

碩士學位論文
指導教授 禹聖根

호텔종사원의 직무만족과 조직몰입간의
조직 및 상사신뢰에 관한 연구

A study on Impacts
on the Organization Commitment of Hotel Employee's Job
Satisfaction, Trust in Organization and Superiors

2007年 6月 日

漢城大學校 經營大學院

호텔觀光外食經營學科

호텔經營 專攻

柳 鏞 憲

碩士學位論文
指導教授 禹聖根

호텔종사원의 직무만족과 조직몰입간의
조직 및 상사신뢰에 관한 연구

A study on Impacts
on the Organization Commitment of Hotel Employee's Job
Satisfaction, Trust in Organization and Superiors

이 論文을 호텔觀光外食經營學科 經營學碩士學位 論文으로 提出함

2007年 6月 日

漢城大學校 經營大學院

호텔觀光外食經營學科

호텔經營 專攻

柳 鏞 憲

류용현의 경영학 석사학위논문을 인정함

2007年 6月 日

심사위원장 최홍석 (인)

심사위원 최웅 (인)

심사위원 우성근 (인)

目 次

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	2
제 2 절 연구의 범위 및 논문의 구성	3
1. 연구의 범위	3
2. 논문의 구성	3
제 2 장 연구의 이론적 배경	6
제 1 절 고용형태의 개념 및 유형	6
1. 고용형태의 개념	6
2. 고용형태의 유형	8
제 2 절 직무만족의 개념 및 요인	15
1. 직무만족의 개념	16
2. 직무만족의 요인	18
제 3 절 신뢰의 개념 및 유형	24
1. 신뢰의 개념	24
2. 신뢰의 유형	28
제 4 절 조직몰입의 개념 및 유형	35
1. 조직몰입의 개념	35
2. 조직몰입의 유형	38
제 3 장 연구의 설계	41
제 1 절 연구모형 및 가설의 설정	41
1. 연구의 모형	41
2. 연구의 가설	41
제 2 절 연구 설계와 분석방법	43
1. 변수의 조작적 정의	43
2. 설문지 구성	46

3. 자료수집방법	47
4. 분석방법 및 절차	47
제 4 장 분석결과와 토의	49
제 1 절 조사 자료의 분석	49
1. 표본의 일반적 특성	49
2. 연구변수의 신뢰성 및 타당성 검증	51
제 2 절 연구가설의 검증	54
1. 가설 1 의 검증	54
2. 가설 2 의 검증	56
3. 가설 3 의 검증	57
4. 가설 4 의 검증	60
제 3 절 분석결과에 대한 토의	63
1. 조사대상자의 빈도분석의 주요 특성	63
2. 연구변수의 신뢰성과 타당성 검증	64
3. 호텔종사원의 고용형태와 직무만족간의 관계	64
4. 호텔종사원의 직무만족과 조직몰입간의 관계	65
5. 호텔종사원의 직무만족과 조직몰입간의 조직신뢰에 의한 조 절 효과	65
6. 호텔종사원의 직무만족과 조직몰입간의 상사신뢰에 의한 조 절 효과	65
제 5 장 결 론	67
제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점	67
제 2 절 연구의 한계와 향후 연구방향	68
참고문헌	70
설 문 지	77
Abstract	81

표 목 차

<표 2-1> 정규직 근로자와 비정규직 근로자의 구분	7
<표 2-2> 정규직/비정규직 임금격차 및 노동시간 추이	8
<표 2-3> 비정규직 증가의 원인	11
<표 2-4> 외국의 비정규직 근로 분류 사례	14
<표 2-5> 직무만족의 영향요인에 대한 선행연구	20
<표 2-6> 직무만족에 영향을 미치는 요인	21
<표 2-7> 직무만족 연구에서 사용되는 종속변수와 독립변수	23
<표 2-8> 신뢰의 선행 요인들	27
<표 2-9> 신뢰의 유형	32
<표 2-10> 조직몰입의 개념정의	37
<표 2-11> 조직몰입의 유형비교	40
<표 3-1> 설문지 구성	46
<표 3-2> 설문지 항목 및 출처	47
<표 3-3> 분석방법 및 절차	48
<표 4-1> 표본의 일반적 특성	50
<표 4-2> 직무만족의 타당성 및 신뢰성 검증결과	52
<표 4-3> 조직신뢰의 타당성 및 신뢰성 검증결과	53
<표 4-4> 상사신뢰의 타당성 및 신뢰성 검증결과	53
<표 4-5> 조직몰입의 타당성 및 신뢰성 검증결과	54
<표 4-6> 고용형태에 따른 직무만족간의 차이분석결과	55
<표 4-7> 직무만족과 조직몰입간의 단순회귀분석 결과	56
<표 4-8> 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰간의 조절회귀분석 결과	58
<표 4-9> 직무만족, 조직몰입, 상사신뢰간의 조절회귀분석 결과	61

그림 목 차

<그림 1-1> 연구의 흐름도	5
<그림 3-1> 연구의 모형도	41

제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기

1. 문제의 제기

현대의 호텔기업들은 환경변화에 대응하기 위하여 차별화된 고객서비스를 통한 경쟁우위를 창출하려는 노력을 하고 있다.

호텔기업에서 서비스를 제공하는 종사원의 의식이나 서비스 제공 수준 정도는 서비스를 제공받는 고객의 만족에 중요한 변수로 작용한다(오정환, 1998)¹⁾.

이에, 서비스 상품을 주요소로 하고 있는 호텔기업에서는 종사원에 의한 서비스 제공행위가 차지하는 비중이 매우 크다고 할 수 있으며, 이에 대해 종래의 인적자원 관리에 대한 새로운 인식전환이 절실히 필요하게 되었다.

한편 호텔산업의 인적자원은 제조업과는 다른 중요성을 지니게 된다. 우선, 호텔인적자원은 호텔서비스의 질을 좌우하는 서비스 생산자인 동시에 제공자이며, 서비스 제공환경의 직접적인 관리자이다. 나아가 호텔상품의 무한한 부가가치를 창출할 수 있는 종합적인 기획자가 될 수 있다(허용덕, 2003)²⁾.

최근 들어 대부분 국내의 기업들은 급변하는 경영환경과 치열한 국제적 경쟁에서 생존하기 위해서 조직축소(downsizing), 조직개편(restructuring), 유연화된 고용관행(flexible employment arrangement)과 같은 방법으로 간소화된 조직으로의 변화를 단행하고 있다. 기업경영의 화두가 곧

1) 오정환, 『조직과 인간행동』 명경사, 1998, p. 95.

2) 허용덕, “호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안정성 인식이 조직유효성에 미치는 영향,” 세종대학교 박사학위논문, 2003, pp. 1-2.

변화 관리라 할 수 있을 만큼, 새롭게 변화하지 못하는 기업은 무한경쟁 시대에 존속하기 어렵다는 인식이 확산되고 있기 때문이다(임영대, 2005)³⁾.

따라서, 본 연구는 호텔에서 직접 서비스를 생산하는 종사원의 중요성을 인식하여 호텔기업의 외화획득 및 인적자원 관리 차원에서 보다 나은 결과를 얻기 위해서 호텔종사원의 직무만족이 조직 및 상사신뢰가 조직몰입에 미치는 영향을 밝혀냄을 통해서 최고의 환경을 조성하여 최고의 서비스를 제공하도록 전력을 기울여야 할 것이다.

2. 연구의 목적

현대 호텔기업은 단순히 호텔기업의 존속과 발전을 위한 이윤추구뿐만 아니라 공공성과 사회성이 강조된다는 점에서 국가 경제발전과 사회 봉사적 기능이 매우 중요하다. 그러나 아직 현실이 그러하지 못한 실정이다. 호텔기업은 물적 자원과 인적 자원으로 구성되어 있으며 그 중에서도 중요한 것이 인적 자원이라고 할 수 있다. 인적 자원은 호텔기업의 성패와 관련하여 가장 중요한 것이며, 이러한 인적 자원 관리의 철학은 종사원의 개인 목표와 호텔기업의 목표를 중요시하고 성과를 위한 인적 자원의 활용뿐만 아니라 장기적으로 개인의 잠재력을 개발하며, 직무활동을 하는 과정에서 개인의 욕구가 충족되게 하는 것이고, 기업의 궁극적 목적을 효과적으로 달성하기 위해서는 종업원들이 자기의 임무에 얼마나 열심히 일하고 또한 안정되어지는지 살펴보는데 중요한 사항이 되는 것이다.

따라서, 본 연구는 호텔종사원의 직무만족, 조직신뢰, 상사신뢰, 조직몰입의 개념을 정리하고 종사원에게 미치는 영향을 밝히고자 한다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

3) 임영대, “호텔 종사원의 고용형태에 따른 직무불안정성 인식이 직무만족에 미치는 영향,” 경기대학교 국제·문화대학원 석사학위논문, 2005, p. 1.

첫째, 직무만족, 조직신뢰, 상사신뢰, 조직몰입의 개념을 파악하고, 그 연구결과를 반영하는 연구모형을 설정한다. 구체적으로는 직무만족, 조직신뢰, 상사신뢰, 조직몰입의 관계를 설정하였다.

둘째, 이러한 모형을 바탕으로 가설을 설정하였고, 호텔종사원을 대상으로 실증 분석함으로써 이들 가설들을 검증하였다.

셋째, 실증연구 결과를 토대로 호텔종사원의 직무만족, 조직신뢰, 상사신뢰, 조직몰입에 관한 영향력을 평가하여 호텔기업의 인적자원관리 측면에서 새로운 시사점을 제시하고자 한다.

제 2 절 연구범위 및 논문의 구성

1. 연구의 범위

본 연구에서는 선행연구자들의 문헌연구를 통해 고용형태에 의한 직무만족과 조절변수인 조직신뢰, 상사신뢰를 바탕으로 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고자 하였으며, 본 연구의 실증분석에는 선행변수로 고용형태(호텔종사원)는 빈도분석을 실시하였고, 독립변수인 직무만족은 요인분석을 통하여 종속변수인 직무몰입을 회귀분석 하였다. 또한, 독립변수와 종속변수사이에 조절변수를 이용하여 조직신뢰와 상사신뢰를 신뢰도분석을 통하여 연구하고자 하는 목표를 이루려고 한다.

수집된 자료를 SPSS 12.0 for Windows를 사용하였으며 통계기법으로는 빈도분석, 요인분석, 신뢰분석, 조절회귀분석을 사용하였다.

2. 논문의 구성

본 논문은 총 5개의 장으로 구성되어 있으며, 각 장별 주요내용은 다

음과 같다.

제 1 장은 본 연구의 서론 부분으로 연구의 목적 및 문제제기 그리고 연구의 범위와 논문의 구성으로 연구하고자 하는 내용을 서술하였다.

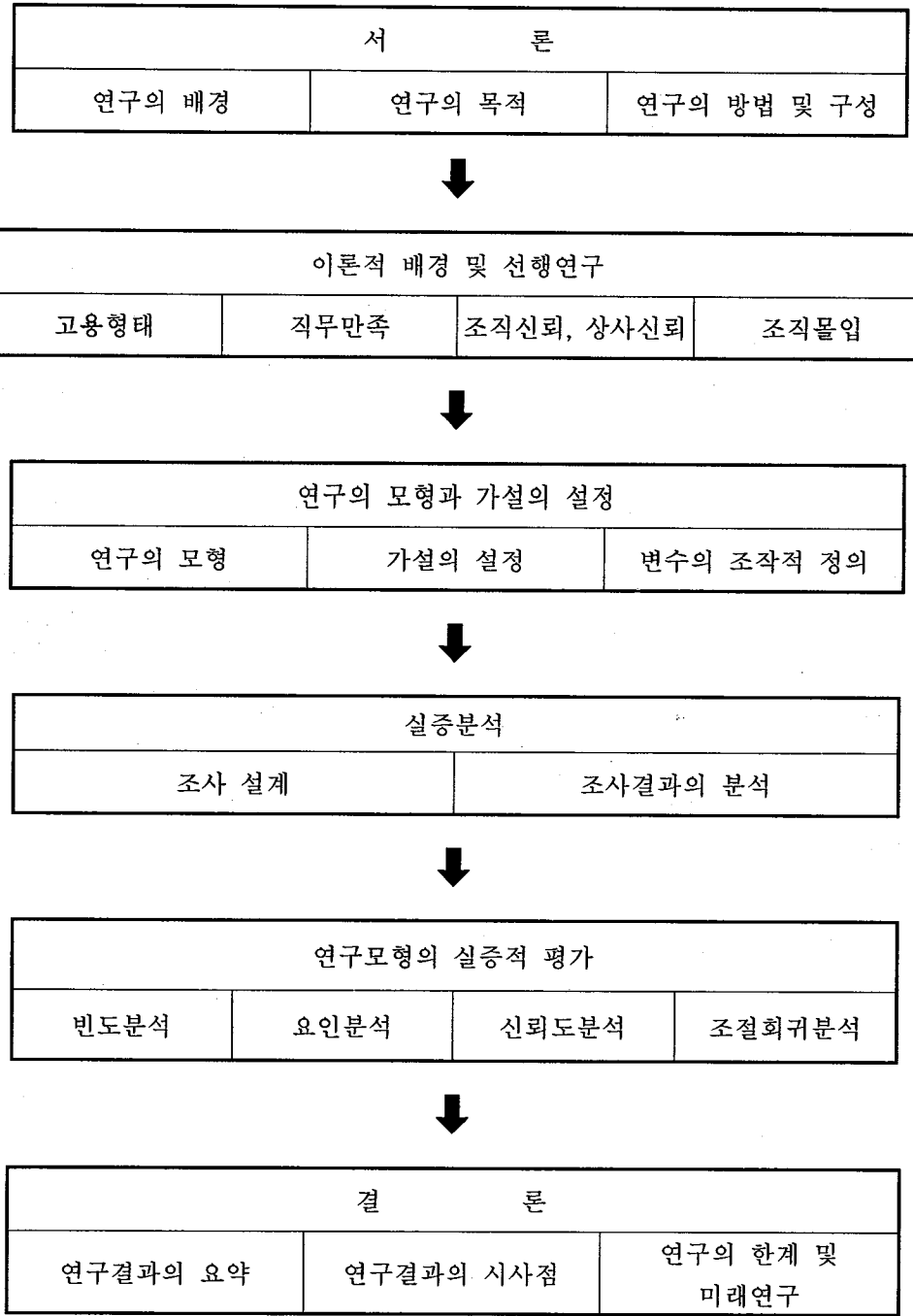
제 2 장은 이론적 부분으로 국내·외 문헌을 참조하였으며, 많은 양의 국·내외 문헌이 발견되었으나, 연구의 목적을 달성하기 위하여 필요한 문헌만을 수집하여 연구문제를 제기하였다. 고용형태에 정규직과 비정규직을 선행변수로 하여 독립변수인 직무만족의 개념 및 요인, 그리고 조절변수로 신뢰의 개념 및 유형, 마지막으로 종속변수인 조직몰입을 통하여 얻고자하는 연구모형을 도출하여 실증분석을 하였다.

제 3 장은 연구모형설계와 가설설정 그리고 변수의 조작적 정의를 통하여 설문 항목을 설정하여 설문지를 도출하였고, 표본의 선정과 자료수집 및 분석을 실시하였다.

제 4 장은 실증분석을 실시하여 가설의 검증과 결과를 논의 하였다.

제 5 장은 결론으로 연구결과의 요약 및 해석, 연구의 한계점과 미래의 연구의 방향을 제시하였으며, 연구의 흐름도는 <그림1-1>과 같다.

<그림1-1> 연구의 흐름도



제 2 장 연구의 이론적 배경

제 1 절 고용형태의 개념 및 유형

1. 고용형태의 개념

경제 환경의 변화는 기업으로 하여금 기업전략과 조직구조의 재설계 및 외주화(outsourcing)를 통해 생존전략을 추구하게 하였으며, 이는 고용관계의 변화에 영향을 미치게 된다(Atchison, 1991)⁴). 이러한 변화는 기업으로 하여금 노동유연성을 추구하는 계기를 주었고, 또한 정규직 중심의 고용구조를 변화케 함으로써, 비정규직의 활용과 같은 다양한 고용형태를 추구한다(Pfeffer, 1988)⁵).

호텔산업의 경우 직업적 특성으로 인해 신축적 근로시간, 임시직근로 또는 파트타임근로, 파견근로 등 비정형 근로형태, 즉 비정규직 활용과 같은 다양한 고용형태가 다수 존재하고 있다. 고용환경변화에 따른 고용형태는 다양한 노동시장의 국제적 경향인 유연화, 규제완화 IMF(International Monetary Fund) 이후 대량실업으로 인한 노동시장의 변화, 기업의 인력활용전략 변화, 가계소득 확대를 위한 공급 측의 필요성 등으로 요약될 수 있다.

우리나라의 경우 1997년 말 외환위기 이후부터 노동시장에 비정규직(contingent work)비중이 높아지기 시작하여 1999년 초 전체 노동인구의 반수를 넘어 통상적인 임금 근로자의 비중을 압도하면서 비정규직 근로자에 대한 사회전반의 관심이 높아지기 시작하였다.

4) Atchison, T. J., "The Employment Relationship." Un-tied or Re-tied, Academy of Management Executive, 5, 1991, p. 4.

5) Pfeffer, J., & Baron, J. N., Taking the Workers Back out : "Recent trends in The Structuring of Employment." Research in Organization Behavior, 10: 1988, pp. 257-303.

<표2-1> 정규직 근로자와 비정규직 근로자의 구분

기 준	정 규 직	비 정 규 직
고용계약	특정사용자	다수 사용자
계약기간	정함이 없음(상용직)	정함이 있음(임시직, 일용직)
근로시간	full-tume worker	part-time worker albeit
경력경로	특정 기업 내	개인적 수행
결속대상	특정기업	특정업무
인적자원투자	기업 내 수행	개인적 수행
사내 복지	기업 내 혜택	혜택 결여
사회보험	기업내외 혜택	기업외 수혜

자료: 박준성, 경영논집, “비정규직 고용실태와 관리방안,” 박준성, 3호, 2000. 8.

김유선(2001)⁶⁾의 연구논문에서는 고용계약기간을 중심으로 단기계약근로자와 고용계약기간을 구체적으로 정하지 않았고 1년 이상 일을 할 수 있을 것이라고 예상되는 사람이라도 고용형태를 묻는 질문에서 임시직 또는 일용직이라고 응답한 사람을 장기임시근로자로 정의 내리며 이를 비정규직으로 파악하였다.

김유선(2001)의 연구에 따르면, 이들 임시직의 절대다수(70.7%)가 Tsui(1995)와 Way(1992)가 정의하고 있는 영구임시직(permanent tempore workers)으로 분류되고 있다는 점에 유의할 필요가 있다. 이들 영구 임시직 노동자는 사용자에 의해 자신들이 유기계약을 반복 갱신하는 형태로 근속기간이 유지되고 있기는 하나, 현재 이들의 고용계약이 만료될 경우 어떠한 법률적 제한 없이 사용자에 의해 임의로 해지할 수 있다는 점에서 다른 비정규직 고용 형태들과 별반 차이가 없어 고용불안정에 놓여 있다고 할 수 있다.

6) 김유선, “한국 노동시장의 비정규직 증가 원인에 대한 실증연구,” 고려대학교 박사학위 논문, 2003.

<표2-2> 정규직/비정규직 임금격차 및 노동시간 추이

(단위 : %, 시간)

구분		2002 . 8(A)	2003 . 8(B)	변화추이(B-A)
임금	정규직	100	100	-
	비정규직	52.7	51.0	-1.7
노동시간	정규직	44.0	41.8	-3.2
	비정규직	45.5	44.1	-1.4

자료: 통계청, “경제활동인구조사,” 부가조사, 2003. 8.

2 고용형태에 따른 유형

1) 정규직

정규직은 상시고용을 전제로 표준적인 근로조건하에서 일하는 근로자를 말한다. 그러나 오늘날 일반적인 형태로 정착된 정규직 근로자는 산업혁명 초기 단계부터 도입된 인력관리 체계가 아니라, 기업이 발전하는 과정에서 기업의 필요에 따라 시장을 통해 매개되던 인력을 내부화 시키는 과정의 산물 이었다(Pfeffer, 1988)⁷⁾.

정규근로의 전형적인 요소는 사용자에 대한 종속관계, 특별한 사유가 없는 한 기간을 정하지 않는 상용고용, 전일제 근로, 통상 노동일의 근로일수, 월급제 임금, 법과 단체협약에 의한 임금지급의 보장과 해고 등으로부터의 고용보장, 기술과 기업 내 근속년수에 따른 임금수준, 대표체제에 의한 집단적인 이해관계의 보호 등이 있다(조경배, 1999)⁸⁾.

정규직(전형: topical, standard)노동의 특징으로는 다음과 같은 점이

-
- 7) Pfeffer, J., & Barron, J. N., Taking the Workers Back out: “Recent Trends in the Structuring of Employment,” Research Organizational Behavior, Vol. 10, 1988, pp. 81-86.
 - 8) 조경배, “비정규직 근로자의 고용보장,” 민주법학 통권15호, 민주주의 법학연구회, 1999, pp. 225-254.

지적 되고 있다(최금창, 2001)⁹⁾.

- (1) 고용자의 지위가 고용주와의 관계에서 종속적(dependant)이다.
- (2) 고용계약은 특별한 사유가 없는 한 기간을 정하지 않은 상용 고용이다.
- (3) 근로시간은 전일제(full-time)이다.
- (4) 노동일수는 통상 노동일에 준한다.
- (5) 임금은 원칙적으로 월급으로 지급한다.
- (6) 법과 단체교섭에 의해 임금을 보장받을 수 있고 해고 등으로 부터 고용 관계의 안정성을 보장받을 수 있는 장치(노동조합, 노사 협의회 등)가 있다.
- (7) 임금의 수준은 기술과 기업 내 근속연수에 의한다.
- (8) 고용자의 이해관계는 대표체제에 의하여 집단적으로 보호받을 수 있다.

우리나라의 일반적인 고용형태는 근로계약기간이 정하여지지 않고 노동자의 귀책사유가 없는 한 원칙적으로 정년까지 고용이 보장되는 종신고용형태를 취하고 있다. 물론 노동자의 입장에서는 언제라도 근로계약을 해지할 수 있으나(다만, 해지의 효과는 사용자의 불측의 손해방지를 위해 일정한 기간경과 후에 발생한다. 민법 제660조), 노동자의 생존권보호를 위하여 사용자는 마음대로 노동자를 해고할 수 없고 근로기준법의 기준에 따라 정당한 이유가 있는 경우(노동자의 귀책사유가 있는 경우 또는 사용자의 긴박한 경영상의 필요성이 있는 경우)에 한하여 필요한 절차를 거쳐 해고 할 수 있을 뿐이다. 정년까지의 고용이 보장되는 원칙적인 모습의 노동자를 정규직 노동자라 하고, 그 이외의 노동자들을 비정규 노동자라고 한다(임영대, 2005)¹⁰⁾.

9) 최금창, “호텔 비정규직 관리방안에 관한 실증적 연구,” 경기대학교 대학원 석사 학위 논문, 2001, p. 11.

2) 비정규직

비정규직이라는 용어는 Freedman(1985)¹¹⁾이 고용안정회의에서 처음 사용 하였는데 “상황적이고 변이적인 고용관계로서 기업이 특별한 서비스, 기술, 또는 제품의 수요가 증가하기 때문에 특정한 시기와 장소에서 노동력이 필요하여 이루어지는 것”이라고 설명하여 조건부나 부수적인 성격을 포함 하였으나, 이 용어가 비정규직 근로를 모두 포함하고 있지는 못하고 있다. Polivka(1989)¹²⁾는 비정규근로란 근로자 개인이 명시적, 묵시적으로 장기간 고용관계가 되어있지 않거나 최소한의 근로시간이 비체계적인 방법으로 바뀔 수 있는 어떤 일자리로 정의하고 있다.

Rodgers & Rodgers(1989)¹³⁾은 'precarious work'이라는 용어를 제시하고 그 구체적인 특징으로서 근로시간의 길이와 구체성, 노무제공의 형태, 법적/경제적 지위를 제시하고 있다.

비정규직 근로자란 정규직 근로자가 아닌 노동자, 곧 정규직근로자와는 구별되는 고용관계를 지닌 근로자를 통칭하는 잔여개념이다. ILO협약을 비롯하여 대다수 국가의 법률은 노동시간을 기준으로 파트타임근로자(part-time worker, 단시간근로자/시간제근로자)와 풀타임근로자(full-time worker, 통상근로자/전일제근로자)로 나눈 뒤, 파트타임근로자를 풀타임근로자보다 소정근로시간이 짧은 자로 정의하고 있다(ILO, 1994)¹⁴⁾.

국내연구를 살펴보면 박우성(1999)¹⁵⁾은 비정규직 근로자의 공통적 특

10) 임영대, “호텔종사원의 고용형태에 따른 직무불안정성 인식이 직무만족에 영향을 미치는 영향,” 경기대학교 대학원 석사학위논문, 2005, p. 11.

11) Freedman, A., Job ; “Insecurity at All Levels,” Across the Board, 23, 1986, pp.4-5.

12) Polivka, A. E., “On the Definition of Contingent Work, Monthly LaborReive, 1988.

13) Rodgers, G, & Rodgers, J.,(Eds.), Precarious Working Western Europe ; “The State of The Debate,” Geneva : ILO, 1989.

14) ILO, C175 “Part-Time Worker Convention,” 제 1조, 1994.

15) 박우성, “금융위기 전후의 한국경제,” 비교경제연구, Vol.7(1), 1999, pp. 197-221.

정은 고용조건이 정규직 근로자에 비해 매우 열악하고 동일한 업무를 수행하는 경우 비정규직 근로자는 정규직 근로자에 비해 보상수준이 낮은 것이 일반적이라고 주장하였다. 또한 심각한 직무불안이 비정규직 근로자의 중요한 특징이라고 설명하였다. Nollen & Axel(1996)¹⁶⁾은 왜 비정규직이 증가하게 되었는가에 관해 다음과 같은 다섯 가지 이유를 들고 있다.

<표2-3> 비정규직 증가의 원인

원 인	내 용
Restructuring & Downsizing Fever	시장상황에 효율적, 신속하게 대처하고 관리의 위계를 줄여 의사결정 속도를 높이고 간접비를 축소시킴
Global Competition	수입품과 경쟁, 비용감축의 압력으로부터 회피하고 국제시장의 상황변동에 대처
Growth in the Service Economy	전일 근무가 필요한 생산직이 아닌 단시간 근로나 임시직으로 채워지는 서비스산업의 성장
More Workforce Diversity	나이, 시간, 라이프사이클, 가정환경 등의 이유로 단시간 근로나 임시직을 선호하는 노동력 증가
New Employer-Employee Contract	산업이나 직무에 대한 장기적인 전망이 불가능하므로 지속적으로 갱신되는 계약을 원함

자료:Nollen, S., & Axel, H., "Managing Contingent Workers." : How to Reap the Benefits and Reduce the Risks, AMACOM, New York, 1996, pp.21-24.

1997년 IMF 외환위기 이후 이를 극복하기 위하여 우리나라의 기업들은 노동시장의 유연화 전략으로 해고에 대한 규제를 완화하는 동시에 고용형태를 다양화 시켰다. 이에 따라 기존의 정규직 중심의 고용형태에서 벗어나 다양한 명칭의 고용형태가 대두되기 시작하였다.

최근 비정규직에 대한 관심이 집중되면서 많은 연구들이 진행되고 있으나, 국내에서는 물론 해외에서도 아직까지 비정규직이라는 개념은 그 용어뿐 만 아니라 범위 및 형태에서도 구체적인 정립이나 체계적인 정의

16) Nollen, S., & Axel, H., "Managing Contingent Workers." : How to Reap the Benefits and Reduce the Risks, AMACOM, New York, 1996, pp.21-24.

가 이루어져 있지 않은 상황에서 비정규(非正規), 비정형(非情型), 비전형(非典型), contingent work(한시적 근로), atypical work(비전형 근로), precarious work(불안정한 근로)등의 용어들이 혼재되어 사용되고 있는 추세이다(박미선, 2005)17).

미국에서 비정규근로의 정의에 대한 문제가 논의의 중심에 떠오르게 된 것은 1985년 Audrey Freedaman이 고용안정에 관한 컨퍼런스에서 조건적이며, 임시적인 성격을 갖는 고용형태를 의미하는 개념으로contingent work(한시적 근로)라는 용어를 사용하면서부터라고 한다. 그 이후 contingent work라는 용어는 시간제근로, 임시근로, 자영업자, 독립도급계약자, 가내근로 등 전일제(full-time) 상용 임금근로자(permanent worker)와 어떤 측면에서라도 다른 모든 근로형태를 포괄하는 의미로 사용되고 있다(장지연, 2001)18).

이선엽(2003)19)은 비정규직을 정규직과 다른 고용계약과 근로조건에서 근무하는 근로자로 정의 할 때 비정규직의 형태는 매우 넓은 범위에서 다양하게 존재하고 있는데, 형태별 개념을 정리하면 다음과 같다.

- (1) 임시·계약직(임시) : 일정한 사업의 완료, 일시적 결원의 대체, 계절적 근로가 필요한 경우 등 객관적이고 합리적인 사유와 조건에 의하여 고용 계약기간을 정하여 그 기한의 만료로 인하여 자동적으로 고용관계가 종료되거나, 앞으로의 장기적인 계속 근로에 대한 명시적 또는 묵시적 합의가 없는 경우.
- (2) 단시간 노동자(단시간) : 단일한 사용자에게 고용되어 주당 30 시간미만을 일하는 임금노동자.

17) 박미선, “호텔 비정규직 근로자의 직무만족 영향요인에 대한 연구,” 경희대학교 대학원 석사논문집, 2005, p. 6.

18) 장지연, “비정규노동의 실태와 쟁점: 성별차이를 중심으로,” 한국노동연구원, 2001.

19) 이선엽, “정규직과 비정규직의 직무만족과 고용형태에 관한 지각차이,” 홍익대학교 석사학위 논문, 2003, pp. 6-7.

- (3) 아르바이트(파트) : 정규 교과과정을 이수하는 학생으로서 일시적으로 주30시간미만으로 일하는 노동자.
- (4) 파견업체 근로자(파견) : 근로자파견법에 의해 설립된 파견업체에 고용 되어 그 업체와 계약을 맺은 사용업체에서 노무를 제공하는 노동자.
- (5) 용역업체 노동자(용역) : 청소, 경비, 물품제조 등의 분야에서 노무 또는 서비스를 제공하는 업체에 고용되어 그 업체와 계약을 맺은 다른 업체의 사용자를 위해 일하는 노동자.
- (6) 호출·일용노동자(호출·일용) : 건설업과 서비스업 등에서 수시로 필요한 경우에 따라 이를 매개하는 업체 또는 개인의 알선을 통해 수주, 또는 하루 단위로 일하는 노동자.
- (7) 개인도급 노동자(특수) : 개인사업자 형태로 모집, 판매, 배달, 운송의 업무를 통해 고객에게 물품이나 서비스를 제공하고 수당이나 성과급, 수수료 명목의 소득을 얻거나 스스로 고객을 찾아 물품이나 서비스를 제공하고 그 일한 만큼 소득을 얻는 자.
- (8) 재택근로 노동자(재택) : 자택에서 작업을 행하되 업무수행에 관한 사용자의 지휘, 명령을 받는 자.
- (9) 자영노동자(자용) : 자신 외에는 별도의 종업원이 없이 사업을 영위하는 개인.

우리나라 고용통계에서 정규직과 비정규직의 구분은 근로계약기간을 중심으로 분류되고 있는데, 통계청의 「경제활동인구조사」에서는 1개월 이상 1년 미만인 경우를 “임시근로자”로, 1개월 미만인 경우를 “일용근로자”로 분류하고 있으며, 노동부의 「사업체노동실태조사 보고서」에서는 조사기준일 3개월을 통산하여 45일 이상 사업체에 고용된 자를 “임시·일용직”으로 정의하고 있다. 그러나 계약기간으로 구분된 기준만으로는 비

정규직의 현황을 제대로 알기가 어렵다는 것이 전문가들의 견해이다.

우리나라 뿐 아니라 국가마다 비정규직 근로의 개념을 분류하는 근로자 집단이 상이하며, ILO와 OECD 등의 국제기구에서도 비정규직 근로에 대한 통일된 기준이 없는 실정이다.

<표2-4> 외국의 비정규직 근로 분류 사례

구분	비정규 근로 분류
OECD 보고서	<ul style="list-style-type: none"> · 정규근로의 형태를 벗어나는 근로형태를 Atypical work로 명칭 · 정규근로의 형태 : 단일한 고용주와 계약관계에 있고, 고용기간이 미리 정해지지 않으면서 고용관계의 안정성을 보호받으며, 근로시간은 전일제로 하며, 임금수준이 연공서열의 영향을 받는 근로형태
일본	<ul style="list-style-type: none"> · 1985년부터 상용근로자 이외에 파트타이머, 아르바이트, 축탁직 및 기타로 구분하여 통계작성 · 임시, 일용, 단시간근로(주35시간 미만), 파견근로는 비정규 근로에 포함
미국	<ul style="list-style-type: none"> · On-call workers, 도급계약자, 파견근로자, 재택근무 등 다양한 고용 형태별로 통계 파악 - 도급계약자 : 개별적 계약, 자문, 프리랜서 등 - On-call workers : 일용건설인부, 대체교사 등 일자리가 있을 때 일하게 되는 근로자
독일	<ul style="list-style-type: none"> · 비정규 근로를 별도로 구분하지 않으며, 근로시간에 따라 full-time와 part-time로 구분 · 파견 및 재택근무자도 주당 근로시간이 정규근로시간에 해당될 경우 full-timer로 간주
프랑스	<ul style="list-style-type: none"> · part-timer(주 33시간미만 일하는 자)와 계절적 근로자, 비계절적 임시 근로자로 구분

자료: 노동부, “비정규근로자 대책 참고자료집,” 2000.

국내에서는 비정규직에 대한 개념이 다양한 기준으로 사용되고 있다. 그 이유로 전체 노동인구 대비 비정규직 비율은 조사기관마다 틀려 크게

는 두 배 이상 차이가 나기도 한다.

그러나 일반적으로 비정규직 근로라는 용어는 정규직 근로와 구분하는 개념으로 사용되어 왔다. 즉, 고용관계가 동일하고, 고용기간을 정하지 않은 고용관계를 맺으며, 법정근로 시간이 주44시간의 전일제 노동을 하며, 노동의 제공자가 근로기준법 등의 법정보호대상이 되는 경우를 정규직 근로자로 지칭한다면, 비정규직 근로자는 이러한 근로의 성격에서 벗어난 모든 형태의 근로를 지칭한다. 비정규직 근로의 특성은 다음과 같다.

첫째, 고용관계가 임시적, 불규칙적일 뿐만 아니라 고용계약이 변칙적이고 특수한 고용관계가 형성될 수 있다. 이는 다양한 계층과 연령의 근로자가 여러 가지 고용형태와 근무조건으로 개별적인 고용계약을 맺기 때문에 경영자에게 재량권을 넓혀주는 한편 잠재적 고용의 질 저하와 불안정성을 초래할 수 있다.

둘째, 비정규직 근로자의 근로시간, 근로일수, 임금, 부가급여 등의 탄력적, 변동적, 임시적 이어서 잦은 고용계약 갱신이 필요하므로 기업의 입장에서는 자발적인 선택에 따르거나 주변적, 보조적 업무수행을 위해서 비정규직을 고용하는 데에도 기회비용이 많이 발생한다.

셋째, 불안정한 법적 경제적 지위로 인해 노동조합 가입이나 조직결성이 어려워 노사관계를 악화시키는 일면이 있다.

넷째, 비정규직 직무는 단순 반복 작업으로 숙련을 형성할 필요가 없으므로 훈련도 불필요하다고 인식되고 있으므로 이러한 직무특성으로 인해 정규직에 비해 직무몰입과 직무만족이 낮아 생산성에 악영향을 미칠 수 있다. 비정규직을 사용하면 생산성이 저하되고, 충성심과 결과에 대한 책임의식이 결여되며, 품질과 서비스의 질이 낮아지고, 기술적인 숙련이 이루어지지 않아 전체 노동력의 질을 떨어뜨린다.

제 2 절 직무만족의 개념과 요인

1. 직무만족의 개념

직무만족의 개념에 대한 관심은 근대적인 산업조직이 등장하면서 비롯되었는데 직무만족에 대한 정의는 학자마다 이론이 분분하다. 여러 학자들의 정의를 종합하면 두 가지 영역으로 구분할 수 있다.

첫째, 직무만족을 개인의 감정, 신념, 태도, 성취감과 같은 심리적 상태로 정의하고 있는 학자들은 Hoppock, & Smith,(1977) McCormic & Constance(1980)등이 있다.

둘째, 직무만족을 보상 등에 대한 인지수준을 기준으로 하여 정의하고 있는 학자들에는 Quinn, & Poter(1975) 와 Lawler, & Locke(1980) 등이 있다.

결국 직무만족은 이상의 두 가지 관점을 종합적으로 이해하면서 설명될 수 있다. 따라서 여러 학자들의 정의는 일맥상통 하다고 판단되며 이를 종합적으로 정리하면 직무만족이란, 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도이며 조직구성원들이 자기 직무와 연관하여 경험하는 유쾌한 또는 긍정적인 감정으로 강도와 일관성의 정도가 변화될 수 있을 뿐만 아니라, 다양한 원천으로부터 형성될 수 있고, 개인에 대해 여러 가지 기능을 수행하는 것이라고 하겠다. 경영의 관점에서 개인의 직무만족에 관한 연구는 오랜 연구의 역사를 가지고 있다. 그러나 직무만족을 위한 지금까지의 실증적 연구결과들을 살펴보면, 직무만족을 측정하기 위해서 사용된 내용이 서로 다르다. 그 이유는 직무만족에 관한 이론적 배경이 없이 서로 다른 개념의 정의 위에서 서로 다른 측정방법으로 대부분의 연구들이 수행되었기 때문이다.

Locke(1976)²⁰⁾는 “개인이 직무와 직무경험을 통해서 기쁨을 얻는 유쾌한 또는 긍정적인 감정상태” 라고 하여 직무와 관련된 개인의 감정적, 정

20) Locke, E. A., “The Nature and Cause of Job Satisfaction.” in Duende, M. D. Handbook of Industrial and Organization Psychology, Rand McNally, 1976, pp. 10-32.

서적 상태로 보았다.

Smith, Kendall and Hulin(1980)²¹⁾은 직무만족의 개념을 3가지 측면에서 접근 하였는데 ① 좁은 의미로는 욕구의 충족으로, ② 넓은 의미로는 직무에 대한 개개인의 태도로, ③ 일반적 의미로는 욕구의 요인과태도의 요인을 다 같이 고려하는 것으로 직무만족의 개념을 설명하였다.

McCormick(1980)²²⁾은 직무만족이란 직무에서 얻어지거나 경험하는 욕구 만족의 정도의 함수라고 하였다. 즉, 자아충족의 감정과 성취감이 직무의 차원과 정도를 결정하고 있다고 전제한다면, 이는 직무구성원의 직무에 대해 취하는 특정 태도이면서 동시에 직무에 대한 감정적 반응으로 해석할 수 있다.

Steers(1981)²³⁾는 직무만족이란 “개인이 가치 있다고 생각하는 것을 직무로부터 실제로 얻게 된다는 지각” 으로 보았으며, 조직 구성원이 자신의 직무에 대해 갖고 있는 태도로서 직무에 대한 개인의 정서적 반응을 나타낸다.

Reitz(1981)²⁴⁾는 직무만족이란 행동, 정보 그리고 정서의 3요소로 구성되어 있고, 강도가 다양함은 물론 근원은 개개인의 많은 기능에 의하여 이루어진다고 보고 구체적인 개념을 직무에 대한 개인의 느낌이나 감정의 반응이라고 정의하고 있다.

국내 학자들의 정의를 살펴보면, 신유근(1982)²⁵⁾은 직무만족의 개념에 대한 두 가지 특징을 제시하고 있다.

첫째, 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응이다. 따라서 이는 내성, 즉

21) Smith, P. C., Kendall, L. M., and Hulin, C. L., The Measurement of satisfaction in Work and Retrievement.” Rand McNully, Chicago, III, 1980, pp. 201-208.

22) McCormick, E. J., and Daniel, A., “Industrial Psychology.” 7th de, Prentice-Hall, 1980, p. 2.

23) Steers, R. M., “Introduction to Organizational Behavior.” Scott: Foreman and Company, 1981.

24)Reitz, H. J., “Behavior in Organizations.” Richard D. Trwin, inc, 1981, p .201.

25) 신유근, 『조직행위론』 다산출판사, 1982.

자기관찰을 통해서만 이해될 수 있다. 다른 태도들과 마찬가지로 직무만족도 실제 관찰할 수 있는 것이 아니고 종업원의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수 있을 뿐이다.

둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제의 격차로서 이해하는 것이 좋다. 많은 학자들이 직무만족을 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것과의 비교를 나타내는 개념으로 파악하고 있다. 따라서 직무만족은 다분히 주관적인 개념이다.

유기현(1987)²⁶⁾은 조직 행동적 측면에서 직무만족이란, “개인의 태도, 가치, 신념, 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종업원의 직무와 관련 갖게 되는 감정적 상태” 라고 하였다.

이상과 같은 견해를 종합하면 직무만족은 개인이 직무에 대해 느끼는 감정의 복합체로서 직무 및 직무경험 평가에서 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태를 말한다. 즉 만족은 직무에 대한 정서적 반응이고, 직무에 대한 만족, 불만족은 직무자체의 성격 등에서 비롯한 것 보다는 개인이 직무에서 원하는 것과 실제로 얻는 것과의 차이를 나타내는 것으로 주관적인 개념이 강하다고 할 수 있다.

2. 직무만족의 요인

직무만족에 대한 영향요인에 대해서는 연구자마다 다양한 기준을 제시하고 있다.

Ginzberg(1951)²⁷⁾는 직무만족의 영향요인으로 경제적 보수와 명예, 특별한 활동과 목적 달성에서 오는 기쁨의 본질적 만족, 사회적·환경적인 만족의 세 가지로 광범위하게 구분하고 있다.

26) 유기현, 『조직행동론』 무역경영사, 1987, p. 200.

27) Ginzberg, E., Ginsberg, S. W., Arelrod, S., and Herna, J. L., “Occupational Choice.” Columbia University Press, 1951, p. 43.

Herzberg(1959)²⁸⁾는 직무만족요인(동기요인)과 직무불만족요인(위생요인)을 구분하고 직무만족 요인으로는 성취감, 인정, 작업 그 자체, 책임, 성장 등을 들고 있으며, 직무불만족요인으로는 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 직무안정 등을 들고 있다.

Friedlander(1963)²⁹⁾는 직무만족에 중요한 직무요인들을 다음의 세 가지 그룹 즉 사회적, 기술적 환경, 본질적 작업측면, 발전을 통한 인정으로 나누었다.

Myers(1964)³⁰⁾는 「Texas Instrument」사의 6년간에 걸친 연구결과를 통해 Herzberg의 연구를 실증적으로 입증하였는데, 직무만족요인으로는 성취감, 책임, 성장, 작업 그 자체의 즐김, 안정감 등으로 보고 있으며, 직무불만족요인으로는 작업규칙, 조명, 휴식시간, 직위, 선임권, 임금, 부가급여 등을 들고 있다.

Vroom(1964)³¹⁾은 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간의 여섯 가지 요인을 들고 있다.

28) Herzberg, F., Mausver B., and Snyderman.B., "The Motivation to Work." New, York: John Willy & Sons, 1959, pp. 52-89.

29) Friedlander, F., "Underlying Source of Job Satisfaction." Journal of Applied Psychology, Vol. 47, No. 4, 1963, p. 216.

30) Scott Myers, M., "Who Are Your Motivated Workers?" Harvard Business Review, Vol. 42, No. 1, 1964, pp. 73-88.

31) Vroom, V. H., "Work and Motivation." New, York: John Willy & Sons, 1964, pp. 172-190.

<표2-5> 직무만족의 영향요인에 대한 선행연구

영향요인	연구자
회사와 정책에 관한 태도 연구	Wherry(1954), Ash(1954), Dabas(1958), Roach(1958), Kahn(1960), Harrison(1961) 등
승진기회에 관한 태도 연구	Harrison(1961), Kendall 외 (1963) 등
직무내용에 관한 태도 연구	Baehr(1961), Kendall 외 (1963) 등
감독에 관한 태도 연구	Baehr(1954), Twery 외 (1958), Kahn(1960), Hattison(1961) 등
화폐적 보상에 관한 태도 연구	Wherry(1954), Roach(1958), Kahn(1960), Smith 외 (1963) 등
작업조건에 관한 태도 연구	Wherry(1954), Dabas(1958), Locke(1963) 등
동료에 관한 태도 연구	Roach(1958), Locke(1963) 등

자료: Blum, M. L., & Naylor, J. C., "Industrial Psychology." New York: Heaper & Row, 1968.

직무만족에 영향을 미치는 요인들은 이와 같이 여러 연구자들에 의해 연구되었으나, 아직도 직무의 특성이나 환경, 연구 목적 등에 따라 차이가 있어 정형화된 요인을 한마디로 표현하기는 어려우며, 동일한 요인이 서로 다른 용어로 표현되고 있는 경우도 있다.

<표2-6> 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족 요인	변수
조직전체 요인	<ul style="list-style-type: none"> • 급여와 승진기회 : 절대액수와 상대적 공정성이 문제된다. • 회사정책과 절차 : 부당하게 엄매여 있다고 느끼거나 사무직 • 생산직의 차별을 느끼면 직무만족도는 낮아진다. • 조직구조 : 직위가 높을수록, 의사결정의 분권화가 클수록 직무만족도가 높다.
작업환경 요인	<ul style="list-style-type: none"> • 감독스타일 : 종사원에 대한 배려가 큰 리더스타일은 직무만족도를 높여준다. • 참여적 의사결정 : 종사원이 참여하는 의사결정은 직무만족을 증가시킨다. • 작업집단규모 : 집단의 규모가 클수록 직무만족은 하락 한다. • 동료작업자의 관계 : 자신과 비슷한 특성, 관심, 신념을 지닌 자와 일할 때 직무만족은 높아진다. • 작업조건 : 깨끗하고 정돈된 작업장, 적절한 장비, 온도·소음의 적정선, 가정과의 근접성 여부
직무내용 요인	<ul style="list-style-type: none"> • 직무범위 : 직무범위가 클수록 직무만족이 높다. • 역할모호성과 역할갈등 : 스트레스를 유발하고 직무만족을 감소시킨다.
개인적 요인	<ul style="list-style-type: none"> • 연령과 근속 : 직무만족과 상당한 정(+)의 관계가 있다. • 퍼스낼리티 : 자기 확신·결단력·성숙성 등은 직무만족과 상관관계가 있다.

자료: 김진탁, “NRK식 태도조사법에 의한 직무만족요인 그 영향에 관한 연구,” 효성여자대학교 대학원 박사학위논문, 1994, p. 18.

대부분의 연구에 의하면 종사원의 높은 만족은 이직, 결근, 이탈, 태업, 지각, 종사원의 소외감을 감소시켜 줌으로써 장기적인 안목에서 생산성 향상에 기여를 한다는 것이다.

조직의 입장에서 직무만족은 다음과 같은 이유에서도 중요하다 (정봉원, 1997)³²⁾.

첫째, 직장생활에 긍정적인 감정을 지닌 사원은 자기가 소속된 조직을

32) 정봉원, “관광호텔 종사원의 갈등관리방법이 직무만족과 이직의사에 미치는 영향,” 대구대학교 대학원 박사학위논문, 1997.

호의적으로 이야기하게 된다. 이렇게 되면 일반 대중이 조직에 대해 호감을 가지게 되고 조직은 유능한 신입사원을 충원할 수 있게 되어 조직 활동의 합법성과 목적이 고양된다.

둘째, 자신의 직무에 호의적인 감정을 지닌 사람은 조직 외부에서만 아니라 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지할 수 있다.

셋째, 조직구성원이 자신이 맡은 직무에 대해 높은 만족감을 갖게 되면 근무의욕이 향상 되어 이직율과 결근율이 감소되므로 생산성의 증대 효과도 얻을 수 있으며 직무성과를 높일 수 있다.

또한, 조직 구성원의 측면에서 본 직무만족의 중요성을 크게 세 가지로 구분 할 수 있다(이창렬, 1999)³³⁾.

첫째, 가치 판단적인 개념에서의 중요성이다. 조직 구성원은 하루 중 대부분의 시간을 직장에서 보내게 된다. 우리의 삶이 유쾌하고 충족되기를 바라는 것은 당연한 일이며, 직장은 단지 생계를 유지하는 곳이 아닌 생활의 만족을 얻을 수 있는 곳이어야 한다. 이러한 면에서 직장이 개인에게 만족의 기회를 제공해야 하며, 직원의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 책임지는 사회적 책임의 한 범주로 강조되고 있다.

둘째, 정신적인 측면에서의 직무만족의 중요성이다. 직장에서의 불만족이 가정이나 여가생활, 나아가 삶 자체에까지 불만의 요인이 될 수 있는 것이기 때문이다.

셋째, 직무만족은 신체적 건강에도 영향을 미친다. 직무에 대한 불만이 스트레스를 유발 시키며 고혈압, 동맥경화증, 소화불량 등의 스트레스에서 기인 한다는 것은 널리 알려진 사실이며, 이러한 스트레스는 개인의 생명과도 밀접한 관련이 있으므로 매우 중요하다.

이렇듯 직무에 대한 불만족은 조직생활 뿐만 아니라 가정생활, 나아가 대인 관계 자체에 대한 거부반응을 나타나게 하는 상관관계가 있기 때문

33) 이창렬, “여행사 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구,” 세종 대학교 대학원 석사 학위논문, 1999.

에 생동적이고 창의적이며 발전 지향적인 조직의 구성원이 되기 위해서는 우수한 전문요원의 확보와 능력개발도 중요하지만 그들의 직무의욕과 직무만족도를 높이는 것 또한 매우 중요하다고 할 수 있다.

상대적으로 직무만족의 결여와 직무로부터의 소외는 낮은 생산성과 불건전한 사회 초래의 원인이 될 수 있으므로, 조직으로부터의 일탈, 태업, 결근 등의 행동양상을 보이게 된다. 또한 조직 내에서 직무만족이 중요한 것은 종업원이 조직 내에서 형성하게 되는 태도 및 행동에 많은 영향을 미치기 때문이다(정윤정, 2003)³⁴.

<표2-7> 직무만족 연구에서 사용되는 종속변수와 독립변수

연구자	종속변수로서의 직무만족감 (직무만족에 영향을 주는 변수)	독립변수로서의 직무만족감 (직무만족이 영향을 주는 변수)
Locke	직무, 임금, 승진, 노동조건, 자기 자신, 상사, 동료, 부하, 회사의 경영방침	생활만족감, 신체적 건강, 근속년수, 정신건강, 불안, 긴장, 자존심, 사교 심, 적의, 사기, 행동: 업적, 불평, 고정, 생산성, 생산량의 변화, 학습률
Robbin	도전적인 직무, 공평한 보수, 지지적인 동료, 지지적인 노동조건, 성격과 직무의 적합, 설비, 통근거리, 물리적 환경	생산성, 결근, 이직 불만족의 결과: 퇴직, 지각, 충성심의 약화, 결근, 노력의 감소, 고용증가. 개선제안, 조합에 호소
Muchinsky	개인속성 : 연령, 인종, 성 고용상황 : 지위, 자영유무, 조합 직무행동: 결근, 이직, 업적, 귀속여부	
Mullins	개인적 요인 : 성격, 교육, 지성과 능력, 결혼, 직무에 대한 가치관 문화적 요인 : 태도, 신념, 가치관 사회적 요인 : 동료와의 관계, 집단작업과 규범, 비공식적, 상호작용의 기회 환경 요인 : 경제, 사회, 기술, 정치적 영향	

34) 정윤정, “호텔종사원의 조직몰입, 경력몰입이 직무만족과 자기희생의도에 미치는 영향,” 대구대학교 대학원 석사학위논문, 2003.

자료: 임영대, “호텔종사원의 고용형태에 따른 직무불안정성 인식이 직무 만족에 미치는 영향,” 경기대학교 석사학위논문, 2005, p. 57.

제 3 절 신뢰의 개념과 유형

1. 신뢰의 개념

신뢰(trust)의 사전적 해석은 “믿고 의지함”이다. 이러한 신뢰에 대한 연구는 심리학, 사회학, 정치학, 인류학, 역사학, 사회생물학 등 다양한 분야의 사회과학문헌을 통해 주목 받아온 개념이다. 신뢰에 대한 모든 논의에 앞서 인정 되어야 할 명백하고도 단순한 사실은 신뢰 없이는 우리가 당연한 것으로 받아들이는 매일매일의 일상적인 사회적 삶이 도저히 불가능하다는 사실이다(Luhmann, 1988).³⁵⁾

Mishra & Morrissey(1990)³⁶⁾는 신뢰의 분위기는 효과적이고 생산적인 환경을 만든다고 주장하였다. 신뢰의 수준이 낮을 때에는 정보를 조작하거나 축소시키고 감추려 할 것이며, 신뢰 하는 분위기는 사람들이 서로의 아이디어를 자유롭게 공유하는 것이고, 적극적인 자세로 공동목표를 위해 매진 할 것이다. 라고 신뢰의 중요성을 설명하고 있다.

Carnevale & Wechsler(1992)³⁷⁾는 신뢰는 사람 또는 집단의 의도 또는 행동에 대한 신념과 믿음, 윤리적이고 공정하며 비 위협적인 행위에 대한 기대, 그리고 다른 사람의 권리에 대한 배려를 포함한다고 하였다. 많은 연구자들이 조직 내 신뢰에 관한 연구를 해오고 있으며 신뢰의 중요

35) Luhmann, N., “Familiarity, Confidence.” Trust : Problems and Alternatives. In D. Gambetta(Ed.), Trust: Making and Breaking Cooperative Relations New York: Basil Blackwell, 1988, pp. 94-108.

36) Mishra, J., and Morrissey, M. A., “Trust in Employee/Employer Relationships.” A Survey of West Michigan Managers. Public Personnel Management, 19, 4, 1990, pp. 443-463.

37) Carnevale, D. G., and Wechsler, B., “Trust in the Public Sector.” Administration and Society, 23(4): 1992, pp. 471-494.

성에 대하여 주장하였다. 신뢰의 중요성을 역설한 학자들의 주장을 요약하면 다음과 같다.

Mishra(1996)³⁸⁾는 다운사이징과 같은 조직의 위기에서는 신뢰가 가장 중요한 요소이며, 신뢰는 조직의 장기적인 생존과 성공을 촉진할 수 있는 중심적인 요소라고 주장하였다.

Shaw(1997)³⁹⁾는 편안함에서 연상되는 많은 의미들이 신뢰의 개념에 내포되어 있고, 결과적으로 신뢰를 연구함에 있어서 부딪히는 어려움 중의 하나는 다른 개념들과 혼용되고, 또한, 신뢰는 동서고금을 막론하고 인간관계의 기본으로 중요시되어 왔다. Fukuyama(1998)⁴⁰⁾는 한국 사회를 저 신뢰사회로 보고 외환위기의 발생 원인도 신뢰가 붕괴된 사회구조에 그 원인이 있다고 주장하였다. 이것은 신뢰가 기업 활동에 있어서 뿐만 아니라 사회전반, 나아가 국가발전 및 경제발전에 초석이 되는 값진 자원으로 본다는 견해이다.

한국의 경우 지난 1997년 외환위기로 인하여 IMF 금융지원을 받는 상태에 이르렀을 때, 금융 부문에서의 통화량 확보라는 거시적 차원의 과제 뿐만 아니라, 금융기관과 기업 간의 불신에 의한 연쇄부도, 회사의 부도 및 감원에 대한 피고용자들의 극심한 고용불안 등의 경제 사회에서의 신뢰회복 과제가 언론들에 의해 집중적으로 언급되면서 문제해결에 실질적인 도움을 제공할 수 있는 신뢰에 대한 연구들이 각 분야에서 시작되었다(임성만·김명언, 2000)⁴¹⁾.

신뢰의 개념은 여러 학문분야에 따라 다양한 관점에서 파악되며, 그

38) Mishra, A. K., "Organizational Response to Crisis." The Centrality of Trust. In Kramer, R. M, and Tyler, T. R.(Eds), Trust in Organizational : Frontiers of Theory and Research, Thousand Oaks, CA; Sage Publications, 1996, pp. 261-287.

39) Shaw, R. B., "Trust in Balance. San Francisco." Jossey-Bass Publishers, 1997.

40) Fukuyama, F., "Trust: Social Virtues and the Creation of Prosperity." New York: The Free Press, 1995.

41) 임성만 · 김명언, "조직에서의 신뢰 개관," 한국 심리 학회지 : 산업 및 조직 13, 2, 2000, pp. 1-19

각각의 학문분야 내에서조차도 그 개념정의에 있어서는 완전한 합의를 보지 못하고 있는 실정이다. 이러한 신뢰 주체의 진실된 마음상태(willingness)는 다시 상대방에 대한 행위방식에 영향을 주게 됨으로써 신뢰의 개념은 결국 조직과 제도적 상황에서의 다양한 행위와 관련을 맺게 되는 것이다(이창우, 2003)⁴²⁾.

상사 및 동료에 대한 신뢰(coworker-trust)는 종업원의 조직에 대한 태도 형성 및 조직을 위한 행동에 중요한 요소로 작용하게 될 것이라고 하였다(박정준, 2003)⁴³⁾.

42) 이창우, “고용불안시대의 의사결정참여가 종업원 태도에 미치는 영향,” 대구대학교 대학원, 2003.

43) 박정준, “서비스종업원의 복수교환관계 지각이 역할외적 행위와 서비스 품질에 미치는 영향,” 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2003.

<표2-8> 신뢰의 선행 요인들

년도	연구자	능력	도덕성	너그러움
1960	Deutsch	능력		생산적인 의도
1967	Giffin	전문성 정보신용도		의도, 역학관계 개인적인 매력
1970	Kee & Knox	역량		동기
1975	Jone, James, & Bruni	능력		개인 욕구 중심적 행동
1977	Rosen & Jerdee	역량		집단 목표우선
1980	Cook & Wall	능력		신뢰할만한 의도
1981	Lieberman	역량	도덕성	
1982	Johnson-George & Swap		믿을만함	
1986	Hart, Capps, Cangemi & Cailouet			개방성/일치성, 공유 가치, 자율성/피이드백
1988	Good	능력		의도
1988	Dasgupts		약속이행 신용도	처벌위협 가능성
1991	Butler	가용성, 역량	일관성, 신중성	충성심, 개방성
1993	Sitkin & Roth	능력		가치 부합성
1996	Tyler & Degoe			조직과의 관계 의도
1996	Mishra	역량	믿을만함	개방성, 배려
1996	Kramer, Brewer, & Hanna	효능 감		조직 동일시

자료: 임성만, “조직신뢰와 구성원 신뢰의 기반요인 및 관계성,” 서울대학교 대학원 박사학위논문, 2004, p. 13.

2. 신뢰의 유형

1) 조직에 대한 신뢰

조직은 종업원을 사회화시키기 위하여 다양한 방법을 사용하며, 사용하는 방법에 따라 종업원으로부터 다른 반응을 기대할 수 있을 것이다. 사회화의 과정을 겪은 종업원들로부터 기대되는 행동은 조직의 일관성을 유지하기 위하여 조직이 바라는 동일한 반응을 유도해야 하는데, 이러한 사회화 과정에서 조직은 종업원들에게 필요한 정보를 제공하게 되며, 조직에 관한 정보제공을 통하여 종업원의 조직 내 적응 및 조직과 관련된 태도와 행동형성에 많은 영향을 미칠 수 있다(Holmes, 1981)⁴⁴⁾.

조직신뢰는 효과적인 보증서와 같은 역할을 하며(Darks, 1999) 조직의 대인 관계적 수준 (Pennings & Woiceshyn, 1987)⁴⁵⁾과 조직의 제도적 수준(Shapiro, 1987)에서의 조화와 통제에도 영향을 미친다.

신뢰가 개재되는 사회적 관계는 개인, 집단, 네트워크, 조직, 사회 등 다양 하지만, 개인과 개인 간, 개인과 조직간, 그리고 조직과 조직 간의 관계로 나누어 볼 수 있다(박통희, 1999)⁴⁶⁾.

또한, 조직신뢰는 종업원의 조직에 대한 노력 등에 긍정적 영향을 미치며, 반대로 종업원들의 조직에 대한 낮은 신뢰는 종업원의 조직 이탈과 태만을 촉진한다. 조직신뢰는 조직이 계약내용의 실행이나 종업원들의 일반적 상식이나 기대에 어긋난 결정을 하지 않는다는 것에 대한 반복적인

44) Holmes, J. G., "The Exchange Process in Close Relationship." Microbehavior and Macrobiotics, In M. J. Lerner and S. C. Lerner(Eds.), The Justice Motive in Social Behavior, New York: Plenum, 1981, pp. 261-284.

45) Pennings, J. M., and Woiceshyn, J., "A Typology of Organizational Control and Its Metaphors." In S. B. Bacharach and . Mitchell(Eds.), Research in the Sociology of Organizations, 1987, pp. 75-104.

46) 박통희, "신뢰와 불신의 역학: 불신의 제도화를 중심으로," 한국 행정학회, 신뢰사회와 정부, 1999년도 춘계학술대회 발표논문집, 1999.

확인과정 속에서 형성되며, 고용관계의 지속 정도도 이러한 조직신뢰의 구축에 기여 한다(김병섭·박홍식, 1999)⁴⁷⁾. 조직신뢰는 조직의 종업원에 대한 보수와 복지의 수준으로부터도 크게 영향을 받으며, 조직신뢰를 결정하는 요소로는 고용관계나 보수, 인사 등에 관한 조직의 정책이나 결정의 공정성, 규칙의 준수 등이다. 예를 들어 조직이 승진 조건을 갖추지 못한 사람을 승진시킬 때 종업원들은 조직에 대한 신뢰를 거부한다(홍영란, 1999)⁴⁸⁾.

국내에서는 김호정(1999)⁴⁹⁾이 Cook과 Wall(1980)의 신뢰척도를 번안 사용하여 공무원 조직의 조직신뢰와 조직몰입의 관계를 보고하였고, 한국 생산성본부(1999)에서는 회사신뢰 측정치로 경영진의 진실성, 종업원들이 경영진으로부터 존중을 받고 있다고 느끼는지를 의미하는 인격적 대우, 전문적인 지원과 협조를 의미하는 개인존중, 조직구성원들이 느끼는 평가, 보상, 승진에 대한 공정성과 학연, 지연, 성별에 따른 편애가 없음을 들고 있다.

조직에서의 신뢰를 다룬 기존의 연구들의 대부분이 조직구성원을 대상으로 수행 되었지만 일상생활에서 사람들은 흔히 회사나 정부와 같은 실체를 신뢰나 불신의 대상으로 거론 한다. 따라서 실제적 대상에게도 인물을 대상으로 하는 것과 동일한 신뢰의 개념화나, 기반요인 설정이 적용될 수 있는지, 혹은 새로운 개념설정과 관련요인의 규명이 필요한지를 확인 하는 것도 중요한 연구과제가 될 것이다(임성만·김명언, 2000)⁵⁰⁾. 또한, 실제적 대상에 대해 언급할 경우 그 구체적인 언급대상이 다양할 수 있다. 예를 들어 회사신뢰를 말할 때, 그 주요대상이 최고경영자나 관리자와

47) 김병섭·박홍식, “신뢰와 정부개혁: 고용관계를 중심으로,” 신뢰사회와 정부, 한국행정학회, 1999.

48) 홍영란, “병원 근로자의 자아개념과 조직신뢰에 관한 연구,” 전주대학교 대학원 석사학위논문, 1999.

49) 김호정, “신뢰와 조직몰입,” 한국 행정학보, 33, 1999, pp. 19-35.

50) 임성만·김명언, “조직에서의 신뢰,” 개관 한국 심리학회지 산업 및 조직, 13.2, 2000, pp. 1-19.

같은 사람일수도 있고, 회사의 제도나 정책일 수도 있다.

Tyler(2001)⁵¹⁾는 조직에 대한 높은 동일시 수준과 그 조직구성으로서의 높은 자부심이 형성되면 이를 유지하기 위해 구성원들이 예측 가능한 방식으로의 행동함으로써 구성원간의 높은 신뢰와 이어지게 된다고 주장하였다. 그리고 Miller(2001)⁵²⁾에 의하면, 이득추구를 기본적으로 가정하는 경제학적 시각으로 게임 이론에서의 신뢰를 본다면 감시를 하지 않고 상대방이 최대의 이익을 추구할 수 있도록 기회를 주는 것은 비효율적이기 때문에 결코 조직에서 구성원 간 신뢰행동을 기대할 수 없을 것이다. 그러나 권한위임 등의 결과로 제공되는 이러한 기회주의적 이용 가능성이 오히려 구성원 간 신뢰증진의 근간으로 작용함으로써 조직에 추가적인 이익을 제공한다. 또한, Knight(2001)⁵³⁾가 주장한 신뢰와 조직, 그리고 구성원과의 관계에 따르면, 구성원 스스로가 조직의 규범이나 제도를 준수함으로써 서로의 행동예측 가능성을 높일 수 있기 때문에 소위 일반화된 신뢰를 형성함으로써 서로의 행동예측 가능성을 높일 수 있기 때문에 소위 일반화된 신뢰를 형성하게 된다. 특히, 공동체의식을 강조하는 규범이나 제도의 내용과 적용에서의 평등과 형평성이 전반적인 구성원들 간의 신뢰 수준에 영향을 미친다. 그리고 Fichman(2003)⁵⁴⁾에 의하면, 조직에서의 구성원 신뢰에 영향을 주는 것에 문화의 맥락이 포함될 수 있다. 따라서 구성원 신뢰모형에 조직맥락의 핵심인 조직자체에 대한 신뢰를 포함한다면, 구성원 신뢰를 보다 정확하게 이해할 수 있을 것이다.

51) Tyler, T. R., "Why do People Rely on Others?" Social Identity and Social aspects of Trust. In K. S. Cook (Eds), Trust in Society. Russell Sage Foundation, New York, 2001, pp. 285-306.

52) Miller, G., "Why is Trust Necessary in Organizations?" The Moral Hazard of Profit Maximization, In K. S. Cook (Eds.), Trust in Society. Russell Sage Foundation, New York, 2001, pp. 307-331.

53) Knight, J., "Social Norms and the Rule of Law: Fostering Trust in a Socially Diverse Society." In K. S. Cook (Eds), Trust in Society. Russell Sage Foundation, New York, 2001, pp. 354-374.

54) Fichman, M., "Straining Towards Trust: Some Constraints on Studying trust in Organizations." Journal of Organizational Behavior, 24, 2003, pp. 133-157.

신뢰는 다차원으로 구성된 개념으로 여러 가지 유형으로 나눌 수 있다. 대인 관계적 신뢰에 대한 관심은 조직 내 구성원들의 협력이 조직의 성과에 어떠한 영향을 미치는지에 관심으로 나타난다. 또한 개인과 조직 간의 신뢰가 조직에 미치는 영향, 조직과 조직 간의 상호작용에 신뢰가 미치는 영향에 대한 관심이 증폭되고 있다.

Stewart(2003)⁵⁵⁾는 인터넷상의 쇼핑물에 대한 소비자들의 신뢰가 직접적인 거래경험이 없더라도 추론 가능한 단편적인 정보(예를 들어, 상점의 형사진이 제시되어 실제 상점도 운영하고 있음을 나타내는 것)만으로도 높은 수준의 신뢰를 형성함을 보고하면서 이를 ‘신뢰전이(trust transfer)’라고 표현 하였다. 이는 앞에서 언급했던 Miller(2001)⁵⁶⁾, Knight(2001)⁵⁷⁾의 결과를 회사 신뢰의 구성원 신뢰로의 전이현상으로 해석 할 수 있음을 시사한다.

55) Stewart., “전개서” 2003.

56) Miller, G., Mill, R. C.(1986). Managing the service encounter, *The Cornell Hotel Restaurant Administration Quarterly*, February, 39-46.

57) Knight, J., “Social Norms and the Rule of Law: Fostering Trust in a Socially Diverse Society.” In K. S. Cook (Eds), *Trust in Society*. Russell Sage Foundation, New York, 2001, pp. 354-374.

<표2-9 > 신뢰의 유형

년도	연구자	인지적 신뢰	관계적 신뢰	제도화된 신뢰
1995	McAllister	인지에 근거한 신뢰	감정에 근거한 신뢰	
1996	Lewicki & Bunker	계산에 근거한 신뢰 지식에 근거한 신뢰	동일시에 근거한 신뢰	
1996	Sheppard & Tuchinsky	제제에 근거한 신뢰 지식에 근거한 신뢰	동일시에 근거한 신뢰	
1988	McKnight, Cummings, & Cherany	계산에 근거한 신뢰 지식에 근거한 신뢰 인지에 근거한 신뢰	성격에 근거한 신뢰	제도에 근거한 신뢰
1988	Jones & George	조건적 신뢰	무조건적 신뢰	
1998	Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer	인지적 신뢰	관계적 신뢰	제도화된 신뢰

자료: 임성만, “조직신뢰와 구성원 신뢰의 기반요인 및 관계성,” 서울대학교 대학원 박사학위논문, 2004, p. 7.

2) 상사에 대한 신뢰

Mayer(1995)⁵⁸⁾가 제안한 조직에서의 대인신뢰 모형은 능력, 도덕성, 너그러움의 세 가지 기반요인들이 신뢰수준에 동일한 영향력을 미치는 것을 상정하고 있다. 그러나 이러한 가정은 신뢰가 영역 특정적이라는 사실과 신뢰의 발생조건인 상호의존성을 고려해 볼 때 문제점을 갖게 된다. 즉, 의존 관계가 누구와 누구 간이나에 따라서 신뢰수준에 영향을 미치는 기반요인이 달라지거나, 각 기반요인들이 미치는 영향력의 크기가 다를 수 있다(Zand, 1972)⁵⁹⁾.

58) Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoolman, F. D., “An Integrative Model of Organizational trust.” *Academy of Management Review*, 20, 1995, pp. 709-734.

Kimeyer(1987)⁶⁰⁾는 부하와 상사간의 커뮤니케이션에서 신뢰의 역할을 강조하고 있는데, 신뢰는 의사소통이 되는 정보량을 증가시키고 좋지 않은 정보도 공개시키는 역할을 한다는 것이다. 상사에 대한 부하의 신뢰는 조직 내에서 구성원들의 태도와 행동에 중요한 영향요인이다.

조직이라는 맥락은 상사, 동료, 부하라는 위계구조를 지니게 되며, 조직목적 달성을 위한 과업수행과 조직유지를 위한 관계 지향적 활동이 주기능으로 작동된다(Porter et al,1975)⁶¹⁾. 따라서 대상자의 지위에 따라 상향적, 수평적, 및 하향적 신뢰를 구분하여 각각의 신뢰형성과 증진에 주된 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 확인하는 연구가 필요하다. 이동섭(1997)⁶²⁾은 Mayer(1995)⁶³⁾의 모형을 사용하여 국내 기업조직에서의 상사와 부하에 대한 신뢰를 비교하여 신뢰 대상자가 상사인 경우에는 대상자의 능력, 너그러움, 통합성이 신뢰 정도에 영향을 미치지만, 신뢰 대상자가 부하인 경우에는 능력과 통합성보다는 관계적 특징(연령, 업무의 상호의존성)이 신뢰정도에 더 큰 영향을 미친다는 결과를 보고한 바 있다.

신뢰란 특정인, 특정그룹, 또는 특정조직이 다른 사람, 다른 그룹 내지는 다른 조직에 의존하는 것이며, 신뢰 자에 대한 감시나 통제가 가능한 능력과 위치와는 관계없이 신뢰 자에게 중요한 행동을 할 것이라는 기대에 근거하여 상대방의 행동을 자발적으로 수용하려는 의지(Mayer, 1995)⁶⁴⁾라고 하였다.

Hosmer(1995)⁶⁵⁾는 신뢰에는 동료와의 신뢰와 상사와의 신뢰로 구분할

59) Zand, D. E., "Trust and Managerial Problem Solving." *Administrative Science Quarterly*, 17, 1972, pp. 229-239

60) Kimeyer, S. L., "Social Support: Its Relationship to Observed Communication with Peers and Superiors." *Academy of Management Journal*, 30, 1987, pp. 138-151.

61) Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R., "Behavior in Organizations." N, Y; McGraw-Hill. 1975, pp. 497-499.

62) 이동섭, "조직 구성 원간 신뢰 형성의 영향요인 및 결과에 관한 연구," 서울대학교 경영대학원 석사학위 청구논문, 1997.

63) Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D.(1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.

64) Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoolman, F. D., "전게서" 1995.

수 있으며, 상사와 부하 같은 서로 다른 지위 간에도 필요하다고 주장하였다.

Mishra(1996)⁶⁶⁾는 기존의 신뢰연구가 개인, 집단, 조직을 분석 단위로 하여 신뢰의 일차원적 개념화와 조직화를 통해 연구를 진행했다고 비판하고 신뢰의 다계층성을 주장하였다. 예를 들어, 조직 구성원 자신이 속한 조직은 신뢰지만 자신의 상사는 신뢰하지 않을 수 있는 것처럼 조직 내 신뢰의 대상은 조직, 최고 경영진, 그리고 조직 구성과 함께 업무를 수행하는 상사, 동료, 부하, 다른 부서나 팀의 조직 구성원 등으로 다계층적이다(조진현외, 2002)⁶⁷⁾. 이는 대상자의 특성 중 하나인 지위에 따라서 기대하는 것, 즉 의존관계의 내용이 달라짐을 의미하는 것으로 볼 수 있다. 예를 들어, 상사에 대한 신뢰수준에는 너그러움(구성원에 대한 배려)과 도덕성(공정한 인사)요인이 더 큰 영향을 미치지만, 부하에 대한 신뢰수준 결정에는 능력(업무완수)요인이 더 크게 작용할 것으로 예상할 수 있다.

신뢰는 상사에 대한 믿음과 충성심이며(Podsakoff, 1990), 상사에 대한 신뢰는 상사와의 상호작용을 통하여 부하가 갖게 되는 믿음을 의미한다(정홍술, 2002)⁶⁸⁾. 부하직원이 자신의 상사를 신뢰한다는 것은 상사에 대한 믿음을 나타내거나, 상사에게 의존할 수 있다는 뜻을 의미한다. 반대로 상사에 대한 신뢰가 낮다는 것은 상사의 의도와 행동을 믿을 수 없기 때문에 상사에게 의존하기 어렵다는 뜻을 포함하고 있다.

조직의 업무가 순조롭게 이루어지기 위해서는 리더와 구성원들 간에, 상사와 부하 간에, 그리고 구성원들 상호간에 신뢰가 바탕이 되어야 하며

65) Hosmer, L. T., "Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethics." *Academy of Management Review*, 20, 2, 1995, pp. 379-403.

66) Mishra, A. K., "Organizational Responses to Crisis : The Centrality of Trust." In R. M. Kraemer & T. R. Tyler(Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research 1996*, Thousand Oak, C .A: Sage, 1996, pp. 261-287.

67) 조진현·김정균·최병구·이희석, "조직 구성원 신뢰의 지식공유에 대한 영향분석," *지식경영 연구제 3권제1호*, 2002, pp. 19-38.

68) 정홍술, "분배·질차·상호작용공정성이 상사에 대한 신뢰, 조직지원인식 및 조직시민 행동에 미치는 영향," *전남대학교 대학원박사학위논문*, 2002.

상사와 부하 관계의 신뢰가 높으면 상사는 부하의 일에 일일이 간섭하기 보다는 간섭의 수준을 낮추어 부하들이 스스로 일을 처리하도록 위임한다. 조직에서의 신뢰는 개인적인 존중과 서로의 역할에 입각한 진실된 관심을 바탕으로 한 지속적인 행동의 결과로 서서히 얻어지는 것이다. 이는 맹목적인 신뢰와는 다르다고 할 수 있다. 그러므로 상사와 부하 간 신뢰는 기대와 책임에 대한 상호 이해를 통해 구축된다(전혜숙, 2003)⁶⁹).

제 4 절 조직몰입의 개념과 유형

1. 조직몰입의 개념

조직몰입(organizations commitment)이란 직무에 대한 반응 이상의 조직에 대한 애착을 나타내는 것으로 광범위한 개념이다.

조직몰입은 1960년대 이후 사회과학, 산업심리학, 행동과학 등 여러 분야에서 폭넓게 연구되어 왔다.

많은 연구자들은 조직몰입이 결근(absenteeism),Smith(1977)⁷⁰, 이직(turnover), Angle & Perry(1981)⁷¹, 직무성과(job performance),Larson & Fukami(1984)⁷²등이 종업원 태도와도 중요한 영향을 주고받는다는 것을 보여 주었다.

그러나 이런 연구에도 불구하고 조직몰입의 형성과정에 대한 연구는

69) 전혜숙, "사회복지사의 조직시민행동에 관한 연구," 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 2003.

70) Smith, F. J., "Work Attitudes as Predictors of Specific Day Attendance." *Journal of Psychology*, 62, 1977, pp. 16-19.

71) Angle, H., & Perry, J., "An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness." *Administrative Science Quarterly*, 26, 1981, pp. 1-14.

72) Larson, E., W., & Fukami, C. V., "Relationship Between Worker Behavior and Commitment to the Organization and Union." *Proceedings of the Academy of Management*, 1984, pp. 222-226.

많지 않으며 또한, 이 연구들은 조직몰입이 조직을 경험한 후에 형성되는 종업원의 조직에 대한 태도라는 것을 보여주고 있다(Berlew & Hall, 1966; Bray et al, 1974; Hall, 1976; Wanous, 1980). 이러한 과정에 대한 설명은 Wiener(1982)⁷³⁾Mowday et al,(1982)⁷⁴⁾의 조직몰입의 발전적 모델에 대한 초기연구에서 찾아볼 수 있다.

조직구성원들의 형태를 연구하는 연구자들에게 몰입은 매우 오랜 기간 동안 지속되어온 연구 주제였다. 그로 인해 몰입의 의미는 매우 다양하게 정의 되어져 왔고 그로인한 개념적 정의 및 측정의 문제와 관련된 논란이 지속 되어 왔다. 그 이유로는 몰입을 연구한 연구자들이 다양한 학문적 배경을 가지고 있기 때문에 자신의 연구목적에 부합되게 독자적으로 의미를 부여하고 있거나, 아니면 몰입현상 자체가 광범위한 특성을 가지고 있기 때문에 연구자들 간에 합의와 공감의 거의 이루어지지 않았다는 주장이 있다(Mowday, 1982).

조직몰입에 대한 연구는 1960년대 처음 시작된 이래 최근까지 많은 관심이 집중되고 있다. IMF이후 기업들이 인력에 대한 구조조정을 하면서 구성원들이 느끼는 고용에 대한 불안감에서 오는 다양한 문제가 발생하면서 문제해결에 대한 관심이 증가하면서 조직몰입에 대한 연구는 더욱 확산되었다(마상진, 2003)⁷⁵⁾. 또한, 개념적 정의 및 조직화에 대한 논란은 서로 다른 이론적 배경을 가지고 있는 연구자들이 서로 다른 개념들을 서로 다른 측정도구로 동일한 현상을 측정하는 것으로 생각해 온 관행의 결과라고도 할 수 있다(고현철, 2004)⁷⁶⁾.

73) Wiener, Y., "Commitment in Organizations; A Normative Review." *Academy of Management Review*, 7, 1982, pp. 418-425.

74) Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M., "Employee-Organizational Windages." New York : Academic Press, 1982.

75) 마상진, "실업계 고등학교 교사의 직업교육 가치성향과 조직몰입의 관계," 서울대학교 대학원 박사학위 논문, 2003.

76) 고현철, "연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구," 연세대학교 박사학위논문, 2004, p. 8.

<표2-10> 조직몰입의 개념정의

년도	연구자	정 의
1960	Becker	조직에서 근무하는 동안 부수적 투자(side-bets)에 의해 활동의 연속선상에서 많은 이해관계가 쌓여서 몰입되는 형태
1970	Hall, Schneider, & Nygren	개인의 목표와 조직의 목표가 점차적으로 통합되거나 일치 되어 가는 과정
1971	Sheldon	개인의 정체성(identity)을 조직에 연결하거나 결부시키는 것으로 조직에 대한 태도나 지향성
1972	Hrebibiak & Alutto	시간의 흐름에 따른 부수적 투자(side-bets)의 변경과 투자에 있어 개인과 조직의 거래결과로 발생하는 구조적 현상
1974	Buchanan	조직의 목표 및 가치에 대하여, 또는 그러한 목표와 관련 자신의 역할에 대하여, 그리고 조직 그 자체를 위하여 조직 구성원이 가지는 정서적인 애착
1977	Salancik	개인이 자신의 행위에 의하여 또는 자신의 행위를 통하여 자신의 활동 및 관여(invovement)를 지속시키려는 신념에 구속 되는 상태
1982	Weiner	조직의 목표를 달성하기 위해 행동을 유발하도록 하는 내재화된 규범적 힘의 총체
1987	McGee & Ford	자신의 조직에 대하여 지니는 긍지, 조직목표와 가치의 내면화, 조직을 위해 개인적으로 헌신하고자 하는 의지
1990	Mayer & Allen	조직구성원과 조직 간의 심리적 연계
1993	Shore & Wayne	현재의 조직에 남기를 희망하고 다른 조직으로 이탈하지 않으려는 의도
1997	양참삼	자기가 속한 조직에 대해 동일시(identification), 몰입(invovement), 일체감, 애착심을 나타내 주는 것으로 조직이 추 구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 강한 의지
1998	신유근	자기회사에 대한 호의적인 태도를 말하는 것으로 자신과 회사를 동일시하고 조직문제에 적극적으로 관여하고자 하는 정도를 의미
1999	김정주	조직구성원이 조직에 대하여 갖는 태도로서 조직구성원으로 남아서 조직발전을 위하여 노력하려는 의지
2000	최종인, 이진규 & 김강중	구성원이 자신의 조직에 대해 사로잡히거나 몰두하는 것으로 조직에 대한 개인의 심리적 일체감

자료: 박종혁, “호텔 종사원의 이중몰입에 관한 연구,” 경기대학교 대학원박사학위논문, 2005, p. 10.

2. 조직몰입의 유형

조직몰입의 유형에 대해서 분류한 여러 학자들의 내용을 살펴보면 먼저 Etzioni(1975)⁷⁷⁾는 조직체의 방향에 순응하는 구성원의 모델을 기초로 하여 몰입의 유형을 보면, 소외적 몰입(alimentative involvement)은 구성원의 행위자체가 심각하게 제한 받는 상황에서 발생하는 유형으로 조직과 구성원의 관계가 혐오와 기피처럼 매우 부정적인 상태의 몰입으로 교도소와 포로수용소 같은 경우에서 찾아 볼 수 있으며, 타산적 몰입(calculative involvement)은 조직과 조직구성원 사이의 교환관계에 기초를 둔 것으로서 양자의 관계는 타산적이고 합리적인 관계에 있기 때문에 몰입의 방향이 긍정적일수도 있고 부정적일수도 있다. 도덕적 몰입(moral involvement)은 비영리단체나 규범적 권력을 사용하는 조직에서 주로 나타나는 유형으로 조직구성원들은 도덕적이며, 규범적 동기에 의해 자발적으로 조직에 참여하게 된다. 즉, 도덕적 몰입은 조직의 목표, 가치관, 규범의 내재화에 토대를 둔 것으로, 조직구성원들은 자신이 속한 조직이 옳고 유용한 목표를 추구하고 있다고 느끼기 때문에 조직의 활동에 몰입하는 것을 말한다. 따라서 몰입의 강도가 높고 몰입의 방향도 가장 긍정적인 것으로 나타난다.

Staw & Salancik(1977)⁷⁸⁾은 조직 행위론적 관점에서의 몰입은 태도적 몰입과 사회심리학적 관점에서의 몰입을 행위적 몰입으로 구분하였다. 태도적 몰입은 조직구성원이 조직과 동일시하고 조직에 남아 있으려는 정도에 의해 설명 될 수 있는데, 이는 조직을 위하여 애쓰려는 행동적 의사와 함께 조직에 강한 적극적인 태도를 나타낸다. 또 하나의 행위적 몰입은 개인이 조직에 묶이게 되는 몰입비용의 관점에서 파악되고 있으며, 따

77) Etzioni, A., "A Comparative Analysis of Complex Organizations." The Free Press, A Division of Macmillan Co, Inc, N. Y, 1975, pp. 8-11.

78) Salancik, G. R., "New Directions of Organizational Behavior." Chicago, Clair, Press, 1977.

라서, 여기에서는 개인이 과거의 행동으로 인해 조직에 묶이게 되는 과정에 초점을 맞추고 있다.

Angle & Perry(1981)⁷⁹⁾은 가치몰입과 근속몰입으로 분류하고 있다. 가치몰입이란 조직에 대한 자부심, 조직을 위한 자발적인 행위의사, 조직 운명에 대한 걱정, 개인과 조직의 가치관 일치 등에 따른 몰입을 말하는 것, 근속몰입은 조직구성원의 조직 잔류에 관한 몰입을 말하며, 조직에 대한 애착 측면은 다루지 않고 단순히 조직에 근속할 의사가 있는지의 조직 잔류의 욕구의 요소만을 고려하는 것이라 하였다.

또한, Meyer & Allen(1991)⁸⁰⁾은 조직몰입을 감정적 몰입(affective commitment), 근속적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)의 세 가지 유형으로 분류하였다.

감정적 몰입(affective commitment)은 조직에 대한 종사원의 재정, 가치관의 일치성으로 조직에 남아 있기를 원하는 몰입을 말한다. 근속적 몰입(continuance commitment)은 구성원이 남게 될 경우 보상으로 오는 이득 때문에 조직에 남아 있으려는 몰입을 의미하며, 규범적 몰입(normative commitment)은 조직에 남아 있어야 한다는 의무감으로 개인적인 양심, 도덕성 등 개인이 조직에 들어오기 이전에 갖고 있던 내면적 규범과 조직에 들어 온 후 조직과 구성원 사이의 의존성과 보상과 관련된 의무감을 느끼는 몰입을 의미한다.

여러 학자들의 조직몰입의 유형을 표로 정리하면 아래<표 2-11>와 같다.

79) Angle, H. A., & Perry, J., "An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organization Effectiveness." *Administrative Science Quarterly*, 1981, p. 26.

80) Meyer J. P., & Allen, N. J., "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment." *Human Resource Management Review*, Vol. 1, No. 1991, p. 1.

<표 2-11> 조직몰입의 유형비교

학자	Etzioni (1961)	Kanter (1968)	Buchanan (1974)	Staw & Salancik (1977)	Angle & Perry (1981)	Steers (1982)	Mowday etal. (1982)	Meyer & Allen (1991)
분류 내용	소외적 몰입			태도적 몰입		소극적 몰입		
	타산적 몰입	근속 몰입	관여 또는 몰입		근속 몰입	적극적 몰입	근속 몰입	유지적 몰입
	도덕적 몰입	응집 몰입	충성심				애착 몰입	정서적 몰입 규범적 몰입
		통제 몰입	동일시				동일시 몰입	
				행위적 몰입				

자료: 김용근, “직무특성이 조직몰입에 영향을 미치는 영향에 관한 연구,” 서울대학교, 2004, p. 37.

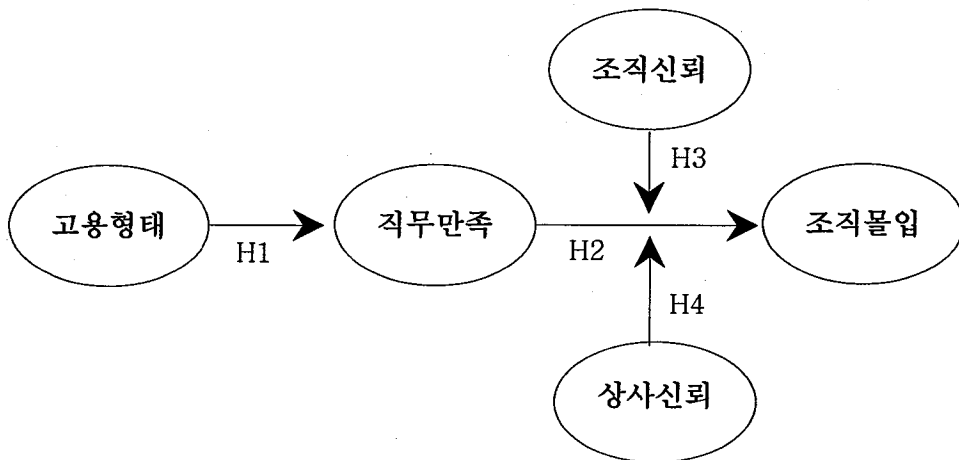
제 3장 연구의 설계

제 1 절 연구모형 및 가설의 설정

1. 연구의 모형

본 연구는 선행연구자들의 이론적 배경을 통하여 호텔 종사원들의 조직몰입에 관한 영향관계를 알아보고자 하는 목적에서 호텔종사원들의 직무만족이 상사신뢰와 조직신뢰에 의해 어느 정도 조직몰입에 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 <그림3-1>과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림3-1> 연구의 모형도



2. 연구의 가설

1) 호텔종사원의 고용형태에 따른 직무만족의 차이에 관한 가설

Myers(1964)는 Texas Instrument사의 6년간의 연구결과를 통해 Herberg(1995)의 연구를 실증적으로 입증하였는데, 직무만족요인으로 고용형태에서 성취감, 책임, 성장, 작업 그 자체를 즐김, 안정감 등으로 보고 있으며, 직무만족으로는 작업규칙, 조명, 휴식시간, 직위, 선임권, 임금 부가급여 등을 들 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H₁. 호텔종사원들의 고용형태에 따른 직무만족은 차이가 있을 것이다.

2) 호텔종사원의 직무만족과 조직몰입에 관한 가설

Guzzo & Noonan과 Elron(1994)의 연구에서는 직무만족은 하였으나, 해외파견 근로자들을 위한 조직의 배려가 그들의 조직몰입, 이직의도, 본국으로의 재배치 요구 등의 관계에 어떠한 관련이 있는지 조사하였으며 해외나 조직의 재배치를 통하여 연구의 방향을 지적하고 있다.

H₂. 호텔종사원들의 직무만족은 조직몰입에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

3) 호텔종사원들의 직무만족과 조직신뢰간의 조절효과에 관한 가설

국내 김호정(1999)이 Cook과 Wall(1980)의 신뢰척도를 변안 사용하여 공무원 조직의 조직신뢰와 몰입의 관계를 보고하였고, 한국생산성본부(1999)는 회사 신뢰추정치로 경영진이 느끼는지를 의미하는 인격적 대우, 전문적인 지원과 협조를 의미하는 개인존중, 조직구성원들이 느끼는 평가, 보상, 승진에 대한 공정성과 학연, 지연, 성별에 따른 편애가 없음을 들고 있다.

H3. 호텔종사원들의 직무만족과 조직몰입간의 관계는 조직신뢰에 따라 달라질 것이다.

4) 호텔종사원들의 직무만족과 상사신뢰간의 조절효과에 관한 가설

Kimeyer(1987)는 부하와 상사간의 커뮤니케이션에서 신뢰의 역할을 강조하고 있는데 신뢰는 의사소통이 되는 정보량을 증가시키고 좋지 않은 정보도 공개시키는 역할을 한다는 것이다. 상사에 대한 부하의 신뢰는 조직 내에서 구성원들의 태도와 행동에 중요한 영향요인이다.

조직이라는 맥락은 상사, 동료, 부하라는 위계구조를 지니게 되며, 조직목적, 달성을 위한 과업수행과 조직유지를 위한 관계 지향적 활동이 주기능으로 작동한다.

H4. 호텔종사원들의 직무만족과 조직몰입간의 관계는 상사신뢰에 따라 달라질 것이다.

제 2 절 연구 설계와 분석방법

1. 변수의 조작적 정의

본 연구에서 사용되는 주요 용어들은 다양한 의미를 지니고 있고, 연구자마다 다르게 정의하고 있으나, 조작적 정의는 연구의 가능성과 측정사의 오류에 결정적인 역할을 한다는 점에서 변수의 정의와 이를 측정하는 척도가 필요하다. 본 연구에서 사용하고자 하는 연구 변수의 정의는 다음과 같다.

1) 직무만족

직무만족(Job Satisfaction)은 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 나타내는 것이며, 자신의 직무와 그를 통해 얻게 되는 경험에 대한 평가를 의미하며 이러한 직무만족은 일의 자부심, 승진, 보상, 동료와 일체감, 승진기회, 업무안정, 성장기회 등의 하위차원으로 구성되어 있다(윤영기, 2004).

본 연구에서 이러한 개념적 정의를 바탕으로 하여 Bayfield 와 Rothe(1951)가 개발한 설문 항목 중 6개 항목을 발췌하여 측정하였다.

2) 조직 신뢰

조직에 대한 신뢰는 조직이나 최고경영자가 충분한 능력을 갖추고 있을 뿐만 아니라 의도와 행위 등이 조작구성원의 일반적인 상식과 기대에 의하여 구성원들의 긍정적인 평가 태도라 할 수 있다.

이에 대한 Cook&Wall(1980)이 측정을 위해 사용한 설문문항과 Robinson(1990)의 개념적 정의를 바탕으로 개발한 설문항목을 추가하여 4개 항목을 발췌하여 측정하였다.

3) 상사신뢰

부하의 태도 및 행동에 많은 영향을 미치는 상사에 대한 부하의 신뢰는 상사가 부하직원을 이용하여 자신의 이득을 취할 목적으로 부하직원을 움직이거나 불필요하게 통제할 경우, 상사에 대한 전반적 신뢰는 상대방의 행위에 대한 부정적 기대로 정의된다.

본 연구에서 이러한 개념적 정의를 바탕으로 하여 Podsakoff(1990)와 그의 동료들이 개발한 설문문항 중 7개 항목을 발췌하여 측정하였다.

4) 조직몰입

Mowday(1982)와 그의 동료들은 조직몰입을 ① 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 수용 ② 조직을 위해 상당한 노력을 기꺼이 바치겠다는 의사 ③ 조직이 구성원으로 남으려는 구성원의 강한 욕구 등 세 가지 측면을 지니고 있는 개념이라고 정의하였다.

본 연구에서 이러한 개념적 정의를 바탕으로 하여 Mowday(1982)와 그의 동료들이 개발한 설문항목 중 5개 항목을 발췌하여 측정하였다.

2. 설문지 구성

<표 3-1>은 본 연구에서 사용한 설문지 구성내용이다.

<표 3-1> 설문지 구성

연번	변수	측정항목	척도
I	직무만족	전반적인 업무만족도	5점 리커트
		전반적인 업무애해도	
		전반적인 업무충성도	
		전반적인 업무보람도	
		전반적인 업무에 대한 열정	
		생활에서 차지하는 업무의 비중	
II	조직신뢰	조직신뢰	
		사회의 정직성	
		공정한 대우	
		적절한 지원과 보상	
III	상사신뢰	상사의 신중한 의사결정	
		상사의 책임감	
		상사에 대한 기대	
		상사신뢰	
		상사의 전문성	
		상사와의 업무관계	
		상사와의 업무관여	
IV	조직몰입	강한 소속감	
		회사에 대한 자부심	
		정년보장	
		회사와의 일체감	
		회사에 대한 헌신	

I에서는 직무만족, II에서는 상사신뢰, III에서는 조직신뢰, IV에서는 조직몰입, V에서는 인구통계학적 특성에 관한 질문으로 구성되어 있다. 자료수집방법은 설문지법을 적용하여 설문항목에 대해 개인적으로 기입하

는 자기기입 방법을 사용하였다. 설문형태는 다지 선다형은 인구통계학적 특성을 제외한 모든 문항에 대해 Likert 5점 척도를 이용하여 전혀 그렇지 않다 에서 매우 그렇다 로 표시하고 질문에 대해 응답을 하도록 하였다. 구체적인 변수별 설문 항목 출처는 다음과 같다.

<표3-2> 설문지 항목 및 출처

측정항목	문항수	문항번호	출처
직무만족	6	I, 1-6	(윤영기,2004) (Bayfield & Rothe,1951)
조직신뢰	4	II. 1-7	(Cook & Wall, 1980) (Pobinson, 1990)
상사신뢰	7	III, 1-4	(Podsakoff, 1990)
조직몰입	5	IV, 1-5	(Mowday, 1982)
인구통계학적	8	V, 1-8	

3. 자료수집방법

본 연구의 모형을 실증적으로 검증하기 위한 설문지는 현재 서울 시내 특 일급 호텔에서 근무하는 정규직과 비정규직 직원을 대상으로 하였으며, 모집단은 호텔 내 전 부서의 직원을 선정하였다. 표본 추출은 서울에 소재한 특 일급 호텔 5곳으로 선정하였으며 호텔의 선정방법은 무작위 추출방법을 사용하였다.

자료조사를 위한 설문조사는 2006년 9월 21일부터 2006년 9월 30일까지 10일간 실시하였으며, 총 250부를 배포하였으나 결측치와 무성의한 답변을 한 34부를 제외한 216부를 최종적 분석에 이용되었다.

4. 분석방법 및 절차

자료의 분석은 SPSS 12.0을 이용하여 인구통계학적 분석을 위하여 빈도 분석을 실시하였고, 직무만족, 상사신뢰, 조직신뢰, 조직몰입의 요인분석을 통하여 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 고용형태와 직무만족간의 관계를 분석하기 위하여 T-test를 실시하였고, 직무만족과 조직몰입간의 관계는 회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 상사신뢰가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향과 조직신뢰가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 조절 회귀분석을 실시하여 가설을 검증하였다.

<표 3-3> 분석방법 및 절차

연구가설	내 용	분석방법
	표본의 특성 성별, 고용형태, 연령, 근무부서, 직급, 근무기간 학력, 소득	빈도분석
	연구변수의 신뢰성과 타당성 검증	신뢰도 분석 요인분석
가설 1	호텔종사원들의 고용형태에 따라 직무만족은 차이가 있을 것이다.	T-test
가설 2	호텔종사원들의 직무만족은 조직몰입에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	회귀분석
가설 3	호텔종사원들의 직무만족과 조직몰입간의 관계는 조직신뢰에 따라 달라질 것이다.	조절회귀분석
가설 4	호텔종사원들의 직무만족과 조직몰입간의 관계는 상사신뢰에 따라 달라질 것이다.	조절회귀분석

제 4 장 분석결과와 토의

제 1 절 조사 자료의 분석

1. 표본의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 <표4-1>에 나타난 것처럼 대상자는 216명이며, 남성이 121명(56.0%), 여성이 95명(44.0%)이었으며, 고용형태로는 정규직이 92명(42.6%), 비정규직이 124명(57.4%)이었다.

연령분포는 20~54세까지 분포되었으며, 20~29세가 125명(57.9%), 30~39세가 63명(29.2%), 40~49세가 24명(11.1%), 50~54세가 4명(1.9%)의 순이었다.

근무부서는 식음료(F/B) 102명(47.2%), 연회부서 81명(37.5%), 조리부서 17명(7.9%), 관리부서 16명(7.4%)이었다. 직급의 분포는 사원 184명(85.2%), 주임급 26명(12.0%), 대리급 4명(1.9%), 과장급 이상은 2명(0.9%) 순으로 분석되었으며, 조사 대상자의 97.2%가 사원과 주임급으로 주류를 이루었다.

근속기간은 현 직종에서 근무한 총 년수를 나타내는데, 1년 미만이 50명(23.1%), 1~5년 미만이 88명(40.7%), 5~10년 미만이 48명(22.2%), 10~15년 미만이 17명(7.9%), 15년 이상이 13명(6.0%)이었다.

학력정도는 고졸이 4명(1.9%), 전문대졸 또는 재학이 137명(63.4%), 대졸 또는 재학이 66명(30.6%), 대학원졸 또는 재학이 9명(4.2%)이었다. 마지막으로 연소득은 1,000만원 미만이 24명(11.1%), 1,000~2,000만원 미만이 100명(46.3%), 2,000~3,000만원 미만이 64명(29.6%), 3,000만원~4,000만원이 25명(11.6%), 4,000만원 이상이 3명(1.4%)이었다. 이를 표로 나타내면 다음과 같다.

<표 4-1> 표본의 일반적 특성(N=216)

항목		빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	121	56.0
	여	95	44.0
고용형태	정규직	92	42.6
	비정규직	124	57.4
연령	20세~29세	125	57.9
	30세~39세	63	29.2
	40세~49세	24	11.1
	50세 이상	4	1.9
근무부서	식당부서	102	47.2
	연회부서	81	37.5
	조리부서	17	7.9
	관리부서	16	7.4
직급	평사원	184	85.2
	주임급	26	12.0
	대리급	4	1.9
	과장급 이상	2	0.9
학력	고졸	4	1.9
	전문대학	137	63.4
	대학교	66	30.6
	대학원 이상	9	4.2
근속기간	1년 미만	50	23.1
	1년~5년 미만	88	40.7
	5년~10년 미만	48	22.2
	10년~15년 미만	17	7.9
	15년 이상	13	6.0
소득	1,000만원 미만	24	11.1
	1,000~2,000만원 미만	100	46.3
	2,000~3,000만원 미만	34	29.6
	3,000~4,000만원 미만	25	11.6
	4,000만원 이상	3	1.4

2. 연구변수의 신뢰성 및 타당성 검증

연구모형과 가설을 검증하기 전에 데이터의 손실을 최소화하고 변수들의 수를 축소하는 요인분석과 자료의 측정 항목들이 어느 정도 일관성 있게 측정되었는지 알아보는 신뢰도 분석을 실시하였다. 요인분석은 주성분 분석(Principle Component Analysis: PCA)을 사용하였고 직각회전 중 베리맥스(Varimax) 회전을 채택하였다. 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach's α 계수를 이용하였으며, Nunnally(1967)의 기초연구에서는 Cronbach's Alpha 계수가 0.7이상을 나타내야 신뢰성이 있는 것으로 주장하고 있으나, 본 연구에서는 사회과학분야에서 보편적으로 인정되는 기준에 따라 0.6이상이면 보통 수준, 0.7이상이면 높은 수준, 0.8이상이면 매우 높은 수준으로 간주한다(우성근, 2004)⁸¹⁾.

직무만족을 구성하고 있는 설문 항목들의 개념타당성(construct validity) 검정을 위하여 요인분석을 하였으며, 요인추출은 요인 수 및 정보손실을 최소화 하는데 유용한 주성분 분석(Principle Component Analysis: PCA)법과 요인들 간의 상호 독립성을 검정하는데 유용한 직교 회전(Varimax)법을 이용하였다.

직무만족의 요인 분석 결과 직무만족은 총 6개 항목으로 구성되어졌다. 직무만족에 대한 요인분석 결과 요인의 아이겐 값(1이상)과 분산 설명력은 아래 <표4-2>와 같다. 직무만족은 3.285(54.745%)의 단일 요인으로 분석되었으며, 총분산 설명력은 54.745%로 나타나 전체의 54%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석결과 직무만족의 Cronbach's Alpha 계수는 0.833으로 나타나 비교적 신뢰도가 높은 것으로 분석되었다.

81) 우성근, “호텔 고객의 만족과 구매후행동간의 페러독스에 관한연구,” 한성대학교 대학원 박사학위논문, 2004, p. 132.

<표4-2> 직무만족의 타당성 및 신뢰성 검증결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산(누적)	신뢰도 계수
직무 만족	전반적인 업무 만족도	.746	3.285	54.745	.833
	업무 애호도	.807			
	업무 충성도	.695			
	업무의 보람	.751			
	업무에 대한 정열	.756			
	생활에서 차지하는 업무의 비중	.676			

조직신뢰에 대한 요인분석 결과는 아래 <표4-3>와 같다. 요인 분석 결과 조직신뢰는 고유치가 1이상은 3번 항목인 “나의 회사는 약속을 꼭 지킨다”는 항목을 제외한 3개의 항목으로 1개의 요인으로 추출되었다.

조직신뢰에 대한 요인분석 결과 요인의 아이겐 값(1이상)과 분산 설명력은 아래 <표4-3>과 같다. 조직신뢰는 2.037(67.895%)의 단일 요인으로 분석되었으며, 총분산 설명력은 67.895%로 나타나 전체의 67%를 설명하는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석결과 조직신뢰의 Cronbach's Alpha 계수는 0.763으로 나타나 비교적 신뢰도가 높은 것으로 분석되었다.

<표 4-3> 조직신뢰의 타당성 및 신뢰성 검증결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산(누적)	신뢰도 계수
조직 신뢰	회사의 정직성 조직신뢰	.837	2.037	67.895	.763
	공정한 대우	.838			
	적절한 지원과 보상	.796			

상사신뢰에 대한 요인분석 결과는 아래 <표4-4>과 같다. 상사신뢰에 대한 요인분석 결과 요인의 아이겐 값(1이상)과 분산 설명력은 아래 <표 4-4>과 같다. 상사신뢰는 3.902(55.737%)의 단일 요인으로 분석되었으며, 총분산 설명력은 55.737%로 나타나 전체의 55%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석결과 상사신뢰의 Cronbach's Alpha 계수는 0.867으로 나타나 비교적 신뢰도가 높은 것으로 분석되었다.

<표 4-4> 상사신뢰의 타당성 및 신뢰성 검증결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산(누적)	신뢰도 계수
상사 신뢰	상사의 신중한 의사결정	.744	3.902	55.737	.867
	상사의 책임감	.781			
	상사에 대한 기대	.738			
	상사 신뢰	.779			
	상사의 전문성	.770			
	상사와의 업무상 관계	.696			
	상사의 업무 관여	.713			

조직몰입에 대한 요인분석 결과는 아래 <표4-5>와 같다. 요인 분석 결과 직무몰입은 5개의 항목으로 1개의 요인으로 추출되었다. 직무몰입에 대한 요인분석 결과 요인의 아이겐 값(1이상)과 분산 설명력은 아래 <표 4-5>와 같다. 조직몰입은 3.216(64.311%)의 단일 요인으로 분석되었으며, 총분산 설명력은 64.311%로 나타나 전체 설명력은 64%로 나타났다. 신뢰도 분석결과 조직신뢰의 Cronbach's Alpha 계수는 0.860으로 나타나 비교적 신뢰도가 높은 것으로 분석되었다.

<표 4-5> 조직몰입의 타당성 및 신뢰성 검증결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산(누적)	신뢰도 계수
조직 몰입	강한 소속감	.859	3.216	64.311	.860
	회사에 대한 자부심	.804			
	정년 보장	.730			
	회사와의 일체감	.820			
	회사에 대한 헌신	.791			

제 2 절 연구가설의 검증

1. 가설 1의 검증

H1. 호텔 종사원들의 고용형태에 따른 직무만족은 차이가 있을 것이다.

가설 1은 고용형태에 따른 직무만족의 차이분석 결과는 <표 4-6>과 같다. F값이 .752이고, 유의확률 0.387(>0.05)이므로, 두 모집단의 분산이

동일하다는 귀무가설이 채택되어, 등분산이 가정된 것에서 분석을 하게 된다. 정규직과 비정규직 집단은 0.3365의 평균차이를 보이고 있으며, 2.479의 t값과 .014의 유의확률을 보이고 있으므로 통계적으로 유의하다. 신뢰구간이 0을 포함하고 있지 않으므로, 정규직과 비정규직의 직무만족의 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 정규직과 비정규직의 직무만족은 차이가 있다고 판단하여 채택되었다.

실증분석 결과에서 제시하는 점은 고용의 안정화가 보장되어 있는 정규직이 비정규직보다 고용불안의 요소가 적어 직무만족을 높게 지각하고 있는 것으로 판단된다. 따라서 호텔은 고용의 불안정을 해소하기 위한 방안이 요구된다. 정규직의 증가가 인건비의 상승으로 인한 고정비 상승으로 재무상의 부담으로 이어질 수 있지만 낮은 직무만족도는 서비스 기업의 대표적인 호텔에서 자칫 고객만족에 좋지 않은 영향을 미칠 수 있으므로 다양한 인센티브와 보상, 그리고 권한이임을 통하여 비정규직의 고용불안을 해소할 방안을 강구해야 할 것이다.

<표 4-6> 고용형태에 따른 직무만족간의 차이분석결과

집단통계량							
고용형태	표본 수	평균	표준 편차	평균의 표준오차			
정규직	92	.1935	.9051	.09436			
비정규직	124	-.143	1.0455	.09388			
독립표본검정							
	Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정				
	F	유의확률	t	자유도	유의확률 (양쪽)	차이의 95%신뢰구간	
						하한	상한
등분산이 가정됨	.752	.387	2.479	214	.014**	.06906	.60513
등분산이 가정되지 않음			2.532	208.894	.012	.07467	.59952

*p <.01 **p <.05

2. 가설 2의 검증

H2. 호텔 종사원들의 직무만족은 조직몰입에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2의 직무만족이 조직몰입 미치는 영향을 알아보기 위하여 직무만족을 독립변수로 하고 조직몰입을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 <표 4-7>과 같이 나타났다.

<표 4-7> 직무만족과 조직몰입간의 단순회귀분석 결과

분석 변수		비표준화계수		표준화계수	T	sig .T
		B	표준 오차	Beta		
직무만족		.635	.53	.635	12.040	.000***
모형요약						
모형	R	R 제곱	수정된 R제곱		추정값의 표준오차	
1	.635	.404	.401		.7739	
분산분석b						
모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률	
1 선형회귀분석	86.826	1	86.826	144.965	.000	
잔차	128.174	214	.599			
합계	215.000	215				

*** : p<0.001

위의 분석결과로부터 선형모형의 적합 도를 측정하는데 이용되는 R^2 는 직무만족 요인변수가 투입됨으로써 종속변수에 대한 전체 설명력이 .404, 즉 40.4%이라는 것을 의미한다. 이는 통계분석에 이용된 사례들의 40.4%가 표본 회귀선에 적합하다는 의미이다. R값은 .635이며 자유도 개념을 고려한 수정된 R^2 (Adjusted R Square)는 .404이다. 수정된 R^2 는 모집단에 이 모델을 가장 잘 부합시키기 위해서 R^2 를 수정한 것이다. 그리고 표본 추정오차(standard error)는 0.7739임을 알 수 있다. 한편, R^2 의 변화량에

대한 F변화량 값이 144.965이며 이때 유의확률 F변화량 값이 .000이므로 유의수준 0.00에서 볼 때 R^2 의 변화량에 대한 통계적인 유의성이 존재한다고 볼 수 있다. 회귀식에 설명된 부분은 86.826이며, 설명되지 않은 부분은 128.174이다. 이 값들을 자유도로 나눈 평균제곱은 86.826과 0.599으로 설명된 부분이 더 크다. 두 값의 비를 나타낸 것이 F통계량으로 144.965이고 자유도가 (1, 214)인 F분포를 참고하면, R^2 이 0 혹은 기울이가 모두 0이라는 귀무가설은 유의수준 0.001에서 볼 때 기각됨을 알 수 있다.

회귀식의 상수값은 0.000이며 x의 회귀계수는 0.635이다. 회귀계수의 유의성을 검정하는 t값 12.040의 확률적 유의확률이 0.000이므로, $\alpha=0.000$ 에서 이 회귀계수는 통계적으로 매우 유의하다고 볼 수 있다.

회귀계수 B에 대한 95% 신뢰구간을 보면, 직무만족을 1단위 늘리면 95%의 신뢰수준에서 직무몰입은 0.531단위에서 0.740단위 사이로 증가한다. 회귀계수의 통계적 유의성 측면에서 이 신뢰구간이 0을 포함하고 있지 않으므로, 회귀계수가 0이라는 귀무가설을 기각한다.

따라서 가설2는 회귀계수가 .404로서 호텔 종사원들의 직무만족은 조직몰입에 유의적인 영향을 미치는 것으로 분석되어 채택되었다.

3. 가설 3의 검증

H3. 호텔종사원들의 직무만족과 조직몰입간의 관계는 조직신뢰에 따라 달라질 것이다.

가설3의 직무만족이 조직몰입 미치는 영향에 조직신뢰의 조절효과를 알아보기 위하여 직무만족을 독립변수로, 조직신뢰를 조절변수로, 조직몰입을 종속변수로 하여 조절회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-8>과 같이 나타났다.

<표 4-8>에서 기본 모형은 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 회귀분석 한 것이고, 조절모형은 직무만족과 조직신뢰의 곱셈 형태를 취한 다중회귀분석의 결과를 요약한 것이다.

<표4-8> 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰간의 조절회귀분석 결과

분석 변수		비표준화 계수		표준화 계수	T	sig .T	공선성 통계량	
		B	표준 오차	Beta			공차 한계	VIF
상수 직무만족 조직신뢰 직무만족*조직신 뢰		.000	.053	.635	.000	1.000		
		.635	.048	.434	12.040	.000***	1.000	1.000
		.434	.058	.370	7.506	.000***	.537	1.861
		.370	.058		6.396	.000***	.537	1.861
모형요약								
모형	R	R 제곱	수정된 R제곱		추정값의 표준오차			
1	.635	.404	.401		0.7739			
모형	R	R 제곱	수정된 R제곱		추정값의 표준오차			
2	.707	.500	.495		.7104			
분산분석b								
모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
1	선형회귀분석	86.826	1	86.826	144.965			.000
	잔차	128.174	214	.599				
	합계	215.000	215					
모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
2	선형회귀분석	107.477	2	53.738	106.454			.000
	잔차	107.523	213	.505				
	합계	215.000	215					

종속변수 : 조직몰입

*** : p<0.001

회귀식의 상수값은 .000이며 직무만족의 회귀계수는 .635, 조직신뢰의 회귀계수는 .434, 직무만족*조직신뢰의 회귀계수는 .370이다. 회귀계수의 유의성을 검정하는 직무만족의 t값 12.040의 확률적 유의확률이 0.000이므

로, $\alpha=0.001$ 에서 직무만족의 회귀계수는 매우 유의하다고 볼 수 있다. 조직신뢰의 t 값은 7.506이며 확률적 유의확률이 .000이므로, $\alpha=0.001$ 에서 조직신뢰의 회귀계수는 매우 유의하다고 볼 수 있다. 마지막으로 직무만족*조직신뢰의 T 값은 6.396이며 확률적 유의확률이 .000이므로 $\alpha=0.001$ 에서 직무만족*조직신뢰의 회귀계수가 매우 유의하다고 할 수 있다.

위의 분석결과로부터 설명력의 변화량이 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향의 설명력 .635보다 0.072($p<0.001$) 증가하였음을 알 수 있다. 이는 조직신뢰가 조직만족과 조직몰입에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 직무만족*조직신뢰의 R 값은 .707이며 자유도 개념을 고려한 수정된 R^2 (Adjusted R Square)는 .500이다. 수정된 R^2 은 모집단에 이 모델을 가장 잘 부합시키기 위해서 R^2 를 수정한 것이다. 그리고 표본추정오차 (standard error)는 0.7104임을 알 수 있다. 한편, R^2 의 변화량에 대한 F 변화량 값이 106이며 이때 유의확률 F 변화량 값이 .000이므로 유의수준 0.00에서 볼 때 R^2 의 변화량에 대한 통계적인 유의성이 존재한다고 볼 수 있다.

회귀식에 설명된 부분은 107.477이며, 설명되지 않은 부분은 107.523이다. 이 값들을 자유도로 나눈 평균제곱은 53.738과 .505로 설명된 부분이 더 크다. 두 값의 비를 나타낸 것이 F 통계량으로 106.454이고 자유도가 (2,213)인 F 분포를 참고하면, R^2 이 0 혹은 기울이가 모두 0이라는 귀무가설은 유의수준 $p<0.001$ 에서 볼 때 기각됨을 알 수 있다.

한편, 위 분석결과와 상관행렬에서 큰 값의 상관계수가 존재하면 두 변수들 간의 공선성 문제가 발생할 수 있다. 그러나 값이 작을 때도 공선성이 존재하기도 한다. 공선성은 여러 가지 방법으로 알아낼 수 있다. 공차한계(tolerance)와 분산팽창요인(VIF)은 이를 판단하는 지표가 될 수 있다. 위의 연구결과를 보면 두 요인 모두 공차한계(tolerance)가 0.537으로 1에 가깝고, 분산확대지수(variance inflation factor) 또한 1.861로 10보다 현저하게 작아 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

따라서 가설 3은 직무만족*조직신뢰의 회귀계수가 .500로서 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향의 설명력 .635보다 변화량이 0.072 ($p < 0.001$) 증가하였다. 이로서 호텔 종사원들의 직무만족과 조직몰입간의 관계는 조직신뢰에 따라 달라질 것이라는 가설 3은 채택되었다.

4. 가설 4의 검증

H4. 호텔종사원들의 직무만족과 조직몰입간의 관계는 상사신뢰에 따라 달라질 것이다.

가설4의 직무만족이 조직몰입 미치는 영향에 상사신뢰의 조절효과를 알아보기 위하여 직무만족을 독립변수로, 상사신뢰를 조절변수로, 조직몰입을 종속변수로 하여 조절회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-9>와 같이 나타났다.

<표 4-9>에서 기본 모형은 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 회귀분석 한 것이고, 조절모형은 직무만족과 상사신뢰의 곱셈 형태를 취한 다중회귀분석의 결과를 요약한 것이다.

<표4-9> 직무만족, 조직몰입, 상사신뢰간의 조절회귀분석 결과

변수 \ 분석	비표준화 계수		표준화 계수	T	sig .T	공선성 통계량	
	B	표준 오차	Beta			공차 한계	VIF
상수	.000	.053	.635	.000	1.000	1.000	1.000
직무만족	.635	.050	.421	12.040	.000***	.703	1.423
상사신뢰	.421	.069	.315	6.117	.000***	.703	1.423
직무만족*상사신뢰	.315	.069		4.577	.000***		
모형 요약							
모형	R	R 제곱	수정된 R제곱	추정값의 표준오차			
1	.635	.404	.401	.7739			
모형	R	R 제곱	수정된 R제곱	추정값의 표준오차			
2	.676	.457	.452	.7401			
분산분석b							
모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
1 선형 회귀분석	86.826	1	86.826	144.965	.000		
잔차	128.174	214	.599				
합계	215.000	215					
모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
2 선형 회귀분석	98.304	2	49.152	89.714	.000		
잔차	116.696	213	.548				
합계	215.000	215					

종속변수 : 조직몰입

*** : p<0.001

회귀식의 상수값은 .000이며 직무만족의 회귀계수는 .635, 상사신뢰의 회귀계수는 .421, 직무만족*상사신뢰의 회귀계수는 .315이다. 회귀계수의 유의성을 검정하는 직무만족의 t값 12.040의 확률적 유의확률이 0.000이므로, a=0.001에서 직무만족의 회귀계수는 매우 유의하다고 볼 수 있다. 상사신뢰의 t값은 6.117이며 확률적 유의확률이 .000이므로, a=0.001에서 상사신뢰의 회귀계수는 매우 유의하다고 볼 수 있다. 마지막으로 직무만족*상사신뢰의 t값은 4.577이며 확률적 유의확률이 .000이므로 a=0.001에서 직무만족*상사신뢰의 회귀계수가 매우 유의하다고 할 수 있다.

위의 분석결과로부터 설명력의 변화량이 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향의 설명력 .635보다 0.041 증가하였음을 알 수 있다. 이는 상사신뢰가 조직만족과 조직몰입에 유의적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 직무만족*상사신뢰의 R값은 .676이며 자유도 개념을 고려한 수정된 R^2 (Adjusted R Square)는 .452이다. 수정된 R^2 은 모집단에 이 모델을 가장 잘 부합시키기 위해서 R^2 을 수정한 것이다. 그리고 표본추정오차(standard error)는 0.7401임을 알 수 있다. 한편, R^2 의 변화량에 대한 F변화량 값이 89.714이며 이때 유의확률 F변화량 값이 .000이므로 유의수준 0.00에서 볼 때 R^2 의 변화량에 대한 통계적인 유의성이 존재한다고 볼 수 있다.

회귀식에 설명된 부분은 98.304이며, 설명되지 않은 부분은 116.696이다. 이 값들을 자유도로 나눈 평균제곱은 49.152과 .548로 설명된 부분이 더 크다. 두 값의 비를 나타낸 것이 F통계량으로 89.714이고 자유도가 (2,213)인 F분포를 참고하면, R^2 이 0 혹은 기울이가 모두 0이라는 귀무가설은 유의수준 $p < 0.001$ 에서 볼 때 기각됨을 알 수 있다.

한편, 위 분석결과의 상관행렬에서 큰 값의 상관계수가 존재하면 두 변수들 간의 공선성 문제가 발생할 수 있다. 그러나 값이 작을 때도 공선성이 존재하기도 한다. 공선성은 여러 가지 방법으로 알아낼 수 있다. 공차한계(tolerance)와 분산팽창요인(VIF)은 이를 판단하는 지표가 될 수 있다. 위의 연구결과를 보면 두 요인 모두 공차한계(tolerance)가 0.703으로 1에 가깝고, 분산확대지수(variance inflation factor) 또한 1.423으로 10보다 현저하게 작아 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

따라서 가설 4는 회귀계수가 .457($p < .001$)로서 설명력의 변화량이 0.053 증가하였다. 이로서 호텔 종사원들의 직무만족과 조직몰입간의 관계는 상사신뢰에 따라 달라질 것이라는 가설 4는 채택되었다.

제 3 절 분석결과에 대한 토의

본 연구에서는 서울 특 일급 호텔에 근무하는 구성원들을 대상으로 고용형태에 따른 직무만족의 차이를 검증해보고, 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향과 함께, 조직신뢰와 상사신뢰가 직무만족과 조직몰입의 관계에 조절하는 효과가 있는지를 실증 분석하였다. 연구표본은 서울 특 일급 호텔에 근무하는 최종 216명이었으며, 자료의 분석은 T-test, 회귀분석 및 다중회귀분석을 사용하였다.

먼저 본 연구에서는 고용형태, 직무만족, 조직신뢰, 상사신뢰, 직무몰입에 대한 이론 및 선행 연구를 통해 직무만족, 조직신뢰, 상사신뢰, 직무몰입에 대한 정리하였으며, 이를 근거로 고용형태에 따른 직무만족의 차이를 검증하기 위하여 T-test와, 직무만족이 직무몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시하였고, 조직신뢰와 상사신뢰가 직무만족이 직무몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 조절회귀분석을 실시하였다. 이를 통해 나타난 연구결과는 다음과 같다.

1. 조사대상자의 빈도분석의 주요 특성

첫째, 조사 대상자의 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

연구를 위한 설문은 표본으로 선정된 호텔을 직접 방문하여 조사하였으며 대상자는 216명으로 남성이 121명(56.0%), 여성이 95명(44.0%)이고, 고용형태로는 정규직이 92명(42.6%), 비정규직이 124명(57.4%)이었다.

연령분포는 20에서 54세까지 분포되었으며, 20~29세가 125명(57.9%), 30~39세가 63명(29.2%), 40~49세가 24명(11.1%), 50~54세가 4명(1.9%)의 순이었다.

근무부서는 식음료(F/B) 102명(47.2%), 연회부서 81명(37.5%), 조리부서 17명(7.9%), 관리부서(인사, 총무, 기획, 구매 등) 16명(7.4%)의 순이었

다.

직급은 사원이 184명(85.2%), 주임급 26명(12.0%), 대리급 4명(1.9%), 과장급 이상이 2명(0.9%)의 순으로 분석되었으며 대상자의 대부분인 97.2%가 사원과 주임으로서 주류를 이루었다.

근속기간은 1~5년 미만이 88명(40.7%), 1년 미만 50명(23.1%), 5~10년 미만이 48명(22.2%), 10~15년 미만이 17명(7.9%), 15년 이상이 13명(6.0%)의 순으로 분석되었으며, 학력정도는 전문대졸 또는 재학이 137명(63.4%), 대졸 또는 재학이 66명(30.6%), 대학원졸 또는 재학이 9명(4.2%), 고졸이 4명(1.9%)의 순이었다.

연소득은 1,000~2,000만원 미만이 100명(46.3%)으로 제일 많았으며, 그 다음으로는 2,000~3,000만원 미만이 64명(29.6%), 3,000만원~4,000만원 미만이 25명(11.6%), 1,000만원 미만이 24명(11.1%), 4,000만원 이상이 3명(1.4%)의 순이었다.

2. 연구변수의 신뢰성과 타당성 검증

연구변수의 특성을 살펴보면 다음과 같다.

직무만족, 조직신뢰, 상사신뢰, 조직몰입은 요인분석 결과 각각 1개의 요인으로 분석되었다. 조직신뢰의 경우 3번 항목인 “나의 회사는 약속을 꼭 지킨다”라는 항목을 제외하고 3개의 항목으로 1개의 요인으로 분석되었다. (Nunally, 1978)의 기준에 따르면 신뢰도의 최저허용치는 0.6이상으로 본 연구결과에 나타난 신뢰성은 크론바하 알파계수(Cronbach's coefficient alpha)가 모두 0.7 이상이므로 신뢰성은 높다고 볼 수 있다.

3. 호텔종사원의 고용형태와 직무만족간의 관계

호텔 종사원의 고용형태와 직무만족간이 관계는 두 집단사이의 직무만

족 수준의 차이를 분석하기 위해 T-test를 실행하였다.

분석결과 정규직(.1935)이 비정규직(-.143)보다 직무만족이 높은 것으로 분석되었고, 이들 간 평균의 차이는 유의한(2.479, $p=.05$)것으로 나타났다. 따라서 고용형태에 따른 직무만족이 차이가 있다는 가설 1은 채택되었다.

4. 호텔종사원의 직무만족과 조직몰입간의 관계

직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 직무만족을 독립변수로 조직몰입을 종속변수로 하여 회귀분석 방법을 활용하였다.

결과를 살펴보면 가설2는 $R^2=.404$ 로 나타났으며 유의도는 0.000으로 유의적인 것으로 나타났다. 또한 회귀계수(Beta)를 근거로 직무만족이 조직몰입에 유의적인 영향을 미치는 것으로 가설 2는 채택되었다.

5. 호텔종사원의 직무만족과 조직몰입간의 조직신뢰에 의한 조절효과

가설 3은 $R^2=.500$ 로 나타났으며 유의도는 .000로 유의적인 것으로 나타났다. 또한 설명력의 변화량이 .072($p<.001$)증가하여 조직신뢰가 직무만족과 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 조직신뢰는 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되었다.

6. 호텔종사원의 직무만족과 조직몰입간의 상사신뢰에 의한 조절효과

가설 4는 $R^2=.457$ 로 나타났으며 유의도는 .000으로 유의적인 것으로 나타났다. 또한 설명력의 변화량이 .053($p<.001$)증가하여 상사신뢰가 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 조직신뢰는

직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되었다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

점차 발달되는 서비스 시장경쟁에서 기업은 핵심역량을 파악하고 발전시켜 기업경쟁력을 강화하는 것이 중요하다. 기업이 경쟁력을 갖추려면 우선 조직의 경쟁력을 갖추어야 한다. 조직의 경쟁력은 조직 구성원들 간에 형성되는 관계의 질(quality of relationship)에 의해 결정되며, 이를 구성하는 중요한 요인으로는 신뢰와 조직몰입을 들 수 있다. 또한 신뢰와 조직몰입은 직무만족이 기본 바탕이 되어야 한다.

서비스업 중 호텔은 기업의 최종목표인 고객만족을 향상시키기 위해 많은 노력이 요구되고 있는 실정이다. 이를 위해 기업은 고객의 니즈를 파악하고 충족시킬만한 제품과 서비스를 제공하기 위한 노력이 필요하다. 고객에 대한 기업의 노력은 궁극적으로 종업원에 의해 이루어지고 종업원들이 자신이 행하는 직무만족이 이루어져야 한다. 종업원이 자신의 직무에 만족하고, 그들에게 적절한 지원과 보상 및 인지가 주어진다면, 고객에게 보다는 서비스를 제공하게 될 것이고, 궁극적으로 고객들의 만족수준도 높아지게 될 것이다. 매우 만족한 고객들은 그 서비스에 대해서 충성고객으로 남을 것이며 이들은 회사의 수익의 대부분을 올려주는 고객이 된다.

본 연구는 직무만족과 조직몰입의 관계에서 신뢰가 어떠한 영향을 미치는지, 특히 신뢰를 조직신뢰와 상사신뢰로 나누어 이 두 요소가 직무만족이 조직몰입에 이르는 구조에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보고자 하였다. 이를 위해 직무만족, 조직신뢰, 상사신뢰, 조직몰입의 개념과 구성요소를 알아보았다. 이론적 배경을 근거로 연구가설과 연구모형을 설정하고 검증하였다. 분석결과 직무만족은 조직몰입에 중요한 요인임이 확인되었

다. 또한 직무만족이 조직신뢰 및 상사신뢰에 의해 조직몰입에 이르는 데 중요한 역할을 한다는 것이 확인되어 전체적으로 직원들에게 신뢰를 주어야 함이 파악되었다.

연구가설에 대한 실증분석결과와 시사점들은 다음과 같다.

첫째, 고용형태에 따라 직무만족에 차이가 있음을 알았고, 이는 안정적인 고용의 보장이 직무만족으로 이어진다는 사실이다. 고정비용이 큰 호텔에서 직원의 증가는 재무상 부담을 증가시키지만 이로 인한 직무만족과 업무효율의 상승이 가져오는 효과에 대해 진지한 고민이 이루어져야 한다.

둘째, 직무만족은 곧 조직몰입으로 이루어지므로 직원들의 직무만족을 극대화 할 수 있는 방안이 필요하다. 즉 적절한 보상과 동기부여는 회사에 대한 애사심을 높이는 중요한 요인이 되는 것이다.

셋째, 조직의 신뢰는 조직몰입에 긍정적인 영향을 준다는 점이다. 회사는 회사의 상벌과 경영전략, 비전을 직원들과 공유하며 이를 바탕으로 조직몰입을 심화시켜 궁극적으로 발전적인 목표를 실현하도록 하여야 한다.

마지막으로 상사들은 직원들과 효과적인 커뮤니케이션 통로를 구축하며, 일관적인 정책의 실행이 중요하다. 조직에 대한 신뢰역시 조직몰입에 중요한 부분임이 실증분석을 통하여 밝혀졌다.

제 2 절 연구의 한계와 향후 연구방향

본 연구가 가지고 있는 한계점은 다음과 같다.

첫째, 조직몰입에 관여하는 요인이 직무만족 뿐 아니라 더욱 다양한 요인이 있지만 직무만족이라는 단일 요인으로서 직무몰입에 미치는 영향을 설명하고자 하였다. 설명력에서도 밝혀졌듯이 설명하지 못한 다양한 요인의 개발과 연구가 필요하다 하겠다.

둘째, 우리나라 호텔전체에 대해 모두 적용되는 데에는 다소 무리가

있다고 생각되어지며, 특 1등급 호텔들을 대상으로 하였기 때문에 그 이하의 호텔들의 직원들이 느끼는 직무만족과 조직몰입에 관한 사항을 파악하는데에는 한계가 있다.

셋째, 연구의 변수를 설정하는 데 선행연구를 기초로 하였기 때문에 특정 조직의 환경적 영향을 구체적으로 고려하지 않았다. 이것은 연구를 진행하는데 발생할 수 있는 신뢰도와 타당도를 최소화하기 위한 것으로서 연구과정에서 발생할 수 있는 외생변수의 영향을 완전히 고려했다고는 할 수 없다. 그러나 본 연구는 직무만족이 조직몰입에 영향을 미치며 조직신뢰와 상사신뢰가 조직몰입에 긍정적 영향을 준다는 사실만은 확실한 것을 알 수 있다.

이상과 같은 한계점과 관련하여 향후 연구에서는 보다 다양한 서비스 업종으로 확대하여 적용할 필요가 있다고 본다. 또한 본 연구의 모든 요인들은 오랜 기간 동안 유지되는 태도이자 행동이므로 이에 대한 종단적 연구가 더욱 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 고현철, “연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구,” 연세대학교 박사학위논문, 2004, p. 8.
- 김유선, “한국 노동시장의 비정규직 증가 원인에 대한 실증연구,” 고려대 학교대학원 박사학위논문, 2003.
- 김병섭·박홍식, “신뢰와 정부개혁: 고용관계를 중심으로,” 신뢰사회와 정부, 한국행정학회, 1999.
- 김호정, “신뢰와 조직몰입,” 한국 행정학보 33, 1999, pp. 19-35.
- 마상진, “실업계 고등학교 교사의 직업교육 가치성향과 조직몰입의 관계,” 서울대학교 대학원 박사학위논문, 2003.
- 박미선, “호텔 비정규직 근로자의 직무만족 영향요인에 대한 연구,” 경희대학교 대학원 석사논문집, 2005, p. 6.
- 박우성, “금융위기 전후의 한국경제,” 비교경제연구, Vol.7(1). 1999, pp. 197-221.
- 박정준, “서비스종업원의 복수교환관계 지각이 역할외적 행위와 서비스품질에 미치는 영향,” 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2003.
- 박통희, “신뢰와 불신의 역학: 불신의 제도화를 중심으로,” 한국 행정학회, 신뢰 사회와 정부, 1999년도 춘계학술대회 발표논문집, 1999.
- 신유근, 『조직행위론』 다산출판사, 1985.
- 오정환, 『조직과 인간행동』 명경사, 1998, p. 95.
- 우성근, “호텔 고객의 만족과 구매후행동간의 패러독스에 관한연구,” 한성대학교 대학원 박사학위논문, 2004, p. 132.
- 유기현, 『조직행동론』 무역경영사, 1987, p. 200.

- 이선엽, “정규직과 비정규직의 직무만족과 고용형태에 관한 지각차이,” 홍익대학교 대학원 석사학위논문, 2003, pp. 6-7.
- 이창렬, “여행사 종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구,” 세종대학교 대학원 석사학위논문, 1999.
- 이창우, “고용불안시대의 의사결정참여가 종업원 태도에 미치는 영향,” 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2003.
- 이동섭, “조직 구성원간 신뢰형성의 영향요인 및 결과에 관한 연구,” 서울대학교 경영대학원 석사 학위청구논문, 1997.
- 임영대, “호텔 종사원의 고용형태에 따른 직무불안정성 인식이 직무만족에 미치는 영향,” 경기대학교 국제·문화대학원, 2005, pp. 1-11.
- 임성만·김명언, “조직에서의 신뢰,” 개관 한국 심리학회지 산업 및 조직, 13.2, 2000, pp. 1-19.
- 전혜숙, “사회복지사의 조직시민행동에 관한 연구,” 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 2003.
- 정봉원, “관광호텔 종사원의 갈등관리방법이 직무만족과 이직의사에 미치는 영향,” 대구대학교 대학원 박사학위논문, 1997.
- 정윤정, “호텔종사원의 조직몰입, 경력몰입이 직무만족과 자기희생의도에 미치는 영향,” 대구대학교 대학원 석사학위논문, 2003.
- 정홍술, “분배·절차·상호작용공정성이 상사에 대한 신뢰, 조직지원인식 및 조직 시민 행동에 미치는 영향,” 전남대학교 대학원 박사학위논문, 2002.
- 조경배, “비정규직 근로자의 고용보장,” 민주법학 통권15호, 민주주의 법학연구회, 1999, pp. 225-254.
- 조진헌·김정균·최병구·이희석, “조직 구성원 신뢰의 지식공유에 대한 영향 분석,” 지식경영 연구제 3권제1호, 2002, pp. 19-38.
- 최금창, “호텔 비정규직 관리방안에 관한 실증적 연구,” 경기대학교 대학원 석사학위논문, 2001, p. 11.
- 허용덕, “호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안정성 인식이 조직

유효성에 미치는 영향,” 세종대학교 박사학위논문, 2003, pp. 1-2.

홍영란, “병원 근로자의 자아개념과 조직신뢰에 관한 연구,” 전주대학교 대학원 석사학위논문, 1999.

2. 외국문헌

Angle, H., & Perry, J., “An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness.” *Administrative Science Quarterly*, 26, 1981, pp. 1-14.

Atchison, T. J., “The Employment Relationship,” ; Un-tied or Re-tied *Academy of Management Executive*, 5, 1991, p. 4.

Carnevale, D. G., and Wechsler, B., “Trust in The Public Sector.” *Administration and Society*, 23(4): 1992, pp. 471-494.

Etzionioni, A., “A Comparative Analysis of Complex Organizations,” The Free Press, A Division of Macmillan Co, Inc, N. Y.1975, pp. 8-11.

Fichman, M., “Straining Towards Trust: Some Constraints on Studying Trust in Organizations.” *Journal of Organizational Behavior*, 24, 2003, pp. 133-157.

Freedman, A., “Job; Insecurity At All Levels, Across.” *The Board*, 23, 1986, pp. 4-5.

Friedlander, F., “Underlying Source of Job Satisfaction,” *Journal of Applied Psychology*, Vol, 47, No, 4. 1963, p. 216.

Fukuyama, F., “Trust: Social Virtues and The Creation of Prosperity.” New York : The Free Press. 1995.

Ginzberg, E., Ginsberg. S., Arelrod, W. S., and Herna, J. L., “Occupational Choice,” *Columbia University Press*, 1951, p. 43.

Herzberg, F., Nausver, B., and Snyderman, B., “The Motivation to Work,

- " New, York: John Willy & Sons, 1959, pp. 52-89.
- Hosmer, L. T., "Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethics," *Academy of Management Review*, 20, 2, 1995, pp. 379-403.
- Holmes, J. G., "The Exchange Process in Close Relationship," *Microbehavior and Macrobiotics*, In M. J. Lerner and S. C Lerner(Eds.), *The Justice Motive in Social Behavior*, New York: Plenum. 1981, pp. 261-284.
- Hosmer, L. T., "Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethics," *Academy of Management Review*, 20, 2, 1995, pp. 379-403.
- Kimeyer, S. L., "Social Support: Its Relationship to Observed Communication With Peers and Superiors," *Academy of Management Journal*, 30, 1987, pp. 138-151.
- Knight, J., "Social Norms and The Rule of Law: Fostering Trust in a Socially Divesociety." In K. S. Cook (Eds), *Trust in Society* Russell Sage Foundation, New York, 2001, pp. 354-374.
- Larson, E. W., & Fukami, C. V., "Relationship Between Worker Behavior and Commitment to The Organization and Union." *Proceedings of The Academy of Management*, 1984, pp. 222-226.
- Locke, E. A., "The Nature and Cause of Job Satisfaction," in Duende, M. D. *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, Rand McNally, 1976, pp. 10-32.
- Luhmann, N., Familiarity, Confidence, "Trust: Problems and Alternatives." In D. Gambetta(Ed.), *Trust: Makings and Breaking Cooperative Relations* New York: Basil Blackwell, 1988, pp. 94-108.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D., "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review*, 20, 1995,

pp. 709-734.

Meyer, J. P., & Allen, N. J., "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, 1991, Vol. 1, No. 1.

McCormick, E. J., and Daniel, A., "Industrial Psychology," 7th ed., Prentice-Hall, 1980, p. 2.

Miller, G., "Why is Trust Necessary in Organizations?" *The Moral Hazard of Profit Maximization*, In K. S. Cook (Eds.), *Trust in Society* pp.307-331. Russell Sage Foundation, New York, 2001.

Mill, R. C.(1986). *Managing the service encounter*, *The Cornell Hotel Restaurant Administration Quarterly*, February, 39-46.

Mishra, A. K., "Organizational Response to Crisis." *The Centrality of Trust*. In Kramer, R. M. and Tyler, T. R.(Eds), *Trust in Organizational Frontiers of Theory and Research*, Thousand Oaks, CA; Sage Publications, 1996, pp. 261-287.

Mishra, J., and Morrissey, M. A., "Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers," *Public Personnel Management*, 19, 4, 1990, pp. 443-463.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M., "Employee-Organizational Linkages," New York : Academic Press, 1982.

Myers, M. S., "Who Are Your Motivated Workers?" *Harvard Business Review*, Vol. 42, No. 1, 1964, pp. 73-88.

Nollen, S., & Axel, H., "Managing Contingent Workers.":How to Reap the Benefits and Reduce the Risks, AMACOM, New York, 1996, pp.21-24.

Pennings, J. M., and Woiceshyn, J. A., "Typology of Organizational Control and Its Metaphors." In S. B. Bacharach and Mitchello(Eds.), *Research in The Sociology of Organizations*, 1987, pp. 75-104

- Pfeffer, J., & Baron, J. N., "Taking The Workers Back Out : Recent Trends in The Structuring of Employment." *Research in Organization Behavior*, 10: 1988, pp. 257-303.
- Pfeffer, J., & Baron, J. N., "Taking The Workers Back Out: Recent Trends in The Structuring of Employment," *Research Organizational Behavior*, Vol.10. 1988, pp. 81-86.
- Polivka, A. E., "On The Definition of Contingent Work," *Monthly Labor Review*. 1989.
- Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R., "Behavior in Organizations." NY; Mcgraw-Hill. 1975, pp. 497-499.
- Reitz, J. H., "Behavior in Organizations," Richard D. Trwin, inc, 1981, p. 201.
- Rodgers, G., & Rodgers, J., (Eds.), "Precarious Working Western Europe." *The State of The Debate*, Geneva: ILO, 1989.
- Salancik, G. R., "New Directions of Organizational Behavior," Chicago, Clair, Press, 1977.
- Shaw, R. B., "Trust in Balance. San Francisco," Josser-Bass Publishers, 1997.
- Smith, P. C., KendallL, M., and Hulin, C. L., "The Measurement of Satisfacti in Work and Retrievement," Rand McNully, Chicago, III 1980, pp. 201-208.
- Smith, F. J., "Work Attitudes as Predictors of Specific Day Attendance." *Journal of Psychology*, 62, 1977, pp. 16-19.
- Steers, R. M., "Introduction to Organizational Behavior." Scott: Foreman and Company, 1981.
- Tyler, T. R., "Why do People Rely on Others?" *Social Identity and Social Aspects of Trust*. in K. S. Cook (Eds), *Trust in Society*, Russell Sage

Foundation, New York. 2001, pp. 285-306.

Vroom, V. H., "Work and Motivation," New, York: John Wiley & Sons, 1964.

Wiener, Y., "Commitment in Organizations," A Normative Review. Academy of Management Review, 7, 1982, pp. 418-425.

Zand, D. E., "Trust and Managerial Problem Solving." Administrative Science Quarterly, 17, 1972, pp. 229-239.

설 문 지

“호텔종사원의 직무만족과 조직몰입간의 조직 및 상사신뢰에 관한 연구”

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 설문에 응해 주신데 대해 진심으로 감사드리며, 본 설문지는 “호텔 종사원의 직무만족과 조직몰입간의 조직 및 상사신뢰에 관한 연구”에 관한 기초 연구 자료를 얻고자 하는데 그 목적이 있습니다. 설문지의 어떠한 항목도 정답은 없으므로 귀하께서 느끼는 바를 표시하시면 됩니다. 귀하께서 응답하신 내용은 오로지 학문적 목적을 위해서만 사용됨을 약속드리며, (귀하의 의견에 일치하는 곳에 V표로 해 주십시오)

아무쪼록 바쁘시더라도 설문지에 성의껏 대답하여 주시면 연구에 도움이 되오니 많은 협조를 부탁드립니다, 귀하의 협조에 다시 한번 깊은 감사를 드립니다.

만일 조사내용에 대한 의문사항이나, 조사결과 필요하신 분께서는 아래의 연락처로 연락주시기 바랍니다.

2006 년 9 월 일

한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과 석사과정

지도교수 : 경영학박사 우 성 근 교수

연구자 : 류 용 헌

연락처 : 019-255-0455

E-mail : yyh0283@hanmail.net

I. 아래 항목들은 귀하가 일하고 있는 호텔에서 느끼는 직무만족에 관련된 사항입니다. 귀하께서 평소에 느끼시는 데로 표시(V)하여 주십시오.

항 목	전 혀 ① 그렇지 않 다	② 그렇지 않 다	③ 보 통	④ 그렇다	⑤ 매 우 그렇다
1. 나는 전반적인 나의 업무에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 다른 사람보다 나의 일을 더 많이 좋아 한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 대부분의 시간들을 열심히 일을 하는데 소비한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 현재의 업무를 수행하는데 있어 기쁨과 보람을 느낀다.	1	2	3	4	5
5. 나는 대부분의 일을 수행하는 동안에 정열을 쏟는다.	1	2	3	4	5
6. 나는 지금의 업무는 내 전체생활에 있어 필수 불가결한 요소이다.	1	2	3	4	5

II. 다음 문항들은 귀하가 일하고 있는 호텔에서 조직신뢰에 관련된 질문입니다. 귀하께서 평소에 느끼시는 데로 표시(V)하여 주십시오.

항 목	전 혀 ① 그렇지 않 다	② 그렇지 않 다	③ 보 통	④ 그렇다	⑤ 매 우 그렇다
1. 나의 회사는 나에게 숨김없이 말한다.	1	2	3	4	5
2. 나의 회사는 약속을 꼭 지킨다.	1	2	3	4	5
3. 나의 회사는 나를 공정하게 대우한다.	1	2	3	4	5
4. 내가 직무를 훌륭히 수행한다면 회사는 나를 지원 하고 보상 해 줄 것이다.	1	2	3	4	5

Ⅲ. 다음 문항들은 귀하가 일하고 있는 호텔에서 상사신뢰에 관련된 질문입니다. 귀하께서 평소에 느끼시는 데로 표시(V)하여 주십시오.

항 목	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
1. 나의 상사는 의사결정을 신중하게 한다.	1	2	3	4	5
2. 나의 상사는 업무를 끝까지 해낸다.	1	2	3	4	5
3. 나의 상사는 내가 곤경에 처했을 때 나를 지원해 줄 것이다.	1	2	3	4	5
4. 나는 상사의 말을 신뢰한다.	1	2	3	4	5
5. 나의 상사는 전문기술을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
6. 나의 상사는 갈등을 야기하지 않고 직무를 수행한다.	1	2	3	4	5
7. 나의 상사는 내 업무에 대하여 어떠한 것이라도 말 할 수 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5

Ⅳ. 다음 문항들은 조직몰입에 관한 항목입니다.

귀하께서 평소에 느끼시는 데로 표시(V)하여 주십시오.

항 목	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
1. 나는 이 호텔에서 일한다는 것은 의미가 있으며, 강호소속감을 느낀다.	1	2	3	4	5
2. 나는 이 호텔에서 일한다는 것을 타인에게 자랑스럽게 말한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 이 호텔에서 정년퇴직까지 일할 생각이다.	1	2	3	4	5
4. 우리 호텔의 문제가 곧 나의 문제라고 생각한다.	1	2	3	4	5
5. 나는 호텔에 헌신하고 있으며 호텔의 일원이라고 생각한다.	1	2	3	4	5

V. 다음은 귀하의 인구 통계적 특성과 일반적인 사항에 관한 질문입니다.
귀하가 생각하시기에 가장 적합한 곳에 표시(V)하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 ? ①남 ②여

2. 귀하의 고용형태는 ? ①정규직 ②비정규직

3. 귀하여 연령은 ? ①20대 ②30대 ③40대 ④50대 이상

4. 귀하의 근무부서는 ?
 ①식당부서(레스토랑) ②연회부서 ③조리부서 ④관리부서

5. 귀하의 직급은 ? ①사원 ②주임급 ③대리급 ④과장급 이상

6. 귀하의 근속기간은 ? (현 직종에서 근무한 총 년수)
 ①1년 미만 ②1-5년 미만 ③5-10년 미만 ④10-15년 미만
 ⑤15년 이상

7. 귀하의 교육정도는 ?
 ①고졸 ②전문대졸 또는 재학 ③대졸 또는 재학
 ④대학원졸 또는 재학

8. 귀하의 소득은 ?
 ①1,000만원 미만 ②1,000만원-2,000만원 미만 ③2,000만원-3,000만원 미만
 ④3,000만원-4,000만원 미만 ⑤5,000만원 이상

대단히 감사합니다.

ABSTRACT

A study on Impacts on the Organization Commitment of Hotel Employee's Job Satisfaction, Trust in Organization and Superiors

Ryoo, Young-heon

Major in Hotel & Restaurant Management

Department of Hotel, Tourism and Restaurant

Business Administration

Graduate School of Business Administration

Hansung University

As rapid economic change comes along with globalization and information age, hotel organizations also need to adapt themselves to new changes.

Hotel's tangible products have already been standardized, and intangible products such as service quality have become a competitive marketing tool. So personal service quality enhancement together with strategic system are considered as for maximizing organization performance. It requires a control system building for promoting hotel employees' organization commitment.

The purpose of this research is to find out the relationship between job satisfaction and organization commitment in the hotel organization. And it is also to find out the mediating role of organization trust and superior trust in the relationship of job satisfaction and organization commitment.

For the purpose of this research the author surveyed 216 hotel employees with questionnaires.

The findings of results are as follow.

First, full-time hotel employees showed significantly higher job satisfaction than part-timers.

Second, hotel employees' job satisfaction affected positively on organization commitment.

Third, organization trust showed mediating role between job satisfaction and organization commitment. That is, the higher organization trust brought into the higher organization commitment in the relationship of job satisfaction.

Fourth, superior trust also showed mediating role between job satisfaction and organization commitment. The higher superior trust brought into the higher organization commitment in the relationship of job satisfaction.

The implications of this study are as follow.

The organization trust and superior trust for hotel employees are very important for building stronger organization commitment. A variety of systems and policies are required for better organization trust and superior trust. Adequate compensation programs, authority delegation, or voluntary decision-making system are suggested as for effective communication methods between hotel employees and superiors in the organization.

감사의 글

이 논문이 완성되기까지 그 동안 많은 도움을 주신 분들께 글로서 감사의 마음을 전합니다.

먼저 바쁘신 와중에도 이 논문을 위하여 많은 가르침을 주신 우성근 교수님께 진심으로 깊은 감사를 드립니다.

그리고 언제나 부족한 저에게 아낌없이 조언을 하여 주신 호텔 관광외식경영학과의 모든 교수님과 선배님, 후배님께 감사의 마음을 전합니다.

또한, 항상 관심과 많은 배려를 해주신 호텔 인터컨티넨탈 서울의 상사 동료 여러분께 진심으로 감사드립니다.

늘 저를 위하여 항상 기원하시는 아버님, 어머님, 장인, 장모님께 그리고 관심과 조언을 해주신 형님 형수, 동생 매제, 조카들에게 감사드립니다.

또한 처가의 형님내외분과 조카들에게 감사의 마음을 전하고 싶습니다.

마지막으로 고맙고 사랑스러운 아내 용분과 예쁘고 사랑스럽고 고마운 딸 효정에게 작으나마 이 결실을 바칩니다.