

---

# 여행사에서의 유리천장 지각과 이직의도

## Perceived Glass Ceiling and Turnover Intention in Travel Agency

---

김용순\*, 권문호\*\*

동양공업전문대학 관광경영과\*, 백석대학교 관광학부\*\*

Yong-Soon Kim(kys152@dongyang.ac.kr)\*, Mun-Ho Kwon(dreamtour1969@daum.net)\*\*

---

### 요약

유리천장은 여성들이나 소수민들이 조직 내에서 보다 상위직급으로 승진하는 것을 막는 투명한 장벽이다. 유리천장의 추세는 최근 '우먼파워'와 '양성평등'의 여성정책 등으로 많이 감소되었으나 아직도 많은 기업에서 만연하고 있는 것도 사실이며, 많은 연구에서 뿌리 깊은 유리천장의 존재가 확인되고 있다. 이에 본 연구는 202명의 여행사에 재직 중인 여성종사원을 대상으로 유리천장에 대한 지각, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계를 살펴보았다. 분석결과, 유리천장에 대한 지각은 정서적 몰입에 부(-)의 영향을 미치며, 정서적 몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 조직몰입을 다차원으로 구분해서 접근할 필요성이 제기되었다. 또한 여행사에 종사하고 있는 여성종사원들은 비록 유리천장을 지각하더라도 이직의도가 없을 수 있지만, 정서적 몰입을 낮게 지각한다면 이직의도가 높아질 수 있다는 것이다. 따라서 여행사 내에서 개인이 감정적으로 애착을 가지고 조직과 혼연일체감을 느끼게 할 경우, 즉 정서적 몰입을 높일 경우 유리천장이 존재하더라도 이직의도를 줄여갈 수 있다는 것을 시사한다.

■ 중심어 : | 유리천장 | 조직몰입 | 이직의도 |

### Abstract

The glass ceiling is defined as a barrier so subtle that it is transparent, that it prevents women and minorities from moving up in the management hierarchy. Individuals in the minority may perceive the presence of a glass ceiling within their social context, a barrier put in to place by those in the advantaged majority. This study has testified pragmatically the influence of glass ceiling perceived by the female employees of travel agency on their work attitudes(organizational commitment, turnover intention). Data were collected by 202 full time female employees. The results of analysis is as follows: First, it is revealed that glass ceiling has no influence on turnover intention. Second, this study show that the higher glass ceiling is perceived by the female employees of travel agency, the more they have negative influence on their affective commitment. Contrary to our expectation, however, it is revealed that glass ceiling has no influence on continuance commitment. That is, glass ceiling have significant effects on affective commitment whereas the effects are not significant for continuance commitment. Third, affective commitment have significant effects on turnover intention. However, it is revealed that continuance commitment has no influence on turnover intention.

■ keyword : | Glass Ceiling | Organizational Commitment | Turnover Intention |

## I. 서론

조직에서 남·녀 간의 공간, 의식, 직무의 차별화가 존재하는 현상으로 유리천장(Glass Ceiling)을 들 수 있다. 유리천장은 올라갈 수 없는 것처럼 투명하지만 더 이상 진입할 수 없는 장애물이다[1][2]. 즉 여성과 소수민들이 기업과 조직에서 자신의 능력과는 관계없이 관리직급으로 승진하지 못하는 것이다. 유리천장의 추세는 최근 ‘우먼파워’와 ‘양성평등’의 여성정책 등으로 많이 감소되었으나 아직도 많은 조직에서 만연하고 있는 것도 사실이다. 많은 연구에서 뿌리 깊은 유리천장의 존재가 확인되고 있다[3-5]. 세계경제포럼(WEF)이 내놓은 ‘여성의 권리: 글로벌 남녀 불평등 조사’ 보고서를 보면 한국은 7점 만점에 3.18로 이집트·터키·파키스탄·요르단에 이어 최하위권을 벗어나지 못했으며 경제협력개발기구(OECD)회원국에 28개 신흥시장 국가를 더한 58개 나라 중 54위를 기록하면서 남녀 차별이 타 문화권보다 심하다고 여겨지는 이슬람권 정도의 수준으로 평가돼 충격을 더해줬다[6]. 이러한 사실들이 만연하고 있는 기업 내의 유리천장에 대한 현실을 대변해 주고 있다. 현대는 저출산 고령화 시대이며, 과거에 비해 여성의 경제활동참가율이 나날이 증가하면서 많은 기업에서 여성고용이 크게 향상되고 있다. 특히 여행사를 포함한 서비스산업은 지속적으로 여성의 고용비율이 높아지고 있다. 이러한 상황에서도 여행사를 대상으로 여성종사원들의 유리천장에 대한 지각이 태도에 어떠한 영향력이 있는지에 대한 연구는 찾기 어렵다. 따라서 본 연구는 진정한 의미의 여성인력의 효율적인 활용이라는 측면에서 다음과 같은 구체적인 연구목적을 설정하였다.

첫째, 유리천장에 대한 이론적 접근을 통하여 개념을 정립하고 관련 모형을 설정하고자 한다.

둘째, 유리천장의 지각이 조직몰입과 이직의사에 영향을 미치는 지를 실증분석해 보고자 한다.

셋째, 분석결과를 토대로 시사점을 도출하여 여성을 수용하는 여행사문화의 구성에 기초자료로 활용하고자 한다.

## II. 연구배경 및 가설설정

### 1. 유리천장

조직내 위계내에서 여성이 남성과 비교해 체계적으로 관리직에의 접근이 배제된다면 신규 채용 및 진급과 관련된 주요한 결정권을 가진 지위에 여성이 과소 대표됨으로써 여성의 노동시장에서의 불평등을 확대 재생산할 수 있다[7]. 이러한 현상을 바로 유리천장으로 표현할 수 있다. 여성들이나 소수민들이 조직 내에서 보다 상위직급으로 승진하는 것을 막는 투명한 장벽이다[8]. 즉 여성과 소수민들이 관리계층으로 이동하는 것을 막는, 강하게 존재하지만 보이지 않는 벽을 말한다. 이전의 유리천장에 대한 많은 연구들은 주로 유리천장이 존재하는지, 유리천장의 발생 원인이 무엇인지에 주로 초점을 맞추어 왔다. 최근에 와서야 유리천장과 조직유효성의 관계에 대한 연구가 진행되고 있다. 이 외에도 유리벽, 유리에스컬레이터, 이중유리천장 등이 존재한다. 유리벽(glass wall)이란 조직 내에서 여성에게 주어지는 역할과 직무가 제한되어, 대부분의 여성은 핵심부서나 주요직책에서 배제되고 단순 직무나 보조역할을 하는 경우에 형성된다고 볼 수 있다[9]. 유리에스컬레이터(glass escalators)는 백인, 남성 등이 흑인, 여성에 비교하여 자동적으로 승진이 되는 보이지 않는 힘을 말한다[10]. 그리고 이중유리천장(double glazed glass ceiling)은 유리천장을 깨고 관리직으로 이동하지만 최고직위로 승진하는데 있어 유리천장을 다시 지각하게 되는 현상을 말한다[9][11].

### 2. 유리천장과 종사원의 태도

#### 2.1 유리천장과 이직의도

이직은 조직 내의 승진, 이동과 일시해고가 아니라, 조직의 경계를 벗어나는 영구적인 이동을 말한다[12]. 즉 이직의도란 종사원이 구성원의 직위를 포기하고 떠나려는 의도이다[13]. 이직율을 낮추기 위해서는 종사원의 스트레스와 불만족을 해소시켜야 하며 적합한 직무환경을 제공해야 한다[14]. 따라서 유리천장이 존재하는 조직에서는 승진에 대한 기대감이 떨어져 이직율이 높을 수 밖에 없다[15][16].

따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H<sub>1</sub>: 유리천장에 대한 지각은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 2.2 유리천장과 조직몰입

조직몰입은 조직에 대한 애착, 헌신으로 표현되며 조직에 대한 심리적 밀착을 의미한다. Meyer and Allen[17]은 조직몰입을 다중형태로 분류하였다. 즉 조직에 대한 일체감을 느끼는 감정적인 애착으로서의 정서적(affective) 몰입, 조직과의 손익을 계산하는 유지적(continuance) 몰입, 조직에 대한 내적 신념을 나타내는 규범적(normative) 몰입으로 구분하고 있다. 본 연구에서는 규범적 몰입과 정서적 몰입과의 높은 상관성[18]으로 인하여 정서적 몰입과 유지적 몰입으로 구분하고자 한다. 조직몰입은 조직에 대한 개인의 상대적인 강도를 나타내므로 유리천장의 영향을 받을 수 있다. 다수의 연구에서 유리천장의 지각이 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 결과를 보여주고 있다[19][20]. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H<sub>2</sub>: 유리천장에 대한 지각은 정서적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H<sub>3</sub>: 유리천장에 대한 지각은 유지적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 2.3 조직몰입과 이직의도

다중형태의 조직몰입은 이직의도와 유의미한 관계를 나타내고 있다[21][22]. 즉 조직몰입은 조직과의 관계성을 명확하게 설명하고 있기 때문에 많은 연구에서 이직의 선행변수로 설명되고 있다[23][24].

따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H<sub>4</sub>: 정서적 몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H<sub>5</sub>: 유지적 몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

## III. 연구의 설계

### 1. 조사방법

본 연구에서는 실증분석을 위한 자료수집방법으로 설문지를 이용하였다. 연구대상으로는 2007년 해외송출객 상위5위 여행사에 재직 중인 여성종사원들을 대상으로, 조사기간은 2008년 8월 1일부터 8월13일까지 13일에 걸쳐 실시하였다. 설문지는 총 240부를 배포, 87%에 해당하는 209부를 회수하였으며 이중 연구목적에 적합한 202부를 통계처리의 기초자료로 이용하였다.

### 2. 조작적 정의 및 측정

#### 2.1 유리천장

유리천장이란 여성들이나 소수민들이 조직 내에서 보다 상위직급으로 승진하는 것을 막는 투명한 장벽이다[8]. 장수덕·장 영[20]의 연구에서 구성요소로 제시된 승진속도, 고위직 여성의 비율 등 4문항을 이용하였으며 각 문항은 5점 척도로 작성하여 측정하였다.

#### 2.2 조직몰입

조직몰입은 조직에 대한 애착, 헌신으로 표현되며 조직에 대한 심리적 밀착을 의미한다. 본 연구에서는 조직몰입을 다차원적 개념으로 인식하고 정서적 몰입과 유지적 몰입으로 구분하였다. Meyer and Allen[25]이 사용한 설문항목 중에서 11개 문항을 사용하였다. 각 문항은 5점 척도로 작성하여 측정하였다.

#### 2.3 이직의도

본 연구에서의 이직의도란 종사원이 구성원의 직위를 포기하고 떠나려는 의도이다[13]. 이들이 사용한 항목 중 5개 문항을 사용하였으며 각 문항은 5점 척도로 작성하여 측정하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 표본의 특성

표본의 특성은 [표 1]에 제시된 바와 같이 결혼유무는 미혼이 85.6%, 기혼이 14.4%로 나타났으며, 연령은

20대가 75.7%, 30대가 13.4%, 40대 이상이 10.9%로 20대가 가장 많았다. 학력은 전문대졸이하가 66.8%, 대졸 이상이 33.2%, 재직기간은 2년 미만인 20.8%, 2-5년 미만이 40.1%, 5년 이상이 39.1%로 나타났다.

표 1. 표본의 특성

구분	빈도(명)	비율(%)	
결혼유무	기혼	29	14.4
	미혼	173	85.6
연령	20대	153	75.7
	30대	27	13.4
	40대이상	22	10.9
학력	전문대졸이하	135	66.8
	대졸이상	67	33.2
근무기간	2년 미만	42	20.8
	2-5년 미만	81	40.1
	5년 이상	79	39.1

## 2. 연구변수들의 신뢰성과 타당성

### 2.1 신뢰성검증

신뢰성 검증은 측정 항목에 대한 일관성과 안정성에 대한 개념이다. 본 연구에서는 내적 일관성을 측정하는 Chronbach's  $\alpha$  계수를 측정하였다. 일반적으로 .6이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 한다. 본 연구에서 사용되는 변수에 대한 신뢰도는 모두 이 기준을 충족시켜 표에서 보는 바와 같이, 유리천장 .788, 정서적 몰입 .853, 유지적 몰입 .818, 이직의도가 .761로 나타났다. 따라서 신뢰도는 모든 요인이 .7이상의  $\alpha$  값을 보여주어 신뢰할 만 하다고 할 수 있다.

각 변수들의 신뢰도를 검증한 결과는 [표 2]와 같다.

표 2. 변수들의 신뢰도

변수명	문항수	Chronbach's $\alpha$
유리천장	4	.788
정서적 몰입	6	.853
유지적 몰입	5	.818
이직의도	5	.761

### 2.2 타당성 검증

타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 주성분분석을 사용하였고 직교회전 방식에 의해 고유치가 1이상인 요인만을 선택하였으며 요인적재량

이 .5이상이면 유의한 것으로 보았다. 요인분석 결과는 [표 3]과 같다. 4개 요인이 전체분산의 60% 이상을 설명하고 있으며 각 항목들은 높은 적재치를 나타내어 판별타당성이 확보된 것으로 간주할 수 있다.

표 3. 측정변수들의 타당성

측정항목	정서적 몰입	유지적 몰입	이직의도	유리천장
유리천장1	-.215	-.011	-.047	.776
유리천장2	-.187	.095	-.100	.746
유리천장3	-.075	.127	.175	.770
유리천장4	.067	-.069	.134	.785
정서적 몰입1	.730	.123	-.381	-.122
정서적 몰입2	.662	-.012	-.423	-.165
정서적 몰입3	.595	.252	-.439	-.117
정서적 몰입4	.677	.344	-.185	-.156
정서적 몰입5	.759	.030	.024	.022
정서적 몰입6	.688	.189	-.050	-.102
유지적 몰입1	.084	.658	.071	.044
유지적 몰입2	.086	.840	.104	.039
유지적 몰입3	.169	.760	-.124	.166
유지적 몰입4	.176	.700	-.176	.062
유지적 몰입5	.013	.760	-.242	-.175
이직의도1	-.232	-.185	.621	-.010
이직의도2	-.366	.004	.753	.054
이직의도3	-.455	.072	.534	.201
이직의도4	-.186	-.108	.783	.087
이직의도5	.078	-.018	.632	-.043
아이겐값	5.763	2.940	2.005	1.389
분산설명	28.817	14.698	10.026	6.946

### 2.3 상관관계분석

요인분석 후 변수의 표면적 타당성을 이해하고 변수들 간의 기본 관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. [표 4]에서 제시된 바와 같이 전반적으로 변수들 간의 높은 상관관계는 발견되지 않았다.

표 4. 변수들의 신뢰도

	유리천장	정서적 몰입	유지적 몰입	이직의도
유리천장	-			
정서적 몰입	-.261**	-		
유지적 몰입	.055	.346**	-	
이직의도	.163*	-.562**	-.197**	-

\*p<.05, \*\*p<.01

### 3. 가설검증

가설에 의한 전체구조모형에 대한 검증을 실시한 결과에 따르면, 적합도 지수 중  $\chi^2 = 136.123(p=0.295)$ ,  $df = 128$ ,  $GFI = .939$ ,  $AGFI = .900$ ,  $NFI = .929$ ,  $RMR = .049$ 로 나타나 일반적인 평가 기준으로 보는 지표들과 비교해 볼 때 기본적인 적합도 지수를 대부분 만족시키는 것으로 나타났다. 결과는 [표 5]와 같으며, [그림 1]과 같은 모형이 도출되었다.

표 5. 연구모형의 적합도

항목	$\chi^2$	df	p-value	GFI	AGFI	NFI	RMR
모형	136.123	128	.295	.939	.900	.929	.049

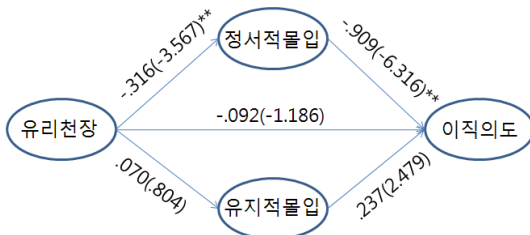


그림 1. 구조모형

#### 3.1 유리천장과 이직의도와와의 관계

가설 1의 경우, 유리천장과 이직의도간의 경로계수가  $-.092(t=-1.186)$ 로 나타나 유리천장과 이직의도 간의 인과관계를 설명하기에는 무리가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설1은 채택되지 못하였다.

#### 3.2 유리천장과 조직몰입의 관계

가설 2의 경우, 유리천장과 정서적 몰입 간의 경로계수가  $-3.16(t=-3.567)$ 로 나타나 유리천장에 대한 지각이 높을수록 여성종사원의 정서적 몰입은 낮아질 것이다. 따라서 가설2는 채택되었다. 가설 3의 경우, 유리천장과 유지적 몰입 간의 경로계수가  $.070(t=.804)$ 로 나타나 유리천장과 유지적 몰입 간의 인과관계를 설명하기에는 무리가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설3은 채택되지 못하였다.

#### 3.3 조직몰입과 이직의도의 관계

가설 4의 경우, 정서적 몰입과 이직의도 간의 경로계수가  $-.909(t=-6.316)$ 로 나타나 정서적 몰입이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다. 따라서 가설 4는 채택되었다. 그러나 가설 5의 경우, 유지적 몰입과 이직의도 간의 경로계수가  $.237(t=2.479)$ 로 나타나 기각되었다.

이상과 같은 분석결과를 요약하면 [표 6]과 같이 정리할 수 있겠다.

표 6. 연구가설의 검증결과 요약

가설	경로	검증결과
H1	유리천장 → 이직의도	기각
H2	유리천장 → 정서적 몰입	채택
H3	유리천장 → 유지적 몰입	기각
H4	정서적 몰입 → 이직의도	채택
H5	유지적 몰입 → 이직의도	기각

## V. 결론 및 논의

### 1. 요약 및 시사점

오늘날 여성들의 사회진출이 늘어남에 따라 여성종사원들에 대한 인력활용이 절실하다는 사회적 인식이 확산되고는 있으나, 승진과 보직 등 많은 부분이 남성의 영역으로 간주되어 여성들을 수용하는데 인색한 것이 현실이다. 따라서 본 연구는 진정한 의미의 여성인력의 효율적 활용이라는 시각에서 조직 내 존재하는 유리천장이 조직몰입과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴봄으로써 조직차원의 효과적인 여성인력관리의 중요성을 제기하고자 하였다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 실증분석을 통해 얻어진 결과는 다음과 같다.

첫째, 유리천장과 이직의도의 관계이다. 여행사에 근무하는 여성종사원이 유리천장을 지각할수록 이직의도가 높게 나타날 것이라고 기대하였으나, Foley[15], 김성필·이준엽[16]의 연구결과와는 달리 유리천장에 대한 지각이 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 현재 여행사의 감원에 따른 인사정책과 전체

적인 경제의 어려움을 다소 관련이 있을 것이라 사료된다.

둘째, 유리천장과 조직몰입의 관계이다. 분석결과, 정서적 몰입은 유리천장과 유의한 부(-)의 관계를 가지고 있는 것으로 나타나고 있는데 반하여 유지적 몰입과의 관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 서철현·이상돈[19]의 연구와 일부 일치한다. 즉 조직몰입의 개념을 분리해서 이해해야 한다는 Meyer and Allen[26]의 주장을 지지하는 것으로 이해할 수 있다.

셋째, 조직몰입과 이직의도의 관계이다. 분석결과, 정서적 몰입은 이직의도에 유의한 부(-)의 관계를 가지고 있는 것으로 나타나고 있는데 반하여 유지적 몰입과의 관계는 기각되었다. 이러한 결과는 Judge[23], 장상태[24] 등의 결과를 부분적으로 지지하는 것이다.

이러한 연구의 결과는 총체적으로 Judge[23], Foley et al.[27], 서철현·이상돈[19], 김성필·이준엽[16] 등의 연구를 보다 확장한 것이라 할 수 있다. 즉 여행사에 재직하고 있는 여성종사원들은 조직내에 존재하는 유리천장을 지각하더라도 정서적 몰입에만 영향을 미치며 이것이 이직의도에 영향을 준다는 것으로 이해할 수 있다. 따라서 본 연구에서의 분석결과는 다음과 같은 시사점을 제시하고 있다.

첫째, 조직에 대한 강한 소속감을 나타내는 정서적 몰입은 유리천장의 존재를 지각함으로써 조직과의 긴밀한 일체감을 형성하기 어렵게 된다. 따라서 조직몰입을 구분해서 접근할 필요가 있으며, 유리천장의 원인을 제거하여 여성에 대한 조직적이고 개인적인 편견의 벽을 깨뜨려야 한다.

둘째, 조직몰입의 개념이 다차원적인 형태를 가질 수 있다는 것을 받아들임으로써 향후 연구에서 보다 포괄적인 개념개발에 토대가 될 수 있다는 점이다.

셋째, 여행사에 종사하고 있는 여성종사원들은 비록 유리천장을 지각하더라도 이직의도가 없을 수 있지만, 정서적 몰입을 낮게 지각한다면 이직의도가 높아질 수 있다는 것이다. 따라서 여행사 내에서 개인이 감정적으로 애착을 갖고 조직과 혼연일체감을 느끼게 할 경우, 유리천장이 존재하더라도 이직의도를 줄여갈 수 있다는 것을 시사한 점이 본 연구의 의의이다.

## 2. 연구의 한계와 향후연구과제

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 본 연구가 유리천장과 유리천장의 관계에서 조직몰입의 다차원적 개념을 살펴봄으로써 이해를 높이는 데는 기여하였다. 그러나 단순히 여행사라는 한정된 조직을 중심으로 하여 이루어진 결과라는 점에서 일반화하는데 주의하여야 할 것이다. 또한 연구모형과 관련하여 조직몰입 뿐만 아니라 직무만족 등 보다 다양한 관련 변수들을 종합적으로 살펴볼 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- [1] A. C. David, M. H. Joan, O. Seth, and V. Reeve, "The Glass Ceiling Effect," *Social Forces*, Vol.80, No.2, pp.655-681, 2001.
- [2] 이주희, 한영희, 성현정, 인 정, "공직의 유리천장: 여성공무원의 승진저해기제 및 제도의 이면효과", *한국여성학*, 제23권, 제3호, pp.79-115, 2007.
- [3] B. Bass and B. Avolio, "Shatter the Glass Ceiling : Women may make better managers," *Human Resource Management*, Vol.33, pp.549-560, 1994.
- [4] E. M. Debra and K. F. Joyce, "A Modest Manifesto for Shattering the Glass Ceiling," *Harvard Business Review*, Vol.78, No.1, pp.127-136, 2000.
- [5] 김제기, "여성공무원의 차별인식과 인사정책방향: 관리직 여성공무원을 중심으로", *행정논총*, 제44권, 제2호, pp.127-153, 2006.
- [6] 이정명, "이제 성차별을 넘어 고통용으로", *뉴스 위크*, 3월호, pp.58-59, 2006.
- [7] 이주희, "여성관리직 진출 기업의 특성". *한국사회학*, 제37집, 5호, pp.107-130, 2003.
- [8] L. V. Still, "Breaking the Glass Ceiling," *Women in Management Review*, Vol.7, No.5, pp.3-8, 1992.
- [9] 홍미영, "여성공무원에 대한 유리천장 현상에 관

- 한 연구: 성별 차이비교를 통한 시론적 분석”, 한국사회의와 행정연구, 제15권, 제3호, pp.329-363, 2004.
- [10] D. J. Maume, "Glass Ceiling and Glass Escalators: Occupational Segregation and Race and Sex Difference in Managerial Promotions," *Work and Occupation*, Vol.26, No.4, pp.483-509, 1998.
- [11] J. David and Jr. Maume, "The Glass Ceiling a Unique form of Inequality?: Evidence from a Random-Effects Model of Managerial Attainment," *Work and Occupations*, Vol.31, No.2, pp.250-274, 2004.
- [12] B. A. Macy and P. H. Mirvis, "A methodology Assessment of Quality of Work Life and Organizational Effectiveness in Behavior-Economic Terms." *Administrative Science Quarterly*, Vol.21, pp.212-226, 1976.
- [13] N. J. Allen and J. P. Meyer, "Organizational Socialization Tactics A Longitudinal Analysis of Links to Newcomers Commitment and Role Orientation," *Academy Management Journal*, Vol.33, No.4, pp.847-858, 1990.
- [14] J. Singh, W. Verbeke, and G. K. Rhoads, "Do Organizational Practices Matter in Role Stress Processes? a Study of Direct and Moderating Effects for Marketing-Oriented Boundary Spanners," *Journal of Marketing*, Vol.60, No.3, pp.69-86, 1996.
- [15] S. Foley, *The Effects of the Actual and Perceived Glass Ceiling Perceptions of Promotion Fairness*, Doctoral Dissertation, University of Connecticut, 1998.
- [16] 김성필, 이준엽, "항공사 종업원이 지각하는 '승진장벽'이 조직몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구", *관광연구*, 제22권, 제3호, pp.65-87, 2007.
- [17] J. P. Meyer and N. J. Allen, "A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, Vol.1, pp.61-89, 1991.
- [18] R. D. Hackett, P. Bycio, and P. A. Hausdorf, "Further Assessment of Meyer and Allen's (1991) Three-Component Model of Organizational Commitment," *Journal of Applied Psychology*, Vol.79, pp.15-23, 1994.
- [19] 서철현, 이상돈, "관광호텔 여성종사원이 지각하는 승진장벽이 직무태도에 미치는 영향", *관광연구*, 제21권, 제3호, pp.19-42, 2006.
- [20] 장수덕, 장 영, "유리천장에 대한 지각이 조직몰입과 조직공정성에 미치는 영향", *경영연구*, 제22권, 제3호, pp.23-45, 2007.
- [21] H. L. Angle and J. L. Perry, "An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness," *Administrative Science Quarterly*, Vol.27, pp.1-14, 1981.
- [22] T. W. Lee and R. T. Mowday, "Voluntarily Leaving an Organization: An Empirical Investigation of Steers and Mowday's Model of Turn Over," *Academy of Management Journal*, Vol.30, pp.721-743, 1987.
- [23] T. A. Judge, "Does Affective Disposition Moderate the Relationship Between Job Satisfaction and Voluntary Turnover," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.3, pp.395-401, 1993.
- [24] 장상태, "호텔레스토랑 지배인의 리더십이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향", *관광정보연구*, 제17호, pp.1-20, 2004.
- [25] J. P. Meyer and N. J. Allen, "Testing the 'Side-Bet Theory' of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations," *Journal of Applied Psychology*, Vol.69, pp.372-378, 1984.
- [26] J. P. Meyer and N. J. Allen, *Commitment in the Workplace*, CA: Sage Publications, 1997.

[27] S. Foley, D. I. Kidder, and G. N. Powell, "The Perceived Glass Ceiling and Justice Perceptions: An Investigation of Hispanic Law Associates," Journal of Management, Vol.28, No.4, pp.471-496, 2002.

저 자 소 개

김 용 순(Yong-Soon Kim)

정회원



- 1988년 2월 : 경북대학교 경영학  
과(경영학사)
- 1990년 2월 : 경기대학교 관광경  
영학과(경영학석사)
- 2001년 8월 : 충북대학교 경영학  
과(경영학박사)

▪ 2003년 3월 : 동양공업전문대학 관광경영과 교수

<관심분야> : 호텔인사조직, 관광서비스

권 문 호(Mun-Ho Kwon)

정회원



- 1996년 2월 : 경주대학교 관광경  
영학과(경영학사)
- 1998년 2월 : 경기대학교 대학원  
관광경영학과(경영학석사)
- 2005년 2월 : 경기대학교 대학원  
관광경영학과(관광학박사)

▪ 2007년 3월 ~ 현재 : 백석대학교 관광학부 외래강사

<관심분야> : 여행사경영, 관광마케팅, 관광서비스