The Korean Journal of Culinary Research
Vol. 14, No. 2, pp. 46~60 (2008)

호텔 웨딩·연회 종사원의 개인 갈등이 경영 성과에 미치는 영향 관계

김희기, 안성근*, 이준재**¶
한국관광대학 호텔조리과, *그랜드하얏트호텔 식음료팀, **건양대학교 예식산업학과

The Effects of Individual Conflicts among Hotel Banquet Employees on the Performance of Management

Hee-Kee Kim, Seong-Geun An*, Jun-Jae Lee**¶
Dept. of Hotel Culinary, Korea Tourism College
**Grand Hyatt Hotel F&B*
***Dept. of Advanced Life-Event Science, Konyang University*

Abstract

In the hotel industry, there are the production and consumption of services at the same time, considering direct contact between employees and customers. In this respect, this study was conducted based on more practical factors to grasp employees' feelings and conflicts. The results of this research are as follows. First, individual conflicts among hotel banquet employees influence devotion to the organization which has a direct effect on performance of management. Second, such devotion is closely correlated with the factors of the performance of management. Finally, managing employees' conflicts is the key factor to promote the performance of management. Under these circumstances, there should be more concern in solving problems among employees and special programs for promoting job satisfaction and devotion which bring about more profits as well as a sense of achievement.

Key words : individual conflict, organizational commitment, management performance, hotel banquet & wedding.

Ⅰ. 서 론

사회가 점점 복잡 다원화되고 있는 속에서 테크놀리지의 발달에 따라 전 세계가 하나의 지구촌으로 그 관계망을 형성해가면서 한 집단, 한 조직, 한 국가의 운명을 결정짓는 중요한 요인 하나는 갈등이다(장해순 2003). 갈등은 한 개인은 물론이고, 그러므로 개인적 차원에서부터 국가적 차원까지 갈등 관리는 대내·외적인 환경 변화 요인에 직접적인 영향을 받는 위기 관리와 같은 차원에서 그 중요성을 인식해야 한다.

특히나 호텔기업이나 항공사와 같은 대고객 서비스를 실천하는 관광산업 기업들은 종사원들의 갈등 관리가 고객들에게 제공하는 서비스의 수준 및 서비스 상품 판매의 양과 질을 결정하는 주요 요인으로 인식되고 있다. 환대기업으로서 호텔기

¶ : 교신저자, 011-396-8019, hmanjj@hanmail.net, 충남 논산시 내동 119번지

업의 경우, 전반적으로 종사원에 의한 인적서비스 의존도가 타 업종에 비해 훨씬 높다(최정순 2003). 더욱이 국내 호텔기업 내 웨딩·연회부서는 인적 의존성은 가장 높은 반면, 호텔 수입 중에서 웨딩·연회 매출 비율이 매년 급상승하고 있는 실정이다(권용주 등 2003). 그러므로 서비스 최 일선에서 고객을 접객하는 종사원에게 고객 지향적이면서 동시에 고객만족서비스를 제공하게 하려면 호텔 종사원에 대한 내부 갈등 관리가 선행되어야 한다. 물론 일차적으로 서비스 상품과 관련된 다양한 메뉴를 효과적으로 개발하여 고객의 만족을 유도하고 수익의 극대화를 창출해야 한다는 경영 구조가 우선해야 한다(진양호·강종헌 2002).

1997년 환란 이후 사회 전반적인 현상인 구조조정과 인원 감축 등 기업 경영의 새로운 변화는 호텔기업에 있어서도 혁신적인 경영 기법 적용으로 인해 구성원들에게 정체성을 가지게 하였으며, 이와 함께 대표적으로 비정규직 직원의 급속한 증가는 호텔기업에 있어 핵심이라고 할 수 있는 서비스 부분에서 심각한 문제점으로 대두되고 있다(박찬규 1999). 따라서 우리나라의 호텔기업 매출과 수익의 절대적인 영향을 미치는 웨딩·연회사업의 경영도 이러한 문제점을 안고 있다고 볼 수 있다.

호텔 내 타 부서와 비교해 인적의존도가 높으면서 서비스 수준이 상대적으로 낮은 호텔 웨딩·연회부서는 수요자들에게 최적의 유휴시설과 양질의 서비스 제공으로 긍정적인 측면으로 부각시키기 위해 많은 노력을 하고 있다(신도길·남중헌 2001). 또한, 객실에 비해 무한한 성장성을 갖고 있다는 점과 호텔의 경영적인 측면에서 비수기에 매출을 성장시킬 수 있으면서 동시에 수익 창출 구조의 확대를 기할 수 있다는 점에서 판매 촉진 방안을 개발하고 있다(권용주 등 2003). 하지만 내부적인 측면과 운영적인 측면에서 호텔기업은 웨딩·연회사업의 중요성에 비해 상대적으로 종사원 갈등 관리 부재로 인한 서비스 부분에 심각한 문제점으로 노출시키고 있다. 이러한 문제점들은 나아가 호텔 웨딩·연회부서의 구성원의 업무 만족도 및 호텔기업에 대한 근무와 관련된 제반 환경에 대한 만족도를 저하시킬 것이다. 다양한 형태로 나타나는 호텔 웨딩·연회부서 종사원 갈등은 즉시 고객과 상호의존적 과정에서 일어나기 쉬울 뿐만 아니라, 그런 갈등의 지속은 집중된 또 다른 행동 효과를 쉽게 가져올 수도 있다(Stuart & Thomas 1972).

따라서 본 연구는 호텔 웨딩·연회부서 종사원의 갈등이 호텔 웨딩·연회조직에 있어서 중요한 요소이므로 갈등이 조직의 목표를 달성하는데 핵심 요인인 조직 몰입에 어떤 영향을 미치는지와 호텔 웨딩·연회 운영에 있어서 수익 창출 및 경영 성과에 미치는 영향은 무엇인지 등을 연구하고자 한다. 나아가 본 연구는 호텔 웨딩·연회부서의 종사원과 경영자들 간의 신뢰 회복을 위한 갈등 관리 그리고 갈등 관리 전략을 체계화 하여 호텔 웨딩·연회 경영에 반영될 수 있기를 기대한다.

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 개인 갈등

갈등은 행위 주체인 개인의 내면적 차원에서부터 시작해서 조직 내 개인 간, 조직의 차원에 이르기까지 광범위한 부문에서 발생되는 현상이다(Wagner & Hollenbeck 2002). 김옥란(2006)은 외식업체에 있어 내부 마케팅 전략이 갈등 지각 수준이 서비스 품질에 직접적인 영향을 미치는 요인이라고 제시하였다. 또한, 홍규선(2005)은 갈등은 개인 또는 조직과 집단 사이의 가치관, 목표의 차이 그리고 이해 관계에서 발생하며, 정상적인 활동을 방해받는 일련의 지각과 인식 그리고 행위를 포함한 적대적 대립의 과정이라고 했다. 이러한 갈등을 조직의 차원으로 국한시켜 보면 조직 내의 갈등이란 행위 주체간의 대립적 또는 적대적 교호작용을 의미하는 것으로 간주할 수 있다. 여기에 심리적 대립감과 대립적 행동이 포괄

된 개념으로 볼 수 있다. 개인 간 갈등은 개인과 개인 사이에 발생하는 갈등이다. 이러한 갈등은 주로 개인들이 추구하는 목표, 가치관, 신념, 사고방식, 태도 등의 지각의 차이 때문에 발생하는 것이 보통이다(Bartol & Martin 1994). 인간은 여러 가지 형태의 욕구와 역할을 가지고 있으며, 그것을 실현하는 방법도 각기 상이하다. 또한, 욕구 및 역할과 목표 간에 발생할 수 있는 장애도 많으며, 그들의 거대한 목표에도 적극적인 것과 소극적인 것이 있을 수 있다. 이와 같은 여러 특성은 인간의 적응과정을 복잡하게 하여 개인적 갈등을 유발케 한다. 이러한 개인 내 갈등은 좌절 갈등, 목표 갈등, 역할 갈등으로 구분될 수 있다(강정대 1987).

Pelled et al.(1999)는 조직내 개인 갈등에 있어 상하 관계의 갈등보다는 동료간의 갈등을 이해하려는 진천을 보이고 있으며, 이러한 갈등은 조직에 몰입과 성과에 영향을 준다는 연구결과를 제시하였다.

Costello & Zalkind(1963)은 공식 조직에서 일어날 수 있는 좌절에 대한 반응을 요약하면, 일반적으로 개인의 업무 수행이나 조직에 고정적 영향을 미칠 수 있다고 하였다. Harmer & Organ(1978)은 한 직위에 종사하는 사람이 수행할 목표들이 서로 용납되지 않을 때 역할 갈등이 발생한다고 하였다. 조직 내의 개인 간의 갈등은 개인 상호간의 의사 결정에 있어서 그 상황에 대한 과거의 경험의 양과 결정의 복잡성으로 개개인의 상이한 대체 안을 선호하는 대체 안 선택의 차이에서 생긴다. 서로 다른 집단에 소속되어 있는 영향력 있는 두 구성원이 서로 집단 갈등이 있을 때 그 양 집단은 적대적 관계를 초래할 수도 있다고 하였다. 개인 간 갈등은 조직 구성원 사이에서 흔히 겪게 되는 현상으로 상호작용하는 구성원들의 인간관계에 중요한 영향을 미친다(김인순 2002). 갈등 관리란 갈등이 긍정적인 효과를 발휘하도록 갈등의 수준을 감소시키거나 증사시키는 행동을 말한다(Daniel 1982). 갈등은 순기능과 역기능적인 측면의 양면성을 가지고 있으므로 갈등에서 순기능적 측면이 극대화되어야 한다. 가장 바람직한 갈등 해결 모형은 갈등의 역기능을 최소화시키고 순기능을 최대화시키는 전략이므로 갈등 해결을 통해 개인은 성장할 수 있고 갈등 해결 결과에 대하여 모두 만족할 수 있다(김영희 2000).

2. 조직 몰입

조직 몰입이란 직무와 관련된 개인의 긍정적인 반응이라는 점에서 조직 구성원이 자신의 직무에 대한 유쾌하고 정적인 정서 상태로 직무 수행자의 태도나 가치, 사명, 욕구 등의 충족 수준 및 직무와 관련시켜 직무 수행자가 갖게 되는 감정적 만족감을 의미한다(Price 1968). 조직 몰입은 개인이 속한 조직에 대한 관계를 나타내는 말로서 주로 조직에 대한 개인의 일체감, 집착, 애착, 관여(몰입), 충성도, 동일시, 소속감 등의 정도를 의미한다(정세종 2005; Mowday & Porte & Steers 1982). 조직 몰입의 개념 속에는 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 신뢰와 애착, 조직을 위해 열심히 노력하려는 의지, 그리고 조직의 구성원으로서 남아 있으려는 강한 의욕 등이 담겨 있어야 한다(양참삼 1999). 전통적인 인간관계론자들은 조직 구성원을 동기 부여하기 위해 직무 만족이라고 하는 심리학적 태도 변수를 사용하였고, 개인은 직무에 대해 만족 또는 몰입이 되어 있어도 조직에 대해서는 몰입을 하지 않을 수 있기 때문이다(한동헌 2003). 직무란 직책에 따라 부과되어 지속적으로 수행되는 업무를 말하며, 만족은 선택된 대체 안에 관해서 선택자의 신념과 어느 정도 일치하고 있는 지에 대한 평가에 의해 결정된다(김성수 2004). 조직 몰입에 가장 직접적인 영향을 미치는 직무 만족의 선행 연구자 Hoppock(1935)은 “직무 만족이란 조직 구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태”라고 정의하였다. Mott(1972)는 직무 만족을 “각 개인이 자기의 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화 또는 호악감의 균형 상태에서 좌우되는 태도”라고 전의하고 있다. 즉, 직무 만

족을 직무에 대한 호악감이라고 하는 감정과 태도와의 관련성으로 나타내고 있다. McComick & Tiflin(1981)은 직무 만족은 욕구 및 가치 등과 관련되어 있는 것으로 보고 있다. 직무 만족은 행동과 활동의 개념보다는 감정적 개념으로 이해되어야 한다.

직무 만족과 조직 몰입에 영향을 미치는 요인들은 임금, 근무 조건 등이 있을 수 있다. 이러한 요인들을 이미 많은 학자들이 정의해 왔다. Song & Parry(1997)는 직무 만족 요인으로 안정, 승진, 임금, 직무의 본질적 측면, 감독, 직무의 사회적인 측면, 의사소통, 작업 환경 및 복리후생 등으로 분류하고 있으며, Kohil & Jaworski(1990)는 안전, 승진의 기회, 복리후생, 작업 유형, 조직, 동료, 임금, 근무 시간, 감독 등으로 분류하였고, Steers & Poter(1994)는 직무 만족과 관련이 있는 중요 요인을 직무 전체의 요인, 작업 환경 요인, 직무 내용 요인, 개인 요인의 4가지로 분류하고 있으며, 직무 전체 요인으로는 급여 및 승진의 기회, 회사 정책과 절차, 조직 구조 등이 있고, 작업 환경 요인에는 감독 스타일, 참여적 의사 결정, 동료와의 관계, 작업조간 등이며, 직무 내용 요인에는 직무 자체, 역할 모호성과 역할 갈등 등이고, 개인적인 요인에는 사회 인구학적 요인, 개인적 요인 등이 이에 속한다. 특히 직무 자체에 속하는 구체적인 요인을 보면 개인의 능력과 기능, 새로운 직무를 학습할 기회를 제공할 수 있는 교육 훈련 및 직무 순환, 창의성, 다양성, 책임이 있다(박경곤 2005).

조직 몰입에 핵심 요인인 서비스 지향성은 경영진의 정책, 업무 처리 절차 및 경영 목적이 내포된 철학으로 조직의 종사원과 고객간의 상호작용에 영향을 미치는 일련의 태도와 행위이다(Schneider & Bowen 1996). 호텔기업의 서비스 지향성은 재무적 경영 성과에 직접적으로 영향을 미친다는 것을 박대환(1998)는 연구결과를 통하여 제시하였다. 또한, 이재만(2004)은 여행업 종사원들의 서비스지향성은 고객지향성과 기업 성과에 긍정적인 영향을 미치는 동시에 종사원의 직무 만족 또한 기업 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 입증하였다. 배종석·사정혜(2001)는 레스토랑 구성원의 조직 몰입에 직접적인 영향을 미치는 관리시스템의 주요 구성 요소를 인적 자원 유동(모집, 선발, 내부 승진, 내부 노동 시장, 고용 보장, 교육·훈련, 특종 직종 종업원 비율), 작업시스템, 보상제도, 종업원의 영향력으로 구성된다고 하였으며, 인적관리시스템은 경영 성과에 직접적 영향을 미치고 있음을 밝혔다. 또한, 차길수·이수광(2007)은 인적관리시스템 설계는 조직 몰입에 영향을 미치며, 변혁적 리더십에 의해 조절됨을 실증연구를 통하여 제시하였다.

3. 호텔 경영 성과

호텔 경영 성과는 크게 재무적 성과와 비재무적 성과로 나누어 볼 수 있는데, 호텔 웨딩·연회 조직에 있어 수익성, 성장성, 생산성, 유동성, 안전성, 활동성 등은 재무적 성과의 대표적인 지표이고, 고객 만족, 종사원의 사기, 직무 만족, 조직 몰입, 기업 이미지, 정보시스템 등은 비재무적 성과의 대표적인 지표이다(윤기열 2003). 기업의 궁극적 목표인 이익의 극대화를 위하여 재무성과에 초점을 맞추게 되며, 재무적 성과지표는 대체로 개량화가 가능한 정량적인 측정지표로서 자기자본 순익률(ROE)나 총 자본 경상이익률(ROA), 투자이익율(ROI), 매출 순이익율(ROS) 등을 측정도구로 사용하였다. 따라서 호텔 레스토랑의 경영 성과지표 측정을 위하여 식음료 원가, 인건비, 서비스 수준, 메뉴의 질, 월별 매출액 추이, 연별 매출액 추이, 감가상각비 등을 측정하여야 한다.

박종태(2001)는 호텔의 경영자를 비롯한 조직 구성원들의 성과를 평가하는데 있어 회계적 이익이나 수자수익율과 같은 재무적 성과 측정치는 지금까지 중심적인 역할을 하여왔다. 그러나 경영 성과의 주요 지표들을 단순히 재무적 데이터에서만 찾을 수는 없다. 오히려 품질, 고객 만족도, 혁신, 시장 점유율 등의 비재무적인 지표를 한 기업의 경제적 여건과 성장 전망을 기업의 당기

순이익보다 더욱 효과적으로 반영할 수 있다. 새로운 기술과 보다 정교해진 데이터베이스의 발달 덕분에 비재무적 성과측정시스템으로의 변화가 경제적으로 가능하게 되었으며, 비재무적 지표상에서 나타난 변화의 우월한 성과가 장기적으로 이점이 있다는 것을 보여준다면 다른 모든 경쟁업체들도 이에 따라 측정지표들을 바꾸어 나갈 것이다. 그것은 조작의 여지가 적고, 보다 신속한 계산과 적시성 있는 피드백이 가능하며, 성과의 원인을 나타내는 것이어서 더욱 풍부한 학습 효과를 작업자들에게 만들어 낼 수 있기 때문이다.

〈표 1, 2〉는 선행 연구자의 호텔기업 재무적 경영 성과 측정변수와 비재무적 경영 성과 측정변수를 제시하였다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형

본 연구의 목적은 호텔 웨딩·연회 종사원의 개인 갈등과 호텔 웨딩·연회부서의 조직 몰입, 경영 성과간의 관계를 포괄적이고 체계적으로 설명함으로써 그 인과 관계를 실증적으로 파악하여 이러한 결과들이 결국은 호텔 웨딩·연회부서의 경영 성과에 영향을 줄 것이라는 가설을 설정하고, 설정된 가설에 대한 인과관계 등을 설명하고자 한다. 따라서 호텔 웨딩·연회부서 종사원 갈

〈표 1〉 호텔기업의 재무적 경영 성과 측정변수

연구자	재무적 성과변수
Wyckoff(1981)	객실 점유율, 객실 요금, 식음료 원가, 인건비, 건축비, 호텔의 명성, 서비스의 수준, 상품의 질
VanDyke(1985)	객실 점유율, 인건비, 일반 관리비, 객실 매출액, 식음료 원가
Umbereit, Eder, McConnell(1986)	연평균 객실 요금, 객실 판매액 대비 인건비율, 식음료 판매액 대비 인건비율
Schmidgall(1988)	월별 객실 점유율, 인건비 비율, 식음료 원기비율, 평균 객실 요금, 매출액 순이익율, 총 매출액 변동율, 영업 이익율, 매출 채권 회수율, 점유 객실당 청소 비용, 점유 객실당 인건비
신영국(1991)	연평균 객실 투숙율, 연평균 객실율, 연평균 객실료, 총 매출액, 영업 이익, 순이익 체인 지점에서 본사로의 송금 가능성, 투자수익율(ROI), 식음료 부문 이익, 음료 매출액/총 매출액, 재고 회전율, 객실 부문 이익, 객실 매출액/총 매출액, 위탁 경영 수수료나 로열티, 원가 절감
고재용(1996)	평균 객실 요금, 객실 판매 점유율, 종사원 1인당 부가가치, 직접 인건비, 직접 경비, 감가상각비, 호텔 등급
이용기, 유동근, 이대홍(1997)	매출액 성장율, 객실 점유율, 식음료부문 성장률, 부대시설 성장률, 총 자산 순이익율, 총 자본 순이익율, 시장점유율, 신제품/서비스 개발과 성공, 전반적 경영 성과
이병윤(1999)	유동성, 안정성, 수익성, 활동성, 생산성, 성장성
조민호, 권준옥(2000)	인플레이션, 환율, 객실수, 총 자산 규모, 경영 형태
구경원(2000)	총 매출액 성정율, 시장 점유율, 순이익율, 객실 점유율, 식음료 부문 성장율, 부대시설 성장률
김수영(2000)	수익성 지표, 안정성 지표, 유동성 지표, 영업 지표
신용경(2001)	전체 매출액, 객실 매출액, 식음료 매출액
윤기열(2003)	총 매출 성장율, 총 자산 수익율, 순이익율, 시장 점유율, 객실 점유율, 식음료 부문 성장률, 부대시설 성장율

*자료: 윤기열(2003) : 호텔 내 협력부서의 업무지원활동이 경영 성과에 미치는 영향 연구. 경기대학교, 26-64. 참조 논자 재정리.

<표 2> 호텔기업의 비재무적 경영 성과 측정변수

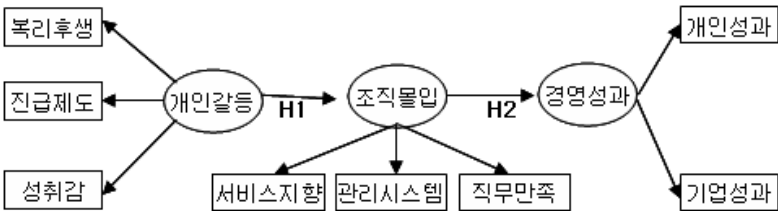
연구자	비재무적 경영 성과 변수
Poter & Lawler(1968)	종사원의 노력, 종사원의 능력, 종사원의 자질, 종사원의 역할 지각
Hackman(1977)	종사원의 노력, 종사원의 능력
Mill(1985)	질적인 측정, 책임성, 일체성, 협동정신, 보상, 기준, 기업목표의 명료
미국회계사협회(1986)	실물생산성, 마케팅 효과성, 인사와 조직의 효과성, 재무적 효과성, 내부의사 유통의 효과성, 사회적 기능의 효과성
신영국(1991)	종사원 승진 정도, 종사원 사기앙양, 종사원 교육훈련, 시설에 대한 안전 유지 관리 정고, 호텔에 대한 고객의 예약 정도, 호텔에 대한 상품 호감도(단골고객의 이용도), 고객의 만족도, 고객 불만
이용기(1996)	종사원 사기 진작, 복지 증진, 종사원 조직 몰입, 종사원 직무 만족, 전반적 경영 성과
구경원(2000)	경쟁적 지위, 종사원 조직 몰입, 직무 만족, 사기 증진, 호텔 이미지, 서비스 품질, 고객 만족도
윤대균(2002)	복지 정책 및 정보, 교육 지원, 종사원 보상시스템, 권한의 이임, 팀워크 및 정보 공유, 채용정책 및 고객지향성, 인사고과시스템
윤기열(2003)	고객 만족도, 품질 수준, 성장률, 이미지, 시장 점유율, 객실 점유율, 부대시설 성장율

*자료 : 윤기열(2003) : 호텔 내 협력부서의 업무지원활동이 경영 성과에 미치는 영향 연구. 경기대학교, 26-64. 참조 논자 재정리.

등이 호텔 웨딩·연회사업 경영에 있어서 조직 몰입, 조직유효성과 경영 성과 변수 및 그들 사이의 관계경로를 도식화한 가설적 분석 체계이다. 선행 연구(김옥란 2006; 정세종 2005; 강두식 2004; 강상묵 2004; 홍규선 2004; 장해순 2003; 김성수 2003; 윤기열 2003; 김일현 1996; Pelled et al. 1999; Song & Parry 1997; Craing & Susan 1992; Kohil & Jaworski 1990; Costello & Zalkind 1963)를 토대로 본 연구에서는 호텔 레스토랑 종사원의 갈등과 호텔 레스토랑 경영 성과간의 관계를 요인으로서, 호텔 레스토랑 조직 몰입, 호텔 레스토랑 조직 유효성의 매개변수가 어떤 인과적 역할을 하는지 이들 간의 관계를 모형으로 설정하였다.

2. 연구가설 설정

종사원의 갈등 관리 결과는 갈등 해결 방법에 대한 만족과 갈등 해결 결과에 대한 만족도로 파악할 것이다. 정세종(2005)은 “경찰공무원의 갈등수준이 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 설정하여 가설이 유의하다고 밝혔다. 또한, 김성수(2004)는 “갈등 원인이 조직 몰입에 유의한 영향을 미칠 때 조직규모가 조절변수로 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 설정하여 가설이 유의함을 밝혔다. 또한, 김성대(1999)는 갈등 관리 결과는 갈등 해결 방법과 결과에 대한 만족과불만족으로 표현될 수 있으므로 조직 몰입에 직접적인 영향에 있다고 했다. 김옥란(2006)은 조직에서의 개인이 갖는 직무에 대하여 조직생활에 도



<그림 1> 연구모형.

움이 되는 보수, 직무 인식, 직무 발전에 대한 희망 등을 측정하여 유의함을 제시하였다.

따라서 본 연구에서는 상기의 연구와 Sideshmukh (2002), Pelled et al.(1999), Heskett(1997), Costello & Zalkind(1963) 연구를 근거로 다음과 같은 가설 H1의 가설을 설정하였다.

가설 H1. 호텔 웨딩·연회 종사원의 개인 갈등은 호텔 웨딩·연회부서 조직 몰입에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

강두식(2004)은 “종업원의 고객지향성이 경영성과에 대한 연구에서 종사원의 고객지향성, 직무 만족이 직접적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 설정하여 가설을 채택하였으며, “의료기관 종업원 직무 만족이 경영 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 설정하여 가설을 채택하였다. 윤기열(2003)은 “호텔 종사원 만족도가 높을수록 호텔 경영 성과도 높을 것이다”라는 가설을 설정하여 유의함을 밝혔으나, 호텔 종사원 만족이 호텔 경영 성과 요인 중 재무적 경영 성과에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 강상묵(2004)은 “지적 자본은 경영 성과에 정의 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 설정하여 구조적 자본의 경우 경영 성과 변수 모두에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김인수(2006)는 “성과평가는 경영 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다”라는 가설을 설정하여 가설을 채택하였다. 따라서 본 연구에서는 상기의 연구와 Song & Parry (1997), Craing & Susan(1992), Kohil & Jaworski (1990)의 연구를 근거로 다음과 같은 가설 H2를 설정하였다.

가설 H2. 호텔 웨딩·연회부서 조직 몰입은 호텔 웨딩·연회부서 경영 성과에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 조사설계

본 연구의 목적은 호텔 웨딩·연회부서 종사원의 갈등과 호텔 웨딩·연회조직 몰입, 경영 성과 간의 관계를 포괄적이고 체계적으로 설명함으로써 그 인과 관계를 실증적으로 파악하여 이러한 결과들이 결국은 호텔 웨딩·연회 경영 성과에 영향을 줄 것이라는 가설을 설정하고 설정된 가설에 대한 인과관계 등을 설명하고자 한다. 조사대상 호텔은 서울시내 특1급 호텔 6개의 웨딩·연회부서와 일부 단체 행사 중심의 레스토랑을 선정 종사원의 갈등과 기타 사항 등을 설문을 통하여 조사 분석하였으며, 조사 대상자는 위의 레스토랑에 근무하고 있는 홀과 주방의 정규직, 비정규직 및 임시직 직원 등으로 하였다. 조사기간은 2007년 5월 1일부터 7월 30일까지 설문조사를 실시하였으며. 약 90일간의 조사 기간을 거쳤다. 550부의 설문지 중 기간 내에 431부가 회수되었으며 이중 불성실 답을 한 14부를 제외한 417부가 본 조사의 데이터로 활용하였다.

본 조사에서 사용될 설문지는 조사 목적, 인사말과 조사자의 신원 등을 포함하였으며, 구체적 설문 내용은 앞에서 논의된 이론적 배경을 통해 추출된 연구변수들이 주로 활용될 것이다. 설문의 구성은 여러 선행 학자들의 설문을 참고하여 호텔 웨딩·연회 종사원의 갈등(리더쉽, 목표 차이, 집단관리, 복리후생, 진급 제도, 성취감, 비정규직) 23문항, 호텔 웨딩·연회부서의 조직 몰입(서비스지향, 인적관리, 직무 만족) 18문항, 호텔 웨딩·연회부서의 경영 성과(개인 성과, 기업 성과) 15문항, 조사 대상자의 일반적 특성(성별, 연령, 학력, 재직 기간, 근무 부서, 직위, 정규/비정규) 10문항으로 5점 리커트척도와 명목척도로 구성하였다.

4. 변수의 조작적 정의 및 측정

호텔 웨딩·연회 종사원의 갈등이 발생하면 갈등을 관리하여 조직의 발전을 도모하게 되는데, 갈등의 원인과 갈등의 수준 그리고 갈등 관계를 적절히 관리해야 한다(홍규선 2004). 갈등 관리를

통한 순기능적 결과는 개인이나 조직의 만족이라 할 수 있으며, 갈등 관리의 역기능적 결과는 개인이나 조직의 불만족으로 말할 수 있다.

김성대(1999)는 조직내 갈등 관리 결과는 갈등 해결방법과 결과에 대한 만족과 불만족으로 표현될 수 있다. 따라서 종사원의 갈등 관리 결과는 갈등 해결 방법에 대한 만족과 갈등 해결 결과에 대한 만족도로 파악할 것이다. 설문지는 박미선(2005), 정세종(2005), 서윤홍(2004), 김정대(1999), Sideshmukh(2002), Pelled et al.(999), Heskett et al.(1997), Costello & Zalkind (1963)의 연구를 기초로 5점 척도를 사용하였다.

호텔 웨딩·연회부서의 조직 몰입이란 직무와 관련된 개인의 긍정적인 반응이라는 점에서 조직 구성원이 자신의 직무에 대한 유쾌하고 정적인 정서 상태로 직무 수행자의 태도나 가치, 사명, 욕구 등의 충족 수준 및 직무와 관련시켜 직무 수행자가 갖게 되는 감정적 만족감을 의미한다(Price 1968). 본 연구는 조직에서의 개인이 갖는 직무에 대하여 조직생활에 도움이 되는 보수, 직무 인식, 직무 발전에 대한 희망 등을 측정하여 김옥란(2006), 강두식(2004), 김성수(2004), 윤기열(2003), Sabol (2002), Sideshmukh(2002), Pelled et al.(1999), Heskett(1997), Costello & Zalkind(1963)가 제시한 조직 몰입에 대한 설문 안을 기초로 추출하였으며, 5점 척도를 사용하였다.

호텔 웨딩·연회부서의 경영 성과는 선행 연구에서 제시하는 구체적인 재무성과 측정변수보다는 실질적인 경험 데이터를 중심으로 재무적 측정변수와 재무적 측정변수들을 실증적으로 파악하여 재무적 측정지표인 월별 매출 추이 분석을 통하여 그래프의 곡선이 상인지 하인지 구별하여 성과측정을 함과 동시에 비재무적 측정 변수인 Zirger & Maidique(1990)이 말콤볼드리지상에서 심사기준으로 삼았던 종사원 관련 성과(종사원 만족, 출근율, 이직율, 제안 건수), 생산 운영 관련 성과(신뢰도, 배달의 적시성, 불량률, 리드타임, 품질 비용), 고객 만족 관련 성과(전반적인 고객 만족, 고객 불평, 고객 유지), 호텔 웨딩·연회부서의 경영 성과, 관련 성과 등으로 측정하였으며, 강종환(2005), 송효분(2005), 강두식(2004), 강상묵(2003), 윤기열(2003), Song & Parry(1997), Craing & Susan(1992), Kohil & Jaworski(1990) 등의 연구를 중심으로 5점 척도를 사용하였다.

또한, 본 연구에서는 호텔 웨딩·연회부서와 일부 단체 행사 중심의 레스토랑(한식당, 중식당, 일식당)을 포함하여 호텔 웨딩·연회부서라고 칭하고 사용하였다.

Ⅳ. 실증분석결과

1. 조사 대상자의 일반적 특성

조사대상 표본의 일반적 사항에 대한 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 다음과 같이 실시하였다.

먼저, 성별을 살펴보면 남성이 288명(69.1%)으로 여성 129명(30.9%)보다 많은 것으로 나타났으며, 연령은 26~30세가 124명(29.7%), 31~35세가 104명(24.9%), 25세 미만이 74명(17.7%), 36~40세가 71명(17.0%), 41세 이상이 46명(11.3%) 순으로 나타났다. 학력은 전문대졸이 266명(63.8%), 대졸 이상이 119명(28.5%), 고졸 이하가 32명(7.7%)의 순으로 나타났다. 업무부서에서는 조리부서의 생산직군이 255명(61.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로 영업직군 126명(30.2%), 관리직군 등을 포함 기타 직군이 36명(8.6%)의 순으로 나타났다. 근속 연수는 5년 미만이 165명(39.6%), 다음으로 5~9년이 128명(30.7%), 10~15년이 80명(19.2%), 15년 이상이 44명(9.8%)으로 나타났다. 직위에서는 평사원(주임)이 361명(86.6%)으로 가장 많았으며, 다음으로 대리계장이 38명(9.1%), 팀장과장 이상이 18명(4.3%)으로 나타났다. 연소득에서는 2,001~3,000만원이 109명(26.1%)으로 가장 많았으며, 다음으로 3,001~4,000만원이 102명(24.5%), 1,000~2,000만원이 90명(21.6%), 1,000만원 미만이 63명(15.0%) 순으로 나타났다. 마지막으로 직군에서는 계약직이나 단기 임시직을 제외한 정규

직이 287명(68.8%)으로 가장 많았으며, 다음으로 계약직등의 비정규직이 104명(24.9%), 단기임시직 등이 26명(6.2%)의 순으로 나타났다.

2. 요인별 타당성과 신뢰성 분석

개인 갈등에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 요인 적재량 값이 떨어지는 2문항을 제거하였으며, 총 13문항에 대한 요인분석을 다시 실시하였다. 조직 몰입에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 요인 적재량 값이 떨어지는 2문항을 제거하였으며, 총 16문항에 대한 요인분석을 다시 실시하였다. 경영 성과에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과 요인 적재량 값이 모든 요인의 적재량 값은 0.5 이상이었으며, 총분산에 대한 설명력은 0.50 이상을 초과하였다. 이러한 탐색적 요인분석을 바탕으로 신뢰성 분석을 실시한 결과, 4문항의 신뢰도가 현저히 떨어지고 있어 이를 제거하고 다시 분석하였다. 전체적인 결과는 〈표 3〉과 같으며, 개인 갈등의 요인들 중 성취감의 크롬바하 알파는 기준 0.60보다는 작은 0.526의 수

〈표 3〉 개인 갈등 탐색적 요인분석 및 신뢰도

구성개념	구성요인	문항	요인적재량	고유치	설명변량	누적변량	신뢰도
개인 갈등	복리후생	임금 체계	0.851	3.495	31.769	31.769	0.831
		급여 만족	0.786				
		재교육	0.734				
		복지 정책	0.733				
		근무 시간	0.625				
		여가 지원	0.571				
		휴일 근무	0.501				
	진급제도	정직 전환	0.839	1.621	14.738	46.507	0.651
		급여 인상	0.800				
	성취감	이직 의사	0.856	1.384	12.577	59.084	0.526
		정직 원망	0.764				
조직 몰입	서비스지향	맞춤 서브	0.813	4.520	28.249	28.249	0.893
		서브 대상	0.782				
		실질 서브	0.752				
		고객 관심	0.725				
		친절 예의	0.711				
		매너 정중	0.676				
		고객 불평	0.622				
	관리시스템	안정성 재공	0.716	2.685	16.779	45.029	0.759
		정기 점검	0.623				
		불평 조직	0.591				
		서비스 강조	0.561				
		책임감	0.519				
	직무 만족	직무 배정	0.728	2.042	12.761	57.790	0.616
		직무 계속	0.703				
		나의 직무	0.567				
		부서 분위기	0.509				

〈표 3〉 계속

구성개념	구성요인	문항	요인적재량	고유치	설명변량	누적변량	신뢰도
경영 성과	기업 성과	매출 증가	0.785	3.263	29.661	29.661	0.834
		고객 만족	0.765				
		인당 매출	0.728				
		매출 목표	0.696				
		이미지	0.678				
		광고 홍보	0.598				
	개인 성과	개안 매출	0.789	2.877	26.152	55.813	0.803
		구전 효과	0.752				
		피드백	0.726				
		성과급	0.700				
		트랜스퍼	0.619				

치를 보이고는 있으나, 신뢰성이 크게 떨어지지는 않는 것으로 판단된다.

3. 구성 요인간 상관분석

요인에 대한 연관성을 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였으며, 이는 가설검정에 있어서 필요한 차원의 구성도를 먼저 살펴보기 위한 것이다. 따라서 〈표 4〉와 같이 상관분석을 통하여 차원을 구성하고 있는 요인 간에 상반되는 상관성이나, 유의성 등을 먼저 살펴보았다.

조직 몰입과 경영 성과를 구성하고 있는 요인 간에는 매우 유의한 정(+)의 상관성을 보이고 있는 것으로 나타나, 차원을 구성하는 요인은 타당한 것으로 판단되어진다. 또한, 개인 갈등을 구성하고 있는 요인 간에는 매우 유의한 정(+)의 상관성을 보이는 반면에 조직 몰입, 경영 성과를 구성하고 있는 요인과는 매우 유의한 부(−)의 상관성을 보이는 것으로 나타나 차원을 구성하는 요인은 타당한 것으로 판단되어진다.

〈표 4〉 각 변수간의 상관분석

구분	개인 갈등	조직 몰입	경영 성과
개인 갈등	1.000		
조직 몰입	−0.873***	1.000	
경영 성과	−0.631***	0.786***	1.000

**P<0.05, ***P<0.01.

4. 연구모형의 적합성

각 요인별 구성개념의 최적 상태의 적합도를 검증하기 위하여, GFI(Goodness-of-fit: 0.9 이상 바람직), AGFI(Adjusted Goodness-of-fit: 0.9 이상 바람직), RMR(Root Mean Square Residual: 0.05 이하 바람직), NFI(Normed Fit Index: 0.9 이상 바람직), χ^2에 대한 P값(0.05 이상이 바람직) 등을 이용하였다(김계수 2004). 앞에서 제시한 가설의 연구모형과 상관관계 분석결과를 기초로 하여, 연구모형의 전체적인 구조모형(overall model)을 검증한 결과 적합도 결과는 χ^2=298.726, RMR=0.055, GFI=0.884, AGFI=0.804, NFI=0.834로 나타났다. GFI, AGFI, NFI가 기준치 0.9에 조금 미달하고 있으며, 또한 RMR의 경우에도 기준치인 0.05에서 조금 초과하는 것으로 〈표 5〉와 같이 나타났

〈표 5〉 측정모델의 적합성 지수

χ^2	df	RMR	GFI	AGFI	NFI
298.726	39	0.055	0.884	0.804	0.834

다. χ^2의 P값도 0.000으로 기준치에 미달되고 있음을 알 수 있으나, χ^2 값은 변수와 관측치에 의해 영향을 많이 받는 통계량으로서 큰 비중을 차지하는 검증지표라 하기 힘들 것이다.

전반적으로 매우 만족스러운 적합지수는 아니지만, 연구모형의 복잡성과 표본 수 등을 고려하였을 때 최종모형으로 선정하여도 문제가 없다고 판단되었다.

5. 연구 가설검증 결과

지금까지 분석결과를 바탕으로 본 연구의 가설검증을 정리하여 보면 구성 차원들인 개인 갈등, 조직 몰입, 경영 성과를 구성하고 있는 요인들은 모두 정(+)의 방향을 형성하고 있다.

연구가설 1을 살펴보면 개인 갈등은 조직 몰입에 부(−)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 마찬가지로 개인 갈등이 높아질수록 조직 몰입이 낮아지는 것을 의미한다. 연구가설 2를 살펴보면 조직 몰입이 높을수록 호텔 웨딩·연회부서의 경영 성과는 높아지는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에 대한 가설 설정은 모든 가설이 채택 가능한 것으로 나타났다. 결국 호텔 웨딩·연회부서의 경영 성과를 높이기 위해서는 개인 갈등의 해소를 통해 조직 몰입을 증대시켜야 하는 것으로 나타났다.

또한, 연구가설의 구성 개념들에 대한 검증 결과를 〈그림 2〉 모형으로 정리하였다.

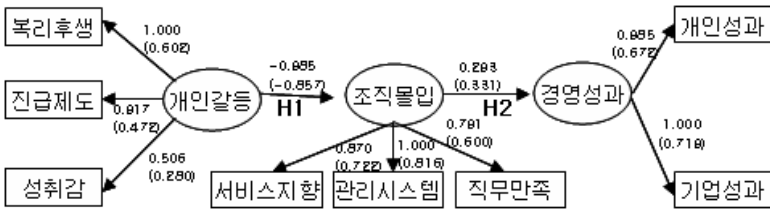
Ⅴ. 결론 및 시사점

국가 전체 산업차원에서 외식산업의 경제적 측면을 고려해볼 때 외식산업이 자치하는 비율이 점차 확대되어 가고 있는 실정이며, 이와 동시에 호텔기업 경영 측면에서 호텔 웨딩·연회부서의 존재 및 경제적 파급 효과 측면에서 그 중요성이 더욱 더 가중화 되어가고 있다.

본 연구는 호텔 웨딩·연회부서 종사원의 갈등이 호텔 웨딩·연회조직에 있어서 중요한 요소이므로 갈등이 조직의 목표를 달성하는데 핵심 요인인 조직 몰입에 어떤 영향을 미치는지와 호텔 웨딩·연회 운영에 있어서 수익 창출 및 경영 성과에 미치는 영향은 무엇인지 등을 연구하고자 진행되어졌다. 연구 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 종사원 심리 파악에 유용한 설문 구성으로 보다 실제적인 현실 문제에 접근하여 연구를 하였다. 비재무적인 경영 성과를 파악하기 위하여 종사원간의 갈등과 종사원과 조직 간의

〈표 6〉 측정모델의 최대우도모수 추정값

Regression weights			Estimate	Standardized estimate	S.E.	C.R.
개인 갈등	→ H1	조직 몰입	−0.985	−0.857	0.097	−10.120***
조직 몰입	→ H2	경영 성과	0.293	0.331	0.101	2.892***



〈그림 2〉 최종 연구모형.

* 표준화계수, 실선은 α=0.05에서 유의한 경로를 나타냄.

갈등 등을 파악하고자 하였으며, 그러한 갈등의 문제는 조직 내에 몰입하고 있는 정도를 파악하였다.

전체적으로 연구결과를 요약해 보면 살펴보면 개인 갈등도 조직 몰입에 부(−)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 마찬가지로 개인 갈등이 높아질수록 조직 몰입이나 조직 유효성이 낮아지는 것을 의미한다. 또한, 조직 몰입이 높을수록 호텔 웨딩·연회부서랑의 경영 성과는 높아지는 것으로 나타났다. 이는 박미선(2005), 강상묵(2004), 강두식(2004), 윤기열(2003) 등의 연구결과를 지지한다. 따라서 본 연구에 대한 가설 설정은 모든 가설이 채택 가능한 것으로 나타났다.

본 연구의 실증분석 결과를 통해 다음과 같은 결론과 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 호텔 웨딩·연회부서에 있어서 개인의 갈등은 경영 성과에 직접적인 영향을 미치는 조직 몰입에 일차적으로 영향을 미친다. 이는 곧 종사원의 내부 갈등이나 개인적인 심리를 통한 갈등 등과 같이 다양하게 나타날 수 있는 갈등은 조직에 직접적인 영향을 미치므로 운영과 관리차원에서 종사원의 개인 갈등을 효율적으로 관리할 수 있도록 기업 성격에 적합한 갈등 관리 프로그램을 개발하고 적용하여 역기능의 갈등을 최소화하고 순기능의 갈등을 최대한으로 나타날 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 호텔 웨딩·연회부서 종사원의 조직 몰입은 경영 성과를 구성하고 있는 요인 간에는 매우 유의한 상관성을 보이고 있는 것으로 나타났다. 이는 곧 웨딩·연회부서 경영의 성과를 나타내는 재무적인 측면과 비재무적인 측면에서 모두 직접적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 그러므로 호텔 웨딩·연회부서의 관리와 경영적인 측면에서 종사원의 개인 갈등 관리인 복리후생, 진급제도, 성취감을 증진시키고, 서비스 지향, 관리시스템, 직무 만족을 제고시켜 조직에 몰입할 수 있는 경영시스템을 구축하고 운영해야 할 것이다.

마지막으로 호텔 웨딩·연회사업에서의 종사원의 갈등 관리는 경영 성과를 높일 수 있는 가장 핵심적인 요인이다. 그러므로 웨딩·연회사업 인력관리 프로그램을 비롯한 다양한 측면에서 문제점이 노출되고 있는 시점에서 정규직 종사원들에 대한 내부 갈등 관리뿐만 아니라 영업의 특성상 호텔 내 타 부서와 비교해 상대적으로 많은 비정규직이나 임시 단기 직종 종사원에 대한 갈등 문제에 관심을 가지고 정규직 관리와는 달리 추가적인 별도 프로그램을 운영 적용해야 한다. 이러한 호텔 경영자의 노력을 통하여 인적의존성이 상대적으로 높은 호텔 웨딩·연회부서 모든 종사원에게 현재 조직에 대한 기대감과 비전을 구체적이면서도 단계적으로 제시해야 한다. 또한, 호텔 웨딩·연회부서의 모든 종사원들은 호텔 내 타 부서와 비교해 서비스 수준이 상대적으로 낮은 호텔 웨딩·연회부서를 수요자들에게 최적의 유휴시설과 양질의 서비스 제공을 통하여 경영적인 측면에서의 수익 극대화와 내부 만족도를 긍정적으로 제고시켜야 할 것이다.

본 연구에서 몇 가지 한계점을 발견할 수 있는데 후속 연구를 위한 제언으로 남기고자 한다.

첫째, 본 연구의 실증연구는 서울 시내 6개의 특급호텔 웨딩 연회사업부만을 대상으로 하여 표본의 한계를 둘 수 있다. 서울시내에서도 특급이외의 호텔 웨딩·연회사업무 및 레스토랑이 많으며, 지방의 호텔까지도 같이 연구의 범위에 포함하지 못한 점이 아쉬움으로 남는다. 따라서 본 연구의 실증적 연구는 국내 호텔 웨딩·연회부서 전체의 대표성을 갖기에는 한계가 있다고 본다.

둘째, 종사원 갈등의 수준은 매번 연구 때마다 차이점을 나타 낼 수 있다고 본다. 사회과학의 한계점인 시점, 장소, 환경 등에 따라 답변이 달리 나올 수 있는 점이다. 따라서 표본의 크기를 최대로 하여 이와 같은 오류를 최소화하여야 할 것으로 사료된다.

셋째, 호텔 웨딩 연회사업이 아닌 컨벤션홀, 패밀리 레스토랑이나 호텔 외의 레스토랑에 근무

중인 종사원들과의 차이점에 대해서도 좀 더 심도 있는 연구가 이루어져 국내 외식업 전체의 인적관리 자료로 활용할 수 있는 계기가 마련되기를 기대한다.

향후 특급호텔기업의 웨딩연회 종사원의 만족도 측정에 대한 연구와 더불어 호텔 웨딩 연회사업부서의 종사원 갈등과 경영 성과의 관계를 연구하고자 할 때는 경영 성과 중 측정에 다소 어려운 점이 있으나, 재무적성과 연관성을 파악하여 분석한다면 더욱 방향성을 제시할 수 있는 연구가 될 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 강두식 (2004) : 의료기관의 서비스 지향성이 경영 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 인천대학교. 67-87, 경기.
2. 강상묵 (2004) : 호텔기업의 지적자본이 경영성과에 미치는 영향. 경기대학교, 34-55, 서울.
3. 강종환 (2005) : 호텔 내부 마케팅전략에 관한 실증연구: 내부시장지향성 내부 고객지향성 성과에 관한 연구. 경기대학교. 78-99. 경기.
4. 권용주 · 신정하 · 변광인 (2003) : 호텔 예식상품에 대한 종사원의 인지도 분석. *호텔관광연구* 5(2):9-27.
5. 김계수 (2004) : A-mos 구조방정식모형분석. spss 아카데미, 15-35, 서울.
6. 김성수 (2004) : 조직내 집단 갈등이 조직유효에 미치는 영향에 관한 연구. 호서대학교, 18-29, 충남.
7. 김영희 (2000) : 유아의 또래간 갈등 해결전략에 관한 연구. 서울여자대학교, 16-18, 서울.
8. 김옥란 (2006) : 외식업체 마케팅 전략이 갈등지각 수준과 서비스 품질에 미치는 영향. 경기대학교, 243-56, 서울.
9. 김인수 (2006) : 호텔주방관리 아웃소싱전략이 경영 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교, 33-45, 서울.
10. 김인순 (2002) : 간호사의 갈등 관리 방법으로서의 협상에 관한 연구. 대전대학교, 29-39, 대전.
11. 김정대 (1999) : 호텔과 여행사 갈등구조에 관한 실증연구. 세종대학교, 64-68, 서울.
12. 박경곤 (2005) : 호텔조리사의 직무 만족과 숙련 향상에 관한 연구. *한국조리학회지* 11(4): 21-46.
13. 박대환 (1998) : 서비스지향성의 영향요인과 결과의 구조적 관계: 호텔기업을 중심으로. *한국마케팅과학회지* 1:109-130.
14. 박미선 (2005) : 사회복지직공무원의 직무갈등 관리 방안에 관한 연구. 대구대학교, 대구.
15. 박종태 (2001) : 호텔 경영 성과 평가를 위한 균형성과표의 적용에 관한 연구. *관광품질시스템학회지* 7(3):23-42.
16. 박찬규 (1999) : 조직정체성의 선행요인과 결과변수에 대한 연구. 고려대학교, 17-39, 서울.
17. 배종석 · 사정혜 (2001) : 인적자원관리와 조직성과에 대한 실증연구. *인사조직연구* 11(2): 133-169.
18. 서윤홍 (2004) : 호텔 종사원의 직무 · 가족갈등이 서비스 전달 행위에 미치는 영향에 관한 연구. 대구대학교, 75-92. 대구.
19. 송효분 (2005) : 외식기업의 내부마케팅이 내부고객과 외부고객의 만족에 미치는 영향에 관한 연구: 호텔레스토랑과 패밀리레스토랑을대상으로. 경기대학교, 67-76.
20. 신도길 · 남중헌 (2001) : 특1급 호텔의 예식활성화 방안에 관한 연구. *여행학연구* 4:53-87.
21. 양참삼 (1999) : 조직행동의 이해제2판, 법문사, 14-26, 서울.
22. 윤기열 (2003) : 호텔 내 협력부서의 업무지원활동이 경영 성과에 미치는 영향 연구. 경기대학교, 26-64, 서울.
23. 이재만 (2004) : 여행업의 서비스 지향성이 종업원의 직무 만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교, 20-22. 서울.

24. 장동윤 (2001) : 한·캐나다 개인간 갈등 관리 스타일의 비교연구. *인사관리연구* 25(1):130-149.
25. 장해순 (2003) : 갈등 관리전략에 대한 상호인식과 커뮤니케이션 능력이 상호관계에 미치는 영향. 경희대학교, 55-79, 서울.
26. 장해익 (2000) : 관리자의 인지된 리더쉽 행태가 구성원의 동기유발과 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교, 67-99, 서울.
27. 정세종 (2005) : 경찰조직내 갈등 관리방식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 동국대학교, 32-36, 서울.
28. 진양호·강종헌 (2002) : 호텔.외식산업 메뉴관리론. 지구문화사, 93-115, 서울.
29. 차길수·이수광 (2007) : 인적자원관리시스템이 조직 몰입에 미치는 영향 : 리더십의 조절효과를 중심으로. *관광연구* 22(1):77-95.
30. 최정순 (2003) : 호텔기업의 내부마케팅이 종사원의 감정노동과 서비스 제공수준에 미치는 영향. 동아대학교, 33-50, 부산.
31. 한동현 (2003) : 조직 몰입의 영향변수와 모형에 관한 연구. 건국대학교, 45-65, 서울.
32. 홍규선 (2004) : 항공사와 여행사간의 갈등 관리 전략에 관한 연구. 경기대학교, 17-25, 서울.
33. Alderighi M·Cento A (2004) : European airlines conduct after september 11. *Journal of Air Transport Management* 10:125-145.
34. Bartol KM·Martin DC (1994) : Management. McGraw-Hill, 2nd, p.489, New York.
35. Craing A.·Susan H. (1992) : Where to now in new product development, research. *European Journal of Marketing*, 26(11):3-49.
36. Costello TW·Zalkind SS (1963) : Psychology in Administration. Prentice-Hall, 119-136, New York.
37. Daniel R (1982) : Designing Organizations: A Macro Perpective, Womewood, IIlinois: Richard D, Irwin Inc.
38. Harmer·Organ (1978) : Organizational Behavior, Bussines Pulucation, 331-343.
39. Heskett JL·Sasser WE·Schlesinger (1997) : Service Profit Chain : How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value?. NY: The Free Press.
40. Hoppock R (1935) : Job Satisfaction, N. Y. John Wiley & Sons. 135.
41. Huff LC·Robinson WT (1994) : Note the impact of lead time and years of competitive rivalry on pioneer market share advantages. *Management Science* 40(10):35-76.
42. Kohli AK·Jaworski BJ (1990): Market orientation the construct, research, propositions, and managerial implications. *Journal of Marketing* 54(1):89-112.
43. McComick EJ.·Tiflin J (1981) : Industrial Administration. An Expenrimental/Skill-Bulding Approach, 2nd ed, Addison-Wesley Publishing Company.
44. Mott PE (1972) : The Characteristics of Effective Organizations. New York, Haroer & Row.
45. Mowday RT·Porter LW·Steer RM (1982) : Employee-organization Linkage, The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover. New York Academy Press. 114-156.
46. Parasurman A·Valarie AZ (1994) : Reassesment of expectation as a comparison standard in measuring service quality: Implication for further reseaech. *Journal of Marketing* 58(2): 121-145.
47. Pelled LH·Eisenhardt KM·Xin KR (1999) : Exploring the black box: An anlysis of work group diversity, conflict, and... *Administrative Science Qulaterly* 44(1):1-28.
48. Price JL (1968) : Handbook of Organizational Measurement, Marshifield, Pitman Pub.

49. Robert GC (1979) : The dimensions of industrial new product success and failure. *Journal of Marketing* 43(2):254-267.
50. Schneider B · Bowen DE (1996) : Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology* 70(1):423-433.
51. Sirdeshmukh D (2002) : Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *Journal of Marketing* 66(1):15-15.
52. Song XM · Mark EP (1997) : Team work barriersin Japanese High-technology firms: The sociaty cultural differences between R&D and marketing managers. *Journal of Product Innovation Management* Sep, 14(5):354-356.
53. Steers RS · Poter LW (1994) : The Role of Task Goal Aitributes in Employee Performance", Psychological Bullutin.
54. Stuart S · Thomas K (1972) : Conflict toward conceptual clarity. *Administrative Science Quarterly*, 17.
55. Song XM · Mark EP (1997) : Team work barriersin Japanese high-technology firms: The sociaty cultural differences between R&D and marketing managers. *Journal of Product Innovation Management* 14(Sep):512-522.
56. Webb RJ (1974) : Organizational effectiveness and the voluntary organization. *Academy of Management Journal* 28(3):259-267.
57. William ES (1988) : Managing relations between R&D and marketing in new product development projects. *Journal of Product Innovation Management* 5:156-171.
58. Wagner A · Hollenbeck JR (2002) : Management of Organization Behavior. Prentice-Hall
59. Zirger BJ · Maidique MA (1990) : A model of new product development an empincal test. *Management Science* 36:38-42.

2008년 2월 29일 접 수
2008년 3월 17일 1차 논문수정
2008년 3월 31일 2차 논문수정
2008년 4월 11일 3차 논문수정
2008년 6월 10일 게재확정