

외식산업 조리종사자의 직무만족과 이직성향에 대한 실태분석

이선호 · 김선희* · 김민수**

가톨릭상지대학 식품영양조리계열

*광주보건대학 식품생명과학과

**조선대학교 디자인경영학과

The Condition Analysis about Job Satisfaction and Separation Propensity of Foodservice Industry Culinary Employee's

Sun-Ho Lee, Sun-Hee Kim* and Min-Soo Kim**

Department of Food Nutrition & Culinary, Catholic Sangji College

** Department of Food Science, Kwangju Health College*

*** Department of Design Management, Chosun University*

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out efficient control plan for productivity increase. To analyze the data, the measure of question a paper was used to 5 a point measure, statistics disposition was used to SPSS, the analyze method was used to frequency analyze, trust degree analyze, difference analyze useful average value, person's correlation analyze, revolution analyze. The results of this study could be explained as follow: First, find out high change separation propensity. Secondly, was subjected important for atmosphere composition and was required strategy consideration for stable job recognition. Third, was operated affirmative to recognition about separation and was increased to job satisfaction according as a colleague relation and team work. Fourth, was increased to comparative separation propensity in case that high job satisfaction. Therefore it is required interesting labor item and treatment development about personal evaluation.

Key words : job satisfaction, separation propensity, labor item, personal evaluation.

I. 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경 및 필요성

경제적 불황에도 불구하고 괄목할 만한 성장세를 보인 분야가 외식산업으로 대두된다. 2003년도 외식산업의 성장률에 있어서 전년도 대비 30~40%의 성장률을 기록했다는 점에서 이를 입증해준다. 또한 패밀리레스토랑 업체들도 매장을 지속적으로 늘려 나가고 추세이며, 국내 대규모 식품업체까지 가세하여 사업다각화의 명목으로 외식산업에 참여하고 있다.

이들 식품업체들은 최근 합병과 인수과정을 통해 내심 진출을 노려왔던 외식산업 분야로 확장하거나 새롭게 사업부문을 신설했다. 또한 공격적인 경영에 나서는 모습을 보이고 있어 앞으로의 향방에 관심이 집중된다. 외식산업은 불황 여파를 비교적 적게 타는 데다 패밀리레스토랑에 대한 소비자들의 관심과 인지도가 높아지고 있어 여타 산업보다 발전 가능성이 높다.

이 같은 배경은 식생활 패턴의 변화에 기인한다고 볼 수 있다. 경제 성장으로 인한 생활 패턴의 변화와 더불어 서구 문화 유입으로 식생활의 외연이 확대되었다. 전통적인 식생활 문화로부터 서양 음식문화에 이르기까지 취향과 영역이 넓혀진 셈이다. 외식산업의 발전이야말로 삶의 질 향상에 기여하게 되는데 여기에 식생활 문화가 그 핵심으로 자리잡고 있는 것이다^{1,2)}. 특히 외식산업에 있어서는 음식의 질적 수준과 입맛으로 고객에게 다가서는 것을 한층 뛰어넘어 서비스, 분위기 등 다양한 부대요인을 포함하는 토달시스템으로 작용할 때 고객만족과 고부가가치를 기대할 수 있다.

인적 서비스 의존도가 높은 외식산업의 특성상 물적 자원인 시설 및 식음료 부문이 충분히 지원되더라도 구성원의 직무만족과 사회적 욕구가 충족되지 않는다면 경쟁력을 확보하기 어렵다. 경영 측면에서 볼 때 2차 고객이 소비자라면 1차 고객은 관련 종사원이므로³⁾ 생산성을 높이기 위해서는 종사원의 직무 만족을 끌어올리는 것이 필연적인 과제이며, 이를 해결할 때 경영목표 및 성과달성이 보장될 수 있을 것이다.

외식 산업의 경쟁력은 타 산업과 마찬가지로 시장환경 변화와 소비자의 욕구에 민감하게 대처함으로써 효율적인 목표를 달성할 수 있다⁴⁾. 따라서 외식산업에 있어서 전체적인 조직관리체계가 확립, 정비되고 인적, 물적 자원의 조화와 더불어 조리종사원의 직무만족 요인과 이직 성향에 대한 다양한 연구 필요성이 제기된다.

2. 연구의 목적

본 연구는 외식산업의 생산성 증대를 위한 효율적 관리방안을 모색하고자 외식산업 조리 종사자들을 대상으로 직무만족 요인과 복리후생 실태를 파악하고 이들 요인과 이직성향과의 관계를 실증적으로 분석함으로써 조리종사원의 인적관리와 운영을 위한 기초자료를 제공하는데 있다.

II. 직무만족요인과 이직성향의 이론적 배경

1. 직무만족요인

직무만족(job satisfaction)은 조직 구성원이 자신의 직무에 대하여 갖는 긍정적 정서상태⁵⁾를 의미하는 것으로서 인간 관계론에서 지속적인 연구가 집중된 개념이다. 직무만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구는 1950년대 Ginzberg, March & Simon의 직무에 따른 조화와 부수적 만족 개념과 Herzberg의 동기요인과 위생요인에서 출발한다. 이어 Friedlander의 사회적, 기술적 환경론, Vroom의 임금과 승진기회이론, Wernimont의 내재적 요인과 외재적 요인이론이 등장하였다. Poter & Steers⁶⁾는 직무만족요인을 3요인으로 구분하였는데 직무만족요인 분석에 많이 적용되고 있다. 직무만족요인을 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인으로 나누어 고찰한다.

또한 Locke⁷⁾는 작업, 임금, 승진, 작업조건 등의 사상과 감독, 동료관계 등의 행위자로 구분하였다. 미네소타대학 부설연구소에 제시한 직무만족요인은 개인의 능력에서부터 성취감까지 다양한 요인이 영향력이 있다고 밝히고 있어 이를 추출하여 최근 직무만족 연구에 적용하고 있다. 직무만족이 조직 성과와 연결되기 때문이다. 본 연구에서 다루는 직무만족 요인은 외식산업의 특성상, 내적 성취감보다는 외재적 요인에 치중하여 동료관계, 상하관계, 복리후생, 인사고과변수를 중심으로 조작적으로 직무만족요인으로 정의하였다.

외식산업에서의 직무만족과 관련된 선행연구는 주로 호텔종사자를 중심으로 진행됐다. 전⁸⁾의 연구는 호텔종사자의 역할갈등, 역할모호성이 직무성과 및 직무만족에 부정적인 요인으로 작용한다. 김⁹⁾의 연구에서는 분배의 공정성이 직무만족에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 김¹⁰⁾은 호텔 조리종사원의 직무만족 요인 중에서 사회적 인정이 높은 만족도를 지니고 있지만 직장안정 및 혜택에 상대적으로 낮은 점수를 나타내어 직장안정 및 혜택 면에서 개선이 된다면 직무만족을 보다 높일 수 있다고 보고하고 이러한 요인이 이직율을 낮추고 조리종사원의 질을 높일 수 있는 방법이라고 제시하였다.

2. 이직성향

이직성향(intention to turnover)은 종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도이다. 이직은 일련의 행동과정으로서 하나의 흐름을 구성하여, 여러 요인의 상호작용을 통하여 최종적인 이직행위를 이끌어 내게 된다. 이직 연구는 이직의사 또는 의직성향이 중요한 대응 변수로 사용되고 있다¹¹⁾.

일반적으로 직무만족과 이직은 부정적 상관관계를 갖게 된다. 즉 직무만족이 높을

수록 이직은 낮아지며 직무불만족이 높을수록 이직은 증가하는 관계라고 할 수 있다^{12),13)}. 그러나 직무불만족은 먼저 이직의도를 발생시키고 외부의 구직기회에 따라 이직의도가 현실화되어 이직으로 발생하게 되는 과정을 거치게 된다. 이직성향은 이직에 대한 인식과 욕구로 표현되어 직무만족과 반비례적으로 작용하지만 그 관련성은 조직 안정성에 따라 달라질 수 있다. 본 연구에서는 이직성향을 조직에서의 이직에 대한 관점 인식을 측정지표로 적용하였으며, 이직의사, 이직의향이라는 변수로 사용하였다.

Ⅲ. 연구방법과 연구설계

1. 조사대상과 표본추출

본 연구는 2003년 7월 한달 동안 서울시내 국내 패밀리레스토랑의 브랜드 인지도가 높은 10곳을 연구자가 임의 선정하여 조리종사원을 대상으로 정형화된 설문지에 자기기입식으로 작성토록하여 자료를 수집하였다. 조사대상자 150명의 응답자 중 불성실하게 응답한 6명의 데이터를 통계처리에서 제외하여 실제 통계분석에 적용된 표본은 144명이다.

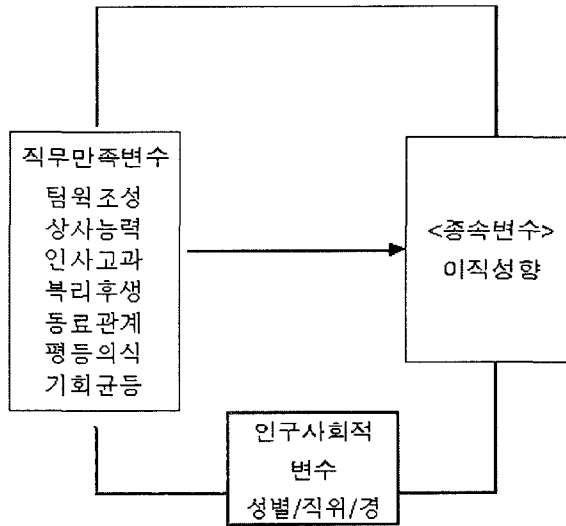
2. 조사내용과 측정방법

조사도구는 본 연구자가 연구주제와 관련된 선행지표를 탐색·재구성하여 제작하였다. 설문문의 구성은 크게 두 가지로 나누어진다. 첫째 인구통계적 특성과 직무특성 관련 질문 15문항으로 구성하고 명목척도로 측정하였다. 직무개선분야에 대해서는 다지선다형으로 조사했다. 둘째, 직무만족요인은 8개 문항, 종속변수인 이직성향은 1문항으로 구성하여 R. Likert의 5점 척도로 측정하였다.

3. 분석방법

통계처리는 SPSS를 이용하였으며 종사자의 기본적인 특성은 빈도와 평균분포로 파악하고, 응답자료의 내적일관성을 검증하기 위해 Cronbach- α 값을 이용한 신뢰도검증을 실시하였다. 일반적 특성에 따른 차이분석은 평균값을 비교한 t-test, one-way ANOVA를 실시하였으며, 변수간 상관관계는 Pearson's상관관계분석, 직무만족요인과 이직성향과의 관계는 회귀분석을 통해 검토하였다.

4. 연구모형



5. 연구가설

- H1. 직무만족요인은 인구사회적 특성에 따라 다를 것이다.
- H2. 이직성향은 인구사회적 특성에 따라 다를 것이다.
- H3. 직무만족요인과 이직성향은 직무특성에 따라 다를 것이다.
- H4. 직무만족요인이 강할수록 이직성향에 부정적(-)으로 작용할 것이다.

IV. 조사자료의 일반적 특성

1. 자료의 신뢰도

직무만족변수의 해당 문항별로 응답자의 내적 일관성을 검증하기 위해 신뢰도 분석한 결과 Cronbach-alpha값이 0.5743으로 나타나, 대체로 자료 신뢰도는 높은 것으로 분류되었다.

<표 1> 변수의 신뢰도

변수	Total Correlation	Cronbach-alpha
직무만족 변수		
인사고과	.3744	.5743
상사능력	.4501	
특워구성	.4624	
복리후생	.3787	
동료관계	.3951	
연수기회	.1573	
갈등관리	-.0152	

2. 외식산업 조리종사자의 특성

조사대상자를 분석해 보면 남자가 94명으로 65.3%, 여자가 50명으로 34.7%를 차지하며, 결혼 여부에서는 미혼 34.7%, 기혼 57.6%로 분포한다. 학력별로는 전문대졸이 가장 많은 57.6%를 차지하며, 고졸 이하 7.6%, 대졸 34.7%이다.

연령별로는 25세 미만인 13.2%, 25~29세 33.3%, 30~34세 34.7%, 35~39세 11.1%, 40세 이상은 7.6%로 나타나 연령별로 고른 분포를 보여주고 있다. 부양가족이 없는 경우가 61.1%를 차지하며, 1~2명인 경우는 12.5%, 3명인 경우 16.0%, 4명 이상인 경우 10.4%로 나타났다. 월소득은 100만원 미만인 경우가 9%, 100~150만원이 31.3%, 150~200만원 32.6%, 200만원 이상인 경우는 27.1%로 나타났다.

〈표 2〉 자료의 인구통계적 특성

변 수	내 용	N	%
성별	남성	94	65.3
	여성	50	34.7
연령	20~24세	19	13.2
	25~29세	48	33.3
	30~34세	50	34.7
	35~39세	16	11.1
	40세 이상	11	7.6
학력	고졸	11	7.6
	전문대졸	83	57.6
	대졸	50	34.7
결혼여부	기혼	94	65.3
	미혼	50	34.7
부양가족	없음	88	61.1
	1~2명	18	12.5
	3명	23	16.0
	4명 이상	15	10.4
월소득	100만원 미만	13	9.0
	100~150만	45	31.3
	150~200만	47	32.6
	200만 이상	39	27.1
계		144	100.0

직무특성별로 볼 때 재직기간이 7년 이상인 경우가 47명(32.6%)로 가장 많았고, 3~6년인 경우는 44명(30.6%), 1~2년은 33명(22.9%)이며, 1년 미만인 경우도 20명(13.9%)으로 나타났다. 직급별로는 사원이 99명으로 68.8%를 차지하며, 주임이상이

25.0%, 기타 6.3%이다. 근무 부서에서는 식음료부 43.1%, 조리부 47.9%로 분포한다.

외식산업 종사자의 경우 외국에서 교육을 받은 경험이 있는 경우는 21.5%, 그렇지 않는 경우는 78.5%로 나타났다. 노조에 가입된 경우는 4.2%에 불과하여 전체적으로 노조와 무관한 것으로 집계됐다.

고용형태는 정직원 51.4%, 계약직 48.6%로 나타나 상호 비슷한 분포로 나타났다. 업계분야와 일치한 전공 출신자가 78.5%이고 비전공자는 21.5%이다. 또한 외식업체에 근무했던 경험에 있어서 1년 미만인 경우는 28.5%이며, 2~10년 41.7%, 11년 이상 11.8%이다. 조사대상자 가운데 이직 경험이 있는 경우도 47.5%로 나타났다. 이 가운데 이직경험이 1회인 경우가 25.7%, 2회 9.7%, 3회 이상 11.1%로 나타나 이직률이 대체로 높은 수준이다.

〈표 3〉 직무내용별 특성

변 수	내 용	N	%
재직기간	1년 미만	20	13.9
	1~2년	33	22.9
	3~6년	44	30.6
	7년 이상	47	32.6
직급	사원	99	68.8
	주임 이상	36	25.0
	기타	9	6.3
외국교육	있음	31	21.5
	없음	113	78.5
근무부서	식음료	62	43.1
	조리부	69	47.9
	기타	13	9.0
노조가입	가입	6	4.2
	미가입	138	95.8
고용형태	정직원	74	51.4
	계약직	70	48.6
전공여부	전공	113	78.5
	비전공	31	21.5
외식경력	1년 미만	41	28.5
	2~10년	60	41.7
	11년 이상	17	11.8
이직횟수	없음	77	53.5
	1회	37	25.7
	2회	14	9.7
	3회 이상	16	11.1

V. 분석결과

1. 직무변수에 대한 평균분포

외식산업 종사자의 직무만족수준은 5점 만점 기준으로 평균 3.46 수준이며, 이직성향은 이보다 높은 3.50 수준으로 나타나 직무만족도 뿐만 아니라 이직성향도 동시에 높은 현상으로 보여주고 있다. 이 같은 결과는 외식산업 종사자의 이직에 대한 기대심리가 상존하고 있다는 데 따른 것이라고 분석된다. 이와 관련해서 Jackofsky(1984)의 직무성과와 이직의도간의 관계연구에서도 직무성과와 이직과는 U자형 비선형 관계가 성립된다¹⁴⁾고 보고된 바 있다. 즉 직무성과가 높거나 아예 낮은 집단이 이직성향도 높아진다는 것이다.

이처럼 직무성과가 제대로 평가될 수 있는 외식산업계의 특성상 이직성향이 강하다는 것은 선행연구결과를 입증해 주고 있다. 또한 외식산업 종사자의 직무만족요인과 이직성향 모두 높다는 점에서 직무만족과 이직성향과 밀접한 상관관계가 있다는 것을 시사해 준다. 그러나 구성원의 인적관리를 위한 직무만족이 조직성과에 기여하고 있어 이직의도에 따른 기회손실이 발생할 수 있다는 것을 간과해서는 안될 요인이다. 따라서 조직의 안정성이 보장된 조직관리와 경영이 요구된다.

〈표 4〉 변수의 평균분포

변 수	최 소	최 대	평 균	표준 편차
이직성향	1.50	5.00	3.46	.64
직무만족	2.43	5.00	3.50	.42

2. 직무만족에 대한 인구통계적 차이

조직구성원의 직무만족은 곧 조직성으로 귀속된다. 외식산업 종사자의 직무만족을 인구통계적으로 비교분석한 결과, 통계적으로 유의한 차이를 보인 항목이 없는 것으로 나타났다.($p>0.05$) 인구통계적 특성에 따라 직무만족에 대한 차이를 구별할 수 없다는 점은 직무만족에 대한 인식 수준은 계층별로 차이가 없이 대체로 유사하다는 것을 알 수 있다. 결과적으로 직무만족을 끌어 올리는데 계층별로 차별화된 전략보다는 공통적인 관리전략이 요구된다. (표 5)

3. 이직성향에 대한 인구통계적 차이

외식산업 종사자의 이직성향은 대체로 높은 편에 해당된다. 이러한 결과는 조직의 환경은 다르겠지만 선행연구에서도 여러 차례 언급된 바 있다¹⁵⁻¹⁷⁾.

〈표 5〉 직무만족에 대한 인구통계적 차이분석

변 수	내 용	Mean	SD	F/prob
성별	남성	3.5312	.44755	.931 .336
	여성	3.4600	.36654	
연령	20~24세	3.5564	.37765	.331 .857
	25~29세	3.4658	.46267	
	30~34세	3.5029	.41549	
	35~39세	3.5893	.43291	
	40세 이상	3.4935	.35204	
학력	고졸	3.7013	.37501	1.280 .281
	전문대졸	3.4888	.41567	
	대졸	3.4929	.43681	
월소득	100만원미만	3.5220	.33678	1.784 .153
	100~150만	3.4254	.47915	
	150~200만	3.4772	.37357	
	200만 이상	3.6300	.41549	
결혼여부	기혼	3.5857	.36307	2.745 .100
	미혼	3.4643	.44524	
부양가족	없음	3.4537	.44298	1.757 .158
	1~2명	3.4921	.33672	
	3명	3.6087	.39293	
	4명 이상	3.6762	.38358	

인구통계적 특성에 따라 이직성향에 대한 차이분석 결과, 연령과 월소득에 의해 이직성향이 다른 것으로 분석됐다. 일반적으로 직장 개념이 강한 조직에서는 연령과 월소득에 따라서 이직률이 줄어드는 추세이지만 직업의 개념이 강한 조직이나 불안정한 조직에서는 이직성향은 상황에 따라 내재되는 경향을 추정할 수 있다. 서¹⁸⁾는 관광호텔 조리종사원의 직무만족도 조사에서 연령이 높을수록 월소득이 향상되어 이직률이 줄어들었다고 보고한 바 있다. 그러나 외식산업 조리종사자의 조사결과는 사뭇 다른 인식을 보여준다. 즉 연령이 높을수록 이직성향이 증대된다.

월소득 면에 있어서도 200만원 이상인 경우가 이직성향이 가장 높은 것으로 나타났다. 오히려 100만원에서 200만원 사이의 계층에서는 이직성향이 낮은 반면 100만원 이하에서도 이직 성향이 높게 반응했다. 따라서 연령과 월소득이 높아갈수록 이직성향이 증대되는 현상은 구성원에 대한 보상 가치에 따라 이직에 대한 인식이 유효성이 있다는 시사해준다. (표 6)

4. 직무특성별 직무만족 분석

〈표 6〉 이직성향에 대한 인구통계적 차이분석

변 수	내 용	Mean	SD	F/prob
성별	남성	3.5266	.64494	2.437 .121
	여성	3.3500	.64878	
연령	20~24세	3.5263	.53938	3.198 .015
	25~29세	3.2917	.77070	
	30~34세	3.4200	.58345	
	35~39세	3.7500	.54772	
	40세 이상	3.9091	.30151	
학력	고졸	3.7727	.60678	2.329 .101
	전문대졸	3.3795	.65607	
	대졸	3.5400	.62954	
월소득	100만원 미만	3.5385	.59377	2.722 .047
	100~150만	3.4667	.68590	
	150~200만	3.2766	.69006	
	200만 이상	3.6667	.51725	
결혼여부	기혼	3.5900	.62833	2.861 .093
	미혼	3.3989	.65410	
부양가족	없음	3.3977	.68296	2.517 .061
	1~2명	3.3333	.59409	
	3명	3.5870	.61519	
	4명 이상	3.8333	.40825	

직무만족에 대하여 직무특성별 차이분석 결과, 근무부서와 고용형태에 따라서 직무만족이 다른 것으로 나타났다.

근무부서가 식음료부서인 경우 직무만족이 3.39로 가장 낮고 조리부서는 3.59로 나타나 조리부 종사자가 상대적으로 직무만족이 높다. 전체적으로 볼 때 기타 잡무를 담당하는 종사원에게서 가장 직무만족이 높은 3.62로 나타났다. 또한 고용형태에 있어서는 정직원이 계약직보다 직무만족이 높은 것으로 나타나 고용의 안정성에 따라 직무만족은 비례한다. (표 7)

5. 직무특성별 이직성향 분석

외식산업 조리종사자의 이직성향은 대체로 높은 수준인 가운데 직무특성별 차이 분석에서 유의한 차이를 보인 항목은 직급, 외식경력, 이직횟수로 나타났다. 직급이 주임이상인 경우가 이직성향이 가장 높은 3.75이며, 기타 직급 3.50, 사원 3.36수준으로 나타나 오히려 직급이 높을수록 이직성향이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 외식경력에 있어서 11년 이상인 경우가 이직성향이 가장 높은 것으로 반응하여 경력이 짧을수록 이직성향이 낮은 경향이다. 이직횟수와 이직성향은 비례한다. 즉 이

<표 7> 직무특성에 따른 직무만족 차이분석

변 수	내 용	Mean	SD	F/prob
재직기간	1년 미만	3.5750	.50903	1.615 .189
	1~2년	3.4719	.35443	
	3~6년	3.4123	.46441	
	7년 이상	3.5897	.37040	
직급	사원	3.4827	.43509	1.183 .309
	주임	3.5952	.37642	
	기타	3.4127	.42525	
외국교육	있음	3.6198	.44393	2.899 .091
	없음	3.4753	.41141	
근무부서	식음료	3.3871	.42848	4.632 .011
	조리부	3.5911	.40292	
	기타	3.6264	.36205	
노조가입	가입	3.2381	.14754	2.569 .111
	미가입	3.5181	.42561	
고용형태	정직원	3.5927	.40934	6.627 .011
	계약직	3.4153	.41726	
전공여부	전공	3.4930	.42515	.529 .468
	비전공	3.5553	.40979	
외식경력	1년 미만	3.4930	.38059	.093 .912
	2~10년	3.5286	.45045	
	11년 이상	3.5042	.37156	
이직횟수	없음	3.4518	.44342	1.102 .350
	1회	3.5444	.35609	
	2회	3.5612	.38604	
	3회 이상	3.6339	.47228	

직횟수가 3회 이상이 집단의 이직성향은 평균 3.72수준이며, 이직경험이 없는 경우가 가장 낮은 3.33수준으로 나타났다. 따라서 이직경험이 많을수록 여전히 이직성향에 대한 인식이 강한 것으로 나타난다는 점에서 이직에 대한 악순환이 반복된다고 볼 수 있다. (표 8)

6. 직무만족요인의 상관관계분석

직무만족요인별 상관관계 분석결과, 상사능력과 팀웍조성($r=.627$), 인사고과와 팀웍조성($r=.410$), 복리후생과 팀웍조성($r=.316$), 동료관계와 팀웍조성($r=.361$), 동료관계와 복리후생($r=.328$) 등이 상호 밀접한 관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 팀웍조

〈표 8〉 직무특성에 따른 이직성향 차이분석

변 수	내 용	Mean	SD	F/prob
재직기간	1년 미만	3.6250	.64635	2.423 .068
	1~2년	3.3333	.63328	
	3~6년	3.3295	.71482	
	7년 이상	3.6170	.56350	
직급	사원	3.3586	.66640	5.082 .007
	주임	3.7500	.51409	
	기타	3.5000	.66144	
외국교육	있음	3.3871	.76059	.571 .451
	없음	3.4867	.61767	
근무부서	식음료	3.3871	.70373	.790 .456
	조리부	3.5217	.60290	
	기타	3.5385	.62788	
노조가입	가입	3.4167	.58452	.035 .852
	미가입	3.4674	.65403	
고용형태	정직원	3.5338	.64813	1.702 .194
	계약직	3.3929	.64770	
전공여부	전공	3.4425	.66060	.645 .423
	비전공	3.5484	.61039	
외식경력	1년 미만	3.3780	.68721	3.357 .038
	2~10년	3.5500	.57268	
	11년 이상	3.8235	.46574	
이직횟수	없음	3.3247	.65276	3.132 .028
	1회	3.6486	.57572	
	2회	3.4643	.69238	
	3회 이상	3.7188	.63163	

성은 상사의 능력과 인사고과, 동료관계, 복리후생 만족도와 비례하고 있어 직장내 팀웍의 중요성을 반영해 주고 있다. 직무특성상 남을 배려하고 일손을 거드는 등 팀웍을 위한 인간관계가 중요하기 때문이라고 조¹⁹⁾는 밝힌 바 있다. 한²⁰⁾도 동료관계보다는 상사와의 관계가 중요하다 하였으나 역시 인간관계의 중요성을 강조하였다. 결과적으로 외식산업의 직무만족의 시너지 효과는 동료관계와 팀웍에 따라 좌우되어 전체적인 직무만족을 증대시키게 된다.

7. 직무만족과 이직성향의 관계분석

직무만족요인이 이직성향에 미치는 영향관계를 검증하기 위해 단순회귀분석을 통

〈표 9〉 직무만족변수와 이직성향과의 상관관계 (Pearson's r/prob)

	인사고과	상사능력	팀워크조성	복리후생	동료관계	연수기회	갈등관리
인사고과	1						
상사능력	.433 .000	1					
팀워크조성	.410 .000	.627 .000	1				
복리후생	.165 .049	.239 .004	.316 .000	1			
동료관계	.226 .007	.279 .001	.361 .000	.328 .000	1		
연수기회	.056 .507	-.095 .255	-.030 .719	.252 .002	.153 .069	1	
갈등관리	-.040 .631	-.069 .410	-.087 .302	-.076 .362	-.044 .601	.221 .008	1

해 검증했다. 직무만족과 이직성향은 오히려 비례적 영향관계로 나타났다. 이같은 현상은 외식업체 종사자들이 직장의 안정성이 낮는데 기인한 것으로 풀이된다.

직무만족에 따라서 이직성향에는 (+)의 영향관계로 외식산업 종사자에게 있어서 직무만족이 높을수록 이직성향도 비례적으로 높아진다²¹⁾는 조사결과와 유사하다.

외식산업 자체적으로 이직과 순환 성향이 높은 업계의 특성을 반영해준다.

〈표 10〉 직무만족과 이직성향의 회귀분석

변 수	B	R	t	p
직무만족요인	0.307	0.199	2.418	0.01

8. 직무만족수준과 개선요인

직무만족항목별로 가장 만족도 수준이 높은 분야는 갈등관리 분야로 평균 3.90으로 나타났으며, 동료관계, 상사능력, 팀워크조성 순으로 만족도가 높은 것으로 반응했다. 가장 만족도가 낮은 분야는 인사고과로서 평균 3.22수준이며, 연수기회, 복리후생 등도 상대적으로 낮게 나타났다. 또한 개선되어야할 분야로 근로조건이 32.6%로

가장 많이 지적되었으며, 다음으로 인사고과분야가 29.2%로 나타났다. 따라서 근로 조건과 인사고과에 대한 처우개선과 검토가 요구되며, 직무만족 향상에 따른 관리체계 설정도 주된 관심 영역으로 대두된다.

〈표 11〉 직무만족 수준비교

변 수	최 소	최 대	평 균	표준 편차
인사고과	1.00	5.00	3.22	.77
상사능력	1.00	5.00	3.54	.70
팀웍조성	1.00	5.00	3.54	.94
복리후생	2.00	5.00	3.40	.76
동료관계	2.00	5.00	3.59	.60
연수기회	1.00	5.00	3.37	.91
갈등관리	1.00	5.00	3.90	.85
직무만족 종합	2.43	5.00	3.51	.42

〈표 12〉 개선분야

내 용	N	%
교육훈련	26	18.1
노사갈등	22	15.3
인사고과	42	29.2
근로조건	47	32.6
기타	7	4.9

VI. 결 론

외식산업의 지속적인 성장 추세는 소비의 식생활 패턴과 욕구 변화에 따라 반영되어 표출되고 있다. 이에 대한 관심은 업계의 사업다각화를 유인하여 참여 확대와 경쟁을 심화시키는 계기가 되었다. 시장환경의 변화와 더불어 직무요인에 대한 관심과 연구의 필요성이 제기된다. 이에 따라 본 연구는 외식산업에 있어서 구성원의 직무만족요인을 파악하여 생산성 증대를 위한 효율적 관리방안을 모색하고자 외식산업 조리 종사자들을 대상으로 이직성향과 직무만족 실태를 조사분석하였다. 연구조사 결과는 다음과 같이 요약된다.

1. 외식산업 종사자의 직무만족과 이직성향

외식산업 조리종사자의 고용형태는 정직원 51.4%, 계약직 48.6%로 양분된 인적 구조와 종사원 가운데 절반 가량이 이직 경험이 있어 이직성향과 이직률이 높은 집단으로 특징지을 수 있다. 이직성향이 연령이 높거나 월소득에 비례한다는 점이 이를 입증해준다. 일반적으로 연령과 월소득에 따라서 이직률이 낮아진다고 볼 수 있는데 반하여 외식산업에 있어서는 구성원의 이직성향이 내재되어 있어 불안정 조직 문화가 형성돼 있다. 종사자의 직무만족수준이 높은 수준인데도 불구하고 오히려 이직성향에서도 높은 수준으로 나타나 이직에 대한 기대심리가 확산된 실태를 반영해 준다.

따라서 직무만족과 이직성향은 상호 밀접한 상관관계가 나타난다. 구성원의 인적 관리를 위한 직무만족이 조직성과에 기여한다는 점에서 이직성향에 따른 생산성 저하와 기회손실을 제거하기 위해서 직무 안정이 보장된 직무만족 제고가 요구된다. 따라서 구성원의 직무만족을 통한 조직성과를 기대하는 것도 중요하지만 장기적인 관점에서 회사를 위해 일하는 분위기 조성이 중요한 과제가 된다.

2. 직무만족과 이직성향에 대한 직무특성별 차이분석

고용형태에 따라서 직무만족이 다르다. 계약직보다 정직원의 직무만족이 높게 나타나 고용형태의 안정성에 따라 직무만족은 비례한다. 이직성향에 대해서는 직급, 외식경력, 이직횟수 등 직무특성별로 차이가 있다. 직급이 높을수록 이직성향이 상대적으로 높다는 점은 고용안정성이 취약하다는 것을 반증해 준다. 물론 이직횟수와 이직성향은 비례한다. 한번 이직을 경험하면 이직 관여도가 높다는 점이다. 따라서 이직에 대한 인식이 긍정적으로 작용하고 있어 직무안정을 위한 차별화된 인적관리가 요구된다.

3. 직무만족요인의 이직성향

구성원의 팀웍 조성은 상사의 능력과 인사고과, 동료관계, 복리후생 만족도와 비례하고 있어 직장내 팀웍이 중요한 매개로 작용한다. 직무특성상 동료관계와 팀웍을 위한 인간관계가 중요하다. 동료관계 만족도는 다른 요인보다 가장 높은 수준으로 나타났다. 결과적으로 외식산업의 직무만족의 시너지 효과는 동료관계와 팀웍에 따라 좌우된다고 할 수 있다.

직무만족요인이 이직성향에 미치는 영향관계를 회귀분석을 통해 검증한 결과 직무만족과 이직성향은 오히려 정(+)의 영향관계로 나타났다. 이 같은 현상은 외식업체 종사자들의 사회적 안정감이 낮은데 기인한다. 직무만족요인 가운데 주된 개선요인으로 제시한 분야가 근로조건과 인사고과 부분으로 지적된다. 결국 구성원의 단기적인 직무만족도는 높지만 미래지향적인 관리체계에 대해서는 불안하게 여기고 있

어 장기적인 신뢰성 확보가 조직몰입과 조직성과달성을 위한 과제가 된다.

끝으로 본 연구에서는 외식산업 종사자를 대상으로 조사분석하였지만 한층 체계적인 호텔 종사자와의 비교분석을 통한 연구가 필요하며, 직무만족의 개별항목별, 개인적 특성별 조절효과를 통한 이직성향을 분석함으로써 심층적인 인과분석이 가능할 것으로 판단된다

참고문헌

1. Gray WS, Liguori SC (2002) : Hotel and Motel Management and Operations, Prentice Hall:131-133.
2. 나정기 (2000) : 외식산업의 이해, 백산출판사:63.
3. 정찬종 (1990) : 서비스마케팅, 백산출판사:67.
4. Likert R (1961) : New patterns of management, McGraw Hill Co.,:62.
5. Kalleberg AL, Reve T (1992) : Contracts and Commitment, Economic and Sociological Perspectives on Employment Relations. *Human Relation* 45: 1103-1132.
6. Porter LW, Steers RM, Mowday RT, Boulian PV (1974) : Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology* 57:603-609.
7. Locke Edwin A (1976) : The Nature and Causes of Job Satisfaction, In Marvin Dunnette(ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally:1297-1350.
8. 전재균, 김천서 (2002) : 역할갈등, 역할모호성이 직무성과 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, *관광연구* 17(1):67-68.
9. 김진영, 전재균(2002) : 패밀리레스토랑 종업원의 상사의 지원 및 분배공정성이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, *외식경영연구* 5(2):31-32.
10. 김미향 (1999) : 대구지역 관광호텔 조리종사원 실태와 직무만족에 관한 연구, *한국조리과학회지* 12(2):22.
11. 박병렬, 조민호 (2002) : 호텔산업 조리인력의 직무만족과 이직의사 영향요인에 관한 연구, *외식경영연구* 5(1):100-106.
12. Muchinsky PM (1977) : Employee absenteeism, A review of the literature, *Journal of Vocational Behavior* 10:316-340.
13. Mobley WH (1982) : Employee Turnover, Causes, Consequences and Control, Addison-Wesley, *Journal of Applied Psychology* 64:509-517.
14. Jackofsky EF (1984) : Turnover and job performance: An Integrated Process

Model, *Academy of Management Journal* 9(1):74-83.

15. 이창국 (2000) : 호텔조리사의 이직에 관한 연구, *한국조리학회지* 6(3):373-375.
16. 김홍범 (1998) : 호텔종사원의 이직성향에 영향을 미치는 인터넷마케팅 요인에 관한 연구, *관광학연구* 22(1):24-25.
17. 정봉원, 박태호, 신석호 (1998) : 관광호텔종사원의 갈등관리방법이 이직의사에 미치는 영향, *관광학연구* 11:215-220.
18. 서철현, 김정배 (1997) : 관광호텔종사원의 갈등요인분석에 관한 실증적 연구, *관광연구* 8:215-216.
19. 조임현 (1999) : 호텔종사원의 직무만족과 고객만족의 관계, *호텔경영학연구* 8(1):159-173.
20. 한양옥 (2000) : 외식산업 비브랜드 종사원 직무만족에 관한 실증적 연구, *한국조리학회지* 6(2):177-179.
21. 황병칭 (1997) : 내부고객만족의 결정요인에 관한 연구, 안동대학교 대학원 석사학위논문:22.

(접수일: 2003년 10월 6일 / 채택일: 2003년 11월 25일)