

호텔 식음료부서에서 조직지원, 조직몰입, 직무만족과 서비스품질의 인과관계 평가

강종헌
순천대학교 조리과학과

Evaluating the Causal Relationships among Organizational Support, Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Service Quality in the Hotel F & B Department

Jong-Heon Kang
Food & Cooking Science, Suncheon National University

Abstract

The purpose of this study was to examine, in a service context, construct validity and generalizability of widely used and accepted measures of perceived organizational support, job satisfaction, organizational commitment, and service quality, and to test each measures' predictive utility in this context with path analysis.

Of 350 subjects, 309 subjects participated in the analysis. Descriptive statistics (frequencies), exploratory factor analysis, reliability analysis, zero-order partial correlation analysis, and confirmatory factor analysis were used for this study. The findings from this study are as follows. First, perceived organizational support significantly influenced job satisfaction, organizational commitment, and service quality. Second, job satisfaction had a directional impact upon organizational commitment and service quality. Third, organizational commitment showed to have a predictive impact on service quality. Finally, the results of the study provide some insight into the types of internal marketing strategies that can be applied successfully by operators of hotel F & B departments.

Key words: organizational support, job satisfaction, organizational commitment, service quality, confirmatory factor analysis

1. 서 론

음식서비스업은 고객만족을 통한 수익성을 목표로 운영되는 사업체이다. 서비스품질은 고객만족에 영향을 주는 주요요인들 중에서 하나이다. 이러한 서비스품질의 향상은 종사원의 직무만족이 선행되어야 한다. 만약 적절한 조직지원으로 종사원들의 직무만족도, 조직몰입도와 고객서비스품질이 높아진다는 가정이 실제로 입증된다면, 경영자는 고객 서비스 품질을 높이기 위하여 여러 지원책들을 강구하여 종사원의 직무만족도와 조직몰입도를 높여야 할 것이다. 따라서 조직지원이 종사원들의 직무만족

도, 조직몰입도와 고객서비스품질의 향상에 영향을 미치는지, 미치는 영향의 크기는 어느 정도인지, 어떤 개념들 사이에 영향이 가장 크게 나타나는지, 그리고 개념들이 어떠한 측정도구들로 측정되었을 때 영향을 주고 받는 관계가 존재하는지를 분석하여 조직지원에 대한 종사원들의 지각도가 직무만족도, 조직몰입도와 고객서비스품질에 영향을 미친다는 가정을 입증함으로써 경영자가 고객서비스 품질을 향상시키기 위해서 적절한 조직지원이 필요하다는 것을 인정할 수 있는 연구가 있어야 한다.

그동안 음식서비스업에 종사하는 직원들의 직무만족과 관련된 연구들은 영양사, 급식종사원, 조리사, 식기종사원의 직무만족에 초점을 두고 이루어져 왔다. 영양사 직무만족과 관련된 연구들은 병원¹⁾, 우리나라²⁾, 학교급식³⁾, 초등학교^{4,7)}, 그리고 사업체 급식소⁸⁾에서 직무만족에 관한 연구들이 있었다.

급식종사원 직무만족과 관련된 연구들은 병원⁹⁾과

Corresponding author: Jong-Heon Kang, Suncheon National University, 315, MAEGOK-DONG, SUNCHON 540-742, KOREA
Tel: 061-750-3694
Fax: 061-750-3608
E-mail: astckjh@hanmail.net

노인복지시설¹⁰⁾에서 직무만족에 관한 연구들이 있었다. 식기종사원의 직무만족과 관련된 연구는 병원¹¹⁾에서 직무만족에 관한 연구가 있었다. 조리사의 직무만족에 관한 연구들은 호텔¹²⁻¹⁵⁾과 병원¹⁶⁾에서 직무만족에 관한 연구들이 있었다.

종사원의 직무만족과 조직몰입의 관계를 평가한 연구는 병원, 학교, 사업체 급식소에서 영양사의 직무만족과 조직몰입의 관계¹⁷⁾를 평가한 연구가 있었다. 종사원의 직무만족과 서비스품질의 관계를 평가한 연구는 은행, PCS, 호텔, 백화점, 병원에서 고객 접점 종사원의 직무만족과 서비스품질의 관계¹⁸⁾를 평가한 연구가 있었다.

지금까지 수행된 국내의 연구들을 보면, 조사대상 업체 및 부서를 호텔 식음료부서로 선정하고 현재 근무하고 있는 서비스종사원들로부터 얻은 자료를 이용하여 조직지원, 직무만족, 조직몰입과 서비스품질의 관계를 평가한 연구는 없었다.

외국의 연구들을 보면, 지각된 조직지원(perceived organizational support)은 종사원이 자신의 고용주가 자신의 안녕에 관심을 가지고 있다는 것을 믿는 정도로서 조직에 대한 종사원들의 태도반응(attitudinal response)^{19,21)}로 조직몰입^{20,22)}, 그리고 직무만족²³⁾와 강한 정(+의) 관계를 가지고 있다는 것으로 나타났다. 이러한 조직지원을 측정하기 위하여 Eisenberger 등^{19,20)}은 조직지원을 측정하기 위하여 16개 조직지원의 측정도구들을 개발하였다.

조직지원과 정의 관계를 가지고 있는 것으로 밝혀진 직무만족(job satisfaction)은 과거 이벤트와 보상들에 대한 지각들을 현재 직무에 대한 인상들과 관련된 태도측정치(attitudinal measure)²⁴⁾로 조직몰입²⁵⁻²⁸⁾, 그리고 직무수행도^{29,30)}와 상관관계가 있다는 것으로 나타났다. 그리고 직무만족수준은 고객욕구를 만족시키려는 종사원들의 의지를 나타내기 때문에³¹⁾ 서비스종사원이 직무에 만족하지 못한다면 빈약한 서비스품질이 초래되어³²⁻³³⁾ 서비스품질과도 상관관계가 있다. 이러한 직무만족을 측정하기 위하여 Hackman 등³⁴⁾은 3개 직무만족의 측정도구들을 개발하였다.

지각된 조직지원과 강한 상관관계가 있고, 직무만족에 의해 증개되는 조직몰입(organizational commitment)은 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 조직을 위하여 많은 노력을 하려는 의지, 그리고 조직에 구성원으로 존속하려는 강한 욕망³⁵⁾으로 서비스품질에 영향을 미치게 된다. 즉 서비스품질이 서비스종사원들의 행동에 의해 결정된다면³⁶⁻³⁷⁾ 조직이 추구

하고 있는 것을 믿지 못하는 서비스종사원들에 의해서 고객들이 기대하는 품질의 서비스가 제공될 수 없기 때문이다³⁸⁾. 이러한 조직몰입을 측정하기 위하여 Mowday 등³⁵⁾은 15개 조직몰입의 측정도구들을 개발하였다.

조직지원, 직무만족과 조직몰입과 상관관계가 있는 서비스품질(service quality)은 서비스품질 수행도와 같은 직무수행도로 자가평가, 동료평가, 감독자와 고객평가에 의해서 측정되었다³⁹⁾. 이러한 서비스 품질을 측정하기 위하여 Parasuraman 등⁴⁰⁾은 SERVQUAL 도구를 개발하였다. Boshoff 등⁴¹⁾은 SERVQUAL 도구들을 수정하여 측정도구들을 개발하였다.

따라서 본 연구는 외생개념(exogenous construct)으로 조직지원을 선정하고, 내생개념들(endogenous constructs)로 직무만족, 조직몰입과 서비스 품질을 선정하고, 외생개념과 내생개념간 인과관계, 내생개념들간 인과관계를 구조방정식모형(SEM: Structural Equation Modeling)으로 설정하고, 호텔식음료부서에서 근무하고 있는 서비스종사원들로부터 측정된 측정도구들(measurement instruments)을 이용하여 구조방정식모형을 평가하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사 대상 및 방법

조사대상 업체와 부서는 호텔 식음료부서로 선정되었고, 조사대상자는 호텔 식음료부서의 고객 서비스종사자들로 선정되었다. 조사자는 호텔 현장실습을 나간 학생들이었다. 조사시기는 2002년 7월 1일부터 8월 30일까지였다. 조사방법은 호텔 현장실습을 나간 학생들이 현장실습 기간동안 근무하였던 부서의 고객 서비스종사자들에게 자기기업식 설문 문항으로 구성된 설문지 350부를 배포하고 회수하는 방식이었다.

2. 설문문항과 구조방정식모형

1) 설문문항

조직지원을 측정하기 위한 설문문항들은 Eisenberger 등^{19,20)}이 개발한 16개 조직지원의 설문문항들중 6개 문항들로 선정되었다. 6개 조직지원의 설문문항들은 조직을 위한 나의 기여도를 알아준다, 나의 목표와 가치를 알아준다, 문제가 있을 때 조직은 도와 준다, 특별한 호의를 필요로 할 때 조직은 도와 준다, 조직은 내가 직무에 만족여부를 살핀다,

조직은 나의 의견을 존중한다고 구성되었다.

직무만족을 측정하기 위한 설문문항들은 Hackman 등³⁴⁾이 개발한 3개 직무만족의 설문문항들로 선정되었다. 3개 직무만족의 설문문항들은 나는 주어진 직무에 만족한다, 나는 내가 하는 일의 종류에 만족한다, 그리고 같은 직무를 수행하는 동료들도 주어진 직무에 만족한다고 구성되었다.

조직몰입을 측정하기 위한 설문문항들은 Mowday 등³⁵⁾이 개발한 15개 조직몰입의 설문문항들 중에서 10개 문항들로 선정되었다. 10개 조직몰입의 설문문항들은 조직에서 근무하기 위하여 어떠한 직무도 받아들일 수 있다, 조직의 성공을 위하여 기대 이상으로 많은 노력을 할 수 있다, 근무하기에 좋은 곳으로 친구들에게 말한다, 조직에 충성심을 가지고 있다, 조직의 일원이라고 다른 사람들에게 자신있게 말한다, 일의 유형이 유사하더라도 다른 조직에서 일을 할 생각이 없다, 조직은 직무수행도가 어떻든 간에 동기를 부여해 준다, 이 조직을 위하여 일을 하기로 결정한 나의 결정은 실수가 아니었다, 이 조직은 근무하기에 가장 좋은 조직이다, 그리고 이 조직을 떠날 생각이 없다고 구성되었다.

서비스품질을 측정하기 위한 설문문항들은 직무수행도 평가방법들 중에서 자가평가방법이 이용되었고, Boshoff 등⁴¹⁾이 개발한 측정도구들 중에서 5개 서비스품질의 설문문항들로 선정되었다. 5개 서비스품질의 설문문항들은 나는 일을 할 때 단정한 복장과 용모를 갖춘다, 특정 시간에 어떠한 것을 해주기로 약속했을 때 가장 먼저 그것을 한다, 일을 할 때 실수가 전혀 없다, 고객으로부터 부탁받았을 때 가능한 빨리 부탁을 들어준다, 그리고 고객들 개개인을 항상 예의 주시한다고 구성되었다.

2) 구조방정식모형

(1) 측정모형

측정모형(measurement model)은 4개 개념들과 측정도구들간 인과관계를 파악하기 위하여 수식(1, 2)와 같이 수리모형(mathematical model)으로 설정되었다. 조직지원을 구성하는 6개 측정도구들의 추정치들(X)은 조직지원(ξ)과 각각의 측정도구들간 경로계수들(λx)과 잔차(δ)의 합이다.

내생개념들 중에서 직무만족을 구성하는 3개 측정도구들의 추정치들(Y, Y_2, Y_3)은 직무만족(η)과 각각의 측정도구들간 경로계수들($\lambda y_1, \lambda y_2, \lambda y_3$)과 잔차($\epsilon_1, \epsilon_2, \epsilon_3$)의 합이다. 조직몰입 또는 서비스품질의 내생적 개념들을 구성하는 측정도구들은 조직

몰입 또는 서비스품질과 각각의 측정변수들간 경로계수들과 잔차의 합이다.

$$X = \lambda x \cdot \xi + \delta \dots\dots\dots(1)$$

where
 X = Measurements
 λx = Path coefficients
 ξ = Organizational support
 δ = Errors

$$Y = \lambda y \cdot \eta + \epsilon \dots\dots\dots(2)$$

where
 Y = Measurements
 λy = Path coefficients
 η = Job satisfaction, organizational commitment, or service quality
 ϵ = Errors

(2) 이론모형

이론모형(structural model)은 4개 개념들간 인과관계를 파악하기 위하여 수식(3)과 같이 수리모형으로 설정되었다. 이론모형은 직접경로(direct path)와 간접경로(indirect path)로 구성되어 있다. 직접경로는 조직지원과 직무만족, 조직지원과 조직몰입, 조직지원과 서비스품질, 직무만족과 조직몰입, 직무만족과 서비스품질, 그리고 조직몰입과 서비스품질의 경로들이다.

$$\eta = \Gamma \cdot \xi + \beta \cdot \eta + \zeta \dots\dots\dots(3)$$

where
 Γ = Path coefficient of organizational support
 β = Path coefficients of job satisfaction, organizational commitment, or service quality
 ζ = Errors

수리모형에서 개개의 직무만족(η_1), 조직몰입(η_2)과 서비스품질(η_3)은 조직지원의 경로계수(Γ), 그리고 직무만족, 조직몰입, 서비스품질의 경로계수들($\beta_1, \beta_2, \beta_3$)과 잔차($\zeta_1, \zeta_2, \zeta_3$)의 합이다.

(3) 구조방정식모형

구조방정식모형은 연구목적 달성을 위하여 측정모형과 이론모형을 통합시킨 Fig. 1과 같은 도형모형(graphical model)으로 설정되었다.

구조방정식모형의 수리모형에서 상관계수(γ)는 조직지원과 직무만족, 조직지원과 조직몰입, 조직지원과 서비스품질, 직무만족과 조직몰입, 직무만족과 서비스품질, 조직몰입과 서비스품질 간의 상관관계이다. 경로계수(P)는 조직지원과 직무만족, 조직지

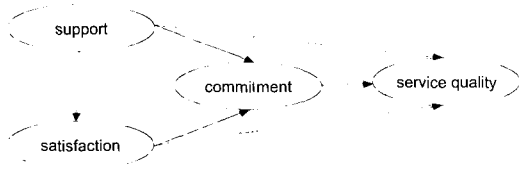


Fig 1. SEM model

원과 조직몰입, 조직지원과 서비스품질, 직무만족과 조직몰입, 직무만족과 서비스품질, 조직몰입과 서비스품질 간의 회귀계수(regression weights estimates)이다.

$$\begin{aligned} \gamma_{12} &= P_{21} \\ \gamma_{13} &= P_{31} + P_{32} \cdot \gamma_{12} = P_{31} + (P_{32} \cdot P_{21}) = DE + IE \\ \gamma_{14} &= P_{41} + P_{42} \cdot \gamma_{12} + P_{43} \cdot \gamma_{13} = P_{41} + (P_{42} \cdot P_{21} + P_{43} \cdot P_{31} + P_{43} \cdot P_{32} \cdot P_{21}) = DE + IE \\ \gamma_{23} &= (P_{31} \cdot P_{21}) + P_{32} = S + DE \\ \gamma_{24} &= P_{41} \cdot \gamma_{12} + P_{42} + P_{43} \cdot \gamma_{23} = P_{42} + (P_{43} \cdot P_{32}) + (P_{41} \cdot P_{21} + P_{43} \cdot P_{32} \cdot P_{21}) = DE + IE + S \\ \gamma_{34} &= P_{41} \cdot \gamma_{13} + P_{42} \cdot \gamma_{23} + P_{43} = P_{43} + (P_{41} \cdot P_{31} + P_{41} \cdot P_{21} \cdot P_{32} + P_{42} \cdot P_{21} \cdot P_{31} + P_{42} \cdot P_{32}) = DE + S \end{aligned}$$

where

γ = Relationships among organizational support(1), job satisfaction(2), organizational commitment(3), and service quality(4),
 P = Path coefficients among organizational support(1), job satisfaction(2), organizational commitment(3), and service quality(4),
 DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, S = Spurious Effect

3. 자료의 통계처리

본 연구는 설문조사를 수행했고, 연구목적을 달성하기 위하여 조사된 자료를 통계처리 하였다. 조사대상자의 특징을 파악하기 위하여 빈도분석방법(frequencies)이 사용되었다. 개념의 타당성(construct validity)과 신뢰성(reliability)을 파악하기 위하여 탐색요인분석방법(exploratory factor analysis), 무차편상관관계분석방법(zero-order partial correlation analysis)과 신뢰성분석방법(reliability analysis)이 사용되었다. 설정된 구조방정식모형을 분석하기 위하여 확인요인분석방법(confirmatory factor analysis)이 사용되었다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 특징

본 연구의 조사대상자는 309명이었다. 남성(54.4 %)은 여성(45.6%)보다 많았다. 30대(46%)는 20대 이하

(39.2%)와 40대(14.9%)보다 많았다. 조사대상자들 중에서 50대 이상은 없었다. 웨이터 또는 웨이트레스(60.8%)는 감독자와 매니저(33.4%)보다 많았다. 그리고 기타직급은 14명(4.5%)이었고, 직급분항에 응답하지 않은 조사대상자들은 4명(1.3%)이었다. 10년 이상 근무한 조사대상자들(23.6%)은 다른 근무연수층보다 많았다.

Table 1. General characteristics of subjects

Demographic variables		Number of subjects	%	
Gender	Male	168	54.4	
	Female	46	45.6	
Age	Less than 29	121	39.2	
	30-39	142	46.0	
	40 and over	46	14.9	
Position	Waiter(waitress)	188	60.8	
	Supervisor and manger	Total	103	33.4
		Head waiter(waitress)	74	23.9
		Captain	12	3.9
		Assistant manager	7	2.3
	Manager	10	3.3	
	Others	14	4.5	
Missing values	4	1.3		
Working year	Less than 2 years	60	19.4	
	2-4 years	67	21.7	
	4-6 years	25	8.1	
	6-8 years	52	16.8	
	8-10 years	32	10.4	
	more than 10 years	73	23.6	

2. 개념의 타당성과 신뢰성 분석

개념의 타당성을 분석하기 위하여 집중타당성 분석과 판별타당성 분석이 추정되었다. 먼저 탐색요인 분석을 이용하여 타당성을 검증한 결과에 의하면, 요인은 4개가 추출되었다. 요인이 설명할 수 있는 변수들의 분산 크기는 하나의 요인이 변수 1개 이상의 분산을 설명해 주었고(2.154 이상), 요인이 전체분산의 약 69%를 설명하여서 요인의 설명력 기준인 60%를 상회하였다. 요인들이 구성된 변수들을 설명해 주는 정도가 0.521 이상들로 나타나 사용된 변수들은 아주 중요한 변수들이었다. 이용된 측정도구들에 대한 바틀렛 검정(p<0.05)과 표본적합도 검정(KMO>0.05)의 결과에 의하면, 측정도구들은 단위행렬(identity matrix)이 아니었고 측정도구들의 상관관계가 통계적으로 유의하여 요인분석에 적용될 수 있었다.

이상의 결과들에 의하면, 4개 요인들은 서로 독립

적이어서 개념들의 판별타당성이 입증되었고, 4개 요인들과 해당 요인을 구성하는 측정도구들은 서로 상관관계가 있어서 개념들의 집중타당성이 입증되었다. 그리고 Fornell and Larcker³¹⁾가 추천한 평균분산추출값(average variance extracted estimates)과 경로계수(개념과 측정도구들간)를 이용하여 집중타당성을 검증한 결과에 의하면, 개념들은 평균분산추출값이 그 기준(0.50)을 상회하였고, Table 5의 경로계수도 통계적으로 유의하여(p<0.001) 개념들의 집중타당성이 입증되었다.

한 개념과 다른 개념간 분산비율(shared variance)과 개념의 평균분산추출값을 비교하여 판별타당성

을 검증한 결과에 의하면, Table 3의 분산비율들보다 평균분산추출값들이 초과하고 있기 때문에 개념들의 판별타당성이 입증되었다.

결국 개념들을 측정하기 위하여 선택한 측정도구들 중에서 개념의 타당성을 저해하는 어떠한 측정도구들도 발견되지 않았기 때문에, 본 연구에서 선택한 개념들과 측정도구들은 개념들간 상관관계를 분석하는데 문제가 없는 것으로 나타났다.

측정도구들에 대한 신뢰성의 추정치들이 Table 2에 제시되었다. Nunnally⁴²⁾는 0.60과 0.70 이상의 Cronbach's alpha값이 내적일관성을 나타내는 기준이라고 하였다. 측정도구들에 대한 신뢰성의 추정치가

Table 2. Results of factor and reliability analysis

KMO and Bartlett's Test								
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	Bartlett's Test of Sphericity				Reliability			
	Approx. Chi-Square	df	Sig.					
0.960	5752.245	276	0.000					
Rotated Component Matrix and Communalities								
Dimension	M	SD	Component				Communalities	Alpha if item deleted
			1	2	3	4		
Values my contribution to its well-being	5.0453	1.7686	.249	.804	.178	.041	.743	.9063
Considers my goals and values	4.6764	1.7761	.259	.849	.162	.132	.831	.9054
Be willing to help me when I have a problem	4.7249	1.8069	.291	.822	.192	.181	.829	.9046
Be willing to help me when I need a special favor	5.2913	5.5985	.059	.521	-.035	.133	.294	.9367
Cares about my satisfaction at work	4.9612	2.3656	.149	.646	.258	-.028	.507	.9088
Cares about my opinions	4.7799	1.7829	.224	.772	.182	.133	.697	.9063
Accept any type of job assignment	4.4498	1.4170	.808	.208	.195	.212	.778	.9054
Be willing to put in a great deal of effort	4.6537	1.4682	.733	.207	.228	.150	.654	.9061
Tell my friends this organization to work for	4.6246	1.4352	.799	.259	.156	.244	.790	.9049
Feel loyalty to this organization	4.6764	1.4138	.819	.804	.200	.172	.764	.9059
Tell others that I am part of this organization	4.6375	1.4453	.851	.140	.192	.114	.794	.9059
Could not be working for a different organization	4.6602	1.4249	.803	.156	.168	.151	.721	.9063
Inspires the very best in me	4.6408	1.4849	.851	.201	.169	.171	.822	.9051
Deciding to work for organization was not a mistake	4.6375	1.6607	.783	.211	.201	.172	.728	.9049
Is the best of all possible organizations to work for	4.6958	1.4939	.806	.205	.163	.123	.734	.9057
It would not take to cause me to leave organization	4.5890	1.5255	.803	.201	.158	.213	.756	.9053
Satisfied with this job	4.5307	2.7225	.211	.111	.113	.649	.491	.9114
Satisfied with the kind of work I do	4.5922	2.2336	.241	.104	.088	.673	.530	.9100
Most people are satisfied with the job	4.4693	1.4560	.412	.223	.241	.647	.696	.9065
Am neatly and well dressed	5.0259	3.2292	.170	.029	.639	-.198	.477	.9164
Do things right first time	4.6408	1.5428	.275	.204	.769	.208	.752	.9068
My work is error free	4.5825	1.5302	.282	.304	.694	.324	.758	.9060
Give my attention in an effort to solve problems	4.5049	1.5659	.239	.271	.728	.365	.795	.9060
Provide clients with individual attention	4.6375	3.2240	.300	.264	.679	.373	.759	.9056
Eigenvalues			7.395	4.066	3.085	2.154		
% of Variance			30.813	16.941	12.856	8.973		
cumulative %			30.813	47.754	60.610	69.584		
Average variance extracted			0.806	0.868	0.757	0.842		
Alpha								.9114
Standardized item alpha								.9495

Notes: 1= Organization support, 2= Job satisfaction, 3=Organization commitment, 4=Service quality.

Table 3. Matrix of zero-order correlations

Dimension	M±SD	1	2	3	4
1. Organization support	4.9132±1.8988	[.7408]	.369***	.468***	.457***
2. Job satisfaction	4.5307±1.6480	.136	[.6089]	.564***	.488***
3. Organization commitment	4.6265±1.2793	.219	.318	[.9627]	.559***
4. Service quality	4.6395±1.4726	.209	.238	.313	[.7862]
Total	4.6775±1.2277				

Notes: Intercorrelations are included in the upper triangle of the matrix; *** p<0.001. Shared variances in percent are included in the lower triangle of the matrix. Each scale's reliability(Cronbach's α) is reported in the diagonal in brackets.

약 0.91로 나타났기 때문에 충분한 내적일관성(internal consistency)을 보였다.

특정 측정도구를 제외시 신뢰성의 추정치가 높아지는 경우가 2개 있었으나, 이들을 제외시 신뢰성의 추정치가 표준신뢰도의 추정치(0.9495)보다 낮았기 때문에, 결과적으로 신뢰성을 저해하는 측정도구는 없는 것으로 나타났다.

개념들에 대한 신뢰성의 추정치들이 Table 3에 제시되었다. 개념들에 대한 신뢰성의 추정치들이 약 0.61에서 0.96으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 사용하고 있는 개념들은 충분한 내적일관성(internal consistency)을 보이고 있는 것으로 나타났다. 각각의 개념을 측정하는데 사용된 측정도구들 중에서 제외시 신뢰성의 추정치가 높아지는 측정도구들은 없었다. 따라서 신뢰성을 저해하는 측정도구는 없는 것으로 나타났다.

3. 구조방정식모형의 적합도 분석

구조방정식모형의 적합도 분석결과들은 Table 3에 제시되었다. 구조방정식모형은 카이제곱의 값이 279.911이었고, 유의확률이 기준(p>0.05)보다 크게 나타났기 때문에 모집단 자료에 적합하였다. 또한 기초적합지수, 조정적합지수, 평균제곱잔차제곱근, 표준적합지수와 비표준적합지수의 추정치들도 각각 0.929, 0.914, 0.109, 0.953, 0.993으로 나타났다. 평균제곱잔차제곱근이 기준보다 높게 나가는 하였지만 전반적인 적합도는 만족할 만한 수준이었다.

측정모형에서 개별경로들의 통계적 유의성 분석 결과들은 Table 5에 제시되었다. 측정모형에서 개념들은 직접 관측할 수 없는 것이기 때문에 척도를 갖지 않는다. 즉 개념들의 측정단위와 원점이 임의적이기 때문에 개념들간 상대적인 비교가 불가능하다. 따라서 측정단위를 적당하게 결정할 필요가 있는데, 본 연구는 하나의 측정도구와 외생개념간 경로계수와 하나의 측정도구와 내생요인간 경로계수를 1로 고정시켰다.

Table 4. Results of confirmatory factor analysis

	Fit measures	Reasonable fit	CFA results
Absolute fit measures	χ^2	p > 0.05	279.911/246 (p=0.068)
	GFI	< 0.90	0.929
	AGFI	< 0.90	0.914
	RMR	< 0.05-0.08	0.109
Incremental fit measures	NFI	< 0.90	0.953
	NNFI	< 0.90	0.993

6개 측정도구들과 조직지원간 경로계수들은 약 6.9에서 20.9로 나타났고, 유의확률들은 0.000으로 나타났기 때문에 통계적으로 유의하였다. 3개 측정도구들과 직무만족간 경로계수들은 약 7.2와 8.5로 나타났고, 유의확률들은 0.000으로 나타났기 때문에 통계적으로 유의하였다. 10개 측정도구들과 조직몰입간 경로계수들은 약 17.6에서 22.7로 나타났고, 유의확률들은 0.000으로 나타났기 때문에 통계적으로 유의하였다. 5개 측정도구들과 서비스품질간 경로계수들은 약 6.5에서 6.6으로 나타났고, 유의확률들은 0.000으로 나타났기 때문에 통계적으로 유의하였다.

4. 구조방정식모형의 분석

이론모형에서 경로계수들의 통계적 유의성 분석 결과들은 Table 6에 제시되었다. Table 6에 의하면 조직지원이 직무만족, 조직몰입, 그리고 서비스품질에 미치는 영향 정도들은 각각 6.491, 4.059와 3.759로 나타났다. 직무만족이 조직몰입과 서비스품질에 미치는 영향 정도들은 각각 6.562와 3.823으로 나타났다. 조직몰입이 서비스품질에 미치는 영향 정도들은 2.133으로 나타났다.

개념들간 인과관계의 분석결과에 의하면, 직무만족이 조직몰입에 미치는 효과들 중에서 간접효과가 없었지만, 직접효과가 0.575로 나타나서 전체효과가 0.575였으며, 여기에 의사효과(0.135)가 더해져서 공변량효과는 0.710으로 나타났다. 이 공변량효과는 다른 개념들간 인과관계의 공변량효과들 중에서 가장 큰 효과였다. 반면에 조직지원이 직무만족에 미

Table 5. Path coefficients of latent variables and measurements

Measurements	Organization support	Organization commitment
Values my contribution	1.000	
Considers my goals and values	1.123 ± 0.054(20.811)***	
Help me when I have a problem	1.138 ± 0.055(20.688)***	
Help me when I need a special favor	1.487 ± 0.216(6.880)***	
Cares about my satisfaction at work	0.979 ± 0.086(11.419)***	
Cares about my opinions	0.960 ± 0.059(16.219)***	
Accept any type of job assignment		1.000
willing to put in a grea deal of effort		0.934 ± 0.053(17.634)***
Tell my friends this organization to work for		1.022 ± 0.047(21.745)***
Feel loyalty to this organization		0.985 ± 0.047(20.816)***
Tell others part of this organization		1.020 ± 0.048(21.331)***
Could not work for a similar organization		0.956 ± 0.049(19.355)***
Inspires the the very best in me		1.080 ± 0.048(22.735)***
Deciding to work for was not a mistake		1.127 ± 0.057(19.765)***
Is the best of all possible organizations to work for		1.012 ± 0.051(19.709)***
Not cause me to leave this organization		1.058 ± 0.051(20.619)***
Satisfied with this job	1.000	
Satisfied with the kind of work I do	0.903 ± 0.125(7.213)***	
Most people are satisfied with the job	0.905 ± 0.107(8.489)***	
Am neatly and well dressed		1.000
Do things right first time		1.043 ± 0.160(6.509)***
My work Is error free		1.094 ± 0.166(6.585)***
Give my attention in an effort to solve problems		1.134 ± 0.172(6.601)***
Provide clients with individual attention		1.128 ± 0.172(6.579)***

Notes: Unstandardised loadings ± SE in cells, corresponding t-values in parentheses, *** p<0.001.

Table 6. Path coefficients of latent variables

Dimension	Organization support	Job satisfaction	Organization commitment	Service quality
1. Organization support	-	0.524 ± 0.081	0.209 ± 0.052	0.219 ± 0.058
2. Job satisfaction	6.491(0.000)	-	0.505 ± 0.077	0.377 ± 0.099
3. Organization commitment	4.059(0.000)	6.562(0.000)	-	0.168 ± 0.079
4. Service quality	3.759(0.000)	3.823(0.000)	2.133(0.033)	-

Notes: Unstandardised loadings ± SE in cells are included in the upper triangle of the matrix. T-values and corresponding p-values in parentheses are included in the lower triangle of the matrix.

치는 효과들 중에서 간접효과와 의사효과가 발생하지 않았기 때문에 직접효과인 0.545가 전체효과가 되었고, 의사효과도 발생하지 않았기 때문에 공변량 효과는 0.545가 되었다. 이 공변량효과는 다른 개념들간 인과관계의 공변량효과들 중에서 가장 낮은 효과였다. 한편 조직몰입이 서비스품질에 미치는 전

체효과(0.172)가 다른 개념들간 전체효과들 보다 가장 낮은 효과였지만 의사효과(0.461)가 있었기 때문에 공변량효과가 0.633으로 비교적 높게 나타났다. 따라서 조직지원이 클수록 직무만족이 커진다는 이론^{20,23)}, 조직지원이 클수록 조직몰입이 커진다는 이론^{20,22)}, 지각된 조직원은 조직에 이로운 행위로 보

Table 7. Standardised total effects

Effect \ Path	γ ₁₂	γ ₁₃	γ ₁₄	γ ₂₃	γ ₂₄	γ ₃₄
Covariate	0.545	0.561	0.600	0.710	0.706	0.633
Total	0.545	0.561	0.600	0.575	0.538	0.172
Direct	0.545	0.248	0.265	0.575	0.439	0.172
Indirect	0.000	0.313	0.335	0.000	0.099	0.000
Spurious	0.000	0.000	0.000	0.135	0.168	0.461

Notes: γ₁₂ = Support→Satisfaction, γ₁₃ = Support→Commitment, γ₁₄ = Support→Service quality, γ₂₃ = Satisfaction→Commitment, γ₂₄ = Satisfaction→Service quality, γ₃₄ = Commitment→Service quality.

상하려는 도덕적 의무감을 갖게 된다는 이론⁴³⁾(조직 지원이 클수록 서비스품질이 커진다는 이론), 직무 만족이 클수록 조직몰입이 커진다는 이론^{20,25,28)}, 직무만족이 클수록 서비스품질이 커진다는 이론^{29,30,32,33)}, 그리고 조직몰입이 클수록 서비스품질이 커진다는 이론³⁸⁾을 입증해 주고 있다.

IV. 결 론

본 연구의 목적은 조직지원, 직무만족, 조직몰입과 서비스품질의 개념들간 영향 정도를 평가하는 것이었다. 조직지원, 직무만족, 조직몰입과 서비스품질의 개념들간 영향 정도를 평가하려면, 타당성과 신뢰성이 입증된 측정도구들이 필요하다. 본 연구는 표면타당성과 예측타당성을 입증하기 위하여 선행 연구들을 바탕으로 측정도구들을 개발하였고, 표본 추출타당성을 입증하기 위하여 현재 현장에서 근무하고 있는 종사원들에게 설문지를 배포하여 조사하였다. 조사된 자료에 대한 통계분석방법과 분석결과의 요약, 그리고 본 연구에 바탕을 둔 서비스종사원의 관리 방향과 연구방향은 다음과 같다.

1) 요약

(1) 탐색요인분석과 무차관상관관계분석의 결과

본 연구는 종사원들로부터 조사된 측정도구들의 결과가 선행연구들에서 발견된 결과와 같이 측정도구들간 상호관련성이 존재하여 특정개념들로 분류됨으로써 집중타당성과 판별타당성이 입증되는지를 파악하기 위하여 탐색요인분석과 무차관상관관계분석을 수행하였다. 분석결과에 의하면, 집중타당성과 판별타당성이 입증되어 개념들간 영향 정도의 평가가 가능하였다.

(2) 신뢰성분석의 결과

개념들간 영향 정도를 평가하기 위하여 집중타당성과 판별타당성이 입증된 개념들을 측정변수로 이용하려면, 신뢰성이 입증된 개념들이 필요하다. 따라서 본 연구는 집중타당성과 판별타당성이 입증된 개념들의 신뢰성이 입증되는지를 파악하기 위하여 신뢰성분석을 수행하였다. 분석결과에 의하면, 신뢰성이 입증되어 개념들간 영향 정도를 평가하는데 문제가 없었다.

(3) 확인요인분석과 경로분석의 결과

본 연구는 개념들간 영향 정도를 평가하기 위하

여 측정모형과 이론모형을 통합시킨 구조방정식모형을 설정하였다. 본 연구에서 측정모형은 개념들의 타당성을 평가하기 위한 모형이었고, 이론모형은 개념들간 영향 정도를 평가하기 위한 모형이었다. 개념들의 집중타당성과 판별타당성이 입증되는지를 파악하기 위하여 확인요인분석이 수행되었다. 분석결과는 탐색요인분석의 결과와 일치하였다. 개념들간 영향 정도를 평가하기 위하여 경로분석이 수행되었다.

분석결과에 의하면, 모든 개념들간 경로들에서 하나의 개념이 다른 개념에 미치는 영향 정도는 통계적으로 유의하였다. 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향 정도는 통계적으로 유의하면서 설정한 개념들의 영향 정도들 중에서도 가장 큰 영향정도를 보였다(6.562). 조직몰입이 서비스품질에 미치는 영향 정도는 통계적으로 유의하였으나 설정한 개념들의 영향 정도들 중에서 가장 낮은 영향 정도를 보였다(2.133). 개념들간 인과관계의 분석결과에 의하면, 직무만족이 조직몰입에 미치는 공변량효과는 가장 크게 나타났다(0.710). 조직지원이 직무만족에 미치는 공변량효과는 가장 낮게 나타났다(0.545). 조직몰입이 서비스품질에 미치는 직접효과가 가장 낮게 나타났지만(0.172), 조직몰입이 서비스품질에 미치는 의사효과가 가장 크게 나타났기 때문에(0.461) 공변량효과는 비교적 높게 나타났다(0.633).

따라서 본 연구의 분석결과들은 기존 연구들에서 밝혀진 조직지원이 직무만족, 조직몰입과 서비스품질에 영향을 미친다는 연구결과들, 직무만족이 조직몰입과 서비스품질에 영향을 미친다는 연구결과들, 그리고 조직몰입이 서비스품질에 영향을 미친다는 연구결과들을 입증해 주었다.

2) 서비스종사원의 관리 방향

음식서비스업의 경영목표는 고객만족을 통하여 수익을 극대화하는 것이다. 이것은 경영자가 수익을 극대화하기 위해서 고객욕구를 만족시킬 수 있어야 한다는 것이다. 음식서비스업에서 고객이 가지고 있는 욕구는 음식품질과 서비스품질에 대한 욕구이다. 즉 고객이 갖게 되는 음식품질에 대한 욕구와 서비스품질에 대한 욕구가 충족되어야 한다. 특히 고객이 가지는 대부분의 서비스품질에 대한 욕구 충족이 서비스종사원의 직무와 직결되어 있기 때문에 바람직한 수준의 서비스 품질을 유지하거나 개선하기 위해서 경영자는 서비스종사원에 대한 관리를 소홀히 할 수 없다.

따라서 경영자는 본 연구에서 발견된 결과들과 같이 서비스품질을 향상하기 위해서 서비스종사원들에 대한 지원을 강화하여야 하고, 서비스종사원들이 자신의 직무에 만족할 수 있도록 하고, 서비스종사원들이 자신의 호텔에 대해 충성심을 갖을 수 있도록 해야 한다. 특히 서비스종사원들에 대한 지원이 직무만족도와 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 그 영향 정도도 크기 때문에 경영자는 서비스종사원들에 대한 지원책을 본 연구에서 선택된 6가지 측정도구들에 대하여 각각적으로 모색하여야 할 것이라 생각된다.

3) 연구 방향

본 연구에서 개념들과 개념들을 측정하는 도구들이 한정되어 있고, 조사대상자도 서비스종사원을 분류하지 않고 있는 연구한계를 가지고 있다. 따라서 앞으로 연구들은 4개의 개념들을 측정하는 도구들을 다양화하고, 일상생활만족과 미래행동의도와 같이 상호관계가 존재하는 개념들²⁰⁾을 더 탐색하여 추가하여 분석하고, 조사대상자를 분류하여 분석결과를 사원직급의 서비스종사원, 감독자직급의 서비스종사원, 관리자직급의 서비스종사원으로 분류하여 분석함으로써 직급별 분석결과와의 상이성을 검증하는 것이 필요하다고 생각한다.

V. 참고문헌

- Kim, JH : A Survey Research on the Factors Affecting Job Satisfaction of the Dietitians Working at Hospitals. Master thesis, The Seoul National University of Korea, 1984
- Moon, HK, Joung, HJ and Cho, JS : Relationships between general characteristics and job satisfaction of the Korean dietitians. Journal of the Korean Dietetic Association, 2(2):181-198, 1996
- Yang, IS and Ham, SO : Job Satisfaction and its Relationship to Job Characteristics of School Foodservice Dietitian. Korean J. Dietary Culture, 8(1):11-19, 1993
- Lee, HS : Evaluation of the Common-management Foodservice System of the Elementary Schools in Kyungbook Region. KOREAN J. SOC. FOOD SCI., 11(4):370-378, 1995
- Han, JI, Park, MS and Kim, SA : Job Satisfaction of the Elementary School Foodservice Dietitians by Their Foodservice Type. Korean J. Dietary Culture, 14(3):233-239, 1999
- Park, EJ and Kim, KN : Job Achievement and Job Satisfaction of Dietitian in Elementary School. Journal of the Korean Dietetic Association, 8(2):163-174, 2002
- Chang, UJ : Job Importance and Job Satisfaction among Elementary School Foodservice Dietitians in Seoul. Korean J. Dietary Culture, 16(5):423-430, 2001
- Kim, JM and Song, JH : An Analysis on the Job Satisfaction and Job Characteristics for the dietitians who perform Nutrition Service in the field of Industry Foodservice. Journal of the Korean Dietetic Association, 8(1):33-41, 2002
- Hong, WS : Foodservice Employee Job Satisfaction in 14 Hospital Food Service Systems. KOREAN J. SOC. FOOD SCI., 10(3):296-300, 1994
- Joo, NM and Chun, HJ : The Analysis of the Foodservice Productivity in the Welfare Facilities for the Elderly. KOREAN J. SOC. FOOD SCI., 15(4):358-362, 1999
- Park, JS : Factors Affecting the Dishwashing Workers' Job Satisfaction in Hospital Foodservice Systems. KOREAN J. SOC. FOOD SCI., 13(4):402-409, 1997
- Cho, YD and Lim, HW : A Study on the Consciousness and the Job Satisfaction of Hotel Cuisine Employees. Tourism Study, 16(1):25-40, 2001
- Kim, MH : A Study on the Realities and Job Satisfaction of Hotel Cuisine Employees. KOREAN J. SOC. FOOD SCI., 12(2):138-145, 1996
- Lee, CK : An Analysis of Job Satisfaction and Top-class Hotel Restaurant's Cook. The Foodservice Management Society Of Korea, 3(1):159-177, 2000
- Park, BR and Cho, MH : The Job Satisfaction and Factors Affecting Turnover Intention on Kitchen Employees in the Hotel Industry. The Foodservice Management Society Of Korea, 5(1):91-110, 2002
- Yang, IS, Lee, HJ, Kang, HR, Kim, SH and Yi, BS : Job Satisfaction and its Relationship to Job Characteristics of Hospital Foodservice Employees, Korean J. Dietary Culture, 9(5):479-487, 1995
- Yang, IS, Lee, JM, Cha, JA and Yoon, JS : Relationship among Job Satisfaction, Job Characteristics, and Organizational Commitment of Dietitians in Hospital, School and Industry Foodservices. Journal of the Korean Dietetic Association, 3(1):9-22, 1997
- Park, SY : The Effects of Job Satisfaction and organizational Service Orientation on the Employee Service Orientation. Korean Journal of Marketing, 2(1):99-117, 2000
- Eisenberger, R, Fasolo, P and Davis-LaMastro, V : Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. Journal of Applied Psychology, 75(1):51-59, 1990
- Eisenberger, R, Huntington, R, Hutchinson, S and Sowa, D : Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71(3):500-507, 1986
- Shore, LM and Tetrick, LE : A construct validity study of the survey of perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 76:637-643, 1991
- Wayne, SJ, Shore, LM and Liden, RC : Perceived organizational support and leader-member exchange. Academy of Management Journal, 40:80-111, 1997
- Susskind, AM, Borchgrevink, CP, Kacmar, KM and Brymer, RA : Customer service employees' behavioral intentions and attitudes: an examination of construct

- validity and a path model. *International Journal of Hospitality Management*, 19:53-77, 2000
24. Lawler, EE : *High-Involvement Management*. Jossey-Bass, S. F., 1986
 25. Brooke, PP, Russel, DW and Price, JL : Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. *Journal of applied Psychology*, 73:39-145, 1988
 26. Davy, JA, Kinicki, AJ and Scheck, CL : Developing and testing a model of survivor responses to layoffs. *Journal of Vocational Behavior*, 38:302-317, 1991
 27. Farkas, A and Tetrick, LE : A three-wave longitudinal analysis of the causal ordering of satisfaction and commitment on turnover decisions. *Journal of Applied Psychology*, 74:855-868, 1989
 28. Locke, EA and Latham, GP : Work motivation and satisfaction. *Psychological Science*, 1:240-246, 1990
 29. Iaffaldano, MT and Muchinsky, PM : Job satisfaction and job performance. *Psychological Bulletin*, 97:251-273, 1985
 30. Meyer, JP, Paunonen, SV, Gellatly, IR, Goffin, RD and Jackson, DN : Organizational commitment and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 74:152-156, 1989
 31. Boshoff, C and Tait, M : Quality perceptions in the financial services sector. *International Journal of Service Industry Management*, 7(5):5-31, 1996
 32. Normann, R : *Managing Services*. p.308, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N. J., 1988
 33. Zeithaml, VA, Parasuraman, A and Berry, II : *Delivering Quality Service*. p.139, The free press, London, 1990
 34. Hackman, JR and Oldham, GR : Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60:159-170, 1975
 35. Mowday, RT, Steers, RM and Porter, LW : The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14:224-247, 1979
 36. Bitner, MJ and Zeithaml, VA : *Fundamentals in services marketing*. p.711, American Marketing Association, Chicago, 1987
 37. George, WR and Gronroos, C : Developing customer conscious employees at every level. p.85-100, American Management Association, N. Y., 1991
 38. Congram, CJ and Friedman, ML : The quality-leadership connection in service businesses. p.3-19, American Management Association, N. Y., 1991
 39. Behraman, DN and Perreault, WD : Measuring the performance of industrial salespersons. *Journal of Business Research*, 10(3):355-370, 1982
 40. Parasuraman, A, Zeithaml, VA and Berry, II : SERVQUAL : a multi item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1):12-40, 1988
 41. Boshoff, C and Mels, G : A causal model to evaluate the relationships among supervision, role stress, organizational commitment and internal service quality. *European Journal of Marketing*, 29(2):23-42, 1995
 42. Nunnally, JC : *Psychometric Theory*. Citation of Boshoff, C and Tait, M : Quality perceptions in the financial services sector. *International Journal of Service Industry Management*, 7(5):14, 1996
 43. Bettencourt, LA and Brown, SW : Contact Employees: Relationships Among Workforce Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behavior. *Journal of Retailing*, 73(1):39-61, 1997

(2002년 10월 28일 접수, 2003년 3월 18일 채택)