

## 외식산업 종사원의 직무 만족도에 관한 연구 ( 서울시내 패밀리 레스토랑을 중심으로 연구 )

이 재 진\*

### < 목 차 >

I. 서 론	IV. 분석결과 및 해석
II. 현대 외식 산업의 이론적 배경	V. 결 론
III. 직무 만족에 관한 실증적 연구	참고문헌
	ABSTRACT

## 1. 서 론

### 1. 문제의 제기 및 연구목적

현대 외식산업은 외형적으로 괄목할 만한 성장을 거듭하고 있어 사회, 경제적으로 차지하는 비중이 점차 증대되고 있다. 따라서 외식산업은 소비성으로 분류하던 과거의 정책에서 벗어나 국가경제에 기여하는 차원에서 접근해가야 될 것이다.

최근에 와서 국내 외식산업이 성장하고 있는 배경에는 1980년대에 들어 개최된 국제적인 대규모행사와 이에 따른 관광산업의 발전에 직접적인 관련이 있는 것으로 보인다. 특히 '86아시안 게임과 '88올림픽, '93대전엑스포 개최, 2002 월드컵 등은 세계속에 한국을 알리는 국제적인 대규모행사로 관광과 외식산업의 발전에 크게 기여함으로써 일반대중의 외식에 대한 개념에도 커다란 의식전환이 일어나고 있다.

또한 고객의 변화에 적응하기 위한 업계의 전략 또한 이에 발맞추어 신세대의 감각에 맞는 분위기 연출을 중시하는 해외 유명브랜드의 도입과 점포의 태동은 업계의 발전을 가속화시키고 있다.

이 외에도 외식산업의 성장원인을 보면 국민경제의 발전에 따른 여가 시간의 증대, 가처분소득의 증가, 여성의 사회진출 및 맞벌이세대의 증가, 건강식에 대한 국민들의 요구, 핵가족화 및 독신 생활자의 증가와 가치관의 변화가 증대되고 있음을 들 수 있다.

---

\* 문경대학 호텔조리과 교수

이러한 외식산업은 서비스산업이며, 물질(재물 메뉴)을 판매한다는 측면 외에도 무형의 서비스를 판매하고 있다. 또한 판매하고자 하는 상품(메뉴)이 요리이기 때문에 점포에서의 제조과정(조리작업)을 필요로 한다.<sup>1)</sup>

특히 외식산업은 타 산업에 비하여 노동집약적 산업으로서 노동력에 의존도가 큰 산업이며 인적 서비스를 중요한 영업요소로 하고 있다.

이와 같이 인적 자원의 의존도가 높은 외식산업에서는 종사원이 제공하는 서비스의 제공수준이 하나의 상품으로써 외식산업의 경영성과에 지대한 영향을 미치고 있는 점을 감안해 볼 때 외식산업 종사원의 직무만족과 서비스 행위에 대한 관심은 더욱 증대될 것이며 문제점도 더욱 많이 노출될 것이다. 따라서 예상되는 문제점은 사전에 예방하고, 그에 따른 직무만족의 향상을 기하고 서비스 제공수준과 성과를 높이기 위한 연구가 실증적인 측면에서 분석·연구되어야 할 필요성이 강하게 대두되고 있다. 이에 대한 서비스 제공의 주체자인 종사원의 의식구조를 파악하여 직무만족도를 분석함으로써 구성원의 잠재능력을 개발하고 인적 서비스 관리의 중요성을 인식함과 동시에 이론적 체계를 수립하고자 한다. 특히 직무만족도에 대한 실증적 조사분석을 바탕으로 외식산업 종사원의 합리적인 인력관리의 개선방안을 제공하는데 그 목적을 둔다.

## 2. 연구의 방법

본 논문은 외식산업 종사원의 직무만족과 그 영향요인에 관한 연구를 위하여 먼저 이론적 체계화를 위한 문헌적 연구와 설문조사를 통한 연구방법을 병행하였다.

문헌적 고찰을 위하여 논제에 관련된 외식산업의 개요, 심리학 그리고 인사관리 분야의 논문을 참조하여 이론적 체계를 정리하고 또한 조사자료의 분석결과를 평가하는 데 활용하였다.

본 연구의 범위는 연구의 주제가 직무 만족도에 관한 연구로 그 대상을 서울지역 외식업 중에서 대형 패밀리레스토랑 6개 업체를 선정하여 설문지를 배포하여 조사분석하였다.

---

1) 임봉영, 박병렬, 외식산업 주방관리론, 대왕사, 1995, p.318.

## II. 현대 외식산업의 이론적 배경

### 1. 외식산업의 이론적 배경

외식산업이라는 말이 우리에게 생소하게 느껴지고 있으나 이미 1940 ~ 1950 년대에 미국에서는 산업화단계로 접어들어 'Dining-out industry' 또는 'Food service industry'라고 불리어 졌으며, 일본에서는 1970년대 후반부터 일반화된 용어이다.<sup>2)</sup>

우리 나라에서 외식산업이라는 용어는 요식업, 식당업, 음식업 등으로 불리어 왔다. 오늘날 업이란 용어에서 산업이란 용어로 바꾸어 사용한다는 것은 경영 면에서 체계됨과 규모면에서 확대를 갖춘다는 것을 의미한다고 할 수 있다. 산업체계측면에서 고찰하여 볼 때 1984년 개정된 한국표준산업연구분석에 따르면 대분류상으로는 도·소매 및 숙박업에 속하고, 다시 중분류상으로는 도·소매 및 숙박업에 속하며, 소분류상으로는 음식업이다. 그러나 외식업은 식사를 만든다는 측면에서 보면 창조업에 속하지만 최종소비자에게 직접판매한다는 측면에서 보면 소매업이며, 인적 서비스가 포함되고 이를 매우 중요시한다는 측면에서 보면 용역업이라 할 수 있다. 따라서 외식산업은 복합산업이라 할 수 있다.<sup>3)</sup>

이와 같은 관점에서 외식산업을 좁은 의미에서 보면, 음식을 만들어 제공하는 사업으로서 식사(요리, 음료)의 제공, 인적 서비스의 제공, 분위기의 연출, 식사에 관련된 편의제공 등을 상품으로 하는 산업을 말한다. 이를 넓은 의미에서 정의해 보면, 식품 또는 그 원·부자재를 중앙공급식에 의하여 공급받아 신속하고 저렴한 가격으로 음식을 제공하고, 셀프서비스(Self-Service)제의 도입으로 운영의 간소화를 기하며, 메뉴의 통일, 대규모의 체인전개 등을 특징으로 하는 새로운 식품서비스산업을 뜻한다.

### 2. 패밀리 레스토랑의 개념

패밀리 레스토랑(family restaurant)은 21세기 최대 유망 외식업종으로 각광을 받으며 우리 나라 외식산업을 선도하고 있다.

국내 패밀리레스토랑의 시작은 1985년 논노 그룹에서 운영하던 투모로 타이거(TOMORROW TIGER 1990년 폐점)를 들 수 있으며 1988년도 국제적인 대규모행사인

2) 원용희 "외식산업의 개요", 대왕사, 1994, p.19.

3) 김의근, "국내외식체인산업의 개선방안에 관한 연구", 웰간식당, 1992, p.3.

올림픽을 기점으로 미도파의 코코스(COCO'S)를 개점한 이래 1992년 (주) 아시안 스타 (현재 푸드 스타)가 캐주얼 다이닝 레스토랑(T.G.I.Friday's)를 개점하였고 1993년 판다로사 (Pandarosa)등이 출점하여 그 동안의 국내 외식 시장의 판도를 패스트푸드(Fast Food) 에서 패밀리 레스토랑(Family Restaurant)으로 바꾸어 놓았다.

패밀리레스토랑(Family Restaurant) 은 말 그대로 가족동반 고객을 겨냥한 전문 외식산업으로서 가족단위의 외식고객이 부담 없는 가격으로 편안함을 느끼며 식사할 수 있는 식당을 말하며, 음식은 햄버거와 샌드위치, 적정가격의 특별 메뉴 등과 보다 대중적이고 간단한 메뉴들이 제공된다.

### III . 직무만족에 관한 실증적 연구

#### 1. 직무만족의 의의

인간이 조직생활을 하면서 가장 중요하게 관심을 두고 있는 것이 직무에 대한 만족과 불만족 여부이다.

직무만족에 관한 여러 이론들이 많은 학자들에 의해 다양하게 주장되어 왔지만 그 어느 이론도 정확하게 직무만족을 묘사하지 못했다. 그럼에도 불구하고 대략 1940년대이래 지금까지 종사원의 직무만족 정도는 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 되어 왔다. 직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종업원이 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정적 상태라고 집약적으로 정의 할 수 있다.<sup>4)</sup> 이러한 한 개인이 직무에 대해 갖는 태도를 직무만족이라 하는데, 이러한 직무만족의 중요성이 증대하고 있는 데에 반해 그 개념에 대한 정의는 일반화되지 못하여 혼란을 초래하고 있는 때문에 여기서는 여러 학자들의 견해를 종합하여 집약되는 주장을 직무만족의 일반적 정의로 채택하여 그들의 이론을 살펴보면 다음과 같다.

스미드(Henry C. Smith)는 직무만족, 불만족은 각 개인이 자기의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 호악감의 총화, 또는 이와 같은 감정의 균형상태에서 기인되는 태도<sup>5)</sup>라고 정의하여 감정과 태도와의 관련성을 나타내고 있다.

퀸(Quinn)은 "직무만족이란 어떤 특별한 직무내용 즉, 보상, 안전, 감독 드어에

4) 유기현, 조직행동론, 무역경영사, 1983, p.173.

5) H. C. Smith, H. M. Kendall and C. L. Hallin, The Measurement of Satisfaction in Work Retirement, Chicago, Rand McNally, 1969, p. 6.

대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도"6)라고 하였다.

그리고 매클릭(McCormick)은 "직무만족이란 그 직무에서 얻어지거나 경험한 욕구 만족(Need Satisfaction)에 대한 정도"7)라고 하였다. 이는 직무에 대하여 가지는 특정 태도 즉, 직무에 대한 감정적 반응이라 하고 있다.

포터(Porter)와 로울러(Lawler)는 직무만족을 "실제로 얻는 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과하는 것"으로 보고 이러한 수준에 미달할수록 상황에 대한 불만은 더 커진다고 하였다.

콘스탄스(Constance)는 직무만족이란 "감정적 반응(Emotional Response)이기 때문에 종사원이 자신의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌함 또는 긍정적인 감정 상태"9)라고 하였다.

비티(Richard W. Beatty)는 직무만족은 종사원의 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것으로써 개인별로 직무평가에서 얻은 명쾌한 감정적 상태10)라고 하였다.

로크(Locke)는 직무만족이란 감정적 반응(Emotional Response)이기 때문에 그 개념은 내관(Introspection)의 과정에 의해서만 발견되어질 수 있고 파악되어질 수 있는 것이며 따라서 직무만족이란 종사원이 자신의 직무에 대한 평가에서 결정되어지는 유쾌하거나 긍정적인 감정상태(Pleasurable or Positive Emotional State)11)라고 했다.

이상과 같은 견해를 종합 정리하여 볼 때 직무만족이란 개인의 차이가 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종사원이 직무와 관련시켜서 맞게 되는 감정적 태도로 집약할 수 있다. 다시 말해서 직무만족이란 사람이 자기의 현재 직무에서 누릴 수 있는 임금, 승진기회, 성취 등과 같은 제근로조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 감정적 표현이라고 할 수 있다.

6) R. P. Quinn and T. W. Magione, "Evaluation Weighted Model of Measuring Job Satisfaction : A Cinderella Story", *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 10, No.1, 1973, p. 2

7) E. J. McCormick and J. Tiffin, *Industrial Psychology*, 5th. Edition, Prentice Hall, 1965, p. 354.

8) L. W. Porter and E. E. Lawler III, *Managerial Attitude and Performancs*, Homewood, Irwin, 1968, p. 31.

9) N. A. Constance J. J. Becker, "Job Satisfaction and Performance, An Empirical Test of Some Theoretical Propositions", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.9, No.2, 1973.4, p. 268

10) Richard. W. Beatty and Craig Erie Schnier, *Personnel Administration : An Experimental Skill - Buiding Approach*, 2nd ed., Addison - Wesley Publishing Co., 1981, p. 392-393.

11) Edwin A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction", In Marvin D. Dunnette ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally College Publishing Co., 1976, p. 1300.

## 2. 직무만족의 결정요인

직무만족에 관한 여러 학자들의 견해를 살펴보고, 본 연구에 맞는 직무만족 요인을 선정해 보기로 한다.

쥘겐선(C. E. Jurgenson)은 직무만족의 요인을 다음과 같이 말하고 있다.<sup>12)</sup> ① 발전(승진에 대한 기회) ②동료(마음에 맞는 동료) ③부가급부(Fringe benefits) ④회사(자부심을 느끼게 하는 회사) ⑤시간(적절한 작업시간) ⑥임금(고소득) ⑦ 안전(안전한 작업과 직무를 유지할 수 있는 확실성) ⑧작업유형(흥미와 관심이 있는 작업) ⑨작업조건 ⑩감독(사려 깊고 공정한 감독)등으로 이 요인들을 개인적인 특성에 따라 다르다고 지적하고 있다.

록크(E. A. Locke)다음과 같이 9가지 요인을 들고 있다.<sup>13)</sup> ①직무자체(Work) ②임금(Pay) ③승진(Promotion) ④감독(Supervioion) ⑤인정함(Recognition) ⑥ 복지후생(Benefits) ⑦작업조건(Woking Comdition) ⑧동료(Co Workers) ⑨회사 경영방침(Company and Management)으로 정리하였으며, 허즈버그(F. Herzberg)는 직무만족 요인과 직무불만족 요인으로 구분하고 있다.

직무만족 요인으로는 ①성취 ②인정 ③직무자체 ④책임 ⑤성장 등을 들고 있으며 직무불만족 요인으로는 ①회사정책과 관리 ②감독 ③작업 조건 ④대인관계 ⑤ 임금 ⑥지위 ⑦직무안정 등을 들고 있다.<sup>14)</sup>

긴즈버그(Gimzberg)는 직무만족의 요인으로 ①경제적 요인과 명성 ②특별한 활동과 목표 달성에 얻는 기쁨과 본질적 만족 ③사회적, 환경적인 부수적 만족의 세 가지로 구분하고 있다.<sup>15)</sup>

포터(L. W Porter)는 직무만족 요인을 조직전체요인, 환경작업요인, 개인 요인 등으로 분류하고 있다.<sup>16)</sup>

- ①조직전체요인: 급여와 승진기회, 회사 정책과 절차, 조직 구조
- ②작업환경요인: 감독유형, 참여적 의사결정, 작업 집단규모, 동료 작업자와의 관계, 작업조건`
- ③직무 내용 : 직무 범위, 역할 모호성 및 역할 갈등

12) Clifford E. Jurgenson. job Preference (What make a job good or bad)

Journal of Applied Psychology 1978. Vol. 63 No3, pp.267-276

13) E. A. Locke, op. cit., p. 1302.

14) F. Herzberg. B Mausner and B. B. Snyderan. The motivation to work john, Wiley and Sons, p. 52-89.

15) 具慈運, 組織構成員의 職務滿足에 관한 實證的 考察, 東國大學校 經營大學院, 1989년, p. 24.

16) L. W porter and R. M Steetrs, Organizational work and Personal factors In employee jurnover and Problems personal Psychology, 1966 Vol 19, pp. 195-183.

## ④개인적 요인 : 연령과 근속, 이력 등이다

호네프(Dienn P. Fournet)는 직무만족의 요인을 크게 2가지로 나누고 다시 세 부항목으로 분류하고 있다.<sup>17)</sup>

①개인의 특성 : 연령, 교육과 지능성 직무수준

②직무의 특성 : 조직과 관리, 사회적 환경, 커뮤니케이션, 안정성, 임금, 단조, 직장 상사의 감독 등이다. 또한 케이빌 대학의 직무만족연구에서는 직무기술척도에 명시된 직무의 5가지 측면, 즉 ①직무 ②봉급 ③승진 ④감독 ⑤동료 등을 직무만족의 요인으로 선정하였다.<sup>18)</sup>

## IV. 분석결과 및 해석

### 1. 조사표본의 인구 통계적 특성

본 연구를 수행하기 위하여 설문조사를 실시 총 202명의 설문지를 회수하였으며, 이를 최종 연구표본으로 선정하였다.

본 연구의 경험적 분석에 앞서 확정된 202명에 대한 일반적인 인구 통계적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 우선 조사대상자들의 남·녀 구성비를 보면 남자 82명(40.6%), 여자 120명(59.4%)으로 나타나고 있어 여자의 구성비율이 약간 높으며, 연령별로는 25세 이하가 112명(55.4%), 26세에서 30세 77명(38.1%)로 대부분이 30세 이하로 나타나고 있으며, 31-35세 6명(3.0%), 36-40세 4명(2%), 41-45세 2명(1.0%), 46세 이상 1명(0.5%)로 표본 비율이 매우 낮게 나타나고 있다. 분석에서는 31세 이상으로 분류하여 분석하였다.

결혼여부를 살펴보면 미혼 178명(88.1%), 기혼 24명(11.9%)으로 미혼의 구성비율이 매우 높은 분포를 나타내고 있다. 학력의 경우 전문대졸자가 104명(51.5%)으로 대부분을 차지하고 있다. 이러한 결과는 외식업 종사자들을 대상으로 하고 있기 때문으로 외식업종사자의 경우 전문대졸 취업자가 대다수를 차지하는 것으로 풀이된다. 대학원졸 중(재학)이 2.5%로 매우 낮아 분석시에는 대학교졸 이상으로 해서 분석하였다. 종사자의 전공여부에 대한 결과를 보면 관광관련 전공자

17) Dienn P. Fournet, M. K Distefane, Jr Margaret, W Pryer, Job Satisfaction : Issues and Problems Personal Psychology, 1966 Vol 19, pp. 165-183

18) P. Sonith, L. Kendal and C. Hylmin. The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago : Rand Mc Nally and Co P. 39.

33명(16.3%), 식품관련 전공자 70명(34.7%), 비전공자 99명(49.0%)으로 비전공자가 거의 반에 가까운 분포를 나타내고 있다.

근무부서별로는 주방분야가 44.1%로 가장 높게 나타나고 있으며, 캐셔가 2.5%의 구성비율을 나타내 표본추출상의 편기(bias)가 발생해 분석결과를 일반화시키는데 한계로 작용할 수 있다. 분석시에는 이 아주 낮은 표본 구성비를 나타낸 캐셔를 기타분야에 넣어서 분석하였다. 직위별 구성비율을 보면 사원이 175명(86.6%)으로 높은 구성비율을 보이고 있으며, 주임급 이상의 범주에서는 비슷한 분포 구성비율이 낮게 나타나고 있어 분석시에는 주임급 이상으로 분류하여 분석하였다.

소득별 구성비율을 보면 61-80만원 사이와 81-100만원 사이의 소득자가 대부분을 차지하고 있으며, 60만원 이하자는 6.4%로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 외식업종사자의 평균 임금은 61-100만원 사이인 것으로 파악된다. 그리고 120-140만원 2.0%로 표본비율이 매우 낮아서 분석시에는 121만원 이상으로 하여 분석하였다.

재직기간별로는 1년 이하의 재직자가 가장 많으며, 5년 이상자의 비율이 매우 낮게 비슷한 비율을 나타내고 있다. 분석시에는 5년 이상으로 분류하여 분석하였다.

## 2. 직무만족 요인의 결정 요인

### 1) 직무만족관련 문항의 신뢰도 검증

직무만족 관련 문항의 신뢰성을 검증하기 위하여 본 연구에서는 내적 일관성 신뢰도(Internal Consistency Reliability)를 검증하는 크롬바하의 알파계수(Crombach's Alpha)를 이용하였다.

일반적으로 신뢰도 계수 값이 0.75 이상이면 신뢰도가 높다고 하며, 집단수준인 경우는 0.6 이상이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

본 연구에서 신뢰성의 분석결과 각각의 항목에 대한 알파계수 값이 0.91 이상으로 나타나고 있어 본 항목들의 신뢰도는 매우 높은 것으로 나타났다.

### 2) 직무만족 요인수의 결정

요인분석(Factor Analysis)은 여러 변수들 사이의 상관관계를 기초로 하여 정보의 손실을 최소화하면서 자료를 변수의 계수보다 적은 수의 요인으로 설명하려는 다변량 통계기법이다. 이 방법은 여러 개의 변수로 측정된 자료를 변수들간의 공분산관계 및 상관관계를 이용하여 이해하기 쉬운 형태로 축소하는데 사용되거나, 측정된 개념의 타당성을 저해하는 변수들을 추출하는데 사용된다.



요인분석에 있어 요인의 수를 결정하는 방법으로는 일반적으로 다음 4가지 방법이 있다.

첫째, 고유값(Eigen Value) 즉, 요인이 설명하여 주는 분산의 양이 1 이상 되는 곳에서 요인의 수를 결정하는 방법으로 여기에서 고유값이 1 이상이라 함은 하나의 요인의 변수 1개 이상의 분산의 양을 설명하는 것으로 즉, 1개 이상의 변수를 축약하고 있음을 의미한다. 둘째, 스크리 테스트(scree test)에 의한 방법으로 이는 요인수에 따른 고유값의 변화를 2차원 그래프로 나타낸 것인데 요인의 수는 수직적 기울기에서 수평적 기울기로 전환되는 점에서 요인의 수를 결정하는 방법이다. 셋째, 분산을 기준으로 하는 경우로 총 분산의 60%를 설명해 주는 요인까지로 요인 수를 결정하는 방법, 그리고 마지막으로 연구자 의도에 의해 임의적으로 요인의 수를 결정하는 방법 등이 있다.

본 연구에서의 요인의 수 결정은 고유값이 1 이상인 7개의 요인까지를 본 연구의 최종요인으로 결정하였다.

또한 각 요인별 신뢰도는 0.81에서 0.83까지의 값으로 요인신뢰도는 매우 크게 나타났다.

### 3) 외식업종사원 직무만족 요인의 결정

본 연구에서 요인을 결정하기 위하여 직무만족요인 관련 25개 문항을 가지고 요인추출 방법 중 변수의 집합에서 각 변수들간의 관련성을 분석하는 방법인 주성분분석(Principle Component Analysis)을 실시하였다. 또한 회전에 있어서는 직각회전(Oblique Rotation)을 실시하였다. 요인분석은 변수간의 상관관계 행렬 표로부터 회전시키지 않은 요인행렬표를 얻어내어 이를 회전시킴으로써 각 요인들이 주어진 변수를 보다 명확하게 반영할 수 있도록 하는 것이며 이와 같이 주어진 변수에 가깝도록 요인을 나타내도록 하는 것이 요인회전 (Factor Rotation)이라 하며, 이러한 요인회전에는 크게 직각회전(Orthogonal Rotation)과 사각회전(oblique Rotation)으로 구분된다.

본 연구에서의 요인분석은 직각회전의 일종인 Varimax회전방법을 이용하여 7개의 요인을 추출하였다.

요인적재량은 요인과 변수사이의 상관관계를 나타내주는 값으로 유의성의 기준은 일반적으로 절대값이 0.3 이하이면 유의성이 낮다고 보며, 0.4 이상이면 유의한 변수로 간주하고, 0.5 이상이면 유의성이 높은 아주 중요한 변수라고 볼 수 있다.

공통성(Communality)은 특정변수의 모든 요인적재량을 제공하여 합한 값으로

변수의 분산 중에서 추출된 요인들에 의해 설명되어지는 부분을 말한다.

비록 확정된 기준은 없으나 일반적인 유의성 판정기준은 0.4 이하이면 낮은 수준으로 보는 경우가 많다.

본 연구자료의 요인분석결과를 보면 모든 공통성이 0.4를 초과하며, 비교적 공통이 높음을 알 수 있다.

또한 요인적재량을 보면 총 22개의 문항 중에서 0.4 이하의 요인적재량을 나타낸 변수는 없으며, 3개 문항(상사의 감독과 통솔력, 제안이나 아이디어 반영)만이 0.5에 미치지 못하고 있으며 그 외 문항은 모두 0.5 이상으로 유의성이 높게 나타나고 있어 문항의 삭제 없이 본 연구에서는 직무만족 관련 25개 문항을 그대로 요인항목으로 결정하였다.

본 연구에서 추출된 직무만족요인을 살펴보면 '임금', '성장성', '성취감', '근무환경', '인간관계', '의사소통', '업무특성' 순의 7개 요인으로 구성되었다. 각 요인별 구성항목은 '성장성'과 '성취감' 5개 항목, '근무환경' 4개 항목, '임금'과 '의사소통', '업무특성' 용인은 3개 항목으로 구성되어 있다.

상기에서 추출된 직무만족 구성요인을 토대로 인구통계학적 특성에 따른 직무만족의 차이를 측정하고자 한다.

### 3. 외식산업 종사원의 인구 통계적 특성에 따른 직무만족 차이 검증

본 연구에서 제시된 가설을 검증하기 위하여 인구통계학적인 변수들과 직무만족 요인별 차이검증을 실시하였다.

#### 1) 외식산업 종사자의 성별에 따른 직무만족 차이 검증

가설1-1, 성별에 따라 직무만족 수준에 차이가 있다.

성별차이를 검증한 결과 7개의 직무만족 요인 가운데 '급여'요인과 '직무' 요인을 제외한 '임금', '성장성', '성취감', '의사소통', '업무특성' 5개의 요인에서 남·여간에 통계적으로  $\alpha = 0.05$  유의수준에서 유의한 차이를 나타내고 있다. 그리고 '근무환경'과 '인간관계' 요인에 있어서는  $\alpha = 0.10$ 유의수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

평균값을 통하여 유의한 차이를 보이고 있는 '임금', '성장성', '성취도', '의사소통', '업무특성', '근무환경', '인간관계' 요인 모두에서 남자가 여자보다 만족도가 더 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 외식업종사자의 남자는 직장에서 개인발전성에 대한 욕구를 어느 정도 충족시키고 있는 것으로 보인다. 반면 여자의 경우 '성장성', '성취도', '의사소통' 등의 모든 요인에서 남자

보다 만족도가 낮은 것은 직장에서 여성의 지위향상이 아직까지는 미흡한 데에 기인한 것으로 보여 이에 대한 개선이 요구된다.

#### 2) 외식산업 종사원의 결혼여부에 따른 직무만족 요인의 차이 검증

가설 1-2, 결혼여부에 따른 직무만족 수준의 차이가 있다.

가설 1-2의 결혼여부에 따른 직무만족 요인의 t-검정 결과 '성취감' 요인과 '의사소통' 요인이  $\alpha = 0.05$  유의수준, '성장성' 요인은  $\alpha = 0.10$  유의수준에서 미혼과 기혼의 직무만족 차이 즉 상호관련이 있는 것으로 나타났다. 그러나 '임금', '근무환경', '인간관계', '업무특성' 요인은 외식산업 종사원의 만족도의 수준이 결혼여부에 관계없는 것으로 나타났다.

차이를 나타낸 요인의 경우 '성장성', '성취감', '의사소통' 요인은 기혼이 미혼보다 만족도가 더 큰 것으로 나타났고, '업무특성' 요인의 경우 미혼이 기혼보다 만족도가 큰 것으로 나타났다. '성장성', '성취도', '의사소통'의 경우 기혼이 만족도가 높은 것은 결혼 후의 직장생활의 안정성향 때문인 것으로 보인다. 미혼의 '성장성', '성취도', '의사소통'에 대한 만족도가 기혼에 비해 낮은 것은 이직의 증가를 초래할 수 있으므로 이에 대한 관리측면의 개선책이 요구된다.

#### 3) 외식산업 종사원의 연령별 직무만족 요인의 차이 검증

가설 1-3, 연령에 따라 직무만족 수준에 차이가 있다.

가설 1-3의 연령별 직무만족 요인의 차이검증을 위해 분산분석을 하여 F검증을 한 결과 '성취감' 요인은  $\alpha = 0.05$  유의수준, '의사소통' 요인은  $\alpha = 0.10$  유의수준에서 연령별로 통계적으로 유의한 차이 즉 상호관련이 있는 것으로 나타났으며, 그 외의 요인은 연령별 차이가 없는 것으로 나타났다. 즉 전반적으로 볼 때 연령에 따라 외식산업 종사원의 직무만족 수준에는 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있다.

차이를 나타낸 '성취감' 요인에 있어서는 사후검증을 해 본 결과 25세 이하, 20-30세 집단간은 만족정도의 차이가 없으나 31세 이상 집단은 25세 이하 집단과 유의한 차이 즉 상호관련이 있는 것으로 나타나고 있으며 만족도가 타 연령에 비해 매우 큰 것으로 나타났다.

평균값을 보면 '업무특성' 요인을 제외한 모든 요인에서 만족도가 크게 나타난 것으로 보아 연령이 낮은 층을 위한 관리 개선책이 필요하다.

#### 4) 외식산업 종사원의 교육수준별 직무만족 요인의 차이 검증

가설 1-4, 교육수준에 따라 직무만족 수준에 차이가 있다.

가설 1-4의 교육수준에 따른 직무만족의 차이를 검증하기 위하여 분산분석을 사용하였다. 교육수준은 소득수준과 더불어 사회적 계층을 형성하는 인구 통계적 인 척도가 될 수 있다. 본 연구에서 교육수준을 고졸 이하, 전문대졸, 대졸 이상으로 분류하여 만족정도의 차이를 검증할 결과 '근무환경' 요인이  $\alpha = 0.05$  유의 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내고 있다. 그 외의 요인은 교육수준별 직무만족수준에 차이 즉 상호관련이 없는 것으로 나타났다. 이는 표본의 크기의 편차에 기인한 결과로 이에 의하면 교육수준은 직무만족 수준에 영향을 미치지 않은 것으로 보인다.

차이를 나타낸 '근무환경' 요인의 경우에 사후검증을 해본 결과 전문대졸과 고졸이하 집단간에 유의한 차이를 나타내고 있으며, 고졸이하 집단이 근무환경에 대한 만족도가 다른 집단에 비해 높게 나타나고 있다. 근무환경에 대한 만족도가 낮게 나타난 전문대졸에 대한 관리측면의 개선책이 있어야 될 것이다.

5) 외식산업 종사원의 전공별 직무만족 요인의 차이 검증

가설 1-5, 전공여부에 따라 직무만족 수준에 차이가 있다.

가설 1-5의 외식업종사자들의 전공별 직무만족 요인 차이를 검증하기 위해 관광관련 전공자, 식품관련 전공자, 비전공자 세 집단으로 분류하여 분산분석검증을 실시하였다.

분석결과 '근무환경' 요인만이 유일하게  $\alpha = 0.10$  유의수준에서 유의한 차이 즉 상호관련이 있는 것으로 나타나고 있다. 차이를 나타낸 '근무환경' 요인의 경우에 평균값을 보면 비전공자 만족도가 가장 높게 나타났으며 이에 비해 낮게 나타난 관광, 식품관련 전공자에 대한 관리 개선책이 필요하다.

그 외의 각 직무만족은 요인은 업종관련 전공자와 비전공자간의 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 교육수준과 더불어 전공 여부 변수도 외식 산업 종사원의 직무만족 수준에 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과로 볼 때 직무만족은 업종관련 전공과 비전공의 차이에 의한다기보다는 적성에 따라 그 만족도의 수준이 다를 것으로 생각된다.

6) 외식산업 종사원의 직위별 직무만족 요인의 차이 검증

가설 1-6, 직위에 따라 직무만족 수준에 차이가 있다.

가설 1-6의 직위에 따른 직무만족의 차이를 검증하기 위하여 t-Test를 실시하였다. 사원, 주임급 이상간의 직무만족 요인의 차이 검증 결과 '임금', '성취감' 요인이  $\alpha = 0.05$  유의수준, '의사소통' 요인이  $\alpha = 0.10$  유의수준에서 통계적

으로 유의한 차이를 나타내 직위가 '성취감', '임금', '의사소통' 요인에 있어서 외식산업 종사원의 만족도 수준의 결정에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

차이를 노인 '임금', '성취감', '의사소통' 직무만족 요인에서 주임급 이상의 만족도가 더 높게 나타난 것으로 보아 직위가 높을수록 만족도가 향상되는 것으로 분석되었다. 이에 따라 직위가 낮은 하위계급의 직무만족향상을 위한 인적관리에 관한 개선책을 마련해야 될 것이다.

#### 7) 외식산업 종사원의 재직기간별 직무만족 요인의 차이 검증

가설 1-7, 재직기간에 따라 직무만족 수준에 차이가 있다.

가설 1-7의 재직기간에 따른 직무만족 요인의 차이검증 결과 '성취감'과 '인간관계' 직무만족 요인에서  $\alpha = 0.05$  유의수준에서 차이 즉 상호관련이 있는 것으로 나타났으며 그 외 요인에서는 유의한 차이를 나타내지 않았다. 따라서 전반적으로 볼 때 재직기간에 따른 외식산업 종사원의 직무만족 수준에 영향이 미치지 않는 것으로 나타났다.

사후검증 결과 '성취감' 요인은 5년 이상 집단과 1년 이하 집단과의 차이를 보이고 있으며, 5년 이상 집단의 만족도가 높게 나타나고 있다. 이것은 재직기간이 오래될수록 직무에 대한 성취감이 강하다는 것을 알 수 있다. 인간관계 요인에서는 2-4년 이하 근무자와 5년 이상 근무자가 만족도 차이가 있으며, 재직기간이 2-4년 이하일 때 인간관계에 대한 만족이 가장 높으며, 5년 이상 재직시 인간관계 요인의 만족도가 가장 떨어지는 것으로 분석되었다. 이것은 5년 이상의 종사원에 대한 인적관리 차원의 개선방안이 필요함을 보여주고 있다.

#### 8) 외식산업 종사원의 소득수준별 직무만족 요인의 차이 검증

가설 1-8, 소득에 따라 직무만족 수준에 차이가 있다.

가설 1-8의 소득수준별 직무만족도 차이검증 결과 '임금', '성장성', '성취감', '의사소통', '업무특성' 에서  $\alpha = 0.05$  유의수준, '근무환경' 요인에서  $\alpha = 0.10$  유의수준에서 차이를 나타내 소득수준이 외식산업 종사원의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

차이를 보면 '임금', '성장성', '근무환경' 요인을 사후검증을 한 결과 각 집단간 유의한 차이를 나타내지 않았다. 그러나 '성취감' 요인을 120만원 이상 집단과 60만원 이하 집단, 61-80만원 이하 집단간에 유의한 차이 즉 상호관련이 있는 것으로 나타났으며 120만원 이상 집단의 직무만족수준이 가장 높게 나타났다. 즉 소득수준이 높을수록 대체로 직무에 대한 만족도가 향상되는 것을 알 수 있다. 그리고 '의사소통' 요인은 60만원 이하 집단과 81-100만원, 101-120만원,

120만원 이상 집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. '의사소통' 요인도 소득수준이 높을수록 직무만족이 높게 나타났다.

9) 외식산업 종사원의 근무부서별 직무만족 요인의 차이 검증

가설 1-9, 근무 부서에 따라 직무만족 수준에 차이가 있다.

그레이 쉐레스, 웨이타/웨이트레스, 주방, 사무직, 기타 부서 근무자간에 통계적으로 유의한 차이를 나타낸 요인은 '업무특성' 요인만 유일하게  $\alpha = 0.05$  유의수준에서 차이를 나타내고 있으며 그 외 요인에서는 유의한 차이를 나타내지 않았다. 따라서 근무 부서에 따라 외식산업 종사원의 직무만족 수준에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

사후검증결과 '업무특성' 요인은 각 집단간에 유의한 차이를 나타내지 않고 있다. 이는 각 집단간에 상호관련이 없음을 나타낸다고 볼 수 있다.

10) 외식산업 종사원의 외식업체별 직무만족 요인의 차이 검증

가설 2. 외식업체의 근무여건이 다르므로 각 외식업체 종사자간 직무만족의 수준에 차이가 있다.

가설 2의 조사대상 외식업체 종사자의 직무만족 요인의 차이 검증 분석결과 모든 요인이  $\alpha = 0.05$  유의수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 각 외식업체 종사원의 근무여건에 따라 각 외식업체별 종사원의 직무만족 수준에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

사후검증을 통해 각 직무만족요인의 외식업체간 차이를 보면, '임금' 만족요인의 경우 마르쉐와 데니스 종사자의 '임금' 만족요인에는 차이가 없으나 이 두 외식업체종사자와 베니건스 종사자간에는 유의한 차이를 보이고 있으며, 베니건스 종사자의 만족도가 가장 큰 것으로 나타났다.

'성장성'과 '성취감' 요인의 경우에 있어서도 마르쉐, TGI, 베니건스와 데니스 종사자간에 유의한 만족도 차이를 보이고 있는데 베니건스 종사자의 만족도가 가장 크다.

'근무환경' 요인은 마르쉐, 베니건스와 데니스, 토니로마스 종사자간에 유의한 만족도 차이를 나타내고 있으나 마르쉐, 베니건스 종사원의 만족도가 타 외식업 종사자에 비해 크며, 데니스 종사자의 경우 낮은 만족도를 나타내고 있어 이 요인에 대한 개선이 필요하다.

'인간관계' 요인의 경우 각 업체와 '인간관계' 만족도 와는 5%에서 유의한 차이를 나타내지 않고 있으나, 사후 검증결과 베니건스와 데니스 종사원간에 유의한 차이가 있다.

'의사소통' 요인의 경우 TGI, 베니건스와 데니스 종사원간에 직무만족 수준 차이가 있으며, 직무에 있어서도 베니건스의 만족도가 가장 높게 나타나고 있다.

'업무특성' 요인의 경우 베니건스와 데니스, 마르쉐, 코코스 종사원간에 유의한 차이가 있으며, 베니건스의 직무만족도가 가장 높다.

조사대상 외식업체별 만족도 차이를 종합해 볼 때 모든 요인에서 베니건스 종사자들의 만족도가 가장 높게 나타나고 있으며, '근무환경' 측면은 마르쉐 종사자, '임금' 요인은 토니로마스 종사자 그 외 각 부분에서는 데니스 종사자의 만족도가 가장 낮게 나타나고 있다. 외식업체별로 타 외식업체와 비교하여 종사원의 만족수준이 낮은 요인을 파악하여 개선시켜할 필요성이 있다.

## V. 결론

이번 연구결과 종사원들이 많은 갈등문제 (현 직장의 안정성, 복리후생)가 있는 것으로 볼 때 이제까지는 많은 기업들이 수입에만 의존하여 직원에 대한 복리후생적인면이 다소 소홀하지 않았는가 생각된다.

본 연구의 한계점을 극복하고 최근에 급격히 발전하고 있는 외식산업의 종사원 직무만족을 위해서 지금까지 이 분야에 대한 연구가 미흡했던 점으로 보아 다양한 연구가 있어야 될 것이며, 특히 종사원들의 많은 갈등 문제, 외식업의 직무만족과 일상 생활에서의 만족감간의 관계 그리고 외식업체의 조직구조 등에 대한 연구 등이 활발히 진행되어야 될 것이다.

## 참고문헌

- 김남현, 조직 행동론, 경문사, 1992.
- 김현희, 1980년대의 외식산업, 식품산업, 1984.
- 모수미, 우리나라 외식산업 발전방향, .
- 이유재, 서비스마케팅, 학연사, 1994.
- 임봉영· 박병열, 외식사업주방관리론, 대왕사, 1995.
- 천명섭, 경영조직론, 세영사, 1992
- 김병문, 직무만족감에 관한 실증적 고찰 : 특히 그 영향요인을 중심으로  
고려대학교 경영대학원, 1969.
- 김의근, 국내외식체인사업부 개선방안에 관한 연구, 월간식당, 1992.
- 서동욱, 관광호텔 종사원의 직무만족이 노사관계에 미치는 영향에 관한 분석,  
경기대학교 대학원 석사학위논문, 1995.
- 신현주· 원용희, 호텔종사원의 직무만족의 영향요인에 관한 선행적 연구,  
호텔경영연구 7집, 세종대학교 한국관광산업연구소, 1992.
- 외식산업연구회편, 외식산업의 현상과 전망, 지구사, 1981.
- 통계청, 도· 소매업 조사보고서, 1994.
- Beatty R. W. and C. E. Schnier, Personnel Administration : An Experimental  
Skill-Building Approach, 2nd ed., Addison-Wesley Publishing Co, 1981.
- F. Herzberg, B. Mausner and B. B. Synderman, The Motivation to Work,  
John Wiley and Sonsinc, Mew York, 1959.
- , work and The Nature of Man, World Publishing Co., Clevend,  
Ohio, 1996.
- Lawler E. III, Satisfaction and Behavior, Behavior, Motivation in Work  
Organization, California : Brook Cole, 1973.
- Leavitt. H. J, Mangerial Psychology, Chicago, 1958.
- McCormick E. J. and D. Ilgin, Industrial Psychology, 7th ed. Prentice-hall,  
1980.



**ABSTRACT**

**A Study on the job satisfaction of  
diner out company employee**

Lee Jaejin

In the modern industrial society, the management of human resources is regarded as an area as much important as the management itself. The development of human capacity is required to accomplish upgrading human resources quality. The objective of this study aims to seek the way to solve the problem of the job satisfaction of diner out company employee.

The collecting data is analyzed by sass which is one of the computer. programs. This empirical research result shows some facts as follows : First, Significant differences between male and female in regard to job satisfaction were found. Second, No significant differences between unmarried and married in regard to job satisfaction were found. Third, Significant differences were found in the accomplishment and communication factor of job satisfaction according to the age. Fourth, Significant differences were found in the hard work environment and accomplishment factor of job satisfaction according to the education. Fifth, Significant differences were found in the hard work environment factor of job satisfaction according to the major. Sixth, Significant differences were found in the wages, accomplishment, communication factor of job satisfaction according to the position. Seventh, Significant differences were found in the accomplishment and affinity factor of job satisfaction according to the period of the job. Eighth, Significant differences were found in the duty trait factor of jobs satisfaction according to the level of the pay. Ninth, Significant differences were found in the duty trait factor of job satisfaction according to the kind of the job. Tenth, Significant differences were found in job satisfaction according to the kind of diner out company.

3인 익명심사 필

2000년 8월 11일 논문접수

2000년 8월 20일 최종심사