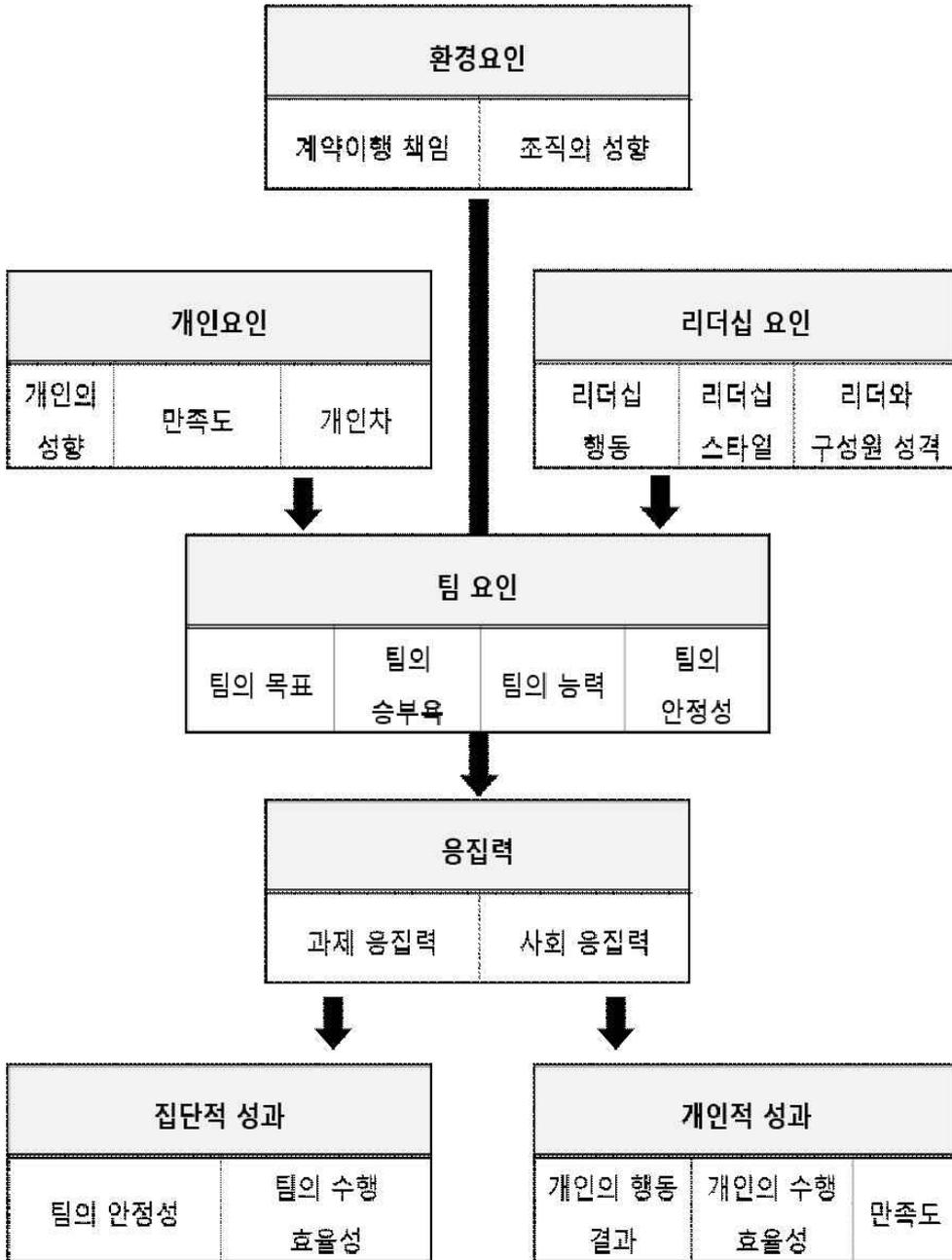
등(2004)	
Casey-Campbell & Martens(2008)	사회유대를 형성하려는 취향으로 인한 구성원들 사이의 밀착과 집단에 남으려고 하는 경향성
변원태(2008)	집단에 머물도록 하게 하는 집단응력

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자구성

2) 집단응집력의 구성요인

즉, 집단응집력이란 집단을 유지하는 모든 정도라고 할 수 있다. 집단응집력을 증대하는 요인에는 상호작용 정도, 개인적 매력, 집단목표에의 동의, 성공적 성과달성, 집단 간 경쟁, 집단에의 보상 등이 있다. 선행연구들은 직무특성요인과 집단응집력의 직접성 관련성은 물론, 이와 같이 높은 응집력을 갖고 있는 집단의 경우, 목표 및 목표 달성에 더욱 성공할 가능성이 높으며, 집단응집력은 성과지수와 긍정적인 관계를 갖고 있기 때문에 집단응집력이 높아질수록 조직의 목표 달성과 조직의 업무성취가 높게 나타나고 있다고 하였다. 집단응집력을 감소하는 요인으로는 규모의 증대, 상호 불쾌한 경험, 집단내 경쟁 등이 있다. Carron이 분류한 요인을 보면, 집단응집력에 영향을 미치는 요인은 크게 네 가지로, 환경적 요인, 팀 요인, 리더십 요인, 개인적 요인이 있다. Carron의 응집력의 이론적 모형은 스포츠 상황에서 응집력을 체계적으로 연구하기 위해 개발하였다. 아래는 Carron(1988)의 응집력의 이론적 모형이다.⁷⁴⁾

74) Carron, A. V. (1980). Cause-effect characteristics of cohesiveness and participation motivation in intercollegiate hockey International Review of Sport Sociology p12, pp.49-60

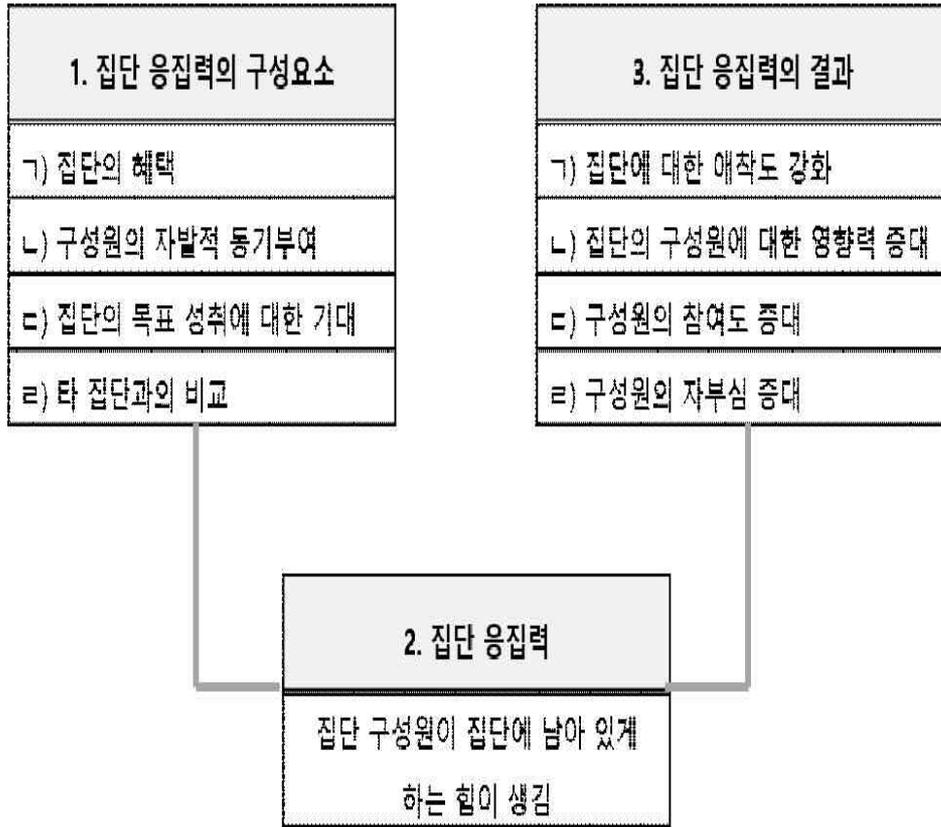


[그림 2-1] Carron의 응집력의 이론적 모형

Cartwright(1968)⁷⁵⁾는 구성요소를 원인으로 하여 결과와 함께 연관지어 설명

75) Cartwright, C (1966). The nature of group cohesiveness. In D. Cartwright & A. Zander(Eds), Group dynamic Research and theory(3rd). New York : Harper and Row

했다. 아래는 Cartwright의 집단응집력의 이론적 모형이다.



[그림 2-2] Cartwright의 집단응집력의 이론적 모형

3) 집단응집력의 선행연구

Klein & Mulvey는 집단응집력이 높으면 소속감의 증대, 업무에 관한 몰입도, 업무수행 능력 향상 및 상호작용으로 이어짐으로 정하여진 목표를 달성함과 동시에 만족함을 느끼게 되고 조직 안에 장기적으로 머물게 하는 효과를 불러오게 된다고 하였다.

송주형, 김성혁, 김용일(2014)의 연구에서는 호텔직원의 집단응집성에 대하여 단일차원으로 구성하였다.⁷⁶⁾ 또한 양현교(2012)은 호텔기업 내의 조직원을 대상으로 한 리더십 유형에 따른 조직에 대한 응집성이 조직유성에 미치는

영향을 검증하였다.⁷⁷⁾

이재한, 한상호, 김규원, 양재장(2012)의 연구에서는 외식업체의 슈퍼바이저의 변혁적인 리더십이 조직몰입에 미치는 영향을 집단응집성의 매개효과에 따라 실증 분석하였다.⁷⁸⁾

정호균, 정순자, 장준호(2010)의 연구는 외식 프랜차이즈의 레스토랑에 종사하는 종사원을 대상으로 집단응집력이 풀타임과 파트타임 종사자에 따라 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 연구하였다.⁷⁹⁾

김우진(2012)은 Fishbein & Ajzen(1975)와 Lewin(1943)이 주장한 현상이론에 대해 정리하면서 거시적인 대상이라 할 수 있는 조직보다는 자신이 직접 소속하고 있는 일상적인 업무를 하는 하위집단에 대하여 응집성 경험이 선행되어지면 그 영향에 의하여 조직에 관한 태도로 연결 되어질 것이라고 하였다.⁸⁰⁾

황성하(2015)는 조직후원인식이 직장가족의 갈등, 집단응집성 및 조직유효성에 미치는 영향을 서울지역 카지노 종사원을 대상으로 연구하였다.⁸¹⁾

박정준(2003)은 높은 집단응집력을 지니고 있는 집단의 구성원들은 낮은 응집력을 지니고 있는 집단에 비하여 만족도와 효율성의 수준이 높으며 의사소통이 원활하고 더욱 긍정적으로 사고하고 있기 때문에 집단응집력이 높아질수록 집단구성원들의 집단성과만족에 미치는 영향이 큰 것으로 분석하였다.⁸²⁾ 이정남(2016)은 집단응집력과 직무특성이 조직시민행동에 어

76) 송주형, 김성혁, 김용일. (2014) “호텔직원의 커뮤니케이션 만족에 따른 조직후원인식과 집단응집성이 고객지향성에 미치는 영향.” 세종대학교 대학원 호텔관광경영학과 석사학위논문

77) 양현교. (2012). “호텔직원의 리더십유형이 임파워먼트와 집단응집성 및 조직시민행동에 미치는 영향.” 『대한관광경영학회』 27권 4호. pp. 317-334

78) 이재한, 한상호, 김규원, 양재장. (2012). “외식프랜차이즈 가맹본부 슈퍼바이저의 리더십이 가맹점의 조직신뢰와 집단응집성, 조직몰입, 그리고 경영성과에 미치는 영향” 세종대학교 대학원 경영학과 박사학위논문

79) 정호균, 정순자, 장준호. (2010). “관광객의 비계획 외식행동 영향요인에 관한 연구”. 동아대학교 대학원 관광경영학과 박사학위논문

80) 김우진. (2012). “저소득 한부모 여성가장의 직업훈련과 직업선택의 인과분석” 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 석사학위논문

81) 황성하. (2015). “조직후원인식이 직장-가족 갈등, 집단응집성 및 조직유효성에 미치는 영향 연구: 서울지역 카지노 종사원을 대상으로” 경희대학교 관광대학원 석사학위논문

떠한 영향을 미치는지 연구하였는데 특히 공유리더십의 개념을 제시하고 이것이 어떻게 조절효과로 작용하는지 제시하였다.⁸³⁾

정태영(2011)은 외식산업 관리자의 리더십이 이직의도에 미치는 영향을 집단 응집력을 매개변수로 하여 정리하였다.⁸⁴⁾

이 외에도 집단응집력은 초등교육, 스포츠 집단 등의 분야에서도 많은 연구가 이루어지고 있다. 최춘례(2000)는 집단응집력의 강화프로그램이 집단 따돌림에 관한 방관적인 태도와 학급의 응집력과 자존감의 향상에 미치고 있는 영향에 대해 연구하였고,⁸⁵⁾ 김미정(2005)은 집단상담에서의 사전교육이 집단응집력과 자기노출에 미치는 효과를 분석하였다.⁸⁶⁾

김종철(2000)은 스포츠 집단의 지도자 행동유형과 집단응집력의 관계를 연구하여 팀의 성공과 팀의 만족도에 미치고 있는 영향을 정리하였으며,⁸⁷⁾ 최진(2003)은 고교축구팀의 대회에서의 성적과 집단응집력과 집단효능감에 대하여 구조적 관계를 파악하였다.⁸⁸⁾

82) 박정준. (2003). “서비스종업원의 복수교환관계 지각이 역할외적 행위와 서비스품질에 미치는 영향: 특1급 호텔레스토랑 대상으로.” 대구대학교 대학원 경영학과 박사학위논문

83) 이정남. (2016). “집단응집력과 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향: 공유리더십의 조절효과를 중심으로” 한국기술교육대학교 테크로인력개발전문대학원 박사학위논문

84) 정태영. (2011). “외식산업 관리자의 리더십이 이직의도에 미치는 영향: 집단응집력의 매개변수를 중심으로” 세종대학교 관광대학원 석사학위논문

85) 최춘례. (2000). “집단응집력 강화 프로그램이 집단따돌림에 대한 방관적 태도와 학급 응집력 및 자아존중감 향상에 미친 영향” 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문

86) 김미정. (2005). “집단상담에서의 사전교육이 집단응집력과 자기노출에 미치는 효과” 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문

87) 김종철. (2000). “스포츠 집단의 지도자 행동유형과 집단응집력이 팀 성공과 팀 만족도에 미치는 영향.” 제주대학교 교육대학원 석사학위논문.

88) 최진. (2003). “고교축구팀의 대회성과 집단응집력 및 집단 효능감의 구조적 관계” 서울대학교 대학원 석사학위논문

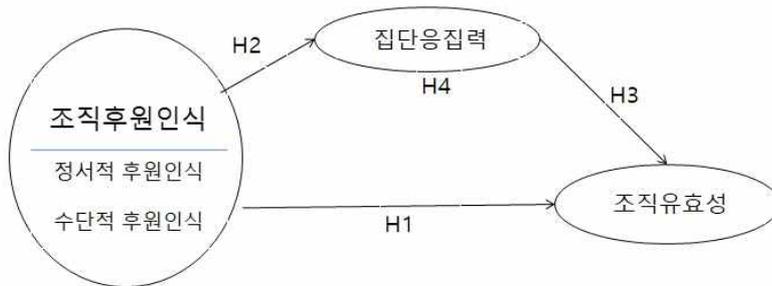
제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구 모형 및 설계와 가설

1) 연구 모형

현상의 특징이나 사물에 대하여 논리적으로 구성하는 연구모형은 상호인과 관계를 설명할 수 있게 하는 매우 훌륭한 이론적 수단이 되며 이를 도식화한 모형은 전체 또는 부분적인 프로세스와 시스템을 나타내고 있는 것으로, 특정한 변수 또는 요인들 사이의 상호관계를 나타내는 것⁸⁹⁾이라고 하였다.

본 연구에서의 연구모형은 선행연구를 토대로 한 이론적 연구를 통하여 분석한 호텔종사원의 조직후원인식이 조절유효성에 미치는 영향을 집단응집력을 매개효과로 실증분석을 통해 분석하고자 하며 이를 규명하기 위하여 [그림 3-1] 과 같은 연구 모형으로 설정하여 제시하였다.



[그림 3-1] 연구모형

89) 강병서, 김계수. (2009). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법』. 서울: 한나래출판사, pp97-98.

2) 연구 가설

연구 가설(hypothesis)이라고 하는 것은 선행연구 및 문헌조사를 통한 결과로 앞으로 진행될 연구의 결과를 예측하면서 가상적인 진술을 제시하고 있는 것이다.⁹⁰⁾ 본 연구에서는 서론부분에서 살펴본 내용과 같이 이론적 배경이 된 선행연구들을 바탕으로 설계되어진 연구모형에 관한 인과관계를 토대로 하여 다음과 같은 4가지의 가설을 설정하였다.

[H1] 조직후원인식은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 조직후원인식의 수단적 후원인식은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 조직후원인식의 정서적 후원인식은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

[H2] 조직후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 조직후원인식의 수단적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-2 조직후원인식의 정서적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

[H3] 집단응집력은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

[H4] 집단응집력은 조직후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.

H4-1 집단응집력은 조직후원인식의 수단적 후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.

H4-2 집단응집력은 조직후원인식의 정서적 후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.

90) 홍성열. (2001). 『사회과학도를 위한 연구방법』. 서울: 시그마프레스, p20.

제 2 절 연구 설계와 분석방법

1) 변수의 조작적 정의

변수의 조작적 정의 및 유의점과 관련하여 “개념적인 정의란 추상적이고 연구자의 개별적 기준에 따라서 각각 다른 해석이 이루어질 수 있으므로 연구자는 연구의 대상이 되는 변수들에 대하여 어떻게 정의를 내려야 할지를 명확하게 구체화하여야 하는데, 이를 변수에 관한 조작적 정의라고 한다.”⁹¹⁾라 하였다.

본 연구에서는 독립변수로 조직후원인식이 있고 종속변수로는 조직유효성과 집단응집성에 관한 측정지표를 사용하였으며 다시 집단응집성을 조절변수로 연구결과를 측정 하였다. 본 연구의 모형에 사용되어진 변수들에 대한 조작적인 정의는 다음의 내용과 같다.

가) 조직후원인식

본 연구에서 조직후원인식을 종업원의 조직에 대한 복지와 종업원의 기여도를 조직이 가치 있게 여기는 정도에 대하여 종업원의 전반적으로 인식하는 정도로 정의하며 구성요인인 선행연구 (김윤성, 2006; 김동산 외, 2013; 김철원, 2015) 등이 관련 선행연구에서 해당하는 부문의 하위요인으로 고려한 수단적 후원인식, 정서적 후원인식 등의 12개 요인으로 구성하였고, 이와 관련하여 논리적인 분석을 위하여 설문조사를 통한 의견을 수렴하였으며 수단적 후원인식 부문 7개 항목, 정서적 후원인식 부문 5개 항목 등 총 12개의 질문으로 설문조사를 통한 의견을 수렴하여 Likert 5점 척도를 이용한 결과를 측정하였다.

나) 조직유효성

91) 안광호, 임병훈(2008). 『SPSS를 활용한 사회과학조사방법론』. 경기도: 학현사, p74.

본 연구에서는 조직유효성을 ‘조직의 목표달성의 정도나 조직의 가치를 지닌 자원을 획득하기 위한 환경개척을 위한 조직의 능력으로 정의한다. 조직유효성에 관한 수준을 평가하는 요인으로 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등에 대한 만족의 정도로 구성하였으며 선행 연구(이라나, 2003: 박재호, 2012: 이동욱, 2008) 등을 바탕으로 하여 조직유효성에 대한 만족도는 12개의 설문조사를 통한 의견을 수렴하여 Likert 5점 척도를 이용한 측정을 하였다.

다) 집단응집력

본 연구에서 집단응집력은 선행연구에서 정리한 바와 같이, 집단내부에 머무르도록 하는 힘으로 정의하였으며 선행연구(김석영 외, 2009: 김철원, 2015) 을 바탕으로 7개 항목으로 구성하고 설문조사를 통한 의견을 수렴하여 Likert 5점 척도를 이용한 측정을 하였다.

2) 설문지 구성

본 연구에서는 연구모형에 대한 분석을 위하여 자기기재 방법의 설문조사를 통한 의견을 수렴으로 실증분석의 기초적인 자료를 마련하였다. 설문은 조직후원인식, 조직유효성, 집단응집력의 3개 부분에서 29개 문항으로 구성하였으며 일반적인 요인인 인구통계학적인 특성에 대하여 8개 문항을 포함하여 총 4개 부분 37개 문항으로 설문을 구성하였다.

첫째, 조직후원인식 대한 문항 구성은 13문항으로 수단적 후원인식 6문항, 정서적 후원인식 7문항, 총 13개의 문항으로 구성하였다.

둘째, 조직유효성에 대한 문항 구성은 9개의 문항으로 구성하였다.

셋째, 집단응집력에 대한 문항 구성은 7개 문항으로 구성하였으며 완성된 설문지의 구성내용은 [표 3-1] 과 같이 요약할 수 있다.

[표 3-1] 설문지의 구성

구분	변 수		문항 수	척 도	선행 연구
A	조직후원 인식	수단적 후원인식	6	Likert 5점 척도	김윤성(2006), 김동산(2013), 김철원(2015), 황성하(2015), Eisenberger(1986) 이흥기 외(2014),
		정서적 후원인식	7		
B	조직유효성		9	Likert 5점 척도	이라나(2003), 박재호(2012), 이동욱(2003), 김윤성(2003)
C	집단응집력		7	Likert 5점 척도	김석영(2009), 김철원(2015), 서재현(2000)
D	인구 통계학적 특성		8	명목척도	

3) 자료수집 방법

본 연구에서의 모형을 실증적으로 분석하기 위하여 설문지는 서울 지역의 조리교육기관 교육생들을 모집단으로 한정하였다.

본 설문조사는 2회의 설문을 접수, 분석하였으며 사전설문은 2018년 10월 10일부터 10월 15일까지 시행하였으며 분석결과에 대하여 상호연관성 및 독립성이 결여되어진 설문문항을 확인하고 이를 수정하여 보완한 이후 본 설문을 시행하였다. 본 설문조사는 2018년 10월 15일부터 10월 25일까지 10일간 서울 지역의 호텔 종사원을 대상으로 385부의 설문조사를 통한 의견을 수렴한 결과 총 369부이며 분석이 제한되는 무성의 응답 및 미 응답 설문 12부를 제외한 357부를 분석 자료로 이용하였다.

모집단의 규정 및 표본에 대하여 정리한 것은 다음 [표 3-2] 와 같다.

[표 3-2] 모집단의 규정 및 표본

모집단	호텔 종사원
표본단위	서울, 경기도 소재의 호텔 종사원
조사기간	2018년 10월 15일 ~ 10월 25일(10일간)
자료수집 방법	설문지를 이용한 자기 기재 법
표본의 크기	385부
회수된 표본	369부(95.8%)
유효 표본	357부(92.7%)

4) 분석방법 및 절차

본 연구자의 연구에서는 연구의 모형 및 연구가설의 설정, 연구가설 검증을 위하여 설문조사를 통한 의견을 수렴으로 수집된 설문지의 유효표본만을 추출한 이후, 프로그램 분석방법에 따라 코딩작업을 통한 부호화하였으며 부호화 된 자료에 대한 분석으로는 SPSS 22.00 통계 프로그램을 활용을 통한 분석 실시하였으며 그에 따른 절차는 다음과 같다.

첫째, 설문지의 표본에 대하여 일반적인 특성에 대한 분석을 위하여 빈도 분석(frequency analysis)을 시행하였으며 평균과 표준편차, 분산 등의 통계량을 통하여 변수에 대하여 종사원이 인지하는 정도에 대하여 알아보기 위한 기술통계분석을 시행하였다.

둘째, 본 연구에 활용되어지고 있고 측정도구들에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 설문지의 항목들에 대한 내적인 일관성과 개별항목별로의 차별성을 알아보기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였으며 특징적인 개념들을 얼마나 명확하게 반영하고 있는가의 의문은 요인분석을 통하여 확인하고자 하였으며 상관관계분석(Correlation Analysis)을 통하여 연구변수들 사이의 상호관련성의 검증을 실시하였다.

셋째, 연구가설 H1인 “조직후원인식(수단적 후원인식, 정서적 후원인식)이 조직유효성에 미치는 영향”을 분석하기 위하여 조직후원인식을 독립변수, 조

직유효성을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 시행하였다.

넷째, 연구가설 H2인 “조직후원인식(수단적 후원인식, 정서적 후원인식)이 집단응집력에 미치는 영향”을 분석하기 위하여 조직후원인식을 독립변수, 집단응집력을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 시행하였다.

다섯째, 연구 가설 H3 “집단응집력이 조직유효성에 미치는 영향”을 분석하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 연구 가설 H4는 “조직후원인식(수단적 후원인식, 정서적 후원인식)과 조직유효성 간 관계에서 집단응집력의 매개 효과를 분석”하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였으며 이상의 내용을 정리하면 [표 3-3] 과 같다.

[표 3-3] 표본의 분석방법 및 절차

연구가설	내 용	분석방법
	인구 통계학적 특성	빈도분석
	연구변수의 타당성과 신뢰성	요인분석 신뢰도분석
H1	조직후원인식과 조직유효성 간의 유의성	다중회귀분석
H1-1	조직후원인식 중 수단적 후원인식과 조직유효성 간의 유의성	
H1-2	조직후원인식 중 정서적 후원인식과 조직유효성 간의 유의성	
H2	조직후원인식과 집단응집력 간의 유의성	다중회귀분석
H2-1	조직후원인식 중 수단적 후원인식과 집단응집력 간의 유의성	
H2-2	조직후원인식 중 정서적 후원인식과 집단응집력 간의 유의성	
H3	집단응집력과 조직유효성 간의 유의성	단순회귀분석
H4	조직후원인식과 조직유효성 간의 관계에서 집단응집력의 매개효과	위계적 회귀분석
H4-1	조직후원인식과 조직유효성 간의 관계에서 조직후원인식 중 수단적 후원인식과 집단응집력의 매개효과	
H4-2	조직후원인식과 조직유효성 간의 관계에서 조직후원인식 중 정서적 후원인식과 집단응집력의 매개효과	

제 4 장 분석 결과

제 1 절 표본의 일반적 특성

본 연구조사의 설문에 참여한 조사대상자의 인구통계학적인 일반적인 특성을 알아보기 위하여 총 357명의 빈도 분석을 시행하여 분석한 결과는 [표 4-1] 와 같다.

4-1] 인구통계학적 일반적 특성에 따른 빈도분석 결과 (N = 357)

구 분	내 용	표본 수(명)	비율(%)
성 별	① 남	279	78.2
	② 여	78	21.8
결혼여부	① 기혼	252	70.6
	② 미혼	102	28.6
	③ 기타	3	0.8
나 이	① 20~29세	57	16.0
	② 30~39세	78	21.8
	③ 40~49세	117	32.8
	④ 50세 이상	105	29.4
학 력	① 고졸	18	5.0
	② 전문대학재학/졸업	126	35.3
	③ 대학재학/졸업	99	27.7
	④ 대학원재학/졸업 이상	114	31.9

직 책	① 사원	78	21.8
	② 주임	96	26.9
	③ 대리	120	33.6
	④ 과장	33	9.2
	⑤ 차장이상	27	7.6
	⑥ 기타	3	0.8
근무연수	① 1~5년	72	20.2
	② 6~10년	54	15.1
	③ 11~15년	27	7.6
	④ 16~20년	63	17.6
	④ 21년 이상	141	39.5
월 평균 소득수준	① 100만원 이상 200만원 미만	51	14.3%
	② 200만원 이상 300만원 미만	75	21.0%
	③ 300만원 이상 400만원 미만	111	31.1%
	④ 400만원 이상 500만원 미만	69	19.3%
	⑤ 500만원이상	51	14.3%
근무부서	① 양식	198	55.5%
	② 한식	48	13.4%
	③ 중식	24	6.7%
	④ 일식	18	5.0%
	⑤ 기타	69	19.3%

성별은 남성이 279명으로 78.2%, 여성이 78명으로 21.8%, 총인원 357명으로 나타났다. 결혼여부는 기혼이 252명으로 70.6%, 미혼이 102명으로 28.

6%, 기타 3명으로 0.8%로 기혼자가 좀 더 많은 것으로 나타났다. 나이는 21~29세가 57명으로 16.0%, 30~39세가 78명으로 21.8%, 40~49세가 117명으로 32.8%, 50세 이상이 105명으로 29.4%로 조사되어 40~49세의 분포가 가장 많이 나타났다. 학력은 고등학교 졸업이 18명으로 5.0%, 전문대학교 재학/졸업이 126명으로 35.3%, 대학교 재학/졸업이 99명으로 27.7%, 대학원 재학/졸업 이상이 114명으로 31.9%로 나타났다. 직책은 사원이 78명으로 21.8%, 주임은 96명으로 26.9%, 대리는 120명 33.6%, 과장은 33명으로 9.2%, 차장이상은 27명으로 7.6%, 기타는 3명으로 0.8%로 대리가 차지하는 비중이 높은 것으로 나타났다. 근무연수는 1~5년이 72명으로 20.2%, 6~10년이 54명으로 15.1%, 11~15년이 27명으로 7.6%, 16~20년이 63명으로 17.6%, 21년 이상이 141명으로 39.5%로 21년 이상 근무연수가 가장 많은 것으로 나타났다. 월평균 소득은 100이상 200만원 미만은 51명으로 14.3%, 200만원 이상 300만원 미만은 75명으로 21.0%, 300만원 이상 400만원 미만은 111명으로 31.1%, 400만원 이상 500만원 미만은 69명으로 19.3%, 500만원 이상은 51명으로 14.73%를 나타내 300만원-400만원 미만이 차지하는 비중이 높은 것으로 나타났다. 근무부서는 양식이 198명으로 55.5%, 한식이 48명으로 13.4%, 중식이 24명으로 6.7%, 일식이 18명으로 5.0%, 기타가 69명으로 17.2%로 양식관련 부서의 비중이 높게 나타났다.

제 2 절 연구변수의 기술통계 분석

기술통계(descriptive statistics)분석은 주로 표본에 속한 대상자들의 인구통계학적 속성과 데이터의 속성을 특정한 통계량을 사용해 요약해 주는 분석 방법으로 대푯값 및 산포도와 비대칭도 등 도출되어진 통계량에 대하여 분석함으로써 많은 양의 데이터가 갖게 될 수 있는 속성에 대하여 쉽게 이해할 수 있도록 할 수 있는 분석방법이다.⁹²⁾

1) 조직후원인식

92) 장택원(2012). 『세상에서 가장 쉬운 사회조사방법론』.서울 : 커뮤니케이션 북스.
최현철(2008). 『사회통계방법론』.서울 : 나남.

조직후원인식에 대하여 호텔 종업원이 인지하는 정도를 기술통계적으로 분석한 결과는 [표 4-2] 와 같다.

[표 4-2] 조직후원인식의 기술통계분석결과

요인	항 목	평 균	표준 편차	분산
수단 적 후원 인식	1. 내가 속한 호텔로부터 나는 항상 인정받고 있다.	3.52	.744	.554
	2. 내가 속한 호텔은 나의 복지후생에 관심이 있다.	3.39	.780	.609
	3. 우리 호텔은 나의 의견을 중요하게 생각한다.	3.23	.836	.698
	4. 내가 속한 호텔은 내가 도움이 필요할 경우에 도와준다.	3.28	.756	.572
	5. 내가 속한 호텔은 나의 업무능력 향상을 위해 도와준다.	3.41	.794	.631
	6. 우리 호텔은 내가 직무를 좋아 하게끔 노력한다.	3.18	.858	.736
정서 적 후원 인식	7. 우리호텔의 현재의 임금에 나는 만족한다.	2.90	.949	.900
	8. 우리호텔은 내가 곤경이나 위험에 처하면 나를 도와줄 것이다.	3.04	.931	.866
	9. 우리 호텔은 능력 발휘를 최대한 할 수 있도록 경제적인 도움을 준다.	2.89	.961	.923
	10. 우리 호텔은 능력 발휘를 최대한 할 수 있도록 심리적인 도움을 준다.	3.09	.851	.725
	11. 우리 호텔은 나를 자랑스럽게 생각한다.	3.13	.778	.605
	12. 우리 호텔은 나와 나의 공헌을 가치 있게 여긴다.	3.17	.874	.754
	13. 우리 호텔은 나의 목표와 가치를 강하게 고려한다.	3.22	.759	.576

분석결과, 조직후원인식의 하위요인으로 분석한 수단적 후원인식과 정서적 후원인식 중 수단적 후원인식의 “내가 속한 호텔로부터 나는 항상 인정받고 있다.”가 M=3.52로 가장 높은 평을 보이고, 정서적 후원인식은 “우리 호텔은 나의 목표와 가치를 강하게 고려한다.”가 M=3.22로 가장 높은 평균을 나타내고 있다.

2) 조직유효성

조직유효성에 대하여 호텔 종사원이 인지하는 정도를 분석한 결과는 표 4-3) 와 같다.

[표 4-3] 조직유효성에 대한 기술통계 분석 결과

요인	항 목	평균	표준 편차	분산
조직 유효 성	1. 나는 나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다.	3.61	.702	.492
	2. 나는 나의 근무환경에 대해 전반적으로 만족한다.	3.41	.783	.614
	3. 나의 상사의 지도와 감독, 이해 정도에 대해 만족한다.	3.35	.837	.701
	4. 내가 속한 호텔의 위기, 문제들은 곧 나의 위기, 문제들이다.	3.57	.806	.650
	5. 나와 내가 속한 호텔은 가치관이 일치한다.	3.20	.914	.836
	6. 나는 내가 속한 호텔에 강한 소속감을 느낀다.	3.48	.809	.655
	7. 나는 내가 속한 호텔에서 남은 나의 경력을 마무리하고 싶다.	3.49	.970	.942
	8. 나는 내가 속한 호텔에 대해 자부심을 느낀다.	3.57	.886	.785
	9. 내가 속한 호텔은 업무를 수행함에 있어 최선을 다할 수 있도록 격려해준다.	3.31	.906	.822

조직유효성에 대한 9개의 설문항목을 분석한 결과, “나는 나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다.”에 대한 답의 기술통계분석결과가 M=3.61로 가장 높게 나타났다.

3) 집단응집력

집단응집력에 대하여 호텔 종사원이 인지하는 정도를 분석한 결과는 [표 4-4] 와 같다.

[표 4-4] 집단응집력에 대한 기술통계분석결과표

요인	항 목	평균	표준 편차	분산
집단 응집 력	1. 내가 속한 팀의 팀원들은 나의 마음에 든다	3.53	.709	.503
	2. 나는 현재의 팀원들과 매일 함께 근무하고 싶다.	3.45	.720	.518
	3. 내가 속한 팀의 팀원들은 끈끈한 유대관계를 갖고 있다.	3.48	.766	.587
	4. 나는 우리 팀의 일원임에 자부심을 느낀다.	3.58	.740	.548
	5. 내가 속한 팀의 팀원들은 서로 신뢰하고 있다.	3.52	.777	.604
	6. 나는 우리 팀에 강한 소속감을 느낀다.	3.60	.782	.612
	7. 우리 팀 때문에 회사생활이 즐겁다.	3.56	.764	.584

분석결과, “나는 우리 팀에 강한 소속감을 느낀다.”에 대한 항목에 대한 답의 기술적 통계분석결과가 평균값과 비교하면 상대적으로 높은(M=3.60) 것으로 나타났으며, 집단응집력의 항목에 대한 분석결과에서 모두 M=3.4 이상으로 분석되었다.

제 3 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석

연구변수의 타당성이란, 측정하고자 하는 개념 또는 속성을 정확히 측정하였는지를 의미하는 것으로 측정도구를 구성하고 있는 항목들이 측정하고자 하는 개념을 대표하고 있는 정도를 나타낸다(안정관, 2017. 재인용). 본 연구에서도 각 부문에 대한 설문 문항들에 대하여 타당성(reliability)을 측정할 결과에서 각 부문의 개념 및 속성을 대표하고 있는가에 대하여 분석을 실시하였으며 각 부문의 개념 및 속성을 대표하는 대표성을 측정하기 위하여 개발되어진 측정 도구가 해당하고 있는 속성을 어느 정도의 수준에서 반영하고 있는가를 측정하고 분석하는 것⁹³⁾이라고도 하였다. 본 연구에서는 각 부문의 측정대상이 되는 설문항목들 사이의 내적일관성을 의미하고 있는 수렴타당성 및 항목들 사이의 독립성을 의미하고 있는 판별타당성으로 구분하여 검증하기 위한 방법으로 SPSS 22.00 프로그램을 적용한 요인분석을 시행하였다.

각 항목의 추출 방법들은 동질성을 가지고 있을 수 있는 여러 개의 변수를 묶어서 항목을 축소하거나 또는 단순화시키기 위한 방법으로 주성분 추출 방법을 적용시켰으며, 항목의 회전방법은 Varimax회전분석방법을 사용한 직교회전 방식을 수행하였고 각 항목들 사이의 상관관계에 대한 정도를 나타내고 있는 요인적재치(factor loading)의 수용범위는 통상, 보통은 0.4 이상이면 유의미하다고 할 수 있으나 보다 엄격한 기준은 0.5 이상이며 본 연구에서도 명확한 결과를 도출하기 위하여 적재치가 0.5 이상인 경우를 수용범위로 고려하여 요인간의 상관관계를 분석하였다.

아이겐값(eigen value)이 1 이상이 되는 요인들의 항목을 파악하여 탐색적인 요인 분석을 실시하고 요인 적재치(factor loading)가 0.5이하로 나오는 문항들은 제거하였으며 고유값이 1 이상인 요인에 중복하여 적재되는 문항들도 제거함으로써 보다 명확한 상관관계분석을 진행하였다. 요인분석은 분석방법에 대한 특성상에 각 항목 간의 상관관계가 높아야만 하는 것인데 상관행렬이 단위행렬인가를 분석하기 위한 방법으로 KMO(kaiser-meyer-olkin)값과 Bartlett검정을 사용하였으며 일반적으로는 KMO값이 0.9 이상이라고 하면

93) 강병서, 김계수. (2009). 전개서, p315.

아주 좋은 것이고, 0.5 이하면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 보았고 구형성 검정의 x^2 값이 유의미한지 여부를 살펴보고 귀무가설을 기각하여 변수들이 통계학적으로 유의미한가를 분석하였다(김선영, 2016).

연구변수의 신뢰성이란, 어떠한 측정방법이나 측정도구가 형식이나 시간, 설문항목, 평가대상 집단, 평가자와 관계없이 일관성 있는 측정결과를 도출해 낼 수 있는 정도를 말하며 조사결과가 부정확한 측정 자료에서 우연히 발견된 것이 아니라는 것에 대해 확신을 줄 수 있다는 의미가 있다(안정관, 2017. 재인용). 신뢰도는 측정도구의 명확성, 정밀성 등을 나타내고 있는 것으로서 예측가능성, 안정성 등과 동일한 의미로 이러한 신뢰도를 측정하는 방법으로 Cronbach's α 값을 이용하고 있는데, Cronbach's α 값이 0.7이상이면 신뢰도는 높다고 할 수 있고 0.8이상으로 나오면 매우 높은 것으로 해석 할 수 있는데 사회과학분야에서는 일반적으로는 0.6이상이면 신뢰할 수 있는 것으로 판단하여 분석하고 있다.

1) 조직후원인식의 타당성 및 신뢰성 검증

조직후원인식의 요인분석을 통한 분석에서 타당성 및 신뢰성의 검증 결과는 [표 4-5] 와 같다.

[표 4-5] 조직후원인식에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항 목	구성요소	
		1	2
수단적 후원 인식	1. 내가 속한 호텔에서부터 나는 항상 인정받고 있다.		.725
	2. 내가 속한 호텔은 나의 복지후생에 관심이 있다.		.638
	3. 내가 속한 호텔은 나의 의견을 중요하게 생각한다.		.769
	4. 내가 속한 호텔은 내가 도움이 필요할 경우에 도와준다.		.707
	5. 내가 속한 호텔은 나의 업무능력 향상을 위해 도와준다.		.657
	6. 내가 속한 호텔은 내가 직무를 좋아하게끔 노력한다.		.590

정서적 후원인식	7. 내가 속한 호텔의 현재의 임금에 나는 만족한다.	.563	
	8. 내가 속한 호텔은 내가 곤경이나 위험에 처하면 나를 도와줄 것이다.	.637	
	9. 내가 속한 호텔은 능력 발휘를 최대한 할 수 있도록 경제적인 도움을 준다.	.840	
	10. 내가 속한 호텔은 능력 발휘를 최대한 할 수 있도록 심리적인 도움을 준다.	.797	
	11. 내가 속한 호텔은 나를 자랑스럽게 생각한다.	.771	
	12. 내가 속한 호텔은 나와 나의 공헌을 가치 있게 여긴다.	.781	
	13. 내가 속한 호텔은 나의 목표와 가치를 강하게 고려한다.	.772	
Eigen-value		4.563	3.261
설명분산(%)		35.099	25.084
누적분산(%)		35.099	60.184
Cronbrach Alpha		.892	.845

* KMO : .883, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2 = 2748.502$, $df=78$, $Sig=.000$

요인분석결과 KMO값은 .883이고, Bartlett의 구형성 검정치는 2748.502, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 조직후원인식의 영향 요인에 대하여 요인추출 결과 2개의 요인으로 정리되었으며 각각의 요인명은 그 특성에 맞추어 수단적 후원인식, 정서적 후원인식으로 명명하였다. 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 수단적 후원인식에 대한 신뢰도는 .892으로 나타났다으며, 정서적 후원인식에 대한 신뢰도는 .845로 각각의 항목은 모두 높은 신뢰도를 보이고 있어 분석도구로써 의미가 있는 것으로 판단하였다.

2) 조직유효성의 타당성 및 신뢰도 분석

조직유효성에 대한 타당성 및 신뢰성 검증을 통한 분석 결과는 [표 4-6] 과 같다. 조직유효성에 대하여 각각의 항목사이의 타당성 및 신뢰성의 검증을 위하여 선행연구로부터 도출된 9개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

[표 4-6] 조직유효성에 관한 타당성 및 신뢰성의 분석결과

요인	항 목	요인 적재 치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	Cronbach's α
조직 유효 성	1. 나는 나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다.	.678	5.526	61.401	61.401	.920
	2. 나는 나의 근무환경에 대해 전반적으로 만족한다.	.685				
	3. 나의 상사의 지도와 감독, 이해 정도에 대해 만족한다.	.713				
	4. 내가 속한 호텔의 위기, 문제들은 곧 나의 위기, 문제들이다.	.706				
	5. 나와 내가 속한 호텔은 가치관이 일치한다.	.825				
	6. 나는 내가 속한 호텔에 강한 소속감을 느낀다.	.861				
	7. 나는 내가 속한 호텔에서 남은 나의 경력을 마무리하고 싶다.	.807				
	8. 나는 내가 속한 호텔에 대해 자부심을 느낀다.	.893				
	9. 내가 속한 호텔은 업무를 수행함에 있어 최선을 다할 수 있도록 격려해준다.	.849				

* KMO : .895, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2 = 2175.513$, $df=36$, Sig=.000

조직유효성에 대한 요인의 KMO값은 .895, Bartlett의 구형성 검정치는 2175.513, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 조직유효성의 영향요인에 대하여 요인추출결과에서 총 분산의 설명력은 61.401%로

나타났으며 요인분석으로 추출된 조직유효성은 전체의 61.4%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 조직유효성의 신뢰도 계수는 .920으로 비교적 높은 신뢰도를 보이고 있다.

3) 집단응집력의 타당성 및 신뢰성 분석

집단응집력의 타당성 및 신뢰성분석을 통해 검증을 시행한 결과는 [표 4-7] 과 같다. 집단응집력을 구성하고 있는 요인과 변수들 사이의 타당성 및 신뢰성의 검증을 위하여 분석한 요인분석은 선행연구로부터 도출되어진 7개의 문항을 1개의 단일요인으로 적용하여 요인 분석을 실시하였다.

[표 4-7] 집단응집력의 타당성 및 신뢰성 분석 결과

요인	항 목	요인 적재 치	아이 겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	Cronbach's α
집 단 응 집 력	1. 내가 속한 팀의 팀원들은 나의 마음에 든다	.784	4.804	68.634	68.634	.923
	2. 나는 현재의 팀원들과 매일 함께 근무하고 싶다.	.746				
	3. 내가 속한 팀의 팀원들은 끈끈한 유대관계를 갖고 있다.	.864				
	4. 나는 우리 팀의 일원임에 자부심을 느낀다.	.869				
	5. 내가 속한 팀의 팀원들은 서로 신뢰하고 있다.	.852				
	6. 나는 우리 팀에 강한 소속감을 느낀다.	.815				
	7. 우리 팀 때문에 회사생활이 즐겁다.	.860				

* KMO : .920, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2 = 1713.841$ df=21, Sig=.000

집단응집력의 요인분석에서 KMO값은 .920, Bartlett의 구형성 검정치는 1713.841, 유의수준은 .000으로 측정값 모두 요인분석에 적합한 것으로 나타

났다. 집단응집력의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 68.634%으로 나타났으며 집단응집력에 대한 신뢰도는 .923로 비교적 높은 신뢰도를 나타냈다.

제 4 절 연구변수의 상관관계 분석

상관관계 분석이란 변수와 변수와의 관계에서 둘 또는 그 이상의 변수들 사이에서 한 변수의 변동에 따른 다른 변수가 변동을 측정하는 분석기법을 말하는 것으로 본 연구에서는 측정 변수들 사이의 밀접정도를 측정하여 다중 공선 성을 확인하기 위하여 Pearson의 상관관계분석방법을 적용하여 분석하였으며 Pearson의 상관계수는 -1~1까지로 계수부호는 관계의 방향을 의미하고 강도를 나타내는 절대 값은 클수록 강한 관계를 의미한다. 상관계수 0.2이하로 분석되면 상관관계가 없는 것으로 무시해도 되는 수준의 상관관계이며, 0.4정도면 약한 상관관계라고 할 수 있으며 0.6이상은 강한 상관관계라고 볼 수 있는데⁹⁴⁾ 0에 가까우면 가까울수록 상관관계는 낮아지고 1에 가까우면 가까울수록 상관관계가 높아지는 것을 의미하고 있으며 [표 4-8]는 각 변수별 상관관계분석 결과이다.

[표 4-8] 상관관계 분석 결과

변수명	수단적 후원 인식	정서적 후원 인식	조직 유효성	집단 응집력
수단적후원 인식	1			
정서적 후원 인식	.677**	1		
조직 유효성	.679**	.693**	1	
집단 응집력	.364**	.465**	.595**	1

상관이 **p< .01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

94) 채서일. (2004). 『사회과학조사방법론』. 서울: 비엔엠박스, pp301-202.

독립변수인 조직후원인식의 하위변수들과 종속변수인 조직유효성간의 상관관계와, 독립변수로서의 조직유효성과 종속변수인 집단응집력의 상관관계를 분석하였는데 상관계수는 모두 0.01 유의수준에서 유의한 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

독립변수인 조직후원인식의 하위변수인 수단적 후원인식과 조직유효성간의 상관관계는 .679($p < .01$)이며 정서적 후원인식과 조직유효성간의 상관관계는 .693($p < .01$)로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 수단적 후원인식과 집단응집력의 관계를 분석한 결과에서 .364($p < .01$) 정서적 후원인식과 집단응집력의 관계를 분석한 결과에서 .465($p < .01$) 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 분석한 결과, 모두 유의미한 정(+)의 상관관계를 나타내고 있으며 특히, 이 중 정서적 후원인식은 조직유효성에 가장 높은 상관관계 .693, ($p < .01$)를 보이고 있으며 이러한 결과는 조직후원인식 중 정서적 후원인식이 조직유효성에 밀접한 관계에 있음을 의미하고 있으며 집단응집력이 조직유효성에 영향을 주는 것으로 분석할 수 있다. 또한, 조직유효성은 수단적 후원인식, 정서적 후원인식에 강한 상관관계를 보였는데 이러한 결과는 조직후원인식이 높을수록 조직유효성에 밀접한 영향관계를 미친다는 의미임을 알 수 있다.

제 5 절 연구 가설의 검증

1) 가설 1의 검증

본 연구에서 주장하고 있는 가설 1은 다음과 같다.

H1 : 조직후원인식은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 조직후원인식의 수단적 후원인식은 조직유효성은 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 조직후원인식의 정서적 후원인식은 조직유효성은 유의미한 영향을

미칠 것이다.

가설 1 “조직후원인식은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”를 증명하기 위해 다중회귀분석을 시행한 결과는 [표 4-9] 과 같다.

[표 4-9] 조직후원인식과 조직유효성의 다중회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			TOL	VIF
(상수)	.690	.134		5.136	.000***		
수단적 후원인식	.377	.047	.388	8.106	.000***	.542	1.847
정서적 후원인식	.479	.053	.431	9.012	.000***	.542	1.847

R=.750^a R²=.562 Adj R²=.559 F=227.004 p=.000 Durbin-Watson = 1.995

a. 종속 변수: 조직유효성
***p < .001

분석 결과, 조직후원인식과 조직유효성간의 전체적인 설명력을 의미하는 회귀 분석의 R² 값이 0.562로 독립변수는 종속변수에 대해 전체의 56.2%의 설명력을 나타내고 있으며 Durbin-Watson값은 1.995로, 기준 값인 2에 매우 근접하는 값으로 최저치인 0 이나 최대치인 4에 근접하지 않고 있어 회귀모형에 적합함을 알 수 있다. 또한, F값이 227.004, (p=.000)으로 유의미한 회귀식이라고 할 수 있다.

독립 변수 간의 다중 공선성(multi-collinearity)을 확인하기 위하여 공차한계(TOL)와 분산팽창요인(VIF)을 이용하여 분석을 실시하였으며 독립변수 간 상관관계가 존재하는 것을 의미하고 있는 다중공선성은 공차한계 값이 클수록 또는 분산팽창계수 값이 작을수록 다중공선성이 낮다고 할 수 있으며

공차한계는 이미 투입되어진 독립변수가 설명하지 못하는 총 변동에 대한 부분을 의미하고 있으며⁹⁵⁾ 분산팽창요인(VIF)은 앞의 공선성 판단을 위한 상관관계 분석결과에 따라서 판단하고 있는데 일반적인 기준으로 공차한계 값이 0.1이상이며 최대값은 1이고 분산팽창계수는 10보다 반드시 작아야만 한다.⁹⁶⁾ [표 4-10] 에서 알 수 있는 것처럼 본 연구에서 고려하고 있는 모든 변수의 회귀계수 공차한계는 모두 0.1보다 크며, 분산팽창계수는 10보다 작아 허용한계 범위 안에 분포되어 있음을 보여 주고 있으므로 독립 변수들 사이의 다중공선성에는 문제가 없음을 알 수 있다. 또한, 수단적 후원인식의 t값은 (5.106), 정서적 후원인식의 t값은 (9.012)로 모두 $t \geq 1.96$ 보다 크며 유의확률($p=.000$) 으로 이러한 변수들의 분석결과를 기준으로 가설 1에 대한 검증 결과는 [표 4-10] 와 같으며 표에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직후원인식 중 수단적 후원인식과 정서적 후원인식은 조직유효성에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 H1은 채택 되었다.

즉 호텔종사원에게 재정적 지원, 인적자원, 정보제공과 같은 수단적 후원과 조직이 개인에 대한 관심, 위기상황에서의 지원 등에 대한 정서적 후원이 잘 되어 있다고 인식될수록 조직 구성원의 개인 목표를 달성하게 되며, 이로 인해 조직의 목표 달성이 수월해지고 조직이 잘 운영되고 있다고 볼 수 있다.

2) 가설 2의 검증

H2 : 조직후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 조직후원인식의 수단적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 조직후원인식의 정서적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

95) 강병서, 김계수. (2009). 전개서, p275.

96) 송지준. (2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』. 서울: 21세기사, p152.

가설 2 “조직후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”를 증명하기 위해 다중회귀분석을 시행한 결과는 [표 4-11] 와 같다.

[표 4-10] 조직후원인식과 집단응집력간의 다중회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			TOL	VIF
(상수)	1.877	.168		11.165	.000		
수단적 후원인식	.084	.058	.092	1.443	.150	.542	1.847
정서적 후원인식	.419	.066	.402	6.307	.000***	.542	1.847

R=.469^a R²=.220 Adj R²=.236 F=50.034 p=.000 Durbin-Watson = 1.970

a. 종속 변수: 집단응집력
*p< .05, **p< .01, ***p< .001

분석 결과, 조직후원인식과 집단응집력간의 전체적인 설명력을 의미하는 회귀분석의 R² 값이 0.220로 독립변수는 종속변수에 대해 전체의 22.0%의 설명력을 나타내고 있으며 Durbin-Watson값은 1.847로, 기준 값인 2에 매우 근접하는 값으로 최저치인 0 이나 최대치인 4에 근접하지 않고 있어 회귀 모형에 적합함을 알 수 있다. 또한, F값이 50.034, 유의확률은 .000으로 유의미한 회귀식이라는 것으로 이해할 수 있다.

독립 변수 간의 다중 공선성(multi-collinearity)을 확인하기 위하여 공차한계(TOL)와 분산팽창요인(VIF)을 이용하여 분석을 실시한 결과 [표 4-11] 에서 알 수 있는 것처럼, 본 연구에서 고려한 모든 변수의 분산팽창요인(VIF)은 앞의 공선성 판단을 위한 상관관계 분석결과에 따라서 판단하고 있는데 일반적인 기준으로 공차한계 값이 0.1이상이며 최대 값은 1이고 분산팽창계수는 10보다 반드시 작아야만 한다는 허용한계 범위 내에 있음을 보여주고 있어, 독립 변수들 간의 다중공선성에 문제가 없는 것을 알 수 있으며 수단적 후원인식의 t값을 보면(1.443)로 t≥1.96보다 작지만, 정서적 후원인식

의 t값은 (6.307)로 $t \geq 1.96$ 보다 크며 수단적 후원인식은 ($p > 0.05$)이므로 유의하지 않으며 정서적 후원인식은 ($p < .000$)로 유의미한 정(+)의 영향이 있는 것으로 분석되었다.

이러한 변수들의 분석결과를 기준으로 가설 2에 대한 검증 결과는 [표 4-12] 과 같다. 표에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직후원인식 중 수단적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고 정서적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H2는 부분채택 되었다.

3) 가설 3의 검증

H3 : 집단응집력은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 3 “집단응집력은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”를 분석하기 위해 단순회귀분석을 실시하였으며 독립변수로 집단응집력을 종속변수를 조직유효성으로 하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 [표 4-13] 과 같다.

[표 4-11] 집단응집력과 조직유효성간의 단순회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준 오차	베타		
(상수)	1.203	.163		7.371	.000
집단응집력	.634	.046	.595	13.940	.000***

$R = .595^a$ $R^2 = .354$ $Adj R^2 = .352$ $F = 194.322$ $p = .000$ $Durbin-Watson = 1.916$

a. 종속 변수: 조직유효성

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

분석 결과, 집단응집력과 조직유효성간의 회귀분석의 전체적인 설명력을 의미하는 R^2 값이 0.354로 나타나 전체의 35.4%의 설명력을 보이고 있으며, F값이 194.322, 이에 따른 유의확률은 .000으로 유의미한 회귀식이라고 할 수 있으며 이는 곧 호텔종사원이 집단응집력에 대한 만족감이 클수록 조직유효성에 대한 만족감이 크다는 것을 의미하는 것으로 이상에서 살펴본 바와 같이 집단응집력은 조직유효성에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 H3을 채택하였다.

4) 가설 4의 검증

H4 : 집단응집력은 조직후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.

H4-1 : 집단응집력은 조직후원인식의 수단적 후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.

H4-2 : 집단응집력은 조직후원인식의 정서적 후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.

분석방식은 Baron과 Kenny(1986)의 검증방식을 따랐다. 우선 종속변수에 대한 독립변수의 총 효과를 분석하였다. 이어서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에서 나타나는 매개변수의 효과를 분석하였다. 매개효과의 통계적 유의성은 Sobel 검증을 통해 확인하였으며 매개변인의 효과가 통계적으로 유의미하기 위하여 다음의 네 가지 조건을 모두 만족해야 한다.

- ① 독립변인이 매개변인에 미치는 영향이 유의해야 한다.
- ② 독립변인이 종속변인에 미치는 영향이 유의해야 한다.
- ③ 독립, 매개변인이 종속변인에 미치는 영향이 유의해야 한다.
- ㉠ 완전 매개효과는 독립변수가 종속변수에 영향을 미치지 않으며 매개변수 만 종속변수에 영향을 미치고 있어야 한다.

㉔ 부분 매개효과는 매개변수와 독립변수 모두 다 종속변수에 영향을 미치고 있어야 한다.

④ 2번의 β (베타)값이 3번의 β (베타)값보다 커야한다.

가설 H4-1에 대한 회귀분석 결과는 [표 4-14] 와 같다.

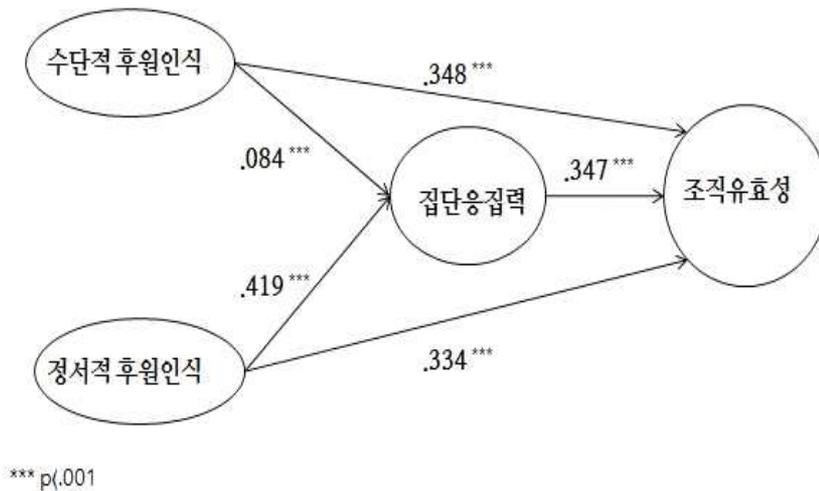
[표 4-12] 조직후원인식과 조직유효성의 관계에서 집단응집력의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과

	Setp 1	Setp 2	Setp 3
	집단응집력	조직유효성	조직유효성
상수	1.877***	.690***	.040
수단적 후원인식	.084***	.377***	.348***
정서적 후원인식	.419***	.479***	.334***
집단응집력			.347***
R^2	.220	.562	.644
F	50.034***	227.004***	213.105***

** p<.01 *** p<.001

1단계에서 수단적 후원인식($\beta=.084$, $p<.001$), 정서적 후원인식($\beta=.419$, $p<.001$)로 집단응집력을 유의미한 영향을 주었다. 수단적 후원인식, 정서적 후원인식이 높을수록 집단응집력이 높아지며 집단응집력을 설명하는 설명력은 22.0%이다. 2단계에서는 조직후원인식의 수단적 후원인식이 조직유효성에 미치는 영향력은 ($\beta=.377$, $p<.001$)로 유의하였으며 조직 후원인식의 정서적

후원인식이 조직유효성에 미치는 영향력은 ($\beta = .377, p < .001$)로 유의하였고 조직유효성을 설명하는 설명력은 56.2%이다. 조직 후원인식이 집단응집력 및 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 집단응집력 및 조직유효성이 모두 투입된 마지막 단계에서는 Baron과 Kenny가 제안하고 있는 매개효과 판의 선행조건을 만족하고 있으며, 조직 후원인식의 수단적 후원인식($\beta = .348, p < .001$), 정서적 후원인식($\beta = .334, p < .001$)로 집단응집력이 조직유효성에 ($\beta = .347, p < .001$)로 유의하게 영향을 미치면서 부분매개가 있는 것으로 나타났으며 이상의 결과를 모형으로 나타내면 [그림 4-1] 과 같다.



[그림 4-1] 조직후원인식과 조직유효성에 대한 집단응집력의 매개효과 검증

이러한 결과를 바탕으로 가설 4에 대한 분석결과는 [표 4-15] 과 같다.

[표 4-13] 연구 가설 H4의 검증 결과

구분	가 설	채택 여부
H4	집단응집력은 조직후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.	매개
H4-1	집단응집력은 조직후원인식의 수단적 후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.	부분 매개
H4-2	집단응집력은 조직후원인식의 정서적 후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.	부분 매개

조직후원인식의 수단적 후원인식 및 정서적 후원인식은 조직유효성의 관계에서 집단응집력이 부분매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

이상과 같이 연구한 내용을 연구가설의 검증결과에 따라 [표 4-16] 로 정리하여 나타내었다.

[표 4-14] 연구 가설 검증 결과

구분	가 설	채택 여부
H1	조직후원인식은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-1	조직후원인식 중 수단적 후원인식은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	조직후원인식 중 정서적 후원인식은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	조직후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H2-1	조직후원인식 중 수단적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	기각

H2-2	조직후원인식 중 적 정서적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	집단응집력은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	집단응집력은 조직후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.	매개
H4-1	집단응집력은 조직후원인식의 수단적 후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.	부분 매개
H4-2	집단응집력은 조직후원인식의 정서적 후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다.	부분 매개

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 호텔종사원의 조직후원인식이 조직유효성과 집단응집력에 미치는 영향을 분석하고 나아가 이러한 변수들에 대하여 집단응집력이 매개효과로서 영향관계를 미치고 있는가를 논리적이며 실증적으로 분석하고자 하는데 그 목적이 있다.

이러한 연구목적을 실현하기 위하여 본 연구자는 먼저 조직후원인식의 하위변수를 수단적 후원인식과 정서적 후원인식으로 구체적으로 세분화 및 한정하고 이들 변수가 조직유효성과 집단응집력에 어떠한 역할을 하는지 알아보았으며 다음으로 조직유효성과 집단응집력의 영향관계를 분석하였다. 끝으로, 조직후원인식과 조직유효성의 관계에서 집단응집력이라는 요소가 매개변수로서 역할을 하는지를 분석하였다. 이러한 분석과정을 통하여 도출하여 낸 결과를 요약하면 아래와 같다.

첫째, 연구의 대상인 각각의 변수들에 대하여 타당성과 신뢰도의 분석을 실시한 분석한 결과, 조직후원인식의 하위요인인 수단적 후원인식, 정서적 후원인식에 대한 신뢰도가 유의미한 것으로 나타났으며 조직유효성과 집단응집력 또한, 타당성 및 신뢰도가 유의미한 것으로 나타났다. 탐색적인 요인분석을 통하여 도출된 결과에서도 각각의 요인들이 충분한 구성타당도를 지니는 것으로 분석되었다. 탐색적 요인분석의 결과 조직후원인식은 2개의 차원으로 구성할 수 있었고, 조직유효성과 집단응집력은 단일차원으로 요인으로 할 수 있었다.

둘째, 각 연구 가설을 검증하기 위하여 사회학의 논리적 분석에서 통상 이용하는 SPSS 22.00 통계패키지 프로그램을 사용하여 분석을 실시하였으며 그 결과 가설 H1은 조직후원인식의 수단적 후원인식, 정서적 후원인식은 모두 조직유효성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되어 채택되었다. 따라서 가설 H1은 채택 되었다.

셋째, 조직후원인식은 집단응집력에 유의한 영향을 미치는가에 대하여 가설 H2를 분석한 결과 조직후원인식 중 수단적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 기각되었으나, 정서적 후원인식은 집단응집력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되어 채택되었다. 따라서 가설 H2는 부분 채택 되었다.

넷째, 집단응집력은 조직유효성에 유의한 영향을 미치는가에 대하여 가설 H3을 분석한 결과 집단응집력은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H3는 채택 되었다.

다섯째, ‘집단응집력은 조직후원인식과 조직유효성에 매개효과가 있을 것이다’라는 가설 H4를 분석한 결과를 살펴보면, 수단적 후원인식과 정서적 후원인식은 매개효과를 분석한 결과 집단응집력이 조직 후원인식과 조직유효성에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것을 알 수 있었다.

이러한 연구결과를 종합하여 정리하면, 호텔 종사원의 조직후원인식의 모든 요소는 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 분석됐으며, 집단응집력에는 정서적 후원인식만이 유의한 영향을 미치고 수단적 후원인식은 유의한 영향을 미치지 않는 다는 것을 알 수 있었으며 집단응집력은 조직유효성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직 후원인식의 수단적 후원인식, 정서적 후원인식과 조직유효성에 집단응집력은 부분매개역할을 하고 있음을 알 수 있다. 조직후원인식에 집단응집력이 중요하다는 연구 결과를 도출 하였다.

제 2 절 연구의 시사점

본 연구에서는, 호텔종사원의 조직후원인식이 조직유효성과 집단응집력에 어떠한 영향관계가 미치는가에 대한 문제의 제기에서 출발하게 되었으며, 나아가 집단응집력을 매개효과로 설정하여 조직유효성과 어떠한 영향관계가 있는지에 대하여 영향관계가 존재한다면 크기는 어느 정도인지에 대하여 논리적인 제시를 하고자 하였다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 호텔에서 종사하는 호텔종사원을 대상으로 조직후원인식이 조직유효성과 집단응집력에 미치는 영

향 관계를 분석하고 나아가 물리적 집단응집력이라는 요인을 매개효과로 추가하여 그 역할여부를 논리적으로 규명함으로써 향후 호텔이 기업경영과 고객의 기대에 부응하고 나아가 호텔산업의 지속적인 발전을 하기 위하여 어떠한 행동을 얼마만큼 하여야 하는가에 대한 근거자료를 제시하고자 하는데 그 의의가 있다 하겠다. 본 연구의 분석 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시해 보고자 한다.

첫째, 조직후원인식에 관하여 이론적인 문헌고찰과 요인분석 등을 실시한 결과, 조직후원인식은 수단적 후원인식, 정서적 후원인식 등 2요소의 하위변수를 포함하고 있는 것으로 분석되었으며, 이중 수단적 후원인식 요소가 조직유효성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었는바, 이에 따라 호텔의 기업경영에서 인적자원을 효율적으로 관리하기 위해서는 호텔종사원이 조직에서 후원을 잘 받는다고 인식하게끔 해야 하는데, 그 중 특히, 금전적이고 경제적인 후원이나 직무에 잘 적응하고 성과를 낼 수 있게끔 교육하는 수단적 후원인식에 보다 더 큰 관심을 가져야 할 것이다.

둘째, 호텔종사원의 조직후원인식과 조직유효성간의 관계를 살펴본 결과에서는 “수단적 후원인식($t_{값}=8.106, p=.000$)”, “정서적 후원인식($t_{값}=9.012, p=.000$)”순으로 조직유효성에 유의미한 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타나 둘 다 채택 되었다.

셋째, 호텔종사원의 조직후원인식과 집단응집력간의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 “수단적 후원인식($t_{값}=1.443, p=.150$)”은 집단응집력에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 채택되었고, “정서적 후원인식($t_{값}=6.307, p=.000$)”은 집단응집력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 비록 분석 값이 크지 않다고 하더라도 수단적 후원인식 요소에 대한 무관심의 허용을 의미하고 있는 것은 아니라고 할 수 있으며 다만, 호텔은 기업 경영에 있어서 이러한 연구결과를 바탕으로 하여 운영계획을 수립하여 관리해야 한다는 필요성을 의미하고 있다.

이러한 분석적 수치의 결과는, 호텔종사원이 조직후원인식에 대해 긍정적으로 만족하기 위해서는 수단적인 후원인식을 만족함과 동시에 종사원이 힘들고 어려운 일이 닦혔을 때 조직이 관심을 갖고 지원해주는지, 호텔종사원의 의견

을 잘 수렴하는 지에 대한 정서적 후원인식도 만족해야 한다는 사실을 인지시켜주는 결과라고 분석할 수 있다.

넷째, 조직유효성과 집단응집력간의 관계에서는 조직유효성이 높은 수준일수록 긍정적 집단응집력으로 표현된다고 하는 사실을 확인할 수 있었으며, 이것은 곧 호텔의 효율적인 인적자원 관리를 결정하는 중요요소인 집단응집력을 방향으로 끌어내기 위해서는 호텔종사원의 수단적 후원인식, 정서적 후원인식이 만족스러워야 한다는 것이다.

다섯째, 일반적인 의미에서 호텔종사원이 조직후원인식과 조직유효성은 집단응집력에 따라 차이가 있을 것이라고 보았으며 조직후원인식의 수단적 후원인식과 정서적 후원인식에 모두 매개효과가 있으며 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었는데, 이는 곧 호텔의 기업 경영에서 수단적 후원인식은 기본적 요소이며 이러한 전제요건에 추가하여, 호텔종사원이 조직후원인식에 만족할 수 있도록 호텔과 호텔에 속한 여러 부서가 조직원에 대한 관심과 심리적인 지원, 호텔 종사원이 직무에 만족할 수 있는 직무에 대한 관심, 팀워크 등에 대한 후원을 해야 할 것이다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 방향

본 연구자 연구에서는 이상에서의 연구결과 및 결론을 바탕으로 하여 다음과 같은 한계점과 향후의 연구방향에 대하여 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 설문조사의 대상을 서울·경기지역에 위치한 호텔로 한정하여 연구가 진행되었으므로 그 결과에 대하여 모든 호텔종사원들로 일반화 시키는 것에는 한계점이 있으므로 향후의 연구진행 시에는 좀 더 폭넓은 표본을 선정하여 조사를 시행하여야 할 것이며 연구에 분석결과에 대해 일반화 가능성을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 논리적 기초가 되는 설문 수렴에 있어서, 온라인 설문 등 단순한 방법으로 자료를 획득함으로써 응답의 객관성이 다소 결여될 수 있는 것으로 판단되어지고 있으며 앞으로의 후속 연구에서는 더욱 더 객관적

결과를 도출해 낼 수 있도록 개별면담, 관찰, 설문, 사례연구 등의 다양한 설문방법으로 근거자료의 수집을 통한 결과를 획득할 수 있어야 할 것으로 본다.

셋째, 조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향과 이러한 결과가 집단응집력에 미치는 영향 및 이들 관계에서 집단응집력이 매개효과로써 어떠한 역할을 할 수 있는가에 대하여 명확한 결과를 도출하는 것에 다소의 한계점이 있었으므로 설문대상을 서울·경기지역으로 한정함으로써 다양한 호텔종사원의 조직후원인식이라는 요인의 매개효과를 정확하게 증명하였다고 하기에는 어려움이 있다. 이는 향후 설문대상 지역을 확장하며 연구대상을 세분화를 통한 분석으로 더욱 효과적이면서 명확한 논리적인 근거를 제시할 수 있도록 하여야 할 것으로 본다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강병서, 김계수. (2009). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법』. 서울: 한나래출판사, 97-98.
- 고경희, 조영복, 곽선화. (2007). “조직구성원의 personal initiative가 경력성공에 미치는 영향”. 『인적자원관리 연구 학회지』, 14(1), 200-205.
- 고미나. (2002). “자기성장 집단상담 초기에 집단원이 지각한 집단지도자의 특성과 집단 응집력과의 관계”. 계명대학교 대학원 교육학과 석사학위논문
- 권기준, 어윤선, 이형룡. (2009). “조직후원인식이 신뢰와 직무태도에 미치는 영향: 체인레스토랑 VIPS 직원들을 대상으로.” 『호텔경영학 연구』 18(3), 160-166.
- 권환진. (2011) “조직문화유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구-변혁적리더십과 거래적리더십의 조절효과를 중심으로” 동신대학교 대학원 박사학위논문
- 김 건, 김세리. (2010). “외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계” 『관광연구저널』 24(1), 127-130
- 김 건, 문정희. (2015). 특급호텔 종사원의 감정소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 경영형태의 조절효과를 중심으로. 『관광연구학회지』, 29(6), 318-321.
- 김광근, 서철현, 주현식. (2006). 호텔종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향 『대한경영학회지』, 19(2), 477-479.
- 김동산, 정운태. “조직후원인식(POS)의 선행연구 고찰” 4(2), 51-69.
- 김미정. (2005). “집단상담에서의 사전교육이 집단응집력과 자기노출에 미치는 효과” 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문

- 김상범, 김지현, 이기종. (2015). “객실승무원의 직원가치제안(EVP)이 직무만족, 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구:A항공사를 중심으로”. 『관광연구저널』, 29(12), 123-125.
- 김상범, 서철현. (2005). 호텔종사원들이 지각하는 임금만족이 조직몰입과 조직후원인식에 미치는 영향. 『관광 연구 학회지』, 19(3), 30-35.
- 김성민, 하동현. (2010). 호텔 식음료부서 종사원의 직무착근도가 직무만족, 조직몰입, 및 이직의도에 미치는 영향. 『Korean Journal of Food and Cookery Science』, 26(1), 1-12
- 김세리, 김 건. (2010). 외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계. 『관광연구저널』, 24(1), 121-127.
- 김영철, 이주형. (2002). 직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구: 식음료 서비스 종사자를 대상으로. 『관광경영학회』, 6(3), 217-241
- 김왕상. (1995). 호텔종사원의 직무만족과 서비스품질 제공간의 관계에 관한 연구. 『관광품질 시스템연구 학회지』, 1(2), 20-25.
- 김우진. (2012). “저소득 한부모 여성가장의 직업훈련과 직업선택의 인과분석” 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 석사학위논문
- 김윤성. (2006). 교환이데올로기에 따른 조직지원인식과 조직시민행동과의 관계. 『한국인사관리학회』, 30(4), 63-90
- 김윤성. (2006). “교환이데올로기에 따른 조직지원인식과 조직시민행동과의 관계”. 『조직과 인사관리 연구』, 30(4), 70-73.
- 김윤성. (2003). 조직지원인식의 선행요인과 결과요인에 관한 연구. 『조직과 인사관리연구』, 27(1), 195-198.
- 김윤식. (2008). “조직시민행동에 대한 조직후원인식과 조직공정성 지각의 영향: 신뢰의 매개효과를 중심으로” 가천대학교 경영학과 박사학위 논문.
- 김재봉, 양시영. (1997). 기업문화와 조직유효성에 관한 연구. 『산업경영시스템학회지』, 20(44), 425-446
- 김정근. (1995). 호텔기업의 시장환경과 마케팅 전략의 상황적합성에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 3, 10-15.

- 김정호. (2000). “상사에 대한 부하의 신뢰선행요인에 관한 연구”. 성균관대학교 심리학과 석사학위논문.
- 김종철. (2000). “스포츠 집단의 지도자 행동유형과 집단응집력이 팀 성공과 팀 만족도에 미치는 영향.” 제주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김충호, 신승훈. (2014). 핵심인재관리제도의 지각도니 조직공정성이 직무만족에 미치는 영향: 대구, 경주지역의 특급 호텔을 중심으로. 『한국지역경제연구 학회지』, 12(2), 68-70
- 도윤경. (2002). 비서의 조직공정성 지각이 조직유효성에 미치는 영향에 있어서의 상사에 대한 신뢰의 매개효과. 『한국비서학회』, 11(2), 5-23.
- 명규환. (2007). “조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구.” 용인대학교 경영학과 석사학위 논문.
- 박노을, 서재현. (2007). 팀후원인식과 조직후원인식에 관한 연구. 『조직과 인사관리연구』, 31(1), 35-36.
- 박승영. (2003) “호텔조직문화가 경영성과에 미치는 영향” 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 박영기, 성현모. (2012). 호텔 식음료 서비스 만족과 고객행동의도와의 관계: 서울시내 특1급 호텔을 중심으로. 『한국호텔리조트학회지』, 11(3), 270-279
- 박정준. (2003). “서비스종업원의 복수교환관계 지각이 역할외적 행위와 서비스품질에 미치는 영향: 특1급 호텔레스토랑 대상으로.” 대구대학교 대학원 경영학과 박사학위논문
- 박재호. (2012). 호텔종사원의 공정성 지각이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향, 26(5), 505-512
- 박충희. (2000). 정보화 정책을 통한 관광산업 활성화 방안 연구, 『관광연구 학회지』, 15(1), 263-269
- 배병룡. (2005). 조직내 신뢰가 반응성에 미치는 영향. 『한국행정학보』, 39(3), 70-79.

- 변원태. (2008). “한국과 중국 조정 지도자의 코칭행동이 집단응집력 및 선수 만족에 미치는 영향”. 연세대학교 대학원 사회체육학과 박사학위논문
- 서광열, 김동수. (2011). 외식업체 문화마케팅이 브랜드 신뢰 및 충성도에 미치는 영향. 『관광연구 학회지』, 25(6), 140-142.
- 송주형, 김성혁, 김용일. (2014) “호텔직원의 커뮤니케이션 만족에 따른 조직 후원인식과 집단응집성이 고객지향성에 미치는 영향.” 세종대학교 대학원 호텔관광경영학과 석사학위논문
- 송지준. (2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』. 서울: 21세기사, p152.
- 신유근, (1993). 인적자원관리의 이론개발 및 실제적용을 위한 연구방법. 『한국인사조직학회』, 1(1), 22-24
- 신철우, 남선희. (2006). “리더십 행동특성과 조직유효성의 관계에서 신뢰의 조절효과”. 청주대학교 대학원 경영학과 석사학위논문
- 안광호, 임병훈. (2008). 『SPSS를 활용한 사회과학조사방법론』. 경기도: 학현사, 74.
- 양현교. (2009). 호텔직원들의 리더십과 팔로워십 유형이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 서울 소재 특급 호텔 식음료 직원을 대상으로. 『한국호텔외식관광경영학회』, 18(3), 81-97
- 양현교. (2012). 호텔직원의 리더십유형이 임파워먼트와 집단응집성 및 조직시민행동에 미치는 영향. 『대한관광경영학회』, 27(4), 317-334
- 오정학, 김철원, 이항정. (2011). 소진의 원인, 결과 및 완화요인에 관한 연구: 국적항공사 객실승무원을 대상으로. 『한국호텔외식관광경영학회지』, 20(4). 271-291
- 오점록. (1998). “리더십, 팔로워십의 특성과 자기 임파워먼트가 조직유효성에 미치는 영향.” 경희대학교 대학원 박사학위논문
- 유정남. (2000). 호텔기업의 서비스 지향성이 종업원 만족에 미치는 영향. 『관광학 연구 학회지』, 30(30), 144-148.

- 이경순. (2013). “경찰조직의 갈등관리방안에 관한 연구: 갈등유형이 조직유효성에 미치는 영향을 중심으로” 단국대학교 대학원 행정학과박사학위논문
- 이광노, 조판래. (2002). 창업, 경영개선 자금 이용자 실태에 관한 연구 -인천지역 소상공인을 중심으로. 『창업정보학회지』, 5(1), 230-231.
- 이규만, 김종철. (2005). 사회적 교환관계와 직무태도: 군대조직의 하급간부를 중심으로. 『기업경영연구』, 12권 1호. pp. 250-254.
- 이규만, 정윤길. (2001). 지방공무원의 조직시민행동에 있어서 사회적 교환관계와 집단응집력의 역할. 『한국행정논집』, 13(1), 145-148.
- 이동기. (2012). “조직문화와 경영전략이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구” 용인대학교 대학원 경영학과 박사학위논문
- 이동욱, 이행순, 이수범. (2008). 호텔주방 공조환경과 레이아웃이 주방작업환경만족, 조직후원인식 및 직무만족에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 17(1), 95-98.
- 이미옥, 강상목. (2009). 호텔종사원의 감정부조화와 고객지향성 간의 관계에서 사회적 지원과 자기효능감의 조절효과. 『관광경영학회』 13(3), 1-19
- 이병동. (2013). “경찰의 조직문화와 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 사회적 자본의 매개효과를 중심으로.” 고려대학교 대학원 행정학과 박사학위논문
- 이보연, 박영기. (2013). 전자상거래를 이용한 외식업체의 마케팅 요인이 고객몰입에 미치는 영향. 『관광 연구 학회지』, 28(2), 60-65.
- 이생노, 박철호, 한수정. (2014). 호텔 종사원의 서비스 지향성, 직무만족, 경영성과간의 관계연구. 『관광연구저널』, 28(3), 211-212
- 이영안, 윤병섭, 이홍재. (2010). “과급에 대한 공정성 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 경찰공무원들의 인식을 중심으로, 『한국정책연구』, 10(3), 223-227.

- 이장춘. (1984). 관광조직론의 접근방향에 관한 연구. 『관광학 연구학회지』, 8, 78-90
- 이재한, 한상호, 김규원, 양재장. (2012). “외식프랜차이즈 가맹본부 슈퍼바이저의 리더십이 가맹점의 조직신뢰와 집단응집성, 조직몰입, 그리고 경영성과에 미치는 영향” 세종대학교 대학원 경영학과 박사학위논문
- 이정남. (2016). “집단응집력과 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향: 공유리더십의 조절효과를 중심으로” 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원 박사학위논문
- 이호길. (2003). “호텔기업의 지식경영 도입이 경영성과 지각에 미치는 영향.” 대구대학교 대학원 관광경영학과 석사학위논문
- 장택원. (2012). 『세상에서 가장 쉬운 사회조사방법론』.서울 : 커뮤니케이션 북스.
- 전원배, 문상정. (2008). 호텔종사원의 경력정체지각의 선행요인과 조직몰입, 이직의도에 관한 연구. 『관광연구 학회지』, 22(4), 50-53
- 전희원. (2004). “2015년 호텔경영학과교육과정에 대한 예측.” 대구대학교 대학원 관광경영학과 박사학위논문
- 정봉원. (1994). 호텔종사원의 직무만족도에 관한 실증적 연구. 『대한관광경영학회』 4, 167-190
- 정승언, 김정아. (2013). 호텔종사원의 조직후원인식과 고객지향성에 대한 리더: 구성원 교환관계의 조절효과. 『관광연구저널』, 27(3), 297-300.
- 정태영. (2011). “외식산업 관리자의 리더십이 이직의도에 미치는 영향: 집단응집력의 매개변수를 중심으로” 세종대학교 관광대학원 석사학위논문
- 정호균, 정순자, 장준호. (2010). “관광객의 비계획 외식행동 영향요인에 관한 연구”. 동아대학교 대학원 관광경영학과 박사학위논문
- 조은아, 김 건. (2013). 호텔 직원의 조직후원인식이 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향 연구. 『관광연구저널』, 27(4), 432-438.
- 조의영. (2004). 호텔종사원의 직무특성과 이직의도에 관한 연구. 『관광경영연구』, 8(3), 363-370

- 조주은. (2005). 항공사 객실승무원에 대한 조직후원인식이 신뢰, 친사회적 행동, 조직몰입에 미치는 영향.” 『호텔경영학연구』 14(3), 325-330
- 주재성, 김용원, 최영근, 권인수. (2008). 벤처기업에서의 리더-구성원 관계 (Leader-Member Exchange) 질의 선행요인과 그 효과: LMX질과 조직후원인식의 상호작용. 『조직과 인사관리연구 학회지』, 32(4), 67-70.
- 차동욱 (2008). “변혁적 리더십과 조직구성원들의 자기효능감 그리고 성과 간의 관계” 성균관대학교 대학원 경영학과 석사학위논문
- 채서일. (2004). 『사회과학조사방법론』. 서울: 비엔엠박스, pp301-202.
- 최종태. (2008). “기업의 인적자원정책이 종업원 성과몰입에 미치는 영향: P사의 적용실태에 관한 종단적 사례 연구.” 경희대학교 대학원 경영학과 박사학위논문
- 최진. (2003). “고교축구팀의 대회성과와 집단응집력 및 집단 효능감의 구조적관계” 서울대학교 대학원 석사학위논문
- 최춘례. (2000). “집단응집력 강화 프로그램이 집단따돌림에 대한 방관적 태도와 학급 응집력 및 자아존중감 향상에 미친 영향” 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문
- 최풍운, 정호선. (1992). 종사원 권한 위임이 서비스 기업의 고객만족에 미치는 영향. 『장안대학인문사회과학연구 학술지』, 507-524.
- 최현철. (2008). 『사회통계방법론』. 서울 : 나눔.
- 하용규. (2003) “호텔 임파워먼트 도입이 리더십과 조직몰입의 관계에 미치는 영향” 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 한복환. (2010) “리더십유형이 조직유효성에 미치는 임파워먼트의 매개적 효과에 관한 실증적 연구: 금융산업을 중심으로” 조선대학교 대학원 박사학위논문
- 한진환, 김이태. (2007). 조직후원인식, 리더-구성원 교환관계의 질이 임파워먼트와 조직시민행동에 미치는 영향. 『한국산업경영학회지』, 259-284.

- 홍성열. (2001). 『사회과학도를 위한 연구방법』. 서울: 시그마프레스, p20.
- 황성하. (2015). “조직후원인식이 직작-가족 갈등, 집단응집성 및 조직유효성에 미치는 영향 연구: 서울지역 카지노 종사원을 대상으로”. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문

2. 국외문헌

- Carron, A. V. (1980). Cause-effect characteristics of cohesiveness and participation motivation in intercollegiate hockey. *International Review of Sport Sociology* 12, pp.49-60
- Carwright, C (1986). The nature of group cohesiveness. In D. Cartwright & A. Zander (Eds), *Group dynamic Research and theory*(3rd). New York : Harper and Row
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). "Perceived organizational support." *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, pp. 500-507
- Kenneth J. Gergen, Martin S. Greenberg, Richard H. Willis, (1982). Social Exchange: Advances in Theory and Research. *American Journal of Sociology*, pp. 1450-1452
- Herington, C., & Weaven, S. (2009). Implementing the marketing concept in travel organizations: The important moderating influence of perceived organizational support, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(7), 692-717.
- Hui-O Yang, & N. Cherry. (2008). Human resource management challenges in the hotel industry in Taiwan. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 13(4): 399-410
- Karatepe, O. M., & Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface and the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 28(1), 238-252
- Allen, D. G, Shore, L. M. & Griffeth, R.W (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process, *Journal of Management*, 29(1), 99-118

- Bies, R. J.(2005). Are procedural Justice and interactional justice conceptually distinct? in J. A. Colquitt & J. Greenberg (Eds), *Handbook of Organizational Justice, Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associated*, pp. 85–112.
- Colquitt, J. A.(2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386–400
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in Leadership: Meta-Analytic Findings and Implications of Research and Practice, *Journal of Applied Psychology*, 4, 711–628.

부 록

설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 귀한 시간을 내어 설문에 응하여 주신 것에 깊은 감사를 드립니다.

본 설문은 “호텔종사원의 조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향 : 집단응집력을 매개효과로”에 관한 석사과정을 위한 설문내용입니다.

모든 질문은 옳고 그름이 없으므로 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

본 설문에 관한 모든 내용은 학문적인 용도로만 사용되며, 또한 모든 내용은 익명으로 처리되므로 특정 개인이나 조직의 특성은 절대 노출되지 않습니다. 귀하의 소중한 답변을 부탁드립니다.

감사합니다.

2018년 월

한성대학교 경영대학교 호텔관광외식경영학과

지도교수 : 허 진

연구자 : 장 성 호

1. 귀하가 현재 근무하고 있는 “호텔종사원의 조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향 : 집단응집력을 매개효과로”에 대해 어떻게 생각하고 있는지에 관한 설문 문항입니다. 각 설문지 항목을 자세하게 읽어 보시고, 귀하께서 평소에 느끼는 대로 평가해 주십시오. 설문항목들에 대하여 귀하는 1점~5점 사이 숫자를 선택하여 체크(✓)하시면 됩니다. 각 점수에 대한 숫자의 의미가 다음과 같습니다.

1	2	3	4	5
전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다

2. 설문지항목 중 일부는 서로 비슷할 수 있지만, 서로 다른 측면을 평가하는 것이니 생략하지 마시고 모든 설문에 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 아래사항은 “조직후원인식”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

측정 변수	내 용	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
조 직 후 원 인 식						
1	내가 속한 호텔에서부터 나는 항상 인정받고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 속한 호텔은 나의 복지후생에 관심이 있다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 속한 호텔은 나의 의견을 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 속한 호텔은 내가 도움이 필요할 경우에 도와준다.	①	②	③	④	⑤
5	내가 속한 호텔은 나의 업무능력 향상을 위해 도와준다.	①	②	③	④	⑤
6	내가 속한 호텔은 내가 직무를 좋아 하게끔 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7	내가 속한 호텔의 현재의 임금에 나는 만족한다.	①	②	③	④	⑤
8	내가 속한 호텔은 내가 곤경이나 위험에 처하면 나를 도와줄 것이다.	①	②	③	④	⑤
9	내가 속한 호텔은 능력 발휘를 최대한 할 수 있도록 경제적인 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
10	내가 속한 호텔은 능력 발휘를 최대한 할 수 있도록 심리적인 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
11	내가 속한 호텔은 나를 자랑스럽게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
12	내가 속한 호텔은 나와 나의 공헌을 가치 있게 여긴다.	①	②	③	④	⑤
13	내가 속한 호텔은 나의 목표와 가치를 강하게 고려한다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 “조직유효성”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

측정 변수	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
조직유효성						
1	나는 나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 나의 근무환경에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 상사의 지도와 감독, 이해 정도에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 속한 호텔의 위기, 문제들은 곧 나의 위기, 문제들이다.	①	②	③	④	⑤
5	나와 내가 속한 호텔은 가치관이 일치한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 내가 속한 호텔에 강한 소속감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 내가 속한 호텔에서 남은 나의 경력을 마무리하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 내가 속한 호텔에 대해 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
9	내가 속한 호텔은 업무를 수행함에 있어 최선을 다할 수 있도록 격려해준다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 “집단응집력”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

측정 변수	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
집 단 응 집 력						
1	내가 속한 팀의 팀원들은 나의 마음에 든다	①	②	③	④	⑤
2	나는 현재의 팀원들과 매일 함께 근무하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 속한 팀의 팀원들은 끈끈한 유대관계를 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 우리 팀의 일원임에 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5	내가 속한 팀의 팀원들은 서로 신뢰하고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 우리 팀에 강한 소속감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	우리 팀 때문에 회사생활이 즐겁다.	①	②	③	④	⑤

4. 끝으로, “인구통계학적 특성”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 해당되는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

(1) 귀하의 성별은?

- ① 남자 ② 여자

(2) 귀하의 결혼여부는?

- ① 기혼 ② 미혼 ③ 기타

(3) 귀하의 연령은?

- ① 20~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50세 이상

(4) 귀하의 학력은?

- ① 고졸 ② 전문대학재학/졸업 ③ 대학재학/졸업
④ 대학원재학/졸업 이상

(5) 귀하의 직책은?

- ① 사원 ② 주임 ③ 대리 ④ 과장 ⑤ 차장 이상 ⑥ 기타

(6) 귀하께서 근무연수는?

- ① 1-5년 ② 6-10년 ③ 11-15년 ④ 16-20년 ⑤ 21년이상

(7) 귀하의 가구당 월 평균 소득수준은?

- ① 100~200만원 미만 ② 200~300만원 미만
③ 300~400만원 미만 ④ 400~500만원 미만
⑤ 500만원 이상

(8) 귀하의 근무부서는?

- ① 양식 ② 한식 ③ 중식 ④ 일식 ⑤ 기타

- 오랜 시간동안 설문에 정성껏 응대해 주셔서 진심으로
감사드립니다.-

ABSTRACT

The Impact of Perceived Organizational Support of Hotel Employees on Organizational Effectiveness -As a Mediator of Group Cohesiveness-

Jang, Sung-Ho

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and
Restaurant Management

Graduate School of Business
Administration

Hansung University

Modern corporate management pursues globalization and plans / implements management strategies to adapt to changing corporate environments. Tourism service companies such as hotels recognize the inefficiency of existing organizational management methods due to the responsiveness of customer satisfaction and customer needs. Moreover, they particularly pay attention to the competence of organizational members in terms of new human management. In terms of service organization, hotel employees have various relationships with both inside and outside of the organization. They have frequent relations with their bosses and colleagues, and work closely with the customer as a service provider which is located at the border of the organizational boundary. Therefore,

considering the situation of the hotel industry, it is important to know how well the hotel is supporting the employees in order to manage efficiently. If hotel employees value their work more and are more engaged, the trust in the organization improves, and they change their responsibilities to perform effectively and efficiently which can be proven in social exchange theory. Therefore, it is important to claim the importance of establishing human resources management strategy which copes with such environment and change because hotel employees need to raise awareness of perceived organizational support in various aspects. In other words, it is necessary to build sustainable human resource management system that maintains and secures the current new human resources effectively, and affects their own satisfaction and self-development.

This study researches what instrumental support and emotional support is which can improve the hotel employee's perceived organizational support satisfaction, and how these results affect organizational effectiveness and group cohesiveness. In addition, as a mediating effect of group cohesion, it suggests a logical basis to improve the perceived organizational support of hotel employees by examining the effect of perceived organizational support and the effect on organizational effectiveness. Furthermore, in order to continue to develop, this study presents a logical basis of establishing a strategy for human resource management.

Based on the result of this study, we analyzed the factors of perceived organizational support and found that there is no difference between the results of previous researchers which means that this analysis can provide the criterion for recognizing the perceived organizational support of hotel employees. Moreover, the result shows that perceived organizational support and organizational effectiveness of hotel employees

is significantly influenced by emotional support and instrumental support. This shows that higher satisfaction of the instrumental and emotional support of hotel employees increase the organizational effectiveness.

Second, in the relationship between organizational sponsorship perception and group cohesiveness, instrumental sponsorship perception did not have a significant effect on group cohesion, but emotional sponsorship perception had a significant effect. The results of this study suggest that if hotel employees are satisfied with emotional support, the satisfaction of the group increases as well, which means that it is a factor that helps group and cooperate. In addition, it is analyzed that there is a significant interaction between the organizational effectiveness and the group cohesiveness. The meaning of these results is that as the cohesiveness of the group increases, the more effective the organization is, In order to achieve the goals of the organization, it can be said that it is necessary to make various efforts to improve the group cohesion.

On the other hand, in the result of analysis that predicts that organizational sponsorship awareness and organizational effectiveness differ according to group cohesiveness, it is analyzed that affective sponsorship perception has a significant influence on organizational sponsorship recognition, The effect of group cohesiveness was found to be mediating effect on the effectiveness.

According to the results, hotel should provide education of financial, economic support, job position that can be well understood and performed and raise the group cohesion by providing the hotel employee with best environment to work. As a result, hotel should promote to have efficient hotel management so that the hotel employees can be satisfied with their organization.

【Keyword】 Hotel employee, Perceived organizational support, Organizational effectiveness, Group cohesiveness