

석사학위논문

호텔종사원의 직장-가정 갈등이
조직유효성과 고객지향성에
미치는 영향



제주대학교 대학원


관광경영학과

윤 슬

2009년 2월

석사학위논문

호텔종사원의 직장-가정 갈등이
조직유효성과 고객지향성에
미치는 영향

The logo of Jeju National University is a large, stylized 'J' shape. The left side of the 'J' is composed of three curved, flame-like shapes in blue, green, and grey. The right side is a solid purple vertical bar. In the center of the 'J' is a smaller logo featuring an open book and the text 'JEJU 1952'. The words 'JEJU NATIONAL UNIVERSITY' and '1952' are written in a circular path around the 'J'.

제주대학교 대학원

관광경영학과

윤 슬

2009년 2월

호텔종사원의 직장-가정 갈등이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향

지도교수 홍 성 화

윤 솔

이 논문을 관광학 석사학위 논문으로 제출함

2009년 2월

윤솔의 관광학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____

위 원 _____

위 원 _____

제주대학교 대학원

2009년 2월

The Effect of Work-Family Conflict on
Organization Effectiveness and
Customer Orientation of Hotel Employees

Sol Yoon
(Supervised by professor Sung-Hwa Hong)

A thesis submitted in partial fulfillment of the
requirement for the degree of Master of Tourism Science

February, 2009

This thesis has been examined and approved.

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	4
3. 연구의 방법 및 구성	4
II. 이론적 고찰	6
1. 직장-가정간 갈등에 관한 연구	6
1) 직장-가정간 갈등의 개념	6
2) 직장-가정간 갈등의 유형	8
3) 직장-가정간 갈등의 이론	10
4) 직장-가정간 갈등에 관한 선행연구	12
5) 호텔에 있어서 직장-가정간 갈등	16
2. 조직유효성에 관한 연구	19
1) 조직유효성의 개념	19
2) 조직유효성의 평가지표	20
3) 직장-가정간 갈등과 조직유효성의 관계	31
3. 고객지향성에 관한 연구	34
1) 고객지향성의 개념	34
2) 고객지향성에 대한 선행연구	36
3) 고객지향성과 선행변수와의 관계	37
III. 연구설계	40
1. 연구모형 및 가설설정	40
1) 연구모형	40
2) 연구가설의 설정	42
3) 변수의 조작적 정의 및 측정	45

2. 조사설계	48
1) 자료수집방법 및 설문지 구성	48
2) 표본의 추출과 자료수집방법	49
3) 자료 분석방법	50
IV. 분석결과	52
1. 표본의 일반적 특성	52
2. 변수의 신뢰도 및 타당성 검증	54
1) 직장-가정 갈등	55
2) 조직유효성	56
3) 고객지향성	58
4) 근무형태와 고용불안정성	59
3. 상관관계검증	61
4. 가설검증	62
1) 가설1의 검증	63
2) 가설2의 검증	65
3) 가설3의 검증	66
4) 가설4의 검증	67
5) 가설5의 검증	68
6) 연령, 경력 및 출퇴근소요시간에 따른 차이분석	71
7) 분석결과의 요약 및 시사점	74
V. 결론	78
1. 연구의 요약	78
2. 연구의 한계와 향후 연구방향	80
참고문헌	82
설문지	91
Abstract	95

표 목 차

<표 2-1> 직장-가정간 갈등의 차원	10
<표 2-2> 직장-가정간 갈등에 영향을 주는 요인	14
<표 2-3> 조직유효성 평가지표	20
<표 2-4> Herzberg의 2요인이론	24
<표 2-5> 직무만족의 영향요인	25
<표 2-6> 자발적 이직의 효과	30
<표 2-7> 직장-가정간 갈등과 조직유효성의 관계에 관한 선행 연구	32
<표 2-8> 고객지향성의 개념	35
<표 3-1> 설문지의 구성	49
<표 3-2> 표본 조사 및 설계	50
<표 3-3> 자료 분석방법	51
<표 4-1> 표본의 일반적 특성	53
<표 4-2> 직장-가정 갈등에 대한 신뢰도 및 타당성 분석	56
<표 4-3> 조직유효성에 대한 신뢰도 및 타당성 분석	57
<표 4-4> 고객지향성에 대한 신뢰도 및 타당성 분석	59
<표 4-5> 근무형태에 대한 신뢰도 및 타당성 분석	60
<표 4-6> 고용불안정성에 대한 신뢰도 및 타당성 분석	60
<표 4-7> 가설검증을 위한 변수들 간의 상관관계분석	61
<표 4-8> 직장-가정 갈등이 직무만족에 미치는 영향에 대한 회귀분석	63
<표 4-9> 직장-가정 갈등이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 회귀분석	64
<표 4-10> 직장-가정 갈등이 이직의도에 미치는 영향에 대한 회귀분석	65
<표 4-11> 조직유효성이 고객지향성에 미치는 영향에 대한 회귀분석	66
<표 4-12> 근무형태가 직장-가정 갈등에 미치는 영향에 대한 회귀분석	67

<표 4-13> 고용불안정성이 직장-가정 갈등에 미치는 영향에 대한 회귀분석	67
<표 4-14> 성별에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증	68
<표 4-15> 결혼여부에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증	69
<표 4-16> 부서에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증	70
<표 4-17> 연령에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증	71
<표 4-18> 경력에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증	72
<표 4-19> 출퇴근 소요시간에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증 ...	73
<표 4-20> 가설 검증 결과 요약	77
<표 4-21> 인구통계적 특성, 직무특성 및 출퇴근소용시간에 따른 차이검증 요약	77

그림 목 차

<그림 2-1> 역할갈등의 지각과정	7
<그림 2-2> 직장-가정간 갈등 모형	15
<그림 2-3> Hoffman & Ingram의 연구모형	38
<그림 3-1> 연구의 모형	41

I. 서론

1. 문제의 제기

오늘날 정보기술의 발전에 바탕을 두고 있는 IT혁명은 산업의 구조적인 변화 및 발전을 가져다주었으며, 관광산업에 있어서 높은 교육과 훈련을 받은 인적자원의 중요성을 더욱 강화시키고 있다.¹⁾ 관광산업에서 인적자원 관리는 그 무엇보다도 중요한 의미를 가지고 있으며 관광산업의 성패를 좌우할 수 있다. 또한 관광객 만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인 중에 한 가지가 바로 관광종사원이라 할 수 있다.²⁾ 특히, 인적 서비스의 의존도가 높은 호텔산업의 경우에는 경영의 성패여부는 인적자원을 어떻게 효율적으로 활용할 수 있는냐에 달려있다고 하여도 과언이 아니다.³⁾ 인적의존도가 높은 호텔기업에서 종사원들의 직무만족은 서비스품질에 영향을 미치며, 궁극적으로 고객서비스의 효율성에 영향을 주게 된다고 하였다.⁴⁾ 종사원들의 고객서비스 행동은 전체 조직의 성과와 직결되는데, 이때 고객의 욕구나 필요를 충족시키기 위한 결정을 내리는데 있어서 고객의 욕구를 만족시키기 위한 종사원의 고객서비스 행동을 고객지향성이라고 한다.⁵⁾ 따라서 호텔 경영자는 경영성과와 서비스 질을 향상시키기 위해 조직 구성원의 행동과 심리를 파악하고 작업 과정을 표준화하여 고객지향성을 향상시켜야 한다.⁶⁾ 즉, 변화하는 경영환경에 대응하여 단골고객을 확보하고 신규고객을 창출하기 위해서는 보다 체계적인 인적자원의 관리를 통해 경쟁우위를 유지하는 것이 무엇

1) 최병길(2004). 『IT혁명과 관광』, 서울: 백산출판사, pp.154-155.

2) 오상운·조문수·박시사(2006). 관광종사원 직무스트레스와 SCL-90 영향관계에 관한 연구, 『관광연구저널』, 20(2), p.185.

3) 홍성화·손대현(2000). 한국호텔기업에 있어서 변혁적 리더십과 거래적 리더십간의 비교, 『호텔경영학연구』, 9(2), p.124.

4) A. Coulton(1989). Dressing for success L special motives and upscale uniforms are dominant themes in lodging career apparel, *Lodging Hospitality*, 9, pp.90-91.

5) R. Saxe & B. A. Weitz(1982). The SOCO scale : A measure of the customer orientation of salesperson. *Journal of Marketing Research*, 19, pp.343-351. 이선민(2007). 내부고객만족과 고객지향성이 서비스품질에 미치는 영향: 서비스접점 종업원을 대상으로, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, p.38.

6) 허향진·조문수(2007). 『호텔경영론』, 서울: 형설출판사, p.90.

보다 중요하다.

특히, 노동시장의 환경변화에 주목할 필요가 있다. 과거에는 전통적인 가부장적 가치가 뿌리 깊어 남녀의 역할만큼이나 직장과의 경계가 분명하였으므로 두 영역간의 갈등 소지는 거의 없었다고 해도 과언이 아니다. 그러나 현대인들은 그 어느 시대보다 가정의 소중함을 절감할 수밖에 없는 상황에 처해 있다. 빈번한 전직과 주거지 이동, 지역공동체의 붕괴, 생존경쟁의 심화, 기술문명으로 인한 정서의 파편화로 인해 안정적인 정서 교류의 대상은 가족 말고는 찾기 힘들게 되었으며, 현대인에게 가정은 모든 사회적 압박으로부터 지켜져야 하는 최후의 방어선으로 인식되고 있다.⁷⁾ 2007년 성별에 따른 한국의 경제활동참가율을 살펴보면, 남성의 경제활동참가율은 73.9%, 여성의 경제활동참가율은 50.1%를 나타내고 있다.⁸⁾ 특히 여성의 경제활동참여율이 지속적으로 증가하고 있으며, 이에 따라 한국은 점차 2인 소득자 가족모델로 이전하고 있는 경향을 보이고 있다고 할 수 있다.⁹⁾ 이러한 노동시장에서 차지하는 여성의 비율의 증가와 더불어 직장, 가정 그리고 여가를 통합적 생활범주로 인식하는 새로운 라이프스타일의 출현으로 인해,¹⁰⁾ 점차 직장과의 가정이 양자택일의 대상이 아닌 조화와 공존의 영역으로 인식되고 있다.

그러나 개인에게 주어지는 시간과 자원이 한정되어 있고, 직장에서의 요구되는 역할이 각각 다르기 때문에 이 두 영역간의 균형을 유지하는 것은 매우 어려운 일이다. 이렇게 ‘직장과 가정 두 영역에서의 역할압력이 몇 가지 측면에서 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할간 갈등’을 직장-가정간 갈등이라고 하는데,¹¹⁾ 많은 연구자들은 기업이 직장과의 갈등을 적절히 관리하지 못할 경우, 조직의 구성원들은 가정에서의 불안정을 지각할 뿐만 아니라 직장에서의 성취감이 저하되어 궁극적으로 불성실한 직무수행과 종업원 이직 등에

7) 박민영(2007). 『즐거움의 가치사전』, 파주: 청년사, p.45.

8) 통계청(2008). 『2007년 경제활동인구연보』.

9) 홍승아(2008). 한국의 일가족양립현실과 정책방향, 한국여성정책연구원 『일과 가정의 양립-국제심포지엄 자료집』, p.71.

10) 강혜련·최서연(2001). 기혼여성 직장-가정 갈등의 예측변수와 결과변수에 관한 연구, 『한국심리학회지』, 6(1), p.23.

11) J. H. Greenhaus & N. J. Beutell(1985). Source of conflict between work and family role. *Academy of Management Review*, 10. p.77. S. L. Boyar & D. C. Mosley Jr.(2007). The relationship core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 71, p.266.

의해 기업의 성과가 감소할 수 있다고 하였다.¹²⁾ 예를 들면, 직장-가정간 갈등은 이직의도를 증가시켜 기업의 채용이나 교육훈련과 관련된 비용을 유발시켜서 전반적인 서비스 질을 떨어뜨리게 된다고 한다.¹³⁾

유능한 인적자원의 획득과 유지가 기업의 경쟁우위로 인식되는 시점에서, 직장 과 가정간의 갈등 해소와 이 두 영역의 균형 획득을 위한 노력은 뛰어난 인적자원의 확보와 유지에 매력적인 유인 수단이 될 수 있다는 점이 여러 학자의 연구에서 언급된 바 있다.¹⁴⁾ 그러므로 호텔은 직장-가정간 갈등에 대하여 적극적으로 대응해야 하며, 직장 과 가정의 상호 영향관계를 이해하고 두 영역 사이에서 균형을 유지할 수 있도록 구성원들을 돕는 방안을 찾고자 노력해야 한다. 즉, 조직유효성은 조직의 장·단기 목표의 달성정도라고 말하는데,¹⁵⁾ 직장-가정간 갈등이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구는 호텔산업에 있어서 매우 중요한 이슈라고 할 수 있다.

직장-가정간 갈등을 초래하는 결과변수를 살펴보면, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 경력만족, 소진, 스트레스 등과 같이 조직행동분야나 인적관리 분야의 주요 결과변수들이 있으며, 생애만족, 결혼만족도, 아이의 건강, 청소년 문제, 배우자의 건강, 가정생활의 질 등에 이르기까지 매우 다양하다. 그러나 서비스 기업의 측면에서 직장-가정간 갈등의 결과변수에 대한 연구가 미비한 실정이다.

그러므로 본 연구는 대표적인 서비스 기업인 호텔종사원들을 대상으로 직장 과 가정간 갈등이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향을 파악하고 직장-가정간 갈등의 적절한 관리를 통해 유능한 인재를 확보하여 고객지향성을 향상시킬 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다.

12) 임효창·김오현·이봉세(2005). 기혼 직장인의 직장-가정갈등이 직무태도에 미치는 영향: 경력계획과 성별의 조절효과를 중심으로, 『대한경영학회지』, 18(1), p.422.

13) O. M. Karatepe & O. Uludag(2008). Affectivity, conflict in the work-family interface, and hotel employee outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 27, p.32.

14) 김주엽(2006). 일과 가정의 균형에 관한 문헌적 검토, 『인적자원개발연구』, 8(1), p.84.

15) K. H. Chung & L. C. Megginson(1988). *Organizational Behavior, Developing Managerial Skill*, Harper & Row. Publishers: p.46.

2. 연구의 목적

본 연구에서는 앞서 제기한 문제점을 바탕으로 호텔종사원의 직장-가정간 갈등이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향을 분석해 보고자 한다.

첫째, 호텔종사원들의 직장-가정간 갈등이 조직유효성(직무만족, 조직몰입, 이직의도)에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다.

둘째, 호텔종사원들의 조직유효성이 고객지향성에 어떠한 영향을 주는지 파악하고자 한다.

셋째, 직장-가정간 갈등을 유발하는 원인의 하나로 근무형태에 대한 인식이 직장-가정간 갈등에 어떠한 영향을 주는지 파악하고자 한다.

넷째, 직장-가정간 갈등을 유발하는 원인의 하나로 고용불안정성에 대한 인식이 직장-가정간 갈등에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 한다.

다섯째, 인구통계학적 특성에 따라 직장-가정간 갈등, 조직유효성 및 고객지향성에 어떤 차이가 있는지 검증하고자 한다.

이러한 연구를 통해 종사원의 직장-가정간 갈등이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향을 분석, 검토함으로써 호텔 경영자들의 내부마케팅과 인사정책 수립에 도움이 되고자 한다. 또한 나아가 고객지향성을 향상시켜 고객만족을 이끌어 내는 방안을 고찰해 보고자 한다.

3. 연구의 방법 및 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 직장-가정간 갈등과 조직유효성 및 고객유효성에 관한 선행연구와 서적, 논문, 기타자료 등을 활용한 문헌조사 하였으며, 이를 바탕으로 연구모형과 가설을 설정하고 실증조사를 통해 이를 검증하였다.

실증조사는 자기기입식 설문지를 통하여 조사 실시 하였고, 제주특별자치도내 특1급 호텔종사원을 대상으로 하였다. 설문조사는 2008년 10월 10일부터 10월 20

일까지 총330부를 배포하였으며, 수집된 자료는 SPSS for Window 12.0 프로그램을 이용하여 분석이 이루어졌으며 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 상관관계분석, 선형회귀분석, t-test를 이용하였다.

이러한 연구방법에 따라 본 논문은 다음과 같이 총5장으로 구성하였다. 먼저, 제1장은 서론으로서 문제의 제기, 연구의 목적, 연구의 방법 및 구성을 제시하고 논문의 개략적인 흐름을 나타내고자 한다. 제2장은 이론적 고찰로 기본적인 틀을 세우기 위해 기존의 선행 연구된 서적, 논문, 기타자료를 활용하여 직장-가정간 갈등, 조직유효성에 관한 선행연구를 검토하고, 이들 변수들 간의 관계를 살펴보았다. 제3장은 제2장의 이론적 배경을 바탕으로 연구 모형 및 조사표본의 설계, 변수의 조작적 정의 및 분석방법에 대하여 제시하였다. 제4장은 수집된 데이터를 바탕으로 실증분석의 결과를 도출하고 표본의 특성, 측정도구의 평가, 연구가설의 검증, 분석결과에 해석을 제시하였다. 제5장 결론부분에서는 본 연구의 결과를 요약하고 시사점을 제시하였으며 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 기술하였다.

II. 이론적 고찰

1. 직장-가정간 갈등에 관한 연구

1) 직장-가정간 갈등의 개념

직장-가정간 갈등(work-family conflict: WFC)에 대한 대부분의 연구자들은 이를 역할간 갈등의 한 유형으로 파악하고 있다.¹⁶⁾ Greenhaus & Beutell은 직장-가정간 갈등(WFC)을 '직장과 가정 두 영역에서의 역할압력이 여러 가지 측면에서 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할간 갈등의 한 형태'라고 정의하였다.¹⁷⁾

조직행동에 있어서 갈등(conflict)은 크게 세 개의 차원으로 구분하여 개인내 갈등(intra-personal conflict), 개인간 갈등(inter-personal conflict), 조직적 갈등(organizational conflict)으로 나눌 수 있다. 역할갈등(role conflict)은 이 세 가지 중 좌절갈등, 목표갈등과 함께 개인내 갈등에 속한다. 한 조직 내의 구성원들은 다양한 직무를 수행하게 되는데, 서로 다른 직무를 수행하거나 여러 가지의 직무를 동시에 수용할 수도 있다. 이때, <그림 2-1>과 같이 기대하는 행위와 실제로 행해지는 행동에 차이가 있을 때 나타나는 갈등을 말한다. 또한 개인의 욕구와 역할욕구가 상충될 때 심리적 부담감을 느끼는데 이런 현상을 역할갈등이라고 한다.¹⁸⁾

역할갈등과 유사하게 연구되고 있는 역할 모호성(role ambiguity)은 자신의 의무, 권한 및 책임에 대한 개인 지각의 명료성이 부족한 상태이며 불확실성과 불만족을 증가시킨다. 반면 역할갈등은 역할 수행에 있어서 두 사람이상으로부터

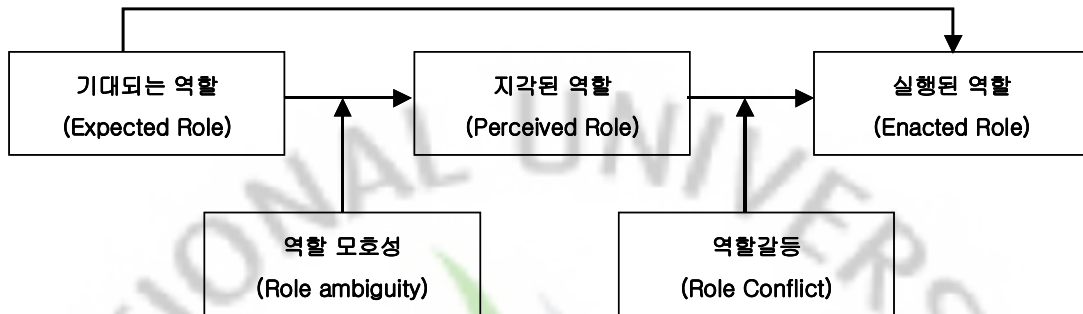
16) J. H. Greenhaus & N. J. Beutell(1985). *op.cit.* : M. R. Frone, M. Russel & M. L. Cooper(1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing A model of the work-family interface, *Journal of Applied Psychology*, 77, pp.65-78.

17) J. H. Greenhaus & N. J. Beutell(1985). *op.cit.* p.77. S. L. Boyar & D. C. Mosley Jr.(2007). *op.cit.* p.266.

18) 민경호(2003). 『현대인사관리』, 서울 : 무역경영사, p.393.

다차원적인 요구나 지시를 받는 상태이며 긴장과 불안을 발생시키며,¹⁹⁾ 조직구조와 의사결정에 중요한 영향요인이 된다고 할 수 있다.²⁰⁾

<그림 2-1> 역할갈등의 지각과정



자료 : A.D. Szilagy, M. J. Wallace & Wallace Jr.(1983). *Organizational Behavior and Performance*, 3rd ed. Illinois : Foresman and Company, p.588. 이두영(2003). 초과근무에 의한 직장-가정 갈등이 직무태도에 미치는 영향, 서강대학교 대학원 석사학위논문, p.8.

이러한 역할갈등은 또한 역할내 갈등(intra role conflict)과 역할간 갈등(inter role conflict)으로 두 가지로 분류할 수 있다. 역할수행자에게 동시에 많은 과업이 부과됨으로써 동시에 모든 지시를 만족시킬 수 없는 경우에 발생하는 것이 역할내 갈등이며, 동시에 많은 역할기대를 지시 받고 갈등하는 상황에서 발생하는 것을 역할간 갈등으로 구분할 수 있다.²¹⁾ 대부분의 연구자들은 이러한 역할간 갈등의 한 유형이 직장-가정간 갈등이라고 하고 있다.²²⁾

또한 직장-가정간 갈등은 직장역할에 참여함으로써 가정역할 수행이 어려운 경우에 발생하는 직장-가정 갈등(work interference with family: WIF)과 반대로 가정역할에 참여함으로써 직장 역할 수행이 어려운 경우에 발생하는 가정-직장 갈등(family interference with work: FIW)으로 크게 두 가지로 구분할 수 있다.²³⁾ 예를 들면, 직장-가정 갈등은 출장이나 야근 등으로 생일과 같은 기념일에

19) A. D. Szilagy & M. J. Wallace(1987). *Organizational Behavior and Performance*, 4rd ed. Scott: Foresman and Company, p.31. 임재문(2008). 멘토링기능이 호텔직원의 역할스트레스와 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향 : 서울시내 특1급 호텔을 중심으로, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.37.

20) F. Luthans(2001). *Organizational Behavior*, New York: McGrow-Hill, pp.365-376.

21) A. D. Szilagy, & M. J. Wallace(1987). *op.cit.*, 임재문(2008). 전제논문, p.37.

22) J. H. Greenhaus & N. J. Beutell(1985). *op.cit.* : M. R. Frone, M. Russel & M. L. Cooper(1992). *op.cit.*, pp.65-78.

23) R. G. Netemeyer, J. S. Boles and R. McMurrian(1996). Development and validation of work -

참석을 하지 못하는 경우를 말하며, 가정-직장 갈등은 배우자나 가족과의 갈등으로 업무에 집중하지 못하는 경우나 결근이나 지각 등을 하게 되는 경우에 해당된다. 또한 전자의 경우 주로 업무과부하나 예기치 않은 출장, 긴 출퇴근 소요시간 등과 같이 일과 관련된 특성과 관련이 있고, 후자는 맞벌이 유무나 자녀의 수 등과 같이 가정과 관련된 특성이 주요 원인변수임을 밝히고 있다.²⁴⁾

이러한 직장-가정간 갈등은 직장과 가정 두 영역의 스트레스에 대한 연구들을 통합하기 위한 출발점으로 볼 수 있다. 특히 직장생활과 가정생활의 두 영역을 모두 반영하는 것으로서, 직장환경이 가정생활의 질에 영향을 주는 관계와 가정환경이 직장생활의 질에 영향을 주는 관계 사이에 개입하여 두 영역을 연계하는 중요한 개념이라고 할 수 있다.²⁵⁾

2) 직장-가정간 갈등의 유형

개인이 경험하는 직장-가정간 갈등은 다음과 같이 다양한 요소들로 이루어져 있는데, 크게 시간에 근거한 갈등, 긴장에 근거한 갈등, 행동에 근거한 갈등으로 분류하고 있다.²⁶⁾

(1) 시간근거 갈등

시간은 모든 사람에게 동등하게 부여된 객관적인 자원이지만 한정되어 있고, 축적될 수 없기 때문에, 동시에 많은 역할을 수행해야 하는 가장이나 여성취업자들이 느끼는 대표적인 역할갈등의 형태라 할 수 있다.²⁷⁾

시간근거 갈등(time-based conflict)이란, 한 역할에서의 시간 요구가 다른 역할에서의 참여를 방해는 것을 말한다. 예를 들면, 직장 영역에서의 근무형태, 교대

family conflict and family - work conflict scales, *Journal of Applied Psychology*, 81(4), p.401.

24) B. A. Gutek & S. Searle, L. Klepa(1991). Rational versus gender role explanation for work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 76(4), pp.560-568.

25) M. R. Frone, M. Russel & M. L. Cooper(1992). *op.cit.* 77. pp.65-78.

26) J. H. Greenhaus & N. J. Beutell(1985). *op.cit.*. D. S. Carlson, K. M. Kacmar & L. J. Williams(2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 56, p.250.

27) 강정원(2007). 직장-가정 갈등의 결정요인과 효과에 관한 연구, 명지대학교 대학원 박사학위논문, p17.

근무, 비탄력적인 근무일정 등이 가정영역에서의 어린 자녀 또는 많은 가족 수를 돌보는 시간 등과 같이 서로 양립할 수 없어 생기는 갈등이다.²⁸⁾

개인이 직장과 가정에서의 역할 모두에 관련된 의무를 동시에 수행하기 어렵기 때문에 한 영역에서의 시간 사용은 다른 역할과 관련된 임무의 수행을 불가능하게 한다. 따라서 오랜 시간 동안 일하는 것은 육체적으로 가정생활에 참여하는 범위를 제한하고, 야간 혹은 주말 등의 근로는 특정시간에 가정에서 해야만 하는 역할 수행을 할 수 없도록 하는 것이다.²⁹⁾

(2) 긴장근거 갈등

긴장근거 갈등(strain-based conflict)은 한 역할에서 경험된 긴장과 피로가 다른 역할 수행에까지 지속되어 그 역할 수행을 방해하는 경우에 나타난다. 직장에서의 스트레스원은 불안, 피로, 우울, 무감각과 같은 긴장 증상을 야기하며,³⁰⁾ 이러한 긴장이 직장생활과 가정생활을 어렵게 만들 수 있다고 한다.

(3) 행동근거 갈등

행동근거 갈등(behavior-based conflict)이란 한 역할에서 기대되는 행동이 다른 역할에서의 기대와 불일치하는 경우, 즉 직장에서는 이성적이거나 절제에 대한 행동이 요구되는 반면 가정에서는 개방적 행동이 기대될 때 경험할 수 있는 갈등이며 넓은 의미의 긴장근거 갈등에 포함될 수 있다.³¹⁾ 행동근거 갈등은 일찍 퇴근해서 가족과 시간을 보내야 함에도 불구하고 잔업 등으로 인해 늦게 귀가하거나 조직의 가치관과 개인의 가치관이 일치하지 않을 때 발생한다.³²⁾

직장-가정간 역할 갈등에 대한 연구들을 종합하면, <표 2-1>과 같이 갈등의

28) 강운지(2007). 호텔직원의 직장-가족갈등, 가족-직장갈등이 직무스트레스 및 심리적 웰빙에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 석사학위논문, p.17.

29) P. Voydanoff(1988). Work and Family: A review and expanded conceptualization. *Journal of Social Behavior and Personality*, 2, pp.1-22. 차영남(2007). 근로시간과 소진, 직장-가정갈등, 직무태도와의 관계에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문, p.13.

30) A. P. Brief, R. S. Schuler & M. Van Sell(1981). *Managing Job Stress*, Boston: Brown. 이두영(2003). 초과근무에 의한 직장-가정 갈등이 직무태도에 미치는 영향, 서강대학교 대학원 석사학위논문, p.17.

31) 강정원(2007). 전계논문, p.19.

32) 김용훈(2007). 기혼교사들의 직장-가정 갈등의 결정요인과 결과에 관한 연구, 상지대학교 대학원 박사학위논문, p.18.

유형과 방향에 따라 6개의 차원으로 나눌 수 있다.

<표 2-1> 직장-가정간 갈등의 차원

구분		직장-가정간 갈등의 방향	
		직장-가정 갈등	가정-직장 갈등
직장-가정간 갈등의 유형	시간	시간근거 직장-가정 갈등	시간근거 가정-직장 갈등
	긴장	긴장근거 직장-가정 갈등	긴장근거 가정-직장 갈등
	행동	행동근거 직장-가정 갈등	행동근거 가정-직장 갈등

자료 : D. S. Carlson, K. M. Kacmar & L. J. Williams(2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 56, p.251.

3) 직장-가정간 갈등의 이론

직장과 가정의 관계를 설명하는 이론은 일반적으로 다음의 세 가지로 정리 될 수 있다. 이들 세 가지 이론은 분리이론, 전이이론, 보상이론이며, 각각의 내용은 다음과 같다.

(1) 분리이론

직장과 가족간의 관계에 대한 최초의 관점은 분리이론(segmentation theory)이다. 이 이론은 일과 가정의 관계에 대한 초기의 관점으로, 직장과 가정의 시간·공간·기능상의 분리로 인해서 개인이 다른 영역의 영향을 받지 않고 한 영역에서 성공적으로 기능할 수 있다고 본다. 다시 말해 가정은 사랑, 친밀감, 중요관계의 영역으로 파악되는 반면, 직장은 몰개성, 경쟁성, 수단성의 장소인 것이다.³³⁾

이 관점은 산업혁명에서 그 기원을 찾고 있는데, 많은 사람들이 공장에 취업을 하면서 직장과 가정의 영역이 분리되었으며, 그 결과 성(gender)의 분리도 이루어지게 되었다. 즉, 직장이 남성의 의무가 되고 가정은 여성의 의무가 되었다.³⁴⁾

33) S. Zedeck & K. Moiser(1990). Work in the family and employing organization. *American Psychology*, 45(2), pp.240-251.

34) A. E. Tenbrunsel, J. M. Brett, E. Maoz, L. K. Stroh & A. H. Reilly(1995). Dynamic and static work-family relationships, *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 63, pp.233-246.

(2) 전이이론

개인이 직장에서 경험하거나 느낀 감정, 태도, 행동 등이 가정에 영향을 미치며, 반대의 경로로도 가정에서의 갈등이 직무태도에 영향을 미치는데,³⁵⁾ 이러한 관점이 바로 전이이론이며 대부분의 연구가 이 전이의 관점에서 직장-가정 갈등을 설명하고 있다.

전이이론(spillover theory)은 사람들의 태도나 행동들이 한 영역에서 다른 영역으로 전이된다는 것이다. 즉 한 영역에서의 역할긴장이나 만족이 다른 영역에서의 역할긴장이나 만족으로 심리적 이월현상이 생긴다는 관점이다. 전이는 정(+)적이 될 수도 있고 부(-)적일 수도 있어서 일이나 가족의 긍정적인 측면이 다른 영역에 정적으로 영향을 미칠 수도 있고 일이나 가족의 부정적인 측면이 다른 영역에 부적인 영향을 미칠 수도 있다.³⁶⁾ 전이이론은 직장에서와 가정에서 발생하는 일들 사이에는 유사성이 있다고 본다. 다시 말해 이는 직장에서 만족하고 행복하면 가정에서도 만족감과 행복이 유발되지만, 가정에서의 불화 또는 나쁜 감정 등이 생기면 직장으로 그대로 반영되어 나타날 수 있다는 것이다.³⁷⁾

전이를 협의의 개념으로 보았을 때 형성된 태도, 정서, 기술, 행동이 다른 영역에 그대로 전달되는 것을 의미하며, 부정적 전이는 한 영역에서 부정적 태도, 정서, 기술, 행동이 다른 영역에 그대로 전달되는 것을 의미한다. 즉, 욕구불만을 겪은 생산라인의 근로자가 가정에서 자녀를 효과적으로 다루기 위해 새롭게 발달된 기술을 사용하게 되는 것이 그 예이다.³⁸⁾

(3) 보상이론

보상이론(compensation theory)은 직장이거나 가정에서 불만이 생기면 다른 영역에서 보다 많은 만족을 찾으려고 시도하여 보상 받으려고 한다는 관점이다.³⁹⁾ 보상은 구성요소에 따라서 두 가지로 구분할 수 있는데, 그 중 하나는 보충적 보상

35) S. M. Macdermid & M. L. Williams(1997). A with-industry comparison of employed mother's experience in small and large workplaces, *Journal of family Issues*, 18(5), pp.545-566.

36) 김용훈(2007). 전개논문, p.11.

37) 강윤지(2007). 전개논문, p.13.

38) 구혜진(2002). 맞벌이 부부의 역할갈등과 부부의사소통이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문, p.10.

39) 김선정(2005). 직장과 가정간의 갈등이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 홍익대학교 대학원 석사학위논문, p.9.

(supplemental compensation)으로서 한 영역에서 결핍된 바람직한 경험, 행동, 심리상태를 다른 영역에서 의도적으로 추구하는 것을 의미한다. 다른 하나는 반응적 보상(reactive compensation)으로서 한 영역에서 경험한 박탈감이 다른 영역에 의해서 무의식적으로 보상되는 것을 의미한다.⁴⁰⁾

이를 구체적으로 살펴보면 직장에서 소외되고 스트레스를 받은 개인이 직장 밖에서 만족과 의미 있는 관계와 가치를 추구하려 하고 이와 같은 과정에서 결국 가족에 더 만족하게 되고, 따라서 가족과 직장간의 관계는 표면적으로 부적관계를 보이게 된다.⁴¹⁾ 이 관점은 조직에 순응하기 위해 혹은 가정이나 직장에서의 불만족, 스트레스 등으로부터 자신을 보호하기 위해 인위적으로 사용한 일종의 분리와 보상이라는 대처방식을 보여준 것이라고 파악된다.⁴²⁾

4) 직장-가정간 갈등에 관한 선행연구

지금까지 직장-가정간 갈등과 관련한 연구들은 크게 두 방향에서 진행되어 왔다고 볼 수 있다. 첫째, 직장-가정 갈등에 영향을 미치는 선행요인들에 대한 규명이다. 둘째, 직장-가정간 갈등이 영향을 미치는 결과변수들에 대한 규명이었다.⁴³⁾

(1) 직장-가정간 갈등의 영향요인

직장-가정 갈등을 일으키는 요인들을 개인차에 의한 특성, 가정과 관련된 특성, 직장과 관련된 특성에 따라 크게 세 가지 차원에서 연구해왔으며 다양한 요인들이 직장-가정간 갈등에 영향요인임이 밝혀져 왔다.⁴⁴⁾

먼저, 개인차에 의한 특성에 따른 요인을 살펴보면, 성격유형에 따라 직장-가정 갈등이 달라진다는 연구결과가 있으며,⁴⁵⁾ 각 역할에 대한 중요성이 직장-가정

40) S. Zedeck & K. Moiser(1990). *op.cit.*

41) S. A. Lambert(1990). Process linking work and family roles: A critical review and research agenda, *Human Relations*, 43, pp. 239-257.

42) 구혜진(2002). 전계논문, p.8.

43) 이규만(2005). 전계논문, p.1372.

44) L. T. Eby, W. J. Casper, A. Lockwood, C. Boredeaux, & A. Brinley(2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature(1980-2002), *Journal of Vocational Behavior*, 66, pp.142-146.

갈등과 정의 관계를 가지며, 역할요구와 직장-가정간 갈등의 관계를 매개한다고 한다.⁴⁶⁾ 또한 직장과 가정의 심리적 몰입은 직장-가정 갈등의 지각에 영향을 미치며 직장몰입은 직장의 가정역할 방해에 가정몰입은 가정의 직장역할 방해에 정적인 영향을 미치게 된다고 한다.⁴⁷⁾ 그리고 직장-가정간 갈등은 여성이 남성보다 더 많이 겪는 것으로 분석되고 있는데,⁴⁸⁾ 이러한 결과는 여성이 남성보다 가사 일에 소비하는 시간이 많고, 상대적으로 남성은 회사 일에 소비하는 시간이 많기 때문인 것으로 판단된다.

두 번째로 가정의 특성과 관련된 요인들이 직장-가정간 갈등에 영향을 미친다는 연구결과가 있다. 많은 수의 자녀나 부양가족은 개인에게 있어 가정에 직접적으로 보다 많은 관심과 시간을 할애하도록 한다. 특히, 자녀의 존재는 그 자체가 직장생활을 하는 부모에게 직장-가정간 관계를 원만히 유지하는데 있어서 스트레스의 원천이 될 수 있다. 또한 배우자의 취업여부는 남성에게 문제가 되는 주요한 요인이라 할 수 있다.⁴⁹⁾

세 번째로 직장과 관련된 요인들은 주로 조직차원의 변수들로서 선행연구들은 근무시간, 초과근무, 출장 빈도 등이 포함된 직장의 구조적 특성과 직무특성, 업무과중, 고용불안정성, 조직문화 등의 심리적 특성에서 연구되어 왔다. 근무시간, 초과근무, 출장 빈도, 업무과정 등과 같은 구조적 특성은 가정활동 참여시간이나 심리적 자원의 이용가능성을 제한하여 직장-가정간 갈등과 정(+)의 관계를 가지게 된다.⁵⁰⁾ 근무시간이 많아지고 직무스트레스를 많이 받을수록, 고용불안정성을 높게 지각할수록 직장-가정갈등이 높아진다고 하였다.⁵¹⁾ 또한 가족 친화적인 문화를 가진 조직일수록 직장-가정간 갈등이 낮은 것으로 나타났다.⁵²⁾ 이를 종합하

45) R. J. Burke(1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict, *Journal of social Behavior and Personality*, 3, pp.287-302.

46) S. Ayree(1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict among married professional women: Evidence from Singapore, *Human Relations*, 45, pp.813-837.

47) S. Parasuramen, Y. Purohit, V. M. Godshlk & N. J. Beutell(1996). Work and family variables entrepreneurial career success, and psychological well-being, *Journal of Vocational Behavior*, 48, pp.275-300.

48) B. A. Gutek & S. Searle, L. Klepa(1991). Rational versus gender role explanation for work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 76(4), pp.560-568.

49) S. Parasuramen, Y. Purohit, V. M. Godshlk & N. J. Beutell(1996). *op.cit.*, pp.275-300.

50) D. Hughes & F. Galinsky(1994). Work experiences and marital interaction: Elaborating the complexity of work, *Journal of Vocational Behavior*, 15, pp.423-438.

51) 강경원(2007). 전계논문, p.118.

52) 강혜련·최서연(2001). 전계논문, p.35.

여, 직장-가정간 갈등에 영향을 끼치는 요인과 연구자를 정리하면 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 직장-가정간 갈등에 영향을 주는 요인

구분	영향요인	연구자
개인의 특성	성격유형	Burke(1988)
	역할 중요도	Ayree(1992)
가정의 특성	성별	Duxbury et al.(1994)
	배우자의 취업여부	Frone et al.(1992)
	배우자의 성 역할관	Guttek et al.(1988),
	가족구성원의 사회적지지	Cohen & Roswnbaum(1999), 강혜련·최서연(2001)
직장이나 직무의 특성	초과근무시간	Guttek et al.(1991), 이두영(2003)
	역할 갈등, 역할 모호성, 직무과부하	이은희(2000)
	직장의 조직문화	Frone et al.(1997)
	고용불안정성	임효창·이봉세·박경규(2005), 강정원(2007)

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자가 작성.

(2) 직장-가정간 갈등의 결과요인

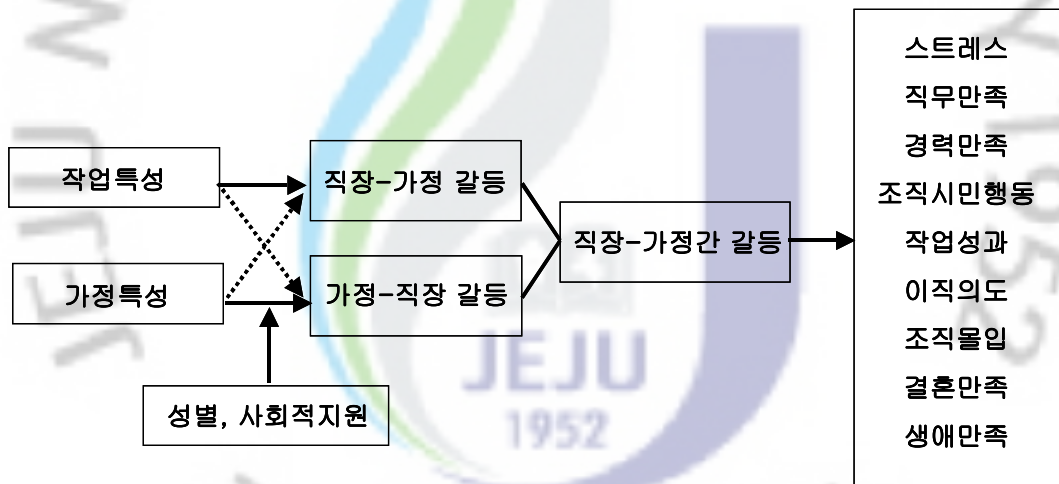
직장-가정간 갈등의 연구결과 여러 가지 부정적인 결과들을 초래하는 것으로 밝혀지고 있다. 주로 직장-가정간 갈등이 초래하는 결과변수를 살펴보면, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 경력만족, 소진, 스트레스 등과 같이 조직행동분야나 인적관리 분야의 주요 결과변수들이 있으며, 생애만족, 결혼만족도, 아이의 건강, 청소년 문제, 배우자의 건강, 가정생활의 질 등에 이르기까지 매우 다양하다.

Kossek & Ozeki는 직장-가정간 갈등이 직무와 삶의 만족에 부정적인 관계라 하였으며, 여러 분석을 통해 직장-가정 갈등은 직무만족과 같은 일과 관련된 다양한 변수들, 삶의 만족과 같은 가정생활의 변수 그리고 소진과 같은 스트레스관련 변수들과 연관이 있다고 하였다.⁵³⁾ 또한 직장-가정 갈등과 가정-직장 갈등

이 높으면 조직과 경력에 몰입이 낮고, 결근율이나 이직의도는 높다고 하였다.⁵⁴⁾

직장-가정간 갈등이 또한 가정생활만족도와 관계가 있어서는 이러한 관계가 남성, 여성 모두에서 나타난다는 연구가 있는 반면, 오직 여성에게만 관련이 있다는 연구결과도 있다.⁵⁵⁾ 또한 직장-가정 갈등은 우울이나 긴장을 더 잘 예측하는 반면, 가정-직장 갈등은 알콜 소비를 더 잘 예측한다고 한다.⁵⁶⁾ 그리고 직장-가정간 갈등과 관련된 또 하나의 흥미로운 연구흐름은 직장-가정간 갈등의 원인과 결과 사이의 조절변수를 찾아내고자 하는 노력이다. 성별과 사회적 지원에 관한 연구가 많이 이루어지고 있다. 직장-가정간 갈등의 선행연구를 바탕으로 직장-가정간 갈등의 영향요인과 결과변수를 종합적으로 구성해보면, <그림 2-2>와 같이 나타낼 수 있다.⁵⁷⁾

<그림 2-2> 직장-가정간 갈등 모형



자료 : 김주엽(2006). 일과 가정의 균형에 관한 문헌적 검토, 『인적자원개발연구』, 8(1), p.95.

53) E. E. Kossek & C. Ozeki(1998). Work-family conflict, policies and the job-life satisfaction relationship: A review and direction for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83, pp.139-149.

54) E. E. Kossek & C. Ozeki(1999). Bridging the work-family policy and productivity gap: A literature review. *Community, Work and Family*, 2, p.25.

55) L. T. Eby, W. J. Casper, A. Lockwood, C. Boredeaux, & A. Brinley(2005). *op.cit.*, pp.145.

56) M. R. Frone, M. Russel & M. L. Cooper(1997). Relation of work-family conflict to health outcomes : A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, pp.325-335.

57) 김주엽(2006). 전계논문, pp.91-94.

5) 호텔에 있어서 직장-가정 갈등

(1) 호텔기업의 특성

호텔업은 시설 자체가 상품의 가치를 형성하고 있으며, 무형적인 서비스를 제공하는 등의 다른 산업에 비해 매우 독특한 성질을 가지고 있다. 따라서 호텔업이 가지고 있는 특성을 파악하여야 호텔 경영에서 발생하는 문제점들을 해결해 나갈 수 있다. 호텔업이 갖고 있는 특성들을 영업내용상의 측면과 재무적 측면, 그리고 그 외의 특성으로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

영업 내용상의 특성을 살펴보면, 첫째, 호텔업은 노동집약적인 산업으로 인적 서비스가 유형적인 물적 서비스보다 더욱 중요한 요소가 된다. 호텔은 서비스를 생명으로 하는 환대산업(hospitality industry)의 대표적인 분야로서 조직구성원들의 정성어린 서비스가 동반되지 않으면 호텔상품의 가치는 하락하고 만다. 호텔업에 있어서 기계화, 자동화는 한계가 있게 마련이므로 종사원들의 교육, 훈련에 관심을 기울이고 동기를 부여하는 노력이 필요하다. 둘째, 호텔상품은 이동판매가 불가능하여 고객이 직접 찾아와 구입해야만 판매가 가능하다. 따라서 고객의 접근이 수월할 수 있는 입지선정이 중요하고, 입지조건에 따라 상품구성이나 생산성 등이 다를 수 있으며, 입지의 우위는 경쟁적 우위성을 확보할 수 있는 중요한 조건이다. 셋째, 호텔업은 시설자체가 상품의 성질을 가지고 있기 때문에 각종 시설의 우열이 영업성과에 매우 중요한 영향을 미친다. 그런데 호텔의 시설과 설비가 아무리 훌륭하더라도 고객의 이용도에 따라 훼손과 마모가 빠르게 진행된다.⁵⁸⁾ 넷째, 호텔은 1일 24시간 및 연중무휴의 운영을 한다. 호텔은 시설 및 인적서비스를 복합한 상품을 연중무휴로 찾아오는 고객에게 판매하는 기업이다. 호텔의 이용객은 자기 집을 떠나거나 즐기러 오는 사람들로서 낮에는 고객에게 그 시간에 따라 각자 취미를 만족하게 즐길 수 있도록 서비스를 제공하여야 하며, 밤에는 고객의 생명과 재물을 보호하는 등 하루 24시간 무휴의 운영을 한다. 이러한 고객의 특성으로 말미암아 밤이 놀 때에는 한층 더 바빠지고 밤이 잠을 잘 때에도 계속 근무를 하며 단 한순간도 쉴 수 없는 연중무휴의 운영을 계속하는 특성을 가지고 있다. 따라서 종업원의 서비스에 대한 의존도가 큰 기업이다.⁵⁹⁾

58) 허향진·조문수(2007). 전계서, pp.43-47.

재무적인 특성으로는 첫째, 호텔은 투자 시에 거대한 자본이 투입되어야만 하는 부동산업으로서의 특성을 갖는다. 호텔기업은 토지, 건물, 기계, 비품, 집기 등 고정자산에 투자가 총자산의 70% 이상을 차지할 정도로 그 비중이 크다. 이러한 특성은 자본회전율을 낮게 하므로 일정한 객실이용률(room occupancy) 수준을 유지하고, 투자수익률(return of investment)을 확보하는 것이 중요한 과제로 대두된다. 둘째, 호텔기업은 고정자산의 비중이 높고, 인건비 비중이 총매출액의 30~35%로 높다. 호텔은 감가상각비, 보험료, 지급이자, 인건비, 광고비 등 영업활동의 증감에 관계없이 발생하는 고정적 비용이 타 산업에 비해 비교적 높게 나타난다. 이러한 높은 고정원가 구조는 총매출액이 증가하면 이익이 증가하게 되지만, 반면에 총매출액의 감소는 손실을 더 커지게 하는 부정적인 효과를 가져다 준다.⁶⁰⁾

이처럼, 호텔은 24시간, 연중무휴라는 특성이 있어 야간근무, 교대근무 등 근무형태가 유동적이며, 또한 성수기와 비수기가 뚜렷하여 계약직이나 임시직 고용자가 많은 편이다. 따라서 종사원들의 고용불안에 대한 인식이 다른 직종에 비해 큰 편이라 할 수 있다. 그러므로 본 연구에서는 호텔업의 특성을 반영하여, 근무형태와 고용불안정성에 대한 종사원들의 인식이 직장-가정간 갈등에 어떠한 영향을 미치는지 검증해보고자 한다.

(2) 근무형태와 직장-가정간 갈등

직장-가정간 갈등과 관련된 직무의 구조적 특성에는 근무 시간, 초과 근무, 출장 빈도, 업무 과중 등을 들 수 있으며, 이것들은 가정활동 참여시간이나 심리적 자원의 이용 가능성을 제한한다. 따라서 직장-가정 갈등은 주당 근무시간, 주당 통근시간, 초과 근무시간의 양과 빈도, 교대근무의 존재 및 불규칙성 등과 정(+)의 관계를 가지고 있다. 즉, 이렇게 호텔의 근무형태에 대한 인식이 부정적일수록 자신 뿐 아니라 가족 구성원의 안녕감에도 부정적 영향을 주며 그 결과 직, 간접적으로 직장-가정 갈등이 증대된다.⁶¹⁾

59) 원용희·정용혜(2003). 『최신 호텔학의 이해』, 서울: 백산출판사, p.182.

60) 허향진·조문수(2007). 전계서, pp.43-47.

61) 강정원(2007). 전계논문, p.23.

이두영의 연구결과 초과근무시간은 직장-가정 갈등과 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 특히 호텔은 경영의 특성상 24시간 365일 영업을 하기 때문에, 교대, 야간, 휴일 및 초과근무를 하는 부분이 다른 산업체와 비교하여 상당히 많은 편이다. 이렇게 근무시간이 늘어날 경우 가정에서 보내는 시간은 상대적으로 줄어들게 되며, 특히 기혼자의 경우는 가족과 보내는 시간이 줄어들고 미혼자의 경우에는 일 이외의 취미생활이나 여가활동 시간이 줄어들게 된다.⁶²⁾

(3) 고용불안정성과 직장-가정간 갈등

호텔기업은 인적 서비스를 상품화한 기업체이므로 고비용의 인건비 지출구조를 보이고 있다. 호텔기업들은 비용적인 측면을 효율적으로 개선하고 이를 바탕으로 노동유연성을 갖기 위해 다양한 형태의 고용형태를 도용하여 이를 활용하고 있다. 그 대표적인 것이 비정규직의 고용과 용역 및 아웃소싱의 도입을 들 수 있으며 이와 같은 비정규직 고용 및 아웃소싱이 바로 고용불안정에 직접적인 영향을 줄 수 있다.⁶³⁾ 고용불안정은 개인이 직업과 관련하여 느끼는 위협의 양이라는 관점에서 정의를 내릴 수 있다.⁶⁴⁾ 종업원의 고용불안감은 해고의 위협이 될 뿐만 아니라 직무재배치, 직위의 강등, 승진기회의 상실 등과 같은 다차원적인 위협에 의해 영향을 받을 수 있다.⁶⁵⁾

고용불안정성은 구성원들이 태도에 매우 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 임효창·이봉세·박경규⁶⁶⁾의 연구결과 성별에 관계없이 조직구성원의 고용불안정성을 높게 지각할수록 직장-가정 갈등이 높아지는 것으로 분석되었으며, 강정원⁶⁷⁾의 연구결과 역시 고용불안정성과 직장-가정 갈등 간의 관계가 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다.

62) 이두영(2003). 전계논문, p.64.

63) 임상현(2005). 고용불안정성이 호텔종업원의 태도에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, pp.22-23.

64) L. Greenhalgh & Z. Resenblatt(1984). Job insecurity : Toward conceptual clarity, *Academy of Management Review*, 9(3), pp.438-448.

65) S. J. Ashford, C. Lee & P. Bobko(1989). Contents, causes and consequences of job in-security: A Theory-based measure and substantive test, *Academy of Management Journal*, 32, pp.803-829.

66) 임효창·이봉세·박경규(2005). 기혼직장인의 직장-가정갈등의 원인과 결과에 관한 연구, 『경영학연구』, 34(5), pp.1417-1443.

67) 강정원(2007). 전계논문.

2. 조직유효성에 관한 연구

1) 조직유효성의 개념

조직유효성(organizational effectiveness)이란 조직의 목표를 보는 시각이 다양하고 그 측정이 어렵기 때문에 모든 조직에서 보편적으로 적용되는 유효성을 정의하기란 매우 어렵다.⁶⁸⁾ 또한 조직유효성이란 각 조직이 어떤 개념들을 목표로 내세우든지 조직의 성공 여부를 평가하는 일반적인 용어이다. 즉, 조직 관리의 관점에서 설정된 목표의 달성 정도를 의미하는 것이 조직유효성이며, 이를 높이기 위해서는 개인목표와 조직목표를 통합시킬 수 있는 작업이 중요하다.⁶⁹⁾

조직유효성은 조직의 성공 정도를 나타내는 지침으로서 다차원적인 접근으로 설명된다. 조직은 일반적으로 복수의 영역 내에서 존재하고 운영되는데, 조직의 여러 영역의 이해관계는 그 성격이 다르다. 그러므로 조직의 제한된 영역에서 유효할 수밖에 없다. 전통적인 조직이론에서부터 오늘날의 조직이론에 이르기까지 그 연구의 초점은 어떤 의미에서는 조직유효성을 극대화하고자 하는데 있었다. 조직의 성과나 결과를 평가하기 위한 조직유효성은 그 기준을 설정하고 각 이론간의 합의점을 발견하려는 노력이 지속되어 오고 있다.⁷⁰⁾

이처럼 조직유효성이란 구성된 조직의 보다 유효한 운영을 전제로 조직 구성원들이 추구하는 조직의 공동목표를 위해서 협동적 노력을 하도록 하는 데에 조직의 핵심적 과제를 부여하려는 것으로 정의한다. 조직은 목표 지향적 시스템이기 때문에 그 목표의 달성여부가 관건이다. 따라서 필연적으로 목표달성도의 측정평가가 뒤따르게 되는데 일반적으로 조직목표라는 추상적 개념 대신 조직목표의 달성정도를 나타내는 유효성이라 정의하고 비교적 구체적 개념에 입각하여 조직을 평가 한다.⁷¹⁾

68) 황의철(2004). 리더십 유형이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 인천대학교 대학원 박사학위 논문, p.53.

69) 최재열·심화서·정인서(2003). 『조직이론의 현재와 미래』, 서울: 학문사.

70) 김세리(2005). 외식업의 리더십, 임파워먼트와 조직유효성 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.69.

71) 허용덕(2002). 호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안정성 인식이 조직유효성에 미치는 영

조직유효성은 조직의 장·단기 목표의 달성정도라고 하였으며, 목표를 설정하는데 다수의 구성요소와 평가자의 이해관계 및 조직 발전단계의 특성을 반영한다. 즉, ‘이익, 생산성, 종업원 만족, 사회적 책임, 재정적 안정 등과 같은 다수의 목표들을 실현시키고, 적응성, 환경적 제약요인, 생존 등과 같은 변화하는 환경에의 적응, 그리고 생존해 나가는 조직의 능력 즉 조직의 장기·단기 목표의 달성정도’라고 할 수 있다.⁷²⁾

2) 조직유효성의 평가지표

조직유효성이란 조직의 성과를 평가하는 하나의 기준이며, 학자들마다 조직유효성의 측정기준 및 측정방법을 다양하게 분류하고 있다. 초기의 조직유효성 평가지표는 조직 직원들의 사기, 직무만족, 조직몰입 등의 심리적 성과지표에 대한 연구가 더 많이 진행되어 왔으며, 이와 더불어 수익성, 성장성, 생산성, 총매출액 등의 경제적 성과지표로 크게 2가지로 구분되어 연구가 진행되어왔다.⁷³⁾

<표 2-3> 조직유효성 평가지표

지표	주요 내용
심리적 지표	직무만족, 조직몰입, 동기부여, 사기, 갈등과 응집성, 유연성과 적응성, 조직목표에 대한 조직원의 동조성, 조직목표의 내면화
경제적 지표	전반적인 효과성, 생산성, 능력, 수익, 품질, 성장성, 환경의 이용도, 이해관계자 집단에 대한 평가, 인적자원의 가치, 목표달성도
관리적 지표	사고의 빈도, 결근율, 이직률, 통제, 계획과 목표설정, 역할과 규범의 일치성, 경영자의 인간관계 관리능력, 경영자의 과업지향성, 정보관리와 의사전달, 신속성, 안정성, 조직구성원의 의사결정 참가, 훈련과 개발의 강조

자료: 주종대(2008). 호텔 조직환경이 조직유효성에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.47. 재인용.

향, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.48.

72) K. H. Chung & L. C. Megginson(1988). *Organizational Behavior, Developing Managerial Skill*, Harper & Row. Publishers: p.46.

73) 허용덕(2002). 전계논문. p.48.

조직유효성 변수는 연구의 방향에 따라 다양하게 설정할 수 있으나 본 연구에서는 연구의 수준이 개인이며, 갈등과 조직유효성을 각 개인에 있어서 독특한 심리과정으로 파악하고 있기 때문에, 조직유효성의 측정기준 중 심리적 지표인 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 통해 직장-가정간 갈등과 조직유효성 및 고객지향성간의 관계를 측정해보고자 한다.

(1) 직무만족

가. 직무만족의 개념

직무만족은 구성원에게 적극적인 만족을 줄 수 있는 요인을 발견하여 이를 충족시켜 줌으로써 구성원의 작업능률을 향상시켜야 한다는 비물질적인 요소가 강조된 개념으로 호텔의 조직유효성을 나타내는 요소 중의 하나라 할 수 있다.⁷⁴⁾

직무만족(job satisfaction)이란 직무의 다양한 측면에 대한 정서적 또는 감정적 반응이며, 조직구성원의 직무만족여부는 그 조직의 유효성과 관련하여 매우 중요한 의미를 가진다.⁷⁵⁾ 조직의 유효성 측면에서 직무만족을 설명하다면, 조직에서 구성원들이 직무를 수행해 나가는 과정에서 개인의 내재적, 외재적 욕구가 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 지각된 반응을 의미한다.⁷⁶⁾ 직무만족은 여러 가지 측면에서 설명될 수 있는데, 협의로는 직무상의 욕구박탈을 의미하며, 광의로는 직무상의 태도적 의미로 사용되나 일반적으로는 직무상의 욕구나 태도적 요소로 해석되기도 한다. 다시 말하면, 직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로서 개인이 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라고 정의할 수 있다.⁷⁷⁾

또한 직무만족은 직무에 대한 일반적인 태도로서 개인이 실제로 얻는 것과 얻어야만 한다고 믿는 것과의 차이라고도 할 수 있는데,⁷⁸⁾ 직무만족을 각 개인이

74) 윤기열(2003). 호텔 내 협력부서의 업무지원활동이 종사원의 만족과 경영성과에 미치는 영향 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.34.

75) 손현중(2008). 한·중 특급호텔 총지배인의 리더십, 조직문화 및 조직효과성의 비교연구, 제주대학교 대학원 박사학위논문, p.51.

76) 윤기열(2003). 전계논문. p.35.

77) 박경문·우석봉(1997). 호텔산업조직의 조직정당성이 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광·레저연구』, 9(1), p.27.

78) S. P. Robbins, B. Millett, R. Cacioppe, T. Warers-Marsh(1998). *Organizational Behavior*, Leading

자기직무와 관련하여 경험하는 모든 좋고 나쁜 감정의 총화 또는 이러한 감정의 균형상태에서 기인된 일련의 태도로 정의하기도 한다.⁷⁹⁾ 즉, 직무만족은 개인들이 직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 정도이며, 종사자들이 수행하는 과업과 직무수행의 물리적 사회적 조건에 대한 감정적 반응 혹은 태도를 의미한다.⁸⁰⁾ 구체적으로 말하면, 조직구성원의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 구성원이 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정상태를 직무만족이라고 정의할 수 있다.⁸¹⁾

호텔에서의 직무만족이란 종사원 개인이 자신의 업무에 대하여 긍정적이거나 부정적으로 느끼는 정도를 말하는데, 종사원이 현재의 직무에서 누릴 수 있는 급여, 승진기회, 상사의 리더십, 성취 등과 같은 제 근무조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 감정적 표현이라고 할 수 있다. 따라서 직무만족은 직무만족요인에 대한 만족도, 즉 직무자체에 대한 만족도, 임금에 대한 만족도, 승진 및 개발 기회에 대한 만족도, 근무조건에 대한 만족도, 동료에 대한 만족도 등을 포함시킨 복합적인 의미체계이다.⁸²⁾ 위 견해를 종합해보면, 호텔종사원의 직무만족이란 임금, 승진, 근무조건, 동료 등 직무와 관련하여 갖게 되는 종사원들의 긍정적 또는 부정적인 감정상태라고 정의 할 수 있겠다.

종사원의 직무만족은 조직 내에서 맡고 있는 직무를 수행하면서 느끼고 감지하는 각 개인의 만족정도를 나타낸 것으로 볼 수 있는데 직무만족정도는 개인의 능력과 자질, 수행하고 있는 업무에 대한 적응력, 조직 내에서의 여러 가지 조직 환경과 절대적인 관계가 있고 조직성과를 예측하는데 중요한 지표가 될 뿐만 아니라 개인의 욕구와 목적을 통합하는 데에도 중요한 역할을 할 수 있다.⁸³⁾

직무만족은 조직 및 사회의 발전은 물론 자신의 발전에 있어서도 매우 중요한 의미를 갖는다. 직무만족이 높은 사람은 조직 및 사회에 대한 충성도나 업무에

and Managing in Australia and New Zealand, Sydney: Prentice Hall, pp.105-107.

79) H. C. Smith(1995). *Psychology of Industrial*. New York: McGraw-Hall. 함성필 손선익(2008). 호텔 주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광학연구』, 32(5), p.278.

80) J. Hunt(1997). *Organizational behavior*. New York: John Wiley & Sons, p.98.

81) 김성수(2003). 조직 내 집단갈등이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 호서대학교 대학원 박사 학위논문, p.67.

82) 박경호(2004). 호텔협력부서 업무지원이 종사원직무만족에 미치는 영향 연구, 『관광경영학연구』, 8(3), p.79.

83) 최동열(2000). 『관광서비스론』, 서울: 기문사, p.99.

대한 집중도, 육체적·정신적 건강뿐만 아니라 개인의 삶의 질을 높이는데 기여한다.⁸⁴⁾ 또한 직무만족도가 높은 종사원은 정신적·육체적으로 더 건강하며, 새로운 직무관련 과업들을 더 신속히 학습한다고 하였다. 따라서 직무만족 수준이 높은 사람은 자신의 직무환경에 대하여 매우 긍정적 태도를 갖게 되어 자신의 욕구를 증진 시키고 근로생활의 질을 높여 나가게 되며, 이직과 결근율이 감소되고, 조직목표 달성에도 기여하게 된다.⁸⁵⁾

나. 직무만족에 관한 이론

직무만족에 관한 이론들 중 오늘날 널리 인정되고 있는 것은 2요인이론, 비교이론, 공정성 이론 등이 있으며⁸⁶⁾, 그 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, Herzberg는 Maslow의 연구를 확대하여 2요인이론(motivation-hygiene theory)이라 불리는 이론을 전개하였다. 종업원이 업무를 수행함에 있어 만족과 불만족을 느낄 때 서로 다른 차원의 요인이 있다는 전제하에 직무만족을 주는 요인을 동기요인이라 하고, 불만을 초래하는 요인을 위생요인이라고 하였다. 동기요인이란 업무를 수행하면서 보람을 느끼고 자신의 분야에서 지식과 능력을 최대한 활용할 수 있을 때 경험하게 되는 성취감과 전문직으로서의 성장, 인정을 받는 등 개인에게 만족감을 주는 요인이다. 즉, 동기요인은 인간 성장의 욕구이면서 인간이 직무를 이용하는 방법과 관련이 있고 직무자체와 관계가 있다. 반면, 위생요인은 회사의 정책과 감독상태, 작업조건, 대인관계, 임금, 직위 등을 포함하며 이는 주로 개인의 직무환경과 관련된 직무 이외의 성격을 지니고 있다. 이 이론을 종합하면 조직 내에서 종사원의 동기부여를 위해서는 먼저 위생요인을 충족시킨 후에 동기부여에 주의를 기울이는 것이 효과적이다.⁸⁷⁾

84) 양필수·오상훈·강성일(2007). 제주지역 일본어 관광통역안내사의 직업만족도에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 16(1), p.176.

85) 선민수(2005). 호텔종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 : 종사원 개별적 특성의 조절효과, 경기대학교 국제·문화대학원 석사학위논문, pp.8-9.

86) 장태선·공기열(2007). 호텔조직의 서비스지향성이 호텔종업원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 『관광·레저연구』, 19(2), p.154.

87) F. B. Herzberg, B. Mausner & B. S. Snyderman(1959). *The Motivation to Work*, New York: John Wiley & sons. 신은규(1992). 『조직행동론』, 서울: 다산출판사, p.231.

<표 2-4> Herzberg의 2요인이론

동기이론(만족요인)	위생요인(불만족요인)
성취감 칭찬이나 인정을 받을 수 있는 기회 직무자체가 주는 흥미 성장 가능성 책임감 직무의 도전성 승진	급여 감시와 감독 회사의 정책과 행정 대인관계 작업조건 개인생활 요소들 직위 직장의 안정성

자료 : 백기복(2006). 『조직행동연구』, 서울 : 창민사, p.167. 참고로 연구자가 재작성.

둘째, 비교이론(comparison theory)은 직무만족에 관한 이론 중 가장 널리 인정되고 있는 적으로 직무만족은 개인의 표준과 그 표준이 어느 정도까지 부응하는지에 대한 개인의 지각 사이의 어떤 비교에서 경험된 결과의 정도라는 가정을 전제로 한다. 따라서 직무만족의 양은 개인의 표준과 직무에서 얻을 수 있다고 믿는 개인지각 사이에서 불일치 크기의 함수로 볼 수 있다는 것이다.⁸⁸⁾

셋째, 공정성 이론(equity theory)에 의한 직무만족은 개인이 자신의 투입과 산출의 비율을 다른 사람의 그것과 비교하는 사회적 요소를 가지고 있으며 자신의 산출/투입의 비율이 타인의 그것과 다를 때 불공정성과 심리적 불안을 느끼며 자신의 산출과 투입의 비율을 변화시켜 다른 사람들과 동일하게 만든다는 것이다.⁸⁹⁾

다. 직무만족의 영향요인

직무만족의 영향요인은 학자들마다 여러 가지 요인들이 직무만족에 영향을 준다고 하였다. 이러한 요인들은 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인요인 등으로 대별할 수 있다. 첫째, 보수, 승진기회, 회사정책, 조직구조 등이 직무만족에 영향을 주는 조직전체 요인에 해당하는데, 보수가 종업원의 기대를 충족시키고 타인과 자신의 노력에 비해 상대적으로 공정하다고 느낄 때 종사원의

88) 윤기열(2003). 전계논문. p.42.

89) 정수진·김양호(2005). 『현대조직행동론』, 서울: 삼우사, p.176.

직무만족은 높아진다. 둘째, 작업환경요인으로는 리더십의 유형, 의사결정의 문제, 작업집단의 규모, 동료작업자와의 관계, 작업조건을 들 수 있으며, 종사원의 의사결정 참여기회가 많을수록, 자신과 비슷한 특성과 신념을 가진 작업자들과 일할수록 직무만족도가 높아진다. 셋째, 직무내용과 관련하여서는 직무범위와 역할모호성과 역할갈등이 특히 많은 영향을 미친다. 역할이 모호하거나 역할로 인하여 갈등을 경험하게 되면 직무만족은 낮아지게 된다. 마지막으로 연령이나 성격 등과 같은 개인적인 요인이 직무만족에 영향을 주게 된다.⁹⁰⁾

연구자들마다 직무만족에 영향을 주는 요인을 다르게 분류하고 있는데 학자별 직무만족 영향요인을 정리하면 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 직무만족의 영향요인

연구자	내용	
Herzberg(1974)	직무만족요인 (동기부여요인)	성취, 인정, 직무자체, 책임, 성장
	직무불만족요인 (위생요인)	회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위, 직무안정
Armoid & Feldman(1986)	임금, 작업자체, 승진, 감독, 작업조건, 작업진단	
우찬복(1995)	외재적 직무요인(성취감, 업무자체, 책임감, 승진, 인정)과 내재적 직무요인(회사정책과 실행, 관리, 동료와 상사와의 관계, 작업조건, 봉급, 안정성)	
Moos(1994)	물리적 환경, 조직구조와 정책, 인적 및 직무요인, 조직의 사회적 환경	
Waryszak(1997)	조직구성원의 사기, 동기부여, 성과, 복지	

자료: 구필모·허향진·서용건·이성은(2007). 호텔기업의 내부마케팅이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 제주지역 특급호텔 중심으로, 『관광·레저연구』, 19(2), p.172.

Herzberg는 환경과 관련된 요인을 위생요인이라고 하고, 이에는 임금, 작업조건 및 감독자나 동료의 인간관계 등이 있고, 직무 불만족은 이들 위생요인에 의해서 유발된다고 보았다. 한편 직무내용과 관련된 요인을 동기요인이라고 하고, 이에는 인정, 자율, 책임 및 직무 그 자체 등이 있으며, 직무만족은 이들 동기요인에 의해서 유발된다고 보고 있다.⁹¹⁾

90) 정수진·김양호(2005). 전계서, pp.180-182.

Poter 등은 직무만족을 조직 전체 요인인 급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조 등과 작업환경 요인인 감독유형, 참여적 의사결정, 작업집단 규모, 동료 작업자와의 관계, 작업조건 등으로 나누고 또한 직무내용으로 직무범위, 역할 모호성, 역할갈등 등과 개인요인은 연령, 근속연수, 개인특성 등으로 분류하여 제시하였다.⁹²⁾

Moos는 직무환경을 동태적 시스템으로 보고, 물리적 환경, 조직구조와 정책, 인적 및 직무요인, 조직의 사회적 환경 등 4가지 주요영역으로 구분하였으며,⁹³⁾ 우찬복은 성취감, 업무자체, 책임감, 승진과 인정과 같은 외재적 직무요인과 회사의 정책과 실행, 관리, 동료와 상사와의 관계, 작업조건, 봉급, 안정성 등의 내재적 직무요인이 직무만족에 영향을 주는 요인이라고 말한다.⁹⁴⁾

(2) 조직몰입

가. 조직몰입의 개념

조직몰입은 1961년 Ezioni에 의해 조직의 방향과 고용인의 이행을 설명하며 처음으로 소개되었는데 최근, 개인과 조직의 상호작용을 분석함에 있어 직무만족보다 좀 더 유용한 개념으로 자리 잡고 있다.⁹⁵⁾ 직무만족에 관한 연구결과 연구자들은 성과와 조직유효성 측면에서 만족한 결과를 얻지 못하자 직무만족 외에 다른 영향요인이 있다는 결론을 얻게 되었으며, 이에 따라 나타난 것이 조직몰입에 관한 연구이다. 조직몰입은 조직관리에 있어서 여러 가지 의미를 지닌다. 즉, 조직몰입이 높은 성원은 외재적인 보상 뿐 아니라 내재적인 직무만족이나 동료와의 관계에서도 높은 수준을 나타내며 창의성이나 혁신적인 행동을 보인다고

91) F. B. Herzberg, B. Mausner & B. S. Snyderman(1959). *op.cit.* 윤기열(2003). 전계논문, p.41.

92) L. W. Porter, R. M. Steers, R. T. Mowday & P. V. Boulian(1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technician, *Journal of Applied psychology*, 59 pp.603-609. 김상진(2006). 호텔의 사회자본이 기업성과에 미치는 영향: 직무만족, 조직몰입, 경영성과를 중심으로, 경희대학교 대학원 박사학위논문, p.36.

93) R. H. Moos(1994). *Work Environment Scale Manual*. CA: Consulting Psychologists Press. 구필모·허향진·서용건·이성운(2007). 호텔기업의 내부마케팅이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 제주지역 특급호텔 중심으로, 『관광·레저연구』, 19(2), p.171.

94) 우찬복(1995). 호텔종사원 직무만족과 직무요인에 관한 실증적 분석. 『관광학연구』, 18(2), pp.3-28.

95) 문태수(2006). 서번트 리더십이 호텔조직의 유효성에 미치는 영향, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, p.31.

인식된다. 또한 조직몰입이 높은 성원들은 작업에 관계된 행위나 목적수행에 있어서 조직의 입장에서 행동을 하는 경향이 있다.⁹⁶⁾

조직몰입(organizational commitment)이란 개인이 최선의 노력을 하며 조직에 잔류하고자 하는 의지 뿐 아니라 조직과 자신을 동일시하며 조직에 관련하고자 하는 강도의 지표로서 종사원들의 태도와 행위적 의지의 결합적 관계를 말한다.⁹⁷⁾ 조직구성원이 자기가 속해 있는 조직과 동일시(identification)하고 조직에 관여(involve)하며, 그 조직에 에너지와 충성심(loyalty)을 바치려는 조직 구성원의 의향을 말하는 것이다.⁹⁸⁾ 다시 말해 개인이 조직을 긍정적으로 평가하고 조직을 위해서 일하려는 의도 즉, 개인의 주체성을 조직에 결부시켜 애착을 갖게 되는 상태를 조직몰입이라고 하였으며,⁹⁹⁾ 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용으로 조직을 위해서 노력하는 의사 및 조직구성원으로 남아 있으려는 강한 의지를 말한다.¹⁰⁰⁾

이러한 조직몰입이 주목을 받는 중요한 이유는 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 조직몰입은 조직의 이익을 위해 행동하는 심리 상태이며 몰입도가 높으면 동기가 부여되어 조직에 긍정적인 행동을 할 것으로 기대하기 때문이다. 둘째, 조직에 몰입하는 구성원은 조직에 결근이나 이직과 같은 부정적인 행동을 감소시키며, 셋째, 긍정적 몰입은 조직에 대한 정서적인 안정감을 주기 때문이다.¹⁰¹⁾ 이처럼 조직몰입이 직무만족보다 이직을 예측하는데 더욱 효과적이고 조직유효성의 유용한 예측 지표가 될 수 있고, 비교적 장기간에 걸쳐 안전성을 가지고 있어 조직구성원의 태도와 행동사이의 관계를 잘 나타내 주기 때문에 중요하다.¹⁰²⁾

96) 박경문·우석봉(1997). 전계논문, pp.27-28.

97) 주종대(2008). 호텔 조직환경이 조직유효성에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.50.

98) 김지영(2008). 서비스 종사자의 조직공정성 지각이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울시내 특1급 호텔 및 카지노 종사원 비교, 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.197.

99) 이성호(2007). 호텔조직의 서비스지향성, 종사원의 직무만족, 조직몰입과 서비스 제공수준의 관계, 『관광·레저연구』, 19(3), p.74.

100) 주종대(2008). 전계논문, p.51.

101) 정윤희·심원술(2004). 인구통계학적 특성에 따른 조직 구성원의 조직몰입의 차이에 관한 연구, 『인력개발연구』, 6(2), p.96.

102) 문태수(2006). 전계논문, p.31.

나. 조직몰입의 구성요인

조직몰입은 조직행위론적 관점과 사회심리학적인 관점에서 태도적 몰입(attitudinal commitment)과 행위적 몰입(behavioral commitment)으로 구분할 수 있는데, 태도적 유형의 조직몰입이 된 구성원은 조직에 의하여 고도의 노력을 하게 된다. 행위적 몰입은 개인이 과거의 행동으로 인해 얽매이게 되는 과정에 초점을 맞추어, 개인이 어쩔 수 없이 조직으로부터 벗어날 수 없게 되는 현상을 몰입으로 보는 것이다.¹⁰³⁾

또한 조직몰입은 다차원적 입장에서 정서적 몰입(affective commitment), 지속적 몰입(continuance commitment) 그리고 규범적 몰입(normative commitment)으로 크게 세 가지 차원으로도 나눌 수 있다. 정서적 몰입이란 종사원의 조직에 대한 종사원의 애정, 정체성에 근거한 것으로 감정적인 선호도 및 긍지 등을 의미한다. 지속적 몰입개념은 어떤 일관된 행위로부터 벗어나 다르게 행동하는 것에 대한 지각된 손실 때문에 이전의 일관된 행위를 계속 유지하려는 경향으로 정의할 수 있다. 즉, 조직을 떠나게 되면 발생하는 손익을 고려하여 조직에 계속 연대하는 경우를 지속적 몰입에 해당한다고 할 수 있다. 규범적 몰입은 조직에 남아 있어야 한다는 의무감을 지각하는 몰입으로서, 개인적인 양심, 도덕 등 개인이 조직에 들어오기 전에 지니고 있던 내면화된 규범과 조직에 들어온 후 조직과 종사원간의 상호 의존성 및 보상 등으로 인해 의무감을 느끼게 되는 경우를 말한다.¹⁰⁴⁾ 결론적으로 강한 정서적 몰입을 가진 종사원은 그들이 '원하기' 때문에, 강한 지속적 몰입을 가진 종사원은 '필요'하기 때문에, 강한 규범적 몰입을 가진 종사원은 '의무' 때문에 조직에 남는다고 할 수 있다.¹⁰⁵⁾

한편, 조직몰입은 '근속몰입'과 '가치몰입'으로 크게 두 가지 차원으로도 구분할 수 있는데, '근속몰입'은 조직구성원의 조직에 남아있을 의지를 가지고 있으면서 조직을 위해 헌신 하려는 의지를 말하고, '가치몰입'은 조직의 목표를 수용하여 자기 자신이 속한 조직에 대해 자부심을 가지고 조직을 위해 노력하려는 의지를

103) 김중서(1998). 조직몰입에 관한 실증적 연구, 고려대학교 대학원 박사학위논문, p.11.

104) J. P. Meyer & N. J. Allen(1991). Development of organizational commitment during the first year of employment : A longitudinal analysis, *Journal of Management*, 17, pp.717-733.

105) 최재환(2006). 기업통합에 따른 조직몰입의 결정요인에 관한 탐색적 연구, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, p.10.

가진 상태를 말한다고 하였다.¹⁰⁶⁾

위 연구들을 바탕으로 조직몰입의 개념은 첫째, 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 둘째, 자발적으로 조직을 위해 노력을 기울이려는 의지, 셋째, 조직의 구성원으로 계속 남으려는 욕구 등 크게 3가지 측면으로 나타낼 수 있다.¹⁰⁷⁾

(3) 이직의도

가. 이직의 개념

이직의 개념은 노동이동(labor turnover)의 개념으로 출발한다. 노동이동에는 지역간 이동, 직업간 이동, 산업간 이동, 기업간 이동 등을 포함하는 거시적 측면과 조직내부이동과 조직외부이동을 포함하는 미시적 측면으로 구분될 수 있다.¹⁰⁸⁾

이직의 유형은 크게 구성원의 자발성 여부, 회피가능성 여부 등에 따라 나눌 수 있다.¹⁰⁹⁾ 먼저, 자발성 여부에 따라 이직을 자발적 이직과 비자발적 이직 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 자발적 이직(voluntary turnover)이란 종사원 스스로의 의사에 의한 자발적인 이직으로 결혼, 임신, 출산, 교육, 병, 이사, 뿐만 아니라 다른 직장으로 옮기기 위한 이직을 포함한다. 비자발적 이직(involuntary turnover)이란 종사원의 의사에 의한 것이 아니라 사용자나 조직의 입장에서 강제된 이직으로 면직을 의미하며, 해고와 일시해고, 사망, 정년퇴직, 불구 등이 포함된다. 자발적 이직에 의한 유능한 종사원의 조직 이탈은 <표 2-6>과 같이 긍정적 효과뿐만 아니라 기업에 큰 부정적인 결과를 초래할 수 있다.¹¹⁰⁾

종사원의 회피가능성 여부에 따른 분류는 회피가능이직과 회피불가능이직이 있다. 회피가능이직(avoidable turnover)은 경영자의 노력으로 번의가 가능한 이직으로, 자발적 이직은 대부분 여기에 해당되어 이직관리의 주요대상이 된다. 회

106) L. W. Porter, R. M. Steers, R. T. Mowday, P. V. Boulian(1974). *op.cit.* 임재문(2008), 전계논문, p.51.

107) 정미향(2005). 호텔조직에 있어서 멘토링 관계가 조직성장에 미치는 영향에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.35.

108) 선민수(2005). 전계논문, p.18.

109) 송병식(2008). 『창조적 인적자원관리』, 서울 : 청람, p.435.

110) 김성민(2008). 호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 동국대학교 대학원 박사학위논문, p.10.

피불가능이직(unavoidable turnover)은 종사원의 질병, 사망, 이민 등과 같은 통제 불가능한 이유에 의하여 이루어지는 이직을 말한다.¹¹¹⁾

지금까지 이직관련 선행연구를 통해 이직에 영향을 미치는 많은 변수가 밝혀지고 있다. 조직풍토, 직무요인, 작업그룹, 인적자원관리시스템 등의 조직특성이 이직에 영향을 주며, 인구통계적 변수, 심리적 반응, 자아존중, 연령, 감정적 기질 등의 개인적 특성도 이직에 영향을 주는 것으로 알려지고 있다.¹¹²⁾

호텔종사원이 자발적 이직으로 나타날 수 있는 부정적인 측면으로 낮은 생산성, 서비스품질 저하, 모집선발, 교육훈련 등의 이직비용의 부담을 안게 되기 때문에,¹¹³⁾ 이러한 종사원들의 이직을 관리하는 것이 조직의 입장에서 매우 중요한 일이라고 하겠다.

<표 2-6> 자발적 이직의 효과

	긍정적효과	부정적효과
조직	<ul style="list-style-type: none"> - 성과가 낮은 종사원 배제 - 신기술 및 신지식 도입 - 정책 및 관례의 변화 촉진 - 내부 이동의 기회 - 부정적 행위 감소(결근, 지각) 	<ul style="list-style-type: none"> - 신규직원 채용 비용 발생 - 인간관계, 의사소통구조 파괴 - 기술 습득 기간 중 생산성 저하 - 고급 인력 손실 - 이직자의 조직 비방
이직자	<ul style="list-style-type: none"> - 소득 증대 및 경력 상승 - 조직 적합성 증가로 스트레스 감소 - 자기 개발 - 새로운 환경에 따른 자극 유발 	<ul style="list-style-type: none"> - 장기 근속 손실 - 가족 및 사회적 관계 손실 - 이동에 따른 스트레스 - 배우자 경력개발 중단 - 경력기회의 회귀
잔류자	<ul style="list-style-type: none"> - 내부이동(직무, 직급, 부서 또는 계열사 이동)의 기회 증가 - 신규 종사원에 의한 자극 - 만족, 단결, 몰입 향상 	<ul style="list-style-type: none"> - 대인관계, 의사소통패턴 파괴 - 동료 손실 및 만족, 단결, 몰입 감소 - 업무량 증가

자료 : 김성민(2008). 호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 동국대학교 대학원 박사학위논문, p.11.

111) 송병식(2008). 전계서, p.436.

112) 김형섭(2005). 호텔 종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 19(3), p.205.

113) 이수광·이재섭(2003). 『서비스산업의 인적자원관리』, 서울: 대왕사, p.415.

나. 이직의도

조직구성원의 이직의도는 자신들에게 주어진 업무에 대한 성취감을 떨어뜨리고, 최종적으로는 조직발전에 부정적인 결과를 가져다주는 요인이지만, 조직의 긍정적 효과성에 영향을 미치는 부정적인 요인을 최소화시키기 위한 주요 예측 도구로 활용될 수 있다는 측면에서 많은 연구들이 이루어져 왔다.¹¹⁴⁾

이직의도는 이직행위를 이끌어내는 심리상태로 1970년 이후 수많은 이직 연구에 사용되어 왔다. 이러한 이직의도와 같은 행위의도에 대한 연구가 최근 활발하게 된 이유는 확실한 이직의 인지적 선행변수로서 가장 직접적인 것이 바로 행위의도라는 태도이론 분야의 이론적 개발이 뒷받침 되어 졌기 때문이다.¹¹⁵⁾ 이직의도와 이직을 동등하게 취급할 수 없으나 이직의도가 실제로 이직으로 이어지는 확률이 매우 높으므로, 만약에 조직 환경의 변화가 불가능한 상황이라면 이직의도는 새로운 인력의 채용과 인력수요를 예측하는 중요한 역할을 하게 된다. 더욱이 종업원이 일단 이직해 버리면 조직으로서는 다른 종업원을 고용하고 훈련시키는 비용을 지불하여야 하기에 이직자체보다는 이직의도에 직접적인 관심을 기울이는 것이 예방차원에서 필요하다.¹¹⁶⁾

3) 직장-가정간 갈등과 조직유효성의 관계

직장-가정간 갈등이 조직유효성에 미치는 영향에 관해서는 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 경력몰입 등이 연구되었다. 직장-가정간 갈등과 조직유효성의 관계에 관한 연구를 정리하면 <표 2-7>과 같다.

기혼 직장 여성을 대상으로 한 강혜련과 최서연의 연구에서는 직장-가정 갈등이 높을수록 조직몰입과 삶의 만족은 낮아지고, 이직의도는 높아지는 것으로 나타났다.¹¹⁷⁾ 임효창 · 김오현 · 이봉세는 직장-가정 갈등이 높을수록 직무만족은 낮고 이직의도는 높아진다고 하였다. 또한 직무태도에 미치는 영향에 대한 조절효

114) 박준철 · 박진영(2008). 호텔종사원의 직무스트레스 · 직무불안정성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 『관광 · 레저연구』, 20(2), p.71.

115) 임재문(2008). 전계논문, p.56.

116) D. R. Dalton & W. D. Todor(1993). Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective, *Journal of Management*, 19, pp.193-219.

117) 강혜련 · 최서연(2001). 전계논문, pp.35-36.

과는 검증에서는 경력계획의 조절효과가 이직의도에 대한 검증되었으나 성별차이는 없었다.118)

<표 2-7> 직장-가정간 갈등과 조직유효성의 관계에 관한 선행 연구

연구자	독립변수	종속변수	조절변수	연구대상	주요 내용
강혜련 · 최서연 (2001)	직장-가정간 갈등	조직몰입, 이직의도, 삶의만족	-	기혼 취업여성	직장-가정 갈등은 조직몰입과 삶의 만족에서 부(-)의 영향, 이직의도에는 정(+)의 영향을 미쳤다.
임효창 · 김오현 · 이봉세 (2005)	직장-가정 갈등	직무만족, 이직의도	경력계획 성별	기혼직장인	직장-가정 갈등이 높을수록 직무만족은 낮고 이직의도는 높아진다. 직무태도에 미치는 영향에 대한 조절효과는 이직의도에 대한 경력계획의 조절효과가 검증되었으나 성별차이는 없었다.
김선정 (2005)	직장-가정간 갈등	직무성과 -직무만족 -조직몰입	사회적지원	직장인 (일반기업)	가정-직장 갈등이 높을수록 직무만족이 높고 직장-가정 갈등이 높을수록 직무몰입이 높다. 전이의 관점이 아닌 보상의 관점에서 직장-가정간 갈등을 설명하였다.
강정원 (2007)	직장-가정 갈등	조직몰입, 경력몰입	사회적지원	호텔 종사원	직장-가정 갈등이 높을수록 조직몰입과 경력몰입이 감소하며, 사회적 지원의 조절효과는 조직몰입은 상사의 지원, 경력몰입은 조직의 지원만이 유의하게 나타났다.
Namasivaya m & Zhao (2007)	직장-가정간 갈등	직무만족	조직몰입	호텔 종사원	인도의 호텔종사원을 대상으로 연령, 성별, 부양가족 수, 결혼유무, 교육수준 등을 통제했을 때, 가정-직장 갈등이 높을수록 직무만족을 낮아지며, 조직몰입의 조절효과는 감정몰입만이 위 관계를 조절해주는 것으로 나타났다.
Karatepe & Uludag (2008)	직장-가정간 갈등	가족생활 만족도, 이직의도	-	호텔종사원 (프런트)	터키의 호텔 프런트 종사원을 대상으로 연구한 결과, 가정-직장 갈등만이 가족생활만족도에 영향을 주었으며 직장-가정 갈등과 가정-직장 갈등 모두 이직의도를 증가시키는 결과가 나타났다.

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자 작성.

118) 임효창 · 김오현 · 이봉세(2005). 전계논문, p.436.

일반기업의 직장인을 대상으로 한 김선정의 연구에서는 직장-가정간 갈등에 관한 연구에서 가정-직장 갈등이 높을수록 직무만족이 높고 직장-가정 갈등이 높을수록 직무몰입이 높다는 결과가 나타났다. 이는 직장-가정간 갈등이 부정적인 결과를 낳을 것이라는 최근의 연구결과와는 다르며, 전이의 관점이 아니라 직장-가정간 갈등이 생기면 다른 영역에서 보다 많은 만족을 추구하여 갈등을 감소시킨다고 보는 보상의 관점에서 직장-가정간 갈등을 설명하고 있다.¹¹⁹⁾

호텔종사원을 대상으로 한 연구를 살펴보면, 강정원은 직장-가정 갈등이 조직몰입에 미치는 영향관계를 검증한 결과, 직장-가정 갈등은 조직몰입과 경력몰입에 대해 부(-)의 방향으로 영향을 미쳤으며, 이 관계에 있어서 사회적 지원의 조절효과를 검증한 결과 조직몰입과의 관계에 있어서는 사회적 지원 중 상사의 지원만이 통계적으로 유의하게 나타났으며, 경력몰입과의 관계에 있어서는 조직의 지원만이 유의하게 나타났다.¹²⁰⁾

인도의 호텔종사원을 대상으로 한 직장-가정간 갈등에 관한 연구에서는 연령, 성별, 부양가족 수, 결혼유무, 교육수준을 통제했을 때, 가정-직장 갈등이 높을수록 직무만족을 낮아지며, 조직몰입의 조절효과는 감정몰입만이 위 관계를 조절해주는 것으로 나타났다.¹²¹⁾ 반면, 터키의 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서는 터키의 호텔 프런트 종사원을 대상으로 연구한 결과, 가정-직장 갈등만이 가족생활만족도에 영향을 주었으며 직장-가정 갈등과 가정-직장 갈등 모두 이직의도를 증가시키는 결과가 나타났다.¹²²⁾

위와 같이 연구자마다 직장-가정간 갈등과 조직유효성의 관계에 대한 연구결과가 다르게 나타나고 있다. 본 연구에서는 갈등과 조직유효성을 각 개인에 있어서 독특한 심리과정으로 파악하고 있기 때문에, 조직유효성의 측정기준 중 심리적 지표인 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 통해 선행연구와 비교를 통해 고찰해보고자 한다.

119) 김선정(2005). 전계논문, pp.88-89.

120) 강정원(2007). 전계논문, pp.115-116.

121) K. Namasivayam & X. Zhao(2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India, *Tourism management*, 28, p.1219.

122) O. M. Karatepe & O. Uludag(2008). *op.cit*, p.39.

3. 고객지향성에 관한 연구

1) 고객지향성의 개념

고객지향성(customer orientation)이란 기업으로 하여금 기업의 시각에서가 아니라 기업을 대변하는 일선 종사원의 시각에서 고객의 욕구를 정의하는 것을 말한다.¹²³⁾ 고객지향성은 자신의 고객이 그들의 욕구나 필요를 충족시키기 위한 구매의사결정을 내리는데 있어서 종사원과 고객과의 상호작용 수준에서 고객의 욕구를 만족시키기 위한 고객접점 종사원의 고객서비스 행동이다.¹²⁴⁾ 따라서 고객지향성이 높은 종사원은 장기적 고객만족 등대에 목표를 둔 행동을 하고, 고객을 불만족스럽게 할 행동은 피할 것이다.¹²⁵⁾ 즉, 높은 고객 지향성을 가지고 있는 종사원은 고객의 만족을 증가시키기 위한 행동을 보이고 또한 고객 지향적 행동은 서비스 제공기업과 고객 사이의 장기적 관계구축을 유도하기 때문에 매우 중요하다.¹²⁶⁾

고객지향성은 시장지향성(market orientation)이란 개념과 함께 ‘고객 문제 해결’과 ‘고객 욕구 충족’을 반영하는 마케팅의 개념적 정의에 기반하여 정의되어 왔는데,¹²⁷⁾ Kotler(1991)에 의하면 마케팅 개념은 조직의 목표를 달성하기 위한 열쇠로서 목표시장의 필요와 욕구를 결정하고 경쟁자보다 효율적이며 효과적으로 만족을 제공하는 것으로 고객지향성은 이러한 마케팅 개념의 구성 개념 중 하나라고 지적하였다.¹²⁸⁾ 이런 의미에서 고객지향성은 개인적인 서비스 제공자가 고객의 입장에서 행하는 마케팅활동으로 정의할 수 있으며, 종업원들의 고객지향

123) 김제박(2004). 호텔종사원의 감정부조화, 감정고갈이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, p.26.

124) R. Saxe & B. A. Weitz(1982). *op.cit.*. 이선민(2007). 전개논문, p.38.

125) 김새롬(2007). 호텔 내부고객이 지각한 기업이미지가 고객지향성에 미치는 영향: 개인의 성격특성과 고용형태를 중심으로, 세종대학교 대학원 석사학위논문, p.16.

126) S. W. Kelly(1992). Developing customer orientation among service employee, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20, pp.37-36.

127) J. C. Narver & S. F. Slater(1990). The effect of a market orientation on business profitability, *Journal of Marketing*, 54. 한만기(2008). 비언어적 커뮤니케이션이 고객지향성에 미치는 영향, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, p.49.

128) 어운선(2007). 외식업체 직원의 공감적 요소가 감정부조화와 고객지향성에 미치는 영향, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문, p.30.

적 행동은 고객들이 만족스러운 구매 의사결정을 하도록 도와주고, 고객들의 욕구를 적극적으로 파악하여 고객들이 원하는 서비스를 정확하게 제공하며 고객들이 모든 편익과 혜택을 위해 행동하는 것을 의미한다.¹²⁹⁾ 즉, 고객지향성은 고객의 보다 나은 가치를 충족시키려는 종사원의 고객만족 문화로서 기업이 표방하는 서비스 지향성의 수행정도로 정의 할 수 있다.¹³⁰⁾ 고객지향성에 대한 정의를 시대순으로 살펴보면 <표 2-8>과 같다.

<표 2-8> 고객지향성의 개념

연구자	정 의
Levitt(1980)	고객지향성은 목표고객을 충분히 이해하여 그들에게 지속적으로 우월한 가치를 창조하는 것
Saxe · Weitz(1988)	종사원의 고객지향성은 고객에게 고객요구를 만족하게 하는 구매의사결정을 함에 있어서 구매에 도움이 되도록 노력하는 마케팅 컨셉의 수행정도
Simon(1991)	고객지향성을 고객이 바라는 대로 해주려는 태도, 고객의 물음에 대한 재빠른 반응, 구성원들이 친절도 등을 의미
Hoffman · Ingram(1991)	고객의 욕구를 고객의 이해에 가장 부합되는 방향을 충족시키려는 대 고객 접근자세
Deshpande · Farley · Webster(1993)	장기적 수익의 확보를 위해 다른 이해 당사자들의 이해를 제외하지 않는 상황에서 고객의 이익을 최우선으로 하는 신뢰의 집합
Rindfleisch · Moorman (2003)	고객들의 이익에 우선순위를 두고 우수한 고객 가치를 지속적으로 창출하는 일련의 행동과 신념
Henning · Thurau(2004)	고객들과의 개인적인 상호작용에 있어서 종업원의 행동이 고객의 욕구를 충족시키는 정도
어윤선(2007)	고객의 보다 나은 가치를 이해, 충족시키려는 종사원의 고객만족 문화로서 기업이 표방하는 서비스 지향성의 수행정도

자료: 한만기(2008). 비언어적 커뮤니케이션이 고객지향성에 미치는 영향, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, p.50.을 참고로 연구자가 재작성.

대부분의 서비스 연구자들은 고객지향성을 서비스 조직 운영에 있어서 가장 중요한 핵심요소이자 원동력으로 보고 있으며, 서비스 제공에 있어 종업원의 태

129) K. D. Hoffman & T. N. Ingram(1992). Service provider job satisfaction and customer-oriented performance, *Journal of Service Marketing*, 6(2). pp.68-78.

130) 어윤선(2007). 전계논문, p.31.

도와 행동의 중요성을 강조하고 있다. 종업원이 고객의 욕구를 정확히 파악하고 이해하여 고객이 만족할 만한 서비스를 신속하고 정확하고 친절하게 제공함으로써 궁극적으로 고객을 만족시키고자 하는 태도와 행동이 고객의 마음으로 전달되고, 종업원의 고객지향성이 클수록 비로소 고품질의 서비스를 제공하게 되기 때문이다.¹³¹⁾ 그러므로 본 연구에서는 가장 대표적인 서비스 기업인 호텔의 종사원들을 대상으로 종사원의 조직유효성이 고객지향성간에 어떤 관계가 있는지 파악하여 고객지향성을 향상시킬 수 있는 방안을 찾아보고자 하였다.

2) 고객지향성에 대한 선행연구

고객지향성은 대부분의 서비스가 고객과 직접 서비스 제공을 통해 이루어지기 때문에 고객과 직접 대면하는 종업원의 태도나 행동에 큰 관심을 갖기 시작하여 고객지향성에 대하여 많은 연구들이 수행되고 있다.

고객지향성의 실증연구는 Saxe & Weitz의 연구로부터 시작되었다. 그들은 판매원의 고객지향성을 측정하기 위해 SOCO(selling orientation customer orientation)척도를 개발하였는데, 이는 판매원의 고객에 대한 서비스 제공 능력과 고객에 대한 서비스정신 및 구체적인 행동실천 자세를 측정하는 것이다. 개발된 척도를 이용하여 판매상황(장기적으로 협동적인 관계, 고객을 도울 능력), 고객지향적 판매, 판매원 성과 간의 상관관계를 검증하였는데, 판매상황은 고객지향적 판매와 관계가 있으며, 장기적, 협동적 관계와 고객을 도울 능력이 높은 판매상황에서 고객지향적 판매는 판매원 성과와 가장 관계가 있는 것으로 나타났다.¹³²⁾

Swan, Trawick & Silva의 연구는 고객지향성이란 의미는 고객의 욕구파악, 친절성, 신속한 반응, 요구해결을 위한 능력의 4가지 범주로 나눌 수 있으며, 서비스 제공자가 고객의 이해를 우선으로 하고 일하는 사실을 좀 더 강하게 받는다고 하였다. 이들이 주장하는 친절성은 고객에게 서비스를 제공하는 동안 서비

131) 김진희(2007). 카지노 직원의 직무환경이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문, p.32.

132) R. Saxe & B. A. Weitz(1982). *op. cit.*, pp.343-351. 김인웅(2008). 전계논문, p.17.

스 제공자가 보여주는 예의범절 및 에티켓의 수준이라 할 수 있다. 서비스제공자가 친절한 태도로 행동할 때 서비스 제공자를 선호하는 고객이 증가하여 서비스 제공자가 약속을 엄수하는 정도에 비례하여 서비스 제공자에 만족한다고 하였다. 그들은 서비스제공자가 친절하게 고객을 환대하기 위해서는 친근감 있고 상냥하며, 공손하게 행동함으로써 친숙한 관계가 시간이 지남에 따라 간접적으로 발전되어야 한다고 하였다.¹³³⁾

3) 고객지향성과 선행변수와의 관계

판매지향적이고 높은 고객지향성을 가지고 있는 서비스제공자를 확보하여야 높은 수준의 고객만족 서비스를 제공할 수 있으며, 고객지향적인 인재들이 근무를 할수록 고객만족도가 올라가고 궁극적으로 높은 기업성과를 달성 할 수 있다. 그런 의미에서 고객지향성은 서비스 조직 성공의 핵심적인 요소로서 고객만족을 실현하기 위해서는 외부고객과 대응되는 개념의 내부고객인 종업원의 만족이 선행되어야 한다.¹³⁴⁾ 현재까지 고객지향성과 다른 변수와의 영향관계로써 자주 언급되는 변수는 직무만족과 조직몰입으로서 인적자원관리 차원의 연구가 많이 이루어지고 있다.

패밀리 레스토랑 종업원을 대상으로 조사한 전재균의 연구 결과를 살펴보면, 조직몰입과 직무만족 모두 고객지향성에 많은 영향력을 미친 것으로 분석되었고, 직무만족보다는 조직몰입이 고객지향성에 더 많은 영향력을 미치는 것으로 나타났다.¹³⁵⁾ 또한 김성혁과 황수영의 연구에서도 조직유효성의 측정변수인 이직이도, 직무몰입, 직무만족 모두가 고객지향성에 양의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.¹³⁶⁾

김진희는 카지노 직원들이 인식하는 카지노업체에의 조직유효성이 고객지향성에 미치는 영향에 미치는 영향을 분석해보았는데, 그 결과 조직몰입, 이직의도

133) J. E. Swan, L. F. Trawick & D. W. Silva(1985). How industrial salespeople gain customer trust, *Industrial Marketing*, 14(3), pp.203-211. 한민수(2008). 전계논문, p.57.

134) 김진희(2007). 전계논문, pp.35-36.

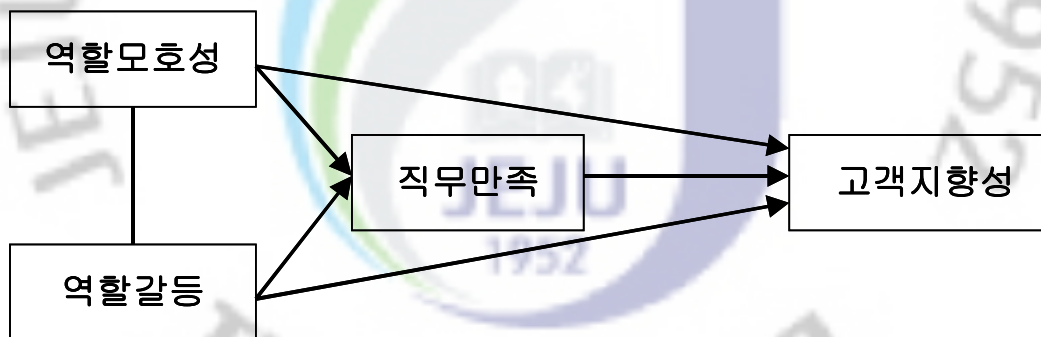
135) 전재균(2003). 패밀리레스토랑 종사원의 고객지향성에 관한연구, 『외식경영연구』, 6(4), pp.127-146.

136) 김성혁·황수영(2007). 레스토랑 직원의 서비스교육훈련과 조직공정성이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향, 『관광·레저연구』, 19(3), p.143.

순으로 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞서 김성혁과 황수영의 연구와 마찬가지로 이직의도가 높아질수록 고객지향성이 높아진다는 결과는 상식적으로 이해하기 어려운 결과이다. 이점에 대해 게임의 승패라는 카지노 업무의 특성상 이직의도가 높게 잠재되어 있는 직원은 게임의 승패에 대한 관심이 낮아지고 의욕적, 적극적인 태도가 결여되어 오히려 고객입장에서는 만족할 만한 결과를 얻을 수 있는 계기가 마련되므로 고객지향성이 높게 나타난 것이라고 해석하고 있다.¹³⁷⁾

Hoffman & Ingram은 <그림 2-3>과 같이 의료서비스 제공자를 대상으로 의 역할갈등과 역할모호성, 직무만족, 그리고 고객지향성과의 관계를 연구하였다. 그 결과 역할갈등과 역할모호성은 서로 유의한 정의 상관관계가 있었으며, 역할갈등만이 직무만족에 정의 영향을 끼치고 직무만족은 고객지향성에 정의 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 하지만 역할갈등과 역할모호성은 고객지향성에 역의 영향을 끼칠 것이라는 가설은 유의적이지 않아 기각되었다.¹³⁸⁾

<그림 2-3> Hoffman & Ingram의 연구모형



자료 : K. D. Hoffman & T. N. Ingram(1991). Creating customer - oriented employees : The case in home health care, *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), p.26.

호텔 기업의 경우 직장-가정간 갈등은 대고객행동에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.¹³⁹⁾ 직장-가정간 갈등과 조직유효성과의 관계, 조직유효성과

137) 김진희(2007). 전계논문, pp.63-64.

138) K. D. Hoffman & T. N. Ingram(1991). Creating customer - oriented employees : The case in home health care. *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), pp.24-32.

139) 이수광(2007). 호텔종업원의 직장-가정갈등이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-조직몰입의 조절 효과를 중심으로. 『관광연구』, 22(3), p.207.

고객지향성과의 관계로 미루어 볼 때, 직장-가정간 갈등과 고객지향성도 유의한 상관관계가 있을 것으로 보인다. 또한 앞서 살펴본 바와 같이 높은 고객 지향성을 가지고 있는 종사원은 고객의 만족을 증가시키기 위한 행동을 보이고 또한 고객 지향적 행동은 서비스 제공기업과 고객 사이의 장기적 관계구축을 유도하기 때문에 호텔에 있어서 매우 중요한 부분이라고 할 수 있으므로 직장-가정간의 균형과 두 변수간의 관계를 규명하려는 노력이 호텔의 성과를 향상시키기 위해서 필요할 것으로 보인다. 이에 본 연구에서는 기존 선행연구를 바탕으로 직장-가정간 갈등과 조직유효성 및 고객지향성간의 관계를 검증해보고자 한다.



Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형 및 가설설정

1) 연구모형

본 연구에서 직장-가정간 갈등(work-family conflict: WFC)은 Greenhaus & Beutell의 정의를 바탕으로 ‘직장과 가정 두 영역에서의 역할압력이 몇 가지 측면에서 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할 간 갈등’이며,¹⁴⁰⁾ 이러한 직장-가정간 갈등을 직장역할에 참여함으로써 가정역할 수행이 어려운 경우에 발생하는 직장-가정 갈등(work interference with family: WIF)과 반대로 가정역할에 참여함으로써 직장 역할 수행이 어려운 경우에 발생하는 가정-직장 갈등(family interference with work: FIW)으로 두 가지로 구분하였다.¹⁴¹⁾ 선행연구에 따르면 직장-가정간 갈등은 직장과 가정 양쪽 모두에 영향을 미친다. 특히 직장-가정 갈등의 경우 개인의 직무만족, 이직의도, 직무스트레스에 영향을 주었으며, 가정-직장 갈등의 경우 직무만족, 조직몰입에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.¹⁴²⁾

또한 전자의 경우 주로 업무과부하나 예기치 않은 출장, 긴 출퇴근 소요시간 등과 같이 일과 관련된 특성과 관련이 있고, 후자는 맞벌이 유무나 자녀의 수 등이 주요 원인변수이라 할 수 있다.¹⁴³⁾ 직장과 가정사이의 갈등은 양방향 갈등이지만 통상적으로 가정-직장 갈등보다 직장-가정 갈등이 3배 정도 많이 발생한다고 한다.¹⁴⁴⁾ 그러므로 가정의 특성과 관련 있는 가정-직장 갈등보다 조직의 측면에서 직무의 특성(근무형태, 고용불안정성 등)과 더 관련 있는 직장-가정 갈등이

140) J. H. Greenhaus & N. J. Beutell(1985). *op.cit.*, p.77. S. L. Boyar & D. C. Mosley Jr.(2007). *op.cit.*, p.266.

141) R.G. Netemeyer, J.S. Boles and R. McMurrian(1996). *op.cit.* p.401.

142) 임효창 · 김오현 · 이봉세(2005). *전계논문*. pp.423-424.

143) B. A. Gutek & S. Searle, L. Klepa(1991). *op.cit.*

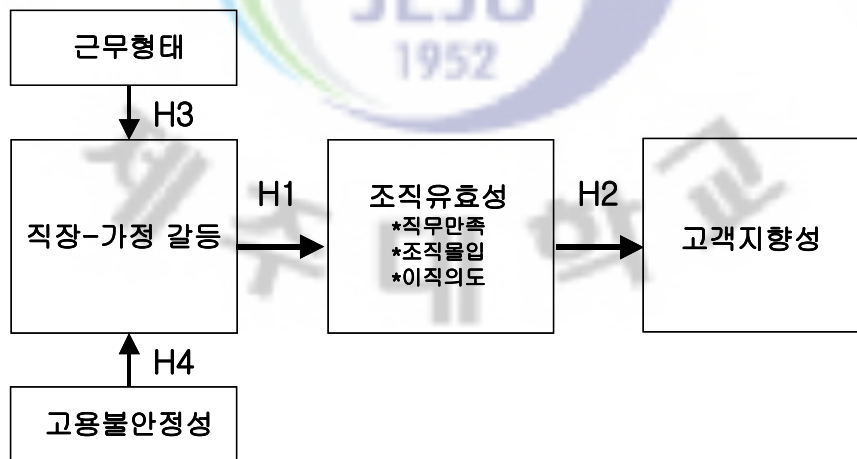
144) M. R. Frone, M. Russel & M. L. Cooper(1992). *op.cit.*

호텔종사원의 직장-가정간 갈등을 더 잘 설명해 줄 수 있을 것으로 판단하여, 본 연구에서는 직장-가정간 갈등(WFC) 중 직장-가정 갈등(WIF)만을 측정하여 다른 변수와의 관계를 검증해보고자 한다.

또한 조직유효성 변수는 연구의 방향에 따라 다양하게 설정할 수 있으나 본 연구에서는 연구의 수준이 개인이며, 갈등과 조직유효성을 각 개인에 있어서 독특한 심리과정으로 파악하고 있기 때문에, 조직유효성의 측정기준 중 심리적 지표인 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 통해 직장-가정간 갈등과 조직유효성의 관계를 측정해보고자 한다.

또한 앞서 살펴본 바와 같이 높은 고객 지향성을 가지고 있는 종사원은 고객의 만족을 증가시키기 위한 행동을 보이고 또한 고객 지향적 행동은 서비스 제공기업과 고객 사이의 장기적 관계구축을 유도하기 때문에 직장-가정이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향을 규명하려는 노력이 호텔의 성과를 향상시키기 위해서 필요할 것으로 보인다. 이에 본 연구에서는 기존 선행연구를 바탕으로 직장-가정 갈등이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향을 검증해보고자 한다. 이를 종합하여 직장-가정 갈등, 조직유효성 및 고객지향성의 관계 연구를 위해 <그림 3-1>와 같은 연구모형을 설정하였다.

<그림 3-1> 연구의 모형



위와 같은 연구모형을 통해, 직장-가정간 갈등 중 직장-가정 갈등 조직유효성에 어떠한 영향을 주며, 조직유효성은 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지 살

펴보고자 하였다. 또한 직장-가정 갈등의 선행변수로서 근무형태와 고용불안정성에 대한 인식이 직장-가정 갈등에 어떠한 영향을 주는지 고찰해보고자 한다. 또한 인구통계학적 변수에 따라 각각의 변수가 어떠한 차이가 있는지 검증해보고자 한다.

2) 연구가설의 설정

선행연구를 토대로 설정한 연구모형을 검증하기 위해 다음과 같이 총 5개의 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 직장-가정 갈등은 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구자마다 직장-가정간 갈등과 조직유효성의 관계에 대한 연구결과가 다르게 나타나고 있지만, 직장-가정 갈등이 조직유효성에 유의한 영향을 미친다고 한다. 본 연구에서는 갈등과 조직유효성을 각 개인에 있어서 독특한 심리과정으로 파악하고 있기 때문에, 조직유효성의 측정기준 중 심리적 지표인 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 통해 선행연구와의 비교를 통해 고찰해보고자 한다.

가설 1-1. 직장-가정 갈등이 높아질수록 직무만족은 낮아질 것이다.

Kossek & Ozeki는 직장-가정 갈등과 직무만족에 관련된 기존 연구 32개를 종합하여 분석한 결과 직장-가정 갈등은 직무만족은 부정적인 상관관계가 있다고 하였다.¹⁴⁵⁾ Boles 등은 직장-가정간 갈등은 직무태도의 부적인 관계에 있으며 전반적인 직무만족을 떨어뜨린다고 하였다.¹⁴⁶⁾ 또한 국내의 연구에서는 임효창·김오현·이봉세는 기혼 직장인들이 직장-가정 갈등이 높을수록 직무만족은 낮고 이직의도는 높아진다고 하였다.¹⁴⁷⁾ 기혼 교사들을 대상으로 한 김용혼의 연구에

145) E. E. Kossek & C. Ozeki(1998). *op.cit*, pp.139-149.

146) J. S. Boles, W. G. Howard & H. H. Donofrio(2001). An investigation into the inter-relationships of work-family conflict, family-conflict and work satisfaction, *Journal of Managerial Issues*, 13(3), pp.376-390.

서도 직장-가정 갈등이 높은 교사일수록 직장생활만족도가 낮아지는 것으로 나타났다.¹⁴⁸⁾ 이러한 연구를 바탕으로 호텔종사원의 직장-가정 갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가정하였다.

가설 1-2. 직장-가정 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

일반기업의 직장인을 대상으로 한 김선정의 연구에서는 직장-가정 갈등이 높을수록 직무몰입이 높다는 결과가 나타났다. 이는 전이의 관점이 아니라 직장-가정간 갈등이 생기면 다른 영역에서 보다 많은 만족을 추구하여 갈등을 감소시킨다고 보는 보상의 관점에서 직장-가정간 갈등을 설명하고 있다.¹⁴⁹⁾ 이와 반대로 강혜련과 최서연의 연구에서는 직장-가정 갈등이 높을수록 조직몰입이 낮아진다고 하였다.¹⁵⁰⁾ 이에 본 연구에는 가정에서 불화 또는 나쁜 감정 등이 생기면 직장으로 그대로 반영되어 나타날 수 있다 전이이론의 관점에서, 직장-가정 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이라 가정하였다.

가설 1-3. 직장-가정 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

강혜련·최서연, 이수광 등에 따르면 직장-가정 갈등은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되고 있다. 국내의 연구에서는 호텔종사원을 대상으로 한 이수광의 연구결과 직장-가정 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.¹⁵¹⁾ 기혼 직장 여성을 대상으로 한 강혜련과 최서연의 연구에서는 직장-가정 갈등이 높을수록 조직몰입과 삶의 만족은 낮아지고, 이직의도는 높아지는 것으로 나타났다.¹⁵²⁾ 이를 바탕으로 호텔종사원의 직장-가정 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라 가정하였다.

147) 임효창·김오현·이봉세(2005). 전계논문, p.436.

148) 김용훈(2007). 전계논문, p.81.

149) 김선정(2005). 전계논문, pp.88-89.

150) 강혜련·최서연(2001). 전계논문, pp.35-36.

151) 이수광(2007). 전계논문, p.215.

152) 강혜련·최서연(2001). 전계논문, pp.35-36.

가설 2. 조직유효성은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

의료서비스 제공자를 대상으로 한 Hoffman & Ingram¹⁵³⁾의 연구결과 직무만족은 고객지향성에 정의 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 패밀리 레스토랑 종업원을 대상으로 조사한 전재균¹⁵⁴⁾의 연구 결과를 살펴보면, 조직몰입과 직무만족 모두 고객지향성에 유의한 영향을 미친 것으로 분석되었다. 김진희¹⁵⁵⁾는 카지노 직원들이 인식하는 카지노업체에의 조직유효성이 고객지향성에 미치는 영향에 미치는 영향을 분석해보았는데, 그 결과 조직몰입, 이직의도 순으로 고객지향성에 정(+)¹⁵⁶⁾의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구 결과를 바탕으로 서비스 기업의 하나인 호텔종사원의 조직유효성도 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이라 예상할 수 있다.

가설 3. 근무형태(초과근무, 야간근무, 휴일근무)에 대한 부정적인 지각은 직장-가정 갈등에 정(+)¹⁵⁷⁾의 영향을 미칠 것이다.

이두영¹⁵⁸⁾의 연구결과 초과근무시간은 직장-가정 갈등과 유의한 정(+)¹⁵⁹⁾의 관계가 있는 것으로 나타났다. 특히 호텔은 경영의 특성상 24시간 365일 영업을 하기 때문에, 교대, 야간, 휴일 및 초과근무를 하는 부분이 다른 산업체와 비교하여 상당히 많은 편이다. 이렇게 근무시간이 늘어날 경우 가정에서 보내는 시간은 상대적으로 줄어들게 되며, 특히 기혼자의 경우는 가족과 보내는 시간이 줄어들고 미혼자의 경우에는 일 이외의 취미생활이나 여가활동 시간이 줄어들게 된다. 따라서 근무형태(초과근무, 야간근무, 휴일근무)에 대해 부정적으로 인식할수록 직장-가정 갈등은 높아질 것이라고 가정할 수 있다.

153) K. D. Hoffman & T. N. Ingram(1991). *op.cit.*, pp.24-32.

154) 전재균(2003). 전계논문, pp.127-146.

155) 김진희(2007). 전계논문. pp.63-64.

156) 이두영(2003). 전계논문, p.64.

가설 4. 고용불안정성은 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

고용불안정성은 구성원들이 태도에 매우 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 임효창·이봉세·박경규¹⁵⁷⁾의 연구결과 성별에 관계없이 조직구성원의 고용불안정성을 높게 지각할수록 직장-가정 갈등이 높아지는 것으로 분석되었다. 또한 강정원¹⁵⁸⁾의 연구결과 고용불안정성과 직장-가정 갈등 간의 관계가 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 이를 바탕으로 고용불안정성은 호텔종사원의 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 줄 것이라고 가정하였다.

가설 5. 인구통계 및 직무특성에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 5-1. 결혼여부에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.

가설 5-2. 부서에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.

가설 5-3. 성별에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.

3) 변수의 조작적 정의 및 측정

(1) 직장-가정간 갈등

본 연구에서 직장-가정간 갈등(WFC)은 Greenhaus & Beutell의 정의를 바탕으로 '직장과 가정 두 영역에서의 역할압력이 몇 가지 측면에서 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할 간 갈등'이며,¹⁵⁹⁾ 이러한 직장-가정간 갈등을 직장역할

157) 임효창·이봉세·박경규(2005). 기혼직장인의 직장-가정갈등의 원인과 결과에 관한 연구. 『경영학연구』, 34(5), pp.1417-1443.

158) 강정원(2007). 전계논문.

159) J. H. Greenhaus & N. J. Beutell(1985). *op.cit*, S. L. Boyar & D. C. Mosley Jr.(2007). *op.cit*. p.266.

에 참여함으로써 가정역할 수행이 어려운 경우에 발생하는 직장-가정 갈등(WIF)과 반대로 가정역할에 참여함으로써 직장 역할 수행이 어려운 경우에 발생하는 가정-직장 갈등(FIW)으로 두 가지로 구분하고, 직장-가정 갈등만을 측정변수로 사용하여 검증하였다.¹⁶⁰⁾

호텔종사원의 직장-가정 갈등의 측정하기 위해, 강윤지¹⁶¹⁾는 Carson 등¹⁶²⁾이 개발한 척도 중 시간근거갈등, 긴장근거갈등, 행동근거갈등을 각각 3문항씩 9문항의 척도를 제작하여 2번의 사전조사 실시하였다. 그 결과, 요인분석과 신뢰도 검증에서 행동근거갈등에 대한 내적일관성이 검정되지 않아, 최종 설문 문항에서 제외시켰다. 본 연구에서는 이러한 강윤지의 측정문항을 토대로 본 연구에 맞게 수정하여 Likert 5점 척도의 총 5문항으로 직장-가정 갈등을 측정하였다.

(2) 조직유효성

조직유효성의 평가지표 중에서 본 연구에서는 연구의 주요변수인 호텔종사원의 직장-가정간 갈등이 조직유효성에 평가기준 중 심리적 성과지표인 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 조직유효성의 평가기준으로 이용하였다.

① 직무만족

직무만족은 자신의 직무와 이를 통해 얻게 되는 경력에 대한 평가를 통해서 느끼는 유쾌하거나 긍정적인 감정상태를 의미하는 것으로서, 이러한 개념적 정의를 측정하는 데는 통상적으로 직무자체, 급여, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사경영방침 등과 같은 직무의 각 구성요소에 대한 만족도를 측정하는 방법과 전반적인 직무에 대한 만족도를 측정하는 2가지 방법이 있다. 본 연구에서는 Mobley¹⁶³⁾ 등이 연구에서 사용한 9개의 설문문항 중에서 일반적인 직무만족 문항을 제외한 6개의 문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

160) R. G. Netemeyer, J. S. Boles & R. McMurrian(1996). *op.cit.* p.401.

161) 강윤지(2007). 전제논문, p.17.

162) D. S. Carlson, K. M. Kacmar & L. J. Williams(2000). *op.cit.* pp.249-276.

163) G. M. Mobley, C. Jaret & Y. Y. Lim(1994). Mentoring job satisfaction, gender and the legal profession, *Sex Roles*, 31, pp.79-96.

② 조직몰입

조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용으로 조직을 위해서 노력하는 의사 및 조직구성원으로 남아 있으려는 강한 의지를 말한다.¹⁶⁴⁾ 조직몰입의 측정을 위해서 Meyer & Allen¹⁶⁵⁾가 사용한 설문문항 중 5개의 문항을 연구의 목적에 맞게 수정하여 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

③ 이직의도

이직의도는 현재의 직장에 머물고 싶은 정도를 나타내는 종사원의 태도로서 현재의 직장과 이직가능한 타직장에 대한 종사원의 감정적 평가상태를 의미하는데, 이는 현재 속해 있는 조직 내에서 종사원의 행동에 영향을 미친다. 이를 측정하기 위해서 Michael & Spector¹⁶⁶⁾가 개발한 척도를 변안한 3개의 문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

(3) 고객지향성

고객지향성은 고객의 보다 나은 가치를 충족시키려는 종사원의 고객만족 문화로서 기업이 표방하는 서비스 지향성의 수행정도로 정의 할 수 있다. 어윤선¹⁶⁷⁾은 외식업체의 Williams의 9개영역에 관한 12개의 문항을 사용하여 고객지향성을 측정하였다. Williams는 Saxe·Weitz의 6개의 영역 즉, 고객이 만족스러운 구매 결정을 하도록 도우려는 욕구, 고객이 그들의 욕구를 평가하도록 도와줌, 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 제품을 제시, 제품을 정확하게 설명, 조정적 판매 기술의 회피, 고압적 방법의 회피로 구성된 SOCO척도에 고객 대표성, 양자승리 철학, 사후 관리 항목을 추가하여 9개의 고객지향성 척도를 개발하였다. 본 연구에서는 어윤선의 연구에서 사용된 12개의 문항 중 연구의 목적에 맞도록 수정, 보완하여 7개의 문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

164) 주중대(2008). 전계논문, p.51.

165) J. P. Meyer & N. J. Allen(1991). *op.cit.* pp.717-733.

166) C. E. Michacel & P. E. Spector(1982) Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand & Meglino model, *Journal of Applied Psychology*, 67, pp.53-59.

167) 어윤선(2007). 전계논문, p.31.

(4) 근무형태

근무형태에 대한 인식은 초과근무, 야간근무, 휴일근무 세 가지에 대한 문항으로 나누어 강정원¹⁶⁸⁾이 연구에서 사용한 총 3개의 척도를 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

(5) 고용불안정성

Brockner 등¹⁶⁹⁾이 연구에서 사용된 설문문항을 참고로 보완한 박상언·이영면¹⁷⁰⁾이 사용한 설문문항 중 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 총4개의 설문문항을 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

2. 조사설계

1) 자료수집방법 및 설문지 구성

본 연구에서 제시한 가설을 검증하기 위한 도구로 사회과학에서 많이 사용하는 설문지 응답방식을 채택하였다. 표준화된 설문지는 미리 설정된 응답으로 제한되어 있어서 모든 응답자에서 동일한 내용을 동일한 방식으로 질문하기 때문에 측정도구의 변화에 따른 측정의 오류를 최소화하여 보다 신뢰성 있는 결과를 얻을 수 있다.

호텔 종사원의 직장-가정 갈등, 조직유효성 그리고 고객지향성을 측정하기 위한 문항과 인구통계학적 특성에 관한 문항으로 설문지를 구성하였다. 본 연구에서 사용된 설문지는 크게 6개의 부분으로 구성되어 있으며, 인구통계학적 변수를 포함하여 총 문항으로 이루어져 있으며 설문지의 구성은 <표 3-1>과 같다.

168) 강정원(2007). 전계논문, p.54.

169) J. Brockner, S. Grover, T. Reed & L. R. Dewitt(1992). Layoff, job insecurity and survivors work effort: Evidence of an inverted-U relationship. *Academy of Management Journal*, 35(2), pp.413-425.

170) 박상언·이영면(2004). 고용불안을 조정된 조직에서 사원들이 느끼는 고용불안과 신뢰 그리고 직무성과의 관계에 관한 연구, 『경영학연구』, 33(2), pp.503-529.

<표 3-1> 설문지의 구성

변수명	하위차원	문항수	출처	척도
근무형태	초과근무, 야간근무, 휴일근무	3	강정원(2007)	Likert 5점
고용불안정성	고용불안정성	4	Brockner et al.(1992) 박상연·이영면(2004)	Likert 5점
직장-직장간 갈등	직장-가정 갈등	5	Carson·Kacmar· Williams(2000), 강윤지(2007)	Likert 5점
조직유효성	직무만족	6	Mobley(1994)	Likert 5점
	조직몰입	5	Meyer·Allen(1990)	Likert 5점
	이직의도	3	Michael·Spector(1982)	Likert 5점
고객지향성	고객지향성	7	Saxe·Weitz(1982), Williams(1992), 어윤선(2007)	Likert 5점
인구통계적 특성 및 직무특성	성별, 나이, 부모와의 동거여부, 결혼여부, 맞벌이유무, 자녀의 수, 학력, 부서, 직급, 경력, 출퇴근 소요시간	11		명목척도
총계		44		

본 연구에서 사용된 설문지는 크게 6가지 부분으로 나누어져 있으며, 총 44문항으로 이루어져 있다. 근무형태에 관한 문항이 3문항, 고용불안정성 4문항으로 구성되었으며, 직장-가정 갈등 5개 문항, 조직유효성 총 14개 문항, 고객지향성을 측정하기 위한 문항 7개의 문항으로 구성되어 있다. 그리고 인구통계적 특성 및 직무특성을 측정하기 위한 11개의 문항으로 구성되었다.

2) 표본의 추출과 자료수집방법

본 연구에서는 직장-가정간 갈등이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 대표적인 서비스 기업인 호텔종사원을 연구대상으로 선정하였다.

표본추출은 비확률 추출방법 중 편의표본추출(convenience sampling)을 사용하였으며, 설문대상은 제주특별자치도 소재의 특1급 호텔 9개로 한정하였다. 또한 고객 접촉 빈도가 높은 객실부서와 식음료 및 조리부서 직원을 중심으로 각 호

텔의 모든 부서의 종사원을 대상으로 하였으며, 설문지는 자기기입식으로 구성하여 응답자가 직접 기입하도록 하였다.

설문조사는 2008년 10월10일부터 10월 20일까지 약10일간에 걸쳐 실시되었으며, 각 호텔을 직접 방문하여 설문지를 배포 및 회수하는 방법으로 실시하였다. 총330부를 배포하였으며 314부의 회수된 설문지중 응답 누락정도가 심하거나 설문지의 중심화 경향이 뚜렷한 설문지 등을 제외한 271부의 유효 표본만을 가지고 분석을 실시하였다.

<표 3-2> 표본 조사 및 설계

구분	내용
모집단	호텔종사원
표본	제주특별자치도내 특1급 호텔직원
조사기간	2008년 10월 10일 - 20일
배포설문지	330부
회수된 설문지	314부(회수율:95%)
유효설문지	271부
자료수집	설문지를 이용한 자기 기입법

3) 자료 분석방법

수집된 자료는 SPSS for Window 12.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 분석이 이루어졌다. 기술적 통계는 모든 변수의 빈도분석표와 기술통계량을 얻기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 측정도구의 신뢰도를 확인하기 위해 내적일치도를 측정하는 방식인 Cronbach's alpha를 이용한 신뢰도분석을 실시하였다. 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였으며 영향관계를 알아보기 위해 회귀분석을 이용하였다. 차이검증을 위한 t-test, 분산분석(ANOVA)과 변수들 간의 상관관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다. 자료의 분석방법을 구체적으로 살펴보면 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 자료 분석방법

구분	내용	분석방법
일반적 특성	표본의 일반적인 특성	빈도분석
신뢰도	신뢰도 검증	신뢰도분석
타당성	타당성 검증	요인분석
상관관계	변수들 간의 상관관계 검증	상관관계분석
가설 1	직장-가정 갈등은 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	
가설 1-1	직장-가정 갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다	단순선형회귀분석
가설 1-2	직장-가정 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	단순선형회귀분석
가설 1-3	직장-가정 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	단순선형회귀분석
가설 2	조직유효성은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	다중선형회귀분석
가설 3	근무형태는 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	단순선형회귀분석
가설 4	고용불안정성은 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	단순선형회귀분석
가설 5	인구통계 및 직무특성에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 유의한 차이가 있을 것이다.	
가설 5-1	성별에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.	T-test
가설 5-2	결혼여부에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.	T-test
가설 5-3	부서에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.	T-test
추가분석	연령에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.	일원배치분산분석
추가분석	경력에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.	일원배치분산분석
추가분석	출퇴근 소요시간에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.	일원배치분산분석

IV. 분석결과

1. 표본의 일반적 특성

조사의 설계에 따라서 제주특별자치도내 특급호텔에 330부의 설문지를 배포하여, 314부의 설문지를 회수하여 그 중 불성실한 응답을 제외한 271부를 유효표본으로 하였다. 표본의 일반적인 특성을 파악하기 위해 <표 4-1>과 같이 빈도분석을 실시하였다.

분석결과, 남성이 전체 표본의 50.2%, 여성이 49.8%로 나타났고, 연령은 20대가 49.4%, 30대가 34.7%, 40대 이상이 15.8%로 나타났다. 부모와 같이 살고 있는 경우가 전체표본의 25.8%로 나타났으며 74.2%가 부모와 따로 살고 있는 것으로 나타났다. 미혼자가 60.5%로 기혼자의 분포비율인 39.5%보다 높게 나타났으며, 기혼자 중 배우자가 직업을 가지고 있는 경우가 전체표본의 30.3%로 직업을 가지지 않은 분포비율 9.2%보다 높게 나타났다. 또한 자녀가 없는 응답자가 64.9%로 나타났으며 3살 미만이 자녀가 있는 응답자가 13.6%, 3살 이상의 미취학 아동 자녀가 있는 응답자는 11.7% 나타났으며, 초등학교 자녀가 있는 응답자는 14.3%, 중·고등학교 자녀가 있는 응답자는 7.7%, 대학생 자녀가 있는 응답자가 0.7%로 나타났다.

학력은 고졸이하가 3%, 전문대졸(재학중)이 44.3%, 대학졸(재학중)이 49.8%, 대학원졸(재학중)은 3%로 나타났으며, 부서의 분포는 객실이 40.2%, 식음료 및 조리가 35.4%, 관리가 22.1%, 기타 2.2%의 순으로 나타났다. 직급별로는 일반사원이 56.1%로 가장 많았고, 주임이나 대리가 33.6%, 과장이상이 6.6%, 기타가 3.7%로 나타났으며 호텔업 관련 경력의 분포는 1년 미만이 8.9%, 1년 이상 5년 미만이 31%, 5년 이상 10년 미만이 29.5%, 10년 이상이 30.6%로 나타났다. 그리고 출퇴근 소요시간 분포를 보면 30분 미만이 46.1% 30분 이상 한 시간 미만이 35.8%, 한 시간 이상이 18.1%로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 일반적 특성

구분		빈도	비율(%)
성별	남	136	50.2
	여	135	49.8
연령	20대	134	49.4
	30대	94	34.7
	40대 이상	43	15.8
부모와 동거여부	동거	70	25.8
	비동거	201	74.2
결혼여부	기혼	107	39.5
	미혼	164	60.5
배우자 직업유무	있음	82	30.3
	없음	25	9.2
자녀의 연령대	자녀없음	176	64.9
	3살미만	37	13.6
	3살이상-미취학아동	32	11.7
	초등학생	39	14.3
	중·고등학생	21	7.7
	대학생	2	0.7
최종학력	고졸이하	8	3
	전문대졸(재학)	120	44.3
	대학졸(재학)	135	49.8
	대학원졸(재학)	8	3
소속부서	객실	109	40.2
	식음료/조리	96	35.4
	관리	60	22.1
	기타	6	2.2
직급	사원	152	56.1
	주임/대리	91	33.6
	과장이상	18	6.6
	기타	10	3.7
경력(호텔업관련)	1년 미만	24	8.9
	1년 이상 5년 미만	84	31
	5년 이상 10년 미만	80	29.5
	10년 이상	83	30.6
출퇴근 소요시간	30분 미만	125	46.1
	30분 이상 60분 미만	97	35.8
	60분 이상	49	18.1

2. 변수의 신뢰도 및 타당성 검증

신뢰도(reliability)란 유사한 측정도구 혹은 동일한 측정도구를 사용하여 동일한 개념을 반복 측정했을 때 일관성이 있는 결과를 얻는 것을 말한다. 신뢰성을 측정하는 방법에는 재검사법(test-retest method), 복수양식법(parallel-forms technique), 반분법(split-half method), 내적일관성을 이용한 방법(internal consistency method) 등이 있는 이 중 가장 많이 사용되는 방법이 내적 일관성에 의한 방법이다.¹⁷¹⁾ 내적일관성은 하나의 구조를 여러 항목으로 측정했을 때 항목들이 일관성 혹은 동질성을 갖는가를 평가하는 것이다. 내적일관성은 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 항목들 간의 상관관계로써 평가되는데, 항목들 간의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다.

Cronbach's alpha 계수는 0에서 1사이의 값을 가지며 0.6이상이면 수용할 만한 것으로 여겨진다. 그러나 0.6보다 작으면 내적일관성을 결여하는 것으로 받아들여지며, 이 경우 Cronbach's alpha 계수의 크기를 저해하는 항목들을 제거함으로써 전체 신뢰도를 향상시킬 수 있다.¹⁷²⁾ 본 연구에서는 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 내적일관성을 높이는 방법을 사용하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

똑같은 측정방법이나 자료를 사용한다고 할지라도 어느 연구에서는 매우 타당성 있는 측정이 될 수 있고, 다른 연구에서는 타당성이 없는 측정이 될 수도 있다.¹⁷³⁾ 신뢰도 분석과 함께 본 연구가 연구의 목적에 맞게 측정이 제대로 이루어졌는지 파악하고자 타당성 분석을 실시하였다.

타당성(validity) 검토는 연구하고자 하는 개념을 측정값이 얼마나 잘 나타내고 있는지를 알아보는 것으로 일반적으로 타당성을 검토하는 방법은 기준타당성(criterion-related validity), 내용타당성(content validity), 개념타당성(construct validity)에 대한 검토로 구분된다.¹⁷⁴⁾ 내용타당성은 측정도구의 대표성에 관한 개념이며, 기준에 의한 타당성은 특정변수간의 통계적인 관계를 규명하는 것이

171) 채서일(2007). 『사회과학조사방법론』, 서울: 비엔앤북스, pp.179-182.

172) 이학식·임지훈(2007). 『SPSS 12.0 매뉴얼』, 과주: 법문사, pp.122-123.

173) 이균희(2007). 『사회과학연구방법론』, 과주: 법문사, p.113.

174) 이균희(2007). 전제서, pp.80-113.

다. 그리고 개념타당성은 심리학적 특성의 측정과 개념으로 측정자체의 정확성에 관련된 개념이며 요인분석을 통해 평가할 수 있다.¹⁷⁵⁾

요인분석은 변수들 사이의 상관관계에 근거하여 이들 변수들 속에 존재하는 관계-구조를 파악해냄으로써 변수들을 보다 적은 수의 동질적인 차원으로 묶어주고 자료에 대한 이해를 용이하게 해주는 기법이다.¹⁷⁶⁾ 요인분석을 하기 위해서는 변수가 간격척도 혹은 비율척도에 의해 측정되어야 하며 표본의 크기는 100개 이상이 바람직하며 최소한 50개는 되어야 한다. 변수의 수를 고려하면 변수의 수보다 관측치의 수가 10배 이상이 바람직하며 최소한 5배는 되어야 한다.¹⁷⁷⁾

본 연구에서는 타당성 분석을 위해 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분분석을 이용하였으며, 요인의 수는 고유값(eigenvalue)이 1 이상을 갖는 요인의 수만큼 추출하도록 하였다. 또한 요인적재치의 단순화를 위하여 직각회전인 베리맥스(varimax)회전을 사용하였으며 공통성은 0.3 이상 요인적재량은 0.4 이상을 기준으로 하였다.

1) 직장-가정 갈등

직장-가정 갈등 변수에 대한 신뢰도 분석 결과는 <표 4-2>와 같다. 전체신뢰도 계수가 0.871로 사회과학에서 일반적으로 제시되는 0.6기준 이상 나타났으나 1번 문항의 경우는 항목제거시 알파계수(alpha if item deleted)가 0.882로 전체신뢰도 계수보다 높게 나타나 전체 신뢰도를 저해하는 것으로 나타났다. 1번 문항의 내용은 ‘직장 일을 마치고 오면, 너무 피곤해서 집안일에 신경 쓰기가 힘들다’는 것으로 전체신뢰도를 높이기 위해 1번 문항을 제거하고 신뢰도 분석을 다시 실시하였다. 문항 제거 후 전체 신뢰도계수는 0.882로 신뢰도에 문제가 없는 것으로 나타났다.

직장-가정 갈등 측정항목에 대한 타당성 분석을 위해 신뢰도 분석 시 제거한 1번 문항을 제외한 나머지 4개 항목에 대한 요인분석을 실시하였다. 그 결과 변

175) 채서일(2007). 전계서, pp.184-185.

176) 임종원·박형진·강명수(2003). 『마케팅조사방법론』, 서울 : 법문사, p.147.

177) 이학식·임지훈(2007). 전계서, p.338.

수 쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값은 일반적으로 제시되는 0.6보다 높은 0.829로 나타났고 Bartlett의 구형성검정치 값은 573.445(p=0.000)로 분석되었다. 요인적재량은 사회과학에서 일반적으로 제시되는 0.4이상으로 모든 항목이 0.8이상으로 나타났다. 또한 공통성에 있어서도 0.4이상으로 모든 변수가 0.7이상으로 분석되었다. 요인 추출모델은 주성분분석을 실시하였고 단일성분으로 추출되어 회전은 없었다. 분산 설명력은 74.041%의 설명력을 보이고 있는 것으로 분석되었다.

<표 4-2> 직장-가정 갈등에 대한 신뢰도 및 타당성 분석

요인명	측정변수	요인 적재량	공통성	평균	항목 제거시 알파계수	신뢰도 계수
직장-가정 갈등	V2 업무량이 너무 많아 가족과의 시간이 부족	.879	.711	3.06	.859	.882
	V3 직장일 때문에 가족과 함께하기 어려움	.877	.773	3.35	.838	
	V4 업무상의 일로 가족계획을 바꿈	.843	.709	3.30	.858	
	V5 직장일로 가족 내에서의 역할을 다하지 못함	.842	.769	3.31	.839	
고유값(eigenvalue)		2.962				
분산 설명력		74.041				

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) = .829

Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱 = 573.445(p=.000)

주성분분석

주) 직장-가정갈등 1번 문항제거

2) 조직유효성

본 연구에서 조직유효성은 직무만족, 조직몰입, 이직의도로 크게 3가지 변수로 측정해보자 하였다. 타당성 분석을 실시한 결과 조직몰입 1번 문항의 경우 요인1에 대한 적재량이 0.462, 요인2에 대한 적재량이 0.551로 2개의 요인적재량이 0.4 이상으로 나타났다. 보통 요인적재량은 한 요인에 대해서만 0.4 이상이 바람직하므로(각주) 해당 문항은 제거하여 타당성 분석을 실시하였다. 조직몰입 1번 문항

제거 후의 신뢰도 및 타당성 분석 결과는 <표 4-3>와 같다.

<표 4-3> 조직유효성에 대한 신뢰도 및 타당성 분석

요인명	측정변수	요인적재량			공통성	평균	항목 제거시 알파계수	신뢰도 계수
		요인1	요인2	요인3				
직무 만족	V6 나의 업무에 흥미와 보람을 느낌	.790	.305	-.269	.789	3.25	.814	.864
	V1 현재 업무는 나의 적성에 잘 맞음	.744	.277	.013	.631	3.42	.846	
	V2 나의 업무에서 능력을 발휘하고 있음	.736	.291	.109	.638	3.28	.852	
	V5 현재 나의 업무에 만족함	.731	.256	-.374	.740	3.14	.823	
	V4 열심히 노력하며 인정을 받을 수 있음	.703	.027	-.262	.564	3.07	.849	
	V3 승진이나 급여에서 공정한 대우를 받고 있음	.674	-.161	-.281	.559	2.92	.859	
조직 몰입	V4 호텔의 발전을 위해서 최선을 다함	.082	.830	.018	.696	3.58	.794	.816
	V2 호텔에 헌신하고 있음	.141	.797	-.224	.706	3.49	.733	
	V3 호텔의 문제가 나의 문제라고 생각함	.167	.718	-.267	.615	3.17	.762	
	V5 호텔의 구성원으로 일하는 것이 자랑스러움	.367	.594	-.382	.633	3.32	.784	
이직 의도	V1 다른 직장으로 옮기기 위해 알아봄	.042	-.215	.798	.684	2.72	.761	.775
	V2 종종 호텔을 떠나고 싶은 생각을 함	-.276	-.105	.764	.702	3.31	.647	
	V3 더 좋은 제의를 받으면 이 호텔을 떠날 것임	-.372	-.219	.718	.670	3.54	.668	
고유값(eigenvalue)		5.593	1.676	1.358				
분산설명력		43.025	12.889	10.449				
누적분산설명력		43.025	55.914	66.363				

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) = .870

Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱 = 1758.297(p=.000)

주성분분석, 회전방법 : Varimax, 5회 반복계산으로 수렴.

주) 조직몰입 1번 문항제거

KMO 값은 0.870으로 나타났으며 Bartlett의 구형성검정치 값은 1758.297 ($p=.000$)로 유의한 모형임이 검증되었다. 요인추출모델은 주성분분석을 실시하였고 회전방법은 직각회전인 베리맥스를 사용하였다. 요인의 수는 고유값(eigenvalue) 1.0 이상을 기준으로 하여 5번 반복계산으로 수렴되어 3개의 요인으로 도출되었다. 총 분산 설명력은 66.363%를 보여 60%를 상회하는 것으로 분석되었다. 공통성의 경우 모든 항목이 0.4이상으로 공통성에 문제가 없는 것으로 나타났으며 요인적재량의 경우에는 각 항목들이 오직 한 가지 요인에 대한 요인적재량이 0.4이상으로 나타났다. 요인1을 직무만족, 요인2를 조직몰입, 요인3을 이직의도라 명명하였다.

신뢰도 분석결과 전체신뢰도 계수는 직무만족은 0.864, 조직몰입은 0.816, 이직의도는 0.775로 모두 0.6이상으로 신뢰도에 문제가 없는 것으로 분석되었다. 또한 각각의 측정변수들 역시 항목제거시 알파계수가 전체신뢰도를 상회하는 항목이 없어 전체신뢰도를 저해하는 항목이 없는 것으로 분석되었다.

3) 고객지향성

고객지향성에 대한 신뢰도 및 타당성 분석결과는 <표 4-4>과 같다. 전체신뢰도 계수는 0.890으로 나타났으며 각각의 측정변수들의 항목제거시 알파계수가 전체신뢰도 계수를 상회하는 항목이 없어 전체신뢰도를 저해하는 항목이 없는 것으로 분석되었다.

고객지향성 측정항목에 대한 타당성 분석을 위해 7개 항목에 대한 요인분석을 실시하였다. KMO값은 0.6보다 높은 0.875로 나타났고 Bartlett의 구형성검정치 값은 977.835($p=.000$)로 유의한 모형임이 검증되었다. 요인적재량은 모든 항목이 0.6이상으로 나타났다. 또한 공통성에 있어서도 모든 변수가 0.4이상으로 나타났다. 요인모델추출은 주성분분석을 실시하였고 단일성분으로 추출되어 회전은 없었다. 분산 설명력은 60.646%로 분석되었다.

<표 4-4> 고객지향성에 신뢰도 및 타당성 분석

요인명	측정변수	요인 적재량	공통성	평균	항목 제거시 알파계수	신뢰도 계수	
고객 지향성	V7	고객의 요구에 신속하게 대응함	.829	.688	3.80	.866	.890
	V5	고객이 필요로 하는 모든 정보를 제공함	.812	.659	3.68	.870	
	V6	고객에게 가장 필요한 서비스를 제공함	.805	.648	3.68	.870	
	V4	고객이 원하는 것을 제공해주려고 노력함	.786	.618	3.96	.874	
	V2	고객응대 시 항상 공손한 태도를 유지함	.780	.609	3.92	.875	
	V3	고객이 편안함을 느낄 수 있도록 서비스를 제공함	.771	.594	3.80	.876	
	V1	항상 단정한 용모를 유지함	.655	.430	3.88	.889	
고유값(eigenvalue)		4.245					
분산설명력		60.646					

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) = .875

Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱 = 977.835(p=.000)

주성분분석

4) 근무형태와 고용불안정성

근무형태에 대한 신뢰도와 타당성 분석결과는 <표 4-5>와 같다. 전체신뢰도 계수는 0.640으로 나타났으며 각각의 측정변수들의 항목제거시 알파계수가 전체 신뢰도 계수를 상회하는 항목이 없어 전체신뢰도를 저해하는 항목이 없는 것으로 분석되었다.

타당성 분석 결과는 KMO 값은 0.649로 나타났고 Bartlett의 구형성검정치 값은 101.828(p=.000)로 유의한 모형임이 검증되었다. 요인적재량은 모든 항목이 0.7 이상으로 나타났고 공통성은 모든 변수가 0.5이상으로 나타났다. 주성분분석을 실시하였고 단일성분으로 추출되어 회전은 없었다. 분산 설명력은 58.810%의 설명력을 보이고 있는 것으로 분석되었다.

고용불안정에 대한 신뢰도와 타당성 분석결과는 각각 <표 4-6>와 같다. 전체 신뢰도 계수는 0.795로 나타났으며 항목제거시 알파계수가 전체신뢰도 계수를 상회하는 항목이 없어 전체신뢰도를 저해하는 항목이 없는 것으로 분석되었다.

타당성 분석 결과에서는 KMO 값은 0.760으로 나타났고 Bartlett의 구형성검정치 값은 328.100(p=.000)으로 분석되었다. 요인적재량은 모든 항목이 0.7이상으로 나타났고 공통성은 모든 변수가 0.5이상으로 나타났다. 단일성분으로 추출되어 회전은 없었으며 주성분분석을 실시하였다. 분산설명력은 62.170%로 분석되었다.

<표 4-5> 근무형태에 대한 신뢰도 및 타당성 분석

요인명	측정변수	요인 적재량	공통성	평균	항목 제거시 알파계수	신뢰도 계수
근무 시간	V2 다른 직장에 비해 야간근무를 많이 함	.779	.607	2.73	.517	.640
	V1 다른 직장에 비해 초과근무를 많이 함	.774	.599	3.06	.522	
	V3 다른 직장에 비해 휴일근무를 많이 함	.734	.539	2.98	.582	
고유값(eigenvalue)		1.745				
분산설명력		58.180				
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) = .649						
Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱 = 101.828(p=.000)						
주성분분석						

<표 4-6> 고용불안정성에 대한 신뢰도 및 타당성 분석

요인명	측정변수	요인 적재량	공통성	평균	항목 제거시 알파계수	신뢰도 계수
고용불안정성	V3 호텔에 감원조치가 언제 있을지 불안감을 느낌	.844	.713	2.68	.706	.795
	V1 내 뜻과 무관하게 회사를 떠나야 할지도 모름	.792	.627	2.77	.742	
	V2 호텔에 감원조치가 있을 가능성이 큼	.791	.625	3.08	.742	
	V4 나의 부서나 나의 일의 장래가 불투명하다고 생각	.723	.523	2.84	.781	
고유값(eigenvalue)		2.487				
분산설명력		62.170				
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) = .760						
Bartlett의 구형성 검정 근사카이제곱 = 328.100(p=.000)						
주성분분석						

3. 상관관계검증

변수들 간의 영향관계를 검증하기 전에 각 변수들 간의 상관관계분석을 실시하였다. 상관관계분석(correlation analysis)은 두 변수 사이의 관계가 어느 정도 밀접한가를 측정하는 분석기법이다. 이때 상관관계는 종속과 독립이라는 인과관계가 아니라, 상호 동등한 위치에서 변수들 상호간의 변화의 방향과 정도를 파악하고자 하는 것이다.¹⁷⁸⁾ 본 연구에서는 변수간의 영향관계를 분석하기 전에 피어슨(Pearson) 상관계수를 이용한 단순상관분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 가설검증을 위한 변수들 간의 상관관계분석

		직장가정등	직무만족	조직몰입	이직의도	고객지향성	근무형태	고용불안정성
직장가정등	상관계수	1.000						
직무만족	상관계수	-.454***	1.000					
조직몰입	상관계수	-.328***	.480***	1.000				
이직의도	상관계수	.463***	-.497***	-.462***	1.000			
고객지향성	상관계수	-.188***	.308***	.486***	-.166***	1.000		
근무형태	상관계수	.516***	-.234***	-.205***	.219***	-.189***	1.000	
고용불안정성	상관계수	.411***	-.403***	-.245***	.269***	-.188***	.295***	1.000

주) *** : p<0.01

직장-가정 갈등은 유의수준 0.01에서 근무형태, 고용불안정성과 이직의도와는 정적인 상관관계를 보였으며, 직무만족, 조직몰입 그리고 고객지향성과는 부적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

178) 강병서·김계수(2007). 『사회과학통계분석』, 서울: 한나래, pp.236-240.

또한 조직유효성 중 직무만족은 이직의도, 근무형태 및 고용불안정성과는 부적인 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 조직몰입, 고객지향성과는 정적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 분석되었다. 조직몰입 역시 이직의도, 근무형태 및 고용불안정성과는 부적인 상관관계를 가지고 있었으며, 고객지향성과는 정적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 이직의도와 고객지향성은 부적인 상관관계를 가지고 있었으며, 근무형태와 고용불안정성과는 정적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 분석되었다.

고객지향성은 직무만족, 조직몰입과 마찬가지로 근무형태 및 고용불안정성과 부적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 분석되었고, 근무형태와 고용불안정성 간에는 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4. 가설검증

가설을 검증하기 위해 회귀분석 및 차이분석을 실시하였다. 회귀분석은 두 개 혹은 그 이상의 여러 변수 사이의 관계를 조직적으로 분석하기 위하여 사용되는 분석방법이며 다음의 세 가지 목적을 갖는다. 첫째, 변수들 간의 관계를 기술하고 설명할 수 있다. 둘째, 통제목적에 갖는다. 예를 들어, 비용과 생산량 사이의 관계, 혹은 결근율과 생산량 사이의 관계를 조사하여 생산관리의 효율적인 통제에 회귀분석을 이용할 수 있다. 셋째, 예측의 목적을 갖는다. 향후의 광고예산이 알려진 경우 매출액을 추정하여 예측할 수 있다. 회귀분석은 독립변수와 종속변수가 하나씩인 경우에 이루어지는 단순회귀분석(simple regression analysis)과 종속변수가 하나이고 독립변수가 여러 개인 경우 다중회귀분석(multiple regression analysis)으로 나눈다.¹⁷⁹⁾ 본 연구에서는 선형회귀분석을 이용하였으며, 신뢰도와 타당성 분석을 통해 검증된 측정문항들의 평균값을 이용하여 회귀분석을 실시하였다.

179) 강병서·김계수(2007). 전계서, p.252.

1) 가설 1의 검증

가설 1. 직장-가정 갈등은 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

본 연구의 가설 1은 직장-가정 갈등과 조직유효성간의 관계를 규명하기 위한 것이다. 조직유효성의 요인으로 직무만족, 조직몰입, 이직의도 세 가지를 측정하여 직장-가정 갈등이 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지 단순선형회귀분석을 통해 검증해 보았다.

가설 1-1. 직장-가정 갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

첫 번째로, 직장-가정 갈등은 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. <표 4-8>에 나타난 바와 같이 모형의 설명력(R²)은 20.3%이며, 회귀식에 대한 F값이 69.770으로 p<0.01수준에서 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 회귀계수에 대한 t값이 -8.353으로 p<0.01수준에서 유의하였으며 이는 곧 직장-가정 갈등을 높게 지각할수록 직무만족이 낮아진다는 것을 증명하는 것이다. 따라서 직장-가정 갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1은 채택되었고 영향정도를 정리하면 다음과 같다.

$$\text{호텔종사원의 직무만족} = 4.318 + (-0.350 \times \text{직장-가정 갈등})$$

<표 4-8> 직장-가정 갈등이 직무만족에 미치는 영향에 대한 회귀분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	유의 확률
		B	표준오차	베타		
직무만족	(상수)	4.318	.141		30.648	.000
	직장-가정 갈등	-.350	.042	-.454	-8.353	.000***

$$R^2 = .206 \quad \text{수정된 } R^2 = .203 \quad F = 69.770 \quad \text{유의확률} = .000***$$

주) *** : p<0.01

가설 1-2. 직장-가정 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

직장-가정 갈등과 조직몰입과의 관계는 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. <표 4-9>에 나타난 바와 같이 모형의 설명력(R²)은 10.4%이며, 회귀식에 대한 F값이 32.373으로 p<0.01수준에서 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 회귀계수에 대한 t값이 -5.690으로 p<0.01수준에서 유의하였으며 이는 곧 직장-가정 갈등을 높게 지각할수록 조직몰입이 낮아진다는 것을 증명하는 것이다. 따라서 직장-가정 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-2는 채택되었고 영향정도를 정리하면 다음과 같다.

$$\text{호텔종사원의 조직몰입} = 4.154 + (-0.235 \times \text{직장-가정 갈등})$$

<표 4-9> 직장-가정 갈등이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 회귀분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	유의 확률
		B	표준오차	베타		
조직몰입	(상수)	4.154	.138		29.998	.000
	직장-가정 갈등	-.235	.041	-.328	-5.690	.000***

R² = .107 수정된 R² = .104 F = 32.373 유의확률 = .000***

주) *** : p<0.01

가설 1-3. 직장-가정 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직장-가정 갈등과 이직의도와의 관계는 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. <표 4-10>에 나타난 바와 같이 모형의 설명력(R²)은 21.2%이며, 회귀식에 대한 F값이 73.559로 p<0.01수준에서 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 회귀계수에 대한 t값이 8.577로 p<0.01수준에서 유의하였으며 이는 곧 직장-가정 갈등을 높게 지각할수록 이직의도가 높아진다는 것을 증명하는 것이다. 따라서 가설 1-3은 채택되었고 영향정도를 정리하면 다음과 같다.

$$\text{호텔종사원의 이직의도} = 1.819 + (0.422 \times \text{직장-가정 갈등})$$

<표 4-10> 직장-가정 갈등이 이직의도에 미치는 영향에 대한 회귀분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	유의 확률
		B	표준오차	베타		
이직의도	(상수)	1.819	.165		10.997	.000
	직장-가정 갈등	.422	.049	.463	8.577	.000***

$R^2 = .215$ 수정된 $R^2 = .212$ $F = 73.559$ 유의확률 = .000***

주) *** : p<0.01

2) 가설 2의 검증

가설 2. 조직유효성은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

조직유효성은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. <표 4-11>에 나타난 바와 같이 모형의 설명력(R^2)은 25.4%이며, 회귀식에 대한 F값이 30.252로 p<0.01수준에서는 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. VIF값이 모두 3이하이므로 공선성에는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

직무만족은 고객지향성에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤으며 t값은 2.193으로 p<0.05의 수준에서 유의하였다. 이는 곧 직무만족이 높을수록 고객지향성이 높아진다는 것을 증명하는 것이다. 조직몰입 역시 고객지향성에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤으며 t값이 7.530으로 p<0.01의 수준에서 유의하였다. 이는 곧 조직몰입이 높을수록 고객지향성이 높아진다는 것을 증명하는 것이다. 이직의도의 경우는 p<0.1의 수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 조직유효성은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택 되었다. 즉, 조직몰입, 직무만족, 이직의도의 순으로 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났고 그 영향정도를 정리하면 다음과 같다.

$$\text{호텔종사원의 고객지향성} = 1.932 + (0.106 \times \text{직무만족}) + (0.383 \times \text{조직몰입}) + (0.079 \times \text{이직의도})$$

<표 4-11> 조직유효성이 고객지향성에 미치는 영향에 대한 회귀분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	유의 확률	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
고객지향성	(상수)	1.932	.283		6.815	.000		
	직무만족	.106	.048	.141	2.193	.029**	.673	1.485
	조직몰입	.383	.051	.475	7.530	.000***	.703	1.423
	이직의도	.078	.040	.123	1.936	.054*	.688	1.452

$R^2 = .254$ 수정된 $R^2 = .245$ $F = 30.252$ 유의확률 = .000***

주) * : p<0.1, ** : p<0.05, *** : p<0.01

3) 가설 3의 검증

가설 3. 근무형태는 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

근무형태에 대한 인식은 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. <표 4-12>에 나타난 바와 같이 모형의 설명력(R^2)은 26.3%이며, 회귀식에 대한 F값이 97.559로 p<0.01수준에서 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 회귀계수에 대한 t값이 9.877로 p<0.01수준에서 유의하였으며 이는 곧 근무형태를 높게 지각할수록 직장-가정 갈등이 높아진다는 것을 증명하는 것이다. 따라서 근무형태는 직장-가정 갈등에 관계는 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 채택되었고 영향정도를 정리하면 다음과 같다.

$$\text{호텔종사원의 직장-가정 갈등} = 1.386 + (0.472 \times \text{근무형태})$$

<표 4-12> 근무형태가 직장-가정 갈등에 미치는 영향에 대한 회귀분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	유의 확률
		B	표준오차	베타		
직장-가정갈등	(상수)	1.386	.161		8.633	.000
	근무형태	.472	.048	.516	9.877	.000***

$R^2 = .266$ 수정된 $R^2 = .263$ $F = 97.559$ 유의확률 = .000***

주) *** : $p < 0.01$

4) 가설 4의 검증

가설 4. 고용불안정성은 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

고용불안정성에 대한 인식은 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. <표 4-13>에 나타난 바와 같이 모형의 설명력(R^2)은 16.9%이며, 회귀식에 대한 F값이 54.597로 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 회귀계수에 대한 t값이 7.389로 $p < 0.01$ 수준에서 유의하였으며 이는 곧 고용불안정성을 높게 지각할수록 직장-가정 갈등이 높아진다는 것을 증명하는 것이다. 따라서 고용불안정성은 직장-가정 갈등에 관계는 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4는 채택되었고 그 영향정도를 정리하면 다음과 같다.

$$\text{호텔종사원의 직장-가정 갈등} = 1.699 + (0.351 \times \text{고용불안정성})$$

<표 4-13> 고용불안정성이 직장-가정 갈등에 미치는 영향에 대한 회귀분석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화계수	t값	유의 확률
		B	표준오차	베타		
직장-가정 갈등	(상수)	1.699	1.59		10.655	.000
	고용불안정성	.351	.047	.411	7.389	.000***

$R^2 = .169$ 수정된 $R^2 = .169$ $F = 54.597$ 유의확률 = .000***

주) *** : $p < 0.01$

5) 가설 5의 검증

가설 5. 인구통계 및 직무특성에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 5-1. 성별에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.

성별에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성에 차이가 있는지 알아보기 위해 두 집단 간 차이검증(t-test)을 실시한 결과 <표 4-14>와 같은 결과가 나타났다. 직장-가정 갈등의 경우 $p < 0.05$ 수준에서 성별에 따라 유의한 차이가 있었으며 여성이 남성보다 높은 것으로 나타났다. 조직유효성의 경우에는 이직의도를 제외한 직무만족과 조직몰입이 $p < 0.05$ 수준에서 성별에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무만족과 조직몰입 모두 남성이 높은 것으로 분석되었다. 고객지향성은 성별에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-14> 성별에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증

구분		표본수	평균	표준편차	t값	유의확률
직장-가정 갈등	남	136	3.136	.730	-2.315	.021**
	여	135	3.370	.925		
조직유효성	직무만족	남	3.261	.650	2.121	.035**
		여	3.095	.638		
	조직몰입	남	3.463	.625	1.993	.047**
		여	3.319	.568		
	이직의도	남	3.154	.805	-.835	.404
		여	3.232	.724		
고객지향성	남	3.849	.467	1.078	.282	
	여	3.785	.503			

주) **: $p < 0.05$

가설 5-2. 결혼여부에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.

결혼여부에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성에 차이가 있는지 알아보기 위해 두 집단 간 차이검증(t-test)을 실시한 결과 <표 4-15>와 같은 결과가 나타났다. 직장-가정 갈등의 경우 $p < 0.01$ 수준에서 결혼여부에 따라 유의한 차이가 있었으며 기혼이 미혼보다 높은 것으로 나타났다. 조직유효성의 경우에는 직무만족은 $p < 0.01$ 수준에서 결혼여부에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났지만, 조직몰입과 이직의도는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 고객지향성도 결혼여부에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-15> 결혼여부에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증

구분		표본수	평균	표준편차	t값	유의확률	
직장-가정 갈등	기혼	107	3.416	.746	2.703	.007***	
	미혼	164	3.146	.882			
조직유효성	직무만족	기혼	107	3.028	.638	-3.133	.002***
		미혼	164	3.276	.638		
	조직몰입	기혼	107	3.341	.623	-1.093	.276
		미혼	164	3.424	.586		
	이직의도	기혼	107	3.271	.616	1.355	.176
		미혼	164	3.142	.847		
고객지향성	기혼	107	3.788	.459	-.819	.413	
	미혼	164	3.836	.502			

주) *** : $p < 0.01$

가설 5-3. 부서에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.

부서에 따른 차이검증은 고객과 직접 대면서비스를 하는 객실과 식음료/조리 부서만을 대상으로 차이를 검증해 보았다. 부서에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성에 차이가 있는지 알아보기 위해 두 집단 간 차이검증(t-test)을 실시하였다. 직장-가정 갈등의 경우 $p < 0.01$ 수준에서 부서에 따라 유의한 차이가 있었으며 식음료/조리 부서가 객실부서 종사원보다 높은 것으로 나타났다. 조직유효성의 경우에는 직무만족과 조직몰입이 $p < 0.05$ 수준에서 부서에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이직의도의 경우에는 $p < 0.1$ 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 식음료/조리부서가 객실부서 보다 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 직무만족과 조직몰입 모두 객실부서의 종사원이 더 높은 것으로 분석되었다. 고객지향성은 앞서 성별이나 결혼여부와는 달리 부서에 따라서는 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 식음료/조리부서보다 객실부서가 고객지향성이 높은 것으로 나타났다. 그 결과는 <표 4-16>와 같다.

<표 4-16> 부서에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증

구분		표본수	평균	표준편차	t값	유의확률	
직장-가정 갈등	객실	109	2.995	.882	-3.166	.002***	
	식음/조리	96	3.359	.764			
조직유효성	직무만족	객실	109	3.300	.650	2.220	.028**
		식음/조리	96	3.101	.632		
	조직몰입	객실	109	3.486	.647	2.100	.037**
		식음/조리	96	3.313	.537		
	이직의도	객실	109	3.125	.798	-1.877	.062*
		식음/조리	96	3.333	.786		
고객지향성	객실	109	3.978	.507	3.497	.001***	
	식음/조리	96	3.741	.461			

주) * : $p < 0.1$, ** : $p < 0.05$, *** : $p < 0.01$

6) 연령, 경력 및 출퇴근소요시간에 따른 차이분석

가설검증을 통해 살펴본 차이분석 외에 연령, 호텔업경력 및 출퇴근 소요시간에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있는지 분산분석을 통해 검증해 보았다.

연령에 따른 차이 분석결과는 <표 4-17>과 같다. 직장-가정 갈등의 경우 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으며 조직유효성의 경우에는 직무만족만이 $p < 0.01$ 수준에서 연령에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. Duncan's 다중검정 방법을 이용하여 사후검증을 실시한 결과를 살펴보면, 20대의 직무만족이 다른 연령대보다 높게 나타났다. 고객지향성은 직장-가정 갈등과 마찬가지로 $p < 0.05$ 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검증 결과 40대, 20대, 30대 순으로 고객지향성이 높게 나타났다.

<표 4-17> 연령에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증

구분		표본수	평균	표준편차	F값	유의확률	
직장-가정 갈등	20대	134	3.168	.938	2.114	.123	
	30대	94	3.277	.703			
	40대 이상	43	3.465	.763			
조직유효성	직무만족	20대	134	3.318 ^a	.621	7.243	.001 ^{***}
		30대	94	3.087 ^b	.613		
		40대 이상	43	2.941 ^b	.714		
	조직몰입	20대	134	3.437	.572	.772	.463
		30대	94	3.340	.632		
		40대 이상	43	3.361	.623		
	이직의도	20대	134	3.144	.875	.698	.498
		30대	94	3.266	.608		
		40대 이상	43	3.186	.710		
고객지향성	20대	134	3.857 ^{ab}	.501	3.543	.030 ^{**}	
	30대	94	3.714 ^b	.460			
	40대 이상	43	3.917 ^a	.458			

주1) ** : $p < 0.05$, *** : $p < 0.01$

주2) 사후검증은 Duncan's 다중검정방법을 이용함($a > b$).

각 부분 집단은 유의수준 5%이내에서 유의한 차이가 있음

경력에 따른 차이 분석결과는 <표 4-18>과 같이 나타났다. 직장-가정 갈등의 경우 $p < 0.05$ 수준에서는 경력에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 사후검증을 결과로 미루어보아 경력이 5-10년 미만인 종사원들의 직장-가정 갈등이 가장 높은 것으로 나타났다. 조직유효성의 경우에는 직무만족은 $p < 0.01$ 수준에서 경력에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 10년 이상의 경력을 가진 종사원들의 직무만족이 10년 미만의 경력을 가진 종사원들의 직무만족에 비해 낮게 나타났다. 조직몰입은 $p < 0.1$ 수준에서 유의한 차이가 있었고 사후검증결과 호텔업 경력이 1년 미만인 종사원들의 조직몰입이 그렇지 않은 종사원들보다 높은 것으로 나타났다. 이직의도는 $p < 0.05$ 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검증 결과로 볼 때, 1년 미만의 경력을 가진 종사원들의 이직의도가 1년 이상의 경력을 가진 종사원들보다 낮은 것으로 분석되었다. 고객지향성은 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-18> 경력에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증

구분		표본수	평균	표준편차	F값	유의확률	
직장-가정 갈등	1년 미만	24	3.104 ^{ab}	.733	3.880	.010 ^{**}	
	1-5년 미만	84	3.030 ^b	.927			
	5-10년 미만	80	3.425 ^a	.762			
	10년 이상	83	3.355 ^{ab}	.803			
조직유효성	직무만족	1년 미만	24	3.250 ^a	.558	5.826	.001 ^{***}
		1-5년 미만	84	3.325 ^a	.618		
		5-10년 미만	80	3.248 ^a	.628		
		10년 이상	83	2.942 ^b	.668		
	조직몰입	1년 미만	24	3.708 ^a	.650	2.550	.056 [*]
		1-5년 미만	84	3.375 ^b	.566		
		5-10년 미만	80	3.337 ^b	.646		
		10년 이상	83	3.391 ^b	.558		
이직의도	1년 미만	24	2.722 ^b	.587	3.432	.018 ^{**}	
	1-5년 미만	84	3.222 ^a	.956			
	5-10년 미만	80	3.246 ^a	.655			
	10년 이상	83	3.249 ^a	.650			
고객지향성	1년 미만	24	3.667	.269	1.231	.299	
	1-5년 미만	84	3.833	.549			
	5-10년 미만	80	3.789	.476			
	10년 이상	83	3.871	.469			

주1) * : $p < 0.1$, ** : $p < 0.05$, *** : $p < 0.01$

주2) 사후검증은 Duncan's 다중검정방법을 이용함($a > b$).

각 부분 집단은 유의수준 5%이내에서 유의한 차이가 있음

출퇴근 시간에 따른 차이 분석결과는 <표 4-19>와 같다. 직장-가정 갈등과 조직유효성 중 조직몰입은 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 반면, 직무만족은 $p<0.05$ 수준에서 출퇴근 소요시간에 따른 차이가 있는 것으로 분석되었다. 사후 검증 결과로 미루어 볼 때 출퇴근 시간이 한 시간 이상이 되는 종사원들의 경우 그렇지 않은 종사원들에 비해 직무만족이 낮은 것으로 분석되었다. 이직의도는 $p<0.1$ 수준에서 출퇴근 소요시간에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 고객지향성의 경우는 직무만족과 마찬가지로 $p<0.05$ 수준에서 출퇴근 소요시간에 따른 차이가 있는 것으로 분석되었고 사후검증결과 출퇴근 소요시간이 한 시간이상 걸리는 종사원들의 고객지향성이 그렇지 않은 종사원들보다 낮은 것으로 분석되었다.

<표 4-19> 출퇴근 소요시간에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성의 차이검증

구분		표본수	평균	표준편차	F값	유의확률	
직장-가정 갈등	30분 미만	125	3.216	.821	.898	.409	
	30-60분미만	97	3.227	.923			
	60분 이상	49	3.398	.795			
조직유효성	직무만족	30분 미만	125	3.256 ^a	.658	3.509	.031 ^{**}
		30-60분미만	97	3.184 ^a	.655		
		60분 이상	49	2.969 ^b	.574		
	조직몰입	30분 미만	125	3.394	.663	.312	.732
		30-60분미만	97	3.361	.532		
		60분 이상	49	3.444	.571		
	이직의도	30분 미만	125	3.296 ^a	.841	2.332	.099 [*]
		30-60분미만	97	3.076 ^a	.678		
		60분 이상	49	3.193 ^a	.704		
고객지향성	30분 미만	125	3.823 ^a	.549	3.771	.024 ^{**}	
	30-60분미만	97	3.890 ^a	.452			
	60분 이상	49	3.659 ^b	.316			

주1) * : $p<0.1$, ** : $p<0.05$

주2) 사후검증은 Duncan's 다중검정방법을 이용함($a>b$).

각 부분 집단은 유의수준 5%이내에서 유의한 차이가 있음

7) 분석결과의 요약 및 시사점

가설의 검증과 추가분석의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 직장-가정 갈등과 조직유효성의 관계를 검증해본 결과, 직장-가정 갈등은 직무만족, 조직몰입, 이직의도 세 가지 모두에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직장-가정 갈등은 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설1은 채택되었다. 직무만족은 Boles 등(2001)의 연구결과 같이 직장-가정 갈등이 높을수록 직무만족은 낮아지는 것으로 분석되었다. 두 번째 세부가설로 직장-가정 갈등과 조직몰입과의 관계는 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 조직몰입도 직무만족과 마찬가지로 직장-가정 갈등이 높아질수록 낮아지는 것으로 분석되었는데, 이러한 결과는 직장-가정 갈등이 높을수록 조직몰입이 높아진다는 김선정(2005)의 연구결과와는 다르지만, 기혼 여성을 대상으로 한 강혜련·최서연(2001)의 연구와, 호텔종사원을 대상으로 한 강정원(2007)의 연구결과와는 일치하는 것이다. 세 번째로 직장-가정 갈등과 이직의도와의 관계는 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 직장-가정 갈등은 이직의도와의 관계는 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-3은 채택되었으며, 직장-가정 갈등을 높게 지각할수록 이직의도가 높아진다는 것을 검증되었다. 이직의도의 경우에는 직장-가정 갈등을 높게 지각할수록 이직의도가 증가하는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 이수광(2007)의 연구결과와 같았다.

가설 2에서는 선행연구들을 바탕으로 조직유효성은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 조직유효성은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 즉, 조직몰입, 직무만족, 이직의도의 순으로 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 직무만족이 높을수록 고객지향성이 높다는 결과는 Hoffman & Ingram(1991)의 결과와 일치하는 것이다. 또한 조직몰입이 높을수록 고객지향성이 높다는 결과도 전재균(2003)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. 이직의도가 고객지향성에 정의 영향을 미치는다는 점은 상식적으로 이해하기 어려운 부분이나, 이는 앞서 레스토랑 직원을 대상으로 두 변수간의 관계를 연구한 김성혁·황수영(2007)과 카지노 종사원을 대상으로 연구한 김진희(2007)의 연구결과와 같았다. 위 연구자들은 이러한 결과가

종사원들이 이직의도가 높게 잠재해 있을지는 모르나 취업의 어려움을 반영해 이직하기 전까지 업무에 최선을 다하는 프로정신을 보여주는 것으로 해석하고 있다. 본 연구의 결과도 이러한 종사원들의 프로정신에 입각하여 해석할 수 있을 것이다.

근무형태(초과근무, 휴일근무, 야간근무)에 대한 부정적인 인식은 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설3 역시 채택되었다. 즉, 근무형태를 높게 지각할수록 직장-가정 갈등이 높아진다는 것을 증명하는 것이다. 이는 임효창·이봉세·박경규(2005), 강정원(2007)의 연구결과와 같은 것으로 분석되었다.

가설4에서는 고용불안정성에 대한 인식은 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 고용불안정성은 직장-가정 갈등에 관계는 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4는 채택되었으며, 고용불안정성을 높게 지각할수록 직장-가정 갈등이 높아진다는 것을 증명하는 것이다.

인구통계변수(성별, 결혼유무, 연령), 직무특성(부서, 경력)과 출퇴근 소요시간에 따른 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성이 유의한 차이가 있는지 검증해 보았다. 그 결과, 직장-가정 갈등의 경우에는 남성보다는 여성이, 미혼자보다는 기혼자가 직장-가정 갈등은 더 높게 지각하고 있었으며, 부서별로는 객실부서보다 식음료/조리부서가 직장-가정 갈등이 더 높았다. 5년 이상 10년 미만의 경력을 가진 종사원이 직장-가정 갈등을 더 높게 지각하고 있는 것으로 나타났다. 연령과 출퇴근 소요시간별로는 차이가 없는 것으로 나타났다.

조직유효성의 측정변수 중 직무만족의 경우에는 모든 변수별로 유의한 차이가 있었는데, 남자가 여성보다 직무만족이 높았으며 식음료/조리부서보다는 객실부서가 직무만족이 높게 나타났다. 반면, 경력에 있어서는 10년 이상의 경력이 있는 사람이나 출퇴근 소요시간이 한 시간 이상 걸리는 종사원의 직무만족이 다른 종사원에 비해 낮은 것으로 나타났다. 조직몰입의 인구통계학적 변수에 따른 차이를 살펴보면, 성별, 부서, 경력의 변수에만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무만족과 마찬가지로 남자가 여성보다 조직몰입이 높았으며, 객실부서가 식음료/조리부서보다 조직몰입이 높게 나타났다. 1년 미만의 경력을 가진 종사원이 그렇지 않은 종사원들에 비해 높은 것으로 나타났다. 이직의도의 경우에는 부서, 경력, 출퇴근 소요시간별로 유의한 차이가 나타났다. 식음료/조리부서가 객실

부서보다 이직의도를 높게 지각하고 있는 것으로 분석되었으며, 1년 미만의 경력을 가진 종사원들이 그렇지 않은 종사원들에 비해 이직의도가 낮은 것으로 나타났다. 출퇴근 소요시간에 있어서는 유의한 차이가 나타나는 것으로 분석되었으나 사후검증 결과에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

마지막으로 고객지향성은 부서와 연령, 출퇴근 소요시간에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었는데, 부서의 경우는 객실부서가 식음료/조리부서보다 고객지향성이 높은 것으로 분석되었고, 출퇴근 소요시간이 한 시간이상 걸리는 종사원들의 고객지향성이 그렇지 않은 종사원들에 비해 낮은 것으로 분석되었다. 연령의 경우는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 사후검증 결과에서는 40대, 20대, 30대의 순으로 30대가 고객지향성이 가장 낮게 나타났다.

분석의 결과를 종합하여 볼 때, 직장-가정 갈등이 호텔기업 종사원의 조직유효성에 영향을 미치고 조직유효성은 다시 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러므로 호텔종사원의 조직유효성과 고객지향성을 높여 전체 호텔의 경영성과에 기여하기 위해서는 직장-가정간 갈등에 관심을 가지고 이를 최소화하려는 노력이 필요함을 본 연구를 통해 살펴볼 수 있었다. 특히, 직장-가정 갈등은 남성보다는 여성이, 미혼자보다는 기혼자가 직장-가정 갈등은 더 높게 지각하고 있는 것으로 분석되었다. 노동부는 2007년 종래의 <남녀고용평등법>을 <남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률>로 개정하고 여성역량 제고 및 일자리 확대, 일하는 여성중심의 육아 지원제 마련, 가정과 조화되는 근로제도 정책 등의 핵심전략을 구성하고 일과 가정의 양립을 기반으로 한 고용평등을 추구하고 있다.¹⁸⁰⁾ 그러므로 호텔산업에서도 종사원들이 일과 가정을 조화롭게 양립할 수 있는 환경을 조성해 줄 수 있는 방안을 모색해야 하겠다. 위 결과를 종합하면, 가설검증 결과는 <표 4-20>과 같으며, 차이분석 결과는 <표 4-21>과 같이 나타났다.

180) 노동부홈페이지. <http://molab.go.kr/>

<표 4-20> 가설 검증 결과 요약

구분	내용	채택여부
가설 1	직장-가정 갈등은 조직유효성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	
가설 1-1	직장-가정 갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다	채택
가설 1-2	직장-가정 갈등은 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3	직장-가정 갈등은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2	조직유효성은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3	근무형태에 대한 부정적인 인식은 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4	고용불안정성은 직장-가정 갈등에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 5	인구통계 및 직무특성에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 유의한 차이가 있을 것이다.	
가설 5-1	성별에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.	부분채택
가설 5-2	결혼여부에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.	부분채택
가설 5-3	부서(객실/식음료)에 따라 직장-가정 갈등, 조직유효성과 고객지향성은 차이가 있을 것이다.	채택

<표 4-21> 인구통계적 특성, 직무특성 및 출퇴근소요시간에 따른 차이검증 결과 요약

구분	변수	직장-가정 갈등	조직유효성			고객지향성
			직무만족	조직몰입	이직의도	
가설 5-1	성별	O	O	O	X	X
가설 5-2	결혼여부	O	O	X	X	X
가설 5-3	부서 (객실/식음료)	O	O	O	O	O
추가분석	연령	X	O	X	X	O
추가분석	경력	O	O	O	O	X
추가분석	출퇴근 소요시간	X	O	X	O	O

V. 결론

1. 연구의 요약

기업이 직장과 가정간의 갈등을 적절히 관리하지 못할 경우 구성원들이 가정에서의 불안정을 지각할 뿐만 아니라 직장에서의 성취감이 저하되어 궁극적으로 불성실한 직무수행과 종업원 이직 등에 의해 기업의 성과가 감소할 수 있다고 하였다. 기업간 경쟁이 심화되는 시점에서 직장-가정간의 갈등 해소는 이 두 영역의 균형 획득이 유능한 인적자원의 확보와 유지에 매력적인 유인 수단이 될 수 있다는 점이 여러 학자들에 의해서 지적되고 있다.

관광산업은 인적서비스를 판매하는 분야로 관광종사원의 서비스 수준이 기업 성과에 큰 영향을 끼치므로 관광산업에 있어서 인적자원의 관리는 그 무엇보다도 중요한 의미를 가지고 있다. 특히, 호텔업은 인적 서비스의 의존도가 높은 노동집약적 산업으로서 효율적인 조직의 인적 자원관리가 경영의 성패를 좌우할 수 있다. 그러므로 직장-가정간 갈등과 조직유효성 및 고객지향성간의 관계에 관한 연구는 호텔산업에 있어서 매우 중요한 이슈라고 할 수 있다.

본 연구는 이러한 문제의 인식을 바탕으로 대표적인 서비스 기업인 호텔종사원들을 대상으로 직장-가정간 갈등과 조직유효성 및 고객지향성 간의 관계를 파악하고 직장-가정간 갈등을 적절히 관리하여 유능한 인재를 확보하고 고객만족을 이끌어내 있는 방안을 모색해보고자 하였다.

이를 위하여 선행연구와 서적, 논문, 기타자료 등을 활용한 문헌조사를 바탕으로 직장-가정간 갈등, 조직유효성 그리고 고객지향성에 관한 연구모형과 가설을 설정하고 실증조사를 통해 이를 검증하는 방법을 실시하였다. 실증조사는 자기기업식 설문지를 이용하여 제주지역 특1급 호텔직원을 대상으로 이루어졌고, 2008년 10월 10일부터 10일간 수집된 자료 중 유효한 표본을 SPSS for Window 12.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 상관관계분석, 회귀분석,

t-test, 분산분석(ANOVA)을 실시하였으며, 그 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 직장-가정 갈등은 직무만족, 조직몰입, 이직의도 세 가지 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직장-가정 갈등이 높아질수록 직무만족과 조직몰입은 낮아지는 것으로 분석되었는데, 특히 조직몰입과 직장-가정 갈등의 관계는 김선정(2005)의 연구결과와는 다르게 나타났다. 김선정의 연구에서는 직장-가정간 갈등과 조직몰입의 관계를 보상의 관점에서 설명하고 있으나, 본 연구의 결과는 가정에 발생한 부정적인 결과가 직장 생활에 부정적인 영향을 미친다는 전이의 관점으로 해석할 수 있겠다. 이직의도의 경우에는 직장-가정 갈등을 높게 지각할수록 이직의도가 증가하는 것으로 나타났다

둘째, 조직몰입, 직무만족, 이직의도의 순으로 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 직무만족이 높을수록 고객지향성이 높고, 조직몰입이 높을수록 고객지향성이 높다는 결과가 나타났다. 이직의도가 증가할수록 고객지향성이 증가하는 것으로 나타났다. 이는 상식적으로 이해하기 어려운 부분이지만, 앞서 레스토랑 직원을 대상으로 두 변수간의 관계를 연구한 김성혁·황수영(2007)과 카지노 종사원을 대상으로 연구한 김진희(2007)의 연구결과와 같았다. 위 연구자들은 이러한 결과가 종사원들이 이직의도가 높게 잠재해 있을지는 모르나 취업의 어려움을 반영해 이직하기 전까지 업무에 최선을 다하는 프로정신을 보여주는 것으로 해석하고 있다. 본 연구의 결과도 이러한 종사원들의 프로정신에 입각하여 이직의도가 있을 경우 좀더 고객들의 만족을 위해 노력하는 것으로 해석할 수 있을 것이다.

셋째, 직장-가정 갈등은 남성보다는 여성이, 미혼자보다는 기혼자가 직장-가정 갈등은 더 높게 지각하고 있었으며, 부서별로는 객실부서보다 식음료/조리부서가, 5년 이상 10년 미만의 경력을 가진 종사원이 직장-가정 갈등을 더 높게 지각하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 근무형태(초과근무, 휴일근무, 야간근무)에 대해 부정적으로 인식할수록, 고용불안정성을 높게 지각할수록 직장-가정 갈등이 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 이러한 문제점을 해결하기 위해서 초과근무나 휴일근무에 따른 보상을 강화하거나 탄력적 근무 등을 통하여 근무형태와 관련된 직장-가정 갈등을 최소화하고, 종업원들이 고용불안정성에 대한 인식을 최소화 시킬 수 있는 방안을 모색하여야 할 것이다.

직무만족과 조직몰입의 경우에는 남자가 여성보다 높았으며 객실부서가 식음료/조리부서보다 높게 나타났다. 반면, 경력에 있어서는 10년 이상의 경력이 있는 사람이나 출퇴근 소요시간이 한 시간 이상 걸리는 종사원의 직무만족이 다른 종사원에 비해 직무만족이 낮은 것으로 나타났고, 조직몰입은 1년 미만의 경력을 가진 종사원이 그렇지 않은 종사원들에 비해 높은 것으로 나타났다. 이직의도의 경우에는 식음료/조리부서가 객실부서보다 이직의도를 높게 지각하고 있는 것으로 분석되었으며, 1년 미만의 경력을 가진 종사원들이 그렇지 않은 종사원들에 비해 이직의도가 낮은 것으로 나타났다.

고객지향성은 객실부서가 식음료/조리부서보다 고객지향성이 높은 것으로 분석되었고, 출퇴근 소요시간이 한 시간 이상 걸리는 종사원들의 고객지향성이 그렇지 않은 종사원들에 비해 낮은 것으로 분석되었다. 연령의 경우는 40대, 20대, 30대의 순으로 30대가 고객지향성이 가장 낮게 나타났다.

분석의 결과를 종합하여 볼 때, 직장-가정 갈등이 호텔기업 종사원의 조직유효성에 영향을 미치고 조직유효성은 다시 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 호텔종사원의 조직유효성과 고객지향성을 높여 전체 호텔의 경영성과에 기여하기 위해서는 직장-가정간 갈등에 관심을 가지고 이를 최소화하려는 노력이 필요함을 본 연구를 통해 살펴볼 수 있었다. 그러므로 호텔산업에서도 종사원들이 일과 가정을 조화롭게 양립할 수 있는 환경을 조성해 줄 수 있는 방안을 모색해야 하겠다.

2. 연구의 한계와 향후 연구방향

본 연구를 진행함에 있어 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 이에 따라 향후에는 이러한 한계점을 보완하여 추가적인 연구가 이루어질 수 있도록 추가적인 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 조직유효성의 측정변수를 조직몰입, 직무만족, 이직의도 세 가지 변수로 측정하였다. 본 연구에서는 각각을 단일한 차원으로 보았으나, 선행연구에서 살

해보았듯이 조직몰입의 경우는 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입 등으로 나눌 수 있다. 또한 직무만족의 경우에도 임금, 승진, 근무조건, 동료 등에 대한 만족도로 세분화 할 수 있겠다. 추후 연구에서는 이렇게 조직유효성을 좀 더 세분화하여 심층적인 연구가 이루어진다면 직장-가정간 갈등이 조직유효성에 미치는 영향을 더 자세히 설명해 줄 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에는 각 호텔을 직접 방문하여 설문지를 배포 및 회수하는 방법으로 실시하였다. 그러므로 설문 응답자들은 직장에서 설문에 참여하게 되었다. 그러나 직장-가정간 갈등은 직장과 가정 두 영역에서 발생하는 갈등으로 직장에서 응답한 결과와 가정에서 응답한 결과가 서로 다르게 나타날 수 있다. 특히, 여성의 경우 직장-가정간 갈등이 높다고 응답하는 경우 일 때문에 집안일에 소홀히 한다는 것으로 비춰질 수 있기 때문에 솔직하게 응답하지 않을 가능성이 높을 것이다. 그러므로 향후 연구에서는 퇴근 후 가정에서 응답했을 경우와 반대로 호텔에서 응답한 결과를 비교해 볼 필요가 있다고 사료된다.

셋째, 본 연구에서는 직장-가정 갈등만을 가지고 다른 변수와의 관계를 검증해보았다. 하지만 선행연구에 따르면 가정-직장 갈등도 종사원의 직무태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 향후 연구에서는 가정-직장 갈등도 포함하여 종합적인 연구가 이루어져야 하겠다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 한계점을 보완하여 연구가 이루어져야 하겠다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 민경호(2003). 『현대인사관리』, 서울 : 무역경영사.
- 박민영(2007). 『즐거움의 가치사전』, 파주: 청년사.
- 백기복(2006). 『조직행동연구』, 서울: 창민사.
- 송병식(2008). 『창조적 인적자원관리』, 서울 : 청람.
- 원윤희·정용해(2003). 『최신 호텔학의 이해』, 서울: 백산출판사.
- 이군희(2007). 『사회과학연구방법론』, 파주: 법문사.
- 이수광·이재섭(2003). 『서비스산업의 인적자원관리』, 서울: 대왕사.
- 이학식·임지훈(2007). 『SPSS 12.0 매뉴얼』, 파주: 법문사.
- 임종원·박형진·강명수(2003). 『마케팅조사방법론』, 서울: 법문사,
- 정수진·김양호(2005). 『현대조직행동론』, 서울: 삼우사.
- 채서일(2007). 『사회과학조사방법론』, 서울: 비엠엔북스.
- 최동열(2000). 『관광서비스론』, 서울: 기문사.
- 최병길(2004). 『IT혁명과 관광』, 서울: 백산출판사.
- 최재열·심화서·정인서(2003). 『조직이론의 현재와 미래』, 서울: 학문사.
- 허향진·조문수(2007). 『호텔경영론』, 서울: 형설출판사.

2) 논문

- 강윤지(2007). 호텔직원의 직장-가족갈등, 가족-직장갈등이 직무스트레스 및 심리적 웰빙에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 강정원(2007). 직장-가정 갈등의 결정요인과 효과에 관한 연구, 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 강혜련·최서연(2001). 기혼여성 직장-가정 갈등의 예측변수와 결과변수에 관한 연구,

- 『한국심리학회지』, 6(1), pp.23-42.
- 구필모·허향진·서용건·이성은(2007). 호텔기업의 내부마케팅이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 제주지역 특급호텔 중심으로, 『관광·레저연구』, 19(2), pp.167-184.
- 구혜진(2002). 맞벌이 부부의 역할갈등과 부부의사소통이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 김상진(2006). 호텔의 사회자본이 기업성과에 미치는 영향: 직무만족, 조직몰입, 경영성과를 중심으로, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 김새롬(2007). 호텔 내부고객이 지각한 기업이미지가 고객지향성에 미치는 영향: 개인의 성격특성과 고용형태를 중심으로, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 김선정(2005). 직장과 가정간의 갈등이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 홍익대학교 대학원 석사학위논문.
- 김성민(2008). 호텔종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성수(2003). 조직 내 집단갈등이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 호서대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성혁·황수영(2007). 레스토랑 직원의 서비스교육훈련과 조직공정성이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향, 『관광·레저연구』, 19(3), pp.129-148.
- 김세리(2005). 외식업의 리더십, 임파워먼트와 조직유효성 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김용훈(2007). 기혼교사들의 직장-가정 갈등의 결정요인과 결과에 관한 연구, 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 김제박(2004). 호텔종사원의 감정부조화, 감정고갈이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김중서(1998). 조직몰입에 관한 실증적 연구, 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 김주엽(2006). 일과 가정의 균형에 관한 문헌적 검토, 『인적자원개발연구』, 8(1), pp.83-117.
- 김지영(2008). 서비스 종사자의 조직공정성 지각이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시내 특1급 호텔 및 카지노 종사원 비교, 경희대학교 석사학위논문.

- 김진희(2007). 카지노 직원의 직무환경이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김형섭(2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 19(3), pp.203-225.
- 문태수(2006). 서번트 리더십이 호텔조직의 유효성에 미치는 영향, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 박경문·우석봉(1997). 호텔산업조직의 조직정당성이 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광·레저연구』, 9(1), pp.25-41.
- 박경호(2004). 호텔협력부서 업무지원이 종사원 직무만족에 미치는 영향 연구, 『관광경영학연구』, 8(3), pp.73-93.
- 박상언·이영면(2004). 고용불안을 조정한 조직에서 사원들이 느끼는 고용불안과 신뢰 그리고 직무성과의 관계에 관한 연구, 『경영학연구』, 33(2), pp.503-529.
- 박준철·박진영(2008). 호텔종사원의 직무스트레스·직무불안정성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 『관광·레저연구』, 20(2), pp.67-86.
- 선민수(2005). 호텔종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 : 종사원 개별적 특성의 조절효과, 경기대학교 국제·문화대학원 석사학위논문.
- 손현중(2008). 한·중 특급호텔 총지배인의 리더십, 조직문화 및 조직효과성의 비교연구, 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 양필수·오상훈·강성일(2007). 제주지역 일본어 관광통역안내사의 직업만족도에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 16(1), pp.173-187.
- 어윤선(2007). 외식업체 직원의 공감적 요소가 감정부조화와 고객지향성에 미치는 영향. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 오상운·조문수·박시사(2006). 관광종사원 직무스트레스와 SCL-90 영향관계에 관한 연구, 『관광연구저널』, 20(2), pp.173-188.
- 우찬복(1995). 호텔종사원 직무만족과 직무요인에 관한 실증적 분석. 『관광학연구』, 18(2), pp.3-28.
- 윤기열(2003). 호텔 내 협력부서의 업무지원활동이 종사원의 만족과 경영성과에 미치는 영향 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이규만(2005). 직장-가정 갈등이 구성원의 태도에 미치는 영향, 『대한경영학회지』,

- 18(3), pp.1369-1389.
- 이두영(2003). 초과근무에 의한 직장-가정 갈등이 직무태도에 미치는 영향, 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 이선민(2007). 내부고객만족과 고객지향성이 서비스품질에 미치는 영향: 서비스접점 중 업원을 대상으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이성호(2007). 호텔조직의 서비스지향성, 종사원의 직무만족, 조직몰입과 서비스 제공 수준의 관계. 『관광·레저연구』, 19(3), pp.69-85.
- 이수광(2007). 호텔종업원의 직장-가정갈등이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-조직몰입의 조절효과를 중심으로. 『관광연구』, 22(3), pp.205-218.
- 이은희(2000). 일과 가족 갈등의 통합모형: 선행변인, 결과변인과의 관계, 『한국심리학회지』, 19(2), pp.1-42.
- 임상헌(2005). 고용불안정성이 호텔종업원의 태도에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 임재문(2008). 멘토링기능이 호텔직원의 역할스트레스와 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향 : 서울시내 특1급 호텔을 중심으로, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 임효창·김오현·이봉세(2005). 기혼 직장인의 직장-가정갈등이 직무태도에 미치는 영향: 경력계획과 성별의 조절효과를 중심으로, 『대한경영학회지』, 18(1), pp.421-442.
- _____. 이봉세·박경규(2005). 기혼직장인의 직장-가정갈등의 원인과 결과에 관한 연구. 『경영학연구』, 34(5), pp.1417-1443.
- 장태선·공기열(2007). 호텔조직의 서비스지향성이 호텔종업원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 『관광·레저연구』, 19(2), pp.151-165.
- 전재균(2003). 패밀리레스토랑 종사원의 고객지향성에 관한연구, 『외식경영학회』, 6(4), pp.127-146.
- 정미향(2005). 호텔조직에 있어서 멘토링 관계가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 정윤호·심원술(2004). 인구통계학적 특성에 따른 조직 구성원의 조직몰입의 차이에 관한 연구. 『인력개발연구』, 6(2), pp.95-126.
- 주종대(2008). 호텔 조직환경이 조직유효성에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

- 차영남(2007). 근로시간과 소진, 직장-가정갈등, 직무태도와의 관계에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 최재환(2006). 기업통합에 따른 조직몰입의 결정요인에 관한 탐색적 연구, 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 한만기(2008). 비언어적 커뮤니케이션이 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 함성필·손선익(2008). 호텔 주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광학연구』, 32(5), pp.275-296.
- 허용덕(2002). 호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안정성 인식이 조직유효성에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍성화·손대현(2000). 한국호텔기업에 있어서 변혁적 리더십과 거래적 리더십간의 비교, 『호텔경영학연구』, 9(2), pp.123-138.
- 홍승아(2008). 한국의 일가족양립현실과 정책방향, 한국여성정책연구원 『일과 가정의 양립-국제심포지엄 자료집』, pp.71-87.
- 황의철(2004). 리더십 유형이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 인천대학교 대학원 박사학위논문.

2. 국외문헌

1) 서적

- Brief, A. P., Schuler, R. S. & Van Sell, M.(1981). *Managing Job Stress*, Boston: Brown,
- Chung, K. H. & Megginson, L. C.(1988). *Organizational Behavior, Developing Managerial Skill*, Harper & Row. Publishers.
- Herzberg, F. B., Mausner, B. & Snyderman, B. S.(1959). *The Motivation to Work*, New York: John Wiley & Sons.
- Hunt, J.(1997). *Organizational Behavior*. New York : John Wiley & Sons.
- Luthans, F. (2001). *Organizational Behavior*, New York: McGraw-Hill.

Moos, R. H.(1994). *Work Environment Scale Manual*. CA: Consulting Psychologists Press.

Robbins, S. P., Millett, B., Cacioppe, R., Warers-Marsh, T.(1998), *Organizational Behavior, Leading and Managing in Australia and New Zealand*, Sydney: Prentice Hall.

Smith, H. C. (1995). *Psychology of Industrial*. New York: McGraw-Hall.

Szilagyi, A. D., & Wallace, M. J.(1987), *Organizational Behavior and Performance, 4rd ed*. Scott : Foresman and Company,

_____ & Jr., Wallace(1983). *Organizational Behavior and Performance, 3rd ed*. Illinois : Foresman and Company,

2) 논문

Ashford, S. J., Lee, C. & Bobko, P.(1989). Contents, causes and consequences of job in-security: A Theory-based measure and substantive test, *Academy of Management Journal*, 32, pp.803-829.

Ayree, S.(1992). Antecedents and Outcomes of Work-family conflict among married professional women: Evidence from Singapore. *Human Relations*, 45, pp.813-837.

Boles, J. S., Howard, W. G. & Donofrio, H. H.(2001). An investigation into the inter-relationships of work-family conflict, family-conflict and work satisfaction, *Journal of Managerial Issues*, 13(3), pp.376-390.

Boyar, S. L. & Mosley Jr., D. C.(2007). The relationship core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 71, pp.265-281.

Brockner, J., Grover, S., Reed, T. & Dewitt, L. R.(1992). Layoff, job insecurity and survivors work effort: Evidence of an inverted-U relationship. *Academy of Management Journal*, 35(2), pp.413-425.

Burke, R. J.(1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict, *Journal of social Behavior and Personality*, 3, pp.287-302.

- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. & Williams, L. J.(2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 56, pp.249-276.
- Coulton, A.(1989). Dressing for success L special motives and upscale uniforms are dominant themes in lodging career apparel, *Lodging Hospitality*, 9, pp.90-91.
- Dalton, D. R. & Todor, W. D.(1993). Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective. *Journal of Management*, 19, pp.193-219.
- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Boredeaux, C. & Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature(1980-2002), *Journal of Vocational Behavior*, 66, pp.124-197.
- Frone, M. R., Russel, M. & Cooper, M. L.(1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface, *Journal of Applied Psychology*, 77. pp.65-78.
- _____ (1997). Relation of work-family conflict to health outcomes : A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70. pp.325-335.
- Greenhalgh, L. & Resenblatt, Z.(1984). Job insecurity : Toward conceptual clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), pp.438-448.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J.(1985). Source of conflict between work and family role. *Academy of Management Review*, 10, pp.76-88.
- Gutek, B. A. & Searle, S., Klepa, L.(1991). Rational versus gender role explanation for work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 76(4), pp.560-568.
- Hoffman, K. D. & Ingram, T. N.(1991). Creating customer - oriented employees : The case in home health care. *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), pp.24-32.
- _____ (1992). Service provider job satisfaction and customer-oriented performance, *Journal of Service Marketing*, 6(2). pp.68-78.
- Hughes, D. & Galinsky, F.(1994). Work experiences and marital interaction; elaborating the complexity of work, *Journal of Vocational Behavior*, 15, pp.423-438.

- Karatepe, O. M. & Uludag, O.(2008). Affectivity, conflict in the work-family interface, and hotel employee outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 27, pp.30-41.
- Kelly, S. W.(1992). Developing customer orientation among service employee. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20. pp.37-36
- Kossek, E. E. & Ozeki, C.(1998). Work-family conflict. policies and the job-life satisfaction relationship: A review and direction for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83, pp.139-149.
- _____ (1999). Bridging the work-family policy and productivity gap: A literature review. *Community, Work and Family*, 2, pp.7-32.
- Lambert, S. A.(1990). Process linking work and family roles; A critical review and research agenda, *Human Relations*, 43, pp.239-257.
- Macdermid, S. M. & Williams, M. L.(1997). A with-industry comparison of employed mother's experience in small and large workplaces. *Journal of family Issues*, 18(5), pp.545-566.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J.(1991). Development of organizational commitment during the first year of employment : A longitudinal analysis, *Journal of Management*, 17, pp.717-733.
- Michael, C. E, & Spector, P. E.(1982). Causes of employee turnover: A Test of the Mobley, Griffeth, Hand & Meglino Model, *Journal of Applied Psychology*, 67, pp.53-59.
- Mobley, G. M., Jaret, C. & Lim, Y. Y.(1994). Mentoring job Satisfaction, gender and the legal profession, *Sex Roles*, 31, pp.79-96.
- Namasivayam, K. & Zhao, X.(2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. *Tourism management*, 28, pp.1212-1213.
- Narver, J. C. & Slater, S. F.(1990). The effect of a market orientation on business

- profitability, *Journal of Marketing*, 54.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. & McMurrian, R.(1996). Development and validation of work - family conflict and family - work conflict scales, *Journal of Applied Psychology*, 81(4), pp.400-410.
- Parasuramen, S., Purohit, Y., Godshlk, V. M. & Beutell, N. J.(1996). Work and family variables entrepreneurial career success, and psychological well-being, *Journal of Vocational Behavior*, 48, pp.275-300.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V.(1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technician. *Journal of Applied psychology*, 59, pp.603-609.
- Saxe, R. & Weitz, B. A.(1982). The SOCO scale : A measure of the customer orientation of salesperson. *Journal of Marketing Research*, 19, pp.343-351.
- Swan, J. E., Trawick, L. F. & Silva, D. W.(1985). How industrial salespeople gain customer trust, *Industrial Marketing*, 14(3), pp.203-211.
- Tenbrunsel, A. E., Brett, J. M., Maoz, E., Stroh, L. K. & Reilly, A. H.(1995). Dynamic and static work-family relationships, *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 63, pp.233-246.
- Voydanoff, P.(1988). Work and Family: A review and expanded conceptualization. *Journal of Social Behavior and Personality*, 2, pp.1-22.
- Zedeck, S. & Moiser, K.(1990). Work in the family and employing organization. *American Psychology*, 45(2), pp.240-251.

3. 기타

노동부 행복한 균형 홈페이지 <http://www.happybalance>.


통계청(2008). 『2007년 경제활동인구연보』 .

--	--	--

설문지

안녕하십니까?
 먼저 바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신데 대해 깊이 감사드립니다. 저는 직장과 가정생활에 관한 논문을 준비하고 있습니다.
 귀하께서 응답해 주시는 내용은 오직 연구목적으로만 사용되며, 모든 것은 익명으로 처리됩니다. 귀하의 솔직하고 성의 있는 응답은 본 연구의 소중한 자료가 될 것입니다. 귀하의 건강과 행복을 기원합니다.

2008년 10월



지도교수 : 홍성화(제주대학교 관광경영학과 교수)
 연구자 : 윤 솔(제주대학교 대학원 관광경영학과 석사과정)
 연락처 : pinetree501@hanmail.net / 064-754-3130

I. 아래의 항목들은 직장생활과 가정생활에 관한 내용입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 표시(✓)해 주십시오.

	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1 직장 일을 마치고 집에 오면, 너무 피곤해서 집안일에 신경 쓰기가 힘들다.	①	②	③	④	⑤
2 업무량이 너무 많아, 가족과 함께 보내는 시간이 부족하다.	①	②	③	④	⑤
3 직장일 때문에, 가족과 여행을 하거나 즐거운 시간을 보내기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤
4 업무상 해야 할 일들 때문에, 가족과의 계획을 바꿔야만 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
5 직장 일을 하다보면, 가족 내에서의 역할을 다하지 못하는 것 같다.	①	②	③	④	⑤

II. 아래의 항목들은 근무형태에 관한 내용입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 표시(✓)해 주십시오.

		전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 다른 직장에 비해 초과근무를 많이 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 다른 직장에 비해 야간근무를 많이 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 다른 직장에 비해 휴일근무를 많이 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

III. 아래의 항목들은 고용불안에 관한 내용입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 표시(✓)해 주십시오.

		전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 내 뜻과 무관하게 회사를 떠나야 할지도 모른다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 앞으로 이 호텔에 감원조치가 있을 가능성이 크다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 이 호텔에 언제 감원조치가 있을지 불안감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 나의 부서나 내가 맡은 일의 장래가 불투명하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

V. 아래의 항목들은 고객에 관한 내용입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 표시(✓)해 주십시오.

		전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 항상 단정한 용모를 유지한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 고객응대 시 항상 공손한 태도를 유지한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 고객이 편안함을 느낄 수 있도록 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 고객이 원하는 것을 제공해 주려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 고객이 필요로 하는 모든 정보를 제공해 준다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 고객에게 가장 필요한 서비스를 제공해 준다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 서비스에 대한 고객의 요구에 신속하게 대응한다.	①	②	③	④	⑤

V. 아래의 항목들은 **업무와 회사**에 관한 내용입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳이나 가장 유사한 곳에 표시(✓)해 주십시오.

		전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	현재 내가 맡고 있는 업무는 나의 적성에 잘 맞는다.	①	②	③	④	⑤
2	현재 내가 맡고 있는 업무에서 나의 능력을 충분히 발휘하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 승진이나 급여 면에서 비교적 공정하고 적절한 대우를 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 열심히 노력하면 얼마든지 승진을 하거나, 인정을 받을 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 현재 나의 업무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 현재 나의 업무에 흥미와 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 이 호텔에 강한 소속감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 이 호텔의 일원으로서 호텔에 헌신하고 있다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 이 호텔의 문제가 곧 나의 문제라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 이 호텔의 발전을 위해서 맡은 일에 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 이 호텔의 구성원으로 일하는 것이 자랑스럽다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 향후 다른 직장으로 옮기기 위해 적극적으로 알아보고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 종종 이 호텔을 떠나고 싶다는 생각을 한다.	①	②	③	④	⑤
14	만약 다른 호텔로부터 더 좋은 제의를 받는다면 이 호텔을 떠날 것이다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 귀하가 해당하는 곳에 표시(✓)해 주십시오.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 이상

3. 귀하는 현재 부모님과 함께 거주하고 있습니까?

- ① 그렇다 ② 아니다

4. 귀하의 결혼여부는?

- ① 기혼 ② 미혼(☞4-1,4-2번은 생략하고 5번 문항으로 가 주십시오)

4-1. 귀하의 배우자는 직업을 가지고 있습니까?

- ① 예 ② 아니오

4-2. 귀하의 자녀수는 어떻게 되십니까?(중복응답가능)

- ① 없음 ② 3살 미만()명 ③ 3살-미취학아동()명
④ 초등학교()명 ⑤ 중·고등학교()명 ⑥ 대학생이상()명

5. 귀하의 최종학력은?

- ① 고졸이하 ② 전문대졸(재학중) ③ 대학졸(재학중) ④ 대학원졸(재학중)

6. 귀하의 소속 부서는?

- ① 객실 ② 식음료/조리 ③ 관리 ④ 기타()

7. 귀하의 직급은?

- ① 사원 ② 주임/대리 ③ 과장급이상 ④ 기타()

8. 귀하의 호텔업종 경력은?

- ① 1년 미만 ② 1년 이상 5년 미만 ③ 5년 이상 10년 미만 ④ 10년 이상

9. 귀하의 출퇴근 소요시간은(왕복)?

- ① 30분 미만 ② 30분 이상 60분 미만 ③ 60분이상

♠ 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ♠

Abstract

The Effect of Work-Family Conflict on Organization Effectiveness and Customer Orientation of Hotel Employees

by Sol Yoon

Department of Tourism Management

The Graduate School of Jeju National University

Supervised by professor Sung-Hwa Hong

In today's increasing global competitive environment, delivering quality service is regarded as an important strategy for enhancing customer satisfaction and loyalty. Especially, employees are of paramount importance to the delivery of service quality in hotel industry. It is a commonly held belief, especially among hospitality industry professionals, that work and family are two independent life domains. High turnover rates and low job satisfaction have detrimental impacts on service quality and employee' morale and produce various costs associated with recruitment, training and productivity. So, it is important to investigate the relationship of work-family conflict ,organization effectiveness and customer orientation in the hotel industry.

The purpose of this study is to examine whether work-family conflict has

effect on organization effectiveness(job satisfaction, organizational commitment and turnover intentions) of hotel employees. Also, it was attempted to examine whether organization effectiveness has effect on customer orientation of hotel employee. It was attempted to examine whether negative recognition to type of job and job insecurity have effect on work-family conflict according to . It was attempted to examine whether there are significant differences in work-family conflict, organization effectiveness and customer orientation according to demographics.

This study used the survey method. The survey were performed between October 10th and October 20th, 2008. 330 questionnaires were distributed to staffs who work at five-star hotels' all division in Jeju. Out of 330 questionnaires, 314 questionnaires were collected and a total of 271 questionnaires were finally used for empirical analysis.

To accomplish the objectives of this study, the theoretical review was performed and the empirical analysis, frequency analysis, factor analysis, T-test, ANOVA analysis, correlation analysis and regression analysis were used for the statistic analysis using SPSS 12.0 for Window.

To major findings of this study can be summarized as follows : First, it showed that hotel employees' work-family conflict had a significant negative relationship with job satisfaction and organizational commitment, but was positively related to hotel employees' turnover intentions. Second, it showed that organization effectiveness had positive effect on customer orientation of hotel employees. Third, it was also found that negative recognition to type of job and job insecurity were related to significant positive relationship with work-family conflict. Finally, It showed that there were significant differences in work-family conflict, organization effectiveness and customer orientation according to demographics.