



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

외식기업 종사원의 교육훈련과 보상이
자기효능감 및 이직의도에 미치는 영향



한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

유승철

석사학위논문

지도교수 허진

외식기업 종사원의 교육훈련과 보상이
자기효능감 및 이직의도에 미치는 영향

The Effect of Training and Reward of Food Service Company
Employees on Self-efficacy and Turnover Intention

2015년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

유승철

석사학위논문

지도교수 허진

외식기업 종사원의 교육훈련과 보상이
자기효능감 및 이직의도에 미치는 영향

The Effect of Training and Reward of Food Service Company
Employees on Self-efficacy and Turnover Intention

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2015년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

유승철

국 문 초 록

외식기업 종사원들의 교육훈련과 보상이 자기효능감 및 이직의도에 미치는 영향

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
유 승 철

최근 노동생활의 질이 높아지고, 고용기회가 증대됨에 따라서 종사원의 이직현상이 증대되면서 노동집약적인 외식기업에서는 종사원의 이직을 낮추는 것이 중요한 가치로 인식되고 있다. 특히 이직은 타의적 행동의 결과만이 아니라 조직구성원들의 자발적인 행동이기에, 종사원의 이직을 줄일 수 있는 방법을 규명하는 연구의 중요성은 중요시 된다.

외식기업에서는 교육훈련과 보상을 통하여 기업과 조직의 성과에 영향력을 미치는 선행연구들은 단순히 이러한 제도만을 통하여 조직구성원의 성과가 높아지기 힘들다는 연구결과를 제시하였는데, 이를 기반으로 교육훈련과 보상과의 관계에서 조직의 지원을 받은 외식기업 종사원들의 향상된 자기효능감을 통한 매개변수가 반영된 연구의 필요성을 제시할 수 있다. 이에 외식기업에서 훈련과 보상을 통해 종사원의 자기효능감을 증대시키고, 궁극적으로 이직을 줄여 효과적인 인적자원관리에 실질적 기여를 할

것으로 판단하고 다음과 같은 연구를 진행하였다.

따라서 본 연구에서는 외식기업에서 이루어지는 교육훈련과 보상 및 자기효능감과 이직의도를 선행연구로부터 도출하였으며, 이를 실증적으로 검증하였다. 또한 수도권에 위치하는 외식기업의 종사원들을 대상으로 설문지 260부를 배포하고, 통계분석으로 탐색적, 확인적 요인분석과 신뢰도 분석을 통한 측정항목의 정제와 경로분석을 통하여 다음과 같은 검증 결과를 도출하였다.

첫째, 가설1, ‘외식기업에서 교육훈련이 종사원의 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 교육훈련이 자기효능감에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 교육훈련 중 참가자 태도와 교육내용이 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설1은 부분 채택되었다.

둘째, 가설2, ‘외식기업에서 보상은 종사원의 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 보상이 자기효능감에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 보상 중 복합적 보상과 금전적 보상이 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설2는 부분 채택되었다.

셋째, 가설3, ‘외식종사원의 자기효능감은 이직의도에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다’는 종사원의 자기효능감이 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과 가설3 역시 통계적인 유의수준 하에서 유의한 부(-)의 영향으로 나타나 가설3도 채택되었다.

넷째, 가설4, ‘외식기업에서 교육훈련이 종사원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 교육훈련이 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 교육훈련 중 참가자 태도가 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로

로 나타나 가설4는 부분 채택되었다.

다섯째, 가설5, ‘외식기업에서 보상은 종사원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 보상이 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 복합적 보상, 직무적 보상, 그리고 금전적 보상 모두 이직의도에 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타나 가설5는 지지되지 않았다.



주제어: 외식기업, 교육훈련, 보상, 자기효능감, 이직의도

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 방법 및 연구의 구성	5
1. 연구의 방법	5
2. 연구의 구성	5
제 2 장 이론적 배경	8
제 1 절 외식기업의 개념	8
1. 외식기업의 개념	8
2. 외식기업의 현황 및 특성	9
3. 외식기업의 연구동향	11
제 2 절 교육훈련	13
1. 교육훈련의 개념	13
2. 교육훈련의 중요성	15
3. 교육훈련의 선행연구	17
제 3 절 보상	22
1. 보상의 개념	22
2. 보상의 선행연구	25

제 4 절 자기효능감	28
1. 자기효능감의 개념	28
2. 자기효능감의 선행연구	30
제 5 절 이직의도	33
1. 이직의도의 개념	33
2. 이직의도의 선행연구	35
제 3 장 연구 설계	38
제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정	38
1. 연구의 모형	38
2. 연구가설의 설정	39
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	44
1. 변수의 조작적 정의	44
2. 설문지 구성	47
제 3 절 조사 설계 및 분석방법	48
1. 조사 설계	48
2. 분석방법	49
제 4 장 실증 분석	51
제 1 절 인구통계학적 특성	51
제 2 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석	53
1. 교육훈련에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	54

2. 보상에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	55
3. 자기효능감에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	56
4. 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증	58
5. 확인적 요인분석	58
6. 변수 간의 상관관계 분석	62
 제 3 절 연구 가설의 검증	 64
1. 교육훈련과 자기효능감과의 관계	66
2. 보상과 자기효능감과의 관계	67
3. 자기효능감과 이직의도와의 관계	68
4. 교육훈련과 이직의도와의 관계	68
5. 보상과 이직의도와의 관계	69
6. 연구가설의 검정 결과	70
 제 5 장 결 론	 73
제 1 절 연구의 요약	73
제 2 절 연구의 시사점	75
1. 이론적 시사점	75
2. 실무적 시사점	76
 제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향	 78
 참고문헌	 80
 설 문 지	 95

표 목 차

<표 2-1> 교육훈련의 개념 및 정의	15
<표 2-2> 보상의 개념 및 정의	25
<표 2-3> 자기효능감의 개념 및 정의	30
<표 2-4> 이직의도의 개념 및 정의	35
<표 3-1> 설문지의 구성	47
<표 3-2> 모집단의 규정 및 표본	49
<표 3-3> 분석방법	50
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성	52
<표 4-2> 교육훈련에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석	55
<표 4-3> 보상에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석	56
<표 4-4> 자기효능감에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석	57
<표 4-5> 이직의도에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석	58
<표 4-6> 교육훈련에 대한 확인적 요인 분석	59
<표 4-7> 보상에 대한 확인적 요인 분석	60
<표 4-8> 자기효능감에 대한 확인적 요인 분석	61
<표 4-9> 이직의도에 대한 확인적 요인분석	62
<표 4-10> 측정변수의 상관관계 분석	63
<표 4-11> 구조모형의 적합도	65
<표 4-12> 교육훈련과 자기효능감 간의 경로분석 결과	66
<표 4-13> 보상과 자기효능감 간의 경로분석 결과	67
<표 4-14> 자기효능감과 이직의도 간의 경로분석 결과	68
<표 4-15> 교육훈련과 이직의도 간의 경로분석 결과	69
<표 4-16> 보상과 이직의도 간의 경로분석 결과	70
<표 4-17> 가설 검증 결과	71

그림 목 차

<그림 1-1> 연구의 흐름도	7
<그림 2-1> 연구 모형	38
<그림 4-1> 최종 모델	65



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적

1. 문제의 제기

현대산업의 발달과 경제발전으로 인하여 과거의 전통적인 제조산업에서 서비스 중심적인 산업으로 발전되어 왔는데, 이러한 추세로 서비스 기업 사이에는 많은 경쟁이 일어나고 있다¹⁾. 오늘날 외식기업은 인적자원의 의존도가 매우 높은 서비스 산업의 특성상 외식기업 종사원들을 기업의 물적 자원의 한 부분으로 인식하고, 외식기업의 성패를 결정짓는 중요한 요소로 여겨왔다²⁾. 따라서 한정된 자원을 이용하여 이익을 극대화해야하는 외식기업의 경우 구성원들의 효율적인 관리를 통하여 최선의 경영의 방향성을 제시할 수 있다.

한편으로 인적자원의 의존도가 높은 외식기업을 대상으로 효율적인 인적자원의 관리에 대한 필요성이 대두가 되면서, 외식기업의 종사원들을 중심으로 직무에 대한 동기부여와 직무수행을 향상을 위한 교육훈련의 필요성이 제기되고 있다³⁾. 외식기업은 고객들이 만족할만한 수준의 서비스를 제공받을 수 있도록 종사원들을 대상으로 직무에 맞게 적절한 서비스를 효과적으로 훈련시켜야 한다. 이에 서비스 기업들의 훈련은 조직구성원들의 직무에 대한 동기를 부여하는 초기의 단계에서 마지막 단계까지 종사원들의

1) O. M. Karatepe, & O.Uludag(2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. International Journal of Hospitality Management, 26(3), pp.645-665.

2) N. Bozionelos(2006). Mentoring and expressive network resources: Their relationship with career success and emotional exhaustion among Hellenes employees involved in emotion work. The International Journal of Human Resource Management, 17(2), pp.362-378.

3) 구동우, 손종익, 김명중. (2015). 호텔종사원의 보상과 훈련이 감정반응과 이직의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 24(1), pp.183-186.

서비스 능력의 향상을 위한 지식과 실무적인 내용 등을 주로 다루고 있다. 이에 외식기업들은 우수한 인재의 확보하는 것에만 그치지 않고, 우수한 인재 유지를 통하여 기업의 지속적인 성장을 기대하고, 경쟁력을 확보할 수 있을 뿐 아니라, 외식종사원들의 긍정적인 태도를 형성할 수 있으며, 직무만족을 높여서 궁극적으로 외식업체를 떠나려는 이직의도를 감소시킬 수 있다는 것을 예측할 수 있다⁴⁾.

한편 인적자원의 의존도가 높은 외식기업에서 적절한 교육훈련 이외에 최근 외식기업에서 외식종사원을 대상으로 복지를 기반으로 한 적절한 보상제도나 시스템 개발 및 환경개선 등에 대한 중요성이 강조되고 있다. 이는 외식종사원들에 의해 외식업체의 성패가 결정된다는 점에서 종사원들 자신의 효능감을 향상시키고, 종사원의 성과를 증대시키기 위해서는 기업을 위해서 직무수행을 하는 종사원들을 대상으로 그에 맞는 적절한 보상을 제공해야 한다는 것이다⁵⁾. 외식기업의 경영층은 외식종사원들에게 목표와 비전을 제시하고 그들의 행동을 이해하려고 노력해야한다. 이를 위해서 종사원들의 자기효능감을 높여야 하며, 고객들에게 만족스러운 서비스를 제공하는 종사원들에게 적절한 보상을 제공해야 한다. 실제로, 외식업체로부터 제공되는 급여와 성과급 등의 실제적인 보상을 받기 위한 업무동기의 부여는 외식종사원 개인의 성과를 넘어 나아가서는 외식기업의 높은 성과를 달성할 수 있는 동인으로 작용할 것이다⁶⁾.

이와 같이 외식기업에서는 교육훈련과 보상을 통하여 기업과 조직의 성과에 영향력을 미치는 선행연구들은 단순히 이러한 제도만을 통하여 조직구성원의 성과가 높아지기 힘들다는 연구결과를 제시하였는데, 이를 기반으로 교육훈련과 보상과의 관계에서 조직의 지원을 받은 외식기업 종사원들의 향상된 자기효능감을 통한 매개변수가 반영된 연구의 필요성을 제시

4) Y. Choi, & D. R. Dickson(2009). A case study into the benefits of management training programs: Impacts on hotel employee turnover and satisfaction level. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(1), pp.103-116.

5) C. F Chiang, & S. S. Jang(2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), pp.313-322.

6) O. M. Karatepe(2013). High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32, pp.132-140.

할 수 있다. 또한, 외식기업의 종사원을 대상으로 실시되고 있는 교육훈련과 보상의 목적은 결국 외식종사원들에게 있어서 우수한 인재를 유지하는 것과 관련이 있기에 교육훈련과 보상이 기업의 성과에 미치는 직접적인 영향관계를 검증하기보다는 외식종사원의 자기효능감이나 태도, 그리고 감정반응 등에 미치는 영향에 대한 연구의 필요성이 제기 된다⁷⁾.

따라서 본 연구에서는 외식기업에서 교육훈련과 보상이 외식종사원의 이직의도에 미치는 영향력과 관련해서 자기효능감을 매개변수로 제시하고자 한다.

나아가 환대산업을 대상으로 진행한 많은 선행연구들을 고찰해보면, 외식기업의 교육훈련과 보상과 같은 조직의 지원의 결과요인의 변수로는 주로 조직몰입과 직무성과 및 직무만족 등이 많이 제시되었지만, 외식종사원의 자기효능감을 매개변수로 종사원을 이직의도를 종속변수로 하는 연구는 전무한 상태이다. 또한, 기업의 조직지원이론을 기반으로 한 선행연구들은 종사원의 행동적인 성과에 미치는 영향력을 완전히 설명하고 이해하는데 있어 매개변수로써 종사원의 태도적 변수보다는 개인의 효능감 등의 감정적인 기능이 더욱 크게 작용할 수 있음을 제시하고 있다⁸⁾. 따라서 본 연구자는 교육훈련과 보상이 자기효능감 및 이직의도를 통해서 외식종사원의 이직의도를 줄일 수 있으며, 종사원의 개인적인 태도에 의해서 결정이 되는 것이 아닌 조직의 지원을 기반으로 형성된 종사원의 자기효능감이 높아질 수 있고, 이에 따라서 궁극적으로는 이직의도를 줄일 수 있음을 예상할 수 있기에, 외식기업의 교육훈련과 보상은 이직의도에 간접적인 영향을 미칠 수 있는지 연구하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구에서는 노동생활의 질이 높아지고, 고용기회가 증대됨에 따라서 종사원의 이직현상이 증대되면서 노동집약적인 외식기업에서는 종사원들

7) M, Peters, & D, Buhalis(2004). Family hotel businesses: strategic planning and the need for education and training. *Education+ Training*, 46(8/9), pp.406-415.

8) S, Deery, R. D, Iverson, & J. Walsh(2002). Work relationships in telephone call centres: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management studies*, 39, pp.471-496.

의 리더와 조직에 대한 충성도나 직무성과의 향상보다는 이직을 낮추는 것이 더욱 중요한 가치로 여겨지고 있다. 특히, 외식기업에서의 이직은 고용주에 의한 타의적인 행동의 결과만이 아니라 조직구성원들의 자발적인 행동이기에 좋은 인재의 이직을 감소시키는 요인 밝히는 연구의 필요성이 제기된다. 이에 따라서 외식기업에서 종사원의 이직의 발생을 통해 조직의 서비스와 훈련 그리고 보상을 위해서 투입한 시간과 경비를 소실하는 결과를 초래한다. 또한, 이직으로 인하여 발생한 자리를 채우기 위해 외식기업의 새로운 종사원을 채용하고 인적조직의 재편성을 하여야 하는 등의 추가적 노력을 하여야 하기에 외식기업을 대상으로 외식종사원의 이직에 관련한 연구의 중요성이 요구되는 시점이다.

이러한 문제점을 해결하는 방안 제시로서 외식기업에 미치는 영향을 실증 조사를 통하여 연구하고자 한다. 또한 분석결과를 토대로 외식업을 운영하는 경영자와 마케터들에게 의미 있는 시사점을 제시하는데 궁극적인 목적이 있다. 연구목적 달성을 위한 연구내용을 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 외식기업에서 행해지는 교육훈련과 보상이 외식종사원들의 자기효능감과 이직의도에 대한 개념에 대한 이론적인 고찰을 통하여 실증분석의 근거로 삼는다.

둘째, 주요 변수인 교육훈련과 보상, 자기효능감, 그리고 이직의도를 통하여 본 연구의 모형을 제시하며, 선행연구를 통하여 변수들의 측정문항과 측정척도를 추출하고자 한다.

셋째, 실증분석을 통하여 외식기업의 교육훈련과 보상이 자기효능감에 미치는 영향력과 자기효능감이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지 분석하고자 한다. 나아가 교육훈련과 훈련이 이직의도에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

넷째, 실증분석을 통하여 입증된 결과를 중심으로 외식기업에서 교육훈련과 보상 및 자기효능감 그리고 이직의도에 관한 영향관계를 기반으로 효과적인 외식기업에서의 인적자원관리에 대한 이론적, 관리적 시사점을 제시하고 향후 연구의 개선방향을 검토하고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 연구의 구성

1. 연구의 방법

본 연구에서는 앞서 제시한 목적을 달성하기 위해서 기존의 문헌 연구(literature study)와, 설문지 검증을 통한 실증연구(empirical study)를 실시하였다.

구체적인 연구방법으로는 다음과 같다.

문헌고찰로 국내와 국외의 서적과 논문, 그리고 기타 관련 자료를 토대로 교육훈련과 보상, 자기효능감, 그리고 이직의도에 대하여 이론을 고찰을 시도하였다. 이러한 이론적 고찰을 바탕으로 관련변수들을 정하고, 변수들 간의 관계를 나타내는 연구모형과 연구가설을 설정하였다.

또한, 실증연구에서는 선행연구를 통하여 도출된 관련 변수들을 통하여 설문지를 구성하고, 2015년 10월 15일부터 2015년 10월 31일까지 수도권 및 경기지역 외식업체에 현재 근무하는 종사원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 수집된 설문자료를 통한 본 연구의 실증분석은 연구의 목적에 따라서 SPSS를 이용한 빈도분석, 신뢰도분석, 탐색적 요인분석, 상관관계분석 및 확인요인분석을 하고, 가설검증을 위해서 AMOS를 이용한 경로분석을 실시하였다.

2. 연구의 구성

본 연구에서는 문헌고찰을 통해 외식업체의 교육훈련과 보상이 외식종사원의 자기효능감과 이직의도에 어떠한 영향관계를 미치는지 알아보기 위해서 기존의 선행연구를 바탕으로 하여 교육훈련과 보상이 자기효능감과 이직의도에 실증적으로 어떠한 영향을 미치는 지를 살펴보고자 함에 있다. 본 연구의 가설을 도출하고 검증하기 위한 구성은 다음과 같다.

제 1 장은 서론 부분으로 문제의 제기와 연구의 목적, 그리고 연구의 방법 및 구성을 제시하였다.

제 2 장은 이론적 배경으로, 교육훈련과 보상 및 자기효능감, 그리고 이직의도에 대한 정의와 특성 및 선행연구를 고찰하고 관련성을 검토하였다.

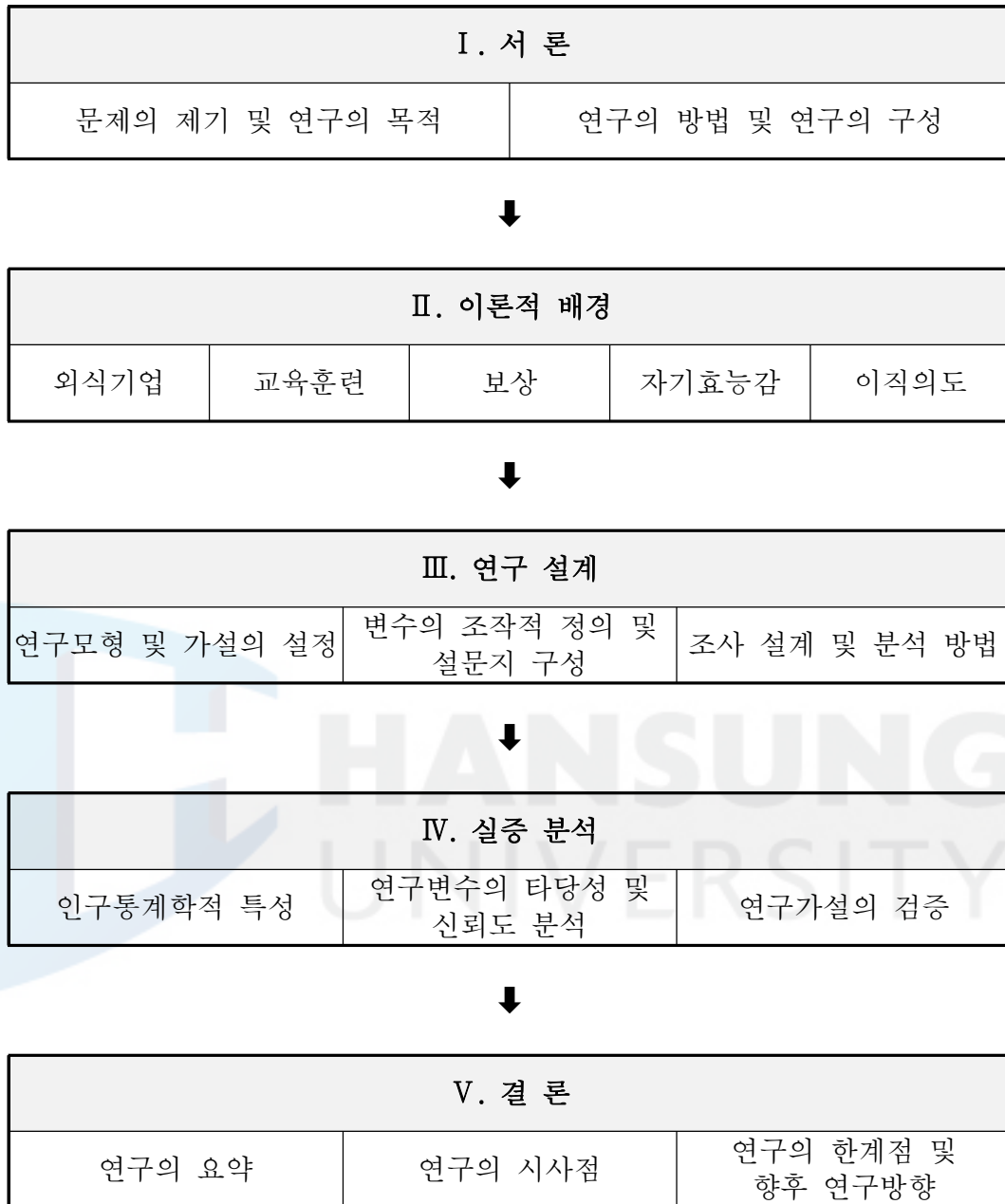
제 3 장은 연구 설계로 앞서 도출된 연구 모형 및 가설을 설정하고 제시하며, 실증적 분석을 위한 설문지의 분석 및 분석방법을 기술하였다.

제 4 장은 실증분석으로 수집한 응답을 토대로 표본의 인구통계학적 특성, 조사도구의 신뢰도와 타당성 평가, 상관관계분석, 모형의 평가 및 가설 검증을 위한 회귀분석 결과를 설명하였다.

제 5 장은 결론 부분으로 연구의 요약과 한계점 및 앞으로의 연구방향을 제시하였다.

본 연구의 전체적인 연구의 흐름도는 <그림 1-1>과 같다.





[그림 1-1] 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 외식기업의 개념

1. 외식기업의 개념

외식기업은 인간의 기본적인 욕구 충족과 더불어 대표적인 서비스산업으로 경제발전과 함께 국민경제의 비중을 크게 차지하는 신 성장산업이다. 외식기업이란 일반적으로 가정 이외의 장소에서 조리된 음식, 인적서비스를 포함한 다양한 서비스를 제공하는 업종을 통칭하는 의미이다.⁹⁾

외식기업(foodservice company or foodservice business)이라는 용어는 외식의 산업화를 바탕으로 외식이 수익을 창출하는 산업으로 분류되면서 사용되고 있다.¹⁰⁾ 나정기(2007)에 따르면, 외식기업은 가정 외에서 조리 가공된 음식을 만들어서 상품화하여 제공하는 식생활, 가정 이외의 장소에서 행하는 식사행위와 식생활, 가정 밖의 식생활 패턴을 총칭하는 것이라고 하였다. 그리고 기업규모가 커지고 체인화가 진행된 음식서비스업을 종래의 생업적인 음식업과 구별하여 일컫는 개념이라고 제시하였다.¹¹⁾

한편, 조성호(2004)는 외식기업을 식사와 관련이 된 음식과 음료, 그리고 주류 등의 제공이 가능한 장소에서 직·간접적으로 생산과 제조에 참여하여 특정인 또는 불특정한 다수에게 상업적·비상업적인 판매 및 서비스 활동에 참여하는 모든 업소들의 결정체로 정의하였고, 권용주(2005)는 외식기업을 일정한 장소에서 조리 및 가공된 음식물을 상품화하여 금전의 지불을 통하여 고객에게 제공되는 가정 이외의 식생활의 전체로 제시하였으며, 임현철(2012)은 외식기업을 새로운 고객창출과 고객들의 재내점할 수 있게 하여 단골 고객을

9) 이석만. (2011). 외식기업 관리자의 코칭리더십이 자아개념과 직무성과에 미치는 영향. 경기대학교 박사학위논문.

10) 최용. (2002). 국내외식업체 등급제도 도입을 위한 평가척도 개발에 관한 연구. 세종대학교 박사학위논문, pp.8-10.

11) 나정기. (2007). 외식기업의 이해, 백산출판사. pp.15-16.

확보하고 만족에 따른 비용지불을 통한 이익을 창출해 내는 가치창출의 사업으로 정의하였다.

따라서 본 연구에서는 선행연구를 토대로 외식기업이란 식사와 관련된 산업으로서 영리를 목적으로 가정외에서 음식과 관련된 산업을 총칭하는 모든 업체”라고 정의한다.

2. 외식기업의 현황 및 특성

외식기업의 유래에 대하여 알아보면, 미국에서는 1950년대 공업화의 단계로 진입하면서 'Foodservice company or Dining-out company'로 나타났고, 일본에서는 1970년대 이후 일본에서는 외식기업이라는 용어가 공식화되어 나타나기 시작하였다. 한편, 우리나라에서의 외식기업의 유래로는 우리나라의 대표적인 외국브랜드 체인점인 '롯데리아'가 개점한 1979년 이후부터라고 할 수 있다.

우리나라의 외식기업은 60년대 경제개발과 함께, 70년대 외식기업의 태동기를 거쳐, 80년대에 아시안 게임, 서울 올림픽을 계기로 하여 외식기업의 혁신기를 넘어, 90년대에 본격적인 외식서비스로 정착이 되었다. 이에 1999년 한해 20조원의 시장규모를 자랑했고, 2006년에는 50조원에 이르는 거대한 시장으로 성장하여 현재에는 더욱 거대한 시장으로 형성되어 왔다.¹²⁾

외식기업의 발전의 배경에는 경제적 요인과 문화적 요인, 기술적 환경변화, 외식기회의 확대, 고객의 변화 등의 여러 가지 발전요인 있다.¹³⁾ 외식기업은 국가 사이의 식생활의 관습적인 차이에 따라서 차이점을 보이고 있으나, 일반적으로 개방화의 물결은 세계인의 교류를 활성화시켜 식생활의 글로벌화 추세, 외식화의 증가, 간편화와 고급성의 양면성 존재, 식생활의 가공 식품화 경향 및 사치성과 실용성의 혼성 등의 경향을 보이고 있는데 이러한 점은 외식기업의 성장과 밀접한 관련이 있다.¹⁴⁾

12) 김성일, 진양호, 박영일. (2009). 외식마케팅관리, 백산출판사. p.17

13) 김기영. (2004). 외식기업관리론, 현학사. p.24

14) 신재용, 박기용. (2000). 외식사업 실무론, 대왕사. p.28

한편, 외식기업이 이렇게 성장하는 데에는 최근 들어 생활이 여유롭고, 연봉수준이 높아짐과 더불어, 관광과 레저문화의 확장과 관광서비스 산업에의 정부에의 투자 및 인터넷을 통한 외식기업의 손쉬운 이용확대, 다양한 연령층을 겨냥한 공격적인 외식마케팅 활동의 증가 등의 다양한 이유가 있다.¹⁵⁾ 반면, 선진 자본과 기술력을 가진 패밀리레스토랑과 패스트푸드 등의 해외브랜드의 국내 진출에의 성공적인 유치와 국내의 대기업이 보유한 대형 유통업체의 외식시장의 참여는 결국 외식업체의 규모화 경영기술의 대형화와 시스템화 그리고 프랜차이즈화를 가속화시키고, 외식시장의 치열한 경쟁을 초래하게 되었다.¹⁶⁾ 이에 따라 외식기업의 치열한 경쟁의 심화되는 시점에 이에 맞게 외식기업의 효과적인 운영과 성공, 그리고 대응적인 방안 등의 구축이 중요하다.

다음으로 외식기업의 특징은 인적자원이 중요한 산업, 입지가 중요한 산업, 체인화가 용이한 산업, 소비자와의 기호가 중요한 산업으로 볼 수 있다. 외식기업은 서비스의 특징을 가진 것 이외에 독특한 성격이 있는데, 특히 인적자원의 비중이 크고, 인적 영업활동에 의존하는 대표적인 서비스 산업이다. 따라서 외식기업의 효율적인 인력관리는 기업에서 가장 중요한 경쟁력이 된다. 외식기업이 타 산업과의 차이점은 다음과 같다.

첫째, 외식기업은 입지의 의존성이 타 산업에 비해 높다. 외식업체는 음식을 생산하고 동시에 판매하는 곳이다. 때문에 고객이 쉽게 접근 할 수 있는 위치의 접근적인 가치가 바로 고객을 유인하고, 타 업체와 경쟁할 수 있는 가장 강력한 수단이다. 둘째, 외식기업은 대량 생산을 하는 특징을 가지고 있다. 다품종 소량 주문판매로 소수의 음식만을 전문적으로 취급하는 곳도 있지만, 대부분은 여러 종류의 음식을 주문에 의하여 그때그때마다 생산, 판매를 하는 경우가 잦다. 셋째, 외식기업은 노동집약적인 산업이다. 많은 서비스산업 가운데에서도 외식기업은 대표적인 인적서비스 위주의 산업인데, 생산 부문 자동화의 한계와 서비스 부문의 인적자원의 의존성으로 인한 이유 때문이다. 넷째, 외식기업은 시간과 공간의 제약을

15) 양일선, 차진아. (2001). 급식경영학, 교문사, 김지현(2010). 외식기업의 가치혁신을 위한 분석도구 실행에 대한 연구. 경기대학교 박사학위논문.

16) 나정기. (2000). 외식기업의 이해. 백산출판사.

크게 받는다. 외식기업은 타 산업과 영업시간이 다르다. 사회적 변동이나 각종 행사, 그리고 주변 환경등의 예상하지 못한 상황으로 정확한 고객의 수를 예측하기 어렵기 때문에 식재료의 적정 구입량 결정이 어렵다.¹⁷⁾

3. 외식기업의 연구동향

최근 외식사업의 경쟁의 심화가 더욱 가속화되자 이에 따른 대응방안 및 효과적인 외식기업의 운영 및 관리를 위한 다양한 연구가 수행이 되고 있다. 외식업체의 경쟁력의 확보와 성과를 위한 고객에 대한 연구는 주로 소비자의 외식행동, 고객만족, 충성도, 경영전략, 수요창출 및 불만족요인 등의 연구가 지속되었고, 내부적인 경쟁력확보와 유지를 위한 내부종사원을 대상으로 진행된 연구로는 직무동기, 직무만족, 협력행동, 팀웍, 직무성과 및 이직의도 등에 대한 많은 연구가 되고 있다. 이에 대한 선행연구를 제시하면 다음과 같다.

먼저, 한혜숙·김민성·김순호(2015)¹⁸⁾는 외식기업 종사원의 내재적 직무동기를 성취욕, 권력욕, 소속감으로 제시하고 이들이 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향력을 검증하여 외식기업의 혁신전략을 실시하는데 종사원의 중요한 역할을 강조하였다. 또한, 이충형·류기상(2014)¹⁹⁾은 시나리오를 이용하여 외식기업에서 발생 가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계를 연구하여 외식기업 종사원의 감정노동관리와 관련한 시사점을 제시하였다. 김영중·이미경·윤혜현(2014)²⁰⁾은 외식기업 여성 종사원이 인식하는 사회적 지원과 소진의 인과관계를 결혼유무의 조절효과를 중심으로 연구하여, 외식기업 종사원의 직무소진을 낮출 수 있는 방안을 제시하고자 하였다. 정의선·김병기·이경

17) 신재영, 박기용.(2000). 외식기업개론, 대왕사. p.28.

18) 한혜숙, 김민성, 김순호. (2015). 외식기업 종사원의 내재적 직무동기가 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 24(2): pp.175-198.

19) 이충형, 류기상. (2014). 외식기업에서 발생 가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계: 시나리오를 이용하여. 『호텔경영학연구』, 23(3): pp.183-200.

20) 김영중, 이미경, 윤혜현. (2014). 외식기업 여성 종사원이 인식하는 사회적 지원과 소진의 인과관계 연구: 결혼유무의 조절효과를 중심으로. 『외식경영연구』, 17(3): pp.77-99.

수(2014)는 강원도 일반음식점을 중심으로 외식기업의 유형별, 종사자지위별 고용탄력성을 추정하여 향후 외식기업 종사원의 고용방안에 관한 시사점을 제시하였다.²¹⁾ 신혜숙(2011)²²⁾은 외식기업 관리자의 리더십 유형을 통해 외식기업종사원들의 직무만족과 조직몰입 형성과정에 대한 연구를 실시하였다. 실증분석을 통해 리더십 요인 중 조건적 보상과 카리스마가 종사원의 보상 및 복지 만족에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 또한 이들이 종사원의 근무여건 및 업무만족에 미치는 영향력을 확인하고 이에 대한 실무적 시사점을 제시하였다.

한편, 배성일(2008)은 외식기업에서의 사회계층과 문화적 자본의 소유정도를 서비스품질에 대한 소비자의 지각과 만족도에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였다. 이에 사회계층과 문화적 자본의 소유정도는 서비스품질에 대하여 느끼는 소비자의 지각을 높이고 만족을 높이는 결과를 주장하였고, 이를 통해 외식행동과 지각, 그리고 고객만족의 정도를 이해하고 전략적인 마케팅활동을 수행해야 함을 제시하였다. 또한, 김광지(2009)는 외식기업에서 서비스품질과 CRM을 통한 확장된 요인인 관계혜택이 고객만족과 재구매의도에 대한 영향에 대한 연구를 진행하였다. 이에 서비스품질과 관계혜택은 고객만족을 매개요인으로 하여 재구매의도를 높이는 데 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다.²³⁾ 노기엽(2008)²⁴⁾은 소비자가 지각한 패밀리레스토랑의 가치가 소비자의 몰입형태에 따른 고객충성도에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였다. 이에 패밀리레스토랑의 가치와 더욱 적극적인 고객충성도를 유도하기 위한 외식기업의 마케팅 전략의 수립에 대한 중요성을 주장하였다.

21) 정의선, 김병기, 이경수. (2014). 외식기업의 유형별, 종사자지위별 고용탄력성 추정: 강원도 일반음식점을 중심으로. 『호텔리조트연구』, 13(3): pp.299-315.

22) 신혜숙. (2011). 외식기업 관리자의 리더십 유형이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 20(1): pp.187-202.

23) 김광지, 김병호, 김영훈. (2010). 외식종사원의 조직시민행동이 고객지향성과 직무만족에 미치는 영향 -고객접촉시간의 조절효과를 중심으로. 『관광연구』 25(5): pp.41-59.

24) 노기엽. (2008). 프랜차이즈 패밀리 레스토랑의 지각된 가치가 고객충성도에 미치는 영향. 박사학위논문, 숭실대학교 대학원 벤처중소기업학과.

제 2 절 교육훈련

1. 교육훈련의 개념

외식이나 호텔기업들은 종사원들의 훈련을 통해서 그 조직과 업무에 대한 성과의 향상을 기대하고, 조직 종사원들을 대상으로 하는 훈련을 통하여 구성원들의 직무와 조직에 대한 태도의 변화를 유도함으로써 궁극적으로는 개인과 조직의 성과를 향상시킨다. 즉, 훈련이란, 어떤 행위를 원활하게 수행하기 위한 하나의 수단으로서, 이 훈련을 통해서 종사원들은 직무능력의 향상과 직무에 대한 인식의 변화가 나타난다.²⁵⁾ 이는 곧 훈련이 종사원들의 교육성과 기술을 높이기 위해서 설계가 된 행위이므로, 훈련이 조직의 목표와 경영이념을 종사원에게 알려줌으로서 조직의 역량을 높여주는 수단으로 이용된다.²⁶⁾

Goldstein & Ford(2002)²⁷⁾은 바뀐 환경에서 수행이 가능하도록 하는 기술이나 규칙 및 개념 그리고 태도에 대한 체계적인 획득이라고 교육훈련을 정의하였다. 진이환·권문호(2004)²⁸⁾는 훈련은 직무욕구를 위하여 필요한 지식과 기술을 개인이 습득하는 과정이라고 정의하였다. 그들은 훈련을 종사원의 관습이나 사고, 그리고 태도의 변화를 유도하고, 새로운 기능의 학습을 통해 직무를 효과적인 수행이 가능하도록 지원하는 계획적인 행위라고 하였다. 김기영·고미애(2013)²⁹⁾는 서비스산업에서의 훈련은 특정한 직무를 수행하는데 필요한 기술과 지식을 습득하는 것이며, 태도와 행동, 그리고 문제해결의 변화에 관심을 두고 단기적 변화를 추구하는 의미라고 하였다. 김영화·최현정(2009)³⁰⁾은 직무관련 능력에 대하여 구성원들의 학습을 독려하도

25) 정석주, 박경곤, 최정기. (2011). 호텔 조리부 조직 특성이 직무교육과 직무만족에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 14(2): pp.27-47.

26) 최민주, 윤지환.(2011). 외식업체 직무특성별 교육훈련전이에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『외식경영연구』, 16(1), pp.119-136.

27) I. L. Goldstein & J. Ford,. (2002). Training in organizations: Needs assessment, development, and evaluation wadsworth. Belmont, CA.

28) 진이환, 권문호. (2004). 호텔 중간관리자의 교육훈련 전이성과. 『관광연구저널』, 18(2): pp.233-247.

29) 김기영, 고미애. (2013). 논문: 호텔 종사원의 교육훈련이 조직몰입과 직무성장에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 27(4): pp.347-359.

록 기업에 의해 계획되어진 노력이므로, 이러한 훈련이 종사원들의 직무를 수행하는 능력을 높이고, 조직의 목적을 달성할 수 있다고 하였다.

Hart et. al³¹⁾과 Becker & Huselid³²⁾은 교육훈련을 통해 종업원은 고객의 욕구 변화와 예측 불가능한 상황에 대한 대응력을 기르며, 공식적인 교육훈련은 종사원의 능력과 직무에 대한 몰입을 증가시킴으로써 기업의 성과를 높일 수 있다고 하였다. Fletcher(1999)는 교육훈련은 서비스 산업에서의 지속적 경쟁우위 획득을 위한 조직의 사명과 전략에 대한 이해를 향상시키고, 내부고객의 지식과 능력을 증가시킴으로써 내부고객의 마케팅에 대한 태도를 변화시키므로 내부마케팅 실행에 필요한 주요 구성요소라고 하였다.

따라서 교육훈련이란 종사원에게 직무수행을 위한 전반적인 지식인 이론과 관행, 교양 및 실무 등을 이해하여 자신의 것으로 소화시키는 것을 일컬으며, 종사원 훈련은 특정 직무를 수행하는데 있어 요구되는 지식과 기술역량을 기르는 것으로 문제해결, 태도, 행동의 변화에 중점을 두고 단기적 성장에 집중하는 것을 말한다.³³⁾

따라서, 본 연구에서는 교육훈련이란 새로운 직무에 대한 원활한 적응과 수행을 위한 조직적이고 전략적이라고 정의한다.

30) 김영화, 최현. (2009). 외식업체 직원의 교육훈련이 서비스 회복, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 -대구와 대전지역을 중심으로-. 『관광학연구』, 33(5): pp.317-342.

31) C. W. Hart, J. L. Heskett and W. E. Sasser, Jr.(1989) "The Profitable Art of Service Recovery," *Harvard Business Review*, 68(July-August), 1990, pp.148-156.

32) B. E. Becker and M. A. Huselid(1999), "Strategic Human Resource Management in Five Leading Firms," *Human Resource Management*, 38(4): pp.287-302.

33) 정수영. 『신인사관리론』, 서울 : 박영사, 1995, p.190.

[표 2-1] 교육훈련의 개념 및 정의

연구자	교육훈련의 개념 및 정의
Goldstein & Ford(2002)	바뀐 환경에서 수행이 가능하도록 하는 기술이나 규칙 및 개념 그리고 태도에 대한 체계적인 획득.
김명희(2009)	조직의 내부에서 조직의 목표를 성취할 수 있도록 조직 구성원의 태도나 기술 등을 증진시키기 위하여 설계되고 계획된 학습과정
진이환·권문호(2004)	직무육구를 위하여 필요한 지식과 기술을 개인이 습득하는 과정.
김영화·최현정(2009)	직무관련 능력에 대해 구성원들의 학습을 장려하도록 한 기업에 의한 노력.
김기영·고미애(2013)	서비스산업에서의 훈련은 특정한 직무를 수행하는데 필요한 기술과 지식을 습득하는 것이며, 태도와 행동, 그리고 문제해결의 변화에 관심을 두고 단기적 변화를 추구하는 의미.

자료: 선행연구를 중심으로 논자 작성.

2. 교육훈련의 중요성

훈련은 업무와 관련된 개발과 교육의 개념을 포괄적으로 내포하고, 기업의 목적과 성장, 개인의 변화를 위해서 설계된 습득 절차로 볼 수 있다.³⁴⁾ Neo(1986)는 훈련을 업무수행과 관련된 기술, 태도, 그리고 필요지식 등을 학습하고 직무 관련 태도의 향상으로 효과적인 직무수행을 위하여 설계된 교육활동으로 정의하였다. 교육훈련이 주는 효과는 조직차원, 구성원 개인 차원, 대인관계 내부집단 정책실행 차원으로 분류할 수 있다.³⁵⁾ 조직 차원의 효과는 인재육성을 목적으로 한 기술의 축적으로, 수익성 향상과 추구에 긍정적이며 노동의 질과 생산성을 증가시킨다. 두 번째, 구성원 개인 차원의 효과는 자기개발을 통한 욕구충족을 동기로 하여 개인의 의사결정과정과 효과적인 문제해결에 도움이 되며 자기발전과 확신을 고무시킨다. 마지막으로, 대인관계 내부집단 정책실행 차원의 효과는 의사소통의 원활화에 의한 조직협력으

34) 김영화, 최현정. (2010). 외식업체 직원의 교육훈련이 서비스회복, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광학연구』, 33(5): pp.317-342.

35) 박정준. (2008). 외식업체 종업원의 교육훈련프로그램을 통한 직무만족이 업무수행력에 미치는 영향에 관한 연구. 『Tourism Research』, 27: pp.83-111

로써 집단과 개인 간의 소통을 향상시키고 대인관계의 기술적인 면을 향상시킨다. 이에 따라, 외식기업에서도 조직과 구성원의 발전과 능력향상을 위한 교육훈련은 매우 중요하며 필수적이라 할 수 있다. 외식업체가 아주 잘 계획된 교육훈련 체계 및 훈련 방법, 시설과 교재를 가지고 있다 하여도, 그 활동의 중요성과 필요성에 대하여 인식하지 않으면, 교육훈련은 무의미하고 때로는 더욱 불필요한 것이 될 수도 있다. 교육훈련의 필요성은 직무를 수행함에 있어서 자격요건이 되는 지식, 태도와 기능에 대한 기본적인 목표 및 기대와 그 직무를 담당하는 종사원의 그것들과의 차이를 교육으로 계발하고 향상시킬 필요가 있음으로 간주되는 부분이라고 정의할 수 있으며, 또는 기업이 종사원에게 기대하는 지식, 태도 및 기능 등과 종사원들이 현재 가지고 있는 그것들과의 차이, 즉 직무가 필요로 하는 자격 요건과 그들의 현재 능력과의 차이로써 그 의미는 같다. 교육훈련의 필요성은 현재에 국한하여 고려할 것이 아니라 가까운 미래에 요구되는 수준까지 생각해야 한다. 외식기업이 교육훈련의 필요성을 인지하고 강조하여 교육 내용에 포함시켜 교육을 실시하면, 기업경쟁력 강화뿐만 아니라 기업의 발전에도 영향을 미칠 수 있다. 외식업체에서는 직원 교육훈련의 중요성을 지각하고, 여러 가지 훈련 기술의 도입으로 교육훈련 방법을 효율적으로 활용하고 있다. 서비스 교육, 전문기술 교육, 정신교육, 국내외 전문기관 위탁 교육, 해외연구, 현장실습, 사례연구, 토의식, 강의식, 시청각 교육, 교양강좌, 합숙훈련, 등이 있다.³⁶⁾

훈련은 단순히 종사원의 교육성과 기술을 높이기 위해서 고안된 활동이나, 해당 종사원이 가지고 있는 어려움을 종사원의 직무능력 향상을 통해 이겨내도록 하는 활동이 될 수도 있다. 그러나 훈련을 실시한 후에 조직구성원들의 차원에서는 업무수행에 적용되어야 하고, 조직적인 차원에서 성과도 모두 성과로 연결이 되어야한다³⁷⁾. 대표적인 서비스 산업으로 분류되는 외식기업은 기본적으로 양질의 인적서비스를 수행해야하는 서비스 제공자의 의무를 가지고 있다. 특히 우리나라의 대표적인 대형 외식업체들은 단순히 양질의 음식을

36) 박정준. (2008). 외식업체 종업원의 교육훈련프로그램을 통한 직무만족이 업무수행력에 미치는 영향에 관한 연구. 『Tourism Research』, 27: pp.83-111

37) 최민주, 윤지환. (2013). 외식업체 직무특성별 교육훈련전이에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『외식경영연구』, 16(1): pp.119-136.

제공하는 것에 그치는 것이 아니라 음식을 제공하고, 고객을 응대해야 하는 서비스 또한 제공해야 하기 때문에 인적자원의 중요성이 가장 큰 산업이라고 할 수 있다. 이에 외식업체에서 고객을 응대하는 서비스 접점의 직원들은 이러한 중요성을 인식하고 자신들의 능력을 개발하여 대고객 서비스 제공업무의 수준향상이 가능하도록 노력해야 한다. 또한 이러한 노력이 가능하도록 지속적이고 질적인 서비스 교육과 같은 조직차원의 지원이 필요한데, 이러한 특성 때문에 외식기업 종사원들은 외식기업의 자원 중 많은 시간과 노력을 통해서 고부가가치를 창출할 수 있는 자원으로 여겨져, 외식기업들은 신입 때부터 종사원들에게 전문적이고 체계적인 교육을 실시해오고 있으나 외식기업의 높은 이직률이 지속되고 있어 상체계의 확립의 중요성 또한 강조된다.

3. 교육훈련의 선행연구

교육훈련의 선행적인 연구에 대하여 알아보면 다음과 같다.

먼저, 호텔기업에서 훈련이 호텔종사원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구를 수행한 안대희·박종철(2008)³⁸⁾은 훈련과 직무만족에 대한 연구를 진행하였고, 이에 훈련은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 결과를 제시하였다. 김연선(2004)³⁹⁾은 호텔기업의 훈련과 품질수익률에 대한 관계를 밝히는 연구에서 훈련을 통하여 서비스제공능력, 상품지식, 외국어 및 서비스 이행능력 등이 높아진다는 연구결과를 제시하였다. 또한·박혜원(2004)⁴⁰⁾은 훈련은 종사원들의 서비스 수행능력을 향상시킨다는 것을 보여주었다. 박한(2006)⁴¹⁾은 호텔기업의 교육훈련과 조직 환경과 직원의 서비스 품질과 동기부여에 미치는 관계에 대한 연구를 진행하였는데, 이에 호텔 기업의 좋은 교육훈련을 통하여 종사원의 동기부여 및 서비스품질을 향상시킬 수 있음을 결

38) 안대희, & 박종철. (2008). 호텔종사원의 교육훈련과 경력개발이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. *호텔리조트연구*, 7(2): pp.187-200.

39) 김연선. (2004). 호텔기업 직원교육훈련이 품질수익률에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광경영연구』, 20: pp.39-66.

40) 박혜원. (2004). 연구논문: 호텔 교육훈련의 성과에 영향을 미치는 요인-서울 시내 특 1급 호텔을 중심으로. *호텔관광연구*, 16: pp.153-165.

41) 박한. (2007). 호텔기업의 교육훈련과 조직환경이 직원의 서비스 품질과 동기부여에 미치는 영향. 세종대학교 석사학위논문.

과로 보여주었다. 또한, 권명란·이재만(2008)⁴²⁾은 여행 기업에 근무하는 종업원들의 교육훈련은 내부 환경요인과 직무만족에 유의한 관계가 있음을 확인하였다.

한편, 채규옥(2000)⁴³⁾은 교육훈련이 조직구성원에 대한 동기유발에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위한 연구를 진행한 바 있고, 임효창·박경규(1999)⁴⁴⁾는 교육훈련프로그램이 교육훈련과의 전이에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보고 교육훈련의 프로그램에는 어떠한 요소별로 전이에 미치는 관계에 대한 연구를 진행하였다. 또한 박이경·유영진(2014)⁴⁵⁾은 서비스 교육훈련이 외식업체 종사자의 직무만족과 서비스지향성에 미치는 영향을 연구하여 서비스 교육훈련 중 교육내용, 참가자 태도, 시설 환경이 직무만족의 내재적 만족요인에, 강사자질, 참가자 태도, 시설 및 환경은 직무만족의 외재적 만족요인에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 그리고 강사자질과 참가자 태도가 서비스지향성에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 발표하였다.

곽재덕·김진모(2010)⁴⁶⁾는 기업 교육훈련 참여자의 학습동기와 자기효능감, 유인가, 직무몰입, 상사지원의 가설적 인과모형을 구안하고, 기업 교육훈련 참여자의 학습동기와 자기효능감, 유인가, 직무몰입, 상사지원의 영향관계를 규명하였으며, 기업 교육훈련 참여자의 학습동기와 직무몰입 및 상사지원의 관계에서 자기효능감이 나타내는 매개효과와 기업 교육훈련 참여자의 학습동기와 상사지원의 관계에서 유인가가 나타내는 매개효과를 검증하였다. 또한, 김영화·최현정(2009)은 외식업체 직원들의 교육훈련이 서비스 회복과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 연구함으로써 효율적인 인적자원의 관리를 통한 경영성과의 극대화 방안을 제시하였다. 실증분석을 통

42) 권명란, 이재만. (2008). 여행업 종업원 교육훈련이 내부환경요인과 직무만족에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 8(4), pp.255-263.

43) 채규옥. (2000). 교육훈련이 조직구성원의 동기유발에 미치는 영향에 관한 연구. *인적자원개발연구*, 2(1), pp.87-113.

44) 임효창, 박경규. (1999). 교육훈련 프로그램 구성요소가 교육훈련 전이에 미치는 영향. *인사관리연구*, 23(2), pp.107-138.

45) 박이경, 유영진. (2014). 서비스 교육훈련이 외식업체 종사자의 직무만족과 서비스지향성에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 17(4), pp.103-123.

46) 곽재덕, 김진모. (2010). 기업 교육훈련 참여자의 학습동기와 자기효능감, 유인가, 직무몰입 및 상사지원의 관계. 『직업교육연구』, 29(2), pp.91-112.

해 교육훈련이 서비스 회복에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 검증하였다. 이를 통해 외식업체에서 고품질의 서비스 제공을 위한 기술훈련 기회를 제공하고, 충분한 교육훈련 프로그램을 제공할수록 직원들은 서비스 실패 발생 시 고객들의 불평처리를 효과적으로 처리하여 서비스 회복을 잘 할 수 있음을 제시하였다. 그렇기 때문에 고객의 불평처리 기술 개발을 위해 교육 매뉴얼 개발 및 상용화와 더불어 교육훈련 또한 일정한 시기를 정하여 정기적인 교육의 필요성을 강조하였다.

이은수(2003)는 호텔 교육훈련의 전이성과의 중요성을 기반으로 인구통계학적 특성요인과 근무조건요인에 따라 피훈련자인 종업원의 교육훈련 전이성과 간에 차이가 있는가를 검증하였다. 그 결과 성별을 제외한 연령, 교육수준, 직급, 근무부서, 재직기간, 고용형태에 따라 피훈련자의 교육훈련 전이성과에 대한 지각에 차이가 있는 것으로 나타나, 호텔 교육훈련의 전이성과에 대한 종업원의 지각차이 분석결과를 통해 연구의 시사점을 제시하였다. 한편, 최민주·윤지환(2013)⁴⁷⁾은 외식업체의 교육훈련 전이에 영향을 미치는 요인을 분석하고, 직무특성상 교육훈련 전이에 영향을 주는 요인들의 차이가 있는지 살펴보았다. 이에 학습자 특성, 교육훈련 특성, 조직적 특성이 교육훈련 전이에 미치는 영향관계를 선행연구를 기반으로 검토하고, 직무 특성상 서비스 부서와 조리부서로 구분하여 교육훈련 전이에 차이가 있는지를 분석하였다. 실증분석결과, 학습자 특성에서 학습동기는 교육훈련 전이에 유의한 영향을 미치고 경력계획은 유의한 영향관계를 나타내지 못하는 것으로 나타났다. 교육훈련 특성에서 교육훈련 내용은 교육훈련 전이에 유의한 영향관계를 나타내고 교육훈련자 능력은 유의한 영향관계를 나타내지 못하였다. 또한, 조직적 특성에서 조직의 지원은 교육훈련 전이에 유의한 영향관계를 나타내고 상사의 지원과 동료의 지원은 유의한 영향관계를 나타내지 못하였다. 신정하(2006)⁴⁸⁾는 호텔종사원들에 대한 훈련의 학습특성과 전이특성이 전이성과와의 영향관계에 대한 연구를 진행하였고, 이에 대한 결과로 호

47) 최민주, 윤지환. (2013). 외식업체 직무특성별 교육훈련전이에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『외식경영연구』, 16(1), pp.119-136.

48) 신정하. (2006). 호텔종사원 교육훈련의 전이성과에 관한 연구: 조직의 학습지원과 전이지원 조절효과를 중심으로. *경희대학교 박사학위논문*.

텔종사원들에게 실시되는 훈련은 전이성과를 증대시켰다. 또한, 연형신·이희철·이창기(2013)⁴⁹⁾는 강원랜드 카지노를 중심으로 카지노종사원의 교육훈련 유효성이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구를 실시하여 교육훈련을 통해 종사원의 이직의도가 낮아질 수 있음을 제시하였다. 이은용·황정현·이수범(2011)⁵⁰⁾은 교육훈련요인에 따른 교육훈련 전이, 자기효능감 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구를 진행하여, 교육훈련을 통해 자기효능감과 직무성과가 증대될 수 있다는 연구결과를 발표하였다.

신애경·유희경·이혁진(2009)⁵¹⁾은 관광통역안내사의 업무능력 향상과 자질향상을 위한 교육훈련의 필요성을 강조하며, 관광통역안내사의 학습특성인 학습동기, 학습능력, 학습기대가 교육훈련 필요성에 유의한 영향을 미치는가, 교육훈련 방법과 내용이 업무성과에 유의한 영향을 미치는가를 검증하였다. 실증분석을 통해 학습능력, 학습동기, 학습기대가 교육훈련의 필요성인식과의 관계를 검증한 결과 학습동기와 학습기대는 교육훈련 필요성 인식에 정(+)의 방향으로 영향을 준다는 것을 확인하였고, 학습능력은 교육훈련 필요성 인식에 영향을 미치지 않는다는 연구결과를 제시하였다. 게다가, 교육훈련필요성 인식은 교육내용인 업무서비스와 업무전문성 모두에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 교육훈련필요성 인식의 회귀계수값은 교육훈련 내용 중 업무서비스가 업무전문성에 비해 조금 더 높게 나타난다는 연구결과를 제시하였다.

한편, 이연택·곽대영(2006)⁵²⁾은 CRS사용자 교육훈련의 전이효과에 영향을 미치는 요인들을 연구, 분석하고 국내 CRS사용자 교육의 효과성 향상을 위한 방향을 제시하고자 실증연구를 실시하였다. 그 결과 국내 CRS사용자 교육훈련의 학습 성과에 긍정적인 영향을 미치는 요인들은 CRS사용자 교육

49) 연형신, 이희철, 이창기. (2013). 카지노종사원의 교육훈련 유효성이 직무만족 및 미치는 영향에 관한 연구: 강원랜드 카지노를 중심으로. 『호텔관광연구』, 49 pp.418-437.

50) 이은용, 황정현, 이수범. (2011), 교육훈련요인에 따른 교육훈련 전이, 자기효능감 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광연구』, 25(6), pp.275-294.

51) 신애경, 유희경, 이혁진. (2009). 관광통역안내사의 학습특성과 교육훈련이 업무성과에 미치는 영향분석. 『호텔경영학연구』, 18(2) pp.241-258.

52) 이연택, 곽대영. (2006). 관광인력개발을 위한 교육훈련 전이효과에 관한 연구 -국내 CRS사용자 교육훈련을 중심으로-. 『호텔경영학연구』, 15(4), pp.145-161.

훈련 투입요인 중 강사의 능력, 교육방법 및 교육훈련 참여자의 심리적 특성인 것으로 나타났고, 국내 CRS사용자 교육훈련의 전이효과에 긍정적인 영향을 미치는 요인들은 교육훈련 참여자의 심리적 특성, 교육내용 그리고 교육훈련 참여자의 학습 성과인 것으로 제시되었다. 또한 이애주·김순하(2006)⁵³⁾는 호텔한식당 직원의 교육훈련에 대한 지각이 직무만족과 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향을 연구하여, 앞으로 교육훈련의 중요성이 더욱 강조되어야 하고, 교육내용이 현장운영에 유익해야 하며, 교육에 필요한 충분한 준비는 교육의 질을 더욱 높일 수 있으므로 교육내용이 실제업무에 도움을 줄 수 있도록 교육프로그램이 구성되어야 바람직할 것이라는 시사점을 제시하였다.

이수범·장주영·이동희(2003)⁵⁴⁾는 호텔 컨벤션 산업의 서비스 수준을 가늠해 보고자 연구를 실시하여 한국 호텔 컨벤션을 활성화시키고 호텔 내에 전문화된 인력확충과 그러한 핵심역량을 양성시킬 수 있는 방안을 제시하였다. 이들에 따르면, 한국의 호텔 컨벤션 산업 종사원들의 서비스 질적 수준이 매우 낮음을 알 수 있을 정도로 컨벤션 서비스 교육에 대한 관심도가 미미하였으며, 종사원들에게 동기부여가 될 만한 것을 찾지 못하였다. 그러나 이 연구를 통하여 전문가들로부터 얻은 결론으로 호텔 컨벤션 종사자들의 서비스 질적 수준의 향상을 위한 효과적인 교육훈련의 개선방안을 제시하였다. 첫째로, 경영자들의 교육훈련에 대한 인식과 이에 따른 지원의 필요성을 강조하였다. 둘째로, 효율적인 인력운영으로 교육훈련의 어려움을 극복해 나가야 한다고 하였다. 셋째로, 체계적인 교육방침으로 각 파트별로 사내강사들을 임명해 전문화 된 직무교육을 실시하여 부서 간의 협조가 최대화될 수 있는 커뮤니케이션 강화를 위한 프로그램과 관리자향성을 위한 리더십 교육을 마련해야 한다고 하였다. 마지막으로, 교육을 통하여 종사자들의 기본적인 서비스 마인드의 형성을 돕고 직무에 대한 만족이 가능하도록 동기부여나 직무연수 등의 새로운 지식습득 기회를 제공하고 자기계발에 대한 욕구충족을 뒷받침 해주어야 한다고 하였다.

53) 이애주, 김순하.(2006). 호텔한식당 직원의 교육훈련에 대한 지각이 직무만족과 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 15(5), pp.119-135.

54) 이수범, 장주영, 이동희. (2003). 호텔 컨벤션 종사자의 질적 수준 향상을 위한 교육훈련에 관한 탐색적 연구. 『호텔경영학연구』, 12(1), pp.171-190.

전영호·김신정(2001)⁵⁵⁾은 서비스제공자의 교육훈련을 통한 고객만족의 도출로서 미비한 외식업의 교육훈련 방안을 이론적으로 제시하여 외국기업의 사례와 문헌을 통한 사례를 중심으로 교육훈련 프로그램을 제시하였다. 이를 통해 외식업의 비체계적인 교육훈련 방법을 체계화하였고, 교육훈련을 통한 서비스 제공자의 서비스 질 향상을 통해 고객의 재구매의도를 향상시키는데 기여한다는 것을 제시하였다. 또한 교육훈련을 통한 기업의 사례연구를 통해 새로운 외식업 종사원 교육훈련 프로그램을 제시하며, 서비스 제공자 교육훈련 프로그램 마련을 통한 고객만족의 전략적인 교육 방안을 제시하여 외식업체 내에서의 철저한 교육과 점포에서의 적극적인 실천으로 고객이 이를 직접 느낄 수 있도록 기업전체의 환경과 의식개혁의 필요성을 강조하였다. 따라서 본 연구에서는 전영호·김신정(2001), 이수범·장주영·이동희(2003), 박이경·유영진(2014)등의 선행연구들을 토대로 교육훈련 및 하위 요인으로 참가자 태도, 교육내용, 시설 및 환경, 강사자질이 자기효능감 및 이직의도에 미치는 영향에 대하여 연구하고자 한다.

제 3 절 보상

1. 보상의 개념

보상(Reward)이란, 고용관계에 기초하여 해당 조직을 위해서 조직구성원이 직무를 수행한 것에 상응한 대가로 받는 모든 급부 및 유형의 서비스를 의미한다.⁵⁶⁾ Allen & Kilmann(2001)의 연구에서 보상은 생산품 제조의 과정 또는 서비스 수행의 과정에 있어서 질적 향상에 대한 비금전적인 형태의 보상을 의미하며, 결국 특정한 행동에 대한 그 행위자에게 주어지는 긍정적, 또는 매력적인 행태의 모든 대가라고 정의하였다. 보상은 근로자가 고용관계에서 받을 수 있는 모든 종류의 금전적 보상과 복리후생 등을

55) 전영호, 김신정.(2001). 외식업 종사원의 교육훈련 프로그램 개발이 고객만족에 미치는 영향에 관한 이론적 연구. 『한국조리학회지』, 7(2), pp.71-98.

56) 이승계. (2013). 성과주의 보상제도의 문제점과 개선방안 연구. 『한국인적자원관리학회』, 20(3), pp.187-208.

포함하며, 노동의 대가로 조직에서 받게 되는 근로자의 만족도까지도 포함한다. 윤영일·조문식(2012)은 업무자체를 하면서 느끼는 즐거움이나 자아실현과 같은 스스로의 가치를 달성하고자 하는 동기와 보수나 승진과 같은 성과 등을 총괄하여 보상이라고 정의하였다. 송연숙(2008)은 보상은 기업과 내부 고객 사이의 교환과정에서 내부고객이 기업에 노동력을 제공하고 받는 임금과 상여금, 복리후생 등을 아우르는 포괄적인 개념으로 보상을 할당하고 배분하여 전달하는 것을 보상이라고 하였다. 박내회(1997)에 따르면 조직구성원이 조직을 위해 업무를 수행하는 것에 상응하여 조직이 구성원들의 여러 가지 욕구 충족을 위해서 제공해 주는 모든 것을 보상이라고 정의했다. 또한 보상 시스템은 비금전적 보상, 금전적 보상, 승진 및 보너스, 그리고 조직을 위한 바람직한 행동을 권장하고 강화하는 공식적인 구조와 절차라 할 수 있다. 이렇게 보상은 조직의 구성원이 조직으로부터 직무수행의 대가로 받는 복리후생 및 금전적 보상과 만족도 등의 포괄적 의미로 구성원들의 성과 향상을 위한 동기 유발의 수단으로 제시되고 있다고 밝혔다.

보상은 외재적인 보상과 내재적인 보상으로 구분된다. 외재적 보상은 임금이나 승진, 복리후생 같은 보상이 포함되며, 내재적 보상은 노동의 대가로 조직으로부터 받게 되는 심리적, 주관적인 만족도를 의미하며,⁵⁷⁾ 직무수행자의 직무수행을 통하여 얻게 되는 심리적인 만족감을 나타내는 것으로, 도전감, 성취감 및 인정, 격려 그리고 육성과 같은 자아실현적인 느낌을 나타내면서 얻어지는 비금전적인 보상이 포함된다.⁵⁸⁾

한편, 동기부여와 가치창출의 원천인 보상은 근무태도가 작업행동에 영향을 미치며, 업무의 질과 신기술 습득, 그리고 고객서비스 등과 조직성으로 이어진다.⁵⁹⁾ 이에 보상은 조직구성원들이 성과를 높일 수 있는 동기부여를 유발시킬 수 있는 수단으로 이용되며, 종사원의 행동을 촉진시킬 수 있는 수단으로 제시된다.

한편, 보상은 조직구성원들의 생리적 또는 물질적인 욕구 충족뿐만 아니라

57) 이지원. (2010). 직무만족, 보상, 그리고 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향: 국내 금융회사를 중심으로. 『문명연지』, 25(0), pp.131-159.

58) 이석규, 김경식. (2005). 고객보상프로그램의 효과성에 관한 연구. 신규고객유치를 위한 전략적 프레임워크: 『한국마케팅저널』, 7(2), pp.123-139.

59) G. T. Milovich, J. M. Newman, & B. Gehart(2011). *Compensation*, McGraw Hill.

성취와 성과의 상징으로 수단적인 기능을 지니고 있다. 이에 상위욕구 충족과 직무에 대한 내재적인 만족과 관계를 지니고 있다.⁶⁰⁾

따라서, 본 연구에서 보상이란, 조직에서 조직구성원이 받는 유·무형의 혜택이나 대가 등을 총괄하는 의미라고 정의하고자 한다.

인사관리측면에서 보는 보상의 기능은 조직에 대한 성과수행과 조직에 대한 참여의 두 가지 기능으로 설명할 수 있다. 먼저 조직에 대한 성과수행은 종사원이 정상적으로 기대되는 활동 그 이상의 행위로서 자발적이고 창의적인 활동을 의미한다. 그리고 조직참여는 조직구성원이 기대하는 일의 최소치 정도를 만족시키는 활동으로, 이러한 기대활동의 수행으로 조직과의 계약이 체결되었음을 인식하는 것을 말한다. 고종욱·류철(2009)⁶¹⁾의 보상에 대한 구분은 사회적보상과 조직적 보상으로 나누고, 사회적 보상으로 제시하고 조직적 보상으로는 승진기회, 보수, 그리고 직업안정성을 제시하였다.



60) 유영현. (2010). 보상유형과 직무만족에 관한 연구. 육상·해양경찰을 중심으로. 『한국경찰학회보』, 14(6), pp.189-213.

61) 고종욱, 류철.(2009). 노동보상이 호텔종사원들의 직무만족에 미치는 영향과 보상가치의 조절효과. 『호텔경영학연구』, 18(2), pp.57-75.

[표 2-2] 보상의 개념 및 정의

연구자	보상의 개념 및 정의
박내회(1997)	조직구성원이 조직을 위해 업무를 수행하는 것에 상응하여 조직이 구성원들의 여러 가지 욕구 충족을 위하여 제공해 주는 모든 것
Allen & Kilmann(2001)	특정한 행동에 대한 그 행위자에게 주어지는 긍정적, 또는 매력적인 형태의 모든 대가
송연숙(2008)	내부고객과 기업 사이의 교환과정에서 내부고객이 기업에 노동력을 제공하고 받는 임금과 상여금, 복리후생 등을 아우르는 포괄적인 개념으로 보상을 할당, 배분하여 전달하는 것
윤영일·조문식(2012)	업무자체를 하면서 느끼는 즐거움이나 자아실현과 같은 스스로의 가치를 달성하고자 하는 동기와 보수나 승진과 같은 성과 등을 총괄
이승계(2013)	고용관계에 기초하여 해당 조직을 위해서 조직구성원이 직무를 수행한 것에 상응한 대가로 받는 모든 급부 및 유형의 서비스를 의미

자료: 선행연구를 중심으로 논자 작성.

2. 보상의 선행연구

보상에 대한 외식과 호텔기업에서의 선행연구로는 다음과 같이 제시할 수 있다. 먼저 고종욱·류철(2009)은 노동보상이 호텔종사원들의 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였는데, 실증분석 연구결과, 보수 변수를 제외하고는 직무다양성, 직무자율성 및 직무도전성 등의 과업보상이 많을수록, 직업안정성과 승진기회 등의 조직보상이 증가할수록, 그리고 상사 및 동료의 지원과 같은 사회적 보상이 클수록 호텔종사원들의 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. 또한, 직무자율성과 승진기회에 부여하는 중요성이 클수록 직무자율성과 승진기회가 호텔종사원들의 직무만족에 미치는 영향도 더욱 커진다는 연구결과를 제시하였다. 이재섭·김민수(2011)는 호텔기업에서 노사 파트너십과 보상제도가 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였다. 연구에서는 조직의 보상 제도를 승진과 임금, 그리고 복리후생으로 제시하고, 이에 대한 직무만족과 조직몰입의 영향관계를 알아본 결과, 복리후생은 직무만족에 영향을 미치고, 승진과 복리후생, 그리고 임금은 조직몰입이 형성

되는 데 밀접한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다.⁶²⁾ 또한, 윤영일·조문식(2012)⁶³⁾은 보상과 종사원의 개인의 창의성과 조직몰입과의 영향에 대한 연구를 진행하였고, 이에 기업의 호텔외재적, 내재적 보상이 개인의 창의성에 유의한 영향을 미치는 연구결과를 확인하였는데, 이들은 종사원에게 창의성을 부여하면서 통제 수단으로 보상 중 외적보상을 제공할 때 종사원은 조직성과 목표를 위하여 더욱 노력한다고 하면서 외적보상의 중요성을 강조하였다. 김영수(2012)⁶⁴⁾는 호텔기업에서 보상과 호텔조직구조의 특성이 조직유효성에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였고, 효과적인 조직유효성을 위해 호텔기업에서 행하여지는 보상은 유의한 영향을 미치는 변수임을 확인하였다.

최영기·이윤영(2007)은 직무특성에 따라 조직의 유효성에 어떠한 영향관계를 가지고 있는지를 알아보기 위하여 직무특성의 구성변수가 보상만족을 매개변수로 하여 어떻게 조직의 유효성에 영향을 미치는 가를 실증적으로 분석하여 향후 호텔기업의 효율적이고 경쟁력 있는 인적자원관리방안을 제시하였다. 실증분석 결과로 나타난 각 요인, 즉 직무특성으로 제시된 과업중요성과 기술다양성, 과업정체성 등의 세 가지 요인과 보상만족요인으로 제시된 보상수준, 금전적 보상, 승진기회, 보상시스템 등의 네 가지 요인, 조직유효성으로 제시된 네 가지 요인인 근로의욕, 직무몰입, 조직몰입, 이직성향 간의 인과관계를 조사하였으며, 직무특성을 구성하는 다른 요인에 비하여 과업의 중요성은 보상만족이라는 매개변수의 영향을 가장 받지 않는 요인으로 검증되었는데, 이는 근로의욕 및 직무몰입, 조직몰입, 이직 성향 등의 조직유효성에 직결되는 직무의 특성은 과업의 중요성, 즉 업무를 어느 정도 중요하게 지각하고 있는가에 대한 부분이 크게 작용한다는 것을 강조하였다.

또한, 홍경완·장헌주(2006)는 여행사 직원들의 보상요인, 직무만족과 서비스

62) 이재섭, 김민수. (2011). 호텔기업의 노사파트너십과 보상제도가 조직성과에 미치는 영향. *관광경영연구*, 15(4), pp.197-221.

63) 윤영일, 조문식. (2012). 조직의 보상이 호텔 프론트 데스크 종사원의 개인 창의성과 조직몰입에 미치는 영향. *관광경영연구*, 16(2), pp.119-134.

64) 김영수. (2012). 호텔의 보상과 조직구조특성이 조직유효성에 미치는 영향연구. 경기대학교 박사학위논문

제공수준 변수들을 연구하고 보상요인이 직무만족과 서비스제공수준에 미치는 영향과 직무만족이 서비스제공수준에 미치는 영향에 대하여 분석하였다. 보상요인에 대한 요인분석 결과 금전적 보상, 복합적 보상, 직무적 보상, 특권적 보상의 네 개의 요인이 도출되었으며, 이러한 보상요인들이 직무만족에 미치는 영향력을 검증한 결과 직무적인 보상만이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 판명되었다. 또한, 보상요인이 서비스 제공 수준에 미치는 영향을 검증한 결과 태도적 서비스 제공 수준과 절차적 서비스 제공 수준에도 직무적 보상만이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 결국, 여행사 종사원들의 보상요인에 따른 직무만족과 서비스 제공 수준은 보상요인 중 직무적 보상요인만이 직무만족에 영향을 미치고 서비스 제공 수준에 영향을 미친다는 연구결과가 도출되었다.

남중헌(2014)은 호텔기업이 제공하는 훈련과 보상이 개인-조직 적합과 개인-직무 적합 형성에 어떠한 영향을 미치며, 이렇게 형성된 개인-환경 적합이 궁극적으로 직무성과를 높이는지를 실증적으로 파악하고자 연구를 실시하였다. 호텔 기업의 보상제도가 개인-조직 적합과 개인-직무 적합에 어떠한 영향을 주는가를 파악하고, 이러한 두 가지 차원의 개인-환경 적합이 직무성과에 어떠한 영향을 미치는가를 검증해보고자 하는 연구 목적을 달성하고자, 호텔 종사원의 보상은 개인-직무 적합에는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 개인-조직 적합에는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 직무성과에는 유의적인 간접효과를 미친다는 연구결과를 제시하였다. 이를 통해 호텔 기업에서는 호텔 종사원의 업무에 따른 적절한 보상(예, 칭찬, 보너스 등)을 실시하여야 한다는 것을 의미하는 것으로, 우수한 종사원을 확보, 직무적합 인식을 통한 유지 및 생산적 활용을 위해서는 적절한 보상수준, 공정한 보상구조, 동기유발적인 보상지급, 균형 있는 보상체계, 다양한 보상제도의 도입이 필요하다는 시사점을 제시하였다.

한편, Lazer(1996)는 보상체계는 종업원의 노력과 기업의 이익을 증가시킨다고 주장하였다. 최근의 보상에 대한 연구의 대부분은 개인성과에 기초한 보상 시스템에 초점을 맞추고 있는데, 이는 낮은 성과를 달성한 사람은 보다 나은

성과를 달성한 사람보다 상대적으로 더 적은 급여를 받아야 한다는 성과주의 철학에 기초하였다. 이에 개인의 성과에 따른 차별적인 보상의 제공을 논의의 중점으로 삼고, 한국기업의 입장에서 대표적인 성과주의 보상시스템인 연봉제를 통하여 개인의 보상의 총액을 성과와 연계시키는 것이 중요한 관심사라고 언급하였다.⁶⁵⁾ Murphy & Cleveland(1991)에 의하면, 적절한 보상시스템의 성공에 영향을 미치는 요소는 보상의 결과와 평가에 대한 구성원의 반응인 공정성이 중요하다고 강조하였다. 이는 조직 내에 구성원의 행동과 태도에 일관되게 영향을 미치는 요인으로 구성원들이 보상시스템을 공정하게 인식하느냐의 여부는 보상시스템에 대한 구성원들의 수용성을 결정하는데 중요하기 때문이라고 하였다. Lind(1988)는 구성원이 성과에 대한 정보를 평가자에게 제공하고 평가자가 평가기준에 대한 정보를 구성원에게 제공할 때 성과시스템에 대한 공정성 인식이나 조직의 생산성에 영향을 미친다고 하였다. 또한, 평가과정에서 구성원이 참여를 하는 경우에 평가절차가 더욱 공정하게 인식하게 되고 결과에 대한 만족도가 높아지는 경향이 있다고 밝혔다. 따라서 본 연구에서는 Lind(1988), Murphy & Cleveland(1991) 홍경완·장현주(2006)등의 선행연구들을 토대로 보상중 하위 요인으로 복합적 보상, 직무적 보상, 금전적 보상이 자기효능감 및 이직의도 미치는 영향에 대하여 연구하고자 한다.

제 4 절 자기효능감

1. 자기효능감의 개념

최근의 인간에 대한 심리에 대한 연구에서 인간의 특성에 대하여 중요하게 설명하는 요인으로 자기효능감이 부각이 되고 있다. 자기효능감은 Bandura(1997)은 자기효능감(Self-efficacy)을 어떠한 상황에서 기술의 보유나 능력의 유무가 아니라 특정 과업을 성공적으로 수행하기 위해서 요구되는 인지적 자원, 동기나 활동 등을 동원할 수 있는 자신의 신념이나 판단 및 능력

65) 박종혁, 권석균. (2006). 팀제 하에서 성과주의 보상시스템의 동기유발 효과-과업특성의 조절효과를 중심으로. 인사관리연구, 30(3), 87-118.

으로 자신의 확신의 정도를 정의하였다. Schunk(1989)는 새로운 기술에 대한 학습을 통한 자기 자신의 능력에 대한 믿음이라고 하였고, Eden & Aviran(1993)은 자기효능감을 과제 수행에 필요한 동기, 행동의 방향, 인지적 원천을 결정하는 개인의 능력에 대한 판단이고, 정서적인 근원을 움직이는 개인적인 능력에 대한 자신의 신념이라고 하였다.

한편, 국내의 연구자로 신구범(2010)은 성공에 필요한 신체적·지적·정서적인 근원을 움직이는 개인 능력에 대한 신념이라고 정의를 하였고, 김경은·조성도(2013)는 서비스 기업에서 자기효능감이란 조직구성원이 직무 수행과정에서 직무에 따른 결과와 성과를 얻기 위해서 스스로에 대해 지각하고 있는 자신 감이라고 하였다. 한편 홍현경·정규엽·김원희(2013)는 호텔기업에서 종사원의 자기효능감은 직무수행을 통하여 특정한 결과를 목적으로 하여 필요한 행동을 조직하고 행할 수 있는 개인 능력에 대한 판단으로 정의를 내렸다.

이렇게 자기 효능감은 자신의 어떠한 업무를 할 수 있을 것이라는 자신감과 믿음으로 스스로에 대한 믿음을 통한 성공적 확신이나 기대이다.

한편, 자기 효능감은 자신의 성공경험이나 다른 사람의 성공경험에 대한 관찰이나 대리적인 학습에 의해서나 멘토나 속한 조직 내의 시스템을 통한 격려로 인한 설득이나 자신의 정서의 상태에 영향을 받기도 한다.⁶⁶⁾ 그리고 자기효능감이 스스로 높은 사람일수록 자신의 삶과 관련된 미래지향적인 생각을 가질 수 있다. 또한, 자기효능감은 조직의 목표를 성취하는데 필요한 자신의 직무능력에 대한 신의의 의미이고, 직무에 대한 행동 및 태도를 이해하는데 핵심적인 역할을 한다.⁶⁷⁾

한편, 자기효능감은 자긍심과 다르다. 자기효능감이 자신의 업무를 수행하는 능력에 대한 믿음으로 정의한다면, 자긍심은 포괄적인 의미에서 보는 자신에 대한 믿음이라는 데에 차이를 가지고 있다.⁶⁸⁾

즉, 자기효능감은 자신이 스스로에게 가지는 믿음으로 어떠한 결과를 수행해 내기

66) A, Bandura. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. Macmillan.

67) O. M. Karatepe, H. Arasli, & A. Khan. (2007). The impact of self-efficacy on job outcomes of hotel employees: Evidence from Northern Cyprus. International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 8(4), 23-46.

68) M. E, Gist & T. R, Mitchell(1992). Self-efficacy; A theoretical analysis of its determinants and malleability, Academy of management review, 17(0), pp. 183-211.

위해 개인의 능력에 부여하는 능력이상의 신뢰라고 한다.⁶⁹⁾

따라서, 본 연구에서 자기효능감이란 새로운 상황 하에서 개인 스스로가 직무를 수행할 수 있는 의지나 자신감으로 정의하고자 한다.

[표 2-3] 자기효능감의 개념 및 정의

연구자	자기효능감의 개념 및 정의
Bandura(1997)	어떠한 상황에서 기술의 보유나 능력의 유무가 아닌 특정 과업을 성공적으로 수행하기 위해 필요한 인지적 자원과 동기나 활동 등을 동원할 수 있는 자신의 신념이나 판단 및 능력으로 자신의 확신의 정도
신구범(2010)	성공에 필요한 신체적·지적·정서적인 근원을 움직이는 개인의 능력에 대한 신념
홍현경·정규엽·김원희(2013)	직무수행을 통하여 어떠한 결과를 달성하기 위해 요구되는 행동을 조직하고 행할 수 있는 개인의 능력에 대한 판단
김경은·조성도(2013)	서비스 기업에서 자기효능감은 조직 구성원의 직무 수행 과정에서 직무에 따른 결과 및 성과를 달성하기 위해서 스스로에 대해 지각하고 있는 자신감
박수현·최성수·권용주(2014)	자신이 스스로에게 가지는 믿음으로 어떠한 결과를 수행해 내기 위해 개인의 능력에 부여하는 능력이상의 신뢰

자료: 선행연구를 중심으로 논자 작성.

2. 자기효능감의 선행연구

외식 및 환대산업에서 자기효능감에 대한 선행연구는 다음과 같다.

먼저, 김세리(2007)는 외식업체 종사원의 자기효능감과 정서적 탈진과 비인격화 개인성취감 감소에 부의 영향을 미치는 결과를 보여주었다. 김연선(2008)⁷⁰⁾은 호텔식음료부서의 종사자들을 대상으로 진행한 연구에서 자기효능감이 직무만족과 직무성과와의 관계를 알아보았다. 이에 자기효능감이 높아질수록 직무만족과 직무성과가 높아지는 결과를 확인하였다. 또한, 권정희

69) 박수현, 최성수, & 권용주. (2014). 논문: 특급호텔 구성원의 성격유형 (Big5) 이 주관적 성과에 미치는 영향: 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 관광연구저널, 28(1), 171-186.

70) 김연선. (2008). 셀프리더십이 팀워크와 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향: 특급호텔 wine & dining restaurant 을 중심으로. 세종대학교 박사학위논문.

(2012)는 호텔식음료종사원의 직무특성이 자기효능감 및 심리적 소진에 미치는 영향을 연구하여, 과업정체성, 과업중요성, 직무자율성, 기술다양성, 피드백을 높게 지각할수록 자기효능감이 높아진다는 연구결과를 발표하였다. 이에 호텔식음료 부서의 종사자들은 직무의 특성을 인지하면 보람, 책임감 등의 심리상태를 경험하여 궁극적으로 조직 구성원들의 동기 및 만족에 영향을 미친다고 주장하였다. 이를 기반으로 호텔식음료의 전문화된 업무수행에 있어서 종사자들의 기술이 다양하게 활용할수록 직무행동의 범위가 넓어지고, 업무수행과정에서 조직 또는 사회의 기여에 개인 직무가 실질적인 영향을 미칠 때, 직무의 완전성이 증가할수록 종사원들이 직무에 대한 의미성을 느끼며, 직무수행과정에서 자율성이 큰 직무일수록 그에 따른 책임감이 크게 작용하여 자기 효능감도 높아진다는 시사점을 제시하였다.

한편, 이정실·조윤주(2012)는 외식업체 종사원의 자기효능감과 고객지향성에 대한 관계를 알아보았고, 종사원의 자기효능감이 높아질수록 고객지향성이 높아지는 결과를 보여주었다. 항공승무원을 대상으로 한 권수련(2003)의 연구에서는 자기효능감이 심리적 소진에 부정적인 영향을 미치는 결과를 보여주고, 자기효능감은 종사원이 심리적 상황을 나타내어 주는 선행변수로 제시하였다. 박인규·이호길·이정은(2014)은 호텔종사원의 조직커뮤니케이션, 자기효능감, 조직지원, 직무태도간의 관계를 연구하였으나, 자기효능감이 직무태도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이에 개인에게 주어진 과업에 따른 역할과 종사원이 지각하는 조직에 대하는 행동양식과 다르게 생각하기 때문으로 설명하면서, 종사원이 직장을 대하는 태도와 호텔종사원이 생존을 위해 대하는 태도와는 다른 것으로 생각하는 것이 이와 같은 결과로 이어진 것으로 보이며, 이는 최근 기업 내·외부의 현실과 무관하지 않다고 주장하였다.

이에, 박종철·윤용보(2014)는 직무환경의 지각으로 인한 호텔기업 종사원의 자기효능감에는 어떠한 관련성이 있는가를 연구하여, 직무환경의 시설환경과 인적환경의 요인이 자기효능감에 유의한 영향을 미친다고 주장하였다. 종사원들은 업장 내 시설이 잘 갖추어져 있을수록 스스로의 능력에 대한 신념과 정서적 태도 수준이 높아진다는 사실을 나타내는 것이며, 업장 내 업무와 관련

하여 상사와 동료 간의 조언 및 협조, 업무에 대한 자율성의 부여정도가 높으면 높을수록 종사원 자신의 정서적 태도 수준과 신념인 자기효능감이 높아진다는 사실을 확인하였다. 또한 유양호·강상묵(2010)은 호텔종사원의 감정부조화가 직무관련 태도에 미치는 영향을 사회적 지원과 자기효능감의 조절효과를 중심으로 살펴본 결과 감정부조화와 직무관련 태도 간의 영향관계에서 자기효능감은 조절역할을 한다는 연구결과를 발표하였다. 이에 종사원 교육을 통해 얻게 되는 서비스제공 능력 외에도 자신에 대한 자기효능감이 높은 종사원은 감정부조화를 완화시켜 직무에 대한 만족감을 느끼며, 조직과 직무에 대한 몰입도를 높이는 효과가 있음을 확인하였다. 이를 기반으로 호텔인사담당자들은 종사원 선발 시 자기효능감 검사를 통해 자기효능감이 높은 지원자를 채용할 수 있고, 현재 근무하고 있는 종사원들을 대상으로 자기효능감을 높이는 교육을 통해 감정부조화를 줄일 수도 있을 것이라는 실무적 시사점을 제시하였다.

한편, 김정화·조용범(2012)은 호텔 조리종사원의 주방환경이 자기효능감과 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향을 연구하여, 자기효능감과 호텔 조리종사원이 인식하는 주방환경 간의 관계에서, 주방환경의 하위 변수 중 시설환경과 직무환경이 자기효능감에 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 이를 통해 주방 내에 조리시설이 잘 준비되어 있을수록 조리종사원 스스로의 능력에 대한 정서적 태도 수준 및 신념이 증가한다는 사실을 확인하였으며, 주방 내의 업무와 관련하여 자율성의 부여 정도, 상사와 동료 간의 조언 및 협조가 높을수록 조리종사원 자신의 정서적 태도 수준 및 신념이 증대된다는 사실이 확인되었다. 또한, 호텔 조리종사원의 자기효능감과 조직몰입 간의 관계에서, 자기효능감이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 주방 내 조리종사원들의 자기효능감이 높으면 현재의 직장을 선택한 것을 기쁘게 생각하고 애사심을 지녀 조직에 대한 기여도를 높일 수 있음을 의미한다. 더욱이 자기효능감과 직무성과와의 관계에서 자기효능감은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이를 통해 조리종사원 스스로의 능력에 대한 정서적 태도 수준 및 신념이 증대될수록 조직에 대한 애사심과 기여도가 증가된다는 것이 확인되었다. 박종철·윤용보(2013)는 호텔기업

종사원의 대인관계 스트레스로 인한 자기효능감에는 어떠한 관련성이 있는가를 연구하여, 대인관계(상사, 동료, 고객)스트레스의 정도가 높으면 높을수록 자기효능감은 낮아진다는 연구결과를 제시하였다. 따라서 본 연구에서는 김경화·조용범(2012), 유양호·강상목(2010)등의 선행연구들을 토대로 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향에 대하여 연구하고자 한다.

제 5 절 이직의도

1. 이직의도의 개념

인적자원이 중요한 가치를 지니는 외식기업에서 조직구성원의 이직은 조직에 경제적, 심리적인 상당한 타격을 발생하는데, 이는 새로운 종사원을 선발 및 교육훈련 등에 대한 비용이 발생하고, 효율성이 저하되며, 동료들의 교체로 인한 남은 종사원들의 사기의 저하 등의 악영향이다. 때문에 외식기업에서 이직에 대한 연구는 아주 중요하다.

이직의 선행연구로 제시되어 온 이직의도(Turnover Intention)은 조직구성원이 해당 조직의 구성원이기를 포기하고 자의적으로서 현재 직장이나 조직을 떠나려고 의도하는 정도로 정의한다.⁷¹⁾ 또한 이직의도는 이직을 예측할 수 있는 중요한 변수인데, 이는 개인의 형성된 태도가 실제 행동으로 이어질 가능성이 크기 때문이다.⁷²⁾

이현소·임상헌(2013)은 재직의 반대의 개념으로 설명하여 기존의 담당업무를 그만두고 다른 조직이나 직무로 옮겨가는 것을 이직의도라고 하였다. 남진영·손명세·강대용·유승흠(2014)은 이직의도란 직무에 대한 불만족에 대한 반응으로서 현재 조직에서 다른 조직으로 옮겨가는 의도나 다른 직종으로 전환하려는 성향이라고 정의하였고, 문행우·박명희(2013)은 조직구성원이 해당조직에서 계속되는 업무수행과 직무의 목표달성이 어렵다고 인지하고 이에 현재의

71) J. P. Slattery, & T. R. Selvarajan. (2005). Antecedents to temporary employee's turnover intention. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(1), 53-66.

72) M. Fishbein, & I. Ajzen(1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, Mass, Addison-Wesley.

직무를 떠나려는 심리상태라고 정의하였다.

한편, 이수희·김맹선(2012)은 인적서비스에 대한 의존도가 높은 기업일수록 이직의도를 가지는 종사원이 많으면 기업의 성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 밝혔다. 또한 Nadiri & Tanova(2010)에 의하면 외식종사원들이 근무하면서 고객들에게 제공하는 서비스의 우수성과 표준화를 확보하기 위해서 어느 정도 이상의 근무시간이 요구가 되는데, 종사원의 높은 이직률은 기업의 서비스 마케팅 전략의 실행에 커다란 장애가 된다고 했다. 비록 이직의도가 높은 종사원이 모두가 이직으로 연결이 되는 것은 아니지만, 이러한 높은 이직의도를 가지는 조직의 종사원은 조직에 부정적 영향을 미치는 것은 방관할 수 없는 문제이다. 또한 인적자원의 중요성이 높은 외식기업에서는 이직의도를 가진 종사원의 증가는 조직에 큰 문제점이기에 연구의 필요성이 제기된다. 따라서 이직의도는 개인이 조직을 떠나고자 하는 심리적이고 정서적인 상태로 정의하고자 한다.



[표 2-4] 이직의도의 개념 및 정의

연구자	이직의도의 개념 및 정의
Slsttery & Selvarajan(2005)	조직구성원이 해당 조직의 구성원이기를 포기하고 자의적으로서 현재 직장이나 조직을 떠나려고 의도하는 정도로 정의
Coomber & Barriball (2007)	조직으로부터 멀어지는 과정의 마지막 단계로써 가까운 미래에 현재의 조직을 떠나려는 생각을 갖고 다른 직장을 찾으려 노력하며 퇴직을 계획하는 정서적 상태
이현소·임상현(2013)	현재의 담당업무를 그만두고 다른 조직이나 직무로 옮겨가는 것을 이직의도라고 하였다
김홍렬(2013)	조직구성원으로서의 자격을 포기하고 소속된 조직을 떠나려고 의도하는 정도를 의미
문행우·박명희(2013)	조직구성원이 해당조직에서 계속되는 업무수행과 직무의 목표달성이 어렵다고 인지하고 이에 현재의 직무를 떠나려는 심리상태
전진화(2014)	조직구성원 신분에서 벗어나는 이동으로 정의되며, 속해 있던 조직의 구성원으로서의 자격을 상실하는 것

자료: 선행연구를 중심으로 논자 작성

2. 이직의도의 선행연구

본 연구에서는 이직의도에 관련된 다양한 실증적인 연구 가운데 외식기업과 연관성이 깊은 이직의도에 대한 선행연구를 제시해보고자 한다.

Firth, Melor, Moore, & Loquet(2004)은 호주의 대형백화점의 판매사원들을 대상으로 이직의도의 연구를 진행하였다. 이에 판매사원들은 직무만족과 조직몰입, 스트레스 등이 이직의도에 영향을 미치고 개인적이고 성격적인 차원의 요인으로서 통제적 위치와 자기효능감을 제시하였다.

Prince & Muller(1986)는 외식기업에 대한 이직의도에 대한 연구를 진행하였다. 그는 이직에 관련된 여러 변수들이 이직에 영향을 미치는데, 이직의도와 기회가 이직에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 일반훈련이나 직업의식은 이직에 간접적인 영향을 미치는 결과로 나타났다.

이에, Wong, Ngo, & Wong(2002)은 중국소재 합자회사의 외국인 근로자들을 대상으로 고용안정이 정서적 몰입과 이직의도와 연구의 진행하

였다. 연구결과 고용안정은 정서적 몰입의 선행요인으로 나타났고, 조직에 대한 신뢰는 정서적 몰입과의 관계에서 매개변수의 역할을 하였고 이직의도는 이들 모델의 최종적인 결과변수로 제시되어 고용안정과 정서적 몰입에 의하여 영향을 받는 것으로 나타났다. 문행우·박명희(2014)는 외식 프랜차이즈산업에 사회교환이론과 신뢰전이 이론을 접목시켜 외식 프랜차이즈 종사원들의 조직에 대한 공정성 지각이 이들의 상사신뢰와 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는지와 상사신뢰와 조직신뢰가 외식 프랜차이즈 종사원들의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하였다. 실증분석 결과, 외식 프랜차이즈 종사원의 상사신뢰와 조직신뢰는 이들의 이직의도를 낮추는 것으로 나타났는데, 외식프랜차이즈 종사원의 상사에 대한 신뢰보다 조직에 대한 신뢰가 상대적으로 이직의도를 낮출 수 있을 가능성이 크다고 주장하였다. 이를 기반으로 외식 프랜차이즈 종사원의 상사에 대한 신뢰가 구축된다면, 이를 통해 조직에 대한 신뢰가 형성되고, 결국 이직의도가 낮아지기 때문에 조직에 대한 신뢰가 형성될 수 있도록 외식 프랜차이즈 종사원들을 대상으로 상사에 대한 신뢰를 쌓을 수 있는 경영정책을 수립해야한다는 실무적 시사점을 제시하였다.

한편, 김영중(2013)은 외식기업의 종사원들을 대상으로 직무요구가 소진과 직무만족도 그리고 이직의도와 어떠한 영향을 미치는지를 알아보았다. 직무요구는 역할갈등과 역할모호, 업무과다 그리고 고객갈등의 4가지 요인으로 구성되었고, 소진을 통하여 직무만족과 이직의도의 유의한 영향을 나타내었다. 김정훈(2013)은 특급호텔의 베이커리부서의 직무환경이 조직몰입과 이직의도에 미치는 관계에 대한 연구를 진행하였다. 이에 긍정적인 직무환경은 조직을 몰입시키고 종사원의 이직의도를 낮추는 영향을 하는 결과를 보여주었고, 대인관계에 따른 조절적인 차이를 확인하였다. 최형민(2012)은 외식기업에서 외국인 근로자들을 대상으로 한 연구를 진행하였다. 이에 조직의 사회적지원과 조직공정성을 선행적인 변수로 사회문화적응을 통한 생활만족도와 이직의도와의 통합적인 모델을 구축하였고, 사회문화적응과 조직공정성 그리고 조직의 사회적 지원은 이직의도에 영향을 미치는 결과를 보여주었다.

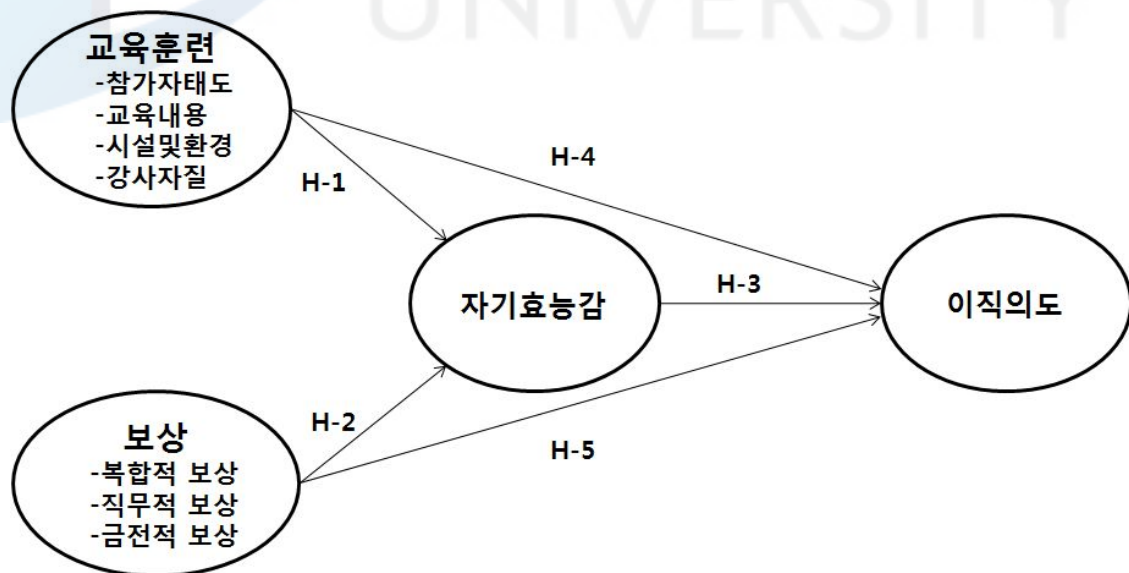
한편, 이기국·우성근·김춘호(2005)는 호텔기업에서 룸서비스부서의 종사원들을 대상으로 직무만족과 이직의도에 대한 연구를 진행하였고, 이에 직무만족과 이직의도는 밀접한 영향관계의 결과를 나타내었다. 이경아·이용기(2006)의 연구에서는 관리자들을 대상으로 직무만족과 이직의도에 관하여 연구를 진행하였는데, 식음료부서의 종사원을 대상으로 한 연구와 같은 결과를 나타내었고, 조직구조와 내외통제에 따라서 관계가 달라질 수 있다는 점을 제시하였다. 정대원·장세유·배정희(2008)는 시스템 이해도와 인사고과의 특성과 이직의도에 대한 부정적인 영향을 미친다는 결과를 연구를 통해서 주장하였다. 또한, 구정대·최영준(2014)은 외식업체 종사자의 직무스트레스와 이직의도와의 영향관계 검증을 통해 업무 스트레스와 대인관계 스트레스 요인이 이직의도에 매우 강한 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 이를 기반으로 외식업체에 근무하는 종사자들의 이직의도를 감소시키기 위해서는 내부마케팅을 강화하여 종사자들의 직무스트레스를 감소시켜야 한다는 실무적 시사점을 제시하였다. 게다가, 내부마케팅과 외식업체 종사자의 이직의도와의 관계검증을 통해 내부마케팅 요인들이 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미친다는 연구결과를 제시하면서, 종사자들의 이직의도를 감소시키기 위해서는 다양한 프로그램의 교육과 훈련, 복리후생 및 종사자에게 업무수행에 대한 방법과 의사결정의 권한을 대폭 부여해야 한다는 실무적 시사점을 제시하였다. 따라서 본 연구에서는 정대원·장세유·배정희(2008), 이경아·이용기(2006)등의 선행연구들을 토대로 교육훈련과 보상 및 자기효능감이 이직의도가 미치는 영향에 대하여 연구하고자 한다.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구 모형 및 가설의 설정

1. 연구 모형

본 연구에서는 외식기업에서 행해지는 교육훈련과 보상 및 자기효능감, 그리고 이직의도의 개념을 규명하고, 교육훈련과 보상이 외식종사원의 자기효능감에 미치는 영향관계를 검증하고, 교육훈련과 보상이 이직의도와 의 관계에서 자기효능감이 어떠한 매개적인 역할을 하는지에 대하여 알아보고자 한다. 구체적으로 외식기업의 교육훈련과 보상을 독립변수로 이직의도를 종속변수로 규명하며, 종사원의 자기효능감을 매개변수로 설정하여, 궁극적으로 교육훈련과 보상 그리고 이직의도 사이의 인과관계를 정립하고자 함에 있다. 이러한 연구문제를 검증하기 위한 연구모형은 [그림 2-1]과 같이 구축하였다.



<그림 2-1> 연구모형

2. 연구가설의 설정

본 연구는 제시한 연구모형의 실증적 검증을 위해 외식기업에서 이루어지고 있는 교육훈련과 보상이 외식종사원의 자기효능감을 통한 이직의도에 미치는 영향에 대하여 알아보하고자 다음과 같은 이론적인 근거를 제시하고자 한다.

1) 교육훈련과 자기효능감의 관계

교육훈련이 자기효능감과의 영향관계에 대하여 제시한 연구는 다음과 같다. 먼저, 유경진·송승일·이종민(2014)은 의료기관을 대상으로 환자에 대한 뉴로피드백 훈련이 환자의 인지기능과 자기효능감에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 알아보았다. 이에 환자들에 대한 훈련은 인지기능과 자기효능감을 높이는 데 중요한 역할을 하는 선행변수임을 증명하였다.

김현정·이종찬·김종운(2014)은 부산지역의 직업전문학교 훈련생들을 대상으로 훈련생에 대한 신념 및 훈련과 그들의 진로에 대한 자기효능감과 진로장벽에 대한 연구를 진행하였다. 이에 전문학교의 훈련과 신념은 훈련생들의 자기효능감을 높이는 데 유의한 영향을 미치는 것으로 것을 확인하였다. 비슷한 연구로 정남숙(2014)은 초등학생을 대상으로 자기조절 학습전략과 자기조절기능 및 자기효능감에 대한 연구를 진행하였고, 이에 자기효능감과 학습훈련의 전략과의 관련성을 확인하였다. 남상남·김재중(2011)은 학군사관 후보생들의 군사훈련은 자기효능감을 높이는 데 관련성을 가지는 것을 연구의 결과로 제시하였다.

한편, 외식업체의 서비스 종사원을 대상으로 진행한 연구로는 다음과 같다. 문소령·우찬복(2014)은 자기주도학습과 자기효능감 및 직무성과와의 영향관계에 대한 연구를 진행하였다. 이에 자기주도학습은 외식종사원의 직무성과를 높이는 데 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기효능감은 자기효능감과 직무성과와의 관계에서 중요한 매개역할을 하는 것을 제시하였다. 김민환·유영진·송정선(2012)은 와인교육훈련이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향에 대한 연구에서 교육훈련은 종사원의 직무만족

과 직무성과에 영향을 미치는 것과 더불어 훈련과 직무만족과 직무성과와의 관계에서 자기효능감의 정도는 조절적인 차이를 나타내는 것을 확인하였다. 이병철(2013)은 호텔기업에서 교육훈련과 고객지향성에 대한 영향관계에 대한 연구를 진행하였고, 이에 효율성지각과 자기효능감의 매개효과를 제시하였다. 이에 교육훈련은 호텔종사원들의 자기효능감을 높이고 이는 곧 고객에 대한 고객지향성을 높이는 데 유의한 영향을 하는 것이라는 결과를 검증하였다.

따라서 본 연구에서는 위와 같은 선행연구를 바탕으로 하여 외식기업에서 행하여지는 교육훈련이 종사원의 자기효능감에 영향을 줄 것이라는 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

H1	교육훈련은 외식기업 종사원의 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-1.	참가자 태도는 외식기업 종사원의 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-2.	교육내용은 외식기업 종사원의 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-3.	시설 및 환경은 외식기업 종사원의 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-4.	강사자질은 외식기업 종사원의 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 보상과 자기효능감의 관계

보상과 자기효능감과의 관계에 대한 연구는 아직은 미비한 상황이지만, 최근 종사원들의 보상에 대한 중요성이 높아지면서, 교육산업이나 금융산업을 중심으로 외식기업으로의 확대로 선행연구가 이루어지고 있는 실정이다. 이에 타 산업에서의 선행연구를 중심으로 다음과 같은 이론적인 근거를 확인하고자 한다.

Bandura(1986)는 보상은 내적인 동기를 감소시켜 보상이 제공되지 않을 때보다 수행이 저하된다는 주장이 과거에는 지지되어 왔지만, 최근 보상

은 항상 수행과 내적동기를 저하시키는 것만이 아니라, 보상이 적절하게 사용이 될 경우 내적동기와 더불어 자기효능감을 높일 수 있는 요인임을 주장한다. 강명석(2014)은 금융공기업 종사자들을 대상으로 노동보상이 종사자들의 보상과 성장욕구, 그리고 조직유효성에 대한 연구를 진행하였다. 이에 종사원들에 대한 기업의 보상은 보상가치와 성장욕구를 높여 조직유효성을 높이는 데 밀접한 관련성이 있는 것을 주장하였다.

임순임(2014)은 병원의 간호사들을 중심으로 내부마케팅과 자기효능감, 그리고 직무만족이 고객지향적 태도에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였다. 이에 내부마케팅의 하위요인으로 제시되는 보상은 간호사 스스로에 대한 자기효능감을 높이는 결과를 제시하였다. 지경이(2011)는 강원도의 지방행정조직의 공무원들을 대상으로 중간관리자의 리더십과 자기효능감 그리고 조직유효성에 대한 연구를 진행하였다. 이에 중간관리자의 리더십의 하위변수로 개별적 배려, 지적자극, 카리스마, 예외 관리와 조건적 보상을 제시하였고, 보상은 자기효능감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다, 나아가 조직의 조직유효성을 높이는 매개변수의 역할을 한다고 주장하였다. 장은영(2015)의 연구에서도 보상과 자기효능감과의 밀접한 관계를 확인할 수 있었다.

그러므로 본 연구에서는 이러한 선행연구를 기반으로 보상이 자기효능감과 의 관계를 미루어보아 외식기업에서 행하여지는 보상은 종사원의 자기효능감과 의 관련성에 대한 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

H2	보상은 외식기업 종사원의 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-1.	복합적 보상은 외식기업 종사원의 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-2.	직무적 보상은 외식기업 종사원의 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-3.	금전적 보상은 외식기업 종사원의 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 자기효능감과 이직의도와의 관계

김우진(2015)은 외식기업에서 정규직 종사원을 대상으로 자기효능감과 멘토링 기능이 조직사회와 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였다. 이에 구성원의 자기효능감은 멘토링기능과 더불어 조직사회화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 외식구성원의 조직사회화는 이직의도를 낮추는 데 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 배인호(2013)는 호텔조리사들을 대상으로 직무착근도와 자기효능감이 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 자기효능감이 높아지면 이직의도가 낮아질 수 있다는 것을 확인하였다. 김형일·이은준(2015)은 베이커리 종사자들의 자기효능감과 직무태도 그리고 이직의도와의 영향관계에 대한 연구를 진행하였다. 이에 자기효능감은 이직의도와의 밀접한 영향관계를 확인하였다.

한편, 김유미(2014)는 간호사의 자기효능감, 경력정체, 직무착근도 및 조직몰입이 이직의도와의 관계에 대한 연구에서 간호원들은 자기효능감과 이직의도가 밀접한 관련성이 있다는 것을 검증하였고, 손소영(2014)의 연구에서도 자기효능감은 직무만족과 이직의도와의 관련성을 확인하였다.

따라서 본 연구에서는 이러한 기존의 연구를 근거로 하여 외식기업에서 행하여지는 자기효능감이 종사원의 이직의도에 영향을 줄 것이라는 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

H3	외식기업 종사원의 자기효능감은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
-----------	---

4) 교육훈련과 이직의도와의 관계

김지하(2009)는 기업에서 근로자에 대한 교육훈련과 투자가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향이라는 연구를 진행하였다. 이에 교육훈련은 이직의도를 낮추는 데 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한, 이직의도 결정요인 분석결과, 기업의 규모가 작고, 교육과 훈련의 투자의 비용이 적을수록

근로자의 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 김영화·최현정(2009)은 대전과 대구지역의 외식업체 직원을 대상으로 연구를 진행하였다. 이에 교육훈련은 서비스의 회복과 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추는 데 밀접한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

한편, 전해민·임은진(2010)은 미용사의 교육훈련이 이직의도에 미치는 영향관계에 대한 연구를 진행하였다. 이에 대한 결과로 미용사들에 대한 지속적인 교육훈련은 이직의도를 줄이는 중요한 변수임을 확인하였다.

따라서 본 연구에서는 위와 같은 기존의 연구를 근거로 하여 외식기업에서 행하여지는 교육훈련은 외식기업 종사원의 이직의도를 줄이는 데에 영향을 줄 것이라는 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

H4	교육훈련은 외식기업 종사원의 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H4-1.	참가자 태도는 외식기업 종사원의 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H4-2.	교육내용은 외식기업 종사원의 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H4-3.	시설 및 환경은 외식기업 종사원의 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H4-4.	강사자질은 외식기업 종사원의 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

5) 보상과 이직의도와 관계

류준혁·홍태경(2015)은 민간경비원의 이직의도에 대한 영향요인에 대한 분석에 대한 연구를 진행하였다. 이에 민간경비원들의 이직요인에 대한 조사결과, 보수에 대한 보상이 가장 결정적인 영향력을 나타내는 것을 확인하였다. 이상화·김혁수(2015)는 변혁적 리더십이 종사원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였다. 이에 상사의 변혁적 리더십을 형성하는 요인 중 보상이라는 요인이 높을수록 종사원들의 직무만족은 높아지고 이직의도는 낮아지는 결과를 확인하였다.

한편, 최영광·전동일(2014)은 장애인복지관 시설에서 근무하는 종사자들

에 대한 연구를 진행하였는데, 종사원들에 대한 보상은 이직의도를 낮추는데 밀접한 관계임을 검증하였다.

따라서 본 연구에서는 이러한 기존연구를 근거로 하여 외식기업에서 행하여지는 보상은 외식기업 종사원의 이직의도를 줄이는 데에 영향을 줄 것이라는 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

H5	보상은 외식기업 종사원의 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H5-1.	복합적 보상은 외식기업 종사원의 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H5-2.	직무적 보상은 외식기업 종사원의 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H5-3.	금전적 보상은 외식기업 종사원의 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1. 변수의 조작적 정의

1) 교육훈련

교육훈련은 외식기업에서 조직역량을 강화시켜주는 종사원의 기술과 교육을 높이기 위해 설계된 어떠한 행위의 수단으로 정의할 수 있다.⁷³⁾ 교육훈련은 다양한 선행연구에서 다루어지고 있는데, 본 연구에서는 Boshoff & Allen(2000)과 구동우·김명중·손종익(2015)의 연구에서 교육훈련을 측정할 때 사용한 도구를 측정도구로 이용하였다.

이에 교육훈련은 “1점은 교육훈련에 전혀 만족하지 않는다.”에서 “5점=교육훈련에 매우 만족한다.”의 리커트 5점 척도를 이용하여, 참가자 태도, 교육내용, 시설 및 환경, 그리고 강사자질의 4가지 차원으로 나뉘어서 측정되었다. 먼저, 참가자 태도는 표정과 외모관리, 생산성과 성취도 향상,

73) 최민주, 윤지환. (2013). 외식업체 직무특성별 교육훈련전이에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『외식경영연구』, 16(1), pp.119-136.

적극적 자세, 회사 비전, 가치 이해의 4개 항목으로 측정되었다. 교육내용은 대인관계 능력향상, 인사습관의 습득, 문제해결 능력 향상, 협동성과 팀워크에 도움의 4개 항목으로 측정되었다. 시설 및 환경은 안락한 분위기, 조도 및 환기 상태, 교재 및 안내상태, 교육장 시설 및 환경의 4개 항목으로 측정되었다. 강사자질은 강사의 열정, 강사의 지식, 강사의 강의 기법의 3개 항목으로 측정되었다.

2) 보상

보상은 외식기업에서 고용관계에 기초하여 조직을 위해서 조직구성원이 직무를 수행한 것에 상응하여 받는 모든 금품 및 유형의 서비스 그리고 급부로 정의할 수 있다.⁷⁴⁾ 보상은 다양한 선행연구에서 다루어지고 있는데, 본 연구에서는 Boshoff & Allen(2000)과 남중현(2014)의 연구에서 교육훈련을 측정할 때 사용한 도구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정·보완하여 측정하였다.

이에 교육훈련은 “1점은 보상에 전혀 만족하지 않는다.”에서 “5점=보상에 매우 만족한다.”의 리커트 5점 척도를 이용하여, 복합적 보상, 직무적 보상, 그리고 금전적 보상의 3가지 차원으로 나뉘어서 측정되었다. 먼저, 복합적 보상은 공식적인 칭찬 및 표창, 직급이나 직책 호칭, 더 많은 승진 기회, 승진의 공정함의 4개 항목으로 측정되었다. 직무적 보상은 능력실현을 위한 도전적 업무, 능력개발을 위한 회사의 지원, 회사의 중요한 의사 결정에 참여의 3개 항목으로 측정되었다. 금전적 보상은 봉급의 큰 폭 상승, 업무수행 성과에 대한 보너스의 2개 항목으로 측정되었다.

3) 자기효능감

자기효능감은 외식기업에서 조직구성원이 직무수행과정에서 직무에 따른 결과 및 성과를 달성하기 위해서 자기 스스로에 대해서 지각하고 있는 자신감으로 정의할 수 있다.⁷⁵⁾ 자기효능감은 다양한 선행연구에서 다루어지고 있는

74) 이승계. (2013). 성과주의 보상제도의 문제점과 개선방안 연구. 『한국인적자원관리학회』, 20(3) pp.187-208.

데, 본 연구에서는 Chen, Gully, & Eden(2001)의 연구에서 사용된 자기효능감의 측정도구를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

이에 자기효능감은 내가 수행하는 업무보다 어려운 업무를 해낼 수 있다. 나의 직무능력에 자부심을 가지고 있다. 나는 개선된 방법으로 일 해보기를 좋아한다. 나는 내가 수행하고 있는 일에 대하여 전문가이다. 나는 내가 하고 있는 나의 능력에 대해서 자랑스럽게 여긴다. 나는 다른 사람과 함께 효과적으로 업무를 수행할 수 있다. 나는 어떤 일을 시도하면 끝까지 계속적으로 시도한다. 나는 내 자신을 믿는다. 나는 무언가 하려고 하면 바로 그 일을 착수한다의 9개 항목으로 측정되었다. 또한 자기효능감은 “1점은 자기효능감이 매우 낮다.”에서 “5점=보상이 매우 높다.”의 리커트 5점 척도로 측정하였다.

4) 이직의도

이직의도는 외식기업에서 자신이 속한 조직을 떠나고자 하는 심리적인 상태로 정의할 수 있다.⁷⁵⁾ 이직의도는 다양한 선행연구에서 다루어지고 있는데, 본 연구에서는 Chiu, Chien, Lin, & Haiao(2006)이 사용한 척도를 외식종사원의 성격에 맞게 설문문항을 수정·보완하여 측정하였다.

이에 이직의도는 나는 내년도 언젠가 이 일을 그만둘 것이다. 나는 이일을 3개월 내에 그만 둘 것이다의 2개의 항목으로 측정되었다. 또한 이직의도는 “1점은 이직의도가 매우 낮다.”에서 “5점=이직의도가 매우 높다.”의 리커트 5점 척도로 측정하였다.

75) 김경은, 조성도. (2013). 서비스 종업원의 목표지향성과 고객지향성이 감정노동과 직무만족에 미치는 영향. 『마케팅논집』, 21(1) pp.1-21.

76) 김경은, 조성도. (2013). 서비스 종업원의 목표지향성과 고객지향성이 감정노동과 직무만족에 미치는 영향. 『마케팅논집』, 21(1) pp.1-21.

2. 설문지구성

본 연구에서는 앞서 조작적 정의에서 상술한 바에 따라서 <표 3-1>과 같은 설문지를 구축하였다. 설문지에는 크게 세 단락으로 구성하였다. 먼저, 설문지의 겉표지에는 본 연구를 하게 된 배경과 연구자의 연락처, 그리고 작성의 방법에 대한 내용을 기술하였다. 두 번째 부분으로는 본 연구에서 이용된 연구단위 들에 대하여 언급한 부분으로서 외식기업에서 행하여지는 교육훈련 15문항과 보상 9문항, 종사원의 자기효능감 9문항, 그리고 이직의도 2문항이 포함되었다. 마지막으로 설문서의 세 번째 부분에는 응답자에 대한 인구 통계적 사항의 문항으로서 성별, 연령, 교육 수준, 고용형태, 직위, 부서 등의 총 6문항으로 구성하였다.

[표 3-1] 설문지의 구성 및 출처

연구단위	문항 번호	문항 수	출처	척도유형
교육훈련	I.1-15	15	Boshoff & Allen(2000), 남중현(2014), 구동우·김명중·손종익(2015)	Likert 5점 척도
보상	II.1-9	9	Boshoff & Allen(2000), 남중현(2014) 구동우·김명중·손종익(2015)	Likert 5점 척도
자기효능감	III.1-9	9	Chen, Gully, & Eden(2001), 유양호·강상목(2010), 김경화·조용범(2012)	Likert 5점 척도
이직의도	IV.1-2	2	Chiu, Chien, Lin, & Haiao(2006), 김광우(2012), 구동우·이새미(2015)	Likert 5점 척도
인구통계 변수	v	6	성별, 연령, 학력, 고용형태, 직위, 부서	명목, 서열
합계		41문항		

제 3 절 조사설계 및 분석방법

1. 조사설계

본 연구에서는 외식기업에서 교육훈련과 보상이 외식종사원의 자기효능감과 이직의도에 미치는 영향관계를 검증하기 위하여 본 연구의 조사 대상을 대한민국의 수도권에 위치한 외식기업에 근무 중인 종사자들을 대상으로 선정하였다. 설문서는 부서장급 이하의 과장, 대리, 주임 그리고 사원급의 직원들을 대상으로 균등하게 분배하여 종사원들이 조직에서 이루어지고 있는 교육훈련과 보상에 대하여 직접적 또는 간접적으로 느끼는 부분에 대하여 평가하는 것으로 하였다.

다음으로 설문 조사의 절차는 다음과 같다. 첫째, 수도권 10여개의 외식기업에서 주임급 이상으로 근무하고 있는 직원을 대상으로 각 외식기업별로 1명의 설문 조사 요원을 선발하였다. 이에 10개 외식기업에 각 10씩 선발하여 총 10명의 설문조사 요원이 선발되었다. 둘째, 본 연구를 위해 선발한 설문조사 요원들을 대상으로 사전 교육을 실시하여 조사요원의 언행과 태도, 조사상황의 통제요령과 설문지 내용의 올바른 체크요령 등을 충분하게 사전 교육을 시킨 다음에 조사에 임하게 하였고, 이를 통하여 설문조사 중에 나타날 수 있는 오류 들을 최소화할 수 있게 하였다. 셋째, 설문조사 요원이 근무하고 있는 외식기업별로 균등하게 배분하여 총 260부의 설문지를 배포하였다. 넷째, 설문방식으로는 설문응답자가 직접 자신이 원하는 답변에 기입하는 자기기입형 설문지법을 이용하였고, 설문조사의 기간은 2015년 10월 15일부터 2015년 10월 31일까지 약 15일간 실시하였다. 다섯째, 260부의 배포된 설문지 가운데, 총 252부를 회수하였고, 결측항목이 많거나 응답이 불성실하다고 판단이 되는 4부를 제외하고 총 248부의 유효적인 표본에 대하여 통계분석을 실시하였다. 조사설계에 대한 내용은 다음 <표 3-2>에 나타내었다.

<표 3-2> 모집단의 규정 및 표본

구분	조사방법
모집단	대한민국 외식기업에 근무하고 있는 종사원
표본	수도권 및 경기지역 외식기업에 근무하고 있는 종사원
조사 기간	2015년 10월 15일 - 2015년 10월 31일 (2주간)
자료수집 방법	설문지 자기기입법
표본의 크기	260부
회수된 표본	252부(96.9%)
최종유효 표본	248부(95.3%)

2. 분석 방법

회수된 자료에 대한 통계검증은 사회과학 분야에서 넓게 활용되고 있는 SPSS 18.0과 AMOS 20.0W 통계 패키지를 사용하여 분석을 시도하였다. 분석에 대한 절차적인 내용은 <표 3-3>과 같다.

첫째, 표본의 인구통계적 사항 및 일반적인 특성을 알아보기 위해서 빈도 분석을 실시하여 표본의 전체적인 특성에 대한 분석을 하였다. 둘째, 연구 가설과 연구모형을 검증하기에 앞서서 각 측정 항목들 간에 내적일관성을 평가하고 측정도구의 신뢰도 확보를 위해서 신뢰도 분석을 실시하였다. 그리고 타당성의 확보를 위해서 탐색적 요인분석과 및 확인적 요인분석 및 상관관계분석을 실시하였다. 셋째, 본 연구의 가설의 검증을 위해서 경로분석을 실시하였다.

[표 3-3] 통계 분석 방법

가설	분석내용	분석방법
기초분석	표본의 인구통계적 특성	빈도분석
	측정항목의 타당성과 신뢰성	탐색적 요인분석 신뢰도분석 확인적 요인분석 상관관계분석
모형검증 H1	교육훈련이 자기효능감에 미치는 영향	구조 방정식
모형검증 H2	보상이 자기효능감에 미치는 영향	구조 방정식
모형검증 H3	자기효능감이 이직의도에 미치는 영향	구조 방정식
모형검증 H4	교육훈련이 이직의도에 미치는 영향	구조 방정식
모형검증 H5	보상이 이직의도에 미치는 영향	구조 방정식



제 4 장 실증 분석

제 1 절 인구통계학적 특성

본 연구의 설문에 응답한 조사대상자 248명의 인구통계학적 특성은 <표 4-1>과 같다.

성별분포에서는 남성이 191명(77.0%), 여성 57명(23.0%)보다 다소 많은 것으로 나타났다. 연령에서는 20대가 99명(39.%), 30대가 98명(39.5%)으로 비슷한 응답으로 나타났으며, 뒤로 40대 48명(19.4%), 그리고 50대 이상 3명(1.2%)의 순으로 나타났다. 교육 정도는 전문대졸이 133명(53.6%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 대졸 83명(33.5%), 대학원이상 20명(8.1%), 그리고 고졸이하 12명(4.8%)의 순으로 나타났으며, 고용형태로는 정규직이 175명(70.6%)로 계약직 56명(22.6%)과 기타 17명(6.9%)보다 많은 것으로 나타났다.

한편, 직급은 사원이 163명(65.7%)을 차지하여 주임 60명(24.2%)과 대리 20명(8.1%), 그리고 과장이상 5명(2.0%)보다 높은 것으로 나타났다. 근무부서로는 식음료부서가 148명(59.4%)으로 조리부서 99명(40.6%)보다 많은 것으로 나타났다. 근무년수별로는 2년 이하가 85명(34.2%), 3-5년 이하가 60명(24%), 6-8년 52명(20.9%), 9-10년 47명(18.9%), 그리고 10년 이상 4명(1.6%)로 나타났다.

[표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도수(명)	구성비율(%)
성별	남자	191	77.0
	여자	57	23.0
연령	20대	99	39.9
	30대	98	39.5
	40대	48	19.4
	50대 이상	3	1.2
교육 정도	고졸 이하	12	4.8
	전문대졸	133	53.6
	대졸	83	33.5
	대학원 이상	20	8.1
고용형태	정규직	175	70.6
	계약직	55	22.6
	기타	17	6.9
직급	사원	163	65.7
	주임	60	24.2
	대리	20	8.1
	과장 이상	5	2.0
근무 부서	식음료부서	148	59.4
	조리부서	99	40.6
계		248	100

제 2 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석

먼저 타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위하여 주성분 분석을 사용하였고, 요인 적재량의 단순화를 위해 직교회전방식(Varimax)을 채택하였다. 요인 적재량은 각 변수와 요인 간의 상관관계의 정도를 나타내므로 각 변수들은 요인적재량이 가장 높은 요인에 속하게 된다. 또한 고유 값은 특정 요인에 적재된 모든 변수의 적재치를 제공하여 합한 값으로, 특정 요인에 표준화된 분산을 말한다. 일반적으로 사회과학 분야에서는 문항과 요인의 선택기준으로 요인 적재치 0.4이상, 고유 값 1.0이상이면 유의한 변수로 간주, 0.5가 넘으면 매우 중요한 변수로 간주한다.⁷⁷⁾ 따라서 본 연구에서는 이러한 기준에 따라 요인 적재량 0.4 이상, 고유 값이 0.1 이상을 기준으로 선정하였다.

KMO(Kaiser-Mayer-Okin)는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타낸 값이다. 일반적으로 KMO의 값이 0.90 이상이면 상당히 좋은 편, 0.80-0.89는 꽤 좋은 편, 0.70-0.79는 적당한 편, 0.60-0.69는 평범한 편, 0.50 -0.59는 바람직하지 않은 편, 0.50 미만은 받아들일 수 없는 수치로 판단한다. Bartlett의 구형성 검정은 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 것으로 요인분석 모형으로 유의확률로써 모형의 적합도를 파악한다. 즉, 유의확률이 0.000이면 귀무가설을 기각하여 요인분석의 사용이 적합하고 공통요인이 존재한다고 결론을 내릴 수 있다.⁷⁸⁾

한편, 신뢰도 분석은 응답자로부터 측정하고자 하는 개념이 일관되고 정확하게 측정되었는지를 확인하는 것으로, 동일한 개념에 대한 측정을 반복하였을 때에도 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 말한다. 다시 말해, 측정도구의 정밀성과 정확성을 나타내는 것으로, 일반적으로 요인분석을 실시하여 몇 가지 하위요인을 추출한 후, 각각의 하위요인들이 동질적인 변수로 구성되어 있는가를 확인할 때 이용한다.⁷⁹⁾

문항 및 신뢰도 분석을 위한 통계적 기준은 다음과 같다.

77) 송지준. (2008). 통계분석방법. 21세기출판사.

78) 송지준. (2008). 통계분석방법. 21세기출판사.

79) 송지준. (2008). 통계분석방법. 21세기출판사.

첫째, 평균은 분포의 집중 경향을 나타내는 수치로서 해당 자료의 중앙값에 근접하는 수치이어야 한다. 본 연구에서는 리커트 5점 척도를 사용하였으므로 평균값이 1.5-4.5를 수용 가능한 기준으로 정하였다. 둘째, 표준편차는 분포의 흩어진 정도를 나타내는 수치로 본 연구에서는 0.50 이상일 때 수용 가능하다고 보았다. 셋째, 문항-전체 상관분석의 경우에는 문항-전체 상관계수가 크면 그 문항에서 높은 점수를 받은 응답자가 전체 점수에서도 높은 점수를 받을 가능성이 높은 반면, 문항에서 낮은 점수를 받은 응답자가 전체 점수에서도 낮은 점수를 받을 가능성이 크다는 것을 의미하기 때문에 이 경우 문항 변별력이 높은 것으로 간주하였다. 문항-전체상관은 일반적으로 0.30 이상을 적절한 기준으로 삼으며, 본 연구에서도 동일한 기준으로 적용하였다. 넷째, 신뢰도 분석은 다차원항목들의 신뢰도와 대표성을 확보하기 위한 것으로 Cronbach's Alpha 값의 추천 기준은 0.70 이상이며, 이 경우 다항목척도는 높은 내적 일관성을 가지는 단일차원이 구성개념이라 해석할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 각 하위요인 별 신뢰도 분석을 통하여 Cronbach's Alpha 값이 0.70 이상이면 신뢰도가 있는 것으로 판단하였다. 변수의 요인 분석 결과에 의해 분류된 설문항목 가운데 요인적재량이 0.4 이하인 문항은 제거하여 설문지의 신뢰도를 높였다.

1. 교육훈련에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

교육훈련에 대한 탐색적 요인분석의 결과, <표 4-2>에서와 같이 참가자 태도, 교육내용, 시설 및 환경, 그리고 강사자질의 4개의 차원이 확인되었다. 각 차원의 분산 설명력은 참가자 태도가 24.437%, 교육내용이 23.303%, 시설 및 환경이 14.761%, 그리고 강사자질이 11.852%로 네 가지 차원이 전체 분산의 74.354%를 설명하는 것으로 나타나 참가자 태도, 교육내용, 시설 및 환경, 그리고 강사자질의 네 가지 차원으로 분류하는 것은 문제가 없는 것으로 나타났다. 요인분석의 적합도를 살펴본 결과, KMO 값이 0.964, $p < .001$ 로 나타나 요인분석에 이용된 표본들이 적합한 것으로 나타났다.

한편, 참가자 태도, 교육내용, 시설 및 환경, 그리고 강사자질에 대한 신뢰성 검증을 위해 신뢰도 분석을 실시한 결과, <표 4-2>에서와 같이 Cronbach's α 값이 참가자 태도는 0.868, 교육내용은 0.840, 시설 및 환경은 0.872, 그리고 강사자질은 0.890로 나타나 이후 분석에 이용되었다.

[표 4-2] 교육훈련에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석

요인	문항	요인적재량	고유 값	분산설명력(%)	Cronbach's α
참가자 태도	적극적 자세	.785	3.910	24.437(%)	.868
	생산성과 성취도 향상	.738			
	표정과 외모관리	.657			
	회사 비전, 가치 이해	.408			
교육내용	대인관계 능력향상	.804	3.729	23.303(%)	.840
	인사습관의 습득	.669			
	협동성과 팀워크에 도움	.611			
	문제해결 능력 향상	.540			
시설 및 환경	조도 및 환기 상태	.847	2.362	14.761(%)	.872
	안락한 분위기	.563			
	교재 및 안내상태	.558			
	교육장 시설 및 환경	.403			
강사자질	강사의 열정	.774	1.896	11.852(%)	.890
	강사의 지식	.745			
	강사의 강의 기법	.728			

KMO=0.964 유의확률:.000 총 누적 분산: 74.354%

KMO(Kasier-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)=0.964, 총분산: 74.354%

2. 보상에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

보상에 대한 탐색적 요인분석의 결과, <표 4-3>에서와 같이 복합적 보상, 직무적 보상, 그리고 금전적 보상의 3개의 차원이 확인되었다. 각 차원의 분산 설명력은 복합적 보상이 27.456%, 직무적 보상이 26.130%, 그리고 금전적 보상이 14.329%로 세 가지 차원이 전체 분산의 67.916%를 설명하는 것으로 나타나 복합적 보상, 직무적 보상, 그리고 금전적 보상의 세 가지 차원으로 분류하는 것에 문제가 없는 것으로 나타났다. 요인

분석의 적합도를 살펴본 결과, KMO 값이 0.913, $p < .001$ 로 나타나 요인분석에 이용된 표본들의 적합성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

한편, 복합적 보상, 직무적 보상, 그리고 금전적 보상에 대한 신뢰성 검증을 위해 신뢰도 분석을 실시한 결과, <표 4-3>에서와 같이 Cronbach's α 값이 복합적 보상은 0.848, 직무적 보상은 0.711, 그리고 금전적 보상은 0.849로 나타나 이후 분석에 이용되었다.

[표 4-3] 보상에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석

요인	문항	요인적재량	고유 값	분산설명력(%)	Cronbach's α
복합적 보상	공식적인 칭찬 및 표창	.834	3.844	27.456(%)	.848
	직급이나 직책 호칭	.832			
	더 많은 승진기회	.648			
	승진의 공정함	.506			
직무적 보상	회사의 중요한 의사결정에 참여	.764	3.658	26.130(%)	.711
	능력실현을 위한 도전적 업무	.761			
	능력개발을 위한 회사의 지원	.718			
금전적 보상	업무수행 성과에 대한 보너스	.850	2.006	14.329(%)	.849
	봉급의 큰 폭 상승	.733			
KMO=0.913 유의확률:.000 총 누적 분산: 67.916%					

KMO(Kasier-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)=0.913, 총분산: 67.916%

3. 자기효능감에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

자기효능감에 대한 탐색적 요인분석의 결과는 다음 <표 4-4>와 같다.

자기효능감은 선행 연구의 결과에서 보여준 이론적 구조에 맞게, 본 연구에서도 1개의 단일 요인으로 추출이 되었고, 추출된 요인은 선행 이론과 본 설문문에 사용된 문항에 맞게 ‘자기효능감’ 이라고 명명하였다.

분석결과 요인에 대한 고유치는 5.496으로 나타나고 있고, 분산(%)은 61.070%의 설명력을 보이고 있다. 전체 누적 분산률은 61.070%로 나타

났고, KMO값은 0.921로 높은 수치를 보이고 있으며, Bartlett 구형성 검정 유의확률은 0.000으로 탐색적 요인분석의 적합성을 보여주었다. 다음으로 자기효능감에 관한 신뢰도 분석의 결과로 보상은 구성문항의 평균이 3.7-4.1 사이에 분포가 되었고, 문항과 전체 상관계수는 최소가 0.639로 높은 상관관계로 나타났다. 또한 신뢰도는 Cronbach's α 값이 0.920로 높게 나타났다. 따라서 자기효능감의 척도는 내적 일관성을 가지는 단일차원의 구성개념이라고 할 수 있다.

[표 4-4] 자기효능감에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석

요인	문항	요인적재량	고유 값	분산설명력 (%)	Cronbach's α
자기효능감	나는 내가 수행하고 있는 일데 관하여 전문가이다.	.700	5.496	61.070(%)	.920
	나는 다른 사람과 효과적으로 업무를 수행할 수 있다.	.667			
	나는 나의 직무능력에 자부심을 가지고 있다.	.664			
	나는 내가 하고 있는 나의 능력에 대해 자랑스럽게 여긴다.	.624			
	나는 어떤 일을 시도하면 해낼 때까지 계속적으로 시도한다.	.609			
	나는 무언가 하려고 하면 바로 그 일을 착수한다.	.593			
	나는 개선된 방법으로 일을 해 보기를 좋아한다.	.592			
	나는 내가 수행하는 업무보다 어려운 업무를 해낼 수 있다고 믿는다.	.545			
	나는 내 자신을 믿는다.	.502			

KMO=0.921 유의확률:0.000 총 누적 분산: 61.070%

KMO(Kasier-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)=0.921, 총분산: 61.070%

4. 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

이직의도에 대한 탐색적 요인분석의 결과는 다음 <표 4-5>와 같다.

이직의도는 선행 연구의 결과에서 보여준 이론적 구조에 맞게, 본 연구에서도 1개의 단일 요인으로 추출이 되었고, 추출된 요인은 기존의 이론과 본 설문에서 사용된 문항에 맞게 ‘이직의도’ 이라고 명명하였다.

분석결과 요인에 대한 고유치는 1.667로 나타나고 있고, 분산(%)은 83.333%의 설명력을 보이고 있다. 전체 누적 분산률은 83.333%로 나타났다, KMO값은 .500의 수치를 보이고 있으며, Bartlett 구형성 검정 유의확률은 0.000으로 탐색적 요인분석이 적합한 것 결과를 보여주었다.

다음으로 이직의도에 관한 신뢰도 분석의 결과로 이직의도는 구성문항의 평균이 3.9-4.0 사이에 분포가 되었고, 문항과 전체 상관계수는 최소가 0.583의 상관관계를 나타내었다. 또한 신뢰도는 Cronbach's α 값이 0.798로 높게 나타났다. 따라서 이직의도의 척도는 내적 일관성을 가지는 단일 차원의 구성개념이라고 할 수 있다.

[표 4-5] 이직의도에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석

요인	문항	요인적재량	고유 값	분산설명력(%)	Cronbach's α
이직의도	나는 이 일을 3개월 내에 그만 둘 것이다.	.833	1.667	83.333(%)	.798
	나는 내년도 언젠가 이 일을 그만둘 것이다.	.833			

KMO=0.500 유의확률:0.000 총 누적 분산: 83.333%

KMO(Kasier-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)=0.500, 총분산: 83.333%

5. 확인적 요인분석

본 연구에서는 AMOS 20.0을 통한 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis; CFA)을 실시하여 각 연구단위별 집중타당성과 판별타당성을 검증하였다. 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis;

CFA)은 기존의 선행연구를 통해 제시된 이론 혹은 실증적인 연구결과로부터 분석대상이 되는 잠재변수와 관련한 이론적 결과나 사전 지식을 가지고 이와 관련한 내용을 가설형식으로 모형화 시키기 위해서 실시하는 분석방법이다. 또한, 특정연구를 통해 연구가설을 설정하고, 이것이 자료에서 관찰되는 관계를 얼마나 잘 설명하고 있는지를 제시해주며, 연구자의 입장에서는 분석대상이 되는 변수에 대한 내용을 가설의 형식으로 모형화 시키는 것을 의미한다.⁸⁰⁾ 즉, 확인적 요인분석이란 연구자의 지식에 근거하여 내재된 요인차원 및 가설을 확인하는 분석 방법이다. 따라서 탐색적 요인분석을 통해 단일차원성이 검증된 본 연구의 구성요인들에 대한 타당성을 재검증하기 위하여 각각의 항목들에 대한 확인적 요인분석이 실시되었다.

1) 교육훈련

[표 4-6] 교육훈련에 대한 확인적 요인 분석

요인	문항	표준화계수	t-값	AVE	CCR
참가자 태도	표정과 외모관리	.872		.605	.859
	생산성과 성취도 향상	.722	13.856		
	적극적 자세	.663	9.403		
	회사 비전, 가치 이해	.657	10.383		
교육내용	대인관계 능력향상	.791		.608	.858
	인사습관의 습득	.785	10.928		
	문제해결 능력 향상	.804	11.378		
	협동성과 팀워크에 도움	.653	8.908		
시설 및 환경	안락한 분위기	.805		.656	.889
	조도 및 환기 상태	.879	14.299		
	교재 및 안내상태	.811	12.951		
	교육장 시설 및 환경	.778	12.821		
강사자질	강사의 열정	.718		.719	.925
	강사의 지식	.908	12.469		
	강사의 강의 기법	.953	13.024		
	강사의 성품	.855	11.907		

$\chi^2=72.870(df=15)$, $p=.000$, $GFI=.918$, $AGFI=.865$, $CFI=.983$, $RMR=.064$,
 $RMSEA=.032$, $NFI=.945$, $IFI=.968$, $TLI=.948$

80) 강병서, 김계수. (1998). 사회과학 통계분석. 서울: 고려정보산업.

교육훈련에 대한 확인적 요인분석 결과, <표 4-6>에서와 같이 모든 변수에서 좋은 요인부하량($\lambda > 0.68$)을 보여줄 뿐만 아니라 모든 t 값이($t_{값} = \text{비표준화계수}/\text{표준오차}$) 1.965이상으로 유의한 것으로 나타나고 있다. 교육훈련의 모형 적합도 지수를 보면, $\chi^2=72.870(df=15)$, $p=.000$ 이며, $GFI=.918$, $AGFI=.865$, $CFI=.983$, $RMR=.064$, $RMSEA=.032$, $NFI=.945$, $IFI=.968$, $TLI=.948$ 등으로 나타나 좋은 적합도를 나타내었다.

2) 보상

보상에 대한 확인적 요인분석 결과, <표 4-7>에서와 같이 모든 변수에서 좋은 요인부하량($\lambda > 0.68$)을 보여줄 뿐만 아니라 모든 t 값이($t_{값} = \text{비표준화계수}/\text{표준오차}$) 1.965이상으로 유의적인 것으로 나타나고 있다. 보상의 모형 적합도 지수를 보면, $\chi^2=82.441(df=35)$, $p=.000$ 이며, $GFI=.905$, $AGFI=.865$, $CFI=.956$, $RMR=.067$, $RMSEA=.061$, $NFI=.935$, $IFI=.976$, $TLI=.945$ 등으로 나타나 좋은 적합도 지수를 나타내었다.

[표 4-7] 보상에 대한 확인적 요인 분석

변수	항목	표준화계수	t-값	AVE	CCR
복합적 보상	공식적인 칭찬 및 표창	.775		.712	.920
	직급이나 직책 호칭	.928	18.088		
	더 많은 승진기회	.958	15.361		
	승진의 공정함	.917	15.336		
직무적 보상	능력실현을 위한 도전적 업무	.861		.565	.866
	능력개발을 위한 회사의 지원	.801	13.825		
	회사의 중요한 의사결정에 참여	.878	16.810		
금전적 보상	봉급의 큰 폭 상승	.750		.615	.828
	업무수행 성과에 대한 보너스	.691	13.299		

$\chi^2=82.441(df=35)$, $p=.000$, $GFI=.905$, $AGFI=.865$, $CFI=.956$, $RMR=.067$, $RMSEA=.061$, $NFI=.935$, $IFI=.976$, $TLI=.945$

3) 자기효능감

자기효능감에 대한 확인적 요인분석 결과, <표 4-8>에서와 같이 모든 변수에서 좋은 요인부하량($\lambda > 0.68$)을 보여줄 뿐만 아니라 모든 t 값이 ($t\text{값} = \text{비표준화계수} / \text{표준오차}$) 1.965이상으로 유의적인 것으로 나타나고 있다. 자기효능감의 모형 적합도 지수를 보면, $\chi^2 = 75.369$ ($df = 28$), $p = .000$ 이며, $GFI = .929$, $AGFI = .896$, $CFI = .965$, $RMR = .074$, $RMSEA = .071$, $NFI = .954$, $IFI = .965$, $TLI = .954$ 등으로 나타나 좋은 적합도 지수를 나타내었다.

[표 4-8] 자기효능감에 대한 확인적 요인 분석

변수	항목	표준화계수	t-값	AVE	CCR
자기효능감	나는 내가 수행하는 업무보다 어려운 업무를 해낼 수 있다고 믿는다.	.808		.688	.936
	나는 나의 직무능력에 자부심을 가지고 있다.	.861	14.069		
	나는 개선된 방법으로 일을 해 보기를 좋아한다.	.725	11.724		
	나는 내가 수행하고 있는 일테 관하여 전문가이다.	.848	13.791		
	나는 내가 하고 있는 나의 능력에 대해 자랑스럽게 여긴다.	.870	14.299		
	나는 다른 사람과 효과적으로 업무를 수행할 수 있다.	.871	14.306		
	나는 어떤 일을 시도하면 해낼 때까지 계속적으로 시도한다.	.758	12.338		
	나는 내 자신을 믿는다.	.809	13.312		
	나는 무언가 하려고 하면 바로 그 일을 착수한다.	.882	14.185		
$\chi^2=75.369(df=28)$, $p=.000$, $GFI=.929$, $AGFI=.896$, $CFI=.965$, $RMR=.074$, $RMSEA=.071$, $NFI=.954$, $IFI=.965$, $TLI=.954$					

4) 이직의도

이직의도에 대한 확인적 요인분석 결과, <표 4-9>에서와 같이 모든 변수에서 좋은 요인부하량($\lambda > 0.68$)을 보여줄 뿐만 아니라 모든 t 값이($t \text{ 값} = \text{비표준화계수} / \text{표준오차}$) 1.965이상으로 유의적인 것으로 나타나고 있다. 이직의도의 모형 적합도 지수를 보면, $\chi^2=71.648(df=16)$, $p=.000$ 이며, $GFI=.933$, $AGFI=.883$, $CFI=.968$, $RMR=.071$, $RMSEA=.067$, $NFI=.949$, $IFI=.945$, $TLI=.954$ 등으로 나타나 좋은 적합도 지수를 나타내었다.

[표 4-9] 이직의도에 대한 확인적 요인 분석

변수	항목	표준화 계수	t-값	AVE	CCR
이직의도	나는 이 일을 3개월 내에 그만 둘 것이다.	.944		.699	.831
	나는 내년도 언젠가 이 일을 그만 둘 것이다.	.905	21.887		

$\chi^2=71.648(df=16)$, $p=.000$, $GFI=.933$, $AGFI=.883$, $CFI=.968$, $RMR=.071$,
 $RMSEA=.067$, $NFI=.949$, $IFI=.945$, $TLI=.954$

6. 변수 간의 상관관계 분석

상관관계는 변수들 간의 관계를 나타내는 것으로 두 개 이상의 변수에 있어 한 변수가 변화함에 따라 다른 변수 변화의 방향성과 강도를 나타낸다. 즉, 상관관계분석은 인과관계를 검증하고자하는 변수들 사이의 관련성을 알아보기 위하여 실시하고, 만약 관련이 있다면 어느 정도 관련이 있는지를 파악하기 위해서 이용한다. 상관관계의 정도는 0에서 1사이에 나타내는데, 1에 가까워질수록 상관관계는 높아지고 0에 가까워질수록 상관관계는 낮아진다. 즉, 변화의 강도는 절대 값이 1에 가까워질수록 크고, 변화의 방향은 +는 정의 방향, -는 음의 방향이라고 표시한다. 상관관계 분석은 변수들 간의 관련성을 보여주는 것이므로 인과관계로 이해해서는 안 된다. 인과관계는 독립변수가

종속변수에 어떠한 영향을 미치는가를 알아내는 것이고, 상관관계분석은 독립 변수와 종속변수 사이에서 관련성의 방향성과 정도를 보여주는 것이다.⁸¹⁾

다음 <표 4-10>은 각 변수들의 상관관계분석의 결과이다. 모든 변수들은 유의수준 0.01, 0.05에서 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-10] 측정변수의 상관관계 분석

	참가자 태도	교육 내용	시설 및 환경	강사 자질	복합 적 보상	직무 적 보상	금전 적 보상	자기 효능 감	이직 의도
1. 참가자 태도	1								
2. 교육 내용	.477**	1							
3. 시설 및 환경	.599**	.588**	1						
4. 강사자질	.553**	.527**	.566**	1					
5. 복합적 보상	.569**	.509**	.626**	.576**	1				
6. 직무적 보상	.008	.121**	.077**	.088	.133**	1			
7. 금전적 보상	.537**	.431**	.579**	.470**	.506**	.147**	1		
8. 자기효능감	.257**	.277**	.275**	.237**	.211**	.106	.272**	1	
9. 이직의도	-.385**	-.282**	-.344**	-.369**	-.332**	.006	-.373**	-.293**	1

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

본 연구에서 측정 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 변수사이의 상관 또는 공분산 계산을 위해 가장 일반적으로 사용되는 피어슨 상관계수(Pearson Correlation Coefficient)를 사용하였다. 변수 간의 상관관계를 분석한 결과, 대부분의 변수 간에 유의한 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다. 전체 변수들 간에는 모두 정(+)의 상관관계가 나타났다. 이는 모든 변수들은 유의한 관계에 있다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 교육훈련 중 시설 및 환경과 보상 중 복합적 보상이 가장 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 그리고 모든 측정변수들 간의 관계는 연구모형과 가설에 제시된 개념들 간 관계의 방향성과 일치하는 것으로 나타났다. 상관계수에서 .90이상이면 두 변수가 거의 일치한다고 할 수 있고, 문제를 유발할 수 있는 가능성이 있기 때문에 변수의 제거를 심각히 고려해야 하나, 본 연구에서 사용된 상관계수 행렬에서는 상관이 지나치게 높은 변수는 없는 것으로 나타났다.

81) 송지준. (2008). 통계분석방법. 21세기출판사.

따라서 연구모형과 설정된 가설에서 제시한 변수들 사이의 관계의 방향이 일치하는 것으로 나타나 이해 타당도가 있음을 알 수 있으며, 상관관계 계수들이 통계적으로 유의한 수준에서 1보다 작게 나타나 판별 타당성도 함께 입증되었다.

제 3 절 연구 가설의 검증

교육훈련에 대한 요인분석에서 도출된 4개의 변수들과 보상에 대한 요인 분석에서 도출된 3개의 변수들을 외생변수로 하여 자기효능감과 이직의도 연구 단위들 간의 구조모형을 분석하였다. 여기서 각 연구단위들을 구성하는 측정치(indicator)가 너무 많아서 분석 시 모델인정의 문제가 발생할 수 있기 때문에 연구단위를 산술 평균한 값을 항목 측정치로 이용하는 경로분석이 실시되었다. 경로분석은 설문조사 결과 또는 통계자료를 바탕으로 계량적인 기법을 활용하여 변수들 간의 인과관계를 논리적으로 설명할 수 있다는 점에서 매우 유용한 분석기법이라고 할 수 있다.⁸²⁾

본 연구의 전체적 구조모형(overall model)을 검증하기 위하여 최우도추정법(maximum likelihood method)에 의한 분석을 실시한 결과, 적합도가 $\chi^2 = 32.606$, d.f = 7, p = 0.000, GFI = 0.979, AGFI = 0.863, RMR = 0.057, NFI = 0.974, CFI = 0.979, IFI = 0.980 로 나타나 모든 적합도 값이 권고수준을 상회하는 최적모형이 도출되었다. 한편, 외생변수가 내생변수에 의해서 설명되는 설명력(R^2)을 살펴 본 결과, 자기효능감은 R^2 값이 0.483(48.3%) 그리고 이직의도는 0.207(20.7%)로 나타나 모형의 전체적인 적합도는 적절하다고 판단된다.

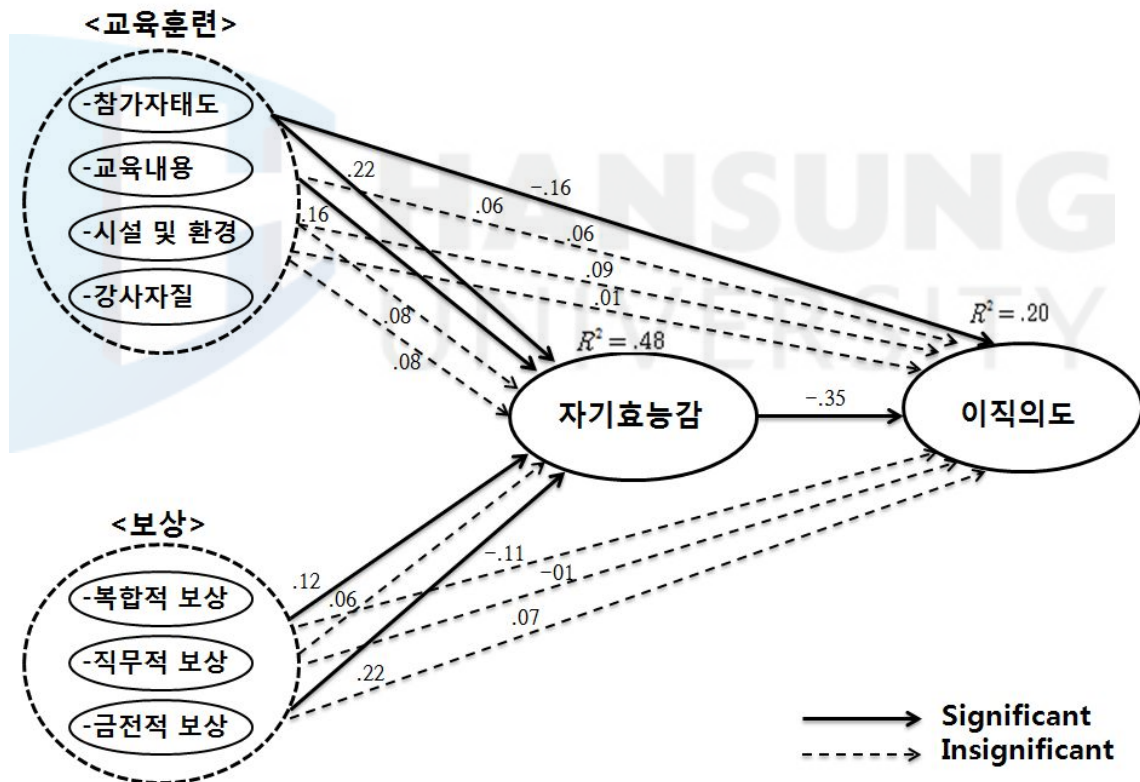
82)Stage, F. K, H. C. Carter, & A. Nora(2004). Path analysis: An introduction and analysis of a decade of research. The Journal of Educational Research, 98(1), 5-13.

[표 4-11] 구조모형의 적합도

모형	적합도 지수 ^a								
	χ^2	df	p	GFI	AGFI	RMR	CFI	IFI	NFI
	32.606	7	0.000	0.979	0.863	0.057	0.979	0.980	0.974

GFI=goodness of fit index, AGFI= adjusted goodness of fit index, RMR= root mean square residual, RMSEA(root mean square error of approximation), NFI= normed fit index.

이상과 같이, 분석된 교육훈련과 보상 및 자기효능감 그리고 이직의도간의 최종 모델을 도식화하면, [그림 4-1]과 같다.



<그림 4-1> 최종모델

1. 교육훈련과 자기효능감과의 관계

가설 1 : 외식기업의 교육훈련은 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

외식기업의 교육훈련이 외식종사원의 자기효능감에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설에 대한 검증결과는 다음 <표 4-11>과 같이 나타났다. 먼저, 교육훈련 중 참가자 태도가 자기효능감에 미치는 영향은 경로계수가 0.218, t-값은 3.871로 통계적인 유의수준 하에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 교육훈련 중 교육내용이 자기효능감에 미치는 영향은 경로계수가 0.159, t-값은 2.602로 통계적인 유의수준 하에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 교육훈련 중 시설 및 환경(경로계수=0.081, t-값=1.344)과 강사자질(경로계수=0.085, t-값=1.395)은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이는 외식기업에서 이루어지는 교육훈련 중 참가자 태도와 교육내용이 외식종사원의 자기효능감을 높일 수 있다는 것을 보여주는 결과이다. 다시 말하면 외식기업에서 종사원들의 자기효능감을 향상시킬 수 있는 요인으로 참가자 태도와 교육내용이 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 보여주는 것이다.

[표 4-12] 교육훈련과 자기효능감 간의 경로분석 결과

내생변수	외생변수	비표준화 계수		표준화 계수	t-값	p값
		B	표준 오차			
자기 효능감	참가자 태도	0.318	0.069	0.218	3.871**	0.000
	교육내용	0.203	0.064	0.159	2.602**	0.009
	시설 및 환경	0.094	0.070	0.081	1.344	0.179
	강사자질	0.108	0.071	0.085	1.395	0.163

모형적합도 $\chi^2 = 32.606(p = 0.000)$

GFI = 0.979, AGFI = 0.863, RMR = 0.057, NFI = 0.974, CFI = 0.979, IFI = 0.980

*P<0.05 **P<0.01에서 유의수준을 나타냄.

2. 보상과 자기효능감과의 관계

가설 2 : 외식기업의 보상은 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

외식기업의 보상이 외식종사원의 자기효능감에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설에 대한 검증결과는 다음 <표 4-12>와 같이 나타났다. 먼저, 보상 중 복합적 보상이 자기효능감에 미치는 영향은 경로계수가 0.119, t-값은 2.004로 통계적인 유의수준 하에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 보상 중 금전적 보상이 자기효능감에 미치는 영향은 경로계수가 0.198, t-값은 3.611로 통계적인 유의수준 하에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 보상 중 직무적 보상(경로계수=0.061, t-값=1.469)은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이는 외식기업에서 이루어지는 보상 중 복합적 보상과 금전적 보상이 외식종사원의 자기효능감을 높일 수 있다는 것을 보여주는 결과이다. 다시 말하면 외식기업에서 종사원들의 자기효능감을 향상시킬 수 있는 요인으로 복합적 보상과 금전적 보상이 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 보여주는 것이다.

[표 4-13] 보상과 자기효능감 간의 경로분석 결과

내생 변수	외생 변수	비표준화 계수		표준화계수	t-값	p값
		B	표준 오차			
자기 효능감	복합적 보상	0.199	0.076	0.119	2.004*	0.045
	직무적 보상	0.084	0.065	0.060	1.469	0.142
	금전적 보상	0.203	0.078	0.198	3.611**	0.000

모형적합도 $\chi^2 = 32.606(p = 0.000)$

GFI = 0.979, AGFI = 0.863, RMR = 0.057, NFI = 0.974, CFI = 0.979, IFI = 0.980

*P<0.05 **P<0.01에서 유의수준을 나타냄.

3. 자기효능감과 이직의도와의 관계

가설 3 : 외식종사원의 자기효능감은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

외식기업 종사원의 자기효능감이 이직의도에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설에 대한 검증결과는 다음 <표 4-13>과 같이 나타내었다. 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향은 경로계수 값이 -0.346, t-값이 -6.554로 자기효능감은 이직의도에 통계적인 유의수준 하에서 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 외식기업의 종사원의 자기효능감은 이직의도를 낮출 수 있음을 보여주는 결과이다. 다시 말하면 외식기업에서 종사원들의 이직의도를 감소시킬 수 있는 요인으로 외식기업에서 종사원의 자기효능감이 영향을 미칠 수 있음을 보여주는 것이다.

[표 4-14] 자기효능감과 이직의도 간의 경로분석 결과

내생 변수	외생변수	비표준화계수		표준화계수	t-값	p값
		B	표준오차			
이직의도	자기효능감	-0.402	0.079	-0.346	-6.554**	0.000

모형적합도 $\chi^2 = 32.606(p = 0.000)$

GFI = 0.979, AGFI = 0.863, RMR = 0.057, NFI = 0.974, CFI = 0.979, IFI = 0.980

*P<0.05 **P<0.01에서 유의수준을 나타냄.

4. 교육훈련과 이직의도와의 관계

가설 4 : 외식기업의 교육훈련은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

외식기업의 교육훈련이 외식종사원의 이직의도에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설에 대한 검증결과는 다음 <표 4-14>와 같이 나타났다. 먼저, 교육훈련 중 참가자 태도가 이직의도에 미치는 영향은 경로계수가 -0.161, t-값은 -2.249로 통계적인 유의수준 하에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 교육훈련 중 교육내용(경로계수 = -0.066, t-값 = -0.861), 시설 및 환경(경로계수 = -0.086, t-값

=-1.147), 그리고 강사자질(경로계수=-0.006, t-값=-0.081)은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이는 외식기업에서 이루어지는 교육훈련 중 참가자 태도가 외식종사원의 이직의도를 줄일 수 있다는 것을 보여주는 결과이다. 다시 말하면 외식기업에서 종사원들의 이직의도를 줄일 수 있는 요인으로 참가자 태도가 영향을 미칠 수 있음을 보여주는 것이다.

[표 4-15] 교육훈련과 이직의도 간의 경로분석 결과

내생 변수	외생 변수	비표준화계수		표준화계수	t-값	p값
		B	표준오차			
이직의도	참가자 태도	-0.246	0.065	-0.161	-2.249*	0.024
	교육내용	-0.102	0.065	-0.066	-0.861	0.389
	시설 및 환경	-0.120	0.071	-0.086	-1.147	0.251
	강사자질	-0.024	0.071	-0.006	-0.081	0.935

모형적합도 $\chi^2 = 32.606(p = 0.000)$

GFI = 0.979, AGFI = 0.863, RMR = 0.057, NFI = 0.974, CFI = 0.979, IFI = 0.980

*P<0.05 **P<0.01에서 유의수준을 나타냄.

5. 보상과 이직의도와의 관계

가설 5 : 외식기업의 보상은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

외식기업의 보상이 외식종사원의 이직의도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설에 대한 검증결과는 다음 <표 4-15>와 같이 나타났다. 보상 중 복합적 보상(경로계수=-0.110, t-값=-1.482), 직무적 보상(경로계수=-0.003, t-값=-0.060), 그리고 금전적 보상(경로계수=-0.077, t-값=-1.104) 모두 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이는 외식기업에서 이루어지는 복합적 보상, 직무적 보상, 그리고 금전적

보상만으로는 외식종사원의 이직의도를 줄일 수 없다는 것을 보여주는 결과이다. 다시 말하면 외식기업에서 종사원들의 이직의도를 감소시킬 수 있는 요인으로 보상이 직접적으로 영향을 미칠 수 없음을 보여주는 것이다.

[표 4-16] 보상과 이직의도 간의 경로분석 결과

내생 변수	외생 변수	비표준화계수		표준화계수	t-값	p값
		B	표준오차			
이직의도	복합적 보상	-0.122	0.077	-0.110	-1.482	0.138
	직무적 보상	-0.018	0.066	-0.003	-0.060	0.952
	금전적 보상	-0.099	0.065	-0.077	-1.104	0.270

모형적합도 $\chi^2 = 32.606(p = 0.000)$

GFI = 0.979, AGFI = 0.863, RMR = 0.057, NFI = 0.974, CFI = 0.979, IFI = 0.980

*P<0.05 **P<0.01에서 유의수준을 나타냄.

6. 연구 가설의 검정 결과

본 연구에서는 경로분석을 통해 연구가설을 검증하였다. 각 가설의 세부적인 결과는 [표 4-16]에 제시되었다.

첫째, 가설1, ‘외식기업에서 교육훈련이 종사원의 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 교육훈련이 자기효능감에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 교육훈련 중 참가자 태도와 교육내용이 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설1은 부분 채택되었다.

둘째, 가설2, ‘외식기업에서 보상은 종사원의 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 보상이 자기효능감에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 보상 중 복합적 보상과 금전적 보상이 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설2는 부분 채택되었다.

[표 4-17] 가설 검증 결과

가설	경로	β	t	p	채택 여부
H1	참가자 태도 → 자기효능감	0.218	3.871	0.000	채택
	교육내용 → 자기효능감	0.159	2.602	0.009	채택
	시설 및 환경 → 자기효능감	0.081	1.344	0.179	기각
	강사자질 → 자기효능감	0.085	1.395	0.163	기각
H2	복합적 보상 → 자기효능감	0.119	2.004	0.045	채택
	직무적 보상 → 자기효능감	0.060	1.469	0.142	기각
	금전적 보상 → 자기효능감	0.198	3.611	0.000	채택
H3	자기효능감 → 이직의도	-0.346	6.554	0.000	채택
H4	참가자 태도 → 이직의도	-0.161	-2.249	0.024	채택
	교육내용 → 이직의도	-0.066	-0.861	0.389	기각
	시설 및 환경 → 이직의도	-0.086	-1.147	0.251	기각
	강사자질 → 이직의도	-0.006	-0.081	0.935	기각
H5	복합적 보상 → 이직의도	-0.110	-1.482	0.138	기각
	직무적 보상 → 이직의도	-0.003	-0.060	0.952	기각
	금전적 보상 → 이직의도	-0.077	-1.104	0.270	기각

셋째, 가설3, ‘외식종사원의 자기효능감은 이직의도에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다’는 종사원의 자기효능감이 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과 가설 3 역시 통계적인 유의수준 하에서 유의한 부(-)의 영향으로 나타나 가설 3도 채택되었다.

넷째, 가설4, ‘외식기업에서 교육훈련이 종사원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 교육훈련이 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 교육훈련 중 참가자 태도가 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설4는 부분 채택되었다.

다섯째, 가설5, ‘외식기업에서 보상은 종사원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 보상이 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 복합적 보상, 직무적 보상, 그리고 금전적 보상 모두 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설5는 지지되지 않았다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약

본 연구는 외식기업에서 행하여지는 교육훈련과 보상 활동이 외식기업의 종사원들의 자기효능감과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지에 대하여 알아보고자 하는 연구이다. 이와 같은 연구를 통하여 외식기업에서 훈련과 보상을 통한 종사원의 자기효능감을 증대시키고, 이는 궁극적으로 인적자원의 중요성이 높은 외식기업의 종사원의 이직의도를 줄이는 효과적인 인적자원관리에 실질적인 기여를 할 것으로 판단된다.

먼저, 본 연구는 다음과 같은 방법과 절차로 이루어졌다.

첫째, 외식기업에 대한 선행연구를 통하여 본 연구를 위한 선행변수로 교육훈련과 보상을 선정하였고, 자기효능감을 통한 이직의도를 종속변수로 선정하여 변수들 간의 인과관계를 탐색할 수 있는 가설 및 연구모형을 도출하였다.

둘째, 실증 분석을 위하여 외식기업에서 이루어지는 교육훈련과 보상 활동 및 자기효능감, 그리고 이직의도를 현재 외식기업에서 근무 중인 종사원을 대상으로 한 조작적 정의를 토대로 설문지를 구성하였고, 이에 사전조사를 거쳐 최종 설문지를 개발하였다. 또한, 2015년 10월 15일부터 10월 31일까지 2주간 수도권 및 경기지역에 위치하는 외식기업을 종사원을 대상으로 설문지 260부를 배포하였고, 이에 불성실한 응답과 이상치가 있는 표본을 제거하여, 통계분석을 위한 유효표본 248부를 본 연구를 위한 분석에 사용하였다.

셋째, 이론적인 고찰을 통해 채택된 본 연구를 위한 변수인 교육훈련과 보상 및 자기효능감, 그리고 이직의도에 대한 탐색적 요인분석 및 확인적 요인분석, 그리고 신뢰도 분석을 통한 측정도구의 신뢰성과 타당성을 확보하여 인과관계의 측정을 위한 예비분석의 자료를 마련하였다. 신뢰도 분석 결과 0.8 이상으로 나타나 측정도구의 신뢰성을 확보하였다. 또한 모

든 변수들의 정제과정으로 실시한 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해 측정도구들의 적합성을 검증하였다.

넷째, 이론적 배경과 연구모형에 따라 설정된 연구가설의 검증을 위하여 경로분석을 실시한 결과, 본 연구에서 설정한 가설이 다음과 같은 통계적으로 유의미한 관계가 있음을 실증적으로 나타내었다.

분석 결과를 바탕으로 연구가설을 검증한 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 가설1, ‘외식기업에서 교육훈련이 종사원의 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 교육훈련이 자기효능감에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 교육훈련 중 참가자 태도와 교육내용이 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설1은 부분 채택되었다.

둘째, 가설2, ‘외식기업에서 보상은 종사원의 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 보상이 자기효능감에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 보상 중 복합적 보상과 금전적 보상이 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설2는 부분 채택되었다.

셋째, 가설3, ‘외식종사원의 자기효능감은 이직의도에 부(-)의 유의한 영향을 미칠 것이다’는 종사원의 자기효능감이 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과 가설 3 역시 통계적인 유의수준 하에서 유의한 부(-)의 영향으로 나타나 가설 3도 채택되었다.

넷째, 가설4, ‘외식기업에서 교육훈련이 종사원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 교육훈련이 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 교육훈련 중 참가자 태도가 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설4는 부분 채택되었다.

다섯째, 가설5, ‘외식기업에서 보상은 종사원의 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’는 외식기업에서 보상이 이직의도에 영향을 미칠 것으로 가정하고, 경로분석을 통하여 가설검증을 시도하였다. 분석결과, 복합적

보상, 직무적 보상, 그리고 금전적 보상 모두 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설5는 지지되지 않았다.

제 2 절 연구의 시사점

본 연구는 외식종사원들을 대상으로 한 외식기업의 교육훈련과 보상이 자기효능감을 통한 외식종사원들의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보고자 하였다. 이러한 연구의 목적을 수행하기 위해서 교육훈련과 보상을 수행하기 위한 대상으로 외식기업에서 근무 중인 종사원들을 선정하였고, 교육훈련과 보상을 선행변수로, 이직의도를 결과변수로 선정하였으며, 자기효능감을 교육훈련과 보상이 이직의도와 의 관계를 연결하는 매개변수로 제시하여 구성개념 간의 인과관계를 실증분석 하였다. 실증분석 결과에 따른 이론적 시사점 및 실무적인 시사점은 다음과 같다.

1. 이론적 시사점

외식기업은 인적 서비스의 가치가 중요한 특성으로 노동집약적인 산업의 한 종류이다. 이러한 이유로 외식기업은 외식종사원들을 위한 투자적인 가치로 효율적이면서도 효과적인 직무수행을 위한 교육훈련과 외식종사원들의 업무수행 능력에 합당한 보상을 제공하고 있다.⁸³⁾ 이에 대한 연구의 결과에 입각한 연구의 이론적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 그동안 어느 정도 규모와 시스템이 갖추어진 일반적인 기업이나 호텔기업을 대상으로 진행된 교육훈련과 보상을 외식기업에도 적용하였다는 점이다. 이는 호텔기업의 선행변수로 교육훈련과 더불어 보상을 함께 제시하여, 외식종사원들의 자기효능감을 높일 수 있고, 이는 곧 종사원의 이직의도를 감소시키는 행동적인 반응으로 이어지는 선행연구 호텔기업을 대상으로 진행한 Chiang & Hsieh(2012), 구동우·손종익·김명

83) 이은용, 황정현, 이수범. (2011), 교육훈련요인에 따른 교육훈련 전이, 자기효능감 및 직무 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광연구』, 25(6), pp.275-294.

중(2015)의 연구를 기반으로 하여 선행연구의 범위를 외식기업을 대상으로 더욱 넓혀 진행하였다는 이론적 시사점을 들 수 있다.

둘째, 외식기업의 궁극적인 과제인 종사원의 이직의도를 해결하기 위한 방안으로 기존의 선행연구에서는 대부분이 직무만족, 신뢰, 몰입, 열의 등의 태도적인 변수가 제시되어 왔지만⁸⁴⁾, 본 연구는 기존의 연구와는 차별적으로 외식종사원의 이직의도 해결을 위한 선행적인 변수로 종사원의 자기효능감을 중심으로 연구를 진행하였다는 점에서 기존의 연구와 달리 가지는 이론적 의의가 있다. 또한 감정반응을 중심으로 보상과 훈련이 이직의도에 미치는 영향력을 검증한 구동우·손종익·김명중(2015), 개인-환경 적합이론을 기반으로 조직의 보상과 훈련이 직무성과 및 이직의도에 미치는 영향력을 검증한 남중헌(2014)의 연구결과와 차별적으로 외식조직의 보상과 훈련이 외식종사원의 개인효능감과 이직의도에 유의한 영향을 미치는 선행변수임을 밝혔다는 점이다. 이는 개인효능감이라는 개인적인 변수를 통하여 개인적인 변수를 통해서 기업조직의 운영과 관련한 조직구성원 모두의 직무가 어느 정도 달성되었는지의 여부를 확인하는 업무실적인 직무성과에 대한 영향으로의 학문적인 범위의 확장이라는 점에서 학문적인 시사점을 제시할 수 있다.

2. 실무적 시사점

앞서 제시한 바와 같은 이론적인 시사점과 함께 실증분석결과를 기반으로 하여 다음과 같은 실무적인 시사점을 제공할 수 있다.

첫째, 외식기업의 교육훈련 중에서 참가자 태도와 교육내용이 외식종사원의 자기효능감에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다으며, 이 중 참가자 태도는 종사원의 이직의도에는 통계적으로 유의한 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 검증결과는 호텔기업의 훈련이 종사원의 환경에 대한 적합의 형성에 영향을 미친다는 남중헌(2014)의 연구와 호텔기업의 훈련이 종사원의 감정적 반응에 영향을 미친다는 구동우·손종익·김명중(2015)의 연구의 연구결과를 바탕으로 외식기

84) 이상희, 김혁수. (2014), 외식업체 종사원의 이직경험에 따른 직무만족과 이직의도 영향관계. 『호텔경영학연구』, 23(3), pp.245-258.

업의 효과적인 조직관리에 대한 해결책을 마련해주는 결과이다. 이는 호텔조직과 마찬가지로 외식기업의 조직에서도 종사원의 직무와 상황, 그리고 개인적인 특성에 맞는 참가 태도와 교육내용이 필수적이며, 이를 통하여 외식기업의 종사원들의 개인적인 자신감과 효능감을 형성시킬 수 있다는 것을 의미하는 것이다. 이는 또한, 외식종사원들의 참가자 태도와 교육내용을 통하여 형성된 자기효능감을 통하여 궁극적으로 조직을 떠나고자 하는 이직의 이전 단계인 이직의도가 낮아지는 효과를 보여주는 것이다. 따라서 외식기업은 종사원들의 자신감과 효능감을 높이기 위하여 개인의 역량과 자질, 특성 그리고 태도 등에 입각한 효과적인 교육훈련에 대한 여건마련에 총력을 기하여야 할 것이다. 또한 전문적인 교육훈련을 위한 실무적이고 실용적인 교육훈련에 적합한 교육담당자를 마련하여 조직의 성과에 맞는 체계적이고 효과적인 교육훈련 프로그램을 고안해야 할 것이다.

둘째, 외식기업의 복합적 보상과 금전적 보상은 외식종사원의 자기효능감에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이를 통해서 종사원의 이직의도에는 통계적으로 유의한 직접적인 영향을 미치는 것이 아닌 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 검증결과는 호텔기업의 보상이 종사원의 감정적 반응에 영향을 미친다는 구동우·손종익·김명중(2015)의 연구의 연구결과를 바탕으로 진행하였고 그 결과가 일치하지만, 호텔기업에서 보상은 종사원의 개인-환경적합에 영향을 미치지 않는다는 남중헌(2014)의 연구와는 차별적인 결과를 보여주는 것이다. 본 연구는 외식기업에서 종사원의 고객평가 기반, 고객문제 및 불평 고객 대응에 따른 성과에 따른 공정한 복합적인 구조와 균형 있는 보상체계, 그리고 업무능력 및 성과에 맞는 적절한 금전적 보상지급 등과 같은 보상시스템이 확립되어야 하며, 이러한 보상시스템적인 혜택을 받은 우수한 직원들은 자기에 대한 자신감 및 효능감, 부서나 조직에 대한 신뢰, 열의, 직무만족 등이 고취될 수 있음을 보여줄 수 있다. 결국 이러한 보상제도의 확립을 통하여 높아진 효능감과 직무에 대하여 만족한 직원은 조직에 대한 이직의도가 낮아질 수 있을 것으로 판단한다.

셋째, 본 연구에서 외식기업의 종사원의 자기효능감이 이직의도에 미치

는 영향에 대하여 알아보고자 수도권의 외식기업의 종사원을 대상으로 설문조사 결과를 바탕으로 영향력을 검증한 결과로, 외식기업의 종사원들의 자기효능감은 이직의도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 나타냈다. 이러한 분석의 결과는 조직에서 높은 수준의 자기효능감을 가진 구성원은 직무에 대한 애착의 경향을 통하여 이직의도를 낮아지게 할 수 있다는 Cunningham, Sagas, & Ashley. (2003)의 연구와 Schyns, Torka, & Gossling. (2007) 등이 실시한 연구들을 뒷받침해주는 결과이다. 따라서 인적 자원의 가치가 무엇보다도 가장 중요한 외식기업에서는 종사원들의 이직의도를 낮추기 위한 전략적인 방법으로 종사원들 스스로의 마음속으로부터 자신감과 자긍심을 통하여 어떤 일을 해낼 수 있을 것 같은 가치를 높여줄 수 있는 인사관리의 전략을 마련해 주는 것이 중요하다. 이는 곧 종사원의 이직을 통하여 나타나는 비용적인 손해나 우수인력의 방출을 통한 조직에의 불균형을 막아주고, 외식기업의 성과나 경쟁력의 강화에 대한 긍정적인 효과를 기대하게 해주는 결과로 될 수 있다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 외식기업의 조직에서 효과적인 인적자원관리를 위한 조직의 유효성과 인적자원관리의 전략적인 방향의 수립을 위해서 긍정적인 보상제도와 교육훈련이 종사원의 자기효능감을 통한 이직의도에 미치는 영향적인 관계를 제시하였고, 이를 실증분석을 통한 조직관리의 방향성 모색을 위한 결론과 시사점을 마련하였다. 그럼에도 불구하고, 본 연구를 진행함에 있어서 몇 가지의 한계점을 가지고 있다. 따라서 본 연구에서 제시하고 있는 한계점을 잘 보완하여 향후를 위한 좋은 방향성을 기대한다.

첫째, 본 연구에서 실시한 설문은 수도권 지역의 외식기업에 근무하는 종사원들을 대상으로 하였기 때문에 본 연구에서 사용한 표본이 우리나라 전체의 외식기업에 근무하는 종사원들을 대표하여 일반화하는 것은 한계점이 있어 이러한 표본의 한계점을 보완해야 할 것이다. 이에 향후의 연구에는 수도권의 종사원들만이 아닌 전국의 외식기업을 대상으로 한 표본을

확보하여 한계점을 보완하여야 할 것이며, 수도권과 비수도권의 차이에 대한 분석을 통한 확대되는 연구가 되면 좋을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 연구설계에 의해서 이직의도와 자기효능감을 높이기 위해 선행변수로 제공한 교육훈련과 보상만을 제시하였다. 이에 향후 연구에서는 교육훈련과 보상 외에 다른 차원의 조직지원 관련 변수를 기반으로 구성된 척도의 설문과 변수들로 더욱 풍부하고 구체적인 연구를 진행하여야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 종속변수로 외식기업 종사원의 이직의도를 제시하였다. 향후 연구에서는 본 연구에서 제시한 이직의도만이 아닌 외식기업에서 중요한 가치를 가지는 직무성이나 협력행동, 직무열의, 직무만족 등의 변수들을 포함시켜 더욱 확대된 연구모형을 통한 추가연구가 요구된다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

- 강대훈. (2005). 외식사업 성공전략에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 강민석. (2012). 창업교육 서비스 품질이 교육만족과 창업의도에 미치는 영향. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 강병남. (2003). 외식업체의 서비스품질이 애호도에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 강진희. (2013). 외식 창업 교육프로그램의 신뢰가 창업의도에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 강태웅. (2007). 창업교육 프로그램의 교육성과 결정요인. 진주산업대학교 대학원 석사학위논문.
- 고종욱, & 류철. (2009). 노동보상이 호텔종사원들의 직무만족에 미치는 영향과 보상가치의 조절효과. 『호텔경영학연구』, 18(2), 57-75.
- 구동우, 손종익, 김명중. (2015). 호텔종사원의 보상과 훈련이 감정반응과 이직의도에 미치는 영향: 서울지역 특1급 호텔을 중심으로. 『호텔경영학연구』, 24(1): 163-186.
- 구정대, 최영준. (2014). 외식업체의 내부마케팅이 종사자의 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향. 『호텔리조트연구』, 13(3): 215-233.
- 곽재덕, 김진모 (2010). 기업 교육훈련 참여자의 학습동기와 자기효능감, 유인가, 직무몰입 및 상사지원의 관계. 『직업교육연구』, 29(2): 91-112.
- 권명란, 이재만. (2008). 여행업 종업원 교육훈련이 내부환경요인과 직무만족에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 8(4), 255-263.
- 권정희. (2012). 호텔식음료종사원의 직무특성이 자기효능감 및 심리적 소진에 미치는 영향. 『관광경영연구』, 52: 17-41.
- 김경환, 조용범. (2012). 호텔 조리종사원의 주방환경이 자기효능감과 조직

- 몰입, 직무성장에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 15(3): 265-287.
- 김기영, 고미애. (2013). 논문: 호텔 종사원의 교육훈련이 조직몰입과 직무성장에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 27(4), 347-359.
- 김기영, 여운승, 이운호, 이광옥. (2008). 『외식창업 경영실무론』. 현학사.
- 김기환. (2003). 평생교육학습자의 참여동기와 만족도, 대구대학교 박사학위논문.
- 김광지, 김병호, 김영훈. (2010). 외식종사원의 조직시민행동이 고객지향성과 직무만족에 미치는 영향 -고객접촉시간의 조절효과를 중심으로. 『관광연구』, 25(5), 41-59.
- 김상수. (2007). 외식기업 창업입지 결정 요인에 관한 실증적 연구. 한밭대학교 대학원 석사학위논문.
- 김성일, 박영일. (2006). 『외식마케팅관리』, 백산출판사.
- 김성준. (2007). 기업교육서비스 구성요소가 서비스 품질요인과 교육성장에 미치는 영향. 창원대학교 대학원 석사학위논문.
- 김안국. (2004). 직업훈련 정책 평가 계량 모형 연구. 『정책연구』, 19: 31-41.
- 김양주. (2006). 외식 프랜차이즈 가맹점의 성공요인에 관한 연구. 경성대학교 박사학위논문.
- 김연선. (2004). 호텔기업 직원교육훈련이 품질수익률에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광경영연구』, 20, 39-66.
- 김연선. (2008). 셀프리더십이 팀웍과 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성장에 미치는 영향: 특급호텔 wine & dining restaurant 을 중심으로. 미간행박사학위논문, 세종대학교 대학원.
- 김영수. (2012). 호텔의 보상과 조직구조특성이 조직유효성에 미치는 영향연구. 국내박사학위논문, 수원: 경기대학교 관광전문대학원
- 김영중, 이미경, 윤혜현. (2014). 외식기업 여성 종사원이 인식하는 사회적 지원과 소진의 인과관계 연구: 결혼유무의 조절효과를 중심으로. 『외식경영연구』, 17(3): 77-99.
- 김영화, 최현정. (2009). 외식업체 직원의 교육훈련이 서비스 회복, 직무만족

- 및 이직의도에 미치는 영향 -대구와 대전지역을 중심으로-. 『관광학연구』, 33(5): 317-342.
- 김용태. (2009). 창업교육의 효과 및 개선방안에 관한 실증적 연구. 중앙대학교 석사학위논문.
- 김정심. (2011). 예비소상공인들의 개인적 환경 및 창업교육이 미래 창업의 지에 미치는 영향. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 김종수. (2012). 초등교사의 의사결정참여도 측정 분석에 관한 연구 -경기도 안양시와 안산시를 중심으로. 『한국정책연구』, 12(3):103-129.
- 김주미. (2008). 우리나라 창업교육 현황 및 발전방향에 관한 연구. 『중소기업연구원』: 84-128.
- 김지현, 이상복. (2011). 교육서비스품질이 고객만족 및 재이용에 미치는 영향에 관한 실증적 연구-E 평생교육센터 중심으로. 『품질경영학회지』, 39(1): 155-166.
- 김채호. (2008). 아카데미 뷰티스쿨의 교육 서비스품질과 교육성과 및 학생 만족도에 대한 연구. 성신여자대학교 아트디자인대학원 석사학위논문.
- 김태룡, 안희정. (2007). 성과개념의 구성과 특성에 관한 연구. 『한국행정학회 춘계학술대회 발표논문』: 1-21.
- 김형균, 이용환. (1999). 교사의 조직몰입과 관련변인. 『직업교육연구』, 18(2): 24.
- 김호겸. (2013). 직업교육훈련에 따른 교육성과가 교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 나영선. (2006). 『외식사업 창업과 경영』. 백산출판사.
- 나정기. (1998). 『외식기업의 이해』. 백산출판사.
- 노기엽. (2008). 프랜차이즈 패밀리 레스토랑의 지각된 가치가 고객충성도에 미치는 영향. 박사학위논문, 숭실대학교 대학원 벤처중소기업학과.
- 남중헌. (2014). 호텔 종사원의 훈련과 보상이 개인-환경 적합과 직무성공에 미치는 영향. 『호텔관광연구』, 53: 328-348.
- 문남미, 김효근. (2001). 지식기반 기업교육을 위한 e-Learning. 『한국멀티미디어학회지』, 5(4): 12-25.

- 민대기. (2013). 퇴직자 시니어의 외식업 창업의지에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 호서대학교 글로벌창업대학원 석사학위논문.
- 박기용. (2004). 『외식 산업 경영학』 : 30.
- 박대섭, 김두복. (2002). 입지조건에 따른 외식업체의 서비스 품질 비교연구. 『한국관광식음료학회 관광식음료경영연구』, 13(2): 11-22.
- 박수현, 최성수, & 권용주. (2014). 논문: 특급호텔 구성원의 성격유형 (Big5) 이 주관적 성과에 미치는 영향: 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 『관광연구저널』, 28(1), 171-186.
- 박시사, 강성일. (2007). 개인특성과 창업의지의 관계에 관한 연구 :여행업종 사자를 중심으로. 『관광학연구』, 31(2): 187-204.
- 박영용. (2006). 기업 리더십 교육프로그램의 학습전이와 영향요인. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 박윤희. (2004). 실업계 고등학교 창업교육 활성화를 위한 과제. 『직업교육 연구』, 23(3): 83-110.
- 박이경, 유영진. (2014). 서비스 교육훈련이 외식업체 종사자의 직무만족과 서비스지향성에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 17(4): 103-123.
- 박인규, 이호길, 이정은. (2014). 호텔종사원의 조직커뮤니케이션, 자기효능감, 조직지원, 직무태도간의 관계. 『호텔리조트연구』, 13(2): 91-105.
- 박재환. (2008). 대학창업교육 현황과 개선방안에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 박재환, 김용태. (2009). 창업교육 만족도 및 참여동기가 창업교육 효과에 미치는 영향. 『산업경제연구』, 22(2): 39-47.
- 박정기. (2002). 소상공인 창업의 성공요인에 관한 실증적 연구. 『중소기업 연구』, 24(3): 13.
- 박정준. (2008). 외식업체 종업원의 교육훈련프로그램을 통한 직무만족이 업무수행력에 미치는 영향에 관한 연구. 『Tourism Research』, 27 83-111.
- 박종철, 윤용보. (2014). 호텔종사원의 직무환경에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(6): 133-148.

- 박종혁, 권석균. (2006). 팀제 하에서 성과주의 보상시스템의 동기유발 효과 -과업특성의 조절효과를 중심으로. 『인사관리연구』, 30(3), 87-118.
- 박한. (2006). 호텔기업의 교육훈련과 조직환경이 직원의 서비스 품질과 동기부여에 미치는 영향. 세종대학교 석사학위논문.
- 박혜원. (2004). 연구논문: 호텔 교육훈련의 성과에 영향을 미치는 요인-서울 시내 특 1 급 호텔을 중심으로. 『호텔관광연구』, 16(단일호), 153-165.
- 배진숙. (1995). 사회교육담당자의 역할갈등과 직무만족에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 변주성. (2009). 평생교육기관 도자교육프로그램의 학습 성과에 미치는 영향요인 구조분석. 한국교원대학교 대학원 박사학위논문.
- 소재구. (2000). 일식 레스토랑 창업성공요인에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 손무호. (2007). 외식창업 창업요인과 경영성과 창업자 태도 간의 관계연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 송지준. (2008). 『통계분석방법』. 21세기출판사.
- 신금순. (2002). 소자본창업의 성공요인에 관한 연구. 중앙대학교 국제경영대학원 석사학위논문.
- 신애경, 유희경, 이혁진. (2009). 관광통역안내사의 학습특성과 교육훈련이 업무성과에 미치는 영향분석. 『호텔경영학연구』, 18(2): 241-258.
- 신정하. (2006). 호텔종사원 교육훈련의 전이성과에 관한 연구: 조직의 학습지원과 전이지원 조절효과를 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 신재영, 박기용. (2000). 『외식기업개론』. 대왕사.
- 신혜성. (2013). 외식창업조리교육의 특성이 기업가 정신함양 및 창업의지에 미치는 영향 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 신혜숙. (2011). 외식기업 관리자의 리더십 유형이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 20(1), 187-202.
- 안대회, & 박종철. (2008). 호텔종사원의 교육훈련과 경력개발이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔리조트연구』, 7(2), 187-200.

- 안승권. (2008). 대학창업교육 현황과 개선방안에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.
- 어윤선. (2008). 외식업체 직원의 공감적 요소가 감정부조화와 고객 지향성에 미치는 영향. 대한관광경영학회 『2008년 제32차 정기학술발표대회 논문집』 : 92-111.
- 연형신, 이희철, 이창기. (2013). 카지노종사원의 교육훈련 유효성이 직무만족 및 미치는 영향에 관한 연구: 강원랜드 카지노를 중심으로. 『호텔관광연구』 , 49: 418-437.
- 오요섭, 최은수. (2006). 평생학습도시 주민의 평생교육 만족도에 관한 연구. 『평생교육 · HRD 연구』 , 2(2): 83-110.
- 유양호, 강상목. (2010). 호텔종사원의 감정부조화가 직무관련 태도에 미치는 영향 -사회적 지원, 자기효능감의 조절효과-. 『관광학연구』 , 34(1): 341-361.
- 윤방섭. (2004). 창업의지의 결정요인 :개인특성 및 환경요인. 『산학경영연구』 , 17(2): 89-110.
- 윤영일, & 조문식. (2012). 조직의 보상이 호텔 프론트 데스크 종사원의 개인 창의성과 조직몰입에 미치는 영향. 『관광경영연구』 , 16(2), 119-134.
- 이규만, 정윤길. (2001). 지방공무원의 조직시민행동에 있어서 사회적 교환관계와 집단응집력의 역할. 『한국행정논집』 : 13.
- 이기환. (2003). 평생교육학습자의 참여 동기와 만족도; 관공서의 평생교육을 중심으로. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이명숙. (2009). 교육환경과 강의법이 외식 조리 관련 학원생들의 학습만족도에 미치는 영향, 위덕대학교 석사학위논문.
- 이상희, 김혁수. (2014), 외식업체 종사원의 이직경험에 따른 직무만족과 이직의도 영향관계. 『호텔경영학연구』 , 23(3): 245-258.
- 이석규.(1990). 『창업총서』 , p.22
- 이 성. (2006). 실천 중심의 리더십 개발교육 프로그램이 리더십 행동변화에 미치는 영향. 『농업교육과 인적자원개발』 , 38(3): 305-326.

- 이성석. (2003). 호텔기업 서비스교육 성과의 영향변인에 관한 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 이수범, 장주영, 이동희. (2003). 호텔 컨벤션 종사자의 질적 수준 향상을 위한 교육훈련에 관한 탐색적 연구. 『호텔경영학연구』, 12(1): 171-190.
- 이연택, 곽대영. (2006). 관광인력개발을 위한 교육훈련 전이효과에 관한 연구 -국내 CRS 사용자 교육훈련을 중심으로-. 『호텔경영학연구』, 15(4): 145-161.
- 이애주, 김순하. (2006). 호텔한식당 직원의 교육훈련에 대한 지각이 직무만족과 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 15(5): 119-135.
- 이은수. (2003). 호텔 교육훈련 전이성과에 대한 종업원의 지각 차이 분석. 『기업교육연구』, 5(1): 107-123.
- 이은용, 황정현, 이수범. (2011). 교육훈련요인에 따른 교육훈련 전이, 자기효능감 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광연구』, 25(6): 275-294.
- 이재섭, & 김민수. (2011). 호텔기업의 노사파트너십과 보상제도가 조직성과에 미치는 영향. 『관광경영연구』, 15(4), 197-221.
- 이재천. (2010). 창업교육 프로그램이 창업의지에 미치는 영향에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 이지우. (2000). 개인특성과 창업의지 사이의 관계. 『한국중소기업학회지』, 22(1): 23-33.
- 이초아. (2014). 서비스아카데미 교육서비스품질이 교육성과 및 교육만족도에 미치는 영향. 부경대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이충형, 류기상. (2014). 외식기업에서 발생 가능한 감정노동 수준에 따른 감정소진과 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 관계: 시나리오를 이용하여. 『호텔경영학연구』, 23(3): 183-200.
- 이호풍. (2007). 외식창업 사례에 관한 연구. 호서대학교 대학원 석사학위논문
- 임성택. (2001). 교사의 직무몰입도 결정요인의 구조분석. 『교육심리연구』

- 구』, 15(4): 34.
- 임순영. (2012). 창업교육 성과에 대한 자기효능감과 교수실재감의 예측력 규명 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 임효창, 박경규. (1999). 교육훈련 프로그램 구성요소가 교육훈련 전이에 미치는 영향. 『인사관리연구』, 23(2), 107-138.
- 장대성, 이상문. (2004). 벤처창업 교육과 창업정신 향상에 관한 한국과 미국의 비교 연구. 『KBR (구 경영교육연구)』, 7(1): 7-25.
- 장석운. (2012). 외식창업의 메뉴결정요인이 창업의도에 미치는 영향 :자본력과 입지력의 조절효과 중심으로. 동의대학교 대학원 석사학위논문.
- 장해운. (2009). 외식업 성공결정 요인이 창업의도에 미치는 영향에 관한 연구 -강원도 주요도시 예비 창업자를 대상으로-. 강원대학교대학원 관광경영학과 석사학위논문.
- 전영호, 김신정. (2001). 외식업 종사원의 교육훈련 프로그램 개발이 고객만족에 미치는 영향에 관한 이론적 연구. 『한국조리학회지』, 7(2): 71-98.
- 전은수. (2013). 미용교육서비스 품질요인이 교육성과와 구전활동 및 재이용의도에 미치는 영향. 서경대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 전병유. (2003). 자영업 선택의 결정요인에 관한 연구. 『노동경제논집』, 26(3).
- 전혜경. (1998). 소비자의 외식 서비스의 평가에 영향을 미치는 결정요인에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 정성한, 김해룡. (2001). 소상공인 창업성공요인에 대한 탐색적 연구. 『벤처경영연구』, 4(2): 21-34.
- 정연주. (2011). 창업교육 활성화 방안에 관한 연구 -소상공인 성공창업 패키지 교육을 중심으로. 조선대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 정의선, 김병기, 이경수. (2014). 외식기업의 유형별, 종사자지위별 고용탄력성 추정: 강원도 일반음식점을 중심으로. 『호텔리조트연구』, 13(3): 299-315.
- 정재삼, 임규연. (2000). 웹 기반 토론에서 학습자의 참여도, 성취도 및 만족

- 도 관련 요인의효과 분석. 『교육공학연구』, 16(2): 107-135.
- 정종서. (2008). 창업교육프로그램의 현황 및 개선방안 :창업대학원 교과과정
정을 중심으로. 『한국벤처창업학회 벤처창업연구』, 3(2): 1-29.
- 정태화. (1996). 직업교육의 새로운 도전으로서 창업교육. 『공업기술교육』 ,
- 조경호. (1997). 공직몰입을 위한 공무원 인력관리방안. 한국행정학보 31(1)
- 조권래. (2007). 대학과 대학원에서의 창업교육 교과과정 개발에 관한 연구.
진주산업대학교 대학원 석사학위논문.
- 조병주. (1996). 창업교육 :교육과정 전개와 효과적인 교수방법. 『경영교육연구』 : 31-32.
- 조희연. (2010). 소상공인 창업교육만족과 창업의도에 미치는 영향요인에 관한
연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 지근중. (2003). 실업계 고등학교 학생들의 창업교육에 대한 인식도 분석. 성
균관대학교 석사학위논문.
- 진이환, & 권문호. (2004). 호텔 중간관리자의 교육훈련 전이성과. 『관광연구
저널』, 18(2), 233-247.
- 채규옥. (2000). 교육훈련이 조직구성원의 동기유발에 미치는 영향에 관한
연구. 『인적자원개발연구』, 2(1), 87-113.
- 추재호. (2012). 개인적 및 환경적 요인과 교육프로그램의 만족도가 창업의
도에 미치는 영향 연구 -바리스타(2급) 자격증 과정 교육생을 대상으로
-. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 최명길, 박은주. (2012). 청년층의 창업교육이 창업의지에 미치는 영향에 대
한 연구 -문화·관광 창업 교육을 수강한 대학생을 중심으로. 『관광레저연구』 : 24(5).
- 최민주, 윤지환. (2010). 외식업체 직무특성별 교육훈련전이에 영향을 미치
는 요인에 관한 연구. 『외식경영연구』, 16(1): 119-136.
- 최세환. (2012). 대전지역 특성화고등학교 창업교육(BizCool) 운영이 창업
교육 만족에 미치는 영향. 한밭대학교 창업경영대학원 석사학위논문.
- 최영기, 이윤영. (2007). 호텔종사원의 직무특성, 보상만족, 조직유효성의 관

- 계에 관한 연구. 『호텔관광연구』, 24: 167-181.
- 최웅. (2002). 국내외식업체 등급제도 도입을 위한 평가척도 개발에 관한 연구. 세종대학교 박사학위논문.
- 최윤정. (2000). 유아의 친사회적 추론에 대한 사회문화적 이해. 『교육인류학연구』, 3(1): 89-104.
- 최정훈. (2012). 창업교육프로그램이 창업교육 참여동기 및 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 한길석. (2007). 창업교육체계화 방안에 대한 연구. 『경영교육논총』 : 47.
- 한정화, 이명자. (1998). 한국의 창업교육의 실태와 개선방안. 『경영교육연구』, 2: 25-31.
- 한혜숙, 김민성, 김순호. (2015). 외식기업 종사원의 내재적 직무동기가 조직 몰입과 혁신행동에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 24(2): 175-198.
- 허정국. (2000). 우리나라 창업교육의 실태와 체계화 방안에 관한 연구. 경남대학교 대학원 석사학위논문.
- 홍경완, 장헌주. (2006). 여행사종사원의 보상요인에 따른 직무만족이 서비스제공수준에 미치는 영향. 『국제관광학술발표논문집』 : 285-302.
- 황복주, 김재열. (2002). 대학 교육서비스 품질 측정과 학생인 고객만족도 제고에 관한 연구. 『경영교육논총』 27: 4-5.

2. 국외문헌

- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1994). Transfer of training: A review and directions for future research. The Training and Development Sourcebook, 180.
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. Macmillan.
- Becker, B. E., & Huselid, M. A. (1999). Overview: Strategic human resource management in five leading firms. Human resource management, 38(4), 287-301.
- Bozionelos, N. (2006). Mentoring and expressive network resources:

- Their relationship with career success and emotional exhaustion among Hellenes employees involved in emotion work. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(2), 362–378.
- Buckley, R., & Caple, J. (2009). *The theory and practice of training*. Kogan Prage Publishers.
- Caffarella, R. S., & O'donnell, J. M. (1991). Judging the quality of work-related, self-directed learning. *Adult Education Quarterly*, 42(1), 17–29..
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180–190.
- Chiang, C. F., & Jang, S. S. (2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 313–322.
- Choi, Y., & Dickson, D. R. (2009). A case study into the benefits of management training programs: Impacts on hotel employee turnover and satisfaction level. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(1), 103–116.
- Crant, J. M. (1996). The proactive personality scale as a predictor of entrepreneurial intentions. *Journal of small Business Management*, 34, 42–49.
- Cunningham, G. B., Sagas, M., & Ashley, F. B. (2003). Coaching self-efficacy, desire to become a head coach, and occupational turnover intent: Gender differences between NCAA assistant coaches of women's teams. *International Journal of Sport Psychology*, 34(2), 125–137.
- Deery, S., Iverson, R. D., & Walsh, J. (2002). *Work relationships in*

- telephone call centres: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management studies*, 39, 471–496.
- Drucker, P. F. (1985). *Innovation and entrepreneurship: Practice and principles*. N.Y: Harper and Row: 30–36.
- Enos, M. D. (2001). *Informal learning and the transfer of learning :How manages develop proficiency*. Doctoral dissertation, University Of Connecticut: 177.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. New York, NY: Addison–Wesley.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self–efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management review*, 17(2), 183–211.
- Goldstein, I. L., & Ford, J. K. (2002). *Training in organizations: Needs assessment, development, and evaluation* Wadsworth. Belmont, CA.
- Hart, C. W., Heskett, J. L., & Sasser Jr, W. E. (1989). The profitable art of service recovery. *Harvard business review*, 68(4), 148–156.
- Karatepe, O. M. (2013). High–performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 132–140.
- Karatepe, O. M., Arasli, H., & Khan, A. (2007). The impact of self–efficacy on job outcomes of hotel employees: Evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8(4), 23–46.
- Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 645–665.
- Kim, S. (2005). Individual–level factors and organizational performance in government organizations. *Journal of Public Administration Research*

- and Theory, 15(2), 245–261.
- Kreuger, N. F., & Brazeal, D. V. (1994). Entrepreneurship potential and potential entrepreneurs. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 18, 91–104.
- Krueger, N. F., Reilly, M. D., & Carsrud, A. L. (2000). Competing models of entrepreneurial Intentions. *Journal of Business Venturing*, 15(5), 411–432.
- Krueger, N. F. (1983). The impact of prior Entrepreneurial exposure on perception of new venture desirability. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 18(1), 5–21
- Lindsay, A. (1981). Assessing institutional performance in higher education: A managerial perspective. *Higher Education*, 10(6), 687–706.
- McCollough, M. A., Berry, L. L., & Yadav, M. S. (2000). An empirical investigation of customer satisfaction after service failure and recovery. *Journal of Service Research*, 3(2), 121–137.
- Milkovich, G. T., Newman, J. M., & Gerhart, B. (2011). *Compensation* (10th ed.). New York, NY: McGraw–Hill.
- Nadler, L., & Nadler, Z. (1989). *Development Human Resources*. San Francisco, CA, Jossey–Bass.
- Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts. *Advances in Services Marketing and Management*, 2(4), 65–85.
- Ottoson, J. M. (1997). *Beyond transfer of training : Using multiple lenses to assess community education programs*. Thousand Oak, CA, Sage: 57.
- Peters, M., & Buhalis, D. (2004). Family hotel businesses: strategic planning and the need for education and training. *Education+ Training*, 46(8/9), 406–415.

- Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 9(1), 1–32.
- Richardson, J. C., & Swan, K. (2003). Examining social presence in online course forums in relation to students perceived learning and satisfaction. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 7(1), 68–88.
- Robinson, D. G., & Robinson, J. C. (1994). *Training for Impact*. Jossey-Bass Inc
- Ronstadt, R. (1985). The educated enterprisers: A new era of uninterrestrial education is beginning. *American Journal of Small Business*, Summer, 7–23.
- Schyns, B., Torka, N., & Gossling, T. (2007). Turnover intention and preparedness for change: Exploring leader–member exchange and occupational self-efficacy as antecedents of two employ ability predictors. *Career Development International*, 12(7), 660–679.
- Slattery, J. P., & Selvarajan, T. R. (2005). Antecedents to temporary employee's turnover intention. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(1), 53–66.
- Stage, F. K., Carter, H. C., & Nora, A. (2004). Path analysis: An introduction and analysis of a decade of research. *The Journal of Educational Research*, 98(1), 5–13.
- Swan, K. (2002). Building learning communities in online courses: The importance of interaction. *Education, Communication & Information*, 2(1), 23–49.
- Veciana, J. M., Aponte, M., & Urbano, D. (2005). University students' attitudes towards entrepreneurship: A two countries comparison. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 1, 165–182.
- Vesper, K. H. (1980). *New Venture Strategies*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N. J., 2.

Ysseldykey, J., Krentz. E., Thurlow, M. L., Erickson, R., & Moore, M. (1998). NCEO framework for educational accountability. Minneapolis, MN: University of Minnesota, National Center on educational outcomes.



설 문 지

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

안녕하십니까?

바쁘신 중에 시간을 내 주셔서 감사합니다.

본 설문은 “외식기업 종사원의 교육훈련과 보상이 자기효능감 및 이직의도에 미치는 영향”에 관한 연구를 위해 설계되었습니다.

귀하의 솔직하고 성의 있는 응답은 본 연구에 많은 도움이 될 것입니다. 지시문을 잘 읽으시고 다소 시간이 걸리시더라도 빠짐없이 응답하여 주시기 바랍니다. 귀하의 응답은 연구용으로만 사용될 것이며 그 밖의 다른 용도로는 사용되지 않는다는 점을 약속드립니다.

다시 한 번 귀하의 소중한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2015년 10월

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과

지도교수	허 진
연구자	유 승 철
연락처	010-6823-0773

◎ 다음은 교육훈련에 대한 질문입니다. 각 문항을 읽고, 귀하의 판단에 따라 해당되는 숫자에 체크(✓)하여 주십시오.

<보기>				
전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통이다	만족한다	매우 만족한다
1	2	3	4	5

번호	문 항	전혀 만족하지 않는다 ----- 매우 만족한다				
		①	②	③	④	⑤
1	표정과 외모관리	①	②	③	④	⑤
2	생산성과 성취도 향상	①	②	③	④	⑤
3	적극적 자세	①	②	③	④	⑤
4	회사 비전, 가치 이해	①	②	③	④	⑤
5	대인관계 능력향상	①	②	③	④	⑤
6	인사습관의 습득	①	②	③	④	⑤
7	문제해결 능력 향상	①	②	③	④	⑤
8	협동성과 팀워크에 도움	①	②	③	④	⑤
9	안락한 분위기	①	②	③	④	⑤
10	조도 및 환기 상태	①	②	③	④	⑤
11	교재 및 안내상태	①	②	③	④	⑤
12	교육장 시설 및 환경	①	②	③	④	⑤
13	강사의 열정	①	②	③	④	⑤
14	강사의 지식	①	②	③	④	⑤
15	강사의 강의 기법	①	②	③	④	⑤

◎ 다음은 **보상**에 대한 질문입니다. 각 문항을 읽고, 귀하의 판단에 따라 해당되는 숫자에 **체크(✓)**하여 주십시오.

<보기>				
전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통이다	만족한다	매우 만족한다
1	2	3	4	5

번 호	문 항	전혀 만족하지 않는다 ----- 매우 만족한다				
		①	②	③	④	⑤
1	공식적인 칭찬 및 표창	①	②	③	④	⑤
2	직급이나 직책 호칭	①	②	③	④	⑤
3	더 많은 승진기회	①	②	③	④	⑤
4	승진의 공정함	①	②	③	④	⑤
5	능력실현을 위한 도전적 업무	①	②	③	④	⑤
6	능력개발을 위한 회사의 지원	①	②	③	④	⑤
7	회사의 중요한 의사결정에 참여	①	②	③	④	⑤
8	봉급의 큰 폭 상승	①	②	③	④	⑤
9	업무수행 성과에 대한 보너스	①	②	③	④	⑤

◎ 다음은 자기효능감에 관한 질문입니다. 각 문항을 읽고, 귀하의 판단에 따라 해당되는 숫자에 체크(✓)하여 주십시오.

<보기>				
전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	-----	매우 그렇다
		①	② ③	④ ⑤
1	나는 내가 수행하는 업무보다 어려운 업무를 해낼 수 있다고 믿는다.	①	② ③	④ ⑤
2	나는 나의 직무능력에 자부심을 가지고 있다.	①	② ③	④ ⑤
3	나는 개선된 방법으로 일을 해보기를 좋아한다.	①	② ③	④ ⑤
4	나는 내가 수행하고 있는 일데 관하여 전문가이다.	①	② ③	④ ⑤
5	나는 내가 하고 있는 나의 능력에 대해 자랑스럽게 여긴다.	①	② ③	④ ⑤
6	나는 다른 사람과 효과적으로 업무를 수행할 수 있다.	①	② ③	④ ⑤
7	나는 내 자신을 믿는다.	①	② ③	④ ⑤
8	나는 무언가 하려고 하면 바로 그 일을 착수한다.	①	② ③	④ ⑤

◎ 다음은 이직의도에 관한 질문입니다. 각 문항을 읽고, 귀하의 판단에 따라 해당되는 숫자에 체크(✓)하여 주십시오.

<보기>				
전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

번호	문 항	전혀 그렇지 않다 ①	②	③	④	매우 그렇다 ⑤
1	나는 이 일을 3개월 내에 그만 둘 것이다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 내년도 언젠가 이 일을 그만 둘 것이다.	①	②	③	④	⑤



◎ 다음은 귀하의 일반적인 사항을 알기 위한 문항입니다. 귀하에 해당하는 번호에 체크(√)하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은?

1) 남자

2) 여자

2. 귀하의 연령은?

1) 20대 2) 30대 3) 40대 4) 50대 이상

3. 귀하의 학력은?

1) 고졸이하 2) 전문대졸 3) 대졸 4) 대학원 이상

4. 귀하의 고용형태는?

1) 정규직

2) 계약직

3) 기타

5. 귀하의 직위는?

1) 사원

2) 주임

3) 대리

4) 과장 이상

6. 귀하의 부서는?

1) 식음료부

2) 조리부

ABSTRACT

The Effect of Training and Reward of Food service company Employees on Self-efficacy and Turnover Intention

Yu, Seng chul

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

The Graduate School of Business Administrative
Hansung of University

Recently, as quality of working life and employment opportunities have been increased, turnover rate also has continued to rise. It is valuable to decrease turnover intention of labor-intensive foodservice company. In particular, significant of study on how to decline employee turnover rate is more crucial since turnover is not getting laid off but discretionary behavior of employee.

The preceding researches for the effect of training and reward of food service company employees on performance of food service company suggested that it is difficult to maximize performance through training and rewarding system. Based on these previous studies, therefore, it is required to study on self-efficacy of food service company employees as a moderator in relationship between training and reward. Consequently, enhancing employees' self-efficacy through training and reward in foodservice company ultimately leads to reducing turnover, which might be practical contribution to effective human resource management.

Therefore, this study examines the effect of training and reward of foodservice company employees on self-efficacy and turnover intention. A survey of 260 foodservice company employees provides the basis for this empirical investigation. The data were analyzed using frequency, reliability, explanatory factor analysis, confirmatory factor analysis and SEM(structural equation modeling) with SPSS/WIN 18.0 and AMOS 20.0.

First, H1 expected that training would have a positive effect on self-efficacy of food service company employees. The result shows that the participants' attitude and content of training in foodservice company has a statistically positive effect on employees' self-efficacy. Hence, H1 is partially supported.

Second, H2 posited that reward would have a positive effect on self-efficacy of food service company employees. The result shows that combination reward and financial reward in foodservice company has a positive effect on self-efficacy. Therefore, H2 was partially supported.

Third, H3 addressed that self-efficacy would have a negative effect on turnover intention of food service company employees. The result shows that self-efficacy of food service company employees negative effect turnover intention, supporting H3.

Forth, H4 expected that training would negatively influence turnover intention of food service company employees. The result indicates that the participants' attitude of training in food service company negatively affects turnover intention, partially supporting H4.

Finally, H5 expected that reward would have a negative effect on turnover intention of food service company employees. The result demonstrates that all types of reward – combination reward, job reward and financial reward – did not have a significant negative effect on turnover intention. H5 was not supported.

Key words: food service, training, reward, self-efficacy, turnover intention.



【Keyword】 Training, Reward, Self-efficacy, Turnover Intention

HANSUNG
UNIVERSITY