



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

호텔 주방직원의 직무요인이 직무만족과
이직의도에 미치는 영향
-제주지역 특1급 호텔을 대상으로-

濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科

金 光 泰

2016年 8月

호텔 주방직원의 직무요인이 직무만족과
이직의도에 미치는 영향
-제주지역 특1급 호텔을 대상으로-

指導教授 趙 文 秀

金 光 泰

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2016年 8月

金光泰의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長_____

委 員_____

委 員_____

濟州大學校 經營大學院

2016年 8月

Effects of Job Factors to Job Satisfaction and
Turnover Intention of the Hotel Cooking
Employee

-Focused on Super deluxe hotel in Jeju-

Gwang-Tae Kim

(Supervised by professor Moon-Soo Cho)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of
Master of Tourism Science

August 2016.

This thesis has been examined and approved.

August 2016.

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

감사의 글

제주도에 내려 온지 12년 만에, 나의 삶에 있어 굵직한 한 획을 긋는 것 같아 너무나도 감격스럽습니다. 호텔조리와 식품영양학을 전공한 저에게 관광경영은 또 다른 도전이자 설렘으로 다가왔습니다. 지나간 여정의 종지부를 찍는 지금 이 순간 함께 해온 많은 고마운 분들께 감사의 인사를 드립니다.

시작부터 끝까지 저의 손을 놓지 않고, 믿음과 격려로 많은 가르침을 주신 조문수 교수님께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 그리고 마지막 까지 석사논문의 완성도를 높이기 위해 지도해 주신 홍성화 교수님, 박운정 교수님께도 감사의 말씀을 드립니다. 대학원 생활동안 진심과 열정으로 지도해주신 최병길 교수님, 오상훈 교수님, 박시사 교수님, 서용건 교수님께도 감사의 말씀을 드립니다.

내 인생의 동반자인 사랑하는 나의 아내 박은실과 든든한 아들 지구별. 그대들이 나의 곁에 있어 늘 감사하게 생각합니다. 다 큰 막내아들 대학원 등록금까지 마련해 주시며 응원 해주신 아버지 어머니 정말 고맙습니다. 승태형, 큰형수님, 원태형, 작은형수님 그리고 사랑하는 조카들 유림, 민준, 민성이 모두들 정말 감사합니다.

늘 사위 건강 걱정 하시며 응원 많이 해주신 장모님께 정말 감사의 말씀을 드립니다. 처남들 쌍둥이 처제들에게도 감사의 말 전합니다.

직장생활과 학업을 병행하기가 쉽지만은 않았지만 늘 관심과 응원 보내주신 제주 롯데호텔 송중구 총지배인님께 깊은 감사의 말씀 드립니다. 진심으로 저를 아끼고 격려해 주시는 박금기 총주방장님께 감사의 말씀 드립니다.

항상 저를 믿고 응원해 주시는 롯데월드호텔 주재근 총주방장님, 롯데월드타워호텔 이재상 총주방장님, 롯데시티호텔제주 이석구 총주방장님께 감사의 말씀 드립니다. 김주한 팀장님, 김원종 팀장님, 채윤기 과장님, 서창범 과장님 그리고 각 업장 조리장님들께도 감사의 말씀 전합니다.

끈끈한 우정으로 뭉친 사랑하는 롯데 동기들 원섭이형, 정호형, 준영이, 정환이, 진규에게 고맙다는 말 전합니다.

무엇보다도 저의 곁에서 희로애락을 함께한 무궁화 가족들 진심으로 감사합니다.

대한민국 국가공인 조리기능장으로써 한국조리기능장협회 선후배님들께도 감사의 말씀 드립니다.

철없던 어린 시절부터 16년이 지난 지금까지, 학자로서 제자에 대한 믿음과 신뢰, 응원을 보내주시는 이상아 교수님, 김진 교수님께 진심으로 감사의 말씀 드립니다.

5학기 동안 참 좋은 인연 만들어 주신 경영대학원 관광경영학과 25기 동기여러분께 감사의 마음을 전합니다. 그대들과 함께 할 수 있어서 행복했습니다.

2016년 8월

김 광 태 드림

목 차

I. 서 론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구의 방법 및 범위	4
II. 이론적 고찰	6
1. 직무요인	6
1) 직무요인의 개념	6
2) 직무요인의 유형	6
3) 호텔 주방직원의 직무요인	9
2. 직무만족	19
1) 직무만족의 개념	19
2) 직무만족의 중요성	22
3) 호텔 주방직원의 직무만족 영향요인	24
3. 이직의도	27
1) 이직의 개념	27
2) 이직의 유형	29
3) 호텔 주방직원의 이직의도 영향요인	31
III. 연구의 설계	34
1. 연구의 모형 및 가설의 설정	34
1) 연구모형	34
2) 가설의 설정	35
3) 용어의 조작적 정의	35
2. 연구의 조사 설계	37
1) 설문지 구성과 자료의 측정	37

2) 자료수집 및 분석방법.....	39
IV. 분석결과.....	41
1. 표본의 구성.....	41
2. 측정도구의 평가.....	46
1) 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증.....	46
2) 상관관계 분석.....	52
3. 연구가설의 검증 결과.....	55
1) 가설 1의 검증.....	55
2) 가설 2의 검증.....	57
3) 가설 3의 검증.....	58
4. 분석결과의 요약.....	60
V. 결론.....	64
1. 연구의 요약 및 시사점.....	64
1) 연구의 요약.....	64
2) 연구의 시사점.....	65
2. 연구의 한계점.....	67
참고문헌.....	68
< 설 문 지 >.....	74
ABSTRACT.....	80

표 목 차

<표 2-1> 직무요인의 유형	8
<표 2-2> 호텔 주방조직의 직급체계	10
<표 2-3> 직무요인의 선행연구	14
<표 2-4> 직무만족과 이직의도에 영향을 주는 직무요인 정리	18
<표 2-5> 직무만족에 대한 학자들의 정의	21
<표 2-6> 직무만족의 중요성	24
<표 2-7> 이직에 대한 학자들의 정의	29
<표 2-8> 이직의 유형별 분류	31
<표 3-1> 설문지의 구성	38
<표 3-2> 자료수집 및 분석방법	40
<표 4-1> 표본의 인구 통계적 특성	42
<표 4-2> 표본의 근무 특성	44
<표 4-3> 직무요인의 신뢰성 및 타당성 분석	48
<표 4-4> 직무만족의 신뢰성 및 타당성 분석	50
<표 4-5> 이직의도의 신뢰성 및 타당성 분석	52
<표 4-6> 상관관계 분석 결과	53
<표 4-7> 직무요인이 직무만족에 미치는 영향	56
<표 4-8> 직무요인이 이직의도에 미치는 영향	58
<표 4-9> 직무만족이 이직의도에 미치는 영향	59
<표 4-10> 가설검증의 결과	61

그 립 목 차

<그림 1-1> 연구의 흐름도.....	5
<그림 3-1> 연구모형.....	34

I. 서론

1. 연구의 배경

호텔산업은 인적자원을 이용한 서비스가 핵심이고 인적서비스의 의존도가 높은 산업이기 때문에 호텔기업에서는 인적 서비스에 의한 생산성과 경쟁력을 높이는 것이 중요하다. 그리고 서비스 산업은 단순한 물건의 거래가 아니라 무형의 서비스를 제공하는 산업이기 때문에 종사원의 역할이 그 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.¹⁾

호텔경영의 특징이기도 한 인적 서비스의 중요성은 식당경영에서는 더욱 강조된다. 일반기업에서는 그 운영이 기계화 내지 자동화되어 인적 의존도가 점차 감소되지만, 서비스기업인 레스토랑은 환대산업이라는 특성상 인적서비스에 의한 영업의 체제를 면치 못할 것이다.²⁾

국내외적으로 호텔기업환경이 급격한 변화와 호텔종사원의 교육수준 증가로 인한 조직 구성원 욕구의 다양화 및 고도화됨에 따라 호텔 조직은 개인에게 근로의대가로 급여, 복지, 직위, 권한, 책임 등을 공급하고 그 대가로 조직의 목표 및 과업을 이루고자 한다. 또한 개인은 호텔 조직에 지식, 능력, 기술 등의 자원을 공급하고 그 대가로 생리적 욕구, 물리적 안정, 대인관계에 있어서의 존경심 등 개인의 욕구를 만족하고자 한다. 이러한 상호교환에 의해서 조직이 성립되는 것이다.³⁾

우리나라의 호텔산업은 1980년 초 중반부터 산업의 근대화와 함께 동반 성장을 해왔으며, 경제발전과 함께 국제적인 행사와 관광 상품의 다양화와 한류열풍 등으로 인해 호텔 수요가 늘어왔다. 양적으로나 질적으로 성장이 지속되어 왔지만 IMF 이후 경기침체와 사회적 불안 등으로 인해 심각한 경영 환경에 처해 있다.⁴⁾

-
- 1) 이병찬(2013). 『호텔 조리종사원의 직무요인이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 석사학위 논문, p.1.
 - 2) 허향진·조문수(2008). 『호텔경영론』, 서울: 형설출판사, p.154.
 - 3) 송병선(1996). 『직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향』, 경희대학교 대학원 박사학위 논문, p.2.
 - 4) 박광용(2006). 『호텔조리사의 직무환경과 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향』, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위 논문, p.1.

최근에 호텔기업은 식음료 부문의 매출이 객실 매출을 훨씬 상회하는 추세를 보이고 있으며, 이에 국내 호텔기업들은 식음료 부문의 새로운 판매촉진 수법을 개발하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다.⁵⁾ 그리고 호텔경영에 있어서 식음료 부문이 중추적 역할을 하고 있으므로 식음료 상품을 생산하는 주방은 호텔산업의 핵심부서로 관리되어야 한다.⁶⁾

호텔기업의 식음료 부서에서, 주방에서 음식을 조리하는 주방직원들의 생산성을 향상시키고, 직무요인에 대하여 체계적이고 효율적인 관리가 필요하다. 나아가서는 직무만족과 이직에도 영향을 미치기 때문에, 합리적인 분석이 필요하다.

호텔 주방직원의 이직은 인사관리에 있어 높은 비용을 수반하기 때문에 기본적으로 조직효율성과 생산성 측면에서 부정적인 결과를 낳는 것으로 알려졌으며, 이직하는 직원의 자리가 대체되기 위해 광고비나 시간비용 그리고 훈련비용 등의 인력관리 비용이 소모되고 숙련되기 전까지 생산성 저하도 감수해야한다. 그리고 질적인 서비스 수준도 떨어 질 수밖에 없기 때문에 고객의 불만도 높아지고, 수익의 감소까지 생각할 수 있다.⁷⁾

직무만족과 이직의도에 관한 연구는 지금 까지도 많은 학자들을 통해서 계속 연구되고 있고, 그 요인이라 볼 수 있는 직무요인 변수 또한 다양하다. 하지만 지금까지 국내의 연구들은 호텔의 부서에 상관없이 모든 직원들을 대상으로 하거나, 식음료 부서 직원들을 대상으로 한 연구 또는 직무만족과 이직의도 간의 상관관계를 분석하는 연구들이 대부분 이었다. 그러나 호텔 주방직원들은 다른 부서와는 다른 전문 기술직 특성을 가지고 있기 때문에, 주방직원들 만의 특성을 고려해 연구해 볼 필요성이 있다. 호텔 주방직원의 높은 이직율과 직무만족도 저하로 인한 조직효율성의 저하는 다른 조직보다 크며, 서비스 제공에 불만을 초래하고, 주방직원의 사기를 저하시키며 서비스 양과 질의 저하를 가져온다. 호텔 주방직원의 직무만족도를 높이기 위해서는 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 가장 중요한 직무요인들이 무엇인지 선행 연구를 바탕으로 분석하고, 그에 따른 결과를 통해 좀 더 효율적인 인적관리 방안을 모색해 보고자 한다.

5) 이기국 · 김춘호(2007). 호텔 식음료업장의 판매촉진이 고객의 구매행동에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 16(3), pp.121-123.

6) 오영섭 · 김영훈(2006). 인지된 호텔주방환경이 조리사의 직무 몰입에 미치는 영향, 『한국조리학회지』, 12(1), pp.37-41.

7) 박병렬(2001). 『호텔산업 조리인력의 이직의사 영향요인에 관한 연구』, 한양대학교 대학원 박사학위 논문, pp.13-36.

2. 연구의 목적

호텔 주방직원들은 호텔에서 근무하는 타 부서 직원들과는 업무 성격이 다르다고 할 수 있다. 그렇기 때문에 본인의 직무에 만족을 느끼는 요인들 또한 다르다고 본다.

일반적으로 생각 할 수 있는 물질적 보상 또는 직무환경, 대인관계 등등 다양한 직무요인들이 기존의 호텔 종사원 관련 선행 연구들에서 많이 발견 되었지만, 주방 직원들이 직무만족에 중요시되는 직무요인들은 어떤 것 들이 있는지, 또한 그런 요인들이 호텔 주방직원들의 이직의도에는 어떠한 영향을 끼치는지 알아보고자 한다.

따라서 본 연구는 호텔 주방직원들의 직무요인들 중 직무만족에 영향을 주는 요인과 이직의도에 영향을 주는 요인들을 분석 해 보고, 제주도내 특1급 호텔 주방직원들을 대상으로 직무요인이 직무만족과 이직의도에 미치는 관계에 대해서 알아보는데 그 목적이 있다.

본 연구의 목적을 이루기 위해 다음과 같은 사항을 조사하고 진행 하고자 한다.

첫째, 직무요인에 관한 선행 연구들을 고찰함으로써 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 요인들의 정의를 알아보고자 한다.

둘째, 호텔 주방직원을 대상으로 실증연구를 하여, 이를 통해 각각의 변수들 간의 유의한 영향을 미쳤는지에 대해 알아보고자 한다.

셋째, 위의 목적을 실증분석 하여 결론과 시사점을 제시하고, 이를 토대로 호텔 주방직원의 효율적 인적관리 방안을 제시 하도록 한다.

위의 연구를 통해서 현재 호텔 주방직원들의 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 직무요인을 찾아, 그에 따른 적절한 활용 방법을 제시 하고자 한다. 또한 호텔 주방직원들만을 위한 인적관리 방안도 제시할 수 있는 자료가 되리라 생각한다.

3. 연구의 방법 및 범위

본 연구는 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 문헌연구와 실증연구를 병행하여 실시하였다. 기존의 문헌에 기초한 문헌연구에서는 직무요인, 직무만족, 이직의도의 구성개념들을 선행연구들에서 살펴보고, 개념적으로 정의하고 관계성을 검토하였다. 이를 통해 본 연구에 사용 될 연구모형과 연구의 가설을 설정하였다.

실증연구에서는 연구의 모형과 가설을 검증하고자, 제주도내 특1급 호텔들 중 7개 호텔 주방직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구는 다음과 같이 총 5개의 장으로 구성하였다.

제1장은 서론으로 연구의 배경과 목적, 연구의 방법 및 범위를 기술하였다.

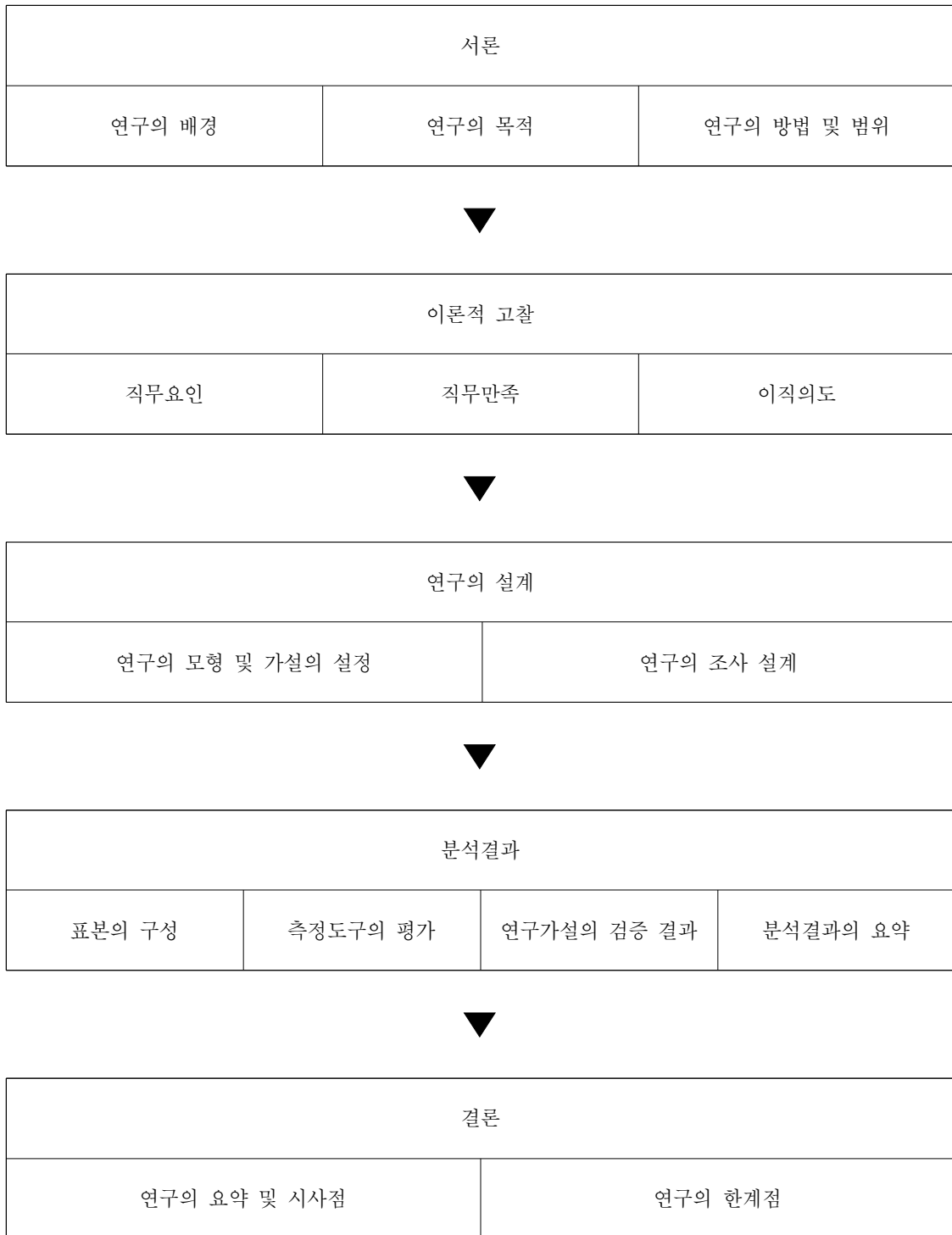
제2장은 호텔 주방직원의 직무요인과, 직무만족, 이직의도에 대한 문헌고찰과 선행연구를 바탕으로 개념과 중요성, 유형에 대하여 정리하여 이론적 고찰로 구성하였다.

제3장은 이론적 고찰을 바탕으로 본 연구에서 다루어질 연구모형과 가설을 설정한 후 용어의 조작적 정의를 내렸다. 연구조사의 설계를 통해 설문지의 구성 및 내용, 조사대상, 조사방법, 분석방법 등의 내용을 정리하였다.

제4장은 표본의 특성을 기술한 후, 조사결과의 신뢰성 및 타당성을 검증하고, 연구 설계 내용을 바탕으로 이루어진 설문 결과의 결과를 토대로 실증분석을 통한 자료 분석과 분석 결과를 종합적으로 논의하여 가설을 검증 하였다.

제5장은 결론으로써 연구의 결과를 종합적으로 정리하여 연구를 통한 시사점을 제시하고, 연구의 한계점과 앞으로의 연구방향을 제시 하였다. 이와 같은 연구방법에 의한 본 연구의 전체적인 흐름은 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1> 연구의 흐름도



II. 이론적 고찰

1. 직무요인

1) 직무요인의 개념

직무요인이라 함은 조직에 속해있는 조직원이 자신의 직무를 수행함에 있어 육체적 혹은 정신적으로 받아들여지는 각각의 요소들 이라 할 수 있다.

직무요인에는 긍정적 요인, 부정적 요인이 있고, 긍정적 요인들은 개인의 삶과 그 개인의 주변에 좋은 영향을 주는 반면, 부정적 요인은 개인과 동료, 주변 사람들에게 스트레스를 주는 영향을 미치기도 한다.

직무요인을 통해서 본인의 직무에 만족을 느끼기도 하고, 불만족을 느끼기도 한다. 직무에 만족을 느끼게 되면, 본인이 속해있는 조직에 충성을 하게 되고 이는 곧 기업에 좋은 실적으로 나타나게 된다. 그에 따른 보상으로 기업은 조직원들에게 임금상, 승진 등의 다양한 종류로의 혜택을 주게 된다. 이처럼 긍정적인 선순환이 이루어지는 반면, 본인의 직무에 불만족을 느끼게 되면 개인과 기업에 악영향을 미치게 되고 그에 따른 조직의 조치로서, 자의적 혹은 타의적으로 이직을 결정하게 되기도 한다. 조직원의 이직은 본인 및 주위 사람들에게 적지 않은 영향을 미친다.

직무요인이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향은 이처럼 중요한 요인으로 작용한다.

2) 직무요인의 유형

직무요인의 유형은 학자들 별로 다양하게 의견을 보이고 있다. Herzberg(1966)는 위생요인과 동기요인으로 분류 하였고, Milotion(1981)은 과업요인, 임금요인, 승진요인, 감정요인, 후생복지요인, 감독요인, 관리정책요인으로 분류하였다. Porter & Steers(1984)는 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개별적 요인으로 직무요

인을 나누었고, Young & Corsun(2010)은 직무요인과 환경요인으로 분류 하였다.⁸⁾

김복일(2005)은 경제적요인, 직무관련요인, 작업환경요인으로 나누었고,⁹⁾

고종욱 · 류철(2009)은 과업보상, 조직보상, 사회적 보상으로 직무요인의 유형을 나누었다.¹⁰⁾

부정적 유형으로 Cooper(1976)는 요인을 스트레스라 정하였고, 그 스트레스에는 조직의 상하관계에 대한 평가가 들어있다. Quick(1984) 또한 스트레스를 요인이라 하였고, 역할 갈등과 역할 모호성으로 나누었다. Peter(1986) 역시 직무요인의 유형으로 잠재적 스트레스를 요인으로 간주하였고, 이는 작업과다로 볼 수 있다고 하였다.¹¹⁾

김영철(2001)은 업무과다로 인한 스트레스요인이 심해지면, 불면증, 흥분, 우유부단, 실수의 증가와 같은 증세가 나타난다 하였다,¹²⁾

박병렬 · 조민호(2002)는 요인유형을 역할갈등이라 정의하고, 개인역할 갈등과 역할 간 갈등이 있다고 하였다.¹³⁾ 직무요인에 대한 학자들의 유형을 정리해 보면 다음의 <표 2-1>과 같다.

8) 이병찬(2013). 전계논문, p.14.

9) 김복일(2005). 『외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위 논문, pp.13-14.

10) 고종욱 · 류철(2009). 노동보상이 호텔종사원들의 직무만족에 미치는 영향과 보상가치의 조절효과, 『호텔경영학연구』, 18(2), pp.57-75. 재인용.

11) 김세연(2005). 『호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직성향에 미치는 영향』, 계명대학교 대학원 석사학위 논문, pp.21-24.

12) 김영철(2001). 『식음료 서비스종사자의 직무스트레스와 이직의도 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위 논문, pp.49-50.

13) 박병렬 · 조민호(2002). 호텔산업 조리인력의 직무만족과 이직의사 영향요인에 관한 연구, 『외식경영연구』, 5(1), pp.91-110.

<표 2-1> 직무요인의 유형

학 자	유 형
Herzberg(1966)	위생요인, 동기요인
Cooper(1976)	스트레스요인
Milotion(1981)	과업요인, 임금요인, 승진요인, 감정요인, 후생복지요인, 관리정책요인, 감독요인
Porter & Steers(1984)	조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개별적 요인
Quick(1984)	스트레스요인
Peter(1986)	잠재적 스트레스
Young & Corsun(2010)	직무요인, 환경요인
김영철(2001)	스트레스요인
박병렬 · 조민호(2002)	역할갈등요인
김복일(2005)	경제적요인, 직무관련요인, 작업환경요인
고종욱 · 류철(2009)	과업보상, 조직보상, 사회적 보상

출처: 선행연구를 통한 연구자 재구성

3) 호텔 주방직원의 직무요인

본 연구에서 호텔 주방직원이라 함은 호텔 조리사를 뜻 한다. 조리사란, 국가기술 자격을 취득한 자가 식용 가능한 식품군들을 선별, 검수하여 물리적, 화학적, 기술적 방법을 통하여 새로운 형태의 식품으로 만드는 일에 종사할 수 있는 사람이라고 정의를 내리고 있다.

또한 조리사는 법적인 측면에서 조리사 자격을 취득 후 시, 도지사의 면허를 받은 자를 조리사라고 정의하고 있으며 사전적 의미는 조리란, 식품에 물리적 및 화학적 조식을 사하여 합리적인 음식물로 하는 과정, 즉 식품을 위생적으로 적합한 처리를 한 후 먹기 좋고 소화하기 쉽도록 하며, 또한 음식을 맛있고 보기 좋게 하여 식욕이 나도록 하는 과정을 말하며, 그 업무를 전문적으로 담당하는 자를 조리사라고 정의하고 있다.¹⁴⁾

주방이란 음식을 조리하여 판매하는 곳으로 그 어의적 의미로 “주(廚)”는 음식을 만드는 곳, 일정한 공간을 뜻하며, “방(房)”은 일정한 장소를 뜻한다. 그러므로 주방은 조리사가 표준 레시피에 의하여 요리를 조리 가공할 수 있는 일정한 시설을 갖춘 장소라고 할 수 있다.¹⁵⁾

호텔 주방조직의 직급체계도는 호텔의 규모와 형태, 메뉴의 성격에 따라 차이가 있으나 기본적인 구성은 유사하다. 가장 높은 직위에는 조리팀 영업활동에 대한 전체적인 권한과 책임을 갖는 Executive Chef가 있고 그 아래에 이를 보좌하는 Assistant Executive Chef, 양식단위 영업장을 관할하는 Sous Chef 및 동양식 영업장을 관할하는 Sous Chef를 둘 수 있다.

이러한 기본적인 조직구성 아래 각 단위 영업장을 중심으로 Head Chef와 Assistant Head Chef가 있으며 그 다음 직급에 따라 Section Chef, Cook, Cook Helper 및 Trainee 등이 있다.¹⁶⁾ 호텔 주방조직의 직급체계를 정리 하면 다음의 <표 2-2>와 같다.

14) 김기영(2001). 『호텔주방의 조리작업환경에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, pp.9-10.

15) 손선익(2006). 『호텔 주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 경성대학교 대학원 석사학위 논문, p.8.

16) 안형기(2003). 『호텔주방 조직 환경에 따른 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향』, 경주대학교 대학원 박사학위 논문, pp.15-16. 재인용.

<표 2-2> 호텔 주방조직의 직급체계

직 책	역 할
Executive Chef	조리부 영업활동에 관한 전체적인 권한과 책임
Assistant Executive Chef	총주방장보좌 및 부재시 업무 대행
Sous Chef	단위주방 관장 및 Section의 모든 업무 관리 감독
Head Chef	주방기능의 원활한 협조 및 운영, 주방의 총 지휘자
Assistant Head Chef	주방장 대행업무, 기능적, 실무적 능력 구비
Section Chef	영업장 Section part관리, 생산관리, 직원관리, 교육
Cook	Cook Helper, Trainee업무지도 및 주요 요리 담당
Cook Helper	주방청소, 조리를 위한 준비과정 담당
Trainee	주방의 기본업무를 습득하는 사원
Chief Steward	기물에 관한 관리책임, 인력관리 및 교육 담당
Assistant Chief Steward	Chief Steward 보좌, 용역인력 관리 감독
Steward, Stewardess	연회행사 Banquet기물 이동배치, Dish washer담당
Cook Officious job	주방조직에 대한 조리 사무 업무 담당

출처: 안형기(2003). 『호텔주방 조직 환경에 따른 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향』, 경주대학교 대학원 박사학위 논문, p.16. 연구자 재구성.

호텔에서 직무라는 것은 호텔 생산물에 대해서 적극적으로 생산에 참여하여 고객의 필요와 욕망을 충족시킬 용역을 만들어 내는 목적에 맞춰져 있다. 호텔의 직무라는 것은 여러 개의 직급으로 구성 되어 평범한 과업과 책임을 지닌다.

직무는 호텔의 과제를 달성하기 위해 필요한 일의 형태를 포함하고 있다고 해도 과언이 아닐 것이다. 호텔산업은 인적자원에 대한 의존도가 높아 직원의 직무활동이 기업의 생산성과 밀접한 관련성을 가지고 있다. 고객과의 상호작용에 의한 주문생산화 수준이 높고 고객접촉 빈도가 높아 서비스 제공자가 제공하는 서비스의 내용에 따라 서비스의 품질수준이 평가되기 되기 때문이다.¹⁷⁾

호텔 주방직원들의 근무환경은 부서에 따라 약간씩 차이가 있겠지만, 대부분 1일 2교대 또는 야근포함 3교대로 이루어지는 것이 대부분이다. 연중무휴라는 영업상의 특성으로 인해 생산 및 판매 현장에 소속된 직원들은 육체적, 정신적으로 힘든 업무를 수행하고 있다. 항상 고객이 원하는 시간에 고객의 요구대로 만족하게 서비스를 제공해야 하기 때문이다.¹⁸⁾

직무요인들에 대한 연구는 많은 학자들에 의해 계속 되어왔다. 어떤 요인들이 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는지를 파악하는 것은 경영자들에게 현실적인 지침을 제공해줄 수 있기 때문이다. 그러나 많은 연구가 이루어졌음에도 불구하고 구체화되고 있지 못하나 직무만족과 관련된 몇 가지 중요한 요인들을 확인할 수 있었다.

Herzberg(1966)는 2요인이론을 통해 직무만족에 영향을 미치는 요인을 위생요인과 동기요인으로 구분하였다. 그는 조직생활에서 사람에게 만족감을 주고 직무수행의 동기를 유발하는데 작용하는 동기요인과 사람들에게 불만을 느끼게 하거나 그것을 해소하는데 작용하는 위생요인은 서로 다르며 두 가지가 중첩되는 경우는 매우 드물다고 하였다. 동기요인은 직무상의 성취감, 직무성취에 대한 인정, 직무내용 자체, 책임감, 성장 또는 발전 등이 포함된다.

직무만족을 결정짓는 요인으로 직무자체, 임금, 승진 및 발전기회, 안정감, 복리후생, 감독, 작업환경, 회사의 경영방침, 동료 등을 들고 있다. 또 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인 및 개인요인의 4가지를 직무요인으로 크게 나누고 있다.

Porter & Steers(1984) 조직전체요인에는 급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직

17) 이종정(2004). 『호텔종사원의 여가활동 실태와 여가활동 만족에 관한연구』, 대구대학교 국제경영대학원 석사학위 논문, p.8.

18) 이선희(2002). 『현대관광의 이해』, 서울: 대왕사, pp.298-299.

구조가 포함되며, 작업환경요인에는 감독스타일, 참여적 의사결정, 동료작업자와의 관계, 작업조건이 포함된다. 또한 직무내용요인으로는 직무자체, 역할보호성과 역할 갈등이 있고, 개인적 요인으로는 사회인구학적요인과 성격특성 등이 있다.

Abdel & Halim(1978)은 직무특성과 역할스트레스, 직무만족과의 관계를 알아보기 위하여 제조업체 종업원을 대상으로 실증 분석한 결과로 단순하며 구조화된 직무에서 역할 스트레스가 높을 때 직무에 불만족을 느낀다고 밝혔고, Luthans(1995)는 직무자체, 감독 스타일, 승진, 승진기회, 직무집단의 성격, 작업조건, 동료직원 등의 요인을 직무영향 요인 이라고 하였다.

Meade, Brown & Trevan Hawke(2005)는 고객접촉, 팀워크, 존중감, 도전적 업무, 동료와의 관계, 고객치료 등을 제시하였고, Gilmer(1996)는 요인으로 안정, 임금, 승진, 감독, 직무의 본질적 측면, 직무의 사회적 측면, 작업환경, 복리후생 및 의사소통 등으로 분류 하였으며, V. H. Vroom(1964)은 직무의 만족 영향 요인을 근무집단, 감독, 근무내용, 임금, 근무시간, 승진의 기회 등으로 나누었고, Locker(1976)는 직무만족의 직무요인으로 승진, 임금, 복리후생, 발전기회, 감독, 작업환경, 안정감, 동료, 경영방침 등을 들고 있다.¹⁹⁾

한편 직무요인에 대한 국내의 연구를 살펴보면 이광호(1990)는 직무만족의 영향요인으로 임금, 업무환경, 승진 및 발전기회, 인정도, 복리후생, 회사경영방침, 감독방법, 동료관계를 들고 있으며²⁰⁾ 원용희(1992)는 직무만족에 미치는 영향요인을 회사의 정책, 상사와 부하와의 관계, 다양성, 도덕성, 독창성, 안정성, 인정, 승진, 임금, 작업조건, 동료관계, 상사의 지식능력 등의 요인을 제시하였다. 또한 김성국(2002)은 성격, 가치관, 근무환경, 사회적 영향요인 등으로 제시하여 만족도는 어느 한 영역이 아니라 모든 영역에서의 상호관계가 종합적으로 이루어져 특정영역에서의 직무만족도를 높인다고 하여 전체 직무만족도가 상승하지 않는다는 것을 확인할 수 있다.²¹⁾

김복일(2005)의 연구에서는 임금, 승진과 같은 경제적 요인은 직무만족에 대한 직무요인으로서 유의한 영향을 보였으나, 직무관련요인과 작업환경요인에는 유의한 영향을 보이지 않았다.²²⁾

19) 이병찬(2013). 전계논문, p.13. 재인용.

20) 이광호(1990). 『호텔종사원의 이직에 영향을 미치는 직무요인에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, pp.80-82.

21) 김세연(2005). 전계논문, p.31.

고종욱 · 류철(2009)은 직무 자율성, 직무 도전성과 같은 과업보상과 승진, 직업 안정성과 같은 조직보상, 동료의 지원, 상사의 지원 같은 사회적 보상이 직무만족에 영향을 미치는 직무 요인으로 보인다고 하였다.²³⁾

선행 연구들을 정리해 보자면, 호텔 주방직원들의 직무만족과 이직의도에 영향을 주는 직무요인을 조직보상, 작업환경, 스트레스, 의사소통으로 볼 수 있다. 직무요인에 대한 학자들의 연구를 살펴보면 다음의 <표 2-3>과 같다.

22) 김복일(2005). 전계논문, p.15.

23) 고종욱 · 류철(2009). 전계논문, pp.57-75. 재인용.

<표 2-3> 직무요인의 선행연구

학 자	요 인
V. H. Vroom(1964)	근무 집단, 감독, 근무내용, 임금, 근무시간, 승진 기회
Herzberg(1966)	직무상의 성취감, 직무성취에 대한 인정, 직무내용 자체, 책임감, 성장, 발전
Locker(1976)	승진, 임금, 복리후생, 발전기회, 감독, 작업환경, 안정감, 동료, 경영방침
Porter & Steers(1984)	급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조, 감독스타일, 참여적 의사결정, 동료작업자와의 관계, 작업조건, 직무자체, 역할모호성과 역할갈등, 사회인구학적요인, 성격특성
Luthans(1995)	직무자체, 감독 스타일, 승진, 승진기회, 직무집단의 성격, 작업조건, 동료직원
Gilmer(1996)	안정, 임금, 승진, 감독, 직무의 본질적 측면, 직무의 사회적 측면, 작업환경, 복리후생, 의사소통
Meade, Brown & Trevan Hawke(2005)	고객접촉, 팀워크, 존중감, 도전적 업무, 동료와의 관계, 고객치료
이광호(1990)	임금, 업무환경, 승진, 발전기회, 인정도, 복리후생, 회사경영방침, 감독방법, 동료관계
원용희(1992)	회사의 정책, 상사와 부하와의 관계, 다양성, 도덕성, 독창성, 안정성, 인정, 승진, 임금, 작업조건, 동료관계, 상사의 지식능력
김성국(2002)	성격, 가치관, 근무환경, 사회적 영향요인
김복일(2005)	임금, 승진
고종욱 · 류철(2009)	직무 자율성, 직무 도전성, 승진, 직업 안정성, 동료의 지원, 상사의 지원

출처: 선행연구를 통한 연구자 재구성

(1) 조직보상

본 연구에서는 임금, 승진, 복리후생 등으로 구분하였다. 경제적 요인에 포함되는 가장 기본적이고 일반적인 변수가 임금이다. 임금은 조직 또는 기업이 종사자에게 노동의 대가로 제공하는 금전적 보상을 의미한다.

통상적으로 임금은 종사원과 기업이 주장하는 의견의 대립과 합의 속에서 결정되지만, 종사원 개인이 조직에 대한 기여도 및 공헌도에서 비교하는 것이 타당 할 것이다.²⁴⁾

임금수준이 올라갈수록 직무만족도가 높아져 종사원의 이직률이 낮아진다. 반대로 자신의 능력, 학력, 기술에 비해 현 조직의 임금수준이 시장 평균 임금수준보다 낮 으면, 또는 본인의 기대치에 미치지 못하면, 이직요인이 될 수 있다. 다시 말하면 자신에게 투자 한 만큼의 수익을 이끌어 낼 수 있는 타 조직으로 이직을 한다는 것이다.

승진이라 함은 개인이 속한 조직 내부에서 수직적 이동의 가능성을 의미한다. 승진은 공정성과, 인사정책의 합리성 등이 반드시 내포 되어 있어야 한다. 승진이 종 사원의 기대를 만족스럽게 충족시키고, 자신의 노력과 직장 동료의 노력에 비해 상대적으로 공정하다고 모두가 느낄 때 이직율이 낮아진다. 승진의 기회가 많이 주어 지고, 인사정책이 합리적이고 투명하게 이루어질수록 이직율이 줄어든다.

이주형 · 김영철(2002)의 연구에서 승진 기회는 직무만족에 정(+의 영향을 주고, 또한 이직의도에도 영향을 미치는 것으로 나타났다.²⁵⁾

복리후생은 기업이나 조직이 종사원에게 임금 이외의 물질적, 정신적으로 제공하는 일종의 서비스라고 볼 수 있다. 기업마다 제공되는 양적, 질적 서비스는 다르다. 흔히들 대기업이 복리후생이 좋고, 중소기업은 복리후생이 좋지 않다고 하는데, 요즘 은 소규모 단위의 사업장 에서도 대기업과 견줄만한 복리후생이 제공 되고 있기에 꼭 그렇지 만도 않다. 복리후생을 쉽게 말하자면, 기업에서 종사원에게 제공하는 식 대, 교통편의, 년차, 각종 기념일 선물 등등 이다. 복리후생이 잘 갖춰져 있는 조직 에서 근무하는 조직원들은 그렇지 않은 곳에서 근무하는 조직원들보다 상대적으로 근무만족도가 높고 이직률이 낮아진다.

24) 임재섭(1992). 『이직의 영향요인 분석과 임금교호효과』, 경북대학교 경영대학원 석사학위논문, p.9.

25) 이주형 · 김영철(2002). 직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구, 『관광경영학회』, 6(1), pp.217-241.

(2) 작업환경

본 연구에서는 근무환경, 작업환경, 작업조건 등으로 구분하였다. 산업사회로 접어들면서 기업체에서는 각종 산업재해들이 발생하고 있으며, 작업 중 개인의 실수 또는 안전대책 미비로 인해 많은 근로자들이 정신적, 육체적 피해를 입고 있는 것이 현실이며, 기업체에 속하는 호텔 주방 안에서의 작업 과정도 각종 사고를 유발할 수 있는 요인이 많이 산재하고 있다.²⁶⁾

일반적으로 주방이라 함은 음식을 조리하여 판매하는 곳으로, 언어적 의미는 조리직원이 조리법에 의하여 음식을 가공, 조리 할 수 있는 시설을 갖춘 장소를 말한다.²⁷⁾

작업환경이란 근로자가 업무를 볼 수 있는 전반적인 환경을 뜻한다. 주방환경이라 함은 조리작업 환경으로 주방 안에서 행하여지는 모든 조리업무를 수행 하는데, 조리사 및 관련자들에게 영향을 미치는 내·외적 환경요인으로 생산성과 근무의욕 등에 영향을 미치는 여러 조건이다. 광미경(1994)은 호텔 주방 환경에 대해 “주방을 둘러싸고 주방활동에 상호적 영향을 미치는 시설적, 안정적, 인적, 위생적 여건”이라고 정의 하였다.²⁸⁾ 주방에서 말하는 시설은 주방이 안의 공간 에서부터 식자재를 다루는 모든 기구와 장비들을 통틀어 지칭하는 말로서 이에 대한 청결, 유지관리를 시설위생이라 한다.

작업환경이 적절치 못하면, 그렇지 않은 곳에서 업무를 수행하는 근로자들에 비해 직무만족이 떨어지고, 이직을 고려하는 경우가 많아진다.

(3) 스트레스

본 연구에서는 역할모호성, 역할갈등, 직무자체, 근무시간 등으로 구분하였다. 직무 스트레스란 직장에서 직무환경으로 인해 발생하는 구성원의 육체적, 심리적, 생리적 분리를 초래하는 개인의 직무적인 상황에 대한 적응 반응을 의미하는데, 과도할 경우 부정적 의미의 직무스트레스의 개념을 가지며, 개인 성향에 따라 수용이 가능한 작은 스트레스는 긍정적인 직무 자극이 되기도 한다.²⁹⁾ 하지만 대부분의 스

26) 이형우(1993). 『관광호텔 주방관리에 관한 연구』, 경기대학교 경영대학원 석사학위 논문, p.18.

27) 오영섭(2005). 『호텔주방환경이 구성원의 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 경주대학교 산업경영대학원 석사학위 논문, p.6.

28) 광미경(1994). 『관광호텔 주방환경 평가에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, pp.11-12.

29) 한승미(2014). 『서비스종사자의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향』, 우송대

트레스는 부정적인 영향을 더 많이 준다.

김효실(2014)은 “직무스트레스는 개인과 직무환경 관계에서 개인이 직무환경과의 상호작용조건에 적합하지 않음을 느끼면서 발생하는 부적합한 감정이나 긴장으로 인해 직무스트레스가 발생 된다”고 하였다.³⁰⁾

김상민(2012)은 조직의 직무특성에 관한 연구차원에서, 일반적으로 직무스트레스에 대해 공통적으로 다루어지는 하위차원에는 역할갈등, 역할모호성, 역할과다 등이 있다고 하였다.³¹⁾

고용불안 과도한 근무시간이나 개인에게 주어진 무리한 직무자체 등과 같은 직업적인 스트레스에 대한 노출이 종사원들로 하여금 스트레스를 받도록 하는 요인들이 되고 있고, 또한 이러한 일상적으로 발생하는 스트레스는 적절한 방법을 통해 해소시키지 않을 경우, 누적되게 되어 결과적으로 직무불만족과 그에 따른 이직의 직접적인 원인이 될 수 있는 것이다.³²⁾

호텔주방직원의 스트레스는 업무의 몇 가지 특성에서 비롯된다고 할 수 있다. 자주 변경되는 근무시간과 변경되면서 나타나는 신체리듬의 변화는 신체적 조정이 필요할 뿐만 아니라 호텔주방직원의 일상생활도 어렵게 만든다.

호텔 고객에 대한 친절한 서비스, 행동과 가정과 친구에 대한 봉사 의무 사이에서 갈등이 발생하기도 한다. 역할갈등은 조직 대 한 개인이 서로 어긋나는 다양한 역할기대에 직면하게 될 때 그 결과로 생기는 것이 역할갈등이다. 다시 말해서 어느 한 역할요구에 순응하는 것이 다른 역할기대에 대한 순응을 어렵게 만들 때 생기는 현상이다. 극단적인 경우에는 둘 혹은 그 이상의 역할기대가 서로 간에 정 반대 되는 상황도 있을 수 있다.³³⁾

(4) 의사소통

본 연구에서는 동료관계, 팀워크 등으로 구분 하였다. 호텔의 조리부서는 다른 부서들 보다 상대적으로 인적 의존도가 높기 때문에 효율적 인력운영, 관리가 필요하

학교 일반대학원 석사학위 논문, p.9.

30) 김효실(2014). 감정노동이 직무스트레스와 심리적 웰빙에 미치는 영향, 『관광학연구』, 38(8), pp.321-344.

31) 김상민(2012). 『직무스트레스 영향요인에 관한 연구』, 서울대학교 대학원 석사학위 논문, pp.19-22.

32) 김진성(1999). 스트레스 누적에 따른 근로자의 이직행동, 『산업관계연구』, 9(1), p.9.

33) 이한검(1999). 『인간행동론』, 서울: 형설출판사, p.885.

다. 그것은 곧 조직의 생산성 확보에 중요한 영향을 미치고, 결속력에도 긍정적인 면을 보여준다.³⁴⁾

특히 주방은 팀워크가 중요하기 때문에 인적 환경이 매우 중요하다.³⁵⁾ 동료와의 관계 중 상사와의 관계는, 의견수렴 결정권자로부터 받는 지원과 배려를 인식하는 정도로 이러한 지원과 배려는 상하간의 의사소통이 원활한지를 알아보는 척도와도 같다. 즉 상사와의 상호작용이 잘 이루어질수록 이직의도는 낮은 것으로 나타난다.³⁶⁾ 정리를 해보면 다음의 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 직무만족과 이직의도에 영향을 주는 직무요인 정리

학 자	직 무 요 인 정 리	
임재섭(1992) 이주형 · 김영철(2002)	임금 승진 복리후생	조직보상
이형우(1993) 곽미경(1994) 오영섭(2005)	근무환경 작업환경 작업조건	작업환경
김진성(1999) 이한검(1999) 김상민(2012) 김효실(2014) 한승미(2014)	역할보호성 역할갈등 직무자체 근무시간	스트레스
김복일(2005) 김종현(2012)	동료관계 팀워크	의사소통

출처: 선행연구를 통한 연구자 재구성

34) 김종현(2012). 『호텔 조리직원이 지각한 주방의 인적환경이 이직의도에 미치는 영향』, 세종대학교 관광대학원 석사학위 논문, pp.4-5.

35) 이병찬(2013). 전계논문, p.39. 재인용.

36) 김복일(2005). 전계논문, p.24.

2. 직무만족

1) 직무만족의 개념

본인이 속해있는 집단에서 개인의 업무를 통해 느끼는 즐거운 감정을 뜻하는 직무만족은, 국내외 여러 명의 학자들에 의해서 다양하게 개념이 정의되고 있다.

국내 연구에서 박태수(2005)는 개개인이 자기직무와 관련되어 경험되는 좋고 나쁨의 총화 또는 나쁨을 인식하는 균형 상태에서 기인되는 것으로써 개인의 감성적 상태라고 정의 내리고 있다.³⁷⁾ 이득기(1994)는 “작업생산을 결정짓는 근로조건 혹은 작업환경과 같은 구조적 능률보다는 본인의 직무에서 중요한 존재의 가치를 느끼는 지에 대한 정도” 라고 정의 내리고 있고,³⁸⁾ 김준곤(1992)은 “조직구성원 자신이 자신의 직무와 관련된 임금, 승진기회, 작업조건 등의 근무조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 감정적 표현” 이라고 하였다.³⁹⁾

함봉균(2002)은 직무만족을 개인의 가치와 욕구수준에 따라 주어진 직무에 대해 갖게 되는 감정적 태도라고 말했으며,⁴⁰⁾ 유병주(1982)는 직무만족을 종사원이 직무와 관련하여 경험하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 하였다. 이명제(1984)는 개인의 직무만족을 “조직구성원 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 정서적 태도” 라고 정의 하였고,⁴¹⁾ 조영아(2006)는 “개인의 태도나 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라서 직무 수행자가 직무와 관련하여 갖게 되는 감정적 태도” 로 정의 하였다.⁴²⁾

양영애(2009)는 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나, 차원에 따라 종업원이 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정적 상태로 파악하며,⁴³⁾ 극히 주관적 개

37) 박태수(2005). 호텔종사자의 자긍심과 직무만족이 서비스 제공수준에 미치는 영향, 『관광연구학회』, 19(30), pp.303-323.

38) 이병찬(2013). 전개논문, p.8. 재인용.

39) 김준곤(1992). 『직무만족과 리더행동이 노조몰입에 미치는 영향』, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, p.22.

40) 함봉균(2002). 『호텔종사원의 직무만족과 이직의도에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, pp.24-25.

41) 김세연(2005). 전개논문, p.28.

42) 조영아(2006). 『호텔종사원의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 대구대학교 대학원 박사학위 논문, pp.32-47.

43) 양영애(2009). 『사회복지사의 보상인식과 직무만족 및 이직의도의 관계에 관한 연구』, 연세대

념으로 이해하였다. 김복일(2005)은 직무만족이란 종사원이 직무에 대해 가지고 있는 태도로 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 감정적, 정서적, 만족상태 라고 정의하였다.⁴⁴⁾

국외 연구에서 Milotion(1981)은 직무만족을 “자기직무에 대한 호의적인 태도를 말하는 것으로 자신의 직무생활에 대한 긍정적 감정을 가진 심리상태” 라 말하고 있고, Schermerhorn(1996)은 “종사원들에 의해서 수행 되어지는 일에 대한 긍정적인 감정과 부정적인 감정상태” 로 정의하였고,⁴⁵⁾ Campbell(1983)은 직무만족이란 개인의 직무와 직무상황에 대한 태도와 느낌의 적극적 혹은 소극적 양상을 뜻 한 다 라고 정의 하였다. 또 Smith(1995)는 “각 개인이 자신의 직무와 연관하여 경험하는 모든 감정의 총화 또는 이러한 모든 감정의 균형 상태에서 기인되는 일련의 태도” 라고 하였고,⁴⁶⁾ Locke(1969)는 직무만족을 직무에 대한 태도 중 하나로 생각하고, 한 개인이 자신의 직무경험을 평가할 때 발생하는 긍정적이고 유쾌한 상태라고 정의 하였으며, Quinn & Magine(1973)은 “직무내용에 있는 보상, 안전, 감독 등을 수량화 하여 직무만족도에 대한 개선상태” 라고 정의하였다.⁴⁷⁾ 또한 Middlemist & Hill(1981)은 “직무자체와 직무환경에 대해 작업자가 느끼는 좋고 나쁜 감정” 이라고 직무만족의 개념을 정의 하였다.⁴⁸⁾

전반적으로 직무만족이란 본인이 속해있는 특정 집단에서 본인이 책임을 지고, 그에 따른 보상을 받을 수 있고, 개인의 업무를 통해 느끼는 유쾌한 감정으로 보고 있다. 때문에 직무만족은 직장생활을 유지해 나아가는 원동력이기도 하고, 그만큼 중요하기도 하다. 직무만족에 대한 학자들의 정의를 살펴보면 다음의 <표 2-5>와 같다.

학교 행정대학원 석사학위 논문, p.10.

44) 이병찬(2013). 전계논문, pp.9-10.

45) 김재현(2013). 『호텔 종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향』, 한양대학교 국제관광대학원 석사학위 논문, p.6. 재인용.

46) 박광용(2006). 전계논문, pp.33-34.

47) 심윤정(2015). 전계논문, pp.25-26.

48) 황 문(2009). 『호텔 식음부서 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향』, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위 논문, p.23. 재인용.

<표 2-5> 직무만족에 대한 학자들의 정의

학 자	정 의
Locke(1969)	개인이 자신의 직무경험을 평가할 때 발생하는 긍정적이고 유쾌한 상태
Quinn & Magine(1973)	직무내용에 있는 보상, 안전, 감독 등을 수량화 하여 직무만족도에 대한 개선상태
Milotion(1981)	자기직무에 대한 호의적인 태도를 말하는 것으로 자신의 직무생활에 대한 긍정적 감정을 가진 심리상태
Campbell(1983)	개인의 직무와 직무상황에 대한 태도와 느낌의 적극적 혹은 소극적 양상
Smith(1995)	각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화 또는 이러한 모든 감정의 균형 상태에서 기인되는 일련의 태도
Schermerhorn(1996)	종사원들에 의해서 수행 되어지는 일에 대한 긍정적인 감정과 부정적인 감정상태
이명제(1984)	조직구성원 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 정서적 태도
김준곤(1992)	자신의 직무와 관련된 임금, 승진기회, 작업조건 등의 근무조건에 대하여 얼마나 만족 하는가 하는 감정적 표현
이득기(1994)	작업생산을 결정짓는 근로조건 혹은 작업환경과 같은 구조적 능률보다는 본인의 직무에서 중요한 존재의 가치를 느끼는지에 대한 정도
함봉균(2002)	개인의 가치와 욕구 수준에 따라 주어진 직무에 대해 갖게 되는 감정적 태도
박태수(2005)	개인의 자기직무와 관련되어 경험되는 좋고 나쁨의 총화 또는 나쁨을 인식하는 균형 상태에서 기인되는 것으로써 개인의 감성적 상태
조영아(2006)	개인의 태도나 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라서 직무 수행자가 직무와 관련하여 갖게 되는 감정적 태도

출처: 이병찬(2013), 전계논문, p.12. 연구자 재구성

2) 직무만족의 중요성

기업의 목표와 개인의 목표를 성공적으로 달성하기 위해서 직무에 관해 종사자들의 태도가 중요한 변수로 작용한다. 직무만족은 기업과 개인의 긍정적 발전에 커다란 영향과 결과를 가져오기도 하고, 반대로 기업과 개인에게 부정적 영향을 가져오기 때문이다. 직무만족은 한 조직에서 조직구성원들이 직무를 수행해 나가는 과정과 절차에 있어서 내재적 욕구와 외재적 욕구가 얼마만큼 충족되고 있는가에 대한 조직구성원들의 지각된 반응을 의미하는데, 기업과 조직의 목표를 달성하기 위해서 종사원의 가장 기본적인 문제이고, 종사원의 직무와 관련된 행동에 직접, 간접적으로 커다란 영향을 미치고 있다고 하였다.⁴⁹⁾

직장생활은 본인과 그 가족의 생계유지를 위한 중요한 수단이다. 개인의 물질적, 경제적 도움으로 인해 중요한 역할 뿐 아니라 몸담고 있는 조직의 효과성 및 원활한 운영을 평가하는 기준이 되기 때문이다. 조직구성원이 본인의 직무에 대한 만족도는 개인적 차원에서는 성취와 보람이며, 조직적 차원에서는 조직의 효율성을 유발해 조직에게 성과를 가져다주는 기준이 된다.

사회 환경과 복지환경의 변화 속에서 통제 지향적 조직경영은 더 이상 존재할 수 없는 상황이 되었으며, 구성원들에게 자율적 경쟁과 강한 조직몰입을 요구하게 되었다. 직무 만족도가 높을수록 매우 활동적이고 자신감 넘치며 그에 따른 높은 성과를 내는 반면, 직무 만족도가 낮을수록 소극적이고 무기력하며 업무스트레스에 시달려 업무성과가 낮고, 회사와 본인에게 부정적인 태도를 보이게 된다.⁵⁰⁾

직무만족의 중요성은 두 가지 관점에서 나뉘지는데 조직 구성원적 측면과 조직적 측면으로 나뉘 볼 수 있다.⁵¹⁾

(1) 조직 구성원적 측면

조직 외부에서 바라보는 직무만족의 중요성은 세 가지로 구분 할 수 있다.

첫째로 가치관 측면에서의 중요성을 지닌다. 하루 중 대부분의 시간을 조직에서

49) 임소희(2000). 『항공사 객실승무원의 직무만족과 이직성향에 관한 연구』, 경의대학교 대학원 석사학위 논문, p.5.

50) 유용재(2016). 『호텔 오픈주방 조리사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 경성대학교 경영대학원 석사학위 논문, p.30.

51) 김성국(2002). 『조직과 행동』, 서울: 명경사, pp.135-136.

보내는 조직원들 에게는, 조직 안에서 만족의 기회를 얻지 못하게 되면 조직과 개인에게 불행한 일이 된다. 그렇기 때문에 조직 안에서의 만족 여부는 중요한 의미로 다가온다. 조직에서의 직무만족은 그 조직이 사회에 대한 사회적 책임의 한 범주로 강조 될 수 있다.⁵²⁾

둘째로 정신적 건강 측면에서 중요성을 지닌다. 직무불만족은 직무에 대한 불만족 뿐 만 아니라 직무와 관련 없는 다른 일들에 대해서도 불만족을 느끼게 하는 전이 효과를 유발시킨다. 조직에서 불만족을 느끼는 조직원은 개인의 가정생활 및 여가 활동 까지 불만족을 느낄 수 있다는 것 이다.⁵³⁾

셋째로 육체적 건강 측면에서 중요성을 갖는다고 할 수 있다. 조직에 대한 불만족이 스트레스로 나타나 육체적 건강에 안 좋은 영향을 끼친다는 의학적 견해도 있고, 자기 자신이 맡고 있는 직무에 대해서 만족감을 느끼는 사람이 수명이 길다는 연구결과도 있다고 한다.⁵⁴⁾

(2) 조직적 측면

경영자들은 대부분 직무만족이 조직원의 성과에 영향을 준다는 인식을 지니고 있다. 자신의 직무에 대해 긍정적 감정을 지닌 사람은 외부사회에 대해 본인의 조직에 호의적으로 말하게 된다.

개인이 조직에 대한 직무만족도가 높을수록 이직율과 결근율이 낮아지게 되고, 그에 따른 경제적으로 긍정적 향상의 효과가 발생하기 때문에, 기업의 최종 목적인 이윤창출에 커다란 영향력을 미치게 된다.

본인의 직무에 긍정적이고 만족도가 높은 조직원은 그렇지 않은 조직원 보다, 대인관계도 원만하다.⁵⁵⁾ 학자들의 직무만족 중요성을 표로 살펴보면 <표 2-6>과 같다.

52) 신유근(1995). 『조직행위론』, 서울: 다산출판사, p.25.

53) 이병찬(2013). 전개논문, p.17.

54) 박운성(1995). 『경영조직론』, 서울: 박영사, p.390.

55) 김종재(1991). 『조직행동론』, 서울: 박영사, pp.353-363.

<표 2-6> 직무만족의 중요성

학 자	중 요 성
김종재(1991)	자신의 직무에 긍정적 감정을 지닌 사람은 외부 사회에 대해 본인의 조직에 호의적으로 말함 직무만족도가 높을수록 이직율과 결근율이 낮아짐 만족도가 높은 조직원은 대인관계가 원만
신유근(1995)	직무만족은 그 조직이 사회에 대한 사회적 책임의 한 범주
박운성(1995)	자신의 직무에 만족감을 느끼는 사람은 수명도 길다
이병찬(2013)	조직에서 불만족을 느끼는 조직원은 개인의 가정생활 및 여가활동 까지 불만족을 느낌

출처: 선행연구를 통한 연구자 재구성

3) 호텔 주방직원의 직무만족 영향요인

직무만족에 영향을 미치는 요인에 관하여서는 많은 연구가 되어 왔다. 호텔직무만족 요인은 개인 및 환경 또는 연구 방향과 목적에 따라 조금씩 차이가 있으며, 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 수 십년에 걸쳐 많은 변화를 가져왔으며, 아직까지도 직무의 특성이나 환경 그리고 연구의 목적에 따라 차이가 있어 정형화된 요인을 한마디로 표현하기는 어렵다.

그리고 동일한 요인이 서로 다른 용어로 표현되고 있는 것도 많이 있다. 직무는 하나의 실체가 아니며 업무, 책임, 상호작용, 인센티브, 보상들이 복잡하게 서로 연관이 되어 있어서 직무만족 영향요인을 독립적으로 규명하는 것은 쉽지 않다. 따라서 어떠한 요인을 직무만족의 영향요인으로 제시할 것인가에 따라 학자들마다 다양한 견해 차이를 보이고 있다.

Jurgenson(1984)은 직무만족의 영향요인을 10가지로 분류했다. 발전, 부가급부, 회사, 동료, 시간, 임금, 안정성, 감독, 작업유형, 작업조건 등으로 이 요인들은 성별에 따라서 각각의 우선순위가 다르게 되며 시간, 연령, 교육수준, 전 직업 등에 의해서도 변한다고 주장하고 있다.⁵⁶⁾

Mok & Finely(1986)는 홍콩 상위 호텔에 있는 직원들을 대상으로 직무만족에 영향을 미치는 요인을 조사 했는데 그 결과 그들의 직업에서가장 중요하게 생각하는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 급여, 승진, 작업상태, 동료와의 관계, 그리고 마지막으로 관리의 순으로 조사됐고,⁵⁷⁾ Steers(1984)는 직무자체, 급여, 승진기회, 감독, 동료를 영향요인으로 제시하고 있다.

신승우(1994)는 자율성, 갈등과 협력, 사회적 관심, 구조, 보상수준, 성과에 따른 보상, 성취동기 등을 영향 요인으로 보고 있고,⁵⁸⁾ 선행 연구들의 영향요인을 본 연구에 적합하게 맞춰보자면, 급여, 장래성, 성과에 따른 보상 등을 보상만족 이라 볼 수 있고, 협동, 동료, 직무, 업무 등은 업무만족 요인으로 볼 수 있다.

호텔 주방은 타 부서보다 위계질서가 중요시 되는 곳이다. 구조에 있어서는 직무 역할을 배분하고 직무활동을 통제, 통합하기 위해 지속적인 상호관계가 이루어지는 구조라고 정의한다.

Davis(1983)등은 미국, 캐나다 등의 17개 호텔에서 수집한 설문조사에 나타난 부서별 이직요인을 제시하면서 종사원들의 주된 이직 이유를 다음과 같이 설명하였다. 부서별 이직 원인을 살펴보면, 회계부서 에서는 봉급과 특별급여, 타 직장의 유혹이 가장 큰 영향을 미치며, 식음료부서와 하우스키퍼부서 에서는 감독의 자질이 그리고 프런트에서는 타 직장의 유혹이 큰 영향요인으로 나타났다.

원용희(1991)는 서울시내 7개 호텔의 접객종사원 490명을 대상으로 Herzberg의 2 요인이론을 배경으로 하여 Holt와 Saunders(1984)가 재구성한 20개 변수를 동기요인과 위생요인으로 분류 한 바 있다. 우리나라 호텔 기업에서는 Herzberg의 2개의 요인 중 위생요인이 더 밀접하게 작용하고 있으며, Martin의 서비스 제공수준의 요

56) 이부연(2008). 『공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향』, 동국대학교 대학원 석사학위 논문, pp.17-19.

57) C. Mok, & D. A. Finley(1986). Job satisfaction and its relationship to demographics and turnover of hotel food service worker in hong kong, Location: *International journal of Hospitality Management*, pp.58-65.; 황 문(2009). 전계논문, pp.24-26. 재인용.

58) 신승우(1994). 『조직풍토가 조직의 효과성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』, 고려대학교 대학원 석사학위 논문, pp.11-13.

인 중에서는 절차적 서비스요인이 상대적으로 연관관계가 크게 나타나고 있다.⁵⁹⁾

호텔 주방의 인적환경의 구성을 보자면, 총주방장은 주방환경 및 전체를 총괄하고 부 총주방장은 총주방장의 업무대행 또는 보좌역할을 한다. 그 밑으로 각각의 파트 조리장들이 각 분야의 전문 조리 직원들을 데리고 업장을 맡아 관리, 유지, 발전시키는 구조로 되어있다. 이러한 조직구조 속에서 상사의 업무지시 태도는 직원들에게 다양한 성격으로 전달될 수 있다.

59) 안형기(2003). 전계논문, p.17.

3. 이직의도

1) 이직의 개념

이직이란 본인이 속해있는 특정 조직에서 어떠한 이유를 통해서 다른 조직으로 이동해 가는 것을 말한다. Price(1981)는 넓은 의미에서 이직의 개념을 “조직 외부로 인력이 이동하는 것과, 조직 내부로 인력이 이동하는 것”을 모두 포괄 하였으며, Mobley(1982)는 이직이란 “조직에게 금전적 보상을 받은 개인이, 조직 구성원의 자격을 끝맺는 것으로, 자발적으로 조직을 떠나는 것”이라고 개념을 정의 하였다.⁶⁰⁾ Vandenberg & Nelson(1999)은 종사원이 미래의 어떠한 시점에 조직을 떠나겠다는 주관적인 가능성을 개인이 추정하는 것이라고 이직의도를 정의 하였으며,⁶¹⁾ 정봉명·박현지(2010)는 이직의도란 “조직구성원이 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도로서 직장을 옮기고 싶다는 생각, 같은 직장에서도 직종을 바꾸고 싶다는 의지 등으로, 현재 본인이 하고 있는 업무에서 벗어나고 싶은 정도를 의미 한다고 하였다.⁶²⁾

이진규(2001)는 이직을 ”조직과 종사원의 고용관계의 단절을 의미하고, 조직의 인력조정으로 인해 다소 강압적인 단절 혹은, 종사원 스스로 고용계약을 종결하는 상태” 라고 정의 하였고, Anderson(1981)은 조직 내, 외부로의 이동으로 구분하며, 내부이동은 승진, 강등, 부서전환 등과 같은 조직 내부에서의 직무 변화를 말하며, 조직외부 이동은 이직과 입직을 뜻한다고 하였으며,⁶³⁾ 김성덕(2014)은 조직에서 종사원이 어떤 이유에 의해 그 조직에서 이탈하려는 의도라고 정의 하였다.⁶⁴⁾

종사원의 이직은 다양한 인사상의 문제를 일으키고, 그 조직이나 재직 종사원들에게 커다란 영향을 끼친다. 적절한 이직은 종사원 교체로 인해 조직에 새로운 활력소를 불어 넣는 역할을 하지만, 지나친 이직은 그 조직의 기술 축적을 막고 조직을

60) 김미경(2015). 『호텔 종사원의 스케줄 근무에 의한 교대근무가 이직의도에 미치는 영향』, 세종대학교 관광대학원 석사학위 논문, pp.19-20.

61) 이해미(2014). 『호텔종사원의 표현요구가 감정노동과 부조화, 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향 연구』, 경희대학교 대학원 석사학위 논문, p.28.

62) 정석준(2014). 『호텔 종사원의 근무환경이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향』, 한성대학교 경영대학원 석사학위 논문, p.39.

63) 이병찬(2013). 전계논문, p.19. 재인용.

64) 심윤정(2015). 전계논문, p.31.

파괴시킬 뿐만 아니라 생산 활동에 막대한 지장을 초래한다.⁶⁵⁾

호텔의 경우 서비스를 판매하는 산업이기에, 인적서비스는 인간관계를 형성하기 때문에 종사원의 이직은 고객의 상실과 연결되는 손해를 가져올 수 있다. 종사원이 회사에 입사하게 되면 자발적이든 비자발적이든 간에 어떠한 형태로든 그 조직을 떠나게 된다. 이러한 이직으로 인해 이직자, 잔류자 등 떠나는 조직과 입사하는 조직 모두 영향을 주게 되므로 이직은 관리적 중요성을 지닌다고 말할 수 있다.⁶⁶⁾ 이직에 대한 학자들의 정의를 살펴보면 다음의 <표 2-7>과 같다.

65) 김미경(2015). 『호텔 종사원의 핵심역량 및 감정노동이 고객지향성, 이직의도에 미치는 영향 연구』, 강릉원주대학교 대학원 박사학위 논문, p.33.

66) 장 흥(2012). 『호텔종사원의 직무특성이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향』, 청주대학교 대학원 석사학위 논문, p.20.

<표 2-7> 이직에 대한 학자들의 정의

학 자	정 의
Anderson(1981)	조직내부 이동은 승진, 강등, 부서전환 등과 같은 직무변화. 조직외부 이동은 이직과 입직을 뜻함
Price(1981)	조직외부로 인력이 이동하는 것과, 조직내부로 인력이 이동하는 것
Mobley(1982)	조직에게 금전적 보상을 받은 개인이, 조직 구성원의 자격을 끝맺는 것으로, 자발적으로 조직을 떠나는 것
Vandenberg & Nelson(1999)	종사원이 미래의 어떠한 시점에 조직을 떠나겠다는 주관적인 가능성을 개인이 추정하는 것
이진규(2001)	조직과 종사원의 고용관계의 단절을 의미하고, 조직의 인력조정으로 인해 다소 강압적 단절 혹은 종사원 스스로 고용계약을 종결하는 상태
정봉명 · 박현지(2010)	조직구성원이 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도
김성덕(2014)	조직에서 종사원이 어떤 이유에 의해 그 조직을 이탈하려는 의도

출처: 심윤정(2015), 전제논문, p.32. 연구자 재구성

2) 이직의 유형

조직이 조직원의 이직을 합리적이고 효과적으로 관리하기 위해서는 이직의도의 유형을 정확히 규명 할 필요성이 있다.

이직의 유형은 크게 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분한다. 자발적 이직은 자발적 의사에 의한 본인의 이직으로서 사직을 뜻한다. 개인적인 사정으로 본인이 몸담고 있는 직장을 그만두는 것으로 그 이유로는 결혼과 출산, 질병, 가족의 이주 등등 다양하다.⁶⁷⁾

비자발적 이직은 개인의 의사와는 상관없이 정년퇴직이나 해고, 사망 등으로 본인이 속해있는 직장에서 방출되는 것을 의미한다.⁶⁸⁾ 또 이기열(2011)은 “조직원의 규칙위반, 무능력, 명령불복종 등의 이유로 퇴출당하거나, 몸담고 있는 조직의 파산에 의한 실직 및 경기 불황에 따른 일시적인 해고가 포함 된다” 고 하였고, 김문석·정재홍(2004)은 노동청의 이직유형에 관한 분류로는 고용계약의 만료, 사업경영 상의 해고, 질병 및 사망, 직원의 귀책사유로 인한 해고, 의원면직(결혼, 전직, 적성, 임금, 복리후생, 근무시간, 장애성을 위한 퇴직), 정년퇴직, 휴직 등으로 분류한다고 하였다.⁶⁹⁾

조직에서의 회피 가능 여부에 따라 회피가능 이직과 회피 불가능한 이직으로 분류하고 있다. 회피가능 이직은 조직에서 통제할 수 있는 요인들 즉, 급여, 작업조건, 감독, 복리후생, 일시적인 해고 등을 포함하며, 회피 불가능 이직은 이사, 정년퇴직, 질병, 사망 등의 조직이 통제할 수 없는 개인적인 원인에 의해 발생하는 이직이다.⁷⁰⁾

이직결과가 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 구분한다. 순기능적 이직은 조직이 좋지 않은 평가를 하고 있는 직원이 이직을 하여 조직에 이익이 되는 경우이고, 반면 역기능적 이직은 조직이 좋은 평가를 하고 있는 직원이 이직을 해서 조직에 손해를 끼치는 이직이다.⁷¹⁾ 이직을 유형별로 분류하면 다음의 <표 2-8>과 같다.

67) 이범재(2015). 『호텔기업의 감성리더십이 LMX와 이직의도에 미치는 영향』, 안양대학교 대학원 박사학위 논문, pp.41-42.

68) 정용주(2006). 『갈등관리유형이 리더신뢰와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위 논문, p.62.

69) 이성욱(2014). 『호텔직원의 감정노동이 스트레스와 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향』, 세종대학교 일반대학원 박사학위 논문, p.43.

70) 원용희, 박충희, 이창욱(2006). 『최신관광인사관리』, 서울: 백산출판사, p.255.

71) 김선호(2005). 『관광호텔 종사원의 이직 개선방안에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, p.30.

<표 2-8> 이직의 유형별 분류

구 분	종 류	내 용
자발성 여부	자발적 이직	결혼, 임신, 출산, 질병, 가족의 이주
	비자발적 이직	정년퇴직, 해고, 사망,
회피가능성 여부	회피 가능한 이직	회사가 통제할 수 있는 임금, 복리후생, 업무시간
	회피 불가능한 이직	고용만료, 사망, 건강악화, 가족문제
조직에 미치는 영향	순기능적 이직	조직에서 저평가 받은 사원이 조직을 떠남
	역기능적 이직	조직에서 고평가 받은 사원이 조직을 떠남

출처: 강 호(2015), 『특1급 호텔과 리조트 호텔 종사원의 근무환경이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, p.32. 연구자 재구성

3) 호텔 주방직원의 이직의도 영향요인

조직의 유기적 측면에서 볼 때 이직관리는 일반적으로 자발적 이직, 그 중에서도 임금, 복리후생, 업무시간, 기타 작업조건 등과 관련된 회사에 대한 불만으로 인한 회피가능 이직을 가능한 한 억제함으로써 인적자원을 보존하는데 중점을 두어야 한다.⁷²⁾ 그러나 이러한 연구들이 종업원의 직무만족도를 높이고 이에 따라 이직이 감소하는지에 대하여서는 명확한 근거가 현재로서는 없는 실정이다.

호텔 조직의 이직관리 전략은 전체 이익을 감소시키는 것이 아니라 역기능적인

72) 김학로(1993). 『직무만족이 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구』, 광운대학교 대학원 석사학위 논문, p.9.

이직을 줄이고 순기능적인 이직을 조장하는 것이 핵심이라고 할 수 있다.⁷³⁾

개인이 소속된 조직에서 누구나 한번쯤은 이직에 관한 생각을 해 본다. 그런 의도를 갖기까지 내적, 외적 요인들이 상호 복합적으로 작용을 한다. Cotton & Tuttle(1986)은 이직과 관련된 많은 변수들 중 타당성이 검증된 변수에는 개인특성 요인, 직무관련요인, 외부환경요인으로 검증되었다고 하고, Marin(1996)에 따르면 직무요인, 작업그룹, 인적관리시스템 등과 같은 조직의 특성과 인구통계학적 변수, 심리적 반응, 자아존중, 연령, 감정적 기질 등이 영향을 준다고 하였다.⁷⁴⁾

성제환(1992)은 타 직종으로의 이직일 경우에는 작업환경과 임금이 이직사유로 가장 많았고, 동일 직종으로 이직일 경우에는 승진과 고용안정이 가장 많았다는 것을 발견했고, 최태성 등(1998)은 직무만족과 이직의도와의 관계를 분석하여, 직무만족은 직접적으로 이직의도에 영향을 미친다고 밝혔다.⁷⁵⁾

조직관련 요인은 작업집단과 가까운 외부의 사람들이나 사건에 의해 기본적으로 결정되는 임금 및 승진정책, 그리고 조직의 규모 등 개인에게 영향을 미치는 요인을 말한다고 했다.

작업환경 요인으로는 직무와 직접 관련된 작업환경의 물리적 요인으로 감독형태, 작업 단위의 크기, 동료집단과의 상호작용 성격 등으로 종업원이 처해 있는 작업환경이 이직 결정에 영향을 미친다는 것이다. 이는 감독자가 관리직원을 보다 많이 배려하고 원만한 인간관계를 촉진시키는 작업집단이나, 동료집단간의 인간관계가 원만하고 집단 응집력이 높은 곳에서는 이직률이 낮게 나타난다는 것이다. 또한, 먼지, 소음, 열, 작업상의 위험도 등의 작업조건도 이직에 영향을 미친다. 근무 환경이 나쁘면 나쁠수록 종사자의 불만족은 증가하며 이것이 이직으로 연결된다.⁷⁶⁾

직무내용 적인 요인으로는 개인이 맡은 업무를 성공적으로 수행하기 위해 요구되는 직무와 관련된 요구와 활동이다. 이러한 직무와 관련된 요구와 활동은 종사자가 계속 조직에 남아서 업무를 수행 하던지 아니면 조직을 떠날 것인지를 결정하는데 중요한 영향을 미친다. 오세웅(2000)의 연구에서 밝혀진 직무관계 요인들을 살펴보면 첫째, 직무내용에 대한 전반적인 반응, 둘째 과업반복성, 셋째 직무자율성 및 책

73) 박인규(2005). 『호텔 종사자의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 대구대학교 대학원 석사학위 논문, p.18.

74) 이혜미(2014). 전계논문, p.30. 재인용.

75) 이병찬(2013). 전계논문, p.27.

76) 이장원(2003). 『지역사회복지관 종사자들의 직무만족과 이직서향에 관한 연구』, 대전대학교 대학원 석사학위 논문, p.17.

임, 넷째 역할 명료성이 변수로 나타나고 있다.⁷⁷⁾

개인적 요인으로는 이직 및 결근 문제에 중요한 영향을 미친다. 이러한 요인에는 연령, 근속시간, 직업적성, 인성, 특성, 가치관, 직급, 부양책임 등이 포함될 수 있다.

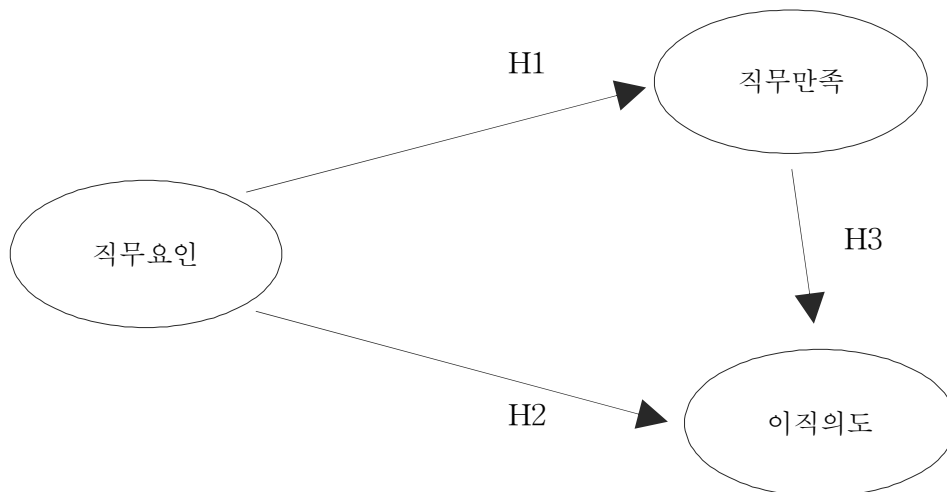
77) 오세웅(2000). 『관광호텔 종사원의 이직요인에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, p.33.

Ⅲ. 연구의 설계

1. 연구의 모형 및 가설의 설정

1) 연구모형

본 연구에서는 제주도 특1급 호텔 주방직원들과 관련하여, 직무요인이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가의 영향 관계와, 직무요인이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가의 영향 관계를 검증하고, 직무만족과 이직의도 간에 영향요인을 분석하는데 본 연구의 목적이 있다. 이에 따른 연구의 모형은 다음의 <그림 3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

2) 가설의 설정

본 연구의 가설은 선행연구에서 논의된 내용을 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설1: 호텔 주방직원의 직무요인은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- (1-1)조직보상은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- (1-2)작업환경은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- (1-3)스트레스는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- (1-4)의사소통은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2: 호텔 주방직원의 직무요인은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- (2-1)조직보상은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- (2-2)작업환경은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- (2-3)스트레스는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- (2-4)의사소통은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설3: 호텔 주방직원의 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- (3-1)보상만족은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- (3-2)업무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3) 용어의 조작적 정의

(1) 직무요인

직무만족과 이직의도에 영향을 주는 직무요인은 매우 다양하게 선행 연구를 통해 정의 되어왔다. 본 연구에서는 지금까지의 선행연구를 바탕으로 호텔 주방직원들에게 제일 적합하다고 생각되는 조직보상, 작업환경, 스트레스, 의사소통 이 4가지로 정의 하였다.

(2) 직무만족

선행연구들을 바탕으로 개인의 직무나 직무경험을 평가함으로써 얻게 되는 보상 만족과, 주어진 업무에 대해 능동적으로 수행하며 동료 간의 협력을 통해 해결해 나가는 업무만족을 직무만족이라 정의 하였다.

(3) 이직의도

많은 선행 연구들이 이직의도에 대해 다양한 정의를 내놓았지만, 본 논문에서 이직의도는 종사원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도로 정의 하였다.

2. 연구의 조사 설계

1) 설문지 구성과 자료의 측정

본 연구조사에 이용된 설문지 구성은 설계를 위해 문헌조사와 연구논문들에 대한 선행연구와 조작적 정의를 통하여 본 연구의 목적과 방법에 부합하게 수정, 보완하여 구성하였으며, 설문지 구성은 직무요인에 대하여 21문항, 직무만족에 대하여 10문항, 이직의도에 대하여 6문항, 인구 통계학적 특성 8문항 등 총 45문항으로 구성하였다. 설문지를 문항별로 분류하면 다음의 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지의 구성

변수명		문항	척도	출처
직무요인	조직보상	21	Likert 5점 척도	Hackman 외(1980) Iverson(1981) Muller(1986) Spector 외(1998) 박병렬(2001) 김형철(2002) 김은정(2002) 김세연(2005)
	작업환경			
	스트레스			
	의사소통			
직무만족	보상만족	10	Likert 5점 척도	Michaels 외(1982) 권오석(2002) 김재현(2013)
	업무만족			
이직의도		6	Likert 5점 척도	Mobley 외(1979) 조현석(2002) 한규임(2005)
일반적 사항	인구 통계적	8	명목척도	연구자 작성

2) 자료수집 및 분석방법

본 연구의 설문조사 방법은 제주도내 특1급 호텔들 중 7개 호텔(서귀포L호텔, S호텔, H호텔, K호텔, B호텔, 제주시L호텔, M호텔) 주방직원들을 대상으로 조사하였고, 연구방법으로 설문지법(questionnaire)을 이용하였다. 설문조사에 동의한 사람들에게 설문조사를 실시하였으며, 설문응답은 조사대상자에게 설문 목적을 설명한 후, 자기기입법(self-administered) 설문지를 각각 43부씩(한 곳은 42부) 배부하였다.

본 연구의 설문조사는 2016년 02월 15일 ~ 2016년 02월 29일에 걸쳐 설문 조사를 실시하였으며, 설문지는 직접 방문하여 면접원에 의한 설문조사를 진행하였다. 설문지는 총 300부를 배부하였고, 280부(93.3%)를 회수하였으며, 그 중 응답이 불성실 하거나 신뢰도가 떨어지는 22부를 제외한 최종 유효표본 258부(86%)를 확정해 연구의 실증분석에 사용하였다.

연구의 검증을 위한 통계적 분석방법으로는 SPSS 12.0 프로그램을 사용해 분석하였다. 자료의 분석은 크게 조사 자료의 인구 통계적 특성 및 기초 분석을 위해 빈도분석을 실시하였으며, 조사항목의 내적일관성을 검증하기 위해 크론바흐 알파 계수(cronbach's alpha)에 의한 신뢰도 분석을 하였다. 본 연구의 가설을 검증하기 위해 빈도분석, 상관분석, 다중 회귀분석을 실행하였다. 자료수집 및 분석방법은 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 자료수집 및 분석방법

구 분	내 용		
조사범위	제주도 소재의 특1급 호텔 7곳(서귀포L호텔, S호텔, H호텔, K호텔, B호텔, 제주시L호텔, M호텔)		
모집단	제주도내 특1급 호텔 7곳에 근무하는 주방직원		
조사기간	2016년 2월 15일 ~ 2016년 2월 29일 (15일간)		
설문조사 방법	자기기입법		
표본 크기	총 배포한 설문지 300부	회수한 설문지 280부 (93.3%)	유효한 설문지 258부 (86%)

IV. 분석결과

1. 표본의 구성

본 연구의 설문조사는 2016년 02월 15일 ~ 2016년 02월 29일에 걸쳐 설문 조사를 실시하였으며, 설문지는 직접 방문하여 면접원에 의한 설문조사를 진행하였다. 설문지는 총 300부를 배부하였고, 280부(93.3%)를 회수하였으며, 그 중 응답이 불성실 하거나 신뢰도가 떨어지는 22부를 제외한 최종 유효표본 258부(86%)를 확정해 연구의 실증분석에 사용하였다.

설문조사 방법은 제주도내 특1급 호텔들 중 7개 호텔 주방직원들을 대상으로 편의표본추출법(convenience sampling)에 의하여 표본(sample)을 선정하였고, 설문조사에 동의한 사람들에게 설문조사를 실시하였다. 설문응답은 조사대상자에게 설문 목적을 설명한 후, 자기기입식(self-administered) 설문지를 배부하였다.

응답자에 대한 인구 통계적 특성은 <표 4-1>과 같다. 먼저, 성별은 남성이 77.1%(199명), 여성 22.9%(59명)으로 나타났으며, 연령으로는 20세-29세가 58.1%(150명)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

응답자들의 학력으로는 전문대졸이 75.6%(195명)으로 가장 높았으며, 결혼여부로는 미혼이 71.7%(185명)으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계적 특성

구분		빈도(n=258)	비율(%)
성별	남성	199	77.1
	여성	59	22.9
연령	20세 미만	2	0.8
	20-29세	150	58.1
	30-39세	74	28.7
	40-49세	28	10.9
	50세 이상	4	1.6
학력	고졸	10	3.9
	전문대졸	195	75.6
	대졸	47	18.2
	대학원 이상	6	2.3
결혼여부	미혼	185	71.7
	기혼	73	28.3

주방의 특성상 체력을 많이 필요로 하는 직업이기에, 여성 보다는 남성의 비율이 더 많았고, 대부분의 인턴사원들이 대학생들이기 때문에 연령 또한 30세 미만이 58.9%로 가장 많았다.

응답자에 대한 근무 특성은 <표 4-2>와 같다. 먼저, 근무 파트는 양식이 49.2%(127명), 직위는 평사원 72.5%(187명), 근무형태는 정규직 58.5%(151명), 근속년수는 1년 이상-3년 미만 29.1%(75명)으로 각각 높게 나타났다.

<표 4-2> 표본의 근무 특성

구분		빈도(n=258)	비율(%)
근무파트	한식	51	19.8
	양식	127	49.2
	일식	34	13.2
	중식	14	5.4
	베이커리	25	9.7
	기타	7	2.7
직위	평사원	187	72.5
	주임급	48	18.6
	대리급	17	6.6
	과장급 이상	6	2.3
근무형태	정규직	151	58.5
	비정규직	105	40.7
	기타	2	0.8
근속년수	1년 미만	64	24.8
	1-3년 미만	75	29.1
	3-5년 미만	37	14.3
	5-10년 미만	32	12.4
	10년 이상	50	19.4

호텔기업의 특성상 웨스턴 레스토랑을 기본적으로 세팅 하고 가야 하기 때문에 양식파트 직원이 절반 가까이 차지한다. 그리고 뷔페주방에서 근무하는 직원들 중, 본인의 소속이 애매한 경우 대부분 양식을 체크하는 경우가 많기 때문에 그렇다.

근무 형태도 비정규직이 40.7% 차지한다. 이는 관광지의 서비스업 특성상 일년 중 바쁜 성수기 시즌에 많은 대학생들이 실습을 오고 그중에서 인턴으로 채용하기 하기 때문에, 성수기 시즌이 지나고 얼마 지나지 않은 시점에는 연령대가 낮은 인턴 들이 많이 된다.

2. 측정도구의 평가

연구가설을 검증하기에 앞서 분석에 이용될 변수들의 신뢰성과 타당성에 대한 검증이 선행되어야 한다. 신뢰성이란 어떠한 개념을 반복 측정했을 때 일관성 있는 결과를 보이는 정도를 의미하며, 타당성은 측정도구가 측정하고자 하는 개념을 정확하게 측정했는가를 나타내는 정도이다.(이형석, 2006) 이에 본 절에서는 연구의 가설 검증에 이용될 각 변수의 신뢰성과 타당성을 검증하기로 한다.

1) 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구의 요인분석은 각 구성개념별로 주성분 분석을 통하여 실시하였으며, 요인 회전은 배리맥스(varimax) 회전법을 사용하였다. 그리고 요인추출의 판단기준은 회전된 요인 혹은 단일요인에 대한 고유값이 1.0 이상으로 나타나는지를 평가하였다. 또한 본 연구에서의 요인분석은 다음과 같은 기준으로 변수를 정제하여 타당성과 신뢰성을 확보하고자 하였다.

첫째, 본 연구에서는 요인분석 결과 요인적재값이 0.5 이하인 문항들은 타당성이 결여된 항목으로 판단하고 이를 제거한다.

둘째, 0.5 이상의 요인적재값이 두 개 이상의 요인에 적재된 경우 개념적으로 불투명하고 판별타당성을 저해하는 항목으로 판단하고 이러한 항목들은 제거한다.

셋째, 각 요인의 신뢰성을 판단하기 위한 Cronbach's alpha 계수는 0.6 이상을 기준으로 한다.

넷째, 적재된 요인의 항목들이 이론적으로 정당성이 확보될 수 있는지를 검토한 후 이론적으로 정당성이 결여되고 적합하지 않은 항목들은 제거시킨다. 본 연구에서는 이러한 기준을 적용하여 측정항목을 정제하고 개념타당성을 확보하고자 하였으며, 요인분석 결과로 추출된 요인과 측정항목을 추후 가설검증을 위한 회귀분석의 변수로 활용하였다.

(1) 직무요인의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구의 독립변수인 직무요인에 대하여 신뢰성 및 타당성 분석을 실시한 결과 요인적재치가 0.5 이하로 나타나거나 개념적으로 서로 관련성이 없는 측정항목들은 나타나지 않았으며, 분석결과는 <표 4-3>과 같이 나타났다.

고유값 1.0 이상으로 추출된 요인은 총 4개의 요인으로 구분되었으며 각각의 요인명은 선행연구와 같이 ‘조직보상’, ‘작업환경’, ‘스트레스’, ‘의사소통’으로 명명하였다. 표본 적합도를 판단하는 KMO는 0.889로 나타났으며, 요인분석을 위한 측정항목간의 상관행렬에 대한 단위행렬여부를 검증하는 Bartlett의 구형성 검정 결과 $\text{Approximated-}\chi^2=1643.296$ 으로 $df=91$, 유의수준 $\alpha<0.05$ 에서 $p=0.000$ 으로 나타나 수집된 데이터와 측정항목은 요인분석을 수행하기에 적합한 것으로 나타났다. 그리고 총 분산 설명력은 68.292%로 나타나 직무요인은 4개의 하위요인에 의하여 잘 설명되어지는 것으로 판단되었다. 따라서 본 연구의 요인분석 결과로 함축된 직무요인 특성에 대한 측정항목은 타당성이 충분한 것으로 평가되었으며, 이를 토대로 직무요인 측정항목의 타당성이 확보되었다.

그리고 신뢰도 분석 결과 조직보상의 Cronbach's $\alpha=0.860$, 작업환경의 Cronbach's $\alpha=0.801$, 스트레스의 Cronbach's $\alpha=0.707$, 의사소통의 Cronbach's $\alpha=0.744$ 로 모두 기준치인 0.6보다 높게 나타나고 있어서 내적일관성이 있는 것으로 평가되어 측정항목에 대한 신뢰성이 확보되었다.

<표 4-3> 직무요인의 신뢰성 및 타당성 분석

요인명	측정항목	평균값	요인 적재값	공통성	고유값	알파 계수
FAC. 1 조직보상	주위사람들에게 나의 급여에 대해 자랑스럽게 말할 수 있다.	3.01	.797	.805	3.146	.860
	복리후생이 타 기업에 비하여 만족할만하다.	3.42	.768	.720		
	출산, 경조사 등과 관련된 휴가가 규정대로 이루어지고 있다.	3.71	.726	.629		
	개인의 적성을 잘 반영하여, 부서배치나 인사이동이 이루어지고 있다.	3.53	.698	.740		
FAC. 2 작업환경	나는 우리 주방이 청결하다고 생각한다.	3.82	.767	.724	2.405	.801
	나는 우리주방의 시설이 고장 났을 때 빠르게 수리된다고 생각한다.	3.26	.741	.734		
	나는 우리 주방이 설비나 조리도구 관리가 잘 되어 진다고 생각한다.	3.31	.724	.768		
FAC. 3 스트레스	나는 나의 근무시간이 길다고 느껴진다.	3.35	.757	.593	2.105	.707
	승진에 있어서 내가 가진 능력이하의 평가를 받는다고 생각한다.	2.95	.745	.617		
	업무 이외의 불필요한 일도 많이 담당하고 있다.	2.98	.710	.586		
	일이 항상 밀려있어 식사시간이나 휴식시간이 충분하지 못하다.	3.21	.551	.603		
FAC. 4 의사소통	나의 상사는 직원의 의견을 많이 수렴한다.	3.88	.652	.767	1.905	.744
	상사와 친밀한 유대관계를 가지고 있다.	3.83	.641	.665		
	나의 의견 제시는 최종 결정권자에게 정확하게 전달된다.	3.56	.573	.610		

KMO = .889, Approximated- $\chi^2=1643.296$, $df=91$, $p=.000$, 누적분산설명력 = 68.292%

(2) 직무만족의 신뢰성 및 타당성 분석

직무만족에 대하여 신뢰성 및 타당성 분석을 실시한 결과 항목의 요인적재치가 0.5 이하로 나타나거나 개념적으로 서로 관련성이 없는 측정항목들은 없는 것으로 나타났으며, 요인분석 결과는 <표 4-4>와 같이 나타났다.

고유값 1.0 이상으로 추출된 요인은 총 2개의 요인으로 구분되었으며 각각의 요인명은 선행연구와 같이 '보상만족', '업무만족'으로 명명하였다. 표본 적합도를 판단하는 KMO는 0.920으로 나타났으며, 요인분석을 위한 측정항목간의 상관행렬에 대한 단위행렬여부를 검증하는 Bartlett의 구형성 검정 결과 Approximated- $\chi^2=1391.515$ 로 $df=36$, 유의수준 $\alpha<0.05$ 에서 $p=0.000$ 으로 나타나 수집된 데이터와 측정항목은 요인분석을 수행하기에 적합한 것으로 나타났다. 그리고 총 분산 설명력은 70.567%로 나타나 직무만족은 2개의 하위요인에 의하여 잘 설명되어지는 것으로 판단되었다.

본 연구의 요인분석 결과로 함축된 직무만족에 대한 측정항목은 타당성이 충분한 것으로 평가되었으며, 이를 토대로 직무만족 측정항목의 타당성이 확보되었다.

그리고 신뢰도 분석 결과 보상만족의 Cronbach's $\alpha=0.898$, 업무만족의 Cronbach's $\alpha=0.837$ 로 모두 기준치인 0.6보다 높게 나타나고 있어서 내적일관성이 있는 것으로 평가되어 측정항목에 대한 신뢰성이 확보되었다.

<표 4-4> 직무만족의 신뢰성 및 타당성 분석

요인명	측정항목	평균값	요인 적재값	공통성	고유값	알파 계수
FAC. 1 보상만족	나의 근무시간이나 업무량에 만족한다.	3.31	.825	.710	3.445	.898
	동료들과 비교하여 적절한 급여를 받고 있다고 생각한다.	3.29	.824	.700		
	내가 수행하고 있는 업무에 대해 성취감과 보람을 느낀다.	3.65	.809	.756		
	나의 급여는 맡은 직무와 비교 할 때 적절하다.	3.36	.688	.653		
	나의 상사는 부하직원들의 능력개발을 위해 항상 노력한다.	3.68	.679	.664		
FAC. 2 업무만족	주어진 업무를 능동적으로 수행하는 편이다.	3.94	.832	.749	2.906	.837
	직무수행 중 어려움이 있더라도 동료 간의 협동으로 잘 해결한다.	3.86	.721	.738		
	나는 상사의 지시태도에 만족한다.	3.74	.721	.740		
	나의 창의성과 능력은 직무수행에 잘 이용되고 있다.	3.82	.705	.642		

KMO = .920, Approximated- $\chi^2=1391.515$, $df=36$, $p=.000$, 누적분산설명력 = 70.567%

(3) 이직의도의 신뢰성 및 타당성 분석

이직의도에 대하여 신뢰성 및 타당성 분석을 실시한 결과 요인적재치가 0.5 이하로 나타나거나 개념적으로 서로 관련성이 없는 요인에 중복적으로 적재되는 항목이 나타나지 않았으며, 모든 항목을 투입하여 요인분석을 실시했다. 이러한 요인분석 결과는 <표 4-5>와 같이 나타났다.

고유값 1.0 이상으로 추출된 요인은 1개의 단일요인으로 구분되었으며, 요인명은 선행연구와 같이 ‘이직의도’로 명명하였다. 표본 적합도를 판단하는 KMO는 0.860으로 나타났으며, 요인분석을 위한 측정항목간의 상관행렬에 대한 단위행렬여부를 검증하는 Bartlett의 구형성 검정 결과 Approximated- $\chi^2=788.194$ 로 $df=15$, 유의수준 $\alpha < 0.05$ 에서 $p=0.000$ 으로 나타나 수집된 데이터와 측정항목은 요인분석을 수행하기에 적합한 것으로 나타났다. 그리고 총 분산 설명력은 62.822%로 나타나 이직의도는 1개의 단일요인에 의하여 잘 설명되어지는 것으로 판단되었다.

본 연구의 요인분석 결과로 함축된 이직의도에 대한 측정항목은 타당성이 충분한 것으로 평가되었으며, 이를 토대로 이직의도 측정항목의 타당성이 확보되었다.

그리고 신뢰도 분석 결과 이직의도의 Cronbach's $\alpha=0.880$ 으로 기준치인 0.6보다 높게 나타나고 있어서 내적일관성이 있는 것으로 평가되어 측정항목에 대한 신뢰성이 확보되었다.

<표 4-5> 이직의도의 신뢰성 및 타당성 분석

요인명	측정항목	평균값	요인 적재값	공통성	고유값	알파 계수
FAC. 1 이직의도	현재의 직업이 아닌 전혀 다른 직업에 종사하고 싶다.	2.76	.851	.624	3.769	.880
	빠른 시간 안에 동일업종의 다른 직장으로 이직하기위해 재취업의 기회를 찾고자한다.	2.78	.837	.723		
	나의 교육수준으로 보아 다른 직장으로의 이직이 용이하다고 본다.	3.18	.818	.457		
	동일업종의 다른 직장의 취업기회에 관해 정보를 접하게 되면 자세히 알아보려한다.	3.06	.790	.700		
	나는 지금의 직장을 퇴사할 생각을 한 적이 있다.	3.48	.771	.594		
	근무조건이 비슷하더라도 동일 업종의 다른 직종으로 이직하고 싶다.	2.88	.676	.670		

KMO = .860, Approximated- $\chi^2=788.194$, $df=15$, $p=.000$, 누적분산설명력 = 62.822%

2) 상관관계 분석

본 연구의 연구모형에 사용된 측정변수는 다음과 같이 구성하였다. 직무요인의 조직보상, 작업환경, 스트레스, 의사소통과 직무만족의 보상만족, 업무만족, 그리고 이직의도의 이직의도 요인이며 총 7개의 변수들로 구성하였다.

이에 따라 변수들 간의 법칙 타당성을 확인하기 위하여 상관관계 분석을 실시하

였다. 변수들 간의 관련성을 살펴보기 위하여 사용한 상관 분석관계 분석 결과 나타난 상관계수의 수치가 0.2-0.4이면 낮은 상관관계, 0.4이상이면 높은 상관관계라고 할 수 있다. 그렇지만 상관계수가 0.8이상이면 다중 공선성(multi-collinearity)의 문제로 계수 추정이 왜곡될 수 있으므로 주의를 기울여야 한다(우중필, 2012).

상관관계 분석의 결과, 집단별 측정변수들 간의 7개의 측정변수들의 관계를 다음 <표 4-6>과 같이 제시하였다.

<표 4-6> 상관관계 분석 결과

구분	평균	표준 편차	조직 보상	작업 환경	스트레스	의사 소통	보상 만족	업무 만족	이직 의도
조직보상	3.42	.845	1						
작업환경	3.47	.888	.645***	1					
스트레스	3.10	.708	-.365***	-.347***	1				
의사소통	3.76	.769	.680***	.633***	-.392***	1			
보상만족	3.45	.837	.766***	.696***	-.445***	.744***	1		
업무만족	3.84	.689	.633***	.565***	-.270***	.688***	.736***	1	
이직의도	3.65	.711	-.471***	-.479***	.549***	-.392***	-.540***	-.348***	1

***, $p < .01$, **, $p < .05$, *, $p < .10$

<표 4-6>의 결과에서와 같이 본 연구에 포함된 모든 구성개념 간 상관관계의 크기는 $-0.270 \sim 0.766$ 으로 나타났으며, 측정 변수 간에 상관이 모두 있는 것으로 나타났다.

3. 연구가설의 검증 결과

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해 본 연구에서는 타당성 및 신뢰성이 확보된 변수를 토대로 다중회귀분석을 실시하였다.

우선, 가설검증을 분석함에 앞서 회귀분석의 기본적 가정의 충족여부에 대하여 잔차의 플롯을 확인하여 진단했다. 그 모든 가설에 대한 회귀모형에서는 등분산성의 가정이 충족되었으며, DW통계량은 기준치 2에 가깝게 나타나고 있어 독립성의 가정이 충족되었다. 그리고 다중공선성 진단결과 모든 독립변수에 대하여 VIF통계량이 10이하로 나타나고, 공차한계 허용치가 0.1 이상으로 나타나 연구가설을 검증하기 위한 회귀분석에서는 다중공선성이 발생되지 않은 것으로 판단되었다.

1) 가설 1의 검증

본 연구에서 설정한 가설에 대한 회귀분석 결과 <표 4-7>과 같이 나타났다. $R^2=0.717$ 로 나타나 독립변수인 직무요인의 하위요인이 직무만족에 대하여 71.7%의 설명력을 갖고 있는 것으로 나타났다. 하지만 다중회귀분석의 경우 독립변수의 수가 증가함에 따라 값이 커지는 경향이 있기 때문에 수정된 R^2 로 모형의 적합도를 판단하는 것이 바람직하다고 할 수 있다.⁷⁸⁾ 따라서 가설 검증에 대한 회귀분석에서 수정된 $R^2=0.712$ 로 나타나 독립변수인 직무요인의 하위요인이 직무만족을 71.2% 설명하는 것으로 최종 판단할 수 있다. 또한, 유의수준 5%이내에서 $F=160.194$ ($df_1=4$, $df_2=253$), $p=0.000$ 으로 나타나 회귀모형이 적합하다고 판단할 수 있다.

검증 결과 직무요인 중 조직 보상이 직무만족에 미치는 영향은 $\beta=.348$ 로 나타났으며, $t=7.016$, $p=.000$ 으로 유의수준 1%이내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

작업환경이 직무만족에 미치는 영향은 $\beta=.194$ 로 나타났으며, $t=4.130$, $p=.000$ 으로 유의수준 1%이내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

78) 서혜숙·양경숙·김나영·김희영·김미경(2009). 『SPSS(PASW) 회귀분석』, 서울: 한나래출판사, p.23.

스트레스가 직무만족에 미치는 영향은 $\beta=-.043$ 으로 나타났으며, $t=-1.176$, $p=.241$ 로 유의수준 10%이내에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

의사소통이 직무만족에 미치는 영향은 $\beta=.395$ 로 나타났으며, $t=8.007$, $p=.000$ 으로 유의수준 1%이내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

<표 4-7> 직무요인이 직무만족에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t-value	p-value	공선성 통계량	
	B	S.E.	Beta			공차한계	VIF
(상수)	.869	.210	-	4.145	.000	-	-
조직보상	.293	.042	.348	7.016	.000	.456	2.193
작업환경	.155	.038	.194	4.130	.000	.509	1.965
스트레스	-.044	.037	-.043	-1.176	.241	.821	1.217
의사소통	.366	.046	.395	8.007	.000	.460	2.176

$R^2=.717$, 수정된 $R^2=.712$, $F=160.194(df1=4, df2=253)$, $p=.000$, $DW=1.944$

2) 가설 2의 검증

본 연구에서 설정한 가설에 대한 회귀분석 결과 <표 4-8>과 같이 나타났다. $R^2=0.416$ 으로 나타나 독립변수인 직무요인의 하위요인이 이직의도에 대하여 41.6%의 설명력을 갖고 있는 것으로 나타났으며, 수정된 $R^2=0.407$ 로 나타나 독립변수인 직무요인의 하위요인이 이직의도를 40.7% 설명하는 것으로 최종 판단할 수 있다. 또한, 유의수준 5%이내에서 $F=45.072$ ($df_1=4$, $df_2=253$), $p=0.000$ 으로 나타나 회귀모형이 적합하다고 판단할 수 있다.

검증 결과 직무요인 중 조직 보상이 이직의도에 미치는 영향은 $\beta=-.208$ 로 나타났으며, $t=-2.922$, $p=.004$ 로 유의수준 1%이내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

작업환경이 이직의도에 미치는 영향은 $\beta=-.243$ 으로 나타났으며, $t=-3.614$, $p=.000$ 으로 유의수준 1%이내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 $\beta=.414$ 로 나타났으며, $t=7.818$, $p=.000$ 으로 유의수준 1%이내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

의사소통이 이직의도에 미치는 영향은 $\beta=-.066$ 로 나타났으며, $t=0.932$, $p=.352$ 로 유의수준 10%이내에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-8> 직무요인이 이직의도에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t-value	p-value	공선성 통계량	
	B	S.E.	Beta			공차한계	VIF
(상수)	2.731	.352	-	7.755	.000	-	-
조직보상	-.205	.070	-.208	-2.922	.004	.456	2.193
작업환경	-.228	.063	-.243	-3.614	.000	.509	1.965
스트레스	.487	.062	.414	7.818	.000	.821	1.217
의사소통	.071	.077	.066	.932	.352	.460	2.176

$R^2=.416$, 수정된 $R^2=.407$, $F=45.072$ ($df1=4$, $df2=253$), $p=.000$, $DW=2.040$

3) 가설 3의 검증

본 연구에서 설정한 가설에 대한 회귀분석 결과 <표 4-9>와 같이 나타났다. $R^2=0.298$ 로 나타나 독립변수인 직무만족 하위요인이 이직의도에 대하여 29.8%의 설명력을 갖고 있는 것으로 나타났으며, 수정된 $R^2=0.292$ 로 나타나 독립변수인 직무만족의 하위요인이 이직의도를 29.2% 설명하는 것으로 최종 판단할 수 있다. 또한, 유의수준 5%이내에서 $F=54.017$ ($df1=2$, $df2=255$), $p=0.000$ 으로 나타나 회귀모형이 적합하다고 판단할 수 있다.

검증 결과 직무만족의 요인 중 보상만족이 이직의도에 미치는 영향은 $\beta=-.621$ 로 나타났으며, $t=-8.010$, $p=.000$ 으로 유의수준 1%이내에서 통계적으로 유의한 것으로

나타났다.

업무만족이 이직의도에 미치는 영향은 $\beta = -.110$ 으로 나타났으며, $t = -1.413$, $p = .159$ 로 유의수준 10%이내에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-9> 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t-value	p-value	공선성 통계량	
	B	S.E.	Beta			공차한계	VIF
(상수)	4.645	.247	-	18.815	.000	-	-
보상만족	-.617	.077	-.621	-8.010	.000	.458	2.182
업무만족	-.132	.094	-.110	-1.413	.159	.458	2.182

$R^2 = .298$, 수정된 $R^2 = .292$, $F = 54.017$ ($df_1 = 2$, $df_2 = 255$), $p = .000$, $DW = 1.971$

4. 분석결과의 요약

본 연구는 호텔 주방직원의 직무요인이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 실증분석을 실시하였다.

분석결과에 따라 호텔 주방직원의 직무요인은 조직보상, 작업환경, 스트레스, 의사소통 요인으로 추출 되었으며, 호텔 주방직원의 직무요인이 이직의도에 미치는 요인은 조직보상, 작업환경, 스트레스, 의사소통의 요인으로 추출 되었고, 호텔 주방직원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 요인으로는 보상만족, 업무만족 요인이 각각 추출되었다.

본 연구의 가설검증 결과를 살펴보면 <표 4-10>과 같이 요약할 수 있다.

<표 4-10> 가설검증의 결과

구분	내용	채택여부
가설1	호텔 주방직원의 직무요인은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설1-1	조직보상은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-2	작업환경은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-3	스트레스는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설1-4	의사소통은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	호텔 주방직원의 직무요인은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설2-1	조직보상은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-2	작업환경은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-3	스트레스는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-4	의사소통은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설3	호텔 주방직원의 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다	부분채택
가설3-1	보상만족은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3-2	업무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각

첫째, 가설 1과 관련하여 호텔 주방직원의 직무요인은 직무만족에 부분 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 1에서 호텔 주방직원의 직무요인 중 가설 1-1 조직보상과 가설 1-2 작업환경, 가설 1-4 의사소통은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조직보상 요인과 의사소통 요인은, 객실담당, 식음담당, 조리담당 등등 호텔종사자 직무만족 선행 연구논문에서 거의 동일하게 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 나타났지만, 작업환경 요인 같은 경우에는 호텔주방직원의 직무만족 요인에 중요한 결과 도출이라 생각된다.

호텔주방은 조리사의 일터이자 작업공간이다. 직무의 효율을 높이고 만족을 높이려면 기본적으로 주방이 청결해야 하고, 안전해야 하며, 조리설비가 잘 갖춰져야 한다. 이러한 관점에서 볼 때 작업환경 요인은 호텔주방직원에게는 중요한 직무만족 요인이라 판단된다.

가설 1-3 스트레스가 기각된 이유는, 호텔 주방직원들에게는, 개인적으로 받는 스트레스는 직무만족에 영향을 주지 않는다고 생각하기 때문이다.

전문기술직이고 빠르면 10대 후반부터 조리사의 길을 선택한 사람들이 많고, 조리 관련 자격증도 초등학교 때 취득이 가능하고 본인이 호텔조리사를 원해서 선택한 직무에서의 스트레스는 충분히 감수할 수 있다고 사료된다.

둘째, 가설 2와 관련해서 호텔 주방직원의 직무요인은 이직의도에 부분 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 2에서 호텔 주방직원의 직무요인 중 가설 2-1 조직보상과 가설 2-2 작업환경, 가설 2-3 스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 2-4 의사소통이 기각된 이유는, 호텔 주방에서의 직무는 매시간마다 직급별로 직원들이 해야 하는 업무들이 연결이 되어있고, 본인이 맡은 부분에 대해서는 다른 동료들의 직, 간접적인 간섭 없이 진행을 할 수가 있다. 때문에 업무가 진행되는 시점에는 상사와의 의사소통은 이직의도에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 생각된다.

근속년수가 3년 미만인 직원의 비율이 53.9%로 절반이상을 차지한다. 그렇기 때문에 트러블이 생기기엔 경력이 많이 부족한 것도 결과에 중요한 영향을 미쳤다고 생각된다. 이런 이유에서 직무요인인 의사소통이 이직의도에 미치는 영향은 기각이 된 것으로 사료된다.

셋째, 가설 3과 관련해서 호텔 주방직원의 직무만족은 이직의도에 부분 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 3에서 호텔 주방직원의 직무만족 중 가설 3-1 보상만족이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 3-2 직무만족의 요인인 업무만족이 기각된 이유는, 조리업무의 특성상 개인의 기술이 업무에 그대로 평가되고 반영되는 직업군은, 본인의 능력과 동료 간의 협동이 원만하건, 그렇지 않건 간에 이직의도에 영향을 주지 않는다고 사료된다. 개인의 능력으로 업무를 진행시킬 수 있는 위치에서는 꼭 협동이 필요하지 않은 것이고, 따라서 이직의도와도 무관하다고 판단된다. 결과에서 나온 바와 같이 업무에 대한 보상만족이 본인의 능력에 비례해서 받는 것을 더 중요시 한다.

V. 결론

1. 연구의 요약 및 시사점

1) 연구의 요약

본 연구는 호텔 주방직원들의 직무요인이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 대하여 상관관계를 분석하고, 그에 따른 호텔 기업의 효율적인 인적자원관리 방안을 제시하여 기업과 개인의 만족도를 높이는데 목적을 두고 있다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 기존의 문헌에 기초한 이론적 연구에서는 국내, 외 논문과 서적 및 연구기관의 보고서를 포함한 각종 자료 및 문헌적 고찰을 통하여 호텔 주방직원들의 직무요인과, 직무만족, 이직의도에 대한 개념을 정리 하였고, 각 요인 간 선행연구를 검토하여 각각의 구성개념들을 대표할 수 있는 요인들을 설정하여 연구모형을 설계한 후 실증분석을 실시하여 각 변수간의 관계에 대해 살펴보았다.

본 연구는 제주도내 특1급 호텔 7곳을 선정하여, 선정된 호텔 주방직원 300명을 대상으로 2016년 2월 15일부터 2016년 2월 29일까지 총 15일간 설문조사를 실시하였다.

설문지는 총 300부를 배부하였고 280부(93.3%)를 회수하였으며, 그 중 응답이 불성실 하거나 신뢰도가 떨어지는 22부를 제외한 최종 유효표본 258부(86%)를 확정해 연구의 실증분석에 사용하였다. 실증분석의 통계적 분석 방법으로는 SPSS 12.0 프로그램을 사용하여 분석했다. 자료의 분석은 크게 조사 자료의 일반적 특성 및 기초분석을 위해 기술적 통계분석인 빈도분석을 실시하였으며, 조사항목의 내적일관성분석을 사용하였으며, KMO를 이용하여 타당성 검증을 진행하였다.

직무요인으로 조직보상, 작업환경, 스트레스, 의사소통 4가지로 추출되었고, 그 중 스트레스를 제외하고 나머지 3가지 요인에서 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으며, 의사소통을 제외하고 나머지 3가지 요인에서 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 직무만족으로는 보상만족, 업무만족 2가지로 요인이 추출되었으며, 그

중 보상만족이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다.

2) 연구의 시사점

외국인 관광객들의 관광지 방문이 늘어남에 따라, 관광경기가 활성화 되고, 여가 생활의 질이 향상됨으로서 좀 더 나은 삶의 휴식을 찾는 사람들이 점차 늘어나고 있다. 이에 따라 최근에는 특1급 호텔을 넘어 6성급 호텔들도 많이 생기는 추세이고, 기존의 특1급 호텔들 또한 리모델링을 통한 새로운 도약을 준비하고 있다.

급변하는 호텔업계 사정상 종사원의 이직률이 높아지는 것은 어쩌면 당연한 현상으로 비추어 지고 있다. 물론 이직의 순기능이 존재 하기는 하지만 이직으로 인해 기업과 종업원 당사자의 육체적, 정신적 피해가 더 크다는 것은 숨기지 못할 사실이다.

그래서 호텔기업에서는 보다 능률적이고 효과적인 자사 인력관리를 하기 위해서 전략적 로드맵을 제시하고, 숙련되고 능력 있는 직원들의 확보와 이탈 방지를 위해 신중한 자세로 다가가야 할 것이다.

호텔 주방직원들의 경우 타부서 직원들과는 직무의 특성이 많이 차이가 난다. 그렇기 때문에 주방직원의 업무 특성을 고려해 인적자원관리의 신중성과 차별성을 가져야 한다.

특히 주방직원에게 정말 중요시되는 조직보상요인과 작업환경요인은 호텔 주방직원의 직무만족과 이직의도 양쪽에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

보상만족은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 주고, 업무만족은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다.

호텔기업에서 인건비는 호텔운영 비용 중 가장 큰 비용을 차지하는데, 인적 관리를 소홀히 하게 되면, 기업에 직접 혹은 간접 적으로 피해를 줄 수밖에 없을 것이다. 특히 전문 기술적인 숙련된 조리인력의 이직으로 인한, 파트별 업무의 심각한 업무공백과, 동료직원들의 사기 저하, 대체 인력 투입에 따른 일시적 비용 증가, 더 나아가서는 호텔음식을 드시려고 찾아오는 고객들에게 양질의 음식을 제공하기가 어렵게 된다. 이는 고객의 발길을 돌리게 만들고, 최종적으로 호텔 매출의 보이지 않는 마이너스 역할을 하게 만든다.

또한 전문 기술 레시피의 유출로 인한 2차 3차 피해를 막을 수 없고, 새로운 인력을 숙련시키기 위한 훈련, 교육비용과 시간을 무시할 수 없다.

연구 결과에 나온 것처럼 직무만족과 이직의도에 미치는 직무요인을 파악하여, 호텔 주방직원들의 직무만족을 높일 수 있도록 기업이 노력 하여 종사원의 이직으로 인한 피해를 줄일 수 있도록 힘 써야 한다.

호텔 주방직원의 직무는 단순히 음식을 만들어 제공하는 역할이 아니라, 호텔 레스토랑의 인지도를 높여 결국은 호텔의 이미지와 영업이익에 지대한 역할을 하는 직무이다. 소비심리가 늘어나고 각종 대중매체 특히 SNS에 홍수처럼 쏟아져 나오는 맛집에 대한 정보와 광고는 간접적으로 대중들에게 호기심을 유발 시킨다. 호텔 레스토랑의 인지도는 음식을 만드는 주방직원들의 전문 기술로서 완성 되는 것이다. 고객에게 전달되는 서비스의 질은 종사원에 의해서 결정이 되며, 낮은 직무만족도는 호텔 레스토랑의 질적 서비스에 직접적인 피해를 줄 것이다. 서비스의 질을 높이기 위해서 호텔기업에서는 주방직원들에 대한 세심하고 꾸준한 관심과 적극적인 관리가 필요하다. 질 높은 음식을 만들어 내기위한 주방의 작업환경을 긍정적으로 개선 시켜주고, 능력에 따른 보상도 꼭 따라와야 할 것이다.

직무요인 중 스트레스요인은 직무만족에 영향을 주지는 못하였지만, 이직의도에는 영향을 주는 것으로 나타났다. 종사원들에게 있어서 근무시간과 휴식 시간이 보장 되어야만 직무의 만족도가 높아지는데, 대부분의 호텔기업들은 추가근무 수당이라는 미명 아래 종사원들을 압박 하는 것이 현실적인 부분이다. 직장생활과 가정생활 또는 취미생활이 보장 되어야만 스트레스에 대한 해소가 된다. 누적된 스트레스는 지친 종사원들을 이직으로 내모는 큰 역할을 하고 있다. 기업에서는 기업 차원의 룰을 만들어 휴식시간을 철저히 보장 해야만 기업과 종사원 모두 상생하는 튼튼한 기업으로 다져 질수 있다.

호텔인사담당자들의 역할 또한 주방직원의 경쟁 업계로의 이탈을 막을 수 있다. 공정하고 신뢰가 가는 인사 평가를 통해, 종사원이 가진 능력에 대한 절대적인 평가를 해야 한다. 불합리하게 승진에서 누락이 되면, 더 좋은 조건의 동종 업계로의 이직을 고려하게 된다. 앞에서 말 했다 시피 전문 기술의 유출은 호텔기업 특히 레스토랑에 막대한 피해를 입히게 되므로, 공정한 기준을 통한 승진제도가 직무만족을 높이고 이직의도를 막을 수 있다고 사료된다.

2. 연구의 한계점

본 연구에 있어서의 한계점은 호텔 주방직원의 분야별 정확한 직무분석이 이루어져 있지 않기 때문에 주방직원들의 전반적인 직무를 기준으로 하였고, 제주도내 7곳의 특급호텔만을 대상으로 하였기에 연구결과를 일반화 시키는 것이 어렵기 때문에 호텔 주방직원의 분야별 정확한 직무분석을 고려한다면 더욱 정확한 호텔 주방직원들의 인적관리 방안을 구축할 수 있을 것으로 기대하며, 좀 더 다양한 지역이나 호텔이 아닌 외식업체들의 주방직원들과의 비교연구 등을 통해서 폭넓은 조사가 이루어진다면 더욱 내실 있고 정확한 연구가 될 것으로 기대된다.

모집단에 있어서 근속 년수가 3년 미만인 직원의 비율이 53.9%로 절반 이상을 차지한다. 근무 경력이 많지 않아 직무만족과 이직의도에 미치는 직무요인에 대한 이해도가 다소 부족할 수 있으며, 근무파트 중 양식주방 직원의 비율이 49.2%로 앞서 말한바와 같이 직무 분석을 분야별로 나누기엔 무리가 있어 보인다.

향후 연구에서는 앞서 제시한 연구의 한계점을 바탕으로 보다 다양한 연구가 이루어지길 기대 한다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 김성국(2002). 『조직과 행동』, 서울: 명경사, pp.135-136.
- 김종재(1991). 『조직행동론』, 서울: 박영사, pp.353-363.
- 박운성(1995). 『경영조직론』, 서울: 박영사, p.390.
- 서혜숙 · 양경숙 · 김나영 · 김희영 · 김미경(2009). 『SPSS(PASW) 회귀분석』, 서울: 한나래출판사, p.23.
- 신유근(1995). 『조직행위론』, 서울: 다산출판사, p.25.
- 원용희, 박충희, 이창욱(2006). 『최신관광인사관리』, 서울: 백산출판사, p.255.
- 이선희(2002). 『현대관광의 이해』, 서울: 대왕사, pp.298-299.
- 이한검(1999). 『인간행동론』, 서울: 형설출판사, p.885.
- 허향진 · 조문수(2008). 『호텔경영론』, 서울: 형설출판사, p.154.

2) 논문

- 고종욱 · 류철(2009). 노동보상이 호텔종사원들의 직무만족에 미치는 영향과 보상가치의 조절효과, 『호텔경영학연구』, 18(2), pp.57-75. 재인용.
- 곽미경(1994). 『관광호텔 주방환경 평가에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, pp.11-12.
- 김기영(2001). 『호텔주방의 조리작업환경에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, pp.9-10.
- 김미경(2015). 『호텔 종사원의 스케줄 근무에 의한 교대근무가 이직의도에 미치는 영향』, 세종대학교 관광대학원 석사학위 논문, pp.19-20.
- 김미경(2015). 『호텔 종사원의 핵심역량 및 감정노동이 고객지향성, 이직의도에 미치는 영향 연구』, 강릉원주대학교 대학원 박사학위 논문, p.33.
- 김복일(2005). 『외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구』, 경기대학교

- 대학원 박사학위 논문, pp.13-14.
- 김상민(2012). 『직무스트레스 영향요인에 관한 연구』, 서울대학교 대학원 석사학위 논문, pp.19-22.
- 김선호(2005). 『관광호텔 종사원의 이직 개선방안에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, p.30.
- 김세연(2005). 『호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직성향에 미치는 영향』, 계명대학교 대학원 석사학위 논문, pp.21-24.
- 김영철(2001). 『식음료 서비스종사자의 직무스트레스와 이직의도 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위 논문, pp.49-50.
- 김재현(2013). 『호텔 종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향』, 한양대학교 국제관광대학원 석사학위 논문, p.6. 재인용.
- 김종현(2012). 『호텔 조리직원이 지각한 주방의 인적환경이 이직의도에 미치는 영향』, 세종대학교 관광대학원 석사학위 논문, pp.4-5.
- 김준곤(1992). 『직무만족과 리더행동이 노조몰입에 미치는 영향』, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, p.22.
- 김진성(1999). 스트레스 누적에 따른 근로자의 이직행동, 『산업관계연구』, 9(1), p.9.
- 김학로(1993). 『직무만족이 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구』, 광운대학교 대학원 석사학위 논문, p.9.
- 김효실(2014). 감정노동이 직무스트레스와 심리적 웰빙에 미치는 영향, 『관광학연구』, 38(8), pp.321-344.
- 박광용(2006). 『호텔조리사의 직무환경과 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향』, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위 논문, p.1.
- 박병렬 · 조민호(2002). 호텔산업 조리인력의 직무만족과 이직의사 영향요인에 관한 연구, 『외식경영연구』, 5(1), pp.91-110.
- 박병렬(2001). 『호텔산업 조리인력의 이직의사 영향요인에 관한 연구』, 한양대학교 대학원 박사학위 논문, pp.13-36.
- 박인규(2005). 『호텔 종사자의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 대구대학교 대학원 석사학위 논문, p.18.
- 박태수(2005). 호텔종사자의 자긍심과 직무만족이 서비스 제공수준에 미치는 영향, 『관광연구학회』, 19(30), pp.303-323.

- 손선익(2006). 『호텔 주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한연구』, 경성대학교 대학원 석사학위 논문, p.8.
- 송병선(1996). 『직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향』, 경희대학교 대학원 박사학위 논문, p.2.
- 신승우(1994). 『조직풍토가 조직의 효과성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』, 고려대학교 대학원 석사학위 논문, pp.11-13.
- 안형기(2003). 『호텔주방 조직 환경에 따른 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향』, 경주대학교 대학원 박사학위 논문, pp.15-16. 재인용.
- 양영애(2009). 『사회복지사의 보상인식과 직무만족 및 이직의도의 관계에 관한 연구』, 연세대학교 행정대학원 석사학위 논문, p.10.
- 오세웅(2000). 『관광호텔 종사원의 이직요인에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, p.33.
- 오영섭 · 김영훈(2006). 인지된 호텔주방환경이 조리사의 직무 몰입에 미치는 영향, 『한국조리학회지』, 12(1), pp.37-41.
- 오영섭(2005). 『호텔주방환경이 구성원의 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 경주대학교 산업경영대학원 석사학위 논문, p.6.
- 유용재(2016). 『호텔 오픈주방 조리사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 경성대학교 경영대학원 석사학위 논문, p.30.
- 이광호(1990). 『호텔종사원의 이직에 영향을 미치는 직무요인에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, pp.80-82.
- 이기국 · 김춘호(2007). 호텔 식음료업장의 판매촉진이 고객의 구매행동에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 16(3), pp.121-123.
- 이범재(2015). 『호텔기업의 감성리더십이 LMX와 이직의도에 미치는 영향』, 안양대학교 대학원 박사학위 논문, pp.41-42.
- 이병찬(2013). 『호텔 조리종사원의 직무요인이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 석사학위 논문, p.1.
- 이부연(2008). 『공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향』, 동국대학교 대학원 석사학위 논문, pp.17-19.
- 이성욱(2014). 『호텔직원의 감정노동이 스트레스와 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향』, 세종대학교 일반대학원 박사학위 논문, p.43.

- 이장원(2003). 『지역사회복지관 종사자들의 직무만족과 이직서향에 관한 연구』, 대전대학교 대학원 석사학위 논문, p.17.
- 이종정(2004). 『호텔종사원의 여가활동 실태와 여가활동 만족에 관한연구』, 대구대학교 국제경영대학원 석사학위 논문, p.8.
- 이주형 · 김영철(2002). 직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구, 『관광경영학회』, 6(1), pp.217-241.
- 이형우(1993). 『관광호텔 주방관리에 관한 연구』, 경기대학교 경영대학원 석사학위 논문, p.18.
- 이혜미(2014). 『호텔종사원의 표현요구가 감정노동과 부조화, 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향 연구』, 경희대학교 대학원 석사학위 논문, p.28.
- 임소희(2000). 『항공사 객실승무원의 직무만족과 이직성향에 관한 연구』, 경의대학교 대학원 석사학위 논문, p.5.
- 임재섭(1992). 『이직의 영향요인 분석과 임금교호효과』, 경북대학교 경영대학원 석사학위논문, p.9.
- 장 홍(2012). 『호텔종사원의 직무특성이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향』, 청주대학교 대학원 석사학위 논문, p.20.
- 정석준(2014). 『호텔 종사원의 근무환경이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향』, 한성대학교 경영대학원 석사학위 논문, p.39.
- 정용주(2006). 『갈등관리유형이 리더신뢰와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위 논문, p.62.
- 조영아(2006). 『호텔종사원의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』, 대구대학교대학원 박사학위 논문, pp.32-47.
- 한승미(2014). 『서비스종사자의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향』, 우송대학교 일반대학원 석사학위 논문, p.9.
- 함봉균(2002). 『호텔종사원의 직무만족과 이직의도에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.24-25.
- 황 문(2009). 『호텔 식음부서 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향』, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위 논문, p.23. 재인용.

2. 국외문헌

- Cooper, C. L., & Marshall, J.(1976). Occupational sources of stress: A review to the literature relation to coronary heart diseases and mental health. *journal of Occupational Psychology*, 49, pp.11-18; 김세연(2005). 전계논문, pp.21-24. 재인용.
- Jurgenson, Clifford. E.(1984). Job Prefence-What makes a Job Good or Bad?. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 63; 이부연(2008). 전계논문, pp.17-19. 재인용.
- Locke, E. A.(1969). *What is job satisfaction?* Organizational Behavior & Human Performance, 4, pp.309-336.; 심윤정(2015). 전계논문, pp.25-26. 재인용.
- Mobley, W. H, R. W., Griffeth and H. Menglo.(1982) Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process, PsycMichaels, C. E. & P. E. spector, "Causes of Employee Turnover : A Test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino Model", *Journal of Applied Psychology*. Vol. 67.; 김복일(2005). 전계논문, pp.13-14. 재인용.
- Mok, C. & Finley, D. A.(1986). Job satisfaction and its relationship to demographics and turnover of hotel food service worker in hong kong, Location: *International journal of Hospitality Management*, pp.58-65.; 황 문(2009). 전계논문, pp.24-26. 재인용.
- Peter, H.(1986). *Stress and the nuresse manager*. New York: John Willey & Sons.; 이성희 (2001). 『관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위 논문, 재인용.
- Porter, L. W., & Steers, R. M.(1973). Organizational, work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, pp.151-176.; 이병찬 (2013). 전계논문, p.14. 재인용.
- Price, J. L. & Meuller, C. W.(1981). A casual model of turnover for nurses, *Academy of management Journal*, Vol. 24, pp.543-565.; 김미경(2015). 전계논문, pp.19-20. 재인용.
- Schermerhorn, J.(1996). *Management & Organizational Behavior*. New York; John Wiley and Sons Inc.; 김재현(2013). 전계논문, p.6. 재인용.
- Smith, H. C.(1995). *Psychology of Industrial Behavior*, New York : McGraw-Hill, Book Co.; 박광용(2006). 전계논문, pp.33-34. 재인용.
- Steers, R. E., & Black, J. S.(1994). *Organizational behavior*. New York: Harper Collins Collage Publishers.; 김영철(2001). 전계논문, pp.49-50. 재인용.

Vandenberg, R. J., & Jodi, B, N.(1999). *Disaggregating the Motives Underlying Throver Intentions: When Do Intentions Predict Throver Behavior?*. Human Relations 52(10), pp.1313-1336; 이해미(2014). 전계논문, p.28. 재인용.

<설 문 지>

안녕하십니까?

저는 제주대학교 경영대학원 관광경영학과에 재학 중입니다.

본 설문지는 "호텔 주방직원의 직무요인이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향" 연구로서 호텔주방직원을 대상으로 직무요인이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 관계를 연구하기 위해 실시하는 것입니다.

잘 알고 계시다시피 본 설문지는 맞고 틀림이 없을 뿐만 아니라 선생님의 신분이나 성함을 전혀 밝힐 필요가 없으며, 선생님의 생각을 자유롭게 기술하시면 됩니다.

본 설문은 오직 학문적인 자료로만 사용될 것을 약속드리며 선생님의 솔직하고 성의 있는 답변을 부탁드립니다.

선생님의 건강과 가정에 행운이 가득하길 기원합니다.

2016. 2

지도교수 : 제주대학교 관광경영학과 교수
관광학박사 조 문 수
조사자 : 제주대학교 대학원 관광경영학과
석사과정 김 광 태

연락처 : 010-3223-7193

*설문작성 참고사항 *

선생님의 의견과 일치하는 곳에 V 체크를 해주시면 됩니다.

예를 들어 "매우 그렇다"고 생각하시면 해당되는 숫자 "5"위에 V 체크를 하시면 됩니다.

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 보통이다 그렇다 매우 그렇다
① ② ③ ④ ⑤

I. 귀하의 직무요인에 관한 질문입니다. 해당하는 사항에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 우리주방의 작업 여건이 좋다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2. 정기적으로 승진이 이루어지는 제도를 가지고 있는 회사에 다니고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 나의 상사는 직원의 의견을 많이 수렴한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 우리주방이 청결하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 우리주방의 시설이 고장 났을 때 빠르게 수리 된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 나의 근무시간이 길다고 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
7. 직장 생활 중 학연 지연으로 인해 소외감을 느끼는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 다른 직장에 비하여 급여가 좋은 편이다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 우리주방이 설비나 조리도구 관리가 잘 되어 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10. 승진에 있어서 내가 가진 능력 이하의 평가를 받는다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
11. 휴가기간, 연월차 수당, 시간외 수당이 제대로 지켜진다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 동료들과 많은 대화를 하고, 친근하게 지낸다.	①	②	③	④	⑤

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
13. 업무이외의 불필요한 일도 많이 담당하고 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 복리후생이 타 기업에 비하여 만족할 만하다.	①	②	③	④	⑤
15. 주위 사람들에게 나의 급여에 대해 자랑스럽게 말할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 출산, 경조사 등과 관련된 휴가가 규정대로 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 개인의 적성을 잘 반영하여, 부서배치나 인사이동이 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
18. 상사와 친밀한 유대관계를 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
19. 일이 항상 밀려있어 식사시간이나 휴식시간이 충분하지 못하다.	①	②	③	④	⑤
20. 원활한 업무수행을 위해 규정을 어겨야 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
21. 나의 의견 제시는 최종 결정권자에게 정확하게 전달된다.	①	②	③	④	⑤

II. 귀하의 직무만족에 관한 질문입니다. 해당하는 사항에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 상사의 업무능력과 전문지식에 대하여 만족 한다.	①	②	③	④	⑤
2. 주어진 업무를 능동적으로 수행하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 상사의 지시 태도에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나의 급여는 맡은 직무와 비교할 때 적절하다.	①	②	③	④	⑤
5. 직무수행 중 어려움이 있더라도 동료 간의 협동으로 잘 해결한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나의 창의성과 능력은 직무수행에 잘 이용되고 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 나의 근무시간이나 업무량에 만족 한다.	①	②	③	④	⑤
8. 내가 수행하고 있는 업무에 대해 성취감과 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
9. 동료들과 비교하여 적절한 급여를 받고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나의 상사는 부하직원들의 능력계발을 위해 항상 노력한다.	①	②	③	④	⑤

III. 귀하의 이직의도에 관한 질문입니다. 해당하는 사항에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 현재의 직업이 아닌 전혀 다른 직업에 종사하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
2. 빠른 시간 안에 동일업종의 다른 직장으로 이직하기위해 재취업의 기회를 찾고자 한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나의 교육수준으로 보아 다른 직장으로의 이직이 용이 하다고 본다.					
4. 동일업종의 다른 직장의 취업기회에 관해 정보를 접하게 되면 자세히 알아보려 한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 지금의 직장을 퇴사할 생각을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 근무조건이 비슷하더라도 동일 업종의 다른 직종으로 이직하고 싶다.	①	②	③	④	⑤

IV. 귀하에 관한 일반적 사항에 대한 질문입니다. 해당하는 사항에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

1 . 귀하의 성별은? ① 남 ② 여

2 . 귀하의 연령은?

① 20세 미만 ② 20~29세 ③ 30~39세 ④ 40~49세 ⑤ 50세 이상

3 . 귀하의 학력은?

① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원이상

4 . 귀하의 결혼여부는? ① 미혼 ② 기혼

5 . 귀하의 근무파트는?

① 한식 ② 양식 ③ 일식 ④ 중식 ⑤ 베이커리 ⑥ 기타

6 . 귀하의 직위는?

① 평사원 ② 주임급 ③ 대리급 ④ 과장급 이상

7 . 귀하의 근무형태는?

① 정규직 ② 비정규직 ③ 용역직 ④ 기타

8 . 귀하의 근속년수는?

① 1년 미만 ② 1~3년 ③ 3~5년 ④ 5~10년 ⑤ 10년 이상

* 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 *

ABSTRACT

Effects of Job Factors to Job Satisfaction and Turnover Intention of the Hotel Cooking Employee

-Focused on Super deluxe hotel in Jeju-

Gwang-Tae Kim

Department of Tourism Management
Graduate School of Business Administration
Jeju National University

Supervised by professor Moon-Soo Cho

Purpose of this research is to examine influence of job factors to job satisfaction and turnover intention of hotel cooking employees.

The survey was conducted on 258 hotel cooking employees who work at super deluxe hotel in Jeju area. To verify reliability and validity of collected data factorial analysis and reliability verification were examined and SPSS 12.0 program and multiple regression analysis were carried out for hypothesis testing.

The following are the summarization of thesis.

First, organizational rewards and working environment, stress on three factors have positive(+) affect to job satisfaction.

Second, organizational rewards and working environment, stress on three factors have positive(+) affect to job turnover intention.

Third, organizational rewards on job satisfaction have positive(+) affect to job turnover intention.

Through above results hotel cooking employees that the nature of the characteristic of the tasks with a lot of difference between employees.

Therefore the importance of human resource management and differentiation is needed considering the task characteristics of hotel cooking employees.