



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

호텔조리사의 성격특성이 조직유효성 및
직무성과에 미치는 영향



2016년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

안창배

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔조리사의 성격특성이 조직유효성 및 직무성과에 미치는 영향

The Effect of Personality Characteristics of Hotel Cooks on
Organization Effectiveness and Job Performance

2015년 12월 일

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

안창배

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔조리사의 성격특성이 조직유효성 및 직무성과에 미치는 영향

The Effect of Personality Characteristics of Hotel Cooks on
Organization Effectiveness and Job Performance

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2015년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

안창배

안창배의 경영학 석사학위논문을 인준함

2015년 월 일



심사위원장 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

국 문 초 록

호텔조리사의 성격특성이 조직유효성 및 직무성과에 미치는 영향

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영 전공

안 창 배

최근 전 세계적으로 경제가 성장하면서 서비스산업의 비중이 커지고 있다. 서비스산업의 핵심 요소는 효율적인 자원의 관리이고 그중 가장 중요한 것은 인적 자원이라 할 수 있다. 최근 새로운 경쟁력을 확보하기 위한 일환으로 인적 자원 측면에서의 잠재역량에 주목하게 되었고, 그것은 다수의 서비스 산업 현장에서 해당 잠재역량을 조직의 핵심역량으로 치환할 수 있도록 노력하게 만드는 결과를 낳았다. 그 중 호텔산업의 경우에는, 인적 자원의 효율적인 관리를 위해서 조직 구성원 개개인의 성격특성이 구성원의 행동 및 태도에 미치는 영향을 파악하는 것이 중요하다는 연구가 있을 정도로 인적자원의 중요성이 강조되고 있다. 본연구의 목적을 달성하기 위해서 성격특성, 조직유효성 및 직무성과에 대한 다양한 선행연구자들의 선행이론과 이와 관련된 변수간의 관계를 도출하였고 선행연구의 이론적 배경을 통해서 나타난 성격특성과 조직유효성, 직무성과와 관련 변수간의 관계에 대하여 연구모형을 제시하였으며 이에 따른 연구가설을 도출하였다. 수집된 자료는 SPSS 18.0 통계 패키지 프로그램을 이용하여 설문조사는 서울 및 경기소재의 특1급 호텔에 근무하는 조리사를 대상으로 270부 중 조사의 타당성을 높이기 위하여 249부를 최종적으로 사용하였으며 인구통계에 대해서는 빈도분석, 기술통계분석을 실시하였으며, 호텔조리사의 성격특성, 조직유효성, 직

무성과에 대해서는 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하고 연구의 가설 검증을 위해서 다중회귀분석을 실시하였으며 연구 개념간의 상관관계를 분석한 결과 친화성 요인과 상관관계가 가장 높은 요인은 직무성과 요인이며, 외향성 요인은 조직유효성 요인과 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 따라서 선택속성 요인은 종속변수인 조직유효성과 직무성과 간의 상관관계 분석의 결과에서 유의한 영향관계인 것으로 나타났다. 외식업체 종사자의 성격특성이 조직 유효성에 미치는 관계를 분석한 결과, 성격특성 중 정서적 안정, 성실성, 개방성은 조직유효성에 정(+)의 영향을 주고, 친화성, 성실성은 직무성과에 정(+)의 영향을 주며, 호텔 조리사의 조직유효성이 직무성과에 미치는 영향관계를 분석한 결과로는 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

실증분석 결과, 개인의 성격특성에 따라 조직유효성이 다르게 나타나고 있었다. 이는 개인의 성격이 다른 사람과 구별할 수 있는 특징적인 감정 및 사고와 행동 양식으로 정의되어 있다는 점을 드러내며, 직무를 수행함에 지대한 영향을 미칠 수 있음으로 나타나고 있다. 즉, 호텔조리사의 성격특성에 따라 조직유효성이 달라질 수 있음을 의미하며, 외식업체의 생존과 번영에 중요한 요인으로 외식업체 경영자와 인사담당자들은 종사원을 선발할 경우 이러한 점들을 고려할 필요가 있다. 성격이 감정조절과 판단의 차원을 가지고 외향적인 종사원을 선발하는 것은 중요하다고 할 수 있다. 그러나 성격유형에 따른 근무부서 배치나 세부적인 작업을 할 때 개인의 성격에 맞는 직무를 부여하고 선택 받게 하면, 인적 자원의 의존도가 높을 수밖에 없는 외식업체에 좀 더 효율적이며 합리적인 조리사에 대한 조직의 효능을 높일 수 있게 될 것이다. 성과에 기반을 둔 경력개발의 확대 및 평가의 공정성과 같은 인적 자원의 관리 실행이 매우 중요함을 제시해주고 있다.

아직 많은 연구가 이뤄지지 않은 성격 특성에 따른 조직 유효성과 직무성과에 미치는 영향관계 등을 통합적으로 규명하는 것이다. 이를 통하여 외식기업 종사자들의 성격특성과 조직유효성 및 직무성과와의 구체적인 관계를 검증하였고, 국내의 외식기업의 조직유효성을 강화할 수 있는 효과적인 인적자원관리에 대하여 시사점을 제시하는데 의의를 두고 있다. 그러나 특1급 호텔조리사를 대상으로 실시한 설문조사를 전체 호텔 조리사에 적용하는 데는 어느정도 부족함이 있을 수밖에 없으므로, 연구 표본의 범위를 확대해야할 필요성이 있다. 앞으로의 후

속 연구에서는 객관적인 대상 선정 및 다양한 관찰 방법을 통해 연구결과의 신뢰도를 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

단순 표본범위의 확대 외에도, 연구방법의 다양화를 꾀해 그 결과의 신뢰도와 깊이를 더욱 강화하는 것이 바람직할 것이다. 그와 더불어 호텔조리사의 성격특성에 따른 조직유효성이 직무성과에 영향을 미치는 실증적 연구에도 힘을 쏟아야할 것이다.



【주요어】 호텔조리사, 성격특성, 성격5요인, 조직유효성, 직무성과

목 차

I. 서 론	1
1.1 문제제기 및 연구의 목적	1
1.2 연구의 범위와 방법	3
II. 이론적 배경	5
2.1 호텔조리사의 성격특성에 대한 이론적 고찰	5
2.1 1 호텔조리사의 개념	5
2.1 2 성격특성의 개념 및 정의	8
2.1 3 성격특성의 요인 및 분류	10
2.1 4 성격특성에 관한 선행연구	19
2.2 조직유효성에 대한 이론적 고찰	21
2.2 1 조직유효성의 개념	21
2.2 2 조직유효성에 관한 선행연구	30
2.3 직무성과에 대한 이론적 고찰	32
2.3 1 직무성과의 개념	32
2.3 2 직무성과에 관한 선행연구	35
III. 연구 설계	39
3.1 연구의 모형 및 가설의 설정	39
3.1 1 연구의 모형	39
3.1 2 연구가설의 설정	39

3.2 변수의 조작적 정의 및 설문지구성	42
3.2 1 변수의 조작적 정의	42
3.3 2 설문지구성	43
3.3 표본설계 및 분석방법	45
3.2 1 조사표본 설계	45
3.3 2 분석방법 및 절차	46
IV. 실증분석	47
4.1 표본의 인구통계학적 특성	47
4.2 변수의 기술통계 분석	49
4.2 1 성격특성의 기술통계 분석	49
4.2 2 조직유효성의 기술통계 분석	50
4.2 3 직무성과의 기술통계 분석	51
4.3 변수의 타당성과 신뢰도 검증	51
4.3 1 성격특성의 타당성 및 신뢰도 검증	53
4.3 2 조직유효성의 요인분석 및 신뢰도 검증	55
4.3 3 직무성과의 요인분석 및 신뢰도 검증	56
4.4 상관관계분석	58
4.5 가설의 검증	59
4.5 1 가설1검증	59
4.5 2 가설2검증	60
4.5 3 가설3검증	61
4.5 4 연구가설의 검증결과	61

V. 결 론	64
5.1 연구 결과의 요약	64
5.2 연구결과에 대한 시사점	66
5.3 연구의 한계점과 향후 연구방향	67
참고문헌	68
부 록	78
ABSTRACT	82



【 표 목 차 】

<표 1> 호텔조리사 조직의 직급과 직무내용	6
<표 2> 성격특성의 개념	9
<표 3> 성격 5요인의 명칭	11
<표 4> 개인의 성격특성의 변수 하위개념	13
<표 5> 성격 5요인의 특징	14
<표 6> Big 5 재구성인 하위차원	18
<표 7> 성격특성 선행연구	19
<표 8> 직무만족의 구성 요인	23
<표 9> 직무만족에 영향을 미치는 요인	25
<표 10> 조직몰입의 구성 요인	27
<표 11> 조직몰입에 대한 정의	29
<표 12> 직무성과의 측정요인에 관한 선행연구	36
<표 13> 설문지 구성	44
<표 14> 모집단의 규정 및 표본	45
<표 15> 표본의 인구통계학적 특성	48
<표 16> 성격특성에 대한 기술통계 분석	49
<표 17> 조직유효성에 대한 기술통계 분석	50
<표 18> 직무성과에 대한 기술통계 분석	51
<표 19> 성격특성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석	54
<표 20> 조직유효성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석	56
<표 21> 직무성과에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석	57
<표 22> 상관관계분석	58
<표 23> 호텔 조리사의 성격특성과 조직유효성의 관계	59
<표 24> 호텔 조리사의 성격특성 요인과 직무성과의 관계	60
<표 25> 조직유효성과 직무성과의 관계	61
<표 26> 가설의 검증 결과	62

【 그림 목 차 】

<그림 1> 주방 조직도	6
<그림 2> 연구모형	39



I. 서 론

1.1 문제제기 및 연구의 목적

오늘날 세계 각국에서는 관광산업개발을 위해 많은 자본을 투자하고 있으며, 더불어 전 세계적으로 경제가 성장하면서 서비스산업의 비중이 커지고 있다(문인숙, 2010). 서비스산업의 핵심요소는 효율적인 자원의 관리이며 가장 중요한 자원은 인적 자원이라 할 수 있다. 현장에서는 새로운 경쟁력을 확보하기 위해 인적 자원 측면에서의 잠재역량에 주목하기 시작하였고, 잠재역량을 조직의 핵심역량으로 치환하기 위한 지속적인 노력들을 기울이고 있다.(하동현, 박은진, 2008). 그중 호텔산업의 경우 노동집약적인 산업이라는 특성 때문에 꾸준히 인적 자원의 중요성이 강조되어 왔다(박미선, 2011). 인적 자원의 효율적인 관리를 위해서는 기본적으로 조직 구성원들 개개인 성격특성을 정확하게 파악하는 것이 중요하다. 개인의 성격특성이 태도와 행동에 영향을 준다고 하였을 때, 어떠한 영향을 미치는가에 대한 연구는 특히 중요하다고 볼 수 있다.(배성현, 최은희, 2007).

최근 조리사들의 TV프로그가 많아지고 조리사가 상당히 주목받는 전문적인 직업의 하나로 인식되고 있다. 그러나 실상을 살펴보면, 기존에 근무하던 현장에서의 경력에 힘을 쏟는 경우만큼, 자신의 조직을 떠나거나, 아예 다른 직업군으로 갈아타려는 움직임도 많아 외식업의 발전에 지장을 초래하고 있다(M. Dermody. & R. Holloway, 1998). 이러한 현상은 조리사들이 불규칙한 근무환경과 비 표준화 된 근무시간, 장시간 근무 등으로 인해 조리사 본인의 개인생활을 희생하는 작업으로 인식되고 있기 때문이며, 그로인한 갈등때문에 다수의 조리사들이 속한 조직을 떠나는 것으로 보고되고 있다(H, S, Presser, 2000). 호텔종사원의 성격특성은 고객만족으로 직결되며, 호텔의 이미지를 대변하게 되는데,(이형주, 2005) 이러한 특성은 다양한 상황에 안정적으로 대처할 수 있게 해주며, (박미선, 2011) 호텔 종사원 개인에게 특정상황 하의 매뉴얼을 제시하고, 그 매뉴얼대로 행동하게 해주는 특성이 있다. 조리사의 노출은 개인의 정신적, 육체

적인 건강문제를 초래할 뿐만 아니라(P. G, Neslihan, B, Ustun. & E, Gigliotti. 2009). 직무만족과 조직몰입을 떨어뜨리고(R, Burke & E. R, Greenglass. 1989). 부정적인 업무태도, 생산성 저하와 같은 조직차원의 부정적 영향과도 관련이 있는 것으로 보고되고 있다(I. M, Jawahar, T. H, Stone. & J. L, Kisamore. 2007). 조직에서의 인간의 문제에 대해 보다 진지하게 관심을 보이기 시작했던 1960년대부터 성격특성과 직무만족에 대한 많은 연구가 이루어졌다. 그 결과 직무만족은 단일차원이 아닌 다차원의 개념이며 조직의 다양한 성과요인들과 관련 된다는 사실이 밝혀졌다(백기복, 2006). 조직구성원들이 조직의 효율적인 운영을 위하여 필요한 것으로 인정되는 평가항목들에 어느 정도 부합되는지를 보여 주는 지표인 조직 유효성은 조직 목표에 대한 능력이며 ‘조직이 얼마나 잘되고 있는가?’ 또는 ‘얼마나 효과적으로 운영되고 있는가?’를 나타내는 것으로써 조직의 성과를 평가하는 기준이다(신유근, 1991). 성격특성은 조직구성원들의 협동적 체제로서 시스템을 인식하게 한다는 점에서 중요한 역할을 할 수 밖에 없다. 직무성과는 직무수행으로 표현할 때에는 직무상에서 부여된 일을 행하는 정도 또는 수준이라고 볼 수 있을 것이다(손규태, 2015). 최근 연구들에서의 직무수행은 행동에 초점을 두는 수행과 결과에 초점을 두는 성과를 모두 포함하는 개념으로 정의되고 있으며, 이것은 경우에 따라 어느 한쪽을 강조하여 직무수행이라는 단어에 융통성을 부여해준다. (장현진, 2012). 그러나 호텔기업은 고객만족을 위한 수준 높은 서비스만을 강조하고 있으며 조리사의 성격특성을 제대로 파악하여 채용, 훈련, 배치하려는 노력은 미비한 실정이다(이형주, 2004). 따라서 호텔기업이 조리사의 성격특성을 파악하여 적절한 직무수행을 가능하게 하고 개인의 특성을 반영한 인적 자원 관리를 통하여 직무만족이나 조직몰입을 유도하면 직무성과를 통한 호텔 기업의 경영성과를 이룰 수 있을 것이며 조직유효성에 영향을 줄 것으로 기대한다. 선행연구를 보면 성격특성이 조직침묵, 조직몰입, 직무만족에 대한 연구가 다양하게 진행되었음을 알 수 있다. 그러나 호텔 조리사의 성격특성이 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 미비하며 조리사의 성격특성이 직무성과의 관계에 미치는 영향에 대하여 살펴본 선행 연구는 많지 않다. 따라서 본 연구에서는 호텔현장에서 주방 조리사 개인의 성격특성이 조직 유효성에 어떤 영향을 주는지와 호텔조리사의 성격특성이 직무성과에 어떤 영향

을 미치는지 알아보고 호텔 조리사의 인적 자원관리에 도움이 되고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 세부 연구 목표를 설정하였다.

첫째, 성격특성인 친화성, 외향성, 정서적 안정, 성실성, 개방성을 호텔 조리사의 특성에 맞게 분석하여 호텔조리사의 성격특성에 따른 행동에 대해 미리 발견하여 관리함으로서 조직운영 차원에서 유용하게 사용되도록 한다.

둘째, 연구하고 분석한 성격특성의 신뢰성을 바탕으로 조직유효성에 미치는 영향관계에 대해 상대적으로 작용하는 정도를 분석하여 각 항목별 유효성과 각각의 상관관계를 규명하고자 한다.

셋째, 실증연구 결과에 따라 요인들이 갖는 의미를 기초로 하여 향후 호텔조리사의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향 관계를 규명하고자 한다.

마지막으로, 호텔조리사의 성격특성이 호텔기업의 조직유효성과 높은 직무성과를 내는 조리사를 좀 더 객관적으로 예측 가능한 기준을 제공하며 관리에 유용한 도구로 사용될 수 있도록 하며 성격특성에 따라 조직 환경을 변화시키고자 하는 호텔조직에 합리적인 분석 자료를 제시하고자 한다.

1.2 연구의 범위와 방법

본 연구를 위해 시간적 범위는 2015년 10월이며 공간적 범위는 서울 및 경기도 소재의 특급 호텔조리사로 한정하여 270명을 대상으로 설문지 조사를 하여 자료 수집을 하고 문헌적인 연구와 실증적인 연구를 병행하여 기존의 선행연구와 학술지, 문헌 등 각종 자료를 이용하여 폭넓게 이론적 고찰을 진행하였다.

연구 내용은 1장 서론을 포함하여 총 5장으로 구성되어있다.

제 1장은 서론부분으로 문제제기 및 연구의 목적을 제시하였고, 연구 방법 및 연구 범위를 제시하였다.

제 2장은 이론적 배경으로서 호텔조리사, 성격특성, 조직유효성 및 직무성과

에 관한 이론으로 국내외 선행 연구를 중심으로 기술하였다.

제 3장은 연구 및 조사에 대한 설계 부분으로 조사의 목적을 제시한 후 연구를 수행하기위하여 연구의 설계 방법을 제시하였다.

제 4장은 본 연구에 대한 실증분석 결과를 제시하였다. 조사결과를 통해 확인할 수 있는 일반적인 사항 및 본 연구에서 설정한 가설의 검증결과를 제시하였다.

제 5장은 결론부분으로서 연구의 한계점 및 향후 연구에서 지향해야할 과제에 대해 언급하였다.

분석방법은 먼저 자료입력에 대한 정확성을 점검하기 위하여 SPSS 18.0을 이용한 집단 간의 빈도 분석, 기술통계 분석, 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 실시하고 변수간의 영향관계를 알아보하고자 상관관계분석을 실시하고 가설의 검증을 위한 다중회기분석을 실시하였다.



II. 이론적 배경

2.1 호텔조리사의 성격특성에 대한 이론적 고찰

2.1.1 호텔조리사의 개념

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 종사 할 수 있는 모든 사람이라고 정의 내리고 있다(김기영, 2001).

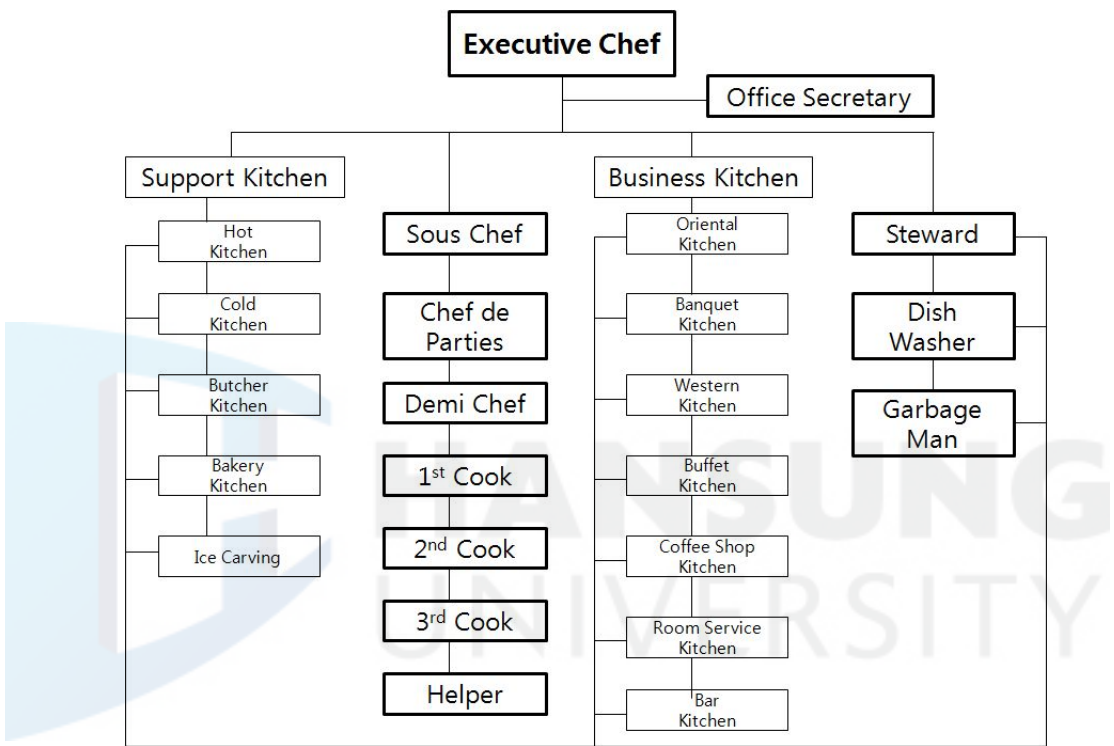
조리사는 확고한 자기의 가치관과 사명감을 가지고 국민의 식생활개선에 사회적 책임을 다할 수 있는 전문직업인이 되어야 한다. 따라서 소득수준의 향상 및 생활환경의 변화로 조리사의 위치는 매우 중요한 비중을 차지함으로 투철한 사명정신을 가지고 국민보건 및 건강증진에 이바지하여야 한다(한규임, 2005).

조리사가 하는 역할은 상품의 생산 활동에 있어 식자재의 구매와 검수 그리고 저장 및 생산 등에 걸친 전 과정의 업무수행을 통하여 식품을 조리하여 상품의 가치를 상승시키고 다양화된 조리의 생산 극대화으로 고객이 추구하는 욕구를 충족시켜주며 위생적인 관리를 통한 고객의 건강을 증진시키기 위한 식품의 생산 활동을 담당하는 자로서 그 기능과 역할이 전문화될 것이며 사회의 전반적인 변화와 인식의 전환으로 인해 직무수행에 있어서 기능화 될 것이다(최우승, 2001).

조리사가 조리 직무를 수행을 할 경우 가장 궁극적인 목적으로 “식품을 조리함으로써 식품자체가 가지고 있는 성분 및 형태의 변화를 일으켜 미각적으로나 시각적으로나 영양적, 후각적인 효과를 최대로 높여주어 위생적으로 처리하여 소화흡수가 잘되고 모든 사람에게 맛과 영양적인 효능을 주어야만 한다” 라고 할 수 있다(정중훈, 1998).

조리의 과학적 방법에 표준영양목표 정착을 위하여 상품의 개발과 건강한 생활을 영위하기 위한 건강식과 균형적 영양공급을 위한 영양식의 조리법을 창의적으

로 개발하여 다양한 상품화를 할 수 있도록 지속적으로 식단의 표준화에 대한 폭넓은 개발이 끊임없이(박광용, 2006) 이루어지도록 하는 것이 조리사일 것이다. 다음은 <그림 1>은 주방 조직도이며, <표 1>는 호텔조리사 조직의 직급과 직무표이다.



<그림 1> 주방 조직도

자료 : 권기완, 2014.

<표 1> 호텔조리사 조직의 직급과 직무내용

직급	직무내용
총괄주방장 (Executive chef)	호텔조리부에서 최고의 직급으로 조직의 대표성을 갖는다. 조리사의 인사관리와 메뉴의 개발과 구매 및 다른 부서와 업무 조율 등 주방조직의 전반적인 업무책임과 권한을 갖는다.

부총주방장 (Executive Sous chef)	주방조직 업무에 실질적인 최고 책임자로서 총주방장을 보좌하며 총주방장의 부재 시 그 역할을 대행한다. 정보수집 및 상품의 개발과 교육훈련을 계획하고 집행하는 등 주방조직의 운영에 실질적인 지휘와 감독을 한다.
단위주방장 (Sous chef)	조리이론과 조리 기술을 바탕으로 현장에서 전 과정을 전반적으로 지휘하고 통제한다. 총주방장, 부총주방장을 보좌하고 각 단위 주방에 대한 책임을 지고 이끌어가는 부서의 부서장으로 조리에 있어 가장 중요한 권한과 책임을 갖는다. 아울러 담당부서들의 각종 업무에 대한 사항을 보고한다. 경우에 따라 단위업장에 대한 훈련 및 교육을 실시한다.
수석조리장 (Chef de partie)	단위주방장의 부재시에 역할을 대신하며 지시에 따라서 단위업장의 실무적인 조리행위를 지휘 감독한다. 업무에 있어서 경험과 기술을 겸비하고 있으며 상황변화에 따른 능동적인 대처가 가능한 직무를 수행한다. 실질적인 업무에 있어서 조리사의 작업을 전체적으로 지휘하고 부서의 살림을 도맡아한다.
부조리장 (Demi- chef de partie)	조리장의 부재시 그의 위치에서 업무를 대행하는 조리사와 조리장의 중간단계이다. 각 단위 주방의 팀장 격으로 조리업무에서 실무전문지식을 소지하고 고급조리 기술을 갖추었으며 조리장과 각 단위의 section간의 원활한 업무를 담당한다.
1급조리사 (1st cook)	각 section에서 조리를 담당하며 부조리장을 보좌한다. 주방조직에서 실질적인 업무수행 기술을 소유한 직책으로 자신의 소속분야에서 최고의 기술로 생산의 핵심을 담당하고 있다.
2급조리사 (2nd cook)	1급 조리사와 같이 생산 업무에서 핵심역할을 담당하고 요리생산에 전반적인 준비과정과 직접적으로 조리과정에 임한다.

3급조리사 (3rd cook)	단순한 조리작업을 반복적 수행으로 기술을 습득한다. 1급, 2급 조리사를 도와주고 생산의 준비와 조리 과정에 따른 조리 기술을 숙달되도록 익힌다. cook helper의 원활한 직무유지를 관리하며 지시한다
견습생 (cook helper)	조리과정의 보조역할을 하며 직접적인 업무보다는 조리에 관한 1차적인 손질이나 가공을 담당한다. 전문적인 조리의 기술 보다 간단한 기술을 익히고 요리를 배우는 초보단계이다. 식자재 수령, 주방 및 기물의 청결을 유지하고 주방창고의 식자재 보관과 분출이 주요 임무이다.

자료 : 박두병, 2015. 를 근거로 연구자 재작성

2.1.2 성격특성의 개념 및 정의

인격을 형성하는 중요한 요소 중의 하나를 성격으로 볼 수 있다. 성격의 사전적인 의미는 ‘사람의 정신생활의 모든 면에서 나타나는 개인의 특유한 감정과 의지, 그리고 행동 따위의 경향’이라고 한다(이찬옥, 2014). 성격에는 가치관이 포함되어 있지만 성격이란 말에는 가치관이 들어가 있지 않다. 한마디로 성격이란 개인이 환경 속에 적응해 가는 과정 안에서 어느 정도의 일관성을 가지고 나타나는 개인의 독특한 행동양식이고 사고방식이다(박아청, 2008). 또한, 성격이란 개인의 요구와 개인에게 주어지는 환경의 압력에 의한 상호작용으로 정의하고 있다(A, Caspi. & D. J, Bem, 1990). 성격(personality)은 라틴어 ‘per’과 ‘sonare’의 합성어인 person에서 유래되었는데, 가면을 뜻하는 그리스어 persona가 개인의 전체적인 인상을 의미하게 되었으며, 로마시대에는 고귀한 성질을 가진 개인을 의미하는 말로 사용되어졌다(이형주, 2004). 이러한 성격은 주어진 다양한 상황에 걸쳐 정도 안정적이며 다른 사람과 차별되는 특징적인 사고나 감정 및 행동의 양식이며 개인으로 하여금 일정한 방법으로 행동하게 하는 것이라 정의할 수 있다(유희경, 김미연, 정희경, 2007). 개인의 태도나 행위를 결정하는 데에는 여러 가지 요소가 있을 수 있으나, 그중에서도 성격을 중요한 요소로 제시하고, 성격의 차이가 행동양식에 미치는 영향을 규명하려는 노력은 심리학, 교육학분야에서 꾸준히

지속되고 있다. 최근에는 경영관리를 위해서라도 구성원 개개인의 성격특성을 파악, 관리해야 한다는 견해들이 있다. 개인의 성격에 대한 정의는 학자마다 나름대로의 관점이나 기준에 따라 다양하나, 일반적인 성격이란 한 개인이 다른 사람과 차별되는 개인적 특징이고, 구별되는 특징은 감정 및 사고 또는 행동양식 등을 포함하고 있는 것으로 알려져 있다(김영훈, 2012). 다음<표 2>는 성격특성의 개념을 정리 한 것이다.

<표 2> 성격특성의 개념

연구자	개 념
이훈구 (1991)	한 개인이 타인에게 보여주는 전체적인 인상
Hogan (1991)	사회적인 평판에 따라 관찰이 가능한 성격과 그것의 원인인 사람의 내부적인 역동성과 과정 등의 심리적 특징
Chistie (1991)	격은 한 개인이 느끼면서 사고하고 행동 시 통일되게 나타나는 패턴을 설명할 수 있는 개인 특성
Stewart (1996)	지각 속에 일정하게 형성되어 있는 행동을 결정하거나 일상의 최소한 행동에 영향을 줌으로서 개인의 차이가 나타나게 되는 것
Pervin& John(1997)	오랜 시간과 다양한 상황에 걸친 어느 정도는 안정적이고 다른 사람과 구별할 수 있는 특징적인 사고나 감정 및 행동양식
손대현·장병 권 (2000)	동기, 정서, 학습, 지각, 역할 등의 혼합요소이며 다른 사람들과 구별할 수 있는 고정적인 개인행동 특성
천귀순 (2003)	성격은 유전이나 주위환경에 의해 형성되어지는 실제적이면서 잠재적인 행동의 형태

김한신 (2003)	각 개인이 타고나는 것이고 각 개인의 인상이 뚜렷하게 타인에게 남겨지는 것을 의미
이형주 (2004)	다른 사람과 구별할 수 있는 개인을 특정 지을 수 있는 사고와 감정 그리고 행동 등의 집합체
Ozer & Benet(2006)	다른 사람과 구별하는 개인특성으로서 환경에 상관없이 개인의 행위에 영향을 미치는 독특한 심리적 특성
김중원 ·박성수 (2007)	인간이 타고나거나 내면에 존재하는 행동 성향으로 타인에게 보여주는 전체적인 인상
최윤정 (2011)	개인을 주체로 하는 상태이며 특정한 개인과 관계되고 사적이며 특수한 성질
김영훈 (2012)	개인이 다른 사람과 구별할 수 있는 개인적 특징, 구별되는 특징으로 행동양식과 감정, 사고를 포함하고 있는 것
남모드레 (2012)	개인의 내부에서 특징적인 사고와 행동을 결정하는 정신 및 물리학적 체계의 역동적인 조직
천덕상 (2013)	시간과 상황에 걸쳐 형성된 안정적이고, 타인과 구별되는 특징적인 사고와 감정 그리고 행동양식으로 특정 상황에 따라 개인이 어떤 행동을 할 것인가를 예측할 수 있게 하는 것

자료 : 남모드레, 2012. 롤 근거로 연구자 재구성

2.1.3 성격특성의 요인 및 분류

개인의 성격에 관심을 가지는 이유는 조직구성원들이 지니고 있는 성격을 통한 행동을 이해하고 예측하여 개인속성과 직무간의 적합관계를 찾아내고 관리함으로써

인한 효율적인 조직성과를 거둘 수 있기 때문이다(천덕상, 2013). 특성이론의 기본 목적은 동일하게 주어진 조건하에서 한 개인이 다른 사람과 차별화 될 수 있는 하나 또는 그 이상의 성격특성 차원에서의 그 사람의 위치를 찾아내 파악하는 것이다(안창규, 1997). 성격을 연구하고 서술할 때에는 반드시 심리(정신)와 신체를 모두 고려하여야만 한다는 것을 의미하는 것(이성희, 2011)으로 성격은 인간의 본질 전부를 뜻하는 것으로 모두 관찰이 가능한 어떤 형식의 인간행동으로 표현된다(Allport, 1937). 특성이론은 성격을 구성하고 있는 요인들의 공통점을 찾아 분석하려는 관점에서 인간을 특질에 의해 양적으로 구별하려는 이론이다. 이것은 성격을 일관되게 나타나는 행동경향, 즉 특성의 단위로 분석하고 이 단위들이 나아가 개인의 특성을 형성한다고 보는 견해로 모든 특성은 누구에게나 공통적으로 나타나며 다만 양적인 차이가 있다고 하였다(Allport, 1937).

Allport & Odbert(1936)는 Webster 사전에서 사람이 가지고 있는 성격을 표현하는 용어들을 선정하였으며 성격의 구조를 연구하였고 그 후 Cattell; 1946, Fiske D. W, Fiske; 1949, Tubes & Christal; 1961, Norman; 1963, 등 많은 여러 학자들의 연구를 거쳐 Big 5요인 모델이 확고한 성격의 설명모델로 자리 잡게 되었다(남모드레, 2012). 성격 5요인은 <표 3>과 같이 여러 연구자들에 의해 시대별로 다른 분류를 보였다.

<표 3> 성격 5요인의 명칭

연구자	요인
Fiske (1949)	순응성.(conformity), 사회적응력(social adaptability), 성취의지(will to achieve), 정서적 통제(emotional control), 지적탐구(inquiring intellect)
Norman (1963)	집행력(sergeancy), 우호성(agreeableness), 성실성(conscientiousness), 정서성(emotionality), 문화(culture)

Borgatta (1964)	주장성(assertiveness), 호감성(likeability), 책임성(responsibility) 정서성(emotionality), 지능(intelligence)
Costa& McCrae (1985)	외향성(extraversion), 우호성(agreeableness), 성실성(conscientiousness), 경험에 대한 개방성(openness to experience)
Peabody& Goldberg (1989)	일(work), 영향(affect), 권력(power), 사랑(love), 지성(intellect)
Digman (1990)	성취의지(will to achieve), 신경증(neuroticism), 외향성(extraversion), 우호적 응종(friendly compliance), 지성(intellect)
Costa& McCrae (1992)	신경증(neuroticism), 성실성(conscientiousness), 외향성(extraversion), 우호성(agreeableness), 경험에 대한 개방성(openness to experience)
Goldberg (1999)	신경증(neuroticism), 성실성(conscientiousness), 외향성(extraversion), 우호성(agreeableness), 경험에 대한 개방성(openness to experience)

자료 : Carver, C S, & Scheier, M. F. 2006.

또한 개인의 성격특성의 하위개념은 다양한 여러 학자들에 의해 여러 가지개념으로 연구 되어왔으며 이러한 성격의 분류체계에 대한 연구는 인간의 성격과 다른 현상들과의 관계에 대하여 체계적 탐색의 기초를 제공하기 때문에 과학의 발전에 있어 필수불가결한 인간의 행동을 이해하는데 있어 매우 중요한 정보를 제공할 수 있다(남모드레, 2012). 다음<표 4>는 개인의 성격특성의 변수 하위개념 표이다.

<표 4> 개인 성격특성 변수의 하위개념

연구자	변수명	변수하위개념
Jung(1976)	MBTI 4가지 선호성향	사고-감정, 외향-내향 판단-인식, 감각-직관,
Digman(1990), McCrae & Jong(1992)	Big5 요인모델	개방성, 외향성 친화성, 성실성, 신경증,
Haynes, et. al. (1978)	Framingham Type A Behavior Pattern(FTA)	A형 유형군 - B형 유형군
이형룡, 박슬기 (2009)	직무관련 개인성향	직무 지향적 행동, 성장욕구, 적합성 정치적 행동성향
김나연 (2010)	개인적 특성	성별, 연령, 결혼상태, 학력, 근무기간, 직속상사의 직렬, 자기효능감, 근무지 유형, 동료의 수
윤경민 (2011)	개인 성격 특성	직무만족, 성실성
최윤정 (2011)	개인적 특성	외향성, 자기효능감, 내향성, 성취욕구
남모드레 (2012)	개인 성격 특성	불안정성, 개방성, 외향성 수용성, 성실성

자료 : 남모드레, 2012. 를 바탕으로 연구자 재작성

여러 심리학자들이 밝혀낸 인간의이 가지고 있는 성격유형들은 헤아릴 수 없이 많으며 학자들 서로 간의 개념의 차이가 모호한 것들도 많으며 개념의 영역이 너무 협소하여 실천적 의미가 없는 유형들도 많다(박용덕, 2006). 그러나 최근 연구 학자들에 의해 조직 실무자들 간에 조직경영과 관련성이 큰 다섯 가지 성격유형으로 Big 5모델에 대해 의견이 모아지고 있다(정영복, 2015). Costa & McCrae(1992)는 개인의 성격특성모델을 대상으로 한 반복적인 연구를 통해 개인이 갖고 있는 일반적인 5개의 성격 공통 구성요인을 밝혀냈다. 성격5요인은 요인의 분석방법에 기초해 제작되어진 다른 성격검사들과도 높은 일치도를 보이고 있으며 유전적기반이 시사되고 동기나 정서 및 대인관계, 성격장애와의 관련성을 보여주는 증거들이 밝혀짐으로 타당성이 높은 것으로 평가되고 있다.(박두병, 2015) 또한 많은 연구를 통하여 문화나 언어의 경계를 뛰어 넘어서 성격은 5요인으로 구성된다는 공통적인 결과가 도출되었기 때문이다(Mc Crae & Costa, 1997). 이로 인하여 대부분의 성격연구자 및 조직심리연구자들은 대표적인 성격의 모형으로 성격의5요인모형을 채택하고 있다(천덕상, 2014). 다음<표 5>는 성격 5요인의 특징을 정리 한 것이다.

<표 5> 성격 5요인의 특징

높은점수	요인	낮은점수
걱정, 초조, 감정의 변덕, 부적절한 감정, 불안정	신경증 적응 대 정서적 불안정을 측정	자기충족, 침착이완, 안정, 강건,
적극적, 사교적, 말하기를 좋아함, 사람 중심, 상냥, 낙관적, 즐거움 추구	외향성 대인관계에서 상호작용 정도 및 강도를 측정, 즐거움, 능력, 활동 수준의 자극에 대한 요구	냉정함, 말수가 적음 과업중심, 활기가 없음 조용

호기심이 많음, 흥미영역이 광범위, 상상력이 풍부하고 관습에 얽매이지 않음, 창의적이며 독창적임	개방성 자신의 경험한 것을 주도적으로 추구하고 평가하는 여부를 측정, 낯선 것에 대한 인내 및 탐색정도를 측정	흥미를 갖는 영역이 제한됨, 관습적임, 분석적이지 않음 예술적이지 않음
성격 좋음, 마음이 여림, 도움을 잘 줌 신뢰성이 있음, 솔직함 관대하고 잘 속음	호감성 사고의 감정 행동중 동정심에서 적대감까지의 연속선상을 따라서 개인의 대인관계지향성의 위치를 측정	무례함, 냉소적임, 앙심을 품음 의심이 많고 비협조적 무호함, 조정적임, 초조함
시간을 잘 지킴, 체계적임, 믿음직함 근면, 야망이 큼, 바름	성실성 목표 지향적인 행동을 조직하고 지속적인 유지 목표 지향적인 행동에 동기를 부여하여 정도를 측정	게으름 부주의함, 목적이 없음, 믿을 수 없음 쾌락의 탐닉, 의지가 약함

자료 : 노안영, 강영신, 2003.

Mc Crae & Costa(1987)의 Big5모델은 개인의 성격적 특성을 분류하기 위한 유용한 체계로 받아들여지고(이승현, 김승건, 최재녕, 2004) 성격에 관련된 연구 분야에서 폭넓게 사용되어 왔고 인간행동구조를 이론화하는 데에 사용되어왔다. 특히 이 모델은 많은 성격과 관련되어진 연구에서 그 지침이 되거나 연구의 표본들의 성격을 묘사하는데 활용되어 오고 있다(Parker & Stumpf, 1998). 특성이론의 관점에 따라 성실성(Conscientiousness), 신경증(Neuroticism), 호감성(Agreeableness), 외향성(Extraversion), 개방성(Openness to experience)이상 다섯 가지 요인으로 설명된다(Goldberg, 1990). 성격의 특성에 대한 분류는 매우 다양하게 진행되어 왔지만 본 연구에서는 개인마다의 성격특성에 있어서 개인의 차이를 설명해주는 포괄적이며 공통적인 다양한 선행연구(이승현, 김승건, 최재녕, 2004 : 남모드레, 2012)를 바탕으로 개인들의 성격을 비교적 안정적인 형태로 설

명하고 있는(J. M, Digman, 1990) 성격5요인(big five model)에 대해 연구를 진행하고자 한다.

2.1.3.1 친화성

친화성은 친절성, 호감성, 순응성으로 표현되며 타인에 대한 신뢰와 관심 및 관대한 정서를 의미한다(이찬옥, 2014). 친화성은 협동과 신뢰, 공감과 냉소, 무례함, 적대감 등을 판단하는 정서로, Goldberg(1992)는 이 요인을 삶과 온정으로 보며, Costa & McCrae(1992)는 온정과 복종을 혼합한 속성들의 집합체로 보았다. 이는 유순한(flexible), 신뢰 있는(trusting), 예의바른(courteous), 좋은 본성의(good-natured), 참을성 있는(tolerant) 혹은 협동적인(cooperative)이라는 표현과 연관된 성격 영역이다(남모드레, 2012). 수용성 요인에서 높은 점수를 보이는 사람들은 양보심이 많고, 정중하고, 협조적이고, 인내심이 많고, 관대하고, 이타적인 특성을 지닌다. 그에 반대로 낮은 점수를 보이는 사람은 자기중심적이고, 적대적이고, 타인에 대하여 무관심하고, 질투심이 많은 특성을 가진다(최무영, 2007). 하위요인에는 신뢰성, 솔직성, 이타성, 순응성, 겸손, 동정이 포함되었다.

2.1.3.2 외향성

외향성은 외부의 세계에 반응하고 행동하는 지속적인 경향성으로 지배성과 사교성에서 대인관계와 관련이 있으며 기질적으로 활동의 수준이 높다. 외향성이 높은 사람들은 모임을 좋아하며 사교적이며 자기주장이 강하며 적극적이고 자기주장이 강하며 자극과 흥분을 좋아하고 낙천적이며 열성적이다.(남모드레, 2012) 외향성이 낮은 사람들은 억제하며 조용하고 서먹서먹하고 수줍음을 잘 타고 나서지 않고 뒤로 물러서며 말이 없는 경향 등이 있는 것으로 기술될 수 있다(John, 1990). 외향성은 신체 에너지가 밖으로 넘쳐나기 때문에 항상 외부의 타인이나 환경에 의해 영향을 받고 있으며, 타인과 교제나 상호작용을 원하며 타인에게 관심을 끌고자 하는 행동을 보인다. 또한 외향성이 높은 사람은 집단 안에서 사회적 참여가 많으며 표현이 풍부하며 사교적이고 주도적이며 타인을 편안하게 해준다(Bernerth, Armenakis, Feild, Giles & Walker, 2007). Big 5모델에서는 사교

성, 솔직성, 활동성, 적극성, 명량 등은 인간관계에서의 범위를 기준으로 정의하였다(Goldberg, 1990).

2.1.3.3 정서적 안정

정서적 안정성 혹은 불안정성은 스트레스를 유발 인자를 경험하는 인지와 행동 스타일의 개인적인 차이를 말한다(Costa & McCrae, 1992). 불안정성의 점수가 높은 사람들은 만성적으로 부정적인 감정들과 다양한 정신적인 병리현상을 경험하기 쉬우며, 반복적인 우울, 좌절, 죄책감, 신경증적 긴장, 그리고 자의식은 때때로 비합리적인 사고와 낮은 자존감, 신체화 증상의 호소, 충동과 열망에 대한 낮은 통제력, 그리고 비효율적인 대처와 관련된다(McCrae & Costa, 1987). 불안정성 점수가 낮은 사람이 반드시 긍정적이고 정신 건강이 좋은 것이라 할 수는 없지만 심리적으로 많이 이완되어 있으며 평온하고 침착하며 쉽사리 동요하지 않는다고 정의할 수 있다(Costa & McCrae, 1992). 하위요인에는 자의식, 불안, 적대감, 우울, 충동성, 심약성이 포함 되었다.

2.1.3.4 성실성

성실성은 신중함으로 볼 수 있으며 Costa & McCrae(1992)는 충동적 행동을 억제하고 감독하는 차원을 포함하고 있다고 하였다. 또한 Digman(1990)은 성취 의지로서의 행동을 조직화하고 이끄는 차원에서 보고 있다(정영복, 2015). 성실성은 여러 연구에서 성과에 대한 기대를 결과로 연결시키는 성향을 보인다. 성실성은 사회적 규범이나 규칙, 원칙 등에 따르는 정도를 나타내는데, 이 요인이 높을수록 신중한 모습과 자신의 직무이행에 철저한 모습을 보인다. 이 러한 모습은 과제에 대한 조직력을 높이고, 성취에 대한 욕구를 고취시키며, 신뢰감으로 연결되는 특성을 나타낸다. 하위요인으로는 충실성, 유능감, 정연성, 신중성, 성취에 대한 갈망, 자기 규제성이 포함 되었다(이성희, 2011).

2.1.3.5 개방성

개방성은 지적이고 상상력이 풍부하며 인지적인 항목들이 특징되는 요인으로, Digman (1990)은 이 요인을 지능의 한 형태로 보았다. 또한 개방성은 지성이나 문화라고도 불리는데 시각이 있는, 상상력 있는, 넓은. 문화적인 호기심 많은, 예술적 감각 있는 특성의 표현과 관련된다(Barrick & Mount, 1991). 개방성요인에서 높은 점수를 보이는 사람들은 상상력이 창의적이고 풍부하고 도전적이고 교양이 풍부하고 새로운 것에 개방적이고 호기심이 많고 지적으로 민감한 특성을 지닌다. 이러한 특성은 유전적이기보다는 문화적 배경, 가정환경, 교육등의 결과로서 나타난다고 알려져 왔다(천덕상, 2014). 또한 지적이고 상상력이 풍부하며 인지적인 항목들이 특징이 되는 요인으로 나타났으며(Tupes & Christal, 1961), Norman(1963)은 개방성을 교양이라고 명명하였다. 하위요인으로는 사고의 개방성, 상상, 심미성, 감정의 개방성, 가치의 개방성, 행동의 개방성등이 포함되었다(이성희, 2011).

<표 6> Big 5의 재구성인 하위차원

Big 5의 성격요인	요인의 특성
외향성 (Extroversions)	활동성(active), 사회성(sociable), 사교성(gregarious), 혹은 이야기하기를 좋아하는(talkative), 강인함(assertive),
수용성 (Agreeableness)	유순한(flexible), 호의적(agreeableness), 예의바른(courteous), 협동적인(cooperative) 또는 참을성 있는(tolerant), 신뢰 있는(trusting)
성실성 (Conscientiousness)	열심히 일을 하고, 연구에서 성과에 따른 높은 예측력을 보임, 책임감이 강함, 성취지향적인 행동, 자신 스스로의 통제
신경증 (Neuroticism)	의기소침해 하는 것(depressed), 걱정하거나(anxious), 열등감(complex), 당황(embarrassed) 또는 감정적인(emotion) 상태, 충동적인(impulsive),
개방성 (Openness to)	문화적인(cultured), 상상력 있는(imaginative), 호기심 많은(curious), 예술적 감각 있는(artistically sensitive), 넓은 시각이

experience)	있는(broad-mined),
-------------	------------------

자료 : 남모드레, 2012. 재인용

2.1.4 성격특성에 관한 선행 연구

개인의 능력뿐만 아니라 동기나 기질적 요인 역시 수행결과에 영향을 줄 수 있고, 이러한 동기나 기질적 요인에 가장 크게 영향을 미치는 것을 성격이라고 간주되고 있기 때문이다(Borman & Motowidlo, 1997).

유태용(1997) 등은 성격의 5요인과 다양한 학업의 수행준거간에 상관분석을 통하여 학업장면에서 5요인 성격검사의 예측 타당도를 알아보았다

유태용, 이도형(1997)은 다양한 직군에 따라서 성격의 5요인과 직무의 수행 간의 관계를 분석한 결과 경영지원직에서는 성실성의 요인이, 보험증권 직에서는 성실성 및 개방성, 국내 영업직에서는 외향성과 신경증 및 개방성(부적상관)이, 해외 영업직에서는 성실성 및 개방성(부적상관), 소프트웨어 직에서는 호감성(부적상관), 연구개발 직에서는 외향성이 업무자체 수행과 관련된 것으로 나타났다(이성희, 2011). 본 연구는 선행연구 (남모드레, 2012 : McCrae & Costa, 1997 : 이성희, 2011)를 바탕으로 연구하였다. <표 7>은 성격특성에 관한 선행연구 표이다.

<표 7> 성격특성 선행연구

연구자	연구내용
이승현·김승건·최재녕(2004)	조직특성요인과 개인의 성격요인이 조직몰입에 대해 미치는 영향
조익준	호텔에 종사하는 종사원의 성격특성과 서비스지향성과의 관계에 관한

(2005)	연구를 통하여 호텔에 종사하는 종사원에 적용하는 5요인 성격특성을 제시
이선주 (2005)	사병의 각 개인적 특성이 군대의 직무 스트레스에 미치는 영향에 대한 연구를 하였는데 개인적 특성의 변수요인으로 가족구성원관계, 성격, 사회생활만족도를 선택하여 스트레스와의 관계에 관하여 연구
신강현·이랑· 허창구·김재 연(2006)	성격의 요인을 경험에 대한 개방성, 신경증, 외향성, 성실성, 호감성의 5가지요인으로 분류하여 정서적 노동과 직무의 환경변수와의 관계를 분석
고경숙 (2008)	미용종사자들의 직무스트레스와 이직에 따른 연구에서 개인적 특성 중 사회적지지, 자신감, 성취욕구, 이직의 용이성을 요인으로 하여 직무 스트레스와의 관계를 연구
전희원·정해욱 (2010)	성격의 하위차원을 친화성, 안정성, 외향성, 성실성으로 구분하여 고객지향성과의 관계를 측정
최윤정 (2011)	피부미용의 종사자를 대상으로 한 개인적 특성을 개인을 주제로 하여 특정한 개인과 관계하는 사적인 특수한 성질로 정의
이성희 (2011)	서비스업종인 호텔업의 조리사 각 개인의 성격유형과 개인-상사, 개인-조직, 개인-직무간의 부합들이 개인의 태도인 직무만족에 미치는 영향관계와 직무만족이 직무성과에 미치는 영향
남모드레 (2012)	서비스의 지원부서와 서비스의 제공부서 직원의 개인특성들이 조직몰입에 미치는 영향관계의 연구에서 Costa& McCrae(1992)가 개발한 Big5의 성격요인에 관한 설문 문항을 사용하여 개방성, 외향성, 수용성, 성실성, 불안정성의 5가지 하위차원으로 구성된 조직몰입에 미치는 영향관계를 분석
천덕상 (2013)	성격과 소진에 대한 통합적 모형을 제시하고 조리사의 성격특성이 소진과 조직유효성에 미치는 영향 연구

자료 : 선행연구를 바탕으로 논자 재작성

2.2 조직유효성에 대한 이론적 고찰

2.2.1 조직유효성의 개념

현대 사회에서 조직의 역할은 매우 중요하기 때문에 우리가 조직의 유효성에 대하여 관심을 가지는 것은 매우 당연하다 할 수 있다. 현대 조직에 있어서 조직이 얼마나 유효한가를 나타내는 조건을 규명하는 것이 조직 연구의 관건이라 할 수 있으며, 흔히 조직을 평가할 때 ‘조직이 어느 정도 목적을 달성 하는가’ 라는 것이 조직유효성의 개념이다(한형석, 2008). 그러나 조직유효성의 개념은 아직도 발전단계에 머물러 있으며 수많은 조직유효성에 관한 논의에도 불구하고 개념의 결정 요인 평가척도에는 합의된 견해가 없어 ‘조직유효성의 정글’이라고 불리기도 한다(Miles, 1980 : 이광노, 2002).

호텔이란 보통 일반대중을 대상으로 숙박과 음식 그리고 인적서비스를 상품으로 한시적 시설이 아닌 사회공공에 기여하는 현대적인 기업이다. 과거와는 달리 대연회장 설비와 주방, 호화로운 시설을 갖추고 부대사업을 영위하면서 휴식과 오락은 물론 여가와 문화생활 및 사업 활동까지 제공 되어지는 장소로 인식(유정남, 1998)되는 중요한 산업이다. 호텔은 급격한 사회변화를 바라보는 장기적인 안목에서 인적 자원을 통한 조직의 효율성 향상을 목적으로 하는 보다 근본적인 대안 마련에 초점을 두기 시작하였는데, 이는 사회가 급변할수록 조직의 인재를 지속적으로 개발하고 유지하는데 어려움을 겪고 있기 때문이다(김지현, 2013).

조직유효성이란 조직의 목표를 달성하는 정도를 나타내는 개념으로, ‘조직이 얼마나 잘되고 있는가?’ 또는 ‘얼마나 효과적으로 운영되고 있는가?’를 나타내는 것으로 조직의 성과를 평가하는 기준이다(신유근, 1991). 또한 조직을 개선할 수 있는 출발점이 된다는 점에서 중요하게 자리 잡고 있다(박주희, 2009). 유사개념인 능률성(efficiency)이나 생산성(productivity)에 비해 비교적 최근에 등장한 개념이며, 조직의 성공 정도를 나타내는 지침이다(하춘수, 2013). 일반적으로 능률은 목표의 달성 정도를 나타내는 것을 의미하며 최소 가치가 있는 자원을 획득하기 위한 환경을 개척해 나가는 조직의 능력이다(남기일, 2009). 최근의 조직은 많은 기업들은 조직 구성원들 사이의 관계와 상

호작용을 통한 학습을 통하여 새로운 지식을 창출하는 것이 결과적으로 기업의 성과에 영향관계를 미칠 수 있다고 믿고 있다(장원섭, 장지현, 유지은, 2008). 이러한 조직은 존속과 발전을 위하여 목표달성을 추구하며, 조직의 목표달성 정도는 일반적으로 조직유효성이라는 비교적 구체적인 개념을 통해 평가하게 된다(박주희, 2009). 조직의 유효성 개념이 등장하게 된 이유는 조직의 목표가 여러 환경요인과 조직자체의 구성요소에 의하여 변화가 일어나고 조직목표 그 자체를 조직성과의 결과변수로 파악하기 어려워짐에 따라 보다 구체적인 개념에 의해 조직평가를 하려고 하는 데서 비롯된 것이다(양창삼, 1994). 즉 조직의 목표는 조직구성원들이 조직 내부와 외부의 환경에 관련성을 가지고 그에 따른 변화를 가져오게 되며 따라서 조직의 목표달성 평가기준이 결정되어지고 나아가 목표달성은 다시 조직구성원의 행동에 영향을 미치게 된다는 것이다(박주희, 2009).

조직유효성의 개념은 크게 두 가지의 관점으로 파악할 수 있다. 하나는 결과 지향적인 개념으로 정의되고, 다른 하나는 과정 지향적인 개념으로 정의이다(Schein, 1980). 첫째, 결과 지향적 유효성은 조직의 목표달성 정도가 중심이 된다. 둘째, 과정 지향적 유효성은 조직의 생존과 관련되며 자원의 획득 및 조직 발전의 정도가 중심이 된다. 즉 조직이 다수의 목표에 따른 조직의 유지 및 성장에 기여하는 정도에 의해 평가되어야 한다고 보았다(박주희, 2009).

조직유효성은 각 조직이 어떤 개념들을 목표로 내세워 성공의 여부를 평가하는 일반적인 용어이다. 한마디로 설정된 목표가 어느 정도 달성되었는지를 의미하는 것이며, 이를 높이기 위해서 필요한 작업은 개인목표와 조직목표를 동시에 지향하는 작업이어야 한다. 또 조직성과에 대하여 수단적 차원보다 구성원들의 개인적인 성과와 관련된 목적적인 차원에서 연구되어야 한다(최재열, 1998).

Dalton, Todor, Spendolini, Fielling과 Porter(1980)는 조직유효성의 평가 지표를 경제적 성과와 심리적 성과로 구분하였는데, 경제적 성과에는 수익성, 성장성, 생산성, 총매출액 등의 지표가 해당되며, 심리적 성과에는 조직 구성원들의 사기, 직무만족, 조직몰입 등이 해당된다고 보았다. (김지현, 2013)

2.2.1.1 직무만족

직무만족은 일반적으로 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체, 임금, 감독, 승진, 기회와 같은 직무환경에 대해 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현이라 할 수 있다(김홍재, 1991). 직무만족에 대한 정의 가운데 가장 널리 받아들여지고 있는 것은 Locke의 정의로 “개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻어지는 유쾌하거나 긍정적인 감정상태” 라고 하였다(A. Locke, 1976). 즉 개인이 중요한 직무가치를 수행 시 초래되는 즐거운 감정 상태라는 것이다. 조직구성원들은 조직의 직무환경에 만족할 경우 자신이나 조직을 위하여 일하는데 보람을 느끼고 공헌하게 된다. 그러나 만족을 하지 못 할 경우에는 근무의욕을 상실하게 되며 직무성과도 낮아지게 되므로 구성원은 조직 활동에 대하여 저항하거나 조직을 이탈하게 되므로 결과적으로 조직뿐만 아니라 구성원 자신들에게도 피해를 주게 된다(채영병, 2005). 직무만족의 구성 요인에 대하여는 다음 <표 8>과 같다.

<표 8> 직무만족의 구성 요인

연구자	구성요인	
Herzberg (1959)	만족요인 (동기요인)	①책임 ②직무성취에 대한 인정 ③직무내용 자체 ④직무상의 성취 ⑤성장
	불만족요인 (위생요인)	①대인관계 ②감독 ③보수 ④조직의 정책과 행정 ⑤작업조건
Gilmer(1966)	①감독 ②승진 ③보수 ④직무의 본질적 측면 ⑤안전 ⑥작업환경 ⑦의사소통 ⑧복리후생 ⑨직무의 사회적 측면	
Vroom	①감독 ②임금 ③직무내용 ④작업집단 ⑤승진기회 ⑥작업시간	
Hulin& Smith(1965)	①동료 ②보수 ③승진 ④감독 ⑤업무	
Myer	①인정감 ②책임 ③성과 ④승진 ⑤작업의 즐거움 ⑥성취감	

Ronan 등(1973)	①조직과 관리 ②직접적 통제 ③직무내용 ④승진기회 ⑤보수 ⑥작업환경 ⑦동료
Locke(1976)	①직무자체 ②인정 ③보수 ④승진 ⑤복리후생 ⑥작업환경 ⑦동료 ⑧감독 ⑨회사경영방침
Seals(1977)	①보수와 직장의 안전 ②직장의 일 ③동료 ④근무조건 ⑤설비와 감독

자료 : 연만홍, 2009. 재인용

호텔종사자의 직무만족의 중요성은 각각의 역할을 살펴봄으로써 알아볼 수 있다.

첫째, 정신적인 면에서의 중요성으로. 사람은 자기생활의 특정부분이 불만족스럽게 느껴지면 그것이 그와 연관이 없는 다른 부분의 생활에도 불만족스러운 느낌을 주게 만드는 경향이 있다. 직무에 만족을 느끼지 못하는 사람들은 가정생활 및 여가활동 심지어는 삶 자체까지도 불만족을 느끼게 된다(박광용, 2007).

둘째, 가치판단적인 면에서 중요성으로 인간은 사회적으로 하루의 대부분의 시간을 직장에서 보내게 된다. 우리의 삶이 유쾌하며 충족될 수 있기를 바라는 것은 당연한 일이며 그로인해 직장은 단순히 생계를 유지하는 곳만이 아니며 생활의 만족을 얻는 곳이어야 한다는 것이다. 이러한 면에서 직장이 개인에게 만족할 수 있는 기회를 제공해야 하며 직원들의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 가지는 사회적 책임의 한 범주로 강조되고 있다(김복일, 2005).

셋째, 직무에 대한 만성적 불만족은 스트레스의 형태로 나타나며 스트레스는 개인의 신체적 부분에 많은 영향을 미치게 된다(송진섭, 2009). 이상에서 살펴본 학자마다의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 종합 해 보면 다음의 <표 9>과 같다.

<표 9> 직무만족에 영향을 미치는 요인

연구자	직무만족 영향 요인
March& Simon(1958)	직무 적합성, 직무관계의 예측 능력, 직무에 따른 역할과의 조화
Herzberg (1959)	성취, 인정, 성장, 직무자체, 책임, 사회정책과 관리감독, 대인관계, 봉급, 업무조성, 지위, 직무안정
Vroom(1964)	감독, 승진, 임금, 작업집단, 직무내용, 작업시간
Hulin& Smith(1965)	작업, 보수, 승진, 감독, 동료
Fournet, Distefano& Pryer(1966)	개인특성, 연령교육과 지능, 성성), 작업수준, 직무특성, 조직과 관리, 커뮤니케이션, 안정성, 단조성, 임금, 상급자의 감독, 사회적 환경
Gilmer(1966)	직무의 본질적 측면, 안전, 승진, 임금, 직무의 사회적 측면, 감독, 의사소통, 작업환경, 복리후생 등
Smith(1969)	작업, 감독, 보수, 승진, 대인관계
Alderfer (1972)	업무, 급여, 승진, 공로, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료관계, 기업 및 경영에 대한 인식
Locke(1976)	업환경, 감독, 업무, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작동료관계, 회사방침
Milton(1981)	복리후생, 과업수행, 과업, 임금, 승진, 인정, 감독, 동료, 관리 정책
Yoder(1982)	동료관계, 조직목표, 직속상관의 감독, 직무자체의 만족, 제도, 심리적 보상, 건강
오석홍(1983)	회사, 동료, 시간, 발전, 부가급부, 임금, 안전, 작업유형, 작업 조건

Porter& Steers(1983)	조직전체요인 : 급여/승진기회, 조직구조 작업환경요인 : 작업조건, 작업집단규모, 감독스타일, 참여적 의사결정, 직무내용요인 : 역할 갈등, 직무범위, 역할 모호성 개인요인 : 연퍼스낼리티, 령과 근속
-------------------------	---

자료 : 임상민 , 2006 : 한정순, 2010 : 최성숙, 2010 재인용

2.2.1.2 조직몰입

조직몰입은 조직의 목표를 믿고 수용하는 것과 조직을 위해 높은 수준의 노력을 기울이고자 하는 자세 그리고 조직구성원으로 남으려는 강한 의욕이다 (Jaworski & Kohli, 1993). 즉, 조직몰입은 자기회사에 대한 호의적 태도를 말하며 자신과 회사를 동일시하고 조직의 문제에 적극적으로 관여하여 그 조직에서 지속적으로 소속되기를 희망하는 것을 의미한다(김화중, 2015).

조직몰입의 개념정의를 내용적인 특징에 따라 분류하여 보면(김대원, 박철민, 2004), 첫째로 조직과의 일체감이며 조직에 대한 긍정적 평가 조직목표에 대한 충성, 신념, 수용과 같은 조직이 지향하는 이념과의 일치성을 추구하는 차원이 있으며 둘째로 조직에 대한 애착이며 조직에 모든 정력과 충성을 다하고자 하는 의지로 조직에 계속적으로 체류하고자 하는 (intend to stay) 욕구이고, 조직구성원으로서의 신분유지 등 조직에 대한 애정과 사랑을 나타내는 차원이 있고 셋째로 조직의 업무에 대한 열중으로 조직의 목표를 달성하기 위한 작업의도와 이를 위해 하는 노력 등 구체적 행동의 의지를 나타내는 차원으로 분류 할 수 있다(권한진, 2011).

조직을 효율적으로 관리하기 위하여 조직 구성원의 각 개인의 목표와 조직의 목표를 통합시켜 조직의 유효성을 제고해야 하고 조직의 구성원이 조직에 대한 태도를 나타내는 조직몰입은 많은 연구의 관심사가 되어 왔다(김병창, 1992).

Meyer와Allen(1991)이 개발한 측정척도에서는 조직몰입을 규범적 몰입, 정서적 몰입, 유지적 몰입의 세 가지로 구분하고 있는데, 정서적 몰입이란 조직에 대한

종사원의 애정 가치관의 일치성으로 조직에 지속적으로 남아 있기를 원하는 몰입을 말하며 유지적 몰입이란 구성원으로 남게 될 경우에 따른 보상으로 오는 이득 때문에 생기는 몰입이며 규범적 몰입이란 조직에 남아있어야만 하는 도덕성과 의무감으로 개인적 양심 등 개인이 조직에 들어오기 이전에 갖고 있던 내면적 규범과 조직에 들어온 뒤 조직과 구성원 사이의 보상과 의존성에 관련된 느낌을 의미한다(권한진, 2011). 다음은 <표 10>은 조직몰입의 구성 요인을 정리한 표이다.

<표 10> 조직몰입에 관한 구성 요인

연구자	구성요인	개념정의
Etzioni (1961)	도덕적몰입	조직이 가지고 있는 목표와 가치관의 내면화에 기반을 둔 긍정적 성향이다.
	산술적몰입	보상(rewards)과 혜택(benefits)의 합리적 교환관계에 기반을 둔 낮은 성향이다.
	소외적몰입	착취적인 관계에서 가능 할 수 있는 부정적 성향이다
Kanter (1968)	지속적몰입	조직에 투여한 희생과 노력으로 인한 조직을 떠나는 것이 비용이 많이 발생하거나 불가능한 상황에서 조직의 성공을 위해 노력하는 것이다.
	응집적몰입	집단 간의 응집력을 강화하기 위하여 의식이나 사회적 유대관계 중의 단념 등으로 인하여 조직에 대해 가질 수 있는 사회적 관계에 대한 애착이다
	통제적몰입	조직가치관의 관점에서 보면 과거의 규범 또는 자아개념에 따른 바람직한 방향으로 행동하려하는 조직규범에 대한 애착이다.
Staw & Salancik (1977)	태도적몰입	여러가지 다양한 요인들에 의한 조직과의 강한 동일감과 조직에의 심취를 말한다(조직행위론적 접근법)
	행위적몰입	투자된 조직의 매물 비용에 의하여 조직에 구속되어진 상태를 말한다(사회심리학적 접근법)
Allen&	정서적몰입	종업원의 조직에 대한 감정적 애착과 조직과의 동일시

Meyer (1990)		를 말한다.
	지속적몰입	조직을 떠나는 종업원으로 인하여 발생하는 비용에 따른 몰입을 말한다.
	규범적몰입	조직에 남아 있으려는 의무감을 말한다.

자료: Mowday, Porter, & Steers, 1982 : 김종진, 2005, 에서 재인용.

Mowday 외(1982)는 개인이 조직몰입을 통해 조직으로부터 심리적 만족감을 얻으며, 조직은 구성원들의 조직몰입 수준이 높아질수록 결근과 이직을 줄여주고 성과가 향상되어 조직의 목표달성이 수월해진다고 하였다.

따라서 조직몰입은 단순히 조직에 대한 충성심을 의미하는 것이 아니라 조직의 목표와 추구 가치에 대한 강한 신뢰를 의미하며, 이 신뢰는 조직 목표의 달성을 위한 자발적 노력과 조직에 잔존코자하는 강한 욕구를 설명할 때 사용된다. 이는 현장에서 조리사의 업무의 효율성 증가 및 동기부여 등과 관련하여 중요 개념으로 부각되고 있으며 조직몰입이 다방면의 조직 관리에서 매우 중요하게 인식되고 있다(이난희, 2013). 조직 구성원들이 현재 소속되어 있는 조직으로부터 이탈하지 않고 계속적으로 잔류하고자 하는 의도로 정의 하였으며, (Shore& Wayne, 1993)은 그 외 조직몰입에 대한 학자들의 다양한 개념들을 정리해 보면<표 11>과 같다.

<표 11> 조직몰입에 대한 정의

연구자	개념정의
R.W.Kanter (1968)	조직을 위해 노력을 기울이고 충성하려는 의사
Sheldon(1971)	개인의 정체성(identity)을 조직에 결부하거나 연결시키는 것으로 조직에 대한 태도나 지향성
L.W.Porteretal & B.Buchanan (1974)	현재의 상황에서 소속 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 정도
O'Reilly& Caldwell(1980)	개인이 직업을 선택하는 과정에서 참여하는 돌이킬 수 없고 자의적 행위로 부터 형성되는 것
Angle& Perry(1986)	조직의 가치와 목표를 자신의 것으로 받아들이는 정도와 조직을 위해 애쓰는 의사의 정도
Y.Weiner(1988)	조직의 목표 달성을 위한 행위를 유발시키는 내면화적이며 규범적 압력
Allen& Mayer (1990)	조직구성원이 가지는 조직의 가치와 목표를 수용하고 조직에 충성을 바치고 조직의 일원으로 계속해서 남아있으려는 태도
Williams& Anderson(1991)	한 조직에 대한 개인의 동일시 또는 몰입의 상대적 정도
Greenberg& Baron(1997)	자신이 속해 있는 조직에 대하여 호의적인 태도로서 조직과 자신을 동일시하며 조직문제에 적극적으로 관여하는 정도
Cook& Wall (2001)	고용하고 있는 조직에 대한 개인의 정서적인 반응태도
김병섭·박광국· 조경호(2003)	특정조직 자체나 조직의 목표조직 구성원에게 바라는 기대치 등에 얼마나 일체감을 두고 몰두 하느냐 하는 정도

자료 : 김막래, 2010 : 박혜정, 2009 : 등의 선행연구를 재구성

2.2.2 조직유효성에 관한 선행연구

박소정(2007)의 연구는 패밀리레스토랑 여성인력의 직무만족이 직무환경, 대인관계, 직무내용에 어떤 영향을 미치는 지를 보여주고 있는데, 이는 여성인력이 수행하는 직무 내용의 만족도가 직무를 수행하는데 큰 영향을 미친다는 것, 현장에서의 인간관계가 조직의 능률을 높이는데 얼마나 중요한 역할을 하는지 보여준다. 조직몰입의 유형 중 정서적 몰입, 규범적 몰입이 직무수행 능력에 영향을 미치는 것으로 나타났다.(박소정, 2007) Price(1968)는 조직유효성을 조직의 목표달성 정도와 조직 환경의 여러 요소들에 대한 활용도를 끌어올림으로써 스스로 내부구조를 통합, 안정, 유지시키고, 조직구성원의 생산성과 업적을 고취시킴으로써 조직의 발전과 생존을 지속시켜 나가려는 정도라고 정의하였다. Schein(1970)은 시스템이 수행하는 특수기능과는 별도로 해당 시스템이 지니고 있는 성장, 존속, 순응, 자기유지의 능력으로 조직유효성을 정의하였다. Steers(1975)는 조직유효성은 광범위한 구성의 개념으로 긍정적 가치를 표현하며, 이론적으로 모호하지만 조직목표 달성의 형태로 운용되는 경향이 있다고 하였다. Robbins(1983)는 조직유효성을 장기 또는 단기 목표의 달성 정도로 목표를 설정하여 전략적인 환경요소에 반영되어야 하고, 평가자의 이해관계가 그 조직의 라이프 사이클 단계에서의 특성이 반영되는 것이라고 정의하였다.

최종태(1986)는 조직유효성을 효율성(수익성, 생산성, 경제성), 유연성(혁신성, 적응성), 그리고 만족성(역할만족, 욕구만족, 기대만족)으로 구분하고 있다.

윤정구와 임준철(1998)은 공기업과 사기업 사례를 중심으로 조직공정성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동을 하위변인으로 선정하였다,

김정원(2005)은 이직 의도, 직무만족과 조직몰입은 구성원의 태도변수로 성과를 직접 나타내지는 아니하나 재무적인 성과 등에 큰 상관관계를 가지는 변수로 여러 학자들이 기업의 유효성을 판단하는 효과적인 지표로 많이 사용하고 있다.

양동혁(2007)은 스토리 텔러의 커뮤니케이션능력, 전문성 고객 지향성을 강화할

때 조직몰입과 직무만족에서 통계적으로 유의한 영향을 미침을 알 수 있었다. 관심을 유도하는 설명이나 논리 정연한 화법, 재미있고 신뢰감 있는 의사전달 등의 스토리 텔러들의 능력을 통해 고객이 직접적인 반응을 파악하고 고객의 관찰을 통한 커뮤니케이션능력이 조직몰입과 직무만족을 시킨다는 것을 알 수 있다.

이창길(2007)은 조직유효성을 조직이 생산, 행동, 적응하기 위하여 발휘하는 조직적 능력이라 하였고, 효율적인 조직이라는 것은 유사한 타 조직보다 더 많이 산출되며, 더 나은 생산과 조직외부환경과 내부의 문제에 보다 적절히 대응하게 된다고 주장하였다.

이동홍(2007)은 조직의 목표가 비용, 양, 질, 시간의 관점에서 검토되고 설정하여 설정되어진 목표의 달성정도를 조직유효성으로 보고 있으며, 이것은 조직 성과와 유사한 개념으로 보았다.

황구현(2010)은 학교조직 효과성을 직무만족, 조직몰입, 직무성가로 설정하였다

최홍식(2010)은 리조트직원들의 감정적 부조화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향관계에 관한연구를 하였다. 그 결과 리조트직원들의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향은 근무하고 있는 부서에 따라 유의한 차이를 보였다. 또한 고객의 접점과 고객의 비접점부서의 직원들 모두는 직무만족이 조직몰입의 요인들인 규범적 몰입, 지속적 몰입, 정서적 몰입에 유의한 영향관계를 미치는 것을 나타냈다.

따라서 본 연구에서는 성격특성요인인 친화성, 외향성, 정서적 안정, 성실성, 개방성이 조직유효성에 미치는 영향을(이성희: 2011, 김영훈: 2012, 천덕상: 2013)의 선행연구를 바탕으로 연구하고자 한다.

2.3 직무성과에 대한 이론적 고찰

2.3.1 직무성과의 개념

직무의 사전적 정의는 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 사무를 의미하며, 조직 내 구성원이 조직의 생산에 기여하는 방법을 의미하는 것으로, 조직 구성원에 의해 수행되는 중요하거나 의미 있는 과업으로 정의된다(신혜정, 2004). 직무는 충분한 동질성을 확보할 수 있는 일련의 활동으로 일반적인 직무수행이나 업무실적으로 표현하여 직무성과의 개념으로 정의하고 있다(최원수, 2009). 성과란 일반적으로 활동, 작업 등이 이루어짐으로써 생긴 행위, 결말의 상태 또는 영향이나 변화를 말하며(강민주, 2011) 조직이나 집단의 능력, 개인의 능력을 평가하는 데에는 성과(performance)라는 말을 사용한다. 정책 및 활동 등을 통한 결과를 의미한다. 공공분야에서 있어서 성과에 대한 논의는 생산성(productivity)이라는 개념을 통해 광범위하게 사용되어지고 있다(이영, 2015). 성과의 사전적 의미는 일이 이루어진 결과 또는 활동작업등을 성취하는데 있어서의 행위 또는 태도를 말한다(오광식, 2010). 즉 일반적으로 활동 작업 등이 이루어짐으로써 생긴 행위결말의 상태 또는 영향이나 변화를 말한다(최낙조, 2006). 최근의 여러 연구들에서는 Performance가 결과에 초점을 두는 수행과 행동에 초점을 두는 성과를 모두 포함하는 개념으로 보고 경우에 따라서 어느 한쪽이 강조되어져 그 의미가 융통성 있게 정해지는 경향이 있으며, 이러한 경향은 학문적인 맥락에서 강조하는 방향에 따라 결정되기도 한다(장현진, 2012). 성과주의란 구성원들의 역량을 최대한 동원하여 경영의 초점을 최종 활동 결과에 두고 기업을 운영한다는 경영철학이며, 그 핵심은 구성원 개개인이 산출한 성과를 중심으로 공정하게 관리해 나간다는 인사원칙이라고 정의하고 있다(유성희, 2009). 성과는 측정방법도 매우 다양하게 제시되고 있으며 학자들 간의 일치된 견해는 없으나 일반적으로 생산성(productivity), 품질quality), 적시성(timing), 대응성(responsiveness), 효과성(effectiveness)등을 포함한 총체적개념이라

할 수 있으며(최철수, 2002) 기업성과를 어떻게 측정할 것인가에 대해서는 아직도 많은 논란이 있다(이성희, 2011). 성과는 개인집단 또한 기관에 각각 적용 할 수 있을 뿐만 아니라 나아가서는 보다 일반적으로 사회적, 생물학적 그리고 기계적 체계에도 적용 될 수 있는 개념들으로써 특정의 기대목적 혹은 목표의 달성 정도를 의미하는 것이며 자신이 맡은 직무를 어떻게 얼마나 성공적으로 목표를 수행하였느냐 하는 것이다(김범섭, 2005). 비즈니스의 목적을 달성하기 위한 인간의 성과 또는 수행을 분석하고 향상시킬 때, 체계적이고 전체적인 접근법을 사용하는 것은 모든 분야에서 공통적으로 공유하는 특징이다(Robinson & Robinson, 2008). 다양한 분야 중에서 특히 기업현장에서 개인이 조직 내에서 수행하는 모든 활동들의 결과로서 성과의 측면이 더욱 강조되고 있다(여수경, 2012).

직무성과란 조직구성원의 행동이 직무와 관련하여 다양하게 얹혀있는 것을 뜻하는 것으로 자신의 직무와 관련된 모든 직무를 조직구성원이 구체적으로 성취하는 것이라고 정의 할 수 있다(박미선, 2011). 또한 조직이 이루는 목표달성에 대한 기업경영의 측면 정도를 측정하는 포괄적인 개념으로 조직의 역할 수행에서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이며 다면적인 개념이다(이세한, 2013). 조직의 구성원들이 조직의 목표나 업무를 달성하기 위하여 보여준 노력의 과정이나 결과를 의미하기도 하며(박기찬, 2011), 조직구성원들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과이면서 조직의 역할수행에서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이라고 직무성과를 정의하였다(Millar, 1990). 하나의 조직 목표달성은 조직구성원 개개인이 각자의 직무를 성공적으로 수행할 때에야 가능해진다. 직무란 조직 내 구성원이 조직의 생산에 기여하는 방법을 의미하는 것으로 조직구성원에 의해 수행되는 중요하거나 의미 있는 과업으로 정의된다(신혜정, 2004).

직무성과의 수행의 과정적 측면에서 이인재(1993)는 조직구성원이 조직목표와 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과라고 정의하고 있으며, 목적과 서비스결과의 영향에 관련된 개념으로 보고 있지만 일반적으로는 조직구성원들이 실

현하려는 일의 바람직한 상태이거나 목표를 달성할 수 있는 정도를 의미하는 것이라 정의하고 있다(김태희, 2001). 직무성과에 대한 개념은 여러 측면에서 정립이 가능하며, 예를 들어 생산량 또는 실책건수 그리고 정확도 등으로 이해하고, 질적인 측면이란 일반적으로 판단이나 측정이 곤란한 인간적 오류를 의미하고 있다(이성희, 2011). 직무성과는 포괄적인 개념이기 때문에 한 가지 정의로 표현하기가 어렵지만, 자신이 맡은 직무의 성공적인 수행정도라고 표현할 수 있다. 이러한 직무성과는 집단의 능력이나 개인의 능력을 평가하여 실무자들의 직무를 판단하고 승진에 반영하기 위해 사용되는 개념이다.(이성희, 2011) 이러한 직무성과에 는 일반적으로 인간의 능력과 동기부여의 상승작용을 발휘되는 것으로 알려져 있으나, 여기에서 능력이라고 하는 것은 주어진 과업을 수행하는데 있어서 현재 발휘되고 있는 능력을 말하고, 동기부여란 능력을 갖추고 과업을 수행하기 위한 역동적인 과정을 이끄는 힘을 의미한다(이호진, 1994). 그리고 직무성과를 직무수행이나 업무실적으로 표현하였다(김경희, 2000). 선진국에서 성과나 결과를 중시하는 경영은 90년대 들어와 본격적으로 강조되고 있는 경영관리방식이다. 직무성과는 조직의 성공에 영향을 미치기 때문에 조직 관리자나 조직에 있어서는 매우 중요하여 오늘날 널리 연구되고 있는 주제이다(Brown & Peterson; 1993, 유명희; 2008). 직무성과란 직무수행의 결과로써 조직구성원들이 조직목표 달성을 위해 행하는 노력의 결과이며 목표 달성 정도로 조직구성원의 활동을 통해 나타나는 역동적이고 다차원적인 개념이라고 하였다(이영, 2015). 위의 직무성과 개념 정의에 따르면 조직의 목표달성은 조직구성원들이 각자 맡은바 직무를 성공적으로 수행할 때 가능하여지는 것으로 볼 수 있다(오광식, 2010). 이에 조직에서는 조직의 목표를 성공적으로 수행할 수 있는 능력과 노력을 겸비할 것을 요구하며 그에 상응할 수 있는 조직구성원은 조직에서 추구하는 목표가 달성될 수 있도록 노력이 필요할 것이다(오광식, 2010). 이는 곧 조직구성원과 조직 간의 상부상조 관계가 유지될 때 조직의 목표달성 효과는 극대화할 수 있을 것이다(오광식,

2010). 조직구성원들이 직접적인 통제력을 갖는 부문에 대하여 구성원들이 얼마나 책임 있게 요구되는 행동을 보이며 성공적인 일을 만들기 위한 꼭 필요한 원인적 행동과 활동들을 만들어냈었으며 조직을 위해 필요한 조직시민행동을 실천했는가를 평가하는 것이다(Noe, Hokkenbeck, Gerhart, & Wright, 1997). 직무 성과에 관한 다양한 연구들이 직무성과가 지향하고 있는 목표는 조직의 목표나 효과성이고, 이를 기초로 한 직무성과를 정의하면 조직의 공식적으로 요구하는 직무에 대한 종사자들의 달성하는 수준이라고 볼 수 있다(손규태, 2015).

2.3.2 직무성과에 관한 선행연구

직무성과는 조직 관리의 유효성을 나타내는 지표로 사용되어 왔지만, 직무 성과의 달성 유무에 대한 판단을 무엇으로 내려야할지에 대한 의견은 일관적이지 않았고, 여러 가지 양상을 보여 왔다. 선행연구들에서 직무성과를 바라보는 관점은 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있으며, 하나는 조직에서 주어진 공식적인 과업을 대상으로 하는 성과를 직무성과로 보는 관점이며, 다른 하나는 주어진 과업만 아니라 역할 이외의 수행으로 인한 성과까지를 포함하는 관점이다(손규태, 2015). Hiltz& Johnson(1990)은 인지된 성과를 사용자 개인이 지각하는 직무적성으로 보고 있으며 사용자가 시스템을 사용하면서 자신의 직무수행에 대하여 긍정적인 영향을 측정하는 것이며 조직의 역할수행에 따라서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이면서 다면적인 개념으로 생산성과 직결된다고 하였다(임영규, 2011). 직무활동에 투입된 인적·물적 자원의 투입량과 성과 및 직무수행능력의 향상을 포함한 산출량의 비율은 인력과 시설 및 자본과 시간 등 같은 경제적 자원이 가치 있는 산출물을 생산하는데 있어서 효율성 또는 효과성이라고 강조하고 있다(조휘일, 1991). 윤정혜(2002)는 직무성과가 인간의 능력과 동기부여의 상승작용에 의하여 발휘되는 것으로 알려져 있으며 여기서 능력이라는 것은 주어진 과업을 수행하는데 있어서 발휘되고 있는 능력을 말하고 동기부여라는 것은 능력을

가지고 과업을 수행하려는 역동적인 과정을 이끌어가는 힘이라고 정의하였다.

우석봉(2000)은 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 나타내는 개념으로서 조직구성원이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태 또는 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도'라고 하였다(우석봉, 2000).

임기석(2008)은 개인의 직무성과를 5가지 수준에서 평가하고 있는데 첫째로 단체나 조직의 결과로서 이윤이나 시장점유율로서 표현되고 있으며, 둘째로 단위나 부분의 결과로 단위 효율성·사고율·생산 수준으로 이를 측정할 수 있으며, 셋째로 개인의 업무결과로서 한 조직원이 달성한 작업 단위의 수, 시스템 분석가의 생산성, 감독자가 하급자의 작업을 관리하는데 요구되는 효율성, 업무결과의 질적 수준 등을 말하며, 넷째로 개인적 형태로서 관리자가 하급자의 그룹을 이끄는 행동, 다섯째로 형태에 영향을 주는 개인적인 성향으로 적성·태도·신념·기대·기술·능력 등이다.(임기석, 2008) 여러 연구자들의 직무성과의 관한 측정요인을 종합해보면 다음 <표 12>과 같다.

<표 12> 직무성과의 측정요인에 관한 선행연구

연구자	직무성과의 측정요인
Inkson (1980)	협동, 업무의 질, 업무의 노력
Porter & Lawler(1976)	전체적인 성과, 업무의 질, 업무의 양, 의존성, 업무에 대한 지각
Page & Thomas(1977)	직무성과를 개인이나 집단의 활동, 달성도 혹은 성취도로 정의
Holly et. al.(1976)	의사소통 능력, 의존성, 작업의 질, 호의적 직무태도, 공중관계, 작업의 정화도, 대인관계, 작업시간, 학습의욕
Blumberg & Pringle(1982)	개인의 성과 방정식에서 성과를 개인적 속성 작업노력, 조직적 지원으로 제시하였으며 직무성과라는 것은 그들이 기울인 작업

	노력, 개인의 속성 및 그들이 받고 있는 조직적 차원으로 결과 되는 것이라 주장하였다.
Etzioni(1983)	조직원과 구성원들이 실현하고자 하는 바람직한 일의 상태라고 정의하였다.
Tett & Meyer(1993)	직무성과는 조직의 구성원들이 모두 실현하고자 하는 일의 바람직한 상태이거나 구성원이 자신들의 목표를 달성할 수 있는 정도이라고 정의 하였다.
Holley & Field(1956)	호의적인 직무태도, 의존성, 작업의 질, 협동, 의사소통능력, 작업의 정확도, 공공관계, 대인관계, 학습의욕, 작업시간 등 들었다.
Slocum(1971)	직무성과를 요구행동과 공격성, 기능적 지식, 기술적 지식, 신뢰성, 조직력의 성과 측정 기준, 협력으로 나타냈다
Szilagy & Wallace(1990)	직무성과는 종업원 반응과 과업성취도의 두 가지 기준으로 설명할 수 있는데 전자는 직무만족, 결근율, 이직율을 포함하고 있고, 후자는 생산성, 효율성, 능률 등이 포함된다고 하였다.

자료 : 이승현, 전남주, 임춘성, 임정준 (2010) 재인용.

유지용(2011)은 변혁적 리더십을 구성하는 요인들이 부분적으로 직무성과와 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 보았다.

홍동표(2013)은 내부고객이라 할 수 있는 종사원들의 업무환경과 체계적인 시스템과 복지향상은 중국에 종사원들의 기업에 대한 깊은 애사심과 신뢰를 고취시켜 호텔기업의 성장에 좋은 영향을 미칠 수 있을 것이라 시사하고 있다. 직무성과는 물리적 생산량뿐만 아니라 조직의 직무와 목표달성에 지향되는 모든 활동들로 구성되며, 연구주제와 목적에 따라 다양한 변수들로 연구되고 있다(이영, 2015).

직무성과는 조직 내 관계증진요인 및 충족에 관련이 있으며, 조직 내의 좋은 관계 및 업무에서 느끼는 성취감, 개인적 심리욕구 등 성장과 발전욕구를 충족시키

는 것이 직무성과를 높이는 매우 중요한 요인으로 작용할 수 있을 것이며 이에 본 연구에서는 성격특성요인인 친화성, 외향성, 정서정 안정, 성실성, 개방성이 직무성과에 미치는 영향을 (홍동표: 2013, 임기석: 2008, 임영규: 2011)등의 선행 연구를 바탕으로 연구하고자 한다.

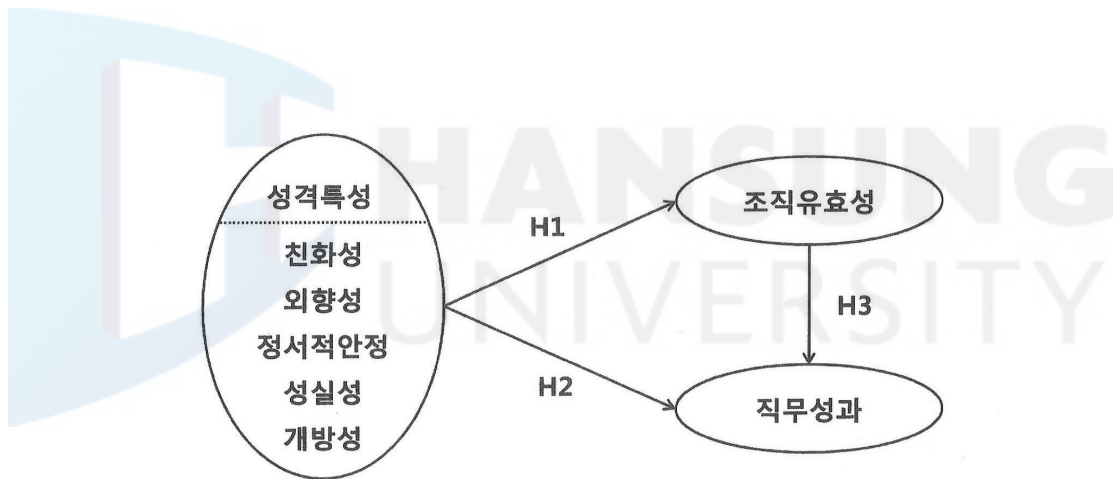


Ⅲ. 연구의 설계

3.1 연구의 모형 및 가설의 설정

3.1.1 연구의 모형

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 한 이론적 배경으로 호텔조리사의 성격특성이 조직유효성과 직무성과에 어떻게 영향을 미치는가를 파악하여 성격특성을 평가하여 효율적인 인적 자원 관리에 유용한 정보를 제공하는데 목적을 두고 있다. 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구모형을 <그림2>과 같이 제시하였다.



<그림 2> 연구 모형

3.1.2 연구가설의 설정

본 연구에서는 호텔조리사의 성격특성과 조직유효성, 직무성과에 관한 선행연구를 조사하여 호텔조리사의 성격특성이 조직유효성과 직무성과에 미치는 영향의 연관관계 효과를 검증하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

3.1.2.1 성격특성과 조직유효성의 관계

인적 자원의 효율적인 관리방안을 마련하기 위해서는 조직의 구성원들의 각 개인 성격특성을 정확하게 파악하여야 할 것이고, 조직 구성원 각 개인의 성격 특성이 태도 및 행동에 영향을 준다는 관점에서 성격이 구성원의 태도와 행동에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 연구는 매우 중요하다고 할 수 있다(배성현, 최은희, 2007). 성격특성을 개인에게 잠재되어 있는 자신의 능력과 요구의 정도를 표출하는 수단으로 하며 자신의 존재를 알 수 있게 하는 특성으로 정의할 경우, 이는 조직구성원들 간의 태도와 행동을 좌우할 수 있다. 얼마나 즐겁게 창의적이고 적극적으로 했는가가 조직의 유효성에 큰 영향을 주기 때문에 성격특성을 정확하게 파악하는 것이 필요하다. Costa & McCrae(1992)는 개인의 성격특성 모델의 반복적인 연구를 통해 개인이 일반적으로 갖고 있는 5가지 성격 공통구성요인을 밝혀냈다. Big5 모델은 개인의 성격적인 특성을 분류하기 위하여 유용한 체계로 받아들여지고(이승현, 김승건, 최재녕, 2004), 성격관련의 연구 분야에서도 폭넓게 사용되어 왔고 인간의 행동구조를 이론화 하는 데에도 사용되고 있다. 따라서 본 연구는 성격특성을 (이성희: 2011, 김영훈: 2012, 김원규: 2012, 천덕상: 2013)의 선행 연구를 근거로 하여 친화성, 외향성, 정서적 안정, 성실성, 개방성의 요인으로 분류하고 각 요인이 조직유효성에 미치는 영향의 관계를 파악하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 1] 성격특성은 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 성격특성 중 친화성은 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 성격특성 중 외향성은 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 성격특성 중 정서적안정은 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 성격특성중 성실성은 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5 : 성격특성중 개방성은 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.2 성격특성과 직무성과의 관계

개인의 성격 특성은 한 개인이 자신의 주어진 환경에 적응하는 독자적인 방향을 결정 해주며 그 개인의 심리적, 신체적 체계들의 동태적 조직이고, 개인의 특징적으로 구별되어지는 자질이라 할 수 있으며, 이러한 자질간의 안정적이거나 변화하는 형태, 그리고 타인과 상황에 대한 인간의 적응을 돕거나 방해하는 자질들의 상호작용하는 형태이고, 시간과 상황에 따라 지속적이고 개인을 다른 사람과 구별해 주는 특징적인 사고나 감정 및 행동양식이다(남모드레, 2012). 이러한 개인의 성격특성은 직무, 직업, 조직과 밀접한 관련이 있다(이형룡, 이상희, 김점남, 2004). 영업사원들의 성격특성이 직무성과와 직무만족에 대한 영향력을 분석한 결과, 통제의 위치가 직무성과와 직무만족 모두에 유의적 영향을 미치는 다고 하였다(김대철, 1994). 이경훈(1999)은 MBTI의 성격 유형별로 조직에 적합한 구성원에 대하여 예언하고자 하였고, Barrick & Mount(1991)는 직무수행과 성격간의 관계를 다룬 연구를 하였으며 이에 본 연구는 (홍동표: 2013, 임기석: 2008, 임영규: 2011)등의 선행연구를 토대로 조리사의 성격특성이 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것으로 판단하였으며 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 2] 성격특성은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 성격특성 중 친화성은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 성격특성 중 외향성은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 성격특성 중 정서적안정은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 성격특성 중 성실성은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-5 : 성격특성 중 개방성은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.3 조직유효성과 직무성과의 관계

조직의 성과 또는 성공도를 평가 측정하는데 있어 여러 가지 복잡하고 다양한 문제점이 존재하기 때문에 이를 해결하기 위한 조직 목표라는 개념의 대응으로 조직 구성원들에게 조직에의 공헌도 이상의 유인을 제공함으로써 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 조직의 능력으로(Paro, Georgiou. 1973) 기업의 수익성과 구성원의 욕구충족 및 사회에 대한 기여도를 조직유효성이라고 한다(F. Frank. & Hal, Pickle. 1968). Porter & Lawler(1988)는 업무의 양, 업무의 질, 업무에 대한 지각, 전체적인 성과, 의존성을 직무성과에 대한 측정기준으로 제시하였으며, Holley등(1976)은 호의적인 직무태도, 의존성, 작업의 질, 의사소통 능력, 작업의 정확도, 작업시간, 공증관계, 대인관계, 학습의욕 등을 측정기준으로 제시하였으며 조직유효성이 직무성과에 미치는 영향관계를 알아보고자(Martin. Price & Moeller: 1981, 박수현: 2011, 이세한: 2013, 이 형: 2013, 손규태: 2015)의 선행 연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 3]: 조직유효성은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

3.2.1 변수의 조작적 정의

3.2.1.1 성격특성

본 연구에서 성격특성이란 조직구성원들이 지닌 성격을 통해 행동을 이해하고 예측하여 개인속성과 직무와의 적합관계를 찾아내고 관리함으로써 효율적인 조직성과를 낼 수 있기 때문이다(천덕상, 2013) 따라서 본 연구에서는 성격특성에 대한 요인을 (이성희: 2011; 김영훈, 2012, 김원규: 2012,

천덕상: 2013)의 선행 연구를 토대로 친화성, 외향성, 정서적 안정, 성실성, 개방성 등 다섯가지 형태로 분류하고, 각 4문항씩 총 20개 문항으로 이루어진 설문지를 이용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.2.1.2 조직유효성

본 연구에서 조직유효성이란 급격한 사회변화의 장기적인 안목에서 인적 자원을 통한 조직의 효율성 향상을 목적으로 하는 보다 근본적인 대안 마련에 초점을 두며 사회가 급변할수록 조직의 인재를 지속적으로 개발하고 유지하는데 어려움을(김지현, 2013) 극복하고 조직의 목표달성 정도를 나타내는 개념으로 조직이 얼마나 잘되고 있으며 또한 얼마나 효과적으로 운영되고 있는지를 나타내는 것으로 정의하며(Judge: 2000, 박주희: 2009, 정문귀: 2011, 노세균: 2013) 등의 선행연구를 바탕으로 총 5개 문항으로 구성하였으며 설문지를 이용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.2.1.3 직무성과

본 연구에서 직무성과란 조직 목표의 달성에 대한 기업경영측면의 정도를 측정하는 포괄적인 개념으로 조직의 역할 수행에서 실무자 즉 조리사의 성격 특성에 따른 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이라고 보며 직무성과에 대한 요인은 (Martin, Price & Moeller: 1981, 박수현: 2011, 이세한: 2013, 이 형: 2013, 손규태: 2015)의 선행 연구를 토대로 5개 문항으로 구성하였으며 설문지를 이용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.3.2 설문지 구성

연구 설문지의 구성은 변수들의 조작적 정의를 기초로 하여 선행연구의 검토를 통해 선정된 측정항목들을 본 연구에서 제시한 연구의 목적을 달성함과 동시에 가설의 검증을 위한 실증분석을 실시하기 위하여 아래 <표 13>과 같이 측정항목을 정리하였다.

<표 13> 설문지 구성

구성개념	요인명	측정변수	출처	척도
성격특성	친화성	4	Jong, et.al(2005) Courtney(2006) 박명옥(2007) Bernernth,et.al(2007) 박미선(2011) 이성희(2011) 김영훈(2012) 김원규(2012) 천덕상(2013)	Likert 5점 척도
	외향성	4		
	정서적안정	4		
	성실성	4		
	개방성	4		
조직유효성	조직유효성	5	Judge(2000) 박주희(2009) 정문귀(2011) 노세균(2013)	
직무성과	직무성과	5	Martin. Price & Moeller(1981) 박수현(2011) 이세한(2013) 이 형(2013) 손규태(2015)	
인구 통계학적 특성		8	명목척도 서열척도	

3.3 표본 설계 및 분석방법

3.3. 1 조사표본의 설계

본 연구는 호텔조리사의 성격특성이 조직유효성 및 직무성과에 미치는 관계를 파악하고자 하는데 있다. 따라서 실증분석을 위해서 모집단을 규정하였고 모집단을 대표할 수 있는 표본으로 선정하였다. 모집단이라 함은 연구의 대상이 되는 집단으로 연구자가 직접적인 방법, 또는 통계적 추정에 의해 정보를 얻으려 하는 대상 집단을 의미한다. 모집단의 정확한 규명을 위해서 연구의 시간, 대상, 범위와 같은 요소들을 명확하게 확정하도록 하였다.

본 연구의 표본은 호텔에 근무하는 조리사를 대상으로 2015년 10월 5일부터 2015년 10월 25일까지 20일간 실시하였다. 표본추출방법으로 비확률 표본추출방법중의 하나인 편의표본추출법을 실시하였고, 연구 설문조사의 진행 방법으로 사전에 설문조사에 대한 교육을 받은 조사원을 통해 설문응답자가 설문지에 직접 기입하는 방식을 채택하여, 이해하기 어려운 문항들은 일대일 면접법을 통해 조사를 하였다.

설문지는 총 270부를 배포하여 264부가 회수되었으며, 회수한 설문지에서 내용이 충실하지 않은 15부를 제외한 249부를 실증분석에 사용하였다. <표 14>는 모집단의 규정 및 표본에 대해 정리한 것이다.

<표 14> 모집단의 규정 및 표본

모집단	특1급 호텔 조리사
표본단위	서울, 경기소재 특1급 호텔조리사
조사기간	2015년 10월 5일~10월 25일
설문조사	총 배포된 설문지 수: 270부, 유효 표본 수 249부(92%)

3.3.2 분석방법 및 절차

문제해결을 위해 필요한 정보를 도출하기 위하여 연구자가 선택할 수 있는 분석기법의 수는 매우 다양하기 때문에, 자료의 양과 질에 따라서 어떤 분석기법을 선택해야하는지를 고려하여야 한다. 본 연구에서는 바람직한 연구결과를 도출하기 위해 변수의 수, 척도의 종류, 분석의 성격 등을 고려하여 이에 부합하는 기법을 적용하였다.

본 연구는 앞에서 제시한 연구의 모형과 그에 따라서 설정되어진 가설의 검증을 위해 설문조사를 통하여 수집된 설문지에 대하여 응답이 완성된 자료를 회수한 후에 유효 표본만을 코딩의 지침에 따라 부호화하여 컴퓨터에 개별 입력시켜 통계패키지 프로그램인 SPSS Ver. 18.0을 이용하여 빈도 분석, 기술통계 분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였는데, 내용은 다음과 같다.

첫째, 연구 조사 대상자의 인구통계학적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis), 기술통계 분석(descriptives)을 실시하여 표본의 특성을 파악하였다.

둘째, 가설검증을 위하여 각 측정 항목들 간의 타당성과 신뢰도를 분석하였다. 타당성 확보를 위해 각 유형별로 측정항목에 대하여 탐색적 요인분석(EFA: exploratory factor analysis)을 실시하고, 각 항목들 간의 신뢰도를 검증하기 위하여 내적 일관성 여부를 판단하는 크론바하 알파(Cronbach's Alpha)계수를 이용하였다.

셋째, 성격특성요인 5가지 구성요소들을 독립변수로 하고 조직유효성과 직무성과의 각각 종속변수간의 영향관계를 알아보고자 상관관계분석을 실시하였다.

마지막으로 가설 정확한 검증을 위한 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

IV. 실증분석

4.1 표본의 인구통계학적 특성

본 연구를 위하여 추출한 표본의 모집단의 대표성을 추정하기 위하여 인구통계학적 특성을 파악하는 빈도분석을 시행하였고, 그 결과는 아래의 <표15> 과 같다.

먼저, 성별분포는 여자가 15명(6.0%) 남자가 234명(94.0%)으로 나타나 남자가 여자보다 높은 비율을 보이고 있다. 결혼여부는 미혼이 32명(12.9%), 기혼이 217명(87.1%)으로 나타났다.

연령으로 20~29세가 34명(13.7%), 30~39세가 132명(53.0%), 40~49세가 70명(28.1%), 50세 이상이 13명(5.2%)으로 나타났다. 학력은 고등학교 졸업이 2명(0.8%), 2~3년제 졸업이 124명(49.8%), 대학교 졸업이 98명(39.4%), 대학원 졸업이 25명(10.0%)으로 나타났다. 고용형태는 정규직이 247명(99.2%), 비정규직이 2명(0.8%)으로 나타났다. 직급은 사원이 178명(71.5%), 주임이 36명(14.5%), 계장&대리가 27명(10.8%), 장급이상이 8명(3.2%), 근속연수는 2년 이하가 3명(1.2%), 3~5년까지가 9명(3.6%), 6~9년까지가 34명(13.7%), 10년~14년까지가 110명(44.2%), 15년 이상이 93명(57.3%)으로 나타났다. 월 소득은 200만원 미만이 8명(3.2%), 200만원~300만원 미만이 27명(10.8%), 300만원~400만원 미만이 166명(66.7%), 400만원~500만원 미만이 46명(18.5%), 500만원 이상이 2명(0.8%)로 나타났다.

인구통계학적 특성에 대한 빈도분석결과 남성이 여성에 비해 높게 나타났으며, 기혼의 비율이 매우 높게 나타났다. 연령대를 보면 30~39세와 40~49세가 81.1%의 비중을 차지하고 있으며, 학력은 2~3년제 졸업과 대학교 졸업이 89.2%로 나타났다. 고용형태는 정규직이 매우 높으며 직급은 사원이 가장 많은 설문에 참여하였으며 근속연수는 10~14년이 가장 많으며 월 소득은 300만원~400만원 미만이 전체의 66.7%를 나타내고 있다.

<표 15> 표본의 인구통계학적 특성

구 분	변수	빈도(명)	비율(%)
성별	여성	15	6.0
	남성	234	94.0
결혼	미혼	32	12.9
	기혼	217	87.1
연령	20-29세	34	13.7
	30-39세	132	53.0
	40-49세	70	28.1
	50대 이상	13	5.2
학력	고등학교	2	.8
	2~3년제	124	49.8
	대학교	98	39.4
	대학원	25	10.0
고용형태	정규직	247	99.2
	비정규직	2	.8
직급	사원	178	71.5
	주임	36	14.5
	계장&대리	27	10.8
	장급이상	8	3.2
근속연수	2년 이하	3	1.2
	3~5년	9	3.6
	6~9년	34	13.7
	10~14년	110	44.2
	15년 이상	93	37.3
월 소득	200만원 미만	8	3.2
	200 - 300만원 미만	27	10.8
	300 - 400만원 미만	166	66.7
	400 - 500만원 미만	46	18.5
	500만원 이상	2	.8
합계		249	100.0

4.2 변수의 기술통계 분석

4.2.1 성격특성의 기술 통계분석

성격특성에 대한 기술통계분석은 다음 <표 16>와 같다.

<표 16> 성격특성에 대한 기술통계 분석

요인	항 목	평균	표준편차
친화성	나는 다른 사람들을 잘 이끄는 편이다.	3.61	.704
	나는 활동적인 사람이다.	3.60	.695
	나는 사교적이 편이다.	3.56	.716
외향성	나는 사람들에게 말하기를 좋아 한다.	3.69	.755
	나는 새로운 사람을 사귄 때 내가 더 적극적인 편이다.	3.78	.580
	나는 늘 새로운 일을 배우기를 좋아하는 편이다.	3.81	.618
	나는 다른 사람의 실수를 엄하게 다스리는 편이다.	3.74	.601
정서적 안정	나는 매사에 창의성이 있는 편이다.	3.80	.655
	나는 작은 일에도 흥분하고 성격이 급한 편이다.	3.54	.678
	나는 때때로 긴장되고 안절부절 못하는 경우가 있다.	3.58	.795
	나는 가끔 열등감과 강박감을 느낀다.	3.36	.827
	나는 문화생활과 여가를 즐기려고 노력한다.	3.43	.840
성실성	나는 깊이 생각하고 신중하게 처신하려고 노력 한다.	2.85	1.011
	나는 내 자신을 스스로 통제하기위해 노력한다.	3.2	1.018
	나는 매사에 정확한 편이다.	3.37	.804
개방성	나는 어떤 일을 하기 전에 사전에 미리 대비 하는 편이다.	3.34	.828
	나는 상상력과 창의력이 풍부하다.	3.47	.575
	나는 나와 다른 의견을 수렴 할 줄 안다.	3.58	.578
	나는 다른 사람과 협력하는 편이다.	3.54	.602
	나는 설정된 목표를 달성하기 위해 노력 한다.	3.65	.650

분석결과 친화성에서 나는 사람들에게 말하기를 좋아 한다.(M=3.69), 외향성에서 나는 늘 새로운 일을 배우기를 좋아하는 편이다.(M=3.81), 정서적 안정에서 나는 때때로 긴장되고 안절부절 못하는 경우가 있다.(M=3.69), 성실성에서 나는 매사에 정확한 편이다.(M=3.37), 개방성에서 나는 설정된 목표를 달성하기 위해 노력 한다.(M=3.69)의 평균이 높은 것으로 나타났으며 전체적인 성격특성 중에는 나는 늘 새로운 일을 배우기를 좋아하는 편이다.(M=3.81)가 가장 높으며 나는 깊이 생각하고 신중하게 처신하려고 노력 한다.(M=2.85)로 가장 낮은 평균을 보이고 있다.

4.2.2 조직유효성의 기술 통계분석

조직유효성에 대한 기술통계분석은 다음 <표 17>와 같다.

<표 17> 조직유효성에 대한 기술통계 분석

요인	항목	평균	표준편차
조직 유효성	나는 조직에 강한 애착과 소속감을 느낀다.	3.55	.559
	내가 열심히 노력하기만 하면 얼마든지 대우와 인정을 받을 수 있다고 생각한다.	3.07	.808
	나는 조직의 동료들과 함께하는 것이 즐겁다.	3.43	.663
	나는 조직의 직면한 문제를 나의 문제처럼 여긴다.	3.26	.706
	나는 조직에서 오랫동안 있을 수 있다면 행복 할 것이다.	3.34	.803

분석결과 조직유효성에서 나는 조직에 강한 애착과 소속감을 느낀다.(M=3.55)가 가장 높으며 내가 열심히 노력하기만 하면 얼마든지 대우와 인정을 받을 수 있다고 생각한다.(M=3.07)로 가장 낮은 평균을 보이고 있다.

4.2.3 직무성과의 기술 통계분석

직무성과에 대한 기술통계분석은 다음 <표 18>와 같다.

<표 18> 직무성과에 대한 기술통계 분석

요인	항목	평균	표준편차
직무 성과	나는 내게 맡겨진 업무책임량을 정해진 기간 내에 정확하고 적절하게 처리하고 있다.	3.73	.541
	나는 직위에 기대되는 직무를 수행하면서 성취감을 느낀다.	3.59	.603
	나는 개선이 요구되는 기관의 정책과 절차를 변화시키는 데에 책임을 가지고 있다.	3.22	.658
	나는 주어진 업무 수행에 대한 신뢰성이 향상 되었다고 생각한다.	3.47	.616
	나는 직무수행을 통해서 심리적 물리적 보상을 받는다.	2.96	.834

분석결과 직무성과에서 나는 내게 맡겨진 업무책임량을 정해진 기간 내에 정확하고 적절하게 처리하고 있다.(M=3.73)가 가장 높으며 나는 직무수행을 통해서 심리적 물리적 보상을 받는다.(M=2.96)로 가장 낮은 평균을 보이고 있다.

4.3 변수의 타당성과 신뢰도 검증

본 연구에서는 가설의 검증을 위하여 설문지를 통한 측정이 개념의 속성을 정확히 반영하는지를 알아보기 위해, 가설검증에 사용되는 변수의 측정도구에 대한 타당성(validity) 및 신뢰성(reliability)을 검토해 보고자 한다.

타당성(validity)이라 함은 측정도구가 측정하려는 결정차원을 얼마나 정확히 측

정했는가의 정도를 말하며 평가방법에 따라 세가지의 내용타당성, 기준타당성, 개념타당성으로 구분해 볼 수 있다.

개발되어진 척도가 측정하고자 하는 개념과 특성을 정확히 측정하고 있는 가를 파악하기 위해 타당성이 검증된다. 검증을 위해서 많이 사용되어지는 분석기법이 요인분석(factor analysis)이다. 요인분석은 다수의 변수들 상호 간의 상관관계를 기초로 많은 변수들 속에 내재하고 있는 체계적인 구조를 찾아내어 보려는 기법으로, 이를 통해서 연구자에게 변수의 형태로 주어진 많은 정보를 쉽고 간단하게 보다 적은 수의 요인으로 제시해 주는 분석방법이다(채서일, 2008).

본 연구에서는 구성개념에 대해 탐색적 요인분석을 실시하였고, 요인추출의 방법으로 고유값(eigenvalues)이 1 이상을 갖는 요인의 수만큼을 추출하는 방식을 적용하였으며, 각 변수와 요인 간의 상관관계의 정도를 나타내 주는 요인 적재값(factor loading)은 0.5 이상의 것을 사용하였다.

또한 본 연구에서는 표준형성 적절성의 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett의 구형성 검증을 이용한 요인분석의 적합성을 검증하였다. 우선 KMO는 단순 상관계수와 부분 상관계수의 크기를 비교하여 표본의 적절성을 결정하는 측정치로 범위는 0에서 1사이인데 1에 가까울수록 바람직하고, 최소한 0.5 이상이면 요인분석을 하기 적합하다고 판단할 수 있다(차석빈, 2001).

설문지를 통하여 수집된 자료들의 측정결과가 신뢰할 수 있게 하기 위해서는 측정상의 오차가 최소화되어야 한다.

또한 신뢰성(reliability)이라 함은 동일한 대상에 대해 어떤 측정도구(설문)를 반복하여 적용하였을 때, 항상 동일한 결과가 나오는가의 여부에 관한 문제이다. 이에 연구자가 사용한 측정도구가 알아내려고 하는 개념들이 얼마나 믿을만하게 측정하는지를 알아보는 방법이다. 신뢰도는 측정하고자하는 도구의 정확성이나 정밀성을 나타내어 주는 것으로서 의존 가능성 및 안전성 일치성과 예측 가능성 그리고 정확성과 동일한 의미를 갖는다.

신뢰도 분석(Reliability Analysis)은 동일한 개념들을 독립된 측정방법으로 측정하여 결과가 비슷하게 나타나야 한다는 것을 전제로 하고 있다(정충영, 최이규, 2001). 신뢰도분석은 어떤 질문을 일정한 시간을 두고 계속 할 경우 비슷한 답변이 계속되는지에 대해 판단하는 도구이다. 특히 이 신뢰도 분석은 요인분석의 결과 공통요인을 추출함에

있어서 공통요인의 추출이 제대로 되었는지에 대해 측정하는 매체로 흔히 사용하고 있다(허만형, 2001). 신뢰도 분석은 Cronbach's alpha(α)와 같은 일반적으로 사용되어지는 신뢰성 척도를 계산하고 구성변수들의 추가적 인수에 의해 형성된 척도이다. 항목의 가법척도에 대한 신뢰성 통계량을 산출하여 준다. 신뢰도 분석은 설문지가 잘 정교화된 문항들로 구성되어 있다면 분석이 바로 이루어지지만 일반적으로 요인분석(Factor Analysis)을 실행하여 몇가지 요인을 추출한 후 이들 요인들이 동질적인 변수들로 구성되어 있는지를 살펴보고자 할 때 이용된다(정충영, 최이규, 2001).

신뢰성 측정방법으로는 재측정법(retest method), 항목이분할법(split-halves method), 그리고 내적일치도법(internal consistency method) 등이 있다(서의훈, 2005), 『SPSS 통계분석』, 자유아카데미). 이 중에서 가장 많이 쓰는 방법은 응답자들에게 동일한 개념을 묻는 비슷한 질문을 해서 응답자들이 비슷하게 대답하였는지를 측정하는 내적일치도법이다. 내적 일치도는 내적일관성이라고도 하며, 항목들 간의 상관관계로써 평가되는데, 항목들 간의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다.

내적일관성에 의한 척도의 신뢰성 평가 법은 Cronbach's coefficient alpha를 이용하는 것이다. Cronbach's α 계수는 0에서 1사이의 값을 가지며, 높을수록 바람직하나 반드시 몇 점 이상이어야 한다는 일률적인 기준이 없다(김예영, 2013). 일반적으로 사회과학분야에서는 신뢰도의 값이 0.6 이상이면 보통이고, 0.7 이상이면 높은 측에 속하며, 0.8 이상이면 매우 높은 것으로 해석한다(감미너, 2014).

4.3.1 성격특성의 타당성 및 신뢰성 검증

성격특성의 요인분석 및 신뢰성 검증을 한 결과는 다음 <표 19> 와 같다. 먼저 성격특성을 측정하기 위한 전체 20개의 설문항목에 대해 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 주성분 요인(principal components) 추출방식 및 varimax 회전 방식으로 이루어졌고, 요인분석 적용 가능성의 검정결과 표준형성 적절성의 KMO측도는 .742, Bartlett의 구형성 검정치는 1855.237, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 성격특성 요인에 대한 요인 추출결과 5개의 요인이 도출되었으며, 총 분산 설명력은 62.925%로 나타났다. 각각의 요인명은 그 특성에 맞게 친화성, 외향성, 정서적 안정, 성실성, 개방성으로 명명하였다.

각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 친화성에 대한 신뢰도는 .893으로 나타났다으며, 외향성에 대한 신뢰도는 .789, 정서적 안정성에 대한 신뢰도는 .698, 성실성에 대한 신뢰도는 .769, 개방성에 대한 신뢰도는 .744로 20개 변수가 모두 요인구성에는 문제가 되지 않는 것으로 평가할 수 있고 성격특성 항목 구성은 연구에 대한 신뢰도와 타당도를 지니는 것으로 나타났다.

〈표 19〉 성격특성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

요인	항 목	요인적 재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
친화성	나는 다른 사람들을 잘 이끄는 편이다	.865	3.123 (15.617)	.893
	나는 활동적인 사람이다.	.873		
	나는 사교적이 편이다	.801		
	나는 사람들에게 말하기를 좋아 한다.	.865		
외향성	나는 새로운 사람을 사귄 때 내가 더 적극적인 편이다.	.867	2.536 (12.679)	.789
	나는 늘 새로운 일을 배우기 를 좋아하는 편이다.	.806		
	나는 다른 사람의 실수를 엄 하게 다스리는 편이다.	.808		
	나는 매사에 창의성이 있는 편이다.	.622		
정서적 안정	나는 작은 일에도 흥분하고 성격이 급한 편이다.	.669	2.135 (10.675)	.698
	나는 때때로 긴장되고 안절 부절 못하는 경우가 있다.	.775		
	나는 가끔 열등감과 강박감 을 느낀다.	.789		
	나는 문화생활과 여가를 즐 기려고 노력한다.	.623		

성실성	나는 깊이 생각하고 신중하게 처신하려고 노력 한다.	.713	2.440 (12.202)	.769
	나는 내 자신을 스스로 통제 하기위해 노력한다.	.797		
	나는 매사에 정확한 편이다.	.757		
	나는 어떤 일을 하기 전에 사전에 미리 대비 하는 편이다.	.773		
개방성	나는 상상력과 창의력이 풍부하다.	.746	2.351 (11.753)	.744
	나는 나와 다른 의견을 수렴 할 줄 안다.	.748		
	나는 다른 사람과 협력하는 편이다.	.812		
	나는 설정된 목표를 달성하기 위해 노력 한다.	.641		

주적분산설명력(%)= 62.925, df=190, KMO = .742

Bartlett 구형성 검정 $\chi^2 = 1855.237$ Sig. = .000

요인추출방법 : 주성분분석,

회전방법 : Kaiser 정규화가 있는 베리맥스

4.3.2 조직유효성의 요인분석 및 신뢰성 검증

조직유효성의 요인분석 및 신뢰성 검증을 실시한 결과는 다음 <표 20>과 같다. 브랜드가치에 대한 요인과 그에 따른 변수들 간의 요인분석과 신뢰성 검토를 위하여 실시한 요인분석에서는 선행연구로부터 추출된 5개의 변수를 요인 분석에 적용하였다.

요인분석 적용 가능성의 검정결과 표준형성 적절성의 KMO측도는 .859, Bartlett의 구형성 검정치는 541.813, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 총 분산 설명력은 65.205%로 나타났다. 각 요인에 대한 신뢰도 분석결과 조직유효성에 대한 신뢰도는 .846로 나타나 본 연구에서 사용한 각 요인들의 전체 신뢰도는 높은 측에 속하는 것으로 분석되었다.

<표 20> 조직유효성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

요인	항목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
조직 유효성	나는 조직에 강한 애착과 소속감을 느낀다.	.795	3.260 (65.205)	.861
	내가 열심히 노력하기만 하면 얼마든지 대우와 인정을 받을 수 있다고 생각한다.	.805		
	나는 조직의 동료들과 함께하는 것이 즐겁다.	.818		
	나는 조직의 직면한 문제를 나의 문제처럼 여긴다.	.797		
	나는 조직에서 오랫동안 있을 수 있다면 행복 할 것이다.	.822		

누적분산설명력(%)= 65.205, df=10, KMO=.859

Bartlett 구형성 검정 $X^2=541.813$ Sig.=.000

요인추출방법 : 주성분분석

회정방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스

4.3.3 직무성과의 요인분석 및 신뢰성 검증

직무성과에 대한 요인분석 및 신뢰성 검증을 한 결과는 다음 <표 21>과 같다. 직무성과에 대한 요인과 변수들 간의 타당성과 신뢰성 검토를 하기 위하여 실시한 요인분석에서 선행연구로부터 추출된 5개의 변수를 모두 요인분석에 적용하였다.

요인분석 적용 가능성의 검정결과 표준형성 적절성의 KMO측도는 .756, Bartlett 구형성 검정치는 533.499, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 총 분산 설명력은 59.474%로 나타났다. 각 요인들에 대한 신뢰도 분석 결

과 고객만족에 관한 신뢰도는 .824로 나타나서 본 연구에서 사용한 각 요인들의 전체적인 신뢰도는 높은 측에 속하는 것으로 분석되었다.

<표 21> 직무성과에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

요인	항목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's α
직무성과	나는 내게 맡겨진 업무책임량을 정해진 기간 내에 정확하고 적 절하게 처리하고 있다.	.757	2.951 (59.029)	.814
	나는 직위에 기대되는 직무를 수행하면서 성취감을 느낀다.	.797		
	나는 개선이 요구되는 기관의 정책과 절차를 변화시키는 데 에 책임을 가지고 있다.	.792		
	나는 주어진 업무 수행에 대 한 신뢰성이 향상 되었다고 생각한다.	.800		
	나는 직무수행을 통해서 심리 적 물리적 보상을 받는다.	.690		

누적분산설명력(%)=59.029, df=10, KMO=.805

Bartlett 구형성 검정 $X^2=427.838$ Sig.=.000

요인추출방법 : 주성분분석

회정방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스

4.4 상관관계분석

각 요인들 간에 관계여부 측정을 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시한 결과 다음 <표 22>와 같다.

분석결과 친화성 요인과 상관관계가 가장 높은 요인은 직무성과 요인(.313**)이며, 외향성 요인은 조직유효성 요인(.128*), 정서적 안정 요인은 개방성 요인(.158*), 성실성 요인은 조직유효성 요인(.429**), 개방성 요인은 조직유효성 요인(.336**)으로 나타났다. 조직유효성 요인은 직무성과 요인(.557**)과 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 따라서 선택속성 요인은 종속변수인 조직유효성과 직무성과 간의 상관관계분석결과 유의한 관계인 것으로 나타났다.

<표 22> 상관관계분석

	친화성	외향성	정서적 안정	성실성	개방성	조직 유효성	직무 성과
친화성	1						
외향성	.203**	1					
정서적안 정	.209**	-.079	1				
성실성	.179**	.092	.012	1			
개방성	.165**	.021	.158*	.276**	1		
조직 유효성	.188**	.128*	-.063	.429**	.336**	1	
직무성과	.313**	.126*	.037	.213**	.196**	.557**	1

*p<0.05 **p<0.01

4.5 가설의 검증

4.5.1 가설 1의 검증

4.5.1.1 호텔 조리사의 성격특성과 조직유효성의 관계

호텔 조리사의 성격특성 요인과 조직유효성의 관계를 알아보기 위해 회귀 분석을 실시한 결과는 다음 <표 23>과 같다.

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R^2 값은 26.2%로 나타났으며, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다($F=17.240$ $p<.001$). 성격특성 중 정서적 안정, 성실성, 개방성 요인이 조직유효성에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다.

성격특성 요인 중 성실성, 개방성 요인이 조직유효성에 상대적 영향력이 큰 것으로 나타났고, 본 연구의 가설처럼 정서적 안정, 성실성, 개방성 2개의 요인이 유의한 영향을 미치고 있었으나, 친화성, 외향성 요인은 본 연구의 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설과는 다르게 조직유효성에 유의하지 않은 것으로 나타났다.

이에 따라 성격특성 3개의 요인은 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 부분 채택 되었다.

<표 23> 호텔 조리사의 성격특성과 조직유효성의 관계

독립변수	비표준화계수		표준 화 계수	t	유의확률	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	1.433	.370	—	3.877	.000	—	—
친화성	.085	.050	.100	1.704	.090	.876	1.142
외향성	.068	.063	.062	1.083	.280	.940	1.063
정서적안정	-.144	.053	-.122	-2.132	.034*	.923	1.083
성실성	.255	.044	.340	5.845	.000***	.899	1.112
개방성	.285	.068	.243	4.170	.000***	.892	1.121
$R^2=.262$ $Adj R^2=.247$ $F=17.240$ $p=.000$							

a.종속변수: 조직유효성

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

4.5.2 가설 2의 검증

4.5.2.1 호텔 조리사의 성격특성 요인과 직무성과의 관계

호텔 조리사의 성격특성 요인과 직무성과의 관계를 알아보기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 24>과 같다.

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R²값은 14.0%로 나타났으며, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다(F=17.914, p<.001). 성격특성 요인 중 친화성, 성실성 요인이 상대적 영향력이 큰 것으로 나타났다. 외향성, 정서적 안정, 개방성은 본 연구의 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설과는 다르게 직무성과에 유의하지 않은 것으로 나타났다.

이에 따라 친화성, 성실성 요인은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 부분 채택되었다.

<표 24> 호텔 조리사의 성격특성 요인과 직무성과의 관계

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	1.572	.425	—	3.698	.000	—	—
친화성	.241	.058	.267	4.197	.000***	.876	1.142
외향성	.065	.072	.055	.894	.372	.940	1.063
정서적안정	-.034	.061	-.035	-.562	.575	.923	1.083
성실성	.101	.050	.127	2.025	.044*	.899	1.112
개방성	.151	.079	.121	1.925	.055	.892	1.121

R²=.140 Adj R²=.122 F=7.914 p=.000

a.종속변수: 직무성과

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

4.5.3 가설 3의 검증

4.5.3.1 조직유효성과 직무성과의 관계

조직유효성과 직무성과의 관계를 알아보기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 25>과 같다. 회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R^2 값은 31.0%로 나타났다으며, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다($F=111.061$, $p<.001$). 조직유효성이 높을수록 직무성과가 높아지는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다.

<표 25> 조직유효성과 직무성과의 관계

독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	1.395	.196	—	7.126	.000	—	—
조직유효성	.594	.056	.557	10.539	.000***	1.000	1.000
$R^2=.310$ Adj $R^2=.307$ $F=111.061$ $p=.000$							

a. 종속변수: 직무성과

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

4.5.4 연구가설의 검증결과

호텔조리사의 성격특성이 조직유효성 및 직무 성과에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 분석한 가설의 검증 결과는 다음 <표 26>와 같다.

<표 26> 가설의 검증 결과

가설	가설내용	채택 여부
H 1	호텔 조리사의 성격특성요인이 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H 1-1	성격특성요인의 친화성은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H 1-2	성격특성요인의 외향성은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H 1-3	성격특성요인의 정서적안정은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H 1-4	성격특성요인의 성실성은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H 1-5	성격특성요인의 개방성은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H 2	호텔 조리사의 성격특성요인의 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H 2-1	성격특성요인의 친화성은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H 2-2	성격특성요인의 외향성은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H 2-3	성격특성요인의 정서적안정은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H 2-4	성격특성요인의 성실성은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H 2-5	성격특성요인의 개방성은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H 3	조직유효성은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

가설 1의 검증에서 호텔 조리사의 성격특성요인이 조직유효성에 미치는 영향에는 H1-1의 성격특성요인의 친화성은 조직유효성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 조사되어 기각되었다.

H1-2의 성격특성요인의 외향성은 조직유효성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 조사되어 기각되었다.

H1-3의 성격특성요인의 정서적안정은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다.

H1-4는 성격특성요인의 성실성은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다.

H1-5는 성격특성요인의 개방성은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다.

따라서 가설 1인 호텔 조리사의 성격특성요인이 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 부분 채택되었다.

가설 2의 검증에서 호텔 조리사의 성격특성요인이 직무성과에 미치는 영향에는 H2-1의 성격특성요인의 친화성은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다.

H2-2의 성격특성요인의 외향성은 직무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 조사되어 기각되었다.

H2-3의 성격특성요인의 정서적안정은 직무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 조사되어 기각되었다.

H2-4는 성격특성요인의 성실성은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다.

H2-5는 성격특성요인의 개방성은 직무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 조사되어 기각되었다.

따라서 가설 2인 호텔 조리사의 성격특성요인이 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 부분 채택되었다.

가설 3의 검증에서 조직유효성은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다.

V. 결 론

5.1 연구 결과의 요약

본연구의 목적을 달성하기 위하여 성격특성, 조직유효성 및 직무성과에 대한 다양한 선행연구자의 이론과 이에 관련된 변수들 간의 관계를 도출하였으며, 이론적 배경을 통하여 나타난 성격특성과 조직유효성, 직무성과와 관련 변수들 간의 관계에 대한 연구모형을 제시하고, 이에 따른 연구가설을 도출하였다.

수집된 자료는 SPSS 18.0 통계 패키지 프로그램을 이용하였으며, 분석 방법에는 기초자료를 분석하기 위한 빈도분석과 측정항목에 대한 신뢰성 및 타당성 분석을 위한 요인분석을 실시하였다. 그리고 가설 검증을 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과를 살펴보면

첫째, 본 연구의 분석을 위해서 설문조사를 통하여 정량적인 조사를 하였다. 설문조사는 서울 및 경기소재의 특1급 호텔에 근무하는 조리사를 대상으로 270부 중 유효표본 264부(97.7%)를 획득하였으나 조사의 타당성을 높이기 위하여 249부(92.4%)를 최종적으로 사용하였다. 인구통계에 대한 분석에 대해서는 빈도분석을 실시하였으며, 호텔조리사는 남성이 94%로 남성이 월등히 높은 비율을 보이고 있으며 연령대는 30~39세가 가장 많았으며 학력은 2~3년제 대학이상이 99%이상으로 분석되었고 정규직이 99%이상이며 사원의 비율이 71.5%이며 근속연수는 10년 이상이 81.5%이며 월 소득은 300~400만원미만이 가장 많은 빈도를 보이고 있다. 이런 분석 결과를 보면 호텔에 조리사는 남성이 월등히 많으나 정규직으로 10년 이상 있어도 직급이 사원인 경우가 많고 급여도 근속연수에 비하여 낮은 상태를 나타내고 있는 것을 알 수 있어 호텔 조리사의 근무환경이나 복지에 많은 문제점을 알 수 있다.

둘째, 변수의 기술적 통계분석을 실시한 결과 성격특성 항목 중 ‘나는 늘 새로운 것을 배우기를 좋아하는 편이다.’가 평균이 3.81로 가장 높게 나타났으며 ‘나는 깊이 생각하고 신중하게 처신하려고 노력 한다.’가 평균

2.85로 가장 낮게 나타난 것을 알 수 있다. 조직유효성에서 ‘나는 조직에 강한 애착과 소속감을 느낀다.’의 평균이 3.55로 가장 높은 분포를 보였으며 직무성과에서도 ‘나는 내게 맡겨진 업무책임량을 정해진 기간 내에 정확하게 적절하게 처리하고 있다.’가 3.73로 높은 것을 알 수 있다. 이런 결과에서 조리사들은 늘 새로운 것을 배우고자 하는 욕구가 강한 것을 알 수 있으며 행동에 대한 적극성보다는 수동적인 성향이 강한 것을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 조직에 강한 애착과 소속감을 가지고 있으며 맡은 업무처리를 완수하기 위한 노력을 하고 있음을 알 수 있다.

셋째, 호텔조리사의 성격특성, 조직유효성, 직무성과에 대해서는 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 성격특성에 대한 타당성 및 신뢰도 검증을 위한 탐색적 요인 분석과 신뢰도 분석 결과, 요인적재량은 0.6이상으로 나타났으며 Cronbach's Alpha값은 0.6 이상으로 본 연구의 측정항목들의 타당성 및 신뢰도에 문제가 없는 것으로 나타났다. 탐색적 요인 분석을 실시한 결과, 성격특성은 친화성, 외향성, 성실성, 개방성, 정서적 안정의 5개 요인이 도출되었고, 조직유효성과 직무성과도 각각 5가지 요인이 도출되었으며, 성격특성의 빈도 분석결과는 친화성, 외향성, 성실성, 개방성, 정서적 안정 순으로 나타남을 알 수 있다.

넷째, 연구 개념간의 상관관계를 분석한 결과 분석결과 친화성 요인과 상관관계가 가장 높은 요인은 직무성과 요인이며, 외향성 요인은 조직유효성 요인과 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 따라서 선택속성 요인은 종속변수인 조직유효성과 직무성과 간의 상관관계분석결과 유의한 관계인 것으로 나타났다.

다섯째, 연구의 가설 검증을 위해서 다중회귀분석을 실시하였다. 외식업체 종사자의 성격특성이 조직 유효성에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 성격특성 중 정서적 안정, 성실성, 개방성은 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 채택 되었으며 친화성 외향성은 기각되었음을 알 수 있다. 친화성, 성실성은 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었으나 외향성, 정서적 안정, 개방성은 기각되었음을 알 수 있다. 호텔 조리사의 조직유효성이 직무성과에 미치는 영향관계를 분석한

결과, 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5.2 연구결과에 대한 시사점

본 연구는 도출되어진 연구결과를 바탕으로 하여 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 실증분석 결과, 개인의 성격특성에 따라 조직유효성이 다르게 나타나고 있었다. 성격특성 요인 중 친화성은 친절성, 호감성, 순응성으로 표현되며 타인에 대한 신뢰와 관심 및 관대한 정서를 의미하고 있으나 조직이 얼마나 유효한가를 나타내는 조직 유효성에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며 성격특성 요인 중 신체 에너지가 밖으로 넘치기 때문에 항상 외부의 타인이나 환경에 의해서 영향을 받으며, 타인의 교제나 상호작용을 원하며 타인의 관심을 끌고자 하는 행동을 보이는 외향성(조익준, 2005)은 조직 유효성에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 반면 정서적 안정, 성실성, 개방성은 조직유효성에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이는 개인의 성격을 타인과 구별해 주는 특징적인 양식으로서, 직무를 수행하는데 지대한 영향을 미칠 수 있음을 나타내고 있다. 즉, 호텔조리사의 성격특성에 따라 조직유효성이 달라질 수 있음을 의미하며, 외식업체의 생존과 번영에 중요한 요인으로서 외식업체의 경영자와 인사담당자들은 종사원을 선발할 때 이러한 점을 고려할 필요가 있다.

둘째, 성격특성이 직무성과에 미치는 영향에서는 성격 요인 중 타인에 대한 신뢰나 관심 등의 관대한 정서를 의미하는 친화성이 중요하며 신중함과 분별력을 대변하며, 본인의 직무이행에 철저한 특성을 보이는 성실성이 중요한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이는 성실하며, 감정조절과 판단의 차원을 가진 종사원을 선발하는 것은 중요하다고 할 수 있다. 그러나 성격유형에 따른 근무부서 배치와 세부적인 일을 할 때 자신의 성격에 맞는 직무를 부여하거나 선택 받게 한다면, 인적 자원의 의존도가 높은 외식업에 좀 더 효율적이고 합리적인 조리사에 대한 조직의 효과를 높일 수 있게 될 것이다. 성과에 기반 한 평가의 공정성, 경력개발의 확대와 같은

인적자원관리의 실행이 매우 중요하다는 점을 제시해주고 있다.

본 연구는 아직 많은 연구가 이뤄지지 않은 성격 특성에 따른 조직 유효성과 직무성과에 미치는 영향 등을 통합적으로 규명하는 것이다. 이를 통하여 호텔 조리사의 성격특성과 조직유효성 및 직무성과와의 구체적인 영향관계를 검증하고, 국내 외식기업의 조직유효성을 강화할 수 있는 효율적인 인적자원관리의 시사점을 제시하는데 의의를 두고 있다.

5.3 연구의 한계점과 향후 연구방향

본 연구에서는 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 이에 따라 그 한계를 극복하기 위한 방향을 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구는 특1급 호텔조리사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문대상은 서울, 경기소재 특1급 호텔조리사를 대상으로 실증분석을 실시하였다. 따라서 전체 호텔 조리사에 적용하는 데는 한계가 있으며 향후에는 신뢰도를 높이기 위해 연구 표본을 확대하여야 할 필요가 있다.

둘째, 본 연구의 실증 연구를 통한 설문조사에 있어 응답자가 근무시간 전후 시간대와 쉬는 시간 또는 퇴근 시간 전이나 후가 될 수 있었기에 솔직한 응답이 이루어지지 못했을 가능성이 있다. 또한 그날의 기분에 따라 설문응답의 변화가 차이가 날 수 있는 상황으로 1회에 의한 설문조사의 방법에 의존함으로써 횡단적 조사에 대한 문제점을 완전히 극복하기 어려웠다는 한계점이 있다. 앞으로의 후속 연구에서는 연구결과의 정확성을 높일 수 있도록 객관적으로 연구자가 대상을 선정하여야 할 것이며 개별 면담 및 관찰, 또는 사례연구 등의 다양한 방법을 통해 연구해야 할 것이다.

따라서 향후 연구에서는 위에서 제시한 한계점을 보완하여 더욱 깊이 있는 연구방법 측면을 고려하고 그 결과를 도출하여야 할 것이고 범위를 더욱 확대하여 일반적인 결과를 도출해야 할 것이고 다양한 주체를 대상으로 한 성과에 미치는 영향관계의 검증이 이루어지는 것이 바람직 할 것이다. 또한 호텔조리사의 성격 특성에 따른 조직유효성이 직무성과에 영향을 미치는 실증적 연구를 좀 더 세분화되고 인적관리 측면에서 많은 연구가 이루어져야 할 것이다.

【참고문헌】

1. 국내문헌

- 고봉호. (2015). 브런치카페의 선택속성이 고객만족과 재방문 의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 석사학위논문.
- 권한진. (2011). 조직문화유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 동신대학교 박사논문.
- 권혁성. (2014). 프리미엄 슈퍼마켓의 시각적 상품전략이 고객만족과 구매행동에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김경자. (2014). 약선요리전문점의 메뉴선택속성이 고객만족 및 장기관계지향성에 미치는 영향 관계연구, 한성대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김경희. (2000). 사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인, 서울여자대학교 대학원, 박사학위 청구논문.
- 김교헌 외 2인 역. (2012). 『성격심리학』, 서울 : 학지사. :25
- 김기영. (2001). 호텔조리부분의 Outsourcing 전략에 관한 연구, 경기대학교 서비스 경영전문대학원, 석사학위 논문.
- 김대원, 박철민. (2004). 공정성과 조직시민행동의 행정 서비스 질에 대한 영향분석 『한국행정학회』, 38(1):115-136
- 김미녀. (2014). 발효식품의 선택속성이 소비자 구매행동에 미치는 영향, 순천대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 김법섭. (2005). 사회복지조직 중간관리자의 리더십유형과 구성원의 직무성과의 차이에 관한 연구 국민대학교 행정대학원 석사학위 청구 논문.
- 김병창. (1992). 組織코미트먼트와 職務인볼브먼트가 組織有效性に 미치는 影響에 관한 研究, 世宗大學校 大學院, 박사학위 논문.
- 김애영. (2013). 윤리적 외식상품에 대한 소비가치가 태도 및 구매의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김영훈. (2012). 공항 종사자의 직무만족과 이직의도에 관한 연구 : 인천국제

- 공항 협력사 중심으로. 한국항공대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김종재. (1991). 『조직 행동론』, 서울 박영사. :17
- 김지현. (2013). 조직 내 비공식 멘토링 상황에서 멘토링 기능과 특성이 조직 유효성에 미치는 영향, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김태희. (2001). 企業의 財務構造 改善을 위한 租稅支援制度 考察, 건국대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 김화중. (2015). 조직의 직무특성 조직공정성 조직유효성과의 관계에 관한 연구, 건양대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김희영. (2015). 실버세대의 외식소비성향에 따른 레스토랑 선택속성이 고객 행동의도에 미치는 영향, 한성대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 남기일. (2009). 프로축구 지도자의 리더십유형에 따른 조직유효성 결정요인에 관한 연구, 경희대학교 체육대학원, 석사학위논문.
- 남모드레. (2012). 개인의 성격 특성이 조직몰입과 조직구성원 행동에 미치는 영향 : 서비스제공부서와 서비스지원부서간의 조절효과를 중심으로, 세종대학교 대학원, 석사학위논문.
- 노안영, 강영신. (2003). 『성격심리학』, 서울 학지사. :54
- 문인숙. (2010). 5요인 성격특성과 정서 노동이 항공기승무원의 심리적소진에 미치는 영향, 경성대학교 석사학위논문.
- 박기찬. (2011). 경찰공무원의 직무특성이 직무성과에 미치는 영향:정보기술(IT) 활용도의 매개와 조절효과를 중심으로, 미간행, 인하대학교 대학원, 박사학위 청구논문.
- 박광용. (2007). 호텔조리사의 직무환경과 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향, 경기관광대학원, 석사학위논문.
- 박두병. (2015). 특급호텔조리사의 성격특성과 조직침묵이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 영산대학교 대학원, 석사학위논문.
- 박미선. (2011). 성격유형에 따른 감성 지능 심리적 웰빙 직무성과간의 인화관계 연구, 경희대학교대학원, 박사학위논문.
- 박병길. (2012). 레지던스호텔 종사원의 임파워먼트와 직무만족에 관한 연구, 한성대학교 경영대학원, 석사학위논문.

- 박아청. (2008). 성별에 따른 고등학생의 애착, 자아정체감 및 진로의사결정 수준과의 관계, 『교수심리연구』, 한국교육심리학회. 22(1):69-85
- 박용덕. (2006). 개인특성과 조직특성에 따른 조직 갈등이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 충남대학교 석사학위논문.
- 박주희. (2009). 스포츠조직에서 멘토의 유머감각에 따른 멘토링 기능과 조직 유효성에 관한연구, 계명대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 배성현, 최은희. (2007). 정서적 성향 및 상사부하 교환관계가 직무긴장, 조직 시민행동에 미치는 영향, 『대한비즈니스리뷰』 20(3):1289-1324
- 백기복. (2006). 이슈 리더십과 성과간의 관계에 관한 실증연구 『한국인사조직학회』 :79-115
- 손규태. (2015). 대기업 종사자가 인식한 직무성과와 경력개발지원, 조직몰입, 경력몰입 및 조직시민행동의 인과적 관계, 서울대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 송진섭. (2009). 호텔 주방종사자의 직무특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원, 석사학위논문.
- 신유근. (1991). 韓國企業의 社會參與活動 『사회과학논평』 : 한국사회과학 연구협의회. (9):73-85
- 신혜정. (2004). 중2합사회복지관 사회복지사의 조직몰입과 직무성과에 영향을 주는 개인 및 조직특성에 관한 연구, 서울여자대학교 사회복지대학원, 석사학위논문.
- 안창규. (1997). 진로상담의 발전 과제와 전망 『한국진로상담학회지』 : 한국진로상담학회 2(1):1-16
- 양동혁. (2007). 호텔레스토랑 스토리텔러의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구, 경기대학교 관광전문대학원, 석사학위 논문.
- 양창삼. (1994). 부버의 대화 및 공동체 사상에 관한 연구 『기업경영연구』 : 한양대학교 기업경영연구소 6:57-85
- 여수경. (2012). 중소기업 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크의 관계에서 지식공유의 매개효과와 네트워크 접근성의 조절효과. 서울대학교 대학원, 석사학위논문.

- 오석태. (2003). 호텔조리사 문화가 조직유효성에 미치는 영향, 대전대학교 대학원, 박사학위논문.
- 오광식. (2010). 지방자치단체 복지업무 담당공무원들의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향, 목포대학교 대학원, 석사학위논문.
- 우석봉. (2000). 호텔종사원의 조직시민 행동과 선행요인 및 직무성과간의 관계에 관한 연구, 경성대학교 대학교, 박사학위 논문.
- 우현주. (2013). 편의점도시락 패키지디자인의 이미지가 소비자태도 및 구매의도에 미치는 영향, 경기대학교 일반대학원, 석사학위논문.
- 유경식. (2015). 패스트푸드의 브랜드 이미지가 구매의도와 재방문에 미치는 영향, 경기대학교 일반대학원, 석사학위논문.
- 유성희. (2009). 경력개발제도가 연구개발 인력의 조직몰입에 미치는 영향 연구, 연세대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 유지용. (2011). 변혁적 리더십이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향, 경희대학교 대학원, 석사학위논문.
- 유태용, 이도형. (1997). 다양한 직군에서의 성격의 5요인과 직무수행간의 관계 『기업경영연구』 : 광운대학교 기업경영연구소 5: 69-94.
- 유정남. (1998). 『호텔경영론』, 기문사. :61
- 유희경, 김미연, 정희경. (2007). 외식기업종업원의 Big 5 성격요인 조직지원 인식과 고객성과의 관계 분석, 호텔경영학연구, 16(5): 201-219.
- 윤정구, 임준철. (1998). 공정성이 조직효과성에 미치는 영향력에 관한 연구 『한국행정학회』, 한국행정학회 32(3): 55-72.
- 윤정혜. (2002). 사회복지전담 공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한연구, 서울여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이난희. (2012). 간호사의 조직 커뮤니케이션이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 한국교통대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이동홍. (2007). 호텔 조리사의 성격유형에 따른 환경부합, 직무만족 및 직무성과와의 관계, 순천대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이성희. (2011). 호텔 조리사의 성격유형에 따른 환경부합, 직무만족 및

- 직무성과와의 관계 연구, 순천대학교 박사학위논문.
- 이세한. (2013). 직무환경요인이 사회복지 전담공무원의 직무만족과 직무 성과에 미치는 영향-조직지원인식의 매개 및 조절효과를 중심으로, 청주 대학교대학원, 박사학위논문.
- 이승현, 김승건, 최재녕. (2004). 조직특성과 개인 성격이 조직몰입에 미치는 영향 『한국행정논집』 : 한국정부학회 16(4): 735~757.
- 이영. (2015). 직무만족과 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 명지대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이인재. (1993). 사회복지실무자의 직무성과 결정요인, 미간행, 서울대학교 대학원, 박사학위 청구논문.
- 이현웅. (2014). 숙련서비스 종사원의 직무교육이 직무만족 및 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 광운대학교 대학원.
- 이형주. (2005). 호텔종업원의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 직무 자원 활용과 종업원서비스 지향성의 매개역할, 경기대학교 서비스경영전문대학원, 박사학위논문.
- 이형룡, 이상희, 김점남. (2004). 호텔 식음료직원의 개인특성이 상사, 부하 간 교환관계, 부하직원의 갈등지각 및 커뮤니케이션의 개방성에 미치는 영향 『호텔경영학연구』 : 한국호텔외식경영학회 13(1): 61-78.
- 이호진. (1994). 사회복지전문요원의 직무성과에 관한 연구:Client의 만족도를 중심으로, 미간행, 영남대학교 대학원, 박사학위 청구논문.
- 이찬욱. (2014). 호텔조리종사원의 성격특성요인(Big 5), 리더-종사원교환관계(LMX)가 개인혁신행동에 미치는 영향, 동의대학교 대학원. 석사학위논문.
- 임기석. (2008). 기업 내 조직구성원의 학습자기주도성과 개인직무성과와의 상관관계, 고려대학교 대학원, 석사학위논문.
- 임영규. (2011). 경찰공무원의 직무특성이 직무성과에 미치는 영향, 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 장원섭, 장지현, 유지은. (2008). 멘토링이 조직의 비재무적 성과에 미치는 영향 『한국직업교육학회』 . 한국직업교육학회지, 27(3):109-138.

- 장현진. (2012). 기업 사내자격 소지자의 자격 취득 동기와 인적자원개발 효과 변인의 인과적 관계, 서울대학교, 미출판, 석사학위논문.
- 전경혜. (2008). 조직구성원의 성격특성이 서비스지향성과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 금융회사 콜센터 텔레마케터를 대상으로, 경희대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 정영복. (2015). 호텔조리사간의 침묵과 개인 특성이 조직 몰입에 미치는 영향, 한성대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 정종기. (2014). 대구경북경제자유구역청의 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향 분석, 경북대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 정종훈. (2002). 『식음료 경영론』. 백산 출판사. :47
- 조민. (2015). 한식레스토랑 서비스품질이 고객만족과 행동의도에 미치는 영향, 강릉원주대학교 일반대학원, 석사학위논문.
- 조휘일. (1991). “한국 사회복지분야의 자원봉사 행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구”, 한국사회복지학 18: 117-150.
- 천덕상. (2013). 조리사의 성격특성이 소진 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구:특급 호텔조리사를 중심으로, 경기대학교, 박사학위논문.
- 채영병. (2005). 고등학교교사의 개인 배경역할 갈등 학교조직 풍토 자아효능감과 직무만족의 관계, 서울 대학원, 박사학위논문.
- 최낙조. (2006). 사회복지전담공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서울시립대학교 대학원, 석사학위논문.
- 최우승. (2001). 호텔조리사의 주방관리 단계별 업무중요도 및 업무수행도 평가, 연세대학교 생활환경대학원, 석사학위 논문.
- 최원수. (2009). 광고크리에이터의 감성 사회적 지능과 창의적 성향 및 직무성과 인식의 인간관계에 관한 분석, 홍익대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최재열. (1991). 직무만족수준의 결정요인에 고나한 실증적 연구, 조선대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최철수. (2002). 여행사 종사원의 임파워먼트와 직무성과에 관한 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최홍식. (2010). 리조트 직원의 감정부조화가 직무만족과 조직몰입에 미치는

- 영향, 세종대학교 관광대학원, 석사학위논문.
- 하동현, 박은진. (2008). 호텔 식음료부문 상사의 리더십이 종사자의 조직 시민 행동 및 직무성가에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광연구』, 대한관광경영학회, 22(4): 189-206.
- 한규임. (2005). 조리사 직무 스트레스와 이직의도 연구. 경기대학교 대학원, 석사학위논문.
- 현재욱. (2013). 호텔 중간 관리자의 리더십이 종사원의 조직시민행동에 미치는 영향, 한성대학교 경영대학원, 석사학위논문
- 홍동표. (2013). 호텔 조리사의 직무만족, 자기 효능감, 고객지향성, 서비스지향성 및 직무성과간의 영향 관계, 우송대학교, 박사논문 p.72.
- 홍승우. (2013). CS교육훈련이 호텔주방종사원의 조직유효성에 미치는 영향, 경기대학교 일반대학원, 석사학위논문.
- 황구현. (2010). 教師의 學校組織公正性 認識, 리더-構成員 交換關係 (LMX), 組織支援認識이 學校組織效果性에 미치는 影響, 인하대학교 대학원 박사학위 논문.

2. 국외문헌

- A, Caspi.& D. J, Bem.(1990). Personality continuity and change across the life course.
- A. Locke, (1976), The Nature and Cause of Job Satisfaction, Handbook of Industrial and Organizational Psychology, M. D. Dunnette(ed), Chicago Rand-Mcnally.
- Allport, 1937, Gordon W. Allport, Personality: A Psychological Interpretation, The Journal of social psychology 4:493-498 .
- Allport, G. W., Personality: A Psychological Interpretation, New York, Holt, Rinehart & Winston.
- Bernerth, Armenakis, Feild, Giles & Walker, 2007, Carver, C S, & Scheier, M. F.(2006), M, Dermody. & R, Holloway.(1998).
- Costa, P. T. Jr. and R. R. Mc Crae, The NEO Personality Inventory Manual, Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, 1985.
- D. W, Fiske. (1949). Consistency of the factorial structures of personality ratings from different sources, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 44.
- E. C, Tupes. & R. E, Christal. (1961). Recurrent personality factors based on trati ratings, *USAF ASD Technical Report*, pp.61-9), Norman(W. T, Norman.(1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes :Replicated factor structure in peer nomination personality ratings, *Journal of Abnormal & Social Psychology*, 66.
- F. Frank. & Hal, Pickle.(1968). Componets of effectiveness in small organization, *Administrative. Science Quarterly*, 13.
- Goldberg, (1990);Costa & Mc Crae, (1992); 김병준, (2006), Goldberg, L. R.(1990), "TLanguage and individual differences: The big-five factor structure",*Journal of Personality and Social*

- Psychology, 59(6), pp.1216–1291. L. Pervin (Ed.), *Handbook of Personality*, New York: Guilford Press.
- Goldberg, (1990), Costa & McCrae, (1992); 김병준, 2006 Goldberg, L. R. (1990), "Language and individual differences: The big-five factor structure", *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6).
- G. W. Allport. & H. S. Odbert. (1936). *Trait names: A psychological interpretation*, New York: Holt, Rinehart & Winston.
- H. Presser. *Demografia, feminismo y el nexo entre ciencia y politica* Revista mexicana de sociologia (2000). pp.3–44.
- I. M. Jawahar. T. H. Stone. & J. L. Kisamore. (2007), *Role Conflict and Burnout: The Direct and Moderating Effects of Political Skill and Perceived Organizational Support on Burnout Dimensions* 14(2).
- Jaworski & Kohli, (1993), I. M. Jawahar. T. H. Stone. & J. L. Kisamore. (2007).
- J. M. Digman. (1990), *Personality structure :Emergence of the five-factor model*, *Annual Review of Psychology*, 41.
- Journal of Administration in Social Work*. 14, The howorth press.
- McCrae, R. R. and P. T. Jr. Costa, (1985), "Updating Norman's Adequate Taxonomy: Intelligence and Personality Dimensions in Natural Language and in Questionnaires", *Journal of Personality & Social Psychology*, 49.
- M. Dermody. & R. Holloway, (1998), *Recruitment and Retention of Managers: Developing a Management, Cornell Hospitality Quarterly*, unknown 39(6).
- Millar, K. I. (1990). "performance Appraisal of Professional Social Workers".
- Parker & Stumpf, (1998), *A validation of the five-factor model of*

personality in academically talented youth across observers and instruments, *Personality and individual differences*, 25(6):1005–1026.

Paro, Georgiou. (1973). The goal paradigm and notes towards a counter paradigm.

P. G, Neslihan, B, Ustun. & E, Gigliotti. (2009), Conceptualization of Burnout From the Perspective of the Neuman Systems Model 22(3).

T. E, Becker., D. M, Randall. & C. D, Riegel. (1995). The multidimensional view of commitment and the theory of reasoned action: A comparative evaluation, *Journal of Management*, 21(4).



【부 록】

설 문 지

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

안녕하십니까?

본 설문지는 「호텔조리사의 성격특성이 조직 유효성 및 직무성과에 미치는 영향」에 관한 연구를 위하여 작성된 것입니다.

귀하의 솔직한 답변은 본 연구에 많은 도움이 될 것입니다. 귀하의 답변 내용은 오직 본인의 연구목적으로만 사용되며, 절대 노출하지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘신 중에도 협조하여 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2015 년 10 월

한성대경영대학원 호텔관광외식경영학과 외식경영전공

지도교수 : 관광학 박사 박 종 혁

연구자 : 안 창 배

e-mail : cban1226@naver.com

A. 다음의 항목은 호텔 조리사의 성격특성에 관한 질문입니다.

귀하께서 생각하는 성격특성에 대하여 해당 숫자에 (V)표 하여 주십시오.

	문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
친화성	1.나는 다른 사람들을 잘 이끄는 편이다	①	②	③	④	⑤
	2.나는 활동적인 사람이다.	①	②	③	④	⑤
	3.나는 사교적이 편이다	①	②	③	④	⑤
	4.나는 사람들에게 말하기를 좋아 한다.	①	②	③	④	⑤
외향성	5.나는 새로운 사람을 사귄 때 내가 더 적극적인 편이다.	①	②	③	④	⑤
	6.나는 늘 새로운 일을 배우기를 좋아하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	7.나는 다른 사람의 실수를 엄하게 다스리는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	8.나는 매사에 창의성이 있는 편이다.	①	②	③	④	⑤
정서적 안정	9.나는 작은 일에도 흥분하고 성격이 급한 편이다.	①	②	③	④	⑤
	10.나는 때때로 긴장되고 안절부절 못하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
	11.나는 가끔 열등감과 강박감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	12.나는 문화생활과 여가를 즐기려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
성실성	13.나는 깊이 생각하고 신중하게 처신하려고 노력 한다.	①	②	③	④	⑤
	14.나는 내 자신을 스스로 통제하기위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	15.나는 매사에 정확한 편이다.	①	②	③	④	⑤
	16.나는 어떤 일을 하기 전에 사전에 미리 대비 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
개방성	17.나는 상상력과 창의력이 풍부하다.	①	②	③	④	⑤
	18.나는 나와 다른 의견을 수렴 할 줄 안다.	①	②	③	④	⑤
	19.나는 다른 사람과 협력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	20.나는 설정된 목표를 달성하기 위해 노력 한다.	①	②	③	④	⑤

B. 다음은 귀하가 생각하는 호텔조리사의 성격유형이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

측 정 항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1.나는 조직에 강한 애착과 소속감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2.내가 열심히 노력하기만 하면 얼마든지 대우와 인정을 받을 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3.나는 조직의 동료들과 함께하는 것이 즐겁다.	①	②	③	④	⑤
4.나는 조직의 직면한 문제를 나의 문제처럼 여긴다.	①	②	③	④	⑤
5.나는 조직에서 오랫동안 있을 수 있다면 행복 할 것이다.	①	②	③	④	⑤

C. 다음은 귀하가 생각하는 호텔 조리사의 성격유형이 직무성파에 미치는 영향에 대한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

측 정 항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1.나는 내게 맡겨진 업무책임량을 정해진 기간 내에 정확하고 적절하게 처리하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2.나는 직위에 기대되는 직무를 수행하면서 성취감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3.나는 개선이 요구되는 기관의 정책과 절차를 변화시키는 데에 책임을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
4.나는 주어진 업무 수행에 대한 신뢰성이 향상 되었다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5.나는 직무수행을 통해서 심리적 물리적 보상을 받는다.	①	②	③	④	⑤

① 고등학교 ② 2~3년제 ③ 대학교 ④ 대학원

5. 귀하의 고용 형태는?

① 정규직 ② 비정규직

6. 귀하의 현재 직급은?

① 사원 ② 주임 ③ 계장&대리 ④ 장급이상

7. 귀하의 근속연수는?

① 여성 ② 남성

① 미혼 ② 기혼

① 20-29세 ② 30-39세 ③ 40-49세 ④ 50-59세 ⑤ 60세 이상

① 고등학교 ② 2~3년제 ③ 대학교 ④ 대학원

① 정규직 ② 비정규직

① 사원 ② 주임 ③ 계장&대리 ④ 장급이상

① 2년 이하 ② 3~5년 ③ 6~9년 ④ 10~14년 ⑤ 15년 이상

①100~200만원미만 ②200~300만원미만 ③300~400만원미만
④400~500만원미만 ⑤500만원 이상

ABSTRACT

The Effect of Personality Characteristics of Hotel Cooks on Organization Effectiveness and Job Performance

Ahn, Chang-Bae

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

Due to the recent growth of economy and increase in diversity of culture worldwide the importance of service industry is increasing, and the core element of service industry is effective management of resources, in which human resources can be seen as the most important factor. As the new source of competitiveness, the potential competence regarding human resources has started to receive attention, and there are continuous efforts in making the potential competence become the core competence of organizations. The present era is an information era, in which creativeness is highly valued and the new perspective that acknowledges the characteristics of individuals and diversity of members is highlighted. Especially, the hotel industry can be seen as a labor-intensive industry, and due to this nature the importance of human resources has been emphasized. In order to carry out effective management of human resources, a precise understanding on the individual personality

characteristics of members is required, and since the individual personality characteristics of members influence attitude and behavior, the study on the effect of personality on attitude and behavior of members is of high importance. In order to achieve the goal of this study, the various theories of preceding researchers on personality characteristics, organization effectiveness, and job performance were explored, and the relationship between related variables were obtained. The research model regarding the relationship between variables related to personality characteristics, organization effectiveness, and job performance was suggested according to the theoretical background, and the research hypothesis was derived accordingly. The collected survey data was analysed utilizing SPSS 18.0 statistical package program and in order to improve the validity of survey targeting the cooks working in five-star hotels in Seoul and Gyeonggi Province, 249 questionnaires out of 270 questionnaires were selected. Frequency analysis and descriptive statistic analysis were carried out in relation to the demographics, and factor analysis and reliability analysis were carried out in relation to the personality characteristics, organization effectiveness, and job performance of hotel cooks. In order to verify the hypothesis of study, multiple regression analysis was carried out, and as the result of correlation analysis between research concepts, it was shown that the factor which shows the highest correlation with the sociability factor was the job performance factor. The extroversion factor shown to have a high correlation with the organization effectiveness factor. Therefore, it was shown that the selected attribute factors show a meaningful relationship as the result of correlation analysis between the dependent variables – organization effectiveness and job performance. As the result of analyzing the effect of personality characteristics of restaurant industry workers on organization effectiveness, it was shown that emotional stability, conscientiousness, sociability, and extroversion among the personality characteristics, have a positive effect(+) on organization effectiveness, and sociability and

conscientiousness have a positive effect(+) on job performance. As the result of analyzing the effect of organization effectiveness of hotel cooks on job performance, it was shown to have a positive effect(+).

As the result of empirical analysis, organization effectiveness showed different results according to the personality characteristics of individuals. This shows that the personality of individuals is the thinking, emotion and action patterns which distinguishes them from others, and this has a large effect on performing jobs. Therefore, this means that personality characteristics of hotel cooks can effect organization effectiveness and is an important factor in determining the survival and prosperity of restaurants. The executives and human resource managers of restaurants need to consider this fact in selecting the employees of restaurants. It can be said that selecting an employee that has an outgoing personality, and emotion control and judgement skills is important. However, when the job that fits the employees' personality is assigned or chosen in relation to the assignment of work department and specific tasks, organizational effectiveness regarding effective and rational cooks would be increased – in the restaurant industry in which reliability on human resource is high. This suggests that the implementation of human resource management such as fairness in performance evaluation and expansion of career development is very important.

This study carries out an integrative research that investigates the effect of personality characteristics on organization effectiveness and job performance – an area in which there has not been much previous research. Through this study, the specific influence relationship between personality characteristics, organization effectiveness, and job performance of employees of restaurant organizations is investigated. It is meaningful in the aspect that this study suggests implications in effective human resource management in which the organization effectiveness of domestic restaurants can be strengthened. However, there is a limitation in the fact that the survey targeted hotel cooks

of five-star hotels and therefore it cannot be applied to all hotel cooks. It is suggested that in future studies, this limitation needs to be sufficiently revised by extending the study samples. By selecting and investigating a wide range of samples, the generalizability of study result needs to be improved. In future studies, the accuracy of study results needs to be improved through various methods such as individual interviews, observations, and case studies of which the researcher selects the targets objectively.

Also, in order to complement the limitations above a more in-depth study needs to be considered, and the appropriateness and depth of study needs to be strengthened more. Furthermore, the range of study needs to be extended in order to obtain a generalized result, and verification of the effect of various subjects on performance is desired. Also, more study is needed in human resource management by further segmenting the empirical study on the effect of organization effectiveness according to the personality characteristics of hotel cooks on job performance.

【Key words】 Hotel cooks, personality characteristics, Big 5 personality factors, organization effectiveness, job performance