

# 종사원의 고용형태에 따른 직무만족과 이직의도 영향 관계 -한식 체인레스토랑을 중심으로-

## Effects of Job Satisfaction on Turnover Intention by Employment Type -Focused on franchised Korean restaurants-

이상희

청주대학교 관광경영학과

Sang-Hee Lee(esange@korea.com)

### 요약

본 연구의 목적은 한식의 세계화 추세에 따라 외국에 진출(경험)한 한식 체인레스토랑의 종사원을 대상으로 고용형태에 따른 직무만족 요인과 이직의도와 영향 관계를 규명하여 인사정책의 수립에 있어 도움을 주는데 있다. 이를 위해 2014년 2월 3일부터 23일까지 5개사를 선정, 본사 담당자의 도움을 받아 설문조사를 실시하였으며, 전체 300부 중 292부를 수거, 다수의 결측값이 존재하거나 불성실하게 응답한 설문지 21부를 제외한 271부를 본 연구의 분석자료로 활용하여, t-test와 다중회귀분석을 실시하였다.

이에 따른 본 연구의 결과 첫째, 직무만족 요인 중 업무만족과 상사만족 요인에서 두 집단 간 유의적인 차이를 보였으며, 둘째, 이직의도에 미치는 직무만족 요인의 영향 관계는 업무만족, 승진만족, 보수만족 순서로 유의한 부(-)의 관계를 보였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 시사점과 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

■ 중심어 : | 한식의 세계화 | 한식 체인레스토랑 | 직무만족 | 이직의도 |

### Abstract

The purpose of this study is to identify the effect of job satisfaction on turnover intention by employment type, suggest positive influence to the HRM. The questionnaire was distributed from February 3rd to 23rd, of the 300 distributed questionnaire 271 copies were used in the analysis by t-test and multiple regression method to give a response rate of 90.3%. The results of the study were as followed; Firstly, it was found that the factors of job satisfaction, work itself and superiors are significant differences by employment type. Secondly, it appeared that turnover intention influenced by job satisfaction was revealed to negative significant results by work itself, promotion and payment. Based on these findings, this paper suggests implications and limitation of the research as well as future directions for the study.

■ keyword : | Globalization of Korean Food | Franchised Korean Restaurant | Job Satisfaction | Turnover Intention |

## I. 서론

최초의 서구식 프랜차이즈 시스템 레스토랑인 롯데리아(1979년)의 등장과 외국자본도입법 시행(1984년) 이후 국내의 외식시장은 다양한 미국식 레스토랑의 격진지가 되었다. 이는 제한된 메뉴에 제한된 서비스를 바탕으로 하는 패스트푸드를 의미하는 것으로 국내 외식시장이 본격적으로 형성되기 이전의 상황을 고려한 형태라고 할 수가 있다. 또한 1980년대의 경제호황기에 이은 1988년 서울 올림픽과 같은 국제이벤트를 통한 국내 소비자의 인식변화와 국민소득의 향상, 국가 경제의 두 자릿수 성장은 국내 외식시장이 한층 무르익는 계기가 되는데 이 시기에 등장하는 레스토랑이 TGIF(1992)이었다. 외식업계에 선진 경영시스템을 알리는 동시에 미국의 식음문화를 소개하는 홍보대사의 역할을 톡톡히 수행하였다. 다양한 컨셉과 테마를 가진 미국식 레스토랑은 그 후 10여 년간 국내 외식시장에 진출하였으며, 이와 더불어 외식시장의 규모와 소비시장은 한층 넓어지고 세분화되었다[1]. TGIF가 레스토랑 운영에 있어서 운영의 매뉴얼화, 對 고객 서비스 강화, 이벤트 등을 바탕으로 하는 멤버십 운영 등과 같이 고객 지향형 운영방침과 규모의 경영의 장점을 부각시키면서 국내 외식업체들도 효율적이고 안정적인 운영을 위한 물류센터 확보 및 센트럴키친의 운영 등 레스토랑의 체인화에 주력하게 된다.

한식이 세계에서 조금씩 사랑을 받기 시작한 것이 이때쯤으로 드라마, 걸그룹을 바탕으로 하는 K-POP 등이 세계적으로 인정을 받으면서 그 속에서 한식에 대한 외국인들의 관심이 시작되었다. 특히 한식은 식재료와 조리법이 자연 친화적인 웰빙음식으로서 약식동원의 사상이 배어있는 건강·웰빙지향형 음식이면서도 채소류 위주의 저열량식이고 찌거나 삶는 건강형 조리법이며 김치, 장류 등 발효식품 중심의 자연식품이라는 특성을 가지고 있어[2] 웰빙트렌드와 함께 더욱 주목받고 있다. 한식이 세계 시장에서 조금씩 관심을 받게 되면서 퓨처브랜드가 발표하는 2009년 국가브랜드 지수에서 한국은 '파인다이닝'분야 세계 6위, 2010년 NRA발표 '식품분야 인기브랜드 지수'에서 한식이 에스닉푸드 11

위를 기록하였고, 해외 유명 요리학교에 한식강좌를 개설, 김치 수출량 증가, 한식당의 해외 진출 등 2011년에 접어들면서 한식세계화를 위한 노력들이 성과를 나타내기 시작하였다[3]. 하지만 최근의 국내 레스토랑 산업은 높은 실업률, 고용의 유연성 정책을 바탕으로 한 정리해고 및 명예퇴직, 자영업자 육성 정책 등의 영향으로 너도나도 외식창업전선에 뛰어들면서 외식산업의 규모에 비해 수익률은 많아야 5~6%선에도 못 미치는 상황[4]이다. 더욱이 전국의 음식점 중 한식업은 절반 수준인 48.7%(29만3239개)로서 경쟁은 어느 업종보다 심각한 수준이다[5]. 따라서 많은 외식업체에서는 원가 절감을 위한 다각적인 노력을 기울이면서 그 일환으로 인건비 관련하여 시간제 근로자의 채용 등 비정규직의 활용에 적극적인 모습을 보이고 있는 게 현실이다. 그렇지만 외식산업은 인적의존도가 높은 만큼 한식 프랜차이즈업체의 성공 역시 직원의 직무만족과 관계가 있다. 즉, 직원의 직무만족 수준에 따라서 생산성이 달라질 수 있다는 것이다. 직원의 만족도가 높아지면 기업에 대한 직원의 충성도가 높아지고, 다시 좋은 품질의 서비스를 고객에게 제공하여 고객이 지지하는 서비스 품질의 수준은 높아지게 된다. 이는 서비스에 대한 고객의 만족도를 높이고, 고객의 충성도를 높여 결국에는 서비스기업에 더 커다란 수익을 가져다준다[6]. 즉, 종사원의 직무만족은 서비스업체에 있어서 가장 강력한 경쟁력이 될 수가 있고 기업의 생산성과 이직의도[7][8]에 많은 영향을 미치게 된다.

따라서 본 연구에서는 한식의 세계화 추세와 더불어 국내 한식 체인레스토랑의 성공적인 운영과 수익률 향상을 위한 전제조건으로 직원의 직무만족도 요인을 분석하고 이를 실제 경영에 활용할 수 있도록 방안을 제 공하고자 한다. 이를 위한 구체적인 연구목적은 다음과 같이 설정하였다.

- 첫째, 한식 체인레스토랑에서의 종사원 직무만족 요인을 분석하여 이직의도와와의 관계를 규명한다.
- 둘째, 한식 체인레스토랑에서의 종사원 직무만족 요인 중 이직의도에 미치는 상대적 영향 요인을 분석한다.
- 셋째, 한식 체인레스토랑에서의 정규직과 비정규직

의 직무만족 요인의 차이를 분석하고 이에 대한 원인규명과 해법을 제시한다.

이를 통하여 한식의 세계화에 기여할 수 있기를 바란다.

## II. 연구배경

### 1. 한식의 세계화

세계 각국은 국가이미지 향상과 경제적 이익 증대를 위해 자국 음식의 세계화에 총력을 기울이고 있다. 외국의 경우에는 자신들의 우수한 음식문화를 수출할 수 있는 시대가 되었지만 우리나라의 식문화는 높은 수준에 비해 아직까지는 세계에 널리 알려지지 않은 상태이며, 태국, 중국, 일본, 베트남, 인도 음식이 주류를 이루는 아시안 음식의 범주에도 들어가지 못하고 있다[9]. 정부는 2008년 10월 식품업계, 농·어업인, 학계 전문가들과 함께 한식 세계화 선포식을 개최하여 본격적인 한식 세계화 정책 추진을 공표하였고, 09년 4월에는 한식 세계화 국제 심포지엄을 개최, 한식 세계화 전략을 보완하여 09년 5월 민·관 합동의 한식세계화 추진단 발족과 함께 한식세계화 추진전략을 발표하였다[10]. 농림산식품부에 따르면 한식세계화는 ‘한식의 고유한 가치를 바탕으로 우리 식문화를 세계에 알려 한식이 세계적 음식으로 통용되는 것’을 뜻하며 한식을 세계시장에 맞게 상품, 서비스, 디자인 등의 수준을 현지화, 고급화해 가치를 높이는 과정 전체를 포함하는 것을 뜻하고, 한식의 우수성을 바탕으로 한식을 발전시키고 대한민국 이미지를 향상시키고자하는 계획을 의미한다[11].

### 2. 한식 체인레스토랑

2014년도 1QTR 기준으로 일반 음식점업 사업체 수는 602,524개(317,077개)이며 이 중에서 한식 음식점업은 293,239개(279,702개)로 약 49%(88%)에 해당된다(괄호안은 2008년 기준임)[5]. 현재 국내 총 인구수에 비하면 83명당 한 개의 점포가 영업 중에 있으며 그 중에서 한식의 비중이 가장 크다는 것이다. 그러나 2008년 기준 50석 이상의 규모로 운영되는 식당 수는 78,916개(28%)에 그쳐 그 영세성이 입증되고 있다. 따라서 한

식의 세계화 전략을 위해서는 체인레스토랑을 중심으로 하는 글로벌확대전략이 중요하리라 판단된다[12]. 최근 국내 한식 체인레스토랑들도 라이선스비와 로열티를 받고 음식기술을 수출하고 있으며 국내 브랜드를 해외에 론칭하고 있다[13]. 공정거래위원회 정보공개서 2012년 말을 기준으로 가맹점수가 100개 이상인 외식 프랜차이즈 브랜드는 154개이었다(커피, 빵집 포함).

### 3. 고용형태

97년 외환위기와 IMF를 겪으면서 경제적 위기를 극복하기 위한 기업과 정부의 구조조정의 노력은 노동시장의 급속한 변화를 요구하게 되었고 현재 사회적으로 문제가 되고 있는 근로자의 비정규직화를 촉진하게 되었다[32]. 이러한 비정규직 고용형태를 통계청은 임시근로자와 일용근로자로 구분하고 있으며, Pfeffer & Baron[33]은 비정규직 종사원의 세 가지 기준을 근무장소(재택근로자), 고용기간 및 근무시간(임시직, 계약직, 파트타임, 알바 등), 관리적 통제(파견근로자, 외주인력)로 구분하였다. 한편 규모면에서 IMF 구제금융 직전년도인 1996년 말 44.2%(전체 임금근로자 중)에서 97년 46.1%, 98년 47.2%, 2000년 52.8%[34], 2002년 52.2%[35]로 증가하였다가, 지난 2014년 3월 기준 32.1%를 보이고 있다[36]. 그러나 임금수준에서는 1998년 정규직의 58% 수준이었던 것이 2004년에는 55.3%[37], 2014년 1QTR에는 56.1%[36]를 보여 노사정의 노력에도 불구하고 커다란 변화가 없다. 특히 외식업체의 경우, 규모의 영세성과 과다 경쟁에 의한 수익의 악화로 상시근로를 전제로 한 상대적으로 높은 임금수준의 정규직 채용이 어려운 실정이며, 이는 다시 잦은 이직의 결과를 불러오는 악순환이 되풀이 되고 있다. 그러나 2003년도 정규직을 비정규직으로 전환했던 패밀리 레스토랑 베니건스의 경우 다시 정규직 채용으로 돌아섰으며, 외식업체에서 큰 비중을 차지하는 비정규직의 잦은 이직에 대처할 방법으로 정규직 중심으로 인력을 관리해야 한다는 주장[17]이 설득력을 얻고 있다. 따라서 직무만족의 비교를 나타내는 연구에서 개인 특성을 대표하는 요인으로 성별, 연령, 결혼여부, 교육 정도, 근무부서, 근무기간, 고용형태 등이 이용되지만,

본 연구에서는 인구통계학적 변수들 중에서 고용형태를 중심으로 연구를 진행하였다.

표 1. 한식 체인레스토랑 고용형태 현황(2014년 4월 기준)

업 체 명	비정규직 비율(%)	정규직 비율(%)
'L' 브랜드	25	75
'O' 브랜드	27	73
'B' 브랜드	65	35
'C' 브랜드	40	60
'D' 브랜드	35	65

\* 업체의 요청으로 업체명은 '자음' 처리함.

#### 4. 직무만족과 고용형태

직무만족은 조직의 생산성이 기술이나 기능에만 달려있는 것이 아니라 종사원의 태도와 감정에 크게 영향을 받는다는 측면에서 중요한 개념의 하나[14]로 개인의 태도와 가치관, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태, 즉 조직구성원이 직무나 작업조건 혹은 임금, 승진의 기회, 감독 및 동료와 같은 여러 가지 요인에 대하여 개인이 가지는 기대치와 실제 나타난 결과치의 비교로 초래되는 심리상태[15]이다. 직무만족에 미치는 영향요인을 연구하는 것은 직무만족이 경영자의 인력관리 차원에서 매우 중요한 요소이기 때문에 그 필요성이 높다. 직무만족의 영향요인은 매우 다양하게 나타나고 있어 연구자마다 다양한 기준을 제시하고 있는데, 이는 직무만족이 사실상 단순한 속성이 아닌 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있기 때문이다[16]. Locke[18]는 직무자체, 임금, 승진, 감독, 인정감, 복지후생, 작업조건, 동료, 회사경영방침 등 9가지 요인으로 분류하였다[19].

정규직 종사원과 비정규직 종사원의 비교연구에서 정규직 종사원의 직무만족이 높다는 연구로, 비정규직은 보상이 불평등하게 분배되고 이로 인하여 직무만족과 근로의욕이 낮아 생산성과 조직몰입이 낮으며[20], 전문직종의 경우 정규직이 직무와 조직에 대하여 상대적으로 호의적인 태도를 지니고[38], 비정규직은 임금이나 근로조건, 고용계약기간 등 여러 측면의 차이로 인하여 정규직에 비하여 직무만족이 낮다고 하였다[39]. 또한 비정규직은 조직구성원 의식이 부족하므로 파트타임보다 정규직을 많이 채용하는 것이 바람직

하며[21], 박경곤·최성기[22]는 패밀리 레스토랑 종사원의 고용형태에 따른 직무만족 요인을 업무만족, 근무환경(복지, 후생 등), 인사 및 승진, 근로환경, 경영환경으로 보고 연구를 진행한 결과 정규직은 업무, 승진 및 인사, 근무환경 요인에서, 비정규직은 근로환경과 회사방침 요인에서 높은 만족도를 보였다. 정규직과 비정규직의 차이를 발견하지 못하는 연구결과로는, 비정규직의 직무태도와 행동은 정규직 근로자의 직무태도와 행동과 차이가 없음을 보여주고 있으며[28][40], 캐주얼다이닝 레스토랑 종사원을 대상으로 한 연구[29]에서도 외식산업에서의 비정규직은 정규직과 크게 다를 것이 없는 기본적인 노동력의 원천이라는 것을 확인할 수 있었다. 그러나 비정규직이라고 하더라도 기업이 인적자원을 자산화시킴으로써 기업의 경쟁력 제고에 기여할 수 있을 것인가에 대해 실증 분석한 결과에 의하면 오히려 비정규직 근로자가 정규직 근로자보다 높은 직무태도와 직무만족을 보인다는 결과가 나타났으며[41][42], 또한 일반 기업인을 대상으로 고용형태별 직무만족 요인을 업무, 임금, 승진, 상사, 동료 요인으로 분석한 연구[27]는 업무만족 요인만이 유의한 차이를 보였는데, 비정규직 종사원이 더 만족하는 흥미로운 결과를 보였다. 따라서 직무만족은 하나의 요인에 의해 결정되는 것이 아니라 직무자체의 요인, 보수, 승진, 동료관계, 상사관계 등 다양한 요인으로 인한 통합된 영향력의 결과라고 할 수가 있다.

#### 5. 이직의도

이직의도란 이직행위 이전의 선행 변수로써 종사원이 자발적 혹은 비자발적으로 현재의 조직과 종사원의 고용관계를 단절하거나 혹은 종결하려는 의도[15]이며, 조직을 떠나고자하는 신중하고 사려깊은 생각[23]이다. 이직의도에 관한 연구가 중요한 이유는 실제 이직을 실행하는데 매우 큰 영향을 미치기 때문이다[24]. 이직의도가 실제 이직으로 이어지는 확률이 매우 높으므로, 조직환경의 변화가 불가능한 상황이라면 이직의도는 새로운 인력의 채용과 인력수요를 예측하는 중요한 수단이 된다. 그렇기에 이직의도에 직접적인 관심을 기울이는 것이 예방차원에서 필요하다[25]. 또한 높은 이직

의도는 낮은 고객지향성의 원인이 되며, 이러한 이직의 영향은 기업이익의 감소, 관리의 어려움, 판매부진으로 이어지게 된다[26].

### III. 연구 설계

#### 1. 연구모형 및 가설설정

##### 1.1 연구모형

본 연구에서는 외식업체에서의 선행연구를 바탕으로 한식 체인레스토랑 종사원의 직무만족과 이직의도 영향 관계를 검증하고, 종사원의 고용형태에 따른 차이점을 비교분석해 전략적 활용방안을 제시하고자 다음의 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.

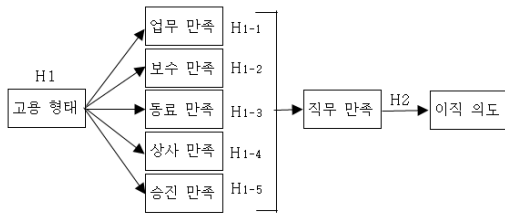


그림 1. 연구모형

##### 1.2 가설설정

###### 1.2.1 직무만족과 이직의도

본 연구에서는 직무만족과 이직의도에 대한 다양한 선행연구[15][16][21-23][26][27][29]의 이론적 근거와 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 한식 체인레스토랑 종사원의 고용형태에 따라 직무만족에 유의적인 차이를 보일 것이다.

H1-1: 한식 체인레스토랑 종사원의 고용형태에 따라 업무만족 요인에서 유의적인 차이를 보일 것이다.

H1-2: 한식 체인레스토랑 종사원의 고용형태에 따라 보수만족 요인에서 유의적인 차이를 보일 것이다.

H1-3: 한식 체인레스토랑 종사원의 고용형태에 따라

동료만족 요인에서 유의적인 차이를 보일 것이다.

H1-4: 한식 체인레스토랑 종사원의 고용형태에 따라 상사만족 요인에서 유의적인 차이를 보일 것이다.

H1-5: 한식 체인레스토랑 종사원의 고용형태에 따라 승진만족 요인에서 유의적인 차이를 보일 것이다.

H2: 한식 체인레스토랑 종사원의 직무만족은 이직의도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

#### 2. 조사 설계 및 분석 방법

##### 2.1 조사 설계 및 조사 기간

본 연구에 이용된 조사 대상의 표본은 해외진출 매장 이 있거나 있었던 브랜드 5개사를 선정, 매장 관리자 및 본사 담당자에게 협조를 의뢰하여 자기기업식 설문지에 응답하게 하였다. 설문조사는 2014년 2월 3일부터 2월 23일까지 20일에 걸쳐 시행하였다. 배포된 설문지 300부 중에서 292부가 회수 되었으며, 이중 불완전하거나 불성실하여 통계적으로 활용이 불가능한 설문 21부를 제외하고 총 271부의 설문지를 분석 자료로 활용하였다.

##### 2.2 분석 방법

본 연구를 위하여 수집된 자료는 SPSS 18.0을 사용하여 분석하였다. 측정항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석을 실시하였고, 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관관계분석을 하였다. 연구가설을 토대로 다중회귀분석을, 두 집단 간의 차이를 분석하는 독립표본 t-test를 실시하였다.

#### 3. 변수의 조작적 정의 및 측정

##### 3.1 직무만족

한식 체인레스토랑에서의 직무만족은 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태, 즉 업무, 보수, 승진, 상사 및 동료와 같은 여러 가지 요인에 대하여 개인이 가지는 기대치와 실제 나타난 결과치의 비교로 초래

되는 심리상태이다. 본 연구에서는 종사원의 직무만족 관련 선행연구[15][16][18][27][29]에서 사용된 척도를 검토한 후 업무만족, 보수만족, 동료만족, 상사만족, 승진만족 등의 5개의 요인에 대해 20개의 문항으로 1점은 ‘매우 그렇지 않다’, 7점은 ‘매우 그렇다’로 측정하였다.

### 3.2 이직의도

한식 체인레스토랑에서 이직의도는 이직의 선행변수로써 종사원이 자발적 혹은 비자발적으로 현재의 조직과 종사원의 고용관계를 단절하거나 혹은 종결하려는 의도이다. 본 연구에서는 종사원의 이직의도 관련 선행연구[15][16][24]에서 사용된 척도를 검토한 후 4개의 문항으로 1점은 ‘매우 그렇지 않다’, 7점은 ‘매우 그렇다’로 측정하였다.

표 2. 설문지의 구성

변수명		문항수	출처	척도
직무만족	업무만족	1-4[4]	김영훈(2010), 강해정, 윤혜현(2006), Locke(1973) 김찬중(2007) 이은수(2006)	등간 척도
	보수만족	5-8[4]		
	승진만족	9-12[4]		
	동료만족	13-16[4]		
	상사만족	17-20[4]		
이직의도	1-4[4]	김영훈(2010), 강해정, 윤혜현(2006), Thatcher <i>et al.</i> (2003)	등간 척도	
인구통계	성별, 연령, 학력, 결혼 여부, 재직기간, 고용형태, 근무부서			명목 척도

## IV. 연구결과

### 1. 표본의 특성

본 연구의 표본에 대한 일반적인 특성을 살펴보면 고용형태별 분포는 정규직 182명(67.2%), 비정규직 89명(32.8%), 성별 분포는 남성 115명(42.4%), 여성 156명(57.6%)으로 여성이 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 연령대별로는 26세~30세 105명(38.7%), 31세~35세(62명, 22.9%), 21세~25세(61명, 22.6%) 순. 재직기간

은 1년~3년이 99명(36.5%)로 가장 많았으며, 그 밖의 인구통계적 특성은 [표 3]과 같다.

표 3. 표본의 인구 통계적 특성

구분	측정 항목	빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	115	42.4
	여	156	57.6
연령	20세 이하	21	7.7
	21세~25세	61	22.6
	26세~30세	105	38.7
	31세~35세	62	22.9
	36세~40세	16	5.9
	40세 이상	6	2.2
학력	고졸	38	14.1
	2년제 졸업(재학)	102	37.7
	4년제 졸업(재학)	110	40.6
	대학원 졸업(재학)	21	7.7
결혼여부	기혼	64	23.6
	미혼	207	76.4
재직기간	1년 미만	80	29.5
	1년~3년 미만	99	36.5
	3년~5년 미만	49	18.1
	5년 이상	43	15.9
고용형태	정규직	182	67.2
	비정규직	89	32.8
근무부서	홀 파트	106	39.1
	주방 파트	47	17.3
	사무 파트	118	43.6

## 2. 연구변수들의 신뢰성과 타당성

### 2.1 신뢰성 및 타당성 검증

#### 2.1.1 직무만족의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정항목의 선정과 측정개념의 정의에 있어서 타당성 및 신뢰성을 입증하기 위하여 탐색적 요인분석과 요인의 내적일관성을 평가하기 위하여 Cronbach's  $\alpha$  값을 사용하였다. 탐색적 요인분석은 아직 체계화되지 않은 구성개념의 방향성과 차원성을 추정하는 것을 목적으로 하고 있으며, 구성개념의 사전확인 절차로써, 주성분 분석을 통한 직각회전의 Varimax 방법을 사용하였다. 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내는 요인적재치 값 0.4 이상, 요인추출과정은 고유치 기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다[30].

[표 4]에서 보는 바와 같이, 직무만족에 대한 요인분석 결과 고유값(eigen value)이 1 이상인 최종요인 5개가 추출되었으며, 요인별 신뢰도 지수는 모두 최소 0.7

이상으로 측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)는 변수들간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 이 값이 적으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는 것이다. 일반적으로 KMO값이 0.90이상이면 상당히 좋은 것이고, 0.80-0.89면 꽤 좋은 수치, 0.70-0.79면 적당한 수치로 판단한다[31]. 여기서는 KMO값이 0.802로 꽤 좋은 수치로서 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타났다.

표 4. 직무만족의 신뢰성 및 타당성 검증\*

요인명	측정 항목	요인 적재치	아이겐값 (분산률)
보수만족 (0.817a)	업무대비 적절한 보수	.829(b)	5.674(c) (29.862%)
	경제적으로 여유로운 보수	.800	
	경쟁사보다 높은 보수	.768	
	업무의욕을 고취시키는 수준의 보수	.759	
동료만족 (0.886)	동료와의 만남은 행운	.899	2.743 (14.438%)
	나에게 힘이 되어주는 동료	.877	
	업무를 열심히 수행하는 동료	.839	
상사만족 (0.841)	업무관련 나에게 도움이 되는 상사	.819	1.862 (9.799%)
	업무관련 나에게 칭찬을 해주는 상사	.741	
	업무관련 나에게 귀를 기울이는 상사	.725	
업무만족 (0.759)	업무에 대한 성취감	.764	1.370 (7.212%)
	업무는 지겨움의 연속(R)	.733	
	업무에 대한 즐거움	.716	
승진만족 (0.799)	창의성을 발휘할 수 있는 업무	.568	1.193 (6.279%)
	회사는 나에게 성장의 기회 제공	.785	
	업무는 나에게 발전의 기회 제공	.728	
	회사는 나에게 승진의 기회 제공	.630	
*탐색적 요인분석 후 1문항, 신뢰도분석 후 2문항 제거			
a:신뢰계수, b:요인적재치 0.4이상, c:아이겐값 1.0 이상			
KMO=.802 $\chi^2=2490.482$ p=.000			

2.1.2 이직의도의 신뢰성 및 타당성 검증

[표 5]에서 보는 바와 같이, 이직의도에 대한 요인분석 결과 요인별 신뢰도 지수는 모두 최소 0.7 이상으로 측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다.

2.2 상관관계분석

상관관계 분석은 변수들 사이의 상호관계 여부를 분석하는 것을 의미한다. 본 연구에서는 측정 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 변수 사이의 상관 또는 공분산의 계산에 의해 가장 폭넓게 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 분석하였다. [표 6]에서 제시된 바와 같이 전반적으로 변수들 간의 높은 상관관계는 발견되지 않았다.

표 5. 이직의도의 신뢰성 및 타당성 검증

요인명	측정 항목	요인 적재치	아이겐값 (분산률)
이직의도 (0.824 a)	여건이 되면, 다른 회사로 옮기고 싶은 생각	.876(b)	2.637(c) (65.925 %)
	현재의 직장을 그만두고 싶은 생각	.875	
	다른 회사의 구인광고에 대한 관심	.750	
	현재의 직장에 대한 만족(R)	.736	
a:신뢰계수, b:요인적재치 0.4이상, c:아이겐값 1.0 이상			
KMO=.756 $\chi^2=441.740$ p=.000			

표 6. 측정 변수들 간의 상관관계 분석결과

	평균	표준편차	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
이직의도 (1)	4.1504	1.33879	1					
업무만족 (2)	4.7980	.91490	-.443**	1				
보수만족 (3)	2.9234	1.09836	-.360**	.196**	1			
승진만족 (4)	4.1181	1.20322	-.476**	.472**	.400**	1		
동료만족 (5)	5.2189	1.07211	-.128*	.312**	.076	.195**	1	
상사만족 (6)	4.8979	1.11915	-.330**	.475**	.224**	.456**	.345*	1

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

2.3 정규직과 비정규직의 재직기간 특성

명목척도로 측정된 재직기간과 고용형태를 교차분석한 결과는 [표 7]과 같다.

표 7. 정규직과 비정규직의 재직기간 교차분석 결과

변수		정규직 (n=182)		비정규직 (n=89)		Pearson $\chi^2$	p값
		빈도	%	빈도	%		
재직기간	1년 미만	29	15.9	51	57.3	62.336	.000
	1년~3년 미만	68	37.4	31	34.8		
	3년~5년 미만	43	23.6	6	6.7		
	5년 이상	42	23.1	1	1.1		

\*\* p<.01

정규직은 1년~3년 미만 종사원(37.4%)이 많은 반면, 비정규직은 1년 미만 종사원(57.3%)이 훨씬 많았다. 또한 전체적으로 정규직 종사원은 비정규직 종사원에 비해 장기근속한 직원의 비율이 높게 나타났다.

### 3. 가설검증

#### 3.1 정규직과 비정규직의 직무만족 요인 분석

한식 체인레스토랑 정규직과 비정규직 종사원의 직무만족 요인의 평균값을 t-test를 통해 비교하였다. 결과는 다음 [표 8]과 같이 나타났다.

표 8. 정규직과 비정규직의 직무만족 요인 t-test 결과

변수	정규직(n=182)		비정규직(n=89)		t값	p값
	평균	표준 편차	평균	표준 편차		
업무만족	4.9547	.80679	4.4775	1.03671	3.814	.000
보수만족	3.0041	1.06049	2.7584	1.16070	1.736	.084
동료만족	5.1795	.97332	5.2996	1.25232	-.795	.428
상사만족	5.0128	.97505	4.6629	1.34323	2.191	.030
승진만족	4.1557	1.03092	4.0412	1.49901	.649	.517

\* p<.05

한식 체인레스토랑 종사원의 직무만족 요인 중 보수만족, 동료만족, 승진만족은 고용형태에 따른 차이가 없는 것으로 밝혀져, 가설 1-2, 1-3, 1-5는 기각되었다. 그러나 업무만족 요인과 상사만족 요인은 종사원의 고용형태에 따른 유의한 차이를 보여, 가설 1-1과 1-4는 채택되었다. 구체적으로 정규직과 비정규직 종사원 각 업무만족의 평균값이 4.9547, 4.4775의 수치를, 상사만족의 평균값이 5.0128, 4.6629의 수치를 보여, 정규직 종사

원이 통계적 유의수준 하에서 더 높게 지각하는 것으로 밝혀졌다. 이는 한식 체인레스토랑 종사원의 구성비에서도 나타나는 바와 같이 정규직 종사원의 비중이 높고, 또한 재직기간 역시 정규직 종사원이 길게 나타나는 바에서도 유추해 낼 수가 있는 결과이다. 업무만족 요인과 상사만족 요인 값이 차이가 나는 것은 정규직 종사원에 비해 상대적으로 비정규직 종사원들이 책임지고 수행하는 업무의 질적수준이 미약하거나 정규직 종사원을 단순 보조하는 업무에 치중되어 있기 때문인 것으로 사료된다. 또한 상사만족이 정규직의 중요한 요인으로 나타난 것은 일정한 승진체계에 따르는 정규직에게 상사의 리더십이나 직무평가는 중요한 역할을 할 수 있기 때문으로 해석된다.

#### 3.2 직무만족과 이직의도 간의 회귀분석 결과

한식 체인레스토랑 종사원의 직무만족 요인(업무만족, 보수만족, 승진만족, 동료만족, 상사만족)이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과 다음 [표 9]과 같이 나타났다.

표 9. 직무만족과 이직의도 간의 다중회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	표준 오차	$\beta$	t	유의 확률	공차 한계	VIF
이 직 의 도	업 무 만 족	.090	-.272	-4.408	.000**	.671	1.491
	보 수 만 족	.067	-.197	-3.573	.000**	.837	1.194
	승 진 만 족	.071	-.250	-3.937	.000**	.631	1.585
	동 료 만 족	.068	.039	.721	.471	.852	1.173
	상 사 만 족	.074	-.056	-.903	.367	.666	1.502

R=.569, F=25.387, R<sup>2</sup>=.324, p=0.000, 수정된 R<sup>2</sup>=.311, Durbin-Watson=1.267

\*\* p<.01

직무만족과 이직의도 간의 상관관계는 0.569의 다소 높은 상관관계를 보이고 있다. 그리고 수정된 R<sup>2</sup>=.311(31.1%)로 나타났는데, 이는 독립변수인 업무만족, 보수만족, 승진만족, 동료만족, 상사만족이 종속변수인 이직의도에 대한 전체 설명력을 나타내는 것이다. Durbin-Watson은 1.267의 수치로 나타났는데, 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4와 가깝지 않으므로 잔차들 간



에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다[31]. F값은 25.387, 유의확률은 .000( $p < .01$ )으로 나타났다으므로, 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다. 업무만족이 이직의도에 미치는 영향관계는 t값이 -4.408로  $\pm 1.96$ 이상이고, 유의확률(p)이 .000으로  $p < .01$ 이므로 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다. 승진만족 요인은 t값이 -3.937( $p < .01$ ), 보수만족 요인도 t값이 -3.573( $p < .01$ )으로 이직의도에 유의적인 부(-)의 영향을 미쳤다. 그러나 동료만족 요인과 상사만족 요인은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설2는 부분 채택되었다. 한식 체인레스토랑 종사원의 직무만족 5가지 요인 중 이직의도에 영향을 미치는 순서는 업무만족 요인( $\beta = -.272, p < .01$ ), 승진만족 요인( $\beta = -.250, p < .01$ ), 보수만족 요인( $\beta = -.197, p < .01$ )의 순으로 나타났다.

## V. 결론 및 시사점

본 연구는 한류와 함께 한식의 세계화를 추진하는 한식 체인레스토랑들을 대상으로, 외식산업에서 증가하고 있는 비정규직 종사원의 고용을 효율적으로 활용하여 기업이익의 극대화를 추구할 수 있도록 다양한 방법을 모색하고자 하였다.

이에 한식 체인레스토랑 종사원의 직무만족과 이직의도와 영향관계를 종사원의 고용형태에 따라 고찰한 결과 연구결과는 다음과 같이 나타났다.

첫째, 한식 체인레스토랑 종사원의 고용형태에 따른 직무만족 요인을 검증한 결과 가설1은 업무만족 요인과 상사만족 요인에서만 두 집단 간 유의한 차이를 보였다. 정규직과 비정규직의 재직기간 교차분석을 통해서도 정규직 종사원의 재직기간이 훨씬 길게 나타났듯, 이는 정규직 종사원에 비해 상대적으로 비정규직 종사원들이 책임지고 수행하는 업무의 질적수준이 미약하거나 정규직 종사원을 단순 보조하는 업무에 치중되어 있기 때문인 것으로 사료된다. 또한 상사만족이 정규직의 중요한 요인으로 나타난 것은 일정한 승진체계에 따르는 정규직에게 상사의 리더십이나 직무평가는 중요

한 역할을 할 수 있기 때문으로 해석된다. 이러한 결과는 패밀리레스토랑 종사원을 대상으로 한 연구[22]에서 정규직 종사원이 업무만족, 승진 및 인사, 근로환경(복지 등) 요인에 만족도를 보인 결과를 지지한다고 할 수 있다. 그러나 직무만족 요인(업무, 임금, 승진, 상사, 동료) 중에서 업무만족 요인만이 유의한 수준에서 비정규직이 더 크게 지각한다는 결과를 보인 연구[27]와 상충된다.

둘째, 가설2를 검증한 결과 한식 체인레스토랑 종사원의 직무만족과 이직의도와 관계에서는 업무만족 요인, 승진만족 요인, 보수만족 요인의 순으로 이직의도와 유의적인 부(-)의 관계를 보여서 가설2는 부분 채택되었다. 그러나 이는 이직률이 서로 다른 업장 종사원의 가장 큰 직무만족 요인은 인간관계라는 패스트푸드 비정규직 종사원을 대상으로 한 선행연구[43]과 상반되는 결과를 보였다.

이상과 같은 본 연구에서의 분석결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 한식 체인레스토랑 종사원의 직무만족 요인 중에서 정규직 종사원이 비정규직 종사원에 비해 업무만족과 상사만족 요인에서 더 크게 지각하였고, 이직의도와 관계에서도 업무만족 요인이 가장 크게 부(-)의 영향관계를 보였다. 향후 인력난으로 고생하는 외식업체에서 비정규직 종사원의 고용비율은 점차 높아질 것으로 판단할 때, 비정규직을 육성하는 인사정책과 교육훈련을 강화하고, 명확한 성과평가 기준을 제시하고 결과에 대한 보상을 명확히 하여야겠다.

둘째, 직무만족과 이직의도와 영향관계에서도 제시되었듯이, 향후 상당수 비정규직 종사원을 고용해야 하는 인사체계에서는 정규직과 비정규직의 업무분담에 있어서 동등한 업무와 그에 따른 공정한 평가를 바탕으로 한 인사고과를 반영하는 정책적 전략이 요구된다고 할 수 있다. 왜냐하면 외국인출을 전제로 입사하고 종사하는 직원들이기에 종사원의 고용형태는 직접적인 차별대상이 될 수 없다고 생각된다.

본 연구는 한식의 세계화를 추진하는 업종이 한식 레스토랑 말고도 패스트푸드, 한정식, 패밀리레스토랑 등 다양하게 나타나고 있다는 점, 그리고 본 연구의 대상

자 상당수가 사무직 종사원(43.6%)인 관계로 실제 매장에서 근무하는 직원들의 성향을 완벽하게 대변하지 못하는 한계점을 가지고 있다. 이에 현재 외국에 체인점을 운영하는 다양한 업종을 대상으로 한 연구들이 이루어져야 할 것이며, 또한 매장에서 근무하는 직원들의 데이터를 더욱 많이 확보하는 연구가 뒤따라야 할 것이다. 그리고 외국에 진출한 기업에 종사하는 직원들은 외국의 진출가능성을 전제로 업체에 입사하여 근무하는 경향이 강하므로 다양한 연구를 통하여 흥미 있는 결과를 도출할 수 있을 것이라 생각된다.

### 참 고 문 헌

- [1] 이상희, *외식산업경영론*, 새로미, 2013.
- [2] 방동규, "한식 산업화·세계화 추진계획(안)", 식품산업과 영양, 제14권, 제1호, pp.1-11, 2009.
- [3] 변동현, "한식세계화 사업 현황 및 계획", 제26차 한국외식경영학회 춘계 정기학술 발표대회, 청운대학교, pp.37-45, 2011.
- [4] 이상규, *식당부자들*, 이상, 2014.
- [5] 한국경제신문, '12개 주요도시 음식점 5년 생존율 보니...', 2014. 3. 10.
- [6] J. L. Heskett, W. E. Sasser and L. A. Schlesinger, *The Service Profit Chain: How leading companies link profit and growth to Loyalty, Satisfaction and Value*, NY: Free Press.
- [7] 이종호, "외식업체 종사자들의 임파워먼트가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구", 한국조리학회지, 제18권, 제5호, pp.113-128, 2012.
- [8] 서선, "항공사 아웃소싱 종사원의 직무환경이 직무만족, 이직의도와 조직성과에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제8호, pp.420-432, 2013.
- [9] USA TODAY, Friday September 23, 8D, 2005.
- [10] 박순연, 한식세계화 정책방향, 식품공업, 제215호, pp.29-32, 2010.
- [11] 한국외식정보, *한국외식연감*, pp.419-481, 2011.
- [12] 이준혁, 박현진, "한식당 선택요인이 고객만족 및 충성도에 미치는 영향과 효율성 비교연구: 국내 한식 체인레스토랑을 중심으로", 호텔경영학연구, 제20권, 제2호, pp.191-207, 2011.
- [13] 한국경제신문, <http://hankyung.com/news/app>, '불고기브라더스, 미국이어 홍콩, 마카오, 대만 진출', 2010.
- [14] 송경숙, "한식당 종사원의 서비스 교육이 서비스 지향성과 조직유효성에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제5호, pp.433-448, 2011.
- [15] 김영훈, "외식 종사원의 직무 스트레스 요인이 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 효과: 사회적 지원과 대처 전략의 효과 검증", 한국조리학회지, 제16권, 제4호, pp.206-219, 2010.
- [16] 강해정, 윤혜현, "패밀리 레스토랑 비정규직 종사원 직무만족요인이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구", 호텔경영학연구, 제15권, 제4호, pp.89-103, 2006.
- [17] 식품외식경제, 외식업계 근로자 비정규직 많아..., 2010. 11. 05.
- [18] E. A. Locke, "Satisfiers and dissatisfiers among white collar and blue collar employees," Journal of Applied Psychology, Vol.58, pp.67-76, 1973.
- [19] 박대섭, "프랜차이즈 레스토랑 점장의 직무만족에 관한 연구", 한국조리학회지, 제6권, 제1호, pp.225-252, 2000.
- [20] A. D. Blake and B. Uzzi, "Determinants of Employment Externalization: A Study of Temporary Workers and Independent Contractors," Administrative Science Quarterly, Vol.38, pp.195-223, 1993.
- [21] C. L. Stamper and L. V. Dyne, "Organizational citizenship: A comparison between part-timer and full-time service employees," Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, Vol.44, No.1, pp.33-42, 2003.
- [22] 박경곤, 최성기, "패밀리 레스토랑 종사원의 고용형태가 직무만족에 미치는 영향", 외식경영연

- 구, 제10권, 제2호, pp.319-331, 2007.
- [23] 최현정, "핵심자기평가를 통한 호텔종사자의 직무만족, 직무성과 및 이직의도의 구조적 관계 연구", 호텔관광연구, 제16권, 제3호, pp.89-109, 2011.
- [24] J. B. Thatcher, L. P. Stepina, and R. J. Boyle, "Turnover of information technology workers: examining empirically the influence of attitudes, job characteristics and external markets," Journal of Management Information Systems, Vol.19, No.3, pp.231-261, 2003.
- [25] D. R. Dalton and W. D. Todor, "Turnover, transfer, absenteeism: an independent perspective," Journal of Management, Vol.19, pp.193-219, 1993.
- [26] 한진수, 김은정, "호텔 기업의 내부마케팅활동이 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향", 호텔경영연구, 제14권, 제3호, pp.191-213, 2005.
- [27] 김찬중, "고용형태별 직무만족과 조직몰입의 관계: 고용형태의 조직효과를 중심으로", 한국콘텐츠학회논문지, 제7권, 제6호, pp.206-216, 2007.
- [28] 박봉규, 권혁기, "비정규직 근로자의 직무태도와 조직시민행동에 관한 연구", 인적자원관리연구, 제10권, pp.81-101, 2004.
- [29] 이은수, "레스토랑 직원의 지각된 불완전취업과 직무만족: 정규직과 비정규직의 비교분석", 외식경영연구, 제9권, 제4호, pp.71-91, 2006.
- [30] 채서일, *사회과학조사방법론*, 비엔엠북스, 2009.
- [31] 송지준, *통계분석방법*, 21세기사, 2013.
- [32] 이상희, *외식업체의 비정규직 종사원 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향*, 경원대학교 대학원 박사학위 논문, 2005.
- [33] J. Pfeffer and J. M. Baron, "Taking the Workers Back Out: Recent Trends in the Structuring of Employment," Research in Organizational Behavior, Vol.10, 1988.
- [34] 매경, *도약의 정부* 이체부터다, 2002. 12. 23.
- [35] 동아일보, 비정규직 임금차별 폐지, 2003. 1. 8.
- [36] 통계청, 3월 비정규직 지난해보다..., 2014. 5. 22.
- [37] 조용수, "최근 임금구조의 변화 추이와 특징", LG주간경제, 제5권, 제2호, pp.27-33, 2007.
- [38] L. V. Dyne and S. Ang, "Organizational Citizenship Behavior of contingent Workers in Singapore," Academy of Management Journal, Vol.41, No.6, pp.692-703, 1998.
- [39] 이영면, "비정규직의 이직의사와 이직행위에 대한 연구: 정규직과의 비교를 중심으로", 인사조직연구, 제13권, 제1호, pp.35-63, 2005.
- [40] C. Inman and C. Enz, "Shattering the myths of the part-time worker," Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, Vol.35, No.3, pp.70-73.
- [41] J. L. Pearce, "Toward an organizational behavior of contract labors: Their psychological involvement and effects on employee co-workers," Academy of Management Journal, Vol.35, No.5, pp.1082-1096, 1993.
- [42] L. V. Dyne, and S. Ang, "Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore," Academy of Management Journal, Vol.41, No.6, pp.692-703, 1998.
- [43] 장기룡, 이은수, "이직률이 다른 패스트푸드업장에 근무하는 비정규직원의 직무만족도 분석", 외식경영연구, 제8권, 제1호, pp.49-66, 2005.

저 자 소 개

이 상 희(Sang-Hee Lee)

정희원



- 2001년 2월 : 경원대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 2006년 2월 : 경원대학교 관광경영학과(호텔외식 경영학 박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 청주대학교 관광경영학과 겸임교수

<관심분야> : 외식산업 및 식음료 경영