

외식기업의 지식공유 영향요인에 관한 연구

유택용¹ · 나영선*

서울보건대학 조리예술과 교수 · *안산공과대학 호텔조리과 교수

A Study on the Factors Influencing the Knowledge Sharing in Foodservice Enterprise

Taek-Yong Yoo¹ and Young-Sun Na*

Professor, Department of Culinary Arts, Seoul Health College

**Professor, Department of Hotel Culinary Arts, Ansan College of Technology*

ABSTRACT

Nowadays, a knowledge management becomes more important as it recognizes and utilizes a industrial knowledge as a significant sources for the improvement of enterprise competitiveness. Moreover, a industrial value tends to be evaluated by a knowledge value.

In this study, influencing factors (processes, compensation system, leadership and information technology) on the knowledge sharing for strategies in foodservice Enterprise were investigated. For processes, it was important that the sharing and collecting factors for restaurants in hotel, the knowledge sharing and collecting for family-restaurants, the knowledge utilization and collecting for fast-food restaurants and the knowledge utilization and sharing for special restaurants. In compensation system, both mental and physical compensation were not related with the knowledge sharing in hotel-restaurants. On the other hands, the knowledge sharing in family-restaurants, fast-food restaurants and special restaurants was highly affected by the mental compensation, which indicated that food-service. Enterprise should lay emphasis on mental compensation than physical compensation. In industrial cultures, the influencing factors on the knowledge sharing were rational culture and progressive culture for restaurants in hotel and fast-food restaurants, and for special restaurants and family- restaurants, respectively. The ordering leadership was important factor for restaurants in hotel, fast-food restaurants and family-restaurants, while the knowledge sharing in special restaurants was more influenced by the supporting leadership. For information technology, it was important that the information utilization for restaurants in hotel, special restaurants and fast-food restaurants, and both information utilization and ability for family-restaurants.

Key words : food service enterprise, knowledge, knowledge sharing, process, compensation system, enterprise culture, readership, information technology.

I. 서 론

1990년대에 접어들면서 지식을 조직의 가장 중요한 자산으로 인식하는 경향이 높아지면서 조직 내에서 이를 효과적으로 관리할 필요성이 대두되었다. "Druker"는 후기 자본주의 사회에서의 기본 경제적 자원은 지식임을 강조하고 지식의 중요성과 지식사회의 도래를 강조하였다. 지식경영은 그 과정으로서 지식을 획득, 창조, 공유, 그리고 활용하는 것으로 이는 전체 조직 구성원들에게 이전되어 효율적으로 활용되어야만 기업조직의 성장에 도움을 줄 것이다(김효근 · 김혜영 1998). Davenport & Prusak(1998)은 지식을 외부지식, 구조적 내부지식, 정형적 내부지식으로 분류하고 외부지식으로는 문서화된 외부 보고서, 저널, 시장분석 정보 등을 들었다. 구조적 내부 지식으로는 정보와 지식 중간의 내부지식을 말하며, 정형적 내부지식으로는 인간에 내재된 암묵적 지식이 형식적 지식으로 변형되어 가는 지식이라고 하였다(박재린 · 박재현 2000).

조직의 지식이 원활하게 공유되기 위해서는 조직구성원의 지식공유에 대한 성향을 파악하는 것이 무엇보다 중요하며, 지식공유 요인과 환경에 따른 조직원의 지식공유 의도에 관한 연구가 필요하다. 지식경영의 효과가 낮은 이유는 여러 가지가 있지만, 가장 큰 요인은 지식공유(Knowledge Sharing)가 제대로 되지 않기 때문이다(우성진 1999). 그것은 지식이 잘 이전되지 않는 암묵성이라는 특징을 지니고 있어 지식의 이전과정을 규명하는 것이 어렵기 때문이다(LG경제연구원 2001). 따라서 필요한 지식을 적시에 획득, 축적, 활용하기 위해서는 조직구성원들의 지식을 공유하는 것이 무엇보다도 필요하다. 외식기업 또한 조직구성원들간의 지식공유가 강하게 요구된다 하겠다. 조리 부서와 식음료 부서 그리고 영업부와 관리 부서와의 지식공유는 외식기업의 성패를 좌우할 만큼 지식공유는 중요하다 할 수 있다. 외식기업들은 이에 대처하기 위해 기업 조직 내에 잠재된 모든 조직구성원의 지식을 가장 효율적으로 활용할 수 있게 관리하여야 한다. 기존의 지식공유의 대부분의 연구들은 지식의 개념이나 정보시스템을 이용한 지식의 획득, 공유, 활용에 중점을 두고 있으나 본 연구에서는 조직구성원의 지식을 공유하는데 영향을 미치는 영향변수를 설정하여 외식기업의 업태별 지식공유 영향요인을 파악하는데 본 연구의 의의를 두고자 한다.

II. 이론적 배경

지식경영에서 필요로 하는 지식의 개념에 대해서 많은 연구가 있었다. Nonaka & Takeuchi(1995)와 Krogh(1998)의 연구들을 들 수 있다. Nonaka & Takeuchi(1995)는 조직지식의 형태를 암묵지(tacit knowledge)와 형식지(explicit knowledge)로 나누고

이를 가치창조의 개념과 연결시켰다. 지식을 인식론적 관점에서 개인이 사물을 보는 방법, 관점, 생각이나 말로 표현할 수 없는 know-how 등을 암묵지로, 나누고 있다. 그리고 Krogh(1998)는 현존하는 지식에 대한 개념의 본질을 이해하기 위해 지식을 인지적인 관점(cognitivist perspective)과 구조적인 관점(constructionist perspective)으로 나누어 설명하고 있다. 조직의 지식공유를 저해하는 요인에 관한 연구로는 O'Dell(1998)은 부서간 이기주의, 지식공유에 대한 문화적 마인드 결여, 인적 관계의 결여, 형식지에 치우친 공유, 지식공유에 대한 보상의 결여 등을 들었다.

Brown(1998)은 암묵지의 공유가 힘든 원인에 대해 실행 공동체라는 개념을 통해 설명하였다. Davenport & Prusak(1998), Ernst & Young(1997), Ruggles(1998)는 조직의 지식공유를 저해하는 요인을 크게 조직 구조적, 조직 문화적, 정보 기술적, 보상 및 평가적 측면으로 나누어 설명하고 있다. Nonaka(1995)는 지식의 비전제시, 구성원간의 상호작용의 장 마련, 미들-업-다운 경영방식, 외부와의 지식네트워크, 지식과업에 대한 별도의 승진 또는 통로 구축, 하이퍼텍스트 조직구조 등의 요인을 성공요인으로 들었고, APCQ & Arthur Anderson(1998)은 지식공유의 장점과 영향력에 대한 확신, 지식공유에 대한 보상과 동기부여 문화조성, 지식과업을 지원하는 기술, 지식창출을 촉진 또는 공유 정도를 평가, 동기부여, 지원적 문화강화, 지식창출에 의한 성과측정의 요인을 지식공유 촉진 성공요인으로 들었다. 젤리넥(M. Jelinek)은 지식공유에 영향을 미치는 것으로서 지식의 창조, 공유, 활용의 조직문화와 적합성을 지닌 조직구조를 강조(Krogh · Sorenson · Tomilison 1998)하였으며 여기에서 적합성은 지식중심의 조직문화와 조직구조가 상호보완적이어야 한다는 것을 의미한다. 피올(C. M. Fiol)은 지식공유에 영향을 미치는 조직 문화적 관점의 연구에서 조직문화의 중요성을 강조하고 있다. 리틀(A. D. Little)은 지식공유에 영향을 미치는 요인을 프로세스요인, 문화요인, 기반시설요인, 만족요인의 네 가지로 구분하였다. 김학민은 조직의 부가가치 창출주체인 인적요인, 경영프로세스 요인, 원활한 지식공유 분위기의 창출을 위한 기업문화 요인 그리고 정보인프라 또는 지식관리 시스템을 강조하는 기술요인을 들고 있다(Jelinek M 1997). 김효근, 권희영은 지식경영에 영향을 미치는 요소로서 전략, 프로세스, 문화 및 사람 그리고 기술의 4가지 요인으로 설명하였다(Nonaka · Takeuchi 1995). 본 연구에서는 지식공유 영향요인을 프로세스, 보상체계, 기업문화, 리더십 그리고 정보기술의 다섯 부분으로 구성하였으며, 그 하위요인으로서 프로세스를 수집, 공유, 그리고 지식활용의 세 요인으로, 보상체계를 정신적 보상과 물질적 보상의 두 하위요인으로 구분하였다. 지식공유를 위해서 조직구조를 강조한 학자는 노나카와 코노(Nonaka and Konno), 알라비(Alavi), 왈쉬와 언슨(Walsh and Ungson) 그리고 젤리넥(Jelinek), 프로브스트(Probst) 등을 들 수 있다. 조직문화가 지식공유에 많은 영향을 미친다고 주장한 학자는 리틀(Little), 알라비

(Alavi), 왈쉬와 언슨(Walsh and Ungson), 앤더슨(Anderson), 젤리넥(Jelinek) 그리고 콘클린(Conklin), 프로브스트(Probst), 김효근, 그리고 피올은 지식공유에 영향을 미치는 요인으로서 조직문화가 지대한 영향을 미친다는 것을 강조하였다. 그리고 리더십이 지식공유에 영향을 미친다고 주장한 학자는 데이비드(David), 앤더슨(Anderson), 데이브(Dave) 등을 들 수 있다. 그리고 기업문화를 네 부분으로 하였는데 그 하나는 유지적 문화, 친화적, 합리적 그리고 진취적 문화로 세분하였다. 정보기술 차원이 지식공유에 영향을 미친다고 주장하는 학자들을 보면, 마치(March), 메이슨(Mason)은 학습조직과 정보기술 차원을 절충하여 프레임워크를 개발하였고, 스테인과 즈와스(Stein and Zwass)도 정보기업에 입각한 조직지식 자원 시스템을 구축하였다. 리틀(Little)은 정보기술 측면으로서 기반시설 요인을 들었고, 오델과 그레이슨(O'Dell and Grayson)은 정보기술 관점에서의 데이터베이스화의 구축과 활용능력을 주장하였다. 따라서 정보기술 차원으로서 정보기술의 활용능력 뿐만 아니라 데이터베이스의 활용도 중요한 요인으로 인정되고 있는 것이다. 관리자의 리더십 부분으로서 지지적 리더십, 참여적 리더십 그리고 지시적 리더십의 세 하위요인으로 구성하였으며, 영향요인의 마지막으로서는 정보기술에서 정보기술 능력과 정보기술 활용의 두 하위 요인으로 설정하였다. 성공적인 지식공유를 위해서는 구성원들간의 사회적 네트워크에 대한 심층적인 이해가 필요하다. 특히 외식업의 지식공유를 위한 구성원들간의 사회적 네트워크는 다른 어느 업종보다 깊은 이해와 협조가 필요하다. 외식산업은 인적서비스가 주체가 된 노동집약성을 가지며, 생산과 판매, 소비가 동시에 일어난다. 따라서 외식기업에 종사하는 외식업 구성원들간의 지식공유는 지식경영제도의 도입이나, IT시스템의 구축만으로는 부족하고, 실제 일상업무 과정 속에서 형성되는 구성원들간의 다양한 인간적 관계 형성인 사회적 네트워크가 중요하다. 외식기업은 조직의 지식공유를 위해 많은 기여와 공로가 있는 사람에게는 상응하는 보상과 포상이 이루어지고, 승진에도 반영이 되어 누구나 많은 지식을 공유할 수 있는 분위기 조성이 CEO에게 요구된다 하겠다.

Ⅲ. 조사설계

1. 변수의 조작적 정의

본 연구를 위한 필요한 요인과 변수를 선행연구를 바탕으로 설정하였는데, 지식공유의 영향요인으로 프로세스(Nonaka et al, 1998), 보상체계(Davenport & Beers, 1998), 조직문화(Davenport & prusak, 1998), 리더십(O'Dell, 1998), 정보기술(APCQ & Arthur Anderson, 1998)의 다섯 요인을 영향요인으로 설정하였다. 변수의 조작적 정의는 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 변수의 조작적 정의

요 인	내 용
프로세스	지식수집, 공유로서 자료 및 정보의 요구에 대한 대응, 업무의 협조, 공동 문제해결, 아이디어 및 자원의 공유, 공유의 중요성 부각, 그리고 지식활용
보상체계	임금요소로서 반영, 인센티브 요소 반영, 인사평가 및 승진에의 반영, 해당 업무분야의 전문인으로서의 인식 등의 보상
지식공유 영향요인	조직문화
	유지적 문화(변화보다는 안정성 강조, 철저한 규정의 준수, 업무에 대한 질서 강조) 합리적 문화(주어진 여건에서의 성과 강조, 업무의 수단-목표 관계 강조) 친화적 문화(개인적 사정 인정, 직원들의 화합과 사기 강조, 개인의 업적보다는 팀워크 중시) 진취적 문화(외부환경의 변화에 따른 업무처리 절차의 변화, 직무에 대한 새로운 도전 강조, 새로운 사업활동의 과감한 지원)
	리더십
	지지적 리더십(인간적 관심과 배려, 관리자의 인간적 품성, 조직구성원 화합과 조화 강조) 참여적(집단토의 강조, 자유로운 제안과 주장) 지시적(할당된 과업수행, 방침과 규정 중시)
	정보기술
	직무를 위한 소프트 프로그램 활용, 정보탐색, 이메일 이용, 인터넷을 활용한 자료 수집, 새로운 정보기술에 대한 관심, 데이터베이스의 활용 정도

2. 가설의 설정

앞에서 서술한 이론적 연구에서 나타난 바와 같이 실제 지식공유에 영향을 미치는 요인은 매우 다양하다는 것은 선행연구에서 나타났다. 이를 모두 적용한다는 것은 사실상 어렵다. 따라서 본 연구에서는 선행연구에서 나타난 다양한 지식공유 영향요인의 객관적 적용을 위해서 공통되는 요인을 추출하여 본 연구의 요인으로 설정한 것이 특성이다.

가설 I. 호텔레스토랑의 지식공유 영향요인은 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 II. 패밀리 레스토랑의 지식공유 영향요인은 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 III. 패스트푸드 레스토랑의 지식공유 영향요인은 지식 공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 IV. 전문레스토랑의 지식공유 영향요인은 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 설문지의 구성 및 신뢰성검증

본 연구의 설문지는 크게 여섯 부분으로 구성되었다. 첫 번째 부분은 프로세스에 대한 요인으로 지식수집·활용·공유요인으로 구성하였다. 두 번째 부분은 보상체제로 물질적 보상과 정신적 보상요인의 각 3항목, 세 번째, 기업문화요인으로 유지적, 친화적, 진취적, 합리적 문화의 13항목, 네 번째, 리더십으로 지지적, 참여적, 지식적 리더십의 8항목, 다섯 번째, 정보기술요인의 정보기술활용과 정보기술능력의 10항목으로 구성하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 설문지를 작성하여 배포하였다. 조사대상지역은 전국을 대상으로 하여야 하나 시간의 제약 때문에 수도권으로 한정하여 조사를 실시하였다. 그리고 조사방법으로는 사전 조사를 통하여 교육된 조사원이 직접 외식업체를 방문하여 조사하였으며, 조사기간은 2004년 8월 2일부터 8월 21일까지 총 19일간 배포 및 회수하였다. 총 설문지 배포 부수는 900부로서 특 1급 프랜차이즈호텔 레스토랑 6곳과 매출액 상위 패밀리레스토랑 6곳, 패스트푸드 6곳 그리고 전문레스토랑 12개 업체를 균등하게 나누어 배포하여 794부를 회수하여 88.22%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지에서 불성실하게 기록된 설문지는 제외하여 전체 733부를 가설을 검증하는데 이용하였다. 본 설문지의 신뢰성 검증결과는 다음과 같다.

4. 신뢰성 검증

신뢰도분석에서는 크론바하 알파 검정(Chronbach's Alpha Analysis)을 실시하였는데 이는 세 변수 이상일 경우에 가능하며 각 변수간의 내적일관성이 있는지 살펴보는 것이다. 본 연구에서 두 변수간의 관계는 상관관계 검정을 통하여 실시하였으며 이는 상관계수가 통상적으로 0.4이상일 경우에 신뢰도가 있는 것으로 볼 수 있으며 크론바하 알파 검정에서는 알파계수가 0.6 이상일 때 내적일관성이 있는 것으로 볼 수 있다. <표 2>의 분석결과를 살펴보면 프로세스에서는 지식수집과 활용의 경우는 두 변수이기 때문에 상관관계를 이용한 결과 0.4 이상으로 나타났으며, 그리고 지식공유의 경우는 0.8 이상이 나타나 신뢰도가 있는 것으로 분석되었다.

보상체계의 경우는 물질적 보상 및 정신적 보상 공히 0.8 이상이 나타났으며, 기업문화의 경우는 친화적 문화, 유지적 문화, 진취적 문화, 합리적 문화 모든 변수가 0.6 이상으로 나타났다. 리더십의 경우는 참여적 리더십이 0.6, 그리고 지지적, 지식적 리더십이 0.7 이상으로 나타났으며, 정보기술은 모두 0.8 이상으로 분석되었다. 이와 같이 본 연구의 목적을 달성하기 위한 실증분석을 실시하기 이전에 신뢰도를 분석하였는데, 각 요인 공히 신뢰도가 있는 것으로 분석되어 가설 검증을 실시하여도 될 것으로 생각된다.

〈표 2〉 신뢰성 검증

구분	문항수	Chronbach's Alpha	비고	
프로세스	지식수집	2	0.6163	
	지식활용	2	0.4662	
	지식공유	6	0.8144	
보상체계	물질적 보상	3	0.8486	
	정신적 보상	3	0.8346	
기업문화	유지적 문화	3	0.6383	
	친화적 문화	3	0.6011	
	진취적 문화	4	0.6629	
	합리적 문화	3	0.6523	
리더십	지지적 리더십	3	0.7805	
	참여적 리더십	2	0.6955	상관관계
	지시적 리더십	3	0.7061	
정보기술	정보기술 활용	5	0.8081	
	정보기술 능력	5	0.8026	
지식공유	조직지식 공유	4	0.8241	
	제품지식 공유	4	0.8353	
	시장지식 공유	4	0.8456	
경쟁우위	매출	2	0.5954	상관관계
	능력차	5	0.8673	
	차별화	4	0.8536	

IV. 실증분석

1. 표본의 일반적 특성

먼저 근무 년 수는 모두 다섯 구간으로 구분하였다. 약 80%가 5년 미만 근무한 특성을 보이고 있으며, 그리고 이중 약 60%가 3년 미만으로 나타난 것으로 보아 서비스업의 근무특성으로서 우리나라의 경우는 대부분 연령층이 낮은 특성을 보이고 또한 장기근속을 하는 경우가 적은 것으로 알 수 있다. 성별은 남성이 51.3% 그리고 여성이 48.7%로 나타나 비슷하게 구성된 것을 알 수 있으며 충분히 남성과 여성을 대표할 수 있는 표본의 특성을 보이고 있다. 연령의 경우는 20대, 30대 그리고 40대

는 실증분석을 하는데 있어 표본의 대표성을 가질 수 있는데 반해서 50대 이상의 경우는 표본 수가 너무 적기 때문에 실제 분석에서는 제외되었다.

학력의 경우는 전문대졸 포함 대졸이 70.2% 정도를 보이고 있으며, 고졸의 경우는 27.7% 그리고 대학원을 졸업한 경우는 약 2.1%로 나타났다.

직위의 경우는 외식업체들이 상이한 경우도 있기 때문에 사원, 대리/주임급, 과장급, 부장급 이상으로 구분하였는데 표본 분포의 경우도 경영계층에 걸맞게 피라미드 형태로 나타남을 알 수 있다.

고용형태의 경우는 파트타이머, 일용직 그리고 계약직과 정직사원의 네 항목으로 구분하였는데 정직사원을 제외한 파트타이머와 일용직 그리고 계약직 사원 중에서는 파트타이머가 가장 많은 것으로 나타났다.

업태의 경우는 패밀리레스토랑, 호텔레스토랑, 패스트푸드, 그리고 전문레스토랑으로서 표본 수가 대체로 유사하게 나타났으며 표본의 수도 충분하여 각 항목의 대표성이 있다고 할 수 있다. <표 2>는 본 연구의 최종 목표인 분석을 하기 전에 각 변수간의 응답치가 어느 정도 일관성이 있는가를 살펴본 것이다.

2. 가설의 검증

1) 가설 1의 검증(호텔레스토랑)

<표 3> 프로세스가 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	1.8942	0.2580		7.3425	0.0000
활용	0.0539	0.0610	0.0666	0.8838	0.3778
공유	0.4317	0.0775	0.4725	5.5721	0.0000
수집	0.1039	0.0614	0.1335	1.6929	0.0919
R=0.6262 R ² =0.3921 F=47.7253 p=0.0000					

분석결과를 보면 먼저 전체 회귀식의 적합도를 보면 F값이 47.7253에서 1% 범위 내에서 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었으며 회귀식 모형 설명력 또한 39.21%로서 적합한 회귀식 모형이라고 할 수 있다.

세부 항목별 영향정도를 보면 지식활용을 제외한 나머지 공유가 1% 수준 내에서 그리고 수집이 10% 범위 내에서 지식공유에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 보상체계가 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	4.4799	0.1886		23.7586	0.0000
정신적 보상	0.0257	0.0921	0.0395	0.2790	0.7805
물질적 보상	0.0809	0.0883	0.1296	0.9160	0.3606
R=0.1655 R ² =0.0274 F=3.1413 p=0.0451					

먼저 회귀식의 적합도 면에서는 F값이 3.1413에서 5% 수준 정도를 나타내고 있으며, 설명력 또한 낮은 것으로 판명할 수 있다. 그리고 정신적 보상은 물론 물질적 보상도 지식공유에 그다지 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 기업문화가 지식공유에 미치는 영향

	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	1.7009	0.2625		6.4801	0.0000
유지적 문화	0.0748	0.0668	0.0843	1.1197	0.2641
친화적 문화	0.1717	0.0705	0.1990	2.4356	0.0157
합리적 문화	0.3393	0.0756	0.3589	4.4858	0.0000
진취적 문화	0.0787	0.0631	0.0908	1.2486	0.2131
R=0.6478 R ² = 0.4196 F=39.9475 p=0.0000					

분석결과를 보면, 전체 회귀모형의 적합도의 경우는 1% 범위내에서 유의한 결과를 가져왔고 그리고 설명력 또한 높은 것으로 보아 적합한 것으로 볼 수 있다. 유지적 문화와 진취적 문화의 경우는 지식공유에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으나 친화적 그리고 합리적 문화의 경우는 각각 5%, 그리고 1% 수준 이내에서 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 하위 요인별 영향정도에서는 합리적 문화일 경우 지식공유에 가장 많은 영향을 미치고 있는 것으로 보아 호텔 레스토랑의 합리적 문화의 정착을 유도해볼 필요가 있는 것으로 생각된다. 리더십이 지식공유에 미치는 영향을 분석한 것으로서 결과를 보면 〈표 6〉에 나타나 있다.

〈표 7〉은 정보기술이 지식공유에 미치는 영향으로서 분석결과를 보면 정보활용의 경우는 1% 수준 내에서 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 그리고 정보능력의 경우는 10% 수준 이내에서 지식공유에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

〈표 6〉 리더십이 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	2.2528	0.2346		9.6024	0.0000
지지적 리더십	0.0814	0.0750	0.1065	1.0853	0.2790
참여적 리더십	0.0211	0.0705	0.0278	0.2998	0.7646
지시적 리더십	0.4606	0.0785	0.5080	5.8673	0.0000
$R=0.6152$ $R^2=0.3784$ $F=45.0554$ $p=0.0000$					

〈표 7〉 정보기술이 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	2.8992	0.2514		11.5306	0.0000
정보활용	0.3519	0.0997	0.3335	3.5295	0.0005
정보능력	0.1639	0.0846	0.1831	1.9373	0.0540
$R=0.4907$ $R^2=0.2408$ $F=35.3587$ $p=0.0000$					

하위요인의 영향정도에서는 정보활용이 정보능력 보다 지식공유에 더 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되어 지식공유에는 정보활용이 더 중시되고 있는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 I 호텔레스토랑의 지식공유 영향요인 중 보상체계를 제외한 프로세스, 기업문화, 리더십, 정보기술은 지식공유에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 I 은 채택되었다.

2) 가설 II의 검증(패밀리레스토랑)

〈표 8〉 프로세스가 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	1.2220	0.3870		3.1571	0.0018
활용	0.0228	0.0872	0.0216	0.2613	0.7942
공유	0.4103	0.1050	0.3367	3.9094	0.0001
수집	0.2607	0.0669	0.2888	3.8947	0.0001
$R=0.5746$ $R^2=0.3302$ $F=32.8656$ $p=0.0000$					

〈표 8〉은 프로세스가 지식공유에 미치는 영향을 분석한 결과 전체 회귀식의 적합도를 보면 F 값이 32.8656에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며 그리고 설명력 또한 높은 것으로 나타나 적합한 것으로 판명되었다. 공유와 수집의 경우는 1% 수준에서 지식공유에 유의한 영향을 미치고 있는 반면에 활용은 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 그리고 하위요인의 중요도 면에서는 수집보다 공유가 더 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

〈표 9〉 보상체계가 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률	
		표준오차	베타			
(상수)	2.6713	0.2178		12.2630	0.0000	
정신적 보상	0.3752	0.0800	0.4755	4.6898	0.0000	
물질적 보상	0.0900	0.0728	0.1253	1.2360	0.2179	
		$R=0.5832$	$R^2=0.3401$	$F=51.7890$	$p=0.0000$	

전체 회귀식은 유의한 것으로 나타났으며, 하위요인의 영향에서 물질적 보상보다 정신적 보상이 지식공유에 더 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 패밀리 레스토랑의 지식공유를 강화하기 위해서는 물질적 보상보다 정신적 보상을 중점적으로 실시해야 할 것으로 생각된다.

〈표 10〉 기업문화가 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률	
		표준오차	베타			
(상수)	0.7592	0.3566		2.1287	0.0345	
유지적 문화	-0.0292	0.0800	-0.0262	-0.3649	0.7156	
친화적 문화	0.2540	0.0741	0.2447	3.4275	0.0007	
합리적 문화	0.2054	0.0872	0.1787	2.3553	0.0195	
진취적 문화	0.3860	0.0723	0.3797	5.3419	0.0000	
		$R=0.6663$	$R^2=0.4440$	$F=39.7314$	$p=0.0000$	

〈표 10〉은 기업문화가 지식공유에 미치는 영향으로서 전체 회귀식에서는 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것은 물론 설명력에서도 높게 나타남을 알 수 있다. 하위요인별 영향정도를 보면 유지적 문화의 경우는 지식공유에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 반면에 친화적, 합리적 그리고 진취적 문화의 경우는 지식공유에 1% 혹은 5% 수준 내에서 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 하위요

인에서 지식공유에 미치는 영향의 강도에서는 진취적 문화가 가장 많은 영향을 미치고 있으며, 다음이 친화적 문화 그리고 합리적 문화로 나타남을 알 수 있다.

〈표 11〉 리더십이 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	0.7027	0.3142		2.2363	0.0264
지지적 리더십	0.2033	0.0951	0.1835	2.1387	0.0337
참여적 리더십	0.2251	0.0789	0.2312	2.8514	0.0048
지시적 리더십	0.4045	0.0839	0.3564	4.8237	0.0000
$R=0.6905$ $R^2=0.4768$ $F=60.7485$ $p=0.0000$					

지지적 리더십은 5%, 참여적, 지시적 리더십은 1% 수준이내에서 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 하위 영향요인의 중요도에서는 지시적 리더십이 지식공유에 가장 많은 영향을 미치고 있으며 다음이 참여적, 지지적 리더십 순으로 나타났다.

〈표 12〉 정보기술이 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	2.1784	0.2054		10.6082	0.0000
정보활용	0.3744	0.1006	0.3853	3.7211	0.0003
정보능력	0.2709	0.0862	0.3253	3.1410	0.0019
$R=0.6871$ $R^2=0.4721$ $F=89.8878$ $p=0.0000$					

〈표 12〉는 정보기술이 지식공유에 미치는 영향을 나타낸 것으로서 회귀식 모형 적합도에서는 F값이 89.8878에서 1% 수준 이내에서 유의한 것으로 분석되었으며 설명력 또한 47.21%로 높은 특성을 보이고 있음을 알 수 있다. 하위요인의 영향에서는 정보활용 및 정보능력이 1% 수준 이내에서 지식공유에 유의한 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있으며 정보활용이 정보능력보다 지식공유에 더 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 H는 부분적으로 채택되었다.

3) 가설 III의 검증(패스트푸드레스토랑)

패스트푸드 레스토랑으로서 프로세스가 지식공유에 미치는 영향이 〈표 13〉이다.

분석결과를 보면 회귀식의 적합도는 F 값과 유의도를 보면 적합한 것으로 분석되었다. 요인의 영향정도를 보면 공유의 경우는 유의한 영향을 미치지 못하고 있으며, 활용과 수집의 경우는 5% 수준 이내에서 지식공유에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 그리고 하위요인의 중요도에서는 활용과 수집이 유사한 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있다.

〈표 13〉 프로세스가 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	2.0285	0.3999		5.0728	0.0000
활용	0.1885	0.0773	0.2339	2.4391	0.0158
공유	0.1849	0.1163	0.1610	1.5904	0.1138
수집	0.1816	0.0763	0.2014	2.3786	0.0186
$R^2=0.2564$ 수정 $R^2=0.2423$ $F=18.1589$ $p=0.0000$					

〈표 13〉은 보상체계가 지식공유에 미치는 영향으로서 전체 회귀식 모형을 보면 F 값이 25.8474에서 1% 수준 이내에서 유의한 것으로 나타났고, 설명력 또한 23.59%로 높게 나타나 적합한 것으로 볼 수 있다.

〈표 14〉 보상체계가 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	2.9570	0.2424		12.1997	0.0000
정신적 보상	0.3615	0.0876	0.4512	4.1273	0.0001
물질적 보상	0.0413	0.0817	0.0553	0.5059	0.6136
$R^2=0.2454$ 수정 $R^2=0.2359$ $F=25.8474$ $p=0.0000$					

영향 정도를 보면 물질적 보상의 경우 지식공유에 영향을 미치지 못하는 것으로 분석된 반면 정신적 보상의 경우는 1% 수준 이내에서 유의한 것으로 나타나 지식공유에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

따라서 패스트푸드 레스토랑의 경우도 지식공유를 위해서는 물질적 보상보다 정신적 보상을 더 강화할 필요가 있을 것으로 생각된다.

다음은 기업문화에 따라서 지식공유가 어느 정도 다르게 영향을 미치는가를 분석한 것이 〈표 15〉이다. 가설 Ⅲ은 부분적으로 채택되었다.

〈표 15〉 기업문화가 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	1.8516	0.4157		4.4539	0.0000
유지적 문화	0.0852	0.0857	0.0832	0.9944	0.3216
친화적 문화	-0.0903	0.0897	-0.0810	-1.0064	0.3158
합리적 문화	0.3203	0.0920	0.3187	3.4834	0.0006
진취적 문화	0.2942	0.0742	0.3189	3.9656	0.0001
$R^2=0.3108$ 수정 $R^2=0.2932$ $F=17.6981$ $p=0.0000$					

분석결과 회귀모형의 적합도에서 설명력이 약 30%로 나타났으며, F값과, 유의도 면에서 볼 때 적합한 것으로 볼 수 있다.

지식공유에 미치는 영향에서는 친화적 문화 및 유지적 문화의 경우는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않는 것을 알 수 있으며, 합리적 문화와 진취적 문화의 경우는 1% 수준 이내에서 통계적으로 유의하게 지식공유에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 여기서 합리적 문화가 진취적 문화보다 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 패스트푸드 레스토랑의 경우는 기업문화의 형성에서는 합리적 문화가 더 유리할 것으로 생각된다.

〈표 16〉 리더십이 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	1.9287	0.3568		5.4052	0.0000
지지적 리더십	0.0787	0.0813	0.0878	0.9686	0.3342
합리적 리더십	0.1841	0.0748	0.2125	2.4602	0.0150
지시적 리더십	0.3412	0.0889	0.3205	3.8361	0.0002
$R^2=0.2745$ 수정 $R^2=0.2607$ $F=19.9284$ $p=0.0000$					

분석결과 회귀모형의 적합도에서는 F값이 19.9284에서 1% 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 설명력 또한 높게 나타나 적합한 회귀식으로 간주된다. 그리고 하위요인의 영향에서는 지지적 리더십의 경우는 지식공유에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석된 반면에 참여적 리더십의 경우는 5% 수준 이내에서 지식공유에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 지시적 리더십의 경우는 1% 수준 이내에서

유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

<표 17>은 정보기술이 지식공유에 미치는 영향을 나타낸 것으로서 회귀식의 적합도에서 설명력은 물론 유의도 면에서 적합한 것으로 나타났다. 그리고 하위요인의 영향에서 정보능력의 경우는 5% 수준 이내에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 정보활용의 경우는 1% 수준 이내에서 지식공유에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

<표 17> 정보기술이 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	2.8182	0.2416		11.6630	0.0000
정보활용	0.3207	0.1102	0.3219	2.9110	0.0041
정보능력	0.1807	0.0864	0.2313	2.0919	0.0380
		$R^2=0.2750$	수정 $R^2=0.2659$	$F=30.1603$	$p=0.0000$

패스트푸드 레스토랑의 경우는 정보능력보다 정보활용이 지식공유에 더 많은 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

4) 가설 IV의 검증(전문레스토랑)

<표 18> 프로세스가 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	0.1026	0.3497		0.2934	0.7696
활용	0.2888	0.0720	0.3088	4.0103	0.0001
공유	0.5257	0.0896	0.4586	5.8692	0.0000
수집	0.0992	0.0750	0.0909	1.3227	0.1881
		$R^2=0.5772$	수정 $R^2=0.5680$	$F=62.3505$	$p=0.0000$

프로세스의 영향분석에서 회귀모형의 적합도를 보면 F값이 62.3505에서 1% 수준 이내에서 지식공유에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 설명력에서도 56.80%로 나타나 모형의 전체 절반 이상을 설명할 수 있는 것으로 나타났다. 하위요인의 영향분석에서 정보수집에서는 유의한 영향을 미치지 못하는 반면에 활용

및 공유요인에서는 1% 수준 이내에서 지식공유에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 전문 레스토랑의 프로세스 요인에서는 지식공유부분을 상당히 중요시 여겨야 할 것으로 나타났다.

〈표 19〉 보상체계가 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	2.9312	0.2411		12.1574	0.0000
정신적 보상	0.3140	0.1111	0.3708	2.8267	0.0054
물질적 보상	0.0913	0.1008	0.1188	0.9054	0.3669
		$R^2=0.2239$	수정 $R^2=0.2127$	$F=19.9067$	$p=0.0000$

전체회귀모형의 적합도에서 F값은 물론 유의도 면에서도 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 모형의 설명력에서도 적합한 것으로 분석되었다. 하위요인의 영향정도를 보면 물질적 보상의 경우는 유의한 영향을 미치지 못하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 정신적 보상의 경우는 지식공유에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되어 전문레스토랑 역시 지식공유를 높이기 위해서는 정신적 보상측면에 더 중점을 두어야 할 것으로 생각된다.

〈표 20〉 기업문화가 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수B	표준화 계수		t	유의확률
		표준오차	베타		
(상수)	0.6579	0.3502		1.8785	0.0625
유지적 문화	0.2078	0.0800	0.2017	2.5984	0.0104
친화적 문화	0.2332	0.0791	0.2359	2.9492	0.0038
합리적 문화	0.0202	0.0945	0.0187	0.2142	0.8307
진취적 문화	0.4002	0.0871	0.3914	4.5941	0.0000
		$R^2=0.4910$	수정 $R^2=0.4761$	$F=32.8009$	$p=0.0000$

〈표 20〉은 기업문화가 지식공유에 미치는 영향을 분석한 것으로서 회귀모형의 적합도의 경우 F값이 32.8009에서 1% 수준이내에서 지식공유에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 설명력 또한 적합한 것으로 나타났다. 하위요인의 영향에서는 합리적 문화의 경우는 지식공유에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 그리고

유지적 문화의 경우는 5% 수준 이내에서, 친화적, 진취적 문화의 경우에는 1% 수준 이내에서 지식공유에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 전문레스토랑의 경우에는 진취적 문화가 지식공유를 하기 위해서는 가장 중요한 기업문화로 분석되었으며 원활한 지식공유를 위해서는 진취적 문화의 성향이 강조되어야 할 것으로 사료된다.

〈표 21〉은 리더십이 지식공유에 미치는 영향으로서 전문레스토랑의 경우 분석결과를 살펴보면, 전체회귀모형에서는 F 값과 유의도 면에서 적합한 것으로 분석되었으며 설명력 또한 이상 없는 것으로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 볼 수 있다.

〈표 21〉 리더십이 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률	
		표준오차	베타			
(상수)	1.4275	0.3476		4.1065	0.0001	
지지적 리더십	0.3072	0.0877	0.3264	3.5016	0.0006	
참여적 리더십	0.1868	0.0958	0.1915	1.9495	0.0533	
지시적 리더십	0.2138	0.0870	0.1998	2.4590	0.0152	
		$R^2=0.3678$	수정 $R^2=0.3539$	$F=26.5671$	$p=0.0000$	

하위 영향요인을 보면 참여적 리더십의 경우는 지식공유에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었으며, 지시적 리더십의 경우는 5% 이내에서, 지지적 리더십의 경우는 1% 이내에서 지식공유에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 전문레스토랑의 경우에 효과적인 지식공유를 위해서는 지지적 리더십이 강조되어야 할 것으로 생각된다.

〈표 22〉 정보기술이 지식공유에 미치는 영향

구 분	비표준화 계수 B	표준화 계수		t	유의확률	
		표준오차	베타			
(상수)	2.6146	0.2802		9.3321	0.0000	
정보활용	0.7138	0.1420	0.6060	5.0259	0.0000	
정보능력	0.0837	0.1198	0.0842	0.6982	0.4862	
		$R^2=0.2922$	수정 $R^2=0.2820$	$F=28.4871$	$p=0.0000$	

회귀모형의 적합도 면에서는 F 값은 물론, 유의도 면에서도 적합한 것으로 분석되었으며 전체모형의 설명력도 있는 것으로 나타났다. 하위요인의 영향에서는 정보능력의 경우는 유의한 영향을 미치지 못하고 있으며 정보활용의 경우는 1% 수준 이내에서 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 IV는 부분적으로 채택되었다.

V. 결 론

21세기의 초 경쟁 환경에서 조직이 대처하기 위한 기업경영의 패러다임도 바뀌면서 지식이 점점 더 기업의 핵심자원으로 부각되어 가고 있다.

기업의 경쟁력 강화를 위하여 기업내의 지식을 중요한 자원으로 인식하고 활용하는 지식경영이 강력히 대두되고 있다. 이러한 지식경영의 주요 활동을 지원할 구체적인 방법론으로 정보기술의 활용 방안이 다각도로 제시되고 있으며, 또한 조직내·외부의 지식자원을 획득/추적하고 공유 활용하여 지식을 경쟁력 원천으로 인식하기 시작하였다. 기업가치를 지식가치로 평가하는 경향이 강해지고 있다. 이러한 시대의 요구에 부응하는 외식기업의 성공전략을 위한 지식공유 영향요인을 분석한 결과 지식공유의 영향요인에서 프로세스의 경우 호텔레스토랑은 공유와 수집요인이, 패밀리 레스토랑은 지식공유와 수집이, 패스트푸드는 지식활용과 수집이, 그리고 전문레스토랑의 경우는 지식활용과 공유가 지식공유에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 보상체계에서는 호텔레스토랑은 물질적 정신적 보상체계 모두 영향을 미치지 못하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 패밀리 레스토랑, 패스트푸드, 전문레스토랑은 정신적 보상이 지식공유에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타나, 외식기업은 물질적 보상보다 정신적 보상에 더 중점을 두어야 할 것으로 생각된다. 기업문화에서는 호텔레스토랑, 패스트푸드는 합리적 문화, 패밀리, 전문 레스토랑은 진취적 문화가 조직구성원들의 지식을 공유하는 데 더 영향을 많이 미치는 문화로 나타났다.

리더십에서는 호텔레스토랑, 패밀리 레스토랑, 패스트푸드의 경우는 지시적 리더십이, 그리고 전문레스토랑의 경우는 지지적 리더십이 더 지식공유에 영향을 많이 미치는 것으로 분석되었다. 정보기술 면에서는 호텔레스토랑, 패스트푸드 그리고 전문레스토랑은 정보의 활용이, 패밀리 레스토랑의 경우는 정보활용과 능력이 지식공유에 중요 시 되는 것으로 나타났다. 따라서 대부분의 외식기업에서는 정보를 활용할 수 있는 요인이 강조되고 있다. 이러한 결과를 바탕으로 각 외식기업의 형태에 맞는 지식공유 요인을 강화한다면 심화되는 외식시장경쟁에서 경쟁우위를 점할 수 있을 것으로 사료된다. 본 연구의 한계점으로는 외식업체의 부서가 많은데 좀더 세부적으로 나누어 부서별 차이점을 연구해볼 필요성이 있고, 시간적으로 종단연구를

실시하는 일도 의미 있는 연구가 될 것이다.

참고문헌

1. 김효근 · 김혜영 (1998) : 한국기업의 지식경영 핵심성공요인에 관한 탐색적 연구. 이화여자대학교.
2. 박재린 · 박재현 (2000) : 조직구성원의 지식공유와 경쟁우위와의 관계성에 관한 연구. *인적자원관리연구* 창간호.
3. 우성진 (1999) : 지식경영의 핵심요인이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 창원대학교 박사학위논문.
4. LG경제연구원 (2001) : 주간경제 - 지식공유의 요체, 사회적 네트워크
5. Brown J · Duguid P (1998) : *Organizing Knowledge*, CMR.
6. Davenport TH · Prusak L (1998) : *Working Knowledge*, Harvard Business School Press.
7. Jelinek M (1997) : Technology, Organizations and Contingency. *Academy of Management Review* 2.
8. Krogh L · Sorenson PD · Tomilison J (1998) : How 3M evaluates its R&D program. *Research Technology Management* 31.
9. Nonaka I · Takeuchi H (1995) : *The Knowledge-Creating Company - How Japaness Companies Create The Dynamics of Innovation*. Oxford, Oxford University Press.
10. O'Dell C · Grayson J (1998) : If only we knew what we know: Identification and Transfer of Internal Best Practices. *California Management Review* 40: 154-174
11. Porter ME : Competition in Global Industries A Conceptual Framework. in ME porter(eds), *Competition*.
12. Ruggles R (1998) : The State of the Notion: Knowledge Management in Practice. *California Management Review* 33.

2004년 5월 12일 논문접수

2004년 8월 30일 1차 수정논문 접수

2004년 11월 5일 2차 수정논문 접수

2004년 11월 27일 3차 수정논문 접수

2004년 12월 18일 논문게재 확정