

호텔종사원의 고용불안이 신뢰에 미치는 영향

-특급호텔 식음료부서 종사원을 중심으로-

Influence of Job Insecurity to Trusts of Hotel Employee

- Focus on Employee of F&B Department -

조의영*, 성현모**

안양대학교 관광경영학과*, 롯데호텔 식음료팀**

Ui-Young Cho(jedaero@paran.com)*, Hyun-Mo Sung(sung2306@hotellotte.co.kr)**

요약

호텔은 인적자원의존도가 대단히 높은 기업이다. 종사원의 고용불안은 숙련된 종사원의 이직불안으로 연결된다. 경영환경이 복잡하고 불확실할수록 조직을 유지·발전시키기 위해서는 호텔기업이 종사원으로부터 신뢰를 얻어야 하며, 조직에 대한 종사원의 신뢰 역시 중요하다.

본 연구는 관광기업 중에서도 고용불안인식이 비교적 높은 특급호텔 식음료업종 종사원의 고용불안인식과 조직 내 신뢰수준을 확인하고 고용불안이 신뢰에 미치는 영향측정을 연구목적으로 한다.

고용불안은 신뢰에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 검증결과에서 고용불안이 동료신뢰와 회사신뢰에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 단지 해고위험요인만이 상사신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 해고위험이 있다고 하더라도 동료와의 신뢰에는 아무런 상관이 없다고 볼 수 있으며, 회사신뢰의 경우도 회사는 해고의 결정권자로서 해고의 직접적인 원인으로 보지는 않는다고 여겨진다. 다만 회사직원들은 해고위험과 관련하여 직접 현장에서 같이 근무하는 직장상사의 근무평가나 관계가 해고로 이어질 수 있다고 여기고 있는 것으로 유추할 수 있을 것이다. 고용불안인식에 대한 비정규직종사원, 정규직 종사원간 차이는 나타나지 않았다.

■ 중심어 : | 고용불안 | 상사신뢰 | 조직신뢰 | 비정규직 종사원 |

Abstract

The Employment instability of current employees should be related to uncertainty of switching job for experienced ones. Therefore, the researcher would like to look into the influence which is taken by Job Insecurity after verifying Job Instability Recognition through employees and identification of the level into Trust in organization, In particular, for the employee who is working in a catering department and expected to be ranked highly among tourist companies concerning Job Instability Recognition. According to the result of a tentative theory that Job Insecurity will effect negatively to Trust, conversely, it does not give any considerable effects both Trust in colleague and company. It just turned out that the risky factor of their dismissal could come to a substantial consequence to Trust in Superior. In this regard, a study shows that there isn't any relation to Trust in colleague even though there is the cause of being fired. In this sense, employees can assume that a work evaluation or relationship with their superior, who work together in the field, is related to the risky factor regarding their dismissal. In other words, it turned out that there was no difference between regular employee and non-regular employee in the matter of Job-Instability-Recognition.

■ keyword : | Job Insecurity | Trust in Superior | Trust in Organization | Non-Regular Employee |

I. 서론

1997년 외환위기 이후 기업들은 국제통화기금의 권고에 의한 생존수단으로 규모의 경제 실현을 위한 인수 합병, 정리해고, 권고사직 등을 통한 조직재설계·조직 축소 등을 채택하여 인적자원의 효율적 구성과 직무설계는 기업생존을 위한 최우선 과제가 되었다. 특히 국내 특1급 호텔의 고인건비구조 경영환경은 시간제근무자·계약제근무자 등 비정규직 노동자를 양산하였고, 정규직 노동자라 하더라도 해고와 명예퇴직의 가능성을 배제할 수 없어 고용불안감이 증가하였다[1]. 이와 같은 고용불안은 종업원들의 반감을 불러일으키고 조직이 오랜 시간 많은 노력과 투자를 통해 형성한 충성심을 단기간에 허물어뜨렸다[2]. 또한 호텔종사원의 사기와 업무동기를 저하시키고 종사원의 자발적 참여를 유도하는 사측의 노력에 대해 냉소적인 태도를 형성시키고, 높은 경영성과를 위해 필연적인 종사원의 직무만족과 조직시민행동을 저해하는 결과를 초래했다.

종사원의 고용불안은 '숙련된 종사원의 이직불안'으로 연결된다. 경영환경이 복잡하고 불확실할수록 조직을 유지·발전시키기 위해서는 호텔기업이 종사원으로부터 신뢰를 얻어야 하며, 조직구성원들의 조직에 대한 신뢰 역시 중요하다[3]. 이에 따라 새로운 인사 및 조직관리 방안으로 신뢰의 중요성에 대한 인식이 확산되고 있다. 기업의 고용조정 상황은 그간 유지되어 왔던 회사와 종사원들 간의 무언의 심리적 계약이 파기될 수 있는 중요한 조건이기 때문에 그 과정에서 종사원이 회사, 상사, 동료 등 기업구성원에게 느끼는 신뢰에도 상당히 급격한 변화가 일어날 수 있다[4].

이에 본 연구는 고용불안인식이 관광기업 중에서도 비교적 큰 것으로 판단되는 호텔기업 식음료업종 종사원의 고용불안인식과 조직 내 신뢰수준을 확인하고 고용불안이 신뢰에 미치는 영향측정을 연구 목적으로 한다. 특히 특급호텔 식음료업종은 대기업이나 제조업에 비해 고용안정성이 더욱 열악한데, 그 원인을 산학실습인력·시간제 근무자·계약제 근무자등 높은 비정규직 노동자 비율에서 찾을 수 있다. 박미선(2005)은 12개 호텔을 대상으로 조사한 연구에서 서울시내 특급호텔의

비정규직 비율은 평균 37.2%로 계약직종사원, 아웃소싱 직원, 시간제 근무자를 비정규직의 대상으로 하였다[5].

연구지역을 서울지역으로, 표본을 특1급 호텔 식음료업종 종사자로 한정하는 이유는 첫째, 서울시내 특1급 호텔은 적은 급여수준에도 불구하고 시간제 근무자·계약제 근무자·산학 실습생 등 비정규직 근무자의 인적자원이 여타 지역과 호텔에 비해 풍부하여 정규직 근무자와 비정규직 근무자 표본의 수를 적절한 비율로 분배할 수 있기 때문이다. 둘째, IMF외환위기 이후 특급호텔에서의 비정규직 근무자는 객실과 식음료 영업장에서 빠른 속도로 증가하였고, 특히 식음료업종의 이직률은 호텔기업의 전체 영업장 중 가장 높기 때문이다. 연구방법은 문헌연구와 실증연구를 병행하였다.

II. 이론적 배경

1. 비정규직 종사원

1.1 고용불안정의 의의

박우성은 "상시고용을 전체로 계약기간의 정함이 없는 정규직 인력에 대한 상대적 개념으로서 계약 형태와 구별되는 근로계약을 맺은 다양한 인력"으로 정의하였다. 이러한 구분에서 1개월 미만의 파견, 촉탁, 시간제등 뿐만 아니라 행사 등의 자영업까지 포함하여 근로 계약이 이루어지지 않는 형태까지 포괄하고 있다[6]. 노동부의 통계는 "1개월 이상 기간을 정하여 고용된 자와 일용 및 임시근로자로서 조사 기준일 이전 3개월을 통산하여 45일 이상 근로한 자"를 상용근로자로, 임시근로자는 "1개월 미만을 정하여 고용된 자"로 일용근로자는 "조사기준일 이전 3개월 동안 45일 미만 근로한 자"로 분류한다.

1.2 비정규직 종사원의 유형

1.2.1 임시계약직

근로기준법 제 23조는 계약기간에 대해 "근로 계약은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 정한 것을 제외하고는 그 기간은 1년을 초과하지 못한다"고 명시하고 있다. 이러한 임시적 근로는 일반적

인 사용근로자와 동일한 전일제 임시직 근로자가 있을 수 있고, 상용근로자보다 소정 근로시간이 적은 시간제 임시직 근로자가 있을 수 있다. 그러나 학설과 판례상 임시직 근로에 대한 명확한 개념구분은 없는 것으로 보인다[7].

1.2.2 시간제(단시간, Part-Time) 근로자

근로계약의 조건이 1부 또는 1일등 소정 근로시간이 일반근로자에 비하여 짧은 근로 형태를 말한다. ILO는 “정규 임금근로자로서 해당 사업장의 정상근로 시간보다 두드러지게 적은 시간을 일하는 근로자”라고 정의하였으며, 우리나라에서는 노동부의 “시간제근로자의 근로조건보장에 관한 지침”에 따르면 “1주, 1일의 소정근로일 또는 소정근로시간이 4주간 평균하여 당해 사업장의 동종업무에 종사하는 통상근로자의 소정근로일 또는 소정근로시간에 비해 3할 이상이 짧은 자”라고 규정되어 있다. 이러한 시간제 근로에는 퇴직금제도, 주휴, 연·월차 휴가 등의 규정이 적용되지 않도록 되어 있으며, 나라마다 시간제 근로자에 대한 적용기준이 상이한데, 대체로 주당 35시간미만을 기준으로 하고 있으며, 우리나라 단시간 근로자의 경우, 주당 근로시간이 40시간으로 44시간인 정규직과 거의 차이가 없다[8].

1.2.3 파견근로자

파견법에서는 “파견사업주가 근로자를 고용한 후 그 고용관계를 유지하면서 근로자 파견계약의 내용에 따라 사용사업주의 지휘·명령을 받아 사용사업주를 위한 근로에 종사하게 하는 것”을 의미한다고 정의하고 있다. 이의 정의에서 알 수 있듯 근로자파견은 근로자 파견사업을 하는 파견사업주, 파견근로자, 근로자파견을 요청하여 파견회사로부터 근로자를 공급받는 사용사업자의 세 당사자가 있는데, 파견사업주와 파견근로자 간에는 고용관계가 성립되고, 사용사업주와 파견근로자 간에는 고용관계대신 지시·명령 관계만 존재하고 이에 근로자는 임금과 기타 부가급부를 파견사업주로부터 지급 받는다.

2. 고용불안정

2.1 고용불안정의 의의

Greenhalgh & Rosenblatt는 고용불안정성을 개인이 직업과 관련하여 느끼는 위협의 양으로, 위협적인 직장 상황에서 소망스러운 지속성을 유지하려는 데 대한 무력감으로 정의하였다[9]. Jacobson은 고용불안을 위협적인 직무상황에 대한 인지적 평가에서 비롯되는 주관적인 현상으로 정의하였다[10].

종업원들의 고용안정성은 단기 위기상황을 겪고 있는 조직뿐만 아니라 상대적으로 안정적인 고용환경 하의 조직에서도 지각된다. 고용불안에 관한 개인적 반응은 열악한 경제적 환경, 조직쇠퇴, 예산삭감 등에서 비롯되는 객관적인 고용불안정보보다 지각된 고용불안정보와 더 강한 관련성을 가지고 있다.

2.2 고용불안정의 원인

Brockner는 고용불안정의 직접적인 원인으로 해고를 들었고[11], Schweiger & Ivancevich[12]는 합병은 개인들에게 불확실성과 불안을 창조함으로써 부정적으로 영향을 미친다고 주장하였다. 이러한 큰 변화는 종업원들이 통제력의 부족을 경험하게 하고 고민이 수반되므로 회사와의 계약을 파기하도록 한다.

또한 직무조건인 역할모호성과 역할갈등, 그리고 개인요인 즉 통제의 위치들은 개인이 느끼는 고용불안의 중요한 원인이 된다. 역할 모호성은 직무요건과 절차에 관한 정보의 부족을 나타내며 역할갈등은 역할 설정 구성원이 이러한 문제에 대해 갈등을 야기하는 메시지를 보낼 때 야기된다. 비록 극단적인 수준의 역할 모호성과 역할 갈등 수준이 사람들의 기능을 방해한다 할지라도, 역할모호성과 역할갈등은 그들 고용자와의 심리적 계약의 달성에 관하여 고민을 하도록 유도하며, 그러한 고민은 고용불안의 감정을 고양시키게 된다.

2.3 고용불안정의 결과

가장 가치 있는 종업원들은 가장 먼저 떠나려는 경향이 있다. 그러한 경향은 행위적인 표현으로 나타난다. 이것은 생산성을 감소시키고 전직을 증가시키며 적응을 방해하는 조직상의 결과를 초래한다. 이러한 모든 행위들은 조직의 유효성을 감소시킨다.

Greenhalgh & Rosenblatt는 인지된 고용 불안정으로서

부터 나타나는 긴장이 육체적 불편과 고혈압을 증가시킨다고 주장하였다. 중요한 조직 변화에 대한 일반적인 설명은 전직기간 동안 생성되는 불안정의 산출로서 긴장과 관련된 불만을 들고 있다. 그러한 산출은 인도주의적 견지뿐만 아니라 의료비용과 결근의 형태로 나타나 는 회사의 재무적 부담에서도 중요하다.

고용불안정에 의해 나타나는 긴장은 이직에 미치는 영향 때문에도 역시 중요하다. 다른 스트레스 인자와 같이 고용불안도 퇴거반응 즉 스트레스를 회피하려는 시도와 관련되어 있다. 따라서 고용불안은 이직하려는 의도와 긍정적인 상관관계가 있다. 따라서 종업원이 긴장을 경험하든 않든 간에 다른 곳에서 직장을 쉽게 구할 수 있는 종업원은 새로운 직장을 구하는 것에 의해 불안정을 야기하는 상황에 반응할 수 있을 것으로 기대된다. 직장 상실 후에 운 좋게 만족할 만한 새로운 직장을 구한 사람조차도 미래의 고용에 대해 장기간 불안해한다 [13].

정성엽의 선행연구결과 고용불안의 지각은 직무만족과 부(-)의 관계를 가지고 있다는 것이 발견되었다. 직무만족은 직무에 대한 감정적 반응이고, 직무불만족은 직무에 대한 부정적 감정으로 정의된다. 고용불안이 부정적인 과업사건에 대한 인식을 나타내므로 직무만족에도 부의 영향을 미친다. 고용불안은 종업원뿐 아니라 경영자에게도 해가 된다. 즉 고용불안의 경험은 직무속성의 축소나 직장 상실의 상황에서 불확실한 정서를 산출하고, 그런 상황에서 의사소통 경로의 감소나 작업현장의 철회행위는 통상적 반응이기 때문이다[14].

3. 신뢰

3.1 신뢰의 개념

신뢰는 편안함을 의미하는 독일어 *trost*에서 비롯되었다. 따라서 편안함에서 연상되는 많은 의미들이 신뢰의 개념에 내포되어 있고, 결과적으로 신뢰를 연구함에 있어서 부딪히는 어려움 중의 하나는 다른 개념들과의 혼용이다. 신뢰는 불확실성을 감소시키는 수단이라는 점에서 예측가능성(predictability)과 혼용되고 있다[15]. 하지만 신뢰는 예측가능성 이상의 의미를 갖는다. 예측가능성은 상대방에 대한 평가 결과에 따라 위험이 예상

되면 이를 피하려 하지만, 신뢰는 기꺼이 위험에 처하는 것을 감수한다는 점에서 구분된다.

신뢰와 혼용되는 또 다른 개념으로 확신(confidence)과 신념(faith)이 있다. 많은 연구자들이 신뢰를 정의함에 있어서 신뢰와 확신을 명확하게 구분하지 않고 있다. Luhmann에 의하면, 신뢰와 확신이 모두 실패스러운 결과가 나타날 수 있을 것이라는 예상을 내포한다는 점에서는 유사하지만, 확신은 이 경우 낮아지거나 없어지는 반면에, 신뢰는 위험에 대한 지각과 더불어 그것을 수용한다는 점에서 확신과 구분될 수 있다[16].

Rousseau, sitkin, Burt, 및 Camerer는 신뢰에 대한 다양한 시각들을 종합하여 “타인의 의도나 행동에 대한 긍정적인 기대에 근거해서 취약성을 감수하려는 의도로 구성된 심리적 상태”라고 정의하였다[17].

많은 연구자들이 공통적으로 제시하고 있는 신뢰의 첫째 조건은 위험(risk)이다. Mayer가 신뢰의 정의에 포함시킨 “기꺼이 (이용당함으로써 손실을 입게 될) 위험을 감수하려는 것(willingness to be vulnerable)”은 신뢰 정의에 있어서 필수적인 내용으로, 심리학뿐만 아니라 사회학 및 경제학적 시각에서도 신뢰의 개념에 주요한 요소이다[18]. 고용불안이라는 위험요소를 신뢰의 원인변수로 측정할 수 있는 시사점을 제시한다.

이러한 신뢰에 관한 연구는 1980년대 말 이래, 사회과학 각 분야들에서 대인간 관계에서의 신뢰는 물론, 집단 간의 신뢰, 조직 간의 신뢰, 개인과 조직 간의 신뢰, 개인과 사회제도간의 신뢰 등이 폭넓게 연구되어 왔었다. 특히, 대인간의 신뢰는 조직구성원들의 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 같은 직무태도에 중요한 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직구성원들의 조직시민행동과 직무성과에도 중요한 영향을 미친다[19].

3.2 신뢰의 유형

McAllister는 신뢰의 근간이 되는 요인을 구분하여 두 가지 유형의 신뢰를 주장한다. 하나는 타인의 역량이나 믿을 수 있음에 근거한 ‘인지에 근거한 신뢰(cognition-based trust)’ 이고, 또 다른 하나는 사람들 간의 감정적 결속에 기초하는 ‘감정에 근거한 신뢰(affect-based trust)’이다[20].

Lewicki와 Bunker는 신뢰의 발달 단계에 따라 다른 속성을 갖는 세 가지 유형의 신뢰를 제안하였다. 첫 번째 단계는 '제재(혹은, 계산)에 근거한 신뢰(deterrence or calculus-based trust)'로, 협동하지 않았을 경우에 상당한 처벌이 있을 것이라는 생각에서 비롯된 신뢰이다. 이는 앞에서 언급한 합리성 모형에 따른 신뢰의 대표적 형태로 볼 수 있다. 두 번째 단계는 '지식에 근거한 신뢰(knowledge-based trust)'로, 타인에 대해서 이미 잘 알고 있기 때문에 그들의 행동을 예측할 수 있다는 생각에서 비롯된 신뢰이다. 마지막 하나는 '동일시에 근거한 신뢰(identification-based trust)'로, 공동의 이득을 추구하기 위해서 타인의 목표나 행위를 필요로 하게 될 때 나타나는 것이다[21].

Rousseau(1998)는 다양한 연구자들의 신뢰 유형 구분을 종합하여, 개인 수준과 사회 수준을 구분하고, 신뢰의 형성 근거와 발달 양상을 반영한 신뢰의 유형 발달 모형을 제안하였다. 사회 수준에서는 '제도화된 신뢰(institutional trust)'가 지속적으로 존재하며, 개인 수준에서는 초기의 많은 부분을 차지하던 '계산된 신뢰(다른 연구자들이 '명명한 인지에 근거한 신뢰', '지식에 근거한 신뢰', '조건적 신뢰')가 점점 줄어들고 후기에는 '관계적 신뢰(relational trust: 다른 연구자들이 명명한 '감정에 근거한 신뢰', '무조건적 신뢰')가 더 많은 부분을 차지하는 발달 양상을 나타낸다. 각 연구자들이 제안했던 신뢰 유형을 다음과 같이 정리하였다.

표 1. 선행연구자의 신뢰 유형

연구자	인지적 신뢰	관계적 신뢰
Lewicki & Bunker(1996)	· 계산에 근거한 신뢰 · 동일시에 근거한 신뢰	지식에 근거한 신뢰
McAllister(1995)	· 인지에 근거한 신뢰	감정에 근거한 신뢰
McKnight, Cummings & Cheryan(1998)	· 계산에 근거한 신뢰 · 지식에 근거한 신뢰 · 인지에 근거한 신뢰	성격에 근거한 신뢰
Jones & George(1998)	· 조건적 신뢰	무조건적 신뢰
Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer(1998)	· 인지적 신뢰	관계적 신뢰
Sheppard & Tuchinsky(1999)	· 제재에 근거한 신뢰 · 지식에 근거한 신뢰	동일시에 근거한 신뢰

Sheppard와 Sherman에 따르면, 양자 관계는 의존적 형태이거나 상호 의존적 형태로 구분할 수 있으며, 각

각의 의존 정도는 다시 피상적인 수준과 깊은 수준으로 구분 할 수 있다. '피상적인 의존 관계'에서는 믿을 수 없고, 자유 재량권이 없다는 위험을 안고 있다. 따라서 신뢰를 얻기 위해서는 자유 재량권과 믿을 수 있음 및 역량을 갖추어야 하며, 기본적으로 신뢰는 제재 및 계산에 근거해서 작동한다[22].

III. 조사설계 및 방법

1. 가설 설정

본 연구의 가설은 아래와 같다.

가설 1 : 호텔 종사원의 근무조건에 따라 고용불안의 지각정도는 다를 것이다.

가설 2 : 고용불안은 신뢰에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2. 자료수집과 조사방법

서울시내 특1급 호텔의 업장별 담당지배인과 종사원에게 본 조사의 목적과 취지를 자세히 설명 후 연구자가 직접조사하였고 응답자는 자기기입방식으로 직접 설문지에 응답하였다. 2007년 6월 20일부터 2007년 7월 16일까지 27일에 걸쳐 실시하였고, 서울시 특1급 호텔 중 5개 호텔, 10개 식음료 업장 내의 정규직·비정규직 종사원으로 표본을 구성하였다. 정규직과 비정규직간의 비율을 적절히 구성한 비율할당 표본추출방식을 활용하여 선정된 5개 호텔에서 각각의 호텔에 100부씩 총 500부를 배포하되, 식음료 업장별로 다시 각각 50부씩 조사하여 총 311부를 회수하였고 이중 결측값이 나타나거나 불성실한 응답으로 판단된 60부를 제거하고 251부를 분석에 활용하였다.

3. 분석 방법

수집된 자료는 데이터 코딩과정을 거쳐, SPSS 12.0 프로그램을 활용하였다. 분석방법은 단순빈도분석, t-test, ANOVA, 신뢰도분석, 요인분석, 다중회귀분석 등을 이용하였다. 수집된 자료는 리커트 5등급 척도(1-매우 불만족, 5-매우 만족)를 이용하여 분석에 활용했다.

IV. 분석결과

1. 응답자의 일반적 특성

총 응답자 251명 중 남성이 180명으로 71.7%이고, 여성은 71명으로 28.3%로 나타났고 정규직이 152명으로 60.6%, 시간근무제가 32명으로 12.7%, 계약제 비정규직이 67명으로 26.7%로 나타났다. 세부사항은 아래와 같다.

표 2. 응답자의 일반적 특성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	180	71.7
	여성	71	28.3
연령	20세 미만	4	1.6
	20대	97	38.6
	30대	107	42.6
	40대	38	15.1
	50대 이상	5	2.0
결혼 여부	기혼	121	48.2
	미혼	130	51.8
학력	고졸 이하	17	6.8
	전문대졸	133	53.0
	4년제대졸	92	36.7
	대학원 이상	9	3.6
근속 기간	1개월 미만	2	0.8
	1-6개월	9	3.6
	6-12개월	24	9.6
	1-2년	44	17.5
	3-5년	47	18.7
	6-10년	51	20.3
	10-15년	44	17.5
이직 경험	있다	30	12.0
	없다	221	88.0
월 소득	50만원 이하	2	0.8
	51-100만원	81	32.3
	101-150만원	40	15.9
	151-200만원	39	15.5
	201-250만원	25	10.0
	251-300만원	64	25.5
근무 조건	301만원 이상	0	0.0
	정규직	152	60.6
	시간근무제	32	12.7
	계약제 비정규직	67	26.7
합 계		251	100

2. 타당성 검증

2.1 고용불안 요인분석

고용불안에 대한 최종 요인분석은 개념의 애매모호성이 존재하는 고용불안4 항목과 고용불안5 항목을 제

외시켰고 최종 요인분석을 한 결과는 아래의 표와 같다.

표 3. 고용불안의 요인분석 결과

항목	고용위험	해고위험	공통성
직무-급여삭감	0.645	0.336	0.529
승진누락	0.868	0.099	0.763
해고-급여삭감	0.841	0.067	0.529
불가항력 사직	0.052	0.880	0.778
해고 불안	0.253	0.834	0.760
아이겐 값	2.411	1.131	
설명된 분산	48.220	22.624	
KMO 측도 : 0.665, Bartlett 구형성 검증 : 309.846 설명된 총분산 : 70.844			

2.2 신뢰 요인분석

신뢰에 대한 최종 요인분석은 개념의 애매모호성이 존재하는 신뢰6 항목, 신뢰11 항목, 신뢰14 항목, 신뢰22 항목을 제외시켰으며, 최종 요인분석을 한 결과는 다음과 같다.

표 4. 신뢰의 요인분석 결과

항목	동료신뢰	상사신뢰	회사신뢰	공통성
동료업무수행	0.548	0.391	0.269	0.525
동료창의력	0.605	0.317	0.314	0.565
동료전문지식	0.615	0.388	0.120	0.544
동료자기개발	0.611	0.236	0.268	0.502
동료성실	0.697	0.303	0.131	0.595
동료약속지킴	0.752	0.189	0.169	0.629
동료업무공정	0.682	0.232	0.283	0.599
동료도덕성	0.677	0.316	0.288	0.642
동료일관성	0.684	0.214	0.393	0.667
상사업무수행	0.319	0.690	0.355	0.703
상사창의력	0.187	0.741	0.262	0.653
상사전문지식	0.262	0.709	0.179	0.604
상사자기개발	0.280	0.531	0.384	0.508
상사조직총성	0.390	0.585	0.207	0.537
상사약속지킴	0.308	0.646	0.334	0.624
상사도덕성	0.391	0.637	0.141	0.579
상사일관성	0.275	0.620	0.355	0.586
회사공정대우	0.322	0.281	0.764	0.766
회사약속준수	0.196	0.262	0.784	0.722
회사도움민음	0.221	0.221	0.800	0.738
회사정직	0.300	0.312	0.739	0.734
회사보상민음	0.279	0.277	0.710	0.659
아이겐 값	11.077	1.463	1.142	
설명된 분산	50.351	6.648	5.189	
KMO 측도 : 0.958, Bartlett 구형성 검증 : 3426.018 설명된 분산 : 62.188				

3. 가설 검증

3.1 가설 1의 검증

3.1.1 연령과 고용불안 요인 간 차이검증

연령에 따른 고용불안 요인과의 차이를 ANOVA 분석결과, 고용위협요인과 해고위협요인의 P값은 0.000, 0.042로 95% 유의수준에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 그러나 DUNCAN Grouping에서 고용위협요인은 30대와 20대 미만, 50대 이상에서 높은 인식 차이를 보이는 것으로 제시되었다. 이는 20대 미만 집단과 50대 이상 집단이 고용위협요인에 대하여 민감하게 느끼고 있음을 시사한다. 반면에 해고위협요인은 DUNCAN Grouping에서 거의 인식 차이가 없는 것으로 나타났다.

표 5. 연령과 고용불안 요인 간 차이검증 결과

요인	연령					F	P
	20 미만	20대	30대	40대	50 이상		
고용위협	3.2500b	2.1811ab	2.3769a	3.1140ab	3.2667b	6.852	0.000*
해고위협	2.7500a	3.0206a	2.8879a	3.3947a	3.7000a	2.520	0.042*

주1) * : p(0.05, 95%신뢰수준에서 유의함

주2) a(b는 DUNCAN Grouping시 집단의 차이를 나타냄

3.1.2 이직경험과 고용불안

이직경험유무와 고용불안 요인 간 t-test 분석 결과, 고용위협요인의 P값이 0.002로 95% 유의수준에서 유의한 차이를 보인 반면 해고위협요인에서는 아무런 차이가 없는 것으로 제시되었다. 이는 퇴사와 재입사와 관련된 과정을 경험하지 못한 이직경험이 없는 집단에서 고용위협을 더 느끼는 것으로 해석된다.

표 6. 이직경험유무와 고용불안 요인 간 t-test 결과

요인	이직경험		T	P
	유	무		
고용위협	2.1778	2.6128	-3.282	0.002*
해고위협	2.8167	3.0588	-1.546	0.129

p(0.05, 95%신뢰수준에서 유의함

3.1.3 근속기간과 고용불안

근속기간에 따른 고용불안 요인과의 차이분석결과, 고용위협요인과 해고위협요인의 P값은 0.006, 0.011로 95% 유의수준에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타

났다. DUNCAN Grouping에서 고용위협요인은 근속기간 1달 미만 집단과 16년 이상 집단을 제외한 집단에서 인식 차이를 보였다. 반면에 해고위협요인은 거의 인식 차이가 나타나지 않았다.

표 7. 근속기간과 고용불안 요인 간 차이검증 결과

요인	근속기간				
	1개월 미만	1-6개월	6개월-1년	1-2년	3-5년
고용위협	3.6667b	2.7037a	2.6111a	2.3864a	2.3475a
해고위협	3.2500a	3.1667a	3.1458a	3.2273a	2.7447a

요인	근속기간			F	P
	6-10년	10-15년	16년이상		
고용위협	2.4052a	2.6894a	3.0667ab	2.946	0.006*
해고위협	2.8137a	2.9205a	3.5667a	2.659	0.011*

주1) * : p(0.05, 95%신뢰수준에서 유의함

주2) a(b는 DUNCAN Grouping시 집단의 차이를 나타냄

3.1.4 근무조건과 고용불안 요인 간 차이검증

근무조건과 고용불안 요인과의 차이를 ANOVA 분석결과, 고용위협요인과 해고위협요인의 P값은 0.286, 0.476으로 95% 유의수준과 DUNCAN Grouping에서 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 이는 근무조건이 고용위협요인과 해고위협요인에 상관성을 내포하고 있지 않는 것으로 나타났다.

표 8. 근무조건과 고용불안 요인 간 차이검증 결과

요인	근무조건			F	P
	정규직	시간근무제	계약제비정규직		
고용위협	2.6075a	2.6458a	2.4129a	1.257	0.286
해고위협	2.9704a	3.1719a	3.0970a	0.745	0.476

3.2 가설 2의 검증

3.2.1 고용불안과 동료신뢰 간 회귀분석 결과

회귀모형의 유의성을 판별하기 위한 분산분석의 결과, F값이 0.075, P=0.928로 나와 유의하지 않는 것으로 나타났다. 회귀분석에서 설명력을 의미하는 R²는 0.001(수정된 R²=-0.007)로 전체의 회귀모형의 설명력이 0.1%로 분석되었으며, 종속변수인 신뢰(동료신뢰)에 영향을 미치는 고용불안요인의 영향력의 검증에서는 고용위협요인과 해고위협요인이 유의한 영향을 미

치지 않는 것으로 나타났으며, 이에 대한 종속변수인 신뢰(동료신뢰)에 미치는 영향력은 표준화계수가 고용위협요인이 0.016, 해고위협요인이 0.019로 각각 분석되었다. 구체적인 회귀분석의 결과는 다음과 같다.

표 9. 고용불안과 동료신뢰 간 회귀분석 결과

요인	비표준화계수		표준화계수		t	p
	B	표준오차	베타(Beta)			
상수	1.911E-16	0.063			0.000	1.000
고용위협	0.016	0.063	0.016		0.253	0.800
해고위협	0.019	0.063	0.019		0.293	0.769

R2=0.001, 수정된 R2=-0.007
 F=0.075 P=0.928
 종속변수 : 동료신뢰, p<0.01*** 99%, p<0.05** 95%, p<0.1* 90% 신뢰수준

3.2.2 고용불안과 상사신뢰 간 회귀분석 결과

회귀모형의 유의성을 판별하기 위한 분산분석의 결과, F값이 2.739, P=0.067로 나와 유의한 것으로 나타났다. 회귀분석에서 설명력을 의미하는 R²는 0.022(수정된 R²=0.014)로 전체의 회귀모형의 설명력이 2.2%로 분석되었으며, 종속변수인 신뢰(상사신뢰)에 영향을 미치는 고용불안요인의 영향력의 검증에서는 해고위협요인만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 종속변수인 신뢰(상사신뢰)에 미치는 영향력은 표준화계수가 고용위협요인이 0.016, 해고위협요인이 -0.137로 각각 분석되었다. 구체적인 회귀분석의 결과는 다음과 같다.

표 10. 고용불안과 상사신뢰 간 회귀분석 결과

요인	비표준화계수		표준화계수		t	p
	B	표준오차	베타(Beta)			
상수	1.145E-16	0.063			0.000	1.000
고용위협	0.053	0.063	0.016		0.842	0.401
해고위협	-0.137	0.063	-0.137		-2.184	0.030**

R2=0.022, 수정된 R2=0.014
 F=2.739 P=0.067
 종속변수 : 상사신뢰, p<0.01*** 99%, p<0.05** 95%, p<0.1* 90% 신뢰수준

3.2.3 고용불안과 회사신뢰 간 회귀분석 결과

회귀모형의 유의성을 판별하기 위한 분산분석의 결과, F값이 0.023, P=0.977로 나와 유의하지 않는 것으로

나타났다. 회귀분석에서 설명력을 의미하는 R²는 0.000(수정된 R²=-0.008)으로 전체의 회귀모형의 설명력이 없는 것으로 분석되었으며, 종속변수인 신뢰(회사신뢰)에 영향을 미치는 고용불안요인의 영향력의 검증에서는 고용안전요인과 해고위협요인 모두 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이에 대한 종속변수인 신뢰(회사신뢰)에 미치는 영향력은 표준화계수가 고용위협요인이 -0.014, 해고위협요인이 0.003으로 각각 분석되었다. 구체적인 회귀분석의 결과는 다음과 같다.

표 11. 고용불안과 회사신뢰 간 회귀분석 결과

요인	비표준화계수		표준화계수		t	p
	B	표준오차	베타(Beta)			
상수	-3.15E-16	0.063			0.000	1.000
고용위협	-0.014	0.063	-0.014		-0.213	0.832
해고위협	0.003	0.063	0.003		0.040	0.968

R2=0.000, 수정된 R2=-0.008
 F=0.023 P=0.977
 종속변수 : 회사신뢰, p<0.01*** 99%, p<0.05** 95%, p<0.1* 90% 신뢰수준

V. 결론

호텔기업 경영의 어려움을 여러 부분에서 찾을 수 있겠으나, 초기 투자자본의 크다는 것과 인건비 비중이 높다는 데에는 별다른 이견이 없을 것이다. 호텔기업은 여타의 서비스기업 중에서도 특히 인건비 비중이 대단히 높은 노동집약적 사업이다.

이렇게 인건비 비율이 높음에도 불구하고 기업으로서 존속이 가능한 이유는 노동생산성이 뛰어나다는 것을 전제로만 설명가능한데, 이 노동생산성이라는 것이 호텔에서는 결국 '서비스의 숙련성'으로 귀결되고 이 서비스 숙련성을 일깨내기 위해서는 종사원의 안정적 고용이 필수적이다.

경영환경이 복잡하고 불확실할수록 조직을 유지·발전시키기 위해서는 호텔기업이 종사원으로부터 신뢰를 얻어야 하며, 조직구성원들의 조직에 대한 신뢰 역시 중요하다. 이러한 연구의 배경과 필요성을 바탕으로 고용불안인식이 관광기업 중에서도 클 것이라고 추측되

는 호텔기업 식음료업장 종사원의 고용불안인식과 조직 내 신뢰수준을 확인하고 고용불안이 신뢰에 미치는 영향추정을 연구목적으로 설정하였다. 연구목적을 달성하기 위해 표본조사를 통해 설문지를 분석하였다. 연구대상은 서울시내 특1급 호텔 종사자로 한정했다.

가설 1의 검증결과 정규직과 비정규직에 따른 근무조건이 고용위험요인과 해고위험요인에 상관성을 내포하고 있지 않는 것으로 해석되었다. 이는 특급호텔 식음료업장에 근무하는 종사원의 경우 정규직과 비정규직 구분 없이 대체로 고용위험과 해고에 대한 위험성에 노출되어 있음을 지각하고 있는 것으로 해석된다.

가설 2의 검증결과 고용불안이 동료신뢰와 회사신뢰에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 단지 해고위험요인만이 상사신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 해고위험이 있다고 하더라도 동료와의 신뢰에는 상관이 없다고 볼 수 있으며, 회사신뢰의 경우도 회사는 해고에 관한 구조적인 결정권자로서 해고의 직접 원인으로 보지는 않는다고 여겨진다. 다만 종사원은 해고위험과 관련하여 직접 현장에서 같이 근무하는 직장상사의 근무평거나 상사와의 관계가 해고로 이어질 수 있다고 여기고 있는 것으로 판단할 수 있다. Greenhalgh나 이창우는 고용불안요인을 원인 변수로 의사결정참여나 조직시민행동, 직무만족 등의 결과변수를 측정하였다. 고용불안이 회사신뢰와 동료신뢰에 어떠한 영향을 주는지에 대한 실험결과가 밝혀지지 않은 시점에서 호텔기업 종사원을 표본집단으로 시도한 최초의 연구에서는 상사신뢰에만 부정적인 영향을 미치는 것으로 밝힌다. 본연구의 한계는 다음과 같다.

첫째, 서론에서 밝힌 세 가지 이유로 인해 표본을 특 1급호텔 식음업장 종사원으로 한정하여 표본의 집중도를 높였지만, 반대로 객실분야, 관리직분야 등 호텔기업 전체에 대한 대표성이 미흡하므로 후속연구가 필요하다.

둘째, 고용불안이 회사신뢰와 동료신뢰에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 역으로 의미 있는 결론을 도출했지만, 이에 대한 적절한 이론근거를 찾을 수 없으므로 가설 2 '고용불안은 신뢰에 부(-)의 영향을 미칠 것이다'에 대해서는 추가적으로 좀 더 세밀한 보완연

구가 필요하다.

고용불안의 영향변수를 종사원의 개인적 특성과 비정규직·정규직 여부로 했는데, 고용불안에 영향을 줄 수 있는 광범위한 외부요인을 측정하지 못했다. 예를 들어 경기동향과 관련된 지표들인데, 객관적 경제지표가 체감경기에 영향을 미치는 것을 논거로 할 때, 고용불안에 외부 경제요인들이 작용할 수도 있을 것이므로 향후 연구과제로 삼으며 본 연구를 마친다.

참고문헌

- [1] K. S. Cameron, "Strategies for Successful Organizational Downsizing," *Human Resource Management*, Vol.33, No.2, pp.231-253, 1994
- [2] E. Faltermyer, *Procedural Justice and Perceived Organizational Support*, *Organizational Politics and Support: Managing Social Climate of the workplace*. Westport, CT: Quorome Press. pp.185-195, 1992.
- [3] G. J. Blau, *The measurement and prediction of career commitment*. *Journal of Occupational Psychology*, pp.277-288, 1985.
- [4] 최우성, 김상호, "호텔기업에 있어 고용불안정성이 조직구성원의 성과에 미치는 영향: 경영진에 대한 신뢰의 조절효과를 중심으로", *관광·레저연구 한국관광·레저학회*, 제19권, 제2호, p.187, 2007.
- [5] 박미선, *호텔 비정규직 근로자의 직무만족 영향요인에 대한 연구*, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문, p.30, 2005.
- [6] 박우성, *비정규직 근로자의 직무만족과 이직의도 결정요인에 관한 연구*, 한국노동연구원. 2000.
- [7] 홍신, *고용유형에 따른 노동법의 과제*, 제24회 국제학술대회논문집, 대한민국학술원, pp.129, 1997.
- [8] 한국노동연구원, *취업형태 다양화의 정책과제*, 2006.
- [9] L. Greenhalgh and Z. Rosenbatt, "Job insecurity: Toward conceptual clarity," *Academy of Management Review*, Vol.9, pp.438-448, 1984.

[10] D. Jacobson, "The conceptual approach to job insecurity," In J. Hartley, D. Jacobson, B. Klandermans, & T. Van Vuuren(eds), Job insecurity: Coping with jobs at risk, pp.23-39, 1991.

[11] J. Brockner, "The effects of work layoff on survivors: Research, theory and practice," Research in Organizational Behavior, Vol.10, pp.213-256, 1988.

[12] D. L. Schweiger and J. M. Ivancevich, "The forgotten factor in mergers and acquisition," Personnel Administration, Vol.30, No.11, pp.47-61, 1985.

[13] J. Brockner, S. Grover, F. T. Reed, and R. L. Dewitt, "Layoffs, Job Insecurity and Survivors Work Effort: Evidence of an Inverted-U Relationship," Academy of Management Journal, Vol.35, No.2, pp.413-425, 1992.

[14] 정성엽, 정보화시대의 고용불안과 조직분권화가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 대구대학교 박사학위논문, p.32, 2001.

[15] J. Lewis, and A. Weigert, *Trust as a social reality*. social Forces, Vol.63, pp.967-985, 1985.

[16] M. Meutsch, Trust and suspicion, *Journal of Conflict Resolution*, Vol.2, pp.265-279, 1958.

[17] N. Luhmann, *confidence, trust: Problems and alternatives*. In D. G. Gambetta (Eds.), New York: Brasil Blackwell. pp.94-107, 1988.

[18] D. M. Rousseau, S. B. Sitkin, R. S. Burt, and C. Camerer, "Not so different after all: A cross-discipline view of trust. Academy of Management Review," Vol.23, pp.393-404, 1998.

[19] T. H. Chiles and J. F. McMackin, "Integrating variable risk preference, trust, and transaction cost economics," Academy of Management Review, Vol.21, pp.73-99, 1999.

[20] S. Aryee, P. S. Budhwar, and Z. X. Chen, "Trust as a mediator the relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model," Journal of Organizational Behavior, Vol.23, pp.267-285,

2002.

[21] D. J. McAllister, "Affect-and cognition-based trust as foundation for interpersonal cooperation in organizations," Academy of Management Journal, Vol.38, pp.24-59, 1995.

[22] R. J. Lewicki and B. B. Bunker, *Developing and maintaining trust in work relationships*. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), Trust in organizations: Frontiers of theory and research Thousand Oaks, CA: Sage. pp.114-139, 1996.

[23] B. H. Sheppard and D. M. Sherman, "The grammars of trust: A model and general implications," Academy of Management Review, Vol.23, pp.422-437, 1998.

저자 소개

조 의 영(Ui-Young Cho)

정회원



- 1994년 : 경기대학교 관광경영학과(경영학사)
- 1999년 : 경기대학교 관광경영학과(관광학 석사)
- 2003년 : 경기대학교 관광경영학과(관광학 박사)

• 2006년 ~ 현재 : 안양대학교 문리과학대학 관광경영학과 전임강사

<관심분야> : 국내관광콘텐츠, 외식경영, 농촌관광,

성 현 모(Hyun-Mo Sung)

정회원



- 1985년 : 경기대학교 관광경영학과(경영학사)
- 2005년 : 경기대학교 관광경영학과(관광학 석사)
- 2007년 : 경기대학교 관광경영학과 박사과정 수료

• 1985년 5월 ~ 현재 : 롯데호텔 식음료 팀장

<관심분야> : 호텔 인사조직관리, 외식경영관리