

석 사 학 위 논 문

특급호텔조리사의 근무환경이
장기근속에 미치는 영향

- 직무만족을 매개요인으로 -

2018년

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

최 지 호

석사학위논문
지도교수 박종혁

특급호텔조리사의 근무환경이 장기근속에 미치는 영향

- 직무만족을 매개요인으로 -

The Effect of Working Environment on the
Long-Term Employment of Five Star Hotel Cooks
- With Job Satisfaction as a Mediating Factor -

2017년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

최 지 호

석사학위논문
지도교수 박종혁

특급호텔조리사의 근무환경이 장기근속에 미치는 영향

- 직무만족을 매개요인으로 -

The Effect of Working Environment on the
Long-Term Employment of Five Star Hotel Cooks
- With Job Satisfaction as a Mediating Factor -

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

최 지 호

최지호의 경영학 석사학위논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

특급호텔조리사의 근무환경이 장기근속에 미치는 영향: 직무만족을 매개요인으로

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영 전공
최 지 호

본 연구에서는 특급호텔 조리종사자를 모집단으로하여 근무환경의 요인을 파악하여 근무환경요인과 직무만족의 영향관계, 직무만족과 장기근속의 영향관계, 또한 근무환경요인과 장기근속의 영향관계, 근무환경요인과 장기근속의 매개 효과를 실증적으로 규명하였다.

본 연구의 궁극적인 목적은 특급호텔 조리종사자가 전문 직업인으로서 직무만족과 장기근속의 필요성과 중요성을 고찰해 보고자 함이다. 또한 실증적 규명 후 결과를 바탕으로 장기 경제활동의 기여, 삶의 안정적 향상과 기업적 측면에서는 인사 및 조직관리, 기업 목표달성이라는 발전적 기여에 필요한 방안을 모색하여 제공하고자한다. 자료의 수집 방법은 자기기입식의 설문조사를 하였으며 최종적으로 얻어진 300부의 설문지 중 불성실 답변 30부를 제외하고 총 270부를 사용하였다.

본 연구를 수행하기 위해 Window spss ver. 22.0을 이용, 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, 매개 다중회귀분석을 시행하였고 검증을 위한 연구가설의 유의 수준은 $\alpha=0.05$ 로 설정하였다.

위와같은 시행을 통하여 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 특급호텔 조리종사자의 직무만족을 높이기 위해서는 근무환경 중 복리후생보다는 주방환경이 가장 중요하고 노동강도가 중요한 예측요인으로 확인하였다.

둘째, 특급호텔 조리종사자의 직무만족은 장기근속에 매우 중요한 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

셋째, 근무환경 요인인 주방환경, 복리후생, 노동강도는 종사자들의 장기근속에 영향을 미치며, 종사자의 근무환경이 호텔의 이익뿐만 아니라 종사자들의 장기근속을 높이는 요인임을 확인하였다.

또한 매개효과 검증을 보면 주방환경 요인만이 장기근속에 미치는 영향관계에서 직무만족은 매개역할을 하는 것으로 나타났으며, 노동강도와 복리후생은 직무만족의 매개효과는 없는 것으로 나타났다.

연구 결과를 토대로 한 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 근무환경 요인중 복리후생이 직무만족에 영향을 주지 않는다는 결론이 나왔지만 이는 종사자의 실제 업무에서는 주방환경과 노동강도가 중요한 요인임을 확인하였다. 장시간 육체노동을 하는 조리종사자의 노동강도는 적절한 인원을 고려하여 채용하여야 하고, 근무 시간이 길어진다면 하더라도 이에 대한 근무시간을 금전적 보상이나 휴일로 전환하여 노동강도 해소에 영향을 주고 장기근속 의도에 영향을 미칠 것을 시사한다.

둘째, 특급호텔 조리종사자의 장기근속을 향상시키려는 노력은 호텔의 구성원뿐만 아니라 더 나아가 국가의 구성원이며 좁은 의미로 보면 가정의 구성원으로 생계에 직결 되므로 공통적으로 풀어야 할 과제를 시사한다.

본 연구는 특급호텔 조리종사자의 근무환경과 조리 종사자의 직무만족, 장기근속을 측정하여 이에 대한 영향을 분석하였다. 이는 특급호텔 조리종사자의 근무환경에 있어서 실증적 연구를 하여 발전적 이론에 기여할 수 있다는데 의의를 가진다.

그러나 본 연구는 서울지역 특급 호텔 조리 종사자를 대상으로 한 연구이므로 한계점이 있다. 향후 연구에서는 좀 더 다양하고 세분화하여 연구

가 이루어져야할 필요성이 있다.

【주요어】 호텔조리사, 근무환경, 직무만족, 장기근속

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적	1
1) 문제의 제기	1
2) 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 방법 및 범위	3
1) 연구의 방법	3
2) 연구의 범위	4
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 근무환경에 관한 이론적 배경	6
1) 주방환경	7
2) 복리후생	12
3) 노동강도	17
제 2 절 직무 만족의 이론적 배경	22
1) 직무만족의 개념	22
2) 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인	24
3) 직무만족의 선행연구	24
제 3 절 장기근속	25
1) 장기근속	25
2) 장기근속의 선행연구	27
제 3 장 연구모형과 조사설계	29
제 1 절 연구모형 설계 및 가설의 설정	29
1) 연구모형	29
2) 연구의 가설 설정	29

3) 연구 변수의 선정과 조작적 정의	32
4) 설문지 구성 및 내용	33
5) 자료수집방법	34
6) 분석 방법	35
제 4 장 실증분석	36
제 1 절 표본의 일반적 특성	36
제 2 절 연구변수의 타당성 및 신뢰성 분석	37
1) 근무환경의 타당성 및 신뢰성 분석	39
2) 직무만족의 타당성 및 신뢰성 분석	39
3) 장기근속의 타당성 및 신뢰성 분석	40
제 3 절 연구변수의 상관관계 분석	41
제 4 절 연구가설의 검증	42
1) 가설 H1의 검증	42
2) 가설 H2의 검증	43
3) 가설 H3의 검증	44
4) 가설 H4의 검증	44
5) 분석결과 정리	47
제 5 장 제 5 장 결론 및 시사점	48
제 1 절 연구결과의 요약	48
제 2 절 연구결과의 의의	48
제 3 절 연구결과의 시사점	49
제 4 절 연구의 한계점 및 향후 제언	50
참 고 문 헌	51
부 록	57
ABSTRACT	60

표 목 차

[표 2-1]	물리적환경	8
[표 2-2]	주방의 물리적 환경과 내부요인	9
[표 2-3]	직무만족에 대한 정의	23
[표 3-1]	설문지 구성	34
[표 3-2]	모집단의 선정 및 조사표본	35
[표 4-1]	표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과	37
[표 4-2]	근무환경의 탐색적 요인 분석	39
[표 4-3]	직무만족의 탐색적 요인 분석	40
[표 4-4]	장기근속의 탐색적 요인 분석	40
[표 4-5]	상관관계 분석결과	41
[표 4-6]	근무환경요인이 직무만족에 미치는 영향	42
[표 4-7]	직무만족이 장기근속에 미치는 영향	42
[표 4-8]	근무환경요인이 장기근속에 미치는 영향	43
[표 4-9]	주방환경과 장기근속의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과	45
[표 4-10]	복리후생과 장기근속의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과	45
[표 4-11]	노동강도와 장기근속의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과	46
[표 4-12]	전체 가설의 검증결과	46

그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름	5
[그림 3-1] 연구의 모형	92

제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적

1) 문제의 제기

서비스 업계의 대표적인 호텔 산업에서는 기업의 존폐에 가장 중요한 자원을 차지하는 부분이 호텔 종사자들의 인적자원 관리이다.

호텔 산업에서 기업 간의 경쟁, 경제 환경의 변화, 고객들의 선호도가 다양해짐과 소득 수준의 향상으로 인해 급변하는 국내 국외적 변화에 대응하는 노력이 필요한 때이다.

성과를 달성하기 위해서는 인적자원에 대한 의존도가 높고 이직률이 매우 높은 외식 서비스 산업에서도 종사자들의 직무만족에 대한 관심이 더욱 중요시 되고 있는 실정이다. 현재 외식산업이 급격히 성장하고 있는 추세에 있는데 한국 외식산업은 해외브랜드 진출과 경쟁구조의 심화, 업종의 다양성 증가 및 외식시장에 대한 대기업과 호텔의 참여 확대로 구조적인 변화가 나타나고 있는 실정이다. 시장의 경쟁이 치열해 지면서 외식산업의 다양성, 위생 및 서비스 수준의 고급화, 효율적 경영시스템의 도입으로 외식산업의 질적인 수준이 향상되고 있는 실정이다.

호텔 조리업무는 단순히 음식을 창조해 내는 것이 아니라, 여러 가지 경험과 다양한 기술을 바탕으로 식음료 서비스를 고객에게 제공하는 호텔의 핵심 부서이기 때문에 호텔 운영의 최대 관건인 경제적 측면에서 수입도 식음료부서가 객실부서를 능가하고 있는 실정으로 호텔의 이익증대에 커다란 기여를 하고 있다.

호텔은 경영에 반드시 필요한 인적 자원을 확보를 위해 직원채용에서부터 전문교육과 부서배치 등 여러 과정을 통해 많은 비용지출이 이루어지고 있다. 호텔조리종사원의 직무만족이 호텔 경영성과에 큰 영향을 주고 종사자 자신의 직무에 부정적인 인식을 가지고 있으면, 개인의 능력발휘를 하지 못하면 호텔에서는 인적자원에 대한 비용이 허비하게 된다. 따라서 고객이 만족할 수

있는 서비스 제공을 위해서는 종사자가 고객의 기대를 넘어설 수 있는 체계들이 갖추어져야 한다. 호텔 내부고객인 종사원의 만족이 없이는 외부고객들의 만족도 기대하기 어렵기 때문이다¹⁾. 주방에서 근무하는 조리사들의 근무환경을 긍정적으로 개선하기 위한 기준은 여전히 부실한 상태이다. 열악한 조건에서 장시간 근무하는 호텔 조리종사자들의 직무만족을 향상시키기 위해서는 조리종사자의 근무환경을 파악하고 개선하기 위한 연구가 필요하다.

열악한 근무조건으로 인한 호텔조리종사원자들의 불만은 고객 만족도를 저하시키는 원인이 된다. 고객에게 만족스러운 서비스를 제공하기 위해 호텔조리 종사원이 직무에 만족하고 나아가 장기근속으로 이어져 삶의 질이 높아져야만 고객에게 가장 맛있는 음식을 양질의 서비스도 제공되기 때문이다. 그렇기 때문에 특급호텔 조리 종사원들의 근무환경은 아주 중요하며 직무 만족도와 삶의 질에 미치는 영향관계는 매우 중요한 의미를 가진다.²⁾ 외식기업의 생산성을 비추어 볼 때 주방은 조리사들에게 장시간 동안 근무해야 하는 특성이 있으며 호텔 조리종사원들은 주 5일 이상 하루 평균 이상을 주방에서 근무하므로 호텔 주방에서의 근무환경이 호텔 조리종사자들이 느끼는 삶의 질에 높은 영향을 미치게 된다.³⁾ 본 연구를 위해 검토한 선행연구들의 내용들은 근무환경과 직무만족의 영향관계만을 연구하거나 호텔의 영향관계에 대한 연구가 대부분이다.

이에 본 연구에서는 인적자원에 대한 의존도가 높은 호텔 조리종사자들의 근무환경이 직무만족과 장기근속에 영향관계를 연구의 필요성을 느끼며 연구를 바탕으로 호텔조리종사자들의 근무환경을 향상시키고 종사자들에 대한 직무만족을 높이는 방법은 무엇이며 이로 인해 장기 근속자를 늘리는데 기여할 방안과 대안을 마련하기 위한 기초 자료로 활용하고자 한다.

-
- 1) 김기영. (1995). 『호텔 주방의 시설배치 시스템 모델개발에 관한 연구』. 경기대학교 박사학위논문. p.5. 인용.
 - 2) 정준구, 정재훈, 박기찬. (2009). “주 40시간 근무제가 직무환경 및 성과에 미치는 영향.” 『경영사학』, 24(2). 인용.
 - 3) 배종훈. (2015). “호텔 조리종사원의 근무환경이 직무만족과 삶의 질에 미치는 영향.” 경기대학교 석사학위논문, p.4. 재인용

2) 연구의 목적

본 연구의 목적은 앞에서 제기된 문제를 바탕으로 본 연구는 서울시 안에 특1급 호텔 조리종사원의 근무환경에서의 직무만족으로 인한 장기근속향상의 요인을 알아보는데 목적이 있다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 본 연구를 구체적으로 서술하면 아래와 같다.

첫째, 호텔기업의 성과 창출을 위해서는 외부고객의 만족도가 가장 최우선이지만, 선행연구에서는 내부고객인 호텔 종사원이 만족할수록 기업의 성과가 향상되는 것으로 나타났다. 이를 통해 업무성과 서비스 향상과 동시에 종사원 개개인의 장기근속 향상을 위한 기틀을 마련하고자 하였다.

둘째, 호텔에서 근무하는 조리종사원의 인구통계학적 특성을 파악하였다.

셋째, 문헌을 고찰하여 호텔 조리종사자의 근무환경, 직무만족, 장기근속의 개념을 알아보고자 하였다.

넷째, 호텔 조리종사자들의 근무환경이 직무만족과 장기근속에 미치는 영향을 파악하고자 하였다.

본 연구에서는 호텔 조리종사원의 근무환경 중 직무만족과 장기근속에 영향을 미치는 요인들을 분석하여 직무만족과 장기근속을 지속하는 방안을 모색할 것이다.

결과적으로, 본 연구 결과를 통해 기업의 효율, 효과적 인적자원 관리방안 및 기업 성과를 향상시키고 호텔 조리종사자들의 장기근속으로 인한 직장과 종사자 개개인의 조화를 유지하는 방안을 마련하고자한다.

제 2 절 연구의 방법 및 범위

1) 연구의 방법

본 연구는 호텔조리종사원들의 근무환경에 따라 직무만족과 장기근속에 미치는 영향을 알아보기 위함으로 기존 이론적 배경은 문헌적인 고찰과 실증적인 분석을 병행하였다.

문헌적 연구방법(literature study)은 근무환경 자료와 직무만족, 장기근속에 대한 국내외 관련서적, 학회지, 이외 통계자료를 활용하여 관련 요인을 도출하고, 근무환경이 직무만족과 장기근속에 미치는 영향관계 이론적 근거를 제시하고 가설 검증하기 위한 연구모형을 도출하고자 하였다. 실증적 연구 방법 (empirical study)에서는 서울 시내 특급호텔 조리종사자 300명(불성실응답 30부 제외)을 대상으로 자료를 수집하여 실증적 분석을 통해 가설을 검증하였다.

수집된 자료를 통계처리하기 위해 SPSS 22.0 프로그램을 이용하였다. 분석 방법으로는 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, 매개분석을 시행하였다.

2) 연구의 범위

본 연구는 4가지로 시간적 범위, 지역적 범위, 대상적 범위, 내용적 범위로 구분한다.

시간적 범위는 2017년 8월 1일부터 9월 30일까지 2달간 설문지를 배부하고 본 연구의 방법과 연구 목적 및 설문 내용에 따른 자기기입식 설문조사로 이루어졌다.

지역적 범위는 서울시내 특급호텔이다.

연구대상은 호텔조리종사원으로 선정하고 연구한다.

본 연구의 내용적 범위는 호텔조리종사원의 근무환경에 따른 직무만족과 장기근속과의 관계를 파악하기 위해 다음과 같이 제5장으로 구성하고 세부 내용은 다음과 같다.

제1장은 서론으로 문제의 제기와 연구의 목적 및 연구의 방법, 연구 범위로 구성된다.

제2장은 호텔 조리종사원의 근무환경, 직무만족과 장기근속 관련된 개념 및 선행연구로 구성된다.

제3장은 이론적 연구를 바탕으로 실증분석을 위한 가설을 도출하기 위해 다음과 같이 연구 모형을 제시하고 구체적인 연구가설을 제시하였다.

또한 조사의 시기, 방법 대상이 포함된 조사의 설계와 자료 수집 방법 및

분석을 제시하였다. 제4장은 실증분석결과를 토대로 가설검증을 구성한다.

제5장은 결론으로 연구결과를 토대로 연구내용 요약과 시사점, 그리고 연구의 한계점을 제시하고 향후 연구방향에 대한 모색을 구성한다.

본 연구의 전반적인 흐름은 [그림 1-1] 과 같다.

서론				
문제 제기	연구 목적	연구 범위	연구 방법	연구 구성
연구의 이론적 배경				
호텔조리사	근무환경	직무만족	장기근속	
연구의 설계와 분석방법				
연구 모형 및 가설 설정	변수의 조작적 정의		조사 설계 및 분석방법	
연구의 분석 결과				
자료 분석	연구 가설의 검증		분석 결과	
결론 및 제언				
연구결과 요약 및 해석	연구의 시사점		연구의 한계 및 향후 연구방향	

[그림 1-1] 연구의 흐름

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 근무환경에 관한 이론적 배경

근무환경을 학자에 따라 다양하게 파악하기도 하지만, 근무환경은 일반적으로 두 가지 의미를 가진다. 하나는 협의의 개념으로, 조직구성원들의 직무 수행에 있어서의 단순한 물리 환경을 뜻한다. 다른 하나는 광의의 개념으로, 직무수행과 관련된 각종 관리 요소, 인간관계, 물리 여건 등을 총체적으로 일컫는 것이라고 하다⁴⁾. 또한 개개인이 수행하는 직무 자체를 포함하고 승진, 보수, 업무에 대한 흥미, 고용 안전성 등과 관련하여 대우 및 보상의 공정성, 인사제도에서의 공정성, 그리고 근무여건을 포함하는 개념을 일컫는다고 하였다⁵⁾.

또한 근무환경은 직무안전성이나 임금에 따른 정도를 잘 파악하여 우수한 전문인력을 안정적으로 확보하거나 유지하여 전문인력의 능력과 자질을 최대한 발휘시킴으로써 고객 서비스를 개선하고 생활안정과 직무에 대한 보람을 가질 수 있는 환경을 조성해 주는 것이라고 하였다⁶⁾. 근무환경은 내부 환경과 외부환경, 두가지로 구분할 수 있다. 조직 분위기를 말하는 내부 환경은 조직체가 주어진 환경과 적응과정 중 조직체 특성을 갖게 되는 것을 말하며, 내부 환경을 제외한 외부환경은 모든 환경을 의미하며 관점과 조직의 연구방법에 따라 일반 환경, 과업환경, 인식환경으로 분류된다⁷⁾. 근무환경을 구성하고 있는 요인에 대해 교육 분야, 보육분야, 소방분야, 요양분야에서는 연구가 활발하게 진행되었으나, 외식산업 분야의 연구는 매우 미흡한 수준이다⁸⁾

4) 박경호. (2002). “소방공무원의 근무환경 실태와 개선방안”. 『한국도시행정학회』, 15(3): 63-80. 인용.

5) 김영락, 임영규. (2009). “직무환경, 직무태도, 직무스트레스, 생활만족도 간의 인과관련성에 관한 연구.” 『세무회계연구』, 24(1): 127-148. 인용.

6) 김정배. (1994). 『관광자원관리』, 서울: 형성출판사, p.25. 인용.

7) 김혜원. (2012). 『노인의료복지시설 요양보호사의 근무환경과 감정노동이 소진에 미치는 영향』. 순천대학교 석사학위논문, p.12. 인용.

8) 김동현. (2013). 『외식업체 근무환경에 대한 기술적 연구: 소규모 한식 외식업체를 중심으로』. 세종대학교 석사학위논문, p.1. 인용.

1) 주방환경

가) 주방환경의 개념

주방이란 음식을 조리하여 판매하는 곳으로 어의적 의미로 “주(廚)”는 음식을 조리하는 곳, 일정한 공간을 의미하며, “방(房)”은 정해진 장소를 의미한다. 고로 주방은 조리사가 표준 배합표에 의해 요리를 조리 또는 가공할 수 있는 일정한 시설을 갖춘 장소이다. 또한, “조리 상품을 만들기 위한 조리기구와 식재료의 저장시설을 갖추어 놓고 조리사의 기능적, 위생적인 작업수행으로 고객에게 제공할 음식을 생산하는 공간”으로 정의하고 있다⁹⁾.

주방이란 음식을 만들 수 있도록 “시설을 차려놓은 일정한 장소 또는 음식을 만들기 편리하도록 시설을 갖추어 놓은 방” 이라고 정의할 수 있다¹⁰⁾.

또한 미각적으로 맛있고, 위생적이고, 시각적으로 보기 좋고, 영양 손실이 적도록 음식을 만들거나 차리는 방 또는 조리 준비가 되어 있는 방이나 기타 공간을 말한다¹¹⁾. 따라서 주방환경이란 조리를 위한 주방환경으로 조리업무를 수행하는데 조리사에게 환경적 요인으로써 작업 생산성, 안전 등에 영향을 미치게 된다.

주방조리환경을 크게 내적주방조리환경과 외적주방조리환경으로 구분할 수 있다. 내적 환경은 주방의 크기, 규모, 주방 시설물이나 기물의 배치, 주방 내 인적 구성요인, 임금과 후생 복지시설을 포함한다. 이 요소들은 호텔 주방에서 자체 관리와 통제가 가능하다¹²⁾. 주방환경은 조리작업을 위한 공간이자 주방 내 조리종사원에게 직·간접적 영향을 미치는 환경 요인으로, 조리종사원의 건강, 근무의욕, 주방조직 관리 등에 영향을 미치는 조건들로 정의된다.

음식을 하나의 상품으로 생산하는 주방에서는 고객에게 맛있는 음식을 제

9) 손선익. (2006). 『호텔 주방환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 경성대학교 석사학위논문, p.6. 인용.

10) 조현석. (2000). 『식음료실무관리론』. 서울: 형설출판사, p.123. 인용.

11) 우성근. (1996). 『관광호텔 주방관리의 효율적인 운영방안에 관한 연구』. 경기대학교 석사학위논문, p.11. 인용.

12) 김기영. (1997). 『호텔주방관리론』. 서울: 백산출판사, p.57. 인용.

공하는 것 뿐 만 아니라 분위기도 부분에 대해서도 제공 할 수 있어야 한다. 이러한 음식을 준비하는 조리사에게는 주방의 같이 담당하는 인력구성· 공간· 안전·위생시설에 대한 주방환경에 많은 영향을 받게 된다. 그러므로 호텔 식음료부문의 부분을 생산하는 주방환경의 합리적인 운영관리 기법에 따라 생산성과 제반기용 상당한 영향을 미친다. 이것이 경영성과의 결과를 나타낸다는 점을 고려하면 호텔 주방환경의 중요성은 더욱 부각된다¹³⁾.

이상의 국내·외 선행연구에서 제시한 정의들을 바탕으로, 본 연구에서는 주방환경을 주방이라는 제한된 공간에서 음식물 즉 상품을 생산하는데 필요한 시설이라 정의하고자 한다.

[표 2-1] 은 국내·외 선행연구를 토대로 주방의 물리적 환경에 대해 정의한 내용을 제시한 것이다.

[표 2-1] 물리적환경

Kolter의 물리적 환경		
감각기관		물리적요소
청각	시각	색채, 소리, 진동, 냄새, 습도 부드러움, 온도, 속도, 신선함, 연함, 율수,
촉각	후각	

자료원: Kolter P. (1973). Atmospherics as a Marketing Tool, *Journal of Retailing*, 51: 48-64.

김호일. (2013). 『특급호텔주방환경 요소가 직무특성 및 직무성과에 미치는 영향』. 경기대학교 석사학위논문, p7. 재인용.

주방에서 물리환경이란 인적환경을 제외한 부분의 설비와 시설을 포함하는 주방의 요소를 총칭하는 것으로 볼 수 있다. 즉 물리적 환경이란 제한된 주방 공간에서 음식물 생산 과정에 영향을 미치는 물리적 요소를 말한다. 즉, 인간이 작업을 수행하는데 소요되는 작업장의 활동 공간 내에 작업대의 높낮이의 배치방법, 의자의 조립방식, 조명방식 및 기구 설치 온도,

색채, 소리, 진동, 냄새, 습도, 등의 물리적 환경조건의 합리적인 설계와 배

13) 상계서, p.59. 인용.

치방법은 작업자의 치료와 스트레스를 적게 할 수 있고, 작업 능률을 높일 수 있기 때문이다¹⁴⁾).

주방에서의 산업보건(occupation health) 측면에서 작업조건이 조리사의 건강을 해치지 않도록 미연에 방지하는 것이 매우 중요하다. 주방환경에서 조리를 하는 것에 있어 일에 흐름에 따른 동선은 물론이고 생산·시간적 원리, 노동력, 효율성의 측면에서 인체공학면의 원리도 고려하여 설비하여야한다¹⁵⁾. 주방환경을 조리사의 감각범위로 국한시키면 시각환경, 청각환경, 촉각환경, 후각환경, 기후환경의 물리적 환경으로 구분할 수 있다. 이러한 주방환경에서 나타나는 자극의 종류와 원인, 신체적 증상 등을 구체적으로 제시하면 [표 2-2] 와 같다.

[표 2-2] 주방의 물리적 환경과 내부요인

주방환경	자극의 종류	원인	신체 증상	조절기법
기후환경	습도, 열(熱)	열조리 기기	체온상승, 탈수증 (체온조절, 노폐물 제거 장애)	냉난방 환기 조절
시각환경	광(光)	형광등	색 감각둔화 피로유발	인공조명
청각환경	소리	세척시, 냉장고, 조리 작업시, 후드 등	청력손실, 간접적영향 (수면방해,정서 방해, 소화방 해등)	흡음 차음자재 선택
촉각환경	촉감	조리도구	피부 상해	인공· 기계 조절/ 작업조 건변경
후각환경	취(臭)	조리시 발생	불쾌감, 산소부족	환기조절

자료원 : 이건호. (2007). 『조리작업과 주방환경이 조리 종사원의 업무 피로도에 미치는 영향에 관한 연구』. 우송대학교 석사학위논문, p.12. 재인용.

14) 김기영. (1996). “호텔주방 종사자들의 조리 작업 활동 범위 설정에 관한 연구.” 『한국관광산업연구』, 10: 115-134. 인용.

15) 진양호. (1991). “주방시설배치에 대한 분석적 연구.” *The Journal of Tourism Research Association*, 5: 40. 인용.

따라서, 주방의 물리적 환경을 좋은 방향으로 개선해야 할 때 고려해야 할 사항은 다음과 같다¹⁶⁾

- ① 적당한 조명 밝기를 비춘다.
- ② 적당한 온도를 유지한다.
- ③ 환기를 자주 적절하게 시킨다.
- ④ 소음을 최소화 한다.
- ⑤ 주변 환경이 질서정연하게 유지, 지속될 수 있도록 노력한다.
- ⑥ 해로운 먼지, 가스, 연기 등을 제거할 수 있도록 노력한다.
- ⑦ 개인용 안전 기구 및 도구를 적절히 공급한다.
- ⑧ 안전사고에 대비하여 체계화된 프로그램을 갖춘다.

결과적으로 주방환경이 조리종사원의 업무 피로도에 영향을 미치는 중요한 결과로 보인다.

나) 주방환경의 구성요소

주방환경은 크게 물리적 환경과 직무환경(인적환경)으로 구성된다. 물리적환경은 인적환경을 제외한 시설과 설비를 대부분 포함하는 주방 요소를 총칭한다. 즉 제한적인 주방 공간에서 식품을 생산하는 데 영향을 미치는 물리적 요소이다. 즉, 인간의 작업 수행에 소요되는 작업장 활동 공간 내 작업의 높낮이, 배치방법, 조명방식, 설치 기구, 온도, 습도, 소음, 진동, 냄새, 색채 등의 물리 환경의 구성요소를 제기하였다¹⁷⁾.

주방시설에는 조리의 흐름에 따른 위생, 조리능률, 동선 등 기본적인 요소들에 대한 고려가 필요하다. 한 주방시설을 설계하는 데 있어 생산성제고시간과 예산 건물면적, 노동력의 효율성, 절감 등에 측면에서 인간 공학인 면의 디자인 원리도 고려해야 한다¹⁸⁾.

16) 황학. (2001). 『작업관리론』. 서울: 영지문화사, pp.366-367. 인용.

17) 김기영. (1995). 전계논문, p.61. 인용.

주방환경의 또 다른 구성요소로는 위생 환경이 있다. 위생은 건강상태를 조성하고 유지하며, 라틴어 ‘sanitas’에서 위생을 뜻하는 ‘sanitation’라는 말이 생겨났다. 즉 건강이라는 말에서 기원된 것을 알 수 있다. 주방의 위생은 개인위생, 식품위생, 시설위생으로 구분할 수 있는데, 외국인이 경영하는 체제에서는 기물관리부서(steward)가 청소를 담당한다. 그러나 현재 국내 호텔의 주방위생은 조리사가 담당하고 있는 실정이다. 식품위생이란 식품위생법 제2조 8항에 의해 첨가물, 식품, 첨가물, 포장, 기구는 용기를 대상으로 하는 음식에 대한 위생으로 정의할 수 있다.

식품위생은 식품 자체뿐만 아니라 식품의 생육 및 생산, 제조, 유통, 소비에 이르는 모든 과정의 위생을 확보하여 사람이 섭취할 때까지 모든 단계의 건전성, 안전성 등을 보장하는 수단을 의미하고 있다.

시설위생이란 식품위생법에 의해 주방의 설비시설 및 식품과 접촉하는 모든 조리기구와 장비 등 조리공간을 직·간접적으로 차지하고 있는 시설의 위생을 말한다.

주방의 설비를 진행하는 과정속에서는 특히 위생적 측면을 고려하여야 한다. 화장실 및 세면장 시설, 상·하수도의 배관, 쓰레기 처리시설, 해충의 침입방지시설, 정기적인 소독 등으로 시설 기구의 위생 상태를 점검하고 별도의 시설 장비의 기록카드를 만들어 관리하는 것이 바람직하다¹⁹⁾. 자격을 갖춘 안전 점검자에게 안전점검을 정기적으로 받고, 모든 사고를 기록한다. 모든 기계, 장비, 시설물이 잘 손질되어 있어야 하며, 청결하고 건조한 바닥 상태를 유지해야 한다. 소화장비의 사용방법과 배치장소를 알아두고 정기적인 검사와 관리를 실시한다. 조리 작업 중 안전사고에 유의해야 하며, 조리기계의 사용법과 주의사항을 숙지하여 부상당하지 않도록 조심해야 한다. 조리사의 생산성 향상과 작업 관련 주의사항을 숙지시키기 위해 안전교육을 정기적으로 실시해야 한다²⁰⁾.

18) 진양호. (1991). 주방시설 배치(Layout)에 대한 분석 방안, Tourism Research 제5호. 인용

19) 김철원. (1990). 『호텔주방계획에 관한 연구』. 세종대학교 석사학위논문, p.58. 인용.

20) 강무근. (2002). 『호텔주방관리가 조리사의 직무만족에 미치는 영향』. 동아대학교 석사학위논문, pp.10-14. 인용.

다) 주방환경의 이론적 배경

박기엽(2000)은 주방의 작업능률을 극대화하는 주방시설배치 설비 및 시공에 관해 연구하였다. 이 연구에서는 주방 조리사들이 사용하는 작업 공간, 주방기기 간 상호 관련성, 주방 동선, 배치, 주방공간의 분위가니 색채가 조리사에게 미치는 심리적 영향과 조리사의 생산성에 미치는 영향을 연구하였다. 연구 결과 세밀하고 합리적인 주방계획은 공간 효율성과 생산성을 향상시키는 등 주방 경영에 이익을 발생시킨다. 뿐만 아니라 뛰어난 주방환경과 이동거리 감소 등 조리 업무에도 도움을 주기 때문에 전체적인 주방 운영에 크게 기여한다²¹⁾.

전효진²²⁾은 호텔 주방의 환경을 인식하고 주방종사원이 만족하는 환경을 조성하기 위해 조리주방환경에 대한 실제 측정치를 제시하였다. 이를 통해 주방환경 요인을 도출하고, 주방환경에 대한 조리사들의 만족도를 평가할 방안을 제시하였다. 안형기²³⁾는 호텔주방 조직 환경과 주방종사원의 조직몰입 간의 관계를 분석하였다. 그 결과 주방종사원들의 과업환경이 우수할수록 조직몰입 수준이 약간 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 개인 환경이 높을수록 조직에 한 몰입수는 약해진다고 하다. 이와 같이 주방의 물리환경인 주방환경에 따른 직무몰입과 직무성과에 한 선행연구를 제시하고 있다.

장래, 이서형, 조춘²⁴⁾은 연구도 호텔의 조리장비 기기들이 다양한 조리작업에 합하게 구비됨으로서 생산성 향상에 효율이라고 하였다. 이동욱, 이행순, 이수범²⁵⁾의 선행연구를 살펴보면 호텔주방의 공조환경이 주방환경 만족에 정인 향을 미치며 이러한 주방환경만족은 조리사의 직무만족에 정인 향을 미친다고 하였다.

2) 복리후생

21) 권세경. (2001). 『호텔 주방의 내부 환경과 구성원의 직무성과와의 관계』. 계명대학교 석사학위논문, p.29. 인용.

22) 전효진. (2001). 『호텔주방의 조리주방환경에 관한 연구』. 경기대학교 석사학위논문, p.3. 인용.

23) 안형기. (2003). 『호텔주방 조직 환경에 따른 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향』. 경주대학교 박사학위논문, pp.88-89. 인용.

24) 장래, 이서형, 조춘. (2004). “호텔규모에 따른 주방의 업무환경에 관한 연구.” 『외식경영연구』, 7(1): 99-121. 인용.

25) 이동욱, 이행순, 이수범. (2008). “호텔주방 공조환경과 레이아웃이 주방환경만족, 조직지원 인식 및 직무만족에 미치는 영향.” 『호텔경영학연구』, 17(1): 89-105. 인용.

가) 복리후생의 개념

기업의 복리후생은 다양한 학문분야에서 연구되고, 그 용어를 활용하는 범위도 다양하다. 경제학이나 사회학에서는 복리후생의 주체인 사람에게 초점을 두어 “기업복지”라고 칭하며, 노동의 대가인 임금을 보완하는 기능을 강조하는 측면에서 “부가급부”라고 지칭하기도 한다. 현재 노동부에서는 이와 관련하여 기업 내 복리후생을 “임금과 기본근로조건 이외에 추가로 기업 부담 하에 제공되는 편익”²⁶⁾이라 규정하고 있다.

또 다른 복리후생에 대한 정의를 살펴보면 크게 광의(廣義)와 협의(狹義)로 나누어 광의로서는 “고용, 교육훈련, 임금, 퇴직금, 안전보건 등도 포함하여 기업이 근로자 및 그 가족의 생활을 더욱 안락하게 유지하도록 하기 위한 제반활동”을 의미한다. 협의로는 “교육훈련, 퇴직금, 임금, 고용, 안전, 보건을 제외하고 또한 국가가 기업에 강제적으로 실시하게 하는 법정 복리 후생도 제외한 근로자를 위해 기업이 독자적으로 시행하는 복리 후생활동”을 지칭한다²⁷⁾. 이에 대한 개념은 경영학에서 넓은 이해에 폭으로 이해되고 있고, “임금을 제외한 기업이 종업원에게 제공하는 모든 보상”을 말한다²⁸⁾.

복리후생(fringe benefits)이란 조직이 종사원이나 종사원의 가족들에게 제공하는 집단 멤버십 형태의 보상의 집합으로 정의하고 있다. 이는 복리후생은 임금과 같이 직접적이고, 금전적인 보상이 아니라 종업원과 그 가족들에게까지 혜택이 가는 간접적인인 방법이다. 전통으로 복리후생은 부가적 급부(fringe benefit)와 보완적 급부(supplementary benefit)라는 개념으로 인식되어 기본인 임금에 추가적인 제공인 일종의 혜택으로 취급되었으나 최근에 들어서 복리후생이 전체 보상에서 차지하는 영역이 증가함에 따라 부가적인 급부로 이해되기보다는 보다 포괄적으로 이해되고 있다²⁹⁾.

26) 윤도영. (2003). 『복리후생에 대한 공정성지각이 종업원의 태도에 미치는 영향』. 서강대학교 석사학위논문, p.5. 재인용.

27) 이정일. (1996). 『복리후생 만족이 조직전념에 미치는 효과에 관한 연구』. 서강대학교 석사학위논문, pp.14-15. 인용.

28) 윤도영. (2003). 전제논문, p5. 재인용

29) 조한홍. (2007). 『복리후생이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 한양대학교 석사학위논문. p.4. 재인용.

위에서 선행된 연구를 바탕으로 복리후생을 살펴보면 복리후생의 개념은 연구 분야에 다양한 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있다.

최근 복리후생은 기본적으로 제공받는 근로조건의 부가적인 요소로 인식되어 노동이 가능한 인적자원의 생산성 향상, 확보와 유지, 직원의 생활 안정을 목적으로 적극적인 기업 복리후생제도를 마련하고 있다. 이는 고용 안정성 확보, 직장 분위기 쇄신, 문화적인 혜택, 경제 등에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 부가급부라는 명칭 또한 복리후생으로 변경되는 것을 보면 복리후생의 중요성을 확인할 수 있으며, 이외에도 복리후생은 충성도, 직무몰입, 직무만족 등에 대해서도 중요한 역할을 하고 있다.

나) 복리후생의 특징

각국에서는 복리후생제도를 법률로 의무화하여 근로조건 향상과 더불어 근로환경의 위험 개선을 도모하고 있다.

과거의 기업 복리후생제도는 임의적이고 자발적으로 운영되어 왔다. 그러나 산업화가 진행되면서 근로 시설의 위험, 고용의 불안정성, 노동력 착취 등으로부터 노동자를 보호하기 위한 사회보장 차원의 법률이 마련되었다. 현재에는 인간관계 개선 및 직원의 근로 사기 향상, 의욕 증대 등에 중점을 두고 복리후생제도(Benefit Program)와 관련 시설을 확충하여 합리적으로 시행하고 있다.

Noe & Wight³⁰⁾의 연구에서는 복리후생제도는 3가지 특성을 나누어 요약해 놓았다.

첫째, 복리후생은 제도화로 의무화 되어있다. 4대 사회보험(의료보험과 국민연금, 고용보험과 퇴직연금, 재해보험)은 법적으로 의무화 되어있으며, 이 복리후생은 기업이 의무적으로 사회보장차원으로 제공해야함을 의미한다.

둘째, 조건 및 규모가 상이하다. 법으로 규정되지 않은 법정 외 복리후생은 규제를 받는다. 이는 기업의 재량에 맡기는 것이며, 노사협을 통해 제공되기 때문에 기업에 따라 조건과 규모가 다르다. 예를 들면, 직원 교육 프로그램의

30) Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wight, P. M. (1997). *Human Resource Management*. McGraw-Hill Co. p.518. 인용.

도입과 시행, 휴양시설의 설치 유무 등이 있다.

셋째, 보상의 복잡성이다. 복리후생제도는 직접보상이 아닌 간접보상이기 때문에 수혜자의 주체 및 종류의 다양성, 복리후생의 성격 등이 복잡한 연계를 되어 있다.

다) 복리후생의 유형

① 자금지원

기업은 직원에게 임금과 성격이 같은 직접적인 보상과 간접적인 보상을 같이 제공하고 있다. 복리후생의 특성은 기업이 제공하는 임금 및 기타 급부로 살펴볼 수 있다. 서철현, 양진연, 문상정³¹⁾은 호텔기업의 복리후생은 직원의 직무만족과 직무몰입을 통해 높은 경영성과를 달성할 수 있다는 점에서 복리후생제도 중 자금 지원에 대해 논의하였다. 그리고 선행연구 중에서 복리후생 및 상여금 제도의 개발은 직원의 근로조건을 개선해 근무만족을 높이는 결과를 보여주었다³²⁾. 이정현³³⁾의 연구를 살펴보면 복리후생을 기업이 근로자에게 지급하는 급여의 일환으로 대부분 자금지원 측면으로 정의하였었다. 박준성, 김환일(2008)³⁴⁾연구에서는 복리후생의 보상을 각각 개인으로 지급하는 것보다 집단으로 지급하여 비용적인 면에서 유리함을 가지는 집단적인 특성을 가지기도 한다고 하였다.

이정현³⁵⁾에 따르면 기업의 자금 지원은 복리후생 중 경제적 지원을 의미하는 것으로, 연금보험, 생명보험, 산업재해보험 등 직원들에게 제공하는 보수로 언급했다.

31) 서철현, 양진연, 문상정. (2012). "호텔기업의 복리후생제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이타적 행위에 미치는 영향." 『관광연구』, 27(1):131-152. 인용.

32) 신재영, 이상희, 유동수, 이영주, 김미경. (2002). "패밀리 레스토랑의 관리자와 종사원의 이직원인 비교 연구: 서울시내 패밀리 레스토랑을 중심으로". 『문화관광연구』, 4(1): 275-294. 인용.

33) 이정현. (2013). 『패밀리 레스토랑 기업의 복리후생 제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 경희대학교 석사학위 논문, p.11. 재인용.

34) 박준성, 김환일. (2008). "한국기업 임금체계의 역사적 변화에 관한 연구." 『조직과 인사관리 연구』, 32(3): 1-37. 인용.

35) 이정현. (2013). 전제논문, p.11. 재인용.

② 문화지원

최근에도 스트레스와 감정노동과 같은 직업병이 대두되었으며 그에 따르는 후속연구도 계속 진행되고 있다. 이처럼 직업병의 등장에 따라 문화지원이 각광받기 시작하였다. 또한 인적자원관리 차원에서 다양한 분야, 연령대, 계층에 따른 문화지원의 필요성이 제기되었다. 서철현, 양진연, 문상정(2012)³⁶⁾은 직무만족과 직무몰입 및 이타적 행위에 대해 문화적 지원요소가 긍정적인 영향을 미친다는 결론을 도출하였다. 직무불만을 직무만족으로 전환시키기 위해 복리후생 차원에서 다양한 문화지원을 제공하고 있는 것이다.

③ 시설지원

시설지원은 문화지원과 밀접하게 연계되어 있다고 해도 과언이 아니다. 문화지원이 지니는 유형성의 기초를 마련하는 것이 시설지원이기 때문이다. 변재우, 이유양, 고재윤³⁷⁾에 따르면 호텔기업의 시설지원은 직원들이 복리후생제도를 인지하도록 하였으며, 직무몰입에 영향을 미쳤다. 김의명³⁸⁾은 기업에서 제공하는 보건 및 휴양시설을 시설지원 복리후생으로 간주하였다. 그 예로는 지정 병원에서 제공하는 건강검진 및 진료서비스, 그리고 자체 혹은 위탁 휴양소가 있다. 이현정, 정하윤³⁹⁾는 호텔의 조직유효성에 시설지원이 영향을 미치지 않는 것으로 보았다. 이는 호텔이 주로 인적자원에 기반을 둔 산업이며, 각 호텔의 시설지원이 대부분 비슷하여 직원들이 복리후생으로 인식하지 못하기 때문이다. 이는 인적자원이 주를 이루는 카지노, 호텔, 리조트 등에 국한되는 것으로 볼 수 있다.

라) 복리후생의 선행연구

36) 서철현, 양진연, 문상정. 전제논문, pp.131-152.

37) 변재우, 이유양, 고재윤. (2012). “호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시내 특 1급 호텔을 중심으로.” 『외식경영연구』, 15(5): 197-222. 인용.

38) 김의명. (2002). “선택적 기업복지제도의 필요성과 적용성에 관한 고찰.” 『사회복지연구』, 23(0): 23-58.

39) 이현정, 정하윤. (2008). “호텔기업의 복리후생제도와 조직유효성에 관한 연구.” 『한국외식산업학회지』, 4(2): 89-122. 인용.

지광수·장훈상⁴⁰⁾은 기업의 직원들을 대상으로 복리후생 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 효율적인 기업 복리후생 방안을 모색하였다.

첫째, 인구통계학적인 변수는 복리후생에 대한 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 복리후생제도의 시행 과정에서 기업이 직원들의 욕구를 충분히 고려하지 않았고, 기업의 입장에서 제도를 일률적으로 실시하였기 때문인 것으로 파악되었다.

둘째, 복리후생제도의 다양성, 이해도, 불만 및 고충처리가 복리후생 만족도와 유의한 상관관계를 보였다. 이는 기업 복리후생제도의 질과 복리후생 만족도 간의 상관분석과 회귀분석을 통해 확인되었다.

셋째, 기업 복리후생제도의 개인공정성, 분배공정성, 절차공정성에 대한 인지는 복리후생 만족도와 상관관계를 보였다. 이는 모두 복리후생 만족도의 중요한 요인으로서 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다.

최수찬, 최보라, 임은정⁴¹⁾은 기업 복리후생에 대한 만족도와 조직몰입 간의 상관관계를 도출하였다. 이 연구에 따르면 기업 복리후생에 대한 만족도가 높더라도 본인의 경제적 이익에 따라 이직을 할 수 있으며, 감정적인 몰입이 조직몰입에 더 강한 영향을 미친다고 하였다. 즉 기업 복리후생제도의 만족도를 평가할 때 직원들은 대가(reward)를 포함하는 것으로 볼 수 있으며, 복리후생 프로그램의 비용과 크기의 순서에 따라 영향이 나타났다. 이는 직원을 근무에 투입하면서 기업은 대가를 제공하고, 직원은 그 대가에 대해 만족함으로써 직원 본인의 직무태도가 변화한다는 것을 의미한다.

3) 노동강도

가) 노동강도의 개념

노동강도의 개념에서는 전통적 접근 방식으로 자본주의 생산방식과 노동

40) 지광수, 장훈상. (2000). “복리후생만족도의 결정요인에 관한 연구.” 『한국동북아논총』, 15(1): 403-422. 인용.

41) 최수찬, 최보라, 임은정. (2010). “선택적 복지제도의 만족도가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구.” 『한국사회복지조사연구』, 24(1): 209-232. 인용.

조건의 변화는 매우 밀접하게 관련이 되어 있다. 그로인해 이와 결부하여 생각하는 방식이다. 노동조건의 변화를 살펴보면 자본의 잉여가치를 최대한 활용하기 위한 방향으로 전개되고, 따라서 잉여가치와 불가분의 관계를 가지고 있다. 잉여가치는 구분하여 살펴보면 절대적 잉여가치와 상대적 잉여가치로 구분되고, 양자를 모두 증대시키고자 하는 것이 자본의 목적이 되지만 시기에 따라서 우선적으로 조율되는 것이 다를 수 있다. 잉여가치 증가는 경기나 산업 구조의 특성과 자본의 순환에 따라 증가하기도 하고 감소하기도 한다. 그러나 최근에는 잉여가치가 전체적으로 증가하는 경향을 보이고 있어, 그에 따른 노동강도는 계속적으로 강화되는 경향을 보이고 있다⁴²⁾.

나) 노동강도의 요인

노동강도가 서비스 직종의 직무 특성을 설명하는 요인이라는 것은 틀림없지만 노동을 수행하는 것은 서비스업 종사자만의 요인이 아니라는 것은 여러 차례 문제가 되었다⁴³⁾.

서비스 직종의 종사자들이 다른 노동보다 더 많은 노동강도를 수행하였는가에 대한 문제제기가 여러 번 실증 연구에서 수행된 바 있다. 그러나 실증 연구들의 분석 결과는 상식적인 추론에 대해서 뒷받침할 만큼 명료하게 나타나지는 않았다. 또한 노동자라는 직군이 따로 존재하는가에 대한 회의를 갖게 하는데, 감정노동만을 수행하는 직군이 존재한다거나 제조업 종사자들의 감정노동 수준은 매우 낮을 것이라는 선입견이나 편견은 매우 위험하다는 것을 시사하는 증거로 보아야 할 것이다.

그러나 서비스 직종의 종사자들을 노동자 직군으로 분류 하는 것은 노동의 개념적 내용을 포괄하는 것으로 보아도 무방할 것이다.

또한 언급한 것 처럼 서비스 조직과 비서비스 조직 간에 감정노동에 대한 강도에 차이가 과학적으로 검증되지 않은 연구들도 있다. 그러나 기존에 선행

42)홍순진. (2011). 『호텔 조리 종사자의 인지된 노동강도와 직무 스트레스가 피로도에 미치는 영향』. 경기대학교 석사학위논문, p.11. 재인용.

43) Pugliesi, K. (1999). "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Satisfaction, and Well-being.", 『Motivation and Emotion』, 23: 125-154. 인용.

된 연구에서는 노동에 대한 차이를 살펴보면 서비스 조직의 노동강도가 높게 나타난다고 보고되고 있다. 44)

최근 고객에서 서비스를 제공하는 직무와 직업을 대상으로 감정노동에 대한 학술 논의가 활발히 진행되고 있다. 이러한 경향은 직무의 특성을 노동으로 이해하는 연구자들이 많이 있음을 반영하고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 서비스 조직에서 종사자의 직무수행 감정표현에 대한 관심이 증가하고 있다. 최근 들어 많은 서비스 기업 또는 서비스 조직의 주 심사가 되고 있음을 의미한다. 또한, 노동강도의 수준을 살펴본 결과 보면 직업분류와 산업분류, 사업장 규모에 따라 다른 양상을 나타냈다. 전체산업에서 도소매업과 보건복지업이 절대적 노동강도가 가장 높았고, 그와 달리 금융·보험업이 가장 낮게 나타났다. 또한 제조업종 분류를 전체로 분석할 경우에는 자동차, 트일러 제조업에서 가장 높은 것으로 나타났다. 자동차 트일러 제조업은 절대적 노동강도가 가장 높고, 12시간 주야 맞교대를 하고 있기 때문에 이러한 결과가 나타나는 것으로 알 수 있다. 그해 비해 금융업의 경우는 주5일제가 적용된 효과로 분석되며, 제조업 중 노동강도가 가장 낮았던 석유정제품, 코크스, 핵연료 제조업은 일반적으로 4조 3교대가 적용되기 때문에 노동강도가 매우 높은 환경에 조성되는 것을 알 수 있었다. 한 보건복지업의 경우는 3교대임에도 불구하고 부분 근무 형태가 3교대의 형태이어서 노동강도 수준이 높은 것으로 생각된다. 노동강도는 전체 산업 분류에서 금융업, 도소매업, 보건복지업 분야에서 높은 것으로 나타났다. 제조업 증분류를 적용할 경우 노동강도와 마찬가지로 자동차, 트일러 제조업에서 가장 높았고, 코크스, 석유정제품 핵연료 제조업에서 가장 낮았으며, 작업에 대한 강도와 밀도를 높이는 것은 제조업과 여성에서 높다는 연구 결과와 비슷하다⁴⁵⁾ 이러한 산업별 차이는 이 연구와 마찬가지로 경향을 보인 것이다. 덴마크의 다양한 직업군을 대상으로 한 연구⁴⁶⁾ 도 직업 특성에 따라 다른 결과를 나타내었다.

44) Zapf, D. (2002). "Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations." *Human Resource Management Review*, 12: 237-268.

45) 홍순진. (2011). 전계논문, p.9. 재인용.

46) Kristensen, T. S., Björner, J. B., Christensen, K. B., & Borg, V. (2004). "The distinction between work pace and working hour in the measurement of quantitative demands at work." *Work & Stress*, 18(4): 305-222. 인용.

초과 노동에 대해서는 건축가, 고등학교 선생님, 점포지배인, 운전자에서 높은 점수를 보인다. 이는 도소매업과 운수업의 노동강도가 높은 것과 비슷한 결과이다. 작업 속도에 대해서는 간호사, 요리사, 식품공장 노동자가 높은 점수를 보이는데, 이는 보건복지업 또는 제조업의 상대적 노동강도가 높다는 점과 관련이 있는 것으로 보인다.

금융업의 경우 절대적 노동강도가 가장 낮고 상대적 노동강도가 높은 유연성을 보인다. 이를 통해 주 5일제를 가장 먼저 도입한 산업과 그와 반대로 경제위기 이후에 대규모 구조조정이 반영된 결과라고 볼 수 있다. 대규모 정리 해고 속에서 인력의 유연화가 격하게 이루어진 것이 유연화의 수준을 증가시킨 것으로 생각된다. 그해 비해 주 5일제의 도입 및 광범위한 적용은 절대적 노동시간을 감소시켰으로써 타 산업 대비 낮은 노동강도를 초래한 것으로 보인다. 또한 홍순진⁴⁷⁾의 연구를 살펴보면 경제위기 이후 사업구조조정을 실시한 기업의 노동자들은 노동시간 감소를 경험하였지만, 대부분의 노동자들은 전반적으로 노동시간 증가를 경험하고 있는 것으로 나타났다.

허지훈⁴⁸⁾의 “노동과 직무 만족과의 상계 연구에서는 노동이 종사원이 직무 만족과 양의 상계가 있는 것으로 확인되었다. 백승희⁴⁹⁾의 연구에서는 직무특성상 주방환경이 고객 중심으로 되어 있어, 고객과의 관계에서 많은 정서적인 스트레스를 받으며, 직업 안정성이 낮다고 생각 할수록 감정노동이 높다고 설명 되었다.

우리나라에서 노동에 관한 연구는 김민주⁵⁰⁾에 의하여 최초로 시도되었다. 호텔종업원들을 대상으로 하여 감정노동의 결과에 대한 상반되는 관점인 소외가설과 안면환류가설의 타당성을 검증하였다. 이 연구에서는 노동의 결과변수로서 직무만족,조직몰입,조직동일시,조직시민행동 등을 채택하는데 감정노동은 상기한 네 개의 결과변수에 양(+)의 영향을 미치는

47) 홍순진. (2011). 전계논문, p.10. 재인용.

48) 허지훈. (2000). 『조직특성, 감정노동, 종업원 직무태도간의 관계에 대한 연구』. 홍익대학교 석사학위논문, pp.7-8. 인용.

49) 백승희. (2003). 『미용인들의 감정노동, 소진, 직무만족에 관한 연구』. 인제대학교 석사학위논문, pp.12-14. 인용.

50) 김민주. (2005). “감정노동이 관광산업 종사자에게 미치는 영향에 관한 한미간 비교연구.” 『경기대학교 논문집』, 49: 355-374. 인용.

것으로 분석되었다. 이후 노동에 관한 후속 연구로는 고동우, 지선진, 송운강⁵¹⁾에 의하여 계속되었다. 호텔 종사원을 대상으로 하는 이들의 연구도 노동과 직무만족, 이직의도 간의 관계를 연구하였다. 노동과 직무만족의 관계에서는 직무수행의 의미로서 이직의도와 관계에서 직무스트레스로 작용한다고 해석되었으며, 조직의 지지에 대한 조절효과 검증에서는 조직의 지지가 낮을 경우 노동과 직무만족간의 관계가 나타나지 않았고, 이직의도와는 양의 관계가 나타났다. 조직 지지의 조절효과는 조금은 복잡하게 나타났으나 부분적으로 조절작용이 존재하는 것으로 분석되었다.

다) 노동강도의 선행연구

조형기⁵²⁾는 조선업에 종사하는 근로자들의 생활실태 조사를 하였고 직무스트레스가 근로시간, 직종, 연령, 운동여부, 음주여부 항목에 따라 직무스트레스가 통계적으로 의미를 가지며, 근무기간, 결혼상태, 학력, 성질환여부, 흡연여부 등과 관련해서는 통계적으로 유의하지 않았다. 노동능력지수에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석을 실시하여 노동능력지수에 영향을 미치는 인자를 확인한 결과 만성질환여부와 총 직무스트레스지수 그리고 노동강도 지수가 통계적으로 유의미하였기 때문에 근로자의 노동능력지수를 양호한 수준으로 유지하거나 향상시키려면 만성질환의 관리와 직무스트레스의 관리, 노동강도 조절 등의 진행방법이 뒤따라야할 것이다.

송윤희 외⁵³⁾는 증권 노동자들에 대한 연구 결과 상당수가 우울 증상과 스트레스를 겪고 있음을 발견하였다. 특히 구조조정이 일상화되어 있기 때문에 직무 불안정의 스트레스요인과 더불어 노동조건 악화로 인해 상당한 수준의 노동강도에 시달린다는 사실을 알 수 있었다. 그동안 직무스트레스로 인한 사회 손실에 관한 연구는 많이 진행되어 왔는데, 직무 스트

51) 고동우, 지선진, 송운강. (2001). "감정노동의 부정된 영향과 지각된 조직지지의 조절효과." 『관광학연구』, 25(2): 295-314. 인용.

52) 조형기. (2007). 『조선업에 종사하는 근로자들의 직무스트레스요인과 노동강도 및 노동능력의 관련성』. 한성대학교 석사학위논문, pp.36-39. 인용.

53) 송윤희·공유정옥·김인아. (2008). "증권노동자의 우울증상과 스트레스 및 노동강도의 관련성." 『대한산업의학회 학술대회 논문집』, 40(5): 2. 인용.

레스가 높으면 정신건강에 영향을 미쳐 실업 발생을 증가시킬 수 있고, 신체 건강에도 악영향을 미치므로 노동자의 업무성과와 생산력을 저해하는 것으로 파악되었다.

제 2 절 직무 만족의 이론적 배경

1) 직무만족의 개념

직무만족이란 조직의 구성원이 자신의 직무와 관련하여 느끼는 감정과 선호도 등을 의미하며, 측정 방법과 도구가 다양하다⁵⁴⁾. 자신의 직무경험을 평가하여 얻을 수 있는 좋은 정서나 유쾌한 상태를 직무만족이라고 Locke⁵⁵⁾은 정의한다. 직무만족의 요인으로는 전반적인 직무성과에 대한 만족, 직무에 대한 만족, 동료와의 관계에 대한 만족 등을 들 수 있다⁵⁶⁾.

일반적으로 직무만족이란 직무에 대한 조직구성원 개인의 전반적인 태도이다. 직무에 만족하는 사람은 대부분 자신의 조직을 긍정적으로 생각하며, 원만한 대인관계를 형성한다. 이는 업무에 대한 부정적 태도를 감소시켜 결과적으로 업무성과를 향상시킨다⁵⁷⁾. 선행연구를 통해 직무만족의 요인은 가치, 개성, 욕구 등 개인적인 특성보다는 복리후생, 급여, 승진, 동료들과의 유대 관계 등으로 정리할 수 있다.

직무만족에 대한 학자들의 정의는 다음 [표 2-3] 과 같이 정리할 수 있다.

54) Best, M. F. & Hurston, N. E. T. (2004). "Measuring Nurse Job Satisfaction." *The Journal of Nursing Administration*, 34(6): 283-290.

55) Locke, E. A. (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction." In M. D. Dunette (Ed). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp.127-1349. 인용.

56) 이미라. (2011). "자활사업 참여자의 사회적자본이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족의 매개효과를 중심으로." 『사회복지연구』, 42(4): 413-443. 인용.

57) 박순애. (2006). "공무원의 직무동기와 조직행태: 직무몰입과 탈진에 미치는 영향요인을 중심으로." 『한국행정연구』, 15(1): 203-236. 인용.

[표 2-3] 직무만족에 대한 정의

연구자	주요정의
Smith(1955)	개별적 직무를 통해서 경험되는 모든 감정의 총화 내지는 균형 상태에 좌우되는 태도
Toder(1958)	직무자체로부터의 만족과 직무와 관련된 요인으로부터의 만족이 통합되어 형성되는 것
Osbon(1972)	직무, 작업조건, 동료관계 등 여러 측면에 대한 개인의 긍정적 또는 부정적 느낌의 정도
McCormick(1974)	직무수행자가 직무수행과정에서 경험하거나 직무수행결과로 얻게 되는 성취감 등과 같은 욕구에 대한 만족
Locke(1796)	직무에 대한 평가결과로부터 발생하는 종업원 자신의 유쾌하고 긍정적인 정서 상태
Beatty & Schnier(1981)	조직구성원의 직무가치가 달성되게 하고, 촉진되도록 하는 것으로서 개인별로 직무평가에서 얻는 감정적 상태
Albanese & Van Fleet(1983)	직무자체, 승진기회, 감독, 동료관계 등에 대한 다양한 태도들의 집합
Poter & Lawler(1986)	실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도

자 료: 전무경, 김명희, 이기은. (2011). “호텔산업에서의 조직지원과 LMX가 직무유효성에 미치는 영향에 관한 연구.” 『산업경제연구』, 24(2): 26.

직무만족은 조직이나 개인 입장에서 공통적으로 중요한 영향을 미친다. 경영자와 관리자의 중요한 과제는 조직 구성원들의 업무 내용과 특징을 이해하고 만족을 높임으로써 종업원 개인의 성장은 물론 조직의 성과를 촉진하는 것이다⁵⁸⁾.

또한 직무만족은 직무라는 복잡한 매커니즘을 통해 발생하는 감정이다. 그러므로 직무만족의 요인이나 영역을 규명하는 것은 어려운 일이다. 그러나 많은 연구자들이 계승해 왔으며 직무만족을 측정 가능한 변인으로 기술할 요인들도 다양하게 밝혀졌다⁵⁹⁾.

58) 최명숙. (2011). 『호텔 레스토랑 종업원이 지각하는 개인-환경 적합성이 직무스트레스와 직무 태도에 미치는 영향』. 경기대학교 석사학위논문, p.32. 인용.

59) 김정희. (2011). 『직장인의 직무스트레스와 직무만족 분석 및 예술치료 필요성의 연구』. 한양 대학교 석사학위논문, p.20. 인용.

2) 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인

Herzberg는 위생요인(Hygiene factor)과 동기부여요인(motivators factor)으로 구분하였다. 그에 따르면 위생요인은 기본적으로 직무불만족을 예방하는 기능을 담당하고, 동기부여요인은 업무수행을 향상시키도록 동기를 부여하는 기능을 담당한다⁶⁰⁾.

Vroom(1964)은 직무만족의 영향에 영향을 미치는 요인을 감독, 직무내용, 작업진단, 승진 기회, 작업시간이라고 하였다. Hulin(1969)도 급여, 승진, 직무 자체, 감독 및 동료와의 관계가 직무만족의 요인이라고 하였다.

Mithchell⁶¹⁾은 직무만족 요인이 급여와 승진기회만으로 결정되는 것이 아니라고 지적하였다. 그는 조직의 목표 설정에 대해 근로자와 고용주가 함께 참여할 때 직무만족도가 높다고 보았다. 이처럼 조직의 효과성에 영향을 미친다는 점에서 직무만족은 관리 분야의 중요한 관심분야가 된다⁶²⁾. 지금까지 제시한 직무만족의 영향요인에 대해서는 학자에 따라 상이한 관점과 견해를 보이고 있다. 직무만족은 단일차원으로 설명할 수 없으며, 복합적 개념 및 종업원의 주관적 인식과 밀접하게 관련되어 있다. 따라서 조직의 효율성, 효과성, 생산성 측면에서도 반드시 숙고할 대상이며, 개인과 조직의 양측에서 연구되어야 한다⁶³⁾.

3) 직무만족의 선행연구

호텔 종사자를 대상으로 한 직무만족 연구는 활발하게 진행되어 왔다. 그러나 호텔 조리 종사자에 대한 연구는 아직 미미한 수준이다. Barling, Kelloway & Iverson⁶⁴⁾은 직무에 불만족하는 직원보다 만족하는 직원의

60) 박용오. (2003). 『사회복지사의 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향』. 연세대학교 석사학위논문, p.11. 인용.

61) Mitchell, T. R. et al. (1975). "Locus of control: Supervision and work satisfaction." *Academy of Management Journal*, p.18. 인용.

62) 권용호. (2008). 『직무스트레스와 상사에 대한 신뢰가 직무태도에 미치는 영향』. 중앙대학교 석사학위논문, p.11. 인용.

63) 박용오, 전계논문, p.12. 인용.

64) Barling, D. (2003). "High quality work, job satisfaction, and occupational injuries." *Journal of Applied Psychology*, 88(3): 276-283.

직무관련 상해가 더 적다고 보고하였다. 한편 Schaufeli & Bakker⁶⁵⁾는 직무열의가 높은 구성원은 직무만족 또한 높으며, 직무만족이 직무열의와 정적 관계를 가진다고 하였다. 또한 광의영⁶⁶⁾은 직무만족이 개인이 자기의 직무에 대해 가지는 긍정적 느낌(positive feelings)의 정도라고 하였다. 즉 직무만족은 직무 자체 및 직무환경에 대해 개인의 태도와 신념, 욕구, 가치의 수준에 따라 내리는 평가를 통해 얻는 유쾌한 정서적 상태를 말하며, 이는 직무수행에 영향을 미친다고 하였다. 남선이⁶⁷⁾는 개인이 자신의 업무를 수행하는 과정에서 직무 전체 또는 직무의 특성에 대해 가지는 긍정적 혹은 부정적 감정이나 태도를 직무만족으로 정의하였다. 즉, 직무만족은 “직무에 대한 정서적 반응으로서 자기 자신의 관찰을 통해서만 이해 될 수 있으나, 실제로는 관찰할 수 있는 행동이나 활동이 아닌 느낌이라는 감정적 개념이며, 다분히 주관적인 개념이라고 할 수 있다.”고 하였다. 또한 정석준⁶⁸⁾은 주방환경이 직무만족과 경영성과에 유의미한 영향을 미치며, 특히 위생관리가 직무만족과 가장 관련성을 보이는 것으로 보고하였다. 그리고 조리종사원들의 직무만족에 주방의 청결도나 설비, 도구 등이 유의미한 영향을 미친다고 하였다.

제 3 절 장기근속

1) 장기근속

가) 장기근속의 개념

장기근속은 직업생활의 유지, 즉 고용유지 또는 고용안정의 개념을 말한다. 고용안정은 거시적인 개념으로, 노동시장과 실업률이 낮을 때 정부나 사용자가 주로 사용하는 용어이다. 고용안정은 유사한 개념인 직업안정과 별다른 차

65) Schaufeli, W. B. (2004). “Job demands, job resources and the irrel ation ship with burnout and engagement: a sample study.” *Journal of Organizational Behavior*, 25: 293-315.

66) 광의영. (2003). 『u인 조직 행동론』. 서울: 청목출판사, pp.53-54. 인용.

67) 남선이. (2006). 『사회복지생활시설 종사자의 직무만족에 대한 자기조절모형』. 대전대학교 박사학위논문, pp.26-35. 인용.

68) 정석준. (2015). 『호텔 종사원의 근무환경이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향-특급호텔 조리종사원을 대상으로』. 한성대학교 석사학위 논문, p.37. 인용.

이가 없지만, 직업안정은 미시적인 개념으로 근로자 개인이 자신의 직업이 안정되어 있음을 나타낼 때 자주 쓰인다는 점에서 차이가 있다⁶⁹⁾. 직업안정은 현재 직업을 안정적으로 유지하는 것, 즉 실직당하지 않고 현 직장을 계속 유지하는 것을 말한다. 또한 직업안정은 실직 위험도 없고 근로자 스스로 직업에 대한 불만 또는 고충 없이 직장생활을 만족스럽게 영위할 수 있는 상태이다. 장기근속으로서의 직업생활유지 고용유지의 의미인 장기근속은 행정 및 사회복지 분야에서 발전한 개념이다. 류재우·박성준⁷⁰⁾은 한 노동자가 동일 기업에서 오랜 기간 근무하는 것으로 정의하였으며, 노동시장 애착과 관계된 개념으로 보았다. 최민식⁷¹⁾은 근로자가 원만한 직장생활을 통해 직무에 대한 만족감을 얻는 동시에 삶의 질을 개선하려는 적극적 노력의 결과라고 언급하였다. 이로써 장기근속을 고용유지와 관계된 개념으로 확장하였다.

장기근속은 노동자 개인에게 생활 안정과 자기발전의 기회를 제공하고, 보람과 긍지를 갖게 한다. 또한 사회적으로는 노사공여의 이익 제공, 연대성 강화, 건전한 사회 조성 등 사회 발전에 기여한다. 나아가 국가적으로는 복지국가 건설 및 경제 성장에 도움을 준다. 그러므로 장기근속일수록 직무만족이 높으며, 직무만족이 높은 종사자는 장기근속을 하고 있는 것으로 추론할 수 있다.

나) 장기근속의 영향요인

① 개인적 측면

Langton & Ramseur⁷²⁾는 직업성파에 대한 G. Lofaro의 연구에서는 연령과 교육수준 등이 직업성파에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국내 연

69) 안은정. (2009). 『일-가정 양립 제도가 조직 성과에 미치는 영향에 관한 경험적 연구: 재무성과 이직의도를 중심으로』. 단국대학교 석사학위논문, pp.61-62. 인용.

70) 류재우·박성준. (2002). 『기업근속에 대한 보상과 노동이동』. 서울: 한국경제연구원, pp.1-45. 인용.

71) 최민식. (2009). 『행복을 부르는 세 일 클로버: 장기근속 지적 장애인의 직업 유지 특성탐색』. 용인대학교 석사학위논문, pp.24-26. 인용.

72) Langton, A. J. & Ramseur, H. (2001). "Enchanging Employment outcomes through job accomondation and assistive technology resoucesand, and service." *Journal of Vocation Rehabilitation*, 16: 27-37.

구에서도 김종진(1994)⁷³⁾의 연구에서 직업훈련, 직업경력, 자격증 소지 등이 성과와 유의미한 관계를 보이는 것으로 나타났다.

이성혜⁷⁴⁾는 직종별 분석을 통해 영업직, 기술직, 사무직 순으로 직무만족이 높고, 여성보다는 남성의 직무만족이 높으며, 고졸이하가 대졸이상보다, 상위직이 하위직보다 직무만족이 높다는 것을 보였다. 또한 이로 인해 이직이 적게 나타나는 것으로 보고하였다.

② 직장 및 직무관련 측면

조미경⁷⁵⁾은 어떤 조직이든 조직구성원들의 직무만족은 조직 전체의 성과를 좌우하는 주요 요소로 인식하였다. 이처럼 직무만족에 대한 연구는 지속적으로 수행되고 있다. 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인으로는 인구사회학적 특성 중 연령이, 직장 내의 물리적 환경 중 문화, 예술, 의료시설 만족도를 들 수 있다.

2) 장기근속의 선행연구

그동안 호텔/외식 기업의 근무 환경, 장기근속, 퇴직 의도에 관한 연구는 활발하게 이루어지지 않았다. 이러한 선행연구의 부재는 기초자료의 부재에서 비롯된 것으로 보인다. 그러나 선행 연구들이 주로 근로자의 만족도와 장기근속의 관계에 주목한 측면도 있다. 따라서 본 장에서는 다른 업종에서 장기근속에 영향을 미치는 요인 및 퇴직 의도에 관한 연구들을 중심으로 기존의 이론을 정리하였다.

특히 호텔/외식 사업의 비정규직 근로자에 대해서는 선행연구가 부족하므로, 앞으로 연구가 활발하게 진행되기를 희망한다.

근로자들의 이직 자체에 대한 시각은 긍정적일 수도, 부정적일 수도 있다. 일반적으로 자발적인 이직은 바람직하지 않은 것으로 인식되기도 한다. 그러

73) 김종진. (1994). 『재활대상자의 직업특성요인과 재활성과』. 대구대학교 석사학위논문. pp.7-14. 인용.

74) 이성혜. (1998). 『이직경험 지체장애인의 이직원인과 이직예방을 위한 사후관리연구』. 서울여자대학교 석사학위논문, pp.23-28. 인용.

75) 조미경. (1999). 『취업 장애인의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지체장애인을 중심으로』. 연세대학교 석사학위논문, pp.6-13. 인용.

나 때로는 현재보다 더 나은 고용기회를 선택한다는 점에서 근로자 자신에게 바람직하며, 기업 입장에서도 장기근속에 따른 임금 인상이 유발하는 사업 유지비용이 감소한다는 이점이 있기도 한다. 반면 근로자의 잦은 이직은 사업체 입장에서는 이직 처리를 위한 직접 비용뿐만 아니라 신규 직원 채용 및 교육 훈련을 위한 간접비용이 발생하며, 근로자 입장에서는 새로운 직장 분위기에 적응하는 과정에서 어려움을 초래 한다⁷⁶⁾.

76) Caplow, T. (1976). *How to Run Any Organization : A Manual of Practical Sociology*. Hinsdale: Dryden Press, pp.129-130.

제 3 장 연구모형과 조사설계

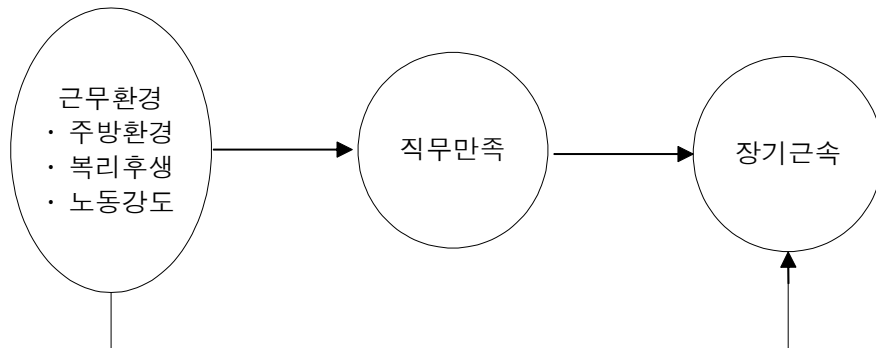
제 1 절 연구모형 설계 및 가설의 설정

1) 연구모형

본 연구에서는 호텔조리 종사자들의 근무환경이 직무만족과 장기근속에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

대부분의 선행연구에서는 근무환경이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결과적으로 직무만족 또한 조직 구성원인 호텔 조리종사자의 장기근속에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 한다.

따라서 앞서 제시한 이론 고찰을 토로 본 연구를 도식화한 모형은 [그림 3-1] 과 같다.



[그림 3-1] 연구의 모형

2) 연구의 가설 설정

본 연구의 목적은 근무환경이 직무만족과 장기근속에 미치는 영향관계를 밝히기 위한 것이다. 선행연구에서 근무환경과 장기근속에 미치는 영향관계를 밝히기 위한 것이다. 선행연구에서 근무환경과 직무만족과의 관계를 보면 다음과 같다.

임종우⁷⁷⁾는 근무환경이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치므로 근무환경에 대한 만족이 높을수록 직무만족이 높다고 하였다. 반면 근무환경에 대한 만족이 높더라도 교대근무로 인한 스트레스가 높으면 직무만족이 높지 않다고 하였다.

신유미⁷⁸⁾는 급여나 인사 등의 요인이 직무만족에 미치는 영향이 근무환경이나 복지가 미치는 영향보다 크다고 하였다.

이처럼 근무환경이 직무만족에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 따라서 근무환경 요인들이 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위해 다음 가설을 설정하였다.

H1 : 근무환경요인은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Poter & Steer⁷⁹⁾는 직무만족과 이직의도 간에 부(-)의 관계가 있음을 보였다. 또한 이직요인을 조직차원의 요인, 작업 환경 요인, 개인 요인으로 구분하였다. 이를 통해 요인별로 직무만족과의 관계를 재정리하였으며 대부분의 이직의도 요인에서 직무만족과 부(-)의 관계가 나타남을 입증하였다.

Susskind⁸⁰⁾는 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 보고하였다. 또한 신승훈⁸¹⁾은 커피전문점 비정규직 근로자가 느끼는 직무불안정성과 조직몰입, 직무만족, 이직의도의 구조적 인과관계를 연구하였다. 이 연구에서 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났

77) 임종우. (2012). 『특급호텔 조리종사자의 근무환경이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향』. 동의대학교 석사학위논문, pp.55-56. 인용.

78) 신유미. (2013). 『호텔종사원의 교대근무가 종사원의 직무만족에 미치는 영향』. 경기대학교 석사학위논문, p.61. 인용.

79) Porter. L. W. & Steers, R. M. (1973). "Organizational, work and personal actors in Employee Turnover and Absenteeism." *Psychological Bulletin*, 80: 151-176. 인용.

80) Susskind, A. M., Borchgrevink, C. P., Kacmar, K. M., & Brymer, R. A. (2000). "Customer service employee behavioral international and attitude: an examination of construct validity and a pass model." *International Journal of Hospitality Management*, 19(1): 53-77. 인용.

81) 신승훈. (2012). "커피전문점 비정규직 근로자의 지각된 직무불안정성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 구조적 인과관계 연구." 『관광연구』, 27(4): 207-315. 인용.

다.

물론 직원들의 만족도만으로 장기근속을 예측할 수는 없으며, 승진, 직원 간 불화, 임금 등으로 인해 퇴직을 희망할 수도 있다.

따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 하여 직무만족은 장기근속에 영향을 미치는 변수를 다음과 같이 정의하였다.

H2 : 직무 만족은 장기근속에 유의한 영향을 미칠 것이다.

호텔주방에서 물리적 주방환경이란 인적환경을 제외한 대부분의 시설과 장비, 설비를 포함한 주방의 제 요소를 총칭한다. 물리적 주방환경이란 제한된 주방 공간에서 음식을 생산하는 데 영향을 미치는 물리적 요소들을 말한다. 즉 작업대의 높낮이와 배치, 온도, 습도, 소음, 진동, 냄새, 색채, 조명 등 물리적 주방환경을 합리적으로 설계하고 배치하면 조리사의 업무 피로와 스트레스를 완화하고, 작업능률을 높일 수 있다⁸²⁾.

이직의도와 물리적 환경의 관계를 살펴보면, 쾌적성과 공간성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다⁸³⁾. 즉 호텔 조리종사자의 물리적 환경이 열악할수록 직무만족은 낮아지고, 이에 따라 이직 의도가 증가한다고 볼 수 있다. 따라서, 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H3 : 호텔조리종사자의 근무환경은 장기근속에 유의한 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 호텔 조리종사자의 근무환경의 요인들의 장기근속에 미치는 영향에서 나타나는 직무만족의 매개효과를 검증하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

82) 김기영. (1995), 전계논문, p.33. 인용.

83) 김봉곤. (2011). 『호텔조리종사자의 물리적환경이 직무만족과 이직 의도에 미치는 영향』. 동 의대학교 석사학위논문, p.45. 인용.

H4 : 호텔조리종사자의 근무환경이 장기근속에 미치는 영향관계에서 직무만족은 매개역할을 할 것이다.

3) 연구 변수의 선정과 조작적 정의

가) 근무환경

근무환경이란 창의적·효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 환경을 조성하는 것으로, 업무 수행에 효율적인 환경조건을 조성하여 업무효과를 높일 수 있는 심리적 요소 및 물리적 요소의 적합 여부를 말한다⁸⁴⁾.

일반적으로 근무환경은 종사원의 직무 자체를 포함하며, 개인의 가치에 해당하는 금전적 보상, 고용 안정, 승진, 그리고 공동의 가치인 자율성, 공정성, 근무여건을 포함한다⁸⁵⁾.

근로자에게 중요한 것은 업무의 내용과 그것을 통해 얻는 만족이다. 만족의 내면적 요소는 성취감, 직무성과에 대한 인정, 책임감, 보람, 발전, 성장욕구 등이 있다. 이들은 직무동기에 영향을 미치므로 동기요인으로 부르기도 한다⁸⁶⁾.

호텔조리종사자의 근무환경 요인에 대해서는 연구자마다 의견이 상이하지만, 조직의 모든 내·외부 요인들을 근무환경에 포함하여 효율성과 생산성을 높이려 한다는 점에서는 공통적이다. 이에 본 연구에서는 선행연구를 토대로 호텔조리종사자의 근무환경을 직무만족에 영향을 미치는 다양한 조직 환경구성요인들로 정의한다.

근무환경을 측정하기 위해 Herzberg(1996)의 척도를 이세한(2013), 지효진(2013)이 수정·보완한 Likert 5점 척도 14개 문항을 사용하였다.

84) 네이버지식백과, 경찰학사: 사무환경 <http://terms.naver.com/>.

85) 김영락·임영규, 전계논문, p.127. 인용.

86) Maslow, A. H. (1943). "A Theory of Human Motivation." *Psychology Review*, 50(3): 70-396. 인용.

나) 직무만족

직무만족은 업무에 대한 종사원의 전반적인 태도로서, 개인이 직무를 수행하면서 느끼는 주관적 만족 정도로 정의된다. 본 연구에서는 직무만족을 측정하기 위해 최철호(2006), 김광지(2011), 신혜숙(2013), 유효강(2014) 등에서 사용한 Likert 5점 척도 5개 문항을 본 연구의 맥락에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

다) 장기근속

그동안 호텔/외식 기업의 근무 환경, 장기근속, 퇴직 의도에 관한 연구는 활발하게 이루어지지 않았다. 이러한 선행연구의 부재는 기초자료의 부재에서 비롯된 것으로 보인다. 그러나 선행 연구들이 주로 근로자의 만족도와 장기근속의 관계에 주목한 측면도 있다.

본 연구에서는 장기근속을 측정하기 위해 김원규(2012), 박종철(2013), 조안나(2013) 등을 참고하여 이직의도 척도를 개발하였다. 이 척도는 Likert 5점 척도 5개 문항으로 구성되어 있다.

4) 설문지 구성 및 내용

본 연구의 모든 설문 문항은 Likert 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 2: 약간 그렇지 않다, 3: 보통, 4: 약간 그렇다, 5: 매우 그렇다)로 구성하였다. 즉 값이 증가할수록 측정하고자 하는 개념의 수준이 높아짐을 의미한다. 또한 인구통계적 특성을 측정하기 위해 성별, 연령, 학력, 결혼 여부, 근무기간 등의 항목을 포함하였다.

본 연구의 설문지 구성은 다음 [표 3-1] 과 같다.

[표 3-1] 설문지 구성

구분	변수명		문항	척도	출처
독립변수	근무환경	주방환경	4	Likert5점 척도	Herzberg(1996), 김 종욱(2002), 신유미 (2005), 하희정 (2006), 임종우 (2012), 이세한(2013), 지효 진(2013), 최호중 (2012)
		복리후생	7		
		노동강도	4		
매개변수	직무만족		7	Likert5점 척도	최철호(2006), 김광 지(2011), 신혜숙 (2013), 유효강 (2014)
종속변수	장기근속		7	Likert5점 척도	김원규(2012), 박종 철(2013), 조안나 (2013)
인구 사회적 특성	인구통계학적 특성		8	명목	

5) 자료수집방법

본 연구에서는 연구가설을 실증적으로 검증하기 위하여 설문지를 사용하였으며, 표본단위는 서울소재 특급호텔 조리사로 한정하였다. 설문조사 기간은 2017년 9월 1일부터 2017년 9월 30일까지 30일간에 걸쳐 실시하였다. 설문지는 총 300부를 배포하였으며 불성실한 응답자의 설문지 30부를 제외한 총 270부가 최종 실증분석에 이용되었다.

[표 3-2] 모집단의 선정 및 조사표본

조사대상	특급호텔 조리사
표본단위	서울 소재 특급호텔
조사기간	2017년 9월 1일-2017년 9월 30일까지 (30일간)
설문 조사	총 배포된 설문지 수: 300부, 유효표본: 270부(90%)

6) 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 데이터 코딩을 거친 후 SPSS 22.0 프로그램을 활용하여 다음과 같은 분석을 실시하다.

첫째, 표본의 측정변수의 기초통계와 인구통계학 특성 파악을 위해 빈도분석을(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 각 요인별로 요인분석(factor analysis)을 실시하여 내적 타당성을 검증하였고, 각각에 대해 신뢰성 검증을 실시하였다.

셋째, 변수 간 상관관계 분석을 실시하였다.

넷째, 회귀분석(multiple regression analysis)을 통해 본 연구의 가설을 검증하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

본 연구에서 수집한 표본의 인구통계학적 특성은 [표 4-1] 과 같다.

첫째, 성별로는 남성이 200명(74.1%)으로 여성이 70명(25.9%)보다 많았다. 둘째, 결혼여부에 있어서는 미혼자가 169명(62.6%)이 기혼자(101, 37.4%)보다 수치가 높게 나타났다. 셋째, 현재 호텔에서 근무하는 연령은 20-29세가 106명(39.6%)로 가장 많았고, 30-39세가 94명(34.8%), 40-49세가 58명(21.5%), 50세 이상이 12명(4.4%) 순으로 나타났다. 넷째, 현재 호텔에서의 근무기간은 5년-10년 미만이 74명(27.4%)이 가장 많았고, 3년-5년 미만이 65명(24.1%), 1년-3년 미만이 60명(22.2%), 10년-15년 미만이 39명(14.4%), 1년 미만이 32명(11.9%)으로 나타났다. 다섯째, 현재 근무하는 호텔의 근무부서는 양식부가 107명(39.6%)으로 가장 많았고, 연회부가 45명(16.7%), 제과부가 43명(15.9%), 중식부가 26명(9.6%), 한식부가 22명(8.1%), 일식부가 20명(7.4%), 부처가 7명(2.6%) 순으로 나타났다. 여섯째, 학력으로는 전문대졸이 165명(61.1%)로 가장 많았고, 대졸이 76명(28.1%), 대학원이상이 21명(7.7%), 고졸이 8명(3.0%) 순으로 나타났다. 일곱 번째, 직급으로는 사원이 152명(56.3%)로 가장 많았으며, 계약직이 45명(16.7%), 주임이 44명(16.3%), 인턴 사원이 18명(6.7%), 계장/대리가 11명(4.1%) 순으로 나타났다. 여덟 번째, 월 급여 수준은 100만원-200만원 이하가 137명(50.7%)으로 가장 많았으며, 200만원-300만원 이하가 120명(44.4%), 300만원-400만원 이하가 11명(4.1%), 400만원-500만원 이하가 2명(7.0%) 순으로 나타났다.

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

구분	변수	빈도(명)	퍼센트
성별	남성	200	74.1
	여성	70	25.9
결혼여부	미혼	169	62.6
	기혼	101	37.4
연령	20-29세	106	39.3
	30-39세	94	34.8
	40-49세	58	21.5
	50세 이상	12	4.4
근무기간	1년 미만	32	11.9
	1-3년 미만	60	22.2
	3-5년 미만	65	24.1
	5-10년 미만	74	27.4
	10-15년 미만	39	14.4
근무부서	연회 주방	45	16.7
	한식 주방	22	8.1
	양식 주방	107	39.6
	중식 주방	26	9.6
	일식 주방	20	7.4
	제과 제빵	43	15.9
	부처 주방	7	2.6
학력	고졸	8	3.0
	전문대졸	165	61.1
	대학졸업	76	28.1
	대학원이상	21	7.7
직책	인턴사원	18	6.7
	계약직	45	16.7
	사원	152	56.3
	주임	44	16.3
	계장/대리	11	4.1
월 급여 수준	100만원 - 200만원 이하	137	50.7
	200만원 - 300만원 이하	120	44.4
	300만원 - 400만원 이하	11	4.1
	400만원 - 500만원 이하	2	0.7

제 2 절 연구변수의 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 가설검증에 앞서 설문지를 통해 측정한 개념이 측정하고자

하는 속성을 정확히 반영하는지를 알아보았다. 이를 위해 가설검증에 사용되는 요인들에 대해 타당성(validity)과 신뢰성(reliability)을 검토하였다.

타당성이란 측정 도구가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 반영하는 정도를 의미한다. 본 연구에서는 개념 타당성(construct validity)을 확인하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인 추출 방법으로는 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 회전 방법으로는 요인 간 독립성을 가정한 배리맥스(varimax) 방식을 사용하였다. 배리맥스 방식은 탐색된 요인들에 대해 하나의 요인에 대해서만 높게 관련되는 변수들을 보여주기 때문에 요인의 해석을 용이하게 하는 장점이 있다.

본 연구에서는 고유값 1.0 이상을 기준으로 요인분석을 실시하였다. 변수간의 상관관계를 나타내는 요인 적재치(factor loading)값은 0.5가 넘으면 아주 주요한 변수로 본다. 요인분석은 기본적으로 동일 요인에 포함된 항목 간에 높은 상관관계를 가지는 것을 가정하고 있으며, 이 가정이 위배될 경우 요인분석은 의미가 없다. 따라서 이러한 가정을 검증하기 하여 본 연구에서는 표형성의 KMO와 Bartlett의 구형성 검증을 이용하였다. 우선 KMO는 단순상관과 부분상관을 비교하여 표본의 특성을 결정한다. KMO의 범위는 0에서 1사이이며, 1에 가까울수록 바람직하다. KMO가 0.5 이상이면 요인분석에 적합한 표본이라고 볼 수 있다.

신뢰성이란 동일한 개념에 대해 유사하거나 동일한 측정도구로 반복 측정하였을 때 나타나는 일관성을 말한다. 즉 신뢰성은 안정성, 일관성, 측정가능성, 정확성, 의존가능성 등으로 표현된다. 신뢰성은 어떤 조사결과가 부정확한 측정을 통해 우연히 발견된 것이 아니라는 확신을 제공한다는 점에서 의의가 있다. 신뢰도를 측정하는 방법에는 재검사법(test-retest method), 복수 양식법(multiple forms technique), 반분법(split-half method) 등이 있는데, 본 연구에서는 내적 일치도를 검증하는 Cronbach's α 를 이용하여 신뢰성을 검증하였다. Cronbach's α 계수는 0에서 1사이의 값을 가지며, 보통 0.7이상이면 신뢰도가 높다고 하고, 0.4 이상 0.7 미만은 보통으로 평가 된다(Chatfield & Collins, 1980; 채서일, 2005)

1) 근무환경의 타당성 및 신뢰성 분석

근무환경 문항에 대한 탐색적 요인분석에 대한 결과는 [표 4-2]에 제시되어 있다. 요인분석 결과 주방환경, 노동강도 및 복리후생의 고유값(eigen value)은 1.918, 1.829, 1.351로 나타났다. KMO수치가 .686로 나타났다으므로 요인분석을 위한 변수 선정이 바람직하다고 볼 수 있으며, 측정도구의 타당성이 충분히 검증된 것으로 볼 수 있다. 또한 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett's test 검증 결과도 통계적으로 유의하였다($p<.001$).

[표 4-2] 근무환경의 탐색적요인분석

요인	문항	요인 적재 치	고유 값	분산%	누적 분산%	신뢰 도계 수
주 방 환 경	근무업장은 시설의 유지와 보수가 적절하게 이루어지고 있다	.813	1.918	23.975	23.975	.712
	근무업장은 작업환경(방음, 방취, 조명, 냉난방 등)은 잘 되어있다	.786				
	근무업장의 제반시설은 다른 업장보다 좋은 편이다	.760				
복 리 후 생	일한만큼 받고 있다고 생각한다.	.808	1.829	22.869	46.843	.619
	현재 급여만으로 생활유지가 된다	.806				
노 동 강 도	수면을 취한 후에도 개운함이 없다	.815	1.351	16.892	63.735	.663
	근무 후에는 피로를 느낀다	.798				
	현재 업장에서의 일 때문에 육체적 불편함을 느끼고 있다	.680				

KMO=.686, bartlett's test=344.453, df=28, $p<.001$

2) 직무만족의 타당성 및 신뢰성 분석

직무만족 문항에 대한 탐색적 요인분석에 대한 결과는 [표 4-3]에 제시 되어있다. 요인분석 결과 직무만족의 고유값(eigen value)은 1.787로 나타났다. KMO수치는 .655로 나타났다으므로 요인분석을 위한 변수 선

정이 바람직하다고 볼 수 있으며, 측정도구의 타당성이 충분히 검증된 것으로 볼 수 있다. 또한 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett's test 검증 결과도 통계적으로 유의하였다($p < .001$).

[표 4-3] 직무만족의 탐색적요인분석

문항	요인 적재치	고유 값	분산%	누적 분산%	신뢰 도계 수
나는 나의직무를 다시 선택해야 한 다면 현재의 직무를 선택 할 것이다.	.797	1.787	59.579	59.579	.660
내가 하고 있는 일이 가치 있는 일 이라고 생각한다.	.768				
나는 내가 일하는 회사에 만족한다.	.750				

KMO=.655, bartlett's test=113.516, df=3, $p < .001$

3) 장기근속의 타당성 및 신뢰성 분석

장기근속 문항에 대한 탐색적 요인분석에 대한 결과는 [표 4-4] 에 제시 되어있다. 요인분석 결과 장기근속의 고유값(eigen value)은 3.117로 나타났다. KMO수치는 .831로 나타나서 요인분석을 위한 변수 선정이 바람직하다고 볼 수 있으며, 측정도구의 타당성이 충분히 검증된 것으로 볼 수 있다. 또한 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett's test 검증 결과도 통계적으로 유의하였다($p < .001$).

[표 4-4] 장기근속의 탐색적요인

문항	요인적 재치	고유 값	분산%	누적분 산%	신뢰도 계수
다른 호텔의 취업정보에 관심이 없다.	.849	3.117	62.339	62.339	.848
현재의 호텔에서 오래 일하고 싶다.	.818				
현 직업과 다른 업종에서 일하고 싶지 않다.	.799				
현 직업에 만족하고 현 업무에 만족하고 싶다.	.767				
근무조건이 비슷해도 다른 호텔로 이직하고 싶지 않다	.707				

KMO=.831, bartlett's test=547.855, df=10, p<.001

제 3 절 연구변수의 상관관계 분석

[표 4-5] 에서 확인할 수 있듯이 주방환경은 노동강도($r=.27$, $p<.001$), 직무만족($r=.30$, $p<.001$) 및 장기근속($r=.14$, $p<.05$)과는 정(+)적 상관이 통계적으로 유의하게 나타났으며, 복리후생과는 통계적으로 유의하지 않았다. 복리후생은 장기근속($r=.28$, $p<.001$)과는 정(+)적 상관이 통계적으로 유의하게 나타났으며, 노동강도 및 직무만족과는 통계적으로 유의하지 않았다. 노동강도는 직무만족($r=.25$, $p<.001$)에서 정(+)적상관이 통계적으로 유의하게 나타났으며, 장기근속과는 통계적으로 유의하지 않았다. 직무만족과 장기근속($r=.16$, $p<.01$)은 정(+)적 상관으로 통계 값이 유의하게 나타났다.

[표 4-5] 상관관계 분석결과

	주방환경	복리후생	노동강도	직무만족	장기근속
주방환경					
복리후생	.09				
노동강도	.27***	-.02			
직무만족	.30***	-.06	.25***		
장기근속	.14*	.28***	.04	.16**	
평균	4.08	3.23	4.22	3.96	3.77
표준편차	.60	.60	.53	.61	.75

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

제 4 절 연구가설의 검증

1) 가설 H1의 검증

근무환경요인이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀 분석을 실시하였고 그 결과는 [표 4-6] 과 같다. 가설검증에 앞서 독립변수들 간 상관이 높은지를 확인하기 위해 VIF계수를 이용하여 다중공선성을 확인한 결과 10을 넘는 변인이 없는 것으로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 또한 Durbin-Watson 계수도 2를 넘지않는 1.884로 나타나 잔차 간 상관관계가 낮은 것으로 판단되어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 분석결과를 살펴보면 노동강도($\beta = -.178$, $p < .01$) 및 주방환경($\beta = .255$, $p < .001$)은 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[표 4-6] 근무환경요인이 직무만족에 미치는 영향

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	β			공차	VIF
(상수)	3.531	.346		10.197	.000		
주방환경	.259	.061	.255	4.262***	.000	.336	2.974
복리후생	-.080	.059	-.078	-1.352	.177	.167	5.990
노동강도	-.207	.069	-.178	-2.987**	.003	.320	3.121
R=.352, R ² =.124, Adj=.114, R ² , F=12.535, p=0.000, Durbin-Watson=1.884							

p<.01, *p<.001.

2) 가설 H2의 검증

[표 4-7] 직무만족이 장기근속에 미치는 영향

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	β		
(상수)	2.979	.295		10.106	.000
직무만족	.200	.074	.164	2.722**	.007
R=.164, R ² =.027, AdjR ² =.023, F=7.410, p=0.007, Durbin-Watson=1.547					

**p<.01.

직무만족이 장기근속에 미치는 영향을 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였고 그 결과는 [표 4-7] 과 같다. 가설 검증에 앞서 다중공선성을 VIF계수로 확인한 결과 10을 넘는 변인이 없는 것으로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 또한 Durbin-Watson 계수도 2를 넘지않는 1.547로 나타나 잔차 간 상관관계가 낮은 것으로 판단되어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 분석결과를 살펴보면 직무만족($\beta=.164$, $p<.001$)은 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3) 가설 H3의 검증

[표 4-8] 근무환경요인이 장기근속에 미치는 영향

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성	통계량
	B	표준오차	β			공차	VIF
(상수)	2.130	.430		4.955	.000		
주방환경	.141	.075	.113	1.866	.063	.336	2.974
복리후생	.345	.074	.274	4.684***	.000	.167	5.990
노동강도	-.026	.086	-.018	-.301	.764	.320	3.121
R=.308, R ² =.095, AdjR ² =.085, F=9.287, p=0.000, Durbin-Watson=1.679							

***p<.001.

근무환경요인이 장기근속에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였고 그 결과는 [표 4-8] 과 같다. 가설 검증에 앞서 독립변수들 간의 상관관계가 지나치게 높은지를 확인하기 위해 VIF계수로 다중공선성을 확인한 결과 10을 넘는 변인이 없는 것으로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 또한 Durbin-Watson 계수도 2를 넘지 않는 1.679로 나타나 잔차 간 상관관계가 낮은 것으로 판단되어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 분석결과를 살펴보면 복리후생($\beta=.274$, $p<.001$)은 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4) 가설 H4의 검증

분석방식은 Baron과 Kenny(1986)의 검증방식을 따랐다. 우선 종속변수에 대한 독립변수의 총 효과를 분석하였다. 이어서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에서 나타나는 매개변수의 효과를 분석하였다. 매개효과의 통계적 유의성은 Sobel 검증을 통해 확인하였다.

매개변인의 효과가 통계적으로 유의하기 위해서는 다음 네 가지 조건을 만족해야 한다.

1. 독립변인이 매개변인에 미치는 영향(a)이 유의해야 한다.
2. 독립변인이 종속변인에 미치는 영향(t)이 유의해야 한다.
3. 매개변인이 종속변인에 미치는 영향(b)이 유의해야 한다.
4. 모형에 매개변인인 추가했을 때 나타나는 독립변인의 효과(c)가 매개변인이 포함되지 않았을 때 나타나는 독립변인의 효과(t)보다 작아야 한다(즉, $c < t$).

가) 주방환경과 장기근속의 관계에서 직무만족의 매개효과

회귀분석 결과는 [표 4-9] 와 같다. 1단계에서 주방환경이 직무만족을 유의미하게 예측하였다($\beta=.30, p<.001$). 주방환경은 직무만족의 8.7%를 설명하였다. 2단계에서는 주방환경이 장기근속에 미치는 영향력은 유의하였다($\beta=.14, p<.05$). 주방환경이 장기근속의 20%를 설명하였다. 주방환경이 장기근속 및 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타나 Baron과 Kenny가 제안한 매개효과의 선행조건을 만족하였으며, 주방환경 및 직무만족이 모두 투입된 마지막 단계에서는 직무만족은 유의하게 영향을 미치면서($\beta=.13, p<.05$), 주방환경은 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 완전매개가 있는 것으로 나타났으며, 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel 검증을 실시한 결과, 유의수준이 .05이하로 나타나 매개효과의 유의성도 확보되었다($Z=1.96, p<.05$).

[표 4-9] 주방환경과 장기근속의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	1단계 (독립->매개)	2단계 (독립->종속)	3단계 (독립, 매개 -> 종속)	
				매개통제(x)	매개통제(o)
주방환경	직무만족	.295***			.134*
	장기근속		.142*	.142*	.102
R^2		.087	.020	.020	.036
수정 R^2		.084	.016	.016	.029
F		25.638***	5.501**	5.501*	5.051**

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

나) 복리후생과 장기근속의 관계에서 직무만족의 매개효과

회귀분석 결과는 [표 4-10] 과 같다. 1단계에서 복리후생이 직무만족에 영향을 미치지 않았다. 2단계에서는 복리후생이 장기근속에 미치는 영향력은 유의하였다($\beta=.28, p<.001$). 복리후생이 장기근속의 8.1%를 설명하였지만 독립변인이 매개효과에 영향을 미치지 않아 매개효과의 조건을 만족할 수 없는 것으로 나타났다.

[표 4-10] 복리후생과 장기근속의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	1단계 (독립->매개)	2단계 (독립->종속)	3단계 (독립, 매개 -> 종속)	
				매개통제(x)	매개통제(o)
복리후생	직무만족	-.059	.284***	.284***	.181**
	장기근속				.295***
R ²		.003	.081	.081	.113
수정R ²		.000	.077	.077	.107
F		.936	23.495***	23.495***	17.074***

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

다) 노동강도와 장기근속의 관계에서 직무만족의 매개효과

매개효과 검증 결과는 [표 4-11] 와 같다. 1단계에서 노동강도가 직무만족을 유의미하게 예측하였다($\beta=-.25, p<.001$). 노동강도는 직무만족의 6.1%를 설명하였다. 2단계에서는 노동강도가 장기근속에 미치는 영향력은 유의하지 않았다. 3단계에서 노동강도와 직무만족을 함께 투입했을 때 노동강도가 장기근속에 영향을 미치지 않아 매개효과의 조건을 만족할 수 없는 것으로 나타났다.

[표 4-11] 노동강도와 장기근속의 관계에서 직무만족의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	1단계 (독립->매개)	2단계 (독립->종속)	3단계 (독립, 매개 -> 종속)	
				매개통제(x)	매개통제(o)
노동강도	직무만족	-.247***			.163**
	장기근속		-.044	-.044	-.004
R ²		.061	.002	.002	.027
수정R ²		.058	-.002	-.002	.020
F		17.415***	.518	.518	3.693*

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

5) 분석결과 정리

[표 4-12] 전체 가설의 검증결과

구분	가설	채택여부
H1-1	호텔조리종사원의 주방환경은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	호텔조리종사원의 복리후생은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-3	호텔조리종사원의 노동강도는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	직무 만족은 장기근속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-1	호텔조리종사자의 주방환경은 장기근속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3-2	호텔조리종사자의 복리후생은 장기근속에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-3	호텔조리종사자의 노동강도는 장기근속에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H4-1	호텔조리종사자의 주방환경은 장기근속에 미치는 영향관계에서 직무 만족은 매개역할을 할 것이다.	채택
H4-2	호텔조리종사자의 복리후생은 장기근속에 미치는 영향관계에서 직무 만족은 매개역할을 할 것이다.	기각
H4-3	호텔조리종사자의 노동강도는 장기근속에 미치는 영향관계에서 직무 만족은 매개역할을 할 것이다.	기각

제 5 장 결론 및 시사점

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 특급호텔 조리사의 근무환경이 직무만족과 지속적인 장기근속의 기여를 위해 기업의 유·무형적인 근무환경을 중심으로 장기근속을 위한 근무환경 요인을 개선 방안을 연구하고자 하였으며, 실증적 규명을 위한 연구의 문제 즉 호텔 조리사의 근무환경이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 근무환경과 장기근속에서 직무만족을 매개역할을 하는지 제시하였다. 서울시내 특급호텔 조리사를 표본으로 자료 수집하였으며 SPSS 22.0 통계프로그램을 이용 빈도분석(frequency analysis), 요인분석(factor analysis), 신뢰도 분석(reliability analysis), 상관관계 분석(conrelation analysis), 다중회귀 분석(multiple regression analysis) 및 매개회귀분석을 통하여 실증적 분석을 한 결과의 요약을 하면 다음과 같다.

첫째, 특급호텔 조리사의 근무환경요인 중 노동강도 및 주방환경이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 근무환경요인 중 주방환경이 직무만족에 가장 높은 영향력을 미치고 다음으로 노동강도가 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

둘째, 직무만족과 장기근속의 관계에서 직무만족은 장기근속에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, 근무환경요인 중 복리후생만이 장기근속에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 주방환경이 장기근속에 미치는 영향에서 직무만족이 매개역할을 하는 것으로 검증되었다.

제 2 절 연구결과의 의의

본 연구는 특급호텔 조리 종사자에게 경영학적 측면으로 볼 때 복합적 변수를 접목시킨 연구라는데 의의가 있다. 연구 단위별 변수의 영향관계

가 입증된 선행연구를 기초로 이 연구는 수행되었으며 얻어진 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 특급호텔의 근무환경 중 주방환경과 노동강도가 직무만족의 긍정적인 영향을 미치고 있다고 고려해 본다면 경영학적으로 볼 때 주방환경과 노동강도는 중요한 선행요인임을 의미한다.

둘째, 특급호텔 조리 종사자의 직무만족은 장기근속의 지속 가능성에 중요한 요인임을 의미한다. 조리종사자의 높은 직무 만족은 호텔기업의 적극적인 지원을 받아 직무를 원활히 수행 할 수 있으며 조리 종사자의 높은 직무만족은 개인적 측면에서 승진, 임금인상, 장기근속 같은 유익함을 호텔 기업 측면에서는 조직의 성과 달성이라는 긍정적인 결과에 기여 할 수 있다는 의미이기도하다.

셋째, 근무환경의 개선을 통해 이루어졌다면 특급호텔 조리사의 이직등 불필요한 조달비용을 감소시켜 타 경쟁호텔보다 생존적 경쟁우위를 확보하고 조직목표 달성과 조직의 유효성 증진에 중요한 역할을 하는 요인이라는 점에 중요한 의미를 갖는다. 조직내 구성원의 직무만족은 직무 수행을 향상시키고 기업에게도 긍정적인 영향을 주는 중요한 요인이다.

넷째, 직무만족이 형성된 구성원은 장기근속을 더욱 확고히 하는데 중요한 선행요인이며 지속성장, 기업의 기여, 삶의 질적 향상 및 사회적으로 인정받게하는 중요한 요인임을 의미한다.

제 3 절 연구결과의 시사점

본 연구는 특급호텔 조리종사자의 장기근속을 향상시키기 위해 근무환경이 직무만족과 장기근속에 미치는 영향관계를 파악해 보고자 하였다.

본 연구를 통해 얻은 시사점은 다음과 같다.

첫째, 근무환경 요인 중 복리후생이 직무만족에 영향을 주지 않는다는 결론이 나왔지만 이는 종사자의 실제 업무에서는 주방환경과 노동강도가 중요한 요인임을 확인하였다. 장시간 육체노동을 하는 조리종사자의 노동

강도는 적절한 인원을 고려하여 채용하여야 하고, 근무 시간이 길어진다면 하더라도 이에 대한 근무시간을 금전적 보상이나 휴일로 전환하여 노동강도 해소에 영향을 주고 장기근속 의도에 영향을 미칠 것을 시사한다.

둘째, 특급호텔 조리종사자의 장기근속을 향상시키려는 노력은 호텔의 구성원뿐만 아니라 더 나아가 국가의 구성원이며 좁은 의미로 보면 가정의 구성원으로 생계에 직결 되므로 공통적으로 풀어야 할 과제를 시사한다.

본 연구는 특급호텔 조리종사자의 근무환경과 조리 종사자의 직무만족, 장기근속을 측정하여 이에 대한 영향을 분석하였다. 이는 특급호텔 조리종사자의 근무환경에 있어서 실증적 연구를 하여 발전적 이론에 기여할 수 있다는데 의의를 가진다.

제 4 절 연구의 한계점 및 향후 제언

본 연구결과의 시사점에도 불구하고 연구 과정 중 한계점을 파악하게 되었으며, 후속 연구의 발전을 위해 한계점을 제시하고자 한다.

첫째, 특급호텔 조리 종사자에게 이 연구에서 제시한 변수의 개념적 인식이 부족하여 성실적 응답이 이루어지지 않았을 가능성이 높다. 이에 사전 설명을 통하여 인식을 높일 필요성이 있을 것이다.

둘째, 특급호텔 조리종사자라는 모집단 전체를 대표하여 결과를 일반화시키는 데는 무리가 있다. 이에 충분한 자료수집의 필요성이 있다.

위와 같은 한계점을 극복한 후속 연구가 수행되면 외식 관련 분야에 활용도에 도움이 될 것이며 조리종사자의 직무만족과 장기근속을 높이기 위한 근무환경 요인을 좀 더 세분화할 필요성이 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강무근. (2002). 『호텔주방관리가 조리사의 직무만족에 미치는 영향』 . 동아대학교 석사학위논문.
- 고동우, 지선진, 송운강. (2001). 감정노동의 부정된 영향과 지각된 조직지지의 조절효과. 『관광학연구』 , 25(2), 295-314.
- 곽의영. (2003). 『u신 조직 행동론』 . 서울: 청목출판사.
- 권세정. (2001). 『호텔 주방의 내부환경과 구성원의 직무성과와의 관계』 . 계명대학교 석사학위논문.
- 권용호. (2008). 『직무스트레스와 상사에 대한 신뢰가 직무태도에 미치는 영향』 . 중앙대학교 석사학위논문.
- 김기영. (1995). 『호텔 주방의 시설배치 시스템 모델개발에 관한 연구』 . 경기대학교 박사학위논문.
- 김기영. (1996). 호텔주방 종사자들의 조리 작업 활동 범위 설정에 관한 연구. 『한국관광산업연구』 , 10, 115-134.
- 김기영. (1997). 『호텔주방관리론』 . 서울: 백산출판사.
- 김동현. (2013). 『외식업체 근무환경에 대한 기술적 연구: 소규모 한식 외식업체를 중심으로』 . 세종대학교 석사학위논문.
- 김민주. (2005). 감정노동이 관광산업 종사자에게 미치는 영향에 관한 한미간 비교연구. 『경기대학교 논문집』 , 49, 355-374.
- 김봉곤. (2011). 『호텔조리종사자의 물리적환경이 직무만족과 이직 의도에 미치는 영향』 . 동의대학교 석사학위논문.
- 김영락, 임영규. (2009). 직무환경, 직무태도, 직무스트레스, 생활만족도 간의 인과관련성에 관한 연구. 『세무회계연구』 , 24(1), 127-148.
- 김의명. (2002). 선택적 기업복지제도의 필요성과 적용성에 관한 고찰. 『사회복지연구』 , 23(0), 23-58.
- 김정배. (1994). 『관광자원관리』 , 서울: 형성출판사.

- 김정희. (2011). 『직장인의 직무스트레스와 직무만족 분석 및 예술치료 필요성의 연구』. 한양대학교 석사학위논문.
- 김종진. (1994). 『재활대상자의 직업특성요인과 재활성과』. 대구대학교 석사학위논문.
- 김철원. (1990). 『호텔주방계획에 관한 연구』. 세종대학교 석사학위논문.
- 김혜원. (2012). 『노인의료복지시설 요양보호사의 근무환경과 감정노동이 소진에 미치는 영향』. 순천대학교 석사학위논문.
- 남선이. (2006). 『사회복지생활시설 종사자의 직무만족에 대한 자기조절모형』. 대전대학교 박사학위논문.
- 네이버 지식백과, 경찰학사: 사무환경 <http://terms.naver.com/>.
- 노동부. (1992). 『근로자 생애복지』. 노동부.
- 류재우, 박성준. (2002). 『기업근속에 대한 보상과 노동이동』. 서울: 한국경제연구원.
- 박경호. (2002). 소방공무원의 근무환경 실태와 개선방안. 『한국도시행정학회』, 15(3), 63-80.
- 박순애. (2006). 공무원의 직무동기와 조직행태: 직무몰입과 탈진에 미치는 영향요인을 중심으로. 『한국행정연구』, 15(1), 203-236.
- 박용오. (2003). 『사회복지사의 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향』. 연세대학교 석사학위논문.
- 박준성, 김환일. (2008). 한국기업 임금체계의 역사적 변화에 관한 연구. 『조직과 인사관리 연구』, 32(3), 1-37.
- 배종훈. (2015). 호텔 조리종사원의 근무환경이 직무만족과 삶의 질에 미치는 영향. 경기대학교 석사학위논문.
- 백승희. (2003). 『미용인들의 감정노동, 소진, 직무만족에 관한 연구』. 인제대학교 석사학위논문.
- 변재우, 이유양, 고재윤. (2012). 호텔연회부서의 근무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 서울시내 특 1급 호텔을 중심으로. 『외식경영연구』, 15(5), 197-222.
- 서철현, 양진연, 문상정. (2012). 호텔기업의 복리후생제도가 종사원의 직무만

- 족, 조직몰입, 이타적 행위에 미치는 영향. 『관광연구』, 27(1), 131-152.
- 손선익. (2006). 『호텔 주방 주방환경이 주방 조사의원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 미치는 영향에 관한 연구』, 경성대학교 석사학위논문.
- 송윤희, 공유정옥, 김인아. (2008). 증권노동자의 우울증상과 스트레스 및 노동강도의 관련성. 『대한산업의학회 학술대회 논문집』, 40(5), 2.
- 신승훈. (2012). 커피전문점 비정규직 근로자의 지각된 직무불안정성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 구조적 인과관계 연구. 『관광연구』, 27(4), 207-315.
- 신유미. (2013). 『호텔종사원의 교대근무가 종사원의 직무만족에 미치는 영향』. 경기대학교 석사학위논문.
- 신재영, 이상희, 유동수, 이영주, 김미경. (2002). 패밀리 레스토랑의 관리자와 종사원의 이직원인 비교 연구: 서울시내 패밀리 레스토랑을 중심으로. 『문화관광연구』, 4(1), 275-294.
- 안은정. (2009). 『일-가정 양립 제도가 조직 성과에 미치는 영향에 관한 경험적 연구: 재무성과 이직의도를 중심으로』. 단국대학교 석사학위논문.
- 안형기. (2003). 『호텔주방조직환경에 따른 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향』. 경주대학교 박사학위논문.
- 우성근. (1996). 『관광호텔 주방관리의 효율적인 운영방안에 관한 연구』. 경기대학교 석사학위논문.
- 이동욱, 이행순, 이수범. (2008). 호텔주방 공조환경과 레이아웃이 주방환경만족, 조직지원 인식 및 직무만족에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 17(1), 89-105.
- 이미라. (2011). 자활사업 참여자의 사회적자본이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구: 직무만족의 매개효과를 중심으로. 『사회복지연구』, 42(4), 413-443.
- 이성혜. (1998). 『이직경험 지체장애인의 이직원인과 이직예방을 위한 사후

- 관리연구』. 서울여자대학교 석사학위논문.
- 이정일. (1996). 『복리후생 만족이 조직전념에 미치는 효과에 관한 연구』. 서강대학교 석사학위논문.
- 이정현. (2013). 『패밀리 레스토랑 기업의 복리후생 제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한연구』. 경희대학교 석사학위논문
- 이현정, 정하윤. (2008). 호텔기업의 복리후생제도와 조직유효성에 관한 연구. 『한국외식산업학회지』, 4(2), 89-122.
- 임종우. (2012). 『특급호텔 조리종사자의 근무환경이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향』. 동의대학교 석사학위논문.
- 윤도영. (2003). 『복리후생에 대한 공정성 지각이 종업원의 태도에 미치는 영향』. 서강대학교 석사학위논문.
- 장래, 이서형, 조춘. (2004). 호텔규모에 따른 주방의 업무환경에 관한 연구. 『외식경영연구』, 7(1), 99-121.
- 전효진. (2001). 『호텔주방의 조리주방환경에 관한 연구』. 경기대학교 석사학위논문, p.3.
- 정석준. (2015). 『호텔 종사원의 근무환경이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향-특급호텔 조리종사원을 대상으로』. 한성대학교 석사학위논문.
- 정준구, 정재훈, 박기찬. (2009). 주 40시간 근무제가 직무환경 및 성과에 미치는 영향. 『경영사학』, 24(2).
- 조미경. (1999). 『취업 장애인의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지체장애인을 중심으로』. 연세대학교 석사학위논문.
- 조한홍. (2007). 『복리후생이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 한양대학교 석사학위논문.
- 조현석. (2000). 『식음료실무관리론』. 서울: 형설출판사.
- 조형기. (2007). 『조선업에 종사하는 근로자들의 직무스트레스요인과 노동강도 및 노동능력의 관련성』. 한성대학교 석사학위논문.
- 지광수, 장훈상. (2000). 복리후생만족도의 결정요인에 관한 연구. 『한국동북아논총』, 15(1), 403-422.

- 진양호. (1991). 주방시설배치에 대한 분석적 연구. *The Journal of Tourism Research Association*, 5, 40.
- 최명숙. (2011). 『호텔 레스토랑 종업원이 지각하는 개인-환경 적합성이 직무스트레스와 직무태도에 미치는 영향』. 경기대학교 석사학위논문.
- 최민식. (2009). 『행복을 부르는 세 잎 클로버: 장기근속 지적 장애인의 직업 유지 특성탐색』. 용인대학교 석사학위논문.
- 최수찬, 최보라, 임은정. (2010). 선택적 복지제도의 만족도가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국사회복지조사연구』, 24(1), 209-232.
- 허지훈. (2000). 『조직특성, 감정노동, 종업원 직무태도간의 관계에 대한 연구』. 홍익대학교 석사학위논문.
- 홍순진. (2011). 『호텔 조리종사자의 인지된 노동강도와 직무 스트레스가 피로도에 미치는 영향』. 경기대학교 석사학위논문.
- 황학. (2001). 『작업관리론』. 서울: 영지문화사.

2. 국외문헌

- Barling, D. (2003). High quality work, job satisfaction, and occupational injuries. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 276-283.
- Best, M. F. & Hurston, N. E. T. (2004). Measuring Nurse Job Satisfaction. *The Journal of Nursing Administration*, 34(6), 283-290.
- Caplow, T. (1976). *How to Run Any Organization: A Manual of Practical Sociology*. Hinsdale: Dryden Press, pp.129-130.
- Kristensen, T. S., Bjorner, J. B., Christensen, K. B., & Borg, V. (2004). The distinction between work pace and working hour in the measurement of quantitative demands at work. *Work & Stress*, 18(4), 305-222.

- Langton, A. J. & Ramseur, H. (2001). Enchanging Employment outcomes through job accomondation and assistive technology resoucesand, and service. *Journal of Vocation Rehabilitation*, 16, 27–37.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunette (Ed). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp.127–1349.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychology Review*, 50(3), 70–396.
- Mitchell, T. R. et al. (1975). Locus of control: Supervision and work satisfaction.” *Academy of Management Journal*, 18.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhrt, B., & Wight, P. M. (1997). *Human Resource Management*. McGraw–Hill Co.
- Porter. L. W. & Steers, R. M. (1973). Organizational, work and personal actors in Employee Turnover and Absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151–176.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Satisfaction, and Well–being. *Motivation and Emotion*, 23, 125–154.
- Schaufeli, W. B. (2004). Job demands, job resources and the irrel ation ship with burnout and engagement: a sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Susskind, A. M., Borchgrevink, C. P., Kacmar, K. M., & Brymer, R. A. (2000). Custormer service employee behavioral international and attitude: an examination of construct validity and a pass model. *International Journal of Hospitality Management*, 19(1), 53–77.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well–being: A review of the lierature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237–268.

설문지

--	--	--	--

안녕하십니까?

바쁜 가운데에서도 설문조사에 응해주셔서 감사드립니다.

본 설문지는 『호텔조리사의 근무환경이 장기근속에 미치는 영향(직무만족을 매개요인으로)』를 조사하는데 목적이 있습니다.

본 설문의 응답내용은 연구목적 이외 다른 용도로는 사용하지 않겠습니다. 귀하께서 답변해 주시는 내용은 귀중한 자료로 활용되오니 모든 질문내용에 성의껏 답변해주시기를 부탁드립니다. 설문에 응답하여 주신 것에 깊이 감사드립니다.

감사합니다.

2017년

연구자 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
외식경영전공 최 지 호

연락처 : 010-6203-3330

E-mail : zihoranger@naver.com

지도교수 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
관광학박사 박 종 혁 교수

A. 귀하께서 제공받은 근무환경에 관한 질문입니다. 각 항목에 적절하다고 생각하는 사항에√를 하여 주시기 바랍니다.

항 목		전혀 아 니 다	아 니 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
주 방 환 경	1. 근무업장은 주방환경(방음, 방취, 조명,냉난방 등)은 잘 되어있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 근무업장은 시설의 유지와 보수가 적절하게 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤
	3. 근무업장의 제반시설은 다른 업장보다 좋은 편이다.	①	②	③	④	⑤
	4. 근무업장은 조리 기물들이 잘 갖추어져있다.	①	②	③	④	⑤
복 리 후 생	5. 승진에 반영되는 근무평가가 공정하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 현재 내 급여수준은 업무량을 감안할 때 적당하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	7. 근무업장의 인사제도(채용, 계약 등)는 공정하게 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤
	8. 현재 급여만으로 생활유지가 된다.	①	②	③	④	⑤
	9. 일한만큼 급여를 받고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	10. 근무업장은 휴일, 연차가 잘 지켜진다.	①	②	③	④	⑤
노 동 강 도	11 .수면을 취한 후에도 개운함이 없다	①	②	③	④	⑤
	12 .근무 후에는 피로를 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	13. 직장에서의 일때문에 육체적 불편함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	14. 직장에서의 일때문에 병원진료를 받은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤

B. 다음은 귀하의 **직무만족**에 관한 질문입니다. 각 항목에 적절하다고 생각하는 사항에 √를 하여 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
1. 내 업무에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 나의 근무환경에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 내가 일하는 회사에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 내가 하고 있는 일이 가치 있는 일이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 나의직무를 다시 선택해야 한다면 현재의 직무를 선택 할 것이다.	①	②	③	④	⑤

C. 다음은 귀하의 **장기근속**에 관한 질문입니다. 각 항목에 적절하다고 생각하는 사항에 √를 하여 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
1. 가끔 호텔을 그만두고 싶다는 생각이 들지 않는다.	①	②	③	④	⑤
2. 다른 호텔로 이직하기 위해 기회를 찾지 않는다.	①	②	③	④	⑤
3. 근무조건이 비슷해도 다른 호텔로 이직하고 싶지 않다	①	②	③	④	⑤
4. 현 직업과 다른 업종에서 일하고 싶지 않다.	①	②	③	④	⑤
5. 현 직업에 만족하고 현 업무에 만족하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
6. 현재의 호텔에서 오래 일하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
7. 다른 호텔의 취업정보에 관심이 없다.	①	②	③	④	⑤

ABSTRACT

The Effect of Working Environment on the Long-Term Employment of Five Star Hotel Cooks - With Job Satisfaction as a Mediating Factor -

Choi, Ji-Ho

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business
Administration

Hansung University

The current study identifies the working environment factors of five-star hotel cooks, in order to empirically establish the correlation between working environment factors and job satisfaction, job satisfaction and long-term environment, and working environment factors and long-term environment, in addition to the mediating effects between working environment factors and long-term employment.

The ultimate goal of the current study is to research the importance and necessity of job satisfaction and working environment for five-star hotel cooks as professionals. Furthermore, the results of the empirical research is used to develop plans regarding

contributions of long-term economic activities, stable improvement of life quality. From the corporate aspect, the study develops ways for better human resource and organization management as well as the achievement of business objectives. The data were collected through a survey in which the respondents wrote in their own answer. Among the three hundred responses received, a total of two hundred seventy were used, excluding thirty with incomplete answers.

In executing the current study, Windows SPSS ver. 22.0 was used to execute frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, multiple regression analysis, and mediator multiple regression analysis. The significance level of the hypothesis was set at $\alpha=0.05$ for verification.

The following are the results of the current study.

First, in order to improve the job satisfaction of five-star hotel cooks, the kitchen environment is more important than welfare, with labor intensity working as an important predictive factor.

Second, the job satisfaction of five-star hotel cooks plays an important role in their long-term employment.

Third, kitchen environment, welfare, and labor intensity, which are working environment factors, influence the long-term employment of the cooks, confirming that the employees' working environment not only increases the benefit of the hotel but also long-term employment of the cooks.

In addition, verification test of the mediating effect show that job satisfaction mediates the relationship in which only the kitchen environment influences long-term employment. In contrast, labor intensity and welfare do not mediate job satisfaction.

The following are indications of the current study:

First, while the results show that welfare, among working

environment factors, does not affect job satisfaction, the study finds that kitchen environment and labor intensity are important factors in the practical working conditions. Therefore, hotel restaurant kitchens must have an adequate size of staff, taking into account the labor intensity of cooks who often work long hours, The longer time spent in the kitchen may be compensated with financial benefits or days off, in order to reduce labor intensity, which will positively influence the cooks' intention to retain employment for longer periods.

Second, the effort to improve long-term employment of five-star hotel cooks is an issue to be handled not only by the hotels, but also by the country in broader terms and by individual families in narrower terms. That is, the issue is some to be solved jointly in all levels of the society.

The current study measures the working environment, job satisfaction and long-term employment of five-star hotel cooks to analyze their influence on each other. The study is significant in that it can make contributions to developing theories with empirical research on the working environment of five-star hotel cooks.

It, however, is limited in that it only studies cooks working for five-star hotels in Seoul. Future studies must be made more diverse and segmented in terms of variables and factors.

【Keywords】 Hotel cook, Working environment, Job satisfaction, Long-term environment