

조종사와 항공교통관제사간의
상호의존성, 신뢰, 협력, 관계의 효과성에 관한 연구

최연철* , 김철영** , 강인원***

The Role of Interdependence, Trust, Cooperation, and Relationship
Effectiveness on Pilot and Air Traffic Controller Relationships

Y. C. Choi* , C. Y. Kim** , I. W. Kang***

목 차

- | | |
|--------------------|---|
| I. 서 | 론 |
| II. 이론적 배경과 가설설정 | |
| III. 자료수집과 연구모형 분석 | |
| IV. 연 구 결 과 | |
| V. 결 | 론 |

Abstract

There are many studies which reveal most of the accidents are related to pilot errors. Looking at each phase of flight, the accidents which occurred at the segments of take-off and landing consist of 70%, cause these phases need precise cooperations between pilots and ATC specialists to make sure every instructions understood and instruments to be normal. Therefore, the accidents of these phases leave great regrets and the price was enormous to people and equipments. Until now, most of the studies investigate the accident itself and very few show the relationships between pilots and air traffic controllers. This study analyzes the impacts of inter-dependence to mutual trust, cooperations and relationship efficiency between them who play important parts in flight. Based upon the findings, the inter-dependence has an effect on mutual trust and the latter influences to cooperations. Also, mutual trust and cooperations have a leading role in the relationship efficiency. It implies that mutual trust, cooperations, and the degree of inter-dependence are important factors to improve the relationships between them.

* 한국항공대학교 항공운항관리대학원 박사과정

** 한국항공대학교 항공운항학과 교수

*** 한국항공정책연구소 연구위원

I. 서 론

전세계 항공기 사고의 대부분은 조종사의 과실에 의한다고 조사되고 있다. 또한 항공기 사고는 이·착륙 단계에서 전체 사고의 약 70%의 사고가 발생된다고 한다. 항공기의 이·착륙 단계는 조종사와 관제사의 긴밀한 협조관계를 위해 상호교신과 계기의 관찰이 지속적으로 이루어지는 단계이다. 즉, 조종사와 관제사의 상호협조가 이들 양자간의 업무성과를 결정할 수 있는 중요한 역할을 한다. 이런 이유로 이 단계에서의 사고는 사전에 조종사와 관제사 양자의 관계를 효율적으로 가져감으로써 일부 사고는 방지할 수 있을 것이라는 개연성 때문에 큰 아쉬움을 갖게 된다.

지금까지의 조종사와 관제사에 관련된 연구는 주로 사고 사례를 나열하는 식의 연구가 대부분이었을 뿐만 아니라, 이들 양자간의 관계를 효율적으로 운영하기 위한 연구는 거의 드문 편이다. 따라서 본 연구는 항공기 운항의 가장 큰 역할을 하는 조종사와 항공교통관제사의 양자간의 관계에 초점을 맞추기로 한다. 이를 위해서 관계마케팅(relationship marketing)에서 가장 중요한 개념(construct) 중의 하나인 상호의존성(interdependence), 신뢰(trust), 협력(cooperation), 관계 효과성(relationship effectiveness)을 이용하여 조종사와 관제사간의 관계를 설명하고자 하였다.

본 연구의 목적은 첫째, 조종사와 관제사의 상호의존성이 양자간의 신뢰에 어떤 영향을 미치는지를 조사하고자 한다. 둘째, 양자의 상호의존성이 협력에 미치는 영향을 살펴보고, 셋째, 양자간의 신뢰가 그들의 협력에 어떤 영향을 미치는지를 조사하며, 마지막으로 상호의존성에 의해 조성된 신뢰와 협력이 관계의 효과성에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 이상의 연구목적은 이들과의 관계에서 일어나는 상호의존성, 신뢰, 협력, 관계효과성의 관계를 분석함으로써 향후 양자간의 관계개선을 위한 시사점을 제시하기 위함이다.

II. 이론적 배경 및 가설설정

조종사와 관제사는 운항에서의 안전과 항공운송과 같은 운항환경을 지속적으로 발전시키기 위해 노력하고 있다. 본 연구의 제안된 연구모델은 조종사와 관제사의 자료를 이용하여 그들의 상호의존성(interdependence)과 신뢰(trust), 협력(cooperation), 또한 이들로부터 파생되는 관계의 효과성(relationship effectiveness)을 검증하는 것이다. 즉, 조직과 사회교환이론(organizational and social exchange theories)을 차용하여, 조종사와 관제사 양자가 상호 신뢰(mutual trust)와 협력(cooperation)을 가지는 파트너로서의 그들 간의 상호의존성이 얼마나 양자 관계에 영향을 미치는가를 살펴보고, 또한 신뢰와 협력의 정도에 따라 그들의 관계 효과성이 영향을 받는지를 측정하는 모델이다.

상호의존성의 연구는 관계의 효과성을 설명하기 위한 신뢰에 관한 연구(Morgan & Hunt 1994), 상호의존성/영향력(interdependence/influence) 모델(Kumar, Scheer, & Steenkamp 1995) 등이 있다. 이상의 연구들은 이후 많은 학자들이(Moorxnan, Deshpand and Zaltman 1993 ; Anderson and Narus 1990) 개별 차원에서 파트너 양자간의 관계의 관점에서 연구해오고 있다.

본 연구 모델은 그간의 이론적 배경과 고찰을 통해 개발되었으며(그림 1 참조), 또한 이 자료는 조종사와 관제사의 상호관계 개선 및 관리와 후속 연구를 위한 기초로 활용이 될 수 있을 것으로 판단된다.

1. 상호의존성(Interdependence)

상호의존성은 기업이 그들의 파트너와의 거래에 있어, 목표를 성취하기 위해 그들의 관계를 유지할 수준에서의 의존관계구조로 정의할 수 있고(Anderson & Narus 1990 ; Frazier 1983), 의존의 크기와 의존 정도의 균형을 반영한다(Gundlach & Cadotte 1994; Kumar, Scheer, & Steenkamp 1995). 또한 상호의존성은 업무의 파트너 양자간의 관계에 있어 지각된 요구의 정도이며, 이러한 개념은 업무 상호의존성 연구(Thompson, 1967)에 뿌리를 두고 있다. 이는 양자간의 공동 목표를 달성하기 위해 서로를 기대하게 되는 수준을 말한다. Anderson과 Narus(1990)의 연구도 이와 유사한 것으로 상호의존성은 결국 개인적인 의존이 반영되어 있는 관계성이라고 정의한다.

한편, 상호의존성과 상호간 신뢰의 결합을 기존 연구들은 상호의존이 신뢰에 의해서 특성이 지어진다(Andaleeb 1996). Andaleeb와 Geyskens(1996)는 신뢰와 의존, 신뢰와 상호의존성 사이의 상호작용 효과는 불균형적인 것으로 정의하기도 하였다.

2. 상호 신뢰(Mutual Trust)

지속적인 관계를 위해서 신뢰는 상호적이어야하며(Anderson & Weitz 1989), 한쪽 파트너에 의한 일방적인 신뢰는 불신으로 이어질 수 있다(Homans 1961). 따라서, 상호 신뢰는 양자간의 믿음의 정도, 또는 전체적으로 관계에 감지된 상호간 신뢰 정도의 통합이라 할 수 있다. Swan, Trawick, & Silva(1985)와 Gabarro(1978)의 연구는 신뢰가 정직/성실(honesty/integrity), 신뢰성/의존성(reliability/dependability), 책임(responsibility), 경쟁력(competence), 호감(likeability), 평판(judgment), 동기/의도(motives/intension) 등의 단면들을 가지고 있는 것으로 볼 수 있다. Ring & Vane Ven (1994)과 Morgan(1994)은 신뢰란 효과적인 내부 조직과 개인간 관계를 촉진하는 것이라고 말하였다.

사회교환이론의 관점에서, 상호간의 신뢰는 관계를 지속하기 위한 필수조건이다. 왜냐하면 교환(exchange)은 명시되지 않은 의무(obligation)를 포함하며, 양자는 상호 호혜주의 원칙을 보장하는 방법을 사용하지 않기 때문이다(Blau 1964). 신뢰와 의존성에 관한 몇몇 연구는 신뢰를 상호 의존하는 관계를 조절하는 효과를 가진 것으로 명시하고 있다(Andaleeb & Geyskens1996). 이러한 접근방법은 Morgan & Hunt(1994)의 관계마케팅과 관련이 있다. 본 연구는 사회교환이론의 관점에서 관계마케팅에서의 신뢰의 개념을 이용하여 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H 1 : 조종사와 관제사간의 상호의존성이 높을수록 상호 신뢰 정도는 높아질 것이다.

3. 협력(cooperation)

협력(cooperation)은 업무 파트너들이 개별적인 혹은 공동의 목표를 달성하기 위해 자발적으로 연합하여 활동하고 공동으로 노력하는 과정을 말한다(Skinner, Gassenheimer & Kelley 1992). 협력은 이러한 목표를 획득할 뿐만 아니라 장기적인 관계를 유지하는 것을 목표로 한다. 상호의존성 또한 파트너간 관계의 효과성에 직접적으로 영향을 미칠 것이라 기대된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

H 2 : 조종사와 관제사간의 상호의존성이 높을수록 협력의 정도는 높아질 것이다.

H 3 : 조종사와 관제사간의 신뢰가 높을수록 협력의 정도는 높아질 것이다.

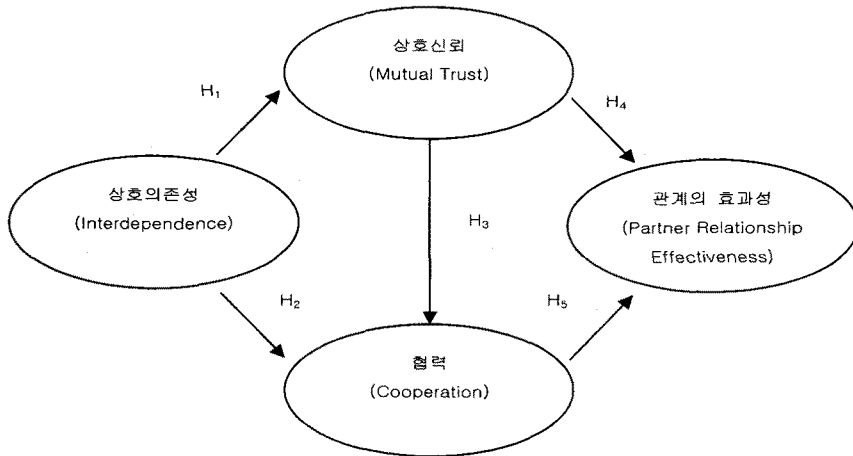
4. 관계의 효과성(effectiveness of relationships)

관계의 효과성은 상대 파트너에 의해서 지각된 과업 수행(task performance), 비과업수행(non-task performance), 파트너 만족(partner satisfaction), 고객만족(customer satisfaction)에 관련하여 높은 수준의 개념(high-order construct)으로 형상화할 수 있다(Gladstein1984).

만족은 파트너 관계가 서로의 요구에 부응하는 정도로 측정될 수 있다. 고객만족은 그들의 고객이 그들의 활동과 수행에 기뻐하는 정도의 지각이라고 할 수 있다. 협력에 의해 파트너들은 자발적으로 각자의 취약성(vulnerability)을 증가시킨다. 신뢰와 협력은 경로관계(Morgan & Hunt 1994)와, 구매자와 판매자 관계(buyer-seller relationships) (Schurr & Ozanne 1985; Selnes 1998)에서 발견된다.

H 4 : 조종사와 관제사간의 상호신뢰가 높을수록 업무관계의 효과성이 높을 것이다.

H 5 : 조종사와 관제사간의 협력이 높을수록 업무관계가 효과성이 높을 것이다.



<그림 1> 조종사와 관제사의 관계효과성에 관한 모델

III 자료수집과 연구모형분석

1. 표본설계 및 진행절차

본 연구의 표본은 항공운송산업에서 업무 관계의 파트너라고 할 수 있는 조종사와 항공교통 관제사들을 대상으로 하였다. 설문은 국내의 항공사 및 건설교통부에 근무하는 275명의 한국인 조종사와 관제사를 대상으로 2001. 5. 29일부터 6.10일 까지 2주 동안 실시되었다. 대부분의 설문은 직접 배포하여 회수하였으며, 일부는 해당 부서 관계자의 도움을 받아 설문 참여자들에게 배포 후 회수하였다. 조종사의 경우 국적항공사에서 실제 조종을 하며 보수교육 프로그램에 참석한 인원들을 대상으로 하였으며, 교통 관제사는 인천공항과 김포공항 및 대구 향로관제소에서 실제 관제업무를 담당하는 건설교통부 직원을 대상으로 하였다. 배포된 설문지 총 350매 중 268매가 이용 가능하였는데, 이중 조종사가 144명, 항공교통관제사는 124명이었다. 설문참여자들은 항공운항업무의 파트너로서 서로가 고객의 입장에서 응답하도록 작성되었으며, 성공적인 관계와 성공적이지 못한 관계를 스스로 판단하도록 설계되었다. 설문 참여자들은 파트너와의 업무관계에 관한 질문에 핵심 정보 제공자(key informant)로써 응답토록 하였다.

2. 변수의 측정

본 연구 모델은 상호의존성, 상호신뢰, 협력, 관계의 효과성 등 총 4개의 변수(constructs)를 이용하였다. 4개의 변수 중 상호의존성(Interdependence)은 Anderson & Narus(1990)와 Sethuraman(1988)의 측정항목을 이용하였고, 상호신뢰(Mutual trust)는 그동안의 신뢰에 대한 연구를 기초로 하였으며, 측정항목은 Dwyer & Oh(1987), Doney & Cannon(1997), Plank, Reid, & Ellen(1999)의 분류를 기준으로 하였다. 협력은 Heide & Miner (1992)의 관계의 유연성(flexibility), 정보교환(information exchange), 공통의 문제 해결(joint problem solving) 등의 측정 항목들을 이용하였다. 관계의 효과성(Effectiveness)은 Gladstein(1984)의 측정항목을 이용하였다. 즉, 상호만족(mutual satisfaction), 지각된 고객 만족(perceived customer satisfaction), 과업수행의 파트너 지각(partner perceptions of task performance), 파트너 과업수행에 대한 관리자 지각(manager perceptions of partnership task performance) 등의 항목들을 이용하였다.

3. 자료분석 방법

분석대상 변수들 사이에 존재하는 상호간의 관련성을 규명하고 그 이면에 잠재적으로 존재하는 요인들(factor)을 판명하기 위해 요인분석을 하였으며, 요인분석은 주성분분석(principal component analysis)방법을 베리맥스(verimax) 회전방식을 적용하였고, 요인분석을 통해 정의된 요인들이 하나의 측정도구로써 신뢰할 만한가를 알아보기 위해 Chronbach alpha 값을 이용하여 신뢰도 분석(reliability test)을 실시하였다. 이를 통해 타당하고 신뢰할 수 있는 문항을 선택하고 일관성을 떨어뜨리는 문항은 제거하여 각각의 독립적인 의미를 가

조종사와 항공교통관제사간의 상호의존성, 신뢰, 협력, 관계의 효과성에 관한 연구 9
 지는 요인에 대한 요인점수(factor score)를 산출한 뒤, 이 요인점수를 통해 요인들간의 인과분석(causal analysis)을 시도하였다.

독립변수들과 종속변수들의 인과관계를 상정하여 규명하고, 확증된 이론을 토대로 측정모형에 대한 요인분석과 구조모형에 대한 경로분석을 동시에 수행하는 공분산 구조분석(covariance structure analysis)을 LISREL 8.12를 통해 실시하였다. LISREL을 이용한 모수추정(parameter estimation)은 MLE (최우추정법 ; Maximum Likelihood Estimation)를 사용하였고, 입력자료로는 추정치에 대한 상관관계 매트릭스(correlation matrix)를 이용하였다.

추정된 모형의 부합성을 평가하기 위해 기초부합지수(GFI), 수정부합지수(AGFI), 원소간 평균차이(RMR), Chi-square. Chi-square의 p값 등을 이용하여 이론에 근거한 요인의 관계성을 설정하고 실제모형과 이론모형이 부합되는지를 검정하였다.

IV. 연구 결과

1. 타당성과 신뢰성 평가

항공기 운항에서 조종사와 관계사의 관계에 관한 본 연구모형을 증명하기 위해서는 두가지 채널상에 존재하는 모든 요인들의 요인점수를 산정해야 하며, 그 선결작업으로 요인구조의 타당성을 살펴보아야 한다. 타당성(validity) 검사를 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis) 중 주성분분석(principal component analysis)을 적용하였다. 초기 요인패턴행렬의 해석상 어려움으로 인해 인자의 회전을 수행하였는데, 요인의 회전방법은 요인내의 상관을 높이고 요인간에는 독립성을 유지시켜주는 베리맥스(varimax)방법을 사용하였다. 그 결과 <표 1>에서 보는 바와 같은 요인구조가 도출되었으며, 그 타당성이 입증되었다.

신뢰도(reliability)란 측정하려는 대상을 얼마나 안정적으로 일관성 있게 측정하였느냐의 문제이다. 즉, 검사도구가 오차 없이 정확하게 측정하였느냐를 살펴보는 것으로 본 연구에서는 Cronbach α 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 분석결과 각 요인에 대한 Cronbach α 값이 0.62에서 0.83정도로 비교적 양호하게 나타났다. 이는 본 연구의 측정항목들이 각 요인의 일관된 측정도구로 사용할 수 있음을 나타낸다.

<표 1> Rotated component matrix & Reliability test

	Component				Cronbach's α
	1	2	3	4	
상호의존성 1			.723		.6547
상호의존성 2			.776		
상호의존성 3			.681		
상호신뢰 1	.665				.8202
상호신뢰 2	.532				
상호신뢰 3	.626				
상호신뢰 4	.711				
상호신뢰 5	.739				
상호신뢰	.693				
협력 1				.616	.6156
협력 2				.805	
협력 3				.677	
관계의 효과성 1	.707				.8337
관계의 효과성 2	.649				
관계의 효과성 3	.825				
관계의 효과성 4	.791				

2. 모형의 적합도와 가설 검증

본 연구모형은 조종사와 관제사의 표본을 전부 합하여 측정하였다. 양자간의 각기 다른 모형이 존재할 수도 있다는 가정 하에 두 집단간의 차이가 있는지를 먼저 비교한 후, 두 집단간의 유의한 차이가 존재하지 않으면 두 집단을 합하여 측정하기로 한 것이다. <표 2>는 본 모델이 두 집단의 유의한 차이가 없는 것을 보여주는 것으로 본 모델이 조종사와 관제사를 하나의 표본으로 분석할 수 있는 근거를 제시한다.

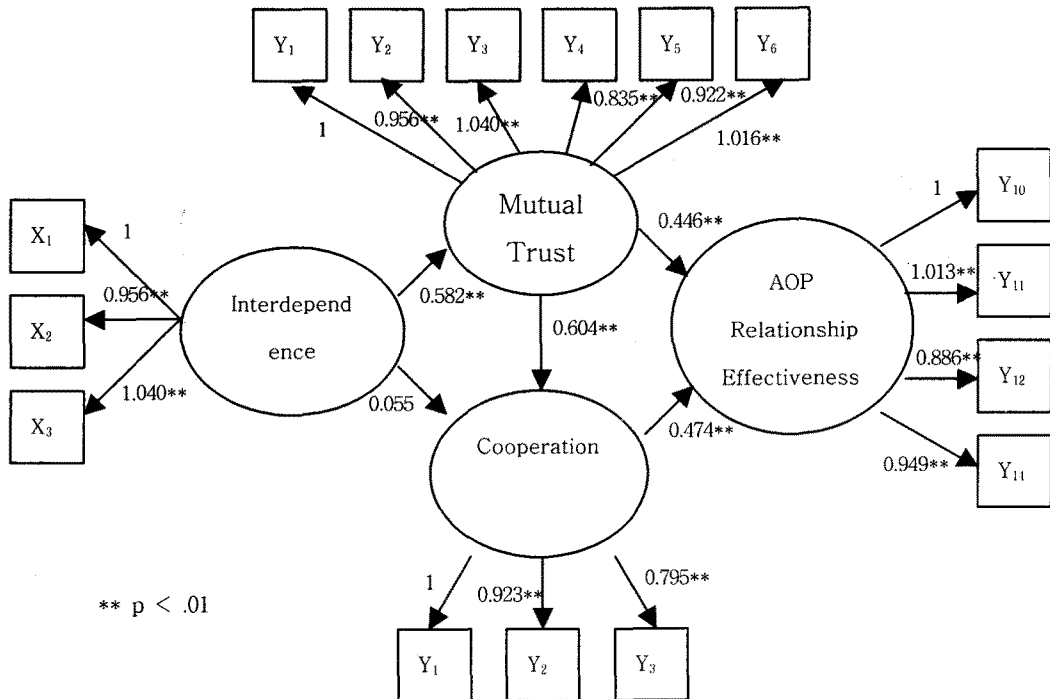
< 표 2 > T-Test : 운항업무에 있어서 조종사와 관제사의 관계

	조종사(n=124) Mean(S.D)	관제사(n=144) Mean(S.D)	t-value	p-value
Interdependence	3.82(.68)	4.06(.54)	-3.11	.00**
Mutual Trust	3.46(.54)	3.55(.59)	-1.23	.21
Cooperation	3.94(.53)	3.83(.58)	1.64	.10
Effectiveness	3.67(.60)	3.74(.57)	-1.01	.31

** p < .01

다음으로 본 연구에서 상정한 이론 모형의 인과관계를 살펴보기 전에, 측정변수들이 이론변수를 지지하고 요인구조가 타당한지 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. <그림 2>는 탐색적 요인 분석에서 입증한 요인구조의 타당성이 확인적 요인분석을 통해서도 동일한 결과를 보여주고 있다. 즉 측정 항목들의 해당 구성개념을 연결하는 λ 계수(모수)의 t값이 모두 2.576 이상이 됨으로써 0.01의 유의수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 집중타당성(convergent validity)을 확인할 수 있다.

또한, 구조모형의 적합도에 있어서 <표 3>에서 보는 바와 같이 본 연구모형이 대체적으로 적합한 것으로 판단된다(Chi-square = 226.878, p = 0.00, GFI = 0.902, CFI = 0.908).



** p < .01

<그림 2> 조종사와 관제사 관계의 효과성에 대한 구조모형

< 표 3 > 모형의 부합도와 가설검정 결과

Structural Path	Standardized Coefficient	t-value	Hypothesis
상호의존성 -> 상호신뢰	0.582	5.318**	H1
상호의존성 -> 협력	0.055	0.500	H2
상호신뢰 -> 협력	0.604	5.446**	H3
상호신뢰 -> 파트너 관계의 효과성	0.446	3.694**	H4
협력 -> 파트너 관계의 효과성	0.474	3.281**	H5

Chi-square with 99degrees of freedom = 226.878(p = 0.00)

Goodness of fit(GFI) = 0.902

Adjusted goodness of fit(AGFI) = 0.866

Root mean square residual(RMR) = 0.060

Comparative fit index(CFI) = 0.908

** P < 0.01

<표 3>에서 보는 바와 같이, 상호의존성(Interdependence)은 상호신뢰(Mutual Trust)에 유의한 영향을 미치는 것으로 가설 1이 채택됨을 알 수 있다. 이러한 결과는 Kumar, Scheer, and Steenkamp(1995)이 제시한 것처럼, 상호의존성이 파트너관계에 신뢰를 발전시키는데 있어서 중요한 기본 조건임을 보여준 것이다. 이는 상호의존성이 양자간의 관계에 있어서 위험을 공유하게 하고(take risks), 신뢰의 끈을 연결시킬 수 있음(forms the bonds of trust)을 제시한다.

상호의존성(Interdependence)이 협력(Cooperation)에 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 기각되었다. 다만 상호신뢰가 협력에 영향을 미침으로써, 상호의존성이 직접적으로 협력에 영향을 미치지 않지만 상호신뢰를 통해 협력에 영향을 미치는 것임을 알 수 있다(가설 3 채택).

또한 상호신뢰(Mutual Trust)는 관계의 효과성(Relationship Effectiveness)에 유의한 영향을 미침을 알 수 있다(가설 4 채택). 이는 관계마케팅(relationship marketing)에서 Morgan and Hunt(1994), Ring and Van de Ven(1994)의 연구와 동일한 결과를 보여준다. 협력(Cooperation) 역시 관계의 효과성(Relationship Effectiveness)에 영향을 미치는 주요 변수임을 알 수 있다(가설 5 채택). 이 연구결과 역시 Cespedes(1992)가 제시한 파트너간의 조화된 행동(coordinated action)이 진정한 파트너간의 효과성을 높인다는 주장과 동일한 결론을 제시하고 있다.

V. 결 론

본 연구는 조종사와 관제사간의 상호의존성에 영향을 미치는 상호신뢰와 협력이 양자 관계의 효과성에 영향을 미칠 것이라는 가정 하에서 출발하였다. 앞서 제시한 실증 분석에서 나타난 결과를 토대로 다음과 같은 결론을 도출할 수 있다.

첫째, 항공기의 운항업무에 있어 조종사와 관제사간의 상호의존의 정도에 따라 양자간의 신뢰는 달라질 수 있다. 즉, 상호의존의 정도가 높을수록 양자의 신뢰는 높아진다. 둘째, 조종사와 관제사의 운항업무에 있어 양자의 신뢰의 정도가 높을수록 협력의 정도도 높아진다. 셋째, 조종사와 관제사의 상호 신뢰 정도가 높을수록 운항업무 관계에 있어 효과성도 높다. 넷째, 조종사와 관제사의 높은 협력은 그들 간의 관계의 효과성을 높일 수 있다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다.

조종사와 관제사 관계의 효과성을 높인다는 것은 양자가 관여되는 운항업무를 성공적으로 수행하는데 도움을 주며 항공기를 이용하는 승객을 만족시킬 수 있을 뿐 아니라, 운항과 관련된 전반적인 업무 영역에서 많은 진전을 가져온다는 것을 의미한다. 즉, 관계의 효과성은 조종사와 관제사가 공동으로 추구하는 업무에 있어서 가장 중요한 목표 중의 하나인 것이다. 본 연구는 운항업무에 있어서 조종사와 관제사의 업무 효과를 높이기 위해서는 상호의존성, 상호신뢰, 협력의 정도를 높여야 함을 제시한다. 관계의 효과성을 위해 양자는 그들의

관계가 서로 의존해야만 효과를 얻을 수 있다는 인식을 먼저 가져야 한다. 서로 경쟁하는 관계가 아니라 의존해야만 성과를 높일 수 있는 그들 관계의 성격을 철저히 인식하는 것이 중요하다.

현재까지의 조종사와 관제사의 업무관계는 무전기를 통한 교신이상의 관계를 넘지 못하고 있다. 조종사가 관제사를 직접 대하는 경우는 양성과정에서 현장감 숙지의 개념에서 관제소를 둘러보는 것 정도이며, 관제사의 경우도 주기적으로 관속비행을 하게 되어 있으나, 계속되는 업무나 기타 요소 등으로 현실적으로 문제가 많아 조종사와의 실질적인 접촉은 드물다고 할 수 있다. 이와 같은 상황은 조종사와 관제사가 파트너로서 양자의 공동성공을 얻어내는데 커다란 걸림돌일 수 밖에 없다.

결국, 이러한 현실적인 문제는 조종사나 관제사 개인차원 보다 회사나 정부차원의 교육프로그램 개선 등을 통한 정책적 차원에서 해소될 수 있다. 예컨대 조종사와 관제사가 서로의 근무처를 방문하여 토의하고 참관하는 직무통합훈련이나, 조종사·관제사가 같은 학과에 편성되는 보수 교육 등을 통해 양자간 업무 이해나 고충을 발견할 수 있을 것이다. 양자가 서로 의존해야 하는 당위성이 아니라 서로의 필요에 의해 의존하고, 신뢰하며, 협력하는 것이 운항업무에서 가장 필요한 것이기 때문이다.

■ 참 고 문 헌

1. Achrol, Rauz D., Lisa K. Scheer and Louis W. Stern (1990), "Designing Successful Transorganizational Marketing Alliances," Working Paper, 90-118, Cambridge: Marketing Science Institut
2. Andaleeb, Syed Saad (1996), "An Experimental Investigation of Satisfaction and Commitment in Marketing Channels: The Role of Trust and Dependence," *Journal of Retailing*, 72 (Spring), 77-93.
3. Anderson, Erin and Barton Weitz (1992), "The Use of Pledges to Build and Sustain Commitment in Distribution Channels," *Journal of Marketing Research*, 29 (February), 18-34.
4. Anderson, James C. and James A. Narus (1990), "A Model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships," *Journal of Marketing*, 54 (January), 42-58.
5. Blau, Peter (1964), *Exchange and Power in Social Life*, New York: John Wiley & Sons
6. Bucklin, Louis P. and Sanjit Sengupta (1993), "Organizing Successful Co-Marketing Alliances," *Journal of Marketing*, 57 (April), 32-46.
7. Dwyer, F. Robert, Paul H. Schurr and Sejo Oh (1987), "Developing Buyer-Seller Relationships," *Journal of Marketing*, 51 (April), 11-27.
8. Geaki, John F. (1984), "The Theory of Power and Conflict in Channels of Distribution," *Journal of Marketing*, 48 (Summer), 9-29.
9. Gladstein, Deborah L. (1984), "Groups in Context: A Model of Task Group Effectiveness," *Administrative Science Quarterly*, 29 (December), 499-517.
10. Gundlach, Gregory T. and Ernest R. Cadotte (1994), "Exchange Interdependence and Interfirm Interaction: Research in a Simulated Channel Setting," *Journal of Marketing Research*, 31 (November), 516-532.
11. Homans, George (1961), *Social Behavior: Its Elementary Forms*, New York: Harcourt, Brace and World.
12. Kumar, Nirmalya (1996), "The Power of Trust in Manufacturer-Retailer Relationships," *Harvard Business Review*, 74 (November-December), 92-106.
13. Lisa K. Scheer, and Jan-Benedict E. M. Steenkamp (1995), "The Effects of Perceived Interdependence on Dealer Attitudes," *Journal of Marketing Research*, 32 (August), 348-56.
14. Louis Stern and James narus (1993), "Conducting interorganizational Research Using Key Informants," *Academy of Management Journal*, 36(6), 1633-1651.
15. Levinthal, Daniel A. and Mark Fichman (1988), "Dynamics of Interorganizational Attachments: Auditor-Client Relationships," *Administrative Science Quarterly*, 33 (September), 345-369.
16. Moorman, Christine, Rohit Deshpande and Gerard Zaltman (1993), "Factors Affecting Trust in Market Research Relationships," *Journal of Marketing*, 57 (January), 81-101.

17. Morgan, Robert M. and Shelby D. Hunt (1994), "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," *Journal of Marketing*, 58 (July), 20-38.
18. Ring, Peter S. and Andrew H. Van de Ven (1992), "Structuring Cooperative Relationships Between Organizations," *Strategic Management Journal*, 13 (October), 483-498. and (1994), "Developmental Processes of Cooperative Interorganizational Relationships," *Academy of Management Review*, 19 (January), 90-118.
19. Schurr, Paul H. and Julie L. Ozanne (1985), "Influences on Exchange Processes: Buyers' Preconceptions of a Sellers' Trustworthiness and Bargaining Toughness," *Journal of Consumer Research*, 11 (March), 939-953.
20. Sethuraman, R., James C. Anderson and James A. Narus (1988), "Partnerships Advantage and its Determinants in Distributor and Manufacturer Working Relationships," *Journal of Business Research*, 17 (December), 327-347.
21. Skinner, Steven, Jule Gassenheimer and Scott Kelley (1992), "Cooperation in Supplier-Dealer Relations," *Journal of Retailing*, 68 (Summer), 174-193.
22. Smith, J. Brock (1997), "Selling Alliances: Issues and Insights," *Industrial Marketing Management*, 26 (March), 149-161. (1999), "A Comparison of Aggregation Approaches for Second-Order Data," *Industrial Marketing Management*, 28 (May), 277-292. and Donald W. Barclay (1997), "The Effects of Organizational Differences and Trust on the Effectiveness of Selling Partner Relationships," *Journal of Marketing*, 61 (January), 3-21.
23. Swan, John, I. Fredrick Trawick, Jr., David Rink, and Jenny Roberts (1988), "Measuring Dimensions of Purchaser Trust of Industrial Salespeople," *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 8 (May), 1-9. and David W. Silva (1985), "How Industrial Salespeople Gain Customer Trust," *Industrial Marketing Management*, 14 (August), 203-211.