

비정규직 호텔조리사의 직무환경과 조직 몰입이 직무만족도에 미치는 영향

박 광 용[¶], 전 진 화^{*}

장안대학 식품영양제열 외래강사, *해전대학 외식경영제열 겸임교수

The Effect of Part-time Hotel Cuisiniers' Labor Environment and Organizational Commitment on Their Job Satisfaction

Kwang-Yong Park[¶], Hwa-Jin Jun^{*}

Professor, Dept. of Food Science and Nutrition Culinary, Jangan College

*Professor, Dept. of Food Service Industry, Hyejeon College

Abstract

The purpose of this study is that problems caused by labor environment of cuisiniers in hotels need to be considered and studies regarding a part-time cuisinier in a special-grade hotel need to be conducted. This study analyzes the influence of labor conditions and organizational commitment of a part-time hotel cuisinier on duty satisfaction. It consists of two parts: a research based on the review of the literature and empirical study methods.

The method of human resource management in hotels such as treatment of a part-time cuisinier in a special-grade hotel and the way of management as a result of an empirical study are proposed. First, as a result of conducting research on duty satisfaction to part-time cuisinier, most of them are highly satisfied with their duty regardless of their age and academic backgrounds. Second, men hold a majority; woman staffs tend to have a had time working overtime considering the situation that hotels run for 24 hours. That is the main reason why less woman staffs work in hotels than man staffs do. Part-time staffs would like to work consistently after they get upgraded to a regular worker. Forth, it is considered to break down into detailed sectors and speciality is highly demanded.

Key words : job satisfaction, labor environment, organizational commitment, part-time hotel cuisinier, effect.

I. 서 론

우리나라 호텔산업은 2002년 월드컵과 각종 이벤트 및 대규모의 국제행사 등을 성공적으로 개최하면서 호텔산업의 양적 및 질적인 성장이 지속되었지만 IMF 이후 지속되는 경기 침체와 각종 파업으로 인한 사회적 불안과 함께 심각한 경

영환경에 따른 인력 채용에 있어서는 정규직보다 비정규직을 선호하는 형태로 나타나게 되었다.

호텔산업 역시, 정규직 규모를 줄이고 비정규직 근로자의 고용이 확대됨에 따라 회사 내의 비정규직의 근로자의 처우에 대한 문제가 생기기 시작했으며, 2000년에 서울 시내 특급 호텔 파업은 호텔산업의 내부적인 문제인 비정규직 근로자

¶ : 교신저자, 010-7190-1389, pky0626@naver.com, 경기도 화성시 봉담읍 상리 460번지

에 대한 처우에 의해서 비롯된 것으로 확인되었다.

호텔업계의 근로 여건 개선방안으로 주 5일 근무제를 수용했지만 이로 인한 노동의 강도는 오히려 더욱 높아졌다. 또한, 서비스산업인 호텔산업은 대규모화, 대자본화, 시설의 고급화는 물론 전문화된 인력 서비스의 의존도가 높은 산업이다(김기영, 1990). 그러나 호텔 내 노동구조의 변화에 따른 비정규직 종사원들의 임시적인 고용으로 인한 근로 의욕 상실과 양질의 서비스·상품이 저하되고 호텔 산업의 종사원들이 생산성 향상을 저해하는 내부적인 어려움을 지니고 있다.

현재 호텔 내 조리직의 노동환경은 전문직 기술자로서 정규직 직원을 우선적으로 채용하기보다는 임시직이나 계약직으로 채용하며 성수기 및 피크타임 때는 시간제 아르바이트생들을 활용하고 있다. 이러한 무분별한 인원 감축과 비정규직의 확대 채용은 서비스 부재 및 음식의 품질을 떨어뜨리는 요인으로 작용할 것으로 사료된다.

따라서 호텔 내 조리직의 노동환경에 따른 문제점을 토대로 특급 호텔 내 비정규 조리사에 대한 직무에 대한 연구의 필요성을 인식하고, 본 연구에서는 이에 대한 기초적인 연구로써 직무환경과 조직 몰입도가 직무만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

이러한 실증적 분석결과는 특급 호텔 내 비정규직 종사원에 대한 처우 및 관리방안 등 호텔 내 인적자원관리 방안에 대해 제안하고자 한다.

II. 연구의 이론적 배경

1. 직무환경의 선행연구

관광호텔 비정규직 조리사에 관한 연구는 타 분야의 연구에 비해 상대적으로 양과 질적인 면에서 미약한 편이며, 문헌적 연구와 실증적 연구를 수행하며 선행연구를 토대로 연구자는 직무만족을 결정짓는 요인들은 고용 상태에 의해 영향을 받을 것이라는 것을 제안하였고, 고용형태

가 직무태도의 선행 요인이 될 수 있음을 시사하고 있다.

손기춘(1989)의 연구에서는 호텔 종사원의 시간제 근로를 도입하여 시행하는 과정에서 발생하는 문제점을 근로 시간, 임금, 근로자의 법적 보호, 파트타임 근로자를 효율적으로 운영하는데 필요한 직무 설계의 차원에서 실태를 연구, 분석하여 시간제 근무를 양성화하는데 필요한 개선방안을 연구하였다. 박용승(1997)은 관광 산업분야에 있어서의 비정규근로의 고용 실태, 문제점 및 개선 방안의 도출을 위해 비정규 근로에 대한 정의 및 유형별 개념을 정리하고 비정규근로에 대한 실태분석을 실시하고 고용에 따른 문제점들을 파악하며, 이러한 문제점들에 대한 보완 및 개선 방안을 정책적 차원에서 연구하였다.

엄남식(1999)은 최근에 개관한 호텔의 고용 형태를 살펴보고, 기존에 운영되고 있는 특급 호텔의 고용 변화에 관한 새로운 흐름과 발전 방향을 실증적으로 연구하였다. 정규직 직원에 대해 고용의 안정을 보장하고 노무관리 개선책이 보완되어야 하며, 정규직과 비정규직의 혼재 근무에 따른 관리 체계의 정비가 필요하고 비정규직에 대해서는 업무 능력 향상을 위한 교육 프로그램 개발과 아울러 비정규직 활용에 있어서 보다 체계적인 정책 수립과 관리 개선책이 필요하며, 합리적인 임금관리가 이루어져야 하고 적정 수준의 임금 체계 확립이 필요하다고 제안하고 있다.

최금창(2000)의 연구에서는 비정규직에 대한 정부의 정책적 제도 개선이 필요하며, 사용자의 호텔측 대응방안으로 고용 관리가 강화되고, 보상관리가 시급하다고 제시하고 있다.

2. 조직 몰입의 선행연구

조직 몰입은 종사자를 유지해야 하고 종사자의 성과를 향상시켜야 하는 경영자나 조직 내에서 인간의 행동을 연구하는 학자들로부터 많은 관심을 끌어 왔으며, 조직 몰입도가 높으면 높을수록 성과가 높아질 가능성이 높은 것으로 나타났다.

조직 몰입(Organizational Commitment)이란 조직 문제와 관련된 개인과 조직의 상호 작용을 분석함에 있어 개발된 구성 개념이며, 조직 몰입은 조직 구성원이 개인이 조직과 연계됨을 보여주는 것으로 조직의 가치관, 도덕, 목표를 내면화 하고, 조직을 위해 열심히 일하려는 성향을 나타내고 이해하는 개념을 중시하고 있다(박내희, 1997). 조직 몰입은 구성원의 의식과 관련이 있으며, 개인의 현재 지위를 반영하는 것이고 특별한 예측 잠재력이 있어서 성과, 직무 동기, 조직에 대한 공헌 등의 조직성과 변수의 예측을 가능하게 하며, 동기 유발 요인들이 차별적인 적합성을 제시하는 것이다.

조직 몰입은 조직에 대한 개인들의 동화와 관심의 상대적 크기라고 보고 몰입의 3가지 구성요소를 다음과 같이 정의하였으며, ① 조직의 목표에 대한 강한 믿음과 수용, ② 조직을 위하여 노력 하고자 하는 의지, ③ 조직 구성원으로 남아 있으려고 하는 욕구가 그것이라고 보았다(Randall, 1987).

조직 몰입은 조직 구성원이 그들의 가치 목표를 조직 목표와 동일시하고 또한 조직 구성원으로서 남아 있기를 바라는 상대적인 정도로서 파악할 수 있다고 하였다(김승희, 2003).

조직 몰입 변수들을 보는 관점의 차이에 따라 연구 방법들을 기대적 접근, 태도적 접근, 행위적 접근 세 가지로 나누어지는데, 이러한 결과들은 비정규직 관련 비용과 낮은 성과에 대해 문제가 제기되어 고용 형태에 따른 조직 몰입 정도의 파악에 중요하게 제기하고 있다.

3. 직무만족의 선행연구

직무만족이란 직무환경을 통하여 조직구성원의 내·외재적 욕구가 충족되어 직무에 대해 지니게 되는 긍정적인 태도라고 볼 수 있다. 즉, 직무만족은 직무 자체뿐만 아닌 직무의 다양한 차원에 대한 태도들의 집합적 개념임을 알 수 있다. 그래서 직무 만족은 조직측면에서나 개인 측면에서나 중요한 영향을 미친다.

경영자 및 관리자는 조직 구성원들의 욕구 내용과 특성을 이해하고 만족 요인을 제고함으로써 성과는 물론 개인의 성장을 유도하는 것이 중요 과제이다(오정숙, 2001).

직무만족에 대한 선행연구들이 결과를 살펴보면 직무만족이 어떻게 결정되는지 구체적으로 명료화하기에는 어려움이 있다.

선행연구들은 직무만족과 관련된 영향요인의 연관성을 파악하기 위해 시도되어 왔지만 그러한 관계의 인과적 근거에 대한 부분을 소홀히 다루어져 오는 등 만족에 대한 다양한 연구결과들을 통합해줄 수 있는 포괄적인 직무태도이론은 아직까지 개발되어지지 않은 실정이다(차영근, 1997).

III. 조사 설계 및 분석방법

1. 조사의 목적

본 연구에서는 비정규직 조리사의 직무환경 및 조직 몰입도가 직무만족도에 미치는 영향력을 실증분석하여, 비정규직 조리사의 인적자원관리 방안의 기초적인 운영방안을 제시하는데 주목적이 있다.

본 연구의 목적을 수행하기 위한 세부적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 비정규직 조리사의 인구통계학적 특성에 따른 직무환경 및 조직 몰입 직무만족도의 차이를 분석한다. 둘째, 비정규직 조리사의 직무환경과 조직 몰입 및 직무만족도의 영향요인을 분석한다. 셋째, 직무환경 및 조직 몰입도의 영향요인이 직무만족도에 미치는 영향력을 분석한다. 넷째, 실증분석 결과를 토대로 비정규직 조리사의 효율적인 운영방안을 제시하고자 한다.

2. 조사방법

선행연구를 토대로 본 연구의 목적을 수행할 수 있도록 연구자에 의해 설문지를 개발하였다. 본 연구를 수행하기 앞서 2006년 6월 1일부터 6

월 10일까지 예비설문을 실시하였고, 예비설문 결과를 토대로 설문항목의 수정하여 2006년 8월 20일부터 8월 30일까지 11일간에 걸쳐 본 설문을 실시하였다.

설문대상은 서울 소재 특급 호텔 S호텔, G·H 호텔, W호텔 조리부에 근무하는 비정규직 조리사를 대상으로 설문지 250부를 배부하여, 그중 228부를 실증분석 자료로 사용하였다.

3. 설문지 구성

본 조사에 사용된 설문 구성은 크게 5개의 구성 개념으로 설계되었고, 설문항목은 최금창(2000), 김영진(2002), 하진영(2002) 박두현(2004)의 선행 연구를 토대로 본 연구자의 의도 아래 설문내용을 수정하여 구성하였다

〈표 1〉은 설문지 내용구성에 관한 것이다.

4. 분석 방법

본 연구의 자료분석 방법은 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(Data coding)과 데이터 클리닝(Data cleaning)과정을 거쳐, SAS 통계 프로

그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, t-test, Anova, 회귀분석 등을 실시하였다.

첫째, 설문결과에 대한 일반적인 사항을 검토하기 위하여 빈도분석을 실시하여서 자료들의 형태를 알아보았다.

둘째, 측정 문항들의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 신뢰도 및 요인분석을 실시하였다.

셋째, 요인분석 결과, 각 항목들의 요인을 토대로 인구통계학적 특성에 따라 차이검증을 실시하였다.

넷째, 조직환경 및 조직 몰입에 따른 각 요인과 직무만족 요인에 대해서 회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증 분석

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성에 대하여 살펴보면 다음과 같다. 조사대상자의 성별분포는 남자가 76.9%로 과반수 이상을 차지하고 있었으며, 연령별로는 25~30세 미만이 50.4%로 가장

〈표 1〉 설문지 내용구성

설문항목	측정변수	문항수	척도
직무 환경	I(1~15)	15	리커트 5점 척도
조직 몰입도	II(1~17)	17	리커트 5점 척도
직무 만족도	III(1~15)	15	리커트 5점 척도
일반적인 특성	IV(1~4)	4	명목 척도
근무 특성	V(1~7)	7	명목척도

〈표 2〉 조사대상자의 일반적인 특성

항목	명	%	항목	명	%		
성별	남성	173	76.9	학력	전문대 졸	164	71.9
	여성	52	23.1		대졸 이상	64	28.1
	계	225	100.0		계	228	100.0
연령	24세 미만	86	37.7	전공	호텔/관광	36	15.9
	25~30세 미만	115	50.4		외식/조리	171	75.3
	30세 이상	27	11.8		기타	20	8.8
	계	228	100.0		계	227	100.0

많았으며, 그 다음은 24세 미만(37.7%), 30세 이상(11.8%)의 순으로 나타났다. 학력별로는 전문대졸 이하가 71.9%로 과반수 이상을 차지하였으며 대졸 이상은 28.1%로 나타났다. 전공별로는 조리/외식관련 전공이 75.3%로 가장 많았으며, 그 다음은 호텔/관광관련 전공이 15.9%, 기타 전공이 8.8%의 순으로 나타났다.

2 조사대상자의 직무특성

조사대상자의 근무특성에 대하여 살펴보면 다음과 같다.

먼저 조사대상자의 소속업장별로는 메인 주방이 24.8%로 가장 많았으며, 그 다음으로 커피숍(15.9%), 일식(11.1%), 외식사업부(8.8%), 베이커리(8.4%)가 높은 분포를 보였다. 월평균 급여별로는 100~150만원이 50.9%로 가장 많았으며, 그 다음은 50~100만원 미만(26.8%), 150만원 이상(22.5%)의 순으로 나타났다. 현 근무호텔에서의 재직기간은 1~2년이 28.5%로 가장 많았으며, 그 다음은 2년 이상(24.1%), 1~6개월 미만(19.7%), 6~12개월 미만(19.7%), 1개월 미만(7.9%)의 순으로 나타나 조사대상자의 과반수 이상이 1년 이상 현재 근무하고 있는 호텔에서 재직하고 있는 것으로 나타났다. 현 근무 호텔에서의 주당 근무시간별로는 44~50시간 미만이 39.8%로 가장 많았으며, 그 다음은 36~44시간 미만(27.9%), 50~56시간 미만(16.2%), 56시간 이상(9.3%), 15~36

시간 미만(6.2%)의 순으로 나타났다.

근로형태별로는 임시직 67.1%, 파트 타임직 32.9%로 나타나 임시직이 과반수 이상을 차지하고 있었다.

그 밖에 조사대상자의 비정규직 근무 이유 및 정직원 승급 시 재직 여부에 대하여 살펴보았다. 조사대상자의 현 호텔에서 비정규직 근무이유는 “호텔에서 일할 수 있는 좋은 기회이기 때문에”가 42.1%로 가장 많았으며 그 다음은 “미래 준비를 위해”가 24.0%, “취업하고 싶어도 일자리가 없어서”가 19.9%, “학업이나 다른 업무와 병행할 수 있어서”가 10.9%의 순으로 나타났다. 또한 정직원 승급 시 계속 재직 여부에 대해서는 “계속 재직의사가 있다”가 93.3%로 나타나 조사대상자 대부분이 정직원 승급 시에는 계속적인 재직을 희망하고 있는 것으로 나타났다. 다음 <표 3>은 조사대상자의 비정규직 근무 이유 및 정직원 승급 시 재직의사 분포에 대한 조사 결과이다.

3 신뢰성 및 타당성 분석결과

1) 직무환경에 대한 요인분석 결과

조사대상자의 직무환경에 대한 태도를 측정하기 위하여 구성된 설문지의 타당도를 확인하기 위하여 요인분석을 수행하였다.

본 연구에서는 직교회전에 의한 요인분석을

<표 3> 조사대상자의 비정규직 근무이유 및 정 직원 승급시 재직의사 분포

항 목		명	%
비정규직 근무이유	취업하고 싶어도 일자리가 없어서	44	19.9
	학업이나 다른 업무와 병행할 수 있어서	24	10.9
	호텔에서 일할 수 있는 좋은 기회이기 때문에	93	42.1
	미래 준비를 위해	53	24.0
	기타	7	3.2
계		221	100.0
정직원 승급시 재직여부	재직의사 있음	208	93.3
	재직의사 없음	15	6.7
	계	223	100.0

〈표 4〉 조사대상자의 근무특성 분포

소속 업장			재직 기간			주당 근무 시간			근로 형태		
항 목	명	%	항 목	명	%	항 목	명	%	항 목	명	%
커피숍	36	15.9	1개월 미만	18	7.9	15~36시간 미만	14	6.2	입시직	147	67.1
일식	25	11.1	1~6개월 미만	45	19.7	36~44시간 미만	63	27.9	파트타임직	72	32.9
중식	11	4.9	6~12개월 미만	45	19.7	44~50시간 미만	90	39.8	계	219	100.0
메인 주방	56	24.8	1~2년	65	28.5	50~56시간 미만	38	16.8			
베이커리	19	8.4	2년 이상	55	24.1	56시간 이상	21	9.3			
외식사업부	20	8.8	계	228	100.0	계	226	100.0			
전처리	10	4.4									
불판서	10	4.4									
이태리	9	4.0									
뷔페	8	3.5									
기타	12	5.3									
한식	10	4.4									
계	226	100.0									
월평균 급여			50~100만원 미만	61	26.8						
			100~150만원 미만	116	50.9						
			150만원 이상	51	22.4						
계	228	100.0									

〈표 5〉 조사대상자 직무환경에 대한 요인분석 결과

항 목	요인 1	요인 2	요인 3
직무 공정성			
호텔의 인사제도(채용, 계약 등)는 공정하다.	0.3194	0.1701	0.0690
호텔은 비정규직의 고충 처리를 잘 알고 있다.	0.3042	0.1779	0.0406
비정규직에게 제공되는 호텔의 복리후생제도에 만족한다.	0.2630	0.1100	0.0986
근무 조건(근무 시간)에 만족한다.	0.2205	0.0471	0.0085
현재 받고 있는 보수에 만족한다.	0.1480	0.0299	0.0965
직무 평가 공정성			
현재 내가 수행하고 있는 직무에 대해 전반적으로 만족한다.	0.1249	0.0596	0.1239
나는 지금 일하고 있는 부서에서 현재 수행하고 있는 업무를 계속하고 싶다.	0.1303	0.0273	0.1485
호텔은 나의 업무수행에 따라 다른 대우를 해 줄 것이라고 생각한다.	0.1787	0.4208	0.1058
근무하고 있는 호텔이 세계적으로 유명한 호텔이기 때문에 이 호텔에서 근무하는 것이 만족스럽다.	0.2011	0.4225	0.0444
직무 평가가 공정하게 이루어지고 있다고 생각한다.	0.0342	0.1974	0.1040
고용 상태 공정성			
나의 상사는 비정규직 직원들의 입장에서 많이 배려한다.	0.0209	0.1966	0.0346
근무환경이 매우 쾌적하며 안전하다.	0.0343	0.1677	0.0862
나는 현재의 고용상태로 근무하는 것에 대해 불만을 느끼지 않는다.	0.0225	0.0460	0.4272
같은 업무를 수행하지만, 고용형태에 따라 차별대우를 받는다고 생각하지 않는다.	0.0026	0.0315	0.4024
비정규직 종사원이기 때문에 부당한 처우를 받은 적이 없다.	0.0094	0.0616	0.3360
Eigenvalue	4.679	1.826	1.278

통하여 3개의 요인을 추출하였다. 각각의 요인들은 직무제도 만족도, 직무평가 공정성, 고용상태 만족도로 명명하였다. 요인분석을 통하여 유형화된 직무환경에 대한 태도에 대한 신뢰도 분석을 수행하였다. 신뢰도를 측정하는 크롬바흐 알파계수를 각 항목별로 살펴보면, 직무제도 공정성은 0.7852, 직무평가 공정성은 0.7704, 고용상태 공정성은 0.5737로 나타나 비교적 양호한 신뢰도 수준을 보였다.

2) 조직 몰입에 대한 요인분석 결과

조사대상자의 직무몰입 정도를 측정하기 위하여 구성된 설문지의 타당도를 확인하기 위하여 요인분석을 수행하였다. 본 연구에서는 직교회전에 의한 요인분석을 통하여 2개의 요인을 추출하였다. 각각의 요인들은 조직 충성, 조직 애착으로 명명하였다.

요인분석을 통하여 유형화된 조직 몰입도에 대한 신뢰도 분석을 수행하였다. 신뢰도를 측정하

는 Cronbach's α 계수를 각 항목별로 살펴보면, 조직 충성요인은 0.7853, 조직 애착은 0.7581로 나타나 높은 신뢰도 수준을 보였다.

3) 직무만족도에 대한 요인분석 결과

조사대상자의 직무 만족도를 측정하기 위하여 구성된 설문지의 타당도를 확인하기 위하여 요인 분석을 수행하였다. 본 연구에서는 직교회전에 의한 요인분석을 통하여 2개의 요인을 추출하였다. 각각의 요인들은 업무 만족도, 업무 적정성으로 명명하였다.

요인분석을 통하여 유형화된 직무만족도에 대한 신뢰도 분석을 수행하였다. 신뢰도를 측정하는 Cronbach's α 계수를 각 항목별로 살펴보면, 업무 만족도는 0.8864, 업무 적정성은 0.6041로 나타나 비교적 양호한 신뢰도 수준을 보였다.

4. 조사대상자의 특성에 따른 차이검증 결과

〈표 6〉 조사대상자 조직 몰입의 요인분석 결과

	항 목	요인 1	요인 2
조직 충성	남이 보지 않더라도 회사/부서의 규정이나 규칙을 잘 지킨다.	0.3067	0.1779
	나는 회사 / 부서에 대해 충성심이 높다.	0.1912	0.0244
	정해진 업무 시간이나 약속을 잘 지키는 편이다.	0.2549	0.1468
	회사에 계속 근무하기 위해 어떤 직무를 맡겨도 기꺼이 받아들인다.	0.2057	0.0641
	근무하는 회사에 노력을 바쳐 일한다고 친구 및 지인들에게 말한다.	0.1303	0.0362
	주위에 업무량이 많은 동료나 선배가 있으면 도와준다.	0.1837	0.0631
	나는 부서의 매출 달성을 위해 기대하는 이상의 많은 노력을 한다.	0.1246	0.0378
	동료/선배 들이 필요로 하는 정보를 기꺼이 제공한다.	0.1244	0.0074
조직 애착	직장을 그만두겠다고 말하지 않는 편이다.	0.0473	0.0213
	회사/ 부서에서 일하게 된 것을 기쁘게 생각한다.	0.0813	0.2612
	열심히 일하고 근무하면 얻는 것이 있다.	0.0861	0.2621
	나는 회사/부서의 전반적인 상황에 대한 정보를 제공받고 있다.	0.1328	0.2574
	나는 우리 회사/부서의 미래에 대해 진정으로 염려한다.	0.0047	0.1773
	나의 가치관과 회사/부서의 가치관이 유사하다.	0.0555	0.2071
	나는 회사/부서의 일원인 것을 자랑스럽게 생각한다.	0.0168	0.1633
	우리 부서는 직무를 수행함에 있어 내가 최선을 다할 수 있도록 격려해준다.	0.0590	0.1182
같은 내용의 직무라면, 우리 회사가 아닌 다른 회사에서 근무해도 무방하지 않다.	0.2183	0.2444	
	Eigenvalue	5.529	1.492

〈표 7〉 조사대상자 직무만족도에 대한 요인분석결과

항 목		요인 1	요인 2
업무 만족	업무를 통해 성취감을 느낀다.	0.1866	0.1216
	나는 현재 일하는 업무에 만족한다.	0.1333	0.0173
	나는 업무를 통해서 사회적 지위를 향상할 수 있는 기회가 있다고 생각한다.	0.1450	0.0259
	현재 나에게 주어진 업무는 능력을 최대한 발휘할 수 있는 기회라고 생각한다.	0.1486	0.0365
	내가 하는 업무는 나의 적성에 맞다.	0.1196	0.0375
	현재의 내 분야에서 성공할 가능성이 있다.	0.1368	0.0138
	나는 현 업무에 만족하며 당분간 이 부서에서 계속 근무하고 싶다.	0.1446	0.0438
	내 직무는 복잡하거나 높은 수준의 기량이 필요하다.	0.1378	0.0469
업무 적정성	나의 상관은 나의 업무 수행능력을 인정해 주는 편이다.	0.0957	0.0685
	나는 언제나 바쁘게 일하는 편이다.	0.2633	0.4360
	나는 직무 교육과 안전 보건 교육을 받은 적이 있다.	0.0902	0.0352
	내게 주어진 업무량은 적절하다.	0.0692	0.3744
	업무 중 휴식시간이 정해져 있다.	0.1254	0.3896
	같은 업무를 수행하는 동료와 비교하여 나의 임금 수준은 공정하다.	0.0510	0.3217
	내 직무는 분명하여 시작한 일을 끝낼 수 있는 기회가 주어진다.	0.0070	0.1868
	Eigenvalue	6.073	1.311

1) 조사대상자의 특성에 따른 직무환경에 대한 차이검증 결과

조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무환경의 직무제도 공정성과 직무평가 공정성 요인에 대한 차이검증을 실시 결과는 다음과 같다. 직무제도 공정성 요인은 조사대상자의 학력에 따라 $p < .05$

수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 학력이 대졸 이상일 때 전문대졸 이하보다 직무 제도 공정성 요인에 대한 태도가 긍정적인 것으로 나타났다. 그 밖의 성별, 연령, 전공에 따라서는 통계적으로 유의한 차이 없이 비교적 유사한 분포를 보였다.

〈표 8〉 조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무제도 공정성요인의 차이검증결과

항목	내용	명	평균	t or F
성별	남자	170	2.97	0.94
	여자	50	3.07	
연령	25세 미만	85	2.90	1.98
	25~30세 미만	112	3.06	
	30세 이상	26	3.10	
학력	전문대 졸	62	2.94	2.58*
	대졸 이상	61	3.18	
	호텔/관광	34	2.78	
전공	조리/외식	168	3.04	2.65
	기타	20	3.07	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무평가 공정성 요인 결과를 살펴보면 통계적으로 유의한 차이가 나타나지는 않았다. 즉, 조사대상자의 성별, 연령, 학력, 전공에 상관없이 직무평가 공정성은 유사한 분포를 보였다.

2) 조사대상자의 특성에 따른 조직 몰입에 대한 차이검증결과

조사대상자의 일반적 특성에 따라 조직 몰입의 요인이 조직충성과 조직애착 요인에 차이검증 결과를 살펴보면 다음과 같다. 조사대상자의 연령에 따라 $p < .05$ 수준에서 조직 충성 요인에서는 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 연령이 25세 이상일 때 24세 이하일 때보다 조직 충성이 높

〈표 9〉 조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무평가 공정성요인의 차이검증결과

항목	내용	명	평균	t or F
성별	남자	172	3.25	0.09
	여자	52	3.26	
연령	25세 미만	86	3.20	0.62
	25~30세 미만	114	3.30	
	30세 이상	27	3.28	
학력	전문대 졸	163	3.22	1.42
	대졸 이상	64	3.36	
전공	호텔/관광	36	3.08	1.87
	조리/외식	171	3.30	
	기타	19	3.19	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

은 것으로 나타났다. 그 밖의 성별, 학력, 전공에 따라서는 통계적으로 유의한 차이없이 비교적 유사한 분포를 보였다.

〈표 10〉은 조사대상자의 일반적 특성에 따른 조직 충성 요인에 대한 차이검증 결과이다.

조사대상자의 일반적 특성에 따라 조직 애착 요인의 차이검증 결과를 살펴보면 조사대상자의 연령에 따라 $p < .05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 연령이 25~30세일 때 다른 연령대 대비 조직 애착도가 높은 것으로 나타났다. 그

〈표 10〉 조사대상자의 일반적 특성에 따른 조직 충성요인에 차이검증 결과

항목	내용	명	평균	t or F
성별	남자	163	3.64	1.94
	여자	49	3.49	
연령	25세 미만	82	3.50	3.29*
	25~30세 미만	108	3.67	
	30세 이상	25	3.63	
학력	전문대 졸	157	3.57	1.63
	대졸 이상	58	3.68	
전공	호텔/관광	34	3.51	0.87
	조리/외식	160	3.62	
	기타	20	3.36	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

〈표 11〉 조사대상자의 일반적 특성에 따른 조직 애착도

항목	내용	명	평균	t or F
성별	남자	168	3.50	0.55
	여자	51	3.46	
연령	25세 미만	84	3.40	3.15*
	25~30세 미만	112	3.57	
	30세 이상	26	3.48	
학력	전문대 졸	158	3.46	1.60
	대졸 이상	64	3.57	
전공	호텔/관광	36	3.42	0.79
	조리/외식	166	3.52	
	기타	19	3.42	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

밖의 성별, 학력, 전공에 따라서는 통계적으로 유의한 차이없이 비교적 유사한 분포를 보였다.

3) 조사대상자의 특성에 따른 직무만족도 요인에 대한 차이검증 결과

조사대상자의 일반적 특성에 따라 조직만족도의 요인인 업무 만족요인의 차이검증 결과를 살펴보면 조사대상자의 성별($p < .05$ 유의수준), 연령($p < .01$ 유의수준), 전공($p < .05$ 유의수준)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 즉, 성별로는

〈표 12〉 조사대상자의 일반적 특성에 따른 업무 만족요인의 차이검증 결과

항목	내용	명	평균	t or F
성별	남자	171	3.50	2.08*
	여자	52	3.31	
연령	25세 미만	86	3.32	5.07**
	25~30세 미만	113	3.58	
	30세 이상	27	3.44	
학력	전문대 졸	162	3.43	1.56
	대졸 이상	64	3.56	
전공	호텔/관광	36	3.29	3.43*
	조리/외식	170	3.52	
	기타	19	3.27	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

여자보다는 남자가, 연령별로는 25~30세 미만이 25세 미만보다, 전공별로는 호텔/관광 관련 전공보다는 조리/외식 관련 전공이 업무 만족도가 높은 것으로 나타났다.

그 밖의 학력에 따라서는 업무 만족요인이 통계적으로 유의한 차이없이 비교적 유사한 분포를 보였다.

조사대상자의 일반적 특성에 따라 직무만족도의 업무 적정성 요인에 대한 차이검증 결과를 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 조사대상자의 일반적 특성에 따른 업무 적정성을 살펴보면, 조사대상자의 연령($p < .05$ 유의수준), 학력($p < .05$ 유의수준)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 즉, 연령별로는 25~30세 미만이 다른 연령대보다, 학력별로는 대졸이상이 전문대졸 이하보다 업무 적정성에 대하여 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다.

그 밖의 성별, 전공에 따라서는 업무 적정성 요인이 통계적으로 유의한 차이없이 비교적 유사한 분포를 보였다.

5. 회귀분석결과

1) 직무환경 요인과 조직 몰입 요인이 업무만족도에 미치는 영향

〈표 13〉 조사대상자의 일반적 특성에 따른 업무 적정성요인의 차이검증결과

항목	내용	명	평균	t or F
성별	남자	172	3.35	0.64
	여자	52	3.29	
연령	25세 미만	86	3.25	3.17*
	25~30세 미만	115	3.42	
	30세 이상	26	3.29	
학력	전문대졸	163	3.30	1.97*
	대졸 이상	64	3.45	
전공	호텔/관광	35	3.17	2.52
	조리/외식	171	3.38	
	기타	20	3.33	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

직무환경의 요인 및 조직 몰입 요인이 직무만족도에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 회귀분석을 수행하였다.

회귀분석 수행 결과, 회귀모델의 설명력을 나타내는 R^2 는 0.57로 비교적 높은 설명력으로 나타났다으며, 직무제도 만족도($p < .05$), 직무평가 공정성($p < .01$), 조직 충성도($p < .001$), 조직 애착도($p < .001$)가 업무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같이 나타난 회귀분석 결과를 바탕으로 업무만족도에 미치는 영향을 설명하면 다음과 같다. 직무제도 만족도가 높을수록, 직무평가 공정성에 대하여 긍정적으로 평가할수록, 조직 충성도가 높을수록, 조직 애착도가 높을수록 업무만족도는 높은 것으로 나타났다.

각각의 변수들이 업무만족도에 영향을 미치는가에 대한 회귀식은 다음과 같다.

$$Y(\text{업무만족도}) = 0.13 + 0.18 \times 0.04 + 0.36 + 0.41 \times 0.09$$

2) 직무환경 요인과 조직 몰입요인이 업무 적정성에 미치는 영향

직무환경에 대한 태도 및 조직 몰입도가 업무 적정성에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 회귀분석을 수행하였다.

회귀분석 수행 결과, 회귀모델의 설명력을 나타내는 R^2 는 0.51로 비교적 높은 설명력으로 나타났다으며, 직무제도 만족도($p < .001$), 직무평가 공정

〈표 14〉 직무환경에 대한 태도 및 조직 몰입도가 업무만족도에 미치는 영향

변수	B	β	t 값
직무제도 만족도	0.13	0.14	2.42*
직무평가 공정성	0.18	0.20	3.01**
고용상태 만족도	0.04	0.03	0.69
조직 충성	0.36	0.28	4.52***
조직 애착	0.41	0.32	4.59***
상수(intercept)		0.09	
R^2		0.57	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

〈표 15〉 직무환경에 대한 태도 및 조직 몰입도가 업무 적정성에 미치는 영향

변 수	B	β	t 값
직무제도 만족도	0.24	0.30	4.84***
직무평가 공정성	0.17	0.21	3.01**
고용상태 만족도	0.02	0.02	0.36
조직 충성도	0.07	0.07	1.01
조직 애착도	0.33	0.31	4.05***
상수(intercept)		0.73	
R^2		0.51	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

성($p < 0.01$), 조직 애착도($p < 0.001$)가 업무 적정성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같이 나타난 회귀분석 결과를 바탕으로 업무 적정성에 미치는 영향을 설명하면 다음과 같다. 직무제도 만족도가 높을수록, 직무평가 공정성에 대하여 긍정적으로 평가할수록, 조직 애착도가 높을수록 업무 적정성은 높은 것으로 나타났다.

각각의 변수들이 업무 적정성에 영향을 미치는가에 대한 회귀식은 다음과 같다.

$$Y(\text{업무 적정성}) = 0.24 + 0.17 \cdot \text{직무제도} + 0.02 \cdot \text{고용상태} + 0.07 \cdot \text{조직 충성도} + 0.33 \cdot \text{조직 애착도} + 0.73$$

V. 결 론

사회적인 노동시장 변화에 따른 노동환경은 호텔 역시 예외적이지 못할 것이다. 비정규직 조리사의 노동목적도 함께 충족시키기 위해서는 조리부문 종사원들의 사회적인 인식과 그들의 입장에서 회사를 바라보는 시각, 사회적 위치 등을 분석하고 이해하려고 노력하는 단계에서부터 시작하여야 할 것이다.

본 연구 결과, 첫째, 비정규직 조리사들에 대한 직무 만족도를 실시한 결과 학력이나 연령에 관계없이 직업에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 나타났다. 특히, 젊은 층으로 갈수록 직업에 대한 인식이 긍정적으로 나타나고 있어 호텔 조리사들이 가지고 있는 직업에 대한 인식은 매우 좋다고

볼 수 있다.

둘째, 성별분포는 남자가 과반수 이상을 차지하고 있었으며, 조리직에 여성의 비율이 낮은 이유는 호텔은 24시간을 연속적으로 근무가 지속됨으로 여성들이 야근이나 잔업을 하기 어렵기 때문으로 분석된다. 비정규직 조리사의 대부분은 그들의 기대했던 만큼 대우를 받지 못한다는 것이며, 과반 수 이상이 1년 이상 현재 근무하고 있는 호텔에서 재직하고 있는 것으로 나타났다.

그러나 비정규직 조리사들의 노동환경에서 임금과 고용 불안, 고용 보험 등 많은 복리후생 면에서 차별 대우를 받고 있으며 이러한 요소는 결국 직무에 불만족 요인이 되고, 상품의 품질도 저하되어서 결국은 업체의 경영손실로 이어지게 될 것이다.

셋째, 비정규직 대부분이 정직원 승급 시에는 계속적인 재직을 희망하고 있는 것으로 나타났으며, 조리직에 근무를 희망하는 지원자들이 많으므로 이들이 지속적으로 직업에 대해 자부심을 가지고 근무할 수 있는 동기 유발이 필요하다.

넷째, 조리의 경우, 분야별로 세분화 되어 있고 전문성이 절실히 요구되고 있다. 즉, 한 부분에서 영업실적이 저조하다 할지라도 특정조리 부서의 종사원을 대체하여 직무를 대행하기가 곤란하다. 양식의 경우 더욱 세분화되어 있고 기능별로 나뉘어져 있으며, 상품을 생산하기 위해서는 다시 유기체적으로 통합되는 작업을 반복해야 하고 각 부분별로 업무적 특성이 강하여 서로 간에 대체 근무가 어렵고 직급에 대한 정확한 직무와 직무를 수행하기 위한 능력을 측정할 수 있는 도구가 전무한 것도 직무관리에 문제점으로 남아 있으며, 적재적소에 인력 배치가 될 수 있도록 종사원의 직무 배열에 있어서 고려해야 할 요소라고 사료된다.

다섯째, 비정규직 조리사가 향후에는 정규직 조리사보다 업장 내 비율이 많아진다는 점에서 불평, 불만 사항에 귀 기울이고 소속감을 느낄 수 있도록 회사내 및 종사원간의 커뮤니케이션을 개

선택할 수 있는 방안으로 노력해야 하며, 이에 따른 업체내 운영시스템의 준비가 필요할 것으로 예상된다. 비정규직 종사원들을 선행연구를 살펴보면 비정규직 종사원의 직무 만족도가 낮은 것으로 나타나고 있지만 본 연구에서는 비정규직 조리사들의 직무 만족이 낮지 않은 것으로 나타났다.

조리직의 경우, 업장 내의 특징에 따라 필요로 하는 전문적인 기술이 필요로 한데 기술 습득한 후 그만두는 경우 주방의 운영은 많은 어려움을 갖고 있으며, 이러한 전문 인력은 비정규직에 의존하기가 힘들다.

비정규직을 고용하더라도 단순한 업무를 맡기게 되는데, 이러한 악순환이 이직율을 더욱 심화시키는 요인이 되며, 제도적 개선이 필요함과 동시에 고용 불안정성 증가로 인해 조리사 전체 조직에 미칠 수 있는 폐해도 함께 고려해야 한다.

종사원의 채용문제에 있어서는 외부에서의 종사원 고용보다는 내부적인 비정규직의 우선 채용이라는 운영방침을 통하여 비록 비정규직으로 종사하고 있지만 정규직의 채용을 할 수 있다는 기대감을 통한 업무에 대한 효율성을 유지시킬 수 있을 것으로 사료된다.

비용 절감을 위해 고용된 이들이 조직에 긍정적인 효과 이외에도 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사하고 있지만, 현재 노동시장을 고려할 때 비정규직의 채용형태는 계속 증가할 것이다. 본 연구 결과를 토대로 비정규직 조리사들의 직무환경에 대한 개선을 통하여 직무만족도를 고취시키고, 비정규직의 고용을 부정적인 효과보다는 긍정적인 효과를 유도할 수 있도록 비정규직 종사원의 직무 및 운영방안에 대한 연구가 지속되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 기영진 (2002) : 호텔 식음료 부문 비정규직 종사원의 효율적 관리 방안에 관한 연구, 경기대학교, 서울.
2. 김기영 (1990) : 관광호텔 주방의 효율적인 경영방안에 관한 연구, 경기대학교, 4, 서울.
3. 김승희 (2003) : 외식업의 6시그마와 조직 몰입·직무 만족·조직 유효성의 관계에 관한 연구, 경기대학교, 39, 서울.
4. 박내희 (1997) : 조직 행동론, 104-105, 박영사.
5. 박두현 (2004) : 호텔 비정규직 근로자의 서비스 지향성과 직무 만족에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
6. 박용승 (1997) : 관광 사업체의 비정규 근로자 인력관리 실태와 정책적 개선 방안, 관동대학교.
7. 손기춘 (1989) : 호텔 종사원의 시간제 근로에 대한 실증적 연구, 경원대학교 석사학위논문.
8. 엄남식 (1999) : 관광호텔 종사원의 고용형태 변화에 관한 실증적 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
9. 오정숙 (2001) : 한국 치과 위생사의 직무만족 요인에 관한 실증적 연구, 조선대학교, 11, 광주.
10. 차영근 (1997) : 구성원의 근무형태가 직무만족 및 조직 몰입에 영향을 주는 요인에 관한 연구, 서강대학교, 9, 서울.
11. 최금창 (2000) : 호텔 비정규직 관리 방안에 관한 실증적 연구, 경기대학교, 서울.
12. Randall DN (1987) : Commitment and the Organization : The Organization Man Revisited, *Academy of Management Review*, 12:459-464.

2007년 2월 26일 접수

2007년 6월 13일 게재확정