

호텔종사원의 비공식적 인간관계가 경력성공에 미치는 영향 -성별의 조절효과를 중심으로-

Impact of Informal Networking on the Career Success in Hotel Employees
-Focused on the Moderating Effect of Gender-

최우성*, 김혜영**

호남대학교 호텔경영학과*, 티엔지경영전략연구소**

Woo-Sung Choi(wschoi@honam.ac.kr)*, Hye-Young Kim(tourism74@paran.com)**

요약

인적자본 변수들은 경력성공을 결정하는 중요한 변수들이다. 그래서 본 연구에서는 2가지 목적을 가지고 본 연구를 수행하였다. 먼저 비공식적 인간관계와 경력성공의 관계, 둘째, 이들 관계에 있어 성별의 조절효과를 살펴보았다. 그 결과 다음과 같은 결과가 도출되었다. 먼저 비공식적 인간관계는 경력성공에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직구성원들 간의 관계에 있어 비공식적 인간관계가 형성된다면 조직 내 구성원들 간에 신뢰 및 지지적인 조직문화를 형성할 수 있으며 이를 통해 조직시민행동 등과 같은 긍정적인 조직성과를 달성할 수 있을 것이다. 따라서 비공식적 인간관계는 경력성공에 있어 중요한 변수이다. 둘째, 성별은 이들 관계에 있어 부분적 조절효과를 보이는 것으로 나타났다. 즉 비공식적 인간관계가 고용가능성에 미치는 영향에 있어 남성이 여성보다 중요하게 지각하고 있는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 비공식적 인간관계 | 경력성공 | 경력만족 | 고용가능성 |

Abstract

Human capital variables have been considered as very important determinants of career success. In this study have two purposes. The first is to examine the relationship between informal networking and career success. And gender moderated the relationship between informal networking and employability. The major findings of the study are summarized as follows: First, informal networking had positive effect on the career success. The relationship between members of the organization in the formation of informal relationships between the trust and if the organization's members to form a supportive organizational culture and organizational citizenship behaviors through which organizations such as the positive outcomes will be achieved. So informal networking have been considered as very important determinants of career success. Second, regarding the moderating effect of gender on the informal networking and employability, and informal networking played more important roles for men than woman in employability.

■ keyword : | Informal Networking | Career Success | Career Satisfaction | Employability |

I. 서론

인간은 누구나 일정한 나이가 되면 사회적, 경제적 욕구를 충족시킬 수 있는 일을 찾게 되고 더 나아가 일을 통해 자신을 성장 발전시킬 수 있게 됨에 따라 자기 성장과 발전을 위해 현재의 직무 뿐 아니라 자신의 직장생활에서 전체적인 경력에 관심을 가지게 되었다[1]. 특히 사업구조 효율화를 실천해야 하는 새로운 경영환경시대가 도래하였고[2] 이에 따라 기업들은 탄력적인 인력관리시스템을 구축하기 위해 고용관계를 관계적 계약관계로부터 거래적 계약관계로 변경하고 있다. 즉 연공주의에 의한 평가보다는 성과주의에 의한 평가를 실시함으로써 탄력적으로 인사를 관리하고 있다. 이에 따라 개인 스스로 자신의 경력경로에 책임을 갖고 승진에 필요한 업무능력과 전문성을 개발함으로써 평생직업이라는 개념에서의 경력개발 노력에 힘을 쓰고 있으며[3] 이러한 경력개발의 성과측정은 경력성공에 의해 측정된다. 일반적으로 경력성공이란 개인의 지속적인 업무경험의 결과로 측정된 긍정적인 심리상태와 직무 관련 산출물을 의미하며[4][5] 조직과 직종을 통한 개인의 발전 및 주관적, 객관적 성과 측면을 모두 포함하는 [6] 개념이라 할 수 있다. 따라서 경력성공은 조직관리자들이 개인의 요구를 반영하는 효율적인 경력시스템을 설계하고 실행할 수 있는 기초를 마련하는데 도움을 줄 수 있으며[7] 이를 통해 조직은 동기 부여된 우수한 인력을 유지할 수 있다.

따라서 경력성공에 대한 연구가 활발히 진행되고 있으며 그중 경력성공에 영향을 미치는 변수를 도출하는데 그 중점을 두고 있다. 현재까지 연구된 경력성공에 영향을 미치는 변수들을 크게 개인적인 요인(인적자본, 인구 통계적 변수, 정치적 행동, 성격특성)과 조직요인(사회화, 멘토링, 동기부여, 경력시스템, 상사의 지원)을 중심으로 연구가 되고 있다[8]. 하지만 경력성공과 관련하여 중요한 요인은 아마도 사회적 관계와 관련된 변수일 것이다. 이는 경력성공이 주로 다른 사람들과의 관계형성에 의해 성립되기 때문일 것이다. 즉 사회적 연결을 통하지 않으면 자신의 경력성공과 관련하여 중요한 정보를 얻을 수 없기 때문이다[9]. 이와 관련하여 최

근 들어 조직구성원들은 사회적 네트워크에 많은 관심을 보이고 있다. 이는 사회적 네트워크가 개인 및 조직에 영향을 미치기 때문이다. 우선 개인차원에서 조직 내에서의 인간관계는 매우 중요하며 이러한 인간관계는 사회적 네트워크에 의해 형성되며[10] 이는 개인의 직무태도나 수행에 영향을 미치기 때문이다[11]. 또한 조직차원에서는 조직성과에 밀접한 관계가 있기 때문이다[12]. 즉 사회적 네트워크에 의해 개인에게는 더 나은 조건과 보상을 얻을 수 있는 기회가 제공되며 조직에는 직무수행에 적합한 구성원을 채용하는데 있어서 거래 비용을 줄일 수 있다[10].

특히 호텔기업의 경우 고용과 관련하여 사회적 네트워크의 영향력이 크다고 볼 수 있다. 이는 호텔기업의 경우 종사원에 의해 기업의 성과가 달라지기 때문이다. 즉 일반기업과 같이 눈에 보이는 사람들의 스펙보다는 그 사람의 보이지 않는 서비스에 대한 마인드에 의해 고객만족이 달라지기 때문이다. 또한 채용과 관련하여 공개채용보다는 수시로 직원을 채용하고 있는 수시채용의 특성을 보이기 때문에 호텔기업의 경우 인재를 채용하는데 있어 지인 및 추천을 통해 종사원을 고용하는 측면이 높다. 또한 승진과 관련해서도 이러한 사회적 네트워크에 의해 고용이 이루어지기 때문에 체계적이고 과학적인 기법을 통해 승진을 위한 평가가 이루어진다고 하더라도 사회적 네트워크의 영향을 받게 되어 있다. 따라서 본 연구에서는 이러한 현상을 바탕으로 비공식적으로 형성된 인간관계가 승진 및 고용과 관련되어 있는 경력성공에 어떠한 영향을 미치는지 호텔기업의 종사원을 대상으로 실증적으로 분석하고자 한다.

또한 성별에 따라 비공식적 인간관계가 경력성공에 미치는 영향의 차이를 살펴보고자 한다. 이는 기존의 선행연구에서 성별에 따라 경력성공에 영향을 미치는 요인의 차이가 동일하지 않게 나타났기 때문이다[13]. 더불어 여성들의 사회진출이 증가함에 따라 남·여 평등사상이 보편화되고 있는 추세이지만 남녀유별의 유교사상이 팽배한 국내실정을 놓고 보았을 때 비공식적 인간관계가 경력성공에 미치는 영향은 성별에 따라 차이가 있을 수 있다고 판단되기 때문이다.

II. 이론적 배경

1. 비공식적 인간관계

사회적자본이란 경제주체들 간의 신뢰와 지원관계에 의해 형성된 자산으로[14] 특정 경제주체가 자신의 사회적 유대관계를 통해 접근·확보할 수 있는 자신의 목적달성에 도움을 주는 무형자산의 집합으로 정의할 수 있으며 이러한 사회적 자본의 일종인 비공식적 인간관계는 직속상사나 부하를 제외한 다른 사람과의 비공식적이고 협력적인 관계를 유지하는 네트워크로 자신이 현재 조직 내부와 외부에서 형성한 비공식적 인간관계의 크기라 할 수 있다[15].

이러한 네트워크는 네트워크를 통하지 않으면 얻을 수 없는 유용한 정보 및 자원으로의 접근, 그러한 정보를 통해 얻을 수 있는 새로운 기회의 확보, 네트워크를 맺고 있는 구성원간의 물질적·정서적 지원효과와 구성원들간의 결속을 강화시킬 수 있다[16]. 즉 조직구성원이 새로운 직장을 찾고자 하는 경우 주변의 더 많은 지인들로부터 더욱 풍부한 정보를 얻을 수 있으며, 다양한 분야에서 근무하는 사람들로부터 더 폭 넓은 정보를 얻을 수 있으며, 상호 신뢰 할 수 있는 사람으로부터 더 정확한 정보를 얻을 수 있게 되므로[17] 비공식적 인간관계에 의해 고용이나 승진과 같은 경력관리 측면에 많은 이점을 얻을 수 있다. 특히 Allred, Snow & Miles(1996)는 기업들이 급변하는 환경에서 적응을 위한 핵심 정보를 얻기 위해서는 조직 내·외 사람들과 협력할 수 있는 비공식적 인간관계 체제를 갖추어야 한다고 하였으며[18] Raider & Burt(1996) 역시 비공식적 인간관계를 사회적 자본으로 보고 사회적 자본을 많이 가진 사람일수록 다양한 사람들과의 관계를 통해 정보와 자원을 획득할 수 있다고 주장[19]하였다[20].

호텔기업의 경우 종사원의 태도에 따라 고객만족의 차이가 발생되며 이로 인해 기업의 성과에 직접적인 영향을 미치게 된다. 따라서 대부분의 호텔기업에서 인력을 채용하고자 할 경우 내부모집을 통해 하는 경우가 많으며 이로 인해 고용가능성과 관련하여 비공식적 인간관계가 더욱 중요하다고 볼 수 있다. 즉 서류상으로 아무리 뛰어난 능력을 가지고 있더라도 그 직원이 실제

적으로 고객과의 관계에서 어떠한 능력을 발휘할 수 있는지는 알 수 없다. 따라서 실습 및 인턴십과 같은 임시 고용제도를 통해 직원을 파악하고 고객과의 관계성이 우수한 직원을 채용하기 때문에 비공식적 인간관계의 강도에 따라 고용가능성이 높아진다고 볼 수 있다. 또한 일반 제조업과 같이 생산량이나 제품의 불량률에 따라 종사원을 평가하여 승진이나 보상이 이루어지는 것보다 호텔기업의 경우 제조업과 같이 정확한 생산성 측정방법이 모호하여 네트워크에 형성된 관계에 의해 평가되는 경우가 많다. 즉 호텔기업의 경우 누가 얼마나 객실 및 식음료상품을 판매하였는지 이로 인해 생산과 관련된 불량품(서비스 실패)이 누구에 의해 발생되었는지 정확히 측정할 수 없기 때문에 네트워크에 형성된 관계에 의해 평가가 달라질 수 있다는 것이다.

따라서 호텔기업에서 성공하기 위해서는 첫째, 채용과 관련하여 내부채용의 형태로 운영되기 때문에 실습과 인턴십을 활용한 내부직원들과의 비공식적 인간관계가 중요하며 둘째, 경력성공 및 승진과 관련하여 성공하기 위해서는 다양한 자기능력개발 함양과 더불어 상사 및 동료들과의 비공식적 인간관계 역시 중요하다고 볼 수 있다. 결과론적으로 호텔기업에서 성공하기 위해서는 객관적으로 증명될 수 있는 능력이나 실력 함양도 중요하지만 사회적 네트워크 활동이 중요하다고 볼 수 있다.

2. 경력성공

경력성공은 개인의 업무 경험의 결과로 축적된 긍정적인 심리상태와 업무관련 산출물을 의미하며[21] 조직이나 직업을 통해 이루어진 개인의 발전에 대한 주관적, 객관적 측면을 모두 포함하는 개념이다[22]. 즉 과거의 경력성공은 임금, 직급, 사회적 위치와 같은 외적인 기준에 의해 주로 평가되었으나[23] 조직간의 이동이 과거에 비해 자유로워지고 개개인의 가치가 다양해짐에 따라 경력만족이나 직무만족, 인생만족 등[24] 개인의 내적인 인식과 현재조직에서 업적, 야망, 외적인 성공, 즉 재정적인 성공과 조직 위계상의 성공에 대한 개인 인식의 통합인 주관적 경력성공으로 발전하였다.

즉 경력성공에 대한 연구는 1990년대를 기준으로

1990년 이전에는 임금, 승진횟수, 직급 등의 객관적 경력성공의 원인을 밝히려는 연구가 주를 이루었다[25]. 그러나 1990년대 이후부터는 객관적 경력성공과 주관적 경력성공은 개념적으로 그리고 실증적으로도 다른 개념임을 주장하는 연구와 객관적 경력성공과 주관적 경력성공이 상호 정의의 관계임을 보여주는 연구[26]들 그리고 객관적, 주관적 경력성공을 모두 포함하는 포괄적인 경력성공 모델에 대한 연구가 이루어졌다.

Kilduff & Day(1994)는 개인이 이동할 수 있는 능력은 관리자의 경력성공을 달성하는데 핵심적인 요인이라고 주장하였으며[27] 김정진(2009)의 연구에서도 고용가능성은 개인의 경력성공의 외적인 관점을 반영함으로써 권한 또는 임금에는 반영되지 않는 경력성공의 요인을 찾아낼 수 있는 매우 중요한 변인이라 하였다[28]. 또한 사람은 시간이 지날수록 객관적인 기분보다는 자신의 경력지향, 가치, 신념 등에 따라 경력을 평가하기 때문에 개인의 주관적인 내적 만족감 측면이 중요하다[29]. 특히 Kirchmeyer(2002)의 연구에서도 경력성공은 개인이 자신의 경력을 보내면서 느끼는 자부심, 만족감과 같은 심리적인 부분이 더 중요하다고 하였다[30]. 이와 같은 선행연구를 근거로 하여 본 연구에서는 경력성공의 개념을 주관적 경력성공에 초점을 두고자 한다. 이는 경력성공이 외부적으로 보이는 임금 또는 권한과 같은 준거를 반영하는 외적인 성공요인들과 경력만족과 같이 개인이 주관적으로 정의하는 내적요인들을 포함하나 기업마다 승진이나 임금수준이 다르며 특히 동일한 조건에서도 여성들이 남성보다 낮은 임금을 받고 있으며 승진에서도 남성이 여성보다 더 빠르기 때문에 외적기준인 임금수준과 승진으로 경력성공 여부를 평가하기 어렵기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 주관적 경력성공을 고용가능성과 경력만족을 통해 측정하고자 한다. 이는 기업환경의 변화로 과거처럼 한 직장에서 평생고용을 보장받을 수 없으며 이로 인해 고용과 관련해서 안정감을 제공하고 있는 고용가능성이 경력성공을 판단하는 주요 지표가 되기 때문이다.

IV. 조사설계

1. 연구모형

본 연구는 호텔종사원을 대상으로 비공식적 인간관계가 경력성공에 미치는 영향과 이들 관계에 있어 성별이 어떠한 조절효과를 보이는지 실증적으로 분석하기 위해 [그림 1]과 같은 연구모형을 도출하였다.

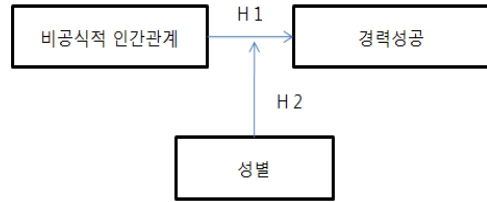


그림 1. 연구모형

2. 가설의 설정

2.1 비공식적 인간관계와 경력성공의 관계

사회적 자본의 일종인 비공식적 인간관계는 개인측면과 조직측면에서 모두 중요한다[22] 이는 비공식적 인간관계를 통해 조직 내 권력 있는 네트워크에 접근할 수 있으며[31] 이를 통해 승진이나 고용가능성 등과 같은 경력성공을 달성할 수 있기 때문이다. 즉 사회적 네트워크가 잘 형성된 사람들은 경쟁자들에 비해 많은 정보를 습득할 수 있으며 자신과 연결된 사람들이 서로 연합하여 자신에게 불리한 행동을 할 가능성이 낮기 때문에 구조적 공백을 차지할 수 있고 이로 인해 승진 등과 같은 경력성공을 할 수 있다는 것이다. 즉 사회적 상호작용의 특성을 잘 활용하는 사람들은 인사고과에 긍정적인 영향을 미치고 고과는 임금이나 승진을 결정하는 기준이 되므로 더 나아가 경력만족에 영향을 미친다는 것이다[28].

선행연구를 검토해 보면 Michael & Yukl(1993)은 조직 내에서 승진가능성도 높고 더 높은 임금을 받는 사람들은 비공식적으로 잘 형성된 인간관계에 의해서 이루어진다고 하였으며[32] Podolny & Baron(1997)의 연구에서도 경력자의 경우 직장을 옮기거나 직무 이동 시 개인의 네트워크 형성 정도에 따라 다르다고 나타났다고 하였다[33]. 또한 사회적 네트워크와 경력성공의 관계를 실증적으로 연구한 Collins(1993)[34], Seibert,

Kraimer & Liden(2001)[35], 장은주(2003)[23], 윤하나·탁진국(2006)[22], 전수진·박경규(2009)[17], 김정진(2009)[28]의 연구에서도 같은 결과가 도출되었다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 비공식적 인간관계는 경력성공에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

2.2 성별의 조절효과

일반적으로 여성들은 남성들에 비해 승진이나 고용가능성 등 경력성공과 관련하여 낮은 위치를 차지하고 있다. 이는 남성들은 승진이나 임금인상을 위해 조직 내외적으로 네트워킹을 잘 활용하지만[36] 여성들은 남성들의 퇴근 후 모임 문화에 익숙하지 못하고 육아나 가사에 대한 부담으로 남성들에 비해 원활한 비공식적 인간관계를 형성하지 못하기 때문이다. 실질적으로 Cannings & Montmarquette(1991)[37], Powell & Butterfield(1994)[38], Krichmeyer(1998)[39]의 연구에 의하면 남성은 경력성공을 위해 비공식적 인간관계에 의존하며 비공식적 인간관계에 대한 접근이 어려운 여성의 경우 경력성공을 위해 공식적인 명령이나 교육훈련에 의존하는 경향이 높다고 하였다[22].

하지만 여성들의 사회진출 확장 및 의식의 전환으로 인해 남녀평등이 어느 정도 사회에서 자리를 잡고 있으며 복잡한 업무를 수행할 기회, 전문성과 네트워크가 요구되는 업무 경험 등의 확대로 인해 여성들의 사회적 네트워크 활동이 증가하고 있다. 따라서 과거와 같이 남성이 여성에 비해 더 높은 경력성공을 지각하고 있다고 확신할 수는 없다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 비공식적 인간관계가 경력성공에 미치는 영향에 있어 성별에 따라 다르게 나타날 것이다.

2.3 변수의 조작적 정의

2.3.1 비공식적 인간관계

사회적 자본의 일종인 비공식적 인간관계는 직속상

사나 부하를 제외한 다른 사람과의 비공식적이고 협력적인 관계를 유지하는 네트워킹으로 자신이 현재 조직 내부와 외부에서 형성한 비공식적 인간관계의 크기로 정의하고자 한다[15]. 따라서 본 연구에서는 Johnson(2001)의 연구를 중심으로 한국기업을 대상으로 연구한 윤하나·탁진국(2006)의 연구에서 사용한 총 7문항을 중심으로 리커트 5점 척도를 이용하여 1(매우 그렇지 않다), 5(매우 그렇다)로 하여 비공식적 인간관계를 측정하고자 한다.

2.3.2 경력성공

경력성공에 있어서는 본 연구에서는 주관적 경력성공에 초점을 두고자 한다. 이는 경력성공이 업무의 결과로 축적한 내적, 외적 결과 및 성취[4]이기 때문에 일반적으로 경력성공을 측정하는데 있어 객관적 및 주관적 경력성공을 측정한다. 하지만 객관적 경력성공은 기업의 규모, 특성에 따라 차이가 존재하기 때문에 본 연구에서는 개인이 이동할 수 있는 객관적 능력에 있어 고용가능성과 경력만족을 중심으로 경력성공을 측정한다. 주관적 경력성공을 통해 경력성공을 측정하고자 한다. 따라서 경력만족은 자신이 지나온 경력에 대해 갖고 있는 태도로 정의하고 본 연구에서는 Greenhaus, Parasuraman, Wormley(1990)의 연구에서 사용된 5개의 항목[40] 모두를 가지고 5점 척도를 이용하여 측정하였으며 고용가능성은 현재 소속된 조직 밖에서 필요할 경우 구성원들이 자신의 고용이 보장될 기회를 느끼는 정도로 정의하고 Johnson(2001)과 장은주(2002)의 연구에서 사용한 5개의 항목을 가지고 5점 척도를 이용하여 1(매우 그렇지 않다), 5(매우 그렇다)로 측정하였다.

2.4 표본선정 및 분석방법

사회과학에서 연구는 관심의 대상이 되는 모집단의 사회적, 심리적 속성을 수량적으로 기술할 수 있는 상대적 빈도나 크기 및 분포, 변수들간의 관계를 규명하는 것은 물론 정확성, 기술적 타당성, 표본의 대표성 등을 고려하여 표본추출방법을 적용하는 것이 타당하다[40]. 따라서 본 연구에서는 서울지역 특1급과 특2급 호

텔에 종사하는 직원들을 대상으로 특정 호텔에 편중되지 않도록 지역(강남, 강북), 경영형태(체인, 독립경영)로 구분하여 할당표본추출방법을 이용하였으며 연구의 목적을 달성하기 위해 호텔 종사원을 연구의 모집단으로 설정하였다. 표본선정호텔의 지역 및 경영형태별 수는 [표 1]과 같다.

표 1. 표본선정

등급	특1급				특2급			
	강남		강북		강남		강북	
경영	체인	독립	체인	독립	체인	독립	체인	독립
개수	5	2	3	3	4	3	3	3

설문지는 등급별로 13개의 호텔을 선정하여 각각 호텔에 10부씩 총 260부를 배포하였으며, 설문조사기간은 2010년3월11일부터 2010년3월20일까지 약 10일간 본 연구자가 직접 해당 호텔을 방문하여 배포하였다. 총 260부를 배포하여 241부가 회수되었으며, 설문지 중 설문문에 대한 응답이 빠져 있거나 응답이 한 곳으로 치우친 설문지 17부를 제외한 최종 224부를 분석대상으로 하였다. 또한 본 연구에서는 연구가설을 검증하기 위하여 사회과학분야에서 널리 이용되고 있는 통계 패키지 프로그램 SPSS WIN 13.0을 이용, 다음과 같은 통계분석 방법을 이용하였다. 첫째, 설문 응답자의 인구 통계적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 둘째, 수집된 자료는 Nunnally(1978)가 제시한 측정 타당화 과정을 바탕으로 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 신뢰성분석과 요인분석을 실시하였으며, 셋째, 연구가설을 검증하기 위해 t-test, 단순 및 조절회귀분석을 이용하여 분석하였다.

V. 분석 결과

1. 조사 응답자의 인구통계학적인 특성분석

먼저 조사대상자의 성별을 살펴보면, 남성이 135명으로 전체의 60.3%로 나타났으며, 여성이 89명으로 전체의 39.7%를 나타내고 있으며, 연령은 20대가 106명으로 47.3%를, 30대가 78명으로 전체의 34.8%를, 40대가 37

명으로 전체의 16.5%를, 50대가 3명으로 전체의 1.3%를 각각 차지하고 있는 것으로 분석되었고, 조사대상자의 학력을 살펴보면, 고졸이 15명으로 6.7%, 전문대학 졸업자가 123명으로 전체의 54.9%를 차지하고 있으며, 대학 졸업자가 72명으로 32.1%, 대학원 졸업자가 14명으로 6.3%를 각각 차지하는 것으로 나타났다. 부서의 경우 객실부가 52명으로 23.2%, 식음료의 경우 114명으로 50.9%, 관리부의 경우 14명으로 6.3%, 조리부의 경우 24명으로 10.7%, 기타가 20명으로 8.9%로 나타났다.

2. 변수의 신뢰도와 타당성

본 연구에서는 설문지를 통해 변수들을 측정하였으며 사용된 변수에 대한 신뢰성은 Cronbach's α 로 검증하였다. 먼저 각 변수들의 신뢰성 검증결과 비공식적 인간관계, 경력만족, 고용가능성의 Cronbach's α 값이 각각 .887, .827, .834로 나타나 신뢰성을 확보하였으며 또한 본 연구에서 사용된 변수들의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 이용하였다. 요인추출방식으로는 주성분 분석방법을 선택하였으며 요인 수의 결정은 고유치가 1이상인 요인만을 선택하였다. 요인 적재치는 0.5 이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였으며 요인회전 방식으로는 직각회전방법을 채택하였다. 요인분석결과 [표 2]과 같이 비공식적 인간관계의 경우 모형의 적합성을 판단하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도 결과, 값이 0.893으로 나타났으며, Battlet의 구형성 검증을 위한 근사 χ^2 값이 1054.662로 유의수준 p가 0.000수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 전체 요인분석 모형의 설명력을 의미하는 누적된 총 분산의 값이 59.722로 나타남으로써, 59.7%의 설명력을 보이고 있는 것으로 분석되었으며, 단일요인으로 수렴되는 요인으로 회전은 이루어지지 않았다.

다음으로 경력성공의 경우 [표 3]와 같이 모형의 적합성을 판단하는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도 결과, 값이 0.897로 나타났으며, Battlet의 구형성 검증을 위한 근사 χ^2 값이 1367.198로 유의수준 p가 0.000수준에서 유의한 것으로 분석되었다. 또한 전체 요인분석 모형의 설명력을 의미하는 누적된 총 분산의 값이 60.337로 나타남으로써, 60.3%의 설명력을 보이고 있는

것으로 분석되었다. 각 요인변수의 회전은 Varimax방식으로 3번 반복계산에서 수렴되었다.

표 2. 비공식적 인간관계의 신뢰성 및 요인분석 결과

잠재 요인	측정변수	공통성	요인 1	신뢰성 검증
비공식적 인간관계	나는 내가 속한 회사 내에서 폭 넓은 인간 관계를 맺고 있다.	.705	.839	.887
	나는 정기적으로 우리 회사 이외의 사람들과 교류한다.	.672	.820	
	나는 내 직업분야에서 넓은 인간관계를 유지하고 있다.	.631	.794	
	내 주변의 사람들은 무언가를 알고 싶을 때 나에게 온다.	.626	.791	
	나는 함께 일하는 사람들을 외에도 많은 사람들을 알고 있다.	.580	.761	
	내거 접촉하는 사람들은 출신지, 학력, 성별, 직급 등에서 매우 다양하다.	.490	.700	
	동료들은 내가 다른 회사 사람들도 많이 알고 있다고 생각한다.	.477	.691	
Eigen-Value(고유값)			4.181	
분산설명력			59.722	

표 3. 경력성공의 신뢰성 및 요인분석 결과

잠재 요인	측정변수	공통성	요인1	요인2	신뢰성
고용 안정성	내가 이제까지 획득한 기술과 능력을 고려해 볼 때 나에게는 많은 구직 기회가 있을 것 같다.	.647	.777		.834
	나는 원할 경우 내 분야에서 새로운 직장을 쉽게 구할 수 있다고 생각한다.	.685	.773		
	지금 내가 가지고 있는 능력 정도면 다른 회사에서도 지금과 동등한 자리를 쉽게 얻을 수 있을 것 같다.	.637	.745		
	내가 가지고 있는 기술과 능력으로 볼 때 다른 회사도 나를 부가가치를 창출 할 수 있는 자원으로 간주할 것 같다.	.544	.693		
	나는 내 분야에서 시대에 뒤떨어지지 않는 능력과 기술을 갖추고 있다.	.486	.633		
경력 만족	나의 직장경력을 경력목표달성이란 측면에서 돌이켜 볼 때 만족한다.	.729		.800	.827
	나는 직장경력을 돌이켜 볼 때 지금까지의 성과에 대해 만족한다.	.641		.715	
	나는 직장경력을 승진이라는 측면에서 볼 때 만족한다.	.613		.714	
	나는 직장경력을 경제적인 측면에서 볼 때 만족한다.	.499		.697	
	나의 직장경력을 새로운 지식과 기술의 습득이란 측면에서 볼 때 만족한다.	.552		.650	
Eigen-Value(고유값)			5.022	1.011	
분산설명력			50.222	10.114	60.337

3. 가설의 검증

3.1 가설 1: 비공식적 인간관계와 경력성공의 관계

3.1.1 비공식적 인간관계와 경력만족의 관계

비공식적 인간관계가 경력만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음의 [표 4]와 같이 단순회귀분석이 실시되었다. 먼저 비공식적 인간관계와 경력만족의 영향관계를 검증한 결과 전체 회귀식의 설명력을 의미하는 R²값이 0.318로 나타남으로써 31.8%의 설명력을 보이고 있는 것으로 나타났다. 그리고 F분포를 통하여 분석한 분산추정량의 모형적합성 확인에서는 F변화량이 144.168로 나타나면서, 이에 따른 유의수준이 p=.000으로 분석되어 p<.01수준의 유의수준이 확보되었다. 한편 Durbin-Watson통계량은 1.079로 임계치인 2.000에 가까우므로 통계적으로 적합한 모형으로 분석할 수 있다. 구체적으로 비공식적 인간관계가 경력만족에 미치는 영향을 살펴보면 비공식적 인간관계는 경력만족에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤으며, 비공식적 인간관계의 회귀계수에 대한 t값은 12.007로서 p<.001의 수준에서 유의하였다. 이는 비공식적 인간관계에 대해 높게 지각할수록 경력만족이 높아진다고 지각하는 것으로 볼 수 있다. 한편 VIF값은 1.000으로 독립변수의 다중공선성의 문제가 없이 독립변수와 종속변수의 관계가 명확하게 분석된 것으로 해석할 수 있다.

표 4. 비공식적 인간관계와 경력만족의 회귀분석 결과

모형	비표준화계수		표준화 계수	T	P-value	VIF
	B	표준오차	β			
상수항	1.404	.161		8.706	.000	1.000
비공식적 인간관계	.546	.046	.564	12.007	.000	
종속변수: 경력만족, R ² =.318 수정된 R ² =.316, F=144.168 유의확률=.000						

3.1.2 비공식적 인간관계와 고용가능성의 관계

비공식적 인간관계와 고용가능성의 영향관계를 검증한 결과 전체 회귀식의 설명력을 의미하는 R²값이 0.366으로 나타남으로써 36.6%의 설명력을 보이고 있는 것으로 나타났다. 그리고 F분포를 통하여 분석한 분

산추정량의 모형적합성 확인에서는 F변화량이 178.650으로 나타나면서, 이에 따른 유의수준이 $p=.000$ 으로 분석되어 $p<.01$ 수준의 유의수준이 확보되었다. 한편 Durbin-Watson통계량은 1.228로 임계치인 2.000에 가까우므로 통계적으로 적합한 모형으로 분석할 수 있다. 구체적으로 비공식적 인간관계가 고용가능성에 미치는 영향을 살펴보면 비공식적 인간관계는 고용가능성에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤으며, 비공식적 인간관계의 회귀계수에 대한 t값은 13.366으로서 $p<.001$ 의 수준에서 유의하였다. 이는 비공식적 인간관계에 대해 높게 지각할수록 고용가능성이 높아진다고 지각하는 것으로 볼 수 있다. 한편 VIF값은 1.000으로 독립변수의 다중공선성의 문제가 없이 독립변수와 종속변수의 관계가 명확하게 분석된 것으로 해석할 수 있다.

표 5. 비공식적 인간관계와 고용가능성의 회귀분석 결과

모형	비표준화계수		표준화계수	T	P-value	VIF
	B	표준오차	β			
상수항	1.480	.147		10.038	.000	1.000
비공식적 인간관계	.556	.042	.605	13.366	.000	

종속변수: 고용가능성, $R^2=.366$ 수정된 $R^2=.364$, $F=178.650$ 유의확률=.000

3.2 가설 2의 검증: 성별의 조절효과

먼저 성별에 따른 비공식적 인간관계와 경력성공의 관계를 검증하기 위해 독립변수로 비공식적 인간관계, 종속변수로 경력성공을 그리고 조절변수로 성별을 투입하여 가설2를 검증하고자 한다. 그리고 우선적으로 조절효과 검증을 하기에 앞서 성별에 따른 비공식적 인간관계의 차이가 어느 정도인지 보기 위해 T-검증을 수행하였고 그 결과 [표 6]와 같이 나타났다. T-검증 결과 남성이 여성 보다 비공식적 인간관계를 높게 지각하는 것으로 나타났으며 이 차이는 유의수준 .01에서 유의한 것으로 나타났다.

표 6. 성별에 따른 비공식적 인간관계의 t-test 결과

	표본	평균	표준편차	t	유의확률
남	135	3.5699	.72784	3.159	.002
여	89	3.3073	.70297		

성별에 따라 비공식적 인간관계가 경력성공에 미치는 영향을 파악하기 위해 조절회귀분석을 실시하였으며 검증 결과 [표 7]와 같이 나타났다. 먼저 비공식적 인간관계와 경력만족의 관계에서 성별의 조절효과를 검증한 결과 조절변수를 포함하여 추가적인 회귀분석을 한 결과 통계적으로 유의하게 나타나지 않았으며 ($p>.05$) 또한 상호 작용 항을 투입하였을 경우에도 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다($p>.05$). 다음으로 비공식적 인간관계와 고용가능성의 관계에서 성별의 조절효과를 검증한 결과 조절변수를 포함하여 추가적인 회귀분석을 한 결과 유의하게 나타났으며 ($p<.05$) 또한 상호 작용 항을 투입하였을 경우에도 유의하게 나타났다($p<.05$). 따라서 가설 2는 부분적으로 채택되었다.

표 7. 비공식적 인간관계와 경력성공 관계에서 성별의 조절효과

종속변수	경력만족			고용가능성		
	모형1	모형2	모형3	모형1	모형2	모형3
비공식적 인간관계	.564***	.558***	.607***	.605***	.586***	.718***
성별		-.034	.047		-.111*	.109*
비공식적 인간관계*성별			-.088			-.240*
R2	.318	.319	.320	.366	.378	.380
수정된 R2	.316	.315	.313	.364	.374	.374
F	144.168	72.225	48.056	178.650	93.662	62.798

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

추가적으로 비공식적 인간관계와 고용가능성의 관계에서 성별의 조절효과 방향을 구체적으로 알아보기 위해 그래프를 작성하여 조절형태를 분석하였다. 구체적

으로 성별로 비공식적 인간관계를 독립변수로 고용가능성을 종속변수로 하는 단순회귀분석을 실시하였고 이러한 단순회귀분석으로부터 얻어진 회귀식을 이용하여 독립변수인 비공식적 인간관계를 X축으로 종속변수인 고용가능성을 Y축으로 하는 그래프에 성별에 따라 분류된 두 집단의 회귀선을 그린 뒤 그 조절형태를 분석하였다. 분석결과 [그림 2]와 같다. [그림 2]에서 보는 바와 같이 남성이 여성에 비해 높은 고용가능성을 보이고 있으며 비공식적 인간관계가 고용가능성에 미치는 영향도 남성이 여성보다 더 큰 것으로 나타났다.

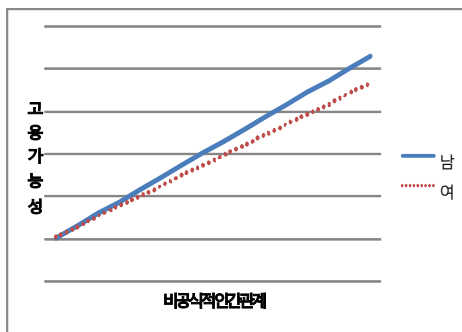


그림 2. 비공식적 인간관계와 고용가능성 관계에서 성별의 조절효과

VI. 결론

본 연구에서는 호텔종사원을 대상으로 비공식적 인간관계가 경력성공에 어떠한 영향을 미치며 더욱이 성별에 따라 어떠한 차이가 있는지를 실증 분석하였다. 그 결과 다음과 같은 결과들이 도출되었다. 먼저 비공식적 인간관계와 경력성공의 관계를 검증한 결과 비공식적 인간관계에 대해 높게 지각할수록 경력만족과 고용가능성에 대해 높게 지각하는 것으로 나타났다. 이는 기존선행연구의 결과와 일치(Collins, 1993; Seibert, Kraimer & Liden, 2001; 장은주, 2003; 윤하나·탁진국, 2006; 전수진·박경규, 2009; 김정진, 2009)하는 것으로 비공식적 인간관계를 잘 한다는 것은 다른 부서나 상위 직급과의 다양한 접촉을 한다는 것이고 이를 통해 다른 경쟁자보다 더 많은 정보 자원을 쉽게 얻을 수 있기

때문에 승진이나 고용가능성이 높아진다고 볼 수 있다. 결과적으로 조직구성원들 간의 관계에 있어 비공식적 인간관계가 형성된다면 조직 내 구성원들 간에 신뢰 및 지지적인 조직문화를 형성할 수 있으며 이를 통해 조직 시민행동 등과 같은 긍정적인 조직성과를 달성할 수 있을 것이다. 하지만 너무나도 비공식적 인간관계가 조직 구성원들 간에 중요한 경력성공의 기반으로 인식된다면 줄서기, 파벌 등 조직외화 등의 문제가 발생할 수 있을 것이다. 즉 부서 이기주의, 타부서와의 배타적 관계 등의 형성으로 문제가 발생할 수 있을 것이다. 따라서 공정성에 기반을 둔 평가가 이루어져야 할 것이며 사회적인 네트워크를 원만하게 구축할 수 있도록 멘토링 및 조직 내 동아리 활동이나 자원봉사활동 등과 같은 구성원들간의 유대감을 형성할 수 있는 프로그램의 실행이나 개인이 속한 부서나 팀을 뛰어 넘어 조직 전체의 구성원들과 네트워크를 형성할 수 있도록 조직차원에서 지원이 필요하다.

두 번째로 성별에 따른 비공식적 인간관계와 경력성공의 관계를 검증한 결과 남성이 여성보다 비공식적 인간관계를 더 중요하게 인식하고 있었다. 이는 기존선행연구와 유사한 것(Cannings & Montmarquette, 1991; Powell & Butterfield, 1994; Krichmeyer, 1998)으로 이는 일차적으로 유교 및 서열문화에 기반을 둔 우리나라의 사회적 편견 및 고정관념이 낳은 문제로 볼 수 있다. 즉 여성들은 직장생활보다는 가정생활이 더 중요하다는 선입견 때문일 것이다. 또한 이와 관련해서 여성들은 업무 후 비공식적 인간관계가 형성되는 회식 및 기타 모임에 참여하는 부분이 저조하기 때문에 남성에 비해 비공식적 인간관계를 형성할 수 있는 기회가 없기 때문일 것이다. 이러한 이유 때문에 성별에 따른 조절효과를 검증한 결과에서도 남성이 여성보다 비공식적 인간관계가 고용가능성에 더 많은 영향을 준다고 지각한 결과가 도출되었다. 하지만 비공식적 인간관계와 경력만족과의 관계에서 성별의 조절효과는 나타나지 않았다.

마지막으로 본 연구의 한계점으로는 첫째, 모든 설문지를 통한 표본조사에서 나타나는 한계점으로 설문지를 통한 자기보고에 의한 자료수집으로 인해 객관성을

확보하기가 어렵고 따라서 연구결과를 왜곡시킬 가능성이 있으며 본 연구는 설문지를 통한 계량적 분석에 국한되어 있기 때문에 설문지를 통해 측정될 수 없다는 한계를 인식할 때 질적인 연구가 병행되어야 할 것이다. 둘째, 연구결과에 대한 일반화 가능성에 대한 한계로 먼저 연구표본에 있어서 서울에 위치한 특급 호텔 이용객만을 대상으로 하였기 때문에 표본의 지역적 특성 및 일반화가 불가능하기 때문에 향후연구에서는 지역 및 표본을 확대할 필요성이 있다. 셋째, 본 연구에서는 비공식적 인간관계가 경력성공에 미치는 일차적인 관계만을 살펴보았다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 비공식적 인간관계가 경력성공을 거쳐 조직성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구의 확장이 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] 최우성, "호텔종사원에 있어 경력몰입의 선행변수와 결과변수에 대한 연구", 경기대학교 박사학위논문, 2004.
- [2] M. Dufficy, "Training success in a new industrial world", *Industrial and Commercial Training*, 33, pp.48-54. 2001.
- [3] 장은미, "경력몰입이 조직몰입과 이직의도에 미치는 이중 조절효과에 관한 연구", *인사조직연구*, 5(2), pp.217-253. 1997.
- [4] T. A. Judge, D. M. Cable, J. W. Boudreau, and Bretz, R. D., Jr, "An empirical investigation of executive career success," *Personnel Psychology*, 48, pp.485-519, 1995.
- [5] S. Seibert, "The effectiveness of facilitated mentoring: A longitudinal quasi-experiment," *Journal of Vocational Behavior*, 54, pp.483-502, 1999.
- [6] M. B. Arthur, D. T. Hall, and B. S. Lawrence, "Generating new direction in career theory: The case for a transdisciplinary approach, In M. B. arthur, D. T. Hall, & B. S. Lawrence(Eds.), *Handbook of career theory*(pp.7-25)," cambridge: Cambridge University Press. 1989.
- [7] R. Ellis and H. G. Heneman, "Career pattern determinants of success for mature manager," *Journal of Business Psychology*, 5, pp.3-21, 1990.
- [8] 박수성, "호텔기업에 있어 멘토링의 기능이 주관적 경력성공에 미치는 영향", 경기대학교 박사학위논문, 2006.
- [9] N. Lin, "Social capital: A theory of social structure and action," NY: Cambridge University Press. 2001.
- [10] D. J. Brass, J. Galaskiewicz, H. R. Greve, and W. Tsai, "Taking stock of networks and organizations: A multilevel perspective," *Academy of Manafement Journal*, Vol.47, No.6, pp.795-817. 2004.
- [11] 박지혜, "개인의 조직 내·외 경력 네트워크 특성이 직무태도에 미치는 영향", 연세대학교 석사학위논문, 2005.
- [12] 김영주, 유태용, "개인특성이 조직 내 사회적 네트워크 크기에 미치는 영향과 직무수행에 대한 사회적 네트워크 크기와 강도의 효과", *한국심리학회지: 산업 및 조직*, Vol.22, No.1, pp.27-51. 2009.
- [13] J. Arnold, "Managing careers in the 21st century", Paul Chapman Publishing, 1997.
- [14] 이영찬, 김영재, 이승석, "사회적 자본이 노사관계 및 기업성공에 미치는 영향에 관한 실증연구", *지식경영연구*, Vol.10, No.4, pp.133-150. 2009.
- [15] C. D. Johnson, "In search of traditional and comtemporary career success", The University of Georgia. 2001.
- [16] A. S. Adler and S. Kwon, "Social capital: Prospects for a new concept," *Academy of management Review*, Vol.27, No.1, pp.17-40, 2002.
- [17] 전수진, 박경규, "사회 네트워크가 고용 및 승진

- 가능성의 지각에 미치는 영향에 있어 정보접근의 매개효과에 대한 연구, *경상논총*, Vol.27, No.1, pp.1-27, 2009.
- [18] B. B. Allred, C. C. Snow, and R. E. Miles, "Characteristics of managerial careers in the 21st century," *Academy of Management Executive*, Vol.10, No.4, pp.17-27, 1996.
- [19] H. J. Raider and R. S. Burt, "Boundaryless careers and social capital", In M. B. Arthur & D. M. Rousseau(Eds.), *The Boundaryless career: A New employment principle for a new organizational era*, New York: Oxford University Press, 1996.
- [20] 윤하나, "경력성공에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 성별차이의 조절효과를 중심으로", *광운대학교 대학원 석사학위논문*, 2006.
- [21] S. E. Seibert, J. M. Crant, and M. L. Kraimer, "Proactive personality and career success," *Journal of Applied Psychology*, Vol.84, No.3, pp.416-427, 1999.
- [22] 윤하나, 탁진국, "주관적 경력성공에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 성별차이의 조절효과를 중심으로", *한국심리학회지: 산업 및 조직*, Vol.19, No.3, pp.325-347, 2006.
- [23] 장은주, "주관적 경력성공의 영향요인에 관한 연구", *서강대학교 박사학위논문*, 2002.
- [24] J. W. Boudreau, W. R. Boswell, and T. A. Judge, "Effects of personality on executive career success in the united states and europe," *Journal of Vocational Behavior*, 58, pp.53-81, 2001.
- [25] J. P. Kotter, "General managers are not generalists", *Organizational Dynamic*, Vol.10, No.4, pp.5-19, 1982.
- [26] T. A. Judge and R. D. Bretz, "Political influence behavior and career success," *Journal of Management*, Vol.20, No.1, pp.43-65, 1994.
- [27] M. Kilduff and D. V. Day, "Do chameleons get ahead? The effects of self-monitoring on managerial careers," *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.4, pp.1047-1060, 1994.
- [28] 김정진, "한·미 여성 관리자 경력성공 영향요인에 관한 비교연구", *경영교육연구*, Vol.13, No.2, pp.125-154, 2009.
- [29] D. T. Hall, "Careers in and out of organizations", Thousand Oaks, CA: Sage, 2002.
- [30] C. Kirchmeyer, "Gender differences in managerial career: Yesterday, today and tomorrow," *Journal of Business Ethics*, 37, pp.5-24, 2002.
- [31] M. L. Forret and T. W. Dougherty, "Correlates of networking behavior for managerial and professional employees," *Group and Organization Management*, 26, pp.283-311, 2001.
- [32] J. Michael and G. Yukl, "Managerial level and sub-unit function as determinants of networking behavior in organizations," *Group & Organization Management*, 18, pp.328-351, 1993.
- [33] J. M. Podolny and J. N. Baron, "Resources and relationships: Social networks and mobility in the workplace," *American Sociological Review*, Vol.62, No.5, pp.673-693, 1997.
- [34] N. Collins, "Professional women and their mentor," Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1993.
- [35] S. E. Seibert, M. L. Kraimer, and R. C. Liden, "A social capital theory of careers success," *Academy of Management Journal*, Vol.44, No.2, pp.219-237, 2001.
- [36] K. S. Lyness and D. E. Thomson, "Climbing the corporate ladder: Do female executives follow the same route?," *Journal of Applied Psychology*, Vol.85, No.1, pp.86-101, 2000.
- [37] K. Cannings and C. Montmarquette, "Managerial momentum: A simultaneous model of the career progress of male and female

managers," Industrial and Labor Relation Review, Vol.44, No.2, pp.212-228, 1991.

[38] G. N. Powell and D. A. Butterfield, "Investigating the glass ceiling phenomenon," Academy of Management Journal, 37, pp.68-86, 1994.

[39] C. Kirchmeyer, "Determinants of managerial career success: Evidence and explanation of male/female difference," Journal of Management, Vol.24, No.6, pp.673-692, 1998.

[40] J. H. Greenhaus, S. Parasuraman, and W. M. Wormley, "Effects of race on organizational experience, job performance evaluations and career outcomes," Academy of management Journal, 33, pp.64-86, 1990.

[41] 박종승, 심현섭, 윤우섭, "사회적 자본, 조직신뢰, 조직몰입의 인과관계: 특급호텔 직원대상", 외식경영연구, Vol.12, No.1, pp.267-291, 2009.

김혜영(Hye-Young Kim)

정회원



- 2004년 2월 : 안양대학교 관광경영학과(관광학 학사)
- 2006년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광학 석사)
- 2009년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광학 박사)

▪ 2008년 3월 ~ 현재 : 경기대학교 관광경영학과 외래교수

▪ 2006년 3월 ~ 현재 : 동신대학교 호텔관광학과 외래교수

▪ 2009년 11월 ~ 현재 : 티엔지경영전략연구소 대표이사

<관심분야> : 관광, 문화산업, 스토리텔링

저자 소개

최우성(Woo-Sung Choi)

정회원



▪ 1999년 2월 : 호남대학교 관광경영학과(경영학학사)

▪ 2001년 2월 : 경기대학교 호텔경영학과(관광학석사)

▪ 2005년 2월 : 경기대학교 호텔경영학과(관광학박사)

▪ 2010년 3월 ~ 현재 : 호남대학교 호텔경영학과 전임강사

<관심분야> : 인적자원관리, 관광, 마케팅