



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입과
직무만족을 매개하여
이직의도에 미치는 영향



HANSUNG
UNIVERSITY

2019년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

전 돈 익

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입과
직무만족을 매개하여
이직의도에 미치는 영향

The Effect of Organizational Conflict among Hotel
Workers on the Intent to Change Position by
Mediating Organization and Job Satisfaction

2018년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

전 돈 익

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입과
직무만족을 매개하여
이직의도에 미치는 영향

The Effect of Organizational Conflict among Hotel
Workers on the Intent to Change Position by
Mediating Organization and Job Satisfaction

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

전 돈 익

전돈익의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2018년 12월 일



심사위원장 _____ (인)

심사위원장 _____ (인)

심 사 위 원 _____ (인)

국 문 초 록

호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입과 직무만족을 매개하여 이직의도에 미치는 영향

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과
외 식 경 영 전 공
전 돈 익

호텔기업에서 가장 중요한 자산은 호텔 내부마케팅으로 호텔종사자의 서비스 수준 및 역량에 따라 호텔의 경영성과에 강한 영향력을 미친다. 본 연구에서는 호텔종사자의 조직 내 갈등이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고 이러한 갈등과 이직의도의 관계에서 조직몰입과 직무만족의 매개효과를 검증하고자 하였다.

본 연구는 서울의 특1급 호텔에 근무하는 종사자를 대상으로 2018년 10월 1일부터 2018년 10월 11일까지 설문조사를 실시하여 총 304부가 실증분석에 사용되었다. 본 연구의 자료 분석은 통계 프로그램인 SPSS 23.0을 사용하였고, 빈도 분석, 요인분석, 기술 통계 분석과 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석, 다중회귀분석, 위계적 회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 가설검증 결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보면, 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인들 중, 관계갈등, 감정적 갈등, 의사소통 갈등

은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 호텔종사자의 조직 갈등이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면, 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인들 중, 관계갈등, 감정적 갈등, 보상갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 호텔종사자의 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인들 중, 관계갈등, 감정적 갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 호텔종사자의 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 호텔종사자 조직몰입, 직무만족은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 호텔종사자의 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 살펴보면, 조직몰입은 조직 갈등과 이직의도 간의 관계에서 부분매개효과가 있는 것을 확인하였다. 호텔종사자는 본인이 소속되어 있는 호텔에 대한 열정과 헌신의지가 강하다면 아무리 힘들고 스트레스를 받을지라도 그 상황을 이겨내고자 하는 의지가 강해지고, 그에 따라 이직하고자 하는 의도가 낮아진다는 것을 의미한다.

여섯째, 호텔종사자의 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 직무만족의 매개효과를 살펴보면, 직무만족은 조직 갈등과 이직의도 간의 관계에서 부분매개효과가 있는 것을 확인하였다. 호텔기업의 내부적 마케팅을 효율적으로 향상시키기 위해 조직 갈등을 효과적으로 관리하는 것이 중요하고, 호텔종사자들의 업무체계, 보상, 동료 간의 관계 등의 요소들을 만족시켜줌으로써 이직의도를 줄일 수 있음을 알 수 있다.

본 연구는 호텔종사자들의 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 조직몰입, 직무만족의 매개효과를 실증적으로 분석하였다는 데에 의의가 있다. 또한 호텔종사자들의 조직 갈등 요인을 낮춤으로써 조직몰입과 직무만족도를 향상시키고, 이직의도를 줄이는데 이론적·실천적으로 중요한 자료가 될 것이다.

【주요어】 호텔종사자, 조직 갈등, 조직몰입, 직무만족, 이직의도

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경	1
제 2 절 연구의 방법 및 구성	3
제 2 장 이론적 고찰	6
제 1 절 조직 갈등	6
1) 갈등의 개념	6
2) 조직 갈등	8
3) 조직 갈등의 구성요인	10
제 2 절 조직몰입	13
1) 조직몰입의 개념	13
2) 조직몰입의 구성요인	15
제 3 절 직무만족	17
1) 직무만족의 개념	17
2) 직무만족의 중요성	19
제 4 절 이직의도	21
1) 이직의도의 개념	21
2) 이직의도에 관한 선행연구	22
제 3 장 연구방법	25
제 1 절 연구모형 및 연구가설	28
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	72

1) 변수의 조작적 정의	2
가) 조직 갈등	27
나) 조직몰입	28
다) 직무만족	28
라) 이직의도	28
2) 설문지 구성	29
제 3 절 표본의 설계 및 분석방법	3
1) 표본의 설계	30
2) 분석방법 및 절차	31
제 4 장 실증적 분석	32
제 1 절 조사대상자의 인구사회학적 특성	23
제 2 절 측정도구의 타당도 및 신뢰도	48
1) 조직 갈등의 요인분석 및 신뢰도 분석	43
2) 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도 분석	63
3) 직무만족의 요인분석 및 신뢰도 분석	73
4) 이직의도의 요인분석 및 신뢰도 분석	83
제 3 절 주요변수의 기술통계 및 상관분석	93
제 4 절 가설검증	41
1) 조직 갈등이 조직몰입에 미치는 영향	14
2) 조직 갈등이 직무만족에 미치는 영향	34
3) 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향	44

4) 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향	64
5) 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 조직몰입의 매개효과	74
6) 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 직무만족의 매개효과	94

결 론	52
-----------	----

참 고 문 헌	57
---------------	----

부 록	71
-----------	----

ABSTRACT	76
----------------	----



표 목 차

<표 1-1> 갈등의 구성요인 분류	21
<표 2-1> 설문지 구성	92
<표 2-2> 모집단의 조사 표본	03
<표 3-1> 조사대상자의 인구사회학적 특성	33
<표 3-2> 조직 갈등의 요인분석 및 신뢰도 분석	53
<표 3-3> 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도 분석	73
<표 3-4> 직무만족의 요인분석 및 신뢰도 분석	83
<표 3-5> 이직의도의 요인분석 및 신뢰도 분석	93
<표 3-6> 주요변수의 기술통계	04
<표 3-7> 측정변수 간의 상관 분석	14
<표 3-8> 조직 갈등이 조직몰입에 미치는 영향	24
<표 3-9> 조직 갈등이 직무만족에 미치는 영향	44
<표 3-10> 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향	54
<표 3-11> 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향	74
<표 3-12> 조직 갈등과 이직의도 관계에서 조직몰입의 매개효과	84
<표 3-13> 조직 갈등과 이직의도 관계에서 직무만족의 매개효과	05

그림 목 차

[그림 2-1] 연구모형	52
[그림 3-1] 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향에서 조직몰입의 부분매개효과	49
[그림 3-2] 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향에서 직무만족의 부분매개효과	51



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경

최근 호텔산업은 환경의 급격한 변화와 기술의 발전으로 전통적인 경영방식 보다는 새로운 기업경영의 패러다임이 요구되고 있다. 이에 따라 호텔산업에서는 고객 지향적인 경영전략을 통해 고객욕구의 변화를 반영하여 호텔경쟁력 확보를 위해 노력하고 있다(이생노, 2010). 특히 호텔업은 인적서비스 의존도가 타 업종에 비해 상대적으로 높은 편으로서 종사원의 역량과 서비스 수준에 따라 호텔의 경영성과에 큰 영향을 미친다. 또한 일반적으로 호텔기업의 자산은 호텔의 입지 및 건물, 호텔이 제공하는 서비스, 식음료업장, 다양한 객실 상품 등으로 볼 수 있다. 그러나 이것은 고객의 욕구 충족을 위한 도구일 뿐이며, 가장 중요한 자산의 의미는 내부 마케팅이라고 할 수 있다. 따라서 호텔과 같은 환대산업에서 고객에게 특별한 서비스제공으로 좋은 호텔 이미지를 형성할 수 있게 하는 종사자들의 긍정적인 태도는 호텔 기업 간의 경쟁우위를 높일 수 있는 핵심요소라 할 수 있다(장혜준, 2010).

따라서 환대서비스 산업의 꽃이라 불릴 만큼 모든 서비스의 총체가 집약되었다고 평가받고 있는 호텔산업에 종사하는 종사원들은 최근 변화되고 있는 경영 환경 속에서 호텔의 경쟁력을 높일 수 있는 가장 중요한 자원이라 할 수 있으며(박미선, 2011), 일선에서 고객과 접점에서 있는 호텔기업의 종사원의 태도와 행동은 기업성패의 중요한 변수라 할 수 있다(오홍철·정수용, 2007). 특히 고객과의 접점은 고객과의 대인관계를 기초로 이루어지고 있는데, 반드시 인간 대 인간의 관계만이 아닌, 기본적으로는 사람 간의 상호작용관계이기 때문이다.

구성원들은 집단 내에서 직무수행 과정과 상호작용을 하면서 과업이나 인간관계로 인해 갈등을 겪게 된다. 갈등은 집단에서 일반적으로 발생하는 현상으로, 긍정적이면서도 부정적인 영향을 미치므로 집단 내에서의 갈등

에 대해 정확한 이해와 관리가 중요하다고 할 수 있다. 또한 인간관계에서 갈등이라는 문제를 어떻게 해결할 것인지는 삶을 살아가는데 있어 간과할 수 없는 문제이며, 갈등은 서로에게 오해와 불신을 발생시켜 인간 관계에 부정적인 영향을 줄 수 있다. 하지만 갈등을 잘 해결한다면 오히려 변화의 원동력이 될 수도 있는데, 적절한 양의 갈등은 조직성과를 적절한 수준으로 유지하고 관리하는데 필수적인 것으로 나타나고 있다(Rahim & Bonoma, 1979).

이렇듯 인간관계는 조직 및 집단을 전제로 한 것이라는 점에서 볼 때, 호텔산업에서 갈등 관리는 조직성에서 중요한 요소로 볼 수 있다. 그리고 조직구성원의 갈등수준은 이직의도에 많은 영향을 준다고 볼 수 있는데, Robbins(1983)에 의하면 갈등수준이 높거나 낮으면 조직성에서 역기능을 한다고 하였다. 그러나 갈등이란 항상 나쁘거나 역기능적인 것만이 아니라 조직 내에서 유효적절한 갈등수준의 유지는 바람직하며 기능적일 수 있다고 보는 것이 오늘날의 보편적 생각이다.

그러나 어떤 사회나 조직에서든 정도의 차이는 있을지라도 그것을 둘러싸고 있는 환경 및 하위체계(sub-system)간에는 갈등이 존재하기 마련이며 갈등이 조직성에서 많은 영향을 미치고 있다(유영옥, 2003). 또한 관리자들은 갈등관리에 자신의 시간 가운데 20%이상을 소비하고 있는 실정으로(Rahim, et al., 1992), 조직 내 구성원 간의 갈등이 심할 경우 조직의 성과가 약화될 것으로 보는 것이 일반적이다. 그런데 갈등의 문제는 측정하기 어렵다는 점과 이를 조직성과와 연결하여 그 결과를 비교하기 어렵다는 점 때문에 연구의 진전이 제한받고 있다(이재규, 2002).

호텔산업은 특히 타 업종보다 인적서비스 의존도가 매우 높다고 할 수 있다. 점점 호텔의 규모는 커지고 환경이 복잡해지면서 업무분화와 전문화가 진행되면서 변하는 환경에 적응하기 위한 종사원의 갈등이 호텔경영에 영향을 줄 수 있으며, 개인, 부서, 기능 간의 역할 갈등은 물론, 관리자의 역할 갈등 등 수많은 갈등이 계속적으로 발생하고 있으므로 이에 대한 해결이 촉구된다.

호텔 부서 간의 갈등관리는 주요성과 중 하나이자 조직의 성과에 영향

을 미치는 매우 중요한 문제이다. 그리고 경영자는 조직 내부에서 발생할 수밖에 없는 갈등을 효율적으로 관리하여 어떻게 조직성과를 향상시킬 것인지 역할을 수행해야 한다. 즉, 갈등이 조직에 미치는 기능이 어떤 것 간에 갈등에 대한 적절한 관리나 조화가 잘 이루어지지 않는다면 개인이나 조직 또는 조직 내 집단의 정상적인 조화나 발전은 크게 저하된다(강성관, 2007)고 할 수 있기 때문이다. 기존의 많은 연구에서도 직장 갈등이 호텔 기업 종사원의 조직유효성에 영향을 미치고 조직유효성은 다시 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며(윤술, 2009), 부서 간 갈등으로 인해 조직몰입이 낮아지거나 고객만족도가 저하된다고 하였다(Robbins, 1993; 정연홍, 2003).

갈등관리는 인간 상호작용의 성공과 실패는 물론, 삶의 질을 좌우하는 중요한 요소이지만 현재까지 현실적, 학문적으로 소홀히 다루어져 왔다. 주로 경영학 분야에서 이루어져 온 갈등 관련 연구는 과학적 조사를 통한 체계적 이해의 시도보다 단순히 이론적 차원에 대한 논의가 대다수이다. 과학적이고 실제적인 조사를 하였다 하더라도 갈등과 다양한 변인들 간의 관련성을 설명함으로써 이해의 폭을 넓히기보다는 단순히 인간심리학적 속성과의 관계만을 고찰하였기 때문에 인적서비스가 핵심을 이루고 있는 호텔조직에서의 갈등에 대한 폭넓은 이해와 설명을 하기에는 많은 제한성이 있다(장해순, 2003).

본 연구에서는 이러한 선행연구를 근거로 호텔 종사자의 조직 내 갈등이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고 이러한 갈등과 이직의도의 관계에서 조직몰입과 직무만족의 매개효과를 검증하고자 하였다. 또한 연구결과를 토대로 향후 호텔 경영자와 관리자들이 효율적으로 구성원들의 갈등을 관리하여 기업의 궁극적 목표인 경영성과를 높이는 것에 의미 있는 시사점을 제공하고자 하는데 목적이 있다.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

본 연구는 호텔 종사자의 조직 갈등이 조직몰입과 직무만족을 매개하

여 이직의도에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 연구방법으로는 선행연구의 고찰을 통한 문헌연구 검토 후, 설문지를 통한 실증 연구방법을 실시하였다. 국내·외 문헌고찰을 통하여 이론적 배경을 제시하였으며, 이것을 통해 연구가설 및 연구모형을 설정하였다. 또한 연구모형을 바탕으로 가설을 검증하기 위해 설문지를 통한 자료 수집을 하였다.

본 연구에서는 의미 있는 연구결과의 도출을 위하여 이론적 연구를 통한 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향과 조직몰입과 직무만족에 대한 매개분석이라는 구체적인 연구목적을 설정하였다. 이러한 연구의 주목적을 달성하기 위해 선행연구를 토대로 독립변수로 조직 갈등을 매개변수로 조직몰입과 직무만족을, 종속변수로 이직의도를 설정하였다. 또한 본 연구의 실증분석은 서울시에 위치한 특1급 호텔의 식음료 종사원을 대상으로 한다. 자료 수집 방법으로는 응답자로부터 체계적으로 정보를 수집하기 위해 설문지법을 사용하며, 설문조사는 사전교육을 받은 면접원을 대상으로 면접법에 의한 설문 방법을 사용한다. 그리고 일부 특급호텔에 편중되지 않도록 비확률 표본추출법 중에서 할당표본추출법을 적용하도록 한다.

수집된 자료는 코딩을 실시하여 데이터 클리닝(data cleaning)을 시행한 후, SPSS 23.0 통계패키지를 사용하여 분석을 실시한다. 구체적인 분석으로는 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위한 요인분석 및 신뢰도 분석, 표본의 특성을 파악하기 위한 빈도분석을 실시하며, 본 연구의 가설검증을 위한 다중회귀분석을 실시한다.

본 연구는 총 5장으로 구성되어 있으며, 각 장의 주요내용은 다음과 같다.

제 1 장은 서론으로 연구배경 및 목적과 연구의 방법, 구성에 관하여 설명하였다.

제 2 장은 이론적 배경으로 독립변수인 조직 갈등, 매개변수인 조직몰입과, 직무만족 종속변수인 이직의도에 대한 개념과 선행연구의 고찰을 통한 가설설정 및 이론적 토대를 제시하였다.

제 3 장은 연구의 설계로 이론적 배경을 바탕으로 본 연구의 목적에

적합한 연구모형 설계와 그에 따른 가설설정과 측정방법에 대해 서술하였다.

제 4 장은 실증분석으로 본 연구의 가설들의 실증적 분석과 그 결과를 제시하였다.

제 5 장은 연구결과로 본 연구의 연구결과에 대한 요약과 해석, 연구의 이론적 시사점과 연구의 한계에 대해 서술하였으며, 향후 연구의 방향성에 대해 제시하였다.



제 2 장 이론적 고찰

제 1 절 조직 갈등

1) 갈등의 개념

갈등(conflict)이라는 용어는 적용분야에 따라 다양한 의미를 나타내고 있다(김성수, 2003). 갈등이란 다양하게 정의되며, 아직까지 이와 관련한 객관적인 정의는 내리기 쉽지 않다. 그 이유는 갈등은 다차원적이고 동태적인 것에서 기인한 것으로, Pondy(1967)는 동태적 과정의 하나로 갈등을 인식하였으며, 이것을 갈등행위 이전의 상황, 관련된 개인의 정서적 상황, 인지적 상황, 갈등 행위의 4가지로 나눌 수 있다고 하였다. Litterer(1974)는 개인이나 집단이 다른 개인, 집단과의 상호작용 또는 활동으로 상대적인 손실을 지각한 결과대립, 적대감, 다툼 등이 발생하는 행동의 한 형태라고 갈등을 정의하였다. 또한 Jehn(1995)는 갈등을 한 집단의 구성원들의 의견 불일치로 인하여 발생하는 일련의 상황에 대한 개인의 인식으로 정의하였다.

Rahim(1996)은 개인과 집단, 조직과 같은 사회적 실체(social entities) 내부나 그들에게서 발견된 모순, 의견 불일치나 상이함에 따라서 유발되는 상호작용적인 상태를 갈등이라고 하였다(박현주, 2011). Fitzpatrick & Winke(1979)는 갈등에 대해 특히 상호의존적인 관계에서 발생하고, 많은 시간을 함께 보내는 가장 소중한 한 사람과 발생하는 경우가 많다고 보았다. 사람들은 많은 사람들과 상호의존적 관계 형성을 맺고 있고 이러한 관계에서 상간의 의견이나 행동이 대립될 때 갈등을 경험하게 될 수 있는 것이다(장해순, 2003).

조직 갈등의 연구는 March & Simon에 의해서 본격적으로 시도되었다. 그들은 경험하는 주체 기준을 표본으로, 개별 의사결정목표를 달성하지 못하여 발생하는 심리적 갈등인 개인적 갈등, 조직 내부적으로 조직적

의사결정이 형성되는 곳에서 발생하는 갈등인 조직 갈등, 노사관계의 독립된 다수의 조직에서 발생하는 갈등인 조직간 갈등의 3가지 유형으로 갈등을 분류하며 조직 갈등에 관한 연구의 계기가 되었다. Gary(1978)는 갈등의 정의를 3단계인 개인적, 조직적, 조직적 및 내부 조직적으로 나누어 설명하는 것이 보다 효율적이라고 하였다. Gordon(1993)은 ‘갈등이란 개인과 집단, 조직의 사이에 그리고 그 내부 안에서 불일치하였거나 불양립적인 형태의 잠재적 영향관계의 결과’라고 하였다(정연홍, 2003). Hocker & Walmot(1993)갈등을 최소한 두 명의 상호의존적 당사자들이 그들의 목표를 달성하기 위해 양립 불가능한 목적, 한정된 자원, 상대방의 간섭을 인지하는 표현된 투쟁으로 정의하여 갈등을 커뮤니케이션과 연결시키고 있다(윤재효 외, 2014).

조직 내에서의 갈등 원인은 다양하며, 갈등이 복잡한 시스템에 의해 발생하며 같은 상황이라고 해도 개인적, 심리적 특성에 따라 갈등의 발생 차이는 서로 다를 수 있다. Harrison(1972)는 갈등의 원인을 개인내적 상이함, 지각상의 상이함, 조직 기능상의 상이함으로 나누고, 개인적인 차이에는 성격적인 차이와 교육, 문화, 사회적인 차이를 제시 하였다(김성수, 2003).

Miles(1989)는 갈등이란, 조직의 한 단위 또는 단위전체 구성원들의 목표지향적인 행동이 타 조직단위 구성원들의 목표지향적인 행동과 기대로부터 방해받을 때 표현되는 조건이라고 정의하였으며, Robbins(1998)는 개인, 집단, 조직 내·외에서 행동주체들 간의 목표 및 이해관계의 대립과 내·외부 환경변화의 영향으로 발생하는 것이 갈등이라고 언급하고 있다. 반면에 De Dreu & Van Vianen(2001)는 관계갈등차원에서 개인적인 증오와 성격의 불일치, 불화를 인지하는 것으로 개인적 취향, 정치적 선호성, 성격, 태도, 대인관계 유형으로 인해 발생하는 것이라고 하였는데, 관계갈등은 일반적으로 집단 내에서 구성원 간 긴장, 적개심 및 분개, 괴로움을 포함한다(Jehn, 1994, 1995). 그리고 구성원 사이에 불편한 감정과 행동을 유도해서 집단 내 구성원들이 함께 일하는 것을 방해할 수 있다(김영식 외, 2017).

특히 관계갈등은 과업갈등과는 달리 집단구성원들이 집단의 문제보다는 구성원들 간의 문제에 초점을 두고 시간과 에너지를 소진하기 때문에 집단의 정보처리 능력을 제한시키고 구성원의 스트레스와 불안수준을 높이면서, 그들의 인지기능을 제한시킨다(Jehn & Mannix, 2001; Staw et al., 1981). 뿐만 아니라 관계갈등을 지각하게 되면 구성원은 부정적인 감정을 경험하게 되고 흥분하며, 의심하고 분개한다(Jehn, 1995). 따라서 관계갈등은 집단 내 다른 구성원의 행동에 대해 악의가 있는 해석을 조장하게 되고, 이는 적대적 행위와 갈등을 증사시킬 수 있다(Baron, 1990). 그리고 관계갈등은 팀 구성원들의 화합과 헌신, 만족도, 성과와 부정적인 관계를 나타내고 있다(Jehn & Chatman, 2000; 심덕섭 외, 2011).

한편, 국내연구에서 박상필(2000)은 갈등의 정의를 조직 내 갈등으로 한정하며, 행동주체 간의 대립적 또는 적대적인 교환 작용을 의미한다고 하였다. 권영규(2006)는 상호의존적 관계에 있지만 한정된 자원으로 서로 다른 목표를 성취하는 과정에서 발생하는 대립적인 상호작용이 갈등이라고 정의하였다. 또한 조성은(2009)은 갈등이란 둘 이상의 개인이나 집단들이 서로 동시에 성립할 수 없는 목표, 수단, 가치 등을 가지고 있다는 인식에서 비롯된다고 하였다. 또한, 갈등이 서로 의존적 영향관계에 있어야 하며 각자의 목표달성을 방해 및 제한 할 수 있는 영향력이 있어야 한다고 하였다. 그리고 갈등은 심리적 내적 상태에서 표출된 현상으로, 변화하는 역동적 과정이라고 하였다. 고종식과 강경목(2018)은 조직 내의 어느 특정의 상황에서 개인과 조직의 내·외적인 원인으로 인하여 정상적인 활동을 방해하는 여러 가지 심리적인 상태를 갈등이라고 정의하였다.

2) 조직 갈등

둘 이상의 행동주체 사이에서 발생하는 조직 갈등은 그 주체가 개인이나 집단이 될 수도 있고 조직이 될 수도 있으며, 심리적 대립감과 대립적 행동을 담고 있는 동태적 과정이라고 볼 수 있다. 갈등관계는 서로 연관된 일련의 진행단계이며, 갈등상황 형성단계, 갈등상황 지각단계, 당사자 간

긴장, 불안, 적개심 등을 느끼는 단계, 적대적 또는 대립적 행동의 표출단계 등에 의해 형성된다. 또한 조직 갈등은 갈등으로 표면화되지 않더라도 당사자들이 갈등상황을 지각하고 긴장, 불안, 적개심 등을 느끼기 시작하면 벌써 갈등이 있다고 보아야 하며, 갈등이 표면화된 대립적 행동의 양태는 매우 다양하게 나타난다(Robbins & Judge, 2009; 최동희, 2011).

Mason(1975)은 조직 갈등은 환경변화, 작업의 이질성, 목표의 차이, 서로 다른 경제적 관심, 갈등 부서(팀)의 충성도, 서로 다른 역할 구조, 조직에서의 가치 모순으로 인하여 발생된다고 하였으며, 조직 내의 갈등의 원인은 각양각색이라고 할 수 있다. 조직은 근본적으로 수익의 극대화, 생존의 관점에서 분리된 목표들의 조화를 잘 시켜서 전체 조직 목표를 달성하도록 노력하기 때문에 갈등이 발생된다. 따라서 조직 경영상 하부조직 또는 부서단위에서의 목표가 상이하고 불합리적인 특성에 대한 것이 중요한 고려 요인이 된다.

오늘날 대다수의 학자들은 갈등의 심각한 부정적 결과들과 대립적 양상들을 갈등의 본질적 속성으로 보지 않고, 갈등을 오히려 조직의 정체를 막고 변화를 가져와 조직의 환경에 적응하고 발전 가능한 기회로 보고 있다. 즉, 갈등관리를 통해 조직과 공중 모두에게 더 좋은 목표와 방법을 찾아냄으로써 갈등은 상호 이해를 넓히고 신뢰를 쌓을 수 있으며 조직을 환경에 적응시키는 기회가 될 수 있다고 보는 것이다(조성은, 2009).

이것은 갈등이 순기능과 역기능의 양면성을 가지고 있기 때문이며, 일반적으로 갈등이 보여주는 양상과 결과들은 파괴적이고 위협적이므로 갈등은 부정적이고 가능한 회피해야 한다고 생각한다. 그러나 이와 반대로 학자들은 갈등이 가져오는 파괴적인 결과들은 갈등의 본질적인 속성이 아니라고 하며, 파괴적이고 위협적인 결과를 가져올 수 있으나, 오히려 반대로 조직이 새로운 환경에 적응하고 도약 가능한 기회가 될 수 있다고 본다. 즉, 조직이 정체되는 것을 차단하고 변화를 가져오며, 갈등 관계에 있는 사람들과 우호적인 관계를 만드는 기회가 될 수 있고, 갈등은 파괴적이고 회피해야 하는 비정상적인 것이 아닌 자연스러운 현상이며 기회가 될 수 있다고 보고 있다. 그러므로 갈등이 절대적이며 고정적인 것이 아니라, 상호

작용의 과정에서 규정되고 변형될 수 있다는 것이다(조성은, 2009).

그러나 조직 내에서도 서로 다른 역할로 인한 라인과 스텝 간의 갈등, 의견차이로 인한 상사와 부하간의 갈등, 경쟁으로부터 발생하는 집단 간의 갈등 등 여러 유형의 갈등이 발생하고 있다. 이처럼 조직에 갈등이 존재한다는 것은 그 조직에 무슨 형태든지 병리현상(pathology)이 존재한다는 것을 의미하고, 또한 건강한 조직을 유지하기 위해서는 갈등을 없애야 한다는 생각을 쉽게 할 수 있으나, 이런 생각은 항상 들어 온 매우 상식적인 견해이기도 하다(이영봉, 2011).

따라서 관리자는 기능적 갈등과 역기능적 갈등을 구별하고 역기능적 갈등을 통제 및 제거할 수 있어야 하며, 기능적 갈등의 단계를 유지할 수 있도록 해야 한다. 더욱이 관리자들은 갈등의 원인이 다르기 때문에 갈등을 해결하는 수단도 상황에 따라 차이가 있다는 것을 인지해야 한다(송건섭, 2016).

3) 조직 갈등의 구성요인

조직 갈등에 대한 선행연구들을 살펴보면, 그 주제가 시기에 따라 조금씩 달라지며 연구가 진행되어 온 것을 알 수 있다. 과거에는 단순한 전체적인 조직 갈등에 대한 연구가 대다수였다면, 최근에는 조직 갈등을 업무 갈등, 관계 갈등, 절차 갈등으로 유형을 나누어 연구를 진행하고 있는데(최동희, 2011), 갈등에 대한 조직론적 관점은 세 가지로 분류된다. 첫째, 1930년대와 1940년대에는 보편적이었던 고전적 조직이론과 초기 인간관계론적 접근방법에 입각하고 있는 전통적인 갈등관(traditional view of conflict)으로, 갈등은 불필요한 것이며 해로운 것으로써 폭력, 파괴, 비합리성 등과 같은 개념으로 파악되었다(Robbins, 1986). 둘째, 1940년대 후반부터 1970년대 중반까지는 행태론적 갈등관으로서 가끔 갈등이 문제해결에 유용한 순기능을 발휘한다고 생각되어 때에 따라서는 입장을 바꾸어 이것을 수용하여 연구가 진행 되었다. 그러나 갈등을 능동적으로 찾아낸다거나 또는 관리적 측면에서 갈등을 조장할 수 있는 적극적인 환경의 창출

은 거의 고려하지 않았다(Robbins, 1983). 셋째, 1970년대 후반부터는 상호작용적 갈등관으로, 갈등은 조직 내에서 피할 수 없는 것이며, 때로는 조직 관리에 필요한 것으로 보고 있다. 이것은 갈등의 두 가지 기능을 인정하는 것으로, 목표달성을 가능하게 하고 조직을 활성화시키며, 효과적인 조직의 혁신과 변화의 수단이 된다고 보는 한편, 다른 면으로는 구성원 개인 및 조직이 목표를 달성하는 것에 방해가 된다고 본다. 그러므로 조직의 관리자는 모든 갈등을 억제하거나 제거해서는 안 되며, 갈등의 해로운 점을 최소한으로 줄이고 이로운 점을 최대한으로 신장시켜 주어야 한다고 보는 견해이다(이영봉, 2011).

한편, 갈등은 매우 다양한 유형으로 분류할 수 있다. 조직에 이로운지 해로운지를 기준으로 순기능적 갈등과 역기능적 갈등으로 구별되며, 행동 주체, 갈등 상황, 갈등의 진행단계, 표면화된 대립적 행동 등을 기준으로 한 분류들이 많다. 일반적으로 경영조직에서 나타나는 집단 간 갈등은 그 형태와 원인에 따라 개인 간 갈등, 사회적 갈등, 수직적 갈등, 수평적 갈등으로 분류할 수 있다(왕효세, 2011).

이처럼 선행연구에서는 갈등유형에 따른 조직의 갈등 요인을 여러 가지 제시하고 있다. Filly(1975)는 조직 갈등의 요인으로 커뮤니케이션의 장벽, 모호한 책임 영역, 권위의 불균형, 이해상충, 행위의 규제, 상호의존성, 해결되지 않은 선행갈등, 의사결정에의 관련 의견 불일치를 제시하였다. 또한 Dubrin(1978)은 역할 갈등, 목표의 차이, 상호의존성, 제한된 자원의 경쟁, 개인적인 차이를 갈등의 요인으로 보았다.

Robbins(1983)은 의사소통왜곡, 역할불만, 보상시스템의 차이, 지위신분의차, 고도의 수평적 분화, 과업의 상호의존성, 참여적 의사결정, 자원의 공동사용, 낮은 공식화, 구성원의 이질화 등을 갈등의 요인으로 제시하였고, Rahim(1986)은 조직 갈등의 요인을 가치 갈등, 감정적 갈등, 목표 갈등, 관심 갈등, 인지적 갈등, 실질적 갈등으로 보았다.

또한 Robbins & Judge(2009)는 관계 갈등, 업무 갈등, 과정 갈등을 갈등 요인으로 제시하였으며, 국내 연구 중 이영봉(2011)은 목표 갈등, 직무보상, 상호의존성, 의사소통 왜곡, 지각의 차이, 역할불만족, 역할모호성,

기능적인 오리엔테이션의 차이, 자원결핍을 갈등요인으로 제시하였다. 또한 최동희(2011)의 연구에서는 목표 갈등, 역할 갈등, 보상 갈등, 의사결정 갈등, 권력 갈등, 수직적 갈등, 수평적 갈등을 갈등요인으로 제시하여 연구를 수행하였다.

따라서 본 연구에서는 위에서 제시한 Rahim(1986), Robbins & Judge(2009), 이영봉(2011), 최동희(2011)의 선행연구를 근거로 관계 갈등, 감정적 갈등, 보상갈등, 업무 갈등, 의사소통왜곡 요인을 조직의 갈등요인으로 파악하여 연구진행을 하였다.

<표 1-1> 갈등의 구성요인 분류

학자	요인 분류
Filley(1975)	커뮤니케이션의 장벽, 모호한 책임 영역, 권위의 불균형, 이해상충, 행위의 규제, 상호의존성, 해결되지 않은 선행갈등, 의사결정에의 관련 의견 불일치
Dubrin(1978)	역할갈등, 목표의 차이, 상호의존성, 제한된 자원의 경쟁, 개인적인 차이
Robbins(1986)	의사소통왜곡, 역할불만, 보상시스템의 차이, 지위신분의 차, 고도의 수평적 분화, 과업의 상호의존성, 참여적 의사결정, 자원의 공동사용, 낮은 공식화, 구성원의 이질화
Rahim(1986)	가치 갈등, 감정적 갈등, 목표 갈등, 관심 갈등, 인지적 갈등, 실질적 갈등
Robbins & Judge (2009)	관계 갈등, 업무 갈등, 과정 갈등
이영봉(2011)	목표 갈등, 직무보상, 상호의존성, 의사소통 왜곡, 지각의 차이, 역할불만족, 역할보호성, 기능적인 오리엔테이션의 차이, 자원결핍
최동희(2011)	목표 갈등, 역할 갈등, 보상 갈등, 의사결정 갈등, 권력 갈등, 수직적 갈등, 수평적 갈등

제 2 절 조직몰입

1) 조직몰입의 개념

1960년대 조직형태론에서 처음 사용된 조직몰입의 용어는 이후 다양한 분야에서 연구가 진행됨에 따라 그 개념도 다양하게 정의되고 있다. 여러 학자들의 접근법을 종합해보면 ‘조직 구성원 자격을 유지하려는 강한 욕구, 조직에 대한 헌신, 조직목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 애착’등으로 정의할 수 있다. 이는 단순히 조직에 대한 충성심과는 다른 개념이고, 결국 조직몰입이란 ‘개인이 조직과 동일시하고 조직에 공헌하는 것에 대한 상대적 강도’라고 정의할 수 있다(Morrow & McElroy, 1986). 조직몰입은 조직유효성의 예측할 수 있는 척도가 될 수 있기 때문에 개인과 조직의 상호작용을 분석함에 있어서 직무만족 보다 더 유용한 지표로 사용되며(Allen & Meyer, 1996) 비교적 장기간에 걸친 안정성을 가지고 있어 조직 구성원의 태도와 행동사이의 관계를 잘 나타내 준다(Angle & Perry, 1981).

기존의 선행연구를 토대로 조직몰입이 개인과 조직에 중요한 의미를 지닌다는 것을 알 수 있는데, 개인의 입장에서 조직몰입은 조직에 몰입함으로써 조직으로부터 외적보상뿐만 아니라 심리적인 만족감을 얻을 수 있고 조직의 입장에서도 구성원들의 높은 조직몰입 수준은 결국, 이직 또는 성과측면에서 볼 때 조직의 목표추구에 유의할 수 있다(Mowday, Porter, & Steers, 1982).

조직몰입에 대한 정의는 선행연구자들의 관점이나 측정 방법에 따라 차이를 나타내고 있다. Kanter(1968)는 조직몰입의 정의를 사회생활을 시작하면서 조직 구성원들이 사회적 시스템에 충성심과 노력을 쏟으려는 의지이며, 자기표현으로 보여 지고 싶은 사회적 관계에 대한 애착이라고 하였다.

Hrebiniak & Alutto(1972)의 연구에서는 지위, 임금, 전문적 자유가 증가되거나 조직 내 구성원의 관계가 현재보다 우호적인 새로운 조직이라

고 해도 현재의 조직을 떠나지 않겠다는 의지라고 조직몰입을 정의하였다. 그리고 조직몰입에 대해 조직 행위론적인 관점에서 조직구성원들이 조직에 대해 어떠한 반감이 없는 한 조직에서 이탈할 수 없게 되는 행위적 몰입과 조직구성원들이 자신의 목표와 조직의 목표를 동일시하여 조직구성원으로 남아있으려는 태도적 몰입으로 정의하였다(Staw & Salancik, 1977). 또한 조직몰입은 조직에 대한 구성원들의 태도로 보는 것이 아닌 행동에 초점을 맞춘 행위적 접근방법으로 보았으며, 개인이 조직에 공헌하고 조직과 동일시하는 것에 대한 상대적인 강도를 나타내는 것으로 정의하였다(Mowday, Porter & Steers, 1982). 한편, 조직몰입을 행동의도가 아닌 하나의 힘이나 태도로 파악하여 견해를 제시한 연구도 있다. Scholl(1981)은 조직몰입이란, 조직구성원으로 남아서 자신의 역할수행을 하며 자발적이고 헌신적인 행동을 하게 만드는 잠재적인 힘이라고 하였다. 그러므로 개인의 투자가 많거나 선택 가능한 대안의 수가 적을수록 또는 사회적 정체성이 특정 사회적 역할에 근접 할수록 몰입수준은 높아지는 것이라고 보았다.

Weiner(1982)는 규범적인 입장에서 조직몰입을 연구하였으며, 조직의 목표달성을 위한 행동유발을 하도록 하는 내재화된 규범적 힘을 모두 합한 것이라고 정의했다.

조직몰입에 대한 국내의 선행연구를 살펴보면, 이상희와 박호표(2014)는 자신이 조직 구성원으로서 얼마나 열정을 가지고 조직에 몰두하는지 정도의 차이에 대한 개념으로 조직몰입을 보고, 조직 구성원이 조직에 얼마나 애착과 일체감을 가지고 헌신하려는 의지가 있는지를 보여주는 지표라는 결과를 제시하였다. 인성호 외(2015)는 조직몰입의 정의를 조직 구성원 개인이 자신이 속한 조직에 대한 애착심과 조직에 동일시되는 것, 일체감에 나타나는 것으로 조직의 가치와 목표에 대한 신뢰감과 조직을 위해 노력하려는 의지라고 하였다. 문정희와 김진(2015)은 호텔 직원의 조직몰입에 대해 호텔과 직원의 관계를 단순히 경제적 교환관계 차원이 아닌 심리적인 차원까지 포함한 관점으로 호텔 조직구성원들의 조직에 대한 내면화와 애착인 것으로 정의하였다.

조직몰입에 관한 연구는 이처럼 많은 학자들에 의해 연구되어 왔지만

학자들마다 다른 정의와 이론들로 인해 정확한 개념의 일치를 보이지 못하고 있고 오히려 조직몰입은 너무 다양한 측면에서 연구되어 왔기 때문에 정확한 개념을 파악하는데 혼란을 가중시키고 있다(한덕수, 이형룡, 2018). 하지만 직원의 태도에 대한 변수로서 조직몰입이 주목을 받는 이유는 조직몰입 수준이 높은 개인은 성과 제고를 통해 보수, 수당, 승진 등의 외적 보상을 받는 한편 직무만족, 동료와의 원만한 관계 등의 내적 보상도 받을 수 있으며, 조직 측면에서도 조직구성원의 업무성과 향상과 이직, 결근 등의 철회형태 감소를 통해 생산성을 높일 수 있기 때문이다(최수결, 최해수, 2018). 결과적으로 조직에 대한 직원의 몰입의 태도는 사회전체의 생산성 향상과 개인과 조직, 사회에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.

2) 조직몰입의 구성요인

조직몰입에 대한 측정척도는 2가지로, 단일차원의 측정척도와 다차원 측정척도가 있다. 먼저, 단일차원 측정척도는 Porter, Steers, Mowday와 Boulian(1974)이 개발한 척도가 대표적이며, 충성심, 동일시, 공헌이 구성요인이다. 충성심이란 조직에 대한 애착을 가지고 그 조직의 조직원으로 남고자 하는 희망을 의미하며, 동일시는 조직에 대한 자부심을 가지고 조직 목표를 내면화하는 것, 공헌은 조직의 일원으로 개인적인 노력을 투자하는 것을 의미한다. 그러나 이것은 모두 심리적측면의 몰입을 나타내는 것이라 할 수 있다(김은경, 2014).

다차원 측정척도의 대표적인 것은 Allen & Meyer(1991)이 개발한 조직몰입형태의 유형인 정서적 몰입 (ACS :Affective Commitment Scale)과 규범적몰입 (NCS: Normative Commitment Scale), 지속적 몰입(CCS: Continuous Commitment Scale)의 세 가지로 구분하고 있는데(고호석, 이준엽, 2009), 지속적 몰입은 조직을 탈퇴, 또는 자격이 소멸되었을 때 발생할 비용에 대한 우려 때문에 조직에 지속적으로 남으려고 하는 경향의 유형이므로 본 연구에서는 정서적 몰입과 규범적 몰입을 설명하고자 한다.

첫째, 정서적 몰입은 감정적 몰입이라고도 하는데 거래적 몰입과 더불어

어 많이 연구되어 왔으며, 조직몰입을 바라보는 관점은 조직에 대한 감정적 애착심이나 정서적인 교류를 통한 유대감 등이 있다(이기봉, 2013). 사람은 자신이 속해있는 조직에 좋은 감정을 가지게 됨으로써 정서적인 애착을 형성하며, 조직의 목표달성을 위하여 개인은 감정과 행동을 조직에 몰입하게 된다는 것이다(이성일, 2014).

Jaros, Jermier, Koehler & Sincich(1993)은 정서적 몰입은 조직에 대하여 구성원이 느끼는 심리적 애착심 즉, 충성심, 호의, 따뜻함, 소속감, 다정함, 행복함, 유쾌함 등과 같은 감정을 통하여 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도를 말한다고 설명하였고, 개인이 능동적으로 직무에 몰입하고 조직의 목표와 개인의 목적 및 가치를 동일시하여 조직에 대해 개인적으로 느끼는 긍정적, 감정적, 심리적인 애착심, 충성심, 소속감을 갖는 조직구성원으로서 조직 내에 계속 남기를 바라는 정도라고 이해할 수 있다(신영섭, 2015).

둘째, 규범적 몰입이란 조직의 의무에 대한 구성원의 믿음을 의미하며, 조직에 대한 도덕적 의무감으로 업무에 책임감을 느끼고 성실하게 업무를 수행해야 한다는 내재적 가치관으로서, 조직이 추구하는 목적과 이득을 위한 방향으로 압력을 가하고 행동하는 내적인 규범체계이다. 또한, 구성원이 조직의 목표, 가치 및 사명의 내면화를 통해 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도를 말 한다(Meyer et al., 1990).

Mayer & Schoorman(1998)은 OCQ 조직몰입 측정을 위한 다차원분석을 실시하였으며, 조직몰입을 조직에 대한 긍정적, 애착적 입장을 반영하는 정서적 몰입, 가치적 몰입 및 계산적, 경제적 거래를 강조하는 지속적 몰입으로 구분하였다. Malhotra & Mukherjee(2004)는 규범적 몰입, 감정적 몰입, 계속적 몰입으로 조직몰입을 구분하였다.

국내 선행 연구자 이유진(2011), 한태천과 임재강(2011), 유경미(2012)는 Mayer & Allen(1991)의 정서적 몰입과 지속적 몰입, 규범적 몰입을 측정도구로 사용하였다(차민영, 2012).

제 3 절 직무만족

1) 직무만족의 개념

직무만족은 개인이 자신의 직무에 대하여 가지는 일반적 태도로써 직무에 만족하는 조직원은 직무와 조직에 호의적인 태도를 갖는다. 이는 직무몰입, 조직몰입을 불러 일으켜 조직의 유효성을 높이기 때문에 조직 관리를 위한 주요 지표로 연구 된다(Hellriegel & Slocum, 2008).

Smith(1969)는 직무의 만족도가 개인이 직무를 경험하게 되는 모든 좋은 감정이나 나쁜 감정의 종합, 또는 이와 같은 감정들의 균형 상태에서 기인되는 태도라고 하며 감정과 태도의 연개성을 강조 했다.

Constance & Becker(1973)는 만족은 감정 반응이기 때문에 종사원이 자신의 직무와 관련한 평가에서 얻어지는 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태라고 하였다.

또한, McCormick & Tiffin(1974)은 그 직무를 통해서 얻어지거나 경험하게 되는 욕구만족의 정도의 함수라고 직무만족을 정의하였다. 즉, 직무에서 얻어지는 자아실현의 감정과 성취감으로 직무만족 수준의 정도는 가치 변화에 의해 반영 된다고 하였다. Locke(1976)는 직무만족을 개인이 직무평가 또는 직무를 통해 얻게 되는 경험을 평가하며 얻게 되는 긍정적 감정의 상태라고 하였다. 즉, 직무만족은 감정의 개념에서 이해되어야 하며 선행연구를 바탕으로 직무만족의 영향요인을 9 가지로(직무자체, 회사 경영방침, 승진, 보수, 복리후생, 인정, 작업조건, 동료, 감독)분류 하였다. Sawhney & Prandelli(2000)는 조직의 성과는 지식경영 활동을 통해 이루어 질 수 있다고 보았으며, Quinn et al.(1996)도 지식경영활동의 활발함이 더 나은 직무만족을 가져올 수 있다고 밝혔다.

Smith et al.(1969)은 사회적 만족, 내재적 만족, 외재적 만족, 전체적 만족으로 직무만족을 나누었다. 사회적 만족은 구성원들이 리더 또는 동료들과 같은 사회적 환경에 대해서 느끼는 긍정적인 감정으로 보며, 내재적 만족은 구성원들이 자율적 행동, 개인의 발전, 의도가 있는 시도에 의해

직무를 접할 수 있는 기회의 정도에서 얻게 되는 긍정적인 정서 상태로 본다. 외재적 만족은 구성원들이 받는 승진, 보수, 인정도 등과 관련된 직무성과와 보상 수준의 적절성에 대한 긍정적인 감정으로 본다. 그리고 전체적 만족이란 만족의 총괄 형태를 의미 한다고 정의 하였다.

직무만족의 정의는 학자마다 차이가 있기 때문에 다양하게 개념 정의를 할 수 있다. 왜냐하면 직무만족에 영향을 주는 요인이 개인성향, 직무 자체, 실행내용, 작업환경 등 다양한 측면이 고려되기 때문이다. 그러나 일반적으로 직무만족은 개인이 직무나 직무환경에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 긍정적인 감정 상태로 정의 한다(고미애, 김재곤, 2015).

국내 연구에서 김정미(2011)의 서울 특급호텔 식음료팀 직원을 대상으로 호텔 식음료팀 부서장의 내부마케팅이 직무만족과 조직충성도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구에서는 직무만족 개념을 구성원 자신의 업무에 대해 느껴지는 주관적인 평가로 보았으며, 직무자체, 급여, 승진기회, 직무환경, 능력발휘기회 등에 대한 만족의 정도로 보았다. 진계숙(2012)은 여성 경찰관 및 공무원을 대상으로 조사한 여성경찰관의 직무만족에 미치는 영향요인에 관한 연구에서 직무 관련 욕구충족의 정도를 직무만족의 개념으로 보았으며, 직무에 대해 느끼는 만족수준의 정도 등으로 자신의 직무에 대한 긍정정서를 지각하는 상태가 직무만족이라고 정의하였다.

이정우(2013)의 연구에서는 청소년시설의 청소년 지도사를 대상으로 조사한 내부마케팅 구성요인이 고객지향성에 미치는 영향에서 직무만족의 개념에 대해 조직구성원이 자신의 직무자체와 관련된 직무환경에 대한 긍정적이거나 부정적인 감정 및 태도이며 기대욕구 충족에 대한 구성원들의 만족감 정도라고 정의하였다. 최현정(2014)은 병원 내 종사자들의 내부마케팅이 직무몰입, 직무만족, 조직몰입, 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 실증적으로 검증한 연구에서 직무만족의 개념에 대해 조직구성원들이 본인의 직무를 행하면서 직무만족의 결정요인에 의해 감지하게 되는 만족의 정도라고 정의하였다. 배채수(2014)의 주얼리 기업 종사자들을 대상으로 내부마케팅이 직무스트레스, 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직구성원들이 자신이 맡은 직무를 수행할 때 얻

게 되는 욕구충족에 대한 만족감의 정도로 직무만족을 정의하였다. 또한, 홍성남(2015)은 호텔 직원을 대상으로 실시한 호텔직원의 불완전 취업 및 직무에 대한 스트레스가 직무만족, 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 검증한 연구에서 직무만족을 종사원의 직무와 직무환경에 대해서 유쾌하고 정서적으로 만족하는 상태라고 정의하였다.

2) 직무만족의 중요성

직무만족은 삶의 질과 관련되어 있기 때문에 중요하며, 직무만족이 개인에게 경제적·물질적 성장을 위한 도구로서만이 아닌, 조직의 효과성 및 원활한 운영평가의 중요한 기준이 되므로 중요하다고 할 수 있다. 개인이 직무에 어느 정도 만족하느냐는 개인의 생활 전반에 걸친 만족감에 큰 영향을 준다. 그러므로 직무만족은 개인적 차원에서는 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며 조직의 차원에서는 개개인의 직무만족으로부터 기인한 조직의 효율성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다(이세한, 2013).

이와 같은 직무만족의 정의는 한 개인이 자신의 업무를 하는 과정에서 실제로 자신이 바라는 것을 제공해 줄 수 있는 정도에 대한 믿음으로써, 개인적·조직적인 차원에서 평가할 수 있다.

조직구성원 개인 차원에서는 직무 상황에서 최고의 만족을 느끼는 것을 의미하고, 조직 차원에서는 직무성과와 생산성에 대한 결과에 대해 만족하는 것으로 볼 수 있으며, 직무만족에 대한 연구의 중요성은 이와 같은 두 가지 모두를 충족시키려는 목적에서 살펴볼 수 있다. 먼저 개인적인 차원에서 직무만족의 중요성은 첫째, 정신건강의 측면에서 중요하다. 인간의 불만족은 대체로 전이효과(Spill Over Effect)를 유발시켜 관련 없는 부분의 생활까지도 불만족하게 만드는 경향이 있다. 즉, 조직생활에서 불만족한 사람은 조직생활과 관련 없는 가정 및 여가생활 등의 다른 부분에서도 불만족을 느낄 것이다. 둘째, 개인의 가치판단 면에서 직무만족은 중요한 요인이 된다. 조직 내에서는 많은 노력과 시간이 소요되는데, 만족의 기회

를 얻지 못하게 된다면 조직도 개인도 불행한 일이라고 할 수 있다. 셋째, 직무만족은 신체적 건강에도 주요 영향을 미친다. 스트레스나 권태는 불만족요인으로 육체적 건강을 해친다는 의학적 견해가 있다(신유근, 1996; 김봉규, 2006).

조직적인 차원에서 직무만족의 중요성은 첫째, 자신의 직무 생활을 긍정적으로 생각하는 사람은 외부 사회에서 자신이 속해 있는 조직을 호의적으로 표현한다. 그리고 이것을 들은 일반인들이 그 조직에 대해 호감을 가지게 되고 조직 활동의 목적과 합법성이 고취된다. 둘째, 직원의 직무만족은 조직의 성과에 직접적으로 영향을 미친다는 것은 많은 경영자들이 인지하고 있는 사실이다. 경영자들은 행복한 직원이 행복하지 못한 사람들보다 사려가 깊고 혁신적이며 효율적일 것이라고 생각한다. 셋째, 조직의 입장에서는 직무만족이 높아지면 이직과 결근율 감소를 보이게 되고, 이에 따른 생산성 증가의 효과까지 기대할 수 있다. 넷째, 자신의 직무에 만족하는 사람은 조직 내·외부에서 원만한 인간관계를 유지한다. 이러한 관점에서 보면, 직무만족 달성은 매우 중요하며, 구성원들이 개별 직무를 통해 만족을 얻거나, 욕구충족이 되어야 하고, 감정의 균형 상태가 유지되어야 직무만족이 달성될 수 있다. 또한 개인별 직무평가의 결과가 긍정적이면서 직무평가에서 얻은 감정적 상태가 건전해야 한다는 것이다. 이와 같이 실제로 얻은 보상이 적절한 수준에서 결정되어야 함은 물론 자기가 맡은 직무를 자발적으로 수행하고자 하는 태도가 유발되어야 하며, 직무스트레스를 느끼지 않는 상태가 지속되었을 때 직무만족이 달성될 수 있다(구자중, 2008).

직무만족이 아직 조직의 생산성 및 성과와의 관계에서 결정적 원인이 된다는 증명은 없지만, 다양한 연구들에서 개인의 삶의 만족과 조직의 목표 달성, 성과를 향상시키는 등 다양한 측면에서 꽤 높은 상관관계를 가지고 있으며, 개인의 삶의 질이 향상되어야 기업의 성과적인 측면에도 긍정적인 역할을 한다는 것이 증명되었다(박영국, 2009; 오석태, 2007; 정예지 외, 2016).

제 4 절 이직의도

1) 이직의도의 개념

이직은 조직행동론을 비롯하여 심리학, 사회심리학, 경제학, 사회학 및 정치학 등 다양한 학문분야의 연구주체가 되어 왔기 때문에 이직에 대한 정의도 다양하다(서윤원, 이승곤, 2009).

이직의도는 이직 할 직원과 조직에 잔류할 직원 사이를 분명하게 구분해 준다. 그러나 의도가 후속적인 행동을 정확히 표현해 주지만 무엇이 이와 같은 의도를 결정하는 것인지는 여전히 알 수 없다. 따라서 중요한 것은 이직의도에 영향을 미치는 직접적이거나 간접적인 직무 스트레스 영향 요인들을 평가하는 일이다(Firth, Mellor, Moore & Loquet, 2004).

이직(turnover)은 다양한 학문분야에서 연구되어져 왔는데, 이직에 대한 정의는 조직으로부터 금전적 보상을 받은 개인이 자발적으로 조직의 구성원으로서의 역할을 파기하는 것이라 하였으며(Mobley, 1977), 사회시스템 구성원 자격의 경계를 넘나드는 이동의 정도라고 하였다(Price & Mueller, 1981). 또한 이직은 구체적으로 가까운 장래에 조직을 떠날 가능성에 대한 개인의 주관적인 평가를 의미하기도 한다(Mowday, Porter & Steers, 1982).

이직에 영향을 미치는 요인의 파악을 위해서는 종속변수가 이직이라는 결과여야 하지만, 선행연구를 통하여 이직의도가 이직의 직접적 예측변수로 검증되었다(Alexander, Lichtenstein, & Ullman, 1998; Kiyak, Namazi & Kahana, 1997; Krausz, Koslowsky, Shalom & Elyakim 1995). 비록 이직의도가 이직을 완전히 예측할 수 있는 개념은 아니지만, 조직관점에서 근로자 행위의도로서 이직의도는 이직의 직접적이고 최종적인 변인이 됨을 밝혔다(Steers, Mowday, & Porter, 1979). Price & Muller(1986)의 연구에서는 이직인과모형에서 이직에 정(+)의 관계로 나타난 이직의도가 이직을 잘 설명하고 있다는 것으로 밝혀졌으며, 국내의 선행연구들 또한 이직의도를 중심으로 진행되고 있다(오지영 외, 2012; 오희균, 정규엽, 2014;

한지영 외, 2014).

이직의도에 관한 연구가 의미 있는 이유는 이미 조직을 떠난 종사원에 기초점을 맞추지 않고, 현 조직 소속된 종사원을 대상으로 설정함에 따라 이직의도 영향요인을 파악하고 예방책을 강구할 수 있는 것이다(Bluedorn, 1982).

Allen & Meyer(1990)는 이직의도를 조직원의 권한을 포기하고 현재 직장을 이탈하고자 하는 의사라고 정의하였고, 종사원이 조직의 구성원에서 모든 역할, 기득권을 포기하고 직장을 떠나려는 의도라 말했다(Iverson, 1993). Tett et al.(1993)는 이직의도가 조직을 떠나려고 하는 계획적이고 의도적인 사고의 정도라 하였으며, Vandenberg & Nelson(1999)은 종사자가 가까운 미래의 한 시점에 영원히 조직을 떠날 주관적 가능성을 개인 자신이 추정하는 것이라고 정의하였다. McDuff & Mueller(2000)역시 이직의도는 직장이나 직업을 포기하려는 의사를 포괄하는 개념이라고 하였다.

이런 관점에서 이직은 구체적 행동이라고 하면, 이직의도는 태도나 행동의도를 뜻한다. 특정한 의도나 생각만으로는 행동여부가 불확실하다는 점에서 두 개념은 명확히 다른 개념이다(문영주, 2011; Bluedorn, 1982). 이런 개념의 차이에도 불구하고 이직과 이직의도의 상관성이 높고(Steel & Ovalle, 1984), 이직의도는 이직을 가장 잘 예측하는 변수임이 메타분석에서 확인이 되었으며, 또 이직이라는 행동을 직접 측정하기 어렵다는 문제(Harris, Kacmar & Witt, 2005) 때문에 대부분의 이직관련 연구에서는 이직의도를 결과변인으로 활용하고 있다(문영주, 2011; 이우경, 최수일, 2011; Griffeth, Hom & Gaertner, 2000; Tett & Meyer, 1993).

이직의도에 대한 여러 연구자들의 정의를 종합하여 본 연구에서는 이직의도를 아직 행동으로는 나타나지 않았지만 조직구성원이 더 이상 조직의 구성원이기를 포기하고 현재의 조직을 떠나려고 의도하는 정도라고 볼 수 있다.

2) 이직의도에 관한 선행연구

호텔에서의 종사원 이직은 두 가지 관점에서 고려된다. 호텔 혹은 고용주의 입장에서는 이직이 부정적으로, 종사원의 입장에서는 긍정적으로 간주된다. 고용주의 입장에서는 종사원의 이직이 고급 인력의 손실, 대체 인력의 채용을 위한 비용, 이직자의 조직 비방, 신규 직원의 기술 습득 기간 중 나타나는 생산성저하 등의 부정적 결과를 초래하는 반면, 이직을 하는 종사원의 입장에서는 긍정적으로 경력 상승, 자기 개발, 소득의 증가, 새로운 환경에 따른 동기 및 자극 유발 등의 효과를 기대할 수 있다.

종사원 유지 문제를 구조적으로 갖추지 않는다면 조직성과에 장기적으로 부정적인 영향을 미칠 것이고, 높은 이직률은 관리자가 종사원들에 대한 투자위축으로 이어지며, 결국 종사원의 제공서비스의 질이 떨어지게 되어 기업과 종사원의 성과에 부정적인 영향을 미칠 것이다. 그러나 종사원이 기업에 남아 자신의 역할수행을 하다보면, 고객과의 신뢰와 친숙도가 증가하여 고객유지율이 증가하고, 결과적으로는 기업과 종사원이 동반성장할 것이다. 실례로 Tax와 Brown(1998)의 연구에서 아메리칸 익스프레스의 경우, 금융컨설팅 고객들 중 30% 정도는 자신의 담당자가 회사를 그만둘 경우 다른 회사로 함께 옮겨갈 것이라고 추정하고 있다.

호텔산업은 인적 자원의 의존성이 상당히 높은 산업적 특성을 가지고 있으므로, 이직에 관한 비용도 다른 산업에 비하여 훨씬 크다(Hartman & Yrle, 1996). 이병열과 이윤희(2006)의 연구에서는 호텔 종업원이 지각하는 조직공정성과 직무만족 및 이직의도와의 영향관계에 대해 분배공정성은 직무만족에 더욱 큰 영향을 미치고, 이직의도는 절차공정성 지각이 더 큰 영향을 미친다고 보고하였다. 또한, 최병호 외(2004)는 호텔종사원의 직무특성에 의한 직무만족과 이직의도 간의 영향관계에 대해 연구한 결과, 직무특성에 따라 직무만족에 차이가 나타났고, 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미치며, 임금, 직장상사, 승진, 근무시간, 직무자체, 동료관계의 순으로 큰 영향을 미치는 것으로 나타난 것을 알 수 있었다.

이은용과 이수범(2003)은 관광호텔 조리직조사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대해 연구한 결과, 직무만족에 영향을 주는 요인은 동기부

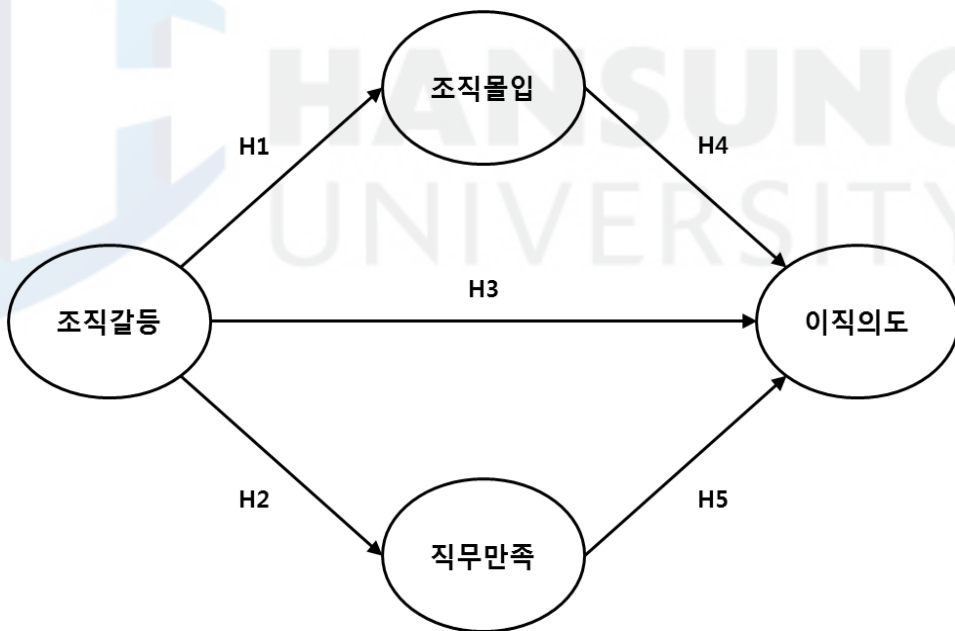
여 요인이었으며, 조직몰입에는 위생요인과 보상요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 직무만족과 조직몰입이 이직의도와 부(-)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 박슬기와 이희정(2009)은 호텔직원들은 승진에 대한 장벽을 느끼고 있는데 이 때문에 이직의도가 높아진다고 하였다. 그리고 특히 여성들은 승진에 대해 부정적으로 여기고, 여성이 승진하는 과정의 장애요인은 이직의도를 불러일으킨다고 하였다. 본 연구에서는 이러한 선행연구를 기반으로 이직의도를 단일 요인으로 분류하여 연구를 진행하였다.



제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형 및 연구가설

본 연구의 연구모형은 다음의 [그림 2-1]과 같다. 본 연구의 모형을 바탕으로 호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입과 직무만족을 매개하여 이직의도에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다.



[그림 2-1] 연구모형

본 연구의 연구가설은 다음과 같다.

H1. 호텔종사자의 조직 갈등은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 호텔종사자 조직 갈등의 관계갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 호텔종사자 조직 갈등의 감정적 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 호텔종사자 조직 갈등의 업무갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4. 호텔종사자 조직 갈등의 보상갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5. 호텔종사자 조직 갈등의 의사소통 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 호텔종사자의 조직 갈등은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 호텔종사자 조직 갈등의 관계갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 호텔종사자 조직 갈등의 감정적 갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 호텔종사자 조직 갈등의 업무갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4. 호텔종사자 조직 갈등의 보상갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-5. 호텔종사자 조직 갈등의 의사소통 갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H3. 호텔종사자의 조직 갈등은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1. 호텔종사자 조직 갈등의 관계갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2. 호텔종사자 조직 갈등의 감정적 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3. 호텔종사자 조직 갈등의 업무갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미

칠 것이다.

H3-4. 호텔종사자 조직 갈등의 보상갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-5. 호텔종사자 조직 갈등의 의사소통 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4. 호텔종사자의 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H5. 호텔종사자의 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H6. 호텔종사자의 조직 갈등과 이직의도 간의 관계에서 조직몰입은 매개효과가 있을 것이다.

H7. 호텔종사자의 조직 갈등과 이직의도 간의 관계에서 직무만족은 매개효과가 있을 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 변수의 조작적 정의

가) 조직 갈등

본 연구에서는 조직 갈등을 둘 이상의 개인이나 집단에 대해 자신과 서로 양립할 수 없는 상반된 의견을 가지고 있거나, 자식의 이익을 침해하는 상대적인 손실에 대해 자신 혹은 자신 이외의 사람과 대립이나 다툼이 일어나는 행동적 형태라고 정의하였다. 선행연구(이영봉, 2011); 최동희, 2011; Rahim, 1986; Robbins & Judge, 2009)를 근거로 하여 조직 갈등의 하위요인으로 감정적 갈등, 의사소통 갈등, 업무 갈등, 관계 갈등, 보상 갈등으로 구분하였다. 조직 갈등의 측정문항은 총 22문항으로 구성되었고, 5점 리커트 척도(1점='전혀 그렇지 않다', 2점='그렇지 않다', 3점='보통이다', 4점='그렇다', 5점='매우 그렇다')로 측정되었다. 조직 갈등의 총점이

높을수록 주변사람들의 반응과 의견에 대한 내적 심리상태의 대립이나 다툼이 강하게 나타나는 것으로 보았다.

나) 조직몰입

조직몰입은 자신이 속한 조직에 대해 개인의 일체감을 위한 헌신과 노력을 행동적 태도로 표출되는 애착심과 충성심의 개념으로 정의하며, Allen & Meyer(1990)가 개발한 척도를 근거로 호관남(2017)이 사용한 측정문항을 이용하여 측정하였다. 조직몰입의 측정문항은 총 8문항으로 구성되었고, 5점 리커트 척도(1점='전혀 그렇지 않다', 2점='그렇지 않다', 3점='보통이다', 4점='그렇다', 5점='매우 그렇다')로 측정되었다. 조직몰입의 총점이 높을수록 조직 몰입의 성향이 강하게 나타나는 것으로 보았다.

다) 직무만족

직무만족은 종사원이 직무와 관련하여 자신의 직무 수준 및 조직 전반에 대해 스스로가 평가를 했을 때 느끼는 긍정적 심리상태로 정의하며, Taylor & Bowers(1972)가 개발한 척도를 근거로 조일환(2015)이 사용한 측정문항을 이용하여 측정하였다. 직무만족의 측정문항은 총 6문항으로 구성되었고, 5점 리커트 척도(1점='전혀 그렇지 않다', 2점='그렇지 않다', 3점='보통이다', 4점='그렇다', 5점='매우 그렇다')로 측정되었다. 직무만족의 총점이 높을수록 직무만족이 강하게 나타나는 것으로 보았다.

라) 이직의도

이직의도는 조직의 구성원이기를 포기하고 현재의 조직을 이탈하려고 하는 행동적 태도라고 정의하며, Ashill(2009), 장재규(2010)의 선행연구를 근거로 구성하였다. 이직의도의 측정문항은 총 5문항으로 구성되었고, 5점 리커트 척도(1점='전혀 그렇지 않다', 2점='그렇지 않다', 3점='보통이다',

4점=‘그렇다’, 5점=‘매우 그렇다’)로 측정되었다. 이직의도의 총점이 높을 수록 이직의도의 성향이 강하게 나타나는 것으로 보았다.

2) 설문지 구성

본 연구에서 호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입과 직무만족을 매개하여 이직의도에 미치는 영향을 규명하기 위하여 설문지를 사용하였다. 본 연구의 설문지는 선행연구를 통해 신뢰도 및 타당도를 검증한 측정도구를 사용하였다. 설문지를 설계하는 데에 있어서 전체적인 구성은 본 연구의 변수의 조작적 정의를 기초로 하였고, 선정된 측정항목은 본 연구의 목적을 달성하고 가설을 검증하기 위한 것이다. 다음의 <표 2-1>과 같이 조직 갈등 22문항, 조직몰입 8문항, 직무만족 6문항, 이직의도 5문항으로 구성하여 측정의 항목을 정리하였다.

<표 2-1> 설문지 구성

변수	측정항목	설문 문항	참고문헌	척도
조직 갈등	업무 갈등	22	Rahim(1986), Robbins & Judge(2009), 이영봉(2011), 최동희(2011)	5점 Likert 척도
	관계 갈등			
	보상 갈등			
	의사소통 갈등			
	감정적 갈등			
조직몰입		8	Allen & Meyer(1990), 호관남(2017)	
직무만족		6	Taylor & Bowers(1972), 조일환(2015)	
이직의도		5	Ashill(2009), 장재규(2010)	
인구통계적 특성				명목 및 서열척도

제 3 절 표본의 설계 및 분석방법

1) 표본의 설계

본 연구는 호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입과 직무만족을 매개하여 이직의도에 미치는 영향에 대하여 알아보고자 한다. 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위해 호텔종사자로 모집단을 규정하였고, 이러한 모집단을 대표하는 표본을 선정하였다.

본 연구의 대상은 서울에 소재하고 있는 특1급 호텔 종사자이고, 연구 대상자들의 설문조사는 2018년 10월 1일부터 2018년 10월 11일까지 약 10일간 실시하였다. 표본추출 방법은 표본의 추출이 용이하고 시간과 비용이 절약되는 비확률 표본추출방법을 사용하였고, 그 중에서도 편의표본추출법을 선택하였다. 설문조사는 설문 대상자가 직접 응답하는 방식의 조사를 실시하였다.

설문지는 총 320부를 배포하여 311부가 회수되었고, 회수되어진 설문지에서 내용이 충실하지 못한 7부를 제외하고 총 304부를 실증분석에 사용하였다. <표 2-2>는 모집단의 규정과 표본에 대하여 정리하였다.

<표 2-2> 모집단의 조사 표본

모집단	호텔 종사자
표본단위	서울 소재 특 1급 호텔 종사자
조사 기간	2018년 10월 1일 ~ 10월 11일
자료수집의 방법	설문지를 사용한 직접 기입 방법(자기기입식)
표본의 크기	320부
회수된 표본	311부
유효 표본	304부

2) 분석방법 및 절차

본 연구의 연구모형과 연구가설을 검증하기 위하여 설문조사를 실시하였고, 회수된 자료에 대한 코딩작업을 시행하였다. 본 연구의 분석방법은 SPSS 23.0 통계 프로그램을 사용하였고, 사용된 분석은 기술통계 분석, 빈도분석, 요인분석과 신뢰도 분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

첫째, 설문 대상자의 인구통계학적인 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정항목들 간의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도를 검증하기 위한 Cronbach's α 값을 통해 내적일관성을 검증하였다.

셋째, 본 연구에서 사용된 조직 갈등, 조직몰입, 직무만족, 이직의도 간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계의 분석을 실시하였다.

넷째, 조직 갈등, 조직몰입, 직무만족, 이직의도 간의 영향관계를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

다섯째, 조직 갈등이 조직몰입과 직무만족을 매개하여 이직의도에 어떠한 영향을 나타내는지 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 실증적 분석

제 1 절 조사대상자의 인구사회학적 특성

본 연구 조사대상자들의 인구사회학적 특성은 다음의 <표 3-1>와 같다. 조사대상자들의 연령은 평균 34.9세로 나타났고, ‘20세 이상-30세 미만’이 37.5%(114명)로 가장 높은 비중을 차지하였다. 그 다음으로 ‘40세 이상-50세 미만’이 28.3%(86명), ‘30세 이상-40세 미만’이 24.3%(74명), ‘50세 이상’이 7.9%(24명), ‘20세 미만’이 2.0%(6명) 순으로 나타났다. 성별은 남성이 65.8%(200명), 여성이 34.2%(104명)로 여성보다 남성이 좀 더 많은 비중을 차지하였다.

조사대상자의 최종학력은 4년제 대학 졸업이 41.4%(126명)로 가장 많았고, 그 다음으로 2년제 대학 졸업 졸업이 39.8%(121명), 대학원 이상이 10.6%(32명), 고졸 8.2%(25명) 순으로 나타났다. 직무수행기간은 ‘10년 이상’이 44.7%(136명)로 가장 높은 비중을 차지하였고, 그 다음으로 ‘1년 미만’이 14.8%(45명), ‘2년-4년 미만’이 11.8%(36명), ‘1년-2년 미만’이 8.9%(27명), ‘4년-6년 미만’이 7.2%(22명), ‘8년-10년 미만’이 6.6%(20명), ‘6년-8년 미만’이 5.9%(18명) 순으로 나타났다.

조사대상자들의 근무부서는 조리부가 50.3%(153명)로 가장 많았고, 그 다음으로 식음료부가 23.0%(70명), 객실부 9.9%(30명), 관리부 9.5%(29명), 기타 4.3%(13명), 마케팅/예약부 3.0%(9명) 순으로 나타났다. 직급은 사원급이 47.7%(145명)로 가장 많았고, 그 다음으로 대리급이 21.4%(65명), 주임급이 21.1%(64명), 과장급이 9.9%(30명) 순으로 나타났다.

조사대상자들의 고용형태는 정규직이 72.7%(221명), 계약직이 27.3%(83명)으로 정규직이 더 높은 비중을 차지하였다. 월평균급여는 ‘200만원 이상-300만원 미만’이 38.8%(118명)로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘100만원 이상-200만원 미만’이 20.4%(62명), ‘300만원 이상-400만원 미만’이 19.4%(59명), ‘400만원 이상-500만원 미만’이 15.1%(46명), ‘500

만원 이상'이 6.3%(19명) 순으로 나타났다.

<표 3-1> 조사대상자의 인구사회학적 특성

(N=304)			
구분		빈도	퍼센트
연령	20세 미만	6	2.0
	20세 이상-30세 미만	114	37.5
	30세 이상-40세 미만	74	24.3
	40세 이상-50세 미만	86	28.3
	50세 이상	24	7.9
	평균	34.9	
성별	남성	200	65.8
	여성	104	34.2
최종학력	고졸	25	8.2
	2년제 대학 졸업	121	39.8
	4년제 대학 졸업	126	41.4
	대학원 이상	32	10.6
직무수행기간	1년 미만	45	14.8
	1년-2년 미만	27	8.9
	2년-4년 미만	36	11.8
	4년-6년 미만	22	7.2
	6년-8년 미만	18	5.9
	8년-10년 미만	20	6.6
	10년 이상	136	44.7
근무부서	식음료부	70	23.0
	객실부	30	9.9
	조리부	153	50.3
	마케팅/예약	9	3.0
	관리부	29	9.5
	기타	13	4.3
직급	사원급	145	47.7
	주임급	64	21.1
	대리급	65	21.4
	과장급	30	9.9
고용형태	정규직	221	72.7
	계약직	83	27.3

월평균 급여	100만원 이상-200만원 미만	62	20.4
	200만원 이상-300만원 미만	118	38.8
	300만원 이상-400만원 미만	59	19.4
	400만원 이상-500만원 미만	46	15.1
	500만원 이상	19	6.3

제 2 절 측정도구의 타당도 및 신뢰도

본 연구는 측정도구의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시한 후, 각 요인에 대하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

본 연구의 탐색적 요인분석은 배리맥스(varimax) 회전방법으로 진행하였고, 요인분석 결과, 문항의 요인부하량이 0.5이하의 값을 나타내는 것은 제거한다. 또한 문항의 요인부하량이 0.5 이상의 값으로 두 개이상의 요인에 적재될 경우 개념적으로 타당성이 없는 항목으로 판단하여 제거하고, 도출된 요인의 Cronbach's α 은 0.6이상의 값을 가지는 것을 기준으로 한다. 이와 같은 기준을 바탕으로 본 연구에서는 측정항목에 대한 개념타당성과 내적일관성을 확보하고자 하였고, 요인분석 결과로 추출된 요인을 가설검증을 위한 변수로 사용하였다.

1) 조직 갈등의 요인분석 및 신뢰도 분석

조직 갈등의 요인분석 및 신뢰성 분석을 실시한 결과는 <표 3-2>와 같이 나타났다. 고유값 1.0 이상으로 추출된 요인은 총 5개의 요인으로 구분되었으며 각각의 요인명은 ‘업무 갈등’, ‘관계 갈등’, ‘보상 갈등’, ‘의사소통 갈등’, ‘감정적 갈등’으로 명명하였다. 표본 적합도를 판단하는 KMO는 0.815로 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과, Approximated- $\chi^2=6347.545(df=210, p=0.000)$ 로 나타나 조직 갈등에 대한 측정항목은 요인분석을 시행하기 위해 적당하다는 것을 알 수 있었다. 그리고 총 분산 설명력은 75.782%로 나타나 조직 갈등 변인은 5개의 하

위요인에 의하여 잘 설명되어지는 것으로 판단되었다.

한편, 각 요인에 해당되는 측정항목의 요인부하량 값은 모두 0.5 이상의 값을 가지는 것으로 나타났고, 조직 갈등에 대한 측정항목들은 타당성이 있는 것으로 평가되었다.

또한, 신뢰도 분석 결과 ‘업무 갈등’ 항목의 Cronbach's $\alpha=0.934$, ‘관계 갈등’ 항목의 Cronbach's $\alpha=0.901$, ‘보상 갈등’ 항목의 Cronbach's $\alpha=0.941$, ‘의사소통 갈등’ 항목의 Cronbach's $\alpha=0.761$, 감정적 항목의 Cronbach's $\alpha=0.855$ 로 모두 0.6이상의 값으로 나타나기 때문에 조직 갈등 요인으로 내적일관성이 있는 것으로 평가되었다.

<표 3-2> 조직 갈등의 요인분석 및 신뢰도 분석

문항	업무 갈등	관계 갈등	보상 갈등	의사소통 갈등	감정적 갈등
	1	2	3	4	5
갈등요인1	.885	.177	.147	.112	.103
갈등요인2	.787	.211	.131	.132	.193
갈등요인3	.857	.174	.141	.173	.083
갈등요인4	.794	.194	.129	.229	.142
갈등요인5	.849	.205	.141	.085	.145
갈등요인7	.202	.784	.067	.141	.102
갈등요인8	.236	.667	.204	.197	.131
갈등요인9	.129	.821	.105	.176	.209
갈등요인10	.189	.713	.273	.166	.243
갈등요인11	.158	.715	.257	.176	.164
갈등요인12	.271	.659	.336	.174	.155
갈등요인13	.177	.151	.857	.130	.176
갈등요인14	.124	.297	.799	.170	.095
갈등요인15	.152	.230	.879	.137	.120
갈등요인16	.165	.175	.890	.141	.184
갈등요인17	.181	.268	.110	.712	.161
갈등요인18	.198	.190	.128	.785	.200
갈등요인19	.177	.210	.258	.702	.075
갈등요인20	.164	.321	.226	.345	.555

갈등요인21	.248	.257	.203	.120	.815
갈등요인22	.205	.269	.195	.191	.859
고유값	4.066	3.961	3.570	2.169	2.147
분산설명력	19.364	18.864	17.001	10.329	10.224
Cronbach's α	.934	.901	.941	.761	.855

KMO = .815 요인추출방법 : 주성분 분석
Approximated- $\chi^2=6347.545$, df=210 회전방법 : 배리맥스
p=.000, 누적분산설명력 = 75.782%

2) 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도 분석

조직몰입의 요인분석 및 신뢰성 분석을 실시한 결과는 <표 3-3>과 같이 나타났다. 고유값 1.0 이상으로 추출된 요인은 단일차원으로 구분되었으며 요인명은 ‘조직몰입’으로 명명하였다. 표본 적합도를 판단하는 KMO는 0.811로 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과, Approximated- $\chi^2=1332.395(df=21, p=0.000)$ 로 나타나 조직몰입에 대한 측정항목은 요인분석을 시행하기 위해 적당하다는 것을 알 수 있었다. 그리고 총 분산 설명력은 59.306%로 나타나 조직몰입 변인은 단일차원으로 잘 설명되어지는 것으로 판단되었다.

한편, 각 요인에 해당되는 측정항목의 요인부하량 값은 모두 0.5 이상의 값을 가지는 것으로 나타났고, 조직몰입에 대한 측정항목들은 타당성이 있는 것으로 평가되었다. 또한, 신뢰도 분석 결과 ‘조직몰입’ 항목의 Cronbach's $\alpha=0.884$ 로 모두 0.6이상의 값으로 나타나기 때문에 조직몰입 요인으로 내적일관성이 있는 것으로 평가되었다.

<표 3-3> 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도 분석

문항	조직몰입
	1
조직몰입1	.830
조직몰입2	.839
조직몰입3	.861
조직몰입4	.738
조직몰입5	.723
조직몰입6	.672
조직몰입7	.706
고유값	4.151
분산설명력	59.306
Cronbach's α	.884
KMO = .811	
Approximated- $X^2=1322.395$, df=21	
p=.000, 누적분산설명력 = 59.306%	
요인추출방법 : 주성분 분석	
회전방법 : 배리맥스	

3) 직무만족의 요인분석 및 신뢰도 분석

직무만족의 요인분석 및 신뢰성 분석을 실시한 결과는 다음과 같다<표 3-4>. 추출된 요인의 고유값은 1.0이상의 값으로 나타났고, 요인은 단일차원으로 도출되었으며 요인명은 ‘직무만족’으로 명명하였다. 표본 적합도를 판단하는 KMO는 0.793으로 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과, Approximated- $X^2=682.901$ (df=15, p=0.000)로 나타나 직무만족에 대한 측정항목은 요인분석을 시행하기 위해 적당하다는 것을 알 수 있었다. 그리고 총 분산 설명력은 52.720%로 나타나 직무만족 변인은 단일차원으로 잘 설명되어지는 것으로 판단되었다.

한편, 각 요인에 해당되는 측정항목의 요인부하량 값은 모두 0.5 이상의 값을 가지는 것으로 나타났고, 직무만족에 대한 측정항목들은 타당성이 있는 것으로 평가되었다. 또한, 신뢰도 분석 결과 ‘직무만족’ 항목의 Cronbach's $\alpha=0.820$ 으로 모두 0.6이상의 값으로 나타나기 때문에 직무만

족 요인으로 내적일관성이 있는 것으로 평가되었다.

<표 3-4> 직무만족의 요인분석 및 신뢰도 분석

문항	직무만족
	1
직무만족1	.752
직무만족2	.719
직무만족3	.730
직무만족4	.719
직무만족5	.699
직무만족6	.736
고유값	3.163
분산설명력	52.720
Cronbach's α	.820
KMO = .793 Approximated- $X^2=682.901$, $df=15$ $p=.000$, 누적분산설명력 = 52.720%	
요인추출방법 : 주성분 분석 회전방법 : 배리맥스	

4) 이직의도의 요인분석 및 신뢰도 분석

이직의도의 요인분석 및 신뢰성 분석을 실시한 결과는 <표 3-5>과 같이 나타났다. 고유값 1.0 이상으로 추출된 요인은 단일차원으로 구분되었으며 요인명은 ‘이직의도’로 명명하였다. 표본 적합도를 판단하는 KMO는 0.777으로 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과, Approximated- $X^2=909.160(df=10, p=0.000)$ 으로 나타나 이직의도에 대한 측정항목은 요인분석을 시행하기 위해 적당하다는 것을 알 수 있었다. 그리고 총 분산 설명력은 67.781%로 나타나 이직의도 변인은 단일차원으로 잘 설명되어지는 것으로 판단되었다.

한편, 각 요인에 해당되는 측정항목의 요인부하량 값은 모두 0.5 이상의 값을 가지는 것으로 나타났고, 이직의도에 대한 측정항목들은 타당성이 있는 것으로 평가되었다. 또한, 신뢰도 분석 결과 ‘이직의도’ 항목의

Cronbach's α	.880
KMO = .777	요인추출방법 : 주성분 분석
Approximated- $X^2=909.160$, df=10	회전방법 : 배리맥스
p=.000, 누적분산설명력 = 67.781%	

본 연구에서는 주요변수인 조직 갈등의 관계갈등, 감정적 갈등, 업무갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등, 조직몰입, 직무만족, 이직의도 변수들의 기술 통계 분석을 통하여 평균 및 표준편차 값을 도출하여 <표 3-6>와 같이 나타냈다.

<표 3-6> 주요변수의 기술통계

항목	N	평균값	표준편차	
조직 갈등	관계갈등	304	2.40	.671
	감정적 갈등	304	2.35	.619
	업무갈등	304	2.56	.701
	보상갈등	304	2.46	.641
	의사소통 갈등	304	2.59	.672
조직몰입	304	3.63	.607	
직무만족	304	3.64	.549	
이직의도	304	2.40	.634	

또한 조직 갈등, 조직몰입, 직무만족, 이직의도 간의 관련성을 검증하기 위해 피어슨 상관분석을 실시하였다. 조직 갈등의 관계갈등, 감정적 갈등, 업무갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등, 조직몰입, 직무만족, 이직의도 변인들 간의 상관관계를 분석한 결과는 <표 3-7>과 같이 나타났다. 분석결과 본 연구의 변수 간의 상관관계수 절대값은 0.401-0.786의 범위로 나타났다.

변수 간의 상관관계수가 0.90 이상의 값으로 나타나면, 해당 변수는 거의 동일한 변수라고 볼 수 있고 다중회귀분석을 실시했을 경우, 다중공선성의 문제를 발생시킬 수 있다. 따라서 상관관계수가 0.90 이상의 값을 나타낸 경우 변수의 제거를 고려해야 한다. 본 연구의 상관분석 결과에서는 다중공선성을 일으킬 만한 변수가 없는 것으로 나타나 변수들 간의 판별타당성이 확보되었다.

<표 3-7> 측정변수 간의 상관 분석

	관계 갈등	감정적 갈등	업무 갈등	보상 갈등	의사소통 갈등	조직 몰입	직무 만족	이직 의도
관계 갈등	1							
감정적 갈등	.523**	1						
업무 갈등	.401**	.545**	1					
보상 갈등	.473**	.570**	.455**	1				
의사소 통갈등	.494**	.624**	.502**	.550**	1			
조직 몰입	-.581**	-.749**	-.431**	-.539**	-.584**	1		
직무 만족	-.510**	-.757**	-.462**	-.574**	-.558**	.786**	1	
이직 의도	.546**	.765**	.493**	.552**	.596**	-.771**	-.759**	1

**p<.01

제 4 절 가설검증

1) 조직 갈등이 조직몰입에 미치는 영향

본 연구에서는 호텔종사자의 조직 갈등인 관계갈등, 감정적 갈등, 업무갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

호텔종사자의 조직 갈등과 조직몰입 간의 영향 관계를 분석하기에 앞

서 회귀분석의 잔차 플롯을 확인한 결과 등분산성 가정이 충족되었다. DW 통계량은 해당 변수와 오차항 간의 상관관계를 분석하는 것으로 0에 가까운 값이면 오차항 간에 양의 상관관계가 존재하고, 2에 가까운 값이면 오차항 간에 독립성이 존재하며, 4에 가까운 값이면 오차항 간의 음의 상관관계가 존재한다. 호텔종사자의 조직 갈등과 조직몰입 간의 영향 관계를 위한 회귀분석에서 DW통계량은 2.156으로 2에 가까운 값을 나타내고 있어 독립성이 존재하였다. 또한 다중공선성을 판단하기 위해 VIF 값과 공차 한계 값을 살펴본 결과, VIF 값이 10 이하, 공차 한계 값이 0.1 이상으로 나타났기 때문에 본 회귀분석에서는 다중공선성 문제가 발생하지 않았다.

한편 본 연구에서 설정한 가설에 대한 회귀분석 결과가 <표 3-8>과 같이 나타났다.

<표 3-8> 조직 갈등이 조직몰입에 미치는 영향

독립변수	B	표준 오차	표준화 β	t-value	p-value	종속변수: 조직몰입 공선성통계량	
						공차	VIF
(상수)	5.714	.106		54.039***	.000		
관계갈등	-.199	.040	-.220	-5.015***	.000	.652	1.533
감정적 갈등	-.529	.051	-.539	-10.431***	.000	.471	2.123
업무갈등	.043	.038	.049	1.112	.267	.642	1.559
보상갈등	-.082	.044	-.086	-1.853	.065	.582	1.719
의사소통 갈등	-.105	.045	-.117	-2.366*	.019	.517	1.933
$R^2=.625$, 수정된 $R^2=.619$, $F=99.419(df1=5, df2=298)$, $p=.000$							

*** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$, DW=2.156

본 모형은 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인인 관계갈등, 감정적 갈등, 업무갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등은 조직몰입의 61.9%를 설명하고 있다. 분석결과, 호텔종사자의 조직몰입에 대하여 조직 갈등의 관계갈등, 감정적 갈등, 의사소통 갈등 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀분석 결과, 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인들 중, 관계갈등($\beta = -.220, t = -5.015, p < .001$), 감정적 갈등($\beta = -.539, t = -10.431, p < .001$), 의사소통 갈등($\beta = -.117, t = -2.366, p < .05$)은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔종사자 조직 갈등 중, 관계갈등, 감정적 갈등, 의사소통 갈등 수준이 높을수록 조직몰입에 대한 수준이 더 낮아진다는 것을 의미한다.

2) 조직 갈등이 직무만족에 미치는 영향

본 연구에서는 호텔종사자의 조직 갈등인 관계갈등, 감정적 갈등, 업무갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

우선 호텔종사자의 조직 갈등이 직무만족에 미치는 영향을 분석함에 앞서 회귀분석의 기본적 가정의 충족 여부에 대하여 잔차의 플롯을 확인하여 진단한 결과, DW통계량은 2.253으로 2에 가까운 값을 나타내고 있어 독립성이 존재하였다. 또한 다중공선성을 판단하기 위해 VIF 값과 공차 한계 값을 살펴본 결과, VIF 값이 10 이하, 공차 한계 값이 0.1 이상으로 나타났기 때문에 본 회귀분석에서는 다중공선성 문제가 발생하지 않았다.

한편 본 연구에서 설정한 가설에 대한 회귀분석 결과가 <표 3-9>와 같이 나타났다.

본 모형은 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인인 관계갈등, 감정적 갈등, 업무갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등은 직무만족의 60.7%를 설명하고 있다. 분석결과, 호텔종사자의 직무만족에 대하여 조직 갈등의 관계갈등, 감정적 갈등, 보상갈등 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀분석 결과, 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인들 중, 관계갈등(β

$=-.103$, $t=-2.307$, $p<.05$), 감정적 갈등($\beta=-.569$, $t=-10.859$, $p<.001$), 보상갈등($\beta=-.117$, $t=-3.524$, $p<.001$)은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔종사자 조직 갈등 중, 관계갈등, 감정적 갈등, 보상갈등 수준이 높을수록 직무만족에 대한 수준이 더 낮아진다는 것을 의미한다.

<표 3-9> 조직 갈등이 직무만족에 미치는 영향

종속변수: 직무만족

독립변수	B	표준 오차	표준화 β	t-value	p-value	공선성통계량	
						공차	VIF
(상수)	5.519	.097		56.827***	.000		
관계갈등	-.084	.036	-.103	-2.307*	.022	.652	1.533
감정적 갈등	-.505	.047	-.569	-10.859***	.000	.471	2.123
업무갈등	-.005	.035	-.006	-.135	.893	.642	1.559
보상갈등	-.143	.040	-.166	-3.524***	.000	.582	1.719
의사소통 갈등	-.047	.041	-.057	-1.148	.252	.517	1.933
$R^2=.614$, 수정된 $R^2=.607$, $F=94.784$ ($df1=5$, $df2=298$), $p=.000$							

*** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$, DW=2.253

3) 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향

본 연구에서는 호텔종사자의 조직 갈등인 관계갈등, 감정적 갈등, 업무갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

우선 호텔종사자의 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향을 분석함에 앞서 회귀분석의 기본적 가정의 충족 여부에 대하여 잔차의 플롯을 확인

하여 진단한 결과, DW통계량은 1.831로 2에 가까운 값을 나타내고 있어 독립성이 존재하였다. 또한 다중공선성을 판단하기 위해 VIF 값과 공차 한계 값을 살펴본 결과, VIF 값이 10 이하, 공차 한계 값이 0.1 이상으로 나타났다기 때문에 본 회귀분석에서는 다중공선성 문제가 발생하지 않았다.

한편 본 연구에서 설정한 가설에 대한 회귀분석 결과가 <표 3-10>과 같이 나타났다.

<표 3-10> 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향

종속변수: 이직의도

독립변수	B	표준 오차	표준화 β	t-value	p-value	공선성통계량	
						공차	VIF
(상수)	.170	.109		1.557	.121		
관계갈등	.138	.041	.146	3.368***	.001	.652	1.533
감정적 갈등	.555	.052	.542	10.607***	.000	.471	2.123
업무갈등	.034	.040	.038	.870	.385	.642	1.559
보상갈등	.092	.045	.094	2.034*	.043	.582	1.719
의사소통 갈등	.109	.046	.115	2.367*	.019	.517	1.933
$R^2=.634$, 수정된 $R^2=.627$, $F=103.043(df1=5, df2=298)$, $p=.000$							

*** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$, $DW=1.831$

본 모형은 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인인 관계갈등, 감정적 갈등, 업무갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등은 이직의도의 62.7%를 설명하고 있다. 분석결과, 호텔종사자의 이직의도에 대하여 조직 갈등의 관계갈등, 감정적 갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀분석 결과, 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인들 중, 관계갈등(β

=.146, $t=3.368$, $p<.001$), 감정적 갈등($\beta=.542$, $t=10.607$, $p<.001$), 보상 갈등($\beta=.045$, $t=2.034$, $p<.05$), 의사소통 갈등($\beta=.115$, $t=2.367$, $p<.05$)은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔종사자 조직 갈등 중, 관계갈등, 감정적 갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등 수준이 높을수록 이직의도에 대한 수준이 더 높아진다는 것을 의미한다.

4) 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

본 연구에서는 호텔종사자의 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

우선 호텔종사자의 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 분석함에 앞서 회귀분석의 기본적 가정의 충족 여부에 대하여 잔차의 플롯을 확인하여 진단한 결과, DW통계량은 2.122로 2에 가까운 값을 나타내고 있어 독립성이 존재하였다. 또한 다중공선성을 판단하기 위해 VIF 값과 공차 한계 값을 살펴본 결과, VIF 값이 10 이하, 공차 한계 값이 0.1 이상으로 나타났기 때문에 본 회귀분석에서는 다중공선성 문제가 발생하지 않았다.

한편 본 연구에서 설정한 가설에 대한 회귀분석 결과가 <표 3-11>과 같이 나타났다.

<표 3-11> 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

종속변수: 이직의도

독립변수	B	표준 오차	표준화 β	t-value	p-value	공선성통계량	
						공차	VIF
(상수)	5.816	.146		39.810***	.000		
조직몰입	-.475	.057	-.455	-8.324***	.000	.383	2.613
직무만족	-.464	.063	-.402	-7.353***	.000	.383	2.613
$R^2=.656$, 수정된 $R^2=.654$, $F=286.836(df1=2, df2=301)$, $p=.000$							

*** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$, DW=2.122

본 모형은 호텔종사자 조직몰입과 직무만족은 이직의도의 65.4%를 설명하고 있다. 분석결과, 호텔종사자의 이직의도에 대하여 조직몰입과 직무만족이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀분석 결과, 호텔종사자 조직몰입($\beta=-.455$, $t=-8.324$, $p<.001$), 직무만족($\beta=-.402$, $t=-7.353$, $p<.001$)은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔종사자의 조직몰입과 직무만족 수준이 높을수록 이직의도에 대한 수준이 더 낮아진다는 것을 의미한다.

5) 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 조직몰입의 매개효과

호텔종사자의 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 조직몰입이 매개역할을 하는지 알아보기 위해 Baron & Kenny(1986)가 제안한 매개효과 검증 절차에 따라 3단계 회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 3-12>와 같고 이를 도식화하면 [그림 3-1]과 같다.

<표 3-12> 조직 갈등과 이직의도 관계에서 조직몰입의 매개효과

단계	독립변인	종속변인	R ²	F	B	SE	β	t
1	조직 갈등 전체	조직몰입	.538	353.547	-.864	.046	-.734	-18.803***
2	조직 갈등 전체	이직의도	.565	393.777	.924	.047	.752	19.844***
3	조직 갈등 전체				.497	.060	.404	8.281***
		이직의도	.667	304.699				
		조직몰입			-.495	.051	-.474	-9.703***

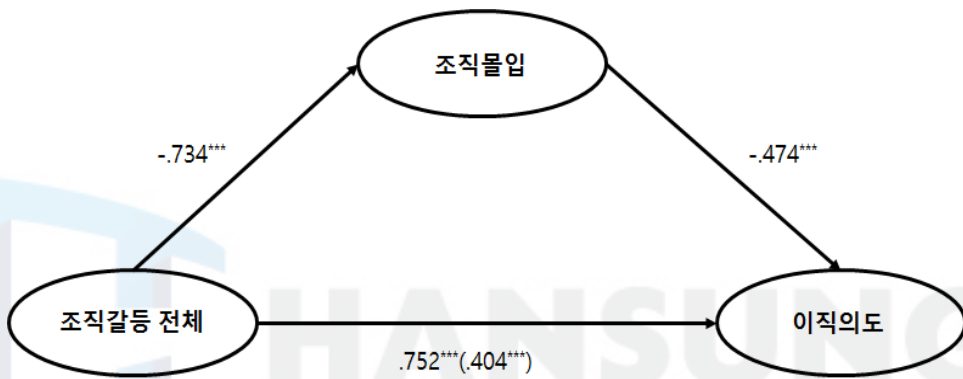
***p<.001, **p<.01, *p<.05

1단계는 독립변인인 조직 갈등 전체가 매개변인인 조직몰입을 유의미하게 예언하는지에 대해 알아보는 과정으로, 조직 갈등이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 조직 갈등은 조직몰입에 미치는 영향이 통계적으로 유의하였으며($\beta = -.734$, $p < .001$), 이는 독립변인이 매개변인을 설명하는 변인으로 작용한다는 가정을 설명한다고 할 수 있겠다.

2단계는 독립변인인 조직 갈등 전체가 종속변인인 이직의도를 유의미하게 예언하는지를 알아보는 과정으로, 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향이 통계적으로 유의하였으며($\beta = .924$, $p < .001$), 이는 위의 회귀모형이 적합하다는 것을 알 수 있으며 그릇 중, 조직 갈등이 이직의도를 유의미하게 예언한다는 가정을 만족한다고 볼 수 있다.

3단계로 독립변인인 조직 갈등 전체와 매개변인인 조직몰입이 동시에 종속변인인 이직의도를 예언하는지를 알아보는 과정으로 조직 갈등과 조직몰입을 함께 독립변인으로 투입하여 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 조직몰입의 영향력을 통제

한 상태에서 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향은 통계적으로 유의하였고($\beta=.497, p<.001$), 매개변인인 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향력도 유의한 것으로 나타났다($\beta=-.474, p<.001$). 이 때 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향이 2단계에서는 .752로 유의하게 나타났고, 3단계에서는 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향력이 .404로 낮아졌으므로 조직몰입은 조직 갈등과 이직의도의 관계를 부분 매개하는 것을 알 수 있다.



[그림 3-1] 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향에서 조직몰입의 부분매개효과

6) 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 직무만족의 매개효과

호텔종사자의 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 직무만족이 매개역할을 하는지 알아보기 위해 Baron & Kenny(1986)가 제안한 매개효과 검증 절차에 따라 3단계 회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 3-13>과 같고 이를 도식화하면 [그림 3-2]와 같다.

<표 3-13> 조직 갈등과 이직의도 관계에서 직무만족의 매개효과

단계	독립변인	종속변인	R ²	F	B	SE	β	t
1	조직 갈등 전체	직무만족	.529	340.919	-.776	.042	-.728	-18.464***
2	조직 갈등 전체	이직의도	.565	393.777	.924	.047	.752	19.844***
3	조직 갈등 전체	이직의도	.659	293.754	.521	.060	.424	8.669***
	직무만족				-.519	.056	-.450	-9.201***

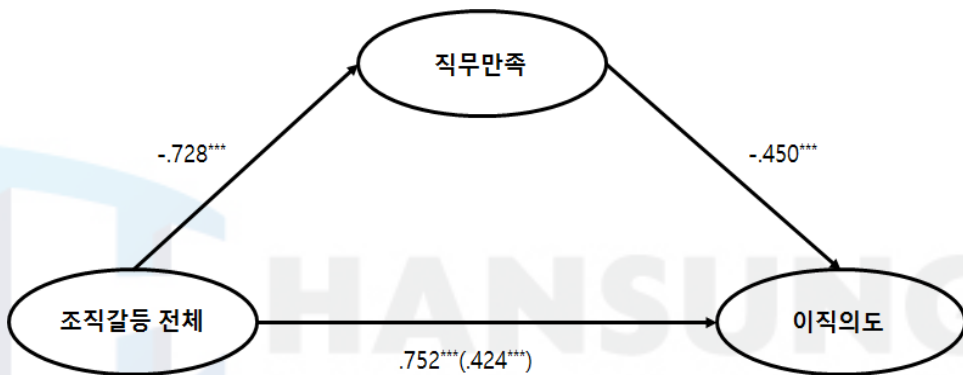
***p<.001, **p<.01, *p<.05

1단계는 독립변인인 조직 갈등 전체가 매개변인 직무만족을 유의미하게 예언하는지에 대해 알아보는 과정으로, 조직 갈등이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 조직 갈등은 직무만족에 미치는 영향이 통계적으로 유의하였으며($\beta = -.728$, $p < .001$), 이는 독립변인이 매개변인을 설명하는 변인으로 작용한다는 가정을 설명한다고 할 수 있겠다.

2단계는 독립변인인 조직 갈등 전체가 종속변인인 이직의도를 유의미하게 예언하는지를 알아보는 과정으로, 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향이 통계적으로 유의하였으며($\beta = .752$, $p < .001$), 이는 위의 회귀모형이 적합하다는 것을 알 수 있으며 그릿 중, 조직 갈등이 이직의도를 유의미하게 예언한다는 가정을 만족한다고 볼 수 있다.

3단계로 독립변인인 조직 갈등 전체와 매개변인인 직무만족이 동시에 종속변인인 이직의도를 예언하는지를 알아보는 과정으로 조직 갈등과 직무만족을 함께 독립변인으로 투입하여 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 직무만족의 영향력을 통제

한 상태에서 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향은 통계적으로 유의하였
고($\beta=.424$, $p<.001$), 매개변인인 직무만족이 이직의도에 미치는 영향력도
유의한 것으로 나타났다($\beta=-.450$, $p<.001$). 이 때 조직 갈등이 이직의도
에 미치는 영향이 2단계에서는 .752로 유의하게 나타났고, 3단계에서는 조
직 갈등이 이직의도에 미치는 영향력이 .424로 낮아졌으므로 직무만족은
조직 갈등과 이직의도의 관계를 부분 매개하는 것을 알 수 있다.



[그림 3-2] 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향에서 직무만족의 부분매개효과

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약 및 논의

호텔기업은 다른 업종에 비해 인적서비스 의존도가 상대적으로 높은 편으로서 호텔종사원의 서비스 수준 및 역량에 따라 호텔의 경영성과에 큰 영향을 미친다. 따라서 호텔기업에서 가장 중요한 자산은 호텔의 내부 마케팅이라고 볼 수 있다. 본 연구에서는 호텔 종사자의 조직 내 갈등이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고 이러한 갈등과 이직의도의 관계에서 조직몰입과 직무만족의 매개효과를 검증하고자 하였다.

본 연구는 서울의 특1급 호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 2018년 10월 1일부터 2018년 10월 11일까지 설문조사를 실시하여 총 304부가 실증분석에 사용되었다. 본 연구의 자료분석은 통계 프로그램인 SPSS 23.0을 사용하였고, 빈도 분석, 요인분석, 기술 통계 분석과 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석, 다중회귀분석, 위계적 회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 가설검증 결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보면, 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인들 중, 관계갈등, 감정적 갈등, 의사소통 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중에서도 감정적 갈등이 조직몰입에 가장 큰 영향력을 가지는 것을 알 수 있었고, 그 다음으로 관계갈등, 의사소통 갈등 순으로 나타났다. 이러한 결과는 김희기(2007)가 집단갈등 및 개인갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 요인이라고 한 결과와 강성관(2007)의 연구에서 호텔종사원의 갈등유발요인이 조직몰입에 영향을 미치는 요인임을 밝힌 결과를 지지하는 것이다. 반면, 윤지현(2011)의 조직 갈등과 조직몰입과의 영향관계에서 보상갈등이 조직몰입에 가장 큰 영향을 미친다고 한 결과와는 상이한 결과이다.

둘째, 호텔종사자의 조직 갈등이 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면, 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인들 중, 관계갈등, 감정적 갈등, 보상갈등

은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중에서도 감정적 갈등이 직무만족에 가장 큰 영향력을 가지는 것을 알 수 있었고, 그 다음으로 보상갈등, 관계갈등 순으로 나타났다. 이러한 결과는 윤재효(2012)의 관광호텔 조직원의 갈등인 수평적 갈등과 수직적 갈등이 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 한 결과와 김준호(2015)의 호텔 레스토랑 종사원의 갈등을 관계갈등, 과업갈등, 절차갈등으로 분류하여 직무만족에 미치는 유의한 영향력을 밝힌 결과를 지지한다.

셋째, 호텔종사자의 조직 갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 호텔종사자 조직 갈등의 하위요인들 중, 관계갈등, 감정적 갈등, 보상갈등, 의사소통 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중에서도 감정적 갈등이 가장 큰 영향력을 가지고 있었고, 그 다음으로 관계갈등, 의사소통 갈등, 보상갈등 순으로 나타났다. 이러한 결과는 양허명(2016)의 연구에서 호텔종사원의 조직 내 갈등 중, 역할갈등, 상호의존갈등, 의사소통 갈등이 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 한 결과를 지지한다. 즉, 호텔종사원들의 업무수행 시, 조직 내에서 상호의존 관계에서 발생하는 갈등은 이직의도에 직접적인 영향이 발생할 수 있음을 알 수 있었다. 호텔종사원들의 이직의도를 감소 및 해소하기 위해서 호텔 내에서 업무를 수행할 때 어떻게 하면 갈등을 해소시킬 수 있는지에 대한 방안과 직무과정에서 발생하는 스트레스를 감소시켜야 할 필요가 있음을 시사한다.

이와 같은 결과는 조직구성원의 감정적 갈등은 상사나 동료와 감정적인 충돌이나 언쟁으로 인하여 긴장감과 마찰이 생기는 것으로 이러한 감정적 갈등이 커지게 되면 조직에 대한 몰입이나 직무만족 등과 같은 업무성고가 좋지 못하게 되고(남성진, 2013), 이러한 갈등은 조직구성원들 간의 문제로 발생하는 것이기 때문에 다른 조직으로 이동하고자 하는 의도가 강하게 나타날 수 있다(최동희, 김홍범, 2012). 따라서 조직구성원들 간의 독려와 친밀함을 유지할 수 있도록 구성원들 간의 적극적인 지원이 필요하고, 서로 간의 격려를 통해 상대방의 입장을 우선적으로 배려해줌으로써 갈등을 감소하여 업무성고를 향상시키고, 이직의도를 감소할 수 있을 것이

다. 또한 호텔조사원들의 업무와 관련하여 개인의 역량과 업무와 관련하여 적절한 보상을 지급하기 위해 적절하고 공정한 정책을 실현하여 조직구성원의 갈등수준을 감소시켜야 할 것을 시사한다.

넷째, 호텔종사자의 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보면, 호텔종사자 조직몰입, 직무만족은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔종사자의 조직몰입과 직무만족 수준이 높을수록 이직의도에 대한 수준이 더 낮아진다는 것을 의미한다. 본 연구의 결과는 이상희(2012)와 정주혁(2014)의 연구에서 호텔종사원의 조직몰입과 이직의도 간의 관계를 검증한 연구에서 호텔종사원의 조직몰입과 이직의도는 통계적으로 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타난 연구결과와 일맥상통한다. 또한 박운성(2015)의 호텔종사원의 교육훈련에 대한 특성에 관한 연구에서 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 한 결과를 지지하는 결과이다.

다섯째, 호텔종사자의 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 살펴보면, 조직몰입은 조직 갈등과 이직의도 간의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 호텔종사자들은 서비스직을 수행하는 데에 있어서 만성피로, 우울 등의 업무로 인한 갈등과 동료 및 고객 간의 상호관계 속에서 발생하는 감정적, 관계, 의사소통 갈등 등으로 인하여 스트레스를 많이 받게 됨으로써 다른 직종 혹은 타기업으로 이직하고자 하는 욕구가 높아진다. 이러한 상황에서 본인이 소속되어 있는 호텔에 대한 열정과 헌신의지가 강하다면 아무리 힘들고 스트레스를 받을 지라도 그 상황을 이겨내고자 하는 의지가 강해지고, 그에 따라 이직하고자 하는 의도가 낮아진다는 것을 의미한다. 본 연구의 결과는 서비스를 제공하는 업종에서 발생하는 갈등과 이직의도와와의 관계에서 조직몰입이 이직의도를 완화시키는 촉매제 역할을 한다고 한 이태화(2012)의 연구결과를 지지한다.

여섯째, 호텔종사자의 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 직무만족의 매개효과를 살펴보면, 직무만족은 조직 갈등과 이직의도 간의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 선행연구(김금주, 2009;

문영주, 2007)의 연구결과인 조직 갈등과 이직의도 간에 직무만족이 부분 매개효과가 있다는 것과 일치하였다. 이러한 결과는 호텔종사자의 조직 갈등과 이직의도 간의 관계에서 직무만족이 중요한 매개변수임이 밝혀졌다. 이와 같이 호텔종사자의 직무만족이 매개효과가 있음을 검증함으로써 호텔업에서 종사자들의 조직 갈등이 높으면 직무만족이 떨어지고, 직무만족이 떨어지면 이직의도가 높아짐을 알 수 있었다. 따라서 호텔기업의 내부적 마케팅을 효율적으로 향상시키기 위해 조직 갈등을 효과적으로 관리하는 것이 중요하고, 호텔종사자들의 업무체계, 보상, 동료 간의 관계 등의 요소들을 만족시켜줌으로써 이직의도를 줄일 수 있음을 알 수 있다.

제 2 절 연구의 한계점

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 조사지역을 서울 시내에 위치하고 있는 특 1급 호텔을 대상으로 한정하였기 때문에 연구결과에 대해서 일반화시켜서 결론을 내리는 것은 한계가 있다. 따라서 후속 연구에서는 연구표본을 좀 더 광범위하게 선정한 후, 조사함으로써 연구결과에 대한 일반화 가능성을 높일 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 조직 내 갈등과 이직의도, 조직몰입 및 직무만족에 대한 연구를 실시하였지만 호텔종사자들만을 대상으로 실시하였다. 향후 후속연구에서는 기타 다른 사업의 조직 내 내부마케팅 적인 면을 연구하여 호텔업 종사자들과의 결과를 비교·분석할 필요가 있다.

셋째, 호텔종사자들이 갈등에 대한 변인은 비교적 감정적인 성향이 강하여 설문대상자들이 설문에 대한 응답을 솔직하게 제대로 수행하지 않았을 가능성이 있다. 즉, 1회에 의한 조사는 협소한 결과를 도출하여 횡단적 조사에 의한 한계점이 있을 수 있다. 후속 연구에서는 일반적이고 포괄적인 완성도를 높이기 위하여 좀 더 다양한 시점의 조사가 필요하고, 갈등이 발생하는 시간적인 변화에 대한 흐름을 추적할 수 있다면 좀 더 구체적인 결과와 갈등을 해소할 수 있는 방안을 도출할 수 있을 것이다.

넷째, 이직에 대해서는 ‘이직’이라는 직접적인 행동을 관찰하기 보다는 ‘이직의도’를 통해서 간접적으로 이직 현상을 연구하였다. 이직의도 변인은 이직을 행동하는 데에 있어서 가장 강한 영향력을 미치는 변인이지만, 실제로 호텔종사자들이 이직을 했는지에 대해 종단적으로 관찰함으로써 이직의도에 대한 원인을 정확하게 규명함으로써 호텔종사자들의 잦은 이직행동을 낮출 수 있을 것이다.

본 연구는 이상과 같은 몇 가지 한계를 가지고 있지만 호텔종사원들의 조직 갈등과 이직의도의 관계에서 조직몰입, 직무만족의 매개효과를 실증적으로 분석하였다는 데에 의의가 있다. 본 연구를 통해 호텔종사자들의 조직 갈등 요인을 낮춤으로써 조직몰입과 직무만족도를 향상시키고, 이직의도를 줄이는데 이론적·실천적으로 중요한 자료가 되기를 기대한다.



참 고 문 헌

1. 국내문헌

1) 연속간행물

고미애, 김재곤. (2015). 호텔종사원의 직무환경이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 29(8), 239-251.

고종식, 강경목. (2018). 사회적 태만에 대한 조직 갈등의 영향력, 감성지능 및 문화적 성향과의 구조적 관계. 『산업경제연구』, 31(2), 475-496.

고호석, 이준엽. (2009). 호텔종사원의 리더십 유형이 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 9(9), 346-358.

권영규. (2006). 『갈등성격과 갈등관리전략에 관한 연구』, 한국사회와 행정연구, 17(2), 159-189.

김봉규. (2006). 『관광호텔 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구』, 관광학연구, 30(2), 217-236.

김영식, 한성호, 서용원. (2017). 과업갈등이 관계갈등에 미치는 영향에 대한 조절효과. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 30(3), 415-441.

문영주. (2007). 사회복지사의 조직몰입에 관한 연구. 『한국사회복지행정학』, 9(1), 53-81.

문영주. (2011). 사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향-다중몰입의 매개효과를 중심으로. 『사회복지연구』, 42(2), 493-523.

문정희, 김건. (2015). 특급호텔 종사원의 직무환경이 감정고갈과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『Tourism Research』, 40(1), 185-203.

박상필. (2000). 이익집단 갈등과 사회자본. 『한국행정학보』, 34(2), 121-138.

- 박슬기, 이회정. (2009). 호텔 직원이 지각하는 승진장벽이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 18(4), 1-21.
- 박영국. (2009). 사회복지사의 직무만족, 직무성과, 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향. 『한국행정논집』, 21(2), 539-566.
- 박운서. (2015). 호텔종사원의 교육훈련에 대한 특성이 직무 만족과 이직의도에 미치는 영향: 서울지역 특급호텔을 중심으로. 『관광레저연구』, 27(12), 159-174.
- 배채수. (2014). 『주얼리 기업의 내부마케팅이 직무스트레스, 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문
- 서윤원, 이승곤. (2009). 서비스산업 종사원 성과가 직업만족도, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『한국관광학회 학술대회 발표논문집』, 17-36.
- 송건섭. (2016). 구조방정식 모형을 이용한 조직 간의 갈등분석. 『한국조직학회보』, 13(1), 89-114.
- 심덕섭, 최지호, 양동민, 문연희. (2011). 집단 내 갈등 (관계갈등과 과업갈등) 의 개념 구성과 인과 경로에 관한 연구. 『대한경영학회지』, 24(3), 1287-1307.
- 오석태. (2007). 호텔 조리사 조직의 임파워먼트 인식정도의 직무만족, 조직몰입, 경영성과 와의 상관관계 연구. 『Culinary Science & Hospitality Research』, 13(1), 11-23.
- 오지영, 서영준, 박현숙. (2012). 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인, 『보건의료산업학회지』, 6(1), 87-103.
- 오홍철, 정수용. (2007). 카지노직원(딜러)의 직무스트레스 요인과 직무만족에 관한 연구. 『관광레저연구』, 19(1), 255-274.
- 오희균, 정규엽. (2014). 호텔리어의 핵심 이직의도 억제요인에 관한 메타분석, 『호텔경영학연구』, 23(6), 209-235.
- 윤재효, 박철호, 한수정. (2014). 관광호텔 내의 갈등이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 26(7), 139-158.

- 이병열, 이윤희. (2006). 호텔 종업원의 조직공정성 지각과 직무만족 및 이직의도의 인과관계에 관한 연구. 『관광학연구』, 30(2), 321-338.
- 이상희, 박호표. (2014). 고용형태에 따른 종사원의 직무만족과 조직몰입 영향 관계. 『관광연구저널』, 28(7), 129-140.
- 이우경, 최수일. (2011). IT 업계 종사자들의 이직의도 결정요인. 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(5), 369-383.
- 이은용, 이수범. (2003). 관광호텔 조리직 종사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『관광레저연구』, 15(2), 237-252.
- 인성호, 엄경은, 정경일. (2015). 외식업체 종사원이 지각하는 서번트리더십이 집단응집력 및 조직몰입에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 29(11), 163-180.
- 정예지, 윤정구, 김세은. (2016). 일과 삶의 균형 (Work-Life Balance) 이 직무 성과와 혁신 행동에 미치는 영향. 『경영학연구』, 45(5), 1471-1499.
- 최동희, 김홍범. (2012). 호텔종사자의 조직 갈등이 소진에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 21(2), 37-54.
- 최병호, 유행주, 이기국. (2004). 호텔 종사원의 직무특성에 의한 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 연구. 『한국호텔관광학회』, 15, 234-54.
- 최수결, 최해수. (2018). 호텔기업의 직무요구가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 직무통제와 사회적 지원의 조절된 조절효과를 중심으로. 『관광연구』, 33(2), 23-45.
- 한덕수, 이형룡. (2018). 호텔 직원의 LMX 가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향-AB 성격유형의 조절효과를 중심으로. 『관광학연구』, 42(1), 49-69.
- 한지영, 양종현, 장동민. (2014). 병원종사자의 이직의도에 영향을 미치는 관련요인. 『디지털융복합연구』, 12(7), 337-348.
- 한태천, 임재강. (2011). 감성리더십이 조직몰입에 미치는 영향. 『지방정부연구』, 15(1), 253-275.

2) 비연속간행물

- 강성관. (2007). 『호텔 부서 간 갈등과 조직유효성 연구』. 경기대학교 박사학위논문
- 구자중. (2008). 『고용형태에 따른 종사원의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향』. 경기대학교 대학원 석사학위논문
- 김경미. (2011). 『호텔 F&B 부서장의 내부마케팅활동이 직무만족 및 조직충성도에 미치는 영향』. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김금주. (2009). 『노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족 매개효과 중심으로』. 전북대학교 석사학위논문.
- 김성수(2003). 『조직 내 집단갈등이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구』. 호서대학교 대학원 박사학위논문
- 김은경. (2014). 『조직 구성원이 인식하는 조직문화유형이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향』. 경희대학교, 석사학위논문
- 김준호. (2015). 『호텔 레스토랑 종사원의 갈등유형이 직무스트레스, 직무만족과 직무성과에 미치는 영향』. 세종대학교 박사학위논문
- 김희기. (2007). 『호텔레스토랑 종사원 갈등관리가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구』. 경기대학교 박사학위논문
- 남성진. (2013). 『중저가 호텔 종사원의 조직 갈등이 소진, 직무만족에 미치는 영향』. 계명대학교 석사학위논문
- 박미선. (2011). 『성격유형에 따른 감성지능, 심리적 웰빙, 직무성과 간의 인과관계 연구 : 서울지역 특급호텔 종사원을 대상으로』, 경희대학교 박사학위논문
- 박준영. (2017). 『호텔 경영자의 리더십 유형에 따른 내부마케팅 요인이 호텔 종사원의 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 영향』. 배재대학교 석사학위논문
- 박지석. (2016). 『호텔 조직 갈등이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 조직커뮤니케이션과 갈등관리를 매개변수로』. 경기대학교 박사학위논문

- 박현주. (2011). 『사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로』. 청주대학교 대학원 박사학위논문
- 신영섭. (2015). 『외식업체 직원의 감성 지능이 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향』. 청운대학교 석사학위논문
- 신유근. (1996). 『조직행동론』. 다산출판사.
- 양허명. (2016). 『호텔 종업원의 조직 내 갈등이 이직의도에 미치는 영향 : 직무 스트레스의 조절효과를 중심으로』 . 경기대학교 석사학위논문
- 왕효세. (2011), 『호텔 메뉴개발 시 부서 간 업무지원활동이 갈등지각과 성과에 미치는 영향』. 세종대학교 대학원 석사학위논문
- 유경미. (201). 『조직문화 유형이 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향 : 카지노 기업을 대상으로』 , 경기대학교 박사학위논문
- 윤술. (2009). 『호텔종사원의 직장-가정 갈등이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향』 . 제주대학교 석사학위논문
- 윤재효. (2012). 『관광호텔 부서이기주의 및 갈등이 조직유효성에 미치는 영향관계 연구: 전략적 리더십의 조절효과를 중심으로』. 안양대학교 박사학위논문
- 윤지현. (2011). 『조직 갈등이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 호텔 종사원을 중심으로』. 경희대학교 석사학위논문
- 이기봉. (2013). 『국민건강보험공단 팀장의 섬김 리더십이 정서적 조직몰입, 고객 지향성, 이타적 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족의 매개효과를 중심으로』. 한영신학대학교 박사학위논문
- 이상희. (2013). 『호텔 비정규직 종사원의 서비스지향성, 조직몰입, 직무만족 및 이직의도관계 연구』 , 경기대학교 석사학위논문
- 이상희. (2013). 『호텔 비정규직 종사원의 서비스지향성, 조직 몰입, 직무만족 및 이직의도 관계 연구』. 경기대학교 석사학위논문
- 이생노. (2010). 『호텔종사원의 서비스 지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구』 , 안양대학교 박사학위논문

- 이성일. (2014). 『호텔기업 사회적 책임(CSR)활동이 종사원 CSR인식, 조직동일시, 조직몰입에 미치는 영향: 종사원 CSR인식의 매개, 조직동일시의 조절효과』. 호남대학교 박사학위논문
- 이세한. (2013). 『직무환경요인이 사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성장에 미치는 영향 조직지원 인식의 매개 및 조절효과를 중심으로』. 청주대학교 대학원 박사학위논문
- 이영봉. (2011). 『조직 내 갈등관리전략이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구』. 경원대학교 대학원 박사학위논문
- 이유진. (2011). 『중간관리자의 변혁적 리더십, 조직몰입과 무사안일 간의 관계 : G 도청 공무원을 대상으로』, 이화여자대학교 박사학위논문
- 이재규. (2004). 『현대경영학』. 서울: 창민사.
- 이정우. (2013). 『청소년 시설의 내부마케팅 구성요인이 고객지향성에 미치는 영향』. 명지대학교 대학원 석사학위논문
- 이태화. (2012). 『노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구: 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로』. 한성대학교 박사학위논문
- 장재규. (2011). 『감정노동(emotional labor)의 역동성에 관한 연구』. 고려대학교 박사학위논문
- 장해순. (2003). 『갈등관리전략에 대한 상호인식과 커뮤니케이션 능력이 상호관계에 미치는 영향』. 경희대학교 박사학위논문
- 장혜준. (2010). 『호텔 서비스 인 카운터 조직 구성원의 일-생활갈등이 고객지향적태도에 미치는 영향』, 세종대학교 석사학위논문
- 정연홍. (2003). 『호텔 레스토랑의 부서 간 갈등수준이 서비스품질에 미치는 영향』. 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 정주혁. (2014). 『호텔 조리종사원의 고용환경변화에 따른 직무불안정성이 직무 만족, 직무 몰입 및 이직의도에 미치는 영향』. 영산대학교 석사학위논문
- 조성은. (2009). 『조직 내 의사결정집단의 갈등상황인식 및 갈등경험이 공공갈등관리 커뮤니케이션 유형에 미치는 영향에 관한 연구』. 서강대학교 박사학위논문

- 조일환. (2016). 『호텔 종사원의 Job crafting이 직무몰입과, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향 : 서울 소재 특 1급 호텔 식음료 종사원을 대상으로』. 단국대학교 석사학위논문
- 진계숙. (2012). 『여성 경찰관의 직무만족에 미치는 영향요인』. 계명대학교 대학원 박사학위논문
- 차민영. (2013). 『항공사승무원의 감성지능, 사회적 지원, 조직몰입, 친사회적 행동 영향 연구』, 경기대학교 박사학위논문
- 최동희. (2011). 『조직 갈등이 호텔 종업원의 소진에 미치는 영향』. 세종대학교 대학원 박사학위논문
- 최현정. (2014). 『내부마케팅이 병원종사자의 직무만족, 직무몰입, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구』. 인제대학교 일반대학원 석사학위논문
- 호관남. (2017). 『호텔종사원들의 감정노동이 직무소진과 조직몰입도에 미치는 영향』. 세명대학교 석사학위논문
- 홍성남. (2015). 『호텔직원의 불완전 취업과 직무 스트레스가 직무만족과 직무성과에 미치는 영향』. 경희대학교 대학원 박사학위논문

2. 국외문헌

Alexander, J. A, Lichtenstein, R, Oh, H. J, & Ullman, E. (1998). A causal model of voluntary turnover among nursing personnel in long-term psychiatric settings. *Research in Nursing & Health*, 21(5), 415-427.

Allen, N. J, & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.

Angle, H. L, & Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness.

Administrative Science Quarterly, 1–14.

Ashill, N. J., & Rod, M. (2011). Burnout processes in non-clinical health service encounters. *Journal of Business Research*, 64(10), 1116–1127.

Baron, R. A. (1989). Personality and organizational conflict: Effects of the Type A behavior pattern and self-monitoring. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 44(2), 281–296.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1191.

Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35(2), 135–153.

Chatman, J. A., & Jehn, K. A. (2000). The influence of proportional and perceptual conflict composition on team performance. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 56–73.

Constance, C. C., & Becker, M. J. (1973). Job satisfaction and performance, an empirical test of some theoretical propositions. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(2), 268.

De Dreu, C. K., & Van Vianen, A. E. (2001). Managing relationship conflict and the effectiveness of organizational teams. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 22(3), 309–328.

Dubin, R. (1978). *Theory building* (Rev. ed.).

DuBrin, A. J. (1988). *Human relations: A job oriented approach*. Prentice Hall.

Dutton, J. E., & Staw, B. M., Sandelands, L. E. (1981). Threat

rigidity effects in organizational behavior: A multilevel analysis. *Administrative Science Quarterly*, 501–524.

Filley, A. C.(1975), *Interpersonal Conflict Resolution*. Glenview: Scott Foresman & Compan.

Firth, L, Mellor, D. J, Moore, K. A, & Loquet, C. (2004). How can managers reduce employee intention to quit? *Journal of Managerial Psychology*, 19(2), 170–187.

Fitzpatrick, M. A, & Winke, J. (1979). You always hurt the one you love: Strategies and tactics in interpersonal conflict. *Communication Quarterly*, 27(1), 3–11.

Gordon, J. R. (1993). *A diagnostic approach to organizational behavior*. Allyn & Bacon.

Griffeth, R. W, Hom, P. W, & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463–488.

Harris, K. J., Kacmar, K. M, & Witt, L. A. (2005). An examination of the curvilinear relationship between leader-member exchange and intent to turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 363–378.

Harrison, R. (1972). *Organization's character*. Business Review.

Hartman, S. J, & Yrle, A. C. (1996). Can the hobo phenomenon help explain voluntary turnover? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(4), 11–16.

Hocker, J. L, & Wilmot, W. W. (1991). *Interpersonal conflict* (3rd Ed.). Dubuque, IA: Wm. C. Brown Publishers.

Hocker, J. L, & Wilmot, W. W. (1991). *Interpersonal conflict* (3rd Ed.). Dubuque, IA: Wm. C. Brown Publishers.

Hrebiniak, L. G, & Alutto, J. A. (1972). Personal and role-related

factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 555–573.

Iverson, R. D. (1993). Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the Price and Mueller model, 2551–2551.

Jaros, S. J, Jermier, J. M, Koehler, J. W, & Sincich, T. (1993). Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equation models. *Academy of Management Journal*, 36(5), 951–995.

Jehn, K. A. (1994). Enhancing effectiveness: An investigation of advantages and disadvantages of value-based intragroup conflict. *International Journal of Conflict Management*, 5(3), 223–238.

Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 256–282.

Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 499–517.

Kiyak, H. A., Namazi, K. H., & Kahana, E. F. (1997). Job commitment and turnover among women working in facilities serving older persons. *Research on Aging*, 19(2), 223–246.

Krausz, M., Koslowsky, M., Shalom, N., & Elyakim, N. (1995). Predictors of intentions to leave the ward, the hospital, and the nursing profession: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 277–288.

Locke, E. A., & Dunnette, M. D. (1976). Handbook of industrial and organizational psychology. *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, 1297–1349.

London, M., & Howat, G. (1978). The relationship between employee commitment and conflict resolution behavior. *Journal of*

Vocational Behavior, 13(1), 1–14.

M. L. Metzger, R. L. Meyer, T. J. Miller, & Borkovec, T. D. (1990). Development and validation of the penn state worry questionnaire. *Behaviour Research and Therapy*, 28(6), 487–495.

Malhotra, N., & Mukherjee, A. (2004). The relative influence of organisational commitment and job satisfaction on service quality of customer–contact employees in banking call centres. *Journal of Services Marketing*, 18(3), 162–174.

Mannix, E. A., & Jehn, K. A. (2001). The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance. *Academy of Management Journal*, 44(2), 238–251.

March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*.

March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*.

Mason, J. W. (1975). A historical view of the stress field. *Journal of Human Stress*, 1(2), 22–36.

Mayer, R. C., & Schoorman, F. D. (1998). Differentiating antecedents of organizational commitment: A test of March and Simon's model. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 19(1), 15–28.

McCormick, E. J. Tiffin.(1974). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs, NI: Prentice–Hall.

McDuff, E. M., & Mueller, C. W. (2000). The ministry as an occupational labor market: Intentions to leave an employer (church) versus intentions to leave a profession (ministry). *Work and Occupations*, 27(1), 89–116.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three–component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252–276.

Miles, S. H., Singer, P. A., & Siegler, M. (1989). *Conflicts between patients' wishes to forgo treatment and the policies of health care facilities*.

Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237.

Morrow, P. C., & McElroy, J. C. (1986). On assessing measures of work commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 7(2), 139–145.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. (1982). Organizational linkage: the psychology of commitment, absenteeism and turnover. *Organizational and Occupational Psychology*, 10(3), 2008.

Mueller, C. W., & Price, J. L. (1986). *Absenteeism and turnover of hospital employees*. 64(2), 15–34.

Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative Science Quarterly*, 296–320.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603.

Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543–565.

Quinn, J. B., Baruch, J. J., & Zien, K. A. (1996). Software-based innovation. *Mit Sloan Management Review*, 37(4), 11–24.

Rahim, A. (1996). Stress, strain, and their moderators: An empirical comparison of entrepreneurs and managers. *Journal of Small Business Management*, 34(1), 46.

Rahim, M. A. (1986). Referent role and styles of handling interpersonal conflict. *The Journal of Social Psychology*, 126(1), 79–86.

Rahim, M. A., Garrett, J. E., & Buntzman, G. F. (1992). Ethics of managing interpersonal conflict in organizations. *Journal of Business Ethics*, 11(5–6), 423–432.

Robbins, S. P, & T. A. Judge. (2009), *Organizational behavior*(13th ed), Prentice–HallInc.

Robbins, S. P. (1986). *Organizations Behavior: Concepts, Controversies and Applications*(3rd ed.) Englewood Cliffs, NJ.: Prentice–Hall.

Robbins, S. P. (1998). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications*. Upper Saddle River. NJ: Prentice Hall.

Sawhney, M, & Prandelli, E. (2000). Communities of creation: managing distributed innovation in turbulent markets. *California Management Review*, 42(4), 24–54.

Scholl, R. W. (1981). Differentiating organizational commitment from expectancy as a motivating force. *Academy of management Review*, 6(4), 589–599.

Slocum, J. W, Hellriegel, D, & Jackson, S. E. (2008). *Competency–based management*. Thomson/South–Western.

Smith, P. C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.

Smith, P. C. Kendall, L. M. & Hullin, C. L.(1969). *The Measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNall,

Staw, B. M, & Salancik, G. R. (1977). *New directions in organizational behavior*. St Clair.

Steel, R. P, & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta–analysis of research on the relationship between behavioral intentions and

employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 673.

Steers, R. M, & Mowday, R. T, Porter, L. W. (1982). *Employee–organization linkage*. The psychology of commitment absenteeism, and turn over_ Academic Press Inc. London.

Steers, R. M, Mowday, R. T, & Porter, L. W. (1979). *Employee Turnover and Post Decision Accommodation Processes* (No. TR-22). OREGON UNIV EUGENE GRADUATE SCHOOL OF MANAGEMENT AND BUSINESS.

Tax, S. S, Brown, S. W, & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing. *The Journal of Marketing*, 60–76.

Taylor, J. C., & Bowers, D. G. (1972). *Survey of organizations: A machine–scored standardized questionnaire instrument*.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259–293.

Vandenberg, R. J, & Nelson, J. B. (1999). Disaggregating the motives underlying turnover intentions: When do intentions predict turnover behavior? *Human Relations*, 52(10), 1313–1336.

Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7(3), 418–428.

부록 (설문지)

통계법 제33조(비밀의 보호 등)

통계작성 과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 호되어야 한다.

「호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입과 직무만족을 매개하여 이직의도에 미치는 영향」에 관한 설문조사

안녕하십니까?

본 설문은 「호텔종사자의 조직 갈등이 조직몰입과 직무만족을 매개하여 이직의도에 미치는 영향」에 관한 연구를 수행하기 위하여 실시하는 조사입니다. 귀하께서 응답해주신 의견은 호텔 산업의 발전을 위한 소중한 자료로 활용될 것입니다. 설문 항목들에 대한 응답 지침에 따라 귀하의 경험과 고견을 솔직하게 응답하여 주시길 부탁드립니다.

귀하의 응답은 통계법 제33조에 따라 본인이나 소속 기관을 식별할 수 있는 정보와 분리되어 따로 처리되기 때문에 응답의 익명성이 보장됩니다. 또한 응답 내용은 연구 이외의 용도로는 사용하지 않습니다. 응답 시 불편한 점이나 궁금하신 사항은 아래 문의처로 연락주시기 바랍니다.

공사다망하심에도 귀한 시간을 할애하여 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

2018년 10월

조사문의

- 연구자 : 전 돈 익
- 소 속 : 한성대학교 경영대학원 석사과정
- 지도교수 : 박 중 혁(한성대 경영대학원 교수)
- 연락처 및 E-mail: 010-2507-4625 /
dijeon@parnas.co.kr

II. 다음은 귀하가 소속해 있는 조직 내 갈등요인에 관한 질문입니다. 각
각의 문항에 대하여 귀하가 동의하는 정도를 오른쪽에 ‘√’ 표시하여 주시
기 바랍니다.

번 호	조직 갈등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	업무와 관련하여 동료구성원들과 갈등을 겪은 경험이 많 다.	①	②	③	④	⑤
2	업무수행 시 타 업무 담당자 및 동료구성원 간의 비협조 로 인하여 효율적으로 수행되지 못한 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	구성원들 사이에 일상적인 업무와 관련하여 의견충돌이 자주 발생하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 속한 부서의 업무는 타부서에 비해 권한과 책임의 한계가 불분명하다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 조직 상사 및 구성원 간 거리낌 없이 나의 의견을 말하지 못하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
6	우리 회사에서는 부당한 대우를 받을 경우, 이의를 제기 해도 공정하게 재처리 되지 못한다.	①	②	③	④	⑤
7	업무수행 시 다른 부서 및 동료구성원 간에 업무상 의사 소통이 되지 않아 곤란한 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나의 의견이 조직 상사 및 동료구성원들에게 종종 왜곡 되어 전달되는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
9	동료구성원들과 업무협력에 있어서 실망감을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
10	동료구성원들과 업무협력에 있어서 실망감을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
11	우리 회사에서는 개인 업무능력이 승진을 좌우하지 못하 고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	우리 회사에서는 일한 만큼 공정한 대우를 받지 못하고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	우리 회사에서는 업무성과 또는 능력에 따라 임금이 지 급되지 못하고 있다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 업무를 수행함에 있어 자주 상사와 의견이 부딪히 는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
15	우리부서 구성원들은 타부서의 구성원들과 서로 협력하 지 못하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 직무수행과 관련하여 동료구성원에 비해 인사 상 정당한 대우를 받지 못한다.	①	②	③	④	⑤
17	동료구성원들과의 관계에서 가끔씩 긴장하거나 정서적인 불안을 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
18	우리 회사 구성원들은 갈등 시 감정적 반응에 더 많은 영향을 받는다.	①	②	③	④	⑤

19	우리 회사 구성원들은 갈등 상황에서 협조하도록 서면이나, 언행 그리고 제3자 등을 통해서 압력을 받는다.	①	②	③	④	⑤
20	우리 회사 구성원들은 신체적인 위협이나 명령적인 표현을 잘 사용한다.	①	②	③	④	⑤
21	동료구성원들 사이에 화를 내거나 언성을 높이는 경우가 종종 발생하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
22	업무와 상관없이 동료구성원들과 개인적인 일로 인하여 갈등 또는 마찰을 겪는 사람이 존재하는 편이다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음 설문문항은 조직몰입과 관련된 질문입니다. 각각의 문항에 대하여 동의하는 정도를 오른쪽에 ‘√’ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	조직몰입	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 우리 회사 가족의 일원이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	우리 회사는 개인적으로 나에게 소중하다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 우리 회사에 강한 애착을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 지금 근무하는 회사가 잘 되기를 바란다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 회사의 발전을 위해 노력과 열정을 다한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 현재 직장 동료 간의 인간관계에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 이 직장이 잘해주므로 나도 직장을 위해 노력해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 회사에 강한 소속감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 직무만족과 관련된 질문입니다. 각각의 문항에 대하여 동의하는 정도를 오른쪽에 ‘√’ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	직무만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 함께 일하는 동료들에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 내가 하고 있는 현재 직무에 전체적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3	다른 호텔과 비교하여, 나는 현재의 내 직장에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 노력과 능력을 고려할 때, 현재 임금에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

5	나는 미래에도 우리 호텔에서 승진할 기회를 충분히 가질 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 미래에도 우리 호텔에서 성장, 발전할 기회를 충분히 가질 것이다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 이직의도와 관련된 질문입니다. 각각의 문항에 대하여 동의하는 정도를 오른쪽에 ‘√’ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	이직의도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 진지하게 내 업무를 그만둘 생각을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 다시 직장을 선택할 수 있다면, 현 직장을 선택하지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 동일업종 다른 직장으로 이직하기 위한 기회를 찾는다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 현 직업과 다른 직종에서 일해 보고 싶다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 현 회사의 구성원으로 계속 남아있고 싶지 않다.	①	②	③	④	⑤

♣끝까지 설문에 협조하여 주셔서 대단히 감사합니다.♣

ABSTRACT

The Effect of Organizational Conflict among Hotel Workers on the Intent to Change Position by Mediating Organization and Job Satisfaction

Jeon, Don-Ick

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and
Restaurant Managemen

Graduate School of Business
Administration

Hansung University

One of the most important assets of a hotel is the internal marketing within the Hotel, as the service quality and competency of the hotel staffs may influence the hotel's business performance in a highly significant manner. In this study, it was examined how much the conflict of the hotel staffs within their organization influenced their turn-over intent, while the researcher also verified the mediating effect of organizational commitment and job satisfaction in the relationship between the conflict and turn-over intent.

This study was conducted with the staffs of a first-class hotel in Seoul, through a survey that was conducted over the period from October 1, 2018 through October 11, 2018. For this study, a total of 304 questionnaires were used for the analysis. The data analysis for this study was conducted using the statistics suite, SPSS 23.0, with

which the author conducted a frequency analysis, factor analysis, descriptive statistical analysis, exploratory analysis, confidence analysis, multiple-regression analysis, and hierarchical regression analysis.

Key findings of this study were as follows;

First, as for the influence of the organizational conflict of the hotel staffs on their organizational commitment, some of the subfactors of the organizational conflict for hotel staffs, namely the conflict in relationships, emotional conflicts, and conflicts in communication turned out to influence the organizational commitment in a negative manner.

Second, as for the influence of the organizational conflict of the hotel staffs on their job satisfaction, some of the sub-factors of the organizational conflict of the hotel staffs, namely the conflict in relationships, emotional conflicts, and conflicts on reward turned out to influence the job-satisfaction in a negative manner.

Third, as for the influence of the organizational conflict of hotel staffs on their turn-over intent, the sub -factors of conflict, namely the conflict in relationships, emotional conflict, conflict on rewards, and conflict in communication turned out to influence the turn-over intent in a positive manner.

Fourth, as for the influence of the organizational commitment and job-satisfaction of the hotel staffs on their turn-over intent, their organizational commitment and job-satisfaction influenced the turn-over intent in a statistically positive manner.

Fifth, as for the mediating effect of the organizational commitment in the relationship between the organizational conflict and the turn-over intent among the hotel staffs, it was confirmed that the organizational commitment had a partial mediating effect on the relationship between the organizational conflict and the turn-over intent. This indicates that if the hotel staffs are committed to and have a strong sense of belonging to the hotel they work for, they have the willpower to overcome the situation, no matter how stressful and miserable it might be, which, in turn, reduces the turn-over

intent.

Sixth, as for the mediating effect of job-satisfaction in the relationship between the organizational conflict and the turn-over intent, the job-satisfaction was confirmed to have a partial mediating effect on the relationship between the organizational conflict and the turn-over intent. This indicates that it is important to manage the organizational conflict in an effective manner in order to enhance the internal marketing of a hotel company, while it is possible to reduce the turn-over intent of the hotel staffs by providing satisfactory factors such as the work system, rewards, and peer relationship.

The implication of this study is that the mediating effects of organizational commitment and job-satisfaction on the relationship between the organizational conflict and the turn-over intent among hotel staffs. Also, this study will serve as an important source of theoretical and practical data to reduce the turn-over intent while enhancing the organizational commitment and job-satisfaction through the reduction of the factors of organizational conflicts for hotel staffs.

Keywords: Hotel staffs, organizational conflict, organizational commitment, job-satisfaction, turn-over intent