J East Asian Soc Diet Life
27(1): 88~95 (2017)
http://dx.doi.org/10.17495/easdl.2017.2.27.1.88

호텔 조직의 커뮤니케이션이 종사원의 만족과 이직에 미치는 영향에 관한 연구

정효선 · 윤효실 · 윤혜현†

경희대학교 조리 · 서비스경영학과

The Effects of Organizational Communication upon Employees' Job Satisfaction and Turnover Intent in the Deluxe Hotel

Hyo Sun Jung, Hyo Sil Yoon and Hye Hyun Yoon†

Dept. of Culinary Arts and Food Service Management, Kyung Hee University, Seoul 02447, Korea

ABSTRACTS

This study investigated the effects of organizational communication upon employees' job satisfaction and turnover intent at deluxe hotels. The research model was tested with a survey administered to 310 employees, and adequate fit to the data was provided (χ^2=934.651 (*df*=221), GFI=.816, NFI=.836, CFI=.869, RMSEA=.098). In the structural equation model, organizational communication (organization integration β=.182) showed a significant (+) influence on job satisfaction. However, personal feedback (β=−.263), supervisory communication (β=−.260), and organization integration (β=−.342) had significant (−) effects on turnover intent. Employee job satisfaction (β=−.124) had significant negative effects on employee turnover. Limitations and future research directions are also discussed.

Key words : Organizational communication, job satisfaction, turnover intent, deluxe hotel, employees

서 론

현대는 조직 사회로써 조직 내 구성원들이 다양한 커뮤니케이션을 통해 자신에게 부여된 직무와 그 역할을 수행하고 있다. 이러한 커뮤니케이션은 다른 사람에게 영향을 미치는 개인의 생각과 행동이 정보로써 전송되는 것으로써(Moghimi SM 2006), 조직 내에서 커뮤니케이션을 통해 자신의 생각이 다른 사람의 생각에 영향을 미치기 때문에 매우 중요한 가치를 지닌다(Steyrer J 등 2008). 따라서 조직 커뮤니케이션이란 조직 내에서 이뤄지는 구성원들의 의사소통으로써 이를 통해 구성원은 소속감과 일체감을 느끼고 업무를 공유하며, 집단의 응집성을 증가시킬 수 있는 기본적인 요인이라고 할 수 있다(Chung DW & Kim JH 2011).

조직 내 구성원으로서 대부분의 사람들은 근무 시간 중의 75%를 커뮤니케이션하는데 할애하고 있으며(Mintzberg H 1973), Yammarino FJ & Naughton TJ(1988)는 조직 내 커뮤니케이션을 위해 소비한 시간이 많을수록 성과도 비례적으로 증가하고, 효과적인 조직 내 커뮤니케이션은 조직을 구성하는 그 어떤 요인보다 조직의 성공에 더 큰 영향력을 가지고 있다고 하였다(Steingrimsdottir H 2012). 이러한 커뮤니케이션이 원활하게 이뤄지기 위해서는 구성원들 사이의 신뢰가 필수적이며, 신뢰를 구축하기 위해서는 구성원들 사이에 빈번하고, 높은 품질의 상호작용이 필수적이다(Akkirman AD & Harris DL 2005). 이로 인해, 기업 차원에서 조직 내 커뮤니케이션이 효율적으로 이뤄질 수 있도록 전략적으로 관리해야 하며(Eigen E & Akgöz BE 2013), 다수의 기업에서 효과적인 시스템 개발을 위한 재정적인 투자를 아끼지 않고 있다(Carrière J & Bourque C 2009).

조직 내 커뮤니케이션에 관련된 연구로, Kwon YM & Lee JH(2010)는 커뮤니케이션이 조직의 경쟁력과 성과를 창출하는데 있어서 중요한 지표가 되며, 조직 내 커뮤니케이션 수준이 높은 집단이 그렇지 않은 집단과 비교하여 조직의 업무 성과에 영향을 미치는 변수들과 더욱 밀접한 관계를 가진다고 하였다. 또한 Chung DW & Kim JH(2011)도 커뮤니케이션에 대한 만족이 낮고, 불안감이 높을수록 조직 내 갈등의 수준이 높아진다고 하였으며, 일방적인 커뮤니케이션보다는 상호소통적인 커뮤니케이션이 조직 내 갈등을 감소시키는데 중요한 역할을 한다고 하였다. Lee GH(2012)는 커뮤니케이션 활동의 결과로써 조직의 구성원이 인지하는 만족도는 조직의 성과에 직접적인 영향력을 가지고 있으며, 나아가 경영진에 대한 신뢰를 형성하는데 기여하고, 이것이 기업의 성과로 귀결된다고 하였다. Jeon KS 등(2013)은 기업이 원활한

† **Corresponding author :** Hye Hyun Yoon, Tel: +82-2-961-9403, Fax: +82-2-961-9557, E-mail: hhyun@khu.ac.kr

커뮤니케이션 환경을 조성하는 것이 실질적인 종사원의 몰입과 비공식 학습의 효과에도 기여할 수 있다고 하였으며, Shin SH 등(2016)도 조직과 사내 구성원 간의 관계적인 측면에서 어느 한 곳에 치우치지 않는 균형적인 내부 커뮤니케이션은 조직에 대한 구성원의 인식과 행동에 유의한 영향을 주었는데, 자신의 조직에 대한 평판이 우수할수록 더욱 효율적인 커뮤니케이션을 수행한다고 하였다. 이와 같이 대다수의 연구들이 조직 내 커뮤니케이션과 조직의 긍정적인 성과와의 관련성을 증명하고 있으나, 원활하지 않은 커뮤니케이션으로 발현되는 부정적인 성과와의 연관성을 고찰한 연구는 매우 희소한 실정이다. 호텔을 대상으로 조직의 커뮤니케이션을 고찰한 대부분의 연구들(Lee JS 2005; Shin HC & Park MS 2010; Jang SY & Lee HJ 2014; Park IK 등 2014; Song JH 등 2014; Bong MH 등 2015)에서도 긍정적인 직무태도와의 연관성을 고찰하였을 뿐, 이직의도와 같은 부정적인 영향력을 검증한 연구는 매우 희소한 상황이었다.

이러한 시점에서 본 연구에서는 조직의 커뮤니케이션을 통해 야기될 수 있는 긍정적인 효과와 부정적인 효과를 동일 선상에서 검증함으로써, 특급 호텔의 조직 구성원으로써 조직의 커뮤니케이션이 지니는 중요성을 강조하고자 하였다. 따라서 본 연구는 특급 호텔의 조직 커뮤니케이션이 종사원의 긍정적인 태도로 직무만족도 및 부정적인 태도로 이직의도에 미치는 영향력을 상대적으로 비교하여 고찰하였다.

연구 가설 및 방법

1. 연구 가설

특급 호텔의 조직 커뮤니케이션과 종사원 태도의 긍정적인 측면으로써 직무만족도 및 부정적 측면으로써 이직의도와의 연관성을 규명한 선행 연구는 다음과 같다. 호텔 종사원을 대상으로 한 Lee JS(2005)의 연구에서는 상사, 동료, 부하와의 유기적인 커뮤니케이션은 종사원의 만족도를 유의미하게 증가시킨다고 하였으며, Lim JE(2012)도 호텔 조직의 커뮤니케이션 환경이 직무만족도에 긍정적인 영향을 준다고 하면서, 특히 부서의 환경이 매우 중요한 역할을 한다고 하였다. 또한 Bong MH 등(2015)은 호텔 조직의 커뮤니케이션은 적극적인 지식 공유를 통해 직무만족도에 유의한 영향을 준다고 하였으며, Kim SJ(2016)도 호텔 종사원의 조직커뮤니케이션 중 커뮤니케이션 환경, 개인성과 피드백, 조직 통합, 매체의 품질 등이 직무만족도를 증가시킨다고 하였다. Yoon DK(2016)는 호텔 조직의 커뮤니케이션을 커뮤니케이션 분위기와 조직 통합으로 구분하여 직무만족도에 미치는 영향을 고찰한 결과, 두 요인 모두 직무만족도에 유의한 영향을 주었지만, 특히 커뮤니케이션 분위기가 조직 통합 전망보다 직무만족도에 더 큰 영향력을 가지고 있다고 하였다. 이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 호텔 조직의 커뮤니케이션이 종사원의 직무만족에 유의한 긍정적인 영향을 준다고 가정하고, 가설 1을 설정하였다. 한편, 조직 커뮤니케이션을 통해 야기될 수 있는 부정적인 측면으로써 이직의도와의 관련성을 고찰한 연구로, Lee MY & Jeon IK (2013)는 조직의 커뮤니케이션 중 조직 통합과 피드백이 이직의도에 부정적인 영향을 주었는데, 구성원 스스로 적극적인 커뮤니케이션을 위한 노력을 하지 않을 때 이직의도도 증가하게 된다고 하였으며, Park YN 등(2015)의 연구에서도 조직의 커뮤니케이션과 종사원의 이직의도 사이에는 부(−)의 관계가 존재한다고 하였다. 또한 콜센터 상담사를 대상으로 한 Lee HK & Sohn YK(2016)의 연구에서는 상사와의 커뮤니케이션이 종사원의 이직행동을 자제시키고 감소시킬 수 있는 주요 요인이 된다고 하였으며, 이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 호텔 조직의 커뮤니케이션이 조직 구성원의 이직의도에 유의한 부정적인 영향을 준다고 가정하여 가설 2를 설정하였다. 가설 3은 호텔 종사원의 직무만족이 이직의도에 유의한 부정적인 영향을 준다고 가정하였으며, 호텔 종사원을 대상으로 한 Sung KH & Lee JH(2010), Suh CH & Yang JY(2013), Kim KS(2015), Yoon SS 등(2016)의 선행연구를 바탕으로 가설 3을 설정하였다. 이러한 3개의 가설로 이뤄진 본 연구의 모형은 Fig. 1과 같다.

2. 측정항목의 조작적 정의 및 설문지 구성

본 연구를 위해 사용된 측정항목은 모두 리커드 7점 척도(매우 그렇지 않다 ↔ 매우 그렇다)로 측정하였다. 조직의 커뮤니케이션은 조직 내에서 구성원 간 상호작용을 통해 정보를 교환하는 과정으로써, 조직 내에서 이뤄지는 의사소통이라고 정의하였다(Rogers EM & Rogers RA 1976; Yu EY 등 2009). 본 연구에서는 Downs CW & Hazen MD(1977), Akkirman AD & Harris DL(2005), Kim BR(2013), Kim SJ(2016) 등의 연구를 바탕으로 구성원이 수행한 업무에 대해서 평가나 보상 등의 피드백에 대한 상호작용 정도로써 개인적인 피드백, 상사와의 커뮤니케이션, 동료와의 커뮤니케이션, 구성원 간에 직무와 관련된 정보를 주고받는 조직 통합 등 4개의 요인으로 조직 커뮤니케이션을 구분하여 총 15문항으로 측정하였다. 또한 직무만족도는 조직의 구성원이 직무를 수행하는 과정에서 나타나는 심리적인 상태로써 직무에 대해 만족하고 있는 정도이며(Betty RW & Schnier CE 1981), 본 연구에서는 Spector PE(1985), Yang JT(2010) 등에서 사용된 척도를 활용하여 4문항으로 측정하였다. 이직의도는 조직 구성원이 자발적으로 구성원으로서의 역할을 종료하고자 하는 의도로써(Mobley WH 1982), 본 연구에서는 Mael F & Ashforth

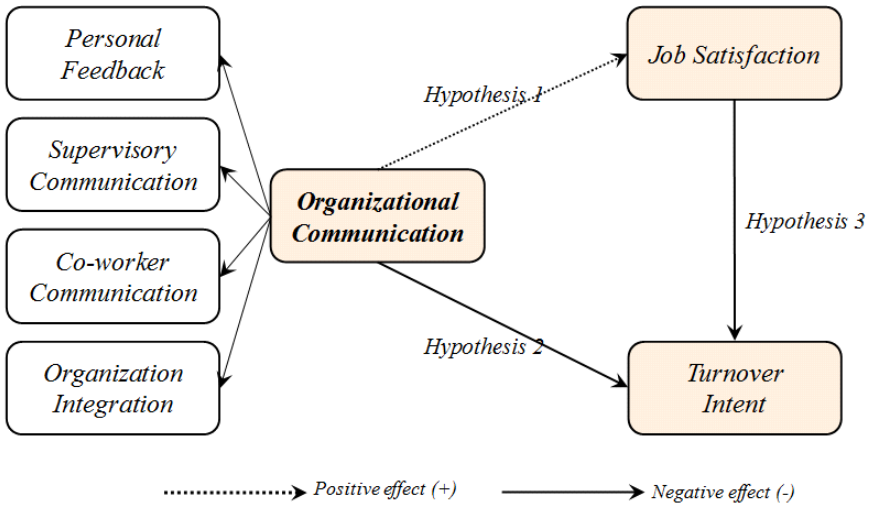

Fig. 1. Summary of hypothesized relationships.

BB(1992), Jung HS & Yoon HH(2009)에서 인용된 척도를 가지고 4문항으로 측정하였다. 마지막으로 표본의 일반적인 특성은 성별, 연령대, 교육정도 등의 인구통계적 특성과, 근무부서와 근무년수 등의 직무특성으로 구분하여 측정하였다.

3. 자료 수집 및 분석 방법

본 연구의 대상은 서울 지역 특급 호텔에 근무하는 종사원이며, 이를 위해 10곳의 특급 호텔을 선정하여 자료를 수집하였다. 예비조사를 통해 일부 수정된 설문 문항을 가지고 2016년 3월 1일부터 15일까지 15일간 본 조사를 실시하였으며, 총 350부의 설문지를 배포하였다. 이 중 불완전한 응답을 제외하고 총 310부의 설문지를 분석에 사용하였으며, 응답률은 88.57%로 조사되었다. 수집된 자료는 부호화 과정(coding)을 거쳐 통계프로그램(SPSS, V 16.0; AMOS, V 6.0)으로 분석하였다. 표본의 일반적인 특성은 빈도분석을 통해 빈도와 퍼센트를 산출하였으며, 응답 항목의 신뢰도와 타당도는 확인적 요인분석과 신뢰도분석을 통해 검증하였고, 가설의 방향성과 검증은 상관분석과 구조방정식을 통해 고찰하였다.

결과 및 고찰

1. 표본의 일반적인 특성

본 연구에 사용된 표본의 일반적인 특성은 다음과 같다(Table 1). 인구통계적 특성으로 성별은 남성 71.3%(221명), 여성 28.7%(89명)으로 남성이 압도적으로 많았으며, 연령대는 20대 41.6%(129명), 30대 38.4%(119명), 40대 14.5%(45명), 50대 이상 5.5%(17명) 등의 순으로 나타나 20~30대가 대다수를 차지하였고, 교육정도는 전문대학 졸업 이하 47.1%(146명), 대학교 졸업 40.1%(127명), 대학원 졸업 12.8%(37명) 등으로 조사되었다. 직무관련 특성으로 근무부서는 백오피스 73.3%(227명), 프론트오피스 26.7%(83명) 등으로 BOH 근무 종사원이 많았으며, 근무년수는 1년 이하 11.9%(37명), 2~3년 35.8%(111명), 4~5년 16.1%(50명), 6~10년 14.3%(44명), 11년 이상 21.9%(68명) 등으로 나타났다.

Table 1. Demographic characteristics of samples

(N=310)

Characteristic		N	%
Gender	Male	221	71.3
	Female	89	28.7
Age (yr)	20~29	129	41.6
	30~39	119	38.4
	40~49	45	14.5
	50~	17	5.5
Education level	~College	146	47.1
	University	127	40.1
	Graduate university	37	12.8
Position	Back of house	227	73.3
	Front of house	83	26.7
Tenure (yr)	~1	37	11.9
	2~3	111	35.8
	4~5	50	16.1
	6~10	44	14.3
	11~	68	21.9

2. 측정 항목의 타당도 및 신뢰도 검정

본 연구의 측정항목에 대한 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 확인적 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다(Table 2). 분석 결과, 총 23개 측정항목의 표준화된 요인 부하량은 모두 0.7이상이었으며, *t*-value도 유의하게 나타났다. 확인적 요인분석을 통해 도출된 6개의 요인에 대한 합성신뢰도도 0.8 이상이었으며, 표준분산 추출값도 모두 0.6이상이었고, 크론바하 알파값도 모두 0.8 이상으로 나타나, 적합도 충족 기준을 모두 상회하는 것으로 조사되었다(Anderson JC & Gerbing DW 1988). 모형의 적합도 또한 χ^2=727.683(*df*=215), CMIN/*df* =3.385, GFI .848, NFI .872, CFI .906, RMSEA .084, RMR .064 등으로 나타나, 신뢰할 만한 수준이었다. 판별타당성을 고찰하기 위해 상관계수의 제곱과 표준분산 추출값의 제곱을 비교한 결과(Table 3), 상관계수 제곱의 범위는 .001~.324로 표준분산 추출값의 범위(.609~.727)보다 상대적으로 작은 값을 보이는 것으로 조사되어 도출된 요인의 판별타당성도 검증되었다(Fornell C & Larcker DF 1981).

3. 가설 검증

가설을 검증하기에 앞서서, 상관분석을 통해 각 요인간의 방향성이 본 연구의 가설과 일치하는지 확인한 결과(Table 3), 조직 커뮤니케이션과 직무만족도는 정(+)의 방향성을 보였으며, 조직 커뮤니케이션과 이직의도, 직무만족과 이직의도는 모두 부(−)의 방향성을 보이는 것으로 나타나, 본 연구의

Table 2. Convergent validity and reliability analysis among the latent constructs

Constructs		Standardized estimate	*t*-value	SMC	Cronbach's alpha	CCR[a]	AVE[b]
Personal feedback	OC1	.869	Fixed	.755	.888	.874	.670
	OC2	.776	17.055***	.603			
	OC3	.877	20.487***	.770			
	OC4	.745	16.032***	.555			
Supervisory communication	OC5	.861	Fixed	.741	.858	.875	.609
	OC6	.883	19.338***	.779			
	OC7	.680	13.767***	.462			
	OC8	.675	13.632***	.456			
Co-worker communication	OC9	.824	Fixed	.679	.910	.885	.718
	OC10	.790	16.746***	.624			
	OC11	.911	20.452***	.829			
	OC12	.863	19.061***	.746			
Organization integration	OC13	.850	Fixed	.722	.878	.827	.717
	OC14	.900	19.352***	.810			
	OC15	.788	16.783***	.620			
Job satisfaction	JS1	.813	Fixed	.661	.876	.838	.655
	JS2	.911	19.299***	.830			
	JS3	.858	18.201***	.737			
	JS4	.631	12.229***	.399			
Turnover intent	TI1	.819	Fixed	.671	.914	.891	.727
	TI2	.854	18.442***	.725			
	TI3	.875	19.165***	.765			
	TI4	.863	18.807***	.746			

Note: [a] CCR=composite construct reliability; [b] AVE=average variance extracted; χ^2=727.683(*df*=215); *p*<.001; CMIN/*df*=3.385; GFI .848; NFI .872; IFI .906; TLI .889; CFI .906; RMSEA .084; RMR .064; *** *p*<.001.

Table 3. Mean, standard deviations, and correlation analysis

Constructs	M±S.D.[1)]	1	2	3	4	5	6
1. Personal feedback	4.50±0.95	1	.324[2)]	.080	.039	.011	.179
2. Supervisory communication	4.75±0.78	.570[**3)]	1	.044	.001	.001	.145
3. Co-worker communication	4.18±1.02	.223[**]	.212[**]	1	.206	.282	.097
4. Organization integration	3.70±1.11	.198[**]	.046	.454[**]	1	.051	.163
5. Job satisfaction	4.11±1.01	.108[*]	.095	.168[**]	.226[**]	1	.052
6. Turnover intent	2.71±1.01	−.424[**]	−.382[**]	−.312[**]	−.404[**]	−.230[**]	1

Note: [**] $p<.01$.
[1)] M±S.D.; Mean±standard deviation.
[2)] Coefficient[2].
[3)] Pearson correlation coefficient; All items were measured on a 7-point Likert scale from 1-strongly disagree to 7-strongly agree.

가설과 일치함을 확인하였다. 구조방정식에 의한 가설 검증을 실시한 결과(Table 4와 Fig. 2), 연구모형의 적합도는 χ^2 =934.651(*df*=221), GFI=.816, NFI=.836, CFI=.869, RMSEA =.098 등으로 조사되어 적합할 만한 수준인 것으로 나타났다. 세부적으로 검증한 연구 가설은 다음과 같다.

가설 1은 특급 호텔의 조직 커뮤니케이션이 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것으로 가정하였으며, 조직 커뮤니케이션의 4개 하위 요인 중에서 조직 통합(β=.182, *t*=3.009, *p*<.01)만이 직무만족도에 유의한 정의 영향을 주는 것으로 나타나, 부분 채택되었다. 그 외 개인적인 피드백(β=.018, *t*= .310, *p*>.05), 상사와 커뮤니케이션(β=.070, *t*=1.178, *p*>.05), 동료와 커뮤니케이션(β=.086, *t*=1.469, *p*>.05) 등은 종사원의 직무만족도에 모두 유의한 영향을 주지 않았다. 이러한 결과는 조직 내 구성원 간에 직무와 관련된 정보를 서로 주고받는 조직 통합이 원활하게 이뤄질 경우, 종사원의 직무만족도도 증가한다는 것으로써, Bong MH 등(2015)의 연구에서 구성원 간의 적극적인 지식 공유가 이뤄질 때 직무에 만족하게 된다고 하였으며, 커뮤니케이션이 이뤄질 수 있는 부서의 환경도 직무만족도에 유의한 영향을 미친다고 한 Lim JE(2012)의 연구와 유사한 결과를 보이는 것으로 조사되었다. 또한 Kim SJ(2016)와 Yoon DK(2016)의 연구에서도 조직의 커뮤니케이션 중 조직 통합이 직무만족도에 긍정적인 영향을 준다고 한 것과 일치하는 결과였다.

가설 2는 특급 호텔의 조직 내 커뮤니케이션이 이직의도에

Table 4. Structural equation model results among the latent constructs

Hypothesized path		Standardized stimate	*t*-value	Results
H1	Organizational communication → job satisfaction			
H1a	Personal feedback → job satisfaction	.018	.310[ns]	Rejected
H1b	Supervisory communication → job satisfaction	.070	1.178[ns]	Rejected
H1c	Co-worker communication → job satisfaction	.086	1.469[ns]	Rejected
H1d	Organization integration → job satisfaction	.182	3.009[**]	Accepted
H2	Organizational communication → turnover intent			
H2a	Personal feedback → turnover intent	−.263	−4.922[***]	Accepted
H2b	Supervisory communication → turnover intent	−.260	−4.850[***]	Accepted
H2c	Co-worker communication → turnover intent	−.087	−1.681[ns]	Rejected
H2d	Organization integration → turnover intent	−.342	−6.415[***]	Accepted
H3	Job satisfaction → turnover intent	−.124	−2.289[*]	Accepted
Goodness-of-fit statistics		χ^2=934.651(*df*=221), GFI=.816, NFI=.836, CFI=.869, RMSEA=.098		

Note: [*] $p<.05$, [**] $p<.01$, [***] $p<.001$; [ns] Not significant.

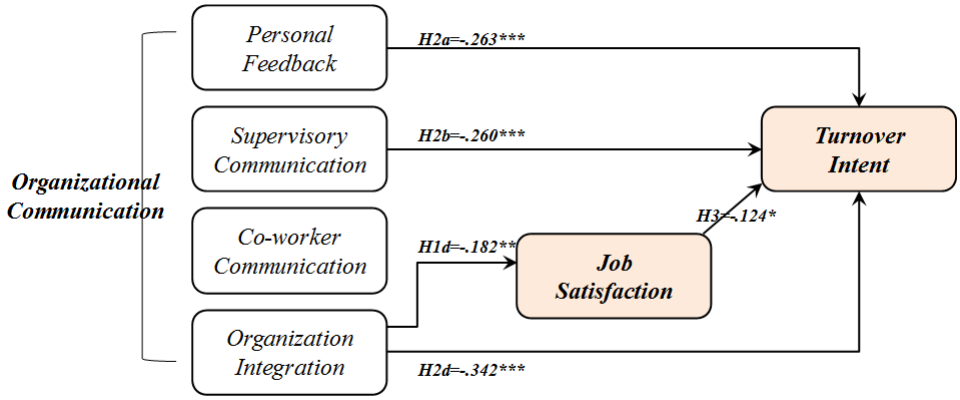

Fig. 2. Structural equation model with parameter estimate.

유의한 부(−)의 영향을 미치는 것으로 가정하였으며, 조직 통합(β=−.342, t=−6.415, p<.001), 개인적인 피드백(β=−.263, t=−4.922, p<.001), 상사와 커뮤니케이션(β=−.260, t=−4.850, p<.001) 등의 순으로 이직의도에 유의한 부의 영향을 주는 것으로 나타났다. 반면, 동료와의 커뮤니케이션(β=−.087, t=−1.681, p>.05)은 유의한 영향을 주지 않는 것으로 조사되어 가설 2는 부분 채택되었다. 이는 Lee MY & Jeon IK(2013)의 연구에서 조직 통합과 피드백이 원활하게 이뤄지지 않을 경우, 종사원의 이직의도도 증가한다고 하였으며, 상사와의 유기적인 커뮤니케이션이 종사원의 이직의도를 감소시킬 수 있다고 한 Lee HK & Sohn YK(2016)의 연구와 일치하는 결과였다.

가설 3은 특급 호텔 종사원의 직무만족도가 이직의도에 유의한 부(−)의 영향을 미치는 것으로 가정하였으며, 종사원의 직무만족도(β=−.124, t=−2.289, p<.05)는 이직의도에 유의한 부의 영향을 주는 것으로 나타나 채택되었다. 이러한 결과는 대다수의 선행연구(Sung KH & Lee JH 2010; Kim KS 2015; Yoon SS *et al*(2016)을 통해 검증된 바와 같이 조직 내 원활한 커뮤니케이션을 통해 자신의 직무에 만족하게 되면 이직하고자 하는 의도가 감소되는 것으로 판단된다.

요약 및 결론

본 연구는 특급 호텔 종사원을 대상으로 조직 내 구성원 간의 커뮤니케이션이 직무만족도에 미치는 긍정적인 효과와 이직의도에 미치는 부정적인 효과성에 대해 고찰하였다. 본 연구의 주요 결과에 대한 요약 및 결론은 다음과 같다.

첫째, 특급 호텔 조직의 커뮤니케이션 중 조직 통합(β=.182)은 종사원의 직무만족도에 긍정적인 영향을 주었으나, 개인적인 피드백(β=.018), 상사와 커뮤니케이션(β=.070), 동료와 커뮤니케이션(β=.086) 등은 모두 종사원의 직무만족도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이는 직무를 수행하는데 있어서 조직으로부터 원활하게 제공받는 정보들이 종사원의 직무만족도를 증진시켜준다는 사실을 증명해 주었지만, 그 외 조직 커뮤니케이션을 구성하는 다른 요인들은 만족도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 조사되었다.

둘째, 특급 호텔 조직의 커뮤니케이션 중 조직 통합(β=−.342), 개인적인 피드백(β=−.263), 상사와 커뮤니케이션(β=−.260) 등의 순으로 이직의도에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 조직으로부터 제공받는 정보나, 조직 구성원이 수행한 업무에 있어서 평가와 보상과 같은 정보, 또는 직무 수행과정에서 발생한 문제점을 해결해주는 상사로부터의 지원 등이 원활하게 이뤄지지 않을 경우, 종사원이 이직하고자 하는 의도가 증가하는 것으로 판단된다.

셋째, 특급 호텔 종사원의 직무만족도(β=−.124)는 이직의도에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이는 직무만족이 증가하면 종사원의 이직하고자 하는 의도가 감소하는 것으로 여겨진다.

상기와 같은 본 연구의 결과를 통해 도출된 시사점은 다음과 같다.

현재까지 다양한 조직을 대상으로 조직 내 커뮤니케이션을 규명한 연구들은 다수 존재하지만, 대부분 직무만족, 조직몰입, 열의, 성과와의 긍정적인 영향력에 초점을 맞춘 연구들이 대부분이었다. 이러한 시점에서 본 연구는 특급 호텔의 종사원을 대상으로 조직 내 이뤄지는 커뮤니케이션이 종사원의 긍정적인 성과로써 직무만족도와 부정적인 성과로써의 이직의도에 미치는 상대적인 영향력을 검증하였다는 점에서 의의를 가질 수 있을 것이다. 연구 결과, 종사원의 직무만족을 증진시키기 위해서는 조직의 커뮤니케이션 중 조직 통합 측면에서 조직이 종사원에게 원활한 정보를 제공하는 것이 중요하지만, 반면 이직의도를 감소시키기 위해서는 조직 통합과 개인적인 피드백, 상사와의 커뮤니케이션이 활성화되어야만 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직의 커뮤니케이션이 직무만족과 같은 긍정적인 효과보다는, 원활

하게 이뤄지지 않을 때 발생하는 부정적인 효과에 더욱 큰 파급력을 가지고 있다는 것으로써, 호텔 조직 차원에서 조직 내 구성원 간의 커뮤니케이션이 원활하게 진행될 수 있도록 정책적인 뒷받침을 마련해야 할 것으로 여겨진다. 또한 조직 통합 측면에서의 커뮤니케이션이 종사원의 직무만족과 이직의도에 모두 유의미한 영향력을 가지는 것으로 조사되었는데, 조직의 구성원들은 조직으로부터 제공받는 정보들로 인해 직무에 만족하기도 하고, 이직을 결정하기도 한다는 것으로써, 조직의 구성원들이 커뮤니케이션을 통해 직무와 관련된 자신의 역량과 능력을 발휘할 수 있도록 조직 차원에서 조직 통합 측면에서 커뮤니케이션을 활성화시키기 위한 노력을 기울여야 할 것으로 판단된다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 본 연구 표본으로 서울지역 특급 호텔 종사원에 대한 표본 선정 과정에서 연구자의 편의를 바탕으로 추출이 이뤄졌기 때문에, 이를 전체 의견으로 확대하여 해석하기에는 다소 한계가 존재할 것으로 여겨진다. 또한 조직의 커뮤니케이션을 구성하는 하위 요인으로 선행연구를 통해 조직 통합, 상사와의 커뮤니케이션, 동료와의 커뮤니케이션, 개인적인 피드백 등 4가지 요인을 선정하였지만, 공식적이고 비공식적인 채널을 통해 이뤄지는 모든 커뮤니케이션 요인들을 충분히 고려하지 못하였다. 게다가 긍정적인 성과 변수로써 직무만족도와 부정적인 성과 변수로써 이직의도를 한정하여, 조직의 성과를 가늠할 수 있는 충분한 성과 변수를 사용하지 않았기 때문에, 추후 연구에서는 이러한 부분에 대한 보완이 필요할 것으로 판단된다.

REFERENCES

Akkirman AD, Harris DL (2005) Organizational communication satisfaction in the virtual workplace. J Manag Develop 24(5): 397-409.

Anderson JC, Gerbing DW (1988) Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. Psychol Bull 103(3): 411-423.

Betty RW, Schnier CE (1981) Personnel Administration: An Experimental Skill Building Approach. Addison-Wesley Publishing Company, New York, NY. pp 392-393.

Bong MH, Lee JH, Seo WS (2015) The effects of satisfaction of internal communication in hotel organization on knowledge management and job satisfaction. Korea J Tour Res 39(8): 107-126.

Carrière J, Bourque C (2009) The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. Carr Develop Intl 14 (1): 29-49.

Chung DW, Kim JH (2011) A study on directors' perception of organizational communication, organizational conflict in child care center. J Child Edu 20(4): 235-245.

Downs CW, Hazen MD (1977) A factor analytic study of communication satisfaction. J Bus Comm 14(1): 63-73.

Eigen E, Akgöz BE (2013) The effect of communication satisfaction on organizational commitment. British J Arts Soc Sci 14(2): 110-124.

Fornell C, Larcker DF (1981) Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. J Mark Res 18(1): 39-50.

Jang SY, Lee HJ (2014) The effect of organizational communication on organizational committment in a hotel: The mediating role of trust. Korean J Hosp Admin 23(3): 145-164.

Jeon KS, Kim T, Kim W, Passmore DL (2013) Impact of organizational communication, innovation culture, and organizational commitment on the effectiveness of informal learning in Korea. J Hum Resour Develop Q 15(3): 307-334.

Jung HS, Yoon HH (2009) A study on the effects of the ethical management in hotel upon employees' person-organization fit, job satisfaction, turnover intent and organization performance. Korean J Hosp Admin 18(1): 59-83.

Kim BR (2013) The study on the relationship among organization communication satisfaction, job commitment, job performance. MS Thesis Sookmyung Women's University, Seoul. pp 1-98.

Kim KS (2015) A study on the effects of types of organizational culture on job satisfaction and turnover intention at deluxe hotels. Tour Res 40(2): 131-154.

Kim SJ (2016) A study of organizational communication effects on organizational commitment and job satisfaction by hotel industry. Tour Res 41(1): 85-103.

Kwon YM, Lee JH (2010) On the effect of the communication skill of organization on their job performance. J Korean Soc Qual Manag. 0(0): 183-190.

Lee GH (2012) The impact of organizational communication and participative decision-making on corporate performance. Korean Regional Commun Res 12(3):268-300.

Lee HK, Sohn YK (2016) A prediction model of call center employee's turnover behavior: Focusing on duties and role

of organizational communication. Acad Customer Satisfaction Manag J 18(1): 145-174.

Lee JS (2005) The relationships among organization communication, organizational support, organizational commitment and job satisfaction in the hotel F & B employee. J Tour Manag 19(1): 35-53.

Lee MY, Jeon IK (2013) The effect of female Taekwondo leader's organization communication of job stress, job burnout, and transfer intention. Taekwondo J Kukkiwon 4(1): 1-21.

Lim JE (2012) A study on organizational communication of hotel and its effect on job satisfaction and organizational identification. Korean J Hosp Admin 21(5): 1-20.

Mael F, Ashforth BE (1992) Why people stay: Using job embeddeness to predict voluntary turnover. Acad Manag J 44(6): 1102-1121.

Mintzberg H (1973) The Nature of Managerial Work. Harper & Row, New York, NY.

Mobley WH (1982) Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control, Reading, Mass. Addison-Wesley Publishing Company, New York, NY. pp 10-11.

Moghimi SM (2006) Organization and Management of Research Approach. Publication Termeh. Tehran.

Park IK, Lee HG, Lee JE (2014) A study on the effects of organization communication self-efficacy, organization support, and job attitude in hotel employee. J Hotel Resort 13(2): 91-105.

Park YN, Choi YK, Ryu DY (2015) Influence of organizational communication satisfaction on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: Focused on the mediated effects of interpersonal stress. J Korean Soc Dental Hygiene 15(5): 797-804.

Rogers EM, Rogers RA (1976) Communication Networks in Organizations Communication in Organizations. Free Press, New York, NY. pp 108-148.

Shin HC, Park MS (2010) The study on a structural relationship among communication satisfaction, job satisfaction and customer orientation in hotel industry. J Korea Ser Manag Soc 11(3): 187-207.

Shin SH, Sung MJ, Kim JL (2016) The relationship between perceived symmetric communication, organization-employee relationship, corporate reputation, and communication behaviors. J Public Relatsh 20(1): 1-21.

Song JH, Kim SH, Kim YL (2014) Effects of the hotel staff communication on both group cohesiveness and perceived organizational support as well as customer orientation. Korean J Hosp Admin 23(2): 89-105.

Spector PE (1985) Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. Am J Community Psychol 13(6): 693-713.

Steingrimsdottir H (2012) The relationship between internal communication and job satisfaction: A case study. MS Thesis Copenhagen Business School, Marketing Communication Management, Copenhagen. pp 1-100.

Steyrer J, Schiffinger M, Lang R (2008) Organizational commitment: A missing link between leadership behavior and organizational performance? Scandinavian J Manag 24(4): 364- 374.

Suh CH, Yang JY (2013) A study on the influence of hotel enterprise's flexible benefit system on the job satisfaction and the turnover intention. J Tour Manag 28(2): 1-22.

Sung KH, Lee JH (2010) The effect of upscale hotel employees' job satisfaction on intention to turnover according to demographic characteristics. Korean J Tour Hosp Res 24(1): 273-287.

Yammarino FJ, Naughton TJ (1988) Time spent communicating: A multiple levels of analysis approach. Hum Rel 41(9): 655-676.

Yang JT (2010) Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. Intl J Hospi Manag 29(4): 609-619.

Yoon DK (2016) A study on the structural relationships among communication satisfaction, job satisfaction, organization commitment and job performance of hotel employee. Acad Korea Hosp Tour 64(1): 171-191.

Yoon SS, Kwin KW, Woo SK (2016) A study on the effect of empowerment on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in hotel culinary staff. J Hotel and Resort 15(1): 1-20.

Yu EY, Chang BH, Nam SH (2009) A study on the effects of organizational communication satisfaction on job satisfaction, organizational commitment, customer orientation: Focusing on university employees. Speech Communication 12(1): 68-105.

Date Received Sep. 8, 2016
Date Revised Nov. 10, 2016
Date Accepted Nov. 11, 2016