외식업체 비정규직원의 직무특성, 임파워먼트, 조직몰입과 조직시민행동간의 구조적 관계

Structural Relationship among Job Characteristics, Empowerment, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior of Food-Service Contingent Workers

김찬중*, 김용순**
목원대학교 경영학과*, 동양공업전문대학 관광경영과**

Chan-Jung Kim(cjkim@mokwon.ac.kr)*, Yong-Soon Kim(kys152@dongyang.ac.kr)**

요약

본 연구는 비정규직법의 차별시정 조항으로 인하여 비정규직원의 대량해고와 외주화의 사태가 예상됨에 따라 외식업체에 종사하는 비정규직원의 직무특성에 대한 지각, 임파워먼트, 조직몰입, 조직시민행동 간의 관계에 대한 보다 폭넓은 이해로 인적자원 관리적 측면에서 시사점을 도출해 보고자 실증분석을 실시하였다. 본 연구의 조사대상은 외식업체에 근무하고 있는 비정규직원으로 선정하였고, 그 중 서울지역에서 영업활동 중인 패밀리 레스토랑의 비정규직원을 표본으로 한정하여 조사하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 과업중요성과 기능다양성을 높게 지각할수록 임파워먼트와 조직몰입이 높아지는 것으로 나타나 가설이 지지되었다. 둘째, 임파워먼트와 조직몰입간의 관계는 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 임파워먼트는 조직시민행동에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 연구의 시사점과 한계 및 향후연구의 방향을 제시하였다.

■ 중심어 : | 직무특성 | 임파워먼트 | 조직시민행동 |

Abstract

The purpose of this study is completed on the concept of Job Characteristics, Empowerment, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior through approaching empirically to the present state by searching various mutual relations with Job Characteristics, Empowerment, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior.

For the study, research data was collected from 20 food-service outlets in Seoul, each variable is measured by Likert's 7-point scale.

The results were as follows;

First, job characteristics has a positive influence on empowerment, organizational commitment. Second, empowerment haven't significant effect on organizational commitment. Third, empowerment has a positive influence on organizational citizenship behavior. Fourth, the subject of this study was limited to Seoul. For this reason, it is difficult to generalize the results of this study to the overall food -service contingent workers.

■ keyword : | Job Characteristic | Empowerment | Organizational Citizenship Behavior |

접수번호 : #070824-002
접수일자 : 2007년 08월 24일
심사완료일 : 2007년 10월 02일
교신저자 : 김용순, e-mail : kys152@dongyang.ac.kr

I. 서 론

산업구조의 고도화, 세계화 등 급격한 경영환경의 변화는 노동유연성이 높은 비정규 근로형태의 증가를 요구하고 있는 추세이다. 즉 노동의 유연성을 확보하기 위한 방편으로 많이 이용하는 것이 비정규직고용이다. 비정규직원은 정규직과 비교하여 임금, 복리후생, 계약기간, 근로시간 등 모든 처우와 고용형태가 다른 근로자를 총칭하는 개념이다. 최근 기업들은 임시직, 시간제 근로, 파견근로 등의 다양한 비정규고용의 형태를 나날이 늘려가고 있는 실정이다. 핵심인력을 소수로 하여 중요한 업무를 담당하게 하고 주변업무에 대해서는 비정규직을 활용함으로써 근로형태를 다양화하여 치열한 경쟁에서 살아남기 위한 노력을 계속하고 있다. 특히 외식업체에서의 비정규직근로는 지속적으로 증가하고 있다. 이러한 배경에는 외식업체의 특성인 생산의 불연속성에 있다. 즉 외식업체는 생산이 불연속적으로 이루어지고 이에 따라 최적 생산 활동을 하는 주체인 상시 근무하는 정규직원보다도 상황에 따라 근무하는 유연한 고용형태인 비정규직원이 선호되고 있다. 또한 정규직에 비해 비정규직에게 지급되는 각종 인건비에 있어서 비용절감의 효과를 볼 수 있기 때문이다. 현재 숙박 및 음식업의 경우 비정규직의 비율이 전국적으로 93.6%이고, 직업별에서 서비스종사자의 경우 84%에 이르고 있다[10]. 2007년 7월1일부터 비정규직법이 발효되어 기간제 근로의 경우에는 2년이상 연속적으로 사용할 수 없을 뿐만 아니라 파견근로의 경우에도 불법파견에 대한 처벌강화와 직접고용이라는 제재가 주어지지만, 오히려 비정규직법의 차별시정 조항으로 인하여 비정규직원의 대량해고와 외주화의 사태가 예상된다. 장기적인 고용의 비정규직화 현상은[4] 앞으로도 지속될 것으로 전망됨에 따라 기업의 인건비 절감, 노동의 유연성 확보로 인한 탄력적 대응 등과 같은 긍정적인 효과와 함께 서비스의 질이 저하되고 생산성 향상에 저해될 뿐만 아니라[9], 구성원과 조직사이의 밀착성 약화라는 부정적인 효과도[8][30] 함께 유발된다. 비정규직의 여러 이점에도 불구하고 종사원의 성과에 대한 반문이 제기되고 있는 상태이다. 특히 외식업체의 입장에선 이들 비정규직원들이 대부분 고객과 최일선에서 만나는 외식업체의 손과 발인만큼 이들에 대한 효과적 인적자원관리가 대단히 중요하다. 이러한 현실을 고려할 때 비정규직으로 근무하는 종사원들의 성과에 영향을 미치는 요인들은 현실적으로 중요한 논의의 대상이 아닐 수 없다. Kohli와 MacKenzie등은 종사원의 개인적 특성과 역할지각, 종사원의 직무특성, 그리고 직속상사의 리더십을 종사원의 성과에 영향을 미치는 변수의 범주로 분류하였다. 세가지 범주 중 리더십과 종사원의 성과관계에 대한 연구는 비교적 많이 이루어지고 있는 편이지만, 종사원의 직무특성과 성과 특히 행위적 성과간의 연구에 대한 관심이 그리 높지 않은 것 또한 사실이다[3]. 따라서 직무특성이 비정규직원의 반응, 즉 태도와 행위에 어떻게 영향을 미치는지는 외식업체의 지금과 같은 현실에서 매우 중요하다고 할 수 있다. 또한 외식업체의 종사원이 고객을 위하여 수행하는 행위의 대부분은 역할 내 규정이라기 보다는 자발적이고 임의적이라 할 수 있는 역할 외적 행동이다. 따라서 임파워된 종사원들이 직무에 만족하고 조직에 몰입함으로써 애착심을 갖고 서로의 밀착성을 강화하기 위해 노력하며 동료직원이나 조직을 위해 자발적인 조직시민행동도 할 수 있을 것이다[12][22][27]. 이에 본 연구는 외식업체에 종사하는 비정규직원의 직무특성에 대한 지각, 임파워먼트, 조직몰입, 조직시민행동 간의 관계에 대한 보다 폭넓은 이해로 인적자원 관리적 측면에서 시사점을 찾아내고자 다음과 같은 연구목적을 설정하였다. 첫째, 비정규직원의 직무특성에 대한 지각이 임파워먼트와 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고 둘째, 임파워먼트와 조직몰입의 관계에 대하여 실증적으로 검증해 보고 마지막으로 임파워먼트와 조직몰입에 따른 조직시민행동의 관계를 분석해 봄으로써 시사점을 찾아보고자 한다.

II. 연구배경 및 가설설증

1. 직무특성의 개념

작업자의 태도와 행위에 영향을 미치는 직무특성을

규명하려는 직무특성이론은 직무설계이론의 핵심적인 토대를 형성하는 이론이다. 직무특성에 관한 연구는 터너(A.N. Turner)와 로렌스(P.R.Lawrence)의 연구에 의해 본격화되었으며, 핵크맨(J.R. Hackman)과 올드햄(G. R. Oldham)에 의해 하나의 이론으로 완성되었다[11]. Turner와 Lawrence(1965)가 연구한 직무의 특성은 다양성, 자율성, 선택적 상호작용, 요구되는 상호작용, 요구되는 지식과 기술, 책임감이며 직무가 이러한 특성위에서 유지되면 될 수록 종사원의 만족도는 높아질 것이라고 주장하였다. Hackman과 Lawler은 직무수행자의 성장욕구를 충족시켜 주는 방향으로 직무를 설계해야 작업자의 만족 및 성과를 높일 수 있다고 보았으며, 기능다양성, 과업정체성, 자율성, 직무 피드백 등 네가지의 직무특성이 반영된 직무라면 계속적으로 좋은 성과를 내는 인센티브가 된다고 하였다[16].

Hackman과 Oldman[17][18]은 Hackman과 Lawler[16]의 직무특성이론을 확장시키고 수정하였다. 그들은 직무의 다섯가지 핵심차원으로 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 그리고 직무자체 피드백으로 구분하였다. 직무특성의 구성요소는 다음과 같다[3].

첫째, 기능다양성(skill variety)은 많은 기능과 재능을 사용하여 직무를 수행하는데 종업원의 직무가 여러가지의 상이한 활동들을 요구하는 정도이다

둘째, 과업정체성(task identity)은 종업원이 직무가 처음부터 가시적인 성과가 보이는 끝까지 요구되는 정도이다.

셋째, 과업중요성(task significance)은 종업원의 직무가 다른 사람들의 삶에 실질적인 영향을 미치는 정도를 말한다.

넷째, 자율성(autonomy)은 직무 스케줄을 정하고 직무수행 절차를 결정하는데 있어서 종업원에게 실질적인 독립성과 자유재량권을 제공하는 정도이다.

다섯째, 직무자체 피드백(job itself feedback)은 종업원의 성과 유효성에 대한 직접적이고 명확한 정보를 종업원에게 제공하는 직무가 요구되는 정도를 말한다.

2. 직무특성과 임파워먼트, 조직몰입의 관계

임파워먼트는 다양한 요인들의 영향을 받는다. 개인의 임파워먼트에 대한 지각은 각자가 수행하는 직무의 경험으로 형성되며 직무특성도 임파워먼트에 유의한 영향을 미친다[20]. Conger와 Kanungo[14]도 직무특성 요인 중 기능다양성, 과업중요성이 임파워 시켜주는 주요한 요소라고 함으로써 직무특성 구성요인들이 임파워먼트의 선행변수라고 주장하였다. Steer[29]는 연구에서 피드백, 자유로운 상호작용의 기회, 과업정체성을 경험할수록 직무특성이 조직몰입에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 주장하였다. 그리고 DeCotti와 Summers[15]는 자율성, 피드백과 같은 직무특성이 조직몰입과 유의한 관계가 있음을 밝혔으며, 이지우[5]는 기능다양성, 과업유의성, 자율성이 조직몰입에 유의한 영향을 미침을 발견하였고, 이희영[6]은 직무특성과 이직의도간의 관계에 있어 조직몰입이 매개작용을 한다고 주장하였다. 이와 같은 선행연구를 근거로 직무특성과 임파워먼트, 직무특성과 조직몰입의 관계를 실증적으로 규명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1. 과업중요성은 임파워먼트에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 과업중요성은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3. 기능다양성은 임파워먼트에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4. 기능다양성은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 임파워먼트와 조직몰입의 관계

Kanter[13]는 임파워먼트된 개인은 몰입의 정도가 증대된다고 하였으며, Hartline 과 MaxhamIII[19]은 연구에서 임파워먼트된 종사원은 그렇지 않은 종사원에 비하여 직무에 대한 소속감과 조직의 성공에 기여함이 높다고 주장하면서 조직몰입이 강화된다는 사실을 증명하였다. 종업원이 임파워먼트되면 소속된 조직에 몰입할 가능성이 높아져 조직몰입에 정의 영향을 미치며[20], 임파워먼트된 개인은 과업에 대한 집중력과 업무에 있어서의 주도성이 증대되어 구성원은 몰입하게 된다고 하였다. 또한 많은 연구에서 임파워먼트의 일부 구성요인과 조직몰입간에 유의적인 관계가 있는 것으

로 나타났다[1][2][7]. 따라서 이를 기초로 임파워먼트와 조직몰입과의 관계를 실증적으로 검증하기 위하여 가설 5를 설정하였다.

가설5. 임파워먼트는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 임파워먼트, 조직몰입과 조직시민행동의 관계

임파워먼트는 종사원의 행동, 가치관, 태도, 신념 등을 포괄하는 의미이며, 스스로 조직을 위한 중요한 일을 할 수 있는 권한과 능력이 있다는 것을 확신시키는 과정이다. 임파워된 종사원은 조직에 몰입함으로써 애착심을 가지게 됨으로 동료나 조직을 위한 자발적인 조직시민행동을 할 수 있을 것이다[12][22].

조직몰입은 조직을 위한 개인적 희생을 나타내고 강화나 처벌에 의존하지 않는 행동의 근원을 말한다[32]. 따라서 이러한 특성들로 인하여 조직몰입은 조직시민행동의 선행변수라고 할 수 있다. O'reilly와 Chatman[23]은 조직몰입이 조직시민행동의 유의미한 선행요인임을 밝혔고, Organ과 Ryan[25]의 연구에서도 조직몰입과 조직시민행동간의 정적인 관계가 규명되었다. 따라서 임파워먼트와 조직몰입은 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다고 추론 할 수 있다. 이를 실증적으로 검증하기 위하여 가설 6, 가설7을 다음과 같이 설정하였다.

가설6. 임파워먼트는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설7. 조직몰입은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구의 설계

1. 조사방법

본 연구의 조사대상은 외식업체에 근무하고 있는 비정규직원으로 선정하였고, 그 중 서울지역에서 영업활동중인 패밀리 레스토랑의 비정규직원을 표본으로 한정하여 조사하였다. 조사는 2007년 6월 1일부터 6월 16일까지 서울지역의 20개 패밀리 레스토랑을 대상으로 하여 자기기입식 설문지를 이용하였으며, 설문지는 총 300부를 배포하였고 그 중 285부를 회수하여 불성실한 응답을 한 설문지 7부를 제외한 278부를 유효표본으로 채택하여 최종분석에 이용하였다. 회수된 설문지는 측정척도의 순화과정을 거쳤으며 SPSS12.0과 AMOS 5.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다.

2. 조작적 정의 및 측정

2.1 직무특성

직무특성은 Hackman과 Oldham17]의 모형에서는 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성 및 피드백 요인을 제시하고 있는데 본 연구에서는 이들 요인 중 과업중요성과 기능다양성을 선정하였다. 과업중요성은 조직구성원이 수행하는 직무가 타인의 생활이나 업무에 실질적인 영향을 갖는 정도를 의미하고 기능다양성은 직무가 여러 가지 기술, 능력, 재능을 요구하는 정도를 말한다. 제시된 두 가지의 핵심적 직무특성을 측정하기 위해 과업중요성5문항, 기능다양성3문항의 총 8문항을 사용하여 7점 척도로 측정하였다.

2.2 임파워먼트

임파워먼트는 개인의 내재적인 업무 동기를 증진하도록 파워를 증대시키는 개인의 심리적인 과정으로 정의내리고, Spreitzer[28]가 개발하여 타당성을 검증한 측정도구를 사용하였으며, 7점 척도에 의해 측정하였다.

2.3 조직몰입

조직몰입은 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도이다[21]. O'Reilly와 Chatman[23]이 개발한 항목을 정제하여 사용하였으며, 각 문항은 7점 척도로 작성하여 측정하였다.

2.4 조직시민행동

조직시민행동은 자유재량적인 개인행동이며, 공식적인 보상시스템에 의해 직접적으로 보상되지 않으나, 조직의 효과적 기능을 촉진하는데 도움이 되는 행동을 말한다[24]. Podsakoff, McKenzie, Moorman 및 Fetter[26]가 개발한 측정도구를 바탕으로 Likert의 7점

척도에 의해 구성하여 측정하였다.

Ⅳ. 연구결과

1. 연구변수들의 신뢰도와 타당도

1.1 측정도구의 신뢰도

본 연구에서는 내적 일관성을 측정하는 Chronbach's α계수를 측정하였다. 독립변수의 분석결과는 과업중요성은 0.8416, 기능다양성은 0.7790으로 나타났으며, 종속변수는 임파워먼트 0.8246, 조직몰입 0.7075, 조직시민행동 0.9163으로 나타나 전체적으로 본 연구에서 측정했던 신뢰성 계수가 0.7이상으로 나타나 신뢰성이 확보되었다고 볼 수 있다.

표 1. 변수들의 신뢰도

변수명	문항수	Chronbach's α
과업중요성	5	.8416
기능다양성	3	.7790
임파워먼트	5	.8246
조직몰입	3	.7075
조직시민행동	5	.9163

이후의 분석에서 사용할 각 변수들의 신뢰도를 검증한 결과는 [표 1]과 같다.

1.2 측정도구의 타당도

[표 2]에서 보는 바와 같이, 직무특성변수에 대한 문항을 대상으로 개념타당성을 알아보기 위해 직각회전을 이용하여 요인분석을 실시하였다. 분석결과 1이상의 고유치를 갖는 두 개의 요인이 도출되었다. 요인1은 과업중요성을 측정하는 문항들이 묶이고 있으며, 총분산의 38.7%를 설명하고 있다. 그리고 요인 2에는 기능다양성을 측정하는 문항들이 묶이고 있으며, 총분산의 22.7%를 설명하고 있다. 또한 종속변수는 누적분산이 66.0%로 나타나 만족할 만한 설명력을 가지고 있는 것으로 판단되었다.

표 2. 신뢰도 및 요인분석

요인(독립)	성분	
	1	2
과업중요성1	.739	–
과업중요성2	.821	–
과업중요성3	.767	–
과업중요성4	.773	–
과업중요성5	.810	–
기능다양성1	–	.794
기능다양성2	–	.766
기능다양성3	–	.777
고유값	3.094	1.815
누적분산(%)	38.675	61.366

요인(종속)	성분		
	1	2	3
임파워먼트	.863	–	–
	.831	–	–
	.816	–	–
	.870	–	–
	.842	–	–
조직몰입	–	.744	–
	–	.759	–
	–	.581	–
조직시민행동	–	–	.650
	–	–	.760
	–	–	.747
	–	–	.723
	–	–	.794
고유값	5.289	2.201	1.093
누적분산(%)	40.674	57.612	66.022

2. 확인적 요인분석

본 연구에서는 탐색적 요인분석과 신뢰성 검증을 거친 측정항목을 대상으로 단일차원성을 검증하기 위하여 Amos를 이용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 전반적인 적합도는 [표 3]과 같다. 연구모형의 적합성 평가를 위해 제공되는 통계지표는 Chi-square, 적합도 지수 및 적합도 지수를 자유도에 대해 변환시킨 수정 적합도 지수, 표준지수, 비교지수 등이 있다. 대부분의 값이 권장 기준치에 근접한 것으로 나타나 본 연구 모형은 타당한 모델에 가깝다고 추측할 수 있다.

표 3. 연구모형의 적합도

Chi-square	df	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA	p
416.140	179	.874	.837	.856	.911	.069	.000

3. 연구가설의 검증

3.1 연구모형의 검증

본 연구에서 이용된 과업중요성, 기능다양성, 임파워먼트, 조직몰입, 조직시민행동 등의 요인들 간의 전체적인 구조모형을 검증한 결과, 적합도는 χ^2=419.503, d.f=181, p=.000, .GFI=.872, AGFI=.837, NFI=.855, CFI=.911, RMSEA=.069의 값을 갖는 최적모형이 도출되었다. 따라서 전체 모델의 적합도는 구성개념간의 영향관계를 설명하기에 적합한 것으로 사료되므로 이 모형은 공변량 구조분석에 적합한 것이라고 할 수 있다. 분석 결과 각 경로의 표준화된 계수 값과 t값은 [그림 1]과 같다.

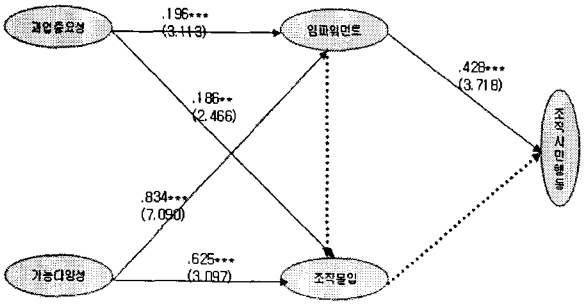

그림 1. 연구모형 검증결과

* 계수 값은 표준화된 값이며, ( )안의 수치는 t, **p<0.05, ***p<0.01

3.2 연구가설의 검증결과 및 해석

실증분석에 의한 연구가설의 검증결과를 요약하면 다음의 [표 4]와 같다. 직무특성 요인 중에서 과업중요성과 기능다양성이 임파워먼트에 영향을 미칠 것이라는 가설1, 가설2을 검증한 결과 [표 4]에서 보는 바와 같이 유의한 영향을 미치는 것으론 나타나 가설1은 채택되었다. 이는 Conger & Kanungo[14]의 기존 주장을 지지하고 있다. 직무의 특성을 통해 과업의 중요성, 기능의 다양성을 지각하게 되면 내재적 과업 동기가 부여되어 임파워먼트에 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 둘째로, 과업중요성과 기능다양성이 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설3, 가설4를 검증한 결과 긍정적 영향을 미치고 있음을 시사하는 것으로 볼 수 있다.

표 4. 가설검증 결과요약

가설	표준화 경로계수	표준 오차	기각비	t	검증 결과
H1	.196	.033	3.111	.002	채택
H2	.186	.059	2.466	.014	채택
H3	.834	.089	7.090	.000	채택
H4	.625	.227	3.097	.002	채택
H5	.188	.275	1.021	.307	기각
H6	.428	.209	3.718	.000	채택
H7	.087	.137	.777	.437	기각

셋째, 임파워먼트가 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설5의 검증결과 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설5는 기각되었다. 이는 Liden 등[20]의 연구결과를 지지하지는 못하고 있다. 이는 아마도 비정규직이라는 특성에 기인한 듯하다. 비정규직으로서 임파워먼트가 되더라도 조직에 몰입함으로써 애착심을 가지는 데는 한계가 있는 것으로 사료된다. 여섯째, 임파워먼트가 조직시민행동에 영향을 미칠 것이라는 가설 6의 검증결과 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 지지되었다. 임파워된 종사원은 직무에 만족함으로 동료나 조직을 위해 조직시민행동을 할 수도 있을 것이다. 일곱째, 조직몰입이 조직시민행동에 영향을 미칠 것이라는 가설 7의 검증결과 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 7은 기각되었다.

V. 결론 및 논의

2007년 7월1일 비정규직법이 시행됨에 따라 근로조건 조정형 전환 방식이나 기존의 비정규직원을 계약 해지하고 용역으로 전환하는 업무의 외주화 방식이 전개되리라 예측된다. 그러나 일부 대기업의 경우를 제외하고 특히 외식산업의 경우 후자를 택할 것으로 예상되어 고용불안을 심화시키는 원인으로 예상된다. 이러한 어려운 환경에서 비정규직원에 대한 직무특성, 임파워먼트, 조직몰입, 조직시민행동간의 관계를 연구함으로써 외식노동시장의 변화에 대한 면밀한 분석이 필요한 것으로 여겨진다. 본 연구는 비정규직원이 지각하는 직무특성이 임파워먼트와 조직몰입, 그리고 이들이 조직시

민행동에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고 이러한 관계를 구조적으로 검증하고자 함이다. 연구결과, 첫째, 과업중요성과 기능다양성은 임파워먼트와 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 선행연구들에서도 일반적으로 정(+)의 관계를 가지고 있는 것으로 분석되고 있는데 본 연구결과에서도 재 확인되었다. 둘째, 임파워먼트가 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설5의 검증결과 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설5는 기각되었다. 이는 Liden 등[20]의 연구결과를 지지하지는 못하고 있다. 이는 아마도 비정규직이라는 특성에 기인한 듯하다. 정규직에 비해 비정규직은 직무몰입과 직무가 자신에게 중요하다고 생각하는 정도가 낮으며, 이는 조직몰입과 같은 긍정적 태도를 형성하는데 방해가 된다[31]. 따라서 직군분리에 의한 비정규직의 정규직화가 현재로서는 좋은 대안이 될 수 있다. 여섯째, 임파워먼트가 조직시민행동에 영향을 미칠 것이라는 가설 6의 검증결과 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 지지되었다. 이는 외식에 종사하는 비정규직원의 경우에도 임파워먼트를 가질 수 있는 직무설계가 매우 중요하다는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 일곱째, 조직몰입이 조직시민행동에 영향을 미칠 것이라는 가설 7의 검증결과 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 7은 기각되었다. 비정규직원이 조직에 대한 애착심이 부족한 것을 볼때 직군제가 내포하는 차별의 가능성과 고착화가 염려되기는 하지만 직군제를 도입함으로써 조직몰입을 제고시켜 외식산업의 경영성과와 외식산업의 발전에 기여할 수 있을 것이다. 본 연구는 다음과 같은 한계를 갖고 있다. 첫째, 외식산업의 비정규직원을 대상으로 하고, 횡단조사에 머물러 있어 연구결과를 일반화하는데 한계가 있다. 따라서 비정규직과 정규직간의 비교검증과 종단조사에 대한 연구가 기대된다. 둘째, 비정규직법이 시행됨에 따라 변화된 직군에 대한 추가적인 연구와 비교연구가 필요하다.

참 고 문 헌

[1] 김계수, "서비스기업에서의 임파워먼트가 서비스 품질성과에 미치는 영향에 관한 연구", 품질혁신, 제1권, 제1호, pp.98-107, 2000.

[2] 김금수, *임파워먼트가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구*, 경원대학교 대학원 박사학위논문, 2000.

[3] 김양명, "서비스종업원의 직무특성 및 임파워먼트 지각과 역할외 행동간의 관계에 대한 이론적 고찰", 계명연구논총, 제23편, pp.91-113, 2005.

[4] 박우성, *21세기형 인적자원관리*, 명경사, 2000.

[5] 이지우, "직무특성과 종업원 태도 사이의 관계에 대한 직무몰입의 매개역할", 인사·조직연구, 제5권, pp.87-122, 1997.

[6] 이희영, "직무특성과 이직의도 간의 관계에 대한 종업원 태도의 매개작용", 인사관리연구, 제26권, pp.235-254, 2002.

[7] 장상태, *호텔레스토랑 지배인의 리더쉽이 종사원의 임파워먼트 및 조직유효성에 미치는 영향*, 세종대학교 대학원 박사학위논문, 2002.

[8] 장은미, "경력몰입이 조직몰입과 이직의도에 미치는 이중 조절 효과에 관한 연구", 인사·조직연구, 제5권, pp.217-253, 1997.

[9] 진양호, 전진화, "패밀리 레스토랑의 비정규직 종사원의 관리방안에 관한 연구", 관광산업연구, 제8권, 제2호, pp.1-17, 2002.

[10] 통계청, *경제활동인구부가조사결과*, 2005.

[11] 황규대, *조직행위론*, 박영사, 1999.

[12] L. A. Bettencourt and S. W. Brown, "Contact Employee: Relationships Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behavior," Journal of Retailing, Vol.73, pp.39-61, 1997.

[13] R. M. Kanter, "Commitment and Socialization," American Socialization Review, Vol.33, pp.131-146, 1968.

[14] J. Conger and R. N. Kanungo, "The empowerment process: Integrating theory and practice," Academy of Management Review, Vol.13, No.3, pp.471-482, 1988.

[15] T. A. DeCottis and T. P. Summers, "A path

analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment," Journal of Applied Psychology, Vol.73, pp.139-145, 1987.

[16] J. R. Hackman and E. E. Lawler, "Employee Reactions to Job Characteristics," Journal of Applied Psychology Monograph, Vol.55, pp.259-286, 1971.

[17] J. R. Hackman and G. R. Oldham, "Development of the Job Diagnostic Survey," Journal of Applied Psychology, Vol.60, No.2, pp.159-170, 1975.

[18] J. R. Hackman and G. R. Oldham, "Motivation through the Design of Work: Test of a Theory," Organizational Behavior and Human Performance, Vol.16, pp.250-279, 1976.

[19] M. D. Hartline, J. G. MaxhamIII, and D. O. McKee, "Corridors of Influence in the Dissemination of Customer-Oriented Strategy to Customer Contact Service Employees," Journal of Marketing, Vol.64, pp.407-416, 2000.

[20] R. C. Liden, S. J. Wayne, and R. T. Sparrowe, "An Examination of the Mediating Role of Psychological Empowerment on the Relations Between the Job, Interpersonal Relationships, and Work Outcomes," Journal of Applied Psychology, Vol.85, No.3, pp.407-416, 2000.

[21] R. T. Mowday, L. W. Porter, and R. M. Steers, *Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover,* New York, Academic Press, 1982.

[22] R. G. Netemeyer, J. S. Boles, D. O. McKee, and R. McMurrian, "An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context," Journal of Marketing, Vol.61, pp.85-98, 1997.

[23] C. A. O'Reilly and J. Chatman, "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior," Journal of Applied Psychology, Vol.71, pp.492-499, 1986.

[24] D. W. Organ, "Personality and Organizational Citizenship Behavior," Journal of Management, Vol.20, pp.465-478, 1994.

[25] D. W. Organ and K. Ryan, "A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior," Personnel Psychology, Vol.48, pp.775-802, 1995.

[26] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, R. H. Moorman, and R. Fetter, "Transformational Leader, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior," Leadership Quarterly, Vol.1, pp.107-142, 1990.

[27] C. A. Smith, D. W. Organ, and J. P. Near, "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents," Journal of Applied Psychology, Vol.68, pp.653-663, 1983.

[28] G. M. Spreitzer, "Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation," Academy of Management Journal, Vol.38, No.5, pp.1442-1465, 1995.

[29] R. M. Steers, "Antecedents and outcomes of organizational commitment," Administrative Science Quarterly, Vol.22, pp.46-56, 1977.

[30] L. V. Still, "Part-time versus full-time salespeople: Individual attributes, organizational commitment and work attitudes," Journal of Retailing, Vol.59, pp.55-79, 1983.

[31] L. Van Dyne and S. Ang, "Organizational citizenship behavior of contingent workers in singapore," Academy of Management Journal, Vol.41, pp.692-70, 1998.

[32] Y. Weiner, "Commitment in Organizations: A Normative View," Academy of Management Review, Vol.7, pp.418-428, 1982.

[33] A. N. Turner and P. R. Lawrence, *Industrial Jobs and Workers*, Harvard University Press, 1965.

저 자 소 개

김 찬 중(Chan-Jung Kim) 정회원

- 1990년 2월 : 충북대학교 경영학과(경영학사)
- 1994년 2월 : 고려대학교 경영학과(경영학석사)
- 2002년 8월 : 충북대학교 경영학과(경영학박사)

- 2007년 3월 ~ 현재 : 목원대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 지식경영, 인사관리

김 용 순(Yong-Soon Kim) 정회원

- 1988년 2월 : 경북대학교 경영학과(경영학사)
- 1990년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 2001년 8월 : 충북대학교 경영학과(경영학박사)

- 2003년 3월 ~ 현재 : 동양공업전문대학 관광경영과 교수

<관심분야> : 관광호텔 인사·조직, 관광서비스