



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

호텔 사내동호회 활동과 의사소통,
직무스트레스 및 조직효과성의 관계
-제주도내 특1급 호텔을 중심으로-

제주대학교 경영대학원

관광경영학과

조 병 철

2012년 8월

호텔 사내동호회 활동과 의사소통,
직무스트레스 및 조직효과성의 관계

-제주도내 특1급 호텔을 중심으로-

지도교수 조 문 수

조 병 철

이 논문을 관광학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 8월

조병철의 관광학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____

위 원 _____

위 원 _____

제주대학교 경영대학원

2012년 8월

The Relationships among Hotel Intra-company
Club Activity, Communications, Job Stress
and Organizational Effectiveness
-Focused on the Super Deluxe Hotels in Jeju-

Byoung-Chul Cho
(Supervised by professor Moon-Soo Cho)

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

August 2012

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
August 2012
.....

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

감사의 글

졸업이 얼마 남지 않은 지금 관광 관련 대학원에 들어가 보겠다는 마음을 갖고 지원서를 접수하고 면접을 보던 때가 생각이 납니다. 여러 면에서 부족함이 많았던 저를 석사 기간 동안 지도해 주시고 격려를 아끼지 않았던 많은 분들께 이 글을 빌어 감사의 말씀을 전해 드리고 싶습니다.

먼저 논문이 완성되기까지 부족한 저를 위해 많은 가르침과 격려를 해 주시고 삶을 살아가는데 귀감이 되는 좋은 말씀을 해주신 조문수 교수님께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 그리고 마지막까지 논문의 완성도를 높이기 위해 지도의 말씀을 아끼지 않으셨던 최병길 교수님과 박시사 교수님, 대학원 생활 내내 열의를 갖고 많은 가르침을 주신 오상훈 교수님, 홍성화 교수님, 서용건 교수님께도 감사의 말씀을 드립니다.

항상 응원해주시고 사랑을 아끼지 않았던 어머니, 항상 곁에서 격려와 응원을 아끼지 않았던 제 아내와 아이들, 여동생과 매제, 처가식구들 모두 가족이라는 울타리 속에서 너무나도 큰 힘이 되었습니다. 진정으로 감사하다는 얘기를 전하고 싶습니다.

제가 대학원 생활을 하는 동안 저에게 도움을 주신 회사 내 여러 선배님들과 후배들, 특히 저 때문에 많이 고생했던 저희 부서 직원들께도 이 글을 빌어 감사의 말씀을 전해 드립니다. 특히, 학교를 마음 편히 다닐 수 있게 시간을 만들어 주신 신인협 팀장님께도 이 글을 빌어 감사를 드립니다.

2년 반 동안 힘들었던 대학원 생활을 함께 했던 강관성, 강해선, 송창훈, 김상범, 박영준, 최슬기, 정상훈, 유승호, 남유주 선생님 등 힘든 고비 때마다 서로를 잡아 주며 울고 웃었던 동기생들과의 소중한 즐거운 추억도 마음속에 항상 간직하며 살아가도록 하겠습니다.

논문 정리로 인해 많이 힘이 들 때마다 도움을 주었던 친구들, 창범, 으뜸, 방엽, 재엽이 등 많은 친구들에게도 항상 옆에서 힘이 되어줘서 고맙다는 말을 전합니다.

끝으로 오늘이 있기까지 도움을 주신 모든 분들께 다시 한번 감사의 말씀을 전하며, 이 논문을 바칩니다.

2012년 8월

조 병 철 드림

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구의 방법 및 범위	4
II. 이론적 고찰	7
1. 호텔 조직과 사내동호회	7
1) 호텔 조직의 특성	7
2) 호텔 내 비공식조직과 사내동호회	9
3) 사내동호회 기능, 유형 및 활동만족	13
2. 호텔에서의 의사소통	17
1) 호텔 내 의사소통	17
2) 의사소통의 기능 및 목적	19
3) 의사소통 구성 요소	21
3. 호텔 직원의 직무스트레스	23
1) 스트레스와 직무스트레스	23
2) 호텔 직원의 직무스트레스 유형 및 성격	26
3) 호텔 직원의 직무스트레스의 요인	29
4. 조직효과성	30
1) 조직효과성 및 하위변수	31
2) 조직몰입	34
3) 직무만족	36
5. 구성개념간의 선행연구 고찰	38
1) 호텔 사내동호회 활동과 조직효과성의 관계	38

2) 사내동호회 활동과 의사소통 및 직무스트레스의 관계	42
3) 의사소통 및 직무스트레스와 조직효과성의 관계	45
III. 연구의 설계	48
1. 연구의 모형 및 가설의 설정	48
1) 연구모형	48
2) 가설의 설정	49
3) 변수의 조작적 정의	50
2. 연구의 조사 설계	52
1) 설문지 구성과 자료의 측정	52
2) 자료수집 및 분석방법	53
IV. 분석결과	54
1. 표본의 일반적 특성	55
1) 인구통계적 특성	55
2) 호텔 사내동호회 활동 특성	56
2. 측정항목에 대한 신뢰성 및 타당성 검증	60
1) 호텔 사내동호회 활동에 대한 신뢰성 및 타당성 검증	61
2) 조직 내 의사소통에 대한 신뢰성 및 타당성 검증	63
3) 호텔 직원의 직무스트레스에 대한 신뢰성 및 타당성 검증	65
4) 조직효과성에 대한 신뢰성 및 타당성 분석	66
3. 구성개념 간 상관관계 분석	69
4. 가설의 검증	71
1) 가설1의 검증	71
2) 가설2의 검증	72
3) 가설3의 검증	76

4) 가설4의 검증	78
5) 가설5의 검증	80
5. 가설검증의 요약	81
6. 추가분석	83
V. 결론	89
1. 연구의 요약 및 시사점	89
1) 연구의 요약	89
2) 연구의 시사점	91
2. 연구의 한계점	93
< 참고문헌 >	94
< 설 문 지 >	101
ABSTRACT	108

표 목 차

<표 2-1> 여가활동의 분류	14
<표 2-2> 의사소통의 기능 및 목적	20
<표 2-3> 스트레스의 개념	24
<표 2-4> 조직효과성의 개념	33
<표 2-5> 조직몰입의 개념	36
<표 2-6> 직무만족의 개념	38
<표 3-1> 설문지의 구성	53
<표 3-2> 자료수집 및 분석방법	54
<표 4-1> 인구 통계적 특성	55
<표 4-2> 호텔 사내동호회 활동 특성	57
<표 4-3> 호텔별 사내동호회 활동 유형	58
<표 4-4> 호텔 사내동호회 활동에 대한 신뢰성 검증	61
<표 4-5> 호텔 사내동호회 활동에 대한 타당성 검증	62
<표 4-6> 조직 내 의사소통에 대한 신뢰성 검증	63
<표 4-7> 조직 내 의사소통에 대한 타당성 검증	64
<표 4-8> 호텔 직원의 직무스트레스에 대한 신뢰성 검증	65
<표 4-9> 호텔 직원의 직무스트레스에 대한 타당성 검증	66
<표 4-10> 조직효과성에 대한 신뢰성 검증	67
<표 4-11> 조직효과성에 대한 타당성 검증	68
<표 4-12> 구성개념 간 상관관계 분석	69
<표 4-13> 가설1-1의 검증	71
<표 4-14> 가설1-2의 검증	72
<표 4-15> 가설2-1의 검증	73
<표 4-16> 가설2-2의 검증	74
<표 4-17> 가설2-3의 검증	74

<표 4-18> 가설2-4의 검증	75
<표 4-19> 가설2-5의 검증	76
<표 4-20> 가설3-1의 검증	77
<표 4-21> 가설3-2의 검증	77
<표 4-22> 가설3-3의 검증	78
<표 4-23> 가설4-1의 검증	79
<표 4-24> 가설4-2의 검증	80
<표 4-25> 가설5-1의 검증	80
<표 4-26> 가설5-2의 검증	81
<표 4-27> 가설검증의 결과	82
<표 4-28> 개념에 대한 확인적 요인분석	85
<표 4-29> 개념간 구조방정식 모델 검증 결과	86
<표 4-30> 매개변수를 통한 직접효과와 간접효과 비교	87

그 립 목 차

<그림 1-1> 연구의 흐름도	6
<그림 2-1> 스트레스의 유형과 기능	27
<그림 2-2> 낚시동호회의 참여 동기와 직무만족의 관계 모형	40
<그림 2-3> 스포츠동호회 참여 만족과 조직효과성의 관계 모형	41
<그림 2-4> 직장인의 생활체육참가와 의사소통 만족의 관계 모형	43
<그림 2-5> 기혼여성의 여가활동 참여와 의사소통의 관계 모형	43
<그림 2-6> 조직 내 의사소통과 조직효과성의 관계 모형	46
<그림 3-1> 연구 모형	48

I. 서론

1. 연구의 배경

우리나라는 1970년대 중반부터 관광산업을 국가전략산업으로 채택한 이후 1989년 국민해외여행 전면자유화 조치 및 2002년 한·일 월드컵, 부산 아시안게임, APEC 등 유수의 대규모 국제행사를 개최함으로써 관련 산업에 큰 발전을 가져왔다. 이에 부응하여 호텔기업은 관광서비스업에 있어 중요한 역할을 차지하면서 환대산업(hospitality industry)의 대표적인 분야로 자리 잡게 되었다. 호텔기업은 호텔상품의 질적 평가가 시설 자체에 의하여 평가되기 보다는 호텔 직원이 제공하는 인적서비스의 질적 수준이 호텔의 이미지와 밀접한 관계가 있으며 고객의 만족도에 크게 기여하는 특성을 가지고 있다.¹⁾

호텔기업은 관광서비스업에 있어서 타 산업에 비하여 노동집약적 산업으로 호텔의 인적자원에 대한 인적 서비스는 타 산업과 달리 생산과 소비가 동시에 이루어지며 상황과 시간에 따라 요구되는 품질이 항상 다르기 때문에 사실상 정형화하기가 어렵다. 따라서 인적자원에 의해 생산되어지는 서비스의 질은 종사원의 자질이 중요한 결정요인이 된다고 볼 수 있으며 질 좋은 서비스를 제공하기 위해서는 종사원에게 직무에 대한 만족도를 부여해 주어야 하며 이를 통해 고품질의 서비스 창출 및 기업의 목적을 달성할 수 있게 되는 것이다.²⁾

그러나 호텔 직원들은 장시간의 노동과 불규칙한 근무시간, 제한된 휴일 등으로 인하여 타 산업에 비하여 직무에 대한 불만족과 이직의도가 높고,³⁾ 여가활동에 투자할 수 있는 공간적, 시간적 제약이 많다. 결국 이러한 여가활동에 대한 불만족은 호텔 직원의 조직효과성에 부정적인 영향을 미치게 된다.⁴⁾

1) 허향진·조문수(2008). 『호텔경영론』, 서울: 형설출판사, pp.44-45.

2) 김세연(2005). 『호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향』, 계명대학교 대학원 석사학위논문, p.1.

3) 최우성·김진강(2008). 호텔기업 고객접점 종사원의 직장-가정갈등이 서비스회복성과 직무만족에 미치는 영향, 『관광연구』, 22(2), pp.189-205.

4) 오문환(2001). 여가만족과 직무만족간의 관계에 관한 연구, 『관광레저연구』, 9(1), pp.135-143.

이러한 여가활동의 불만족을 해소하기 위하여 국내 대부분의 특급호텔들은 다양한 분야에서 동호회활동을 지원하고 있으며 인적자원의 관리 및 애사심 고취, 직원간의 단합의 측면에서 호텔기업의 지원이 이루어지는 곳도 있는 것으로 조사되고 있다.⁵⁾ 또한, 사내동호회는 직장 내 구성원들 간의 접촉을 통하여 조직의 조직력 증대 및 조직 구성원들 간의 신뢰감과 친밀감, 유대감을 조성하여 조직 내에서 발생하는 각종 문제들을 해결하는데 기여한다.⁶⁾

호텔기업 내 직원들이 사내동호회 활동에 참여하게 되면 조직 구성원 간 의사소통 빈도가 잦아지고 조직 내에서 정보의 수집과 축적 이외에 조직목표 달성을 위해 구성원들의 활동을 조정, 통합하고 그들의 업무성과는 물론 조직성과에도 많은 영향을 준다. 하지만, 의사소통이 원만하지 못하면 상호간의 불만과 불신이 쌓이고 조직이 추구하는 목표를 달성하지 못하는 결과를 초래한다. 이러한 조직의 기능은 복잡한 여러 변수들이 상호 작용한다는 전제를 기본으로 할 때, 조직 구성원 개인의 행위와 조직을 연결하는 핵심 수단으로서 의사소통이 매우 중요하게 인식되지 않을 수 없다.⁷⁾ 이와 같이 호텔기업 내 의사소통이 조직의 목표 달성에 결정적이며 폭 넓은 영향력을 행사함에도 불구하고 그동안 이론화의 부족으로 정체된 길을 걸어왔으며 최근 들어 조직 내 의사소통에 관한 연구는 더욱 그 중요성을 더해가고 있다.

조직이론에서 연구되어온 직무스트레스는 단순히 업무와 관련되어 직무스트레스를 측정하고 이를 직무만족과 연결하고자 하는데 많은 문제가 있었다. 직무스트레스는 단순히 직무와 관련된 것이 아니라 일상생활 그리고 개인적인 특성에 따라 그 차이를 보일 수 있기 때문에 심리학자들은 직무스트레스를 작업 현장에서 뿐만 아니라 일상생활과 함께 관찰해야 함을 지적하고 있다.⁸⁾

조직구성원의 동호회 활동은 업무적인 관계에서 벗어나 보다 친밀한 인간관계를 형성하는데 큰 도움을 주게 될 것이고 이는 동호회 활동 참여자의 스트레스

5) 이명현(2011). 『호텔 직원의 사내동호회 활동만족과 소속감 및 조직유효성의 관계에 대한 연구』, 세종대학교 산업대학원 석사학위논문, p.4, 재인용.
6) 고승철(2005). 경찰공무원의 체육동호회 활동이 직무만족에 미치는 영향, 『한국사회체육학회지』, 25, pp.701-713.
7) 정용승(1999). 『직장인의 생활체육 참가와 의사소통만족 및 조직효과성의 관계』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.3.
8) 조문수·박시사·정병용·오상운(2007). 관광종사원 직무스트레스 척도 개발 연구, 『관광레저연구』, 19(2), pp.205-224.

를 완화시키거나 감소시키는 긍정적인 영향을 미치게 될 것이다.⁹⁾

그러나 동호회 및 직장 여가활동에 대한 연구들은 사회·체육학과 관련된 연구들이 주를 이루고 있었으며, 호텔 사내동호회 활동과 의사소통, 직무스트레스 및 조직효과성의 관계에 대한 연구는 거의 찾아보기 힘들다.

이에 본 연구에서는 호텔 내 사내동호회 활동이 의사소통 만족과 직원들의 직무스트레스 감소에 영향을 미치며, 호텔기업의 조직효과성에 긍정적인 영향을 미치는가에 대하여 살펴봄으로써 호텔의 인적자원관리와 관련된 연구에 기여를 할 수 있을 것으로 사료된다.

2. 연구의 목적

최근 국내 산업을 보면 관광서비스업의 비중이 꾸준히 증가하고 있으며, 특히 관광서비스업에서 중심이라고 할 수 있는 호텔기업은 인적자원의 의존도가 매우 높다. 때문에 호텔조직 내 사내동호회를 통한 여가활동과 개인적 여가만족이 스트레스 해소 및 근로의욕 고취, 노사관계개선, 생산성 향상 등에 기여한다는 견해가 지배적이다. 따라서 인적자원 의존도가 높은 호텔에서의 사내동호회 활동은 직원들이 추구하는 행복이나 직업에 대한 만족을 증진시킬 수 있다는 추론을 할 수 있게 된다. 또한, 동일 직장 내 혹은 같은 부서 내에 직원들과 함께 동호회 활동을 참석함으로써 동호회 활동 중에 이루어지는 의사소통이 직무상황에서 긍정적 직무효율성을 부여하며 직무스트레스를 감소시키게 된다. 결과적으로 사내동호회 활동을 통하여 개인의 행복과 조직의 효율성을 높일 수 있음을 연관 지을 수 있다.

따라서 본 연구에서는 호텔 내 사내동호회 활동을 통한 직원 개인의 여가만족 뿐만 아니라 조직몰입과 직무만족과 같은 조직효과성에 미치는 영향을 살펴보고, 조직 내 공동여가활동인 사내동호회 활동이 조직 내 의사소통에 미치는 영향과

9) 최은영(2009). 『직장 동호회 활동의 스트레스 완충효과에 관한 연구』, 연세대학교 보건환경 대학원 석사학위논문, p.2.

이에 따른 직무스트레스 감소가 조직효과성에 어떠한 영향을 미치는지를 알아본 후 인적자원의 관리가 중요한 호텔 내 사내동호회 활동 장려와 지원 같은 사내 복지정책을 통한 조직효과성 향상 방안을 제시하는 것에 목적을 두었으며 이를 위한 연구의 구체적 내용과 목적은 다음과 같다.

첫째, 기존의 연구를 바탕으로 호텔 사내동호회 활동과 의사소통, 직무스트레스와 조직효과성 간의 관계를 평가한다.

둘째, 이론적 배경을 바탕으로 연구모형과 가설을 설정하여 호텔 사내동호회 활동이 조직효과성에 미치는 영향을 분석하며 특히, 조직효과성의 하위요인으로 조직몰입과 직무만족을 선정하여 사내동호회 활동이 각각 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향을 살펴본다.

셋째, 호텔 사내동호회 활동이 의사소통과 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하며, 특히 조직 내 공동의 여가활동인 사내동호회 활동이 상호간의 의사소통 및 친밀감, 유대감 형성과 직무스트레스 감소에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

넷째, 호텔 사내동호회 활동을 통한 원활한 의사소통과 직무스트레스 감소가 조직효과성에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

호텔 사내동호회 활동이 조직효과성에 미치는 영향, 사내동호회 활동과 의사소통 및 직무스트레스와의 관계, 의사소통과 직무스트레스 감소가 조직효과성에 미치는 영향을 밝히는 것은 인적자원의 관리가 중요한 호텔 기업에 있어서 개인뿐만이 아닌 조직 구성원 간의 유기적인 상호관계를 통한 조직성과 제고 및 경쟁력 강화에 미치는 시사점을 제시할 수 있을 것으로 사료된다.

3. 연구의 방법 및 범위

본 연구는 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 문헌연구와 실증연구를 병행하여 시행하였다.

먼저 문헌연구에서 호텔조직, 사내동호회 활동, 의사소통, 직무스트레스, 조직효과성에 대한 구성개념들을 선행연구를 통하여 정의하고 관계성을 검토하였다. 또

한, 기존의 문헌연구들을 통해 본 연구에 사용될 연구모형과 연구의 가설을 설정하였다.

두 번째로 실증연구에서는 연구의 모형과 가설을 검증하고자 제주도내 특1급 호텔에서 근무하고 있는 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 조사방법으로 설문지법(questionnaire)을 이용했으며, 제주도내 특1급 호텔 직원을 대상으로 2012년 3월 28일부터 2012년 4월 11일까지 15일간 조사를 시행하였다. 설문조사는 연구자가 직접 호텔을 방문해 실행하였으며, 응답자들은 설문지에 표시된 지시어를 바탕으로 스스로 기입하도록 하는 자기기입법(self-administered questionnaire survey method)을 사용하였다. 설문지는 제주도내 특1급 호텔 가운데 7곳(G호텔, R호텔, K호텔, L호텔, S호텔, H호텔, S호텔)을 선정하여 배포하였고, 총 360부를 배포하여 318부(88.3%)를 회수하였으며, 그 중 응답이 불성실하거나 신뢰도가 떨어지는 10부를 제외한 최종 유효표본 308부(85.6%)를 확정해 실증분석에 사용하였다.

연구의 검증을 위한 통계적 분석방법으로는 SPSS 12.0 프로그램을 사용해 분석하였다. 자료의 분석은 크게 조사 자료의 일반적 특성 및 기초 분석을 위해 기술적 통계분석인 빈도분석을 실시하였으며, 조사항목의 내적일관성을 검증하기 위해 크론바흐 알파계수(cronbach's alpha)에 의한 신뢰도 분석을 사용하였고, 본 연구의 가설을 검증하기 위해 빈도분석, 상관분석, 다중 회귀분석 등을 실행하였다. 연구의 방법에 따라 본 연구는 다음과 같이 5장으로 구성되었다.

제1장은 서론으로 연구의 배경과 목적, 연구의 방법 및 범위를 기술하였다.

제2장에서는 호텔조직 및 사내동호회 활동, 의사소통, 직무스트레스, 조직효과성에 대한 선행연구와 문헌고찰을 바탕으로 그 개념과 중요성, 유형에 대하여 정리하여 이론적 배경으로 구성하였다.

제3장은 이론적 배경을 바탕으로 본 연구에서 다루어질 연구모형과 가설을 설정한 후 변수의 조작적 정의를 내렸다. 조사의 설계를 통해 설문지의 구성 및 내용, 조사대상, 조사방법과 분석방법 등의 내용을 정리하였다.

제4장에서는 먼저 조사대상의 일반적인 특성을 기술한 후, 조사결과의 신뢰성과 타당성을 검증하고, 제3장에서 설계된 내용을 바탕으로 이루어진 설문 결과의 결과를 토대로 실증분석을 통한 자료 분석과 분석 결과를 종합적으로 논의하여 가설

을 검증하였다.

마지막으로 제5장 결론에서는 연구의 결과를 종합적으로 정리하여 연구를 통한 시사점을 제시하고, 연구의 한계점과 앞으로의 연구방향을 제시하였다.

<그림 1-1> 연구의 흐름도



Ⅱ. 이론적 고찰

1. 호텔조직과 사내동호회

1) 호텔조직의 특수성

(1) 호텔조직

호텔기업도 경영활동을 유지·발전시키기 위해서는 경영의 주체라고 할 수 있는 인적자원의 조직관리가 필요하다. 따라서 호텔조직은 내부 환경을 고려하여 적절한 조직을 결정하여야 한다. 즉, 호텔은 입지, 상품의 종류, 시설 및 건물의 구조, 경영형태 등의 다양한 변수들을 고려하여 직계조직과 참모조직 또는 직계참모조직의 혼합 형태로 구성되어지며,¹⁰⁾ 호텔기업조직의 경영기능은 업무가 분장되어야 하며 권한과 책임의 한계를 명확하게 하여야 한다.

조직을 효율적으로 운영하기 위한 일반적인 원칙은 명령과 보고체통의 일원화, 감독의 범위와 권한 책임의 한계를 명확히 하고 업무를 분장함에 있어 중복되지 않도록 하여야 한다. 또한 상급자는 리더십을 발휘하여 부하들의 사기를 높일 수 있도록 인간관계를 잘 관리하여야 한다.

조직을 결정하는 요소는 입지조건과 시설의 규모, 최고 경영층의 경영능력, 지배인의 배경과 교육수준, 소유형태, 경영방법 등이 있다. 호텔기업조직은 기업의 목적 또는 각각 조직단위의 목적을 능률적으로 달성하고 호텔기업의 성장과 발전을 촉진하는데 있다.¹¹⁾ 호텔 직원들도 관리자적 사고를 가지고 자신이 관리자로 성장할 수 있다는 생각으로 업무에 임하여야 한다. 또한 호텔 직원은 경영목적 달성을 위하여 일정한 업무를 맡게 되며, 호텔 직원 각자의 업무를 조직화함으로써 효율적인 직무처리가 이루어질 수 있다. 호텔기업의 조직기구를 편성

10) 허향진·조문수(2008). 전계서, pp.87-88.

11) 김형철(2003). 『관광호텔 종사원의 직무스트레스 관리에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위 논문, p.8.

함에 있어서 유의해야 할 점은 다음과 같다.¹²⁾

첫째, 호텔기업 조직은 그 호텔이 가지고 있는 기능의 구성과 규모, 경영방침에 의해 달라질 수 있다.

둘째, 노동집약형이 지배적인 호텔에서는 중간관리자층이 적은 조직형태가 바람직하다.

셋째, 근무시간이 긴 접객서비스 부서에서는 시간대별 집중도를 고려하여야 한다.

(2) 호텔조직의 특수성

호텔기업은 시설 자체가 상품의 가치를 형성하고 있으며 무형적인 서비스를 제공하는 등 타 산업에 비하여 다음과 같이 매우 독특한 성질을 지니고 있다.¹³⁾

① 호텔조직의 부문화

호텔기업 경영조직은 관리부문과 접객을 담당하는 객실부, 식음료부로 구분되어 능률적인 경영과 재정관리가 이루어질 수 있도록 하여야 한다. 특히, 호텔의 규모가 날로 대형화됨에 따라 분권관리와 부문경영관리의 합리적인 수행이 호텔경영의 핵심적인 영역으로 인식되고 있다.

② 지배인제도에 따른 조직

모든 호텔기업에서는 지배인의 역할을 중요하게 인식하고 지배인의 자격과 경영관리자로서의 경영능력을 갖추도록 지배인 자격시험제도를 실시하고 있다. 그러므로 지배인이라는 전문경영인의 역할이 중요하다고 하겠다.

③ 판매부서조직의 강화

대규모 호텔기업에서는 판매촉진 부서를 하나의 독립부서로 운영하고 있으며 중소규모 호텔에서는 객실판촉과 연회판촉으로 운영하고 있다. 호텔 간의 경쟁이 날로 치열해짐에 따라서 고객유치 및 판매증진을 위한 접객 마케팅활동의 중요

12) 유경남(2000). 『호텔경영론』, 서울: 기문사, p.108.

13) 김형철(2004). 전개논문, pp.9-10, 재인용.

성이 점차 부각되고 있다.

④ 기획관리부서의 강화

새로운 상품개발과 마케팅의 방향설정 등과 영업회계의 실사분석, 원가분석, 호텔 내의 모든 관리에 대한 업무를 담당하는 기획관리부서에 대한 미래지향적인 요구가 증대되고 있다. 기획관리부서의 강화로 경영계획과 예산을 수립하고 경영 활동을 관리, 통제, 분석하여 업무능률을 제고한다.

⑤ 작업의 표준화

직무분담 부분과 직무기술서에 명시된 직무내용이 표준화되어 능률적인 업무를 수행할 수 있도록 조직을 편성하여야 한다.

2) 호텔 내 비공식조직과 사내동호회

(1) 비공식조직

작업집단을 연구하는 사회학자들에게 있어서 모든 기업은 조직의 공식적 요청에 의해 형성되고 존속되는 공식조직이 존재하며 이러한 공식적 조직 내에 비공식조직이 존재한다고 지적하고 있다.¹⁴⁾ 이러한 비공식조직은 사람들이 개인적인 욕구를 충족시키기 위해서 자발적으로 구성된 조직이다. 즉, 비공식조직은 개인적인 욕구충족을 위한 참여자들 사이에서 자연발생적으로 형성되고 직접적인 상호관계에 의하여 성립되며 제도나 규칙에 의하여 인위적으로 만들어지는 것이 아닌 내부적 관계에서 형성된 것이다.¹⁵⁾ 이 비공식조직은 보통 의식하든 의식하지 않든 그 집단이 인정하는 리더(leader)를 가지고 있다. 그 집단은 업무를 공정하게 처리하는 자신의 기대를 개발하는데 이는 구성원들의 서열을 정하는 비공식적 방법으로 개발되기도 한다. 호텔기업의 유능한 지배인(manager)이나 감독자는 이 비공식조직을 자연적인 질서의 한 부분으로 받아들이며 경영자는 일이

14) 허향진·조문수(2008). 전계서, pp.105-106.

15) 서영석(2005). 『비공식조직 특성이 구성원 태도에 미치는 영향에 관한 연구』, 울산대학교 경영대학원 석사학위논문, p.11.

쉽게 처리될 수 있도록 이러한 비공식조직 구조와 함께 일하는 관계를 확립할 필요가 있다. 이처럼 인적자원의 의존도가 높은 호텔기업에 있어 대표적인 비공식조직으로 사내동호회를 들 수 있다. 테니스, 낚시, 등산 등 개인적 취미와 기호에 따라 운영되는 사내동호회는 직원들이 추구하는 행복이나 직업에 대한 만족을 증진시킬 수 있으며 동일 직장 내에 동호회 활동을 통한 상호간의 원활한 의사소통과 이를 통한 직무상황에서의 긍정적인 효과부여로 직무효율성을 높이고 직무스트레스를 감소시키는데 커다란 영향을 미치고 있다.

(2) 사내동호회

동호회는 구성원들이 적극적인 의사소통을 통해서 상호간의 공통적 관심사를 공유할 수 있게 자발적으로 형성된 사회이자 집단이다.¹⁶⁾ 동호회의 사전적인 의미는 ‘취미나 기호를 같이하는 사람들의 모임’을 일컫는 용어로서 과거 우리나라의 대학에서 취미나 여가활동의 모임을 일컫었던 서클활동이 1980년대 중반부터 순수 우리말인 ‘동아리(같은 뜻을 가지고 패를 이룬 무리)’로 불리기 시작하면서 대체되었으며 최근에는 단지 취미나 기호의 공유라는 단순한 사전적 의미를 넘어서 취미, 여가활동과 조직생활 및 사회생활까지 포함한 넓은 의미로 사용된다. 즉, 사내동호회는 직장 내 동료들 중 같은 취미를 가진 사람들끼리 제도화된 목적이 아닌 공감대 형성과 친목을 목적으로 회사 내부적으로 비공식적 관계를 유지하며 전체 직장조직에 비해서 부분적이며 소규모 형태로 활동하는 전형적인 비공식조직의 한 유형에 속한다.¹⁷⁾ 즉, 사내동호회는 구성원들의 적극적인 의사소통을 통하여 상호간에 공통적인 관심사를 공유할 수 있는 자발적으로 형성된 사회라는 의미를 가지고 있으며 이와 관련된 사람들의 집단으로 정의할 수 있다.¹⁸⁾

사내동호회 활동은 동일한 취미나 관심사, 여가취향을 가진 구성원들이 공통의

16) R. V. Kozinets(1999). E-trivialized marketing? The strategic implications of virtual communication of consumption. *European Management Journal*, 17(3), pp.252-264.; 이명현(2011). 전계논문, p.13, 재인용.

17) 윤기종(1999). 『직장 내 비공식조직에 관한 연구』. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.; 최은영(2009). 전계논문, p.6. 재인용.

18) R. L. Williams & J. Cothrel(2000). Four smart ways to run online communities, *Sloan Management Review*, 41(4), pp.81-91.

관심사나 목표를 추구하기 위하여 자발적으로 조직되고 운영되는 활동으로 구성원의 공통의 목표와 개인적인 과업을 성취하기 위해 직접적이면서도 지속적인 상호작용을 유지시키고 발전시켜 나가는 기술적인 집단이다. 이처럼 사내동호회 활동은 단순한 취미생활이 아닌 개인적인 자아실현, 스트레스 해소, 정서함양 및 사회활동을 통한 일체감과 소속감의 고취 등 다양하고 보다 폭 넓은 사회적 기능까지 수행하는 적극적이고 집합적인 여가활동이다.¹⁹⁾

(3) 사내동호회 활동

사내동호회 활동이란 직장이라는 생활공간에서 직장 구성원들이 자발적으로 참여하여 이루어지는 여가활동으로 사회적 의무에서 벗어나 휴식과 자유를 즐기고 자기개발을 하기 위한 여가측면과 직무환경에서의 사회적 욕구를 충족시키기 위해 자연 발생적으로 생성된 비공식 조직의 측면에서 그 의의를 찾을 수 있다.

① 여가측면

현대사회에서 직장은 삶의 터전이며 자아실현의 장이다. 하지만 삶의 터전이자 물리적인 시간의 대부분을 보내는 곳인 직장은 경제력의 원천을 제공하며 자아실현을 이루는 긍정적인 측면 외에도 과중한 업무와 스트레스, 경쟁의 심화와 직장 내 갈등 등 부정적인 측면의 정서를 동시에 가지고 있는 곳이다.²⁰⁾ 이러한 업무 스트레스에 대해 별다른 대안이 없는 현실에서 일로부터 축적된 스트레스나 갈등을 해소하기 위한 가장 좋은 방법은 업무와 관련 없는 정신적, 신체적 활동을 통한 여가활동 참여라고 할 수 있다.²¹⁾ 일과 여가는 상호간에 영향을 끼치는 연관성을 가지고 있으며 직무에서 발생하는 불만과 스트레스가 여가활동을 통해 보상되고 직무수행의 만족도를 향상시켜 작업 능력을 향상시킨다.²²⁾ 이처럼 직장

19) 김석환·문병률·권중호·차정훈(2006). 테니스동호회 활동에 따른 생활만족도와 여가만족도, 『한국스포츠리서치』, 17(6), pp.1113-1120.

20) 이호건·전병준(2009). 직장 내 여가경험이 구성원 정서와 직무태도, 조직행동에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국인사조직학회 발표논문』, 2, pp.179-215.

21) 전태준·한우진(2007). 직장인들의 여가활동 참여유형에 따른 여가 이득에 관한 연구, 『한국여가레크레이션학회지』, 31(1), pp.195-207.

22) S. E. Iso-Ahola & E. Buttimer(1980). The social psychology of Leisure and recreation, Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown Company publishers. *Journal of Gerontology*, p.31.; 이명현(2010). 전개논문, p.12.

내 여가활동은 조직 내 구성원 개개인의 만족뿐만 아니라 구성원간의 협력과 상호관계에 긍정적인 효과를 미치며, 직장인들은 직장 내 여가활동을 통해서 자신들이 속한 활동을 다른 구성원들과 공통의 의미를 나누고 상호작용하게 된다. 이렇게 구성원들의 친밀한 구조 속에서 가지는 관계는 스스로를 격려하고 지지해주는 사회적인 안정감을 경험하게 하고 나아가 구성원간의 신뢰성을 구축하는데 원동력이 된다. 또한, 직장 내 여가활동은 참여하는 구성원에게 정서적으로 다양한 경험을 제공하게 되고 일반적으로 구성원들의 정서는 상호관계 및 직무에 대한 헌신과 몰입, 업무수행과 관련한 동기의 부여 등 조직 내 활동의 다양한 부분에 영향을 미치게 된다. 따라서 직장 내 여가활동은 기업의 복리후생 프로그램 중에서 직장인의 여가만족과 생산성의 증대라는 측면에서 가장 효과적인 전략이라고 할 수 있으며, 여가활동의 경험이 직장 동료와 함께 이루어질 때 직장에서의 만족도에 많은 영향을 주게 되며 신체적·정신적 건강을 유지하는데 도움을 준다.²³⁾

② 비공식조직 측면

인간은 사회적 동물이므로 타인과의 정서적인 공감의 유대를 추구하며 어떤 질서에 귀속되기를 희망하여 조직에 참여하게 된다.²⁴⁾ 비공식조직의 형성은 내면적으로 뜻이 맞는 사람들끼리 직위에 관계없이 기본적인 욕구를 충족시키기 위해 자연적으로 발생한다. 조직 내부에 존재하고 있는 파벌이나 종교, 취미, 오락, 기호 등의 제반 사항들이 형성요인이 되나 이들은 비공식조직의 직접 형성요인은 아니며 단지 이러한 요인을 매개로 타인과의 결합이 이루어질 때 비공식조직이 형성된다고 할 수 있다.²⁵⁾

이처럼 대표적 비공식조직인 사내동호회는 동료와 상사간의 업무적이고 형식적인 관계에서 벗어나 보다 친밀한 인간관계 형성을 가능하게 한다. 더불어, 구성원 상호간의 긍정적인 감정관계가 직무수행에 중요한 역할을 하므로 비공식조직의 존재를 긍정적으로 이해하여야 할 필요가 있다.

23) 이명현(2010). 전계논문, p.12.

24) 박영근(2001). 관료조직에 있어서 비공식조직의 효율적 관리, 『사회과학논총』, 6(1), pp.55-82.

25) 안복규(1996). 초등학교의 비공식조직과 조직건강과의 관계연구, 『교육논총』, 27, pp.99-122.

3) 사내동호회 기능, 유형 및 활동만족

(1) 사내동호회 기능

조직 내에 자생하는 비공식조직은 다양한 기능을 통해 조직과 개인에 영향을 준다. 공식조직과 비공식조직의 목표가 일치 될 경우 효율적인 조직의 목표달성이 가능하나 그러하지 않는 경우 조직의 존재 자체를 부정할 수 있는 역기능으로 작용하여 조직의 발전을 저해하며 개인에게도 부정적인 영향을 주게 된다.

사내동호회는 같은 기호와 취미를 가진 사람들의 모임으로 자연적으로 발생하는데, 사내동호회는 비공식조직의 순기능에 의해 참여자의 정신적, 신체적 건강에 긍정적 역할을 수행하게 되며 이러한 순기능은 다음과 같다.²⁶⁾

첫째, 구성원의 자아실현에 도움을 주어 창의성, 능률성, 자율성, 응집력 등을 발휘할 수 있는 환경을 조성하고 자기혁신을 통한 만족감을 갖게 한다.

둘째, 귀속감과 안정감을 갖게 함으로써 직무집단을 안정시키며 구성원 사이의 협조로 능률적인 업무수행이 가능하게 한다.

셋째, 구성원 간에 정보를 교환할 수 있는 유효한 의사소통의 통로가 되며, 구성원의 좌절감과 욕구불만 및 기타 정서적 문제에 대한 안전판의 역할을 한다.

넷째, 책임자의 명령이나 능력에 결함이 있을 경우 이를 보완해 주는 역할을 한다.

다섯째, 조직 생리 파악의 유효한 수단이 될 수 있다. 즉, 책임자는 비공식 조직을 통해서 조직 내의 사정과 구성원의 업무태도를 정확히 파악할 수 있으며 조직 구성원의 사기와 생산력을 높일 수 있다.

하지만, 비공식조직은 순기능만 아니라 조직 관리상 불리한 역기능도 가지고 있기 때문에 잘못하면 공식조직의 목표에 배치되는 역기능을 발휘하여 그것을 해체시키거나 조직 내의 단위 간 격차를 확대시키거나 조직의 책임을 무력화시키며 부정적인 각종 파벌을 조성하게 되어 조직을 와해시킬 가능성이 있다.²⁷⁾ 따라서 조직 내 대표적인 비공식조직인 사내동호회의 적절한 운영과 관리가 필요하다 하겠다.

26) 박연호·오세덕(2000). 『현대조직관리론』, 서울: 법문사, p.275-276.

27) 최성규(2000). 전개논문, p.14.

(2) 사내동호회 유형

사내동호회 활동은 직장 내 대표적인 여가활동으로 직장인의 여가만족과 생산성 증대를 통한 호텔 기업의 궁극적 목표 달성을 이루는데 중요한 역할을 담당하고 있다. 호텔기업 내 여러 유형의 사내동호회는 여가활동의 유형으로 파악할 수 있으며 여가활동의 유형은 활동이론의 관점에서 여가참여자의 형태를 기준으로 스포츠, 문화·예술 활동 등 직접 행동에 참여하는 능동적 여가와 독서, 음악 감상 등 정적 여가인 수동적 여가로 구분되어 질 수 있다. 기존의 국·내외 연구들을 바탕으로 다음의 <표 2-1>과 같이 분류되어 설명할 수 있다.

<표 2-1> 여가활동의 분류

학자	여가활동 유형	구체적 활동
김외숙 (1991)	① 자기계발 활동 ② 가정지향 활동 ③ 종교/사회참여 활동 ④ 사교활동 ⑤ 소일활동	① 강습 이외 취미활동, 음악회, 전람회, 독서, 음악감상 등 ② 가족과 대화, 자녀와 놀기, 가족과의 외식, 집안꾸미기 ③ 종교활동, 사회봉사, 사회단체 참여 ④ 친목회, 동창회, 모임참석, 친구 및 친지 등 만나기 ⑤ TV보기, 라디오청취, 휴식, 낮잠 등
김광득 (1997)	① 스포츠/건강 활동 ② 취미 및 교양 활동 ③ 오락 및 사교 활동 ④ 감상과 관람 활동 ⑤ 행락 및 관광 활동	① 신체의 발달과 회복, 보양을 목적 ② 지식의 확대와 견문을 넓히기 위한 목적 ③ 대인접촉과 놀이, 게임, 애정을 넓히기 위한 목적 ④ 기분전환과 심미성 및 관찰을 목적 ⑤ 자연과의 친화와 휴양을 목적
이근모 & 황태상 (1999)	① 수동적 여가 ② 능동적 여가	① 스포츠, 문화예술활동 등 직접 행동에 참여 ② 독서, 음악감상, 낮잠 등 정적인 여가
Iso-Ahola (1980)	① 스포츠 활동 ② 사교 활동 ③ 공작 활동	① 보트타기, 야구, 농구, 자전거타기, 볼링, 탁구, 승마 등 ② 영화관람, 댄싱, 종교활동, 정원손질, 음악감상 등 ③ 목공예, 도예, 요리, 바느질, 모형만들기, 장식 등
Jackson & Henderson (1995)	① 스포츠 활동 ② 사교 활동 ③ 공작 활동	① 농구, 배구, 배드민턴, 테니스 등 ② 스키, 조깅, 걷기 운동, 헬스, 에어로빅 등 ③ 음악감상, TV시청, 노래부르기, 사교활동

자료 : 최광수(2011). 『직장인의 여가활동에 대한 연구』, 인제대학교 경영대학원 석사학위논문, pp.11-13. 일부발췌.

결국 사내동호회 활동은 여가활동으로 설명되어지며 사내동호회 활동을 어떻게 해석하느냐에 따라서 행동의 범위가 정해지고 활동의 분류도 다양해지기 때문에 그러한 활동을 모두 어떤 범주에 포함시키기보다 조사의 관점에 맞게 여러 분류 방법으로 나누어 볼 필요가 있겠다.²⁸⁾

(3) 사내동호회 활동만족

만족은 ‘성취 또는 무언가를 채우는 것’이라는 뜻으로 충분(satis)과 만들다 (facere)라는 라틴어에서 유래하였다. 만족은 보상에 대한 기본적인 문제로서 개인이 어떠한 행동이나 활동을 함으로써 얻게 되는 것이다. 인간은 자신의 활동이나 행동에 만족할 만한 보상이 있을 때 그 활동이나 행동에 대해 만족스럽다고 생각하게 되는 것이다.²⁹⁾

사내동호회 활동은 단순한 취미생활이 아닌 직장이라는 생활공간에서 다양하고 보다 폭 넓은 사회적 기능까지 수행하는 적극적이고 집합적인 여가활동의 개념으로서 사내동호회 활동만족은 여가활동만족의 개념으로 이해할 필요가 있겠다. 지금까지 여가활동만족의 개념 및 방법론에 대해 많은 선행연구들이 진행되어 왔으나 학자마다 서로 상이한 기술과 정의 그리고 이론의 사용으로 개념 및 구조, 질적인 경험에 관한 논쟁은 아직 해결되지 않고 있다.

여가활동만족은 여가활동 참여자에게 그 활동에 내재되어 있는 즐거움과 만족감을 주는 것이라 할 수 있고,³⁰⁾ 또한 단순하게 이용 가능한 서비스의 다양성과 수를 증진시킴으로서 여가만족이 향상되는 것이 아니라 이용 가능한 부가서비스를 본인이나 다른 사람의 도움을 받아 의미 있는 활동으로 내면화시킴으로서 발생하는 결과로 해석하고 그 결과에 대한 만족감으로 표현된다고 하겠다.³¹⁾ 따라서 여가 만족은 일반적인 여가의 경험이나 상황에 대해 즐거워하거나 만족하는 정도를 의미한다고 정의할 수 있겠다.

Beard와 Ragheb(1983)는 여가만족이 여가활동에 참여하고 선택한 결과로서 얻

28) 최광수(2011). 『직장인의 여가활동에 대한 연구』, 인제대학교 경영대학원 석사학위논문, p.11.

29) J. G. Beard & M. G. Ragheb(1980). Measuring leisure satisfaction, *Journal of Leisure Research*, 12, pp.20-33.; 이명현(2010). 전계논문, p.15, 재인용.

30) J. F. Murphy(1981). *Concepts of Leisure*. Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall.; 이명현(2010). 상계논문, p.15, 재인용.

31) 이명현(2010). 상계논문, p.15, 재인용.

게 되거나 형성되는 긍정적 인지의 정도나 개인적 느낌이라 하면서 1980년에 Journal of Leisure Research에 여가만족척도(LSS: leisure satisfaction scale)를 최초로 제시하였다. 국내에서는 이종길(1992)에 의해 사회체육활동과 생활만족의 관계를 밝히는 연구에서 최초로 사용되면서 체육학연구에서 여가만족척도가 사용되기 시작하였다.³²⁾ 이러한 여가활동만족 척도는 심리적 활동만족, 교육적 활동만족, 사회적 활동만족, 정서적 활동만족, 신체적 활동만족, 환경적 활동만족의 총 6개의 하위요로 구성되며 세부적인 내용은 다음과 같다.

① 심리적 활동만족

여가활동의 참여를 위해 흥미와 재미를 유발할 수 있고, 그러한 감정의 발산과 스스로에 대한 발견 및 탐구를 말한다. 즉, 자신이 선택한 여가활동을 통해 자아 실현의 욕구 뿐 아니라 새로운 경험에 대한 욕구를 충족시킬 수 있으며 개인의 잠재적인 능력과 재능을 발휘함으로써 성취감을 느끼고 여가활동을 지속하게 된다.

② 교육적 활동만족

여가활동을 통해 새로운 것을 경험하고 호기심을 충족하며 새로운 시도의 기회에 대한 욕구를 자연스럽게 발산하는 것으로 다양한 분야에 대한 폭넓은 경험의 기회를 제공받는 것을 의미한다.

③ 사회적 활동만족

바람직한 인간관계를 유지하고 발전시키기 위해 조직이나 집단에 참여하게 되며, 이를 통해 인간관계를 발전시키고 사회에 적응해 나가는 것을 의미한다.

④ 정서적 활동만족

여가활동이 스트레스 해소 및 원기를 회복시키는 작용을 하는 것을 의미한다. 즉, 여가활동을 통해 휴식 및 원기회복의 기회를 제공 받음은 물론 일상생활 및

32) 김미량·이연주·황선환(2010). 여가만족척도(LSS-short-form)의 타당도 검증과 적용, 『한국콘텐츠학회 논문지』, 10(11), pp.435-445.

각종 상황에서 직면하게 되는 스트레스를 해소하는데 직·간접적으로 도움을 받는다고 볼 수 있다.

⑤ 신체적 활동만족

여가활동을 통해 육체적인 피로의 해소 및 회복, 체력의 증진과 강화를 위한 활동에 도전하게 됨을 의미하며 이를 통한 만족을 얻게 된다.

⑥ 환경적 활동만족

여가활동을 위한 물리적 환경을 의미하며 쾌적한 물리적 환경을 통해 여가활동의 만족도가 더욱 증대할 수 있다는 것을 의미한다.

앞선 선행연구들을 통해서 나타난 사내동호회 활동만족은 직장이라는 공간에서 직장 구성원들이 자발적으로 참여하는 여가활동인 사내동호회 활동을 통해 얻을 수 있는 다양한 즐거움이나 만족도에 대한 주관적인 지각을 의미한다고 볼 수 있겠다. 본 연구에서는 이러한 여가활동만족 척도를 사용하여 사내동호회 활동의 정도를 측정하고자 한다.

2. 호텔에서의 의사소통

1) 호텔 내 의사소통

의사소통(communication)이라는 용어는 현대에 들어와서 광범위하게 사용되어지고 있으며 그 뜻도 다양하게 받아들여지고 있다. 일반적으로 의사전달이라고 번역될 수 있으나 그 본질은 의사의 상호소통까지를 포함하는 것이므로 의사소통이라고 함이 보다 포괄적이다. 의사소통의 어원은 공통 또는 공동이라는 뜻을 가진 라틴어의 'communis'에서 유래되었다.

조직이란 다양한 구성원들이 모여 공동의 목적을 달성하기 위해 유기적인 상호작용을 하는 집단이기 때문에 조직 구성원들의 의사소통 정도는 조직의 목적

달성의 효과성과 직결된다고 하겠다.

의사소통이란 전달자가 수신자에게 여러 가지 매체를 활용하여 이념, 사상, 의견, 지식, 경험, 사실 등을 전달하여 수신자로 하여금 어떠한 행동을 유발시키고자 하는 행동과정으로 이러한 의사소통의 일반적인 개념에 대한 학자들의 견해를 살펴보면 다음과 같다.

김창걸(1994)은 의사소통이란 일반적으로 언어, 기호, 동작 등을 통해서 개인 간 또는 집단 간에 의견이나 정보를 교환하는 것이라 하였고, Redfield(1958)는 인간과 인간 간에 있어서 사실과 의견을 전달하고 교환하는 것이라고 하여 교환의 의미를 강조하였다. 김종철(1997)은 의사소통은 조직 성원 상호간에 정보를 교환하고 의사를 전달함으로써 서로 이해할 수 있게 하는 과정으로 보았으며, Campbell(1983)은 의사소통은 하나의 정보원으로부터 수신자에게로 정보 또는 메시지가 전달되는 것으로, Simon(1957)은 조직의 한 구성원으로부터 다른 구성원에게 결정의 전체가 전달되는 과정이라고 하여 전달의 의미를 강조하였다.³³⁾

반면, 의사소통의 일반적인 개념과는 달리 호텔에서의 의사소통이란 고객과의 커뮤니케이션을 말하며 원활한 의사소통과 질을 의미한다고 하겠다. 하지만 호텔 내 고객과의 의사소통 이외에도 호텔 내부 직원들 간의 의사소통 또한 기업의 경영목표 달성에 있어 간과해서는 안되는 중요한 요소라고 할 수 있다. 다시 말해서, 호텔에서의 의사소통은 상급자와 부하직원간, 동료 종사원간, 조직내부와 조직외부 등에서 의사를 소통하고 정보를 전달하는 것을 의미한다 하겠다. 업무와 관련된 의사소통을 하는 직원들은 비업무와 관련된 의사소통을 하는 직원들보다 직무상 많은 어려움을 겪게 된다. 또한, 때때로 관광호텔 직원들과 고객 간의 접점에서 오는 의사소통이 서비스품질에 지대한 영향을 미치고 부정적인 직무스트레스를 가져오기도 한다. 예컨대, 프런트 데스크의 접객종사원들은 전화로 예약하는 고객들의 나쁜 언어습관으로 인하여 직무스트레스를 느끼기도 한다. 룸메이드는 객실에서의 분실물에 대한 의심을 받을 때 직무스트레스를 경험하게 되기도 한다. 이러한 고객과의 의사소통상 문제는 상사의 중재 또는 고객과의 충분한 대화를 통해서 만이 해결이 가능하게 된다. 또한 호텔기업의 특성상 다양한

33) 김훈(2011). 『초등교사가 인식하는 학교조직의 의사소통 수준과 조직몰입의 관계 연구』, 건국대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.6-7.

조직구조의 형태를 나타내고 있기에 담당별, 파트별 이해관계에 따른 업무불균형 등이 발생하게 되는데 이러한 문제점들은 직원간의 충분한 의사소통에 의하여만 해결이 가능하다고 하겠다.

이처럼 고객과의 의사소통은 직접적인 호텔기업의 매출과 관련되어지며 직원간의 의사소통은 호텔기업의 존립과 함께 할 수 있기에 무엇보다 중요하다고 할 수 있겠다.

이상의 의사소통의 정의들을 종합해 보면 의사소통은 조직의 목표 달성을 위하여 목적을 가진 구성원끼리 행동의 변화를 일으키기 위하여 언어적 또는 비언어적 메시지를 전달해 가는 과정으로 개인과 개인이 정보를 교환하고 수신자인 상대방이 나를 이해하는 역할을 수행한다. 따라서 의사소통은 구성원들의 성취동기를 유발시키고 조직의 목표 달성을 위한 원천이라 할 수 있다.

즉, 의사소통이란 인간의 능력이나 기술적 매체를 사용하여 태도, 생각 및 정보를 얻거나 교환하는 것, 생각이나 사상을 전달하고 수용하며 교환하는 것이며 이를 통해 서로의 행동에 영향을 미치거나 계획적 행동의 변화를 가져오게 하는 과정 및 기능이라 할 수 있으며,³⁴⁾ 호텔 의사소통이란 직원 상호간 또는 직원과 고객의 생각이나 정보를 교환하여 서로간의 행동에 영향을 미치거나 변화를 가져오게 하는 과정이라고 할 수 있겠다.

2) 의사소통의 기능 및 목적

조직은 의사소통을 통하여 정보를 교환하고 의사결정을 하며 집단의 목표를 추구하게 된다. 따라서 의사소통이 원활하게 이루어지지 않으면 조직의 효율성에 직접적인 영향을 미치게 되고 많은 문제점이 생기게 된다. 우리의 삶 자체가 의사소통에 의해 이루어짐과 같이 조직도 의사소통 없이는 존재할 수 없으며, 의사소통의 목적과 기능은 다음과 같이 설명할 수 있다. 다음의 <표 2-2>에서 의사소통은 정서적 기능, 동기부여 기능, 정보제공 기능, 통제의 기능 중 하나 이상의 기능을 수행하고 있다고 보고 있다. 그 기능과 목적을 자세히 살펴보면 다음과

34) 김영욱(2001). 『초등학교 교사의 의사소통 인식수준과 직무만족과의 관계』, 인천교육대학교 교육대학원 석사학위논문, p.5.

같다.

<표 2-2> 의사소통의 기능 및 목적

기 능	지향성	목 적
정서적	느 낌	조직역할의 수락 증대
동기부여	영향력	조직 목적에의 몰입
정 보	기 술	의사결정에 필요한 자료 제공
통 제	구 조	의무, 권한, 책임의 명확화

자료 : 이한검(1992). 『현대적 인간론』, 서울: 형설출판사, p.483.

첫째, 의사소통은 협동의 전제 조건이며 조정의 수단으로서의 기능을 한다. 조직에서 의사소통이 없는 것은 인간의 신경계통이 없는 것이나 같으며 의사소통은 조직의 여러 요소에 영향을 주어 협동적 행동을 가져오며 조정을 가능하게 한다.

둘째, 정보의 제공과 합리적 의사결정의 수단이 된다. 조직의 활동은 의사결정의 연속적 과정이며 이러한 의사결정을 합리화하고 효율적으로 집행하기 위해 의사소통을 통해서 필요한 정보를 제공하고 교환하는 것이 필요하다. 의사소통에 대한 정보는 명백하게 알려져야 하며 신속, 정확, 적절하게 정보 교환이 이루어질 때 효율적인 의사소통이 이루어지고 의사결정의 질도 확보할 수 있는 것이다.

셋째, 갈등해소의 수단 및 동기부여의 기능을 한다. 조직에서 발생한 개인 및 부서간의 갈등원인을 해소하는 수단으로서 의사소통이 이용되어진다. 뿐만 아니라 의사소통을 통해서 구성원들이 해야 할 것이 무엇이고 그것을 어떻게 잘 행할 수 있으며 또 성과를 높이기 위해서 무엇을 행해야 하는 가를 분명하게 밝히게 된다. 자신의 직무성과를 개선하기 위해서는 어떻게 해야 하는 지를 알려주고 구체적 목표를 설정해 주며 진보상황을 환류 시켜주고 바람직한 행동을 강화시킴으로써 구성원들을 자극하고 격려하며 목표달성에 몰입하도록 유도할 수 있게 된다.³⁵⁾

넷째, 통솔과 사기 앙양의 수단이 된다. 조직 구성원들은 의사소통을 통하여

35) 박인학(2002). 『교육조직 경영의 이론과 실제』, 서울: 양지출판사, p.257.

참여감, 귀속감, 인정감, 유대감 등의 사회·심리적 욕구를 충족하며 이러한 과정에서 자발적인 통솔과 사기가 진작되며 근무동기가 유발된다.³⁶⁾

다섯째, 의사소통은 효과적인 지도성을 발휘하는 수단이 된다. 효과적인 지도성에는 적절한 권위의 유지와 제시, 구성원들에 대한 배려와 성과기대 및 술선수범 등이 전제된다. 그런데 이와 같은 요인은 지도자와 구성원간의 의사소통을 통해서 전달되고 이해되고 수용되며 관계가 형성되어 지도성이 발휘된다.

이처럼 의사소통은 조직의 존속과 발전 및 성장을 위해서 매우 중요한 요인이라 하겠다.

3) 의사소통 구성 요소

조직의 목적을 달성하고 합리적인 의사결정을 내리기 위해서는 의사소통의 원리가 요구된다. 의사소통은 송신자로부터 수신자에게 다양한 매체와 경로를 통해 복합적인 요인이 작용하면서 전달되고 있다. 의사소통의 효과를 주는 여러 가지 원칙 중 Redfield의 의사소통의 원칙을 가장 일반적인 원칙으로 학자들은 제시하고 있다.³⁷⁾ 즉, Redfield의 의사소통 원칙이 상당히 오래된 것이지만 지금까지도 수용할 수 있을 만큼 가치가 있다³⁸⁾고 하겠으며, 의사소통을 개선하고 활성화하려면 우선적으로 의사소통의 기본 원칙을 준수해야 한다. Redfield의 의사소통의 원칙으로는 다음과 같은 7가지의 원리로 구분된다.³⁹⁾

첫째, 명료성의 원리로, 의사소통에 있어서 전달하는 내용은 보다 분명하고 정확하게 이해할 수 있도록 표시되어야 한다. 이를 위해서는 그 내용이 체계적이며 과거와 현재, 그리고 미래가 명료하게 비교될 수 있어야 한다.

둘째, 일관성의 원리로, 의사소통에 있어서 전달내용은 전후가 일치되어야 한다. 즉, 명령이나 지시에 1차와 2차의 모순이 있을 수 없으며 고위 관리층의 명령이나 지시에 위배되는 중간 관리층의 명령이나 지시는 있을 수 없다.

36) 김창걸(1996). 『교육행정학 및 교육경영신강』, 서울: 형설출판사, pp.265-266.; 김영옥(2001), 전계논문, pp.6-7, 재인용.

37) 나동환(2003). 『교육행정 및 교육경영론』, 서울: 형설출판사, p.119.

38) 이득기(2002). 『교육행정학 이론과 적용』, 서울: 재동문화사, p.319.

39) 김창걸(2003). 『교육조직행위론』, 서울: 형설출판사, p.371.

셋째, 적시성의 원리로, 의사소통은 적시에 이루어져야 한다. 즉, 필요한 정보는 필요한 시기에 적절히 입수되어야 한다는 것이다.

넷째, 배포성의 원리로, 의사전달의 내용은 비밀을 요하는 특별한 경우를 제외하고는 모든 사람들이 알 수 있도록 공개되어야 한다.

다섯째, 적정성의 원리로 전달하고자 하는 정보의 양과 규모는 적당해야 한다는 것이다. 정보의 양이 너무 많을 경우에는 복잡하여 이해하기가 곤란하며 너무 빈약하면 자료로서의 가치를 상실하게 된다는 것이다.

여섯째, 적응성의 원리로, 의사소통의 내용이 환경에 적절히 적응해야 한다는 것이다. 즉, 의사소통의 내용은 구체적인 상황에 따라 융통성과 신축성이 있어야 한다.

일곱째, 수용성의 원리로, 의사소통은 피전달자가 수용할 수 있어야 한다. 수용성은 의사소통의 최종목표가 되므로 피전달자의 적극적인 반응을 보일 수 있도록 수용성이 있어야 한다.

위의 원리 이외에 학자들은 의사소통 활성화 요소로 의사소통의 개방성, 방향성, 신속성을 들고 있다. 의사소통 개방성에 대한 조사에서 O'Reilly와 Roberts는 의사소통의 정확성과 개방성이 성취도에 긍정적인 영향을 미치며 전문화된 기술과 높은 지위를 가진 집단이 다른 집단에 비해 정보교환에 있어서 더 개방적이며 이에 조직의사소통의 개방성이 조직효과성에 중대한 영향을 미친다고 하겠다.⁴⁰⁾

종합해보면, Redfield의 의사소통 7가지 원리와 개방성, 방향성이 조직 내에서 적절하게 적용됨으로써 전달자와 수신자간에 올바른 정보가 적기에 교환되어 조직 구성원의 의사소통 수준을 높여주며 조직의 목적을 달성하는데 도움이 될 수 있도록 해야 한다.

이에 본 연구에서는 명료성, 수용성, 개방성, 방향성, 신속성을 조직 내 의사소통 수준의 측정도구로 제시하고자 한다.

40) 오숙(2007). 『교사가 지각한 학교조직 내 의사소통 활성화 정도와 조직효과성과의 관계 연구』, 서울교육대학교 석사학위논문, p.15.

3. 호텔 직원의 직무스트레스

1) 스트레스와 직무스트레스

(1) 스트레스

산업이 고도화되고 조직 환경과 직무내용이 복잡해짐에 따라 현대 조직생활은 스트레스의 연속이며 항상 새로운 지식과 정보 변화의 가속화와 이에 대한 도전 등으로 스트레스는 일상용어로 단순화되었다고 할 수 있다.⁴¹⁾

스트레스라는 용어는 라틴어의 'stringere'에서 유래되었으며 '팽팽하게 끌어당기다'의 의미로써 영문으로는 string, strest, straise 등으로 쓰이다가 14세기에 이르러서 'stress'라는 용어로 사용되었고, 오늘날의 스트레스의 개념은 20세기에 이르러 의학계에 소개되면서 스트레스가 사람의 정신 및 신체에 미치는 영향에 대하여 연구를 시작하게 되었다.⁴²⁾

조직에 있어서 조직의 목표와 개인의 욕구 간에는 항상 불균형이 일어나기 마련이며 이로 인하여 여러 종류의 마찰을 일으키게 된다. 이러한 마찰은 조직 및 개인 모두에게 스트레스를 일으키는 요인이 된다. 이는 공식조직 내의 개인과 조직은 필수적으로 크고 작은 스트레스에 직면하게 됨을 의미한다.⁴³⁾

스트레스란 개인과 환경의 상호작용을 말하는 것으로서 구체적으로 개인의 특성이나 심리적 과정에 의해서 조정되는 적응과정, 즉 개인에게 지나친 신체적·심리적 요구를 부과하는 외적인 행동이나 상황의 결과라고 하겠다.⁴⁴⁾

Luthans에 의하면 직무스트레스란 조직참여자가 육체적·심리적·행동적 일탈반응을 가져오도록 하는 외부상황에 대한 적응적 반응이라고 정의하였고,⁴⁵⁾

41) 조문수·박시사·정병용·오상운(2007). 전계논문, p.207.

42) 배무환(19980). 『직무스트레스의 대처전략에 관한 실증적 연구』, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, p.12.

43) 강인호(1993). 『관광호텔 종사원의 직무 및 생활 스트레스가 서비스 질과 자발적 조직행동에 미치는 영향』, 국민대학교 대학원 박사학위논문, p.12.

44) J. M. Ivancevich & M. T. Matteson(1996). *Organization Behavior and Management, 4th ed.*, Irwin, p.649.; 김형철(2004). 전계논문, p.15, 재인용.

45) F. Luthans(1995). *Organizational Behavior, 7th ed.*, N.Y.: McGraw-Hill, p.297.; 김형철(2004). 상계 논문, p.15, 재인용.

Szilagyi와 Wallace는 스트레스란 개인 내부의 심리적·생리적 불균형을 창출하고 환경, 조직 및 개인적 요인으로부터 야기되는 내적 경험이라고 하였다.⁴⁶⁾ Schuler는 직무스트레스의 정의에 대하여 스트레스 상황 중 조직 외적상황은 예외로 하며 조직 상황에서 개인이 작업을 수행하는 상황에서 발생하는 중요한 사실에 대한 불확실성 또는 경험적 상태라고 하였다.⁴⁷⁾

이러한 스트레스에 관한 개념을 학자별로 정리하여 제시하면 다음의 <표 2-3>와 같다.

<표 2-3> 스트레스의 개념

학 자	정 의
Schuler(1980)	스트레스 상황 중 조직 외적상황은 예외로 하며 조직 상황에서 개인이 작업을 수행하는 상황에서 발생하는 중요한 사실에 대한 불확실성 또는 경험적 상태
Ivancevich & Matteson(1996)	개인에게 지나친 신체적·심리적 요구를 부과하는 외적인 행동이나 상황의 결과
Luthans(1995)	조직참여자가 육체적, 심리적, 행동적 일탈반응을 가져오도록 하는 외부상황에 대한 적응적 반응
Szilagyi & Wallace(1996)	개인 내부의 심리적, 생리적 불균형을 창출하고 환경, 조직 및 개인적 요인으로부터 야기되는 내적 경험

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성.

(2) 직무스트레스

직무스트레스는 스트레스의 선구자인 Seley에 의한 생리학적인 연구를 필두로 생물학, 심리학, 사회학, 응용심리학, 행동과학, 산업심리학에 이르기까지 여러 학문 분야에서 다양한 연구접근방법으로 각 학문의 특성에 맞게 정의되고 있다.⁴⁸⁾

이와 같이 시대에 따라 여러 가지 의미로 사용되어 온 스트레스는 개인 및 조직에 중대한 영향을 미친다. 최근에는 학자들뿐만 아니라 개인 및 경영자들에게도 직장에서의 직무스트레스에 대한 관심이 증대되고 있으며, 스트레스에 대한

46) A. D. Szilagyi, Jr. & M. J. Wallace, Jr.(1990). *Organizational Behavior and Performance(5th ed)*, Harper Collons, p.219.; 김형철(2004). 상계논문, p.15, 재인용.

47) R. S. Schuler(1980), Definition and conceptualization of stress in organizations, *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, pp.184-215.; 안병훈(2009). 『공무원의 여가활동과 직무스트레스, 직무만족 및 삶의 질의 관계』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.23, 재인용.

48) 서동범(1995). 『경력스트레스가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』, 한남대학교 대학원 박사학위논문, p.5.

개념 자체가 추상적이고 시대와 학자들의 연구목적과 특성에 따라 다양하게 연구접근방법을 달리하고 있다. 이와 같은 직무스트레스에 대한 개념은 다음과 같은 세 가지 측면에서 정의되고 있다.⁴⁹⁾

① 생리학적 관점

미국의 Cannon은 유기체의 항상성 연구에서 유기체 내부 환경의 유지를 지칭하기 위해 ‘항상성’이라는 말을 사용하였으며⁵⁰⁾, 신경흥분과 같은 긴장상태에 처해 있을 동안 내적 균형을 유지하는 중요한 구체적인 반응에 초점을 두었다.⁵¹⁾ 또한 스트레스 연구의 개척자라 할 수 있는 Selye(1986)는 유기체의 조직은 조직의 추출물이나 오한, 무의식적 충격 및 신경자극 등 수 많은 요인에 의해 손상될 수 있다⁵²⁾는 의외의 사실을 새로운 성호르몬에 관한 연구 중 발견하였다. 그는 이러한 구체화되지 않는 불쾌한 자극에 대하여 일반적인 증후군(General Adaptation Syndrome : GAS)이라고 명명하였다. 그리고 이러한 신체에 작용하는 일반적인 손상요소를 가리켜 스트레스라고 했으며 스트레스를 복잡한 현대생활에서 나타나는 신체의 쇠약과 관련된 용어로 기술하면서 유기체의 스트레스에 대한 반응으로 정의하였다.⁵³⁾

② 사회심리학적 관점

이 분야에서 스트레스에 관한 연구는 개인과 환경간의 상호작용에서 야기되는 심리적 반응에 연구의 초점을 두고 있으며, 자신의 욕구충족이 결여되거나 불안과 긴장을 경험하게 될 때에 스트레스가 심화된다고 보았다. McGrath는 스트레스를 대인간의 행위에서 발생하는 스트레스 개념으로 한정하고 이를 사회심리적 스트레스라고 하였다.⁵⁴⁾ 개인과 환경간의 상호작용에서 야기되는 심리적 반응에

49) 홍승만(2000). 『직무스트레스와 직무만족간 영향요인의 전략적 활용 방안』, 배재대학교 대학원 박사학위논문, pp.6-8.

50) W. B. Cannon(1992). New evidence for sympathetic control of some internal secretions, *American Journal of Psychiatry*, 2, p.15.; 김형철(2004). 전계논문, p.17, 재인용.

51) 임성식(1997). 『직무스트레스 요인과 지방공무원의 직무만족간의 관계에 대한 연구』, 청주대학교 대학원 박사학위논문, p.9.

52) H. Selye(1986). The Current Debate About the Meaning of Job Stress, *Journal of Organizational Behavior Management*, 8, pp.5-18.

53) 김세연(2005). 『호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직성향에 미치는 영향』, 계명대학교 대학원 석사학위논문, pp.13-14.

연구의 초점을 맞추어 스트레스를 각 개인의 인지적 평가와 대응책 등 개인의 심리적 변화로써 지각된 요구와 지각된 반응능력 간의 불균형의 결과라고 정의하였다. 사회심리학적 연구에서는 스트레스를 환경의 자극에 대한 단순한 상호작용으로 파악하지 않고 개인의 심리적 특성을 강조함으로써 행동과학 연구에 기틀을 마련하였다고 하겠다.⁵⁵⁾

③ 행동과학적 관점

환경에 대한 개인의 경험과 이에 대한 인식의 차이에 따라서 개인이 인지하는 스트레스에 유의한 개인차가 존재한다고 보고 효과적인 스트레스 관리를 암시하여 주고 있다.⁵⁶⁾ French, Caplan 등 여러 학자들은 스트레스는 직무의 요구와 개인의 기술 및 능력이 불일치하여 발생하는데 이러한 부적합 관계는 환경의 자극을 받아 발생된 인간의 욕구에 의해 기인된다고 보고 있으며 Schuler는 환경과 개인의 상호 작용과정을 동태적인 관점에서 접근하여 스트레스란 개인이 스스로 원하는 바가 이루어지거나 그것을 성취하려는 과정에서 기회, 자극, 욕구에 직면해 있고 동시에 중요한 결과를 초래할 것이라고 주장하면서 그 해결 상황이 불확실성을 지니고 있는 것으로 지각되는 동태적인 상황이라고 하였다. 또한, 스트레스 연구는 스트레스를 환경에 대응하고자 준비하는 개인의 적응 및 반응과정으로 정의하고, 환경의 자극을 받은 인간의 욕구와 기술 및 능력이 불일치한다고 하였다.⁵⁷⁾

2) 호텔 직원의 직무스트레스 유형 및 성격

(1) 직무스트레스 유형

스트레스는 일반적으로 성과의 저해 요인이며 스트레스가 크면 클수록 더욱 성과가 낮아진다는 스트레스의 부정적 측면만을 강조해 왔으나, 조직성과에 도움

54) J. E. McGrath(1976). Stress related transactions between person & environment in Pervin, L.A & M. Lewis, *Perspectives in Intel Psychology*, New York: Plenum, pp.187-202.; 김형철(2004). 전계논문, p.18, 재인용.

55) 김형철(2004). 상계논문, pp.18-19.

56) 임성식(1997). 전계논문, p.4.

57) 김세연(2005). 전계논문, p.14.

이 되는 긍정적인 스트레스의 측면도 있음이 Seley에 의해 밝혀졌다. Seley는 직무스트레스가 항상 부정적인 것은 아니며 경우에 따라서는 긍정적일 수도 있다고 주장하면서 지나치게 과도한 스트레스나 너무 적은 스트레스는 오히려 사람들의 일상생활 및 직장생활에 바람직하지 못하므로 적정수준의 스트레스가 필요하다고 강조하였다. 이와 같이, 스트레스에는 유스트레스(eustress)와 디스트레스(distress) 두 종류가 있다. 유스트레스(eustress)는 바람직하고 좋은 일에서 유도되는 스트레스의 유쾌한 측면으로 그것의 반응이 건전하고 긍정적이며 건설적인 결과로 나타나는 현상을 말한다. 이는 개인과 조직의 복리와 관련된 성장성, 적응성, 높은 성과수준과 관련성이 높다. 디스트레스(distress)는 바람직하지 않고 좋지 않은 일로 인해서 발생하는 스트레스의 부정적인 측면으로서 불쾌하고 개인의 건강에 유해한 결과를 가져오는 현상을 말한다. 이는 병, 노쇠, 사망과 관련된 심장병, 높은 결근율과 같은 개인적·조직적 역기능의 결과를 포함한다.

이러한 스트레스의 유형과 기능은 아래의 <그림 2-1>로 설명되어 진다.

<그림 2-1> 스트레스의 유형과 기능



자료 : Davis, K. & Newstrom, J. W.(1989), *Human Behavior at Work*, McGraw-Hill, p.485.; 김형철(2004). 전계논문 p.26, 재인용.

일반적으로 우리가 흔히 모든 스트레스에 대해 가지는 선입견처럼 스트레스가 모두 다 나쁜 것은 아니며 지나친 스트레스는 부정적인 결과를 가져오지만 적당한 스트레스는 오히려 유용하며 업무를 수행할 때 개인의 직무만족도를 높여주기도 한다. 이러한 점에서 스트레스를 완전히 없애기 보다는 통제 가능한 범위 내에서 스트레스를 유지하는 것이 바람직하다 하겠다.

(2) 호텔 직원의 직무스트레스의 성격

호텔기업은 다른 업종의 기업보다 고객을 많이 접촉하고 불특정 다수의 고객이 만족할 수 있도록 최상의 서비스를 제공해야 한다. 또한, 직원 상호간 업무협의를 위한 대고객서비스 제고에 힘써야 하는 특징을 지니고 있기도 하다.

이러한 가운데 호텔기업 직원의 직무는 항상 대기상태에서 고객을 기다려야 하고 호텔 직원이 제공하는 서비스는 고객의 특성 및 조건이나 상황에 따라서 서비스의 질, 형태, 크기 등이 변화해야 하는 특성이 있다. 즉, 고객과의 접촉과정에서 고객의 불순한 언행으로 직무스트레스를 경험할 수 있으며 한정된 공간에서 직무가 수행되므로 인간관계 형성에도 장애를 줄 가능성이 높다. 그러므로 고객과 직접적으로 접촉하면서 근무하는 호텔기업 직원들은 보다 강한 직업의식이 요구되고 있으며 다양한 고객의 욕구와 불평, 시시각각 변화하는 상황에 적절하게 대처해야만 하며,接客서비스의 정확성과 적시성으로 인해 항상 긴장된 상태에서 근무하기 때문에 자신을 잘 통제할 필요가 있다.⁵⁸⁾

호텔기업에서는 상사로부터의 질책과 압박감, 지나친 간섭, 의견수렴에 참여하지 못하는 소외감, 동료 혹은 상사로부터의 경쟁과 갈등, 고객 서비스 과정에서 동료 및 상사와의 이견, 과중한 업무 등 다양한 직무스트레스를 경험하고 있다. 이에 호텔 직원의 직무스트레스가 잘못 관리되었을 경우 조직의 목표달성을 저해하고 개인의 건강을 해치게 되며 결과적으로 조직효과성에 악영향을 미치게 되는 것이다. 이처럼 직무스트레스가 점점 증가되어 가고 오랫동안 지속될 경우 호텔 직원 및 호텔조직에 역기능적인 결과를 초래하므로 직무스트레스 관리의 중요성이 더욱 부각되고 있다고 하겠다. 이러한 서비스 접촉의 중요성 때문에 호텔기업들은 고객과 직접 접촉하는 직원을 효율적으로 관리하여 높은 서비스 질을 제공할 수 있는 태도와 행동을 강화하려고 하고 있다. 특히 서비스 제공의 상호 작용성 때문에 고객과 접촉하려는 직원의 태도와 행동적 반응은 매우 중요하다. 그러므로 호텔 직원의 태도와 행동적 반응은 고객의 서비스 접촉에 대한 지각과 서비스 질의 판단에 상당한 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 호텔 직원의 직무스트레스는 고객과의 인적 상호작용에 영향을 끼치고 서비스 품질을 저하시키는 요인이 된다. 따라서 호텔 직원의 직무스트레스를 효과적으로 관리하여 사

58) 김형철(2004). 전계논문, pp.89-90, 재인용.

전에 해결할 수 있다면 조직몰입도를 높일 수 있고 이직으로 인한 호텔의 비용 발생을 줄일 수 있으며 이는 곧 서비스 생산성을 끌어올리는 조직의 유효한 관리행위가 될 것이다.⁵⁹⁾

호텔 직원의 직무스트레스는 호텔에서 직무환경과 밀접하게 관련되어 발생된 스트레스를 의미하며 근무형태, 호텔직무의 중요성, 호텔직무의 다양성, 대화의 질, 사회적 평가, 자율성, 피드백 등에 따라 다양하게 발생되어지므로 적절한 대처를 통한 직무스트레스 경감을 통하여 효율적인 조직운영이 이루어 질 수 있도록 해야 할 것이다.

3) 호텔 직원의 직무스트레스 요인

직무스트레스 요인(job stressor)이란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 유발 요인을 의미한다. 직무스트레스 요인은 다양한 형태로 나타날 수 있으나 조직 내에서 발생하게 되는 역할과 관련된 대표적인 역할 스트레스 유발 요인들은 다음과 같다.

① 역할갈등(role conflict)

이는 양립될 수 없는 두 가지 이상의 기대가 개인에게 동시에 주어짐으로써 일어난다. 즉, 개인이 한 사람 또는 둘 이상의 구성원에 의해서 요구를 받게 되고 그 역할기대에 부응할 수 없을 때 발생하게 된다. 여기서, 역할 기대는 그 역할에 대하여 이해하고 있으나 어떤 이유 때문에 그 기대에 순응할 수 없는 것을 의미한다. 예컨대, 상급자가 개인 윤리상 수행할 수 없다고 생각되는 행동을 요구할 때, 조직 내 역할이 외부의 역할과 상충될 때, 부하가 두 사람 이상의 상사 지시를 따라야 할 때, 상사가 서로 상충되는 요구를 할 때 등이다.

호텔 직원들의 역할갈등을 줄이기 위해서 관리자는 업무지시를 할 때 처음에 내린 지시와 다른 지시를 하는 것을 지양하고, 여러 유형의 고객들에 대한 다양한 접객태도를 교육할 필요성이 있다. 또한 직원 선발시 본인이 맡을 역할에 대해 정확하게 공지하고 역할연기와 같은 제도를 도입하는 것도 역할갈등을 최소화

59) 김형철(2004). 전계논문, pp.90-91, 재인용.

화 하는 하나의 방법이라 할 수 있겠다.⁶⁰⁾

② 역할모호성(role ambiguity)

자신의 직무에 대해서 직무목표와 책임영역을 명확하게 인식하지 못하고 있을 때 생성되는 것으로 대부분의 사람이 역할모호성을 경험하고 있다. 예컨대, 개인이 이해할 수 없는 정도의 조직복합성, 조직의 급속한 성장, 상호의존을 배제하는 빈번한 인사이동, 구성원이 조직 환경의 변화에 적응하도록 하는 조직의 요구 등이 이에 해당한다. 이러한 역할 모호성은 시간이 지남에 따라 자연스럽게 해결되는 것이 통상적이며 장기적인 직무스트레스 요인으로 작용하지는 않는다. 즉, 역할모호성은 역할과 관련된 정보의 결핍상태로 정의할 수 있고, 역할모호성을 경험하면 직무수행 방법을 모르고 직무성과에 대한 기대를 알지 못하므로 직무스트레스를 받게 된다.

③ 업무과부하(role overload)

이는 직무수행자에게 일정한 시간 내에 처리하도록 요구된 업무가 처리할 수 있는 능력을 초과하는 것을 의미하는 것으로 양적 직무과중과 질적 직무과중의 두 가지 유형이 있다. 양적 직무과중은 수행해야 할 일의 양이 너무 많거나 또는 직무를 완성하는데 필요한 시간이 부족한 경우이고, 질적 업무과중은 어떤 개인의 직무를 완성하는데 필요한 시간이 부족하거나 그 직무에 대한 성과표준이 너무 높고 설정되어 있는 경우를 말한다. 이에 반해서 업무과소는 별로 할 일이 없거나 단조롭고 일상적인 직무상황에 능력을 발휘하고 도전할 만한 일이 주어지지 않는 경우를 말한다.

4. 조직효과성

60) 오석윤·정규엽(2002). 관리자의 서비스품질몰입에 의한 권한강화와 호텔일선직원의 역할 및 직무만족이 서비스품질에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, p.35.; 김형철(2004). 전계논문, p.37, 재인용.

1) 조직효과성 및 하위변수

(1) 조직효과성의 개념

조직효과성의 사전적 의미를 살펴보면, 효과성(effectiveness)은 영어의 effect에서 출발하는 의미의 명사로서 원인, 영향, 효력, 효과, 효능, 유효(efficacy), 효력의 발생, 실시, 소기의 결과, 목적, 의도 등으로 설명되며, effective는 ‘목적 달성에 유효한’, ‘효과적인’, ‘실효가 있는’ 등의 의미를 포함하고 있다.

따라서 효과성은 어떤 원인이나 작용에 의해 발생된, 혹은 얻은 의도한 목적, 산출, 결과, 효력의 발생 정도를 의미하며, 의도적으로 설정하고 이를 획득하고 도달하는데 주어진 조건과 능력이 결과나 영향의 관계를 나타내는 것으로 본다.⁶¹⁾ 조직 연구에 있어 주요 과제 중에 하나인 효과성의 문제는 자주 논의되더라도 아직까지 명확하게 정의되지 못한 조직이론의 개념 중 하나로 효과성의 정의가 다양함을 보여준다.⁶²⁾ 이는 다양한 상황을 설명하는 여러 변수들이 서로 유사하다는 점, 그리고 연구자들이 효과성을 측정하기 위해 본질적으로 유사한 계획에만 몰두했다는 점 등에서 찾아볼 수 있다.⁶³⁾ 조직효과성의 개념이 등장하게 된 것은 조직목표가 여러 환경요인과 조직 자체의 구성요소에 의해 변화가 일어나고 조직목표 그 자체를 조직성과의 결과변수로 파악하기 어려워짐에 따라 보다 구체적인 개념에 의해 조직평가를 하려는 데서 비롯된 것이다. 일반적으로 조직을 평가할 때 ‘조직이 어느 정도의 목적을 달성 하는가’라는 것이 조직효과성의 개념이라고 할 수 있겠다. 그러나 조직효과성의 개념은 아직도 발전단계에 있으며, 수많은 조직효과성에 관한 논의에도 불구하고 개념, 결정요인, 평가척도에는 합의된 견해가 없어 ‘조직효과성의 정글’이라고 불리기도 한다.⁶⁴⁾ 이는 조직의 특성상 조직효과성이라는 개념이 다수 영역을 포괄하는 구성개념도 아니고 시간적 제한요소까지 포함시켜야 하기 때문에 개념의 정의와 측정요소, 기준을 체계화하기에 매우 곤란한 점에 기인한 것이다.⁶⁵⁾

61) 민진(2003). 조직효과성에 관한 개념 정의의 분석 및 재개념화, 『한국행정학보』, 37(2), pp.90-91.

62) 허용덕(2003). 『호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안정성 인식이 조직유효성에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.48.

63) 경영조직론(1998). 『경영조직론』, 문영사, p.378.

64) 손현중(2008). 『한·중 특급호텔 총지배인의 리더십, 조직문화 및 조직효과성의 비교연구』, 제주대학교 대학원 박사학위논문, pp.43-44.

조직효과성에 영향을 미치는 여러 요인을 파악하는 것은 조직 목표 달성여부에 많은 영향을 미칠 수 있다. 특정한 목적을 갖고 구성되어진 조직을 평가하는데 있어서 조직목표를 중심으로 파악하는 것에 많은 어려움을 인식하고 있으므로 조직목표라는 추상적인 개념보다는 조직효과성이라는 객관적이고 구체적인 개념의 입장에서 파악하게 된다. 따라서 조직효과성은 조직이 스스로 설정한 목표를 달성하고 적응과 통합 및 역동성의 유지와 조직에 필요한 자원을 확보하는 능력이라고 할 수 있으며, 구성원들의 심리적 만족감, 직무몰입, 조직현신의 상태라고 할 수 있다. 또한 조직효과성에 대한 개념 정의의 다양성 때문에 정의를 단정할 수는 없지만 공식적 조직의 성과를 측정하는 중요한 수단으로 사용되고 있으며 모든 조직 활동의 중요한 평가기준으로 활용되기 때문에 그 개념에 대한 모색은 계속되어야 할 것이다.⁶⁶⁾ 즉, 조직효과성은 조직목표 달성의 수단이나 과정의 평가이며 조직평가의 기준에 있어 조직효과성은 조직이 어느 정도의 목적 달성 정도와 효율적인 운영의 지표가 되는 개념이라 할 수 있겠다.⁶⁷⁾

이에 인적자원의 의존도가 높은 국내 호텔기업에서도 직원들의 조직효과성의 중요성을 인식하고 다양한 연구가 진행되어 왔다. 호텔 직원의 조직효과성에 대한 개념은 복잡한 것이지만 조직의 다양한 목표를 실현할 수 있는 능력의 척도⁶⁸⁾이며, 이익, 생산성, 경제성, 종업원만족, 고객만족, 재무안정 등 조직의 다양한 목표를 실현할 수 있는 능력과 환경변화에 적응 및 생존할 수 있는 존속 능력을 파악하는 척도⁶⁹⁾라고도 할 수 있다. 즉, 조직효과성은 조직의 목표를 달성하고자 할 때 조직의 입장에서 조직이 적절하게 운영되어지는 과정⁷⁰⁾이라고 하겠다.

이러한 조직효과성의 개념적 정의를 살펴보면 다음의 <표 2-4>와 같다.

-
- 65) 김윤진(1999). 『기업의 조직문화와 조직유효성에 관한 실증적 연구』, 영남대학교 경영대학원 석사학위논문, pp.38-39.
 66) 김현철(2008). 『리더십과 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구』, 건국대학교 대학원 박사학위논문, p.8.
 67) 오상은(2009). 항공사종사원의 임파워먼트, 조직유효성, 이직의도간의 관계에 관한 연구, 『한국인적자원관리학회지』, 16(2), pp.91-105.
 68) 오석태(2005). 호텔 조리사 집단의 문화유형과 조직유효성의 차이연구, 『호텔경영학연구』, 14(4), pp.77-97.
 69) 서광열·김상균(2006). 호텔 구성원의 갈등관리 유형에 따른 조직유효성에 관한 연구, 『문화관광연구』, 8(1), pp.135-161.
 70) 김희기(2007). 호텔레스토랑 구성원의 갈등이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국조리학회지』, 13(4), pp.279-29.

<표 2-4> 조직효과성의 개념

학 자	정 의
Steers(1975)	조직의 운영과 목표의 추구에 있어서 가능한 신속히 희소하고 가치 있는 자원들을 획득하고 이용할 수 있는 조직의 능력
Milton(1981)	조직의 목표달성 성과 및 효율성을 측정하는 정도
Price(1997)	조직이 실행하려는 목표의 달성 정도
양찬삼(1999)	조직이 달성목표로서 운영목표(수익, 생산성, 복지, 고객만족)와 연관되는 개념
오석태(2005)	조직의 다양한 목표를 실현할 수 있는 능력의 척도
서광열·김상균 (2006)	조직의 다양한 목표를 실현할 수 있는 능력과 환경변화에 적응하고 생존할 수 있는 존속능력을 파악하는 척도

자료 : 이명현(2010), 전계논문, p.28.

(2) 조직효과성의 하위변수

조직효과성은 조직의 총체적인 상태를 측정하는 기준으로서 그 동안 다양한 분야의 학자들이 개념의 정의 및 구성요소, 측정방법에 대해 많은 이론과 기법을 제시해왔지만 접근방법이나 기준에 따라 매우 다양한 개념과 측정요인들로 표현되어 왔기에 뚜렷한 기준이 미비한 실정이다.

조직효과성의 측정요인들을 살펴보면, 생산성, 수익성, 능률성, 성장성, 효과성, 재정적 안정, 조직의 장단기 목표 달성 정도, 종사자 만족도, 변화하는 환경에의 적응, 응집력, 민주적 감독, 신뢰성, 선택성, 다양성, 권한의 위임, 협상, 조정, 이해 정도, 인사계획, 상호지원, 결근율, 이직률, 직무만족, 조직몰입, 동기부여 등 다양하게 나타나고 있다.

이처럼 조직효과성의 측정방법은 다소 복잡하지만, 조직이 형성되면서 제시하는 목표를 어느 정도 성취하였나에 따라 조직의 효과성을 측정하는 것이다. 조직의 목표란 조직이 달성하고자 하는 조직의 목적, 목표달성에 필요한 수단, 조직의 생존에 중요하고 결정적인 영향을 미치는 환경요인 또는 조직 구성원들로 하여금 조직 활동의 성과로서 가치 있다고 간주되는 것들을 의미한다.⁷¹⁾

71) 김승희(2003). 『외식업의 6시그마와 조직몰입, 직무만족, 조직유효성의 관계에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.45.

다양한 조직성과의 평가지표는 재무적 성과와 비재무적 성과(심리적 성과)로 구분되어지는데, 수익성, 성장성, 생산성, 총매출액 등이 재무적 성과의 예이고, 구성원들의 사기, 직무만족, 조직몰입 등이 비재무적 성과의 예이다. 이 지표는 조직효과성에 관한 측정의 여러 평가지표 중에서 가장 일반적으로 사용될 뿐만 아니라 조직효과성을 가장 잘 표현해주는 지표이다.⁷²⁾

Cambell은 조직유효성이나 성과에 관한 다양한 기존의 연구를 분석하였는데 조직유효성은 여러 지표에 의해 측정될 수 있으며, 이 지표들을 재무적 특성, 행동적 특성, 관리적 특성을 반영한 자료로 분류할 수 있다고 하였다.⁷³⁾

김성혁·황수영(2007)과 김순하(2008)는 경제적 성과의 측정에 있어 기업의 상장이나 대외발표 등의 공신력이 필요함에도 불구하고, 대부분의 호텔관광업이 영세성으로 인해 그 경제적 성과를 측정하기가 곤란하므로 Dalton의 측정척도를 사용하여 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 조직효과성의 측정척도로 사용하였다. 이러한 조직효과성의 측정과 평가는 기업 경영과의 측정 차원에서 매우 중요하며 다양한 연구들에서 직무만족과 조직몰입 등이 성과의 지표로 사용되고 있다.⁷⁴⁾

따라서 본 연구에서도 이들의 선행연구를 참고하여 행동지표로서 조직구성원의 주관적인 지각조사를 통해 측정되며 심리적 성과라고도 불리는 조직효과성의 구성요소를 조직몰입과 직무만족 두 가지로 보고자 한다.

2) 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)은 조직과 관련된 태도의 하나로써 지난 20년간 미국 내 학계에서 관심을 갖고 활발한 연구가 이루어져 왔으며, 1930년부터 1950년대에 이르는 인간관계론의 전성기를 거쳐 1960년도 초에는 산업사회 심리학자들에 의해 전통적인 인간관계론자가 흔히 다루던 심리적 변수인 직무만족도와 행동변수인 성과, 생산성, 이직률, 결근율 간에 간단하거나 단순한 등식이 성립하지 않음이 점차 알려지게 되었다.⁷⁵⁾

72) 정규엽·이준혁·서창석(2002). 호텔 경영형태별 조직문화의 식음료 부문 조직유효성에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 11(1), pp.218-244.

73) 최만기(1994). 조직의 문화유형, 전략요령 및 행동성과, 『조직과 인사관리연구』, pp.283-328.

74) 이명현(2011). 전계논문, p.30.

이러한 조직몰입은 조직구성원의 심리상태를 이해하는데 중요한 개념으로 인식되고 있으며, 많은 학자들에 의해 연구되고 있는 개념으로 조직몰입도가 높으면 높을수록 성과가 높아질 가능성이 높고 조직몰입이 조직효과성의 유용한 지표가 된다는 것은 널리 알려진 사실이다.⁷⁶⁾

Mowday와 Steers(1979)⁷⁷⁾는 조직의 목표와 가치관을 받아들이고 조직을 위해 최선을 다하려는 태도로 조직몰입을 정의하였다. 즉, 구성원들이 자기가 속한 조직 및 목표에 대해 일체감을 느끼고 조직구성원으로 계속 남아 있으려는 태도를 가리키는 것으로 조직에 대한 충성을 의미한다.

Angle과 Perry(1986)⁷⁸⁾는 조직몰입을 조직구성원이 조직에 남으려는 욕구인 근속몰입과 조직에 대하여 자부심을 가지며 조직목표를 수용하고 조직을 위해서 노력하는 의사를 가진 상태의 가치몰입의 두 가지 유형으로 나누었다.

Meyer와 Allen(1990)은 조직몰입은 자신의 가치관이 조직의 가치관과 일치하기 때문에 조직에 남기를 원하는 정서적 몰입(affective commitment)과 조직이 주는 보상으로 인하여 조직에 남아 있기를 원하는 계속적 몰입(continuous commitment), 그리고 조직에 참여하기 이전 또는 그 이후에 개인이 경험한 것에 의하여 영향을 받아 형성 되어 있는 의무감 때문에 조직에 남아 있게 되는 규범적 몰입(normative commitment)으로 구분하였다.⁷⁹⁾

이처럼 조직몰입은 조직이 추구하는 이념과의 일체화, 조직에 대한 애정과 사랑 그리고 조직을 위한 노력 등 행동의지라고 할 수 있겠다.⁸⁰⁾

이러한 조직몰입의 개념적 정의를 살펴보면 <표 2-5>과 같다.

75) 정용승(1999). 전계논문, p.30.

76) R. M. Steers(1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, pp.46-56.; 손현중(2008). 전계논문, p.56, 재인용.

77) R. T. Mowday, R. M. Steers & L. W. Porter(1979). Measurement of organizational commitment, *Journal of Vocational Behaviour*. 14, pp.224-227.; 김기효(2010). 전계논문, p.38, 재인용.

78) H. L. Angel & J. L. Perry(1986). Dual Commitment and Labor Management Relationship Climates, *Academy of Management Journal*, 29. pp.31-50.

79) 채순화(2004). 『변혁적 리더십, 임파워먼트, 신뢰 및 조직몰입과의 관계:다차원 접근』, 영남대학교 대학원 박사학위논문, p.47.

80) 조대석(2004). 『조직커뮤니케이션이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』, 순천대 경영행정대학원 석사학위논문, p.13.

<표 2-5> 조직몰입의 개념

학 자	정 의
Mowday & Steers (1979)	조직의 목표와 가치관을 받아들이고 조직을 위해 최선을 다하려는 태도
Meyer & Allen (1990)	자신의 가치관이 조직의 가치관과 일치하기 때문에 조직에 남기를 원하는 정서적 몰입(affective commitment)과 조직이 주는 보상으로 인하여 조직에 남아 있기를 원하는 계속적 몰입(continuous commitment), 그리고 조직에 참여하기 이전 또는 그 이후에 개인이 경험한 것에 의하여 영향을 받아 형성이 되어 있는 의무감 때문에 조직에 남아 있게 되는 규범적 몰입(normative commitment)으로 구분
Angle & Perry (1986)	조직구성원이 조직에 남으려는 욕구인 근속몰입과 조직에 대하여 자부심을 가지며 조직목표를 수용하고 조직을 위해서 노력하는 의사를 가진 상태의 가치 몰입

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성.

여러 학자들의 견해를 종합해 보면 조직몰입이란 조직과 조직구성원간의 상호 작용으로 가치의 동일시를 통하여 조직에 대한 믿음과 신념, 헌신을 통하여 개인과 조직이 추구하는 목표를 함께 달성하고자 하는 노력의 정도라고 정의할 수 있다.

3) 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 직무의 다양한 측면에 대한 정서적 또는 감정적 반응이다. 조직구성원의 직무만족 여부는 그 조직의 효과성과 관련하여 중요한 의미를 가진다. 조직에 대한 조직구성원들의 호의적인 태도가 성과에 커다란 영향을 준다는 생각과 함께 조직구성원들이 자기가 맡고 있는 직무에 대해 어느 정도의 만족을 느끼고 있는가가 학자들 사이에 주요 관심사가 되었다.⁸¹⁾

Rocke(1976)는 직무만족에 대하여 감정적 반응이기 때문에 그 개념 정의는 내성의 과정에 의해서만 발견되고 파악되며, 직원이 자신의 직무에 대한 평가로 윤패한 또는 긍정적인 정서 상태라고 하였다.⁸²⁾ Price(1976)는 직무만족을 사회 전

81) 장호익(2002). 『직무만족이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 부산대학교 대학원 박사학위논문, p.7.

체의 구성원들이 조직 내의 직무참여자로서 지니는 감정의 긍정적 지향이라고 하였다.⁸³⁾

McCormick과 Ilgen(1972)은 직무만족은 직무역할과 개인특성 변수를 고려하여 사람들이 주어진 직무에 호의적, 비호의적으로 반응하는 것은 그들의 성향의 차이라고 설명하였다. 그들은 직무만족에 대한 논의가 직무의 상황적 측면 또는 직무역할의 측면에 더 많은 관심을 두고 있다고 할지라도 직무만족에 관련된 변화가 이런 측면에만 돌릴 수 없기 때문에 성향의 차이를 강조하였다.⁸⁴⁾

Smith(1992)는 각 개인의 자기 직무와 관련되어 경험되는 모든 호의감의 총화 또는 이러한 호의감의 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도라고 하였고⁸⁵⁾, Hunt는 직무만족이란 개인들이 직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 정도이며 직원들이 수행하는 과업과 직무수행의 물리적, 사회적 조건에 대한 감정적 반응 또는 태도라고 하였다.⁸⁶⁾

직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯하여 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적 만족상태로 직무수행에 많은 영향을 미친다. 즉, 직원이 자신의 직무와 관련된 작업 자체, 임금, 승진기회, 동료, 감독, 작업조건 등과 같은 노동조건에 대하여 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현이라 하겠다.⁸⁷⁾

직무만족은 조직 구성원들의 정서적 반응으로서 직무에 대한 태도의 하나로 한 개인이 직무나 직무경험 평가 시에 유쾌하고 긍정적인 정신 상태로 종사자가 직무에 바라고 있는 것을 일이 실제로 제공해 준다고 믿는 정도를 반영한 것이다.⁸⁸⁾ 이러한 직무만족의 개념적 정의를 살펴보면 <표 2-6>과 같다.

82) 최소연(1987). 『지체부자유자의 직무만족 요인에 관한 연구』, 이화여자대학교 석사학위논문, p.7.
83) 송영희(1998). 『직무만족에 영향을 주는 직무특성요인에 관한 연구』, 서강대학교 경영대학원 석사학위논문, p.6.
84) 박일연(1998). 『지역사회복지관 중간관리자의 지지적 슈퍼비전이 워커들의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구』, 숭실대학교 대학원 석사학위논문, p.33.
85) 오정근(1999). 『조직문화가 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』, 한양대학교 대학원 석사학위논문, p.34.
86) J. Hunt(1997). *Organizational Behavior*. NY: John Wiley and Sons. p.98.; 손현중(2008). 전계논문, p.52 재인용.
87) 김종재(1991). 『조직행위론』, 서울: 박영사, p.347.
88) 신유근(1994). 『조직행위론』, 서울: 다산출판사.; 김영춘(2010). 『사회복지사의 조직효과성 영향요인 연구』, 원광대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문, p.23, 재인용.

<표 2-6> 직무만족의 개념

학 자	정 의
Rocke(1976)	감정적 반응이기 때문에 그 개념은 내성의 과정에 의해서만 발견되고 파악되며, 직원이 자신의 직무에 대한 평가로 유쾌한 또는 긍정적인 정서 상태
Smith(1972)	각 개인의 자기 직무와 관련되어 경험되는 모든 호의감의 총화 또는 이러한 호의감의 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도
김종재(1991)	개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯하여 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적 만족상태
신유근(1994)	한 개인이 직무나 직무경험 평가 시에 유쾌하고 긍정적인 정신 상태로 종사자가 직무에 바라고 있는 것을 일이 실제로 제공해준다고 믿는 정도를 반영한 것
Hunt(1997)	개인들이 직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 정도이며 직원들이 수행하는 과업과 직무수행의 물리적, 사회적 조건에 대한 감정적 반응 또는 태도

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성.

이상의 개념을 종합해 볼 때, 직무만족은 개인의 가치, 신념, 태도 등에 따라 다르며 업무, 직무환경 등과 관련하여 갖는 감정적인 것으로서 개인의 직무와 관련되어 개인이 가지는 정서적 태도로 조직 구성원 개개인이 자기의 욕구와 가치 그리고 태도와 신념, 동의수준이나 차원에 따라 그들의 직무나 직무환경 등에 대하여 갖는 포괄적인 감정적 태도라고 할 수 있다.⁸⁹⁾

5. 구성개념간의 선행연구 고찰

1) 호텔 사내동호회 활동과 조직효과성의 관계

비공식조직과 조직효과성의 관계에 대한 제 이론을 살펴보면 공통적으로 동료와의 관계 즉, 인간관계가 밀접하게 연관이 되어있음을 알 수 있다.

E. H. Schein은 그의 복잡한 인간모형이론에서 인간을 사회적 존재로 파악하여 인간은 집단에 대한 소속감이나 일체감에 의해 동기가 부여된다고 보고 업무자

89) 김기효(2010). 전계논문, pp.25-26.

체보다는 업무수행 과정에서 형성되는 인간관계, 사회관계 내지 동료관계 등이 중요하다고 하였으며 이러한 인간관계를 조직 내에서 가장 원만하게 유지하는 것은 비공식 조직 내에서 가능하다고 보았다.

비공식 조직 중 사내동호회 활동은 여가활동 및 생활 체육의 개념으로 1970년대 이후 다양한 연구들이 이루어지고 있으며, 매우 긍정적인 상관관계가 있음이 밝혀져 왔다. Kando는 직장인이 스포츠, 무용 및 다양한 신체활동과 여가활동에 참여함으로써 직무에서 오는 불만족을 보상받는다고 하였다. Finney는 종사원의 체육활동의 참여가 직무만족과 체력증진을 제고함으로써 결근율의 감소 및 직무에 대한 만족도가 증가하고 사기가 올라감에 따라 이직율이 감소하고 체력증진으로 인해 직무수행 활동이 증진되어 결국 조직은 생산성과 이익의 증가를 기대할 수 있다고 하였고, Argyle는 여가활동이 대인관계의 개선에 영향을 주며 이로 인해 조직의 응집성을 제고하여 직무만족과 노동생산성에 긍정적인 영향을 끼친다고 하였다.⁹⁰⁾

국내 선행 연구자들의 연구를 살펴보면 직장체육활동 효과에 관한 연구에서 생산직과 사무직 근로자 117명을 대상으로 조사한 결과 직장 내 체육활동에 대한 지속적인 참가는 직무만족을 증가시킨다고 말하였다.⁹¹⁾

또한, 직장인들의 스포츠활동 참여집단이 비 참여집단에 비해 직무만족도가 높으며 직장인들의 스포츠활동의 참여 빈도가 높을수록 직무만족도가 높다고 말하였다.⁹²⁾

임경호(1994)는 일반 공무원을 대상으로 여가활동 유형과 직무만족도 관계를 연구하였는데, 그 결과 모든 변수들 간에는 정(+)의 유의한 상관관계가 있으며 이는 여가활동 시간이 많아질수록 이에 대한 직무만족도가 높게 나타난다고 하였다.⁹³⁾

호텔과 외식산업에 종사하는 직원을 대상으로 한 연구에서 호텔과 외식산업

90) 이명현(2011). 전계논문, pp.38-39.

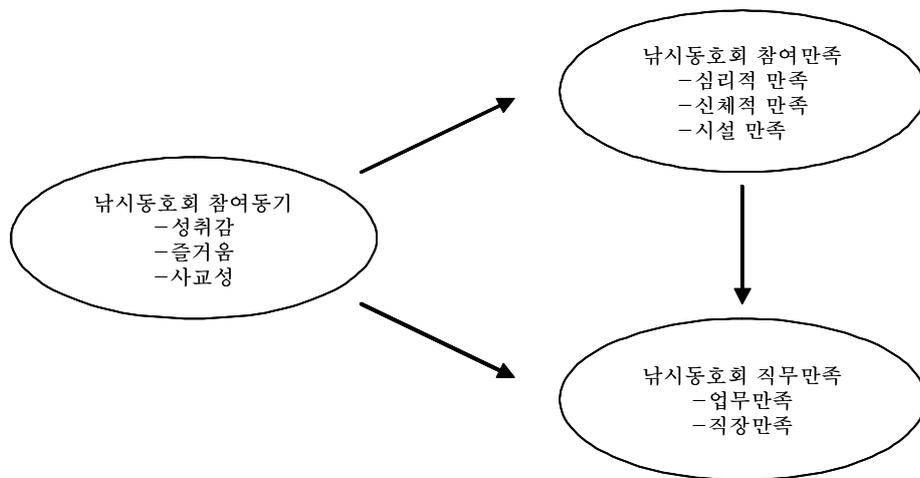
91) 임변장·정성태·김동진·이애주·정철수·전태원·이성철·박진경(1993). 직장체육활동 효과에 관한 연구, 『한국스포츠사회학회지』, 1, pp.27-49.

92) 김재범(1997). 『직장인의 스포츠 활동 참여가 직무만족에 미치는 영향』, 한양대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.48-49.

93) 이태훈(2005). 『호텔 종사자의 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구』, 한양대학교 경영대학원 석사학위논문, pp.22-23, 재인용.

종사자의 여가만족이 직장 내 직무만족에 영향을 미치며 사내동호회 활동과 조직효과성에 관한 연구에서 직장인의 사내동호회 조직이 직장인의 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치며 직장 내 동호회 조직이 많은 직장에 근무하는 직장인이 그렇지 않는 직장인에 비하여 구체적인 직무만족에 대한 직무만족도가 높아 생산성 향상을 유도한다고 하였다.⁹⁴⁾

<그림 2-2> 낚시동호회의 참여 동기와 직무만족의 관계 모형



자료 : 조석희(2010). 『직장낚시동호인의 참여동기가 참여만족과 직무만족에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 석사학위논문, p.4, 재구성.

<그림 2-2>와 같이 직장 낚시동호인의 참여 동기와 직무만족과의 관계에서 즐거움, 사교, 성취감 등 모든 동기가 직장만족과 업무만족에 영향을 미친다⁹⁵⁾고 하였다.

호텔 직원의 여가만족이 자기효능감 및 생활만족, 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구에서 호텔 직원의 여가만족 요인 중에서 심리적 요인과 교육적 요인이 직무만족에 영향을 미친다고 하였으며⁹⁶⁾, 직장인들의 스포츠 동호회 활동이 건강관리, 동기부여, 건강관리와 의사소통, 동기부여와 직무만족 모두 긍정적인 영향을 주며 이는 지속적인 스포츠 활동 참가를 통한 건강한 체력과 정신적인 건강

94) 이명현(2011). 전계논문, pp.39-40.

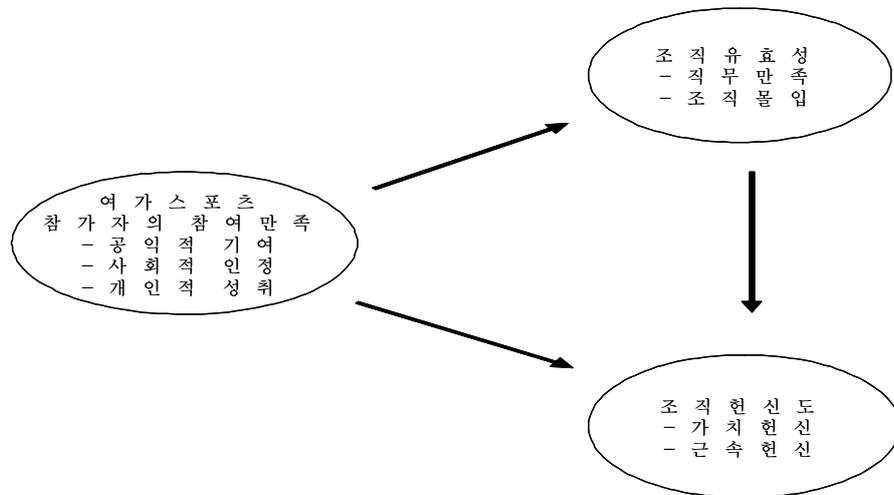
95) 조석희(2010). 『직장낚시동호인의 참여동기가 참여만족과 직무만족에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 석사학위논문, p.42.

96) 이재형(2012). 호텔직원의 여가만족이 자기효능감 및 생활만족, 직무만족에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 24(1), pp.391-408.

을 유지함으로써 업무에 대한 자신감과 능률을 향상시키는 결과라고 할 수 있다.⁹⁷⁾

직장 내 여가경험, 즉 사내동호회 활동은 구성원의 긍정적인 정서를 유발하는데 효과적이며 이러한 긍정적인 정서는 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등 조직효과성에 영향을 미치기도 한다.⁹⁸⁾

<그림 2-3> 스포츠동호회 참여 만족과 조직유효성의 관계 모형



자료 : 김종필·송강영·장순용(2010). 경찰조직 여가스포츠 참여자의 참여만족과 조직유효성 및 조직헌신도의 관계, 한국콘텐츠학회논문지, p.412, 재구성.

또한, <그림 2-3>과 같이 경찰공무원의 스포츠동호회 참여만족이 조직효과성의 하위변수인 직무만족과 조직몰입 모두에 영향을 미친다⁹⁹⁾고 하였으며, 이는 현재 활동하고 있는 경찰공무원 체육동호회 활동이 경찰공무원의 각 개인의 직무만족 향상에 많은 영향을 미치며, 조직의 화합과 결속에 지대한 영향을 미치고 있다는 이철현(2005)의 연구 결과를 부분적으로 지지하고 있다고 할 수 있겠다.

이상의 선행연구들을 종합하여 볼 때, 직장인의 여가활동만족은 조직효과성에 긍정적인 영향을 미치며, 호텔 내 비공식조직인 사내동호회 활동만족 또한 직장

97) 이상돈·박정원(2004). 직장인들의 스포츠동호회 활동의 참여효과와 스포츠동호회 활동이 직무만족에 미치는 영향, 『한국스포츠리서치』, 15(5), pp.1137-1148.

98) 이호진·전병준(2009), 전계논문, pp.179-215.

99) 김종필·송강영·장순용(2010). 경찰조직 여가스포츠 참여자의 참여만족과 조직유효성 및 조직헌신도의 관계, 『한국콘텐츠학회논문지』, pp.410-420.

내 여가활동의 일환으로서 조직구성원의 직무만족 및 조직몰입 등의 조직효과성에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

2) 사내동호회 활동과 의사소통 및 직무스트레스의 관계

(1) 사내동호회 활동과 의사소통

사내동호회 활동과 의사소통의 관계를 규명하기 위한 경험적인 선행연구들은 거의 없는 실정이지만, 여가활동연구 또는 생활체육과의 관계에서 의사소통과의 관계를 규명한 연구는 종종 논의되어 왔다.

Yukelson은 코치와 운동선수들 사이에서 믿음과 상호존경에 대한 발전은 효과적인 의사소통에 기초를 제공한다고 보고 있다. 즉, 팀 스포츠에 있어 효과적인 의사소통 기술이 팀의 운동수행이나 성공에 중요한 요소가 된다는 것을 나타내어 주고 있다. Carron과 Bennett는 팀의 성공을 위해서는 코치와 운동선수 간에 조화의 중요성이 필요하다고 하였다. 이는 코치와 불일치된 이분 현상이 있는 선수들은 구성원과 명료하게 의사소통을 할 수 없다고 보고 있는 것이다. Iso-Ahola는 여가연구에서 종업원들의 일에서 서로 간 의사소통하는 기회의 결핍은 종업원들에게 스트레스, 근육긴장, 압박감 등을 보인다고 지적하면서 종업원들의 여가경험을 통해 형성되는 대인관계의 중요성에 대해 언급하고 있다.¹⁰⁰⁾

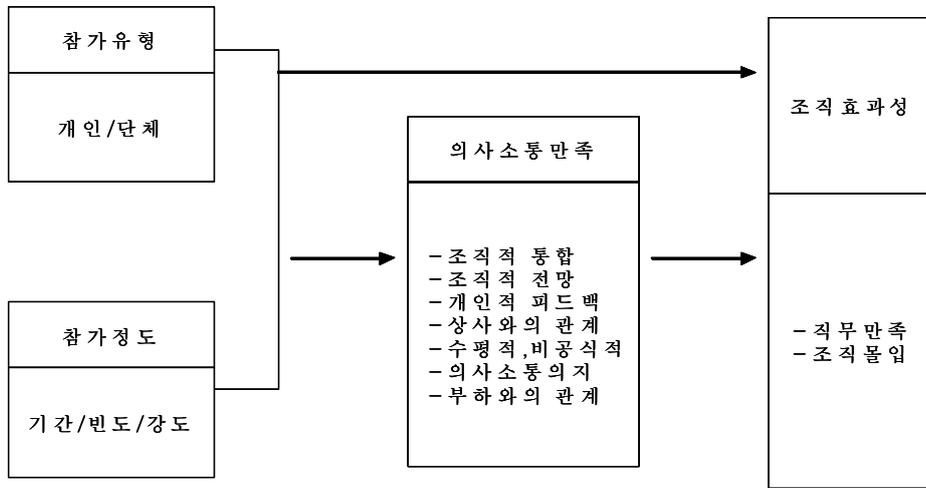
개개인의 삶은 다른 사람들과의 관계에 있어서 사고나 감정을 다스리고 유사한 정보를 함께 공유하고 수용할 수 있는 능력에 달려 있으며, 의사소통은 이러한 목적을 위해 필요 불가결한 것이라고 하겠다. 즉, 긍정적인 환경을 조성해 주며 조직의 효과적 운영을 위하여 실용적인 방법으로서 개인 간 의사소통 훈련의 필요성을 있다고 하겠다.¹⁰¹⁾

국내에서는 정용승(1999)의 연구에서 직장동호인의 참가 빈도는 의사소통만족 및 직무만족과 상관관계가 있으며 직장동호회 활동이 의사소통만족을 매개로 하여 직무만족에 직·간접적인 인과관계가 있다고 하였다. 관련 선행연구 모형을 소개하면 다음의 <그림 2-4>와 같다.

100) 정용승(1999). 전계논문, p.32-33, 재인용.

101) 정용승(1999). 상계논문, p.32-33, 재인용.

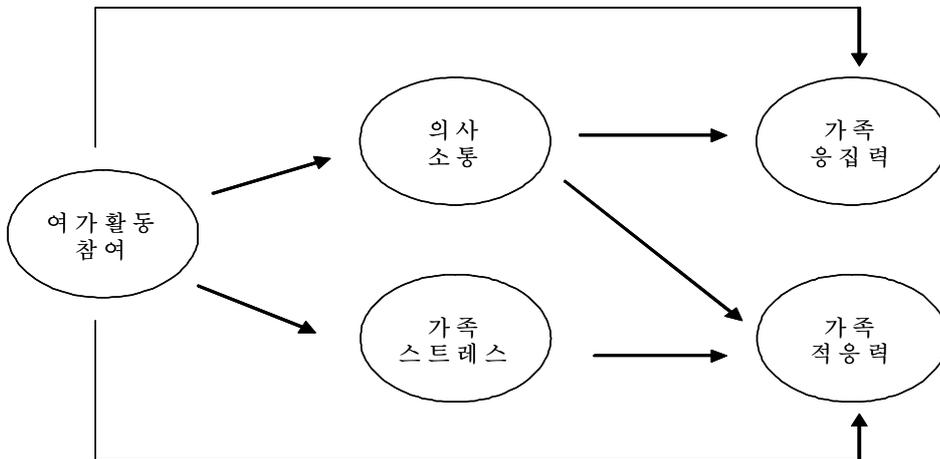
<그림 2-4> 직장인의 생활체육참가와 의사소통 만족의 관계 모형



자료 : 정용승(1999). 직장인의 생활체육 참가와 의사소통만족 및 조직효과성의 관계, 경기대학교대학원 박사학위논문, p.42, 재구성.

기혼여성의 여가활동 참여와 의사소통 및 가족응집력과 적응력의 인과관계의 연구에서는 의사소통이 유용한 변인이 되고 있음을 경험적으로 증명하였는데,¹⁰²⁾ 선행연구의 모형은 아래의 <그림 2-5>와 같다.

<그림 2-5> 기혼여성의 여가활동 참여와 의사소통 관계 모형



자료 : 송강영(2005). 기혼여성의 여가활동참여와 의사소통, 가족스트레스, 가족응집력 및 적응력의 인과관계에 관한 연구, 『한국스포츠리서치』, 16(6), p. 159, 재인용.

102) 송강영(2005). 기혼여성의 여가활동참여와 의사소통, 가족스트레스, 가족응집력 및 적응력의 인과관계에 관한 연구, 『한국스포츠리서치』, 16(6), pp. 155-162.

이는 여가활동 참여를 통하여 가족 구성원간의 원활하고 긍정적 의사소통이 이루어질 수 있으며 이러한 원만한 의사소통은 높은 수준의 가족응집력 및 적응력을 수반한다 하였다.

(2) 사내동호회 활동과 직무스트레스

직장 내 비공식조직인 사내동호회 활동은 직장인으로 하여금 동료와 상사 간에 업무적이고 형식적인 관계에서 벗어나 보다 친밀한 인간관계 형성을 가능하게 한다. 이러한 이유로서 개인의 스트레스를 완화시킬 수 있는 방법으로 사내동호회 활동이 널리 이용되고 있다.

Homans은 구성원 상호간의 긍정적인 감정관계가 직무수행에 중요한 역할을 한다고 보고 관리자가 그러한 관계를 강화할 수 있는 비공식 조직의 존재를 긍정적으로 이해하여야 한다고 하였다.¹⁰³⁾

국내 선행연구자들의 연구를 살펴보면, 직장인의 직장 내 여가활동 참가가 우리성 수준을 향상시키고 직무스트레스를 감소시키는데 효과가 있다고 하였으며,¹⁰⁴⁾ 김남훈(2008)은 서비스 종사자의 직장동호회 참여 정도에 따른 직무스트레스의 차이는 직장 내 스포츠동호회 활동 참여자가 가장 낮으며 참여정도에 따른 직무스트레스 역시 낮아진다고 하였다.¹⁰⁵⁾

또한, 여성비서 및 사무직의 여가활동과 직무스트레스에 대한 연구에서 대체적으로 적극적인 여가활동보다 소극적인 여가생활을 하고 있으며, 직무스트레스를 해소할 수 있는 바람직한 여가 활동으로 운동형 여가활동을 권장하고 있다.¹⁰⁶⁾

교사의 여가활동 참여와 직무스트레스와의 관계 연구에서 여가활동 참가유형 중 스포츠 여가활동 참가가 비스포츠 여가활동 참가에 비해 교사의 직무스트레스를 낮추었으며 여가활동 만족정도가 높을수록 직무스트레스를 적게 경험한다고 하였다.¹⁰⁷⁾

103) G. C. Homans(1950). *The Human Group*. New York.: Harcourt; 최은영(2009). 전계논문, p.10, 재인용.

104) 이문숙·Langsner. S. J.(2010). 직장인의 여가활동 참가와 우리성 및 직무스트레스에 미치는 영향, 『한국여가레크레이션학회지』, 34(1), pp.227-236.

105) 김남훈(2008). 『서비스업 종사자의 직장 스포츠동호회활동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향』, 인하대학교 교육대학원, pp.63-64.

106) 조영하(2011). 여성비서 및 사무직의 여가활동 참가유형이 직무스트레스 및 직무소진에 미치는 영향, 『비서학총론』, 20(1), pp.5-24.

중등교사의 여가활동 유형과 직무스트레스와의 관계에서 스포츠 부문에 참여하는 교사들은 다른 유형의 여가활동을 즐기는 교사들보다 상대적으로 스트레스를 덜 받는다고 하였다.¹⁰⁸⁾ 이는 스포츠가 인간의 심동적 영역뿐만 아니라 인지적, 정의적 영역의 가치를 고루 발달시키므로 인간본연의 움직임 욕구의 실현이라는 본질적 가치, 체력과 건강의 유지 및 증진, 사회적 함양이라는 도구적 가치를 동시에 실현하여 직무스트레스를 해소할 수 있기 때문이라고 하였다.

이상의 선행연구들을 살펴볼 때, 호텔 직원들은 여가활동의 일종인 사내동호회 활동을 통하여 직무스트레스를 감소시키거나 또는 간접적인 역할을 하고 있다고 하겠다.

3) 의사소통 및 직무스트레스와 조직효과성의 관계

(1) 의사소통과 조직효과성

의사소통은 조직효과성에 영향을 미치는 변수로서 조직 구성원들의 직무와 관련된 중요한 영향요인으로 조직효과성 극대화의 방법을 찾는 데 주로 사용되고 있다. 기존 선행연구들의 대부분은 이러한 조직 구성원들의 의사소통 정도와 직무만족과의 관계를 다루고 있다.

Hain과 Hidgery는 의사소통과 직무만족은 정적 상관관계가 있다고 하였으며, Barnard는 조직의 목표를 효과적으로 달성하기 위한 전제조건으로서 의사소통, 협력하려는 의욕, 공동의 목적으로 보고 조직의 관리자는 의사소통 체제의 효과적인 개발과 유지에 관심을 지녀야 한다고 하였다. 또한, Scarpello는 조직 구성원을 의사결정에 참여시킴으로써 조직몰입과 직무만족, 사기를 증대시키고 생산성 증대, 품질 개선, 비용감소 등의 효과를 기대할 수 있다고 보고 조직의 의사소통을 개방하고 일관성 유지와 결정에 대한 논리성과 정당성을 확보할 수 있도록 조직 구성원에 대한 교육을 통한 변화를 유도해야 한다고 하였다.¹⁰⁹⁾

107) 강제성·김재윤(2006). 교사의 여가활동 참여가 직무스트레스 및 직무만족에 미치는 영향, 『한국폴리텍교육학회지』, 10(1), pp.1-16.

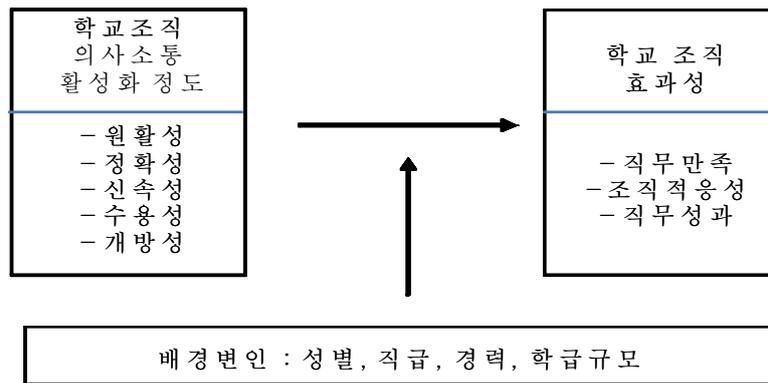
108) 김해성(2002). 교사의 여가활동 유형 및 참여와 직무스트레스와의 관계, 『한국체육과학회지』, 11(2), pp.85-92.

109) 윤순희(2006). 『학교장의 리더십이 의사소통과 조직효과성에 미치는 영향』, 인하대학교 대학원 박사학위논문, pp.55-56, 재인용.

조직효과성에 영향을 미치는 변수로서 의사소통이 종사자의 직무만족에 영향력이 크므로 종사자의 직무만족을 높이기 위해서는 조직의 개방적인 의사소통 풍토가 전제되어야 하며, 직원들의 효능감과 조직몰입을 증진하기 위해서는 조직 개방을 통한 환경과의 적극적 교류와 조직 내 의사소통의 원활한 진행이 가장 중요한 요소라 하겠다.¹¹⁰⁾ 게다가, 학교조직에서 교사가 지각한 의사소통 활성화 정도와 조직효과성의 관계에 대한 연구에서 조직 구성원과의 활발한 의사소통이 이루어질 때 조직효과성이 높다고 함으로써 학교 조직 내의 의사소통의 체계 확립과 축진을 위한 노력이 필요하다고 하였다.¹¹¹⁾

관련 선행연구모형을 소개하면 다음의 <그림 2-6>와 같다.

<그림 2-6> 조직 내 의사소통과 조직효과성의 관계 모형



자료 : 오숙(2007). 『교사가 지각한 학교 조직 내 의사소통 활성화 정도와 조직효과성의 관계 연구』, 서울교육대학교 교육대학원, 석사학위논문, p.35, 재인용.

교사를 대상으로 한 연구에서는 학교 조직 내 의사소통 활성화 정도와 조직몰입은 정적인 상관관계가 나타나 의사소통이 활성화 될수록 조직몰입이 높아지는 것으로 분석되었으며,¹¹²⁾ 초등학교 교사들이 지각하는 의사소통의 수준이 높을수록 교사의 직무만족도는 높으므로 학교조직에서 원활한 의사소통이 이뤄질 수 있는 다양한 방안을 강구하여야 한다고 하였다.¹¹³⁾

110) 김영춘(2010), 전계논문, pp.54-55.

111) 오숙(2007). 전계논문, pp.78-79.

112) 광혜정(2009). 『교사가 지각한 조직의사소통의 활성화 정도와 학교조직몰입의 관계 연구』, 서울교육대학교 교육대학원, 석사학위논문, pp.77-78.

113) 김병연(2008). 『학교조직 구성원의 의사소통수준과 직무만족과의 관계』, 건국대학교 교육대학원

(2) 직무스트레스와 조직효과성의 관계

직무스트레스는 다양한 방법과 방향으로 측정되어 왔으며 그 동안 많은 선행연구를 통해 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향을 설명할 수 있는 변수임이 증명되어왔다. 직무스트레스 관련 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

직무스트레스 요인은 개인역할요인(역할모호성, 역할갈등, 역할과다, 역할과소), 대인관계요인, 경력개발요인 및 기타요인으로 분류되며, 호텔 종사원의 조직행동에 대한 이해와 관심, 권한과 책임의 명확한 구분, 적절한 권한이양, 합리적 경력개발관리 등을 통하여 직원들의 스트레스를 경감시키고 물질적인 해결보다는 인간관계를 강조하였다.¹¹⁴⁾

직무스트레스는 조직몰입, 직무만족에 부(-)의 영향을, 이직에는 정(+)의 영향을 미치므로 호텔기업은 직원들의 스트레스를 줄임으로써 직원 만족을 통한 기업의 목표를 달성하기 위해서 조직-역할 갈등 요인이 가장 중요하게 관리되어야 하고 조직과 관련해서 직원이 느끼는 역할갈등을 줄일 필요가 있다.¹¹⁵⁾

MICE 산업종사자의 직무스트레스 요인을 7개의 변수로 구분, 이직의도에 미치는 영향과 직무만족 및 조직몰입의 매개역할에 관한 연구 결과 모든 직무스트레스는 이직의도에 해로운 영향을 미치고 있으며 직무만족과 조직몰입의 매개변수 역할 역시 이직의도에 직접적인 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다.¹¹⁶⁾ 호텔 및 외식사업체 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구에서는 감정노동의 감정통제와 직무스트레스의 역할과다 요인이 직무만족에 부(-)에 영향을 미치고 있음을 보여 주고 있다.¹¹⁷⁾

이렇듯 다양한 선행연구에서 의사소통 및 직무스트레스와 조직효과성의 관계에 대한 연구가 진행되어 왔음을 파악할 수 있다.

석사학위논문, pp.78-79.

114) 강인호(1998). 사회변화에 따른 호텔종사원의 스트레스 관리방안에 관한 연구, 『관광연구』, 12, pp.75-96.; 이제웅(2007). 『호텔 조직커뮤니케이션과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향』, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, p.27, 재인용.

115) 이제웅(2007). 전개논문, pp.27-28, 재인용.

116) 박종표·전인오(2011). MICE 산업종사자의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향과 직무만족, 조직몰입에 매개역할 탐구, 『한국콘텐츠학회논문지』, pp.190-205.

117) 신정하(2011). 호텔 및 외식사업체 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 23(1), pp.85-103.

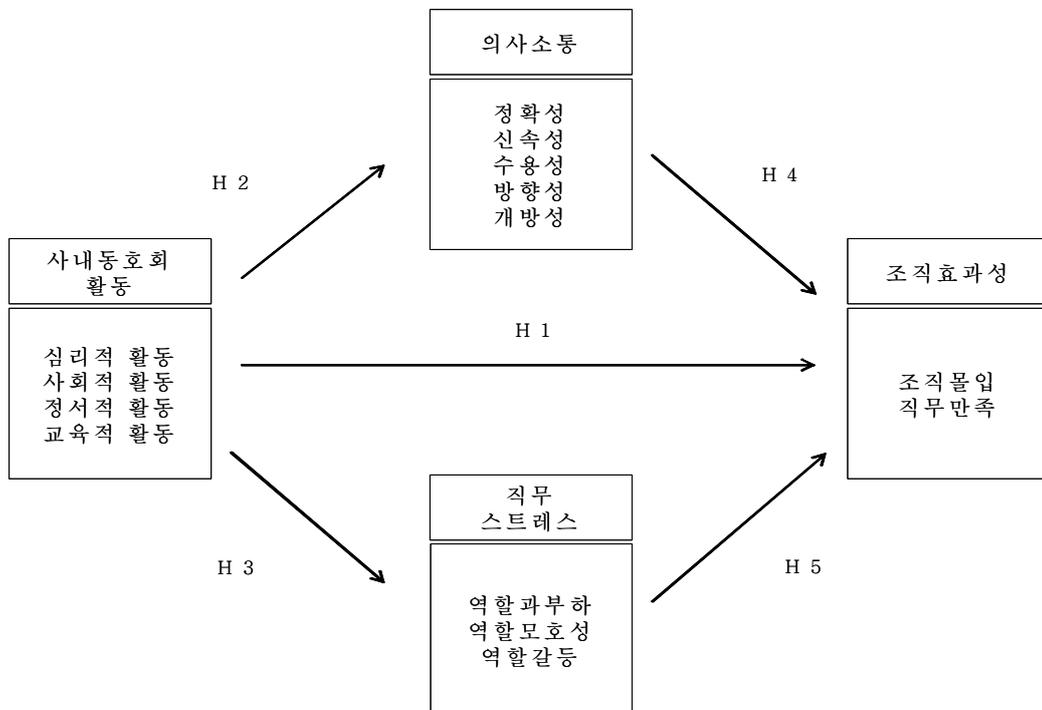
Ⅲ. 연구의 설계

1. 연구의 모형 및 가설의 설정

1) 연구모형

본 연구에서는 호텔 내 사내동호회 활동과 의사소통, 직무스트레스가 조직효과성에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하여 인적자원관리의 중요성이 가장 높은 호텔 기업에 효율적이고 효과적인 자원관리 방안을 제시하며 사내동호회 활동의 장려와 지원 등의 사내 복지정책을 통한 조직효과성을 향상시킬 수 있는 방안을 제시하고자 한다. 이에 따른 연구의 모형은 다음의 <그림 3-1>과 같다.

<그림 3-1> 연구모형



2) 가설의 설정

본 연구의 가설은 선행연구에서의 논의된 내용을 바탕으로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

가설 1. 호텔 사내동호회 활동은 조직효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 호텔 사내동호회 활동은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 호텔 사내동호회 활동은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 호텔 사내동호회 활동은 의사소통에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 호텔 사내동호회 활동은 의사소통의 정확성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 호텔 사내동호회 활동은 의사소통의 신속성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 호텔 사내동호회 활동은 의사소통의 수용성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 호텔 사내동호회 활동은 의사소통의 방향성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-5. 호텔 사내동호회 활동은 의사소통의 개방성에 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 호텔 사내동호회 활동은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 호텔 사내동호회 활동은 역할과부하에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 호텔 사내동호회 활동은 역할모호성에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. 호텔 사내동호회 활동은 역할갈등에 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 의사소통은 조직효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1. 의사소통의 효과는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2. 의사소통의 효과는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 직무스트레스는 조직효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1. 직무스트레스는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2. 직무스트레스는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

3) 변수의 조작적 정의

사회과학 분야는 추상적인 개념의 구성개념들이 많기 때문에 정확한 측정을 위해 구성 개념의 조작적 정의를 통한 연구에 포함된 개념들을 구체화한다. 이에 본 연구에서 사용된 구성 개념들을 선행연구를 통하여 다음과 같이 조작적 정의를 실시하였다.

(1) 사내동호회 활동

앞선 선행연구들을 바탕으로 사내동호회 활동은 단순한 취미생활이 아닌 직장이라는 생활공간에서 직장 구성원들이 자발적으로 참여하여 개인적인 자아실현, 스트레스 해소, 정서함양 및 사회활동을 통한 일체감과 소속감의 고취 등 다양하고 보다 폭 넓은 사회적 기능까지 수행하는 적극적이고 집합적인 여가활동의 개념으로 정의할 수 있다. 이에 사내동호회 활동을 측정하기 위하여 여가활동 만족 측정요소인 심리적 활동만족, 사회적 활동만족, 정서적 활동만족, 교육적 활동만족, 신체적 활동만족, 환경적 활동만족의 총 6개의 하위요소 중 신체적 활동만족과 환경적 활동만족을 제외한 4개의 요인을 이재형(2012), 이명현·이형룡(2011), 이귀옥(2006), Regheb과 Beard(1983)의 연구를 바탕으로 본 연구의 목적에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 측정하였으며 매우 그렇다(5점), 그렇다(4점), 보통이다(3점), 그렇지 않다(2점), 매우 그렇지 않다(1점)로 구성하였다.

(2) 의사소통

의사소통은 조직에 있어서 가장 핵심적인 요소로서 의사소통 없이는 조직이 있을 수 없다고 하겠다. 이처럼 의사소통이란 일반적으로 언어, 기호, 동작 등을 통해서 개인 간 또는 집단 간에 의견이나 정보를 교환하는 것으로 나의 생각이나 아이디어, 감정 등 내가 의도하는 바를 남에게 전달하는 과정이라 정의할 수 있다.

의사소통의 원활성은 정보의 수직적, 수평적, 쌍방향 의사소통의 원활한 유통 정도를 의미하며, 정확성은 의사 발신자가 수신자에게 전달해야 할 메시지를 정확

하고 명료하게 전달하는 것을 의미한다. 신속성은 정보 및 제안 등이 적시에 활용될 수 있도록 시기, 시간, 매체 등이 고려된 신속한 의사소통으로 직무를 전달할 때 효과적으로 수행할 수 있도록 전달하는 것을 의미한다. 수용성은 의사 발신자가 수신자 상호간의 관심과 수용의 자세로 상호 신뢰적인 의사소통을 의미한다. 개방성은 직원간의 의사소통이 어느 정도 개방적으로 이루어지고 있는지의 정도를 파악하는 것으로 의견교환이 활발하게 이루어지는 것을 의미한다.

이에 의사소통의 활성화 정도를 파악하기 위하여 기존의 선행연구를 참조하여 김훈(2011), 정상섭(2011), 광혜정(2009), 오숙(2007) 등의 연구를 수정, 보완하여 의사소통의 지표로 구성하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 측정하였으며 매우 그렇다(5점), 그렇다(4점), 보통이다(3점), 그렇지 않다(2점), 매우 그렇지 않다(1점)로 구성하였다.

(3) 직무스트레스

직무스트레스란 호텔 내 여러 부서 직원들의 역할수행 시 발생할 수 있는 개인과 직무환경의 부적절한 상태에서 발생하는 것으로 개인의 요구와 직무환경의 요구와 일치되지 못함을 지각할 때 발생하는 심리적·신체적 불균형의 상태라고 정의할 수 있다. 즉, 직무스트레스는 직무환경이 개인의 능력을 초과하여 불확실하게 제공되는 부조화로 인해 개인의 마음이 정상상태를 벗어나 생리학적·심리학 적·행동과학적 긴장과 같은 역기능을 유발하는 상태를 말한다고 할 수 있다.

본 연구에서는 선행연구들을 바탕으로 직무스트레스 항목을 신정하(2011), 조희정·구본기(2010), 최은영(2009), 조구(2005) 등의 연구에서 직무스트레스의 하위요인으로 역할보호성, 역할과부하, 역할갈등을 직무스트레스의 측정항목으로 구성하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 측정하였으며 매우 그렇다(5점), 그렇다(4점), 보통이다(3점), 그렇지 않다(2점), 매우 그렇지 않다(1점)로 구성하였다.

(4) 조직효과성

조직효과성은 개념 정의의 다양성 때문에 정의를 단정 할 수는 없지만 공식적 조직의 성과를 측정하는 중요한 수단으로 사용되고 있으며 모든 조직 활동의 중요한 평가기준으로 활용되어지고 있다. 따라서 조직효과성은 조직이 스스로 설정

한 목표를 달성하고 적응, 통합 및 역동성의 유지와 조직에 필요한 자원을 확보하는 능력이라고 할 수 있으며, 구성원들의 심리적 만족감, 직무만족, 조직몰입의 상태라고 할 수 있다. 이처럼 인적자원의 의존도가 높은 호텔기업에서는 행동지표로서 조직구성원의 주관적인 지각조사를 통해 측정되며 심리적 성과라고도 불리는 조직효과성의 구성요소로 조직몰입과 직무만족을 지적하고 있다. 이에 본 연구에서는 선행연구들을 바탕으로 조직효과성 항목을 김종필, 송강영, 장순용(2010), 김영춘(2010), 김기효(2010), 김구(2005) 등의 연구에서 직무만족과 조직몰입의 측정항목을 구성하였다. 각 문항은 리커트 5점 척도로 측정하였으며 매우 그렇다(5점), 그렇다(4점), 보통이다(3점), 그렇지 않다(2점), 매우 그렇지 않다(1점)로 구성하였다.

2. 연구의 조사 설계

1) 설문지 구성과 자료의 측정

본 연구의 설문지 구성은 각 설문지의 구성개념을 관련 선행연구의 검토와 조작적 정의를 통하여 본 연구의 목적과 방법에 맞게 선정하고 수정하여 구성하였으며 설문지 구성은 일반적 사항을 포함하여 총 6개 항목으로 설정하였다. 사내동호회의 일반적 사항에 대해 4문항, 사내동호회 활동에 대하여 12문항, 의사소통 15문항, 직무스트레스 12문항, 조직효과성 13문항, 인구통계학적 특성 6문항 등 총 58문항으로 구성하였다.

인구 통계학적 특성에 대해서는 명목척도, 서열척도, 비율척도를 이용하여 구성하였으며 사내동호회 만족, 의사소통, 직무스트레스, 조직효과성에 대한 설문문항은 ‘매우 그렇지 않다’를 1점으로, ‘매우 그렇다’를 5점으로 표시하는 리커트(Likert) 5점 척도를 이용해 측정하였다.

<표 3-1> 설문지의 구성

변수명		문항번호	문항	척도	출처
사내동호회 활동	심리적	5-8	12	리커트(Likert) 5점 척도	Regheb 외(1983) 이귀옥(2006) 이명현 외(2011) 이재형(2012)
	사회적	9-11			
	정서적	12-14			
	교육적	15-16			
의사소통	정확성	17-19	15	리커트(Likert) 5점 척도	오숙(2007) 곽혜정(2009) 김훈(2011) 정상섭(2011)
	신속성	20-22			
	수용성	23-25			
	방향성	26-28			
	개방성	29-31			
직무 스트레스	역할과부하	32-35	12	리커트(Likert) 5점 척도	조구(2005) 최은영(2009) 조희정 외(2010) 신정하(2011)
	역할모호성	36-39			
	역할갈등	40-43			
조직 효과성	직무만족	44-50	13	리커트(Likert) 5점 척도	김종필 외(2010) 김영춘(2010) 김기효(2010)
	조직몰입	51-56			
일반적 특성	동호회 유형 등	1-4	4	명목, 비율척도	연구자 작성
	인구통계학적 특성	57-62	6	명목, 등간, 서열척도	

2) 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위한 조사방법으로 설문지법(questionnaire)을 이용하였으며 제주도내 특1급 호텔에서 종사하고 있는 직원들 중 협력사 직원을 제외한 사내동호회 활동에 참여 중인 직원들만을 대상으로 2012년 3월 28일부터 2012년 4월 11일까지 총 15일 동안 조사를 실시하였다. 설문조사는 연구자가 직접 호텔을 방문해 실행하였으며, 응답자들은 설문지에 표시된 지시어를 바탕으로 스스로 기입하도록 하는 자기기입법을 사용하였다.

본 연구의 실증분석을 위한 과학적 조사가 효율적으로 수행될 수 있도록 조사 자료는 다음과 같은 조사 설계에 의해서 수집하였다.

첫째, 본 연구에서 모집단은 제주도내 특1급 호텔 직원을 대상으로 설정하였다.

둘째, 설문조사 시점은 2012년 3월 28일부터 2012년 4월 11일까지(15일간) 제주특별자치도내 특1급 호텔 가운데 7곳(G호텔, R호텔, K호텔, L호텔, S호텔, H호텔, S호텔)을 선정하여 설문지를 배포, 설문조사를 실시하였다.

설문지는 총 360부를 배포하여 318(88.3%)부를 회수하였으며, 그 중 응답이 불성실하거나 신뢰도가 떨어지는 10부를 제외한 최종 유효표본 308부(85.6%)를 확정해 실증분석에 사용하였다.

<표 3-2> 자료수집 및 분석방법

구 분	내 용
표 본	제주도내 특1급 호텔 직원
조사기간	2012년 3월 28일 ~ 2012년 4월 11일(15일간)
배포설문지	360부
회수된 설문지	318부(88.3%)
유효 설문지	308부(85.6%)
자료수집방법	설문지를 통한 자기기입법
분석방법	SPSS 12.0

자료 검증을 위한 실증연구의 통계적 분석방법으로는 SPSS 12.0 프로그램을 사용해 분석하였다. 자료의 분석은 크게 조사 자료의 일반적 특성 및 기초분석을 위해 기술적 통계분석인 빈도분석을 실시하였으며, 조사항목의 내적일관성을 검증하기 위해 크론바흐 알파계수(cronbach's alpha)에 의한 신뢰도 분석을 사용하였고, 본 연구의 가설을 검증하기 위해 빈도분석, 상관분석, 다중 회귀분석 등을 실행하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 일반적 특성

1) 인구통계적 특성

표본의 인구통계적 특성을 살펴보면, 성별에서는 남성이 204명으로 66.2%, 여성이 104명으로 33.8%의 비율을 나타냈고, 연령에서는 30대가 143명으로 46.4%, 20대가 100명으로 32.5%, 40대가 59명으로 19.2%, 50대 이상이 6명으로 1.9%의 비율을 나타냈다.

<표 4-1> 인구 통계적 특성

구 분		빈 도	비 율(%)	구 분		빈 도	비 율(%)	
성별	남성	204	66.2	부서	객실팀	70	22.7	
	여성	104	33.8		식음팀	79	25.6	
연령	20대	100	32.5		조리팀	60	19.5	
	30대	143	46.4		관리팀	53	17.2	
	40대	59	19.2		기획팀	24	7.8	
	50대 이상	6	1.9		채경팀	22	7.1	
학력	고 졸	10	3.2		직위	인턴	28	9.1
	전문대 졸	144	46.8			사원	137	44.5
	대학 졸	141	45.8			주임	69	22.4
대학원 졸	13	4.2	대리			46	14.9	
현재 호텔 근무 기간	1년 미만	24	7.8	과장		18	5.8	
	5년 미만	119	38.6	팀장		10	3.2	
	10년 미만	73	23.7					
	10년 이상	92	29.9					
계		308	100.0	계		308	100.0	

학력과 관련해서는 전문대 졸업이 144명으로 46.8%, 대학 졸업이 141명으로 45.8%, 대학원 졸업이 13명으로 4.2%, 고등학교 졸업이 10명으로 3.2%의 비율을 나타냈다. 현재 호텔 근무 기간에서는 5년 미만이 119명으로 38.6%, 10년 이상이 92명으로 29.9%, 10년 미만이 73명으로 23.7%의 비율을 나타냈고, 1년 미만이 24명으로 7.8%의 비율을 각각 나타냈다. 부서별 특성을 살펴보면, 식음팀이 79명으로 25.6%, 객실팀이 70명으로 22.7%, 조리팀이 60명으로 19.5%, 관리팀이 53명으로 17.2%의 비율을 나타냈다. 직위와 관련해서는 사원이 137명으로 44.5%의 가장 높은 비율을 나타냈고, 주임이 69명으로 22.4%, 대리가 46명으로 14.9%, 과장이 18명으로 5.8%의 비율을 나타냈다.

2) 호텔 사내동호회 활동 특성

호텔 사내동호회 활동 특성을 살펴보면, 활동유형에 따라 스포츠 동호회가 170명으로 55.19%의 가장 높은 비율을 나타냈고, 식도락 동호회가 45명으로 14.61%, 문화·예술·종교 동호회가 38명으로 12.33%, 연구·봉사 동호회는 18명으로 5.86%, 기타가 37명으로 12.01%의 비율을 나타냈으며, 사내동호회 활동 참여기간은 4년 이상이 89명으로 28.90%로 가장 높은 비율을 나타냈고, 1년-2년 미만이 69명으로 22.40%, 2년-3년 미만이 53명으로 17.21%, 1년 미만이 67명으로 21.75%, 3년-4년 미만이 30명으로 9.74%의 비율을 나타냈다.

사내동호회 활동 참여 시간을 묻는 질문에서는 1회 참여 시 2시-3시간 미만이 91명으로 29.55%의 가장 높은 비율을 나타냈고, 3시-4시간 미만이 71명으로 23.05%, 4시-5시간 미만이 43명으로 13.96%, 2시간 미만이 55명으로 17.86%의 비율로 나타났다.

또한, 호텔 사내동호회 활동 참여 목적을 살펴보면 친목도모가 186명으로 60.39%의 가장 높은 비율을 나타냈고, 원활한 직장생활이 50명으로 16.23%, 자아발전은 38명으로 12.34%의 비율을 나타냈다. 호텔 사내동호회 활동 필요성의 정도를 살펴보면 평균 4.02로 필요성을 매우 높게 인식하고 있으며, 대체로 필요하다는 의견이 131명으로 42.53%의 가장 높은 비율을 나타냈고, 매우 필요하다는 의견은 98명으로 31.82%의 비율을 나타냈으며, 전체적으로 보통이상의 필요성

인식정도가 95.78%로 상당히 높게 나타났다. 본 연구에 이용된 호텔 사내동호회 활동 특성은 다음의 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 호텔 사내동호회 활동 특성

구 분		빈 도	비 율(%)
사내동호회 활동 유형	스포츠 동호회	170	55.19
	문화·예술·종교 동호회	38	12.34
	연구·봉사 동호회	18	5.85
	식도락 동호회	45	14.61
	기타	37	12.01
사내동호회 참여 기간	1년 미만	67	21.75
	1년-2년 미만	69	22.40
	2년-3년 미만	53	17.21
	3년-4년 미만	30	9.74
	4년 이상	89	28.90
사내동호회 활동 월별 참여 횟수	1회 미만	16	5.19
	1회	215	69.81
	2회	47	15.26
	3회	12	3.90
	4회 이상	18	5.84
사내동호회 활동 참여 시간	2시간 미만	55	17.86
	2시-3시간 미만	91	29.55
	3시-4시간 미만	71	23.05
	4시-5시간 미만	43	13.96
	5시간 이상	48	15.58
사내동호회 활동 참여 목적	원활한 직장생활	50	16.23
	친목도모	186	60.39
	정보교환	11	3.57
	자아발전	38	12.34
	기타	23	7.47
사내동호회 활동 필요성	전혀 필요 없다	1	0.32
	대체로 필요 없다	12	3.90
	보통이다	66	21.43
	대체로 필요하다	131	42.53
	매우 필요하다	98	31.82
계		308	100.0

* 사내동호회 활동 필요성 평균값 : 4.02

호텔별 동호회 유형을 살펴보면 7개 호텔 모두 스포츠 동호회가 가장 높은 비율을 나타내고 있다. 이는 호텔기업의 지원이 스포츠동호회에 가장 많고, 호텔 직원들에게 있어서도 스포츠동호회가 가장 활발한 활동이 이뤄지고 있음을 보여 준다. 호텔별 사내동호회 활동유형은 다음의 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 호텔별 사내동호회 활동 유형

호텔 구분	동호회유형	빈도	비율	호텔 구분	동호회유형	빈도	비율
G호텔	스포츠	30	55.6%	S1호텔	스포츠	9	40.9%
	문화·예술·종교	4	7.4%		문화·예술·종교	0	0.0%
	연구·봉사	1	1.9%		연구·봉사	2	9.1%
	식도락	11	20.4%		식도락	3	13.6%
	기타	8	14.8%		기타	8	36.4%
	소계	54	100.0%		소계	22	100.0%
R호텔	스포츠	25	45.5%	S2호텔	스포츠	32	65.3%
	문화·예술·종교	6	10.9%		문화·예술·종교	4	8.2%
	연구·봉사	5	9.1%		연구·봉사	5	10.2%
	식도락	12	21.8%		식도락	6	12.2%
	기타	7	12.7%		기타	2	4.1%
	소계	55	100.0%		소계	49	100.0%
L호텔	스포츠	36	62.1%	H호텔	스포츠	23	48.9%
	문화·예술·종교	10	17.2%		문화·예술·종교	10	21.3%
	연구·봉사	1	1.7%		연구·봉사	4	8.5%
	식도락	7	12.1%		식도락	5	10.6%
	기타	4	6.9%		기타	5	10.6%
	소계	58	100.0%		소계	47	100.0%
K호텔	스포츠	15	65.2%	총계	스포츠	170	55.2%
	문화·예술·종교	4	17.4%		문화·예술·종교	38	12.3%
	연구·봉사	0	0.0%		연구·봉사	18	5.8%
	식도락	1	4.3%		식도락	45	14.6%
	기타	3	13.0%		기타	37	12.9%
	소계	23	100.0%		소계	308	100.0%

G호텔의 경우 스포츠, 식도락동호회가 가장 활발한 활동이 이뤄지고 있으며, R호텔의 경우 스포츠, 식도락 동호회 순이며, L호텔의 경우 스포츠, 문화·예술·종교 동호회가, K호텔의 경우 스포츠, 문화·예술·종교 동호회가 활발한 활동을 하고 있는 것으로 나타났다. S1호텔의 경우 스포츠, 식도락 순으로, S2호텔의 경우는 스포츠, 식도락, 문화·예술·종교 동호회 순으로, H호텔의 경우 스포츠, 문화·예술·종교 동호회 순으로 활발한 활동이 이루어지는 것으로 나타났다.

2. 측정항목에 대한 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구의 설문조사에서 사용된 항목이나 척도가 어느 정도 측정하고자 하는 대상을 정확하게 측정하고 있으며 그 측정결과가 추가적인 통계적 분석을 진행하기에 적합한 것인가를 확인하기 위하여 우선 신뢰성 검증을 실시하였다.

신뢰성이란 둘 이상의 관찰자가 각기 관찰해서 동일한 결과를 얻을 수 있는 정도로, 즉 비교 가능한 독립된 측정방법에 의해 대상을 측정하는 경우 결과가 비슷하게 되는 것을 의미한다. 이는 측정결과에 오차가 들어있지 않은 정도로, 변량에 대한 체계적 정보를 반영하는 정도를 나타낸다. 이러한 신뢰성 측정은 측정의 정확성과 결과의 일관성이 중요하다. 보통 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 높이기 위해 크론바흐 알파계수(cronbach's alpha)를 이용한 내적일관성 검증을 한다. 알파계수가 0.6 이상이면 신뢰성에는 이상이 없는 것으로 파악하고 있으며 0.8 이상이면 신뢰도가 매우 높은 것으로 판단하고 있다.

타당성이란 측정하고자 하는 것을 실제로 측정해 내는 정도를 나타내는 것으로 평가방법에 따라 내용타당성, 기준에 의한 타당성, 개념타당성 등 3가지로 나누어진다. 내용타당성이란 측정도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 어느 정도나 측정할 수 있는가를 보여주는 것으로서 측정하고자 하는 구성개념의 조작적 정의의 적절성 여부를 판단하는 근거자료가 된다. 기준에 의한 타당성은 하나의 속성이나 개념의 상태에 대한 측정이 미래 시점에 있어서의 다른 속성이나 개념의 상태변화를 예측할 수 있는 정도를 의미한다. 개념타당성은 한 개념이 다른 개념과 구별되는 정도를 설명하는 것으로 요인분석을 통해 설문 자체의 타당성을 양적으로 평가할 수 있다. KMO와 Bartlett의 구형성 검증은 수집된 자료가 요인분석에 적합한지 여부를 판단하기 위한 통계적인 과정이라고 할 수 있다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)는 .5보다 크면 요인분석을 계속 진행할 수 있다는 것을 나타내 준다.¹¹⁸⁾

118) 김계수(2004). 『AMOS 구조방정식 모형분석』, 서울: 한나래, pp.145-224.

1) 호텔 사내동호회 활동에 대한 신뢰성 및 타당성 검증

사내동호회 활동 만족에 대한 신뢰성 분석을 실시한 결과 전체 신뢰도는 .937로 매우 높은 값을 나타내고 있으며 각 요인별 신뢰도계수를 살펴보면 심리적 활동은 .881, 사회적 활동은 .874, 정서적 활동은 .861, 교육적 활동은 .831로 전체적으로 .8 이상의 높은 신뢰도 값을 나타내고 있다.

<표 4-4> 호텔 사내동호회 활동에 대한 신뢰성 검증

구분	평균	표준 편차	요인별 신뢰도분석		전체 신뢰도분석	
			항목제거시 신뢰도계수	요인별 신뢰도계수	항목제거시 신뢰도계수	전체 신뢰도계수
심리적_1	3.516	.737	.840	.881	.931	.937
심리적_2	3.607	.752	.841		.930	
심리적_3	3.763	.815	.857		.930	
심리적_4	3.756	.784	.847		.929	
사회적_1	3.932	.679	.801	.874	.931	
사회적_2	4.003	.715	.789		.931	
사회적_3	3.935	.682	.871		.930	
정서적_1	3.935	.667	.856	.861	.927	
정서적_2	3.951	.779	.750		.930	
정서적_3	3.808	.794	.793		.931	
교육적_1	3.724	.826	-	.831	.935	
교육적_2	3.666	.780	-		.933	

* 설문내용 : 심리적_1: 자신감 획득, 심리적_2: 성취감 획득, 심리적_3: 긴장감 해소, 심리적_4: 활동에 대한 흥미, 사회적_1: 타인과의 교류 활동, 사회적_2: 타인과의 친분 획득, 사회적_3: 나에 대한 친근감, 정서적_1: 활력을 줌, 정서적_2: 기분전환을 함, 정서적_3: 편안함을 느낌, 교육적_1: 새로운 것을 접할 기회, 교육적_2: 내 자신에 대해 배울 수 있는 기회

각 요인별 항목제거시 신뢰도 계수와 전체 신뢰도에 대한 항목제거시 신뢰도 계수를 살펴보다라도 각 신뢰도에 비해 낮은 값을 나타냄으로써 신뢰도 분석 시 제거될 문항은 없음을 확인할 수 있다.

사내동호회 활동에 대한 타당성 분석 결과 KMO값은 .911이며 이에 대한 Bartlett의 구형성검정 근사 카이제곱은 2253.704이고 이에 대한 유의확률은 .000으로 요인분석이 타당하게 이뤄짐을 확인할 수 있다.

<표 4-5> 호텔 사내동호회 활동에 대한 타당성 검증

구분		요인				공통성
		1	2	3	4	
사회적 활동	사회적_1	.855	.223	.157	.204	.847
	사회적_2	.847	.242	.164	.209	.846
	사회적_3	.687	.308	.341	.170	.712
심리적 활동	심리적_1	.203	.841	.218	.231	.850
	심리적_2	.287	.794	.167	.293	.826
	심리적_4	.436	.594	.378	.140	.705
	심리적_3	.428	.554	.485	.057	.728
정서적 활동	정서적_2	.295	.215	.821	.243	.866
	정서적_3	.160	.282	.794	.338	.850
교육적 활동	교육적_1	.229	.140	.278	.843	.860
	교육적_2	.202	.323	.198	.816	.849
고유치		6.408	1.894	1.425	1.275	
분산설명력		58.251	9.307	7.283	6.430	
누적분산설명력		58.251	67.558	74.841	81.271	

KMO=0.911, Bartlett의 구형성검정 근사 카이제곱(자유도)=2253.704, 유의확률=0.000

공통성은 .4 이상의 값을 나타내고 있으며 요인분석 결과 타당성을 낮추는 정서적_1 변수는 제거하였다. 분석 결과 4개 요인이 추출되었는데 1요인은 사회적 활동, 2요인은 심리적 활동, 3요인은 정서적 활동, 4요인은 교육적 활동이라 명명하였다. 고유치값 1을 기준으로 하였을 때 4개 요인의 총분산설명력은 81.271%의 비율을 나타냈다.

2) 조직 내 의사소통에 대한 신뢰성 및 타당성 검증

조직 내 의사소통에 대한 신뢰성 분석 결과 전체신뢰도계수는 .903의 매우 높은 값을 나타내고 있으며 5개 요인별 신뢰도계수를 살펴보다라도 정확성은 .799, 신속성은 .829, 수용성은 .722, 방향성은 .777, 개방성은 .809의 값을 나타내고 있어 전반적으로 높은 신뢰도계수를 나타내고 있음을 확인할 수 있다.

<표 4-6> 조직 내 의사소통에 대한 신뢰성 검증

구분	평균	표준 편차	요인별 신뢰도분석		전체 신뢰도분석	
			항목제거시 신뢰도계수	요인별 신뢰도계수	항목제거시 신뢰도계수	전체 신뢰도계수
정확성_1	3.490	.746	.738	.799	.899	.903
정확성_2	3.513	.737	.637		.896	
정확성_3	3.477	.746	.693		.895	
신속성_1	3.494	.701	.805	.829	.896	
신속성_2	3.494	.789	.768		.895	
신속성_3	3.461	.771	.709		.893	
수용성_1	3.325	.730	.689	.722	.894	
수용성_2	3.442	.713	.623		.898	
수용성_3	3.760	.646	.755		.900	
방향성_1	3.724	.674	.769	.777	.900	
방향성_2	3.597	.753	.644		.898	
방향성_3	3.490	.746	.669		.895	
개방성_1	3.266	.791	.678	.809	.898	
개방성_2	3.429	.698	.750		.899	
개방성_3	3.156	.844	.770		.898	

* 설문내용 : 정확성_1: 조직 내 정보를 잘 알고 있음, 정확성_2: 상사는 직원에게 이해하기 쉽게 정보 전달, 정확성_3: 상사는 일관되게 업무내용을 전달, 신속성_1: 상사는 신속하게 필요 정보를 전달, 신속성_2: 직원 간 의사소통이 신속히 이뤄짐, 신속성_3: 업무나 학습에 대한 정보공유가 신속하게 이뤄짐, 수용성_1: 상사는 직원들의 건의를 잘 수용함, 수용성_2: 관리자의 의사와 욕구를 잘 이해하고 있음, 수용성_3: 동료들의 의견을 긍정적으로 받아들임, 방향성_1: 업무추진 시 부서의 직원들과 서로 의견을 교환함, 방향성_2: 우리 조직의 상사와 쉽게 접촉함, 방향성_3: 관려 부서 및 기타 협의회와 상호 의견을 교환, 개방성_1: 동료들 간 허심탄회하게 이야기하는 분위기, 개방성_2: 직원 상호 간에 서로 필요한 조언을 잘 해줌, 개방성_3: 우리 회사의 누구와도 격이 없이 대화를 나눔

각 요인별 항목제거시 신뢰도 계수와 전체 신뢰도에 대한 항목제거시 신뢰도 계수를 살펴보다라도 각 신뢰도에 비해 낮은 값을 나타냄으로써 신뢰도 분석 시 제거될 문항은 없음을 확인할 수 있다.

<표 4-7> 조직 내 의사소통에 대한 타당성 검증

구분		성분					공통성
		1	2	3	4	5	
신속성	신속성_1	.767	.074	.274	.263	.082	.745
	신속성_3	.765	.317	.177	.139	.168	.764
	신속성_2	.745	.256	.204	.081	.201	.709
개방성	개방성_1	.185	.823	.152	.149	.060	.760
	개방성_2	.172	.790	.023	.176	.136	.704
	개방성_3	.148	.774	.212	.124	.145	.703
정확성	정확성_1	.049	.263	.793	.149	.117	.736
	정확성_2	.412	.040	.763	.142	.112	.786
	정확성_3	.415	.117	.694	.182	.110	.713
방향성	방향성_2	.231	.217	.049	.844	.093	.823
	방향성_3	.205	.214	.263	.748	.130	.733
	방향성_1	.007	.086	.243	.615	.475	.670
수용성	수용성_3	.118	.200	.102	.075	.888	.859
	수용성_2	.300	.091	.118	.283	.680	.656
고유치		5.922	1.994	1.936	1.856	1.560	
분산설명력		42.303	9.955	9.025	6.683	6.044	
누적분산설명력		42.303	52.258	61.283	67.966	74.010	

KMO=0.862, Bartlett의 구형성검정 근사 카이제곱(자유도)=1975.050, 유의확률=0.000

조직 내 의사소통에 대한 타당성 분석 결과 KMO값은 .862를 나타내고, Bartlett의 구형성검정 근사 카이제곱은 1975.050의 값을 나타내고 이에 대한 유의확률은 .000의 값을 나타내어 요인분석이 타당하게 이뤄졌음을 확인할 수 있다. 공통성은 모두 .4 이상의 값을 나타내고 있으며 고유치 1을 기준으로 할 때 5개 요인이 추출되었다. 1요인은 신속성, 2요인은 개방성, 3요인은 정확성, 4요인은 방향성, 5요인은 수용성이라 명명되었으며 5개 요인에 대한 총분산설명력은 74.010%의 비율을 나타냈다.

3) 호텔 직원의 직무스트레스에 대한 신뢰성 및 타당성 검증

직무스트레스에 대한 신뢰성 분석 결과를 살펴보면 전체신뢰도계수는 .856으로 높은 신뢰도계수를 나타내고 있고 3개 요인별 신뢰도계수를 살펴보더라도 역할 과부하가 .842, 역할모호성이 .816, 역할갈등이 .739로 높은 신뢰도계수를 나타내고 있다.

<표 4-8> 호텔 직원의 직무스트레스에 대한 신뢰성 검증

구분	평균	표준 편차	요인별 신뢰도분석		전체 신뢰도분석	
			항목제거시 신뢰도계수	요인별 신뢰도계수	항목제거시 신뢰도계수	전체 신뢰도계수
과부하_1	3.123	.785	.795	.842	.846	.856
과부하_2	3.065	.856	.747		.839	
과부하_3	2.925	.729	.825		.851	
과부하_4	2.886	.919	.816		.841	
모호성_1	2.260	.711	.778	.816	.850	
모호성_2	2.500	.825	.768		.838	
모호성_3	2.185	.749	.728		.848	
모호성_4	2.506	.833	.786		.844	
갈등_1	2.844	.867	.667	.739	.847	
갈등_2	2.351	.888	.667		.840	
갈등_3	2.945	.847	.716		.854	
갈등_4	2.597	.884	.665		.840	

* 설문내용 : 과부하_1: 일이 너무 많아 시간이 부족, 과부하_2: 업무량이 너무 많음, 과부하_3: 너무 많은 책임을 짐, 과부하_4: 업무 외 나의 시간을 갖지 못함, 모호성_1: 업무 수행 시 일의 순위를 잘 모름, 모호성_2: 업무의 내용에 대한 명확한 설명이 없음, 모호성_3: 업무에 대한 역할과 책임이 무엇인지 모름, 모호성_4: 나의 업무상 권한이 어디까지인지 잘 모름, 갈등_1: 두 명 이상으로부터 상호 모순되는 지시를 받을 때가 있음, 갈등_2: 회사 내 파벌 때문에 갈등을 겪음, 갈등_3: 상황에 따라 다르게 수행되어야 하는 업무를 함, 갈등_4: 내 업무와 관련 없는 불필요한 일들을 수행함

각 요인별 항목제거시 신뢰도 계수와 전체 신뢰도에 대한 항목제거시 신뢰도 계수를 살펴보더라도 각 신뢰도에 비해 낮은 값을 나타냄으로써 신뢰도 분석 시 제거될 문항은 없음을 확인할 수 있다.

직무스트레스에 대한 타당성 분석 결과를 살펴보면 KMO값이 .853이고 Bartlett의 구형성검정 근사 카이제곱값이 1467.166이며 이에 대한 유의확률은 .000으로 요인분석이 타당하게 이뤄졌음을 확인할 수 있다.

<표 4-9> 호텔 직원의 직무스트레스에 대한 타당성 검증

구분		요인			공통성
		1	2	3	
역할과부하	과부하_2	.863	.139	.194	.801
	과부하_1	.813	.086	.125	.685
	과부하_3	.782	.000	.121	.626
	과부하_4	.739	.241	.160	.630
역할모호성	모호성_3	.032	.872	.081	.767
	모호성_1	.080	.802	.026	.650
	모호성_4	.090	.703	.307	.596
	모호성_2	.265	.691	.262	.617
역할갈등	갈등_3	.099	.017	.784	.624
	갈등_1	.143	.155	.775	.646
	갈등_4	.293	.338	.589	.547
	갈등_2	.207	.442	.558	.549
고유치		4.679	1.885	1.177	
분산설명력		38.989	15.705	9.805	
누적분산설명력		38.989	54.694	64.499	

KMO=0.853 Bartlett의 구형성검정 근사 카이제곱(자유도)=1467.166, 자유도=66, 유의확률=.000

공통성은 모두 .4 이상의 값을 나타내고 있으며 고유치 값 1을 기준으로 할 때 3개의 요인이 추출되었고 총분산설명력은 64.499의 값을 나타냈다. 요인분석 결과 추출된 3개 요인에 대해 1요인은 역할과부하, 2요인은 역할모호성, 3요인은 역할갈등이라 명명하였다.

4) 조직효과성에 대한 신뢰성 및 타당성 분석

조직효과성에 대한 신뢰성 분석 결과 전체신뢰도계수는 .925의 높은 신뢰도계

수를 나타냈고 요인별 신뢰도계수를 살펴보면 직무만족과 관련해서는 .875, 조직몰입과 관련해서는 .894의 값을 나타내고 있다.

<표 4-10> 조직효과성에 대한 신뢰성 검증

구분	평균	표준 편차	요인별 신뢰도분석		전체 신뢰도분석	
			항목제거시 신뢰도계수	요인별 신뢰도계수	항목제거시 신뢰도계수	전체 신뢰도계수
직무만족_1	3.532	.710	.854	.875	.921	.925
직무만족_2	3.581	.720	.847		.919	
직무만족_3	3.490	.724	.841		.916	
직무만족_4	3.279	.847	.860		.920	
직무만족_5	3.721	.708	.868		.924	
직무만족_6	3.614	.724	.854		.920	
직무만족_7	3.523	.724	.865		.921	
조직몰입_1	3.594	.758	.866	.894	.916	
조직몰입_2	3.347	.815	.870		.918	
조직몰입_3	3.646	.762	.869		.916	
조직몰입_4	3.604	.778	.889		.922	
조직몰입_5	3.263	.735	.884		.922	
조직몰입_6	3.578	.738	.867		.917	

* 설문내용 : 직무만족_1: 지금 하는 일이 내 적성에 잘 맞음, 직무만족_2: 내가 하고 있는 일을 즐기고 있음, 직무만족_3: 내가 하는 일에 상당한 성취감을 느낌, 직무만족_4: 승진이나 급여 면에서 공정하고 적절한 대우를 받음, 직무만족_5: 함께 일하는 사람들과의 관계에 만족, 직무만족_6: 개인적으로 나를 성장시키고 발전시킴, 직무만족_7: 현재의 나의 직무는 안정적인, 조직몰입_1: 우리 회사를 선택한 것이 매우 기쁨, 조직몰입_2: 현실적으로 일할 수 있는 최상의 회사임, 조직몰입_3: 우리 회사에 소속감을 느낌, 조직몰입_4: 회사의 운명에 깊은 관심을 가지고 있음, 조직몰입_5: 나와 회사의 가치관은 매우 비슷함, 조직몰입_6: 다른 사람에게 우리 회사에 대해 자랑스럽게 얘기함

각 요인별 항목제거시 신뢰도 계수와 전체 신뢰도에 대한 항목제거시 신뢰도 계수를 살펴보더라도 각 신뢰도에 비해 낮은 값을 나타냄으로써 신뢰도 분석 시 제거될 문항은 없음을 확인할 수 있다.

조직효과성에 대한 타당성 분석 결과 KMO값이 .941, Bartlett의 구형성검정 근사 카이제곱 값은 2233.682이며 이에 대한 유의확률은 .000으로 요인분석이 타당

하계 이뤄졌음을 확인할 수 있다. 모든 변수의 공통성 값은 .4 이상의 값을 나타내고 있으며 고유치 1을 기준으로 할 때 2개 요인이 추출되었고 총분산설명력은 61.983의 값을 나타냈다. 1요인은 조직몰입, 2요인은 직무만족이라 명명하였다.

<표 4-11> 조직효과성에 대한 타당성 검증

구분		요인		공통성
		1	2	
조직몰입	조직몰입_5	.798	.129	.653
	조직몰입_2	.770	.313	.691
	조직몰입_6	.769	.317	.693
	조직몰입_4	.706	.217	.546
	조직몰입_1	.704	.345	.694
	조직몰입_3	.672	.374	.675
직무만족	직무만족_2	.279	.786	.696
	직무만족_1	.235	.762	.635
	직무만족_3	.314	.729	.702
	직무만족_6	.269	.728	.602
	직무만족_5	.168	.685	.498
	직무만족_4	.387	.541	.530
	직무만족_7	.376	.466	.443
고유치		6.900	1.158	
분산설명력		53.074	8.908	
누적분산설명력		53.074	61.983	

KMO=0.941, Bartlett의 구형성검정 근사 카이제곱(자유도)=2233.682, 유의확률=0.000

3. 구성개념 간 상관관계 분석

<표 4-12> 구성개념 간 상관관계 분석

구분	사회적 만족	심리적 만족	정서적 만족	교육적 만족	신속성	개방성	정확성	방향성	수용성	역할 과부하	역할 모호성	역할갈등	직무만족	조직몰입
사회적 만족	1													
심리적 만족	.710(**)	1												
정서적 만족	.583(**)	.678(**)	1											
교육적 만족	.529(**)	.583(**)	.607(**)	1										
신속성	.207(**)	.305(**)	.176(**)	.215(**)	1									
개방성	.331(**)	.398(**)	.302(**)	.337(**)	.493(**)	1								
정확성	.299(**)	.395(**)	.379(**)	.409(**)	.610(**)	.415(**)	1							
방향성	.303(**)	.402(**)	.305(**)	.284(**)	.493(**)	.452(**)	.489(**)	1						
수용성	.278(**)	.272(**)	.223(**)	.241(**)	.451(**)	.384(**)	.393(**)	.512(**)	1					
역할 과부하	-0.082	-0.057	0.081	0.005	-1.95(**)	-0.056	-1.15(*)	0.019	-1.17(*)	1				
역할 모호성	-1.23(*)	-0.11	-0.091	-0.098	-2.13(**)	-1.28(*)	-2.60(**)	-2.55(**)	-2.21(**)	.329(**)	1			
역할갈등	-1.18(*)	-1.25(*)	-0.037	-0.039	-3.15(**)	-2.23(**)	-2.95(**)	-2.24(**)	-1.76(**)	.450(**)	.519(**)	1		
직무만족	.363(**)	.404(**)	.295(**)	.398(**)	.508(**)	.474(**)	.489(**)	.530(**)	.439(**)	-.164(**)	-.224(**)	-.218(**)	1	
조직몰입	.339(**)	.462(**)	.350(**)	.404(**)	.476(**)	.454(**)	.450(**)	.552(**)	.471(**)	-.139(*)	-.222(**)	-.231(**)	.734(**)	1

구성개념 간 상관관계 분석을 통해 개념 간 관계를 1차적으로 확인할 수 있으며 가설검증에서 이용될 회귀분석에 대한 기초자료로 활용할 수 있다. 사내동호회 만족, 조직 내 의사소통, 조직유효성 간에는 긍정적인 상관관계가 있고, 각각의 세 가지 요인들과 직무스트레스 간에는 대부분 부정적인 상관관계가 형성되고 있음을 확인할 수 있다.

4. 가설의 검증

1) 가설1의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 조직효과성에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설1의 검증을 위해서 다중회귀분석을 실시하였으며 종속변수인 조직효과성에 대한 요인이 조직몰입과 직무만족으로 구분되어 있기 때문에 가설을 세분화하여 가설검증을 실시하였다.

(1) 가설1-1의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설1-1의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 23.1%이며 이에 대한 F값은 24.082이며 $p < .001$ 의 유의도를 나타내고 있다. VIF값은 모두 3 미만의 값을 나타내고 있어 독립변수 간에 공선성은 없는 것으로 확인되었다.

<표 4-13> 가설1-1의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
조직 몰입	(상수)	1.747	.212		8.242	.000***		
	사회적 활동	-.024	.073	-.024	-.328	.743	.467	2.142
	심리적 활동	.339	.076	.363	4.453	.000***	.376	2.657
	정서적 활동	-.009	.062	-.010	-.141	.888	.464	2.157
	교육적 활동	.175	.055	.211	3.168	.002**	.565	1.769
$R^2 = .241$ 수정된 $R^2 = .231$ F값 = 24.082 유의확률 = .000***								

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

회귀계수값을 살펴볼 때 심리적 활동과 교육적 활동이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 심리적 활동은 $p < .001$ 수준에서 .339의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 교육적 활동은 $p < .01$ 수준에서 .175의 영향을 미치는

것으로 확인되었다.

(2) 가설1-2의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설1-2의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 20.1%이며 이에 대한 F값은 20.272이며 $p < .001$ 의 유의도를 나타내고 있다. VIF값은 모두 3 미만의 값을 나타내고 있어 독립변수 간에 공선성은 없는 것으로 확인되었다.

회귀계수값을 살펴볼 때 심리적 활동과 교육적 활동이 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 심리적 활동은 $p < .01$ 수준에서 .195의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 교육적 활동은 $p < .001$ 수준에서 .190의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

<표 4-14> 가설1-2의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
직무 만족	(상수)	1.960	.195		10.057	.000***		
	사회적 활동	.100	.067	.111	1.489	.138	.467	2.142
	심리적 활동	.195	.070	.232	2.786	.006**	.376	2.657
	정서적 활동	-.061	.057	-.080	-1.070	.285	.464	2.157
	교육적 활동	.190	.051	.253	3.730	.000***	.565	1.769
		$R^2=.211$	수정된 $R^2=.201$	$F값=20.272$	유의확률=.000***			

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

2) 가설2의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 의사소통에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설2의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 의사소통은 정확성, 신속성, 수용성, 방향성, 개방성의 5개 요인으로 구성되어있기 때문에 이에 대한 세부적인 검증을 위

하여 5개의 세부 가설로 나누어 분석하였다.

(1) 가설2-1의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 의사소통 중 정확성에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설2-1의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 20.1%의 설명력을 나타냈으며 F값은 20.318이며 $p < .001$ 수준의 유의도를 나타냈다.

<표 4-15> 가설2-1의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
정확성	(상수)	1.812	.220		8.248	.000***		
	심리적 활동	.193	.079	.204	2.453	.015*	.376	2.657
	사회적 활동	-.044	.076	-.044	-.586	.558	.467	2.142
	정서적 활동	.103	.064	.121	1.614	.108	.464	2.157
	교육적 활동	.203	.057	.240	3.537	.000***	.565	1.769
$R^2 = .211$ 수정된 $R^2 = .201$ $F_{값} = 20.318$ 유의확률 = .000***								

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

회귀계수값을 살펴볼 때 심리적 활동과 교육적 활동이 정확성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 심리적 활동은 $p < .05$ 수준에서 .193의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 교육적 활동은 $p < .001$ 수준에서 .203의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(2) 가설2-2의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 의사소통 중 신속성에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설2-2의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 20.6%의 설명력을 나타냈으며 F값은 20.894이며 $p < .001$ 수준의 유의도를 나타냈다. 회귀계수값을 살펴볼 때 정서적 활동, 교육적 활동이 신속성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 정서적 활동은 $p < .05$ 수준에서 .179의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 교육적 활동은 $p < .01$ 수준에서 .199의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

<표 4-16> 가설2-2의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
신속성	(상수)	1.386	.260		5.326	.000***		
	심리적 활동	.184	.093	.163	1.970	.050	.376	2.657
	사회적 활동	.000	.090	.000	.004	.997	.467	2.142
	정서적 활동	.179	.076	.177	2.363	.019*	.464	2.157
	교육적 활동	.199	.068	.198	2.922	.004**	.565	1.769
R ² =.216 수정된 R ² =.206 F값=20.894 유의확률=.000***								

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

(3) 가설2-3의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 의사소통 중 수용성에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설2-3의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 12.6%의 설명력을 나타냈으며 F값은 12.021이며 p<.001 수준의 유의도를 나타냈다.

<표 4-17> 가설2-3의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
수용성	(상수)	1.932	.270		7.156	.000***		
	심리적 활동	.195	.097	.175	2.013	.045*	.376	2.657
	사회적 활동	-.044	.093	-.037	-.474	.636	.467	2.142
	정서적 활동	.078	.079	.078	.990	.323	.464	2.157
	교육적 활동	.200	.070	.202	2.843	.005**	.565	1.769
R ² =.137 수정된 R ² =.126 F값=12.021 유의확률=.000***								

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

회귀계수값을 살펴볼 때 심리적 활동, 교육적 활동이 수용성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 심리적 활동은 p<.05 수준에서 .195의 영향을 미치

는 것으로 나타났고, 교육적 활동은 $p < .01$ 수준에서 .200의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(4) 가설2-4의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 의사소통 중 방향성에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설2-4의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 10.1%의 설명력을 나타냈으며 F값은 9.651이며 $p < .001$ 수준의 유의도를 나타냈다.

회귀계수값을 살펴볼 때 심리적 활동, 교육적 활동이 방향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 심리적 활동은 $p < .05$ 수준에서 .201의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 교육적 활동은 $p < .01$ 수준에서 .210의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

<표 4-18> 가설2-4의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
방향성	(상수)	2.117	.277		7.647	.000***		
	심리적 활동	.201	.099	.178	2.023	.044*	.376	2.657
	사회적 활동	-.089	.096	-0.074	-.936	.350	.467	2.142
	정서적 활동	.053	.081	.052	.653	.514	.464	2.157
	교육적 활동	.210	.072	.209	2.899	.004**	.565	1.769
$R^2 = .113$ 수정된 $R^2 = .101$ F 값=9.651 유의확률=.000***								

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

(5) 가설2-5의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 의사소통 중 방향성에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설2-5의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 14.6%의 설명력을 나타냈으며 F값은 14.166이며 $p < .001$ 수준의 유의도를 나타냈다.

회귀계수값을 살펴볼 때 심리적 활동, 교육적 활동이 개방성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 심리적 활동은 $p < .01$ 수준에서 .185의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 교육적 활동은 $p < .001$ 수준에서 .241의 영향을 미치는 것으로

확인되었다.

<표 4-19> 가설2-5의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
개방성	(상수)	1.840	.260		7.068	.000***		
	심리적 활동	.185	.093	.171	1.986	.048**	.376	2.657
	사회적 활동	.104	.090	.090	1.163	.246	.467	2.142
	정서적 활동	-.062	.076	-.064	-.822	.412	.464	2.157
	교육적 활동	.241	.068	.249	3.549	.000***	.565	1.769
R ² =.158 수정된 R ² =.146 F값=14.166 유의확률=.000***								

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

3) 가설3의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설3의 검증을 위해 다중회귀분석을 실시하였는데 종속변수인 직무스트레인 경우 역할과부하, 역할보호성, 역할갈등의 3 요인으로 구성되어있기 때문에 세부검증을 위하여 세부가설을 3가지로 구성하여 검증하였다.

(1) 가설3-1의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 직무스트레스 중 역할과부하에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설3-1의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 35.8%의 설명력을 나타냈으며 F값은 30.170이며 p<.001 수준의 유의도를 나타냈다.

회귀계수값을 살펴볼 때 심리적 활동, 사회적 활동, 정서적 활동이 역할과부하에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 심리적 활동은 p<.01 수준에서 -.133의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 사회적 활동은 p<.01 수준에서 -.148의 영향을 미치고, 정서적 활동은 p<.01 수준에서 -.227의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

<표 4-20> 가설3-1의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
역할 과부하	(상수)	3.183	.262		12.136	.000***		
	심리적 활동	-.133	.094	-.130	-2.411	.009**	.376	2.657
	사회적 활동	-.148	.090	-.135	-2.634	.003**	.467	2.142
	정서적 활동	-.227	.076	-.245	-2.967	.003**	.464	2.157
	교육적 활동	.003	.068	.003	.038	.970	.565	1.769
R ² =.382 수정된 R ² =.358 F값=30.170 유의확률=.000***								

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

(2) 가설3-2의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 직무스트레스 중 역할보호성에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설3-2의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 27.1%의 설명력을 나타냈으며 F값은 20.321이며 p<.001 수준의 유의도를 나타냈다.

<표 4-21> 가설3-2의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
역할 보호성	(상수)	2.912	.244		11.916	.000***		
	심리적 활동	-.228	.088	-.229	-2.524	.000***	.376	2.657
	사회적 활동	-.284	.084	-.291	-2.990	.000***	.467	2.142
	정서적 활동	.000	.071	.000	.004	.997	.464	2.157
	교육적 활동	-.031	.064	-.037	-.492	.623	.565	1.769
R ² =.273 수정된 R ² =.271 F값=20.321 유의확률=.000***								

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

회귀계수값을 살펴볼 때 심리적 활동, 사회적 활동이 역할보호성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 심리적 활동은 p<.001 수준에서 -.228의 영향

을 미치는 것으로 나타났고, 사회적 활동은 $p<.001$ 수준에서 $-.284$ 의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(3) 가설3-3의 검증

‘호텔 사내동호회 활동은 직무스트레스 중 역할갈등에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설3-3의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 21.1%의 설명력을 나타냈으며 F값은 18.479이며 $p<.001$ 수준의 유의도를 나타냈다.

회귀계수값을 살펴볼 때 심리적 활동, 사회적 활동이 역할모호성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 심리적 활동은 $p<.05$ 수준에서 $-.145$ 의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 사회적 활동은 $p<.001$ 수준에서 $-.291$ 의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

<표 4-22> 가설3-3의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
역할 갈등	(상수)	3.141	.254		12.359	.000***		
	심리적 활동	-.145	.091	-.148	-2.195	.012*	.376	2.657
	사회적 활동	-.291	.088	-.302	-2.933	.000***	.467	2.142
	정서적 활동	.080	.074	.090	1.085	.279	.464	2.157
	교육적 활동	.033	.066	.038	0.499	.618	.565	1.769
$R^2=.241$ 수정된 $R^2=.211$ F값=18.479 유의확률=.000***								

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

4) 가설4의 검증

‘의사소통은 조직효과성에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설4의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 종속변수인 조직효과성은 조직몰입과 직무만족의 2개 요인으로 구성되어 있기 때문에 세부 검증을 위하여 2개의 가설을 수립하여 분석하였다.

(1) 가설4-1의 검증

‘의사소통은 조직효과성 중 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설4-1의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 40.2%의 설명력을 나타냈으며 F값은 42.359이며 $p < .001$ 수준의 유의도를 나타냈다.

회귀계수값을 살펴볼 때 수용성, 방향성, 개방성의 모든 요인이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 수용성은 $p < .01$ 수준에서 .177의 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 방향성은 $p < .001$ 수준에서 .290, 개방성은 $p < .01$ 수준에서 .149의 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

<표 4-23> 가설4-1의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
	(상수)	.584	.206		2.841	.005**		
조직 몰입	정확성	.107	.057	.108	1.859	.064	.573	1.746
	신속성	.109	.058	.115	1.881	.061	.521	1.918
	수용성	.177	.056	.170	3.163	.002**	.674	1.484
	방향성	.290	.059	.283	4.949	.000***	.594	1.684
	개방성	.149	.050	.159	2.987	.003**	.684	1.462
$R^2 = .412$ 수정된 $R^2 = .402$ F 값=42.359 유의확률=.000***								

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

(2) 가설4-2의 검증

‘의사소통은 조직효과성 중 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설4-2의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 40.7%의 설명력을 나타냈으며 F값은 43.224이며 $p < .001$ 수준의 유의도를 나타냈다.

회귀계수값을 살펴볼 때 정확성, 신속성, 수용성, 방향성, 개방성의 모든 요인이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 정확성은 $p < .01$ 수준에서 .142의 영향을 미치고, 신속성은 $p < .05$ 수준에서 .130, 수용성은 $p < .05$ 수준에서 .111, 방향성은 $p < .001$ 수준에서 .216, 개방성은 $p < .01$ 수준에서 .153의 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

<표 4-24> 가설4-2의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
직무 만족	(상수)	.908	.185		4.918	.000***		
	정확성	.142	.051	.160	2.749	.006**	.573	1.746
	신속성	.130	.052	.152	2.502	.013*	.521	1.918
	수용성	.111	.050	.118	2.206	.028*	.674	1.484
	방향성	.216	.053	.234	4.111	.000***	.594	1.684
	개방성	.153	.045	.181	3.413	.001**	.684	1.462
R ² =.417 수정된 R ² =.407 F값=43.224 유의확률=.000***								

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

5) 가설5의 검증

‘직무스트레스는 조직효과성에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설5의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 종속변수인 조직효과성은 조직몰입과 직무만족의 2개 요인으로 구성되어 있기 때문에 세부 검증을 위하여 2개의 가설을 수립하여 분석하였다.

(1) 가설5-1의 검증

‘직무스트레스는 조직효과성 중 직무몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설5-1의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 4-25> 가설5-1의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
조직 몰입	(상수)	-.653	.172		-3.793	.000***		
	역할 과부하	-.001	.053	-.001	-.013	.989	.785	1.274
	역할 모호성	-.202	.061	-.142	-3.336	.001**	.719	1.391
	역할 갈등	-.942	.061	-.692	-15.333	.000***	.643	1.556
R ² =.602 수정된 R ² =.598 F값=153.003 유의확률=.000***								

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

분석 결과 설명력은 59.8%의 설명력을 나타냈으며 F값은 153.003이며 $p < .001$ 수준의 유의도를 나타냈다. 회귀계수값을 살펴볼 때 역할모호성과 역할갈등이 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었으며 역할모호성은 $p < .01$ 수준에서 -.202의 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 역할갈등은 $p < .001$ 수준에서 -.942의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

(2) 가설5-2의 검증

‘직무스트레스는 조직효과성 중 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설 5-2의 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력은 58.0%의 설명력을 나타냈으며 F값은 142.242이며 $p < .001$ 수준의 유의도를 나타냈다.

<표 4-26> 가설5-2의 검증

종속 변수	독립 변수	B	표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계	VIF
직무 만족	(상수)	.282	.172		1.643	.101		
	역할 과부하	-.045	.053	-.035	-.840	.402	.785	1.274
	역할 모호성	-.073	.060	-.052	-1.201	.231	.719	1.391
	역할 갈등	-1.068	.061	-.805	-17.447	.000***	.643	1.556
		$R^2=.584$	수정된 $R^2=.580$	F값=142.242	유의확률=.000***			

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

회귀계수값을 살펴볼 때 역할갈등이 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었으며 회귀계수는 -1.068로 $p < .001$ 수준에서 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

5. 가설검증의 요약

본 연구는 호텔기업의 사내동호회 활동, 의사소통, 직무스트레스, 조직효과성 간의 관계를 파악함으로써 호텔 내 효율적인 인적자원관리를 위해서 직무와 직접 관련이

없는 사내동호회 활동의 활성화 필요성을 파악하고자 하였다.

우선 분석결과에 따라 호텔기업의 사내동호회 활동은 사회적 활동, 심리적 활동, 정서적 활동, 교육적 활동 요인이 추출되었으며, 조직 내 의사소통에서는 신속성, 개방성, 정확성, 방향성, 수용성 요인이 추출되었고, 호텔직원의 직무스트레스와 관련해서는 역할과부하, 역할모호성, 역할갈등 요인이 추출되었고, 조직효과성에서는 조직몰입, 직무만족 요인이 각각 추출되었다.

가설검증 결과를 살펴보면 다음 <표 4-27>과 같이 요약할 수 있다.

<표 4-27> 가설검증의 결과

구분		가설 내용	검증결과
가설1	가설1-1	사내동호회 활동은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다	부분채택
	가설1-2	사내동호회 활동은 직무만족에 영향을 미칠 것이다	부분채택
가설2	가설2-1	사내동호회 활동은 의사소통의 정확성에 영향을 미칠 것이다	부분채택
	가설2-2	사내동호회 활동은 의사소통의 신속성에 영향을 미칠 것이다	부분채택
	가설2-3	사내동호회 활동은 의사소통의 수용성에 영향을 미칠 것이다	부분채택
	가설2-4	사내동호회 활동은 의사소통의 방향성에 영향을 미칠 것이다	부분채택
	가설2-5	사내동호회 활동은 의사소통의 개방성에 영향을 미칠 것이다	부분채택
가설3	가설3-1	사내동호회 활동은 역할과부하에 영향을 미칠 것이다	부분채택
	가설3-2	사내동호회 활동은 역할모호성에 영향을 미칠 것이다	부분채택
	가설3-3	사내동호회 활동은 역할갈등에 영향을 미칠 것이다	부분채택
가설4	가설4-1	의사소통의 효과는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다	채택
	가설4-2	의사소통의 효과는 직무만족에 영향을 미칠 것이다	부분채택
가설5	가설5-1	직무스트레스는 조직몰입에 영향을 미칠 것이다	부분채택
	가설5-2	직무스트레스는 직무만족에 영향을 미칠 것이다	부분채택

첫째, 가설1과 관련하여 호텔 사내동호회 활동은 조직몰입과 직무만족에 부분 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설1-1의 결과를 살펴보면 사내동호회 활동 중 심리적 활동과 교육적 활동이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타

났고, 가설1-2의 결과 사내동호회 활동 중 사회적 활동과 교육적 활동이 직무만족에 유의한 정(+)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 가설2와 관련해서 호텔 사내동호회 활동은 의사소통에 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설2-1의 결과 심리적 활동과 교육적 활동이 정확성에 유의한 정(+)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설2-2의 결과 정서적 활동과 교육적 활동이 신속성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설2-3의 검증 결과 심리적 활동과 교육적 활동이 수용성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설2-4의 검증 결과 심리적 활동과 교육적 활동이 방향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설2-5의 검증 결과 심리적 활동과 교육적 활동이 개방성에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, 가설3과 관련해서 호텔 사내동호회 활동은 스트레스에 부분적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설3-1의 검증 결과 심리적 활동, 사회적 활동, 정서적 활동이 역할과부하에 유의한 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설3-2의 검증 결과 심리적 활동과 사회적 활동이 역할모호성에 유의한 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설3-3의 검증 결과 심리적 활동과 사회적 활동이 역할갈등에 유의한 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 각각 나타났다.

넷째, 가설4와 관련해서는 의사소통이 조직효과성에 부분 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설4-1의 결과 정확성, 신속성, 수용성, 방향성, 개방성 모두 직무만족에 모두 정(+)²의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 가설4-2의 결과 수용성, 방향성, 개방성이 조직몰입에 유의한 (+)²의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

다섯째, 가설5와 관련해서는 직무스트레스가 조직효과성에 부분 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설5-1의 분석 결과 역할모호성, 역할갈등이 조직몰입에 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설5-2의 분석 결과 역할갈등이 직무만족에 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

6. 추가분석

본 연구에서는 호텔 사내동호회 활동, 조직 내 의사소통, 직무스트레스, 조직효과

성 간의 관계를 선형회귀분석을 통해 살펴보았다. 분석결과를 통해 개념 간의 영향 관계를 파악할 수 있었는데 추가적으로 호텔 사내동회 활동과 조직효과성의 관계에서 조직 내 의사소통과 직무스트레스가 가지는 매개효과를 파악해보고자 한다.

추가분석의 필요성은 첫째 본 연구에서 제시된 조직 내 의사소통과 직무스트레스를 단순한 호텔 사내동회 활동의 결과변수와 조직효과성에 대한 독립변수로 보는 것이 아니라 호텔 사내동회 활동과 조직효과성을 연결시켜주는 매개변수의 역할을 파악하고자 하는데 있다. 이는 호텔산업 종사원들의 심리적 요인인 조직효과성을 이해하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 둘째, 매개변인의 효과와 직접 효과 간의 차이를 파악함으로써 호텔산업 종사원의 조직효과성을 높이기 위한 세부적인 전략을 도출하는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

매개효과의 파악을 위해서는 직접효과와 간접효과 간의 차이를 분석할 필요성이 있는데 본 연구에서 이용된 개념들은 하나의 요인으로 구성된 것이 아니라 2개 이상이 요인으로 구성되어 있어 선형회귀분석을 통한 방법은 그 관계를 파악하기에 무리가 있다. 따라서 본 연구에서의 연구모형은 고차요인모형(high-order factor model)을 이용하였다. 고차요인모형은 연구모형 구축과정에서 요인과 변수의 관계를 2차 이상으로 구성하는 것을 말한다. 1차 요인모형이 단일 잠재요인과 변수의 구성을 나타내는 전형적인 예라면 고차요인모형은 특수한 측정모형이라고 할 수 있다. 측정모형 구축 시 1차 요인모형과 2차 요인모형 구축은 이론적인 근거가 있어야 한다. 연구자들은 고차요인모형 중에서 주로 2차 요인모형(second-order factor model)을 사용하며, 2차 요인모형은 이론적인 근거와 경험적인 배경 하에서 2계층(two layer) 잠재요인을 갖는 모형을 말하는데¹¹⁹⁾ 본 연구에서도 2차 요인모형을 활용하여 모형검증을 실시하였다.

확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)은 이론적인 배경 하에서 변수들 간의 관계를 미리 설정해 놓은 상태에서 요인분석을 하는 경우를 말한다. 즉, 확인적 요인분석은 연구자의 지식에 근거하여 내재된 요인 차원 및 가설을 확인하는 수단으로 사용되는 경우로 요인분석에서 측정변수간의 상관관계는 배후에 숨겨져 있는 적은 수의 잠재요인이 미치는 영향에 의하여 발생한다고 가정한다. 잠재요인(latent factor)은 개념(construct), 공통요인(common factor), 잠재변수(latent variable) 등의 단어를 쓰기도 하는데 연구방법론에서는 조작적 정의(operational

119) 김계수(2007). 전제서, p.349.

definition)로 이해하면 되며¹²⁰⁾ 본 연구에서도 연구모형과 함께 각 잠재요인에 대한 조작적 정의를 실시하였다.

<표 4-28> 개념에 대한 확인적 요인분석

잠재요인	측정요인	표준적재치	SMCa	CCRb	AVEc
호텔 사내동호회	사회적 활동	0.776	0.244	0.924	0.754
	심리적 활동	0.750	0.289		
	정서적 활동	0.840	0.166		
	교육적 활동	0.851	0.149		
의사소통	신속성	0.766	0.219	0.875	0.587
	개방성	0.682	0.271		
	정확성	0.609	0.262		
	방향성	0.588	0.408		
	수용성	0.579	0.322		
직무스트레스	역할과부하	0.637	0.315	0.894	0.745
	역할모호성	0.988	0.018		
	역할갈등	0.705	0.309		
조직효과성	조직몰입	0.883	0.194	0.897	0.814
	직무만족	0.844	0.148		

a SMC=squared multiple correlation: 다중상관치

b CCR(Composite Construct Reliability: 구성개념신뢰도)

c AVE(Average Variance Extracted: 평균분산추출값)

χ^2 (df, 유의확률)=254.186(71, .000), Q=2.580, GFI=.890, AGFI=.837, RMR=.037, NFI=.896, CFI=.901

확인적 요인분석은 관측변수들과 잠재변수들 간의 관계에 초점을 맞추고 있다. 확인적 요인분석 모델은 요인들 간의 인과관계에 초점을 두는 것이 아니고 관측된 측정치들이 특정한 요인(잠재요인)들을 구성하는 관계에 초점을 둔 것이기 때문에 이를 측정모델이라고 한다. 확인적 요인분석은 일반 LISREL(Linear Structural Relationship) 모델의 한 부분으로서 특정 개념의 측정에 대한 척도의 타당성 평가에 특히 유용한 분석방법이다.¹²¹⁾

구조방정식모형과 관련하여 모형의 평가는 일정한 규칙이 있는 것이 아니기 때문에 연구자마다 적합지수에 대한 논의가 많이 이뤄지고 있지만 본 연구에서는 개념 신뢰도(CCR: constructed reliability)와 분산추출지수(AVE: variance extracted), χ^2

120) 김계수(2007). 『구조방정식모형 분석』, 서울: 한나래, p.347.

121) 최성대(2008). 『은행의 관계마케팅 관련 요인의 구조적 관계에 관한 연구』, 동의대학교 대학원 박사학위 청구논문, p.48.

값(자유도, 유의확률), Q값, 적합도지수(GFI: goodness-of-fit index), 수정적합도지수(AGFI: adusted goodness-of-fit index), RMR(root mean square residual), CFI(comparative fit index)를 중심으로 모델의 적합도를 파악하고자 한다.

개념신뢰도는 0.7이상, 분산추출지수는 0.5 이상이면 측정모형은 적합하다고 할 수 있으며, Q값은 3 이하, GFI는 0.9 이상, AGFI는 0.9이상, RMR은 0에 가까울수록, CFI는 1에 가까울수록 양호한 모형이라고 할 수 있다.

모든 요인에서 개념신뢰도는 0.7 이상, 분산추출지수는 0.5 이상의 값을 나타내고 있으며 Q값은 2.580, GFI는 .890, AGFI는 .837, RMR은 .037, NFI는 .896, CFI는 .901의 값을 나타내 확인적 요인분석이 타당함을 확인할 수 있다.

모형 검증을 위하여 사내동회 활동, 의사소통, 직무스트레스, 조직효과성 간의 구조방정식 모형의 결과 다음의 <표 4-29>와 같다.

<표 4-29> 개념 간 구조방정식 모델 검증 결과

항목	경로	경로계수	표준편차	CR
호텔 사내동회회 활동	⇒ 조직효과성	0.384	0.068	5.655 ***
호텔 사내동회회 활동	⇒ 의사소통	0.283	0.070	4.052 ***
호텔 사내동회회 활동	⇒ 직무스트레스	-0.191	0.050	-2.890 **
의사소통	⇒ 조직효과성	0.347	0.078	4.463 ***
직무스트레스	⇒ 조직효과성	-0.196	0.069	-2.913 **

$\chi^2(df, \text{유의확률})=112.588(67, .000)$, $Q=1.680$, $GFI=.951$, $AGFI=.922$, $RMR=.035$, $NFI=.942$, $CFI=.975$

모형의 적합도를 살펴보면 $\chi^2(df, \text{유의도})$ 는 112.588(67, .000)이며, Q값은 1.680, GFI는 .951, AGFI는 .922, RMR은 .035, NFI는 .942, CFI는 .975로 전반적으로 모형 적합도 지수가 모형이 적합함을 설명해주고 있으며 다섯 개의 경로가 모두 유의한 값을 나타내고 있다.

경로계수별로 살펴보면 호텔 사내동회회 활동은 조직효과성에 $p<.001$ 수준에서 .384의 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의사소통을 중심으로 살펴보면 호텔 사내동회회 활동은 의사소통에 $p<.001$ 수준에서 .283의 정(+)의 영향을 미치며, 의사소통은 조직효과성에 $p<.001$ 수준에서 .347의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무스트레스를 중심으로 살펴보면 호텔 사내동호회 활동은 직무스트레스에 $p<.01$ 수준에서 $-.191$ 의 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무스트레스는 조직효과성에 $p<.01$ 수준에서 $-.196$ 의 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

의사소통과 직무스트레스의 매개효과를 살펴보는 것은 구조방정식에 대한 경로에 대한 이해를 통해 가능하다. 본 연구에서는 호텔 사내동호회 활동(독립변수)과 조직효과성(종속변수) 간의 경로가 기본적으로 유의하기 때문에 의사소통(매개변수1), 직무스트레스(매개변수2)의 매개효과는 일단 전부매개(full mediation)는 아닌 것으로 판단된다. 또한 독립변수-매개변수-종속변수 간의 모든 영향이 유의하기 때문에 일단 부분매개임을 확인할 수 있는데, 매개변수를 통한 직접효과와 간접효과의 차이를 살펴보면 다음의 <표 4-30>과 같다.

<표 4-30> 매개변수를 통한 직접효과와 간접효과 비교

구분	직접효과 (호텔 사내동호회 활동 → 조직효과성)	간접효과	총효과
매개변수1 (의사소통)	.384	$(.283) \times (.347) = .098$.482
매개변수2 (직무스트레스)		$(-.191) \times (-.196) = .037$.421

간접효과(indirect effect)는 독립변수의 효과가 하나 이상의 중간변수에 의해서 매개되어 종속변수에 영향을 미치는 경우를 나타낸다. 호텔 사내동호회 활동과 조직효과성 간의 관계가 직접효과이며, 간접효과는 두 가지를 살펴볼 수 있는데, 호텔 사내동호회 활동-의사소통-조직효과성, 호텔 사내동호회 활동-직무스트레스-조직효과성의 관계라 할 수 있다. 호텔 사내동호회 활동이 조직효과성에 미치는 직접효과는 .384의 값을 나타냈고, 의사소통을 통한 매개효과를 살펴볼 때 호텔 사내동호회 활동에서 의사소통에는 .283, 의사소통에서 조직효과성으로는 .347의 영향을 미쳐 간접효과는 .098의 값을 나타냈다. 호텔 사내동호회 활동은 직무스트레스에 $-.191$ 의 영향을 미치고, 직무스트레스는 다시 조직효과성에 $-.196$ 의 영향을 미쳐 직무스트레스의 간접효과는 .037의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 호텔 사내동호회 활동, 의사소통, 조직효과성 간의 관계에서 총효과는 .482이며, 이 중 직접효과가 79.7%의 비율을 차지하고 있어 직접효과가 중요한 부분을 차지하는 것으로 확인되었다. 호텔 사내동호회 활동, 직무스트레스, 조직효과성 간의 관계에서 총효과는 .421이며

이 중 직접효과가 91.2%의 비율을 차지하고 있어 간접효과가 차지하는 비율이 상대적으로 매우 낮은 것을 확인할 수 있다.

V. 결 론

1. 연구의 요약 및 시사점

1) 연구의 요약

본 연구는 호텔 내 사내동호회 활동이 의사소통, 직무스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향에 대한 상관관계를 분석하여 호텔기업의 인적자원관리 부문에서 긍정적인 효과를 불러일으켜 조직성과 제고와 호텔기업의 경쟁력 강화에 그 목적을 두고 있다.

본 연구는 제주도내 특1급 호텔 7곳(G호텔, R호텔, K호텔, L호텔, S호텔, H호텔, S호텔)을 선정하여 사내동호회 활동에 참여하는 직원 360명을 대상으로 2012년 3월 28일부터 2012년 4월 11일까지 총 15일간 설문조사를 실시하였다.

설문지는 총 360부 중 318부(88.3%)를 회수하였으며, 그 중 응답이 불성실하거나 신뢰도가 떨어지는 10부를 제외한 최종 유효표본 308부(85.6%)를 확정해 실증분석에 사용하였으며 실증분석의 통계적 분석방법으로는 SPSS 12.0 프로그램을 사용해 분석했다. 자료의 분석은 크게 조사 자료의 일반적 특성 및 기초분석을 위해 기술적 통계분석인 빈도분석을 실시했으며, 조사항목의 내적일관성을 검증하기 위해 크론바흐 알파계수(cronbach's alpha)에 의한 신뢰도 분석을 사용하였으며 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확히 측정하였는가를 검증하기 위해 KMO를 이용한 타당성 검사를 진행하였다.

연구의 가설을 검증하기 위해 빈도분석, 상관분석, 다중 회귀분석을 실행하였으며 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔의 사내동호회 활동이 조직효과성에 미치는 영향을 분석한 결과 사내동호회 활동요인 중 심리적 활동과 교육적 활동이 조직효과성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사내동호회의 심리적 활동과 교육적 활동에 의한 만족이 조직효과성에 유의한 영향을 미친다는 이재형(2012), 이명현(2011), 조석희(2010), 임변장(1993)의 선행연구와 유사한 결과로서 기존의 선행연구를 지지하는 것으로 볼 수 있다. 하지만, 사회적 활동과 정서적 활동은 조직효과성에 영향을 미치지 않는

것으로 나타났다. 사회적 활동은 동호회 활동의 특성상 같은 부서의 직원 뿐만 아니라 다른 부서나 다른 호텔의 동호회 회원들과의 교류와 인간관계가 이루어질 수 있으며 이를 통하여 근무환경, 급여수준 및 복지수준 등 다양한 정보의 교환이 이루어지게 되므로 사회적 활동에 따른 조직효과성이 상대적으로 낮게 나타나게 된 것으로 보인다. 더불어 정서적 활동의 경우 사내동호회 활동의 목적이 사내 친목도모가 주를 이루고 있음에도 불구하고 실제 활동에 참여하는 횟수는 월 1회 이하가 전체 통계치의 75.0%로 사내동호회 활동을 통한 즐거움과 기분전환 등의 정서적 만족도를 측정하기에 부족함이 있음을 보여주고 있으며 이로 인한 조직효과성에 미치는 영향이 낮은 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 호텔의 사내동호회 활동이 의사소통에 미치는 영향에 대한 분석 결과 정확성, 신속성, 수용성, 방향성, 개방성의 5개 요인에 대하여 신속성 변수를 제외하고는 모든 종속변수가 심리적 활동과 교육적 활동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 스포츠동호회 활동이 동기부여 및 의사소통에 긍정적인 영향을 준다는 이상돈·박정원(2004)의 선행연구와 직장동호인의 체육활동 참여가 의사소통만족과 상관관계가 있다는 정용승(1999)의 선행연구 및 종업원들의 여가경험을 통해 형성되는 대인관계 및 의사소통의 중요성을 언급하고 있는 Iso-Ahola(1980)의 선행연구 등과 유사한 결과를 얻은 것으로 볼 수 있다. 반면, 신속성의 경우 정서적 활동과 교육적 활동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 동호회 활동이 호텔 직원의 직무스트레스에 미치는 영향을 연구한 결과 역할과부하, 역할모호성, 역할갈등에 대하여 심리적 활동과 사회적 활동에서 모두 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 역할과부하의 경우 정서적 활동 또한 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사내동호회 활동 참여를 통하여 직무스트레스를 해소할 수 있다는 최은영(2009), 김남훈(2008), 강제성·김재운(2006)의 선행연구와 유사한 결과를 얻은 것이라 하겠다.

넷째, 사내동호회 활동을 통한 의사소통의 효과와 조직효과성의 관계에 대한 분석에서 조직몰입의 경우 신속성과 정확성을 제외한 모든 하위변수가, 직무만족인 경우는 모든 하위변수가 조직효과성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직효과성에 영향을 미치는 변수 중 의사소통이 직무만족에 영향력이 크다는 오숙(2007), 정우영(2005), 김창걸(1983) 등의 선행연구와 동일하거나 유사한 결과를 얻어낸 것이라 할 수 있다.

다섯째, 호텔의 사내동호회 활동을 통한 직무스트레스 감소가 조직효과성에 미치는 영향에 대하여 분석한 결과 역할갈등은 조직몰입과 직무만족 모두에 유의한 부(-)의 영향을 미쳤으며 역할모호성은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무스트레스가 조직몰입, 직무만족에 부(-)의 영향을 준다는 김형섭(2005)의 연구와 부분적으로 일치하며 조직과 관련해서 직원이 느끼는 역할갈등을 줄여야 기업의 목표를 달성할 수 있다는 오석윤(2003)의 연구를 지지하는 결과라고 할 수 있겠다.

마지막으로 호텔 사내동회 활동과 조직효과성의 관계에서 조직 내 의사소통과 직무스트레스가 가지는 매개효과를 추가적으로 파악해 본 결과 사내동회 활동(독립변수)과 조직효과성(종속변수) 간의 경로가 기본적으로 유의하기 때문에 의사소통(매개변수1), 직무스트레스(매개변수2)의 매개효과는 일단 전부매개(full mediation)는 아닌 것으로 판단되며 독립변수-매개변수-종속변수 간의 모든 영향이 유의하기 때문에 일단 부분매개임을 확인할 수 있다. 본 연구에서는 기존 연구와는 달리 조직 내 의사소통과 직무스트레스가 가지는 매개효과를 추가적으로 분석하여 모든 변수간의 영향이 유의하고 부분매개효과를 보이고 있음을 밝혀낸 것은 의미가 있다고 할 수 있으며 급변하는 호텔산업에서 보다 차별화된 경쟁력 확보에 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

2) 연구의 시사점

본 연구의 결과를 토대로 살펴본 시사점은 다음과 같이 이론적 측면과 실무적 측면으로 나누어 제시하고자 한다.

먼저 이론적인 측면에서는 호텔 사내동회 중 심리적 활동 요소와 교육적 활동 요소가 조직몰입과 직무만족을 높인다는 결과에서 나타나듯이 기존의 선행연구들과 유사한 결과를 보인 것으로 본 연구에서 사내동회 활동의 주요 목적이 직장 내 친목도모 및 원활한 직장생활로 나타났듯이 호텔 사내동회 활동을 통한 심리적인 안정감을 느끼고 상호간의 다양한 정보의 교환과 학습의 기회를 제공받음으로써 조직효과성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 사료된다.

둘째, 호텔 사내동회 활동 중 심리적 활동 요소와 교육적 활동 요소는 원활한 의사소통에 긍정적인 영향을 미치고 있으며 이는 개개인이 다른 사람들과의 관계에

서 사고나 감정을 다스리고 유사한 정보를 함께 공유하기에 나타나는 결과라고 할 수 있겠다.

셋째, 호텔의 사내동호회 활동 중 심리적 활동 요소와 사회적 활동 요소가 직무스트레스에 유의한 부(-)의 영향을 미치고 있다. 이는 호텔 사내동호회 활동을 통한 자아실현과 자신의 욕구충족이라는 본질적 가치, 체력과 건강의 유지 및 증진, 사회적 함양이라는 도구적 가치를 동시에 실현하여 직무스트레스를 해소할 수 있는 것으로 보인다.

넷째, 의사소통과 조직효과성의 관계에서는 신속성과 정확성을 제외한 모든 요소에서 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 조직 내 의사소통의 활성화가 조직몰입과 직무만족에 지대한 영향을 미치고 있다는 기존의 선행연구들과 유사한 결과로서 인적자원관리의 필요성이 증대되고 있는 호텔기업에서 원활한 의사소통이 이뤄질 수 있도록 다양한 방안을 강구할 필요가 있다고 사료된다.

마지막으로 호텔 직원의 직무스트레스와 조직효과성의 관계에서 나타나듯이 역할갈등의 요소가 조직몰입과 직무만족 모두에 부(-)의 영향을 미치는 것은 호텔기업의 특수한 조직구조 때문인 것으로 사료된다. 즉, 다양한 부서와 조직, 직급이 존재하고 있기 때문에 한 사람이 아닌 둘 이상의 구성원 또는 상사에 의해 지시나 역할을 요구 받기 때문이다.

다음으로 연구의 실무적인 측면에서의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 관광서비스업의 대표적인 기업인 호텔에서는 업무의 특성상 다른 기업의 직원들에 비해 시간적·공간적 제약으로 개인적인 활동에 대한 참여 제약이 많다. 최근 들어 일부 호텔기업에서 직원들의 여가만족과 생활만족이 업무성과 및 기업의 경영성과에 영향을 미친다는 것을 인식하고 직원들의 여가활동의 일환으로 사내동호회 활동을 장려하며 지원을 강화하고 있으나 소극적인 지원에 지나지 않고 있으며 직원들의 참여 독려 등의 체계적이고 시스템적인 방안이 미흡한 상태이다. 앞선 선행연구들과 본 연구에서 나타났듯이 사내동호회 활동이 직원의 업무성과와 조직의 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 볼 때 인적자원의 관리와 기업의 효율성 제고를 위한 방안으로 사내동호회 운영과 관리에 지속적인 관심을 가질 필요가 있다고 하겠다.

둘째, 호텔 직원들은 과중한 업무와 고객 불만 처리 등에서 발생하는 스트레스, 1

년 365일 무휴라는 호텔의 특성을 고려한다면, 호텔 내 사내동호회 활동을 통한 조직 내 의사소통 강화를 통하여 직원들의 불만사항을 사전에 해소하고 개인들의 직무스트레스를 감소시키므로써 직원의 업무성과 및 조직몰입도를 증가시켜 기업의 경영성과 제고 및 경쟁력 강화에 도움을 줄 수 있을 것으로 여겨진다.

셋째, 표본적 특성을 살펴보면 사내동호회 활동의 참여목적이 친목도모와 원활한 직장생활임에도 불구하고 실질적인 참여기간은 3년 미만으로 짧고 참여횟수 역시 1회 미만이며, 활동시간 또한 2시간 미만으로 극히 미미한 실정이다. 이는 대부분의 직원들이 사내동호회 활동의 필요성을 인식하고 있지만 과중한 업무량과 사내동호회 운영에 대한 시스템 미비로 발생한 것으로 사료된다. 이에 자유롭고 유기적인 인간관계를 유지할 수 있는 사내동호회 활동에 대한 호텔기업의 인식변화가 필요하겠으며 이를 통한 직원들의 소속감 향상 및 조직효과성 증대에 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

2. 연구의 한계점

본 연구를 진행함에 있어서 다음과 같은 한계점을 가지며 향후 연구에서는 이를 보완하여 추가적인 연구가 이루어졌으면 한다.

첫째, 자료의 수집에 있어서 공간적 범위를 제주도로 한정하여 지역적 편중성을 가지며, 제주도내 특1급 호텔 가운데 7곳으로 한정하여 전체 호텔에 대한 대표성이 부족하다고 볼 수 있다. 때문에 다양한 집단으로부터의 표본 추출을 통한 보다 타당성 있고 신뢰성 있는 검증이 필요하다 하겠다.

둘째, 의사소통의 설문 항목의 작성에 있어서 기존연구를 바탕으로 작성하였으나 아직 호텔기업 내 의사소통의 특성에 대한 다양한 연구가 미비한 실정으로 의사소통의 특성을 충분히 반영하기에는 부족함이 있다. 향후에도 지속적으로 의사소통의 효과 등에 대한 연구가 이뤄질 필요가 있겠으며 인터뷰, 실험연구, 온라인 등 보다 다양한 검증방법을 이용한 연구가 필요하다 하겠다.

향후 연구에서는 이러한 사항들을 보완하여 보다 다양한 방법으로 연구가 이루어졌으면 한다.

< 참고 문헌 >

1. 국내문헌

- 강인호(1993). 『관광호텔 종사원의 직무 및 생활 스트레스가 서비스 질과 자발적 조직행동에 미치는 영향』, 국민대학교 대학원 박사학위논문, p.12.
- 강인호(1998). 사회변화에 따른 호텔종사원의스트레스 관리방안에 관한 연구, 『관광연구』, 12, pp.75-96.
- 강재성·김재운(2006). 교사의 여가활동 참여가 직무스트레스 및 직무만족에 미치는 영향, 『한국폴리텍교육학회지』, 10(1), pp.1-16.
- 경영조직론(1998). 『경영조직론』, 문영사, p.378.
- 고승철(2005). 경찰공무원의 체육동호회 활동이 직무만족에 미치는 영향, 『한국사회체육학회지』, 25, pp.701-713.
- 곽혜정(2009). 『교사가 지각한 조직의사소통의 활성화 정도와 학교조직몰입의 관계 연구』, 서울교육대학교 교육대학원, 석사학위논문, pp77-78.
- 김계수(2004). 『AMOS 구조방정식 모형분석』. 서울: 한나래, pp.145-224.
- 김계수(2007). 『구조방정식모형 분석』, 서울: 한나래, p.347.
- 김남훈(2008). 『서비스업 종사자의 직장 스포츠동호회활동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향』, 인하대학교 교육대학원, pp.63-64.
- 김미량·이연주·황선환(2010). 여가만족척도(LSS-short-form)의 타당도 검증과 적용, 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(11), pp.435-445.
- 김병연(2008). 『학교조직 구성원의 의사소통수준과 직무만족과의 관계』, 건국대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.78-79.
- 김석환·문병률·권중호·차정훈(2006). 테니스동호회 활동에 따른 생활만족도와 여가만족도, 『한국스포츠리서치』, 17(6), pp.1113-1120.
- 김세연(2005). 『호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직성향에 미치는 영향』, 계명대학교 대학원 석사학위논문, pp.13-14.
- 김세연(2005). 『호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영

- 향』, 계명대학교 대학원 석사학위논문, p.1.
- 김승희(2003). 『외식업의 6시그마와 조직몰입, 직무만족, 조직유효성의 관계에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.45.
- 김영욱(2001). 『초등학교 교사의 의사소통 인식수준과 직무만족과의 관계』, 인천 교육대학교 교육대학원 석사학위논문, p.5.
- 김영춘(2010). 『사회복지사의 조직효과성 영향요인 연구』, 원광대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문, p.23, 재인용.
- 김윤진(1999). 『기업의 조직문화와 조직유효성에 관한 실증적 연구』, 영남대학교 경영대학원 석사학위논문, pp.38-39.
- 김재범(1997). 『직장인의 스포츠 활동 참여가 직무만족에 미치는 영향』, 한양대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.48-49.
- 김종재(1991). 『조직행위론』, 서울: 박영사, p.347.
- 김종필·송강영·장순용(2010). 경찰조직 여가스포츠 참여자의 참여만족과 조직유효성 및 조직헌신도의관계, 『한국콘텐츠학회논문지』, pp.410-420.
- 김창걸(1996). 『교육행정학 및 교육경영신강』, 서울: 형설출판사, pp.265-266.
- 김창걸(2003). 『교육조직행위론』, 서울: 형설출판사, p.371.
- 김해성(2002). 교사의 여가활동 유형 및 참여와 직무스트레스와의 관계, 『한국체육과학회지』, 11(2), pp.85-92.
- 김현철(2008). 『리더십과 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구』, 건국대학교 대학원박사학위논문, p.8.
- 김형철(2003). 『관광호텔 종사원의 직무스트레스 관리에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.8.
- 김훈(2011). 『초등교사가 인식하는 학교조직의 의사소통 수준과 조직몰입의 관계 연구』, 건국대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.6-7.
- 김희기(2007). 호텔레스토랑 구성원의 갈등이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국조리학회지』, 13(4), pp.279-29.
- 나동환(2003). 『교육행정 및 교육경영론』, 서울: 형설출판사, p.119.
- 민진(2003). 조직효과성에 관한 개념 정의의 분석 및 재개념화, 『한국행정학보』, 37(2), pp.90-91.
- 박연호·오세덕(2000). 『현대조직관리론』, 서울: 법문사, p.275-276.

- 박영근(2001). 관료조직에 있어서 비공식조직의 효율적 관리, 『사회과학논총』, 6(1), pp.55-82.
- 박일연(1998). 『지역사회복지관 중간관리자의 지지적 슈퍼비전이 워커들의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구』, 송실대학교 대학원 석사학위논문, p.33.
- 박종표·전인오(2011). MICE 산업종사자의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향과 직무만족, 조직몰입에 매개역할 탐구, 『한국콘텐츠학회논문지』, pp.190-205.
- 배무환(19980). 『직무스트레스의 대처전략에 관한 실증적 연구』, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, p.12.
- 서광열·김상균(2006). 호텔 구성원의 갈등관리 유형에 따른 조직유효성에 관한 연구, 『문화관광연구』, 8(1), pp.135-161.
- 서동범(1995). 『경력스트레스가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』, 한남대학교 대학원 박사학위논문, p.5.
- 서영석(2005). 『비공식조직 특성이 구성원 태도에 미치는 영향에 관한 연구』, 울산대학교 경영대학원 석사학위논문, p.11.
- 손현중(2008). 『한·중 특급호텔 총지배인의 리더십, 조직문화 및 조직효과성의 비교 연구』, 제주대학교 대학원 박사학위논문, pp.43-44.
- 송강영(2005). 기혼여성의 여가활동참여와 의사소통, 가족스트레스, 가족응집력 및 적응력의 인과관계에 관한 연구, 『한국스포츠리서치』, 16(6), pp. 155-162.
- 송영희(1998). 『직무만족에 영향을 주는 직무특성요인에 관한 연구』, 서강대학교 경영대학원 석사학위논문, p.6.
- 신정하(2011). 호텔 및 외식사업체 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 23(1), pp.85-103.
- 안병훈(2009). 『공무원의 여가활동과 직무스트레스, 직무만족 및 삶의 질의 관계』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.23, 재인용.
- 안복규(1996). 초등학교의 비공식조직과 조직건강과의 관계연구, 『교육논총』, 27, pp.99-122.
- 오문환(2001). 여가만족과 직무만족간의 관계에 관한 연구, 『관광레저연구』, 9(1),

pp.135-143.

- 오상은(2009). 항공사종사원의 임파워먼트, 조직유효성, 이직의도간의 관계에 관한 연구, 『한국인적자원관리학회지』, 16(2), pp.91-105.
- 오석윤·정규엽(2002). 관리자의 서비스품질몰입에 의한 권한강화와 호텔일선직원의 역할 및 직무만족이 서비스품질에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, p.35.
- 오석태(2005). 호텔 조리사 집단의 문화유형과 조직유효성의 차이연구, 『호텔경영학연구』, 14(4), pp.77-97.
- 오숙(2007). 『교사가 지각한 학교조직 내 의사소통 활성화 정도와 조직효과성과의 관계 연구』, 서울교육대학교 석사학위논문, p.15.
- 오정근(1999). 『조직문화가 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』, 한양대학교 대학원 석사학위논문, p.34.
- 유정남(2000). 『호텔경영론』, 서울: 기문사, p.108.
- 윤순희(2006). 『학교장의 리더십이 의사소통과 조직효과성에 미치는 영향』, 인하대학교 대학원 박사학위논문, pp.55-56, 재인용.
- 이득기(2002). 『교육행정학 이론과 적용』, 서울: 재동문화사, p.319.
- 이명현(2011). 『호텔 직원의 사내동호회 활동만족과 소속감 및 조직유효성의 관계에 대한 연구』, 세종대학교 산업대학원 석사학위논문, p.4, 재인용.
- 이문숙·Langsner. S. J.(2010). 직장인의 여가활동 참가와 우리성 및 직무스트레스에 미치는 영향, 『한국여가레크레이션학회지』, 34(1), pp.227-236.
- 이상돈·박정원(2004). 직장인들의 스포츠동호회 활동의 참여효과와 스포츠동호회 활동이 직무만족에 미치는 영향, 『한국스포츠리서치』, 15(5), pp.1137-1148.
- 이재형(2012). 호텔직원의 여가만족이 자기효능감 및 생활만족, 직무만족에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 24(1), pp.391-408.
- 이제웅(2007). 『호텔 조직커뮤니케이션과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향』, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, p.27, 재인용.
- 이태훈(2005). 『호텔 종사자의 여가활동이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구』, 한양대학교 경영대학원 석사학위논문, pp.22-23, 재인용.
- 이호건·전병준(2009). 직장 내 여가경험이 구성원 정서와 직무태도, 조직행동에 미치

- 는 영향에 관한 연구, 『한국인사조직학회 발표논문』, 2, pp.179-215.
- 임번장·정성태·김동진·이애주·정철수·전태원·이성철·박진경(1993). 직장체육활동 효과에 관한 연구, 『한국스포츠사회학회지』, 1, pp.27-49.
- 임성식(1997). 『직무스트레스 요인과 지방공무원의 직무만족간의 관계에 대한 연구』, 청주대학교 대학원 박사학위논문, p.9.
- 장호익(2002). 『직무만족이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구』, 부산대학교 대학원 박사학위논문, p.7.
- 전태준·한우진(2007). 직장인들의 여가활동 참여유형에 따른 여가 이득에 관한 연구, 『한국여가레크레이션학회지』, 31(1), pp.195-207.
- 정규엽·이준혁·서창석(2002). 호텔 경영형태별 조직문화의 식음료 부문 조직유효성에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 11(1), pp.218-244.
- 정용승(1999). 『직장인의 생활체육 참가와 의사소통만족 및 조직효과성의 관계』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.3.
- 조대석(2004). 『조직커뮤니케이션이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』, 순천대 경영행정대학원 석사학위논문, p.13.
- 조문수·박시사·정병용·오상운(2007). 관광종사원 직무스트레스 척도 개발 연구, 『관광레저연구』, 19(2), pp.205-224.
- 조석희(2010). 『직장남시동호인의 참여동기가 참여만족과 직무만족에 미치는 영향』, 단국대학교 대학원 석사학위논문, p.42.
- 조영하(2011). 여성비서 및 사무직의 여가활동 참가유형이 직무스트레스 및 직무소진에 미치는 영향, 『비서학총론』, 20(1), pp.5-24.
- 채순화(2004). 『변혁적 리더십, 임파워먼트, 신뢰 및 조직몰입과의 관계:다차원 접근』, 영남대학교 대학원 박사학위논문, p.47.
- 최광수(2011). 『직장인의 여가활동에 대한 연구』, 인제대학교 경영대학원 석사학위논문, p.11.
- 최만기(1994). 조직의 문화유형, 전략요령 및 행동성과, 『조직과 인사관리연구』, pp.283-328.
- 최성대(2008). 『은행의 관계마케팅 관련 요인의 구조적 관계에 관한 연구』, 동의대학교 박사학위청구논문, p.48.
- 최소연(1987). 『지체부자유자의 직무만족 요인에 관한 연구』, 이화여자대학교 석

사학위논문, p.7.

- 최우성·김진강(2008). 호텔기업 고객접점 종사원의 직장-가정갈등이 서비스회복성과 직무만족에 미치는 영향, 『관광연구』, 22(2), pp.189-205.
- 최은영(2009). 『직장 동호회 활동의 스트레스 완충효과에 관한 연구』, 연세대학교 보건환경 대학원 석사학위논문, p.2.
- 허용덕(2003). 『호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안정성 인식이 조직유효성에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.48.
- 허향진·조문수(2008). 『호텔경영론』, 서울: 형설출판사, pp.44-45.
- 홍승만(2000). 『직무스트레스와 직무만족간 영향요인의 전략적 활용 방안』, 배재대학교 대학원 박사학위논문, pp.6-8.

2. 국외문헌

- SA. D. Szilagyi, Jr. & M. J. Wallace, Jr.(1990). *Organizational Behavior and Performance*(5th ed), Harper Collons, p.219.
- F. Luthans(1995). *Organizational Behavior*, 7th ed., N.Y.: McGraw-Hill, p.297.
- H. L. Angel & J. L. Perry(1986). Dual Commitment and Labor Management Relationship Climates, *Academy of Management Journal*, 29. pp.31-50.
- H. Seley(1986). The Current Debate About the Meaning of Job Stress, *Journal of Organizational Behavior Management*, 8, pp.5-18.
- J. F. Murphy(1981). *Concepts of Leisure*. Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall
- J. G. Beard & M. G. Ragheb(1980). Measuring leisure satisfaction, *Journal of Leisure Research*, 12, pp.20-33.
- J. Hunt(1997). *Organizational Behavior*. NY: John Wiley and Sons. p.98.
- J. M. Ivancevich & M. T. Matteson(1996). *Organization Behavior and Management*, 4th ed., Irwin, p.649.
- R. L. Williams & J. Cothrel(2000). Four smart ways to run online communities, *Sloan Management Review*, 41(4), pp.81-91.
- R. S. Schuler(1980), Definition and conceptualization of stress in organizations,

- Organizational Behavior and Human Performance, 25, pp.184-215.
- R. V. Kozinets(1999). E-trivialized marketing? The strategic implications of virtual communication of consumption, *European Management Journal*, 17(3), pp.252-264.
- S. E. Iso-Ahola & E. Buttimer(1980). The social psychology of Leisure and recreation, Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown Company publishers. *Journal of Gerontology*, p.31.
- W. B. Cannon(1992). New evidence for sympathetic control of some internal secretions, *American Journal of Psychiatry*, 2, p.15.

< 설 문 지 >

안녕하십니까?

여러 가지로 바쁘신 중에도 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 『호텔 사내동호회 활동과 의사소통, 직무스트레스 및 조직 효과성의 관계』에 관하여 연구하기 위해 제작된 것입니다. 각 문항에 대해 평소 근무하시면서 느끼시는 생각을 솔직하게 나타내 주시면 감사하겠습니다. 귀하께서 응답해 주신 결과는 본 연구 이외 다른 어떤 목적으로도 사용되지 않으며, 통계 처리용으로만 사용되어 순수한 학문적 목적을 위한 사용임을 약속 드립니다.

다시 한번 귀중한 시간을 할애하여 본 연구의 설문에 응해 주신데 대하여 감사드리며 귀하의 가정에 항상 건강과 행복이 가득하시길 기원하겠습니다.

제주대학교 경영대학원

지도교수 : 관광경영학과 교수 조문수

연구자 : 관광경영학 전공 석사과정 조병철

E Mail : chocef15@naver.com

다음 질문은 사내 동호회 활동에 대한 일반적 문항입니다.

각 질문에 대해 귀하의 생각에 가장 잘 들어맞는 대답 1개만 V표를 해 주시기 바랍니다.

☞ 사내 동호회란 회사 내 대표적인 비공식조직으로 취미나 기호를 같이하는 사람들의 모임입니다.

1. 다음 중 귀하가 가장 활발히 활동하고 계신 사내동호회의 유형은 무엇입니까? (택 1)

① 스포츠 동호회	② 종교 동호회
③ 문화/예술 동호회(사진, 그림, 음악 등)	④ 자원봉사 동호회
⑤ 음식/음료 동호회(맛집 탐방 등)	⑥ 학습/연구 동호회
⑦ 기타 (_____)	

2. 다음은 귀하의 사내동호회 참여도를 묻는 문항입니다. 아래 항목에 해당되는 숫자를 기입해 주시기 바랍니다.

설 문 항 목	
① 귀하의 사내동호회 활동기간은 어떻게 되십니까?	()년 ()개월
② 귀하의 사내동호회 모임 참여횟수는 어떻게 되십니까?	월 () 회
③ 귀하의 사내동호회 모임 참여시간은 어떻게 되십니까?	()시간 ()분

3. 귀하가 사내동호회에 참여하는 가장 큰 목적은 무엇입니까?

- ① 원활한 직장생활 ② 친목도모 ③ 정보교환
④ 자아발전 ⑤ 기타

4. 귀하가 느끼시는 사내동호회의 필요성은 어느 정도입니까?

- ① 전혀 필요 없다. ② 대체로 필요 없다. ③ 보통이다.
④ 대체로 필요 하다. ⑤ 매우 필요 하다

다음 질문은 귀하가 참여하고 있는 사내동호회의 활동과 관련된 것입니다.

각 질문에 대해 귀하의 생각에 가장 잘 들어맞는 대답 1개만 V표를 해 주시기 바랍니다.

항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
5	나는 사내 동호회 활동을 통해 <u>자신감을 얻는다.</u>	①	②	③	④	⑤
6	나는 사내 동호회 활동을 통해 <u>성취감을 얻는다.</u>	①	②	③	④	⑤
7	나는 사내 동호회 활동을 통해 <u>긴장감을 해소할 수 있다.</u>	①	②	③	④	⑤
8	나는 사내 동호회 활동이 <u>매우 흥미롭다.</u>	①	②	③	④	⑤
9	나는 사내 동호회 활동을 통해 <u>타인과 교류할 수 있다.</u>	①	②	③	④	⑤
10	나는 사내 동호회 활동을 통해 <u>타인과 친분을 쌓는다.</u>	①	②	③	④	⑤
11	내가 소속된 사내 동호회 회원들은 <u>나를 친근하게 대한다.</u>	①	②	③	④	⑤
12	사내 동호회 활동은 나의 <u>하루를 활력 있게 해준다.</u>	①	②	③	④	⑤
13	나는 사내 동호회 활동을 통해 <u>기분 전환을 한다.</u>	①	②	③	④	⑤
14	나는 사내 동호회 활동을 통해 <u>편안함을 느낀다.</u>	①	②	③	④	⑤
15	나는 사내 동호회 활동을 통해 <u>새로운 것을 접할 기회를 얻는다.</u>	①	②	③	④	⑤
16	우리 회사의 사내 동호회는 <u>내 자신에 대해 배울 수 있도록 도와준다.</u>	①	②	③	④	⑤

다음 질문은 귀하의 조직 내 의사소통에 관련된 것입니다.

각 질문에 대해 귀하의 생각에 가장 잘 들어맞는 대답 1개만 V표를 해 주시기 바랍니다.

	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
17	나는 조직 내에서 전달되는 <u>정보를 자세하게 알고 있다.</u>	①	②	③	④	⑤
18	상사는 직원들에게 <u>정보 내용을 이해하기 쉽게 전달한다.</u>	①	②	③	④	⑤
19	상사는 업무 내용을 번복하지 않고 <u>일관되게 전달한다.</u>	①	②	③	④	⑤
20	상사는 필요한 정보를 직원들에게 <u>신속하게 전달해 준다.</u>	①	②	③	④	⑤
21	직원 상호간 메신저 등 전자매체를 통한 <u>의사소통이 신속하게 잘 이뤄진다.</u>	①	②	③	④	⑤
22	직원 상호간 업무나 학습에 관한 <u>정보공유가 신속하게 잘 이뤄진다.</u>	①	②	③	④	⑤
23	우리 회사의 상사는 <u>직원들의 건의를 기꺼이 수용한다.</u>	①	②	③	④	⑤
24	나는 조직 관리자들의 <u>의사와 욕구를 잘 이해하고 있다.</u>	①	②	③	④	⑤
25	나는 동료들의 의견을 긍정적으로 받아 <u>들인다.</u>	①	②	③	④	⑤
26	나는 회사업무를 추진할 때 같은 부서의 직원들과 <u>서로 의견을 교환한다.</u>	①	②	③	④	⑤
27	나는 언제든지 <u>우리 조직의 상사와 쉽게 접촉한다.</u>	①	②	③	④	⑤
28	관련 부서 및 기타 협의회 등을 통해서 <u>상호 의견을 교환한다.</u>	①	②	③	④	⑤
29	우리 회사는 <u>동료들 간 허심탄회하게</u> 이야기하는 분위기가 조성되어 있다.	①	②	③	④	⑤
30	<u>직원 상호 간에 서로 필요한 조언을 잘 해준다.</u>	①	②	③	④	⑤
31	나는 우리 회사의 <u>누구와도 격이 없이 대화를 나눈다.</u>	①	②	③	④	⑤

다음 질문은 귀하의 직무스트레스에 관련된 것입니다.

각 질문에 대해 귀하의 생각에 가장 잘 들어맞는 대답 1개만 V표를 해 주시기 바랍니다.

항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
32	나는 <u>일이 너무 많아 시간이 부족</u> 하다는 기분이 든다.	①	②	③	④	⑤
33	나는 <u>업무량이 너무 많아</u> 업무의 질이 방해 받고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
34	나는 <u>너무 많은 책임</u> 을 지고 있다.	①	②	③	④	⑤
35	나는 <u>업무 외 나의 시간</u> 을 갖지 못한다.	①	②	③	④	⑤
36	나는 업무를 수행하는데 있어 <u>일의 우선순위를 잘 모르겠다.</u>	①	②	③	④	⑤
37	내가 해야 할 <u>업무의 내용에 대한 명확한 설명</u> 이 주어지지 않았다.	①	②	③	④	⑤
38	나는 내가 달성해야 할 <u>업무에 대하여 역할과 책임이 무엇인지 모른다.</u>	①	②	③	④	⑤
39	나는 <u>나의 업무상 권한</u> 이 어디까지인지 잘 모르겠다.	①	②	③	④	⑤
40	나는 회사 내에서 <u>두 명 이상으로부터 상호 모순되는 지시</u> 를 받을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
41	나는 회사에서 <u>파벌 때문에 갈등</u> 을 겪고 있다.	①	②	③	④	⑤
42	나는 <u>상황에 따라 다르게 수행</u> 되어야 하는 업무를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
43	나는 <u>내 업무와 관련 없는 불필요한 일들</u> 을 수행하고 있다.	①	②	③	④	⑤

다음 질문은 귀하의 조직효과성에 관련된 것입니다.

각 질문에 대해 귀하의 생각에 가장 잘 들어맞는 대답 1개만 V표를 해 주시기 바랍니다.

항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
44	나는 여러 가지를 고려할 때 <u>지금 하는 일이 내 적성에 잘 맞는다.</u>	①	②	③	④	⑤
45	나는 내가 하고 있는 일을 <u>즐기고 있다.</u>	①	②	③	④	⑤
46	나는 지금 내가 하는 일에 대해 <u>상당한 성취감을 느낀다.</u>	①	②	③	④	⑤
47	나는 승진이나 급여 면에서 <u>비교적 공정하고 적절한 대우</u> 를 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
48	나는 일을 하는데 있어 <u>함께 일하는 사람들과의 관계에 만족한다.</u>	①	②	③	④	⑤
49	나는 현재의 일이 <u>개인적으로 나를 성장시키고 발전시킨다고 생각한다.</u>	①	②	③	④	⑤
50	<u>현재의 나의 직무는 안정적이다.</u>	①	②	③	④	⑤
51	나는 다른 회사보다 <u>우리 회사를 선택한 것이 매우 기쁘다.</u>	①	②	③	④	⑤
52	우리 회사는 현실적으로 일할 수 있는 <u>최상의 회사이다.</u>	①	②	③	④	⑤
53	나는 <u>우리 회사에 소속감을 느낀다.</u>	①	②	③	④	⑤
54	나는 <u>회사의 운명에 깊은 관심을 가지고 있다.</u>	①	②	③	④	⑤
55	<u>내가 추구하는 가치관과 회사의 가치관은 매우 비슷하다.</u>	①	②	③	④	⑤
56	나는 다른 사람에게 <u>우리 회사에 대해 자랑스럽게 이야기한다.</u>	①	②	③	④	⑤

ABSTRACT

The Relationships among Hotel Intra-company Club Activity, Communications, Job Stress and Organizational Effectiveness -Focused on the Super Deluxe Hotels in Jeju-

Chul-Byoung Cho

Department of Tourism Management
Graduate School of Business Administration
Jeju National University

Supervised by professor Moon-Soo Cho

In today's work environment, the importance of intra-company club activities has been increased remarkably. Hotels are also interested in supporting their employees providing intra-company club activities in order to manage human resources effectively. The employees, however, still experience difficulties using their spare time on them. In addition to that, recent studies have shown that communication and job stress in the hotel would take an influence on their organizational effectiveness.

The purpose of this thesis is to examine whether hotel intra-company club activities would have an impact on communications, job stress and

organizational effectiveness in the companies. Its methodology is based on the survey statistics which were collected from the hotel employees who are currently working in the seven Jeju super deluxe hotels.

The surveys were conducted from March 29th to April 11th. Out of 360 questionnaires from the surveys, 328 questionnaires were collected and 308 questionnaires were finally used for the empirical analysis.

In this study, theoretical review and empirical analysis were carried out; frequency analyses, factor analysis, multiple regression analysis, and ANOVA, correlation analysis were applied to the statistical analysis by means of SPSS 12.0 for windows.

The major findings of this study are as follows.

First, examining on the influences regarding the intra-company club activities and organizational effectiveness, the study found that psychological and educational activity have affected an organizational effectiveness. On the contrary, however, emotional and social activities have not.

Second, it showed that psychological and educational activities have affected four factors of communications except for promptness, but emotional and educational activities have influenced on the promptness.

Third, the study illustrated that job stress has a negative effect on intra-company club activities.

Fourth, it is estimated that communications have given a positive influence on the organizational effectiveness.

Finally, it is demonstrated that job stress has a negative effect on the organizational effectiveness. In other words, elimination of job stress appears to cause an increase on the employees' job satisfaction and, eventually, will reach the goal of the company.

This thesis concludes that hotel intra-company club activity is one of the most important elements to improve organizational effectiveness in hotel industry.