



## 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

단체급식직원의 직무환경이 직무만족 및  
장기근속 의도에 미치는 영향  
-코칭리더십의 조절효과-



한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

문 석 민

석사학위논문  
지도교수 김경자

# 단체급식직원의 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향

-코칭리더십의 조절효과-

Effect of job environment of group catering staff  
on job satisfaction and long-term service intention  
-Moderating effect of coaching leadership-



HANSUNG  
UNIVERSITY

2021년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

문 석 민

석사학위논문  
지도교수 김경자

# 단체급식직원의 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향

-코칭리더십의 조절효과-

Effect of job environment of group catering staff on job  
satisfaction and long-term service intention  
-Moderating effect of coaching leadership-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

문 석 민

문석민의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2021년 12월 일



HANSUNG  
UNIVERSITY

심사위원장 허 진 (인)

심 사 위 원 안 정관 (인)

심 사 위 원 김 경자 (인)

## 국 문 초 록

### 단체급식직원의 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향 -코칭리더십의 조절효과-

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

본 연구의 목적은 단체급식직원의 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 어떠한 영향을 미치며 코칭리더십이 직무환경과 장기근속 의도 간의 어떠한 조절역할을 하는지 파악하고자 한다. 이 논문을 바탕으로 단체급식을 운영하는 관리자와 인사담당자 및 경영자들에게 효율적인 조직관리의 방안 및 의미 있는 정보제공을 하고자 함에 있다. 또한 단체급식에 입문하려는 조리사들에게 단체급식 직무환경에 대한 처우 개선점을 파악하여 직업 선택에 대한 도움을 주어 조리사의 자부심을 갖고 직업을 선택하는 데 있어 도움이 되고자 한다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 기존의 선행연구를 기반으로 단체급식 직원의 직무환경에 관한 문헌들을 토대로 연구하였으며 이러한 고찰을 통해서 연구모형과 가설을 설정하였다. 실증분석을 위해 서울, 경기 단체급식직원 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 설문조사는 2021년 10월 15일부터 10월 31일까지 16일간 실시하였고, 총 300부의 설문 중 설문 회수 결

과 257부로 회수율이 (85.7%)이며 불성실 응답의 설문 3부를 제외한 253부 (84.3%)를 최종분석에 이용하였다. 설문지에 대한 유효 표본만을 추출하여 코딩작업 후 자료 분석 SPSS 22.0 통계 패키지 프로그램 사용 통계분석 하였다.

연구결과, 가설 1의 직무환경이 직무만족에 유의한 영향을 미치는가에 대한 분석결과 단체급식직원의 직무환경 중 인적환경, 근무환경, 복리후생 중 복리후생의 항목이 유의하지 않은 것으로 나타났으나 인적환경, 근무환경에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 1은 부분채택 되었다. 이는 단체급식직원들이 직무만족에 더욱 중요하게 여기는 부분은 직원들과의 교류하는 인적환경과 근무환경이 복리후생보다 더욱더 중요한 부분을 차지하는 것으로 판단되며 복리후생은 유의한 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있다.

가설 2의 직무환경이 장기근속 의도에 유의한 영향을 미치는가에 대한 다중 회귀분석 결과 단체급식직원의 직무환경 중 인적환경, 근무환경, 복리후생은 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되어 직무환경이 장기근속 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 단체급식 직원들이 직무환경에 있어 직무자체와 관련되며 직원의 만족감 향상과 동기부여와 관련 있는 성취감, 안정감, 책임감, 인정, 직무 자체, 승진 등을 만족 요인으로 직무환경이 차지하는 비중이 커지고 있고 고용문제에 있어 중요한 부분으로 인식되어야 할 것이다.

가설 3의 직무만족은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미치는가에 대한 분석 결과 장기근속 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 3은 채택이 되었다. 직무만족을 통하여 본인이 소속되어 있는 조직을 긍정적으로 인식하고 만족스러운 대인관계를 형성하고 직무에 대한 부정적 요인들이 감소하는 작용을 함으로써 직무만족은 단체급식 시장의 고용유지와 고용안정에도 중요한 영향을 미치는 것으로 판단된다.

가설 4의 코칭리더십은 직무환경과 장기근속 의도 간의 지각된 가치는 조절역할을 할 것인가에 대한 분석 결과 가설 4-1의 코칭리더십은 직무환경의 인적환경과 장기근속 의도 간에 조절효과 상호작용에서는 유의하지 않은 것으로 분석되었고, 가설 4-2의 코칭리더십은 직무환경의 근무환경과 장기근속

의도 간에 조절효과 상호작용 에서는 유의한 것으로 분석되었고, 가설 4-3의 코칭리더십은 직무환경의 복리후생과 장기근속 의도 간에 조절 효과 상호작용에서는 유의한 것으로 분석되며 가설 4는 부분채택 되었다. 이는 대부분 단체급식은 조리장 한 명에 여성 직원들 위주로 오래 근무한 여성 직원들이 많아 상사의 코칭을 부정적 시각으로 받아들이는 것으로 판단되며 이는 앞으로 도 상사와 직원들과의 현장에서 개선되어야 한다고 사료 된다.

본 연구에서는 단체급식직원의 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향적인 관계와 코칭리더십이 직무만족과 장기근속 의도의 간의 조절역할에 대한 연구로서 실증적인 분석에서 나타나고 있는 학문적 시사점과 실무적 시사점은 다음과 같다.

학문적 시사점은 단체 급식직원을 대상으로 직무환경이 장기근속 의도의 영향 관계를 연구하여 긍정적 영향을 미치는 것을 증명하였음이라 할 수 있다. 또한 코칭리더십을 조절효과로 하여 직무환경과 장기근속 의도 간의 검증 을 실시하였으며 인적환경과 장기근속 의도 간에 조절효과 상호작용에서는 유의하지 않은 것을 검증하였으며, 직무환경의 근무환경과 복리후생과 장기근속 의도 간에 조절효과 있음을 검증한 것으로 단체급식직원을 대상으로 코칭 리더십의 필요성을 검증한 것이라 할 수 있다.

실무적 시사점은 첫째, 단체급식직원의 직무환경이 직무만족과 장기근속 의도에 미치는 영향을 연구하였고 직무환경의 중요성이 대두되고 있는 시점에서 인적환경, 근무환경, 복리후생이 직무만족에 영향을 줄 것이라는 연구자의 가설과 같이 인적환경, 근무환경은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 시사하고 있으며 복리후생은 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 시사하고 있다. 이에 단체급식직원들은 직무만족을 느끼는 비중을 현장에서 생활하는 인적인환경과 근무환경이 복리후생보다는 더욱더 직무만족에 도움이 된다고 사료된다. 직무환경이 개선되고 관리가 잘 이루어지면 직원들은 직무만족이 높아져 이직률이 감소하고 장기근속이 높아지며 고객에게 만족스러운 서비스를 제공하기 위해 노력함으로 기업성과를 가져올 수 있다.

둘째, 코칭리더십은 직무환경과 장기근속 의도 간의 조절역할을 살펴보면,



코칭리더십은 직무환경의 인적환경과 장기근속 의도에 미치는 영향은 유의하지 않는 것으로 나타났으며, 근무환경과 복리후생은 장기근속 의도 간의 조절 역할을 미치는 것으로 유의한 결과를 나타내고 있다. 이는 단체급식 환경상 오래 근무한 여성 직원들이 상사의 코칭을 부정적 시각으로 받아들이는 것으로 판단되며 이는 앞으로도 상사와 직원들과의 현장에서 개선되어야 한다.

단체급식의 성과를 달성하기 위한 가장 중요한 인적자원을 효율적으로 관리함과 동시에 기업성과를 향상시키고 단체급식 조리 직원들의 직무환경에 대한 운영관리 향상에 기여할 수 있는 방안 마련을 위한 기초자료로 사용될 것이다.

【주요어】 직무환경, 직무만족, 장기근속 의도, 코칭리더십



# 목 차

I. 서 론 .....	1
1.1 문제제기 및 연구목적 .....	1
1.1.1 문제제기 .....	1
1.1.2 연구목적 .....	3
1.2 연구방법 및 구성 .....	4
II. 이론적 배경 .....	6
2.1 단체급식직원의 직무환경 .....	6
2.1.1 단체급식직원의 개념 .....	6
2.1.2 직무환경의 개념 .....	10
2.1.3 직무환경의 구성요인 .....	13
2.1.4 직무환경의 선행연구 .....	21
2.2 직무만족 .....	25
2.2.1 직무만족의 개념 .....	25
2.2.2 직무만족의 선행연구 .....	28
2.3 장기근속 의도 .....	32
2.3.1 장기근속 의도의 개념 .....	32
2.3.2 장기근속 의도의 선행연구 .....	35
2.4 코칭리더십 .....	37
2.4.1 코칭리더십의 개념 .....	37
2.4.2 코칭리더십의 선행연구 .....	42
III. 연구 설계 .....	46

3.1 연구 모형 및 가설 .....	46
3.1.1 연구모형 .....	46
3.1.2 연구가설 .....	47
3.2 연구 설계와 분석방법 .....	51
3.2.1 변수의 조작적 정의 .....	51
3.2.2 설문지구성 .....	53
3.2.3 자료수집 및 분석방법 .....	54
 IV. 실증분석 .....	 56
4.1 인구통계특성 .....	56
4.2 변수의 기술 통계분석 .....	58
4.3 변수의 신뢰도 및 타당성 분석 .....	59
4.3.1 직무환경의 신뢰도 및 타당도 분석 .....	60
4.3.2 직무만족의 신뢰도 및 타당도 분석 .....	61
4.3.3 장기근속 의도의 신뢰도 및 타당도 분석 .....	62
4.3.4 코칭리더십의 신뢰도 및 타당도 분석 .....	63
4.4 변수의 상관관계 분석 .....	64
4.5 가설검증 .....	66
4.5.1 직무환경과 직무만족의 가설검증 .....	66
4.5.2 직무환경과 장기근속 의도의 가설검증 .....	67
4.5.3 직무만족과 장기근속 의도의 가설검증 .....	68
4.5.4 직무환경과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증 .....	69
 V. 결 론 .....	 75
5.1 연구의 결과 및 시사점 .....	75

5.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향 .....	78
참 고 문 헌 .....	80
부        록 .....	103
ABSTRACT .....	108



## 표 목 차

[표 2- 1] 단체급식의 개념 .....	9
[표 2- 2] 직무환경의 개념 .....	12
[표 2- 3] 직무환경의 구성요인 .....	15
[표 2- 4] 직무환경의 선행연구 .....	24
[표 2- 5] 직무만족의 개념 .....	27
[표 2- 6] 직무만족의 선행연구 .....	31
[표 2- 7] 장기근속 의도의 개념 .....	34
[표 2- 8] 장기근속 의도의 선행연구 .....	36
[표 2- 9] 코칭리더십의 개념 .....	40
[표 2-10] 코칭리더십의 선행연구 .....	44
[표 3- 1] 연구모형 .....	47
[표 3- 2] 설문지 구성 .....	54
[표 3- 3] 모집단의 규정 및 표본 .....	55
[표 4- 1] 표본의 인구통계학적인 특성에 따른 빈도 분석 .....	56
[표 4- 2] 주요 변수에 대한 기술통계 분석 (n=253) .....	58
[표 4- 3] 직무환경에 대한 신뢰도 및 타당도 분석 .....	60
[표 4- 4] 직무만족에 대한 신뢰도 및 타당도 분석 .....	62
[표 4- 5] 장기근속 의도의 신뢰도 및 타당도 분석 .....	63
[표 4- 6] 코칭리더십의 신뢰도 및 타당도 분석 .....	64
[표 4- 7] 상관관계분석 .....	65
[표 4- 8] 직무환경과 직무만족의 관계 .....	67
[표 4- 9] 직무환경과 장기근속 의도의 관계 .....	68
[표 4-10] 직무만족과 장기근속 의도의 관계 .....	69
[표 4-11] 단체급식직원의 인적환경과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증 ..	70
[표 4-12] 단체급식직원의 근무환경과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증 ..	71
[표 4-13] 단체급식직원의 복리후생과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증 ..	73
[표 4-14] 연구가설의 검증결과 .....	74

## 그림 목 차

[그림 1-1] 연구 절차도 .....	5
[그림 3-1] 연구모형 .....	47



# I. 서 론

## 1.1 문제 제기 및 연구목적

### 1.1.1 문제 제기

2019년 기준 국내의 단체급식 시장 규모는 4조 2799억 원으로 삼성(단체급식업체명 삼성웰스토리), LG(아워홈), 현대차(현대그린푸드), CJ(CJ프레시웨이), 신세계(신세계푸드) 등 상위 5개사가 80%를 점유하고 있으며(머니투데이, 2021), LG그룹의 계열인 아워홈과 삼성그룹의 계열인 삼성 웰스토리가 국내 단체급식 시장의 선두주자로서 치열한 경쟁을 벌이고 있다(나양임, 2020). 코로나19 장기화로 외식이 어려워진 고객들에게 급식 연합은 차려진 식사가 아니라 원하는 식사를 제공하기 위한 관리 과정으로 건강과 영양학적으로 균형 있는 식단을 구성하고 충분한 식재료를 투입해 음식 고유의 맛을 창출하려 하고 있다(전민일보, 2021). 또한 가정 간편식이 현재 고비용 구조의 급식 운영에 도움이 되어 학교를 비롯한 다양한 급식 분야에서 쓰이고 있는 ‘신선 편의 식품’ 이외에 주찬과 부찬, 후식류 중 한 품목에 집중하는 가정 간편식이 현재의 급식산업에는 더 필요하다는 의견이 있다(대한 급식신문, 2020). 이에 CJ프레시웨이는 현재 6개 위탁운영 구내식당에서 진행하는 테이크아웃 서비스가 해당 식당 매출의 절반을 차지하자 테이크아웃 간편식 전용 브랜드를 준비하고 있고, 아워홈도 구내식당 전용 테이크아웃 브랜드 ‘인더박스’로 줄어든 식수를 채우고 있다(머니투데이, 2021). 대기업의 급식시장에 진출하면서 다른 외식업체들보다는 근무시간 및 임금과 복지 등이 현저히 좋아지면서 그로 인해 매우 높은 취업의 경쟁률을 보여주고 있다(정종백·류수영, 2016).

단체급식 업무의 특성 중 하나는 인적 서비스를 중요시하는 노동집약적 산업이라는 점이며, 타 산업보다 종업원에 대한 의존도 역시 높아 내부 고객 만족을 위한 숙련된 조리 종사원과 전문성이 필수적이다(송미정·김옥현,

2021). 현재 단체급식산업에 관한 인식이 높아지면서 주방 환경 시스템과 인적 환경의 중요함이 강조되면서 주방은 실질적으로는 눈에 잘 보이지 않지만, 그 기능과 중요성은 업체 운영에 있어 심장부와 같다고 할 수 있다(최정원, 2017). 현재 산업체 단체급식을 운영하는 기업은 조리 직원의 만족을 통해 외부고객들의 만족을 극대화를 하기 위해서는 기업 내부의 새로운 운영체계 및 경영방식을 채택하고 이에 필요한 모든 것을 지원해야 하고 동시에 기존의 급식시스템 벗어나 새로운 시스템을 도입해야 할 필요성이 있다(강승목, 2017). 그리고 단체급식에 필요한 인력 확보를 위한 교육, 채용, 부서배치 등 기타 여러 과정에서 큰 비용을 부담하고 있으며, 단체급식 조리 직원의 직무 만족은 단체급식의 경영성과에 많은 영향을 미치고 있다(배종훈; 2015). 상품으로서의 식사는 기호적 판단 영역이므로 기계화가 어려운 직무적인 특성을 보이기 때문에 단체급식에서 인적자원의 의존성이 높을 수밖에 없는 중요한 조건이 된다(송미정·김옥현, 2021). 그러나 단체급식은 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 삭감 등과 초과 근무시간 등의 힘든 상황에 따른 높은 이직률을 나타내고 있다(정종백·류수영, 2016). 많은 열기와 육체적으로 고단한 환경에서 근무하며, 동료들과의 팀플레이가 이루어지지 않으면 한꺼번에 완성해야 하는 유기적인 주방 환경에서의 문제 여파는 기업의 존망과 연결될 수 있으며 회복하는데 많은 시간과 경제적 손실이 발생할 수 있다(송미정·김옥현, 2021). 근무환경이 좋지 않으면 양질의 서비스가 생산되지 않으며, 이를 통해 고객의 만족도는 떨어지게 되고, 이는 산업체 단체급식 종사원의 고객 요구를 대응할 수 있는 역량도 감소할 것이다(이정탁·김영균, 2019). 주방 직원의 높은 이직률은 운영 측면에서 볼 때 조리실 주방에 원활한 업무 진행에 문제가 될 수 있으므로 이러한 점에서 조리 직원들이 직업에 대한 자부심과 직무만족도를 향상시키고, 장기근속 의도를 통한 다양한 방법들에 관한 연구가 필요하다. 주방 직원들이 고객에게 최고의 서비스를 하기 위해서는 업무에 대한 해석 능력을 갖추어 동시에 근무 만족을 통해 본인 스스로 진심에서 우



러 나와 고객에게 서비스를 잘할 수 있도록 근무환경을 만들어 주는 것이 매우 중요하다(김혜진, 2011). 직무만족은 조직 측면에서 개인 측면에서 중요한 영향 관계가 형성되므로 경영자 및 관리자는 조직 구성원들의 요구내용과 특성을 이해하고 만족 요인을 제고함으로써 성과는 물론, 개인의 성장을 유도하는 것이 중요한 과제이다(이정탁·김영균, 2019). 코칭리더십(coaching leadership)이란 조직 구성원 스스로가 문제를 해결할 수 있도록 하며, 구성원 자신들이 수행능력을 키워 성과를 얻어내는 리더의 행동 양식으로(Greene & Grant, 2003), 리더와 부하와의 관계가 상하 관계가 아닌 변화무쌍한 흐름 속에서 같이 문제를 해결해 나가는 파트너 같은 존재가 필요한 것이다(하원식·탁진국, 2012). 코칭은 리더가 긍정적인 영향력을 발휘하고, 조직 구성원의 역량을 개발하여 자발적이고 의욕적으로 일할 수 있도록 동기를 부여하는 것이다(한영수·박윤희, 2015). 코칭리더십의 효과성을 높이기 위해서는 무엇보다 구성원의 잠재능력과 발전 가능성에 대한 믿음과 신뢰를 바탕으로 구성원을 바라보는 사람중심의 관점에 전환이 필요하다(우성민, 2021). 선행연구들은 코칭리더십과 조직유효성(윤선영·채명신, 2018), 이직의도(이한주, 2018; 주향림, 2020), 직무만족(이한주, 2018; 이유진, 2020; 조수민, 2019)등의 연구가 진행되었다. 이에 본 연구는 단체급식의 직무환경을 바탕으로 종사원들의 직무만족과 그에 따른 긍정적 감성의 장기근속 의도에 대하여 연구하고자 한다, 또한 주어진 직무환경에 코칭리더십이 긍정적으로 작용하여 장기근속 의도를 향상시킬 수 있는지에 대한 연구를 하고자 한다.

### 1.1.2 연구목적

본 연구의 목적은 단체급식 직원을 대상으로 하여 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향과 이러한 영향 관계에 있어 코칭리더십의 조절 효과에 관하여 실증 분석하는 것이다. 이러한 실증연구의 결과를 바탕으로 단체급식 직원들의 효율적인 인적자원 관리와 조직운영 방안을 알아보고자 하며, 연구의 목적을 달성하기 위한 세부사항은 다음과 같다.

첫째, 단체급식 직원의 직무환경에 직무만족이 어떠한 영향을 주는지에 대

하여 실증분석을 통해 알아보고자 한다.

둘째, 단체급식 직원의 직무환경이 장기근속 의도에 어떠한 영향을 주는지 실증분석을 통하여 알아보고자 한다.

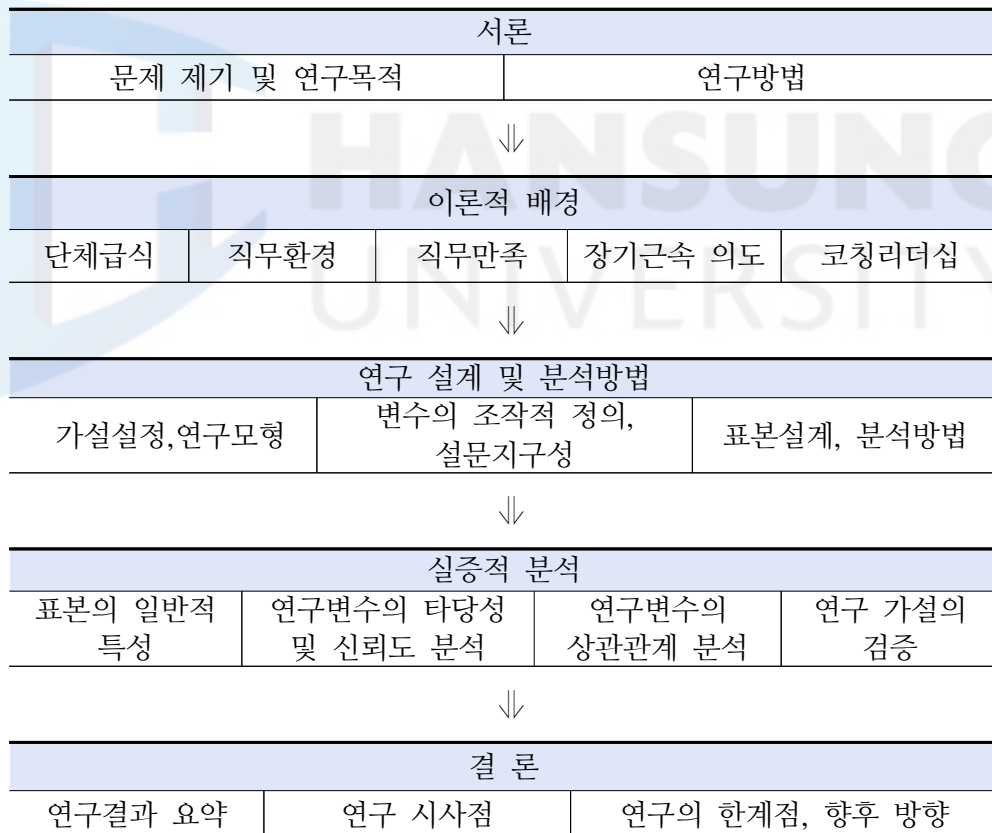
셋째, 직무만족이 장기근속 의도에 어떠한 영향을 주는지 실증분석을 통하여 알아보고자 한다.

넷째, 직무환경과 장기근속 의도 간의 관계에서 코칭리더십의 조절 효과를 검증하고자 한다.

## 1.2 연구방법 및 구성

본 연구에서는 연구의 목적에 도달하기 위해 선행연구를 통한 이론적 체계를 정립하고, 연구 목적달성을 위하여 국내외 학술지, 선행연구논문, 전문서적 등의 문헌 자료 등을 토대로 이론적 체계 정립을 하였으며, 단체급식 직원들의 대상으로 설문 조사를 하여, 이 설문자료를 바탕으로 실증분석을 하고자 한다. 각 설문 항목은 기존 선행연구를 바탕으로 도출하였으며 실증분석은 기존의 문헌을 기반으로 직무환경, 직무만족, 장기근속 의도, 코칭리더십의 조절역할에 대한 척도 도출과 이론적 고찰을 통해서 변수들을 선정하여 본 연구에서 연구하게 될 모형 및 연구가설을 설정하였다. 실증분석은 서울 경기도 소재의 단체급식직원 대상으로 하였으며 자료수집 방법은 설문지 방법을 실시하였다. 이처럼 수집된 문헌연구를 통해 연구모형과 가설을 바탕으로 실증적 연구에서 설문자료를 분석을 하기위한 IBM SPSS Ver. 22.0의 통계 패키지 프로그램을 사용하여 분석하였고 연구방법에 따라 연구범위는 총 5장으로 구성하였다. 1장의 서론은 문제 제기 및 연구목적 서술로, 연구의 진행방법 및 구성을 제시하여 연구에 관련된 개략적 흐름을 나타냈다. 2장은 이론적 고찰에 해당하며 단체급식 직원들의 직무환경이 직무만족과 장기근속 의도에 미치는 직접적인 영향과 코칭리더십을 조절변수로 하여 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 간접적 영향에 관한 실증적 분석까지가 연구범위이다. 3장은 연구 설계로 연구모형 및 가설설정, 설문지 구성, 변수의 조작적 정의와 자료수집 및 분석방법으로 구성하였다. 4장은 실증분석으로 조사대상의 일반

적인 표본의 특성과 실증분석을 위한 연구의 타당성 검증, 신뢰도 검증, 연구 가설을 검증하였다. 마지막 5장은 결론으로 연구의 전체적 진행 과정과 실증 분석에 따른 연구결과를 종합하여 정리하였고, 시사점 및 연구의 한계점 제시를 통한 향후 후속 연구방향 제시를 하였다. 이와 같은 분석방법으로 코딩자료의 정확한 자료를 확인하기 위해 빈도분석을 하였으며, 또한 본 연구의 변수들의 기술통계 분석과 신뢰도 분석을 위한 설문항목의 내적 일관성 및 단일 차원 분석을 하기 위해 cronbach's alpha 값을 구하고 특정개념의 명확한 반영을 위해 탐색적 요인분석을 실행하였다. 그리고 변수와 변수 사이의 상관관계를 확인하기 위해 상관관계 분석을 실시하였으며, 가설검증을 위한 단순 회귀 분석과 다중회귀 분석을 하였고 조절 효과를 분석하기 위해 조절 회귀 분석을 실행하였다. 본 연구 절차도 는 다음[그림 1-1]과 같다.



[그림 1-1] 연구 절차도

## Ⅱ. 이론적 배경

### 2.1 단체급식직원의 직무환경

#### 2.1.1 단체급식의 개념

식품위생법, 제2조 제12호에 단체급식은 학교, 병원, 기숙사, 「사회복지사업법」 제2조 제4호의 사회복지시설, 산업체, 국가, 지방자치단체 및 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조 제1항에 따른 공공기관, 그 밖의 후생 기관 등에서 영리를 목적으로 하지 아니하면서 특정 다수인에게 계속하여 음식물을 공급하는 급식 시설로서 대통령령으로 정한 시설을 의미하며, 동법시행령 제2조에는 집단급식소는 1회 50명 이상에게 식사를 제공하는 급식소를 말한다고 규정하고 있다(법령/식품위생법, 2020). 단체급식의 선행연구에 의하면 이상호(2021)는 단체급식을 산업체, 교육기관, 의료기관, 공공기관, 사회복지시설 및 단체 등에서 비영리를 목적으로 하며, 특정인을 대상으로 지속적인 식사를 공급하는 것을 총칭한다고 하였고, ‘특정 다수인’은 급식을 먹는 대상이 항상 같은 경우를 가리키며, 음식점 등과 같이 인원은 많으나 대상의 종류가 다른 사람들에게 식사를 제공하는 경우는 특정 대상이 아니므로 단체급식이라고 하지 않는다고 하였다. 이상호(2021)는 단체급식을 학교·산업체·병원 등의 특정 시설에서 특정 다수인에게 정기적으로 식사제공 하는 단체적 행위라고 정의하였으며 이런 행위의 산물이며 식사의 용어로서 “급식(급식)”과 혼용되어 사용되고 있는 용어라 하였고, 김기영(2018)은 단체급식이 고객을 상대로 판매하는 식·음료 상품을 제조하는 생산라인을 말하며, 소비와 생산이 동시에 다양한 상황에 대한 변수를 가지고 있어 독특한 특성을 보이며, 공간으로서 판매 기능, 조리생산기능과 서비스 기능 등 복합적인 시스템에서 각 구성원이 역할을 분담하여 형성되어 이루어진다고 하였다. 단체급식은 외식업인 일반음식점이나 레스토랑과 달리 영양개선이라는 목적이 있고 이 목적을 달성하기 위해서는 단체급식을 이용하는 고객들에게 기호도 조사를 하

고 선호하는 음식과 영양 있는 음식을 모두 섭취하여 건강과 즐거운 생활을 유지하기 위한 목적이 있으며(최보운, 2015), 대상에 따라 생애주기별로 어린이집·유치원 급식에서부터 학교급식, 산업체 급식, 병원 급식, 사회복지시설 급식 등 다양한 유형이 있다(양일선, 2015). 예전에는 단체급식을 학교, 병원, 사업체 등의 기관에서 비영리로 제공하는 식사 장소쯤으로 여겨왔으나, 현재는 단체급식의 시장 규모가 점차 확대되면서 급식산업뿐만 아니라 한대산업에서도 중요한 영역을 차지하게 되었으니, 그 범위가 급격히 성장할 것으로 예측되고 있다(송미정, 2019). 1980년대 후반부터 기업에서 운영하는 위탁급식이 급식시장에 진출하면서 위탁 급식 업체들의 수가 증가하면서, 단체급식소 시장 점유율 또한 급속히 확산되었고(최순태·이수범, 2011), 우리 사회는 급격한 경제 성장 속에서 국민 소득 증대와 함께 편의 추구의 삶을 지향하게 되었으며 이에 따라 높은 수준의 서비스와 건강한 먹을거리에 대한 관심과 다양한 욕구에 대한 충족과 함께 외식에 대한 기대수준도 높아지게 되었다(김혜련, 2012). 위탁급식 전문업체는 지속적으로 성장해 왔으나, 최근 기업들은 경영난으로 인하여 급식비를 동결하는 경우가 급증하고 있으며 식재료비는 급상승하고 위탁급식 전문 업체들은 수익성이 떨어져 어려움을 겪고 있다(한국외식연감, 2013). 단체급식 시장의 규모는 2012년 기준 약 9조 7,000억원(한국외식연감, 2013)이며 여기에서 위탁급식이 차지하는 비율은 4조 6,000억 원이다. 이 가운데 3조 1,050억 원을 대기업을 포함한 상위 9개사가 차지하고 있다고 한다(이현주, 2014). 현재 전체 국민의 절반인 50%가 하루 한 끼 이상 외식을 하고 있으며 그중 25.7%인 1,390만 명이 단체급식을 이용하고 있다고 한다(국민건강영양조사, 2012). 최근 여성들의 사회적 진출과 인구의 급격한 감소에 따른 핵가족과 맞벌이 부부의 증가 등의 요인과 식생활의 변화가 사회변화로 나타나면서 집에서 식사보다 외식하는 경우가 잦아지고 있으며, 또한 최근 코로나19(COVID-19) 발현으로 팬데믹에 의한 경제적 충격에서도 현재 우리 사회는 급격한 성장 속에 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 높아지고 있다(김혜련, 2012). 인간 생활의 3대 요소인 의생활, 식생

활, 주생활 중에서 식생활은 인간의 생명과 건강에 직결되는 요소로 매우 중요하게 생각하며(안용선, 2017), 단체급식 대상자의 영양 요구에 맞는 양질의 식사와 서비스를 제공함으로써 급식의 만족도를 높이고 궁극적으로 고객의 정신적, 육체적 건강을 증진 시킴으로써 생산성을 높이는 데 목적이 있다(곽동경, 2015). 그리고 최보운(2015)에 따르면 단체급식 식당에 대한 선택속성의 중요도와 만족도 차이가 재방문 의도 및 전환하려는 의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 이용하는 고객이 중요시 하는 요인은 전반적인 식당의 위생과 음식의 질과 맛, 영양가, 급식의 기본적인 속성들을 많이 고려하고 있다는 점을 알 수 있었다. 그리고 배종훈(2015)은 단체급식에 필요한 인적자원 확보를 위해 교육, 채용, 부서배치 등 여러 과정에서 많은 비용을 부담하고 있으며, 단체급식 조리 직원의 직무만족은 단체급식의 회사 경영성과에 많은 영향을 미치고 있고, 직원이 자신의 직무만족을 주지 못하고 직원이 능력 발휘를 하지 못한다면 회사의 인적자원에 대한 낭비 요인이 되며, 고객이 만족할 수 있는 수준 높은 서비스를 보답하기 위해서는 직원 개개인이 직무에 만족하고 서비스와 생산을 높일 수 있는 체제를 갖추어져야 한다. 급식 대상별 유형의 종류는 학교급식, 산업체 급식, 병원 급식, 영·유아 보육시설 급식, 군대 급식, 사회·복지시설 등의 여러 가지 급식시설 유형으로서 단체급식 분야에서도 양질의 서비스와 고품질의 음식을 제공하여 고객들의 만족도를 높이기 위해 다채로운 노력이 필요로 한다(최정원, 2017). 또한 로컬푸드를 이용한 단체급식 메뉴에 대한 소비자 만족도에 관한 연구에서 다양한 맛과 영양도 중요하지만 가장 중요한 것은 식품의 원산지와 관련 있는 안전성이 중요하며(김지웅, 2014), 단체급식 업체는 고객이 음식을 제공 받을 수 있는 장소의 기능 뿐만 아니라 쾌적한 환경에서 편안한 휴식을 취하며 지친 피로와 심신을 풀 수 있는 부가기능까지 제공하고 있으며(손은미·조문수, 2015), 학교급식은 단순히 식사를 해결하기 위해 음식을 섭취한다는 급식의 개념을 넘어 올바른 식사 예절과 이해를 배우고 학생 심신의 건전한 발달을 도모하여 국민 식생활 발전에 이바지함을 목적으로 하고 있다고 하였다(장미영, 2019). 또한 단체급식은 인적자원을 중심으로 생산과 서비스를 하는 노동집약적 산업으로서 다른 산업에 비해 인적자원에 대한 의존도가 매우 높아 이에 대한



인건비의 지출이 상대적으로 높은 산업이며, 고객 만족을 위해서는 전문화가 필수적이며 숙련된 조리 종사원이 필요하고, 상품으로서의 조리된 음식은 기호에 따라 판단기준이 다르므로 직무 특성상 기계화, 공업화가 어려우며 이러한 조건들은 단체급식에서 인적자원의 의존성이 높을 수밖에 없는 중요한 요인이 되고 있다(최화영, 2010).

따라서 본 연구에서는 선행연구(이상호, 2021; 법령/식품위생법, 2020; 장미영, 2019; 김기영, 2018; 안용선, 2017; 최정원, 2017; 최보운, 2015; 양일선, 2015)의 바탕으로 단체급식의 개념을 학교, 산업체, 복지시설, 유치원 등에서 특정 다수인을 대상으로 영리를 목적으로 하지 않고 식사를 지속적으로 특정 다수인에게 공급하는 것으로 정의한다. 다음 [표 2-1]은 단체급식의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-1] 단체급식의 개념

연구자	정의
식품위생법 (제2조 9호)	영리를 목적으로 하지 아니하고 계속 특정 다수인에게 음식물을 공급하는 기숙사, 학교, 병원, 기타 후생 기관 등의 급식 시설로서 대통령령이 정하는 것
식품위생법 시행령(제2조)	집단급식소는 상시 1회 50인 이상에 급식을 제공하는 급식소라고 정의한다.
이상호(2021)	공공기관 및 단체, 산업체, 의료기관, 사회복지시설, 교육기관 등에서 비영리적으로 특정 다수인을 대상으로 지속적인 급식을 공급하는 곳
장미영(2019)	학교급식은 단순히 식사를 해결하기 위해 음식을 섭취한다는 급식의 개념을 넘어 올바른 식사 예절과 이해를 배우고 학생 심신의 건전한 발달을 도모하여 국민 식생활 발전에 이바지함을 목적으로 하고 있다고 하였다.
김기영(2018)	고객에게 판매하고자 하는 식·음료 상품을 만드는 생산라인
손은마·조문수 (2015)	고객이 음식을 받을 수 있는 장소의 기능 외에 쾌적한 환경 속에서 편안한 휴식을 하며 지친 마음과 몸의 피로를 풀 수 있는 장소이다.
최화용(2010)	대량의 음식을 생산하여 일률적인 식사를 단시간에 제공

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

### 2.1.2 직무환경의 개념

직무환경은 ‘직무’와 ‘환경’의 두 단어의 조합이며, 업무환경이라는 용어로 불리기도 하고 있으며, 사전에서 ‘직무’는 직업상 담당자에게 맡겨진 임무 또는 각 지위에 배당된 업무를 말한다(장인자, 2019). 그리고 직무환경은 직무를 수행할 때 직책 또는 직업상 책임의식 등으로 담당하는 직무 수행할 때 간접적 직접으로 영향을 주는 총체적 조건 및 상황을 의미하며, 조직 구성원의 직무와 연관된 특성 또는 환경과 관련되어 있고 관점에 따라 근로환경, 업무환경, 작업환경의 의미로도 사용되며 또한 속성상으로 객관정보다는 개인적인 인지체계에 따라 다를 수 있다(배은진·조예희·김완민, 2019). 또한 김종찬(2012)은 직무환경의 개념을 학자에 따라 다양하게 해석될 수 있으나 직무환경이란 급여 이외의 근무조건 및 근로자의 효율적 업무를 처리할 수 있게 하는 환경에 대한 모두를 총칭하였으며, 능률의 효율적인 극대화를 위해서는 무엇보다도 그 직업에 적합한 직무환경의 정비를 필수요건으로 한다고 하였고, 이승철·김형일·신인철(2015)은 직무환경의 정의를 직업이나 직책상 주어진 책임과 처리해야 할 직무에 직접적 또는 간접적으로 어떠한 영향을 끼치게 되는 상황이라고 하였으며, 직무환경은 일반적으로 조직 안에서 이루어지는 환경을 말하고 포괄적으로 보면 조직 환경은 주관적이고, 학자에 따른 정의는 다양하며 연구결과 역시 다양하다고 할 수 있다. 김성구(2018)는 근로자들의 직무 역할을 효율적으로 수행 할 수 있으며 직원이 업무를 원활히 처리할 수 있도록 이해하며 직무에 들어있는 환경과 직원들이 직면하는 작업장에서의 상황이라고 정의하였으며, 최원형(2010)은 전통적으로 직무환경을 구분하는 방식은 구조특성과 조직특성으로 나누는데 조직특성과 직무특성으로 분류하여 직무특성 요인을 인간관계, 업무량, 역할갈등, 직장과의 거리 급여의 적절성, 자율성, 직무 스트레스, 클라이언트 관계로 구성하고, 전직·이직 의사, 고용형태, 조직특성을 동료 관계, 시설종류, 업무환경, 복지후생체계, 상사 관계, 승진체계, 재교육 등의 요인으로 구성된다고 하였다. 그리고 다른 개념은 종업원의 역할을 효율적으로 수행할 수 있도록 하는 환경이며 종업원이 직무수행을 원활히 할 수 있도록 지원하는 것(이주영·고재욱, 2015)이라고 정의하였



으며, 서선(2013)는 직무환경을 조직원의 직무수행에 영향을 미치는 물리적 환경을 포함한 변수로 보고 물리적 성격의 근무조건, 사회적 근무조건, 시간과 관계되는 근무조건 등 조직 내의 유·무형적 요인에 의해 조직구성원이 지각하는 포괄적 특성이라고 정의하였다. 그리고 박계영·이인성(2014)은 직무의 물리적인 환경과 더불어 조직과 기관의 서로 필요성을 포함한 것이며, 직무와 관련된 사람과 조직구성원들의 경험과 행동에 지속적인 영향을 미치는 특성의 총체라 하였다. 그리고 문정화·김 건(2015)은 직무환경은 직무를 맡아 처리하는 데 있어서 영향을 주는 환경적 요인으로 복리후생, 업적평가, 인간관계, 승진, 직무요인, 보수 등이 있다고 하였으며, 또한 Stinglamber & Vandenberghe(2004)에 의하면 직무수행 과정에서 직·간접적인 영향을 미치는 상황과 조건을 포괄하는 환경이라 정의하였고, 박노운·설현도(2011)는 직무에 내재하여 있는 특성과 직원이 직접 접하는 작업장 상황으로 정의하였으며, Kamal & Hanif(2009); Baloch et al(2014)은 직무환경은 직원에게 가장 중요한 조건이기에 직무환경이 어떻게 구성되어 있느냐에 따라 직원의 태도가 긍정적, 또는 부정적으로 나타날 수 있으며, 조직 변화의 결과로 정책 개발, 가변적인 급여체계, 직원투입 등 직무환경이 조직몰입과 직무만족에 궁극적으로 증가할 수 있다고 하였다. 또한 기업이 직원들을 위해서 적절한 보상과 직원들의 건강을 지원할 수 있는 직무환경을 제공한다면 직원들은 더욱 행복할 수 있고(김유경, 2015), 직무환경이 업무환경이라는 말과도 혼용되기도 하지만 직무환경은 직무만족, 직무수행에 영향을 미치는 모든 상황을 포함하는 개념이라고 하였으며(정소영, 2013), 그리고 일반적으로 개개인이 수행하고 있는 직무를 포함하여 고용 안정성, 승진, 일의 흥미, 보수 등에 의한 개인 지향 가치와 직무의 공정성, 자율성, 이타성 등으로 구성되는 공공지향 가치이며 직무여건을 포괄하는 개념이라고 하였다(이경온, 2012). 그래서 수많은 사람이 모여 공통의 목표를 달성하기 위해서 노력함으로써 동시에 직무만족이 경영성으로 이어지기 때문에 직무환경 개선에 대한 투자가 필요하며 회사에 목표달성을 위해서 직원의 근무환경에 지속적인 관리가 필수적이라고 할 수 있다(김건, 2015; 박영기, 2014). 또한 직무를 수행하는 데 있어서 직면하게 되는 인적요인, 물리적 요인, 관리적 요인을 포함해서, 보수·승진·일의 흥미·고

용 안정성 등의 개인 지향 가치, 직무의 공공성·이타성·자율성 등의 공공지향 가치, 근무여건 가치 등이 포괄될 수 있다(김정숙·강희순, 2013; 박재경, 2018).

따라서 본 연구는 직무환경의 선행연구(장인자, 2019; 배은진·조예희·김완민, 2019; 박재경, 2018; 김성구, 2018; 이승철·김형일·신인철, 2015; 이주영·고재욱, 2015; 문정희·김 건, 2015)를 바탕으로 직원들의 직무수행을 원활히 할 수 있도록 지원하고 역할을 효율적으로 임무 수행을 할 수 있도록 하는 환경이라고 정의한다. 다음의 [표 2-2]는 직무환경의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-2] 직무환경의 개념

연구자	개념
배은진·조예희 김완민(2019)	회사직원이 맡은 업무를 수행할 때 직접적·간접적으로 영향을 주는 총체적인 상황.
장인자(2019)	직업상 담당자에게 맡겨진 업무 또는 각 지위에 배당된 임무
김성구(2018)	직원들의 직무 역할을 효과적으로 수행 할 수 있고 업무를 원활히 수행할 수 있도록 도와주고 직무 내부에 들어있는 환경과 직원들이 직접 접하는 작업장에서의 상황으로 정의
문정희·김 건 (2015)	직무 수행하는 데 있어서 많은 영향을 주는 환경적 요인
이승철·김형일 신인철(2015)	직업 또는 직책상 맡겨진 책임과 수행해야 할 업무에 직접적·간접적으로 어떠한 영향을 끼치게 되는 상황 등을 의미
이주영·고재욱 (2015)	직원의 직무수행을 원활히 할 수 있게 도와주고 맡은 역할을 효율적으로 수행할 수 있게 만들어 주는 환경으로 정의
정소영(2013)	직무수행, 직무만족에 영향을 미치는 모든 상황을 포함하는 개념
서 선(2013)	회사조직 내의 유·무형적 요인에 의해 회사조직 구성원이 지각하는 포괄적 특성
김종찬(2012)	급여 외 근무조건과 근로자의 효과적인 책임을 수행할 수 있는 환경으로 근로자의 직무를 원활하게 지원하는 것.

박노운·설현도 (2011)	직무 관련한 내재요인과 종사자가 직면한 외제요인
Stinglamber& Vandenberghe (2004)	직무수행 과정에서 직접적·간접적으로 영향을 미치는 상황 과 조건을 포괄하는 환경이라고 정의

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

### 2.1.3 직무환경의 구성요인

직무환경의 연구는 지속해서 진행되어 왔으며, 학자마다 다양한 구성요인을 제시하고 있으며 이는 직무환경이 단순하지 않은 복합적인 속성으로 구성되어 의무와 책임이 동반된 상호작용, 보상 및 제도 등으로 이루어져 있기 때문이다(마칠석, 2019; 김혜경, 2011; 이성천, 2011), 또한 직무환경 요인에 대한 이론은 일반적으로 직무만족 관련 이론인 미국 심리학자 Herzberg 이론에서 업무요인을 2가지 요인으로 구분하였으며, 첫 번째 요인은 업무 만족과 관련되는 요인으로 업무의 내재적 측면과 관련된 것으로 실제 업무를 수행하는 경우에 발생하는 동기요인을 말하며 하위요인으로는 업무성취, 책임감, 인정감, 업무본질, 승진감 등이 있고, 두 번째 요인은 업무환경이나 업무의 외재적 측면과 관련된 것으로 위생요인이라 하며 하위요인에는 회사 정책 및 방침, 급여, 대인관계, 감독, 근무조건 등이 포함된다(이세한, 2013). 그리고 김혜경(2011)은 직무환경이 아주 단순한 속성이 아닌 서로 복잡하게 구성되어 직무 자체가 단순하지 않아 책임과 의무가 동시에 보상, 상호작용 및 제도 등으로 이루어졌기 때문에, 동일한 설문 척도를 적용하더라도 결과는 조직에 평가 때마다 그 요인이 다양하게 나타날 수 있기 때문이라 하였으며, 그리고 박종철·윤용보(2014), 김건(2015)의 선행연구에서 직무환경의 개념에 대한 정의는 대부분 조직특성에 관한 것으로, 연구자마다 주관적이고 다의적인 개념으로 정의하며 연구결과 또한 다양하다. 그러므로 호텔조리 직원의 직무환경 요인 중에 작업환경은 자기효능감에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 호텔조리 직원의 자기효능감은 위생관리 수행에 유의한 영향을 미치는

것으로 나타났다(이승철·김형일·신인철, 2015). 그리고 한수연(2016)은 항공사의 객실 승무원들을 대상으로 한 연구 중에 직무환경을 성과급·승진 등의 보상과 종업원의 자율적 결정권을 보호하고 역량 강화를 위한 핵심요소로 규정하고 외재적 요인과 내재적 요인으로 구분하였으며, 정경구(2011)는 내적 요인을 조직 안에 구성원들의 형태로 보았으며 외적인 요인은 조직의 경계 밖에서 영향을 주는 사회문화적 경제적 그리고 법적·정치적 또한 인식적 요인, 기술적 환경은 조직의 환경을 전체적으로 인식하는 종합적 조직 환경으로 분류하고 있으며, 특히 외재적 직무환경은 매력적이지 못한 과업의 능률을 올리는 데 긍정적인 영향을 미친다. 그러나 과업의 능률을 향상 시키기에는 내재적인 직무환경이 조금 더 많은 영향을 미치기 때문에 문제 해결을 위한 과업능률을 높이기 위해서는 외재적인 보상에 의해 수행하기보다는 자발적 헌신과 창의력을 바탕으로 수행되는 것이 중요하다(안지현·오혜미·정철, 2013; Bacharach, Lipsky & Shedd, 1984; Spuck, 1974). 그리고 직원들은 자신의 요구사항에 따라서 서로 다른 유형을 언급하면서 보상의 구성요소와 혜택을 파악하고 원하는 요구사항대로 지원해주는 것이 직원을 잔류시키는데 도움이 되고 있으며(Anvari, Jianfu & Chermahini, 2014), 서선(2013)는 직무환경을 회사구성원의 직무이행에 있어 영향을 주는 물리적 환경과 함께 상황적 의외 변수로 보고 물리적 성격의 근무조건과 시간과 연관되는 근무조건 또한 사회적 근무조건 등 구성원 내에 유형적 과 무형적 의외 요인에 의해 구성원이 생각하는 총괄적 특성으로 정의하였고, 그리고 일반적으로 개개인이 수행하고 있는 직무 그 자체를 포함하여 승진, 보수, 일의 흥미, 고용 안정성 등에 의한 개인 지향의 가치와 직무의 자율성, 공정성, 이타성 등으로 구성되는 공공 지향 가치 그리고 직무여건을 포괄하는 개념이라고 하였으며(이경온, 2012), 또한 주방의 물리적 환경의 연구에서는 주방 내의 쾌적성, 공간성, 편의성으로 분류하고 있으며, 쾌적성은 주방의 환경 내에서 느끼는 신체적 오감이 직접·간접적으로 느끼는 기분이라고 하였고, 공간성은 주방기구의 배치하는 방법과 공간적인 관계를 의미하며, 편의성은 주방의 조리사들이 작업하기에 편리하며, 식자재의 반입, 동선과 작업대가 효율적인 환경이라고 하였다(조용범, 2015).

따라서 본 연구는 직무환경을 선행연구(마칠석, 2019; 한수연, 2016; 김건, 2015; 이승철·김형일·신인철, 2015; 조용범, 2015; 박종철·윤용보, 2014; Anvari, Jianfu & Chermahini, 2014; 이세한, 2013)를 바탕으로 하위요인을 인적환경, 근무환경, 복리후생으로 분류하고자 한다. 다음 [표 2-3]은 직무환경 구성요소를 정리한 표이다.

[표 2-3] 직무환경 구성요인

연구자	구성요소
마칠석(2019)	의무와 책임이 동반된 상호작용, 보상 및 제도
한수연(2016)	내재적 요인, 외재적 요인
이승철·김형일 신인철(2015)	작업환경, 시설환경, 인적환경
안지현·오혜미 정철(2015)	내재적 (교육, 업무, 과업, 성취감, 역량, 자율성, 업무수행) 외재적 (업무환경, 투자, 급여, 인센티브, 복리, 고용안정) 사회적 (상사의 스트레스, 팀워크, 충분한 휴식시간, 팀 분위기)
김연선·김건 (2015)	승진&인사 (승진제도, 승진기회, 평가공정, 공정성) 보수 (직무개발, 적절한 보수, 복지, 보수 만족) 동료 및 분위기 (직무도움, 공정한 대우, 의사소통)
이경은(2012)	개인 지향 가치, 직무의 자율성, 공정성, 이타성
김혜경(2011)	일과 관련된 사람, 물리적 환경, 조직 및 기관
이성천(2011)	업무, 근무조건, 후생 복지, 시설, 각종시설
정경구(2011)	내적 요인, 외적 요인, 인식적 요인

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

### 2.1.3.1 인적 환경

인적자원은 인력, 노동력 등과 유사한 개념으로 사용되었으며, 인력이란 국가의 부와 복리를 위하여 하등 공헌할 수 있는 무능력자를 제외한 인구의 총량으로서 국가 목표실현에 공헌할 수 있는 사회의 생산 인구를 뜻하며, 노동력은 생산물을 만들기 위한 정신적, 육체적, 여러 능력이라는 것이 사전적 의미이다(오정태, 2013). 또한 인적환경은 동료간의 인간관계와 의사소통과 의사결정, 인사와 관련된 요인 종사자가 담당업무를 수행하면서 동료들과의 관계가 중요하며, 이는 동료 및 상·하간 인간관계와 의사소통과 업무와 관련된 의사결정도 중요요인이라 하였으며(김정훈, 2013), 박지호(2011)는 인적자원은 기업 혹은 조직체의 중요한 핵심 경쟁력요인으로 작용하면서 인적자원 관리는 조직체 및 기업의 경쟁력에 중요한 영향을 주고 있으며, 인적자원관리를 조직이 소유하고 있는 자원을 효율적으로 관리하여 조직목적을 달성하기 위한 인적자원의 선발·배치·채용·설계·교육·개발·훈련 등을 포괄하는 넓은 범위 활동을 뜻한다고 할 수 있으며, 이학종·양혁승(2012)은 인적자원의 관리에 대한 차이점을 들자면 세 가지 점에서 전통적인 인적자원관리와의 차이가 있다고 하였다.

첫째, 차이점은 전략적 인적자원관리가 조직의 핵심 역량화 함으로써 연속적인 경쟁우위 확보를 가능케 한다고 하였다.

둘째, 전통적 인적자원관리가 조직이 원하는 전략과 무관하게 수행되었던 데 반면에, 전략적인 인적자원의 관리는 조직의 전략과 일관성을 가질 수 있도록 조정함으로써 조직의 전략적인 목적을 효과적으로 달성할 수 있도록 도와준다.

셋째, 전통적 인적자원관리가 개인 또는 팀 단위에 초점을 맞춰 그들의 행동과 직무수행성과 만족도와 태도 등에 긍정적인 영향을 미치고자 했던 데 반하여, 전략적 인적자원관리는 전략적 단위인 조직에 초점을 맞추어 그것의 경영성과와 비교 경쟁우위를 확보 등에 긍정적 영향을 미칠 목적으로 수행되고 있다. 그리고 황건호(2012)는 전통적인 교육 훈련이 특정 문제에 대해 단계적, 반응적인 해결책에 관하여 초점을 두었다면, 전략적 인적자원개발은 보

다 거시적 관점에서 전략적 기획과 조직 문화의 변화까지도 연결되어 조직 전체에 대해 해결책을 제시한다고 하였으며 전략적 인적자원개발은 전략 기획 및 조직 문화의 변화된, 시스템 전반에 걸친 촉진 활동이라고 정의하였으며, 또한 요즘 기업의 종업원 가치관의 변화로서, 구성원의 개성을 중시, 개인주의 확산, 여가와 근로생활의 질 중시 등 욕구의 다양화를 들 수 있으며, 그러므로 이들의 다양한 욕구와 능력을 가치창출로 연결하는 인적자원에 대한 투자 특히, 동기부여, 평가, 보상 등에서의 중요성이 증대되고 있다(김수곤, 2010). 또한 김기덕(2010)은 개인과 조직의 범위를 넘어 국가, 사회, 세계 차원까지 인적자원개발의 개념과 인식을 확장하게 되었으며, 인적자원개발의 중요성이 있는데 필요한 인적자원의 개발 및 획득에 관한 활동이라고 정의할 수 있고, 미래에 기업들이 필요한 인적자원에 대한 수요를 예측하여 확보하려는 활동으로 볼 수 있으며, 지금까지 내려온 인사관리의 틀을 넘어서는 개인과 조직의 경쟁력은 물론 지역과 국가경쟁력과 성장의 본질적 원천으로 인식되고 있으며, 그리고 전략적 인적자원관리가 인적자원을 조직의 핵심 역량화함으로써 지속적인 경쟁우위 확보를 가능케 하려 한다는 데 있다(이학종·양혁승, 2012).

따라서 본 연구는 인적환경을 선행연구(오정태, 2013; 김정훈, 2013; 이학종·양혁승, 2012; 황건호, 2012; 박지호, 2011; 박지호, 2011)의 바탕으로 조직의 전략목표를 효율적으로 달성하기 위해 노동력 확보와 육성, 유지 등의 인적자원관리 활동에 대한 계획된 인적자원 전개 활동 및 통합적 의사결정 행위라고 정의한다.

#### 2.1.3.2 근무환경

근무환경(work environment)은 근로환경, 작업환경, 직장환경, 고용환경 등의 용어로 연구자마다 다양하게 사용하고 있으며, 근무환경은 직무에 임하는 환경으로 직무수행에 관련된 주변의 조건이나 상황을 총칭하는 의미로 이해하고 있으며(박윤근, 2019), 그리고 김진홍(2021)은 근무환경이란 지체 장애 근로자가 활동하는 직장 내의 업무공간과 업무공간 내의 설비나 환경, 업무에



대한 조건이나 상황으로 정의하였으며, 그리고 김동주·고민석(2013)은 근무환경을 직무를 수행하는 심리적 작업환경과 물리적 작업환경으로 정의하였고, 여기에는 사업장의 정규직 여부, 근로자 수, 월평균 임금, 하루평균 근무시간, 적성부합 여부, 복리후생, 일자리 안전상황, 일자리 배려, 차별 경험으로 구분하여 근무환경요소를 구성하였고, 또한 나홍규(2017)은 외식 종사자의 인적환경은 직장 안에 상사나 동료들과의 관계와 고객과의 관계를 말하며, 이는 직장의 분위기, 직원들 간의 관계가 좋을수록 직원들의 직무만족이 높다고 하였다. 그리고 김혜원·박옥임·문희(2012)는 근무환경을 외부환경과 내부 환경으로 구분하고, 외부환경에는 조직의 이념 및 조직의 환경을, 내부 환경에는 조직의 분위기를 알아가는 과정이라 하였으며, 또한 라미정·모선희(2015)는 근무환경 중에서 서비스대상자의 가족과 관계에 대해 알아보면, 서비스 대상자의 가족과 보호자는 대리인으로서 장기적 요양서비스를 신청하고, 서비스 제공기관을 선택함과 동시에 이용료를 부담함으로써 실질적인 통제권과 선택권을 가지고 있다고 할 수 있다. 김동현(2013)은 근무의 사전적인 의미로는 ‘직장에 적을 두고 직무에 종사함’이라고 하였으며, 직장에 적을 두고 직업상이나 직책의 책임을 등에 업고 담당하는 업무라고 정의하였으며, 또한 김강희(2015)는 사회복지시설에서의 작업환경이 가지는 독특성에 주목하였고, 그리고 직원들을 위한 근무환경 조성은 서비스를 이용하는 상대에게도 그 영향력이 작용하게 되는 것을 당연하다고 인식했다. 또한 안현미·김현실(2013)은 근무환경을 근로자의 기본적 생활을 보장할 뿐만 아니라 근로자의 경제, 참여기회 확대, 사회 활동, 근로의욕의 증진 등 여건을 총칭하는 개념으로 정의하였고, 또한 박노운·설현도(2011)에 따르면 근무환경을 외재적 근무환경과 내재적 근무환경으로 구분하였으며, 외재적 근무환경에서는 위생요인은 급여, 회사정책, 감독의 질, 타인과의 관계, 고용안정, 물리적 작업환경과 같은 직무 외적 요인으로 사회적 요인을 포함하고 있다고 하였으며, 내재적 근무환경은 직무에 내부에 들어있게 되어있는 특성과 관련된 요소들로 같은 요인에 해당하며 외재적인 근무환경은 직무의 외적인 요인으로서 위생요인에 해당한다고 하였다. 그리고 김준현(2014)은 근무환경은 직원들에게 신체적·정신적으로 영향을 미치는 중요한 요인이며, 업무를 수행하는 데 있어 제공되는 근무환경과



근무 조건이라고 정의하였으며, 김종찬(2012)은 근무환경이란 전반적으로 직무에 대한 만족도를 말하는 것으로 보수 이외의 종사자가 효율적으로 책임을 수행할 수 있게 하는 환경을 총칭하는 것으로 연구에서는 시설환경, 복지환경, 업무수행, 근무조건, 각종 시설 등이 근무환경에 속한다고 제시하였고, 일반적으로 근무환경을 어떻게 하느냐에 따라 종사자의 태도가 긍정적 성향이냐 부정적인 성향으로 나타나고 종사자가 조직에 강한 애착을 느끼고 조직의 목표에 능동적인 노력과 창의적인 행동이 많이 나타나게 된다(김강희, 2015). 그리고 최수용·김건휘(2017)는 근무환경을 조직과 관련된 물리적, 상황적 변인을 포함하는 개념으로 근로시간, 근무 일수, 보수, 휴가제도, 직위, 동료, 기업문화 등 다양한 변인들이 근무환경을 구성한다고 하였으며, 또한 지속적인 근무를 위해서는 편안하고 효율적인 근무가 보장되는 환경이 조성되어야 하며 이러한 근무조건은 종사자의 책임을 효율적으로 처리를 할 수 있게 하는 환경의 총칭이며(배혜숙, 2016), 대부분의 연구에서 근무환경을 인적 환경, 물리적 환경, 복지환경이라고 정의하고 있다(지수현, 2020).

따라서 본연구는 근무환경을 선행연구(긴진홍, 2021; 지수현, 2020; 박운근, 2019; 최수용·김건휘, 2017; 나홍규, 2017; 배혜숙, 2016; 김강희, 2015; 라미정·모선희, 2015)의 바탕으로 근무환경을 직무를 수행하는 물리적 작업환경과 심리적 작업환경이라고 정의한다.

#### 2.1.3.3 복리후생

복리후생은 국가가 법률 등으로 규정하는 강제적 성격의 법정 복리후생과 기업이 자율적으로 제공하는 법정 외 복리후생으로 나눌 수 있으며, 법정 복리후생은 의무적으로 근로자에게 제공해야 하는 강제성이 있음으로 기업의 복리후생 제도가 ‘잘 되어있다’라는 의미는 법정 외 복리후생을 말하며, 양질의 복리후생은 근로자의 업무효율과 삶의 질 향상에 긍정적인 효과를 나타내는 것으로 알려져 있다(Hwang & Park, 2018). 그리고 신기철(2017)은 복리후생(employee welfare and services)제도는 기업이 근로자와 가족에게 주는 임금 이외의 복지로 복리후생비는 기업이 복리후생에 투입하는 비용을 의미

하고 있으며, 만족스러운 근로자의 생활을 영위할 수 있도록 직장 내에서 발생하는 문제를 해결 및 지원하고, 보다 나은 근로 환경으로 개선하기 위해 물리적 혹은 사회적 환경을 조성하는 것(이근재·김현정, 2015)으로 종업원의 노동력제공과 직접적인 관계없이 종업원의 경제적 안정과 생활의 질을 향상하기 위해 지급되는 간접 보상을 복리후생이라고(박초열, 2018) 하였으며, 또한 기업 복리 후생은 노동 조건적 성격을 가진 항목들을 제외하고 기업이 소속 근로자와 그 가족들의 복지 증진을 위하여 비용의 전부 또는 일부를 부담하는 것을 의미하고 있으며, 그것을 근로자의 복지와 후생을 위해 지급되는 부가 급부(fringe benefits)라고 정의하기도 한다(윤은경, 2016; 노세리, 2018; 김주은, 2018). 피부미용분야에서 복리후생 제도는 다른 서비스 산업에 비해서는 작지만, 상당수 시행되고 있으며 법정 외 복리후생은 기본적인 것만 시행되고 있는 것으로 보고되고 있으며(차유림·윤천성, 2015), 또한 복리후생에 대한 만족도는 대체로 낮은 것으로 조사되었으며, 월간 휴무일수, 4대 보험 가입, 직장의 복리후생 만족과 같은 복리후생제도가 이직 의도에 통계적으로 유의한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(강윤숙·이나경·안인숙, 2013; 박은정·권혜진, 2012), 복리후생 시스템 인식도의 조사연구에서는 법정 복리후생은 실시하고 있지만 법정외 복리후생은 기본적인 것만 시행되는 것으로 나타났다(차유림·윤천성, 2015). 그리고 윤상빈(2014)은 국가에서는 의무적, 강제적인 복리후생의 법을 만들어 기업이 기본적으로 제공을 해주어야 하는 복리후생의 보상체제를 만들어 놓았다 하였고, 후생복지는 법적 강제성 여부와 관계없이 노동자와 그 가족들을 대상으로 소속기관이 비용의 일부 혹은 전액을 부담하여 실시하는 복지사업 또는 제도로써(김상아·조영일, 2013), 기업이 복리후생을 제공하면서 얻을 수 있는 효과는 경제·사회·정치적인 부분인 거시적인 측면과 그리고 기업과 근로자와 그의 가족 부분인 미시적인 측면이 있다(신기철, 2017). 직원은 기업이 제공하는 복리후생에 만족하게 되고, 무언가 혜택을 받는다고 인지하게 되면 기업에 대해 매우 호의적이고 긍정적인 태도를 보이게 되는데, 이는 근로의 의욕을 보다 높이 향상해 직무성과에 있어서 긍정적인 행위로 나타나게 되고(서철현·양진연, 2013), 회사에 대한 만족감과 사기가 향상되어 근로자들의 결근율과 이직률을 감소에 도움이 될 수

있으며 근로자가 이직 의도를 가지고 있더라도 그동안 조직으로부터 받은 만족스러운 복리후생을 유지하기 위해 지속해서 조직에 남아 있을 가능성이 크다(기호익, 2013). 최근 복리후생은 기본적으로 받는 근로조건의 부차적인 요소로 인식되어 노사 분쟁에서의 화두가 되기도 하지만 노동이 가능한 인적자원의 확보와 유지, 생산성 향상, 직원의 생활 안정의 목적으로 기업의 적극적인 복리후생 제도를 만들어 고용에 대한 안정 확보 및 직장 분위기 쇄신 등 경제, 문화적인 혜택 등으로 긍정적인 영향을 끼치고 있으며 명칭 또한 부가급부에서 복리후생으로 변경해 사용되는 것을 보면 복리후생은 중요한 역할을 하는 것을 알 수 있으며 위의 조건 외에도 직무만족, 직무몰입, 충성도 등의 영향에도 중요한 역할을 하는 것을 알 수 있다(윤상빈, 2014). 따라서 본 연구는 복리후생을 선행연구(Hwang & Park, 2018; 박초열, 2018; 노세리, 2018; 김주은, 2018; 신기철, 2017; 윤은경, 2016; 이근재·김현정, 2015; 차유림·윤천성, 2015)를 바탕으로 직접적, 금전적 보상이 아닌 직원과 가족들까지 혜택을 제공해 주는 간접적 보상으로 정의한다.

#### 2.1.4 직무환경의 선행연구

직무환경을 구성하고 있는 내외부적 요인은 이직 의도에 영향을 미치고 있으며 정신적, 신체적으로 다양한 직무 스트레스를 유발하고 있는 것으로 보이며, 직무만족의 선행변수로서 많은 특성 요인들이 있는데 기술 다양성, 직무 다양성, 직무 중요성, 직무 자율성 등의 직무특성과 자존감, 수학능력, 경험수준, 급여수준, 개인성장, 안전 등의 개인특성, 감독, 의사결정 참여 등의 조직특성이 많이 이용되고 있으며 그 외에도 사회적 지지, 직무설계 및 직무성과 등도 많이 이용되고 있다(이주원, 2021). 그리고 Purba & Januarty, Edward, Pakpahan(2020)는 직무만족도, 직무환경 및 직원성과의 변수를 가지고 연구를 진행한, 연구결과, 직무환경이 직무만족에 매우 긍정적이고 중요한 영향을 주는 것으로 나타났고, 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 같이 근무하는 동료이며, 작업 자체 요인은 가장 낮은 영향으로 나타났으며, 근무환경은 직원성과에도 긍정적 영향 관계로 나타났으며, 배은진·조예희·김완

민(2019)은 한국에서 직장생활 중 경험하는 직무환경 연구를 보면 직책 또는 직업상의 책임의식으로 담당하는 직무를 수행할 때 직무환경은 간접 또는 직접 적으로 영향을 주는 통합적 조건이나 상황을 뜻하는 것이라고 하였고, 직종별 직무환경은 개인적인 인식에 따라서 차이가 있을 수 있으며 직무환경 요소는 근무조건, 승진, 대인관계, 직무, 보수, 조직, 조직 내 지위 및 복리후생 등 매우 다양하며, 그리고 또 다른 직무환경에 대한 선행연구를 살펴보면 조리 종사자가 생각하는 주방환경과 본인의 기술력 간의 관계에서, 주방환경의 하위 변수 중에 직무환경 그리고 시설환경은 자기효능감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 주장하였으며(김경환, 2011), 그리고 한수연(2015)은 내재적·외재적 직무환경은 잔류의도를 높이고 이직의도를 낮추려는데 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것을 확인하였으며, 또한 김지연·정규엽(2017)의 선행연구에 따르면 직무환경의 불만 요인을 상사불만, 복리후생, 동료관계 불만, 업무환경 불만 등으로 추출하여 문제를 해결하기 위해 호텔 매니지먼트가 인적관리 방안을 위한 여러가지 소통방법으로 불만요인 개선의 필요성을 제시하였으며, 또한 조서윤·하준호(2014)는 직업안정성, 근무조건, 조직 환경, 복리후생 등의 직무환경과 관련된 요인들이 직무만족에 영향을 미치고 있으며 이 결과는 이직 의도에도 영향을 미친다고 하였고, 또한 이재관(2019)은 직무환경이 직무수행에 필요한 창의적인 요구사항이 보완되었을 때 직무만족은 높아지고 이직 의도는 낮아진다고 하였으며 조직의 구성원이 직무의 창의적인 조건과 직무환경은 조직에서 잔류하려는 태도에도 영향을 준다 하였고, Jung & Lee(2012)는 민간부문의 Hawthorne 연구를 바탕으로 미국 연방정부인 공공부문에서 실증연구를 진행하였으며, 조직 내 인간관계(상사와 동료 관계), 관리 스타일(참여적인 관리), 물리적 작업요구(작업량, 휴식시간, 작업일정, 작업 보안), 물리적 작업환경(물리적 조건과 자원) 등의 변수들을 사용하여 연구를 진행한 결과, 앞서서 진행하였던 시카고의 Hawthorne 연구와 같은 결과가 나타났으며, 이 연구에서 물리적 작업환경에 대한 영향도 나타났지만, 공공부문의 더 나은 조직성과를 위한 주요 요인은 인간관계와 직원참여 수용으로 나타났고 즉, 비관리직 공무원이 동료 및 상사와의 인간관계에 대해 긍정적인 태도나 인식을 갖고 조직 관리에 참여할 때 좋은 성과를 낸다고 하였

으며, 이러한 결과는 조직 내 구성원들과 더 나은 유대감, 신뢰, 협업 및 의사소통을 할 때 더 나은 성과를 얻을 수 있다는 주장과 일치한다(Jung & Lee, 2012). 그리고 남대현(2017), 김정훈(2013), 조지민(2010)의 직무환경은 직무만족 및 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치게 되며, 맨 마지막으로 직무성과에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 외식기업의 마케팅 효과를 위한 기초적인 이론적 도출에 직무환경의 중요성이 검증되었고, 그리고 김화진·박인주(2017)는 공항에서 고객에게 서비스를 제공하는 항공사의 직원들을 대상으로 하여 항공사 여객운송 직원의 직무환경이 조직몰입과 직무만족에 주는 영향의 연구결과에서 항공사 여객운송 직원의 근무환경의 하위요인 중 외재적 환경, 내재적 환경은 직무만족에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었으며, 직무환경의 하위요인이 모두 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 것으로 결과분석 되었다. 이는 항공사에 여객운송 직원의 직무 향상 교육으로 인하여 조직몰입과 직무만족이 향상되는 것은 인적자원 확보에 아주 좋은 중요한 요인으로 도출되었다. 또한 김지현(2016)은 직무환경 요인으로 성과보상, 보수, 승진, 대인관계의 요인으로 도출되어 직무환경이 조직몰입에 미치는 영향으로는 보수와 승진으로 도출되어 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향으로 대인관계, 성과보상 요인으로 분석되었음을 보였으며, 김연선(2015)의 선행연구에 따르면 호텔리어의 직무환경이 이직 의도에 어떠한 영향을 미치는지 분석한 결과, 호텔리어의 직무환경 요인 중에서 분위기 요인 및 동료와 보수가 이직의도에 영향을 미친다 하였다. 그리고 박종철·윤용보(2014)의 호텔 직원의 직무환경에 따르는 자기효능감에 대하여 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구에서는 직무환경에 관해 긍정적으로 생각할수록 직원의 이직 의도는 낮아지는 것으로 나타났으며, 또한 직무환경 중 물리적 환경과 인적환경 그리고 업무 전문성과 보상체계는 자기효능감으로, 직무만족을 매개로 직무 스트레스와의 영향관계를 살펴보면, 직무환경 중 물리적 환경이 자기효능감에 있어서 매우 긍정적인 영향을 미치고 있음(박영희·나중덕·김선희, 2011)을 제시하였으며, 고미애·김지연·이두진(2013)에 연구에 따르면 외식업체의 직무만족과 직무환경은 고객 지향성에 의도되는 영향 관계 선행에서 직무환경이 물리적, 사회문화적 요인 전부 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 정의하였으며, 또

한 남기민·권현숙(2012)은 직무환경 하위요인을 물리적 환경, 인적환경, 업무 전문성, 보상체제로 구분하여 연구를 진행하였으며, 그 연구결과 물리적 환경, 인적환경, 보상체제는 고객 지향성에 유의한 영향을 미쳤으나, 업무 전문성에는 유의한 영향이 없는 것으로 나타났으며, 또한 자기효능감에는 인적환경만이 유일하게 유의한 영향을 미치는 결과를 나타냈으며, 직무만족에 관해서는 물리적 환경, 인적환경, 업무의 전문성은 유의한 영향을 미쳤지만 보상체제는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 다음 [표 2-4]는 직무환경의 선행연구를 정리한 표이다.

[표 2-4] 직무환경의 선행연구

연구자	선행연구
이주원(2021)	직무환경을 구성하고 있는 내외부적 요인은 이직 의도에 많은 영향을 미치고 있으며 신체적, 정신적으로 다양한 직무 스트레스를 유발하고 있는 것으로 규명
배은진·조예희 김완민(2019)	직책이나 직업상의 책임의식으로 담당한 직무를 수행할 때 직무환경은 간접 또는 직접적인 영향을 미치는 총체적 조건이나 상황을 의미하는 것
이재관(2019)	직무환경이 직무수행에 필요한 요구사항이 창의적으로 보완될 때 직무만족도는 높아지고 이직 의도 또한 낮아진다
박인주·김화진 (2017)	항공사 여객운송 직원들에 근무환경의 하위요인 중 외재적 환경, 내재적 환경은 직무만족에 유의한 영향을 주는 것으로 도출
남대현(2017)	외식기업의 마케팅 효과를 위한 기초적인 이론 도출에 직무환경의 중요성이 검증되고 직무성과에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.
김지현(2016)	직무환경이 직무만족도에 주는 영향으로 성과보상과 대인관계 요인으로 분석
김연선(2015)	호텔리어의 직무환경 요인 중 보수와 분위기 요인 및 동료의 감정소진에 부(-)의 영향을 미쳤다.
한수연(2015)	외재적·내재적 직무환경은 잔류의도를 높여주고 이직 의도를 낮추는 데 있어 통계적으로 유의한 영향이 있는 것



	을 확인
박종철·윤용보 (2014)	직무환경에 대하여 긍정적으로 생각할수록 종업원의 이직 의도는 낮아지는 것
조서윤·하준호 (2014)	직업 안정성, 근무조건, 조직 환경, 복리후생 등 직무환경에 관련된 요인들이 직무만족에 미치는 영향 결과는 이직의도에 도 영향을 미친다.
고미애·김지연· 이두진(2013)	직무환경이 물리적, 사회문화적인 요인 전부가 직무만족에 긍정적 영향을 미쳤다.
박영희·나중덕 김선희(2011)	직무환경 중 물리적인 환경이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미쳤다.
김경환(2011)	시설환경과 직무환경은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다.

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

## 2.2 직무만족

### 2.2.1 직무만족의 개념

직무만족(job satisfaction)에 대한 개념을 한마디로 명확히 정의한다는 것은 어려운 일이다. 직무만족은 1920년대에 직무만족과 성과 간의 관계에 대해 논의한 일련의 Hawthorne 연구 이후 수많은 학자들이 관심을 가져온 주제로 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로 정의할 수 있고, 직무만족은 다양한 방법과 도구를 사용하여 측정 가능하다(박형인·남숙경·양은주, 2011). 또한 조상현·박외병(2018)에 따르면, 직무만족은 조직구성원으로서 조직체계에 대해 느끼는 개인적 감정 상태이며, 조직성과에 긍정적 영향을 미치는 중요한 요인이라 정의하였고, 안영호(2018)는 직무만족을 개인의 성취감, 태도, 감정, 신념과 같은 심리적인 상태에서의 견해를 받는 것이라고 정의하였다. 또한 홍동표(2013)에 의하면 개인이 업무를 수행하며 느낄 수 있는 업무에 대한 보람과 즐거움의 가치로써 긍정적인 만족의 가치를 직무만족이라고 하였으며,

장현호(2014)는 조직 행동론의 측면에서 살펴보는 직무만족은 호텔 직원이 직무를 수행하면서 경험하는 자신의 업무에 대한 만족에 있어서 정서적이고 감성적인 반응이라고 하였고, 직무만족을 어떠한 직무에 대한 다차원적인 심리적이고 행동적인 반응이며, 이 반응에 대해 인지적, 정서적, 행동적 요인을 포함한다고 하였다(Judge, Hulin, & Dalal, 2012). 그리고 안영호(2018)는 개인과 주변 환경 속에서의 서로 작용하면서 이루어지고 있는 경험과 태도, 상태 등을 통하여 조직 직원들이 지각하는 주관적 상태를 가리키고 있으며 부정적이거나 긍정적인 느낌을 전부 포함한다고 정의하였다. 그리고 이해미·한진수(2014)는 직무만족의 개념을 구성원 자신의 직무에 대한 주관적인 평가로서 정서적으로 만족하는 느낌이라 하였고, 구성원이 직무에서 얻게 되거나 경험하게 되는 욕구 만족에 대한 정도로 자기실현의 욕구 및 가치 등과 관련이 있다고 하였다(장성용, 2015). 그리고 김영재·김재구·이동명(2010)은 직무만족은 실제로 관찰할 수 없는 직무에 대한 감정적 반응으로서 한 개인이 기대하는 것과 실제로 얻는 결과와의 비교를 통해 결정되는 다분히 주관적인 개념이며 한 개인이 직무에 대해 가지고 있는 감성적이고 정서적인 선호도를 의미하고, 직무만족과 불만족의 주요 원인은 조직적·직무적·개인적 요인으로 나뉘는데 주요한 결과로는 결근과 이직으로 나타난다고 하였다(Tomaževič, Seljak & Aristovnik, 2014; 이창원·최창현·최천근, 2012). 그리고 직무만족 이론의 대표 연구자이자 최초로 연구한 철학자 Hoppockd는 1935년 그의 연구를 통해 직무만족을 개인이 ‘나는 나의 직무에 만족한다’라고 진심으로 말하도록 하는 생리적, 심리적, 환경적 상황의 결합상태라고 정의하였으며(임섿별, 2014), 내재적 만족은 개인의 감정, 태도, 신념과 같은 심리적 상태로부터 비롯되는 것이며, 외재적 만족은 보상, 승진, 작업환경 등과 같은 직무수행의 성과에 따른 보상의 가치에 대한 자신의 만족을 의미한다고 하였다(손주영, 2011). 또한 직무만족은 조직과 직무 자체에 대한 긍정적이고 부정적인 감정 표현(Arif & Cohan 2012), 조직구성원이 자신의 직무에 대해 갖게 되는 긍정적·부정적 감정의 모든 것이라고 정의하였다(Robbin & Judge, 2011; Pitaloka & Sofia, 2014). 또한 홍성남(2015)은 직무의 만족을 자신의 직무 경험에 관한 평가로부터 본인 스스로가 느끼는 긍정적인 감정 상태라고 정의



하였다. 그리고 변병목(2010)에 의하면 직무만족(job satisfaction)의 원인과 성격에 대한 연구는 1930년대부터 시도되기 시작하였고, 직무만족이라는 용어는 개인의 직무에 일정한 방향과 개인의 직무에 대한 일정한 태도를 뜻하는 것으로 정의하였으며, 직무수행자가 갖게 되는 욕구충족의 상태라 정의하였다. 또한 조직에서 경쟁력은 구성원의 직무의 만족성으로 이어지며, 이는 조직의 지원과 조직구성원들의 좋은 관계 즉, 이 모든 것을 포괄하는 개념은 직무환경에 의해 결정된다(지효진, 2014). 강유경(2011)은 직무만족이라는 개념은 학자에 따라서 조금씩 달리 정의되는데, 그 이유는 직무만족을 경험적으로 측정하기 위함이며 사용된 도구 요인과 측정대상이 다르기 때문에 조금씩 달리 정의되고 있으며, 또한 인지·정서·행동의 복합체인 직무만족은 실제 관찰되는 것과 같이 정확하지 않고, 구성원의 행동이나 언어표현으로부터 추론되는 복합적인 개념으로 파악할 수 있다(윤한홍, 2014). 또한 직무만족에 대한 여러 학자들의 견해는 크게 2가지 차원으로 볼 수 있는데, 산업 심리학적 접근과 경제적 접근이며(강유경, 2011), 임동진(2015)은 직무만족이란 직무나 작업조건에 대한 태도 또는 그러한 여러 태도들의 집합이며 종종 직무에 있어서 기대된 것과 실제로 경험된 것 간의 비교로 인하여 결정되고 직무만족은 임금, 직무 자체, 승진의 기회, 감독 및 동료와 같은 여러 가지 요소에 의해 결정되어 진다고 주장하였다.

따라서 본연구는 선행연구(조상현·박외병, 2018; 안영호, 2018; 장성용, 2015; 홍성남, 2015; 임동진, 2015; Tomaževič, Seljak & Aristovnik, 2014; 장현호, 2014)의 직무만족을 개인의 신념, 성취감, 태도에 따른 정서적, 감정적, 만족상태로 정의하였다. 다음 [표 2-5]는 직무환경의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-5] 직무만족의 개념

연구자	개념
조상현·박외병 (2018)	조직구성원으로서 자신에게 주어진 업무를 수행하면서 정신적·심리적 등의 만족 정도
안영호(2018)	개인의 성취감, 신념, 감정, 태도와 같은 심리적인 상황에서의 견해를 가지는 것이라고 정의

홍성남(2015)	자신의 직무에 따라 경험에 관한 평가로부터 본인 스스로가 만족감을 느끼고 있는 긍정적인 감정 상태
지효진(2014)	최상의 근무조건을 만들어 주고 능률적인 업무에 대한 효과를 높게 해주며 조직의 심리적·물리적인 요소 등에 따르는 적합 여부
윤한홍(2014)	실제 관찰되는 것과 같이 정확하지 않으며, 구성원의 행동과 언어의 표현으로부터 추론되는 복합적인 개념
변병목(2010)	직무수행자가 갖게 되는 욕구충족의 상태라 정의
Pitaloka & Sofia(2014)	조직 직원들이 자신의 직무에 대해 갖게 되는 부정적·긍정적 감정
Judge, Hulin, & Dalal(2012)	어떠한 직무에 대한 다차원적인 행동적·심리적인 반응
Arif & Cohan (2012)	조직과 직무 자체에 대한 부정적이고 긍정적인 감정

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

### 2.2.2 직무만족의 선행연구

1960년대부터 연구되어온 직무만족에 대한 연구의 결과 직무만족인 단일 차원이 아닌 다차원의 개념이며 조직의 다양한 성과요인들과 관련된다는 사실이 밝혀졌으며(백기복, 2021), 박윤근(2019)의 연구에서 직무만족은 편의시설, 복리후생, 안전·쾌적, 차별 경험이 통계적으로 유의미한 차이를 보여 편의시설이 많이 설치될수록, 복리후생 수준이 양호할수록, 근무환경이 안전하고 쾌적할수록, 차별 경험이 적을수록 직무만족이 높다고 하였고, 그리고 배하영·박세영(2018)은 조직구성원의 대학전공과 직무 간의 일치성이 높을수록 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳐 이직 의도를 감소시킨다는 사실을 밝히고 있다. 또한 직무만족은 내재적 만족과 외재적 만족으로 구분되고, 내재적 만족은 개인의 신념·감정·노력과 같은 심리적 상태로부터 비롯되며, 외재적 만족은 보

상·승진 등 직무수행의 성과에 따른 보상에 대한 만족을 의미하고 있으며(손주영, 2011), 그리고 고민석·김동주(2013)의 연구에서 직무만족은 사업장 근로자 수, 정규직 여부, 평균 근무시간, 월평균 임금, 복리후생 유·무, 적성부합 여부, 일자리 안전 여부, 일자리 차별 경험 유·무에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보여 근무환경이 좋을수록 직무만족 수준이 높게 나타났으며, 상사의 공정성, 역할 명확성, 윤리적 지침, 역할분담 등의 윤리적 리더십이 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳐 직무성과를 높인다는 결과를 제시하였으며(노연우·윤희현, 2017), 그리고 최종섭(2010)은 외식업체 종사원이 직업 가치를 높게 인식할수록 직무만족도는 높아진다고 하였으며, 직업에 대한 가치를 자아실현과 명예로 생각할수록 직무 태도는 나아지겠지만, 직업에 대한 가치를 외적 부분으로 치중하게 된다면 직무 태도는 반대로 나빠지게 되는 것을 알 수 있다. 그리고 조직구성원의 장점을 바탕으로 보상이 직무만족에 긍정적인 영향을 주고 있으며, 이는 교육수준이 높을수록 두드러지게 나타난다고 보았으며(Froese et al., 2019), 또 김찬성·김부성(2016)은 외식기업 대표의 긍정적 리더십이 직원의 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 그리고 안유성(2015)는 직무만족을 가치판단이 준거 기준과 전체 근무환경에 따라 태도가 형성되고, 본질적인 직무 자체의 만족과 함께 기업의 내적/외적 요인에 의한 영향을 받는다고 하였으며, 박보람(2014)은 힘든 상황에서도 긍정적인 사고와 태도를 가지고 본인의 미래를 열심히 준비하는 직원일수록 직무에 대한 만족도는 높아진다고 하였고, 이는 직무만족이 업무 수행하는 과정에서 직원들이 감정 상태에 따라 다르게 나타나며 그로 인해 인지하는 직무만족이 매우 중요하다는 것을 보여준다. Job crafting으로 인한 자신의 업무에 있어서 긍정적으로 변화하는 과정이 중요하다는 것을 알 수 있다. 그리고 조직구성원의 직무에 대한 만족은 고객 만족과 불만족에 영향을 미칠 수 있으므로 고객 만족을 위해서는 내부고객인 조직구성원의 만족이 수반되어야 할 것이다(이혜미·한진수, 2014). 그러므로 직무만족은 직무 개인의 생계 유지의 수단과 동시에 사회적 활동에서 다차원적으로 연결되어 있으며, 그 결과는 직무에 만족하는 수준이 개인 생활 전반의 자아실현 수준에 영향을 미친다고 하였으며(박주상, 2012), 그리고 직무만족 이론의 대표 연구자이자 최초로 연구한 철학자

Hoppock은 1935년 그의 연구를 통해 직무만족을 개인이 '나는 나의 직무에 만족한다'라고 진심으로 말하도록 하는 생리적, 심리적, 환경적 상황의 결합상태라고 정의하였다(임셋별, 2014). 또한 이광현(2014)은 직무만족을 위해서는 직무로부터 욕구충족과 직무에 대한 평가가 긍정적인 감정 상태로 안정적이고 건강해야 하며, 적절한 포상과 직무의 자발적 수행, 또한 스트레스를 받지 않아야 한다 하였으며, 김도형(2012)은 패밀리레스토랑 직원을 대상으로 한 실증연구를 통하여 정규직과 비정규직 간의 고용형태에 대한 인식 차이를 검증하였으며, 비정규직 직원이 정규직 직원보다 비정규직에 대한 편견이 있다고 느끼는 것과 정규직의 전환 여부에 대한 인식의 차이가 나타나는 것으로 분석하였고, 패밀리레스토랑 직원들의 이직 의도에 미치는 여러 요인 중에서 직업몰입과 내용적 정체를 가장 크게 인식함을 확인하였다. 그리고 강유경(2011)은 직원들의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 연구자의 지역, 시기, 주관 등에 따라 다양하고 이는 조직이 처한 상황과 조직구성원 사이의 개인적 특성이 서로 다르게 나타났기 때문이고 직무만족은 인적자원 의존도가 높은 호텔 서비스 산업에서 구성원의 삶의 질적 향상을 비롯하여, 직무 스트레스 감소와 이직률과 결근율의 감소를 비롯한 조직의 성과와 효과성에도 긍정적인 영향을 주기 때문에 기업경영 있어 중요한 요인이며(손정기·김기성, 2015), 조직구성원에게 직무는 매우 중요한 행동의 결정적인 요인이면서 직무만족도 수준은 직무수행 결과와 직결되므로 직무만족은 개인의 행복과 조직의 운영관리의 양 차원에서 중요하게 나타난다(윤호연, 2015). 그리고 김영중·정효선·윤희현(2011)의 선행연구에서는 특1급 호텔 조리사들을 대상으로 조사한 결과 소진의 하위차원인 고갈, 무효능감, 냉소주의 중 무효능감 만이 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 이런 결과는 서열 관계가 뚜렷한 조리사의 조직특성과 과다한 본인 업무에 대한 업무 자체의 인식으로 인해 육체적, 정신적인 고갈을 인식하지 못하고, 냉소적인 증상에 대해 아무런 감각이 없이 체념에 의해 나타나는 결과라고 하였다. 또한 변재우·고재윤(2012)의 연구에서는 국내호텔 식음료접객업의 직원을 대상으로 LMX(Leader-Member Exchange)는 임파워먼트(empowerment)를 경로하여 직무만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 결과를 제시하였으며, 김희

동·김정원·조운정(2014)은 직무 특성이 직무당사자의 만족감과 성과에 영향을 미치며, 이러한 행동에 영향을 미치는 직무 특성을 측정할 수 있는 점을 밝힘으로써 직무특성의 이론적 기초를 마련하였다. 그리고 박준형(2021)은 리더십 유형이 직무만족과 자기효능감에 미치는 영향에 대한 연구를 살펴보면 리더십 유형을 감성 리더십, 진성 리더십, 변혁적 리더십, 윤리적 리더십으로 나누고 이에 따른 직무만족과의 관계에서 진성리더십, 변혁적 리더십, 감성 리더십 순으로 직무만족에 유의한 영향 관계를 밝혔으며, 배성일·오재복(2014)은 단체급식 조리 직원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구에서 직무만족이 높을수록 조직몰입은 높아지는 것으로 나타났으며, 그리고 정석준(2015)은 조리실 환경이 경영성과와 직무만족에 유의미한 영향을 미치며, 위생관리가 직무만족에 가장 관련성을 보이는 것으로 보고하였으며, 그리고 조리 직원들의 직무만족에 주방의 설비, 청결도나 도구 등이 유의미한 영향을 미친다고 하였다. 다음 [표 2-6]은 직무만족의 선행연구 정리한 표이다.

[표 2-6] 직무만족 선행연구

연구자	선행연구
백기복(2021)	단일 차원이 아닌 다차원의 개념이며 조직의 다양한 성과요인들과 관련된다는 사실 규명
Froese et al. (2019)	조직구성원의 장점을 바탕으로 한 보상이 직무만족에 긍정적인 영향 관계를 규명
배하영·박세영 (2018)	조직직원들의 대학전공과 직무 간의 일치성이 높을수록 직무에 대한 만족이 긍정적인 영향을 미쳐 이직 의도에도 감소함을 규명
노연우·윤혜현 (2017)	상사의 공정성, 윤리적 지침, 역할분담, 역할 명확성 등의 윤리적인 리더십의 직무만족에 긍정적인 영향 관계를 규명
손정기·김기성 (2015)	호텔 서비스 산업에서 이직률·결근율의 감소, 직무 스트레스 감소로 효과성과 조직의 성과에도 긍정적인 영향을 주는 것으로 규명

윤호연(2015)	직무만족이 조직의 운영관리와 개인의 행복에 양 차원에서의 중요함을 규명
정석준(2015)	주방환경이 경영성과와 직무만족에 유의미한 영향을 미치며, 주방의 설비, 도구, 청결도 등이 유의미한 영향을 미침을 규명
배성일·오재복 (2014)	직무만족이 높을수록 조직몰입은 높아지는 것을 규명
박주상(2012)	직무는 개인의 생계유지 수단으로서 사회적인 활동과 다차원적으로 연결되어 있으며, 직무만족의 수준이 전반적인 개인의 생활에 있어 자아실현 수준에 영향을 미쳤음을 규명

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

## 2.3 장기근속의의도

### 2.3.1 장기근속 의도의 개념

장기근속을 개인적 정의로 종사자 개인에게 자기발전의 기회를 제공하며, 근속을 유지함으로써 생활안정을 유지할 수 있으며, 직장에서의 생활과 직업을 통해 보람과 긍지를 가질 수 있으며, 사회적인 개념으로 정의한다면, 노사공여의 이익을 제공하고, 연대성 강화, 건전한 사회의 조성등 사회발전에 기여할 수 있다(김재심, 2016). 그리고 이영순(2018)은 장기근속은 본인의 원만한 조직 생활을 통해 직무에서 만족감을 얻으며, 동시에 삶의 질을 개선하고자 하는 노력의 결과로 정의될 수 있고, 또한 사회적으로는 노사공동의 이익을 제공하고 건전한 사회의 형성, 연대성의 강화 등으로 사회발전에 기여하며, 국가적으로 경제성장과 복지국가 건설에 기여한다고 할 수 있다(차경희, 2018). 그리고 최지호(2018)는 직업 생활 유지 고용유지 또는 고용안정의 개념을 말하며 고용유지를 위한 장기근속은 사회복지와 행정의 발전을 의미하는 개념이라 하였으며, 이수민(2010)은 개인과 국가적 사회적으로 많은 장점을 갖고있는 장기근속 직원에게 기업체나 국가 기관에서 장기근속자에게 혜택 및 포상을 주며 장려하는 회사는 있지만 이는 극히 한정적이라고 하였다.



그리고 이길영(2019)은 직업 생활의 유지 개념으로 노동자가 한 기업에서 오랜 기간 근무하는 것으로서 노동시장 애착과 관계된 개념이라 정의하였고, 김봉곤(2015)은 장기근속이 근로자가 조직과 업무에 익숙해져 조직 내의 안정감을 찾게 되고 본인의 발전을 위해 에너지를 활용하고 비축할 수 있는 측면에서 근로자와 기업에게 유리한 측면이 많다고 하였다. 이영순(2018)은 장기근속을 종사자 본인이 원만한 직장생활을 통해서 조직 내에 성취감과 만족감을 얻으려 하며, 삶의 질을 개선하려 한다는 점에서 큰 의미가 있다고 하였다. 그리고 이동희(2014)는 객실 승무원으로서 업무수행에 필요한 전문능력을 갖추는데 평균 3년 정도의 긴 시간이 소요되기 때문에 항공사들은 채용시 신규 채용 인원 수 뿐만 아니라, 평균 퇴직자의 수와 항공시장의 성장 및 향후 수요 등을 예측하고 채용 규모와 채용 시기 등을 결정한다고 하였으며, 장기근속은 개인과 조직 내의 적합성에 관한 이론으로 여러 특성에 따른 개인이 가지고 있는 욕구를 충족시킬 수 있다면 직무만족의 동기유발, 조직몰입, 결근율 및 이직률을 저하하고 종업원의 사기 증진 및 업무의 질을 향상시킬 수 있을 것이라 주장하였다(차경희, 2018).

우리나라의 노동시장은 과거의 평생직장의 개념이 사라졌으며, 근로자들도 자기 의지에 의해서 이직을 결정하는 경우가 상당히 늘어나고 있다. 차경희(2018)는 장기근속은 생활의 안정을 가져오고 자기발전의 기회를 제공하며 선택한 직업을 통해서 보람과 긍지를 가진다고 정의하였으며, 이길영(2019)은 기업이 내부마케팅 요인들을 통해 조직만족감을 높여준다면, 장기근속률 또한 높일 수 있다고 예측하였다. 기업의 거시적 개념에서의 고용안정은 노동시장과 실업률이 낮을 때 사용자나 정부가 주로 사용하는 용어이며, 고용안정에 유사한 개념인 직업안정과의 별다른 차이점은 없지만, 직업안정은 미시적인 개념으로 근로자 본인이 본인의 직업이 안정되어 있을 때 자주 쓰인다는 점에서 차이가 있다. 그러므로 국내, 국외 전문 인력의 장기근속을 유인하고 안정화 하기 위해서는 근무환경의 개선들이 필수적 요건으로 작용하며 해결되어야 할 숙제이며, 근로자의 이직 자체는 부정적일 수도 있고, 긍정적일 수도 있지만 결과적으로 자발적인 이직은 바람직하지 못한 것으로 인식되어 진다. 그러나 때로는 현재보다 더 좋은 기회를 선택하려 한다는 점에서 의미가 있

기 때문에 근로자 자신에게도 바람직하고, 기업 입장에서는 장기근속에 따른 임금인상 요인이 없어서 사업의 유지비용이 줄어들게 하는 이점도 있다(강유태, 2012).

따라서 본 연구는 장기근속 의도의 개념을 선행연구(이길영, 2019; 이영순, 2018; 차경희, 2018; 최지호, 2018; 김재심, 2016; 김봉곤, 2015; 이동희, 2014; 강유태, 2012)를 바탕으로 근로자 스스로 업무와 근무조직에 익숙해져 조직 안에서 안정감을 찾고 자기 자신의 발전을 위한 에너지를 비축하여 오래동한 근무하고자 하는 의도라고 정의하였다. 다음 [표 2-7]은 장기근속 의도의 선택속성의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-7] 장기근속 의도의 개념

연구자	개념
이길영(2019)	노동자가 한 기업에서 오랜 기간 근무하는 것으로 노동시장 애착과 관계된 개념
최지호(2018)	직업 생활 유지 고용유지 또는 고용안정의 개념
차경희(2018)	생활의 안정을 가져오고 자기발전의 기회를 제공하며 선택한 직업을 통해서 보람과 긍지를 가진다고 정의함
이영순(2018)	근로자 본인이 원만한 조직 생활을 통해 직장에서 만족감과 성취감을 얻고자 하며, 삶의 질을 높이하고자 하는 의미
김재심(2016)	개인적 정의-개인에게 자기발전의 기회를 제공과 근속 유지 함으로써 직장 내에서 생활과 직업을 통해 보람과 긍지를 가진다고 정의함 사회적인 개념-노사공여의 이익 제공하여, 건전한 사회의 조성과 연대성 강화 등 사회발전에 도움을 준다고 정의함
김봉곤(2015)	장기근속이 근로자가 조직과 업무에 익숙해져서 조직 내에서 안정감을 찾아 본인의 발전을 위해 에너지를 활용하고 비축할 수 있는 측면에서 근로자와 기업에게 유리한 측면이 많다.
최민식(2009)	장기근속은 근로자가 취업할 때부터 근로자의 능력과 적성에 맞는 직업을 정확히 선택하여 능력을 발휘할 수 있고 원하는 직장으로 선택할 수 있도록 직업지도와 취업 알선을 하여야 한다.

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성



### 2.3.2 장기근속 의도의 선행연구

그동안 단체급식을 중심으로 기업의 직무환경, 직무만족 및 장기근속 의도에 관한 연구는 많이 이루어지지 않은 경향이 있다. 이러한 선행연구의 부재는 기초자료의 부재에서 비롯된 것으로 보이며, 선행 연구들이 주로 근로자의 만족도와 장기근속의 관계에 주목한 측면도 있으며(이길영, 2019), 김재심(2016)은 대체로 부모가 자식에게 사랑을 품어주고, 격려와 응원을 많이 받을수록 가족의 기대치에 실망감을 주지 않기 위해 직무를 유지하며, 업무 관련 측면에서는 어떠한 조직에서나 구성원들의 만족도에 따라서 성과를 좌우하고 있으며, 조직에서의 승진기회, 동료와의 관계, 작업조건, 성격변수에 따라 다르다. 나운수(2014)는 국내 기업에 고용된 외국 인력의 전문성을 강화하기 위한 목적으로 외국인 노동자의 장기근속 보상 제도를 제안하였고, 특히 연구에 의하면 외국 노동자 증가에 따라 우리나라 기업의 노동자 고용 실태가 변화하였음을 지적하였으며 이에 따라 업무의 질을 높이기 위한 방안으로써 외국 노동자를 대상으로 한 장기근속 제도를 마련할 것을 제안하였고, 또한 장기근속 제도에 의해 경제적 보상뿐 아니라 근무환경을 개선함으로써 생산성 증대로 이어질 것으로 전망하였다. 그리고 김봉곤(2015)의 선행연구에서 따르면 신규인력 고용은 그 업무에 필요한 기술과 기능을 절반 정도밖에 적용하지 못하며, 기본적인 업무에 요구되는 기술은 빨리 습득하지만, 그 직무의 진정한 전문적인 기능에 숙달하기에는 오랜 시간이 걸린다고 하였다. 또한 업무 관련 특성 중 직업의 자부심과 안정된 직장이 다른 요인 즉 상사와의 관계, 동료와의 커뮤니케이션이 이직기회 보다 결정적인 영향을 준다는 것을 확인할 수 있으며(김태규, 2011; 김효섭, 2013), 또한 송미정(2019)은 근로자 스스로 업무와 근무조직 안에서 안정감을 찾으면서 자신의 경력을 상승시키고 업무에 필요한 기능과 기술을 극대화 할 수 있다고 하였으며, 그리고 이영순(2018)은 미용실 직원의 역할에 따라 보상유형이 장기근속 의도에 미치는 영향에서 정신적·육체적 고통, 직장 상사와의 갈등 등의 이유로 헤어 미용사 직원들의 직무 포기나 이직률이 매우 높다고 하였으며, 한편, 정봉명(2011)의 호텔 기업의 조직문화, 리더십, 조직몰입, 이직 의도 간의 관계에 대한 연구에

서 조직몰입의 정도가 높다면 이직을 고려치 않는 것으로 분석되었고, 이는 회사에서 얼마나 자신에게 공정하고 흡족한 보상을 하는가에 따라 장기 근무를 지속적으로 할지에 대해서도 달라짐을 의미하는 결과이다. 그리고 김태규(2011), 김효섭(2013)은 호텔조리 직원의 업무에 관련한 특징과 인구통계학적인 특성이 근속성향에 미치는 영향에 대하여 각자 다른 환경의 업무에 관련한 특성은 서울 시내 특급호텔에 근무하는 조리사의 근속성향에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그리고 조성억(2012)은 이직을 하는 직원의 입장에서 본인에 관한 경력을 끌어 올리고 새로운 환경에서 자기 본인에게 자극 및 동기유발 등의 긍정적인 효과를 받을 수 있지만, 남아있는 직원들 입장의 이직 여파로는 서비스의 질적 감소는 물론이며 직원들 간의 사기와 의욕을 더욱더 떨어뜨린다고 하였으며, 또한 전병철(2012)은 외식업체 비정규직 구성원들이 인식하고 있는 조직의 지원이 학습지향성과 직무성과 간의 관계에는 영향을 크게 미치지 못한 결과를 도출하였다. 다음 [표 2-8]은 장기근속 의도의 정리한 표이다.

[표 2-8] 장기근속 의도의 선행연구

연구자	선행연구
송미정(2019)	근로자 본인 스스로 업무와 회사 안에서 안정감을 찾으면서 본인의 경력을 상승시키고 업무에 필요한 기술과 기능을 극대화 할 수 있다.
김재심(2016)	부모가 자식에게 사랑을 안겨주고, 부모로부터 응원과 격려를 많이 받을수록 가족들의 기대에 실망을 주지 않기 위해 직무를 유지한다.
Kim BG.(2016)	특급호텔 조리 종사자들의 장기근속에 미치는 영향요인 중 직무만족도가 장기근속에 영향을 미친다고 하였다
김효섭(2013)	상사와의 관계, 동료와의 커뮤니케이션이 이직기회 보다 결정적인 영향을 준다.

조성익(2012)	이직하는 직원의 입장에서 본인에 관한 경력을 상승시키고 새로운 환경에서 자기 스스로 동기유발과 자극 등의 긍정적인 효과를 받을 수 있지만, 남아있는 직원들 입장에서 이직 여파는 서비스의 질적 감소는 물론 직원들 간의 사기와 의욕을 더욱더 떨어뜨린다고 하였음
정봉명(2011)	조직몰입 정도가 높아지면 이직을 고려하지 않는 것처럼 회사에서 얼마만큼 직원에게 공정하게 만족스러운 보상을 하느냐에 따라 근로자가 근무를 계속해서 지속하는 거에 대해서도 달라질 것이다.

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

## 2.4 코칭리더십

### 2.4.1 코칭리더십의 개념

국제코치연맹 IFC에서는 코칭이란 고객의 개인적이고 전문적인 가능성을 극대화하기 위해 영감을 불어넣고 사고를 자극하는 창의적인 프로세스 안에서 고객과 파트너 관계를 맺는 것이라고 하였고 한국코치협회 KCA에서는 개인과 조직의 잠재력을 극대화하여 최상의 가치를 실현할 수 있도록 돕는 수평적 파트너십이라고 정의하였다(한국코치그룹마중물, 2018). 그리고 코칭의 ‘어원’에 관해 알아보자면 헝가리의 도시 코치에서 개발했던 마차에서 유래되었으며, 전 유럽에 퍼진 이 마차는 코트리지 또는 코치라는 명칭으로 불렸고, 영국에서는 코치로 불리어 지고 있다. 이 의미는 승객이 원하는 목적지까지 함께 하는 개별 서비스라는 의미로 해석될 수 있다(하원식·탁진국, 2012). 또한 마차의 개념에서 유래된 코칭의 개념은 21세기 들어 조직 내 교육과 훈련의 의미로 전환되었고, 최근 기업은 급격한 환경변화에 신속하게 대응하고, 지식 및 정보의 가치창출을 통해 지속적인 경쟁우위를 유지하기 위하여 조직 구성원에 대한 코칭의 필요성과 중요성을 인지하고 있으며(양일선·이승호·이덕로, 2015; Robbins & Judge, 2015), 그리고 이은정·박희수(2015)는 조직의

구성원이 업무수행을 하며 자신의 장점을 개발하여 조직의 목표를 달성할 수 있도록 구성원의 성장을 돕는 리더십이라고 정의하였고, 또한 코칭리더십은 학자마다 정의하는 바가 조금씩 다르다고 할 수 있는데, 업무 영역에서 코칭을 처음으로 연구한 Stowell(1986)은 코칭리더십에 대해 상대방의 대화를 통하여 방향을 제시해 주고, 직원 성과향상을 위해 개발을 도와주는 것으로 평가 및 피드백해주는 과정이라고 정의하였으며(이정만·도미향, 2018), 그리고 조은현·탁진국(2011)은 코칭리더십은 또한 긍정심리학과 인간중심의 심리학을 기반으로 하여 정의되기도 하는데, 조직 구성원이 업무 수행 과정에서 자신과 조직의 성과를 달성할 수 있도록 자신의 강점을 자각하고 개발하도록 지원하고 촉진하는 리더십으로 정의하였다. 또한 리더가 조직의 직원들을 동기 부여하여 성과를 이루어 낸다는 것은 최근 등장한 리더십 유형과 추구하는 바가 같지만 코칭리더십은 리더의 행동과 역할 지향점에 있어, 리더가 조직구성원에 대한 믿음을 바탕으로 조직구성원과 수평적인 관계로 서로 신뢰를 만들어 나가고 이를 통해 조직구성원이 자발적인 성과를 만들어 갈 수 있도록 도와준다는 점에서 다른 리더십 유형과 차별점을 두었으며(양일선·이승호·이덕로, 2015), 그리고 권은경·김종성·박동진·박창규·원정림(2019)은 코칭의 개념을 인간 개발 측면에서 활용하는 어원과는 다르게 진화했다고 하였고, 사람들이 원하는 장소로 데려다주는 행위가 아니라 그들 스스로가 원하는 장소로 갈 수 있도록 지원해 주는 개념이라고 하였으며, 또한 이지영(2015)은 코칭과 코칭리더십에 대한 연구를 종합해 보면 코칭은 리더가 성과 개발을 위해 도움을 주고, 대화나 회의를 통해 개입 또는 중재하는 것으로 방향을 제시해 주며, 수행한 것을 피드백해주는 하나의 행동과 세부적인 역할을 포함하는 프로세스라고 정의할 수 있으며, 코칭리더십은 리더가 구성원들에게 조직성과 및 역량 개발을 향상시키기 위하여 코칭 프로세스를 활용하여 직원들에게 긍정적인 영향력을 행사하는 과정으로 정의하였다. 그리고 하원식·탁진국(2012); 조은현·탁진국(2011)은 코칭리더십은 리더가 회사직원들의 잠재력에 대한 믿음을 바탕으로 성장과 학습을 지원하는 리더십을 말하며, 직원들의 창의적인 아이디어의 실현을 고취함으로써 직무의 성과를 향상하는데 긍정적 역할을 한다고 하였으며, 또한 박재진(2013)는 리더가 구성원과의 수평적이고 상호 호혜

적인 관계를 바탕으로 조직 구성원의 역량을 개발하여 업무를 수행하는 과정을 평가하고 피드백을 주어 지속적인 동기를 부여하여 조직이 성과에 영향력을 미치는 리더의 행동양식이라 하였고, 그리고 이동우(2011)는 코칭리더십 및 조직 유효성의 관계에 대한 연구에서는 리더가 직원에게 조직 공동의 목표를 달성하기 위하여 방향을 제시하며 목표를 성취하기 위한 진행 과정을 지도하며 지속적인 자신감을 심어주어 상호적인 영향력을 행사하게 하는 일련의 과정이라 정의하였다. 그리고 백창현·최낙범(2015)은 코칭리더십을 스스로 문제 해결, 목표달성 및 설정, 조직 직원들의 잠재능력 발휘하기 위한 역량 및 의욕을 향상하기 위한 것이라고 하였고, 조직의 리더가 갖추어야 할 리더의 역량으로 조직구성원 개개인의 업무 역량을 키우고 조직성과를 향상하기 위하여 코칭프로세스를 활용하여, 조직 구성원들에게 긍정적 영향력을 행사하는 과정이라고 하였다. 또한 박해란(2018)은 직원들과 수평적 파트너십 활용으로 대화를 통해 잠재 능력을 발휘할 수 있도록 지원하고, 회사의 성과 창출에 기여하도록 역할 수행하는 것이라 하였으며, 정태영(2011)은 코칭리더십을 리더와 조직구성원과의 관계가 신뢰를 기반으로 한 수평적인 상황에서 조직원들의 개발 기회와 합리적인 평가, 성과 지향적인 피드백, 진심 어린 격려와 인정 등으로 조직원들의 역량을 자기 주도적으로 나타내도록 하는 행동으로 정의하였고, 또한, 코칭리더십은 멘토링과 다르게 조직 직원들의 목표와 문제점을 면밀하게 인지하고 성과에 대한 피드백을 격려해줌으로써 수평적 상호작용을 통해 직원들의 잠재력과 기존의 문제를 직원 스스로 개선하도록 지원을 해준다고 하였고(Whitmore, 2010), 그러므로 개인의 변화와 성장을 위해 현재를 탐구하고 계획하며 잠재력을 극대화시켜 삶을 도적으로 이끄는 리더로 성장시키는 파트너십 과정이다(도미향, 정미현, 김웅자, 2011). 코칭의 개념을 다양한 학자들은 정리하고 있으며, 사회학, 심리학, 조직 행동적 다양한 학문의 기반에 따라 연구자들은 다양하게 정의하고 있다(최선영, 2012).

따라서 본연구는 코칭리더십의 개념을 선행연구(한국코치그룹마중물, 2018; 권은경·김종성·박동진·박창규·원경림, 2019; 이정민·도미향, 2018; 박해란, 2018; 이덕로·양일선·이승호, 2015; Judge & Robbins, 2015)의 바탕으로 리더가 직원들에게 조직의 공동 목표를 달성하기 위하여 방향제시를 하고

이를 성취하기 위해 수행과정 지도를 하며 지속적인 자신감을 직원들에게 심어주며 상호적 영향력을 행사하는 일련의 과정이라고 정의한다. 다음 [표 2-9]는 코칭리더십의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-9] 코칭리더십의 개념

연구자	개념
국제코치연맹 ICF (2018)	경력, 비즈니스, 인생 혹은 회사에서 뛰어난 결과를 달성할 수 있도록 지속적으로 도와주는 전문적인 관계로 정의
한국코치협회KCA (2018)	조직과 개인의 숨겨진 능력을 극대화 시켜 줌으로 최상의 가치를 실현할 수 있도록 도와주는 수평적 파트너십
박해란(2018)	대화를 통해 잠재된 업무 능력을 발휘할 수 있도록 지원하고 수평적 파트너십 활용으로 회사의 성과 창출에 높일 수 있도록 해주는 역할 수행
이은정·박희수 (2015)	회사의 직원이 업무수행을 하면서 본인의 장점을 개발하고 회사목표를 달성할 수 있도록 직원들의 성장을 도와주는 리더십으로 정의
김희수·이규태 (2014)	리더와 조직에 직원과의 신뢰를 바탕으로 직원들의 동기를 부여하고 문제해결 및 역량 개발을 통솔함으로써 회사성과를 향상하게 하는 것
엄지현(2013)	운동선수를 가르치는 지도자를 코치라고 하였으며 코치로부터 선수들이 경기에 있어 좋은 성적을 낼 수 있게 역량을 끌어올려 역할 수행
박재진(2013)	리더가 직원들과의 수평적이고 상호 호혜적인 관계를 바탕으로 직원들의 역량을 개발하여 업무를 수행하는 과정을 평가하고 조언해주어 지속적인 동기를 부여하여 조직이 성과에 영향력을 행사하는 리더의 행동 양식이다.

이동우(2011)	리더가 직원들에게 회사 공동의 목표달성을 위한 방향제시를 하고 이를 성취하기 위한 실행과정을 지도하며 계속 적으로 직원들에게 자신감을 심어주며 상호적 영향력을 행사하는 일련의 과정이라고 정의
도미향(2011)	코치가 목표를 정해서 끌고 가는 것이 아닌 고객이 스스로 목표를 정하여 그 목표를 성취하도록 코치가 지지해 주는 과정
Greene & Grant(2003)	회사직원들이 본인 스스로 문제를 해결할 수 있도록 직원들의 수행능력을 향상시켜 줌으로 성과를 이루어내는 결과 중 체계적이고 심적인 리더의 행동방식
Whitmore(2009)	리더가 본인에 대한 가능성을 가지고 무엇을 배워야 하는지 파악하고, 잠재역량을 개발하고 높일 수 있게 하여 동기부여할 수 있도록 몰입하게 하는 행위라 정의
Luecke & Ibarra (2004)	감독자와 관리자가 회사 내 직원들의 성장 가능성을 증가 시켜 주고 성과와 관련된 문제해결을 할 수 있도록 하는 것
Hackman & Wageman(2005)	직원들의 역량을 향상시키고 직원들이 조직에 많은 기여를 할 수 있도록 하는 중요한 역할을 하는 것
Whitmore(2002)	구성원이 일에 대한 동기부여가 되어 직무에 몰입할 수 있도록 돕는다는 것을 의미
Peterson & Hicks(1996)	코칭리더십은 근무 현장에서 부딪히는 여러 가지 문제를 해결하고 회사직원의 능력을 올려주는 것을 목적으로 상호 신뢰를 바탕으로 조직 직원들에게 긍정적인 영향력을 미치는 일련의 행위

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성



#### 2.4.2 코칭리더십의 선행연구

코칭리더십에 관련된 여러 선행연구는 주로 회사 내 리더의 코칭리더십이 회사발전의 효과에 유의미한 영향을 미치는 것을 연구해 오고 있으며, 권경숙·오상진(2020)의 선행연구를 살펴보면 최근 기업들이 직원과의 수평적 조직으로 전환하는 흐름에 맞춰 코칭리더십이 팀 창의성에 미치는 영향을 살펴보려 하자 국내 기업 직원 381명을 대상으로 연구를 하였으며, 코칭리더십은 창의적 자기효능감, 팀 창의성, 피드백 수용도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 창의적 자기효능감과 피드백 수용도의 다중매개 효과도 유의한 것으로 나타났다. 그리고 백은엽(2011)의 상사의 코칭리더십과 조직몰입의 관계에 관한 연구에서 코칭리더십이 지속적 몰입을 제외한 규범적, 정서적 몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 또한 박민희(2017)는 대형항공사 승무원을 대상으로 코칭리더십이 조직몰입과 인적자원 유연에 미치는 영향에 대해서 효율적 인적자원의 개발방안으로 조직몰입에 있어 코칭리더십은 인적자원 유연성이 중요하다는 것을 확인했다. 그리고 호텔 중간관리자의 코칭리더십이 자기효능감에 미치는 영향에서는 코칭리더십의 4개 요인 중 수행평가를 제외한 방향 제시, 개발, 관계 행동이 자기효능감에 유의한 영향을 나타냈으며(김희수·이규태, 2014), Zhang&Chen(2013)은 코칭과 같은 개발적 리더십(Development leadership)이코칭과 같은 자기 결정성에 긍정적 영향력이 있음을 연구하였다. 나용근·김영중·김창일(2020)의 연구에서 국내 특급호텔 조리부서에 근무하고 있는 250명의 조리사 직원들을 대상으로 호텔조리 직원들이 인식하는 리더의 코칭리더십이 혁신 행동 및 자기효능감에 어떠한 영향을 미치는가를 연구하였고, 분석결과 리더의 코칭리더십은 직원들이 지각하는 자기효능감과 혁신 행동에 유의한 영향을 미치는 것이 확인되었다. 그리고 박주희(2013)는 상사성격과 심리적 안녕감과의 관계에 대한 연구에서, 상사가 상냥하고 양심적인 성격이 직원에게 심리적인 안정감과 긍정적 연관성을 갖는 것이 밝혀졌으며, 또한 상사의 리더십과 조직직원들의 정신적 건강과 심리적 안녕감은 밀접한 관련이 있다고 하였다. 또한 박지원(2011)의 연구에서 코칭리더십과 감정 지능이 조직몰입에 미치는 영향은 코칭리더십의 하위요인 가운데



데 방향 제시만이 조직몰입에 유의미함이 나타났고, 다른 하위요인에서는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 그리고 국내기업 구성원을 대상으로는 코칭 리더십이 구성원의 맥락수행, 창의적 행동에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였고, 코칭리더십과 구성원의 창의적 행동 간의 관계에 있어 구성원의 학습 목표 지향성의 조절 효과는 없는 것으로 조사되었으며(하원식·탁진국, 2012), 조은현(2011)은 코칭리더십의 척도개발 및 타당도, 코칭리더십이 조직 구성원의 태도에 미치는 영향에 대해 연구하였으며 그는 코칭리더십의 척도개발을 위해 38개 문항에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 연구결과 4개 요소 (목표제시와 피드백, 존중, 관점변화, 발전에 대한 믿음과 부하의 성장)의 24문항이 도출하였으며, 요인분석에서 적합도의 기준을 충족하고 있는 것으로 나타났으며, 기존의 리더십과 상관관계를 분석한 결과, 배려적·서번트·수퍼·변혁적 리더십과 높은 상관관계를 나타냈으며 자기효능감 및 조직 시민행동, 상사 신뢰, 조직몰입과 같은 조직구성원의 태도와 준거 의 타당도는 유의한 것으로 연구 분석되었다. Stowell(1986)의 코칭리더십은 조직구성원들에게 어떠한 영향력을 미치는지에 대한 연구결과, 구성요인을 역량개발(development), 방향제시(direction), 관계(relationship), 수행평가(accountability)로 제시하였으며, 또한 조직구성원의 과제가 어떤 목표와 목표를 향하여 가야 하는 가를 나타내는 방향 제시, 역량, 조직구성원의 기술과 재능 등의 발전을 돕는 역량의 개발, 조직의 구성원에게 최대한의 자율성을 제공한 뒤 수행한 업무에 대하여 책임을 지도록 하며 그 결과를 공정하고 합리적으로 평가하는 수행평가, 관리자와 조직구성원 간의 수평적이고 신뢰로운 관계를 바탕으로 칭찬, 격려, 관심을 제공하는 관계 등을 말하였고(박재진, 2012), 장미화·탁진국(2019)은 국내 코칭리더십이 조직에 미치는 영향에 대한 메타분석을 실시하였고, 2018년 5월까지 국내에서 발표된 관련 학술지 연구를 검색하여 최종 65편에 달하는 자료를 선정하여 총 258개의 유효데이터를 활용하여 분석한 결과 전체의 평균은 .449의 값으로 매우 크게 나타났으며, 신준섭(2010)의 선행연구에서는 다양한 조직의 386명을 대상으로 연구하였으며 조직 문화 유형과 코칭리더십이 직무만족과 조직몰입에도 미치는 영향에 관한 연구에서 코칭리더십의 4가지의 요인 방향인 개발, 제시, 관계, 평가로

구분되었으나 신뢰도 검증에서 2가지의 요인으로 구분되어서 업무, 관계로 재구분하였으며, 그 결과, 코칭리더십과 업무코칭리더십 관계에서 모두 직무만족과 조직몰입에 모두 유의한 영향을 미쳤고 업무리더십이 더 많은 영향을 미친다고 밝혔다. 김정식·이동우·유호상·윤태식(2011)의 연구에서 20개 기업 296명에 대한 리더의 코칭이 회사직원의 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향 관계를 실증분석하여 리더의 코칭이 조직구성원의 조직몰입, 직무만족, 자기효능감에 유의한 영향을 미침을 확인하였다. 또, 한영수(2013)는 코칭리더십이 조직몰입에 미치는 영향 연구에서 코칭역량과 코칭리더십의 하위요인 중 관계와 방향 제시만이 조직몰입에서의 정서적 몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이지영(2015)은 조직몰입에 미치는 영향에 관하여 경남, 부산지역 유통업체와 보험회사의 직장인들 321명을 대상으로 코칭이 리더와 부하직원 사이에 LMX와 조직지원의 인식과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구를 진행하였고, Stowell의 코칭리더십을 중심으로 4가지 구성요소들이 LMX에 미치는 영향에 대한 결과로써 개발, 관계, 방향 제시는 정(+)의 영향 관계가 확인되었으나, 수행평가는 정(+)의 영향이 미치지 않는 것으로 검증되었다. 다음 [표 2-10]은 코칭리더십의 선택속성의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-10] 코칭리더십의 선행연구

연구자	선행연구
나용근·김영중 김창일(2020)	리더의 코칭리더십은 직원들이 지각하는 자기효능감과 혁신 행동에 유의한 영향을 미치는 것을 확인
권경숙·오상진 (2020)	창의적 자기효능감, 피드백 수용도, 팀 창의성에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 창의적 자기효능감과 피드백 수용도의 다중 매개효과도 유의한 것으로 나타났다.
이지영(2015)	코칭리더십을 중심으로 4가지의 구성요소들이 LMX에 미치는 영향 관계의 결과로써 방향 제시, 관계, 개발은 정(+)의 유의한 관계가 확인되었으나, 수행평가는 정(+)의 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 검증되었다.

한영수(2013)	코칭리더십의 하위요인 중 방향 제시와 관계만이 조직몰입의 정서적 몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.
박주희(2013)	상사의 리더십과 조직구성원들의 리더십과 정신적 건강, 심리적 안녕감은 밀접한 관련이 있다
하원식·탁진국 (2012)	리더의 코칭리더십이 직원의 맥락수행에 정적인 영향을 미치고 이 관계는 조직 미덕에 의해 조절되는 것으로 나타났으며, 직원의 창의적 행동 간에도 정적인 영향을 미치나 이 관계에서 개인의 학습 목표 지향성의 조절 효과는 없는 것으로 나타났다.
이동우(2011)	코칭리더십은 구성원의 자기효능감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 즉 리더가 직원과의 대화를 통해 업무에 관한 분명한 방향 제시와 목표설정 및 피드백을 함으로써 현실에 대한 분명한 인식을 할 수 있게 도와주고 지속적인 동기부여를 하여 더 높은 목표를 도전 할 수 있도록 격려하여 직원들 스스로 본인의 능력을 믿게 됨.
백은엽(2011)	코칭리더십은 정서적, 규범적몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미침
박지원(2011)	감성지능과 코칭리더십의 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치며, 감성지능과 방향제시는 조직몰입에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타남
유호상·윤태식 김정식·이동우 (2011)	리더의 코칭이 조직 구성원의 자기효능감, 조직몰입, 직무만족에 유의한 영향을 미침
신준섭(2010)	코칭리더십의 관계와 업무 코칭리더십 모두 직무만족과 조직몰입에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 업무 리더십이 좀 더 많은 영향을 미친다고 밝혔다.
Stowell(1986)	코칭리더십이 조직구성원들에게 미치는 영향력을 성과로 이어지는 구성요인을 수행평가, 방향제시, 역량개발, 관계를 제시.

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

## Ⅲ. 연구 설계

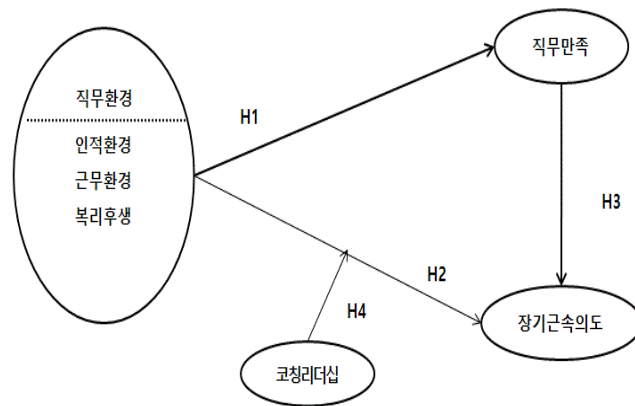
본 장에서는 단체급식직원의 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 어떠한 영향을 미치며, 코칭리더십이 직무환경과 장기근속 간에 어떠한 조절역할을 하는지 파악하기 위해 연구목적에 부합되는 연구모형을 설계하며 선행연구들을 기반으로 변수의 조작적 정의와 연구가설을 수립하였다. 본 연구의 목적을 체계화하여 효율적인 연구를 진행하기 위한 과정으로서 조사방법으로는 설문지 구성, 자료수집방법, 표본구성 등의 제시와 함께 통계적 분석기법을 이용한 가설검증을 시행하였다.

### 3.1 연구모형 및 가설

#### 3.1.1 연구모형

연구 모형(Research Model)은 연구목적의 체계화와 연구를 효율적으로 진행하기 위한 필요과정이며 현상들을 구성하는 핵심을 모아 도식화하여 여러 개의 연구가설을 설정하며, 이 가설들은 서로 연계성을 갖고 있으며, 연구절차, 논리의 흐름, 연구의 흐름 등을 한눈에 파악 할 수 있다(이학식·임지훈, 2008).

본 연구는 단체급식직원의 직무환경에 따른 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향에 대한 관계를 파악하고 코칭리더십이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하기 위한 선행연구를 기반으로 직무환경의 하위요인을 인적환경, 근무환경, 복리후생 이상 3가지로 나누고, 직무만족 및 장기근속 의도에 어떠한 영향을 미치며 코칭리더십의 조절역할을 하는지 분석하고자 한다. 선행연구를 참조하여 얻어진 여러 변수를 근거로 하여 다음 [그림3-1]과 같이 연구모형을 구성하였다.



[그림 3-1] 연구모형

### 3.1.2 연구가설

연구가설은 연구문제를 판단하고 해결하는 대상이 되는 사실을 말하며, 두 개 또는 그 이상의 변수 간의 관계를 문자로서 나타내고 있으며 연구자가 실험을 통해 밝히려 하는 현상을 요약하는 문장이다. 본 연구는 단체급식직원의 직무환경(인적환경, 근무환경, 복리후생)에 따라 직무만족 및 장기근속 의도에 어떠한 영향을 미치며 코칭리더십의 조절역할로 어떠한 역할을 하는지 영향 관계를 검증하기 위해 위의 연구모형을 이용하여 연구가설을 검증하였고 다음과 같은 가설을 도출하였다.

#### 3.1.2.1 직무환경과 직무만족 간의 영향 관계

직무환경은 직무를 수행할 때 직접 또는 간접적으로 영향을 주는 모든 조건이나 상황을 의미하며 직무와 관련된 특성과 환경에 관련성이 있는 것으로써 보는 관점에 따라 근무환경, 업무환경, 작업환경 등으로 사용된다(배은진

외, 2019; 이재관, 2019; Wright & Haggerty, 2005). 직무만족에 영향을 미치는 직무환경 구성요소 중의 하나가 조직이 제공하는 보상이라는 점에서 (Judge et al., 2010), 보상만족은 구성원의 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다(장현문, 2009). 이러한 선행연구들은 보상수준과 직무만족 간의 유의한 관계를 보고하고 있으며, Judge et al.(2010)는 메타 연구를 통하여, 비록 그 연계성이 크지는 않지만 보상만족은 직무만족과 유의한 관계를 갖는다고 밝힌 바 있으며, Hofmans et al.(2013)의 연구에서 심리적 만족과 더불어 금전적 측면의 만족은 구성원의 직무만족을 높인다고 밝히고 있으며, 직무만족은 직무성과나 조직몰입 등과 같이 조직의 효과, 효율, 목표에 영향을 미치는 매우 주요한 변수이며, 직무를 측정하거나 평가하는 중요한 지표가 된다(장인자, 2019).

기대 직무환경과 현재 직무환경이 일치한 대상자들의 근무환경 만족도와 직무만족도가 높았고, 기대 근무환경과 불일치한 대상자들의 근무환경만족도는 상대적으로 낮았으며 직무만족도 또한 낮은 것으로 나왔으며, 또한 직무만족도가 낮으면 이직에 영향을 주고 이직이 발생하면 의료기관은 신입직원 교육과 적응 기간 및 경제적인 부담까지 가중되므로 기존 종사자의 이직을 줄이는 것이 중요한 경영전략이 될 수 있으므로 직무만족이 매우 중요하다(정하정, 2015). 이재관(2019)은 직무환경 하위요인인 상사와의 관계, 조직 관계 및 개인의 직무만족에 유의한 부(-)의 영향 관계를 나타내며, 근무환경의 인식은 조직몰입에 직접적인 영향보다는 직무만족을 통해 간접적 영향관계로 나타냈다. 따라서 본 연구의 선행연구들을 바탕으로 아래와 같이 가설을 설정하였다.

**H1 직무환경이 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.**

H1-1 직무환경의 인적환경은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 직무환경의 근무환경은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3 직무환경의 복리후생은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2.2 직무환경과 장기근속 의도의 영향관계

직무환경이란 인적환경을 제외한 그 밖의 대부분 시설과 장비들, 그리고 설비를 포함한 주방의 요소들을 총칭한다. 직무환경이란 조리 주방의 제한된 공간에서 음식을 조리하고 생산하는 데 영향을 주는 물리적 환경 요소이다. 즉 사람이 업무를 수행하는데 소요되는 작업장의 활동 공간 내에 작업대의 높낮이와 배치방법, 온도, 습도, 냄새, 소음, 진동, 색채, 의자의 조립방식, 조명방식 및 기구설치 등의 물리적 작업환경 조건의 합리적인 설계와 배치방법은 조리사의 업무 피로와 스트레스를 적게 받을 수 있고, 작업능률을 높일 수 있기 때문이다(김기영, 1996). 직무환경과 이직 의도의 관계를 살펴보면, 물리적 환경의 쾌적성, 편의성, 공간성은 이직 의도에 부(-)의 영향 관계를 보이는 것으로 나타내었다(김봉곤, 2011). 조리 직원들의 직무환경요인이 열악할수록 직무만족도는 낮아지게 되고 따라서 이직 의도는 높아진다고 할 수 있다. 그러므로 본 연구의 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

**H2 직무환경이 장기근속 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.**

H2-1 직무환경의 인적환경은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2 직무환경의 근무환경은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3 직무환경의 복리후생은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2.3 직무만족과 장기근속 의도의 영향관계

직무만족과 장기근속 변인 간의 선행연구를 살펴보면 장기근속과 직무만족 간에 영향을 미치는 것으로 주장한 선행 연구인 김봉곤(2015)의 연구를



통하여 직무만족이 장기근속과 유의한 관계가 있을 것으로 추론할 수 있다. 근로자들의 이직 자체에 대한 시각은 긍정적일 수도, 부정적일 수도 있지만, 일반적으로 자발적인 이직은 바람직하지 않은 것으로 인식되고 있으며, 때로는 현재보다 더 나은 고용 기회를 선택한다는 점에서 근로자 자신에게 바람직하고, 기업 입장에서든 장기근속에 따른 임금인상이 유발하는 사업 유지비용이 감소한다는 이점이 있으나, 반면 근로자의 잦은 이직은 사업체 입장에서는 이직 처리를 위한 직접 비용뿐만 아니라 신규 직원 채용 및 교육 훈련을 위한 간접비용이 발생함으로, 근로자 입장에서 새로운 직장 분위기에 적응하는 과정에서 어려움을 초래한다(최지호, 2018). 따라서 본 연구의 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

### H3 직무만족은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

#### 3.1.2.4 코칭리더십은 직무환경과 장기근속 의도 간의 조절효과

코칭리더십과 코칭역량이 조직몰입에 미치는 영향 연구에서 코칭리더십의 하위요인 중 방향 제시와 관계만이 조직몰입의 정서적 몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(한영수, 2013). 또한 이러한 변화를 가져오게 하는 주요한 특성은 코칭리더십의 영향력과 본질적으로 연결되어 있으며, 코칭리더십은 구성원으로 하여금 자신의 직무에 대한 새로운 인식과 가능성을 열어주고, 보다 자발적이고 능동적으로 직무를 만들어 가게 하는 원동력으로 작용하게 한다(신민철·오상진, 2020). 또한 정준영(2013)의 변혁적 리더십이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 연구에서 직무 자율성은 변혁적 리더십의 주요 변인에 영향을 미치며, 직무만족의 증감에 영향을 미치는 조절 변인의 역할을 한다고 하였다. 이준우(2011)는 조직구성원의 직무만족은 리더의 코칭리더십이 미치는 영향에 관하여 텔레마케팅 조직을 대상으로 한 연구결과 구성원의 직무만족에 코칭리더십이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 코칭리더십은 구성원의 조직 환경, 직무환경, 개인 환경의 3가지 직무만족 요소에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하원식(2012)은 상사의



코칭리더십이 창의적 행동에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 보고하였으며, 코칭리더십은 부하들이 강점들을 개발하고 성장과 발전을 지원하는 특성으로 인하여 창의성에 긍정적인 영향을 미치기 때문이라고 하였다. 따라서 본 연구에서 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H4 코칭리더십은 직무환경과 장기근속 의도 간의 조절역할을 할 것이다.

H4-1 코칭리더십은 직무환경의 인적환경과 장기근속 의도 간의 조절역할을 할 것이다.

H4-2 코칭리더십은 직무환경의 근무환경과 장기근속 의도 간의 조절역할을 할 것이다.

H4-3 코칭리더십은 직무환경의 복리후생과 장기근속 의도 간의 조절역할을 할 것이다.

## 3.2 연구 설계와 분석방법

### 3.2.1 변수의 조작적 정의

개념적 정의는 연구자들에 따라 다른 해석들이 주어질 수 있으므로 연구자는 연구대상에 대한 변수의 정의를 어떻게 내려야 할지 명확하게 구체화할 필요가 있으며, 이를 변수의 조작적 정의라고 한다.

본 연구의 모형과 가설검증을 위한 변수의 개념 정의가 이루어져야 하고 변수의 관계정리 필요성이 있다. 독립변수에는 단체급식직원의 직무환경의 선택속성을 하위요인으로 인적환경, 근무환경, 복지후생으로 구성하였고, 종속변수인 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향과 코칭리더십에 조절변수로 측정하였다. 본 연구모형의 변수들의 조작적 정의는 다음과 같다.

### 3.2.2.1 직무환경

직무환경 선행연구(장인자, 2019; 배은진·조예희·김완민, 2019; 박재경, 2018; 김성구, 2018; 이승철·김형일·신인철, 2015; 이주영·고재욱, 2015; 문정희·김 건, 2015)를 바탕으로 종업원의 역할을 효율적으로 수행할 수 있도록 하는 환경이며 종업원이 직무수행을 원활히 할 수 있도록 지원하는 것으로 정의하고 선행연구(김종현, 2012; 이종덕, 2011; 양정일, 2020; 이세희, 2020; 차용진, 2018; 최지호, 2018; 이길영, 2018; 노경환, 2020)를 바탕으로 측정 도구와 항목을 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하였고, 하위요인의 ‘인적환경’ 6문항, ‘근무환경’ 7문항, ‘복지환경’ 6문항으로 총 19문항으로 구성하였고, 측정척도는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=‘전혀 그렇지 않다’)를 사용하였다.

### 3.2.2.2 직무만족

직무만족 선행연구(조상현·박외병, 2018; 안영호, 2018; 장성용, 2015; 홍성남, 2015; 임동진, 2015; Tomaževič, Seljak & Aristovnik, 2014; 장현호, 2014)의 직무만족을 개인의 신념, 성취감, 태도에 따른 정서적, 감정적, 만족 상태로 정의하고 선행연구(이경호, 2018; 최정원, 2016; 여지과, 2021; 이인숙, 2021; 류제승, 2020)를 바탕으로 측정 도구와 항목을 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 총 7문항으로 구성하였고, 측정척도는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=‘전혀 그렇지 않다’)를 사용하였다.

### 3.2.2.3 장기근속 의도

장기근속 의도 선행연구(이길영, 2019; 이영순, 2018; 차경희, 2018; 최지호, 2018; 김재심, 2016; 김봉곤, 2015; 이동희, 2014; 강유태, 2012)의 바탕으로 근로자 스스로 업무와 근무조직에 익숙해져 조직 안에서 안정감을 찾고 자기 자신의 발전을 위한 에너지를 비축하여 오랫동안 근무하고자 하는

의도로 정의하고 선행연구(송미정, 2018; 이길영, 2018; 최지호, 2018; 백선숙, 2021; 이명화, 2021)를 바탕으로 측정 도구와 항목을 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 총 6문항으로 구성하였고, 측정척도는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=‘전혀 그렇지 않다’)를 사용하였다.

#### 3.2.2.4 코칭리더십

코칭리더십의 선행연구(한국코치그룹마중물, 2018; 권은경·김종성·박동진·박창규·원경림, 2019; 이정민·도미향, 2018; 박해란, 2018; 양일선·이승호·이덕로, 2015; Robbins & Judge, 2015)를 바탕으로 리더가 조직 공동 목표달성을 위한 방향제시를 하고 수행과정을 지도하며 지속해서 직원들에게 자신감을 심어주며 상호적 영향력을 행사하는 일련의 과정이라고 정의하고 선행연구(최햇님, 2021; 이현정, 2016; 오한석, 2011; 황찬영, 2016; 이정민, 2015; 이상호, 2020)를 바탕으로 측정 도구와 항목을 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 총 7문항으로 구성하였고, 측정척도는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=‘전혀 그렇지 않다’)를 사용하였다.

#### 3.2.2 설문지구성

본 연구는 단체급식 직원의 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향을 규명하고, 코칭리더십의 조절역할에 대한 규명을 위해 설문지를 사용하였다. 본 연구에 사용한 설문지는 국내·외 선행연구에서도 신뢰도 및 타당도 검증을 실시하여 이전에 사용한 측정 도구를 가지고 연구의 성격에 맞춰 재구성하였다. 연구의 설문지에 대한 구성변수 간의 조작적인 정의를 기반으로 하여 선행 연구의 검토를 통해서 선정되고 있는 측정항목을 본 연구에 제시하고 있으며 연구에 대해 목적달성을 하기 위함과 가설의 검증을 위하여 실증분석을 실시하였다.

첫째, 직무환경에 관한 문항 구성은 인적환경 6개 문항, 복리후생 6개 문항, 근무환경 7개 문항으로 총 19개의 항목으로 구성하였다.

둘째, 직무만족에 관한 문항의 구성은 7개 문항으로 구성하였다.

셋째, 장기근속 의도에 관한 문항의 구성은 6개 문항으로 구성하였다.

넷째, 코칭리더십의 설문 문항 구성은 7개 문항으로 구성되었으며, 인구통계학적 구성 9개 문항으로 구성하여 측정항목을 정리하였으며 완성 설문지 구성은 다음 [표 3-1]과 같이 요약할 수 있다.

[표 3-1] 설문지 구성

변수	측정항목	설문문항	참고문헌	척도
직무환경	인적 환경	6	김종현(2012), 이종덕(2011)	Likert 5점 척도
	근무 환경	7	양정일(2020), 이세희(2020)	
	복리 후생	6	차용진(2018), 최지호(2018) 이길영(2018), 노경환(2020)	
직무만족		7	이경호(2018), 최정원(2016) 여지과(2021), 이인숙(2021) 류제승(2020)	
장기근속 의도		6	송미정(2018), 이길영(2018) 최지호(2018), 백선숙(2021) 이명화(2021)	
코칭리더십		7	최햇님(2021), 이현정(2016) 오한석(2011), 황찬영(2016) 이정민(2015), 이상호(2020)	
인구 통계학적 특성		9	명목척도 서열척도	

### 3.2.3 자료수집 및 분석방법

본 연구의 실증분석을 위한 설문은 단체급식 직원의 한정하였다. 본연구의 자료 수집을 위한 설문조사는 2021년 10월 15일부터 10월 31일까지 16일간 실시하였으며, 총 300부의 설문 중 설문 회수 결과 257부로 회수율이 (85.7%)이며 불성실 응답의 설문 3부를 제외한 253부(84.3%)를 최종분석에 이용하였다. 다음[표 3-2]은 모집단의 규정 및 표본에 대하여 정리한 표이다.

[표 3-2] 모집단의 규정 및 표본

모집단	단 체 급 식 직 원
표 본 단 위	서울·경기 지역 단체급식직원
조 사 기 간	2021년10월15일~2021년10월31일
자료수집 방법	설문지
표본의 크기	300부
회수된 표본	257부(85.7%)
유 효 표 본	253부(84.3%)

연구자는 본 연구에서 문제의 해결을 위한 필요정보의 최대 수집을 위하여 바람직한 연구결과 도출을 위하여 앞서 제시하는 연구 모형과 가설설정과 가설검증을 위한 설문조사를 통하여 수집되어 진 설문지에 대한 응답이 완료된 자료들을 회수하여 유효 표본만을 추출하였다. 지침에 따른 코딩작업으로 부호화하였고 부호화한 자료 분석은 SPSS 22.0 통계 패키지 프로그램 사용을 통하여 분석하였다.

첫째, 본 연구의 일반적인 통계의 특성을 알아보기 위하여 표본의 빈도 분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 본 연구의 측정의 도구 신뢰성 분석을 위한 설문지의 항목들에 관하여 내적 일관성과 단일 차 원성을 분석을 위하여 cronbach's alpha의 계수와 특정적 개념의 명확한 반영을 요인분석을 통하여 확인하였다.

셋째, 연구가설 1은 직무환경이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 인적환경, 근무환경, 복리후생의 구성적인 요소들을 하위변수로 하여 직무환경과 직무만족 사이의 영향 관계에 대하여 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였다.

넷째, 연구가설 2는 직무환경과 장기근속 의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중 회귀분석을 실시하고자 한다.

다섯째, 연구가설 3은 직무만족과 장기근속 의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 단순 회귀분석을 실시하고자 한다.

여섯째, 연구가설 4는 코칭리더십에 미치는 조절 효과를 분석을 위한 조절 회귀분석을 실시하고자 한다.

## Ⅳ. 실증분석

### 4.1 인구통계특성

본 연구의 자료 분석의 조사대상자는 총 253명으로 인구통계학적 특성은 다음 [표 4-1]과 같다.

[표 4-1] 표본의 인구통계학적인 특성에 따른 빈도 분석

구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	127	50.2
	여	126	49.8
결혼	기혼	219	86.6
	미혼	32	12.6
	기타	2	0.8
연령	20대	3	1.2
	30대	21	8.3
	40대	96	37.9
	50대	110	43.5
	60대	19	7.5
	61세 이상	4	1.6
근무지역	서울	116	45.8
	경기	89	35.2
	기타	48	19.0
최종학력	고등학교 졸업	43	17.0
	전문 대학교 재학/ 졸업	28	11.1
	대학교 재학/ 졸업	99	39.1
	대학원 이상	83	32.8
근속기간	1년~3년	34	13.4
	3년~6년	39	15.4
	6년~9년	41	16.2
	9년~12년	26	10.3
	12년~15년	67	26.5
	15년 이상	46	18.2

직책	조리원	56	22.1
	조리사	39	15.4
	조리실장	91	36.0
	영양사	11	4.3
	팀장	37	14.6
	과장	19	7.5
고용형태	정규직	160	63.2
	계약직	73	28.9
	시간제 근로	20	7.9
월소득	100만원 미만	7	2.8
	100만원 이상 200만원 미만	43	17.0
	200만원 이상 300만원 미만	94	37.2
	300만원 이상 400만원 미만	52	20.6
	400만원 이상 500만원 미만	20	7.9
	500만원 이상	37	14.6
합계		253	100

성별은 남자가 127명(50.2%), 여자가 126명(49.8%)으로 비교적 고른 분포를 보였다. 결혼 유무는 기혼이 219명(86.6%), 미혼이 32명(12.6%), 기타가 2명(0.8%)으로 기혼자가 가장 많았다. 연령을 살펴보면, 20대 3명(1.2%), 30대 21명(8.3%), 40대 96명(37.9%), 50대 110명(43.5%), 60대 19명(7.5%), 61세 이상 4명(1.6%)으로 거의 모든 연령대가 조사에 참여했으며, 40대, 50대가 가장 많은 비율을 차지했다. 근무지역은 서울 116명(45.8%), 경기 89명(35.2%), 기타 48명(19%)이다. 학력은 고등학교 졸업이 43명(17%), 전문대 재학 및 졸업이 28명(11.1%), 대학교 재학 및 졸업이 99명(39.1%), 대학원 이상이 83명(32.8%)으로 대학교 재학 및 졸업 이상의 학력을 가진 사람이 70% 이상이었다. 근속기간은 1년~3년이 34명(13.4%), 3년~6년이 39명(15.4%), 6년~9년이 41명(16.2%), 9년~12년이 26명(10.3%), 12년~15년 67명(26.5%), 15년 이상 46명(18.2%)으로 12년 이상 15년 미만 근무한 사람이 가장 많긴 하지만 비교적 고른 분포를 보였다. 직책은 조리원 56명(22.1%), 조리사 39명(15.4%), 조리 실장 91명(36%), 영양사 11명(4.3%), 팀장 37명(14.6%), 과장 19명(7.5%)이었다. 고용형태는 정규직 160명(63.2%), 계약직

73명(28.9%), 시간제 근로 20명(7.9%)으로 정규직이 가장 많았다. 월 소득을 살펴보면 100만원 미만 7명(2.8%), 100만원 이상 200만원 미만 43명(17%), 200만원 이상 300만원 미만 94명(37.2%), 300만원 이상 400만원 미만 52명(20.6%), 400만원 이상 500만원 미만 20명(7.9%), 500만원 이상 37명(14.6%)이었다.

## 4.2 변수의 기술통계 분석

[표 4-2] 주요 변수에 대한 기술통계 분석 (n=253)

변수		평균	표준편차
직무환경	인적환경	2.71	.697
	복리후생	3.21	.932
	근무환경	2.52	.790
직무만족		2.47	.739
장기근속 의도		2.77	.928
코칭리더십		2.68	.887

본 연구의 모든 문항은 5점 Likert 척도를 사용하여 측정했으며, 직무환경, 직무만족, 장기근속 의도, 코칭리더십에 대한 기술통계 분석을 실시하였다. 기술통계 결과는 [표 4-2]와 같다. 직무환경은 인적환경, 복리후생, 근무환경으로 구성되었으며, 직무환경 전체의 평균은 2.81, 표준편차는 .653이다. 각 하위요인의 평균을 살펴보면, 인적환경은 2.71(SD=.697), 복리후생 3.21(SD=.932), 근무환경 2.52(SD=.790)이다. 직무만족의 평균은 2.47, 표준편차는 .739, 장기근속 의도의 평균은 2.77, 표준편차는 .928, 코칭리더십 평균은 2.68, 표준편차는 .887이다.



### 4.3 변수의 신뢰도 및 타당성 분석

본 연구에서 사용한 측정 도구에 대해 탐색적 요인분석을 실시하여 타당성을 평가하고, 요인으로 추출된 문항들에 대해 신뢰도 분석을 실행하였다.

요인분석(factor analysis)은 여러 변수의 특성과 문항 간 관계를 분석하여 공통된 특성을 보이는 요인들을 구분하고, 그 요인의 의미를 부여하는 통계법이다. 요인분석 중에 나타나는 적재량이 낮은 변수나 각 요인에 포함되지 않는 변수들은 제거하거나, 공통적인 특성을 보이는 변수들이 묶여 각 요인을 이루기 때문에 각각의 특성을 가지게 된다. 요인분석을 하기 위하여 주성분 분석(Principle component analysis), Varimax 방법을 사용하였으며 이는 직각 회전법 중 하나이다. 동일요인 안에서 변수들의 요인적재량 벡터의 분산을 최대화하는 방법을 말하며, 많은 변수를 적은 수의 요인으로 축소하는 경우, 추출된 요인의 해석을 쉽게하기 위하여 직각 회전법으로서 요인 간의 독립성을 유지하려 하였다.

KMO(Kaiser-MeyOlkin) 값을 통해 표본의 적절성을 확인하였고, Bartlett의 구형성 검증을 통하여 측정항목의 상관행렬의 단위행렬 여부를 확인하였다. Kaiser(1974)의 연구에 따르면 KMO 값은 .9 이상이면 매우 높고, 0.8~0.9 수준인 경우 높은 값에 속하며 0.7~0.8 이상인 경우 적절한 값인 것으로 평가하였고 0.5 미만인 경우 허용이 불가하다고 평가하였다.

요인분석을 하기 위한 표본의 크기는 50개 이상인 것이 바람직하며 본 연구에서는 표본 크기가 253개이므로 요인분석을 실시하기에 적합하다고 판단된다.

신뢰도(internal consistency reliability)분석은 요인 및 문항의 Cronbach's  $\alpha$  값을 통해 내적 일관성 신뢰도를 확인하였다.

#### 4.3.1 직무환경의 신뢰도 및 타당도 분석

직무환경에 대한 신뢰도 및 타당도 분석 결과는 다음 [표 4-3]과 같다.

[표 4-3] 직무환경에 대한 신뢰도 및 타당도 분석

요인명	측정항목	구성요소		
		1	2	3
인적환경	우리 회사의 각 주방의 인력배치는 적절하다.	.261	.018	.681
	우리 회사는 상사와 동료와의 인간관계는 원만하다.	.293	.009	.689
	우리 회사는 현재의 직급에 맞는 권한과 책임이 주어진다.	.094	.088	.849
	우리 회사는 인재선발을 위한 적절한 기준과 절차가 있다.	.129	.383	.615
	우리 회사는 직무에 적합한 인재가 적재적소에 채용되고 있다.	.142	.231	.753
	우리 회사의 임금 급여 수준은 동종의 다른 회사와 비교하여 전반적으로 높은 편이다.	.149	.330	.581
복리후생	우리 회사는 학자금 등 직원 및 가족에 대한 수당이 만족스럽게 제공되고 있다.	.089	.758	.331
	우리 회사는 직원 및 가족의 경·조사 비용은 비교적 만족스럽게 제공되고 있다.	.174	.725	.341
	우리 회사는 병가 또는 출산 휴가 운영이 좋다.	.385	.640	.067
	우리 회사는 동호회 활동 및 운영 지원 해준다.	.192	.847	.067
	우리 회사는 자기계발 또는 문화행사 지원이 좋다.	.177	.879	.052
	우리 회사는 직원 근무고충에 대한 상담프로그램 운영이 만족스럽다.	.198	.822	.005
근무환경	우리 회사의 근무업장은 주방환경(냉난방, 방음, 방취, 조명 등)은 잘 되어있다	.647	.314	.185
	우리 회사의 근무업장은 시설의 유지와 보수가 적절하게 이루어지고 있다	.684	.151	.370
	우리 회사의 근무업장은 조리 기물들이 잘 갖추어져있다.	.831	.072	.169
	우리 회사는 객석의 냉난방 시설은 점객 업무에 적합하도록 설치되었다.	.776	.215	.174
	우리 회사는 객석의 환기시설은 쾌적하다.	.813	.255	.087
	우리 회사는 객석의 급수와 배수시설은 잘 되어있고 정리, 세척 작업에 적합하도록 설치되었다.	.869	.140	.151
	우리 회사의 주방 작업동선은 조리업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 되어있다.	.784	.188	.201
	Eigen-value	4.725	4.360	3.373
설명분산(%)		24.867	22.945	17.753
누적분산(%)		24.867	47.812	65.565
Cronbrach Alpha		.918	.905	.823
KMO = .880, Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=3218.115$		df=171	sig. = .000	

요인분석 과정에서 요인적재량이 낮은 인적환경 6번(우리 회사는 신입사원 채용 시 대인관계, 협력심, 팀워크, 충성심 등을 고려하여 채용한다) 문항과 복리후생 3번(우리 회사는 휴게시설을 이용하는 데 있어 불편함이 없도록 운영되어지고 있다)과 4번(우리 회사는 직원식당을 이용하는 데 있어 깨끗함과 안락함 및 불편함이 없도록 운영되고 있다)을 삭제하였으며, 그 결과 각 요인에서 매우 높은 신뢰도를 확보할 수 있었다. 직무환경에 관한 표본의 적합도는 .880으로 나타나 요인분석에 적합하다고 할 수 있다. 또한, Bartlett의 구형성 검정 결과,  $\chi^2=3218.115$ ,  $p<.001$ 로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석 역시 가능하다고 할 수 있다. 인적환경 문항의 타당도를 분석하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시한 결과 총 3개의 하위요인이 추출되었다. 인적환경 7문항, 복리후생 8문항, 근무환경 7문항을 분석하였으나, 요인부하량이 낮은 문항은 3개의 문항을 제외하였으므로 최종적으로 분석에 사용된 문항은 인적환경 6문항, 복리후생 6문항, 근무환경 7문항으로 총 19 문항이다. 일반적으로 Cronbach's alpha 값이 0.60 이상이면 내적 일관성이 있다고 할 수 있으며 0.7 이상인 경우 높은 편이라고 분석하는데 각 요인의 내적 일관성 신뢰도(internal consistency reliability) 분석을 실시한 결과, 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 인적환경 .823, 복리후생 .905, 근무환경 .918로 모두 신뢰도가 높은 것을 확인할 수 있었다.

#### 4.3.2 직무만족의 신뢰도 및 타당도 분석

직무만족 적합도 검정 결과는 다음 [표 4-4]와 같다. 직무만족 문항의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였는데 표본적합도는 .882로 나타나 본 자료가 요인분석 적합성을 확보하였다. 또한, Bartlett의 구형성 검정 결과,  $\chi^2=965.060$   $p<.001$ 의 결과치로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적인 요인분석은 가능하다고 볼 수 있다. 요인분석을 실시한 결과, 직무만족은 하나의 요인으로 분석되었으며 총분산 설명력은 61.186%인 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 .890으로 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다.

[표 4-4] 직무만족의 신뢰도 및 타당도 분석

요인	항 목	요인 적재 량	아이겐값 (분산률 %)	Cronbach's $\alpha$
직 무 만 족	나는 현재 업무수행을 함에 있어 기쁨과 보람을 느낀다.	.615	4.283 (61.186)	.890
	나의 회사에서 정한 근무조건에 만족한다.	.812		
	나는 현재 조리 직무에 보람을 느낀다.	.858		
	나는 단채급식소에서의 직무가 가치 있는 일이라고 생각한다.	.829		
	나는 현재 직무에 성의를 갖고 자발적으로 일하고 있다.	.798		
	나는 회사의 급여체계에 만족 한다.	.684		
	나는 현재 맡은 업무가 나의 적성에 잘 맞는다.	.847		
KMO = .882, Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=965.060$ df=21 sig. = .000				

#### 4.3.3 장기근속 의도의 신뢰도 및 타당도 분석

장기근속 의도의 신뢰도 및 타당도 분석 실시 결과표는 다음의 [표 4-5]와 같다.

장기근속 의도 문항의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였는데 표본 적합도는 .852로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과,  $\chi^2=802.947$   $p<.001$ 의 결과치로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석을 실시한 결과, 장기근속 의도는 하나의 요인으로 분석되었으며 총 분산 설명력은 62.174%인 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 .867로 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다.

[표 4-5] 장기근속 의도의 신뢰도 및 타당도 분석

요인	항 목	요인 적재 량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's $\alpha$
장 기 근 속 의 도	나는 현재 근무지에서 정년퇴직하고 싶다	.835	3.730 (62.174)	.867
	나는 더 나은 제의를 받더라도 근무지를 떠나지 않을 것이다.	.720		
	나는 현재 근무하는 근무지에 많은 애정을 가지고 있다.	.828		
	나는 직무를 다시 선택해야 한다면 현재의 직무를 선택 할 것이다.	.887		
	나는 현 직업과 업무에 만족하고 있다.	.839		
	나는 다른 곳의 취업정보에 관심이 없다	.581		
KMO = .852, Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=802.947$ df=15 sig. = .000				

#### 4.3.4 코칭리더십의 신뢰도 및 타당도 분석

코칭리더십 문항의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였는데 표본적합도는 .938로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과,  $\chi^2=1478.741$   $p<.001$ 로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다. 요인분석을 실시한 결과, 코칭리더십은 하나의 요인으로 분석되었으며 총분산 설명력은 74.904%인 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)가 .944로 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다. 코칭리더십의 신뢰도 및 타당도 분석실시 결과표는 다음[표 4-6]과 같다.

[표 4-6] 코칭리더십의 신뢰도 및 타당도 분석

요인	항 목	요인 적재 량	아이겐값 (분산률%)	Cronba ch's $\alpha$
코 칭 리 더 십	나의 상사는 상사보다는 동료처럼 나를 대해 준다.	.866	5.243 (74.904)	.944
	나의 상사는 업무 중에 어려움을 겪을 때 언제든지 도움을 청할 수 있는 사람이다.	.897		
	나의 상사는 내가 실수를 하더라도 질책을 하기보다 격려한다.	.888		
	나의 상사는 나의 발전을 위해 배우수 있는 환경과 교육의 기회를 제공해 준다.	.853		
	나의 상사는 내가 잘못된 점이 있으면 객관적으로 피드백 해 준다.	.862		
	나의 상사는 팀원 개개인의 개성을 존중한다.	.883		
	나의 상사는 나의 업무능력을 고려하여 업무를 배정 한다.	.807		
KMO = .938, Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=1478.741$ df=21 sig. = .000				

#### 4.4 변수의 상관관계 분석

상관분석(Correlation Analysis)은 두 개의 변수 사이에 상관이 있는지, 어떤 관련성이 있고, 그 관련성이 어느 정도 인지를 분석하는 것이다. 즉, 두 변수 간에는 서로 독립적인 관계 또는 상관된 관계가 존재할 수 있으므로 변수 간 상관관계를 나타내는 피어슨 상관계수(Pearson Correlation coefficient)를 통해 상관성을 파악할 수 있다. 본 연구에서 실시한 상관분석의 결과는 다음 [표 4-7]과 같다.

[표 4-7] 상관관계 분석

변 인	인적 환경	복지 환경	근무 환경	직무 만족	장기근속 의도	코칭 리더십
인적환경	1					
복리후생	.456***	1				
근무환경	.504***	.485***	1			
직무만족	.612***	.435***	.669***	1		
장기근속 의도	.571***	.479***	.533***	.716***	1	
코칭리더십	.570***	.489***	.707***	.713***	.735***	1

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

인적환경은 복리후생( $r=.456$ ), 근무환경( $r=.504$ ), 직무환경(전체)( $r=.776$ )과 모두  $p < .001$  수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 인적환경 수준이 높으면 복리후생, 근무환경 수준도 높게 지각하는 것을 알 수 있다. 인적환경은 직무만족( $r=.612$ ), 장기근속 의도( $r=.571$ ), 코칭리더십( $r=.570$ )과 모두  $p < .001$  수준에서 정적 상관을 보였다. 즉, 직무환경 중 인적환경이 좋으면 직무만족, 장기근속 의도, 코칭리더십도 높은 것으로 나타났다.

복리후생은 근무환경( $r=.485$ ), 직무환경(전체)( $r=.833$ ), 직무만족( $r=.435$ ), 장기근속 의도( $r=.479$ ), 코칭리더십( $r=.489$ )과 모두  $p < .001$  값의 수준에서 정적 상관을 보였다. 즉, 조사 대상자가 인지한 복리후생 수준이 높으면, 근무환경, 직무환경(전체), 직무만족도, 장기근속 의도, 코칭리더십도 높으며, 복리후생이 낮으면 근무환경, 직무환경(전체), 직무만족도, 장기근속 의도, 코칭리더십도 낮은 것으로 나타났다. 근무환경은 직무환경(전체)( $r=.813$ ), 직무만족( $r=.669$ ), 장



직근속 의도( $r=.533$ ), 코칭리더십( $r=.707$ )과 모두  $p<.001$  수준에서 정적 상관을 보였다. 즉, 근무환경이 좋으면, 직무만족도, 장기근속 의도, 코칭리더십도 높으며, 근무환경이 좋지 않으면 직무만족도, 장기근속 의도, 코칭리더십도 낮은 것으로 나타났다. 직무환경(전체)은 직무만족( $r=.694$ ), 장기근속 의도( $r=.646$ ), 코칭리더십( $r=.720$ )과 정적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 인식한 직무환경이 높은 수준이면 직무만족, 장기근속 의도, 코칭리더십도 높고, 반대의 경우 직무만족, 장기근속 의도, 코칭리더십도 낮게 나타남을 의미한다. 직무만족은 장기근속 의도( $r=.716$ ), 코칭리더십( $r=.713$ )과 모두  $p<.001$  수준에서 정적 상관을 보였다. 이는 직무에 대한 만족도가 높으면 장기근속 의도와 상사의 코칭리더십에 대한 인식도 높으며, 직무만족도가 낮으면, 장기근속 의도도 낮으며 상사의 코칭리더십에 대한 인식도 낮은 것을 의미한다. 장기근속 의도는 코칭리더십( $r=.735$ )과  $p<.001$  수준의 정적 상관을 보였는데, 이는 상사의 코칭리더십이 높으면 장기근속 의도도 높으며 코칭리더십이 낮으면 장기근속 의도도 낮게 나타남을 의미한다. 상관분석 결과를 전체적으로 살펴보면, 모든 요인 간에는 정적인 상관이 있으며 모두  $p<.001$  수준의 높은 상관을 나타내므로, 모든 요인 간에 매우 유의적인 관계가 존재함을 확인할 수 있었다.

## 4.5 가설검증

### 4.5.1 직무환경과 직무만족의 가설검증

직무환경과 직무만족의 관계를 알아보기 위한 다중회귀 분석을 실시 하였다. 분석결과에 따른 결과표는 다음[표 4-8]과 같다. 다중회귀 분석 결과 다중 공선성의 여부를 확인하기 위해 공차(tolerance)와 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor)을 산출하였다. 산출된 공차(tolerance)나 분산팽창요인(VIF)이 1에 근접하면 다중공선성의 위험이 적은 것으로 판단되고, 공차가 0.1 미만의 값이거나 분산팽창요인(VIF)의 경우 값이 10 이상이면 다중공선성이 있는 것으로 판단된다. 본 분석에서는 다중공선성이 없는 것을 확인하였다.

[표 4-8] 직무환경과 직무만족의 관계

독립변수	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			TOL	VIF
(상수)	.229	.142		1.618	.107		
인적환경	.377	.054	.356	6.945***	.000	.687	1.455
근무환경	.436	.049	.467	8.946***	.000	.663	1.507
복리후생	.037	.040	.046	.911	.363	.705	1.419
R=.742, R <sup>2</sup> =.550, Adj R <sup>2</sup> =.545 F=101.556, p=.000							

a. 종속변수: 직무만족

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

직무환경이 직무만족에 미치는 영향에 대해 분석을 실시한 결과, 설명력 ( $R^2$ )은 55%로 나타났다. 분석을 실시한 결과 모형 F값이 101.556인 것으로 분석되었으며 통계적으로 유의한 회귀모형인 것으로 분석되었다. 직무환경 중 인적환경( $\beta = .356$ ,  $p < .001$ ), 근무환경( $\beta = .467$ ,  $p < .001$ )은 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 복리후생( $\beta = .046$ ,  $p > .05$ )은 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

#### 4.5.2 직무환경과 장기근속 의도의 가설검증

직무환경과 장기근속 의도의 관계를 분석하기 위하여 회귀분석을 실행하게 되었으며 연구결과에 따르는 직무환경과 장기근속 의도의 관계에 대한 다중회귀분석 결과표는 다음 [표 4-9]와 같다.

[표 4-9] 직무환경과 장기근속 의도의 관계

독립변수	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			TOL	VIF
(상수)	.107	.200		.535	.593		
인적환경	.467	.077	.351	6.091***	.000	.687	1.455
근무환경	.309	.069	.263	4.493***	.000	.663	1.507
복리후생	.191	.057	.192	3.371**	.001	.705	1.419
R=.658, R <sup>2</sup> =.433, Adj R <sup>2</sup> =.426, F=63.265, p=.000							

a. 종속변수: 장기근속 의도

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

단체급식직원의 직무환경이 장기근속 의도에 미치는 영향을 분석한 결과 변수들의 VIF값은 모두 10 이하를 나타냈고, 공차는 0.1보다 크게 나타났기 때문에 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다. 설명력( $R^2$ )은 43.3%로 나타났다. 분석을 실시한 결과 모형 F값이 63.265인 것으로 분석되었으며 통계적으로 유의한 회귀모형인 것으로 분석되었다. 직무환경 중 인적환경( $\beta=.351$ ,  $p<.001$ ), 근무환경( $\beta=.263$ ,  $p<.001$ ), 복리후생( $\beta=.192$ ,  $p<.01$ )은 고객만족에 있어 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되어 직무환경이 장기근속 의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

#### 4.5.3 직무만족과 장기근속 의도의 가설검증

단체급식직원의 직무만족과 장기근속 의도의 영향관계를 확인하기 위하여 회귀분석을 실시하게 되었다. 연구결과에 따르는 결과표는[표 4-10]과 같다.

[표 4-10] 직무만족과 장기근속 의도의 관계

독립변수	비표준계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			TOL	VIF
(상수)	.544	.143		3.811	.000		
직무만족	.899	.055	.716	16.238***	.000	1.000	1.000
R=.716 R <sup>2</sup> =.512 Adj R <sup>2</sup> =.510 F=263.684 p=.000							

a. 종속변수: 장기근속 의도

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

단체급식직원의 직무만족이 장기근속 의도에 대한 설명력이 51.2%인 것으로 나타났으며 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=263.684$ ,  $p<.001$ ). 또한 단체급식직원의 직무만족( $\beta=.716$ ,  $p<.001$ )은 장기근속 의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 단체급식직원의 직무만족이 높을수록 장기근속 의도가 높아지는 것을 의미하며 단체급식직원의 직무만족은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미치는 변인임을 알 수 있다. 이에 따라 가설 3은 채택되었다.

#### 4.5.4 직무환경과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증

##### 4.5.4.1 단체급식직원의 인적환경과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증

조절효과검증을 실시하기 전, 독립변인과 조절 변인의 곱으로 형성하는 상호작용 항으로 인하여 발생 가능한 다중공선성의 위험을 낮추기 위해 독립변인 및 조절 변인을 평균 중심화(Mean Centering)를 실시하였다. 잔차항에 대하여 자기 상관을 알아보기 위하여 Durbin-Watson을 검정한 결과 2.019로 나타나 잔차항에 자기 상관이 없음을 확인하였다. Durbin-Watson을 검정 결과에서는 2에 가까울수록 자기 상관이 없다고 판단한다. 독립변수인 단체급식직원의 인적환경이 장기근속 의도에 영향을 미칠 때 코칭리더십의 조절 효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 다음 [표 4-11]과 같다.

[표 4-11] 단체급식직원의 인적환경과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증

모형 변 수	분 석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			TOL	VIF
1	(상수)	2.767	.048					
	인적환경	.760	.069	.571	11.018***	.000	1.000	1.000
	R :.571, R <sup>2</sup> :.326, 조정된 R <sup>2</sup> :.323							
2	(상수)	2.767	.038					
	인적환경	.300	.067	.226	4.491***	.000	.675	1.481
	코칭리더십	.634	.053	.606	12.068***	.000	.675	1.481
R :.758, R <sup>2</sup> :.574, 조정된 R <sup>2</sup> :.571								
3	(상수)	2.783	.042					
	인적환경	.282	.070	.212	4.005***	.000	.611	1.636
	코칭리더십	.648	.055	.619	11.802***	.000	.620	1.614
	인적환경× 코칭리더십	-.045	.052	-.038	-.864	.388	.889	1.124
	R :.759, R <sup>2</sup> :.575, 조정된 R <sup>2</sup> :.570							
R : ① .571 ② .758 ③ .759								
R <sup>2</sup> : ① .326 ②.574 . ③ .575.								
조정된 R <sup>2</sup> : ① .323 ② .571 ③ .570								

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

모형1에서는 독립변수인 단체급식직원의 인적환경이 종속변수인 장기근속 의도에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 인적환경과 조절변수인 코칭리더십이 장기근속 의도에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형3에서는 모형2에서 독립변수인 인적환경과 조절변수인 코칭리더십의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 장기근속 의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 분석결과 모형의 설명력인 R<sup>2</sup> 의 변화를 보면, 모형 1(R<sup>2</sup> =.326), 모형 2(R<sup>2</sup> =.574), 모형 3(R<sup>2</sup> =.575)로 분석되었다. 1단계에서 직무환경의 인적환경( $\beta$ =.571,  $p$ <.001)이 장기근속 의도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다. 2단계에서 인적환경( $\beta$ =.226,  $p$ <.001)과 코칭리더십( $\beta$ =.606,  $p$ <.001)이 장기근속 의도에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 조절 효과 상호작용( $\beta$ =-.038,  $P$ >.05) 유의성 검증 결과 조절 효과는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다.

#### 4.5.4.2 단체급식직원의 근무환경과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증

잔차항에 대하여 자기상관을 알아보기 위하여 Durbin-Watson을 검정한 결과 2.040으로 나타나 잔차항에 자기상관이 없음을 확인하였고, 독립변수인 단체급식직원의 근무환경이 장기근속 의도에 영향을 미칠 때 코칭리더십의 조절 효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 다음 [표 4-12]와 같다.

[표 4-12] 단체급식직원의 근무환경과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증

모형 변 수	분 석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			TOL	VIF
1	(상수)	2.767	.049					
	근무환경	.626	.063	.533	9.986***	.000	1.000	1.000
	R :.533, R <sup>2</sup> :.284, 조정된 R <sup>2</sup> :.281							
2	(상수)	2.767	.040					
	근무환경	.033	.071	.028	.461	.645	.500	1.998
	코칭리더십	.748	.063	.715	11.792***	.000	.500	1.998
	R :.735, R <sup>2</sup> :.540, 조정된 R <sup>2</sup> :.536							
3	(상수)	2.833	.044					
	근무환경	.071	.071	.060	.997	.320	.488	2.051
	코칭리더십	.766	.062	.732	12.265***	.000	.497	2.012
	근무환경× 코칭리더십	-.134	.040	-.147	-3.326**	.001	.904	1.106
	R :.748, R <sup>2</sup> :.560, 조정된 R <sup>2</sup> :.554							
R : ① .533 ② .735 ③ .748								
R <sup>2</sup> : ① .284 ② .540 ③ .560								
조정된 R <sup>2</sup> : ① .281 ② .536 ③ .554								

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

모형1에서는 독립변수인 단체급식직원의 근무환경이 종속변수인 장기근속 의도에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 근무환경과 조절변수인 코칭리더십이 장기근속 의도에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형3에서

는 모형2에서 독립변수인 근무환경과 조절변수인 코칭리더십의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 장기근속 의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 분석결과 모형의 설명력인  $R^2$ 의 변화를 보면, 모형 1( $R^2 = .284$ ), 모형 2( $R^2 = .540$ ), 모형 3( $R^2 = .560$ )으로 분석되어 설명력이 증가하는 것을 확인하였다. 1단계에서 직무환경의 근무환경( $\beta = .533$ ,  $p < .001$ )이 장기근속 의도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서 근무환경과 코칭리더십이 투입되었을 때 근무환경( $\beta = .028$ ,  $p > .05$ )의 경우 유의하지 않았으나 코칭리더십( $\beta = .715$ ,  $p < .001$ )이 장기근속 의도에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 조절 효과 상호작용( $\beta = -.147$ ,  $P < .01$ )의 유의성 검증결과 조절 효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 근무환경이 장기근속 의도에 미치는 영향에 대해 코칭리더십의 조절 효과가 있는 것으로 분석되었다. 즉, 조절변수의 값이 커질수록 독립변수가 종속변수에 미치는 정(+)의 영향을 약하게 하는 것으로 분석되었다.

#### 4.5.4.3 단체급식직원의 복리후생과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증

잔차항에 대하여 자기 상관을 알아보기 위하여 Durbin-Watson을 검정한 결과 2.033으로 나타나 잔차항에 자기 상관이 없음을 확인하였다. 독립변수인 단체급식직원의 복리후생이 장기근속 의도에 영향을 미칠 때 코칭리더십의 조절 효과가 있는지 알아보기 위한 분석결과는 [표4-13]와 같다. 모형1에서는 독립변수인 단체급식직원의 복리후생이 종속변수인 장기근속 의도에 미치는 영향을 살펴보고 모형 2에서는 독립변수인 복리후생과 조절변수인 코칭리더십이 장기근속 의도에 미치는 영향을 살펴보았으며 모형3에서는 모형2에서 독립변수인 복리후생과 조절변수인 코칭리더십의 상호작용변수를 추가하여 종속변수인 장기근속 의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 분석결과 모형의 설명력인  $R^2$ 의 변화 값을 보면, 모형 1( $R^2 = .230$ ), 모형 2( $R^2 = .559$ ), 모형 3( $R^2 = .571$ )로 분석되었다. 1단계에서 직무환경의 복리후생( $\beta = .479$ ,  $p < .001$ )이 장기근속 의도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타



났으며, 2단계에서 복리후생( $\beta=.158$ ,  $p<.01$ )과 코칭리더십( $\beta=.657$ ,  $p<.001$ )이 장기근속 의도에 미치는 영향도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 조절효과 상호작용( $\beta=-.114$ ,  $P<.01$ ) 유의성 검증 결과 조절효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되어 복리후생이 장기근속 의도에 미치는 영향에 대해 코칭리더십의 조절 효과가 있는 것으로 분석되었다.

[표 4-13] 단체급식직원의 복리후생과 장기근속 의도 간의 코칭리더십의 조절효과검증

모형 변 수	분 석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
		B	표준오차	Beta			TOL	VIF
1	(상수)	2.767	.051					
	복리후생	.478	.055	.479	8.653***	.000	1.000	1.000
	R :.479, R <sup>2</sup> :.230, 조정된 R <sup>2</sup> :.227							
2	(상수)	2.767	.039					
	복리후생	.157	.048	.158	3.283**	.001	.761	1.314
	코칭리더십	.688	.050	.657	13.653***	.000	.761	1.314
	R :.747, R <sup>2</sup> :.559, 조정된 R <sup>2</sup> :.555							
3	(상수)	2.812	.042					
	복리후생	.126	.049	.127	2.588*	.010	.717	1.394
	코칭리더십	.712	.051	.680	14.072***	.000	.737	1.357
	복리후생× 코칭리더십	-.112	.042	-.114	-2.663**	.008	.938	1.066
	R :.756, R <sup>2</sup> :.571, 조정된 R <sup>2</sup> :.566							
R : ①.479 ② .747 ③ .756								
R <sup>2</sup> : ① .230 ② .559 ③ .571								
조정된 R <sup>2</sup> : ① .227 ② .555 ③ .566								

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

이상의 연구결과 내용을 연구가설의 검증결과에 따른 다음 [표 4-14]와 같이 정리하였다.

[표 4-14] 연구가설의 검증결과

구분	가설	채택 여부
가설1	직무환경이 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
가설1-1	직무환경의 인적환경은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-2	직무환경의 근무환경은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-3	직무환경의 복리후생은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설2	직무환경이 장기근속 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-1	직무환경의 인적환경은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-2	직무환경의 근무환경은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-3	직무환경의 복리후생은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3	직무만족은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설4	코칭리더십은 직무환경과 장기근속 의도 간의 조절역할을 할 것이다.	부분 채택
가설4-1	코칭리더십은 직무환경의 인적환경과 장기근속 의도 간의 조절역할을 할 것이다.	기각
가설4-2	코칭리더십은 직무환경의 근무환경과 장기근속 의도 간의 조절역할을 할 것이다.	채택
가설4-3	코칭리더십은 직무환경의 복리후생과 장기근속 의도 간의 조절역할을 할 것이다.	채택

## V. 결 론

### 5.1 연구의 결과 및 시사점

본 연구는 단체급식직원의 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도의 영향 관계를 분석하기 위하여 하위변수인 인적환경, 근무환경, 복리후생 요인으로 구성하여 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 분석하는 데 그 목적이 있다. 그리고 코칭리더십이 직무환경과 장기근속 의도 간에 조절역할로 어떠한 영향 관계를 미치는지를 분석하고자 하였다. 이러한 연구를 목적으로 단체급식 직원 대상으로 300부의 자기기입식 설문조사를 통하여 253부의 최종 자료를 SPSS Statistics 22.0 통계 프로그램을 통해 분석하였다.

본 연구를 통하여 확인된 주요 결과 및 논의 점 다음과 같이 나열한다.

첫째, 단체급식직원의 직무환경의 요인추출 결과 3개의 요인을 도출하여 그 특성에 맞는 각각의 요인 명은 인적환경, 근무환경, 복리후생으로 명명하고 선행요인들로부터 도출된 19문항과 단일변수인 직무만족 7개 문항, 장기근속 의도 6개 문항, 코칭리더십 7개 문항 등 총39개 문항을 도출하여 요인 분석에 적용하였다. 연구대상의 각 변수에 대한 탐색적 요인분석 결과를 살펴 보면, 직무환경의 하위요인의 인적환경 6문항, 복리후생 6문항, 근무환경 7문항의 구성과 단일변수인 직무만족 7개, 장기근속 의도 6개, 코칭리더십 7개 항목구성의 탐색적 요인을 도출하여 각각의 요인들이 구성 타당성을 충분히 지니는 것으로 분석되었으며, 다수의 사람이 일관되게 동의하는 정도의 신뢰할 수 있는 유효데이터를 얻기 위해 신뢰도 분석을 실시 한 결과, 직무환경의 하위요인의 인적환경, 근무환경, 복리후생 중 근무환경이 가장높은 .918의 Cronbach a값을 나타냈으며, 나머지 항목인 복리후생 .905, 인적환경 .823 순으로 높은 신뢰도를 보였다. 그리고 직무만족의 신뢰도 분석결과 .890, 장기근속 의도 .867, 코칭리더십 .944의 매우 높은 신뢰도 값을 얻을 수 있었다.

둘째, 다중회귀분석 결과 가설 1의 직무환경이 직무만족에 유의한 영향을 미치는가에 대한 분석결과를 살펴보면, 다중회귀식의 설명력인 조정된  $R^2$  값이 .550를 나타내어 55.0%의 설명력을 갖고 회귀모형이 유의하게 분석되었으며( $F=101.556^{***}$ ) 관계성이 높을수록 직무만족에 미치는 영향이 높아지는 것으로 채택되며 인적환경, 근무환경, 복리후생 중 복리후생의 항목이 유의하지 않은 것으로 나타났으나 인적환경, 근무환경에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 1은 부분채택 되었다. 이는 단체급식직원들이 직무만족에 더욱 중요하게 여기는 부분은 직원들과의 교류하는 인적환경과 근무환경이 복리후생보다 더욱더 중요한 부분을 차지하는 것으로 판단되어 복리후생은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다.

셋째, 가설 2의 직무환경이 장기근속 의도에 유의한 영향을 미치는가에 대한 다중회귀분석 결과  $R^2$  값은 .433( $F=63.265^{***}$ )을 나타내어 63%의 설명력으로 60% 이상의 값을 보이므로 유의한 회귀모형으로 분석되었으며, 단체급식직원의 직무환경의 인적환경, 근무환경, 복리후생은 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되어 직무환경이 장기근속 의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 단체급식 직원들이 직무환경에 있어 직무자체와 관련되며 직원의 만족감 향상과 동기부여와 관련 있는 성취감, 안정감, 책임감, 인정, 직무 자체, 승진 등을 만족 요인으로 직무환경이 차지하는 비중이 커지고 있고 고용문제에 있어 중요한 부분으로 인식되어야 할 것이다.

넷째, 가설 3의 단일변수인 직무만족은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미치는가에 대한 분석 결과  $R^2$  값은 .512( $F=263.684^{***}$ )를 나타내어 51.2%의 설명력을 갖고 장기근속 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 3은 채택이 되었다. 이는 직무만족을 통하여 본인이 소속되어 있는 조직을 긍정적으로 인식하고 만족스러운 대인관계를 형성하고 직무에 대한 부정적 요인들이 감소하는 작용을 함으로써 직무만족은 단체급식 시장의 고용유지와 고용안정에도 중요한 영향을 미치는 것으로 판단된다.

다섯째, 조절효과 검정결과 조절변수가 독립변수와 종속변수에 영향을 주는가의 분석에서 가설 4의 코칭리더십은 직무환경과 장기근속 의도 간의 지각된 가치는 조절역할을 할 것인가에 대한 분석 결과 가설4-1의 코칭리더십은

직무환경의 인적환경과 장기근속 의도 간에 조절 효과 상호작용에서는 유의하지 않은 것으로 분석되었고, 가설4-2의 코칭리더십은 직무환경의 근무환경과 장기근속 의도 간에 조절 효과 상호작용에서는 유의한 것으로 분석되었고, 가설4-3의 코칭리더십은 직무환경의 복리후생과 장기근속 의도 간에 조절 효과 상호작용에서는 유의한 것으로 분석되며 가설 4는 부분채택 되었다. 이는 대부분 단체급식은 조리장 한 명에 여성 직원들 위주로 오래 근무한 여성 직원들이 많아 상사의 코칭을 부정적 시각으로 받아들이는 것으로 판단되며 이는 앞으로도 상사와 직원들과의 현장에서 개선되어야 한다고 사료 된다. 또한 코칭리더십에 대한 인식이 아직은 기업에서 명확히 인식되지 못하고 있다는 점에서 기업에서 코칭리더십의 대한 인식을 위한 지원이 필요한 바이다.

본 연구에서는 단체급식직원의 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향력인 관계와 코칭리더십이 직무만족과 장기근속 의도의 간의 조절역할에 대한 연구로서 실증적인 분석에서 나타나고 있는 학문적 시사점과 실무적 시사점은 다음과 같다.

학문적 시사점은 첫째, 직무환경이 장기근속 의도에 유의한 영향을 미치는가에 대한 다중회귀분석 결과 유의한 회귀모형으로 분석되었으며, 단체급식직원의 직무환경의 인적환경, 근무환경, 복리후생은 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되어 직무환경이 장기근속 의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 직무만족은 장기근속 의도에 유의한 영향을 미치는가에 대한 분석 결과 장기근속 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 셋째, 코칭리더십은 직무환경과 장기근속 의도 간의 지각된 가치는 조절역할을 할 것 인가에 대한 분석 결과 인적환경과 장기근속 의도 간에 조절 효과 상호작용에서는 유의하지 않은 것으로 분석되었고, 직무환경의 근무환경과 장기근속 의도 간에 조절 효과 상호작용에서는 유의한 것으로 분석되었고, 코칭리더십은 직무환경의 복리후생과 장기근속 의도 간에 조절 효과 상호작용에서는 유의한 것으로 분석되어 가설 4는 부분채택 되었다.

실무적 시사점은 첫째, 단체급식직원의 직무환경이 직무만족과 장기근속 의도에 미치는 영향을 연구하였고 직무환경의 중요성이 대두되고 있는 시점에서 인적환경, 근무환경, 복리후생이 직무만족에 영향을 줄 것이라는 연구자

의 가설과 같이 인적환경, 근무환경은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 시사하고 있으며 복리후생은 직무만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 시사하고 있다. 이에 단체급식직원들은 직무만족을 느끼는 비중을 현장에서 생활하는 인적환경과 근무환경이 복리후생보다는 더욱더 직무만족에 도움이 된다고 사료된다. 직무환경이 개선되고 관리가 잘 이루어지면 직원들은 직무만족이 높아져 이직률이 감소하고 장기근속이 높아지며 고객에게 만족스러운 서비스를 제공하기 위해 노력함으로 기업성과를 가져올 수 있다.

둘째, 코칭리더십은 직무환경과 장기근속 의도 간의 조절역할을 살펴보면, 코칭리더십은 직무환경의 인적환경과 장기근속 의도에 미치는 영향은 유의하지 않는 것으로 나타났으며, 근무환경과 복리후생은 장기근속 의도 간의 조절역할을 미치는 것으로 유의한 결과를 나타내고 있다. 이는 단체급식 환경상 오래 근무한 여성 직원들이 상사의 코칭을 부정적 시각으로 받아들이는 것으로 판단되며 이는 앞으로도 상사와 직원들과의 현장에서 개선되어야 한다.

단체급식의 성과를 달성하기 위한 가장 중요한 인적자원을 효율적으로 관리함과 동시에 기업성과를 향상시키고 단체급식 조리 직원들의 직무환경에 대한 운영관리 향상에 기여할 수 있는 방안 마련을 위한 기초자료로 사용될 것이다.

## 5.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 단체급식직원의 직무환경이 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있으며 직무만족이 좋으면 장기근속 의도에도 많은 영향을 미치고 있다. 이에 기업들은 직원들을 관리하기 위한 방편의 일환으로 코칭리더십의 필요성이 매우 중요한 부분을 차지하고 있으며 이에 단체급식 직원이 직무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향 관계에 대한 검증과 코칭리더십의 조절 효과에 대한 검증을 확인하기 위하여 본 연구를 하고자 하였다. 조직이 직무환경 관리를 할 때 직원들이 직무에 대한 만족하고 조직몰입을 할 수 있도록 충분한 지원을 하는 것은 결과적으로 보았을 때 기업에 대한 성과와 효율

성을 높이고 선행연구들처럼 직무에 대한 속성요인들이 직무만족을 갖게 하며 직무만족이 조직몰입에도 유의한 영향 관계가 가질 것이며 기업들의 코칭 리더십이 조절역할을 할 것이라는 가설하에 연구자는 직무환경의 구성적인 요인들을 도출하였으며 신뢰성에 대한 검증과 타당성에 대한 검증을 통해서 직무만족의 평가척도를 개발하고자 하였고 단체급식직원이 인지하는 직무만족이 조절변수인 코칭리더십에 미치는 인과관계를 검토하고자 하였다. 연구한 결과와 결과에 따른 결론을 바탕으로 다음과 같은 향후 연구를 위하여 연구의 한계점과 향후 연구될 방향에 대하여 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구의 조사대상은 서울·경기지역에 소재하고 있는 단체급식 직원을 대상으로 하여 진행하였으며 표본을 일반화하기에 규모의 차이에 따른 한계가 있어 후속 연구가 필요하다. 향후에는 규모에 따른 설문을 달리하여 업체의 규모와 여건을 고려한 표본을 선정하여 조사하므로 연구결과의 현실성을 반영하여야 할 것이다.

둘째, 실증적인 연구를 바탕으로 하여서 설문조사에 있어서 응답자의 소속이 비중이 조리부에 높게 차지하는 현상을 보여주었으며 설문참여 시간의 적절성이 떨어지는 상황으로 인하여 다소 진솔한 응답이 이루어지지 않았을 가능성을 보인다. 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, 코칭리더십의 조절 효과를 연구하면서 서울·경기에 위치한 단체급식 직원을 대상으로 하였으며 기업의 규모에 따른 코칭리더십에 대한 기업의 지원책에 대한 규명이 부족한 가운데 실시되어 향후 연구에서는 코칭리더십에 관한 기업의 내부에 부분을 전제로 하여 단체급식 직원을 대상으로 한 기업별 연구가 필요하다.



## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 강경환. (2020). “호텔뷔페 레스토랑 메뉴프로모션 경험이 브랜드 이미지와 재방문의도에 미치는 영향 : 브랜드이미지를 매개효과로”. 한성대학교 석사학위논문
- 강승목. (2017). “산업체 단체급식 조리종사원의 내부마케팅이 직무태도와 서비스 품질에 미치는 영향”. 호남대학교 박사학위논문
- 강연식. (2015). “외식업 직원이 지각한 물리적 환경, 내적 반응, 직무만족 및 서비스 수행 간 관계”. 순천향대학교 박사학위논문
- 강유경. (2011). “학교급식 조리원의 직무만족도” 영남대학교 석사학위논문
- 강유태. (2012). “시간제 근로자의 장기근속에 관한 연구 : 외식A기업 사례연구”. 경희대학교 석사학위논문
- 강유태. (2012). “시간제근로자(Part-timer)의 장기근속에 관한 연구”. 경기대학교 석사학위논문
- 강운숙, 이나경, 안인숙. (2013). 피부관리실의 직무환경이 직업안정성에 미치는 영향. 『대한피부미용학회지』, 11(2), 269-274.
- 고미애, 김지연, 이두진. (2013). 외식기업의 직무환경이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 27(5), 253-267.
- 고민석, 김동주. (2013). 중증장애인 임금근로자의 근로환경이 일상생활만족에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과”, 직업재활연구. 『한국직업재활학회』 23(1), 131-149.
- 곽동경 (2015), "식품접객업소(집단급식소 포함)의 조리 식품 등에 대한 기준 및 규격 재평가 연구". 국립의과학지식센터
- 곽수현. (2021). “세종특별자치시 학교급식 조리종사원의 작업강도 및 환경에 따른 근골격계 증상”. 공주대학교 석사학위논문
- 권은경, 김종성, 박동진, 박창규, 원경림(2019). “코칭핵심역량”. 서울: 학지사.
- 기호익. (2013). 임금만족의 4 요인이 근속몰입에 미치는 영향: 중국 산둥성

- 소재 사기업들을 대상으로. 『인적자원관리연구』, 20(3), 99-114.
- 김강희. (2015). “장애인 직업재활시설 종사자의 근무환경과 자아효능감이 직무만족도에 미치는 영향”. 서울기독교대학교 대학원 박사학위논문.
- 김 건. (2015). 호텔직원의 직무환경이 직무만족에 미치는 영향. 『호텔리조트 연구』, 14(1), 261-278.
- 김경아. (2021). “내·외부 코칭유형에 따른 코칭리더십 개인 및 조직 직무차원의 성과와 고객지향성에 미치는 영향”. 경희대학교 박사학위논문
- 김경환. (2011). “호텔 조리종사원의 주방환경이 자기효능감과 조직몰입 직무성과에 미치는 영향”. 동의대학교 박사학위논문
- 김기덕. (2010). “인적자원개발 실무자의 은유에 관한 연구”. 중앙대학교 대학원 박사학위논문
- 김기영. (1996). 호텔주방 종사자들의 조리 작업 활동 범위 설정에 관한 연구. 『한국관광 산업연구』, 10, 115-134.
- 김기영. (2018). 지각된 대기시간이 부정적 감정, 수용가능성 및 서비스 품질 평가에 미치는 영향. 『한국이벤트컨벤션학회』, 14(3), 93-113.
- 김남준. (2018). “외식종사자의 감성지능과 근무환경이 주관적 행복에 미치는 영향연구 : 성격특성의 조절효과”. 강릉원주대학교 박사학위논문
- 김도형. (2012). “패밀리레스토랑 직원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한연구: 고용형태별 비교를 중심으로”. 세종대학교 석사학위논문
- 김동현. (2013). “외식업체 근무환경에 관한 기술적 연구 : 소규모 한식 외식업체를 중심으로”. 세종대학교 석사학위논문
- 김봉곤. (2011). “호텔 조리종사원의 물리적환경이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향”. 동의대학교 석사학위논문
- 김봉곤. (2015). “특급호텔 조리종사자의 물리적 작업환경이 직무만족과 조직몰입 및 장기근속 의도에 미치는 영향”. 동의대학교 박사학위논문
- 김상아, 조영일. (2013). 조직의 복리후생제도가 조직구성원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 『성신여자대학교 경영연구소』, 6(2), 1-13.
- 김성구. (2018). “호텔 종사원의 직무환경과 경력몰입, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향 : 비정규직 종사자를 중심으로”. 한성대학교 석사학위논문

문

- 김수곤. (2010). “연구개발 역량과 전략적 인적자원관리 활동이 기술혁신 성과에 미치는 영향 : 한국 중소 제조 기업을 중심으로”. 경성대학교 박사학위논문
- 김연선. (2015). 호텔리어의 직무환경이 감정소진과 직무만족 그리고 이직의도에 미치는 연구. 『한국콘텐츠학회지』, 15(7), 544-554.
- 김영. (2021). “요양보호사에 대한 복리후생이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향”. 부경대학교 박사학위논문
- 김영재, 김재구, 이동명. (2010). 비서직종사자의 일과 생활의 균형(WLB)이 정서적 몰입 : 직무몰입 및 주관적 경력성공에 미치는 영향. 『한국비서학회』, 24(1), pp.51-74.
- 김영중, 정효선, 윤혜현. (2011). 특급 호텔 조리사의 역할 스트레스가 직무만족도 및 조직몰입에 미치는 영향 : 경력과 성별의 조절효과, 『호텔경영학연구』, 20(1), 31-48.
- 김예림. (2021). “생활스포츠지도사의 직무환경과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”. 전주대학교 교육대학원 석사학위논문
- 김유경. (2015). 항공사 객실승무원의 직무열의, 직무소진, 그리고 정서적 조직몰입과의 관계에서 정서몰입능력의 조절효과. 『외식경영연구』, 18(6), 277-300.
- 김재심. (2016). “피부샵 종사자의 교육형태가 장기근속에 미치는 영향”. 가천대학교 석사학위논문
- 김정숙, 강희순. (2013). 대학내 성희롱 고충상담원의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향. 보건사회연구, 33(3), 516-539.
- 김정식, 이동우, 유호상, 윤태식. (2011). 리더의 코칭이 조직구성원들의 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(7), 374-386.
- 김정일. (2011). “컨설팅 수진 중소기업 종사자의 근무환경요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”. 한성대학교 석사학위논문
- 김정훈. (2013). “특급호텔 베이커리 직무환경이 조직몰입 및 이직의도에 미

치는 영향”. 호남대학교 박사논문

김종찬. (2012). “관종별 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성 연구”. 경기대학교 박사학위논문

김종현. (2012). “호텔 조리직원이 지각한 주방의 인적환경이 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족 및 직무스트레스의 매개효과를 중심으로”. 세종대학교 석사학위논문

김준현. (2014). 사회서비스 전달체계 공공성 위기 고찰. 『한국사회와 행정연구』, 24(4), 187-208.

김지연, 정규엽. (2017). 호텔리어의 직무환경 불만이 신체적 소진 및 정신적 소진에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 26(5), 101-116.

김지웅. (2014). 로컬푸드를 이용한 단체급식 메뉴에 대한 신뢰가 소비자 만족도에 미치는 영향. 『대한관광경영학회지』. 29(5): 337-355.

김지현. (2016). 모델리스트의 직무특성과 직무환경이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 『한국디자인트랜드학회』, 51, 51-65.

김지홍. (2021). “지체장애 근로자의 업무특성과 근무환경이 직무만족에 미치는 영향 : 사회적 자본과 장애수용의 조절 효과를 중심으로”. 조선대학교 박사학위논문

김찬성, 김보성. (2016). 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직무만족에 미치는 영향연구. 『외식산업경영연구』, 12(2), 203-219.

김태규. (2011). “호텔조리사의 직무관련 특성과 인구통계학적 특성이 근속성향에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문

김혜경. (2011). “직무환경, 완벽주의, 사회적 지지가 교사의 소진에 미치는 영향”. 안양대학교 박사학위논문

김혜련. (2012). 단체급식의 현황과 영양관리 개선과제. 『Issue & Focus』, 130, 1-8.

김혜원, 박옥임, 문희. (2012). 노인의료복지시설 요양보호사의 근무환경과 감정노동이 소진에 미치는 영향, 『한국지역사회생활과학회』, 10, 119-119.

김혜진. (2011). “단체급식소 사업장 유형에 따른 조리종사원의 직무만족도

조사“. 중앙대학교 석사학위논문

- 김효섭. (2013). “임금피크제만족도가조직시민행동에주는영향 : 근속연수의조절 효과를 중심으로”. 고려대학교 석사학위논문
- 김희수, 이규태. (2014). 호텔 중간관리자의 코칭리더십이 자기효능감 및 고객지향성에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 28(9), 35-46.
- 김희숙. (2020). “광역과학수사 경찰관의 직무환경 및 직무특성이 직무만족에 미치는 영향 : 전문가주의 조절효과 탐색”. 한성대학교 박사학위논문
- 나양임. (2020). “단체급식 종사원의 직무스트레스가 일 : 가정 갈등 및 조직몰입에 미치는 영향”. 호남대학교 석사학위논문
- 나용근, 김영중, 김창일. (2020). 상사의 코칭리더십이 종사원의 자기효능감 및 혁신행동에 미치는 영향 연구 : 서울지역 특 1 급 호텔 조리사를 대상으로, 『한국관광연구학회』, 34(6), 27-45.
- 나운수. (2014). 국내 기업에 취업한 전문외국인력의 취업 전·후 정보수준 및 만족도에 관한 연구, 『무역학회지』, 39(5), 185-211.
- 나홍규. (2017). 근무환경이 심리적 소진에 미치는 영향에 있어 직업정체성의 조절효과 : 커피전문점 관리자들을 대상으로. 『한국관광산업학회』, 42(1), 43-64.
- 남기민, 권현숙. (2012). 요양보호사의 직무환경이 고객지향성에 미치는 영향 : 충북지역 노인요양시설을 중심으로, 『한국노인복지학회』, 58, 253-279.
- 남대현. (2017). 호텔 기업명성과 직무환경이 직무만족, 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향, 『한국관광연구학회』, 31(11), 153-166.
- 노경환. (2020). “노인요양시설 종사자의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 영적안녕과 시설장 리더십유형의 조절효과 중심으로”. 백석대학교 박사학위논문
- 노연우, 윤혜현. (2017). 상사의 윤리적 리더십이 외식기업 종사원의 직무만족, 직무열의, 직무성과에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 26(5), 1-19.
- 도미향, 정미현, 김응자. (2011). 성격과 코칭의 이해, 『서울』, 253.

- 라미정, 모선희. (2015). 방문요양보호사의 대인관계가 직무만족에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 15(4), 234-245.
- 뤼위엔. (2012). “호텔 종업원의 직무만족도와 이직의도와의 관계”. 청주대학교 석사학위논문
- 류제승. (2020). “외식기업의 조직지원 서비스 품질이 주도적 행위에 따라 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 박사학위논문
- 마칠석. (2019). “베이커리 종사자의 직무환경이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향 : 광주지역 베이커리 종사자를 중심으로”. 호남대학교 석사학위논문
- 문정희, 김 건. (2015). 특급호텔 종사원의 직무환경이 감정고갈과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『Tourism Research』, 40(1), 185-203.
- 박계영, 이인성. (2014). 호텔 종사원의 직무환경이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(2), 213-225.
- 박노운, 설현도. (2011). 직무환경의 호의성이 정서적 몰입에 미치는 영향 : 종업원-조직간 사회적 교환관계의 매개효과를 중심으로. 『기업경영연구』, 18(2), 161-185.
- 박민희. (2017). 코칭리더십이 인적자원유연성과 조직몰입에 미치는 영향 : 항공사 승무원을 대상으로. 『동북아관광연구』, 13(2), 261-280.
- 박병선. (2021). “산업보안관리사의 직무환경이 직무스트레스 및 직무만족도에 미친 영향에 관한 연구”. 건국대학교 박사학위논문
- 박보람. (2014). “심리적 자본이 호텔 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 조직시민 행동에 미치는 영향”. 영산대학교 박사학위논문
- 박세련. (2015). “외식업체 종사원의 감정노동이 소진, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : Hotel · 외식업 한식당 중심으로”. 경희대학교 석사학위논문
- 박영기. (2014). 호텔직원의 근무환경과 조직몰입과의 관계. 『호텔리조트연구』, 13(3), 23-36.
- 박영옥. (2015). “학교급식 조리종사원의 직무환경과 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”. 영산대학교 석사학위논문

- 박영희, 나중덕, 김선희. (2011). 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향 : 자기효능감을 매개변수로 하여. 『노인복지연구』, 52: 349-368.
- 박원식. (2017). “코칭리더십과 직무만족간의 관계에 자기효능감의 조절효과 분석 : 금융공기업을 중심으로”. 부경대학교 석사학위논문
- 박윤근. (2019). “임금근로 중도장애인의 근로환경요인이 직무만족도에 미치는 영향: 장애수용의 매개효과를 중심으로 : 장애수용의 매개효과를 중심으로”, 연세대학교 석사학위논문.
- 박은정, 권혜진. (2012). 피부미용사의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『미용예술경영연구』, 6(3), 291-299.
- 박인주, 김화진. (2017). ‘항공사 여객운송직원의 근무환경이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향’. 『관광연구』, 32(4), 101-116.
- 박재경. (2017). “요양보호사의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향요인에 관한 연구”. 예명대학원대학교 박사학위논문
- 박재진. (2013). “기업체 중간관리자의 코칭리더십, 학습조직, 구성원의 문제해결능력 및 조직유효성 변인 간의 구조적 관계 : 직무만족의 매개효과를 중심으로”. 숭실대학교 박사학위논문
- 박정운. (2014). “근무환경과 개인성격유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구 : 연구개발 인력을 중심으로”. 인천대학교 박사학위논문
- 박종철, 윤용보. (2014). 호텔종사원의 근무환경에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(6), 133-148.
- 박주상. (2012). 청원경찰의 직무만족 결정요인에 관한 연구. 『한국민간경비학회보』, 11, 99-115.
- 박주희. (2013). “카지노 종사원의 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향 : 심리적 안녕감의 매개효과를 중심으로”. 경기대학교 석사학위논문
- 박준형. (2021). “리더십 유형이 자기효능감과 직무만족에 미치는 영향 : 호텔 종사원을 대상으로”. 경희대학교 석사학위논문
- 박지원. (2011). “조직구성원의 감성지능과 조직몰입의 관계에서 코칭리더십의 조절효과 연구”. 고려대학교 석사학위논문



- 박지호. (2011). “HRM 시스템과 성과 간의 관계에 관한 연구 : 혁신의 매개 효과 및 전략의 조절효과”. 영남대학교 박사학위논문
- 박초열. (2018). 의료기관의 복리후생제도가 여성근로자의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 『보건의료산업학회지』, 12(2), 1-14.
- 박해란. (2018). “코칭리더십이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구”. 대전대학교 박사학위논문
- 박형인, 남숙경, 양은주. (2011). 직무소진과 직무태도 및 이직의도와의 관계 : 메타분석적 문헌 고찰. 『한국심리학회지』, 24(3), 457-491.
- 방정원. (2018). “단체급식 다인스케이프가 직장인의 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향 : 베트남 단체급식을 중심으로”. 세종대학교 석사학위논문
- 배성일, 오재복. (2014). 단체급식 조리종사원의 주방환경이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『한국관광연구학회』, 28(8), 83-93.
- 배은진, 조예희, 김완민. (2019) 한국에서 직장생활 중 경험하는 직무특성, 직무환경이 직무만족과 생활만족에 미치는 영향 : 여성 직장인을 중심으로. 『동북아문화연구』, 59, 127-149.
- 배종훈. (2015). “호텔 조리종사원의 근무환경이 직무만족과 삶의 질에 미치는 영향 : 서울시내 특1급 호텔을 중심으로”. 경기대학교 석사학위논문
- 배하영, 박세영. (2018). 직장인의 전공-직무 일치 여부와 이직의도와의 관계 : 직무만족과 조직몰입의 매개효과. 『지역과 세계』, 42(1), 99-125.
- 배혜숙. (2016). “외식기업 종사원의 갈등유형이 고객지향성과 BSC 에 미치는 영향 : 한식 뷔페레스토랑 중심으로”. 강릉원주대학교 박사학위논문
- 백기복. (2021). 누가 리더가 될 권리를 갖는가? : 새로운 리더분류 기준을 제시하며. 『리더십연구』, 11, 93-110.
- 백선숙. (2021). “항공사 객실승무원이 지각한 윤리경영이 장기근속 의도에 미치는 영향 : 조직 신뢰의 매개효과”. 세종대학교 석사학위논문
- 백은엽. (2011). “상사의 코칭리더십과 조직몰입의 관계에서 자기효능감의 매

개효과 연구”. 고려대학교 석사학위논문

백창현, 최낙범. (2015). 경찰조직 관리자의 코칭리더십에 관한 연구. 『한국경찰연구』, 14(2), 151-180.

변병목. (2010). “계층화 의사결정방법(AHP)에 의한 중개업자의 직무만족도 분석 연구”. 영산대학교 박사학위논문

변재우, 이유양, 고재윤. (2012), 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울시내 특1급 호텔을 중심으로. 『외식경영연구』, 15(5), 197-222.

서대곤. (2011). “코칭리더십이 조직원의 직무몰입과 혁신행동에 미치는 영향”. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문

서선. (2013). 항공사 아웃소싱 종사원의 직무환경이 직무만족 이직의도와 조직성과에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 13(8), 420-432.

서철현, 양진연. (2013). 호텔기업의 선택적 복리후생제도 도입이 종사원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구』, 28(2), 1-22.

손은미, 조문수. (2015). 고객의 지각된 힐링 인식이 호텔레스토랑 선택속성과 고객 만족에 미치는 영향. 『관광학연구』, 39(8), 237-253.

손은수. (2016). “산업체 단체급식 조리종사자의 직무특성에 따른 직무몰입과 직무스트레스가 이직의도 및 직무만족에 미치는 영향 : 직무기대의 조절 효과를 중심으로”. 경성대학교 박사학위논문

손정기, 김기성. (2015). 특급 호텔 구성원의 감정노동이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광연구』, 30(4), 315-337.

손주영. (2011). 기업체 남녀 관리자의 직무만족 구성요소가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『여성연구』, 80, 81-116.

송미정. (2019). “단체급식 조리종사자의 근무환경과 심리적 소진, 조직 유효성 : 장기근속간의 영향관계연구”. 한성대학교 석사학위논문

송미정, 김옥현. (2021). 단체급식 조리종사자의 근무환경, 심리적 소진, 조직 유효성, 장기근속 간의 영향 관계연구. 『관광경영연구』, 102, 229-255.

신기철. (2017). 기업의 복리후생이 생산성과 근속연수에 미치는 영향. 『한국

인사관리학회』, 1-20.

신민철, 오상진. (2020). 리더의 코칭리더십이 조직구성원의 직무재창조에 미치는 영향 : 조직지원인식과 심리적 임파워먼트의 다중매개효과를 중심으로. 『대한경영학회지』, 33(2), 227-252.

신준섭. (2010). “조직문화유형과 코칭리더십이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”. 한양대학교 석사학위논문

안영호. (2017). “직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 : 경력개발지원의 조절효과”. 한성대학교 석사학위논문

안영호. (2018). “단체급식종사원의 직무속성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 : 경력개발지원의 조절효과”. 한성대학교 석사학위논문

안용선. (2017). “무기계약직 전환 정책에 따른 학교급식 조리종사원의 임금 처우, 고용환경, 직무안정성 분석”. 상지대학교 석사학위논문

안유성. (2015). “일식당 종사자의 자아탄력성과서비스 민첩성이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향”. 순천대학교 박사학위논문

안지현, 오혜미, 정철. (2013) 관광기업 내부고객의 근무환경과 직무만족요인 비교분석 : 호텔, 여행사, 항공사를 중심으로. 『호텔경영학연구』, 22(1), 173-189.

안현미, 김현실. (2013). 서울시 보육교사 근로환경 개선방안 연구 : 서울시보육교사지원전담기구 - 설립을 중심으로. 『서울시 여성가족재단』, 1-214.

양일선, 이승호, 이덕로. (2015). 코칭리더십이 조직유효성에 미치는 영향 : 부하의 감성지능의 매개효과를 중심으로. 『인적자원관리연구』, 22(5), 49-72.

양정일. (2020). “호텔의 조직문화(복지)가 직무만족에 미치는 영향”. 세종대학교 석사학위논문

여지과. (2021). “호텔종사원의 감성지능과 직무성과의 관계에 있어서 직무만족과 정신건강의 매개효과 : 자아존중감의 조절된 매개효과”. 세명대학교 박사학위논문

오상진. (2020). 리더의 코칭리더십이 조직구성원의 직무재창조에 미치는 영

- 향 : 조직지원인식과 심리적 임파워먼트의 다중매개효과를 중심으로. 『대한경영학회지』, 33(2), 227-252.
- 오정태. (2013). “군 우수인력 획득에 대한연구 : Doctoral dissertation”. 아주대학교 석사학위논문
- 오창영. (2019). “산업체 단체급식 서비스품질이 고객만족과 브랜드이미지에 미치는 영향”. 남부대학교 석사학위논문
- 오한석. (2011). “코칭리더십이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 상사신뢰의 매개효과”. 광운대학교 석사학위논문
- 우성민. (2021). “상사의 코칭리더십이 조직구성원의 직무성과와 이직의도에 미치는 영향”. 한국기술교육대학교 박사학위논문
- 우철수. (2020). “단체외식업 서비스스케이프가 점포이미지, 관계품질 및 고객행동에 미치는 영향 : 도농복합지역 단체외식업을 중심으로”. 동양대학교 석사학위논문
- 유기호. (2021). “부동산중개업 종사자의 직무환경만족이 경영성과에 미치는 영향 연구”. 한양사이버대학교 석사학위논문
- 유종우. (2018). “호텔종사자가 지각한 직무환경에 대한 중요도 : 실행도 불일치가 이직의도에 미치는 영향관계연구”. 세종대학교 박사학위논문
- 유현조. (2014). “호텔 식음료 직원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 : 사내 여가활동의 참여를 중심으로”. 세종대학교 석사학위논문
- 윤상빈. (2014). “호텔의 복리후생에 대한 만족이 조직신뢰와 친사회적 서비스 행동에 미치는 영향”. 세종대학교 석사학위논문
- 윤선영, 채명신. (2018). 코칭리더십과 조직유효성과의 상관관계에 관한 메타분석. 『아태비즈니스연구』, 9, 117-137.
- 윤은경. (2016). 기업복지를 대신하는 공공근로자복지의 개선방안. 『법학논고』, 55, 255-279.
- 윤종석. (2021). “한성-코로나19(COVID-19) 팬데믹시대에서 단체급식 서비스품질이 충성도에 미치는 영향 : 고객만족을 매개변수로”. 한성대학교 석사학위논문
- 윤한홍. (2014). “지방자치단체 공무원의 직무만족도 및 조직몰입도에 관한

- 연구”. 서울시립대학교 박사학위논문
- 윤호연. (2015). “경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 한세대학교 박사학위논문
- 이경은. (2012). “지역사회복지협의체의 직무환경이 통합서비스 활성화에 미치는 영향 : 업무담당자의 신분을 중심으로”. 경기대학교 박사학위논문
- 이경호. (2018). “호텔 조리사의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향 : 주방유형과 외향성에 따른 조절 효과를 중심으로”. 경희대학교 석사학위논문
- 이광현. (2014). “LH 현장근무자의 직무스트레스 요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향연구”. 서울대학교 석사학위논문
- 이근재, 김현정. (2015). 업종에 따른 피부미용사의 복리후생. 『대한피부미용학회지』, 13(6), 819-826.
- 이길영. (2019). “단체급식 조리종사원의 주방환경이 직무만족과 장기근속에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문
- 이동우. (2011). 리더의 코칭이 조직구성원들의 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(7), 374-386.
- 이동희. (2014). 항공사 객실승무원 채용 및 선발에 관한 델파이 연구. 『한국호텔외식경영학회』, 23(6), 77-94.
- 이명숙. (2012). “학교급식 조리종사원의 직무환경에 따른 직무만족도가 조직시민행동에 미치는 영향”. 위덕대학교 박사학위논문
- 이명환. (2021). “헤어살롱 경영자의 지식경영활동이 조직성과 및 근로자의 장기근속 의도에 관한 연구”. 서경대학교 석사학위논문
- 이상호. (2020). “군(軍) 단체급식 서비스품질이 병사들의 무형전투력에 미치는 영향”. 광운대학교 박사학위논문
- 이상호. (2020). “호텔직원이 지각한 코칭리더십이 건설적 발언행동에 미치는 영향 : 심리적 임파워먼트와 심리적 주인의식의 이중매개효과”. 세종대학교 박사학위논문

- 이성우. (2018). “조리사의 직무환경과 직무소진의 관계에서 직무열정과 자  
기의식의 조절효과에 관한 연구”. 호남대학교 박사학위논문
- 이성천. (2011). “직무환경이 지방공무원들의 소명의식에 미치는 영향에 관한  
연구”. 단국대학교 박사학위논문
- 이세한. (2013). “직무환경요인이 사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성  
에 미치는 영향 : 조직지원 인식의 매개 및 조절 효과를 중심으로”.  
청주대학교 박사학위논문
- 이세희. (2020). “피부미용실과 병의원에 근무하는 피부미용사의 감정노동, 직  
무스트레스, 복리후생, 급여산정인식 및 이직의도 비교 연구”. 한서대  
학교 박사학위논문
- 이수민. (2011). “보육교사 장기근속에 대한 시설장의 인식 연구”. 숙명여자대  
학교 석사학위논문
- 이승철, 김형일, 신인철. (2015). 호텔조리사의 직무환경이 자기효능감과 위생  
관리수행에 미치는 영향에 관한 연구. 『호텔리조트연구』, 14(2),  
123-141.
- 이영순. (2018). “미용실 종사자의 역할에 따른 보상유형이 장기근속 의도에  
미치는 영향”. 부산외국어대학교 박사학위논문
- 이영호. (2021). “호텔기업 상사의 진성리더십이 직원들의 자기효능감과 직무  
만족에 미치는 영향 : 서울 5성 호텔기업을 중심으로”. 경희대학교  
석사학위논문
- 이유진. (2020). 어린이집 원장의 인화적 리더십과 교사의 직무열의와의 관계  
: 교사의 교권의식이 가지는 매개효과를 중심으로. 『열린유아교육연  
구』, 25(3), 201-222.
- 이은정, 박희수(2015). 코칭리더십이 노인요양시설 종사자의 이직의도에 미치  
는 영향 : 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 『한국자치행정학보』,  
29(1), 181-198.
- 이인숙. (2021). “호텔 내부고객의 불량행동이 직무스트레스와 직무만족, 이직  
의도에 미치는 영향 : 부산시 5성급 호텔을 중심으로”. 부경대학교  
박사학위논문

- 이재관. (2019). “근무환경 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는효과 : 세종시로 이전한 중앙부처 공무원을 대상으로”. 가천대학교 박사학위논문
- 이정민. (2015). “상사의 코칭리더십이 부하직원의 조직몰입에 미치는 영향 : 심리적 안녕감의 매개효과를 중심으로”. 남서울대학교 석사학위논문
- 이정민, 도미향. (2018). 상사의 코칭리더십이 부하직원의 개인 창의성에 미치는 영향. 『코칭연구』 11(1), 5-27.
- 이정탁, 김영균. (2019). 산업체 단체급식 종사원의 근무환경이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『Culinary Science & Hospitality Research』, 25(6), 92-101.
- 이종덕. (2011). “중소기업의 전략적 인적자원관리에 관한 연구 : (주)자연과환경을 중심으로”. 공주대학교 석사학위논문
- 이주영, 고재욱. (2015). 영아보육교사의 직무환경과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 : 경기도 북부지역을 중심으로. 『한국보육지원학회지』, 11(1), 63-82.
- 이주원. (2021). “콜센터 보험상담사의 직무환경이 조직몰입을 매개로 직무만족에 미치는 영향”. 건국대학교 박사학위논문
- 이준우. (2011). “코칭리더십이 소속원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 텔레마케팅 조직 중심으로”. 호서대학교 석사학위논문
- 이지영. (2015). 코칭이 리더-부하와의 교환관계 (LMX), 조직지원인식, 조직몰입에 미치는 영향. 『인적자원관리연구』, 22(3), 89-108.
- 이창원, 최창현, 최천근. (2012). 조직문화와 의사소통이 인지된 조직경쟁력에 미치는 영향. 『한국조직학회보』, 10(3), 89-117.
- 이하늘. (2021). “직업재활시설의 인적자원개발이 장애인근로자 직무만족도에 끼치는 영향 : 발달장애인 보호작업장 중심으로” 백석대학교 석사학위논문
- 이학중, 양혁승. (2012). 호텔의 경력관리가 종사원의 경력역량, 경력성공 및 기업성과에 미치는 영향로. 『호텔관광연구』, 14(4), 96-111.
- 이한주. (2018). “코칭리더십과 정서적 조직몰입, 이직의도의 관계에 있어서 기본심리욕구와 직무만족의 매개효과”. 한국기술교육대학교 테크노인



력개발전문대학원 박사학위논문

- 이현경. (2021). “고등학교 단체급식의 서비스 품질에 관한 중요도 및 성과 분석(IPA)과 그개선방안에 관한 연구 : 직영급식과 위탁급식 비교”. 한성대학교 석사학위논문
- 이현정. (2016). “코칭리더십이 조직 구성원의 경력몰입에 미치는 영향”. 광운대학교 석사학위논문
- 이현주. (2014). “일부 종합병원 간호사들의 직무만족도와 이직의도와의 관련성”. 충남대학교 석사학위논문
- 이혜미, 한진수. (2014). 호텔 종사원이 지각하는 표현요구가 감정노동, 직무소진 및 직무만족에 미치는 영향 연구 : 서울지역 특1급 호텔을 중심으로. 『호텔경영학연구』, 23(3), 105-122.
- 임동진. (2015). “호텔 주방 종사자의 전문성이 조직 유효성에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문
- 임민지. (2020). “미용종사자의 내부마케팅과 장기근속의 관계에서긍정적 행동의 매개효과”. 서경대학교 석사학위논문
- 임섿별. (2014). “호텔 직원이 지각한 사회적 지지가 직무만족 및 고객 지향성에 미치는 영향”. 세종대학교 석사학위논문
- 장미영. (2019). “고등학교 전면 무상급식 시행에 따른 영양(교)사의 인식 및 학교급식의 변화”. 국민대학교 석사학위논문
- 장미화, 탁진국. (2019). 국내 코칭과 조직유효성의 관계 : 체계적 문헌고찰 및 메타분석. 『HRD 연구』, 21(3), 189-219.
- 장성용. (2015). “카지노 종사원의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문
- 장세인. (2016). “단체급식 메뉴선택속성에 따른 메뉴신뢰유형이 급식만족도에 미치는 영향 : 사회적 지원의 조절 효과를 중심으로”. 숙명여자대학교 석사학위논문
- 장인자. (2019). “직무환경과 보상체계가 요양보호사의 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향 : 임파워먼트의 매개효과”. 경기대학교대학원 박사학위논문



- 장헌문. (2009). “개인특성과 조직공정성이 보상만족과 직무태도에 미치는 영향 : 교직원을 중심으로”. 동양대학교 박사학위논문
- 장현호. (2014). “호텔기업의 고용관계 특성이 직무만족, 조직몰입, 조직시민 행동에 미치는 영향 : 개인특성의 조절 효과를 중심으로”. 호남대학교 박사학위논문
- 적재구. (2015). “바텐더의 근무환경이 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향 : 자기효능감의 조절 효과를 중심으로”. 경희대학교 석사학위논문
- 전병철. (2012). “외식업체 비정규직 구성원의 학습지향성이 직무성장에 미치는 영향에 관한 연구”. 경기대학교 석사학위논문
- 전언희. (2020). “조리교육기관 참여 동기가 교육만족 및 참여지속의도에 미치는 영향 : 심리적 웰빙의 조절효과”. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문
- 정경구. (2011). “프로축구 구단의 직무환경 조직몰입과 이직 의도와 의 관계”. 전북대학교 박사학위논문
- 정봉명. (2011). “호텔기업의 리더십, 조직문화, 몰입, 이직 의도 간의 관계분석”. 동명대학교대 박사학위논문
- 정석준. (2015). “호텔 종사원의 근무환경이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 : 특급호텔조리종사원을 대상으로”. 한성대학교 석사학위논문
- 정소영. (2013). “직무환경요인으로 살펴본 근로자의 직무만족도”. 고려대학교 석사학위논문
- 정종백, 류수영, (2016). 벤처기업에서 비공식 멘토에 대한 만족이 이직의도에 미치는 영향 : 자기효능감과 정서몰입의 매개효과 검증. 『인사조직 연구』, 24(1), 85-102.
- 정준영. (2013). “변혁적 리더십이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 있어 직무자율성의 조절효과에 관한 연구”. 금오공과대학교 석사학위논문
- 정태영. (2011). “기업 관리자의 평생교육 코칭리더십과 조직구성원의 문제해결능력 및 대인관계능력간의 구조적 관계”. 아주대학교 박사학위논문
- 정하정. (2015). “중소병원 종사자의 근무환경이 직무만족에 미치는 영향”. 대

구한의원대학교 석사학위논문

- 정해광. (2020). “베이커리의 종사자의 직무환경이 조직몰입 및 경영성과에 미치는 영향”. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문
- 조상수. (2015). “호텔 종사원의 직무만족도가 직무성과 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 : 특1급호텔 중심으로”. 세종대학교 석사학위논문
- 조상현, 박외병. (2018). 경찰공무원의 직무만족에 관한 연구 : Herzverg의 동기·위생이론 검증. 『한국공안행정학회보』, 73, 357-380.
- 조서운, 하준호. (2014). 피부 미용사의 근무 환경이 직무만족도와 이직의도에 유해한 영향. 『한국 뷰티 경영학회지』, 4(2), 101-111.
- 조성억. (2012). “호텔종사자가 지각하는 조직사회화가 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향”. 경희대학교 석사학위논문
- 조수민. (2019). “육교사가 지각한 원장의 코칭리더십과 보육교사의 직무만족도 및 조직몰입도간의 관계”. 숭실대학교 석사학위논문
- 조수연. (2013). “코칭리더십이 직무성과와 이직의도에 미치는 영향 : 조직문화 유형의 조절 효과를 중심으로”. 한양대학교 석사학위논문
- 조용범. (2015). 오픈 주방 종사원의 감정노동이 직무만족과 고객 지향성에 미치는 영향 : *Culinary Science & Hospitality Research*. 『한국조리학회』, 21(2), 27-40.
- 조은현. (2010). “코칭리더십 척도 개발 및 타당화와 코칭리더십이 조직태도에 미치는 영향”. 광운대학교 박사학위논문
- 조은현, 탁진국. (2011). 코칭리더십 척도 개발 및 타당화. 『한국심리학회지』, 24(1), 127-155.
- 조지민. (2010). “컨벤션기획업의 직무환경이 종사원의 조직몰입 이직의도에 미치는 영향”. 경희대학교대학원 석사학논문
- 주지은. (2012). “단체급식 종사원의 물리적 환경 지각과 내적반응이 조직성과에 미치는 영향”. 경주대학교 석사학위논문
- 주향림. (2020). “신규간호사의 직무만족과 이직의도의 분위별 영향요인”. 부산대학교 석사학위논문

- 지수현. (2020). “뷰티종사자의 근무환경, 워라벨이 삶의 질에 미치는 영향 : 직업정체성의 매개효과를 중심으로”. 서경대학교 박사학위논문
- 지효진. (2014). “항공사 직무환경이 직무만족과 직무성과 및 삶의 질에 미치는 영향 : 국내 A항공사 중심으로”. 경기대학교 석사학위논문
- 차경희 (2018). “미용종사자의 긍정심리, 직무만족과 경영성과의 영향관계에서 장기근속의 매개효과 연구”. 서경대학교 박사학위논문
- 차용진. (2018). “호텔 조리종사원에 대한 복리후생이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향”. 남부대학교 석사학위논문
- 차유림, 윤천성. (2015). 피부미용실의 복리후생 시스템 인식도 조사 연구. 『대한피부미용학회지』, 13(1), 135-145
- 차진하. (2020). “서울 일부 학교급식 조리종사원 및 영양(교)사의 CCP 이해도 및 수행능력”. 국민대학교 석사학위논문
- 최민식(2009). “행복을 부르는 세 잎 클로버 장기근속 지적 장애인의 직업유지 특성탐색”. 용인대학교 석사학위논문
- 최보윤. (2015). “고객이 지각한 단체급식 식당 선택속성의 중요도, 만족도 차이가 재방문의도 및 전환의도에 미치는 영향”. 세종대학교 석사학위논문.
- 최선영. (2012). “기업 내 상사의 코칭행동과 조직구성원의 이직의도 관계에서 상사신뢰의 매개효과”. 고려대학교 석사학위논문
- 최수용, 김건휘. (2017). 호텔 식음료 종사원의 근무환경이 재무성과에 미치는 영향 : 조직지원을 조절효과로. 『관광연구』, 32(5), 21-40.
- 최순태, 이수범. (2011). 급식업체 소비자의 만족에 따른 전환행동과 사후 행동에 대한 탐색적 연구. 『관광연구저널』, 25(4), 39-53.
- 최원형. (2010). “체육행정조직의 직무환경과 조직문화, 임파워먼트 및 조직헌신도의 관계”. 전북대학교 박사학위논문
- 최정원. (2017). “급식 조리종사원의 위생 관리항목이 직무만족에 미치는 영향 : 주방위생환경에 관한 전반적 만족도의 매개 효과를 중심으로”. 세종대학교 석사학위논문
- 최종섭. (2010). “외식업체 종사원의 특성 및 직업가치가 직무태도에 미치는

영향”. 초당대학교 석사학위논문

최지호. (2018). “특급호텔조리사의 근무환경이 장기근속에 미치는 영향 : 직무만족을매개요인으로”. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문

최했님. (2021). “코칭리더십이 조직구성원의 직원몰입에 미치는 영향 : 직무재창조의 매개효과와 자기결정성의 조절 효과를 중심으로”. 중앙대학교 석사학위논문

최화용. (2010). “단체급식 조리종사원의 이직의도 연구”. 한국산업기술대학교 석사학위논문

하원식. (2012). “코칭리더십이 맥락수행 및 창의적 행동에 미치는 영향 : 조직미덕과학습목표지향성의 조절효과”. 광운대학교 석사학위논문

하원식, 탁진국. (2012). 코칭리더십이 맥락수행 및 창의적 행동에 미치는 영향 : 조직미덕과학습목표지향성의 조절효과. 『한국심리학회지』, 25(1), 195-213.

한국외식연감. (2013). 저자 : 한국외식정보. 출판사 : 한국외식정보

한수연. (2015). “항공사 객실승무원이 지각한 직무환경과 감정노동이 잔류의도 대비 이직의도에 미치는 영향 : FSC 와 LCC 간 비교를 중심으로”. 세종대학교 박사학위논문

한수연. (2016). 항공사 객실승무원의 직무환경, 정서적 몰입, 그리고 직무성과의 관계연구. 『관광연구저널』, 30(8), 105-117.

한영수. (2013). “경영자의 코칭리더십과 코칭역량이 조직구성원의 조직몰입에 미치는 영향”. 숭실대학교 석사학위논문

한영수, 박윤희. (2015). 중소기업 최고경영자의 코칭리더십이 구성원의 조직몰입에 미치는 영향. 『코칭능력개발지』, 17(4), 193-204.

홍동표. (2013). “호텔 조리사의 직무만족, 자기효능감, 고객지향성, 서비스지향성 및 직무성과 간의 영향 관계”. 우송대학교 박사학위논문

홍성남. (2015). “호텔직원의 불완전취업과 직무스트레스가 직무만족과 직무성과에 미치는 영향 : 서울지역 특 1 급 호텔중심으로”. 경희대학교 박사학위논문

황건호. (2012). “기업의 전략적 인적자원개발 준비도 진단 도구 개발”. 인하

대학교 석사학위논문

황찬영. (2017). “코칭리더십이 정보시스템 품질, 만족도, 조직성과에 미치는 영향”. 고려대학교 석사학위논문

국민건강영양조사. (2012). <https://knhanes.kdca.go.kr/knhanes/main.do>

대한급식신문. (2020). “눈부시게 성장한 ‘가정간편식’ 열풍, 급식에도 불까”.  
<http://www.fsnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=38296>(2020/6/14)

머니투데이 (2021). 지영호 기자

<https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2021090409162994372&type=1>

법령/식품위생법, [시행 2020. 9. 12.] [법률 제17472호, 2020. 8. 11]

<https://www.law.go.kr/>

전민일보. (2021). “위기를 기회로”(유)급식연합, 맞춤형 식단 제공으로  
코로나19 극복

<http://www.jeonmin.co.kr/news/articleView.html?idxno=336377>

한국코치그룹마중물. (2018).

<http://www.xn--3e0b9jv5zxxaf7c940bdoiu3b82x.com/onbr/brd/board/?pgk=/pds/board/view/1/3218////w&lang=ko>

## 2. 국외문헌

Anvari, R., Jianfu, Z., & Chermahini, S. H. (2014). Effective strategy for solving voluntary turnover problem among employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 186-190.

Arif & Chohan. (2012). How Job Satisfaction is Influencing the Organizational Citizenship Behavior (OCB): a Study on Employees Working in Banking Sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*,

4(8), 75–88.

- Bacharach, B. S., Lipsky, K. B., & Shedd, J. B. (1984). Paying for Better Teaching: Merit Pay and Its Alternatives. *Organizational Analysis and Practice*, 81
- Baloch, Q. B., Zaman, G., & Jamshed, J. (2014). Determinants of Job satisfaction and Employees Turnover Intention. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 7(1), 118–136.
- Froese, F. J., Peltokorpi, V., Varma, A., & Hitotsuyanagi-Hansel, A. (2019). Meritbased rewards, job satisfaction and voluntary turnover: moderating effects of employee demographic characteristics. *British Journal of Management*, 30(3), 610–623.
- Greene, J., & Grant, A. (2003). Solution-focused coaching: Managing people in a complex world. London, UK: Pearson Education.
- Hwang, H., & Park, J. (2018). Development and Validation of Employee Benefits' Scale for Hospital Nurses. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 8(2), 773–782.
- Januarty, W., Edward, Y. R., Pakpahan, E., & Purba, K. (2020). Effect of Compensation and Work Environment on Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable at PT. Putra Sejahtera Mandiri Vulkanisir. *International Journal of Research and Review*, 7(8), 169–178.
- Joeri Hofmans Sara De Gieter1 Roland Pepermans. (2013). Individual differences in the relationship between satisfaction with job rewards and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*. 82(1), 1–9
- Judge, T. A., Hulin, C. L., & Dalal, R. S. (2012). Job Satisfaction and Job affect. In Kozlowski, S. W. J. (Ed.), *The oxford handbook of organizational psychology* (pp.496–525). New York, NY: Oxfoed

University Press.

- Jung, C. S., & Lee, S. Y. (2012). The Hawthorne studies revisited: Evidence from the US federal workforce. *Administration & Society*.
- Kamal, Y., & Hanif, F. (2009). Pay and job satisfaction: A comparative analysis of different Pakistani commercial banks.
- Robbins, P. S., & Judge, A. T. (2011). *Organizational Behavior*, 14th edition. Prentice Hall, New Jersey.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior* (16th Edition ed.).
- Spuck, D. W. (1974). Reward structures in the public high school. *Educational administration quarterly*, 10(1), 18–34.
- "Stinglamber, F., & Vandenberghe, V. (2004). Favorable Job Conditions and Perceived Support : The Role of Organizations and Supervisors, *Journal of Applied Social Psychology*, 34(7), 1470–1493."
- Stowell, J. S. (1986). Leadership and the coaching in organizations. Unpublished doctoral dissertation, University of Utha, Salt Lake, Utah.
- Tomažević, N., Seljak, J., & Aristovnik. A. (2014) Factors Influencing Employee Satisfaction in the Police Service: The Case of Slovenia, *Munich Personal RePEc Archive*, 43(2), 209–227.
- Whitmore, J. (2010). *Coaching for performance: growing human potential and purpose: the principles and practice of coaching and leadership*. Hachette UK.
- Wright, P. M., & Haggerty, J. J.(2005). Missing variables in theories of strategic human resource management : Time, Cause, and individuals. *Management Revue*, 164–173.
- Zhang, Y., & Chen, C. C. (2013). Developmental leadership and



organizational citizenship behavior: Mediating effects of self-determination, supervisor identification, and organizational identification. *The Leadership Quarterly*, 24(4), 534–543. doi:10.1016/j.leaqua.2013.03.007



# 설 문 지

	-			
--	---	--	--	--

단체급식직원의 근무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향 :  
코칭리더십의 조절효과

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 시간을 내어 저의 본 설문에 참여하여 주신 점에 진심으로 감사드립니다.

본 조사는 “단체급식직원의 근무환경이 직무만족 및 장기근속 의도에 미치는 영향 : 코칭리더십의 조절효과”에 대하여 한성대학교 경영대학원 석사 학위 논문 작성을 위한 조사를 수행하고 있습니다.

귀하께서 응답하여 주시는 결과가 저의 연구에 좋은 자료가 될 것으로 사료 되오며, 연구 및 통계작성 이외의 목적으로는 절대 이용하지 않을 것을 약속드립니다. 바쁘시더라도 조사에 성실하여 제가 추구하는 연구의 목적을 달성 할 수 있도록 응답하여 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

※참고사항

1. 다음의 각 설문 문항에 정답이 있는 것은 아니며, 각 문항에 대해서 너무 오래 생각하지 마시고 읽으시고 난 후의 생각이나 느낌에 대하여 사실대로 솔직한 응답을 부탁드립니다.
2. 사회적으로 바람직하다고 생각하는 것에 체크 하지 마시고, 귀하의 실제 느낌을 사실대로 체크 해 주시기 부탁드립니다.
3. 서로 비슷하게 생각되는 문항이 있어도 가급적으로 빠뜨리지 마시고 응답해 주시면 감사하겠습니다.

감사합니다.

2021년    월    일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식 경영학과

지도교수 : 김 경 자

연구자 : 문 석 민

이 메 일 : moon1212m@naver.com

A. 다음은 귀하가 근무하고 계시는 회사 직무환경에 관련된 질문입니다. 각 항목에 대하여 귀하가 느끼는 정도를 (V) 표기바랍니다.

요인	문항		매우 그렇 다	그렇 다	보통 이다	그렇 지 않다	전혀 그렇 지 않다
인적환경	1	우리 회사의 각 주방의 인력배치는 적절하다.	①	②	③	④	⑤
	2	우리 회사는 상사와 동료와의 인간관계는 원만하다.	①	②	③	④	⑤
	3	우리 회사는 현재의 직급에 맞는 권한과 책임이 주어진다.	①	②	③	④	⑤
	4	우리 회사는 인재선발을 위한 적절한 기준과 절차가 있다.	①	②	③	④	⑤
	5	우리 회사는 직무에 적합한 인재가 적재적소에 채용되고 있다.	①	②	③	④	⑤
	6	우리 회사의 임금 급여 수준은 동종의 다른 회사와 비교하여 전반적으로 높은 편이다.	①	②	③	④	⑤
복지후생	7	우리 회사는 학자금 등 직원과 가족에 대한 수당이 만족스럽게 제공되고 있다.	①	②	③	④	⑤
	8	우리 회사는 직원 및 가족의 경조사 비용이 만족스럽게 제공되고 있다.	①	②	③	④	⑤
	9	우리 회사는 병가 또는 출산 휴가 운영이 좋다.	①	②	③	④	⑤
	10	우리 회사는 동호회 활동 및 운영 지원 해준다.	①	②	③	④	⑤
	11	우리 회사는 자기계발 또는 문화행사 지원이 좋다.	①	②	③	④	⑤
	12	우리 회사는 직원 근무고충에 대한 상담프로그램 운영이 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
근무환경	13	우리 회사의 근무하는 업장은 주방환경(조명, 방음, 냉난방, 방취 등)은 잘 되어있다.	①	②	③	④	⑤
	14	우리 회사의 근무하는 업장은 시설의 보수 및 유지가 적절하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	15	우리 회사의 근무업장은 조리 기물들이 잘 갖추어져있다.	①	②	③	④	⑤
	16	우리 회사는 객석의 냉난방 시설은 점검 업무에 접합하도록 설치되었다.	①	②	③	④	⑤
	17	우리 회사는 객석의 환기시설은 쾌적하다.	①	②	③	④	⑤
	18	우리 회사는 객석의 급수와 배수시설은 잘 되어있고 정리, 세척 작업에 적합하도록 설치되었다.	①	②	③	④	⑤
	19	우리 회사의 주방 작업동선은 조리업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 되어있다.	①	②	③	④	⑤

B. 다음은 귀하가 근무하고 계시는 회사 직무만족에 대한 질문입니다. 각 항목에 대하여 귀하가 느끼는 정도를 (V) 표기바랍니다.

측 정 항 목		매우 그렇 다	그렇 다	보통 이다	그렇 지 않다	전혀 그렇 지 않다
1	나는 현재의 업무수행을 함에 있어 보람과 기쁨을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	나의 회사에서 정한 근무조건에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 현재 조리 직무에 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 단체급식소에서의 직무가 가치 있는 일 이라고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 현재 직무에 성의를 가지고 자발적으로 일하고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 회사의 급여체계에 만족 한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 현재 맡은 업무가 나의 적성에 잘 맞는다.	①	②	③	④	⑤

C. 다음은 귀하가 근무하고 계시는 회사 장기근속 의도에 관한 내용입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

측 정 항 목		매우 그렇 다	그렇 다	보통 이다	그렇 지 않다	전혀 그렇 지 않다
1	나는 현재 근무지에서 정년퇴직하고 싶다	①	②	③	④	⑤
2	나는 더 나은 제의를 받더라도 근무지를 떠나지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 근무하고 있는 근무지에 많은 애정을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 직무를 다시 선택해야 한다면 현재의 직무를 선택 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 현 직업과 업무에 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 다른 곳의 취업정보에 관심이 없다	①	②	③	④	⑤

D. 다음은 귀하의 회사 직속상사의 코칭리더십에 관한 질문입니다. 각 항목에 대하여 귀하가 느끼는 정도를 (V) 표기바랍니다.

측 정 항 목		매우 그렇 다	그렇 다	보통 이다	그렇 지 않다	전혀 그렇 지 않다
1	나의 상사는 상사보다는 동료처럼 나를 대해 준다.	①	②	③	④	⑤
2	나의 상사는 업무 중에 어려움을 격을 때 언제든지 도움을 청할 수 있는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 상사는 내가 실수를 하더라도 질책을 하기보다 격려한다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 상사는 나의 발전을 위해 배울 수 있는 환경과 교육의 기회를 제공해 준다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 상사는 내가 잘못된 점이 있으면 객관적인 피드백 해 준다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 상사는 팀원 개개인의 개성을 존중한다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 상사는 나의 업무능력을 고려하여 업무를 배정한다.	①	②	③	④	⑤

E. 다음은 귀하의 일반적인 사항을 알아보는 문항입니다. 해당하는 곳에 표시 (V)하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은?    ① 남 성    ② 여 성
2. 귀하의 혼인 여부는?    ① 기혼    ② 미혼    ③ 기타 (       )
3. 귀하의 연령은?  
     ① 20대    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대    ⑤ 60대    ⑥ 61대 이상

4. 귀하의 근무지역은?

- ① 서울    ② 수도권    ③ 기타(지역명 :                      )

5. 귀하의 최종학력은?

- ① 고등학교 졸업    ② 전문 대학교 재학/ 졸업    ③ 대학교 재학/ 졸업  
④ 대학원 이상

6. 귀하의 단체급식 근속기간은?

- ① 1년~3년    ② 3년~6년    ③ 6년~9년    ④ 9년~12년    ⑤ 12년~15년  
⑥ 15년 이상

7. 귀하의 직책은 ?

- ① 조리원    ② 조리사    ③ 조리실장    ④ 영양사    ⑤ 팀장    ⑥ 과장

8. 귀하의 고용형태는?

- ① 정규직    ② 계약직    ③ 시간제 근로

9. 귀하의 월 소득은?

- ① 100만원 미만    ② 100만원 이상~200만원 미만    ③ 200만원 이상~300만원 미만  
④ 300만원 이상~400만원 미만    ⑤ 400만원 이상~500만원 미만    ⑥ 500만원 이상

♣ 끝까지 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다. ♣

# ABSTRACT

Effect of job environment of group catering staff on job  
satisfaction and long-term service intention  
-Moderating effect of coaching leadership-

Moon, Seok-Min

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant  
Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

The purpose of this study is to understand how the job environment of group catering staff affects job satisfaction and long-term service intention, and what kind of mediating role coaching leadership plays between the job environment and long-term service intention. Based on this thesis, it is intended to provide effective organizational management plan and meaningful information to managers, personnel managers, and managers who operate group catering. In addition, it is intended to help cooks who want to enter group catering to choose a profession with pride as a cook by identifying the points for



improvement in the treatment of the group catering job environment and helping them to choose a profession. In order to achieve this research purpose, the research was conducted based on the literature on the job environment of group catering staff based on previous studies, and a research model and hypothesis were established through these considerations. For empirical analysis, a survey was conducted for group catering staff in Seoul and Gyeonggi Province, and the survey was conducted for 16 days from October 15 to October 31, 2021. (85.7%) and 253 copies (84.3%) were used for the final analysis, excluding the 3 questionnaires with insincere responses. Only valid samples for the questionnaire were extracted and data analysis after coding was performed for statistical analysis using the SPSS 22.0 statistical package program.

As a result of the study, as a result of analyzing whether the job environment of Hypothesis 1 had a significant effect on job satisfaction, it was found that the items of human environment, working environment, and welfare among the job environment of group catering staff were not significant. Hypothesis 1 was partially adopted as it was analyzed to have a significant effect on the environment and working environment. It can be seen that the part that group catering staff considers more important to job satisfaction is the human environment and working environment interacting with the employees are more important than the welfare benefits, and it can be seen that the welfare benefits do not have a significant effect.

As a result of multiple regression analysis on whether the job environment of Hypothesis 2 has a significant effect on long-term service intention, it was analyzed that the human environment, working environment, and welfare benefits among the job environments of group catering staff had a significant effect. was analyzed to have a positive

effect on the Therefore, the share of job environment is increasing as the satisfaction factors such as sense of achievement, stability, responsibility, recognition, job itself, promotion, etc., which are related to the job itself in the job environment of group catering employees, and are related to the improvement of employee satisfaction and motivation. It should be recognized as an important part of the problem.

As a result of analyzing whether job satisfaction under hypothesis 3 has a significant effect on long-term service intention, it was analyzed that it had a significant effect on long-term service intention. Therefore, hypothesis 3 was accepted. Job satisfaction positively recognizes the organization to which the employee belongs, forms satisfactory interpersonal relationships, and reduces negative factors on the job is judged to be.

In this study, academic and practical implications appearing in empirical analysis as a study on the influence relationship of job environment on job satisfaction and long-term service intention of group catering staff and the moderating role of coaching leadership between job satisfaction and long-term service intention. Is as follows.

The academic implication is that it has been proven that the work environment has a positive effect on long-term service intentions for group catering staff by studying the relationship between them. In addition, using coaching leadership as a moderating effect, a verification was conducted between the job environment and long-term tenure intention, and it was verified that the interaction between human environment and long-term tenure intention was not significant. It verified that there is a moderating effect on the liver, and it can be said that the necessity of coaching leadership for group catering staff was verified.

The practical implications are that, first, the effect of the job

environment of group catering staff on job satisfaction and long-term service intention was studied. Like the researcher's hypothesis, it is suggested that the human environment and the working environment have a significant effect on job satisfaction, and that welfare does not have a statistically significant effect on job satisfaction. Therefore, it is thought that the human environment and working environment living in the field are more helpful for job satisfaction than welfare benefits for group catering employees. When the work environment is improved and management is well performed, the employee's job satisfaction increases, which reduces the turnover rate, increases long-term service, and can bring about corporate performance by striving to provide satisfactory service to customers.

Second, looking at the moderating role of coaching leadership between work environment and long-term tenure intention, it was found that coaching leadership had no significant effect on the human environment and long-term tenure intention of the work environment. Significant results are shown as it exerts a regulatory role in the liver. It is judged that female employees who have worked for a long time in the group catering environment accept the coaching of their bosses from a negative perspective, and this should be improved in the future in the field with bosses and employees.

It will be used as a basic data to efficiently manage the most important human resources to achieve the performance of group catering, and at the same time to improve corporate performance and to prepare a plan that can contribute to the improvement of operation and management of the work environment of group catering staff.

**【Key words】** Job environment, job satisfaction, long-term service intention, coaching leadership