

호텔기업의 조직문화 유형별 LMX와 경영성과에 관한 연구

A Study of Organizational Culture Types, LMX and Management Performance in the Hotel Industry

심 홍 보¹¹오산 대학교 호텔관광과Shim Hongbo¹¹Department of Hotel&Tourism, Osan University

요약

본 연구는 호텔기업의 조직문화 유형별 LMX와 경영성과에 관한 연구로 호텔기업에서의 조직문화 유형에 따라 LMX(Leader-Member Exchange) 상사와 구성원(종사원)과의 차이가 있는지를 검증하고, 조직문화 유형에 따라 경영성과에 어떠한 차이가 있는지를 검증하고 마지막으로 조직문화 유형별(관계지향, 위계지향, 혁신지향, 과업지향) LMX가 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하고자 한다. 본 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 문헌적 연구방법(documentary study)와 실증적 연구방법(empirical)을 병행하였다. 회수된 설문지를 분석하여 호텔기업의 조직문화 유형별 LMX와 경영성과에 대한 방향과 시사점, 개선방안을 제시하고 한다.

키워드: 호텔기업, 조직문화 유형, LMX(Leader-Member Exchange), 경영성과

I. 서론

호텔기업의 경우 인적자원에 대한 의존도가 높은 산업임을 감안한다면 외부환경의 변화뿐만 아니라 서비스상품의 특성에서 기인되는 요인 및 조직구성원들의 가치관 변화라는 기업의 내부적 환경변화에 대응하여 조직내 구성원들에게 일관된 사고와 행동방향을 제시해 줄 수 있는[1] 호텔 조직문화 유형에 따른 LMX(Leader-Member Exchange)와 경영성과를 높일 수 있는 경쟁우위전략 도입이 매우 필요한 시점이라 할 수 있다.

따라서 본 연구는 호텔기업의 조직문화 유형별에 따른 LMX와 호텔 경영성과에 어떠한 차이가 있는지를 연구하고, 호텔 조직문화 유형별에 따른 LMX와 호텔 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하고자 하며, 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 호텔 조직문화 유형, LMX, 경영성과에 관한 이론을 체계화 하고자 한다. 둘째, 호텔 조직문화 유형별 LMX와 경영성과와의 차이 관계, 각각의 조직문화 유형에 따라 LMX가 경영성과의 변수간 설정된 가설을 검증하여 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 한다. 셋째, 분석된 결과를 바탕으로 호텔기업에 개선방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 연구

1. 조직문화 유형

Jones(1983)는 구성원 사이의 교환 혹은 거래를 통해

하기 위해서 발전된 제도적 장치인 재산권의 구조에서 조직문화가 생성된다고 보았으며, 조직문화의 유형을 생산문화, 관료적 문화, 전문직 문화 등으로 구분하였다[2]. Reimann & Weiner(1988)는 문화를 공유된 행습가치의 내용에 따라 기능적인지 엘리트 지향적인지로 나누고, 조직의 가치 유형이 카리스마적 리더십에서 나오는지, 조직의 전통에서 나오는지에 따라 사업가 문화, 전략적 문화, 국수주의적 문화, 배타적 문화로 구분하였다[3]. 그 중 본 연구자는 Quinn & McGrath의 경쟁적 가치 접근(competing values approach)을 기초하여 분류된 4가지 유형인 관계지향 문화, 위계지향 문화, 혁신지향 문화, 과업지향문화를 바탕으로 호텔기업의 조직문화 유형별 LMX와 호텔경영성과에 어떠한 차이와 영향을 미치는지를 연구하고자 한다.

2. 리더-구성원 교환관계(LMX)

LMX이론은 기업의 환경변화와 함께 리더십의 중요성을 강조하면서 조직관리 측면과 인적자원의 효율화를 연구하기에 이르렀다[4].

심덕섭·윤수길·조성일(2006)은 LMX의 원인과 결과 변수의 연구에 있어서 LMX는 상사가 부하에게 업무 수행과 관련된 재량권을 허용하는 정도를 의미한다고 정의 으며[5], 김인웅(2008)은 LMX는 상사와 부하간의 양자적 관계에 따라 서로 다른 감독이나 역할관계를 맺는 것이라 말하며 조직 구성원인 부하직원이 지각하는 자신과 상사와의 교환관계 질로 정의하고 있다[6]. 따라서 본 연

구에서는 호텔 조직문화 유형에 따라 LMX가 어떠한 차이가 있는지를 검증하고자 한다.

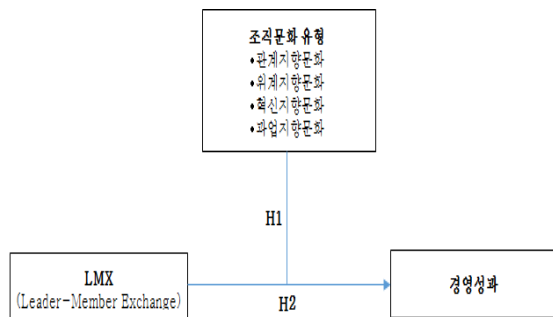
3. 경영성과

호텔기업의 특성을 고려한 균형성과관리의 궁극적인 목표는 고객만족이 아니고 이익이므로 기업전체에 걸쳐서 인과적으로 통합된 성과지표체계를 구성하기 위한 핵심적 성공요인들간의 인과적 연계를 통해 고객과 내부프로세스, 종사원, 시스템 성과들을 장기적인 재무적 성공에 연결시켜 주는 총체적이고 통합된 일단의 측정지표 개발이 필요하다.

따라서 본 연구는 위의 선행연구를 바탕으로 경영성과에 대한 측정 항목을 개발하여 호텔기업의 조직문화 유형이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지와 LMX가 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 검증을 하고자 한다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형



▶▶ 그림 1. 연구모형

2. 연구가설

본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 1. 호텔기업의 조직문화 유형별 LMX와 경영성과에 차이가 있을 것이다. 가설 1-1. 호텔기업의 조직문화 유형별 LMX에 차이가 있을 것이다. 가설 1-2. 호텔기업의 조직문화 유형별 경영성과에 차이가 있을 것이다.

가설 2. 호텔기업의 조직문화 유형별 LMX가 경영성과에 영향을 미칠 것이다. 가설 2-1. 관계지향 조직문화에서는 LMX가 경영성과에 영향을 미칠 것이다. 가설 2-2. 위계지향 조직문화에서는 LMX가 경영성과에 영향을 미칠 것이다. 가설 2-3. 혁신지향 조직문화에서는 LMX가 경영성과에 영향을 미칠 것이다. 가설 2-4. 과업지향 조직문화에서는 LMX가 경영성과에 영향을 미칠 것이다.

3. 자료수집 및 연구방법

본 연구의 연구방법은 문헌적 연구방법(documentary study)와 실증적 연구방법(empirical)을 병행하고, 조사대상 호텔, 조사대상, 조사기간, 표본의 크기 및 설문지를 구성하여 본 연구를 진행하고자 한다. 본 연구는 2018년 7월부터 8월까지 설문을 진행하고, 수집된 자료는 데이터 코딩(date coding)과정을 거쳐 PC SPSSWIN 통계패키지 프로그램을 활용한다.

자료분석은 기술적 통계(descriptive statistics), 다변량 통계분석(multivariate statistics analysis)분석 방법을 활용하 본 연구의 가설을 검증하고 결과를 통해 호텔기업에 전략과 대안을 제시하고자 한다.

Ⅳ. 결론

본 연구는 호텔기업의 조직문화 유형별 LMX와 경영성과에 관한 연구로 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 호텔기업의 조직문화 유형별(관계지향문화, 위계지향문화, 혁신지향문화, 과업지향문화)에 따라 LMX(Leader-Member Exchange) 상사와 구성원(종사원)과의 차이를 규명하고자 한다. 둘째, 호텔기업의 조직문화 유형별(관계지향문화, 위계지향문화, 혁신지향문화, 과업지향문화)에 따라 호텔기업의 경영성과에 어떠한 차이가 있는지를 규명하고자 한다. 셋째, 호텔기업의 조직문화 유형별(관계지향문화, 위계지향문화, 혁신지향문화, 과업지향문화)에서는 LMX가 경영성과에 영향을 미칠 것임을 규명하여 호텔 조직문화의 효율성을 방향을 제시하고자 한다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 최낙현, "호텔 조직문화가 종사원 직무만족에 미치는 영향", 경기대학교 석사학위논문, p12, 2005.
- [2] Jones, G. R., "Transaction costs, property rights and organizational culture : An exchange perspective", *Administrative Science Quarterly* Vol. 28, pp.454-467, 1983.
- [3] Reimann, B. C. & Weiner, Y., "Corporate culture : Avoiding the elitist trap", *Business Horizons*, march-Apr. 1988.
- [4] 소상록, 객실 및 식음료 조직의 감성리더십이 LMX(Leader-Member Exchange)와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 배재대학교 대학원, 박사학위논문, P.20, 2015.
- [5] 심덕섭 · 윤수걸 · 조성일, 리더-구성원 교환관계의 원인과 결과, [POSRI 경영연구], 6(2), p.126-154, 2006.
- [6] 김인웅, 고객-상사-동료-종사원간 관계의 질이 임파워먼트, 직무만족, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문, 2008.
- [7] 박종태, 호텔 경영성과 평가를 위한 균형성과표의 적용에 관한 연구, 관광품질시스템연구, 제7권 3/4호, 관광품질시스템학회, 2001.