

**외식업체의 조직유효성 수준에 영향을 미치는 조직관련 요인 규명**  
 이해영\* · 양일선. 연세대학교 식품영양과학연구소\* · 연세대학교 식품영양학과  
**Identification of the relationship between organization-related variables and  
 organizational effectiveness**

Hae-Young Lee\*, Il-Sun Yang. Research Institute of Food & Nutritional Sciences, Yonsei University\*, Department of Food and Nutrition, Yonsei University, Seoul, Korea

오늘날 조직의 활동이 복잡해지고 외부환경과의 상호작용이 활발해짐에 따라 조직유효성을 측정하기 위한 기준이 다양해졌고 특히 조직의 목표가 연속적이고 조직의 산출물이 유형적 물질이 아닌 외식산업에서의 조직유효성 측정이라는 난제는 조직연구분야에서 핵심논제가 되고 있는 가운데 급격한 기업 내·외부의 환경 변화로 인하여 기존의 단면적인 측면으로 평가되는 유효성 지표보다 조직 전반에 대한 거시적인 입장에서 평가될 수 있는 유효성 지표를 도출하기 위해서 조직 전반의 운영 과정 및 성과가 모두 포함되는 종합적 품질경영을 선택하는 것이 바람직하다는 의견이 다수 제기되고 있다. 따라서 본 연구에서는 국내 외식업체를 대상으로 하여 조직유효성 측정변수로 종합적 품질경영을 채택하여 조직유효성 수준과 매개변수인 조직문화 및 조직구성원 관련 요인 특성을 규명함으로써 조직유효성 증진에 기여할 수 있는 조직의 패러다임 전환 방향을 제시하고자 하였다. 조직유효성 변수로 채택된 종합적 품질경영 운영 수준을 분석한 결과, 본 연구에서 개발된 평가도구의 총점 1000점 중 '조직내부경영' 요인 271.6점(56.7%), '목표성과관리' 요인 334.8점(64.2%), 합계 605.3점(60.3%)으로 평가되어 '조직내부경영', 특히 인적자원 관리에 중점을 두는 품질경영 추진이 절실히 요구되는 것으로 분석되었다. 조직유효성의 요인 분석 결과에서 도출된 2개의 요인을 바탕으로 응답자별로 몇 개의 동질적인 그룹으로 집단화하기 위해 군집분석을 실시하여 2개의 군집을 도출하였고, 조직유효성의 요인에 따른 군집화의 의미 분석을 통해 군집 1은 '고수행군', 군집 2는 '저수행군'이라 명명하였다. 본 연구에서 조직관련변수로 채택한 조직문화, 조직몰입, 직무만족, 소진, 이직의사에 대해 군집별 차이를 분석한 결과, '고수행군'의 '현재 조직문화'는 '저수행군'에 비해 관계지향적, 위계지향적, 합리지향적, 개방지향적의 4가지 조직문화 유형 모두 강한 특성을 갖고 있는 것으로 나타났고, 현실과 이상적 조직문화 유형간의 괴리가 저수행군에 비해 유의적으로 적은 것으로 분석되어, 조직 유효성을 높일 수 있는 원동력은 조직 구성원이 공유하고자 하는 조직문화와 현재의 조직문화간의 괴리를 줄여주는 것으로 사료되었다. 또한 '고수행군'이 '저수행군'에 비해 '조직몰입도'(p<.001), '직무만족도'(p<.01)가 유의적으로 높았고, '소진'(p<.05)과 '이직의사'는 낮게 나타났다. 조직유효성 군집에 대한 판별분석을 실시한 결과, 조직유효성의 고수행군과 저수행군을 예측하기 위한 판별함수 모델은 「판별점수(Z)=0.485×관계지향조직문화+0.395×개방지향조직문화-0.173×위계지향조직문화+1.116×합리지향조직문화+0.492×조직몰입-0.148×직무만족+0.090×소진+0.124×이직의사-7.805」로 도출되었다. 이상의 결과를 종합해 볼 때, 외식업체의 조직유효성 증대를 위해서는 현재보다 더 강한 합리지향적이면서 관계지향적인 동시에 개방지향적 조직문화 패러다임의 전환이 요구되고, 이러한 조직문화를 통해 종사자들의 조직몰입 수준을 높여줌으로써 직무만족과 소진, 이직의사에 간접적인 영향을 끼쳐 궁극적으로 조직유효성의 극대화가 가능할 것으로 사료된다.