

석사학위논문

특급호텔 조리사의 경력정체와
직무태도간의 관계에서 사회적
지원의 조절효과에 대한 연구

2019년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

홍 신 석

석사학위논문
지도교수 우성근

특급호텔 조리사의 경력정체와
직무태도간의 관계에서 사회적
지원의 조절효과에 대한 연구

A Study on the Control Effect of Social Support
in the Relationship between the Career Plateau of
a five star chef and their Job Attitude

2018년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

홍 신 석

석사학위논문
지도교수 우성근

특급호텔 조리사의 경력정체와
직무태도간의 관계에서 사회적
지원의 조절효과에 대한 연구

A Study on the Control Effect of Social Support
in the Relationship between the Career Plateau of
a five star chef and their Job Attitude

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

홍 신 석

홍신석의 경영학 석사학위논문을 인준함

2018년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

특급호텔 조리사의 경력정체와 직무태도간의 관계에서 사회적지원의 조절효과에 대한 연구

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
홍 신 석

본 연구는 특급호텔 조리사를 대상으로 연구 하였고, 특급호텔 조리사의 경력정체 지각이 사회적 지원으로 인한 직무태도에 어떠한 유의한 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다. 호텔기업의 인적관리차원에서 구성원의 경력정체 지각이 직무태도에 미치는 영향을 살펴보고, 조직의 인적관리차원에서 경력정체에 대하여 대체방안을 강구하고, 사회적 지원을 통하여 경력정체에 대한 부정적인 결과를 완화시키거나 개선시킬 수 있는 연구의 근거를 마련하였다.

본 연구 문제의 검증을 위하여 문헌연구를 진행하여 경력정체와 직무태도 하위요인인 직무만족, 이직의도 사회적 지원의 하위요인인 상사의 지원, 동료의 지원, 조직의 지원의 대한 개념을 확인하였고, 이러한 이론적 배경을 통하여 본 연구의 연구모형 및 연구가설을 설정하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 독립변수의 경력정체를 두가지유형인 구조적 경력정체와 내용적 경력정체로 구분하고, 종속변수인 직무태도 역시 직무만족과 이직의도로 구분하여 각각 영향관계를 분석하였다. 그리고 사회적 지원의 하위 요인으로 상사의 지원과 동료의 지원, 조직의 지원 3가지 유형으로 구분하여 경력정체와 직무만족간의 관계에서 조절효과를 실증 분석하였고, 경력정체와 이직의도간의 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 각각 실증 분석하였다. 분석방법으로는 서울, 경기지역내의 특급호텔 조리사 270명(불성실 응답자 제외)의 표본 자료를 수집하여 SPSS 22.0 버전 통계프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 다중회귀 분석, 위계적 조절회귀분석으로 나온 실증적 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 구조적 경력정체, 내용적 경력정체, 동료의 지원, 상사의 지원, 조직의 지원, 이직의도, 직무만족 총 7개의 요인으로 도출되었고, 탐색적 요인분석을 통해 신뢰도와 구성의 타당성 또한 유의한 것으로 나타났다.

둘째, 경력정체의 요인 중 내용적 경력정체만 직무만족과 이직의도에 영향을 미친다는 연구결과가 도출되었는데 이는 진급이나 승진 가능성에 대한 경력정체의 지각보다 직무 내용상의 경력정체가 개인의 경력정체 지각의 중요한 요인인 것으로 나타났으며, 셋째, 상사와 동료의 지원은 내용적 경력정체를 지각하는 특급호텔 조리사의 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 조절효과를 검증하였고, 조직의 지원은 직무만족에 조절효과를 나타나지 않았는데 이는 조리사의 직무만족에 조직의 지원 보다는 상사나 동료의 격려, 칭찬 등의 정서적인 지원이 직무만족을 높이는데 효과적인 것으로 나타났다.

넷째, 내용적 경력정체를 지각하는 조리사의 이직의도가 사회적지원에 따라 유의한 영향을 미친다는 가설의 연구결과를 보면 상사와 동료의 지원은 이직의도에 대한 조절효과가 낮게 나타났고 조직의 지원은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 이직의도를 생각한 조직원이 상사와 동료의 심리적, 정서적 지원보다는 이에 대한 임금과 같은 금전적 보상이나 복리후생 등의 조직의 지원이 이직의도를 낮추는 요인임을 증명하였다.

따라서 경력정체를 지각하는 특급호텔 조리사는 상사와 동료의 지원의 정서적 지원이 직무만족을 높이고, 이직의도에서는 상사와 동료의 지원보다는

조직의 지원이 이직의도를 완충시키는 역할을 한다는 점을 검증하였다.

호텔기업의 핵심인 인적관리에 있어 경력정체를 느끼는 조리사의 부정적인 직무태도를 개선하는 자료로 사용되며, 향후 연구의 근거로 사용될 수 있어 앞으로 다양한 경력정체와 직무태도간의 조절변수의 연구가 진행되어 다양하고 효과적인 개선방법이 개발되어야 할 것이다.

【주요어】 특급호텔조리사, 경력정체, 직무태도, 직무만족, 이직의도, 사회적 지원

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 범위	4
1) 연구의 방법	4
2) 연구의 범위	4
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 경력정체의 개념과 유형	6
1) 경력정체의 개념	6
2) 경력정체의 유형	9
제 2 절 사회적 지원의 개념과 유형	12
1) 사회적 지원의 개념	12
2) 사회적 지원의 유형	14
제 3 절 직무태도의 개념과 유형	17
1) 직무태도의 개념	17
2) 직무태도의 유형	18

제 4 절 경력정체, 직무만족, 사회적 지원간의 관계 선행연구	24
제 5 절 경력정체, 이직의도, 사회적 지원간의 관계 선행연구	25
제 3 장 연구의 설계와 분석방법	27
제 1 절 연구모형과 가설	27
1) 연구모형	27
2) 연구의 가설 설정	28
제 2 절 연구 변수의 조작적 정의와 분석방법	29
1) 연구변수의 정의 및 측정도구	29
2) 설문지 구성	33
3) 자료수집 방법.....	34
4) 분석방법 및 절차	35
제 4 장 분석 결과	37
제 1 절 조사표본의 일반적 특성	37
제 2 절 연구변수의 신뢰도 및 타당성 검증	39
제 3 절 연구가설의 검증	42
1) 가설 1의 검증	42
2) 가설 2의 검증	43
3) 가설 3의 검증	44

4) 가설 4의 검증	47
5) 분석결과 정리.....	51
제 5 장 결론 및 시사점	52
제 1 절 연구결과의 요약	52
제 2 절 연구결과의 시사점	53
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 제언	55
참 고 문 헌	56
부 록	63
ABSTRACT	68

표 목 차

[표 2-1]	경력 개념	7
[표 2-2]	경력정체의 정의	8
[표 2-3]	구조적 경력정체와 내용적 경력정체	11
[표 2-4]	사회적 지원의 개념	13
[표 2-5]	직무만족의 정의	19
[표 2-6]	직무만족 결정 요인	20
[표 2-7]	이직의도에 대한 정의	23
[표 3-1]	경력정체 측정 문항	29
[표 3-2]	직무만족 측정 문항	31
[표 3-3]	이직의도 측정 문항	31
[표 3-4]	사회적 지원 측정 문항	32
[표 3-5]	설문지 구성 내용	33
[표 3-6]	표본 설계 방법	35
[표 3-7]	표본 분석방법과 절차	36
[표 4-1]	표본 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석결과	38
[표 4-2]	연구변수의 타당성 및 신뢰성 분석결과	40
[표 4-3]	경력정체와 직무만족간의 다중회귀분석 결과	43
[표 4-4]	경력정체와 이직의도간의 다중회귀분석 결과	44
[표 4-5]	경력정체와 직무만족, 상사지원간의 위계적 조절 회귀분석 결과 ...	45
[표 4-6]	경력정체와 직무만족, 동료지원간의 위계적 조절 회귀분석 결과 ...	46
[표 4-7]	경력정체와 직무만족, 조직지원간의 위계적 조절회귀분석 결과 ...	47
[표 4-8]	경력정체와 이직의도, 상사지원간의 위계적 조절회귀 분석 결과 ...	48
[표 4-9]	경력정체와 이직의도, 동료지원간의 위계적 조절회귀 분석 결과 ...	49
[표 4-10]	경력정체와 이직의도, 조직지원간의 위계적 조절회귀 분석 결과 ...	50
[표 4-11]	연구 가설의 검증 결과	51

그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름	5
[그림 3-1] 연구의 모형	27

제 1 장 서 론

제 1 절 문제 제기와 연구 목적

1) 문제의 제기

서비스업의 호텔 산업은 인적자원 의존도가 높고, 이는 인적 자원의 관리가 가장 중요하다고 하겠다.

최근 호텔기업의 객실 점유율은 떨어지며 호텔 종사원의 임금은 높아지고 비정규직 비율 또한 높아지는 추세에 있어 호텔 종사원의 경력관리에 대한 관심은 더욱 더 높아지고 있다¹⁾. 이따르모 경력관리의 성공을 위한 개인과 조직 모두가 구성원 의 경력변화에 관심을 가져야 할 때이다²⁾.

여기에서 개인 자신의 객관적 관점에서 분석하여 원하는 경력목표를 설정해야 하고 개인의 경력관리의 경력계획에서 출발하며 자신의 경력계획에 맞추어 경력개발과정을 스스로 운영 하여야 한다.

반면에 조직은 종사원 개인의 자신이 세운 목표를 달성 할 수 있도록 다양한 제도와 방법 등을 제공하여 경력을 개발하고 관리해야한다. 따라서 개인과 조직 모두의 상호 협력에 의해서 경력관리가 성공적으로 진행될 수 있다³⁾.

하지만 최근에는 조직에 대한 경영 환경이 긴박하게 변화하면서 개인의 차원과 조직의 차원 모두에게 경력의 의미는 변화하고 있고 외부적으로 기업 간의 경쟁이 심화되고 사회 구성원의 가치관 변화와 근로자의 노동력이

1) 이호선(2007) 호텔 종사원의 경력정체가 직무 및 경력 태도에 미치는 영향 경기대학교 국제문화대학원 논문 p1

2) 이진규, 최종인(1998), "미래조직의 경력관리: 다중경력 패러다임," 『인사조직연구』, 5(2) 217-263.

3) 문목민(2010) 경력관리가 호텔 구성원의 이종몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 내재화와 자기 효능감의 매개효과를 중심으로 경기대학교 일반대학원 p1

자유로운 이동하는 등이 변화하고 있으며, 내부적으로는 피라미드형태의 조직 구조의 문제로 인하여 승진정체가 심화되고, 빠른 정보화로 인하여 직무환경이 변화되며 조직의 분권화와 개인의 참여 증대 등의 변화가 나타나고 있다⁴⁾.

새로운 경력의 개념은 조직차원에서 이루어지는 것이 아닌 개인 스스로 설계하고 개발하며 관리하는 것으로 지속적인 학습을 요구하여⁵⁾ 경력과 관련하여 개인이 갖는 가치와 같이 주관적이고 인지적인 측면은 더욱 중요해질 것으로 예상된다⁶⁾. 그러나 경력개발의 중요성에도 불구하고 현실적으로 사업구조의 효율화에 따라 조직자체의 경력 사다리가 줄어 승진의 기회가 한정적이며 개인의 업무에 대한 요구의 다양화 및 업무에 대한 가치관의 변화 등의 이유로 인해 조직 내에서 개인이 자신의 경력목표를 달성 하는 데에는 어려움이 따른다⁷⁾. 조직 내의 승진이나 성장의 한계로 인한 경력정체가 지속되면 조직에 대한 몰입도가 떨어지고 다른 조직으로 이직하려는 경향의 부정적인 결과를 초래하고 있다⁸⁾. 많은 전문직 관리직에 종사하는 구성원이 미래의 이동성(mobility)에 대한 전망에 회의를 가지고 동일 수준의 직무에 오랫동안 머무르게 되면 좌절감 동기부여의 저하 생산성 감소 등이 발생하게 되고 결국 조직 구성원들의 태도에 변화를 일으키게 된다⁹⁾. 호텔기업의 종사원은 호텔서비스의 질을 좌우하는 서비스생산자인 동시에 제공자이며 서비스 제공환경의 직접적인 관리자이며 나아가 호텔상품의 무한한 부가가치를 창출할 수

4) 박슬기(2008) 호텔 직원의 직무관련 개인성향이 주관적 경력성공에 미치는 영향-사회적 지원과 경력정체의 매개효과를 중심으로- 세종대학교 대학원 호텔관광경영학과 박사학위 논문 p1

5) 김장현(2007). 구성원의 경력정체 지각이 이직의도 및 경력몰입에 미치는 영향 경력단체 조절효과를 중심으로 한국외국어대학교 석사학위논문

6) 김도형(2010). 학습동기, 경력계획 및 조직지원이 경력정체와 이직의도간 관계에 미치는 조절효과 안동대학교 박사 학위논문

7) 김장현(2007). 구성원의 경력정체 지각이 이직의도 및 경력몰입에 미치는 영향 경력단체 조절효과를 중심으로 한국외국어대학교 석사학위논문

8) 전원배,문상정(2008). 호텔종사원의 경력정체지각의 선행요인과 조직몰입 이직의도에 관한연구 관광연구 국제22권4호 pp.43-67.

9) 하소허(2016).특급호텔종사원의 경력정체가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한연구 배재대학교 대학원 석사학위논문 p3

있는 종합적인 기획자가 될 수 있기 때문이다¹⁰⁾. 그리하여 호텔산업의 종사원들의 경력관리가 중요하며 경력관리와 관련하여 경력정체의 대한 연구가 필요하다.

2) 연구의 목적

지금까지 살펴본 선행연구를 볼 때 호텔산업의 다양한 인적자원의 경력정체와 직무태도 등의 연구는 활발하게 진행되어 왔지만 그에 비해 호텔산업의 전문직 인적자원 중 하나인 호텔 조리사의 경력정체 지각으로 인한 직무태도 등의 호텔 조리사의 인적자원의 연구는 미흡하다고 볼 수 있다. 그리하여 본 연구의 목적은 서울, 일부 경기지역 내의 특급1급 호텔 조리사의 경력정체 지각이 있을 경우 직무만족과 이직의도간의 영향을 살펴보고, 사회적 지원(조직, 상사, 동료)이 경력정체와 직무만족, 이직의도 간의 조절효과에 영향이 미치는지를 알아보고자 한다.

본 연구의 목적을 구체적으로 서술하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리사의 조리업무는 업무 특성상 인적서비스에 대한 의존도가 매우 높은 업무이다. 이러한 유능한 인적자원을 유지하고 확보함으로써 업무의 성패를 좌우하기 때문에 업무수행능력이 우수한 인적자원을 관리함으로써 지속적으로 호텔 조리업무의 효율성을 증대시키기 위한 중요한 관심의 대상이라 하겠다. 이를 바탕으로 호텔기업에서 호텔 조리사의 인적관리에 대한 기초적인 자료로 삼고자 한다.

둘째, 경력정체는 구조적 경력정체와 내용적 경력정체로 두 가지 유형으로 나누고 직무태도 중 이직의도와 직무만족에 호텔 조리사의 경력정체 지각이 이직 의도와 직무만족에 영향을 미치는 것을 검증 하고자 한다.

10) 허용덕(2003), "호텔산업의 고용환경변화에 따른 직원의 직무불안정성 인식이 조직 유효성이 미치는 영향", 세종대학교 박사학위논문, pp.1-2

셋째, 호텔 조리사의 경력정체 지각이 직무만족과 이직의도간의 관계에서 사회적 지원이 조절변수로 두어 조절효과를 알아보하고자 한다.

넷째, 선행연구를 바탕으로 하여 경력정체와 직무태도, 사회적 지원 대한 이론적 개념을 알아보하고자 한다.

제 2 절 연구의 범위와 연구 방법

1) 연구의 방법

본 연구에서는 특급 호텔조리사의 경력정체 지각이 직무태도에 미치는 영향을 검증하고 두 변수간의 사회적 지원을 조절변수로 두어 조절효과를 알아보하고자 하였다. 본 연구에서의 목적을 달성하기 위해 이론적 배경은 문헌적인 고찰과 실증적인 분석을 병행하였다. 문헌적인 고찰에서는 선행 논문 및 관련 서적 등의 자료가 활용되었으며 문헌 연구를 통하여 경력정체, 직무만족, 이직의도, 사회적 지원 등을 이론적으로 체계화하였다. 이러한 이론적 근거를 기초로 하여 실증적인 분석을 하기위해 서울, 경기지역내의 특급호텔 조리사 270명(불성실 응답 부 제외)을 대상으로 경력정체 10문항(구조적경력정체 5문항, 내용적 경력정체 5문항), 직무만족 5문항, 이직의도 5문항, 사회적 지원 12문항(상사의 지원 4문항, 동료의 지원 4문항, 조직의 지원 4문항)으로 구성하여 자료를 수집하였다. 수집된 자료를 SPSS 22.0 통계프로그램을 이용하여 요인분석, 빈도분석, 신뢰도 분석, 상관 관계분석, 다중회귀분석, 위계적 조절회귀분석을 이용하였다.

2) 연구의 범위

본 연구의 범위로는 시간적 범위, 공간적 범위, 내용적 범위 3가지로 구분하였다. 시간적 범위는 2018년 10월 15일부터 10월 31일까지 16일간을 설정하고 설문지를 배부하여 자기기입식 설문조사를 실시하였고 공간적 범위로는 서울, 경기지역내의 특급호텔 조리사를 대상으로 이루어졌다. 내용적 범위로는 본 논문은 총 5장으로 구성되어 있으며 제1장은 서론, 제2장은 연구의 이론적 배경, 제3장은 연구의 설계와 분석방법, 제4장은 분석결과, 제5장은 결론으로 이루어 졌다. 본 연구의 흐름도는 아래[그림 1-1]과 같다.

서론			
문제 제기	연구 목적	연구 방법	연구 범위
연구의 이론적 배경			
경력정체	직무만족	이직의도	사회적 지원
연구의 설계와 분석 방법			
연구모형 및 가설 설정		연구변수의 정의와 분석방법	
분석결과			
자료 분석	연구 가설의 검증	분석결과	
결론			
연구 결과 요약	연구결과, 시사점	연구 한계 및 향후 연구방향	

[그림1-1] 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 경력정체의 개념과 유형

1) 경력정체의 개념

경력이란 개인이 일과 관련하여 평생을 두고 겪는 경험의 유형을 말하며¹¹⁾. 객관적인 사건과 상황은 일련의 직위, 직무활동 등의 직무와 관련한 의사결정 등의 이러한 것을 말하고, 사건, 상황에 대한 주관적인 해석은 직무에 대한 열정, 가치, 욕구, 직무경험에 대한 느낌 등을 말한다. 이러한 관점에서 살펴보면 현대사회에 있어 경력의 개념은 계층적인 조직 내에서 수직적인 이동과 승진만이 아닌 이에 대하여 종사원 개인의 주관적인 지각과 자신이 맡고 있는 일과 업무에 대한 가치까지 포함 된다¹²⁾.

과거 경력이란 지금보다 높은 상위직급으로 올라가려는 수직적인 진급, 성공을 경력의 목표로 보았지만¹³⁾ 21세기에 들어서야 경력은 한 개인이 상이한 여러 가지의 직무를 수행하는 경력을 의미하고, 경력은 조직에 의해서 추구되는 것이 아니라 구성원 개인에 의해 추구하고, 업무 환경의 변화에 따라 계속적으로 재정립 된다고 할 수 있다¹⁴⁾. 다음 [표 2-1]은 홀(Hall 1976)의 경력의 개념을 정리한 것이다.

11) Greenhaus, Jeffrey H & Callanan, Gerard A.(1994).Career Management New York: The Dryden Press.

12) 정운길, 임병연, 손경희,(2003), '지방공무원의 경력정체영향요인' 한국 행정논집,pp.540-541

13) 백종욱(2001). 경력정체 유형이 조직구성원 태도에 미치는 영향. 서강대학교 대학원 석사학위논문. p.8

14) Hall, D. T.(1996). Protean careers of the 21st Century. The Academy of Management Executive. 10(4). pp.8-16

[표 2-1] 경력의 개념

핵심 내용	내용
승진으로 경력	조직 계층구조는 직급이 올라가는 수직적 이동을 의미하고, 개인의 직무생활은 승진의 연속보다는 책임과 의무가 부담되고, 상향적으로 이동을 의미한다.
전문직으로 경력	전문직에서 숙련과 경험을 요구하는 전문직을 말한다.
인생에 있어 직무 연속으로 경력	개인의 평생 동안 가지는 직무라고 말한다.
인생에 있어 역할 관련 경험의 연속으로 경력	개인의 평생을 두고 직무와 관련하여 얻게 되는 경험 과 활동에 있어 지각되는 일련의 태도, 행위이다.

출처:Hall, D. T.(1976) 인용하여 논자 재구성

그러나 경력의 지속성이 계속 유지되기 보다는 때로 경력정체 현상을 겪게 된다. 대다수의 조직에서는 종사원의 관리 시 문제점으로 경영환경의 지속적인 변화에 따라 모든 조직 구성원들에게 수직적인 성장기회를 제공할 수 없다¹⁵⁾. 상위 직급의 인원은 하위직급에 비해 상대적으로 적어 조직구성원들 간의 경쟁이 이뤄지고 이러한 사회적 현상을 발생하였다. 경력정체는 개인의 자아 개념을 성립하는 성장단계의 특정한 직무영역에 정착하는 확립단계와 그다음 유지단계를 넘어서 쇠퇴단계로 넘어가기 이전에 경력 상의위기를 경험하게 된다. 이러한 중간 경력단계의 위기에 경력관리여부에 따라서 정체나 성장을 경험하게 된다¹⁶⁾.

경력정체는 승진이라는 결과물이 제거되는 상황이므로 승진이 더 이상 불

15) 김하얀(2011).호텔 종사원의 경력정체가 조직시민행동에 미치는 영향. 경기대학교 일반대학원석사학위논문. p.11

16) Greenhouse, Callanan, & Godshalk.(2000). Career management. London: SAGEP ublications, Greenhouse, Parasuraman, S., & Wormley, W. M. (1990). Effects of race on organizational experiences, job performance evaluations and careeroutcoms. *Academy of Management Journal*, 33- 66 -64-86.

가능할 때 작업 동기는 감소하게 되고 직무수행과 직무만족이 감소하게 된다고 하였고¹⁷⁾, 종업원들이 더 이상 승진할 것 같지도 않고 책임이 커지는 직무를 맡을 것 같지도 않는 상태에 처하는 것이며¹⁸⁾, 또한 경력정체를 조직구성원이 계층상 승진의가능성이 매우 낮은 상태에 있는 것으로 보았다¹⁹⁾. 그리고 경력정체는 개인이 자신의 미래 경력에 대해 어떻게 인지하느냐에 따라 정의되며 객관적인 근속년수보다는 조직구성원 개인의 주관적 평가에 관심을 가짐으로써 그 개념이 확장되며²⁰⁾, 경력정체로 인한 종사원의 생산성의 저하와 사기가 저하로 높은 이직 의도는 조직에게 있어 비용으로 전가되며 개인에게 있어서 높은 스트레스로 나타났다²¹⁾.

다음 [표 2-2]는 경력정체에 대한 선행연구를 정리한 것이다.

[표 2-2] 경력정체의 정의

학자	정의
이진규(2004)	개인의 더 이상 직위이동과 승진이 책임이 증가되지 않는 것
이호선(2006)	승진 가능성의 감소나 자신의 직무에 대한 책임의 인식이 증가하지 않는다고 지각하는 시점
박슬기(2007)	개인이 현재 또는 가까운 미래에 경력 시점의 수직적인 성장의 어려움을 느낀 것과 더 이상 업무의 대한 책임과 도전감이 증가되지 않는다는 것을 지각하는 상태
이재섭(2012)	구성원의 업무와 직무상의 도전감과 책임이 더 이상 증가할 가능성이 낮은 상태

자료: 선행연구를 바탕으로 논자 구성

17) Ettington, D. R.(1998), Success fulcareer plateauing,Journalof Vocational Behavior,52,72-88.
 18) Feldman, D. C.(1988). Career Plateaus Reconsidered. Journal of Management. 14(1). p.70
 19) Ference, T. P. Stoner, J. A. F. & Warren, E. K.(1977), "Managing the Career Plateau", Academy of Management Review, Vol.2, pp.602-612
 20) Chao, G. T.(1990). Exploration of the conceptualization and measurement of career plateau. Journal of Management. 16(1). pp.181-193.
 21) 허광무(2007) 경력정체 유형이 카지노 종사원의 경력몰입과 조직몰입에 미치는 영향 p10

지금까지 많은 학자들의 개념과 선행연구를 종합하면 경력정체는 빠른 시일 내에 업무 향상이나 승진이 일어날 가능성이 희박하고 이로 인해 직무태도에 있어 직무만족과 직무몰입, 직무생산성이 낮아져 책임감이 낮은 태도라고 정의 할 수 있다.

2) 경력정체의 유형

경력정체의 유형으로는 구조적 경력정체와 내용적 경력정체, 개인의 인식에 따른 주관적 경력정체와 객관적인 지표에 따른 정체여부를 판단하는 객관적 경력정체 유형 총 4가지 모두 포함 된다²²⁾. 본 연구에서는 객관적 경력정체보다는 본인이 느끼고 경력정체를 지각하는 주관적 경력정체를 바탕으로 하여 내용적 경력정체와 구조적 경력정체로 구분하여 연구를 하고자 한다.

가) 구조적 경력정체

구조적 경력정체는 종사원이 조직 내에서 더 이상 상위 직급으로 승진할 수 있는 기회가 희박한 상황을 의미하며²³⁾ 조직 구성원이 조직 내에서 자신의 업무능력을 더 이상 발휘할 수 없게 되어 상위 직급으로 이동이 어렵다고 느끼게 되는 시작하는 시점 이다²⁴⁾. 또한 경력정체의 개념을 조직구성원 스스로가 경력성장의 한계에 달했다고 인식하는 상태이며²⁵⁾, 더 이상의 승진 가능성이 희박하거나 없는 경력 상태의 특정시점을 경력정체를 정의 하였고 이러한 구조적인 정체의 개념으로 경력정체를 다루었다²⁶⁾. 또한 구조적 경력

22) 홍은선, 정진철(2014). 경력정체 관련 국내·외 연구동향 비교분석. 한국농산업교육학회. 46(1).p.106.

23) Bardwick, J. M.(1986). The Plateaumg Trap. New York : AMACOM. p.27.

24) 신현영·진용미(2015). 미용업 종사자의 조직유효성이 경력정체유형과 직무태도에 미치는 영향. 한국디자인문화학회. 21(1). p.297.

25) Cho, G. T.(1990). Exploration of the Conceptualization and Measurement of Career Plateau A Comparative Analysis. Journal of Management. 16(2). pp.181-193

26) Ference, T. P. Stoner, J. A. F. & Warren, E. K.(1977),"Managing the Career Plateau", Academy

정체는 조직 구성원이 조직 내의 피라미드형 구조로 인하여 더 이상의 승진이 불가능하며 승진에 대하여 가능성이 없을 때 경험하게 된다.²⁷⁾

이외 다른 국내 선행연구에서도 구조적 정체는 종사원의 조직 내에서의 승진 가능성이 희박하거나 없는 상황을 의미 하고 있다고 하였으며, 구조적 경력정체는 조직의 구성원으로 하여 성장 욕구를 소진시키며 충분한 직무 수행 능력이 있어도 현재의 자기 자신의 직위 유지에 필요한 최소한의 직무만을 수행하게 되어, 결과적으로 조직의 발전에 부(-)의 영향을 준다.

나) 내용적 경력정체

내용적 경력정체는 현재의 직무에 대해 능숙하거나 직무 특성상 더 이상의 흥미를 못 느끼거나 업무에 대한 재량권 한정으로 인하여 도전감과 책임감이 증가 될 가능성이 낮은 경우를 의미한다고 하였다²⁸⁾. 내용적 경력정체를 지각하는 종사원은 그들의 직무에 대해서 더 이상 호기심이나 도전의식이 생기지 않거나 혹은 직무에 대해 무로함과 답답함을 느끼는 상황을 의미하며 종종 절망감을 느끼기도 한다²⁹⁾. 구조적 경력정체와 내용적 경력정체를 구분하는 두 가지 중요한 이유가 있다. 첫째로 동일한 직위에 머물러 있지만 수행하는 직무의 다양성과 책임량의 증가하는 경우 정체 되지 않은 것으로 간주할 수 있기 때문이고³⁰⁾, 둘째 구조적 경력정체와 내용적 경력정체의 원인과 결과가 다르다. 이는 내용적으로 경력 정체된 개인들이 구조적으로 경력 정체된 개인들 보다 더 낮은 수준의 직무성과 조직 몰입 직무만족을 보였고 이직

of Management Review, Vol.2, pp.602-612

27) 문창호(2012). 카지노종사원의 경력정체 유형이 조직몰입에 미치는 영향. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문. p.9.

28) 문창호(2012). 카지노종사원의 경력정체 유형이 조직몰입에 미치는 영향. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문. p.9.

29) 광대영 (2013) 경력정체지각이 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향 :서울소재 여행업체 종사자를 중심으로 한국관광 연구학회 관광연구저널 27권 호2013, pp.137-15

30) Feldman, D. C. & Weitz, B. A. (1988). Career Plateaus Reconsidered. *Journal of Management*, 14(1), 70.

의도는 더 높았다. 이러한 결과를 토대로 구조적 경력정체보다는 내용적 경력정체가 구성원들의 조직이나 직무에 대한 태도에 더 큰 영향을 미친다고 보고했다³¹⁾.

따라서 본 연구는 경력정체를 객관적 경력정체 측정보다 종사원 본인의 미래 경력에 대해 어떻게 지각 하는지와 같은 주관적인 요소들로 의한 주관적 경력정체를 정의하고 구조적 경력정체와 내용적 경력정체 유형 두 가지로 구분함으로써 연구를 진행하고자 한다. 다음 [표 2-3]은 구조적 경력정체와 내용적 경력정체에 대한 선행연구를 정리한 것이다.

[표2-3] 구조적 경력정체와 내용적 경력정체

선행연구	구조적 경력정체와 내용적 경력정체
이호선(2006)	구조적 경력정체: 조직 내에서 종사원의 더 이상 승진 가능성이 희박한 상황을 의미. 내용적 경력정체: 현재 직무로 도전감과 책임감이 증가될 가능성이 희박한 경우를 의미.
문창호(2011)	구조적 정체는 종업원이 조직에서 더 이상 승진 가능성이 없는 상황을 의미하고 내용적 정체는 현재의 업무에 대해 능숙하여 직무 특성상 더 이상의 흥미를 느끼지 못하거나 업무에 대한 재량권의 한정으로 인한 도전감, 책임감이 증가될 가능성이 낮게 나타나는 경우
곽대영(2013)	내용적 정체는 종사원의 직무에 대하여 더 이상의 호기심과 도전 의식 생기지 않고 직무에 대해 답답함과 무료함을 느끼는 상황

자료: 선행연구를 바탕으로 논자 구성

31) 박근수·유태용(2005). 경력정체가 직무및 경력태도에 미치는 영향과 정서지능 및 조직지원의 조절효과 한국 심리학회지 산업및조직, 18(3), 499-523.

제 2 절 사회적 지원의 개념과 유형

1) 사회적 지원의 개념

과거 1970년대에 예방심리학이 대두되고 스트레스와 적응의 관계의 조절 역할을 하는 중요한 변수로서 주목받기 시작했고 이러한 내용은 사회적 지원으로 조직생활에 있어 발생할 수 있는 스트레스를 완화시키며 개인에게 긍정적인 영향을 미침으로 조직유효성을 높일 수 있도록 조정하는 것이 가능하다는 의미가 있다. 일반적인 사회적 지원으로는 의미 있는 사회적 접촉, 사회적 결속, 사회적 연결망, 인상적 특성, 대응능력 등과 같은 개념으로 심리학자, 정신의학자, 사회학자들에 의하여 보편적으로 사용된 개념이 사회적 지원이다³²⁾. 사회적 지원을 연구초기에는 사회적 지원을 교류할 때 에너지, 시간, 물질적 자원 등의 측면에서 투자가 필요하기 때문에 사회적 관계망 즉 안정된 가족과 친척, 직장 동료 등의 속에서 사회적 지원을 이루어지는 것으로 보았으나, 사회적 지원을 개념화함에 있어서 고려 되어야하는 것이 한 개인의 사회적 관계에서 구조뿐 아니라 관계의 질과 내용 또한 포함 되어야 한다는 것을 인식하게 되었다. 이러한 인식으로 사회적 지원이 인간관계에서의 내용과 형태에 초점을 맞추게 되었다. 사회적 지원망을 통한 지원에 관해서 초기 연구자는 정서적인 지원에만 초점을 두었지만 연구가 진행되고 자원 제공자가 지원을 받는 대상자에 따라서 정서적인 지원만 아닌 직접적인 원조 행위 등의 다양한 유형의 물질적 지원을 제공 한다고 밝혀졌다. 선행연구로 보면 하우스(House)는 사람들이 서로에게 받는 수단적 도움, 정서적 관심, 주위 환경에 대한 정보 등 자신의 대한 긍정적인 평가를 사회적 지원이라고 하였다³³⁾. 콕스(Cobb 1976)는 사회적 지원에 대한 세 가지의 형태로 정의하였는

32) 이병호(2007) 호텔종사원의 사회적 지원이 직장과 가정갈등 및 직무만족에 미치는 영향p5

33) 이창국(2012) 호텔 레스토랑의 고객 불평요인이 종사원 직무스트레스 및 직업몰입에 미치는 영향:

데 첫 번째 타인에게 사랑과 관심을 받는다는 믿음을 갖게 되는 ‘정서적 지원’, 두 번째 자신의 가치를 인정받으며, 존중 받는다고 믿음을 갖게 되는 ‘존중감 지원’, 세 번째 상호적 관계 속에 소속 되어 있다고 믿음을 갖게 되는 ‘상호 관계적 지원’이 있다³⁴⁾. 국내 연구를 보면 현영섭(2010)은 여러 분야에서 조직원 4,000명 이상을 대상으로 한 경력 계획과 경력 정체 간의 관계는 학습에 대한 자기 주도성과 사회적 지원에 대한 조절 효과를 연구 하였다. 경력정체를 지각하는 종사원이 사회적 지원을 받고 있다고 인식하면 경력계획과 경력정체의 정적인 관계가 더욱 더 강하게 나타날 수 있다고 하였다³⁵⁾. 다음의 [표 2-4]는 사회적 지원에 대한 선행연구를 정리를 한 것이다.

[표 2-4] 사회적 지원의 정의

연구자	정의
최우성(2005)	개인의 대인관계 속에서 제공을 받는 다양한 지원
천성수(2008)	접근관점에서 안정적인 대인관계를 얻는다는 지각으로 스트레스에 대응을 돕는 다양한 형태의 자원
박정희 · 이은희(2008)	타인과의 의미 있는 상호작용의 결과로 얻는 긍정적인 모든 형태의 지원
김영조 · 이유진(2012)	사회적인 관계에서 심리적과 물질적, 정보적인 차원의 도움을 받는 것.
강경주(2016)	조직 내에서 근로자가 받을 수 있는 상사지원과 동료지원을 사회적 지원이라고 정의

자료: 선행연구를 바탕으로 논자 구성

사회적지원의 조절효과를 중심으로 강원대학교대학원 박사학위논문 재인용

34) Cobbs, S.(1976) "Social Support as a Moderator of Life Stress." Psychosomatic Medicine, 38, pp.300-3014

35) 현영섭(2010) 경력정체와 경력계획 간의 관계에 학습에 대한 자기주도성 및 사회적지원의 조절효과 한국 인력개발 학회12(2)

앞에서의 선행연구를 종합하여 보면 사회적 지원은 사회적 관계를 맺고 있는 대인관계로 부터 다양한 지원 즉 물질적 지원뿐만 아니라 정서적인 지원 칭찬, 충고 등을 지원받는 것으로 정의 할 수 있고 이를 통해 자신의 자존감과 자기가치를 높이고 조직 생활에 있어 부정적인 영향은 감소시키는 요인으로 작용한다고 볼 수 있다.

2) 사회적 지원의 유형

사회적 지원의 유형은 지원을 제공하는 주체가 누구인가에 따라서 사회적 지원이 미치는 영향이 다르게 나타나고 또한 어떠한 사회적 지원을 주어지는 지에 따라 원천별과 기능별로 구분하여 분류한다. 비어(Beehr 1985)는 사회적 지원을 직무관련 지원과 비 직무관련 지원 두 가지로 분류하였고 직무관련 지원에는 직장 내의 상사와 동료, 부하로 부터 제공되는 지원을 말하고 비 직무관련 지원으로는 가족과 친구, 정신요법치료사 등에 의한 제공된 지원이라고 하였다³⁶⁾. 카플란(Caplan et al. 1975)은 사회적 지원을 상사와 동료, 가족, 친구로 차별화 하였다³⁷⁾. 본 연구는 원천과 직무 관련을 연관 시켜 조직의 지원과 동료의 지원, 상사의 지원에 대하여 살펴보고자 한다.

가) 상사의 지원

상사의 지원은 부하들로 하여금 그들의 직무에 더 효과적으로 적응하고 더 만족하게 한다고³⁸⁾ 하였고 오하이오(Ohio) 주립대학의 리더십 연구에서

36) Beehr, T. A.(1985), "The Role of Social Support in Coping with Organizational Stress.", in Beehr, T. A. & Bhagat, R. S.(eds), Human Stress and Coping in Organization: An Integrated Perspective, John Wiley & Sons, pp.375-395

37) Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R., Van Harrison, R. & Pinneau, S. R.(1975), "Job Demands and Worker Health". Washington, D C, U. S. Department of Health, Education and Welfare, National Institute for Occupational Safety and Health.

38) Likert, R.(1961), New Patterns of Management: An Integrating Principle and an Overview, McGraw-Hill, pp.217-237

리더의 배려는 리더의 부하가 더욱 효율적인 업무를 하도록 도와주는 역할을 한다고 하였다³⁹⁾. 그리고 상사는 조직에서 특정 근로자보다 높은 위치에서 강한 직무권한을 가진 사람으로, 이들의 지원은 부하직원의 일중독 성향을 완화 또는 강화시키는 데에 큰 영향을 미친다. 또한 동료는 직무협조, 정서적 지원을 통해 유해한 효과를 완화시킬 수 있다⁴⁰⁾.

선행연구를 종합하여 보면 상사는 조직 내에서 계층상 부하보다 높은 위치에서 있고 많은 직무적인 권한을 가지고 있기 때문에 효과적인 관리와 지원은 부하 직원으로 하여금 육체적이나 정신적으로의 재해를 감소시킨다고 볼 수 있다.

나) 동료의 지원

동료의 지원은 조직행동분야에서 오랫동안 논의되어져 왔는데 그 주된 연구결과는 동료의 지원이 직무협조, 정보, 정서적 지원 등을 통해 스트레스의 유해한 효과를 완화시킬 수 있다는 것과 상사의 지원과 동료의 지원은 훌륭한 리더십을 위해 필수적이며 동료의 지원이 특정유형의 만족과 관련되어 있음을 밝혔으며⁴¹⁾ 마요(Mayo 1945)의 호손연구에서 동료들의 지원이 생산성 및 동기유발에 중요한 영향을 미친다는 것을 밝혔다⁴²⁾. 또한 시소르(Seashore 1957)는 그의 작업집단의 응집력에 관한 연구에서 동료들이 사회적 강화(social reinforcement)에 의해 강제적인 생산규범을 형성 한다는 결론을 맺고 있다⁴³⁾. 그리고 조직의 구조나 그 조직 내에서의 직무는 상사와 동

39) 박내회(1997), 조직 행동론, 박영사, pp.280-286

40) 이인석 · 정무관 · 남중훈 · 김준원 · 황재원. "일중독이 구성원의 태도에 미치는 영향에 관한 연구." 대한경영학회지, 제21권 제6호, (2008):2605-2626.

41) Bowers, D G.& Seashore, S. E.(1966),"Predicting Organizational Effectiveness with a Four-factor Theory of Leadership", Administrative Science Quarterly,11,pp.238-263

42) Mayo, E.(1945), "The Social Problems of an Industrial Civilization," Boston: Graduate School of Business Administration, Harvard University

43) Seashore, S. E., "The social support colleagues and group coercion", *Personnel Psychology*, 1957, Vol. 11, pp.34-57.

료의 사회적 지원에 대하여 강한 영향을 미친다는 것이다 하지만 사회적 지원이 경쟁적이고 평가적이며 불평등한 관계를 가질 경우에는 상사와 동료들 간 지원적 관계를 실행 할 수 없다⁴⁴).

다) 조직의 지원

조직지원(perceived organizational support :POS)은 아이젠버거(Eisenberger)와 연구자들(1986)로 처음 제시된 개념이다. 하지만 이전에 다수의 연구자들은 종사원들이 지원에 관하여 전반적인 인식을 형성하는 것을 제안 하였으며, 조직적 지원에 대한 인식은 다양한 직무 산출 변수들과의 긍정적 관련이 있다고 하였다. 조직의 지원을 연구 한 초기 문헌들은 조직적 지원이 안정적이며 긍정적인 환경을 나타낸다고 말하고 있다⁴⁵).

개인집단이나 조직과의 개인적인 관계를 포함하고 종사원이 조직에 몰입하는 것을 조직 몰입이라고 하면 종사원이 조직을 의인화하여 조직이 개인에 몰입할 수 있다는 것을 조직지원이라고 한다. 즉 조직도 종사원에 몰입을 할 수 있다는 것이다. 따라서 조직이 종사원의 공헌에 가치를 두며 복지에 대해 관심을 기울이고 있다고 느끼는 종사원의 전반적인 지각을 조직지원이라 정의 하였다⁴⁶).

조직지원 인식은 조직이 종사원의 복지에 대해 관심을 가지며 종사원의 불평에 대해 귀 기울이고 종사원이 난관에 직면할 때 도와주기 위한 노력이며 종사원의 대우를 공정하게 하는 것에 대한 종사원의 인식을 말한다⁴⁷). 조직지

44) 김선정(2005), “직장과 가정간의 갈등이 직무성과에 미치는 영향에 관한연구 개인특성과 사회적지원의 조절효과를 중심으로”홍익대학교 대학원 석사학위논문

45) Shore, L. M.& Shore, T .H.(1995). “Perceived Organizational Support and organizational Justice.”In Cropanzano, R. S.,& Micelle Kajar, M.(Eds.), Organizational politics, justice, andsupport: Managing the social climate of the workplace, pp.149-164

46) 이효주 2011) 호텔조리종사원이 지각하는 사회적지원의 고용형태효과에 따른 조직몰입의 관계 p8

47) Eisenberger, R. Fasolo, P. & Davis-La Mastro, V. (1990). "Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation," Journal of Applied Psychology, 75, pp.51-59.

원이 중요한 이유는 그러한 지원은 자유재량에 의해 평가된다는 것이다⁴⁸⁾. 자유재량적인 보상이 주어졌을 때 종업원은 조직의 배려에 대해 매력을 가지게 될 것이고 조직지원은 강화되어진다는 것이다. 만약 회사정책이나 노동조합에 의해 똑같은 보상이 주어진다면 종업원들은 조직지원을 적게 느낄 것이다⁴⁹⁾. 조직의 지원은 종사원들에게 다양한 방법으로 영향을 주고 있고 조직의 지원에 대한 종사원들의 개인적인 해석도 매우 다양한데 즉 지각된 조직의 지원은 기대감과 노력성이라는 경제적 보상 이외의 감정적인 애착을 통하여 종사원들의 정체성과 동일시를 이끌어 내고 있다. 이러한 기대감과 노력성, 감정적인 애착은 종사원들의 조직목표에 대한 참여와 수행을 통하여 증가되고, 이러한 이유로 조직에 대한 종사원들의 특별한 믿음에 관하여 다양한 연구가 이어졌다⁵⁰⁾.

제 3절 직무태도의 개념 및 유형

1) 직무태도의 개념

직무태도란 종사원이 직무의 여러 특별한 상황에 대해 반응하는 경향으로⁵¹⁾, 조직 구성원들의 조직과 업무에 대한 생각과 행동 방식의 포괄적 개념이다⁵²⁾. 고든(Gordon)은 태도는 경험을 통한 체계화된 것이고 그대상과 상황들에 대한 개인의 반응이 직접적으로 영향을 주는 신경적, 정신적 준비상태라고 정의하였다⁵³⁾. 피쉬버인(Fishbein 1975)는 태도란 심리적 대상에 의하여

48) Eisenberger, R. Cummings, J. Armeli, S.& Lynch, P. (1997), "Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, vol.82, pp.812-829.

49) Eisenberger, R. Fasolo, P.& Davis-LaMastro, V.(1990).op cit pp.51-59.

50) 전무경 (2002). "사회적 교환관계가 조직구성원의 직무태도에 미치는 영향", 서강대학교 대학원 경영학과 석사학위논문

51) 장한별(2011). 공공서비스 전달에서 공무원의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향 분석. p.26.

52) 이진희(2012). 조직장면에서 직무태도-몰입 모형에 대한 실증적 검증. 가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문. p.5

53) 21세기 정치학대사전, 2002)

호의 또는 비호의적인 반응을 결정하는 학습되어진 개인의 내적성향으로 정의하였다⁵⁴). 이와 같은 태도를 단정 지어 정의하기는 어렵지만 어떠한 사람이나 대상에 대한 감정, 믿음, 행동의도 등의 총칭을 태도라고 볼 수 있다⁵⁵).

2) 직무태도의 유형

직무태도란 종사원이 직무나 업무 수행에 있어 나타나게 되는 개인적인 특성으로 직무태도의 범위에서는 조직 지원인식, 직무관여, 이직의도 등 다양한 관점이 있지만, 여러 연구자들은 대표적인 요인으로는 직무만족, 이직의도, 조직몰입 등으로 주요 구성 요인으로 파악하며, 직무태도는 조직을 움직이는 행위에 있어서 상당한 영향력을 발휘한다⁵⁶). 본 연구에서는 직무태도의 하위 변수로 직무만족과 이직의도 이 두 가지의 하위 변수로 연구를 하고자 한다.

가) 직무 만족

직무만족에 대한 연구는 지금까지도 여러 연구자들의 다양한 방법으로 진행되어 왔고 연구자에 따라 다소간 차이가 있었 직무의 개념은 단일 차원의 대상이 될 수 없어 일반화된 개념을 도출하지 못하고 있다. 현재 대다수의 학자들에 의한 가장 보편적인 개념으로 직무만족의 정의는 로크(Locke)의 정의이다. 그는 만족은 감정적 반응으로 개념의 정의로는 내성적 관점에 의해서 발견되고 파악되므로 직무만족이란 "조직구성원이 직무가치를 추구하고 성취하는 과정에 있어서 개인이 직무나 직무 경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 긍정적인 감정상태"라고 정의하였다⁵⁷).

54) Fishbein, M., and Ajzen, I.(1975). Belief, attitude, intention and behavior. Reading, MA: Addison & Wesley

55) 김교식(2004). 학습Y에 대한 자기주도성이 직무태도에 미치는 영향: W그룹을 중심으로. 고려대학교 석사학위논문.

56) 박소정(2012). 호텔기업 내 조직커뮤니케이션 만족이 직무태도 및 고객 지향성에 미치는 영향. 경기대학교 석사학위논문.

직무만족을 연구한 최초의 연구자인 호팩(Hoppock)은 직무 만족은 자신의 직무에 만족한다고 느끼는 원인이 되는 생리적, 심리적, 환경적인 상황들의 조화라고 하였고⁵⁸⁾, 직무를 통하여 얻어지거나 직무로부터 경험하게 되는 욕구충족의 정도이고, 이는 각 개인의 가치체계에 따라서 상이한 형태를 나타낸다고 하였다⁵⁹⁾. 본 연구에서의 직무 만족의 개념은 특급 호텔 조리사의 현재와 과거의 직무수행 및 직무 역할, 근무 조건에 대한 만족에 따른 긍정적 심리 상태라고 정리 하고자 한다. 다음의 [표 2-5]는 직무만족에 대한 선행연구를 정리를 한 것이다.

[표 2-5] 직무만족의 정의

연구자	직무만족에 대한 정의
이재인(2000)	자기 자신의 현재 직무에서 누리는 임금 및 승진, 기회, 성취와 같은 제 근로조건에 대하여 얼마나 만족하는가의 감정적 표현.
이준혁 · 김동기 · 박기호(2005)	협의는 직무간의 욕구충족을 의미, 광의는 직무와 관련한 태도의 만족.
서광열(2009)	자신의 직무로 누릴 수 있는 임금과 성취, 승진 및 기회, 회사 경영방침, 등의 여러 가지 직무조건에 대하여 얼마나 만족하는 심리적· 물리적 만족에 대한 자신의 인식정도.
조예염(2015)	조직구성원의 직무 및 조직 내 상황에 대하여 지각한 만족 정도를 평가하여 나타낸 정서적 반응상태 라고 정의.

자료: 선행연구를 바탕으로 논자구성

57)Locke, E.A.(1976), The Nature and Causes of Job satisfaction, in M. D. Dunnette(ed), Hand book of industrial Psychology ,Chicago: R and Mc Nally,1300

58) Hoppock, R.,(1935), Job satisfaction, New York

59) E. J. McComick & J. Tiffin, Industrial Psychology, 6 the dition, (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Inc. (1974), pp.298-299.

직무만족의 결정요인에 대한 외국의 연구결과에서 보면 요인이 다양하게 나타난다. 공통적인 요인으로 재분류 하면 조직특성, 직무특성, 개인특성의 차원으로 세분화 할 수 있다. 조직의 특성은 승진, 보수, 동료와의 관계, 보상제도의 공정성과 타당성 등이고 직무의 특성은 과업중요성, 직무정체성, 기술다양성, 직무기술의 활용, 자율성, 직무명료성 등이 내용이다. 개인 특성의 요인은 학력, 보수만족, 경력 등이 포함되고 있다. 내·외재적 요인으로 구분하여 진행한 연구는 내재적 요인을 직무수행과 직접적인 관련되는 내용을 제시되었고, 외재적 요인으로는 고용안정과 보상관련요인, 안전한 근무여건 및 감독과 상사와의 관계, 동료와의 관계, 승진 등의 요인으로 구성되어 있다⁶⁰⁾. 다음의 [표 2-6]은 직무만족의 결정요인에 대한 선행연구를 중심으로 정리 요약한 것이다.

[표 2-6] 직무만족 결정 요인

연구자	직무만족 결정요인
이유재(2003)	①직장에 대한 만족 ②일에 대한 만족 ③임금에 대한 만족 ④근로 조건에 대한 만족 ⑤회사에 대한 만족
송효분(2005)	①직장 ②업무 ③상사와의 관계 ④자기개발의 기회 ⑤급여 ⑥동료와의 관계 ⑦승진
김병진(2008)	개인의 내재적 요인: 직무자체, 성취감, 자부심 외적 환경 요인: 안정성, 보수직무
윤현석·이동원(2013)	내재적 요인: 직무수행과 직접적으로 관련되는 내용 외재적요인: 보상요인, 고용안정, 근무여건, 감독 및 상사의 관계, 동료와의관계, 승진등 기타요인
한현주(2017)	①임금 ②직무자체 ③상사와의 관계 ④승진 ⑤교육

자료: 선행연구를 바탕으로 논자구성

60) 윤현석·이동원(2013), 해양경찰관의 직무만족 결정요인에 관한 연구 한국경찰학회15권5호p153-154

이 외 국내 연구에서는 직무만족은 전체 직무만족과 직무에 관련된 단면 또는 요인 별 직무만족으로 구분하였으며, 전체 직무만족은 ‘조직 구성원의 직무상 역할에 대하여 느끼고 있는 전체적인 감정적 반응을 나타내는 것’이라 하였으며, 직무의 단면 혹은 요인별 만족은 ‘직무와 관련하여 다양한 요인에 의한 경험을 통해 얻게 된 정서적 반응’이라고 정의하였다⁶¹⁾.

송효분(2005)은 직무만족에 영향을 미치는 요인을 직장, 업무, 상사와의 관계, 동료와의 관계, 승진, 자기개발 기회, 급여로 정의하였고⁶²⁾, 자부심, 성취감, 직무자체와 같은 개인의 내재적 요인과 보수와 안정성과 같은 외적 환경을 직무 만족도를 결정하는 중요한 요인으로 정의 하였으며⁶³⁾, 구성원의 직무만족을 일에 대한 만족, 직장에 대한 만족, 인상 대한 만족, 근로 조건에 대한 만족과 회사에 대한 만족으로 구분하여 다섯 가지 유형으로 제시하였다⁶⁴⁾.

본 연구에서는 위 연구자들의 요인 중 특급호텔 조리사의 직무만족에 영향을 주는 요인으로 직무, 임금, 승진, 상사 및 동료, 조직과의 관계 등이 영향을 주는 것으로 선정하여 연구를 하고자 한다.

나) 이직의도

우선 이직이란 종사원 개인이 조직의 구성원을 포기하고 현 조직을 떠나려고 하는 의도로 실제 그만두기 이전에 나타나는 예고이고 넓은 의미로의 개념으로는 사회 시스템의 구성원이 되는 자격의 경계선을 넘나드는 개인의 이동 정도라고 하였고⁶⁵⁾, 넓은 의미의 이직이란 구성원이 한 지역에서 다른

61) 유병주(1982), 노인복지관 종사자의 직무만족에 관한 연구, 박사학위논문, 고려대학교 대학원

62) 송효분(2005), 외식기업의 내부마케팅이 내부고객과 외부고객의 만족에 미치는 영향 : 호텔레스토랑과 패밀리레스토랑을 대상으로, 경기대학교 대학원 박사학위논문

63) 김병진(2008), 홀랜드식 검사에 의한 직업유형 일치정도와 직무만족 및 직무성취와의 관계, 충남대학교 대학원 박사학위논문

64) 이유재(2003), 서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구-기존고객과 잠재고객의 비교를 중심으로- 마케팅연구, 제18권 제4호 12월, 67-97

지역으로 이동하는 지역 간 이동과 한 직업으로부터 다른 직업으로 바꾸는 직업 간 이동이 있고 한 산업에서 다른 산업으로 이동하는 산업 간의 이동을 뜻하였다. 좁은 의미의 이직은 조직 구성원의 조직내부에서 조직 외부로의 이동을 의미하고 한 조직을 단위로 하는 인적자원의 관리측면에서 이렇게 좁은 의미로의 이직에 초점을 맞추게 된다⁶⁶⁾.

일반적으로 의도는 어떤 기회나 조건이 형성되면 목표달성을 위해서 특정 행동을 실행 하고자 하는 생각으로 행동하기 위해 노력하는 것처럼 행동에 미치는 동기적인 요인을 내포하고 있다⁶⁷⁾. 그리하여 이직 의도는 현재 이직이 결과로 나타는 것이 아닌 앞으로 이직으로 행동할 수 있는 심리상태이고, 특정상황에 자발적으로 조직을 떠나려는 의도이다.

국내 연구를 살펴보면 이직의도가 직업이건 직장이건 간에 어느 부분에서 든 소속된 조직 구성원의 자격을 종결하는 의도인 것은 분명해 보인다.

이러한 이유로 인하여 조직들은 자신의 조직의 유효성을 위하여 이직의도에 많은 관심을 기울이게 된다. 이는 조직의 입장에서 이직은 경우에 따라서 순기능과 역기능을 지닐 수 있지만 일반적으로는 역기능을 지니는 경우가 많아 높은 이직률은 조직과 개인 모두에게 부정적인 결과를 초래하기 때문이다.⁶⁸⁾ 다음의 [표 2-7]은 선행연구자의 이직의도에 대한 정의를 정리 요약한 것이다.

65) Allen, N. J. & Meyer, J. P.(1990). Organizational socialization tactics: A longitudinal analysis of links to newcomers' commitment and role orientation, *The Academy of Management Journal*, 33(4), pp.847-858

66) 조보성(1997), 체육단체 종사자의 이직의사 영향요인에 관한 연구 서울대학교 대학원석사 학위논문 pp.45-49.

67) 문영주. (2010). 사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향. 서울대학교박사학위논문

68) 송현진(2010), “리조트종사자의 조직몰입 직무만족 조직공정성이 이직의도에 미치는영향” 관동대학교 관광경영대학원석사학위논문p12,p34

[표 2-7] 이직의도에 대한 정의

연구자	정의
윤숙희(2004)	가까운 시일 내에 현재의 직장을 자발적으로 떠나고 싶은 의도
신유근(2005)	현재의 조직을 떠나기 위한 생각이고, 직무를 이탈하고자 하는 심리적 상태
한상숙 외(2009)	현재의 직장에 계속 머물러 있을 것인지 떠날 것인가에 대한 개인의 의지
한용희 외(2010)	구성원이 속해 근무 중인 조직을 떠나려는 의도, 생각, 결심
김도형(2012)	조직구성원 자신이 소속된 조직에서 직무를 수행하면서 개인의 목표달성을 이루기 어렵다고 지각되어서 직무를 이탈하려는 심리적 상태
강인주(2015)	조직 구성원이 특정한 상황으로 현재의 조직을 떠나고자 하는 의도 또는 생각
임대환(2016)	조직 구성원이 현재의 조직을 포기하고 새로운 조직으로 옮기려 하고자 하는 의지, 고려 정도

자료: 선행연구를 바탕으로 논자구성

본 연구에서 특급호텔 조리사의 이직은 호텔 사업의 특성상 인적 서비스의 의존도가 높기 때문에 이직으로 인한 수익성에 영향을 줄 뿐만 아니라 이직으로 인한 종사원의 재배치 및 채용으로 인한 비용이 동반 한다는 점이다. 따라서 회사나 조직 차원에서 이직의도를 낮추거나 이직을 줄일 수 있는 방안을 찾는 연구가 활발히 진행되어야 할 것이다. 이직의 유형으로는 이직의 결정주체에 누구인가에 따라서 자발적 이직과 비자발적 이직으로 나누며, 조직 통제 가능성 여부로 회피가능 이직과 회피 불가이직으로 나눌 수 있으며, 또 조직이 조직에 미치는 영향에 따라서 순기능적 이직, 역기능적 이직으로 나눌 수 있다.

먼저 자발적 이직과 비자발적 이직으로 모블리(Mobley 1982)는 자발적 이직은 작업조건, 임신, 감독, 임금, 부양가족 등의 이유로 의한 이직에 대한 의사결정의 주체가 종사원 자기 자신일 경우이며 강제은퇴, 해고, 사망, 질병 등의 이유로 의한 이직에 대한 의사결정 주체가 조직이나 기타의 환경요인일 경우에는 비자발적 이직으로 구분하고 있다⁶⁹⁾. 자발적 이직은 일반적으로 조직구성원 스스로의 의사결정에 의한 이직을 말하고, 사직으로 표현되기도 하고 조직에 불만이나 불평이 있는 경우보다 더 좋은 기회를 찾아서 이직하는 경우나 또는 여성이 출산을 위해서 이직하는 경우가 해당한다. 또한 비자발적 이직으로 구성원의 고용만료의 경우나 회사규칙의 위반, 불성실한 업무수행으로 구성원 해고의 경우 또는 인력의 과다로 회사의 재정 부담을 줄이기 위한 일시해고나 사망, 정년퇴직, 장애, 혹은 군대 복무 등의 이직을 말한다⁷⁰⁾. 또한 회피가능 이직과 회피불가능 이직으로는 회피가능 이직이란 경영자가 통제 할 수 있는 복지, 업무시간, 작업조건, 임금 등의 사유로 이직을 결정하는 것이고 회피불가능 이직이란 정년퇴직, 임신, 사망 등으로 경영자로 하여금 통제 할 수 없는 요인에 의해 이직이 결정되는 이직을 말한다. 회피가능 이직은 대부분 다른 기업이나 직장으로 이직이 대부분이다.

제 4 절 경력정체, 직무만족, 사회적 지원간의 관계 선행연구

경력정체와 직무만족간의 선행연구인 이호선(2006)의 연구를 보면 경력정체와 직무태도의 관계를 검증한 결과 첫째, 경력정체성과 직무만족에 있어서는 내용적 경력정체의 경우는 통계적으로 유의하게 나타났으나 구조적 경력정체의 경우에는 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 즉 내용적 경력정체는

69) Mobley, W. H. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academ Management Review*, 7, 111-116

70) 최유정(2006), 직장인의 직무스트레스에 관한 연구 동국대학교 대학원석사학위논문pp.25-28

직무만족에 대해 부(-)의 방향으로 영향을 미쳤으며 경력정체에 대해 높게 지각하면 직무만족은 낮아진다는 것을 증명하였다⁷¹⁾.

올펜(Orpen,1986)은 구조적으로 정체된 종사원이 정체되지 않은 종사원보다 더 낮은 직무만족을 나타낸다고 주장하였으며⁷²⁾, 에팅턴(Ettington,1992)은 경력정체가 동료만족, 승진만족, 전반적인 직무만족과 부적 상관을 나타낸다는 것을 밝혔다⁷³⁾. 또한 차오(Chao,1990)는 경력정체가 내재적·외재적 직무만족과 모두 부적 상관관계가 있음을 발표하였으며⁷⁴⁾, 밀리맨(Milliman,1992)의 연구결과 구조적 정체와 내용적 정체는 모두 직무만족과 유의한 부적 상관관계를 나타냈으며⁷⁵⁾, 김계철(2015)은 직무 탈진감, 업무 과부하와 직무만족의 관계에서 상사지원의 조절효과에 대해서 통계적으로 유의한 효과가 나타났다고 하였다⁷⁶⁾

제 5 절 경력정체, 이직의도, 사회적 지원간의 관계 선행연구

이종훈(2013)의 연구를 보면 구조적 경력정체를 지각한 조리 팀 직원이 팀 동료와의 관계, 상사와의 관계는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대체로 피라미드 형태를 띠는 현대조직의 구조적인 모순인 승진과 회사에서의 성장 한계와 같이 구조적 경력정체를 지각하게 된 특급호텔 조리 팀 직원의 팀 동료와의 관계나 상사와의 관계가 좋다고 해도 이직의도가 낮아질 수 없다는 것이다. 둘째 내용적 경력정체를 지각하게 된 조

71) 이호선(2006) 호텔 종사원의 경력정체가 직무 및 경력 태도에 미치는 영향 p63

72) Orpen, C.(1986), "The Relationship Between Perceived Task Attributes and Job Satisfaction and Performance among Plateaued and Nonplateaued Managers", Human Systems Management, 6, pp.15-20

73) Ettington, D. R.(1992), "Successful Career Plateauing for Middle Manager", Doctoral Dissertation, The University of Michigan

74) Chao, G.T.(1990), "Exploration of the Conceptualization and Measurement of Career Plateau: A Comparative Analysis", Journal of Management, 16, pp.181-19

75) Milliman, J. F.(1992), "Causes, Consequences and Moderating Factors of Career Plateauing", Unpublished Doctoral Dissertation, University of Southern California

76) 김계철. (2015). 콜센터 상담사의 업무 저해요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한연구: 스마트워크와 상사지원의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문. 전남대학교.

리 팀 직원은 팀 동료와의 관계, 상사와의 관계는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 구성원 개인의 업무내용과 업무에 관련하여 도전의식과 흥미 등의 내용적 경력정체를 지각한 특급호텔 조리 팀 직원은 상사와의 관계나 팀 동료와의 관계가 좋을수록 이직의도가 완화 될 수가 있다는 것이다⁷⁷⁾. 비서직 종사자를 대상으로 조사한 사회적 지원을 고려한 직무스트레스와 직무태도에 관한 연구에서는 동료지원은 선행변수인 직무스트레스와 결과변수인 직무몰입, 조직만족 이직의도 등의 모든 요인에 영향을 주는 것으로 나타났⁷⁸⁾.

이효주(2012)의 연구를 보면 호텔 조리종사원의 사회적 지원과 조직몰입은 업무를 하면서 많은 부분의 영향을 미치는 것에 대하여 중요한 기제인 것으로 나타났고, 이러한 사회적 지원인 팀 지원, 조직의 지원, 상사의 지원이 종사원들의 조직몰입에서도 특히 정서적인 관계로 상사의지원의 영향은 조직몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났⁷⁹⁾.

77) 이종훈(2013) 특급호텔 조리팀 직원이 지각한 경력정체가 이직의도에 미치는 영향- 조리팀 동료상사- 부하 간 관계의 조절효과를 중심으로-p46~p47

78) 도윤경. (1999). 사회적 지원을 고려한 직무스트레스와 직무태도와의 관계: 비서직종사자를 대상으로. 인적자원개발연구, 1(1), 293-323.

79) 이효주(2012) 호텔조리종사원이 지각하는 사회적지원의 고용형태 효과에 따른 조직몰입의 관계p58

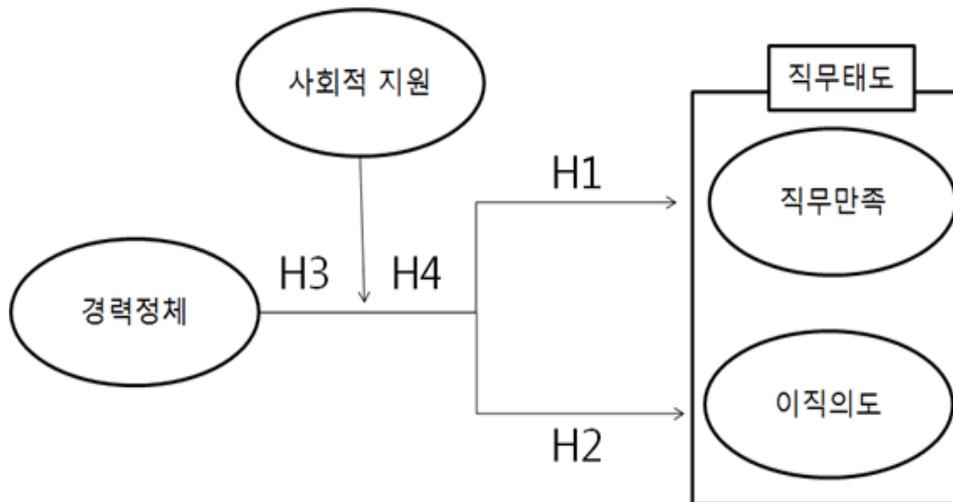
제 3 장 연구의 설계와 분석방법

제 1 절 연구모형과 가설

1) 연구 모형

본 연구에서는 제2장의 이론을 바탕으로 특급호텔 조리사의 경력정체 지각의 두 가지 유형(구조적 경력정체, 내용적 경력정체)이 이직의도, 직무만족에 미치는 영향과 두변수 사이에서 사회적 지원의 조절변수의 역할을 검증하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 아래와 같은 [그림 3-1] 연구의 모형을 설정하였다.



[그림 3-1] 연구의 모형

본 연구의 가설은 앞에서 제시된 이론적 배경의 선행연구들을 바탕으로

설계된 연구의 모형에 따라 인과관계를 토대로 특급호텔 조리사의 경력정체가 이직의도 및 직무만족에 미치는 영향관계와 사회적 지원의 조절변수의 조절효과를 검증하고자 다음과 같이 4개의 가설을 설정하여 작성 되었다.

2) 연구의 가설 설정

[H-1] 특급호텔 조리사의 경력정체는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[H-2] 특급호텔 조리사의 경력정체는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

[H-3] 사회적 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 직무만족과의 관계에서 조절역할을 할 것이다.

H3-1 사회적 지원 중 상사의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 직무만족과의 관계에서 조절 역할을 할 것이다.

H3-2 사회적 지원 중 동료의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 직무만족과의 관계에서 조절 역할을 할 것이다.

H3-3 사회적 지원 중 조직의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 직무만족과의 관계에서 조절 역할을 할 것이다.

[H-4] 사회적 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 이직의도간의 관계에서 조절역할을 할 것이다.

H4-1 사회적 지원 중 상사의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 이직의도간의 관계에서 조절 역할을 할 것이다.

H4-2 사회적 지원 중 동료의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 이직의도간의 관계에서 조절 역할을 할 것이다.

H4-3 사회적 지원 중 조직의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 이직의도간의 관계에서 조절 역할을 할 것이다.

제 2 절 연구변수의 조작적 정의와 분석방법

1) 연구변수의 정의 및 측정도구

본 연구에서는 특급호텔 조리사의 경력정체 지각이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 검증하고 사회적지원의 조절효과를 확인하고자 조절변수로 설정하였고 다음과 같이 변수를 조작적으로 정의하였다.

가) 경력정체

본 연구에서는 경력정체에 대해 객관적인 경력정체의 측정보다 종사원 자신의 미래 경력에 대한 개인적으로 어떻게 지각하는지와 같은 주관적인 요소들로 의해 평가하는 주관적 경력정체로 정의하였고 내용적 경력정체와 구조적 경력정체 두 가지 유형으로 정의하였다.

본 연구에서는 하위 요인으로 구조적 경력정체와 내용적 경력정체 2개의 요인으로 구성하였고 김태성·허찬영(2014), 정윤길·손경희(2006), 전원배·문상정(2008)의 선행연구를 바탕으로 본 연구 목적에 맞추어 측정 항목을 수정, 보완하여 활용하였다. 하위요인의 구조적 경력정체 5문항, 내용적 경력정체 5문항으로 총 10문항으로 구성 하였으며 측정척도로는 리커트 5점 척도를 사용하여 “1점=전혀 그렇지 않다”, “2점=대체로 그렇지 않다”, “3점=보통이다”, “4점=대체로 그렇다”, “5점=매우 그렇다”로 하여 동의정도를 측정하였다.

[표 3-1] 경력정체 측정문항

구조적 경력정체	1	회사에서 나에게 주워지는 승진기회는 한계에 왔다고 생각한다.
	2	나는 현재의 업무보다 더 높은 수준의 업무를 수행할 기회가 없을 것이다.
	3	나는 현재의 직위 보다 높은 상위 직위로의 승진이 어렵다고 생각한다.

	4	나는 현재의 회사에서 정해놓은 승진연한에 따라 승진할 수 없을 것 같다.
	5	나는 현재 회사에서 다른 동료 보다 앞서 나갈 수 없다고 생각한다.
내용적 경력정체	6	현재 나의 직무로는 도전의식은 생기지 않을 것이다.
	7	나는 현재 직무에 대해 앞으로도 흥미로움과 새로움을 받지 못할 것이다.
	8	현재 나의 직무를 통해서는 학습하고 성장할 수 있는 기회가 거의 없을 것이라고 생각한다.
	9	현재 나의 직무수행에 있어 새로운 지식과 능력을 계속 확장시켜야할 필요성을 느끼지 못한다.
	10	나는 현재의 직무에 대한 책임감이 크지 않다고 생각한다.

나) 직무만족

본 연구에서 직무만족이란 조직 구성원이 직무에 대한 개인의 욕구 충족 및 만족을 나타내는 것이고 조직 내에서 자신의 직무를 수행함에 있어 전체적으로 느끼는 주관적인 개인의 만족으로 정의하였다. 직무만족의 하위 차원으로는 자부심, 승진, 보상, 동료와 일체감, 업무안정, 성장기회 등이 구성되어 있고 본 연구에서는 직무만족을 측정하기 위해 이은수(2007), 장홍(2012)의 선행연구를 바탕으로 본 연구의 목적에 맞추어 수정 및 보완 하여 총 5 문항으로 구성하였다.

측정척도로는 리커트 5점 척도를 사용하여 “1점=전혀 그렇지 않다”, “2점=대체로 그렇지 않다”, “3점=보통이다”, “4점=대체로 그렇다”, “5점=매우 그렇다”로 하여 동의정도를 측정하였다

[표 3-2] 직무만족 측정 문항

1	현재 받는 임금은 나의 직무수행의 노력과 비교할 때 적정하다.
2	나의 직무를 수행함으로써 성취감을 느낀다.
3	내가 업무를 열심히 하여 업무성과를 높이면 그 결과 승진에 반드시 반영될 것이라고 생각한다.
4	나는 회사에 입사이후 지속적으로 의욕이 상승하고 있다.
5	나는 현재 나의 직업이 나에게 가장 이상적인 직업이라고 생각한다.

다) 이직의도

본 연구에서 이직의도란 이직에 앞서 실제 이직으로 행동할 수 있는 심리 상태를 말하며, 현재의 직장 또는 조직을 다른 조직과 직장으로 떠나고자 하는 심리 상태 라고 정의한다. 따라서 본 연구에서 측정도구는 모블리(mobly 1982)가 개발한 도구를 바탕으로 심재팔(2009), 왕옥국(2011), 조승균(2011)의 선행연구를 바탕으로 본 연구의 목적에 맞추어 수정 및 보완 하여 총 5 문항으로 구성하였다.

측정척도로는 리커트 5점 척도를 사용하여 “1점=전혀 그렇지 않다”, “2점=대체로 그렇지 않다”, “3점=보통이다”, “4점=대체로 그렇다”, “5점=매우 그렇다”로 하여 동의정도를 측정하였다.

[표 3-3] 이직의도 측정 문항

1	나는 가끔 회사를 그만두고 싶은 충동을 느낀다.
2	나는 다른 호텔의 좋은 직무로 이직이 가능하면 이직을 하고 싶다.
3	나는 현재와 비슷한 근무조건이라면 타 호텔로 이직을 하고 싶다.

4	현재 나의 동일한 직업이 아닌 다른 직업에 종사하고 싶다.
5	나는 타 호텔의 취업정보를 얻으면 자세하게 알아보려고 노력 한다.

라) 사회적 지원

본 연구에서 사회적 지원은 호텔 조리사가 업무를 수행할 때 적정한 대응을 할 수 없는 상황에서 효과적인 대응을 할 수 있도록 타인이나 조직으로부터 받는 여러 형태의 지원을 사회적 지원으로 정의할 수 있다. 본 연구에서는 사회적 지원의 하위요인으로 상사의 지원, 동료의 지원, 조직의 지원 3가지의 요인으로 구성 하였고 김혜정(2013), 연지혜(2010), 박승만(2006) 고현철(2004) 이경은(2011), Li, Jiang, Yao, & Li (2013)등 의 선행연구를 바탕으로 본 연구에 맞추어 수정 및 보완하여 상사의 지원 4문항, 동료의 지원 4문항, 조직의 지원 4문항으로 총 12문항으로 구성하였다. 측정척도로는 리커트 5점 척도를 사용하여 “1점=전혀 그렇지 않다”, “2점=대체로 그렇지 않다”, “3점=보통이다”, “4점=대체로 그렇다”, “5점=매우 그렇다”로 하여 동의 정도를 측정하였다.

[표 3-4] 사회적 지원 측정 문항

상사의 지원	1	나는 업무에 관련된 문제에 관해 상사에게 말하면 경청하여 준다.
	2	나의 상사는 내가 경력수립을 할 수 있도록 도와준다.
	3	나의 상사는 내가 업무상 어려운 일이 발생했을 때 도움을 주며 문제해결을 제시한다.
	4	나에게 직장 생활에 도움이 되는 정보를 제공해 주고 도와주는 상사가 있다.

동료의 지원	5	나의 동료들은 업무수행에 많은 도움을 준다.
	6	나는 업무수행과 관련하여 어려운 일이 발생하였을 때 나 평상시에도 동료들은 나에게 도움을 준다.
	7	나의 동료들은 업무수행과 관련된 문제를 말하면 경청하여 준다.
	8	내가 어려운 일이 있을 때 나의 동료들은 업무수행을 대신하거나 많은 도움을 준다.
조직의 지원	9	우리 호텔은 나의 목표와 가치관을 존중하고 배려해 준다.
	10	내가 업무상 또는 개인적인 문제로 곤경에 처할 때 회사는 나에게 도움을 준다.
	11	우리 호텔은 나의 복리후생에 대해 진정으로 관심을 갖고 있다.
	12	우리 호텔은 목표달성 시 적절한 보상을 해준다.

2) 설문지 구성

본 연구는 연구가설을 실증적으로 검증하기 위하여 설문지를 구성하였고, 모든 설문문항은 리커트 5점 척도를 사용하여 구성하였다. 본 연구의 설문지의 구성 내용은 [표 3-5]와 같다.

[표 3-5 설문지 구성 내용]

구분	변수		문항수	출처	척도
A	경력 정체	구조적	10	태성·허찬영 (2014), 정운길·손경희(2006), 전원배·문상정 (2008),	리커트(Likert) 5점 척도
		경력정체			
		내용적			

		경력정체			
B	직무만족		5	이은수(2007), 장홍(2012)	
C	이직의도		5	심재팔(2009), 왕옥국(2011), 조승균(2011)	
D	사회적 지원	상사의 지원	12	혜정(2013), 연지혜(2010), 박승만(2006) 고현철(2004) 이경은(2011) Li, Jiang,Yao,& Li (2013)	
		동료의 지원			
		조직의 지원			
E	인구통계학적 특성		9		명목척도
계				41	

3) 자료 수집 방법

본 연구의 모집단으로는 서울·경기지역 특급호텔 조리사 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 설문조사 기간으로는 2018년 10월 15일부터 31일까지 총21일간 실시하였다. 설문지는 총 설문지 280부 중 회수된 설문지는 280부를 회수하여 회수율은 100%이고 불성실한 응답의 설문지 10부를 제외한 총 270부를 실증분석에 사용되었다. [표 3-6]은 모집단의 표본 설계 방법에 대하여 다음과 같이 정리 하였다.

[표 3-6] 표본 설계 방법

구분	내용
모집단	특급호텔 조리사
표본의 단위	서울·경기소재 특급호텔 조리사
조사 기간	2018년 10월 15일~ 31일(16일간)
자료 수집 방법	설문지를 사용한 자기기입법(280부)
표본의 크기	280부
회수된 표본	280부 (100%)
유효표본	270부 (96.4%)

4) 분석방법 및 절차

본 연구에서의 가설을 실증분석하기 위해서 SPSS 22.0 버전 통계프로그램을 활용하여 분석하였고, 분석방법과 절차는 [표 3-7]과 같다.

첫째, 표본의 인구 통계학적 특성을 분석을 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 본 연구의 각 변수들의 타당성과 신뢰도를 분석을 위해 요인 분석과 신뢰도 분석을 통해 각각의 연구 변수들의 분석을 실시하였다.

셋째, 각 연구 변수들 간 관련성을 검증하기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

넷째, 경력정체와 직무만족간의 영향관계를 분석하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다.

다섯째, 경력정체와 이직의도간의 영향관계를 분석하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다.

여섯째, 경력정체와 직무만족간의 관계에서 사회적지원의 조절효과를 분석하기 위해서 위계적 회귀분석을 실시하였다.

일곱째, 경력정체와 이직의도간의 관계에서 사회적지원의 조절효과를 분석하기 위해서 위계적 조절회귀분석을 실시하였다.

[표 3-7] 표본 분석방법과 절차

연구가설	내용	분석방법
	인구 통계학적 특성 및 일반사항	빈도분석
	연구변수의 타당성과 신뢰성	요인분석 신뢰도분석 상관관계분석
연구가설H-1	경력정체와 직무만족간의 영향관계분석	다중회귀분석
연구가설H-2	경력정체와 이직의도간의 영향관계분석	다중회귀분석
연구가설H-3	경력정체와 직무만족간의 관계에서 사회적지원의 조절효과	위계적 조절회귀 분석
연구가설H-4	경력정체와 이직의도간의 관계에서 사회적 지원의 조절효과	위계적 조절회귀 분석

제 4 장 분석 결과

제 1절 조사표본의 일반적 특성

다음의 [표 4-1]은 설문조사에 응답한 특급호텔 조리사 270명의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과이다. 분석결과 첫째, 성별은 남자가 222명(82.2%), 여자는 48명(17.8%)로 나타나 호텔조리사의 성별에 따른 비율은 여성에 비해 남성이 월등히 높은 것으로 나타났다. 둘째, 연령은 20대가 94명(34.8%), 30대 101명(37.4%), 40대 54명(20%), 50대 21명(7.8%)으로 30대의 조리사가 37.4%로 가장 높았으며 그다음으로 20대의 조리사가 34.8%로 나타나 20대와 30대의 호텔조리사의 비율이 72.2%로 조사되었다. 셋째 최종학력으로는 고졸 11명(4.1%), 전문대졸 131명(48.5%), 대학교졸 92명(34.1%), 대학원졸 36명(13.3%)으로 나타났다. 넷째, 월 소득은 250만원미만이 137명(50.7%)으로 가장 많았으며, 350만원 미만 72명(26.7%), 150만원 미만 23명(8.5%), 450만원 미만 22명(8.1%), 450만원 이상 16명(5.9%)의 순서로 조사되었다. 다섯째, 직급으로는 사원 114명(42.2%), 주임 75명(27.8%), 계약직/임시직 48명(17.8%), 과장 18명(6.7%), 차장이상 2명(0.7%)으로 조사 되었으며, 일곱째, 근무연수는 1년 미만 35명(12.96%), 5년 미만 80명(29.62%), 10년 미만 58명(21.5%) 15년 미만 38명(14%), 15년 이상 59명(21.8%)으로 나타났고 여덟째 근무형태는 정규직 218명(80.8%), 계약직 52명(19.3%)이며 아홉째, 미혼 141명(52.2%), 기혼 129명(47.8%)이다. 열 번째 근무업장으로는 양식주방 144명(53.3%)으로 가장 많았고, 그다음으로는 베이커리 주방 47명(17.4%), 중식주방 35명(12.9%), 한식주방 31명(11.5%), 일식주방 13명(4.8%)으로 조사되었다.

[표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과(N:270)

구분	내용	빈도	퍼센트(%)
성별	남자	222	82.2
	여자	48	17.8
나이	20대	94	34.8
	30대	101	37.4
	40대	54	20.0
	50대	21	7.8
학력	고졸	11	4.1
	대학교졸	92	34.1
	대학원졸	36	13.3
	전문대졸	131	48.5
소득	150만원미만	23	8.5
	250만원미만	137	50.7
	350만원미만	72	26.7
	450만원미만	22	8.1
	450만원이상	16	5.9
직급	계약직/임시직	48	17.8
	과장	18	6.7
	대리	13	4.8
	사원	114	42.2
	주임	75	27.8
	차장이상	2	.7
결혼여부	미혼	141	52.2
	기혼	129	47.8
근무 연수	1년미만	35	12.9
	5년미만	80	29.6
	10년미만	58	21.5
	15년미만	38	14
	15년이상	59	21.8
근무형태	계약직	52	19.3
	정규직	218	80.8
근무업장	베이커리주방	47	17.4
	양식주방	144	53.3
	일식주방	13	4.8
	중식주방	35	12.9
	한식주방	31	11.5

본 설문지를 통한 조사에서 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아본 결과로는 특급호텔 조리사의 조사대상자는 여성보다 남성이 82.2%로 많았고 20대와 30대의 조리사가 72.2%를 나타내었다. 5년 이상의 경력을 가진 조리사의 비율이 57%가 넘는 응답률이 조사되었고 15년 이상 경력의 조리사가 59명으로 조사되었지만 대리, 과장, 차장의 직책을 가진 조리사는 33명으로 조사되어 수직적 진급의 한계로 인한 구조적 경력정체로 분석되었다. 학력으로는 전문대학교 졸업한 조리사가 많았고 80%가 넘는 조리사가 정규직으로 근무하고 있는 것으로 확인 되었다.

제 2 절 연구 변수의 신뢰도 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정도구에 대하여 탐색적 요인분석을 통하여 타당성 평가와 요인으로 추출된 문항들에 대한 Cronbach's α 값을 구하고 신뢰도를 분석하였다. 각 변수들 간의 상관관계를 분석하여 수많은 변수들을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어주는 방법이 탐색적 요인분석이며, 이러한 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는 것인지를 파악할 수 있다. 본 연구에서 경력정체, 사회적 지원, 직무만족, 이직의도를 알아보기 위해 측정에 사용한 설문 32문항에 대한 요인분석 및 신뢰도를 분석하였다. 요인추출을 위해 주성분 분석(principal component analysis)을 실시하였으며 각 요인들의 특성을 알아보기 위해 베리맥스(varimax) 회전 방법을 이용하였다. 요인분석 결과 요인적재량이 0.5이하로 나타난 이직의도의 1가지 항목 '현재 나의 동일한 직업이 아닌 다른 직업에 종사하고 싶다'를 제외하고 총 31가지의 문항에 대한 요인분석과 Cronbach's α 값을 산출하였다. [표4-2]와 같이 표본의 적합성을 판단하는 KMO 값은 0.874로 나타났으며, Bartlett 검증도 $p < 0.01$ 수준에서 5369.623로 항목간의 상관행렬은 요인분석을 수행하기 적합한 것으로 나타났다. 아이겐

값이 1이상인 요인이 7개의 요인으로 도출 되었고, 요인의 누적 분산 설명력은 7.311%이다.

[표4-2] 연구변수의 타당성 및 신뢰성 분석결과

요인	항 목	요인 적재 치	아이 겐값	% 분산	% 분산 (누적)	α
F1 구조적 경력 정체	1.회사에서 나에게 주어지는 승진기회는 한계에 왔다고 생각한다.	.849	4.884	15.264	42.108	.889
	2.직위 보다 높은 상위 직위로의 승진이 어려울 것이다.	.833				
	4.회사에서 정해놓은 승진연한에 따라 승진할 수 없다.	.807				
	2.현재 업무보다 더 높은 수준의 업무를 수행할 기회 없다고 생각한다.	.775				
	5.회사에서 다른 동료보다 앞서 나갈 수 없다고 생각한다.	.637				
F2 내용적 경력 정체	9.직무수행에 있어 새로운 지식과 능력을 계속 확장시켜야할 필요성을 느끼지 못한다	.870	8.590	26.844	26.844	.912
	8.직무를 통해서는 학습하고 성장할 수 있는 기회 없을 것이다.	.827				
	10.현재 직무에 대한 책임감이 크지 않다.	.785				
	7.현재 직무에 대해 앞으로도 흥미로움과 새로움을 받지 못한다.	.777				
	6.나의 직무로는 도전의식은 생기지 않는다.	.721				
F3 동료 지원	5.나의 동료들은 업무수행에 많은 도움을 준다.	.857	2.649	8.278	50.386	.893
	7.나의 동료들은 업무수행과 관련된 문제를 말하면 경청하여 준다.	.831				
	8.내가 어려운 일이 있을 때 나의 동료들은 업무수행을 대신하거나 많은 도움을 준다.	.813				
	6.나의 업무수행과 관련하여 어려운 일이 발생하였을 때나 개인적인 일에도 동료들은 나에게 도움을 준다.	.788				

F4 상사 지원	1. 나는 업무에 관련된 문제에 대해 상사에게 말하면 경청하여 준다.	.821	2.075	6.483	56.869	.886
	3. 나의 상사는 내가 업무상 어려운 일이 발생했을 때 도움을 주며 문제해결을 제시한다.	.818				
	2. 나의 상사는 내가 경력수립을 할 수 있도록 도와준다.	.783				
	4. 나에게 직장 생활에 도움이 되는 정보를 제공해 주고 도와주는 상사가 있다.	.702				
F5 조직 지원	11. 우리 호텔은 나의 복리후생에 대해 진정으로 관심을 갖고 있다.	.808	1.618	5.057	61.926	.865
	12. 우리 호텔은 목표달성 시 적절한 보상을 해준다.	.793				
	10. 내가 업무상 또는 개인적인 문제로 곤경에 처할 때 회사는 나에게 도움을 준다.	.753				
	9. 우리 호텔은 나의 목표와 가치관을 존중하고 배려해 준다.	.739				
F6 이직 의도	2. 나는 다른 호텔의 좋은 직무로 이직이 가능하다면 이직을 할 것이다.	.825	1.556	4.861	66.787	.823
	3. 나는 현재와 비슷한 근무조건이라면 타 호텔로 이직을 하고 싶다.	.786				
	1. 나는 가끔 회사를 그만두고 싶은 충동을 느낀다.	.757				
	5. 나의 직무를 수행함으로써 성취감을 느낀다.	.727				
F7 직무 만족	5. 나는 현재 나의 직업이 나에게 가장 이상적인 직업이라고 생각한다.	.789	1.127	3.523	70.311	.801
	4. 나는 회사에 입사이후 지속적으로 의욕이 상승하고 있다.	.665				
	2. 나는 나의 직무를 수행함으로써 성취감을 느낀다.	.590				
	1. 현재 받는 임금은 나의 직무수행의 노력과 비교할 때 적정하다.	.551				
	3. 내가 업무를 열심히 하여 업무성적을 높이면 그 결과 승진에 반드시 반영될 것이라고 생각한다.	.533				

KMO : 0.874, Bartlett의 검정 : $\chi^2=5369.623$, df:496, p=0.000

제 3 절 연구가설의 검증

본 연구는 특급호텔 조리사의 경력정체와 직무태도간의 관계에서 사회적 지원의 조절역할을 알아보고자 하였다.

그에 따라 경력정체의 경력내용, 경력구조의 요인이 직무만족과 이직의도의 영향관계에서 사회적지원의 상사의 지원, 동료의 지원, 조직의 지원이 조절역할을 할 것이라는 가설을 설정하였다. 이와 같은 가설검증을 위해 다중회귀분석과 위계적 조절회귀분석을 실시하였다.

1) 가설 1의 검증

가설 1의 특급호텔 조리사의 경력정체는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설에 따라 특급호텔 조리사의 경력내용과 직무만족요인의 관계를 검증하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 결과는 [표4-3]에 나타났다. 가설 1에 분석결과 다중 공선성의 문제는 없었으며 다중 회귀모형에 대한 통계적 유의성을 검증하는 F통계량은 15.624($p=.000$)으로 나타났다. 또한 R-square(설명력)값은 0.105, t값은 26.671로 나타났다. 특급호텔 조리사의 내용적 경력정체는 직무만족에 영향관계가 있는 것으로 나타났으며 구조적 경력정체는 영향력이 낮게 나타났다.

가설 1의 분석결과를 보면 구조적 경력정체는 t값이 $-.598(p=.550)$ 으로 나타났지만 내용적 경력정체는 직무만족에 대해 t값이 $-4.110(p=.001)$ 으로 나타나 가설 1은 채택되었다.

[표4-3] 경력정체와 직무만족 간의 다중회귀분석결과

분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
	B	표준 오차	β			TOL	VIF
(상수)	3.746	.147		26.671	.000		
F1 경력구조	-.035	.059	-.043	-.598	.550	.646	1.549
F2 경력내용	-.239	.058	-.296	-4.110	.001***	.646	1.549
모형요약							
모형	R	R 제곱	수정된 R제곱	추정값의 표준오차	Durbin-Watson		
1	.324	.105	.098	.69564	1.700		
분산분석b							
모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
1 선형회귀분석	15.121	2	7.561	15.624	.000		
잔차	129.206	267	.484				
합계	144.327	269					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

2) 가설 2의 검증

가설 2의 특급호텔 조리사의 경력정체는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설에 따라 특급호텔 조리사의 경력내용과 직무만족요인의 관계를 검증하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 결과는 [표 4-4]에 나타났다. 가설 2에 분석결과 다중 공선성의 문제는 없었으며 다중 회귀모형에 대한 통계적 유의성을 검증하는 F통계량은 9.328(p=.000)으로 나타났다. 또한 R-square(설명력)값은 0.068, t값은 13.579로 나타났다. 특급호텔 조리사의 내용적 경력정체는 이직의도에 영향관계가 있는 것으로 나타났으며 구조적 경력정체는 영향력이 낮게 나타났다. 가설 2의 분석결과를 보면 구조적 경력정체는 t값이 .031(p=.975)으로 나타나지만, 내용적 경력정체는 직무만족에 대해 t값이 3.452(p=.001)으로 나타나 가설 2는 채택되었다.

[표4-4] 경력정체와 이직의도 간의 다중회귀분석결과

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성통계량	
	B	표준 오차	β			TOL	VIF
(상수)	2.424	.179		13.579	.000		
F1 경력구조	.002	.072	.002	0.31	.975	.646	1.549
F2 경력내용	.245	.071	.254	3.452	.001***	.646	1.549
모형 요약							
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	Durbin-Watson		
1	.256	.065	.068	.85094	1.614		
분산분석b							
모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
1 선형회귀분석	13.508	2	6.754	9.328	.000		
잔차	193.333	267	.724				
합계	206.842	269					

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

3) 가설 3의 검증

가설 3의 사회적 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 직무만족과의 관계에서 조절 역할을 할 것이 가설에 따라 3단계 위계적 조절회귀분석을 실시하여 조절효과를 분석하였다.

가) 가설 3-1의 특급호텔 조리사의 상사지원이 직무만족에 미치는 조절효과를 검증하여 [표4-5]에 제시하였다. 특급호텔 조리사의 상사지원 조절효과를 검증하였다. 모델 1단계에서 독립변수인 경력정체(경력내용, 경력구조)에서 경력내용은 종속변수인 직무만족에 유의한 영향($\beta = -.296, p < .000$)이 나타났으나 경력구조($\beta = -.043, p = .550$)는 유의한 영향이 나타나지 않았다. 경력정체가 직무만족을 설명하는 설명력은 10.5%로 나타났다. 조절변수가 투입된 모델 2단계에서는 상사의 지원이 추가 되었고 설명력은 17.9%로 나타났다.

상사의 지원은 직무만족에 유의한 영향($\beta = -.330, p < .001$)을 주는 것으로 나타났다. 모델 3단계에서 상사지원의 조절효과를 검증한 결과 설명력은 20.1%로 나타났다. 모델 3의 결과에서 경력정체(경력내용)와 직무만족 사이의 상사지원($\beta = -.202, p < .05$)이 조절효과가 나타났다. 따라서 가설 3-1은 채택되었다.

[표4-5] 경력정체와 직무만족, 상사지원간의 위계적 조절회귀분석 결과

구분	모델1			모델2			모델3		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
경력내용 (A)	-.2 96	-4. 110	.00 0	-.2 52	-3. 644	.00 0	-.213	-2.749	.006
경력구조 (B)	-.0 43	-.5 98	.55 0	-.0 73	-1. 058	.29 1	.030	.388	.699
상사지원 (C)				.292	5.2 42	.00 0	.324	5.748	.000
AxC							-.015	-.181	.856
BxC							-.202	-2.378	.018*
R ²	.105			.179			.201		
R 변화량				.084			.027		
F (P)	15.624(.000)			20.607(.000)			14.514(.000)		

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

나) 가설 3-2의 특급호텔 조리사의 동료지원이 직무만족에 미치는 조절효과를 검증하여 [표4-6]에 제시하였다. 특급호텔 조리사의 동료지원 조절효과를 검정하였다. 모델 1단계에서 독립변수인 경력정체(경력내용, 경력구조)에서 경력내용은 종속변수인 직무만족에 유의한 영향($\beta = -.296, p < .000$)이 나타났으나 경력구조($\beta = -.043, p = .550$)는 유의한 영향이 나타나지 않았다. 경력정체가 직무만족을 설명하는 설명력은 10.5%로 나타났다.

조절변수가 투입된 모델 2단계에서는 동료의 지원이 추가 되었고 설명력은 15.4%로 나타났다. 동료의 지원은 직무만족에 유의한 영향($\beta = .222, p < .001$)을 주는 것으로 나타났다. 모델 3단계에서 동료의 조절효과를 검증한 결과 설명력은 18.2%로 나타났다. 모델 3의 결과에서 경력정체(경력내용)

과 직무만족 사이의 동료지원($\beta = -.851$, $p < .05$)이 조절효과가 나타났다. 따라서 가설 3-2는 채택되었다.

[표4-6] 경력정체와 직무만족, 동료지원간의 위계적 조절회귀분석 결과

구분	모델1			모델2			모델3		
	β	t	P	β	t	P	β	t	P
경력내용 (A)	-.2 96	-4. 110	.00 0	-.2 84	-4.0 39	.00 0	-.284	-.861	.390
경력구조 (B)	-.0 43	-.5 98	.55 0	-.0 42	-.60 4	.54 6	-.892	-2.450	.015
동료지원 (C)				.22 2	3.92 6	.00 0	.247	4.358	.000
AxC							-.030	-.093	.926
BxC							-.851	-2.408	.017*
R ²	.105			.154			.182		
R변화량				.049			.029		
F(P)	15.624(.000)			16.116(.000)			11.776(.000)		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

다) 가설 3-3의 특급호텔 조리사의 조직지원이 직무만족에 미치는 조절효과를 검증하여 [표4-7]에 제시하였다. 특급호텔 조리사의 조직지원 조절효과를 검증하였다. 모델 1단계에서 독립변수인 경력정체(경력내용, 경력구조)에서 경력내용은 종속변수인 직무만족에 유의한 영향($\beta = -.296$, $p < .000$)이 나타났으나 경력구조($\beta = -.043$, $p = .550$)는 유의한 영향이 나타나지 않았다. 경력정체가 직무만족을 설명하는 설명력은 10.5%으로 나타났다.

조절변수가 투입된 모델 2단계에서는 조직의 지원이 추가 되었고 설명력은 33.6%으로 나타났다. 조직의 지원은 직무만족에 유의한 영향($\beta = -.203$, $p < .001$)을 주는 것으로 나타났다. 모델3단계에서는 조직지원 조절효과를 검증한 결과 설명력은 34.0%으로 나타났다. 모델 3의 결과에서 경력정체(경력내용, 경력구조)와 직무만족 사이의 조직지원은 조절효과가 나타나지 않았다. 따라서 가설 3-3은 기각되었다.

[표4-7] 경력정체와 직무만족, 조직지원간의 위계적 조절회귀분석 결과

구분	모델1			모델2			모델3		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
경력내용 (A)	-.2 96	-4.1 10	.00 0	-.2 11	-3.3 62	.00 1	-.193	-2.980	.003
경력구조 (B)	-.0 43	-.59 8	.55 0	-.0 51	-.82 4	.41 1	-.056	-.875	.383
조직지원 (C)				.48 8	9.63 5	.00 0	.490	9.647	.000
AxC							.032	.503	.616
BxC							-.078	-1.202	.231
R ²	.105			.336			.340		
R 변화량				.232			.004		
F (P)	15.624(.000)			44.945(.000)			27.220(.000)		

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

4) 가설 4의 검증

가설 4의 사회적 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 이직의도와의 관계에서 조절 역할을 할 것이라는 가설에 따라 3단계 위계적 조절회귀분석을 실시하여 조절효과를 분석하였다.

가) 가설 4-1의 특급호텔 조리사의 상사지원이 이직의도에 미치는 조절효과를 검증하여 [표4-8]에 제시하였다. 특급호텔 조리사의 상사지원 조절효과를 검증하였다. 모델 1단계에서 독립변수인 경력정체(경력내용, 경력구조)에서 경력내용은 종속변수인 이직의도에 유의한 영향($\beta=282$, $p<.000$)이 나타났으나 경력구조($\beta=-.020$, $p=.785$)는 유의한 영향이 나타나지 않았다. F 값은 10.580($p<.001$)로 나타났으며 독립변수가 높을수록($\beta=282$, $p<.000$) 종속변수가 높아지는 것으로 나타났다. 경력정체가 이직의도를 설명하는 설명력은 7.3%으로 나타났다.

조절변수가 투입된 모델 2단계에서는 상사의 지원이 추가 되었고 설명력

은 10.7%으로 나타났다. 상사의 지원은 이직의도에 유의한 영향($\beta = -.184$, $p < .05$)을 주는 것으로 나타났다. 모델3단계에서는 상사지원 조절효과를 검증한 결과 설명력은 11.0%으로 나타났다. 모델 3의 결과에서 경력정체(경력내용, 경력구조)와 이직의도 사이의 상사지원은 조절효과가 나타나지 않았다. 따라서 가설 4-1은 기각되었다.

[표4-8] 경력정체와 이직의도, 상사지원간의 위계적 조절회귀분석 결과

구분	모델1			모델2			모델3		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
경력내용 (A)	.28 2	3.8 52	.00 0	.25 5	3.50 6	.00 1	.292	3.548	.000
경력구조 (B)	-.02 0	-.2 72	.78 5	-.0 01	-.01 5	.98 8	-.017	-.203	.840
상사지원 (C)				-.1 84	-3.1 59	.00 2**	-.176	-2.932	.004
AxC							-.088	-1.009	.314
BxC							.048	.533	.595
R ²	.073			.107			.110		
R ² 변화량				.034			.003		
F(P)	10.580(.000)			10.618(.000)			6.55(.000)		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

나) 가설 4-2의 특급호텔 조리사의 동료지원이 이직의도에 미치는 조절효과를 검증하여 [표4-9]에 제시하였다. 특급호텔 조리사의 동료지원 조절효과를 검증하였다. 모델 1단계에서 독립변수인 경력정체(경력내용, 경력구조)에서 경력내용은 종속변수인 이직의도에 유의한 영향($\beta = .282$, $p < .000$)이 나타났으나 경력구조($\beta = -.020$, $p = .785$)는 유의한 영향이 나타나지 않았다. 경력정체가 이직의도를 설명하는 설명력은 7.3%으로 나타났다.

조절변수가 투입된 모델 2단계에서는 상사의 지원이 추가 되었고 설명력은 11.4%으로 나타났다. 동료의 지원은 이직의도에 유의한 영향($\beta = -.203$,

p<.001)을 주는 것으로 나타났다. 모델3단계에서는 동료지원 조절효과를 검증한 결과 설명력은 11.5%으로 나타났다. 모델 3의 결과에서 경력정체(경력내용, 경력구조)와 이직의도 사이의 동료지원은 조절효과가 나타나지 않았다. 따라서 가설 4-2는 기각되었다

[표4-9] 경력정체와 이직의도, 동료지원간의 위계적 조절회귀분석 결과

구분	모델1			모델2			모델3		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
경력내용 (A)	.28 2	3.8 52	.00 0	.27 1	3.77 1	.00 0	.106	.310	.757
경력구조 (B)	-.02 0	-.2 72	.78 5	-.0 21	-.28 7	.77 4	.165	.434	.664
동료지원 (C)				-.2 03	-3.5 05	.00 1	-.202	-3.43	.001
AxC							-.161	-.483	.629
BxC							.182	.494	.622
R ²	.073			.114			.115		
R ² 변화량				.041			.001		
F (P)	10.580(.000)			11.477(.000)			6.88(.000)		

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

다) 가설 4-3의 특급호텔 조리사의 조직지원이 이직의도에 미치는 조절효과를 검증하여 [표4-10]에 제시하였다. 특급호텔 조리사의 조직지원 조절효과를 검증하였다. 모델 1단계에서 독립변수인 경력정체(경력내용, 경력구조)에서 경력내용은 종속변수인 이직의도에 유의한 영향($\beta=282$, $p<.000$)이 나타났으나 경력구조($\beta=-.020$, $p=.785$)는 유의한 영향이 나타나지 않았다. 경력정체가 이직의도를 설명하는 설명력은 7.3%으로 나타났다.

조절변수가 투입된 모델 2단계에서는 조직의 지원이 추가 되었고 설명력은 18.0%으로 나타났다. 조직의 지원은 이직의도에 유의한 영향($\beta=.292$, $p<.001$)을 주는 것으로 나타났다. 모델 3단계에서 조직지원 조절효과를 검증

한 결과 설명력은 22.9%으로 나타났다. 모델 3의 결과에서 경력정체(경력내용)과 이직의도 사이의 동료지원($\beta=.151$ $p<.05$)이 조절효과가 나타났다. 따라서 가설 4-3은 부분 채택되었다.

[표4-10] 경력정체와 이직의도, 조직지원간의 위계적 조절회귀분석 결과

구분	모델1			모델2			모델3		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
경력내용 (A)	.282	3.852	.000	.225	3.220	.001	.187	2.673	.008
경력구조 (B)	-.020	-.272	.785	-.015	-.210	.834	-.051	-.733	.464
조직지원 (C)				-.330	-5.869	.000	-.346	-6.302	.000***
AxC							.107	1.529	.127
BxC							.151	2.168	.031*
R ²	.073			.180			.229		
R ² 변화량				.106			.049		
F (P)	10.580(.000)			19.419(.000)			15.686(.000)		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

5) 분석결과 정리

[표 4-11] 연구 가설의 검증 결과

구 분	가 설	채택 여부
H1	특급호텔 조리사의 경력정체는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	특급호텔 조리사의 경력정체는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	사회적 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 직무만족과의 관계에서 조절역할을 할 것이다.	부분 채택
H3-1	사회적 지원 중 상사의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 직무만족과의 관계에서 조절 역할을 할 것이다.	채택
H3-2	사회적 지원 중 동료의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 직무만족과의 관계에서 조절 역할을 할 것이다	채택
H3-3	사회적 지원 중 조직의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 직무만족과의 관계에서 조절 역할을 할 것이다	기각
H4	사회적 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 이직의도와의 관계에서 조절 역할을 할 것이다	부분 채택
H4-1	사회적 지원 중 상사의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 이직의도와의 관계에서 조절 역할을 할 것이다	기각
H4-2	사회적 지원 중 동료의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 이직의도와의 관계에서 조절 역할을 할 것이다	기각
H4-3	사회적 지원 중 조직의 지원은 특급호텔 조리사의 경력정체와 이직의도와의 관계에서 조절 역할을 할 것이다	채택

제 5 장 결 론 및 시사점

제 1 절 연구 결과의 요약

오늘날의 경력개념에 대한 변화는 기업의 내, 외적 환경변화로 인해 조직에서 근무하는 구성원들의 경력 개념에 대해 변화를 가져오게 되고 인적자원의 의존도가 높은 호텔기업에서는 경력정체로 인한 자신과 조직의 경력목표를 달성하기 어려워 경력정체가 발생하게 된다. 이에 따른 직무만족의 저하와 이직의도의 상승의 부정적 결과로 나타나게 되어 본 연구에서는 경력정체와 직무만족, 이직의도, 사회적 지원에 관한 연구가 필요하게 되었다.

본 연구는 특급호텔 조리사를 대상으로 하였고, 특급호텔 조리사의 경력정체 지각이 사회적 지원으로 인한 직무태도에 어떠한 유의한 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다. 본 연구 문제의 검증을 위하여 문헌연구를 진행하여 경력정체와 직무태도(직무만족, 이직의도), 사회적 지원(상사의 지원, 동료의 지원, 조직의 지원)의 대한 개념을 확인하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 독립변수인 경력정체를 구조적 경력정체와 내용적 경력정체로 구분하여 각각 직무태도에 어떠한 유의한 영향을 미치는지를 분석하였고, 종속변수인 직무태도 역시 직무만족과 이직의도로 구분하여 영향관계를 분석하였다. 그리고 사회적지원의 하위 요인으로 상사의 지원, 동료의 지원, 조직의 지원 3가지 유형으로 구분하여 경력정체와 직무만족간의 관계에서 조절효과를 실증 분석하였고, 경력정체와 이직의도간의 관계에서 사회적 지원의 조절효과를 각각 실증 분석하였다. 분석방법으로는 서울, 경기지역내의 특급호텔 조리사를 표본으로 16일간 280부의 자료를 수집하여 불성실 응답지 10부를 제외한 270부를 SPSS 22.0 버전 통계프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 다중회귀 분석, 위계적 회귀분석으로 나온 실증적 분석 결과를 요약하면 아래와 같다.

첫째, 연구의 타당성과 신뢰도를 조사한 결과 구조적 경력정체, 내용적 경력정체, 동료의 지원, 상사의 지원, 조직의 지원, 이직의도, 직무만족 총 7개의

요인으로 도출되었고, 탐색적 요인분석을 통해 신뢰도와 구성의 타당성 또한 유의한 것으로 나타났다.

둘째, H1과 H2의 가설인 경력정체가 직무만족과 이직의도에 유의한 영향을 미치는가에 대하여 경력정체의 내용적 경력정체는 직무만족과 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 구조적 경력정체는 직무만족과 이직의도에 대한 영향력이 낮게 나타났다.

셋째, 사회적지원은 경력정체와 직무만족간의 관계에서 조절역할을 할 것이라는 가설 H3을 분석한 결과 사회적지원의 하위요인인 상사의 지원과 동료의 지원은 경력정체와 직무만족간의 관계에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 상사와 동료의 지원은 경력정체를 지각하는 조리사의 직무만족을 높이는 역할을 한다. 그러나 조직의 지원은 조절효과를 검증하는 3단계에서 조절효과가 나타나지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H3은 부분채택 되었다.

넷째, 사회적지원은 경력정체와 이직의도간의 관계에서 조절역할을 할 것이라는 가설 H4를 분석한 결과 사회적지원의 하위요인인 상사의 지원과 동료의 지원은 조절효과를 검증하는 3단계에서 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 그러나 조직의 지원은 경력정체와 이직의도간의 관계에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 조직의 지원은 경력정체를 지각하는 조리사의 이직의도를 낮추는 역할을 한다고 볼 수 있다. 따라서 가설 H4는 부분채택 되었다.

제 2 절 연구 결과의 시사점

본 연구에서는 특급호텔 조리사의 경력정체가 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구와 사회적 지원을 조절변수로 두어 영향관계를 파악하여 보고자 하였다. 본 연구를 통한 시사점은 아래와 같다.

첫째, 우선 경력정체를 구조적 경력정체, 내용적 경력정체 두 가지 유형으로 구분하여 연구한 결과 내용적 경력정체만 직무만족과 이직의도에 영향을 미친다는 연구결과가 도출되었는데 이는 진급이나 승진 가능성에 대한 구조적 경력정체의 지각보다 직무 내용상의 내용적 경력정체가 개인의 경력정체 지

각의 중요한 요인인 것으로 나타났으며, 둘째, 상사와 동료의 지원은 내용적 경력정체를 지각하는 특급호텔 조리사의 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증하였다. 이는 내용적 경력정체를 지각하는 특급호텔 조리사의 상사와 동료가 부하직원이나 동료에게 어떻게 영향을 미치는가에 따라 직무만족을 높이는데 공헌을 한다는 것을 의미하고, 조직의 지원은 직무만족에 조절효과가 나타나지 않았는데 이는 직무만족에 조직의 지원 보다는 상사나 동료의 격려, 칭찬 등의 정서적인 지원이 직무만족을 높이는데 효과적인 것으로 나타났다.

셋째, 내용적 경력정체를 지각하는 조리사의 이직의도가 사회적지원에 따라 유의한 영향을 미친다는 가설의 연구결과를 보면 상사와 동료의 지원은 이직의도에 대한 조절효과가 낮게 나타났고 조직의 지원은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 내용적 경력정체를 느끼고 이직의도를 생각한 조직원이 상사와 동료의 심리적, 정서적 지원보다는 이에 대한 임금과 같은 금전적 보상이나 복리후생 등의 조직의 지원이 이직의도를 낮추는 요인임을 증명하였다. 이는 호텔 기업의 적극적인 지원은 경력정체를 지각하는 조리사의 이직의도를 낮추는 동시에 장기근속의 지속적인 가능성을 높이며, 나아가 조직의 목표달성과 조직의 유효성을 증진 시킨다는 점에서 중요한 의미를 갖는다. 넷째, 기존의 선행연구들을 살펴보면 경력정체가 이직의도에 대해 미치는 영향에 있어서 상사의 지원이 이직의도를 완충 시키는 작용을 하는 요인으로 나타났는데 본 연구에서는 경력정체와 이직의도 간의 조절효과가 나타나지 않았고, 조직의 지원만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 지금까지의 선행연구와는 상이한 결과가 도출되었는데 전에는 오직 상사의 역할, 리더쉽과 관련된 교육프로그램을 실시하여 상사의 지원의 역량을 증가시켜 조직 구성원의 멘토 역할을 강조 해왔다면 이제는 상사의 지원뿐 아니라 동료 및 기업과 조직에서의 지원이 함께 병행되어야 경력정체를 지각하는 조직 구성원들에게 직무만족을 높이고 이직의도를 낮춘다는 것을 시사한다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 제언

본 연구결과 및 결론을 바탕으로 후속 연구의 발전을 위한 한계점을 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구의 표본의 특성과 표본 추출 방법의 한계점이 있으며, 이는 설문조사 대상이 임의적으로 선택한 서울, 경기지역내의 특급호텔의 조리사로만 표본이 추출되었기 때문에 모든 지역의 특급호텔 조리사들에게 일반화시키는 점에 문제가 있으며, 표본의 인구 통계학적 특성에서 근무연수가 5년 이하의 표본이 42%, 10년 이하의 표본이 64%가 넘었으며, 직급으로는 사원이하의 조리사가 48.9%, 주임이하의 조리사가 70%정도의 비율을 차지하여 이를 대상으로 구조적 경력정체 측정에 무리가 있다고 판단된다. 둘째, 본 연구의 설문문항에 사용된 대부분의 문항들이 주로 외국문헌에서 사용되었던 문항들로 구성되었기 때문에 국내의 정서나 특급호텔기업의 상황에 맞지 않을 수 있다. 국내의 상황에 맞는 측정도구의 개발과 연구가 계속 진행되어야 할 것이다.

셋째, 호텔기업의 선행 연구들을 살펴보면 호텔종사원 전체에 대한 연구가 대부분이다. 앞으로는 본 연구와 같은 연구대상을 조리사나 객실종사원, 식음료종사원등으로 직군별로 나누거나 연령별, 성별 등으로 세분화 하여 연구가 이루어진다면 호텔기업의 인적관리의 자료로 사용될 것이다.

넷째, 선행연구들을 보면 경력정체에 대한 연구는 꾸준히 진행되어 왔다. 그러나 이에 따른 경력정체를 완화 시키거나 제거할 수 있는 조절 변수의 연구가 아직까지 미흡한 실정이며, 앞으로 다양한 조절변수의 조사와 연구가 필요하다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 김교식. (2004). “학습Y에 대한 자기주도성이 직무태도에 미치는 영향 : W그룹을 중심으로”. 고려대학교 석사학위논문.
- 김계철. (2015). “콜센터 상담사의 업무 저해요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 스마트워크와 상사지원의 조절효과를 중심으로”. 전남대학교 박사학위논문.
- 곽대영. (2013). 경력정체지각이 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향 서울 소재 여행 업체 종사자를 중심으로. 『한국 관광 연구학회 관광 연구저널』, 27(20), 137.
- 김병진. (2008). “홀랜드식 검사에 의한 직업유형 일치정도와 직무만족 및 직무 성취와의 관계”. 충남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김선정. (2005). “직장과 가정간의 갈등이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 개인특성과 사회적지원의 조절효과 중심으로”. 홍익대학교 대학원 석사학위논문.
- 김하얀. (2011). “호텔종사원의 경력정체가 조직시민행동에 미치는 영향.” 경기대학교 일반대학원석사학위논문. 11.
- 도윤경. (1999). 사회적 지원을 고려한 직무스트레스와 직무태도와의 관계: 비서직 종사자를 대상으로. 『인적자원개발연구』, 1(1), 293-323.
- 문영주. (2010). “사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향”. 서울대학교 박사학위논문.
- 문창호. (2011). 카지노종사원의 경력정체유형이 조직몰입에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로 경기대학교 일반대학원 석사학위논문. 9. 12~13.
- 박근수, 유태용. (2005). 경력정체가 직무 및 경력태도에 미치는 영향과 정서 지능 및 조직지원의 조절효과. 『한국 심리학회지 산업 및 조직』, 18(3), 499 -523.

- 박승만. (2006). “사회적지원이 호텔종사원의 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향”. 경기대학교 국제문화대학원 국제호텔학과 석사학위논문.
- 박소정. (2012). “호텔기업 내 조직커뮤니케이션 만족이 직무태도 및 고객지향성에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문.
- 박내희. (1997). 『조직 행동론』, 박영사. 280-286.
- 백종욱. (2001). “경력정체 유형이 조직구성원 태도에 미치는 영향”. 서강대학교대학원 석사학위논문. 8.
- 송효분. (2005). “외식기업의 내부마케팅이 내부고객과 외부고객의 만족에 미치는 영향 : 호텔레스토랑과 패밀리레스토랑을 대상으로”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 송현진. (2010). “리조트종사자의 조직몰입 직무만족 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향”. 관동대학교 관광경영대학원 석사학위논문. 12, 34.
- 신현영, 진용미. (2015). 미용업 종사자의 조직유효성이 경력정체유형과 직무태도에 미치는 영향. 『한국디자인문화학회』, 21(1), 297.
- 신현영. (2016). 미용업 종사자의 경력정체가 조직유효성과 직무태도에 미치는 영향. 7.
- 이병호. (2007). 호텔종사원의 사회적 지원이 직장가정갈등 및 직무만족에 미치는 영향. 5.
- 유병주. (1982). “노인복지관 종사자의 직무만족에 관한 연구”. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 이인석, 정무관, 남종훈, 김준원 외 1명. (2008). 일중독이 구성원의 태도에 미치는 영향에 관한 연구. 『대한경영학회지』, 21(6), 25~26.
- 이유재. (2003). 서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구 기준고객과 잠재고객의 비교를 중심으로 『마케팅연구』, 18(4),
- 윤주영. (2009). “직무유형별 경력정체요인에 관한 연구”. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. 6.

- 이창국. (2012). “호텔레스토랑의 고객 불평요인이 종사원 직무 스트레스 및 직업몰입에 미치는 영향: 사회적지원의 조절효과를 중심으로”. 강원대학교 대학원 박사학위논문.
- 이진희. (2012). 조직 장면에서 직무태도-몰입 모형에 대한 실증적 검증. 가톨릭대학교 상담심리 대학원 석사학위논문. 5.
- 윤현석, 이동원. (2013). 해양경찰관의 직무만족 결정요인에 관한 연구. 『한국경찰 학회』, 15(5), 153-154.
- 이호선. (2006). 호텔 종사원의 경력정체가 직무 및 경력 태도에 미치는 영향. 19.
- 이효주. (2011). 호텔조리종사원이 지각하는 사회적지원의 고용형태 효과에 따른 조직몰입의 관계. 8.
- 정운길, 임병연, 손경희. (2003). 지방공무원의 경력정체 영향요인. 『한국 행정 논집』, 540-541.
- 전무경. (2002). “사회적 교환관계가 조직구성원의 직무태도에 미치는 영향”. 서강대학교 대학원 경영학과 석사학위논문.
- 조보성. (1997). “체육 단체종사자의 이직의사 영향요인에 관한 연구”. 서울대학교대학원 석사학위논문. 45-49.
- 장한별. (2011). “공공서비스 전달에서 공무원의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향 분석”. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문. 26.
- 최유정. (2006). 직장인의 직무 스트레스에 관한연구. 동국대학교 대학원 석사학위논문. 25-28.
- 허광무. (2007). 경력정체 유형이 카지노 종사원의 경력몰입과 조직몰입에 미치는 영향. 10.
- 홍은선, 정진철. (2014). 경력정체 관련 국내·외 연구동향 비교분석. 『한국농산업교육학회』, 46(1). 106.
- 현영섭. (2010). 경력정체와 경력계획 간의 관계에 학습에 대한 자기주도성 및 사회적 지원의 조절효과. 『한국 인력개발학회』, 12(2).

2. 국외문헌

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). Organizational socialization tactics: A longitudinal analysis of links to newcomers' commitment and role orientation. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 847-858.
- Bardwick, J. M. (1986). *The Plateauing Trap*. New York : AMACOM. 27.
- Bowers, D. G.& Seashore, S. E. (1966), "Predicting Organizational Effectiveness with a Four-factor Theory of Leadership", *Administrative Science Quarterly*, 238-263.
- Beehr T. A. (1985). The Role of Social Support in Coping with Organizational Stress.", in Beehr, T. A.& Bhagat, R. S.(eds),*Human Stress and Coping in Organization: An Intergrated Perspective*, John Willy& Sons. 375-395.
- Cobbs, S. (1976). "Social Support as a Moderator of Life Stress". *Psychosomatic Medicine*,38, 300-3014.
- Chao, G T. (1990)."Exploration of the Conceptualization and Measurement of Career Plateau: A Comparative Analysis", *Journal of Management*, 16, 181-19.
- Caplan, R. D. Cobb, S, French, J. R. Van Harrison, R.& Pinneau, S. R. (1975). "Job Demands and Worker Health. "Washington, D. C, U. S. Department of Health, Education and Welfare, National Institute for Occupational Safety and Health.
- Chao, G. T. (1990). Exploration of the conceptualization and measurement of career plateau. *Journal of Man agement*. 16(1), 181-193.
- Davenport, L. A. (1993). "Examination of the Relationships between Career Plateauing and Job Attitude", Doctoral Dissertation, The University of Tennessee, Knoxville.
- Ertington, D. R. (1992). *Successful Career Plateauing for Middle Manager*. Doctoral

- Dissertation, The University of Michigan.
- Ettington, Eisenberger, R., & Davis-La Mastro, V. (1998). Successful career plateauing, *Journal of Vocational Behavior*, 52, 72-88.
- Evans, M. G. & Gilbert, E. (1984). Plateaued managers: their need for gratifications and their performance expectations, *Journal of Management Studies*, 21, 99-108.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. & Davis-La Mastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation," *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59.
- R. Cummings, J. Armeli, S. & Lynch, P. (1997) "Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*. 812-829.
- E. J. Mc Comick & J. Tiffin, *Industrial Psychology*, 6th edition, (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Inc. (1974). 298-299.
- Ference, T. P. Stoner, J. A. F. & Warren, E. K. (1977), "Managing the Career Plateau", *Academy of Management Review*, Vol.2, 602-612.
- Feldman, D. C. & Weitz, B. A. (1988). Career Plateaus Reconsidered. *Journal of Management*, 14(1), 70.
- Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior*. Reading, MA: Addison & Wesley.
- Greenhaus, J. H. (1987). *Career Management*. New York : Dryden. 21-534.
- Greenhaus, Jeffrey H & Callanan, Gerard A. (1994). *Career Management* New York: The Dryden Press.
- Gattiker, U. E & Larwood, L. (1990). "Predictors for career achievement in the

- corporate hierarchy", *Human Relations*, 703–7299.
- Greenhouse, Callanan, & Godshalk. (2000). *Career management*. London: SAGE Publications.
- Greenhouse, Parasuraman, S. & Wormley, W. M. (1990). Effects of race on organizational experiences, job performance evaluations and career outcoms. *Academy of Management Journal*, 33. – 66 64–86.
- Gattiker, U, E & Larwood, L. (1990). "Predictors for career achievement in the corporate hierarchy", *Human Relations*, 43(8), pp703–72.
- Hop pock, R. (1935). *Job satisfaction*, New York.
- Hall, D. T. (1986). *Career Development in Organizations*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Hall, D. T. (1996). Protean careers of the 21st Century. *The Academy of Management Executive*. 10(4). pp.8–16.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management: An Integrating Principle and an Overview*, Mc Graw-Hill, pp.217–237.
- Veiga, J. F. (1981). "Plateaued Versus Nonplateaued Manager: Career Patterns, Attitudes and Path Potential", *Academy of Management Journal*, Vol.24(3), pp.566–578.
- Mayo, E. (1945). "The Social Problems of an Industrial Civilization," Boston: Graduate School of Business Administration, Administration, Harvard University.
- Mobley, W. H. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review*, 7, 111–116.
- Milliman, J. F. (1992). "Causes, Consequences and Moderating Factors of

Career Plateauing", Unpublished Doctoral Dissertation, University of Southern California

- Orpen, C. (1986). "The Relationship Between Perceived Task Attributes and Job Satisfaction and Performance among Plateaued and Nonplateaued Managers", *Human Systems Management*, 6, pp.15–20.
- Veiga, J. F. (1981). "Plateaued Versus Nonplateaued Manager: Career Patterns, Attitudes and Path Potential", *Academy of Management Journal*, Vol.24(3), pp.566–578
- Seashore, S. E., "The social support colleagues and group coercion", *Personnel Psychology*, 1957, Vol. 11, pp.34 ~ 57.
- Shore, L. M.& Shore, T. H. (1995). "Perceived Organizational Support and organizational Justice." In Cropanzano, R. S.&Michelle Kajar, M. (Eds.) *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace*, pp.149–164

설 문 지

특급호텔 조리사, 경력정체, 직무태도 사회적지원에 관한 설문조사

--	--	--	--

안녕 하십니까?

본 설문지는 [특급호텔 조리사의 경력정체와 직무태도간의 관계에서 사회적 지원의 조절효과에 대한 연구]에 관하여 연구를 수행하기 위한 조사의 목적이 있습니다.

본 설문지는 “통계법 제 33조”를 의거하여 학술적 연구 외의 다른 목적으로 사용되지 않습니다.

본 설문에 사용된 질문은 정답이 없으며, 느끼신바 솔직하게 응답을 해주시길 바랍니다.

설문에 응답하여 주셔서 대단히 감사드리며 귀하의 무궁한 발전을 기원합니다.

2018년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

지도교수: 우 성 근

연구자: 외식경영전공 홍 신 석

e-mail : sinsuk2456@hanmail.net

A. 다음은 경력정체에 대한 내용의 문항입니다. 귀하의 생각을 “체크(V)”하여 주십시오.

항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
구조적 경력 정체	1. 회사에서 나에게 주어지는 승진기회는 한계에 왔다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 현재의 업무보다 더 높은 수준의 업무를 수행할 기회가 없을 것이다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 현재의 직위 보다 높은 상위 직위로의 승진이 어렵다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 현재의 회사에서 정해놓은 승진연한에 따라 승진할 수 없을 것 같다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 현재 회사에서 다른 동료보다 앞서 나갈 수 없다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
내용적 경력 정체	6. 현재 나의 직무로는 도전의식은 생기지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 현재 직무에 대해 앞으로도 흥미로움과 새로움을 받지 못할 것이다.	①	②	③	④	⑤
	8. 현재 나의 직무를 통해서도 학습하고 성장할 수 있는 기회가 거의 없을 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	9. 현재 나의 직무수행에 있어 새로운 지식과 능력을 계속 확장시켜야 할 필요성을 느끼지 못한다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 현재의 직무에 대한 책임감이 크지 않다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

B. 다음은 직무만족에 대한 내용의 문항입니다. 귀하의 생각을 “체크(V)”하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보 통 이 다	그 렇 다	매우 그렇 다
1. 현재 받는 임금은 나의 직무수행의 노력과 비교할 때 적정하다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 나의 직무를 수행함으로써 성취감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3. 내가 업무를 열심히 하여 업무성과를 높이면 그 결과 승진에 반드시 반영될 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 회사에 입사이후 지속적으로 의욕이 상승하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 현재 나의 직업이 나에게 가장 이상적인 직업이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

C. 다음은 이직의도에 대한 내용의 문항입니다. 귀하의 생각을 “체크(V)”하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보 통 이 다	그 렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 가끔 회사를 그만두고 싶은 충동을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 다른 호텔의 좋은 직무로 이직이 가능하다면 이직을 하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 현재와 비슷한 근무조건이라면 타 호텔로 이직을 하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
4. 현재 나의 동일한 직업이 아닌 다른 직업에 종사하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 타 호텔의 취업정보를 얻으면 자세하게 알아보려고 노력 한다.	①	②	③	④	⑤

D. 다음은 사회적 지원에 대한 내용의 문항입니다. 귀하의 생각을 “체크(V)”하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	
상사의 지원	1. 나는 업무에 관련된 문제에 대해 상사에게 말하면 경청하여 준다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나의 상사는 내가 경력수립을 할 수 있도록 도와준다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나의 상사는 내가 업무상 어려운 일이 발생했을 때 도움을 주며 문제해결을 제시한다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나에게 직장 생활에 도움이 되는 정보를 제공해 주고 도와주는 상사가 있다.	①	②	③	④	⑤
동료의 지원	5. 나의 동료들은 업무수행에 많은 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나의 업무수행과 관련하여 어려운 일이 발생하였을 때나 개인적인 일에도 동료들은 나에게 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나의 동료들은 업무수행과 관련된 문제를 말하면 경청하여 준다.	①	②	③	④	⑤
	8. 내가 어려운 일이 있을 때 나의 동료들은 업무수행을 대신하거나 많은 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
조직의 지원	9. 우리 호텔은 나의 목표와 가치관을 존중하고 배려해 준다.	①	②	③	④	⑤
	10. 내가 업무상 또는 개인적인 문제로 곤경에 처할 때 회사는 나에게 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
	11. 우리 호텔은 나의 복리후생에 대해 진정으로 관심을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
	12. 우리 호텔은 목표달성 시 적절한 보상을 해준다.	①	②	③	④	⑤

E. 다음은 통계적 자료를 위한 문항입니다. 해당되는 항목에 “체크(V)”하여 주십시오.

1. 귀하의 성별: ① 남자 ② 여자
2. 귀하의 나이: ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
3. 귀하의 최종학력: ① 고졸미만 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대학교졸
⑤ 대학원졸
4. 귀하의 고용형태: ① 계약직 ② 정규직
5. 귀하의 근무연수: ① 1년 미만 ② 5년 미만 ③ 10년 미만
④ 15년 미만 ⑤ 15년 이상
6. 귀하의 직위: ① 계약직/임시직 ② 사원 ③ 주임 ④ 대리
⑤ 과장 ⑥ 차장 이상
7. 귀하의 결혼 여부: ① 미혼 ② 기혼
8. 귀하의 월 소득수준: ①150만원 미만 ②250만원 미만 ③350만원 미만
④450만원 미만 ⑤450만원 이상
9. 귀하의 근무부서: ① 양식주방 ② 중식주방 ③ 한식주방 ④ 일식주방
⑤ 베이커리주방

모든 문항에 응답해주셔서 감사합니다

ABSTRACT

A Study on the Control Effect of Social Support
in the Relationship between the Career Plateau of
a five star chef and their Job Attitude

Hong, Sin-Suk

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

The study was conducted on a chef at a five star hotel and tried to find out how the perception of a five star cook's career plateau can have a significant impact on job behavior due to social support. This also inquired the impact of a hotel company's perception of career plateau on the attitude of a person in charge of a job from the organization's human resources management , looked for the alternative plan for career plateau from the organization's human resources management, and made a space for a research that mitigate or improve the negative consequences

of career plateau through the social support.

In order to verify this research problem, I have identified the concept of career plateau, subfactor of job attitude, job satisfaction, subfactor of social support for turnover intention, support of the supervisor, support of the colleagues, and the concept of the support of the organization, and also have established a research model and research hypotheses for this study based on this kind of theoretical background.

To achieve the objectives of this study, the career plateau of an independent variable was divided into two types: structural career plateau and content career plateau, and the job behavior which is a dependent variable was also analyzed divided into job satisfaction and turnover intention and analyzed each impact relationship in order to achieve the purpose of this study. In addition, I have divided the subfactor of social support into the support of the supervisor, colleague and organization and analyzed the actual analysis of control effect in the relationship between career plateau and job satisfaction. As an analysis method, the sample data of 270 chefs (excluding faithless respondents) at five star hotels in Seoul and Gyeonggi Province are collected, and the results of a frequency analysis, factor analysis, redibility reliability analysis, multiple regression analysis, hierarchical analysis using SPSS 22.0 statistical program are as follows. First, this study derived seven components including structural career plateau, content career plateau, support of colleague, support of the supervisor, support of the organization, turnover intention, job satisfaction, and also could discover that reliability and validity of the structure were also significant through exploratory factor analysis. Second, a study has found that only the content career plateau can affect job satisfaction and turnover intention, which means that content career plateau of the work is more important factor for the individual's perception of career plateau rather than the perception of

career plateau of the promotion possibility.

Third, it was verified that the support of the supervisor and the colleague had a significant effect on the job satisfaction of five star chef who perceives a content career plateau, but the support of the organization did not have control effect on the job satisfaction which means that the emotional support of the colleague or the supervisor's encouragement and compliment is much more effective for improving the job satisfaction. Fourth, a study of the hypothesis that the turnover intention of a chef who recognizes a content career plateau has a significant effect depending on the social support, showed that the effect of supporting of a supervisor and colleagues had a lower control effect on the turnover intention and the support of the organization had a impact on the job intention. This proved that the organization's support, such as monetary compensation, wages or welfare benefits, is more likely decrease the turnover intention rather than the emotional support of the colleague and the supervisor. Therefore, a chef at a five star hotel who recognizes career plateau proved that emotional support from a supervisor and a colleague increases his or her job performance and that the organization's support in turnover intention takes a role of alleviating turnover intention rather than the support of a colleague and a supervisor. This can be used as a material to improve the negative attitude of a chef who feels career plateau in human management, which is the core of a hotel company, and can be used as a basis for future research, so various effective methods of improvement should be developed by studying on the control variables of various career plateau and job attitude.

Key words : chef at a five star hotels , career plateau, job attitude, job satisfaction, turnover intention, social support

감사의 글

10년이 넘는 시간 동안 매일 주방에서 근무하던 저에게 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과 의 입학은 새로운 도전이었고, 다양한 분야의 선배, 동기들의 만남은 조리사로서의 삶에 또 하나의 활력소가 되었습니다. 이렇게 감사의 글을 쓸 수 있게 해준 많은 분들에게 감사의 마음을 전하고자 합니다.

가장 먼저 논문이 완성되기까지 뜨거운 열정과 냉철한 분석으로 지도해주시고 부족한 저에게 항상 따뜻한 격려와 칭찬을 아끼지 않으시는 우성근 지도교수님께 진심으로 감사의 인사를 드립니다.

2년의 시간 동안 학교생활 전반적인 면에서 지속적인 관심과 힘이 되어주신 허진 교수님, 언제나 밝은 미소를 반겨주시는 최웅 교수님, 늘 따뜻함을 지니신 박종혁 교수님, 세세한 부분까지 자세히 가르쳐주신 김경자 교수님, 늘 따뜻한 미소로 대해주신 김옥현 교수님, 언제나 저희 원우들이 한층 성장할 수 있도록 도와주신 주영혁 원장님께 감사드립니다.

대학원 생활에 잘 적응할 수 있도록 이끌어 주신 선배님들과 뒤에서 받쳐준 후배님들에게 감사드립니다. 그리고 2년의 대학원 생활에서 가장 값진 선물인 우리 동기와 소중한 인연을 맺을 수 있어서 진심으로 감사합니다.

끝으로 회사와 학업의 병행으로 걱정과 응원을 보내주신 사랑하는 아버지, 어머니와 장모님, 하늘에 계신 장인어른, 늘 저를 아껴주고 응원해주는 누나들과 매형, 형들, 형님과 처형, 처남과 처남댁, 사랑스러운 조카들에게 진심으로 감사드리며 마지막으로 무엇보다 가장 소중한 나의 가족 사랑하는 나의 아내 유은혜, 함께하는 시간이 많지 않아도 아빠를 제일 사랑한다고 이야기해주는 아들 홍수영에게 진심을 담아 감사의 인사를 드립니다.

도와주신 많은 분들을 이 자리를 비롯해 감사하다는 말을 전하고 싶습니다. 감사합니다.

2018년 12월 홍신석 올림