



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 원 저작자를 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 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



석사학위논문

호텔 조리사의 직무착근도가
이중몰입과 고객지향성에
미치는 영향

- 고용형태의 조절 효과를 중심으로 -



한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

유정완

석사학위논문
지도교수 우성근

호텔 조리사의 직무착근도가
이중몰입과 고객지향성에
미치는 영향

- 고용형태의 조절 효과를 중심으로 -

The Effects of Hotel Cook's Embeddedness
on Dual Commitment and Customer Orientations
- Moderating Effects of Employment Status -

2015년 12월 일

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
유정완

석사학위논문
지도교수 우성근

호텔 조리사의 직무착근도가
이중몰입과 고객지향성에
미치는 영향

– 고용형태의 조절 효과를 중심으로 –

The Effects of Hotel Cook's Embeddedness
on Dual Commitment and Customer Orientations
– Moderating Effects of Employment Status –

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2015년 12월 일

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
유정완

유정완의 경영학 석사학위논문을 인준함

2015년 12월 일

심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

호텔 조리사의 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
유 정 완

우리나라는 한류, 세계화 현상으로 관광객이 증가했으며 여가생활의 증가 등으로 호텔산업도 같이 발전되었다. 인적 의존도가 높은 호텔은 그만큼 경쟁력의 원천으로 인적자원에 대한 중요성을 인지하기 시작하였다. 따라서 인적자원이 조직의 핵심역량으로 발전하기 위해서 각 기업은 지속적인 노력을 기울이고 있고 곧 그것이 기업의 핵심 경쟁력이 되는 것이다.

본 연구에서는 호텔 기업의 조리사를 대상으로 직무착근도의 수준과 유형을 파악하고, 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 하였다. 또한, 고용형태에 따라 차이가 있는지 분석하고자 하였다.

직무착근도의 어떤 요인이 이중몰입과 고객지향성에 영향을 주는지, 고용형태의 조절 효과에 대한 연구 접근이 필요하다. 따라서 본 연구의 실증분석은 통계패키지 windows SPSS 18.0을 이용하여 분석하였고, 가설검증을 위해 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

자료 분석을 토대로 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 연구 개념에 대한 신뢰도 및 타당성은 유의한 것으로 나타났다. 탐색요인분석 결과 직무착근도는 적합성, 연계, 희생 3개의 구성요인으로 이루어

졌으며, 이중몰입은 조직몰입, 경력몰입 2개의 구성요인으로 구성되었다. 고객지향성은 단일요인으로 구성되었다.

둘째, 연구 가설을 분석한 결과, 직무착근도와 조직몰입의 관계는 적합성과 희생이 유의한 영향을, 직무착근도와 경력몰입의 관계는 적합성과 희생, 연계 모두 유의한 영향을, 직무착근도와 고객지향성의 관계는 적합성과 희생, 연계 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 직무착근도와 조직몰입의 관계에서 고용형태가 조절하는지를 분석한 결과에서는 적합성과 희생이 조절 효과가 있는 것으로 나타났으며, 직무착근도와 경력몰입의 관계에서 고용형태가 조절하는지를 분석한 결과에서는 희생이 조절 효과가 있는 것으로 나타났다. 또한, 직무착근도와 고객지향성의 관계에서 고용형태가 조절하는지를 분석한 결과에서는 희생이 조절 효과가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과는 호텔 조리사의 직무착근도를 고용형태가 조절하여 이중몰입과 고객지향성에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 호텔 기업은 조리사의 직무착근도에 대한 관리에 따라 기업성과에 영향을 줄 수 있다는 것을 중요한 시사점으로 볼 수 있다.

【주요어】 직무착근도, 조직몰입, 경력몰입, 고객지향성, 고용형태

목 차

제 1 장 서 론 1

제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	3

제 2 절 연구의 방법 및 구성 4

1. 연구의 방법	4
2. 연구의 범위와 구성	4

제 2 장 연구의 이론적 배경 7

제 1 절 고용형태의 개념과 유형	7
1. 고용형태의 개념	7
2. 고용형태의 유형	9
3. 고용형태의 선행연구	10

제 2 절 직무착근도의 개념과 유형 11

1. 직무착근도의 개념	11
2. 직무착근도의 유형	12
3. 직무착근도의 선행연구	14

제 3 절 이중몰입의 개념과 유형 15

1. 이중몰입의 개념	15
2. 이중몰입의 유형	16
3. 이중몰입의 선행연구	18

제 4 절 고객지향성의 개념	19
1. 고객지향성의 개념	19
2. 고객지향성의 측정변수	22
3. 고객지향성의 선행연구	24
 제 3 장 연구 설계	25
 제 1 절 연구 모형의 설계와 가설	25
1. 연구 모형	25
2. 연구 가설	26
 제 2 절 연구 설계와 분석방법	30
1. 연구변수의 조작적 정의	30
2. 설문지 구성	32
3. 자료수집 방법	33
4. 분석방법 및 절차	34
 제 4 장 분석 결과	36
 제 1 절 표본의 일반적 특성	36
 제 2 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석	38
 제 3 절 연구변수의 상관관계 분석	43
 제 4 절 연구 가설의 검증	45
1. 가설 1의 검증	45
2. 가설 2의 검증	47
3. 가설 3의 검증	49

4. 가설 4의 검증	51
5. 가설 5의 검증	56
6. 가설 6의 검증	61
제 5 장 결 론	67
제 1 절 연구결과의 의의	67
제 2 절 연구결과의 요약	68
제 3 절 연구의 시사점	69
제 4 절 연구의 한계점 및 향후 방향	71
참고문현	73
부 록	79
ABSTRACT	83

표 목 차

<표2-1> 정규직 근로자와 비정규직 근로자의 구분	8
<표2-2> 서비스지향성과 고객지향성의 개념적 차이	20
<표2-3> 판매지향성과 고객지향성 특성비교	21
<표2-4> 연구자별 고객지향성 측정변수	23
<표3-1> 설문지 구성	33
<표3-2> 분석방법 및 절차	34
<표4-1> 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과	37
<표4-2> 직무착근도의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	40
<표4-3> 이중몰입의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	41
<표4-4> 고객지향성의 타당성 및 신뢰도 분석 결과	42
<표4-5> 연구변수의 상관관계 분석 결과	44
<표4-6> 직무착근도와 조직몰입 간의 다중회귀분석 결과	46
<표4-7> 직무착근도와 경력몰입 간의 다중회귀분석 결과	48
<표4-8> 직무착근도와 고객지향성 간의 다중회귀분석 결과	50
<표4-9> 직무착근도의 적합성, 조직몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과	52
<표4-10> 직무착근도의 연계, 조직몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과	53
<표4-11> 직무착근도의 희생, 조직몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과	54
<표4-12> 연구 가설 H4의 검증결과	55
<표4-13> 직무착근도의 적합성, 경력몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과	57
<표4-14> 직무착근도의 연계, 경력몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과	58
<표4-15> 직무착근도의 희생, 경력몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과	59

<표4-16> 연구 가설 H5의 검증결과	60
<표4-17> 직무착근도의 적합성, 고객지향성, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과	62
<표4-18> 직무착근도의 연계, 고객지향성, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과	63
<표4-19> 직무착근도의 희생, 고객지향성, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과	64
<표4-20> 연구 가설 H6의 검증결과	65
<표4-21> 연구 가설의 검증결과 요약	66



그 림 목 차

<그림1-1> 연구의 흐름도	6
<그림3-1> 연구의 모형	25



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적

1. 문제의 제기

20세기 후반 들어 우리나라에는 많은 산업들이 현저하게 발전했다. 관광산업도 그중 하나다. 특히 21세기 들어 심화된 한류 열풍으로 인해 변화는 한층 가속화되었다. 게다가 세계화 현상이 더욱 두드러지면서 관광객 수는 기하급수적으로 증가했다. 이에 따라 호텔 산업도 함께 변화되는 양상이다. 호텔 기업들은 양적 질적 향상은 물론, 질 높은 서비스를 선보이고 있다. 이러한 호텔 산업 발전은 향후에도 멈추지 않을 전망이다. 국제간 관광객 교류, 국제회의 개최, 국제 친선 도모 등이 앞으로 더욱 활발해질 것으로 예상되기 때문이다. 이것이 호텔 기업에 관심을 가져야 하는 이유이다¹⁾.

현대의 호텔 기업은 경제성장과 여가생활의 증가 등으로 인하여 새로운 변화를 겪고 있으며, 국내·외 시장의 다변화 및 규모의 확대로 인하여 경쟁에서 생존하고 경쟁우위를 점유하기 위해 다양한 기업경영 관리시스템의 도입으로 경영성과 및 기업성과를 높이는 데 중점을 두고 있는 실정이다. 서비스 기업인 호텔은 급변하는 경영환경의 변화와 강화되고 있는 고객 만족 요구에 대응하기 위하여 새로운 경쟁력의 원천으로 인적 자원의 잠재역량을 중요시하기 시작하였고, 그 잠재역량이 조직의 핵심역량으로 발전하기 위하여 지속적인 노력을 기울이고 있는 실정이다²⁾.

이와 같이 우수한 인재확보의 중요성이 강조되고 있는 상황 속에서 과거와는 달리 직장인들이 자발적으로 이직을 선택하고 변화 자체를 자신의 경력개발을 위한 기회로 삼고 있다. 이러한 자발적 이직이 개인에게는 경력 개발 등 새로운 기회가 될 수 있지만, 기업 입장에서는 우수인재의 조직 이탈은 상당한 비용손실을 초래하게 된다. 따라서 효율적인 운영을 위해서라도 우수한 인재에 대한 이직을 줄이기 위한 방안 모색이 필요하다. 인적자원은 조직의 성장과 발전에 가장 중요한 요소이므로 조직은 유능한 조

1) 이도향(2011). 직무착근도가 조직시민 행동과 업무성과 및 이직의도에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 석사논문. p.1.

2) 이경아(2012). 호텔종사원의 직무착근도가 이직의도와 조직시민 행동에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족, 조직몰입, 경력몰입의 매개역할을 중심으로. 경성대학교 대학원 박사논문. p.1.

직구성원을 끌어들이고 계속 머물러 있게 하여, 이들로 하여금 피고용에 따른 의무뿐만 아니라 창조적이고 자발적으로 업무를 수행하게끔 함으로써 조직의 목표를 효과적으로 달성할 수 있게 해야 한다. 그러나 조직구성원들은 언젠가는 조직을 떠나기 마련이므로 이직을 효과적으로 관리하느냐 하는 문제는 조직의 인적자원관리의 중요한 관심사항이 되고 있다³⁾.

그동안 이직에 대한 많은 연구가 수행되어졌으며, 현재도 활발한 연구가 진행 중이지만 기존의 이직에 관련된 이직연구들의 대부분은 개인특성요인, 외부환경에 따른 요인, 조직 내의 직무만족과 조직몰입 등이 이직의도에 미치는 영향과 그 관계를 밝히는 것에 그치고 있다. 또한, 선행연구들 중 상당수가 직무만족과 조직몰입이 이직에 가장 큰 영향을 미친다는 결과로 나타났으나, Hom & Griffeth(1995), Griffeth, Hom & Gaertner(2000)의 연구에 의하면 이러한 직무만족과 직무몰입 같은 직무태도가 직원의 조직에의 잔류와 이직에 그다지 큰 영향을 미치지 못한다는 결과를 제시하였다. 그러한 연구결과에 의하여 선행연구에서 이직을 설명하던 직무태도 이외의 요인들을 찾게 되었는데, 그것이 직무착근도(job embeddedness)이다. 직무착근도는 그동안에 이직에 관한 연구가 조직구성원들이 조직을 떠나는 원인을 규명하여 이직을 막는데 연구의 관심을 두었지만, 이 개념은 조직구성원들이 이직하지 않고 조직에 잔류하는 원인을 규명하는 현실적인 접근방식의 개념이기에 이에 대한 연구는 앞으로 조직에서의 이직관리에 큰 도움을 줄 것으로 기대된다⁴⁾.

이처럼 호텔산업에서 이직과 조직 경쟁력 강화에 대한 많은 연구가 이루어졌지만, 조직구성원들의 조직 잔류원인 파악을 통한 현실적인 접근방법과 상사 부하 간의 개별적인 관계의 질을 통한 경쟁력 강화에 대한 접근은 미흡한 실정이다. 따라서 기업의 경쟁력을 강화시키고 지속적으로 성장하기 위해서는 조직 잔류의 원인파악과 상사 부하 간의 개별적인 관계의 질을 통한 대안을 마련할 필요성이 있다⁵⁾.

따라서 본 연구에서는 호텔 조리사들의 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향을 분석하고 고찰해보고자 한다.

3) 홍현경(2012). 자기효능감이 직무착근도, 혁신행동과 조직구성원 행동에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사논문. p.2.

4) 홍현경(2012). 전개서. p.2.

5) 박근도(2011). 직무착근도가 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: LMX 질의 조절 효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사논문. p.6.

2. 연구의 목적

본 연구는 조직구성원이 이직하지 않고 조직에 잔류하는 원인을 설명하는 개념인 직무착근도를 호텔 기업의 조리사들에게 적용하고자 한다. 그리고 이중몰입과 고객지향성의 관계를 실증적으로 분석해 보고, 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향에 대하여 자세히 살펴봄으로써 효율적인 조직구성원 유지전략의 시사점을 제시하고자 한다.

또한, 직무착근도의 증진이 이중몰입과 고객지향성의 증진을 가져올 것이라고 기대하며 더 나아가 높아진 직무착근도가 조직구성원이 조직에 왜 남아있어야 하는지를 알게 되며 회사의 입장에서도 높아진 수준의 이중몰입과 고객지향성으로 발전의 기회를 도모할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 다음과 같이 구체적으로 설정하였다.

첫째, 이론적 고찰을 통해 직무착근도와 이중몰입, 고객지향성에 대한 이론을 분석해 보고자 한다.

둘째, 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향과 고용형태의 조절 효과에 대해 분석해 보고자 한다.

셋째, 직무착근도, 이중몰입, 고객지향성 간의 관계를 규명하고 능률적인 대안으로 기업의 지속적인 발전방안을 제시하고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

1. 연구의 방법

본 연구에서는 연구목적을 달성하기 위하여 사회과학의 연구 방법론에 입각하여 문헌연구와 호텔 기업에 호텔 조리사들의 자기기입식 설문조사방법을 통해 수집된 자료를 분석하는 실증연구를 병행하고자 한다.

이론적 연구에서는 국내·외 전문서적, 선행연구논문, 학술지 등의 문헌자료 등을 바탕으로 호텔 조리사들의 직무착근도, 이중몰입, 고객지향성에 대한 선행연구와 관련한 제 이론 정립을 위하여 이론적 고찰을 실시하였다. 특히, 호텔 조리사들의 직무착근도와 이중몰입, 고객지향성 간의 영향관계에 있어 고용형태가 어떠한 조절 효과를 나타내는지 문헌연구를 통해 고찰한 이론적 배경을 바탕으로 본 연구의 목적달성을 위한 연구 모형과 가설을 설정하여 호텔 조리사를 대상으로 설문조사를 실시하고, 설문자료를 바탕으로 실증분석을 하고자 한다.

이와 같이 수집된 이론적 연구로 설정한 연구의 모형과 가설을 바탕으로 하여 실증적 연구에서는 설문자료를 분석하기 위해 첫째, 데이터 코딩 과정과 둘째, 데이터 클리닝 단계를 거쳐 SPSS(statistical package for the social sciences for windows 18.0) 통계 프로그램을 이용하여 조사대상자의 빈도분석을 실시하고, 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석, 상관관계분석 등을 실시하며, 연구 가설에 대한 탐색적 요인분석, 다중회귀분석 등을 실시하고자 한다.

2. 연구의 범위와 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구의 범위를 공간적 범위, 시간적 범위, 내용적 범위로 구성한다.

공간적 범위는 그 연구대상과 관련한 개념으로 본 연구에서는 서울 시내 특1급 호텔 기업의 조리사들을 대상으로 진행하고자 한다.

시간적 범위는 본 연구의 실증 설문 조사가 실시되는 2015년 10월을 연구의

대상 연도로 설정하였다.

내용적 범위의 구성은 총 5장으로 이루어져 있으며, 각 장을 구성하고 있는 구체적인 내용은 다음과 같다.

제1장은 서론으로 연구에 대한 문제의 제기와 연구의 목적, 연구의 방법 및 구성으로 기술하였다.

제2장은 연구의 이론적 배경으로 제1절에서는 고용형태의 개념과 유형, 제2절에서는 직무착근도의 개념과 유형, 제3절에서는 이중몰입의 개념과 유형, 제4절에서는 고객지향성의 개념을 이론적 고찰로 연구의 목적과 관련이 있는 선행연구와 문헌을 종합적으로 서술하였다.

제3장은 연구 설계로 연구 모형의 설계와 가설, 연구 설계와 분석방법으로 구성하였다.

제4장은 분석 결과로 조사대상자의 일반적인 표본의 특성을 기술하고, 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 연구 가설의 검증 및 연구 결과를 해석하였다.

제5장은 결론 부분으로 연구의 전반적인 진행과정과 실증분석에 따른 연구결과를 종합적으로 정리하고 요약했으며, 본 연구의 시사점과 연구의 한계점을 밝히고 향후 연구과제의 방향을 제시하였다.

이와 같은 본 연구의 구성과 흐름을 전체적으로 살펴보면 다음의 <그림1-1>과 같다.



<그림1-1> 연구의 흐름도

제 2 장 연구의 이론적 배경

제 1 절 고용형태의 개념과 유형

비정규직에 관한 기존 문헌들에서 연구자들의 용어의 의미가 서로 상이함으로 인해 비정규직이 포괄하는 범위에 대한 이견이 존재했고 그에 대해 각기 다른 원인 규명과 분석이 제시되고 있기 때문에 비정규직 노동자(contingent worker)라는 용어에 대해 정리해야 할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 비정규직에 관한 기존 문헌들을 통해 개념과 범위를 정리하고 비정규직의 다양한 형태에 대해 알아보고자 한다⁶⁾. 또한, 정규직도 기존 문헌들을 통해 개념과 범위를 정리하고자 한다.

1. 고용형태의 개념

관광산업에 있어서 가장 중요한 것은 인적 자원일 것이다. 유능한 인적자원을 보유하는 것은 경영자로서 가장 핵심적인 일이고 구성원의 교육과 훈련을 통해서 최대한의 효과를 이끌어내야 하는 것이다⁷⁾. 유형의 상품을 생산, 판매하는 제조업과는 다르게 무형의 서비스 상품을 판매하는 관광산업 중에서 특히 호텔 기업은 인적서비스의 의존도가 높은 전문서비스 기업이다⁸⁾.

호텔산업의 경우 직업적 특성으로 인해 신축적 근로시간, 임시직 근로 또는 파트타임 근로, 파견근로 등 비정형 근로 형태, 즉, 비정규직 활용과 같은 다양한 고용형태가 다수 존재하고 있다. 고용환경변화에 따른 고용형태 다양화는 노동시장의 국제적 경향인 유연화, 규제완화추세, IMF(international monetary fund) 이후 대량실업으로 인한 노동시장의 변화, 기업의 인력 활용전략 변화, 가계소득 확대를 위한 공급 측의 필요성 등으로 요약될 수 있다⁹⁾.

6) 김선정(2003). 고용형태에 따른 심리적 계약 이행지각이 조직구성원의 태도 및 행동에 미치는 영향. 서강대학교 대학원 석사논문. p.6.

7) 윤영민(2013). 상사의 리더십 스타일이 호텔종사원의 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향: 고용 형태를 조절변수로. 세종대학교 대학원 석사논문. p.19.

8) 구가중(2009). 고용형태에 따른 종사원의 직무 스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사논문. p.1.

9) 임영대(2005). 호텔종사원의 고용형태에 따른 직무불안정성 인식이 직무만족에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사논문. p.6.

요즘 경제 환경의 변화는 기업으로 하여금 기업전략과 조직구조의 재설계 및 외주화를 생존전략을 추구하게 하였으며, 이는 고용관계의 영향을 미치게 되었다. 이러한 변화는 기업으로 하여금 노동 유연성을 추구하는 계기를 주었고 또한, 정규직 중심의 고용구조를 변화하게 함으로써 비정규직의 활용과 같은 다양한 고용형태를 요구하고 있다¹⁰⁾.

일반적으로 비정규 근로자라는 개념은 전통적인 의미에서의 정규직 노동자와 구분하여 사용되어 왔다. 정규직 근로자는 특정한 사용자와 기간을 정하지 않은 고용계약을 맺고 풀타임(full-time)근무를 하고 있으며, 특정 기업의 범위 내에서 경력 개발과 승진, 교육 훈련, 사내 복지 제도 등을 적용받는 근로자들이다. 비정규직 근로자는 단기간의 고용계약을 맺고, 고용계약의 종료에 따라 다수의 사용자와 고용계약을 하며, 경력 개발이나 인적자원 투자를 개인적으로 해결하며, 비교적 단시간 근무를 적용받는 근로자들이다¹¹⁾.

정규직 근로자와 비정규직 근로자의 차이를 정리해 보면 <표2-1>과 같다.

<표2-1> 정규직 근로자와 비정규직 근로자의 구분

기준	정규직	비정규직
고용계약	특정 사용자	다수 사용자
계약기간	정함이 없음	정함이 있음
근로시간	full-time 근무	full-time 혹은 단시간 근무
경력경로	특정 기업 내	개인적 수행
결속대상	특정기업	특정직무
인적자원투자	기업내 수행	개인적 수행
사내복지	기업내 혜택	혜택 결여
사회보험	기업내외 수혜	기업의 수혜

자료: 김범준(1999). 우리나라 근로자의 고용형태에 따른 직무만족도 비교분석. 고려대학교 대학원 석사논문. p.19.

10) 윤영민(2013). 전계서. p.19.

11) 이재선(2004). 리조트종사자 고용형태별 직무만족 연구. 경기대학교 대학원 박사논문. pp.18-19.

2. 고용형태의 유형

본 연구에서는 앞에서 설명한 고용형태의 개념을 바탕으로 고용형태의 유형을 정규직과 비정규직으로 구분하여 논의하고자 한다.

1) 정규직

정규직은 고용관계가 그 사회의 통상적인 조건에 부합하는 근로자를 가리킨다¹²⁾. 다시 말해서, 정규직 근로자는 ① 근로자의 지위는 사용자에게 종속적이다. 즉, 사용자와 근로계약을 맺으면 근로자는 사용자의 지시를 수행할 자세를 갖추어야 한다. ② 근로계약은 특별한 사유가 없는 한 기간을 정하지 않은 상용고용이다. ③ 근로시간은 전일제(full-time)이다. ④ 근로시간의 배분은 균일하고 근로 장소가 일정하다. ⑤ 임금은 월급으로 지급한다. ⑥ 법과 단체교섭에 의해 임금을 보장받을 수 있고 노동조합과 같이 고용의 안정성을 보장받을 수 있는 장치가 있다. 그리고 근로자의 이해관계는 노동조합과 같은 대표기구를 통해 집단적으로 보호받는다. ⑦ 임금의 수준은 숙련도와 근속연수(기업 내)에 의한다¹³⁾.

2) 비정규직

비정규직이란, 상시고용을 전제로 계약 기간의 정함이 없는 정규직 인력에 대한 개념으로 이러한 계약형태와 구분되는 근로계약을 맺는 다양한 인력들을 지칭한다. 비정규직 근로자는 정규직과 비교해서 임금, 복리후생, 계약 기간, 근로시간 등 모든 측우에 있어 비용이 절약되고 고용과 해고가 자유롭기 때문에 인력의 적기공급이 가능할 뿐만 아니라 인건비 절감과 노사분규의 예방 등 기업에게 여러 가지 이점을 제공해준다¹⁴⁾. 비정규직의 고용형태는 매우 다양하지만, 이들을 묶을 수 있는 징표는 근로계약 기간

12) 임용수(2013). 조직구성원의 직무만족도에 관한 연구: 정규직과 비정규직 간의 비교: 대전지역 공공의료기관을 중심으로. 충남대학교 대학원 석사학위논문. p.62.

13) 김평빈(2005). 특급호텔의 고용형태에 따른 노동 소외와 조직몰입에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문. pp.11-12.

14) 박봉규(2000). IMF 체제하의 비정규직 호텔종사원의 직무태도와 자발적 행동 간의 관계에 관한 탐색적 연구. 『관광레저연구』, 12(1), 47-48.

이 정해져 있어 정년까지의 고용이 당연히 보장되는 것은 아니라는 점이다. 다시 말해서 ① 파견업체와 근로계약을 체결하고 있거나 ② 기간의 정함이 있는 유기 근로계약을 체결하고 있거나 ③ 단시간(파트타임) 근로자 가운데 어느 하나라도 해당되면 모두 비정규직이다¹⁵⁾.

3. 고용형태의 선행연구

정규직과 비정규직 노동자들의 조직몰입 차이에 대한 이론적 논의 이전에, 일반상식 수준에서 정규직 노동자들이 비정규직 노동자들에 비하여 직무 및 조직태도(직무만족, 조직시민 행동, 서비스제공태도 등)가 긍정적으로 나타날 것이라는 추론을 할 수 있다. 상대적으로 열악한 노동환경, 공정하지 못한 교환관계 등의 상황에 놓여 있는 비정규직 근로자들의 태도와 행동이 정규직 노동자들에 비하여 부정적으로 나타날 가능성성이 높다는 생각 때문이다. 그런데 때로는 이러한 상식적 판단이 연구를 통하여 입증되지 않는 경우도 발견된다. 몇몇 선행 연구들에서 정규직과 비정규직의 조직 및 직무태도의 차이가 발견되지 않았거나, 혹은 비정규직 근로자들에게서 긍정적 조직 및 직무태도의 출현이 더 높은 것으로 예견되기도 하였다. 이러한 결과는 비정규직 근로자들이 종사하는 업종의 특수한 환경과 담당 업무의 차이, 자발적 비정규직 근로자들의 존재 등이 연구 결과에 영향을 미치기 때문으로 해석된다¹⁶⁾.

김순기·조춘봉·채병숙(2008)은 호텔 주방종사원 고용형태에 따른 주방관리시스템과 직무만족에 관한 연구에서 직무만족의 개별문항인 동료나 상사와의 관계와 회사의 인적 관리시스템에서 정규직과 비정규직 간의 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 직무만족과 고용형태 간에 부분적으로 채택하였다. 한진수·주영태(2006)는 호텔의 고용형태에 따른 심리적 계약이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직구성원의 심리적 계약이행 지각과 이직의도와의 관계에 있어 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다¹⁷⁾.

본 연구에서는 조절 효과인 고용형태에 따라 호텔 조리사의 직무착근도가 이중몰입

15) 김평빈(2005). 전계서. pp.11-12.

16) 이효주(2012). 호텔조리종사원이 지각하는 사회적 지원의 고용형태효과에 따른 조직몰입의 관계. 경기대학교 대학원 석사논문. p.23.

17) 박설희(2010). 호텔조리종사원의 고용형태가 감정노동, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 동의대학교 대학원 석사논문. p.26.

과 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

제 2 절 직무착근도의 개념과 유형

1. 직무착근도의 개념

호텔 직원의 직무착근도는 호텔의 생산성과 효율성에 직결되어 있다. 호텔산업이 끊임없이 변화하는 대내·외적 경영환경에 능동적으로 대처하기 위해서는 유능한 직원을 확보하고 직원의 능력을 최대로 발휘할 수 있도록 직무환경을 조성해 주어야 한다¹⁸⁾.

직무착근도(job embeddedness)는 착근도(embeddedness), 즉, ‘깊숙이 박다’, ‘파묻다’와 같은 뜻을 내포하고 있으며, 무언가에 깊이 파묻히고 박힐 정도로 연관성이 높음을 표현하고 있으므로 직무착근도는 직무와 연관성이 높다는 것을 유추할 수 있다¹⁹⁾.

직무착근도는 기존 직무 태도로 변수인 직무만족, 조직몰입과 유사해 보이지만, 개념적으로 많은 부분이 다른 것으로 나타났다. 특히, 기존의 조직몰입의 구성요인 중 정서적 몰입과 규범적 몰입과는 상당한 차이를 보이는데, 정서적 몰입은 종사원의 직무에 대한 애호도와 조직에 대한 감정적 애착을 반영하고, 그들의 조직에 대한 긍정적인 감정과 느낌으로 인해 조직에 잔류하는 것을 의미한다. 직무착근도는 적합과 같은 개념들을 직무에 대한 긍정적 감정을 반영한다는 측면에서 유사해 보이지만, 직무착근도는 비교적 비감정적인 판단을 반영하고 있다²⁰⁾.

Mitchell, Holtom, Lee & Erez(2001)은 직무착근도에 대하여 직장 내적 요소(on-the-job factor) 및 직장 외적 요소(off-the-job factor)들과 종업원의 조직 내 잔류를 매개해주는 핵심개념이라고 정의하였다. 여기서 직장 내적 요소란 조직에서 함께 일하는 동료나 집단 또는 그들과의 활동에 대한 애정을 의미하며 만일 구성원이 직장을 떠날 경우 자신이 그동안 수행해온 직무, 일상생활, 현재 누리고 있는 혜택 등을 포기하지 않게 함으로써 조직에 잔류하게 하는 원동력을 뜻한다²¹⁾.

18) 김원식(2010). 호텔 직원의 직무착근도가 자긍심, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향. 경운대학교 대학원 석사논문. p.2.

19) 배인호·전진화(2014). 호텔 조리사의 직무착근도와 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향: 직무 태도를 중심으로. 『한국관광연구학회』, 28(9), 149-164.

20) 배인호·전진화(2014). 전계서. pp.149-164.

21) 김숙영(2012). 요양보호사들의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향. 인천대학교 대학원 석사 논문. p.23.

본 연구에서는 직무착근도를 “호텔 조리사들이 직무, 조직, 지역사회 등에 대한 구성원의 동일시 혹은 애착”으로 정의한다.

2. 직무착근도의 유형

Mitchell et al.(2001)은 직무착근도를 세 가지 요인으로 분류하였는데, 이는 적합성(fit), 연계(link), 희생(sacrifice)으로 구성된다고 하였다²²⁾. 본 연구에서도 앞에서 설명한 직무착근도를 기준으로 직무착근도의 요인을 적합성(fit), 연계(link), 희생(sacrifice)으로 구분하여 논의하고자 한다.

1) 적합성(fit)

적합성이란, 종사원들이 자신이 수행하고 있는 직무, 자신이 속한 기업, 조직 및 지역사회와 자신이 잘 맞는다고 지각하는 정도를 의미한다. 즉, 조직 및 환경에 대하여 종사원이 지각한 적합성이나 안락함을 의미하는 것으로 종사원이 지난 개인적 가치, 일에서 얻고자 하는 목표, 미래에 대한 계획이 현재의 직무, 직무에 관련한 기술, 지식, 능력에 대한 욕구, 그리고 거대한 기업문화와 적절하게 조화되어야 한다는 것이다. 따라서 자신의 직무, 직장, 지역사회가 자신의 생활에서 다른 측면들과 유사하거나 적합한 정도를 의미하는 것으로 소속된 공동체와 자신의 주위 환경이 적절하게 조화를 이루는 것을 의미한다. 조직의 적합성에 대한 연구는 상당히 폭넓고 분명한데 개인들이 자신의 직업, 동료, 기업문화와 적합할수록 이직은 낮아지고, 이러한 결과를 통하여 한 개인이 지난 직무와 조직에 대한 적합성은 조직에 대한 애착으로 연결되고, 유사한 공동체 차원이 지난 적합성이 있다고 본다. 적합성의 지각은 특히, 한 직업의 초기 단계에 적응할 때 매우 중요하고 직장 내 환경과의 적합성도 또한 중요하다. 적합은 기존 선행연구에서 직무만족이나 조직몰입과 같은 직무태도 변수들의 선행요인으로 밝혀진 종사원-환경 적합과 개념이 중복된다고 할 수 있는데, 직무착근도의 적합은 종사원이 동료, 팀, 직무, 조직, 조직문화와 얼마나 잘 맞는다고 인식하는지를 측정한다²³⁾.

22) 김원식(2010). 전개서. p.9.

23) Mitchell, T. R., Holtom, B., Lee, T. W. & Erez, M.(2001), Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. Academy of Management Journal, 44(6), 1102-1

본 연구에서는 적합성을 “호텔 조리사들의 조직, 현재 수행하고 있는 직무, 팀 내 동료 등이 자신과 잘 맞는다고 지각하는 정도”로 정의한다.

2) 연계(link)

연계는 한 사람이 다른 사람, 집단 또는 조직과 공식적 혹은 비공식적인 관계 등으로 연결된 정도를 말한다. 직무착근도는 종사원과 그들 가족의 일이나 일과 관련되지 않은 동료들, 집단 등을 포함한 사회적, 심리적, 재무적 연결망과 그들의 삶에서 소속된 공동체와 물리적 환경으로 복잡하게 얹혀져 있음을 의미한다. 개인과 망(web)의 연계는 개인이 직무와 조직에 더 많은 연관이 있을 때 더욱 견고해지므로 중요한 연계가 있을 수 있고, 이러한 차이는 특정 관련이 있는 집단과는 더욱 큰 차이를 나타낸다²⁴⁾. 따라서 많은 기업은 이러한 연계들을 매우 중요하게 보고 멘토링 제도를 활용해 직원의 조직에 대한 애착도를 높여서 연계 구축을 하고자 한다. 또한, 직장 외적 연계인 취미나 종교 활동을 통해 형성된 연계나 가족, 친척, 친구, 이웃 등과의 연계는 개인을 지역사회에 깊이 뿌리내리게 한다²⁵⁾.

본 연구에서는 연계를 “호텔 조리사들의 조직과 팀, 타인과 공식적 혹은 비공식적인 관계로 연결된 정도”로 정의한다.

3) 희생(sacrifice)

희생은 사람들이 이직을 할 경우 포기해야만 하는 물질적, 심리적 편익에 대한 지각적 비용을 말한다. 조직을 떠난다는 것은 동료, 계획, 특전, 다양한 편익, 출근의 용이성을 포기하는 것을 의미한다. 따라서 종사원이 이직을 할 때 포기하는 것이 많을수록 희생은 커지고, 실제 이익은 어려워질 것이다. 장기근속에 따른 재정적 인센티브의 포기가 희생의 대표적 예이다. 잔류 보너스, 퇴직금, 옵션 등은 종사원들이 현 직장에 잔류하게 만드는 요인이 될 수 있으며²⁶⁾, 장기적 경력개발계획, 종업원 훈련과 성장에 대

121.

24) Mitchell et al.(2001). op. cit., pp.1102–1121.

25) 현은지(2013). 여행사직원의 직무착근도가 조직 잔류에 미치는 영향 연구: 직무태도와 조직 시민 행동의 매개 효과분석. 경기대학교 대학원 박사논문. p.22.

26) Mitchell et al.(2001). op. cit., pp.1102–1121.

한 투자 등도 인재를 조직에 남게 만들 수 있다²⁷⁾.

조직 관련 희생은 조직 몰입 중 지속적(continuance) 몰입과 매우 유사한 개념이다. 그러나 지속적 몰입은 현재 직무에 만족하지 않더라도 적당한 직무 대안이 없기 때문에 조직에 잔류한다는 내용을 포함한다는 점에서 조직 관련 희생과 구분될 수 있다²⁸⁾.

본 연구에서는 희생을 “호텔 조리사가 조직을 떠났을 때 포기해야 하는 비용(퇴직금, 보너스, 다양한 편의 등)”으로 정의한다.

3. 직무착근도의 선행연구

직무착근도는 주로 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 조직시민 행동의 원인변수로서 연구가 주를 이루어 진행되어왔다²⁹⁾.

기준의 연구에서 조직몰입이나 직무만족과 같은 직무태도 변수가 이직에 영향을 미친다고 하였지만 최근의 연구들은 이러한 직무태도가 이직에는 상대적으로 적은 영향만 미친다는 결론을 제시하고 있다. 이와 같은 맥락에서 직무착근도는 조직 구성원이 왜 조직에 남으려 하는지에 대한 원인을 설명하는 중요한 요소가 될 수 있다 하였다³⁰⁾.

박계두·전진화(2014)의 연구에서 직무착근도는 직무와 조직과의 높은 적합도, 조직 내적 연계, 이직 시 포기해야 하는 많은 희생을 의미하며, 이는 종사원들에게 높은 수행 동기를 부여할 것이고, 직무만족이나 조직몰입과 같은 종사원의 직무태도의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다³¹⁾.

하동현·김정선(2010)의 연구에서는 직무착근도가 직무만족과 조직몰입을 증가시키고, 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났으며, 김원식·배만규(2011)의 연구에서는 호텔종사원의 직무착근도가 자긍심, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향을 규명하였는데 직무착근도의 적합과 연계는 자긍심에, 직무착근도가 직무만족에, 직무착근도의 적합성과 희생정신은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다³²⁾.

27) 박근도(2011). 전계서. p.19.

28) 최지윤(2013). 입사 시 직무착근도, 전문가주의 및 채용담당자와의 상호작용의 질이 연구개발 전문가의 이직에 미치는 영향. 서강대학교 대학원 석사논문. p.18.

29) 심지연(2013). 항공사 내부서비스 품질과 직무착근도의 관계연구: KANO 모형을 중심으로. 세종대학교 대학원 박사논문. p.49.

30) Mitchell et al.(2001). op. cit., pp.1102–1121.

31) 배인호·전진화(2014). 전계서. pp.149–164.

32) 이경아(2012). 전계서. p.13.

본 연구에서는 직무착근도의 유형인 적합성, 연계, 희생이 호텔 조리사의 이중몰입과 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

제 3 절 이중몰입의 개념과 유형

1. 이중몰입의 개념

대부분의 조직은 내부적으로 여러 개의 다중집단으로 구성되어 있으며 조직은 상황과 필요에 따라 2개 이상의 대상에 대해 일체감을 느끼게 된다고 보고 있다. 한 조직 내에서는 그 구성원이 몰입할 수 있는 대상으로 조직 및 직업 이외에도 각 부서, 전략팀, 노동조합, 각종 공식조직 등 많은 집단이 있으며 이러한 여러 개의 몰입 대상 중에서 조직원이 하나의 대상에 대해 일체감을 느껴 몰입하는 경우를 단일몰입 또는 일방몰입이라고 부른다. 그러나 조직원은 상황과 필요에 따라 여러 개의 몰입대상 중에서 하나가 아닌 2개 이상의 대상에 대해 일체감을 느껴 몰입할 수 있으며 이러한 경우를 이중몰입이라 부른다. 즉, 이중몰입은 몰입의 여러 대상 중에서 2개 이상의 대상에 대해 일체감을 갖고 그 가치와 목표를 위해 열심히 노력하는 것이다. 따라서 조직 및 경력의 이중몰입이란, 한 개인이 전문가이자 조직원으로서 경력과 조직이라는 두 개의 대상에 대해 동시적으로 긍정적인 태도와 행위의사를 보이는 것으로 개념화할 수 있다³³⁾.

1950년대부터 회사와 노동조합에 대한 이중충성도(dual loyalty)라는 용어가 사용되다가 점차 이중몰입(dual commitment)이라는 용어로 변화되었는데, 1980년대부터는 회사와 직업에 대한 다중 몰입이라는 개념으로 확장되었다. 근래에는 이중몰입이라는 용어를 조직과 노동조합에 대한 동시적 몰입보다는 조직몰입과 경력몰입이 합성된 상태의 의미로 사용하는 경향이 더 강하다³⁴⁾.

조직구성원의 몰입에 대한 연구는 두 가지 측면에서 발전을 해 왔다. 첫 번째는 몰입 현상이 점점 다양화되어 왔다는 것이다. 그에 따라, 몰입을 규정하고 정의하는 방식도 논란을 거듭해 왔고, 그로 인해 연구결과를 체계적으로 정리하기가 어려울 정도로 다양한 정의가 존재해 왔다. 두 번째는 초기의 연구자들이 조직 그 자체에 대한 몰입현상을

33) 문목민(2009). 경력관리가 호텔 구성원의 이중몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 내재화와 자기 효능감의 매개 효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사논문. p.22.

34) 김민주(2008). 외식산업 종사자들의 이중몰입에 관한 연구. 『외식경영학회』, 11(4), 311-334.

집중적으로 연구했지만, 점차 그 범위를 확장하여 노동조합, 전문직업, 경력 등에 대한 몰입을 대상으로 삼는 연구들이 증가하고 있다³⁵⁾.

김우진과 김정만(2011)은 여러 개의 몰입대상 중 하나의 대상에 대해 몰입을 가지는 경우를 단일몰입이라 하며, 두 개 이상의 복수 집단에 대해 몰입을 가지는 경우를 이중 몰입이라 한다고 하였다³⁶⁾.

2. 이중몰입의 유형

초기에 이중몰입에 관한 연구에서는 이중몰입을 회사와 노동조합 두 조직 모두의 존재, 목적, 전반적 정책을 수용하는 것이라고 정의하였으며, 1980년대 들어 이루어진 많은 연구에서는 그간에 이루어진 조직몰입에 관한 연구 및 노조몰입에 관한 연구를 원용하여 이중몰입을 측정하고자 하였다³⁷⁾.

본 연구에서는 앞에서 설명한 이중몰입을 기준으로 이중몰입의 유형을 조직몰입과 경력몰입으로 구분하여 논의하고자 한다.

1) 조직몰입

조직몰입은 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도를 말하는 것으로 자신이 속한 조직에 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도를 가리킨다고 볼 수 있다. 즉, 개인이 조직에 대한 몰입의 상대적 강도 또는 조직과 자신을 동일시하는 상대적인 강도를 의미한다³⁸⁾. 조직이 클수록 경영자가 조직의 구성원을 직접 통제한다는 것이 불가능함으로써 많은 기업들이 의사결정 과정을 조직 하부 이양으로 인해 직원들의 조직에 대한 몰입은 더욱 중요해지고 있다³⁹⁾.

일반적으로 조직몰입이라는 용어는 주로 산업·조직 심리학자, 조직행동학자의 주요

35) 고현철(2004). 연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구: 조직몰입과 경력몰입을 중심으로. 연세대학교 대학원 박사논문. p.18.

36) 김민수·이용로(2014). 호텔 기업 아웃소싱 근로자의 근로 생활의 질이 이중몰입에 미치는 영향 연구. 『관광경영학회』, 18(2), 19~37.

37) 신승국·권순철(1999). 노조원의 몰입에 관한 연구. 『산업경영논총』, (5), 197~213.

38) 김선근(2006). 조직구성원의 조직몰입 및 경력몰입에 관한 이중몰입 연구: 자기효능감과 사회적 자본의 조절 효과를 중심으로. 한국외국어대학교 대학원 석사논문. pp.4~5.

39) 이국형(2014). 호텔종사원의 심리적 계약위반 지각이 이중몰입과 네트워킹 행동에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사논문. p.31.

관심사였으며, 이들은 개인과 조직 양 측면을 분석하기 위해 특정한 사람이나 집단의 행동 특성을 나타내는 기술적 개념으로 이 용어를 사용하였다⁴⁰⁾.

조직몰입의 본격적인 연구는 1970년대 중반 산업심리학자로부터 시작되었으며, 종업원의 이직현상을 설명하기 위하여 조직몰입이라는 변수를 개념화하여 이직의 주요한 설명요인으로 간주하였다. 그들은 조직몰입을 조직구성원들이 자신을 소속조직과 동일시하는 정도라고 정의함으로써 정서적인 측면으로 개념화하였다. 조직몰입은 조직과 관련된 개인의 심리적인 상태와 태도로써, 여기서의 태도는 외재적 보상과 가치의 일치 등 여러 근거에 의해 발생한다⁴¹⁾.

조직몰입의 정의는 연구자들의 관점과 측정의 방법에 따라 차이를 보이고 있는데 이러한 관점의 차이는 크게 두 가지로 분류할 수 있다. 첫째, 심리적 관점을 나타내는 태도적 몰입으로서, 이는 조직몰입을 개인의 자발적인 심리상태로 보는 관점이다. 이러한 관점에서의 정의는 조직몰입을 개인과 조직의 목표가 점차로 일치해 가는 과정으로 보고 있다. 둘째, 교환적 관점을 나타내는 행동적 몰입으로서, 이는 조직몰입을 하나의 계산된 결과로 본다. 즉, 개인의 조직에 대한 몰입의 정도는 그들이 조직으로부터 얻을 수 있는 보상의 정도와 그들이 조직을 위해서 투입한 노력의 정도에 따라 결정된다는 것이다⁴²⁾.

따라서 조직몰입이란, “조직에 대한 충성심을 바탕으로 구성원으로 남아있고, 조직의 목표와 가치 실현을 위해 노력하는 근로자의 상태 및 행동을 의미하는 것”으로 정의 한다⁴³⁾.

2) 경력몰입

경력몰입은 특정 분야에서 업무를 수행하고 있는 사람이 가지는 ‘자신의 전문분야에 대한 심리적 애착 및 현재의 전문분야와 관련된 일련의 직무를 지속적으로 수행하고자 하는 확고한 심리적 상태’라고 정의할 수 있다⁴⁴⁾.

40) 이용로(2013). 호텔 도급직원 근로 생활의 질이 이중몰입 직무태도, 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사논문. p.43.

41) 한원규(2007). 엔지니어의 경력몰입 및 조직몰입 영향변수에 관한 연구. 서울산업대학교 대학원 석사논문. p.7.

42) 문목민(2009). 전계서. p.28.

43) 서현준(2014). 노사관계 분위기가 이중몰입에 미치는 영향: 직무만족의 조절 효과를 중심으로. 고려대학교 대학원 석사논문. p.9.

경력에 대한 몰입은 경력개발에 있어서 중요한 부분을 차지한다. 즉, 경력에 대한 몰입은 개인으로 하여금 전문기술 개발에 매진하도록 하기 때문에 능력개발에 중요한 요인이 되며 직업인으로서의 생존의 결정적 요인이 될 수 있다. 또한, 경력몰입은 변화하는 환경에서 조직이 점차 유연해지고 고용안정을 보장할 수 있는 가능성이 점점 적어짐에 따라 경력에 대한 몰입은 직업적 의미를 갖는 직업을 계속 유지하는 데 중요한 원천으로 자리 잡고 있다⁴⁵⁾. 여기서 경력몰입은 역량개발과 성과 모두에서 실제적인 중요성을 지닌다. 실제로 높은 업적을 내는 사람을 보면 고도의 기술을 획득하기 위해 수년간의 훈련, 개발, 경험의 필요하다. 하나의 경력에 몰입함으로써 고도의 기술개발이 지속적으로 능력을 개발하게 만드는 것이다⁴⁶⁾.

이와 관련해서 경력몰입은 조직몰입 및 직무몰입과 구분 가능한 개념으로 볼 수 있다. 직무몰입은 자신에게 부여된 과업에 대한 몰입으로 상대적으로 단기적인 성격을 갖는 반면, 여러 관련 직무들을 포함하는 경력몰입은 보다 장기적이며, 주관적으로 축적해 온 직업에 대한 인식과 관련이 크다. 또한, 조직몰입은 제도화된 특정 조직에 대한 몰입으로 간주되지만 경력몰입은 개인이 설정한 내적인 목표와 관련된 것이다⁴⁷⁾.

본 연구에서는 경력몰입을 “조리를 전공한 사람이 자신의 전문분야에 대해 갖는 사랑과 관심 또는 조리와 관계된 일을 계속해서 행하려는 심리적 상태”라고 정의한다.

3. 이중몰입의 선행연구

개인이 직업과 관련하여 여러 대상에 대해 동시적으로 몰입하는 동시적인 다중몰입에 관련하여서는 많은 연구가 이루어지지는 않았다. 다중몰입 가운데 가장 많이 다루어진 것은 이중몰입(dual commitment)이다. 이중몰입의 대상으로는 조직(회사)과 노동조합이 가장 많았으며 1950년대 이후 많은 관심을 받으며 다루어졌다⁴⁸⁾.

이일권(2003)은 교원노조 가입 교사의 이중몰입에 관한 연구에서 인구통계학적 배경변인과 이중몰입과의 관계에서 성별, 학교설립형태, 교원노조에서의 지위, 학교에서의

44) 고현철(2004). 전계서. p.31.

45) 박종혁(2005). 호텔종사원의 이중몰입에 관한 연구: 조직몰입과 경력몰입을 중심으로. 경기대학교 대학원 박사논문. p.15.

46) 문목민(2009). 전계서. p.32.

47) 문목민(2009). 전계서. p.39.

48) 이기운·박경규(2002). 전문직 종사자의 조직 및 전문직업에 대한 이중몰입 결정요인에 관한 연구: 평형 모형을 이용하여. 『한국경영학회』, 31(2), 551-574.

지위에 따라 이중몰입에 유의미한 차이를 보였고, 결혼 유무에서는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 또한, 교사들의 학교조직몰입과 교원노조몰입과의 관계는 비교적 낮지 않은 상관관계를 보여주었다. 김동현(2010)은 고용안정성과 조직 공정성에 대한 지각이 이중몰입에 미치는 영향 연구에서 수도권 지역의 항만에서 항만운송사업을 영위하는 항만물류기업에 소속된 종업원들로서 노동조합에 가입한 근로자들을 대상으로 조직과 노조에 대한 이중몰입을 분석하였고 그 결과 구성원들의 조직과 노조에 대한 이중몰입 현상을 확인했다⁴⁹⁾. 서정락(2000)은 생산직 아웃소싱 도급직 근로자를 대상으로 조사한 결과 “고용회사몰입과 고객회사몰입은 유의미한 정적관계가 있는 것으로 나타나 양사 몰입 간에 서로 공존할 수 있고, 직무만족 수준이 증가할수록 양사에 대한 이중몰입 수준이 증가하는 것”으로 나타났다. 최략구(2012)는 식품제조회사 아웃소싱 근로자들을 대상으로 조사한 결과 “고객 회사의 몰입이 고용회사 몰입보다 높게 나타났고, 고용회사와의 긴밀한 파트너십은 아웃소싱 근로자들이 고용회사가 제공하고 있는 서비스가 높은 품질을 가지고 있다고 느끼도록 하는 요인이 되며 양사에 몰입하게 하는 긍정적인 요인”으로 나타났다⁵⁰⁾.

본 연구에서는 선행연구들을 바탕으로 이중몰입과 호텔 조리사의 직무착근도의 영향 관계를 알아보고자 한다.

제 4 절 고객지향성의 개념

1. 고객지향성의 개념

급속한 경제발전은 시장의 경쟁을 가속화시켰을 뿐만 아니라 기업으로 하여금 이윤 추구를 위한 일방적인 판매활동에서 고객의 필요나 욕구에 부응하는 적극적인 판매활동으로 전환하게 하였다. 고객지향이란, 이러한 상황 하에서 나타난 경영이념으로 기업의 이윤 추구의 목표를 지향하고 고객의 입장에서 경영활동을 전개하는 것으로, 치열한 시장경쟁에 직면한 기업들이 표적 소비자의 요구를 파악하여 이를 경쟁사보다 더 잘 충

49) 최상현·민병익(2014). 자치단체장과 노조위원장의 리더십이 공무원의 이중몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 신뢰의 매개 효과를 중심으로. 『한국거버넌스학회』, 21(2), 27–52.

50) 김기오·신조황·강정호(2007). 상업스포츠시설 운동지도자의 심리적 임파워먼트가 이중몰입에 미치는 영향. 『한국사회체육학회』, (30), 11–21.

족시키기 위해 도입된 개념이다⁵¹⁾.

그러나 많은 사람들이 고객지향성과 서비스지향성에 대한 개념을 동일시하고 있다. 실제로 많은 연구에서 고객지향성과 서비스지향성은 동일한 의미로 해석하고 있으며 서비스 전문가들조차도 같은 개념으로 이해하고 있는 경우가 많다. 따라서 고객지향성과 서비스지향성에 대한 개념 정리를 분명히 할 필요가 있다⁵²⁾.

고객지향성과 서비스지향성에 대한 개념적 차이를 기준의 연구를 토대로 정리해 보면 <표2-2>와 같다.

<표2-2> 서비스지향성과 고객지향성의 개념적 차이

구분	서비스지향성	고객지향성
접근 방식	조직적 차원	개인적 차원
범위	고객뿐 아니라 경쟁자에 대한 개념까지 다룸	임시적, 일용적, 계약적
개념적 정의	경영진의 정책, 업무처리 절차 및 경영목적에 내포된 철학, 서비스지향성은 시장정보에 대한 전략적 반응으로서 탁월한 서비스의 창출과 전달을 확립하기 위한 서비스 기업의 조직적 활동의 집합	판매원의 고객지향성은 판매원이 그들의 고객에게 고객요구를 만족하게 하는 구매의사결정을 함에 있어서 구매에 도움이 되도록 노력하는 마케팅 컨셉의 수행정도, 고객지향성은 고객이 바라는 대로 해주려는 태도, 고객의 물음에 대한 경영진의 재빠른 반응, 구성원들의 친절도를 의미
척도구성요인	서비스리더십, 고객초점, 종업원 권한, 서비스보상 및 인센티브, 서비스훈련, 서비스 예방, 서비스 표준 커뮤니케이션 등	서비스리더십, 고객초점, 종업원 권한, 서비스보상 및 인센티브, 서비스훈련, 서비스 예방, 서비스 표준 커뮤니케이션 등

자료: 조현영(2015). 전계서. p.40.

즉, 회사의 입장에서 매출이나 이익을 극대화하고자 하는 것이 아니라, 고객의 입장에서 고객이 필요로 하는 서비스가 무엇인지 파악하고, 고객이 의사결정을 내리는 데 필요한 적절한 정보를 제공함으로 고객 만족을 추구하는 것을 뜻하며 고객 만족은 특정한 거래 혹은 고객과 특정 기업과의 접촉을 통해서도 정의될 수 있으며, 누적된 거래 혹은 접촉을 통해 형성된 좀 더 포괄적인 의미의 만족으로도 정의될 수 있다고 하였다⁵³⁾.

51) 장인환(2014). 호텔종사원의 대인 커뮤니케이션 능력이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사논문. p.34.

52) 조현영(2015). 호텔 레스토랑의 서비스 스케이프가 조직 유효성 및 고객지향성에 미치는 영향. 청운대학교 대학원 석사논문. p.40.

또한, 고객지향성은 판매지향성과 구별된다. 고객지향적인 판매는 종업원과 고객 개인의 수준에서 마케팅 개념의 실천으로 기업은 목표시장의 요구를 결정하고 경쟁기업들보다 이러한 요구들을 먼저 충족시키기 위해 노력하게 된다. 이와 대조적으로 판매지향적인 개념에 의할 경우 기업은 고객의 요구에 따라 제품을 생산하기보다는 생산하는 제품에 대한 수요를 자극하기 위해 주력한다. 판매지향성보다는 고객지향성이 구매자 판매자 관계의 구축을 잘 유도한다는 사실이 폭넓게 받아들여지고 있다⁵⁴⁾.

이와 같이 판매지향성과 고객지향성은 정반대의 특성을 갖고 있는데 <표2-3>은 그 특성을 정리한 것이다⁵⁵⁾.

<표2-3> 판매지향성과 고객지향성 특성비교

구분	판매지향성	고객지향성
목적	기업 또는 종사자의 단기적 이익 극대화	장기적 고객 만족 증대
마케팅 전략	제품의 수요자극	고객의 요구에 맞는 제품 생산
종사자의 태도	자신의 이익에 초점, 강압적 판매 및 고객기만행위 허용, 고객관련 지식 무보유	고객의 필요한 욕구에 초점, 낮은 판매 압력, 정확한 제품 제시, 고객 관련 지식 보유, 고객 불만족 유도행위 저양

자료: 이형모(2015). 전계서. p.15.

고객지향성은 기업이 고객의 관점에서 바라보고 고객의 이익 증진을 최우선으로 여기면서 고객에게 최상의 가치를 제공하기 위한 것이다. 고객지향성의 수준은 결과적으로 고객을 접촉하는 종업원, 즉, 판매사원이 고객 만족을 증가시키는 행동으로 정의한다. 이러한 높은 고객지향성 행동은 기업과 고객과의 장기적 관계를 형성하고 유지할 수 있게 한다는 것이다. 그래서 기업은 고객지향성을 통해 고객 만족을 실현하고, 이를 통해 이익을 극대화하여 경쟁우위를 창출할 것을 강조하고 있다⁵⁶⁾.

본 연구에서는 고객지향성을 “호텔 조리사들이 고객들의 요구를 파악하고 고객의 입장에서 생각하는 모든 활동의 집합체”라 정의한다.

53) Bitner, Mary Jo(1990), “Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses(1985)”, Journal of Marketing, 52, pp.69–82.

54) 이성우(2014). 호텔직원의 감정노동이 스트레스와 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향: 신체적 및 심리적 스트레스의 매개변수로. 세종대학교 대학원 박사논문. p.39.

55) 이형모(2015). 호텔 지배인의 변혁적 리더십이 팀원의 고객지향성에 미치는 영향. 고려대학교 대학원 석사논문. p.15.

56) 고정연(2014). 호텔아웃소싱종사자의 셀프리더십이 자기효능감·고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사논문. p.36.

2. 고객지향성의 측정변수

고객지향성의 관념은 신공공관리론에서 도입되어 신공공서비스론에서 공공부문의 필수적 지향점으로 논의되고 있다. 이러한 고객지향성은 결과적으로 높은 고객만족도를 달성하는데 궁극적인 목적을 가지고 있는 것으로 판단할 수 있다. 고객지향성을 구성하는 요소는 다양한 실증적 연구에서 주요 연구변수로서 검증이 되고 있다⁵⁷⁾. 고객지향성 측정을 위해 사용한 변수들은 <표2-4>와 같다.



57) 정해동(2014). 지방자치단체 공무원의 직무태도가 고객지향성에 미치는 영향 연구: 직무열의의 매개효과를 중심으로. 단국대학교 대학원 박사논문. p.35.

<표2-4> 연구자별 고객지향성 측정변수

연구자	측정변수
Saxe & Weitz (1982)	<ul style="list-style-type: none"> · 만족스러운 구매를 도우려는 욕구 · 제품에 대한 정확한 기술 및 정보 제공 · 기관적 판매행위 회피 · 강제 구매행위 회피
Donovan et al. (2001)	<ul style="list-style-type: none"> · 욕구차원 고객욕구 충족차원 · 서비스 제공차원 · 고객과의 개인적 관계 욕구차원
Kennedy et al. (2003)	<ul style="list-style-type: none"> · 고객 의사결정 요인 조사성 · 서비스 고객욕구 적합성 · 고객 유형 파악성 · 고객 욕구 조사성 · 고객의 욕구 대응성
여용재 (2008)	<ul style="list-style-type: none"> · 고객만족 강조 · 고객정보 기초 · 고객욕구 이해 · 고객이 아이디어 원천 · 고객봉사 · 고객 명확성 · 실용적 가치 중시
임명성·이태희 (2012)	<ul style="list-style-type: none"> · 고객욕구파악 · 서비스제공욕구 · 고객욕구충족
이환범·이수창 (2012)	<ul style="list-style-type: none"> · 고객욕구 파악성 · 고객욕구 대응성 · 고객과의 우호적 관계성 · 고객지원 만족성 · 고객의견 청취성 · 고개문제 해결 적극성 · 고객지원 정직성
임지선·정지철·이승일 (2013)	<ul style="list-style-type: none"> · 고객입장에서 해결노력 · 고객욕구 수용 노력 · 고객도움 서비스 제공 노력 · 서비스 이점 제시 · 고객필요 이상 제공 노력 · 고객기쁨 제공 노력 · 고객을 편안하게 대하는 노력

자료. 정해동(2014). 전계서. p.35.

<표2-4>와 같이 고객지향성의 측정변수는 다양한 요인에 집중하고 있다는 것을 알 수 있었으며 서비스를 제공하는 개인적 차원의 연구가 대부분이라는 것을 알 수 있다. 따라서 측정변수의 구성들이 개인적 차원을 측정하는 지표로 이루어지는 것이다.

3. 고객지향성의 선행연구

고객지향성에는 직원의 행동과 태도가 중요시되는데 고객에게 서비스를 제공하는 동안 직원의 행동과 태도가 중요하며 직원이 고객의 욕구를 잘 파악해 신속하고 친절하며, 적절한 서비스를 통해 고객을 만족시키려는 행동과 태도가 높을수록 서비스 품질이 향상된다고 볼 수 있다⁵⁸⁾.

이형룡·김민선·이원옥(2006)은 호텔조직문화 유형이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서, 조직문화 유형 중 ‘역할 지향성 문화’가 긍정적 고객지향성에 유의한 영향을 미치며, ‘권력 지향성 문화’와 ‘과업 지향성 문화’가 부정적 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치는 사실을 밝혀냈다. 또한, 개인의 가치 요인 중, 협동·자율성 지향가치가 긍정적 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다⁵⁹⁾.

한진수·김은정(2005)은 호텔직원을 대상으로 한 연구에서 내부마케팅활동(커뮤니케이션 및 역할 명확성, 임파워먼트, 근무환경 및 휴가제도, 보상제도)이 고객지향성에 유의한 영향을 미치고 있음을 밝혀냈다. 또한, 성별, 근무부서, 직급에 따라 이러한 내부마케팅 활동이 고객지향성에 미치는 영향이 다르다는 결과가 나타났다. 따라서 궁극적으로 고객 만족을 실현하기 위해서는 고객지향성을 높여야 하며, 이를 위해 명확한 역할의 숙지 및 상사와 부하 직원 간의 원활한 의견교환과 적절한 권한위임, 근무환경과 보상제도 등을 개선해야 한다고 주장하였다⁶⁰⁾.

본 연구에서는 선행연구들을 바탕으로 고객지향성과 호텔 조리사의 직무착근도의 영향관계를 알아보고자 한다.

58) 서창직·권영훈(2005). 서비스 메카니즘에 따른 고객지향성의 고객성과에 대한 영향. 『한국품질경영학회』, 33(3), 31-40.

59) 이형룡·김민선·이원옥(2006). 호텔조직문화와 개인의 가치가 고객지향성과 동기부여에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 18(2), 151-170.

60) 한진수·김은정(2005). 호텔 기업의 내부마케팅 활동이 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 14(3), 191-213.

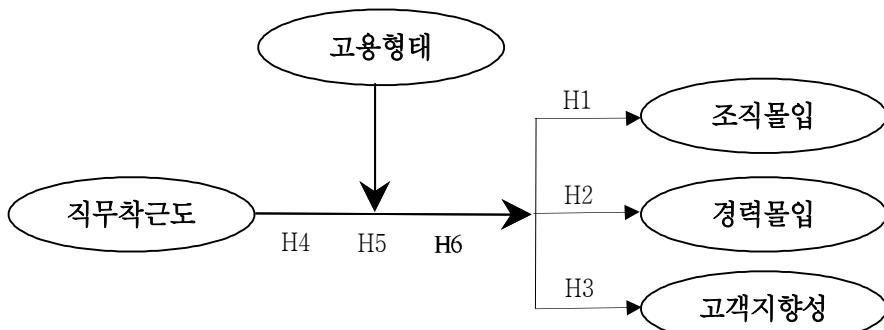
제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구 모형의 설계와 가설

1. 연구 모형

연구에 있어서 연구 모형이 설정될 때 현상을 완벽하게 설명하는 모형을 설정하는 일은 대단히 어려운 일이다. 완벽에 가까운 모형을 설정하기 위해서는 과거의 연구 문헌을 참조하거나 현상에 대해 완전히 이해할 뿐만 아니라 이것을 논리적인 구성을 통해 형상화할 수 있어야 한다. 따라서 연구 모형이란, 사물이나 현상의 특징을 모아 구성한 것으로서, 인과 관계나 상호 관계를 설명할 수 있는 좋은 수단이 된다. 모형은 전체적 또는 부분적으로 실제 프로세스와 시스템을 나타내며, 특정 변수 또는 요인 사이의 관계를 나타낸다⁶¹⁾.

본 연구에서의 모형은 이론적 연구를 통하여 고찰한 호텔 조리사들의 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향에 대한 실증분석을 통해 인적자원이 곧 기업의 핵심역량임을 알고 인적자원관리의 중요성을 알고자 하는 것이다. 즉, 호텔 조리사들의 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향을 확인하고, 고용형태가 조절변수 역할을 하는지 분석하고자 한다. 이를 규명하기 위해 <그림3-1>과 같은 연구 모형으로 설정하였다.



<그림3-1> 연구의 모형

61) 강병서·김계수(2009). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법론』, 서울: 한나래출판사, pp.97–98.

2. 연구 가설

연구 가설(hypothesis)이란, 두 개 이상의 변수 또는 현상 간의 관계를 검증 가능한 형태로 서술한 하나의 문장 또는 연구문제에 대한 잠재적 결론으로서 과학적 조사에 의하여 경험적 검증을 거칠 것을 요구하는 것이다⁶²⁾. 결국, 문헌조사를 통해서 얻은 결과이며 앞으로 연구가 진행될 나머지 부분에 대한 결과를 예측하면서 가상적 진술을 하는 것이다⁶³⁾.

본 연구에서는 앞에서 논의된 이론적 배경의 선행연구를 바탕으로 설계된 연구 모형의 인과관계를 토대로 다음과 같이 6개의 가설을 설정하였다.

1) 직무착근도와 조직몰입 간의 가설

직무착근도는 본 연구에서 적합성, 연계, 희생으로 나누고 이들이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

조직몰입은 조직 구성원들의 조직 전체에 대한 일반적이며 체계적인 감정을 반영하는 것으로 직무만족보다 포괄적인 개념이라고 할 수 있다. 또한, 조직몰입은 조직의 목표나 가치의 내재화에 의해 생겨나기 때문에 비교적 장기적이며 안정적인 성향으로 조직구성원의 태도와 행동 간의 관계를 예측하는 데 중요한 지표가 된다⁶⁴⁾. Mitchell et al.(2001)은 직무착근도라는 개념을 도입하여 조직에 대한 적합성, 희생, 집단 간의 연결된 정도로서 연계라는 세 요인으로 설명하였다. 이러한 직무착근도는 조직에 대한 애착과 관련된 항목이므로 조직몰입과의 관계가 유의미하다고 할 수 있다⁶⁵⁾. 직무착근도의 구성 개념들은 부분적으로 기존의 선행 연구에서 직무만족 및 조직몰입에 영향을 끼치는 요인들과 개념적으로 중복된다. 높은 직무착근도는 직무와 조직과의 높은 적합도, 많은 조직 내적 연계, 이직 시 포기해야 하는 많은 희생을 의미하며, 이는 종사원들에게 높은 수행 동기를 부여할 것이고, 직무만족이나 조직몰입과 같은 종사원의 직무태도에 유의한 영향을 끼칠 것이라는 사실을 추론할 수 있다⁶⁶⁾. 실증연구에서 김성민(20

62) 이종환(2011). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법론』, 서울: 공동체, p.45.

63) 홍성열(2001). 『사회과학도를 위한 연구방법론』, 서울: 시그마프레스, p.20.

64) 박인규(2005). 호텔종사원의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 대구대학교 대학원 박사논문. pp.51-52.

65) 박인규(2005). 전계서. p.52.

08)은 호텔종사원의 적합과 희생은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다⁶⁷⁾.

따라서 본 연구에서는 선행 연구의 결과를 바탕으로 호텔 조리사들이 직무에 대해서 착근도가 높다면 조직몰입이 높아질 것이라는 가정으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H1 : 호텔 조리사의 직무착근도는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 직무착근도와 경력몰입 간의 가설

조직 내외의 지원과 같은 사회적 요인도 경력몰입과 유의한 관계가 있는 것으로 나타나고 있다. 전문가는 소속된 조직에서 상사의 지원을 받을 때 더욱 자신의 전문직업에 몰입할 수 있으며, 또한, 동료로부터의 정서적 지원을 비롯한 업무협조와 정보 제공은 동료들과 강한 유대감을 형성하고 자신의 전문 직업에 대해 더욱 몰입할 수 있게 한다⁶⁸⁾.

Mitchell et al.(2001)은 직원의 직무착근도가 높을수록 직무만족이나 조직몰입과 같은 직무태도 변수들에 영향을 미친다고 하였다⁶⁹⁾.

따라서 본 연구에서는 선행 연구의 결과를 바탕으로 호텔 조리사들이 직무에 대해서 착근도가 높다면 경력몰입이 높아질 것이라는 가정으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H2 : 호텔 조리사의 직무착근도는 경력몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

66) 김성민(2008). 호텔종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 박사논문. p.45.

67) 김성민(2008). 전개서. p.67.

68) 김선근(2006). 전개서. p.11.

69) 김원식(2010). 전개서. p.51.

3) 직무착근도와 고객지향성 간의 가설

조직에 대한 소속감과 조직의 가치를 소중히 여기고 직무 경험이 많을수록, 고객을 만족시키고자 하는 의지가 강하므로 이는 고객지향성과 관련이 높다(Hoffman and Ingram, 1992)고 할 수 있다⁷⁰⁾.

직무착근도는 종사원들에게 높은 수행 동기를 부여해 업무 수행을 위한 동기가 높아지게 된다고 하였다⁷¹⁾.

따라서 본 연구에서는 선행 연구의 결과를 바탕으로 호텔 조리사들이 직무에 대해서 착근도가 높다면 고객지향성이 높아질 것이라는 가정으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H3 : 호텔 조리사의 직무착근도는 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4) 직무착근도와 조직몰입 간의 관계에서 고용형태의 조절 효과에 관한 가설

몇몇 선행 연구들에서 정규직과 비정규직의 조직 및 직무태도의 차이가 발견되지 않았거나, 혹은 비정규직 근로자들에게서 긍정적 조직 및 직무태도의 출현이 더 높은 것으로 예견되기도 하였다. 이러한 결과는 비정규직 근로자들이 종사하는 업종의 특수한 환경과 담당 업무의 차이, 자발적 비정규직 근로자의 존재 등이 연구결과에 영향을 미치기 때문으로 해석된다⁷²⁾. 언급했던 것처럼 비정규직 근로자들이 조직몰입은 정규직 근로자들에 비하여 상대적으로 낮은 수준에 머물러 있을 것으로 판단할 수 있다. 이러한 판단근거는 크게 개인의 인구통계학적 속성의 차이와 조직 내에서 비정규직의 경우 정규직에 비해 연령이 낮으며, 근속연수 및 교육수준 또한 낮아 이들이 조직몰입 수준이 정규직에 비하여 낮게 나타난다고 보는 것이다⁷³⁾.

따라서 본 연구에서는 호텔 조리사들의 직무착근도가 조직몰입에 미치는 영향은 고

70) 박근도(2011). 전계서. p.62.

71) 이도향(2010), 전계서. p.29.

72) 이효주(2012). 전계서. p.23.

73) 김홍빈(2006). 호텔식음료업장의 정규직과 비정규직 직원의 직무특성과 조직몰입의 차이. 『호텔경영학연구』, 15(5), 69–81.

용형태에 따라 다르게 나타날 것이라고 보고 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H4 : 호텔 조리사의 직무착근도와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

H4-1 : 호텔 조리사의 적합성과 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

H4-2 : 호텔 조리사의 연계와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

H4-3 : 호텔 조리사의 희생과 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

5) 직무착근도와 경력몰입 간의 관계에서 고용형태의 조절 효과에 관한 가설

경력몰입과 관련해서 기존의 경력 관련 연구들은 대부분 정규직을 대상으로 하여 연구가 이루어졌으며 비정규직을 대상으로는 거의 연구가 이루어지지 않았다. IT 관련 종사원을 대상으로 한 임범식·탁진국(2002)의 연구에 의하면 경력몰입의 선행변수(개인 및 상황 변수)가 경력몰입에 미치는 영향은 고용형태에 따라 다르게 나타났는데 정규직의 경우 상황 변수 가운데 회사정책과 직무특성이 경력몰입을 설명하는 데 유의하였으며 비정규직에서는 개방적 조직문화만이 유의한 관계를 가지는 것으로 분석되었다⁷⁴⁾.

따라서 본 연구에서는 호텔 조리사들의 직무착근도가 경력몰입에 미치는 영향은 고용형태에 따라 다르게 나타날 것이라고 보고 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H5 : 호텔 조리사의 직무착근도와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

H5-1 : 호텔 조리사의 적합성과 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

H5-2 : 호텔 조리사의 연계와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

H5-3 : 호텔 조리사의 희생과 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

6) 직무착근도와 고객지향성 간의 관계에서 고용형태의 조절 효과에 관한 가설

서창적과 안성혁(2004)은 직원의 서비스 몰입과 고객지향성이 서비스 품질에 미치는 영향에 대하여 정규직과 비정규직으로 나누어 실증분석을 실시하였는데 이들 연구에서

74) 최우성(2005). 호텔종사원에 있어 경력몰입의 선행변수와 결과변수에 관한 연구: 고용형태의 조절 효과. 경기대학교 대학원 박사논문. pp.63-64.

직원의 몰입은 고객지향성에 영향을 주며 직원의 고객지향성은 실제 고객이 인지한 서비스 품질에 영향을 주는 것으로 나타났다⁷⁵⁾.

따라서 본 연구에서는 호텔 조리사들의 직무착근도가 고객지향성에 미치는 영향은 고용형태에 따라 다르게 나타날 것이라고 보고 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H6 : 호텔 조리사의 직무착근도와 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

H6-1 : 호텔 조리사의 적합성과 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

H6-2 : 호텔 조리사의 연계와 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

H6-3 : 호텔 조리사의 희생과 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

제 2 절 연구 설계와 분석방법

1. 연구변수의 조작적 정의

개념적 정의는 추상적이며 연구자에 따라 조금씩 다른 해석을 내릴 수 있다. 따라서 연구자는 연구대상이 되는 변수를 어떻게 정의해야 할지를 정확하게 구체화해야 하는데, 이를 변수에 대한 조작적 정의(operational definition)라 한다⁷⁶⁾.

본 연구의 모형과 가설 검증을 위해 변수의 개념적 정의가 이루어져야 하며 변수 간의 관계를 정리할 필요가 있다. 독립변수에는 직무착근도가 있고 종속변수에는 이중몰입과 고객지향성에 관한 측정지표를 사용하였으며 고용형태를 조절변수로 두어 측정을 하였다.

이에 따라 본 연구 모형에 사용된 변수들의 조작적 정의를 정리하면 다음과 같다.

75) 이상재(2014). 호텔종사원의 심리적 계약, 조직 공정성, 그리고 고객지향성의 관계: 종업원 고용형태의 조절 효과를 중심으로. 가천대학교 대학원 박사논문. p.58.

76) 안광호·임병훈(2008). 『SPSS를 활용한 사회과학조사방법론』, 경기도: 학현사, p.74.

1) 직무착근도

일반적으로 직무착근도(job embeddedness)는 착근도(embeddedness), 즉, ‘깊숙이 박다’, ‘파묻다’와 같은 뜻을 내포하고 있으며, 무언가에 깊이 파묻히고 박힐 정도로 연관성이 높음을 표현하고 있으므로 직무착근도는 직무와 연관성이 높다는 것을 유추할 수 있다⁷⁷⁾.

본 연구에서는 직무착근도를 “호텔 조리사들이 직무, 조직, 지역사회 등에 대한 구성원의 동일시 혹은 애착”으로 정의하고, 선행연구를 바탕으로 적합성, 연계, 희생으로 구분한다. 각 구성 개념별로 적합성을 “호텔 조리사들의 조직, 현재 수행하고 있는 직무, 팀 내 동료 등이 자신과 잘 맞는다고 지각하는 정도”로 정의한다. 연계는 “호텔 조리사들의 조직과 팀, 타인과 공식적 혹은 비공식적인 관계로 연결된 정도”로 정의한다. 희생은 “호텔 조리사들이 조직을 떠났을 때 포기해야 하는 비용(퇴직금, 보너스, 다양한 편의 등)”으로 정의한다. 이경아(2012), 이소영(2012), 김가영(2012), 심지연(2013), 이용로(2013), 임희영(2015), 진경덕(2015), Mitchell et al.(2001)의 연구에서 사용한 측정항목을 그대로 사용한 15개의 측정 항목으로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

2) 이중몰입

이중몰입은 몰입의 여러 대상 중에서 2개 이상의 대상에 대해 일체감을 갖고 그 가치와 목표를 위해 열심히 노력하는 것이다⁷⁸⁾.

본 연구에서는 이중몰입을 “호텔 조리사들이 2개의 대상에 몰입하고 그 대상의 가치와 목표를 위해 열심히 노력하는 것”으로 정의하고, 선행연구를 바탕으로 조직몰입, 경력몰입으로 구분하고 각 구성 개념별로 조직몰입을 “호텔 조리사들이 자신이 근무하고 있는 조직에 몰입하고 계속해서 조직에 있으려는 심리적 상태”로 정의한다. 경력몰입은 “조리를 전공한 사람이 자신의 전문분야에 대해 갖는 사랑과 관심 또는 조리와 관계된 일을 계속해서 행하려는 심리적 상태”로 정의한다. 이경아(2012), 김가영(2012), 이용로(2013), 최락구(2013)의 연구에서 사용한 측정항목을 그대로 사용한 12개의 측정 항목

77) 배인호·전진화(2014). 전계서. pp.149–164.

78) 문목민(2009). 전계서. p.22.

으로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

3) 고객지향성

일반적으로 고객지향이란, 기업의 이윤 추구의 목표를 지양하고 고객의 입장에서 경영활동을 전개하는 것으로 치열한 시장경쟁에 직면한 기업들이 표적 소비자의 요구를 파악하여 이를 경쟁사보다 더 잘 충족시키기 위해 도입된 개념이다⁷⁹⁾.

본 연구에서는 고객지향성을 “호텔 조리사들이 소비자들의 요구를 파악하고 고객의 입장에서 생각하는 모든 활동의 집합체”로 정의하고, 이용로(2013)의 연구에서 사용한 측정항목을 그대로 사용한 5개의 측정 항목으로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

2. 설문지 구성

본 연구 모형을 분석하기 위해 실증조사를 위한 설문지를 구성하였다. 본 연구의 설문대상은 서울 지역 특1급 호텔에 근무하고 있는 호텔 조리사이다. 인구통계학적 특성을 제외한 총 문항 수는 3개 부분 31개 문항이다.

첫째, 직무착근도에 대한 문항 구성은 적합성 5개 문항, 연계 5개 문항, 희생 5개 문항으로 총 15개의 항목으로 구성하였다.

둘째, 이중몰입에 대한 문항 구성은 조직몰입 6개 문항, 경력몰입 6개 문항으로 총 12개의 항목으로 구성하였다.

셋째, 고객지향성에 대한 문항 구성은 4개 문항으로 구성하였다. 이러한 내용을 바탕으로 완성된 설문지 구성은 <표3-1>과 같이 요약할 수 있다.

79) 장인환(2014). 전계서. p.34.

<표3-1> 설문지 구성

구분	변수	문항수	척도	선행연구
A	직무착근도	적합성	5	리커트 5점 척도
		연계	5	
		희생	5	
B	이중몰입	조직몰입	6	리커트 5점 척도
		경력몰입	6	
C	고객지향성	4	리커트 5점 척도	이용로(2013)
D	인구통계학적 특성	9	명목 척도	

3. 자료수집 방법

본 연구의 모형을 실증적으로 분석하기 위한 설문지는 시간적·공간적인 제약으로 인해 외식의 수요가 가장 많은 서울 지역 특1급 호텔 기업의 조리사들을 모집단으로 한정하였다.

설문조사에 대한 신뢰성과 타당성을 높이기 위해 2015년 9월 7일부터 9월 11일까지 예비조사(pilot test) 50부를 실시하였다. 조사 결과 응답자들이 이해하기 어렵다고 지적한 항목을 쉽게 이해할 수 있는 표현으로 수정·보완 하였다.

본 조사에서는 응답의 성실도를 높이기 위해 복권(lotto)을 선물로 제공하였고 본 자료 수집을 위한 설문조사는 2015년 10월 19일부터 10월 25일까지 7일간 실시하였으며, 서울 지역의 H호텔, M호텔, C호텔, I호텔 등에 총 250부를 배포하였다. 그랜드 I호텔을 제외한 3개 호텔은 연구자가 직접 배포 후 회수하였고 그랜드 I호텔은 택배를 통해 일괄 전달 후 일괄 수령 받는 형태로 설문지를 회수하였다. 설문지를 회수한 결과 260부로 회수율은 100%로 나타났으며 불성실하게 응답한 10부를 제외한 250부가 최종적으로 분석에 이용하였다.

4. 분석방법 및 절차

본 연구에서 기대되는 바람직한 연구결과를 도출하기 위해 자료의 분석은 windows SPSS 18.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하고자 하며, <표3-2>는 본 연구의 실증 분석을 위한 분석방법 및 절차를 보여 주고 있다.

<표3-2> 분석방법 및 절차

연구 가설	내 용	분석방법
	표본의 특성 -인구 통계적 특성-	빈도분석
	연구변수의 신뢰성과 타당성	신뢰도분석 요인분석
H1	직무착근도와 조직몰입 간의 관계	다중회귀분석
H2	직무착근도와 경력몰입 간의 관계	다중회귀분석
H3	직무착근도와 고객지향성 간의 관계	다중회귀분석
H4	직무착근도와 조직몰입에 고용형태가 미치는 관계	다중회귀분석
H4-1	직무착근도의 적합성과 고용형태·조직몰입 간의 관계	다중회귀분석
H4-2	직무착근도의 연계와 고용형태·조직몰입 간의 관계	다중회귀분석
H4-3	직무착근도의 희생과 고용형태·조직몰입 간의 관계	다중회귀분석
H5	직무착근도와 경력몰입에 고용형태가 미치는 관계	다중회귀분석
H5-1	직무착근도의 적합성과 고용형태·경력몰입 간의 관계	다중회귀분석
H5-2	직무착근도의 연계와 고용형태·경력몰입 간의 관계	다중회귀분석
H5-3	직무착근도의 희생과 고용형태·경력몰입 간의 관계	다중회귀분석
H6	직무착근도와 고객지향성에 고용형태가 미치는 관계	다중회귀분석
H6-1	직무착근도의 적합성과 고용형태·고객지향성 간의 관계	다중회귀분석
H6-2	직무착근도의 연계와 고용형태·고객지향성 간의 관계	다중회귀분석
H6-3	직무착근도의 희생과 고용형태·고객지향성 간의 관계	다중회귀분석

첫째, 표본의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 본 연구에 사용된 측정도구의 신뢰성 분석을 위해 설문항목들에 대한 내적 일관성 및 단일 차원성을 분석하기 위하여 cronbach's alpha 계수 및 특정개념을 얼마나 정확히 반영하는지를 요인분석을 통해 확인하였다.

셋째, 연구 가설 H1은 직무착근도가 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 조직몰입을 종속변수로, 직무착근도를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

넷째, 연구 가설 H2는 직무착근도가 경력몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 경력몰입을 종속변수로, 직무착근도를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

다섯째, 연구 가설 H3는 직무착근도가 고객지향성에 미치는 영향을 분석하기 위하여 고객지향성을 종속변수로, 직무착근도를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

여섯째, 연구 가설 H4는 직무착근도와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 어떻게 변화하는지를 분석하기 위하여 조직몰입을 종속변수로, 직무착근도를 독립변수로 하였고, 고용형태를 더미(dummy)변수로 변환하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

일곱째, 연구 가설 H5는 직무착근도와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 어떻게 변화하는지를 분석하기 위하여 경력몰입을 종속변수로, 직무착근도를 독립변수로 하였고, 고용형태를 더미(dummy)변수로 변환하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

여덟째, 연구 가설 H6는 직무착근도와 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 어떻게 변화하는지를 분석하기 위하여 고객지향성을 종속변수로, 직무착근도를 독립변수로 하였고, 고용형태를 더미(dummy)변수로 변환하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

제 4 장 분석 결과

제 1 절 표본의 일반적 특성

본 연구의 설문에 응답한 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도 분석을 실시한 결과 다음 <표4-1>과 같다.

성별은 남성이 202명으로 80.8%, 여성이 48명으로 19.2%, 총인원 250명으로 남자가 여자에 비해 많은 분포를 보이는 것으로 나타났다.

연령별로는 20대가 107명으로 42.8%, 30대가 81명으로 32.4%, 40대가 52명으로 20.8%, 50대 이상 10명으로 4.0%로 조사되어 20대에서 30대가 75.2%로 과반수로 나타났다.

학력별로는 고졸 이하가 6명으로 2.4%, 전문대졸이 151명으로 60.4%, 대졸이 78명으로 31.2%, 대학원 이상이 15명으로 6.0%, 총인원 250명 중 전문대졸 이상 학력이 97.6%로 나타났다.

부서형태로는 한식은 19명으로 7.6%, 양식은 161명으로 64.4%, 중식은 19명으로 7.6%, 일식은 25명으로 10.0%, 베이커리는 10명으로 4.0%, 기타는 16명으로 6.4%로 나타났다.

직급으로는 사원급은 168명으로 67.2%, 주임급은 62명으로 24.8%, 과장급은 19명으로 7.6%, 차장급 이상은 1명으로 0.4%, 총인원 250명으로 나타났다.

근무 기간에서는 2년 미만의 근속 근무자가 74명으로 29.6%, 3~5년은 59명으로 23.6%, 6~9년은 26명으로 10.4%, 10~14년은 45명으로 18.0%, 15년 이상은 46명으로 18.4%, 총인원 250명으로 나타났다.

월 소득은 100만원 미만은 3명으로 1.2%, 100만원~199만원 미만은 100명으로 40.0%, 200만원~299만원 미만은 50명으로 20.0%, 300만원~399만원 미만은 64명으로 25.6%, 400만원~499만원 미만은 31명으로 12.4%, 500만원 이상은 2명으로 0.8%를 나타내 300만원 이하가 절반 이상을 차지하는 것으로 나타났다.

고용형태는 정규직은 145명으로 58.0%, 비정규직은 105명으로 42.0%로 나타났다.

응답자의 분포는 다음 <표4-1> 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결

과와 같다.

<표4-1> 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과 (N = 250)

구 분	내 용	표본수(명)	비율(%)
성 별	① 남성	202	80.8
	② 여성	48	19.2
연 령	① 20대	107	42.8
	② 30대	81	32.4
	③ 40대	52	20.8
	④ 50대 이상	10	4.0
학 력	① 고졸 이하	6	2.4
	② 전문대졸	151	60.4
	③ 대졸	78	31.2
	④ 대학원 이상	15	6.0
부서형태	① 한식	19	7.6
	② 양식	161	64.4
	③ 중식	19	7.6
	④ 일식	25	10.0
	⑤ 베이커리	10	4.0
	⑥ 기타	16	6.4
직 급	① 사원급	168	67.2
	② 주임	62	24.8
	③ 과장급	19	7.6
	④ 차장급이상	1	0.4
근무기간	① 2년 미만	74	29.6
	② 3~5년	59	23.6
	③ 6~9년	26	10.4
	④ 10~14년	45	18.0
	⑤ 15년 이상	46	18.4
월 소득	① 100만원 미만	3	1.2
	② 100만원~199만원 미만	100	40.0
	③ 200만원~299만원 미만	50	20.0
	④ 300만원~399만원 미만	64	25.6
	⑤ 400만원~499만원 미만	31	12.4
	⑥ 500만원 이상	2	0.8
고용형태	① 정규직	145	58.0
	② 비정규직	105	42.0

본 연구의 설문에 응답한 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아본 결과 호텔 주방조리 종사원 조사대상자 중 20~30대의 전문대 졸업 이상의 학력을 소지한 연봉 200만원에서 400만원의 정규직 조리 종사원의 조사 응답 중심의 연구 결과를 도출하였다.

제 2 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 설문 문항들의 타당성(reliability)을 측정하고자 한다. 타당성은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념이다. 예컨대, 측정 개념이나 속성을 측정하기 위해 개발된 측정 도구가 해당 속성을 정확히 반영하고 있는가와 관련된 것이라 하겠다⁸⁰⁾.

본 연구에서 연구변수의 타당성을 분석하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA: exploratory factor analysis)을 실시하였고 요인분석을 위하여 주성분 분석(principle component analysis)을 이용하였다. 요인적재량의 단순화를 위해서 직각회전중요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법인 베리멕스회전(varimax rotation)을 실시하였다. 각 변수의 요인 간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 0.40 이상이면 유의하다고 보며, 보다 엄격한 기준은 0.50 이상이다. 본 연구에서는 적재치가 0.50 이상인 경우를 적용하여 적재량에 대한 유의성을 나타내고 있다.

탐색적 요인 분석을 통하여 아이겐값(eigen value)이 1 이상 되는 요인의 개수를 파악하고 요인 적재치(factor loading), 공유치(communality)가 0.50 이하로 나오는 문항은 제거하였으며, 고유값이 1 이상 요인에 중복 적재된 문항도 제거하였다. 요인분석은 분석방법의 특성상 각 항목들 간의 상관관계가 높아야 하는데 모상관행렬이 단위행렬인지를 분석하기 위하여 KMO(kaiser-meyer-olkin) and Bartlett(bart lett test of sphericity)검정을 사용하였다. 일반적으로 KMO값이 0.90 이상이면 아주 좋은 것이고, 0.50 이하이면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 보았다. 또한, 구형성 검정의 χ^2 값이 유의한지를 보고 귀무가설을 기각하여 변수들이 통계적으로 유의한가를 분석하였다.

신뢰성(reliability)은 유사한 측정도구 혹은 동일한 측정도구를 사용하여 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정했을 때 나타나는 일관성 있는 결과를 얻는 것을 의미한다. 다문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 분석하기 위해 문항 간의 내적 일치도를 보는 cronbach's α 계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 cronbach's α 계수는 정해진 기준이 없지만, 그

80) 강병서·김계수(2009). 전개서. p.315.

값이 0.60 이상이면 신뢰도가 있다고 본다.

1. 직무착근도의 타당성 및 신뢰도 분석

호텔 조리사의 직무착근도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과는 다음 <표4-2>와 같다.

분석 결과 직무착근도는 3개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인은 아이겐값(eigen value)은 1을 기준으로 하였다. 또한, 누적 분산값이 76.461%로 나타나 요인분석에 의해 추출된 직무착근도의 요인이 전체의 76.461%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 희생의 분산 비율이 총 누적분산비율 76.461% 중 35.990%의 비율을 가져 직무착근도의 도출한 요인 중 가장 많은 영향력을 가지는 것을 알 수 있다. 적합성, 연계는 각각 24.076%, 16.396%의 분산 비율을 설명하고 있다.

각각의 추출된 직무착근도의 요인은 연구자가 각각 항목별 특성을 고려하여 “F1 희생” 요인, “F2 적합성” 요인, “F3 연계” 요인으로 명명하였다.

“F1 희생” 요인은 5개 항목으로 구성되었으며, 아이겐값은 4.319로 나타났으며, 신뢰도 계수는 0.941로 매우 높게 나타났다.

“F2 적합성” 요인은 5개 항목으로 구성되었으며, 아이겐값은 2.889로 나타났으며, 신뢰도 계수는 0.853으로 매우 높게 나타났다.

“F3 연계” 요인은 2개 항목으로 구성되었으며, 아이겐값은 1.967로 나타났으며, 신뢰도 계수는 0.825로 매우 높게 나타났다.

KMO값은 0.897이고 Bartlett 구형성 검정인 χ^2 는 2214.511이며 df=66, Sig =.000으로 나타났다.

<표4-2> 직무착근도의 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항 목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	신뢰도 계수
F1 회생	11. 나의 직장이 제공하는 비금전적(복지, 휴가 등) 혜택은 우수하다.	.913	4.319	35.990	35.990	.941
	14. 나는 성과에 적합한 수준의 보상을 받고 있다.	.876				
	12. 나에게 이 호텔은 승진 기회를 많이 제공한다.	.873				
	13. 우리 호텔은 복리후생이 잘 되어 있다.	.863				
	15. 나는 이 회사에서 일하면서 복지혜택을 누리고 있다.	.801				
F2 직합 성	1. 나는 내가 속한 팀의 동료들을 좋아한다.	.775	2.889	24.076	60.065	.853
	2. 나는 내가 속한 팀의 구성원들과 잘 맞는다고 생각한다.	.714				
	5. 나는 우리 호텔의 조직문화와 잘 맞는다고 생각한다.	.707				
	3. 내가 속한 팀의 직무는 내 적성과 잘 맞는다고 생각한다.	.652				
F3 연계	4. 나는 우리 호텔의 가치관과 잘 맞는다고 생각한다.	.651				
	9. 나는 직장 동료와의 관계에 만족 한다.	.887	1.967	16.396	76.461	.825
	8. 나는 직장 동료와의 의사소통에 만족한다.	.856				

* KMO : 0.897, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=2214.511$, df=66, Sig=.000

본 연구에서 사용된 직무착근도의 평가항목은 선행연구를 통해 정제한 15개의 요소로서 예비조사(pilot test)를 통해 1개 항목을 제거하였으며 본 조사를 통해서도 2개의 항목을 제거하여 총 3개의 항목이 제거된 12개 항목의 3개 요인으로 구성하였다.

따라서 본 연구의 목적을 위해 제시한 연구변수들은 전반적으로 신뢰도와 타당성이 분석되었다.

2. 이중몰입의 타당성 및 신뢰도 분석

호텔 조리사의 이중몰입에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과는 다음 <표4-3>과 같다.

분석 결과 이중몰입은 2개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인은 아이겐값(eigen value)은 1을 기준으로 하였다. 또한, 누적 분산값이 73.170%로 나타나 요

인분석에 의해 추출된 이중몰입의 요인이 전체의 73.170%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 조직몰입의 분산 비율이 총 누적분산비율 73.170% 중 40.264%의 비율을 가져 이중몰입의 도출한 요인 중 가장 많은 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 경력몰입은 32.906%의 분산 비율을 설명하고 있다.

각각의 추출된 이중몰입의 요인은 연구자가 각각 항목별 특성을 고려하여 “F1 조직몰입” 요인, “F2 경력몰입” 요인으로 명명하였다.

“F1 조직몰입” 요인은 6개 항목으로 구성되었으며, 아이겐값은 4.832로 나타났으며, 신뢰도 계수는 0.933으로 매우 높게 나타났다.

“F2 경력몰입” 요인은 6개 항목으로 구성되었으며, 아이겐값은 3.949로 나타났으며, 신뢰도 계수는 0.888로 매우 높게 나타났다.

KMO값은 0.875이고 Bartlett 구형성 검정인 χ^2 는 2455.578이며 df=66, Sig=.000으로 나타났다.

<표4-3> 이중몰입의 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항 목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	신뢰도 계수
F1 조직 몰입	1. 나는 회사에 강한 애착을 느낀다.	.937	4.832	40.264	40.264	.933
	2. 나는 회사에 강한 소속감을 느끼고 있다.	.925				
	5. 나는 우리 회사의 문제가 정말 나의 문제인 것처럼 느낀다.	.850				
	4. 나는 내가 아는 사람들에게 항상 나의 직장은 일하기 좋은 곳이라고 이야기 한다.	.846				
	6. 나는 회사를 위해 내가 할 수 있는 최대의 노력을 기울일 것이다.	.831				
	3. 나는 내가 이 회사의 구성원이라는 점에 자부심을 느낀다.	.710				
F2 경력 몰입	7. 나는 조리사 직종에 강한 애착심을 느끼고 있다.	.872	3.949	32.906	73.170	.888
	11. 조리사 직종에서 일하는 것은 가치 있다고 생각한다.	.834				
	8. 나는 계속해서 조리사 직종에서 일하고 싶다.	.826				
	9. 나는 앞으로도 조리사 직종에서 최선을 다할 것이다.	.820				
	10. 나는 조리사로서 고객에게 최선을 다하는 것은 정말로 보람있다.	.782				
	12. 조리사 직종은 일할 만한 좋은 직업이라고 생각한다.	.547				

* KMO : 0.875, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=2455.578$, df=66, Sig=.000

본 연구에서 사용된 이중몰입의 평가항목은 선행연구를 통해 정제한 12개의 요소로써 제거된 요소 없이 구성되었으며 2개 요인으로 구성하였다.

따라서 본 연구의 목적을 위해 제시한 연구변수들은 전반적으로 신뢰도와 타당성이 분석되었다.

3. 고객지향성의 타당성 및 신뢰도 분석

호텔 조리사의 고객지향성에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과는 다음 <표4-4>와 같다.

분석 결과 고객지향성은 1개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인은 아이겐값(eigen value)은 1을 기준으로 하였다. 또한, 누적 분산값이 76.127%로 나타나 요인분석에 의해 추출된 고객지향성의 요인이 전체의 76.127%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

추출된 고객지향성의 요인은 연구자가 항목의 특성을 고려하여 “F1 고객지향성” 요인으로 명명하였다.

“F1 고객지향성” 요인은 4개 항목으로 구성되었으며, 아이겐값은 3.045로 나타났으며, 신뢰도 계수는 0.894로 매우 높게 나타났다.

KMO값은 0.818이고 Bartlett 구형성 검정인 χ^2 는 608.025이며 df=6, Sig=.00으로 나타났다.

<표4-4> 고객지향성의 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항 목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산(누적)	신뢰도 계수
F1 고객 지향 성	4. 나는 고객의 요구사항을 업무에 반영하기 위해 노력한다.	.912	3.045	76.127	76.127	.894
	1. 나는 고객에게 좋은 서비스를 제공하기 위해 최선을 다한다.	.879				
	2. 나는 고객에게 항상 친절하고 공손하게 대한다.	.856				
	3. 나는 고객의 불만을 해결해 주려고 노력한다.	.841				

* KMO : 0.818, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=608.025$, df=6 Sig=.000

본 연구에서 사용된 고객지향성의 평가항목은 선행연구를 통해 정제한 4개의 요소로써 제거된 요소 없이 구성되었으며 1개 요인으로 구성하였다.

따라서 본 연구의 목적을 위해 제시한 연구변수들은 전반적으로 신뢰도와 타당성이 분석되었다.

제 3 절 연구변수의 상관관계 분석

측정 변수 간 사이의 관계가 어느 정도 밀접한지를 측정하기 위해 피어슨 상관관계분석(pearson correlation analysis)을 실시하였다.

상관관계분석은 연구하고자 하는 변수가 다른 변수들 간에 관련성을 분석하기 위해서 사용되는데, 즉, 하나의 변수가 다른 변수와 관련성이 있는지 여부를 파악 한 후, 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성이 있는지 알아보고자 상관관계분석 을 실시한다. x , y 가 있다면 x 의 변화량에 따라 y 도 변화하는 관계를 의미하며, x 가 증가할 때 y 는 감소하는 경우 음(−)의 상관관계, 어느 쪽에도 관계를 보이지 않으면 무상관이라 한다. 상관계수는 0.2 이하면 상관관계가 없거나 무시해도 좋 은 수준의 상관관계이며, 0.4 정도이면 약한 상관관계, 0.6 이상이면 강한 상관관계로 볼 수 있다⁸¹⁾.

다음의 <표4-5>는 각 변수 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과이다.

대부분 상관계수는 0.01 유의수준 하에서 유의한 것으로 나타났다.

먼저 독립변수인 직무착근도의 하위변수들과 종속변수인 조직몰입 간의 상관관계를 분석하였다. 독립변수인 직무착근도의 (적합성: $r=.594$, $p<.01$, 연계: $r=.23$ 0, $p<.01$)는 유의한 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났고, (희생: $r=-.83$ 3, $p<.01$)은 유의한 음(−)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

다음으로 독립변수인 직무착근도의 하위변수들과 종속변수인 경력몰입 간의 상 관관계를 분석하였다. 독립변수인 직무착근도의 (적합성: $r=.484$, $p<.01$, 연계: $r =.612$, $p<.01$)는 유의한 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났지만, (희생: $r =-.060$, $p<.01$)은 상관관계가 거의 없는 것으로 나타났다.

81) 채서일(2004). 『사회과학조사방법론』, 서울: 비엔엠북스, pp.301-202.

다음으로 독립변수인 직무착근도의 하위변수들과 종속변수인 고객지향성 간의 상관관계를 분석하였다. 독립변수인 직무착근도의 (적합성: $r=.481$, $p<.01$, 연계: $r=.570$, $p<.01$)는 유의한 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났지만, (희생: $r=-.066$, $p<.01$)은 상관관계가 거의 없는 것으로 나타났다.

<표4-5> 연구변수의 상관관계 분석 결과

변수명	적합성	연계	희생	조직몰입	경력몰입	고객지향성
적합성	1.000					
연계	.570**	1.000				
희생	-.596**	-.256**	1.000			
조직몰입	.594**	.230**	-.833**	1.000		
경력몰입	.484**	.612**	-.060	.000	1.000	
고객지향성	.481**	.570**	-.066	.089	.746**	1.000

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

상관관계분석을 실시하여 분석한 결과 연구하고자 하는 변수들의 관련성은 대부분에서 유의한 상관관계가 도출되었다. 특히, 직무착근도의 요인 중 희생은 조직몰입에만 유의한 상관관계를 보였다. 이러한 결과는 희생이란 요인은 조리사들이 조직을 떠났을 때 포기해야 하는 비용(퇴직금, 보너스, 다양한 편익)으로 경력몰입, 고객지향성 보다는 조직몰입과 상관관계가 높을 수밖에 없음을 알 수 있다. 또한, 직무착근도의 요인 중 연계는 경력몰입에 강한 상관관계를 보였다. 이러한 결과는 조리사 직업에 있어서 인적 네트워크의 중요성을 들 수 있다. 더 좋은 곳을 가기 위해 다음 근무지를 추천받고 자신이 가려는 근무지의 진위에 대해 대신 분석해 주는 등 모든 것이 인맥과 소통의 자산이기 때문이다. 목적의식적인 인간관계라고 할 수 있으나 조리사 직업 자체에 만연해 있는 인적 네트워크의 현실을 보여주고 있는 것이다.

제 4 절 연구 가설의 검증

1. 가설 1의 검증

H1 : 호텔 조리사의 직무착근도는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1은 호텔 조리사의 직무착근도가 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

직무착근도를 독립변수로 하고 조직몰입을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표4-6>에 나타나 있다.

분석 결과 직무착근도와 조직몰입의 관계에 대한 회귀분석의 전체 설명력을 의미하는 R^2 가 0.713로 나타나 전체의 71.3%의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, F 값이 203.420, 이에 따른 유의확률은 0.000으로 유의한 회귀식임을 알 수 있다.

독립 변수들 간의 다중공선성(multi-collinearity)을 점검하기 위해서 공차한계(tolerance)와 분산팽창요인(variance inflation factor)을 이용하여 분석 실시하였다. 다중공선성이란, 독립변수 간의 상관관계가 존재하는 것을 의미한다. 공차한계값이 클수록 분산팽창계수 값이 작을수록 다중공선성이 낮다고 할 수 있다. 공차한계란, 이미 투입된 독립변수가 설명하지 못하는 총 변동 부분을 의미하는 것이다⁸²⁾. 분산팽창요인(variance inflation factor)은 앞의 공선성 판단을 위한 상관관계 분석 결과로 판단하는데 일반적인 기준은 공차한계 값이 0.1 이상으로 최대값은 1이며, 분산팽창계수는 10보다 작아야한다⁸³⁾. 모든 회귀계수들의 공차한계가 0.1보다 크며, 분산팽창계수는 10보다 작아 허용한계 범위 내에 있음을 보여 주고 있어, 독립 변수들 간의 다중공선성의 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

82) 강병서·김계수(2009). 전개서. p.275.

83) 송지준(2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』, 서울: 21세기사, p.152.

<표4-6> 직무착근도와 조직몰입 간의 다중회귀분석 결과

분석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준 오차				TOL	VIF
(상수)	1.381	.366		3.771	.000		
F2 적합성	.348	.089	.198	3.920	.000***	.459	2.178
F3 연계	-.111	.066	-.071	-1.692	.092	.665	1.504
F1 희생	-.780	.046	-.734	-17.112	.000***	.635	1.574
모형 요약							
R	R ²	Adjusted R ²		추정값의 표준오차			
.844	.713	.709		.53925800			
분산분석(b)							
	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
선형회귀분석	177.463	3	59.154	203.420	.000(a)		
잔차	71.537	246	.291				
합계	249.000	249					

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

종속변수인 조직몰입에 독립변수인 직무착근도가 미치는 영향력의 크기는 “F2 적합성(0.348)”, “F1 희생(-0.780)”의 순으로 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, “F3 연계(-0.111)”는 조직몰입에 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 조직에 몰입을 할 때 유의한 영향을 미치는 것은 적합성과 희생이며, 연계는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때 직무에 대한 적합성이 클수록 조직에 더 몰입한다는 것으로 나타났으며, 조직을 떠났을 때 발생하는 퇴직금, 보너스, 다양한 편익에 대한 희생이 클수록 조직에 더 몰입한다는 것으로 나타났다. 결국, 호텔 기업에서는 조리사들이 기업을 떠나지 않도록 퇴직금, 보너스, 다양한 편익 등에 대한 대우 뿐만 아니라 호텔의 가치관, 조직문화, 구성원과 잘 맞을 수 있도록 조직 관리를 해야 된다.

따라서 직무착근도의 적합성과 희생이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H1은 부분채택 되었다.

2. 가설 2의 검증

H2 : 호텔 조리사의 직무착근도는 경력몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2는 호텔 조리사의 직무착근도가 경력몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

직무착근도를 독립변수로 하고 경력몰입을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표4-7>에 나타나 있다.

분석 결과 직무착근도와 경력몰입의 관계에 대한 회귀분석의 전체 설명력을 의미하는 R^2 가 0.457로 나타나 전체의 45.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, F값이 68.934, 이에 따른 유의확률은 0.000으로 유의한 회귀식임을 알 수 있다.

독립 변수들 간의 다중공선성(multi-collinearity)을 점검하기 위해서 공차한계(tolerance)와 분산팽창요인(variance inflation factor)을 이용하여 분석 실시하였다. 모든 회귀계수들의 공차한계가 0.1보다 크며, 분산팽창계수는 10보다 작아 허용한계 범위 내에 있음을 보여 주고 있어, 독립 변수들 간의 다중공선성의 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

<표4-7> 직무착근도와 경력몰입 간의 다중회귀분석 결과

분석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준 오차				TOL	VIF
(상수)	-6.064	.503		-12.045	.000		
F2 적합성	.694	.122	.395	5.696	.000***	.459	2.178
F1 희생	.724	.090	.463	8.027	.000***	.665	1.504
F3 연계	.312	.063	.293	4.975	.000***	.635	1.574
모형 요약							
R	R ²	Adjusted R ²		추정값의 표준오차			
.676	.457	.450		.74155822			
분산분석(b)							
	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
선형회귀분석	113.722	3	39.907	68.934	.000(a)		
잔차	135.278	246	.550				
합계	249.000	249					

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

종속변수인 경력몰입에 독립변수인 직무착근도가 미치는 영향력의 크기는 “F1 희생(0.724)”, “F2 적합성(0.694)”, “F3 연계(0.312)”의 순으로 경력몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 경력에 몰입을 할 때 유의한 영향을 미치는 것은 희생, 적합성, 연계로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때 직무에 대한 적합성과 연계가 클수록 경력에 더 몰입한다는 것으로 나타났다. 또한, 조직을 떠났을 때 발생하는 퇴직금, 보너스, 다양한 편익에 대한 희생을 하지 않아야 경력에 몰입한다는 것으로 나타났는데, 경력몰입은 조직몰입과 다르게 비용과 상관없이 개인이 설정한 내적 목표와, 주관적으로 축적해 온 직업에 대한 인식과 관련이 크기 때문이다. 결국, 퇴직금, 보너스, 다양한 편익 등에 대한 비용과 상관없이 조리사에 대한 경력, 역량개발, 훈련 등에 몰입함으로써 고도의 기술개발이 지속적으로 능력을 개발하게 만들어야 된다. 기업에서도 조리사 개인에 대한 능력 개발이 곧 회사의 발전이라는 것을 알고 경력과 자기개발에 더 몰입할 수 있도록 좋은 환경을 만들어줘야 된다.

따라서 직무착근도의 희생, 적합성, 연계가 경력몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H2는 채택 되었다.

3. 가설 3의 검증

H3 : 호텔 조리사의 직무착근도는 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3은 호텔 조리사의 직무착근도가 고객지향성에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

직무착근도를 독립변수로 하고 고객지향성을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표4-8>에 나타나 있다.

분석 결과 직무착근도와 고객지향성의 관계에 대한 회귀분석의 전체 설명력을 의미하는 R^2 가 0.414로 나타나 전체의 41.4%의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, F값이 57.930, 이에 따른 유의확률은 0.000으로 유의한 회귀식 임을 알 수 있다.

독립 변수들 간의 다중공선성(multi-collinearity)을 점검하기 위해서 공차한계(tolerance)와 분산팽창요인(variance inflation factor)을 이용하여 분석 실시하였다. 모든 회귀계수들의 공차한계가 0.1보다 크며, 분산팽창계수는 10보다 작아 허용한계 범위 내에 있음을 보여 주고 있어, 독립 변수들 간의 다중공선성의 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

<표4-8> 직무착근도와 고객지향성 간의 다중회귀분석 결과

분석	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준 오차	Beta			TOL	VIF
(상수)	-5.889	.523		-11.262	.000		
F2 적합성	.746	.127	.424	5.893	.000***	.459	2.178
F1 희생	.629	.094	.402	6.718	.000***	.665	1.504
F3 연계	.308	.065	.290	4.735	.000***	.635	1.574
모형 요약							
R	R ²	Adjusted R ²		추정값의 표준오차			
.643	.414	.407		.77016568			
분산분석(b)							
	제곱합	자유도	평균제곱	F		유의확률	
선형회귀분석	103.084	3	34.361	57.930		.000(a)	
잔차	145.916	246	.593				
합계	249.000	249					

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

종속변수인 고객지향성에 독립변수인 직무착근도가 미치는 영향력의 크기는 “F2 적합성(0.746)”, “F1 희생(0.629)”, “F3 연계(0.308)”의 순으로 경력몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 고객지향성을 할 때 유의한 영향을 미치는 것은 적합성, 희생, 연계로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때 직무에 대한 적합성과 연계, 희생이 클수록 고객지향성에 더 몰입한다는 것으로 나타났다. 호텔 기업은 서비스 기업으로 고객 만족 요구에 보다 높은 서비스로 대응해야 하며 지속적인 노력을 기울여야 한다. 결국, 고객지향성을 높이기 위해 조리사들의 조직문화, 구성원과 잘 맞을 수 있도록 조직 관리를 해야 하며, 멘토링 같은 방법을 활용하여 동료와의 관계에 도움을 줄 수 있도록 해야 한다. 또한, 조직을 떠났을 때 발생하는 퇴직금, 보너스, 다양한 편익에 대한 희생을 하지 않아야 고객지향성에 몰입한다는 것으로 나타났는데, 고객지향성은 개인적 차원으로 이윤 추구의 목표를 지향하고 고객의 입장에서 활동하는 것으로 조직적 차원의 서비스지향성과는 많은 차이점이 있으며 자신의 이익에 초점을 맞춘 판매지향성과도 많은 차이점이 있다.

따라서 직무착근도의 적합성, 희생, 연계가 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H3은 채택 되었다.

4. 가설 4의 검증

H4 : 호텔 조리사의 직무착근도와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

가설 4는 독립변수인 직무착근도가 종속변수인 조직몰입에 영향을 미칠 때 고용형태가 조절변수로서 작용하게 되면 어떻게 변화하는지를 규명하고자 가설 4를 설정하였다. 가설 4를 분석하기 위하여 조직몰입을 종속변수로 하고 직무착근도를 독립변수로 하여 독립 변수들 간의 다중공선성을 최소화하기 위해 각 독립변수의 값을 평균변환(mean centering)하였다.

그리고 고용형태를 더미(dummy)변수로 변화(정규직 : 0, 비정규직 : 1)하였고 조직몰입에 영향을 미치는 직무착근도가 고용형태에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 직무착근도를 모델①에 투입하였고, 고용형태를 모델②에, 직무착근도와 고용형태의 상호작용 변수를 모델③에 차례로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

H4-1 : 호텔 조리사의 적합성과 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

<표4-9> 직무착근도의 적합성, 조직몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과

모형	변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p
		B	표준오차			
①	(상수)	-3.752	.326		-11.494	.000
	① 적합성	1.045	.090	.594	11.637	.000***
	F : 135.410(.000***)					
②	(상수)	-3.306	.318		-10.398	.000
	① 적합성	.985	.085	.560	11.542	.000***
	② 더미고용	-.552	.098	-.273	-5.621	.000***
F : 91.859(.000***)						
③	(상수)	-2.071	.402		-5.153	.000
	① 적합성	.647	.109	.368	5.944	.000***
	② 더미고용	-3.338	.598	-1.651	-5.587	.000***
	③ 적합성 x 더미고용	.780	.165	1.385	4.722	.000***
F : 73.954(.000***)						
R ² : ① .594 ② .653 ③ .689						
R ² 변화량 : ① .353 ② .427 ③ .474						

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

<표4-9>는 직무착근도의 적합성, 고용형태, 조직몰입 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 직무착근도의 적합성과 고용형태의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 모형 ③의 설명력은 68.9%로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=73.954$, $p<.001$). 추가적으로 투입된 직무착근도의 적합성과 고용 형태의 상호작용 변수가 통계적으로 유의한 것으로 나타나($\beta=.780$, $p<.001$), 고용형태는 직무착근도의 적합성과 조직몰입 간의 관계를 조절하는 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과를 볼 때, 정규직이 조직에 더 몰입하는 것으로 나타났으며 호텔 기업에서는 정규직을 더 고용하여 기업에 발전이 되도록 해야 한다.

따라서 직무착근도의 적합성과 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라지는 것으로 나타나 가설 H4-1은 채택되었다.

H4-2 : 호텔 조리사의 연계와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

<표4-10> 직무착근도의 연계, 조직몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p
		B	표준오차			
①	(상수)	-1.332	.364		-3.662	.000
	① 연계	.359	.097	.230	3.716	.000***
	F : 13.806(.000***)					
②	(상수)	-1.295	.336		-3.847	.000
	① 연계	.436	.090	.278	4.833	.000***
	② 더미고용	-.765	.117	-.378	-6.565	.000***
F : 29.628(.000***)						
③	(상수)	-1.803	.423		-4.259	.000
	① 연계	.576	.115	.368	5.024	.000***
	② 더미고용	.585	.698	.289	.838	.403
	③ 연계 x 더미고용	-.361	.184	-.694	-1.961	.051
F : 21.261(.000***)						
R ² : ① .230 ② .440 ③ .454						
R ² 변화량 : ① .053 ② .193 ③ .206						

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

<표4-10>은 직무착근도의 연계, 고용형태, 조직몰입 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 직무착근도의 연계와 고용형태의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 모형 ③의 설명력은 45.4%로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=21.261, p<.001). 그러나 추가적으로 투입된 직무착근도의 연계와 고용 형태의 상호작용 변수가 통계적으로 유의하게 나타나지 않아, 고용형태는 직무착근도의 연계와 조직몰입 간의 관계를 조절하지 않는 것으로 볼 수 있다.

따라서 직무착근도의 연계와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라지지 않는 것으로 나타나 가설 H4-2는 기각되었다.

H4-3 : 호텔 조리사의 희생과 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

<표4-11> 직무착근도의 희생, 조직몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p
		B	표준오차			
①	(상수)	2.518	.112		22.545	.000
	① 희생	-.886	.037	-.833	-23.743	.000***
	F : 563.724(.000***)					
②	(상수)	2.506	.111		22.482	.000
	① 희생	-.863	.040	-.811	-21.800	.000***
	② 더미고용	-.129	.075	-.064	-1.721	.087
F : 285.571(.000***)						
③	(상수)	1.573	.150		10.481	.000
	① 희생	-.499	.056	-.470	-8.875	.000***
	② 더미고용	1.548	.214	.766	7.245	.000***
	③ 희생 x 더미고용	-.595	.072	-1.032	-8.264	.000***
F : 265.006(.000***)						
R ² : ① .833 ② .836 ③ .874						
R ² 변화량 : ① .694 ② .698 ③ .764						

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

<표4-11>은 직무착근도의 희생, 고용형태, 조직몰입 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 직무착근도의 희생과 고용형태의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 모형 ③의 설명력은 87.4%로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=265.006$, $p<.001$). 추가적으로 투입된 직무착근도의 희생과 고용형태의 상호작용 변수가 통계적으로 유의한 것으로 나타나($\beta=-.595$, $p<.001$), 고용형태는 직무착근도의 희생과 조직몰입 간의 관계를 조절하는 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과를 볼 때, 정규직이 조직에 더 몰입할 뿐만 아니라 호텔 기업은 퇴직금, 보너스, 다양한 편의 등에 대한 대우를 해줘서 정규직이 조직에 더 몰입할 수 있도록 해야 한다.

따라서 직무착근도의 희생과 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라지는 것으로 나타나 가설 H4-3은 채택되었다.

<표4-12> 연구 가설 H4의 검증결과

구분	가설	채택 여부
H4	호텔 조리사의 직무착근도와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	부분 채택
H4-1	호텔 조리사의 적합성과 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	채택
H4-2	호텔 조리사의 연계와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	기각
H4-3	호텔 조리사의 희생과 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	채택

호텔 조리사의 직무착근도와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 부분적으로 조절되는 것으로 나타나 가설 H4는 부분채택 되었다.



5. 가설 5의 검증

H5 : 호텔 조리사의 직무착근도와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

가설 5는 독립변수인 직무착근도가 종속변수인 경력몰입에 영향을 미칠 때 고용형태가 조절변수로서 작용하게 되면 어떻게 변화하는지를 규명하고자 가설 5를 설정하였다. 가설 5를 분석하기 위하여 경력몰입을 종속변수로 하고 직무착근도를 독립변수로 하여 독립 변수들 간의 다중공선성을 최소화하기 위해 각 독립변수의 값을 평균변환(mean centering)하였다.

그리고 고용형태를 더미(dummy)변수로 변화(정규직 : 0, 비정규직 : 1)하였고 경력몰입에 영향을 미치는 직무착근도가 고용형태에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 직무착근도를 모델①에 투입하였고, 고용형태를 모델②에, 직무착근도와 고용형태의 상호작용 변수를 모델③에 차례로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

H5-1 : 호텔 조리사의 적합성과 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

<표4-13> 직무착근도의 적합성, 경력몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과

모형	변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p
		B	표준오차			
①	(상수)	-3.054	.355		-8.599	.000
	① 적합성	.850	.098	.484	8.705	.000***
F : 75.783(.000***)						
②	(상수)	-3.450	.353		-9.766	.000
	① 적합성	.903	.095	.514	9.525	.000***
	② 더미고용	.491	.109	.243	4.500	.000***
F : 50.960(.000***)						
③	(상수)	-3.864	.465		-8.317	.000
	① 적합성	1.017	.126	.578	8.082	.000***
	② 더미고용	1.424	.691	.704	2.062	.040
	③ 적합성 x 더미고용	-.261	.191	-.464	-1.368	.173
F : 34.717(.000***)						
R^2 : ① .484 ② .540 ③ .545						
R^2 변화량 : ① .234 ② .292 ③ .297						

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

<표4-13>은 직무착근도의 적합성, 고용형태, 경력몰입 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 직무착근도의 적합성과 고용형태의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 모형 ③의 설명력은 54.5%로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=34.717$, $p<.001$). 추가적으로 투입된 직무착근도 적합성과 고용형태의 상호작용 변수가 통계적으로 유의하게 나타나지 않아, 고용형태는 직무착근도의 적합성과 경력몰입 간의 관계를 조절하지 않는 것으로 볼 수 있다.

따라서 직무착근도의 적합성과 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라지지 않는 것으로 나타나 가설 H5-1은 기각되었다.

H5-2 : 호텔 조리사의 연계와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

<표4-14> 직무착근도의 연계, 경력몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p
		B	표준오차			
①	(상수)	-3.554	.296		-12.024	.000
	① 연계	.958	.079	.612	12.201	.000***
	F : 148.864(.000***)					
②	(상수)	-3.564	.294		-12.132	.000
	① 연계	.938	.079	.599	11.913	.000***
	② 더미고용	.206	.102	.102	2.023	.044*
F : 77.407(.000***)						
③	(상수)	-3.367	.372		-9.052	.000
	① 연계	.884	.101	.565	8.780	.000***
	② 더미고용	-.317	.613	-.157	-.517	.605
	③ 연계 x 더미고용	.140	.162	.269	.865	.388
F : 51.802(.000***)						
R^2 : ① .612 ② .621 ③ .622						
R^2 변화량 : ① .375 ② .385 ③ .387						

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

<표4-14>는 직무착근도의 연계, 고용형태, 경력몰입 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 직무착근도의 연계와 고용형태의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 모형 ③의 설명력은 62.2%로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=51.802$, $p<.001$). 추가적으로 투입된 직무착근도의 연계와 고용형태의 상호작용 변수가 통계적으로 유의하게 나타나지 않아, 고용형태는 직무착근도의 연계와 경력몰입 간의 관계를 조절하지 않는 것으로 볼 수 있다.

따라서 직무착근도의 연계와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라지지 않는 것으로 나타나 가설 H5-2는 기각되었다.

H5-3 : 호텔 조리사의 희생과 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

<표4-15> 직무착근도의 희생, 경력몰입, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p
		B	표준오차			
①	(상수)	.182	.202		.905	.367
	① 희생	-.064	.067	-.060	-.953	.342
F : .907(.342)						
②	(상수)	.225	.198		1.136	.257
	① 희생	-.147	.070	-.138	-2.090	.038*
	② 더미고용	.458	.134	.227	3.429	.001***
F : 6.352(.002*)						
③	(상수)	1.425	.283		5.031	.000
	① 희생	-.615	.106	-.578	-5.784	.000***
	② 더미고용	-1.701	.404	-.841	-4.214	.000***
	③ 희생 x 더미고용	.765	.136	1.328	5.630	.000***
F : 15.328(.000***)						
R^2 : ① .060 ② .221 ③ .397						
R^2 변화량 : ① .004 ② .049 ③ .157						

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

<표4-15>은 직무착근도의 희생, 고용형태, 경력몰입 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 직무착근도의 희생과 고용형태의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 모형 ③의 설명력은 39.7%로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=15.328$, $p<.001$). 추가적으로 투입된 직무착근도의 희생과 고용형태의 상호작용 변수가 통계적으로 유의한 것으로 나타나($\beta=.765$, $p<.001$) 고용형태는 직무착근도의 희생과 경력몰입 간의 관계를 조절하는 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과를 볼 때, 경력몰입이란 개념은 조직몰입 과는 다르게 개인적인 개념으로 조리사들이 퇴직금, 보너스, 다양한 편의 등에 대한 비용과 상관없이 조리사에 대한 경력, 역량개발, 훈련 등에 몰입한다는 것을 알 수 있다.

따라서 직무착근도의 희생과 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라지는 것으로 나타나 가설 H5-3은 채택되었다.

<표4-16> 연구 가설 H5의 검증결과

구분	가설	채택 여부
H5	호텔 조리사의 직무착근도와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	부분 채택
H5-1	호텔 조리사의 적합성과 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	기각
H5-2	호텔 조리사의 연계와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	기각
H5-3	호텔 조리사의 희생과 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	채택

호텔 조리사의 직무착근도와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 부분적으로 조절되는 것으로 나타나 가설 H5는 부분채택 되었다.

6. 가설 6의 검증

H6 : 호텔 조리사의 직무착근도와 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

가설 6은 독립변수인 직무착근도가 종속변수인 고객지향성에 영향을 미칠 때 고용형태가 조절변수로서 작용하게 되면 어떻게 변화하는지를 규명하고자 가설 6을 설정하였다. 가설 6을 분석하기 위하여 고객지향성을 종속변수로 하고 직무착근도를 독립변수로 하여 독립 변수들 간의 다중공선성을 최소화하기 위해 각 독립변수의 값을 평균변환(mean centering)하였다.

그리고 고용형태를 더미(dummy)변수로 변화(정규직 : 0, 비정규직 : 1)하였고 고객지향성에 영향을 미치는 직무착근도가 고용형태에 의해 조절되는지를 확인하기 위해 직무착근도를 모델①에 투입하였고, 고용형태를 모델②에, 직무착근도와 고용형태의 상호작용 변수를 모델③에 차례로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

H6-1 : 호텔 조리사의 적합성과 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

<표4-17> 직무착근도의 적합성, 고객지향성, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과

모형	변수	분석		표준화 계수 Beta	t	p
		B	표준오차			
①	(상수)	-3.035	.356		-8.529	.000
	① 적합성	.845	.098	.481	8.634	.000***
	F : 74.554(.000***)					
②	(상수)	-3.410	.356		-9.590	.000
	① 적합성	.895	.095	.509	9.379	.000***
	② 더미고용	.464	.110	.230	4.230	.000***
F : 48.761(.000***)						
③	(상수)	-3.902	.467		-8.359	.000
	① 적합성	1.030	.126	.586	8.149	.000***
	② 더미고용	1.575	.694	.779	2.270	.024*
	③ 적합성 x 더미고용	-.311	.192	-.552	-1.621	.106
F : 33.597(.000***)						
R ² : ① .481 ② .532 ③ .539						
R ² 변화량 : ① .231 ② .283 ③ .291						

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

<표4-17>은 직무착근도의 적합성, 고용형태, 고객지향성 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 직무착근도의 적합성과 고용형태의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 모형 ③의 설명력은 53.9%로 통계적으로 유의하게 나타났다($F=33.597$, $p<.001$). 추가적으로 투입된 직무착근도의 적합성과 고용형태의 상호작용 변수가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나, 고용형태는 직무착근도의 적합성과 고객지향성 간의 관계를 조절하지 않는 것으로 볼 수 있다.

따라서 직무착근도의 적합성과 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라지지 않는 것으로 나타나 가설 H6-1은 기각되었다.

H6-2 : 호텔 조리사의 연계와 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

<표4-18> 직무착근도의 연계, 고객지향성, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과

모형	변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p
		B	표준오차			
①	(상수)	-3.305	.307		-10.755	.000
	① 연계	.891	.082	.570	10.913	.000***
	F : 119.083(.000***)					
②	(상수)	-3.314	.306		-10.833	.000
	① 연계	.872	.082	.557	10.637	.000***
	② 더미고용	.191	.106	.095	1.806	.072
F : 61.715(.000***)						
③	(상수)	-3.243	.388		-8.360	.000
	① 연계	.853	.105	.545	8.122	.000***
	② 더미고용	.002	.639	.001	.003	.998
	③ 연계 x 더미고용	.051	.169	.097	.301	.764
F : 41.022(.000***)						
R ² : ① .570 ② .577 ③ .577						
R ² 변화량 : ① .324 ② .333 ③ .333						

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

<표4-18>은 직무착근도의 연계, 고용형태, 고객지향성 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 직무착근도의 연계와 고용형태의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 모형 ③의 설명력은 57.7%로 나타났고 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($F=41.022$ $p<.001$). 추가적으로 투입된 직무착근도의 연계와 고용형태의 상호작용 변수가 통계적으로 유의하게 나타나지 않아, 고용형태는 직무착근도의 연계와 고객지향성 간의 관계를 조절하지 않는 것으로 볼 수 있다.

따라서 직무착근도의 연계와 경력몰입과의 관계는 고용형태에 따라 달라지지 않는 것으로 나타나 가설 H6-2는 기각되었다.

H6-3 : 호텔 조리사의 희생과 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.

<표4-19> 직무착근도의 희생, 고객지향성, 고용형태 간의 다중회귀분석 결과

모형	변수	비표준화 계수		표준화 계수 Beta	t	p
		B	표준오차			
①	(상수)	.199	.202		.986	.325
	① 희생	-.070	.067	-.066	-1.038	.300
F : 1.078(.300)						
②	(상수)	.239	.198		1.205	.229
	① 희생	-.148	.070	-.139	-2.105	.036*
	② 더미고용	.433	.134	.214	3.238	.001***
F : 5.803(.003*)						
③	(상수)	1.354	.287		4.727	.000
	① 희생	-.583	.107	-.548	-5.423	.000***
	② 더미고용	-1.572	.408	.777	-3.852	.000***
	③ 희생 x 더미고용	.711	.137	1.234	5.173	.000***
F : 13.191(.000***)						
R^2 : ① .066 ② .212 ③ .372						
R^2 변화량 : ① .004 ② .045 ③ .139						

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

<표4-19>는 직무착근도의 희생, 고용형태, 고객지향성 간의 조절회귀분석 결과이다.

조절 효과를 분석하기 위해 직무착근도의 희생과 고용형태의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 모형 ③의 설명력은 37.2%로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=13.191$, $p<.001$). 추가적으로 투입된 직무착근도의 희생과 고용형태의 상호작용 변수가 통계적으로 유의한 것으로 나타나($\beta=.711$, $p<.001$) 고용형태는 직무착근도의 희생과 고객지향성 간의 관계를 조절하는 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과를 볼 때, 고객지향성은 개인적 차원으로 이윤 추구의 목표를 지향하고 고객의 입장에서 활동하는 것으로 조직적 차원의 서비스지향성과는 많은 차이점이 있으며 자신의 이익에 초점을 맞춘 판매지향성과도 많은 차이점이 있다.

따라서 직무착근도의 희생과 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라지는 것으로 나타나 가설 H6-3은 채택되었다.

<표4-20> 연구 가설 H6의 검증결과

구분	가설	채택 여부
H6	호텔 조리사의 직무착근도와 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	부분 채택
H6-1	호텔 조리사의 적합성과 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	기각
H6-2	호텔 조리사의 연계와 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	기각
H6-3	호텔 조리사의 희생과 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	채택

호텔 조리사의 직무착근도와 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 부분적으로 조절되는 것으로 나타나 가설 H6은 부분채택 되었다.



<표4-21> 연구 가설의 검증결과 요약

구분	가설	채택 여부
H1	호텔 조리사의 직무착근도는 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H2	호텔 조리사의 직무착근도는 경력몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	호텔 조리사의 직무착근도는 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	호텔 조리사의 직무착근도와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	부분 채택
H4-1	호텔 조리사의 적합성과 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	채택
H4-2	호텔 조리사의 연계와 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	기각
H4-3	호텔 조리사의 희생과 조직몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	채택
H5	호텔 조리사의 직무착근도와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	부분 채택
H5-1	호텔 조리사의 적합성과 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	기각
H5-2	호텔 조리사의 연계와 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	기각
H5-3	호텔 조리사의 희생과 경력몰입 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	채택
H6	호텔 조리사의 직무착근도와 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	부분 채택
H6-1	호텔 조리사의 적합성과 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	기각
H6-2	호텔 조리사의 연계와 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	기각
H6-3	호텔 조리사의 희생과 고객지향성 간의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이다.	채택

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 의의

본 연구는 호텔 조리사의 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향 관계를 분석하고 고용형태가 조절 효과로서의 지니는 역할에 대하여 실증 연구하는 데 있다.

이러한 연구의 주목적을 달성하기 위하여 첫째, 직무착근도와 조직몰입, 직무착근도와 경력몰입, 직무착근도와 고객지향성으로 구분하여 각각 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다. 둘째, 직무착근도와 이중몰입, 고객지향성의 영향관계를 분석하였다. 셋째, 직무착근도와 이중몰입, 고객지향성의 관계는 고용형태가 조절하는지를 분석하였다.

실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구단위에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과 직무착근도인 적합성, 연계, 희생이 연구에 대한 신뢰도가 유의한 것으로 나타났으며 이중몰입인 조직몰입, 경력몰입도 연구에 대한 신뢰도가 유의한 것으로 나타났다. 고객지향성 또한, 신뢰도가 유의한 것으로 나타났다. 특히, 직무착근도의 희생과 조직몰입 간의 신뢰도가 매우 유의한 것으로 분석되었다. 탐색적 요인분석을 통한 결과에서도 각 요인들이 충분한 구성 타당도를 지니고 있는 것으로 밝혀졌다. 탐색적 요인분석의 결과 직무착근도는 3개의 차원으로 구성되었고, 이중몰입은 2개의 차원으로 구성되었으며, 고객지향성은 단일차원으로 요인화가 추출되었다.

둘째, 각 연구 가설을 검증하기 위하여 windows SPSS 18.0 통계패키지 프로그램을 사용하였으며 직무착근도는 조직몰입에 유의한 영향을 미치는지에 대한 가설 H1을 분석한 결과 직무착근도의 적합성과 희생은 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 직무착근도의 연계는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 H1은 부분채택 되었다.

셋째, 직무착근도는 경력몰입에 유의한 영향을 미치는지에 대한 가설 H2를 분석한 결과 직무착근도의 적합성, 연계, 희생 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 H2는 채택 되었다.

넷째, 직무착근도는 고객지향성에 유의한 영향을 미치는지에 대한 가설 H3을 분석한 결과 직무착근도의 적합성, 연계, 희생 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 H3은 채택 되었다.

다섯째, 직무착근도와 조직몰입의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이라는 가설 H4를 분석한 결과, 직무착근도의 적합과 희생이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

여섯째, 직무착근도와 경력몰입의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이라는 가설 H5를 분석한 결과, 직무착근도의 희생이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

일곱째, 직무착근도와 고객지향성의 관계는 고용형태에 따라 달라질 것이라는 가설 H6을 분석한 결과, 직무착근도의 희생이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

제 2 절 연구결과의 요약

본 연구는 이론적 고찰 및 선행연구를 기초로 호텔 조리사의 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향관계를 가설로 설정하였고 고용형태가 조절 효과로서 영향을 미치는지를 설정하였다.

직무착근도의 변수로 적합성, 연계, 희생으로 설정하였고 이중몰입의 변수는 조직몰입, 경력몰입으로 설정하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직무착근도가 조직몰입에 미치는 유의한 영향에 대한 분석에서는 가장 중요한 영향을 주는 요인은 희생이다. 다음으로 적합성이 영향을 주었으며 연계는 통계적으로 유의하지 않다고 분석되었다.

둘째, 직무착근도가 경력몰입에 미치는 유의한 영향에 대한 분석에서는 가장 중요한 영향을 주는 요인은 희생이며, 다음으로 적합성과 연계의 순으로 영향을

주는 것으로 분석되었다.

셋째, 직무착근도가 고객지향성에 미치는 영향에 대한 분석에서는 가장 중요한 영향을 주는 요인은 적합성이며, 다음으로 희생과 연계의 순으로 영향을 주는 것으로 분석되었다.

넷째, 직무착근도와 조직몰입 간의 관계에서 고용형태의 조절 효과에 대한 분석에서는 적합성과 희생이 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

다섯째, 직무착근도와 경력몰입 간의 관계에서 고용형태의 조절 효과에 대한 분석에서는 희생이 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

여섯째, 직무착근도와 고객지향성 간의 관계에서 고용형태의 조절 효과에 대한 분석에서는 희생이 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

따라서 호텔 조리사의 직무착근도는 이중몰입과 고객지향성에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났고, 고용형태에 따라 부분적으로 달라진다는 연구결과로 나타났다.

제 3 절 연구의 시사점

본 연구는 호텔 기업에 근무하는 호텔 조리사의 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향에 대한 연구로서, 고용형태를 조절변수로 하여 관계가 있는지 본 연구를 통하여 제시하고자 하였다.

연구의 목적을 달성하기 위해 본 연구는 호텔 기업을 대상으로 호텔 조리사의 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향 관계를 고용형태가 조절 효과로서의 지니는 역할에 대하여 규명함으로써 호텔 기업의 인적자원 관리를 위한 도구로 활용하기 위한 시사점을 제공하는 데 의의를 가진다.

이에 본 연구의 분석 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서 직무착근도에 대한 요인분석을 실시한 결과 적합성, 연계, 희생으로 차원화 되었다. 이는 기존 연구들과 일치하는 결과다. 따라서 호텔 관리자는 호텔 조리사의 인적관리를 효율적으로 관리하는 데 있어 참고할 수 있는 단서로 활용할 수 있을 것이다.

둘째, 호텔 조리사의 직무착근도와 조직몰입 간의 관계를 살펴본 결과에 있어

서는 적합성과 희생이 유의한 영향을, 연계는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 부분채택 되었다. 이러한 결과를 볼 때 호텔 기업에서는 조리사들이 기업을 떠나지 않도록 퇴직금, 보너스, 다양한 편익 등에 대한 대우 뿐 만 아니라 호텔의 가치관, 조직문화, 구성원과 잘 맞을 수 있도록 조직 관리를 해야 된다.

셋째, 호텔 조리사의 직무착근도와 경력몰입 간의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 적합성과 연계, 희생 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이러한 결과를 볼 때 호텔 기업에서는 멘토링 같은 방법을 활용하여 동료와의 관계에 도움을 줄 수 있도록 해야 하며, 호텔의 가치관, 조직문화, 구성원과 잘 맞을 수 있도록 조직 관리를 해야 된다. 다만, 희생은 부(-)의 영향으로 결과에서는 정(+)의 영향이 나왔으며 희생을 하지 않아야 경력에 몰입한다는 것으로 해석할 수 있다. 이는 경력몰입이 조직몰입과 다르게 개인이 설정한 내적목표와, 주관적으로 축적해 온 직업에 대한 인식이기 때문이다. 따라서 기업에서는 조리사 개인에 대한 능력 개발이 곧 회사의 발전이라는 것을 알고 경력과 자기개발에 더 몰입할 수 있도록 좋은 환경을 만들어줘야 된다.

넷째, 호텔 조리사의 직무착근도와 고객지향성 간의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 적합성과 연계, 희생 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 이러한 결과를 볼 때 서비스 기업인 호텔이 고객지향성을 높이기 위해서는 적합성과 연계, 희생을 높이기 위해 노력을 기울여야 하며 멘토링, 조직문화 개선 등 적합성과 연계를 높일 수 있는 방법을 활용해야 한다. 다만, 희생은 부(-)의 영향으로 결과에서는 정(+)의 영향이 나왔으며 희생을 하지 않아야 고객지향성에 몰입한다는 것으로 해석할 수 있다. 이는 고객지향성이 조직적 차원이 아닌 이윤 추구의 목표를 지향하는 개인적 차원이기 때문이다.

다섯째, 호텔 조리사의 직무착근도와 조직몰입은 고용형태에 따라 차이가 있을 것이라고 보았으나 직무착근도의 적합성과 희생이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 연계는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나와 부분채택 되었다. 이러한 결과를 볼 때 정규직이 조직에 더 몰입하는 것으로 나타났으며 호텔 기업에서는 정규직을 더 고용하여 기업에 더 발전이 되도록 해야 된다.

여섯째, 호텔 조리사의 직무착근도와 경력몰입은 고용형태에 따라 차이가 있을 것이라고 보았으나 직무착근도의 희생이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고

적합성과 연계는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나와 부분채택 되었다. 이러한 결과를 볼 때 조리사들이 퇴직금, 보너스, 다양한 편익 등에 대한 비용과 상관 없이 조리사에 대한 경력, 역량개발, 훈련 등에 몰입한다는 것을 알 수 있었고 기업에서는 조리사들이 자기개발에 더 신경쓸 수 있도록 분위기 조성과 환경을 만들어줘야 된다.

일곱째, 호텔 조리사의 직무착근도와 고객지향성은 고용형태에 따라 차이가 있을 것이라고 보았으나 직무착근도의 희생이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 적합성과 연계는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나와 부분채택 되었다. 이러한 결과를 볼 때 조리사들이 퇴직금, 보너스, 다양한 편익 등에 대한 비용과 상관없이 조리사에 대한 자부심과 서비스정신으로 고객지향성을 위해 노력한다는 것을 알 수 있다. 기업에서는 이러한 사실을 알고 조리사들이 좋은 환경에서 일할 수 있도록 노력해야 된다.

제 4 절 연구의 한계점 및 향후 방향

본 연구의 결과 및 결론을 근거로 하여 다음과 같이 후속연구를 위한 한계점과 향후 방향을 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구는 조사대상이 서울 지역에 위치한 특1급 호텔 조리사를 대상으로 이루어졌기에 모든 호텔 조리사들에게 일반화시키는 데에는 한계가 있어 후속 연구가 필요하다. 향후에는 좀 더 폭넓게 표본을 선정, 조사하여 연구 결과의 일반화 가능성을 높여야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 실증 연구를 통한 설문조사에 있어서 응답자가 근무시간 전인 시간대와 쉬는 시간, 퇴근 시간 전후가 될 수 있었기에 솔직한 응답이 이루어지지 않았을 가능성이 있다. 앞으로의 후속 연구에서는 객관적으로 연구자가 대상을 선정하여 개별 면담, 관찰, 사례연구 등의 다양한 방법을 통해 연구결과의 정확성을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성의 관계를 고용형태가 조절하는 데 있어서 정확한 연구결과를 도출하는 데 한계가 있었다. 호텔 기업마다 인사관리 시스템이 다르며 서울 지역의 특1급 호텔만을 대상으로 설문조사 한 것이기 때문

에 설문조사에 있어 정확히 파악했다고 할 수 없다.

따라서 본 연구에서는 선행연구와는 약간 차이가 있었기에 향후 연구에서는 호텔 조리사의 직무착근도에 따른 이중몰입과 고객지향성 간의 관계에 대한 연구가 좀 더 세분화하여 인적관리 및 성과증대에 많은 연구가 이루어져야 할 것이다.



참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강병서·김계수. (2009). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법론』, 서울호텔기업의 내부마케팅 활동이 종사원의 직무만족, 서울: 한나래출판사.
- 고정연. (2014). 호텔아웃소싱종사자의 셀프리더십이 자기효능감·고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 고현철. (2004). 연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구: 조직몰입과 경력몰입을 중심으로. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 구가중. (2009). 고용형태에 따른 종사원의 직무 스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김기오·신조향·강정호. (2007). 상업스포츠시설 운동지도자의 심리적 임파워먼트가 이중몰입에 미치는 영향. 『한국사회체육학회』, (30), 11–21.
- 김민수·이용로. (2014). 호텔 기업 아웃소싱 근로자의 근로 생활의 질이 이중몰입에 미치는 영향연구. 『관광경영학회』, 18(2), 19–37.
- 김민주. (2008). 외식산업 종사자들의 이중몰입에 관한 연구. 『외식경영학회』, 11(4), 311–334.
- 김범준. (1999). 우리나라 근로자의 고용형태에 따른 직무만족도 비교분석. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김선근. (2006). 조직구성원의 조직몰입 및 경력몰입에 관한 이중몰입 연구: 자기효능감과 사회적 자본의 조절 효과를 중심으로. 한국외국어대학교 대학원 석사학위논문.
- 김선정. (2003). 고용형태에 따른 심리적 계약 이행지각이 조직구성원의 태도 및 행동에 미치는 영향. 서강대학교 대학원 석사학위논문.

- 김성민. (2008). 호텔종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김숙영. (2012). 요양보호사들의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향. 인천대학교 대학원 석사학위논문.
- 김원식. (2010). 호텔 직원의 직무착근도가 자긍심, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향. 경운대학교 대학원 석사학위논문.
- 김평빈. (2005). 특급호텔의 고용형태에 따른 노동 소외와 조직몰입에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김홍빈. (2006). 호텔식음료업장의 정규직과 비정규직 직원의 직무특성과 조직몰입의 차이. 『호텔경영학연구』, 15(5), 69-81.
- 문목민. (2009). 경력관리가 호텔 구성원의 이중몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 내재화와 자기효능감의 매개 효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 박근도. (2011). 직무착근도가 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: LUX 질의 조절 효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 박봉규. (2000). IMF 체제하의 비정규직 호텔종사원의 직무태도와 자발적 행동 간의 관계에 관한 탐색적 연구. 『관광레저연구』, 12(1), 47-48.
- 박설희. (2010). 호텔조리종사원의 고용형태가 감정노동, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 동의대학교 대학원 석사학위논문.
- 박인규. (2005). 호텔종사원의 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 박종혁. (2005). 호텔종사원의 이중몰입에 관한 연구: 조직몰입과 경력몰입을 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 배인호·전진화. (2014). IMF 체제하의 비정규직 호텔종사원의 직무태도와 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향: 직무태도를 중심으로. 『한국관광연구학회』, 28(9), 149-164.

- 서창적·권영훈. (2005). 서비스 메카니즘에 따른 고객지향성의 고객성과에 대한 영향. 『한국품질경영학회』, 33(3), 31–40.
- 서현준. (2014). 노사관계 분위기가 이중몰입에 미치는 영향: 직무만족의 조절효과를 중심으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 송지준. (2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』, 서울: 21세기사.
- 신승국·권순철. (1999). 노조원의 몰입에 관한 연구. 『산업경영논총』, (5), 197–213.
- 심지연. (2013). 항공사 내부서비스 품질과 직무착근도의 관계연구: KANO 모형을 중심으로. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 안광호·임병훈. (2008). 『SPSS를 활용한 사회과학조사방법론』, 경기도: 학현사.
- 윤영민. (2003). 상사의 리더십 스타일이 호텔종사원의 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향: 고용형태를 조절변수로. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경아. (2012). 호텔종사원의 직무착근도가 이직의도와 조직시민 행동에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족, 조직몰입, 경력몰입의 매개역할을 중심으로. 경성대학교 대학원 박사학위논문.
- 이국형. (2014). 호텔종사원의 심리적 계약위반 지각이 이중몰입과 네트워킹 행동에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이기은·박경규. (2002). 전문직 종사자의 조직 및 전문직업에 대한 이중몰입 결정 요인에 관한 연구: 평형모형을 이용하여. 『한국경영학회』, 31(2), 551–574.
- 이도향. (2011). 직무착근도가 조직시민 행동과 업무성과 및 이직의도에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 이상재. (2014). 호텔종사원의 심리적 계약, 조직 공정성, 그리고 고객지향성의 관계: 종업원 고용형태의 조절 효과를 중심으로. 가천대학교 대학원 박사학위논문.

- 이성욱. (2014). 호텔직원의 감정노동이 스트레스와 고객지향성 및 이직의도에 미치는 영향: 신체적 및 심리적 스트레스의 매개변수로. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이용로. (2013). 호텔 도급직원 근로 생활의 질이 이중몰입 직무태도, 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이재선. (2004). 리조트종사자 고용형태별 직무만족 연구. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이종환. (2011). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법론』, 서울: 공동체.
- 이형룡·김민선·이원옥. (2006). 호텔조직문화와 개인의 가치가 고객지향성과 동기부여에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 18(2), 151-170.
- 이형모. (2015). 호텔 지배인의 변혁적 리더십이 팀원의 고객지향성에 미치는 영향. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 이효주. (2012). 호텔조리종사원이 지각하는 사회적 지원의 고용형태효과에 따른 조직몰입의 관계. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 임영대. (2005). 호텔종사원의 고용형태에 따른 직무불안정성 인식이 직무만족에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 임용수. (2013). 조직구성원의 직무만족도에 관한 연구: 정규직과 비정규직간의 비교: 대전지역 공공의료기관을 중심으로. 충남대학교 대학원 석사학위논문.
- 장인환. (2014). 호텔종사원의 대인 커뮤니케이션 능력이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 정해동. (2014). 지방자치단체 공무원의 직무태도가 고객지향성에 미치는 영향 연구: 직무열의의 매개효과를 중심으로. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 조현영. (2015). 호텔 레스토랑의 서비스 스케이프가 조직 유효성 및 고객지향성에 미치는 영향. 청운대학교 대학원 석사학위논문.
- 채서일. (2004). 『사회과학도를 위한 연구방법론』, 서울: 비엔엠북스.

- 최상현·민병익. (2014). 자치단체장과 노조위원장의 리더십이 공무원의 이중몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 신뢰의 매개 효과를 중심으로. 『한국거버넌스학회』, 21(2), 27–52.
- 최우성. (2005). 호텔종사원에 있어 경력몰입의 선행변수와 결과변수에 관한 연구: 고용형태의 조절 효과. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 최지윤. (2013). 입사 시 직무착근도, 전문가주의 및 채용담당자와의 상호작용의 질이 연구개발 전문가의 이직에 미치는 영향. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 한원규. (2007). 엔지니어의 경력몰입 및 조직몰입 영향변수에 관한 연구. 서울산업대학교 대학원 석사학위논문.
- 한진수·김은정. (2005). 호텔 기업의 내부마케팅 활동이 종사원의 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 14(3), 191–213.
- 현은지. (2013). 여행사직원의 직무착근도가 조직 잔류에 미치는 영향 연구: 직무태도와 조직시민 행동의 매개 효과분석. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍성열. (2001). 『사회과학도를 위한 연구방법론』, 서울: 시그마프레스.
- 홍현경. (2012). 자기효능감이 직무착근도, 혁신행동과 조직구성원 행동에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.

2. 국외문헌

Bitner, Mary Jo(1990), "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses(1985)", Journal of Marketing, 52, pp.69–82.

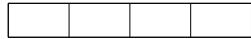
Mitchell, T. R., Holtom, B., Lee, T. W. & Erez, M.(2001), Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. Academy of Management Journal, 44(6), 1102–1121.



부 록

설 문 지

호텔 조리사의 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 관한 설문 조사
- 고용형태의 조절 효과를 중심으로 -



안녕하십니까?

바쁘신 중에도 설문조사에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 조사는 호텔 조리사의 직무착근도가 이중몰입과 고객지향성에 미치는 영향에 대해 탐색해보고자 진행하고 있습니다.

본 설문지에 대한 응답 내용은 무기명으로 처리되며 연구목적 이외에 다른 목적으로 사용하지 않겠습니다.

질문에는 정답이 없으며, 선생님의 응답 하나하나가 본 연구의 귀중한 자료로 활용되오니 바쁘시더라도 이 조사에 적극적으로 협조해 주실 것을 부탁드리며 선생님의 무궁한 발전을 기원합니다.

감사합니다.

지도 교수 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
경영학 박사 우 성 근 교수

연 구 자 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
외식경영전공 유 정 완
연락처 010-9504-4844
E-mail now5844@nate.com

A. 다음의 질문은 직무착근도에 관한 질문입니다. 해당되는 칸에 (✓)표 하여 주십시오.

항 목		전혀 그 렇지 않 다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
적합성	1. 나는 내가 속한 팀의 동료들을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 내가 속한 팀의 구성원들과 잘 맞는다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	3. 내가 속한 팀의 직무는 내 적성과 잘 맞는다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 우리 호텔의 가치관과 잘 맞는다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 우리 호텔의 조직문화와 잘 맞는다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
연계	6. 나는 우리 호텔의 여러 업무 팀과 관련되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나의 직장 상사는 내가 업무를 수행하는데 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 직장 동료와의 의사소통에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 직장 동료와의 관계에 만족 한다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 직장 동료들과 정기적으로 업무상 같이 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
희생	11. 나의 직장이 제공하는 비금전적(복지, 휴가 등) 혜택은 우수하다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나에게 이 호텔은 승진 기회를 많이 제공한다.	①	②	③	④	⑤
	13. 우리 호텔은 복리후생이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	14. 나는 성과에 적합한 수준의 보상을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
	15. 나는 이 회사에서 일하면서 복지혜택을 누리고 있다.	①	②	③	④	⑤

B. 다음의 질문은 이중몰입에 관한 질문입니다. 해당되는 칸에 (✓)표 하여 주십시오.

항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
조 직 몰 입	1. 나는 회사에 강한 애착을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 회사에 강한 소속감을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 내가 이 회사의 구성원이라는 점에 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 내가 아는 사람들에게 항상 나의 직장은 일하기 좋은 곳이라고 이야기 한다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 우리 회사의 문제가 정말로 나의 문제인 것처럼 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 회사를 위해 내가 할 수 있는 최대의 노력을 기울일 것이다.	①	②	③	④	⑤
경 력 몰 입	7. 나는 조리사 직종에 강한 애착심을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 계속해서 조리사 직종에서 일하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 앞으로도 조리사 직종에서 최선을 다할 것이다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 조리사로서 고객에게 최선을 다하는 것은 정말로 보람있다.	①	②	③	④	⑤
	11. 조리사 직종에서 일하는 것은 가치 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	12. 조리사 직종은 일할 만한 좋은 직업이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

C. 다음의 질문은 고객지향성에 관한 질문입니다. 해당되는 칸에 (✓)표 하여 주십시오.

항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 고객에게 좋은 서비스를 제공하기 위해 최선을 다 한다.	①	②	③	④	⑤	
2. 나는 고객에게 항상 친절하고 공손하게 대한다.	①	②	③	④	⑤	
3. 나는 고객의 불만을 해결해 주려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤	
4. 나는 고객의 요구사항을 업무에 반영하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤	

D. 다음은 일반적인 사항에 대한 질문입니다. 해당 번호에 (✓)표 하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여
2. 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
3. 귀하의 최종학력은? ① 고졸 이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원 이상
4. 귀하의 근무부서는? ① 한식 ② 양식 ③ 중식 ④ 일식 ⑤ 베이커리
⑥ 기타
5. 귀하의 직급은? ① 사원급 ② 주임급 ③ 과장급 ④ 차장급이상
6. 귀하의 근속연수는? ① 2년 미만 ② 3~5년 ③ 6~9년 ④ 10~14년
⑤ 15년 이상
7. 귀하의 월 평균 소득은? ① 100만원미만 ② 100만원 ~ 199만원
③ 200만원 ~ 299만원 ④ 300만원 ~ 399만원
⑤ 400만원 ~ 499만원 ⑥ 500만원 이상
8. 호텔의 경영형태는? ① 독립경영호텔(국내브랜드) ② 체인호텔(해외브랜드)
9. 귀하의 고용형태는? ① 정규직 ② 비정규직

끝까지 설문에 응답하여 주셔서 진심으로 감사드립니다.

ABSTRACT

Impacts of Hotel Culinary Employee's Job Embeddedness on Dual Commitment and Customer Orientation

Majoring in Food Service Management
Department of Hotel, Tourism and Restaurant
Management
Graduate School of Business Administration,
Hansung University
Yu, Jeong-Wan

In South Korea, the number of tourists increased with Korean wave and the phenomenon of globalization, and the hotel industry was developed with the increase of leisure life. Hotels with high human dependency began recognizing the importance of human resources as the source of competitiveness. Thus, individual companies are making an ongoing effort to develop human resources to the core competency of the organization, and that is the companies' core competitiveness.

This study aimed to understand the level and type of job embeddedness with hotel culinary employees and analyze the impacts of job embeddedness on dual commitment and customer orientation. Also, this study attempted to analyze whether there would be any difference according to employment status.

Research approach would be necessary, regarding which factors of job embeddedness have impacts on dual commitment and customer orientation and the moderating effects of employment status. Therefore, as for the empirical analysis of this study, data were analyzed, using SPSS 18.0 for Windows, and for hypothesis testing, fr

equency analysis, reliability analysis, factor analysis and multiple regression analysis were conducted.

Based on the data analysis, the following conclusions were drawn.

First, the reliability and validity of the research concept are significant. As a result of an exploratory factor analysis, job embeddedness consisted of three components, suitability, tie and sacrifice, and dual commitment consisted of two components, organizational commitment and career commitment. Customer orientation consisted of a single factor.

Second, as a result of an analysis of the research hypothesis, in the relationship between job embeddedness and organizational commitment, suitability and sacrifice have significant effects; in the relationship between job embeddedness and career commitment, suitability, sacrifice and tie have significant effects; and in the relationship between job embeddedness and customer orientation, all suitability, sacrifice and tie have significant effects.

Third, as a result of an analysis of whether employment status regulates the relationship between job embeddedness and organizational commitment, suitability and sacrifice have moderating effects, while as a result of an analysis of whether employment status regulates the relationship between job embeddedness and career commitment, sacrifice has a moderating effect. In addition, as a result of an analysis of whether employment status regulates the relationship between job embeddedness and customer orientation, sacrifice has a moderating effect.

As a result of this study, it was found that employment pattern regulates hotel culinary employee's job embeddedness and has partial impacts on dual commitment and customer orientation. Therefore, for hotel companies, there was an important implication that the management of culinary employee's job embeddedness may affect corporate performance.

【Key words】 Job embeddedness, Organizational commitment, Career commitment, Customer orientation, Employment status