

호텔종사원의 관계갈등이 조직시민행동 및 행동의도간의 구조적 관계

전용택*, 이정은**

부산과학기술대학교 호텔관광경영과*, 이코노앤리서치컨설팅 대표**

The structural relationship between the Relationship conflict and Organizational Citizenship & Employee Behavior Intention of Hotel Employees

Young-Taik Jeon*, Jung-Eun Lee**

Busan Institute of Science and Technology Collage*

Econo & Research Consulting Institute**

요 약 본 연구는 호텔종사원의 관계갈등이 조직시민행동 및 행동의도간의 구조적 관계를 파악하고자 하였다. 연구목적은 달성하기 위하여 관계갈등, 조직시민행동, 행동의도의 이론연구를 하였으며 이를 근거로 변수간의 관계를 위한 가설을 설정하여 분석하였고 분석결과에 따른 의미와 시사점을 도출하고자 하였다. 첫째, 호텔종사원의 관계갈등과 조직시민행동과의 관계는 상호간의 유의한 결과를 도출하고 있다. 둘째, 호텔종사원의 관계갈등은 행동의도간의 관계는 상호간에는 유의하지 않은 결과를 도출하고 있다. 셋째, 호텔종사원의 조직시민행동은 행동의도에 유의한 관계형성은 유의한 결과를 도출하고 있다. 나타난 결과에서 보듯이 기업은 이윤을 목표로 추구하지만 그 이윤의 가치는 종사원을 통해 한 직장에 근무하면서 기업가치에 열정을 다해 노력하고 있다. 그만큼 종사원 개인의 갈등, 조직시민행동, 행동의도간의 관계에서 보듯이 갈등 문제를 어떻게 해결하는가가 인적자원을 바탕으로 하는 호텔기업의 과제인 만큼 이에 대한 고찰이 지속적으로 모색해야한다. 향후연구와 한계는 본 연구의 효율성을 위해 특정기업, 특정지역을 한해서 연구를 했지만 표본에 대한 심층적인 고찰을 통해 샘플과 표본을 구체화할 필요가 있다.

주제어 : 관계갈등, 조직시민행동, 행동의도, 구조방정식, 표본조사

Abstract The purpose of this study is to investigate the structural relationship between organizational citizenship behavior and behavioral intention. The purpose of this study is to investigate the relationship between conflicts, organizational citizenship behaviors, and behavioral intentions in order to achieve research objectives. Based on this study, hypotheses were established and the implications and implications of these results were sought. First, the relationship conflicts of hotel employees have significant relationship to organizational citizenship behavior. Second, the relationship conflicts of hotel employees have a meaningful relation to the behavioral intention. Third, organizational citizenship behavior of hotel employees has a meaningful relationship with behavioral intention. As the results show, the company seeks for profit but it is also another way for employees to stay in one job and to make an opportunity to contribute value to the company. As the relationship between the individual conflicts, organizational citizenship behaviors, and behavioral intentions, how to solve the conflict problem is the task of the hotel company based on the human resources. Future research and limitations are needed for the efficiency of this study, but it is necessary to specify samples and specimens through an in-depth review of the specimens.

Key Words : Relationship conflict, Organizational Citizenship, Employee Behavior Intention, SEM, Sample survey

Received 23 June 2017, Revised 31 July 2017
Accepted 20 August 2017, Published 28 August 2017
Corresponding Author: Jung-Eun Lee
(Econo & Research Consulting Insitute.)
Email: marvin@chol.com

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

기업은 2인 이상 이상의 구성원의 모여 상호간 작용을 통해 조직구성원의 공동목적을 추구한다. 갈등은 조직이 형성되어 있다면 언제나 갈등문제가 존재 있다고 하여도 과언이 아니다. 갈등이 긍정적이거나 부정적인 측면이 있다고 하지만 일반적으로 부정적인 부분이 더 크다고 할 수 있다.

호텔기업은 물적자원과 인적자원이 결합하여 고객들에게 하나의 상품을 제공한다. 그러나 호텔기업에서 가장 중요한 것은 인적자원을 근거로 해서 움직인다는 것이다. 다시생각하면 하나의 상품을 창출하기 위해선 인적자들이 상호간의 협력을 통해서 이루어지는 만큼 기업은 인적자원을 어떻게 관리를 하는가에 따라서 기업의 경영성과에 많은 영향을 미친다.

기업에 근무하는 종사원의 행동을 긍정적인 측면으로 생각하면 만족, 몰입, 조직시민행동, 결속, 자발적인 행동을 볼 수 있다. 부정적인 측면으로 보면 이직, 전직, 업무에 대한 몰입도 못할 뿐만 아니라 적극적인 참여가 이루어지지 않을 수 있다.

조직이 있으면 갈등이 유발이 되는 문제는 필요 불가결한 문제이지만 호텔 등과 같은 기업은 인적자원을 근간으로 하여 성과를 창출하는 기업 중 하나이다. 따라서 조직 구성원의 단합이나 결속이 어느 기업보다 중요하다. 종사원의 상호간의 갈등적인 요소가 종사원의 상호간의 관계를 뛰어넘어 호텔에서 제공하는 서비스상품에 대하여 감정이 이입되어 종사원의 행동에 긍정적·부정적인 영향을 미치며 고객과의 관계에서도 마찬가지로 많은 영향을 미칠 수 있다. 이와 관련된 연구에 있는 갈등의 개념, 전략, 관리 방안 등의 연구는 연구자의 관점에 따라서 여러 관련된 연구가 있었으며 이와 관련한 연구는 Boulding(1963), Deutsch(1973), John(1995, 1997), De Dreu & Weingrt(2003), 이수광(2007), 임상현·방한승(2014), 김순희·홍희정(2016)이 대표적이다.

갈등의 문제가 종사원 상호간의 문제도 있지만 이러한 문제가 고객들에게 많은 영향을 미칠 수 있다. 이러한 연구는 인적자원의 연구 및 관리에 있어서 중요한 문제이며 다수의 연구가 진행이 되었다고 하지만 관련된 지속적인 연구가 필요하며 다양한 관점에서 인과관계의 고찰이 필요하다.

갈등을 선행변수로 하여 조직구성원이 공식적인 담당 업무도 아니고 적절한 보상도 없지만 각 구성원들이 자신이 소속된 조직의 발전을 위해 자발적으로 수행하는 다양한 지원 활동인 조직시민행동과의 인과관계의 검증과 나아가서 조직시민행동이 종사원의 행동의도(만족, 이직의도, 조직몰입)간의 관계를 파악하고자 한다. 이같은 인과관계의 검증은 관계갈등, 조직시민행동 및 행동의도의 검증은 학문적으로 실무적으로 시사하는 바를 강조하는 것보다 현재의 관점에서 생각하는 탐색적인 성격이 강하다고 볼 수 있다. 그럼에도 불구하고 나타난 긍정적 연구결과가 조직에 큰 기여를 하는 지상직원들의 갈등을 해소시켜줄 수 있는 이상적인 시스템을 구축하여 종사원들을 돕고 갈등의 대상자가 된 종사원들 사이 신뢰감을 회복하고 관계만족을 형성하는 등의 분위기를 만들도록 제도적으로 지원할 수 있는 방안을 제시하는데 그 목적이 있다.

2. 이론적 배경

2.1 갈등

갈등은 집단 내에서 구성원 간에 실제로 존재하거나 인지된 차이점들로 인해 나타나는 인간관계로부터 야기되는 프로세스라고 정의하였다[1,2]. 갈등은 2인이상이 뭉쳐져 있으면 항상 존재하는 문제라고 할 수 있으며 이는 업무적인 효율과 능률뿐만 아니라 욕심 등도 한 몫한다고 할 수 있다. 따라서 의견, 주장, 이해 등으로 표출된다. 행동주체에 따라 분류한 갈등이론으로 March & Simon(1958)은 갈등 유형으로 개인적 갈등, 조직 상 갈등, 조직 간 갈등으로 분류하였으며, Pondy(1967)는 협상적 갈등, 관료적 갈등, 체계적 갈등, 마찰적 갈등, 전략적 갈등으로 하여 갈등진행단계에 따라 분류하였고, Robbins & Judge(2011)는 개인 간 갈등, 집단 간 갈등, 집단 내 갈등으로 분류하였다. 조직 내에서 조직구성원들이 겪는 갈등은 과업갈등(task conflict)과 관계갈등의 두 가지로 구분되어 연구되고 있는데[3] Robbins & Judge(2011)은 과업갈등은 일의 내용이나 목표와 관련이 있고, 관계갈등은 인간관계에 중점을 두었다. 관계갈등은 개인의 성격, 태도, 선호도 등의 차이에서 발생하는 갈등이며, 성과에 일관적으로 부정적 영향을 준다[1,4]. 관계갈등은 팀

구성원간의 업무와 관계없이 대인관계 문제, 가치관 등의 차이로 인한 불일치로 볼 수 있다[3,4].

2.2 조직시민행동

Organ(1988)은 조직행동이론 관련한 연구에서 조직시민행동의 연구개념을 제안하였다[5]. Graham(1991)은 종사원이 조직에 보여주는 긍정적 행동을 통칭하는 것이라고 규정하였다[6]. Organ(1977)은 이타주의, 양심적 행동, 참여적 행동, 예의, 정당한 행동을 제안하였으며 Hollenbeck & Williams(1986)은 이타행동, 양심행동, 참석과 같은 3개 차원을 제시하였다. Van Dyne, Graham & Dienesch(1994)는 조직시민행동의 구성요인을 조직 복종, 조직 충성심, 사회적 참여, 고취적 참여, 기능적 참여의 5가지 요인으로 규정하고 있다. 조직시민행동을 조직에 대한 조직시민행동과 개인에 대한 조직시민행동으로 구분하기도 하였다[7]. 따라서 조직시민행동은 자신의 주어진 직무이외의 자발적인 행동으로 자신이나 주변 동료들의 업무나 역할수행을 배가시키는데 긍정적 역할을 하며 직원들의 생산성 향상이나 구성원들의 상호 결속적 관계를 맺고 있다. 결과적으로 조직에서 오랜 목표인 구성원들의 정신적인 합치를 유도하고 있다[8]. 개인이 조직에서 직무에 대한 보상이 이루어지지 않는 개인적이고 자발적 행동을 함으로서 종사원들의 유대감을 높이거나 갈등을 줄이면서 직·간접적으로 조직의 효과적이고 효율적인 결과를 도출하는데 기여하는 행동으로 자신과 함께하는 동료들을 기꺼이 돕고 술선하는 일련의 행동들로 설명할 수 있다[9].

2.3 행동의도

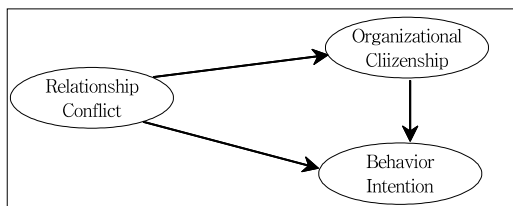
행동의도는 보편적으로 여러 가지로 생각해볼 수 있다. 그러나 기업에 근무하는 종사원의 행동의도는 직무 만족, 이직의도, 조직몰입 등으로 일반적으로 설명이 가능하다. 직무만족은 본인의 직무에 대하여 느끼는 감정과 태도에 대한 총체라 할 수 있다. 일반적으로 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 감정적, 정서적 만족상태이다. 직무에 대한 긍정적이나 부정적으로 느끼는 정도이고 직원들이 수행하는 과업과 직무수행의 물리적 및 사회적 조건에 대한 감정 태도이다[10]. 조직몰입은 Mayer & Allen(1997)에서 많은 참고를 하고 있음 조직몰입을 조직구성원과

조직간의 심리적 연계라고 정의하였고, Shore & Wayne(1993)은 현재의 조직에 남기를 희망하고 다른 조직으로 이탈하지 않으려는 의도로 보았으며, 강상묵(2014)은 조직이 존속되고 발전될 수 있도록 구성원들이 속한 조직을 위해 무엇인가를 하고자 하려는 적극적 관계로 정의하였다[11].

3. 연구모형 및 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 호텔종사원의 관계갈등이 조직시민행동 및 행동의도간의 구조적 관계를 파악하고자 [Fig. 1]과 같이 연구모형을 구성하였다.



[Fig. 1] Research Model

3.2 가설설정

3.2.1 가설1

관계갈등은 각 개인의 정서 등을 내포하고 있어 관계갈등이 발생하면 목소리를 높이며 타인에 대한 공격성이 강하게 나타나고 있다. 조직구성원들의 여러 관심 중 하나가 인간관계적 측면에 집중되면서 갈등문제는 개인적인 관계를 넘어 업무수행으로부터 관심도 및 적극성이 저하되어 팀 수행이 방해를 받을 수 있다고 하였다. 이와 관련하여 이병주·정세윤(2014), 이찬규·최규상(2014) 등이 이와 같은 결과가 이있었고 송필수·최승국(1997)은 관계갈등이 조직에 대한 감정부조화로 나타나서 결국 조직시민행동 등 종사원의 자발적인 행동에 관계가 있다고 하였으며 이명원·이수광(2015)도 관계갈등이 조직시민행동에 관계에 부정적인 관계가 있다고 하였다. 이같은 논리를 볼 때 다음과 같이 가설을 설정할 수 있다[12].

가설1. 호텔종사원의 관계갈등은 조직시민행동에 유의한 관계를 형성할 것이다.

3.2.2 가설2

Organ(1988)은 사회적 교환 행동은 조직시민행동의 전제조건이며 조직시민 행동이 경제적 교환보다는 사회적 교환을 중심으로 자주 발생한다고 하였다. 정용주(2006)은 호텔지배인의 문제해결형 갈등관리와 양보회피형 갈등관리가 종사원의 이직의도에 직접적인 부의 영향을 갖고 있는 것으로 나타났으며 양허명·유경미(2016)도 다수의 선행연구를 기초하여 갈등은 종사원의 행동에 관련성이 있다고 했다[13].

이외에 다수의 조직시민행동의 관련 연구에서 많은 결과들은 관계갈등은 종사원 행동에 긍정적 관계가 있다고 하였으며[14], 굳이 선행연구 결과 등이 아니더라도 조직행동에 대해 판단을 이해할 수 있으면 그 관계를 심층적으로도 파악할 수 있다. 이같은 논리를 볼 때 다음과 같이 가설을 설정할 수 있다.

가설2. 호텔종사원의 관계갈등은 행동의도에 유의한 관계를 형성할 것이다.

3.2.3 가설3

Konovsky & Pugh(1994)는 조직차원 혹은 조직구성원 간에 신뢰가 축적 될수록 구성원의 조직시민행동이 더욱 증대 된다고 하였다. 이러한 연구 중에서 윤만희(2000)는 서비스 기업을 대상으로 한 연구에서 임금공정성이 조직몰입, 조직시민행동 및 직무성과에 미치는 영향으로 하여 종사원의 신뢰가 조직시민행동으로 이어져 서비스품질 향상에 기여한다고 하였다[15]. 김미진·강균영(2015)는 더 나아가서 직무 스트레스와 정신건강과의 유의한 관계를 검증하였다[16]. 이같은 논리를 볼 때 다음과 같이 가설을 설정할 수 있다.

가설3. 호텔종사원의 관계갈등은 조직시민행동에 유의한 관계를 형성할 것이다.

3.3 조작적 정의 및 설문지구성

호텔종사원의 관계갈등이 조직시민행동 및 행동의도간의 구조적 관계를 살펴보고자 각각의 연구개념에 대하여 조작적 정의와 설문지구성은 다음과 같다.

관계갈등은 구성원들의 성격, 가치관 등에 대한 차이로 각 개인의 업무 외적인 부분의 차이에서 오는 갈등이다.

Jelh(1995), 이병주·정세운(2014), 이찬규·최규상(2014), 이명원·이수광(2015)의 선행연구에 나타난 연구

결과를 바탕으로 4개문항으로 구성하고자 한다.

조직시민행동은 공식적인 보상과 보다는 각 구성원들의 자율적인 행동으로 보고자 한다. 일반적으로 조직시민행동은 Organ(1988)이 연구한 제시한 분류가 가장 일반적으로 수용되어지고 있다. 많은 연구에서 Organ(1988), 하동현·박은진(2008), 윤세남·유양호(2015), 최병창·김경민(2016)의 연구를 기초로 6문항으로 구성하였다.

연구자의 관점에 따라서 행동의도는 여러 가지 의미로 생각해볼 수 있다. 행동의도는 지속적 근무, 이직, 전직 등을 파악할 수 있다. 결국 많은 종사원의 행동연구에서 결과변수로서 활용되고 있다. 많은 선행연구에서 연구한 결과를 보고 판단하면 지속적 근무, 이직, 전직 등 의미로 판단할 수 있다. 따라서 다수의 선행연구를 기초로 4개문항으로 구성하였다.

3.4 연구방법

본 연구를 위한 데이터의 수집은 부산지역의 특급호텔에 근무하는 호텔종사원을 대상으로 편의표본추출법(convenience sampling)을 통해 조사를 실시하였다. 호텔종사원에 대한 설문조사는 총 300명에 대하여 실시하였으며 수집된 설문지는 250명이었다. 2016년 6월 1일 ~06월 20일까지 20일간 연구자를 비롯한 각 호텔 업장의 지배인들에 협조를 구해서 설문조사를 실시하였다. 수집한 데이터를 정제하여 통계분석에 유의한 표본 221명의 유효표본을 활용하여 실증분석에 활용하였다. 실증조사를 위해 얻어진 유효표본은 SPSS 21.0과 AMOS 21.0을 활용하여 응답자의 일반적인 특징을 파악하기 위해 빈도 분석을 실시하였으며 호텔종사원의 관계갈등이 조직시민행동 및 행동의도의 각각의 연구개념에 대하여 신뢰성 검증을 위해 Cronbah α 계수를 활용하였으며, 개념신뢰도와 분산추출지수를 산출하였다. 타당성분석을 위해 탐색적요인분석과 확인적요인분석을 실시하였다. 가설검증은 구조방정식모형을 활용하였다

4. 실증분석

4.1 실증분석

확보된 유효설문데이터의 응답자의 분포를 살펴보면 다음과 같다. 성별에서는 남자 95명(43.0%), 여자 126명

(57.0%)으로 이용자들이 여성이 14.0%가 높게 나타났다. 연령대로서는 20대 69명(31.3%), 30대 30명(13.7%), 40대 94명(42.7%), 50대이상 69명(31.3%)으로 나타났다.표본에서 학력분포는 고졸33명(15.0%), 전문대졸 70명(31.7%), 대학교졸 111명(50.0%), 대학원 이상7명(3.3%)으로 나타났다.

4.2 연구개념의 타당성 및 신뢰성분석

4.2.1 관계갈등의 타당성 및 신뢰성분석

관계갈등에 대한 타당성과 신뢰성분석에 대한 결과는 <Table 1>과 같다. 관계갈등에 대한 탐색적 요인분석을 위해 Varimax 회전하였으며 관계갈등에 대한 4개항목에 대한 요인분석결과 KMO=.668, Baret's Sphericity=2107.666, df=55(p=0.000)으로 탐색적 요인분석을 하는데 적합하다고 판단할 수 있다. 단일요인으로서 관계갈등으로 명명하였으며 또한 확인적 요인분석결과 $X^2=10.327(p=.000)$, df=2, GFI=.979, AGFI=.893, NFI=.945 RMR=.030나타나 측정모형은 모형적합지수에 적합하다고 판단된다.

<Table 1> Exploratory factor & Reliability analysis of Relationship conflict

Items	factor loading	Estimate	CR	Cronba ha'a
Relations hip conflict	Personality conflict	.725	.600	.731
	Emotional conflict	.883	.950	
	Organizational conflict	.778	.596	
	tension	.574	.439	
Eigen value	.240			
Variance	58.007			
Total Variance	58.007			

KMO=.668 Baret's Sphericity=2107.666, df=55(p=0.000)
 $X^2=10.327(p=.000)$, df=2, GFI=.979, AGFI=.893, NFI=.945 RMR=.030

4.2.2 조직시민행동의 타당성 및 신뢰성분석

조직시민행동에 대한 타당성과 신뢰성분석에 대한 결과는 <Table 2>과 같다. 조직시민에 대한 탐색적 요인분석을 위해 Varimax 회전하였으며 조직시민행동에 대한 6개항목에 대한 요인분석결과 KMO=.837,Baret's Sphericity=489.510, df=151(p=0.000)으로 탐색적 요인분석을 하는데 적합하다고 판단된다. 단일요인으로서 조직 시민행동으로 명명하였으며 또한 확인적 요인분석결과

$X^2=234.790(p=.000)$, df=12, GFI=.964, AGFI=.915, NFI=.950 RMR=.025나타나 측정모형은 모형적합지수에 적합하다고 판단된다.

<Table 2> Exploratory factor & Reliability analysis of Organizational Citizenship

Items	factor loading	Estimate	CR	Cronba ha'a
Organizati onal Clizenship	Help New employee	.768	.694	.820
	A lot of work help	.814	.768	
	Difficult colleague help	.877	.871	
	Absentee fellow help	.781	.715	
	Conscientious employee	.718	.631	
	Zestfulness	.302	.245	
Eigen value	3.238			
Variance	53.974			
Total Variance	53.974			

KMO=.837 Baret's Sphericity=489.510, df=151(p=0.000)
 $X^2=234.790(p=.000)$, df=12, GFI=.964, AGFI=.915, NFI=.950 RMR=.025

4.2.3 행동의도의 타당성 및 신뢰성분석

행동의도에 대한 타당성과 신뢰성분석에 대한 결과는 <Table 3>과 같다. 행동의도에 대한 탐색적 요인분석을 위해 Varimax 회전하였으며 행동의도에 대한 4개항목에 대한 요인분석결과 KMO=.788, Baret's Sphericity=333.385, df=6(p=0.000)으로 탐색적 요인분석을 하는데 적합하다고 판단할 수 있다. 단일요인으로서 행동의도로 명명하였으며 또한 확인적 요인분석결과 $X^2=10.327(p=.000)$, df=2, GFI=.979, AGFI=.893, NFI=.945 RMR=.030나타나 측정모형은 모형적합지수에 적합하다고 판단된다.

<Table 3> Exploratory factor & Reliability analysis of Behavior Intention

Items	factor loading	Estimate	CR	Cronba ha'a
Behavior Intention	Keeping working	.821	0.754	.834
	Turnover	.779	0.681	
	Former	.840	0.779	
	Commitment	.829	0.774	
Eigen value	2.674			
Variance	66.838			
Total Variance	66.838			

KMO=.788, Baret's Sphericity=333.385, df=6(p=0.000)
 $X^2=10.327(p=.000)$, df=2, GFI=.979, AGFI=.893, NFI=.945 RMR=.030

4.3 가설검증

호텔종사원의 관계갈등이 조직시민행동 및 행동의도간의 구조적 관계 구조방정식모형(structural equation model)을 이용하였으며 $\chi^2=222.107$, $df=70$ $p=.000$ $GFI=.977$, $AGFI=.915$, $NFI=.980$, $CFI=.980$, $RMR=.050$ 으로 나타났으며 그 결과는<Table 4>와 같다.

<Table 4> Hypothesis Testing Results

Hypothesis	Estimated path coefficient	Standard estimated path coefficient	Error	C. R.	p	Result
H ₁ Relationship conflict→ Organizational Citizenship	.626	.511	.120	5.175	.000**	Accept
H ₂ Relationship conflict→ Behavior Intention	.181	.120	.137	1.317	.187	Reject
H ₃ Organizational Citizenship→ Behavior Intention	.457	.370	.116	3.915	.000**	Accept

$\chi^2=222.107$, $df=70$ $p=.000$ $GFI=.977$, $AGFI=.915$, $NFI=.980$, $CFI=.980$, $RMR=.050$

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

분석결과에 따른 세부적인 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔종사원의 관계갈등은 조직시민행동에 유의한 관계를 형성할 것이다.의 가설에 따른 결과는 CR값이 5.175로서 유의수준0.00에서 통계적으로 유의한 결과를 도출하고 있다

둘째, 호텔종사원의 관계갈등은 행동의도에 유의한 관계를 형성할 것이다의 가설에 따른 결과는 CR값이 1.137로서 유의수준0.00에서 통계적으로 유의하지 않은 결과를 도출하고 있다

셋째, 호텔종사원의 조직시민행동은 행동의도에 유의한 관계를 형성할 것이다.의 가설에 따른 결과는 CR값이 3.915로서 유의수준 0.00에서 통계적으로 유의한 결과를 도출하고 있다

5. 결론 및 시사점

본 연구는 호텔종사원의 관계갈등이 조직시민행동 및 행동의도간의 구조적 관계를 파악하고자 하였다. 연구목적 달성을 위하여 관계갈등, 조직시민행동, 행동의도의 이론연구를 하였으며 이를 근거로 변수간의 관계를 위한 가설을 설정하여 검증하였으며 그에 따른 결과에 따른 의미와 시사점을 도출하고자 하였다.

첫째, 호텔종사원의 관계갈등은 조직시민행동에 유의한 관계는 검증결과에서 이미 살펴보았듯이 송필수·최승국(1997), 이병주·정세운(2014), 이찬규·최규상(2014) 및 이명원·이수광(2015)의 연구결과를 직접이거나 간접적으로도 연구결과를 지지하고 있었다. 결과적으로 갈등은 자신의 감정·성격·가치관 등을 기준으로 자신에게 주어진 업무 및 환경과 결합이 되면서 갈등문제가 발생하며 직장에서의 조직시민행동은 각 개인들의 자발적인 태도와 관련성이 깊다. 이같은 행동은 신입사원에게 도움, 업무 많은 동료 도움, 직무수행 어려운 동료 도움, 결근동료도움, 양심적인직원, 열심히 함 등은 필수적인 행동은 아니지만 조직구성원이 자발적으로 행하는 행동으로 파악이 가능하다. 결과적으로 조직시민행동은 양적인 성과보다는 질적인 성과에 가깝다고 생각된다. 결국 조직 내에서 갈등과 조직 내 자발적인 행동이 상관관계가 깊다고 할 수 있다.

둘째, 호텔종사원의 관계갈등은 행동의도에 유의한 관계에서 유의하지 않은 결과가 도출된 것은 선행연구인 정용주(2006), 하동현·박은진(2008), 윤세남·유양호(2015), 최병창·김경민(2016) 등에서 제시된 결과로 반대되는 결과인 지지하지 않은 것은 여러 가지의 의미로 해석이 가능하나, 직장이라는 것이 자신의 가치관을 위한 장소이자 생존의 장소라는 생각을 하기 때문에 관념적으로 생각하는 것과 반대되는 결과로 도출이 된 것으로 판단된다.

셋째, 호텔종사원의 조직시민행동은 행동의도에 유의한 관계형성은 Konovsky & Pugh(1994), 윤만희(2000)의 연구결과를 지지할 뿐만 아니라 다수가 일반적으로 판단하는 관념적인 판단으로도 지지한다. 이같은 결과는 조직시민행동의 개념이 공식적인 행동보다는 비공식적인 행동으로 살펴보았듯 각 개인들이 조직을 위한 자발적인 행동으로서 종사원 행동에도 영향을 미치고 있음을 알

수 있다.

기업은 이윤을 위한 추구하지만 종사원이 한 직장에 머물러 기업에 가치에 기여하는 할 수 있는 기회를 마련하는 것도 또 하나의 방법이다. 그만큼 종사원 개인의 갈등, 조직시민행동, 행동의도간의 관계에서 보듯이 갈등 문제를 어떻게 해결하는가가 인적자원을 바탕으로 하는 호텔기업의 과제인 만큼 이에 대한 고찰이 지속적으로 모색해야한다.

향후연구와 한계는 본 연구의 효율성을 위해 특정기업, 특정지역을 한해서 연구를 했지만 표본에 대한 심층적인 고찰을 통해 샘플과 표본을 구체화할 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] C. K. W., De Dreu, L. R. “Weingart. Task Versus Conflict, Team performance and Team Member Satisfaction: A Meta- Analysis” , *Journal of Applied Psychology*, Vol.88, No.4, pp.741-749, 2003.
- [2] M. W, Lee, S. K, Lee. “A Study on the Relationship among the Conflict and Organizational Citizenship Behavior of Hotel Employees: Focused on the Moderating Effect of Turnover Intention” , *Tourism Research*, Vol.40, No.4, pp.105-206, 2015.
- [3] K. A., Jehn. “A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict” , *Administrative Science Quarterly*, Vol.40, No.2 pp. 256-282, 1995
- [4] S. H, Kim, H. J, Hong. “Structural relationship between conflict and conflict management strategies and Behavior of organization members after conflict: Airlines ground staff targets. *Korean*” , *Journal of Tourism Research*, Vol.31, No.2 pp.81-106, 2016.
- [5] D. W. Organ. “Organizational Citizenship behavior Issues in Organization and management series” , Lexington M.A. England Lexington Books: D.C Heanthe.com
- [6] J. W. Grahm. “An Eassy on Organizational Citizenship Behavior” ,*Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol.44, No.4, pp.249-270, 1991.
- [7] L. J, Williams, E. S. Anderson. “Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior” , *Journal of management*, Vol.17, No3, pp.601-617, 1991.
- [8] M. Baghdarnia, O. Yousefi, R. A, Tousi. “An Investigation of the Impact of Dimensions of Organizational Citizenship Behavior on the Components of Employee Empowerment” , *Journal UMP Social Sciences and Technology Management*, Vol.3, Issue.3, pp.128-141, 2015.
- [9] S. S. Chae. “The Influence of Organizational Effectiveness on the Perceived Justice Among Hotel Outsourcing Employees” ,*Tourism Science*, 2009, Vol.33, No.6, pp.319-341, 2009.
- [10] G. Kim. “A Study on Effects of Job Environment of the Hotel Employees on Job Satisfaction: Verifying the Moderating Effects of Hotel Operation Type” , *Journal of Hotel & Resort*, Vol.14 No.1, pp.261-278, 2015.
- [11] H. J., Song, Y. H., Kim, K. Yoon. “The effects of Airline Flight Attendant’s Perception of Organizational politics on Organizational commitment, Silence Behavior and Turnover Intention” , *Tourism Research* Vol.41, No.3, pp.39-64, 2003.
- [12] M. W., Lee, S. K, Lee. “A Study on the Relationship among the Relationship Conflict and Organizational Citizenship Behavior of Hotel Employees: Focused on The Moderating Effect of Turnover Intention” , *Tourism Research*, Vol.40, No.4, pp. 105-126, 2015.
- [13] M. J. Kim, K. Y, Kang. “The Convergence Study on the Relationship between the Job Stress and Mental Health of Nurses” , *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol.6, No.5, pp.39-47, 2015.
- [14] X. M., Liang, K. M., Yoo. “The Effect of conflict in organization on Turnover Intention of Hotel Employees: Focusing on the Moderating Effect of Job Stress” , *Tourism Research*, Vol.41, No.3, pp. 65-81, 2015.
- [15] J. W, Park. “The Effects Pay Justice on Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance. Academic Society of Global

Business” , *Administration Winter Conference Preceeding*, pp. 263-276, 2016.

- [16] E. J, Lee, J. H, Kim. “Cognitive behavior intervention for critical incident stress management in fire fighters in Korea” , *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol.6, No 2, pp. 13-18, 2015.

전 용 택(Jeon, Young Taik)



- 2005년 2월 : 동아대학교 경영대학원 관광경영학과(경영학석사)
- 2007년 2월 : 동아대학교대학원 관광경영학과 박사과정수료
- 2017년 2월 : 동명대학교대학원 호텔관광학과(관광학박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 부산과학기술대학교 호텔관광경영과 외래교수

- 관심분야 : 식음료경영, 서비스경영, 와인소믈리에경영
- E-Mail : 2005jyt@hanmail.net

이 정 은(Lee, Jung Eun)



- 1999년 2월 : 경주대학교 관광개발학과(경영학사)
- 2002년 2월 : 동아대학교대학원 관광경영학과(경영학석사)
- 2011년 2월 : 동의대학교대학원 호텔관광외식경영학과(경영학박사)
- 2014년 4월 ~ 2016년 12월 : 농촌진흥청 국립농업과학원 연구원

- 2009년 3월~현재 : 이코노앤리서치컨설팅 대표
- 관심분야 : 브랜드경영, 고객행동, 서비스경영, 연구방법론
- E-Mail : marvin@chol.com