



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 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](#) 

석 사 학 위 논 문

외식업체 종사원의 직무스트레스가
이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

-대안매력도를 조절변수로-

2012년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

정 경 성

석 사 학 위 논 문

지도교수 박종혁

외식업체 종사원의 직무스트레스가
이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

-대안매력도를 조절변수로-

**A Study on the Effect of Job Stress on Turnover
Intention of Restaurant Employees**

- Focused on the Moderating Effect of Attractiveness of
Alternatives -

2011년 12 월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

정 경 성

석사학위논문
지도교수 박종혁

외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

-대안매력도를 조절변수로-

A Study on the Effect of Job Stress on Turnover Intention of Restaurant Employees

- Focused on the Moderating Effect of Attractiveness of
Alternatives -

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2011년 12 월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

정 경 성

정경성의 경영학 석사학위논문을 인준함

2011년 12월 일

심사위원장 최 응 인



HANSUNG
UNIVERSITY

심사위원 허 진 인

심사위원 박 중 혁 인

국 문 초 록

외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 -대안매력도가 조절변수로-

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영 전공
정 경 성

최근 국내의 경제·경영환경은 불확실성과 급속한 환경변화로 인해 변화와 혁신의 역동성이 가속화되고 있다.

이 같은 변혁의 시대에 있어서 국내 외식산업은 생·멸이 반복되고 있는 가운데서 체질개선과 내실경영 그리고 한식의 현지화·세계화가 범정부 측면에서 고조되고 있다. 하지만 국내 외식산업은 대부분이 생계형이며 선진국에 비해 중소형을 지향하고 있으며 기업형은 많지 않은 실정이다.

특히 선진국에 비해 과학화, 정보화, 기술혁신화 등 전문성과 시스템이 취약할 뿐만 아니라 종업원의 직무스트레스가 대단히 높아 이직률이 타 산업에 비해 높은 편이다. 따라서 본 연구에서는 서울 및 경기지역 법인형 외식업체 가운데 한식, 중식, 일식, 서양식업종에 근무하는 종사원 300명을 대상으로 “외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”를 수행하였으며 연구 목적은 직무스트레스와 이직의도 간의 상관관계와 영향성의 규명, 그리고 두변수간의 조절변수로서 대안 매력도를 실증 분석을 통해 검증하였다. 특히 설문지 회수율은 271매로 91.3%였

으며 조사분석에는 262매 사용되었고 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 연구변수인 직무스트레스, 대안매력도, 이직의도의 신뢰도는 cronbach's alpha 값이 각각 0.8이상으로 나타나 신뢰도에 문제가 없다.

둘째, 연구변수간의 상관관계분석을 수행한 결과 모두 정의 상관관계로 나타났다.

셋째, “외식업체 종사원의 직무스트레스가 높을수록 이직의도는 높아질 것이다” 라고 하는 가설의 검증결과는 통계적으로 유의하게 영향($\beta=.514$)을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 “외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 대안 매력도에 의해 조절 역할을 할 것이다” 라고 하는 가설2의 검증결과 대안매력도는 직무스트레스와 이직의도간의 관계에서 유의한 조절효과를 가지지 않은 것으로 나타났다. ($\beta=.285$)

결론적으로 가설1은 채택된 반면 가설2는 기각되었다.

본연구의 수행과정에서 도출된 한계점을 정리하여 요약하면 다음과 같다. 외식업체 종사원을 대상으로 향후 후속 연구에서는 외식업체 종사원을 대상으로 남녀간, 업종간, 소득 수준간 주방 및 홀 간의 비교 분석이 미흡하고 취약한 바 본 기초 연구를 바탕으로 기업의 인적자원관리가 구체적이고 세부적으로 이루어져야 할 것이다.

Key Words : 외식업체 종사원, 직무스트레스, 이직의도, 대안매력도

목 차

제1장 서론	1
제 1 절 문제제기와 연구의 목적	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	5
제 2 절 연구의 범위와 방법	7
1. 연구의 범위	7
2. 연구의 방법	8
제 2 장 연구의 이론적 배경.....	10
제 1 절 외식산업의 개념.....	10
1. 외식산업의 정의.....	10
2. 외식산업의 분류.....	12
3. 외식산업의 특성.....	14
제 2 절 직무스트레스	17
1. 외식산업 종사원의 역할과 직무특성	17
2. 스트레스와 직무스트레스의 개념	22
3. 직무스트레스의 중요성과 요인	28
제 3 절 대안매력도	36
1. 대안매력도의 개념	36
2. 대안매력도의 분류	37
3. 대안매력도의 중요성	38

4. 선행연구	40
제 4 절 이직의도	42
1. 이직의도의 개념	42
2. 이직의도의 유형과 특성	43
3. 이직의도의 원인과 결정요인	46
4. 선행연구	50
제 3 장 연구의 설계	53
제 1 절 연구모형의 설계와 가설	53
1. 연구의 모형	53
2. 연구의 가설	54
제 2 절 연구 설계와 분석방법	58
1. 연구변수의 정의	58
2. 설문지 구성	59
3. 자료수집 방법	60
4. 분석방법 및 절차	61
제 4 장 분석결과	62
제 1 절 조사 자료의 분석	62
1. 조사 대상자의 인구통계학적 특성	62
2. 조사대상자의 직무관련 특성	63
3. 기술통계적 분석	64
4. 연구변수의 신뢰도 및 타당도 분석	65

5. 상관관계분석.....	67
제 2 절 연구가설의 검증	69
1. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 검증.....	69
2. 대안매력도의 조절효과 검증.....	69
제 5 장 결론	71
제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점	71
제 2 절 연구의 한계점 및 제언	73
【참고문헌】	74
설문지	86
ABSTRACT	91

【 표 목 차 】

<표 2-1> 한국표준산업 분류상의 분류.....	13
<표 2-2> 한국외식산업 종사원의 직무갈등 형태.....	19
<표 2-3> 스트레스의 개념 변화.....	23
<표 2-4> 직무스트레스에 대한 정의.....	27
<표 2-5> 직무스트레스 영향요인.....	32
<표 2-6> 대안의 매력분류.....	38
<표 2-7> 자발적 이직 효과.....	44
<표 2-8> Mobley의 이직의사 결정모형.....	49
<표 3-1> 설문지 구성문항.....	60
<표 4-1> 조사대상자의 인구통계학적 특성	63
<표 4-2> 조사대상자의 직무관련 특성	64
<표 4-3> 기술통계적분석	65
<표 4-4> 신뢰도 분석	65
<표 4-5> 직무스트레스의 요인분석 결과	66
<표 4-6> 이직의도의 요인분석 결과	67
<표 4-7> 대안매력도의 요인분석 결과	67
<표 4-8> 상관관계분석	68
<표 4-9> 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 분석	69
<표 4-10> 대안매력도의 조절효과 분석	70

【 그림 목 차 】

[그림1-1] 연구의 구성 체계	8
[그림 2-1] Yerkes & Dodson의 곡선	28
[그림 3-1] 연구의 모형	53



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적

1. 문제의 제기

최근 국내외 경제·사회 환경은 변화와 혁신을 토대로 한 새로운 세계 경제질서가 나타나고 있다. 이러한 국제질서의 신조류와 제편은 신자유주의의 물결과 함께 글로벌 경쟁위기가 지속되는 가운데 세계유가의 폭등, 원자재 등 곡물가의 상승, 국가 간의 이해 타산적 결집, 국제 금융시장의 불안, 글로벌 경쟁력 가속화, 세계경기의 저성장과 침체 등에서 기인하고 있다. 또한 국내환경의 2008년을 기점으로 총체적인 난국상태에서 국가경쟁 강화에 심혈을 기울이고 있으며 그야말로 격변의 전환기를 맞이하면서 산업별·업종별로 부침이 계속되고 있는 상황이다.

. 이에 따라 국내경기는 저성장 침체, 금융시장의 불확실성, 내수주도의 성장한계에 따른 투자의 기피, 가계경기 부양책의 미흡, 부익부·빈익빈의 심화, 불안정한 부동산 정책 및 유가급등 같은 총체적인 위기 속에서 국내 경기의 악순환이 지속되고 있는 것이다. 하지만 일부 업체나 업소는 차별화, 전문특화화, 틈새화 등 경쟁우위 요소를 기반으로 발 빠른 변신을 통해 위기극복과 대응책 마련에 심혈을 기울이고 있는 실정이다. 이 같은 시대적 사명에 힘입어 2011년 9월 10일 외식산업 진흥법 제정 및 하위법인 시행령과 시행규칙이 확정되었다. 동시에 한류열풍에 힘입어 범정부 및 관련단체중심으로 한식의 현지화 및 세계화가 저변 확대되고 있는 것 또한 사실이다.

우리나라 외식산업은 식생활의 변화로 인해 사회전반의 구조변화를 가져왔고, 이로 인해 외식산업은 고도의 부가 가치를 창출하는 산업으로 발전하게 되었다. 2000년도 이후에는 광우병 및 조류독감¹⁾, 2008년에는 미

1) 유희경·김수정(2006), 「외식기업의 원가구조 사례분석과 원가관리 방안에 관한 연구」,

국 금융위기와 환율상승 및 초고유가 시대로 인해 원재료비가 상승하여 외식업체의 경영에 어려움을 겪고 있다.²⁾

현대의 급격한 기술의 발전은 우리가 살아가는 사회의 변화를 초래 하였고, 또한 이러한 변화는 기업조직에서도 기술의 고도화 직무내용의 복잡화 등의 형태로 영향을 미치게 되었다. 해를 거듭할수록 심화되는 기업 간의 경쟁은 조직구성원들과 종사원들을 능률적, 성과 지향적으로 몰고 감으로써 조직구성원들에게 정신적, 육체적으로 많은 압박을 주고 있다. 이와 같은 조직구성원과 종사원의 정신적, 육체적인 압박감으로 대변되는 직무스트레스는 대외적인 기업환경의 변화에 대처하려는 조직의 탄력적 대응방식이 조직구성원들과 조화를 이루지 못하게 되면서 그 강도는 심히 우려할만한 상태에 이르고 있다.³⁾

스트레스는 조직의 직장이나 개인의 생활 또는 우리들 주변에 늘 산재하는데, 스트레스를 계속해서 반복하게 되면 감당하기 어려운 신체적, 정신적, 정서적 탈진상태 즉 소진(burn out)상태가 되는데 이러한 소진은 부정적 업무태도 및 부정적 자아개념을 갖게 되어 업무의 생산성과 효율성이 저하되고 직업에 대한 불만이 증가하여 그 결과 직장을 떠나게 된다.⁴⁾

박지원(2007)의 연구결과 2001년 한국직무스트레스학회의 조사에 따르면, 우리나라 직장인들의 스트레스 보유율이 다른 나라보다 월등히 높게 나타났으며, 이는 대부분의 구성원들이 스트레스 상황에 노출되어 있고, 많은 부분이 직무스트레스에서 기인되고 있다. 게다가 구성원들의 지나친 스트레스는 여러 측면에서 회사에 손실을 가져올 수 있다고 하였고⁵⁾ 권영린과 최정환, (2002)은 호텔의 종사원이 느끼는 직무스트레스와 직무스트

『외식경영연구』, Vol.9(1), p.134

2) 김순호(2009), 「외식조리종사원의 원가의식이 지시이전과 성과에 미치는 영향 연구」, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.1

3) 여중구(1998), 「직무스트레스의 경감을 위한대안」, 건국대학교 산업대학원 석사학위논문, p.1

4) 채지혜(2002), 「호텔종사원의 직무스트레스와 이직의도에 관한 부서별 비교분석」, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.1-2

5) 박지원(2007), 「위기의 직장인, 이렇게 관리하라」, 『LG경제연구원』, LG주간경제, pp.8-14.

레스로 인한 이직의도에 관한 연구는 고객관리 만큼이나 중요한 필수사항이라고 하였다.⁶⁾ 조은아(2004)의 연구결과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 상사신뢰가 조절하고 있다고 하였다. 즉 상사의 신뢰도가 높아질수록 업무 중 스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 감소하는 것으로 나타났다.⁷⁾

우리나라에서도 통계청의 자료에 의한 호텔산업의 연간 이직률은 전체산업 평균은 물론 타 산업에 비해 상당히 높은 것으로 나타나고 있다, Meier,(1991)⁸⁾에 따르면 이와 같이 호텔 종사원들이 장기근속하기 힘든 호텔산업의 주요 특성은 장시간 근무, 낮은 급여, 휴식 부재, 대중 접촉, 생산과 소비의 동시성 등으로 요약될 수 있다. 따라서 호텔 산업에서의 이직에 동반되는 여러 부정적 영향을 고려할 때, 철저한 이직관리가 호텔산업이 풀어야 할 가장 중요한 핵심 과제중의 하나로 고려되어야 한다고 할 수 있다.

때문에 종사원들을 욕구 및 기대와 만족수준을 지닌 고객으로 간주하며, 기업의 목표 안에서 종사원이 자신의 직무에 만족할 수 있도록 할 필요가 있다. 자신의 직무에 불만족 한 종사원이 좋은 서비스를 제공하여 고객을 만족시키기는 힘들기 때문이다 대신에 종사원을 고객으로 대우하고 직무 만족도를 높이기 위한 노력을 기울인다면 최종 소비자인 고객을 만족시키기 위해 최상의 노력을 할 것이다.⁹⁾ Drigotas & Rusbult(1992)에 의하면 호텔의 경우 산업이 이미 성숙기에 도달해 있어 생존을 위한 경쟁이 치열하다는 점을 생각할 때 경쟁적 관점에서 고객만족과 더불어 고객이탈을 설명할 수 있는 변수를 고려해 보는 것이 바람직하다고 생각된다. 그리고 기존의 공급자로부터 만족한 고객이라 할지라도 더욱 만족스러운 서비스를 제공하는 대안이 존재한다면 고객들은 새로운

6) 권영린·최정환(2002), 「호텔종사원의 직무만족에 관한 연구호텔관광 연구」, 『호텔관광연구』, 한국호텔관광학회, 제8호, pp.181-210

7) 조은아(2004), 「직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관한 연구」, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.74

8) J. D. Meier, "Solutions to the hospitality industry's labor shortage", *FIU Hospitality Review*, 1991, pp.78-85

9) 김복일(2005), 「외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.2

경쟁대안으로 이탈 할 수 있다. 다시 말해 현재 이용하는 대상 보다 더 나은 결과를 기대할 수 있는 대안이 존재한다면 현재 이용하던 곳을 지속하고자 하는 의도는 낮아져 이탈의도가 높아질 것이다.¹⁰⁾ 그러므로 경쟁 하에서 고객만족이외에도 대안의 매력도가 이탈의도를 결정짓는 주요 영향요인으로 고려할 필요가 있다고 본다.¹¹⁾ 그러나 우리나라 대부분의 외식 기업들이 외형적인 측면에만 노력을 기울인 결과 짧은 연륜에도 불구하고 상당히 발전을 가져왔으나 서비스제공의 주체자인 종사원에 대한 서비스 제공 수준이나 관리기법에 있어서는 기대이상의 효과를 달성하지 못하고 있다.¹²⁾ 대부분의 외식 기업들은 목표가 종업원 중심이라기보다는 성과 또는 매출달성에만 치중하며 종사원의 직무 스트레스에 등한시하여 종사원의 이직의도에 적절한 대처를 하지 못한 면을 부인할 수 없을 것이다. 또한 이탈된 종사원으로 인한 신입 종사원의 교육 및 업무적응으로 인한 기업의 손실도 간과할 수 없을 뿐만 아니라 기존 선행연구에서는 직무스트레스에 대한 많은 연구가 진행되어 왔으나 직무스트레스와 이직간의 대안에 대한 연구는 미비하여 종사원의 이직과 연관된 대안매력도의 경우 현시점에서 적극적으로 검토해야 할 시점에 와 있다. 특히 이직률이 심한 외식업체 종사자의 경우, 장기근무자가 거의 없는 상황에서 최근 급격하게 붐 조성이 되고 있는 한식 세계화의 국가적, 정책적인 비전 달성은 구호에 불과할 뿐만 아니라, 국내외식기업의 체질개선과 내실경영에 있어서도 큰 장애가 되고 있다.

따라서 본 연구는 외식산업 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고, 대안매력도가 직무스트레스와 이직의도에 조절변수로 작용 하는지 등의 연구가 당면과제이면서, 외식기업의 내실경영과 세계화, 그리고 경쟁력 제고가 절실하게 요구되는 시

10) S. M. Drigotas, and C. E. Rusbult, "Should I Stay or Should I Go? A Dependence Model of Break Ups", *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol.62(1), 1992, pp.62-87

11) 박소영(2008), 「호텔레스토랑의 관계혜택과 핵심서비스혜택이 고객의 이탈의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 부경대학교 대학원 석사학위논문, p.3

12) 김상호(2003), 「외식산업 종사원의 직무만족에 관한연구」, 경원대학교 대학원 석사학위 논문, p.2

점에서 외식업체 종사원을 대상으로 직무스트레스와 이직의도, 그리고 대안매력도등 변수간의 상호관계 규명과 영향력 연구가 문제 제기 대두되고 있다.

2. 연구의 목적

본 연구에서는 전술한 문제제기를 바탕으로 최근 활발하게 논의되고 있는 한식의 세계화, 외식산업진흥법의 법적·제도적 장치 구축 및 외식업체의 체질개선과 내실경영의 핵심인 종사원 인재양성 관점에서 수행 되었다. 특히 외식업체 경영에서 종사원의 이직이 높고 일할 종사원을 구하지 못하여 인력난으로 인한 경영에 어려움이 가중되고 있다. 따라서 외식업체 종사원을 대상으로 직무스트레스가 이직의도와 인과관계에 관한 시사점을 제시하고, 대안매력도가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 대해서 규명하고자 한다. 또한 이를 통해 외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 어떠한 상관관계가 있는지, 대안매력도가 조절변수로서 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지, 실증 연구를 통해 규명하고자 한다. 따라서 종사원의 이직의도의 변수를 사전에 파악하여 외식업체의 인력난 해소는 물론, 외식업체의 발전과 세계화의 초석을 위해 실증연구를 통해 검증하고 외식업체의 경쟁력 제고 관점에서 전략대안으로서 방향성을 제시하고자 하는데 연구목적이 있다.

첫째, 기존 국내외 연구에서 나타난 종사원의 직무스트레스, 이직의도, 대안매력도 등 제 개념을 살펴보고 이들의 양상을 확인한다.

둘째, 외식업체 종사원의 직무스트레스와 이직의도간의 상관관계와 영향성을 규명한다.

셋째, 외식업체 종사원의 대안매력도가 직무스트레스와 이직의도간에 조절변수로서 작용하는 지를 규명한다.

이와 같이 연구목적을 통해서 나타난 결과는 외식업체에게 인적

자원관리는 물론 개선부분과 중요도를 제시해주고 외식업체의 전반적인 경영전략의 방향성과 해결 과제를 모색하게 할 뿐만 아니라, 전문인재양성 측면에서 중장기 적으로 세계화, 국내자생 브랜드의 글로벌 경쟁력을 확보할 수 있다 단초가 될 것이라고 기대된다.



제 2 절 연구의 범위와 연구방법

1. 연구의 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같이 연구 범위를 설정하였으며 총 5장으로 구성 되어 있다.

제1장은 서론으로 문제제기와 연구목적, 연구 범위와 방법에 대해서 기술하였다.

제2장은 연구의 이론적 배경으로 기본적인 틀을 세우기 위해 기존의 선행 연구된 도서, 문헌, 논문, 기타 자료를 활용하여 이론적 배경을 제시한다. 즉 종사원의 직무스트레스, 이직의도, 대안매력도등의 변수를 중심으로 연구모형과 가설을 도출하기 위한 이론적인 체계화를 마련하였다.

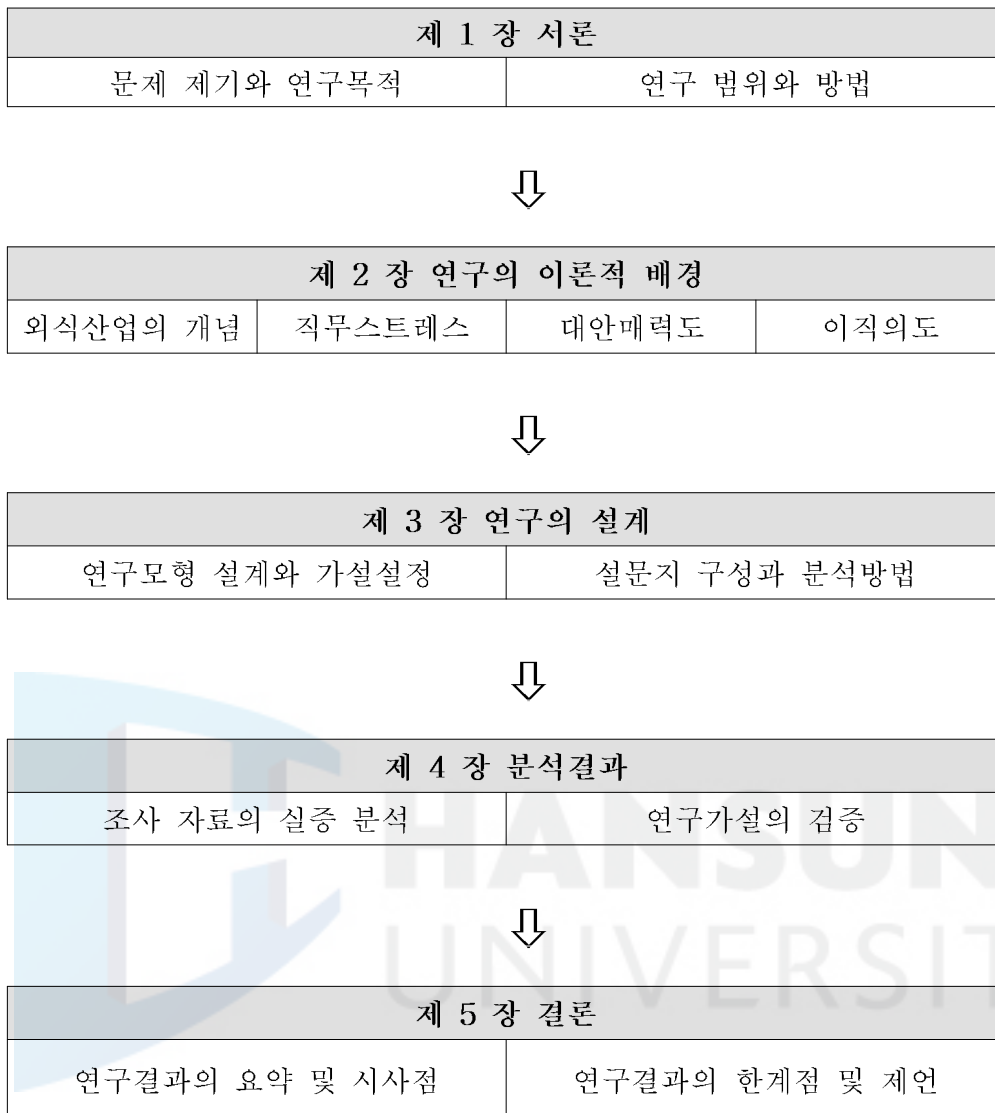
제3장은 본 연구의 목적을 달성하고자 실증연구를 위해 준비단계로서, 본 연구에 도입될 변수의 선정과 가설도출을 위해 연구모형을 설정하고 기존 선행연구들의 종합분석을 토대로 연구문제 해결을 위한 구체적인 가설들을 논리적 근거에 의해 구성, 조사대상, 통계분석 방법등을 기술하였다.

제4장은 설문조사를 통하여 회수된 자료와 분석방법을 토대로, 표본의 일반적 특성과 변수의 신뢰성 및 타당성 검증, 그리고 연구 가설을 검증하고 분석결과에 대한 설명과 논의를 기술 하였다.

제5장은 결론부분으로 연구결과의 의의 및 요약과 함께 본 논문의 연구결과의 시사점과 한계점, 후속연구를 위한 제언을 하였다.

이에 따라 본 연구의 구성 체계를 도식화하면 다음 [그림 1-1]과 같다.

[그림 1-1] 연구의 구성체계



2. 연구의 방법

본 연구목적을 효과적으로 달성하기 위하여 국내외 문헌연구와 실증연구를 병행하여 수행하였다. 먼저 직무스트레스, 이직의도, 대안매력도에 관한 문헌적 연구로는 서적, 논문, 및 정기간행물을 통하여 직무스트레스와 이직의도 개념 및 영향요인, 대안매력도와 이직의도의

상관관계에 대한 이론적 고찰과 국내외의 선행연구 등을 토대로 연구 모형과 가설을 설정하였고 이러한 연구모형과 가설을 검증하기 위하여 실증연구를 실시하였다.

실증분석의 경우 국내외 선행연구를 토대로 서울 및 경기지역 법인 외식업체중 한식, 중식, 일식, 서양식의 업종에 근무하는 종사원 300명을 대상으로 편의추출법에 의거하여 조사되었으며 특히 홀 서빙, 조리사가 주 대상이었으며 조사자가 직접 현지 전달하거나 방문하여 연구취지를 설명한 다음 의뢰하거나 점포 관리자에게 의뢰후 회수된 설문지를 통계분석에 사용하였다.

조사한 자료에 대한 통계적 자료처리를 위하여 SPSS for Windows 18.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 기술통계적 분석, 신뢰도분석, 요인분석 상관관계분석, 단순회귀분석, 계층적 회귀분석 등의 분석기법을 활용하였다.



제 2 장 연구의 이론적 배경

제1절 외식산업의 개념

1. 외식산업의 정의

외식이란 용어는 흔히 가정 이외에서 이루어지고 있는 식생활 전체를 말해 왔는데 이제는 take out 출장연회, 배달 서비스의 발달과 도시락 등 완제품형태로서 가정까지 배달이 되어 가정에서도 외식의 개념이 자리를 잡게 되면서 광범위하고 포괄적인 의미가 정착되어 가고 있다.

일반적으로 산업이란 동일한 또한 유사한 종류의 생산적인 경제활동에 주로 종사하는 모든 생산단위의 집합으로 정의되며, 생산적인 경제활동(산업 활동)이란 사회적인 분업화에 따라 각 경제 주체가 계속적으로, 재화 또는 서비스를 생산 또는 제공하는 주된 경제활동이라고 정의한다. 이때 생산적인 경제활동에는 영리적인 사업 활동뿐만 아니라 공공행정, 국방, 교육, 종교 및 기타 비영리 단체의 활동을 포함 하지만 자기 가정 내의 가사활동은 제외된다.

이에 반해 업이라는 것은 산업보다는 좁은 의미로서 개개의 업이 포괄적 의미의 산업을 구성한다고 할 수 있겠다. 다시 말해 광의의 의미로서 모든 분야의 생산적인 활동을 지칭하는 산업을 구성하는 각 부분이 업인 것이다. 또한 업이라는 것은 산업의 생산성이나 조직화에 있어 후진성을 지닌 것으로 산업이라 할 수 없는 경우의 것들도 포함하게 된다.¹³⁾

외식은 인간의 식생활과 밀접한 관계를 맺고 있다. 인간의 식생활을 크게 가정 내 식생활과 가정외의 식생활로 분류할 수 있는데 전자를 내식(肉食) 또는 가정식(家庭食), 후자를 외식(外食) 이라고 부른다.

13) 한양옥(1999), 「외식산업 종사원의 직무만족에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.5

따라서 외식은 내식을 제외한 인간의 식생활을 총칭하는 말로써 인간의 외식활동에 대응하여 설립된 광범위한 일단의 사업 군이라고 할 수 있다. 그리고 외식산업은 가정외의 장소에서 요리나 음료수를 제공하고 그 댓가를 받은 업종으로서 식사와 음료, 거기에 부수되는 인적서비스, 연출되는 분위기 등 세 가지 상품을 본질로 파악하기도 한다.¹⁴⁾

전국적인 음식점의 집합체인 외식산업은 대체로 좁은 의미에 있어서 점포라고 하는 용어를 사용하고 있다. 홍기운(2003)에 의하면 외식산업의 근간을 이루고 있는 것은 식당, 즉 음식점이라고 하는 것은 점포공간을 통해서 영업행위가 이루어지고 있으며 이 같은 영업장소를 유통산업에서는 점포나 매장, 호텔 식음료에서는 업장이라고 부르고 있지만, 외식산업에서는 대부분 점포라고 부르고 있고, 현실적으로 점포라는 용어가 가장 포괄적인 개념으로 적합하다고 볼 수 있다.¹⁵⁾

외식산업이라는 용어를 언제부터 시작하였는지 정확하지는 않지만 미국은 1960년대, 일본은 1970년대 초에 매스컴에 오르내리기 시작하면서 정착되었다. 우리나라는 1979년 10월 롯데리아가 일본 롯데리아의 기술지원을 통해 국내에 도입되면서, 방송과 각종 언론매체에서 외식산업이라는 용어가 자연스럽게 보급되고 사용되어 왔다. 즉 우리나라 외식산업의 용어 정착은 패스트푸드 계열의 외국브랜드가 상륙하기 시작한 1980년대에 접어들면서 알려지기 시작한 것 이라고 볼 수 있다.

처음에는 식당이나 음식점, 요식업 등의 의미를 합친 외식업이라는 용어로 사용되었고, 외식업이 사회, 경제적으로 차지하는 비중이 커가면서 외식산업으로서의 뿌리가 내리게 되었으며, 많은 외국계 외식브랜드와 대기업의 음식산업에 참여로 외식산업이라는 고유영역을 확보하게 되었다.¹⁶⁾ 외식산업은 식품산업과 유통산업을 구성하는 한 부분이기도 하며, 또한 서비스산업과 유통산업을 구성하는 한 부분이기도

14) 한국외식정보(2006), 『한국외식연감』, p.121

15) 홍기운(2003), 『최신외식산업개론』, 대왕사, p.33

16) 전해경(1998), 「소비자의 외식평가에 영향을 미치는 결정요인에 관한 연구」, 서울대학교 대학원 석사학위논문, p.5

하다. 외식산업이란 기본적으로 식사와 인적서비스를 제공하고 식사와 관련성 있는 폭넓은 편익을 제공하는 서비스산업으로 결론지을 수 있다.

그러나 오늘날 외식산업은 사회문화의 변화에 따라 소비자의 욕구가 단순한 충족보다는 복합적이고 고차원적인 단계를 추구하기 때문에 소비자의 편리함, 신속함, 건강 지향적, 경제적인 욕구를 충족시킬 수 있는 다양화되고 세분화된 21세기 산업으로 변모하고 있다.¹⁷⁾ 따라서 요식업, 식당업, 음식업이라는 구태의 전문용어는 지금부터 현대적이고 산업적인 특수성과 시대적인 조류 및 감각에 맞춰, 앞으로는 보다 넓은 의미로 외식산업으로 표현하는 것이 바람직하다.¹⁸⁾

2. 외식산업의 분류

우리나라는 80년대 후반이후 86아시안게임과 88올림픽게임 등을 유치하게 되면서 각국에 있는 체인사업들이 출연하였고, 외식산업의 중요성이 부각되면서 외식산업에 대한 연구가 다방면에서 활발하게 진행되어 왔다. 따라서 외식산업에 대한 정확한 개념 정리가 되지 않은 상태에서 일반적으로 통용되거나, 통용가능성이 있는 분류방식을 법적 규제와 통계작성 및 세원관리 차원에서 정부주도로(한국표준산업분류) 분류하고 있다. 한국표준산업분류(Korea Standard Industrial Classification)의 기준에는 대분류로 숙박 및 음식점 업으로 분류되어 있으며 중분류는 음식점 및 주점업, 소분류로 음식점업 및 주점·비알콜음료점업 등을 포함하여 구분한다<표2-1>.

음식점업에 대한 설명으로 접객시설을 갖추고 직접 소비자에게 조리하거나 조리된 음식을 제공하는 식당, 음식점, 간이식당, 카페, 다과점 등을 운영하는 활동과 독립적인 식당차를 운영하는 산업 활동을 말한다.

또한 “여기에는 접객시설을 갖추지 않고 고객이 주문한 특정 음식

17) 김은주(2005), 『외식경영학』, 형설출판사, pp.21-22

18) 홍기운, 전제서, p.35

물을 조리하여 즉시 소비할 수 있는 상태로 주문자에게 직접 배달(제공) 하거나 고객이 원하는 장소에 가서 직접 조리하여 음식물을 제공하는 경우가 포함된다.” 라고 정의 되어있다.¹⁹⁾

<표 2-1> 2009년 한국표준산업분류상의 분류

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류	음식점 및 주점업명
I 숙박 및 음식 점업 55~56	56 음식점 및 주점업	561 음식 점업	5611 일반음식점	56111	한식 음식점업
				56112	중식 음식점업
				56113	일식 음식점업
				56114	서양식 음식점업
				56119	기타 외국식 음식점업
			5612 기관구내식당업	56120	기관구내식당업
			5613 출장 및 이동 음식점업	56131	출장 음식 서비스업
				56132	이동 음식점업
			5619 기타음식점업	56191	제과점업
				56192	피자, 햄버거, 샌드위치 및 유사 음식점업
				56193	치킨 전문점
				56194	분식 및 김밥 전문점
				56199	그 외 기타 음식점업
		562 주점 및 비알콜음 료 점업	5621 주점업	562111	일반유흥 주점업
				562112	무도유흥 주점업
				562119	기타 주점업
			5622 비알콜 음료점업	56220	비알콜 음료점업

따라서 외식산업이란 “고객에게 식음료 제공할 수 있는 일정한 장

19) 김종훈(2002), 「외식산업 내부고객 만족도에 관한연구」, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, pp.7-8

소에서 직·간접적으로 생산 및 제조에 참여하는 특정인 또는 불특정 다수에게 상업적으로 판매 및 서비스 경영활동을 하는 모든 업소들의 집합체”라고 정의할 수 있다.²⁰⁾

3. 외식산업의 특성

외식산업은 인간의 기본적인 요구를 충족시켜 주는 대표적인 서비스 산업으로 경제발전과 더불어 국민경제에서 차지하는 비중이 증대하는 성장산업이다.²¹⁾ 또한 생산과 판매가 같이 이루어지며 고객, 종사자, 경영주가 하나가 되어 고감도 서비스연출이 이루어지는 사람중심의 인제산업이고 다른 산업보다 인적 의존성이 강한 특징을 갖고 있다

1) 시간과 장소 및 수요예측의 불확실성

외식산업이 갖는 서비스 특성상 생산과 소비가 동시에 이루어지는 성격을 가지기 때문에 시간적, 장소적 제약이 존재하고 생산과 소비가 동시에 행해지므로 생산자와 소비자가 같은 장소에 있다는 것을 의미한다.

이러한 관점에서 외식산업은 장소적인 제약과 수요예측의 불확실성을 받지 않을 수 없다. 장소적 제약이란 특정 서비스를 얻기 위해서는 서비스 조직(예, 음식점)으로 직접 오거나, 서비스 고객이 고객에게 가야하기 때문에 수요자와 공급자가 비교적 만나기 편한 곳에 입지를 정해야 한다.²²⁾ 또한 경기변동에 따른 경제 동향에 민감함으로 적절한 인력관리와 시간 및 공간의 활용 등에 따른 수요 예측의 불확실성 때문에 여러 가지 운영의 어려움과 효율적인 종사원의 관리에 어려움이 따른다.

20) 선명옥(2009), 「외식산업의 입지특성에 따른 마케팅전략에 관한 연구」, 전북대학교 대학원 석사학위논문, p.6

21) 김형수(1990), 「패스트푸드 사업의 성패요인에 관한 실증 연구」, 고려대학교 대학원 석사학위논문, p.1

22) 강만수(2003), 「외식산업 종사자의 직무만족에 대한 실태 연구」, 중앙대학교 대학원 석사학위논문, p.6

2) 입지의존성

점포의 입지의존성이 타 산업에 비하여 높으며, 사업성패를 좌우하는 입지는 음식을 생산만 하는 것이 아니고 판매하는 곳이기도 한다.

특히 고객이 외식업체에 쉽게 접근할 수 있는 위치의 접근성은 바로 고객을 유인하고 타 업체와 경쟁할 수 있는 가장 근본적인 수단인 동시에 성공 여부가 결정되기 때문에, 입지의 선정은 지역적 음식문화의 특수성, 인구수의 분포도, 그 지역의 특색과 분위기에 따라 업태 및 소비계층에 따라 다소 차이가 발생하고, 그 변화에 적응 할 수 있는 입지가 가장 중요한 특성이다. 최근에 자가용이 보급되고 통신수단이 발달하면서 소비자와 다소 떨어진 도시 근교나 한적한 유원지에 입지를 정하는 전문 레스토랑과 카페 등은 입지를 덜 고려하는 경우도 있지만 일반적으로 입지는 가장 중요한 고려 요소라고 볼 수 있다.²³⁾

3) 노동 집약성

서비스 산업에서도 노동을 대체할 수 있는 기계화된 자본설비를 사용하고 있지만, 매장에 대한 판매원의 적정 배치나 배달문제 때문에 생산부분에 비해 노동집약적 성격이 강할 수밖에 없다.²⁴⁾

외식산업은 소비자와 고용인, 경영자의 인간관계 및 인간 커뮤니케이션이 중요한 요인으로 작용하는 인적산업이다.²⁵⁾ 또한 타 산업에 비해 외식은 여성의 세심함과 예리함으로 직종의 여러 부분에 참여도나 집중도가 가장 높은 특성을 가지고 있다.

4) 체인화의 용이성

체인화란 본부에서 식품구매, 경영 노하우, 음식의 생산방법, 서비스들을 표준화하여 운영방침을 개발한 후 가맹점을 모집하여 제품의

23) 김복일(2005), 「외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.10

24) 김종훈(2002), 「외식산업 내부고객 만족도에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.17

25) 류정진(2007), 「외식산업의 서비스 품질이 소비자 구매행동에 미치는 영향」, 성신여자대학교 대학원 석사학위논문, p.7

판매권을 부여하고 표준시설을 설비해주는 시스템을 말한다.

따라서 외식산업은 자기업소 경영을 통한 경험과 노하우를 바탕으로 체인망 구축이나 관련 산업으로의 진출로 연계될 수 있는 산업이며 고도의 숙련도와 운영기법을 가지고 동종 또는 이종 사업 간의 사업다양화 및 경영다각화에 용이한 산업이다.²⁶⁾

5) 매뉴얼 산업이다

표준화(standardization), 전문화(specialization), 단순화(simplification)의 3S 시스템을 추구하는 산업이다. 그렇기 때문에 프랜차이즈 본사(본부)나 점포의 각 부분별 시스템 구축이 필요하고, 시스템중심의 매뉴얼사업이 곧 경제성이라는 의미가 된다. 특히 점포 주방이나 중앙집중식 주방인 센트럴 키친(central kitchen)은 생산이나 제조기능인데 반해, 점포의 홀(hall)은 판매와 소비라는 동시성을 가지고 있으며, 경쟁력 제고와 효율적인 경영을 위해서는 매뉴얼을 구축하여 시스템화를 정착 시켜야 한다.²⁷⁾

26) 김순진(2002), 「외식산업의 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향」, 경원대학교 대학원 대학원 석사학위논문, p.16

27) 홍기운, 전제서, p.147

제 2 절 직무스트레스

1. 외식산업 종사원의 역할과 직무특성

1) 외식산업 종사원의 역할

경영의 자원은 물적 자원과 재무적 자원 그리고 인적 자원으로 구분된다. 모든 자원이 중요하지만 특히 인적 자원이 중요성이 강조되는 이유는 물적 자원의 개발과 창출, 그리고 재무적 요소의 조달과 축적이 인간중심적 차원에서 이루어지기 때문이다.²⁸⁾ 아무리 좋고 훌륭한 음식이라도 제공하는 종사원의 마음과 정성이 들어가지 않으면 안 된다. 외식산업은 음식과 인적, 물적, 서비스 그리고 분위기로서 방문한 고객에 대해 만족 및 편익의 제공을 근본으로 한다. 그러므로 점포 내에서의 종사원에 의한 서비스는 안락하고 혼란스럽지 않으면서도 우호적이고, 정중하며 전문적으로 나타나야 한다. 특히 외식산업 종사원은 고객에게 창조적인 판매를 유도하고 고객에게 여러 가지 정보를 알리는 역할을 하며 서비스를 제공한 후에는 고객의 반응을 피드백 시키는 매우 중요한 역할도 담당하고 있다.

또 외식산업 종사원은 각각의 환경이나 여건 하에서 상이한 동기나 욕구를 갖게 된다. 그리고 점포의 목표와 자신들의 목표가 같아서 그들의 욕구가 충족될 수 있다고 인식될 때, 비로소 자신의 능력이나 성의를 최대한 발휘하려고 한다.

그러나 그렇지 못할 경우 내부적으로 불만족한 종사원이 나타나게 된다, 그 결과 고객은 충실한 서비스를 종사원들로부터 제공받을 수 없게 된다. 이렇게 되면 고객은 외식 점포에 대한 불만을 갖게 되고 서비스에 불만을 가진 고객들은 차후 점포이용을 기피하게 된다.²⁹⁾ 때문에 외식산업에서 종사원을 잘 관리해야 하는 이유는 이들이 점포이미지 개발에서 중요한 요소가 되고, 서비스 차별화를 만드는 요소이며,

28) 유기현(2000), 『인적 자원관리론』, 무역경영사, pp.11-12

29) 한양옥, 전개논문, p.24

또한 서비스 “무형성” 때문에 생기는 고객의 불확실성을 가장 확실하게 줄여 줄 수 있으므로 인해서 외식산업은 인적의전도가 높은 산업이라고 하며 인재육성 발굴과 지속적인 반복교육이 병행되어야 한다.

2) 외식산업 종사원의 직무특성

(1) 직무갈등 빈번성

외식산업은 인적산업이라고 할 정도로 종사원의 개개인의 개성과 능력에 따라 고객들의 만족여부가 결정될 수 있으며, 종사원에 의해 이루어지는 서비스는 감정을 가진 인간이기에 정형화되기가 어렵고 다양성을 가진 고객 개개인에게 만족시킬 수 없어 종사원의 갈등이 빈번하게 발생할 수밖에 없다. 또한 특정한 시간대로 업무가 집약되고 있어서 노동 강도가 크며 직무 분배가 어렵다. 특히 다양한 개성을 지닌 고객들은 집약된 시간에 대처하기 위해서는, 일상적인 시각에서 벗어난 다양하고 돌발적인 업무에 대비할 수 있는 상황대처능력이 필요하게 된다. 현실적으로 외식산업 현장의 관리 및 교육시스템이 충분하게 운영되지 못하는 관계로, 포괄적인 시각과 훈련을 통한 인적 자원의 개발은 물론 효율적으로 활용하지 못하고 있는 실정이므로, 종사원들은 직무갈등은 상시 내재 되어 있다.

외식업체 특징 중 갈등요인의 한 부분은 점포라고 하는 한정된 공간에서 많은 종사원들이 함께 일을 하고 있는 것이라고 하는 점이다. 더구나 종사원들을 위한 복지시설이나 타 산업에 비해 열악한 것이 사실이므로, 구성원간의 사적갈등 등을 촉발시킬 가능성이 매우 높다. 이러한 구성원간의 인적갈등이 심화되면 스트레스로 연결되고 스트레스가 반복 가중될 경우 고객에게 양질의 서비스는 물론 이직의도로 연결될 수 있다.<표2-2>는 외식산업 종사자의 직무갈등 형태를 직급별, 직무별로 나타내고 있다,

<표 2-2> 외식 종사원의 직무갈등 형태

구 분	갈 등 내 용
관리자/ 점장	전 분야에 걸쳐 고른 관심을 두어야 하는 부담
	오너의 경영이념을 대신해야 하는 중압감
	매출증대에 대한 압박감
	빠른 외부 환경변화에 대한 기민성 요구
	잡은 이직으로 인한 종사원 구인과 교육의 어려움
입구안내 자	점포의 이미지를 좌우하는 서비스맨으로서 책임감
	예약 및 대기상황을 신속하게 처리해야 하는 긴장감
웨이터/ 웨이트리 스	감정노동에서의 갈등
	고객과 직접 대면하는 실질적 기능자로서 상황 대처 능력
	서비스 기능과 조리상식을 이해해야 하는 부담감
	육체적인 노동, 화술, 대응력, 인상 등의 종합적인 능력 요구
주방근무 자	업장 종사원과의 커뮤니케이션 부재로 인한 작업 자세
	고객의 취향과 조리사와의 시각 사이에서 갈등
	제한된 공간 내에서의 정보부재 가능성
주차관리 자	점포의 첫 번째 이미지를 좌우하는 중요한 역할자 로서의 책임
	장시간의 고된 노동력 필요
	자기계발의 부재로 인한 미래의 불안 지속
캐 서	최종만족 제공자로서의 부담
	금전취급자로서의 스트레스
	주방과 업장을 동시에 관심 두어야 하는 독특한 위치

자료 : Hochschild, A. R. The Managed heart : Commercialization of Human
Feeling, University of California Press, 1983, p.148

(2) 반복 적인 재생산의 불가능 직무와 평가의 불확실성

소비자에게 제공되는 제품의 성격이 일회성이며 단기성으로 반복
재생산이 불가능하며 제조자나 제공자, 그리고 소비자의 개인적 취향

이나 성격 및 특성에 의해 평가가 됨으로 그 기준이 일정치가 않다.

(3) 가족과 사회와의 친교 부족성

외식산업 종사자로서 감내하기 어려운 부분 중의 하나가 가족, 사회와의 친교부족 현상이다.

직업은 종사원들에게 사회참여를 통해 자부심을 느끼게 하고 주위와 지속적인 인간관계를 유지해 자기존재를 인식케 해 주어야 한다. 그러나 외식업체 종사자의 경우 장시간 근무뿐만 아니라, 일반인들이 휴식을 취하는 시간에 오히려 근무를 해야 하는 등 심한 스트레스 유발요인들이 존재한다. 따라서 외식산업 근무자의 친교부족 현상이 일어나는 첫 번째 원인은 장시간 근무에서 비롯된다고 할 수 있다.

(4) 다양한 변화추구의 직무

그 시대의 사회의 흐름과 급변하는 식문화의 변화에 적응할 수 있는 자세와 능력을 갖추어 소비자의 마음을 읽어 고객 감동의 경영, 경제적인 경영, 변화의 경영으로 동종 업계 간의 경쟁에서 우위를 선점해야 한다.

(5) 고착화된 사회의식

우리 사회는 전통적인 유교문화에서 비롯된 사농공상의 가치가 오랫동안 지배하면서 서비스 자체에 대한 이해가 저급한 수준에 머물렀고 이러한 구조 속에서 외식서비스 종사원들에 대한 직업의 천시의식이 생겨나게 되었다. 서구의 선진국들이 외식업에서 서비스 개발과 고도의 마케팅기법을 개발 및 적용하여 우량의 외식기업을 이루면서 경쟁력 있는 산업으로 발전시켰다. 그러나 이러한 사례가 아직 국내에서 쉽게 발견되지 못하는 이유는 외식업, 또는 서비스업에 대한 사회적 인식이 크게 개선되지 못한 부분이 많기 때문이다.

(6) 자기개발 부족과 교육훈련의 미흡

고객접점의 당사자인 외식산업 종사원은 지속적인 교육을 통해 인력개발을 이루어야만 한다. 그러나 외식 관련 교육기관의 부재 및 부실, 경영주의 인식부족, 외식이론 자체의 미정립 등 현실적인 여건으로 인해 외식업체 종사원들에게 대한 능력개발의 기회가 타 업종에 비해 절대적으로 부족한 것이 사실이다.

외식산업 신입종사원에게 필요한 교육항목으로 외식산업의 현황과 동향의 이해, 점포의 경영이념 및 방침, 점포의 조직 및 직무, 급여정책, 업무계획, 휴식과 식사, 유니폼에 관한 규정, 급여와 성과평가, 각종 기물들의 위치, 해고 기준, 사직, 해직, 진급규정, 파손과 실수, 위생, 긴급절차, 휴일, 손실방지, 휴가 및 병가, 보험, 기타 급부 등이다. 그리고 관리자에게 필요한 교육으로는 외식산업사, 외식경영의 기초지식, 안전 및 위생관리, 식자재에 관한 지식, 메뉴경영이론, 조리의 이론과 기술, 원가 관리,接客서비스기술과 고객관리, 리더십, 조직관리, 마케팅, 부하교육 및 훈련, 외식산업 관계법령 등이 있다.³⁰⁾

(7) 작업환경의 열악성

외식산업 종사원은 음식을 취급하는 사람으로서 위생개념에 철저를 기할 수 있는 환경이 조성 돼야 하고, 각종 위험시설의 산재로 인해 작업상의 안전장치가 중요하다. 그러나 현실적으로는 작업환경이 불량하고 개선이 이루어지지 않아, 쾌적한 근무환경이 형성되지 않고 있는 실정이며 각종 안전에 대한 위험도 상존하고 있다. 따라서 외식업체 업장 내에서 종사원들의 미팅룸, 휴식공간, 샤워장 같은 시설뿐만 아니라 안전 및 구급시설, 조명 등이 필요하다.³¹⁾

30) 신재영(1995), 『외식산업실무론』, 백산출판사, p.56

31) 한덕웅(1999), 『조직행동의 동기이론』, 범문사, p.121

2. 스트레스와 직무 스트레스의 개념

1) 스트레스의 개념

표<2-3>에 나타난 바와 같이 ‘스트레스(stress)’라는 단어는 일반 사전에 의하면, 중세 영어 *stresse*(고난, 고통)에서 파생되었다. *stresse*는 고대 프랑스어 *estresse*(좁음)에서 유행 했고, 이 단어는 라틴어 *stringere*(팽팽하게 당기다, 팽팽하게 죄다)의 과거분사 *strictus*(팽팽하다, 좁다)에서 나온 통속 라틴어 *strictia*에서 유래 되었다.

17세기에는 역경(*adversity*) 고통(*affliction*)고난(*hardship*) 등의 의미로 사용되었고, 18세기 후반에는 사람의 신체기관이나 정신력과 관련되어 나타나는 힘(*force*), 압력(*pressure*), 긴장(*strain*), 및 노력의 강도가 강한 효과(*strong effect*)의 의미로 사용되었다. 19세기부터는 인간의 신체적·정신적 건강에 대한 연구가 시작되었으며, 스트레스의 개념이 보다 광범위해져서 스트레스를 인간의 정신 및 육체 전반에 미치는 영향으로 보고 그 영향에 관한 연구가 이루어지고 있다(Selye, H. 1979).³²⁾

그러나 오늘날 뜻하는 스트레스의 용어는 19세기 물리학에서 사용된 용어로서 어떤 물체나 인간에게 외부에서 압력이 가해질 때, 그 물체의 내부에서 생기는 압박상태에 그 근원을 두며 다분히 기술과학적인 뜻이 포함되어 있다.³³⁾

32) 김병준(2009), 「외식업체 배달종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향」, 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.12

33) 김형철(2005), 「관광호텔 종사원의 스트레스 관리」, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.23

<표 2-3> 스트레스의 개념변화

연구자	스트레스에 대한 개념
14세기경	-고뇌, 억압, 곤란, 역경의 의미 -라틴어“Stringere(팽팽하게 죄다)에서 유래
18세기	-사람의 신체기관이나 정신력과 관련되어 나타내는 힘, 압력, 긴장, 및 노력의 강도가 강한 효과의 의미로 사용
19세기	-힘이 가해진 물체나 인간이 균형을 유지하기위해 외부압력에 저항하는 긴장상태
1920년대	-의학계: 불안, 긴장, 초조, 걱정 등을 유발하고 건강을 해침 → 부정적 이해
1960년대	-적당한 스트레스는 건강상 순기능적 역할 주장
현재	-외부환경에서부터 인간개체에 해로운 육체적 또는 정신적 자극을 가해졌을 때, 이제 저항하여 본래의 원형을 회복하려고 하는 과정에서 나타나는 긴장상태

자료 : 함성철(2003), 「경호원 직무스트레스가 조직 유효성에 미치는 영향」, 경기대 대학원 박사학위논문, p.12

스트레스는 1914년 생리학자 Cannon이 유기체의 항상성(homeostasis) 연구에서 스트레스를 “유기체에 해를 가하는 감성상태”로 정의하며, 생리적 스트레스(Systemic Stress)라는 용어를 최초로 명명하여 사용함으로써, 스트레스에 대한 개념화가 점차 체계적으로 연구되어 시작하였지만 스트레스라는 말을 생물학적, 의학적인 면에서 응용하여 보급시킨 것은 실험적 스트레스의 권위자인 Selye(1986)이며, 1986년 그가 영국의 생물학 잡지에 발표한 논문에서였다고 한다.³⁴⁾

직무스트레스는 생리학, 의학, 심리학, 등의 분야에서 1900년도 초 연구되던 것이 산업심리학, 행동과학, 기업경영학과 같은 분야에서 1970년대에 들어와 체계적으로 연구하여 나타난 개념이다

34) 구자중(2008), 「고용형태에 따른 종사원의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.19-23

(1) 생물학적 스트레스 개념

생물학적 개념에 대한 결과를 주로 연구한 W. B Cannon(1920년대 미국의 생리학자)은 스트레스를 유기체가 환경적인 스트레스 인자에 어떻게 반응하는가에 관심을 갖고, 신경흥분과 같은 긴장상태에 처해있는 동안에 내적 균형을 유지하는데 초점을 두고 연구하였다.³⁵⁾ Selye(1979)에 의해 더욱 체계화되어 스트레스가 감정적 환기나 정신과민성 긴장과 마취상태에 있는 인간에게도 발생하는 것으로 스트레스는 어떤 요구에 대한 유기체의 비특정반응으로 정의하여 스트레스를 일반적응증후군(general adaptation syndrome)으로 불렀고, 이것을 3단계로 분리하여 경고반응단계, 저항단계, 소진단계로 나누어 설명하였다.³⁶⁾

① 경고반응단계 (충격기와 역충격기)

충격기(shock phase)는 맥박이 빨라지며 근육 긴장이 감소되고 혈압이 떨어지는 징후, 역충격기(counter-shock-phase)는 방어 계획기로 반동이 일어나는데, 생화학 에너지를 생성 긴급 상황에 대체하게 해준다.

② 저항단계 스트레스의 증상에 적응하는 단계로 스트레스의 증상의 소멸과 발전이 결정되는 단계이다. 특징은 걱정, 불안, 긴장, 피로 등이 나타나게 되는데 이는 적응을 위해 에너지의 소모가 심하기 때문이다.

③ 소진단계 동일한 자극에 장기적으로 노출됨으로써 에너지가 소진되어 자신의 복원력을 상실 원상복구가 안되어, 각종질병을 유발하는 등 부정적이고 파괴적인 결과를 나타낸다. 따라서 이는 자극-반응의 관계로 스트레스를 이해하고 있다.³⁷⁾

또한 Beehr(1978)은 스트레스가 발생하는 과정을 통한 스트레스 요인이 어떤 요구에 대한 비관적 신체의 변화를 가져 온다 하였고, Lazarus(1978)는 이러한 생물학적 관점인 “자극에 대한 개인의 반응”과 관련하여 상황이 달라지면, 각 개인은 스트레스에 대한 반응의 패턴이 달

35) 임성식(1997), 「직무스트레스 요인과 지방공무원의 직무만족간의 관계에 관한 연구」, 제주대학교 대학원 박사학위논문, p.9

36) H. Selye, “The Stress Concept and some of its Implication, Human Stress and Cognition”, *John Wiley & Sons*, 1979, pp.8-15

37) 박명균(2002) 「직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관한연구」, 제주대학교 대학원 석사학위논문, p.7

라지므로, 스트레스에 대한 일반 모형을 제시할 수 없으며 상황에 따른 특정 모형만 제시할 수밖에 없다는 생물학적 관점의 한계를 지적하였다.³⁸⁾

(2) 사회·심리학적 스트레스 개념

사회·심리적 관점에서 스트레스에 관한 연구는 개인과 환경간의 상호작용에서 야기되는 심리적 반응에 연구의 초점을 두고 욕구충족이 결여되거나 불안과 긴장을 경험하게 될 때에 스트레스가 심화 된다고 보았다.

Mcgrath(1976)는 스트레스를 대인간의 행위에서 발생하는 갈등과 좌절이라 정의하고 스트레스에는 개인의 환경의 상호작용을 포함하는 것으로서 한 개인에게 행위에 대한 요구·제약·기회 등을 주는 조건에서 발생한다고 주장하였다.³⁹⁾

(3) 행동과학적 스트레스 개념

임성식(1997)에 따르면 행동과학적 관점에서의 환경에 대한 개인의 경험과 이에 대한 인식의 차이에 따라서, 개인이 인지하는 스트레스에 유의한 개인차가 존재한다고 보고 있으며 효과적인 스트레스 관리를 암시하여 주고 있다고 했다.⁴⁰⁾

또한 Schuler(1980)는 환경과 개인의 상호작용 과정을 동태적인 관점에서 접근하며, 스트레스란 개인이 스스로 원하는 바가 이루어지거나 그것을 성취하려는 과정에서 기회·자극·욕구에 직면해 있고, 동시에 중요한 결과를 초래할 것이라고 주장하면서, 그 해결 상황이 불확실성을 지니고 있는 것으로 지각되는 동태적인 상황이라고 하였다.⁴¹⁾

2). 직무 스트레스의 개념적 정의

Selye(1979)은 개인의 스트레스상황에 대한 심리적 반응으로서 놀람

38) 김영철, 전계논문, p.27

39) 조은아, 전계논문, p.6

40) 임성식, 전계논문, pp.13-15

41) R. S. Schuler, "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations", *Organizational behavior and human performance*, Vol25(2), 1980, pp.184-215

저항 소진의 3단계의 현상을 일으키게 되며 또한 이런 활동이 자주 반복되고 지속적으로 일어나면 신체부위에 부정적인 영향을 미친다고 하였다.⁴²⁾

직무스트레스란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스를 뜻한다. Hall & Mansfield(1971)은 직무스트레스를 조직이나 사람 같은 시스템에서 작용하는 외부적인 힘 이라고 정의 하였고⁴³⁾ 직무스트레스는 조직 내에서 두 가지 중요한 의미를 함축하고 있는데, 그 하나는 직무스트레스는 같은 상황에 처해 있는 모든 사람들이 동일하게 지각하지 않는다는 것이다.Steers & Black(1994)에 의하면, 두 사람이 같은 상황을 다르게 해석하여 대처하는 방식이 달랐다면, 스트레스를 받는 정도의 차이가 있다고 하였다.⁴⁴⁾ Parker et al(1983)는 직무스트레스를 직무수행 장소에서 직무조건이나 직무조건의 돌발적인 변화로 인하여 직무 수행자가 느끼는 역기능의 감정 내지 의식 및 직무수행 장소에서 이탈하고자 느끼는 역기능의 감정 또는 의식 및 직무수행 장소에서 이탈하고자 하는 직무 수행자의 감정으로 정의하였다.⁴⁵⁾

김응식(2011)은 직무스트레스란 회사에서 일관성 없는 지시나 다수의 상사로부터 상이한 업무지시, 사회 윤리상 용납될 수 없는 업무 수행 등으로 인한 역할 갈등, 불명확한 책임에 대한 한계나 정보의 불명확성 등을 의미하는 역할 모호성, 상사의 통제방법에 대한 지나친 불만을 의미하는 리더십스타일, 경력개발, 직무상 필요한 기술, 직무특성, 차별의식, 승진, 보상 등의 여러 원인으로 일어나는 심리적인 긍정적, 부정적인 갈등”이라고 정의하였으며.⁴⁶⁾ 학자마다 스트레스에 관하여 다양한 정의를 하고 있지만 모든 차원을 포괄하는 일관된 정의는 아직까지 없으며 다만 연구 분야에

42) H. Selye, *op.cit.*, pp.8-15

43) D. T. Hall, & R. Mansfield. "Organizational and Individual Response to External Stress", *Administrative Science Quarterly*, Vol.16(4), 1971, pp.533-547

44) 구자중, 전제논문, p.17

45) D. F. Parker & T. A. DeCotiis, "Organizational Determinants of Job Stress". *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.32(2), 1983, pp.160-177

46) 김응식(2011), 「직무스트레스 요인분석: 생산직 근로자를 대상으로」 경희대학교 대학원 석사학위 논문, p.16

따라 생물학적 스트레스, 사회심리학적 스트레스, 행동과학적 스트레스개
념으로 정리하고 있다.

<표 2-4> 직무스트레스에 대한 정의

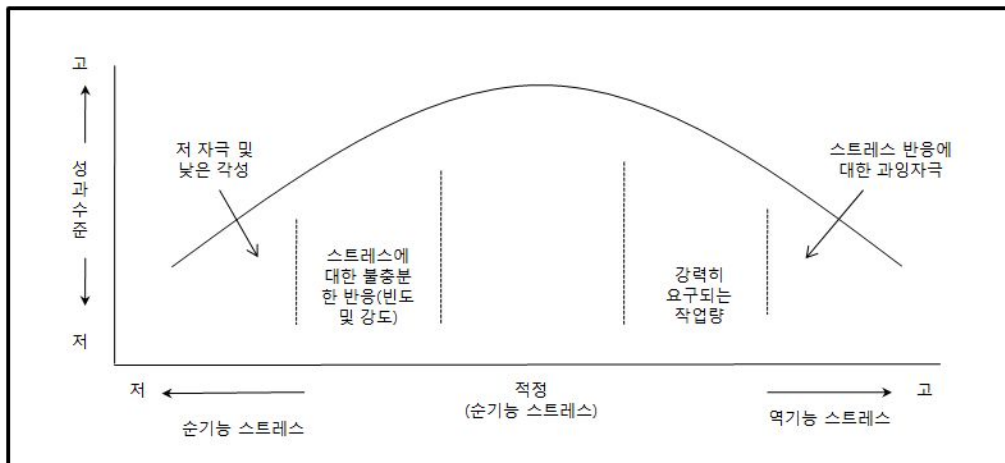
학 자	직 무 스 트 레 스 내 용
Gibson(1991)	스트레스는 개인차의 심리적 과정에 의해 조정 된 적응반응
Luthans(1992)	스트레스를 신체적·심리적·행동적 일탈을 초래 하는 외부상황에 대한 적응과정
Beer & Franz(1992)	직무자체 또는 작업환경의 어떤 특성이 종업원 들에게 해로운 결과를 초래하는 과정
Lssier(1993)	환경적인 활동과 사건에 대한 개인의 감정적 또 는 육체적인 반응
Robbins(1994)	개인이 그가 바라는 바와 관련되고 또한 결과가 불확실한 동시에 중요하다고 지각된 바와 관련 된 기회, 억제등의 직면할 때 동태적인 조건
권재후(2003)	직무 환경에서 발생하는 자극이 개인이 감당하 는 수준을 넘어섰을 때 느끼는 심적 갈등
양은경(2010)	개인의 지각하고 있는 욕구, 가치와 환경에 의해 부각되는 특성과의 불균형으로 인해 발생하는 심리적 행동적 생리적 반응

자료: 연구자가 선행논문을 근거로 재구성

스트레스가 개인에 있어서 긍정적이고 건설적인 측면과 부정적이고
파괴적인 측면을 내포하고 있다는 사실을 최초로 제시한 학자는 ,[그림
2-1]에서 제시하고 있는 Years & Dodson(1988)이며, Quick & Quick
(1984) 은 순기능 스트레스(eustress)와 역기능스트레스(distress)라는 개념
을 도입, 그들은 적절한 수준까지 스트레스의 정도를 증가시킴으로써 성과
를 개선할 수 있음을 발견하였으나, 적정이상이 되면 성과는 감소하게 된
다는 것을 발견하였다.⁴⁷⁾

47) J. C. Quick, & J. D. Quick, "Organizational Stress and Preventive
Management", McGraw-Hill, 1984, p.128

[그림2-1] Yerkes & Dodson의 곡선



자료: Yerkes, R. & Dodson, J. The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formation. *Journal of Comparative Neurology*, 1988, 18: pp,459-482. 조은아(2004)재인용, p.11

순기능 스트레스(eustress)는 스트레스 반응이 건강하고 긍정적이며 건설적인 결과를 말하며, 이것은 개인과 조직에 있어서 직무와 관련된 성장성과 적응성 높은 성과수준과 관련이 있다. 역기능 스트레스(distress)는 스트레스 반응이 건강하지 못하고 부정적이며 파괴적인 결과를 말하며(48) 병, 노쇠, 사망과 관련된 심장병, 높은 결근율은 개인적·조직적 역기능적 결과를 포함한다.

3. 직무스트레스의 중요성과 요인

1) 직무스트레스의 중요성

현대의 조직은 능률적이고 합리적인 사회집단의 형태이며 현대인의 존재가치와 사회적 지위 및 만족과 발전을 준다. 그러나 조직의 규모와 합리화의 증대는 조직 내 구성원들 간의 긴장과 스트레스를 발생시켰으며 아주 심각한 과제로 등장하였다.(49) 이처럼 직무스트레스는 많은 사회적 비

48) 조은아, 전제논문, p.11

49) 이가진(2010), 「골프장 직원의 직무환경이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향」, 세종대학교 대학원 석사학위논문, p.25

용을 초래할 수 있으므로 사전에 이러한 문제를 차단할 수 있는 요인을 제거할 수 있도록 많은 연구가 필요하다. 직무스트레스를 유발시키는 요인은 수없이 많은데 직무스트레스를 연구해야 하는 중요한 이유는 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스는 근로자의 생활의 질에 중요한 요소가 되기 때문이다. 둘째, 심화된 스트레스는 근로자 개인에게 신체적·정신적으로 피해를 끼치게 되어 이로 인해 근로자가 조직에 공헌하지 못하게 된다. 셋째, 직무스트레스를 잘못 관리하면 조직적 인적 자원에 해를 끼치는 개인의 긴장 및 디스트레스(distress)를 초래하게 된다. 넷째, 직무스트레스를 잘못 관리하게 되면 근로자의 결근율 및 이직률 증가를 시키게 되며 조직의 성과 및 생산성 향상을 기대할 수 없다. 다섯째, 근로자의 담당업무에 다른 스트레스는 다른 근로자의 안전에 영향을 미친다.⁵⁰⁾

2) 직무스트레스의 요인

(1) 직무관련 요인

Beehr(1985)에 따르면 직무스트레스 요인은 직장에서 직무환경과 관련된 스트레스 요인을 말한다. 개개인이 담당하는 특정직무의 성공적인 수행에 요구되는 책무와 활동, 조직에 남아서 계속 남을 것인가, 아니면 남을 것인가를 결정하는데 중요한 영향을 미친다. 이같이 직무요인은 개인의 욕구충족, 만족, 좌절, 내적갈등 등 불만족의 원천이 된다.⁵¹⁾

특히 고객과 직접적인 만남이 지속적으로 이루어지고 있는 외식업체 종사원의 경우 고객 응대에 긴장을 늦출 수 없는 업무의 특성상 많은 스트레스를 받는 것이 현실이다. 따라서 직무스트레스에 대한 요인과 그 결과에 관해 사전에 요인을 방지하거나 완화시킬 필요가 있다고 하겠다.

50) 이은희(2004), 「간병인의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구」, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, p.15

51) T. A. Beehr, "The of Social Support in Coping With Originations Stress". *Human Stress and Cognition in John Wiley & sons*, 1985, pp.255-271

(2) 환경적 요인

환경적 불확실성이 조직의 구조에 영향을 미치듯이 환경적-경제적, 정치적, 기술적-불확실성은 조직에서 직원들이 받는 정도에도 영향을 미친다.

사업주기의 변동은 경제적 불확실성(economic uncertainty)을 초래하며 경기가 안 좋을 때 인원감축 등 에 많은 스트레스를 받는다.⁵²⁾

① 휴일근무 및 근무시간

대부분의 서비스업종은 업무의 특성상 일반인들이 쉬는 일요일 또는 공휴일에 쉬지 못하고, 일반인들이 쉬는 날에 같이 쉬지 못하고 평일시간에 쉬어야 하기 때문에 많은 심적 고뇌가 발생하며 업무의 특성상 새벽시간 때나 밤늦은 근무 시간 때문에, 많은 스트레스를 받는다.

② 대인관계

외식업체 조리사의 경우 한정된 공간에서만 반복적으로 업무가 지속되므로, 타인과 접촉할 수 없으므로 인적 네트워크의 한계가 있는 실정이다. 또한 친인척 애경사의 참석을 못하는 경우가 많아서, 이로 인해 심적 스트레스와 대인 기피현상도 발생하는 경우가 종종 있다.

(3) 조직적 요인

조직 내에서의 나타나는 스트레스는 지위, 역할과다, 참여, 책임의 정도 및 조직구조, 형태 운영방법 등에 따라 상이하다. 외식업체의 조직내적 요인으로 현재는 물론 미래의 보상과 관련된 급여, 승진, 장래성, 복리후생 등이 있다. 여러 연구자들은 조직에서 자신의 일과 관련하여 보상의 정도가 부족하면 스트레스를 받게 되며 이는 불만족으로 연결되어 이직에 영향을 준다고 하였다.

① 임금

Mueller et al((1990).⁵³⁾처럼 많은 연구에서 임금과 이직은 부의 관계

52) 황문(2009), 「호텔 식음부서 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향」, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.14

53) C. W. Mueller & J. L. "Price, economic, psychological, and sociological determinants of voluntary turnover", *Journal of behavioral Economics*, Vol.19(3), 1990, p.19

를 보이고 있으며, 이들의 연구결과 임금 수준이 높을수록 이직률은 낮다고 말한다. 따라서 임금이 차지하는 스트레스는 높은 이직의도에 큰 영향을 미치는 것이다. 즉 외식업 종사자들은 직무와 역할에 비하 타 직종의 임금수준과 비교하여 낮다고 판단되면 상대적 열등감과 박탈감 등으로 인하여 스트레스를 받게 되어 이로 인해 이직의도에 영향을 미친다.⁵⁴⁾

② 승진

승진이란 하위직급 등에 재직 중인 종사원의 상위직급 또는 상위 부서로 이동하는 것을 말한다. 승진은 이직과 밀접한 관계가 있다, 즉 입사 동기가 같은 부서에서 승진되는 정도가 달라지면 이직률이 높아진다는 것,

승진기회의 결여 승진에 대한 공정성 등은 종사원에게 이직의도를 높이는 것으로 나타나고 있다. 박만순(2000)⁵⁵⁾은 승진은 이직과 밀접한 관계가 있는데 승진기회가 클수록 이직은 작은 것으로 나타났다.

③ 장래성

직업의 안정성 및 직장에서의 성공가능성에 대하여 개인이 인지되는 정도로 장래성을 나타낼 수 있는 현실의 반영이라 하겠다. 이 장래성에 대하여 만족하지 못하면 직무스트레스는 커지고 이는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

④ 복리후생

복리후생은 정기적인 건강진단, 자녀의 학비지원 주택구입 비용 대출 경력개발 지원 등 급여 이외의 복지와 후생의 차원에서 지원되는 별도의 지원으로서, 타 직종의 대기업이나 해외 서비스업체와 국내 서비스업체간의 복리 후생측면에서 상당한 차이를 보이며, 이로 인해 종사원들의 불만이 스트레스로 작용한다.<표2-5>은 직무스트레스에 영향을 미치는 요인에 대해서 나타나고 있다.

54) 김영철(2001), 「외식업 서비스종사자의 직무스트레스와 이직의도 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.44

55) 박만순(2000), 「경찰공무원의 직무스트레스가 이직에 미치는 영향」, 서울대학교 대학원 석사학위논문, p.60

<표2-5> 직무스트레스 영향 요인

연구자	분 류	영 향 요 인
cohen (1992)	조직적요인	▶불확실성,과다한 업무량,역할기대 성장과 개발
유 숙 자 (1999)	조직차원	▶역할갈등, 역할과다, 역할모호
최 해 진 (2000)	물리적 요인 개인적 요인 조직적 요인 조직외 요인	▶조명, 소음, 온도, 음파와 진동, 사무실 설계 사회적 밀도 ▶직장과 가정사이의 갈등,조직/사회의 규정/규 칙의 싫증, 특수직업 종사자 ▶역할갈등, 역할모호성, 역할과중/과소 직무불 안정, 직무설계와 기술적 결함 일체성지향 압력, 집단응집력, 조직의 분위기 ▶집단 내외 집단간 갈등, 성과평가, 리더 십 유형, 가족이주, 경제적 지위, 생활주 변의 사건
목 원 호 (2001)	역할모호 역할과다 대인관계	▶직무책임 한계, 직무권한 한계, 책임의 불명확 ▶담당업무에 대한 여유, 업무누적에 대한 압박, 과중한 업무에 대한 책임감 ▶직원들 간의 신뢰성, 따뜻한 관계, 분위기
전 재 면 (2002)	개인차원 조직차원 조직외적 차원	▶성별, 연령, 결혼상태, 월수입, 직책, 종교, 학 력, 자격증 급수, 훈련정도, 주요업무, 근무기간 및 경력 ▶조직구조, 책임, 보상, 인정, 지원, 표준, 일체 감, 경력개발 ▶개인적차원(레크레이션, 자기보호, 사회적 지 지, 합리적/인지적완성)
서 흥 석 (2002)	조직차원	▶자율성결핍, 역할갈등, 역할모호, 역할과다 보상 및 승진 합리성

자료: 선행연구를 참고로 연구자가 재구성

4. 선행연구

1) 국내 연구동향

유숙자(1999)⁵⁶⁾는 사회복지사의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구에서, 역할갈등, 역할과다, 역할보호성의 순으로 직무스트레스를 느끼는 것으로 드러났다. 인구통계학적 변인에서 결혼유무, 직위에 따라 직무스트레스의 영향정도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 결혼유무에서 기혼자보다 미혼자가 직무스트레스를 더 인식하는 것으로 나타났고, 직무스트레스의 하위변인 모두 결혼유무에 따라 유의미한 차이를 드러냈다. 직위에서 다른 직무스트레스 영향정도에서는 하위변이인 역할과다에서만 유의미한 차이를 나타냈다. 성별, 연령, 학력, 담당업무에 따라서는 직무스트레스 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이성희(2001)⁵⁷⁾는 관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구로서 관광호텔 종사원의 직무스트레스 원천, 사회적 지원, 대처전략, 직무스트레스의 결과, 조직성과 등의 관계를 파악하여 호텔종사원의 직무스트레스 관리방안을 제시한 연구를 수행하였다.

김영철(2001)⁵⁸⁾은 식음료 종사원들이 작업환경에서 경험하는 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향요인들은 무엇인지와 이들 간의 인과관계는 어떠한지를 파악하여 관리자들에게 연구결과에 대한 시사점과 직무스트레스 및 이직의도 관리방안을 제시하였다.

김남재(2002)⁵⁹⁾에 따르면 스트레스요인이 호텔과 같은 서비스 종사원에게 있어서 연구의 주요 대상이 되는 이유는 직무특성상 종사원들이 역할갈등, 역할 보호성, 역할과다, 와 같은 심리적 압박을 받기 쉽고, 이로 인해 종사원의 성과에 악영향을 미치게 되기 때문이다.

구자중(2008)은 종사원의 업무과다 요인이 직무스트레스요인에서 조직

56) 유숙자(1999), 「사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구 직무스트레스의 역할요인을 중심으로」, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, p.17

57) 이성희(2001), 「관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위논문, pp.72-73

58) 김영철, 전제논문, pp.34-36

59) 김남재, 강병서, 유경환(2002), 「서비스 종업원의 역할보호성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구」, 『경영학연구』, 한국경영학회 31(5), pp.1165-1183

몰입에 영향을 미치는 것으로 조사되어 이에 과다한 업무에서 오는 직무 스트레스를 덜어주는 방안을 제시 하였다.⁶⁰⁾ 한규임(2005)은 직무스트레스로 인한 사기저하, 낮은 동기유발, 불만족, 불신 등의 간접비용과 이로 인한 직원의 결근, 태업과 휴직, 이직, 생산성의 질·양, 불평, 보상지급 등의 직접적인 비용이 발생 하게 된다. 이처럼 스트레스가 직무에 미치는 영향을 비용으로 환산하면 엄청난 손실을 가져오게 된다.⁶¹⁾

2) 국외연구 동향

직무스트레스 요인의 결과는 개인별로 생리적·심리적·행동적 반응 등의 스트레스로 나타나며, 이러한 스트레스 반응의 경과는 건강/가족 측면과 조직성과 측면의 부정적 결과로 구분되어 나타난다. Matteson and Ivancevich(1979) 생리적 반응은 신체적 반응으로 혈압상승, 심장박동 등의 반응을 심리적 반응은 불만족, 사기저하, 냉담 등의 반응을 행동적 반응은 노력의 저하, 주의력 감소, 초조 등의 반응은 이러한 스트레스의 개인적인 반응들은 위궤양, 호흡기 질환, 심장병, 불면증, 두통, 억압감, 이혼, 부부생활 불만족 등의 건강/가족 측면의 부정적 결과 등으로 결근, 이직, 체력소진, 품질저하, 생산량 감소 등의 조직성과 측면의 부정적인 결과를 나타낸다.⁶²⁾

Schuler(1980)⁶³⁾는 개인특성요인, 조직특성요인으로 구분하여 개인특성 요인에게 욕구와 가치관, 능력과 경험, 성격 변수를 조직특성요인으로 역할특성, 과업특성, 리더십, 조직구조, 대인관계, 물리적 환경의 질 변수를 통하여 직무스트레스 요인을 연구하였고, 그의 다른 연구에서는 직무스트레스 요인을 욕구와 가치관, 능력과 경험, 역할특성, 과업특성, 조직구조,

60) 구자중, 전제논문, p.110

61) 한규임(2005), 「조리사 직무스트레스와 이직의도 연구」, 경기대학교 대학원 석사학위 논문, p.46

62) M. T. Matteson, and J. M. Ivancevich, "Organizational Stressors and Heart Disease: A Research Model", *The Academy of Management Review*, Vol.4(3), 1979, pp.347-357

63) R. S. Schuler, "Definition and conceptualization of stress in organization", *organizational Behavior and Human Performance*, Vol.25(2), 1980, pp.184-215

작업환경, 대인 관계로 구분하여 연구 하였다.

역할갈등(roleconflict)은 종사원이 복수의 원천으로부터 직무에 대해 각기 다른 기대를 받고 있다는 사실을 지각하는 상태를 의미하며, 종사원이 상반되는 기대(expectation)사이에 부딪힐 때, 즉 특정 기대를 위해 행한 업무가 다른 기대와 상반되거나 다른 기대를 위한 업무를 수행하기 어렵게 할 때 존재한다.

Rizzo 등(1970)⁶⁴⁾의 연구에 의하면 역할 갈등은 다음과 같은 경우에 나타날 수 있다. 첫째, 개인의 내적표준과 직무행동의 필요의 사이 둘째, 시간, 자원, 또는 개인의 능력의 사이, 셋째, 동일인에게 양립할 수 없는 복수의 역할 사이 넷째, 종사원의 기대와 조직의 기대의 갈등 때문에, 역할갈등은 직무스트레스 유발의 한 요인으로서 작용한다고 할 수 있다. 따라서 Beehr(1978)은 역할 갈등이 커지면 직무스트레스도 커지게 되고, 직무만족은 낮아지게 된다.⁶⁵⁾ Sandiford & Seymour(2002)도 역시 감정노동이 직장 내에서 직무 스트레스를 초래함과 동시에 직무 스트레스를 증폭시키며, 직장내 생활뿐만 아니라 개인적인 생활에도 영향력을 미쳐 개인적 인간관계에 있어서 문제를 야기할 수 있다고 주장하였다.⁶⁶⁾

64) J. R. Rizzo, R. J. House & S. I. Lirtzman, "Role conflict and ambiguity in complex organizations". *Administrative Science Quarterly*, Vol.15(2), 1970, pp.150-163

65) T. A. Beehr, and J. E. Newman, "Job stress and employee health and organizational effectiveness: a facet analysis, model and literature review". *Personal Psychology*, Vol.31, 1978, pp.665-669

66) P. J. Sandiford, & D. Seymour, "Emotion labor in the public house: reflection on a pilot study", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Vol.26(1), 2002, pp.54-70

제 3 절 대안매력도

1. 대안매력도의 개념

대안매력(Attractiveness of Alternatives)은 현재 서비스 공급자와 비교하여 최선으로 기대되는 대체 서비스 공급자의 수준으로 정의할 수 있다.⁶⁷⁾ 이러한 대안의 매력에 대하여 Anderson and Narus(1990)는 대안의 매력을 최선의 대안을 통한 거래관계에서 가능한 전반적인 성과의 품질로 대변된다고 하면서, 경제적 차원, 사회적 차원, 기술적 차원 이라는 3개의 차원을 제시하였다. 여기에서 경제적 차원은 최선의 대안에서 기대되는 경제적인 매력을 말하며, 사회적 차원은 거래처와의 관계 또는 조직문화와 관련된 최선의 대안에서 기대되는 사회적 개선에 관한 매력을 말한다. 기술적 차원은 거래되는 서비스나 상품의 품질과 관련된 최선의 대안에서 기대되는 기술적 개선에 관한 매력으로 파악할 수 있다. 여기서 기술적 차원은 거래되는 서비스나 상품의 품질과 관련된 것으로 이는 품질 적 차원에 해당한다고 할 수 있다.⁶⁸⁾ 고객은 혜택과 지불한 비용을 고려한 관계의 결과와 적절하다고 느끼는 평가기준을 비교하여 현 관계에 만족여부를 결정한다. 김상현 & 오상현(2001)⁶⁹⁾은 고객들이 현재의 서비스 공급자를 지속적으로 이용할 것인지 판단에 중요한 영향을 끼치며, 대안을 탐색할 때 대안의 유무도 관계지속의 의사결정에 유의한 영향을 미치며, 현재의 관계보다 더 나은 결과를 기대할 수 있는 대안이 존재하면 현재의 관계를 지속하려는 동기는 낮아진다(Anderson & Narus,1990, 김경애, 2010, 재인용).⁷⁰⁾

67) R. A. Ping Jr, "The Effects of Satisfaction and Structural Constraints of Retailer Exiting, Voice, Loyalty, Opportunism, and Neglect," *Journal of Retailing*, Vol.69(3), 1993, pp.320-352

68) 김경애(2010), 「대안의 매력과 구속력이 이동통신서비스의 지속적 이용에 미치는 영향」 전남대학교 대학원 박사학위논문, p.29

69) 김상현, 오상현(2001), 「고객 재구매의도 결정요인에 대한 연구: 고객가치, 고객만족, 전환비용, 대안매력도」, 『마케팅 연구, 17(2)』, pp.25-55

70) 김경애, 전제논문, p.19

따라서 소비자의 관계지속 의도는 현 관계에 대한 만족과 현관계가 아닌 최상의 대체관계로부터 얻을 수 있는 결과의 매력도에 의해 결정된다(Anderson & Narus 1990).⁷¹⁾ 즉 시장의 경쟁에서 기존의 구입한 제품 이외에 제품출현의 가능성이 높아지게 되어 고객이 기존 기업으로부터 대체할 가능성이 높아진다.⁷²⁾ 하지만 고객들은 대안이 되는 서비스제공자의 차별화된 이미지나 서비스 제공능력이 기존 사업자보다 우수하다고 인식하지 않으면, 고객들이 다른 대안으로 이탈할 가능성이 낮아지고 기존사업자와의 관계를 지속적으로 유지하려고 하는 경향이 있다.(Anderson and Narus, 1990; Jones et al. 2000)⁷³⁾

대안매력도는 목적달성을 위해 특정관계의 지속 필요성을 의미하는 의존성과 밀접한 관계가 있다. 즉 대안의 매력도에 대한 인식도가 낮을수록 의존도는 관계의 안정을 가져온다.⁷⁴⁾

2. 대안 매력도의 분류

기존 연구자들이 측정한 대안매력의 분류는<표 2-6>에 나타나 있다. 즉경제적 이익과 관련된 이익, 지각된 가치, 비용 등은 경제적 매력으로, 사회적 평판 또는 관계와 관련된 공정함, 비즈니스 관계, 이미지 등은 거래처와의 관계에서 찾을 수 있는 항목으로 사회적 매력으로 파악 하고 제품, 서비스, 서비스의 범위 및 차별성과 같이 상품 및 서비스에 관한 항목은 품질 적 매력으로 파악할 수 있다.

71) J. Anderson, & J. A. Narus, "A model of distributor firms and manufacturer firm working partnerships". *Journal of Marketing*, Vol.54(Jan), 1990, pp.42-58

72) 안우규(2003), 「호텔레스토랑의 관계혜택이 고객 충성도에 미치는 영향」, 대구대학교 대학원 박사학위논문, p.28

73) M. A. Jones, D. L. Mothersbaugh, and S. E. Beatty, "Switching Barriers and Repurchase Intentions in Services" *Journal of Retailing*, Vol.76(2), 2000, pp. 259-274

74) G. L. Frazier, "Interorganizational Exchange Behavior in Marketing Channels: A Broadened Perspective," *Journal of Marketing*, Vol.47(4), 1983, pp.68-78

<표 2-6> 대안의 분류

연구자 분류	경제적 매력	사회적 매력	품질 매력
Ping(1993)	이익	공정성, Business 관계	제품, 서비스
Olsen and Ellram(1997)	재무적, 경제적요소	조직적, 문화적, 전략적 요소	성능, 기술적 요소
Sirohi et al.(1998)	지각된 가치	-	-
Sharma and Patterson(2000)	이익, 비용, 위치	-	서비스, 서비스 범위
Jones et al.(2000)	-	-	제품, 서비스
Giller and Matear(2001)	-	-	품질
Patterson and Smith(2003)	-	-	서비스 범위, 서비스 수준
Kim et al.(2004)	-	편관, 이미지	전반적 서비스 품질
Bansal et al. (2004)	이익	공정성, Business 관계	서비스
Yanamandram and White(2007)	-	-	서비스품질, 서비스차별성

자료: 김정애(2010), 전남대학교 대학원 박사학위논문, p.21

3. 대안매력도의 중요성

대안매력도는 소비자가 현재의 서비스 제공자에 남아 있도록 하는 의사결정에 영향을 미친다.⁷⁵⁾ 먼저 대안매력도는 시장구조에 의해서 영향을

75) M. Colgate, and B. Lang, "Switching barriers in consumer markets: An investigation of the financial services industry". *Journal of consumer Marketing*, 2001, Vol.18(4), pp.332-347

받으며 독점일 경우에는 시장에서의 대안매력도가 존재하지 않을 것이나, 완전경쟁일 때는 시장에서의 경쟁자가 많으므로 대안매력도를 높이 지각할 것이다. 대안매력도는 소비자들이 시장에서 경쟁대안에 대하여 얼마나 많이 느끼고 있는가에 따라서 영향을 받는다. 따라서 시장에서 많은 대안들이 있어도 소비자들의 환기세트(evoked set)에 많은 대안들이 있지 않으면 대안매력도는 낮아질 것이다. 그러므로 이러한 상황에서 반복구매 행동은 고객충성도를 의미하는 것이 아니라 대안들 간의 지각된 차이를 모르거나 대안에 대한 지각이 부족이라고 보아야 한다.⁷⁶⁾

기업으로부터 이탈할 가능성을 가진 고객은 기업이 자신의 욕구를 좀 더 이해하려는 노력과 그들의 문제를 해결하고자 하는 관심을 보일 때, 충성적인 소비자로 전환할 수 있게 된다는 점에서 중요한 의미를 갖는다. 경쟁이 심한 기업의 환경은 고객의 입장에서 본다면 선택할 수 있는 대안의 수가 많아짐을 의미하고 이것은 소비자 욕구에 맞는 제품이나 서비스의 자유로운 선택을 말한다.⁷⁷⁾

소비자의 관계지속 의도는 현 관계에 대한 만족과 현 관계가 아닌 최상의 대체로부터 얻을 수 있는 결과의 매력도에 의해 결정된다. 따라서 대안매력도는 시장에서 가시적인 경쟁대안을 고객이 이용 가능하다고 느끼는 정도를 말한다. ⁷⁸⁾

그러므로 대안매력도는 관계의 지속을 유지하고 결정짓는 매우 중요한 요인임을 알 수 있다.⁷⁹⁾ 대안 매력도가 낮으면 충성고객이 될 수 있을을 제시하고 고객의 유지에 대한 매력도가 중요한 요인임을 제시하고 있다.

76) 안우규, 전제논문, p.29

77) 이강춘(2008), 「호텔 레스토랑 올리브유 조리제품의 관계혜택, 자아일치성, 고객만족, 대안매력도 및 재구매 의도 간의 관계에 관한 연구」, 동의대학교 대학원 박사학위논문, p.35

78) M. A. Jones, D. L. Mothersbaugh, and S. E. Beatty, "Switching Barriers and Repurchase Intentions in Service", *Journal of Retailing*, Vol.76(2), 2000, pp.259-274.

79) C. E. Rusbuldt & D. Farrell. "A Longitudinal Test of the Investment Model: The Impact on Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover of Variation in Rewards, costs, alternatives and Investment," *Journal of Applied Psychology*, Vol.68(2), 1983, pp.429-438

4. 선행연구

전환 장벽으로서 대안매력(attractiveness of alternatives)은 대인적 관계를 유지 하고자 하는 욕구를 이해하고 예측하는데 중요하다.

Burnham(2003)은 Alba & Hutchinson(1987)의 대안에 대한 경험과 현 채널에 대한 전환경험이 새로운 제품과 관련한 옵션을 빠르고 정확하게 측정하고 정보를 학습할 수 있다는 주장을 근거로, 대안에 대한 경험과 현 채널의 전환경험을 domain expertise로 파악하고 이들 변수들이 전환비용에 영향을 주는 요소라고 주장하였다.

서비스 마케팅 연구 에서 대안매력은 기존서비스 제공자가 최대한 가능한 대안을 기대할 수 있는 서비스 수준이라 할 수 있다. 이는 고객의 인식에 기인하고 있으며, Beatty et al.(1996)⁸⁰⁾는 대안의 매력도는 재구매 의도와 고객만족에 유의한 영향을 미친다고 제시하였다. 대안매력은 고객이 현재 거래하고 있는 서비스 공급자와 사용하는 제품의 대안으로 지각하는 대체물, 또는 서비스에 대한 만족기대치를 의미한다(Ping, 1993; Rusbult, 1980).⁸¹⁾

Oliver(1980)⁸²⁾는 고객만족이 구매 후 태도뿐만 아니라 재구매 의도 또는 상표전환에 미치는 영향에 관한 기존연구에서는 고객만족이 재구매 의도에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 밝히고 있다. 또한 의약품과 자동차 수리서비스산업을 대상으로 한 연구들에서, 고객의 만족정도가 재구매 의도를 증가시키는 것으로 나타났으며, 이는 고객만족이 재구매 의도나 전환의도에 영향을 미치는 중요 요인으로 확인되고 있다(Bearden et al. 1983)⁸³⁾.

80) S. E. Beatty, M. Mayer, J. E. Coleman & K. E. Reynoldsc, J. Lee, "Customer-Sales Associate Retail Relationship Marketing", *Journal of Retailing*, Vol.72(3), 1996, pp.223-247

81) 이강춘, 전개논문, p.28

82) L. R. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol.17(4), 1980, pp.460-469

83) W. O. Bearden and J. E. Teel, "Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports", *Journal of Marketing Research*, Vol.20(1), 1983, pp.21-28

김상현·오상현(2002)은 사회교환이론에 의해 교환 당사자들은 관계성
과를 비교기준과 대안과의 비교기준에 따라, 비교·평가하여 관계지속 여
부를 결정하며, 성과가 기대치인 비교기준에 미달할 경우 고객은 불만족을
느끼고 대안을 찾기 시작한다고 하였다.⁸⁴⁾

대안의 매력이 증가하게 되면, 고객들은 현 서비스 공급자에 의해 발
생하는 문제에 직면하게 되었을 때, 좀처럼 쉽게 수동적 이려고 하지 않
고, 좀더 적극적으로 문제들에 대하여 현 채널에게 항의하려고
(Hirschman, 1970; Rusbult et al. 1982; Rusbult et al. 1988) 한다.

박소영(2008)은 대안매력도가 높게 형성되면 고객이탈의도가 높아짐이
밝혀졌다. 안우규(2002)는 대안매력도가 관계혜택과 고객 충성도간의 관계
에 있어서 유사 조절 작용을 하고 있다고 하였고, 유녕(2008)은 대안이 되
는 다른 사업자의 수에 대한 인식도 재방문 의도에 중요한 영향을 미치고
있기 때문에, 홍보내지 광고를 강화하는 것이 고객유지에 매우 주요한 요
인이 된다고 하였다. 또한 무예도장을 다니는 학부모를 대상으로 한 안순
영(2008)은 대안매력도는 타인 추천의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으
며, 김상현·오상현(2002)은 대안매력도가 고객전환을 방지하는 재구매 의
도와 타인추천 의도는 대안매력도와 상관성이 있는 것으로 나타났다. 올리
브유 조리제품의 관계혜택연구에서 이강춘(2008)은 고객만족과 대안매력을
통해서 재 구매의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 사회적 혜택과
기능적 혜택은 모두 고객만족과 대안매력을 통해서 영향을 미치나 직접적
영향력은 작은 것으로 나타났다. 또한 기능적 혜택보다는 사회적 혜택에서
전반적으로 높게 나타났다.

김경애(2010)는 대안매력의 세부차원 중 대안의 사회적 매력만이 지속
적 이용의도에 음의 영향효과를 가졌다. 이러한 결과는 고객이 대안이 되
는 경쟁사로부터 인지하는 공정성, 브랜드가치, 평판, 이미지, 등이며 현재
이용하는 이동통신사에서 다른 통신사로 이용 하도록 고객들을 유인하는
중요한 영향요인으로 해석할 수 있다.

84) 이강춘, 전개논문, p.30

제 4 절 이직의도

1. 이직의도의 개념

노동시장 내에서도 수요와 공급을 맞추기 위한 자연적인 현상으로 근로자 이동, 즉 입직(accession)과 이직(separation)이 불가피하게 반복된다. 그러나 고용이 안정되지 않고는 경영자 측과 근로자 모두가 피해를 겪게 된다. 경영자 측면에서는 근로활동의 일시정지나 축소 신규 선발 채용을 하면 인력을 새로 교육 양성하여야 하는 시간과 비용 등의 부정적 결과를 겪어야 하며, 근로자 역시 사기가 저하되고 근로의욕이 감소되는 등 궁극적으로는 노사 간 피해를 경험하게 된다. 고용안정이 확보되지 않으면 노사관계가 악화되고 실업을 발생시켜 각종 사회적 정치적 문제가 야기 된다. 이직이란 근로자가 소속된 조직에서 사직하는 것을 말한다.

Mobley(1977)는 이직이란 조직으로부터 금전적인 보상을 받는 개인이 조직 구성원의 자격을 종결짓는 것으로, 개인 스스로 자발적으로 직장을 떠나는 자발적 이동의 개념으로 이직을 정의했으며⁸⁵⁾, 이직의 유형은 Price(1997)가 제기한 의사결정주체에 따라 분류된 자발적 이직과 비자발적 이직이 있다. Stone(1994)⁸⁶⁾은 이직을 자발적 또는 비자발적 이유에서 종사원들이 영구적 또는 일시적으로 조직을 떠나는 행동으로 정의하고, 자발적 이직은 종업원 스스로의 의사에 의한 이직을 의미하며, 회사조직에 불만이 있거나 보다 좋은 기회를 찾기 위한 전직이나 결혼, 임신, 출산, 질병, 가족의 이주 등으로 회사를 그만두는 협의의 사직이 포함된다. 또한 비자발적 이직은 해고, 정년퇴직등과 같은 종업원의 자발적 의사에 관계없이 조직의 의사에 따라 직장을 떠나게 되는 이직을 의미한다.⁸⁷⁾ 최근 들어

85) W. H. Mobley, "Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover". *Journal of Applied Psychology*, Vol.62(2), 1977, pp.237-240

86) E. F. Stone-Romero, & L. E. Anderson. "Relative Power of Moderate Multiple Regression and the Comparison of subgroup Correlation Coefficient for Detecting Moderating Effect". *Journal of Applied Psychology*, Vol.79(3), 1994, pp.354-359

87) 김홍영(2009), 「지각된 외부 평판, 윤리적인 조직 분위기, 리더-구성원간 교환관계가 이직의도에 미치는 영향」, 인하대학교 대학원 박사학위논문, p.44

사회 전반적인 경제 불황과 구조조정 등으로 공사기업을 불문하고 명예퇴직, 조기퇴직이라는 형태의 종사원 이직현상이 확산되고 있다. 그러나 적절한 이직은 종사원의 교체로 인해 조직에 새로운 활력소를 불어넣는 역할을 하지만, 지나친 이직은 기업의 기술축적을 막고 조직을 파괴시킬 뿐만 아니라 생산에 막대한 지장을 초래하게 된다.

이직이 조직에서 인적 자원 확보와 유지관리는 매우 중요한 기능이며, 특히 혁신과 경쟁력의 주체인 핵심인재에 대한 유지관리는 기업의 성장과 발전의 중요한 요인이 된다. 일반적으로 이직(turnover)은 유능한 인력을 상실함으로써 조직에 부정적인 결과를 가져오는 것으로 인식되고 있다.(Staw, 1981)⁸⁸⁾ 특히 신규인력 충원에 따르는 교육비용과 후임 인력의 업무 미숙으로 인해 적지 않은 시간과 비용이 요구되며, 조직 내 잔류자들에게는 사기 면에서도 좋지 않은 영향을 미침으로써 조직의 효율성에 심각한 장애를 초래한다. 실제로 국내 기업들이 비정규직 활용과정에서 가장 큰 애로점을 느끼는 부분도 바로 높은 이직률에 있음이 지적되기도 하였다.

2. 이직의도의 유형과 특성

이직은 다음과 같이 다양한 유형으로 분류되고 있다. 첫째, 이직은 이직행동에 있어서 자발성 유무에 의해 자발적 이직(voluntary turnover)과 비자발적 이직(involuntary)으로 분류할 수 있다. 자발적 이직은 임금, 작업조건, 리더십, 감독, 가족이사 경력변화, 가족부양, 개인상의 이유로 종사원 스스로 판단하여 이직하는 것이다. 비자발적 이직은 정리해고, 강제은퇴, 일시해고, 질병, 사망 기업조직의 부실 등의 이유로 자신의 의사와 무관하게 조직에서 이탈되는 것을 말한다.⁸⁹⁾ 자발적 이직의 효과는 다음 <표 2-7>와 같다.

88) B. M. Staw, "The Escalation of Commitment To a Course of Action, *Academy of Management Review*, Vol.6(4), 1981. pp.577-587

89) D. R. Dalton & W. D. Tudor, "Turnover: A Lucrative Hard Dollar Phenomenon", *The Academy of Management Review Journal*, Vol.7(2), 1982. pp.212-218

< 표2-7 > 자발적 이직 효과

구분	긍 정 적 효 과	부 정 적 효 과
조 직	▶ 성과가 낮은 종사원 배제 ▶ 신기술 및 신지식 도입 ▶ 정책 및 관례의 변화 촉진 ▶ 내부 이동의 기회 ▶ 부정적 행위 감소(결근, 지각)	▶ 신규 직원 채용 비용 발생 ▶ 인간관계, 의사소통구조 파괴 ▶ 기술습득 기간 중 생산성 저하 ▶ 고급인력 손실 ▶ 이직자의 조직 비방
이 직 자	▶ 소득증대 및 경력 상승 ▶ 조직 적합성 증가로 스트레스 감소 ▶ 자기개발 ▶ 새로운 환경에 따른 자극 유발	▶ 장기근속 손실 ▶ 가족 및 사회적 관계 손실 ▶ 의도에 다른 스트레스 ▶ 배우자 경력 개발 중단 ▶ 경력기회의 회귀
잔 류 자	▶ 내부 이동(직무, 직급, 부서 또는 계열사이동의 기회증가) ▶ 신규 종사원에 의한 자극만족, 단결, 몰입 향상	▶ 대인관계, 의사소통 패턴 파괴 ▶ 동료 손실 및 만족, 단결, 몰입감소 ▶ 업무량 증가

자료출처: W, H. Mobley, Some underworked questions in turnover and withdrawal research of *Management Review*, Vol.7(1), 1982, p.113. 왕옥국(2011)채인용, p.23

둘째, 조직에서의 회피가능 여부에 따라 회피가능 이직과 회피 불가능 이직으로 분류 한다. 회피가능 이직은 조직에서 통제할 수 있는 요인들 즉 급여, 작업조건 감독 복리후생, 일시적인 해고 등을 포함하고, 회피 불가능 이직은 이사, 정년퇴직, 질병, 사망의 조직이 통제할 수 없는 개인적인 원인에 발생하는 이직이다.⁹⁰⁾

셋째, 이직의 결과가 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직(functional turnover)과 역기능적 이직(dysfunctional turnover)으로 구분

90) 이진석(2007), 「센터 종사자의 멘토링과 조직성과의 인과관계 분석」, 단국대학교 대학원 박사학위논문, p.50

할 수 있는데, 순기능적 이직은 종사원이 조직을 떠나기를 원하고 조직이 그것에 대해 관심이 없는 경우로 신입자의 동기유발로 성과기여, 질적 갈등감소, 이동성 증가, 혁신과 적응, 효과적 기술이전 등의 효과를 얻을 수 있고, 역기능적 이직은 종사원은 그 조직을 떠나기를 원하지만, 조직은 잔류를 희망하는 경우를 의미하는 것으로, 확보비용 발생, 학습 비용, 이직자 비용, 조직의 기회비용 등의 역기능이 발생한다.⁹¹⁾ 우석봉(1995)⁹²⁾은 이직의 두 가지 상반된 견해가 있다.

1) 이직의 긍정적인 측면

하나는 기업의 긍정적인 측면으로서의 이직은 기업의 잠정적인 상황의 변화로 야기되는 과잉인력의 자연감소를 가능토록 한다던가, 혹은 부적격자가 퇴출됨으로서 참신한 인력의 유입으로 인해 새로운 조직풍토를 조성할 수 있으며, 부서간의 갈등을 일으키는 원인이 되었던 사람이 이직을 하게 되어 갈등이 해소될 수 있다는 점을 들 수 있고, 새로운 능력 있는 인력자원을 유입함으로써 전체적인 업무성이나 조직의 활력을 높일 수 있는 긍정적인 결과와, 이직으로 인해 새로운 지식이나 기술을 가진 인력자원의 유입이 가능해짐으로써 조직 환경에 민감하게 대응하여 기술혁신이 가능할 수 있다. 김영철(2001)⁹³⁾은 조직분위기 쇄신이나 인사적체의 해소, 새로운 기술과 지식습득 관행의 변화, 결근, 지각 등 조직의 분위기에 저해되는 요소를 제거할 수 있고 신선한 조직문화를 만드는 긍정적인 면도 있다.

2) 이직의 부정적인 측면

부정적 측면으로는 이직은 고용정책의 차질로 인한 조직목표의 달성과 기술축적이 어렵고 새로운 인력확보를 위한 비용이 증가될 수 있다.

이직률이 높게 되면 비어 있는 자리를 대체하기 위한 대체인력 비용

91) 김성민(2008), 「호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향」 동국대학교 대학원 박사학위논문, p.12

92) 우석봉(1995), 「호텔산업 종업원의 직무만족과 조직몰입이 이직에 미치는 영향에 관한 연구」, 『관광학 연구』, 한국관광학회, 20(9), pp.65-88

93) 김영철, 전개논문, p.64

이 많이 들며, 타 기업과의 구인경쟁 때문에 결과적으로 임금이 상승하는 요인이 된다. 외식업체 종사자의 기능훈련에 투자했던 비용은 이직자의 교육낭비로 끝나 버리는 결과가 되며, 고객응대과정의 불안정과 기술축적의 불가능 및 조직원 사기저하 등으로 외식업체의 질적 저하를 초래하여 기업의 경쟁력과 기업의 이미지에도 영향을 미친다. 그러므로 이직은 고객만족, 종사원의 사기, 전반적인 서비스 품질 등에 치명적인 영향을 미치며, 이직 이전에 근무하던 기업에서 받은 교육훈련으로 얻은 능력을 타 회사로 옮긴 뒤, 근무경험을 바탕으로 시스템이나 고객관리, 영업정보 등 기술을 이전함으로써 업체의 큰 타격을 초래 한다⁹⁴⁾. 또한 종사원의 자리 공백으로 인한 작업의 부하 종사원들이 갖는 장래에 대한 불안정한 전망 등의 무형의 손실이 더 심각하다고 할 수 있다.⁹⁵⁾

3. 이직의도의 원인과 결정요인

조직이 조직원의 이직을 효과적으로 관리하기 위해서는 이직의 원인을 정확히 규명할 필요가 있다. Poter & Steers(1974)⁹⁶⁾는 이직의 결정요인을 조직관련 요인, 직무내용 요인, 작업환경 요인, 개인적 요인으로 구분하였다.

1) 조직관련 요인

조직특성 요인으로는 작업집단과 가까운 외부의 사람들이나 사건에 의해 결정되는 임금 및 승진정책, 그리고 조직의 규모, 교육이나 훈련기회 등 개인에게 영향을 미치는 변수들을 의미한다. 보편적으로는 임금이나 승진기회의 부족이 이직의 주요인으로 지적되고 있지만, 사회복지조직을 대상으로 한 연구에서는 승진기회가 적을수록 이직할 가능성이 많은 것으로 나타나는데, 승진기회가 직무만족에는 유의미한 영향이 없는 반면, 이직의

94) R. Blackburn and B. Rosen, "Total Quality and Human Resources Management", *The Academy of Management Executive*, Vol.7(3), 1993, pp.49-66

95) 유양자·유지연(2001), 「패밀리레스토랑 조리종사원의 이직원인에 관한연구」, 『한국조리과학학지』, 한국조리과학회, 17(1), p.13

96) L. W. Porter and R. M. Steers., R. T. Mowday., P. V. Boulian, "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians", *Journal of Applied Psychology*, Vol.59(5), 1974, pp.603-609

도에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.⁹⁷⁾

2) 직무관련 요인

개인이 맡은 업무를 성공적으로 수행하기 위해서는 직무와 관련된 직무 내용으로서, 이러한 직무와 관련된 요구와 활동은 종사자가 계속 조직에 남아서 업무를 수행하던지, 아니면 조직을 떠날 것인가를 결정하는데 중요한 영향을 미친다.⁹⁸⁾ 이직에 영향을 미치는 직무관련 특성은 크게 직무내용으로서의 직무요인은 직무다양성, 직무의 중요성, 직무의 자율성과 역할관련 등으로 나누어지고 직무환경으로서 동료와의 관계, 상사와의 관계, 기관의 유형 등으로 이루어진다. 그러나 직무요인들은 주로 규모가 크고, 직무분류가 명확하게 되어 각 직무에 대한 평가가 상당히 가능한 기업 경영조직이나 관료조직을 대상으로 발전되어 온 개념이므로, 사회복지조직 처럼 아직 직무의 분류가 명확화 되어 있지 않고, 수행하는 직무를 평가하는 것도 쉽지 않는 조직에서 이를 그대로 적용하는 것은 무리이다.⁹⁹⁾

3) 작업환경 요인

작업환경 요인은 종사원 자신이 처해있는 작업환경에 있어서의 관리자의 스타일, 작업단위의 크기, 동료집단과의 상호작용의 성격 등의 변수를 말한다.¹⁰⁰⁾ 동료집단과의 상호작용의 성격 등으로 종업원이 처해 있는 작업환경이 이직 결정에 영향을 미친다. 특히 요즘 신세대들은 배려와 이해심이 부족하여 근무 중 동료와의 마찰이 많이 발생하여 이직의도 요인에 많은 영향을 미칠 것으로 보인다. 이는 상위 감독자가 업무의 정확한 배분과 동료집단간의 인간관계를 원만하게 조정할 수 있는 리더십과 서로 이해와 배려로 집단 응집력이 높은 곳에서는 이직률이 낮게 나타날 것이다. 그리고 작업 장내 먼지, 소음, 열, 작업상의 위험도 등의 작업조건도 이직에 영향을 미친다. 근무환경이 나쁘면 나쁠수록 종사자의 불만이 가중

97) 김라미(2010), 「장기요양기관 노인요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 서울시립대학교 대학원 석사학위 논문, p.37

98) 이재광(2008), 「태권도 사범의 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 관계」, 경원대학교 대학원 석사학위 논문, p.31

99) 김라미, 전제논문, pp.36-37

100) L. W. Porter & M. R. Steers, "Organizational, work and personal factors in employee turnover and absenteeism", *Psychological Bulletin*, Vol.80(2), 1973, pp.151-176

되어 이것이 이직으로 연결된다.¹⁰¹⁾

4) 개인적 요인

이직에 중요한 영향을 미치는 개인 특성요인은 연령, 근속년수, 직업 적성, 인성, 특성, 가치관, 직급, 부양책임 등이 포함될 수 있다.¹⁰²⁾

이직이나 이직의도에 영향을 미치는 사회복지 종사자의 성, 연령, 결혼여부, 학력, 근무기간, 심성 및 정서 등의 개인적 특성을 탐색한 선행연구를 살펴보면, 성별에 따라서 여성이 남성보다 이직의도가 높은 것으로 나타났다 공계순(2003).¹⁰³⁾ 또한 연령에 따라서는 연령이 적을수록 이직의도가 높게 나타났으며(문영미 2007)¹⁰⁴⁾, 연령과 근속기간은 이직과 매우 밀접한 관계를 맺는 것으로 나타났는데, 연령이 낮고 근무기간이 짧으면 직무에 대한 기대가 높으나, 자신의 교육수준이나 능력에 맞지 않는 낮은 직무수행, 업무에 대한 권한이나 통제권 미흡 등으로 실망하게 되고, 이것이 불만으로 작용하여 결국 이직이 나타나게 된다는 것이다. 반면 연령이 높으면 가치관이 장기적으로 변하고 조직 내의 위상 상승과 함께 가족부양 책임요구가 증대하여 이직이 낮아지게 되는 것이다. 장기근속자의 경우 연공이나 선임권 이익이 발생하고 그 동안의 투자와 노력에 대한 미련이 있으며, 기업특유의 기술이 발전되어 적절한 직무 대안을 찾기가 어려워 이동성이 줄어든다는 평가도 있다.¹⁰⁵⁾

5) 이직 결정모형

종사원의 이직성향은 구체적인 이직계획을 세워 놓기도 하며, 이직의사는 있으나 이 직후에 대안이 없어서 이직을 실행에 옮기지 못하는 경우도 있다. 어떤 종사원은 노골적으로 불만과 이직의사를 밖으로 드러내 조직의 근무 분위기에 영향을 주고, 타종사원의 사기를 떨어뜨리며 회사의

101) 이장원(2003), 「지역사회복지관 종사자들의 직무만족과 이직성향에 관한 연구」, 대전대학교 대학원 석사학위논문, p.17

102) 김종민(2002), 「장애인 복지관 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구」, 연세대학교대학원 석사학위 논문, p.34

103) 공계순(2005), 「아동학대예방센터 상담원의 이직의도 관련 요인에 관한 연구」, 『한국아동복지학, 19호』, 한국아동복지학회, pp.7-35

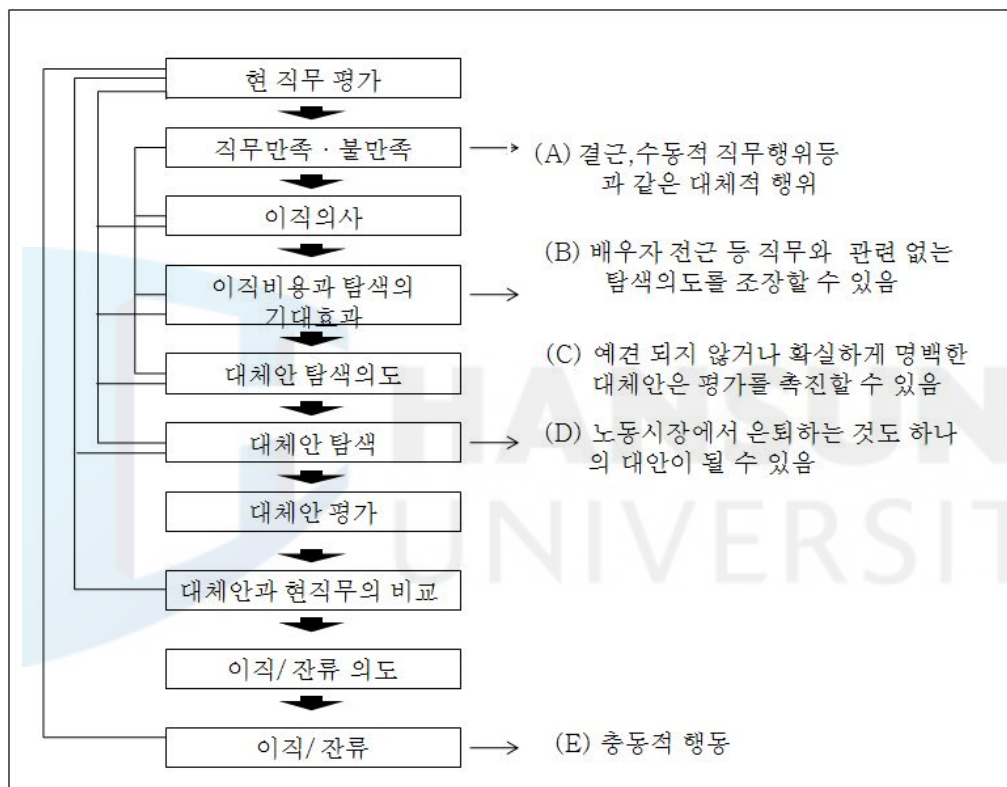
104) 문영미(2007), 「노인복지기관 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향」, 『임상사회사업연구, 4집 3호』, 한국임상사회사업학회, pp.91-109

105) 김라미, 전계논문, p.36

물품을 낭비, 훼손, 착취하는 부정행위와 무단결근, 조퇴, 지각 등 바람직하지 못한 근무태도로 회사의 부정적 영향을 미치는 행동을 취하기도 한다.¹⁰⁶⁾

Mobley (1977)는 여러 가지 형태의 심리적, 경제적 요인들을 포함하여 직무만족과 이직 사이의 매개적 연결을 모색하는 개념적 모형을 개발하였다. 그는 종업원이 이직을 결정하는 과정을 직무만족과 실제적인 이직사이의 여러 가지 가능한 중간단계의 제시를 통해 <표2-8>과 같이 설명하고 있다.

<표2-8 > Mobley의 이직의사 결정 모형



자료: W. H. Mobley, Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied psychology*, Vol.63(4), 1977, 237; 채지혜 (2002) 재인용 ,p.39

106) 이재형(1998), 「호텔종사원의 이직성향에 따른 세분화와 직무동기부여에 관한 연구」 세종대학교 대학원 석사학위 논문, pp.36-37

4. 선행연구

이직 의도는 이직의 가장 유력한 선행변수로 인정되고 있다. 경영자들은 조직 구성원들의 이직의도에 미치는 영향을 파악하게 되면, 그들이 처한 상황에 대하여 재평가를 하여 조직 구성원들이 조직에 잔류하도록 할 수 있게 되었으며 변화가 불가능한 이직에 대비하여 신입직원의 채용과 인적 자원의 수요를 예측할 수 있게 되었다.¹⁰⁷⁾

특히 산업 전반에 걸쳐서도 호텔이나 관광호텔 종사원과 패밀리레스토랑 종사원의 이직의도에 관한 연구가 주를 이루고 있다. 대부분의 연구에 포함된 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 요인으로는 인구통계학적 특성과 조직의 내·외부적 특성이 주로 다루어지고 있다.

이직에 영향을 미치는 요인에 대한 다른 다양한 연구를 살펴보면, 송병선(1996)¹⁰⁸⁾은 서울지역 제조업, 보험업, 증권업, 금융업, 의료 서비스업의 사무직 근로자를 대상으로 ‘직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향 연구’에서 직무스트레스 요인과 개인 특성과 직무환경 특성변수는 상호작용하여 직무만족에는 부(-)의 영향을 미치고, 이직성향에는 정(+)의 영향을 미친다고 주장하였다. 스트레스 요인이 호텔과 같은 서비스 종사원에게 있어서 연구의 주요대상이 되는 이유는 직무특성상 종사원들이 역할갈등, 역할 모호성, 역할과다와 같은 심리적 압박을 받기 쉽고, 이로 인해 종사원의 성과에 악영향을 미치게 되기 때문이다 김남재(2002). 또한 공계순(2005)은 ‘아동학대예방센터 상담원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구’에서 개인적 특성으로 센터근무기간, 성별, 연령, 학력과 업무환경 특성으로 상사와의 관계, 업무량의 부담이 이직의도에 영향을 미치고 있다고 하였다. 차명화·서선희(2006)¹⁰⁹⁾는 학교 급식 관리 영양사의 영양교사 제도에 대한 기대감에 따른 직무만족도, 근로가치관 및 이직의도의 차이를 분석한 결과 임금이나 승진 등의 요인들과 관련된 직

107) 김홍영(2009), 「지각된 외부 평판, 윤리적인 조직 분위기, 리더-구성원간 교환 관계가 이직의도에 미치는 영향」, 인하대학교 대학원 박사학위 논문, p.47

108) 송병선(1996), 「직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향에 관한연구」 경기대학교 박사학위 논문, pp.31-39

109) 차명화·서선희, 「학교 급식 관리 영양사의 영양교사제도에 대한 기대감에 따른 직무만족도, 근로가치관 및 이직의도의 차이분석」, 『대한지역사회영양학회지 제11권 제3호』, 대한지역사회영양학회, 2006, pp.361-373

만족도에 대한 만족도가 높을수록 이직의도가 낮게 나타났다.

박현석(2007)¹¹⁰⁾은 내부마케팅과 임파워먼트가 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에서 패밀리레스토랑 종사원의 이직의도에 영향을 미치는 변수로는 내부마케팅 요인 중 커뮤니케이션 요인과 업무보상 요인, 복지요인이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였고, 임파워먼트 요인으로서는 자기결정력 요인이 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고, 직무만족과 조직몰입 또한 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다.

이직에 관한 다양한 선행연구가 진행되면서 이직에 영향을 미치는 다양한 선행요인들이 국내학자 및 연구가들에 의해서 제시되고 있다. 조직구조적 특성, 조직 행위론적 특성, 개인특성, 이직용이성 등의 선행요인들이 밝혀지고 있다.(Judge,1983)¹¹¹⁾

높은 이직률은 관리자로 하여금 종사원들에 대한 투자를 위축시키고, 결과적으로 종사원들이 제공하는 서비스의 질이 떨어지게 되어, 종사원 자신의 성과 및 기업의 성과에 부정적인 영향을 미칠 것이다.(Schlesinger and Heskett, 1991)¹¹²⁾ 반면에 종사원이 장기적으로 기업에 남아 자신의 역할을 수행하다 보면, 고객과의 친숙도와 신뢰가 증가하여 고객 유지율이 증가하고, 결과적으로 종사원과 기업의 성과가 동반성장할 것이다.(Reichheld, 1993: 김성민 2008 재인용)¹¹³⁾

한편 직무의 내용과 역할에 있어서는 그에 대해 제공되는 보수가 과업수행에 정당하지 못하다고 느꼈을 때 이직 가능성이 높으며, 업무와 역할에 대한 정확한 인식이 성과측면에 있어서 기대감을 높이고 실제경험이 일치하는 경우 이직의 가능성이 낮아진다는 것이다. 또한 인간관계는 조직

110) 박현석(2007), 「내부마케팅과 임파워먼트가 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향」, 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, pp.42-44

111) T. A. Judge, "Does Affective Disposition Moderate the Relationship between Job Satisfaction and Voluntary Turnover" *Journal of Applied Psychology*, Vol.78(3), 1993, pp.395-401

112) J. L. Heskett, W. E. Sasser & L. A. Schlesinger, "The service profit chain. How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value", *THE FREE PRESS A Division of Simon & Schuster Inc.* 1997, pp.36-58

113) 김성민, 전 계논문, pp.13-14

내 다른 사람과의 인간적인 공감대 형성과 밀접한 상호작용으로, 업무를 수행하는데 긍정적 혹은 부정적 영향을 미칠 수 있다. 백승우 등(2006)¹¹⁴⁾은 임금 상승률, 이직률 및 호텔 경영성과 간의 관계에 관한 연구에서 임금 인상률과 이직률은 유의한 상관관계가 나타나, 임금 인상률이 높을수록 이에 따른 이직이 감소한다고 주장했다. 반면에 이직률은 매출과는 관련이 없다는 결과를 제시했다.



114) 백승우,박슬기,이형룡.(2006). 「호텔의 임금 상승률, 이직률 및 호텔 경영성과 간의 관계에 관한 연구」, 『관광학 연구 30(1)』,pp.109-127

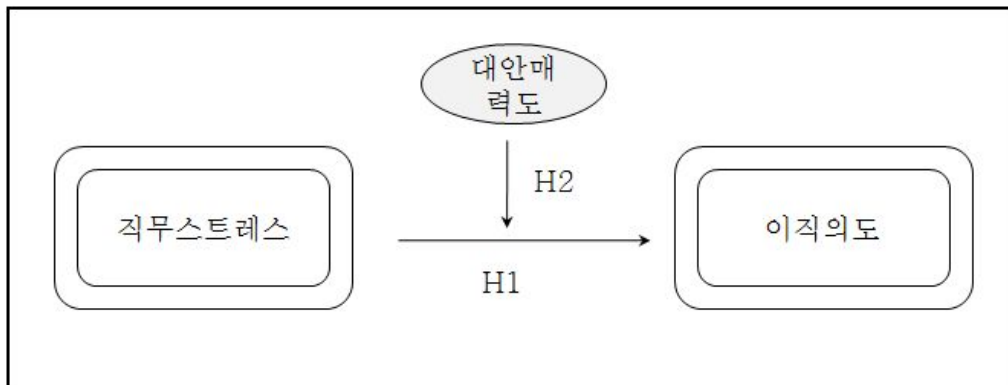
제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구모형의 설계와 가설

1. 연구의 모형

본 연구에서는 전술한 이론적 배경을 토대로 본 연구모형의 실증 연구를 위한 연구모형과 가설설정을 제기하고자 한다. 즉 외식업체 종사원의 직무스트레스가 외식기업의 경영성과에 중요한 영향을 미친다는 점에서, 외식업체 특성 및 종사원의 개인적 특성에 따라 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 파악함으로써, 효율적인 인적자원 관리방안을 모색하고자 수행하였다. 이를 토대로 본 연구에서는 외식업체 종사원의 직무스트레스 요인을 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고 종사원의 직무스트레스 요인에 따른 이직의도는 개인적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지 알아보고, 대안매력도가 이직의도에 조절변수로서 어떻게 작용하는지 대체방안을 모색하고자 한다. 본 연구에서는 [그림 3-1] 과 같이 연구모형을 설정하여 변수 간 영향요인과 구조관계를 규명할 필요성이 제기되고 있다.

[그림3-1 연구모형]



2. 연구의 가설

1) 직무스트레스와 이직의도 간의 관계

직무스트레스와 이직간의 관계를 연구한 대표적인 연구자는 간호사를 표본집단으로 수행한 Lyons(1971)로서 지각된 역할갈등이 자발적 이직과 관계가 있음을 밝혔다¹¹⁵⁾. 송병선(1996)의 연구에서도 직무스트레스는 개인특성과 직무환경 변수의 조절을 받아 이직성향에 정()의 영향을 미친다고 하였고¹¹⁶⁾, Peter(1986)는 직무스트레스 요인을 조직내적 특성, 조직에서의 역할, 대인관계, 경력개발, 조직구조 풍토, 가정·직장의 조화 등 6개의 범주로 구분하여 이러한 스트레스 요인이 개인에게 혈압상승, 압박감을 조직에게는 이직률 등의 스트레스를 일으킨다고 밝혀냈다.¹¹⁷⁾¹¹⁸⁾ 조은아(2004)의 호텔 종사원을 대상으로 한 연구에서는 직무스트레스 하위 차원 업무 중 스트레스 업무 후 스트레스의 시간적 압박감은 이직의도에 유의한 정()의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 또한 이성희(2001)는 상사의 지원을 받으면 이직성향이 낮아진다고 하였으며 경력개발, 역할

115) T. F. Lyons, "Role Clearly Needs for Clarity, Satisfaction, Tension and Withdrawal" *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.6(1), 1971. pp.99-110

116) 송병선(1996), 「직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대학교 대학원 박사학위 논문, p.109

117) 황문, 전개논문, p.37

118) P. Hingley & C. L. Cooper, "Stress and the Nurse Manger", Wiley, 1986, p.23

보호성, 역할갈등등과 같은 직무스트레스 원천도 낮아진다고 하였으며, 역할보호성과 경력개발에서 직무스트레스를 받으면 직무만족이 낮아지고 이직성향은 높아진다고 주장하였다.

Dalton et al.(1981) 등은 특히 결근과 이직은 동료 작업자의 사기저하 및 결근자의 직무를 메우는데 필요한 임시채용 등으로 인하여 조직은 추가적인 비용을 부담하여야 하므로 결근과 이직의 생산요소인 직무스트레스의 관리는 매우 중요하다고 주장하였다.¹¹⁹⁾ 선행연구 결과를 볼 때 이직의도는 직무스트레스와 유의한 상관관계가 있는데, 특히 역할 보호성, 역할갈등, 역할과다 등이 이직, 결근, 이직의도와 영향관계를 보이고 있다. 따라서 선행연구의 결과에 근거하여 직무스트레스와 이직의도와의 관계에 대하여 다음과 같이 구조적인 가설설정의 토대를 구축 하였다.

① 가설1

(H1) : 외식업체 종사원의 직무스트레스가 높을수록 이직의도는 높아질 것이다.

2) 직무스트레스와 이직의도간의 조절변수로서 대안매력도

반세기에 걸쳐 심리학자들과 경영학자들은 종사원 유지의 두 가지 주요 선행요인으로 직무만족과 조직몰입에 초점을 맞추어 왔는데, 급여, 감독, 승진, 근무환경 등 직무에 만족을 하는 종사원들은 잔류할 것이고, 그렇지 않은 종사원은 떠난다는 것이다. 또한 같은 정도의 불만족을 느끼는 종사원 중에서는 더 많은 대안을 가지고 있는 종사원이 이직할 가능성이 더 높다는 것이다(Holtom 등, 2006). 그러나 연구결과의 일관성이 없는 것으로 나타났고, 설명력도 비교적 낮게 나타나고 있다.¹²⁰⁾

사회교환이론에 의하면 인간은 타인과의 관계지속 여부를 결정할 때, 비용(cost)과 보상(reward)을 비교하여 이익을 극대화하는 방향으로 행동하려 한다. 즉 전환시 비용(cost)이 크면 해당관계를 지속하고, 전환할 경

119) D. R. Dalton & W. D. Tudor, "Turnover: A Lucrative Hard Dollar Phenomenon", *The Academy of Management Review Journal*, Vol.7(2), 1982. pp.212-218

120) 김성민, 전계논문, p.41

우의 보상이 크다면 고객은 현재의 관계를 종결하게 된다. 또한 사회교환 이론에서는 특정관계의 지속여부를 판단할 때, 해당관계로부터 얻을 수 있는 성과에 대한 평가가 중요한 의사결정의 기준이 되며 대안의 비교수준이 중요한 역할을 한다(Kelly and Thibaut, 1978; Thibaut and Kelly, 1959).¹²¹⁾ 즉 고객은 전환의 여부를 파악할 때 비용(cost)과 보상을 동시에 고려하며, 이는 전환을 할 수 없도록 제약을 가하는 요인인 구속력(bonds)과 전환을 통해 얻을 수 있는 보상으로 현재의 서비스 제공자가 아닌 대안이 제공할 수 있는 매력인 대안의 매력을 동시에 고려하게 된다는 것이다.¹²²⁾

Frazier(1993)는 대안의 매력도가 목적달성을 이루기 위해 특정 관계의 지속과 유지의 필요성을 의미하는 의존성과 매우 관계가 깊다고 실증한 바 있다. 이것은 대안매력도에 대한 지각이 낮을수록 의존도가 높아지고, 높아진 의존도는 전환장벽을 강화하는 역할을 하게 되어 관계지속의 안정을 가져 온다고 하였다. 즉 고객의 지각하는 대안의 매력도가 낮을수록 이탈의도가 낮아짐을 확인하고 뒷받침하고 있다.¹²³⁾¹²⁴⁾

또한 Marchand Simon(1958)은 이직 희망정도와 이직 용이성에 따라 이직의도 및 이직이 결정된다고 하였는데, 대부분의 연구에서 이직 용이성은 종사원이 지각하고 있는 대안 직무의 숫자로 조작화 되어 왔으며, 조직 내부의 대안을 제외한 조직 외부의 대안직무만을 포함하였다. 즉 이직 용이성이란 종사원이 탐색 등을 통하여 자신의 현재 직무를 대체할 만한 조직 외부의 다른 직무의 기회에 대하여, 얼마나 많이 지각하고 있는가를 나타내는 개념이라고 할 수 있다(전광호, 김상용, 2004). Jackofsky(1984)는 이직 용이성을 조직외부 직무대안의 수와 조직 내 대안까지 포함하여 조작화하였다.¹²⁵⁾ 만약 결과가 대안의 비교수준에 미치지 못하면 소비자는 기존 관계를 청산하게 되고, 결과가 대안의 비교수준보다 크면 현 관계를 지속

121) H. K. Kelley, and J. W. Thibaut, "Interpersonal Relations: A Theory of Interdependence", Wiley, 1978, pp.36-78

122) 김경애, 전계논문, p.26

123) G. L. Frazier, "Interorganizational Exchange Behavior in Marketing Channels: A Broadened Perspective", *Journal of Marketing*, Vol.47(4), 1983, pp.68-78.

124) 박소영, 전계논문, p.24

125) 김성민, 전계논문, p.43

하게 된다.¹²⁶⁾

대안직무의 매력에 클수록 현재 직무를 평가할 때, 기대와 요구도 커지게 되어 직무태도에 부(-)의 영향을 미칠 가능성이 높다(안관영,1992). 전광호, 김상용(2004)과 장재윤(2004)의 연구에서는 대안매력도가 이직의도에 직접적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 연구모델이 대안의 매력도 제외된 경쟁모델 보다 이직의도에 대한 설명력이 약 50% 높게 나타났다.¹²⁷⁾ 따라서 본 연구에서는 직무스트레스와 이직의도간에 있어서 조절 변수로서 대안 매력도가 역할을 할 것이라는 구조적인 가설설정의 토대를 구축하였다.

② 가설2

(H₂) : 외식업체 종사원의 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 대안매력도가 조절 역할을 할 것이다



126) 기영진(2006), 「외식기업의 전환장벽 관계성과 조절효과가 서비스 유지결정에 미치는 영향」, 경기대학교 대학원 박사학위 논문, p.18

127) 김성민, 전제논문, p.43

제 2 절 연구설계와 분석방법

1. 연구변수의 정의

1) 직무스트레스

직무스트레스는 그 용어의 사용에 있어 아직까지 통일성을 갖추고 있지 않다. 가령 직업스트레스, 업무스트레스, 조직내 스트레스, 작업에서의 스트레스 등 여러 가지로 사용되어지고 있다. 따라서 본 연구에서는 일반적으로 널리 사용되고 있는 용어인 ‘직무스트레스’를 조직내에서 구성원들이 경험하게 되는 개인과 환경의 상호작용으로 이해하고, 작업환경에서 지각된 조건이나 어떤 일에 대한 결과로서 특정개인이 느끼는 역기능적 의식 또는 감정으로 규명하면서 직무스트레스는 개인의 욕구나 능력의 차이가 직무환경의 요구와 일치되지 못함을 지각할 때 발생하는 생리적, 심리적, 불균형·부적합상태로 정의하였다.

2) 대안매력도

대안매력은 고객이 현재 거래하고 있는 서비스 공급자와 사용하는 제품의 대안으로 지각하는 대체물, 또는 서비스에 대한 만족 기대치를 의미한다(Ping, 1993; Rusbult, 1988).¹²⁸⁾

기존의 조직보다 더 매력적인 대안의 존재는 종사원의 이직결정에 중요한 판단의 기준이 될 수 있으므로, 본 연구에서는 선행연구를 근거로 현재 서비스 공급자와 비교하여 대안을 탐색하는 과정으로서, 현 관계에 대한 만족과 최상의 대체 관계로부터 얻을 수 있는 결과로 정의하였다.

3) 이직의도

이직의도는 종사원이 조직의 구성원이기를 포기하고 근무하고 있는

128) C E. Rusbult., D. Farrell., G. Rogers., and A. G. Mainous III, "Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction", *Academy of Management Journal*, 1988, Vol.31(3), pp.599-627

R. A. Ping(1993), op.cit., pp.320-352

조직을 떠나려는 의도라고 정의한다.(이은용, 2003)¹²⁹⁾

때문에 자기 발전기회는 자신의 직무에서 대한 미래에 발전 가능성이 나 불안정하다고 느낀다면, 그 직무에 대해서 스트레스를 느끼게 된다. 자신의 직장에서 장래성이 불투명하다고 판단할 경우 스트레스를 받을 것으로 생각되어지며, 이는 이직의도에까지 영향을 미치는 요인으로 작용하게 된다.

본 연구에서 사용된 이직의도는 조직구성원이 현재의 조직을 이탈하여 다른 조직에서 근무하고자하는 심리적 불안상태로 정리하고자 한다.

2. 설문지 구성

본 연구에서는 외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 분석을 하기 위해 기존의 선행연구를 토대로 총 23문항으로 구성하였다. 즉 설문항목을 구체적으로 살펴보면 외식업체 종사원의 직무스트레스 요인으로 5개 문항을 구성하였으며, 대안매력도에 관한 항목으로 4개 문항 그리고 이직의도에 관하여 4개 문항을 구성하였으며, 조사대상자의 인구통계학적 특성 및 직무와 관련하여 10개 문항으로 구성하였다.

응답자의 인구통계학적 특성 및 직무관련 특성에 관한 것을 제외한 모든 항목은 ‘전혀 그렇지 않다 1’과 ‘매우 그렇다 5’를 양극으로 하는 Likert Type의 5점 척도로 구성하였으며, 실증연구를 수행하기 위한 설문지의 구성은 다음의 <표 3-1>과 같다.

129) 이은용(2003), 「관광호텔 조리직 종사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 경희대학교 대학원 석사학위 논문, p.22

<표3-1> 설문지의 구성분항

구성 지표	구 성 내 용	문항 수	척 도
직무스트레스	직무스트레스 요인	5	5점 리커트 척도
대안매력도	대안매력도 요인	4	5점 리커트 척도
이직의도	이직의도 요인	4	5점 리커트 척도
인구통계학적 특성	성별 연령 결혼여부 학력 월평균 소득	5	명목척도
직무관련 요인	외식업(음식점)의 종류 근무부서 직급 근무연수 이직경험	5	명목척도
계	총 23 문항		

3. 자료수집방법

본 연구는 외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 파악함으로써, 효율적인 인적자원 관리방안을 모색하고자 수행하였다.

이러한 연구목적을 달성하기 위한 실증연구를 위하여 경기도 및 서울 지역의 외식업체(한식 음식점, 중식 음식점, 서양식 음식점, 일식 음식점) 중 법인 이상의 업체 종사원 300명을 대상으로 2011년 10월 02일부터 10월 14일까지 12일 간에 걸쳐서 설문조사를 실시하였으며, 자기평가기입 법으로 응답하도록 하여 회수하였다. 본 연구에서는 조사자가 사전에 본 연구의 목적과 조사의 취지를 충분히 숙지하도록 하였고, 외식업체 홀 서빙 및 조리업무 종사원이 주 대상이었으며, 조사자가 직접 현지 음식점을 찾아가서 설문지를 전달하거나 방문하여 연구취지를 설명한 다음, 점포관리자에게 의뢰 하였다.

전체 300매의 설문지 중 회수된 것은 271매로 회수율은 90.3%였으며, 이 중 불성실하게 응답하거나 자료가 누락된 9부를 제외한 총 262부를 분석에 이용하였다.

4. 분석방법 및 절차

본 연구의 자료는 통계 프로그램 SPSS 18.0(statistical package for social science)을 이용하여 분석하였다.

첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성 및 직무관련 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 외식업체 종사원의 직무스트레스 및 대안매력도와 이직의도가 어느 정도인지를 파악하기 위하여 기술통계분석(descriptive analysis)을 실시하였다.

셋째, 직무스트레스, 대안매력도 및 이직의도에 대한 측정 항목의 신뢰도는 cronbach's alpha 값을 이용하여 측정하였으며, 요인분석(factor analysis)을 통해 타당도를 검증하였다.

넷째, 가설검증을 위하여 변수들 간의 관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다.

다섯째, 외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 단순회귀분석(simple regression analysis)을 사용하였으며, 대안매력도의 조절효과를 파악하기 위하여 계층적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

제 4 장 분석결과

제 1 절 조사자료의 분석

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구의 조사 대상자는 다음의 <표 4-1>에 나타난 바와 같이 성별, 연령, 결혼여부, 학력 및 월평균 소득별로 그 특성을 보여주고 있다.

본 연구의 표본은 남자가 183명(69.8%)으로 여자 79명(30.2%)보다 월등히 많은 비중을 차지하고 있으며, 연령은 20세 이상-30세 미만이 103명(39.3%)으로 가장 많았으며, 30세 이상-40세 미만이 99명(37.8%), 40세 이상-50세 미만이 39명(14.9%), 50세 이상이 17명(6.5%), 20세 미만이 4명(1.5%)을 차지하고 있다. 결혼여부는 미혼이 145명(55.3%)로 기혼 117명(44.7%) 보다 약간 많은 비중을 차지하였으며, 학력은 전문대 재학/졸업이 136명(51.9%)로 가장 많았고, 그 다음으로 고등학교 이하가 61명(23.3%), 4년제 대학 재학/졸업이 57명(21.8%), 대학원 이상이 8명(3.1%)의 순으로 나타났다. 끝으로 월평균 소득은 200만원 이상-300만원 미만이 78명(29.8%)로 가장 많았고, 150만원 이상-200만원 미만이 72명(27.5%), 100만원 이상-150만원 미만이 63명(24.0%), 300만원 이상이 39명(14.9%), 100만원 미만이 10명(3.8%)의 순으로 나타났다.

<표 4-1> 조사대상자의 인구통계학적 특성(n=262)

구 분		n(명)	%
성별	남	183	69.8
	여	79	30.2
연령	20세 미만	4	1.5
	20세 이상 - 30세 미만	103	39.3
	30세 이상 - 40세 미만	99	37.8
	40세 이상 - 50세 미만	39	14.9
	50세 이상	17	6.5
결혼여부	미혼	145	55.3
	기혼	117	44.7
학력	고등학교 이하	61	23.3
	전문대 재학/졸업	136	51.9
	4년제 재학/졸업	57	21.8
	대학원 이상	8	3.1
월평균소득	100만원 미만	71	23.4
	100만 원 이상 - 150만 원 미만	57	18.8
	150만 원 이상 - 200만 원 미만	50	16.5
	200만 원 이상 - 300만 원 미만	49	15.2
	300만 원 이상	76	25.1

2. 조사대상자의 직무관련 특성

외식업체 종사원의 직무와 관련된 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 다음의 <표 4-2>에 나타나 있다.

먼저 조사대상자가 근무하는 외식업체의 종류를 살펴본 결과, 한식이 93명(35.5%)로 가장 많았으며, 그 다음으로 서양식이 61명(23.3%), 일식이 59명(22.5%), 중식이 44명(16.8%), 기타 5명(1.9%)의 순으로 나타났다. 근무부서는 주방이 223명(85.1%)로 홀서빙 37명(14.1%)과 기타 2명(0.8%)보다 월등히 많은 비중을 차지하여 대부분 주방에 종사하고 있었다. 직급은 일반사원급이 152명(58.0%)으로 약 절반 이상을 차지하였으며, 주임 또는 캡틴급이 53명(20.2%), 계장 또는 대리급이 40명(15.3%), 과장급 이상이 17명(6.5%)으로 나타났으며, 근무경력은 10년 이상이 77명(29.4%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 5년 이상-10년 미만이 67명(25.6%), 3년 이상-5년

미만이 45명(17.2%), 1년 이상-3년 미만 41명(15.6%), 1년 미만 32명(12.2%)로 나타났다. 끝으로 이직경험은 1-2회가 65명(24.8%)으로 가장 많았고, 3-4회가 64명(24.4%), 없음이 62명(23.7%), 5-6회가 46명(17.6%), 7회 이상이 25명(9.5%)을 차지하여, 한 번이라도 이직경험이 있는 경우가 약 75% 정도인 것으로 나타났다.

<표 4-2> 조사대상자의 직무관련 특성(n=262)

구 분		n(명)	%
외식업 (음식점)의 종류	한식 음식점업	93	35.5
	중식 음식점업	44	16.8
	일식 음식점업	59	22.5
	서양식 음식점업	61	23.3
	기타	5	1.9
근무부서	홀서빙	37	14.1
	주방	223	85.1
	기타	2	0.8
직급	일반사원급	152	58.0
	주임 또는 캡틴급	53	20.2
	계장 또는 대리급	40	15.3
	과장급 이상	17	6.5
근무연수	1년 미만	32	12.2
	1년 이상-3년 미만	41	15.6
	3년 이상-5년 미만	45	17.2
	5년 이상-10년 미만	67	25.6
	10년 이상	77	29.4
이직경험	1-2회	65	24.8
	3-4회	64	24.4
	5-6회	46	17.6
	7회 이상	25	9.5
	없음	62	23.7

3. 기술통계적 분석

외식업체 종사원의 직무스트레스, 대안매력도 및 이직의도가 어느 정도 인지를 파악하기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과 다음의 <표 4-3>에서 보는 바와 같이, 전체적인 직무스트레스는 그다지 심하지 않은 것으로 나타났으나, 대안매력도와 이직의도는 보통보다 약간 높은 수준인 것을 알

수 있었다.

<표 4-3> 기술통계적 분석

구 분	평균	표준편차	최소값-최대값
직무스트레스	2.35	.7200	1.0 - 5.0
대안매력도	2.90	.7936	1.0 - 5.0
이직의도	2.97	.7996	1.0 - 5.0

4. 연구변수의 신뢰도 및 타당도 분석

1) 신뢰도 분석

신뢰도는 측정결과에 오차가 들어있지 않은 정도를 측정하는 중요한 요소로서, 본 연구에서는 직무스트레스, 대안매력도 및 이직의도를 측정한 항목들의 신뢰도를 검증하였다.

신뢰도 분석은 일반적으로 크론바하(cronbach)의 알파(α)로 신뢰도 척도를 계산하게 되는데, 보통 .60이상이면 신뢰도가 있다고 보며, 전체 항목을 하나의 척도로 종합하여 분석할 수도 있다. 본 연구에서도 이러한 크론바하 값을 계산하여 신뢰도를 검증하였다.

<표 4-4>에서 보는 바와 같이 cronbach's alpha 값이 각각 0.8 이상으로 나타나 신뢰도에 문제가 없다고 볼 수 있다.

<표 4-4> 신뢰도 분석

요인	문항 수	Cronbach Coefficient Alpha
직무스트레스	5	.804
대안매력도	4	.919
이직의도	4	.816

2) 타당도 분석

변수들의 타당도를 분석하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 직무스트레스, 이직의도 및 대안매력도에 관한 각각의 문항은 주성분분석(principal component analysis)을 실행한 후 Varimax rotation을 통해서 요인분석을 실시하여 사용된 측정도구의 타당도를 검증하였다.

먼저 직무스트레스에 대한 타당도를 검증하기 위하여 요인분석을 실시한 결과, <표 4-5>에서 보는 바와 같이 고유값(eigenvalue)이 1 이상인 최종요인 1개가 추출되었으며, 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 56.21%로 구성개념이 타당도를 지닌 것으로 볼 수 있다.

<표 4-5> 직무스트레스의 요인분석 결과

요 인	항목수	변수명	요인적재량
직무스트레스	5	근무시간의 지루함	.708
		업무의 답답함	.820
		업무 시 불안함	.722
		상사와의 불편한 관계	.741
		동료와의 불편한 관계	.753
아이겐 값(Eigenvalues)			2.811
분산(% of variance)			56.21

이직의도에 대한 타당도를 검증하기 위하여 요인분석을 실시한 결과, <표 4-6>에서 보는 바와 같이 고유값(eigenvalue)이 1 이상인 최종요인 1개가 추출되었으며, 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 64.97%로 구성개념이 타당도를 지닌 것으로 볼 수 있다.

<표 4-6> 이직의도의 요인분석 결과

요 인	항목수	변수명	요인적재량
이직의도	4	직장을 그만둘 의도	.848
		스카웃 제의 시 이직의도	.815
		다른 업종으로 이직희망	.727
		같은 업종의 다른 회사로 이직희망	.828
아이겐값(Eigenvalues)			2.599
분산(% of variance)			64.97

대안매력도에 대한 타당도를 검증하기 위하여 요인분석을 실시한 결과, <표 4-7>에서 보는 바와 같이 고유값(eigenvalue)이 1 이상인 최종요인 1개가 추출되었으며, 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 80.48%로 구성개념이 타당도를 지닌 것으로 볼 수 있다.

<표 4-7> 대안매력도의 요인분석 결과

요 인	항목수	변수명	요인적재량
대안 매력도	4	더 나은 조건의 직장 존재	.894
		더 많은 급여제공 직장의 존재	.901
		더 많은 지원이 가능한 직장의 존재	.923
		더 만족스러운 직장의 존재	.869
아이겐값(Eigenvalues)			3.219
분산(% of variance)			80.48

5. 상관관계 분석

가설을 검증하기 전에 전체 변수들의 상관계수를 살펴보고, 전반적인 관계의 대략적인 강도와 방향성을 알아보기 위해 상관관계분석을 수행하였으며, 그 결과는 <표 4-8>과 같다.

상관관계분석의 결과, 직무스트레스와 대안매력도는 정의 상관관계를 지

니며($p<.01$), 직무스트레스와 이직의도 또한 정의 상관관계($p<.01$)를 지니는 것으로 나타났다. 또한 대안매력도와 이직의도도 정의 상관관계($p<.01$)를 지니는 것으로 나타나 본격적인 가설검증을 위한 분석을 수행하였다.

<표 4-8>의 상관관계분석에서 직무스트레스와 이직의도 간의 상관계수가 .514로 나타나 다중회귀분석을 사용하는데 있어 다중공선성(multicollinearity) 문제가 발생할 가능성이 제기된다. 이에 공선성진단을 실시하여 분산팽창계수(variance inflation factor; VIF)를 구한 결과 1.000, 1.075로 10보다 큰 독립변수는 없는 것으로 나타나 독립변수 사이의 상관성은 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-8> 상관관계 분석

구 분	직무스트레스	대안매력도	이직의도
직무스트레스	1.000		
대안매력도	.264**	1.000	
이직의도	.514**	.391**	1.000

주) * : $p<.05$, ** : $p<.01$ 에서 유의함

제 2 절 연구가설의 검증

1. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 검증

외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다. 그 결과 <표 4-9>에서 보는 바와 같이 직무스트레스는 이직의도에 대해 회귀계수가 .514, 유의도가 .000으로 유의수준 1% 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 ‘외식업체 종사원의 직무스트레스가 높을수록 이직의도는 높아질 것이다.’라는 가설 1은 채택되었다.

이러한 결과를 볼 때 외식업체 종사원들은 직무에서 느끼는 스트레스 가심할수록 다른 직장을 찾아 이직하려는 생각을 강하게 갖고 있음을 알 수 있었다.

<표 4-9> 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 분석

종속 변수	독립변수	R ²	F값	F 유의도	B값 (회귀계수)	표준 오차	beta	t값	유의도
이직 의도	Constant	.264	93.137	.000***	1.634	.145		11.261	.000
	직무 스트레스				.570	.059	.514	9.651	.000***

주) * : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$ 에서 유의함

2. 대안매력도의 조절효과 검증

대안매력도가 외식업체 종사원의 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 조절할 것이라는 가설 2를 검증하기 위하여, 모델 1에서는 직무스트레스에 대한 독립변수만을 투입하였고, 모델 2에서는 1단계로 직무스트레스 변수를 투입하고 2단계로 대안매력도 변수를 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 또한 모델 3에서는 1단계로 직무스트레스 변수를 투입하고 2단계로

대안매력도 변수를, 3단계에서는 직무스트레스와 대안매력도 변수와의 상호작용 관계를 투입하여 계층적 회귀분석을 실시하였다.

대안매력도가 외식업체 종사원의 직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 조절할 것이라는 가설 2를 검증한 결과, 대안매력도는 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 유의한 조절효과를 가지지 않는 것으로 나타나($\beta = -.285$) 가설 2를 기각하였다.

이러한 결과를 볼 때 현 직장보다 더 나은 조건의 대안이 있다고 하더라도 이것이 직무스트레스로 인한 이직의도를 가중시키는 데는 유의한 영향을 미치지 않음을 알 수 있다. 즉 이직의도는 가설 1의 검증결과에서도 알 수 있듯이 직무스트레스가 심할수록 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 높은 이직률을 나타내고 있는 외식업체에서는 종사원들의 직무스트레스를 완화시킬 수 있는 방안을 모색함으로써 효율적인 인적자원관리가 이루어질 수 있도록 해야 한다.

<표 4-10> 대안매력도의 조절효과 분석

변수	이직의도		
	Model I	Model II	Model II
	β (표준화된 계수)	β (표준화된 계수)	β (표준화된 계수)
직무스트레스(a)	.514***	.441***	.635***
대안매력도(b)		.275***	.431**
a*b			-.285
상수	1.634	1.022	.553
F	93.137***	64.902***	43.810***
R ²	.264	.334	.337
R ² 변화량		.07	-.003
F값 변화량		-28.24	21.09

주) * : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$ 에서 유의함

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 외식업체 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 대안매력도의 조절효과를 검증하는 것을 목적으로 서울 및 경기지역 외식업체 종사원을 대상으로 실증연구를 수행하였다.

연구의 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 조사대상자는 남자가 여자보다 많은 비중을 차지하였으며, 20세 이상-30세 미만이 가장 많았고, 전문대 재학/졸업의 학력이 약 절반 정도를 차지하고 있었으며, 월평균 소득은 200만원 이상-300만원 미만이 가장 많은 비중을 차지하였다.

둘째, 조사대상자는 한식 음식점에 근무하는 경우가 가장 많았으며, 주방종사원이 약 85%를 차지하였고, 직급은 일반사원급이 많았다. 또한 근무경력은 10년 이상이 약 30% 가까운 비중을 차지하였으며, 한 번이라도 이직경험이 있는 경우가 약 75% 정도인 것으로 나타났다.

셋째, 외식업체 종사원의 직무스트레스, 대안매력도 및 이직의도가 어느 정도인지를 파악하기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과, 전체적인 직무스트레스는 그다지 심하지 않은 것으로 나타났으나 대안매력도와 이직의도는 보통보다 약간 높은 수준인 것을 알 수 있었다.

넷째, 직무스트레스, 대안매력도 및 이직의도를 측정한 항목들의 신뢰도를 검증한 결과 cronbach's alpha 값이 각각 0.8 이상으로 나타나 신뢰도에 문제가 없었으며, 요인분석을 통해 타당도를 검증한 결과 구성개념의 타당도에 있어 문제가 없는 것으로 나타났다.

다섯째, 상관관계분석의 결과, 직무스트레스와 대안매력도는 정의 상관관계를 지니며, 직무스트레스와 이직의도 또한 정의 상관관계를 지니는 것으로 나타났고, 대안매력도와 이직의도도 정의 상관관계를 지니는 것으로 나타났다.

여섯째, 가설검증 결과 직무스트레스는($\beta=.514$)는 이직의도에 통계적

으로 유의하게 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었으며, 대안매력도는 직무스트레스와 이직의도 간의 관계에서 유의한 조절효과를 가지지 않는 것으로 나타나($\beta=-.285$) 가설 2를 기각하였다.

이러한 연구결과를 볼 때 현 직장보다 더 나은 조건의 대안이 있다고 하더라도 이것이 직무스트레스로 인한 이직의도를 가중시키는 데는 유의한 영향을 미치지 않음을 알 수 있다. 즉 이직의도는 대안매력도와는 관계없이 직무스트레스 자체가 심할수록 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 외식업체 경영자들은 종사원들의 이직률을 낮추기 위해 종사원들의 직무스트레스 요인을 파악하고 그에 따라 급여나 복리후생, 근무여건 등을 개선함으로써 종사원들의 직무스트레스를 완화시킬 수 있는 방안을 모색하여야 한다. 이를 통해 효율적인 인적자원관리가 이루어지도록 함으로써 외식업체의 성공과 발전도 함께 도모할 수 있을 것이다.



제 2 절 연구결과의 한계점 및 제언

본 연구 수행과정 도출된 한계점을 정리하여 요약하면 다음과 같다.

첫째, 서울 및 경기지역 외식업체 법인대상으로 조사하였으나 남녀 비율이 70% : 30%로 남성의 비율이 높아 후속연구에서는 남녀별 동물조사 또는 성별 비교의 필요성이 요구 되고 있다.

둘째, 특히 월 평균 100만원 미만 소득자가 23.3%, 1년 미만의 근무자가 12.2%, 로 주로 인턴 등이 포함되어 편향된 시각에서 판단 될 수 있다.

종업원의 일반성과 개연성의 논리의 한계를 가지고 있다는 점이다.

셋째, 조사대상자 가운데 표본 추출결과 한식 음식점업 종사자가 35.5% 주방근무 대상자가 85.1% 로 편향 되어있다는 점이다. 따라서 향후연구에서는 주방과 홀 근무자의 비교 그리고 한식, 양식, 중식, 일식 등 업종별 비교분석도 후속연구가 이루어져야 한다고 사료된다.

따라서 본 연구 수행결과를 토대로 외식업체의 인적관리를 통해서 기업 조직내의 직무스트레스의 해결방법과 이직의도를 한식세계화 관점에서 최소화해야 함은 물론 종업원 만족, 종업원과 기업의 비전과 미션 그리고 글로벌 경쟁력 확보를 위한 전략적 인재양성이 그 어느 때보다도 절실하며 이 분야의 연구가 지속적으로 활발하게 논의 되어져야할 것이다. 그리고 그 어느 때보다도 절실하며 이 분야의 연구가 지속적으로 활발하게 논의되어져야 할 것이다.

【참고문헌】

1, 국내문헌

- 강만수(2003), 「외식산업 종사자의 직무만족에 대한 실태연구」, 중앙대학교 대학원 석사학위논문
- 공계순(2005), 「아동학대예방센터 상담원의 이직의도 관련 요인에 관한 연구」, 『한국아동복지학』, 한국아동복지학회, 19
- 구자중(2008), 「고용형태에 따른 종사원의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」, 경기대학교 대학원 석사학위논문
- 권영린·최정환(2002), 「호텔종사원의 직무만족에 관한 연구」, 『호텔관광연구』, 한국호텔관광학회, 제8호
- 기영진(2007), 「외식기업의 전환장벽 관계성과 조절효과가 서비스 유지결정에 미치는 영향」, 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 김경애(2010), 「대안의 매력과 구속력이 이동통신서비스의 지속적 이용에 미치는 영향」, 전남대학교 대학원 박사학위논문
- 김남재·강병서·유경환 (2002) 「서비스 종업원의 역할보호성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구」, 『경영학연구』, 한국경영학회, 31(5)
- 김라미(2010), 「장기요양기관 노인요양보호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 서울시립대학교 대학원 석사학위논문
- 김병준(2009), 「외식업체 배달종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향」, 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 김복일(2005), 「외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위 논문

- 김상현·오상현(2001), 「고객만족과 재구매의도간 관계에서 전환장벽의 조절효과」, 『고객만족경영연구』, 한국고객만족경영학회, 3(2)
- _____ (2002), 「고객 재구매 의도 결정요인에 대한 연구」, 『마케팅 연구』, 한국마케팅학회 17(2)
- 김상효(2003), 「외식산업 종사원의 직무만족에 관한 연구」, 경원대학교 대학원 석사학위논문
- 김성한(1997), 「사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구」, 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 김성민(2008), 「호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향」, 동국대학교 대학원 박사학위논문
- 김순진(2002), 「외식산업의 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향」, 경원대학교 대학원 석사학위논문
- 김순호(2009), 「외식조리종사원의 원가의식이 지시이전과 성과에 미치는 영향 연구」, 경기대학교 대학원 석사학위논문
- 김영철(2001), 「외식업 서비스종사자의 직무스트레스와 이직의도 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 김은주(2005), 『외식경영학』, 형설출판사
- 김응식(2011), 「직무스트레스 요인분석: 생산직 근로자를 대상으로」, 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 김한주(1997), 「국가문화, 직무특성 및 조직효과성간의 관계: 비교연구」, 한국과학기술원 석사학위논문
- 김형수(1990), 「패스트푸드 사업의 성패요인에 관한 실증 연구」, 고려대학교 대학원 석사학위논문
- 김홍영(2009), 「지각된 외부 평판, 윤리적인 조직 분위기, 리더-구성원간 교환관계가 이직의도에 미치는 영향」, 인하대학교 대학원 박사학위논문

- 김종민(2002), 「장애인 복지관 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구」, 연세대학교 대학원 석사학위논문
- 김종훈(2002), 「외식산업 내부고객 만족도에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 석사학위논문
- 류정진(2007), 「외식산업의 서비스 품질이 소비자 구매행동에 미치는 영향」, 성신여자대학교 대학원 석사학위논문
- 문영미(2007), 「노인복지기관 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향」, 『임상사회사업연구』, 4집 3호, 한국임상사회사업학회
- 박만순(2000), 「경찰공무원의 직무스트레스가 이직에 미치는 영향」, 서울대학교 대학원 석사학위논문
- 박명균(2002), 「직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관한 연구」, 제주대학교 대학원석사학위논문
- 박소영(2008), 「호텔레스토랑의 관계혜택과 핵심서비스혜택이 고객의 이탈의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 부경대학교 대학원 석사학위 논문.
- 백승우·박슬기·이형룡(2006). 「호텔의 임금 상승률, 이직률 및 호텔 경영성과 간의 관계에 관한 연구」, 『관광학 연구』, 한국관광학회, 30(1)
- 박지원(2007), 「위기의 직장인, 이렇게 관리하라」, 『LG경제연구원』, LG주간경제, 931호
- 박현석(2007), 「내부마케팅과 임파워먼트가 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향」, 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문
- 선명옥(2009), 「외식산업의 입지특성에 따른 마케팅전략에 관한 연구」, 전북대학교 대학원 석사학위논문
- 송병선(1996), 「직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대학교 대학원 박사학위논문
- 송승현(2011), 「호텔조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무만족 간의 연구」, 순천대학교 대학원 박사학위논문

- 신재영(1995), 『외식사업실무론』, 백산출판사
- 안관영(1992), 「인적 특성, 직무 특성 및 조직 특성에 따른 이직관리
방안에 관한 연구」, 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 안순영(2008), 「무예도장의 물리적환경이 고객만족, 대안의 매력도 및 구매
후 행동에 미치는 영향」, 단국대학교 대학원 석사학위논문
- 안우규(2003), 「호텔레스토랑의 관계혜택이 고객 충성도에 미치는 영향」,
대구대학교 대학원 박사학위논문
- 여종구(1998), 「직무스트레스의 경감을 위한 대안」, 건국대학교 대학원
석사학위 논문.
- 왕옥국(2011), 「호텔종사원의 직무스트레스가 이직의도 및 조직몰입에
미치는 영향」, 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 우석봉(1995), 「호텔산업 종업원의 직무만족과 조직몰입이 이직에 미치는
영향에 관한 연구」, 『관광학연구』, 한국관광학회, 20(9)
- 유기현(2000), 『인적 자원관리론』, 무역경영사
- 유녕(2008), 「서비스 불만족도가 고객 재방문의도에 미치는 영향에
관한 연구」, 중앙대학교 대학원 석사학위논문
- 유숙자(1999), 「사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구 직무
스트레스의 역할요인을 중심으로」, 가톨릭대학교 대학원
석사학위 논문
- 유양자·유지연(2001), 「패밀리레스토랑 조리종사원의 이직원인에 관한
연구」, 『한국조리과학학지』, 한국조리과학회, 17(1)
- 유희경·김수정(2006), 「외식기업의 원가구조 사례분석과 원가관리 방안
에 관한 연구」, 『외식경영연구』, 한국외식경영학회, 9(1)
- 이가진(2010), 「골프장 직원의 직무환경이 직무스트레스와 이직의도에
미치는 영향」, 세종대학교 대학원 석사학위논문
- 이강춘(2008), 「호텔 레스토랑 올리브유 조리제품의 관계혜택, 자아일치성,
고객만족, 대안매력도 및 재구매 의도 간의 관계에 관한
연구」, 동의대학교 대학원 박사학위논문

- 이기리(2002), 「자발적 이직의 결정요인에 관한 연구」, 서강대학교 대학원 석사학위논문
- 이성희(2001), 「관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위논문
- 이은용(2003), 「관광호텔 조리직 종사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 이은희(2004), 「간병인의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구」, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 이장원(2003), 「지역사회복지관 종사자들의 직무만족과 이직성향에 관한 연구」, 대전대학교 대학원 석사학위논문
- 이재광(2008), 「태권도 사범의 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 관계」, 경원대학교 대학원 석사학위논문
- 이재형(1998), 「호텔종사원의 이직성향에 따른 세분화와 직무동기부여에 관한 연구」, 세종대학교 대학원 석사학위논문
- 이종목(1989), 『직무스트레스의 원인, 결과 및 대책』, 성원사.
- 이진석(2007), 「센터 종사자의 멘토링과 조직성과의 인과관계 분석」, 단국대학교 대학원 박사학위논문
- 임성식(1997), 「직무스트레스 요인과 지방공무원의 직무만족간의 관계에 관한 연구」, 청주대학교 대학원 박사학위논문
- 전광호·김상용(2004). 「영업사원의 직무성과, 만족, 조직 몰입, 이직의도와 의 관계에서 대안 매력도의 역할」, 『유통연구』, 한국유통학회, 9(2)
- _____. 장재윤(2004). 「영업사원의 이직의도 예측 모형검증」, 『한국심리학회지』, 한국산업및조직심리학회, 17(3)
- 전혜경(1998), 「소비자의 외식평가에 영향을 미치는 결정요인에 관한 연구」, 서울대학교 대학원 석사학위논문
- 정명수(1999), 「사회체육지도자의 직무와 조직에 대한 만족이 이직에 미치는 영향」, 계명대학교 대학원 박사학위논문

- 조영신(2007), 「공정성 지각을 통한 항공사 서비스 실패 후 만족과 전
환의도에 관한 연구」, 동국대학교 대학원 박사학위논문
- 조은아(2004), 「직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 관한 연구」, 경
기대학교 대학원 석사학위논문
- 차명화·서선희(2006), 「학교 급식 관리 영양사의 영양교사제도에 대한 기
대감에 따른 직무만족도, 근로가치관 및 이직의도의 차이분
석」, 『대한지역사회영양학회지』, 대한지역사회영양학회,
11(3), 2006
- 채지혜(2002), 「호텔종사원의 직무스트레스와 이직의도에 관한 부서별
비교분석」, 경기대학교 대학원 석사학위논문
- 통계청(2009), 「2009년 기준 도소매업조사보고서」, 한국표준산업분류.
- 한국외식정보(2006), 『한국외식연감』
- 한규임(2005), 「조리사 직무스트레스와 이직의도 연구」, 경기대학교 대학
원 석사학위논문
- 한덕웅(1999), 『조직행동의 동기이론』, 법문사
- 한양옥(1999), 「외식산업종사원의 직무만족에 관한 연구」, 경기대학교
대학원 석사학위논문
- 함성철(2003), 「경호원 직무스트레스가 조직 유효성에 미치는 영향」, 경
기대학교 대학원 박사학위논문
- 홍기운(2003), 『최신외식산업개론』, 대왕사
- 황 문(2009), 「호텔 식음부서 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치
는 영향」, 경기대학교 대학원 석사학위논문

2. 국외문헌

- Anderson, J. & Narus, J. A. "A model of distributor firms and manufacturer firm working partnerships". *Journal of Marketing*, 54(January), 1990
- Barrie, D. G. & Wilkinson, A. & Cooper, C. L. "Managing quality and human resources : a guide to continuous improvement", *Oxford: Malden, Mass. : Blackwell*, 1997
- Bearden, W. O. and Teel, J. E. "Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports", *Journal of Marketing Research*, 20(1), 1983
- Beatty, S. E. Mayer, M., Coleman. J. E. & Reynoldsc, K. E., Lee. J. "Customer-Sales Associate Retail Relationship Marketing", *Journal of Retailing*, Vol.72(3), 1996
- Beehr, T. A. & Franz, T. M. "The Current Debate about the Meaning of Job Stress", *Journal of Organizational Behavior Management*, 8(2), 1987
- _____. and Newman, J. E. "Job stress and employee health and organizational effectiveness: a facet analysis, model and literature review". *Personal Psychology*, (31), 1978
- _____. "The of Social Support in Coping With Originations Stress". *Human Stress and Cognition in John Wiley & sons*, 1985
- Blackburn, R. and Rosen, B. "Total Quality and Human Resources Management", *The Academy of Management Executive*, Vol.7(3), 1993
- Burnham, T. & Frels, J., Mahajan, V. "Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents, and Consequences", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(2), 2003

- Colgate, M. and Lang. B. "Switching barriers in consumer markets: An investigation of the financial services industry", *The Journal of consumer Marketing*, 18(4), 2001
- Dalton, D. R. & W. D. Tudor. "Turnover: A Lucrative Hard Dollar Phenomenon", *The Academy of Management Review Journal*, 7(2), 1982
- Davidson. M. & Cooper, C. L. "Stress & The Woman Manager", *St. Martin's Press*
- Drigotas, S. M. and C. E. Rusbult, "Should I Stay or Should I go? A Dependence Model of Breakups", *Journal of Personality and Social Psychology*, 62(1), 1992
- Frazier, G. L. "Interorganizational Exchange Behavior in Marketing Channels: A Broadened Perspective", *The Journal of Marketing*, 47(4), 1983
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. "Work design; Personnel management", *Addison-Wesley*, 1980
- Hall, D. T & R. Mansfield. "Organizational and Individual Response to External Stress", *Administrative Science Quarterly*, 16(4), 1971
- Heskett, J. L., Sasser, W. E. & Schlesinger L. A. "The service profit chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value", *THE FREE PRESS A Division of Simon & Schuster Inc.* 1997
- Hingley, P. & Cooper, C. L. "Stress and the Nurse Manger", *Wiley*, 1986
- Hirschman, A. O. "Exit, Voice, and Loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states", *Fellow of Harvard College*, 1970
- Hochschild. A. R. "The Managed Heart : Commercialization of

- Human Feeling”, *University of California Press*, 1983,
- Houston, F. S. and Gassenheimer, J. B, “Marketing and Exchange”, *The Journal of Marketing*, 51(4), 1987
- Jones, M. A. Mothersbaugh, D. L. and Beatty, S. E. “Switching Barriers and Repurchase Intentions in Services”, *Journal of Retailing*, 76(2), 2000
- Judge, T. A. “Does Affective Disposition Moderate the Relationship between Job Satisfaction and Voluntary Turnover?”, *Journal of Applied Psychology*, 78(3), 1993
- Kelley, H. K. and Thibaut, J. W. “Interpersonal Relations: A Theory of Interdependence”, *Wiley*, 1978
- Lyons , T. F. “Role Clearly Needs for Clarity, Satisfaction, Tension and Withdrawal”, *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 1971
- Mark C. and Bodo Lang. “Switching Barriers in Consumer Markets: An Investigation of the Financial Services Industry”. *Journal of Consumer Marketing*”, 18(4), 2001
- Matteson, M. T. and Ivancevich, J. M. “Organizational Stressors and Heart Disease: A Research Model”, *The Academy of Management Review*, Vol.4(3), 1979
- _____, M. T. and Ivancevich, J. M. “Organizational Stressors and Heart Disease : A Research Model”, *The Academy of Management Review*, 4(3), 1979
- Meier, J. D. “Solutions to the hospitality Industry’s labor shortage”, *FIU Hospitality Review*, 1991
- _____. “Solutions to the hospitality’s labor shortage”, *FIU Hospitality Review*, Fall, 1991
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski. C. J. & Erez, M. “Why people stay: Using Job Embeddedness to Predict

- Voluntary Turnover”, *The Academy of Management Journal*, 44(6), 2001
- Mobley, W. H. “Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover”. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 1977
- Mueller, C. W. and Price, J. L. “Economic, Psychological, and Sociological Determinants of Voluntary Turnover”, *Journal of Behavioral Economics*, 19(3), 1990
- Oliver, R. L. “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions”, *Journal of Marketing Research*, 17(4), 1980
- Parker, D. F. & DeCotiis, T. A. “Organizational Determinants of Job Stress”. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 1983
- Ping Jr, R. A. “The Effects of Satisfaction and Structural Constraints of Retailer Exiting, Voice, Loyalty, Opportunism, and Neglect”, *Journal of Retailing*, 69(3), 1993
- Porter, L. W. and Steers, M. R. Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin*, 80(2), 1973
- _____, and Steers, R. M., Mowday, R. T., Boulian, P. V. “Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians”, *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 1974
- Quick, J. C. & Quick, J. D. “Organizational Stress and Preventive Management”, *McGraw-Hill*, 1984
- Rizzo, J. R. House, R. J. Lirtzman, S. I. “Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations”, *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 1970

- Robert, A. & Ping Jr. "The Effects of Satisfaction and Structural Constraints of Retailer Exiting, Voice, Loyalty, Opportunism, and Neglect", *Journal of Retailing*, 69(3), 1993
- Rusbult, C. E. & Farrell, D. "A Longitudinal Test of the Investment Model: The Impact on Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover of Variation in Rewards, costs, alternatives and Investment," *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 1983
- _____, Rogers, G., and Mainous III, A. G., "Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction", *Academy of Management Journal*, 31(3), 1988
- _____, Zembrodt, I. M., and Gunn, L. K. "Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: Responses to Dissatisfaction in Romantic Involvements", *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(6), 1982
- Sandiford, P. J. & Seymour, D. "Emotion Labor in the Public House: Reflection on a Pilot Study", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26(1), 2002
- Schuler, R. S. "Definition and Conceptualization of stress in Organizations", *Organizational Behavior and Human Performance*, 25(2), 1980
- _____, "Definiton and Conceptualization of Stress in Organization", *Organizational Behavior and Human Performance*, 25(2), 1980
- Selye, H. "The Stress Concept and some of its Implication, Human Stress and Cognition", *John Wiley & Sons*, 1979

- Staw, B. M. "The Escalation of Commitment To a Course of Action",
Academy of Management Review, 6(4), 1981
- Stone-Romero, E. F & Anderson, L. E, "Relative Power of Moderate
Multiple Regression and the Comparison of Subgroup
Correlation Coefficient for Detecting Moderating Effects",
Journal of Applied Psychology, 79(3), 1994
- Yerkes, R. M. &, Dodson, J. D. "The Redation of Strength of
Stimulus to Rapidity of Habit-Formation", *Journal of
Comparative Neurology and Psychology*, 18(5), 1908



--	--	--

(秘) 본 조사의 내용은 통계법 제 8조에 의거 비밀이 보장되며, 통계목적 이외에는 사용되지 않습니다.

설 문 지

안녕하십니까?

저는 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과 학생입니다.

이번에 “외식업체 종사원의 직무 스트레스가 대안 매력도 및 이직의도에 미치는 영향”이라는 주제로 석사학위 논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지의 응답 및 분석결과는 순수하게 학문적인 목적으로만 사용되며, 그 이외 목적으로 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 또한 응답자 여러분의 권리는 통계법 제 8조에 의거 보호됨을 알려 드립니다. 귀하의 솔직하고도 성의 있는 응답은 좋은 결과를 얻기 위한 저의 석사학위 논문의 소중한 자료로서 이용되므로 다시 한 번 성의 있는 응답을 부탁드립니다.

귀하의 건강과 가정에 행복을 기원합니다.

2011년 월

한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과 석사과정

지도교수: 경영학 박사 박종혁

연구자 : 정경성

연락처: 010-9936-8691

E- mail: joo717kr@daum.net

* * 부탁의 말씀 * *

- . 다음의 각 설문은 정답이 있는 것이 아닙니다. 각 항목에 대하여 너무 오래 생각하지 마시고, 물음을 읽으시고 난 후의 느낌이나 생각을 사실대로 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.
- . 일반적으로 바람직하다고 생각하는 것으로 대답하지 마시고, 귀하의 실제 느낌을 사실 그대로 기록해 주시기를 부탁드립니다.
- . 서로 비슷하다고 생각되는 문항이 있더라도 가급적이면 빠뜨리지 마시고 응답해 주시면 감사하겠습니다.

I. 다음 문항들은 귀하의 직무 스트레스에 관한 의견을 묻는 질문입니다. 각 문항에 대해 귀하의 견해와 가장 일치하는 번호에 표시(✓)로 체크해 주십시오.

번호	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇지 않다
		①	②	③	④	⑤
1	나는 현재 내가 근무하고 있는 직장보다 더 나은 조건의 직장이 있다.					
2	나는 현재 내가 근무하고 있는 직장보다 더 많은 급여를 제공할 수 있는 직장이 있다.					
3	나는 현재 내가 근무하고 있는 직장보다 지원을 더 잘해줄 수 있는 직장이 있다.					

4	나는 현재 내가 근무하고 있는 직장보다 더 만족스러운 직장이 있다.					
---	---------------------------------------	--	--	--	--	--

II. 다음은 귀하의 **대안매력도에** 관한 의견을 묻는 질문입니다. 각 문항에 대해 귀하의 견해와 가장 일치하는 번호에 표시(✓)로 체크해 주십시오.

번 호	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	나는 일이 너무 단순하고 반복적이어서 근무시간이 지루하다고 느껴진다.					
2	나는 일하는 것이 지겹고 건강에 해로우며 때로는 일에 대해 생각하면 가슴이 답답함을 느낀다.					
3	나는 일로부터 떠나 있으면 불안하고 하루도 편히 업무에 임해 본 적이 없다.					
4	나는 상사와의 관계가 불편하다.					
5	나는 동료와의 관계가 불편하다.					

Ⅲ. 다음은 **이직의도에** 관한 질문입니다. 각 문항에 대해 귀하의 견해와 가장 일치하는 번호에 표시(✓)로 체크 해 주십시오.

번호	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇지 않다
		①	②	③	④	⑤
1	나는 조만간 이 직장을 그만둘 생각을 한 적이 있다.					
2	나는 다른 스카우트 제의가 오면 직장을 옮길 생각이 있다.					
3	나는 다른 업종으로 이직하고 싶다.					
4	나는 같은 업종의 다른 회사로 이직하고 싶다.					

v. 다음은 귀하의 **일반적인 사항** 내용입니다. 각 문항에 대해 귀하의 해당되는 곳에 표시(✓)로 답변해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

① 남

② 여

2. 귀하의 연령은?

① 20세 미만

② 20세 이상 - 30세 미만

③ 30세 이상 - 40세 미만

④ 40세 이상 - 50세 미만

⑤ 50세 이상

3. 귀하의 결혼 여부는?

① 미혼

② 기혼

ABSTRACT

A Study on the Effect of Job Stress on Turnover Intention of Restaurant Employees – Focused on the Moderating Effect of the Attractiveness of Alternatives –

Jung, Kyeong-Sung

Major in Food Service Management

**Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management**

**Graduate School of Business Administration
Hansung University**

The purpose of this study is to analyze the effects of job stress of restaurant employees on their turnover intention, and examine whether the attractiveness of alternatives moderates the relationship between job stress and turnover intention.

To accomplish the purpose of this study theoretical and empirical analysis were conducted. The data of this study was obtained from 262 employees of restaurant located in Seoul and Kyonggi-do. For the empirical analysis, this study used SPSS 18.0 to analyze the collected data. Statistical techniques used to analyze the data were frequency, descriptive, correlation and hierarchical regression analysis. The major findings of this study as follows.

First, the job stress showed positively significant effect on the turnover intention. That is, the turnover intention scored high when the perceived stress from job stress was high.

Second, the attractiveness of alternatives has no significant moderating effect between job stress and turnover intention.

Based on these findings, the following implications can be suggested. Employers should do their best to reduce job stress of their employees. Employees also should do their best to minimize job stress they experience from their everyday work and roles.

The following suggestions can be made for more in-depth follow-ups.

First, continuous researches are necessary to obtain more detailed results about effects of job stress on turnover intention. It is expected that more objective results can be obtained by examining job stress factors and turnover factors of restaurant employees.

Second, it is necessary to conduct researches of comparative analysis between sex, ages, monthly income and departments.

Key Words : Restaurant Employees, Turnover Intention, Job Stress, Attractiveness of Alternatives