creative commons
COMMONS DEED

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

dCollection

[UCI]I804:11061-200000174577

석사학위논문

외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향

HANSUNG UNIVERSITY

2019년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

이 효 진

HANSUNG
UNIVERSITY

석사학위논문
지도교수 최 웅

외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향

Impacts of Self-development drive of Food-service Employees on Organizational Commitment and Work Performance

HANSUNG UNIVERSITY

2018년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

이 효 진

석사학위논문
지도교수 최 웅

외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향

Impacts of Self-development drive of Food-service Employees on Organizational Commitment and Work Performance

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

이 효 진

HANSUNG UNIVERSITY

이효진의 경영학 석사학위논문을 인준함

2018년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

HANSUNG UNIVERSITY

국 문 초 록

외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향

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

현재의 외식산업은 첨단 정보통신의 발달과 더불어 4차 산업혁명 등을 통한 기술개발 영향이 직 간접적으로 매우 크게 작용하고 있으며, 규모의 증대와 더불어 인력 집약적이면서 인적 구성이 다양화 되고 있다. 치열한 경쟁환경에서 각각의 업체들은 사업의 발전에 이바지 할 수 있고, 다양한 환경과 험난한 상황에서도 충분한 역량을 발휘할 수 있는 발전지향적인 인재를 필요로 하고 있다. 하지만 역설적으로 상대적 저임금과 장시간의 근무와 불규칙한 교대근무, 높은 노동 강도와 감정노동요구 등으로 인한 잦은 이직과 부족한 교육 훈련으로 외식사업체의 발전에 이바지 할 수 있는 인재가 매우 부족한 환경에 처해있다.

이러한 사회 분위기속에서 업체의 근무환경과 조건 외에 외식업체의 발전을 향상시킬 수 있는 인간 개개인의 다른 특성은 중요하다고 판단된다. 인간의 기본욕구가운데 가장 높은 차원의 욕구는 자아실현의 욕구인데, 자아실현과 높은 상관관계가 있는 자기개발 욕구의 차이에 따라 조직몰입 및 직무성과에 차이가 발생할 수 있기 때문이다.

이에 따라 본 연구에서는 외식업체 종사원의 자기개발 욕구가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향을 파악하고자 하였다.

이를 위해 서울특별시와 경기도지역에 근무 중인 외식업 종사원으로 모집단을 선정하였고, 2018년 10월 15일부터 11월 4일까지 총 21일간 실시하였다. 설문지는 총 320부 배부되었고,287부의 설문지를 회수 하여, 불성실한 설문지를 제외하여 281부의 자료를 SPSS 22.0을 사용하여 최종 분석 자료로 사용하였다.

본 연구의 분석결과는 다음과 같다.

외식업체 종사원의 자기개발욕구는 조직몰입과 직무성과에 유의한 정(+) 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 자기개발 욕구의 하위요인인 개인적 개발욕구, 조직적 개발욕구, 전문적 개발욕구 모두 조직몰입 및 직무성과에 높은 유의한 정(+)의 관계를 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구의 결과를 바탕으로 외식업체의 채용 담당자 혹은 인사담당자가 조직 구성원의 자기개발을 독려하고, 여건을 조성해준다면, 종사원의 더욱 높은 조직몰입 및 직무성과를 낼 수 있으리라 기대한다.

【주요어】 외식업체,자기개발욕구,조직몰입,직무성과

목 차

제 1 장 서 론 ····· 1

제 1 절 문제 제기 및 연구의 목적 ····· 1
제 2 절 연구의 방법 및 구성 ····· 4

제 2 장 이론적 고찰 ····· 6

제 1 절 외식업체 ····· 6
1) 외식업체의 개념 ····· 6
2) 외식업체의 분류 ····· 8
3) 외식업체의 현황 ····· 11
제 2 절 자기개발욕구 ····· 14
1) 자기개발욕구의 개념 ····· 14
2) 자기개발욕구의 분류 및 측정요인 ····· 18
3)자기개발욕구의 선행연구 ····· 20
제 3 절 조직몰입 ····· 22
1)조직몰입의 개념 ····· 22
2)조직몰입의 측정요인 ····· 25
3)조직몰입의 선행연구 ····· 29
제 4 절 직무성과 ····· 31
1)직무성과의 개념 ····· 31
2)직무성과의 측정요인 ····· 34
3)직무성과의 선행연구 ····· 35

제 3 장 연구 설계 ····· 37

제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정 ····· 37

1)연구 모형 ····· 37

2)연구가설의 설정 ····· 38

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성 ····· 40

1)변수의 조작적 정의 ····· 40

2)설문지구성 ····· 42

제 3 절 표본설계 및 분석방법 ····· 43

1)표본설계 ····· 43

2)분석방법 ····· 44

제 4 장 실증분석 ····· 45

제 1 절 표본의 인구통계학적 특성 ····· 45

제 2 절 측정척도의 타당성 및 신뢰도 분석 ····· 48

제 3 절 연구가설 검증 ····· 54

제 4 절 가설검증결과 ····· 59

제 5 장 결 론 ····· 60

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점 ····· 60

제 2 절 연구의 한계 및 제언 ····· 61

참 고 문 헌 ····· 62

부 록 ····· 68

ABSTRACT ····· 73

표 목 차

[표2-1] 우리나라의 표준산업분류에 따른 서비스분류 ····· 9 1
[표2-2] 연도별 숙박 및 음식점 업 현황 ····· 11
[표2-3]폐업사업자 현황 ····· 21
[표 2-4] 조직몰입의 정의 ····· 42
[표 2-5] 조직몰입의 구성요인 ····· 82
[표 2-6] 연구자별 직무성과의 개념 ····· 33
[표 2-7] 직무성과의 측정요인 ····· 43
[표 3-1] 설문지의 구성 ····· 24
[표 3-2] 모집단의 규정 및 표본 ····· 34
[표 3-3] 분석방법 ····· 44
[표 4-1] 인구통계학적 분석 ····· 74
[표 4-2] 자기개발 욕구의 공통성 ····· 94
[표 4-3] 자기개발 욕구의 요인분석 결과 ····· 05
[표 4-4] 자기개발 욕구의 신뢰도 분석 ····· 15
[표 4-5] 조직몰입 및 직무성과에 대한 요인분석 결과 ····· 2 5
[표 4-6] 자기개발욕구가 조직몰입에 미치는 영향 ····· 6 5
[표 4-7] 자기개발욕구가 직무성과에 미치는 영향 ····· 7 5
[표 4-8] 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향 ····· 8 5
[표 4-9] 가설검증 결과 ····· 95

그 림 목 차

[그림 2-1]자기개발 3영역의 관계 ·····91
[그림3-1] 연구의 모형 ····· 73

HANSUNG UNIVERSITY

제 1 장 서 론

제 1 절 문제 제기 및 연구의 목적

1) 문제 제기

외식산업은 규모의 경제 달성이 어려워 공급과잉현상이 쉽게 나타나며 과잉창업으로 휴, 폐업과 창업을 반복하는 다산다사의 산업구조를 가지고 있다. 그러나, 통계청자료에 따르면 외식업체수는 2009년 금융위기 이후 최근까지도 크게 증가하는 추세를 보이고 있다.

최근 국내 외식산업은 국민소득의 증대와 더불어 인구구조의 변화, 라이프스타일의 변화, 경쟁 환경의 변화, 유통환경의 변화, 교통의 발달, 정보통신망 서비스 구축 등에 의해 그 규모가 급속히 확대되고 있다. 2016년 통계청의 도소매업 조사에 따르면 외식산업의 규모는 2006년 약 53조 원에서 2016년 118조 원으로 매출이 폭발적으로 증가하였으며, 음식점 사업체 수도 2006년 57만 개에서 2016년 67만 여 개로 꾸준히 증가하고 있다.

이러한 외식산업의 성장의 배경은 1인 가구 증가로 인한 소규모 외식 브랜드 및 프랜차이즈의 증가로 새로운 형태의 매장이 지속해서 늘어난 것으로 향후에도 외식산업은 지속적으로 발전할 것이며(한국농수산유통공사, 2017), 외식업에 종사하는 종사원은 2016년 기준 198만 여명으로 서비스업 중 가장 많은 인구를 차지 한 것으로 나타나 인적의존도가 매우 높은 것으로 나타났다.

외식산업의 현황으로는 주로 5인 미만의 가족경영체제와 생계형의 영세구조를 가지고 있으나, 경기는 쉽게 회복되기 어려울 것 같으며 외식산업은 공급과잉의 시대이고, 4차 산업혁명을 통한 외식산업의 구조조정을 이야기 하고 있지만 대부분의 업체는 절대자본의 부재로 이조차도 실행하기 힘든 형편이다.

외식산업은 매출발생시 종사원의 서비스가 기본적으로 동반되는 특성이 있기 때문에 종사원들의 구성 및 관리가 사업의 성패의 중요한 요소이다.

특히 외식산업은 다양한 고객의 기호에 맞추어 새로운 상품이나 서비스를 제공해야한다는 측면에서 더욱 급속한 환경 변화를 겪고 있다는 점을 감안하면(신태화・조춘봉, 2011) 그 접점에 있는 종사원 개개인의 특성에 주목한 인력의 선발 및 관리가 사업성패의 중요한 열쇠라 하겠다. 하지만, 국내의 외식산업의 경우에는 불규칙한 교대근무 및 감정노동 등의 환경으로 인하여 이직률이 상대적으로 높으며 타 산업 간의 이동보다는 동일 산업 내 이동이 많은 경향을 보이고 있기 때문에 종사원의 경력 관리는 더욱 중요한 것으로 인식되고 있다(유도재・전정아・조인환, 2010).

또한, 외식산업은 종사원의 잦은 이직과 교육훈련 부족 등이 가장 큰 문제 중의 하나로 인식되고 있는데(Walker, 2013), 이러한 과정 속에서 대부분의 외식기업은 고용안정을 제공하지 못하였고(김우진, 2012), 이에 대응하여 경력에 대한 개인의 관점은 조직 내에서 승진과 임금 향상이라는 차원에서 벗어나 개인이 주체가 되어 이끌어나가는 경향의 주관적인 경력 성공의 차원으로 변화되고 있다(심미영, 2012). 이는 종사원 개개인의 자기개발 욕구의 실현으로 볼 수 있다.

이에 따라 본 연구에서는 외식업체 종사원의 자기개발 욕구가 조직 몰입 및 직무성과에 어떠한 영향 관계를 미치는지 검증하고자 한다.

이는 외식업체에서의 효율적 인적자원관리와 외식업 종사자 개인의 자기개발욕구의 발현을 통한 자아실현이라는 상생의 전략을 세우는데 기반이 될 것이다.

2) 연구의 목적

본 연구의 목적은 외식업체 종사자의 자기개발욕구에 따라 조직 몰입 및 업무성과에 미치는 영향관계 분석하고 그 결과를 토대로 외식업체의 관리자 및 인사담당자의 효율적 인력관리를 위한 자료를 제공하고자 한다. 구체적인연구의 목적을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 이론적인 개념들을 정리하고, 적합한 측정의 척도를 개발하고자 한다.

둘째, 개발된 측정의 척도를 중심으로 하여 연구모형을 구성하여 가설을 설정하고자 한다.

셋째, 적합한 인재의 채용 및 인력관리의 효율성을 높이기 위한 근거 자료를 제공하고자 한다.

위와 같이 제시한 문제를 근거로 하여 외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구를 통해 적합한 인재의 채용 및 효율적인 인력관리에 필요한 근거가 되는 자료를 제시하는데 본 연구의 목적이 있다.

HANSUNG UNIVERSITY

제 2 절 연구방법 및 구성

본 연구에서는 문헌연구와 실증연구를 동시 진행하였다. 이론적인 고찰에서는 자기개발욕구, 조직몰입, 업무성과를 선행연구 및 문헌 등을 통해 이론적인 체계를 정리하였다.

이를 바탕으로 연구모형 및 연구 가설을 설정 하였으며, 실증연구에서는 선행연구자료 등을 인용하여 설문문항을 구성하고 2018년 10월 15일 부터 11월 4일 까지 외식업체 종사원을 대상으로 표본을 추출하여 설문조사를 실시하였다.

수집된 자료는 통계패키지프로그램 SPSS Ver. 22.0을 사용하여 분석하였다. 연구의 구성은 총 5장으로 되어있으며, 다음과 같이 정리하였다.

제 1장은 서론으로 문제의 제기 및 연구의 목적, 연구의 방법 및 구성을 제시하여 전체적인 흐름을 제시하였다.

제 2장은 이론적 고찰로 실증분석을 위한 개념적 틀을 마련하였다. 선행논문 및 문헌을 토대로 외식업체 종사자의 자기개발욕구, 조직몰입 및 업무성과 간의 영향관계에 대하여 이론을 정립하였고, 이를 토대로 측정요인을 도출하였다.

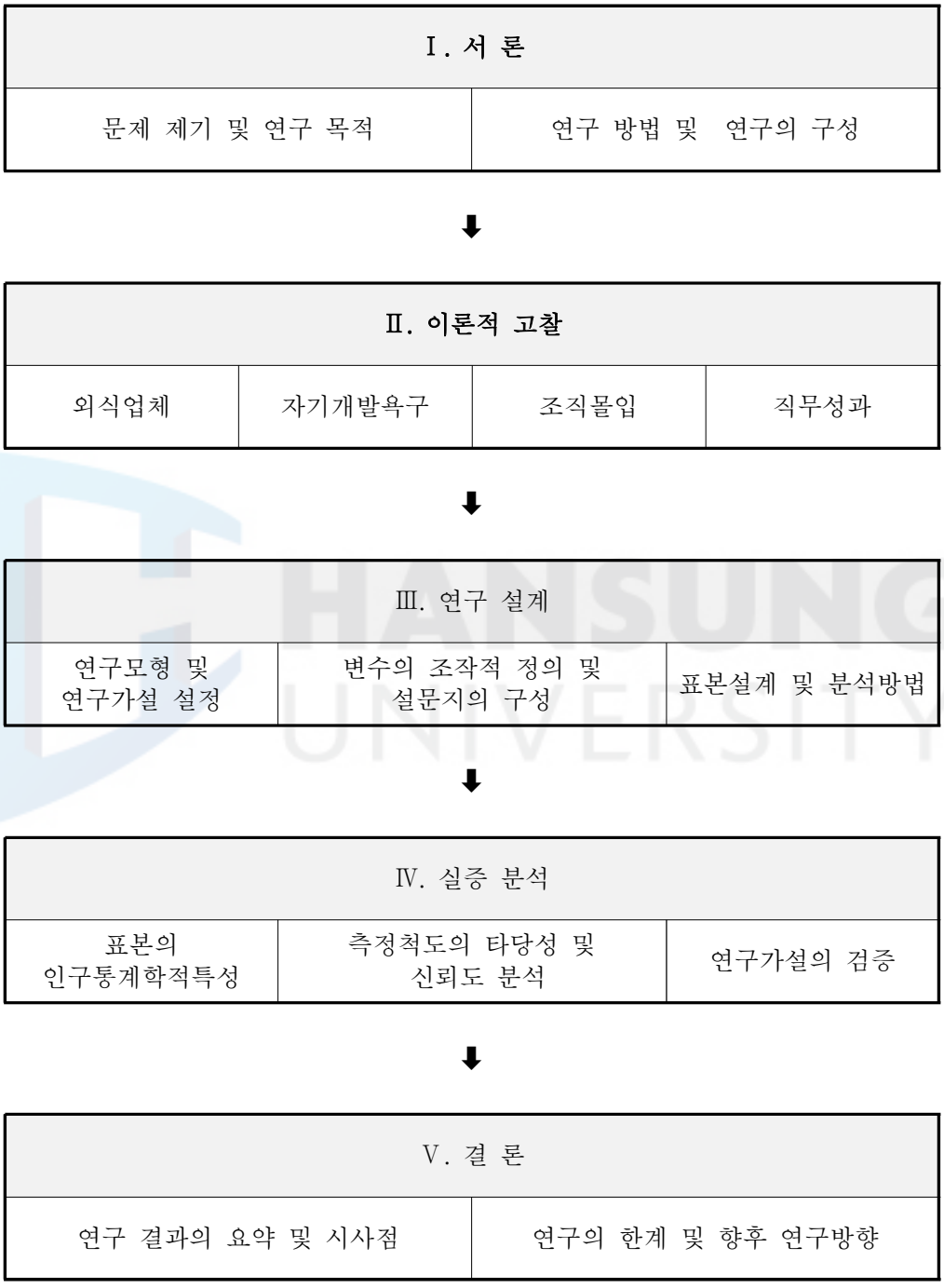
제 3장은 실증분석을 위한 조사 설계부분으로 연구의 모형 및 가설을 설정하였으며, 변수의 조작적 정의와 설문지의 구성과 표본설계 및 분석방법을 기술하였다.

제 4장은 실증분석의 부분으로 회수된 설문자료를 토대로 하여 연구표본의 인구통계학적 특성과 측정척도의 타당성 및 신뢰도를 분석하였으며 연구가설의 검증을 실시하였다.

제 5 장은 결론 부분으로서 연구결과의 요약, 시사점 그리고 연구의 한계와 앞으로의 연구방향을 제시하였다.

본 연구의 전체 구성은 [그림 1-1]과 같다.

[그림 1-1] 연구의 구성



HANSUNG UNIVERSITY

제 2 장 이론적 고찰

제 1 절 외식업체

1) 외식업체의 개념 및 정의

외식이란 본래 가정을 떠나서 일정한 장소에서 음식을 제공받거나 음식을 만들어 먹는 것을 말한다(최웅,2001).

외식이란 용어는 흔히 가정 이외에서 이루어지고 있는 식생활 전체를 말해왔는데 이제는 take out 출장연회, 배달 서비스의 발달과 도시락 등 완제품 형태로서 가정까지 배달이 되어 가정에서도 외식의 개념이 자리를 잡게 되면서 광범위하고 포괄적인 의미가 정착되어 가고 있다(정경성, 2012).

외식산업이라고 하는 것은 1950~1960년대 미국의 경제발전에 따른 식생활의 변화와 함께 미국에서 'Foodservice Industry'라는 용어로 정착되기 시작하면서 부터이며, 일본에서는 1970년대 '마스꼬미'라는 잡지에서 '외식산업'이란 용어를 처음쓰기 시작하였다고 한다(김선웅, 2014).

또한 외식산업은 식사를 조리해서 제공하는 식품제조업, 소비자에게서 직접 소매하는 소매업, 서비스가 중추를 이루는 서비스 산업적 성격이 강한 복합 산업이라고 볼 수 있다(김윤태, 2016).

외식산업은 서비스 산업으로서 다른 산업과는 차별화된 생산 활동 및 운영체계를 지니고 있으며, 외식산업은 음식과 음료를 만들거나 가공한다는 점에서는 제조업과는 같다고 볼 수 있지만, 일반 대중에게 직접 서비스한다는 점에서 일반제조업과 다른 생산 활동 및 운영체계를 지니고 있다고 볼 수 있다(나현석, 2004).

한편, 외식산업이 가지고 있는 또 다른 특성은 다른 서비스사업과 차별성이 존재한다. 외식사업은 음식을 만들거나 고객에게 판매한다는 점에서 제조업이나, 소매업으로 분류 될 수도 있겠지만, 서비스와 이를 판매하는 판매자

의 자질이나 기타 관련한 여러 가지 환경들이 매출이나 판매에 지대한 영향을 미친다는 점에서 서비스업으로서의 성격을 크게 나타낸다고 볼 수 있다(김상수, 2007).

외식산업은 인간의 기본적인 욕구를 충족시켜 주는 대표적인 서비스산업으로 경제발전과 더불어 국민경제에 차지하는 비중이 증대하는 성장산업으로, 산업적 측면에서 볼 때 외식산업은 점포의 위치를 중시하는 입지산업이며, 경영주와 종업원 및 고객과의 인간 커뮤니케이션이 크게 작용하는 인재산업이라 할 수 있다(김윤태, 2012).

선행연구들을 살펴보면 몇 가지의 공통적 특징을 확인할 수 있는데, 첫째, 노동집약적 특성을 띄는 서비스 산업으로서 인적 의존도가 높으며 일정 수준의 숙련이 필요한 노동집약적인 인재산업이다.

둘째, 유통과정이 없는 산업이다. 일반적인 제조 산업은 일정한 유통경로를 거쳐 상품을 고객에게 판매하고 소비하는 과정을 거치지만, 외식산업은 생산과 판매, 소비가 동시에 발생된다(이광열, 2018). 셋째, 서비스의 생산과 소비가 동시에 일어나는 시간과 공간의 제약을 반든 산업이다. 이렇게 생산과 소비가 동시에 이루어지는 것은 소비가 발생할 때 서비스제공자의 인적 자원이 같이 존재하는 것을 의미한다.

따라서 본 연구에서는 외식산업이라 함은 소비자에게 식음료 등을 직·간접적으로 제공하는 인적 자원을 이용한 서비스산업으로 정의한다.

2) 외식업체의 분류

외식산업은 국내 현행법 중 4개 법규에서 그 종류를 분류해 놓고 있다. 통계청에서 분류하는 한국표준산업분류, 식품위생법상의분류, 관광진흥법상의 분류, 외식산업진흥법상의 분류로 구분할 수있다. 본 연구에서는 가장 대표적인 한국표준산업분류(KSIC)표상의 분류와 식품위생법상의 분류만을 다루기로 한다.

가)한국표준산업분류표상의 분류

한국표준산업분류(KSIC)는 산업관련 통계자료의 정확성과 비교성을 확보하기 위해 유엔의 국제표준산업분류에 기초하여 작성 되었으며, 한국표준산업분류를 기준으로 하는 음식점업의 정의는 접객시설을 갖춘 구내에서 또는 특정 장소에서 직접 소비할 수 있도록 조리된 음식품 또는 직접 조리한 식품을 제공, 조달하는 산업활동을 말하며(조민기, 2012), 분류를 상세히 살펴보면 대분류인 '숙박 및 음식점업', 내에 중분류인 '음식점업 및 주점업'에 포함되는데 이는 다시 소분류인 '음식점업' '주점업' '비알콜음료점업'으로 나뉘며, '음식점업'은 다시 '일반 음식점업', '기관구내식당업', '출장 및 이동음식업', '기타 음식점업'으로 세분화된다. 그리고, '주점 및 비알콜음료점업'은 '주점업'과 '비알콜 음료점업'.으로 세분화된다(통계청, 2008).

[표2-1] 표준산업분류(KISC)에 따른 서비스분류

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류
숙박 및 음식점업	음식점 및 주점업	음식점업	일반 음식점업	한식음식점업
				중식음식점업
				일식음식점업
				서양식 음식점업
				기타외국식음식점업
			기관구내 식당업	기관구내식당업
			출장 및 이동 음식업	출장음식서비스업
				이동 음식업
			기타 음식점업	제과점업
				피자, 햄버거, 샌드위치 및 유사 음식점업
				치킨 전문점
				분식 및 김밥전문점
				그 외 기타 음식점업
		주점 및 비알콜 음료점업	주점업	일반유흥 주점업
				무도유흥 주점업
				기타 주점업
			비알콜 음료점업	비알콜 음료점업

나)식품위생법상의 분류

식품위생법상의 분류는 식품위생법 시행령 제 21조(영업의 종류) 법 제 36조제2항에 따라 식품제조·가공업, 즉석판매제조·가공업, 식품첨가물제조업, 식품운반업, 식품소분·판매업, 식품보존업, 용기·포장류제조업, 식품접객업으로 분류하고 있으며, 식품접객업은 또 휴게음식점영업, 일반음식점영업, 단란주점영업, 유흥주점영업, 위탁급식영업, 제과점영업의 6가지로 분류로 나누고 있다(법제처, 2016).

HANSUNG UNIVERSITY

3) 외식업체의 현황

외식산업은 사업체수와 매출에서 부분만이 아니라 종사원의 수에서도 <표2-2>와 같이 가파른 성장세에 있다. 2016년에는 음식점 및 주점업의 매출이 118조가 넘을 정도로 외식산업이 급격한 양적 팽창을 하고 있다. 이러한 상황에서 인구는 날로 고령화되고 있고 심각한 저 출산의 양상을 보이고 있으며 1인 가구가 폭발적으로 증가하여 2016년 기준 전체가구의 27.9%를 차지하고 있다. 따라서 외식산업의 전반적 변화가 필요한 시점이다.

국민소득이 증가됨에 따라 외식시장은 소비의 형태가 다양화, 고급화 되고 있으며, 소비자의 변화에 맞춰 새로운 형태로의 변화가 필요한 때이다.

[표2-2] 숙박 및 음식점 업 현황

년도	산업별	사업체수 (개)	매출액 (백만원)	종사자수 (명)	임차료 (백만원)	인건비 (백만원)
2009	숙박 및 음식점업	628,078	79,307,844	1,757,715	6,463,861	13,052,480
	음식점 및 주점업	580,505	69,865,186	1,600,718	5,996,633	10,845,130
2011	숙박 및 음식점업	655,348	84,068,630	1,840,043	7,229,387	14,179,172
	음식점 및 주점업	607,180	73,507,028	1,683,618	6,711,350	11,869,423
2013	숙박 및 음식점업	673,767	88,179,688	1,914,917	7,329,463	14,342,356
	음식점 및 주점업	624,831	77,285,199	1,752,807	6,704,571	11,912,187
2014	숙박 및 음식점업	686,225	90,630,469	1,991,476	6,927,756	15,858,209
	음식점 및 주점업	635,740	79,549,599	1,824,214	6,266,800	13,435,107
2015	숙박 및 음식점업	703,364	95,529,179	2,071,581	7,725,513	16,056,507
	음식점 및 주점업	650,890	83,819,931	1,895,511	6,985,308	13,481,965
2016	숙박 및 음식점업	729,395	131,938,5869	2,165,772	9,952,718	20,325,029
	음식점 및 주점업	675,199	118,829,157	1,988,527	8,935,834	17,583,128

<표2-3>과 같이 통계청자료의 폐업사업자 업태별 현황에서도 음식점 업이 타 업종에 비해 폐업자 수가 비교적 많은 것을 볼 수 있으며, 특히 법인사업자 2,484곳, 일반사업자 79,429 곳, 간이 사업자 96,603곳으로 타 업종에 비해 많은 것을 볼 수 있으며, 그 중에서도 일반사업자와 간이 사업자가 더 높은 비율을 보이고 있으며, 간이 사업자의 경우에는 간이사업자 전체 폐업의 29.6%를 차지 할 정도로 높다.(통계청 2014)

외식업체, 특히 그 중에서도 음식점의 폐업이 높은 이유는 근무 여건 및 사업 여건이 불리함에 그 원인이 있다.

[표2-3]폐업사업자 현황

과세유형별	업태별	2012	2013	2014	2015	2016
		합계	합계	합계	합계	합계
계	합계	889,500	863,195	815,624	909,202	790,050
법인사업자	업태별 소계	455	57,867	54,296	69,600	50,630
	농·임·어업	56,305	620	744	1,050	886
	광업	621	110	76	88	77
	제조업	107	10,773	9,669	12,455	9,087
	전기·가스·수도업	10,547	95	119	179	142
	도매업	96	11,832	10,880	14,051	9,841
	소매업	11,612	4,456	4,959	6,552	4,360
	부동산매매업	3,630	1,317	1,131	1,690	1,107
	건설업	1,311	5,677	4,619	5,406	4,429
	음식업	5,948	3,207	2,651	3,440	2,619
	숙박업	2,050	117	112	149	118
	운수·창고·통신업	104	2,099	1,748	2,166	1,602
	부동산임대업	1,897	1,987	2,334	2,636	1,827
	대리·중개·도급업	2,115	413	532	743	435
	서비스업	372	15,164	14,722	19,005	14,100
일반사업자	업태별 소계	28,174	4,228	436,130	504,935	433,952
	농·임·어업	3,980	458,827	137	186	155
	광업	456,820	136	29	32	27

일반사업자	제조업	132	42	33,619	37,739	32873
	전기·가스·수도업	49	36,819	953	2,017	1,792
	도매업	37,506	409	47,790	51,106	43,961
	소매업	235	55,206	62,084	66,311	58,699
	부동산매매업	56,411	69,514	1,447	1,779	1,386
	건설업	69,714	1,495	33,427	40,071	32,983
	음식업	1,642	37,093	83,091	97,508	86,931
	숙박업	38,435	84,473	2,874	3,762	3,287
	운수·창고·통신업	84,052	2,781	38,831	37,959	34,748
	부동산임대업	2,593	41,650	56,402	76,598	61,145
	대리·중개·도급업	43,015	47,895	11,173	13,066	11,102
	서비스업	41,468	13,010	64,273	76,801	64,863
간이사업자	업태별 소계	291,560	260,690	244,474	252,342	233,772
	농·임·어업	48	52	54	111	59
	광업	–	–	–	–	–
	제조업	2,663	2,338	2,079	2,252	1,903
	전기·가스·수도업	6	5	13	7	16
	도매업	277	283	291	376	390
	소매업	96,931	86,303	78,282	84,982	75,817
	부동산매매업	3	2	3	3	2
	건설업	885	676	398	703	689
	음식업	83,122	74,404	73,362	68,203	65,592
	숙박업	3,144	3,113	2,992	3,413	3,133
	운수·창고·통신업	16,286	14,516	13,496	11,677	13,026
	부동산임대업	25,509	23,606	24,176	28,038	25,133
	대리·중개·도급업	388	359	282	430	378
	서비스업	62,298	55,033	49,046	52,147	47,634

주)통계청 http://kosis.kr

제 2 절 자기개발욕구

1) 자기개발욕구의 개념

과거 기업은 조직의 목표를 성취하기 위해 내부의 고객인 종사원에 대한 탐구를 할 필요성이 제기 되면서 개인의 개발에 관심을 가지게 되었다. 그러나 최근의 급변하는 노동환경 속에서 평생직장의 개념이 무너지고 종사원 스스로 경쟁력을 갖추는 자기개발에 대한 관심이 높아지고 있다(곽삼근, 2000).

자기개발은 인적자원개발 구성 요소 중 하나인 개인개발을 의미하는데, 이는 공식적·비공식적 학습 활동을 통한 개인의 성장과 발전에 초점을 둔다. 그것은 직무수행에 적합한 지식, 역량, 기술, 태도를 향상시키기 위한 종사원들의 노력에 관한 것이다(신형철, 2017).

자기개발은 자아발달이나 자기완성을 추구하는 개인적인 실제로, 자신을 삶의 주체로 스스로 잠재성과 능력을 발달시키기 위한 목표에 따라 계획을 수립하여 행하는 노력이라 할 수 있다(정현미, 2016). 자기개발은 종사원 개개인이 스스로 세운 계획을 실행하여 본인의 직무 능력을 발전시키는 관점으로 변화가 심한 오늘날에 필요한 교육 방법이며(고영심·김희철, 2014) 자기능력을 향상시키거나 자기 성장을 위하여 본인의 경쟁력을 고취시키는데 필요한 지식, 기술 등을 학습해 나가는 것을 의미한다. 따라서 자기개발은 다른 사람이나 기업에 의한 교육훈련을 포함하고 자기의 책임에 입각해 본인의 이해와 평가로 스스로 성장을 위하여 노력하는 방식이다(박성환, 2007).

자기개발(self-improvement)이란 수동적, 타율적인 형식에 지배받지 않고 자기 스스로 자기업무의 목표달성에 대해 부족한 점을 파악하여 보강해 가는 방법이라 할 수 있다(신유근, 1982). 이러한 자기개발은 피드백을 탐색 및 이용하여 개발목표를 설정하고, 개발 활동에 참여하고, 그 진행과정을 점검하는 일련의 과정을 의미한다(민성기, 2006). 또한 자기계발은 자신의 발전을 위하여 외부의 간섭이나 통제 없이 스스로 계획을 세우고 이를 실천에 옮기며, 그

결과에 대하여 자기반성과 자기수정을 게을리 하지 않는 것을 말한다고 정의하였다(이윤식, 2001).

국내에서 자기개발과 같은 의미로 사용되는 용어로는 성공학, 동기부여, 모티베이션(motivation), 셀프헬프(self-help, 自助), HRD 등으로 다양한데, 용어만큼이나 그 해석도 제각각이지만 긍정적인 동기부여를 하고 삶에 대한 열정과 자신감을 북돋우는 일련의 활동들이라는 공통점을 갖고 있다(서동진, 2009).

전문직은 폭넓은 교양 교육, 교육방법 및 교수 기술에 관한 지식, 교육과정에 대한 평가 및 해석능력, 전문성 교육, 실험과 연구에 대한 안정 및 숙달, 전문성 성장을 위한 계속적인 노력 등의 특성 즉, 체계적이고 과학적인 지식과 기술을 가지고 지속적인 성장과 개발을 해나간다는 특성을 갖는다(딩슈잉, 2015;조규현, 1997). 전문직은 전문적 지식과 기술의 습득을 위해서 장기적이고도 실제적인 훈련이 필요하다. 김종철(1982)에서도 어떤 직업이든 사회적으로 인정받고 수용되기 위해서는 엄격한 자격기준요구, 전문적인 지식과 기술 습득과 중대한 사회적 책임과 윤리적 책임을 동반한다고 하였다(조은주, 2012).

자기개발욕구란 직무능력 또는 업무수행과 관련된 전문성을 향상시키기 위한 목적과 개인으로의 변화와 성장 및 발달을 위한 목적을 위해 필요한 지식이나 기술, 태도 등을 학습하는데 있어서 자발적으로 성장 촉진자가 되어 지속적으로 발전하려는 욕구를 의미한다(김성희, 2003).

자기개발 욕구와 관련된 이론은 성취욕구이론(McClelland, 1961), 발달과업론(Havighurtst, 1972), 인간자본론(Miles)등 이 있다.

성취욕구란 결과를 얻어내기 위해서 높은 가치기준을 설정하고, 이를 이루고자하는 욕구라고 정의된다. 성취욕구가 행동을 촉발시킬 수 있는 이유는 성공적인 행동이 즐거운 것이라는 이전의 경험이 작용한다. 또한, 성취욕구의 정의는 어려운 일을 달성하려는 욕구, 장애를 극복하여 높은 목표를 이루려고 하는 욕구, 어떤 물건이나 인간, 사상 등을 철저히 이해하고 조직화 또는 조작함에 있어 독립적으로 하려는 욕구, 다른 사람과 경쟁하여 능가하기 위해 자신을 몰아붙이는 욕구, 그리고 자신의 능력을 발휘하여 자신의 가치를 높이

려는 욕구 등으로 정의된다(백기복, 2006). McClelland의 성취동기이론은 Maslow의 욕구위계이론과 세 가지 부분에서 차이가 난다. 욕구계층이 없으며, 모든 욕구는 각각 동등한 자격을 가지며, 동시에 각기 다른 욕구들이 의식을 지배한다는 것이다. 한 시점에서 높은 성취욕구와 친화욕구, 권력 욕구를 가질 수 있고 이를 성취동기 이론에서는 공동체에서 욕구에 대해 학습한 결과라고 본다.

성취욕구가 높은 사람은 문제를 자기 주도적으로 해결하려는 경향이 강하며, 목표를 제시하고 그 목표의 달성을 위해서 노력하는 성향이 있다. 다양한 측면에서 보다 높은 성취 욕구를 가진 사람은 그렇지 않은 사람들에 비해 더욱 나은 업적을 달성한다.

성취 욕구가 강한 사람은 목표 설정의 중요성에 공감하고 모험성을 중요하게 여기며, 도전적인 목표설정을 선호하며, 자신의 일에 몰두하는 경향을 띠게 된다고 하였으며, 높은 성취동기의 사람들로 사회가 구성되면 빠른 성장을 보인다고 하였다(McClelland, 1961).

국내연구를 살펴보면 성취 욕구가 높은 사람들은 자신에게 일어난 일에 대해 개인이 책임지는 상황이 있기를 좋아하며, 스스로 도전적인 성향을 가진 사람들이라고 특징지어 정의하였다(김성순, 2009).

McClelland(1961) 이후 다양한 부분에서 연구가 진행되었는데, 개인의 성취욕구가 높을수록 성공에 자신감을 가지고 의욕적으로 교육에 임하였다(박시사·강성일, 2007).

이러한 차원에서 Haney(1992)는 스스로 달성할 수 있는 목표를 설정하고 목표성취를 위해 열심히 일하는 등 자신이 가용한 기능과 능력을 이용하는 것을 성취욕구라고 정의하였다(Haney, 1992). Baumgartel(1984) 등은 중간 관리자 260명을 대상으로 직위, 성취욕구, 통제위치, 교육 직후의 적용여부의 관계를 분석한 연구에서 성취욕구가 높고 내적 통제 위치를 가진 사람이 교육을 통해 얻은 새로운 지식을 실제 현장에 적용할 가능성이 높다고 하였다(Baumgartel, 1984).

그리고 발달과업론 측면에서 Havighurst가 최초로 개념정리를 하였는데, 발달과업이란 인생주기의 각 단계마다 완수해야 할 과업이 있으며, 과

업의 성공적 수행은 다음 단계 발달의 행복과 성공의 기반이 되지만, 제대로 수행하지 못하게 되면 이후 과업에서 장애를 초래하고, 본인이 불행해짐은 물론 사회의 비난도 받게 된다고 하였다(Havighurst, 1972). Havighurst는 인생의 발달주기를 7단계(영유아기, 아동기, 청년기, 성년기, 중년기, 노년기)로 구분하고, 각 발달단계별 개괄적인 발달과제를 제시하였다(정홍인, 2017). 유사한 맥락으로 전 생애적 관점에서 경력발달을 제시한 Super(1957)는 인간은 누구나 전 생애에 걸쳐 경력과 관련된 일련의 발달과업에 직면하게 되며, 단계별로 특징적인 발달과업을 성공적으로 수행하면 다음 단계에 대한 준비도 잘 할 수 있다고 보았다(Super, 1957).

한편, Havighurst(1972)가 제시한 발달과업은 20세기 초 미국의 중산층을 대상으로 하고 있어 시대적 상황뿐 아니라 사회문화적 특성에 차이를 보이고 있으며(이령자, 이명자, 1995), 김종서 등(1982)이 제안한 발달과업은 교육학 교수, 심리학교수, 평생교육 전문가, 유아교육 전문가 등 학자들의 논리적 시각에서 발달과업을 제시하고 있어 일반인의 시각과는 차이가 발생할 수 있다(이성진, 윤경희, 2009). 이후 이성진, 윤경희(2009)는 발달과업을 개체의 성숙이나 생물적, 사회적, 심리적 발달욕구와 사회문화적인 외부에서의 요구가 상호작용하여 형성되는 것으로 정의하고, 일반인 1,389명을 대상으로 발달과업의 내용을 좀 더 현실적으로 접근하였다(이성진, 윤경희, 2009). 또한, 취학 전(유치원 이전, 유치원), 초등학교(저학년, 고학년), 중학교, 고등학교, 20대(전반, 후반), 30대, 40대, 50대, 60대 이후로 단계를 설정하고, 가족 내 역할, 지적발달, 정서발달, 도덕적발달, 진로발달, 기본생활능력, 성 결혼 등의 7가지 영역으로 발달과업을 구체화하였다(이성진, 윤경희, 2009).

따라서 본 연구에서 자기개발 욕구란 자신의 역량개발을 위하여 자기능력을 향상시키거나 자기 성장을 위하여 본인의 경쟁력을 고취시키는데 필요한 지식, 기술 등을 스스로 학습해 나가고자 하는 욕구라 정의하며 연구를 진행하였다.

2) 자기개발욕구의 분류 및 측정요인

자기개발의 영역은 일정 범위 내에서만 한정적으로 존재하는 것이 아니라 자신의 삶의 영역을 총괄적으로 포괄하는 모든 영역에 존재한다. 개인은 일하면서 만족을 느끼고 재충전의 기회를 가지며 일터를 바탕으로 자신이 성장하고 있다는 느낌을 가질 수 있다(박순옥, 1999).

자기개발욕구에 대한 논의는 주로 교육학분야에서 많이 다루어져왔는데, 이를 살펴보면 다음과 같다.

교사 자기개발에 대한연구에서 고재천(1998)은 교사 자기개발 영역으로 교수 활동상의 개발, 전문적 개발, 조직의 개발, 경력 개발, 개인적 개발을 제시하였으며, 이윤식(2002)은 교사의 자기개발 영역은 교사의 전문적 발달 영역(professional development), 교사의 개인적 발달 영역(personal development),학교의 조직적 발달 영역(organizational development)으로 분류제시 하였다(이윤식, 2002).

첫째, 교사의 전문적 발달영역에는 교육과정 운영의 효율화를 위해 교사들이 교육과정 수립 및 계획, 교수방법, 특별활동 지도 및 생활지도를 포함하는 교육활동 전반에 있어서 안정 및 성장을 도모하는데 관련된 내용을 의미한다.(이윤식, 2002).

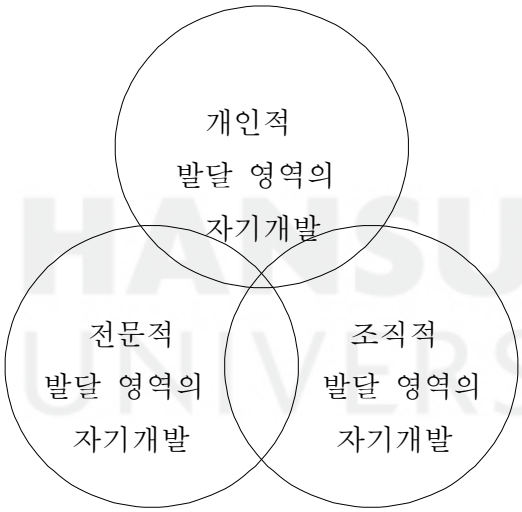
둘째, 교사의 개인적 발달 영역에는 교사 개인의 성장 및 개발에 초점을 두어서 교사들과 관련된 신체적·심리적 건강, 인간관계, 가정 관계 등에서 안정 및 성장을 도모하는데 관련된 내용을 의미한다(김화영, 2016). 구체적인 내용으로는 교사의 개인적 발달에 관련된 내용으로 신체적·정신적 건강, 정서, 안정, 가정생활, 사회관계, 취미활동 및 여가활동 등이 있다(이윤식, 2002).

셋째, 기관의 조직적 발달 영역에는 기관의 조직적 발달은 그 초점이 기관 조직운영의 효율화에 있고 대체로 기관의 조직의 환경 및 분위기를 긍정적으로 변화시켜 기관 내에서의 교사들의 삶의 질 향상을 추구하며 기관 조직의 목표를 효과적으로 달성하는데 관련되는 내용들이 있다(이윤식, 2002).

위와 같이 논의된 교사의 자기개발 욕구의 분류는<그림 2>와 같이 3개

의 원으로 표시될 수 있는데 각각의 분류는 서로 교차하는 부분이 존재한다. 각각의 영역은 개념적으로는 명확히 구분이 되는 듯 보이지만, 서로 간에 중복되는 부분이 존재한다. 각각의 영역의 발전은 타 영역의 발전에 영향을 미치며 동시에 타 영역의 발전에 의하여 영향을 받는다. 각각의 영역의 발전은 상호보완적이며 상호규제적인 특성을 갖는다(이윤식, 2002).

[그림 2-1] 자기개발 3영역의 관계



출처: 이윤식(2002).

본 연구에서는 이러한 선행연구를 근간으로 하여 외식업체 종사자의 자기개발욕구를 종사원 개인에 초점을 둔 개인적영역의 자기개발욕구, 조직풍토와 조직환경 등을 긍정적으로 변화시키는 조직적영역의 자기개발욕구, 경력개발 및 계획에 해당하는 전문적영역의 자기개발욕구로 분류하고 이 3가지 요인을 중심으로 측정하고자 한다.

3) 자기개발욕구의 선행연구

내재적 동기를 결정하는 요인인 자기결정성이론(Self-Determination Theory)은 다양한 영역에서 주목을 받고 있다. 자기결정성이론에 의하면 개인의 행동은 자기 결정적 기능, 또는 자율성을 나타내는 정도에 의해 조절되면, 조절의 수준에 따라 내재적 동기와 외재적 동기로 유형화 할 수 있다고 한다. 자기결정적일수록 내재적인 동기가 유발되고, 외재적으로 동기화 될수록 더 통제적이 된다. 또한 이 이론에 의하면 자기결정성에 영향을 미치는 기본적인 심리욕구로 관계성(relatedness), 자율성(autonomy), 유능성(competence)의 경험을 강조하였다. 이 세 가지 기본적 심리욕구의 충족은 자기결정성을 통한 내재적동기의 발생을 자극하게 된다(Deci & Ryan, 1985: Ryan &Deci, 2000).

자기개발 욕구와 관련된 선행연구를 살펴보면, 정윤득(1998)은 효과적인 학교를 결정하는 주요 과정 변인들은 교장의 수업 지도성, 교사의 전문성 개발, 교사의 학생에 대한 높은 기대감, 교사의 자율성 인정, 학생을 수용하고 지원하는 분위기, 안정된 교육환경 등으로 이러한 과정변인들은 효과적인 학교를 결정하는데 많은 영향을 미치고 있다고 보았다(정윤득, 1998). 따라서 효과적인 학교를 위해서는 교사의 전문성 개발, 교사의 자율성 인정, 교사의 학생에 대한 기대감의 상관도는 매우 높으므로 교육 현장에서 교사의 자율성이 신장되기 위해서는 무엇보다 교사자신의 전문성 확보가 우선되어야 한다고 하였다(정윤득, 1998). 또한 이명주(1994)는 교사가 지각한 교장의 변화촉진행동·교사의 변화관심·학교효과성간의 관계 연구에서 학교효과성은 교사의 변화촉진 상호작용에 의해서 절대적인 영향을 받는다고 하여 학교 효과성을 높이는데 교사의 역할이 중요함을 나타내었다(이명주, 1994).

엣킨슨(Atkinson, 1966)은 외부환경의 요인이 성취 욕구와 상호작용함으로써 행동에 영향을 미친다는 점을 제시하였는데, 모든 성인들은 서로 다르게 행동하도록 하는 잠재적 에너지를 지니고 있는데 사람에 따라서 제각기 다양한 방식으로 행동하는 것은 이 에너지가 서로 다른 데도 원인

이 있지만 개인이 처한 상황의 특징이나 환경요인이 서로 다른 양상으로 작용하기 때문이라는 것이다. 즉 개인이 당면하고 있는 환경 또는 상태 요인이 성취욕구와 상호작용함에 의해 최종적인 성취행동을 빠르게 하거나 늦추는 힘을 지닌다는 것이다.

곽삼근(2000.11)의 '산업교육연구 7호'에서 산업교육과정과 자기 주도적 자기개발 방법에 대하여, 기업체 근무자의 경력계발 방법은 매우 다양하고 주관적인 의미를 지닌다고 하였다. 산업체내의 교육은 기업체의 생산성 향상과 기업조직의 목적달성, 그리고 기업체 종사원의 사회 교육적 필요충족을 위해 기업의 여러 가지 부분에 걸쳐 필요한 지식과 기능을 가르치고 배우는 목적을 갖고 있는데(French, 1973), 산업체내 근무자의 자기개발을 위한 학습경험은 집합연수교육, 현장교육, 자기계발교육 등을 통하여 형성된다. 최근 점차 직장 내에서 비형식적이고 자기주도적인 학습이 강조되고 있다(Spikes, 1995).

이명희(2008.2)의 '자기결정성이론에 근거한 한국형 심리욕구척도 개발 및 타당화'에서는 현대 동기연구 분야에서 내재적 동기가 여러 가지 영역에서 인간의 행동을 설명하고 예측하는 중요한 신념이라는 것이 일반적으로 받아들여지고 있다고 하였다(이명희, 2008).

제 3 절 조직몰입

1) 조직몰입의 개념

조직몰입의 개념은 1960년대 이후에 행동과학, 사회학, 산업심리학 등의 관점에서 많은 연구자들에 의해 연구되어 왔다. 조직몰입은 연구하는 주제에 따라 시각의 차이가 다양하게 나타나고 있으며 다방면에 걸쳐서 활용되고 있다(이재만, 2004).

Porter& Lawler(1968)는 조직몰입을 "조직의 이익을 위해 노력을 기울이고자 하는 조직구성원의 의지, 조직에 잔존하고자 하는 욕구,조직의 목표와 가치에 대한 수용"으로 정의하고 있으며(Porter& Lawler, 1968), Hrebiniak & Allutto(1973)는 신분,보수,직업적 자유의 증가와 동료와의 우호적인 관계로 인해 조직을 떠나기 싫어하는 성향을 조직몰입으로 정의하고 있다(Hrebiniak & Allutto, 1973).

Kanter(1968)는 조직몰입을 '조직구성원들이 조직에 그들의 에너지와 충성심을 주고자 하는 의지와 자기표현으로 인식되는 애착감'으로 정의하였다(정학범, 2010).

Buchanan(1974)은 조직몰입을 '자신이 속해 있는 조직의 목표와 가치에 대한 정서적인 애착이며, 목표 및 가치와 관련된 역할에 대한 애착과 단순한 수단적 가치이상의 조직에 대한 애착'이라고 표현했다. 따라서 종사원의 조직에 대한 몰입은 사회전체의 생산성을 향상시키며, 개인, 조직, 사회 모두에게 긍정적인(+)영향을 미치게 된다(김형일, 2009).

Mowday(1979)는 조직몰입의 개념을 '조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 애착이며, 조직을 위해 열심히 노력하고자 하는 헌신과 희생, 조직 구성원으로 남고자 하는 욕구'라고 정의하였다. 따라서 조직몰입이란 조직원이 자신이 갖고 있는 중심목표와 조직의 목표를 동일시하고 현재 몸담고 있는 조직의 구성원으로 남아있기를 바라는 상태에서 이루어지는 태도라고 볼 수 있다(홍의숙, 2009).

Mowday,Porter & Steers(1982)는 일반적으로 인식되어지는 조직몰입 대한 정의를 하고 있는데, 조직몰입을 '조직에 대한 개인의 전념도와 동일감의

상대적 정도'라고 정의하였다. 이러한 조직몰입은 근로자들의 입장에서 보면 조직에 대한 몰입, 직무에 대한 몰입, 조직목표에 대한 몰입, 자신에 대한 몰입 및 다중 형태의 조직몰입 등 많은 것이다(구정대, 2003).

조직몰입은 종사원의 성과, 이직, 결근율 등 다양하게 영향을 미치면서 조직에서 성과를 나타내는 중요한 지표로 인식되어 조직몰입은 경영학뿐 아니라 사회학, 심리학, 교육학 등에서 널리 사용되고 있으며(Becker, 1992), 종사원의 스스로 직무에 대한 목표와 목적을 달성하는 중요한 역할을 하는 개인의 의지, 충성도, 몰두로 규명하였다(Atak, 2011). 그뿐만 아니라, 종사원이 조직 및 조직의 목표를 동일시하여 그 구성원으로 남아 있기를 원하는 것으로, 종사원이 조직에 대해 느끼는 감정적인 애착과 조직이 추구하는 가치에 대해 신념을 조직몰입의 핵심으로 여겨왔다(winter, D.G, 2002)

조직몰입과 관련되어 주목할 부분은 기본적인 연구에 비교해 세분되고 있으며 구체적이고 다양한 연구 경향을 보이고 있으며(허만용, 2001), Steers(1997)는 조직몰입은 다양한 요인들에 의해 영향을 받으며, 개인의 특성, 직무, 역할, 조직의 특성 등과 관련된 요인들과 밀접한 관계가 조직몰입을 결정한다고 주장하였다.

이상의 조직몰입의 개념정의를 그 내용적 특징에 따라 분류하면(김대원 · 박철민, 2004),첫째, 조직과의 일체감, 조직에 대한 긍정적 평가, 조직목표에 대한 신념, 수용, 충성과 같은 조직이 지향하는 이념과의 일치성을 추구하는 차원이 있으며, 둘째, 조직에 대한 애착, 조직에 정력과 충성을 다하고자 하는 의지, 조직에 계속적으로 체류하고자 하는 욕구, 조직구성원으로서의 신분유지 등 조직에 대한 사랑과 애정을 나타내는 차원이 있으며, 셋째, 조직업무에 대한 열정 ,조직의 목표달성을 위한 작업의도와 이를 위한 노력 등 구체적 행동의지를 나타내는 차원으로 분류할 수 있다.

따라서 본 연구에서 조직몰입이란 종사원이 자신이 소속된 조직에 대해 동일시하고 몰입하는 것으로 조직의 발전에 관여하는 노력의 결과라고 정의하며 연구를 진행하였다.

[표 2-4] 조직몰입의 정의

연구자	년도	정의
Becker	1960	조직에 근속하는 동안 개인이 부수적인 투자에 의해 활동선상에서 이해관계가 얽혀 구속되는 상태
Kanter	1968	조직구성원들이 조직에 에너지 및 충성심 등을 부여하는 의지와 자기표현으로 인지되는 애착감
Buchanan	1974	조직의 가치 및 목표, 그 목표와 관련 있는 본인의 역할에 대한, 조직을 위하해 구성원이 갖게 되는 정서적인 애착
Salancik	1974	개인이 자신의 행위에 의한, 혹은 자신의 행위를 통한 자신의 활동과 관여를 지속시키려고 하는 신념에 구속되는 상태
최종인· 이진규· 김강중	2000	조직과 조직원을 동일시하고 몰입화하는 것으로 조직에 대한 자신의 심리적 일체감 형성
여용제	2008	조직과 동일시하고, 조직에 에너지와 충성심을 바치려는 조직원의 의지 표현
박은옥· 정기한· 신재익	2010	조직원과 조직, 가치와 목표, 그리고 합치를 결합하여 조직의 발전을 의해 자발적으로 하는 노력을 말 함
전봉기	2016	자기가 소속된 조직에 대한 호감적인 태도를 드러내는 것으로서 조직과 자신을 동일화하고 조직의 문제에 관여하고자 하는 정도
전현근	2017	종사원의 업무에 대한 만족감, 조직에 대한 충성심

자료출처: 선행연구를 바탕으로 논자 재구성.

2) 조직몰입의 측정요인

조직몰입의 가장 대표적인 연구자로는 Meyer& Allen(1990)가 있으며, 본 연구에서는 조직몰입을 규범적 몰입, 지속적 몰입, 정서적 몰입의 세 가지 요인으로 분류하고 변수로 사용하고자 한다.

정서적 몰입(affective commitment)이란 종사원이 고정된 직무에서 자신이 직무에 대한 몰입 행동을 보일 때 나타나는 행동으로 조직구성원의 이해 타산적인 이유 보다 심리적인 태도가 강조되는 것으로, B. Buchanan(1947)은 조직의 가치 및 목표에 대하여 정서적으로 애착을 나타내는 정도라고 정의하였으며, 자신이 직무에 집중하였을 때 느낄 수 있는 즐거움으로 표현될 수 있기 때문에 조직의 종사원은 조직의 목표달성을 위해 참여하는 양상을 띠게 된다(Buchanan, 1947).

Kanter(1968)는 정서적 몰입이란 종업원의 소속감, 충성심,다정감, 호의, 따뜻함, 행복감, 유쾌함 등과 같은 감정을 통하여 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도를 말한다고 하였다(Kanter, 1968). 즉 정서적 몰입은 조직에 대하여 열정과 충성심을 스스로 행사하려는 의지이며, 조직과의 동일시 감정이며, 여기에서 조직과의 동일시 감정은 조직에 대한 자긍심이나 조직과 연계를 맺으려는 욕망 등의 감정이다(Kanter, 1968). 이러한 몰입은 조직과 개인특성 및 직무관련 특성, 그리고 직무경험으로부터 나타난다. 조직 내에서 욕구가 충족 되거나 자신에게 부합하는 경험을 쌓아온 종업원들은 조직에 대하여 강한 심리적 애착을 가지려는 경향을 보인다(O'Relly, 1986).

Steers(1982)에 의하면 종사원이 이직에 대하여 설명해주는 경우가 많으며, 조직 몰입도가 클수록 직무성과가 높아질 확률이 높아지며, 조직몰입의 조직성과에 유익한 지표가 된다고 설명하였다(Steers, 1982). Steers & Porter(1979)등은 정서적 몰입을 조직이 종사원들과 조직을 동일시하고, 공헌하는 것에 대한 상대적인 강도를 나타내는 것이며, 특히 종사원이 조직 내에서 다른 종사원들과 직무에 대한 동질감을 느끼는 감정과 관련이 있음을 알 수 있다(Steers & Porter, 1979).

지속적 몰입(continuance commitment)에 대해 Becker(1960)는 종사원이 조직을 떠나는 비용이 크기 때문에 조직구성원으로 남아있다고 느끼는 개인적 경험의 정도라고 하였다(Becker, 1960).

이러한 몰입은 종사원이 조직을 떠남으로써 잃게 될 수도 있는 다수의 이해관계 요소들과 축적된 투자를 인지하게 될 때, 또는 조직에 남는 것과 비교해서 대안이 불확실한 경우 형성된다. 종업원들은 조직에 근무하면서 조직생활을 통해 다른 사람들과 우호적인 인간관계를 맺으며 시간이나 노력 등을 조직에 투자하게 되고 조직에 있는 특수한 기술을 습득하는 일 등으로 자신에게 가치 있는 것들을 쌓아가게 된다(Becker, 1960).

조직에서 종사원이 조직에 남아 계속해서 일하고 싶게 만드는 요인은 조직을 떠나는 것보다 남아 있는 것이 이익이 될 것이라는 의미 이며, 오랫기간 근무했기 때문에 조직을 떠남으로써 손해가 될 수 있으며, 조직을 바꿈으로써 자신들에게 생길 수 있는 손실을 염려하는 것이다. L. H. Hrebiniak, L.G. & Alutto, J.A.(1972)는 시간 지남에 따라 종사원과 조직간에 거래나 변경이 있으며, 그 결과가 손해가 발생하는 구조적현상으로 표현하였다(L. H. Hrebiniak, L.G. & Alutto, J.A, 1972).

지속적 몰입의 접근법은 개인과 그가 속한 조직을 연결해주는 감성적 지향에 초점을 맞춘다(Steers, 1977). 김동규·이연정(2017)은 비정규직 호텔 조리종사원의 감성지능이 지속적 몰입에 유의한 영향을 미친것을 검증하였으며, 하위변수로는 자기감성이해, 감성활용, 감정조절이 지속적 몰입에 영향을 미쳤다고 하였으며(김동규·이연정, 2017), 이러한 몰입으로 인하여 호텔종사원이 행복감을 가지고 일에 몰두하는 정서적 몰입이 높을수록 호텔 업무성과가 높아지는 것을 검증 하였다.

위에서 설명하였듯이 지속적 접근법에서 나타난 조직몰입의 개념화에 대한 공통적 주제는, 비록 정의마다 미묘한 차이가 존재하지만(유경미, 2012), 한 개인과 조직을 연결하는 심리적 애착이다 즉, 지속적 접근방법을 취하는 대부분의 학자들은 조직몰입을 개인과 조직 간의 어떤 형태의 심리적 애착과 관련되어 있는 것으로 인식한다(유재호, 2015). 지속적 접근법의 또 다른 특징은 이 접근방법을 취하는 연구들은 조직몰입을 발전시키는 결정요인들과

조직몰입이 낳는 결과요인들을 확인하는데 관심을 가지고 있다는 것이다(Meyer & Allen, 1991).

규범적 몰입(normative commitment)이란 종사원이 조직에 남아있어야 겠다는 의무감에 의한 것으로 H.L. Angle 와 J.L.Perry(1981)는 종사원이 조직에 머물렀으면 하는 것으로, 구성원이 조직에 대하여 자긍심을 가지고 조직의 공통 목표를 받아들이고 조직을 위해 헌신하고 노력하려는 의지를 가진 것으로 정의하였다(Angle & Perry, 1981).

R.T.Mowday(1982)등은 조직구성원들의 높은 규범적 조직몰입은 조직에서의 결근, 이직, 목표추구에 유익하다고 하였으며, 조직에 대해 조직원으로서 의무를 성실히 수행해야 한다는 내적 가치관으로 조직몰입이 높은 조직원은 외재적 보상뿐만 아니라 내재적으로 종사원이 느끼는 직무만족이나 동료와의 관계도 원만하며, 조직에서 창의적이고 혁신적이라고 주장하였다(R.T.Mowday, 1982).

규범적 몰입은 종업원의 조직의 목표, 사명 및 가치의 내면화를 통해 조직에 대하여 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도로 나타낼 수 있다(Allen & Meyer, 1990). 즉 규범적 몰입은 조직에 대한 도덕적 의무감으로 인해 조직이 부여한 책임을 충실하게 수행해야 한다는 내재적가치관이다(Allen & Meyer, 1990).

규범적 몰입에 관한 연구는 대부분 조직 몰입에 관한 연구와 같이 연구되어져 왔는데(김은경, 2017), 이러한 연구들은 크게 조직 몰입에 영향을 미치는 요인으로 밝히기 위한 연구들과 조직의 도덕적 의무감을 기반으로 하여 자신이 속한 그룹에 헌신하고 충성을 다해야만 한다고 생각하는 행위라고 정의 내렸다(원숙연·마민지, 2016). 그러므로 조직 몰입된 사람의 특성은 자신의 개인적 이익보다 도덕적 의무감이 우선시 되어, 우선행위가 조직에 기반을 두어 행동하는 것이 옳다고 생각하기 때문이다(전봉기, 2016).

[표 2-5] 조직몰입의 구성요인

연구자	년도	구성요인	개념정의
Etzion	1961	도덕적 몰입	조직의 목표 및 가치관의 내면화에 기초한 긍정적 상황
		산술적 몰입	혜택과 보상이 합리적 교환관계에서 볼 수 있는 부정적 상황
		소외적 몰입	착취적 관계에서 나타나는 부정적인 상황
Kanter	1968	지속적 몰입	조직에 투자한 노력과 희생으로 인해 조직을 떠나게 되는 것이 비용이 많이 들거나 떠나는 것이 불가능한 상황 하에서 조직의 성공을 위한 노력
		응집적 몰입	집단의 응집력을 강화하기 위한 의식, 또는 사회적 유대관계의 단념 등으로 인해 조직에 대해 가지는 사회적 관계에 대한 애착
		통제적 몰입	조직가치관의 관점에서 과거의 규범 또는 자아개념을 바람직한 방향으로 행동하려는 조직규범에 대한 애착
Allen & Meyer	1990	정서적 몰입	조직에 대한 종업원의 감정적 애착, 조직과의 동일시를 말함
		지속적 몰입	종업원이 조직을 떠남으로 인해 발생하는 비용으로 인한 몰입을 말함
		규범적 몰입	조직에 남으려는 의무감을 말함

3) 조직몰입의 선행연구

조직몰입은 조직을 연구하는 학자, 조직을 관리하는 담당자 등 많은 연구자와 실무자들이 관심을 갖고 연구를 해온 주제이다. 이는 구성원의 조직몰입의 정도가 조직 관리의 효율성 정도를 나타내주는 가장 보편적인 개념일 뿐 아니라 조직구성원들의 행동을 예측할 수 있는 사전 지표가 될 수 있기 때문이다(김광수, 2003).

March & Simon(1958)이 조직몰입을 사회적으로 처음 규명한 이후 성과향상, 조직효과 등에 중요한 요인 중 하나로 연구되고 있다.

조직효과와 관련된 연구에서는 조직몰입에 대한 중요성이 강조된 것은 조직의 조건을 형성하는 환경의 다양성, 상황적인 특수성을 전제로 했을 때 직무만족은 환경에 따라 바뀔 수 있는 결과를 예측하지만, 조직몰입은 조직에 대한 가치 또는 목표를 반영하기 때문에 직무만족보다 지속적이고 안정적이며 조직 효과성에 대하여 신뢰할 수 있다고 판단되기 때문이다. 즉, 조직의 효과를 높이는 방향이라는 점에서 조직몰입에 대한 관심이 보다 집중되고 있으며 다양한 연구가 이루고 지고 있다(이상임, 2006).

일반적으로 조직몰입도가 높은 구성원들은 직무성과가 높고 근속년수가 길며 결근율, 이직률, 근무 태만의 정도가 낮은 것으로 나타나고 있어 성과조직인 기업에서 종업원들의 조직몰입도를 높이는 것은 인력관리의 효율화와 경제적인 측면에서 매우 중요한 의미를 가진다(권형섭, 2006).

표용태(1998)는 조직몰입도를 높게 인식하는 호텔종사자의 경우, 자신의 조직에 대한 전념도가 높고, 일체감을 강하게 느낄수록 성과에 대한 기대감과 함께 이를 실행하기 위하여 자신이 속해있는 집단에 대하여 강한 애착을 나타낸다고 하였고(표용태, 1998), 임성옥(2006)의 선행연구에서도 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 직무 자율성이 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며(임성옥, 2006), 직무 자율성과 과업 중요성을 제외한 요인 모두 부의 상관관계를 나타낸다고 규명하였다.

외식 종사원을 대상으로 조직몰입과 관련된 선행연구를 살펴보면, 변재우

・고재윤(2012)는 서울 특1급 호텔 연회부서에 근무하고 있는 종사원을 대상으로 직무환경이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 상사와 동료의 영향이 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미치고, 상사와 조직정책 요인 또한 조직적 몰입에 유의한 영향을 미친다(변재우・고재윤, 2012)는 연구결과를 제시하여 정서적 몰입과 지속적 몰입은 궁극적으로 종사원들의 이직의도를 낮춘다는 연구결과를 발표하였다. 또한, 전현모(2012)는 서울 내 프랜차이즈 및 직영으로 운영되는 기업의 외식종사원을 대상으로 이들의 고용불안이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향 관계의 연구결과에 의하면 직장의 상실, 직무의 상실 때문에 정서적 몰입이 시민의식에 정(+)의 영향을 을 미친다(전현모, 2012)는 연구결과를 제시하여 조직에 대한 조직몰입은 조직의 가치관을 수용하려는 종사원의 신념, 조직을 위하여 열심히 일하고자 하는 마음가짐, 조직에 계속 남으려고 하는 세 가지 요소를 포함하고 있기 때문에 급변하는 외식산업 환경에서 외식기업의 효율적인 인적자원관리를 위하여 필요하다고 규명하였다.

HANSUNG UNIVERSITY

제 4 절 직무성과

1) 직무성과의 개념

기업의 경영전략을 결정하는데 있어서 고려되어야 할 중요한 변수는 결과변수라고 할 수 있으며, 성과란 어떤 기준에 대해 기업이 달성하는 것을 의미하고(안운석・오종철, 2003), 그 범위와 목적에 따라 다양하게 정의 될 수 있다. 그러나 기업의 운영과 관련하여 성과란 과거 기업 활동의 효율성 및 효과성으로 정의할 수 있다(이남주・김재석, 2000).

Dictsch(1980)는 직무성과란 조직에 바람직스러운 것으로서, 그것을 성취하기 위한 노력에 의하여 달성되는 특정의 결과를 의미한다고 했는데(Dictsch, 1980), 이 견해에 따르면 노력의결과에 의하여 달성되었더라도 그것이 바람직스럽지 못한 것이거나, 노력 없이 달성된 것이라면 직무성과의 본질에서 벗어난 것이다.

직무성과(Job performance)란 자신이 맡은 직무를 어떻게, 얼마나 성공적으로 수행하였느냐 하는 실무자들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과를 말한다(이인재, 1993). 직무성과는 조직의 역할 수행에서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이다(Millar, 1988). 직무성과의 역동적이고 다면적인 개념을 총체적으로 측정하는 것은 쉬운 일이 아니다. 직무성과는 조직의 목표를 달성 할 수 있는 정도나, 효과성 정도로 정의 할 수 있는데, 그 개념의 모호성으로 인해, 애착도, 생산성, 목표달성과정, 몰입도, 응집성 등의 요소로 그 결과를 대신하기도 한다. 또한, 조직 구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 가리키는 개념으로 사용되는 생산성의 의미와 동일한 것으로 간주되기도 한다(Price, 1968).

직무란 조직 내 구성원이 조직의 생산에 기여하는 방법을 의미하는 것으로, 조직 구성원에 의해 수행되는 중요하거나 의미 있는 과업으로 정의된다(신혜정, 2004).

또한 직무는 같은 조직 내에서도 여러 사람에 의해 수행되지만 충분히 동질성을 확보할 수 있는 일련의 활동으로 볼 수 있다(홍동표, 2013). 따

라서 직무성과는 일반적으로 직무수행 또는 업무실적으로 표현될 수 있다(김경희, 2000).

Porter& Lawler(1986)는 'P = f(E,A,R)'이라는 공식을 제시하였다. 여기에서 P는 직무성과,E는 노력,A는 능력,R은 역할지각으로 직무성과가 노력, 능력 및 역할지각에 의해서도 결정된다는 것이다(구정대, 2003).

또한 Price(1988)는 '조직의 효과성 내지 구성원의 성과란 그 목표를 달성할 수 있는 정도'라고 정의하였다(Price, 1988).

Millar(1990)는 직무성과를 실무자들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과라고 하였다. 이러한 직무성과는 '조직의 역할수행에서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념'이며, 조직구성원의 직무성과는 업무향상과 직결된다고 하였다(Millar, 1990).

우석봉(2000)은 직무성과란 '조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 나타내는 개념으로서 조직구성원이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태 또는 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도'라고 하였다(우석봉, 2000).

직무성과는 측정하고자 하는 내용에 따라 구분해 보면 개인 또는 조직의 성과와 직접적으로 연결되는 생산량, 이윤 또는 매출금액 등과 같이 재무적인 성과와 업무의 질이나 양, 작업의 정확도 등을 바로 나타내는 직접적 지표, 그리고 업무에 대한 만족도나 애착도, 이직의향 등과 같이 직무성과를 간접적으로 나타내는 것으로 분류된다(김소리, 2015). 이와 같이 직무성과의 측정은 재무적, 비재무적 성과로 측정될 수 있다.

따라서, 본 연구에서 직무성과를 직접적인 재무적 성과 보다는 간접적인 비재무적 부분을 중심으로 보았으며, 직무를 달성하고 완수한 정도를 직무성과로 정의하였다.

[표 2-6] 연구자별 직무성과의 개념

연구자	년도	정의
Price	1968	조직 목표에 대한 달성 여부
Poter& Lawler	1976	“P =f(E, A, R)” 노력과 능력 및 역할지각의 함수관계
Dictsch	1980	조직의 이익에 바람직한 것으로서, 이를 성취하기 위한 노력에 통해 달성되는 특정 결과를 의미
안회남	1988	조직구성원의 직무가 얼마나 성공적으로 달성되었는지를 나타내는 개념
Millar	1990	조직의 목표와 과업을 달성하기 위한 노력의 결과로서 조직의 역할수행의 과정에서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이며 다각적인 개념
우석봉	2000	구성원의 직무가 얼마나 성공적으로 달성되었는지를 나타내는 개념으로서 조직구성원이 실현시키려고 하는 일의 바람직한 상태, 혹은 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도
전봉기	2016	자신이 소속된 조직에 대한 호감적인 태도를 나타내는 것으로서 조직과 자신을 동일화하고 조직의 문제에 관여하고자 하는 정도

자료 :선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

2) 직무성과의 측정요인

조직구성원의 직무성과는 조직을 관리함 있어 유효성을 알 수 있는 기준으로 사용되어 왔다. Vroom(1964)은 직무성과는 동기뿐만 아니라 직무상의 역할이나 능력이 영향을 미치는데, 그 중에서도 중요한 영향요인은 능력이며, 일할 수 있는 잠재능력과 일하려는 의지가 각각 능력과 동기로서 직무성과에 매우 큰 영향을 미친다고 하였다(Vroom, 1964). Porter & Lawler (1968)는 Vroom의 이론을 기초로 하여 단순히 성과와 동기부여를 연결시키는데 그치지 않고 다양한 변수를 추가·발전시켜, 성과모형을 '노력 x 능력'으로 제시하였다(Porter & Lawler, 1968). 직무성과에 대한 연구는 많으나, 직무성과 자체에 대한 정의나 정확한 측정방법에 대해서는 아직 명확히 정의 되지 못한 부분이 있다. 직무성과는 연구주제와 목적에 따라 다양하게 연구되고 있는 실정이다. Porter & Lawer (1968)은 직무성과에 영향요인으로 직무의 양과 질, 지식, 의존성, 생산량 등이 있다고 주장하였고(Porter & Lawer, 1968), McComic & Iigen (1985)은 과실발생률, 직무시간, 직무의 질, 생산량, 협동, 노력 등을 주장하였다.

[표 2-7] 직무성과의 측정요인

연구자	년도	측정요인
Porter & Lawer	1968	직무의 양과 질, 생산량, 지식, 의존성
Szilagyi & Wallace	1987	과업성취도, 직무만족, 결근율, 이직률
이미선	2007	직무숙련정도, 고객기대부응, 직무시간효율화, 매출달성, 직원의 우위권 대우
신영옥	2015	재무적 성과나 업무의 질, 양, 정확도 등을 나타내는 직접적 지표 업무의 만족도 애착도 이직의도 등 간접적 지표

자료 :선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

3) 직무성과의 선행연구

직무성과는 조직유효성 및 경영성과에 영향을 미치는 주된 요인으로 여러 분야에서 다양한 방면으로 연구가 되었다.

유문준(2009)는 개인의 태도와 욕구, 가치 등에 따라 직무로부터 가지게 되는 심리적 상태가 유사하며 업무에 대한 만족의 차이에 따라서 개인적인 업무성과에 차이가 난다고 주장하였고(유문준, 2009), 변찬복 & 조경섭(2012)은 직무만족이 업무성과에 대하여, 유의한 정(+)의 영향을 미친다 하였다. Vroom (1973)은 종사원의 욕구를 만족시킴으로 생산성 향상이 가능하다는 인간 관계론적 사고를 바탕으로 직무만족이 성과에 영향을 미친다 하였다.

권형섭(2006)은 일반적으로 직무열의가 높은 종사원은 직무성과가 높고 근속년수가 길며 이직률, 결근률, 근무태만의 정도가 낮은 것으로 나타나고 있고, 성과조직인 기업에서 종사원의 직무열의가 높아진다면 효율적인 인력관리와 경제적 측면에서 매우 중요한 의미를 가진다고 주장한다(권형섭, 2006).

Meyer & Allen(1991)은 직무열의가 직무성과, 결근율, 조직시민행동에 정적인 상관관계를 보이고 있으며 이직에는 부적 상관관계를 보인다는 연구결과를 제시하였으며(Meyer & Allen, 1991), 구정대(2003)은 리더십 유형에 따라서 집단응집력, 자긍심, 조직열의와 직무성과의 영향에 관한 연구에서 호텔 종사자의 직무열의가 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다(구정대, 2003).

김기영 · 고미애(2013)은 조직에 열의를 보이는 종사원은 직무성과가 높아지므로 호텔기업은 종사원의 직무열의를 높일 수 있는 방안을 모색해야 한다고 주장하였고(김기영 · 고미애, 2013), 또한 전희원 & 이호길(2014)은 직무만족이 직무성과에 대하여, 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다.

구정대(2003)는 호텔 경영관리자의 리더십 유형에 따라서 직원들의 집단응집력, 자긍심, 조직몰입은 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다(구정대, 2003).

.전희원·김영화(2007)는 호텔직원에 대한 직무만족, 조직몰입 그리고 직무성과에 미치는 영향 연구에서 조직몰입, 직무만족과 직무성과와의 관계는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 조직몰입과 직무만족이 직무성과에 정(+)의 영향을 미친다는 대부분의 선행연구와는 다른 연구 결과를 보였으며, 이는 Shawetal(2003)의 연구와는 일치하는 결과를 나타났다(김연선, 2009).

이정은·손재근(2008)은 호텔직원의 역할지각과 조직성과와의 관계연구에서 직무이해와 역할지각 간에는 유의한 영향관계가 있음을 보여주고 있으며 역할지각 중 업무능력이 직무성과 중 소속감에 대해서는 부(−)의 관계가 있는 것으로 연구하였다(이정은·손재근, 2008).

HANSUNG UNIVERSITY

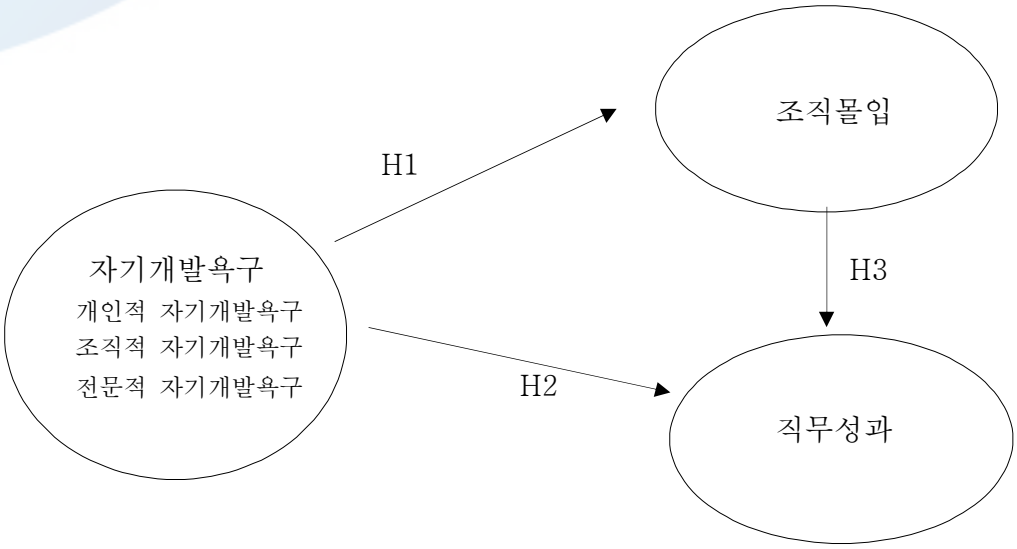
제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정

1) 연구모형

본 연구는 외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기위해 설계되었으며, 외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입에 미치는 영향, 자기개발욕구가 직무성과에 미치는 영향, 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향을 검증하기 위해 <그림3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

[그림3-1] 연구의 모형



2) 연구가설의 설정

연구가설이란, 문헌조사를 통해서 얻은 결과이며 앞으로 진행될 나머지 부분에 대한 결과를 예측하면서 가상적 진술을 하는 것이다(홍성열, 2001).

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입 및 업무성과에 미치는 영향을 검증하기 위한 연구모형을 설정하고 이를 바탕으로 독립변수와 종속변수의 상관관계를 증명 위한 가설을 H1, H2, H3로 설정하였다. 가설은 다음과 같이 정리하였다.

가설H1. 외식업체 종사원의 자기개발욕구는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 개인적 발달욕구는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-2. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 조직적 발달욕구는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-3. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 전문적 발달욕구는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설H2. 외식업체 종사원의 자기개발욕구는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 개인적 발달욕구는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-2. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 조직적 발달욕구는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-3. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 전문적 발달욕구는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설H3. 외식업체 종사원의 조직몰입은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

HANSUNG UNIVERSITY

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지의 구성

1) 변수의 조작적 정의

가) 자기개발욕구

본 연구에서 자기개발 욕구란 자기개발 욕구란 자신의 역량개발을 위하여 자기능력을 향상시키거나 자기 성장을 위하여 본인의 경쟁력을 고취시키는데 필요한 지식, 기술 등을 스스로 학습해 나가고자 하는 욕구라 정의하며, 김성희(2003), 김수아(2005), 봉준호(2005), 김화영(2016) 등의 선행연구를 토대로 외식업체 종사자의 자기개발욕구를 개인적 욕구, 조직적 욕구, 전문적 욕구의 세 가지로 분류하여 총 15문항을 '전혀 그렇지 않다.'를 1점으로 하고, '매우 그렇다.'를 5점으로 하여 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

나) 조직몰입

본 연구에서는 조직몰입이란 자신이 소속된 조직에 대해 동일시하고 몰입하는 것으로 조직의 발전에 관여하는 노력의 정도라고 정의 하였다.
조직몰입에 관한 설문항목은 몰입도에 관한 것으로서 Allen & Meyer(1992), 김경환(2011), 백장호(2014)가 사용한 문항을 재구성하여 6문항을 '전혀 그렇지 않다.'를 1점으로 하고, '매우 그렇다.'를 5점으로 하여 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

다) 직무성과

본 연구에서는 직무성과란 자신이 맡은 직무의 성공적인 수행정도를 말한다. 직무성과의 측정부분은 재무적 성과와 비재무적 성과로 구분 지을 수 있는데 본 연구에서는 직무성과를 직접적인 재무적 성과 보다는 간접적인 비재무적 부분을 중심으로 보았다. 직무성과에 관한 설문항목은 만족도에 관한 것

으로서 Williams et al(1991)의 것을 기본으로 하여 김나형(2010), 신영옥(2015)이 사용한 문항을 재구성하여 '전혀 그렇지 않다.'를 1점으로 하고, '매우 그렇다.'를 5점으로 하여 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

HANSUNG UNIVERSITY

2) 설문지의 구성

본 연구에서는 외식업체에 종사하는 종사자의 자기계발욕구가 조직몰입 및 업무성과에 미치는 영향을 실증적으로 검증하고자 선행연구를 토대로 아래와 같이 설문지를 구성하였다. 설문지의 구성은 다음의<표 3-1> 과 같다.

[표 3-1] 설문지의 구성

측정변수		문항	출 처	척 도
자기개발욕구	개인적 자기개발욕구	5	김성희(2003) 김수아(2005) 봉준호(2005) 김화영(2016)	Likert 5점 척도
	조직적 자기개발욕구	5		
	전문적 자기개발욕구	5		
조직몰입	만족도	6	Allen & Meyer(1992) 김경환(2011) 백장호(2014)	
직무성과	몰입도	6	Williams *et al.*(1991) 신영옥(2015) 김나형(2010)	
인구통계학적 요인		7		명목척도 서열척도

제 3 절 표본설계 및 분석방법

1) 표본설계

본 연구에서는 외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입 및 업무성과에 미치는 영향을 실증분석하기 위하여, 모집단의 표본을 추출하였다.

본 연구의 모집단은 외식업체에 종사하는 종사원으로 규정하였으며, 표본은 경기, 서울 지역에 근무 하는 외식업체 종사원으로 선정하였고, 조사기간은 2018년 10월 15일부터 11월 4일까지 총 21일간 실시하였다.

설문지는 총 320부 배부되었고,287부의 설문지를 회수 하여, 불성실한 설문지를 제외하여 281부의 자료를 본 연구을 위한 최종 분석 자료로 이용하였다. <표 3-2>와 같이 모집단의 규정 및 표본을 나타내었다.

[표 3-2] 모집단의 표본

분류	내용
모집단	외식업체 종사원
포본 단위	경기, 서울 지역에 근무 중인 외식업체 종사원
조사 기간	2018년 10월 15일 ~ 11월 4일
자료수집 방법	설문서를 이용한 자기기입법
표본 크기	배포된 설문 수 320부 , 유효표본 : 281부(87.8%.)

HANSUNG UNIVERSITY

2) 분석방법

본 연구에서는 가설 및 연구모형을 검증하기 위해 설문조사를 실시하였고, 조사로 수집된 자료의 분석에는 SPSS 22.0 프로그램을 사용하였다. 본 연구에서 사용한 분석방법은 <표 3-3>와 같다.

첫째, 표본의 인구통계학적인 특성을 분석하기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 각각의 연구변수의 타당도와 신뢰도를 분석하기 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다.

셋째, 각각의 연구변수의 상관관계를 증명하기 위하여, 단순 및 다중회귀 분석을 실시하였다.

[표 3-3] 분석방법

가설	내용	분석방법
	인구통계학적 표본의 특성	빈도분석
	연구변수의 신뢰성과 타당성	신뢰도분석, 요인분석
가설 1	자기개발욕구가 조직몰입에 미치는 영향	다중회귀분석
가설 2	자기개발욕구가 직무성과에 미치는 영향	다중회귀분석
가설 3	조직몰입이 직무성과에 미치는 영향	단순회귀분석

제 4 장 실증 분석

제 1 절 표본의 인구통계학적 특성

1) 인구통계학적특성

본 연구의 조사기간은 2018년 10월 15일부터 11월 04일까지 총 21일간에 거쳐 실시하고, 본 연구를 위한 자료 수집(설문)은 외식업체에서 근무 중인 종사원을 대상으로 실시하였다. 설문지는 직접면접을 통해 총 320부를 배부하였고, 이중 281부의 설문지를 회수하여 분석하였다.

첫째로 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 인구 통계적 특성은 <표 4-1>과 같이 나타났다.

응답자의 성별은 남성이 161명으로 전체의 57.3%로 가장 많았으며 여성이 120명으로 42.7%로 조사되었으며 여성보다 남성이 많은 응답률을 보여주었으며 연령대에 대한 설문에서는 50대가 104명으로 전체의 37.0%로 가장 많았으며 40대가 80명으로 28.5%, 20대가 45명으로 16.0%로 조사되었으며 학력에 대한 응답은 4년대 졸업이 100명으로 35.6%, 전문대졸이 97명으로 34.5%, 고졸이 48명으로 17.1%, 대학원 이상이 36명으로 12.8%로 조사되었다. 근무부서에 대한 설문에서는 조리가 101명으로 35.9%로 가장 높았으며 다음으로는 홀서빙이 73명으로 26.0%, 기타가 57명으로 20.3%, 지원부서(관리)가 50명으로 17.8%의 순으로 조사되었다. 직급에 대한 설문에서는 사원이 117명으로 41.6%, 주임이 105명으로 37.4%, 과장 이상이 42명으로 14.9%, 인턴(파트타임)이 17명으로 6.1% 순으로 조사 되었다.

근무 년 수에 대한 설문에서는 3년 이상 5년 미만이 71명으로 25.3%, 5년 이상 10년 미만이 67명으로, 23.8%, 10년 이상이 57명으로 20.3%, 1년 이상 3년 미만이 53명으로 18.9%, 1년 미만이 33명으로 11.7% 순으로 조사되었으며, 마지막으로 월평균수입에 대한 설문에서는 200만 원 이상 300만원

미만이 80명으로 28.5%, 300만 원 이상 400만원 미만이 70명으로 24.9%, 400만 원 이상 500만원 미만이 58명으로 20.6%, 100만 원 이상 200만원 미만이 35명으로 12.5%, 500만 원 이상이 27명으로 9.6%, 100만원 미만이 11명으로 3.9% 순으로 조사되었다.

HANSUNG UNIVERSITY

[표 4-1] 표본의 인구통계학적 분석 (N= 281)

설문항목		빈도	퍼센트
성별	남	161	57.3
	여	120	42.7
연령	20대	45	16.0
	30대	44	15.7
	40대	80	28.5
	50대	104	37.0
	60대 이상	8	2.8
학력	고 졸	48	17.1
	전문대 졸	97	34.5
	4년대 졸	100	35.6
	대학원 이상	36	12.8
근무부서	홀 서빙	73	26.0
	조리	101	35.9
	지원부서(관리)	50	17.8
	기타	57	20.3
직급	인턴(파트타임)	17	6.1
	사원	117	41.6
	주임	105	37.4
	과장이상	42	14.9
근속년수	1년 미만	33	11.7
	1~3년 미만	53	18.9
	3~5년 미만	71	25.3
	5~10년 미만	67	23.8
	10년 이상	57	20.3
월평균소득	100만원 미만	11	3.9
	100-200만원 미만	35	12.5
	200-300만원 미만	80	28.5
	300-400만원 미만	70	24.9
	400-500만원 미만	58	20.6
	500만원 이상	27	9.6

제 2 절 측정척도의 타당성 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 가설의 타당성 및 신뢰도를 검증하기 위해 , 타당성 검증을 위해 요인분석을 실행 하였고, 신뢰성은 Cronbach의 알파(α)값을 측정하였다.

본 연구의 요인분석을 위하여 SPSS 22.0을 사용하였고, 요인추출하기 위한 방법은 주성분 추출법을 이용하였고, 요인은 각 요인별 적재값이 높은 변수의 수를 최소화하기위하여 직교회전방법인 Varimax 회전을 실행하였고, 요인 적재량이 0.4미만으로 나온 항목은 제외하였다.

1) 측정 변수의 타당성 분석 및 신뢰도 분석

배포한 설문지 중 회수된 설문지 281부를 대상으로 SPSS 22.0을 이용하여 분석을 실시하였다. 신뢰성은 동일한 개념을 반복하여 측정 후 측정값들의 분산을 나타낸다.

본 연구에서는 내적 일관성의 검증을 위해 Cronbach의 알파(α)값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

가) 자기개발욕구

자기개발 욕구에 대한 요인 분석을 실시한 결과 <표 4-2>와 같이 공통성 결과표에 6번 문항 나는 나의 승진 및 이직에 관하여 관심을 가진다는 0.351, 11번 문항 나는 자기개발을 위해 국내외 대회에 참가할 계획이 있다는 0.380으로 적재값이 0.4미만이므로 이 문항들은 통계에서 제외하였다.

[표 4-2] 자기개발 욕구의 공통성

문 항	초기	추출
1. 나는 요즘 정신건강과 신체건강을 위하여 노력한다.	1.000	.681
2. 나는 요즘의 시사문제 및 사회변화에 대해 관심을 가진다.	1.000	.656
3. 나는 요즘 취미나 특기의 개발을 위해 노력을 하고 있다.	1.000	.681
4. 나는 요즘 주변사람들과의 친목도모를 위해 노력한다.	1.000	.503
5. 나는 요즘 안정적인가정생활에 대해 관심을 가지며 노력한다.	1.000	.530
6. 나는 나의 승진 및 이직에 관하여 관심을 가진다.	1.000	.351
7. 나는 요즘 인사관리와 사무관리에 관심이 있다.	1.000	.668
8. 나는 요즘 조직강화 방안(직원 간 의사소통 등)에 관심이 있다.	1.000	.720
9. 나는 사내의 시설과 재무관리에 관심이 있다.	1.000	.763
10. 요즘 사내에서 나의 지위와 역할에 관심이 있다.	1.000	.676
11. 나는 자기개발을 위해 국내외 대회에 참가할 계획이 있다.	1.000	.380
12. 나는 자기개발을 위해 교육기관(학원, 대학, 대학원 등)에 다닐 계획이 있다.	1.000	.524
13. 나는 자기개발을 위해 자격증 취득에 대한 노력을 하고 있다.	1.000	.625
14. 나는 자기개발을 위해 외국어 공부를 할 계획이 있다(독학, 학원, 연수 등).	1.000	.525
15. 나는 자기개발을 위해 컴퓨터 공부를 할 계획이 있다.	1.000	.566

6번과 11번 문항을 제외한 요인 적재치는 <표 4-3>과 같이 모든 항목의 요인 적재치가 0.4이상으로 나와 공통성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

[표 4-3] 자기개발 욕구의 요인분석 결과

요인명		성분		
		1	2	3
개인적 개발욕구	자기개발욕구3	.642	-.274	.205
	자기개발욕구1	.454	.346	-.160
	자기개발욕구5	.689	-.005	-.439
	자기개발욕구4	.821	-.107	-.187
	자기개발욕구2	.696	-.194	-.492
조직적 개발욕구	자기개발욕구9	.554	-.532	.303
	자기개발욕구10	.708	-.392	-.004
	자기개발욕구7	.593	-.305	.487
	자기개발욕구8	.573	-.190	.373
전문적 개발욕구	자기개발욕구15	.675	-.143	-.447
	자기개발욕구13	.471	.396	-.022
	자기개발욕구14	.549	.470	.033
	자기개발욕구12	.610	.481	.146
Eigen-value		3.012	2.785	2.511
설명분산(%)		23.173	21.425	19.314
누적분산(%)		23.173	44.598	63.911

KMO= .804 Bartlett의 구형성검정 χ^2= 1778.507 sig.= .000

총분산률 = 63.911%

요인 분석 결과 3개의 성분으로 추출을 시도 하였으나, 자기개발욕구의 개인적 개발욕구, 조직적 개발욕구, 전문적 개발욕구가 하나의 성분으로 추출

되었다.

KMO값은 .804로 0.6이상으로 나왔고, 적당한 상관관계를 가지고 있다고 할 수 있다. Battlet의 구형성 검정에서 χ^2= 1778.507, 유의 수준은 .000로 .05보다 낮으므로 연구모형이 적합하다고 할 수 있겠다.

자기개발 욕구의 신뢰도 분석 결과 <표 4-5>와 같이 자기개발 욕구의 하위 변수인 개인적 개발욕구는 Cronbach의 알파값은 0.815(0.6이상), 조직적 개발욕구의 Cronbach의 알파값은 0.857(0.6이상), 전문적 개발욕구의 Cronbach의 알파값은 0.772(0.6이상)으로 13개 문항을 모두 사용하기로 한다.

[표 4-4] 자기개발 욕구의 신뢰도 분석

변수		Cronbach`s alpha	항목수
자기 개발욕구	개인적 개발욕구	.815	5
	조직적 개발욕구	.857	4
	전문적 개발욕구	.772	4

2) 조직몰입 및 직무성과

본 연구에서 조직몰입 및 직무성과에 대한 요인 분석결과 <표4-6>과 같이 조직몰입은 Eigen-Value가 4.074, 설명 분산이 33.947%로 나타났으며, 요인명은 조직몰입으로 선정하였다. 그리고 직무성과에 대한 요인분석결과 Eigen-Value는 3.473, 설명분산 28.944%로 직무성과 요인으로 선정하였다. 또한 요인적채치가 모두 0.4보다 높게 나타났으므로 동일한 요인내에서 집중 및 판별 타당성이 검증되었다.

또한, KMO값은 .845로 적당한 약간 높은 상관관계를 가지고 있다고 할 수 있다. Battlet의 구형성 검정에서 χ^2= 2038.088, 유의 수준은 .000로 .05보다 낮으므로 연구모형이 적합하다고 할 수 있겠다.

[표 4-5] 조직몰입 및 직무성과에 대한 요인분석 결과

요인명		성분	
		1	2
조직몰입	조직몰입3	.866	.214
	조직몰입2	.814	.131
	조직몰입5	.811	.272
	조직몰입4	.805	.288
	조직몰입6	.792	.231
	조직몰입1	.615	.404
직무성과	직무성과3	.124	.772
	직무성과5	.216	.763
	직무성과2	.142	.728
	직무성과4	.298	.712
	직무성과6	.346	.646
	직무성과1	.241	.636
Eigen-value		4.074	3.473
설명분산(%)		33.947	28.944
누적분산(%)		33.947	62.891

KMO= .845 Bartlett의 구형성검정 χ^2= 2038.088 sig.= .000

총분산률 = 62.891%

<표 4-6> 조직몰입과 직무성과의 Cronbach`s alpha 값

변수	Cronbach`s alpha	항목수
조직몰입	.902	6
직무성과	.840	6

조직몰입의 6개 항목에 대한 Cronbach의 알파값은 0.902로 신뢰도가 매우 높게 나타났고, 직무성과에 대항 6개 항목에 대한 Cronbach의 알파값은 0.840으로 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

HANSUNG UNIVERSITY

제 3 절 연구가설검증

본 연구에서 설정한 가설 자기개발욕구(개인적 개발욕구, 조직적 개발욕구, 전문적 개발욕구)이 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 아래와 같이 분석을 실시하였다.

1) 자기개발욕구와 조직몰입의 관계

H1: 외식업체 종사원의 자기개발욕구는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 개인적 발달욕구는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-2. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 조직적 발달욕구는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-3. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 전문적 발달욕구는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

먼저 본 연구의 가설1 자기개발욕구(개인적 개발욕구, 조직적 개발욕구, 전문적 개발욕구)가 조직 몰입에 영향을 미칠 것 이라는 가설을 증명하고자 다중회귀분석을 실시하였으며 결과는 표<4-6>과 같다.

분석의 결과를 보면 자기개발욕구 중 개인적 개발욕구는 조직 몰입에 B= .241로 정의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기개발욕구 중 조직적 개발욕구는 조직 몰입에 B= .300으로 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기개발욕구 중 전문적 개발욕구는 B= .140로 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

자기개발욕구 중 개인적 개발욕구는 조직몰입에 t값 3.579(B=0.241, p=0.000)로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기개발욕구

중 조직적 개발욕구는 조직몰입에 t값 4.898(B=0.300, p=0.000)로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기개발욕구 중 전문적 개발욕구는 조직몰입에 t값 20343(B=0.140, p=0.02)로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

따라서 가설 H1과 하위가설 H1-1, H1-2, H1-3은 채택되었다.

본 가설에 대한 다중 회귀식은 R^2=0.550, adjR^2=0.302, F=40.022, P=0.000, Durbin-Watson=1.797로 나타났으며 본 회귀식에 대한 설명력은 30.2%로 나타났다.

[표 4-6] 자기개발욕구가 조직몰입에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	S.E	β			공차	VIF
(상수)	1.205	.244		4.943	.000**		
개인적 개발욕구	.241	.067	.221	3.579	.000**	.658	1.520
조직적 개발욕구	.300	.061	.313	4.898	.000**	.617	1.620
전문적 개발욕구	.140	.060	.133	2.343	.020*	.780	1.282

Durbin-Watson = 1.797 F=40.022 P=.000

R^2=.550 Adjusted R^2=.302

**p<0.01, *p<0.05

2) 자기개발욕구와 직무성과의 관계

H2: 외식업체 종사원의 자기개발욕구는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 개인적 발달욕구는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-2. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 조직적 발달욕구는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-3. 외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 전문적 발달욕구는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서 설정한 가설2 외식업체 종사원의 자기개발욕구(개인적 개발욕구, 조직적 개발욕구, 전문적 개발욕구)가 직무성과에 유의미한 영향을 미칠 것 이라는 가설을 검증하고자 다중 회귀분석을 실시하였으며 결과는 표 <4-7>과 같다.

분석의 결과를 보면 자기개발욕구 중 개인적 개발욕구는 직무성과에 t값 3.775(B=0.175, p=0.000)로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기개발욕구 중 조직적 개발욕구는 직무성과에 t값 5.864(B=0.248, p=0.000)로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기개발욕구 중 전문적 개발욕구는 직무성과에 t값 3.189(B=0.132, p=0.02)로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

따라서 가설 H2와 하위가설 H2-1, H2-2, H2-3은 채택되었다.

본 가설에 대한 다중 회귀식은 R^2=0.612, adjR^2=0.368, F=55.282, P=0.000, Durbin-Watson=2.085로 나타났으며 본 회귀식에 대한 설명력은 36.8%로 나타났다.

[표 4-7] 자기개발욕구가 직무성과에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	S.E	β			공차	VIF
(상수)	1.952	.168		11.599	.000**		
개인적 개발욕구	.175	.046	.220	3.755	.000**	.658	1.520
조직적 개발욕구	.248	.042	.355	5.864	.000**	.617	1.620
전문적 개발욕구	.132	.041	.172	3.189	.002**	.780	1.282
Durbin-Watson = 2.085 F=55.282 P=.000							
R^2=.612 Adjusted R^2=.368							

**p<0.01, *p<0.05

3) 조직몰입과 직무성과의 관계

> H3 : 외식업체 종사원의 조직 몰입은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서 설정한 가설3 조직몰입 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것 이라는 가설을 검증하기위해 단순 회귀분석을 실시하였으며 결과는 표<4-8>과 같다.

분석의 결과를 보면 조직몰입은 직무성과에 B=0.418(t값 11.699, p=0.000)로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H3는 채택되었다.

본 가설에 대한 회귀식은 R^2=0.574, adjR^2=0.329, F=136.864, P=0.000, Durbin-Watson=2.194로 나타났으며 본 회귀식에 대한 설명력은 57.4%로 나타났다.

[표 4-8] 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	S.E	β			공차	VIF
(상수)	2.436	.135		18.062	.000**		
조직몰입	.418	.036	.574	11.699	.000**	1.000	1.000
Durbin-Watson = 2.194 F=136.864 P=.000							
R^2=.574 Adjusted R^2=.329							

**p<0.01, *p<0.05

HANSUNG UNIVERSITY

제 4 절 가설검증 결과

본 연구의 가설을 증명한 결과는 아래의 <표 4-9>와 같이 정리할 수가 있다.

가설1의 검증결과 자기개발욕구 중 개인적 개발욕구, 조직적 개발욕구, 전문적 개발욕구가 조직몰입에 미치는 영향은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며. 가설1은 채택되었다. 가설2는 자기개발욕구 중 개인적 개발욕구, 조직적 개발욕구, 전문적 개발욕구가 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가설2는 채택되었다. 가설3은 조직몰입은 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가설3은 채택되었다.

[표 4-9] 가설검증 결과

가설	내용	채택 여부
H1	**외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.**	**채택**
H1-1	외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 개인적 발달욕구는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 조직적 발달욕구는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 전문적 발달욕구는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	**외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.**	**채택**
H2-1	외식업체 종사자의 자기개발욕구 중 개인적 발달욕구는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-2	외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 조직적 발달욕구는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-3	외식업체 종사원의 자기개발욕구 중 전문적 발달욕구는 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	**외식업체 종사원의 조직몰입은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.**	**채택**

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향에 대해 분석을 위해 선행연구에 대한 이론적 고찰을 통해 각각의 변수의 개념을 도출 하고자 하였으며, 이를 통해 외식업체의 효율적 인적자원 관리를 통한 경쟁력 제고와 종사원 개개인의 자기개발욕구의 실현의 효율적 방안을 마련하고자 하였다.

이러한 상황에서 자기개발 욕구가 높은 사람이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치며, 또한 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지가 중요하다고 보인다.

본 연구의 결과에서 자기개발욕구는 조직몰입과 직무성과와 상당한 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 자기개발 욕구의 하위요인 개인적 개발욕구, 조직적 개발욕구, 전문적 개발욕구 모두 조직몰입 및 직무성과에 높은 유의한 관계를 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구의 결과를 바탕으로 외식업체의 채용 담당자 혹은 인사권자는 조직 구성원의 자기개발을 독려하고, 여건을 조성해준다면, 종사원의 더욱 높은 조직몰입 및 직무성과를 낼 수 있으리라 기대한다.

제 2 절 연구의 한계 및 제언

연구진행의 결과, 본 연구에 대한 한계 및 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 외식업체 종사원의 자기개발 욕구를 개인적 발달욕구, 조직적 발달욕구, 전문적 발달욕구로 구분 하였는데 그 수준의 측정에 대한 척도가 외식업체 종사자의 특성에 맞춰 면밀하게 검토되지 못하였다. 즉, 자기개발욕구의 척도에 관한연구가 주로 교육학 분야에 집중되어 있어 외식업체 종사원에 특성에 맞는 보다 정확한 자기개발 욕구에 대한 척도의 개발과 연구가 필요하다.

둘째, 현재의 외식산업은 첨단 정보통신의 발달과 더불어 4차 산업혁명 등을 통한 기술개발 영향이 직 간접적으로 매우 크게 작용하고 있다. 규모의 증대와 더불어 인력 집약적이면서 인적 구성이 다양화 되고 있으며, 각각의 업체들은 다양한 환경, 다양한 상황에서도 충분한 역량을 발휘할 수 있는 발전지향적인 인재를 필요로 하고 있다. 하지만 역설적으로, 장시간의 근무와 불규칙한 교대근무 등의 높은 노동 강도와 감정노동요구 등으로 인한 잦은 이직과 교육 훈련 등 이 매우 부족한 환경에 처해있다. 이러한 사회 분위기에서 외식업체 종사원의 자기개발 욕구는 개인에 따라 매우 다른 결과를 나타낸다. 따라서 이러한 문제를 개인이 아닌, 사회적인 문제에서 바라보고 해결할 수 있는 다양한 연구와 노력이 필요하다.

셋째, 외식업체 자기개발 욕구에 대한 영향관계를 조직몰입 및 직무성과에 대한 영향 관계에 대해서만 한정적인 연구를 진행하였으므로 외식업 종사자의 자기개발 욕구에 대한 다양한 변수를 찾아내어 연구를 진행하여 인과관계에 대한 다양한 조절변수 등을 찾아보는 것도 필요하다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

강순희. (2010). 경력개발지원이 기업성과에 미친 영향: 교육훈련에 대한 보완효과.『 노동정책연구』, 10(2), 35-65.

강우정. (2015). “유아교육기관의 조직풍토와 교사의 자기개발욕구 및 행복감 간의 관계 분석”. 중앙대학교 대학원 석사학위논문

강종헌. (2003). “호텔 식음료부서에서 조직지원, 조직몰입, 직무만족과 서비스품질의 인과관계 평가”. 한국조리과학회, 19(2). 136-132

강철희, 정상원. (2007). 사회복지사 경력성공인식의 영향요인에 관한 연구. 『한국사회복지행정학회 학술대회 자료집』, 125-137.

고영심, 김희철. (2014). 자기효능감과 자기개발동기 및 혁신행동과의 관계. 『무역연구,10(1)』, pp.773-797.

곽삼근. (2000). 기업체내 자기개발 방법의 성별 특성 연구. 『산업교육연구.7』, pp.81-102.

김경환. (2011). “호텔 조리종사원의 주방환경이 자기효능감과 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향”. 동의대학교 대학원 박사학위논문

김규한. (2004). “경력개발제도의 조직효과성에 관한 연구: 경력유효성의 매개변수를 중심으로”. 경희대학교 대학원 석사학위논문

김기영, 염진철, 조우제. (2003).『외식산업관리론』. 서울: 현학사, 106.

김민석·민진(2014). “인사제도가 조직 효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 제도 내재화의 매개효과를 중심으로”. 한국인사행정학회, 13(1), 89-118.

김민지. (2017). “대기업 HRD 담당자의 전문직업적 정체성과 개인-직무 적합성, 자기효능감, 경력개발지원 및 직무도전성의 구조적 관계”. 서울대학교 대학원

김복일. (2005). “외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구”.

경기대학교 대학원 박사학위논문

김상수. (2007). “외식산업의 창업 입지 결정요인에 관한 실증적 연구”. 한밭대학교 석사학위논문

김선화. (2012). “단시간 근로자 직무만족과 조직몰입이 업무성과에 미치는 영향”. 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 석사학위논문

김연선. (2009). “셀프리더십이 팀웍과 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향” .세종대학교 대학원 박사학위논문

김수아. (2005). “학교조직문화와 교사 자기개발 욕구의 관계”. 충남대학교 교육대학원 석사학위논문.

김우진. (2014). 외식기업 구성원의 조직사회화에 대한 정보추구행동의 영향: LMX의 질의 조절변수 역할검증을 중심으로.『외식경영연구』, 17, 133-150.

김정은, 김민수. (2009). 경력개발프로그램 도입의 결정요인 및 조직성과에 미치는 영향.『조직과 인사관리연구』, 33, 83-107.

김정은, 홍아정. (2012). 호텔 종업원의 프로틴 경력 태도가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향.『한국 HRD 연구』, 7, 67-91.

김화영. (2016). “보육교사의 직무만족도와 자기개발욕구와의 관계” . 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문

나현석. (2004). “외식산업의 서비스품질, 고객만족. 점포이미지, 전환 장벽 점포애호도 간의 구조적 관계”. 강원대학교 대학원 석사학위논문.

문재승, 최석봉. (2012). 경력관리행동, 조직경력개발지원 및 경력성과가 조직몰입에 미치는 영향.『경영교육연구』, 27, 431-457.

박건규. (2016). “특급호텔 중간관리자의 윤리적 리더십이 종사원의 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향”. 호남대학교 대학원 석사학위논문

박소희. (2011). 효과적인 멘토링과 신뢰, 조직몰입, 인적자원 경쟁력의 관계에 대한 종단 연구.『한국인사관리학회 학술대회 발표논문집』, 1-17.

박양규, 박한나. (2011). 직무태도-성과관계에서 공정성의 조절효과. 『대한경영학회지』, 24(1), 23-39.

박춘광, 전희원. (2010). 호텔종사원위 교육이 자기개발과 경력몰입에

미치는 영향.『관광레저연구』,22(6),pp213-232
백장호. (2014). “감성리더십이 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 동신대학교 박사학위논문
서경민. (2010). “기업구성원의 경력개발지원과 고용가능성에 대한 인식이 직무유효성에 미치는 영향: 조직몰입, 경력몰입의 매개효과”. 고려대학교 박사학위논문
신형철. (2017). “자기개발 동기가 인적자원개발 효과에 미치는 영향”. 경기대학교 대학원 박사학위논문
우문호, 이정형, 정익준. (2003). 거시적 경제환경 변화가 외식산업에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 15(2), 79-98.
이경호, (2009). 한국 중앙행정기관의 조직특성과 조직효과성. 『한국행정학회 학술발표논문집』, 129-143..
이광옥, 이윤호, (2017). 외식기업 종사원의 긍정적 삶의 태도와 자기효능감이 직무만족도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 31(3), 179-190.
이규태. (2013). “호텔기업 고용관계 변화가 직무불안정성에 미치는 영향: 경력개발지원의 조절효과” . 세종대학교 대학원 박사학위논문
이상정. (2006). “외식업종사자의 직무적합이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족 및 조직몰입의 매개 변수를 중심으로”. 경기대학교 관광전문대학원박사학위논문
이상희, 김혁수. (2014). 외식업체 종사원의 이직경험에 따른 직무만족과 이직의도 영향관계. 『호텔경영학연구』, 23(3), 245-258.
이수광, 최우성. (2006). 호텔 종사원의 경력몰입이 직무성과 및 종사원의 태도에 미치는 영향.『호텔경영학연구』, 15(5), 51-68.
이인호. (2010). “자기계발 동기가 혁신행동과 직무열의에 미치는 영향 : 리더십의 조절효과를 중심으로”. 광운대학교대학원 석사학위논문
이윤식. (2002). 학교경영과 자율장학. 『서울:교육과학사』,126-215
임승옥. (2007). “기업조직원의 인적자원전략 인식과 조직몰입 및 경력몰입의 관계 분석”. 고려대학교대학원 박사학위논문
전현근. (2017). “외식업체 종사원의 사회적지능이 조직몰입도 및 업무성과

에 미치는 영향”.한성대학교 경영대학원 석사학위논문
장정훈, 조문수. (2012). 호텔 직원의 자기효능감, 경력개발, 직무만족과 조직몰입의 관계.『관광레저연구』, 24(8), 87-106.
정홍인. (2017). “중장년 사무직 근로자의 경력발달과업 성취수준, 성공적 노화 예측요인, 성공적 노화간의 구조적관계”.
고려대학교 교육대학원 박사학위논문
조종현. (2017). “대기업 신입사원의 개인-환경적합성과 조직몰입의 관계에 대한 셀프리더십과 경력개발지원의 조절효과. ”
서울대학교 대학원 석사학위논문
주성탁. (2015). “자기계발 교육에 대한 만족도가 직무성과에 미치는 영향”.
인하대학교 경영대학원 석사학위논문
지계웅. (2009). 호텔 식음료부서 직원의 직무동기와 LMX 가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향.『호텔경영학연구』, 18(2), 77-94.
지철규. (2013). “지식근로자의 직무특성이 조직몰입도에 미치는 영향”.
경희대학교 대학원 박사학위논문
최성기, 김형일, 이은준. (2011). 교육훈련 학습조절효과에 따른 조직유효성 연구.『관광레저연구』, 23(1), 335-354.
최웅. (2001) “국내 외식업체 등급제도 도입을 위한 평가척도 개발에 관한 연구 ”. 세종대학교 대학원 박사학위논문
홍동표. (20013). “호텔조리사의 직무만족, 자기효능감, 고객지향성, 서비스 지향성 및 직무성과간의 영향관계” 우송대학교 대학원 박사학위논문
황성훈. (2004). “조직몰입과 전문직몰입의 결정요인에 관한 연구 조직지원인식의 매개효과를 중심으로”. 영남대학교 대학원 박사학위논문.
황애영, 탁진국. (2011). 주도성이 주관적 경력성공에 미치는 영향.
『 한국심리학회지』: 산업 및 조직, 24(2), 409-428.

2. 국외문헌

Albrecht K. Social Intelignece: The New Science of Sucess: Beyond EI. Applying Multiple Intelligence Theory to Human Interaction, CA: San Francisco: Jossey-Bass, 2006.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. Journal of occupational and organizational psychology, 63(1), 1-18.

Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. J ournal of retailing, 72(1), 57-75.

Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. Administrative Science Quarterly. 19. pp.533-546.

Guilford, J.P. (1967). The nature of human intelligence. NY: McGraw Hill, p393.

Kanter, R.M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanism in utopian communities. American sociological Review, 33, 499-517.

Kelly, K.R. & Moon, S.M. (1998). Personal and social talents. Phi Delta Kappan, 79. pp743-781.

Marlowe, H.A. & Bedell, J.R. (1982). Social intelligence: Further evidence for the independence of the construct. Psychological Reports, 51. pp.461-462.

Silvera, DH, Matinussen M, Dahl TI. The tromso social intelligence scale, a self-report measure of social intelligence. Scandinavian Journal of Psychology 2001; 42(4): 313-319.

Steer, R.M. (1977). Antecedents and out come so for organizational commitment. Administrative Science Quarterly. 22. pp.46-56.

Walker, R.E. & Foley, J.M. (1973). Social intelligence: It's history and measurement. Psychological Reports. 33. pp.451-464.

Wong, C.M. Day, J.D. Maxwell, S.E. & MEara, N.M.(1995). A multitrait-multimethod study of academic and social intelligence in college students. Journal of Educational Psychology. 87. pp.117-133.

3. 온라인 자료

통계청 http://.kosis.kr

법제처 www.law.go.kr

HANSUNG UNIVERSITY

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는『외식업체 종사원의 자기개발욕구가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구』를 위하여 작성되었습니다.

귀하께서 응답하신 내용은 연구목적 외에는 용도로는 절대 사용되지 않으며, 익명으로 처리되므로 조직이나 개인의 특성은 노출되지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘신 중에도 설문에 응해주신데 대하여, 대단히 감사드립니다.

2018년 10월

지도교수 : 최 웅
연 구 자 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
외식경영전공 이효진

e-mail : semimam041@naver.com

Ⅰ. 다음은 귀하의 자기개발욕구와 관련된 내용입니다. 아래의 항목에 대하여 귀하와 일치하는 정도를 ○ 표시하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다
1. 나는 요즘 정신건강과 신체건강을 위하여 노력한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 요즘의 시사문제 및 사회변화에 대해 관심을 가진다.	1	2	3	4	5
3. 나는 요즘 취미나 특기의 개발을 위해 노력을 하고 있다.	1	2	3	4	5
4. 나는 요즘 주변사람들과의 친목도모를 위하여 노력한다.	1	2	3	4	5
5. 나는 요즘 안정적인 가정생활 대해 관심을 가지며 노력한다.	1	2	3	4	5
6. 나는 나의 승진 및 이직에 관하여 관심을 가진다.	1	2	3	4	5
7. 나는 요즘 인사관리와 사무관리에 관심이 있다.	1	2	3	4	5
8. 나는 요즘 조직강화 방안(직원 간 의사소통 등)에 관심이 있다.	1	2	3	4	5
9. 나는 사내의 시설과 재무관리에 관심이 있다.	1	2	3	4	5
10. 요즘 사내에서 나의 지위와 역할에 관심이 있다.	1	2	3	4	5
11. 나는 자기개발을 위해 국내외 대회에 참가할 계획이 있다.	1	2	3	4	5
12. 나는 자기개발을 위해 교육기관(학원, 대학, 대학원 등)에 다닐 계획이 있다.	1	2	3	4	5
13. 나는 자기개발을 위해 자격증 취득에 대한 노력을 하고 있다.	1	2	3	4	5
14. 나는 자기개발을 위해 외국어 공부를 할 계획이 있다(독학, 학원, 연수 등).	1	2	3	4	5
15. 나는 자기개발을 위해 컴퓨터 공부를 할 계획이 있다.	1	2	3	4	5

Ⅱ. 다음은 귀하께서 근무하고 계신 조직에 대한 귀하의 조직몰입과 관련된 내용입니다. 다음의 항목에 대하여 일치하는 정도를 ○ 표시하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다
1. 나는 현재의 나의 직무에 대해 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 나의 이곳에서 이직할 의도가 없다.	1	2	3	4	5
3. 나는 현재 맡고 있는 직무에 강한 소속감을 느낀다.	1	2	3	4	5
4. 나는 현재 근무하는 이곳에 대해 충성심을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
5. 나는 내가 현재 하고 있는 일이 즐겁다.	1	2	3	4	5
6. 내가 근무하는 직장에 기여 할 수 있다는 것은 큰 의미가 있다.	1	2	3	4	5

HANSUNG UNIVERSITY

Ⅲ. 다음은 귀하께서 근무하고 계신 조직에 대한 귀하의 직무성과와 관련된 내용입니다. 다음의 항목에 대하여 일치하는 정도를 ○ 표시하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다		보통이다		매우 그렇다
1. 나는 내가 맡은 일은 충분히 완수한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 나에게 주어진 업무를 능동적으로 수행한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 동료들에 비해 상사의 신임을 받고 있는 편이다.	1	2	3	4	5
4. 나는 상사나 동료들로부터 업무처리에 대 해 인정받고 있다.	1	2	3	4	5
5. 나는 직무수행과정에서 회사의 공식적인 요구사항을 잘 이행한다.	1	2	3	4	5
6. 나는 동료들보다 회사에 더 많은 기여를 하고 있다.	1	2	3	4	5

Ⅳ. 다음은 응답자의 일반적 내용입니다.

1. 귀하의 성별은? ( )

① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은? ( )

① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 최종학력은? (　　)

① 고등학교 졸업　② 전문대학 졸업　③ 대학교 졸업　④ 대학원이상

4. 귀하의 현재 근무 직종은? (　　)

① 서빙　② 조리　③ 지원부서(관리)　④ 기타

5. 귀하의 직급은? (　　)

① 인턴(파트타임 포함)　② 사원　③ 주임　④ 과장 이상

6. 귀하의 근속 년 수는? (　　)

① 1년 미만　② 1년~3년 미만　③ 3년~5년 미만
④ 5년~10년 미만　⑤ 10년 이상

7. 귀하의 월 평균 근로소득은? (　　)

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

♧ 귀중한 시간을 할애하여 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

Impacts of Self-development drive of Food-service Employees on Organizational Commitment and Work Performance

Lee, Hyo-Jin

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant Management

The Graduate School of Business Administration

Hansung University

The effects of technology development through the fourth industrial revolution, along with the development of high-tech information and telecommunication, are directly and indirectly very large. Along with the increase in size, the manpower intensive and the human composition is diversified. In a highly competitive environment, each company needs a development-oriented talent to contribute to the development of its business and to make sufficient capacity in various environments and tough situations. Ironically, however, there is a very shortage of talent to contribute to the development of the business through relatively low wages, long hours and irregular shifts, and frequent and insufficient education training due to high labor intensity and emotional labor demands.

In addition to the working environment and the conditions of the company, it is considered important that the different characteristics of the individual human beings who can improve the development of the dining-out company. This is because the highest level of human desire among basic needs is self-realization, as differences in organizational immersion and job performance can arise due to differences in self-development needs that are highly correlated with self-realization.

Therefore, in this study, the employees of the restaurant company were asked to identify the impact of their desire for self-development on the organizational inflow and job performance.

To this end, a population was selected as a staff of a restaurant company working in Seoul and Gyeonggi Province, and a total of 28 days were conducted from October 15 to November 11, 2018. The questionnaire was distributed in a total of 320 copies, and 287 questionnaire were retrieved and 281 copies of the data were used as final analysis data using SPSS 22.0, excluding the unfaithful questionnaire.

The analysis results of this study are as follows:

Self-development needs of food-service employees are found to have a positive relationship with their organization and work performance. In addition, personal development needs, organizational development needs and professional development needs, which are sub-factors of self-development needs, all have a significant relationship to organizational intrusion and work performance.

【Key Words】 Food-service Employees, Self-development drive, Organizational Commitment,Work Performance,