

석사학위논문

호텔조리사의 근무환경이 직무성과에
미치는 영향

-심리적 주인의식의 매개효과-

2022년

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

장 순 호

석 사 학 위 논 문
지도교수 김경자

호텔조리사의 근무환경이 직무성과에
미치는 영향

-심리적 주인의식의 매개효과-

Effect of Hotel Chef's Working Environment on
Job Performance

-Mediating effect of psychological ownership-

2021년 12월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

장 순 호

석사학위논문
지도교수 김경자

호텔조리사의 근무환경이 직무성과에
미치는 영향

-심리적 주인의식의 매개효과-

Effect of Hotel Chef's Working Environment on
Job Performance

-Mediating effect of psychological ownership-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

장 순 호

장순호의 경영학 석사학위 논문을 인준함

2021년 12월 일

심사위원장 이 동주 (인)

심 사 위 원 허 진 (인)

심 사 위 원 김 경자 (인)

국 문 초 록

호텔조리사의 근무환경이 직무성과에 미치는 영향 -심리적 주인의식의 매개효과-

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
장 순 호

기업은 목표 달성 및 경영성과를 높이기 위해서 내부자원의 지속적인 관리와 전략수행이 요구되고 있다. 특히 호텔관광산업은 인적자원에 대한 의존도가 높으므로 동종업계와의 경쟁에서 우위를 차지하기 위한 효율적 인력 운영을 통하여 생산성 및 경영성과를 향상시키는 것이 무엇보다 중요하다.

본 연구는 호텔조리사의 근무환경이 직무성과에 미치는 영향과 심리적 주인의식의 매개효과에 대한 연구 가설을 검증하기 위하여 독립변수인 근무환경을 인적환경, 물리적환경, 보상체계, 업무전문성으로 구성하고, 종속변수는 직무성과, 매개변수는 심리적 주인의식으로 구성하였고, 변인들 간의 타당성 및 신뢰도를 확보하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 서울, 경기 지역을 중심으로 한 전국의 4성급 이상의 호텔조리사들을 대상으로, 2021년 10월 17일부터 10월 31일까지 14일간 실시하였으며, 350부의 설문 중 회수 335부로 회수율이 95.7%이며 불성실 응답의 설문 39부를 제외한 326부(93.1%)를 최종분석결과에 이용하였으며, 자료의 분석은 SPSS 22.0 통계패키지 프로그램을 활용하였고 실증분석을 진행하였으며 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 연구대상인 각각의 변수들에 대해 타당성과 신뢰도 분

석을 실시한 결과 근무환경의 하위요인인 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성에 대한 신뢰도가 유의한 것으로 나타났으며, 심리적주인의식, 직무성과에서도 타당성과 신뢰도가 유의미한 것으로 나타났다. 둘째, 가설 1은 근무환경이 심리적 주인의식에 영향을 미치는지 검증하는 것으로 하위요인인 인적환경, 물리적환경, 보상체계, 업무전문성이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계를 검증하는 하위가설을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 근무환경 중 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성 모두 심리적 주인의식에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 셋째, 가설 2는 근무환경이 직무성과에 유의한 영향을 미치는지 검증하는 것으로 근무환경의 하위요인인 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계를 검증하는 하위가설을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 호텔조리사의 근무환경 중 인적환경의 경우 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 다음으로 근무환경 중 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성이 직무성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 넷째, 가설 3은 심리적 주인의식이 직무성과에 유의한 영향을 미치는지 검증하는 것으로 이를 위하여 회귀분석을 실시하였으며 호텔조리사의 심리적 주인의식이 직무성과에 대한 설명력이 75.6%인 것으로 나타났으며 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다. 또한 호텔조리사의 심리적 주인의식은 직무성과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 가설 4의 심리적주인의식은 근무환경과 직무성과에 매개역할을 할 것인가에 대한 분석 결과 심리적주인의식은 근무환경의 인적환경과 직무성과, 근무환경의 보상체계와 직무성과, 근무환경의 업무전문성과 직무성과에 대하여 완전매개역할을 하며, 근무환경의 물리적환경과 직무성과에 대해서는 부분매개역할을 하는 것으로 분석되었다.

이상 본 연구를 통하여 근무환경이 좋을수록 심리적주인의식이 좋아지고 심리적주인의식이 좋을수록 직무성과가 높게 나타난다는 연구결과를 얻을 수 있었다.

【주요어】 근무환경, 직무성과, 심리적 주인의식

목 차

I. 서 론	1
1.1 문제제기 및 연구목적	1
1.1.1 문제제기	1
1.1.2 연구목적	3
1.2 연구방법 및 구성	4
II. 이론적 배경	7
2.1 호텔조리사의 개념	7
2.2 근무환경	8
2.2.1 근무환경의 개념	8
2.2.2 근무환경의 구성요인	12
2.2.3 근무환경의 선행연구	19
2.3 심리적 주인의식	21
2.3.1 심리적 주인의식의 개념	21
2.3.2 심리적 적주인의식의 선행연구	24
2.4 직무성과	28
2.4.1 직무성과의 개념	28
2.4.2 직무성과의 선행연구	31
III. 연구 설계	35
3.1 연구 모형 및 가설	35
3.1.1 연구모형	35
3.1.2 연구가설	36
3.2 연구 설계와 분석방법	40
3.2.1 변수의 조작적 정의	40
3.2.2 설문지구성	42
3.2.3 자료수집 및 분석방법	43

IV. 실증분석	45
4.1 인구통계특성	45
4.2 변수의 기술 통계분석	48
4.3 변수의 신뢰도 및 타당성 분석	49
4.3.1 근무환경의 신뢰도 및 타당도 분석	50
4.3.2 심리적 주인의식에 대한 신뢰도 및 타당도 분석	52
4.3.3 직무성과의 신뢰도 및 타당도 분석	53
4.4 변수의 상관관계 분석	54
4.5 가설검증	55
4.5.1 근무환경과 심리적주인의식의 가설검증	55
4.5.2 근무환경과 직무성과의 가설검증	56
4.5.3 심리적중인의식과 직무성과의 가설검증	57
4.5.4 근무환경과 직무성과에 대한 심리적 주인의식의 가설검증	58
V. 결 론	64
5.1 연구결과	64
5.2 연구의 시사점	66
5.3 연구의 한계점 및 향후 후속 연구방향	67
참 고 문 헌	69
부 록	86
ABSTRACT	91

I. 서론

1.1 문제제기 및 연구목적

1.1.1 문제제기

최근 코로나19 발병 이후로 호텔·리조트기업은 유례없는 위기에 당면하여 임시 휴업 및 종사원의 휴직 등 고용 탄력성 확보를 통한 경영 정상화에 노력하고 있으며(김미경·정남호, 2020). 모든 사업 영역이 영향을 받고 있지만 그중 관광산업은 한국뿐만 아니고 세계 각국도 코로나 19로 인하여 관광객들의 이동이 줄어들면서 관광산업은 역대 최고의 위기 상황에 직면하고 있다(박창연·이충기, 2020). 국내에서는 11년 만에 전염병 위기 경보를 심각단계로 상향했다(윤정현, 2020), 코로나19와 같이 예측 불가능한 위기의 상황이 지속적이고 주기적으로 발발할 것에 대한 대비 및 대응 능력과 위기를 종사원들과 함께 극복하려는 회복력 및 현재의 위험과 미래 비전과의 조화를 이룰 수 있는 투명하고 통찰력 있는 리더십 역량이 필요하다(Hotel & Restaurant, 2020). 그리고, 코로나 19의 발생으로 인해 사람들의 미래직업 계획에 대한 두려움이 점점 커지고 그것은 직업 관련 불안감까지 일으키고 있으며(Mahmud et al, 2020). 코로나19 상황을 반영한 관광산업에서의 여러 연구들이 진행되고 있지만, 여전히 호텔산업의 많은 연구들은 기업에서의 재무적·비재무적 목표달성을 위해 조직의 성과적인 부분이 강조되는 연구들이 주를 이루고 있다(이찬미·윤혜현, 2019). 그리고 고객의 안전을 위해 다양한 방역업체를 통해 방역운영체계와 방역관리체계로 나뉘어서 가이드라인을 구체화하고 있다(지윤호·신철호, 2021). 호텔산업의 목표를 달성하기 위해서는 인적자원중 특히 리더십이 전략적으로 활용되어야하며 이는 호텔산업 구성원들의 심리적 측면이 매우 중요하다고 할 수 있다. 최근 다양한 분야에서 심리적 안녕감에 대해 논의되고 있으며, 호텔 산업에서의 심리적 안녕감이 조직에 미치는 영향에 대해 살펴보면, 심리적 안녕감은 직무만족을 높이고 이직의도를 낮

추는 것으로 나타났다(이찬미, 윤혜현, 2019). 호텔산업에 있어 최대의 고객 만족을 이끌기 위해서는 고객과 서비스를 제공하는 호텔종사원 사이의 상호작용의 질에 의해 영향을 받는 것으로 나타나고 있다(조의연, 2004; 단탁박, 2014). 최웅·곽정환·김경호(2016)와 박경곤·최성기(2007)의 연구에서 레스토랑의 경영성과는 근무환경과 관계가 있으며 불안정한 환경에서는 부정적인 성과를 제시한 바 있다 그러므로 호텔직원의 인적자원관리가 근무환경 만족과 직무몰입에 미치는 중요한 요인임을 감안할 때(이용석, 이형룡, 2018) 직원들이 만족할 수 있는 환경조성이 기업의 목표에 빨리 접근할 수 있음을 예측할 수 있다(최수용·김건휘, 2017). 호텔경영에서 직원이 인지하는 근무환경의 중요성을 감안할 때, 직원의 근무환경은 조직 상·하간의 관계유지가 중요하다고 하겠다(염수길·조희정, 2018). 호텔·리조트기업은 일반기업과는 달리 인적자원에 대한 의존성이 높은 산업이며, 서비스 접점의 종사원을 통해 생산되는 서비스 품질 관리를 통해 고객만족이 형성되기 때문에 서비스 접점 종사원의 역할은 매우 크다고 할 수 있다(홍운주·김영중, 2021). 호텔직원들의 능력 향상은 대 고객 서비스 및 호텔직원들이 적응하는 근무환경에서도 상관관계를 예측 할 수 있으며, 호텔직원이 느끼는 근무환경에 대한 만족의 중요성을 제시하였다(박영기·김민준, 2019). 그리고 호텔직원이 느끼는 근무환경은 업무지향과 조직몰입에도 상관관계가 있음을 제시하였다(최수용·고재용, 2018). 종사원들이 자신에게 주어진 직무에 대하여 불만을 갖고 자신의 능력을 충분히 발휘하지 않는다면 인적자원에 대한 호텔기업의 낭비적인 요소로 작용된다. 내부고객인 호텔종사원의 만족감이 없이는 외부고객에 대한 만족이 이루어지지 않는다. 이러한 내부마케팅 관점에서 호텔의 성과를 향상시키기 위해서는 종사원들의 서비스지향성 적극적으로 고취시켜야 할 필요성이 요구된다(임종우, 2012). 호텔종사원들도 고객처럼 쾌적하고 깨끗한 근무환경을 선호한다, 그들의 업무환경은 단순한 근무환경이 아니라, 그들의 조직을 표현하는 이미지로 판단하게 되는 것으로, 이것은 그들 조직의 수준, 평판 등이 외적인 모습에 대해 영향을 받기 때문이다. 또한 성장을 할 수 있는 기회이며, 유능한 직원의 존재 여부에 대해 근무환경으로 판단하기도 한다. 직무와 개인 간의 적합성 차이는 직무에 대한 호텔종사원의 심리상태에 변화를 가져온다(이성

희, 2011). 인적 자원의 의존도가 높은 호텔산업에서는 종사원이 제공하는 인적서비스와 물리적인 환경 및 이용과 관련된 이용시스템의 원활한 제공이 하나의 상품으로 구성되어서 호텔기업의 경영성과에 직접적 영향을 미치고 있는 점을 감안해 볼 때 호텔기업의 근무환경에 대한 종사원의 만족을 통한 근무는 경영성과에 있어 핵심 경영전략이라고 할 수 있다(이재진, 2017). 오히려 경영인이라면 종업원들이 자신과 같은 심정으로 업무에 임하기를 원할 것이다. 조직 구성원들 모두가 오히려 와 같은 마음으로 회사를 생각하며, 맡겨진 직무를 자신의 것으로 여긴다면 가장 이상적인 기업이 되어서 최대의 성과와 목표를 함께 이루어 낼 수 있을 것이다. 급여를 받기위해서 남의 업무를 마지못해 하는 것과 내가 나의 업무를 하는 것에는 큰 차이가 있을 수밖에 없다. 보잉 737단일기종 3대로 미국의 작은 소도시에서 시작한 사우스웨스트 항공사가 총 여객 운송수에서 세계 3대 항공사로 발전할 수 있었던 것도 종업원들의 주인의식이 있었기에 가능하였다(신현규, 2013). 다수의 선행연구결과에서 조직 내 구성원들이 긍정적인 정서를 가지고, 높은 심리적 주인의식을 발휘할 때 자신의 업무에 대한 통제력이 높으며, 조직 발전을 위한 다양한 아이디어 창출과 활용 그리고 성과창출을 위한 도전적인 행동이 가능하고(홍완기·안관영, 2016), 그 결과 성공적인 직무만족이나 직무성으로 이어진다는 것을 확인할 수 있다(Hammer & Stern, 1980; Pierce et al., 1991, 2009; Pickford et al., 2016; 당소한·정수진, 2018; 서영표·이종건, 2019). 이에 본 연구는 근무환경과 관련된 심리적 주인의식, 직무성과의 요인을 관계모형을 설정하여 확인하고자 한다.

1.1.2 연구목적

본 연구는 앞서 제시한 문제의식을 바탕으로 근무환경이 조리사들의 직무 성과에 어떻게 영향이 미치는지에 대한 연구를 통하여 각기 다른 근무환경에서 근무하는 조리사들의 직무성과와의 영향관계를 이론적으로 체계화하고 실증적 분석을 통하여 증명하고자 한다. 또한 열악한 근무환경 개선을 통하여 조리사들의 주인의식 고취와 직무에서도 좋은 성과를 낼 수 있는지를 파악하

고자 한다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해서는 다음과 같은 세부목적을 설정하였다.

첫째, 기존 문헌연구를 통한 근무환경의 개념을 파악하고, 직무성과에 미치는 영향을 심리적 주인의식의 매개효과에 대한 이론적 토대를 제시하고자 한다.

둘째, 호텔조리사의 근무환경과 관련된 선행연구를 통한 변수를 파악하며, 호텔조리사의 근무환경이 직무성과에 미치는 인과 관계를 규명하기 위하여 실증분석 하고자 한다.

셋째, 호텔조리사의 근무환경이 직무성과에 미치는 영향에서 심리적 주인의식의 매개효과에 대한 인과관계를 규명하여 시사점을 제시하고자 한다.

넷째, 분석결과에 따른 호텔조리사의 근무환경 개선을 통하여 조리사들의 주인의식 고취와 직무에서도 좋은 성과를 낼 수 있도록 이론적, 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

1.2 연구방법 및 구성

본 연구에서는 선행연구를 통해서 문헌연구와 실증연구로 구성하였다. 연구 목적달성을 위해 기존의 선행연구와 문헌을 바탕으로 한 이론적인 체계정립을 하였고, 각 설문항목은 그동안 선행연구를 기반으로 도출하였고 실증분석은 기존의 문헌을 기반으로 한 근무환경, 심리적 주인의식, 직무성과에 대해서 척도 도출, 이론적 고찰을 통한 도출변수를 활용해서 본 연구에서 연구하게 될 모형 및 연구가설을 설정 하였다. 실증분석은 전국에 있는 4성급 이상의 호텔 조리사들을 대상으로 하였으며, 자료수집 방법으로는 설문지법을 사용하였으며, 자료조사로는 IBM SPSS Ver. 22.0의 통계패키지의 프로그램으로 분석하였다. 그리고 연구방법에 따른 연구의 범위는 총 오장으로 구성되었다.

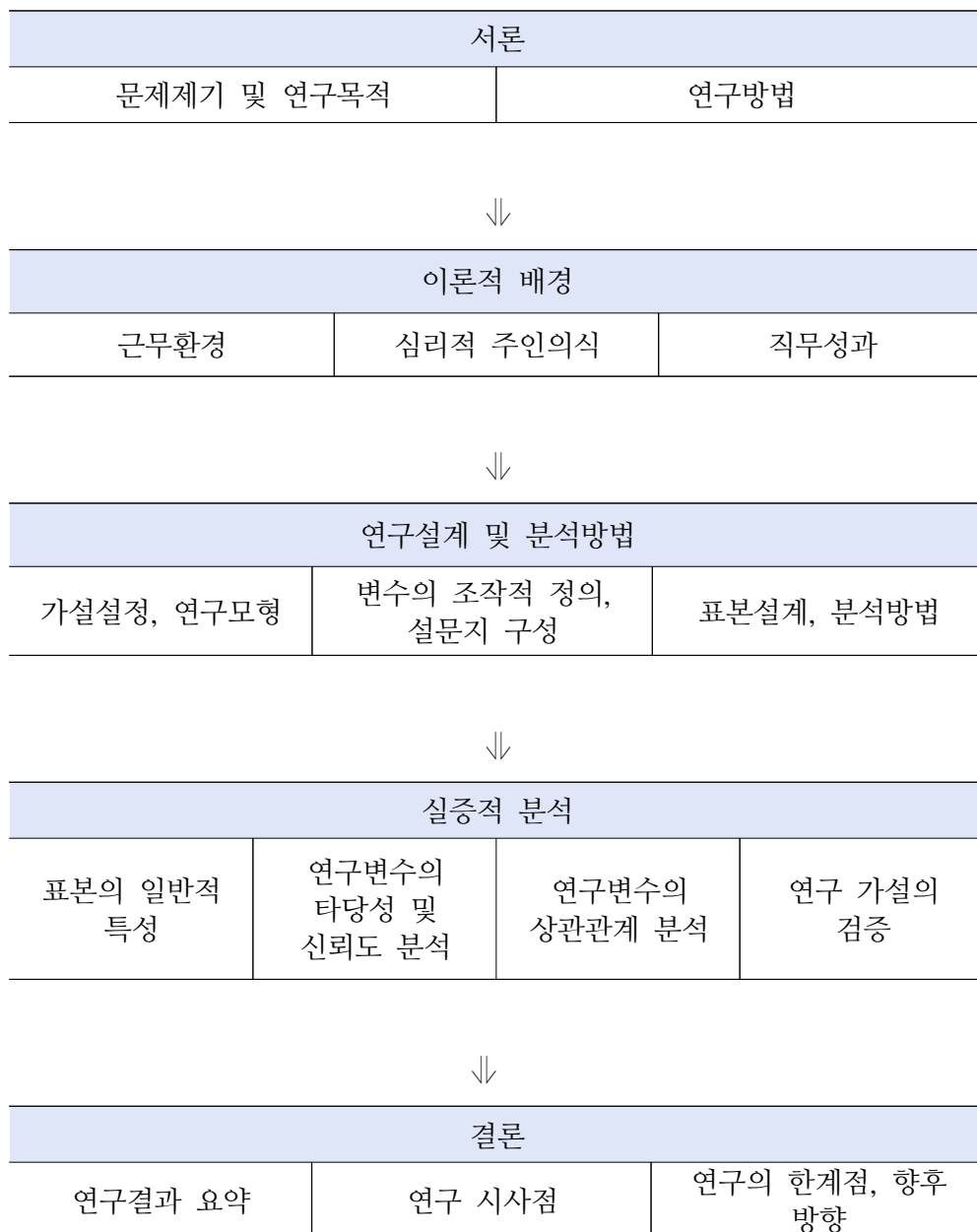
제 1 장 서론은 문제제기와 연구목적 으로, 연구의 진행방법과 연구구성을 제시하고 연구에 대한 개략적인 흐름을 나타내었다.

제 2 장은 이론적 고찰에 해당하며 근무환경, 심리적 주인의식, 직무성과에 대한 개념정리 그리고 하위요인에 대한 기존 문헌과 선행연구를 중심으로 하여 검토를 실시하였다.

제 3 장은 연구 설계로서 상호 간 영향관계의 개념화에 따른 실증분석을 위해서 연구모형설계와 연구가설 도출을 위한 토대를 마련하였으며, 변수의 조작적 정의와 설문지구성과 실증조사의 설계 분석방법에 대해서 서술하였다.

제 4 장은 실증조사 결과분석으로 표본의 특성 및 실증분석을 위해 연구의 신뢰성, 연구가설의 검증, 타당성 검증을 하였다.

제 5 장 결론에서는 연구결과 요약, 시사점, 한계점 제시를 통한 향후연구 방향을 제시 하였다. 분석방법으로는 코딩자료의 정확성을 확인하기 위해 IBM SPSS 22.0을 이용한 집단들 사이의 빈도분석을 하였으며, 연구변수들의 기술통계를 분석실시하고 신뢰성 분석을 위해서 설문항목의 내적일관성과 단일차원분석을 위해 cronbach's alpha의 값을 구하고 특정개념의 명확한 반영을 위해서 탐색적 요인분석을 실시하였다. 변수간 영향관계 확인을 위해서 상관관계분석을 실시하였고, 가설검증을 위해서 다중회귀분석과 단순회귀 분석의 실시와 매개효과분석을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 흐름을 표현한 것이[그림 1-1] 이다.



[그림 1-1] 연구 절차도

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 호텔조리사의 개념

조리사란 법적인 측면에서 국가기술자격법에 따른 조리기능사 자격취득 후 시, 도, 지사의 면허를 받은 자를 ‘조리사’라고 정의하며(유용재, 2016), 조리사의 사전적 의미는 식품 위생법의 규정에 의해 소정의 면허를 가지고 음식점 또는 집단 급식소 등에서 음식을 만드는 일을 직업으로 하는 사람이며 식용 가능한 식품군들을 선별하고 검수하여 물리적이거나 화학적이거나 기술적인 방법을 통하여 새로운 형태를 가진 식품으로 만드는 일에 종사할 수 있는 모든 사람이라고 정의 내리고 있다(김기영, 2001; 안창배, 2016). 한국 조리사중앙회에서는 “식품에 물리적 화학적 조직을 가하여 합리적인 음식물로 만드는 과정 즉 식품을 위생적으로 적합한 처리를 한 후 먹기 좋게 소화하기 쉽게 하며 또한 음식을 맛있고 보기 좋게 하여 식욕이 나도록 하는 과정을 전문적으로 담당하는 자”라고 정의하고 있다(박연준, 2017). 그리고 국가기술자격을 취득한 자가 식용 가능한 식품군들을 선별·검수하여 물리적·화학적·기술적 방법을 통하여 새로운 형태의 식품으로 만드는 일에 종사하는 사람으로 정의하고 있다(김종효, 2016). 자격 구분은 음식의 유형에 따라 한식, 양식, 중식, 일식, 복어조리사로 구분하고 있다(유용재, 2016). 호텔 조리사들은 식품에 대하여 기초지식뿐만 아니라 기본적인 음식조리를 할 수 있는 실력을 갖춰야 하며 맛을 인지할 수 있는 능력과 제품에 대한 가치를 올릴 수 있도록 수준 높은 기술을 익혀야 한다. 호텔 산업은 타 산업에 비해 인력 의존도가 매우 높은 특징이 있고 이런 특징은 호텔 조리 종사원 조직에 더욱 크게 나타난다(하희정, 2006; 박연준, 2017) 호텔주방은 식자재의 구매, 요리의 생산, 인력관리 및 메뉴개발 등 호텔요리상품과 주방운영에 관계되는 전반적인 업무를 효율적으로 수행하기 위해 구성된 조직이다(한천수, 2008). 호텔 주방에서 일하는 조리사는 호텔의 격에 맞는 기술을 가지고 있어야하는데, 여러 가지 요리의 기본요소를 만족시키는 것에 요구되는 다양한 기술과 감각,

경험으로 식품을 조리하는 데 있어서 실제인 측면에 관한 지식과 더불어 요리의 맛을 판별해 낼 수 있는 미각, 후각, 그리고 색 형태를조화시킬 수 있는 시각, 기술 결합 능력을 갖추고 있어야 한다(유용재,2016). 조리사가 조리 직무를 수행을 할 경우 가장 궁극적인 목적으로 “식품을 조리함으로 식품자체가 가지고 있는 성분 및 형태의 변화를 일으켜 미각적으로나 시각적적으로나 영양적, 후각적인 효과를 최대로 높여주어 위생적으로 처리하여 소화흡수가 잘되고 모든 사람에게 맛과 영양적인 효능을 주어야만 한다”라고 할 수 있다(정중훈, 1998; 안창배, 2016). 그리고, 조리사는 확고한 자신의 가치관과 사명감을 갖고 국민의 식생활개선에 대한 사회적 책임감을 다할 수 있는 전문적인 직업인이 되어야 한다. 따라서 소득수준의 향상 및 생활환경의 변화로 조리사의 위치는 매우 중요한 비중을 차지함으로 투철한 사명정신을 가지고 국민보건 및 건강증진에 이바지하여야 한다(한규임, 2005; 안창배, 2016). 따라서 본 연구는 선행연구(유용재, 2016; 김종효, 2016; 박연준, 2017; 이윤정, 2019)을 바탕으로 호텔조리사를 호텔에서 근무하면서 식품에 물리적 및 화학적 작용을 가하여 식품을 위생적으로 적합한 처리를 한 다음 먹기 좋고 맛있고 보기 좋게 만드는 과정의 업무를 전문적으로 담당하는 자로 정의한다.

2.2 근무환경

2.2.1 근무환경의 개념

근무환경이란 일반적으로 두 가지로 나누어서 설명할 수 있는데, 협의의 개념으로는 조직구성원들이 직무를 수행하는데 있어서의 단순한 물리적 환경을 의미하며, 광의의 개념으로는 직무수행과 연관된 각종의 관리적 요소, 인간관계, 물리적 여건 등을 총체적으로 일컫는 말이다(박경호, 2002: 이명철, 2015). 근무라는 용어는 직장에 적을 두고 직책이나 직업상에 책임을 담당하는 일이고 근무환경은 종사원이 영리를 목적으로 근무하는 직장에서 직·간접적으로 접하게 되는 조건 및 상황이라 고 말할 수 있으며(나규홍, 2017). 개

개인이 수행하고 있는 직무 그 자체를 포함 할 뿐만 아니라 보수, 승진, 일의 흥미, 고용 안정성 등과 관련된 대우나 보상에 있어서의 공정성, 인사제도의 공평성 그리고 근무여건을 두루 포괄하는 개념이다(김영락·임영규, 2009).

근무환경은 임금이나 직무안정성 정도를 잘 파악하여 높은 수준의 전문 인력을 안정적으로 고용 및 유지하고 이들의 업무능력과 자질을 최대한 발휘할 수 있도록 하여 고객 서비스의 만족은 물론 맡은 직무에 대한 보람 및 생활 안정을 기하는 여건을 조성해 주는 것이고(김정배, 1994; 김건영, 2020). 조직 내부에서 형성되는 것으로서 인적·물적 환경을 포함하는 개념으로 학자들에 따라 다의적으로 정의하고 있다(지은정, 2020). 근무환경을 좁게 정의하면 직장의 사무실이나 공장 등 물리적 시설이나 공기상태, 소음, 통근 교통편, 주변의 환경 등을 의미하지만 넓게는 보수나 근무시간, 직무부담 등 근로조건, 후생복지, 보수교육이나 직무능력 향상 교육 참여기회 부여 등을 포함할 수 있다(허문영, 2010; 왕혜림, 2017). 김영락·임영규(2009)는 근무환경이란 개인별로 수행하고 있는 직무경험 자체를 포함하며 보수, 승진, 근로의 만족, 고용 안정성 등과 관련하여 대우나 보상공정성 및 인사제도 공정성 그리고 근무여건을 포함하는 개념을 나타낸다고 하였다(김건영, 2020). 근무환경은 보수를 포함하여 근로자가 직무를 수행하기 위하여 형성된 전반적인 환경을 총칭하는 것으로 근무조건, 시설환경, 복지환경 등을 의미하고(지은정, 2020). 개인이 수행하고 있는 직무 그 자체를 포함하고 보수, 승진, 일의흥미, 고용 안전성 등과 관련하여 대우나 공정성, 인사제도의 공정성 그리고 근무여건을 포괄하는 개념을 의미한다(김영락·임영규, 2009; 이인재, 2020). 김영길(2010)은 협의의 개념과 광의의 개념으로 나누어서 조직 구성원들이 직무 수행 과정에서 요구되는 사무실이나, 작업동선, 공기 상태, 조명, 소음 등의 단순한 물리적인 환경과 교육, 복리후생, 임금, 근무시간 등의 직무 수행에 관한 관리적 요인 등의 총체적 요인을 광의의 개념으로 정의 하였다. 미국 Sears회사의 근로자를 대상으로 한 연구(Worthy, 1950)에서 직무 불만족과 직원들의 사기를 올려줄 수 있는 요소를 조사한 결과, 불만으로는 일반적인 근무 조건을 포함한 여러 가지 요소들이 포함되어있었고 직원 승진 기회와 관리자의 감독은 직원의 사기 및 직무 만족도를 높이기 위한 중요한 근무환경 요소인 것으로

나타났다(고영주, 2019). 근무환경을 안정적으로 양질의 전문 인력을 확보하고 유지해나가고 이들의 능력과 자질을 최대한 발휘하기 위해서는 임금이나 직무안정성에 따른 정도를 잘 파악하여서 서비스질의 개선은 물론 업무에 대한 보람과 안정된 생활에 기여할 수 있는 환경을 조성해 주는 것이다(김정배, 1994; 유경환, 2020). 박노운·설현도(2011)는 근무환경을 내재적 근무환경과 외재적 근무환경으로 나누었다. 먼저 내재적 근무환경은 직무에 포함되어 있는 특성과 관련된 요인들로 동기요인에 해당되며 외재적 근무환경은 직무의 외적 요인으로써 위생요인에 해당된다(김건영, 2020). 김정희·장천식(2016)은 근무환경을 직무수행을 함에 있어서 필요한 물리적 환경으로 직무수행과 관련된 인간관계, 관리적 요소, 편의시설구비여부 및 휴식할 수 있는 공간 마련 등 물리적 여건 등을 포함한 환경을 말한다. Herzberg(1966)은 내적인 근무환경은 승진기회, 개인 성장기회, 책임, 성취, 인정, 등의 직무연관성과 파생되는 것 등의 직무관련이 있는 것과 외적인 근무환경은 위생요인, 급여, 회사정책이나 물리적인 환경, 타인과의 관계, 고용안정 등의 직무외적인 사회적인 요인을 포함하여 설명하고 있다(김남준, 2018). 해커만과 올드햄(Hackman & Oldham, 1975)은 근무환경은 직무수행과 관련한 체험된 의미나 책임감, 결과인식으로 정의하였다(임정숙, 2021). 근무환경은 급여를 받으면서 업무를 수행하는 종사원에게 영향을 미치는 상황이다(박은정, 2003). 박노운, 설현도는 외재적 근무환경과 관련되는 위생요인은 감독의 능력, 급여, 회사의 정책, 작업환경, 타인과의 관계, 고용안정과 동일한 직무외적 요인으로 사회적 구성요소를 내포하고 있다고 정의하였다(김건영, 2020). 직책이나 직업상에 책임을 지고 담당하여 맡은 일을 수행하는 데 있어 직접적 또는 간접적으로 영향을 주는 조건이나 상황의 총체를 의미한다고 할 수 있으며(이규선, 2014). 직무수행 또는 직무만족에 영향을 주는 직업, 조직 등에 관련된 모든 것들을 각종 물리적이거나 상황적인 변수 등을 포함한 개념으로 볼 수 있다(정소원, 2012). 따라서 본 연구는 선행연구(김영길, 2010; 김종찬, 2011; 나홍규, 2016)을 바탕으로 근무환경을 물리적 환경 뿐만 아니라 직무수행에 필요한 모든 조건을 통틀어 이르는 것으로 정의한다. [표 2-1] 근무환경의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-1] 근무환경의 개념

연구자	정의
송미정(2019)	조직구성원의 직무수행과 연관된 유무형적 환경으로 조직구성원들의 경험과 행동에 지속적인 영향을 미치는 환경
김남준(2018)	직무종사자의 물리적환경 및 물리적 환경에 영향을 줄 수 있는 인적환경, 보상체계 등의 업무에 필요한 환경 조건
나홍규(2017)	근무환경은 종사원들이 영리를 목적으로 하는 직장에서 직·간접적으로 접할 수 있는 조건 및 상황
나홍규(2016)	보상체계, 인적, 물리적 환경 과 같이 업무에 필요한 모든 조건
김종찬(2011)	책임과 근무조건을 효율적으로 수행할 수 있는 환경의 총칭으로서 각종시설 ,시설환경, 업무수행, 복지환경 등을 의미
김영길(2010)	단순한 물리적인 환경과 교육, , 근무시간, 임금, 복리후생 등 직무 수행과 관련된 관리적 요인의 총체적인 요인
김영락·임영규(2009)	개개인이 수행하는 직무를 포함하고 승진, 보수, 고용안정성등과 관련하여 대우, 인사의 공정성, 보상의 공정성 등 근무여건의 포괄적 개념
김남준(2018)	직무수행에 필요한 물리적환경과 직무수행과 연관된 관리적 요소 및 인관관계 등의 총체적인 요소
박경호(2002)	협회의 개념으로 조직 구성원들이 직무 수행하는데 있어서 단순한 물리적 환경을 의미하며, 광의의 개념으로는 직무수행과 연관된 각종의 관리적 요소, 물리적 여건, 인간관계 등을 총체적 개념
Luthans(1998)	근무환경은 조직원간의 상호작용방식, 물리적인 배치, 종사원의 고객 혹은 방문객에 대한 행동적인부분의 전반적 느낌
Herzberg(1966)	개인 성장기회, 승진기회, 인정, 책임, 성취, 등의 직무관련성이 있는 내적 근무환경과 급여, 위생요인, 회사정책이나 물리적인 환경, 고용안정, 타인과의 관계, 등의 외적인 근무환경

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

2.2.2 근무환경의 구성요인

근무환경의 구성요소에 대한 연구는 많은 학자들이 다양한 요인을 그동안 제시하였고, 그 이론은 일치하지 않았다. 이러한 이유는 종사원의 근무환경이 다양하고 단순하지 않으며, 복합적인 업무와 과업, 책무들 간의 상호작용, 제도 보상 등으로 다양한 근무환경으로 이루어져 있기 때문이다(이성천, 2011). 김봉곤(2011)은 특급호텔의 조리 종사자를 대상으로 근무환경을 근무 평가의 공정성과 근무제도의 공정성, 고용상태의 공정성으로 구분하였으며, (Stamps, et. al., 1978)은 보수, 근무조건, 자율성, 조직 규정 및 정책, 직무의 중요성, 대인관계 등 6개 요인으로 구분하였다(나홍규, 2017). Schalk et al.(2010)은 근무환경의 구성요인으로 동료와의 팀워크, 관리자의 리더십, 업무의 자율성과 업무량, 신체적 안전, 유연한 근무와 조직의 정책, 전문성 개발 기회와 의사결정의 참여, 급여와 작업장의 안전 등으로 제시했다(지은정, 2020). Vroom(1964)은 근무환경요인을 감독, 직무내용, 보수, 업무진단, 승진기회, 업무시간으로 구분하였다(나홍규, 2017). 강연식(2015)은 물리적환경요소로 가능성, 매력성, 청결성, 편리성으로 분류하였다. 근무환경을 구성하는 요인은 관리자의 영향, 동료와의 인간관계, 장비의효용성, 물리적인 환경으로 구분했다(Christmas, 2008). 박재경(2018)은 근무환경의 구성요인을 근무환경요인, 근무촉진요인, 조직특성요인, 근무저해요인으로 구성하였다. Bitner(1992)는 물리적 환경을 주변요소, 공간배치와 기능성, 심벌과 조형물의 세 가지로 분류하였다(이인재, 2020). Chistmas(2008)는 근무환경을 , 동료와의 관계, 근무장비의 이용가능성, 관리자의 역할, 물리적 환경으로 구분하였다. 서소혜(2011)는 주관적 근무환경과 객관적 근무환경 으로 구분해서 주관적 근무환경에서는 직무스트레스, 클라이언트 관계, 스트레스로 구성 하였고, 객관적 근무환경에서는 월평균 급여, 주 근무시간, 계약형태, 담당노인 수, 친지 방문 횟수, 담당노인 가족으로 구분 하였으며. 전경원(2000)은 조직의 창의성을 저해하는 요인은 조직의 분위기와 리더의 유형, 부적절한 평가나 보상체계, 과도한 업무 등으로 구분하였다(김남준, 2018). 이지원(2019)은 근무환경의 구성요인을 보상체계, 인간관계, 전문성, 물리적 환경으로 구성하였다. 근무환경

의 가치적 차원에서 보았을 때, 개인이 시행하고 있는 직무는 그 자체를 포함해서 보수나 승진, 그리고 일에 대한 흥미나 고용의안정성 등에 대한 개인 지향적 가치나 직무의 공공성과 이타성 그리고 자율성 등으로 구성하는 공공 지향적 가치와 근무여건을 포함하는 것을 의미하며(임정숙, 2021), 인적환경(상사 및 동료 간의 관계, 클라이언트와의 관계), 물리적 환경(작업환경, 시설의 유지보수, 직원들이 휴식할 수 있는 공간마련 및 편의시설 구비여부, 직원 복지 관련 부분), 보상체계(급여수준, 승진, 공정한 근무평가, 수당, 연금 및 퇴직금의 보장), 업무의 전문성(업무전문성 및 팀웍, 자율성, 직무참여성)으로 분류하였다(박정운, 2014). 고석면·유양호(2009)는 호텔레스토랑에서 물리적 환경으로는 안정성, 주변요소, 편의성, 심미성, 등 네 가지 차원으로 구성하였다. 정상진(2017)은 근무환경의 구성요인으로는 보상체계 및 시설문화 두 가지 영역으로 구분하여 근무환경을 구성하였으며. 업무 관련 요인이나 대인관계 요인과 조직관련 요인 그리고 인사 관련요인으로 나누었다(임정숙, 2021). 물리적환경은 종사자의 건강과 작업환경에 직접적인 영향을 미친다. 여기에는 공기, 온도, 조명, 소음, 식 공간, 등이 있으며 좋은 환경은 종사자가 오래 근무 할 수 있도록 하는 근원이 될 수 있다(김남준, 2018). 따라서 본 연구에서는 근무환경의 구성요인을 선행연구 (배혜숙, 2016; 박영희, 2010; 나홍규, 2017)를 바탕으로 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성을 하위요인으로 규정하여 연구하고자 한다. 다음은 [표 2-2] 근무환경의 구성요소를 정리한 표이다.

[표 2-2] 근무환경의 구성요인

연구자	구성요소
이인재(2020)	근무촉진환경, 물리적환경, 복지환경, 근무억제환경
이지원(2019)	인간관계, 전문성, 보상체계, 물리적환경
박재경(2018)	근무환경요인, 조직특성요인, 근무촉진요인, 근무저해요인

정상진(2017)	보상체계, 시설문화
나홍규(2017)	근무촉진, 물리적환경, 보상체계, 인적환경, 근무억제
배혜숙(2016)	인적환경, 물리적환경, 보상체계
김강희(2016)	사업운영, 작업환경, 업무환경
조재필(2015)	근무촉진, 근무환경, 조직특성, 근무저해, 인사정책
박정운(2014)	근무환경, 조직환경, 근무촉진
박정운(2014)	인사정책요인, 근무환경요인, 조직특성요인, 근무촉진요인, 근무저해요인
서소혜(2011)	객관적 근무환경, 주관적 근무환경
박영희(2010)	인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무의 전문성
Schalk(2010)	급여와 작업장의 안정, 팀워크, 신체적 안전, 업무의 자율성과 업무량, 전문성 개발 기회, 유연한 근무와 조직의 정책과 의사결정의 참여
Christmas(2008)	동료와의 관계, 근무장비, 관리자의 역할, 물리적환경

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

2.2.2.1 인적환경

조직직무에 대한 영향을 미치는 인적 환경은 인간관계와 의사결정, 의사소통 그리고 인사 관련 요인으로서, 조직구성원들이 담당직무를 수행함에 있어서 동료들과의 유대관계가 중요시된다. 즉, 동료 및 상하 간의 인간관계, 의사소

통, 자신의 직무와 관련된 의사결정에서의 참여정도 등이 중요하다(김정훈, 2013). 커피전문점 특성상 점주나 점장 등 상사 또는 동료와의 인간적 관계 뿐 아니라 서로간의 의사소통이나 신뢰 등의 인적환경요인은 커피전문점에서 가장 중요한 근무환경요인으로 생각된다(나홍규, 2017). 인적환경은 상사 및 동료 간의 관계, 클라이언트와의 관계를 말하며(박영희, 2010). 경제적 자원으로써 조직 및 기업에 고용된 종사원의 용역 잠재력을 의미한다(김종현, 2012). 이형백·노진옥(2005)는 회사의 분위기 또는 직원들 간의 관계가 좋을 수록 직무만족이 높아진다고 하였다(나홍규, 2017). 조직 내 구성원 개인과 밀접하게 관련된 인적 환경은 개개인의 특성과 직업에 따라 인지정도가 달라 지는데, 개인적 요인은 기질, 지식 및 지능의 부족, 중독증, 각종 질환, 나이, 성별, 감독, 근무부서 등을 포함하고 있다(배혜숙, 2016). 변진원(2006)은 관리감독요인이 이직의도에 대해서 영향을 미친다고 해서 상사나 동료들과의 인적환경이 근무환경을 구성하는 중요한 요소로 보았다. 원영미(2015)는 보육 교사의 인적환경을 아동집단의 크기, 교사 대 아동의 비율, 원장 및 보육교사의 인적환경을 아동집단의 크기, 교사 대 아동의 비율, 원장 및 보육교사의 관계, 학부모와의 관계, 보수교육 및 훈련정도, 그리고 보수수준 등으로 제시 하고 있다(배혜숙, 2016). 따라서 본 연구는 선행연구(김정훈, 2013; 박영희, 2010; 김종현, 2012)을 바탕으로 인적환경의 정의를 조직구성원이 담당직무를 수행함에 있어서 연관된 모든 사람으로 상사, 동료, 후배, 클라이언트 등으로 정의한다.

2.2.2.2 물리적 환경

물리적 환경은 추상적인 개념이 아닌 인지할 수 있는 구체적인 경험 또는 감각적 체험을 통해 실제적인 행동, 즉 방문, 체류, 재방문, 구매 등과 같은 행위로 연결되는데 중요한 역할을 하며(Booms & Bitner, 1982). 작업환경, 시설의 유지 보수, 직원들이 휴식할 수 있는 공간 마련 및 편의시설 구비여부, 직원복지와 관련되는 부분으로 최근 들어 중요시 되고 있는 부분이다(박영희, 2010). 조직의 물리적환경이란 조직 내에서 일하고 있는 사람과 그들

의 업무수행에 영향을 주는 조건 또는 상황으로 정의된다(Maier & Verser, 1982; 나홍규, 2017). 서비스 산업에서 물리적 환경의 영향은 소비자 행동, 관광 상품, 관광 매력물, 부대시설에 대한 이미지의 창조에 영향을 미친다(오강석, 2012). 마케팅에 대한 연구에서 무형적 서비스에 대한 연구, 생산과 소비 경계의 불투명성, 서비스에 대한 개념의 이질성 등에 대한 논의가 지속되고 있는 상황에서 그 해석의 중요한 단서로서 물리적 환경을 활용하고 있다(Zeithaml, 1988; 신재광, 2020). 물리적 환경은 서비스 기업의 무형적 상품을 유형화 시키는 유형적 단서로서 서비스 상품을 차별화시키는 마케팅 도구로서 이해되고 있다(전병길, 2005; 서슬기, 2013). 고객의 행동을 유도하기 위해서 현장에서 조정이나 변화가 가능하고 구체적으로 통제가 가능한 요인을 물리적 환경이라고 하고, 세부적으로는 조명, 색상, 심볼, 배치, 온도 등으로 나눌 수 있다 (신재광, 2020). 물리적 환경이란 서비스가 창출되고, 기업과 소비자 사이에 상호작용이 발생하는 물적 서비스 환경을 지칭하며 서비스 수행 또는 소비를 용이하게 하는 유형제라고 할 수 있기 때문에 이를 반영하여 효율적인 물리적 환경을 만들어 주는 것이 중요하다(서슬기, 2013). 이유재·김우철(1998)은 물리적 환경은 종업원이 소비자에게 서비스를 제공하는 행위로 기업에서 통제가 가능한 구체적인 물리적 요인이라 정의하였다. 그리고, 이러한 요인들로는 색상, 조명, 상징물, 가구의 스타일, 가구의 질, 가구의 배치, 실내온도, 공기의 상태, 실내장식 등의 많은 것이 포함 될 수 있다고 말하였다(윤기창, 2014) 따라서 본 연구는 선행연구(윤기창, 2014; 신재광, 2020; 나홍규, 2017)을 바탕으로 물리적환경의 정의는 서비스를 제공하기 위해 필요한 환경으로 조명, 색상, 상징물, 가구의 질, 가구의 스타일, 가구의 배치, 실내장식, 실내온도, 공기의 상태 등 통제가 가능한 구체적인 물리적 요인으로 정의한다.

2.2.2.3 보상체계

기업조직에 있어 보상은 종업원들이 조직에 계속 정착하도록 유도하는 것으로서 보상체계는 급여수준, 승진, 공정한 근무평가, 수당, 연금, 및 퇴직금

의 보장 등을 포함한다(배혜숙, 2016). 개인이 응당 받아야 한다고 믿는 것보다 적게 받게 될 때 불만족을 느끼고, 반면에 받아야만 한다고 생각하는 것보다 많이 받게 될 때 부담의식이나 불편함을 느끼는 경향이 있다고 하였다(박영희, 2010). 보상에 대한 궁극적 목적은 조직의 목표달성이 조직원에게 어떠한 영향을 미치는가에 대한 조직의 성과적 측면에 대한 연계를 수반한다(최상미·최재성, 2006). 조직차원으로서 기업의 상황에 맞는 보상관리를 어떻게 하느냐가 신입인력 유인, 기존구성원의 유지, 보상에 대한 구성원들의 불만사항 등에 대하여 탄력적으로 반응할 수 있다(박상훈, 2017). 보상체계는 급여수준, 승진, 공정한 근무평가, 수당, 연금 및 퇴직금의 보장 등이 포함되어 있는데 보상은 종업원들이 조직에 계속 정착할 수 있도록 유도될 수 있는 보상을 말하는 것으로 조직성과에 영향을 미칠 수 있으며 종업원의 행동결정에 중요한 역할을 하고 있다(박영희, 2010). 조직 내에서 조직원들이 가지는 욕구를 되도록 만족시켜 주기 위하여 제공 되는 모든 것이라고 정의할 수 있는 것이다(박상훈, 2016). 일반적으로 조직의 측면에서는 조직의 성장을 위한 구성원들의 행위에 따라 보상을 실시하게 되고, 이러한 종업원들의 공헌에 대한 기업의 반응이라고 할 수 있다(박선형, 2000). 따라서 본 연구는 선행연구(박상훈, 2016; 배혜숙, 2016; 박경식, 2000)을 바탕으로 보상체계의 정의를 종업원들의 공헌에 대해 회사나 조직에서 제공 되어지는(급여, 승진, 수당, 연수 등) 모든 것으로 정의한다.

2.2.2.4 업무전문성

전문성(professionalism)이란 사전적 의미로 전문적인 성질, 또는 특성으로 어떤 영역에서 보통 사람이 흔히 할 수 있는 수준 이상의 수행능력을 보이는 것으로 매우 장기적이고 체계적인 훈련을 통해 획득 될 수 있는 것으로 볼 수 있다(임동진, 2015). 전문성은 지식이나 혹은 기술이라고 했을 때 어떤 사실에 대한 명제적 지시만이 아니라 일에 관한 수행능력으로서 방법적 지식까지 포함되며(박선형, 2005). 인지된 전문성이 높을 경우, 고객은 관련 기업에 대한 의존성이 증가되어 지속적으로 서비스를 이용하게 된다(Bendapudi &

Berry, 1997; 이상우, 2015). 전문직업화는 업무에 대한 전문적 지식과 기술에 정통해야 할 뿐 아니라 그 업무에 수반되는 윤리적 봉사적 태도를 겸비해야 함을 의미한다. 이 경우의 전문화는 업무를 수행하는 사람의 전문화에 초점이 있다(윤기준, 2010). 장기간 필요한 내용을 훈련, 교육받고 폭넓은 자율성과 그에 따른 책임을 지며 자율적인 조직체계와 전문적인 지식을 갖추는 것이 전문성이라고 정의하였다(임동진, 2015). Liberman(1956)은 전문직은 명확하게 규정되는 특유한 사회봉사와 일을 수행하는데 필수적인 지적 기술을 소유하여야 한다고 하였으며(이치호, 2017). 수업전문성은 학습하는 학생들에게 수업목표를 효과적으로 전달하고 필요한 지식과 기술을 유용하게 상용할 수 있는 것을 말하며, 어떤 직무나 분야에 탁월한 수준의 지식, 기술을 나타내는 것을 의미한다(박선형, 2005). 전문직의 기본적 특성을 지식과 기술 그리고 태도 세 가지로 나누었다. 첫째, 전문화된 지식으로는 역사성과 과학성 그리고 학문성이 있어야 되며 둘째, 기술은 지식과 상호 보완적 관계에 있는 것으로서 지식을 토대로 하였을 때 비로소 안전하며 안정된 기술이 될 수 있다. 셋째, 태도는 전문직에서 필요로 하는 가치판단의 기준을 말하는 것으로 사회나 인류에 대한 헌신이나 봉사 하겠다는 정신자세, 의지와 결심 등을 말하며(이치호, 2017). 서비스 제공자는 고객들에게 솔루션을 제공할 수 있는 능력으로 고객에게 높은 가치와 고객화 된 서비스를 제공할 수 있게 한다. 때문에 서비스 제공자는 최신의 지식을 정확하게 보유하여 높은 수준의 전문성을 갖추어야 한다(Liu & Leach, 2001). 전문성은 선천적인 개인의 탁월한 자질일 뿐만 아니라 후천적인 훈련, 교육, 학습 등을 통하여 얻어진 초보자와 구별되는 지식적(konwing that), 방법적(knowinghow)능력이라고 하였다(Ericsson, 1996; 이치호, 2017). 따라서 본 연구는 선행연구(임동진, 2015; 이치호, 2017; 윤기준, 2010)을 바탕으로 업무전문성의 정의를 보통 사람이 흔히 할 수 있는 수준 이상의 수행능력으로 어떤 직무나 분야에 탁월한 수준의 지식, 기술을 나타내는 것으로 정의한다.

2.2.3 근무환경의 선행연구

근무환경이라 함은 작업공간보다 확대된 개념으로 작업공학(Ergonomics or human factor engineering)에서 비롯된 용어로 작업공학이란 인간이 일하고 생활하는 환경이라든가 이들이 사용하는 제품이나 기구, 작업가가 수행하는 작업방법 내지 작업수단들을 인간의 신체 및 심리적 특성, 환경 등과 연관시켜 효율적인 시스템을 만들어 운영하는 노력이라 정의 하였다(류 룡, 2006). 직무만족은 승진기회와는 뗄 수 없는 관계이고 이직에도 많은 영향력을 끼친다고 하였다. 따라서 종사자 입장에서 승진과 임금이 충족하지 못할 때 이직의 결정적 요인으로 작용한다(지수현, 2020). 이강호(2002)는 업무환경, 임금, 승진 및 발전기회, 인정도, 복리후생, 회사경영방침, 감독방법, 동료관계로 근무환경을 분류하였으며(나홍규, 2017). 우수한 조직 구성원의 확보도 중요하지만, 자기 자신의 능력을 최대한 발휘할 수 있는 근무환경 또한 잘 갖추어져 있어야 한다(차우정, 2012). 김형일(2017)은 근무환경의 근무스케줄과 복리후생제도에서는 직무스트레스에 대해 깊은 영향관계가 있다고 하였다. 그리고 조직의 근무평가제도는 직무스트레스에 대해 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 이강호(2003)는 근무 환경을 동료 관계성, 회사경영방침, 회사의 복리후생, 능력인정도, 자기 발전기회로 분류하였다(지수현, 2020). 업무환경은 조직구성원이 업무를 수행하는데 있어서 제공되는 근로환경과 근로조건을 의미하며 작업시간, 시설과 소음, 작업상위험도, 업무과다정도, 공과사의 구분정도 등이 업무환경요인이다 할 수 있다(오희경, 2012). 김남준(2018)은 근무환경을 보상체계, 인적환경, 물리적 환경으로 하위요인을 구성해서 주관적 행복도의 영향관계에 대한 검증하였다. 그리고 검증결과 인적환경과 물리적환경은 종사원들의 행복지수에 대해 밀접한영향관계가 나타났으며, 보상체계는 행복지수에 대해 영향력이 없는 것으로 나타났다. 근무환경은 좁게 정의하면 직장의 사무실이나 공장 등 물리적 시설이나 공기상태, 소음, 통근 교통편, 주변의 환경 등을 의미하지만 넓게는 보수나 근무시간, 직무부담 등 근로조건, 후생복지, 보수교육이나 직무능력 향상 교육 참여기회 부여 등을 포함할 수 있다(허문영, 2010). 이재진(2000)은 서울시내 패밀리 레스토랑, 종사원 202명

을 대상으로 성장성, 임금, 성취감, 근무환경, 인간관계, 의사소통, 업무특성 순으로 설문조사한 것을 토대로 직무만족도를 측정하였다(나홍규, 2017). 박정운(2014)은 근무환경이 조직의 유효성에 미치는 영향에 대한검증결과 및 복지환경 중 높은 보수를 제공하는 것이 직무몰입 하는데 가장 큰 영향을 미치며, 종사원의 인생에서 회사의 중요함을 느낄 수 있도록 하는 다양한 복지정책이 필요하다고 하였다. 근무환경은 내부적 환경과 외부적 환경으로 나뉠 수 있는데, 내부적 환경은 조직의 분위기를 말하며 조직의 주어진 환경과 적응과정에서 조직 특유의 성격을 가지게 되는 것을 말한다. 외부환경은 내부환경을 제외한 모든 환경을 의미하며 조직의 연구방법과 관점에 따라 인식적 환경, 과업환경, 일반 환경으로 분류 된다(김혜원, 2012). 이상미(2006)는 근무시간, 승진기회, 복리복지후생, 근무 환경, 교육 및 훈련, 자부심, 비전 등의 직무만족도가 국내 외식업체 종사자들이 외국업체 브랜드 종사자 보다 아주 높다고 하였다. 송미정(2019)은 단체급식 조리종사자들의 근무환경을 심리적 소진, 조직유효성의 영향관계를 진행하였다. 그리고 근무환경의 인적, 물리적, 보상적 환경에 대해서 종사원들이 높게 지각할수록 직무에 대한 몰입 및 장기근속 이 긍정적인영향관계가 나타났다. 권순호(2011)는 근무환경요인으로 이직고려경험여부, 고용형태 급여 등을 변인으로 하여 연구 하였다. 다음은 [표 2-3] 근무환경의 선행연구를 정리한 표이다

[표 2-3] 근무환경의 선행연구

연구자	선행연구
송미정(2019)	인적, 보상적 환경을 종사원이 긍정적으로 지각할수록 심리적 소진이 낮아지는 것으로 나타나 단체급식의 운영진은 종사원의 물질적인 환경보다는 심리적인 안정을 주는 인적환경의 중요성을 강조하였다
김남준(2018)	근무환경을 인적환경, 물리적환경, 보상체제로 하위요인을 구성하여 주관적 행복과의 영향관계를 검증
김형일(2017)	근무환경의 근무스케줄과 복지후생제도는 직무스트레스에 깊은 영향관계가 있다고 하였으며, 조직의 근무평가제도는 직무스트레

	스에 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 이를 통해 호텔기업은 조리종사원에 직무스트레스에 영향을 주는 근무환경을 개선하며 종사원의 사기증진과 업무의 효율화를 위한 근무환경의 중요함을 나타내었다.
박정운(2014)	근무환경이 조직유효성에 미치는 영향에 대한검증결과 복지환경 중에 높은 보수를 제공하는 것이 직무몰입에 가장 큰 영향력을 미친다고 하였다. 또한 종사원의 인생에 있어 회사의 중요함을 느낄 수 있는 다양한 복지정책이 필요하다고 하였다
정도균(2014)	사람은 환경의 영향을 받으므로 공간디자인을 통해 이것을 이용하는 이용자들로부터 특정태도, 심리상태, 행동 등을 유발할 수 있으므로 업무환경은 잘 관리되어야 한다
김정훈(2013)	특급호텔 베이커리 근무환경이 조직 몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 특급호텔 베이커리 근무환경의 하위요인 별 인적환경, 복지환경, 시설환경은 이직의도에 통계적으로 부(-)의 관계가 있음을 증명하였다.
권현숙(2012)	요양보호사의 근무환경이 고객 지향성에 미치는 영향에 관한연구에서 근무환경의 구성요인은 인적환경, 물리적 환경, 보상체제 그리고 업무의전문성으로 구분하여 연구하였다.

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

2.3 심리적 주인의식

2.3.1 심리적 주인의식의 개념

심리적 주인의식의 개념을 개인이 소유의 감정을 통해서 인지되는 것을 말하며 소유자는 소유 권리를 느끼는 개체라고 하였으며, 실제로 개인이 소유하고 있는 대상은 아니지만 그 대상이 개인 자신의 것인 것처럼 느끼는 상태를 말한다(류위화, 2018). Rudmin & Berry(1987)는 주인의식이 매우 복잡한 현상이며 정의하는 것이 어렵다(장우진, 2017). 개인이 법적으로 특정 물건 또는 물체에 대한 권리를 갖는 주인의식과는 달리 심리적 주인의식은 실제로 소유하지 않은 것에 대해 개인이 주인의식을 느끼는 감정이며(Watson et al.,

2002; Pierce et al., 2001; 노희숙, 2020). 심리적 주인의식이란 ‘소유의 대상 그 일부를 자신의 것이라고 느끼는 상태’ 그리고 ‘자신이 소유한 대상을 자신의 확장된 자아로 느끼는 것’이라고 말하며(Belk, 1998; 이미영, 2021). 이봉세(2005)는 심리적 소유감에 대해 조직 구성원들이 조직을 자신의 것이라고 느끼는 심리적 상태로 조직 구성원 스스로 조직의 주인으로서 인식하는 믿음과 조직의 이익을 위해서 도움이 되는 행동을 하려고하는 의도로 정의하였다. 심리적 주인의식의 개념은 Pierce, Rubenfeld, & Mogan(1991)에 의해 처음으로 제기 되었으며, ‘조직 구성원이 물리적, 합법적인 권리가 보장되어 있지 않더라도, 대상에 대해서 느끼는 소유의느낌’으로 정의 하였다(류위화, 2018). 자신의 회사 주식을 소유한 직원이 그렇지 못한 직원보다 회사에 대한 주인의식이 높다는 것으로 나타났다. 이를 배경으로 연구자들은 주식소유 유무가 직원들의 업무효율을 높이고 주인의식에 영향을 미칠 것이라 생각하였으나 결과적으로는 그들의 연관성은 뚜렷하게 나타나지 않았다(이미영, 2021). 노희숙(2020)은 심리적 주인의식이 소속감, 자기 효율성, 책임감 및 정체성 등을 수반하는 다차원 구조로 가장 잘 표현하였으며. 추대엽(2009)은 레스토랑 직원들을 상대로 한 연구에서 심리적 주인의식에 대해 직원들의 긍정적인 행동과 태도에 영향을 미치는 것으로 고객의 욕구를 정확하게 만족시킬 수 있는 중요성과 필요성을 인식하고 강조하는 기업의 품질경영에도 중요한 요인이 된다는 것을 밝혔다. 류위화(2018)는 심리적 주인의식들은 ‘종업원이 특정 대상에 대해서 소유감을 가지게 되는 과정에서 체험하는 심리적인 현상’으로 정의하였다. 심리적 주인의식은 종업원이 “대상에 대한 소유감”이 형성된 것을 바탕으로 심리적인 경험을 하는 현상을 말하며(Van Dyne, L. and J. L. Pierce, 2004). 개인들이 소유의 목표나 그 목표의 일부가 자기 것이라고 느끼는 것, 그리고 ‘소유의 목표에 대한 개인의 인식, 생각, 그리고 신념’을 반영하고 있다(노희숙, 2020). Pierce et al.(2001)은 조직일체감과 조직몰입 그리고 내면화를 개인 그리고 조직 사이의 심리적인 관계를 의미하는 개념이라고 하며, 주인의식이란 소유자가 가지는 감정을 말하며, 소유하지 않은 자가 마음속으로 특정 대상을 자신의 소유로 느끼고 있는 심리적 상태를 심리적주인의식이라 말하였고(Pierce et al, 2001). 류위화(2018)는 주인의식

을 공식적 주인의식(formal ownership)과 비공식적 주인의식(informal ownership)으로 나누어 설명하였다. 조직 구성원들이 직접 자사 주식을 보유하는 등의 합법적으로 권리를 가지는 것을 공식적 주인의식이 라고 하며, 자사 주식 보유여부와는 상관없이 심리적으로 주인의식을 경험 하게 되는 비공식적 주인의식에 대해 심리적 주인의식이라고 하였다(류위화, 2018). 조직 구성원들에게 법적 소유권이 없지만 자신이 소속된 조직을 “나의” 조직으로 느끼는 것을 “심리적 주인의식”이라 한다. 심리적 주인의식은 “소유의 대상이나 일부를 본인의 것으로 느끼는 상태”이거나, “소유한 대상을 본인의 확장된 자아로 느끼는 것을 말하며(Belk, R. W, 1988; 장진우, 2017). ‘개인이 소유의 대상 또는 조직을 자신의 것처럼 느끼는 심리적 상태’로 정의하였다(이상희·고은주·이형룡, 2015; Belk, 1988). 소유의 대상들이 심리적으로 마음속에 위치할 때 나의 것(mine) 혹은 우리의 것(ours)이라고 말하며, 자신들이 이러한 소유함에 있어서 자신을 표현하거나 대표하는 것이라고 설명하였다(류위화, 2018). 심리적 주인의식이 발생하게 된 원인을 인간의 3가지 요인에서 찾을 수 있다고 하였다. 첫째, 유능감과 효능감(efficacy & effectance)이다. 둘째, 자아 정체성(self-identity)이다.셋째, 장소를 가지는 것(having a place) 즉 소속감이다(Dittmar, H,1992; 장우진, 2017). 따라서 본 연구는 선행연구(Pierce et al, 2001; 류위화, 2018; 이상희, 고은주, 이형룡, 2015)을 바탕으로 심리적 주인의식의 개념을 실제 자신의 소유물은 아니지만 자신의 것으로 느끼는 심리적 상태로 정의한다. [표 2-4]는 심리적 주인의식의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-4] 심리적 주인의식 개념

연구자	개념
이미영(2021)	‘소유의 대상 중에서 그 일부가 자기의 것이라고 느끼는 상태’ 와 ‘자기가 소유한 대상을 자신의 확장된 자아로서 느끼는 심리적 상태’
류위화(2018)	자기영역내부에 있는 것에 대해서 사람들이 가지는 태도
류위화(2018)	심리적 주인의식을 ‘종업원이 특정 대상에 대해서 소유감을 가지게 되는 과정에서 체험하는 심리적인 현상’

김영진·김대수 (2015)	구성원들이 스스로 자신들이 속한 조직의 주인이라고 믿으며 조직의 발전을 위해서 최선을 다하는 행동을 보이는 것
이상희, 고은주, 이형룡(2015)	개인이 소유의 대상 혹은 조직을 자신의 것으로 느끼게 되는 심리적인 상태
이봉세(2005)	심리적 소유감을 조직 구성원들이 조직을 자신의 것이라고 느끼는 심리적인 상태로 조직 구성원들 스스로가 조직의 주인으로서 인식하는 믿음과 조직의 이익을 위해서 도움이 되는 행동을 하려고하는 의도
Pierce et al(2001)	조직몰입, 내면화, 조직일체감을 조직 그리고 개인 간의 심리적 관계를 의미
Pierce et al, (2001)	심리적 주인의식의 개념을 개인이 소유하는 대상은 아니나 그 대상이 자신의 것으로 느끼는 상태
Mael & Tetrick (1992)	조직몰입은 조직에서 구성원으로 살아남고자 하는 믿음

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

2.3.2 심리적 주인의식의 선행연구

심리적 주인의식에 대한 선행연구를 살펴보면 역할 외 행동과의 관계에서 심리적 주인의식이 긍정적 관계를 가지는 것이라 하였으며 심리적 주인의식은 정서적 상태, 소유와 동기의 측면에서 조직몰입, 직무몰입, 조직 만족, 심리적 임파워먼트 등 유사개념들과는 구분되며 이는 직원의 태도인 조직 동일시와 조직몰입에 영향을 미치며 조직몰입과 권한 여부에도 영향을 미친다고 하였다(Hietapelto, 1991; 이미영, 2021). 류위화(2018)의 심리적 주인의식은 종업원 직무몰입에 영향을 미쳤으며, 심리적 주인의식이 강한 집단을 조직에서는 필요한 주인이라고 여겼으며, 반면에 그렇지 않은 집단에 대해 나그네라고 규명하였으며 심리적 주인의식에 대한 연구는 Pierce et al.(1991)의 연구가 대표적이다. 이들은 종업원지주제가 심리적 주인의식에 대해 영향을 미치

는 인과관계를 확인하였고 심리적 주인의식이 종업원지주제와 개인의 성과 사이를 매개한다는 것을 밝혀냈다. 특히 심리적 주인의식이 직원의 태도와 성과에 미치는 영향이 더 크다고 설명하였다(류위화, 2018). 심리적 주인의식에 영향을 주게 되는 선행요인에는 직무교육, 직무 재량권, 직무정형성 등과 같은 직무특성과 조직구조, 조직 문화, 리더십 등의 조직 특성이 있으며(이봉세, 2005) Pierce et al.(2004)은 기존의 심리적 주인의식에 대한 개념을 조금 더 깊게 연구하여 구체적으로 이 이론에 대한 근거와 개념적 틀을 제시하려 하였다. 이 연구는 심리적 주인의식의 존재이유와 어떤 경로로 진행되는지에 대하여 연구하였으며, 그 발생 근원을 인식처, 효능감, 자기 정체성, 소유의 욕구라고 밝혔다. 추대엽(2009)은 레스토랑 직원들을 대상으로 진행한 연구에서 심리적 주인의식은 직원들의 긍정적인 행동과 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 고객의 욕구를 정확히 만족시킬 수 있는 필요성과 중요성을 인식하고 강조하는 기업이 경영품질에서도 중요한 요건이 된다는 것을 밝혔다. 김동철(2012)은 심리적 자본이 조직구성원들로 하여금 적극적인 참여의 장려와 다양한 대안의 마련, 긍정적인 정서의 형성 등과 같은 특징들이 심리적 주인의식을 촉진한다는 것으로 연구하였다. Van Dyne & Pierce(2004)는 구성원들의 태도와 조직 시민 행동에 심리적 주인의식이 미치는 영향을 연구하였으며, 조직과의 관계에서 심리적 주인의식은 긍정적 영향을 미치며 직원의 조직몰입, 직무 만족, 조직에 대한 자긍심 등 직무 관련 태도에 영향을 미치고 있다고 밝혔으며(이미영, 2021), 소비자 행동이 만족에서 주인의식까지 다섯 단계의 심리적 상태에 따라 변하는 경향이 있다고 주장하면서 회사의 주식을 소유하고 있는 응답자들은 그렇지 않은 응답자들에 비해 회사의 지속적인 발전에 지원을 하려는 경향이 강하다는 결과를 실증연구를 통해 증명하였으며(박수진, 2018). 통제가 직무 환경적 변수와 주인의식 사이를 매개하며, 통제와 주인의식 사이의 긍정적 상관관계가 있음을 제시하였다(류위화, 2018). 배성현(2012)은 정서적 성향중에서 긍정적인 성향은 일중독의 하위변수와 유의한 관계가 있음을 연구하였으며, 한 조직에서 오래 근무한 직원일수록 조직에 대한 주인의식이 높은 편이었으나, 입사 한지 얼마되지 않은 신입직원들이 주인의식을 갖기에는 어려움이 있어 그들의 소유의식과 조직에 대한 몰입도를

높이기 위해서는 그에 맞는 교육 훈련을 통해 만족을 이끌어 낼 수 있도록 교육 내용 및 환경 그리고 교육 강사의 자질을 연구하고 개발하여 할 것이다 (김혜미·이형룡, 2012). Avey 등(2009)은 심리적 주인의식을 5가지 하위 구성 요소(자기 정체성, 소속감, 영역권, 자기효능감, 책임감)로 제시하였으며 하위 구성요소들을 긍정적인 면과 부정적인 면으로 분류하였다. 자기효능감, 자기 정체성, 책임감, 소속감은 긍정적인 면으로 영역권은 부정적인 면으로 보았고, 구성원들의 의사결정 참여기회 및 조직몰입 사이에서 심리적 주인의식이 매개효과가 있음을 밝혔다(류위화, 2018), 직무에 대하여 심리적 주인의식이 높은 사람은 자신의 업무에 집중하며 그 업무 수행에 대부분의 에너지, 시간, 노력, 주의를 기울이게 되어서 조직이나 팀에 대한 관심 및 초점이 줄어들 것이며, 이것은 협력의 축소로 이어질 수 있다고 주장하였으며 심리적 주인의식의 부정적인 영향을 밝혔다(류위화, 2018), Wagnern Parker & Christiansen(2003)은 주인의식이 높은 구성원들이 맡은 업무를 수행하였을 때 직원의 조직에 대한 태도 와 재무성과에 미치는 영향에 대해서 연구하였다. 그 결과 자신이 속한 기업의 의사결정에 참여할 수있을 때 심리적 주인의식이 높게 나타나며, 기업에 대한 긍정적인 태도를가지게 된다고 하였다(이미영, 2021). 추대엽·정유경(2010)은 레스토랑 직원들을 대상으로 한 연구에서 레스토랑직원들의 지각된 조직특성 요인인 조직지원, 고용안정, 상사직원, 참여경영에 대해 높은 지각을 할수록 회사및 상사에 대해서 심리적 주인의식이 증가한다고 밝혔다. 심리적주인의식이 직원들의 태도 및 행동에 긍정적인 영향을 미치므로 기업의 경영품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 설명하고 있다. 다음 [표 2-5] 심리적 주인의식의 선행연구를 정리한 표이다.

[표 2-5] 심리적 주인의식 선행연구

연구자	선행연구
류위화 (2018)	심리적 주인의식에 영향을 미치는 요인으로써 상사와 공감대 형성, 상사의 필요한 자료지원, 상사가 업무에 있어 적정한 예산 배정 등을 제시하였다.
곽종우, 김병조(2012)	구성원들이 회사를 ‘나의 회사’ 또는 ‘우리 회사’라고 인식하는 심리적 주인의식이 강할수록 조직에 더 많은 애착을 보이며,

	자발적이고 긍정적인 행동을 보이게 되며 조직시민행동 및 조직몰입이 증진된다고 하였다.
배성현, 박태경 김훈석(2012)	조직구성원들이 심리적 주인의식을 갖게 되면 조직을 자아의 확장으로 보아 조직을 자아와 동일시하게 되며 조직의성공이 자기 자신의 성공이 되기 때문에 조직을 위해서 적극적 과업 행동을 실현한다.
추대엽, 정유경(2010)	레스토랑 직원들을 대상으로 한 연구에서 레스토랑직원들의 지각된 조직특성 요인으로 상사직원, 조직지원, 참여경영, 고용 안정에 대해서 높은 지각을 하면 할수록 회사와 상사에 대해서 심리적 주인의식이 증가한다고 하였으며, 심리적주인의식이 직원들의 태도 및 행동에 긍정적인 영향을 미쳐서 기업의 경영품질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 설명하고 있다.
윤만영, 김명언 (2006)	군대조직을 표본으로 선행요인을 규명 및 심리적주인의식의 구성요소와 변화몰입과의 관련성을 검증하였다.
장지예(2005)	심리적 주인의식이 종업원의 만족 및 몰입을 가지고 오는 가장 중요한 변수라고 주장하였으며, 이익 분배제에 대하여 종업원의 인식이 심리적 주인의식을 매개로한 조직몰입과의 영향 관계를 파악 하고자하는 연구에서는 심리적 소유감 및 직무에 대해서 심리적 소유감 모두가 조직몰입에 긍정적으로 영향을 준다고 밝혔다
Avey, Avolio, Crossley & Lathans(2009), 류위화(2018)	심리적 주인의식을 형성하는 자기정체성, 자기효능감, 책임감, 소속감 등을 심리적주인의식의 선행변수로 긍정적으로 보았으나, 잠재적 위험으로부터 자신의 소유 을 지키고자 하는 성향은 심리적 주인의식의 부정적 측면이라고 주장하였다
Hsu-Hsin & Chiang(2015), 류위화(2018)	구성원들의 의사결정 참여기회 및 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식이 매개효과가 있음을 주장하였다.
Nai-Wen Chi &Tzu-Shian Han(2008),	절차적 공정성 및 분배적 공정성이 심리적 주인의식에 대해 영향을 미칠 수 있음을 밝혀내며 조직구성원들의 공정성 지각이 심리적 주인의식의 선행요인이 될 수 있음을 나타낸다.

류위화(2018)	
Van Dyne &Pierce(2004)	심리적 주인의식은 이타적 감정을 일으켜 지식공유 및 협력과 같은 역할 외 행동을 촉진시키고, 조직시민행동과 역할 외 행동에 긍정적으로 상관이 있음을 주장하였다.
Pierce et al.(1991)	종업원의 지주제가 심리적 주인의식에 대한 영향을 미치는 인과관계를 주장하였다.

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

2.4 직무성과

2.4.1 직무성과의 개념

직무성과는 조직이나 개인의 활동으로 인하여 얻은 유익한 결과물이나 향후의 작업을 하는데 있어 도움이 되는 행위나 태도를 의미하며(김생수,2018). 단지 수익을 창출하는 회사에만 국한되는 것이 아니라 공동의 목표를 지닌 어떠한 집단에도 적용되는 것이다(Motowidlo & Kell,2012). 직무성과를 조직구성원들이 실현하고자 자신의 목표를 달성할 수 있는 상태 또는 자신의 일에 대한 바람직한 상태의 정도로 정의하였다(반보미, 2021). 우석봉(2000)은 직무성과란 조직구성원이 실현하고자 하는 일의 바람직한 상태 또는 목표를 달성할 수 있는 정도라고 하였으며(전수홍, 2018). 일반적으로 생산성, 품질, 적시성, 대응성, 효과성 등을 포함하는 총체적인 개념으로서 기업의 전략 수립과 그 수행 결과를 나타내는 지표이며, 조직 목표의 달성 여부를 판단하는 근거가 된다고 하였다(김선화, 2013). 직무성과는 직무수행에 있어 과업을 수행하는 핵심 업무활동으로 개인이나 집단의 능력을 평가해서 실무자들의 직무를 판단하며 승진에 반영하기 위해서 사용되는 개념이며(변찬복, 박성중, 이홍재, 2012; 김상태, 박근한, 박창영, 2008; 신철, 황성혜, 2010). 조직구성원 개인이 자신이 맡은 직무를 어떻게, 얼마나 성공적으로 수행하였는가 하는

것으로 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다차원적인 개념이라고도 할 수 있다(임도화, 2020). 직무성과를“직무”와“성과”로 나누어 고찰해 보면“직무”란 조직구성원의 각 직위에 배당된 업무로 조직 내 구성원이 조직의 생산에 기여하는 방법을 의미하고 조직 구성원에 의해 수행되는 중요하거나 유의미한 과업으로 정의할 수 있으며,“성과”란“이루어 낸 결실”,“일이 이루어진 결과”또는“활동, 작업 등을 성취하는데 있어서 행위 또는 태도”를 의미한다(김생수, 2018). 최철수(2002)에 따르면, 이러한 직무성과는 일반적으로 생산성(productivity), 적시성(timing), 품질(qulity), 그리고 대응성(responsiveness) 등을 포함하는 총체적 개념이며(이진혁, 2020). 조직구성원이 실현시키고자하는 일이 바람직한 상태 또는 조직구성원이 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도 또는 종사자가 과업을 성취하는 정도라고 정의할 수 있다(임도화, 2020). 개인, 집단, 기업이 활동과 작업등을 수행하면서 생긴 성과물이라 하며, 구성원의 목적, 목표달성을 표현할 수 있는 개념이라 할 수 있으며(최경아,2010). 직무성과라는 개념 자체가 포괄적이기 때문에 한 문장으로 정의내리기는 쉽지 않지만 자신이 맡은 직무를 얼마나, 어떻게 성공적으로 수행할 수 있는지의 여부로 표현할 수 있다(이성희, 2011). 직무성과(Job performance)의 개념에서 성과(Performance)의 사전적 의미를 살펴보면 성과 또는 수행으로 해석될 수 있는데, 성과는 결과적 측면에서 수행은 과정적 측면에서 해석한 용어라 할 수 있다(한서윤, 2017). 서정호(2008)는 기업은 경영혁신을 통하여 목표로 하는 성과를 낼 수 있고, 새 목표를 설정하며 피드백 과정을 거치는 것이 직무성과라 하였다. 직무성과(Job Performance)는 개인이 표준시간에 걸쳐서 수행하는 불연속적인 행동적 사건의 조직에 대한 총 기대 값으로 정의하며, 이러한 정의는 과업 및 상황 성과에 대한 개별적인 차이 이론과 관련하여 이전에 제시된 성과의 정의와는 다소 차이가 있다(임도화, 2020). 직무성과를 조직구성원들이 실현시키고자하는 일의 바람직한 상태 또는 조직구성원들이 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도라고 정의하였으며(김생수, 2018), 이용가능한 자원을 활용할 수 있는 정상적 계약 조건하에 개인에게 할당된 목표나 작업을 성공적으로 수행할 수 있는 활동이라 정의하였다. 구성원의 직무성과는 생산성과 직결되며 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되

있는지의 여부를 가리키는 개념으로서 조직구성원의 성취라기보다 포괄적인 뜻을 담고 있으며 조직 영향력을 미치기를 바라는 조직 구성원 행동의 한 측면이라고 볼 수 있다(임기석, 2008). 따라서 본 연구는 선행연구(이다정, 2012; 최한원, 2011; 이진혁, 2020)를 바탕으로 직무성과의 개념을 조직구성원들이 업무를 수행하면서 자신의 목표를 달성하는 것으로 정의한다. [표 2-6] 구매의도의 개념을 정리한 표이다.

[표 2-6] 직무성과 개념

연구자	개념
이진혁(2020)	개인을 포함한 팀의 공동 목표를 달성할 수 있는 정도와 이러한 과업에 도달하기 위해 투자한 노력의 양
강미옥(2012)	조직에서 측정하며 영향력을 미치길 바라는 조직구성원들의 역할 행동
이다정(2012)	조직구성원이 조직 내에서 자신에게 할당된 과업에 대한성취 정도
최한원(2011)	직무수행정도를 의미하며, 조직 구성원들의 조직 목표 및 과업을 달성하기 위해 보여주는 노력의 결과
강민주(2011)	영업의 이익 창출 또는 새로운 영업의 대상을 창출해내는 결과적인 성과 및 영업사원의 지식, 활동, 영업 관련 기술의 습득 등을 나타내는 행위적 성과의 의미
이윤주(2012)	조직구성원들이 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도 및 실현하고자 하는 일의 바람직한 상태
박미선(2011)	호텔기업이나 호텔 종사원들이 실현하고자 하는 업무의 바람직한 상태 또는 호텔 종사원들이 자신의 목표를 달성하는 정도
주영태(2011)	조직구성원의 능력, 노력, 역할지각, Motivation에 의해 조직의 목표 및 직무가 어느 정도 달성되었는지의 여부를 가리키는 조직행동
이진혁(2020)	개인을 포함한 팀의 공동 목표를 달성할 수 있는 정도와 이러한 과업에 도달하기 위해 투자한 노력의 양

Tett & Meyer (1993)	조직 구성원들이 달성하고자 하는 과업의 바람직한 상태 또는 구성원 각개인의 목표를 달성하는 정도
Motowidlo & Kell(2012)	구성원 개인이 정해진 일정의 기간 동안 수행하는 개별적인 행동 사건들에 대한 조직의 총 기대 가치
Blumberg & Pringle (1982)	직무성과는 구성원 개인의 속성 및 작업노력과 조직적 지원의 상호작용에 의한 결과물.

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

2.4.2 직무성과의 선행연구

조국행(2003)은 직무성과를 조직유효성을 나타내는 하나의 지표로 간주하고 연구하여, 조직공정성에 대해 긍정적으로 느낄 때 조직유효성에 정적인 영향을 미친다고 보았다(김우영, 2021) 이은총(2014)은 태권도장 지도자 144명을 대상으로 감정노동, 서비스품질, 그리고 직무성과의 차이를 규명하였다. 그 결과 통계적으로 유의하지는 않았지만 직무성과의 하위요인인 직무만족, 직무몰입, 업무성과 모두에서 남자 지도자들의 점수가 여자 지도자들의 점수보다 높은 것으로 나타났다. 직무성과는 조직관리 에 있어서 조직구성원의 직무에 대한 유효성을 나타내는 지표로 사용되어 왔으나, 일관되게 체계적인 연구가 이루어지지 못하고 있으며, 연구자들 간의 일치된 견해도 부족하고, 실증적인 검증보다 개념적 수준에 머물러 있어서 명확한 정의와 측정기준의 체계화가 미흡한 실정이며, 조직성과와의 개념적 모호성으로 인해 주로 생산성, 목표달성 정도, 응집성, 몰입도, 애착도 등의 요소로 직무성과를 대신 하기도 하며(반보미, 2021). 직무성과에 관련된 상황변수에 따라 영향을 미치는 요인이 다양하게 나타나기 때문에 직무성과를 연구하던 초기에는 직무성과 측정의 기준이 주로 경제적 혹은 재무적 지표 측정에 초점이 맞추어져 있었다(이준우, 2014). 직무성과는 구성원이 과업을 성취하는 정도(Milkovich & Boudreau, 1991) 또는 할당 받은 과업에 대한 구성원의성취도(Cascio & Award, 1981; 홍경옥·강도용, 2005)로 정의된다. 강신규(2002)는 정서적 몰입은 자발적으로

몰입하는 행동으로 성과에는 긍정적인 영향을 미치지만, 지속적 몰입은 종사원들이 자신의 신분 유지를 위해 요구되는 최소한의 노력만 하려는 경향이 있어 성과에 부정적인 영향을 미친다고 보았으며, 조현익·김제춘(2010)은 골프 지도자들을 대상으로 이들의 인구사회학적 특성에 따른 이중몰입, 직무만족, 그리고 직무성과의 차이를 규명하였다. 그 결과 지도자들의 연령, 학력, 그리고 수입에 따라서 이중몰입과 직무만족에 차이가 있는 것으로 나타났지만 직무성과는 차이가 없는 것으로 확인되었다. 또한 근속기간에 따른 변인간의 차이에서도 경력몰입을 제외한 나머지 변인들 즉 조직몰입, 직무만족, 직무성과는 차이가 없는 것으로 나타났으며, 외식기업의 직무성과에 대한 선행연구로는 경영혁신을 통하여 기업은 목표로 하는 성과를 얻을 수 있으며 다시 새로운 목표를 설정하는 과정을 거치는 것이라고 주장하였는데, 호텔기업을 대상으로 내부경영혁신의 추진정도에 따라 사회적 성과 및 경제적 성과의 개선이 지향되어야 하며, 이는 경영혁신의 성과목표, 경영혁신기법, 경영매커니즘과 관련된 개념으로 보고 있어 사전 분석되어 져야한다고 하였다(서정호, 2008). 직무성과의 측정을 위한 측정도구로 직무만족, 조직몰입 그리고 이직의도를 사용하였으며 그 대상을 개인으로 한정하였으며 또한 직무만족을 상급자 만족, 개인직무만족 그리고 조직만족 3가지로 구분하였으며, 조직몰입은 적극적 조직몰입과 소극적 조직몰입 2가지로 구분하여 연구를 진행하였으며(장용운, 2007). 직무성과는 직무수행 혹은 업무실적으로 표현될 수 있으며 개인, 집단, 조직효과성을 판단하는 기준이 되고, 관리자가 달성하고자 하는 결과적 목표로서 기관의 목적에 관한 효과성 혹은 효율성 차원들을 포함하는 개념으로 나타난다(Packard, 1989; 윤희선, 2021). 박인순(2002)과 최예숙(2002)은 사회복지 계 조직문화가 직무성과에 미치는 영향을 연구하였으며, 최인영(2014)은 리더십과 동기요인을 이용해서 사회복지사의 직무성과에 영향을 미치는 요인들을 연구하였고, 한편 Chelladurai & Ogasawara(2003)의 연구는 두 국가의 지도자들을 대상으로 직무만족과 관여수준의 차이를 분석함으로써 직무성과에 차이가 있을 수 있다는 가능성에 무게를 실어주고 있다. 이들은 미국과 일본의 대학교치들을 대상으로 만족감과 관여수준의 차이를 규명하였는데, 구체적인 하위요인으로는 관리 및 감독, 코칭업무, 자율성, 시

설, 미디어와 사회적 지원, 급여, 팀 성과, 업무량, 동료 등이었다. 다음 [표 2-7] 직무성과의 선행연구를 정리한 표이다.

[표 2-7] 직무성과 선행연구

연구자	선행연구
이창현(2016)	객실 승무원의 역할 스트레스 중 역할에 관한 모호성이 승무원의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 남자 승무원의 직무만족과 조직몰입이 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 여자 승무원은 조직몰입과 직무성과에 영향을 미치지 않고 직무만족은 직무성과에 긍정의 영향이 있었음을 확인하여 성별에 따라 결과의 차이가 있다고 하였다
황서현(2015)	호텔 직원을 대상으로 자기주도 학습과 직무성과 사이의 구조적 관계에서 혁신 행동을 매개효과로 측정하였는데, 호텔 직원이 본인이 맡은 업무에 대해 열정을 갖고 흥미를 느끼며 자기주도 학습을 하는 구성원일수록 직무성과가 높아진다는 연구결과를 제시하였다.
이은총(2014)	태권도장 지도자 144명을 대상으로 감정노동, 서비스품질, 그리고 직무성과의 차이를 규명하였다. 그 결과 통계적으로 유의하지는 않았지만 직무성과의 하위요인인 직무만족, 직무몰입, 업무성과 모두에서 남자 지도자들의 점수가 여자 지도자들의 점수보다 높은 것으로 나타났다.
장용운(2007)	직무만족을 상급자 만족, 개인직무만족 그리고 조직만족 3가지로 구분하였으며, 조직몰입은 적극적 조직몰입과 소극적 조직몰입 2가지로 구분하여 연구를 진행하였다
이성호(2007)	조직 내 구성원이 응집력이 강하게 나타날수록 직무성과의 수준이 높게 나타났으므로 구성원의 집단에 대한 응집력을 강화하는 방법을 찾아 직무성과를 향상하기 위한노력이 필요하다고 하였다
이형주(2005)	직무성과에 영향을 미치는 요인으로 직무시간, 직무수행능력,

	직무지식 및 숙련도, 매출액 달성의 기여도 그리고 고객기대에 대한 노력 등으로 구분하여 연구를 진행
이형재(2001) 조국행(2003)	직무성과를 조직유효성을 나타내는 하나의 지표로 간주하고 연구하여, 조직공정성에 대해 긍정적으로 느낄 때 조직유효성에 정적인 영향을 미친다고 보았다
Robbins and Coulter(2005)	직무스트레스와 성과간의 영향관계에 대해 분석하였는데, 직무스트레스는 조직 내 구성원이 직무를 수행하며 이뤄낸 성과와 밀접한 상관관계를 갖는다고 하였다. 그리고 직무스트레스는 구성원이 직무수행 과정에 영향을 미치고 이는 직무 결과에 영향을 미친다고 설명하였다.

출처 : 선행연구를 바탕으로 논자 재구성

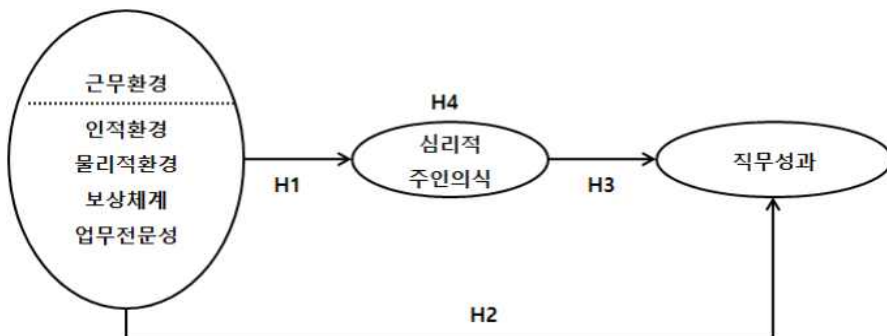
Ⅲ. 연구 설계

본 장에서는 심리적 주인의식을 매개한 호텔조리사의 근무환경이 직무성과에 미치는 영향에 대한 효과를 파악하기 위해서 연구 목적에 부합하는 연구모형을 설계하며 선행연구들을 기반으로 한 변수의 조작적 정의와 연구가설을 수립하였다. 또한 연구목적에 적합한 조사방법을 사용하며 설문지 구성, 표본구성, 자료수집방법 등의 제시 및 통계적 분석기법을 이용하여 가설검증을 하였다.

3.1 연구 모형 및 가설

3.1.1 연구모형

앞서 논의된 선행연구들을 토대로 한 본 연구는 근무환경이 직무성과 간의 관계를 살펴보고자 한다. 또한 심리적 주인의식이 근무환경, 직무성과에 매개역할을 하는지를 확인하기 위해서 목적에 따른 기존 선행연구들을 바탕으로 한 연구모형을 도출하였으며, 연구모형은 다음 [그림 3-1]과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

3.1.2 연구가설

연구가설(hypothesis)은 일반적으로 각각의 변수간의 관계를 문장형식으로 나타내며, 가설은 변수들로 이루어져서 그들 간의 관계를 진술하고 있어야 한다. 또한 변수와 변수간의 관계가 검증될 가능성이 있어야 한다. 즉 실제 현상을 관찰하여 얻은 자료를 이용하여 검증할 수 있어야 한다((채서일, 김주영, 2016; 김수영, 2019). 본 연구는 위와 같이 논의 된 선행연구의 이론적 고찰을 배경으로 하여 연구모형의 배경으로 4개의 가설을 다음과 같이 설정하였다.

3.1.2.1 근무환경과 심리적 주인의식과의 관계

근무란 직장에 적을 두고 맡은바 직무에 종사하는 것을 말한다. 그리고 환경이란 생활하는 주위의 상태 및 생물에서 직접, 간접적으로 영향을 주는 자연적 조건 및 사회적 상황을 말한다. 이러한 사전적 의미를 바탕으로 종합해 볼 때 근무환경은 종사원이 영리를 목적으로 근무하는 직장에서 직·간접적으로 접하게 되는 조건과 상황이라고 할 수 있다(왕혜림, 2017). 조직의 환경적인 영향으로 창의성 수준이 결정된다고 하였으며, 환경적인 요인을 저해하는 요인으로 리더의 유형, 부적절한 자원, 과도한 업무부담, 부적절한 보상체계, 업무수행 체제 및 부적절한 업무로 구분할 수 있다고 하였으며, 이러한 요인을 극복하기 위해 인사 담당자는 주기적으로 종사원의 환경에 대한 관심을 갖고 개선을 위한 지원을 하여야 한다고 하였다(이인재, 2020). Pierce et al.(2004)은 근무환경특성과 구성원이 인식하는 직무통제권이 심리적 주인의식에 영향을 준다고 주장하며 직무통제권이 높아질수록, 직무수행과 관련된 의사결정참여와 직무재량권이 높아질수록 심리적 주인의식에 긍정적인 영향을 준다고 하였다(류위화, 2018). 최석봉(2018)은 심리적 주인의식이 높은 조직 구성원들은 조직에서 필요로하는 변화의 요구를 받아들여서 지지하는 혁신 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 강조하였다. 따라서 본 연구는 선행연구(왕혜림, 2017; 이인재, 2020; 류위화, 2018; 최석봉, 2018)에 따라

근무환경은 심리적 주인의식에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다 라는 가설을 설정하였다

가설1. 근무환경은 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-1. 근무환경의 인적환경은 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-2. 근무환경의 물리적환경은 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-3. 근무환경의 보상체계는 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-4. 근무환경의 업무전문성은 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.2 근무환경과 직무성과의 관계

근무환경과 직무성과에 관한 연구는 다양한 분야에서 진행되어 왔다. 김경환(2011)은 호텔 조리 종사원을 대상으로 주방의 환경이 직무성과에 미치는 영향을 연구하였으며, 그는 연구를 위해서 주방의 환경을 3가지(시설환경, 근무환경, 작업환경)로 구분하였다. 연구의 결과에서 주방환경 3가지 중 시설환경, 근무환경은 직무성과에 영향을 미쳤지만, 작업환경은 직무성과에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 손아람(2009)은 근무환경과 직무만족 그리고 직무성과 연구에서 근무환경의 직무만족에 관한 연구의 결과를 보면, 직무만족과 소진(성취감 결여, 정서적 고갈, 비인간화)은 부(-)의 관계이며, 소진과 직무성과는 정(+)의 관계이고, 직무만족 및 직무성과에서는 부(-)의 관계가 있다는 것을 규명하였고, 직무만족을 높이기 위해서는 근무환경이 좋아야 하고, 이로 인해 소진은 감소하며 직무성과도 높아진다고 하였으며 박태주·김지연(2019)은 호텔 종사자들을 대상으로 직무성과와 근무환경에 관한 연구를 진행하였으며, 연구 결과에서는 근무환경의 개선으로 종사자들의 근무의욕을

향상시킬 수 있음을 주장하였다. 더불어 생산성에도 영향을 주며 기업의 효율성을 증대시키는 역할을 한다고 하였다. 류다영(2013)의 연구에서는 근무환경과 직무성과와의 관계에서는 근무시간, 물리적 환경 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 남대현(2017) 역시 호텔에서 식음료 종사자들을 대상으로 기업의 명성 및 근무환경이 직무성과에 미치는 영향을 연구하였으며, 근무환경은 급여, 설비와 시설, 복리후생 제도, 근무환경으로 측정하였고 직무성과는 일에 대한 즐거움, 적극적인 업무수행 자세, 직무에 대한 가치로 측정하였다. 따라서 본 연구는 선행연구(김경환, 2011; 손아람, 2009; 박태주·김지연, 2019; 류다영, 2013; 남대현, 2017)에 따라 근무환경은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다 라는 가설을 설정하였다

가설2. 근무환경은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 근무환경의 인적환경은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 근무환경의 물리적환경은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 근무환경의 보상체계는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 2-4. 근무환경의 업무전문성은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.3 심리적 주인의식과 직무성과의 관계

Van Dyne & Pierce(2004)는 조직에 대한 심리적 주인의식과 직원의태도(조직적 헌신, 직업 만족도, 조직에 기반 한 자부심) 및 근로행위(실적 및 조직행동) 사이의 관련성이 긍정적인 것으로 입증하였다(김귀남, 2017). 심리적 주인의식은 조직구성원들이 직무에 열심히 참여할 수 있도록 스스로 동기부여하며, 직무성과를 달성하게 하는 에너지의 원천이다(Hackman & Oldham, 1976). 다시 말해, 직무성과는 조직구성원들의 능력과 심리적 주인의식을 통한 상승작용에 의해 얻어진다고 볼 수 있다(신선해, 2020). 정경식(2016)은 다양한 업종에서 근무하고 있는 판매원 691명을 상대로 한 심리적 주인의식과 성과와의 관계를 분석하였다. 그의 연구에 따르면 기업가적 지향성은 심리적 주인의식을 매개로써 조직시민행동과 적응판매행동에 긍정적인 영향을 미

치고 있으며 최종적으로 성과에 영향을 미치고 있었다. 심리적 주인의식은 정체성과 같은 정서적 욕구에 대한 니즈를 잠재적으로 충족시키기 때문에 직무열의 및 직무성과 달성에 긍정적인 영향을 미친다(서영표·이종건, 2019). 백보현(2016)은 한국폴리텍대학 34개의 캠퍼스와 법인본부, 그리고 기타 부설기관의 교원과 직원 526명을 대상으로 한 성과평가의 제도에 대한 공정성이 직무태도에 미치는 영향을 조사한 연구결과, 성과평가제도는 변화몰입과 심리적 주인의식을 매개로 하여 직무태도에 영향을 주었다. 성과평가제도는 상사와의 관계가 심리적 주인의식에 영향을 미치며, 직무태도는 직무성과와 연결된다고 해석하였다. 따라서 본 연구는 선행연구(김귀남, 2017; 신선훈, 2020; 정경식, 2016; 서영표, 이종건, 2019; 백보현, 2016)에 따라 심리적 주인의식과 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다 라는 가설을 설정하였다

가설3. 심리적 주인의식은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.4 근무환경, 직무성과, 심리적 주인의식의 관계

직무성과는 조직구성원들의 능력과 심리적 주인의식을 통한 상승작용에 의해 얻어진다고 볼 수 있다. 심리적 주인의식은 정체성과 같은 정서적 욕구에 대한 니즈를 잠재적으로 충족시키기 때문에 직무열의 및 직무성과 달성에 긍정적인 영향을 미치며(서영표·이종건, 2019), 전효진(2002)은 호텔 조리종사자들은 생활의 대부분을 주방에서 보내고 있기 때문에 주방의 환경 즉, 주방의 시설 및 작업환경은 종사자의 근무의욕과 생산성 향상에 영향을 줄 수 있고 이는 기업의 효율성 증가에 많은 영향을 주게 된다고 하였다(김경환, 2011). 임동진·하현수·김희연(2017)은 호텔레스토랑 조리 종사자의 전문성을 전문성 자율성, 전문성 자질, 전문성 기능, 자기개발활동 등 4개 요인이 단일 요인인 직무만족에 미치는 영향관계를 검증하였으며, Wang et al.(2019)의 연구에 의하면 직무에 대한 심리적 주인의식이 직무성과, 직무열의를 높인다는 결과를 나타내었다. 근무환경으로 인한 과도한 스트레스로 신체적, 정서적, 정신적으로 격한 행동으로 이어질 수 있으며, 이로 인해 조직구성원들의 성취

감이 저하될 수 있다는 것은 업무에 대한 의욕상실, 판단 불능, 고객에 대한 무관심 등과 같은 부정적 현상을 야기 시켜 서비스나 상품에 질적 저하를 초래하게 되어 결국 경영성과를 감소시킬 수 있음을 의미하는 것이다(김경환, 2011) 따라서 본 연구는 선행연구(서영표·이종건, 2019; 임동진·하현수·김희연, 2017; 김경환, 2011; Wang et al, 2019; 김경환, 2011))에 따라 심리적 주인의식과 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다 라는 가설을 설정하였다

가설4. 근무환경과 직무성과에 심리적 주인의식은 매개역할을 할 것이다

3.2 연구 설계와 분석방법

3.2.1 변수의 조작적정의

개념적 정의는 연구자에 따라서 다르게 해석이 될 수 있으므로 연구자는 연구대상의 변수에 대하여 정의를 어떻게 내려야 할지 명확하고 구체화 할 필요가 있다. 이를 변수의 조작적 정의라고 하며, 본 연구의 모형과 가설 검증을 위해 변수의 개념적 정의가 이루어져야 하며 변수의 관계정리의 필요성이 있다. 독립변수에는 근무환경이 있고 종속변수에는 직무성과, 매개변수에는 심리적 주인의식을 조절변수로 측정 하였으며, 이에 본 연구모형의 사용변수에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

3.2.1.1 근무환경

근무환경을 선행연구(김영길, 2010; 김종찬, 2011; 나홍규, 2016)를 바탕으로 근무환경의 개념을 물리적 환경 뿐만 아니라 직무수행에 필요한 모든 조건을 통틀어 이르는 것으로 규정하고 선행연구(문성지, 2021; 임정숙, 2021;

김건영, 2020; 유경환, 2020; 지은정, 2020; 이인재, 2020; 김남준, 2018; 왕혜림, 2017)을 바탕으로 측정도구와 항목을 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하였고, 하위요인의 ‘인적환경’ 7문항, ‘물리적 환경’ 7문항, ‘보상체계’ 7문항, ‘업무전문성’ 7문항으로 총 28문항으로 구성하였고, 측정척도는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=전혀 그렇지 않다”)를 사용하였다.

3.2.1.2 심리적 주인의식

심리적 주인의식을 선행연구(Pierce et al, 2001; 류위화, 2018; 이상희, 고은주, 이형룡, 2015)을 바탕으로 심리적 주인의식의 개념을 실제 자신의 소유물은 아니지만 자신의 것으로 느끼는 심리적 상태로 규정하고 (이미영, 2021; 노희숙, 2020; 박수진, 2018; 류위화, 2018; 장진우, 2016)를 바탕으로 측정도구 및 항목을 본 연구의 목적에 맞게 수정, 보완하여 총 문항으로 구성하였으며, 측정척도는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=전혀 그렇지 않다”)를 사용하였다.

3.2.1.3 직무성과

직무성과를 선행연구(이다정, 2012; 최한원, 2011; 이진혁, 2020)를 바탕으로 직무성과의 개념을 조직구성원들이 업무를 수행하면서 자신의 목표를 달성하는 것으로 규정하고 선행연구(김세련, 2021; 윤희선, 2021; 반보미, 2021; 이진혁, 2020; 전수홍, 2018; 김생수, 2018)를 바탕으로 측정도구와 항목을 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 총 문항으로 구성하였고, 측정척도는 Likert 5점 척도(1=‘매우 그렇다’로 부터 5=전혀 그렇지 않다”)를 사용하였다.

3.2.2 설문지구성

본 연구에 따른 실증조사를 위해 설문지 구성을 하였고 연구의 설문대상은 호텔조리사를 대상으로 하였다. 표본의 일반적 특성인 인구통계학적 특성을 제외한 후 총 문항 수는 4개 문항이다.

첫째, 근무환경에 대한 문항 구성은 인적환경 7개 문항, 물리적 환경 5개 문항, 보상체계 7개 문항, 업무전문성 5개 문항으로 총 4개의 항목으로 구성하였다.

둘째, 심리적 주인의식에 대한 문항의 구성은 8개 문항으로 구성하였다.

셋째, 직무성과에 대한 문항의 구성은 8개 문항으로 구성하였으며 다음 [표 3-1] 과 같이 요약할 수 있다.

[표 3-1] 설문지 구성

변 수		문항수	척 도	선행연구
근무환경	인적환경	7	Likert 5점 척도	문성지(2021), 임정숙(2021) 김건영(2020), 유경환(2020) 지은정(2020), 이인재(2020) 김남준(2018), 왕혜림(2017)
	물리적 환경	5		
	보상체계	7		
	업무전문성	5		
심리적주인의식		8	Likert 5점 척도	이미영(2021), 노희숙(2020) 박수진(2018), 류위화(2017) 장진우(2016)
직무성과		8	Likert 5점 척도	김세련(2021), 윤희선(2021) 반보미(2021), 이진혁(2020) 전수홍(2018), 김생수(2018)
인구 통계학적 특성		10	명목척도, 서열척도	

3.2.3 자료수집 및 분석방법

본 연구의 실증분석을 위한 설문은 호텔 조리사로 한정하였다. 본연구의 자료 수집을 위한 설문조사는 2021년 10월 17일부터 10월 31일까지 14일간 실시하였으며, 350부의 설문 중 설문 회수 결과 335부로 회수율이 95.7%이며 불성실 응답의 설문 39부를 제외한 326부(93.1%)를 최종분석결과에 이용하였다. [표 3-2] 는 모집단에 대한 규정 및 표본에 대한 정리표이다.

[표 3-2] 모집단의 규정 및 표본

모집단	4성급 이상 호텔조리사
표본단위	전국의 4성급 이상 호텔(11개) 조리사
조사기간	2021년 10월17일~10월31일
자료수집 방법	설문지 및 네이버 모바일 을 통한 직접 기입 방식의 표본추출
표본의 크기	350부
회수된 표본	335부(95.7%)
유효 표본	326부(93.1%)

본 연구자는 이번 연구에서 문제해결을 위해 필요정보의 최대 수집을 위해서 바람직한 연구 결과도출을 위해 앞서 제시한 연구 모형과 가설설정, 가설검증을 위한 설문조사를 통해 수집된 설문지의 응답이 완료된 자료들을 회수하여 유효 표본만을 추출하였으며, 지침에 따른 코딩작업으로 부호화 하였으며, 부호화 된 자료의 분석은 SPSS 22.0 통계패키지 프로그램을 사용해서 분석하였다.

첫째, 본 연구의 일반적인 특성을 알아보기 위해서 표본의 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 본 연구의 측정도구 신뢰성 분석을 위해서 설문지의 항목들에 관해서 내적일관성 및 단일차원성의 분석을 위해 cronbach's alpha의 계수 및 특정

적 개념의 명확한 반영의 요인분석을 통해 확인하였다.

셋째, 연구 가설 1 근무환경이 심리적 주인의식에 미치는 영향을 분석하기 위하여 직무성과를 종속변수로, 심리적 주인의식을 매개변수, 근무환경을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

넷째, 연구 가설 2는 근무환경이 직무성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

다섯째, 연구 가설 3은 심리적주인의식이 직무성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 단순회귀분석을 실시하고자 한다.

여섯째, 연구 가설 4는 근무환경이 직무성과에 미치는 영향을 심리적주인의식이 매개효과를 하는지 분석을 위한 위계적 회귀분석을 실시하고자 한다.

IV. 실증분석

4.1 인구통계특성

본 연구의 자료 분석의 조사대상자는 총 326명으로 인구통계학적 특성은 [표 4-1]와 같다.

[표 4-1] 표본의 인구통계학적인 특성에 따른 빈도 분석

구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	240	73.6
	여	86	26.4
결혼 여부	기혼	226	69.3
	미혼	100	30.7
연령	만20세 미만	4	1.2
	만20세~만29세	66	20.2
	만30세~만39세	98	30.1
	만40세~만49세	97	29.8
	만50세 이상	61	18.7
근무지역	서울	224	68.7
	경기도	61	18.7
	강원도	18	5.5
	충청도	9	2.8
	경상도	14	4.3
최종학력	고졸 이하	17	5.2
	전문대 재학/졸업	108	33.1
	대학교재학/졸업	161	49.4
	대학원이상	40	12.3
근무연수	1년~5년	73	22.4
	6년~10년	88	27.0
	11년~15년	61	18.7
	16~20년	26	8.0
	21년~25년	37	11.3
	26년 이상	41	12.6

전공	한식	126	38.7
	양식	111	34.0
	일식	43	13.2
	중식	37	11.3
	베이커리	6	1.8
	기타	3	.9
근무형태	정규직	174	53.4
	계약직	96	29.4
	무기계약직	56	17.2
월 평균소득	200만원대	83	25.5
	300만원대	92	28.2
	400만원대	83	25.5
	500만원대	59	18.1
	600만원대	9	2.8
합계		326	100

성별은 남자가 240명(73.6%), 여자가 86명(26.4%)으로 남성 응답자가 더 많았으며, 결혼 여부는 기혼이 226명(69.3%), 미혼이 100명(30.7%)으로 기혼자가 많았다.

연령을 살펴보면, 만20세 미만 4명(1.2%), 만20세~만29세 66명(20.2%), 만30세~만39세 98명(30.1%), 만40세~만49세 97명(29.8%), 만50세 이상 61명(18.7%)으로 30대와 40대가 많았으며,

근무지역은 서울 224명(68.7%), 경기도 61명(18.7%), 강원도 18명(5.5%), 충청도 9명(2.8%), 경상도 14명(4.3%)으로 서울이 가장 많은 비율을 차지했다.

최종학력은 고졸 이하 17명(5.2%), 전문대 재학/졸업이 108명(33.1%), 대학교 재학/졸업이 161명(49.4%), 대학원 이상이 40명(12.3%)으로 대학교 재학 및 졸업 이상의 학력을 가진 사람이 60% 이상이었다.

근무연수는 1년~5년이 73명(22.4%), 6년~10년이 88명(27.0%), 11년~15년이 61명(18.7%), 16~20년이 26명(8.0%), 21년~25년이 37명(11.3%), 26년 이상이 41명(12.6%)으로 10년 이하 근무한 사람이 총 49.4%였다.

전공은 한식 126명(38.7%), 양식 111명(34.0%), 일식 43명(13.2%), 중식 37명(11.3%), 베이커리 6명(1.8%), 기타 3명(0.9%)으로 한식과 양식 전공이

주로 많았다.

근무형태는 정규직 174명(53.4%), 계약직 96명(29.4%), 무기계약직 56명(17.2%)으로 정규직이 가장 많았다.

월 평균소득을 살펴보면 200만원대 83명(25.5%), 300만원대 92명(28.2%), 400만원대 83명(25.5%), 500만원대 59명(18.1%), 600만원대 9명(2.8%)이었다.

4.2 변수의 기술통계 분석

본 연구의 모든 문항은 5점 Likert 척도를 사용해서 측정하였고 근무환경, 심리적 주인의식, 직무성과에 대한 기술통계 분석을 실시하였다. 기술통계 분석 결과는 [표 4-2] 와 같다.

[표 4-2] 주요 변수에 대한 기술통계 분석 (n=326)

변수		평균	표준편차
근무환경	인적환경	1.83	.803
	물리적환경	1.99	.942
	보상체계	2.10	.969
	업무 전문성	1.95	.914
	근무환경(전체)	1.97	.810
심리적 주인의식		1.94	.925
직무성과		1.86	.912

근무환경은 인적환경, 물리적환경, 보상체계, 업무 전문성으로 구성되었으며, 근무환경 전체의 평균은 1.97, 표준편차는 .810이다. 각 하위요인의 평균을 살펴보면, 인적환경은 1.83(SD=.803), 물리적환경 1.99(SD=.942), 보상체계 2.10(SD=.969), 업무 전문성 1.95(SD=.914)이다.

심리적 주인의식의 평균은 1.94, 표준편차는 .925, 직무성과의 평균은 1.86, 표준편차는 .912이다.

4.3 변수의 신뢰도 및 타당성 분석

요인분석(factor analysis)은 수집된 많은 변수들을 유사한 항목들끼리 묶인 분석어 적은 수의 요인으로 축소시키는 방법이다. 요인을 분석하기 위한 표본의 크기는 100개 이상이 바람직하며 본 연구에서는 표본의 크기가 326명 이므로 요인분석을 실시하기에 적합하였다. 요인분석은 수많은 변수의 상호관련성을 소수의 기본적 요인(factor)으로 집약하는 방법의 하나로써 전체 변수의 공통적인 요인이 있다고 가정하며 이 요인을 찾아내서 각 변수들이 어느 정도 영향을 받는지 그 정도를 산출하기도 하며 그 집단의 특성이 무엇인지 기술하려는 통계분석 방법이다. 본 연구에서는 요인분석 방법 중 주성분분석(Principle component analysis)을 사용하여 분석을 실시하였다. 또한 요인분석을 하게 되면 요인행렬의 값이 구해지며, 요인행렬에 있는 요인 적재값은 각 변수 및 해당 요인간의 상관계수이다. 요인적재값은 변수들과 요인 사이의 상관계수로서 요인적재값의 제곱은 해당 변수가 요인에 의하여 설명되는 분산의 비율을 나타낸다. 요인회전방식은 크게 사각회전과 직각회전의 방식으로 나눌 수 있다. 본 연구는 다중공선성을 피하기 위한 방법으로 사용할 때 직각회전 방식 중 베리맥스(varimax) 방법을 사용해 분석을 하였다.

구성개념 타당도를 파악하기 위해서 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하여 잠재요인을 추출하였다. 표본적합도는 0.956으로 나타나 본 자료가 요인분석에 대해 적합하다고 할 수 있으며, 변수간의 상관관계가 다른 변수에 의해서 잘 설명되는지 정도를 나타내는 표본적합도 KMO (Kaiser-Mayer-Olkin)의 값이 0.90이상이면 상당히 좋은 편이며, 0.80 이상이면 꽤 좋은 편, 0.70 이상이면 적당한 편, 0.60이상이면 평범한 편, 0.50이상이면 바람직하지 못한 편이며, 0.50미만이면 받아들일 수 없을 정도로 판정한다.

또한, Bartlett의 구형성 검정 결과, $x^2=7020.013$, $p=0.000$ 으로 유의수준 0.05를 기준으로 변수 간의 상관성이 인정되어서 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있으며, 신뢰도(internal consistency reliability)분석은 요인과 문항의 Cronbach's α 값을 통해서 내적 일관성 신뢰도를 확인하였다.

4.3.1 근무환경의 신뢰도 및 타당도 분석

근무환경 선택속성의 요인분석과 신뢰성에 대한 분석 및 실시 결과표는 다음의[표 4-3]과 같다.

[표 4-3] 근무환경에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

요인명	측정항목	구성요소			
		1	2	3	4
보상체계	우리 회사는 업무에 비해서 충분한 급여를 받고 있다.	.756	.214	.131	.339
	우리 회사는 법정근로시간을 준수한다.	.598	.215	.334	.173
	우리 회사는 자기개발의 기회가 공평하게 주어진다.	.715	.255	.237	.308
	우리 회사는 고용안정을 위해 노력한다.	.713	.276	.206	.358
	우리 회사는 연차, 휴가, 조퇴는 자유롭게 사용 가능하다.	.764	.276	.185	.118
	우리 회사는 직원휴식공간을 쾌적하게 유지하고 있다.	.694	.266	.338	.181
	우리 회사는 추가 근무에 대한 보상은 잘 이루어지고 있다.	.584	.132	.325	.328
인적환경	우리부서는 업무분담이 잘 이루어지고 있다.	.211	.731	.238	.271
	우리부서는 직원들 간에 새로운 정보를 잘 공유한다.	.190	.792	.243	.168
	우리부서는 의사소통이 원활하게 이루어진다.	.215	.839	.224	.159
	우리부서는 직원 간에 서로 신뢰하며 고충을 이해한다.	.277	.801	.194	.101
	우리부서의 상사는 나를 믿어준다.	.061	.686	.300	.172
	우리부서는 공정한 인사평가가 이루어진다.	.387	.658	.112	.291
	우리부서는 직급 간 인적 구성이 잘 이루어져 있다.	.307	.549	.087	.350
물리적환경	우리부서는 조리기구 및 주방용품이 잘 구비되어 있다.	.238	.287	.788	.189
	우리부서는 위생적이고 청결하게 유지되고 있다.	.157	.299	.818	.281
	우리부서는 작업동선이 잘 되어 있어 업무가 원활히 이루어진다.	.358	.391	.618	.266
	우리부서는 시설물에 대한 유지보수가 잘 이루어진다.	.314	.308	.664	.260
	우리부서의 조리기구들은 최신장비 이다.	.304	.181	.561	.266
업무	우리부서는 다른 부서와 업무 협조가 잘 이루어진다.	.334	.235	.376	.628

전문성	우리부서는 내가 맡은 업무에 대해 신뢰를 한다.	.363	.261	.378	.533
	우리부서의 직원들은 모두 전문성을 가지고 있다.	.257	.242	.217	.783
	우리부서는 업무분업화가 잘되어 있다.	.369	.336	.278	.672
	우리부서 직원들은 각자의 업무전문성을 높이기 위해 노력한다.	.333	.306	.320	.729
Eigen-value		5.149	4.951	3.970	3.566
설명분산(%)		21.453	20.627	16.541	14.856
누적분산(%)		21.453	42.080	58.622	73.478
Cronbrach Alpha		.917	.921	.925	.925
		.967			

KMO = .956

Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=7020.013$ df=276 sig. = .000

요인분석 과정에서 요인적재량이 0.4 이하로 낮은 문항은 삭제하였다. 물리적환경 중 ‘우리부서는 사고 위험에 대해 노출 되어있다.’ 문항과 물리적환경 중 ‘우리부서는 업무를 수행하면서 신체적으로 어려움을 느낀다’ 문항을 삭제하였고 업무전문성 문항 중 ‘우리부서는 직원들은 근무시간 내에 업무를 마무리할 수 있다’, 업무전문성 문항 중 ‘우리부서는 다른 잡무로 인해 직접적인 업무에 피해를 입는다.’을 삭제하였으며, 그 결과 각 요인에서 매우 높은 신뢰도를 확보할 수 있었다. 근무환경에 대한 표본적합도는 .956으로 본 자료가 요인분석에서 적합하다고 할 수 있다. 또한, Bartlett의 구형성 검정 결과, $\chi^2=7020.013$, $p<.001$ 로 문항간의 상관성이 인정되고 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다.

탐색적 요인분석(EFA)을 실시한 결과 총 4개의 하위요인이 추출되었다. 인적환경 7문항, 물리적환경 7문항, 보상체계 7문항, 업무전문성 7문항을 분석하였으나, 요인부하량이 낮은 문항은 4개의 문항을 제외하였으므로 최종적으로 분석에 사용된 문항은 인적환경 7문항, 물리적환경 5문항, 보상체계 7문항, 업무전문성 5문항으로 총 24문항이다.

일반적으로 Cronbach's alpha 값이 0.60 이상이면 내적 일관성이 있다고 할 수 있으며 0.7 이상인 경우 높은 편이라고 분석하는데 각 요인의 내적일관성신뢰도(internal consistency reliability) 분석을 실시한 결과, 신뢰도 계수

(Cronbach's alpha)가 인적환경 .921, 물리적환경 .925, 보상체계 .917, 업무 전문성 .925로 모두 신뢰도가 높은 것을 확인할 수 있었다.

4.3.2 심리적 주인의식에 대한 신뢰도 및 타당도 분석

심리적 주인의식의 요인분석과 신뢰성에 대해 분석 실시 결과표는 다음의 [표 4-4]와 같다. 심리적 주인의식에 대한 요인 및 변수들의 신뢰성에 대한 검토와 요인분석의 실시는 선행연구로부터 도출되는 8개의 문항에 대해 요인 분석을 적용하였다.

[표 4-4] 심리적 주인의식에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
심리적 주인의식	나는 내가 근무하는 조직에 대한 주인의식을 가지고 있다.	.788	6.069 (75.868)	.914
	나는 내가 근무하는 조직이 나의 것이라 생각한다.	.702		
	나는 회사 매출증진을 위해 노력한다.	.752		
	나는 회사에 도움이 될 수 있는 제안을 한다.	.754		
	나는 즐겁게 업무를 수행한다.	.785		
	나는 나의 업무에 대해 만족한다.	.803		
	나는 조직의 잘못된 점을 바로잡기 위해 개선요구를 한다.	.694		
	나는 이 회사에 소속되어 있는 것이 자랑스럽다.	.792		

KMO = .933

Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=2544.670$ df=28 sig. = .000

심리적 주인의식의 적합도 검정 결과는 [표 4-4]와 같다. 심리적 주인의식 문항의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였는데 표본적합도는 .933으로 나타나 본 자료가 요인분석 적합성을 확보하였다. 또한, Bartlett의 구형성 검정 결과, $\chi^2=2544.670$, $p<.001$ 로 문항 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다.

요인분석을 실시한 결과, 심리적 주인의식은 하나의 요인으로 분석되었으며

총분산 설명력은 75.868%인 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수 (Cronbach's alpha)가 .914로 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다.

4.3.3 직무성과의 신뢰도 및 타당도 분석

직무성과의 요인분석과 신뢰성에 대해 분석 실시 결과표는 다음의 [표 4-5]과 같다. 직무성과에 대한 요인 및 변수들의 신뢰성에 대한 검토와 요인 분석의 실시는 선행연구로부터 도출되는 8개의 문항에 대해 요인 분석을 적용하였다.

[표 4-5] 직무성과에 대하여 타당성 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
직무 성과	나는 주어진 업무보다 더 많은 일을 한다.	.723	6.051 (75.634)	.931
	나는 상급자의 지시를 기간 내에 할 수 있다.	.761		
	나는 신속하고 정확하게 업무를 수행한다.	.849		
	나는 조직을 위해 항상 성과를 낸다.	.792		
	나는 나의 업무를 완벽하게 숙지한다.	.820		
	나는 입사 후 업무관련 자격증을 추가로 취득하였다.	.614		
	나는 입사 후 업무에 대한 전문성이 향상되었다.	.755		
	나는 효율적이고 효과적으로 업무시간을 관리한다.	.737		

KMO = .936

Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2=2517.150$ df=28 sig. = .000

직무성과 문항의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였는데 표본적합도는 .936으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과, $\chi^2=2517.150$, $p<.001$ 로 문항 간의 상관성이 인정되어서 전반적으로 요인분석이 가능하다 할 수 있다.

요인분석을 실시한 결과, 직무성과는 하나의 요인으로 분석되었으며 총분산

설명력은 75.634%인 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석결과, 신뢰도 계수 (Cronbach's alpha)가 .931로 높은 수준의 신뢰도를 확보하였다.

4.4 변수의 상관관계 분석

본 연구에서 실시한 상관분석의 결과는 다음 [표4-6]와 같다.

[표4-6] 상관관계분석

	인적 환경	물리적 환경	보상 체계	업무 전문성	심리적 주인의식	직무 성과
인적환경	1					
물리적환경	.681**	1				
보상체계	.670**	.753**	1			
업무전문성	.691**	.770**	.797**	1		
심리적 주인의식	.688**	.779**	.804**	.846**	1	
직무성과	.614**	.763**	.725**	.773**	.854**	1

**
p<.01

상관분석(Correlation Analysis)은 두 개의 변수 사이에 상관이 있는지, 어떠한 관련성이 있고, 그 관련성이 어느 정도 인지를 분석하는 것이다. 즉, 두 변수 간 서로 독립적인 관계 혹은 상관된 관계가 존재할 수 있으므로 변수 간 상관관계를 나타내는 피어슨 상관계수(Pearson Correlation coefficient)를 통해서 상관성을 파악할 수 있다.

인적환경은 물리적 환경($r=.681$), 보상체계($r=.670$), 업무 전문성($r=.691$)과 모두 $p<.01$ 수준에서 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 지각하는 인적환경 수준이 높으면 물리적 환경, 보상체계, 업무 전문성 수준도 높게 지각하는 것을 알 수 있다. 인적환경은 심리적 주인의식($r=.688$), 직무성과($r=.614$)과 모두 $p<.01$ 수준에서 정적 상관을 보였다. 즉, 근무환경 중 인적

환경이 좋으면 심리적 주인의식, 직무성과도 높은 것으로 나타났다.

물리적환경은 보상체계($r=.753$), 업무 전문성($r=.770$), 심리적 주인의식($r=.779$), 직무성과($r=.763$) 모두 $p<.01$ 수준에서 정적 상관을 보였다. 즉, 조사 대상자가 인지한 물리적환경 수준이 높으면, 보상체계, 업무 전문성, 심리적 주인의식, 직무성과도 높으며, 물리적환경 수준이 낮으면 보상체계, 업무 전문성, 심리적 주인의식, 직무성과도 낮은 것으로 나타났다.

보상체계는 업무전문성($r=.797$), 심리적 주인의식($r=.804$), 직무성과($r=.725$)과 모두 $p<.01$ 수준에서 정적 상관을 보였다. 즉, 보상체계가 좋으면, 업무 전문성, 심리적 주인의식, 직무성과도 높으며, 보상체계가 좋지 않으면 업무 전문성, 심리적 주인의식, 직무성과도 낮은 것으로 나타났다.

업무 전문성은 심리적 주인의식($r=.846$), 직무성과($r=.773$)과 모두 $p<.01$ 수준에서 정적 상관을 보였다. 즉, 조사대상자가 인식한 업무전문성이 높은 수준이면 심리적 주인의식, 직무성과도 높고, 반대의 경우 심리적 주인의식, 직무성과도 낮게 나타남을 의미한다.

심리적 주인의식은 직무성과($r=.854$)와 $p<.01$ 수준에서 정적 상관을 보였다. 이는 심리적 주인의식이 높으면 직무성과에 대한 인식도 높으며, 심리적 주인의식이 낮으면, 직무성과에 대한 인식도 낮은 것을 의미한다.

상관분석 결과를 전체적으로 살펴보면, 모든 요인 간에는 정적인 상관이 있으며 모두 $p<.01$ 수준의 높은 상관을 나타내므로, 모든 요인 간에 매우 유의적인 관계가 존재함을 확인할 수 있었다.

4.5 가설 검증

4.5.1 근무환경과 심리적 주인의식의 가설검증

근무환경과 심리적 주인의식의 관계를 알아보기 위해서 회귀분석을 실시하게 되었다. 분석결과는 [표 4-7]과 같다. 회귀분석 결과 다중 공선성의 여부를 확인하기 위해서 공차(tolerance)와 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor)을 산출하였으며, 산출된 공차(tolerance)나 분산팽창요인

(VIF)이 1에 근접하면 다중공선성의 위험이 적다는 것으로 판단되고, 공차가 0.1 미만이거나 분산팽창요인(VIF)의 경우 값이 10 이상이면 다중공선성이 있다는 것으로 판단된다. 본 분석에서는 다중공선성이 없는 것을 확인하였다.

[표 4-7] 근무환경과 심리적 주인의식의 관계

독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	공선성통계량	
	B	SE	β			TOL	VIF
(상수)	.013	.064		.206	.837		
인적환경	.098	.045	.085	2.199*	.029	.453	2.206
물리적환경	.192	.044	.195	4.322***	.000	.332	3.013
보상체계	.241	.045	.253	5.378***	.000	.307	3.259
업무전문성	.441	.050	.436	8.899***	.000	.282	3.545
R=.885, R^2 =.783, Adj R^2 =.780 F=289.027, p=.000							

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

근무환경이 심리적 주인의식에 미치는 영향에 대해 분석을 실시한 결과, 설명력(R^2)은 78.3%로 나타났다. 분석을 실시한 결과 모형 F값이 289.027인 것으로 분석되었고 통계적으로 유의한 회귀모형인 것으로 분석되었다.

근무환경 중 인적환경(β =.085, p <.05), 물리적 환경(β =.195, p <.001), 보상 체계(β =.253, p <.001), 업무전문성(β =.436, p <.001) 모두 심리적 주인의식에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

즉, 근무환경의 각 세부요인이 심리적 주인의식에 통계적으로 유의한 영향을 미친다는 것으로 분석되었다.

4.5.2 근무환경과 직무성과의 가설검증

근무환경과 직무성과의 관계를 알아보기 위해서 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과는[표 4-8]과 같다.

[표 4-8] 근무환경과 직무성과의 관계

독립변수	비표준계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성통계량	
	B	SE	β			TOL	VIF
(상수)	.120	.077		1.551	.122		
인적환경	.019	.054	.017	.354	.723	.453	2.206
물리적환경	.341	.053	.352	6.379***	.000	.332	3.013
보상체계	.149	.054	.159	2.763**	.006	.307	3.259
업무전문성	.363	.060	.364	6.075***	.000	.282	3.545
R=.822, R^2 =.675, Adj R^2 =.671, F=166.881, p=.000							

p<.01 , *p<.001

호텔조리사의 근무환경이 직무성과에 미치는 영향을 분석한 결과 변수들의 VIF값은 모두 10 이하를 나타냈으며, 공차는 0.1보다 크게 나타났기 때문에 다중공선성에서 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다.

설명력(R^2)은 67.5%로 나타났으며, 분석을 실시한 결과 모형 F값이 166.881인 것으로 분석되었고, 통계적으로 유의한 회귀모형인 것으로 분석되었다. 호텔조리사의 근무환경 중 인적환경(β =.017, $p>.05$)의 경우 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 다음으로 근무환경 중 물리적 환경(β =.352, $p<.001$), 보상체계(β =.159, $p<.01$), 업무전문성(β =.364, $p<.001$)이 직무성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것으로 분석되었다. 즉, 근무환경 중 인적환경을 제외한 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성이 직무성과에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

4.5.3 심리적 주인의식과 직무성과의 가설검증

호텔조리사의 심리적 주인의식의 직무성과 관계를 확인하기 위하여 회귀 분석을 실시한 결과는[표 4-9] 과 같다.

[표 4-9] 심리적 주인의식과 직무성과의 관계

독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	공선성통계량	
	B	SE	β			TOL	VIF
(상수)	.146	.053		2.761	.006		
심리적 주인의식	.882	.025	.854	35.823***	.000	1.000	1.000
R=.854 R ² =.756 Adj R ² =.754 F=1283.302 p=.000							

***p<.001

호텔조리사의 심리적 주인의식이 직무성과에 대한 설명력이 75.6%인 것으로 나타났고, 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(F=1283.302, p<.001). 또한 호텔조리사의 심리적 주인의식(β =.854, p<.001)은 직무성과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과는 호텔조리사의 심리적 주인의식이 높을수록 직무성과가 높아지는 것을 의미하며 호텔조리사의 심리적 주인의식은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 변인임을 알 수 있으며, 이에 따라 가설 3은 채택되었다.

4.5.4 근무환경과 직무성과에 대한 심리적 주인의식의 가설검증

호텔조리사의 근무환경과 직무성과에 대한 심리적 주인의식의 매개효과검증을 위하여 회귀분석을 실시한 결과는[표 4-9] 과 같다.

본 연구에서는 근무환경과 직무성과의 관계에서 심리적 주인의식의 매개 역할을 분석하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 검증방식에 따라 분석을 실시하였다. 우선 종속변수에 관한 독립변수의 총 효과를 분석하였다. 이어 독립변수가 종속변수에 미치는 영향관계에 매개변수의 효과분석을 실시하였다. 매개변인의 효과가 통계적으로 유의미하기 위해서는 독립변수가 매개변수에 미치는 영향이 유의미해야 하며 독립변수가 종속변수에 미치는 영향은 유의미해야 한다. 다음으로 독립변수, 매개변수가 종속변수에 미치는 영향은 유의미

해야 하는데 완전매개효과는 독립변수가 종속변수에 영향을 미치지 않으며 매개변수만이 종속변수에 영향을 미치고 있는 경우이다. 부분매개효과는 매개변수 및 독립변수 모두 종속변수에 영향을 미치고 있는 경우이다. 또한 2단계에서의 독립변수의 회귀계수보다 3단계에서의 독립변수의 회귀계수가 작을 때 매개효과는 있는 것을 확인할 수 있다.

[표4-10] 매개효과 검증

독립 변수	변수	단계	표준화된 베타값	t값	p값	R ²
인적 환경	심리적 주인의식	1(독립→매개)	.688	17.088***	.000	.474
	직무성과	2(독립→종속)	.614	14.012***	.000	.377
	심리적 주인의식 →	3(독립→종속)	-.002	-.051	.959	.798
	직무성과	3(매개→종속)	.895	25.976***	.000	
물리적 환경	심리적 주인의식	1(독립→매개)	.779	22.361***	.000	.607
	직무성과	2(독립→종속)	.763	21.256***	.000	.582
	심리적 주인의식 →	3(독립→종속)	.171	4.410***	.000	.810
	직무성과	3(매개→종속)	.761	19.659***	.000	
보상 체계	심리적 주인의식	1(독립→매개)	.804	24.349***	.000	.647
	직무성과	2(독립→종속)	.725	18.955***	.000	.526
	심리적 주인의식→	3(독립→종속)	.019	.445	.656	.799
	직무성과	3(매개→종속)	.878	20.911***	.000	
업무전 문성	심리적 주인의식	1(독립→매개)	.846	28.601***	.000	.716
	직무성과	2(독립→종속)	.773	21.928***	.000	.597
	심리적 주인의식 →	3(독립→종속)	.059	1.258	.209	.799
	직무성과	3(매개→종속)	.844	18.034***	.000	

***p<.001

첫째, 호텔조리사의 인적환경이 직무성과에 미치는 영향을 심리적 주인의식이 매개역할을 하는지 검증하였으며, 매개효과를 검정하기 전 종속변수의 다중 공선성을 검토하였고 그 결과 VIF 지수는 모두 10보다 작으므로 독립변수 간의 다중 공선성은 없는 것으로 나타났다. 매개효과를 검정하는 1단계에서 독립변수인 호텔조리사의 인적환경($\beta=.688$, $p<.001$)이 심리적 주인의식에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 2단계에서는 인적환경($\beta=.614$, $p<.001$)이 직무성과에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 즉 인적환경이 좋을수록 직무성과에서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 매개효과의 마지막 3단계에서 독립변수인 인적환경과 매개변수인 심리적 주인의식을 모두 투입한 결과, 독립변수인 인적환경($\beta=-.002$, $p>.05$)은 종속변수에 영향을 미치지 않으며 매개변수인 심리적 주인의식($\beta=.895$, $p<.001$)만 종속변수인 직무성과에 영향을 미치는 것으로 분석되어 완전 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 또한 2단계에서의 독립변수의 회귀계수보다 3단계에서의 독립변수의 회귀계수가 작으므로 매개변수는 완전매개 한다는 것을 확인할 수 있다.

둘째, 호텔조리사의 물리적 환경이 직무성과에 미치는 영향에 대해 심리적 주인의식이 매개역할을 하는지 검증하였다. 매개효과를 검정하기 전에 종속변수의 다중 공선성을 검토하였으며, 그 결과 VIF 지수는 모두 10보다 작아서 독립변수 간 다중 공선성은 없는 것으로 나타났다. 매개효과를 검정하는 1단계에서 독립변수인 호텔조리사의 물리적 환경($\beta=.779$, $p<.001$)이 심리적 주인의식에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었고, 2단계에서 물리적 환경($\beta=.763$, $p<.001$)이 직무성과에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 즉 물리적 환경이 좋을수록 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 매개효과의 마지막 3단계에서 독립변수인 물리적 환경 및 매개변수인 심리적 주인의식 모두 투입한 결과 독립변수인 물리적 환경($\beta=.171$, $p<.001$)과 매개변수인 심리적 주인의식($\beta=.761$, $p<.001$) 모두 종속변수에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 2단계보다 3단계의 회귀계수가 감소하는 것으로 나타나 부분 매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

셋째, 호텔조리사의 보상체계가 직무성과에 대해 미치는 영향을 심리적 주인의식이 매개역할을 하는지를 검증하였다. 매개효과를 검정하기 전 종속변수

의 다중 공선성을 검토하였으며, 그 결과 VIF 지수는 모두 10보다 작았으므로 독립변수 간 다중 공선성은 없는 것으로 나타났다. 매개효과를 검정하는 1단계에서 독립변수인 호텔조리사의 보상체계($\beta=.804$, $p<.001$)가 심리적 주인의식에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었고, 2단계에서 보상체계($\beta=.725$, $p<.001$)가 직무성과에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 즉 보상체계가 좋을수록 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 매개효과 3단계에서 독립변수인 보상체계와 매개변수인 심리적 주인의식을 모두 투입한 결과, 독립변수인 보상체계($\beta=.019$, $p>.05$)는 종속변수에 영향을 미치지 않으며 매개변수인 심리적 주인의식($\beta=.878$, $p<.001$)만 종속변수인 직무성과에 영향을 미치는 것으로 분석되어 완전 매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 또한 2단계에서의 독립변수의 회귀계수보다 3단계에서의 독립변수의 회귀계수가 작으므로 매개변수는 완전매개 한다는 것을 확인할 수 있다.

넷째, 호텔조리사의 업무전문성이 직무성과에 미치는 영향에 대해 심리적 주인의식이 매개역할을 하는지 검증하였다. 매개효과를 검정하기 전 종속변수의 다중 공선성을 검토하였다. 그 결과로 VIF 지수는 모두 10보다 작으므로 독립변수 간 다중 공선성은 없는 것으로 나타났다.

매개효과를 검정하는 1단계에서 독립변수인 호텔조리사의 업무전문성($\beta=.846$, $p<.001$)이 심리적 주인의식에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 2단계에서 업무전문성($\beta=.773$, $p<.001$)이 직무성과에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 즉 업무전문성이 높을수록 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 매개효과 3단계에서 독립변수인 업무전문성과 매개변수인 심리적 주인의식을 모두 투입한 결과, 독립변수인 업무전문성($\beta=.059$, $p>.05$)은 종속변수에 영향을 미치지 않으며 매개변수인 심리적 주인의식($\beta=.844$, $p<.001$)만 종속변수인 직무성과에 영향을 미치는 것으로 분석되어 완전 매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

또한 2단계에서의 독립변수의 회귀계수보다 3단계에서의 독립변수의 회귀계수가 작으므로 매개변수는 완전매개 한다는 것을 확인할 수 있다.

또한 본 연구에서는 Beron & Kenny 방법에 의해 매개효과에 대해 분석한 후 Sobel test를 실시하였다. 이를 위하여 Beron & Kenny의 1단계에서는

독립변수가 매개변수에 미치는 영향에 대해 비표준화 회귀계수 및 표준오차를 활용하였으며 3단계에서는 매개변수가 종속변수에 미치는 영향에 대해서 비표준화 회귀계수와 표준오차를 이용해서 z 통계량을 산출하였으며, 그 결과 z 값이 표준정규분포를 따르므로 절대값이 1.96 이상인 경우 매개효과가 있다고 검증하는데 본 연구에서 인적환경의 경우 z 값이 14.363으로 산출되었으며 물리적 환경의 경우 z 값이 14.837, 보상체계의 경우 z 값이 15.866으로 산출되었고 업무전문성의 경우 z 값이 15.281로 산출되어 매개효과가 있는 것을 확인할 수 있다.

[표 4-11] 연구가설의 검증결과

구분	가설	채택 여부
가설1	근무환경은 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
1-1	근무환경의 인적환경은 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2	근무환경의 물리적 환경은 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
1-3	근무환경의 보상체계는 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
1-4	근무환경의 업무전문성은 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	근무환경이 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
2-1	근무환경의 인적환경은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
2-2	근무환경의 물리적 환경은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
2-3	근무환경의 보상체계는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
2-4	근무환경의 업무전문성은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택

가설3	심리적 주인의식은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설4	심리적 주인의식은 근무환경과 직무성과에 매개역할을 할 것이다.	채택
4-1	심리적 주인의식은 근무환경의 인적환경과 직무성과에 매개역할을 할 것이다.(완전매개)	완전매개
4-2	심리적 주인의식은 근무환경의 물리적환경과 직무성과에 매개역할을 할 것이다.(부분매개)	부분매개
4-3	심리적 주인의식은 근무환경의 보상체계와 직무성과에 매개역할을 할 것이다.(완전매개)	완전매개
4-4	심리적 주인의식은 근무환경의 업무전문성과 직무성과에 매개역할을 할 것이다.(완전매개)	완전매개

V. 결 론

5.1 연구의 결과

본 연구에서는 호텔조리사의 근무환경이 직무성과에 미치는 영향과 심리적 주인의식의 매개효과 등 연구 가설을 검증하기 위하여 독립변수인 근무환경은 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성으로 구성하고, 종속변수는 직무성과, 매개변수는 심리적 주인의식으로 구성하였고, 변인들 간의 타당성 및 신뢰도를 확보하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였으며 서울, 경기 지역 외 전국호텔조리사들을 대상으로 한 실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구대상인 각각의 변수들에 대해 타당성과 신뢰도 분석을 실시한 결과 근무환경의 하위요인인 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성에 대한 신뢰도가 유의한 것으로 나타났으며, 심리적 주인의식, 직무성과에서도 타당성과 신뢰도가 유의미한 것으로 나타났다.

둘째, 가설 1은 근무환경이 심리적 주인의식에 영향을 미치는지 검증하는 것으로 하위요인인 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계를 검증하는 하위가설을 검증하기 위하여 회기분석을 실시하였다. 근무환경 중 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성 모두 심리적 주인의식에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 근무환경이 좋을수록 심리적주인의식이 높아진다는 점을 확인할 수 있다

셋째, 가설 2는 근무환경이 직무성과에 유의한 영향을 미치는지 검증하는 것으로 근무환경의 하위요인인 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성이 심리적 주인의식에 미치는 영향관계를 검증하는 하위가설을 검증하기 위하여 회기분석을 실시하였다. 호텔조리사의 근무환경 중 인적환경의 경우 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 다음으로 근무환경 중 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성이 직무성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 근무환경의 하위 요인 중 물리

적환경이 좋고, 보상체계와 업무전문성이 높을수록 직무성고가 높아지며, 그 중 업무전문성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다

넷째, 가설 3은 심리적 주인의식이 직무성고에 유의한 영향을 미치는지 검증하는 것으로 이를 위하여 회귀분석을 실시하였으며 호텔조리사의 심리적 주인의식이 직무성고에 대한 설명력이 75.6%인 것으로 나타났으며 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다($F=1283.302$, $p<.001$). 또한 호텔조리사의 심리적 주인의식($\beta=.854$, $p<.001$)은 직무성고에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 심리적 주인의식이 높을수록 직무성고에서 좋은 결과를 얻을 수 있다는 연구라고 할 수 있다

다섯째, 가설 4의 심리적 주인의식은 근무환경과 직무성고에 매개역할을 할 것인가에 대한 분석 결과 심리적 주인의식은 근무환경의 인적환경과 직무성고, 근무환경의 보상체계와 직무성고, 근무환경의 업무전문성과 직무성고에 대하여 완전매개역할을 하며, 근무환경의 물리적환경과 직무성고에 대해서는 부분매개역할을 하는 것으로 분석되었다. 이는 매개효과를 검정하는 1,2단계에서 근무환경의 하위요인인 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성이 좋을수록 직무성고에 긍정적인 영향을 미치는 연구결과가 나왔으며, 마지막 3단계에서는 물리적환경은 부분매개효과가 나왔으며, 나머지 인적환경, 보상체계, 업무전문성의 매개변수는 완전매개 한다는 것을 확인할 수 있다 이상의 연구 가설검증결과는 [표 4-11]에 요약하여 나타내었다

이러한 연구 결과를 종합하여 정리하면 근무환경의 하위요인은 심리적 주인의식에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 근무환경 중 인적환경을 제외한 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성이 직무성고에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 호텔조리사의 심리적 주인의식은 직무성고에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 심리적 주인의식은 근무환경의 인적환경, 보상체계, 업무전문성과 직무성고에 대하여 완전매개역할을 하며, 근무환경의 물리적환경과 직무성고에 대해서는 부분매개역할을 하는 것으로 분석되었다.

5.2 연구의 시사점

본 연구는 호텔조리사의 근무환경이 직무성과에 미치는 영향을 규명하고 심리적 주인의식의 매개효과를 검증하기 위해 가설을 설정하고 이를 토대로 실증적 검증을 하여, 호텔에서 참고할 수 있는 자료를 제공할 수 있다는 의의를 가진다. 본 연구 분석 결과에서 다음의 학문적시사점과 실무적시사점을 나누어서 제시하고자 한다. 먼저 학문적 시사점으로

첫째, 선행연구들을 살펴보면 호텔조리사의 근무환경이 직무만족에 미치는 연구는 다양하게 있었지만 호텔조리사의 근무환경이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구는 많이 없었다. 뿐만 아니라 본 연구는 호텔조리사의 근무환경에 대해 심리적 주인의식을 매개효과로 연구하였다는데 그 의미가 있다.

둘째, 근무환경의 하위요인으로 인적환경, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성으로 상세하게 분류하여 조사한 결과로 기존의 연구보다 신뢰성이 높다고 할 수 있다

셋째, 특정 지역이 아닌 전국의 4성급 이상의 호텔 조리사를 대상으로 조사를 하여 전국 평균치를 산정 할 수 있는 자료가 될 수 있다

넷째, 신뢰성이 확보된 항목을 발전시켜 앞으로 실증적 연구를 하는데 이론적인 토대를 마련하였다.

다섯째, 선행연구에 관한 체계적 검토 과정을 통하여 각 요소들의 원인을 이론적으로 제시하고 실증적 분석을 통해서 검증된 변수와 측정 항목을 제시하였다. 다음 실무적 시사점으로는

첫째, 근무환경과 심리적주인의식간의 영향관계를 살펴본 결과 근무환경이 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이는 근무환경의 하위요인인 인적환경, 물리적환경, 보상체계, 업무전문성이 높을수록 호텔조리사들로 하여금 조직은 나의 것이라는 주인의식이 높아지고 주인의식이 높을수록 업무에 대한 만족감이 높으며, 즐겁게 자신의 맡은바 업무에 충실히 임할 수 있다는 것을 알 수 있다. 이번연구로 근무환경의 조건들이 호텔조리사들로 하여금 심리적 주인의식을 가지고 업무에 임할 수 있게 하는 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있다.

둘째, 근무환경 중 인적환경을 제외한, 물리적 환경, 보상체계, 업무전문성

은 직무성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것으로 분석되었다. 이는 직무성과의 개념으로 볼 때 조직구성원들 간의 상호 협력이 있어야 되는데 조직구성원들 간의 과도한 경쟁이나 자기사람 챙기는 파벌주의 등의 다양한 인적환경이 직무성과를 내지 못하게 되는 요인이 아닌가를 생각해보고 기업에서도 적정 인력풀을 활용하여 개선해 나가야 할 것 이다

셋째, 호텔조리사의 심리적 주인의식은 직무성과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔조리사의 심리적 주인의식이 높을수록 직무성과가 높아지는 것으로 이는 다양한 분야에서도 적용이 될 것으로 사료 된다. 호텔에서는 직원 각개인의 심리적 주인의식을 높일 수 있도록, 인적환경, 물리적환경, 보상체계, 업무전문성 등의 근무환경을 개선 해 나가야 겠으며, 조리사들도 자신이 근무하는 호텔에 대해 심리적 주인의식을 가지고 정확하고 완벽하게 업무를 숙지하여 업무전문성을 높여야 하겠다

이상 본 연구는 서울, 경기 지역을 중심으로 한 전국의 호텔조리사들을 326명을 대상으로 실시한 연구로 근무환경이 좋을수록 심리적주인의식이 좋아지고 심리적주인의식이 좋을수록 직무성과가 높게 나타난다는 연구결과를 얻을 수 있었다. 이번 연구 결과를 통해서 호텔 및 외식산업 발전에 조금이나마 도움이 되는 방향으로 유용하게 활용되기를 기대한다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 결론을 바탕으로 하여 다음과 같이 후속연구를 위한 한계점 및 향후 방향을 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구는 전국의 호텔조리사를 대상으로 설정 하였지만 서울, 경기 지역 중심으로 설문이 이루어졌기에 전국의 호텔조리사라고 하기에는 다소 한계가 있을 수 있다. 따라서 이를 개선하기 위해 좀 더 폭넓은 표본을 조사하고 시행해서 일반화의 가능성을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 실증 연구를 통하여 모바일, 설문지를 통한 설문조사를 실시하였다. 설문지 조사는 개별면담으로 이루어 졌지만, 모바일을 이용한 설문 방식은 불특정 다수에 대해서 이루어지기 때문에 설문 답변이 정확히 이루어

지지 않았을 가능성이 있기 때문에 후속 연구에서는 이를 보완하여 좀 더 정확한 결과물이 될 수 있도록 해야 할 것 이다

셋째, 본 연구에서는 4성급 이상의 규모와 조직이 갖추어진 호텔조리사의 근무환경에 대한 연구가 이루어 졌지만, 향후 일반음식점 조리사들과도 함께 한 연구를 통하여 조직이나 규모에 상관없이 조리사의 근무환경에 대한 연구도 필요하다고 생각 된다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강도용. (2005). “여행사 종사원의 리더십·임파워먼트·조직몰입이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 漢城大學校 經營大學院 석사학위논문.
- 강미옥. (2012). “셀프리더십이 개인의 직무성과 및 일 관련 행동에 미치는 영향에 관한 연구 : 자율-통제문화의 조절효과를 중심으로”. 崇實大學校 석사학위논문.
- 강민주. (2011). “보험영업조직에서의 조직학습과 개인영업역량이 직무성과에 미치는 영향”. 高麗大學校 教育大學院 석사학위논문.
- 강신규. (2002). “리더십 유형에 대한 종업원의 지각이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증 연구 : 변혁적 리더십과 거래적 리더십을 중심으로”. 배재대학교 대학원 박사학위논문.
- 강연식. (2015). “외식업 직원이 지각한 물리적 환경, 내적 반응, 직무만족 및 서비스 수행 간 관계”. 순천향대학교 대학원 박사학위논문.
- 고석면, 유양호. (2009). 호텔레스토랑의 물리적환경, 종사원의 심리적반응 그리고 조직몰입과의 관계. 『관광경영연구』, 38(1), 1-24.
- 고영주. (2019). “임상간호사의 간호근무환경 측정도구 개발 및 평가”. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 곽종우, 김병조. (2012). 조직구성원의 임파워먼트 지각과 혁신행동 사이의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과 검증. 『한국전문경영인학회』, 15(3), 185-206
- 권순호. (2011). 요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 『한국노인복지학회』, 0(51), 125-144
- 권현숙. (2012) 요양보호사의 직무환경이 고객지향성에 미치는 영향. 『한국노인복지학회』, 0(58), 253-279

- 류위화. (2018). “심리적 주인의식이 직무몰입에 미치는 영향 : 근무형태와 임파워먼트의 조절효과를 중심으로”. 원광대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 김강희. (2016). “장애인 직업재활시설 종사자의 근무환경과 자아효능감이 직무만족도에 미치는 영향”. 서울기독교대학교 박사학위논문.
- 김건영. (2020). “노사관계에 있어서 고용안정성과 근무환경이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구 : 인구통계학적 특성 조절효과를 중심으로”. 백석대학교 기독교전문대학원 석사학위논문.
- 김경환. (2011). “호텔조리종사원의 주방환경이 자기효능감과 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향”. 東義大學校 大學院 박사학위논문.
- 김귀남. (2017). “인지된 지원, 기업가적 지향성, 심리적 주인의식이 직무성과에 미치는 영향 : 외국 반도체 회사 세일즈맨을 대상으로”. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 김기영. (2001). “호텔 조리부문의 outsourcing 전략에 관한 연구”. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 김남준. (2018). “외식종사자의 감성지능과 근무환경이 주관적 행복에 미치는 영향연구 : 성격특성의 조절효과”. 강릉원주대학교 대학원 박사학위논문.
- 김동철. (2012). “긍정조직행태의 주요 요인 간 관계에 관한 연구; 진성 리더십, 심리적 자본, 심리적 주인의식을 중심으로“. 강원대학교대학원 박사학위논문.
- 김봉곤. (2016). “호텔 조리종사원의 물리적환경이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향” 동의대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김상태, 박근한, 박창영. (2008). 멘토역할이 조리사의 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국관광산업학회』, 27, 21-44
- 김생수. (2018). “고성과 인적자원관리시스템이 건설기업 핵심경쟁력과 직무성과에 미치는 영향 : 일터혁신의 매개효과와 조절효과 검증”. 조선대학교 경상대학 경영학부 박사학위논문.
- 김선화. (2013). “단시간 근로자 직무만족과 조직몰입이 업무성과에 미치는

- 영향”. 숙명여자대학교 여성인적개발대학원 석사학위논문.
- 김세련. (2021). “피부미용종사자의 직무특성이 직무몰입 및 성장욕구, 직무성과에 미치는 영향”. 영산대학교 미용·예술대학원 석사학위논문.
- 김수영. (2019). “관광호텔의 내부마케팅이 조직몰입 및 경영성과에 미치는 영향 : 조직신뢰의 조절효과를 중심으로”. 영산대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영길. (2010). “소방공무원 근무환경 개선방안 연구: 경기도 소방공무원을 중심으로”. 동국대학교 석사학위논문.
- 김영락, 임영규. (2009). 직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족도 간의 인과적 관련성에 관한 연구. 『한국세무회계학회』, 24(1), 47-52
- 김영락, 임영규. (2009). 직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족도 간의 인과적 관련성에 관한 연구. 『한국세무회계학회』, 24, 127-148
- 김영진, 김대수. (2015). 조직 내 과정 특성과 심리적 주인의식 간의 관계에 있어 공정성의 매개효과. 『한국경영학회』, 2015(08), 865-886
- 김우영. (2021). “사회복지사의 재교육이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구” 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정배. (1994). “호텔企業 従事員の 職務満足과 그 影響要因에 관한 實證的 研究” 慶南大學校 박사학위논문.
- 김정훈. (2013). “특급호텔 베이커리 직무환경이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향 : 대인관계의 조절효과를 중심으로”. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정희, 장천식. (2016). 노인요양시설 종사자 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과. 『한국콘텐츠학회논문지』, 16(5), 533-547
- 김종찬. (2011). 도서관 사서의 직무환경요인과 직무만족도의 상관성 연구, 「한국도서관정보학회지」, 43(2), 137-155
- 김종현. (2012). “호텔 조리직원이 지각한 주방의 인적환경이 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족 및 직무스트레스의 매개효과를 중심으로”. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.

- 김종효. (2016). “레스토랑 셰프의 핵심역량 평가척도 개발”. 세종대학교 박사학위논문.
- 김형일. (2017). 특급호텔 조리종사원의 근무환경이 직무스트레스 및 경력변경의도에 미치는 영향. 『호텔리조트연구』, 16(4), 5-22.
- 차우정. (2012). “미용사 근무특성과 여가인식이 삶의 질 만족도에 미치는 영향 : 서울·경기지역 중심으로”. 서경대학교 석사학위논문.
- 김혜미. 이형룡. (2012). 호텔 신입사원의 OJT(직장 내 교육)에 대한 만족이 조직몰입에 미치는 영향 : 심리적 주인의식의 매개효과를 중심으로. 『대한관광경영학회』, 27(2), 95-114
- 김혜원. (2012). “노인의료복지시설 요양보호사의 근무환경과 감정노동이 소진에 미치는 영향”. 순천대학교 대학원 석사학위논문.
- 김훈석. (2012). “정서적 성향과 자기유능감 및 심리적 주인의식과 조직결과 변수간의 관계에서 일중독의 매개효과” 영남대학교 박사학위논문.
- 나홍규. (2017). “커피전문점 관리자가 지각하는 근무환경이 심리적 소진 및 이직 의도에 미치는 영향에 있어 직업정체성의 조절효과”. 호남대학교 박사학위논문.
- 남대현. (2017). 호텔 기업명성과 직무환경이 직무만족, 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 31(11), 153-166.
- 노희숙. (2020). “진성리더십과 조직시민행동의 관계에서 심리적주인의식과 자기관찰의 매개효과에 관한 연구”. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 류다영. (2013). “유치원 교사의 이직의도와 근무환경 및 직무만족도와의 관”. 한국외국어대학교 대학원 석사학위논문.
- 류 룡. (2006). “외식업의 근무환경이 업무효율 및 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구 : 한식 레스토랑을 중심으로”. 청운대학교 정보산업대학원 석사학위논문.
- 문성지. (2021). “특수교사의 근무환경과 정체성이 역량 형성에 미치는 영향”. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박경식. (2000). 한국 공기업 및 사기업 종업원의 보상제도 인식에 관한 비교

- 연구. 『한국전문경영인학회』, 3(1), 87-116
- 박경호. (2002). “내부마케팅을 통한 호텔내부고객만족에 관한 연구”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 박노윤, 설현도. (2011). 직무환경의 호의성이 정서적 몰입에 미치는 영향 : 종업원-조직 간 사회적 교환관계의 매개효과를 중심으로. 『한국기업경영학회』, 18(2), 161-185
- 박미선. (2011). “성격유형에 따른 감성지능, 심리적 웰빙, 직무성과 간의 인과관계 연구 : 서울지역 특급호텔 종사원을 대상으로”. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 박선형. (2005). 교원전문성 개발을 위한 인지과학적 연구: 쟁점,이론적기제 및 개발실천 과제. 『한국교육행정학회』, 23(21), 9-116.
- 박수진. (2018). “공군 부사관의 심리적 주인의식과 직무만족의 관계에서 공동체 의식의 매개효과” 상지대학교 평화안보상담심리대학원 석사학위논문.
- 박연준. (2017). “호텔 조리 직원의 시프트 스케줄 관리에 따른 일 : 생활 균형 및 이직의도에 관한 연구”. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 박영희. (2011). “요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향 : 자기효능감과 직무만족을 매개변수로 하여”. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 박은정. (2003). “어린이집 보육교사의 직무 만족도와 직무환경 개선방안에 관한연구“. 상지대학교 석사학위논문.
- 박인순. (2002). “사회복지기관의 조직문화가 사회복지사의 직무성과에 미치는 영향” 충남대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 박재경. (2018). “요양보호사의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향요인에 관한 연구 : 직무만족의 매개효과를 중심으로”. 예명대학원대학교 박사학위논문.
- 박정운. (2014). “근무환경과 개인성격유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구 : 연구개발 인력을 중심으로”. 인천대학교 대학원 박사학위논문.

- 박태주, 김지연. (2019). 호텔리어의 근무환경과 조직몰입 및 직무성과의 관계 연구. 『한국관광연구학회』, 33(5), 105-118
- 반보미. (2021). “조직구성원의 상급자직위 선망 및 승진욕구·고용불안정 지각이 직무열의와 직무성과에 미치는 영향 : 상사신뢰의 조절효과를 중심으로”. 세종대학 관광대학원 석사학위논문.
- 배성현. (2012). 정서적 성향과 심리적 주인의식이 조직몰입 및 직무긴장과의 관계에서 일중독의 영향. 『한국경영교육학회』, 27(04), 223-256
- 배성현, 박태경, 김훈석.(2012). 정서적 성향과 심리적 주인의식이 조직몰입 및 직무긴장과의 관계에서 일중독의 영향. 『한국경영교육학회』, 27(4), 223-256
- 배혜숙. (2016). “외식기업 종사원의 갈등유형과 근무환경이 고객지향성 및 BSC에 미치는 영향 : 한식 뷔페레스토랑을 중심으로”. 강릉원주대학교 박사학위논문.
- 백보현. (2016). “성과평가제도의 공정성이 직무태도에 미치는 영향 : 변화몰입과 심리적 주인의식의 매개효과”. 전북대학교 박사학위논문.
- 변진원. (2006). 외식업체 종사자들의 전공 특성에 따른 직무 만족도 비교. 『한국식품영양학회』, 2006(12), 75-75
- 변찬복, 박성종, 이홍재. (2012). 호텔종사원의 직무태도와 고객지향성, 직무성과 간의 구조적 영향관계. 『한국관광연구학회』, 26(5), 357-374
- 서슬기. (2013). “중식 프랜차이즈 레스토랑의 물리적환경이 브랜드 충성도와 고객행동의도에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 서소혜. (2011). “노인요양시설종사자의 직무환경이 노인학대 인식에 미치는 영향 : 경기도 요양보호사를 중심으로”. 강남대학교 사회복지전문대학원 석사학위논문.
- 서영표, 이종건. (2019). 상사에 대한 신뢰가 직무열의 및 직무성과에 미치는 영향: 심리적 주인의식의 매개역할. 『대한경영학회』, 32(2), 347-369
- 서정호, (2008). “리더십 유형이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 고려

대학교 석사학위논문.

- 송아랑. (2009). 민간보육시설의 근무환경이 보육교사의 이직의도 및 직무만족에 미치는 영향. 『한국영유아보육학회』, 0(8), 81-101
- 송미정. (2019). “단체급식 조리종사자의 근무환경과 심리적 소진, 조직 유효성, 장기근속간의 영향관계연구“. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 신선해. (2020). “긍정심리자본, 심리적 주인의식, 직무만족 및 직무성과 간의 관계”. 가천대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 신재광. (2020). “프로골프대회의 물리적 환경이 타이틀스폰서 이미지, 몰입 및 구매의도에 미치는 영향 연구”. 국민대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 신철, 황성혜. (2010). 호텔 종사원의 사회지능이 사회적 지원 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『대한관광경영학회』, 24(6), 437-456
- 안창배. (2016). “호텔조리사의 성격특성이 조직유효성 및 직무성과에 미치는 영향” 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 오강석. (2012). “주제공원의 물리적 환경이 고객만족, 고객몰입, 체류시간, 소비금액에 미치는 영향 : 에버랜드를 중심으로”. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 오희경. (2012). “업무환경이 아동복지 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향연구 청주대학교 2012 박사학위논문.
- 왕혜림. (2017). “미용사의 근무환경과 여가활용이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향”. 미용예술대학원 석사학위논문.
- 우석봉. (2000). “호텔従事員の 組織市民行動과 先行要因 및 職務成果간의 關係에 관한 研究”. 慶星大學校 大學院 박사학위논문.
- 원영미. (2000). “보육교사의 근무환경이 조직몰입에 미치는 영향 : 직무만족도의 매개효과“. 단국대학교 특수교육대학원 석사학위논문.
- 유경환. (2020). “노인요양시설 종사자의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 영적안녕과 시설장 리더십유형의 조절효과 중심으로”. 백석대학교 기독교전문대학원 박사학위논문.
- 유용재. (2016). “호텔 오픈주방 조리사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입

- 에 미치는 영향에 관한 연구”. 경성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 윤기준. (2010). “대학행정직원의 업무 전문성 향상 방안에 관한 연구”. 부산대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 윤기창. (2014). “약국의 물리적환경이 고객의 재방문의도에 미치는 영향 : 수도권 소재 문전약국 중심으로”. 호서대학교 글로벌창업대학원 석사학위논문.
- 윤만영, 김명언. (2006). 주인인가 나그네인가. 『한국심리학회』, 2006(1), 432-433
- 윤희선. (2021). “호텔직원교육에 대한 학습동기가 직무성과에 미치는 영향 : 자기주도학습과 지각된 교수실재감의 이중매개효과를 중심으로”. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이규선. (2014). “사회복지사의 근무환경 인식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 공주대학교 대학원 석사학위논문,
- 이다정. (2012). “K공사 구성원의 조직공정성 인식이 직무성과에 미치는 영향”. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이명철. (2015). “요양보호사의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족의 매개효과 검증”. 협성대학교 대학원 박사학위논문.
- 이미영. (2021). “호텔 직원이 지각한 조직공정성이 심리적 주인의식 및 친사회적 서비스 행동에 미치는 영향 : LMX 조절효과 중심으로”. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 이봉세. (2005). “종업원의 심리적 소유감이 직무성과, 책임감 및 조직 변화 수용성에 미치는 영향”. 서강대학교 박사학위논문.
- 이상미. (2006). 국내·외 외식업체 종사원의 직무 만족도 차이에 관한 연구. 『한국콘텐츠학회』, 6(7), 119-126
- 이상우. (2015). “기술/업무 전문성, 관계품질 그리고 서비스 지속에 관한 연구 : 의료 IT 서비스의 경우”. 연세대학교 정보대학원 석사학위논문.
- 이상희, 고은주, 이형룡. (2015). 호텔 조직상사의 리더십 유형이 사회적 태만에 미치는 영향 : 심리적 주인의식의 매개효과. 『한국고객만족경영학회』, 17(1), 1-19

- 이성천. (2011). “직무환경이 지방공무원의 소명의식에 미치는 영향에 관한 연구”. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이성호. (2007). 호텔조직의 서비스지향성과 집단응집력 및 직무성과와의 관계에 관한 연구. 『한국마케팅관리학회』, 12(2), 105-124
- 이성희. (2011). “호텔조리사의 성격유형에 따른 환경부합, 직무만족 및 직무성과와의 관계 연구”. 순천대학교 대학원 박사학위논문.
- 이유재, 김우철. (1998). 물리적 환경이 서비스 품질 평가에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국마케팅학회』, 13(1), 61-86
- 이윤정. (2019). 호텔조리사의 임파워먼트가 자기효능감과 고객지향성에 미치는 영향 : 서울 지역 특1급 호텔 중심으로. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 이윤주. (2012). “리더 구성원 교환관계가 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향”. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 이은총. (2014). “태권도장 지도자의 감정노동이 서비스품질과 직무성과에 미치는 영향”. 한국체육대학교 석사학위논문.
- 이인재. (2020). “베이커리 종사원의 근무환경이 직무소진과 조직유효성에 미치는 영향”. 호남대학교 사회융합대학원 석사학위논문.
- 이재진. (2000). 외식산업 종사원의 직무 만족도에 관한 연구 (서울시내 패밀리 레스토랑을 중심으로 연구). 『한국조리학회』, 6(2), 79-95
- 이준우. (2014). “감정노동자의 인적자원관리가 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무만족의 매개효과를 중심으로”. 호서대학교 벤처경영대학원 박사학위논문.
- 이지원. (2019). “노인요양시설 종사자의 직무환경이 노인학대 인식에 미치는 영향 : 노인학대 예방교육의 조절효과를 중심으로”, 경희대학교 공공대학원, 석사학위논문.
- 이진혁. (2020). “장애인체육지도자의 직무환경과 직무만족 및 직무성과의 관계”. 단국대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이창현. (2016). “객실승무원의 역할 스트레스가 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 성별 조절효과를 중심으로”. 한국항공대학교 항공경영대

학원 석사학위논문.

- 이치호. (2017). “교원업무경감, 교사의 전문성과 학교조직 효과성간의 구조적 관계 분석”. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이형백, 노진옥. (2005). 외식업체 종사원의 직무만족 영향요인이 직무만족과 서비스품질에 미치는 영향. 『한국관광식음료학회』, 16(2), 175-199
- 이형주. (2005), “호텔종업원의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무자원 활용성과 종업원서비스지향성의 매개역할“. 경기대학교 박사학위논문.
- 이희환. (2013). “직장인들을 대상으로 직무성과, 창의성, 그리고 조직몰입의 관계에 대한 탐색연구”. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 임기석. (2008). “기업 내 조직구성원의 학습 자기주도성과 개인직무성과와의 상관관계 : D손해보험회사를 중심으로”. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 임도화. (2020). “직무불안정성이 정서적 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향 : 조직지원인식의 조절효과를 중심으로”. 가천대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 임동진. (2015). “호텔 주방종사자의 전문성인식이 조직유효성에 미치는 영향”. 경기대학교 일반대학원 2015 석사학위논문.
- 임동진, 하헌수, 김희연. (2017). 호텔 레스토랑 조리 종사자의 전문성 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향연구. 『한국관광레저학회』, 29(7), 197-212
- 임정숙. (2021). 노인요양시설의 근무환경이 요양보호사의 직무만족에 미치는 영향 : 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 『한국복지실천학회』, 12(1), 53-76
- 장용운. (2007). “호텔종사자의 교육훈련이 직무성과와 고객지향성에 미치는 영향 : 서울시내 특급호텔을 중심으로“. 경기대학교 석사학위논문.
- 장지예. (2005). “이익분배제에 대한 종업원의 인식이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 심리적 주인의식(psychological ownership)이 매개효과를 중심으로”. 서울대학교 大學院 석사학위논문.

- 장진우. (2017). “외식산업 종사원의 심리적 주인의식이 일중독과 직무 성과에 미치는 영향 : 자기 지향적 완벽주의를 조절 변수로”. 경기대학교 박사학위논문.
- 전효진. (2002). “호텔주방의 조리작업환경에 관한 연구 : 서울시내 특1급 호텔의 단위주방을 중심으로”. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 정경식. (2016). “판매원의 기업가 지향성이 판매 성과에 미치는 영향 : 심리적 절차과정 분석을 중심으로”. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 전병길. (2005). 식공간 연출을 위한 물리적 환경의 기능: 이론적 고찰 및 제안. 『韓國食生活文化學會』, 20(6), 644-651
- 전수홍. (2018). “조직구성원의 직무만족과 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 병원 교대근무 간호사를 대상으로”. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 정상진. (2017). “정상진, “노인장기요양기관 종사자의 감정노동이 조직헌신에 미치는 영향요인 연구 : 사회적지지와 근무환경의 매개효과”, 광주대학교 “사회복지전문대학원, 박사학위논문.
- 정소원. (2012). “직무환경 요인으로 살펴본 근로자의 직무만족도: K사를 중심으로“. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 정종훈. (1998). “美國의 호텔經營 發展史에 관한 研究”. 京畿大學校 大學院 박사학위논문.
- 조국행. (2003). 공정성과 조직유효성에 관한 연구 : 조직몰입, 직무만족과의 관계를 중심으로. 『경영과정보연구』, 12, 77-99
- 조재필. (2015). “요양보호사의 근무환경에 따른 직무만족과 노후준비”. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 조현익, 김제춘, (2010). 골프지도자들의 이중몰입과 직무만족 및 직무성과의 관계. 『한국사회체육학회』, 0(41), 183-195
- 주영태. (2011). “원전건설 전문인력의 동기부여요인이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 근무년수와 세대별 조절효과를 중심으로”. 숭실대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 지수현. (2020). “뷰티종사자의 근무환경, 워라벨이 삶의 질에 미치는 영향 :

- 직업정체성의 매개효과를 중심으로”. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 지은정. (2020). “노인장기요양기관 종사자의 근무환경이 노인학대 인식에 미치는 영향 : 직무스트레스의 매개효과를 중심으로”. 국제신학대학원대학교 박사학위논문.
- 차우정. (2012). “미용사 근무특성과 여가인식이 삶의 질 만족도에 미치는 영향 : 서울·경기지역 중심으로”. 서경대학교 석사학위논문.
- 채서일, 김주영. (2016). 『사회과학조사방법론』, 서울: 비엔엠북스.
- 천지은, 박지선. (2017). 사회복지기관의 인적자원관리, 조직몰입, 경영성과 간의 구조관계분석. 『아시아문화학술원』 8(3), 755-775.
- 최경아. (2010). “패션업체의 내부마케팅 요인이 판매사원의 직무만족, 고객지향성 및 직무성과에 미치는 영향”. 동덕여자대학교 박사학위논문.
- 최상미, 최재성, (2006). 사회복지시설의 보상체계 특성과 정립방향에 대한 탐색적 고찰. 『연세대학교 사회복지연구소』 14, 97-118
- 최석봉. (2018). 종업원의 심리적 주인의식, 직무 자율성, 그리고 혁신 행동 매개된 조절효과모델. 『기업경영연구(구 동림경영연구)』, 80, 65-82.
- 최예숙. (2002). “社會福祉士의 社會福祉組織 風土에 對한 認識이 職務成果에 미치는 影響”. 전주대학교 석사학위논문.
- 최인영. (2014). “사회복지사의 직무성과 영향요인 연구 : 사회·노인·장애인 복지관을 중심으로”. 원광대학교 박사학위논문.
- 최철수. (2002). “여행사 종사원의 임파워먼트와 직무성과에 관한 연구”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 최한원. (2011). “콜센터 상담사의 직무환경이 직무만족을 통해 이직의도와 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 부경대학교 석사학위논문.
- 추대엽. (2009). “레스토랑직원의 심리적 주인의식이 지각된 경영품질에 미치는 영향”. 세종대학 박사학위논문.
- 추대엽, 정유경. (2010). 외식기업 직원의 심리적 주인의식과 조직유효성의 영향관계에 관한 연구. 『대한경영학회』, 23(2), 1119-1137

- 하희정. (2006). “호텔 조리종사원의 근무조건에 따른 산업피로도 비교”. 경기대학교 석사학위논문.
- 한규임. (2005). “조리사 직무스트레스와 이직의도 연구 : 특급호텔레스토랑과 패밀리레스토랑을 중심으로”. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 한서윤. (2017). “항공사의 고성과 인적자원관리와 객실승무원의 경력성공 및 직무성과 간 관계연구 : 경력관리 및 프로틴 경력태도의 매개효과”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 한천수. (2008). “조리사의 임파워먼트가 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”. 경희대학교 석사학위논문.
- 허문영. (2010). “민간보육시설 보육교사의 근무환경에 따른 직무만족의 차이에 관한 연구”. 가야대학교 석사학위논문.
- 황서현. (2015). “호텔 직원의 직업소명의식과 자기주도학습, 혁신행동 및 직무성과의 구조적관계”. 세종대학교 박사학위논문.

2. 국외문헌

- Applications. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. (2003). Robbins, S. P. Organizational Theory: The Structure of Organization.
- Avey, J. B., Avolio, B., Crossley, C., & Luthans, F. (2009). Psychological ownership: Theoretical extensions, measurement and relation to work outcomes. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 173-191
- Belk, R. W. (1988). Possessions and the extended self. *Journal of Consumer Research*, 15(2), 139-168.
- Bendapudi, N., & Berry, L. L. (1997). Customers' motivations for maintaining relationships with service providers. *Journal of Retailing*, 73(1), 15-37.
- Bitner, M. J.(1992). Services capes: The impact of physical surroundings on customer sand employees. *Journal of Marketing*, 56(5), 57-71.

- Booms, B.H. & Bitner, M.J. (1982), Marketing Service by Managing the Environment, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 23(1)
- Cascio, W. F. & Award, E. M. (1981). Human Resource Management: An Information on System Approach. Virginia: Reston
- Chelladurai, P., & Ogasawara, E. (2003). Satisfaction and commitment of American and Japanese collegiate coaches. *Journal of Sport Management*, 17(1), 62–73.
- Christmas, K. How work environment impacts retention. *Nursing Economics*, 26(5), 2008, 316–318.
- Christmas, K. (2008). How Work Environment Impacts Retention. *Journal of Advance Nursing*, 26(5):223–230.
- Curry J. P., Wakefield D. S., Price J. L., & Mueller C. W. (1986). "On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment", *Academy of Management Journal*, 29(4)
- Dittmar, H. (1992). The Social Psychology of Material Possessions: To Have is to Be, New York: St. Martin's Press.
- Ericsson, K. A. (1996). The acquisition of expert performance: an introduction to some of the issues, 1–50. in Ericsson, K. A. (Ed). The road to excellence: the acquisition of expert performance in the arts and sciences, sports, and the games. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Hereditary genius. In Ericsson, K. A., & Smith, J. (1991). Prospects and limits of the empirical study of expertise: *an introduction*, 1–38.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory, *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250–279.
- Herzberg, F. Work and the Nature of Man. Cleveland, OH: World, (1966).

- Hietapelto, A. B. (1991). An Route to Construct Clarity: The Relationship Between Empowerment, Psychological, Ownership and Commitment. Working Paper, University of Minnesota
- Lester, R. A. Labor and Industrial Relations. The Macmillan. (1961).
- Robbins, S. P. Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Englewood Cliffs N.J.: Prentice-Hall, 1983
- Liberman (1956). Education as a profession. Englewood Cliffs, N.J.:Prentice Hall, Inc.
- Liu, A. H., & Leach, M. P. (2001). Developing Loyal Customers with a Value-adding Sales Force: Examining Customer Satisfaction and the Perceived Credibility of Consultative Salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 21(2), 147.
- Luthans, F., Stajkovic, A., Luthans, B., & Luthans, K. W. (1998). Applying Behavioral management in Eastern Europe. *European management journal*, 16(4), 466-475.
- Mael, F. A., & Tetrick, L. E. (1992). Identifying organizational identification. *Educational and psychological measurement*, 52(4), 813-824.
- Milkovich, G. T. & Boudreau, J. W. (1991). Human Resources Management. 6th(ed.), Boston, MA: Irwin.
- Motowidlo, S. J., & Kell, H. J. (2012). Job performance. In Handbook of Psychology. New Jersey: Wiley Online Librar
- Norman R.F.Maier & G.C.Verser. (1982) Psychology in Industrial Organizations, 5thed., Boston : Houghton Mifflin Company
- Packard, T. (1989). Participation on Decision Making, Performance and JobSatisfaction in Social Work Bureaucracy. Administration in Social Work: New Yor
- Pierce, J. L., Kostova, T., & Dirks, K. T. (2001). Toward a theory of psychological ownership on organizations. *Academy of*

- Management Review*, 26(2), 298–310.
- Pierce, J. L., Kostova, T. & Dirks, K. T. (2001). Toward a Theory of psychological ownership in organizations. *Academy of Management Review*, 26(2), 298–310.
- Pierce, J. L., Rubenfeld, S. A., & Morgan, S. (1991). Employee ownership: A conceptual model of process and effects. *Academy of Management Review*, 16(1), 121–144.
- Pierce, J. L., O'driscoll, M. P., & Coghlan, A. M. (2004). Work environment structure and psychological ownership: The mediating effects of control. *The Journal of social psychology*, 144(5), 507–534.
- Rudmin, F. W., & Berry, J. W. (1987), Semantics of ownership: A free-recall study of property. *The Psychological Record*, 37.
- Schalk, D. M., Bijl, M. L., Halfens, R. J., Hollands, L., & Cummings, G. G. Interventions aimed at improving the nursing work environment: a systematic review. *Implementation Science*, 5(1), 2010, 34.
- Stamps, P. L., Piedmont, E. B, Slavitt, D. B. & Haase, A. M. (1978). Measurement of work satisfaction among health professionals. *Medical Care*. 16(4), 337–350.
- Van Dyne, L. and J. L. Pierce. (2004). 'Psychological Ownership and Feelings of Possession: Three Field Studies Predicting Employee Attitudes and Organizational Behavior,' *Journal of Organizational Behavior*, 25.
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. *Industrial Organization Theory & Practice*, 1964(2), 2–33.
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley & Sons.
- Wagner, S. H., Parker, C. P., & Christiansen, N. D. (2003). Employees

that think and act like owners: Effects of ownership beliefs and behaviors on organizational effectiveness. *Personnel Psychology*, 56(4), 847–871.

Wang, L., Law, K. S., Zhang, M. J., Li, Y. N., Liang, Y.(2019). It's mine! Psychological Ownership of One's Job Explains Positive and Negative Workplace Outcomes of Job Engagement, *Journal of Applied Psychology*. 104(2), 229–246.

Watson, J., Lysonski, S., Gillan, T. & Raymore, L. (2002). Cultural values and important possessions: a cross-cultural analysis. *Journal of Business Research*, 55(11), 923–931.

Worthy, J. (1950). Factors influencing employee morale, *Harvard Business Review*, 28, 61–73.

Zeithaml, V.A. (1988). "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value; A Means-End Model and Synthesis of Evidence" *Journal of Marketing*, 52(July)

설 문 지

	-			
--	---	--	--	--

호텔조리사의 근무환경이 직무성과에 미치는 영향

--심리적주인의식의 매개효과--

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 시간을 내어 저의 본 설문에 참여하여 주신 점에 진심으로 감사드립니다.

본 조사는 “호텔조리사의 근무환경이 심리적주인의식과 직무성과에 미치는 영향 -심리적주인의식의 매개효과”에 대하여 한성대학교 경영대학원 석사논문 작성을 위한 조사를 수행하고 있습니다.

귀하께서 응답하여 주시는 결과가 저의 연구에 좋은 자료가 될 것으로 사료 되오며 연구 및 통계작성 이외의 목적으로는 절대 이용하지 않을 것을 약속드리며 바쁘시더라도 조사에 성실하게 입해 주시어 제가 추구하는 연구의 목적을 달성 할 수 있도록 응답하여 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

※참고사항

1. 다음의 각 설문문항에 정답이 있는 것은 아니며, 각 문항에 대해 너무 오래 생각하지 마시고, 읽으시고 난 후 생각이나 느낌에 대하여 사실대로 솔직하게 응답하여 주시기 부탁드립니다.
2. 사회적으로 바람직하다고 생각하는 것에 체크하지 마시고, 귀하의 실제 느낌을 사실 그대로 체크해 주시기를 부탁드립니다.
3. 서로 비슷하게 생각되는 문항이 있어도 가급적 빠뜨리지 마시고 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

감사합니다.

2021년 월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

지도교수 : 김 경 자

연구자 : 장 순 호

이 메 일 :

※다음의 각 문항에서 해당 사항을 선택하여 주십시오.

1. 다음의 항목은 호텔조리사의 근무환경에 관한 질문입니다.

귀하께서 실제로 체험한 근무환경에 대하여 생각하시는 항목의 해당 숫자에 (V)표하여 주십시오.

요인		문항	매우 그렇 다	그렇 다	보통 이다	그렇 지 않다	전혀 그렇 지 않다
인적 환경	1	우리부서는 업무분담이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	2	우리부서는 직원들 간에 새로운 정보를 잘 공유한다.	①	②	③	④	⑤
	3	우리부서는 의사소통이 원활하게 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
	4	우리부서는 직원간 서로 신뢰하며 고충을 이해한다.	①	②	③	④	⑤
	5	우리부서의 상사는 나를 믿어준다.	①	②	③	④	⑤
	6	우리부서는 공정한 인사평가가 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
	7	우리부서는 직급 간 인적 구성이 잘 이루어져 있다.	①	②	③	④	⑤
물적 환경	8	나는 사고 위험에 대해 노출 되어있다.	①	②	③	④	⑤
	9	우리부서는 조리기구 및 주방용품이 잘 구비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	10	우리부서는 위생적이고 청결하게 유지되고 있다.	①	②	③	④	⑤
	11	우리부서는 작업동선이 잘 되어 있어 업무가 원활히 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
	12	나는 업무를 수행하면서 신체적으로 어려움을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	13	우리부서는 시설물에 대한 유지보수가 잘 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
	14	우리부서의 조리기구들은 최신장비 이다.	①	②	③	④	⑤

보상 체계	15	나는 업무에 비해서 충분한 급여를 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
	16	우리 회사는 법정근로시간을 준수한다.	①	②	③	④	⑤
	17	우리 회사는 자기개발의 기회가 공평하게 주어진다.	①	②	③	④	⑤
	18	회사는 고용안정을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	19	우리 회사는 연차, 휴가, 조퇴는 자유롭게 사용 가능하다.	①	②	③	④	⑤
	20	우리 회사는 직원휴식공간을 쾌적하게 유지하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	21	우리 회사는 추가 근무에 대한 보상은 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
업무 전문성	22	나는 근무시간 내에 업무를 마무리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	23	우리부서는 다른 부서와 업무 협조가 잘 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
	24	우리부서는 내가 맡은 업무에 대해 신뢰를 한다.	①	②	③	④	⑤
	25	우리부서 직원들은 모두 전문성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	26	다른 잡무로 인해 직접적인 업무에 피해를 입는다.	①	②	③	④	⑤
	27	우리부서는 업무분업화가 잘되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	28	우리부서 직원들은 각자의 업무전문성을 높이기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 호텔조리사의 심리적 주인의식에 관한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

측 정 항 목		매우 그렇 다	그렇 다	보통 이다	그렇 지 않다	전혀 그렇 지 않다
1	나는 내가 근무하는 조직에 대한 주인의식을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
2	나는 내가 근무하는 조직이 나의 것이라 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 회사 매출증진을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 회사에 도움이 될 수 있는 제안을 한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 즐겁게 업무를 수행한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 나의 업무에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 조직의 잘못된 점을 바로잡기 위해 개선요구를 한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 이 회사에 소속되어 있는 것이 자랑스럽다	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 호텔조리사의 직무성과 대한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

측 정 항 목		매우 그렇 다	그렇 다	보통 이다	그렇 지 않다	전혀 그렇 지 않다
1	나는 주어진 업무보다 더 많은 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 상급자의 지시를 기간 내에 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
3	나는 신속하고 정확하게 업무를 수행한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 조직을 위해 항상 성과를 낸다	①	②	③	④	⑤
5	나는 나의 업무를 완벽하게 숙지한다	①	②	③	④	⑤
6	나는 입사 후 업무관련 자격증을 추가로 취득하였다	①	②	③	④	⑤
7	나는 입사 후 업무에 대한 전문성이 향상되었다	①	②	③	④	⑤
8	나는 효율적이고 효과적으로 업무시간을 관리한다.	①	②	③	④	⑤

※다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 각 문항에서 해당 사항을 선택하여 (V) 표하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 근무연수는 어떻게 되십니까?

- ① 1년~5년 ② 6년~10년 ③ 11년~15년 ④ 16년~20년
⑤ 21년~25년 ⑥ 26년이상

2. 귀하의 전공분야는 어디에 속하십니까?

- ① 한식 ② 양식 ③ 일식 ④ 중식 ⑤ 베이커리 ⑥ 기타

3. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 고졸이하 ② 전문대 재학/졸업 ③ 대학교재학/졸업 ④ 대학원이상

4. 귀하의 직책은 어떻게 되십니까?

- ① 사원 ② 주임 ③ 계장 ④ 과장 ⑤차장 ⑥ 부장

5. 귀하의 근무형태는 어떻게 되십니까?

- ① 계약직 ② 무기계약직 ③ 정규직

6. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자 ② 여자

7. 귀하의 연령은 어디에 속하십니까?

- ① 만20세 이하 ② 만20세 ~ 만29세 ③ 만30세 ~ 만39세
④ 만40세 ~ 만49세 ⑤ 만50세 이상

8. 귀하의 결혼여부는 어떠십니까?

- ① 기혼 ② 미혼

9. 귀하의 월 평균 소득은 어떻게 되십니까?

- ① 200만원대 ② 300만원대 ③ 400만원대 ④ 500만원대
⑤ 600만원대 ⑥ 700만원이상

10. 귀하의 주거지역은 어떻게 되십니까?

- ① 서울 ② 경기도 ③ 강원도 ④ 충청도 ⑤ 경상도 ⑥ 전라도
⑦ 제주도 ⑧ 기타()

♣끝까지 질문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다♣

ABSTRACT

Effect of Hotel Chef's Working Environment on Job Performance -Mediating effect of psychological ownership-

Jang, Soon-Ho

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and
Restaurant Management

Graduate School of Business
Administration

Hansung University

Companies are required to continuously manage internal resources and implement strategies in order to achieve their goals and improve management performance. In particular, since the hotel tourism industry is highly dependent on human resources, it is most important to improve productivity and management performance through efficient manpower management to gain an edge in competition with the same industry.

In this study, to verify the research hypothesis on the effect of hotel chefs' working environment on job performance and the mediating effect of psychological ownership, the independent variables were composed of human environment, physical environment, compensation system, and work expertise. For 14 days from October 17 to October 31, 2021, 335 out of 350 surveys were recovered, and 326 copies (93.1%) were used as the final analysis results, excluding 39 surveys of unfaithful responses, and the results of the SPSS 22.0 statistical package program were summarized.

First, as a result of analyzing the validity and reliability of each variable to be studied, the reliability of the human environment, physical

environment, compensation system, and work expertise, which are sub-factors of the working environment, was found to be significant in psychological ownership and job performance.

Second, Hypothesis 1 is to verify whether the working environment affects psychological ownership, and a session analysis was conducted to verify the relationship between the human environment, physical environment, compensation system, and work expertise. Among the working environments, it was analyzed that the human environment, physical environment, compensation system, and work expertise all had a statistically significant positive (+) effect on psychological ownership.

Third, Hypothesis 2 is to verify whether the working environment has a significant effect on job performance, and a session analysis was conducted to verify the relationship between the human environment, physical environment, compensation system, and work expertise. It was analyzed that the human environment among the working environments of hotel chefs did not have a statistically significant effect. Next, it was analyzed that the physical environment, compensation system, and work expertise among the working environments had a statistically significant positive (+) effect on job performance.

Fourth, Hypothesis 3 verified whether psychological ownership had a significant effect on job performance, and regression analysis was conducted to this end, and hotel chefs' psychological ownership had 75.6% explanatory power for job performance, and the regression model was statistically significant. In addition, it was found that the psychological sense of ownership of hotel chefs had a statistically significant effect on job performance.

Fifth, as a result of the analysis of whether psychological ownership plays a mediating role in the working environment and job performance, psychological ownership plays a role in the human environment and job performance, compensation system and job performance of the working environment, and partially mediates the physical environment and job performance. Through this study, the better the working environment, the better the psychological sense of ownership, and the better the psychological sense of ownership, the higher the job performance.

【Key words】 Working environment. Job performance. Psychological sense of ownership.