

석사학위논문

단체급식종사원의 직무속성이
직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향

-경력개발지원의 조절효과-

2018년

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

안 영 호

석 사 학 위 논 문
지도교수 허 진

단체급식종사원의 직무속성이
직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향

－경력개발지원의 조절효과－

The Effect of Job Attributes of Food Service
Employees on Job Satisfaction and Organizational
Committment

－ The Moderating Effect of Career Development
Support－

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

안 영 호

석사학위논문
지도교수 허진

단체급식종사원의 직무속성이
직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향

－경력개발지원의 조절효과－

The Effect of Job Attributes of Food Service
Employees on Job Satisfaction and Organizational
Committment

－ The Moderating Effect of Career Development
Support－

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

안영호

안영호의 경영학 석사학위논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

단체급식종사원의 직무속성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 -경력개발지원의 조절효과-

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과
호 텔 경 영 전 공
안 영 호

단체급식의 치열한 경쟁과 다양한 고객들의 요구는 단체급식종사원들에게 새로운 변화의 모색을 강하게 유도하고 있으며 직무속성은 직무만족을 가지게 하며 조직몰입에도 많은 영향관계가 있을 것이며 조직의 경력개발지원이 조절하는 역할 또한 매우 클 것이라 가정 하에 직무속성의 구성요인들을 도출하며 신뢰성과 타당성의 검증을 통해서 직무속성의 평가척도를 개발하고자 하였으며 단체급식 종사원이 인지하는 직무속성이 조절변수인 경력개발지원에 미치는 영향과 단체급식 종사원이 인지하는 직무만족과 경력개발지원간의 인과관계를 검토하고자 하였다. 또한 단체급식 종사원이 인지하는 직무만족과 조직몰입에 관련변수들 간의 인과관계를 바탕으로 단체급식 종사원들의 성과와 만족에 대하여 미치는 요인들에 대하여 이해와 활용도를 높이고 보다 더 효율적인 인적자원에 대한 지원과 조직을 운영하고 있는 방안을 찾아 조직 관리에 경쟁력의 제고를 위하여 전략적인 시사점을 제시하고 향후의 발전적인 방향을 제시하며 경력개발지원이 미치는 조절효과를 실증분석의 결

과를 도출 할 수 있다. 단체급식 종사원이 인지하는 직무속성의 영향요인에 대한 요인 추출의 결과 3개의 요인이 도출되어 그 특성에 맞게 각각의 요인명은 직무다양성, 직무자율성, 직무도전성으로 명명하고 선행요인들로부터 도출된 12문항, 직무만족에 대한 요인 및 요인에 따르는 변수들 사이의 요인의 분석과 요인의 신뢰성을 검토하기 위하여 실시하여본 요인분석은 선행연구들로부터 도출되어진 6개의 문항을 요인의 분석에 적용하였다. 또한 조직몰입에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수들 사이의 요인에 대한 분석과 신뢰성의 검토를 위하여 실시하여 본 결과에 따르는 요인의 분석은 선행연구로부터 도출되어진 6개의 문항을 요인에 대한 분석에 적용하였다. 경력개발지원에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성에 대한 검토를 위하여 실시한 요인의 분석은 선행연구들로부터 도출되어진 8개의 문항을 요인에 대한 분석에 적용하여 연구를 실시하여 연구하였다. 회귀분석 결과 직무속성 중 직무도전성, 직무자율성, 직무다양성순으로 직무의 만족에 대하여 유의한 영향이 있는 것으로 나타났으며 또한 직무자율성과 직무도전성은 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있어 본 연구의 가설처럼 직무다양성과 직무자율성, 직무도전성은 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있어 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아지는 것으로 분석되었으며 조절효과를 검정한 독립변수와 종속변수에 영향을 주었으며 분석에서 상호작용 변수가 통계적으로 유의미하게 나타나 경력개발지원은 직무속성의 직무다양성과 직무만족 간의 관계를 조절하고 있는 것을 알 수 있으며 직무자율성과 직무만족 간의 관계를 조절하고 있으나 직무도전성과 직무만족 간의 관계를 조절하지는 않는 것을 알 수 있다. 결과를 토대로 하여 직무와 관련된 다양한 업무를 수행할 수 있는 것과 업무수행을 본인이 결정할 수 있는 것과 업무를 성공적으로 수행하기 위한 기술력에 대한 긍정적인 생각을 가지고 있으며 회사에 대한 자긍심과 자부심이 직무만족에 많은 영향력을 가지고 있음을 시사하고 있으며 직무만족과 조직몰입은 직무만족이 높을수록 조직에 대한 몰입이 높아지고 있음을 알 수 있으며 내가 가지고 있는 회사에 대한 자긍심 자부심 선택 동기 등이 직무만족과 조직몰입에 영향을 주고 있음을 시사하고 있다. 또한 경력개발지원이 직무속성과 직무만족에 조절역할의 관계에 대하여 규명하기 위하여 다

중회기분석을 실시하여 얻은 결과 단체급식 종사원이 인지하는 직무속성 중 직무다양성, 직무자율성에 경력개발지원이 조절역할을 하며 직무도전성에는 조절효과가 없다는 연구 결과를 도출하고 있다. 단체급식 업무 특성 중 중요한 하나가 인적자원의 의존도가 높은 노동집약적인 산업으로 조직경쟁력의 원천을 우수한 인재 확보 및 종사원에 대한 역량을 최대한도로 발휘할 수 있도록 하는 능력을 개발하고 있는 것이라는 인식들이 확산되면서부터 종사원들의 가치를 향시 높이고 있는 것과 동시에 조직의 부가가치도 증가시키는 것을 의미한다고 할 수 있으며 숙련된 단체급식 종사원의 만족을 위해서는 필수적이라 할 수 있다. 그러므로 단체급식업체에서는 종사자들의 직무속성에 관심을 가지고 있어야 하며 종사자들 또한 그들 자신이 하고 있는 직무에 대한 특성을 잘 이해하면서 급식업체의 경쟁력을 높이는데 일조하여야 할 것이며 기업은 직무만족요인을 찾아내고 조직에 몰입할 수 있도록 효율적인 인적자원에 대한 지원과 조직을 운영하고자하는 방안을 지속적으로 모색하여야 할 것이다.

【주요어】 단체급식종사원, 직무속성, 직무만족, 조직몰입, 경력개발지원

목 차

I. 서 론	1
1.1 문제제기 및 연구의 목적	1
1.2 연구의 범위와 방법	4
1.3 연구논문의 구성	5
II. 이론적 배경	7
2.1 직무속성	7
2.1.1 직무속성의 개념	7
2.1.2 직무속성의 구성요인	10
2.1.3 직무속성의 선행연구	13
2.2 직무만족	17
2.2.1 직무만족의 개념	17
2.2.2 직무만족의 구성요인	18
2.2.3 직무만족의 선행연구	22
2.3 조직몰입	25
2.3.1 조직몰입의 개념	28
2.3.2 조직몰입의 구성요인	29
2.3.3 조직몰입의 선행연구	30
2.4 경력개발지원	33
2.4.1 경력개발지원의 개념	33
2.4.2 경력개발지원의 구성요인	36
2.4.3 경력개발지원의 선행연구	38
III. 연구의 설계	41
3.1 연구모형 및 가설의 설정	41
3.1.1 연구의 모형	41
3.1.2 연구의 가설	42
3.2 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	54

3.2.1	변수의 조작적 정의	4
3.2.2	설문지의 구성	4
3.3	표본설계 및 분석방법	8
3.3.1	조사표본의 설계	8
3.3.2	분석방법과 절차	9
IV. 실증분석		51
4.1	표본의 인구통계학적 특성	5
4.2	변수의 기술통계 분석	3
4.2.1	직무속성	52
4.2.2	직무만족	53
4.2.3	조직몰입	54
4.2.4	경력개발지원	5
4.3	연구변수의 타당성과 신뢰도 분석	6
4.3.1	직무속성의 타당도 및 신뢰성 검정	75
4.3.2	직무만족의 타당도 및 신뢰성 검정	9
4.3.3	조직몰입의 타당도 및 신뢰성 검정	16
4.3.4	경력개발지원의 타당도 및 신뢰성 검정	16
4.4	상관관계분석	12
4.5	가설의 검증	13
4.5.1	직무속성과 직무만족의 관계검증	36
4.5.2	직무속성과 조직몰입의 관계검증	46
4.5.3	직무만족과 조직몰입의 관계검증	56
4.5.4	직무속성과 직무만족 간의 경력개발지원의 조절효과	66
V. 결 론		71
5.1	연구결과의 의의	71
5.2	연구의 시사점 및 제언	73
5.3	연구의 한계점과 향후방향	74
참 고 문 헌		76

부	록		89
ABSTRACT			95

표 목 차

[표 2-1]	연구자들의 직무속성의 개념	9
[표 2-2]	연구자들의 직무속성의 구성요인	11
[표 2-3]	연구자들의 직무속성에 대한 선행연구	61
[표 2-4]	연구자들의 직무만족의 개념	02
[표 2-5]	연구자들의 직무만족에 대한 선행연구	42
[표 2-6]	연구자들의 조직몰입의 개념	62
[표 2-7]	연구자들의 조직몰입에 대한 선행연구	23
[표 2-8]	연구자들의 경력개발지원의 개념	53
[표 2-9]	연구자들의 경력개발지원에 대한 선행연구	93
[표 3-1]	설문지 구성	74
[표 3-2]	모집단의 표본조사	94
[표 4-1]	표본의 인구통계학적인 특성에 따른 빈도 분석	25
[표 4-2]	직무속성에 대한 기술통계 분석	35
[표 4-3]	직무만족에 대한 기술통계 분석	45
[표 4-4]	조직몰입에 대한 기술통계 분석	55
[표 4-5]	경력개발지원에 대한 기술통계 분석	55
[표 4-6]	직무속성에 대하여 타당도 및 신뢰도 분석	85
[표 4-7]	직무만족에 대하여 타당도 및 신뢰도 분석	95
[표 4-8]	조직몰입에 대하여 타당도 및 신뢰도 분석	06
[표 4-9]	경력개발지원에 대하여 타당도 및 신뢰도 분석	16
[표 4-10]	상관관계분석	36
[표 4-11]	직무속성과 직무만족의 관계	46
[표 4-12]	직무속성과 조직몰입의 관계	56
[표 4-13]	직무만족과 조직몰입의 관계	66
[표 4-14]	직무속성의 직무다양성과 직무만족의 경력개발지원의 조절효과	76
[표 4-15]	직무속성의 직무자율성과 직무만족의 경력개발지원의 조절효과	86
[표 4-16]	직무속성의 직무도전성과 직무만족의 경력개발지원의 조절효과	96
[표 4-17]	연구가설의 검증결과	97

그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름도	6
[그림 3-1] 연구모형	14

I. 서 론

1.1 문제제기 및 연구의 목적

현재 우리사회는 급격한 경제성장속에서 국민 소득 증대와 함께 편의 추구의 삶을 지향하게 되었으며 이에 따라 높은 수준의 서비스와 건강한 먹을거리에 대한 관심 등 다양한 욕구에 대한 충족과 함께 외식에 대한 기대수준도 높아지게 되었다(김혜련, 2012). 외식산업이란 식음료 상품을 갖추어 고객의 외식 욕구를 충족시키면서 경제적인 이익을 추구하는 영업적 행위를 말한다(유성현, 2014). 외식산업은 사람들이 기본 생활 유지를 위해 단순히 먹는 행위만이 아니라 윤택한 삶을 유지하기 위해 가정 밖의 장소에서도 식사하는 문화적 개념을 포함하고 있으며(이웅진·최현숙, 2005), 점차적으로는 고객의 욕구를 충족시킴과 동시에 사회·문화적 가치를 부여하고 있는 여가와 문화의 장으로써 그 의미가 확대되어 가고 있다(이종원·홍선관·김익, 2004). 삶의 영위를 위하여 건강의 기반이 되는 것 중 식생활이 차지하고 있는 비율이 높아지고 최근 급속한 경제발전에 따라서 소득의 증대와 생활수준의 향상과 여성들의 사회에 참여도가 증가하면서 사회의 경제적인 여건이 변모되어 가면서 현대인들의 식생활에도 다양한 변화를 가져오고 있다. 가정에서의 식사보다 가정 외 식생활의 비중이 높아지면서 외식의 증대와 급식산업이 창출되고 발전되었다(이종미, 2010). 최근들어 여성들의 사회적인 진출과 인구의 감소로 인한 핵가족화와 맞벌이하는 부부의 증가로 식생활에 변화가 이루어지면서 집에서의 내식보다 외식을 하는 경우가 늘어나고 있는데 국민건강영양조사(2012)에 따르면 현재에는 전체 국민의 50%가 하루에 한 끼 이상의 외식을 하고 있는 것으로 그 중 25.7%에 해당하는 1,390만 명에 이르는 인구가 단체급식을 이용하고 있는 실정이라고 한다. 21세기에는 국민 소득수준의 향상과 다원화되어가는 사회가 이루어지면서 소비자들의 가치관에 대한 변화와 여가시간의 증대와 새로운 소비계층의 출현 등은 새로운 식문화의 많은 변화를 가져왔다. 직장인들 사이에서는 하루의 세끼 식사를 외식으로 해결하려는

경향이 많아지고 있으며 외식으로도 건강과 영양을 얻으려고 하는 건강한 외식의 중요도를 강조하는 추세와 더불어 학교 및 산업체 또한 기타 여러 급식시설에서 제공받고 있는 식사에 대하여 기대치가 높아져가고 있음을 알 수 있다. 단체급식의 궁극적인 목적은 대상에게 알맞은 영양관리를 통해 영양을 개선하고 건강증진을 도모하는 것이며 단체급식 종사원들은 급변하는 대내외 환경에 적응하기 위하여 목표 달성에 효과적이고 효율적인 조직 운영이 필요한 시점(강경석 등, 2009)으로 단체급식의 치열한 경쟁과 다양한 고객들의 요구는 단체급식종사원들에게 새로운 변화의 모색을 강하게 유도하고 있다. 이러한 변화를 통해 단체급식은 이들 단체급식기업 사이에 경쟁우위를 선점하였을 뿐만 아니라 고객들의 만족을 통하여 이윤을 창출하려고 한다. 급식이 대중화되지 않은 예전에는 단체급식종사자를 조리사라고 인정하지 않는 경우도 있었지만 단체급식이 외식의 상당한 부분을 차지하고 있는 지금은 단체급식종사자들이 자신들의 목소리를 한데 모아서 그 위상을 높이기 위해 노력하고 있는 실정이다. 특히 대기업의 급식시장에 진출하면서 다른 외식업체보다는 근무시간 및 임금과 복지 등에서 현저히 좋아지면서 매우 높은 취업의 경쟁률을 보여주고 있다. 하지만 단체급식종사자들의 경우에는 많은 조리사들이 함께 근무하고 있는 것이 아니며 업체의 규모에 따라서 조리장 및 경험이 많지 않은 보조조리사, 일용직과 시간제 근로자 등으로 이루어진 최소의 인원이 많은 식수의 식사를 책임지고 있으며, 열악한 근무의 환경과 근무조건과 원가조절을 통한 노무비의 삭감등과 초과 근무시간 등의 힘든 상황에 따른 높은 이직률을 나타내고 있다. 또한 단체급식은 적은 인력으로 조직을 경영함에 따라 조직 구성원에 대한 의존도가 상대적으로 높아 인력을 안정적으로 유지할 수 있는 방법을 모색하는 것이 절실히 요구되고 있으며 이직률을 낮추는 것이 단체급식의 생존과 성장에 매우 중요하다(정종백·류수영, 2016). 이처럼 단체급식기업이 처해있는 조직의 불안정은 종사원들의 채용 및 육성과 유지 등에 따른 어려움을 초래하게 되었으며 종사원들의 위험을 감수하기 위한 노력과 종사원들의 자발적인 참여를 요구하게 되었으며, 단체급식기업은 인재를 확보하고 유지하기 위한 방안과 유출을 방지하기 위한 방안에 대하여 관심을 높여야 하는 실정에 놓여있다. 이규홍(2015)과 이민영(2011)은 중소기업

업을 대상으로 조직구성원들이 수행하는 직무속성과 직무스트레스요인에 따라서 조직의 효율성 및 성과성에 영향을 미치며 이러한 요인들이 조직구성원들의 직무속성이 직무만족에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 파악되었다. 이러한 선행연구들은 단체급식의 기업에서도 직무속성과 직무만족, 조직몰입의 관계에 대하여 연구가 필요함을 시사한다. 수행하는 직무를 과거에는 단순히 일로만 생각했다면 현재 직무를 수행하고 있는 사람들 사이의 상호작용과 균형적인 관계 등의 요인으로 분석이 이루어지며 이러한 흐름들은 직무를 수행하는 수행자의 태도 및 성과에 따라서 직무특성이 중요한 요인으로 작용하므로 직무특성의 핵심요인 중에서 어떠한 요인의 영향관계가 더 많은가 알아볼 필요성이 있으며 직무성과는 조직몰입에 따라서 영향을 받는다고 하는 측면에서 조직몰입의 형태에 따라서 직무만족에 간접적 영향을 미치고 있는 것으로 파악되었으며 직무만족에 대하여 조직몰입의 간접적인 영향에 대하여 Kobasa(1982), 고종욱(2006) 및 박순기(2005)의 선행연구들에서 공무원을 대상으로 하여진 연구가 보고되어지고 있으며 단체급식 종사원들로 하여금 수행하여진 사례는 많지 않은 실정으로 이에 관한 연구에 대한 필요성이 매우 높다 할 수 있을 것이다. 단체급식의 업무적인 특성 중에서 중요한 부분이 인적자원의 의존이 높은 노동집약산업이라는 것이다. 이것은 조직의 경쟁력에 원천을 우수한 인재의 확보 및 조직원의 역량을 최대한으로 발휘하기 위한 능력을 개발하는 것이라는 인식확산으로부터 그들이 가지는 가치를 한시 높이는 것과 동시에 조직의 부를 증가시킬 수 있는 것을 의미하고 있다 할 수 있다. 그러므로 급식의 전문화와 숙련 조리종사원의 양성은 내부 고객의 만족을 위한 필수적인 요소라 할 수 있다. 더욱이 기호적 판단의 영역인 상품으로서의 식사는 직무적 특성상 공업화, 기계화되기에는 어려움이 있다. 이러한 이유가 인적자원의 의존도를 높일 수밖에 없는 단체급식의 중요한 조건이라 말할 수 있다(최화영, 2009). 단체급식업체는 종사원들의 직무능력에 관심을 가지고 있어야 하며 종사원들 또한 자신이 하는 직무의 특성을 잘 파악하여 급식업체의 경쟁력을 높이하고자하는 것에 일조하여야 한다. 따라서 본 연구의 목적은 단체급식 종사원을 대상으로 하여 직무속성 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향과 이러한 영향관계에 있어 경력개발지원의 조절효과에 관하여

실증 분석하는 것이다. 이러한 실증연구의 결과를 바탕으로 단체급식 종사원들의 성과와 만족에 미치고 있는 요인들에 대하여 이해와 활용도를 높이고 보다 효율적 인적자원지원과 조직운영 방안을 찾고자 한다. 이에 본 연구의 목적을 달성하기 위한 목적의 세부사항은 다음과 같다.

첫째, 단체급식 종사원의 직무속성이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 한다. 둘째, 단체급식 종사원의 직무속성이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 한다. 셋째, 직무만족이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 한다. 넷째, 직무속성과 직무만족에 관계에서 경력개발지원의 조절효과를 검증하고자 한다.

1.2 연구의 범위 및 방법

연구의 목적에 따라 단체급식 종사원들의 직무속성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 직접적인 영향과 경력개발지원을 조절변수로 하여 직무만족 및 조직몰입에 미치고 있는 간접적 영향에 대하여 실증적 분석이 연구범위이다. 연구를 위하여 문헌연구를 통해 이론적인 고찰과 실증적인 연구의 검토를 통해 변수를 결정하였으며, 변수들 사이의 관계에 관한 가설을 설정 하였고, 연구에 대하여 설문조사 및 통계분석을 진행하여 가설에 대하여 검증하는 연구를 함께 병행하였다. 연구문헌은 본 연구에서 토대가 될 수 있는 연구모형과 연구의 가설 설계를 위해 이론적인 배경 및 내용의 검토를 진행하였고, 국내외에서 발표되어진 학술적인 논문 및 저서 또한 관련있는 기관의 보고서나 자료 등의 문헌연구들의 검토를 통해 직무속성, 직무만족, 조직몰입 및 경력개발지원과 관련되어진 변수들에 대하여 개념 및 구성요소와 변수들 사이의 관계와 효과 등에 관한 선행연구의 이론적인 검토를 통해 연구모형과 연구가설을 설정하였다. 실증적인 연구에서는 연구문헌의 검토를 바탕으로 도출되어진 연구모형과 연구가설을 검증하였고 분석하는 형태로 진행하였다. 따라서 활용된 본 연구에 변수들은 실증분석을 통하여 타당도와 신뢰도를 측정도구를 사용하여 측정하였다. 설문지는 대상인 단체급식종사원의 업무에 대한 특성, 직무의 속성요인, 조직 내부의 인간관계나 활동과 직무 및 직장에 관한

느낌이나 생각에 대하여 묻는 항목들에 관한 대표성이 높아지게 설계하였다. 또한 표본의 객관성 및 분석의 다양성을 확보하기 위해 인구통계학 측면에서 성별, 최종학력, 연령, 결혼여부, 근무부서, 직급 및 근속년수, 월평균소득, 고용형태를 기준으로 분류하였다. 실증연구에 필요한 설문자료는 서울 및 수도권에 소재한 단체급식에 근무하고 있는 종사원을 대상으로 한 설문지를 배포하였고 회수되어진 표본을 확보하였다. 가설의 검증을 위하여 본 연구에서는 단계별 통계분석방법에 따라 다음과 같은 수집된 자료를 분석하였다.

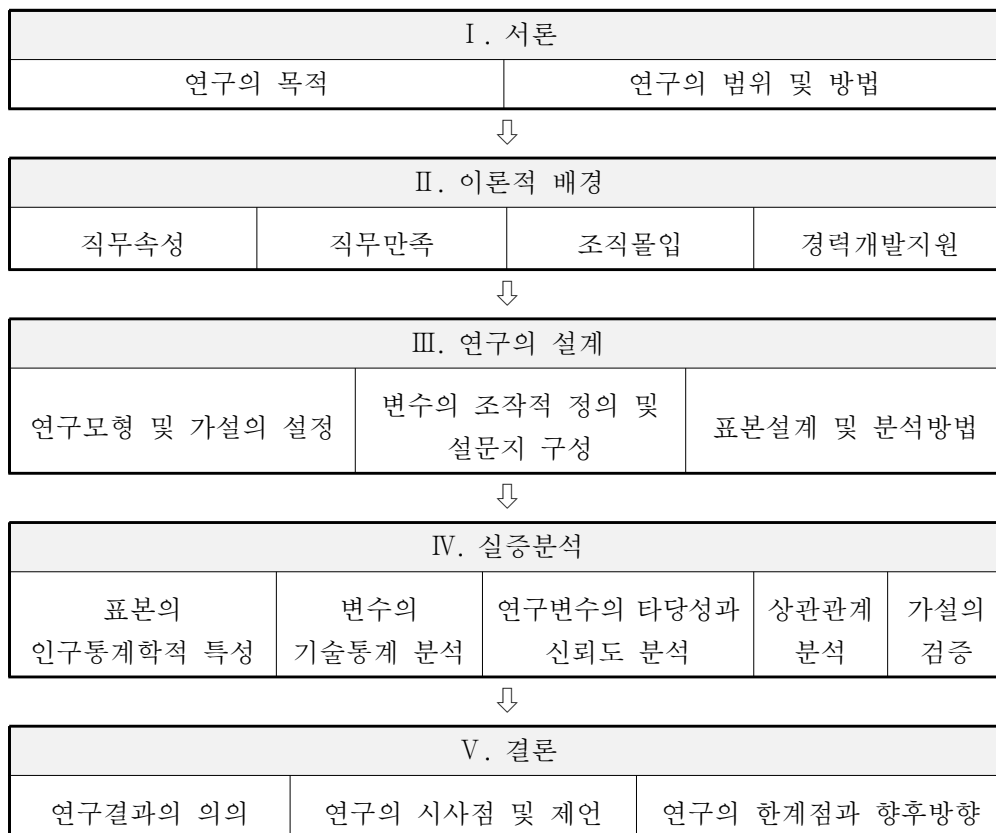
첫째, 표본들의 인구사회학적 속성과악에 필요한 성별, 연령, 결혼여부 등 인구통계학적 변수들에 관하여 빈도분석을 수행하였다. 둘째, 측정문항들에 대한 타당도를 확인을 위해 각각의 요인별로 구성되는 타당성(Validity) 분석을 위해 주성분의 요인분석(Principal component analysis)을 실시하였다. 셋째, 내적일관성을 중심으로 한 신뢰성(Reliability)에 대한 검증을 위하여 변수들의 측정문항들에 대한 크론바흐 알파계수를 사용한 검사의 방법을 실시하였다. 넷째, 상호 관련성을 파악하기 위하여 측정변수들 사이의 상관관계분석(Correlation analysis)을 실시하였다. 다섯째, 가설검증을 위하여 단순 다중 회귀분석방법을 실시하였다.

1.3 연구논문의 구성

연구 배경 및 목적과 범위, 방법에서 제시되어진 이상의 연구를 수행하기 위해 다음과 같은 5개의 장으로 본 논문을 구성하여 진행 하였다. 제 I 장에서는 서론은 연구배경과 목적을 기술하였으며, 수행하게 된 본 연구의 배경과 필요성 및 연구방향을 제시하였고, 연구범위와 방법 및 논문의 구성에 관한 내용을 기술하였다. 제 II 장에서는 이론적인 배경으로 연구의 내용을 선행연구를 바탕으로 서술하였으며, 직무속성의 연구동향에 대한 선행연구를 검토하였고 직무만족, 조직몰입, 경력개발지원에 대한 개념, 구성요소와 각 변수 들 사이의 관계에 관한 선행연구를 살펴보고 그에 따른 내용을 기술하였다. 제 III 장은 연구의 설계 및 분석방법에 관하여 설명하였으며, 제 II 장에서의 이론적인

배경을 바탕으로 하여 연구의 모형과 연구의 가설을 설정하였으며 설문지의 작성과 구성에 관하여 사용하게 될 측정도구의 내용에 대하여 설명하였고 자료수집의 절차와 조사, 자료의 연구 분석방법에 관한 내용을 기술하였다. 제 IV장에서는 연구의 결과에 따른 내용에 관하여 서술하였으며, 측정도구의 타당성과 신뢰성을 분석하였고, 변수들 사이의 상관관계 분석을 통하여 가설을 검증하고 결과를 정리하는 등의 실증분석을 진행하고 정리하여 그에 관한 결과의 해석과 검증결과의 종합적인 내용을 제시하였다. 제 V장은 연구 결론에 대한 내용의 서술로 실증연구의 결과를 요약하였고, 그에 따른 연구의 시사점을 도출하였고, 연구를 통한 한계점과 향후의 연구방향에 관하여 제언하는 사항에 관하여 서술하였고 연구의 과정 및 절차에 관한 도식화된 표는 [그림 1-1] 과 같다.

[그림 1-1] 연구의 흐름도



II. 이론적 배경

2.1 직무속성

2.1.1 직무속성의 개념

단체급식의 업무특성 중에서 가장 중요한 하나는 인적자원의 의존이 높은 노동집약적인 산업이라는 것이다. 이것은 조직의 경쟁력 원천을 우수한 인재를 확보하고 조직원의 역량을 최대한으로 발휘할 수 있는 능력을 개발하는 것이라는 인식이 확산되고 그들의 가치를 향시 높이는 것과 조직의 부를 증가시키는 것을 의미한다. 단체급식의 “집단급식소”란 영리를 목적으로 하지 않으며, 특정 다수인에게 계속하여 음식물을 공급하는 기숙사, 학교, 병원, 산업체 등의 급식시설로서 대통령령으로 정하는 시설을 말한다(식품의약품안전처, 2016). 또한 우리나라는 단체급식소의 범위를 상시 1회 50인 이상에게 식사를 제공하는 곳으로 규정하고 있다(식품의약품안전처, 2016). 우리 국민의 단체급식 이용기간은 유치원, 초·중·고등학교, 대학교를 거쳐 12~20년 동안 계속해서 하루 일식의 식사를 급식으로 이용하고, 성인기에는 직장급식, 군대급식을 이용하며 병원급식이나 각종 사회복지시설의 급식을 경험하기도 한다(한국보건사회연구원, 2012). 한국보건사회연구원 자료에는 단체급식을 제공받는 1일 1식 단체급식을 이용하는 사람을 산출하여 본 결과에서 국민의 25%가 넘는 인구인 13,901,000명으로 추정되는 인구가 이용하고 있는 것으로 나타났다. 이런 결과에서처럼 단체급식을 이용하는 인구의 규모와 이용기간을 고려하여 보면 단체급식이 국민의 식생활에서 차지하고 있는 비중이 높으며, 급식의 위생이 국민의 건강에 커다란 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 급식부분에서의 업무는 균형을 갖춘 식단을 작성하여 급식을 실시하여야 하고, 시설을 정리정돈 하는 작업을 포함하여 급식을 준비하는 과정 안에서 일어날 수 있는 전반적인 업무를 총괄하는 것이다. 여기에는 영양관리와 식품구매에 대한관리, 급식조리작업관리, 시설·설비의 관리, 위생안정성관리, 급식

정보관리, 경영관리, 인적자원관리 등도 포함된다(ourhome, 2005). 직무라고 하는 것은 한 명의 종사원이 직업과 정책에 따라 부과되어지는 지속적으로 행하게 되는 일련의 업무를 말하고 있다. 개인의 직무활동에 따라 직장의 모든 활동들이 이루어지기 때문에 직무는 개인, 집단, 조직에 있어서 아주 중요한 요소이며(정은숙, 2000), 개인과 조직은 상호보완적이고 상호의존적인 관계라고 볼 수 있다. 다시 말해서 직무란 조직단위 안에서 특정한 과업들의 묶음을 말하며(Hodgeetal, 2003), 직무는 기능, 의무, 책임을 포함하므로 엔지니어, 영업점장, 판매원, 총지배인 등과 같은 업무도 속하고 있다. 따라서 직무는 과업 또는 업무를 바탕으로 한 넓은 의미의 개념이라고 할 수 있다(Bonner & Sprinkle, 2002). 단체급식종사자는 점장의 관리 아래 하위그룹으로 조리실장과 조리장, 조리사와 시간제 조리사로 구성되어지고 있다. 점장의 역할이 경영의 총체적인 업무를 책임지고 있으며 조리실장과 조리장, 조리사는 조리업무 이외에도 식재·인원·메뉴·배식·시설관리에도 책임을 부가하고 있으며, 시간제조리사는 조리사의 보조적인 업무뿐만 아니라 메뉴개발에 참여하고 배식과 식재·식기·시설 세척과 고객과의 대면 서비스에도 책임을 가지고 있다. 이러하듯 단체급식에 종사원들은 업무의 다양함과 함께 그에 따르는 책임도 함께 따르고 있으므로 단체급식업체에서는 종사원들의 직무능력에 관심을 가져야 하고 종사원들도 자신이 하는 직무의 특성을 잘 파악하여 급식업체에서의 경쟁력을 높이는데 일조할 필요가 있다. Morgeson & Humphrey(2006)는 직무와 직무사이, 직무와 근무환경 사이의 관계를 인식하고 사회적이며 요인적이며 맥락적인 특성을 포함하는 직무의 본연적이며 환경적인 특성이라고 정의하였으며 이우영(2005)은 구성원들 개인이 수행하려는 직무에 포함되고 있는 기능적인 내용의 정도, 직무를 수행하면서 의사결정의 정도와 직무가 조직에서 차지하고 있는 영향의 중요성 및 직무를 수행하고 난 이후에 자신에게 주어지는 성과 등의 피드백과 관련되어진 다양한 요소로 정의하였다. 직무를 수행하면서 유희자(2012)는 개인에게 주어진 직무에 관한 책임감과 의미 및 결과에 관한 인식을 느끼게 하는 핵심적인 직무에 대하여 특성별로 구분하여 조직 구성원 사이에 행동과 태도를 좌우하고 있는 것이라 하였고, 다른 보상보다 직무를 수행하면서 발현되는 내면적인 동기부

여와 만족감을 높이고 있는 직무자체의 객관적인 특성이라고 한중국(2015)은 정의하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구(한중국, 2015; 유희자, 2012; 이우영, 2005)를 바탕으로 직무속성을 직무다양성, 자율성, 도전성 등에 관하여 책임과 의미를 이해하게 하고 직무의 결과를 인지하게 하면서 직무의 수행에 영향을 미치고 있는 핵심적인 특성으로 개념적인 정의하며 다른 선행연구자들의 선행연구에서 언급하여진 직무속성에 대한 개념과 정의에 대하여 다음 [표 2-1] 에 정리하였다.

[표 2-1] 연구자들의 직무속성의 개념

연구자	직무속성의 개념
Hodgeetal(2003)	조직단위 안에서 특정한 과업들의 묶음
허갑수(2005)	동일직무를 수행하는 것에 관하여 구성원에 따라서 다른 반응을 나타나는 것
이우영(2005)	구성원이 수행하고 있는 직무에 관한 내용인 기능의 정도와 직무를 수행하는데 있어서 의사의 결정정도와 직무가 조직에서 차지하고 있는 영향의 중요성과 직무를 수행한 이후 구성원들 자신에게 주어지는 성과의 피드백과 관련하여 다양한 요소
Morgeson & Humphrey(2006)	직무와 직무, 직무와 근무환경 간의 관계를 인식하고 사회적인 요인적인, 맥락적인 특성을 포함하는 직무의 본연적이며 환경적인 특성이라 정의
유희자(2012)	직무를 수행하면서 개인에게 주어지고 있는 직무에 관한 책임감과 의미 및 결과에 관하여 인식하고 느끼게 하는 핵심적인 직무를 특성에 따라 구분하여 조직구성원 서이의 행동과 태도를 좌우하고 있는 것
한중국(2015)	다른 보상이 아미며 직무를 수행하면서 발현되어지는 내면적인 동기부여와 만족감을 높이고 있는 직무자체에 대한 객관적인 특성

자료 : 선행연구를 중심으로 연구자의 재구성

2.1.2 직무속성의 구성요인

개인에 역량차이에 따라 직무 속성과 태도가 결정되고 기술다양성, 직무 정체성, 직무중요성, 자율성과 피드백을 제공하게 되면 직무에 관한 보람과 책임감 등의 긍정적 심리의 상태를 경험하게 되면서 결과적으로 이런 심리상태가 구성원들 개인의 만족에 미친다고 보았다. Bonner & Spinlke(2002)는 난이도, 매력성, 노력민감성, 구조화 등 4가지로 구성요소를 구분하였고, 인천광역시 소재 3개의 구청 공무원을 대상으로 고종욱·장인봉(2004)은 정서적인 몰입의 결정적인 요인에 있어 과업의 보상에 따르는 직무속성으로 직무다양성, 직무도전성 및 직무자율성의 구성요소 사용으로 연구를 수행하였고, 과천공무원을 대상으로 하여 최임규(2004)는 직무속성으로 기술다양성, 과업정체성, 자율성, 환류성, 역할갈등, 역할보호성, 직무중요성 및 역할과중 등으로 요인을 활용하여 연구를 수행하였다. 직무속성을 Morgeson & Humphrey(2006)는 크게 과업특성과 지식특성으로 구분하였으며, 과업특성요소로 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 과업정체성, 피드백을, 지식특성요소로는 직무복잡성, 문제해결, 스킬다양성, 전문화, 정보처리로 구분하여 제시하였다. 직무특성의 구성요소로 강중수(2007)는 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 역할보호성, 역할갈등, 과업압력, 자율성, 피드백을 제시하고 있으며, 유희경·정은경·김원(2009)은 직무의 난이도, 자율성, 적극성, 혁신성, 직무다양성, 직무구조화, 업무상호의존성 등을 직무특성요소로 제시하고 있다. 대기업 사원 1,420명을 대상으로 김원형(2005)은 조직몰입의 3요소를 탐색적인 인과관계의 연구에서 직무속성과 관련한 변수로 직무만족, 직무도전성, 동료만족 및 복리후생만족 등을 사용하여 연구를 수행하였으며, 공공조직과 민간조직에서 근무하고 있는 구성원들 942명을 대상으로 김홍수(2008)는 개인적인 직무속성으로 활동성, 성취동기, 성장경, 직무경험, 책임성 및 자율성 등의 요소 사용으로 연구를 진행하였으며, 이주형(2013)은 IT기업의 종사자들을 대상으로 직무속성 변수로 직무다양성, 직무자율성과 직무도전성의 변수를 추가하여 연구하였다. 직무는 일체감, 자아존중, 자아실현의 중요한 근원이 되며, 직무담당자에게 목적의식과 성취감을 제공한다. 그러나 직무의 성질과 개인의 특성

에 따라 직무는 좌절감, 지루함, 무기력감의 원천이 될 수도 있다. 이상에서의 내용과 다른 선행연구자들의 선행연구를 통하여 정리되어진 직무속성 요인의 구성요인에 관한 내용을 다음 [표 2-2] 에 정리하였으며 선행연구결과를 반영하여 단체급식의 종사원들이 업무의 수행 특성과 직무의 환경을 고려하여 볼 때 본인의 연구에서는 직무다양성, 직무자율성, 직무도전성의 요인이 가장 중요할 것으로 사료되어 직무속성의 하위변인으로 선정하였다.

[표 2-2] 연구자들의 직무속성의 구성요인

연구자	직무속성의 구성요인
송광선·이유덕(2008)	과업중요성, 자율성, 피드백, 역할과부하, 역할갈등, 초과근무
최성우·이선규(2008)	기술다양성, 직무정체성, 과업중요성
이유덕·송광선(2009)	과업중요성, 자율성, 피드백, 역할갈등, 역할과부하, 근무특성
홍계훈·조운형· 이창준 (2009)	자율성, 업무과부하, 기술다양성
심덕섭·양동민·하성욱 (2010) 조영복·곽선화·류정란 (2010)	기술다양성, 직무정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백
이혜영·박성민(2011)	지식, 스킬, 태도
조운형·김태진·조영호 (2011)	기술다양성, 직무정체성, 자율성
이철상·박민생(2012) 최석봉·정미영·문재승 (2013)	기술다양성, 직무정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백
이주형 (2013)	직무다양성, 직무도전성, 직무자율성
안관영 (2014)	역할갈등, 직무자율성, 감정노동, 직무중요성

자료 : 선행연구를 중심으로 연구자가 재구성

2.1.2.1 직무 다양성

직무를 수행하는데 있어서 다양한 기술이나 재능을 사용할 수 있도록 직무가 다양하고 상이한 활동을 요구하는 정도로 직무자체가 종사원들에게 그들의 기술이나 능력을 다양하게 발전시킬 수 있게 만들어져 있다면, 종사원들은 자신들의 과업을 의미 있는 것으로 느끼게 되고 보다 높은 수준의 기능을 사용하는 일일수록 보다 많은 의미를 경험하게 된다(이지우, 1997). 많은 연구들에서 대부분의 사람들은 자신들의 기능에 대하여 테스트하거나 사용함으로써 환경을 조작하거나 탐색하기도 하며, 효과에 관한 느낌을 얻기도 한다는 것이 밝혀졌다. 직무를 수행 하는데 있어 종사원들의 자질이나 기능이 충분히 활용되거나 발전된다면, 직무에 관한 의미를 경험하는데 있어 물질적 내용은 크게 영향을 미치지 않고 있다. 직무를 수행하는데 있어서 직무 다양성을 여러 가지 기능이나 지식, 기술이 얼마만큼 다양하게 요구되는가에 대한 정도로 정의하고 연구하고자 한다.

2.1.2.2 직무 자율성

자율성(autonomy)이라는 것은 직무에 대하여 계획을 세우거나 직무를 수행하기 위한 절차를 결정함에 있어서 수행자에게 허용된 자유와 독립, 재량권의 정도를 의미하고 있다. 직무가 수행자의 자율성이 높게 설계되면, 상사나 직무절차 방식의 측면보다는 직무의 창의성이나 노력, 의사결정 등에 더욱 의존도가 높은 것으로 간주될 것이다. 임무수행에 있어 절차나 일정을 결정하기 위하여 직무가 직원에게 독립성과 자유를 제공하고 있는 정도로 종사원이 직무수행에 관한 실질적인 결정정도로 자유도를 말하며 많이 가지고 있는 경우 자율성이 매우 높다고 하겠다. 개인 스스로가 자신에게 부여된 직무에 대하여 책임감의 정도를 자율성이하 한다고 할 수 있다(백기복, 2003). 따라서 자율성이 증가한다면 직무수행자는 일의 결과에 관해서 많은 책임감을 느끼게 될 것이고, 직무결과에 관하여 개인적인 책임을 기꺼이 수용하게 될 것이다. 직무의 자율성을 개개인 스스로 자신한테 부여되는 직무에 대해 가지게

되는 책임감의 정도로 연구하고자한다.

2.1.2.3 직무 도전성

직무도전성(Job challenge)은 직무 그 자체가 지닌 도전적 성향을 의미하며, 직무 도전성 및 역할의 모호성과 명료성 등의 직무의 특성과 함께 조직의 관계성 등이 연관된 변인으로 언급되어지고 있다(박재민·정승용, 2011; 박혜선, 2015). 일부 연구자들은 직무 도전성을 개인이 어떤 직무를 수행할 때 필요한 정신적 능력으로 이해했으며, 개인과 직무 간 관계에서 결정되는 일종의 특성으로 여겼다(백지영, 2016). 특히 직무특성의 질적인 측면과 밀접하게 관련이 있는 속성임을 주장하였다. 직무도전성을 개인이 직무를 수행함으로써 직무에 대한 성취감을 느끼고 있는 정도로 개념화하였다. 직무의 도전성은 자신의 직무에 대한 능력을 개발하기 위해서 새롭게 노력하여야 하는 정도를 의미하고 있다. 직무의 도전성에 대하여 백지영(2016)은 현재 수행 하고 있는 과업으로부터 도전의 의지를 느끼고 업무의 수행 과정에서 창의적 생산 활동이 수반되고 있으며, 자신의 전문지식이 현재 업무와 상응하고 있는 등 의미가 있는 중요한 일을 하고 있음을 지각하는 정도로 정의하고 연구하고자 한다.

2.1.3 직무속성의 선행연구

직무수행자들은 직무속성을 통하여 직무에 대한 의미와 직무수행결과에 대하여 책임감과 그 결과에 관한 지식 등과 같이 중요한 심리적인 상태를 경험하게 되고, 이러한 심리상태에 의하여 내적인 직무동기가 유발되어지고 직무만족이 증가하면서 직무성과가 향상된다. 또한 개인의 성장욕구에 대한 강도는 직무특성과 심리상태 사이의 관계와 심리적 특성과 직무수행자의 태도나 행위 간의 관계를 조절하여 주는 역할을 할 것이다. 권봉안(2005)은 직무특성 중에 자율성은 종사자들이 조직몰입을 높일 수 있는데 긍정적인 영향을 미치고 있음을 주장하였다. 인천광역시 3개 구청 공무원을 대상으로 하여 고종욱·

장인봉(2004)은 정서적 몰입의 결정적인 요인에 있어서 과업보상에 대한 직무속성으로 직무의 다양성, 직무의 도전성 및 직무의 자율성 등의 3가지 구성요소를 사용하여 연구 진행하였고, 파견공무원을 대상으로 연구 한 최임규(2004)는 직무속성으로 기술다양성, 직무중요성, 자율성, 환류성, 역할갈등, 과업정체성, 역할과중 및 역할보호성 등의 요인을 활용하여 연구를 진행하였다. 직무에 관하여 어려운 목표 설정은 목표의 성취에 대하여 높은 기대감과 성과의 최대화를 이룰 수 있다고 이수화(2006)는 주장하였다. 중국에서는 직무다양성과 자율성 및 적응적인 수행성과 변수들의 관계에 대하여 동시에 분석한 연구는 드물게 보고 유사요인들을 포함시킨 연구를 진행하였다. Morgeson & Humphrey(2006)는 크게 과업특성과 지식특성으로 직무속성요인을 구분하고 과업특성요소로는 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백, 과업정체성을, 지식특성요소로는 직무복잡성, 문제해결, 스킬다양성, 전문화, 정보처리로 구분하여 제시하고 있다. 직무특성은 구성원들이 조직몰입, 직무만족과 같이 구성원의 직무태도에 긍정적인거나 부정적인 영향을 미칠 수 있을 뿐 아니라 조직성과와 직무의 참여도를 높일 수 있으며 또는 정반대의 결과를 보여 줄 수도 있다. 다시 말하면 직무특성은 조직구성원의 내재적 동기부여와 직결되기 때문이다(이수화, 2006). 직무에 대한 만족이나 직무에 대한 몰입의 관계를 통하여 직무에 대한 도전성의 중요성을 확인하고 있었는데, 이것 외에도 경력관리, 지식공유행동, 창의적 행동 등의 다양한 변인들과의 관계를 구명하고자 하는 연구가 진행되어 왔었다. 홍계훈·조운형·이창준(2009)은 콜센터 직원들을 대상으로 직무특성이 적응 수행성과에 미치는 영향을 연구하였는데 개인 수준의 분석에서는 직무특성 하위차원 중에서 자율성만이 결과변수에 유의한 영향을 미친다고 하였으면서, 도전적 직무 경험은 조직구성원에게 학습동기 또는 기회를 제공 해주는 직무 특성을 포함하며, 광범위한 지식, 기술, 통찰력, 가치 등을 개발시키는 결과를 가져올 수 있다(De Pater et al., 2009). 호텔종업원의 직무특성 하위차원 중에서 유희경·김원·정은경(2009)은 직무의 난이도와 구조화가 높으면 높을수록 적응적 수행성과가 높아진다고 주장하였으며 직무다양성이 적응적 수행성과에도 긍정적인 영향을 미치고 있다고 주장하였다. 먼저 강용관·임유신·이민수(2015)는 육군의 전문인

력의 직무의 도전성은 전문직업적인 정체성을 매개로 하여 조직몰입에 정적인 영향을 미치고 있는 것을 확인하였으며 컨벤션산업에서 미팅플래너를 대상으로 수행한 연구를 이성호·주현식(2009), 안경모·주현식(2006)은 각각 직무의 도전성에서 내·외적인 직업의 만족도 및 조직의 몰입도에 미치는 정적인 영향과 직무의 도전성이 자아효능감과 직무만족, 조직시민행동에 미치고 있는 정적인 영향이 존재하고 있는 것을 확인하였다. 사회복지사들을 대상으로 직무특성과 적응적 수행성과를 분석하여 연구한 鄭之亮(정지량)(2008)은 직무특성에 대한 하위요인인 직무다양성, 피드백, 자율성이 적응적 수행성과에도 영향을 주주고 있으며, 이것은 궁극적으로는 적응적 수행성과의 향상에 기여하게 될 것이라고 언급하고 있다. 또한 직무도전성 및 직무중요성, 직무자율성으로 측정된 직무특성이 개인의 직무몰입, 경력몰입, 조직몰입을 포함한 다중몰입과 경력관리 및 지식공유행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다(문영주, 2011). 조선배·변정우·김석영(2010)는 호텔 경영자나 관리자가 직원 개개인에게 권한 위임을 통해서 직무의 자율성을 높여주고 직무다양성을 확대하면서 적응적 수행성과에 대한 피드백을 공유하고 직무수행 결과에 대한 책임 소재를 명백하게 해준다면 직원들은 자신의 직무를 보다 적극적이고 주도적으로 수행하고 그로 인한 적응적 수행성과를 더 높일 수 있다는 시사점을 제시하였다(Alan et al., 2011). 직무특성이론에서 직무특성을 고려한 직무재설계가 양적 성과에 미치는 영향은 미미했는데 성과의 질에 대해서는 25% 이상의 증가를 보였다는 실증적 연구결과를 제시하였고(조선희·박현식, 2011), 임상간호사의 인지방식이 직무도전성을 매개로 창의적 행동에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 고명숙과 전경덕(2013)의 연구 및 항공 서비스 직원의 직무도전성이 그들의 셀프리더십인 행동전략, 자연적 보상 전략, 건설적 사고 패턴 전략에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 민병철·하성욱(2013)의 연구 등을 확인할 수 있었다. 박혜선(2015)은 대기업 안의 R&D 인력에 대하여 직무의 전문성 정체와 및 개인과 조직의 수준변인이 위계적 관계에 대하여 규명하고자 연구하였으며, 직무의 특성을 직무의 도전성과 역할의 모호성을 투입되는 변인으로 선정하여 진행한 연구결과에서 직무 도전성은 직무 전문성 정체에는 부의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며 직무에 관하여

도전성을 낮게 인식할 경우 전문성이 정제될 수 있음을 시사하고 있다. 따라서 본 연구에서는 선행연구(박혜선, 2015; 민병철·하성욱, 2013; 조선희·박현식, 2011; 문영주, 2011)를 바탕으로 직무속성의 직무 다양성과 직무자율성, 직무 도전성의 영향에 대하여 연구하고자 한다. 다음 [표 2-3] 은 다른 연구자들의 직무속성에 대한 선행연구를 정리한 것이다.

[표 2-3] 연구자들의 직무속성에 대한 선행연구

연구자	직무속성의 선행연구
Thakor & Joshi,(2003)	서비스 산업분야의 종사원들을 대상으로 한 연구들에서는 직무 특성의 모형을 기초로 하고 고객지향성을 종속변수로 두었고 직무특성과의 연관성을 밝히는데 많은 노력
조의영(2004)	과업다양성, 피드백, 과업중요성 등의 3가지 변수만을 사용하여 연구
권봉안(2005)	자율성이라는 것은 종사자들에게 조직몰입을 높이하고자하는데 긍정적인 영향을 미침
최우성(2005)	개인-직무의 적합성을 포함하고 있는 직무특성에 직무도전성, 직무자율성 등 3개의 변수로 구성하여 연구
변풍식·김세리 박홍현(2006)	자율성, 과업중요성 등의 2개의 변수를 사용
chen(2008)	직무특성 5개의 변수 중에서 직무다양성을 대신해서 전문성을 넣어 연구
조선배(2010)	핵심직무특성 중 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백, 과업 정제성 등 5개의 변수를 모두 사용하여 진행
문영주(2011)	직무의 도전성 및 직무의 중요성, 직무의 자율성으로 측정되고 있는 직무의 특성이 개인의 직무몰입, 경력몰입, 조직몰입을 포함하면서 다중몰입과 경력관리 및 지식공유행동에 영향

조선배·변정우 김석영(2010)	호텔의 경영자나 관리자가 종사원들 개개인에게 권한을 위임하여 직무의 자율성을 높여주면서 직무다양성을 확대하고 적응적인 수행성과에 관한 피드백을 공유하며 직무수행 결과에 관한 책임의 소재를 명백하게 해주게 되면 종사원은 자신에게 주어진 직무를 보다 더 적극적으로면서 주도적으로 수행하고 그에 따르는 적응적 수행성과를 더 향상 시킬 수 있다
고명숙·전경덕 (2013)	임상간호사의 인지되고 있는 방식이 직무의 도전성을 매개로 한 창의적인 행동에 정적인 영향
민병철·하성욱 (2013)	항공 서비스에서 직원의 직무의 도전성이 그들의 셀프리더십인 행동의 전략, 자연적인 보상 전략, 건설적인 사고의 패턴 전략에 정적인 영향을 미치고 있는 것을 확인
박혜선(2015)	대기업 R&D 인력의 직무에 대한 전문성의 정체와 개인과 조직의 수준의 변인에 따르는 위계적인 관계를 구명하여 직무의 도전성은 직무의 전문성 정체에 부의 영향을 미치고 있으며 직무에 관한 도전성을 낮게 인식하고 있을 경우 직무 전문성이 정체될 수도 있음.

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

2.2 직무만족

2.2.1 직무만족의 개념

조직몰입과 같이 직무만족은 조직효과성을 측정하는 주요 평가지표 중 하나이다. 박내희(2006)는 직무에 대한 만족을 직무의 개인적인 태도로 보면서 직무에 대하여 평가에서 나타나고 있는 긍정적인 감정 상태로 정의하였으며 조직구성원들이 직무를 수행해 나가는 과정에서 이성규(2005)는 자신의 내재적·외재적 욕구들이 조직에서 어느 정도로 충족되고 있는지에 대하여 구성원

들 자신의 인지되고 있는 반응으로 직무만족을 파악하고 있다. 또한 직무만족(job satisfaction)은 개인적인 차원에서 경제적인 생활유지를 위하여 주요한 도구로서 정서적인 삶의 질을 결정할 수 있으며, 조직적인 차원에서는 근로생활과 조직효과성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 되기 때문에 중요한 개념이라 할 수 있다(김경희 외, 2006). 김병섭 등(2006)은 직무에 대한 우호적인 태도로 직무만족을 정의하고 있다. 따라서 인지·정서·행동의 복합체인 직무만족은 실제 관찰되는 것과 같이 정확하지 않고, 구성원의 행동이나 언어표현으로부터 추론되는 복합적인 개념으로 파악할 수 있다(윤한홍, 2014). 서비스 종사원의 직무만족이 종사원 자신의 업무에 대해 어떻게 느끼는지에 대한 변수로 조직의 목표와 종사원 자신이 속한 부서의 과업 수행과 종사원 자신의 직무 기대에 대한 평가의 결과로 얻는 긍정적인 감정 상태를 의미하기 때문이다(윤승재, 2007). 송계충·정범구(2003)는 직무만족을 자신의 직무에 대한 태도의 정서적 측면으로 정의하면서 직무에 대해 긍정적인 정서가 직무만족, 직무에 대해 부정적인 정서가 직무불만족으로 이어진다고 보았다. 직무만족을 개인이 직무에 만족하게 만드는 심리적, 신체적, 환경적 상황의 조합이라고 하였다(이혜자 외, 2011). 이승길(2003)은 직무만족에 대하여 자신의 직무경험에 관한 평가에서 나타날 수 있는 조직구성원의 직무관련 태도와 신념 및 욕구와 가치 등의 수준과 차원에서 나오는 긍정적인 정서의 상태로 정의하였다. 또한 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 공정한 급여, 업무할당, 승진기회, 직무조건, 의사소통 등 다양한 요소가 관련되어 있다고 하였다(이상곤 외, 2014). 전동균(2010)은 자신의 직무에 대하여 비호의적인 또는 호의적인 태도라고 정의하였다. 이와 같이 완벽한 의미의 직무만족 측정은 어렵다고 볼 수 있지만 ‘만족(satisfaction)’이란 용어가 주는 주관적이고 다차원적인 감정이 반영된 정의를 내리고 있다는 점에서는 유사하다고 할 수 있다(강현주, 조상미, 2010). 또는 직무환경을 넘어서 개인의 기대나 욕구를 충족하는지 또는 승진기회, 작업 조건, 보상 등 근로조건에 대해서 얼마나 만족하는가에 대한 인식을 직무만족이라 하였다(양지숙외, 2011). 직무만족은 조직구성원이 자신의 직무에 대해서 가지고 있는 태도로서 직무에 대한 개인의 정서적, 평가적 및 행동적 반응으로 정의할 수 있다(윤한홍, 2014). 효율적·창

의적으로 업무를 원활히 수행할 수 있도록 심리적·신체적으로 좋은 환경을 조성하는 것으로 업무를 수행에 있어서 최적의 환경 조건을 조성하여 능률적인 업무 효과를 높일 수 있게 조직의 물리적·심리적인요소 등의 적합 여부를 말한다(지효진, 2014). 조직생활을 하는 구성원들이 긍정적인 태도와 행동으로 담당 업무에 몰입하게 되면 직무를 수행 시에 자신은 물론이며 조직전체와 다른 구성원들에게도 매우 바람직하기에 중요한 것이다. 그러므로 조직 내부에서 자신의 욕구와 직무의 사이의 일치하는 정도로 직무만족을 표현할 수 있다. 염문동(2013)은 개개인과 주변 환경 속에서의 상호작용으로 이루어지고 있는 경험이나 상태, 태도 등을 통하여 조직구성원이 지각하고 있는 주관적인 상태를 가리키고 있는 것으로 긍정적이거나 부정적인 느낌을 모두 다 포함하는 것으로 정의하고 있다. 정서적 반응이 긍정적일 경우에 조직구성원 개인은 직무만족에 이르게 되고, 부정적인 경우에는 직무에 대해 만족하지 못하고 불만족 한다고 하였다(한정혜, 2012). 조직과 조직에 속하고 있는 구성원들의 경쟁력 결정에 이바지하고 있으며 경쟁력들이 하나로 합쳐졌을 경우에 비로소 조직의 경쟁력은 빛을 발할 수 있게 된다. 조직에서 경쟁력은 구성원의 직무의 만족·성파로 이어지며, 이는 조직의 지원과 조직구성원들의 좋은 관계 즉, 이모든 것을 포괄하는 개념인 직무환경에 의해 결정된다(지효진, 2014). 조직의 입장은 조직의 생산성, 효율성과 밀접한 관련성을 가지고 있으며 조직구성원의 개인적 측면에서 볼 수 있는 삶의 질, 나아가 개인의 행복도와 밀접한 관련이 있기 때문이다. 이처럼 직무만족도의 중요성으로 인해 학문적으로 많은 연구들이 수행되어졌으며, 학자들 간의 정의가 다양하다(이정영, 2015). 현재까지 직무만족에 대한 정의들은 연구자들마다 그들의 추구하는 연구방법과 연구결과에 따라서 다르게 나타나고 있지만, 선행연구를 분석하고 종합한 결과를 토대로 본 연구에서는 (지효진, 2014; 염문동, 2013; 양지숙, 2011, 박내희, 2006)의 연구를 바탕으로 공통적으로 표출되어지고 있는 요인들은 개인의 신념, 성취감, 태도, 감정과 같은 심리적인 상태에서의 견해를 가지는 것이라고 정의하며 연구하고자 한다. 다음 [표 2-4] 은 연구자들의 직무만족의 개념에 대하여 정리한 표이다.

[표 2-4] 연구자들의 직무만족의 개념

연구자	직무만족의 개념
이성규(2005)	직무를 수행해 나가는 과정에서 조직구성원들이 자신에게 있는 내재적·외재적 욕구들이 조직에서 얼마만큼 충족되고 있는지에 관한 구성원들 자신의 인지된 반응
박내희(2006)	직무에 관한 개인의 태도로 직무에 관한 평가에서 나타날 수 있는 긍정적인 감정의 상태
김경희 외(2006)	개인적 차원에서 보면 경제적인 생활유지를 위하여 필요한 주요 도구로서 정서적인 삶의 질을 결정하고 있으며 조직적 차원에서는 근로의 생활과 조직의 효과성 및 원활한 조직의 운영을 평가하게 되는 기준으로 중요한 개념
김병섭 외(2006)	직무에 대한 우호적인 태도
양지숙 외(2011)	직무환경을 넘어서 개인의 기대하고 있는 욕구를 충족시키는 지와 승진에 대한 기회, 작업의 조건과 보상 등 근로조건에 관해서 얼마나 만족하고 있는가에 대한 인식
염문동(2013)	개인과 그 주변 환경 속에서의 상호작용으로 이루어지고 있는 경험이나 상태, 개인의 태도 등을 통하여 조직구성원이 지각하고 있는 주관적인 상태를 가리키고 있는 것으로 긍정적이거나 부정적 느낌을 모두 포함하고 있는 것
윤한홍(2014)	구성원의 행동이나 언어의 표현으로부터 추론되고 있는 복합적인 개념으로 실제 관찰되고 있는 것과 같이 정확치 않음
지효진(2014)	최적의 환경 조건을 조성하고 능률적인 업무에 대한 효과를 높게 할 수 있게 되면 조직의 물리적·심리적인요소 등에 따르는 적합 여부

자료 : 선행연구를 중심으로 연구자 재구성

2.2.2 직무만족의 구성요인

직무만족의 영향적인 요인을 어느 요인이 만족도에 영향을 주고 있는지를 규명한다는 것은 매우 어려운 일이다. 직무만족에 대하여 연구가 시작될 경우에는 직무에 대한 만족이 생산에 영향을 주고 있다는 전제를 가지고 성과와 개인을 변수로 두면서 직무에 대한 만족을 연구하였다, 개개인이 임금과 근무의 조건 등에 따르는 객관적인 직무의 상황을 어떻게 인식하는가에 영향을 주면서 직무 만족도로 이어진다.(심리학용어사전, 2014, 한국심리학회) 최근에는 근무자의 직무에 대해 느끼는 만족에 초점을 두고 직무에 결과를 집중하면서 근무자의 보상이나 근로 생활의 질이 강조되고 있다(박세련 2015). 직무만족에 영향을 미치는 요인은 직무에 대해 가지는 느낌이나 감정적 반응으로서 감독, 대인관계, 보수, 업무, 승진 등 다섯 요인이이며, 직무만족의 결정요인으로 직무의 본질적 측면, 안전, 승진, 보수, 감독, 의사소통, 직무의 사회적 측면, 작업환경, 복리후생 등 9가지를 들고 있다(김일수, 2010). 또한 이청옥(2010)은 개인적이며 조직적인 차원으로 분류하고 있는데 개인적으로 보면 직무의 중요함, 다양한, 난이도, 성취감, 도전 등의 인지적인 측면, 상사, 승진, 급여, 직장동료 등이 있다고 하였다. 직무만족에 영향을 미치는 요인은 학자마다 제각기 다르지만 크게 나누어 볼 때 개인적 요인, 직무적 요인, 조직적 요인으로 나눌 수 있으며, 이들 사이에는 어느 정도의 공통적인 요인이 많이 있음을 알 수 있다(이세원, 2008). 또한 근무자의 직무만족이 높으면, 이직률, 근무성과, 결근율이 감소하고 생산성에도 좋은 효과를 가지며, 자신의 직무에 대해 만족이 높은 직원은 회사라는 단체에서 인간관계도 원만하다는 것이다(이준호 2011). 조동규(2004)는 과업자체, 감독, 동료, 보수, 승진 등을 제시하였으며(전수진, 2005), 임금에 대한 만족, 작업 동료에 대한 만족, 상사에 대한 만족 등을 직무만족의 구성요소로 제시하였다(손주영, 2011). 직무만족은 동기부여나 기타의 개인행동변수와 마찬가지로 성과의 원인변수를 할 수 있는가하면 행태적 성과의 한 구성요소인 결과변수로도 볼 수 있다(정석진, 2002). 이영민(2008)은 직무만족의 공통적인 구성요소로 직무자체, 보상, 고용안정, 근무환경, 상사, 동료관계, 승진 및 의사결정요인, 역할 갈등요인

등을 제시하였다(손주영, 2011). 본 연구에서는 직무만족의 구성요인을(손주영, 2015; 이준호, 2011; 이청옥, 2010; 김일수, 2010)의 승진 및 발전기회 만족, 직무자체만족, 임금만족 등을 구성요인으로 직무만족을 연구하고자 한다.

2.2.3 직무만족의 선행연구

직무만족은 직무에 대한 일반적인 자신의 태도로 높은 수준의 직무만족을 가진 개인은 그 일에 대하여 긍정적인 태도를 가지며, 반면에 자신의 일에 불만족한 사람은 그 일에 대하여 부정적인 태도를 보인다(이영면, 2011). 직무만족은 직무가 개인의 생계유지 수단이면서 동시에 사회적 활동과 다차원적으로 연계되어 있고, 그 결과 직무만족 수준이 개인 생활 전반의 자아실현 수준에 영향을 미치고 있다(박주상, 2012). 또는 직무환경을 넘어서 개인의 기대나 욕구를 충족하는지 또는 승진기회, 작업 조건, 보상 등 근로조건에 대해서 얼마나 만족하는가에 대한 인식을 직무만족이라 하였다(양지숙외, 2011). 직무만족에 있어서 카지노에 종사하는 종사원의 급여, 휴식시간, 복지 및 자신에 관한 상사의 신뢰감 등과 같이 개인에 관대한 관심도가 높게 나타날 경우 직무의 만족을 느끼고 있다. 종사원의 불만 혹은 건의사항 수렴, 환경, 승진제도에 있어서 호텔은 항상 귀를 기울여야 하며, 공정한 인사고가를 시행해야 할 것이다(나상필, 2004). 비창조적인 직무를 수행하는 인간은 오락에서도 즐거움을 느끼지 못한다는 것이다. 마지막으로 직무만족의 결여는 낮은 사기, 낮은 생산성과 건전하지 못한 사회를 초래하게 된다(김승언, 2012). 직무만족에 관한 선행연구들은 직무만족에 영향을 미치는 구체적인 요인으로 이은정·김일·황선정(2011) 등은 현재 위치에서 직무의 만족, 업무적성에 맞음, 전체 업무 만족, 근무 회사 만족, 등의 직무자체에 대한 만족요인과 타 회사와 비교하여 상여금 제도만족, 현재 급여만족, 급여 좋음 등의 임금만족요인, 업무처리를 높게 평가, 능력 인정의 발전, 계속적인 발전 및 승진기회의 만족요인, 근무환경의 만족요인, 동료의 신뢰, 동료에 대한 만족, 동료관계 만족요인을 제시하고 있다. 이직율과 결근율이 감소하게 되고, 이에 따른 생산성의 증가

도 얻을 수 있어 조직 차원에서도 직무만족은 중요한 요소가 된다(하중래, 2014). 그러므로 조직 내 구성원이 직무와 직무환경에 대하여 긍정적인 상태에 있는 것은 조직구성원은 물론 조직의 운영 발전을 위해서도 중요하다(황창환·문종범, 2009). 직무만족은 작업수행 및 작업과 관련하여 여러 단면에 대한 작업자의 긍정적인 느낌정도를 의미하며, 자신의 작업환경과 작업의 다양한 단면에 대해 긍정적인 느낌이 높으면 높을수록 직무에 대해 만족하며 부정적인 느낌이 높으면 높을수록 직무에 대한 불만족이 높다 할 수 있다(황규대, 2011). 또한 조직 구성원들의 직무만족의 정도는 조직의 원활한 운영과 효과성을 평가하게 되는 중요한 기준이 된다. 직무만족도에 관하여 이루어진 연구는 사회학, 경영학, 심리학의 주요한 연구의 주제로 현재까지 많은 연구가 진행되어오고 있음을 알 수 있다. 이러하듯 직무만족도에 대한 학문적인 관심들이 지속되어지는 이유로는 직무만족도가 조직 및 조직의 구성원들 모두의 입장에서 매우 중요한 요인으로 작용하기 때문이다. 직무만족에 대해 다양하고 활발한 연구가 여러 분야에서 진행되는 이유는 직무만족에 대한 개념 및 정의를 내리기에 매우 어렵고(정효선·윤혜현, 2009), 이유재(2009)는 종업원의 만족을 직장에 대한 만족, 일에 대한 만족, 인사에 대한 만족, 회사에 대한 만족, 근로조건에 대한 만족의 5가지 유형으로 구분하였고, 송효분·박석희(2005)의 연구에서 직무만족이 외식기업의 내부적인 마케팅 요인으로 교육훈련과 내부의 커뮤니케이션이 직무의 만족에 대하여 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다. 직무만족은 개개인이 조직의 내부에서 맡고 있는 직무를 수행하게 되면서 느끼고 감지하게 되는 개인의 만족하는 정도를 나타낸 것이다. 종업원이 느끼는 만족의 정도는 개인의 능력과 자질, 수행하고 있는 업무에 대한 적응력, 조직체 안에서의 여러 가지 조직 환경과 절대적인 관계를 유지하며, 개인의 욕구와 조직의 목적을 통합하는데 있어서도 중요한 역할을 하고 있다(최경아, 2010). 직무의 완전성이 높아질수록 직무에 대한 의미성은 커지게 되며 개인에게 완성도를 느낄 수 있도록 한다. 즉, 자신의 직무가 전체 과업을 완결하는데 있어서 차지하는 비율정도를 의미하는 것을 말한다(이정훈, 2011). 휴먼서비스 종사자의 직무만족도는 서비스의 질로 연결될 수 있기 때문에 직무만족에 관련된 다각적인 연구가 이루어져 왔다(김선희 외, 2012).

조직구성원에게 직무는 매우 중요한 행동의 결정적인 요인이면서 직무만족도 수준은 직무수행 결과와 직결되어진다. 그 결과 직무만족은 개인의 행복과 조직의 운영관리의 양 차원에서 중요하게 나타난다(윤호연, 2015). 호텔직원들이 갖는 직무에 대한 만족은 직원의 만족이 곧 고객만족으로 연결되는 결과를 보였다(함봉균·이종주, 2008). 직무만족, 생산성에 대한 연구결과에서 직무만족의 영향요인 중 상사지원과 보상공정성이 조직구성원의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 연구된 내용도 있다(간두호, 이정훈, 김동호, 2010). 직무만족을 위해서는 직무를 통한 욕구충족과 직무에 대한 평가가 긍정적이고 감정상태가 건강하고 안정적이어야 하며, 적절한 포상, 직무의 자발적 수행, 또한 스트레스를 느끼지 않아야 한다(이광현, 2014). 직무특성이 직무당사자의 성과와 만족감에 영향을 미치며, 이들의 행동에 영향을 주는 직무특성을 측정할 수 있다는 점을 밝혀, 직무특성의 이론적 기초를 마련하였다(김희동, 김정원, 조윤정, 2014). 본 연구는 선행연구(박주상, 2012; 간두호·이정훈·김동호, 2010; 양지숙외, 2011; 최경아, 2010)를 바탕으로 직무만족에 대하여 연구하고자하며 다음 [표 2-5] 는 연구자들의 직무만족에 대한 선행연구 표이다.

[표 2-5] 연구자들의 직무만족에 대한 선행연구

연구자	직무만족의 선행연구
송효분·박석희 (2005)	외식기업의 내부적인 마케팅 요인으로 교육의 훈련과 내부의 커뮤니케이션이 직무에 대한 만족에 유의한 영향
함봉균·이종주 (2008)	직원의 만족이 곧 고객만족으로 연결되는 결과
간두호·이정훈 김동호(2010)	직무만족의 영향요인 중 상사지원과 보상공정성이 조직구성원의 직무만족에 긍정적인 영향
최경아(2010)	종업원이 느끼게 되는 만족도의 정도는 개개인의 능력과 자질, 수행하고 있는 업무량에 관한 적응력과 조직체 속에서의 여러 가지 조직적인 환경과 절대적 관계를 유지하고 있으며, 개개인의 욕구와 조직의 목적을 통합하기 위한 매우 중요한 역할

황규대(2011)	작업수행 및 작업과 관련되어진 다양한 단면에 관하여 작업자에 대한 긍정적인 느낌의 정도를 의미하고 있으며, 자신의 작업적인 환경과 작업의 다양한 단면에 대하여 긍정적인 느낌이 높아지면 높아질수록 직무에 대하여 만족하며 부정적인 느낌이 높아지면 높아질수록 직무에 대하여 불만족이 높아진다.
이영면(2011)	직무에 대하여 느끼는 일반적인 자신의 태도로 수준 높은 직무만족을 가지고 있는 개인은 직무에 대하여 긍정적인 태도를 가지고 있으며, 자신의 일에 불만족하고 있는 사람들은 직무에 대하여 부정적인 태도
박주상(2012)	직무가 개인의 생계유지 수단인 동시에 사회적인 활동과 다차원적으로 연계되어 있으며 직무만족 수준이 개인의 생활 전반적인 자아실현 수준에 영향

자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

2.3 조직몰입

2.3.1 조직몰입의 개념

조직몰입이란 조직의 목표와 가치관을 받아들이고, 조직을 위해 노력을 아끼지 않는 것으로 조직에 남아 있고자 하는 조직구성원의 욕구이며 조직몰입은 조직구성원의 동기부여나 조직에의 긍정적 행동에 관련되어 있고, 조직에 대한 정서적인 안정감을 통해 조직을 위한 노력을 만들어낸다(우현우·심원술, 2005). 봉준호·이행순·이수범(2006)은 조직에 대한 몰입을 자신의 회사에 대하여 호의적인 태도를 보이고 있는 것으로 자신과 회사를 동일시하고 조직의 문제에 대하여 적극적으로 관여하면서 참여하고자 하려는 정도를 의미하고 있으며, 조직의 목표를 인식하고 동일시를 위하여 자신의 모든 노력을 기울이려고하는 의도라 하였다. 특정한 조직 자체 또는 조직의 목표, 조직 구성원에게 바라는 기대 등에 얼마나 일체감을 가지고 몰입하느냐 하는 정도를 말하

는데 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도라고 하였다(김성민, 2008). 또한 개인이 특정한 조직과 조직의 목표 및 조직구성원들에게 바라고 있는 기대 등에 얼마나 일체감을 가지면서 몰두할 수 있느냐 하는 정도라고 구분장·박계홍(2008)은 주장하였다. 조직 심리학자들은 조직몰입이란 조직 구성원이 자신을 조직과 동일시하는 정도이며 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 조직을 위해 노력하려는 자발성, 조직의 구성원으로 남으려는 강한 욕구라 보았다(박영주, 2008). 조직의 목표와 가치에 대하여 강한 신뢰와 수용의지, 조직을 위하여 열심히 노력하려고하는 의지, 구성원으로 남기 위한 강한 욕구 등으로 배준호·신흥철(2009)은 정의하였고, 유태용(2012)과 같이 조직에 대하여 조직의 구성원들이 심리적인 애착으로 정의하려고 한다. 조직구성원으로 자신이 속하여 있는 조직과 자신을 동일시하고 적극적으로 관여하고 있으며 조직의 목적과 목표달성을 위하여 노력하는 의지로 이정우(2013)는 정의하였다. 또한 사람들이 조직과의 관계에 초점을 두면서 개인의 가치와 목표가 조직과 얼마만큼 일치하고 있는지를 고려하는 심리적 상태로 서 정서적 애착, 동일시, 관여와 관련이 있다고 하였다(채희옥, 2014). 개인의 만족과 행복 이외에도 조직몰입은 조직의 관리 측면에서도 매우 중요한 요소임을 알 수 있다. 조직의 입장에서 조직의 구성원들의 업무성과에 따른 제고, 결근 등과 이직률에 대한 감소를 통하여 생산성을 향상시켜 줄 수 있으며 기업의 개별성과향상은 사회의 전반적인 생산성의 향상에 기여하게 될 수 있으며 개인, 조직, 사회 모두에게 조직몰입은 긍정적인 영향을 가지게 되는 것이다. 따라서 본 연구에서는 선행연구(채희옥, 2014: 이정우, 2013: 구분장·박계홍, 2008)를 바탕으로 조직몰입을 조직과의 관계에 초점을 두고 개인의 가치와 목표가 조직과 얼마나 일치하는지를 고려하는 심리적 상태로 정의 하고자 하였으며 [표 2-6] 은 조직몰입의 개념을 정리 한 표이다.

[표 2-6] 연구자들의 조직몰입의 개념

연구자	조직몰입의 개념
김성민(2008)	특정조직 자체나 조직구성원에게 바라는 기대, 조직목표 등에 얼마만큼 일체감을 가지고 몰입할 수 있느냐 하는 정도를 말하고 조직에 관한 개인의 동일시 정도와 몰입의 상대적인 정도

구본장·박계홍 (2008)	특정한 조직 또는 조직의 목표, 조직구성원들에게 바라고 있는 기대 등을 얼마나 개인이 일체감을 가지고 몰두할 수 있느냐 하는 정도
박영주(2008)	조직구성원이 자신을 조직과 동일시하려는 정도이며 조직의 목표와 가치에 대하여 강력한 신념과 수용 및 조직을 위하여 노력하고자하는 자발성과 조직의 구성원으로 살아남으려는 강한 욕구
배준호·신흥철 (2009)	조직의 목표와 가치에 대하여 강하게 느끼는 신뢰와 수용 및 조직을 위해서 열심히 노력하려는 의지, 구성원으로 남기위한 강한욕구
유태용(2012)	조직에 대한 조직구성원의 심리적 애착
이정우(2013)	조직구성원으로 자신이 속하여있는 조직과 동일시하면서 적극적으로 관여하고 조직의 목적과 목표달성을 위하여 노력하는 의지

자료 : 선행연구를 중심으로 연구자 재구성

2.3.2 조직몰입의 구성요인

조직몰입의 개념이 단일 개념인가에 대해서는 많은 논란이 있지만 대부분의 연구자들은 밀접한 연관성을 가진 다차원 개념으로 인식하고 있다(김진광, 2016). 조직몰입의 다차원모형을 대표하고 있는 모형으로서 Meyer & Allen(1991)은 규범적인 몰입, 정서적인 몰입, 유지적인 몰입의 세 가지 구성요소를 주장하고 있다. 그는 조직몰입의 세 가지 차원을 유형보다는 구성요소의 관점으로 볼 것을 강조하였고, 이러한 구성요소가 서로 배타적이지 않기 때문에 구성원들이 이를 느끼는 수준에는 차이가 있을 수 있다고 보았다(정재휘, 2015 재인용).

2.3.2.1 정서적 몰입(affective commitment)

스스로 자신의 직무에 집중하고 있을 때 즐거움을 경험하게 되는 것으로 정서적 몰입을 표현하는 것에 정서적으로 몰입이 되어가고 있는 조직의 구성원들은 조직의 추구하는 목적을 달성하기 위하여 기쁜 마음을 가지고 참여하게 된다고 하였다. 이러한 인간의 감정에 기초한 정서적 몰입은 이성적 판단을 바탕으로 형성되는 지속적 몰입과는 구분된다(김진광, 2016). 따라서 정서적 몰입은 인간의 이성적인 판단을 바탕으로 형성되는 계속적 몰입과는 구분된다고 하였다(김홍수, 2013). 정서적 몰입은 조직이 추구하는 목표와 가치를 조직구성원들 자신의 것과 동일시하면서 노력을 경주하고 있는 정도로 파악할 수 있다. 지속적인 몰입보다는 조직 구성원의 심리적인 태도를 강조하고 있는 정서적 몰입은 조직대한 몰입의 태도나 성향을 조직구성원들이 스스로 보일 경우에 나타나는 현상이라 보고 있다. 따라서 정서적 몰입이란 구성원이 조직에 대하여 감정적으로 애착을 느끼고 동일시하는 몰입유형을 의미한다(김진광, 2016).

2.3.2.2 규범적 몰입(normative commitment)

조직이 자신에게 부여하고 있는 어떤 의무감 등에 의해서 조직의 구성원들이 지속적으로 조직에 머무르게 하는 이유가 형성되는 것을 규범적 몰입으로 본다. 오주은·김태형·한진욱(2013)은 Allen & Meyer(1991)의 규범적 몰입과 계속적 몰입의 개념적인 중복성의 문제를 제시하며 정서적인 몰입만으로 조직의 몰입을 측정할 수 있음을 주장하였다. 조직속의 지속적 재직이 옳다는 신념과 도덕적으로 옳다고 믿고 있는 것에서 나타나는 현상들이 규범적인 몰입이다. 조직보호에 대한 사명감이나 조직이나 직무 목표의 성취에 대한 의무감을 토대로 한 몰입상태를 의미한다(김홍수, 2013). 조직에 대한 도덕적 의무감 때문에 조직으로부터 부여된 책임을 충실히 수행해야 한다는 내재적 가치관을 말한다(정재휘, 2015). 조직에 충직하고 의무를 다해야 한다는 내재적인 가치관이며 조직의 목적이나 이를 위한 방향으로 행동하도록 압력을 가하는 내적 규범이라고 할 수 있다(김윤섭, 2015). 즉 조직구성원이 조직에서 갖

는 지위의 상승이나 만족에 관계없이 조직에 남아야 한다는 의무감을 반영하는 것으로 규범적 몰입의 수준의 높은 조직구성원은 조직에 남아야 한다는 책임감 또는 남아야 한다는 당위성을 느끼기 때문에 조직에 남는다는 것이다(곽승호, 2010).

2.3.2.3 지속적 몰입(continuance commitment)

조직의 구성원들은 재직하는 기간 동안에 수반되어지는 보수나 이익(연금, 지위, 퇴직금)과 이직으로 인한 손실을 회피하거나 다른 직업으로 선택의 가능성에 대한 어려움으로 인하여 지속적으로 조직에 몰입하게 되는 것으로 소속되어진 조직에서 이탈할 경우 따르는 비용이 너무 높아져 조직원으로 자격을 유지하려고 하는 심리적인 상태로 지속적 몰입을 개념화 할 수 있다. 개인과 조직간의 정서적 측면보다는 계산적 또는 교환적 측면을 고려한 지속적 몰입은 이직과 연관된 비용의 관점에서 몰입을 파악하고 있다(Chen & Fransisco, 2003). 종종 매몰비용으로 인식되기 때문에 손익관계에 의거하여 몰입하게 되는 것으로, 현재의 상황을 유지하기 위해 이미 투자된 재화나 노력을 지속적으로 투입하는 경향이라고 할 수 있다(강인주, 2015). Allen과 Meyer(1991)는 지속적 몰입을 이직과 연관된 비용 손실의 지각 또는 다른 대안의 부재로부터 생길 수 있는 재직행위의 영속성으로 보았다(김진광, 2016). 조직 구성원의 기대에 대한 조직의 보상적 측면, 조직의 가치정도를 고려하여 조직에 대한 믿음을 결정하고 이러한 믿음이 조직몰입의 정도를 반영한다고 보았다(박영주, 2008). 종합하면 정서적 몰입은 조직의 구성원들이 조직을 자신과 동일시하려는 감정적인 애착으로 정서적 충성 의지와 애착과 조직의 멤버십을 지속하려고하는 욕구와 관련되어지는 상태이다. 반면 지속적 몰입은 조직에 남았을 때 얻는 이익과 조직을 이탈할 때 얻는 손실을 비교하는 경제적 교환측면의 몰입이다. 그리고 규범적 몰입은 도덕적 의무감에 기초한 몰입인 것이다(김진광, 2016).

2.3.3 조직몰입의 선행연구

조직몰입에 대하여 많은 연구가 있어 왔지만 아직까지도 연구자들이 사회학, 종교학, 정치학 등 여러 영역에 분포되어 있고 연구 목적에 따라 입장 차이가 있기 때문에 보편적인 이론은 없다고 할 수 있다(김운섭, 2015). 일반적으로 조직몰입에 관한 초기이론은 조직몰입의 개념을 처음 제기한 March & Simon(1958)으로부터 시작되었다고 주장하고 있다(김홍수, 2013). 이인숙·윤희연(2010)은 외식종사원을 대상으로 직무특성이론을 배경으로 직무특성과 조직몰입과의 관계를 연구하였는데, 연구결과 직무특성의 변수들 가운데 과업중요성과 과업정체자율성, 피드백이 조직몰입에 유의적인 정(+)의 영향이 있음을 밝혀냈다. 김진곤(2010)의 연구에서 살펴보면 비영리 사회복지조직에서의 윤리경영의 수준이 높을 경우에 구성원들의 조직몰입과 직무만족이 높아지고 있는 것을 확인할 수 있으며, 조직몰입과 직무만족이 높아지면 조직이 가지는 효과성이 높아짐을 알 수 있다. 이것은 조직의 효과성의 향상을 위해서는 윤리경영을 다른 모든 비영리사회복지조직에서 도입하여야 한다는 것을 의미하고 있다. 최홍식(2010)은 리조트직원의 감정부조화와 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 결과 리조트직원 직무만족이 조직몰입에 미치고 있는 영향은 근무부서에 따라서 유의미한 차이를 보였으며 고객접점과 고객 비접점부서의 직원 모두 다 직무만족이 조직몰입의 요인인 규범적인 몰입, 지속적인 몰입, 정서적인 몰입에 유의한 영향을 미치는 것을 나타냈다.

신승균(2009)는 경찰공무원의 직무흥미가 조직몰입에 직접적인 영향을 주었으며, 조직몰입도가 높은 조직구성원들은 직무성과가 높고 근속연수가 길며 결근율, 이직률, 직무태만의 정도가 낮은 것으로 나타나고 있으며, 따라서 조직에서 구성원들의 조직 몰입을 높이는 것은 인력관리의 효율화와 경제적인 측면에서 매우 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다(박은옥 등, 2010). 이상호 등(2011)은 농협직원은 직무의 만족도가 높을수록 조직몰입도가 높았다고 주장 하였으며, 박은숙(2011)의 연구에서는 호텔기업의 조직인 유효성, 즉, 조직에 대한 동일시, 조직에 대한 내재화, 그리고 조직에 대한 몰입을 제고시키려는데 가장 중요한 영향을 미치고 있는 조직에 대한 성격차원으로 감각(S)-직관(N)형 차원, 외향(E)-내향(I)형인 것으로 분석되었다. 유희자(2012)는 패션

종사자들의 직무전문성이 정(+)의 영향을 준다고 주장하였다. 김일호·김동준(2012)의 연구에서는 호텔의 구성원들의 직무에 대한 만족, 조직에 대한 몰입, 소진 사이의 구조적인 관계를 실증적으로 분석한 결과, 직무에 대한 만족은 조직의 몰입에 정(+)의 영향 관계를 미치고 있는 것으로 나타났다. 호텔 구성원들의 높은 직무에 대한 만족은 조직에 대한 몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있으며 효율적인 조직의 경영을 위하여 중점적으로 고려되어야 한다고 하였다. 최영진 등(2012)은 병원직원들의 직무에 대한 내용은 조직의 몰입에 정(+)의 영향을 준다고 주장하였으며 서울 특1급 호텔의 레스토랑에 종사하는 종사원을 대상으로 한 조선배 등(2012)의 연구에서는 조직몰입과 직무만족에 대해 실증 분석한 결과 직무만족과 조직몰입이 고객지향성에 영향을 미치는 요인이라고 하였다. 김홍수(2013)의 연구는 공무원들과 직장인들의 직무에 대한 보람이 좋을수록 조직몰입이 높았다. 반면에 김찬권(2013)은 지역에 비군의 지휘관들의 직무에 대한 흥미는 조직의 몰입에 유의미한 부(-)의 효과가 있다고 주장하였다. 근속 몰입은 애착의 측면은 다루지 않고 단순히 조직에 근속할 의사가 있는지의 여부만을 고찰하는 조직구성원의 조직 잔류 의사에 해당되는 것으로 설명되어지고, 가치 몰입은 조직에 대하여 자부심을 느끼고 조직의 목표를 위해 자발적인 행동을 할 의사가 있으며, 조직의 가치와 일체감을 이루는 몰입을 의미 한다(이성일, 2014). 오승환(2015)이 연구한 것에 의하면 기관의 윤리경영수준과 종사원들의 조직에 대한 몰입에 관한 연관성을 검증하여 실시하였으며, 연구를 통하여 윤리경영실천은 조직에 대한 이미지와 사회적으로 바람직성을 매개로 하여 조직에 대한 몰입을 한층 더 강화시키고 있다는 것을 입증하였다. 윤상목(2015)의 연구에서는 구성원들의 조직에 대한 몰입과 직무에 대한 만족이 높아지는 것은 기존 선행연구를 통하여 조직의 성과 및 효과성을 높이고 있다는 것을 전제하고 있으면서 윤리경영인식수준이 높을 경우에 조직의 성과 및 효과성이 높아지고 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 (김홍수, 2013; 윤상목, 2015; 이성일, 2014; 조선배, 2012)등의 선행연구를 근거로 연구하고자하며 다음 [표 2-7] 는 연구자들의 조직몰입의 선행 연구표이다.

[표 2-7] 연구자들의 조직몰입에 대한 선행연구

연구자	조직몰입의 선행연구
이인숙·윤혜연 (2010)	외식종사원을 대상으로 직무특성이론을 배경으로 직무특성과 조직몰입과의 관계 연구결과 직무특성의 변수들 가운데 과업중요성과 과업정체자율성, 피드백이 조직몰입에 유의적인 정(+)의 영향
김진곤(2010)	비영리적인 사회복지조직에서의 윤리경영수준이 높을 경우에 구성원들의 조직에 대한 몰입과 직무에 대한 만족이 높아지고 있는 것으로 확인되었고, 조직에 대한 몰입과 직무에 대한 만족이 높아지면 조직의 효과성이 높아진다.
최홍식(2010)	리조트직원의 감정부조화와 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한연구 결과 리조트직원의 직무만족이 조직몰입에 미치고 있는 영향은 근무부서에 따라서 유의미한 차이를 보였으며 고객접점 직원과 고객비접점부서 직원들 모두 직무만족이 조직몰입의 요인으로 볼 수 있는 규범적인 몰입, 지속적인 몰입 정서적인 몰입에 유의미한 영향
최영진(2012)	병원직원의 직무에 대한 내용이 조직몰입에 정(+)의 영향을 준다.
조선배(2012)	서울 특1급 호텔의 레스토랑에 종사하는 종사원을 대상으로 한 조직에 대한 몰입과 직무만족에 대해 실증 분석한 결과 직무만족과 조직몰입이 고객지향성에 영향
김홍수(2013)	공무원과 직장인의 직무보람이 좋을수록 조직몰입이 높다.
김찬권(2013)	지역예비군의 지휘관들의 직무에 대한 흥미는 조직몰입에 유의미한 부(-)의 효과
윤상목(2015)	구성원들의 조직에 대한 몰입과 직무에 대한 만족이 높아지는 것은 기존의 선행연구를 통하여 조직의 성과 및 효과성을 높이고 있다는 것을 전제하면서 윤리경영인식수준이 높을 경우에 조직의 성과 및 효과성이 높아짐.

자료 : 선행연구를 중심으로 논자의 재구성

2.4 경력개발지원

2.4.1 경력개발지원의 개념

경력에 대한 개발은 조직에서 요구하는 바와 개인이 추구하는 성장을 조화시키기 위하여 조직의 구성원들로 하여금 자신이 추구하는 능력과 관심사가 무엇인가를 정확히 확인하며, 미래의 경력을 위한 계획 및 경력에 대한 경로를 발굴하도록 하고자하는 것이다(남지은, 2011, Gilley & Eggland, 1989). 조직구성원이 조직 내외에서 개인과 조직의 경력개발 목표를 달성할 수 있도록 조직이 지원하는 과정으로써(손규태, 2015) 경력이라는 의미의 유래는 마차라는 뜻의 라틴어 “carr(us)”와 길이라는 뜻으로 “carraria”, “빠른 속도로 달린다”는 희랍어에서 유래되었으며 여기서 길은 인생의 방향과 목적을 의미하고 경력개발(career development)은 경력(career)과 개발(development)이라는 용어의 조합으로 ‘한 개인이 일생에 걸쳐 일과 관련하여 얻게 되는 경험을 통해 자신의 직무 관련태도, 능력 및 성과를 향상시켜 나가는 과정’이라고 정의할 수 있다. 조직의 경력개발지원은 공식적인 형태(교육과정, 평가센터 등)에서부터 비공식적인 형태(멘토링, 경력조언, 비공식 학습기회의 제공 등), 조직에 초점을 맞춘 프로그램 및 수단 등을 포함한다(Stures et al., 2002). 경력개발지원제도는 조직차원의 조직구성원에 대한 경력개발과 관련된 조직지원이라고 정의하기도 한다(이기은, 2000). 김홍국(2000)은 경력개발에 대하여 ‘한 개인이 입사에서부터 퇴직하기까지의 경력경로를 개인과 조직이 함께 계획하면서 관리하여 개인의 욕구와 조직의 목표를 달성하여 가는 총체적인 과정’이라고 하였다. 1980년 초입 도입의 필요성이 우리나라 경우 제기되었고 1990년대 중반과 후반부터 대기업을 중심으로 시범적인 도입이 시작되었다. 정부차원에서도 2001년부터 도입 가능성을 고려하기 시작하였다(김홍국, 2001). 조직차원에서의 경력개발은 조직목표를 달성하는데 필요한 조직원의 경력을 조직이 관리하는 것으로 조직 목표와 개인의 요구에 부합되는 경력목표를 설정하고 이를 달성할 수 있도록 적극적으로 후원하는 것을 의미한다(이진규, 2001). 경력은 개인이 평생 동안에 걸쳐서 일과 관련되어 겪는 경험이

라고 권대봉(2003)은 주장하였으며, 개인적으로는 자아실현이며 조직적으로는 성과향상이라는 두 가지의 목표를 달성하려는 방법이라고 하였다. 경력의 의미를 상호적이며 지속적이고 때론 개별적인 직무의 연속 혹은 개인의 시간흐름에 따른 직무연속이라고 정의하기도 한다(박내희, 2001). 정운길·임병연·손경희(2003)는 경력을 조직의 내부에서 승진 등의 수직적 이동 이외에도 직업에 대하여 개인적인 인식과 가치까지 포함되고 있는 개념이라고 하였다. 조직차원의 경력개발지원은 조직차원의 경력관리 또는 조직 스폰서십으로도 칭할 수 있으며, 종사자들의 경력성공을 지원하고 강화하기 위하여 조직이 제공하는 프로그램과 절차, 지지를 의미한다(Ng, Eby, Sorensen & Feldman, 2005). 이러한 특성으로 인하여 경력개발지원이라는 명칭은 기존의 전통적인 명령과 통제적 접근법보다는 조직에 의해 제안되는 지원적이며 북돋아주는(enabling) 접근법을 의미하는데 사용된다(Baruch, 2006). 최근에는 경력개발 제도가 경력개발의 개념을 조직의 인재육성을 위해 제도화시킨 것으로 정의하고(이용환·정철영·나승일·김진모·이찬, 2009), 개인의 입사로부터 퇴직까지의 경력경로를 개인과 조직이 함께 설계하고 장기적 관점에서 관리해 나가는 종합적 인적자원개발 시스템으로 그 의미를 확장시키고 있다. 개인이 일생을 통하여 직무와 관련하여 얻을 수 있는 경험과 지각되어지는 일련의 태도와 행동이라고 서경민(2010)도 정의하였다. 사회심리학에서는 특정 직업의 환경 영향으로 연구하는 관점에서, 정치학에서는 경력을 자기 이해의 실현으로 개인의 이해추구 행동의 대표적인 목표로 개인의 욕구로 보는 견해가 있다(남지은, 2011). 조직이 조직구성원들의 경력개발을 독려하면서, 장기적인 관점에서 조직이 지향하고 있는 목표의 달성을 위하여 필요한 역량을 개발하게 하면서 미래의 불확실성에 대하여 적응력을 높이려는 활동을 경력개발지원이라고 신수림(2014)은 주장하였다. 경력개발제도 외에 제도의 실질적 운영에 결정적인 영향을 미치는 멘토링과 경력조언, 비공식학습기회 제공 등과 같은 비공식적 활동을 포함한 상사의 지원 또한 조직의 경력개발지원의 범주 내에 포함될 수 있다(전현민·이규태, 2015). 따라서 본 연구에서는 선행연구(전현민, 이규태, 2015; 신수림, 2014; 남지은, 2011; 서경민, 2010; 김홍국, 2000)를 바탕으로 경력개발지원을 개인이 입사에서 퇴직에 이르는 시기까지

의 경력경로를 개인과 조직이 같이 계획하면서 관리하고 개인의 욕구와 조직의 목표를 달성하여 가는 총체적인 과정으로 정의하고자 하며 다음 [표 2-8] 는 연구자들의 경력개발지원의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-8] 연구자들의 경력개발지원의 개념

연구자	경력개발지원의 개념
김홍국(2000)	경력개발을 ‘한 개인이 입사에서 퇴직에 이르는 시기까지의 경력경로를 개인과 조직이 같이 계획하면서 관리하고 개인의 욕구와 조직의 목표를 달성하여 가는 총체적 과정
박내회(2001)	경력의 의미를 상호적이면서 지속적이고 때로는 개별적인 직무의 연속으로 또는 개인의 시간흐름에 따르는 직무연속
정윤길·임병연, 손경희(2003)	승진 등과 같이 수직적 이동 이외에 직업에 대하여 개인적인 가치
권대봉(2003)	경력은 개인이 평생 동안에 걸쳐서 일과 관련되면서 겪게 되는 경험이고, 경력개발은 개인적으로 자아실현이고 조직적으로는 성과의 향상이라는 목표를 달성하기 위한 방법
이용환·정철영 나승일·김진모 이찬(009)	경력개발제도가 경력의 개발에 대한 개념을 조직에서 인재를 육성하기 위하여 제도화시키는 것
Niles & Harris -Bowlsbey(2009)	개인이 수행해야 할 삶의 다양한 역할들의 총체
서경민(2010)	개인이 일생동안에 걸쳐서 직무의 수행경험과 활동에서 지각하게 되는 태도와 행위
신수림(2014)	조직이 조직구성원들에게 경력개발을 독려하면서, 장기적인 관점에서 조직이 지향하고 있는 목표의 달성을 위하여 필요한 역량을 개발하게 함으로 미래의 불확실성에 대하여 적응력을 높이기 위한 활동
손규태(2015)	조직의 내외부에서 개인과 조직의 경력개발목표를 달성하기 위하여 조직이 지원하는 과정

자료 : 선행연구를 중심으로 연구자 재구성

2.4.2 경력개발지원의 구성요인

경력개발지원은 조직차원의 경력개발관리나 경력개발개입을 의미하는 것으로 조직구성원들이 조직내외부에서 자신의 역량을 강화할 수 있게 하기 위하여 조직이 지원하려는 총체적 과정이라고 할 수 있다. 이것은 경력개발을 위한 구체적 활동인 훈련, 피드백, 이동, 코칭, 업무경험 등을 통하여 개인육구와 조직의 필요성을 적합화 시키는 일련의 과정(matching process)을 의미하고 있는 것이며 Von Glinow (1983)에 의하여 제시되어진 경력지향적인 인적자원관리시스템과 매우 유사한 개념이다. 조직이 성과를 증진시킨다는 것은 개인을 지속적으로 동기부여하며 개인에게 경력개발을 적극적으로 지원하고 그로 인한 우수인력을 보유하고 유지하는 것이다(Heslin, 2005). 조직에서 경력개발제도를 운영할 때 해당조직의 경력개발 체계의 구축 수준에 대한 조직구성원의 만족수준을 운영적체계성이라고 하였으며, 교육훈련의 체계구축과 경력 상담제도, 직무순환, 승진과 보상 등의 활동을 포함한다고 하였다(김규한, 2004). 조직구성원이 조직 내에서 성장기회가 많다고 인식할수록 조직 지원 대해 인식을 높게 할 가능성이 있는 것이라고 하였다(Baruch 외, 2006). 조직의 전략적 정책적 지원 속에서 조직원이 성장에 대한 기대를 갖도록 하는 것이 경력개발지원제도이라고 하였다(Baruch, 2006). 조직에 대한 개인의 경력개발지원인식이 높을수록 경력성공에 미치는 영향은 강화된다(김도형·서균석·김태형, 2010). 경력개발은 핵심인재의 확보와 육성, 성과중심 인적 자원 관리의 중요한 영역이다. 즉 조직 차원에서 경력개발은 개인이 경력을 개발해 나갈 수 있도록 개인과 조직이 함께 경력개발의 목표를 달성해 나가는데 필요한 제도를 운영하는 것을 의미하는 것으로 개인의 경력개발을 위해 조직이 지원하는 총체적인 과정이다(강철희·정상원, 2007; 서경민, 2010). 조직에서 얼마만큼 확고한 경력개발제도를 추진해 나가는 지를 말한다. 경력개발지원 분위기 조성, 전문가 양성준비도, 핵심가치 전파 및 내재화 정도, 조직의 미래 경영전략과의 연계성으로 볼 수 있다고 말한다(배현경, 2013). 학습지원은 조직이 개인의 개발에 대하여 얼마나 많은 관심을 가지며, 필요한 경우에 적절한 도움을 주는가에 대하여 조직원의 지각하는 정도를 의미하고 있다. 대부분

의 조직들은 조직원에게 직무수행 시 필요로 하는 지식과 기술을 제공함으로써 인하여 조직의 성과를 향상시키려는 목적으로 교육훈련을 제공하고 있다. 상사의 지원은 상사가 가지는 사회·감정적 관심의 정도를 말하는 것이며, 상사가 부하직원에 관하여 심리적인 지원과 상호신뢰, 친절과 도움 등과 같은 분위기를 조성하고 있는 정도이다. 부하직원은 상사를 역할모델로 설정하면서 상사들의 바람직한 가치관과 태도 등을 학습함으로써 주관적인 경력성공과 경력몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 박수성(2006)은 주장하였다. 아울러 상사지원은 조직사회화의 중요한 도구로 사용되며, 개인들로 하여금 조직이 자신의 조직적응과 직무수행을 지원한다는 인식을 가능하게 만든다(정경희·현영섭, 2007). 위계질서가 중요시 되는 조직의 특성으로 조직구성원에 역할과 태도에 대한 상사의 영향력이 크고 공식적 구속력을 조직구성원에게 전달할 수 있기 때문에 상사의 지원은 조직적 차원의 지원으로 인식될 수 있다고 말한다(서경민, 2010). 많은 연구의 결과에서 조직 속에서 상사와 동료의 지원을 받고 있다고 인식하고 있는 개인은 그렇지 않다고 인식하고 있는 개인에 비하여 조직에 대하여 만족도가 높을 뿐만 아니라 업무의 성과도 더 높게 나타났다(고현철, 2003; Lamoe & Stickler, 2012; 이기은·박경규, 2002). 본 연구에서는 경력개발지원의 하위변인인 구성요소로 조직구성원의 조직지원인식에 직접적이며 간접적으로 영향을 미치고 있으며, 운영의 체계성, 학습지원, 상사지원은 조직의 차원에서 경력개발의 효과성을 보여줄 것이다(서경민, 2010; 김도형·서균석·김태형, 2010; 박성민, 2011)는 선행연구를 바탕으로 연구하고자 한다.

2.4.3 경력개발지원의 선행연구

경력개발제도는 경력경로 및 요구역량에 대한 설정, 경력개발계획의 수립 등의 경력계획 관련제도와 필수교육에 대한 이수제도, 직무에 대한 순환제도, 사내의 공모제도, 경력에 대한 상담 등과 같은 경력관리와 관련제도의 유기적인 결합으로 구성된다. 또한 이와 같은 제도의 시행을 지원해줄 수 있는 인사정보 시스템, 평가시스템, 경력정보시스템, 승격제도 등의 체계적 지원 시스템

도 경력개발제도를 구성하는 중요한 요소이다(김규한, 2004). Lips-Wiersma & Hall(2007)은 최근 기업의 경력개발 사례연구를 통해, 구조화된 경력경로와 직무안정성 등이 전통적인 형태인 상부 하달로 나타나는 것이 아니라, 개인 및 조직의 경력개발이 상호 호혜적인 과정을 통하여 이루어지고 있음을 밝혀내었다(정유진, 2015). 성장기회(growth opportunity)는 ‘전문적인 지식과 기술을 향상시킬 수 있는 기회의 정도’를 의미하는 것으로, 조직구성원이 조직 내에서의 성장기회를 높게 인식할수록 조직지원인식에 대해서도 높게 인식할 가능성이 높다는 선행 연구(황성훈, 2004)에 근거해서 경력개발지원인식의 하위 개념으로 포함되었다. 조직의 승진정책, 경력관리에 대한 정책과 제도, 훈련 및 개발, 경력에 대하여 상사의 지원과 협조 또는 고용안정 등과 같은 조직적인 차원의 경력개발에 대하여 개입하는 것은 개인에게도 긍정적인 영향뿐만 아니라 효과적인 동기부여가 될 수 있을 것이라는 연구결과가 나타났다(정유진, 2015, 재인용; Gutteridge, Leibowitz & Shore, 1993; 장은미, 1997; Cherniss, 1991) 성장의 기회는 경력몰입에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 이기은·최순재·박경규(2001)의 연구에서 도출되어 구성원의 조직몰입을 높이기 위하여 조직의 지원이 매우 중요하다고 주장하였다. 구조화된 경력경로와 직무안정성과 같은 전통적인 보상으로는 이러한 목적은 달성되기 어려우므로 종업원의 경력개발을 지원하고, 그들의 경력성과를 증진시킴으로써 우수인력의 유인, 동기부여, 유지를 해야 한다(Heslin, 2005: 문재승, 2011재인용). 최근 기업에서는 경력개발의 목적과 기대효과를 위해 조직차원에서의 적극적인 경력개발지원에 관심을 기울이고 있는데 이러한 조직차원의 경력개발지원은 조직구성원들이 경력을 개발할 수 있도록 격려하며, 그 과정에서 조직 목표와 개인의 경력목표를 함께 달성해 나가는데 필요한 제도를 운영하는 것을 의미한다(황애영·탁진국, 2011). 문재승(2011)의 연구는 조직경력개발지원을 종업원들이 조직에서 제공하고 있는 공식적이거나 비공식적인 형태의 경력개발기회를 지각하는 정도로 측정하고자 하였다. 경력개발의 목적은 조직 속에서 개인의 자아실현 욕구와 조직의 욕구를 일치시켜 교육훈련과 직무순환을 통해 인재육성 및 직무능력 향상을 추구하는 것으로(남지은, 2011: 이원정, 2013에서 재인용) 기대효과 측면에서 개인은 경력 관리를 통해

역량을 축적하고, 조직은 전문가를 양성하며, 경쟁력을 향상시킬 수 있다. 황애영·탁진국(2011)의 연구에서 조직의 경력관리와 조직의 경력지원을 동일 시한 개념으로 해석하였으며 경력개발지원에 대한 많은 연구(남지은, 2011; 문채승, 2011; 서경민, 2009; 문희, 2014; 이원정, 2013)에서 경력개발지원 변수에 대하여 측정을 조직의 경력개발지원에 대하여 개인의 인식정도를 측정하는 도구를 사용하였다. 물질적인 지원만으로는 인적자원 관리와 유지 시 부족한 면이 있으며 코칭이나 상사의 격려 등과 같이 정서적 지원이 더 많은 효과를 볼 수 있다고 김정은·홍아정(2012)은 주장했다. 조직경력관리지원(organization alcareer management)의 용어를 사용하면서 신수림(2014)의 연구는 조직차원에서 종업원들이 경력목표를 달성하게 하도록 종업원 개개인에게 협조적 경력지원을 제공하고 있는 것으로 정의하였으며 조직의 경력관리지원의 하위변수에 교육 및 훈련에 다른 개발 기회를 포함시켰다. 종업원의 승진에 도움이 되는 교육 및 훈련 개발 기회는 지식, 기술을 개발하게 하여 주며, 종업원 개개인의 자격요건과 신뢰성을 높여주기에 관리적인 역량을 키울 수 있는 기회로 작용할 수 있게 된다고 주장하였다. 또한 상사의 경력개발 지원이 경력의 만족과 삶의 만족을 유의미하게 예측하며 관리자가 자신의 개발을 지지한다고 인식하고 있을 경우, 조직구성원들은 조직과 자신의 경력에 더욱 몰입하면서 집중한다고 문희(2014)의 연구에서 주장하고 있다. 따라서 본 연구에서는 이런 경력개발의 기대효과측면에 따라서 경력개발은 개인과 조직이 조화가 이루어져야 한다고 보며(신수림, 2014; 문희, 2014; 김정은·홍아정, 2012; 황애영·탁진국, 2011)등의 선행연구를 근거로 연구하고자하며 다음 [표 2-9] 는 연구자들의 경력개발지원의 선행 연구표이다.

[표 2-9] 연구자들의 경력개발지원에 대한 선행연구

연구자	경력개발지원의 선행연구
이기은·최순재 박경규(2001)	성장에 대한 기회는 경력몰입에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 구성원의 조직몰입을 높이기 위해 조직의 지원이 중요
황성훈(2004)	조직구성원이 조직 내부에서의 성장의 기회를 높게 인식하면 조직지원인식도 높게 인식할 가능성이 매우 높다

Lips-Wiersma & Hall(2007)	개인과 조직의 경력개발이 상호 간에 호혜적 과정을 통해 이루어진다는 연구
Heslin(2005)	구조화된 경력경로에 따른 직무의 안정성은 전통적 보상으로는 목적이 달성되기 어려우므로 종업원들의 경력개발을 지원하면서 그들의 경력성과를 증진시킴으로 우수한 인력의 유인과 동기부여를 유지
심미영(2011)	조직의 경력개발지원이 개인적인 차원의 경력개발과 경력의 성공에 조절효과를 주는 연구
문재승(2011)	조직경력개발지원을 종업원들이 조직에서 제공하고 있는 공식적, 비공식적 형태의 경력개발의 기회를 지각한 정도로 측정
문희(2014)	상사의 경력개발지원이 경력의 만족과 삶의 만족을 유의미하게 하는 것으로 관리자가 자신의 개발을 지지한다는 것을 인식했을 때, 조직구성원들은 조직과 자신의 경력에 더욱 몰입하고 집중
정유진(2015)	경력관련 정책과 제도가 체계적으로 운영되는 지에 따라서 조직원들의 인식하고 있는 정도에 관한 연구

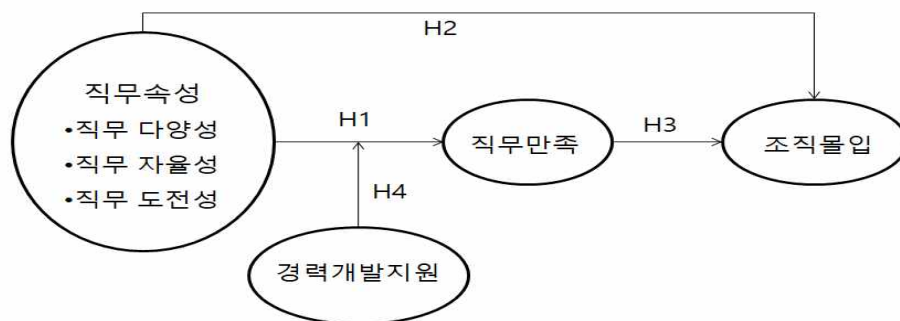
자료 : 선행연구를 중심으로 논자 구성

Ⅲ. 연구의 설계

3.1 연구의 모형 및 가설의 설정

3.1.1. 연구의 모형

직무속성의 연구 분야는 문헌적인 고찰과 사례연구를 통하여 연구가 매우 다양하게 이루어지고 있으며 최근에는 단체급식의 인적 자원의 중요성이 대두되면서 종사원들의 직무속성과 직무만족, 조직몰입과 그에 따른 회사의 경력개발지원 등의 변수들을 사용하여 매우 다양하게 진행되어진 선행연구가 있다. 그러나 본연구와 같은 경력개발지원이 직무속성을 통하여 직무만족과 조직몰입의 결과를 도출하고 있는 선행연구는 미비한 실정으로 본 연구는 경력개발지원이 단체급식 종사원의 직무속성과 직무만족 및 조직몰입에 영향을 주는지에 대해 연구의 초점을 두고자 한다. 이러한 연구를 위하여 독립변수로 직무속성, 조절변수로 경력개발지원을 설정하여 종속변수인 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 분석을 실시하기 위하여 [그림 3-1] 과 같이 연구의 모형을 구상하였다.



[그림 3-1] 연구모형

3.1.2 연구 가설

3.1.2.1 직무속성과 직무만족의 관계

직무속성을 통해 3가지요인의 중요 심리상태로 직무담당자가 자신의 직무를 자신과 기업에 유용하면서 가치 있는 것으로 경험하려고 하는 정도를 의미하는 직무의 의미성과 직무의 수행결과에 대하여 개인적으로 느끼고 있는 책임의 정도 및 직무 담당자가 자신의 직무 수행성과에 대하여 알고 있는 직무의 활동 지식 등과 같은 심리적인 상태를 경험한다고 하였다. 직무가 자극적이며 도전감이 넘치고 즐거움 때문에 수행자들이 동기부여가 높아지면서 중요한 심리상태와 내재적인 동기부여를 경험함으로써 인하여 작업의 질이 높아진다. 또한 중요한 심리상태를 경험함으로써 인하여 개인적인 성장과 발전의 가능성이 증가되어지고 직무만족을 증가시키고 있으며 이러한 다양한 긍정적인 경험들은 결근율과 이직률로 연관되어진다. 직무속성과 직무만족 간 관계를 검증한 연구들(Fried와 Ferris, 1986; 전재표 외 2인, 2011; 김서영 외 2인, 2013; 박계홍 외, 2009; 이정훈, 2010)에서 분석되어지고 있다. 양희숙(2005)은 경남 교육행정직 공무원의 직무만족 영향요인에 관한 실증적 연구를 통해 직무특성요인과 직무만족도간의 영향요인을 규명하였다. 따라서 본 연구는 단체급식 종사원을 대상으로 직무속성의 직무 다양성, 직무 자율성, 직무도전성이 직무만족에 영향을 미칠 수 있다는 가정으로 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정 하게 되었다.

가설1 직무속성은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 직무속성 중 직무 다양성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 직무속성 중 직무 자율성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 직무속성 중 직무 도전성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.2 직무속성과 조직몰입과의 관계

정현달·백윤정·김은실(2015)는 조직에 대한 다양성을 조직구성원의 개인적인 다양성으로 인식하고 수용하는 정도가 과업 갈등과 관계갈등의 매개로 조직몰입에 미치는 영향을 연구한 결과 조직구성원이 다양성을 수용하는 것은 갈등을 감소시킨다고 주장하였으며 특히 사회범주 다양성에 대한 수용은 조직몰입을 증가시킨다고 주장하였다. 조직의 목표와 가치에 대하여 강한 신뢰와 수용의지, 조직을 위하여 열심히 노력하려고하는 의지, 구성원으로 남기 위한 강한 욕구이며(배준호·신흥철, 2009), 유태용(2012)과 같이 조직에 대하여 조직의 구성원들이 심리적인 애착으로 조직구성원으로 자신이 속하여 있는 조직과 자신을 동일시하고 적극적으로 관여하고 있으며 조직의 목적과 목표달성을 위하여 노력하는 의지(이정우, 2013)로 직무속성과 조직몰입 간 관계를 검증한 연구(정현달·백윤정·김은실, 2015)에서 분석되어지고 있으며 유희자(2012)는 개인에게 주어진 직무에 관한 책임감과 의미 및 결과에 관한 인식을 느끼게 하는 핵심적인 직무에 대하여 특성별로 구분하여 조직 구성원 사이에 행동과 태도를 좌우하고 있는 것이라 하였다. 따라서 본 연구는 단체급식 종사원을 대상으로 직무속성의 직무 다양성, 직무 자율성, 직무도전성이 조직몰입에 영향을 미칠 수 있다는 가정으로 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정 하게 되었다.

가설2 직무속성은 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 직무속성 중 직무 다양성은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 직무속성 중 직무 자율성은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 직무속성 중 직무 도전성은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.3 직무만족과 조직몰입의 관계

직무만족을 현재 개인의 욕구충족으로 본다면 조직몰입은 장기적으로 전문적인 목적과 욕구를 충족할 수 있는 기대의 표시라고 볼 수 있으며 직무만족의 단체적이며 조직적인 성격과의 차이는 존재하고 있으나 점진적으로 개인주의화되어 가는 현대사회에 있어서의 조직몰입은 매우 중요한 요소라고 할 수 있다. 조직몰입은 보다 장기적인 현상으로서 개인의 조직 내에 있어서의 근무연수와 연관되어 있다고 본다. 직무만족과 조직몰입은 대부분 높은 상관관계를 가지고 있지만 직무만족에 강력한 영향을 주는 변수는 단기적이면서 조직몰입에 더 큰 영향을 주는 변수는 비교적으로 안정된 변수로 나타나고 있으며, 이것은 직무만족에 비하여 조직몰입이 보다 더 장기적인 개념이라는 것을 뒷받침하고 있다. 직무만족은 개인에게 영향을 미치는 요인이 되기 때문에 기업이나 조직적인 차원에 있어서 종업원들의 개인특성을 잘 이해하고 개인의 역량에 따르는 수준을 높여 조직의 성과와 생산성의 향상을 도모하면서 개인이나 조직에서의 직무만족도와 직무몰입을 유도하기 위한 것이 매우 중요함을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 단체급식 종사원을 대상으로 직무만족이 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 가정 속에 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정 하게 되었다.

가설3 직무만족은 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.4 경력개발지원이 직무속성과 직무만족의 관계

경력계획은 개인적으로 자신이 주체가 되며 자기의 경력목표를 설정하고 달성하기 위하여 준비하는 것이라고 강혜원(2007)은 주장하였다. 경력개발을 위하여 조직의 후원은 경력관리로 표현할 수 있으며 조직의 내부에서 조직의 구성원들이 자신의 목표를 달성하게 하도록 하여 개인의 능력, 업무적성, 희망 등을 고려하여 경력을 쌓아갈 수 있도록 하려는 조직차원에서의 제도적인 노력을 의미하고 있기 때문에 개인에게 좋은 동기부여가 될 수 있다고 하였다. 경력개발은 개인과 조직 간의 상호협력에 의하여 성공적으로 진행될 수 있을 것이며, 경력개발을 통하여 조직은 조직구성원의 자아실현 욕구를 충족시킴으로써 자신의 직무에 대한 만족을 할 수 있게 된다고 최민(2009)은 주장하였다. 따라서 단체급식

종사원의 경력개발지원이 직무속성과 직무만족에서 조절 영향을 미친다는 가정 속에서 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정 하게 되었다.

가설4 경력개발지원은 직무속성과 직무만족에 조절역할을 할 것이다.

H4-1 경력개발지원은 직무속성 중 직무의 다양성과 직무만족에 조절역할을 할 것이다.

H4-2 경력개발지원은 직무속성 중 직무의 자율성은 직무만족에 조절역할을 할 것이다.

H4-3 경력개발지원은 직무속성 중 직무의 도전성은 직무만족에 조절역할을 할 것이다.

3.2 변수의 조작적인 정의 및 설문지 구성

3.2.1 변수의 조작적인 정의

3.2.1.1 직무속성

직무속성을 직무다양성, 자율성, 도전성 등에 관하여 책임과 의미를 이해하게 하고 직무의 결과를 인지하게 하면서 직무의 수행에 영향을 미치고 있는 핵심적인 특성으로 개념적인 정의하며 직무속성의 설문지는 (송진섭, 2009; 김학기, 2009; 고득영, 2011; 원신신, 2012; 최영숙, 2013; 쉬수치엔, 2015; 유수현, 2016; 백지영, 2016; 이수기, 2017)의 연구에서 사용되어진 문항들을 가지고 본 연구의 성격에 맞는 형태로 수정하여 직무 다양성(4문항), 직무 자율성(4문항), 직무 도전성(4문항) 등 총 3개의 하위요인 12문항으로 구성하여 사용하였다. 직무속성의 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’의 매우 부정적인 반응과 ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지의 매우 긍정적인 반응으로 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

3.2.1.2 직무만족

공통적으로 표출되어지고 있는 요인들은 개인의 신념, 성취감, 태도, 감정과 같은 심리적인 상태에서의 견해를 가지는 것이라고 정의하며 직무만족에 관한 설문지는 (이현구, 2015; 배중훈, 2015; 박영옥, 2016; 노승보, 2016; 이규현, 2017)의 연구에서 사용되어진 문항들을 본 연구의 성격에 맞도록 수정하여 사용하고 총 6문항으로 구성하였다. 직무만족의 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’의 매우 부정적인 반응과 ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지의 매우 긍정적인 반응으로 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

3.2.1.3 조직몰입

조직몰입을 조직과의 관계에 초점을 두고 개인의 가치와 목표가 조직과 얼마나 일치하는지를 고려하는 심리적 상태로 정의 하고 조직몰입에 관한 설문지는 (Meyer & Allen, 1993; 유광수, 2015; 박건규, 2016; 김희정, 2016)의 연구에서 사용되어진 문항들을 가지고 본 연구의 성격에 맞는 형태로 수정하여 총 6문항으로 구성하여 사용하였다. 조직몰입의 ‘매우 그렇지 않다(1점)’의 매우 부정적인 반응과 ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지의 매우 긍정적인 반응으로 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

3.2.1.4 경력개발지원

경력개발지원을 개인이 입사에서 퇴직에 이르는 시기까지의 경력경로를 개인과 조직이 같이 계획하면서 관리하고 개인의 욕구와 조직의 목표를 달성하여 가는 총체적인 과정으로 정의하고 경력개발지원에 관한 설문지는 (Beehr & Drexler, 1987; 남지은, 2011; 박상희, 2012; 이규태, 2012; 이원정, 2013; 이영민, 2015)의 연구에서 사용되어진 문항들을 가지고 본 연구의 성격에 맞는 형태로 수정하여 사용하였으며, 총 8문항으로 구성하였다. 경력

개발지원의 ‘매우 그렇지 않다(1점)’의 매우 부정적인 반응과 ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지의 매우 긍정적인 반응으로 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

3.2.2 설문지 구성

본 연구에서 단체급식 종사원의 직무속성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 규명하고 경력개발지원의 조절역할에 대하여 규명하기 위하여 설문지를 사용하였다. 본 연구에 사용하게 되는 설문지는 국내·외 선행연구 등에서도 신뢰도 및 타당도 검증을 실시하여 이미 사용하였던 측정도구를 가지고 연구의 성격에 맞추어 재구성 하였다. 연구의 설문지에 대하여 구성되는 변수간의 조작적인 정의를 기초로 하여 선행되어진 연구의 검토를 통해서 선정되고 있는 측정항목들을 본 연구에서 제시하고 있으며 연구에 대한 목적을 달성하기 위함과 가설의 검증을 위하여 실증적인 분석을 실시하기 위하여 [표 3-1] 과 같이 직무속성12문항, 직무만족 6문항, 조직몰입 6문항, 경력개발지원 8문항, 인구통계학적 특성 9문항으로 구성하여 측정의 항목을 정리하였다.

[표 3-1] 설문지 구성

변수	측정항목	설문문항	참고문헌	척도
직무속성	직무 다양성	12	Morgeson & Humphrey (2006)	Likert 5점 척도
	직무 자율성		송진섭(2009), 김학기(2009)	
	직무도전성		고득영(2011), 원신신(2012) 최영숙(2013), 유수현(2016) 쉬수치엔(2015) 백지영(2016), 이수기(2017)	
직무만족		6	이현구(2015), 배종훈(2015) 박영옥(2016), 노승보(2016) 이규현(2017)	Likert 5점 척도

조직몰입	6	Meyer & Allen(1993) 유광수(2015), 박건규(2016) 김희정(2016)	
경력개발지원	8	Beehr & Drexler(1987) 남지은(2011), 박상희(2012) 이규태(2012), 이원정(2013) 이영민(2015)	
인구 통계학적 특성	9	명목척도 서열척도	

3.3 표본 설계 및 분석방법

3.3.1 조사표본 설계

본 연구는 직무속성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향관계 및 경력개발지원이 직무속성과 직무만족에 조절효과가 있는지에 대하여 알아보고자 한다. 따라서 실증적인 분석을 위하여 연구의 대상이 되기 위한 집단으로서 연구자가 직접적인 방법으로 통계적인 추정에 의하여 정보를 얻기 위한 대상의 모집단을 서울·경기지역의 단체급식에 근무하는 종사원을 대상으로 규정하였으며 명확한 규명하기 위하여 시간은 2017년 10월 15일부터 2017년 10월 30일까지 15일간 실시하였으며 표본추출에 대한 방법으로 비확률적인 표본추출방법 중의 하나로 편의표본추출법을 실시하였고 설문에 대한 응답자가 설문지에 직접 기입하는 방식을 채택하는 조사를 실시하였다. 설문지는 총 300부를 배포하여 293부(97.7%)가 회수되었고, 회수되어진 설문지에서 내용이 충실하지 못한 15부를 제외하고 278부(92.7%)를 실증분석에 사용하였다. [표 3-2] 는 모집단의 규정에 따른 표본조사에 대하여 정리하여보였다.

[표 3-2] 모집단의 표본조사

모집단	단체급식 종사원
표본단위	서울·경기지역
조사 기간	2017년10월15일~2017년10월30
자료수집의 방법	설문지
표본의 크기	300부
회수된 표본	293부(97.7%)
유효 표본	278부(92.7%)

3.3.2 분석 방법과 절차

분석기법의 선택이 자료에 대한 질과 양에 따라 달라질 수밖에 없다는 것을 고려하여 연구자는 문제의 해결에 반드시 필요한 정보를 최대한으로 도출하기 위해 분석에 대한 기법을 아주 다양하게 선택 할 수가 있다. 본 연구에서도 기대되어지고 있는 바람직한 연구에 대한 결과를 도출하기 위한 방법으로 변수의 수와 분석에 대한 성격과 분석에 대한 척도와 분석의 종류 등의 표본에 대한 전반적인 성격을 고려하여 부합시키는 방법을 적용하였다. 앞에서 제시하고 있는 연구모형 및 가설설정과 그에 따르는 가설에 대한 검증을 위하여 본 연구에서는 설문지의 조사를 통하여 수집되어지는 설문에 대하여 응답을 완료한 자료들을 회수한 이후에 유효한 표본만을 추출하였으며 지침에 따라서 코딩작업으로 부호화하였으며 부호화되어진 자료들을 개별적으로 입력을 진행하여 통계 프로그램인 SPSS 22.0ver 사용하였으며 빈도분석과 요인에 대한 분석, 기술적인 통계분석과 탐색적인 요인분석, 신뢰도에 대한 분석, 회귀분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

첫째, 설문지의 조사대상자들에 대한 인구통계학적인 특성에 대하여 명확하게 파악하기 위한 방법으로 빈도분석(frequency analysis)과 기술통계적인 분석을 실시하였고 표본들의 특성을 파악하고자 하였다.

둘째, 가설에 대한 검증을 측정하기 위한 방법으로 측정된 항목들 사이에 타당도 및 신뢰도의 분석을 실시하였다. 타당성의 분석을 실시하기 위하여 각각의 유형에 따라서 측정항목들에 관한 요인에 대한 분석(factor analysis)을 실시하였으며 요인 각각의 항목들 사이에서의 신뢰도를 검증하기 위하여 방법의 일환으로 내적일관성을 판단하기 위한 Cronbach's α 값을 이용하였다.

셋째, 직무속성을 직무다양성, 직무자율성, 직무도전성 등의 구성적인 요소들을 독립변수로 하여 직무만족과 조직몰입의 종속변수들 사이의 영향적인 관계에 대하여 알아보기 위하여 상관관계의 분석을 실시하였다.

넷째, 경력개발지원이 직무속성과 직무만족의 관계에서 어떻게 조절역할을 하고 있는지를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

다섯, 가설의 검증을 위하여 다중회귀분석, 조절회귀분석을 하였다.

IV. 실증분석

4.1 표본의 인구통계학적 특성

연구조사의 설문에서 응답한 조사대상자의 인구통계학적인 특성을 알아보기 위하여 본 연구는 빈도 분석을 실시하여 분석한 결과는 다음의 [표 4-1]과 같다. 성별에서는 남자가 218명으로 78.4%, 여자가 60명으로 21.6%, 총 인원 278명으로 남자가 여자에 비해 많은 분포를 보여 단체급식 종사원의 남자 비중이 매우 높음을 알 수 있다. 나이는 20대가 49명으로 17.6%, 30대가 61명으로 21.9%, 40대가 113명으로 40.6%, 50대 이상 55명으로 19.8%로 조사되어 40대의 분포가 가장 많이 나타났다. 결혼여부는 미혼 132명 47.5%, 기혼 130명 46.8%, 기타 16명 5.8%로 기혼과 미혼의 비중이 비슷함을 알 수 있다. 최종학력은 고등학교졸업이 16명으로 5.8%, 전문대학교 졸업이 138명으로 49.6%, 대학교졸업이 81명으로 29.1%, 대학원졸업 이상이 43명으로 15.5%, 총인원 278명 중 전문대졸 이상 학력이 94.26%로 나타나 단체급식에서 요구하는 채용기준이 전문대졸 이상임을 알 있다. 근무부서는 영업부 32명으로 11.5%, 구매부 39명으로 14.0%, 조리부 146명으로 52.5%, 마케팅부 61명으로 21.9%로 설문응답에서 조리부가 과반수를 넘게 나타내는 것을 알 수 있다. 직급은 사원 57명으로 20.5%, 주임급 115명으로 41.4%, 대리급 58명으로 20.9%, 과장급 25명으로 9.0%, 차장급이상 23명으로 8.3%로 주임급 이하의 실무진들의 비중이 과반수를 넘는 것을 알 수 있다. 근속연수는 2년 미만 61명으로 21.9%, 3~5년 85명으로 30.6%, 6~9년 50명으로 18.0%, 10~14년 60명으로 21.6%, 15년 이상 22명으로 7.9%를 나타내고 있으며 5년 이하가 52.5%의 높은 비중을 나타내고 있음을 알 수 있다. 월 평균 소득은 200만원 미만은 19명으로 6.8%, 200만원~300만원 미만은 72명으로 25.8%, 300만원~400만원 미만은 114명으로 41.0%, 400만원~500만원 미만은 51명으로 18.3%, 500만원이상은 22명으로 7.9%를 나타내 300~400만원 미만이 차지하는 비중이 높은 것으로 근속연수대비 급여가 체계적인 모습을

보여주고 있음을 알 수 있다. 고용형태는 정규직 181명으로 65.1%, 비정규직이 97명으로 34.9%로 나타나 정규직의 비중이 현저히 높음을 알 수 있다.

[표 4-1] 표본의 인구통계학적인 특성에 따른 빈도 분석

구 분		빈도(n=278)	비율(%=100)
성별	남자	218	78.4
	여자	60	21.6
연령	20대	49	17.6
	30대	61	21.9
	40대	113	40.6
	50대 이상	55	19.8
결혼	미혼	132	47.5
	기혼	130	46.8
	기타	16	5.8
최종학력	고졸	16	5.8
	전문대졸	138	49.6
	대졸	81	29.1
	대학원졸 이상	43	15.5
근무부서	영업부	32	11.5
	구매부	39	14.0
	조리부	146	52.5
	마케팅부	61	21.9
직급	사원급	57	20.5
	주임급	115	41.4
	대리급	58	20.9
	과장급	25	9.0
	차장급이상	23	8.3
근속연수	2년미만	61	21.9
	3~5년	85	30.6
	6~9년	50	18.0
	10~14년	60	21.6
	15년이상	22	7.9
월평균소득	200만원미만	19	6.8
	200~300만원미만	72	25.8
	300~400만원미만	114	41.0
	400~500만원미만	51	18.3
	500만원 이상	22	7.9
고용형태	정규직	181	65.1
	비정규직	97	34.9
합계		278	100

4.2 변수의 기술통계 분석

4.2.1 직무속성

직무속성에 대하여 단체급식에 종사하는 종사자들이 인지하는 직무다양성과 직무자율성, 직무도전성에 대하여 분석한 결과표는 다음 [표 4-2] 와 같다. 분석결과, 직무다양성에서 ‘나는 직무와 관련된 다양한 업무를 접한다.’와 ‘나는 다른 업무를 접할 수 있는 기회가 종종 있다.’는 것이 (M=3.91), 직무자율성에서 ‘내가 맡고 있는 업무는 많은 부분을 스스로가 의사결정을 할 수 있도록 한다.’(M=4.64)로 가장 높았으며, 직무도전성에서 ‘나의 업무를 성공적으로 수행하기 위한 고도의 지식이 요구된다.’(M=4.50)로 가장 높았으며, 전체적으로 보면 직무의 자율성이 가장 높음을 알 수 있다.

[표 4-2] 직무속성에 대한 기술통계 분석

요인	항 목	평 균	표준 편차
직 무 다 양 성	나는 직무와 관련된 다양한 업무를 접한다.	3.91	.741
	나는 직무의 여러 가지 지식과 기술 습득을 필요로 한다.	3.80	.766
	나의 직무는 다양한 속성으로 이루어져 있다.	3.87	.747
	나는 다른 업무를 접할 수 있는 기회가 종종 있다.	3.91	.849
직 무 자 율 성	나는 업무를 처리하는데 어느 정도 결정 권한이 있다.	4.61	.943
	내가 맡은 업무를 어떤 방식으로 처리할지 스스로가 결정할 수 있다.	4.50	.979
	내가 담당하는 일의 업무 수행방법은 내가 결정한다.	4.59	.941
	내가 맡고 있는 업무는 많은 부분을 스스로가 의사결정을 할 수 있도록 한다.	4.64	.930
직 무 도 전 성	나의 직무는 창의력과 적극성을 요구하고 있는 직무이다.	4.30	.741
	나의 직무는 내가 지속적으로 새로운 지식을 습득하도록 요구한다.	4.49	.662
	나의 업무는 대부분 새로운 일들이다.	4.45	.693
	나의 업무를 성공적으로 수행하기 위한 고도의 지식이 요구된다.	4.50	.684

4.2.2 직무만족

단체급식에 종사하는 종사원의 직무만족에 대하여 기술통계분석은 다음의 [표 4-3] 과 같다. 결과분석은 직무만족에서 ‘나는 회사에 대한 자긍심과 자부심을 느끼고 있다.’(M=4.73)가 가장 높은 것으로 직무만족도가 높은 사람은 회사에 대한 자긍심과 자부심 높은 것을 알 수 있다.

[표 4-3] 직무만족에 대한 기술통계 분석

요인	항 목	평 균	표준 편차
직 무 만 족	나는 현재 내가 하는 일에 충분히 만족을 느낀다.	4.72	.538
	나는 회사에 대한 자긍심과 자부심을 느끼고 있다.	4.73	.586
	현 직장에서의 승진(승급)제도에 만족하는 편이다.	4.60	.644
	현재의 급여 및 소득에 만족한다.	4.62	.640
	현 직장의 근무조건은 자기개발에 호의적이다.	4.60	.584
	직원들과의 인간관계가 만족스럽다.	4.50	.662

4.2.3 조직몰입

단체급식에 종사하는 종사원의 조직몰입에 대하여 기술통계분석은 다음의 [표 4-4] 과 같다. 결과분석은 조직몰입에서 ‘나는 직장을 선택할 때 이곳을 택한 것이 매우 기쁘다.’(M=4.60)가 가장 높았으며 조직몰입도가 높은 종사원은 처음 직장을 선택에서 느끼는 기쁨이 큰 것을 알 수 있다.

[표 4-4] 조직몰입에 대한 기술통계 분석

요인	항 목	평 균	표준 편차
조직 몰 입	나는 우리 회사에서 근무하고 있는 것에 자부심과 긍지를 느낀다.	4.30	.838
	나는 우리 회사의 문제를 나의 문제인 것처럼 적극적으로 생각한다.	4.53	.693
	나는 우리 회사에서 일하기 위해서라면 어떠한 일이라도 수행할수 있다.	4.53	.628
	나는 우리 회사에 매우 강한 소속감을 가지고 있다.	4.58	.587
	나는 친구들에게 나의 직장이 일하기 좋은 곳이라고 말할 수 있다.	4.49	.605
	나는 직장을 선택할 때 이곳을 택한 것이 매우 기쁘다.	4.60	.596

4.2.4 경력개발지원

단체급식에 종사하는 종사원의 경력개발지원에 대하여 기술통계분석은 다음의 [표 4-5] 과 같다. 결과분석은 경력개발지원에서 ‘나에게는 업무의 관련 있는 기술의 향상을 위하여 할 수 있는 교육프로그램에 참여할 수 있는 기회를 제공받고 있다.’(M=4.56)가 가장 높으며 경력개발지원에 대하여 충분한 기회가 제공되고 있음을 느끼는 것을 알 수 있다.

[표 4-5] 경력개발지원에 대한 기술통계 분석

요인	항 목	평 균	표준 편차
----	-----	-----	----------

경력 개발 지원	나의 전문지식과 기술을 발전시키고자 하면 현재의 회사에서 발전기회를 얻을 수 있다.	4.52	.640
	나에게는 업무의 관련 있는 기술의 향상을 위하여 할 수 있는 교육프로그램에 참여할 수 있는 기회를 제공받고 있다.	4.56	.590
	나의 직무와 관련 새로운 기술에 대하여 신속하게 파악할 수 있는 다양한 수단이 있다.	4.50	.673
	나의 상사는 인사면담 등을 통하여 경력 계획을 수립할 수 있도록 도움을 주었다.	4.05	.896
	나의 상사는 나의 경력목표 달성에 늘 관심을 갖는다.	4.13	.776
	나의 상사는 내 업무의 성과가 좋은 경우에 나의 공로를 확실히 인정해 준다.	3.96	.759
	나의 상사는 업무의 성과를 높이기 위한 방법을 사전에 제시하여준다.	4.15	.778
	나의 상사는 업무성과에 관해 피드백을 주고 조언해 준다.	4.06	.851

4.3 연구변수의 타당성과 신뢰도 분석

설문지를 통한 정확한 측정의 개념숙성을 반영하고 있는지를 본 연구는 파악하기 위한 타당성(validity)과 신뢰성(reliability)을 검토 하였다. 타당성(validity)은 측정하려 하는 결정적인 차원을 측정도구가 얼마나 정확하게 측정하는 정도로 평가방법은 개념타당성, 내용타당성, 기준타당성으로 구분해 볼 수 있으며(김예영, 2013) 측정하려 하는 개념과 특성을 정확히 측정하는지 파악하기 위한 타당성을 검증하게 된다. 이러한 분석을 위하여 요인분석(factor analysis)이 가장 많이 사용되어지는 분석 기법으로 요인분석은 다수의 변수들 간의 상관관계를 기반으로 변수 속에 내재한 체계적 구조를 찾아 보려는 기법으로, 측정지표의 실제 측정결과가 본래 이론적 개념과 부합하는가를 평가하는 일반적 분석방법이다. 요인분석은 요인을 추출하는 방법으로 본 연구에서는 주성분 분석을 사용하여 일반적 요인추출은 요인이 설명할 수 있는 분산의 양을 뜻하는 아이겐(eigen)값을 기준으로 아이겐 값이 1.0이라는

의미는 변수하나 정도의 분산을 축약한다는 의미이므로 1.0이상인 요인들을 추출(김지연, 2013)하였으며 요인 적재치(factor loading)는 0.40 이상인 경우를 통계적으로 유의한 것으로 판단되고, 요인들 간의 상관관계인 다중공선성을 제거하기 위한 직각회전(varimax)방식으로 나타냈다(이승준, 2015). 분석방법의 특성에 따라 각 항목들 간의 상관관계가 높여야 하며 표본적합도의 KMO(Kaise-Mayer-Olkin)의 측정도와 요인분석의 모형에 적합성 여부를 나타내고 있는 것으로 요인분석 모형으로서 적합한지 아닌지에 대하여 유의확률로서 파악(석은주, 2013)하는 Bartlett의 구형성 검정은 각 항목들 사이의 상관행렬을 확인함으로써 사용하는 항목들이 요인 분석에 과연 적합한가를 나타내 주는 방법이다(오경인, 2015). 신뢰성(reliability)은 동일한 대상에 대하여 어떤 측정도구(설문)를 반복하여 적용할 경우는 그때마다 동일한 결과가 나오는지의 여부에 관한 문제(김예영, 2013)이며 설문지를 통하여 수집되어진 자료에 대한 측정결과가 신뢰할 수 있는 상태가 되기 위해서는 측정상의 오차가 최소화되어야만 한다(고미애, 2010). 이는 연구자가 사용한 측정도구에서 알아내려고 하는 개념으로 얼마나 믿을 수 있는가를 측정하여 알아보는 방법이며(우현주, 2013) 항목이분할법(split-halves method), 내적일치도법(internal consistency method) 그리고 재측정법(retest method) 등의 측정방법이 있다(서의훈, 2005). 내적일관성이라 할 수 있는 내적일치도는 항목들 간의 상관관계로 평가되며, 항목 사이의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다(우현주, 2013)라고 하였으며 내적일관성에 대한 척도의 신뢰성 평가방법은 Cronbach's α 계수는 0에서 1사이의 값을 가지고 있으며(우현주, 2013), 사회과학분야에서는 일반적으로 신뢰도의 값이 0.6 이상이면 보통, 0.7 이상이면 높은 측, 0.8 이상은 매우 높은 것(권혁성, 2014)으로 해석하여 신뢰성이 낮은 항목을 제거하며 알파계수의 향상으로 측정도구의 신뢰성을 높일 수도 있다.

4.3.1 직무속성의 타당도 및 신뢰성 검정

직무속성의 요인분석 및 신뢰성에 대한 검증을 실시한 결과표는 다음의

[표 4-6] 과 같다. 직무속성에 대한 요인과 그에 따르는 변수들 사이의 신뢰성에 대한 검토와 요인분석을 위하여 실시하게 된 요인분석은 선행연구로부터 도출되어지는 12개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

[표 4-6] 직무속성에 대하여 타당도 및 신뢰도 분석

요인명	측정항목	구성요인		
		1	2	3
직무자율성	나는 업무를 처리하는데 어느 정도 결정 권한이 있다.	.851		
	내가 맡은 업무를 어떤 방식으로 처리할지 스스로가 결정할 수 있다.	.952		
	내가 담당하는 일의 업무 수행방법은 내가 결정한다.	.950		
	내가 맡고 있는 업무는 많은 부분을 스스로가 의사결정을 할 수 있도록 한다.	.952		
직무도전성	나의 직무는 창의력과 적극성을 요구하고 있는 직무이다.		.758	
	나의 직무는 내가 지속적으로 새로운 지식을 습득하도록 요구한다.		.920	
	나의 업무는 대부분 새로운 일들이다.		.910	
	나의 업무를 성공적으로 수행하기 위한 고도의 지식이 요구된다.		.895	
직무다양성	나는 직무와 관련된 다양한 업무를 접한다.			.753
	나는 직무의 여러 가지 지식과 기술 습득을 필요로 한다.			.810
	나의 직무는 다양한 속성으로 이루어져 있다.			.839
	나는 다른 업무를 접할 수 있는 기회가 종종 있다.			.814
Eigen-value		3.457	3.068	2.600
설명분산(%)		28.809	25.567	21.663
누적분산(%)		28.809	54.376	76.039
Cronbrach Alpha		.946	.892	.818

KMO = .817 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2= 2367.816$ df= 66 sig. = .000

요인분석은 주성분의 요인(principal components)의 추출방식 및 varimax 회전방식으로 실시하였고, 요인분석의 적용의 가능성 검정의 결과를 표본적합도의 KMO측도는 .817, Bartlett의 구형성 검정치는 2367.816, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직무속성의 영향요인에 대하여 요인추출에 대한 결과로 3개 요인이 도출되었으며, 총 분산의 설명력은 76.039%로 나타났다. 각각의 요인명은 그 특성에 맞게 직무다양성, 직무도전성, 직무자율성로 하였다. 각각의 요인에 관한 신뢰도의 분석한 결과에서 0.7 이상이면 매우 높은 편으로 직무다양성, 직무도전성, 직무자율성 모두 0.7이상으로 높은 신뢰도를 보이고 있다.

4.3.2 직무만족의 타당성 및 신뢰성 검증

직무만족의 신뢰성에 대한 검증 및 요인분석을 실시하여 얻어진 결과로는 다음의 [표 4-7] 과 같다. 직무만족에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수들 사이의 신뢰성에 대한 검토와 요인분석을 위하여 요인분석을 실시하였으며 선행연구로부터 도출되어진 6개의 문항에 대하여 요인 분석에 적용하였다.

[표 4-7] 직무만족에 대하여 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
직 무 만 족	나는 현재 내가 하는 일에 충분히 만족을 느낀다.	.787	4.208 (70.133%)	.913
	나는 회사에 대한 자긍심과 자부심을 느끼고 있다.	.753		
	현 직장에서의 승진(승급)제도에 만족하는 편이다.	.899		
	현재의 급여 및 소득에 만족한다.	.921		
	현 직장의 근무조건은 자기개발에 호의적이다.	.861		
	직원들과의 인간관계가 만족스럽다.	.790		

KMO = .843 Bartlett의 구형성 검정 χ^2 = 1322.378 df= 15 Sig. = .000

요인분석은 주성분의 요인(principal components) 추출방식과 varimax 회전방식으로 실시하였으며, 요인분석에 대한 적용가능성의 검정결과에서 표본 적합도의 KMO측도는 .843, Bartlett의 구형성 검정치는 1322.378, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직무열의의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 70.133%로 나타났다. 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 직무만족에 대한 신뢰도는 .913으로 매우 높은 신뢰도를 보여주고 있음을 알 수 있다.

4.3.3 조직몰입의 타당성 및 신뢰성 검증

조직몰입의 요인분석과 신뢰성에 대한 검증을 실시하여 도출된 결과는 다음의 [표 4-8] 과 같다. 조직몰입에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수들 사이의 요인의 분석에 대한 신뢰성에 대한 검토를 위하여 실시하고 있는 요인분석은 선행연구로부터 도출되어진 6개의 문항을 요인분석에 적용하였다.

[표 4-8] 조직몰입에 대하여 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재 량	아이젠값 (분산률%)	Cronbach's α
조직 몰 입	나는 우리 회사에서 근무하고 있는 것에 자부심과 긍지를 느낀다.	.753	4.342 (72.372%)	.915
	나는 우리 회사의 문제를 나의 문제인 것처럼 적극적으로 생각한다.	.807		
	나는 우리 회사에서 일하기 위해서라면 어떠한 일이라도 수행할 수 있다.	.875		
	나는 우리 회사에 매우 강한 소속감을 가지고 있다.	.876		
	나는 친구들에게 나의 직장이 일하기 좋은 곳 이라고 말할 수 있다.	.885		
	나는 직장을 선택할 때 이곳을 택한 것이 매우 기쁘다.	.899		

KMO = .890 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1237.787$ df= 15 Sig. = .000

요인분석은 주성분의 요인(principal components)에 대한 추출방식과

varimax 회전방식을 실시하였고 요인의 분석에 대한 적용가능성에 따르는 검정의 결과에서 표본의 적합도에 대한 KMO측도는 .890, Bartlett의 구형성 검정치는 1237.787, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 조직몰입의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 72.372%로 나타났다으며 각각의 요인에 대하여 신뢰도의 분석한 결과는 직무태도에 대한 신뢰도는 .915로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

4.3.4 경력개발지원의 타당성 및 신뢰성 검증

경력개발지원의 요인분석과 신뢰성에 대한 검증을 실시하여진 결과로는 다음의 [표 4-9] 와 같다. 경력개발지원에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수들 사이의 요인의 분석과 신뢰성에 대한 검토를 위하여 실시하고 있는 요인분석은 선행연구로부터 도출되어진 8개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

[표 4-9] 경력개발지원에 대하여 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재 량	아이겐값 (분산률%)	C r o n b a c h ' s α
경력 개발 지원	나의 전문지식과 기술을 발전시키고자 하면 현재의 회사에서 발전기회를 얻을 수 있다.	.774	4.684 (58.553%)	.893
	나에게는 업무의 관련있는 기술의 향상을 위하여 할 수 있는 교육프로그램에 참여할 수 있는 기회를 제공받고 있다.	.805		
	나의 직무와 관련 새로운 기술에 대하여 신속하게 파악할 수 있는 다양한 수단이 있다.	.792		
	나의 상사는 인사면담 등을 통하여 경력 계획을 수립할 수 있도록 도움을 주었다.	.751		
	나의 상사는 나의 경력목표 달성에 늘 관심을 갖는다.	.760		
	나의 상사는 내 업무의 성과가 좋은 경우에 나의 공로를 확실히 인정해 준다.	.625		
	나의 상사는 업무의 성과를 높이기 위한 방법을 사전에 제시하여준다.	.798		
	나의 상사는 업무성과에 관해 피드백을 주고 조언해 준다.	.800		

KMO = .789 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1524.994$ df= 28 Sig. = .000

요인에 대한 분석은 주성분에 대한 요인(principal components)에 의하여 추출방식과 varimax의 회전방식으로 실시하였으며, 요인분석에 대한 적용가능성에 대한 검정결과 표본의 적합도에 대한 KMO측도는 .789, Bartlett의 구형성 검정치는 1524.994, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 경력개발지원의 영향요인에 대하여 요인에 대한 추출의 결과에서 총 분산 설명력은 58.553%로 나타났다. 각각의 요인에 대하여 신뢰도에 따르는 분석결과에 대한 직무태도에 대한 신뢰도는 .893으로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

4.4 상관관계분석

상관관계란 변수와 변수 사이에 관계를 두개나 그이상의 변수들 사이에 있어 하나의 변수가 변동함에 따라 다른 변수들이 어떻게 변동하게 되는 것과 같은 변동에 따른 연관성 빈도와 변동의 크기의 정도와 방향을 말하고 있으며 하나의 변수가 다른 변수들과 관련성이 있는가의 여부를 파악하기 위한 이후에 관련성이 있으면 얼마정도의 관련성을 가지고 있는지 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한다. x, y가 있다면 x의 변화량에 따라서 y도 변화하고 있는 관계를 의미하고 있으며, x가 증가할 때마다 y는 감소하는 경우에 대하여 음(-)의 상관관계와 어느 쪽으로도 관계를 보이고 있지 않으면 무상관이라고 한다. 본 연구에서는 측정 변수 간 사이의 관계가 어느 정도 밀접한지를 측정하기 위해 피어슨 상관관계분석을 실시하였으며 상관계수는 0.2 이하면 상관관계가 없거나 무시해도 좋은 수준의 상관관계이고, 0.4 정도이면 약한 상관관계로, 0.6 이상이면 강한 상관관계로 볼 수 있다(채서일, 2004). 각각 요인들 사이에서 관계의 여부에 대한 측정을 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하게 된 결과를 정리한 표는 [표 4-10] 과 같다.

[표 4-10] 상관관계분석

	직무 다양성	직무 자율성	직무 도전성	직무만족	조직몰입	경력개발 지원
직무다양성	1					
직무자율성	-.016	1				
직무도전성	.254**	.276**	1			
직무만족	.271**	.329**	.897**	1		
조직몰입	.191**	.346**	.792**	.882**	1	
경력개발지원	.197**	.211**	.598**	.645**	.727**	1

**. 상관이 0.01 수준에서 유의합니다(양쪽).

분석결과 직무도전성과 직무만족은(.897**)이며, 직무만족과 조직몰입은(.882**), 직무도전성과 조직몰입은(.792*), 경력개발지원과 조직몰입은(.727**), 경력개발지원과 직무만족은(.645**)로 강한 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 직무다양성과 직무자율성은 상관관계가 없는 것으로 나타났으며 다른 모든 요인들 간의 상관관계에서는 유의미한 상관관계를 보이고 있다는 것을 알 수 있으며 직무도전성과 직무만족이 매우 높은 상관관계를 직무만족과 조직몰입의 상관관계가 높아지는 것을 알 수 있다.

4.5 가설의 검증

4.5.1 직무속성과 직무만족의 관계 검증

직무속성과 직무만족의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하게 되었다. 그에 따르는 결과표는 [표 4-11] 과 같다.

[표 4-11] 직무속성과 직무만족의 관계

독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			TOL	VIF
(상수)	.095	.153		.624	.533		
직무다양성	.049	.024	.055	2.020*	.044	.927	1.078
직무자율성	.054	.016	.093	3.403**	.001	.917	1.091
직무도전성	.869	.029	.858	30.414***	.000	.858	1.166

R=.903^a R²=.815 Adj R²=.812 F=398.208 p=.000

a. 종속변수: 직무만족

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R²값은 .815로 분석되었으며, 회귀모형은 유의미한 결과로 나타났다(F=398.208). 직무속성 중 직무도전성, 직무자율성, 직무다양성순으로 직무만족에 유의미한 영향이 있는 것으로 분석되었으며 본 연구의 가설처럼 직무다양성과 직무자율성, 직무도전성은 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 1은 모두 채택 되었다.

4.5.2 직무속성과 조직몰입의 관계 검증

직무속성과 직무만족의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하게 되었다. 그에 따르는 결과표는 [표 4-12] 와 같다.

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R^2 값은 .644로 분석되었으며, 회귀모형은 유의미한 결과로 나타났다($F=162.816$). 직무속성 중 직무자율성, 직무다양성은 조직몰입에 유의미한 영향이 있는 것으로 분석되었으나 직무다양성은 조직몰입에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 2는 부분 채택되었다.

[표 4-12] 직무속성과 조직몰입의 관계

독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			TOL	VIF
(상수)	.240	.232		1.037	.300		
직무다양성	-.004	.037	-.004	-.096	.923	.924	1.082
직무자율성	.086	.024	.137	3.617	.000***	.917	1.090
직무도전성	.832	.043	.755	19.226	.000***	.855	1.169

$$R=.803^a \quad R^2=.644 \quad \text{Adj } R^2=.640 \quad F=162.816 \quad p=.000$$

a.종속변수: 조직몰입

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

4.5.3 직무만족과 조직몰입의 관계 검증

직무만족과 조직몰입의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하게 되었으며 그에 따르는 결과표는 [표 4-13] 과 같다.

[표 4-13] 직무만족과 조직몰입의 관계

독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.061	.144		.423	.673
직무만족	.962	.031	.882	31.055	.000***

$$R=.882^a \quad R^2=.779 \quad \text{Adj } R^2=.778 \quad F=964.423 \quad p=.000$$

a. 종속변수: 조직몰입

***p<0.001

회귀분석을 실시한 결과에서 회귀식의 설명력인 R^2 값은 .779로 나타났으며, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다($F=964.423$). 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아지는 것으로 분석되었으며 가설 2는 채택되었다.

4.5.4 직무속성과 직무만족 간의 경력개발지원의 조절효과

4.5.4.1 경력개발지원의 직무속성 중 직무다양성과 직무만족의 관계에 대한 조절효과

조절효과에 대하여 알아보기 위한 [표 4-14] 는 경력개발지원의 직무속성 중 직무다양성과 직무만족의 관계에 대한 조절효과를 분석한 표이다. 조절효과를 검정한 독립변수와 종속변수에 영향을 주었으며 분석에서 독립변수인 직무다양성과 종속변수인 직무만족의 상호작용 항이 투입된 1단계의 설명력은 7.4%로 결정계수에 대한 증가분($\Delta R^2=.074$)은 7.4%이며 $p=.000$ 으로 유의하게 증가하였다($F=21.762$). 2단계에서는 독립변수 직무다양성과 종속변수인 직무만족에 조절변수 경력개발지원

의 추가됨으로 설명력은 43.6%이며 결정계수에 대한 증가분($\Delta R^2=.362$)은 36.2%이며 $p=.000$ 로 유의하게 증가하였다($F=175.505$), 3단계에서는 추가적으로 투입된 직무다양성과 경력개발지원의 상호작용변수가 추가적으로 투입되어 45.7%의 설명력과 결정계수에 대한 증가분($\Delta R^2=.021$)은 2.1%이며 $p=.001$ 로 유의미하게 증가한 것을 알 수 있다($F=10.433$). 상호작용 변수가 통계적으로 유의미하게 나타나 경력개발지원은 직무속성의 직무다양성과 직무만족 간의 관계를 조절하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 직무속성의 직무다양성과 직무만족 간의 관계는 경력개발지원에 따라서 달라지는 것으로 나타났으며 가설 3-1은 채택되었다.

[표 4-14] 직무속성의 직무다양성과 직무만족의 경력개발지원의 조절효과

모형	분 석 변 수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		B	표준오차	Beta		
1	(상수)	3.519	.239		14.741	.000
	직무다양성	.244	.052	.271	4.665***	.000
	F=21.762(.000***) R=.271 R ² =.074					
2	(상수)	1.676	.233		7.202	.000
	직무다양성	.135	.042	.150	3.241**	.001
	경력개발지원	.551	.042	.614	13.248***	.000
	F=105.563(.000***) R=.660 R ² =.436 R ² 의 변화량=.362					
3	(상수)	-1.971	1.152		-1.711	.088
	직무다양성	.971	.262	1.078	3.707***	.000
	경력개발지원	1.426	.274	1.589	5.207***	.000
	직무다양성×경력개발지원	-.200	.062	-1.479	-3.230**	.001
	F =76.285(.001**) R = .676 R ² =.457 R ² 의 변화량=.021					

* : $p<0.05$ ** : $p<0.01$ *** : $p<0.001$

4.5.4.2 경력개발지원의 직무속성 중 직무자율성과 직무만족의 관계에 대한 조절효과

조절효과를 알아보기 위한 [표 4-15] 는 경력개발지원의 직무속성 중 직무자율성과 직무만족의 관계에 대한 조절효과를 분석한 표이다. 조절효과를 검정한 독립변수와 종속변수에 영향을 주었으며 분석에서 독립변수인 직무자율성과 종속변수인 직무만족의 상호작용 항이 투입된 1단계의 설명력은 10.8%로 결정계수의 증가분($\Delta R^2=.108$)은 10.8%이며 $p=.000$ 으로 유의하게 증가하였다($F=33.560$). 2단계에서

는 독립변수 직무자율성과 종속변수인 직무만족에 조절변수 경력개발지원의 추가됨으로 설명력은 45.1%이며 결정계수의 증가분($\Delta R^2=.347$)은 34.7%이며 $p=.000$ 로 유의하게 증가하였다($F=174.508$), 3단계에서는 추가적으로 투입된 직무자율성과 경력개발지원의 상호작용변수가 추가적으로 투입되어 52.3%의 설명력과 결정계수의 증가분($\Delta R^2=.073$)은 7.3%이며 $p=.000$ 로 유의하게 증가하였다($F=42.696$). 상호작용 변수가 통계적으로 유의미하게 나타나 경력개발지원은 직무속성의 직무자율성과 직무만족간의 관계를 조절하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 직무속성의 직무자율성과 직무만족간의 관계는 경력개발지원에 따라 달라지는 것으로 나타나 가설 3-2는 채택되었다.

[표 4-15] 직무속성의 직무자율성과 직무만족의 경력개발지원의 조절효과

모형	분 석 변 수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		B	표준오차	Beta		
1	(상수)	3.752	.154		24.396	.000
	직무자율성	.191	.033	.329	5.793***	.000
	F : 33.560(.000***) R=.329 R ² =.108					
2	(상수)	1.801	.191		9.451	.000
	직무자율성	.117	.026	.202	4.442***	.000
	경력개발지원	.540	.041	.602	13.210***	.000
	F : 114.583(.000***) R=.674 R ² =.455 R ² 의 변화량=.347					
3	(상수)	-4.088	.919		-4.450	.000
	직무자율성	1.445	.205	.2494	7.060***	.000
	경력개발지원	1.935	.217	.2159	8.920***	.000
	직무자율성×경력개발지원	-.313	.048	-3.042	-6.534***	.000
	F : 102.203(.000***) R=.727 R ² =.528 R ² 의 변화량=.073					

* : $p<0.05$ ** : $p<0.01$ *** : $p<0.001$

4.5.4.3 경력개발지원의 직무속성 중 직무도전성과 직무만족의 관계에 대한 조절효과

조절효과를 알아보기 위한 [표 4-16] 는 경력개발지원의 직무속성 중 직무도

전성과 직무만족의 관계에 대한 조절효과를 분석한 표이다.

[표 4-16] 직무속성의 직무도전성과 직무만족의 경력개발지원의 조절효과

모형 변수	분 석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		B	표준오차	Beta		
1	(상수)	.375	.127		2.965	.003
	직무도전성	.910	.027	.897	33.781***	.000
	F : 1141.183(.000***) R=.897 R ² =.805					
2	(상수)	.212	.125		1.703	.090
	직무도전성	.808	.032	.797	25.211***	.000
	경력개발지원	.151	.028	.168	5.325***	.000
	F : 641.315(.000***) R=.907 R ² =.823 R ² 의 변화량=.018					
3	(상수)	-.655	.672		-.976	.330
	직무도전성	.994	.145	.981	6.841***	.000
	경력개발지원	.391	.185	.436	2.116*	.035
	직무도전성×경력개발지원	-.051	.039	-.406	-1.315	.190
	F : 429.252(.190) R=.908 R ² =.825 R ² 의 변화량=.002					

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

조절효과를 검정한 독립변수와 종속변수에 영향을 주었으며 분석에서 독립변수인 직무도전성과 종속변수인 직무만족의 상호작용 항이 투입된 1단계의 설명력은 80.5%로 결정계수의 증가분($\Delta R^2=.805$)은 80.5%이며 $p=.000$ 으로 유의하게 증가하였다($F=1141.183$). 2단계에서는 독립변수 직무도전성과 종속변수인 직무만족에 조절변수 경력개발지원의 추가됨으로 설명력은 82.2%이며 결정계수의 증가분($\Delta R^2=.018$)은 1.8%이며 $p=.000$ 로 유의하게 증가하였다($F=28.352$), 3단계에서는 추가적으로 투입된 직무도전성과 경력개발지원의 상호작용변수가 추가적으로 투입되어 82.5%의 설명력과 결정계수의 증가분($\Delta R^2=.002$)은 0.2%이며 $p=.190$ 으로 유의하지 않음을 알 수 있다($F=1.728$). 상호작용 변수가 통계적으로 유의미하지 않게 나타나 경력개발지원은 직무속성의 직무도전성과 직무만족 간의 관계를 조절하지 않는 것으로 볼 수 있다. 따라서 직무속성의 직무도전성과 직무만족 간의 관계는 경력개발지원에 따라 달라지지 않는 것으로 나타나 가설 3-3은 기각되었다.

이상에서와 같이 연구한 결과내용을 연구가설의 검정결과에 따라서 [표 4-17] 로 정리하였다.

[표 4-17] 연구가설의 검증결과

구분	가설	채택 여부
가설1	직무속성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-1	직무속성 중 직무 다양성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-2	직무속성 중 직무 자율성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-3	직무속성 중 직무 도전성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	직무속성은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
가설2-1	직무속성 중 직무 다양성은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설2-2	직무속성 중 직무 자율성은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-3	직무속성 중 직무 도전성은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3	직무만족은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설4	경력개발지원은 직무속성과 직무만족에 조절역할을 할 것이다.	부분 채택
가설4-1	경력개발지원은 직무속성 중 직무 다양성과 직무만족에 조절역할을 할 것이다.	채택
가설4-2	경력개발지원은 직무속성 중 직무 자율성은 직무만족에 조절역할을 할 것이다.	채택
가설4-3	경력개발지원은 직무속성 중 직무 도전성은 직무만족에 조절역할을 할 것이다.	기각

V. 결 론

5.1 연구결과의 의의

본 연구는 단체급식 종사원이 인지하는 직무속성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향관계를 검증하고 경력개발지원의 조절효과가 있는지를 검증하기 위하여 연구하고자 하였다. 현 시대는 여성들의 사회에 진출과 인구의 감소에 따르는 맞벌이 부부의 증가, 핵가족화 등으로 인하여 식생활에 변화가 나타나기 시작하면서 집에서 내식보다 외식을 추구하는 경우가 많아지고 있는데 국민건강영양조사(2012)에 따르면 현재 전 국민의 절반에 해당하는 50%가 하루 한 끼 이상을 외식을 하고 있으며 그 중에서 25.7%에 달하는 1,390만 명이 단체급식을 이용하고 있음을 알 수 있다. 이에 대기업들이 단체급식업체를 운영을 적극적으로 추진하고 있는 실정으로 단체급식 종사원들은 급변하는 대내외 환경에 적응하기 위하여 목표 달성에 효과적이고 효율적인 조직 운영이 필요한 시점(강경석 등, 2009)으로 단체급식의 치열한 경쟁과 다양한 고객들의 요구는 단체급식종사원들에게 새로운 변화의 모색을 강하게 유도하고 있다. 이에 직무속성은 직무만족을 가지게 하며 조직몰입에도 많은 영향관계가 있을 것이다. 또한 조직의 경력개발지원이 조절하는 역할 또한 매우 클 것이라 가정 하에 직무속성의 구성요인들을 도출하며 신뢰성과 타당성의 검증을 통해서 직무속성의 평가척도를 개발 하고자 하였으며 단체급식 종사원이 인지하는 직무속성이 조절변수인 경력개발지원에 미치는 영향과 단체급식 종사원이 인지하는 직무만족과 경력개발지원 간의 인과관계를 검토하고자 하였다. 또한 단체급식 종사원이 인지하는 직무만족과 조직몰입에 관련변수들 간의 인과관계를 바탕으로 단체급식 종사원들의 성과와 만족에 대하여 미치는 요인들에 대하여 이해와 활용도를 높이고 보다 더 효율적인 인적자원에 대한 지원과 조직을 운영하고 있는 방안을 찾아 조직 관리에 경쟁력의 제고를 위하여 전략적인 시사점을 제시하고 향후의 발전적인 방향을 제시하며 경력개발지원이 미치는 조절효과를 분석하였다. 실증분석의 결과에 대하여 요

약하면 다음과 같은 정리를 할 수 있다.

첫째, 단체급식 종사원이 인지하는 직무속성의 영향요인에 대한 요인 추출의 결과 3개의 요인이 도출되어 그 특성에 맞게 각각의 요인명은 직무다양성, 직무자율성, 직무도전성으로 명명하고 선행요인들로부터 도출된 12문항, 직무만족에 대한 요인 및 요인에 따르는 변수들 사이의 요인의 분석과 요인의 신뢰성을 검토하기 위하여 실시하여본 요인분석은 선행연구들로부터 도출되어진 6개의 문항을 요인의 분석에 적용하였다. 또한 조직몰입에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수들 사이의 요인에 대한 분석과 신뢰성의 검토를 위하여 실시하여 본 결과에 따르는 요인의 분석은 선행연구로부터 도출되어진 6개의 문항을 요인에 대한 분석에 적용하였다. 경력개발지원에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성에 대한 검토를 위하여 실시한 요인의 분석은 선행연구들로부터 도출되어진 8개의 문항을 요인에 대한 분석에 적용하여 연구를 실시하여 연구하였다.

둘째, 회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R^2 값은 .815로 나타났고, 회귀모형은 유의미한 것으로 분석되었다($F=398.208$). 직무속성 중 직무도전성, 직무자율성, 직무다양성순으로 직무의 만족에 대하여 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다으며 본 연구의 가설처럼 직무다양성과 직무자율성, 직무도전성은 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 1은 모두 채택 되었으며 직무속성 중 직무자율성, 직무도전성은 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 2는 부분채택 되었다.

셋째, 회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R^2 값은 .779로 나타났으며, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며($F=964.423$) 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아지는 것으로 분석되었으며 가설 3은 채택되었다.

넷째, 조절효과를 검정한 독립변수와 종속변수에 영향을 주었으며 분석에서 상호작용 변수가 통계적으로 유의미하게 나타나 경력개발지원은 직무속성의 직무다양성과 직무만족 간의 관계를 조절하고 있는 것을 알 수 있다.

다섯째, 조절효과를 검정한 독립변수와 종속변수에 영향을 주었으며 분석에서 상호작용 변수가 통계적으로 유의미하게 나타나 경력개발지원은 직무속성의 직무자율성과 직무만족 간의 관계를 조절하고 있는 것을 알 수 있다.

여섯째, 조절효과를 검증한 독립변수와 종속변수에 영향을 주었으며 분석에서 상호작용 변수가 통계적으로 유의미하게 나타나 경력개발지원은 직무속성의 직무도전성과 직무만족 간의 관계를 조절하지 않는 것을 알 수 있다.

5.2 연구의 시사점 및 제언

본 연구는 단체급식 종사원이 인지하는 직무속성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향적인 관계와 경력개발지원이 직무속성과 직무만족에 조절역할에 대한 연구로서 실증적인 분석에서 나타나고 있는 시사점은 다음과 같다. 연구에 대한 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 서울·경기지역에 소재한 단체급식 종사원을 대상으로 종사원들이 인지하는 직무속성이 직무만족 및 조직몰입에 미치고 있는 영향관계에 연구를 통하여 종사원들의 직무에 관한 만족을 높이고 직무만족을 통하여 조직의 몰입을 높임으로 조직몰입을 높이기 위하여 전략적인 시사점을 제시하고자하는 것에 의의를 가진다. 그러므로 본 연구에서 분석되어진 결과를 토대로 하여 다음에서와 같은 시사점들을 제시하고자 하였으며 첫째, 직무속성의 중요성이 대두되고 있는 시점에서 직무다양성, 직무자율성, 직무도전성이 직무만족에 영향을 줄 것이라는 연구자의 가설과 같이 직무다양성, 직무자율성, 직무도전성이 모두 직무만족에 영향을 준다는 연구결과를 도출하였으며 직무와 관련된 다양한 업무를 수행할 수 있는 것과 업무수행을 본인이 결정할 수 있는 것과 업무를 성공적으로 수행하기 위한 기술력에 대한 긍정적인 생각을 가지고 있으며 회사에 대한 자긍심과 자부심이 직무만족에 많은 영향력을 가지고 있음을 시사하고 있으며 직무의 자율성과 직무도전성이 조직몰입에 영향을 주어 종사원들은 자율적이며 도전적인 직무에 몰입할 수 있는 요인이 됨을 시사하고 있다. 둘째, 직무만족과 조직몰입은 직무만족이 높을수록 조직에 대한 몰입이 높아지고 있음을 알 수 있으며 내가 가지고 있는 회사에 대한 자긍심 자부심 선택 동기 등이 직무만족과 조직몰입에 영향을 주고 있음을 시사하고 있다. 셋째, 경력개발지원이 직무속성과 직무만족에 조절역할의 관계에 대하여 규명하기 위하여 다중회기분석을 실시하여 얻은 결과 단체급식 종사원이 인지하는 직무속성 중 직

무다양성, 직무자율성에 경력개발지원이 조절역할을 하며 직무도전성에는 조절효과가 없다는 연구 결과를 도출하고 있다. 단체급식 업무 특성 중 중요한 하나가 인적자원의 의존도가 높은 노동집약적인 산업으로 조직경쟁력의 원천을 우수한 인재확보 및 종사원에 대한 역량을 최대한도로 발휘할 수 있도록 하는 능력을 개발하고 있는 것이라는 인식들이 확산되면서부터 종사원들의 가치를 향시 높이고 있는 것과 동시에 조직의 부가가치도 증가시키는 것을 의미한다고 할 수 있으며 숙련된 단체급식 종사원의 만족을 위해서는 필수적이라 할 수 있다. 그러므로 단체급식업체에서는 종사자들의 직무속성에 관심을 가지고 있어야 하며 종사자들 또한 그들 자신이 하고 있는 직무에 대한 특성을 잘 이해하면서 급식업체의 경쟁력을 높이는데 일조하여야 할 것이며 기업은 직무만족요인을 찾아내고 조직에 몰입 할 수 있도록 효율적인 인적자원에 대한 지원과 조직을 운영하고자하는 방안을 지속적으로 모색하여야 할 것이다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 방향

단체급식 종사원들의 직무속성에 따라 직무만족에 많은 영향을 미치고 있으며 직무만족이 조직몰입에도 많은 영향을 미치고 있다. 이에 기업들은 종사원을 관리하기 위한 방편의 일환으로 경력개발지원의 필요성이 매우 중요한 부분을 차지하고 있으며 이에 단체급식 종사원이 인지하고 있는 직무속성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향관계에 대한 검증과 경력개발지원의 조절효과에 대한 검증을 확인하기 위하여 본 연구를 하고자 하였다. 조직이 인적자원 관리를 할 때 종사원들이 직무에 대한 속성요인을 정확히 파악하고 직무에 만족하고 조직에 몰입 할 수 있도록 충분한 지원을 하는 것이 결과적으로 기업에 대한 성과와 효율성을 높이는 결과를 선행연구처럼 직무에 대한 속성요인이 직무만족을 가지게 하며 직무만족이 조직몰입에도 많은 영향관계가 있을 것이며 기업들의 경력개발지원이 조절하고 있는 역할 또한 매우 클 것이라는 가정 하에 연구자는 직무속성의 구성적인 요인들을 도출하였으며 신뢰성에 대한 검증과 타당성에 대한 검증을 통해서 직무속성의 평가척도를

개발 하고자 하였고 단체급식 종사원이 인지하는 직무속성이 조절변수인 경력개발지원에 미치는 인과관계를 검토하고자 하였다. 연구를 실시한 결과와 결과에 따른 결론을 근거로 다음과 같은 향후의 후속연구를 위하여 연구의 한계점과 향후 연구되어질 방향에 대하여 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구는 조사대상이 서울·경기지역에 소재하고 있는 단체급식 종사원을 대상으로 하여 진행되었으며 표본을 일반화하기에 규모의 차이에 따른 한계가 있어 후속연구가 필요하다. 향후에는 규모에 따른 설문을 달리하여 업체의 규모와 여건을 고려한 표본을 선정하여 조사하므로 연구 결과의 현실성을 반영하여야 할 것이다.

둘째, 실증적인 연구의 결과를 통하여서 설문조사에 있어서 응답자의 소속이 조리부에 비중이 높은 현상을 보여주었으며 설문참여 시간의 적절성이 떨어지는 상황으로 인하여 다소 진술한 응답이 이루어지지 않았을 가능성을 보이고 있다. 앞으로의 후속 연구에서는 연구대상자의 표본을 소속별로 대상을 선정하며 면접 설문 등의 다양한 설문지의 기법을 통하여 연구의 결과에 대한 정확성을 높일 수 있는 방안을 모색하도록 하여야 할 것이다.

셋째, 경력개발지원의 조절효과를 연구함에 있어 서울·경기에 위치한 단체급식 종사원을 대상으로 하였으며 기업의 규모에 따른 경력개발지원에 대한 기업의 지원책에 대한 규명이 부족한 가운데 실시되어 향후 연구에서는 경력개발지원에 대한 기업의 내규에 대한 부분을 전제로 단체급식 종사원을 대상으로 한 기업별 연구의 필요성이 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강현주·조상미. (2010). 사회복지 종사자의 직무만족에 관한 연구경향 분석. 『한국사회복지행정학』, 12(1), 301-335.
- 고영빈. (2015). 「심리상담가의 개인-환경 적합성과 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 고종욱. (2006). 청소년기의 스포츠 동아리 활동이 사회성 발달에 미치는 영향」. 청주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 고종욱·장인봉. (2004). 지역NGO와 지방정부의 파트너십 형성요인에 관한 지방공무원의 인식분석. 『한국지방자치학회』, 16(3), 87-110.
- 권미경. (2014). 「항공사 종사원의 코칭리더십, 서비스 태도와 혁신행동에 관한 연구 : 개인성격유형과 직무자율성의 조절적 효과를 중심으로」. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 권봉안. (2005). 「리더십 類型, 組織特性 知覺 및 職務特性과 職務스트레스, 組織沒入, 離職 意圖 間에 관한 研究 : 警護産業을 中心으로」. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김도형·서균석·김태형. (2010). 학습동기, 경력계획 및 조직지원이 경력정체와 이직의도간 관계에 미치는 조절효과. 『대한경영학회』, 2010(3), 117-138.
- 김미영. (2017). 「특수교육대상자를 담당하는 통합학급 유치원교사와 유아특수교사의 직무만족도」. 부산대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김민지. (2017). 「대기업HRD 담당자의전문직업적정체성과 개인-직무적합성, 자기효능감, 경력개발지원 및 직무도전성의구조적관계」. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 강용관·이민수·임유신. (2015). 육군 전문인력의 전문가지향성 및 직무도전성이 조직몰입에 미치는 영향: 전문직업적 정체성의 매개효과. 『국방연

- 구』, 58(2), 83-112.
- 김연선. (2008). 「셀프리더십이 팀웍과 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성장에 미치는 영향」. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 김일호·김동준. (2012). 관광외식업체의 문화마케팅활동, 브랜드신뢰, 브랜드충성도 간의 구조관계 연구. 『한국엔터테인먼트 산업학회 논문지』, 6(4), 272-281.
- 김주희. (2016). 「자녀를 둔 보육교사의 행복감이 직무만족에 미치는 영향 : 조직몰입도의 매개효과를 중심으로」. 충신대학교 대학원 석사학위논문.
- 김지석. (2017). 「개인-직무 적합성, 주도성, 경력개발지원이 경력성공에 미치는 영향 : 프로틴 경력태도의 매개효과를 중심으로」. 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 김진광. (2016). 「예비군 지휘관의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구」. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김학기. (2009). 「직무특성과 공정성의 인식이 조직시민행동에 미치는 영향 : 강원도 공무원을 중심으로」. 강원대학교 대학원 박사학위논문.
- 김현지. (2016). 「태권도 사범의 조직 커뮤니케이션이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향」. 단국대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 김형진. (2017). 「호텔 레스토랑 종사원의 직업소명의식과 자기효능감이 직무만족, 그리고 이직의도에 미치는 영향」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김혜련. (2012). 「관광자원 유형에 따른 관광엔터테인먼트의 통합적 매력도 평가와 대응 : 경주지역 편(fun)경영을 중심으로」. 경주대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김희동·김정원·조윤정. (2014). 국내 기업종사자 직무특성과 직무몰입 및 자기효능감의 관계. 『한국기업교육학회』, 16(1), 101-127.
- 김홍수. (2008). 조직몰입의 결정요인에 관한 연구 : 공공조직과 민간조직의 비교」. 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.
- 두춘언. (2017). 「리더십 유형이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 분석 :

- 경기도 김포시 지방공무원을 중심으로」. 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 문안나. (2017). 「한식당의 서비스 스케이프가 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향 : 브랜드이미지를 조절효과로」. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 문 희. (2014). 「경력개발지원과 주관적 경력성공의 관계에서 경력지향성의 매개효과 연구」. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 민병철·하성욱. (2013). 서비스 종업원의 셀프리더십에 관한 연구 : 항공 서비스 산업에의 시사점. 『한국항공경영학회』, 11(1), 75-93.
- 박경선. (2016). 「조직구성원의 다양성 수용, 타인 관점 수용이 조직몰입을 매개로 조직시민행동에 미치는 영향」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 박두영. (2017). 「호텔종사원리더의 거래적 리더십이 직무태도와 조직몰입에 미치는 영향」. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 박재민·정승용. (2011). 연구원의 경력 선택, 연구개발노력 그리고 몰입효과에 관한 연구 : 공공연구기관 사례를 중심으로. 『한국고용노사관계학회』, 21(4), 51-77.
- 백주현. (2017). 「대기업 사무직 근로자의 경력정체와 경력개발지원인식이 경력적응성을 매개하여 주관적 경력성공에 미치는 영향」. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 배준호·신흥철. (2009). 호텔 조리부서 종사원의 직무 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 18(3), 119-131.
- 백지영. (2015). 「직무도전성과 조직몰입의 관계에서 자기주도 학습능력의 매개효과 검증 연구: 정부출연 연구기관 A의 위촉연구원을 대상으로」. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 백지영. (2016). 「직무도전성과 조직몰입의 관계에서 자기주도학습능력의 매개효과 검증 연구 : 정부출연 연구기관 A의 위촉연구원을 대상으로」. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 봉준호·이행순·이수범. (2006). 호텔 조리 종사원의 경력개발이 조직몰입에 미

- 치는 영향에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 15(3), 109-125.
- 석봉인. (2014). 「리더-구성원간 교환관계가 팀웍, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 손규태. (2015). 「대기업 종사자가 인식한 직무성과와 경력개발지원, 조직몰입, 경력몰입 및 조직시민행동의 인과적 관계」. 서울대학교 대학원 석사학위논문
- 손아람. (2016). 「조직구성원의 직무자율성이 직무소진에 미치는 영향 : 사회적 지지의 조절효과를 중심으로」. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 손은수. (2017). 「산업체 단체급식 조리종사자의 직무특성에 따른 직무몰입과 직무스트레스가 이직의도 및 직무만족에 미치는 영향 : 직무기대의 조절효과를 중심으로」. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 송진섭. (2009). 「호텔 주방종사자의 직무 특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향」. 경기대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 송효분·박석희. (2005). 외식기업의 내부마케팅이 내부고객 태도에 미치는 영향: 호텔레스토랑과 패밀리레스토랑을 대상으로. 『관광학연구』, 29(30), 357-379.
- 취수치엔. (2016). 「긍정심리자본이 적응적 수행성과에 미치는 영향 : 직무다양성과 자율성의 조절효과를 중심으로」. 청주대학교 대학원 석사학위논문.
- 심정미. (2017). 「사회복지조직의 내부마케팅이 조직성과에 미치는 영향과 조직몰입의 매개효과」. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 안경모·주현식. (2006). 컨벤션산업에서 Meet Planner의 직무도전성, 자아효능감, 직무만족, 참여행동에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 15(5), 137-152.
- 양 미. (2005). 「항공사 공항근무자의 직무특성에 따른 직무만족 연구 : 인천공항 근무자를 중심으로」. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 염지훈. (2017). 「교향악단 단원의 직무환경이 직무만족 및 조직몰입에 미치는

- 는 영향」. 중앙대학교 예술대학원 석사학위논문.
- 우현우·심원술. (2005). 종업원의 직무 불안정성이 조직몰입에 미치는 영향 : 인사평가의 공정성과 보상의 만족도에 대한 조절효과를 중심으로. 『HRD연구』, 7(2), 96-126.
- 유수현. (2016). 「직장인의 직무자율성이 직무열의에 미치는 영향 : 일과 삶의 균형의 매개효과를 중심으로」. 중앙대학교 글로벌 인적자원개발 대학원 석사학위논문.
- 유희경·김원·정은경. (2009). 관광호텔 종업원의 책임단위와 업무 특성 인식과 두 특성이 직무몰입에 미치는 영향 분석. 『호텔경영학연구』, 18(4), 113-132.
- 윤채원. (2017). 「공공기관 구성원의 변혁적 리더십과 직무열의의 관계 : 내적 동기 매개효과를 중심으로」. 울산대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 이규홍. (2015). 「직무특성과 조직문화가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 중소기업을 중심으로」. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이동윤. (2010). 「신입사원의 경력계획이 조직적응에 미치는 영향에 관한 연구 : 경력몰입의 매개효과와 고용가능성, 경력개발지원인식의 조절효과를 중심으로」. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 이미정. (2015). 「외식기업 종사원의 경력정체가 이직의도에 미치는 영향 : 경력동기와 조직경력개발지원의 조절효과」. 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 이민영. (2011). 「직무특성과 조직문화가 직무만족에 미치는 영향 : 중소기업을 중심으로」. 한성대학교대학원 석사학위논문.
- 이수기. (2017). 「대기업 R&D 인력의 혁신적 업무행동과 직무 도전성, 학습동기, 무형식학습 활동의 관계」. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 이수지. (2016). 「리더십 유형과 리더의 성역할 정체감이 직무 열의와 조직몰입에 미치는 영향 : 다양성 풍토의 매개효과를 중심으로」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이수화. (2006). 「직무특성모형에서 자아효능감과 공정성민감도의 조절효과에

- 관한 연구」. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이우영. (2006). 「청소년의 자아존중감, 부모의 의사소통 및 가족규칙이 청소년의 문제행동에 미치는 영향」. 연세대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이용진·최현숙. (2005). 우리나라 외식산업 변화와 식생활 외부화 패턴에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 14(3), 355-367.
- 이예니. (2017). 「은행원이 인식하는 직무자율성과 적응수행의 관계」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이종미. (2010). 「초등학교 교사의 컨설팅장학에 대한 인식 분석」. 한국교원대학교 교육정책전문대학원 석사학위논문.
- 이종원·홍선관·김억. (2004). 프랜차이즈 외식산업 시설의 도시 밀집문화에 관한 계획적 연구 : 도심형 패밀리 레스토랑을 중심으로. 『대한건축학회 학술발표대회 논문집』, 24(2), 247-250.
- 이주형. (2013). 「IT업계종사자들의 정감적 및 지속적 조직몰입 결정요인에 대한 경험적 연구」. 호서대학교 벤처전문대학원 박사학위논문.
- 이준호. (2017). 「호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향 : 긍정적 심리자본의 매개효과」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이지우. (1997). 「Bose-Hubbard model with nearest-neighbor interaction in two dimensions」. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이지윤. (2017). 「항공사 객실승무원의 직무자율성이 직무만족과 서비스품질에 미치는 영향 : K 항공사 중심으로」. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 이형곤. (2017). 「중소벤처기업 구성원들의 직무속성요인과 직무스트레스요인이 직무만족에 미치는 영향 : 사회적지원의 매개효과와 조직몰입의 조절효과를 중심으로」. 호서대학교 벤처대학원 박사학위논문.
- 이혜희. (2017). 「장애인복지시설에서 종사자의 윤리경영인식이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 충남, 충북, 대전지역을 중심으로」. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 이희경. (2017). 「고용서비스 종사자가 인식한 경력개발지원제도, 자기효능감

- 이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 : 자기 주도적 경력태도와 개인-직업 환경적합성 매개를 중심으로」. 부산가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 장혜선. (2016). 「개인-환경 합치가 심리적 소진에 미치는 영향: 조직몰입을 매개변인으로」. 강남대학교 대학원 석사학위논문.
- 전현민·이규태. (2015). 호텔 기업의 경력개발지원이 구성원들의 혁신행동에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 29(2), 61-73.
- 정윤길·임병연·손경희. (2003). 지방공무원의 경력정체 영향요인. 『한국행정논집』, 15(3), 539-562.
- 정연진. (2017). 「작업치료사의 임과위먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향」. 가야대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 정연화. (2016). 「임상간호사의 회복탄력성과 조직몰입이 업무수행능력에 미치는 영향」. 한국교통대학교 대학원 석사학위논문.
- 정은숙. (2000). 「노인 문제음주관리프로그램이 절주실천, 우울 및 생활만족도에 미치는 효과」. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 정종백·류수영. (2016). 벤처기업에서 비공식 멘토에 대한 만족이 이직의도에 미치는 영향 : 자기효능감과 정서몰입의 매개효과 검증. 『인사조직연구』, 24(1), 85-102.
- 정효선·윤희현. (2009). 급식/외식(FSE) : FSE 3; 국내 한식당의 서비스 접점 요인과 신뢰, 평가, 행동 의도와 의 인과 관계 연구. 『한국식품조리과학회 학술대회』, 2009(1), 183-183
- 조선배·변정우·김석영. (2010). 개인의 경력관리가 경력만족 및 경력몰입에 미치는 영향. 『서비스경영학회지』, 11(3), 117-135.
- 조선희·박현식. (2011). 자유주제 : 요양보호사의 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향 성장욕구 조절효과 검증. 『한국노인복지학회 학술발표논문집』, 2011(1), 73-89.
- 조장현. (2014). 「생활체육지도자의 직무특성 요인 및 직무만족과 조직몰입의 관계 연구」. 서남대학교 석사학위논문.
- 주현식. (2009). 「호텔 레스토랑의 분위기가 고객정서, 레스토랑의 이미지, 고

- 객 행동에 미치는 영향」. 경주대학교대학원 박사학위논문.
- 지효진, (2013). 「항공사 직무환경이 직무만족과 직무성과 및 삶의 질에 미치는 영향 : 국내 A항공사 중심으로」. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 진두찬, (2014). 「상담자의 직무자율성과 전문성 개발기회가 직무열의에 미치는 영향 : 소명의식과 자기 효능감의 매개효과」. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 천문권, (2017). 「사회복지관의 민간자원동원 성과 영향용인에 관한 연구 : 직무특성, 직무스트레스, 조직몰입을 중심으로」. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 최영숙, (2013). 「직무특성과 사회적 지원이 호텔종사자의 조직몰입과 심리적 임파워먼트 및 서비스품질에 미치는 영향」. 호서대학교 벤처전문대학원 박사학위논문.
- 최용식, (2017). 「오픈주방 종사자들의 성격유형에 따른 감정노동이 직무만족에 미치는 영향」. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 최임규, (2004). 政府機關 派遣公務員의 組織沒入에 관한 研究」. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 최혜인, (2017). 「의료사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인 : 임파워먼트 매개효과」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 최화영, (2010). 「단체급식 조리종사원의 이직의도 연구」. 한국산업기술대학교 산업기술경영대학원 석사학위논문.
- 채 희, (2017). 「스포츠센터 지도자의 전문가주의가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향」. 단국대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 하재홍, (2012). 「외식기업의 내부마케팅 활동이 영업사원의 핵심역량과 직무만족에 미치는 영향」. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 한종국, (2015). 「직무특성이 중고령자의 직무만족도에 미치는 영향 연구 : 고령친화적 인적자원관리의 조절효과를 중심으로」. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 함봉균·이종주, (2008). 호텔기업 최고경영자의 리더십이 조직문화와 직무안정

- 성에 미치는 영향. 『문화관광연구』, 10(2), 113-125.
- 홍혜승. (2011). 「경력개발 및 경력 장애 요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무스트레스를 매개변수로 하여」. 성균관대학교 국정관리대학원 석사학위논문.
- 한국사회보건연구원. (2012).
- 식품의약품안전처. (2016).
- 심리학용어사전, (2014)

2. 국외문헌

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuous, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Allen, T. D, Russel, J. A, Poteet, M. L, & Dobbins, G. H. (1999). Learning and development factors related to perceptions of job content and hierarchical plateauing. *Journal of Organizational Behavior*, 20(7), 1113-1137.
- Benson (2006). Employee development, commitment and intentions to turnover : a test of 'employ ability' policies in action. *Human Resource Management Journal*, 16(2), 173-192.
- Baruch, Y., & Rosenstein, E. (1992). Career planning and managing in high tech organizations. *International Journal of Human Resource Management*, 3(3), 477-496.
- Baruch, Y. (1999). Integrated career systems for the 2000. *International Journal of Manpower*, 20(7), 432-457.
- Briscoe & Hall(2006) The interplay of boundaryless and protean careers: Combinations and implications. *Journal of vocational Behavior* 69. 30-47.

- Brown & Mowen & Donavan(2002) The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on self and Supervisor Performance Ratings . *Journal of Marketing Research*, 39(1), 110–119.
- Chen, L. H. (2008). Job satisfaction among information system (IS) personnel. *Computers in Human Behavior*, 24(1), 105–118.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62–83.
- Chen, Z. X., & Francesco, A. M.(2003). The relationship between the three components of commitment and employee performance in China. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 490–510.
- De Vos, A., Dewettinck, K., & Buyens, D. (2009). The professional career on the right track: A study on the interaction between career self-management and organizational career management in explaining employee outcome. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1), 55–80.
- De Vos, A., & Soens, N. (2008). Protean attitude and career success: The mediating role of self-management. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 449–456.
- Gilley, J. W., Egglund, S. A., & Gilley, A. M. (2002). *Principles of human resource development* (2nd ed.). New York, NY: Basic Books
- Gutteridge, T. G. (1986). Organizational Career Development system: The State of the Practice, in *Career Development in Organizations*, ed. D. T. Hall et al.(San Francisco, CA: Jossey-Bass,1986),50–94.
- Gutteridge, T. G., Leibowitz, Z. B., & Shore, J. E. (1993). *Organizational career development*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Heslin. P. A. (2005). Conceptualizing and evaluating career success. *Journal of Organizational Behavior*. 25(2), 113–136.
- Hall, D. T., & Chandler, D. E. (2005). Psychological success: When the career is acalling. *Journal of Organizational Behavior*, 26(2),

155–176.

- Hall, D. T. (1976). *Careers in organizations*. Santa Monica, CA: Goodyear.
- Hall, D. T. (1996). Protean career of the 21st century. *Academy of Management Executive*, 10(4), 8–16.
- Hall, D. T. (2002). *Careers in and out of organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hall, D. T. (2004). The protean career: A quarter-century journey *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 1–13.
- Hall, D. T., & Chandler, D. E. (2005). Psychological success: When the career is a calling. *Journal of Organizational Behavior*, 26(2), 155–176.
- Hall, D. T., & Mirvis, P. H. (1996). The new career contact: Psychological success and path with a heart. In D. T. Hall. (Eds.). *The career is dead—long live the career: A relational approach to careers* (pp. 15–45), San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Han, H., & Rojeski, J. W. (2015). Gender-specific models of work-bound Korea adolescent's social supports and career adaptability on subsequent job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 42(2), 149–164.
- Hodge, B. J., Anthony, W. P. and Gales, L. M., *Organization the ory:A strategic approach*, Sixth Edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2003, p.159.
- Kobasa, S. C. (1982), "Commitment and Coping in Stress Resistance among Lawyers," *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, pp. 707–717.
- Lamoe, J., & Stickler, T. (2012). The army's approach to leader development. *Foreign Service Journal*, 89(7–8), 27–32.
- Lips-Wiersma & Hall(2007) *Organizational Career Development* is not

- Dead: a Case Study on Managing the New Career during Organizational Change. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 771–792.
- Marsh, C. M. and Mannari, H., "Organizational commitment and turnover, *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 1977, p.65–58.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J., "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization," *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1990, pp.1–18.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. N., "A three–component conceptualization of organizational commitment, " *Human Resource Management Review*, 1, 1991, pp.61–89.
- Meyer, J. P. and N. J. Allen., *Commitment in the workplace : Theory, research, and application*, Thousand Oaks, California : Sage Publications, 1997.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A.(1993). Commitment to organizations and occupations. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch. L., & Topolnytsky. L.(2002). Affective, continuance, and commitment to the organization : A meta–analysis of antecedents, correlates, and consequence. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20–52.
- Morgeson, F. P, & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of applied psychology*, 91(6), 1321–1339.
- Ng, T. W. H., Eby, L. T., Sorensen, K. L., & Feldman, D. C. (2005). Predictors of objective and subjective career success: ameta–analysis. *Personnel Psychology*, 58(2), 367–408.

- Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2014). Subjective career success: A meta-analytic review. *Journal of Vocational Behavior*, 85(2), 169–179.
- Steers, R. M. (1997), “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment,” *Administrative Science Quarterly*, 22(1), pp. 46–56.
- Sturges, J., Conway, N., Guest, D., & Liefoghe, A. (2005). managing the career deal: The psychological contract as a framework for understanding career management, organizational commitment and work behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 821–838
- Sturges, J., Guest, D., Conway, N., & Davey, K. (2002). A longitudinal study of the relationship between career management and organizational commitment among graduates in the first ten years at work. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 731–748.
- Thakor, M. V. & Joshi, A. W. (2003). Motivating salesperson customer orientation: insights from the job characteristics model. *Journal of Business Research*. 58(5), 584–592.

설문지

I D			
-----	--	--	--

안녕하십니까?

본 설문지는 단체급식 종사원을 대상으로 “직무속성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향(경력개발지원을 조절효과로)”에 관한 연구에 필요한 기초 자료를 수집하기 위하여 작성되었습니다.

귀하의 솔직한 답변은 본 연구에 많은 도움이 될 것이며, 귀하의 답변내용은 오직 본인의 연구목적으로만 사용하되, 익명으로 처리되므로 절대 비밀이 보장됨을 약속드립니다.

본 연구에 소중하게 활용될 수 있도록 다소 시간이 걸리시더라도 모든 질문에 빠짐없이 기입해 주시길 부탁드립니다.

귀하의 도움에 깊이 감사드리며 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2017년 월

한성대학교경영대학원
호텔관광외식경영학과
지도교수 : 허 진
연구자 : 안영호

1. 아래사항은 “직무속성”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

측정변수	내 용	전혀중요하지않다	중요하지않다	보통이다	중요하다	매우중요하다
------	-----	----------	--------	------	------	--------

직 무 속 성 요 인

직무다양성	나는 직무와 관련된 다양한 업무를 접한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 직무의 여러 가지 지식과 기술 습득을 필요로 한다.	①	②	③	④	⑤
	나의 직무는 다양한 속성으로 이루어져 있다.	①	②	③	④	⑤
	나는 다른 업무를 접할 수 있는 기회가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
직무자율성	나는 업무를 처리하는데 어느 정도 결정 권한이 있다.	①	②	③	④	⑤
	내가 맡은 업무를 어떤 방식으로 처리할 지 스스로가 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	내가 담당하는 일의 업무 수행방법은 내가 결정한다.	①	②	③	④	⑤
	내가 맡고 있는 업무는 많은 부분을 스스로가 의사결정을 할 수 있도록 한다.	①	②	③	④	⑤
직무도전성	나의 직무는 창의력과 적극성을 요구하고 있는 직무이다.	①	②	③	④	⑤
	나의 직무는 내가 지속적으로 새로운 지식을 습득하도록 요구한다.	①	②	③	④	⑤
	나의 업무는 대부분 새로운 일들이다.	①	②	③	④	⑤
	나의 업무를 성공적으로 수행하기 위한 고도의 지식이 요구된다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 “직무만족”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

측정변수	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
------	-----	-----------	--------	------	-----	--------

직 무 만 족

1	나는 현재 내가 하는 일에 충분히 만족을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 회사에 대한 자긍심과 자부심을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	현 직장에서의 승진(승급)제도에 만족하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4	현재의 급여 및 소득에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5	현 직장의 근무조건은 자기개발에 호의적이다.	①	②	③	④	⑤
6	직원들과의 인간관계가 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 “조직몰입”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

측정 변수	내 용	전혀 그렇지 않다	그 렇지 않다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
----------	--------	-----------------	---------------	------------------	-------------	-----------------------

조 직 몰 입

1	나는 우리 회사에서 근무하고 있는 것에 자부심과 긍지를 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 우리 회사의 문제를 나의 문제인 것처럼 적극적으로 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 우리 회사에서 일하기 위해서라면 어떠한 일이라도 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 우리 회사에 매우 강한 소속감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 친구들에게 나의 직장이 일하기 좋은 곳이라고 말할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 직장을 선택할 때 이곳을 택한 것이 매우 기쁘다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 “**경력개발지원**”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 적절하다고 생각하는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

측정변수	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
------	-----	-----------	--------	------	-----	--------

경 력 개 발 지 원

1	나의 전문지식과 기술을 발전시키고자 하면 현재의 회사에서 발전기회를 얻을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나에게는 업무의 관련있는 기술의 향상을 위하여 할 수 있는 교육프로그램에 참여할 수 있는 기회를 제공받고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 직무와 관련 새로운 기술에 대하여 신속하게 파악할 수 있는 다양한 수단이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 상사는 인사면담 등을 통하여 경력 계획을 수립할 수 있도록 도움을 주었다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 상사는 나의 경력목표 달성에 관심을 갖는다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 상사는 내 업무의 성과가 좋은 경우에 나의 공로를 확실히 인정해준다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 상사는 업무의 성과를 높이기 위한 방법을 사전에 제시하여준다.	①	②	③	④	⑤
8	나의 상사는 업무성과에 관해 피드백을 주고 조언해 준다.	①	②	③	④	⑤

5. “인구통계학적 특성(일반적 기준)”에 관한 질문입니다.

귀하께서 각 항목을 읽어보시고 해당되는 항목에 “√”하여 주시기 바랍니다.

- (1) 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자
- (2) 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50세 이상
- (3) 귀하의 결혼여부는? ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타
- (4) 귀하의 최종학력은? ① 고졸이하 ② 전문대졸
 ③ 대졸 ④ 대학원 이상
- (5) 귀하의 근무부서는? ① 영업부 ② 구매부
 ③ 조리부 ④ 마케팅부
 ⑤ 관리부(인사, 총무, 기획, 구매 등)
 ⑥ 기타()
- (6) 귀하의 직급은? ① 사원급 ② 주임급 ③ 대리급
 ④ 과장급 ⑤ 차장급이상
- (7) 귀하의 근속년수는? ① 2년미만 ② 3-5년
 ③ 6-9년 ④ 10-14년 ⑤ 15년이상
- (8) 월 평균 소득수준은?
- ① 200만원 미만 ② 200~300만원 미만
 ③ 300~400만원 미만 ④ 400~500만원 미만
 ⑤ 500만원 이상
- (9) 귀하의 고용형태는 ①정규직 ② 비정규직

- 오랜 시간동안 설문에 정성껏 응대해 주셔서 진심으로 감사드립니다-

ABSTRACT

The Effect of Job Attributes of Food Service Employees on Job Satisfaction and Organizational Committment ; The Moderating Effect of Career Development Support

An, Young-Ho

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

The fierce competition and diverse demands of customers in the food service industry are strongly encouraging food service industry to seek new changes. On the assumption that in the food service industry, job attributes are highly associated with job satisfaction and organizational commitment, and career development support of organizations plays a big moderating role, this study aimed to develop a rating scale of job attributes by verifying the reliability and the validity of components of job attributes and examine the effect of job attributes recognized by food service employees on career development support and the causal relation between job satisfaction and career development support recognized by food service employees. Also, for improving the understanding and the use of factors affecting performance and satisfaction of food service employees, supporting human resources and managing organizations more efficiently, and enhancing organizational competitiveness, based on the causal relation between the variables of job satisfaction and organizational

commitment recognized by food service employees, this study suggested strategical implications and developmental directions and empirically analyzed the moderating effect of career development support. In this study, three factors of job attributes recognized by food service employees were extracted and they were named as job diversity, job autonomy, and job challenge respectively. For analyzing the 12 questions from the preceding factors, job satisfaction factors and factor-related variables, and verifying the reliability of factors, factor analysis was performed and the 12 questions from the existing studies were applied to factor analysis. Moreover, the 6 questions from the existing studies were applied to factor analysis for analyzing factors of organizational commitment and factor-related variables, and verifying the reliability. Lastly, for analyzing factors of career development support and factor-related variables, and verifying the reliability, the 8 questions from the previous studies were applied to factor analysis. The result of regression analysis showed that job challenge had the most significant effect on job satisfaction, and it was followed by job autonomy and job diversity. Also, job autonomy and job challenge significantly affected organizational commitment. This finding corresponds to the hypothesis of this study that job diversity, job autonomy, and job challenge significantly influence job satisfaction, and high job satisfaction is related to high organizational commitment. In addition, there was a moderating effect of career development support on independent variables and dependent variables and interaction was a statistically significant variable. This shows that career development support moderates the relationship between job diversity and job satisfaction and between job autonomy and job satisfaction. but does not moderate the relationship between job challenge and job satisfaction. This study implies that employees have positive attitudes towards performing diverse works related to their jobs, deciding job performance and enhancing technical skills for successful job performance, and pride in companies highly influences job satisfaction. Also, high job satisfaction is related to high organizational commitment, and pride in companies and selection motivations influence job satisfaction and organizational commitment, as well. In addition, multiple regression analysis was conducted to investigate the moderating role of career development support in the relationship between job attributes and job satisfaction. As the result, it was found that career development support had a moderating effect on job diversity and job autonomy of job attributes and did not have a moderating effect on job challenge. One of important characteristics of food service is that it is labour-intensive. For improving

organizational competitiveness, it is important to develop excellent talent and encourage employees to show their capabilities as much as they can. Also, it is indispensable to enhance values of employees and added values of organizations for satisfying skilled food service employees. Therefore, the food service industry should pay attention to job attributes of employees and employees also should understand well of characteristics of their jobs and make a contribution to improvement in competitiveness of the food service industry. Furthermore, companies need to constantly find job satisfaction factors and efficient human resources support and management plans so employees can be immersed in organizations.

【Key words】 Food Service Employee, Job Attribute, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Career Development Support