



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화가
조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향

—조직공정성을 조절효과로—



한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

우금희

석사학위논문
지도교수 최 웅

외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향

—조직공정성을 조절효과로—

The Effect of Changes in Employment Environment of Food
Service Franchise Employees on Organizational Commitment
and Turnover Intention

—For Moderating Effects of Perceived Organizational Justice—

2019년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

우 금 희

석사학위논문
지도교수 최 웅

외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향

—조직공정성을 조절효과로—

The Effect of Changes in Employment Environment of Food
Service Franchise Employees on Organizational Commitment
and Turnover Intention

—For Moderating Effects of Perceived Organizational Justice—

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2019년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

우 금 희

우금희의 경영학 석사학위논문을 인준함

2019년 12월 일



심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향 -조직공정성을 조절효과로-

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
우 금 회

본 연구에서는 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화에 따른 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 대하여 관계를 파악하고 조직공정성이 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입 및 이직의도에 어떠한 조절역할의 기능이 있는지를 고찰하였다.

문헌적 연구를 바탕으로 하여 설정된 연구 모형과 가설을 바탕으로 하여 실증적 연구에서는 설문자료 분석을 위해 데이터 코딩(Data coding) 과정과 데이터 클리닝(Data cleaning) 단계를 거쳐 SPSS 23.0 통계 프로그램을 사용하여 조사대상자의 빈도분석을 실시하였고, 측정도구의 타당성 과 신뢰도 분석, 상관관계분석 등을 실시했으며, 연구가설에는 탐색적 요인분석, 단순회귀분석, 다중회귀분석, 조절분석 등을 실시하였다.

첫째, 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화(정리하고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화)가 조직몰입에 미치는 영향은 외식프랜차이즈 종사원의

정리하고 보편화와 조직몰입($\beta = 0.619, P < 0.001$), 외식프랜차이즈 종사원의 조직구조변화와 조직몰입($\beta = 0.358, P < 0.001$)로 유의한 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 분석되었다.

둘째, 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화(정리하고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화)가 이직의도에 미치는 영향은 외식프랜차이즈 종사원의 정리하고 보편화와 이직의도($\beta = -0.158, P < 0.001$), 외식프랜차이즈 종사원의 비정규직 증가와 이직의도($\beta = 0.605, P < 0.001$)로 유의한 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 분석되었다.

셋째, 조직공정성이 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입에 미치는 조절효과는 정리하고 보편화에 조직공정성을 상호작용변수로 추가 투입한 결과 $b = -0.193, t = -4.311(p < .001)$ 로 유의적 부(-)의 조절효과가 나타났다.

또한 조직구조변화에 조직공정성을 상호작용변수로 추가 투입한 결과 $b = 1.311, t = 2.617(p < .001)$ 로 유의적인 정(+)의 조절효과가 있었다.

넷째, 조직공정성이 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 이직의도에 미치는 조절효과는 비정규직증가에 조직공정성을 상호작용변수로 추가 투입한 결과 $b = -0.234, t = -4.998(p < .001)$ 로 유의적 부(-)의 조절효과가 나타났다.

【주요어】 외식프랜차이즈, 고용환경변화, 조직몰입, 이직의도, 조직공정성

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제 제기와 연구 목적	1
1) 문제의 제기	1
2) 연구의 목적	4
제 2 절 연구의 방법 및 구성	5
1) 연구의 방법	5
2) 연구의 범위와 구성	6
제 2 장 이론적 배경	8
제 1 절 고용환경변화	8
1) 고용환경변화의 개념	8
2) 고용환경변화의 구성요인	10
3) 고용환경변화의 선행연구	16
제 2 절 조직공정성	18
1) 조직공정성의 개념	18
2) 조직공정성의 구성요인	20
3) 조직공정성의 선행연구	24
제 3 절 조직몰입 및 이직의도	26
1) 조직몰입의 개념	26
2) 이직의도의 개념	29
3) 조직몰입 및 이직의도에 관한 연구	31
제 3 장 연구의 설계	33
제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설계	33

1) 연구의 모형	33
2) 연구의 가설	34
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	39
1) 변수의 조작적 정의	39
2) 설문지 구성	42
제 3 절 표본설계 및 분석방법	43
1) 표본의 설계	43
2) 분석방법과 절차	44
제 4 장 실증분석	45
제 1 절 표본의 인구통계학적 특성	45
제 2 절 연구변수의 타당성과 신뢰도 분석	47
제 3 절 가설의 검증	53
제 5 장 결 론	67
제 1 절 연구결과의 의의	67
제 2 절 연구의 시사점 및 제언	70
제 3 절 연구의 한계점 및 향후방향	73
참 고 문 헌	74
부 록	85
ABSTRACT	90

표 목 차

[표 2-1] 비정규직의 개념차이	31
[표 2-2] 근로형태별 근로자 규모	51
[표 2-3] 조직공정성의 개념	91
[표 2-4] 분배공정성의 학자들의 정의	12
[표 2-5] 조직몰입의 학자들의 정의	72
[표 3-1] 설문지 구성	24
[표 3-2] 모집단의 표본 및 규정	34
[표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석	6 4
[표 4-2] 고용환경변화의 타당성 및 신뢰도 검증결과	9 4
[표 4-3] 조직몰입의 타당성 및 신뢰도 분석	0 5
[표 4-4] 이직의도의 타당성 및 신뢰도 분석	15
[표 4-5] 조직공정성의 타당성 및 신뢰도 분석	2 5
[표 4-6] 고용환경변화와 조직몰입의 다중회귀분석	4 5
[표 4-7] 고용환경변화와 이직의도의 다중회귀분석	6 5
[표 4-8] 정리해고 보편화와 조직몰입 간의 조직공정성의 조절효과	8 5
[표 4-9] 비정규직 증가와 조직몰입 간의 조직공정성의 조절효과	9 5
[표 4-10] 조직구조변화와 조직몰입 간의 조직공정성의 조절효과	1 6
[표 4-11] 정리해고 보편화와 이직의도 간의 조직공정성의 조절효과	3 6
[표 4-12] 비정규직 증가와 이직의도 간의 조직공정성의 조절효과	4 6
[표 4-13] 조직구조변화와 이직의도 간의 조직공정성의 조절효과	5 6
[표 4-14] 연구가설의 검증결과	66

그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름도	7
[그림 3-1] 연구의 모형	33



제 1 장 서 론

제 1 절 문제 제기와 연구 목적

1) 문제 제기

21세기 들어 현대인의 소득증대, 1인 가구 수의 증대, 핵가족화, 여가시간 증대, 생활습관의 변화, 주 5일제 등 다양한 이유로 식생활 문화가 변화하고 발달되어 프랜차이즈 산업이 크게 활성화 되고 있다. 이와 함께 우리나라도 글로벌 시대를 맞이하면서 다양한 프랜차이즈 산업 중 특히 외식프랜차이즈 산업이 발달되었고, 식생활문화도 점점 세계화가 되어 다양한 브랜드의 패밀리레스토랑, 패스트푸드점의 수가 증가되었다.

또한 1970년대 후반부터 크게 변화가 시작된 한국외식프랜차이즈 산업은 2015년을 기준으로 프랜차이즈 브랜드 3800개, 관련매출 10조원, 일자리 창출 150만개로 우리나라 전체 GDP의 10%, 도소매업체 수 30%, 종사원수 45%에 해당하는 수치로 우리나라 경제의 한 부분을 맞고 있다. 이에 한국프랜차이즈 산업은 국가 산업의 새로운 유통 혁신 방안으로 자리를 잡으며, 한층 발전하여 더욱 큰 산업으로 성장 할 것으로 예측하고 있다(한국프랜차이즈 협회, 2016).

또한 국내 외식시장의 현황과 외식프랜차이즈 업계의 증시 상장을 위한 전망 보고서에 따르면 2018년 말을 기준으로 하여 국내 외식프랜차이즈 브랜드 수는 6052개로 최초 6000개를 넘어섰다. 가맹본부 4882개, 가맹점 24만 3454개로 전부 전년보다 5.4%씩 증가하였다. 그 중에서도 외식업 부문이 11만7202개로 가장 많았다. 하지만 평균 사업기간은 외식업이 4년7개월, 서비스업 6년1개월, 도소매업 6년5개월로 외식사업 수명이 제일 짧았다(식품외식 경제, 2018). 그 이유 중 하나는 세계적으로 금융위기, 신종 인플루엔자의 확산, 2015년 메르스가 있었고 몇 년간 계속된 인원감축 및 구조조정과 상시적 경영혁신체계 그리고 힘든 인력운영체제로 인해 비정규직이 계속적으로 증가

되는 구조적 문제 등을 들 수가 있다(김도형, 2011). 특히 인적관리 부분에서 구조조정과 인력감축 등 조직혁신은 계속하여 진행되고 있고(권안용, 2009), 아울러 고용환경 변화에 따른 노동유연성 정책, 기업의 조직구조 재편성, 비정규직의 증가 등이 법제화되어 많은 문제가 생기고 있다(박정환, 2009). 이에 정부는 2017년 공공부문 비정규직을 정규직 전환에 대해 본격적으로 추진하고, 31만 기간제 근로자와 파견·용역 근로자의 상당수를 정규직으로 전환하며 산업계의 분위기를 바꾸려고 하지만 갈 길이 아직 멀다(조선비즈, 2017). 이러한 고용조정의 현 흐름은 기업의 수요변동에 따라 신축적으로 고용수준을 조절하는 수량적 유연화에 주안을 두고 있으며, 고용환경변화 및 사업구조를 효율화하는 새로운 경영환경시대가 되었고(이규용·신현구, 2009).

또한 이러한 분위기는 외식프랜차이즈 기업의 노동환경에도 영향을 미쳤으며, 특히 인적서비스 의존도가 높은 외식프랜차이즈기업의 인사관리는 인적서비스가 외식경쟁력을 결정 할 수 있는 중요한 요소임에도 불구하고, 비정규직을 지속적으로 증가시키는 추세이고(김태현, 박숙진, 2012), 경영의 효율화를 위해 조직재편, 계층축소, 다운사이징 등의 변화가 이루어지고 있으며 이로 인해 현장에서 근무하고 있는 외식프랜차이즈 종사원들은 고용불안의 경험으로 조직에 대한 충성도와 조직몰입이 저하되며, 조직의 공정성에 대한 인식이 악화되는 상황에 직면하고 있다(전현민, 2012). 외식산업에서 이 위기를 해결하기 위해서는 외식프랜차이즈 종사원들이 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음이 다시 외식프랜차이즈종사원들에게 조직을 위해 몰입 하게 만드는 것 즉, 외식프랜차이즈종사원들이 조직으로부터 인정을 받게 되면 조직공정성에 대한 인식이 증가하게 될 것이며, 이는 조직에 몰입하도록 하여 작업의 참여 및 성과에 긍정적인 효과를 지니게 될 것이다(명규환, 2007).

국내 외식 프랜차이즈 종사원 고용환경변화 연구를 살펴보면 대부분 허용덕(2002), 이정학(2015), 장용준(2018) 등 주로 호텔 종사원의 고용환경변화에 따른 연구들이 대부분이고 외식프랜차이즈 고용환경변화에 대한 연구는 드물다.

또한 외식프랜차이즈기업과 같은 서비스업을 대상으로 한 고용환경변화와 업무에 몰두하는 종사원들의 직무만족도와 조직몰입에 관한 연구는 있었으나

조직공정성과 조직몰입 및 이직의도에 관한 연구는 찾기 어렵다.

따라서 본 연구에서는 조직공정성 및 서비스와 같은 무형자원이 주된 외식프랜차이즈기업을 대상으로 외식프랜차이즈종사원이 고용환경변화에 따른 조직몰입과 이직의도에 어떤 영향을 미치는지 분석하여, 중요성과 역할을 파악하여 외식프랜차이즈종사원들의 직무몰입을 높이고 조직공정성을 올리기 위해 어떤 노력이 필요하며 외식프랜차이즈종사원이 조직에서 공정함을 공감했을 경우 미치는 영향을 종합해 검증하는데 그 의미가 있다.



2) 연구의 목적

본 연구의 목적은 제기된 문제와 연구의 필요성을 바탕으로, 합리적 인적 자원관리의 전략을 수립할 수 있도록 하는데 목적이 있다.

현재 외식프랜차이즈기업의 과잉입점 등으로 인하여 외식프랜차이즈종사원들은 극심한 고용환경변화에 직면해 있으며 외식프랜차이즈종사원들은 외식프랜차이즈기업의 후원적인 인식이 부족한 실정이다. 그리고 서비스기업 같은 인적서비스를 제공하는 회사를 대상으로 한 조직공정성을 조절변수로 하는 연구는 찾기가 쉽지 않다.

이에 본 연구는 현 시점에 고용환경이 변화하는 외식프랜차이즈기업에 종사하는 외식프랜차이즈종사원들이 조직몰입과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 그리고 조직공정성을 조절변수로 하면 어떤 영향을 미치는지 파악해보고자 한다.

본 연구의 목적 달성을 위한 주된 내용은 다음과 같이 본다.

첫째, 고용환경변화와 조직공정성에 대한 개념정의에 대해 정리를 하고자 한다.

둘째, 외식프랜차이즈종사원의 고용환경변화가 조직공정성에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

셋째, 외식프랜차이즈종사원의 고용환경변화가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

넷째, 외식프랜차이즈종사원의 조직공정성이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

제 2 절 연구방법 및 구성

1) 연구의 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 문헌적 연구와 실증적 연구방법을 병행해서 실시하였다.

문헌적 연구를 보면 선행연구논문, 학술지, 국내외 전문서적, 신문기사 등의 문헌자료를 바탕으로 외식프랜차이즈종사원들에 대한 고용환경변화(정리해고 보편화, 조직구조변화, 비정규직 증가), 조직공정성, 조직몰입, 이직의도에 관한 선행연구에 관련된 이론 정립을 위해 문헌적 연구를 실시하였다.

또한 외식프랜차이즈종사원이 고용환경변화에 따른 조직몰입과 이직의도 간의 영향관계에 있어 조직공정성이 어떠한 조절효과를 나타내는지 실증을 분석하고,

또한 문헌연구에서 고찰된 이론적 배경을 바탕으로 하여 연구 목적을 위한 연구모형과 가설을 설정했으며 전국의 외식프랜차이즈기업의 외식프랜차이즈종사원을 중점적으로 설문조사를 실시하고 실증분석을 하려고 한다.

실증연구를 위해 자료 수집차원에서 문헌연구를 했고 이것을 바탕으로 첫째 데이터 코딩과정과 둘째 SPSS 23.0 통계패키지 프로그램을 사용하여 조사대상의 빈도분석과 회기분석 등 을 실시하고자 한다.

2) 연구의 범위와 구성

연구의 내용적인 범위와 구성은 총 5장으로 만들어 졌고, 각 장을 구성하는 세부적인 내용은 아래와 같이 정리하였다.

제1장은 서론 연구에 대한 문제제기 그리고 연구 목적 그리고 연구 범위와 구성으로 기술했다.

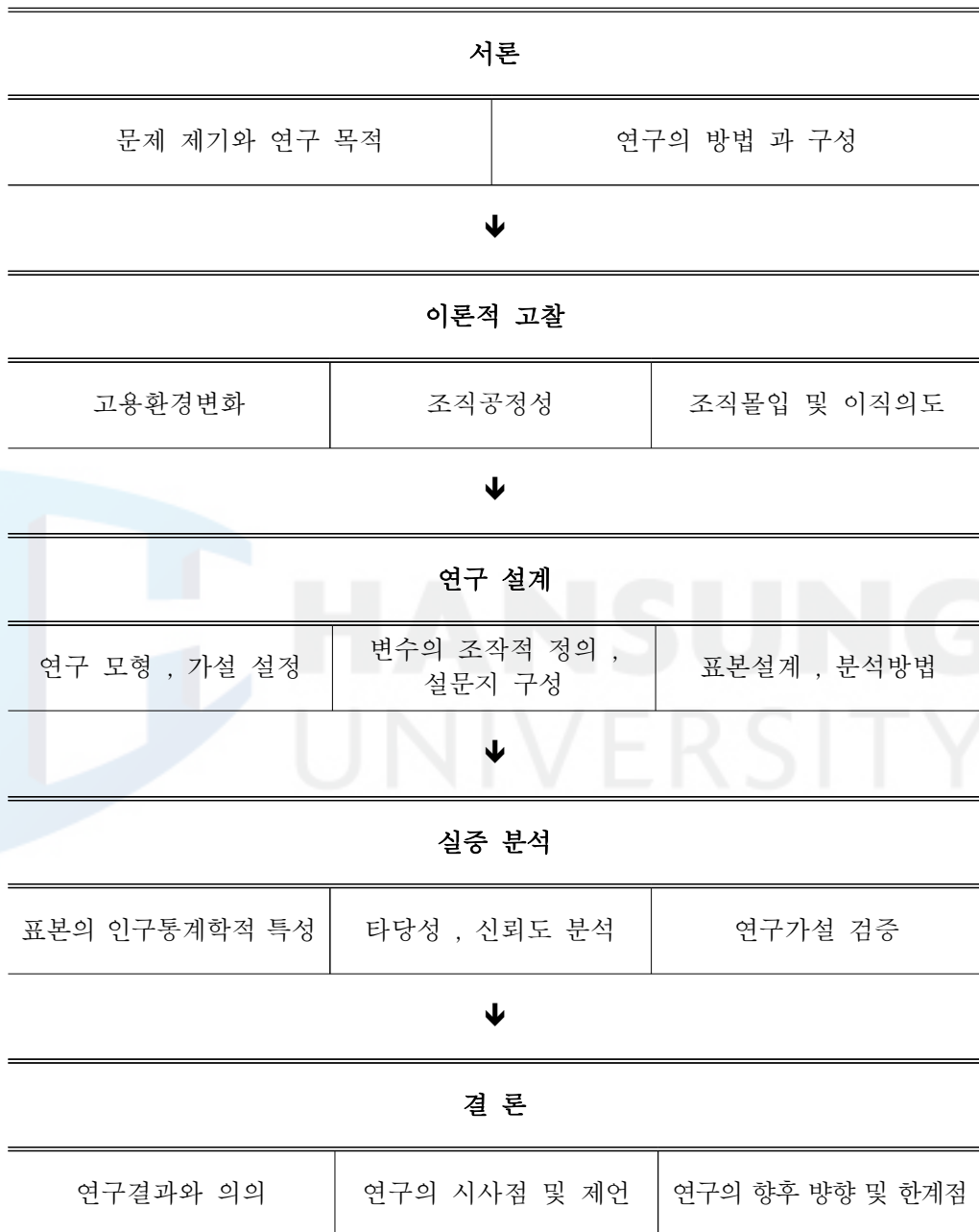
제2장은 이론적 배경으로 제1절에는 고용환경변화의 개념과 구성요인, 선행논문, 제2절에는 조직공정성의 개념, 구성요인과 선행논문, 제3절에는 조직몰입의 개념, 구성요인과 선행논문을 제4절에는 이직의도의 개념과 구성요인 그리고 선행논문을 이론적 고찰로 연구 목적과 연관된 내용을 종합적으로 서술했다.

제3장 연구 설계 부분은 연구 모형 그리고 가설을 바탕으로 변수의 조작적 정의를 만들었으며, 설문지 구성과 조사 그리고 분석방법으로 구성하였다.

제4장은 실증연구 분석으로 조사대상의 일반자료에 대한 표본 특성을 기술하고, 측정도구와 신뢰성을 검증했으며, 연구자료 분석 그리고 연구가설의 요약 및 분석결과를 풀이하였다.

제5장은 결론과 시사점의 부분으로 연구 진행의 과정과 실증분석의 연구결과를 전반적으로 정리했고 시사점 및 제언과 연구 한계점을 서술했으며 향후 연구과제의 방향을 제시하였다.

본 연구의 구성 그리고 흐름을 살펴보면 [그림1-1]과 같다.



[그림 1-1] 연구 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 고용환경변화

1) 고용환경변화 개념

국내기업들은 오랜 기간 유지해온 종신고용 관행을 없애고 주요 인재 중심의 유연한 고용정책으로 변해가고 있다. 이는 IMF이전까지만 해도 기업과 종업원 모두 종신고용이 당연한 것으로 인식하고 살아왔으나, 외환위기 직전부터 종신고용형태의 인력 보유의 부작용이 나타났고, 그 과정에서 대량해고 사태까지 겪으며, 주요인재 구성 및 구조조정 실시 여부가 기업역량의 차이를 결정짓는 중요요인임을 받아들였고 인턴, 계약직 등 비정규직의 비중이 증가해 종신고용관계의 틀 자체가 없어지고 있음을 확인할 수 있었다(권안용, 2009). 외환위기 당시까지는 정리해고 또는 구조조정, 비정규직의 용어는 낯설고 들어볼 일조차 없었다(박정환, 2009).

또한 외환위기가 벌어지며 근로기준법마저 사용자의 정리해고 규제조항을 완화시킴으로서 노동시장에서 유연성을 제고시키기 위한 기본 틀을 만들었고, 법적 보호 사항의 규제완화는 고용환경변화에 대한 외식프랜차이즈기업과 종사원 모두에게 전과 다른 인식을 가져왔다(김현중, 2012). 그로인해 우리나라에서도 고용불안에 대한 관심이 증가 되었고 외환위기 이후 인적자원의 비용을 절감하기 위해 정리해고와 명예퇴직이 광범위하게 시행 되었으며, 최근에는 청년실업, 비정규직 문제가 사회적인 문제로 거론되면서 고용불안에 대한 관심이 부각 되었다(정주혁, 2013).

고용관계에서 성과중시, 유동성심화, 업무생활의 조화와 같이 인력을 중심으로 새로운 변화가 생겼고 전통적 고용관계가 사라져가고 있었으며, 외식프랜차이즈종사원에 대한 고용안정을 보장해 주지 않게 되었고 평생직장임을 기본으로 한 조직몰입이 약화되고, 근무환경이 급변함으로 외식시장의 구조와 서비스종사원의 가치관이 빠르게 변화되고 있다(정주혁, 2013).

이로 인해 외식프랜차이즈기업의 성장률이 저하되고 고용률이 줄고 있고 ‘고용 없는 성장’에 대한 우려가 커져가고 있다. 2009년 세계의 경기침체 그리고 신종 인플루엔자의 확산, 2015년 메르스 사태 이후 세계 관광시장과 호텔기업, 외식프랜차이즈기업은 어려움을 겪었다(메디칼타임즈, 2016.05.19.).

외식프랜차이즈기업들은 비용적인 부분을 효율적으로 개선시키고 이를 토대로 노동유연성을 위해 비정규직의 고용과 아웃소싱 및 용역을 활용하고 있으며 조직변화, 정리해고를 통해 서비스기업의 경쟁력을 높이고 있다(권안용, 2014). 외식프랜차이즈기업마다 인건비에 중점을 두기 시작했고 1인 다기능 직무통합 등을 통해 인력감축, 정리해고, 명예퇴직 등으로 인한 고임금 정규직 종사자의 자리에 저임금 비정규직 종사자나 용역 및 아웃소싱 증가 등 고용환경변화가 추진됨에 따라 외식프랜차이즈종사원들의 고용불안 및 직무불안정성이 외식프랜차이즈기업의 가장 큰 현안으로 대두되고 있는 시점이다(이형룡, 허용덕, 2004). 이러한 급격한 고용환경변화는 외식프랜차이즈종사원의 기업에 대한 불신과 근로의욕을 저하시켰고 결국 외식프랜차이즈종사원이 직무에 몰입하는 노력을 저하시키며, 이직을 하려는 경향이 강하게 나타나는 등 고용환경변화에 대한 저항으로 표출 되고 있다(전서권, 2008).

인적자원을 중시하는 외식프랜차이즈종사원들의 고용환경변화는 평생직장을 생각하던 과거의 직업 안정성에 영향을 미치며, 다양한 고용환경변화 요인들로 하여금 외식프랜차이즈종사원의 고용과 직무에 관한 불안정성이 높아지게 되었다.(정주혁, 2014). 많은 외식프랜차이즈기업들이 규모 축소, 합병, 구조조정 등을 시도하고 있으며 이러한 변화는 외식프랜차이즈종사원들에게 직장의 본질과 지속성에 대한 스트레스, 불안감을 발생 시킨다(배봉원, 2008). 서비스산업의 노동인력은 인적서비스의 의존성이 높은 외식프랜차이즈기업으로써 만들어내는 상품 특성으로 볼 때 자동화와 규격화에는 한계가 있으므로 인적자원에 대한 중요도가 타 기업들에 비해 상대적으로 크다고 할 수 있다. 오늘날의 외식프랜차이즈기업은 변화하는 경영환경 속에서 효과를 내기 위하여 총력을 기울이고 있으나, 외식프랜차이즈기업의 경영에 있어서 조직 내에 부정적 변화가 생겼다(정수근, 2012).

2) 고용환경변화의 구성요인

가) 정리해고 보편화

해고는 사용자의 일방적인 의사표시에 의해서 근로계약관계를 장래를 향하여 소멸시키는 법률행위이다(권혁, 2010). 일반적으로 해고에는 사용자가 일방적으로 근로관계를 소멸하게 하는 것으로 질병, 징계 사유 등 노동자 측에 해고원인이 있는 일반해고와 경영상의 어려움과 같이 사용자 측에 그 원인이 있는 경영해고 즉 정리해고가 있다(최봉근, 2018).

정리해고란 자본주의 경제의 구조에서 사용자의 경영 사정에 의한 것이라는 특수성이 있다. 또 정리해고는 사업장별 소수 노동자를 대상으로 행해지고 있는 일반해고와는 달리 경기침체와 경영부실 기술혁신 그리고 자동화 등을 이유로 하여 다수 노동자를 대상으로 넓게 행해진다. 이런 이유로 정리해고로 인한 고용불안과 생존권 침해는 노동자 개인의 문제를 넘어서서 심각한 사회 문제로 대두되고 있다(권영국, 2011).

이에 정리해고에 대해 보는 시각마다 다르게 해석을 하고 있는데 긴박한 경영상 필요성이 있는가, 조직 효율성을 보장하는가에 대해서는 노사 간 논란이 많고 합의가 어려워 사회적 갈등원인이 되고 있다. 독일의 경우는 '해고보호법'이라는 별도의 법률을 만들고 해고 기준을 구체적으로 규정하여 기업의 일방적인 정리 해고를 막고 있다(차명정, 2013).

우리나라 같은 경우는 90년대 후반 개정된 노동법에 의하여 서서히 변화되어 파견근로자제도, 파트타이머, 용역, 파업 시 대체근로자 허용 등 경영권을 보장하는 조항이 강화된 반면에 해고요건의 강화, 규모축소 등 구성원의 대거 실직 상태를 만들게 되었고 그로 인한 공황상태도 만들었다(안정준, 2013). 이러한 변화의 흐름 속에서 직업의 개념이 평생직장에서 평생 직업으로 그 개념이 전환됨에 따라 구성원들이 더 이상 한 직장에서 고용안정을 보장 받을 수 없게 되었다(이귀례, 2016).

특히 외식업체와 같은 서비스업은 직업의 특징상 경영자는 비용절감과 서비스 질 확보라는 두 가지 부분을 목표로 잡아 경영해야 하고, 이러한 상황은

비정규직 종사원을 통한 비용절감과 유연성 확보라는 정리해고, 아웃소싱과 같은 경영 환경의 변화가 실질적으로 이루어 질 수밖에 없는 상황에 처하는 것이다(인정, 2009). 또한 기업입장에서는 기업이 어려운 경영환경 속에 인건비를 줄이기 위해 미래에 대한 불확실성이 커졌기 때문에 정리해고를 어쩔 수 없이 보편화하고 있다(심재팔, 2009).

그러나 구성원 입장에서는 정리해고에서 실직의 위기를 넘긴 잔류 구성원들 또한 조직에 대한 헌신과 업무에 대한 몰입, 조직에 대한 신뢰 등이 상실되거나 약화되고 있으며, 고용불안감, 직무불안감에 대한 심리적 좌절감, 엄청난 스트레스 등으로 원만한 조직생활의 어려움이 발생한다(안대희, 2009).



나) 비정규직의 증가

외식프랜차이즈기업은 정규직 중심의 고용환경에서 벗어나 여러 형태의 고용환경으로 대두되기 시작했다.(우성근, 김현주, 류용현, 2007).

비정규직의 형태는 아주 넓고 다양한 범위에서 존재하며 산업화의 고조와 함께 새로운 비정규직 근로자의 형태가 새기고 있다. 현 시점에서의 대표적 형태의 비정규직근로자는 파트타임, 임시직노동자, 파견, 위탁, 도급 등이 있으며 그 형태는 매우 다양하다(권재일, 2005).

80년대 후반 고용안정성에 관한 학술회의에서 Audrey Freeman이라는 학자에 의해 ‘contingent work(한시적인 근로)’라는 말로 가장 먼저 시작되었다. 이 용어는 노동수요가 있을 시에만 종사자들을 고용하는 것으로 언급되었으나 시간이 흘러 학자들은 이 용어를 employee leasing(근로자 파견), part time work(임시파견 근로), contracting out(하청), home based work(가내근로) 등 광범위하게 응용하여 사용해 왔다(박민생, 2008).

비정규직의 개념은 국제적으로 정해진 기준은 없지만, 근로자 개인의 고용관계가 장기적으로 보장되어 있지 않거나, 최소한 근로자의 근무시간이 바뀔 수 있는 어떠한 일자리라 정의한다.(박현숙, 박재영, 이재섭, 2013). 외식프랜차이즈기업은 인적 서비스를 상품화하는 기업으로 비용적인 측면을 효율적으로 개선하기 위해 여러 방안들이 강구되고 있는데, 정규직 중심의 고용구조를 변화 함 으로서 다양한 고용환경을 추구하게 되었다(지종진, 2005). 최근 비정규직 근로자는 기본적으로 비정규직 고용에 대한 기업의 이익에 초점이 두어졌던 것이 사실이다. 그러나 비정규직 근로자를 쓰게 됨으로써 기업에 긍정적인 효과만 있는 것은 아니다. 이들을 효율적으로 관리하지 못하면 많은 부작용이 생기게 되고 이로 인해 기대효과를 초과하는 비용이 생길 가능성 또한 항상 존재한다.(박우성, 노용진, 2002).

외식프랜차이즈기업에서 비정규직 근로자를 고용하는 주된 요인은 유연하고 저렴한 노동인력의 필요성에 기인한다. 고용의 유연성 확보와 인건비 절감이 일차적이지만 노조세력의 약화나 노동력 통제 수단으로 이용되기도 하고 전문 인력의 대체수단으로 이용되는 경우도 많다(김완수, 2001).

[표2-1]비정규직의 개념차이

구분	분류	내용
통계청	‘고용계약 기간’의 기준	-상용직, 임시직, 일용직 -비정규직: 임시직, 일용직 -임시직과 일용직의 차이가 없는 취업근로자도 포함시키는 문제
노동부	근로시간, 근무시간 및 고용의 형태가 기준점	고용형태의 다양성 1.근무시간 짧은 편인 단시간근로자 2.고용기간 짧은 편인 단시간근로자 3.고용의 형태에 따라, 파견, 호출, 도급, 용역근로자 4.가내, 재택근로자 -통계정보다 비정규직 범위가 넓고 크다.
노사위원회	고용형태 기준	개별적 고용형태에 따라 1. 파트타임근로자 : 시간제근로자 2. 기간제근로자나 한시적근로자 3.비정형근로자 :용역, 가정내, 특수형태근로자 -사회적으로 보호가 필요하며 고용이 불안정한 일용직 근로계층이 취업근로자에 들어감
전경련	노사정위원회 분류방식 비판	비정규직의 범위에서 제외가 된 내용 1.기간제근로자 중 근로계약을 1년 초과 2.한시적근로자중 근로계약이 1년 초과되는 경우 3.특수형태의 근로자 4.용역근로자
노동계	취약근로자를 비정규직 포함	-전체근로자 58%가 비정규직 -정규직에 비해 열악한 비정규직 근로자 남용 엄격히 규제할 것을 강조

자료: 이영록, (2017). 호텔기업의 비정규직 구성원이 지각하는 조직냉소주의가 조직에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문. p.7.

다) 조직구조의 변화

조직변화란 인력 구조조정이 함께 수반되므로 직무 재배치, 비자발적 이직, 직위상실, 성과기반보상제도, 교육훈련이나 경력개발과 관련하여 구성원들에게 기회의 상실을 가져오고, 직무불안정에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다(Reisel, Probst, Chia & Maloles, 2010).

신유근(2005)은 조직의 변화를 조직이 특정의 상태에서부터 보다 더 나은 상태로 옮기는 것으로 정의하고 있다. 하지만 조직구조의 변화로 인해 구성원들은 심리적으로 조직유효성에 영향을 미친다고 느끼며, 구조조정 등을 통해 정리해고가 진행된다면 종사원이 느끼기에 본인이 근무하는 기업에 신뢰가 낮아짐으로 직무성과 저하, 이직의도 증가, 직무만족, 조직몰입의 감소 등이 나타날 수 있다(권안용, 2008).

특히 서비스 기업은 현재 대규모감원과 명예퇴직 그리고 비정규직을 활용하는 수량적 접근이 주요 조직구조의 변화로 일반화 되면서 사회적 인식 변화가 빠르게 진행되고 있다(전서권, 2012).

호텔의 경우엔 조직구조변화에 전환배치 그리고 아웃소싱으로 분류해 정규직 종사자를 아웃소싱 후 직·간접비를 비교할 때 영업이익을 창출해낼 수 있고 기업의 특성상 인력중심의 조직을 슬립화 함으로 생산성을 향상시키는 효과가 있으며, 호텔기업의 가장 고질적인 문제인 ‘고비용 저효율’ 인력구조를 해결 한다. 현대의 모든 기업 조직은 생존과 발전을 위하여 조직 목표를 효율적으로 달성하고 경영효율성을 높이하고자 기업 내 조직구조를 개편하는 효과적이고 적극적인 수단을 사용하고 있다(김혜숙, 2014).

매일노동뉴스(2017)에 따르면 고용형태공시 기업 중 산업별 분류를 하면 제조업이 912개(26.7%)로 제일 많고, 사업시설의 관리 서비스업이 696개(20.4%)로 다음이었다. 노동자 인원은 제조업이 150만1천명(31.6%)으로 제일 많았으며, 시설관리, 서비스업이 68만7천(14.4%)으로 다음이었다. 1998년 파견근로자보호에 관한 법률(파견법)이 제정되고 활성화된 인력과견 용역사업이 번창하여 대기업화하고 있다.

[표2-2] 근로형태별 근로자 규모

(천명, %, 전년동월대비)

	2015.3	구성비	2015.8	구성비	2016.3	구성비	증감(률)
임금근로자	17,743	100.0	18,240	100.0	18,397	100.0	654(3.7)
정규직	12,012	67.7	12,295	67.4	12,486	67.9	474(3.9)
비정규직	5,732	32.3	5,946	32.6	5,911	32.1	179(3.1)
-한시직	3,331	18.8	3,431	18.8	3,401	18.5	70(2.1)
-시간제	1,757	9.9	1,883	10.3	1,917	10.4	159(9.1)
-비전형	2,208	12.4	2,215	12.1	2,151	11.7	-57(-2.6)

자료: 통계청 사회통계국 고용통계과, (2016), 2016년 3월 근로형태별 부가조사 결과



3) 고용환경변화의 선행연구

다양한 고용환경변화의 선행연구에서 여러 관점들이 제시되고 있다.

허용덕(2002)은 외식 종사원의 고용환경변화에 따른 직무의 불안정성 인식이 조직유효성에 영향을 주는 연구에서 고용환경변화를 비정규직 증가와 정리해고 보편화, 아웃소싱 증가, 조직구조 변화로 분류하였다. 연구결과 고용환경변화에 따라 외식 종사원의 인식이 직무영향력의 약화와 직무상실가능성에 유의한 영향을 주는것으로 나타났고, 조직구조변화의 인식은 강화 될수록 조직에 몰입하는 경우가 많다고 하였다.

권안용(2009)은 호텔 종사원의 고용환경변화는 아웃소싱, 비정규직, 정리해고 그리고 조직변화로 분류했으며 아웃소싱을 빼고는 고용불안에 유의한 영향을 미쳤다. 박정환(2009)은 호텔에서의 고용환경의 변화요인이 경력몰입, 조직몰입에 관한 연구를 통해 비정규직 증가와 정리해고증가 인식이 경력몰입에 영향을 미친다고 하였다. 이에 진서권, 양현교, 채신석(2012)은 호텔 종사원을 상대로 고용환경변화에 따라 직무불안정성의 인식 그리고 조직유효성, 조직시민행동, 조직몰입 등에 미치는 영향을 연구했다. 고용환경변화의 요인이 되는 정리해고 보편화를 보면 직무의 불안정성요인과 무력감, 직무상실의 가능성에 유의한 영향을 준다는 검증결과가 보여졌다. 그리하여 정주혁(2014)은 외식조리종사원들의 고용환경이 변화함에 따라 직무불안정성, 직무몰입, 직무만족 그리고 이직의도에 미치는 영향관계에 관해 실증분석을 하였다. 고용환경의 변화는 비정규직의 증가, 정리해고의 보편화, 조직변화로 나누었으며, 직무불안정의 직무상실 가능성은 모두 유의했고, 무력감은 비정규직 증가에 유의하지 않고 정리해고 보편화와 조직변화에 유의한 것으로 나타났다.

신형철, 김도훈(2018)은 외식프랜차이즈기업 종사원의 직무에 대한 불안정성과 심리적인 계약위반, 고객지향성에 관한 연구를 통해 종사원의 직무 불안정성이 고객지향성에 영향을 미친다고 하였다. 이에 본 연구는 선행연구들을 바탕으로 (허용덕, 2003; 박계두, 2001; 권안용, 2009; 정주혁, 2014) 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화 요인을 고용의 수준을 정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화에 대해 조직몰입과 이직의도에 어떠한 영향

을 미치는지 조직공정성은 어떻게 조절 효과가 있는지 규명하고자 한다.



제 2 절 조직공정성

1) 조직공정성의 개념

현대의 사람들은 대부분 조직의 일원으로 살아가고 있다. 개인의 욕구를 충족시키기 위해 자신이 갖고 있는 장점을 조직에 제공하고, 조직은 우수한 인적자원 유인해, 기존 구성원이 높은 성과를 내도록 동기를 유발시키며, 장기간에 조직구성원들의 성과 유지를 위해 구성원들에게 다양한 형태의 보상을 주는 것이다. 이렇게 양자는 각자의 목적을 위해 보상을 주요 매개로 하여 상호작용을 한다(라훈태, 2006).

조직 공정성(organizational justice)은 조직구성원의 작업환경과 관련, 경험하게 되는 공정성의 역할을 기술하기 위해 사용되는 용어로 조직구성원들이 조직 내에서 조직공정성을 어떻게 지각하느냐에 따라 자신들의 직무에 긍정적인 태도와 행위를 나타낼 수도 있으며, 부정적인 태도와 행위를 나타낼 수 있어서 조직구성원들의 조직 공정성 인식은 조직구성원들의 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 결근, 직무성과, 조직시민행동 등 다양한 형태의 직무태도와 행위의 조직유효성에 중요한 역할을 하게 된다(김영환, 2010).

조직공정성의 역사를 살펴보면 Adams(1965)는 공정성의 이론(equity theory)을 구체화하고 다양한 연구를 촉발하는 계기가 됐고 조직 심리학 차원에서 조직공정성을 내용(content) 그리고 절차(process)에 기준을 적용하며 기존 연구를 종합적으로 정리해 발표하였고, 사람의 사회적 행동들을 상호 교환에 투입시키는 희생(cost)을 최소화 하면서 동시에 교환으로부터 얻는 보상(reward)을 최대화 하는것으로 파악하고 공정성은 행위자가 교환관계에서 발생하는 희생과 보상간 비율에 대해 개인이 차지하는 기대치라고 보았다. Leventhal(1980)은 조직의 구성원들이 절차 공정성을 평가하고, 절차공정성의 평가는 결과 자체 공정성 지각에 있어 결정적인 영향을 미친다고 하였고, 분배의 결과 보다는 절차 중요성을 시사하였으며, 공식 절차 이외에 설정된 절차에 있어서는 실제로 시행될 때, 발생하는 상사, 부하간의 의사소통에서 상호작용공정성(Interactional Justice)이 있음을 제시하였다. Lind &

Tyler(1988)는 조직공정성 유형과 서상호작용함으로써 개인들의 조직공정성에 영향을 준다고 하였다. 대부분의 조직관련 연구에서는 직무만족, 조직몰입 등의 조직유효성을 신장시키는 것으로 분배의공정성과 절차의공정성이 주요한 구실을 하고 있다.

이러한 배경적 이론들의 공통점은 개인이 자신의 직무에 대해서 쏟고 있는 노력과 직무 수행 수준 및 직무만족을 결정짓는 요인이 개인의 작업 상황에서 지각하고 있는 공정 또는 불공정에 의해 결정된다는 것이다(이현소, 2013). 또한 공정이나 불공정성은 본인의 투입에 대한 결과의 비율과 비교대상의 투입에 대한 결과 비율을 비교하면서 발생하는 개념이며, 어떤 개인이 자기 자신의 투입에 대한 결과의 비율이 비교대상의 투입에 대한 결과의 비율과 동일하다고 지각하면 공정성을 느끼게 되고, 비교 대상의 투입에 대한 결과의 비율보다 크거나 작다고 지각하면 불공정성을 느끼게 된다고 하였다(이경, 2010).

[표2-3]조직공정성의 개념

연구자	조직공정성 선행연구	
권중생(2001)	조직구성원이 조직생활에서 공정하게 대우받고 있는가 파악하려는 것	
정홍술(2002)	종업원이 조직 내 보상배분의 상황에서 지각하게 되는 공정성	
황호영·최영균(2003)	조직 내에 실시되고 있는 제도 의사결정들이 어느 정도 공정히 실시되고 있는가	
홍민주(2004)	자신에게 주어진 보상(임금,훈련기회),조직 내에 이루어지는 의사결정, 그리고 의사결정과정에 나타나는 대인 관계 상호작용이 공정하게 이루어지는지에 대한 인식	
윤동규(2005)	조직보상은 공정한가에 대한 구성원들의 지각	
Cropanzano & Gilliland(2007)	분배 공정성	종업원들 개개인의 기여에 보상 및 동등한 보상 혜택
	절차 공정성	종업원들에 대한 동등한 대우, 편견제거 및 정보에 의한 결정과 이해 관계자의 의사결정과 참여, 윤리적 규범에 위반 안되는 절차
	상호 작용 공정성	품위, 예의와 존중을 갖춘 종업원들에 대한 대우 종업원과의 정보공유

자료: 선행연구를 바탕으로 재구성

2) 조직공정성의 구성요인

조직공정성의 유형을 형평의 원칙에 바탕을 둔 보상결과에 대한 공정성인 분배공정성, 의사결정 과정의 프로세스적 공정성인 절차공정성, 사람들이 의사결정 과정에서 경험하는 인간관계에 대한 공정성인 상호작용공정성으로 나누고 있다(문창신, 2017).

가) 분배공정성

분배공정성이란 의사결정과정을 거쳐 최종적으로 지급되는 임금, 승진, 조직내에서의 평가 등의 결과물에 대한 분배와 관련하여 종업원들이 느끼는 공정성의 지각정도를 의미한다(장우석, 2007).

Homans(1961)는 교환관계에서 개인들이 자신이 들인 비용, 투자한 만큼의 보상을 받는다 생각할 때 분배 공정성이 성립한다고 하였다. 조직 구성원은 조직으로 부터 스스로의 공헌과 노력 대가에 대한 보상을 준거로 삼는 다른 사람과 비교함으로써 분배공정성 여부를 판단한다 하였다. 사람들은 자신이 받는 보상의 보답으로 상대를 돕고자 하며 이런 교환관계의 습득은 미래 이익이 발생한다. 라는 기대를 발생시킨다.

분배공정성 이론형성은 Adams(1965)의 공정성 이론이 중요 역할을 하였다. Adams(1965)은 투입 및 산출비율을 동일 직무상황에 있는 준거대상의 비율과 비교 하여 공정성을 인식, 이에 따라 투입량을 결정하는 것이다. 그는 그러한 이론을 바탕으로 분배공정성은 동일한 결과가 적용되었다고 조직구성원들이 인식할 때 높아진다고 하였다(복범, 2013). 전통적인 보상과 관련된 이론적 기반에는 분배공정성의 개념이 있다. 분배공정성은 종업원들이 받는 보상의 양에 대한 공정성 지각에 초점을 둔 것으로 보상은 사람들의 개별적인 기여도 수준에 따라 공정하게 배분되어야 한다는 형평성에 근거를 두어 설명하였다.(이경근,박성수, 2001)

고종욱, 류철(2005)은 분배공정성을 종업원들에게 주어지는 보상이 노력, 책임, 성과, 긴장감 등에 비해 공정한지 종업원들의 평가를 강조하고 있다 하

였다.

[표2-4]분배공정성의 학자들의 정의

연구자	기준
이경근·박성수 (2001)	전통적 보상과 관련된 이론적인 기반에는 분배의 공정성 개념이 있다. 분배의 공정성은 보상을 종업원들이 받게 되는 보상에 대한 공정성 지각에 둔 것이며 보상은 사람들의 개별적 기여도 수준에 따라 공정히 배분되어야 한다.
고종욱, 류철 (2005)	분배공정성을 종업원들에게 주어지는 보상이 노력, 책임, 성과, 긴장감 등에 비해 공정한가에 대한 종업원들의 평가 강조
이지은 (2009)	의사결정의 과정에 의해 최종 지급되는 임금, 승진, 조직에서의 일정 등 결과에 대한분배가 공정히 인식되는 정도
정승아 (2010)	조직은 구성원의 조직에 대한 투입에 보상을 분배하는데, 구성원들이 조직이 분배한 보상의 정도가 공정한지 지각

자료: 선행연구를 바탕으로 재구성

나) 절차공정성

분배의 공정성은 보상의 결과와 관계가 없는 의사결정의 과정에 대한 구성원의 만족도를 설명하기가 어렵다는 한계점 그리고 보상결과의 분배의 공정성만으로는 이런 과정의 불공정성 문제를 정확히 해결하지 못한다고 하는 비판이 제기되었다. 따라서 개개인의 보상정도를 결정하는 데 적용된 기준과 결과가 나오게 된 과정 등에 대한 절차 공정성이 중요하게 부각되어 등장한 것이라 할 수 있다(복범, 2013).

절차공정성에 대한 본격적 논의는 분쟁을 해결하는 진행과정 중 당사자들이 통제력을 행사하는 재판절차 과정을 더욱 공정하게 생각한다는 반응을 제시했던 Thibaut & Walker(1975)의 연구부터 시작되었다. 두 가지 유형을 제기했다. 두 가지 유형 중 과정통제가 절차공정성과 관련된 분쟁당사자들 간에 해결방안이 진행되는 상황에서 제3자가 과정과 결정을 개입하여 결정하는 독단적(arbitrary) 절차에서 보다 결정하는 과정에서 쌍방변론 등의 분쟁 당사자들이 더욱 많은 통제력을 갖는 법적 절차에서 더욱 공정하다 지각하게 된다고 보았다.

Leventhal(1980)은 Thibaut & Walker(1978)의 과정통제 이론으로 절차공정성의 개념을 특정 상황을 넘어 일반적으로 절차공정성을 적용할 수 있다고 보았었다. 그는 절차공정성의 결정요인을 편견억제(bias suppression), 일관성(consistency), 정보의 정확성(accuracy of information), 대표성(representative), 결과수정가능성(correctness), 윤리성(ethicality) 이6가지로 정의해 절차공정성의 개념을 확대했다.

(윤우제, 서인석, 권기현, 2011). 이에 Gilliland & Chan(2001)은 준거인지 이론을 근거로 준거와 실제결과를 비교해서 비록 자신의 보상이 불공정하다고 느낄지라도, 보상이 이루어지기까지의 과정이 수궁할 만하다면 개인은 공정성이 높다고 인식하게 된다. 분배공정성이 높은 상황에서는 개인들은 절차의 공정성 유무와 상관없이 높은 수준의 긍정적인 반응을 보였다(이민교, 2014).

다) 상호작용공정성

상호작용의 공정성(interactional justice) 이것은 의사결정의 과정에서 권한자가 보여주는 대인적 처우와 정책이나 절차의 실행에서 종업원이 지각하는 대인적인 처우의 공정성으로 정의할 수 있다. 절차공정성은 절차라는 고정된 측면만을 다루고 있으며, 실제로 설정된 하나의 절차가 집행되는 과정에서의 핵심현상인 두 사람간의 상호작용의 측면이 간과되고 있음을 지적하고 있다(정지현, 2012).

Greenberg & Lind(2000)는 상호작용의 공정성을 조직의 공정성에 가장 강력한 발견 중 하나로 제시하면서, 상사로부터 존중받는 것이 종업원들에게 공정하게 대우 받고 있다는 상당히 중요한 긍정적인 효과를 가지며, 무례한 처우는 불공정의 느낌을 창출하는데 잠재력을 가지고 있다고 지적하고 있다. 의사결정자가 의사결정 결과에 적절히 설명과 인격적 대우, 인간적인 배려를 해주었을 때 분배공정성 또는 절차공정성에 대한 불만을 최소화 하거나 인식을 긍정적으로 바꿀 수 있기 때문에 구성원의 형태에 중요한 영향을 줄 수 있다고 하였다.

Muchinsky, Culbertson(2016)은 상호작용의 공정성이라고 개념화 하였는데 구체적 내용은 적절한 설명에 대한 존중, 신뢰할 수 있는 태도 등이 주를 이루고 있다. 이들은 절차 자체 공정성과는 별개로 하여 절차가 시행되는 과정에서 상호작용이 중요하다는 것을 강조했다. 즉, 같게 공정한 절차를 구비하고 있어도 절차가 시행되는 과정 속에서 상관과 커뮤니케이션이 효과적으로 이뤄지지 않았다면 구성원의 공정성에 대한 인식에는 차이가 있을 수 있다는 것이다. 하지만 상호공정성의 개념적 위치에 대해서는 아직까지 합의를 도출하지 못하고 있는 실정이다(Greenberg & Colquitt, 2005).

3) 조직공정성의 선행연구

조직공정성 요인은 모두 개인의 조직에 관련된 태도 및 행동과 직접, 간접적인 관계를 지니고 있다. 분배 및 절차공정성과 상호작용의 공정성은 구성원의 조직에 대한 태도 그리고 행동에 대해 다른 역할을 한다는 결과가 꾸준히 보고되어 왔다.

민경호, 조국행(2002)의 연구에서 분배의 공정성과 절차의 공정성은 조직몰입에 좋은 영향을 주는 것으로 나타났고 박철민, 김대원(2003)은 조직공정성을 분배공정성, 절차공정성으로 나누어 이들의 상관과 신뢰, 조직몰입과 어떤 관계가 보이는가를 살펴보았다. 연구결과에 따르면, 분배공정성은 상관신뢰 그리고 조직몰입에 긍정적 영향 관계가 있다고 밝혀졌다. 이에 전수진(2009)이 조직공정성 유형은 신뢰와 조직시민행동에 주는 영향에 관한 연구에 있어서 조직공정성 변수 중에 상호작용공정성만 상사신뢰에 대해 유의한 영향을 미쳤고, 조직신뢰에서는 절차공정성과 상호작용의 공정성이 유의하게 영향을 주는 것으로 나타났고, 절차공정성이 상호작용의 공정성 보다 조직의 신뢰에 더욱 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. 상사의 신뢰와 조직신뢰는 조직의 구성원의 조직시민행동 등에 유의한 영향을 주며, 조직신뢰가 상사신뢰보다 많은 영향을 미친다 하였다. 조은현, 탁진국(2009)의 연구에서는 국내의 18개 회사를 대상으로 조사해본 결과, 분배공정성과 절차의 공정성 모두가 경영자에 대한 신뢰에 좋은 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이때 절차공정성이 주는 영향이 더 큰 것으로 나타났다. 그렇지만 한재필(2012)은 조직공정성이 조직의 시민행동에 영향관계에 관한 연구를 통해 상호작용의 공정성이 영향을 주었고, 다음으로 분배의 공정성 순으로 나왔다. 하지만 절차공정성은 조직의 시민행동에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또 윤우제, 권기현, 서인석, (2011)의 연구를 보면 조직공정성이 조직의 시민행동 및 조직문화와 조직의 신뢰에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 분배공정성이 조직신뢰를 매개로 해서 조직의 시민행동에 영향을 주는 것으로 나타났다.

또한 임진섭, 이혁준, 임정훈(2012)의 연구에서도 조직공정성이 직무의 스트레스와 직무의 만족에 영향을 주는 것으로 나왔지만, 직무의 만족에는 분배

의 공정성과 상호작용의 공정성, 직무의 스트레스에는 상호작용공정성이 영향을 주는 것으로 나타났다.

하지만 강래우(2014)의 연구를 보면 서울·천안 중심 대기업과 중소기업 종사원 250명에 대해 조사해본 결과, 절차공정성과 규범적인 몰입의 관계가 채택되었고, 분배의 공정성과 절차공정성은 상사의 신뢰에 영향을 미치고, 상사의 신뢰와 조직몰입의 관계에서는 정서적 몰입과 규범적 몰입이 채택되었으나 지속적인 몰입은 기각되었다.



제 3 절 조직몰입 및 이직의도

1) 조직몰입의 개념

조직몰입(organizational commitment)이란 조직구성원들이 자신이 속한 조직과 자신을 동일시하고 그 조직에 몰두하는 경향을 나타내는 것으로서 조직의 목표와 가치를 신봉하고 수용하며 조직을 위해 자진해서 노력하고자 하는 의지로 정의할 수 있다(한봉주, 2010).

조직의 구성원들의 직무에 관한 태도는 직무만족, 조직의 몰입으로 분류된다. 직무의 만족이 현재 그리고 과거지향적인 개인의 직무 또는 직무환경에 내부 심리상태이다. 반면, 조직의 몰입은 직무의 만족에 비해 미래지향적이며 조직 목표나 가치의 내재화로 인해 생기므로 비교적 장기적, 안정적인 것으로 조직의 구성원의 태도 행동 간의 관계를 보여준다. 이러한 의미에서 조직몰입은 조직구성원이 조직에 대한 태도를 형성함으로써 조직구성원의 행동을 예측할 수 있기 때문에 조직분석 연구자들의 주된 관심의 대상이 되어왔다(안종철, 2005). 특히, 조직의 구성원들의 형태에 대해 연구하는 연구자들에게는 조직이 몰입은 오랜 기간 지속된 연구주제지만, 연구자의 다양한 학문 배경에 따라 다양하게 정리되어지고 있다.

연구자들의 다양한 조직몰입의 정의를 살펴보면 Scholl(1981)은 조직의 몰입은 조직의 구성원으로 남아서 역할 수행을 하고, 헌신적이고 자발적 행동을 하게 하는 잠재적 힘으로 보았다. 개인의 투자가 많을수록, 도움에 관한 호혜성이 클수록 사회적인 정체성이 특정 사회적인 역할에 더 접근할수록 선택 가능한 대안들의 수가 적을수록 몰입의 수준은 높아지게 되는 것으로 보고 있다.(강종천, 2004)

한편, Meyer & Allen(1991)은 조직의 심리적 애착 정도인 정서 몰입, 조직을 떠날 때 지불 하는 기회비용에 대한 지속적 몰입, 조직에 대한 의무감의 규범적 몰입, 세 가지를 주요 요소로 보았다. 그 중 가장 바람직한 형태 정서적인 조직몰입은 조직의 구성원의 정서적 측면, 즉 개인과 조직들의 가치의 일치, 그리고 동일시 등을 바탕으로 개인과 조직의 강한 연결고리가 될 수 있

는 구성원들의 조직에 대한 감정적 애착심의 정도라 할 수 있다. 따라서 정서적인 조직몰입은 조직의 구성원의 가치와 조직의 가치관에 일치하기 때문에 조직에 남아 있기를 조직의 구성원이 스스로 원하는 강력하고도 효과적인 조직의 몰입을 정서적인 몰입이라 하였다.

Kuvaas(2003), 조직몰입에 개념을 태도적인 몰입과 행위적인 몰입의 두 가지 의미를 바탕으로 연구가 진행이 되기도 한다. 태도적인 몰입은 조직에 개인의 충성심을 대변하는 것으로서 조직의 구성원이 조직 내에 소속이 되거나 동일하게 하고자 하는 욕구들을 표현하는 것이라고 했고, Tellefsen & Rhomas(2005) 첫째, 몰입은 ‘지속성’이다. 거래 당사자 간의 현재 거래가 이루어진 후에 예상치 못한 이슈가 발생하더라도 계속적으로 상호간의 거래를 하게 될 것이라는 명백한 이해를 포함하는 개념이다. 두 번째로 몰입은 ‘욕구’를 반영한다고 하였다.

최우성(2005)은 조직몰입에 대해서 산업심리학자는 정서적(affective) 측면을, 경제학자는 정서적 중립(affectively neutral), 사회학자는 정서적, 정서적 중립, 규범적인(normative)측면을 개념화 했다. 김동은(2015)은 조직의 종사자가 보여주는 태도를 변수로 직무에 대한 반응 그이상을 조직에 대한 애착도라 명칭 하였다.

[표2-5] 조직몰입 학자들의 정의

연구자	기준
Meyer & Allen (1991)	개인이 조직을 자신과 동일시 시키는 심리적인 상태라 정의하고, 조직몰입 양태를 지속적, 정서적, 규범적 몰입으로 3개 차원으로 나눈다.
Kuvaas (2003)	태도적인 몰입을 충성심, 행위적인 몰입은 자기 자신을 연관시켜 가려 하는 과정
Tellefsen & Rhomas (2005)	상호간 거래가 암묵적 이해를 포함하여 지속적으로 이루어 짐, 법적인 계약보다 개인적 선택에서 욕구, 계약 완료된 후 관계로의 발전됨.
최우성 (2005)	정서적(affective) 측면들을, 경제학자들은 정서적인 중립(affectively neutral), 사회학자들은 규범적(normative)측면을 개념
김동은 (2015)	조직의 종사자들이 보여주는 태도의 변수로 직무에 대한 반응 이상으로 조직에 대한 애착심

자료: 선행연구를 바탕으로 재구성

선행연구를 종합해서 살펴보면 조직몰입은 조직들의 목적과 가치를 적극 수용하고 조직에 헌신하며 노력하고 조직에 남고자 하는 의지적인 상태라고 정의 할 수 있다.

본 연구에서 조직몰입이란 조직의 목표와 가치를 수용, 동일시하려는 정도로 조직에 남고자 하는 의지를 갖고 조직을 위해 헌신하려는 ‘근속몰입’과 조직에 느끼는 긍지, 애착심 그리고 헌신하려는 ‘정서적 몰입’으로 구체화해서 이를 조직몰입으로 정의 한다.



2) 이직의도의 개념

이직이란 현재 담당업무를 그만두고 새로운 직무나 조직으로 옮기는 것을 말한다. 이직은 자신 스스로 혹은 고용주에 의해 일시적 혹은 영구적인 고용 종료(termination)를 의미한다. 조직에서의 이동으로 배치전환, 직무순환 등이 있고 이것은 조직 내부에서의 이동을 뜻하며, 조직내부에서 외부로의 이동을 이직(separation)이며, 조직 외부에서 내부로의 이동은 입직(accession)을 의미한다(정진경, 2009).

일반적으로 의도는 어떤 기회나 조건이 형성되면 목표달성을 위해서 특정 행동을 실행하고자 하는 생각으로, 행동하기 위해 노력하는 것처럼 행동에 미치는 동기적인 요인을 내포하고 있다(문영주, 2010). 따라서 이직의도는 이직이란 행동으로 나타난 결과가 아니라 앞으로 이직으로 나타날 수 있는 상태이며, 어떤 특정한 상황에서 현재의 조직을 떠나려고 하는 의도나 생각이다

인적자원 관리에서 이직의 개념은 조직 외부로의 이동이며, 이직은 광의의 이직 그리고 협의의 이직으로 구분한다.

광의의 이직은 입직과 이직을 다 포함하는 개념이고, 협의의 이직은 입직을 뺀 순수한 이직을 의미한다.

이직의도(turnover intent)는 아직 행동으로 나타나지 않은 개인의 이직에 대한 의지와 경향성을 의미하며 조직의 구성원이기를 포기하고 근무하려는 조직을 떠나려는 의도이다(김세웅, 박상윤, 2006). Allen & Meyer(1990)는 조직에서 금전적 보상을 받는 개인이 조직의 구성원으로 자격을 스스로 종결시키려고 하는 의지로 이직의도를 정의했다.

외식 산업에서의 이직의도의 개념을 살펴보면 Nadiri & Tanova(2010)는 외식종사원들이 근무하며 고객에게 제공하는 서비스의 우수함과 표준화를 확보하기 위해 어느 정도 이상 근무시간이 필요한데, 종사원들의 높은 이직률이 기업의 서비스 마케팅 전략의 실행에 큰 장애가 된다 하였다. 이직의도가 높은 종사원들이 모두 이직으로 되는 것은 아니지만, 높은 이직의도를 가지고 있는 종사원은 조직에 부정적인 영향을 미친다는 것을 방관할 수 없다. 또한 인적자원의 필요성이 높은 외식업에서는 이직의도를 가진 종사원들의 증가는

조직에 커다란 문제점이기 때문에 연구의 필요성이 제기된다.



3) 조직몰입 및 이직의도에 관한 연구

김영분(2003)은 커뮤니케이션 그리고 조직 갈등이 직무태도(이직의도, 조직몰입,)에 미치는 영향에는 조직의 갈등 유형이 개인 간 갈등, 개인적 갈등, 집단 간의 갈등으로 구분 하고 개인 간 갈등과, 집단적 갈등은 직무만족, 이직의도, 조직몰입에 유의한 영향을 미치고, 조직의 갈등이 직무태도에 부정적인 영향을 미친다 하였다. 또한 권오웅(2009)은 병원 행정직원의 직무만족, 이직의도, 조직몰입과의 관계에 대한 연구에서 직무만족은 이직의도에 크게 영향을 주지 못하고, 조직몰입은 이직의도에 어느정도 영향을 준다고 하였으며, 조직몰입에 큰 영향을 미치는 것은 정서적인 몰입이라고 하였다

외식프랜차이즈 종사원을 대상으로 하여 조직몰입과 관련된 선행연구를 살펴보다보면, 변재우·고재운(2012)는 호텔의 연회장에 근무하고 있는 종사원을 표본으로 직무환경이 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 상사 그리고 동료의 영향이 정서적인 몰입에 유의한 영향을 미쳤고, 상사와 조직의 정책 요인 또한 조직의 몰입에 유의한 영향을 미쳤다 하였고, 이에 전현모(2012)는 서울 내 외식프랜차이즈 및 직영으로 운영되는 회사의 외식 종사원들을 대상으로 이들의 고용의 불안이 조직몰입과 조직의 시민행동에 미치는 관계의 연구결과에 의하면 직장상실, 직무상실 때문에 정서몰입이 시민의식에 좋은 영향을 미친다고 하였다.

이처럼 외식산업에서 외식 종사원을 대상으로 조직몰입과 종사원의 행동 관계를 살펴본 선행연구들을 고찰해보면 외식산업을 대상으로 직무특성과 혁신행동 사이에 매개적인 요인으로 조직몰입은 중요한 요인으로 정의되었다(구동우, 김호석, 김민성, 2013).

Allen & Meyer(1990) 조직에 대한 헌신의 개념을 통합시키기 위한 3 요소 모델의 연구를 수행, 모델에 의해 제안이 된 조직의 정서적 구성요소(조직에 정서적 애착), 지속적인 구성요소(이직과 관련 있는 비용에 근거하는 약속), 규범 적인 구성요소(조직에 남은 의무감)의 척도를 제시했으며, Staufenberg & König(2010)은 직무의 불안이 조직 안에서 역할과 조직의 시민행동, 이직의도에 미치는 영향 연구를 하고 스트레스는 이직의도에 영향을 미치고

있음을 확인하였고, Chen& Lien(2011)는 역할 모호성, 역할갈등, 역할의 과부하는 직무의 스트레스와 정적인 영향관계를 가지는 것으로 규명했고, 외식 프랜차이즈종사원들이 극복할 수 있는 수준을 초과하면, 높은 수준의 이직의도가 나타나는 것으로 제언 하였다.

국내 연구를 살펴보면 김성민(2008)은 역할모호성, 역할갈등, 역할의 과다가 이직의도에 무슨 영향을 미치는지 확인하였으며, 결과적으로 종사원이 역할의 과다를 지각할수록 직무의 만족과 조직몰입은 낮아지며 이직 의도는 높아지게 되는 것으로 분석되었으며, 최형민(2012)은 외식업에서 외국인 근로자를 대상으로 한 연구를 시작하였다. 이에 사회적 지원과 조직공정성을 선행 변수로 사회문화의 적응을 통한 생활의 만족도와 이직의도와와의 통합 모델을 만들었고, 사회문화적응과 조직공정성과 사회문화적응, 조직의 사회적 지원은 이직의도에 영향을 준다 하였고, 이미경, 윤혜현, 김영중(2014)은 외식업 종사원들을 대상으로 하여 직무요구가 직무만족도 그리고 이직의도에 어떠한 영향을 주는지를 알아보았다. 직무요구는 역할 모호, 역할갈등과 업무과다, 고객갈등의 4가지 요인으로 구성이 되었고, 이직의도와 직무만족에 유의한 영향을 주었다.

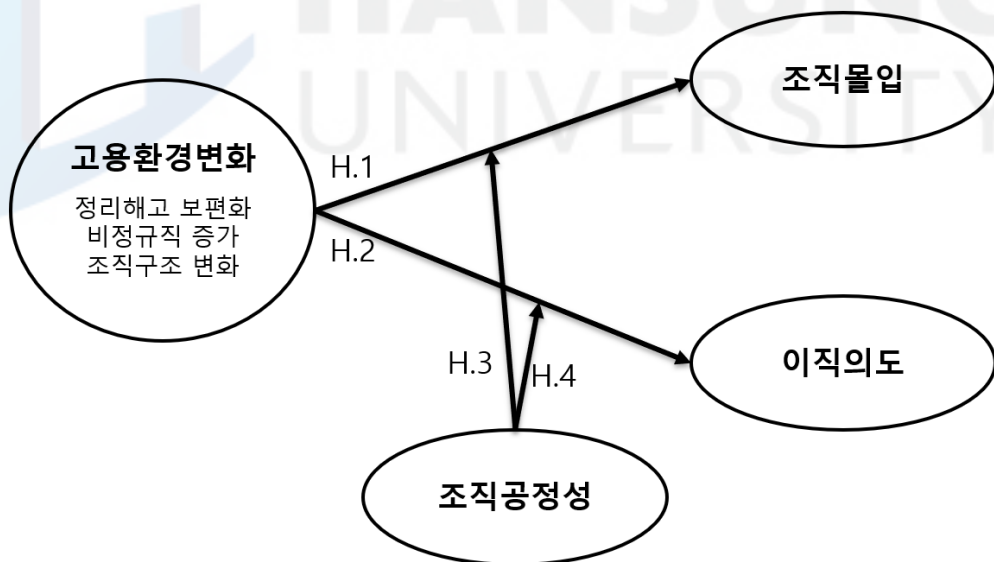
심윤정 · 오홍철(2016)은 감정노동은 이직의도를 상승하게 만드는 것임을 규명했고, 오랜 시간 억압받는 것은 스트레스를 만들어내 이직이라는 결과로 이어지므로, 체계적인 대처방안을 제언 하였으며, 권나영, 신형철, 박수정(2018)은 직무의 스트레스 하위요인에서 역할스트레스와 관계스트레스가 이직의도에 영향이 있음을 규명했고, 인적자원 관리 개선의 필요성을 제시했다.

제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정

1) 연구의 모형

외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화에 따른 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 대하여 관계를 파악하고 조직공정성이 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입 및 이직의도에 어떠한 조절역할의 기능들이 있는지 파악하기 위해서 설정되었다. 본 연구를 수행하기 위해 선행연구를 바탕으로 얻어낸 여러 변수를 근거로 하여 [그림 3-1]과 같이 연구 모형을 만들었다.



[그림 3-1] 연구 모형

2) 연구의 가설

연구의 목적을 달성시키기 위하여 각각의 구성개념 간 영향 관계를 검증, 타당성을 살피며 연구 모형에서 나타난 변수에 대한 관계를 배경으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가) 고용환경변화와 조직몰입

박정환(2009)은 특급호텔의 고용환경변화와 유지적 조직몰입에 관한 연구를 통해 고용변화를 비정규직 증가인식, 조직구조 변화인식, 정리해고 증가인식으로 나뉘어서 연구를 진행해 고용환경의 변화와 정리해고 증가인식에 긍정적인 영향을 미쳤다. 또한 장용준(2018)은 연구를 통해 비정규직의 증가, 정리해고의 보편화가 직무의 몰입에 유의미한 영향을 미치는 연구결과를 제시하였다. 그리고 전서권, 양현교, 채신석(2012)은 서울시내 특급호텔 식음료부서를 대상으로 고용환경변화와 조직유효성에 미치는 연구를 통해 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 또한 전동철(2016)은 외식산업 종사원의 고용관계특성과 조직몰입에 관한 연구에서 고용관계특성은 조직몰입의 하위변인인 정서적 몰입에 긍정적인 영향을 미쳤다. 따라서 선행연구를 토대로 외식프랜차이즈 종사원이 인식하는 고용환경변화와 조직몰입 간에 긍정적인 영향을 미친다고 판단하고 다음과 같은 하위 세부 가설을 설정하였다.

**H1: 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화는 조직몰입에 유의한 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.**

H1-1: 외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화는 조직몰입에 유의한 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 외식프랜차이즈 비정규직 증가는 조직몰입에 유의한 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 외식프랜차이즈 종사원의 조직구조의 변화는 조직몰입에 유의한 정(+)

의 영향을 미칠 것이다.



나) 고용환경변화와 이직의도

정주혁(2014)은 호텔의 조리종사원을 대상으로 고용환경변화와 이직의도에 관한 연구를 통해 고용환경변화를 정리해고의 보편화, 비정규직의 증가, 조직변화로 나누어 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 하였고, 나상문(2017)은 연구를 통해 호텔 종사원이 지각하는 고용 불안정성이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 결과를 제시하였다. 또한 임진혁·권혁·박성희(2018)는 벤처기업 노동자들을 대상으로 일자리 만족도와 이직의도에 미치는 연구를 통해 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이에 선행연구를 토대로 외식프랜차이즈 종사원이 인식하는 고용환경변화와 이직의도 간에 긍정적인 영향을 미친다고 판단하고 다음과 같은 하위 세부 가설을 설정하였다.

H2: 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 외식프랜차이즈 비정규직 증가는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 외식프랜차이즈 종사원의 조직구조의 변화는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다) 조직공정성이 고용환경변화와 조직몰입간의 조절효과

곽용선(2010)은 군인들을 대상으로 조직공정성이 상사의 리더십과 조직몰입간의 연구를 통해 상관의 조직공정성이 카리스마, 지적자극, 개별적 배려와 정서적 몰입 간에 긍정적인 영향을 미쳤다. 또한 박재호(2012)는 외식프랜차이즈기업종사원의 공정성 지각이 조직몰입, 조직시민행도에 미치는 영향 연구에서 조직공정성의 하위요인인 절차공정성, 분배공정성, 상호작용공정성의 요인은 조직몰입에 좋은 영향을 주는 것으로 나타났고, 절차공정성이 조직몰입에 가장 높은 영향이 미치는 것으로 연구되었다. 이에 선행연구를 토대로 외식프랜차이즈 종사원의 조직공정성이 고용환경변화와 조직몰입 간에 긍정적인 영향을 미친다고 판단하고 다음과 같은 하위 세부 가설을 설정하였다.

H3: 조직공정성은 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.

H3-1: 조직공정성은 고용환경변화의 비정규직 증가와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.

H3-2: 조직공정성은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.

H3-3: 조직공정성은 고용환경변화의 조직구조변화와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.

라) 조직공정성이 고용환경변화와 이직의도간의 조절효과

윤민아(2010)는 국내 대기업 종사원을 대상으로 분배공정성이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구를 통해 분배공정성에 대한 인식 수준이 올라질수록 이직의도는 감소하고 직무만족이 증가하는 것으로 나타난다. 조직에서부터 공정한 분배가 행하여지고 있다고 인지하면 조직을 떠나고자 하는 행동이 감소한다고 하였다. 또한 이혁준 등(2010)은 연구에서 분배의 공정성이 이직의도에 주는 영향을 성장욕구가 매개한다는 연구결과가 나왔다.

이에 선행연구를 토대로 외식프랜차이즈 종사원의 조직공정성이 고용환경변화와 이직의도 간에 긍정적인 영향을 미친다고 판단하고 다음과 같은 하위 세부 가설을 설정하였다.

H4 조직공정성은 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 이직의도에 조절 역할을 할 것이다.

H4-1: 조직공정성은 고용환경변화의 비정규직 증가와 이직의도에 조절 역할을 할 것이다.

H4-2: 조직공정성은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 이직의도에 조절 역할을 할 것이다.

H4-3: 조직공정성은 고용환경변화의 조직구조변화와 이직의도에 조절 역할을 할 것이다.

제 2 절 변수의 조작적인 정의 및 설문지 구성

본 연구 모형과 가설을 검증하기 위해 변수의 개념적인 정의가 이루어져야 하고 변수들 간의 관계를 정리할 필요성이 있다. 연구모형에서 사용한 변수의 조작적 정의를 정리해보면 다음과 같다.

1) 변수의 조작적 정의

가) 고용환경변화

고용환경변화에 대해 정주혁(2014), 허용덕(2002)은 정리해고란 호텔기업이 경영의 이유로 집단적 근로관계를 해지시키는 것으로 일방적 정리해고나 비자발적인 명예퇴직으로 정의했고, 비정규직의 증가는 허용덕(2002), 박계두(2001)는 개인이 오랜 기간의 고용에 대한 명시적 혹은 암묵적 계약을 하지 않고 일하는 최저시간이 체계적이지 않게 변화 할 수도 있는 직무를 담당하고 있는 종사원이라고 정의하였다. 또한 조직구조변화는 박계두(2001), 허용덕(2002), 정주혁(2014)은 종사원들에게 잠재적 위협이 될 수 있는 조직의 변화 가능성을 지각하는 것으로 정의하였다.

권안용(2009)은 고용환경변화를 한 개인이 오랜 기간 고용에 대한 암묵적인 계약을 가지지 않거나 일하는 최저시간이 체계적이지 못한 직무를 담당하는 비정규직종사원, 기업이 경영상 이유로 집단의 근로관계를 해지해버리는 정리해고, 기업 측의 일방적인 정리해고를 의미하는 명예퇴직이라고 정의하였다. 이에 본 연구에서는 고용환경변화는 구성원들이 소속된 조직의 고용환경 변화에 대해서 구성원들이 인식하는 것으로 정의하고자 한다.

선행연구를 바탕으로 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화는 본 연구에서 외식 프랜차이즈 종사원의 직무에 맞게 기존의 연구를 재해석해 정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조의 변화 이상 3가지 요인으로 나누어서 연구를 진행했다.

또한 각각의 하위변인별 4개의 항목들을 제시한 뒤 설문의 문항을 작성하여 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점으로 ‘매우 그렇다’를 5점으로 Likert 5점 척도로 측정

하였다.



나) 조직몰입

조직몰입은 Greenberg & Baron(2002)은 조직몰입을 종사원들이 조직에 대해 가지는 호의적인 태도로 조직과 자신을 동일시하는 정도라고 정의했고, Allen & Meyer(1990)은 조직몰입은 조직과 관계를 해석하는 조직 구성원들의 심리적 상태를 보여주고 있으며 지속적으로 구성원들의 일원으로 존재하고자 하는 의도라 정의하였다.

본 연구에서는 조직몰입이란 외식프랜차이즈기업의 종사원이 자신이 추구하는 목표 그리고 가치를 조직과 동일시하고 조직에 몰입해 적극적으로 업무에 참여하려는 의지로 정의하였다.

선행연구를 바탕으로 기존의 연구를 재해석해 각각의 변인별 3개의 항목을 제시한 뒤 설문지문항을 작성하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점 ‘매우 그렇다’를 5점으로 Likert 5점 척도로 측정하였다.

다) 이직의도

Meyer & Allen(1984)은 이직의도는 종업원이 구성원임을 포기하고 현 직장을 떠나려 하는 의도로서 실제 직장을 그만두기 전에 표현을 나타내는 것을 정의하였고, 김수연(2016) 이직에 대한 행동이 표출되지 않은 태도나 경향성이며 종업원들이 조직의 구성원신분을 포기하고 현 직장에서의 떠나려고 의도하는 것으로 정의하였다.

이에 본 연구에서는 이직의도를 조직 구성원으로서의 자격을 종결시키고, 새로운 곳으로 이동하려는 것으로 정의하였다.

또한 선행연구를 바탕으로 기존의 연구를 재해석해 각각의 변인별 3개의 항목을 제시한 뒤 설문지문항을 작성하여 ‘전혀 그렇지 않다’를 1점 ‘매우 그렇다’를 5점으로 Likert 5점 척도로 측정하였다.

라) 조직공정성

박정도(2013)는 조직공정성은 구성원들이 자신의 직무수행과정에서 발생하는 공정한 대우와 그 과정에 대한 인식이라 정의 하였다. 박준철, 정기호(2007)는 조직공정성이란 구성원들이 조직으로부터 받는 대우와 보상에 관련한 공정한 정도를 말한다. 조직이란 것은 목적을 달성시키기 위하여 사람들로 인해 구성된 집단이고, 조직구성원들의 노력, 헌신으로 조직의 목표와 성과를 달성 시키며 성장해 가는 과정이라 정의 하였다.

이에 본 연구는 조직공정성을 구성원이 자신의 직무수행에 있어서 공정하게 대우 받고 있는지와 직무 관련된 제반 사항들이 공정하게 처리되는가에 대한 받아들이는 인식의 차이라고 정의하였다.

또한 선행연구를 바탕으로 기존의 연구를 재해석해 이에 각각의 변인별 3개의 항목을 제시한 뒤 설문지문항을 작성하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점 ‘매우 그렇다’를 5점으로 Likert 5점 척도로 측정하였다.

2) 설문지 구성

본 연구는 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화에 따른 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향관계와 조직공정성의 조절효과를 확인하기 위해 선행 연구를 바탕으로 측정 가능한 문항을 만들며 변수의 특성과 조작적 정의를 기본 하여 측정 항목을 고용환경변화(정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화), 조직몰입, 이직의도, 조직공정성, 인구통계학적특성 이상 5개로 나눠 설문지를 구성하였다. 측정항목은 다음 [표3-1]과 같다.

[표3-1] 설문지 구성

구분/	변 수	측정요인	문항수	척 도	선행연구
A	고용환경 변화	정리해고 보편화	4	Likert 5점	박계두(2001) 허용덕(2002) 권안용(2009) 정주혁(2014)
		비정규직 증가	4		
		조직구조변화	4		
B	조직몰입		4	Likert 5점	Greenberg & Baron(2002), Allen & Meyer(1990)
C	이직의도		4	Likert 5점	Meyer & Allen(1984), 김수연(2016)
D	조직공정성		4	Likert 5점	박정도(2013), 박준철·정기호(2007)
E	인구 통계학적 특성		8	명목 척도	

제 3 절 표본 설계 및 분석방법

1) 표본의 설계

본 연구는 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화에 따른 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향관계와 조직공정성의 조절효과를 확인하기 위해 설문 조사 방법을 활용 하였다. 설문대상은 서울 및 수도권에 소재한 외식 프랜차이즈 종사원을 대상으로 추석연휴가 지나고 2019년 10월 16일부터 10월 30일까지 15일간 실시하였다. 설문은 본 연구자가 연구의 목적 그리고 의의, 설문지 작성방법 등을 종사자들에게 충분히 인지시킨 후 설문을 받았다.

설문지는 총 300부를 배포하여 279부가 회수되었으며, 회수한 설문지 가운데 불성실하게 응한 9부를 제외한 270부를 실증분석에 사용하였다. 측정 모집단의 표본 및 규정은 다음 [표3-2]와 같다.

[표3-2] 모집단 표본 및 규정

모집단	국내 외식프랜차이즈 종사자
표본단위	서울 및 수도권 외식 프랜차이즈 종사자
조사 기간	2019년 10월 16일 ~ 10월 30일
자료의 수집 방법	설문지를 이용, 자기기입법
표본의 크기	300부
회수된 표본	279부(100%)
부적합 표본	9부(3.3%)
유효 표본	270부(96.7%)

2) 분석 방법과 절차

본 연구에서는 설문지를 사용한 설문조사로 수집 자료를 이용하여 연구의 모형 그리고 가설 설정 및 검증을 위해 유효 표본만을 추출하였으며, 통계 프로그램 SPSS 23.0의 지침에 따라 코딩작업을 했으며 빈도 분석, 요인분석과 단순(다중)회귀분석 및 조절회기분석, 신뢰도 분석을 실시하였다.

첫째, 설문대상자들에 대한 인구통계학적 특성을 정확하게 알아보기 위해서 빈도분석(frequency analysis)을 하고 표본 특성을 파악하였다.

둘째, 가설에 검증을 위하여 각각의 측정 항목들 간 신뢰도 그리고 타당성을 분석하였다. 타당성을 분석하기 위하여 측정항목 간 요인분석(factor analysis)을 실시했고, 각 항목들 간 신뢰성을 검증하기 위해 내적인 일관성 및 차원성을 판단해주는 Cronbach's α 값을 이용하였다.

셋째, 고용환경변화는 고용환경변화(정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직 구조의 변화), 조직몰입, 이직의도, 조직공정성 간의 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 가설검증을 위해 실시하였다.

넷째, 조직공정성이 외식 프랜차이즈 종사원이 인지하는 고용환경변화와 조직몰입 및 이직의도의 관계에서 조절역할을 하는가를 알아보기 위해 조절 회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 인구통계학적 특성

연구를 위하여 대면 설문조사 방법을 활용 하였다. 설문대상은 서울 및 수도권에 소재한 외식 프랜차이즈 종사자를 대상으로 추석연휴가 지나고 2019년 10월 16일부터 10월 30일까지 15일간 실시하였다. 설문은 본 연구자가 연구 목적 그리고 의의, 설문지 작성방법 등을 종사자들에게 충분히 인지시킨 후 설문을 받았다.

설문지는 총 300부를 배포하여 279부가 회수되었으며, 회수한 설문지 가운데 불성실하게 응한 9부를 제외한 270부를 실증분석에 사용하였다.

성별은 남성이 144명으로 53.3%, 여성이 126명으로 46.7%로 나타났고 연령별로는 20대가 114명으로 42.2%, 30대가 79명으로 29.3%, 40대가 58명으로 21.5%, 50대 이상 19명으로 7.0%였다.

학력별로 고졸이하가 58명으로 21.5%, 전문대졸이 131명으로 48.3%, 대졸이 73명으로 27.0%, 대학원 이상이 8명으로 3.0%로 나타났다.

근무부서는 주방이 101명으로 37.4%, 홀은 86명으로 31.9%, 사무는 139명으로 45.8%, 마케팅/예약티몬 18명으로 5.8%, 관리부는 62명으로 23.0%, 기타는 21명으로 7.8%로 나타났다.

직급별은 인턴사원은 56명으로 20.7%, 사원은 103명으로 38.1%,대리(계장)은 75명으로 27.8%, 과장은 21명으로 7.8%, 차장 이상이 15명으로 5.6%로 나타났다.

근무 기간은 1년 미만의 근속 근무자가 79명으로 29.3%, 1-3년은 64명으로 23.7%, 3-5년은 61명으로 22.6%, 5-10년은 40명으로 14.8%, 10년 이상은 26명으로 9.6%로 나타났다. 월 소득은 200만원 미만은 108명으로 40.0%, 200만원-300만원 미만은 76명으로 28.1%, 300만원-400만원 미만은 40명으로 14.8%, 400만원-500만원 미만은 26명 10.0%, 500만원 이상은 19명으로 7.1%로 나타났다.

[표 4-1] 표본의 인구통계학적인 특성에 대한 빈도분석

구 분/	내 용	표본	비율(%)
성 별	남자	144	53.3
	여자	126	46.7
연 령	20대	114	42.2
	30대	79	29.3
	40대	58	21.5
	50대 이상	19	7.0
최종학력	고졸 이하	58	21.5
	전문대졸	131	48.5
	대졸	73	27.0
	대학원 이상	8	3.0
근무부서	주방	101	37.4
	홀	86	31.9
	사무	62	23.0
	기타	21	7.8
직급	인턴사원	56	20.7
	사원	103	38.1
	대리(계장)	75	27.8
	과장	21	7.8
	차장이상	15	5.6
근속년수	1년 미만	79	29.3
	1-3년	64	23.7
	3-5년	61	22.6
	5-10년	40	14.8
	10년 이상	26	9.6
월 소득 수준	200만원 미만	108	40.0
	200만원-300만원 미만	76	28.1
	300만원-400만원 미만	40	14.8
	400만원-500만원 미만	26	10.0
	500만원 이상	19	7.1
합계		270	100

제 2 절 연구변수의 타당성과 신뢰도 분석

본 연구에서는 외식프랜차이즈 종사원이 인지한 고용환경변화인 정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화와 외식프랜차이즈 종사원이 느끼는 조직몰입, 이직의도 및 조직공정성간의 관계 연구를 위하여 요인들의 타당성 및 신뢰성을 분석했고 요인 구조를 이해하기 위해 다 변량 통계기법 중에서 요인분석을 사용하였다.

연구변수의 타당성 검증을 위하여 탐색적 요인분석을 실시했으며, 요인분석을 위해 주성분 분석을 하였고, 요인적재량의 단순화를 위해 Varimax 를 실시하였다.

각 변수의 요인 간 상관관계 정도를 나타내는 요인적재량 수용기준은 사회과학에서 보통 0.4이상이면 유의한 것으로 보지만 본 연구에서는 요인적재치가 0.6이상인 경우를 적용하여 적재량에 대한 유의성을 나타내었다.

탐색적 요인 분석을 통하여 Eigen Value이 1이상인 되는 요인의 수를 파악하고 요인 공유치, 적재치는 0.5 이하로 나오면 문항을 제거 하였고, 고유값이 1이상의 요인에서는 중복 적재되는 문항도 제거 했다.

요인분석은 그 분석방법의 특성상 항목들 간의 상관관계가 높아야 되는데 상관행렬이 단위행렬인지를 검증 해보기 위하여 KMO값과 Bartlett검정을 이용하였다. 일반적으로 KMO값이 0.90 이상이 되면 아주 좋은 것이고, 0.50 이하가 되면 변수로서 받아들일 수 없다.

그리고 구형성 검정의 χ^2 값이 유의한지 파악해 보고 귀무가설을 기각하여 변수가 통계적으로 유의한지를 분석했다.

다문항 척도로 측정된 문항이 동질적 문항으로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위해서 문항 간 내적 일치도를 알아보는 Cronbach's α 계수를 산출한다. 일반적으로 신뢰도척도가 되는 Cronbach's α 계수는 기준이 없지만 보통 그 값이 0.6 이상이 되면 신뢰도가 있다고 보고 있다.

1) 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화의 타당성 및 신뢰성

외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화에 대한 신뢰성 및 타당성 분석결과는 [표 4-2]와 같다.

외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화는 아이겐 값 1이상이 3가지의 요인들로 도출하였다.

요인명은 정리하고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화로 보편화로 명명하였다.

정리하고 보편화의 요인적재량 .894~.685로 나타났고, 비정규직 증가는 요인적재량 .892~.710, 조직구조변화의 요인적재량은 .860~.656로 나타났고 누적분산 비율이 70.338%를 설명하고 있다.

정리하고 보편화의 분산 비율이 총 누적분산비율 70.338% 중 25.166%의 비율을 가져 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화의 도출된 요인 중에서 가장 큰 영향력을 갖는 것을 알 수 있다.

[표4-2] 고용환경변화의 탐색적 요인분석

요 인/	항 목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	α
정리해고 보편화	3.근무하는 외식프랜차이즈는 기존의 인력 감축을 막기 위해 신규채용을 억제하고 있다.	.894	3.020	25.166	.868
	4.근무하는 외식프랜차이즈는 인력을 감축시키지 않으려고 다른 노력을 많이 한다.	.866			
	1.근무하는 외식프랜차이즈는 정리해고가 늘었다.	.837			
	2.근무하는 외식프랜차이즈는 비자발적 퇴직이 많이 늘었다.	.685			
비정규직 증가	5.근무하는 외식프랜차이즈는 점점 계약직이 많아지고 있다.	.892	2.801	23.344	.853
	6.근무하는 외식프랜차이즈는 임시직이 많아지고 있다.	.883			
	8.근무하는 외식프랜차이즈는 파견 근로직이 많아지고 있다.	.837			
	7.근무하는 외식프랜차이즈는 아르바이트 직원이 많아지고 있다.	.710			
조직구조 변화	9.근무하는 외식프랜차이즈는 앞으로 조직 구조개편을 실시할 가능성이 있다.	.860	2.619	21.828	.802
	10.근무하는 외식프랜차이즈는 조직구조 개편으로 업무관계가 크게 바뀔 가능성이 있다.	.817			
	12.근무하는 외식프랜차이즈는 내가 소속되어 있는 부서가 축소될 가능성이 있다.	.714			
	11.근무하는 외식프랜차이즈는 로테이션 될 가능성이 높다.	.656			

KMO : 0.723, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=1797.754$, $df=66$, $Sig=.000$

충분산비율 = 70.338%

2) 조직몰입의 타당도 및 신뢰도 검정

조직몰입의 요인분석 결과는 다음 [표4-3]과 같다.

조직몰입의 아이겐 값이 2.586으로 1개 요인으로 도출되었으며, 누적 분산 값은 전체 64.649%를 나타나 설명력은 높지 않지만 사용에는 문제가 없어 추출된 요인을 조직몰입이라고 명명하였으며 신뢰도 또한 .805로 나타나 신뢰할 수 있는 수준으로 나왔다.

KMO값은 0.724이고 Bartlett 구형성 검정인 χ^2 는 418.355이며 $df=6$, Sig=.000으로 나타났다.

[표4-3] 조직몰입의 탐색적 요인분석

요인	항 목	요인 적재 량	아이 겐값	% 분산	α
조직 몰입	1.내가 근무하는 일은 내적성에 맞는 일이다.	.907	2.58 6	64.6 49	.805
	3.내가 근무하는 매장은 정서적으로 애착과 일체감을 느낀다.	.800			
	4.나는 이곳의 구성원으로 만족 한다.	.759			
	2.내가 근무하는 매장의 목적과 성과달성에 기여 한다.	.739			

KMO : 0.724, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=418.355$, $df=6$, Sig=.000

총분산비율 = 64.649%

3) 이직의도의 타당도 및 신뢰도 검정

이직의도의 요인분석 결과는 다음 [표4-4]와 같다.

이직의도는 아이겐 값이 2.022으로 1개 요인으로 도출되었으며, 누적 분산 값은 전체 50.544%를 나타나 설명력은 높지 않지만 사용에는 문제가 없어 추출된 요인을 이직의도라고 명명하였으며 신뢰도 또한 .661로 나타나 신뢰할 수 있는 수준으로 볼 수 있다.

KMO값은 0.639이고 Bartlett 구형성 검정인 χ^2 는 178.223이며 $df=6$, $Sig=.000$ 으로 나타났다.

[표4-4] 이직의도의 탐색적 요인분석

요인	항 목	요인 적재 량	아이겐 값	%분 산	α
이직의도	1.나는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다.	.811	2.022	50.544	.661
	4.나는 실제로 회사를 떠날 계획을 세우고 있다.	.709			
	2.다른 직장의 보다 나은 직무로 전직이 가능하다면 전직을 할 것이다.	.675			
	3.나는 유사업종에서 스카우트 제의가 오면 옮길 생각이 있다.	.637			

KMO : 0.639, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=178.223$, $df=6$, $Sig=.000$

총분산비율 = 50.544%

4) 조직공정성의 타당성 및 신뢰성 검정

조직공정성의 요인분석 결과는 다음 [표4-5]과 같다.

조직공정성의 아이겐 값이 3.136으로 1개 요인으로 도출되었으며, 누적 분산 값은 전체 78.403%를 나타냈다.

추출된 요인을 조직공정성이라고 명명하였으며 신뢰도 또한 .906로 나타나 신뢰할 수 있는 수준으로 볼 수 있다.

KMO값은 0.849이고 Bartlett 구형성 검정인 χ^2 는 706.403이며 $df=6$, $Sig=.000$ 으로 나타났다.

[표4-5] 조직공정성의 탐색적 요인분석

요인	항 목	요인 적재 량	아이겐 값	% 분산	α
조직 공정성	3.우리 직장에서의업무 배분은 모든 종업원들에게 공정하게 이루어지는 편이다	.903	3.136	78.403	.906
	4.우리 직장에서 수행하는 책임의 양에 비추어 볼 때, 공정한 보상을 받고 있다.	.901			
	1.우리 직장에서 나의 승진, 인사이동에 사용된 절차는 공정하고 일관성이 있다.	.883			
	2.우리 직장에서는 모든 직원들의 의견이 존중된다.	.852			

KMO : 0.89, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=706.120$, $df=6$, $Sig=.000$

총분산비율 = 78.403%

제 3 절 가설의 검증

1) 가설 1의 검증

H1: 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 외식프랜차이즈 비정규직 증가는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 외식프랜차이즈 종사원의 조직구조의 변화는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다음 [표 4-6]은 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화(정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화)이 조직몰입에 주는 영향을 검증하기 위해 다중공선성과 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

다중공선성(Multi-collinearity)은 다중회귀분석에서 독립된 변수 간의 상관관계가 존재하면, 이용하는 자료에 다중공선성이 발생될 확률이 크다

다중공선성이 있는지를 검사하는 방법으로는 공차한계(Tolerance)와 분산팽창요인을 이용해서 검증 실시하였다. 공차한계 값이 0.1이하일 때는 다중공선성에 문제가 있다고 해석한다. 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor)은 앞의 공선성 판단을 위한 상관관계 분석결과로 판단하는데 일반적인 기준은 공차한계 값이 0.1 이상으로 최대값은 1이며, 분산팽창계수는 10보다 작아야 한다(송지준, 2014).

독립변수인 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화, 종속변수 조직몰입에 대하여 F값이 92.773이며 이에 대한 유의도는 ($P=.000$)이다.

설명력은 영가설을 기각했고 연구가설로 채택될 수 있다. 분산분석에서 F 통계량이 유의한 Sig. F=.000<=.001이 되므로 이 회귀식은 통계적으로도 유의한 영향을 미친다. $R^2=0.511$ 로 51.1%의 설명력을 가지는 것으로 나타났고, 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입은 유의한 회귀식임을 알 수 있다.

다중회귀분석의 요인별 결과는 [표 4-6]에 제시된 바와 같이 외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화와 조직몰입($\beta=0.686$, $P<.001$), 외식프랜차이즈 종사원의 조직구조변화와 조직몰입($\beta=0.472$, $P<.001$)로 유의한 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 분석되었다. 즉 가설 H1.1, H1.3의 가설들은 지지되었다.

[표4-6] 고용환경변화와 조직몰입의 다중회귀분석

구분	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	공선성통계량	
	<i>B</i>	<i>S.E.</i>	β			공차 한계	VIF
(상수)	-1.157E-16	.043		.000	.000		
정리해고 보편화	.637	.041	.686	15.428* **	.000	.856	1.15 6
비정규직 증가	.010	.045	.017	.280	.780	.588	1.70 0
조직구조 변화	.388	.044	.472	8.761** *	.000	.843	1.18 7

D-W = 1.985 , $R^2 = .511$, Adjusted $R^2 = .506$, $F = 92.773$

($p<.001$)

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

2) 가설 2의 검증

H2: 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 외식프랜차이즈 종사원의 비정규직 증가는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 외식프랜차이즈 종사원의 조직구조의 변화는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다음 [표 4-7]은 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화(정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화)이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석과 다중공선성을 실시한 결과이다.

독립변수인 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화, 종속변수 이직의도에 대하여 F값이 57.023이며 이에 대한 유의도는 ($P=.000$)이다.

설명력은 영가설을 기각하고 연구가설로 채택할 수 있다.

분산분석에 의한 F통계량이 유의한 $\text{Sig. } F=.000 < .001$ 이므로 이 회귀식은 통계적으로 유의한 영향을 미친다. $R^2=0.397$ 로 39.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 이직의도와의 관계는 유의한 회귀식임을 알 수 있다. 다중회귀분석의 요인별 결과는 <표 4-8>에 제시된 바와 같이 외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화와 이직의도($\beta=-0.161$, $P<.01$), 외식프랜차이즈 종사원의 비정규직 증가와 이직의도($\beta=0.618$, $P<.001$)로 유의한 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 분석되었다. 즉 가설 H2.1, H2.2의 가설들은 지지되었다.

[표 4-7] 고용환경변화와 이직의도의 다중회귀분석

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
	B	$S.E.$	β			공차 한계	VIF
(상수)	5.654	.048		.000	1.000		
정리해고 보편화	-.217	.047	-.161	-2.669* *	.001	.852	1.17 3
비정규직 증가	.516	.040	.618	12.838* **	.000	.906	1.10 3
조직구조 변화	-.048	.043	-.040	-0.657	.511	.785	1.27 4

D-W = 1.958 , R^2 = .397, Adjusted R^2 = .385, F = 57.023

($p < .001$)

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

3) 가설 3의 검증

H3: 조직공정성은 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.

H3-1: 조직공정성은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.

H3-2: 조직공정성은 고용환경변화의 비정규직 증가와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.

H3-3: 조직공정성은 고용환경변화의 조직구조변화와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.

조직공정성이 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입에 미치는 조절효과를 검증하였다.

위계적 회귀분석 모형을 적용하기 전에 변수들 간의 다중공선성 문제를 해결하기 위해 분석 전에 독립변수와 조절변수는 표준화를 하였다. 또한, Baron-Kenny(1986)가 제시한 위계적 회귀분석 모형을 적용하고, 독립변수인 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화를 투입하고 조절변수인 조직공정성을 투입하였다.

위계적 회귀분석에서 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화를 독립변수로 투입한 1단계 모형을 먼저 적용하고, 2차 모형에서는 조절변수인 조직공정성을 추가로 투입하였다. 마지막 3차 모형에서는 2차 모형에 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조절변수인 조직공정성을 곱한 상호작용 항을 추가로 투입하였다. 결과는 다음과 같았다.

첫째, 외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화와 조직몰입간의 조직공정성의 조절효과를 살펴보면 모형1에서 정리해고 보편화와 조직몰입($\beta = 0.686$, $P < .001$)은 유의적인 정(+)의 영향력이 있었다.

독립변수의 설명력은 47.0%이고 이는 $F = 238.012$ ($p < .001$)로 유의적으로 나왔다.

조직공정성이 추가로 투입된 모형2에서는 조직공정성이 아무런 영향을 미

치지 못했고, 설명력의 증가는 0.3%, 추가 설명력은 $F=119.593(p<.001)$ 로 나왔다.

마지막으로 조절변수인 조직공정성과 정리해고 보편화* 조직공정성이 추가로 투입된 모형3에서는 $b=-1.324$, $t=-3.178(p<.001)$ 로 유의적인 부(-)의 조절효과가 있었다.

즉 정리해고 보편화에 조직공정성을 상호작용변수로 추가 투입하면 조직몰입에 상승하는 효과가 있었다. 따라서 가설 H3.1은 채택되었다. 상호작용 항의 추가 투입에 따른 설명력의 증가는 1.9%이고 $F=85.814(p<.001)$ 로 유의적으로 나왔다.

[표 4-8] 정리해고 보편화와 조직몰입 간의 조직공정성의 조절효과

모형	변 수	분 석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
			B	표준오차	Beta		
1	(상수)		1.612	0.183		8.790	0.000
	정리해고 보편화		0.637	0.041	0.686	15.428	0.000
	F : 238.012(.000***)						
2	(상수)		1.483	0.221		6.716	0.000
	정리해고 보편화		0.632	0.042	0.680	15.178	0.000
	조직공정성		0.029	0.028	0.047	1.045	0.297
	F : 119.593(.000***)						
3	(상수)		-1.620	1.000		-1.620	0.106
	정리해고 보편화		1.342	0.227	1.444	5.909	0.000
	조직공정성		0.638	0.194	1.028	3.297	0.001
	정리해고보편화 *조직공정성		-0.139	0.044	-1.324	-3.178	0.002
	F : 85.814(.000***)						
R : ①.686 ②.687 ③.701							
R²: ①.470 ②.473 ③.492							
조정된 R²: ①.468 ②.469 ③.486							

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

둘째, 외식프랜차이즈 종사원의 비정규직 증가와 조직몰입간의 조직공정성의 조절효과를 살펴보면 모형1에서 비정규직 증가와 조직몰입은 아무런 영향을 미치지 못했다.

조직공정성이 추가로 투입된 모형2에서는 조직공정성과 조직몰입($\beta=0.200$, $P<.01$)로 유의한 영향을 미쳤고, 설명력의 증가는 2.4%, 추가 설명력은 $F=3.352(p<.05)$ 로 나왔다.

마지막으로 조절변수인 조직공정성과 비정규직 증가에 조직공정성을 상호작용변수로 추가 투입 했을때 추가로 투입된 모형3에서는 아무런 영향을 미치지 못했다.

따라서 가설 H3.2는 기각되었다. 상호작용 항의 추가 투입에 따른 설명력의 증가는 0.4%이고 $F=2.514(p<.05)$ 로 유의적으로 나왔다.

[표 4-9] 비정규직 증가와 조직몰입 간의 조직공정성의 조절효과

모형	변 수	분 석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
			B	표준오차	Beta		
1	(상수)		4.363	0.175		24.957	0.000
	비정규직 증가		0.010	0.035	0.017	0.280	0.780
	F : .078(.780)						
2	(상수)		4.063	0.209		19.472	0.000
	비정규직 증가		-0.062	0.045	-0.108	-1.392	0.165
	조직공정성		0.124	0.048	0.200	2.574	0.011
	F : 3.352(.036*)						
3	(상수)		4.742	0.769		6.168	0.000
	비정규직 증가		-0.206	0.163	-0.358	-1.264	0.207
	조직공정성		-0.011	0.155	-0.018	-0.073	0.942
	비정규직 증가 *조직공정성		0.028	0.030	0.426	0.918	0.359
	F : 2.514(.059)						
R : ①.017 ②.157 ③.166							
R²: ①.000 ②.024 ③.028							

조정된 R²: ①-.003 ②.017 ③.017

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

셋째, 외식프랜차이즈 종사원의 조직구조변화와 조직몰입간의 조직공정성의 조절효과를 살펴보면 모형1에서 조직구조변화와 조직몰입($\beta = 0.472$, $P < .001$)은 유의적인 정(+)의 영향력이 있었다.

독립변수의 설명력은 22.3%이고 이는 $F = 76.751$ ($p < .001$)로 유의적으로 나왔다.

조직공정성이 추가로 투입된 모형2에서는 조직공정성이 아무런 영향을 미치지 못했고, 설명력의 증가는 0.9%, 추가 설명력은 $F = 38.619$ ($p < .001$)로 나왔다.

마지막으로 조절변수인 조직공정성과 조직구조변화에 조직공정성이 추가로 투입된 모형3에서는 $b = 1.311$, $t = 2.617$ ($p < .001$)로 유의적인 정(+)의 조절효과가 있었다.

즉 조직구조변화에 조직공정성을 상호작용변수로 추가 투입 했을때엔 조직몰입에 상승하는 효과가 있었다. 따라서 가설 H3.3은 채택되었다.

상호작용 항의 추가 투입에 따른 설명력의 증가는 2%이고 $F = 28.592$ ($p < .001$)로 유의적으로 나왔다.

HANSUNG
UNIVERSITY

[표 4-10] 조직구조변화와 조직몰입 간의 조직공정성의 조절효과

모형	변 수	분 석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
			B	표준오차	Beta		
1	(상수)		2.789	0.188		14.839	0.000
	조직구조변화		0.388	0.044	0.472	8.761	0.000
	F : 76.751(.000***)						
2	(상수)		2.678	0.236		11.347	0.000
	조직구조변화		0.382	0.045	0.464	8.441	0.000
	조직공정성		0.026	0.034	0.043	0.775	0.439
	F : 38.619(.000***)						
3	(상수)		5.442	1.082		5.030	0.000
	조직구조변화		-0.287	0.260	-0.349	-1.107	0.269
	조직공정성		-0.516	0.210	-0.832	-2.457	0.015
	조직구조변화 *조직공정성		0.131	0.050	1.311	2.617	0.009
	F : 28.592(.000***)						
R : ①.472 ②.474 ③.494							
R²: ①.223 ②.224 ③.244							
조정된 R²: ①.220 ②.229 ③.235							

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

4) 가설 4의 검증

H4: 조직공정성은 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 이직의도에 조절역할을 할 것이다.

H4-1: 조직공정성은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 이직의도에 조절역할을 할 것이다.

H4-2: 조직공정성은 고용환경변화의 비정규직 증가와 이직의도에 조절역할을 할 것이다.

H4-3: 조직공정성은 고용환경변화의 조직구조변화와 이직의도에 조절역할을 할 것이다.

조직공정성이 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 이직의도에 미치는 조절효과를 검증하였다.

위계적 회귀분석에서 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화를 독립변수로 투입한 1단계 모형을 먼저 적용하고, 2차 모형에서는 조절변수인 조직공정성을 추가로 투입하였다. 마지막 3차 모형에서는 2차 모형에 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조절변수인 조직공정성을 곱한 상호작용 항을 추가로 투입하였다. 결과는 다음과 같았다.

첫째, 외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화와 이직의도간의 조직공정성의 조절효과를 살펴보면 모형1에서 정리해고 보편화와 이직의도($\beta = -0.161, P < .01$)는 유의적인 정(+)의 영향력이 있었다(<표 4-12>).

독립변수의 설명력은 26.0%이고 이는 $F=7.124(p < .01)$ 로 유의적으로 나왔다. 조직공정성이 추가로 투입된 모형2에서는 조직공정성과 이직의도($\beta = 0.515, P < .001$)로 유의한 영향을 미쳤고, 설명력의 증가는 2.7%, 추가 설명력은 $F=53.675(p < .001)$ 로 나왔다.

마지막으로 조절변수인 조직공정성과 정리해고 보편화에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입 했을때 추가로 투입된 모형3에서는 아무런 영향을 미치지 못했다. 따라서 가설 H4.1은 기각되었다. 상호작용 항의 추가 투입에 따른 설명력의 증가는 0.3%이고 $F=36.304(p < .001)$ 로 유의적으로 나왔다.

[표 4-11] 정리해고 보편화와 이직의도 간의 조직공정성의 조절효과

모형	변 수	분 석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
			B	표준오차	Beta		
1	(상수)		5.654	0.361		15.657	0.000
	정리해고 보편화		-0.217	0.081	-0.161	-2.669	0.008
	F : 7.124(.008**)						
2	(상수)		3.600	0.373		9.654	0.000
	정리해고 보편화		-0.304	0.070	-0.225	-4.326	0.000
	조직공정성		0.464	0.047	0.515	9.882	0.000
	F : 53.675(.000***)						
3	(상수)		1.617	1.716		0.942	0.347
	정리해고 보편화		0.149	0.390	0.111	0.383	0.702
	조직공정성		0.853	0.332	0.946	2.569	0.011
	정리해고 보편화 *조직공정성		-0.089	0.075	-0.582	-1.183	0.238
	F : 36.304(.000***)						
R : ①.161 ②.536 ③.539							
R²: ①.260 ②.287 ③.290							
조정된 R²: ①.222 ②.281 ③.282							

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

둘째, 외식프랜차이즈 종사원의 비정규직 증가와 이직의도간의 조직공정성의 조절효과를 살펴보면 모형1에서 비정규직 증가와 이직의도($\beta=0.618$, $P<.001$)는 유의적인 정(+)의 영향력이 있었다.

독립변수의 설명력은 38.2%이고 이는 $F=165.984(p<.001)$ 로 유의적으로 나왔다.

조직공정성이 추가로 투입된 모형2에서는 조직공정성과 이직의도($\beta=0.163$, $P<.01$)로 유의한 영향을 미쳤고, 설명력의 증가는 1.7%, 추가 설명력은 $F=88.489(p<.001)$ 로 나왔다.

마지막으로 조절변수인 조직공정성과 비정규직 증가에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입 했을때 추가로 투입된 모형3에서는 $b=-1.583$, $t=-4.489(p<.001)$ 로 유의적인 부(-)의 조절효과가 있었다.

즉 비정규직 증가에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입됐을때 이직의도에 상승하는 효과가 있었다. 따라서 가설 H4.2는 채택되었다.

상호작용항의 추가투입에 따른 설명력의 증가는 4.2%이고 $F=69.989(p<.001)$ 로 유의적으로 나왔다.

[표 4-12] 비정규직 증가와 이직의도 간의 조직공정성의 조절효과

모형	변 수	분 석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
			B	표준오차	Beta		
1	(상수)		2.185	0.200		10.951	0.000
	비정규직 증가		0.516	0.040	0.618	12.883	0.000
	F : 165.984(.000***)						
2	(상수)		1.829	0.238		7.687	0.000
	비정규직 증가		0.431	0.051	0.516	8.477	0.000
	조직공정성		0.147	0.055	0.163	2.678	0.008
	F : 88.489(.000***)						
3	(상수)		-1.836	0.846		-2.169	0.031
	비정규직 증가		1.208	0.180	1.447	6.728	0.000
	조직공정성		0.876	0.171	0.972	5.138	0.000
	비정규직 증가 *조직공정성		-0.151	0.034	-1.583	-4.499	0.000
	F : 69.989(.000***)						
	R : ①.618 ②.631 ③.664						
R²: ①.382 ②.399 ③.441							
조정된 R²: ①.380 ②.394 ③.435							

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

셋째, 외식프랜차이즈 종사원의 조직구조변화와 이직의도간의 조직공정성의 조절효과를 살펴보면 모형1에서 조직구조변화와 이직의도는 아무런 영향을 미치지 못했다.

독립변수의 설명력은 23.0%이고 이는 $F=7.432(p<.01)$ 로 유의적으로 나왔다.

조직공정성이 추가로 투입된 모형2에서는 조직공정성과 이직의도($\beta=0.513$, $P<.001$)로 유의한 영향을 미쳤고, 설명력의 증가는 2.5%, 추가 설명력은 $F=45.791(p<.001)$ 로 나왔다.

마지막으로 조절변수인 조직공정성과 조직구조변화에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입됐을때 추가로 투입된 모형3에서는 아무런 영향을 미치지 못했다.

따라서 가설 H4.3은 기각되었다. 상호작용 항의 추가 투입에 따른 설명력의 증가는 0.2%이고 $F=30.538(p<.001)$ 로 유의적으로 나왔다.

조절변수인 조직공정성과 정리해고 보편화에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입되면 추가로 투입된 모형3에서는 아무런 영향을 미치지 못했다. 따라서 가설 H4.1은 기각되었다. 상호작용 항의 추가 투입에 따른 설명력의 증가는 0.1%이고 $F=36.304(p<.001)$ 로 유의적으로 나왔다.

[표 4-13] 조직구조변화와 이직의도 간의 조직공정성의 조절효과

모형	분 석 변 수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		B	표준오차	Beta		
1	(상수)	4.900	0.309		15.844	0.000
	조직구조변화	-0.048	0.073	-0.040	-0.657	0.511
	F : 7.432(.000**)					
2	(상수)	2.965	0.336		8.830	0.000
	조직구조변화	-0.166	0.064	-0.139	-2.584	0.010
	조직공정성	0.463	0.049	0.513	9.540	0.000
	F : 45.791(.000***)					
3	(상수)	2.159	1.558		1.386	0.167
	조직구조변화	0.029	0.374	0.024	0.077	0.939
	조직공정성	0.621	0.303	0.689	2.052	0.041
	조직구조변화	-0.038	0.072	-0.263	-0.530	0.597
	*조직공정성					
F : 30.538(.000***)						
R : ①.450 ②.505 ③.506						
R²: ①.230 ②.255 ③.256						
조정된 R²: ①.222 ②.250 ③.252						

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

[표4-14]연구가설의 검증결과

구분	가설	채택 여부
H1	외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화는 조직몰입에 유의한정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H1-1	외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화는 조직몰입에 유의한정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	외식프랜차이즈 비정규직 증가는 조직몰입에 유의한정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-3	외식프랜차이즈 종사원의 조직구조의 변화는 조직몰입에 유의한정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화는 이직의도에 유의한정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H2-1	외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화는 이직의도에 유의한정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-2	외식프랜차이즈 비정규직 증가는 이직의도에 유의한정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-3	외식프랜차이즈 종사원의 조직구조의 변화는 이직의도에 유의한정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3	조직공정성은 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.	부분 채택
H3-1	조직공정성은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.	채택
H3-2	조직공정성은 고용환경변화의 비정규직 증가와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.	기각
H3-3	조직공정성은 고용환경변화의 조직구조변화와 조직몰입에 조절역할을 할 것이다.	채택
H4	조직공정성은 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 이직의도에 조절역할을 할 것이다.	부분 채택
H4-1	조직공정성은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 이직의도에 조절역할을 할 것이다.	기각
H4-2	조직공정성은 고용환경변화의 비정규직 증가와 이직의도에 조절역할을 할 것이다.	채택
H4-3	조직공정성은 고용환경변화의 조직구조변화와 이직의도에 조절역할을 할 것이다.	기각

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 의의

외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화에 따른 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 대하여 관계를 파악하고 조직공정성이 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입 및 이직의도에 어떠한 조절역할의 기능이 있는지를 파악 하고자 하였다.

이를 위해 설문지를 이용해 설문조사로 수집된 자료들을 활용해서 통계 프로그램인 SPSS 23.0을 활용하여 요인분석, 빈도 분석과, 단순(다중)회귀분석 및 조절회귀분석, 신뢰도 분석을 실시하였다.

설문대상은 서울 및 수도권에 소재한 외식 프랜차이즈 종사원을 대상으로 2019년 10월 16일부터 10월 30일까지 15일간 실시하였다. 설문은 본 연구자가 연구에 목적과 의의, 설문지의 작성방법 등을 외식 프랜차이즈 종사자들에게 충분히 인지시킨 후 설문을 받았다.

설문지는 총 300부를 배포하여 279부가 회수되었으며, 회수한 설문지 가운데 불성실하게 응한 9부를 제외한 270부를 실증분석에 사용하였다.

실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화(정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화)는 조직몰입에 미치는 영향은 독립변수인 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화, 종속변수 조직몰입에 대하여 F값이 92.773이며, $R^2=0.511$ 로 51.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화와 조직몰입($\beta = 0.619, P < .001$), 외식프랜차이즈 종사원의 조직구조변화와 조직몰입($\beta = 0.358, P < .001$)로 유의한 정(+)의 영향 관계가 있는 것으로 분석되었다. 즉 가설 H1-1, H1-3의 가설들은 지지 되었다.

둘째, 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화(정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화)가 이직의도에 미치는 영향은 독립변수인 외식프랜차이즈

종사원의 고용환경변화, 종속변수 이직의도에 대하여 F값이 57.023이며, $R^2=0.397$ 로 39.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 외식프랜차이즈 종사원의 정리해고 보편화와 이직의도($\beta=-0.158$, $P<.001$), 외식프랜차이즈 종사원의 비정규직 증가와 이직의도($\beta=0.605$, $P<.001$)로 유의한 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 분석되었다. 즉 가설 H.2-1, H.2-2의 가설들은 지지되었다.

셋째, 조직공정성이 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입에 미치는 조절효과를 검증은 모형3에는 정리해고 보편화에 조직공정성을 상호작용변수로 추가 투입한 결과 $b=-0.193$, $t=-4.311$ ($p<.001$)로 유의적인 부(-)의 조절효과가 있었다. 또한 조직구조변화에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입되면 추가로 투입된 모형3에서는 $b=1.311$, $t=2.617$ ($p<.001$)로 유의적인 정(+)의 조절효과가 있었다.

즉 정리해고 보편화에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입되면, 조직구조변화에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입되면 조직몰입에 상승하는 효과가 있었다. 따라서 가설 H3.1, H3.3은 채택되었고, 가설 H3.2는 기각되었다.

정리해고 보편화에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입한 결과는 상호작용 항의 추가 투입에 따른 설명력의 증가는 1.9%이고 $F=7.810$ ($p<.001$)으로 유의적으로 나왔다.

그리고 조직구조변화에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입한 결과는 상호작용 항의 추가 투입에 따른 설명력의 증가는 2%이고 $F=28.592$ ($p<.001$)로 유의적으로 나왔다.

넷째, 조직공정성이 외식 프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 이직의도에 미치는 조절효과를 검증하였다.

모형3에서는 비정규직의 증가에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입한 결과는 $b=-0.234$, $t=-4.998$ ($p<.001$)로 유의적인 부(-)의 조절효과가 있었다. 즉 비정규직의 증가에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입되면 이직의도가 상승하는 효과가 있었다. 따라서 가설 H4.2는 채택되었고, 가설 H4.1, H4.3은 기각되었다. 상호작용 항의 추가 투입에 따른 설명력의 증가는 4.2%

이고 $F=9.667(p<.001)$ 로 유의적으로 나왔다.



제 2 절 연구의 시사점 및 제언

본 연구는 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화에 따른 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 그사이의 조직공정성이 조절한다고 하는 가설을 설정해서 이론적, 실증적으로 밝혀 외식프랜차이즈 종사원의 종사원에 관한 인적자원을 관리하고 경영하는데 매우 중요한 가치로서 참고적인 단서로서의 역할을 제공 할 수도 있다는 것에 의의를 가진다. 본 연구의 분석결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 제시하려고 한다.

1) 이론적 시사점

첫째, 선행연구들을 살펴보면 호텔 종사원 관련에 관한 고용환경변화 연구들은 많이 존재하였으나, 외식프랜차이즈 종사원에 관한 연구는 드물었다. 또한 본 연구는 고용환경변화를 비정규직 증가, 정리해고 보편화, 조직구조 변화 이상 3가지로 상세한 분류를 분석했다는 데에 의미가 있다. 또한, 조직공정성에 대한 조절효과를 연구 하였다는 데에 그 의미가 크다.

둘째, 선행연구에 대한 체계적인 검토 과정을 통하여 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화와 조직몰입, 이직의도, 조직공정성에 대한 요인을 이론적으로 제시하고 실증분석을 통해 검증된 변수 및 측정 항목들을 제시하였다.

셋째, 고용환경변화와 조직몰입, 이직의도, 조직공정성에 대한 정의 및 신뢰성이 확보된 측정 항목을 개발하여 실증적 연구를 하는데 있어 이론적 토대를 마련하였다.

2) 실무적 시사점

첫째, 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화(정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화)는 조직몰입에 있어서 비정규직의 증가는 조직몰입에 아무런 영향을 미치지 못했다.

외식산업은 특성은 종사원에 대한 인적서비스가 높으며 인적자원의 효율적인 관리가 외식기업의 성패를 좌우한다. 이에 비정규직 종사원의 증가에 대한 근무하는 매장의 정서적 애착과 일체감 등 다양한 문제를 올바르게 이해하고 이와 관련된 정보들을 활용하여 이들에 대한 체계적인 관리가 필요할 것으로 본다.

둘째, 외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화(정리해고 보편화, 비정규직 증가, 조직구조변화)가 이직의도에 정리해고의 보편화와 비정규직의 증가가 이직의도에 영향을 미쳤다. 고용불안정성을 느끼는 종사원들의 이직률이 증가하면서 나타난 결과로 볼 수 있다. 따라서 직원을 유지하는 방법은 외식 프랜차이즈 산업의 건전한 발전에 반드시 고려해야 하는 문제다. 외식 프랜차이즈 관리자는 경영활동의 효율성을 통한 경영활동을 위해서 종업원의 고용불안정성을 제거해주는 것이 기업 경영 활동에 도움이 될 것이다. 조직에서 이직의도에 대한 생각을 가진 종사원이 많이 있을 경우 그 조직은 업무의 효율성이 떨어진다. 따라서 관리자는 경영활동의 효율성을 통한 경영활동을 위해서는 종업원의 고용불안정성을 제거해주는 것이 경영 활동에 도움이 될 것이라고 사료된다.

셋째, 정리해고 보편화에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입한 결과 조직몰입에 유의적인 부(-)의 조절효과가 있었다. 또한 비정규직의 증가에 조직공정성이 상호작용변수로 추가 투입한 결과 이직의도에 유의적인 부(-)의 조절효과가 있었다. 이는 인간중심적, 인적서비스의 제공을 중요시하는 외식 프랜차이즈 기업의 특성상 정리해고라는 고용환경의 변화에서 조직의 공정성은 종사원들에게 부정적 인식으로 영향을 주었다고 판단된다.

즉, 정리해고를 하는 과정에서의 기업의 외식프랜차이즈 종사원에 대한 조직공정성은 오히려 역효과로 조직몰입에 영향을 주었다.

조직구조변화 중 정리해고만큼의 불안감은 없기 때문에 조직에 대한 믿음이 떨어졌다는 의미이다.

이에 기업체에서는 비정규직 증가와 정리해고에 대해 집중적인 관리가 요구되고 시시각각으로 변화하는 고용환경에 대처 할 수 있도록 해야 한다. 아울러 책임에 따라 보상이 이루어지고, 이로 인해 승진, 인사 등이 공정하게 이루어질 때 갈등요인이 해소 가능할 것이므로, 성과에 따라서 공정한 보상이 이루어지고 공정하게 보상이 이루어지는 시스템을 가질 때 직원들에게 업무에 대한 동기부여가 발생되고 기업에는 생산성의 향상으로 나타날 것이다.

다섯째, 조직공정성은 고용환경변화의 조직구조변화와 조직몰입에 조절역할을 하였다. 이는 조직 안에서 의사결정에 활용되는 절차나 규칙 및 임금, 승진, 인정 등 결과물의 분배를 공정하다고 생각할 때, 조직에 대해 헌신하고 애착하려고 하는 조직몰입이 큰 것으로 해석할 수 있다. 이에 따라서 외식 프랜차이즈 종사원의 특성에 따라서 규모특성에 따라 운영되는 기준은 다르기 때문에 외식프랜차이즈기업마다 의사결정을 하기 위한 절차가 합리적, 객관적인 기준을 수립하고 마련될 필요가 있다.

또한 조직 안에 의사결정 참여 기회의 확대 및 정보공유 시간이 제공되어야 하며 개인적인 노력 및 능력에 따라 적절한 보상과 기회부여 등 조직에 몰입할 수 있는 공정하며 체계적인 다양한 지원이 이루어져야 할 것이다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후방안

연구의 결과 및 결론을 근거로 다음과 같이 후속연구를 위해 한계점과 향후 방향을 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구는 서울 및 수도권에 소재한 외식 프랜차이즈 종사원들에게 일반화시키는 것에는 한계가 있어 후속적으로 연구가 필요하다. 향후에는 표본을 선정, 조사하여 연구 결과 일반화 가능성을 높여야 할 것이다.

둘째, 외식산업은 요일, 시간대 등에 따라 근무 인원이 다양해 설문 시간이나 요일을 통일하거나 추가로 내용을 조사하지 못하였다.

셋째, 주로 사원 및 인턴사원의 설문이 많이 포함되어 전 직급으로 확대 해석을 하기에는 다소 무리가 있다.

넷째, 본 연구는 조직공정성을 조절변수로 사용하였지만 분배, 절차, 상호작용으로 나누어 연구해 볼 필요성이 있고, 다양한 여러 차원의 조절변수를 도출하여 연구 할 필요성이 있다.

마지막으로 향후의 연구에서는 연구의 한계를 극복하여 방법론상 다양한 방법에 대한 연구와 표본을 다양화하고 실질적 선행요인들을 더욱 세분화하여 세밀히 연구를 진행할 필요가 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강래우. (2014). 「조직공정성 인식이 상사신뢰와 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 -상사신뢰의 매개효과를 중심으로-」 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 강종천. (2004). 『호텔관리자 리더십이 조직 구성원의 조직몰입과 조직시민 행동에 미치는 영향』. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 강희원. (2000). 해고법의 체계를 위하여. 『노동법학연구』, 20(1), 279-308.
- 고종욱, 류철. (2005). 분배, 공식절차 및 상호작용 공정성이 호텔종사자의 직무만족, 조직몰입 및 상사신뢰에 미치는 상대적 영향력에 대한연구. 관광학연구, 28(4), 193-212.
- 곽용선. (2010). 『군 조직에서 상사의 변혁적 리더십이 부하의 직무스트레스와 조직몰입에 미치는 영향 : 가치일치와 조직 공정성의 조절효과를 중심으로』. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 구동우·김호석·김민성(2013). 호텔 총지배인의 진정성 리더십이 종업원의 신뢰, 정서적 몰입, 그리고 이직의도에 미치는 영향. 한국호텔관광연구. 15(0): 204-226.
- 권안용. (2009). 『호텔 고용환경변화가 고용불안감과 조직유효성에 미치는 영향』. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 권오웅. (2009). 종합병원 행정직원의 직무만족, 조직몰입과 이직의도의 관계에 관한연구 : 의료경영전공자와 비전공자와의 비교연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 권영국. (2011).한진중공업 정리해고의 법적 문제점과 정리해고 요건의 강화 필요성. 한진중공업 사태 해법 모색을 위한 토론회집.
- 권재일. (2005). 『병원산업 비정규직의 실태 및 직무만족에 관한 연구 : C 대학병원을 중심으로』. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 권중생. (2001).조직공정성,혁신저항 및 방어적 행동의 관계.조직과 인사관리

연구, 25(1), 425-452

권혁. (2010). 노동유연화와 해고 보호법. 서울: 집문당.

김도형. (2012). 『패밀리레스토랑 직원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구 : 고용형태별 비교를 중심으로』. 세종대학교 대학원 석사학위논문.

김동은 (2015), 소규모 외식업체 종사자의 임파워먼트 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 광운대학교 경영대학원 석사학위 논문.

김성민 (2008). 호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 동국대학교 박사학위논문.

김세웅, 박상윤. (2006). 국내 대학스포츠조직의 구성원들의 직업만족이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. 한국스포츠리서치, 17(6), 165-175.

김수연 (2016). 외식업체 종사원의 정서가 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향: 직무요구-자원 모형과 정서적 사건반응 이론의 적용. 연세대학교 대학원 박사학위논문.

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

김영환 (2010). “조직공정성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”. 호서대학교 벤처전문대학원 석사학위논문.

김완수. (2001). 『인적자원의 활용을 위한 비정규직 근로자의 인식에 관한 연구』. 원광대학교 대학원 박사학위논문.

김태헌, 박숙진. (2012). 호텔 비정규직 종사자의 직무가치와 조직몰입이 직무만족 및 충성도에 미치는 영향, 『동북아관광연구』, 8(4), 91-109.

김현중. (2013). 『조리직 종사자의 고용환경변화가 노동유연성에 미치는 영향 연구 : 사회적 자본의 매개효과를 중심으로』. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

김혜숙. (2014). 『조직구조의 변화가 조직유효성에 미치는 영향: LH 주택설계조직 중심으로』. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

- 나상문. (2017). 호텔종사원이 지각하는 고용 불안정성이 직무스트레스, 이직 의도와 조직시민행동에 미치는 영향에 있어 마음 챙김의 조절효과에 관한 연구. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 라훈태. (2006). 조직공정성이 구성원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 매일노동뉴스. (2017). 삼성·롯데·GS, 정규직 줄이고 비정규직 늘렸다. 『한국 노동사회연구소』, 2017년 7월 18일.
- 메디컬타임즈. (2016).
- 명규환. (2007). 조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 용인 대학교 대학원 석사학위논문.
- 문영주. (2010). 사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향. 서울대학교 박사학위논문.
- 문창신. (2017). 조직공정성과 조직후원인식이 조직신뢰와 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구 : K-공기업을 중심으로, 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 민경호, 조국행 (2002). 공정성이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증연구. 인사관리연구, 26(3), 79-100.
- 박계두. (2001). 『고용환경, 조직특성, 직무특성에 대한 인식과 직무불안정성에 관한 연구』. 고려대학교 경영대학원 박사학위논문.
- 박민생. (2008). 한국기업에서 비정규직의 인적자원관리전략에 관한 탐색적 연구. 『한국경영정보학회』, 2008년 3월, (24), 73-95.
- 박수정,권나영,신형철. (2018). 특급호텔 외식 종사원의 직무 스트레스가 직무 소진과 이직의도에 미치는 영향. 『관광경영연구』, 84(1), 529-551.
- 박우성, 노용진. (2002). 비정규직 근로자의 직무만족 결정요인. 『조직과 인사관리연구』, 26(1), 17-31.
- 박정도. (2013). 전문 직업군인의 조직공정성 지각이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 한남대학교 대학원 박사학위논문.
- 박재호. (2012). 호텔종사원의 공정성 지각이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향, 관광연구저널, 26(5), 501-519.

- 박정환. (2009). 『특급호텔의 고용환경 변화요인이 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향에 관한연구: 직무불안정성의 매개효과를 중심으로』. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 박정호. (2011). 『방송산업 비정규직 근로실태 연구: K방송사를 중심으로』. 고려대학교 노동대학원 석사학위 논문.
- 박철민, 김대원 (2003). 조직공정성이 상관신뢰와 공직몰입에 미치는 영향. 한국행정학보, 37(4), 125-145.
- 박현숙, 박재영, 이재섭. (2013). 호텔 종사자의 고용환경에 따른 직무불안정성 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 연구, 『관광경영연구』, 56(-), 147-166.
- 박준철, 정기호. (2007). 호텔종사원의 조직공정성, 조직몰입, 종업원노력이 역할내 행동에 미치는 영향. 『관광연구』, 22(1), 365-383.
- 배봉원. (2008). 『호텔기업의 구조조정 도입뉴스가 종사원의 고용불안과 조직충성도에 미치는 영향에 관한 연구』. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 변재우, 고재윤(2012). 특1급호텔 식음료 종사자의 LMX(리더-멤버 교환관계)질이 임파워먼트, 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 호텔경영학연구 .21(6): 39-60.
- 북 범. (2013). 공정성 지각이 조직시민행동에 미치는 영향- 조직신뢰의 매개효과를 중심으로. 가천대학교 대학원, 석사학위논문
- 송지준. (2015). 『논문 작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 경기도: 21세기사.
- 식품외식경제. (2018).
- 신유근. (2005). 『인간존중경영』. 다산출판사.
- 신형철, 김도훈. (2018). 외식 종사원의 직무 불안정성과 심리적 계약위반, 고객지향성 간의 관계연구: 정규직원을 대상으로. 『외식경영학회』, 21(2), 243~262.
- 심윤정, 오홍철. (2016). 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 미치는 구조적 영향. 『관광레저연구』, 28(2), 179-198.

- 심재팔. (2009). 호텔 종사원의 고용환경특성이 고용불안정성과 종사원태도에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 안대희. (2009). 호텔기업에 있어서 정리해고에 따른 잔류종업원의 공정성지각이 직무 스트레스, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 『외식경영학회』, 12(1), 153~178.
- 안정준. (2013). 『보안 산업의 고용환경 개선에 관한 연구』. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 안종철. (2005). 호텔 조리종사자의 조직몰입도 및 업무수행에 미치는 영향에 관한 연구 : 명예퇴직 예정자를 중심으로. 경기대학교 석사학위논문.
- 우성근, 김현주, 류용현. (2007). 호텔 종사원의 고용형태에 따른 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. 『호텔리조트연구』, 3(2), 409~427.
- 윤민아. (2016). 『분배공정성이 이직의도 및 직무만족에 미치는 영향 : 성장 욕구와 경력정체의 매개효과, 직급의 조절효과를 중심으로』, 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤동규. (2005). 조직공정성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 경영학과 석사학위논문, 용인대학교 경영대학원
- 윤우제, 서인석, 권기현. (2011). 조직공정성과 조직시민행동 간의 관계-조직 문화의 조절효과와 조직신뢰의 상호작용효과에 대해. 『지방행정연구』, 25(3), 155~192.
- 이경근·박성수(2001). 분배적 공정성과 절차적 공정성에 대한 지각이 임금만족에 미치는 영향, 조직과 인사관리연구, 25(2), 165-195.
- 이귀례. (2016). 『공공고용서비스 종사자들의 업무환경 및 직무적합성이 직무열의를 매개로 직무만족에 미치는 영향』. 중앙대학교 글로벌 인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 이규용, 신현구. (2009). 정리해자의 재취업 분석 : 외환위기 시기를 중심으로. 월간 노동리뷰, 『한국노동연구원』, 2009년 6월호, 44~54.
- 이경. (2010). “병원간호사의 조직공정성 지각이 조직몰입에 미치는 영향과 조직지원인식의 조절효과”. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 이민교. (2014). 조직공정성 인식이 공공기관 구성원의 행동에 미치는 영향:

- 조직시민행동을 중심으로. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 이상기. (2007). 『비정규직의 고용형태가 직무만족에 미치는 영향: 서울지역 S병원을 중심으로』. 호서대학교 글로벌창업대학원 석사학위논문.
- 이영록. (2017). 『호텔기업 비정규직 구성원이 지각하는 조직냉소주의가 조직 시민행동에 미치는 영향에 관한 연구』. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이정학. (2015). 호텔 조리종사원의 고용환경변화와 직무불안정성이 조직시민행동에 미치는 영향, 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 이지은. (2009). 조직공정성에 대한 인식이 사회복지사의 혁신적 업무행동에 미치는 영향. 숭실대학교 대학원석사학위논문.
- 이혁준, 오영삼, 이지선. (2010). 사회복지사가 지각한 조직공정성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 성장육구의 매개효과를 중심으로. 한국사회복지조사연구, 24(단일호), 153-181.
- 이현소 (2013). 호텔 종사원이 지각하는 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향 : 관계결속의 조절 효과. 호남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이형룡, 허용덕. (2004). 호텔직원의 고용환경변화 인식이 직무불안정성에 미치는 영향. 『한국관광학회』, 27(4), 67-84.
- 인 정. (2009). 『유연고용시스템과 은행업 노동시장 성별 불평등 재생산 기제의 변화: 경제위기 이후 여성 비정규 고용관계 변화를 중심으로』. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 임진혁, 권혁, 박성희. (2018). 벤처중소기업 노동자의 일자리 만족도가 직무만족, 조직몰입, 비 이직 의도에 미치는 영향력에 관한 비교 연구. 『한국경영교육학회』, 33(4), 187-215.
- 임진섭, 이혁준, 임정훈.(2012). 조직공정성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 생활시설과 이용시설 종사자의 차이를 중심으로. 사회복지연구, 43(1), 89-115
- 장용준. (2018). 호텔종사원의 고용환경변화에 따른 직무몰입과 조직충성도에 미치는 영향 : 조직후원인식을 조절효과로. 한성대학교 대학원 석사학위논문.

- 장우석 (2007) “임금공정성 지각이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구”한양대학교, 석사학위논문
- 전서권. (2008). 『고용환경변화에 따른 직무불안정성과 조직유효성에 관한 연구: 서울시내 특1급 호텔 식음료부서 중심으로』. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 전서권, 양현교, 채신석. (2012). 고용환경변화에 따른 직무불안정성이 조직 유효성에 미치는 영향관계 연구: 서울시내 특1급 호텔 식음료부서를 중심으로, 『외식경영연구』, 15(5), 345-367.
- 전수진. (2009). 신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 연구: 비서직 종사자의 상사신뢰 조직신뢰 중심으로. 『비서학논총』, 18(2), 69~89.
- 전현모. (2012). 외식기업 종사원의 심리적 자본이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 한국조리학회지. 18(4): 118-132.
- 전현민. (2012). 호텔 객실부 직원의 조직후원인식이 조직변화몰입 및 근로의욕과 이직의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 정수근. (2012). 『호텔주방조직의 고용형태에 따른 공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향』. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 정승아. (2010). 조직구조특성과 조직공정성에 대한 자각이 직무태도에 미치는 영향 :대학출판부를 중심으로. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 정승언. (1997). 조직 직무몰입의 변별타당도와 인적서비스에 미치는 영향. 호텔외식경영학연구. 5(3) :233-236.
- 정주혁. (2014). 『호텔 조리종사원의 고용환경변화에 따른 직무불안정성이 직무만족, 직무몰입 및 이직의도에 미치는 영향』. 영산대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 정지현. (2012). 여행사 조직공정성이 조직신뢰와 조직시민행동에 미치는 영향 : 조직신뢰를 매개변수로, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 정진경 (2009). 조직구성원 이직의도 유형에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.
- 정홍술.(2002).분배·절차·상호작용공정성이 상사에 대한 신뢰, 조직지원인식 및 조직시민행동에 미치는 영향. 경영학과 경영관리전공 인사·조직 관

리전공 박사학위논문, 전남대학교 대학원

조선비즈. (2017)

조은현,탁진국(2009)조직공정성과 종업원 행동과의 관계: 최고경영자 및 상사에 대한 신뢰의 매개효과 『응용통계연구』, 22(3), 463-477.

지종진. (2006). 『호텔종사원에 있어 고용환경변화가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 신뢰를 조절효과로』. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

차명정. (2013). 정리해고 노동자의 외상경험에 대한 현상학적 연구 : 한진중공업을 중심으로. 경성대학교 대학원 박사학위논문.

최봉근 (2018). 경영해고제한제도에 관한 연구. 단국대학교 대학원 석사학위논문.

최우성. (2005). 호텔종사원에 있어 경력몰입의 선행변수와 결과변수에 관한 연구 : 고용형태의 조절효과. 경기대학교 박사학위논문.

최형민. (2012). 외식산업 외국인 근로자의 사회문화 적응에 대한 선행요인 및 결과요인 : 재한중국동포를 중심으로, 세종대학교 대학원 박사학위논문.

통계청. (2016). 『2015년 3월 경제활동인구조사』, 근로형태별 부가조사결과. 한국프랜차이즈협회. (2016).

한봉주. (2010). 조직문화, 리더십, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 간의 관계에 관한 연구 : 공공조직과 민간조직의 비교를 중심으로. 서울산업대학교 박사학위논문.

한재필. (2013). 조직공정성이 직무만족과 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향: 조직지원인식을 통한 조절변수를 중심으로. 경희대학교대학원 석사학위논문.

홍민주. (2004).사회복지사 조직공정성 인식이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구 :서울 소재 복지관(지역복지관, 노인복지관, 장애인복지관)을 중심으로. 사회복지학과 석사학위논문, 이화여자대학교 사회복지대학원.

황호영, 최영균. (2003). 조직공정성이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영

향에 관한 연구 : 개인주의·집단주의 효과를 중심으로, 『인적자원개발연구』, 5(1), 1-24.

허용덕. (2002). 『호텔산업의 고용환경변화에 따른 직무불안정성 인식이 조직 유효성에 미치는 영향』. 세종대학교 대학원 박사학위논문.

2. 국외문헌

Adams, J. S.(1965). *Inequity in Social Exchange*, in Leonard Berkawitz *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol.2 N.Y: Academic Press,272-283

Allen, N. J., & Meyer, J. P.(1990). The Measurement and Antecedents of Affective Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63, 1-18.

Chen, M. F., Lin, C. P., & Lien, G. Y. (2011). Modelling job stress as a mediating role in predicting turnover intention. *The Service Industries Journal* , 31(8), 1327-1345.

Cropanzano, R., Bowen, D., & Gilliland, S. (2007). The Management of Organizational Justice. *Academy of Management Perspective*.21, 34 ~48.

Cropanzano, R.& Folger,R.(1989).Referent Cognitions and Task Decision Autonomy: Beyond Equity Theory. *Journal of Applied Psychology*, 74, 293-299.

Greenberg, J. & Baron, RA.(2002). *Behavior in organizations : Understanding and managing the human side of work*. 8th. Ed, Prentice Hall.

Greenberg, J., & Colquitt, J. A.(2005). *Handbook of Organizational Justice*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc

Greenberg, J., & Lind, E. A., (2000). The Pursuit of Organizational

- Justice: From Conceptualization to Application, In *Organizational Psychology*, Blackwell, 72–108.
- Kuvaas, B. (2003). Employee Ownership and Affective Organizational Commitment: Employee 'Perceptions of Fairness and Their Preference for Company Shares Over Cash, *Scandinavian Journal of Management*, 19, 193–212.
- Lee, T. W., & Mowday, R. T. (1987). Voluntarily leaving an organization: An empirical investigation of Steers and Mowday's model of turnover. *Academy of Management journal*, 30(4), 721–743.
- Greenberg & R. H. Willis. (1988). *Social exchange: Advances in theory and research*, Plenum, Press, N.Y.
- Meyer, J.P. & Allen, A.J. (1984). Testing side bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372–378.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991). A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resources Management Review*, 1(1), 61–98.
- Muchinsky, P.M., & Culbertson, S.S. (2016). *산업 및 조직심리학*. 유태용 역, 서울: 시그마프레스.
- Nadiri, H. & Tanova, C. (2010). An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 33–41.
- Staufenbiel, T., & Konig, C. J. (2010). A model for the effects of job insecurity on performance, turnover intention, and absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 101–117.

- Tellefsen, T., & Rhomas, G. P. (2005). The antecedents and consequences of organizational personal commitment in business service relationships, *Industrial Marketing Management*, 34. 23–37.
- Thibaut, J. W., & Walker, L. (1975). *Procedural Justice : A Psychological Analysis* Hill Sdale, NJ ; Erlbaum.
- Tyler, T. R., & Bies, R. J. (1990). Beyond formal procedures : The interpersonal context of procedural justice. In J.S. Carroll (Ed.), *Applied social psychology and organizational settings*, 77–98. Hillsdale, NJ :Erlbaum.



부 록

<설 문 지>

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

안녕하십니까?

본 연구는 서울시내 외식프랜차이즈기업을 대상으로 “외식프랜차이즈 종사원의 고용환경변화가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향(조직공정성을 조절효과로)”에 관한 석사과정 연구를 위한 설문내용입니다.

귀하의 솔직한 답변은 본 연구에 많은 도움이 될 것입니다. 또한 학술적 목적으로만 답변내용이 사용되오니 바쁘시더라도 적극적이고 꼼꼼한 답변을 부탁드립니다.

특정 개인이나 조직의 특성은 절대 노출이나 사용되지 않음을 다시 한번 약속드립니다.

감사합니다.

2019년 월

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
지도교수 최 응
연구자 우 금 희
연락처:kisswkh@naver.com

1. 아래사항은 “고용환경변화”에 관한 질문입니다.

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

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그 렇 지 않다	보통 이다	그 렇 다	매우 그 렇 다
1	근무하는 외식프랜차이즈는 정리해고가 늘었다.	①	②	③	④	⑤
2	근무하는 외식프랜차이즈는 비자발적 퇴직이 많이 늘었다.	①	②	③	④	⑤
3	근무하는 외식프랜차이즈는 기존의 인력 감축을 막기 위해 신규채용을 억제하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	근무하는 외식프랜차이즈는 인력을 감축시키지 않으려고 다른 노력을 많이 한다.	①	②	③	④	⑤
5	근무하는 외식프랜차이즈는 점점 계약직이 많아지고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	근무하는 외식프랜차이즈는 임시직이 많아지고 있다.	①	②	③	④	⑤
7	근무하는 외식프랜차이즈는 아르바이트 직원이 많아지고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	근무하는 외식프랜차이즈는 파견 근로직이 많아지고 있다.	①	②	③	④	⑤
9	근무하는 외식프랜차이즈는 앞으로 조직구조개편을 실시할 가능성이 있다.	①	②	③	④	⑤
10	근무하는 외식프랜차이즈는 조직구조 개편으로 업무관계가 크게 바뀔 가능성이 있다.	①	②	③	④	⑤
11	근무하는 외식프랜차이즈는 로테이션 될 가능성이 높다.	①	②	③	④	⑤
12	근무하는 외식프랜차이즈는 내가 소속되어 있는 부서가 축소될 가능성이 있다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 “조직몰입”에 관한 질문입니다.

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

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	내가 근무하는 일은 내적성에 맞는 일이다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 근무하는 매장의 목적과 성과달성에 기여 한다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 근무하는 매장은 정서적으로 애착과 일체감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 이곳의 구성원으로 만족 한다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 “이직의도”에 관한 질문입니다.

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

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	다른 직장의 보다 나은 직무로 전직이 가능하다면 전직을 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 유사업종에서 스카우트 제의가 오면 옮길 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 실제로 회사를 떠날 계획을 세우고 있다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 “조직공정성”에 관한 질문입니다.

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

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	우리 직장에서 나의 승진, 인사이동에 사용된 절차는 공정하고 일관성이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	우리 직장에서는 모든 직원들의 의견이 존중된다.	①	②	③	④	⑤
3	우리 직장에서업무 배분은 모든 종업원들에게 공정하게 이루어지는 편이다	①	②	③	④	⑤
4	우리 직장에서 수행하는 책임의 양에 비추어 볼 때, 공정한 보상을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤

5. “인구통계학적 특성(일반적 기준)”에 관한 질문입니다.

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

- (1) 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자
- (2) 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50세 이상
- (3) 귀하의 최종학력은? ① 고졸이하 ② 전문대졸
 ③ 대졸 ④ 대학원 이상
- (4) 귀하의 근무부서는? ① 주방 ② 홀
 ③ 사무 ④ 기타
- (5) 귀하의 직급은? ① 인턴사원 ② 사원 ③ 대리(계장)
 ④ 과장 ⑤ 과장이상
- (6) 귀하의 근속년수는? ① 1년미만
 ② 1년 이상-3년미만
 ③ 3년 이상-5년 미만
 ④ 5년 이상-10년 미만
 ⑤ 10년이상
- (7) 월 평균 소득수준은? ① 200만원 미만
 ② 200~300만원 미만
 ③ 300~400만원 미만
 ④ 400~500만원 미만
 ⑤ 500만원 이상
- (8) 귀하의 고용형태는 ①정규직 ② 비정규직

- 오랜 시간동안 설문에 정성껏 응대해 주셔서 진심으로 감사드립니다-

ABSTRACT

The Effect of Changes in Employment Environment of Food Service Franchise Employees on Organizational Commitment and Turnover Intention

– For Moderating Effects of Perceived Organizational Justice –

Woo, Keum-Hee

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and
Restaurant Management

Graduate School of Business

Administration

Hansung University

The purpose of this study was to investigate the effects of changes in the employment environment of restaurant franchise employees on organizational commitment and turnover intention.

In addition, this study examined how organizational fairness plays a role in changing the employment environment, organizational commitment and turnover intention of restaurant franchise employees. Based on the model and hypothesis of the study, the empirical study conducted data analysis, data cleaning, and SPSS 23.0 statistical program to analyze

questionnaire frequency.

The validity and reliability analysis of the measurement tools and correlation analysis were conducted, and exploratory factor analysis, simple regression analysis, multiple regression analysis, and control analysis were conducted for the research hypothesis.

First, the effects of changes in the employment environment of the restaurant catering franchisees (organization of layoffs, increase of non-regular workers, changes in organizational structure) on organizational commitment are mainly related to the generalization of layoffs and organizational commitment of the catering franchise employees ($\beta = 0.619$, $P < 0.001$). There was a significant positive relationship between changes in organizational structure and organizational commitment ($\beta = 0.358$, $P < 0.001$).

Second, the effect of changes in the employment environment (employment generalization, irregular employment increase, organizational structure change) of employee eating out franchise employees on turnover intention is the generalization of layoffs and turnover intention of restaurant franchise employees ($\beta = -0.158$, $P < 0.001$). In addition, there was a significant positive relationship between the increase in the number of irregular workers and the turnover intention ($\beta = 0.605$, $P < 0.001$).

Third, the moderating effect of organizational fairness on changes in employment environment and organizational commitment of the restaurant franchise employees was dismissed. There was a moderating effect. In addition, organizational structure change * organizational fairness had a significant positive control effect with $b = 1.311$ and $t = 2.617$ ($p < .001$).

Fourth, the moderating effect of organizational fairness on changes in employment environment and turnover intention of restaurant franchise employees increased by non-regular workers. * Organizational fairness

was significant negative (–) There was a control effect of.

[keyword] Food Service Franchise, Employment Change, Organizational Commitment, Turnover Intention, Organizational Fairness

