

외식산업 비브랜드 종사원 직무만족에 관한 실증적 연구

한양옥*

I. 서론	IV. 분석결과와 논의
II. 이론적 배경	V. 결론
III. 연구모형과 조사설계	참고문헌
	ABSTRACT

I. 서론

급속한 경제의 성장으로 인한 소비자의 생활수준이 향상되고 윤택해지면서 식생활의 패턴도 급격히 변해 가고 있다. 또한 산업화가 진전되고 여성의 사회진출이 증가하면서 가사노동에 할애하는 시간의 감소 등으로 외식산업은 급속히 양적으로 팽창하였다. 더욱이 선진외국의 발달된 프랜차이즈 형태의 외국체인 음식점이 대거 등장하고, 대기업이 외식 사업 투자에 참여함으로써 외식 산업 시장에서의 경쟁은 점차 심화되어 가고 있는 실정이다. 특히 외식산업의 경우 고객을 최일선에서 접객하는 일선 종업원의 역할 수행에 따라 외식업체의 성패가 좌우된다는 점을 고려하면 외식업체의 종업원에 대한 연구는 아무리 강조하여도 지나치지 않다. 또한 종업원의 직무만족에 대한 연구가 주로 조직과 경영면에서 체계를 갖춘 외국 유명 외식 브랜드나 호텔 식당을 중심으로 진행된 반면 개인이 독립적으로 운영하는 소규모 외식업체의 종업원에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 이와 같은 점을 고려한다면 개인이 독립적으로 운영하는 소규모 외식업체 종업원의 직무만족 요인에 대해서 연구해 보는 것은 시의성이 있다고 하겠다.

따라서 본 연구에서는 외식산업 종사원의 직무만족에 미치는 영향 요인에 대한 실증분석을 통해 그들의 노동 정착율을 높일 수 있는 대안을 찾아보고자 하며, 개인이 독립적으로 운영하는 소규모 외식업체 종사원의 합리적인 인력관리의 개선방안을 제공함으로써 외식산업 서비스의 질적 수준을 높이며, 낙후되어 있는 우리 나라 외식산업의 발전과 고질적인 병폐인 종사원 이직문제 해결에 필요한 기초자료를 제공하는 데 목적을 두고 있다.

* 경기대학교 관광대학원 외식산업경영전공

II . 이론적 배경

1. 외식산업의 의의와 특성

종래의 요식업, 접객업, 음식점업 등으로 불리던 음식점 영업이 오늘날 외식산업으로 발전 되었으나, 전체적인 규모의 확대화와 경영의 체계화 등 음식을 단순히 만들어 제공한다는 것에서, 음식의 제공과 서비스의 제공, 분위기의 연출 및 이와 관련된 편의제공 등을 상품으로 제공하는 보다 발전된 개념으로, 제조업과 서비스업을 함께 추구하는 복합산업을 외식산업이라 하기에는 문제가 있다고 생각된다.

외식산업과 관련된 연관사업 속에서 외식산업의 위치를 살펴보면 서비스업을 시작으로 현대, 관광, 식품, 그리고 유통산업에 이르기까지 외식산업과 깊은 관련성을 가지고 있는 산업은 많다. 그리고 이러한 산업들의 기본적인 특성들과 부수적인 특성들이 서로 관련성을 많이 가지고 있어 외식산업의 위치를 파악하기 위해서는 관련산업에 대한 이해가 있어야 할 것으로 판단된다.

서비스산업(service industry), 환대산업(歡待産業: hospitality industry), 또는 환대서비스 산업(hospitality service industry), 관광산업(tourism industry), 식품산업, 유통산업이라는 측면에서 외식산업을 조명해 보면 외식산업은 서비스산업, 환대산업, 관광산업, 그리고 식품산업과 유통산업을 구성하는 한 부분이라는 논리가 성립된다.

또한 관광산업은 환대산업을 구성하는 한 부분이며, 환대산업은 서비스산업을 구성하는 한 부분임을 감안할 때 외식산업은 관광산업을 구성하는 한 부분임에 틀림없다. 그리고 광의의 식품산업은 유통산업과 외식산업을 포함하고 있기 때문에 외식산업은 식품산업과 유통산업을 구성하는 한 부분이기도 하다는 논리가 성립된다.

또한 같은 논리로 외식산업의 특성을 살펴보면 서비스산업, 환대산업, 관광산업 등이 가지고 있는 특성들을 가지고 있다.

그 특성을 살펴보면; 외식산업은 ① 서비스 지향적인 산업이며, ② 점포의 위치를 중시하는 입지산업이고, ③ 노동집약적 산업임과 동시에, ④ 독점점 기업이 탄생하지 않는 산업이라고 한다. 또한 ⑤체인화가 용이한 산업이며, ⑥ 소자본으로도 쉽게 접근할 수 있어 신진대사가 심한 산업이고, ⑦ 산업화와 공업화가 어렵고 느린 산업이며, ⑧ 소비자의 기호가 강하게 영향을 미치는 산업이며, ⑨ 타 산업에 비해 다양한 업종과 업태가 공존하는 산업임과 동시에, ⑩ 자금회전이 빠른 산업이고, ⑪ 모방이 쉬워 차별화가 어려운 산업이며, ⑫ 상품의 구성이 복

잡한 산업이고, 그리고 ⑬ 식습관에 대한 소비자의 기호가 보수적이기 때문에 상품(메뉴)의 라이프 스타일이 비교적 긴 산업이라는 특성을 가지고 있다. 그러나 위에 언급한 13가지의 외식산업의 특성을 다음과 같이 보다 구체적으로 설명할 수 있다.

첫째, 시간과 장소적 제약을 받는 산업이다.

둘째, 노동집약적 성격을 가진 산업이다.

셋째, 짧은 분배체인과 시간범위이다.

넷째, 영세성·과밀성·저생산성이다.

2. 외식산업 종사원의 역할과 직무특성

1) 외식산업 종사원의 역할

외식산업은 음식과 인적·물적 서비스 그리고 분위기로써 방문한 고객에 대해 만족 및 편의의 제공을 근본으로 한다. 그러므로 점포 내에서의 종사원에 의한 서비스는 안락하고 혼란스럽지 않으면서도 우호적이고, 정중하며, 전문적으로 나타나야 한다.

특히 외식산업의 종업원은 고객에게 창조적인 판매를 유도하고 고객에게 여러 가지 정보를 알리는 역할을 하며 서비스를 제공한 후에는 고객의 반응을 피드백 시키는 매우 중요한 역할도 담당하고 있다.

또 외식산업 종사원은 각각의 환경이나 여건 하에서 상이한 동기나 욕구를 갖게 된다. 그리고 점포의 목표와 자신들의 목표가 같아서 그들의 욕구가 충족될 수가 있다고 인식될 때 자신의 능력이나 성의를 최대한 발휘하려고 할 것이다.

그러나 그렇지 못할 경우 내부적으로 불만족한 종업원이 나타나게 된다. 그 결과 고객은 충실한 서비스를 종사원들로부터 제공받을 수 없게 된다. 이렇게 되면 고객은 외식점포에 대한 불만을 갖게되고 서비스에 불만을 가진 고객들은 차후 점포이용을 기피하게 된다. 외식산업에서 종업원을 잘 관리해야 하는 이유는 이들이 점포이미지 개발에서 중요한 요소가 되고, 서비스 차별화를 만드는 요소이며, 또 서비스의 무형성 때문에 생기는 고객의 불확실성을 가장 확실히 줄여 줄 수 있는 요건이기 때문이다. 외식산업에서는 동기화 된 종업원을 통해 고객의 반복구매를 유도할 수 있으며 비록 음식가격이 비싸더라도 이들의 개인화 된 가치창조로 높은 가격을 정당화 할 수가 있는 것이다. 따라서 노동 집약적인 외식산업에서는 유능한 종업원을 모집, 선발, 훈련시키는 것뿐만 아니라 그들에게 동기부여를 시키는 일이 무엇보다 중요한 인사개념이라고 할 수 있다.

2) 외식산업 종사원의 직무특성

첫째, 직무자체의 갈등 빈발이다. 외식산업은 인적 사업이라고 할 정도로 종사원 개개인의 개성과 능력에 따라 고객들의 만족 여부가 결정되고 있다. 그러나 종사원에 의해 이루어지는 서비스는 기계가 아닌 인간에 의해 이루어지는 행위이다. 그렇기 때문에 정형화되기가 어렵고 다양한 고객 개개인의 독특한 개성을 일률적으로 만족시킬 수 없어 갈등이 발생할 수밖에 없다. 특히 우리 나라의 대부분의 외식업소가 영세한 생계 중심형으로 조직적이며 합리적인 인력관리 경영이 어려우며, 특정한 시간대로 업무가 집약되는 업태의 특성상 노동강도의 분배가 힘들다. 외식산업 경영 특징 중의 하나는 매우 한정된 공간에서 많은 종사원들이 함께 일을 하고 있다 라는 점이다. 더구나 종사원들을 위한 복지시설이 타 산업에 비해 열악한 것이 사실이므로 구성원간의 사적 갈등을 유발시킬 가능성이 대단히 높다.

둘째, 반복 재생산 불가능한 직무, 평가의 기준 불확실 이다. 소비자에게 제공되는 제품의 성격이 일회성이며 단기성으로 반복 재생산이 불가능하며 제조자나 제공자 그리고 소비자의 개인적 특성에 의해 평가가 됨으로 그 기준이 일정치 않다.

셋째, 가족· 사회와의 친교부족이다. 외식산업 종사자로서 감내하기 어려운 부분 중의 하나가 장시간 근무로 가족· 사회와의 친교를 위한 시간이 부족하다는 것이다.

넷째, 다양한 변화를 요구하는 직무이다. 그 시대의 사회의 흐름과 급변하는 유행의 변화에 적응 할 수 있는 자세와 능력을 갖추어 소비자의 심층을 읽어 고객 감동의 경영, 경쟁의 경영, 변화의 경영으로 동종 업계간의 경쟁에서 우위를 차지해야 한다.

다섯째, 사회적 인식의 미해결이다. 우리 사회는 전통적인 유교문화에서 비롯된 사농공상의 가치가 오랫동안 지배하면서 서비스 자체에 대한 이해가 저급한 수준에 머물렀고 그러한 구조 속에서 서비스 종사원들에 대한 직업 천시의식마저 생겨나게 되었다.

여섯째, 교육 및 개발기회 부족이다. 고객접점의 당사자인 외식산업 종사원은 지속적인 교육을 통해 인력개발을 이루어야만 한다. 그러나 외식 관련 교육기관의 부실, 경영주의 인식부족, 외식이론 자체의 미정립 등 현실적인 여건으로 인해 외식업체 종사원들에게 대한 능력개발의 기회가 타 업종에 비해 절대적으로 부족한 것이 사실이다.

일곱째, 열악한 작업환경이다. 외식산업 종사원은 음식을 취급하는 사람으로서 위생개념에 철저를 기할 수 있는 환경이 조성되어야 하고 각종 위험 시설의 산재로 인해 작업상의 안전장치가 중요하다. 그러나 현실적으로는 작업환경이 불량하

고 개선이 이루어지지 않아 쾌적한 근무환경이 형성되지 않고 있는 실정이며 각종 안전에 대한 위험도 상존하고 있다.

3. 선행연구

국내에서 외식서비스 종사원의 직무만족에 관한 선행연구는 외식업에 대한 역사가 짧아 미약한 편이다. 또한 외식서비스 종사원을 호텔 산업의 식음료부문으로 편입시켜 이해를 했기 때문에 호텔산업 근무자의 연구에 흡수된 경우가 일반적이다. 따라서 본 연구에서는 서비스 종사원들 위주로 연구한 선행연구들을 참고로 하고자 한다.

지금까지 논의되었던 이론적 배경을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 오늘날까지도 연구자별 개념정의가 뚜렷하지 않은 가운데 직무만족의 개념에서 만족을 개인의 신념, 감정, 태도와 관련된 심리적 상태, 변화나 성숙감, 보상 등의 이지수준에 따르는 것을 직무만족으로 보고 논의가 되어오고 있다는 것이다. 둘째, 인구통계적 요인 즉, 개인적 특성으로 거론되었던 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 직무수준, 연령, 성별, 직위, 학력수준, 임금, 재직기간 등이 있는데 이에 따라 직무만족 수준에 유의적인 차이가 있을 것으로 가정하고 요인을 선정하고 있다는 것이다. 셋째, 인구통계적인 특성과 직무의 특성에서 제시된 요인을 객관적으로 어떻게 측정할 것인가에 대해서도 주요 연구과제로 인식해야 한다는 것이다.

이러한 배경하에서 인적자원의 직무만족에 대한 관리를 실증적으로 분석한 최재진(1997)의 연구 결과에서 인구통계학적인 요소 즉 성별, 결혼여부, 연령, 학력, 전공여부, 직위, 재직기간, 소득 그리고 직무부서와 관련하여 직무만족의 정도는 차이가 있음이 검증되었다.

성별에 있어서는 임금, 성장성, 성취도 의사소통 등의 요인에서 남녀간에 차이가 있는 것으로 나타났고, 결혼여부에서는 성장성, 성취감, 의사소통 요인은 기혼이 미혼보다 만족도가 큰 것으로 나타났다. 교육수준에서는 근무환경과 임금 요인에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 직위에 있어서는 임금, 성취감, 의사소통 요인에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 이 연구는 조사대상 외식업체가 설립취지나 경영기법이 상이하여 보편타당성의 원칙에 접근시키는데 어렵다는 한계점을 가지고 있다.

또한 민원기(1997)는 외식산업의 고객서비스품질 극대화를 가하기 위하여, 상사의 리더쉽과 종업원의 직무만족의 두 요인이 종업원의 성숙도라는 상황변수와 어떻게 결합되어야 하는 가를 알아보기 위한 연구를 실시하였다.

연구결과 외식산업의 고객서비스품질을 극대화하는 종업원의 직무만족요인은 직무>상사 및 승진> 임금 및 복리후생> 동료관계> 경영방침 및 지휘감독의 순서로 분석됨으로 고객서비스품질 극대화에는 직무자체의 안정과 보람, 만족이 가장 중요한 직무만족요인으로 나타났다. 고객서비스품질을 극대화하는 직무만족요인으로 종업원의 직무성숙도가 낮을 경우에 직무자체에 대한 안정과 보람이 종업원의 직무성숙도가 높을 경우에 상사 및 승진이, 종업원의 심리적 성숙도가 낮을 경우에 상사 및 승진이, 종업원의 심리적 성숙도가 높을 경우에 동료관계가 각각 다른 직무만족요인에 우선하고 있다고 했다.

홀트는 4개의 서로 다른 레스토랑에 근무하는 웨이터와 웨이트리스의 직무만족을 평가하고 직무강화요인을 설명하기 위해서 72명의 웨이터와 웨이트리스, 34명의 주임을 대상으로 설문조사를 실시하였다.¹⁾

홀트의 연구는 직무강화요인의 인식에 관한 인구통계적 특성과 종사원의 만족에 영향을 미치는 요인을 중점적으로 파악하려 하였다. 이때 인구통계적인 요인으로는 성별, 연령, 교육수준, 업무내용, 재직기간, 직위에 관한 내용을 묻고 있다. 만족요인으로는 능력활동, 독창성, 도덕성, 다양성, 권위, 책임성, 사회적 지위, 회사정책, 상사와 부하와의 관계, 안정성, 임금, 작업조건, 승진, 상사의 지식능력, 동료관계, 직무수행능력, 인정, 성취감, 활동성 등에 관한 내용에 관하여 조사를 실시했다.

사운더는 호텔 종사원들의 만족을 위한 적절한 직무와 관련된 욕구를 결정하는 대안적인 방법을 조사하기 위하여 미네아폴리스 세인트(Minneapolis st. palu) 지역에 위치한 7개 호텔의 객실부 영업직 161명을 무작위로 추출하여 직무만족에 관하여 설문조사를 실시하였다.²⁾

설문조사항목에 인용된 내용으로서는 먼저 인구통계학적 변수로서 성별, 결혼 여부, 연령, 교육정도, 재직기간, 근무 부서에서의 직무의 명칭을 묻고 있었고, 만족요인에 대한 항목으로서는 능력활용, 독창성, 도덕성, 독자성, 다양성, 권위, 책임성, 사회적 지위, 회사정책, 상사와 부하와의 관계, 안전성, 임금, 작업조건, 승진, 상사의 지식능력, 동료관계, 직무수행능력, 인정, 성취감, 활동성 등과 같은 내용을 설문에 응답토록 하였다.

피잠과 찬드라스카트(Pizam and Chandrasekar)의 연구에서 설문서는 사회적 인구

1) N.C.L. Holt, The Relation Between Individual Vocational Needs and Work Environment Reinforcers in Sample of Food Service Works(in satisfaction), University of Minnesota, 학위논문, 1984.
 2) L.E.Saunders, Exploration of the Usefulness of "Important" Work Related Needs as a Tool for Studies in Job Satisfaction, University of Minnesota, 1981, 박사학위논문.

통계자료로서 성별, 연령, 교육정도, 연봉수준, 근무 부서, 재직기간, 결혼여부, 거주지역에 대한 내용과 만족요인에 대한 항목으로서는 능력을 활용할 수 있는 기회, 새로운 것을 독창적으로 할 수 있는 기회, 직무 수행 시에 책임이 주어지는지의 여부, 동료로부터의 예우나 존경, 승진할 수 있는 기회, 직업의 안전도, 봉급액수, 작업조건, 성취감, 주위사람으로부터의 인정 등을 포함하고 있다.³⁾ 데이비스와 와스무스(Davis and Wasmuth)의 연구에서 데이비스 등은 오늘날 종사원들의 이직은 직무만족과 관련된 다양한 요인들의 결과임을 강조하면서 미국, 캐나다 등의 17개 호텔에서 수집한 설문조사에서 나타난 부서별 이직요인을 다음과 같이 설명하였다.⁴⁾

외부적 요인에 의한 것을 살펴보면 실업률이 올라갈 때는 이직률이 낮은 것이 일반적이거나 이 연구에서는 호텔산업에서는 전체 실업률이 올라갈 때도 이직율은 여전히 높았으며 실업률에는 영향을 받지 않는 것으로 나타났고, 마켓의 경쟁이 심해지면 이직이 많아지는 것이 상례이나 이 분야에서는 경쟁이 심해져도 이직은 별로 심화되지 않는 것으로 나타났다. 노조에 의한 이직도 고려하였는데 대부분의 종사원이 노조에 의해 보호받을 수 있는 재직기간을 채우지도 못한 채 이직하는 경우가 많아 노조에 의한 이직보호도 해당이 되지 않는다고 볼 수 있다는 것이 이 연구의 결과이다. 결국 외부적 요인에 의한 이직보다는 내부적 요인이 큰 것으로 보고 있다.

취티리스는 그리스의 11개 호텔의 영업부서에 근무하고 있는 287명을 선정하여 설문을 통하여 조사를 실시하였다.⁵⁾

연구의 배경은 허즈버그가 창안한 이요인 이론이 그리스 호텔산업에서도 동일하게 입증되는지를 확인하기 위해서였다. 설문내용에서는 위생요인으로 급여, 노동시간, 물리적인 작업조건, 회사정책, 직장의 안정성, 상사와 부하와의 관계, 상사의 지식능력을 포함하였고 동기요인에는 능력활용, 장려금, 승진, 주도권, 직무자체의 수행능력, 교육 등을 포함하였다. 취티리스의 분석결과에서 동기요인이 동기를 부여하고 직무성과를 향상시켜 생산성을 증대시킨다는 허즈버그의 이론이 증명되지는 않았지만, 20여년 전에 일반기업체를 대상으로 연구한 것을 서비스산업인 호텔기업에 적용시켰는데 그 의의가 크다고 할 수 있다.

3) A. Pizam and V. Chandrasekar, "You Do Like, You Work", The Cornell H.R.A. Quarterly, 1983, 8, pp.5~10.

4) S.W. Davis and W.J. Wasmuth, "Managing Employees Leave", The Cornell H.R.A. Quarterly, 1983, pp.15~33.

5) L. Chitiris, "Herzberg's Proposals and Their Applicability to the Hotel Industry", Hospitality Education and Research Journal, vol.12. 1988, pp.67~76.

Ⅲ. 연구모형과 조사설계

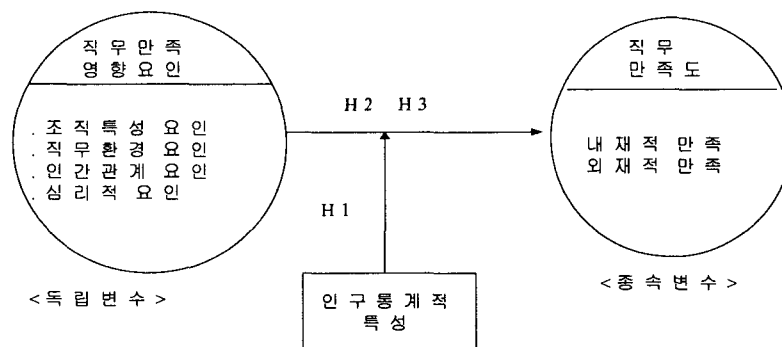
1. 연구모형

종사원들의 직무만족에 영향을 미치는 만족요인을 설명하기 위한 연구가 많은 학자들에 의해 수행되어져 왔다. 따라서 본 장에서는 직무만족 영향요인에 대한 문헌연구들을 중심으로 외식산업의 직무영향 요인들이 종사원의 직무만족에 미치는 관계를 구명하기 위해 <도 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

여기에서 외식산업의 직무특성으로 조직특성요인, 직무환경요인, 인간관계요인, 심리적 요인 등으로 구분 설정하였다. 먼저 조직특성요인으로는 임금공정성, 승진의 공정성, 종사원 복지제도, 종사원의 복지시설, 근무시간 같은 변수를 활용하였고, 직무환경요인은 사회와의 친교, 사회적 인식, 교육 및 개발기회, 작업 환경 등의 변수를 사용하였다. 또 인간관계요인으로는 상사와의 관계, 동료와의 관계를 심리적 요인으로는 내재적 노동가치관과 외재적 노동가치관 등의 변수를 활용하였다.

또한 일반적으로 직무만족은 직무만족요인에 의해 형성되며, 형성된 직무만족은 인구통계학적 특성에 따라 만족의 수준이 다르게 형성되는 것으로 많은 연구에서 타나났으므로 인구통계적 특성에 따른 직무만족 요인의 차이 검증과 외식산업 종사자의 만족도 차이를 알아보려고 한다.

<도 1> 연구의 모형



2. 가설의 설정

본 연구에서는 이러한 연구모형을 토대로 하여 가설을 설정하여, 외식산업 종사원에게 있어서 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 알아보고자 한다. 또한 인구통계학적 특성에 따른 외식산업 종사자의 만족도 차이를 검증하고자 한다.

가설 1. 인구통계학적 특성(성별, 연령, 소득 등)에 따라 외식산업 종사원의 직무만족 수준에 차이가 있을 것이다.

가설 2. 조직특성요인· 직무환경요인· 인간관계요인과 직무만족과의 관계

2-1 조직특성에 관한 요인은 종사원 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

2-2 직무환경 요인은 종사원 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

2-3 인간관계 요인은 종사원 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설3. 심리적 요인과 직무만족과의 관계

3-1 내면적 노동가치관과 외면적 노동가치관은 직무만족에 정의 영향을 줄 것이다.

3-2 외식산업 종사원의 내면적 노동가치관은 외면적 노동가치관에 비해 직무만족에 보다 영향을 미칠 것이다.

1) 변수의 정의

본 연구의 목적은 외식산업 종사원들의 조직특성 요인, 직무환경요인, 인간관계 요인, 심리적 요인 등과 직무만족과의 관계를 찾아내는 것이 목적이다. 이와 같은 연구목적의 달성을 위해 본 연구의 실증조사에 사용된 변수는 다음과 같다. 첫째, 조직특성요인에는 임금공정성, 승진의 공정성, 종사원 복지제도, 근무시간 등이 이용되었다. 둘째, 직무환경요인에는 사회적 친교, 교육 및 개발기회, 작업 환경 등이 이용되었으며 셋째, 인간관계 요인에는 근무 중 자신을 둘러싸고 있는 상사 및 동료직원간의 관계를 이용하였고 넷째, 심리적 요인으로는 노동에 대한 보람(pride in work), 직무몰입(job involvement), 활동선호(activity) 등을 선택하였고 노동의 외면적 측면으로서는 전통적 윤리와 관련이 깊은 소득에 대한 태도(attitude toward earnings), 직무의 사회적 지위(social status of job)를 선택하고 내재적· 외재적 측면의 구분이 곤란한 상향이동추구(upward striving)를 추가하여 현대산업사회에 있어서 노동가치관을 정확하게 측정할 수 있다고 보았으며, 이들을 노동가치관 척도로 제시하였다.

마지막으로 직무만족은 직무자체에 대한 긍정적인 감정상태를 가리키는데, 일반적으로 내재적 직무만족과 외재적 직무만족으로 구분하여 연구되어 왔다. 내재적 직무만족 요인은 성취감, 직무의 능력, 적합성, 안정감, 책임감, 성장감 등이

며, 외재적 직무만족 요인으로는 외식업체의 회사정책, 종사원에 대한 감독방법, 작업조건, 대인관계, 임금 등을 제시하였다.

3. 조사설계

1) 조사목적

본 연구에서는 외식업체 종사원의 직무만족에 미치는 영향 요인에 대한 실증분석을 통해, 첫째 그들의 노동 정착율을 높일 수 있는 대안을 찾아보고자 하며, 둘째, 소규모 외식업체 종사원의 합리적인 인력관리의 개선방안을 제공함으로써 외식산업 서비스의 질적 수준을 높이는데 기여하고, 셋째, 낙후되어 있는 우리나라 외식산업의 발전과 고질적인 병폐인 종사원 이직문제 해결에 필요한 기초자료를 제공하는 데 목적을 두고 있다.

따라서 위의 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 조사를 실시하고자 한다.

먼저, 인구통계학적 특성(성별, 결혼여부, 연령, 학력, 외근기간, 근무부서)에 따라 외식산업 종사원의 직무 만족에 차이를 조사하며, 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 독립변수인 조직특성요인, 직무환경요인, 심리적 요인, 인간관계요인들에 대하여 보다 실질적인 직무만족에 영향을 주는 요인들을 파악하고자 한다.

2) 설문지 구성

본 연구에서 설문지의 구성은 선행연구에서 나타난 설문들을 참고로 하여 총 37문항으로 구성되어 있으며, 일반사항으로는 인구통계적 특성, 조직특성 요인, 직무특성요인, 인간관계 요인, 심리적 요인, 기타로 구성하였다.

설문문항은 주로 5점 리커트 척도를 사용하였다.

3) 조사방법과 분석방법

본 연구의 대상은 서울지역 중소(종업원 50명 이하) 외식업체 25개를 대상으로 조사하였고, 자료의 수집은 2000년 4월 3일에서 4월 23일까지 약 20일 정도가 소요되었다.

설문지는 총 300부를 배포하여 188부를 회수하였으며, 불성실하게 응답한 설문지를 제외하고 총 155부를 실제분석에 이용하였다.

IV. 분석결과와 논의

1. 자료의 분석

본 변수들의 신뢰도 계수(α)는 직무만족 영향요인에 관한 문항이 0.71이고, 직무만족에 관한 항목이 0.86으로 신뢰성을 확보하였다고 볼 수 있으며, 해당 항목들을 하나의 척도로 간주하여 분석할 수 있다.

본 연구에서는 종업원 직무만족에 미치는 변수들에 대한 분류의 타당성을 검증하기 위해 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였는데, 조직특성요인, 직무환경요인, 심리적 요인, 인간관계요인에 관한 변수 총 16개 항목으로 측정하였다. Varimax Rotation을 사용하여 요인분석 한 결과는 종업원 직무만족에 영향을 미치는 요인이 요인별로 비교적 제대로 나누어졌다고 볼 수 있다.

<표 1> 직무만족 영향요인의 요인 해석

요인	요인명	항목	항목평균	요인평균	Cronbach's α
요인1	조직특성 요인	· 복지제도(X3) · 복지시설(X4) · 공정한 승진제도(X2) · 근무시간(X5) · 공정한 임금기준(X1)	2.53 2.60 2.55 2.65 3.34	2.68	0.534
요인2	직무환경 요인	· 개발기회(X8) · 사회적 인식(X7) · 사회적 친교(X6) · 작업 환경(X9)	2.52 2.77 1.81 3.16	2.59	0.6722
요인3	심리적 요인	· 직무몰입(X12) · 소득에 대한 태도(X14) · 활동 선호(X13) · 상향이동 추구(X16) · 직무의 사회적지위(X15)	3.76 3.79 3.69 3.22 3.31	3.52	0.747
요인4	인간관계 요인	· 상사와의 관계(X11) · 동료와의 관계(X10)	3.71 3.48	3.62	0.688

설문조사결과 각 변수에 대한 평균해석에서 직무환경요인의 평균(2.59)이 가장 낮게 나타나고 있는데, 그 중에서도 사회적 친교(1.81)가 극히 낮게 나타나고 있어서 외식산업 종사원들이 직무만족을 느끼고 안정적인 직장생활을 통해 조직의 성과를 올리기 위해서는 현재의 상태와 같이 사회적 친교를 저해하는 근무형태가

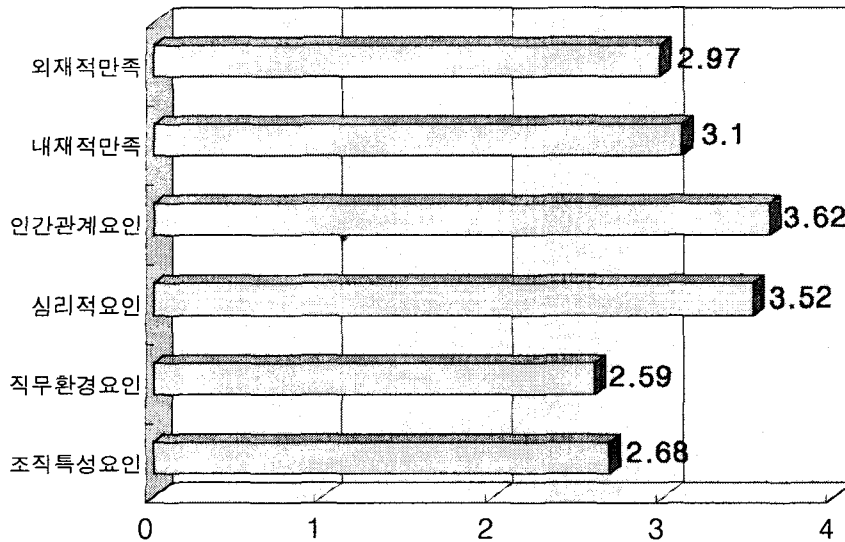
반드시 해결되어야 한다는 것을 의미한다.

조직특성의 경우도 전반적으로 평균이 낮게 나타나고 있는데 이는 외식산업 조직자체의 기본적인 근무조건들이 종사원들이 매력을 느끼며 일할 만큼 충분하게 갖추어져 있지 못하다는 점을 나타내고 있다.

<표 2> 직무만족 요인 해석

요인	요인명	항목	항목 평균	요인 평균	Cronbach's alpha
직무 만족	내재적 만족	· 직무보람(X17) · 직무 적합(X18) · 인정감(X19) · 책임감(X20) · 성장감(X21)	3.07 3.09 3.25 3.14 2.92	3.10	0.749
	외재적 만족	· 감독방법(X22) · 회사정책(X23) · 근무시간(X24) · 동료관계(X25) · 임금(X26)	2.88 3.00 2.71 3.46 2.83 2.75	2.97	0.771

<도 2> 요인별 평균비교



2. 가설의 검증

가설 1. 인구통계학적 특성(성별, 결혼여부, 연령, 학력, 외근기간, 근무부서)에 따라 외식산업 종사원의 직무 만족에 차이가 있을 것이다.

먼저 전체적인 직무만족도와 인구통계학적인 특성중 성별과 결혼여부에서의 차이를 분석해 보았다. 그 결과 성별에서는 여자(2.92), 남자(3.07)로 남자의 경우가 직무만족을 더 높게 하고 있는 것으로 나타났으나 유의도는 0.201로 통계학적으로는 유의하지 않아 성별과 직무만족과는 별 차이가 없는 것을 알 수 있었다. 결혼여부에서는 미혼이(2.97), 기혼이(3.01)로 기혼인 경우가 더 직무만족을 하는 것으로 나타났고, 역시 유의도가 0.740으로 나타나 통계학적으로는 유의하지 않았다. 연령에 있어서는 51세 이상의 집단이(3.23)으로 만족도가 가장 높았고, 41-50세가 (2.95)로 가장 낮았으며 유의수준 0.975로 통계적으로 유의하지 않게 나타나 연령간에는 별 차이가 없었다.

학력에 있어서는 고졸인 사람이(3.24)로 만족도가 가장 높았고, 대졸이(2.76)으로 가장 낮았다. 이는 소규모 외식업체의 직무환경 같은 요인에 대한 불만이 있는 것으로 보이며 유의수준이(0.042)으로 통계적으로도 유의한 차이를 보여 학력에 따라 만족도에는 차이가 있는 것을 알 수 있었다.

월소득에 따라서는 151만원이상이어(3.18)로 가장 높았고, 60-80만원사이의 사람이(2.65)로 가장 낮았다. 유의수준은(0.034)으로 통계적으로 유의한 차이를 보여 월소득에 따라 직무만족도와는 차이가 있음을 알 수 있다.

외식업체 근무기간에 따라서는 10년 이상이 (3.67)로 가장 높았고, 1년 정도가(2.76)으로 가장 낮았다. 유의수준(0.032)으로 통계적으로 유의한 차이를 보여 외식업체 근무기간에 따라서 종업원 직무만족도에는 차이가 있는 것을 알 수 있었다. 근무 부서별로는 관리직이(3.46)으로 가장 높았고, 웨이터/웨이트리스(2.87)로 가장 낮았다. 유의수준(0.028)로 5%하에서 유의한 차이를 보였다.

점포 직원 수에 따른 차이에서는 31-40명인 집단이(3.69)로 가장 높았고, 41-50명인 집단이(2.56)으로 가장 낮았다. 유의수준(0.038)로 통계적으로 유의하여 직원 수에 따라 만족도에는 차이가 있음을 알 수 있다.

분석결과를 종합해보면, 인구통계학적 특성 중 성별, 결혼여부, 연령항목을 제외한 모든 항목에서 유의한 차이가 있었음을 알 수 있다. 이로써 인구통계학적 특성에 따라 직무만족도에는 차이가 있다고 볼 수 있으며 인구통계학적 특성과 직무만족도와는 관련성이 있다고 볼 수 있다. 따라서 인구통계학적 특성(성별, 결혼여부, 연령, 학력, 외근기간, 근무부서)에 따라 외식업체 종사원의 직무 만족에 차이가 있을 것이라라는 가설 1은 지지되었다.

가설 2. 조직특성요인· 직무환경요인· 인간관계요인과 직무만족과의 관계

- 2-1 조직특성에 관한 요인은 종사원 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 2-2 직무환경 요인은 종사원 직무만족에 영향을 미칠 것이다.
- 2-3 인간관계 요인은 종사원 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설2를 검증하기 위해 각 요인들이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 독립변수인 조직특성요인, 직무환경요인, 심리적 요인, 인간관계요인에 대하여 상관관계분석을 실시하였으며 보다 실질적인 직무만족에 영향을 주는 요인들을 파악하기 위하여 요인별, 항목별 다중회귀분석을 실시하였다.

조직특성요인인 공정한 임금기준, 공정한 승진제도, 복지제도, 복지시설, 근무시간과 직무만족과의 상관관계를 분석한 결과는 아래와 같다.

<표 3> 조직특성요인 각 문항별 상관관계 분석

	공정한 임금기준	공정한 승진제도	복지제도	복지시설	근무시간	내재적 만족	외재적 만족
공정한 임금기준							
공정한 승진제도	.2553** p=.005						
복지제도	.2373** p=.009	.5858*** p=.000					
복지시설	.1795* p=.050	.5204*** p=.000	.6513*** p=.000				
근무시간	.2236* p=.014	.4129*** p=.000	.4452*** p=.000	.4130*** p=.000			
내재적 만족	-.0869 p=.345	.4705*** p=.000	.4292*** p=.000	.3245*** p=.000	.3504*** p=.000		
외재적 만족	.0267 p=.773	.4571*** p=.000	.5243*** p=.000	.4453*** p=.000	.5105*** p=.000	.7157*** p=.000	
직무만족	-.0618 p=.503	.5042*** p=.000	.5159*** p=.000	.4099*** p=.000	.4296*** p=.000	.9118*** p=.000	.8978*** p=.000

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

분석결과를 보면, 공정한임금기준을 제외한 모든 변수간에는 정(+)의 상관관계가 있으며, 역시 공정한 임금기준을 제외한 전 문항이 유의수준 1%하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

그 중에서도 '복지제도'(r=.5159)가 가장 높은 상관관계를 나타내고 복지시설(r=.4099)은 가장 낮은 관계를 보였는데 이는 외식업체 종사원들의 직무만족에 영향을 미치는 조직특성 요인 중에서 '복지제도'가 가장 민감한 부분으로 받아들여지고 있음을 알 수 있다. 직무만족도를 종속변수로 하고 조직특성요인인 공정한 임금기준, 공정한 승진제도, 복지제도, 복지시설, 근무시간을 독립변수로 하여 회귀분석한 결과는 아래와 같다.

<표 4> 직무만족과 조직특성요인 항목간의 다중회귀분석 결과

종속변수 독립변수	직무만족도				
	B	SE B	Beta	T	Sig T
상수	1.792	.151		11.827***	.000
공정한 임금기준	-4.400E-02	.013	-.261	-3.496***	.001
공정한 승진제도	.194	.060	.297	3.213**	.002
복지제도	.168	.060	.290	2.799**	.006
복지시설	1.124E-02	.057	.019	.197	.844
근무시간	.139	.050	.229	2.764**	.007
R2	.421				
F값	16.595***(p=.000)				

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

조직특성요인 5개의 요인들 중에서 공정한 임금기준, 공정한 승진제도, 복지제도, 근무시간 등에서 유의도가 높게 나타나고 있으며, 앞의 상관관계분석의 결과와 같이 복지시설은 유의도가 떨어지고 있음을 보여주고 있다. 조직특성요인의 전체적인 설명력은 R2=.421이므로 42.1%이며 확률값은 p=0.000으로서 유의수준 1%이하에서 유의한 관계가 있음을 알 수 있다.

직무환경요인인 사회적 친교, 사회적 인식, 개발기회, 작업환경과 직무만족과의 상관관계를 분석한 결과는 아래와 같다.

<표 5> 직무환경요인 각 문항별 상관관계 분석

	사회적 친교	사회적 인식	개발기회	작업환경	내재적 만족	외재적 만족
사회적 친교						
사회적 인식	.3847** p=.005					
개발기회	.4898*** p=.000	.4560*** p=.000				
작업환경	.2457** p=.006	.2895*** p=.001	.3272*** p=.000			
내재적 만족	.2630** p=.003	.3423*** p=.000	.4339*** p=.000	.3909*** p=.000		
외재적 만족	.1843* p=.042	.3072*** p=.001	.3667*** p=.000	.3536*** p=.000	.7201*** p=.000	
직무만족	.2683** p=.003	.3542*** p=.000	.4205*** p=.000	.4158*** p=.000	.9115*** p=.000	.8981*** p=.000

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

분석결과를 보면, 직무환경의 요인 4개의 항목별 상관관계가 사회적 친교(r=0.2683) 사회적 인식(r=0.3542), 개발기회(r=.4205), 작업환경(r=.4158)등 모두 유의수준 5%하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 개발기회가 가장 상관계수가 높게 나타났고, 사회적 친교가 가장 낮게 나타났다. 이는 개발기회가 직무만족에 가장 많은 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

직무환경요인인 사회적 친교, 사회적 인식, 개발기회, 작업환경을 독립변수로 하고, 직무 만족도를 종속 변수로하여 다중회귀분석한 결과는 아래와 같다.

<표 6> 직무만족과 직무환경요인 항목과의 다중회귀분석 결과

종속변수	직무만족도				
	독립변수	B	SE B	Beta	T
상수	1.718	.200		8.592***	.000
사회적 친교	1.196E-02	.062	.018	.194	.847
사회적 인식	9.029E-02	.054	.151	1.657	.100
개발기회	.152	.059	.249	2.571*	.011
작업환경	.196	.057	.286	3.395***	.001
R2	.282				
F값	11.492***(p=0.000)				

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

직무환경요인 5개의 요인들 중에서 앞에서의 상관관계분석의 결과와 같이 개발 기회와 작업환경에서 유의하게 나타나고 있으며, 사회적 친교나 사회적 인식 등에서는 유의도가 떨어지고 있음을 보여주고 있다. 조직환경요인의 전체적인 설명력은 R2=.282이므로 28.2%이며 확률값은 p=0.000으로서 유의수준 1%이하에서 유의한 관계가 있음을 알 수 있다.

인과관계요인인 상사와의 관계, 동료와의 관계와, 직무만족도를 상관관계 분석한 결과는 아래와 같다.

<표 7> 직무만족과 인간관계요인과의 상관관계분석 결과

	상사와의 관계	동료와의 관계	내재적 만족	외재적 만족
상사와의 관계				
동료와의 관계	.5277*** p=.000			
내재적 만족	.5206*** p=.000	.3407*** p=.000		
외재적 만족	.5655*** p=.000	.3785*** p=.001	.7291*** p=.000	
직무만족	.5726*** p=.000	.3493*** p=.000	.9126*** p=.000	.9037*** p=.000

분석결과를 보면, 상사와의 관계(r=0.5726), 동료와의 관계(r=0.3493) 모두 직무만족과 정의 상관관계를 보였으며 유의수준 1%하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

인간관계요인인 상사와의 관계, 동료와의 관계를 독립변수로 하고, 직무만족도를 종속변수로하여 다중회귀분석한 결과는 아래와 같다.

<표 8> 직무만족과 인간관계요인과의 다중회귀분석 결과

종속변수 독립변수	직무만족도				
	B	SE B	Beta	T	Sig T
상수	1.198	.248		4.829***	.000
상사와의 관계	.463	.074	.538	6.249***	.000
동료와의 관계	4.929E-02	.065	.065	.758	.450
R2	.331				
F값	30.923***(p=0.00)				

인간관계요인 2개의 요인들 중에서 상사와의 관계에서 유의하게 나타나고 있으며, 동료와의 관계에서는 유의도가 떨어지고 있음을 보여주고 있다. 인간관계요인의 전체적인 설명력은 $R^2=.331$ 이므로 33.1%이며 확률값은 $p=0.000$ 으로서 유의수준 1%이하에서 유의한 관계가 있음을 알 수 있다.

이상과 같이 가설2를 구성하고 있는 조직특성요인, 직무환경요인, 인간관계요인은 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이로써 가설2는 지지되었다.

가설3. 심리적 요인과 직무만족과의 관계

3-1 내면적 노동가치관과 외면적 노동가치관은 직무만족에 정의 영향을 줄 것이다.

3-2 외식산업 종사원의 내면적 노동가치관은 외면적 노동가치관에 비해 직무만족에 보다 영향을 미칠 것이다.

분석결과를 보면, 심리적 요인 중 종사원의 내면적 노동가치관과 외면적 노동가치관은 종사원의 직무만족에 정(+)의 상관관계를 보이고 있으며 항목별 상관관계가 유의수준 5%하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-1은 채택되었다.

그 중에서 내면적 노동가치관($r=.249$), 외면적 노동가치관($r=.260$)로 외면적 노동가치관이 종사원의 직무만족에 더 큰 상관관계를 보여 주고 있으나 그 차이는 크지 않은 것으로 나타나고 있다. 한편 심리적 요인 중에서 항목별 나타난 상관관계는 소득에 대한 태도($r=.3007$), 활동선호($r=.2854$)항목이 높게 나타나고 있는 것은 종사원들의 성향과 목표를 이해하는데 큰 도움을 주고 있다.

<표 9> 직무만족과 심리적 요인과의 상관관계분석 결과

	직무 몰입	활동 선호	소득에 대한태도	직무의 사회적 지위	상황이 동추구	내면적노 동가치관 합	외면적노 동가치관 합	내재적 만족	외재적 만족
직무 몰입									
활동 선호	.4249*** p=.000								
소득에대 한 태도	.4653*** p=.000	.4425*** p=.000							
직무의사 회적지위	.1440 p=.106	.3704*** p=.000	.4089*** p=.000						
상황이동 추구	.1468 p=.100	.2995*** p=.001	.3081*** p=.000	.6194** * p=.000					
내면적노 동가치관 합	.848*** p=.000	.834*** p=000	.531*** p=000	.296*** p=000	.272*** p=.001				
외면적노 동가치관 합	.377*** p=.000	.379*** p=000	.733** p=.005	.861*** p=000	.833*** p=000	.449*** p=000			
내재적 만족	.1473 p=.098	.2782** p=.002	.2778** p=.002	.1597 p=.073	.1204 p=.178	.283*** p=.001	.179* p=.032		
외재적 만족	.0568 p=.526	.2149* p=.015	.2726** p=.002	.1518 p=.088	.1262 p=.158	.161 p=.051	.131 p=.114	.714*** p=.000	
직무 만족	.1353 p=.129	.2854*** p=.001	.3007*** p=.001	.1842* p=.038	.1413 p=.113	.249** p=.005	.260** p=.003	.908*** p=.000	.898*** p=.000

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

<표 10> 직무만족과 심리적 요인과의 다중회귀분석 결과

종속변수		직무만족도						
독립변수		B	SE B	Beta	T	Sig T		
상수		2.071	.279			.000		
직무몰입	내면적 가치관	노동	-3.820E-02	.064	-.061	-.600	1.695 .550	
		활동선호	.128	.066	.200	1.949		.054
소득에 대한 태도	외면적노동가 치관		.145	.067	.230	2.156	.033	
직무의 사회 적 지위			1.279E-02	.071	.021	.181	1.917	.058
상황이동추구			3.820E-03	.064	.007	.060	.952	
R2		.123						
F값		3.385** (p=.007)						

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

노동가치관별 회귀분석 결과 외면적 노동가치관이 내면적 노동가치관에 비해 직무만족에 더 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 내면적 노동가치관이 직무만족에 더 큰 영향을 미칠 것이라는 가설 3-2는 기각되었다.

서 성별, 연령, 교육정도, 연봉수준, 근무부서, 재직기간, 결혼여부, 거주지역에 대한 내용과 만족요인에 대한 항목으로서는 능력을 활용할 수 있는 기회, 새로운 것을 독창적으로 할 수 있는 기회, 직무수행시에 책임이 주어지는지의 여부, 동료로부터의 예우나 존경, 승진할 수 있는 기회, 직업의 안전도, 봉급액수, 작업 조건, 성취감, 주위사람으로부터의 인정 등을 포함하고 있다.⁶⁾

데이비스와 와스무스(Davis and Wasmuth)의 연구에서 데이비스 등은 오늘날 종사원들의 이직은 직무만족과 관련된 다양한 요인들의 결과임을 강조하면서 미국, 캐나다 등의 17개 호텔에서 수집한 설문조사에서 나타난 부서별 이직요인을 다음과 같이 설명하였다.⁷⁾

3. 분석결과 논의

먼저 인구통계학적 특성에 따른 외식업체 종사원 직무만족과의 차이검증 분석 결과를 통해서 알 수 있는 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 학력별 만족도를 보면 고등학교 졸업자가 가장 만족도가 높은 것으로 보아 외식업에 대한 자긍심을 가지는 학력은 고등학교를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

둘째, 근무부서별 만족도에서는 관리 부서에 근무하는 종사원의 만족도가 높았는데, 이는 아직도 외식업 종사원들이 서비스업 종사자로서의 마인드가 부족하며 일반 기업과 같은 생산자와 관리자의 가치 판단을 하고 있다고 할 수 있다.

셋째, 직원수에서는 31명-40명사이의 인원에 속해 있는 종사원이 만족도가 가장 높았다는 것은 인력관리자가 가장 합리적으로 종사원이 소속의식을 느낄 수 있게 관리 할 수 있는 인원을 나타내는 것이다. 또한 종사원이 본인이 근무하는 업소의 규모가 이 정도의 인원은 되어야만 자신의 업소에 대한 자긍심을 가진다는 뜻이기도 하다.

넷째, 월소득에서 151만원 이상의 월소득을 가지고 있는 종사원이 만족도가 가장 높다는 것은, 우리 나라 평균 노동자 임금과 비교해 볼 때 중급 이상의 수입으로 생활의 안정이 이루어진다는 점을 알 수 있다.

다섯째, 외식업체 근무 기간에서 10년 이상 근무자의 만족도가 높다는 것은 이미 이러한 종사원은 업소에서 장기근속자로 중간 관리자 이상의 직책을 가지고 있거나 생활이 안정될 정도의 급여가 보장된 상태를 나타내는 것이다.

6) A. Pizam and V. Chandrasekar, "You Do Like, You Work", The Cornell H.R.A. Quarterly, 1983, 8, pp.5~10.

7) S.W. Davis and W.J. Wasmuth, "Managing Employees Leave", The Cornell H.R.A. Quarterly, 1983, pp.15~33.

다음은 직무만족영향요인인 조직특성요인, 직무환경요인, 심리적 요인, 인간관계 요인들이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과에서 알 수 있는 것은 다음과 같다.

첫째, 조직특성 요인에서 나타난 바와 같이 현재 우리 나라 개인 외식산업체의 임금은 안정세에 접어들어 직무 만족에 큰 영향을 주지 못하나, 복지 제도나 공정한 승진제도가 직무 만족도의 변수로 작용한다는 것을 볼 수 있다.

둘째, 직무 환경요인에서는 개발기회와 작업 환경들이 직무만족에 영향을 주는 변수로 나타났다. 이는 외식산업 종사자가 단순한 생계 유지에 관심을 갖기보다는 본인의 능력개발을 염두에 두는 프로의식이 생기기 시작했음을 보여준다.

셋째, 외식산업 종사원들의 직무만족에 동료와의 관계보다는 상사와의 관계가 더 높은 상관관계를 보여주고 있다. 이는 향후 외식업의 관리방식에서 상사 역할의 중요성을 입증한다.

넷째, 노동가치관별 분석결과 내면적 노동가치관에 비해 외면적 노동가치관이 직무만족에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 외식산업 종사자들이 사회적 지위 상승을 통한 신분상승이나 명예를 얻고자 하는 사람이라기보다는 실의과 경제적 안정을 추구하는 것을 중요시하며, 사회에서 대외적으로 활발하게 활동하는 것을 좋아하는 사람들임을 보여 준다.

V. 결 론

외식산업은 경영구조 특성상 인적자원에 대한 의존도가 매우 큰 전형적인 인적 서비스산업이라 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 인적자원에 대한 관리가 아직도 미흡한 점이 많다고 할 수 있다.

양질의 서비스를 고객에게 제공하려면 우선 종사원의 직무만족에 대한 충분한 파악이 경영과제로 되어야 할 것이다. 종사원의 인적 서비스는 외식산업의 중요한 구성요소로서 기업의 이윤추구의 직접적인 활용도구이다. 왜냐하면 훌륭한 서비스의 제공은 바로 직무만족을 통한 종사원의 마음가짐 여부에 따라 결정되기 때문이다.

따라서 본 연구에서는 이와 같은 중요성을 인식하고 연구의 목적을 달성하기 위하여 서울에 소재한 개인이 독립적으로 운영하는 비브랜드 외식업체를 중심으로 종사원의 직무만족에 미치는 영향요인을 알아보고, 그에 대한 현실적인 방안을 제시하고자 하였다.

본 연구는 연구의 대상이 서울에 소재하는 개인이 독립적으로 운영하는 비브랜드 외식업체를 대상으로 하였다. 그 결과 본 연구의 결과를 우리 나라 외식업체

전체에 일반적으로 적용하는데 다소 어려움이 있다는 점이다. 그리고 국내 외식산업의 과학적 경영관리가 부진하고 전근대적 경영이 지속되는 상황에서 각 업체별 직원관리 방법, 보수, 근무시간, 종사원의 연령계층의 다양화 등 근무조건의 격차가 심하여 보편 타당성 있는 원칙을 도출하기 힘들었다는 한계점을 가지고 있었다.

또한 통계분석결과에서 부분적으로 유의 수준이 낮은 수치로 말미암아 단정적으로 결론을 유도함에 있어서 한계가 있었다.

따라서 본 연구의 한계점을 극복하고, 최근에 급격히 발전하고 있는 외식산업의 종사원 직무만족에 대한 연구가 미흡했던 점을 감안하여 보다 구체적인 연구가 계속되었으면 하는 바램이다. 특히 종사원들이 겪고 있는 갈등문제, 외식산업의 직무만족과 일상생활에서의 만족감간의 관계, 그리고 외식업체의 조직구조 등에 대한 연구 등이 활발히 진행되어져야만 보다 훌륭한 후속 연구들이 나올 수 있을 것이라 생각한다.

참고문헌

- 김석희, 조직행위론, 법경사, 1993.
- 김성혁, 외식업의 서비스, 백산출판사, 1996.
- 나정기, 외식산업의 이해, 백산출판사, 1998.
- 박운성, 경영조직론, 박영사, 1985.
- 박형희, 외식산업 도약의 날개를 달자, 한국외식정보, 2000.
- 신유근, 조직행위론, 다산출판사, 1982.
- 신재영 등, 외식사업 실무론, 백산출판사, 1995.
- 월간식당, 1999년 4월.10월 2000년 2월 3월호.
- 유기현, 조직행동론, 무역경영사, 1983.
- 정익준, 호텔외식 산업 마케팅, 형설출판사, 1997.
- 중앙대학교 산업연구원, 제12회 외식산업경영학술연구발표회, 2000.4.
- 추헌, 조직행동론, 형설출판사, 1992.
- 한덕웅, 조직행동의 동기이론, 법문사, 1990.
- 한국음식업 중앙회, 「국내 외식산업 현황 분석」, 1984
- 민환기, 서비스 품질 극대화를 위한 리더쉽유형 및 직무만족요인 연구,
 연세대학교 석사학위논문, 1997.
- 유명우, 동기부여와 직무만족에 관한 연구, 고려대학교 석사학위논문, 1990.
- 최덕철, 서비스 마케팅, 학문사, 1995.
- A. Pizan and V. Chandrasekar, "You Do Like, You Work", The Cornell H.R.A. Quarterly,
 1983.
- Charles R. Milton, Human Behavior in Organization, Prentice Hall, 1981.
- D.W.Belcher, Ominous Trends in Wage & Salary Administration Personnel,
 No.5, 1965.
- Dale Yoder, Handbook of personnel Management and Labor Relations, New
 York, McGraw-Hill Book Co., 1958.
- L.E.Saunders, Exploration of the Usefulness of "Important" Work Related
 Needs as a Tool for Studies in Job Satisfaction, University of
 Minnesota, 1981.
- Wollack S., Goodale, J.G., Wijting, J.P., and Smith, P.C. : Development of
 the Survey of Work Values, Journal of Psychology Vol. 55, 1971.
- Yorder, D. Personnel Management and andunral relations, Englewood cliggs,
 N. J : Prentice-Hall, 1962.

ABSTRACT

**The Actual Study of Employees' Job Satisfaction in
the No brand Food Service Industry**

Han Yang Ok

Eating out industry is typical human service industry to depend on human resources largely. Nevertheless, management of human resources in eating out industry is beneath notice. Degree of satisfaction at a duty of an employee must be grasped to offer good service to a customer. Human service of an employee is structural element of eating out industry and a direct instrument to make a profit. Therefore, an offer of good service depends on a mental attitude of an employee though satisfaction at a duty.

Therefore, this study investigates elements affecting satisfaction at a duty of an employee and presents actual remedies to a chive purposes of study with importance.

To accomplish this duties, this study does theoretical studies on satisfaction at a duty and literature studies on general features of eating out industry. And, on the basis of it, this study does actual studies on satisfaction at a duty of an employee in small-scale eating out industry.

Therefore, to disperse burdensome amount of business due to human structure that do not differentiate between operation and cooking to operate organization that employee works by turns and rest, and to use well trained part-time worker will contribute to reduction of labor cost and promotion of morale of current employee.

3인 익명심사 畢

2000년 8월 11일 논문접수

2000년 8월 20일 최종심사