



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](#)

석 사 학 위 논 문

호텔 조리사의 조직구성원 상·하간의
감성지능이 부하의 직무 스트레스와
이직의도에 관한 연구

-서울·경기 지역 특급호텔 및 패밀리 레스토랑을 중심으로-



HANSUNG
UNIVERSITY

2015년

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호 텔 경 영 전 공

김 오 남

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔 조리사의 조직구성원 상·하간의
감성지능이 부하의 직무 스트레스와
이직의도에 관한 연구

- 서울·경기 지역 특급호텔 및 패밀리 레스토랑을 중심으로 -

A Study on the Effects of the Emotional Intelligence between the
Seniors and Juniors in the Organization of Hotel Cooks on the
Subordinate's Job stress and Turnover Intention

2014년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔경영전공

김 오 남

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔 조리사의 조직구성원 상·하간의 감성지능이 부하의 직무 스트레스와 이직의도에 관한 연구

- 서울·경기 지역 특급호텔 및 패밀리 레스토랑을 중심으로 -

A Study on the Effects of the Emotional Intelligence between the
Seniors and Juniors in the Organization of Hotel Cooks on the
Subordinate's Job stress and Turnover Intention

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2014년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔경영전공

김 오 남

김오남의 경영학 석사학위논문을 인준함

2014년 12월 일



심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

호텔조리사의 조직구성원 상·하간의 감성지능이 부하의 직무 스트레스와 이직의도에 관한 연구

-서울·경기 지역 특급호텔 및 패밀리 레스토랑을 중심으로-

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔경영전공

김 오 남

본 연구의 목적은 조리사의 직무 스트레스 그리고 이직에 관한 선행연구를 고찰하고, 실증연구를 통하여 직무 스트레스와 이직사이의 관계를 살펴보고, 이직에 어떻게 영향을 미치는지를 분석하고자 하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 인구통계학적 특성에 따른 감성지능 수행도의 차이 분석결과는 감성지능 수행도의 평균은 5점 만점에 3.565점으로 높은 인식수준으로 나타났다. 하부변인 감성 활용은 3.624점, 감성이해 3.540점, 감성조절은 3.530점 순으로 나타났다. 이직 경험은 감성지능 수행도에서 유의미한 차이가 나타났다($F = 4.865, p = .001 < .05$) 이는 이직 경험 1회가 3.846점으로 이직경험 없음 3.281점 보다 .565점 더 높은 인식수준으로 나타났으며, 이직 경험 2회 3.624점은 이직경험 없음 3.281점 보다 .343점 더 높은 인식수준으로 나타났다. 그러나 성별, 결혼 유무, 학력, 소득 수준, 근무 부서, 레스토랑 구분은 모두 유의확률 (p)이 유의수준 .05 보다 크므로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

둘째, 인구통계학적 특성에 따른 감성지능 중요도의 차이 분석결과는 다음과 같다. 감성지능 중요도의 평균은 5점 만점에 3.928점으로 높은 인식수준으로 나타

났다. 상사의 감성지능의 중요도에 대한 일원분산분석의 결과는 근무 부서는 상사의 감성지능 중요도에서 유의미한 차이가 나타났다($F=3.982, p=.004 < .05$).

셋째, 인구통계학적 특성에 따른 직무 스트레스의 차이분석 결과는 다음과 같다. 직무 스트레스의 평균은 5점 만점에 3.086점으로 보통의 인식수준으로 나타났다. 직무 스트레스에 대한 일원분산분석의 결과는 학력은 직무 스트레스에서 유의미한 차이가 나타났다($F = 5.460, p=.001 < .05$) 대학원 졸업은 3.370점으로 고졸 이하 2.855점보다 .515점 더 높은 인식수준으로 나타났으며, 대학 졸업은 3.289점으로 고졸이하 보다 .434 점 더 높은 인식수준으로 학력이 높을수록 인식 수준이 높게 나타났다.

넷째, 인구통계학적 특성에 따른 이직의도의 차이분석 결과에 있어서 이직의도의 평균은 5점 만점에 2.811점으로 낮은 인식수준으로 나타났다. 이직의도에 대한 일원분산분석의 결과는 결혼 유무는 이직의도에서 유의미한 차이가 나타났다 ($F = 5.114, p=.025 < .05$) 미혼은 2.944점으로 기혼 2.698점보다 .246점 더 높은 인식수준으로 이는 가족 부양 의무가 없는 미혼이 이직할 의도가 더 높은 것으로 나타났다.

다섯째, 감성지능, 직무 스트레스, 이직의도간의 상관분석 결과는 다음과 같다. 감성지능과 직무 스트레스는 $-.148$ 의 음(-)의 상관관계, 이직의도와 직무 스트레스는 $.290$ 의 양(+)의 상관관계, 감성지능과 이직의도는 $.108$ 의 미미한 상관관계가 나타났다.

여섯째, 감성지능의 중요도, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 감성지능 중요도는 직무 스트레스에 유의미한 영향이 나타나지 않았다. 감성지능 중요도는 이직의도에 유의미한 음(-)의 $.183$ 의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째 감성지능의 수행도, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 감성지능 수행도는 직무 스트레스에 유의미한 음(-)의 $.155$ 의 영향이 미치는 것으로 나타났다. 이는 감성지능 수행도의 인식 수준이 증가하면 직무 스트레스가 15.5% 감소하는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감성지능 수행도는 이직의도에 유의미한 양(+)의 $.151$ 의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무 스트레스는 이직의도에 유의미한 양(+)의 $.313$ 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무

스트레스의 인식수준이 증가하면 이직의도의 인식 수준은 31.3% 증가하는 영향을 미치는 것으로 나타났음을 알 수 가 있었다.

【주요어】 직무 스트레스, 감성지능, 이직의도, 호텔조리사, 조직구성원, 인식수준



목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	3
제 2 절 연구의 범위 및 방법	4
1. 연구의 범위	4
2. 연구의 방법	5
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 호텔·패밀리 레스토랑 조리사	6
1. 조리사의 이론적 배경	6
제 2 절 감성지능	11
1. 감성지능의 개념	11
2. 감성지능의 구성요인	12
제 3 절 직무 스트레스	14
1. 직무 스트레스의 정의	14
2. 직무 스트레스의 중요성 및 요인	16
제 4 절 이직의도의 이론적 배경	19
1. 이직의도의 개념	19

제 5 절 선행연구	22
1. 직무 스트레스의 선행연구	22
2. 이직의도의 선행연구	23
제 3 장 연구의 모형 및 방법	27
제 1 절 연구의 모형	27
제 2 절 연구방법	28
1. 연구대상	28
제 3 절 연구의 도구	30
1. 설문지 구성	30
2. 자료 분석	32
3. 타당도 및 신뢰도 검증	32
제 4 장 연구결과 및 논의	35
제 1 절 인구통계학적 특성에 따른 분석수준의 차이	35
1. 인구통계학적 특성에 따른 상사의 감성지능 수행도 차이	35
2. 인구통계학적 특성에 따른 상사의 감성지능 중요도 차이	37
3. 인구통계학적 특성에 따른 직무 스트레스 차이	40
4. 인구통계학적 특성에 따른 이직의도의 차이	42
제 2 절 감성지능, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향	44
1. 감성지능, 직무 스트레스, 이직의도간의 상관분석	44
2. 감성지능의 중요도, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향 ...	44
3. 감성지능의 수행도, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향 ...	

제 5 장 결론	54
----------------	----

제 1 절 요약 및 결론	54
---------------------	----

제 2 절 연구의 한계점	58
---------------------	----

참고문헌	59
------------	----

설 문 지	63
-------------	----

ABSTRACT	69
----------------	----



표 목 차

<표 2-1> 호텔조리사 조직의 직급 및 직무	7
<표 2-2> 레스토랑 부서별 구분 및 직무	8
<표 2-3> 조직관련 스트레스 개념 정의	15
<표 3-1> 연구대상자의 인구통계학적 특성	29
<표 3-2> 설문지 구성	31
<표 3-3> 감성지능 요인분석 결과	33
<표 3-4> 설문지문항 만들기에 대한 신뢰도 분석	34
<표 4-1> 조리상사의 감성지능 수행도 기술통계	35
<표 4-2> 조리상사의 감성지능 수행도에 대한 일원분산분석결과	36
<표 4-3> 조리상사의 감성지능 중요도 기술통계	37
<표 4-4> 조리상사의 감성지능 중요도에 대한 일원분산분석결과	39
<표 4-5> 직무 스트레스 기술통계	40
<표 4-6> 직무 스트레스에 대한 일원분산분석결과	41
<표 4-7> 이직의도 기술통계	42
<표 4-8> 이직의도에 대한 일원분산분석결과	43
<표 4-9> 감성지능, 이직의도, 직무 스트레스에 대한 상관관계	44
<표 4-10> 초기구조화 모형의 적합도 결과	45
<표 4-11> 구조화 회귀모형의 변인간 효과	47
<표 4-12> 변인간의 매개 효과 검정	48
<표 4-13> 변인간의 효과	48
<표 4-14> 초기구조화 모형의 부합도 지수	50
<표 4-15> 구조화 회귀모형의 모수치 추정	51
<표 4-16> 매개효과 검정결과	52
<표 4-17> 통계모형의 효과 분석결과	53

그 립 목 차

<그림 3-1> 연구모형	27
<그림 4-1> 감성지능, 직무 스트레스 이직의도 통계모형	45
<그림 4-2> 구조화 회귀모형의 (표준화계수)	46
<그림 4-3> 감성지능, 직무 스트레스, 이직의도 통계모형	49
<그림 4-4> 구조화 회계모형의 (표준화계수)	50



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기 및 연구목적

1. 문제의 제기

인간은 모두 자신의 일과 가정생활로부터 삶에 대한 행복을 느끼게 된다. 그러나 서비스 산업의 종사원들은 직무 스트레스로부터 다가오는 갈등과 피로로 인해 자신의 직무에 대해 만족하지 못하고 이직을 희망하고 있는 것이 사실이다. 서비스산업의 종사원들은 고객과 서비스 접점에서 고객의 욕구를 이해하고 이에 적절하게 반응해야 한다. 이렇게 함으로써 고객과의 상호작용에서 갈등 및 좌절을 맞보게 된다.

일반적으로 인적사업의 특성과 서비스산업의 성격을 갖고 있는 조리사는 다른 어떤 직종보다도 스트레스가 이어짐이 선행연구에 나타나고 있다.

호텔 및 레스토랑에서의 전통적 산업 특징인 이직에 동반되는 여러 부정적 영향을 고려할 때, 철저한 이직관리가 호텔조리사가 풀어야 할 가장 중요한 핵심 과제중의 하나로 고려되어져야 한다고 할 수 있다. 따라서 지금까지의 기존연구에서 조리사의 이직에 영향을 미치는 많은 변수들이 실증적으로 연구되어 왔고, 그 결과로 개인특성, 조직특성, 지역적 특성, 산업적 특성 등 많은 변수들이 단독으로 또는 상호 혼재되어 조리사의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.¹⁾

이러한 새로운 변화에도 불구하고 현대인이 적응하는 데는 한계가 있으며, 이러한 한계를 ‘스트레스’라고 한다. 스트레스는 별로 달갑지 않으면서도 가장 친근한 용어 중 하나가 되었다. 또한 최근에는 직장, 가정, 학교에서 스트레스를 어떻게 하면 잘 극복하고 대응할 수 있는지에 대한 관심이 증가하고 있다.²⁾ 이러한 직무 스트레스는 개인의 건강을 해치는 것은 물론 결과적으로는 조직에도 생산성 저하와 비용증대, 이직 등의 부정적 영향을 미치게 되고 심각한 사회문제가 되게 되

1) 하동현·김정선. (2006). “호텔종사원의 직무착근도와 역할직무만족 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향”, 『관광연구』 vol. 24 No6.

2) 최성문. (2005). “직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문, p.1.

었다. 또한 최근에는 많은 기업에서 고객관리 만큼이나 중요한 문제로 스트레스 관리 특히, 직무 스트레스와 이로 인해 발생하는 이직의도에 대한 관리가 떠오르고 있다. 더불어 기업 간의 경쟁이 점점 격화되어 기업이 생존, 유지, 발전하기 위하여 기업은 역동적인 자세를 갖지 않으면 안 되게 되었다. 그러므로 기업은 조직구성원들에게 다변화 하는 주변 환경에 탄력적으로 적응할 수 있는 노력과 혁신 및 도전을 과다하게 요구함으로써 조직구성원은 심화되어 가고 있는 스트레스가 심각한 문제로 떠오르고 있다.³⁾

또한 최근에는 식음료 서비스업체들이 서비스를 제공하는 종업원과 고객의 접촉에 매우 큰 관심을 가지기 시작했다. 이는 고객과 접촉하는 서비스 종사자의 태도와 행위가 서비스에 대한 고객의 지각과 고객의 만족을 유발하는 종업원간의 상호작용의 질에 영향을 미쳐 기업의 경영성과에 절대적인 기여를 한다 라는 점을 감안 하고 있기 때문인 것이다. 따라서 식음료 서비스 분야에서는 내부 및 외부 고객관리를 위한 연구와 노력에 심혈을 쏟고 있다. 그러므로 현대의 기업은 고객 관리의 중요성 못지않게 종업원들의 관리가 생산성과 비용에 크게 영향을 미치는 요인으로 나타나기에 기업체에서는 스트레스의 관리 특히, 환경에서의 스트레스 관리가 조직 관리의 중요한 부분으로 인식되기 시작하였다.⁴⁾

2000년 초반 감성적 리더십이 나타나는데 Goldman(2002) 등은 하급자의 감성을 이해하고 배려함고 동시에 리더 스스로 자신의 내면을 이해하고 조직의 감성역량을 높이는 능력이라고 하였고, Goldman은 감정이 배제된 지성만을 강조해오던 기존 개념에서 벗어나 인간의 감성은 지성보다 강하며, 조직의 리더와 관리자에게 감성능력을 배양시키는 것이 성공적인 운영이라며 감성리더십의 중요성을 강조하였다.

이와 같이 최근 여러 분야에서 감성리더십에 관한 관심이 증대되고 있으나, 호텔에서의 조리사의 감성이 조리사의 직무에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 변화가 없는 논리적 능력과는 달리 개발과 학습이 가능한 감성이 조리사의 직무 스트레스와 이직의도를 줄일 수 있도록 하는 연구

3) 박윤희. (2003). “항공기 조종사의 직무 스트레스 감소를 위한 음악치료적 접근”, 이화여자 대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.5-6.

4) 이재섭. (2005). “호텔패밀리 레스토랑 조리사의 직무 스트레스와 이직의도 연구”, 『한국조리학회지』 Vol. 11 No4.

가 필요하다.

2. 연구의 목적

호텔경영을 위해서는 일반적으로 인적자원(manpower), 물적자원(material), 재정적 자원(money), 그리고 정보(information)의 네 가지 요소가 있어야 한다.⁵⁾

특히, 조리를 관장하는 주방업무는 특성상 인적자원에 상당한 의존을 하고 있는 실정임에도 불구하고, 호텔경영에 있어서 훌륭한 인적자원의 확보와 관리를 통한 고객의 욕구에 적합한 식음료 상품에 대한 합당한 서비스 제공을 가능하게 하는 인적자원의 중요성을 인식하지 못하고 있으며, 단지 시설의 최신화, 대형화에만 비중을 둘 뿐 정작 고객에게 감동을 줄 수 있는 여러 인적서비스의 중요성을 아직까지 감지하지 못하고 있다.⁶⁾

현대호텔의 주방설비가 기계화와 자동화 등 현대화되었다 하더라도 이는 조리할 수 있는 환경에 관한 것이며, 경쟁업체 역시 동일한 조건에 있다고 할 수 있다. 그러므로 식음료 상품에서 다른 호텔보다 경쟁우위로 우선 선점하기 위해서는 직접 조리를 하는 조리사들의 기술적 우위를 보유해야 하는 것은 당연하다. 그럼에도 불구하고 조리종사원에 대한 인적자원의 중요성을 크게 중요시하지 않음으로 인하여 유능한 인적자원이 누수(漏水)되고 있으며, 이로 인한 서비스의 질 저하는 곧 호텔서비스 질 저하로 이어져 결국에는 매출액이 저하되는 형국이 되는 것이다.

한국 호텔의 경우 높은 조리기술 인력의 이직율은 인사관리에 있어서 높은 비율을 수반하므로 기본적으로 조직 효과성과 생산성 측면에서 부정적인 결과를 가져오는 것으로 알려져 있다.⁷⁾ 이와 같은 문제점을 해결하기 위해 조리직 종사원들의 불만족으로 인해 일어나는 이직에 대한 과정을 분석함으로써 이를 통하여 보다 효율적인 인적관리가 가능해 질 수 있을 것이다.⁸⁾

5) 이은용. (2003). “관광호텔 조리직 종사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문, p.27.

6) 김충호. (2000). 『호텔인사관리』, 대왕사, p.14.

7) 박병렬. (2001). “호텔산업 조리인력의 이직의사 영향 요인에 관한 연구”, 한양대학교대학원 박사학위논문, p.16.

8) 이은용. (2003). 전개논문, p.25.

일반적으로 호텔 인적 자원에 관한 많은 연구 대부분은 호텔의 전반적인 인적자원에 관하여 이루어지고 있으며, 지금까지는 조리직 종사원의 스트레스, 그리고 이직에 관한 체계적인 연구는 많이 이루어지고 있지 않은 형편이다. 그러므로 본 연구에서는 조리사의 직무 스트레스 그리고 이직에 관한 선행연구를 고찰하고, 실증연구를 통하여 직무 스트레스와 이직사이의 관계를 살펴보고, 이직에 어떻게 영향을 미치는지를 분석하고자 한다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

본 연구에서는 서울·경기 지역의 특급호텔과 패밀리 레스토랑에서 종사하고 있는 조리사들을 대상으로, 2014년 11월 3일부터 11월 30일까지 설문조사를 실시하며, 설문조사한 자료를 바탕으로 2014년 12월까지 조사와 분석을 한다.

본 연구는 총 5장으로 구성하였으며, 각 장의 내용은 다음과 같다.

제1장은 서론으로 문제의 제기, 연구의 목적, 연구의 범위 및 방법을 제시하였다.

제2장은 이론적 배경으로 조리사에 대한 이론적 배경과, 직무 스트레스, 이직의도의 개념과 감성지능과 관련된 기존의 선행연구, 문헌자료를 활용하여 이론적 연구의 틀을 구성하였다.

제3장은 이론과 선행연구를 토대로 본 연구의 모형과 가설을 설정하였고 조사에 필요한 설계, 설문지 구성, 변수의 조작적 정의와 분석방법을 제시하였다.

제4장은 연구결과로 연구 문제와 연구 모형에서 사용된 각각의 변수들에 타당성과 신뢰성을 검증하였으며, 통계적 차이를 분석하였다.

제5장은 결론으로 연구의 결과들을 요약·정리하여, 연구 결과를 통하여 특급호텔 및 패밀리 레스토랑 조리사들의 직무 스트레스 및 이직의도에 미치는 영향관계를 파악하였으며 마지막으로 본 연구가 갖는 한계점을 밝히고, 향후 연구의 방향을 제시 하였다.

2. 연구의 방법

본 연구는 지금까지의 이론체계를 바탕으로 가설을 설정하고, 설정된 가설을 검증하기 위하여 실증조사를 통해 얻은 데이터를 분석하는 방법으로 연구를 진행하기로 한다.

우선, 조리사의 스트레스 및 이직에 관한 선행연구를 살펴보고, 또한 호텔 조리부서의 근무특성, 감성지능을 함께 파악함으로써, 기존 선행연구의 범위를 일반 기업체에서 호텔 및 패밀리 레스토랑의 조리분야로 확대하여 연구하도록 한다.

실증연구로서는 호텔 및 패밀리 레스토랑 조리부서에서 근무하는 조리사들을 대상으로 설문조사를 통하여 자료를 얻고, 그 데이터를 SPSSWIN Ver. 18.0과 AMOS Ver. 18.0을 이용하여 호텔 및 패밀리 레스토랑 조리사의 스트레스, 그리고 조리사의 이직의도 사이의 관계에 대하여 분석하였다.



제 2 장 이론적 배경

제 1 절 호텔 · 패밀리 레스토랑 조리사

1. 조리사의 이론적 배경

1) 조리사의 정의

조리에 대한 정의는 사람에 따라 다양하게 내릴 수 있지만, 우선 사전적 의미로 식품에 물리적, 화학적 조직을 가하여 합리적인 음식물로 하는 과정, 즉 식품을 위생적으로 적합한 처리를 한 후 먹기 좋고 소화하기 쉽도록 하며 또한 맛있고 보기 좋게 하여 식욕이 나도록 하는 과정을 말하며 그 업무를 전문적으로 담당하는 자를 ‘조리사’라고 지칭한다.⁹⁾

또한 조리사란 “국가기술 자격을 취득한 자가 식용 가능한 식품군들을 선별·검수하여 물리적·화학적·기술적 방법을 통하여 새로운 형태의 식품으로 만드는 일에 종사할 수 있는 사람”이라고 정의를 내릴 수 있다.¹⁰⁾

법적인 측면에서의 조리사는 국가기술자격법에 의한 조리기능사 자격을 취득 후 시·도지사의 면허를 받은 자를 ‘조리사’라고 하며, 자격 구분은 음식물의 유형에 따라 한식조리기능사, 양식조리기능사, 중식조리기능사, 일식조리기능사, 복어조리기능사 등으로 구분되어 진다.

2) 조리사의 직무

주방에서 종사하는 조리종사자들은 호텔이 격에 맞는 기술을 가지고 있어야 한다. 즉, 다양한 요리의 기본요소를 만족시키는데 요구되는 여러 기술과 감각, 경험으로 식품을 조리하는데 있어서 실제적인 측면에 관한 지식과 더불어 요리에 대한 맛을 낼 수 있는 미각, 후각, 그리고 요리의 색깔, 형태를 유효, 적절하게

9) 오석태. (2003). “호텔조리사 문화가 조직유효성에 미치는 영향”, 대전대학교대학원 박사학위논문, p.44.

10) 김기영. (1995). “호텔주방의 시설배치관리시스템 모델개발에 관한 연구”, 인간공학적 공간 배치모델을 중심으로, 경기대학교대학원 박사학위논문, p.55.

조화시킬 수 있는 시각적 결합능력이 있어야 한다.¹¹⁾

주방은 식자재의 구매, 요리의 생산, 인력관리 및 메뉴개발 등 호텔요리 상품과 주방운영에 관계되는 전반적인 업무를 효율적으로 수행하기 위해 구성된 조직이다.¹²⁾ 호텔조리사의 직급별 직무는 <표 2-1> 과 같다.

<표 2-1> 호텔조리사 조직의 직급 및 직무

직급	직무
총주방장 (Executive chef)	호텔 조리부 최고의 직급으로 조리사 조직의 대표성을 갖는다. 조리사의 인사관리, 메뉴의 개발, 구매 및 타부서와의 업무 조율 등 조리사 조직의 전반적인 업무 책임과 권한을 갖는다.
부총주방장 (Executive Sous chef)	조리사 조직의 실질적인 업무에 최고 책임자로서 총주방장을 보좌하고 부재 시 그 역할을 대행한다.
단위주방장 (Sous chef)	조리에 대한 이론과 기술을 바탕으로 현장에서 전 과정을 전반적으로 지휘하고 통제한다. 총주방장과 부 총주방장으로부터 업무와 관련된 명령을 하달 받고 이를 집행하며, 아울러 담당 부서의 각종 업무에 대한 사항을 보고한다. 경우에 따라서 단위 업장에 대한교육과 훈련을 실시한다.
수석조리장 (Chefde parties)	단위 주방장의 부재 시 그 역할을 지시에 따라서 단위 업장의 실무적인 조리행위를 지휘·감독한다. 업무에 있어서 기술과 경험을 겸비하여 상황변화에 따라서 능동적으로 대처할 수 있는 직무를 수행한다.
부조리장 (Demi chef de parties)	조리사와 조리장의 중간 단계로서 고급조리기술을 갖추고 있으면서 조직의 리더로서 견습을 하는 과정의 단계이다. 따라서 현장 생산라인에 활동하며 조직의 지휘와 업무 대처에 대한 지식을 습득한다.
1급 조리사 (1st cook)	조리사 조직에서 실질적인 업무를 수행하는 기술을 소유한 직급으로써 자신이 소속된 분야에 대한 최고의 기술을 가지고 생산의 핵심을 담당하고 있다.
2급 조리사 (2rd cook)	1급 조리사와 함께 생산업무에서 핵심을 담당하고 요리생산에 전반적인 준비과정과 직접적으로 조리과정에 임한다.
3급 조리사 (3rd cook)	단순한 조리작업을 반복적으로 수행하여 기술을 습득한다. 1급 조리사와 2급조리사를 도와 생산의 준비와 조리과정에서 조리기술을 숙달하도록 익힌다.
견습생 (Apprentice)	조리과정의 보조 역할을 하며, 이론과 실무교육에 성실이 참여할 의무를 가진다. 직접적인 조리보다는 조리를 하기 위한 1차 적인 손질이나 가공을 담당한다.

자료 : 한천수(2008). “조리사의 임파워먼트가 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문, p8.

11) 한천수. (2008). “조리상 임파워먼트가 직무 스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”, 경희대학교관광대학원 석사학위논문, p.6

12) 안종철. (2005). “호텔 조리종사자의 조직몰입도 및 업무수행에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교대학원 석사학위논문, p.6.

또한 F.O.H & B.O.H 부서별 구분하는 대표적인 몇 가지의 기준을 정리
 <표 2-2>와 같다.

〈표 2-2〉 레스토랑 부서별 구분 및 직무

구분	직무
W/W (Waiter/Waitress)	음료와 음식을 주문 받고 고객이 필요로 하는 것을 곁에서 도와주는 업무담당
S.P.G (Smiling People Greenter)	입구에서 손님을 좌석으로 안내하는 일
Bartender	Bar에서 칵테일 제조 및 Flair 쇼를 담당
Cashier	계산과 기획상품 판매 담당
Prep	주방의 각 라인에서 만드는 요리를 사전 준비함으로써 각 라인이 보다 빠른 조리를 할 수 있도록 도와주는 업무담당
Sautr	Pasta와 Pizza, 모든 사람의 입맛에 맞을 수 있도록 개발한 전통적인 한국음식을 요리하는 업무담당
Broil	스테이크를 굽는 업무와 특선 소스 담당
Plate & Nacho	샐러드류와 샌드위치류 및 나조류 담당
Expo	각 라인에서 요리되어 나온 음식을 최종적으로 장식하고 음식의 품질을 점검
Window	양질의 음식과 조리예상 시간의 준수를 위해 각라인에 업무를 분담시키는 사원
Steward	물품관리, 창고관리 담당
Dish Washer	모든 기물 및 접시류를 세척

자료: 이일경. (2002). “레스토랑의 가공식품비용에 따른 B.O.H 만족도에 관한 연구”, 경기대학교, 석사학위논문, p.16.

서술한 바와 같이 조리사 조직체 안에서 직급이 발생은 필요에 의해 조성되어지고 직위의 수는 고용된 조리사 수만큼 있게 된다. 호텔조리사들의 직급은 우선적

으로 일정한 라인을 기준으로 배열되어 있으며, 라인의 아래로 향할수록 수평적(水平的)으로 같은 층의 직급이 횡적조직(橫的組織)을 형성하고 있다. 직급에 따른 직무는 매우 가변적(可變的)이다. 이는 일반적으로 고유의 직무 이외에 두 가지 이상의 일들을 겸하고 있는 경우가 많고, 업무 성격상 명확한 경계선을 둘 수 없는 유기적 관계를 형성하게 된다. 전체적인 직무를 분석해 볼 때 수직적인 직무에서 셰프(chef)와 쿡(cook)으로 구분되어 설명할 수 있다. 쿡은 조직 내에서 기능적 업무수행에 초점이 맞추어져 있다. 그러나 셰프는 조직의 관리와 지휘를 담당하는 리더의 역할에 초점이 맞추어져 있다.¹³⁾ 그러므로 수평적인 단계에서 보면 셰프는 수평배열이 짧은 반면 쿡의 수평배열을 넓게 분포하고 있다. 즉, 셰프의 권한 반경은 넓은 것에 비해 소수이고, 쿡의 권한은 좁지만 다수이다.¹⁴⁾

3) 조리사의 역할

(1) 서비스와 이익의 증진

조리사는 음식을 만들어서 고객의 기대 만족을 극대화 시켜주는 역할을 할 뿐만 아니라, 요리라는 상품을 정성들여 만들어 제공함으로써 고객에게 만족스러운 서비스를 창출함으로써 호텔 및 레스토랑의 품위를 높여준다.

이는 조리종사자가 비록 고객과 직접 접하지는 않을지라도 맛있는 요리를 고객에게 제공함으로써 고객에게 좋은 서비스를 제공할 수 있으며, 고객에게 제공된 요리가 고객을 만족시키고 만족된 고객들이 많을수록 호텔에 이익을 가져다 줄 것이다. 실제로 많은 호텔·레스토랑들이 신문이나 TV, 잡지, 책을 발간하는 방법을 통하여 그 호텔·레스토랑에서 근무하고 있는 유명한 주방장과 그의 요리나 기술들을 소개함으로써 호텔·레스토랑의 홍보에 많은 효과를 발휘하고 있다.¹⁵⁾

13) 한천수. (2008), 전계논문, p.7.

14) 오석태. (2003), “호텔조리사 문화가 조직유효성에 미치는 영향”, 대전대학교대학원 박사학위논문. p.45.

15) 안종철. (2005), 전계논문, p.7.

(2) 국민의 건강 및 위생

일반적으로 조리사란 단순히 음식에 모양을 내고 맛을 내서 고객을 즐겁게만 하는 단순한 기능인이 아니다. 이는 국민의 건강과 영양을 담당한다고 할 수 있다. 더욱이 현대인이 식생활이 빠르게 서구화 되어가고 핵가족화에 따른 주부의 역할 축소는 외식(外食)의 빈도수를 증가시키고 있다. 그러므로 현대인이 식생활 중심이 부차적으로 외식에 의존하는 경향을 보이고 있으며 이런 의미로 볼 때 건강과 위생에 대한 조리종사자의 역할은 자못 크다고 할 수 있다.

(3) 문화적 역할

문화는 한 국가를 대표하는 많은 것이 내포되어 있다. 그 중에서도 현대에 와서 요리에 대한 관심과 세계의 문화권이 통일되면서 한 나라의 음식은 더 이상 한 민족만의 음식으로 존재하지 않는다. 예를 들어 한국의 김치나 불고기와 같이 우리문화를 대표하는 음식으로 세계에 널리 알려지고 있다. 더욱이 한국의 경우 궁중에서 내려오는 훌륭한 전통요리는 세계적으로 알리기에 전혀 손색이 없다. 요리 문화는 단순히 보존 계승하는 것이 아니라 한 국가 경제에도 많은 도움이 되며, 국가 홍보에도 중요한 수단이 되고 있다. 한국을 찾는 일본 관광객 중 대다수가 김치관광이라는 이름으로 한국을 찾고 있으며, 싱가포르의 음식문화시찰 등에서도 그 예를 볼 수 있다. 최근 일본시장에서의 선풍적인 인기에 힘입은 한국이 대표적인 식품인 김치 수출이 크게 증가하고 있다. 김치의 수출은 우리의 맛, 문화의 수출로 볼 수 있다.

제 2 절 감성지능

1. 감성지능의 개념

‘감성’의 사전적 의미는 자극이나 자극의 변화를 느끼는 성질로 철학적으로는 이성(理性)에 대응되는 개념으로, 외계의 대상을 오관(五官)으로 감각하고 지각하여 표상을 형성하는 인간의 인식 능력을 의미한다. 또한 ‘지능’은 계산이나 문장 작성 따위의 지적 작업에서, 성취 정도에 따라 정하여지는 적응 능력으로 지능 지수 따위로 수치화할 수 있다 로 되어있다. 심리적 측면으로는 새로운 대상이나 상황에 부딪혀 그 의미를 이해하고 합리적인 적응 방법을 알아내는 지적 활동의 능력을 의미한다.

즉, 감성지능은 감성과 지능이라는 두 가지 요소가 결합된 개념이며 심리학에서는 인간의 정신 작용을 인지적인 것과 감성적인 것으로 구분해오고 있다. 그리고 감성적 측면을 연구한 연구자들의 주장에서 감성은 이성의 작용을 방해(妨害) 또는 간섭(干涉)하는 요인으로서 감성과 이성을 상반적 관계로 보는 관점이 있고, 감성이 인지 활동과 후속활동에 영향을 주기에 이성과 감성은 상반적인 것이 아니라 서로 보완해주며 감성이 사고를 촉진하는 것으로 보는 관점이 존재한다.¹⁶⁾

Goldmand(1995)은 감성을 ‘감정과 감정이 따르는 생각, 심리적 생물학적 상태, 행동하려는 광범위한 성향“을 가리키는 말로 사용하였다.¹⁷⁾

일반적으로 인간의 정신 능력은 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 첫째, 이성능력, 둘째, 감성능력이며, 이성능력은 합리적인 사고 능력으로 기억력, 이해력, 추리력, 계산력, 창의력 등으로 똑똑하고 영리한 사람일수록 그 수치가 높게 나오고, 감성능력은 감정을 잘 다스릴 줄 아는 통제력을 의미한다. 인내심과, 지구력, 충동 억제력, 만족 지연 능력, 용기 절제 등으로 신념과 용기가 있는 사람, 즉 자기 절제를 잘 하는 사람에게서 높게 나온다.

감성지능에 대한 학문적으로 논의가 시작된 것은 1920년에서 1930년대부터 시작되었다. Thorndike(1920)가 미국에서 지능검사 도구를 개발하면서부터 시작되

16) 윤현식. (1997). “감성지능과 창의성의 관계에 관한 연구”, 충남대학교교육대학원 박사학위논문, p.3.

17) Goldman, Daniel. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam Books.

었으며 지능의 한 가지 중요한 측면으로 주장하였던 ‘사회적 지능’이 처음이라고 볼 수 있다. 그가 주장하는 것은 사회적 지능이란 타인을 이해하고 인간관계를 지혜롭게 하는 행위로 보았다.¹⁸⁾

감성지능이라는 개념을 처음 사용한 학자는 Salovey & Mayer(1990)의 이론을 바탕으로 “Emotional Intelligence” 를 The Time지에 소개를 한 후 에 감성지능이 세계적으로 주목을 받았고, 그 이후에 본격적으로 연구가 되기 시작하였다.¹⁹⁾

Abraham(1999)은 작업장에서 감성지능의 중요성과 역할을 강조하였다. 감성지능은 자기 자신과 타인의 감성을 정확하게 평가, 표현하는 능력, 감성을 규제하는 능력, 문제를 해결하기 위해 감성에 관한 지식을 활용하는 능력으로 분류하였다. 이러한 감성지능은 작업장에서 조직몰입, 조직시민행동, 작업집단의 응집성에 영향을 미친다고 하였다.²⁰⁾

2. 감성지능의 구성요인

감성지능이 가지고 있는 본질과 성격을 알아보기 위해서 연구자들은 감성지능 구성요인에 대하여 많은 고찰을 실시하였다. 감성지능의 구성요인에 대한 대표적인 감성지능 연구자들의 감성지능에 대해 알아보면 다음과 같다.

1) Gardner(1983)

Howard Gardner(1983)는 자신의 저서 “Frame of mind”에서 인간의 지적 능력이 언어능력, 공간이해능력, 논리수학능력, 음악능력, 운동능력, 개인 내 능력, 개인 간 능력 등 총 7가지의 요인으로 되어 있는 다중지능이론(Theory of multiple intelligence)을 제시했다. 이들 중에 언어능력과 논리수학능력은 주로 IQ로 주로 대신할 수 있다.

‘개인 내 능력’은 자기 자신의 감정 상태나 동기와 같은 내면적인 부분을 잘 살

18) Thorndike. E. L. (1920). Intelligence and Its Uses, *Harper's Magazine*, p.140.

19) Salovey & Mayer, J. D.(2001). P.(in press)., Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence. New York: Basic Books.

20) Abraham. J. D. (1999). Teaching thinking. London: Penguin Books.

퍼 볼 수 있는 능력을 말한다. 이 능력이 높은 수치를 가진 사람은 자기 자신을 보다 정확하고 진실하게 볼 수 있는 능력을 가진 사람으로서 감성적으로 성숙한 사람이라고 할 수 있다.

또한 개인 간 능력이란 다른 사람들을 리더로서 이끌어 가는 지도력, 사람들과의 우정을 나누고 유지하는 인간관계의 능력이다. 갈등과 분쟁을 해결하는 능력을 모두 포함하여 가고 있는 능력으로서 이 능력이 높은 사람은 일을 실행함에 있어 목적을 분명히 알고 어떻게 하면 협동심을 이끌어 내어 일에 대한 능률을 높일 수 있는 사람이다.

2) Salovey와 Mayer(1990)의 감성지능 3영역 10요인

Salovey & Mayer은 Emotional Intelligence(1990)논문 발표에서 감성지능에 대하여 ‘자신과 타인의 감정과 느낌을 관찰하여 검토하고, 그것을 식별하고, 생각 및 행동들을 유도하는 데에 이러한 정보들을 활용하는 능력’이라고 정의 했다. 감성지능의 구성요인으로 감성의 평가와 표현, 조절 및 활용의 3가지의 영역으로 나누었으며, 그 아래 각각의 하위인자들을 각각의 10개의 요인으로 제시하였다.

그렇지만 이들이 제시한 감성지능 정의는 감성을 지각하고 조절하는 것에만 언급하고 있을 뿐 감성에 대한 사고는 배제하고 있어 비판을 받았던 것이다. 그러므로 Salovey & Mayer은 1997년에 감성을 정확히 지각하고, 인식하여 표현하는 능력, 감성을 생성하거나 이용하여 사고를 촉진시키는 능력, 감성과 감성지식을 이해하는 능력, 감성발달과 지적발달을 촉진시키기 위한 감성을 조정하는 능력이 다’라고 수정한 내용을 제시하였다.²¹⁾

21) Salovey & Mayer. J. D. (2001). P.(in press). Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence. New York: Basic Books.

제 3 절 직무 스트레스

1. 직무 스트레스의 정의

스트레스라는 말의 어원은 라틴어의 'Stringer'(팽팽하게 끌어당기다 : to draw tight)에서 파생되었으며, 스트레스(Stress)라는 용어는 14세기에 처음으로 사용되기 시작하여 17세기에는 곤경, 역경, 고통의 의미로 사용되었고, 18세기 후반에 스트레스의 의미는 진일보하여 사람의 신체기관이나 정신력과 관련되어 나타나는 힘, 압력, 긴장 및 노력의 강도가 강한 효과의 의미로 사용되었다(Hinkle, 1973). 19세기에 이르러 'Stress'란 용어는 기술과학적인 뜻이 포함된(Winnubst, 1984) 물체나 인간에게 작용하는 힘 또는 강한 영향력으로 의미가 변하였다. 이 같은 정의는 힘이 가해진 물체나 인간은 외부 압력에 저항해서 통합성을 유지하기 위해 긴장을 불러일으킨다는 의미도 포함되어 있다. 그 이래로 사회학과 생물학에서 인간의 신체적·정신적 건강에 대한 스트레스의 영향에 관한 연구가 연구되기 시작하여, 20세기에 이르러 스트레스의 개념이 보다 광범위하게 사용되어 스트레스를 인간의 정신적 육체 전반에 미치는 개념으로 보고 그 영향에 관해 연구가 이루어지고 있다.²²⁾

스트레스는 시대와 학자에 따라 다르게 주장되지만 일반적으로 다음과 같은 세 가지로 분류된다. 초기의 연구자들은 스트레스를 외부 조건에 대한 생리적 반응으로 그 후에는 환경적 자극 또는 개인과 환경적 상호작용의 개념으로 세분하였다(Lazarus, Delongis, Folkman, & Gruen, 1985). 다음의 <표 2-3>은 조직관련 스트레스를 개념 정의한 것이다.

22) Seyle. C. R. (1979). Learned optimism. New York: Knopf.

〈표 2-3〉 조직관련 스트레스 개념 정의

학자	스트레스에 대한 정의
Selye(1956)	스트레스는 요구에 대한 보편적 반응
Hall & Mansfield(1971)	스트레스는 한 체계(조직/인간)에 작용하는 외적 힘
French, Rogers, & Cobb(1974)	스트레스는 개인의 기술과 능력이 직무규정에 부적합하고 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태
Mcgrath(1976)	스트레스는 개인과 환경간의 상호작용을 내포
Cooper & Mafshall(1976)	스트레스는 특정 직무와 관련된 부적 환경 요인 또는 스트레스 요인(과다업무, 역할갈등/모호성, 나쁜 작업 조건)
Beehr & Newman(1978)	직무관련 요인들이 개인의 심신이 정상적인 기능을 하지 못하도록 종사원들에게 영향을 미치는 상황
Quick, J.C & Quick, J.D.(1984)	스트레스는 부정적 가치뿐만 아니라 긍정적 가치도 지님, 적정 수준의 스트레스는 순기능적 역할을 한다
박윤희(1987)	개인과 직무관련사이의 부조화로 인해 개인이 정상적인기능을 유지하기 어렵도록 심리적 역기능을 유발하는 상태
천순덕(2006)	중요하다고 여기는 상황에서의 요구가 이를 수행할 수 있는 능력을 초과한다고 지각한 결과에서 초래되는 유쾌하지 못한 정서 상태
박준철 & 박진영(2008)	개인의 직무와 관련된 일을 수행하면서 직무환경요소와 개인과의 상호작용에 대한 불일치로 발생하는 심리적 불균형 상태

자료 : 강인호. (1983). “관광호텔 종사원이 직무 및 생활스트레스가 서비스 질과 자발적 조직 시민행동에 미치는 영향”, 국민대학교 대학원, 박사학위논문. 논자 재작성.

〈표 2-2〉에 제시된 직무 스트레스의 개념에서 알 수 있는 것처럼 직무 스트레스에 대한 개념은 반응중심의 스트레스²³⁾ 어떤 요구에 대한 신체의 비특징적 반응과 주요한 생활사건(Life Event)와 같은 환경적 요인의 역할을 강조하는 자극중심의 스트레스 등이 있다. 또한 반응중심과 자극중심 스트레스가 한 개인을 단순히 환경에서 오는 자극을 수용하는 수동적 개체로 개념화시켜 스트레스 사건의 자각이나 반응에서 나타나는 개인차를 수용하지 못한다는 점에서 개인과 환경의 상호작용으로서 스트레스를 파악하기도 한다.²⁴⁾ 이와 같이 개인과 환경간의 상호작용적 관점에 따라 스트레스를 개념화 시킨 대표적인 학자는 Lazarus와 그의 동료들이 있다. 그들은 스트레스가 되는 개인과 환경간의 특정한 관계로 스트레스를 정의하였다.

즉, 스트레스는 사건의 긴장성에 대한 개인의 지각이나 대처능력에 대한 평가에 의해 결정되어지고 자극이 주는 스트레스 여부를 결정하는 것은 자극 혹은 반응이 그 자체가 아니라 유기체가 환경의 자극을 해석하고 그 요구에 대해 반응할 수 있는 대처자원을 분석하는 것이라고 보았다.²⁵⁾

2. 직무 스트레스의 중요성 및 요인

1) 직무 스트레스의 중요성

현대의 조직은 가장 합리적이고 능률적인 사회집단의 형태이다. 그리고 현대인의 존재가치와 사회적 지위 및 만족과 발전을 준다. 그러나 조직의 규모와 합리화의 증대는 조직 내 구성원들의 긴장과 스트레스를 발생시켰으며 이는 매우 심각한 과제로 등장하였다.

스트레스는 향후 더욱 중요한 사회적 문제가 될 것이다. 직장에서 갈등이 생기는 것은 결코 막을 수 가 없다. 그러나 그 갈등을 극복하는 방법은 바꿀 수 있다. 갈등으로 인해 인간관계가 파괴되는 것이나, 일이 진행이나 방해받는 것이나, 너

23) Seyle, C. R. (1979). Learned optimism. New York: Knopf.

24) 김원. (1989). “성격유형과 지원이 역할스트레스 요인과 직무만족 또는 조직몰입과의 관계에 미치는 조절효과”, 계명대학교대학원 박사학위논문.

25) 조재양. (2006). “호텔종사원의 직무 스트레스와 가족 기능이 조직시민행동에 미치는 영향”, 계명대학교대학원 박사학위논문.

무 심각한 직무 스트레스를 받게 되는 것을 막을 수는 있다.²⁶⁾

스트레스가 단지 일시적이고 그 정도가 강하지 않다면 대부분이 사람들은 스트레스의 영향을 금방 해소할 수 있을 것이다. 반대로 스트레스의 영향이 강하다면 심각한 압력이 장시간 지속될 수 있다. 이 경우 문제가 일어나는데 인간의 신체는 스트레스에 대처하는 힘을 금방 다시 키울 수 없기 때문에 스트레스와 싸우는 동안 신체적 심리적으로 약해지게 된다. 이러한 상태가 바로 소진(Burn-out)이다.²⁷⁾

적절한 수준 스트레스는 개인에게 의욕과 자극을 주어 개인의 성과를 촉진시키기도 하지만 과도한 스트레스는 개인과 조직에게 많은 역기능을 야기하게 된다. 따라서 인적자원의 의존도가 다른 산업과 비교해 볼 때 상대적으로 높은 호텔기업에서는 서비스질의 저하, 종사원들의 이직 등의 문제에 직접적인 원인으로 작용하는 직무 스트레스 관리에 보다 많은 관심과 노력을 기울여야 된다.

직무 스트레스는 기업의 경영과 인사관리 등에 지대한 영향을 미친다. 그러므로 기업의 경영자나 관리자들이 좀 더 적극적으로 종사원들의 직무 스트레스 요인을 파악하여 적절한 해결책 방안을 강구하여 직무 스트레스 요인을 제거하여 종사원의 근로의욕을 향상시켜야 한다. 그러므로 직무 스트레스 관리는 효율적인 인적자원관리를 통해 기업의 경영성가를 높이는 차원에서 기업경영의 주요한 부분으로 인식되어야 한다.²⁸⁾

2) 직무 스트레스의 요인

스트레스 요인은 스트레스를 일으키는 환경에서 신체적·심리적 요구를 말하는 것으로서 이는 사람들이 일상생활에서 겪는 사건, 상황, 직무, 가족 친구 등의 관계나 개인이 내적 요구로 발생하게 된다고 한다. 그렇지만 이러한 스트레스는 인간이란 유기체가 환경의 요구에 적응할 필요성을 느끼지 못하면 발생하지 않지만 스트레스를 유발하는 외부작인(external agents)이 작용하면 스트레스가 발생하는

26) 왕옥국. (2011). “호텔종사원이 직무 스트레스가 이직의도 및 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 경희대학교대학원 석사학위논문. p.23.

27) Daves & Newstorn, W. F. (1989), A Taxonomy of turnover, Academy of Management Review. Vol. 3. p. 647.

28) 왕옥국.(2011). 전개논문. p25.

데 이것이 작용하면 바로 스트레스 요인이 되는 것이다.

Parker와 Decotis(1983)는 직무 스트레스를 유발하는 요인으로 직무자체, 조직의 특성, 조직 내 역학, 대인관계, 경력개발, 외적 책임과 임무로 구분하였다. 이러한 요인에 대한 세부 변수로는 직무자체요인에는 자율성, 안정성, 급여와 성과간의 한계, 직무의 다양성, 성취 강조, 현실적인 기본급, 주당 작업시간, 조직의 특성요인에는 개인에 대한 관심, 직무성과에 대한 인식, 공정성, 의사결정이 질, 의사소통의 적절성, 원활한 의사소통, 집중화, 공식화, 경영자와의 접촉 불가능 강조 등이 속하였으며, 조직 내 역할 요인에는 역할 갈등, 혁신적인 것에 대한 수용, 조직 내에서의 위치, 철저한 감독, 역할 모호성, 상사의 지원/격려, 상사의 직무지향, 업종종사기간, 회사근무기간, 공급지원이 세부변수로 포함된다. 이의 대인관계 요인에는 신뢰, 상사로부터의 지원, 응집력, 경력개발 요인에는 경력개발에 대한 강조, 보상에 대한 인식, 승진의 기본, 훈련의 질이 세부 변수로 측정되었으며, 외적 책임과 외부요인으로서는 연령, 성별, 부양자수, 교육기간이 세부변수로 측정되었다.²⁹⁾ 박광희와 유화숙³⁰⁾은 ‘직무 스트레스에 관한 문헌적 고찰’에서 지금까지 진행되어온 직무 스트레스 관련 연구의 내용을 포괄적으로 조사하여 직무 스트레스 유발요인에 대하여 제시하였다. 그 들은 문헌적 연구를 통해 직무 스트레스를 유발하는 요인을 크게 직무관련 요인, 조직관련 요인, 역할관련 요인, 경력관련 요인, 대인관계 요인, 감정관련 요인, 물리적 환경요인으로 구분하였으며, 각 요인에 대한 세부변수로 직무관련 요인에는 직무자율성, 직무중요성, 직무주체성, 직무정체성, 직무부과, 기능다양성, 책임감, 직무에 대한 갈등 등의 변수를 포함하였으며, 조직관련 요인에는 조직구조, 조직공식화, 조직의 유연성, 리더쉽, 피드백, 의사소통, 부서간의 갈등 등의 변수를 역할관련 요인에는 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 역할불충분, 역할경계 등의 변수를 포함하였다.

또한 이종목과 박한기(1998)는 직무 스트레스를 유발하는 요인으로 물리적 환경 요인, 조직관련 요인, 직무관련 요인, 개인관련 요인, 조직 외 관련 요인으로 분류하였으며, 이러한 각 요인을 구성하는 세부변수로 물리적 환경요인에는 조명, 소음, 공기오염, 사무실 설계 등을 조직관련 요인에는 직업요건, 조직구조, 집단 응

29) 한천수. (2008). 전개논문, p.9.

30) 유화숙. (2003). “주부들의 Jazz Dance 참여에 따른 생활만족도”, 경기대학교 대학원, 석사학위논문.

집력, 조직풍토, 집단 내와 집단 외 갈등, 작업교대 정책, 지도 유형 등이 속하였다. 직무관련 요인에는 과업의 특성, 기술, 역할갈등, 역할 모호성 등이 속하였으며, 조직 외 관련 요인에는 가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 지원의 변수가 속하였다.³¹⁾

제 4 절 이직의도의 이론적 배경

1. 이직의도의 개념

이직은 조직과 개인의 관계단절을 의미하고, 두 당사자에게 상당한 비용을 발생시킨다. 그러므로 연구자들과 실무자들은 이직을 예측하는데 관심이 자못 크다. 이와 같이 이직을 예측하기 위한 가장 강력한 도구이자 대체변인으로 사용되는 것이 이직의도(turnover intention)라 할 수 있다.

일반적으로 자신이 속해 있는 조직을 떠나기 위해 많은 신중하고 사려 깊은 생각으로 표현되는 이직의도는 한 개인이 소속된 분야에서 직무를 계속 수행한다면 자신의 목표달성이 어렵다고 깨닫게 되기 때문에 현재의 직무를 떠나려는 심리상태라고도 볼 수 있다.³²⁾ 이러한 이직의도에 대한 연구자들의 관심은 종업원의 자발적 이직의 원인을 규명하기 위하여 이직과 그 선행변수에 대한 분석의 시도에서 시작되었다고 볼 수 있다. 그리고 이러한 연구들에서 이직의 직전단계로써 이직의도는 행동변수인 이직의 예측을 위한 지표로 나타나고 있다. 이는 이직의도가 이직과정을 요약하기 위해 고안된 모델들을 통해 연구되어져 왔다. 그러나 Bluedorn(1982)의 모형에 의하면 이직여부의 결정은 이직의도에 따라 결정된다고 했다. 그리고 이러한 관계는 이직에 관한 대부분의 연구에서 받아들여지고 있으며, 많은 연구에서 종사자들의 이직에 대한 의사결정과정에서 마지막 인지적 단계로 이직의도를 사용하고 있다.³³⁾ 자신이 속해 있는 조직으로부터의 금전적 보상을 받는 개인이 조직 구성원

31) 한천수(2008). 상계논문, p9.

32) Hom, Caranikas, Prussia & Griffeth. (1992). Human Resource Management(2nd ed), U.S.A. : IRWIN Inc.

33) Mobley, Hornerv & Hollinfsworth. (1978). A and Sanford, J., Chronobiologia, 8, pp271-231.

자격을 종결짓는 것(Mobley, 1982)을 이르는 즉, 이직은 자발성의 여부에 따라 구성원 스스로의 의사에 의한 자발적 이직(voluntary turnover)과 구성원의 의사와 관계없이 강제되는 해고, 일시해고 정년퇴직 등이 포함되는 비자발적 이직(involuntary turnover)으로 나누어지고 있다. 그리고 이에 대한 이직은 거의 자발적이며 자발적 이직을 대상으로 할 경우 이론 구성이 쉬워지며 자발적 이직은 관리자의 통제가 가능하기 때문에 대부분의 연구가 자발적 이직에 초점을 맞추고 있다. 이와 더불어 연구자들의 자발적 이직에 대한 더 큰 관심은 이직이 가지는 순기능과 역기능에서 자발적 이직이 역기능과 더 많은 관련을 갖기 때문으로도 볼 수 있을 것이다. 이는 이직의 순기능은 부진한 성과를 내는 사람의 재배치, 새로운 지식과 기술의 전파, 비용절감의 기회, 정책과 관행에 있어 변화의 분위기 조성, 공고해져 있는 갈등의 감소(Johnston & Futrell, 1989)등을 들 수 있으며, 역기능으로는 채용, 훈련비용, 사회적 의사소통 구조의 손상, 생산성 손실, 높은 성과의 손실, 남아있는 종업원의 만족감소 등과 같은 것들이 있다. 이와 같이 이직은 일련의 행동과정으로서 하나의 흐름을 구성하여 여러 요인의 상호작용을 통하여 이직행위를 도출하게 된다.

전술한 바와 같이 이직에 관한 종래의 연구는 이직과정의 개념적 모델을 개발하고, 이를 실증하는 데 초점을 두었다. 그리고 이와 같은 이직과정의 개념적 모델에서 이직행위의 직전 선행변수로 널리 받아들여지고 있는 것이 바로 이직의도인 것이다.

이직의도가 이직의 지표로 설정되는 이유는 Ajzen & Fishbein(1980)의 연구에 의해 나타난 인지(認知)-태도(態度)-행동의도(行動意圖)-행동 간의 관계를 모형화 한 연구로도 나타낼 수 도 있다. 그들에 의하면 각 각 개인의 행동에 대한 직접적인 결정요인은 그 행동을 취할 것인가에 대한 개인의 의도라고 했다. 즉, 행동의도와 행동이 완전히 일치하지는 않지만 사람들은 대개 자기의 의도에 따라 행동하게 되며, 그러므로 이직을 조직구성원의 구체적 행동이라 할 때 이직의도는 행동의도라고 평가되어지고 있다.

이와 같이 이직의도는 이직 행위를 이끌어 내는 심리적 상태로 수많은 이직 연구에 사용되어 왔다. 이는 명백한 행위의 인지적 선행변수로서 가장 직접적이고

즉각적인 것이 바로 행위의도라는 태도이론 분야의 개념적, 이론적 개발과 마찬가지로, 현실적으로도 이직의도가 이직의 유력한 예측변수가 된다는 연구결과들이 사회 전반에 발표되면서, 이직의도가 이직의 과정에서 이직을 결정짓는 가장 강력한 예측변수라는 견해는 더욱 더 일반인들에게 지지되고 있음을 알 수 있다.

또한 일반인들에게 이직은 직장을 떠나는 행태를 나타낸다. 그러나 이는 현실적으로 이직이 이보다 더 포괄적인 개념이어서 직업을 떠나는 행태까지도 포함하기 때문에, 이직이 이러하듯이 이직의도 또한 직장을 떠나려는 의도와 직업을 떠나려는 의도 모두를 내포한다고 할 수 있다. 이는 직장을 떠나려는 의도는 조직성원이 현재의 피고용 관계를 스스로 끊어 버리려고 하는 의도를 나타낸다. 이는 직업을 떠나려는 의향은 특정한 직업의 종사자가 자신의 직업적 경력을 스스로 중단하고자 하는 행위적 의도를 나타낸다. 이러한 이직의도의 개념적 범위에도 불구하고 경우에 따라서 직장을 떠나려는 의도를 이직의도라 명명하고 직업을 떠나려는 의도를 직업변경의도라고 명명하여 많은 연구들이 진행되어 지고 있다. 이는 연구자들 사이에서 종래에는 직업을 이탈하려는 의도보다는 직장을 이탈하려는 의도가 주된 초점으로 세상 사람들의 관심사였다. 이는 연구 상황에 따라서 이직의도의 두 부분을 나누어 설명하고 연구하는데 있어서 가시성을 위해 이러한 경향이 나타난다.

이직의도가 직장, 혹은 직업이든지 어느 부분에서든 소속된 조직 구성원으로써의 자격을 종결하고자 하는 의도인 것은 자명하다. 그러므로 이러한 이유로 인하여 조직들은 자신의 조직의 유효성을 위해 이직의도에 많은 관심을 기울일 수밖에 없다. 그 이유는 조직 입장에서 이직은 경우에 따라 순기능과 역기능을 지닐 수 있는데, 일반적으로 순기능보다 역기능을 지니는 경우가 많기 때문에 놓은 이직률은 개인 모두에게 부정적인 결과를 초래한다. 즉 무능한 인재가 떠날 경우에는 우수한 인재를 새로 영입할 수 있는 기회를 가질 수 있지만, 실질적으로 이러한 경우는 극히 없다. 그러나 보다 유능하고 실력 있는 인재가 자신의 위치를 이직할 경우에는 우수한 신규인력을 확보하기 위해 모집과 선발 비용, 교육비용 등 이직에 따른 비용을 부담해야 한다.

제 5 절 선행연구

1. 직무 스트레스의 선행연구

유숙자³⁴⁾는 직무 스트레스와 직무만족에 관한 연구에서, 역할갈등, 역할과다, 역할보호성의 순으로 직무 스트레스를 느끼는 것으로 드러났다. 인구통계학적 변인에서 결혼유무, 직위에 따라 직무 스트레스의 영향정도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 결혼유무에서 기혼자 보다 미혼자가 직무 스트레스를 더 인식하는 것으로 나타났고 직무 스트레스의 하위변인 모두 결혼유무에 따라 유의미한 차이를 드러냈다. 직위에 따른 직무 스트레스 영향정도에서는 하위변인인 역할과다에서만 유의미한 차이를 나타냈다. 성별, 연령, 학력, 담당업무에 따라서는 직무 스트레스에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이은희³⁵⁾의 연구에서는 전체 직무만족도간의 차이는 없었으나 하위영역 중 낮은 사회경제적 지위집단 보다 높은 사회경제적 집단이 전체 직무만족도가 더 높은 것으로 나타났으며, 여가활동을 주목적으로 간병을 시작하게 된 경우가 경제적인 문제로 간병을 시작하게 된 경우보다 이직의사와 관련된 만족도가 높았으며, 경제문제 하위유형에서 노후대책을 위해 간병하고 있는 경우가 기본 생계비, 주택 마련비용, 치료비 등의 기본생활을 목적으로 하고 있는 경우보다 이직의사가 낮고 전체 직무만족도가 높게 나타났다.

김 병³⁶⁾은 노인복지시설 종사자의 직무 스트레스와 직무만족과의 관계 연구에서 인구사회학적 특성에 따라 직무 스트레스와 직무만족에 차이가 있는지를 알아보았으며 직무 스트레스와 직무만족간의 관계를 파악하고자 역할보호성, 역할갈등, 역할과다 스트레스 요인으로 구분하여 조사하였다. 그 결과 연구 대상자의 직무 스트레스 수준과 직무만족은 높은 수준은 아니었으며 역할 보호성, 역할갈등, 역할과다 순으로 직무 스트레스를 느끼는 것으로 나타났다. 인구사회학적 특성에

34) 유숙자. (1999). “사회복지사의 직무스트레스와 직무만족자의 관계연구: 직무스트레스의 역할요인을 중심으로”, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.

35) 이은희. (2005). “미용업 종사자의 업무유형에 따른 직무 만족도와 피로도”, 대구한의대학교 보건대학원 석사학위논문.

36) 김병. (2006). “노인복지시설종사자의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구: 경남 노인복지 시설을 중심으로”, 경남대학교 행정대학원 석사학위논문.

다른 직무 스트레스는 연령에 따라 직무 스트레스가 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈으며, 그 중 40대가 가장 직무 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 또한 미혼보다는 기혼에서 직무 스트레스를 더 많이 받는 것으로 나타났으며, 성별은 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

민경옥³⁷⁾의 연구에서는 직무 스트레스의 하위변인인 역할갈등, 역할모호성, 역할과다에 의한 직무 스트레스가 높을수록 직무만족이 낮음을 알 수 있고, 이들의 영향의 크기는 역할갈등이 역할모호성과 역할과다보다 크다고 나타났다.

박민선³⁸⁾의 연구에서는 직무 스트레스에 따른 직무만족의 차이에서는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 직무 스트레스가 낮은 집단이 높은 집단에 비해 업무관련 만족도가 높은 것으로 나타났다.

김동욱³⁹⁾의 연구에서는 업무자체에 대해 만족여부에 영향을 미치는 요인은 환자관련 스트레스와 업무스트레스가 유의미하게 나타났다.

선행연구를 종합해 보면, 직무 스트레스는 직무만족에 직접적인 영향을 미치고, 직무 스트레스와 직무만족간의 관계는 직무 스트레스 특성에 따라 긍정적 혹은 부정적 관계를 가진다. 또한 직무 스트레스는 어느 정도의 수준까지는 직무만족과 정적인 관계를 가지며 동일한 스트레스 요인이라도 개인차에 의하여 직무만족에 긍정적인 관계를 가지기도 하고 부정적인 관계를 가지기도 한다.

2. 이직의도의 선행연구

이직의도에 관한 연구들은 이직을 예측하기 위한 다양한 모형들을 통해 이루어져 왔으므로, 이직의도의 선행변수와 결과변수를 파악하는 데는 여러 학자들의 이직에 대한 모형을 알아봄으로써 보다 확연해질 가능성이 짙다.

Mobley, Griffeth, Hand & Meglino(1979)는 이직관련 선행연구들을 정리하여 조직 내적 요인, 조직 외적 환경요인, 개인적 요인이 개인의 직무만족도와 현 직

37) 민경옥. (2008). “노인요양시설 종사자의 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향”, 계명대학교 정책대학원, 석사학위논문.

38) 박민선. (2009). “요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향: 노인장기요양시설 근무자 대상”, 대구한의대학교 대학원, 석사학위논문.

39) 김동욱. (2009). “요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도의 관계”, 건양대학교 보건복지대학원, 석사학위논문.

무에 대한 기대 및 매력도 등에 영향을 미친다. 또한 이러한 변인들이 다시 이직 의도, 직무대안과 탐색의도에 영향을 미쳐 이직에 이른다는 통합이직모형을 나타내었다.

또한 Price & Mueller(1986)는 이직에 관련된 여러 가지 변수들이 매개변인을 통해 이직에 영향을 미친다는 점을 밝혔는데, 기회, 이직의도가 직접적으로 이직에 영향을 미친다고 보았으며, 직업의식, 일반훈련, 가족부양책임은 간접적으로 영향을 미친다고 보았다. 그리고 보편성, 참여도, 의사소통, 통합, 임금, 배분적 정의, 승진기회는 직무만족과 이직의도를 경유하여 이직에 영향을 미친다고 주장하였다.

Cotton & Tuttle(1986)은 이직에 영향을 미치는 요인들은 외적 환경요인, 직무 관련요인, 개인적 요인 등으로 분리하여 나타냈다. 이는 외적 환경요인에는 고용에 관한 의지, 실업률, 취업가능성, 노동조합유무 등이 내포되고, 직무관련요인에는 보수, 업무성과, 직무명확도, 직무의 반복성, 직무만족도, 보수에 대한 만족도, 직무자체에 대한 만족도, 감독, 동료, 승진기회에 대한 만족도, 조직충성도 등이 포함되며 개인적 요인에는 연령, 근속연수, 성별, 신체적 정보, 교육, 결혼, 부양자 수, 적성 및 능력, 이직의도, 기대감에 대한 충족도 등이 내포된다.

이직과 관련된 선행연구를 살펴보면, 직무관련 특성, 조직특성, 취업경험 변수, 지역사회지지, 개인의 사회경제적 특성, 직무만족, 조직헌신 등이 어떤 관계 하에 이직의도에 영향을 미치는지는 논란이 많다고 평가되어지고 있다. Judge, (1993) 이는 다른 그 어떤 요인들이 이직 결정에 직접적으로 영향을 미칠 것인지에 대해서도 여전히 논란의 여지가 있는 것으로 평가되어지고 있다(김성한, 1997; 논자재정리). 이는 이직에 관한 다양한 선행연구가 진행되면서 이직에 영향을 미치는 다양한 선행요인들이 앞서 나타나고 있다. 조직구조적 특성, 조직행위론적 특성, 개인특성, 이직용이성 등의 선행요인들이 사전에 나타내지고 있으며(Judge, 1993), 또한 Price(1977)의 경우 이직은 동료와의 상호관계, 상사의 감독방식, 직무의 자율성과 책임량, 역할 분명성과 관련이 있으며, 조직의 규모와는 무관할 수 있다고 하였다. Porter와 Steers(1974)는 봉급, 승진의 기회 동료와의 상호관계, 상사의 감독 유형, 직무의 자율성과 책임량, 역할 분명성, 연령, 근무기간, 직무만족도가 이직과 부적인 상관관계가 있다고 하였으며, Martin, Price &

Mueller(1981)와 Perrewe, Brymer & Stepina(1991)은 조직풍토, 직무요인, 작업 그룹, 인적자원관리시스템 등의 조직 특성이 이직에 영향을 주며 인구통계적 변수, 심리적 반응, 자아존중, 연령, 감정적 기질 등의 개인특성도 이직에 영향을 준다고 나타내 주고 있다. 한편 Perreweetal(1991)은 이직용이성과 대체직업의 가능성도 이직의도에 영향을 미친다고도 하였다.

또한 개인적 특성 중 이직에 결정변인으로 윤혜미(1996), 이순목과 이은희(2004)는 결혼유무를 설명하고 있는데 윤혜미(1996)는 미혼자보다는 기혼자가 이직에 큰 의미를 두고 있다고 한 것에 반해 이순목과 이은희(2004)는 미혼자가 기혼자보다 이직이 높다고 하여 상반된 견해를 나타나고 있다. 근무경력과 관련된 상황에서는 김성국(1985)과 윤혜미(1996)의 연구에서는 근무경력이 연령보다도 상대적으로 보다 많은 영향을 주는 것으로 설명하고 있다. 성별과 이직에 관련하여 김지수⁴⁰⁾와 정병은⁴¹⁾은 여성이 남성보다 이직의도가 높다고 보고하고 있으며 연령이 높을수록 이직을 하지 않는 것으로 설명하고 있다.

그리고 임금, 승진기회, 감독방법(supervision), 직무만족 등이 이직의 주요원인으로 지적된 적이 있다(유병주, 1985). 이와 같이 종사자들의 만족과 관련된 변인들은 이직의도와 깊은 관련이 있다고 제시되어지고 있는데, 정병재(2002)는 진급, 임금과 성과급에 대한 만족이 이직의도에 영향을 미침을 실증한 바 있다. 그리고 직무태도가 이직의도에 가장 큰 영향이 있었으며, 경영방침, 직무환경, 사회적 위상도 이직의도에 유의미한 영향이 있다고 보고한 연구도 있다.

한국과 같은 문화에서는 심리적 요인뿐 만 아니라 제도적 요인의 중요성도 매우 크기 때문에 직무내용, 이직대안, 인간관계, 직무만족, 조직헌신, 인사제도 변수들이 이직에 많은 영향을 미친다고 밝힌 연구도 있다.

종합병원의 종업원을 대상으로 한 연구에서 이기효(1995)는 직무관련요인, 개인 특성요인, 외부환경요인, 직무만족, 조직헌신이 잔류의도에 어떤 영향을 미치는지를 경로모형을 통해 분석함으로써, ‘직무만족 → 조직헌신 → 이직의도’라는 이직 경로를 나타낸 적이 있다. 그리고 그는 자신의 연구에서 서술한 이직경로 외에

40) 김지수. (1996). “교사의 특성 및 직무만족도와 교사의 이직과의 관계: 미주초등교사의 경우를 중심으로”, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.

41) 정병은. (1992). “제조업 근로자의 이직에 관한 K기업 사례 연구”, 연세대학교 대학원, 석사학위논문.

근속년수와 취업기회, 가족-직무갈등 등과 같은 외생변수들이 이직의도에 직접적인 효과가 있음을 나타냈다.

장상태⁴²⁾는 리더십 요인 중에서도 능력발취 및 솔선수범 요인이 이직의도에 많은 영향을 미친다고 밝히고, 이러한 관계에 대해 조직몰입과의 경로를 통해서 설명하고 있다. 그에 의하면 종사자들은 리더의 모델을 보고 대리경험을 통해 스스로 리더와 같은 방법으로 행동할 수 있다는 자신감을 느끼게 된다. 이는 바로 자신의 발전을 위해 유익하다고 판단될 때 더욱 조직에 몰입할 수 있을 것이며, 이러한 조직몰입을 통해 이직의도는 낮아진다는 것이다.



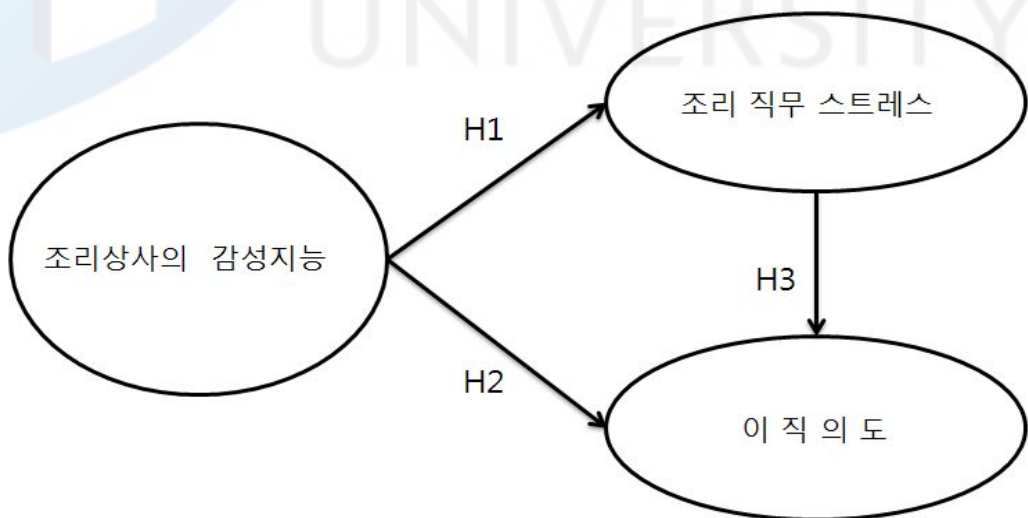
42) 장상태. (2004). “호텔레스토랑 지배인의 리더십이 종업원의 임파워먼트 및 조직유효성에 미치는 영향”, 세종대학교대학원, 박사학위논문.

제 3 장 연구의 모형 및 방법

본 연구의 연구방법으로는 연구대상자를 결정한 후, 연구도구, 자료 수집, 자료 분석, 통계 모델 등에 대하여 기술한다.

제1절 연구의 모형

본 연구는 서울 및 수도권에 소재하는 특급호텔 및 수도권에 종사하고 있는 조리사를 대상으로 상사의 감성지능이 부하의 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 상사의 감성지능을 독립변수로 규정하고 직무 스트레스를 매개변수로 이직의도를 종속변수로 규정, 독립변수인 감성지능은 자기감성 이해, 타인감성이해, 감성활용, 감성 조절로 분배하였다. 연구의 목적을 달성하기 위해 상사의 감성지능, 직무 스트레스 이직의도 요인 간의 관계를 바탕으로 연구 모형을 설정하였



[그림 3-1] 연구 모형

제 2 절 연구 방법

1. 연구대상

본 연구는 ‘상사의 감성지능이 부하의 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향’을 알아보기 위한 것이다. 연구대상은 서울 및 경기지역에 소재하는 특급호텔 및 패밀리 레스토랑에 종사하고 있는 조리사를 대상으로 하였다. 설문지의 타당성을 높이기 위하여 한 차례의 예비 설문조사를 하였다.(2014년 11월 3일 - 30일). 조사대상자 320 명에게 설문지를 배포하여 290부를 회수(회수율 90.6%)하였으며, 불명확하게 답변한 15부는 부적격으로 처리하고 275부를 최종분석에 사용하였다.

연구대상의 자료는 SPSS Ver. 18.0 통계프로그램을 활용하여 인구통계학적변인을 분석하고 빈도분석을 실시한 결과는 <표 3-1> 과 같다.

<표 3-1> 에 제시된 바와 같이 전체 표본에서 성별 분포를 보면 남성이 (84.4%) 여성(15.6%)보다 훨씬 더 많았다. 근무지는 호텔 (89.1%)이 패밀리 (10.9%) 차지하였다.

결혼 유무는 미혼자 45.8%, 기혼자 54.2%, 학력은 고졸 14.2%, 전문대 졸업 48.7%, 대학졸업 27.3, 8, 대학원 이상 9.8% 차지하였다. 소득은 200만원-300만원 44.4%로 가장 많았으며, 100만원-200만원이 37.1%, 300만원 이상이 16% 차지하고 있다. 이직 경험은 2회가 29.8%로 가장 많았고, 3회 20.4%, 4회 이상 20%, 이직 없음 13.1%로 나타났으며, 근무 부서는 양식이 38.9%, 한식 27.6%, 일식 16.7%, 기타 12%, 중식 4.7%로 나타났다.

<표 3 - 1> 연구 대상자의 인구통계학적 특성 (단위 명, 비율)

변수	구분	빈도	비율
레스토랑	호 텔	245	89.1
	패밀리	30	10.9
성 별	남 자	232	84.4
	여 자	43	15.6
결혼 유무	미 혼	126	45.8
	기 혼	149	54.2
학 력	고 졸	39	14.2
	전문대	134	48.7
	대 졸	75	27.3
	대학원	17	9.8
소 득	100만원 이하	7	2.5
	100 - 200 만원	102	37.1
	200 - 300 만원	122	44.4
	300 만원 이상	44	16.0
이직 경험	없 음	36	13.1
	1 회	46	16.7
	2 회	82	29.8
	3 회	56	20.4
	4 회 이상	55	20.0
근무 부서	한식	76	27.6
	양식	107	38.9
	중식	13	4.7
	일식	46	16.7
	기타	33	12.0
합 계		275	100.0

제 3 절 연구의 도구

1. 설문지 구성

본 연구는 ‘상사의 감성지능이 부하의 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향’을 알아보기 위하여, 감성지능, 직무 스트레스, 이직의도가 인구통계학적 변인에 따라 달라지는 영향을 분석하기 위하여 설문지를 사용하였다.

이를 위해서 외식·조리 전문가의 지도를 받아 신뢰도와 타당도가 검증된 자료를 본 연구의 연구 대상과 연구 목적에 맞게 재구성하였다,

감성지능은 감성이해, 감성활용, 감성조절로 평가 문항을 만들어 반영하였다. Wong & Law(2002)에 의해 개발된 척도를 본 논문의 목적에 맞도록 번안하여 사용하였다.

직무 스트레스는 하미나 외(2003)가 개발한 한국 표준 단축 형 문항 27개 문항에서 본 논문의 목적에 맞는 3 개 문항을 사용하였다.

이직의도는 Seashore, Lawler, Mirvis, & Cammann(1982)에 의해 개발된 설문 3개를 사용하였다. 설문 항목들은 모두 Likert식 5점 척도를 사용하였다.

인구통계학적 변인은 성별, 결혼 유무, 학력, 소득, 이직 경험, 근무 부서 등을 사용하였다.

본 연구의 측정도구는 감성지능, 직무 스트레스, 이직의도는 5점 리커트형 등간 척도를 사용하였으며, 인구통계학적 변인은 선택형 명목척도를 사용하도록 구성하였다.

본 연구에 사용한 설문지의 구성은 <표 3-2>와 같다.

<표 3 - 2> 설문지 구성

변인	하위변인	문항	문항 수	출처	척도
감성지능	감성 이해	I - 1,2,3,4,5,6,	6	Wong & Law (2002)	Likert 5점 척도
	감성 활용	I - 7,8,9,10,11,12,13	7		
	감성 조절	I - 14, 15, 16	3		
직무 스트레스	직무 스트레스	II - 1, 2, 3	3	하미나 (2003)	
이직의도	이직의도	III - 1, 2, 3	3	Seashore, Lawler, Mirvis, and Cammann(1982)	
인구통계학적 변인	성별, 결혼유무	1, 2	2	명목척도 서열 척도	
	학력, 소득	3, 4	2		
	이직 경험	5	1		
	근무 부서	6	1		

2. 자료 분석

본 연구를 위해서 수집된 설문자료에 대한 통계분석은 SPSS Ver. 18.0과 AMOS Ver. 18.0 을 이용해 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 연구 대상자의 인구 통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도 분석(Frequency)을 사용하였다.

둘째, 신뢰도를 분석하기 위하여 SPSS를 통해 Cronbach Alpha값을 산출하였고, 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을(Factor Analysis)을 사용하였다.

셋째, 인구 통계학적 특성에 따른 응답의 차이를 비교 분석하기 위해 일원변량 분석(One-Way ANOVA)을 사용하였으며, 사후 검증은 Scheffe를 사용하였다.

다섯째, 매개요인 효과 분석은 상관분석과 경로분석(path analysis)을 AMOS Ver. 18.0을 사용하였다.

여섯째, 통계적 검정은 유의수준 .05에서 통계적 유의성을 검정하였다.

3. 타당도 및 신뢰도 검증

본 연구에 사용한 설문은 기존 선행연구에서 활용되었던 조사 도구를 연구 목적에 맞게 수정하였기에 문항에 대한 타당도와 신뢰도를 확보하기 위하여 확인적 검정을 실시하였다. 이를 위해 정보의 손실은 최소화하면서 많은 변수들을 동질 요인으로 묶어 변수를 축소 단순화시키는 요인분석을 하였다.

본 연구의 요인 추출방법은 일반적으로 가장 많이 사용되는 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 회전방법은 베리맥스(varimax) 회전방법을 사용하였다. 전체 상관 분석을 통해 변수들이 요인분석에 적합한지를 확인한 결과 값이 .40보다 크면 자료가 요인분석에 적합하다고 할 수 있다.

감성지능을 평가하는 구성요인은 감성이해, 감성 활용, 감성조절 등 세 가지 요인으로 구분하였다.

감성지능의 요인분석 결과는 <표 3 - 3> 과 같다.

<표 3-3> 감성지능 요인분석 결과

문항	성분			아이겐 (value)	분산(%)	누적 분산(%)
	1	2	3			
13 설득력 사람마음 이끔	.789	.377	.107	8.016	24.051	24.051
9 종사원의 감정 이해	.734	.345	.164			
12 직원에 비전 제시	.706	.304	.247			
7 자신의 감정을 다스림	.686	.109	.304			
10 조직의 관계원칙 이해	.578	.261	.460			
8 긍정적인임	.575	.251	.509			
3 자신의 능력 인지	.554	.358	.318			
15 직원에 새로운 변화 준다	.202	.767	.257	1.093	20.088	44.139
16 회사 내 갈등 해결	.287	.724	.107			
14 직원과 좋은 관계유지	.243	.693	.222			
11 직원 요구 잘 파악	.295	.637	.201			
6 미래 준비	.073	.235	.738	1.000	18.990	63.129
2 자신의 장단점 이해	.358	.193	.737			
1 자신의 감정 이해	.416	.147	.711			
4 도전_변화에 유연한 대처	.210	.549	.562			
5 목표에 도전 유인	.354	.420	.445			

<표 3-3>에 제시된 바와 같이 감성지능에 관한 요인분석 결과 상관관계가 높은 세 가지 요인이 추출되었다. 요인을 구성하는 항목들의 특성에 따라 기존명칭을 그대로 사용하여 제1요인에 감성활용, 제2요인에 감성조절, 제3요인에 감성이해로 명명하였으며, 모든 요인의 설명력은 63.129%로 나타나 감성지능 요인으로 타당성이 확인되었다.

수집된 설문지의 항목에 대한 내적 일관성을 알아보기 위해 Cronbach 알파 계수를 사용하여 검정한 신뢰도 분석 결과는 <표 3-4>과 같다.

<표 3-4> 설문지 문항들에 대한 신뢰도 분석

구 분	문항 수	평균	표준편차	Cronbach 알파
감성지능	16	3.565	.640	.932
감성이해	5	3.540	.710	.834
감성활용	7	3.624	.704	.896
감성조절	4	3.530	.733	.796
직무 스트레스	3	3.081	.762	.617
이직의도	3	2.811	.907	.758

<표 3-4>에 제시된 바와 같이 감성지능 .932, 감성이해 .834, 감성 활용 .898, 감성 조절 .796, 직무 스트레스 .617, 이직의도 .758 등 전체 항목 모두 Cronbach 알파 계수가 .617 이상으로 나타났다. 이는 신뢰도 평가 기준 .6 이상 이므로 본 연구의 측정도구는 모두 수용할 만한 신뢰도 수준인 것으로 판정되었다.

제 4 장 연구결과 및 논의

본 연구는 ‘상사의 감성지능이 부하의 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향’을 규명하기 위하여 첫째, 인구학적 특성에 따른 감성지능의 차이, 둘째, 인구학적 특성에 따른 직무 스트레스 차이, 셋째, 인구학적 특성에 따른 이직의도 차이가 넷째 감성지능이 직무 스트레스를 통하여 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과를 제시하였다.

제 1절 인구통계학적 특성에 따른 인식수준의 차이

1. 인구통계학적 특성에 따른 상사의 감성지능 수행도 차이

인구통계학적 특성에 따른 상사의 감성지능 수행도에 대한 인식수준을 살펴본다.

상사의 감성지능의 수행도에 대한 기술통계는 <표 4-1>와 같다.

<표 4-1> 조리상사의 감성지능 수행도 기술통계

구분	순위	평균	표준편차	표준오차
감성 이해	2	3.540	.710	.043
감성 활용	1	3.624	.704	.042
감성 조절	3	3.530	.733	.044
감성 지능		3.565	.640	.038

<표 4 - 1> 에 제시된 것과 같이 조리상사의 감성지능 수행도의 평균은 5점 만점에 3.565점으로 높은 인식수준으로 나타났다. 이에 대한 하부변인 감성활용은 3.624점으로 가장 높게 나타났으며, 평균 보다 .059 높은 인식 수준이다. 그 다음은 감성이해 3.540점은 평균 보다 .025 낮으며, 감성조절은 3.530점으로 평균보다 .035 낮은 순으로 나타났다.

상사의 감성지능의 수행도에 대한 일원분산분석의 결과는 <표 4-2>와 같다.

< 4-2> 조직상사의 감성지능 수행도에 대한 일원 분산분석 결과

변수	구분	빈도	평균	표준편차	F 값	P값
성별	남자	232	3.554	.661	.463	.497
	여자	43	3.626	.516		
결혼	미혼	126	3.554	.661	.828	.364
	기혼	149	3.597	.704		
학력	고졸	39	3.408	.579	1.109	.346
	전문대	134	3.619	.584		
	대졸	75	3.556	.493		
	대학원	17	3.549	1.156		
소득	100만원	7	3.495	.158	.645	.587
	100-200만원	102	3.551	.487		
	200-300만원	122	3.534	.757		
	300만원 이상	44	3.686	.647		
이직경험	없음	36	3.281 ^c	1.0115	4.865	.001 ^{**}
	1 회	46	3.846 ^a	.571		
	2 회	82	3.624 ^{ab}	.568		
	3 회	56	3.461 ^{bc}	.460		
	4 회 이상	55	3.533 ^{bc}	.548		
근무부서	한식	76	3.602	.531	2.329	.056
	양식	107	3.456	.753		
	중식	13	3.374	.361		
	일식	46	3.659	.627		
	기타	33	3.777	.497		
레스토랑	호텔	245	3.579	.659	1.086	.303
	패밀리	30	3.451	.476		
합 계		275	3.565	.640		

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$, Turkey $a > b > c$

<표4-2>에 제시된 것과 같이 이직 경험은 상사의 감성지능 수행도에서 유의미한 차이가 나타났다($F = 4.865, p = .001 < .05$) 이는 이직 경험 1회가 3.846점으로 이직경험 없음 3.281점 보다 .565점 더 높은 인식수준으로 나타났으며, 이직 경험 2회 3.624점은 이직경험 없음 3.281점 보다 .343점 더 높은 인식수준으로 나타났다. 그러나 성별, 결혼 유무, 학력, 소득 수준, 근무 부서, 레스토랑 구분은 모두 유의확률 (p)이 유의수준 .05 보다 크므로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

2. 인구통계학적 특성에 따른 상사의 감성지능 중요도 차이

인구통계학적 특성에 따른 상사의 감성지능 중요도에 대한 인식수준을 살펴보았다.

상사의 감성지능의 중요도에 대한 기술통계는 <표 4-3>와 같다.

<표 4-3> 조리상사의 감성지능 중요도 기술통계

구분	순위	평균	표준편차	표준오차
감성이해	1	3.968	.572	.035
감성활용	3	3.895	.564	.034
감성 조절	2	3.921	.608	.037
감성지능		3.928	.530	.032

(n=275)

<표 4 - 3> 에 제시된 것과 같이 조리상사의 감성지능 중요도의 평균은 5점 만점에 3.928점으로 높은 인식수준으로 나타났다. 이에 대한 하부변인 감성이해는 3.968점으로 가장 높게 나타났으며, 평균 보다 .04 높은 인식 수준이다. 그 다음은 감성조절 3.921점은 평균 보다 .007 높으며, 감성활용은 3.895점으로 평균보다 .033 낮은 순으로 나타났다.

상사의 감성지능의 중요도에 대한 일원분산분석의 결과는 <표 4-4>와 같다. <표4-4>에 제시된 것과 같이 근무 부서는 상사의 감성지능 중요도에서 유의미한 차이가 나타났다.($F=3.982$, $p=.004 < .05$) 기타 식당은 4.073점으로 중 식당 3.496점 보다 .577점 더 높은 인식수준으로 나타났으며, 일식당은 4.056점은 중 식당 보다 .56점 더 높은 인식수준으로 나타났다. 레스토랑 구분에서도 유의미한 차이가 나타났다. ($F=5.640$, $p=.018 < .05$) 호텔은 3.954 점으로 패밀리 레스토랑 3.713 보다 .241 더 높은 인식 수준으로 나타났다. 그러나 성별, 결혼 유무, 학력, 소득 수준은 모두 유의확률 (p)이 유의수준 .05 보다 크므로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.



<표 4-4> 조직상사의 감성지능 중요도에 대한 일원 분산분석 결과

변수	구분	빈도	평균	표준편차	F 값	P값
성별	남자	232	3.927	.531	.007	.934
	여자	43	3.713	.319		
결혼	미혼	126	3.942	.565	.160	.690
	기혼	149	3.916	.499		
학력	고졸	39	4.039	.571	2.410	.067
	전문대	134	3.876	.512		
	대졸	75	3.891	.591		
	대학원	17	4.125	.265		
소득	100만원	7	4.222	.421	1.073	.361
	100-200만원	102	3.884	.521		
	200-300만원	122	3.954	.554		
	300만원 이상	44	3.911	.490		
이직경험	없음	36	4.017	.495	1.964	.100
	1 회	46	4.053	.576		
	2 회	82	3.941	.555		
	3 회	56	3.792	.469		
	4 회 이상	55	3.883	.513		
근무부서	한식	76	3.936 ^a	.491	3.982	.004 ^{**}
	양식	107	3.875 ^a	.557		
	중식	13	3.496 ^b	.358		
	일식	46	4.056 ^a	.558		
	기타	33	4.073 ^a	.436		
레스토랑	호텔	245	3.954	.544	5.640	.018 [*]
	패밀리	30	3.713	.319		
합 계		275	3.928	.530		

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$, Turkey a > b > c

3. 인구통계학적 특성에 따른 직무 스트레스 차이

인구통계학적 특성에 따른 직무 스트레스에 대한 인식수준을 살펴보았다. 직무 스트레스에 대한 기술통계는 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 직무 스트레스 기술통계

(n=275)			
구분	평균	표준편차	표준오차
직무 스트레스	3.086	.762	.046

<표 4 - 5> 에 제시된 것과 같이 직무 스트레스의 평균은 5점 만점에 3.086점으로 보통의 인식수준으로 나타났다.

직무 스트레스에 대한 일원분산분석의 결과는 <표 4-6>와 같다. <표4-6>에 제시된 것과 같이 학력은 직무 스트레스에서 유의미한 차이가 나타났다($F = 5.460, p = .001 < .05$) 대학원 졸업은 3.370점으로 고졸 이하 2.855점보다 .515점 더 높은 인식수준으로 나타났으며, 대학 졸업은 3.289점으로 고졸이하 보다 .434 점 더 높은 인식수준으로 학력이 높을수록 인식 수준이 높게 나타났다. 소득 수준에서도 유의미한 차이가 나타났다. ($F = 3.716, p = .012 < .05$) 300만 원 이상은 3.402점으로 100만-200만원 사이는 2.977점 보다 .425점 더 높은 인식수준으로 나타났으며, 200만원 - 300만원 사이는 3.333점으로 100만-200만원 사이는 2.977점 보다 .356점 더 높은 인식수준으로 나타났다. 그러나, 성별, 결혼 유무, 이직 경험, 근무 부서, 레스토랑은 모두 유의확률 (p)이 유의수준 .05 보다 크므로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 4-6> 직무 스트레스에 대한 일원분산분석의 결과

변수	구분	빈도	평균	표준편차	F 값	P 값
성별	남자	232	3.060	.789	1.113	.292
	여자	43	3.190	.587		
결혼	미혼	126	3.034	.651	.877	.350
	기혼	149	3.121	.814		
학력	고졸	39	2.855 ^c	.875	5.460	.001***
	전문대	134	2.973 ^{bc}	.769		
	대졸	75	3.289 ^{ab}	.625		
	대학원	17	3.370 ^a	.718		
소득	100만원	7	3.333 ^a	.385	3.716	.012*
	100-200만원	102	2.977 ^b	.749		
	200-300만원	122	3.038 ^b	.742		
	300만원 이상	44	3.402 ^a	.815		
이직경험	없음	36	3.232	.716	1.952	.102
	1 회	46	3.130	.738		
	2 회	82	2.907	.750		
	3 회	56	3.066	.739		
	4 회 이상	55	3.218	.822		
근무부서	한식	76	3.013	.821	1.109	.353
	양식	107	3.072	.772		
	중식	13	3.410	1.081		
	일식	46	3.188	.578		
	기타	33	2.990	.659		
근무지	호텔	245	3.094	.619	.619	.432
	패밀리레스토랑	30	2.978	.780		
합 계		275	3.081	.599		

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$, Turkey a > b > c

4. 인구통계학적 특성에 따른 이직의도 차이

인구통계학적 특성에 따른 이직의도에 대한 인식수준을 살펴보았다.
이직의도에 대한 기술통계는 <표 4-7>와 같다.

<표 4-7> 이직의도 기술통계

구분	평균	표준편차	표준오차
이직의도	2.811	.907	.055

(n=275)

<표 4 - 7> 에 제시된 것과 같이 이직의도의 평균은 5점 만점에 2.811점으로 보통 3.0점 보다 .189점 낮은 인식수준으로 나타났다.

이직의도에 대한 일원분산분석의 결과는 <표 4-8>와 같다.

<표4-8>에 제시된 것과 같이 결혼 유무는 이직의도에서 유의미한 차이가 나타났다($F = 5.114, p = .025 < .05$) 미혼은 2.944점으로 기혼 2.698점보다 .246점 더 높은 인식수준으로 이는 가족 부양 의무가 없는 미혼이 이직할 의도가 더 높은 것으로 나타났다. 근무 부서에서도 유의미한 차이가 나타났다. ($F = 3.518, p = .008 < .05$) 이는 중식당이 3.564점으로 한식 당 2.636 점보다 .928점 더 높게 나타났으며, 일식당 2.971점은 한 식당 보다 .593점 더 높게 나타났다. 그러나 성별, 학력, 소득수준, 이직 경험, 레스토랑은 모두 유의확률 (p)이 유의수준 .05 보다 크므로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

<표 4-8 > 이직의도에 대한 일원분산분석의 결과

변수	구분	빈도	평균	표준편차	F 값	P값
성별	남자	232	2.822	.902	.215	.643
	여자	43	2.752	.943		
결혼	미혼	126	2.944	.864	5.114	.025*
	기혼	149	2.698	.930		
학력	고졸	39	2.590	.891	1.115	.343
	전문대	134	2.888	.809		
	대졸	75	2.787	.878		
	대학원	17	2.815	1.357		
소득	100만원	7	3.000	.745	.634	.594
	100-200만원	102	2.745	.778		
	200-300만원	122	2.880	.925		
	300만원 이상	44	2.744	1.140		
이직경험	없음	36	2.732	1.055	.797	.528
	1 회	46	2.986	.945		
	2 회	82	2.764	.812		
	3 회	56	2.714	.779		
	4 회 이상	55	2.885	.998		
근무부서	한식	76	2.636 ^b	.876	3.518	.008**
	양식	107	2.763 ^b	.915		
	중식	13	3.564 ^a	.936		
	일식	46	2.971 ^{ab}	.654		
	기타	33	2.848 ^b	1.090		
레스토랑	호텔	245	2.829	.950	.851	.357
	패밀리	30	2.667	.391		
합 계		275	2.811	.907		

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$, Turkey a > b > c

제 2절 감성지능, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

1. 감성지능, 직무 스트레스, 이직의도간의 상관분석

감성지능, 이직의도, 직무 스트레스에 대한 상관관계를 살펴보았다. 이에 대한 상관 계수는 <표 4-9>와 같다.

<표 4-9>감성지능, 이직의도, 직무 스트레스에 대한 상관관계

() 유의학률 p

	감성지능	이직의도	직무 스트레스
감성지능	1		
이직의도	.107 (.078)	1	
직무 스트레스	-.148 (.014*)	.290 (.000**)	1

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$,
(n = 275)

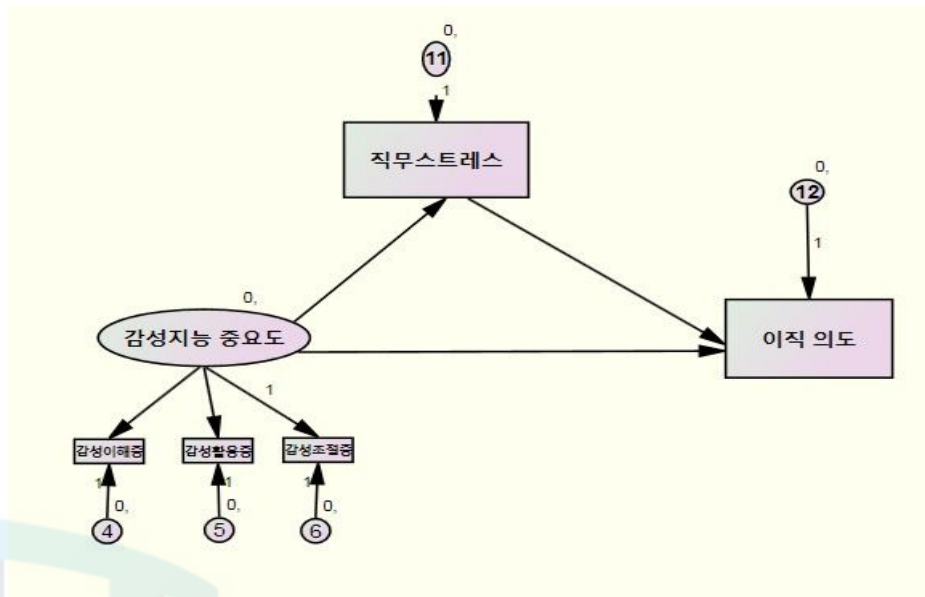
<표 4- 9> 에 제시된 것과 같이 감성지능과 직무 스트레스는 -.148 의 음(-)의 상관관계,, 이직의도와 직무 스트레스는 .290의 양(+)의 상관관계, 감성지능과 이직의도는 .108의 미미한 상관관계가 나타났다.

2. 감성지능의 중요도, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

1) 감성지능의 중요도, 직무 스트레스, 이직의도의 통계 모형

감성지능의 중요도가 직무 스트레스를 통하여 이직의도에 미치는 영향의 통계모형은 < 그림 4-1> 과 같다.

<그림 4-1> 감성지능, 직무 스트레스 이직의도 통계 모형



<그림 4-1>에 제시된 것과 같이 외생 변수 감성지능 중요도는 하위 변인으로 감성이해, 감성 활용, 감성조절의 포함되며, 외생 변수는 직무 스트레스 이직의도로 오차 항을 포함하고 있다.

2) 감성지능의 중요도, 직무 스트레스, 이직의도의 구조모형 적합도

최대우도 추정방법을 통한 모형의 적합도의 결과는 <표 4 - 10>과 같다.

<표 4-10> 초기 구조화 모형의 적합도 결과

구분	문항 수	χ^2	p	RMSEA	CFI	TLI
초기	16	6.283	.179	.046	.996	.989

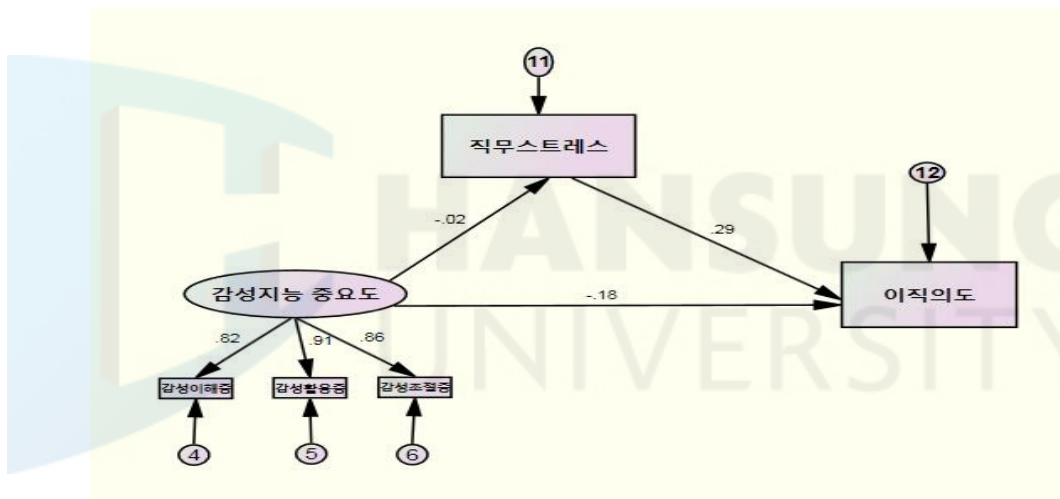
<표 4 - 10>에 제시된 바와 같이 초기 구조화 회귀모형에 대한 모형 부합도 ($\chi^2 = 6.283$ p= .179 > .05) , RMSEA = .046, CFI=0.996, TLI = .989

등 부합도 지수는 RMSEA는 .05에서 .08 사이이므로 적합한 부합도이고, TLI는 .9이상, CFI는 .9 이상 등 모형의 부합도의 평가기준을 충족시키는 것으로 확인되었다. 따라서 초기구조화 회귀모형이 적합한 것으로 판별되었다.

3) 통계모형의 유의성 분석

초기 구조화 회귀모형이 적합한 것으로 판별되었으므로, 이를 통하여 변인간의 효과에 대한 구조화 회귀모형을 분석한 결과는 <그림 4-2>와 같다.

<그림 4-2> 구조화 회귀모형의 (표준화 계수)



구조화 회귀모형의 변인간의 직접효과에 대한 유의성을 살펴본 결과는 <표 4-11>과 같다.본 논문은 서울 호텔 정규직 및 비정규직 서비스 종사원들의 감정 노동과 관련하여 표면행위와 진심행위가 고용형태에 따라 친사회적 서비스행동에 미치는 영향에 대한 명확한 관계를 찾아내어 사내의 효과적인 내부인력자원을 관리하기 위한 연구로서 서울의 호텔종사원을 대상으로 Part time, 단기계약직, 무기한 연봉계약직의 비정규직 종사원들과 전문직, 정규직, 관리직 종사원들의 감정 노동의 행위에 따른 친사회적 서비스 행동과의 관계를 찾아내기 위한 연구이다. 다음은 본 연구의 가설이다.

<표4-11> 구조화 회귀모형의 변인간 효과

변인 간 경로			비표준 화 계수	S.E.	C.R.	P 값	표준화 계수
직무스트레스	<--	감성지능 중요도	-0.030	0.093	-0.323	0.747	-.020
감성활용	<--	감성지능 중요도	0.984	0.055	18.031	***	.908
이직의도	<--	감성지능 중요도	-0.319	0.105	-3.041	.002	-.183
감성이해	<--	감성지능 중요도	0.906	0.055	16.445	***	.824
감성조절	<--	감성지능 중요도	1.000	고정		***	.854
이직의도	<--	직무 스트레스	0.341	0.068	5.039	***	.287

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

< 표 4-11>에 제시된 바와 같이 연구가설에서 설정된 경로에 대한 유의확률(p 값)을 검토하여 인과 관계의 유의성을 다음과 같이 확인 하였다.

첫째, 감성지능 중요도가 직무 스트레스에 미치는 영향을 분석한 결과 유의확률 $P = .0747$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 영향이 나타나지 않았다.

둘째, 감성지능 중요도가 감성활용에 미치는 영향을 분석한 결과 유의수준 $P=0.000$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다.

셋째, 감성지능 중요도가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 유의수준 $P=0.002$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 음(-)의 영향이 있는 것으로 나타났다.

넷째, 감성지능 중요도가 감성이해에 미치는 영향을 분석한 결과 유의수준 $P=0.000$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다.

다섯째, 감성지능 중요도가 감성조절에 미치는 영향을 분석한 결과 유의수준 $P=0.000$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나

타났다.

여섯째, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 유의수준 $P=0.000$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다.

구조화 회귀모형의 변인간의 매개효과에 대한 유의성을 살펴본 결과는 <표 4-12>과 같다.

<표 4-12>에 제시된 바와 같이 Bootstrap 검정결과에 의하면 감성지능 중요도가 이직의도에 미치는 매개효과는 통계적으로 유의한 영향이 나타나지 않았다. ($p=.825$)

<표 4-12> 변인간의 매개 효과

변인 간 경로	표준화 계수	Bootstrap p 값
이직의도 <-- 감성지능 중요도	-.006	.825

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

4) 통계모형의 효과 분석

통계모형을 분석한 결과 변인 간 효과분석을 살펴본 결과 <표4-13>과 같다.

<표4-13> 변인간의 효과

변인 간 경로	총 효과	직접 효과	간접 효과
직무스트레스 <-- 감성지능 중요도	-	-	
이직의도 <-- 감성지능 중요도	-.183	-.183	
이직의도 <-- 직무 스트레스	.287	.287	

<표 4-13>에 제시된 것과 같이 연구가설에서 설정된 경로에 대한 변인 간의 효과는 다음과 같다.

첫째, 감성지능 중요도는 직무 스트레스에 유의미한 영향이 나타나지 않았다.
둘째, 감성지능 중요도는 이직의도에 유의미한 음(-)의.183의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감성지능의 중요도의 인식수준이 증가하면 이직의도의 인식 수준이 18.3% 감소하는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 직무 스트레스는 이직의도에 유의미한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무 스트레스의 인식수준이 증가하면 이직의도의 인식 수준은 28.7%증가하는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

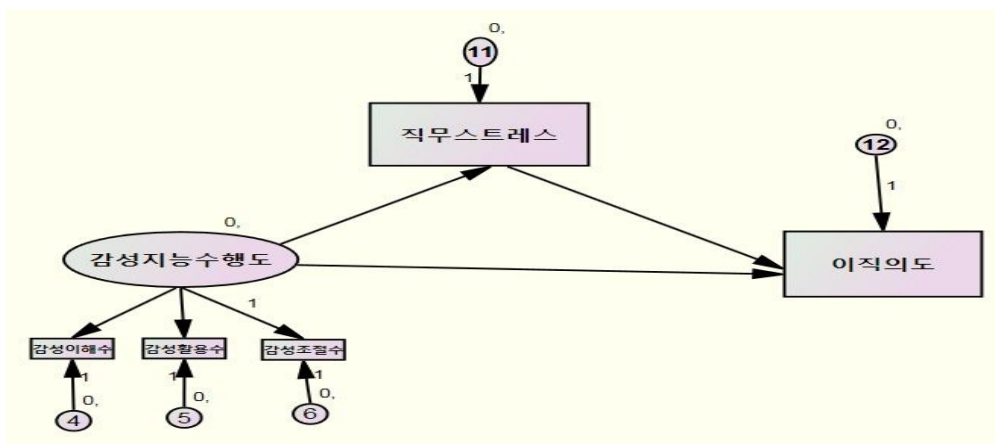
3. 감성지능의 수행도, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향

1) 감성지능의 수행도, 직무 스트레스, 이직의도의 통계 모형

감성지능의 수행도가 직무 스트레스를 통하여 이직의도에 미치는 영향의 통계모형은 <그림 4-3> 와 같다.

<그림 4-3>에 제시된 것과 같이 외생 변수 감성지능 수행도는 하위 변인으로 감성이해, 감성 활용, 감성조절의 포함되며, 외생 변수는 직무 스트레스 이직의도로 오차 항을 포함하고 있다.

<그림 4-3> 감성지능, 직무 스트레스 이직의도 통계 모형



2) 감성지능의 수행도, 직무 스트레스, 이직의도의 구조모형 적합도

최대우도 추정방법을 통한 모형의 적합도의 결과는 <표 4 - 14>와 같다.

<표 4-14> 초기 구조화 모형의 부합도 지수

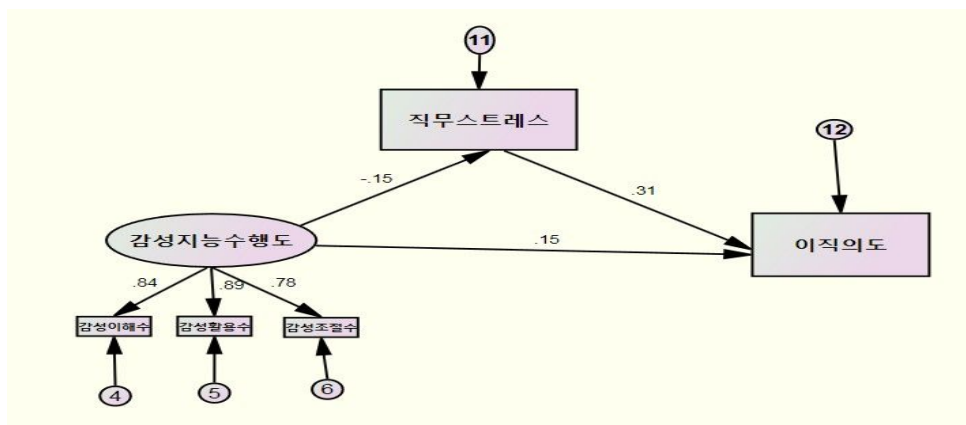
구분	문항 수	χ^2	p	RMSEA	CFI	TLI
초기	16	10.599	.032	.078	.986	.965

<표 4 - 14>에 제시된 바와 같이 초기 구조화 회귀모형에 대한 모형 부합도는 ($\chi^2 = 10.599$ $p = .052 > .05$), RMSEA = .078, CFI=0.986, TLI = .965 등 부합도 지수는 RMSEA는 .05에서 .08 사이 이므로 적합한 부합도이고, TLI는 .9이상, CFI는 .9 이상 등 모형의 부합도의 평가기준을 충족시키는 것으로 확인되었다. 따라서 초기구조화 회귀모형이 적합한 것으로 판별되었다.

3) 통계모형의 유의성 분석

초기 구조화 회귀모형이 적합한 것으로 판별되었으므로, 이를 통하여 변인간의 효과에 대한 구조화 회귀모형을 분석한 결과는 <그림 4-4>와 같다.

<그림 4-4> 구조화 회귀모형의 (표준화 계수)



구조화 회귀모형의 변인간의 직접효과에 대한 유의성을 살펴본 결과는 <표 4-15>과 같다.

<표4-15> 구조화 회귀모형의 모수치 추정

변인 간 경로		비표준 화 계수	S.E.	C.R.	P 값	표준화 계수
직무스트레스	← 감성지능 수행도	-.207	.085	-2.425	.015	-.155
감성활용	← 감성지능 수행도	1.099	.074	14.765	***	.892
이직의도	← 감성지능 수행도	1.047	.073	14.434	***	.146
감성이해	← 감성지능 수행도	1.000				.843
감성조절	← 감성지능 수행도	.231	.098	2.349	.019	.780
이직의도	← 직무 스트레스	.372	.069	5.391	***	.313

*** : $p < .000$,

<표 4-15>에 제시된 바와 같이 연구가설에서 설정된 경로에 대한 유의확률(p 값)을 검토하여 인과 관계의 유의성을 다음과 같이 확인 하였다.

첫째, 감성지능 수행도가 직무 스트레스에 미치는 영향을 분석한 결과 유의확률 $P = .015$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 음(-)의 영향이 있는 것으로 나타났다.

둘째, 감성지능 수행도가 감성활용에 미치는 영향을 분석한 결과 유의수준 $P=0.000$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다.

셋째, 감성지능 수행도가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 유의수준 $P=0.000$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 양(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다.

넷째, 감성지능 수행도가 감성이해에 미치는 영향을 분석한 결과 유의수준 $P=0.000$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다.

다섯째, 감성지능 수해도가 감성조절에 미치는 영향을 분석한 결과 유의수준 $P=0.019$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다.

여섯째, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 유의수준 $P=0.000$ 로 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다.

구조화 회귀모형의 변인간의 매개효과에 대한 유의성을 살펴본 결과는 <표 4-16>과 같다.

<표 4-16>에 제시된 바와 같이 Bootstrap 검정결과에 의하면 감성지능 수행도가 이직의도에 미치는 매개효과는 통계적으로 유의한 음(-)의 영향이 미치는 것으로 나타났다. ($p=.05$)

<표 4-16> 매개 효과 검정 결과

변인 간 경로		표준화 계수	Bootstrap p 값
이직의도	← 감성지능 수행도	-.05	.05*

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

4) 통계모형의 효과 분석

통계모형을 분석한 결과 변인 간 효과분석을 살펴본 결과 <표4-17>과 같다.

<표4-17> 통계 모형의 효과 분석 결과

변인 간 경로		총 효과	직접 효과	간접 효과
직무스트레스	← 감성지능 수행도	-.155	-	
이직의도	← 감성지능 수행도	.151	.146	.05
이직의도	← 직무 스트레스	.313	.313	

<표 4-17>에 제시된 것과 같이 연구가설에서 설정된 경로에 대한 변인 간의 효과는 다음과 같다.

첫째, 감성지능 수행도는 직무 스트레스에 유의미한 음(-)의 .155의 영향이 미치는 것으로 나타났다. 이는 감성지능 수행도의 인식 수준이 증가하면 직무 스트레스가 15.5% 감소하는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 감성지능 수행도는 이직의도에 유의미한 양(+)의 .151의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 .146의 직접영향과 .05의 간접효과 등 총 효과는 .151의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감성지능의 수행도의 인식 수준이 증가하면 이직의도의 인식수준이 15.1% 증가하는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 직무 스트레스는 이직의도에 유의미한 양(+)의 .313 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무 스트레스의 인식수준이 증가하면 이직의도의 인식 수준은 31.3% 증가하는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제 5 장 결론

제 1 절 요약 및 결론

본 연구의 목적은 조리사의 직무 스트레스 그리고 이직에 관한 선행연구를 고찰하고, 실증연구를 통하여 직무 스트레스와 이직사이의 관계를 살펴보고, 이직에 어떻게 영향을 미치는지를 분석하고자 한다.

위의 목적을 달성하기 위한 연구가설은 첫째, 인구통계학적 변인에 따른 감성지능, 직무 스트레스, 이직의도에 차이가 있을 것이다. 둘째, 감성지능은 직무 스트레스에 영향을 미칠 것이다. 셋째, 감성지능은 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 넷째, 직무 스트레스는 감성지능과 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 등으로 설정하였다

연구대상자는 서울 및 수도권에 소재하는 특급호텔 및 수도권에 종사하고 있는 조리사를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문의 타당성을 높이기 위하여 한 차례의 예비 설문조사를 하였다(2014년 11월 3일-30일). 조사대상자 320 명에게 설문지를 배포하여 290부를 회수(회수율 90.6%)하였으며, 불명확하게 답변한 15부는 부적격으로 처리하고 275부를 최종 분석에 사용하였다.

연구대상의 자료는 SPSS Ver. 18.0 통계프로그램을 활용하여 인구통계학적변인을 분석하고 빈도분석, 변인간의 차이 분석은 일원변량분석(One-Way ANOVA), 매개요인 효과 분석은 상관분석과 경로분석(path analysis)을 AMOS Ver.18.0을 사용하였으며, 통계적 검정은 유의수준 .05에서 통계적 유의성을 검정하였다.

연구 대상자들의 일반적 특성은 성별 분포를 보면 남성이 (84.4%) 여성 (15.6%)보다 훨씬 더 많았다. 근무지는 호텔 (89.1%)이 패밀리 레스토랑(10.9%)이 차지하였다.

결혼 유무는 미혼자 45.8%, 기혼자 54.2%, 학력은 고졸 14.2%, 전문대 졸업 48.7%, 대학졸업 27.3, 8, 대학원 이상 9.8% 차지하였다. 소득은 200만원-300만원 44.4%로 가장 많았으며, 100만원-200만원이 37.1%, 300만원이상이 16% 차지하고 있다.

이직 경험은 2회가 29.8%로 가장 많았고, 3회 20.4%, 4회 이상 20%, 이직 없음이 13.1%로 나타났으며, 근무 부서는 양식이 38.9%, 한식 27.6%, 일식 16.7%, 기타 12%, 중식 4.7%로 나타났다.

우리나라에 주5일 근무제가 시작된 지 약 10년가량이 지나고 맞벌이 부부의 증가와 생활패턴의 엄청난 변화 등은 우리의 외식비 지출을 증가하게 되는 요인이 되었다. 이와 더불어 외식관련 업체는 점차 늘어나는 외식 이용 고객들을 위해 종사원과 고객의 접촉에 많은 관심을 쏟게 되었고, 이에 대한 전략을 세우기 시작했다.

이와 같이 식음료 관련 서비스 분야에서는 내부 및 외부고객관리를 위한 연구 등에 엄청난 노력을 기울이고 있다.

지금까지 호텔 및 레스토랑에서의 식음료 분야에 대한 연구는 많이 있었다. 그러나 우리 생활에 가장 밀접한 음식을 다루는 조리사를 대상으로 하는 연구는 턱없이 부족하였다.

이에 본 연구에서는 조리사의 조직적 특성을 알아보고, 이에 따르는 직무 스트레스 정도 및 이직의도에 미치는 영향 정도에 대한 연구를 통하여 손님에게 제공되어지는 서비스의 질을 좀 더 향상시키고 스트레스로 인한 부정적 측면을 최소화하고자 하고, 더불어 호텔 및 레스토랑 등 외식분야에 조금이나마 학문적으로 도움이 되고자 하였다.

첫째, 인구통계학적 특성에 따른 감성지능 수행도의 차이 분석결과는 다음과 같다.

감성지능 수행도의 평균은 5점 만점에 3.565점으로 높은 인식수준으로 나타났다. 하부변인 감성활용은 3.624점, 감성이해 3.540점, 감성조절은 3.530점 순으로 나타났다.

이직 경험은 감성지능 수행도에서 유의미한 차이가 나타났다.($F = 4.865$, $p = .001 < .05$) 이는 이직 경험 1회가 3.846점으로 이직경험 없음 3.281점 보다 .565점 더 높은 인식수준으로 나타났으며, 이직 경험 2회 3.624점은 이직 경험 없음 3.281점 보다 .343점 더 높은 인식수준으로 나타났다. 그러나 성별, 결혼유무, 학력, 소득수준, 근무부서, 레스토랑 구분은 모두 유의확률 (p)이 유의수준 .05 보다 크므로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

둘째, 인구통계학적 특성에 따른 감성지능 중요도의 차이 분석결과는 다음과 같다.

감성지능 중요도의 평균은 5점 만점에 3.928점으로 높은 인식수준으로 나타났다. 하부변인 감성이해는 3.968점, 감성조절 3.921점, 감성활용은 3.895점 순으로 나타났다.

상사의 감성지능의 중요도에 대한 일원분산분석의 결과는 근무 부서는 상사의 감성지능 중요도에서 유의미한 차이가 나타났다.($F = 3.982$, $p = .004 < .05$) 기타 식당은 4.073점으로 중 식당 3.496점 보다 .577점 더 높은 인식수준으로 나타났으며, 일식당은 4.056점은 중식당 보다 .56점 더 높은 인식수준으로 나타났다. 레스토랑 구분에서도 유의미한 차이가 나타났다.($F = 5.640$, $p = .018 < .05$) 호텔은 3.954 점으로 패밀리 3.713 보다 .241 더 높은 인식수준으로 나타났다. 그러나 성별, 결혼유무, 학력, 소득수준은 모두 유의확률(p)이 유의수준 .05 보다 크므로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

셋째, 인구통계학적 특성에 따른 직무 스트레스의 차이분석 결과는 다음과 같다.

직무 스트레스의 평균은 5점 만점에 3.086점으로 보통의 인식수준으로 나타났다.

직무 스트레스에 대한 일원분산분석의 결과는 학력은 직무 스트레스에서 유의미한 차이가 나타났다.($F = 5.460$, $p = .001 < .05$) 대학원 졸업은 3.370점으로 고졸이하 2.855점보다 .515점 더 높은 인식수준으로 나타났으며, 대학 졸업은 3.289점으로 고졸이하 보다 .434점 더 높은 인식수준으로 학력이 높을수록 인식 수준이 높게 나타났다. 소득수준에서도 유의미한 차이가 나타났다.($F = 3.716$, $p = .012 < .05$) 300만 원 이상은 3.402점으로 100만원-200만원 사이는 2.977점 보다 .425점 더 높은 인식수준으로 나타났으며, 200만원-300만원 사이는 3.333점으로 100만원 -200만원 사이는 2.977점 보다 .356점 더 높은 인식수준으로 나타났다. 그러나 성별, 결혼유무, 이직경험, 근무부서, 레스토랑은 모두 유의확률(p)이 유의수준 .05 보다 크므로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

넷째, 인구통계학적 특성에 따른 이직의도의 차이분석 결과는 다음과 같다.

이직의도의 평균은 5점 만점에 2.811점으로 낮은 인식수준으로 나타났다. 이직의도에 대한 일원분산분석의 결과는 결혼유무는 이직의도에서 유의미한 차이가 나타났다.($F = 5.114, p = .025 < .05$) 미혼은 2.944점으로 기혼 2.698점보다 .246점 더 높은 인식수준으로 이는 가족부양 의무가 없는 미혼이 이직할 의도가 더 높은 것으로 나타났다. 근무부서에서도 유의미한 차이가 나타났다.($F = 3.518, p = .008 < .05$) 이는 중식당이 3.564점으로 한식당 2.636점보다 .928점 더 높게 나타났으며, 일식당 2.971점은 한식당보다 .593점 더 높게 나타났다. 그러나 성별, 학력, 소득수준, 이직경험, 레스토랑은 모두 유의확률 (p)이 유의수준 .05 보다 크므로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

다섯째, 감성지능, 직무 스트레스, 이직의도간의 상관분석 결과는 다음과 같다.

감성지능과 직무 스트레스는 $-.148$ 의 음(-)의 상관관계,, 이직의도와 직무 스트레스는 $.290$ 의 양(+)의 상관관계, 감성지능과 이직의도는 $.108$ 의 미미한 상관관계가 나타났다.

여섯째, 감성지능의 중요도, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음과 같다.

감성지능 중요도는 직무 스트레스에 유의미한 영향이 나타나지 않았다. 감성지능 중요도는 이직의도에 유의미한 음(-)의 $.183$ 의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감성지능의 중요도의 인식수준이 증가하면 이직의도의 인식수준이 18.3% 감소하는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무 스트레스는 이직의도에 유의미한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무 스트레스의 인식수준이 증가하면 이직의도의 인식 수준은 28.7% 증가하는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째, 감성지능의 수행도, 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음과 같다.

감성지능 수행도는 직무 스트레스에 유의미한 음(-)의 $.155$ 의 영향이 미치는 것으로 나타났다. 이는 감성지능 수행도의 인식 수준이 증가하면 직무 스트레스가 15.5% 감소하는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감성지능 수행도는 이직의도에 유의미한 양(+)의 $.151$ 의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이

는 .146의 직접영향과 .05의 간접효과 등 총 효과는 .151의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감성지능의 수행도의 인식 수준이 증가하면 이직의도의 인식수준이 15.1% 증가하는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무 스트레스는 이직의도에 유의미한 양(+)의 .313 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무 스트레스의 인식수준이 증가하면 이직의도의 인식 수준은 31.3% 증가하는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제 2절 연구의 한계점

본 연구는 호텔 및 레스토랑 종사원 중에서 조리사를 대상으로 직무 스트레스와 이직의도에 미치는 영향에 대해 알아보았다. 그러나 본 연구는 몇 가지 한계를 가지고 있어 앞으로의 연구에서 보완해야 할 부분을 제시해보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 측정된 조리사의 특성 및 직무 스트레스와 이직의도에 관련된 항목은 연구의 목적을 달성하기 위한 일환으로 본 연구의 편리한 부분을 고려하여 서울의 특1급 호텔레스토랑과 패밀리 레스토랑에서의 근무자인 조리사를 대상으로 설정하여 정확한 조리사의 직무특성을 측정할 수 있는 부분이 누락되어 정확하고 완벽한 평가능력을 가지지 못한 상황에서 연구되어 향후 후속연구에서는 전문성을 고려하여 연구할 필요가 있다고 사료되어진다.

둘째, 본 연구에서의 연구대상의 범위를 특1급 호텔레스토랑과 패밀리 레스토랑의 조리사를 비교하면 연구하였는 바, 본 연구의 결과가 모든 조리사들에게 적용하기에는 다소 무리가 있는 것으로 판단되어, 향후 연구에서는 좀 더 폭 넓게 조리사의 조직적 특성으로 인한 직무 스트레스 및 이직의도에 영향을 끼치는 요인을 여러 측면에서 발전적인 대응모색이 필요할 것으로 사료된다.

참고 문헌

1. 국내 문헌

- 강인호. (1983). “관광호텔 종사원이 직무 및 생활스트레스가 서비스 질과 자발적 조직시민행동에 미치는 영향”, 국민대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김기영. (1995). “호텔주방의 시설배치관리시스템 모델개발에 관한 연구: 인간 공학적 공간배치모델을 중심으로”, 경기대학교대학원 박사학위논문, p55.
- 김동욱. (2009). “요양보호사의 직무 스트레스와 직무만족도의 관계” 건양대학교 보건복지대학원, 석사학위논문.
- 김 병. (2006). “노인복지시설종사자의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구: 경남 노인복지 시설을 중심으로”, 경남대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 김성민. (2008). “호텔종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향”, 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김 원. (1989). “성격유형과 지원이 역할스트레스 요인과 직무만족 또는 조직몰입과의 관계에 미치는 조절효과”, 계명대학교대학원 박사학위논문.
- 김지수. (1996). “교사의 특성 및 직무만족도와 교사의 이직과의 관계: 미주초등학교 교사의 경우를 중심으로”, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김충호· 원용희. (2000). 「호텔조직인사관리」, 대왕사.
- 민경욱. (2008). “노인요양시설 종사자의 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향”, 계명대학교 정책대학원, 석사학위논문.
- 박광용. (2007). “호텔조리사의 직무환경과 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향: 비정규직을 중심으로”, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.

- 박민선. (2009). “요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향: 노인 장기요양시설 근무자 대상”, 대구한의대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 박병렬. (2001). “호텔산업 조리인력의 이직의사 영향 요인에 관한 연구”, 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 박윤희. (2003). “항공기 조종사의 직무스트레스 감소를 위한 음악치료적 접근”, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문, pp5-6.
- 배진영. (2013). “호텔종사자의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”, 영산대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 송승현. (2011). “호텔조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무 스트레스, 직무만족 간의 관계 연구”, 순천대학교대학원 박사학위논문.
- 안종철. (2005). “호텔 조리종사자의 조직몰입도 및 업무수행에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 오석태. (2003). “호텔조리사 문화가 조직유효성에 미치는 영향”, 대전대학교대학원 석사학위논문.
- 왕옥국. (2011). “호텔종사원의 직무스트레스가 이직의도 및 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 경희대학교대학원 석사학위논문.
- 유숙자. (1999). “사회복지사의 직무스트레스와 직무만족자의 관계연구: 직무스트레스의 역할요인을 중심으로”, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 유화숙. (2003). “주부들의 Jazz Dance 참여에 따른 생활만족도”, 경기대학교 대학교 대학원, 석사학위논문.
- 윤현석. (1997). “감성지능과 창의성의 관계에 관한 연구”, 충남대학교 교육대학원 박사학위논문.
- 이강호. (2002). “개인적 특성, 종사원의 직무만족 그리고 이직의사와의 관계에 있어서 호텔등급이 미치는 영향에 관한 연구”, 신라대학교대학원 석사학위논문.
- 이세형. (2013). “사회복지사의 직무스트레스, 감정노동, 상사의 리더십이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 서울시립대학교 도시과학대

학원 석사학위논문.

이은용. (2003). “관광호텔 조리직 종사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.

이은희. (2005). “미용업 종사자의 업무유형에 따른 직무 만족도와 피로도”, 대구한의대학교 보건대학원 석사학위논문.

이일경. (2002). “레스토랑의 가공식품비용에 따른 B.O.H 만족도에 관한 연구”, 경기대학교대학원 석사학위논문, p16.

이재섭. (2005). “호텔패밀리 레스토랑 조리사의 직무 스트레스와 이직의도 연구”, 『한국조리학회지』 Vol. 11 No4.

이화용·장영철. (2004). “변혁적 리더십이 조직의 유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 『인사관리연구』, Vol. 28(4), pp.215-247.

장상태. (2004). “호텔레스토랑 지배인이 리더십이 종업원의 임파워먼트 및 조직 유효성에 미치는 영향”, 세종대학교 대학원, 박사학위논문.

정병은. (1992). “제조업 근로자의 이직에 관한 K기업 사례 연구”, 연세대학교 대학원, 석사학위논문.

조재양. (2006). “호텔종사원의 직무스트레스와 가족 기능이 조직시민행동에 미치는 영향”, 계명대학교대학원 박사학위논문.

최성문. (2005). “직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 관광 전문대학원 석사학위논문.

하동현·김정선. (2010). “호텔종사원의 직무착근도와 역할 직무만족, 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향”, 관광연구 vol. 24 No.6.

한천수. (2008). “조리사의 임파워먼트가 직무 스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”, 경희대학교 관광대학원, 석사학위논문.

2. 국외 문헌

- Abraham. J. D. (1999). Teaching thinking. London: Penguin Books.
- Canon, W. B. (1935). "Stress and Strains of Homeostasis," American Journal of medical Science, 189 : 1-14.
- Daves & Newstorn, W. F. (1989). A Taxonomy of turnover, Academy of Management Review. Vol. 3.
- Judge, R. W(1993). "The job demands : resources model of burnout", Journal of Applied Psychology, 86. pp. 499-512.
- Goldman, Daniel. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam Books.
- Hom, Caranikas, Prussia & Griffeth. (1992). Human Resource Management(2nd ed), U.S.A. : IRWIN Inc.
- Mobley, Hornerv & Hollinfsworth. (1978). A and Sanford, J., Chronobiologia, 8.
- Salovey & Mayer, J. D.(2001). P.(in press)., Emotional development, emotional eteracy, and emotional intelligence. New York: Basic Books.
- Schuler, R. S. (1998). "Definition and Concept and Some of its Implication: Human Stress and Cognition, ed. by Hamilton V. et al., " John Wiley and sons Ltd.,
- Seyle, C. R. (1979). Learned optimism. New York: Knopf.
- Sonume, A. V. & S. K. Philip. (2003). Development of Domestic Concentrating Cooker ARTICLE Renewable Energy, 28(8) : 1225-1234.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and Its Uses. Harper's Nagazine.

설 문 지

안녕하십니까?

저는 한성대학교 대학원 호텔경영학과 석사과정에 재학중인 학생입니다.
본 설문지는 “호텔조리사의 상·하간의 감성지능을 통한 이직의도”로서 조리분야에 재직중인 여러 조리사분들에게 스트레스를 주는 직무 스트레스요인은 무엇인지, 그 수준은 어떠한지와 그 직무 스트레스가 이직의도와는 어떠한 관계가 있는지에 대해 연구하고 있습니다. 이에 따라 현 조리계통에 종사하시는 여러 조리사분들의 경험에 대한 조언을 얻고자 본 설문지를 작성하였습니다. 좋은 결과를 얻을 수 있도록 조리사분들의 정확한 응답을 부탁드립니다.

본 설문의 응답자료는 연구의 목적으로만 사용될 것임을 약속드립니다. 바쁘신 중에도 본 조사를 위해 도움을 주시는 것에 대해 정말 감사의 말씀을 드리며, 항상 건강하시길 기원합니다.

2014년 11월

지도교수: 관광학 박사 박종혁 교수님

연구자: 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과

석사과정 김 오 남 드림

연락처 : 010-4328-5888

e-mail : kimogon1004@naver.com

※ 설문작성 시 참고사항 ※

1. 본 설문은 조리사 기능사와 조리기능자 자격증을 소지한 분에 한합니다.
2. 조리사분들의 의견과 일치하는 곳에 √ 표를 해주시면 됩니다.

전혀 그렇지않다 그렇지 않다 보통이다. 그렇다 매우 그렇다
① ② ③ ④ ⑤

I. 다음 중 귀하가 소속된 곳은?

1. 조리사님께서 **소속된 곳은 어디입니까?**

①호텔레스토랑 ②패밀리 레스토랑

II. 다음은 귀하와 함께 근무하는 조리사의 감성과 관련하여 「귀하가 각 항목을 얼마나 중요하게 생각하시는지(중요도)」와 「현재 함께 근무하는 조리사가 평소에 보여주었던 행동이 얼마나 일치하는지(수행도)」에 대해 적절하다고 생각되는 번호에 **체크(√)**해 주십시오.

※중요도와 수행도에 각각 체크(✓)해 주십시오

문항		중요도					수행도				
		전혀 중요하지않다	중요하지않다	보통이다	중요하다	매우중요하다	전혀 수행하지않는다	수행하지않는다	보통이다	수행한다	철저히 수행한다
1	우리조리사는 자신의 감정을 이해하고 있다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	우리조리사는 자신이 장점과 단점을 알고 있다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	우리조리사는 새로운 도전과 변화에 유연하게 대처한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	우리조리사는 설정된 목표를 위해 조리종사원들이 도전하도록 이끈다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	우리조리사는 현실에만족하지 않고 미래를 준비하는 미래지향적 사람이다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	우리조리사는 자신의 감정을 다스릴 줄 안다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	우리조리사는 긍정적이다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	우리조리사는 조리종사원 등의 감정을 잘 이해하고 있다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	우리조리사는 조직에서 돌아가는 관계와 원칙들을 잘 이해하고 있다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	우리조리사는 직원의 요구를 잘 파악하고 있다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	우리조리사는 조리종사원들에게 비전을 제시함으로써 동기를 부여한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	우리조리사는 설득력 있게 사람의 마음을 잡아끄는 힘이 있다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	우리조리사는 조리종사원과 좋은 인간관계를 가지고 있다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	우리조리사는 새로운 변화를 조리종사원들에게 주고자 노력한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	우리조리사는 회사 내에서의 갈등문제를 잘 해결한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	우리조리사는 팀워크(공동체의식과 사기)를 이끌어 낼 줄 안다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

III. 다음은 귀하의 조직적 특성에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 번호를 체크(✓)해 주십시오

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 다른 조리사들이 쉴 때(공휴일 및 국경일 등) 쉬지 못하기 때문에 대인관계가 멀어지거나 가정에서 불만이 많다	①	②	③	④	⑤
2. 출퇴근을 정상적으로 하는 사람들을 보면 부럽다고 생각한 적이 자주 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 근무시간 하루 종일 선상태로 근무하기 때문에 육체적으로 피로함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4. 한정된 공간(주방)에서 조리하는 것으로 인해 압박감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5. 주방의 물리적 환경(온도, 날카로운 주방기기 사용, 바닥의 미끄러움, 가스, 소음)은 조리하는데 영향을 미친다.	①	②	③	④	⑤
6. 본인은 부서내 동료들에게 신뢰감, 애정을 가지고 있지 않다.	①	②	③	④	⑤
7. 현재의 내 직장은 다른 업종에 비해 급여수준은 좋은 편이다.	①	②	③	④	⑤
8. 산업재해나 근로자 일반건강진단, 보건증 발급과 관련된 업무 협조가 잘 이루어진다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9. 현재 나의 직장은 승진 할 가능성이 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
10. 내가 일하고 있는 조리분야는 평생 일하기에 이상적인 분야라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
11. 본 직장에 계속 근무하면 경력관리에 문제가 생긴다.	①	②	③	④	⑤
12. 나의 가족은 현재 내가 하고 있는 조리관련 일을 잘 이해하고 있으며 나를 편안하게 해주려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
13. 현재의 직장에 내가 근무하는 것을 타인이 아는 것에 대해 부담을 느끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 귀하의 이직의도에 대한 질문사항입니다. 해당하는 번호에 체크(✓)해 주십시오.

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 조만간 현재의 직장을 그만 둘 생각을 하나 적 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나의 교육수준으로 보아 다른 직장으로서의 이직이 쉽다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 다른 스카웃 제의가 온다고 하더라도 지금 이 직장을 옮길 생각이 없다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 귀하의 직무 스트레스에 관한 질문입니다. 해당하는 번호에 체크(✓)해 주십시오.

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 근무시간이 비교적 길게 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
2. 가끔 일에 대해 생각하면 가슴이 답답함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 한 하루라도 편히 쉬어본 적이 없다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 조리사님에 대한 인구통계학적 사항에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에
체크(✓)해 주십시오.

1. 귀하의 성별은?

- ①남성 ②여성

2. 귀하는 결혼을 하셨습니까?

- ①미혼 ②기혼

3. 귀하의 학력은?

- ①고졸 ②전문대졸 ③대졸 ④대학원 졸

4. 귀하의 월평균 소득은?

- ①100만원 이하 ②100~200만원 미만 ③200~300만원 미만 ④300만원 이상

5. 귀하의 이직 경험은?

- ①1회 ②2회 ③3회 ④4회 이상 ⑤없음

6. 현재 귀하가 소속된 근무 부서는?

- ①한식주방 ②양식주방 ③중식주방 ④일식주방 ⑤그 밖의 기타()

ABSTRACT

A Study on the Effects of the Emotional Intelligence between the Seniors and Juniors in the Organization of Hotel Cooks on the Subordinate's Job stress and Turnover Intention

– Centering around Five–star Hotels and Family Restaurants in Seoul and Gyeonggido province –

Kim O Nam

**Major in Hotel & Restaurant Management
Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management**

**Graduate School of Business Administration
Hansung University**

The purpose of this study is a cook at the job stress, and the turnover of about leading a review of the study. The study results are as follows.

First, the demographic characteristics according to the emotional intelligence other relevant difference between emotional intelligence is analysis showed high levels of recognition with 3.565 points in average of five points of the other relevant.

The turnover than experience the first inning scored a half experience to

None 3.281 3.846. 565, half experience a high level of awareness, and appear as two more points than innings, scored a half experience is not that 3.281 3.624. 343 points higher ability to recognize.

Second, Emotional intelligence, the importance of demographic characteristics of the difference between emotional intelligence is analysis showed a high level of recognition with 3.928 points in average of five points of importance.

Third, the demographic characteristics according to the variance analysis of job stress 3.086 points in a scale of job stress of the average of five, with ordinary ability to recognize.

Fourth, the demographic characteristics according to the turnover intention of the results analysis of differences in turnover intention of the average of five points in the 2.811 lower points for the government's ability to recognize. One-way analysis of variance for turnover intention of the marriage was the result is a meaningful difference in turnover intention appears.

Fifth, sensitive intelligence analysis, correlation between emotional intelligence, job stress, and the turnover intent and job stress is(. 148 of the um) of the correlation, turnover intent and job stress. 2.9 of the amount (+), the correlation, emotional intelligence and turnover intention is correlative, 108 of the minor.

Key Word : Job stress, Emotional Intelligence, Turnover Intention, Hotel Cooks, Member of Organization, Cognitive level