



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

호텔 조리종사원의 고용환경변화와
직무불안정성이 조직시민행동에
미치는 영향

2015년



한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔경영전공

이정학

석 사 학 위 논 문

지도교수 우성근

호텔 조리종사원의 고용환경변화와
직무불안정성이 조직시민행동에
미치는 영향

Effect of Environmental Change in Employment and Job Insecurity
on Organizational Citizenship Behavior of Hotel Employees

2015년 6월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호 텔 경 영 전 공

이 정 학

석사학위논문
지도교수 우성근

호텔 조리종사원의 고용환경변화와
직무불안정성이 조직시민행동에
미치는 영향

Effect of Environmental Change in Employment and Job Insecurity
on Organizational Citizenship Behavior of Hotel Employees

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2015년 6월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

호텔경영전공

이정학

이정학의 경영학 석사학위논문을 인준함

2015년 6월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 초 록

호텔 조리종사원의 고용환경변화와 직무불안정성이 조직시민행동에 미치는 영향

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
호텔경영전공
이 정 학

호텔기업은 1999년 금융위기 이후 세계적 경제의 급격한 변화로 인해 경제효율화와 비용절감, 고강도 구조조정이 경쟁력과 생존에 직결되는 시기에 도래하였다. 호텔기업의 조리종사원에 대한 정리해고, 구조조정과 같은 고용환경변화 과정에서 호텔에 남아 있는 잔류 조리종사원들의 직무불안정성, 조직시민행동의 변화가 감지되어 지고 있다.

본 연구의 궁극적인 목적은 호텔기업의 조리종사원을 대상으로 고용환경변화의 수준과 유형을 파악하고, 직무불안정성이 고용환경변화와 매개하여, 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 하였다.

따라서 본 연구의 실증분석은 통계패키지 Windows SPSS 18.0을 이용하여 분석하였고, 가설검증을 위해 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 다중회귀분석, 단순회귀분석, 매개회귀분석을 실시하였다.

자료 분석을 토대로 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 연구 개념에 대한 신뢰도 및 타당성은 유의한 것으로 조사되었다. 탐색요인분석 결과 고용환경변화는, 비정규직의 증가, 조직구조의 변화, 정리해고 보편화 3개의 구성요인으로 이루어졌으며, 직무불안정성은 단일요인으로 구성되었다. 조직시민행동은 이타행동, 순응행동 2개의 구성요인으로 이루어

졌다.

둘째, 연구가설을 검증한 결과, 고용환경변화와 이타행동의 관계에서는 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 부(-)의 영향을, 조직구조변화는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고용환경변화에 하위요인 중 조직구조의 변화만이 부(-)의 영향을 순응행동에 미치지만 그 영향력이 매우 낮은 것으로 나타났다.

셋째, 고용환경변화의 하위요인과 직무불안정성의 관계에서는 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 정(+)의 영향을, 조직구조변화는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 직무불안정성은 조직시민행동의 하위 종속변수인 이타행동에 부(-)의 유의한 영향을 미치며, 순응행동에 대하여는 정(+)의 유의한 영향력을 미치는 결과를 도출하였다.

다섯째, 고용환경변화와 이타행동의 관계에서 직무불안정성이 매개하는지를 분석한 결과에서는 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 부(-)의 영향을 완전매개하는 효과가 있는 것으로 나타났다. 고용환경변화와 순응행동의 관계에서 직무불안정성이 매개하는지 분석한 결과에서는 통계적으로 유의하지 않았다.

본 연구의 결과는 선행연구와는 약간 차이가 있으며, IMF나 외환위기 이후 시간이 많이 지나 호텔기업의 고용환경변화와 직무불안정성의 다양한 요인들이 조직시민행동에 미치는 영향력이 있더라도 그에 따른 긍정적인 태도와 행동까지 영향을 줄 수는 없는 것을 의미한다.

향후 호텔기업의 무형자산인 조직시민행동이 호텔기업의 인사관리시스템과 기업성장에 영향을 줄 수 있으므로 관리해야 한다는 것을 새로운 시사점으로 제공하였다는 점에서 중요한 의의가 있다.

【주요어】 고용환경변화, 직무불안정성, 조직시민행동, 이타행동, 순응행동

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	2
제 2 절 연구의 방법 및 구성	3
1. 연구의 방법	3
2. 연구의 범위와 구성	4
제 2 장 연구의 이론적 배경	7
제 1 절 호텔의 고용환경변화	7
1. 고용환경변화의 개념	7
2. 고용환경변화의 유형	9
3. 고용환경변화의 선행연구	15
제 2 절 직무불안정성	16
1. 직무불안정성의 개념	16
2. 직무불안정성의 영향요인	17
3. 직무불안정성의 선행연구	18
제 3 절 조직시민행동	19
1. 조직시민행동의 개념	19
2. 조직시민행동의 유형	21

3. 조직시민행동의 선행연구	25
제 3 장 연구 설계	26
제 1 절 연구모형 설계와 가설	26
1. 연구모형	26
2. 연구가설	27
제 2 절 연구 설계와 분석방법	30
1. 연구변수의 조작적 정의	30
2. 설문지 구성	31
3. 자료수집 방법	33
4. 분석방법 및 절차	33
제 4 장 분석결과	35
제 1 절 조사 자료의 분석	35
1. 표본의 일반적 특성	35
제 2 절 연구변수의 타당성 및 신뢰성 검증	38
제 3 절 상관관계 분석	43
제 4 절 연구 가설의 검증	46
1. 가설 1의 검증	46
2. 가설 2의 검증	49
3. 가설 3의 검증	50
4. 가설 4의 검증	52

제 5 장 결 론	63
제 1 절 연구결과의 의의	63
제 2 절 연구의 시사점 및 제언	65
제 3 절 연구의 한계점 및 향후방향	67
참고문헌	69
설문지	79
ABSTRACT	83



표 목 차

<표2-1> 정규직종사원과 비정규직종사원의 구분	8
<표2-2> 비정규직근로자의 규모와 비중	11
<표2-3> 비정규직종사원의 산업별 규모	11
<표2-4> 근로형태별 근로자 규모	14
<표2-5> 특1급 주요 호텔의 고용형태별 구성 비율	14
<표2-6> 조직시민행동의 정의	22
<표2-7> 조직시민행동의 차원	24
<표3-1> 설문지의 구성	32
<표3-2> 분석방법 및 절차	33
<표4-1> 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과	36
<표4-2> 고용환경변화의 타당성 및 신뢰도 검증결과	40
<표4-3> 직무불안정성의 타당성 및 신뢰도 검증결과	41
<표4-4> 조직시민행동의 타당성 및 신뢰도 검증결과	42
<표4-5> 상관관계 분석 결과	44
<표4-6> 고용환경변화와 이타행동의 다중회귀분석 결과	47
<표4-7> 고용환경변화와 순응행동의 다중회귀분석 결과	48
<표4-8> 고용환경변화와 직무불안정성의 다중회귀분석 결과	49
<표4-9> 직무불안정성과 이타행동의 단순회귀분석 결과	50
<표4-10> 직무불안정성과 순응행동의 단순회귀분석 결과	51
<표4-11> 매개효과에 관한 가설검증의 조건	52
<표4-12> 비정규직의 증가와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석	53
<표4-13> 조직구조의 변화와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석	55
<표4-14> 정리해고 보편화와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석	56
<표4-15> 비정규직의 증가와 순응행동 간에 직무불안정성의	

매개효과분석	58
<표4-16> 조직구조의 변화와 순응행동 간에 직무불안정성의	
매개효과분석	59
<표4-17> 정리해고 보편화와 순응행동 간에 직무불안정성의	
매개효과분석	61
<표4-18> 연구가설의 검정결과 요약	62



그림 목 차

<그림1-1> 연구의 흐름도	6
<그림3-1> 연구의 모형	26
<그림4-1> 비정규직의 증가와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석	54
<그림4-2> 조직구조의 변화와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석	55
<그림4-3> 정리해고 보편화와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석	57
<그림4-4> 비정규직의 증가와 순응행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석	58
<그림4-5> 조직구조의 변화와 순응행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석	60
<그림4-6> 정리해고 보편화와 순응행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석	61

제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적

1. 문제의 제기

우리나라의 호텔기업은 1988 올림픽을 기점으로 빠르게 성장해 왔다. 하지만 1997년 IMF는 감량경영, 프로세스 재구축, 산업 및 인력의 리엔지니어링 및 다운사이징 등 많은 호텔기업의 경영과 인사관리 시스템의 변화를 가져왔다(장석인, 2012, pp.111~146). 2000년을 기점으로는 지속적인 영업성장세가 하락하고 호텔기업마다 인건비 관리에 큰 중점을 두기 시작하면서 1인 다기능 업무수행이나 직무통합 등을 통한 인력감축, 정리해고, 정년퇴직으로 인한 고임금 정규직 조리종사원 자리에 저임금 비정규직 조리종사원 및 용역으로의 대체와 핵심부분을 제외한 광범위한 고용환경변화가 추진됨에 따라 호텔주방 조리종사원들의 고용불안정성 및 직무불안정성이 점점 큰 현안으로 대두되고 있다(심재팔, 2009, p.2).

호텔기업은 새로운 경영환경에 적절히 대응하고 핵심 부서를 제외한 많은 부서에서 비정규직 제도를 도입하고, 새로운 인적자원관리의 다변화를 통한 위기 극복에 노력하고 있으며, 이러한 과정에서 호텔기업의 호텔주방 조리종사원들은 기존의 고용관계가 급격하게 변화되어 가고 있음을 인식하게 되었으며, 이에 따라 현재의 직무에 대해 인식하고 있는 호텔주방 조리종사원의 심리적 불안감과 갈등, 고용관계의 변화에 따른 자신의 직무를 계속적으로 유지 할 수 있는가에 대한 의문점을 동반한 직무불안정성을 느끼게 하는 원인이 되고 있다(박현숙·박재영·이재섭, 2013, pp.147~166). 최근의 고용조정의 주요 특징은 경쟁전략의 일환으로 기업의 수요변동에 따라 신축적으로 고용수준을 조절하는 수량적 유연화에 주안을 두고(이정현·이준우, 2011, pp.209~237)있으며, 고용환경변화 및 사업구조를 효율화하는 새로운 경영환경시대가 도래하였다(이규용·신현구, 2009, pp.44~54).

고용환경변화에 따른 고용관계의 변화는 호텔주방 조리종사원들에게도 고용불안으로 인한 고용불안정성을 초래하고 있으며, 해고가 쉽지 않다는 하더라도 지

속적인 합병, 구조조정에 의한 조직변화를 바라보는 호텔주방 조리종사원들을 점점 불안하게 만들고 있다(권혁기, 2006, pp.23~24). 이와 같은 고용환경변화의 급격한 변화요인들로 인하여 호텔주방 조리종사원의 조직몰입과 직무만족의 성과를 떨어뜨리는 것이 현실이다(김진희·이랑, 2007, pp.55~81). 호텔기업 내의 부족한 인적자원을 더욱 효율적으로 이용하기 위해 역할내의 규정된 행동뿐만 아니라 건강하고 성숙한 호텔주방 조리종사원들에 의해 자발적으로 수행되는 업무수행과정에서 배려하고 협력하는 조직시민행동도 변화가 감지되어 검토하고자 한다(김민강·박통희, 2008, pp.261~291; 조익준, 2010, p.2).

따라서 본 연구에서는 일반기업에 비해 상대적으로 연구가 부족한 호텔기업의 호텔주방을 대상으로 조리종사원들이 인식하는 고용환경변화가 조직시민행동에 미치는 관계를 분석하고 직무불안정성이 미치는 영향을 고찰해보고자 한다.

특히 호텔기업의 호텔주방 조리종사원들의 조직시민행동에 대한 효과성을 실증적인 분석을 동반한 연구와 자료를 통해 검증하고 호텔기업의 고용환경변화 이후 잔류한 호텔기업 호텔주방 조리종사원들이 조직시민행동에 하위요인인 이타행동, 순응행동에 영향을 받는지 그리고 직무불안정성을 낮출 수 있고 바람직한 결과를 얻을 수 있는지에 그 의의가 있다.

2. 연구의 목적

오늘날 호텔기업들은 치열한 경쟁 환경에 직면하고 있으며, 환경변화에 민감한 호텔기업, 외식산업의 불황은 지속되고, 이러한 외부환경변화에 대응하기 위하여 고용환경시스템의 비정규직의 증가, 정리해고 보편화, 조직구조의 변화는 피할 수 없는 호텔기업, 외식산업기업의 과제이다. 본 연구에서는 호텔기업의 호텔주방 조리종사원들이 겪고 있는 고용환경변화가 잔류한 호텔주방 조리종사원들에게 어떤 영향력을 미치는지 정리하고자 한다.

직무불안정성에 대한 개념과 정의를 정립하고자 하며, 호텔기업의 고용환경변화와 직무불안정성이 현장에 잔류한 호텔주방 조리종사원들의 조직시민행동에 영향을 받는지 그리고 잔류한 호텔주방 조리종사원의 직무불안정성을 낮출 수 있고 바람직한 결과를 얻을 수 있는지를 규명하고자 한다.

이를 위해 관련 자료를 분석하고 선행연구를 검토하였으며 문헌을 통해 가설을 설정하여 실증분석을 통해 시사점을 제시하는데 그 목적이 있다.

이러한 궁극적인 목적을 달성하기 위해 규명하고자 하는 연구과제와 연구목표를 설정하였다.

첫째, 호텔기업에서 고용환경변화의 요인들인 비정규직의 증가, 정리해고 보편화 그리고 조직구조의 변화가 직무불안정성 인식에 영향을 미치는지, 또한 직무불안정성이 조직시민행동에 어떠한 역할을 하는지 및 관련성은 있는지를 알아보고자 한다.

둘째, 호텔기업의 고용환경변화에 비정규직의 증가, 정리해고 보편화 그리고 조직구조의 변화 등의 요인이 조직시민행동의 이타행동, 순응행동과 어떤 관계에 있는지 실증분석을 통하여 검증하고자 한다.

셋째, 호텔기업의 고용환경변화, 직무불안정성 그리고 조직시민행동에 대한 이론적 근거를 고찰하고, 모든 변수들을 전체적이고 통합적인 연구를 하여 모형분석, 실증분석의 결과를 토대로 이론적, 실무적으로 어떠한 관계가 있는지 알아본다.

제 2 절 연구방법 및 구성

1. 연구의 방법

본 연구에서는 연구목적을 달성하기 위하여 사회과학의 연구 방법론에 입각하여 문헌연구(Literature study)와 호텔기업에 호텔주방 조리종사원들의 자기기입식 설문조사방법(Self-administered questionnaire survey method)을 통해 수집된 자료를 분석하는 실증연구(Empirical study)를 병행하고자 한다.

이론적 연구에서는 국내외 전문서적, 선행연구논문, 학술지 등의 문헌자료 등을 바탕으로 호텔기업의 호텔주방 조리종사원들의 고용환경변화, 직무불안정성과 조직시민행동(이타행동, 순응행동)에 대한 선행연구와 관련한 제 이론 정립을 위하여 이론적 고찰을 실시하였다. 특히 호텔주방 조리종사원들의 고용환경변화와 조직시민행동 간의 영향관계에 있어 직무불안정성이 어떠한 매개효과를

나타내는지 문헌연구를 통해 고찰한 이론적 배경을 바탕으로 본 연구의 목적 달성을 위한 연구모형과 가설을 설정하여 호텔주방 조리종사원을 대상으로 설문조사를 실시하고, 설문자료를 바탕으로 실증분석을 하고자 한다.

이와 같이 수집된 문헌적 연구를 바탕으로 설정한 연구의 모형과 가설을 바탕으로 하여 실증적 연구에서는 설문자료를 분석하기 위해 첫째, 데이터 코딩(Data coding) 과정과 둘째, 데이터 크리닝(Data cleaning) 단계를 거쳐 SPSS(Statistical package for the social sciences for Windows 18.0) 통계 프로그램을 이용하여 조사대상자의 빈도분석을 실시하고, 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석, 상관관계분석 등을 실시하며, 연구가설에 대한 탐색적 요인분석, 단순회귀분석, 다중회귀분석, 매개회귀분석 등을 실시하고자 한다.

2. 연구의 범위와 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구의 범위를 공간적 범위, 시간적 범위, 내용적 범위로 구성한다.

공간적 범위는 그 연구대상과 관련한 개념으로, 본 연구에서는 서울시내 5성급 호텔기업의 종사원들이 대상이며, 특히 호텔주방 조리종사원을 대상으로 진행하고자 한다.

연구의 시간적 범위는 본 연구의 실증 설문 조사가 실시되는 2015년 4월을 연구의 대상 연도로 설정하였다.

본 연구의 내용적 범위의 구성은 총 5장으로 이루어져 있으며, 각 장을 구성하고 있는 구체적인 내용은 다음과 같다.

제1장은 서론부분으로 연구에 대한 문제제기와 연구의 목적, 연구의 범위 및 구성으로 기술하였다.

제2장은 연구의 이론적 배경으로 제1절에서는 고용환경변화의 개념과 유형, 제2절에서는 직무불안정성의 개념, 영향요인, 제3절에서는 조직시민행동의 개념과 유형을 이론적 고찰로 연구의 목적과 관련이 있는 선행연구와 문헌을 종합적으로 서술하였다.

제3장은 연구방법으로 연구모형 및 가설설정, 변수의 조작적 정의 및 설문지

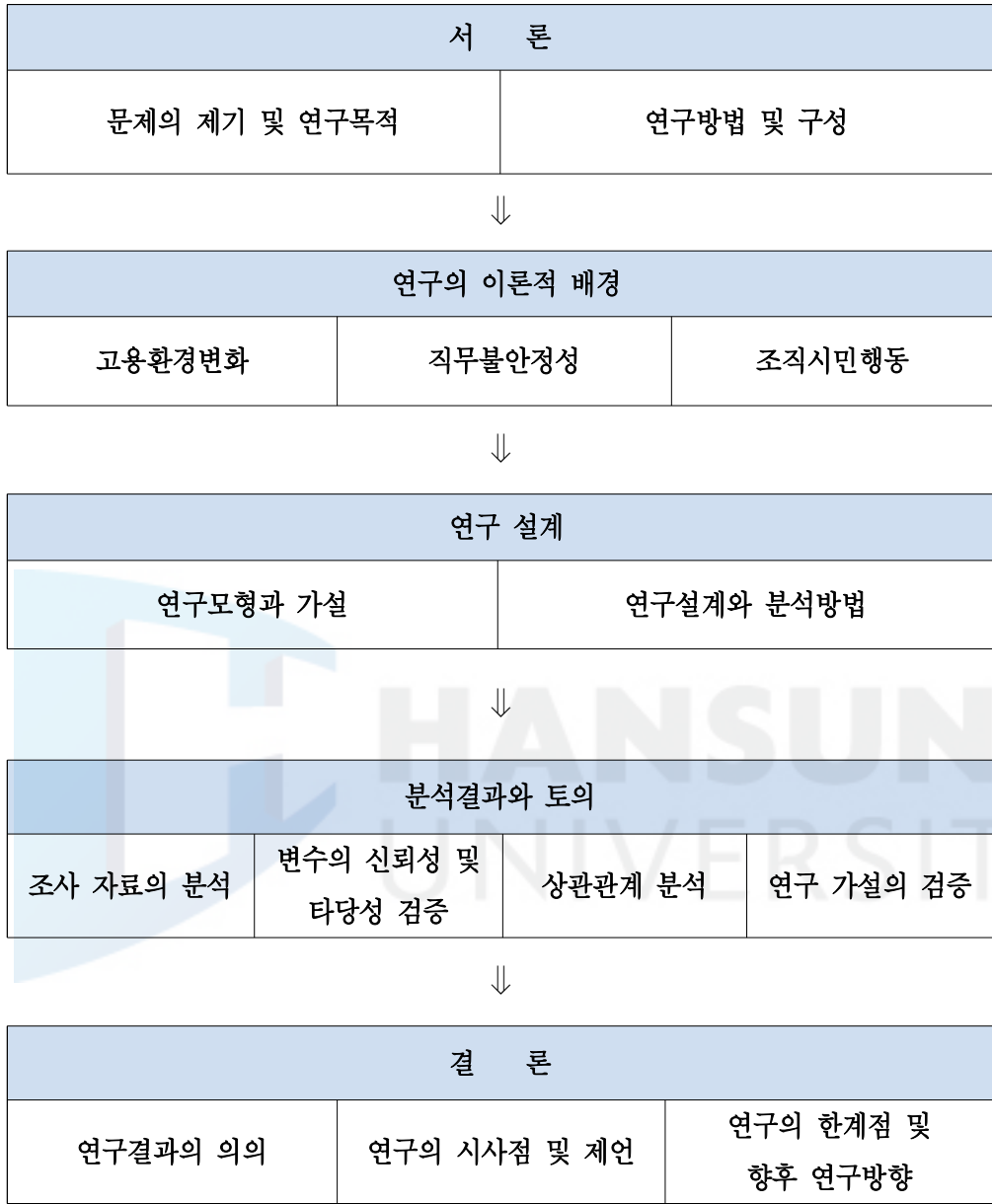
구성, 조사방법 및 분석방법으로 구성하였다.

제4장은 실증분석으로 조사대상자의 일반적인 표본의 특성을 기술하고, 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증, 연구 자료 분석과 연구 가설의 검증 및 연구 결과를 해석하였다.

제5장은 결론부분으로 연구의 전반적인 진행과정과 실증분석에 따른 연구결과를 종합적으로 정리하고 본연구의 시사점과 연구의 한계점을 밝히고 향후 연구과제의 방향을 제시하였다.



이와 같은 본 연구의 구성과 흐름을 전체적으로 살펴보면 다음의 <그림1-1>과 같다.



<그림1-1> 연구의 흐름도

제 2 장 연구의 이론적 배경

제 1 절 호텔의 고용환경변화

1. 고용환경변화의 개념

우리나라의 노동시장은 경제성장의 둔화와 함께 성장에 따른 고용창출력 역시 저하되어 일자리 부족현상이 나타나고 있으며 이는 청년 실업률로 연결되어 호텔기업의 경쟁력의 약화와 잦은 구조조정으로 고용의 불안정성 및 소득의 불평등이 심화되었다(김우영·권현지, 2008, pp.5~43). 특히 1990년대 이후 호텔기업의 성장률이 저하되고, 같은 성장률 하에서도 고용 증가가 줄고 있어 ‘고용 없는 성장’에 대한 우려가 점차 커지고 있다(유경준, 2013, pp.1~8). 이러한 고용불안의 결과 자신의 직업이나 직장을 잃고, 고용기회, 노동의 기회가 감소될 때 고용불안은 불만이 내재되어 부정적 영향을 미친다(Kalleberg, 2009, pp.1~22). 오늘날의 호텔기업은 경영의 변화하는 환경 속에서 효과를 내기 위하여 경쟁력 확보에 총력을 기울이고 있으며, 서비스 산업인 호텔기업의 경영에 있어서도 조직에 많은 부정적 변화가 있었다(정수근, 2012, p.1). 경영에 있어서 외부환경변화는 세계화, 정보화, 개방화의 방향으로 지난 수세기 동안 빠르게 변화가 발생하고 급격한 사회의 변화 및 정보통신기술의 변화 또한 노사 간의 고용관계의 변화로 이어져 비정규직의 증가와 같은 노동시장 유연화 정책의 확대를 유발하였다(박현숙·박재영·이재섭, 2013, pp.147~166). 고용환경변화에 따른 고용형태의 다양화는 노동시장의 국제적 경향인 유연화와 규제완화 추세로 인해(권혁기, 2006, p.24) 과거 평생직장이라고 생각하는 직업안정성에 영향을 미치며, 다양한 환경변화요인들로 인하여 호텔주방 조리종사원의 직무에 관한 불안정성 또한 높아지고 있는 현실이다. 특히 호텔기업들의 고용환경변화에 대처하는 방식은 인력조정을 통한 비용효과 창출을 주목적으로 진행하고 있으며, 정부의 노동유연화 정책에 따라 유연성 확보를 경영정책의 일부로 받아들이고 있다(김현중, 2013, pp.1~8).

호텔기업이 고용환경변화를 피하는 과정에서 노동력을 다기능의 숙련을 지니고 있는 완전 고용된 정규직 호텔주방 조리종사원, 파트-타임, 파견직, 계약직 등 다양한 형태의 비정규직 호텔주방 조리종사원으로 생산성을 동요하거나 시장이 불안정한 시기에 고

용 완충기제로 활용 한다고 볼 수 있다(장성훈, 2006, p.11). 호텔기업 경영환경의 변화는 호텔주방 조리종사원의 안정적인 고용관계를 위협하기 시작하면서 고용불안과 직불불안을 증폭 시켰다(정주혁, 2014, p.8).

호텔기업도 지속적인 영업 성장세가 꺾이고 호텔마다 인건비 관리에 중점을 두기 시작하면서 고임금 정규직 조리종사원 자리에 저임금 비정규직 조리종사원, 용역, 그리고 시간제 근로자로의 대체가 추진됨에 따라 호텔주방 조리종사원들의 고용환경변화에 대한 불안감이 높아진다(전서권, 2008, p.9).

정규직종사원과 비정규직종사원은 고용계약, 근로시간, 사내 복지, 사회보험의 유무에서 특히 많은 차이점을 <표 2-1>에서 나타난다고 할 수 있다.

<표 2-1> 정규직종사원과 비정규직종사원의 구분

구분	정규직	비정규직
고용계약	특정사용자사용	다수사용자
계약기간	정함이 없음	임시직, 일용직, 계약직
근로시간	full-time worker	part-time worker albeit
경력경로	특정 기업 내	개인적 수행
결속대상	기업내 수행	특정업무
인적자원투자	기업내 수행	개인적 수행
사내 복지	기업내 혜택	혜택결여
사회보험	기업내외 혜택	기업의 수혜

자료: 권혜자·박영선, (1999). 비정규직 노동자의 규모, 법적지위, 조직화 방안. 한국노총; 김도형, (2010). 고용형태에 따른 조직시민행동의 차이 조직공정성의 조절효과를 중심으로. p.6. 재인용

호텔기업들은 전통적으로 자본의 영세성(규모에 비해 수익성이 낮음), 급여체계의 불공정성, 체계적인 인사 및 조직 관리의 미흡, 그리고 경영층의 비전 제시 부재, 급격한 고용환경변화로 인해 타 업종에 비해 이직률이 높고 인적자원에 대한 의존도가 상대적으로 강하며, 또한 호텔기업은 호텔주방 조리종사원들의 이직발생 후 서비스 수준의 저하와 경쟁력 약화를 초래하며, 궁극적으로 호텔주방의 조직응집력을 와해시키며, 호텔기업의 경영 성과에까지 부정적인 영향을 미친다(구동우, 2012, p.3). 인적자원의 노동인력 투입이 늘었을 때 서비스업 노동생산성이 둔화되었다는 것은 다수의 노동인력이 서비스 시장에 뛰어들고 있지만 실제 수요창출은 그만큼 이루어지지 않는다는 것으로 새로운 수요를 만들어내기 보다는 한정된 수요를 나누고 있다는 것이다(이근태, 2014,

p.14). 이러한 서비스업의 노동인력은 인적서비스의 노동집약 의존성이 높은 호텔기업으로써 생산되는 상품의 특성으로 볼 때 규격화와 자동화에는 한계가 있으므로 인적자원에 대한 의존도가 타 기업에 비해 상대적으로 크다고 할 수 있다(정연균, 2011, p.2).

2. 고용환경변화의 유형

1) 비정규직의 증가

호텔기업은 정규직 중심의 고용형태에서 벗어나 다양한 형태의 고용형태가 대두되기 시작하였다(우성근·김현주·류용현, 2007, pp.55~68). 우리나라는 2000년 이후 비정규직 문제가 노동시장 문제의 최대 현안으로 등장하였고 Working-poor, 소득양극화, 사회갈등 심화 등이 원인으로 인식되고 있다(조규식·노정휘, 2014, pp.1403~1425). 비정규직의 개념에 대해 국제적으로 통일된 기준은 없으나, “근로자 개인이 명시적, 묵시적으로 장기간 고용관계가 보장되어 있지 않거나, 최소한의 근로시간이 바뀔 수 있는 어떤 일자리”라고 정의 한다(박현숙·박재영·이재섭, 2013, pp.147~166). OECD는 임시근로자, 시간제근로자 정도를 비정규직으로 파악하였고, 외환위기 이후 비정규직의 개념 및 범위를 둘러싼 논쟁이 지속됨에 따라 2002년 7월 노사정위원회 비정규직 특위에서 근로계약기간을 정하지 않았으나 비자발적 사유로 계속 근무를 기대할 수 없는 한시적인 근로자 또는 기간제 근로자, 파트-타임 기간제 근로자, 파견근로자, 용역근로자, 특수고용 종사자, 가정내 근로자, 일일호출 근로자로 분류하였다(김도형, 2010, p.5).

최근에는 비정규직을 고용기간 1년 미만의 단기계약자로 통상적으로 1년마다 고용계약을 갱신하는 취업자란 의미에서 이들을 단기계약 근로자라고 부르기도 한다(성현모, 2007, p.7). 근로형태와 고용기간이 1년 미만으로 근로의 지속이 불가능한자는 비정규직이며, 단일한 고용주와 근로시간은 전일제로 하며 임금수준이 연공서열의 영향을 받는 노동형태를 정규직이라 부른다(김순기·조춘봉·채병욱, 2008, p.153). 호텔기업의 호텔주방에 근무하는 조리종사원 중에서 비정규직은 고용 및 근로계약에 있어서 불안정한 상태로 종신계약이 아닌 단기간의 계약(2년 이하)을 통한 근로계약과 노동조합의 가입이 불가능하며, 근로계약에 있어서 기간의 정함이 있는 유기근로계약의 형태를 지니는 경우로 정의하였으며, 정년까지는 종신고용형태를 지니는 경우를 정규직 조리종사원의

로 분류하였고, 이들은 연봉 계약직을 제외하면, 정규직에 비하여 근로조건이 매우 낮고 고용 안정성도 현저히 떨어진다고(권안용, 2008, p.16). 2007년 12월 “기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률”이 제정되고 파견근로자 보호 등에 관한 법률이 개정된 이후, 비정규직의 규모가 줄고 비정규직의 고용안정이 개선 될 수 있을 것으로 예상하였으나, 비정규직 근로자는 감소하지 않고, 법적인 제도가 호텔기업에서는 다른 채용 패턴으로 변화되어 또 다른 비정규직 조리종사원의 형태를 양산하고 있는 반복적 시스템으로 변화하였다(김철희·김민경·황남희, 2012, pp.87~107). 그렇다면 왜 호텔기업은 비정규직 호텔주방 조리종사원을 널리 도입하면서 활용하는 것일까? 이러한 물음에 대한 적지 않은 연구결과가 축적되어 그 이유에 대해 측면해 보자면, 노동유연성확보 및 노동비용절감을 위한 것으로 정규직 조리종사원에 비해 상대적 저임금 집단인(김정우, 2014, pp.65~101) 비정규직 조리종사원의 고용이 호텔기업에 긍정적인 효과가 있기 때문인데 적정인력을 유지하며 고용유연성을 확보 할 수 있고 임금수준이 낮은 비정규직 조리종사원을 이용함으로써 비용절감이 가능하기 때문이다(안주영·조운형·조영호, 2009, pp.3081~3109). 비정규직 조리종사원의 근로는 몇 가지 뚜렷한 특색을 나타내고 있다. 첫째, 비정규직 조리종사원은 노동시장이 거의 전 산업에 걸쳐 직종을 불문하고 나타나고 있다. 둘째, 단순노무직, 기능직, 판매직, 도소매와 음식숙박업 종사원, 여성, 노령자 및 저학력층 등 취약계층에 집중되어 있다. 셋째, 비정규직은 임금, 근로시간, 법정급여 및 사회보험수혜 등에서 유사한 직무를 수행하는 정규직 조리종사원에 비해 상대적으로 낮은 수준의 차별적 대우를 받고 있다(김정원·서재현, 2008, pp.81~109). 비정규직에 대한 정의는 선행연구자들의 정의를 토대로 정리해보면 첫째, 근로형태에 대한 정의로 정규직을 상용직, 비정규직을 정규임시일용직, 비정규상용직, 비정규임시직을 의미한다. 둘째, 노사정위원회 기준과 호텔주방 조리종사원의 지위를 함께 사용하는 개념으로 정규직은 정규상용직과 비정규직은 비정규상용직과 비정규임시일용직을 의미한다. 셋째, 자기선언적 개념으로, 이는 자신이 스스로 정규직인지 비정규직인지를 결정하는 개념이다(김용순·황규진, 2009, pp.315~321). 정부통계에 따르면 2014년 10월 비정규직 노동자 규모는 607만 7천명을 넘었으며 통계청이 내는 조사 결과에서 600만명을 넘어선 것은 이번이 처음이다(매일노동뉴스, 2015). 서울시만 본 조사에서도 10명중 7명은 불안정 고용과 실업을 오가는 취약 비정규직 노동자로 나타났고, 특히 청년실업률은 31.8%, 비정규직 노동자들은 180만 2000명, 45.2%에 달한다(이데일리, 2015).

<표 2-2> 비정규직근로자의 규모와 비중

년도	근로형태	규모(명)	비중(%)
2007	임금근로자	15,731	36.7
	비정규직	5,773	
2008	임금근로자	15,993	35.2
	비정규직	5,638	
2009	임금근로자	16,076	33.4
	비정규직	5,374	
2010	임금근로자	16,617	33.1
	비정규직	5,498	
2011	임금근로자	17,065	33.8
	비정규직	5,771	
2012	임금근로자	17,421	33.3
	비정규직	5,809	
2013	임금근로자	17,743	32.3
	비정규직	5,732	
2014	임금근로자	18,397	32.1
	비정규직	5,911	

자료: 통계청 사회통계국 고용통계과, (2014), 2014년3월 경제활동인구조사 근로형태별 부가조사 결과, p.1

통계청의 2014년 3월 기준 자료에는 비정규직 근로자는 591만1천명으로 전년 동월 대비 17만9천명(3.1%) 증가하였으나, 임금근로자 중에서 차지하는 비중은 32.1%로 0.2% 하락 하였고, 한시적근로자와 시간제근로자는 각각 7만명(2.1%), 15만9천명(9.1%) 증가한 반면, 비정형근로자(215만1천명)는 5만7천명(-2.6%) 감소하였다.

<표 2-3> 비정규직종사원의 산업별 규모

산업별 규모	2013	2014
전기, 운수, 통신, 금융	594	617
사업, 개인사업, 공공서비스 및 기타	2,862	2,893
도소매, 음식숙박 서비스	1,050	1,120
건설업	625	661
광·제조업	516	543
농림어업	84	78

자료: 통계청 사회통계국 고용통계과, (2014), 2014년3월 경제활동인구조사 근로형태별 부가조사 결과, p.2

산업별로는 도소매·음식숙박 서비스(7만명, 6.6%), 건설업(3만6천명, 5.7%), 사업·개인사업·공공서비스 및 기타(3만1천명, 1.1%) 순으로 증가한 반면, 농림어업(-7천명,

-7.8%)은 감소하였다. 음식숙박 서비스에 비정규직의 증가가 중요한 사회적 문제로 제기되고 있다(통계청, 2014, pp.1~2). 노동부에 따르면 2014년 6월 전체 사업체의 시간당 임금총액은 1만6천701원으로 전년 같은 달(1만6천67원)보다 3.9%증가했다. 정규직은 1만8천426원으로 5.1% 늘어난 반면 비정규직은 1만1천463원으로 1.8% 증가에 그쳤다. 증가율이 3배 가까이 차이가 난다(매일노동뉴스, 2015).

2) 정리해고 보편화

세계의 경제구조는 서비스산업의 비중이 높아지고 서비스 산업 구조에 대한 노동체제도 변화시키고 있다(이경훈·김기동·이희철, 2013, pp.467~496). 호텔주방 정규직 조리종사원 자리에 비정규직 조리종사원 및 용역으로의 대체와 핵심부분을 제외한 아웃소싱의 증가와 같은 고용환경변화가 외환위기 이후 보편화 되면서 호텔기업들은 인건비 및 관리비 절감 등의 이유로 조직구조의 변화, 정리해고, 명예퇴직, 비정규직 채용을 확산하고 있다(전무경·이기은, 2014, pp.219~241). 구조조정의 일환으로 이루어지는 인력감축에는 경영상의 해고로 제기되는 정리해고와 비자발적 명예퇴직을 말하고 있는데, 정리해고는 호텔기업에 의해 주도되어 온 호텔주방 조리종사원들의 비자발적 해고라는 측면에서 주목을 받고 있다(허용덕, 2002, p.12). 경영상 정리해고는 긴박한 경영상의 필요에 의해서 이루어지는 해고로서 경제적, 산업 구조적, 기술적 변화에 따른 호텔기업 합리화 계획에 따라 근로자 수의 감축 및 인적구성 변환을 위해 이루어지며 통상해고 또는 징계해고와는 달리 호텔주방 조리종사원의 직접적인 책임이 없음에도 사용자측, 즉 호텔기업의 경영상을 이유로 이루어지고 보통 집단적으로 시행하여 진다(류제현, 2014, p.7). 최근 진행되고 있는 구조조정의 주요한 특징은 수량적 인력감축에 초점을 두고 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화를 가져오는 고용조정을 시행하는데 고용조정에는 정리해고, 명예퇴직 등이 있으며, 정리해고는 자기능력개발에 충분한 투자를 할 수 없었던 호텔주방 조리종사원의 입장에서 정리해고의 우선순위라는 치명적인 위협과 고용불안감을 느끼지만, 호텔기업이 어려운 경영환경 속에 인건비를 줄이기 위해 미래에 대한 불확실성이 커졌기 때문에 정리해고를 어쩔 수 없이 보편화하고 있다(심재팔, 2009, p.7). 정리해고에서 실직의 위기를 넘긴 잔류 호텔주방 조리종사원들도 또한 조직에 대한 헌신과 업무에 대한 몰입, 조직에 대한 신뢰 등이 상실되거나 약화되고 있으며,

호텔주방 조리종사원들의 고용불안감, 직무불안감에 대한 심리적 좌절감, 엄청난 스트레스 등으로 원만한 조직생활의 어려움이 발생한다(안대희, 2009, pp.153~178).

3) 조직구조의 변화

호텔기업에서 이루어지는 고용계약은 조직구성원에게 회사로부터 고용보장, 승진, 경력개발의 기회가 제공될 것으로 기대하는 일종의 심리적 계약이 형성된다고 생각하지만 조직구조의 변화로 인해 이러한 심리적 계약이 위반됨으로서 조직유효성에 영향을 미친다고 느끼며, 구조조정 등을 통해 정리해고를 하는 호텔기업 측의 고용계약위반은 호텔주방 조리종사원의 호텔기업에 대한 신뢰를 낮춤으로 인하여 직무성과 저하, 이직의도 증가, 직무만족 또는 조직몰입의 감소 등이 나타났다(권안용, 2008, p.34).

조직은 조직규모의 축소, 기구개편 등을 통해 조직의 효율성을 추구하게 되었고 이와 같은 조직변화는 인력구조조정을 수반하였으며, 이는 호텔주방 조리종사원들에게 직장의 본질과 영속성에 대한 걱정, 스트레스, 직무불안감 등을 유발하였다(심재형, 2009, p.6). 이러한 현상은 경제위기로 촉발된 측면이 없지 않지만 거의 대부분의 산업에서 고용조정, 구조조정 등이 실시되었으며 현재에도 비록 그 규모나 빈도는 줄어드는 추세지만 여전히 다양한 형태로 고용환경변화가 이루어지고 있다(이수광, 2005, p.101). 아웃소싱과 다운사이징은 그 의미가 다른데 아웃소싱은 기업의 경쟁력과 핵심역량강화를 위한 방안의 의사결정으로 협력적 파트너십 관계를 구축한 상호간에 Win-Win의 전략이라면, 다운사이징은 호텔주방의 폐쇄나 규모의 축소로 단기 비용절감의 방안이 아닌 장기적인 관점에서 경영전략으로 호텔기업의 효율성은 높이고 시장경쟁의 우위를 획득하기 위해서는 수익은 낮고 고비용이 발생하는 사업장의 통합이나 축소로 조직의 재편성 또는 구조조정은 발생 할 수밖에 없다(박정환, 2009, pp.12~13). 이러한 경제 상황의 변화는 기업으로 하여금 조직구조의 재설계, 고용유연성 확대를 통하여 호텔기업의 생존전략을 추구하는 노력을 지속하게 하였으며, 대규모 감원과 명예퇴직 그리고 비정규직을 활용하는 수량적 접근방법이 주요 고용조정방안으로 일반화되면서 사회적 인식 변화가 빠르게 진행되고 있다(전서권·양현교·채진석, 2012, pp.345~367).

<표2-4> 근로형태별 근로자 규모

(단위: 천명, %, 전년동월대비)

	2013.3	구성비	2013.8	구성비	2014.3	구성비	증감(률)
임금근로자	17,743	100.0	18,240	100.0	18,397	100.0	654(3.7)
정규직	12,012	67.7	12,295	67.4	12,486	67.9	474(3.9)
비정규직	5,732	32.3	5,946	32.6	5,911	32.1	179(3.1)
-한시직	3,331	18.8	3,431	18.8	3,401	18.5	70(2.1)
-시간제	1,757	9.9	1,883	10.3	1,917	10.4	159(9.1)
-비전형	2,208	12.4	2,215	12.1	2,151	11.7	-57(-2.6)

자료: 통계청 사회통계국 고용통계과, (2014), 2014년 3월 근로형태별 부가조사 결과, p5

<표2-4>에서 나타나듯이 비정규직, 한시직, 시간제, 비전형 종사원은 점점 늘어나는 추세이며, 조직구조 또한 비정규직 종사원의 비중이 증가하고 있다. 2014년 3월 정규직 근로자는 1,248만6천명(67.9%) 증가하였고, 비정규직 근로자는 591만1천명(32.1%)으로 17만9천명(3.1%)증가하였다. 임금근로자중 비정규직 근로자 비중은 32.1%로 전년 동월 대비 0.2% 하락하였다(사회통계국 고용통계과, 2015, p.5).

<표2-5> 특 1급 주요 호텔의 고용형태별 구성 비율

구분	정규직		비정규직(계약직·인턴)		전체	
	명	%	명	%	명	%
JW Marriott	276	58.8	193	41.2	469	100
Grand Hyatt	615	74.7	208	25.3	823	100
Millenium Hilton	413	70.3	175	29.7	588	100
Intercontinental	495	61.3	313	38.7	808	100
Ritz Carlton	390	76.9	117	23.1	507	100
Westin chosun	508	77.5	148	22.5	656	100
Sheraton & w. h	1,260	88.9	157	11.1	1,417	100
Grand Hilton	314	76.3	97	23.7	411	100
Renaissance	455	89.5	53	20.5	508	100
Total	4,726	76.4	1,461	23.6	6,187	100

자료: 이규태, (2012). 호텔기업 고용관계변화가 직무불안정성에 미치는 영향: 경력개발지원의 조정효과, 세종대학교 대학원 박사학위논문. p.16.

이규태(2012)는 서울시내 주요 특 1급 호텔의 비정규직의 구성 비율이 23.6%의 비율을 나타낸다고 하였다(이규태, 2012, p.16). 특히 J.W 메리어트호텔, 인터콘티넨탈호텔은 비정규직의 비율이 각각 41.2%, 38.7%의 비율 분포를 가져 타 호텔에 비해 높은

비정규직을 운영하고 있다는 것을 볼 수 있다.

지난해 국내 10대 그룹 상장사가 1년 전보다 경기침체에 따른 인력 구조조정, 명예 퇴직 여파로 퇴직금이 30% 넘게 증가 하였다고 한다. 대기업 가운데 삼성, 현대, LG, SK, 롯데, GS, 한진, 한화 같이 호텔산업에 깊은 관계가 있는 대기업의 구조조정은 인력중심인 호텔산업이 가장 우선적으로 구조조정에 나설 수밖에 없다(경향닷컴, 2015).

3. 고용환경변화의 선행연구

많은 선행 연구들에서는 고용환경변화를 구성하고 있는 하위요소에 대해서 다양한 관점들이 제시되고 있다. 박계두(2001)는 고용환경특성 측면에서 정리해고의 보편화, 비정규직의 증가추세, 조직구조변화, 성과보상제도의 강화가 호텔주방 조리종사원의 통제력 상실의 무력감이 영향요인임을 확인하였다(박계두, 2001, p.230). 그러나 호텔주방에서 비정규직 조리종사원을 많이 고용하더라도, 조직구성원들이 무력감을 초래하지는 않는 부정적인 영향력을 그대로 순응 할 수밖에 없는 현실로 인정한다는 것이다. 허용덕(2002)은 호텔주방 조리종사원들이 비정규직 및 아웃소싱의 증가, 정리해고 보편화, 조직구조의 변화를 많이 인식하면 할수록 자신들의 직무영향력이 약화되고, 직무 상실 가능성이 증가 하는 것으로 설명하였다(허용덕, 2002, p.124). 고용환경변화요인을 정리해고의 보편화, 비정규직의 증가 등의 수량적 인력감축에 구성 개념을 도출하여 초점이 두어지고 있다고 하였다(전서권, 2008, pp.58~77).

박정환(2009)은 고용환경변화의 구성요소를 비정규직의 증가인식, 조직구조의 변화, 정리해고 증가인식을 요인으로 도출하여 직무불안정성에 영향을 미치는 것으로 설명하였다(박정환, 2009, p.86). 이규태(2012)는 급격한 고용환경변화에 따른 호텔주방 조리종사원의 인적관리측면에서 유연화정책에 민감할 수밖에 없는 조직구조를 지닌다고 연구 결과에 반영하였다(이규태, 2012, p.83).

따라서 본 연구에서는 호텔주방의 고용환경변화의 영향 요인으로 수요변동에 따라 신축적으로 고용수준을 조절하는 비정규직의 증가, 정리해고 보편화, 조직구조의 변화에 대해 호텔주방 조리종사원들의 직무불안정성과 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 한다.

제 2 절 직무불안정성

1. 직무불안정성의 개념

호텔주방 고용환경의 변화는 호텔주방 조리종사원의 안정적인 고용관계를 위협하고 있으며, 이러한 위협은 호텔주방 조리종사원에게 직무불안정성(Job insecurity)을 인식하게 한다(권혁남, 2012, p.20). Greenhalgh & Rosenblatt(1984)은 일반적으로 호텔주방 조직 내에서의 조리종사원이 느끼는 고용불안정성은 “위 자신의 직무가 없어질 수 있는 것에 대한 위협”으로 개인의 직무상황하에서 영속성이 위협받는 차원과 이러한 위협을 통제할 수 없는 무력감이라 하였다(이정택·신보경·김형철, 2011, pp.209~228).

직무불안정(Job insecurity)은 직무안정(Job security)의 반대 개념으로서 무형적이고 강력한 감정적인 의미를 함축하며, 개개인이 자신의 역량과 기술을 발휘할 수 있는 긍정적인 기회를 이용하여 고용인에 대해 자신의 가치에 대한 중요성과 기여도를 인정받고, 이에 상응하는 보상을 원하는 사회적인 교환관계로 볼 수 있다(박계두, 2001, p.28). 또한 직무안정은 직무만족에 매우 중요하며, 직무가 안정적인 호텔주방 조리종사원의 근로생활에 질의 기초가 되고 조직의 생산성을 최대화하기 위해 전통적인 고용관계에서 자신의 직무가 안전하다는 심리적 상태를 의미한다(최원영, 2010, p.7).

직무에 대한 불안감이 발생하는 상황에 따라 직무불안정을 정의하기도 하는데 이는 직무불안정을 유발하는 객관적인 위협이 존재하는지의 여부에 따라 직무불안정을 정의하는 것으로 조직의 위기나 변화의 맥락에서 직무불안정에 대한 연구를 수행하는 경우에는 객관적인 위협이 존재하는 상황에서 직무에 대한 전반적인 관심으로 인해 직무불안정이 나타난다고 할 수 있다(김종용, 2007, p.13). 우리나라의 경우 근로여건과 직무가 차지하는 중요성이 정규직과 비정규직간에 뚜렷한 차이가 나타나며, 일부 전문 직종을 제외하면 비정규직은 일반적으로 직무의 특성 면에서 주변적이고 부수적인 성격의 업무에 종사하는 반면, 정규직은 호텔기업의 정규직 정예화 방침에 따라 보다 중요하고 도전적이며 핵심적인 업무에 종사한다고 볼 수 있다(장석인, 2012, p.118).

우리나라 뿐 아니라 전 세계적으로 중요한 이슈가 되고 있는 직무불안정성은 사회적·국가적 경제 환경 개인적 악영향과 조직수준에서의 비효율성과 성과저하로 이어질 수 있고, 사회전반적인 심리적 불안 요인으로 작용하여 여러 사회적 문제들을 발생시킬 수

있다(지명원, 2011, p.14). 직무불안정성(Job insecurity)은 5가지 구성요소로 구분 할 수도 있는데 직무특성의중요성, 직무상실가능성, 전체직무의 중요성, 전체직무의 상실 가능성, 직무에 대한 무력감으로 자신의 일을 지속할 수 없을 만큼 무기력하지 않은 개개인 중에서 이러한 직무불안정성을 경험하지 못할 수도 있다(박종모, 2013, p.9). 호텔기업의 호텔주방 조리종사원들의 직무불안정은 단기 위기상황을 겪고 있는 조직뿐만 아니라 상대적으로 안정적인 고용환경 속에 있는 조직에서도 지각되고 있으며, 직무불안에 대한 개인적인 반응은 열악한 경제 환경, 조직쇠퇴, 예산삭감 등에서 발생되어 객관적인 직무불안 보다는 지각된 직무불안정과 강한 관련성이 있다(이재익, 2011, p.8). 직무불안정성은 호텔주방 조리종사원의 이직에 대한 정도가 높아지고 해고에 대한 위협에 불안감을 나타낸다(이상희·송성인, 2014, pp.65~85). 이와 같은 노동시장의 직무불안정성과 경직화는 우리 사회가 보유하고 있는 인적자원을 효율적으로 활용할 수 없게 만드는 성장에 장애요인이다(박윤수, 2015, pp.124~129).

이러한 정의를 바탕으로 직무불안정성의 개념을 정리하면, 직무상 영속성의 유지가 위협을 느끼는 강도, 직무상실가능성, 직무상실의 가능성에 대한 무력감, 이러한 위협에 대처 할 수 있는 어떠한 것도 통제 할 수 없다는 상실감이라 할 수 있다.

2. 직무불안정성의 영향요인

우리나라도 고용을 직무별로 하지 않고 회사전체차원에서 인적자원관리가 이루어지기 때문에 직위가 불안정하다는 것은 자신이 몸담고 있는 호텔기업에 있어서의 고용불안, 즉 호텔주방 조리종사원의 직무에 관련된 전반적인 위협 또는 상황을 포함하는 전반적인 직무불안정성이라는 의미로 사용되어 왔다(강재완, 2012, p.15). 이러한 직무불안정성이라는 주관적 위협은 다차원적인 개념으로, 크게 직무상실가능성 인식과 지각된 위협의 심각성, 그로인해 위협을 통제하지 못함으로 인해 발생하는 무력감의 두 가지 차원으로 설명되어지고 있다(이슬기, 2014, p.27). 지각된 위협의 심각성은 직무 상황을 계속적으로 유지할 수 있는지에 대한 지각된 위협의 정도로서 이는 직무상실의 잠재적 중요성과 주관적인 가능성에 따라 달라지며, 위협은 다양한 직무특성, 직무자체와 관련되어 여러 가지 다양한 형태로 나타나는데 승진의 기회 축소, 조리종사원의 작업을 스스로 할 수 있는 자유 감소 등 다양한 직무 특성에 대해 개인적으로 지각하는 위협이

라 할 수 있다(박진영, 2011, p.11). 호텔주방 조직 내에서 무력감이나 직무를 상실하게 될지도 모른다는 불안정감의 상태는 조직에서 변화되고 있는 다양한 사건 등에 대한 인지된 위협을 포함하고 있는데, 특히 가장 위협적인 것은 해고나 감봉, 강등과 같은 것들인데 호텔주방 조리종사원은 이러한 상황을 효과적으로 처리 할 수 없을 때 무력감과 동시에 직무상실에 대한 두려움을 인식하게 될 것이다(박수현, 2011, p.14). 원미연(2013)은 직무불안정성이 현재와 상관없이 단순한 미래에 대한 염려의 분노라는 주장도 있는데 인지적인 직무불안정성과 정서적인 직무불안정성을 구분하여 인지적 직무불안정성을 직무상실 등의 직무환경의 부정적인 변화, 정서적인 직무불안정성을 직무상실에 대한 염려, 걱정, 분노라고 정의하였다(원미연, 2013, p.16). 직무불안정성에 영향을 미치는 변수를 정리해고와 같은 고용환경변화, 조직특성 및 조직변화, 직무의 구조변화, 통제위치, 객관적 위협, 개인특성, 근속년수, 성격특성을 직무불안정성에 영향을 미치는 요인이며 또한 조절변수로 사회적 지원, 경제적 의존성, 직무 의존성, 성격특성, 조직에서의 지원 등이 있다(허용덕, 2002, pp.45~46). 호텔기업의 조직구조에 급격한 변화는 구성원들의 의지와 무관하게 비자발적 이직을 수반할 수 있으며, 실제로 비자발적 이직이 없다 하더라도 구조조정에 대한 소문이 무성하여도 호텔주방 조리종사원들이 직무불안정성을 느낀다는 것이다(Reisel, 2010, pp.74~91). 이러한 직무불안감을 낮추기 위해 직무의 적합성은 필수적이며, 호텔주방 조리종사원의 능력과 직무가 요구하는 것과 모두 일치해야한다(김민주, 2014, pp.135~150).

우리 사회는 급격한 경제 환경 속에서 필요 이상으로 지각되어지는 호텔주방 조리종사원들의 직무불안정성은 개인주의 악영향과 더불어 조직수준에서의 비효율성과 성과저하로 이어질 수 있고, 이는 사회 전반적인 불안 요인으로 작용하여 사회적인 문제들을 발생시킬 수 있다(정주혁, 2014, p.24).

3. 직무불안정성에 대한 선행연구

직무불안정성에 대한 선행연구는 연구배경에서 살펴본 바와 같이 직무불안정성의 원인으로 재 조직화, 기술변화, 경기침체라는 요인이 주로 거론되고 있으며, 오늘날 고용환경변화로 인해 호텔주방 조리종사원들은 조직구성원들이 지각하는 직무불안정성의 영향과 선행요인은 증가한다(심재형, 2009, p.12). 이러한 직무불안정성은 직무의 일부 특

성 중요도, 직무의 일부 특성 상실 가능성, 전체직무 상실의 중요도, 전체직무 상실가능성으로 구성된 직무상실 위협의 심각성을 느낀다는 것이다(U. Kinnunen, Mauno, J., & Happonen. M., 2000, pp.443~459). 박계두(2001)는 직무상실가능성, 무력감이 고용환경변화에 변수들에 대해 높게 인식할수록, 자신의 영향력을 조직에 행사한다고 제시하였다(박계두, 2001, p.175). 호텔주방 조리종사원들의 조직 퇴직의 압력 가능성, 소속부서의 미래 불확실성, 더 낮은 직무로의 이동 가능성에 높은 영향력을 나타내고 있는 것으로 나타났다(허용덕, 2002, p.111). 직무불안정성의 직무영향력 약화요인에 어떠한 영향을 미치는지를 연구한 권혁기(2006)는 고용환경변화의 3개 요인과 직무상실가능성의 직무영향력 약화에 유의적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다(권혁기, 2006, p.32). 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화에 대한 인식이 직무불안정성이 높아지는 결과를 얻었으므로 정리해고 보편화 인식이 호텔주방 조리종사원의 가장 크게 영향을 미치는 요인임을 확인할 수 있었다(곽다영·박정환·윤혜현, 2011, pp.117~131).

본 연구에서는 직무불안정성의 두 가지 대표적 영향요인 중에서 직무상실의 위협감과 무력감을 하나의 차원으로 접근하여 호텔주방 조리종사원의 직무불안정성을 측정하고자 한다.

제 3 절 조직시민행동

1. 조직시민행동의 개념

조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)의 직접적인 탄생은 이제 30년 정도 되었지만, 이 개념을 제대로 이해하기 위해서는 20세기 초부터 중후반까지 긴 시간에 걸쳐온 성과 만족 논쟁까지 함께 논의하는 것은 힘들다고 보며 가장 근래의 문헌들의 개념과 흐름을 살펴보고자 한다(송기룡, 2014, p.1). 조직(Organization)이란 어떤 기능을 수행하도록 협동하는 체계를 의미하며, 조직은 기능을 효과적으로 수행하기 위하여 조직구성원들 사이에 적절한 역할과 권한의 분배 등을 이루고 있다(김지한, 2009, p.30). 조직시민행동은 필요한 직무를 넘어서서 조직을 위해 과업 수행을 지원하는 사회적, 심리적 맥락의 유지와 강화에 기여하는 부수적인 행동으로 의무적인 일도 아니고 보상 또한 없지만 호텔주방 조리종사원이 속한 조직의 발전을 위해 조리종사원이 자발

적으로 수행하는 부차원적인 행동을 의미한다(임묘환·윤병섭, 2014, pp.227~252).

초기 조직시민행동(OCB)의 개념이 정립될 때 조직시민행동의 가장 보편적인 특징으로 비보상성과 비강제성이 제시되었지만 오늘날 조직시민행동의 정의에는 비자발성, 비강제성을 전제하지 않더라도 조직에 긍정적인 역할 기능을 위해서 조직 내의 정서적 관계 형성과 직무수행을 지원하기 위해 행해지는 일체의 행동으로 그 정의가 변화하고 있다(신가영, 2015, pp.15~16). 호텔주방 내에서 조리종사원에 의해서 역할을 수행하면서 상호작용하는 개인, 집단 또는 조직의 번영을 증진시키기 위한 의도에서 하는 행동이며, 이는 조직시민행동을 조직의 조리종사원들을 위해 기꺼이 도와주고, 공유하며, 협동하고 지원 봉사하는 일련의 행동을 의미하며, 조직의 복지를 증진시킬 의도로 이루어지는 행동이라고 설명 할 수 있다(이명원, 2014, p.23). 조직시민행동은 조직에 의해 규정된 공식적인 행동은 아니지만 조직의 입장에서 보면 조직 발전을 위한 바람직한 행동이라고 정의될 수 있는 것이다(이순구, 2008, p.33). 즉 공식적인 보상시스템에 의해 직접적으로 명확히 인식되지는 않지만 전반적으로 조직의 유효성이나 효율성을 증진시키는 자발적 행동을 조직시민행동이라 정의 하였다(김상진, 2003, p.16). 개인이 자신의 직무에서 요구되는 의무 이상의 행동을 함으로써 조직의 전반적인 복리에 기여하는(임묘환·윤병섭, 2014, pp.227~252)것으로 조직시민행동은 ‘어디엔가 소속된 신분에 따른 권리와 책임’을 가진 그리고 ‘권한과 책임을 가진 집단 내 개별 호텔주방 조리종사원의 신분과 역할’로 볼 수 있으며, 친 사회적 관점에서는 호텔기업 조리종사원들이 호텔주방의 직무수행과정에 요구되는 역할을 초월하여 자기 자신 뿐만 아니라 호텔주방 조직 내의 동료, 집단 또는 조직의 행복과 번영을 촉진하기 위하여 하는 자발적인 행동이다(김하얀, 2010, p.29). 조직시민행동에 많은 사람들이 관심을 갖는 이유는 이러한 행동이 조직성과를 높여줄 것이라는 믿음을 가지고 있기 때문이며, 갈등을 줄이는 윤활제 역할을 하여 효율성을 증가시킴으로서 성과를 증대시킨다고 하였고, 실제적인 효과로서도 생산적인 목적을 위해 다양한 자원을 사용할 수 있도록 하고, 호텔주방 조리종사원들과 호텔기업간의 통합하는 효과적인 수단을 제공할 수 있다(엄은주, 2012, p.24).

결국 조직시민행동은 조직에서 조직유효성을 증진시키지만 제약 상의 역할로 강요되지 않고 공식적인 보상 또는 처벌 시스템에 의해 제재를 받지 않으며 호텔주방 조리종사원의 자유재량에 따른다는 개념이 성립한다(최훈태, 2008, p.27).

2. 조직시민행동의 유형

조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)에 대한 연구는 선행요인을 규명하기 위한 연구들이 다수를 이루고 있다(현재욱, 2012, p.22). 본 연구에서는 조직시민행동이 조직의 외부적 요인에 의한 것이 아니라 호텔주방 조리종사원의 내면적인 요인을 타인 또는 호텔주방 조리종사원을 위해 행하는 모든 긍정적인 행동으로 알아보고자 한다(성시한, 2013, p.9). 조직시민행동은 조직 효과성을 높이므로 서비스의 질을 높이며, 호텔주방 조리종사원과 고객에 대한 자발적인 지원은 서비스의 질을 높이는데 기여하고 호텔주방 조리종사원과 고객에 대한 예의바른 행동은 만족도에도 영향을 미치기 때문에 호텔주방 조리종사원들 간에도 긍정적인 환경을 조성한다(하재길, 2013, pp.33~34). 조직의 성공적인 또는 효과적인 운영을 위해서는 호텔주방 조리종사원들의 자발적인 협동행동(voluntary cooperative behavior)이 필요하며, 이는 조직을 위해서 가치를 제공해 주는 행동으로서 오늘날의 조직 운영에 필수적인 호텔주방 조리종사원들의 행동이라고 볼 수 있다(Van Dyne. L., & Ang. S., 2000, pp.692~703).

현재 조직시민행동의 분류에 있어서는 가장 보편적으로 인용되고 있는 연구 분류모델은 Organ(1988)의 다섯 가지 하위차원들로 이타행동(altruism), 양심행동(conscientiousness), 예의바른행동(courtesy), 시민행동(civicvirtue), 스포츠맨십(sportsmanship) 등으로 임의적이고 직접적으로나 공식적으로 보상을 받지 않으며, 총체적인 행동들의 조직시민행동에 확대개념의 하위차원들이다(이진영, 2013, p.11).

이러한 하위차원들은 또한 이타행동을 제외한 나머지 4개의 하위차원을 일반적인 순응행동의 세분화에서 크게 벗어나지 않음을 알 수 있다. 양심행동(conscientiousness)은 일반적인 순응행동의 주요 요인으로 인식한 행동으로 간주 하였으나, 이를 양심행동이라는 새로운 차원의 독립적인 요인으로 명명하고 규칙의 준수, 권위에 대한 복종, 출근이나 작업시간의 활용, 휴식시간 준수, 주위환경의 정리 등으로 호텔주방 조리종사원들의 자발적이고 소신적인 행동의 의미를 포함하고 있다(이주삼, 2013, p.22). 예의적 행동(courtesy)은 이타행동과 매우 유사한 개념으로 인식되어 빈번하게 혼동되어 이에 대해 Organ(1988)은 이타행동(Altruism)은 이미 문제를 가진 사람을 돕는 행동이고, 예의적 행동(courtesy)은 문제가 발생하지 않도록 또는 최소화 하도록 돕는 행동으로 구분하였다(엄은주, 2012, p.26).

시민행동(civicvirtue)은 공익성을 가지며, 시민도덕행동이라고도 불리는 일종의 개인적인 비용이 들더라도 조직을 위해 각종 회의나 교육, 활동에 적극적인 참여를 하고, 조직에 영향을 미치는 여러 가지 위험요소를 미리 막기 위해 노력하며, 개인이 조직을 위해 움직이는 행동을 의미하는 시민의식으로서 조직 내에서 다양한 공식적, 비공식적 활동에 관여하여 조직의 정책과 발전에 도움과 개선안, 방향을 제시 할 수 있다(국순모, 2013, p.45). 스포츠맨십(sportsmanship)은 조직 내에서 발생하는 사소한 문제나 고충을 인내하는 행동으로 함축 할 수 있으며, 이는 조직이나 다른 구성원과 관련하여 불만이 나 불평이 생겼을 경우 이를 뒤에서 험담하고 소문내며 이야기하기보다는 긍정적인 측면에서 이해하고자 하는 노력의 행동 또는 조직 내에서 발생하는 사소한 문제에 대하여 불평불만을 하거나, 조직에 대하여 비난을 하지 않고, 가능하면 자발적으로 참아내는 행동이다(김민환, 2013, p.51). 이러한 자발적인 행동은 전적으로 개인의 자유의사로 결정되기 때문에 조직을 위해 자신이 하고 싶은 행동을 해야지만 긍정적인 결과를 가져올 수 있다(이현정, 2010, p.131).

조직시민행동은 과업수행을 지원하기 위해 타인 또는 조직과 사회, 심리적인 관계를 유지하여 조직의 긍정적인 기능을 하는 행동이며 또한 조직시민행동을 보이는 호텔주방 조리종사원들은 자신의 행동이 언젠가는 어떠한 형태로 보상을 받을 것이라는 암묵적인 기대에 의한 심리가 동반되어지며, 보상과 조직시민행동이 1대1의 관계를 가지지 않는다고 강조하지만, 이런 개념적 모호성이 조직시민행동에 존재함에도 불구하고 조직시민행동에 대한 연구가 지속적으로 확산되어지고 있다(이환혁, 2013, pp.9~10).

<표2-6> 조직시민행동의 정의

특 성	성 향
이타행동(타인에 대한 자발적 도움&협동력)	동료를 돕고 지원하는 개인적 행동 고객을 돕고 필요한 지원하는 친절한 행동
순응행동(조직의 규칙과 절차에 대한 순응)	특정한 개인이나 집단이 아닌 조직에 이익이 되는 규칙과 법규에 따른 추가적 책임을 수행하는 행동

자료 : 선행자료를 바탕으로 연구자가 요약 작성

조직시민행동은 여러 학자마다 그 하위요인을 다르게 바라보고 있으며, 보편적으로 세분화되어 많은 연구가 이루어진 선행연구보다는 호텔기업에 적극적인 도입이 필요하며, 최근에 다시 관심이 집중되고 있는 Smith, Organ & Near(1983)의 연구 자료를 근

거하여, 개인적 특성이 강한 이타행동과 조직이나 집단을 대상으로 하는 순응행동의 두 가지 차원을 현 호텔주방 조리종사원에게 가장 필요한 조직시민행동의 전형적인 행위로 궁극적으로 증진시키고자 조직시민행동의 기초적인 하위요인으로 분류하여 보다 정확한 차이점을 알아보고자 본 연구가 제기되었다.

1) 이타행동(Altruism)

이타행동은 그 대상이 사람이라는 점에서 조직적 특성을 대상으로 하는 일반화된 순응행동과 차원이 구분된다. 다른 한편으로 이타행동으로 인하여 조직의 입장에서는 추가적인 비용의 투하 없이 조직의 유효성을 높일 수 있다는 실제적 측면을 들 수 있다(김윤식, 2008, pp.8~10). 이타행동은 연구자들의 시각에 따라 개념상 많은 차이가 있다. 정희운(2014)은 도움이 필요한 상황에 처한 다른 호텔주방 조리종사원들을 아무 대가 없이 자발적으로 도와주는 것이며, 업무 처리가 늦어지는 동료의 일을 함께 처리해 준다든지 새로 입사한 동료가 호텔주방에 빨리 적응할 수 있도록 도와주는 것과 같은 행동을 말한다(정희운, 2014, p.9). 하지만 개인적 선호도에서 차이가 있어 반드시 해야 하는 것으로 규정되어 있지는 않지만 이러한 협조적인 자발적 행동이 없다면 호텔기업의 호텔주방은 운영될 수 없으며 붕괴 가능성이 높아지기 때문에 이러한 자발적인 역할 외 개인행동은 최근 이타행동이라는 명칭으로 많은 연구를 필요로 한다(L. Graham, 2002, pp.249~270). 업무와 관련되어 자발적으로 동료를 돕는 임의적인 행동으로서 이는 조직이 개인에게 요구하는 업무를 효과적으로 수행하고 조직유지에 필요한 자원소비를 줄이고 자원유입능력을 증가시켜 외부인에게 친절한 행동을 보이게 됨으로써 호텔기업에 대한 고객의 충성도를 높이는 효과를 가지며, 호텔주방 조리종사원의 협동력과 자발적 참여를 촉진시킴으로써 조직의 필요한 자원을 보다 창의적이고 효율적인 곳에 투입할 수 있다(안승근, 2015, p.19). 호텔주방 내 관련 과제 또는 문제에 대해 특정한 다른 사람을 도와주는 효과를 가지는 자유 재량적 행위로 신입 사원이 어떻게 직무에 관련된 기물을 사용하고 활용하는지를 알려주는 행위(김도형, 2010, p.22)를 예로 자신의 시간을 할애하여 동료들을 도와주는 직접적이고 의도적인 자발적 행동이며, 조직의 협동력을 향상시키며 전체적으로 호텔기업의 자원을 창의적인 곳에 투자하도록 도움을 줌으로써 조직효과성을 증진시키는 역할을 할 것이다(김해나, 2012, p.63).

2) 순응행동(Generalized Compliance)

기존연구들에서 도출된 조직시민행동의 구성요소는 다양한 견해가 존재하는데 이를 도출하는 기준은 개인의 행동을 하나의 하위차원으로 묶어가는 방식과 내용의 대상, 또는 수혜실체가 동일한 행동을 하는 하나의 표적으로 묶어 구성하는 방식이다(김윤식, 2008, p.8). 조직시민행동의 차원을 처음으로 분류한 Smith, Organ & Near(1983)은 개인을 돕는 작업과 관련하여 동료들 자발적으로 돕는 이타행동(altruism)과 조직의 시스템을 준수하는 일반화된 순응행동(Generalized Compliance)의 2가지 차원을 분류하였으며, 어느 특정인에게 즉각적인 도움을 제공하는 것은 아니지만 조직 내의 타인에게 간접적으로 도움이 되는 비인간적차원의 행동으로 내면화된 규범과 유사하다로 구분하였다(정지현, 2012, pp.42~43). 즉 의무사항 이외의 업무수행, 장시간 근무, 조직 내 규칙준수, 낭비 없는 작업시간 근무 등과 같이 호텔기업이 호텔주방 조리종사원에게 요구하는 최소 수준 이상을 수행하는 자발적인 행위를 의미한다(하재길, 2013, p.33).

호텔기업의 호텔주방 조직을 위한 표적중심의 구성요소에 가까운 일반화된 순응행동은 권위에 순응하며 법규와 규칙을 지키고 조직에 직무활동을 성공적으로 끝내기 위해 호텔주방 조리종사원의 직무에 공식적인 부분은 아니지만 추가적인 책임을 수행하는 순응행동(Generalized Compliance)또는 조직대상조직시민행동(OCBO)며, 개인대상조직시민행동(OCBI)인 이타행동(Altruism)과 그 개념이 구분될 수 있다(김도형, 2010, p.24).

<표 2-7> 조직시민행동의 차원

특성	성향	행동
개인적 특성	자기개발 (Developing Oneself)	이타행동 (Altruism)
조직적 특성	혁신행동 (Tasking Charge)	순응행동 (Generalized Compliance)

자료: 김도형, (2010), 고용형태에 따른 조직시민행동의 차이 조직공정성의 조절효과를 중심으로, p.6.

호텔기업 조직의 효과적인 운영에 공헌한다는 정의에 내포된 바와 같이 조직시민행동은 많은 호텔기업 관련연구에서 경영성과 대리변수(proxy variable) 혹은 선행변수로 이해되어 왔으며, 최근 조직시민행동에 관한 많은 연구에서 선행연구자들은 조직시민행동의 구성요소, 원인과 결과에 초점을 맞춰 진행되었는데 이타행동과 일반화된 순응행

동을 조직시민행동을 구성하는 기초적 요소(이수광, 2013, pp.249~263)로 본 연구에서는 두 가지 요소가 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화와 직무불안정성에 어떠한 역할 관계인지 중점적으로 알아보고자 한다.

3. 조직시민행동의 선행연구

호텔기업의 고용환경변화 이후 조직 내에서 직무불안정성이 확산되면 구성원들 사이에 살아남기 위한 경쟁이 심화될 수 있고 따라서 다른 사람을 업무상 도와주는 등 비자발적인 역할 외 행동이 증가하기는커녕 오히려 호텔주방 조리종사원들이 자신의 일과 개인적인 성과 향상에만 더욱 치중하는 조민시민행동의 부정적인 측면의 양상이 나타날 가능성이 매우 크다고 하였다(윤종운, 2006, p.68). 조직시민행동에 대한 선행연구는 크게 조직시민행동에 영향을 미치는 영향요인을 분석하는 분석요인과 조직시민행동에 의해 영향을 받는 결과요인을 분석하는 것으로 구분 될 수 있다(김지한, 2009, p.37).

김도형(2010)은 정규직을 고용하면 비정규직을 고용하는 것보다 목표의식의 동일화를 느끼며, 스스로 또는 조직의 강요에 의해서라도 이타행동은 줄이고 순응행동은 더 하게 되므로 자기 개인의 목표와 이 조직에서 언젠가는 떠나야 한다는 불안으로 현재 몸담고 있는 조직 내 생활에서 반감 및 충성심 없이 생활 할 것이라 하였다(김도형, 2010, p.52). 이경훈(2011)은 조직유형, 조직시민행동에 참여한 동기, 조직특성이 조직시민행동의 개인태도에 영향을 미친다고 하였다(이경훈, 2011, pp.144~146).

Organ(1988)은 사회적 관계에서는 역할이 확실히 규정되어 있지 않고 제한이 없기 때문에 호텔주방 조리종사원들이 자발적으로 조직시민행동을 더 많이 활용하게 되는 경향이 있다고 하였다(이명원, 2014, p.38).

조직시민행동의 참여가 호텔주방 조리종사원의 인적서비스의 질을 결정하는 역할을 수행하기 때문에 서비스 산업의 한 부분인 호텔산업에서의 활용이 매우 중요하다고 판단하여 호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 관한 연구가 많이 진행된 김지한(2009), 최훈태(2010), 김도형(2010) 것을 참고하였다.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구모형의 설계와 가설

1. 연구모형

본 연구에서는 앞장서 논의된 선행연구를 바탕으로 이론적 배경을 통하여 독립변수와 종속변수를 다음과 같이 도출 하였다.

호텔주방 조리종사원의 고용환경변화 요인인 비정규직의 증가와 정리해고의 보편화, 조직구조 변화 등이 조리종사원의 직무불안정성을 양상하고 있으며, 박계두(2001), 허용덕(2002)은 이러한 심리적인 직무불안정성이 직무에 대한 무기력과 직무특성에 대한 상실 위협감으로 나타날 수 있다고 하였다.

이러한 직무불안정성의 인식이 개인의 조직 내 공식적 보상 시스템에 속하지는 않지만 조직의 효율성, 도덕성, 성과를 높이고 조직에 이익이 되는 자발적인 개인행동인 조직시민행동이 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 하며, 직무불안정성이 고용환경변화 인식과 조직시민행동 사이의 관계를 매개하여 영향을 미치는지 검증하고 이를 규명하기 위해 <그림3-1>과 같은 연구모형을 만들었다.



<그림3-1> 연구의 모형

2. 연구의 가설

연구가설(hypothesis)이란 일반적으로 변수와 변수간의 관계를 나타낸 선언적 문장형식을 취하는 것으로 가설은 변수로 구성되어 그들 간의 관계를 나타내고 있어야 하고, 진술된 변수간의 관계가 검증될 가능성이 있어야 한다. 우리가 실제로 현상을 관찰하여 얻은 자료를 이용하여 검증할 수 있어야 한다(채서일, 2013, pp.102~103). 본 연구에서는 앞에서 논의된 이론적 배경의 선행연구를 바탕으로 설계된 연구모형의 인과관계를 토대로 다음과 같이 4개의 가설을 설정하였다.

1) 고용환경변화와 조직시민행동과의 관계

고용환경변화는 본 연구에서 비정규직의 증가, 정리해고 보편화, 조직구조의 변화로 나누고 이들이 조직시민행동에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

고용에 있어서 환경적 변화에 따른 직무 불안이 확산되면서 구성원들 사이에 살아남기 위한 경쟁이 심화될 수 있고 다른 사람을 업무상 도와주는 이타행동은 개인적인 성과 향상에만 치중해 갈 것이다(전서권, 2008, p.53). 이타행동은 조직구성원들과의 관계에서 부수적으로 일어나며, 다른 사람의 일을 도와주거나 때로는 자신의 이익을 희생하면서 그와 관련된 행동을 하며, 이러한 행동은 조직과 거래적 관계를 맺고 있다고 여겨지는 호텔주방 비정규직 조리종사원보다 호텔주방 정규직 조리종사원이 많이 할 것이라고 생각할 수 있다(김상진, 2003, p.38). 호텔기업의 조직구성원들은 조직의 윤리적 책임활동을 원칙주의라고 지각하게 되면 주도적 활동, 도움을 주는 행동, 조직방어 행동 등과 같은 순응행동을 촉진한다고 하였으며, 동료들에 대하여 기꺼이 도움을 주려고 신경을 쓰는 윤리적 풍토 등은 조직구성원 사이에 보다 더 높은 응집력과 조직에 대한 높은 관여로 나타나 조직시민행동을 촉진할 수 있다고 하였다(나상억, 2009, p.48). 목표의식의 동일화를 느끼면서 스스로 또는 조직의 강요에 의해서라도 이타행동은 줄이고 순응행동을 하게 된다고 하였다(김도형, 2010, p.52).

따라서 본 연구에서는 호텔기업 고용환경의 급격한 변화로 인해 호텔주방 조리종사원들이 더욱 더 하고자하는 윤리적 책임활동인 조직시민행동에 어떠한 영향을 가져올 것인가에 대한 가설을 설정하였다.

H1 : 고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 이타행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 순응행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 고용환경변화와 직무불안정성과의 관계

King(2000)은 호텔주방 조리종사원들의 정리해고 보편화, 조직구조의 변화 등의 고용환경변화 요인이 호텔주방 조리종사원들의 직무불안정성에 큰 영향을 미치고 있다고 하였다(King, 2000, pp.219~229). 박계두(2001)는 정리해고 보편화가 호텔주방 조리종사원이 호텔기업으로부터 받는 영향력에 대한 통제력 상실로 인한 무력감의 영향요인이 있다고 하였다(박계두, 2001, p.230). 최우성·강종찬(2005)은 일반적으로 직장안정, 고용안정, 노동시장안정의 세가지 범주가 모두 안정적인 상태의 지속성이 유지되어야 직무에 대한 무력감이 안정되어 진다고 하였다(최우성·강종찬, 2005, pp.278~290).

Maynard(2006)은 비정규직의 채용이 인건비절감이나 조직의 효율성을 높이지만 호텔기업에 대한 충성도나 업무에 대한 낮은 몰입도 및 이직률의 증가로 인하여 호텔기업에 부정적인 영향을 미친다고 하였다(Maynard, 2006, pp.509~536). 정주혁(2014)은 고용환경변화의 정리해고 보편화와 조직구조의 변화로 인해 조리종사원이 직무상실가능성과 무력감을 느껴 직무만족, 이직의도를 유발한다고 하였다(정주혁, 2014, p.80).

따라서 본 연구에서는 호텔기업의 고용환경의 급격한 변화로 인해 호텔주방 조리종사원들이 직무불안과 무력감을 느끼는 직무불안정성에 유의한 영향을 가져올 것이라는 가설을 설정하였다.

H2 : 고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 직무불안정성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3) 직무불안정성과 조직시민행동의 관계

직무불안정성과 조직시민행동 간의 직접적인 관계를 살펴본 연구는 매우 드물다. 직

무불안정성이 직무몰입과 조직만족, 이직의도에 영향을 미치는 연구결과가 많으며, 간접적인 관계의 직무불안정성의 연구에서는 직무가 불안한 근로자는 조직에 대한 신뢰가 상실되고 그 결과 자기중심적인 행동을 하려고 한다(권혁남, 2012, p.44). 윤종운(2006)은 호텔기업이 인원감축을 단행할 수밖에 없는 조직 위기상황에서 빠른 시간 내 안정과 경쟁력 회복을 위해서 명시적이지 않지만 자발적인 역할과 행동이 더욱더 요구되어진다고 하였다(윤종운, 2006, p.40). 조직시민행동은 호텔기업 조직의 장기적인 발전과 성장을 촉진시키는 매우 중요한 요소이며, 호텔주방 조리종사원의 직무성과, 업무의 신속성에도 높은 영향을 미친다(유동희, 2015, p.86).

따라서 본 연구에서는 호텔기업의 호텔주방 조리종사원이 직무에 대한 불확실성을 지각하면, 자발적인 이타행동과 자신의 역할외의 조직에 순응하는 순응행동으로 조직시민행동을 분류하여 유의한 영향에 대한 가설을 도출하였다.

H3 : 직무불안정성은 호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1 : 직무불안정성은 호텔주방 조리종사원의 이타행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-2 : 직무불안정성은 호텔주방 조리종사원의 순응행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4) 고용환경변화 요인과 조직시민행동 간의 직무불안정성의 매개역할

호텔주방 조리종사원의 고용환경변화와 직무불안정성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 선행연구는 일관된 연구결과를 제시하지 않고 있다. 그러나 간접적 연구결과에서 직무불안정성이 높게 인식되면 조직체 충실이 낮은 수준을 보이고 경력충실은 높은 수준을 갖는 것으로 제시하였다(King, 2000, pp.79~92).

개인이 자신의 업무를 잃고 일시적으로 해고, 업무를 잃고 영구적으로 해고, (최우성·강상목·안준수, 2006, pp.327~351)등은 직무불안정성에 대한 연구에서 조직구성원들이 직무불안정성을 높게 지각할 경우 조직시민행동은 낮게 나타남을 실증분석을 통해 제시하였으며, 호텔주방 조리종사원들의 자발적인 참여를 유도하고 조직에서의 자율성을 높여준다면 조직유효성에 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것이다(김하얀, 2010, p.63).

따라서 본 연구에서는 호텔기업 고용환경변화로 인해 전통적인 직무에 안정감에 익숙해져 온 호텔주방 조리종사원들이 직무의 불안감을 지각하면, 자발적인 이타행동과

자신의 역할외의 조직에 순응하는 순응행동으로 분류한 조직시민행동에 어떠한 영향을 가져올 것인가에 대한 가설을 설정하였다.

H4 : 직무불안정성은 고용환경변화 요인이 호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

H4-1 : 직무불안정성은 비정규직의 증가가 이타행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

H4-2 : 직무불안정성은 조직구조의 변화가 이타행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

H4-3 : 직무불안정성은 정리해고 보편화가 이타행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

H4-4 : 직무불안정성은 비정규직의 증가가 순응행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

H4-5 : 직무불안정성은 조직구조의 변화가 순응행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

H4-6 : 직무불안정성은 정리해고 보편화가 순응행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

제 2 절 연구설계와 분석방법

1. 연구변수의 조작적 정의

본 연구의 모형과 가설을 검증하기 위해서는 변수의 개념적 정의가 이루어져야 하고 변수간의 관계를 정리할 필요가 있다. 독립변수에는 고용환경변화가 있고 종속변수에는 조직시민행동에 관한 측정지표를 사용하였으며 직무불안정성을 매개변수로 두어 측정을 하였다.

이에 따라 본 연구모형에서 사용된 변수들의 조작적 정의를 정리하면 다음과 같다.

1) 고용환경변화

본 연구에서는 고용환경의 특성을 호텔주방 조리종사원이 소속되어 있는 조직에서 비정규직의 증가 추세와 정리해고의 보편화, 조직구조 변화를 조작적 정의를 하였다. 비정규직이란 한 개인이 장기간 고용에 대한 명시적, 암묵적인 계약을 가지지 않거나 혹은 일하는 최저시간이 비체계적인 직무를 담당하는 호텔주방 조리종사원을 의미한다.

정리해고는 기업이 경영상의 이유로 집단적으로 근로관계를 해지하는 것으로 비자발적 명예퇴직이나 기업 측의 일방적인 정리해고를 의미한다(권안용, 2009, p.100). 조직구조의 변화란 호텔주방의 조리종사원들에게 위협이 되고 있는 잠재적인 조직규모의 축소, 기구개편 등을 통해 조직의 효율성을 추구하는 조직변화로 호텔주방 조리종사원들이 조직구조의 변화를 어떻게 인식하고 있는지를 측정하고자 한다.

호텔주방의 고용환경변화를 “호텔의 직무와 고용에 대한 환경에 한 변화”로 정의하고, 박계두(2001), 허용덕(2002), 권안용(2008)의 연구에서 척도로 사용한 측정항목으로 일부 수정한 10개의 측정항목을 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

2) 직무불안정성

본 연구에서는 호텔주방의 직무불안정성을 “본인 호텔주방에 근무하면서 직무상 앞으로 닥칠 직무상실의 위협과 그 위협에 어떠한 것도 할 수 없다는 개인의 평가”로 정의하고, 박계두(2001), 허용덕(2008), 전서권(2008)의 연구에서 사용한 측정항목을 일부 수정한 5개의 측정 항목으로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

3) 조직시민행동

본 연구에서는 조직시민행동을 “조직 내 공식 보상시스템에 속하지는 않지만 조직의 효율성과 성과를 높이고 조직에 이익이 되는 자발인 개인행동”으로 정의하고, 이를 위해 이타행동과 순응행동을 측정하였다. 예를 들어, 이타행동은 ‘새로 입사한 동료의 업무에 적응하도록 도와준다.’ 등이며, 순응행동은 ‘직무에 공식적인 부분은 아니지만 추가적인 책임을 수행하여 부서나 조직의 성과에 영향을 주며 돕는 것이다.’ 최훈태(2008), 김지한(2009), 김도형(2010)의 선행 연구에서 사용한 측정항목을 본 연구자가 일부 수정하여 8개의 측정항목으로 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

2. 설문지 구성

본 연구모형을 검증하기 위해 실증조사를 위한 설문지를 구성하였다. 본 연구

의 설문대상은 특급호텔에 근무하고 있는 호텔주방 조리종사원이다. 총 문항 수는 4개 부분 23개 문항이다.

첫째, 고용환경변화에 대한 문항 구성은 비정규직의 증가 3개 문항, 정리해고 보편화 3개 문항, 조직구조의 변화 4개 문항을 포함한 총 10개의 항목으로 구성하였다.

둘째, 직무불안정성에 대한 문항 구성은 5개 문항으로 구성하였다.

셋째, 조직시민행동에 대한 부분으로 이타행동에 관한 4개 문항, 순응행동에 4개 문항으로 총 8개 문항을 구성하였다. 이러한 내용을 바탕으로 완성된 설문지 구성은 <표3-5>와 같이 요약할 수 있다.

<표 3-1> 설문지 구성

구분	변 수		문항수	적 도	선행연구
A	고용환경변화	비정규직의 증가	3	리커트 5점 척도	허용덕(2002) 권안용(2008)
		정리해고 보편화	3		박계두(2001) 권안용(2008)
		조직구조의 변화	4		허용덕(2002), 권안용(2008) 김현중(2013)
B	직무불안정성		5	리커트 5점 척도	박계두(2001), 허용덕(2002) 전서권(2008)
C	조직시민행동	이타행동	4	리커트 5점 척도	최훈태(2008), 김도형(2010)
		순응행동	4		김지한(2009), 김도형(2010)
D	인구통계학적 특성		8	명목 척도	
E	총 문 항 수		23		

3. 자료수집방법

본 연구에서는 가설을 검증하기 위해 설문조사 방법을 활용 하였다. 설문대상은 서울시내 특1급 호텔기업의 호텔주방 조리종사원들로 한정하였다. 설문조사에 대한 신뢰성을 높이기 위해 설문지 문항을 재검토하여 문제가 있는 문항은 수정, 보완 하였다.

설문기간은 2015년 4월 20일부터 4월 26일에 걸쳐 조사하였으며, 설문문항은 관련 연구단위(23문항)와 인구통계학적 특성(8문항)으로 총31문항이었으며, 서울 지역의 그랜드힐튼호텔, 콘래드힐튼호텔, JW메리어트호텔, 웨스틴조선호텔 등에 총 255부를 배포하였다. 설문은 그랜드힐튼호텔은 연구자가 직접 배포 후 수령 형태로 그 외 3개 호텔은 지인을 통해 일괄 전달 후 일괄 수령 받는 형태로 설문지의 회수한 결과 248부가 회수되었으며, 회수율은 약 97%로 나타났고, 불성실하게 응답한 8부를 제외한 240부가 최종적으로 분석에 이용되었다.

4. 분석방법 및 절차

본 연구의 기대되는 바람직한 연구결과를 위해 자료의 분석은 Windows SPSS 18.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하고자 하며, <표 3-2>는 본 연구의 실증 분석을 위한 분석방법 및 절차를 보여주고 있다.

<표 3-2> 분석방법 및 절차

연구가설	내 용	분석방법
	표본의 특성 -인구 통계적 특성-	빈도분석
	연구변수의 신뢰성과 타당성	신뢰도분석 요인분석
H1	고용환경변화와 조직시민행동과의 관계	다중회귀분석
H2	고용환경변화와 직무불안정성간의 관계	다중회귀분석
H3	직무불안정성과 조직시민행동의 관계	단순회귀분석
H4	고용환경변화와 조직시민행동에 직무불안정성이 미치는 관계	매개회귀분석

첫째, 표본의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 본 연구에 사용된 측정도구의 신뢰성 검증을 위해 설문항목들에 대한 내적 일관성 및 단일 차원성을 검증하기 위하여 Cronbach's alpha 계수 및 특정개념을 얼마나 정확히 반영하는지를 요인분석을 통해 확인 하였다.

셋째, 연구가설 H1은 고용환경변화가 조직시민행동에 미치는 영향을 분석하기 위하여 조직시민행동을 종속변수로, 고용환경변화를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

넷째, 연구가설 H2는 고용환경변화가 직무불안정성에 미치는 영향을 분석하기 위하여 직무불안정성을 종속변수로, 고용환경변화를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

넷째, 연구가설 H3는 직무불안정성이 조직시민행동에 미치는 영향을 분석하기 위하여 직무불안정성을 독립변수로, 조직시민행동을 종속변수로 하여 단순회귀분석을 실시하고자 한다.

다섯째, 연구가설 H4는 고용환경변화가 조직시민행동에 미치는 영향에 직무불안정성이 매개가 되는지를 분석하기 위하여 조직시민행동의 하위요인인 이타행동, 순응행동을 종속변수로, 독립변수는 고용환경변화의 하위요인인 비정규직의 증가, 조직구조의 변화, 정리해고의 보편화와 직무불안정성을 매개변수로 하여 매개회귀분석을 실시하고자 한다.

제 4 장 분석결과

제 1 절 조사 자료의 분석

1. 표본의 일반적 특성

본 연구의 설문에 응답한 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도 분석을 실시한 결과 <표4-1>과 같이 나타났다.

성별은 남성이 157명으로 65.4%, 여성이 81명으로 33.8%, 무응답이 2명으로 0.8%, 총인원 240명으로 남자가 여자에 비해 많은 분포를 보이고 있다.

연령별로는 20대가 81명으로 33.8%, 30대가 95명으로 39.6%, 40대가 52명으로 21.7%, 50대 이상 12명으로 5%로 조사되어 20대에서 30대가 73.3%로 과반수를 나타냈다.

학력별로는 고졸이하가 5명으로 2.1%, 전문대졸이 134명으로 55.8%, 대졸이 71명으로 29.6%, 대학원 이상이 25명으로 10.4%, 무응답이 5명으로 2.1%, 총인원 240명중 전문대졸 이상 학력이 95.8%로 호텔주방 조리종사원의 높은 학력 분포를 보이고 있다.

부서형태로 한식은 37명으로 15.4%, 양식은 94명으로 39.2%, 중식은 23명으로 9.6%, 일식은 31명으로 12.9%, 베이커리는 48명으로 20.0%, 기타는 7명으로 2.9%로 조사되었다.

직급으로는 사원급은 113명으로 47.1%, 주임급은 80명으로 33.3%, 과장급은 35명으로 14.6%, 차장이상은 9명으로 3.8%, 무응답이 3명으로 1.3%, 총 인원 240명으로 조사되었다.

근무기간에서는 2년 미만의 근속 근무자가 63명으로 26.3%, 3-5년은 28명으로 11.7%, 6-9년은 54명으로 22.5%, 10-14년은 64명으로 26.7%, 15년 이상은 30명으로 12.54% , 무응답이 1명으로 0.4%, 총인원 240명으로 조사되었다.

연소득은 1000만원 미만은 1명으로 0.4%, 1000만원-2000만원 미만은 15명으로 6.3%, 2000만원-3000만원 미만은 100명으로 42.7%, 3000만원-4000만원 미

만은 64명으로 26.7%, 4000만원-5000만원 미만은 49명으로 20.4%, 5000만원 이상은 10명으로 4.2%, 무응답이 1명으로 0.4%를 나타내 300만원 이하가 절반 이상을 차지하고 있다.

고용형태는 정규직은 160명으로 66.7%, 비정규직은 78명으로 32.5%, 무응답이 2명으로 0.8%로 조사되었다.

응답자의 분포는 다음 <표4-1> 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과와 같다.

<표4-1> 표본의 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석 결과

구 분	내 용	표본수	비율(%)
성 별	① 남자	157	65.4
	② 여자	81	33.8
	계	228	99.2
	결측	2	0.8
	합계	240	100
연 령	① 20대	81	33.8
	② 30대	95	39.6
	③ 40대	52	21.7
	④ 50대 이상	12	5.0
	합계	240	100
학 력	① 고졸 이하	5	2.1
	② 전문대졸	134	55.8
	③ 대졸	71	29.6
	④ 대학원 이상	25	10.4
	계	235	97.9
	결측	5	2.1
	합계	240	100
부서형태	① 한식	37	15.4
	② 양식	94	39.2
	③ 중식	23	9.6
	④ 일식	31	12.9
	⑤ 베이커리	48	20.0
	⑥ 기타	7	2.9
	합계	240	100
주요업무	① 사원급	113	47.1
	② 주임	80	33.3
	③ 계장	35	14.6
	④ 과장이상	9	3.8
	계	237	98.8
	결측	3	1.3
	합계	240	100

근무기간	① 2년 미만	63	26.3
	② 3-5년	28	11.7
	③ 6-9년	54	22.5
	④ 10-14년	64	26.7
	⑤ 15년이상	30	12.5
	계	239	99.6
	결측	1	0.4
연소득	합계	240	100
	① 1000만원 미만	1	0.4
	② 1000만원-2000만원 미만	15	6.3
	③ 2000만원-3000만원 미만	100	41.7
	④ 3000만원-4000만원 미만	64	26.7
	⑤ 4000만원-5000만원 미만	49	20.4
	⑥ 5000만원 이상	10	4.2
고용형태	계	239	99.6
	결측	1	0.4
	합계	240	100
	① 정규직	160	66.7
고용형태	② 비정규직	78	32.5
	계	238	99.2
	결측	2	0.8
	합계	240	100

본 연구의 설문에 응답한 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아본 결과 호텔 주방 조리종사원 조사대상자 중 20-30대의 전문대졸업 이상의 학력을 소지한 연봉 2000만원에서 4000만원의 정규직 조리 종사원의 조사 응답 중심의 연구 결과를 도출 할 수 있다고 분석된다. 근무기간에서 3-5년 경력의 호텔주방 조리종사원의 비중이 다른 2년 미만 또는 6년 이상의 근무기간 호텔주방 조리종사원보다 비중이 낮은 것이 특징이다. 이러한 결과는 호텔기업이 2년의 고용계약을 경신하면, 정규직으로 전환해야하기 때문에 정규직 근로계약에 소극적으로 대처한 결과라 하겠다.

제 2 절 연구변수의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서는 설문 문항들의 타당성(Reliability)을 측정하고자 한다. 타당성은 연구자가 파악하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확히 측정(혹은 설명)하였는가를 나타내는 지표이다(김사현, 2009, p.179).

본 연구에서 연구변수의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor analysis)을 실시하였으며, 요인분석을 위하여 주성분 분석(Principle component analysis)을 이용하였고, 요인적재량의 단순화를 위해서 직각회전중 베리맥스회전(Varimax rotation)을 실시하였다. 베리맥스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다.

각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 0.30이상이면 유의하다고 보지만 보다 엄격한 기준은 0.50이상이다. 본 연구에서는 적재치가 0.50 이상인 경우를 적용하여 적재량에 대한 유의성을 나타내고 있다.

탐색적 요인 분석을 통하여 아이젠값(Eigen Value)이 1이상 되는 요인의 개수를 파악하고 요인 적재치(Factor loading), 공유치(Communality)가 0.50 이하로 나오는 문항은 제거 하였으며, 고유값이 1이상 요인에 중복 적재된 문항도 제거 하였다. 요인분석은 분석방법의 특성상 각 항목들 간의 상관관계가 높아야 하는데 모상관행렬이 단위행렬인지를 검증하기 위하여 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) and Bartlett(Bartlett Test of sphericity)검정을 사용하였다. 일반적으로 KMO값이 0.90 이상이면 아주 좋은 것이고, 0.50 이하이면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 보았다. 또한 구형성 검정의 χ^2 값이 유의한지를 보고 귀무가설을 기각하여 변수들이 통계적으로 유의한가를 분석하였다.

또한 신뢰성(Reliability)은 유사한 측정도구 혹은 동일한 측정도구를 사용하여 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정했을 때 나타나는 일관성 있는 결과를 얻는 것을 의미한다(채서일, 2013, p.179). 다문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치도를 보는 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's α 계수는 정해진 기준이 없지만 그 값이 0.60 이상이면 신뢰도가 있다고 본다.

1. 고용환경변화의 타당성 및 신뢰도 분석

호텔주방 조리종사원의 고용환경변화에 대한 타당성 및 신뢰성 분석결과는 다음<표4-2>와 같다.

호텔주방 조리종사원의 고용환경변화에 대한 요인분석 결과는 아래와 같이 나타난 것처럼 고용환경변화는 아이겐 값이 1이상이 3가지의 요인으로 도출하였다. 요인명은 조직구조의 변화, 비정규직의 증가, 정리해고의 보편화로 명명하였다. 조직구조의 변화는 요인적재량 .905~.786으로 나타났고, 비정규직의 증가는 요인적재량 .917~.778, 정리해고 보편화의 요인적재량은 .856~.606으로 나타났으며 누적분산 비율이 71.903%를 설명하고 있다.

조직구조의 변화 요인의 분산 비율이 총 누적분산비율 71.903%중 30.504%의 비율을 가져 고용환경변화의 도출한 요인 중 가장 많은 영향력을 가지는 것을 알 수 있다. 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 각각 22.509%, 18.890%의 분산 비율을 설명하고 있다.

추출된 요인의 항목별로 조직구조의 변화, 비정규직의 증가, 정리해고의 보편화의 신뢰도(Reliability) 분석결과 모든 요인에서 .697 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

KMO값은 0.744이고 Bartlett 구형성 검정인 χ^2 는 1096.850이며 $df=45$, $Sig=.000$ 으로 나타났다.

<표4-2> 고용환경변화의 타당성 및 신뢰도 검증결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	신뢰도 계수
조직 구조	5.내가 소속되어 있는 부서가 축소될 가능성이 있다.	.905	3.050	30.504	30.504	.824
	4.내가 소속되어 있는 부서가 통합될 가능성이 있다.	.884				
	6.조직구조개편으로 우리부서와 타부서의 관계가 혼재될 가능성이 있다.	.876				
	7.우리 호텔은 앞으로 조직구조개편을 실시할 가능성이 있다.	.786				
비정규직	2.우리 호텔에서는 점점 임시직 직원이 늘어나고 있다.	.917	2.051	22.509	53.013	.897
	1.우리 호텔에서는 점점 계약직 직원이 늘어나고 있다.	.876				
	3.우리 호텔에서는 점점 파견근로 직원이 늘어나고 있다.	.778				
정리 해고	9.우리 호텔에서는 인력을 감축시키지 않으려고 다른 노력을 많이 한다.	.856	1.889	18.890	71.903	.697
	8.우리 호텔에서는 나에게 계속 일자리를 맡길 것이라고 생각한다.	.841				
	10.우리 호텔에서는 기존인력감축을 막기 위해 신규채용을 억제하고 있다	.606				

* KMO : 0.744, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=1096.850$, $df=45$, $Sig=.000$



HANSUNG
UNIVERSITY

2. 직무불안정성의 타당성 및 신뢰도 분석

호텔주방 조리종사원의 직무불안정성의 요인분석 결과는 다음 <표4-3>과 같다. 직무불안정성은 아이겐 값이 2.661로 1개 요인으로 도출되었으며, 누적 분산값은 전체 53.217%를 나타나 설명력은 높지 않지만 사용에는 문제가 없어 추출된 요인을 직무불안정성라고 명명하였으며 신뢰도 또한 .779로 나타나 신뢰할 수 있는 수준으로 볼 수 있다.

KMO값은 0.749이고 Bartlett 구형성 검정인 χ^2 는 340.068이며 $df=10$, $Sig=.000$ 으로 나타났다.

<표4-3> 직무불안정성의 타당성 및 신뢰도 검증결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	신뢰도 계수
직무 불안정성	3.나는 내 직무에 영향을 미칠 사건들을 통제할 수 있을 만큼 힘을 가지고 있다.	.793	2.661	53.217	53.217	.779
	4.나는 내 직무환경에 영향을 미치는 부정적인 것들을 막아낼 수 있다.	.765				
	2.나는 정기적으로 임금을 인상 받을 수 있는 기회 및 통로가 상실될 가능성이 있다.	.726				
	5.현재 직무에서 업무내용이 까다롭고 나에게 닳선 것으로 변화될 가능성이 있다.	.682				
	1.나는 승진 할수 있는 기회가 적어지거나 상실될 가능성이 있다.	.674				

* KMO : 0.749, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=340.068$, $df=10$ Sig=.000

3. 조직시민행동의 타당성 및 신뢰도 분석

호텔주방 조리종사원의 조직시민행동의 타당성 및 신뢰도 분석결과는 다음<표 4-4>와 같다.

호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 대한 요인분석 결과는 아래와 같이 나타난 것처럼 아이겐 값이 1이상이 2가지의 요인으로 도출하였다. 요인명은 이타 행동, 순응행동으로 명명하였다.

이타행동의 요인적재량 .919~.837로 나타났으며, 순응행동의 요인적재량은 .809~.761로 나타나고 있다. 누적분산 비율이 70.419%를 설명하고 있다. 따라서 추출된 요인을 항목별로 이타행동, 순응행동이라 명명하였고 신뢰도 또한 이타행동은 .899, 순응행동은 .809로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

KMO값은 0.774이고 Bartlett 구형성 검정인 χ^2 는 934.774이며 $df=28$, $Sig=.000$ 으로 나타났다.

<표4-4> 조직시민행동의 타당성 및 신뢰도 검증결과

요인	항목	요인적재치	아이겐 값	% 분산	% 분산 (누적)	신뢰도 계수
이타 행동	2.나는 내일이 아니어도 업무량이 많은 동료의 일을 잘 도와주는 편이다.	.919	3.159	39.484	39.484	.899
	3.나는 내 업무가 아니라도 신입사원이 업무에 적응하도록 도움을 주는 편이다.	.891				
	4.나는 동료직원의 개인적인 문제나 걱정들을 듣는데 시간을 할애한다.	.855				
	1.나는 자리에 없거나 결근한 동료직원을 일을 잘 도와주는 편이다.	.837				
순응 행동	6.나는 업무시간에 사적인 전화통화는 자제하는 편이다.	.809	2.475	30.934	70.419	.809
	7.나는 회사 내의 기물 및 자산을 아끼고 보호하는데 앞장선다.	.809				
	8.회사의 분위기와 질서를 유지하기 위해 만들어진 비공식적인 규범들을 준수한다.	.802				
	5.나는 주어진 점심시간이나 휴식시간 외에 개인적인 휴식을 자제하는 편이다.	.761				

* KMO : 0.774, Bartlett 구형성 검정 : $\chi^2=934.774$, $df=28$ Sig=.000

제 3 절 상관계 분석

측정 변수 간 영향관계의 방향성과 상관계 수준을 측정하기 위해 피어슨 상관관계분석(Pearson Correlation Analysis)을 실시하였다.

상관계분석은 연구하고자 하는 변수가 다른 변수들 간에 관련성을 분석하기 위해서 사용되는데, 즉 하나의 변수가 다른 변수와 관련성이 있는지 여부, 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성이 있는지 알아보고자 상관계분석을 실시한다. x, y가 있다면 x의 변화량에 따라 y도 변화하는 관계를 의미하며, x가 증가할 때 y는 감소하는 경우 음(-)의 상관계, 어느 쪽에도 관계를 보이지 않으면 무상관이라 한다. 상관계수는 0.2이하면 상관계가 없거나 무시해도 좋은 수준의 상관계이며, 0.4정도이면 약한 상관계, 0.6이상이면 강한 상관계로 볼 수 있다(채서일, 2013, pp.301~302).

다음 <표4-5>는 각 변수간의 상관을 알아보기 위하여 상관계분석을 실시한 결과이다.

먼저 독립변수인 고용환경변화의 하위변수들과 종속변수 이타행동 간의 상관을 분석하였다. 독립변수인 고용환경변화(비정규직의 증가: $r = -.142$, $p < .05$, 조직구조의 변화: $r = .331$, $p < .01$, 정리해고 보편화: $r = -.238$, $p < .01$) 유의한 상관을 가지는 것으로 나타났다. 비정규직의 증가와 정리해고 보편화는 음(-)의 상관을 나타내고 있다.

다음으로 독립변수인 고용환경변화의 하위변수들과 종속변수 순응행동 간의 상관을 분석하였다. 독립변수인 고용환경변화의 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 통계적으로 유의하지 않았다. (조직구조의 변화: $r = .331$, $p < .01$, 정리해고 보편화: $r = -.238$, $p < .01$)은 통계적으로 유의한 상관을 보였다.

다음으로 독립변수인 고용환경변화의 하위변수들과 매개변수인 직무불안정성 간의 상관을 분석하였다. 독립변수인 비정규직의 증가는 매개변수인 (직무불안정성: $r = .233$, $p < .01$)에게 통계적으로 유의하고 독립변수의 하위변수인 조직구조의 변화는 매개변수인 (직무불안정성: $r = .233$, $p < .01$)에 통계적으로 유의한 양(+)의 상관을 보였다. 독립변수의 하위변수인 조직구조 변화는 매개변수 (직무불안정성: $-.166$)에 통계적으로 매우 약하지만 유의한 음(-)의 상관을 보

였다. 독립변수의 하위변수인 (정리하고 보편화: $r=.319$, $p<.01$)에 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 보였다.

다음으로 매개변수인 직무불안정성과 종속변수인 조직시민행동의 하위변수인 이타행동 간의 상관관계를 분석하였다. 매개변수인 직무불안정성과(이타행동: $r=-.268$, $p<.01$)은 통계적으로 유의한 음(-)의 상관관계를 보였다.

다음으로 매개변수인 직무불안정성과 종속변수인 조직시민행동의 하위변수인 순응행동과의 상관관계를 분석하였다. 매개변수인 직무불안정성은(순응행동: $r=.220$, $p<.01$)과 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 보였다.

<표 4-5> 상관관계 분석 결과

변수명	비정규직의 증가	조직구조의 변화	정리하고 보편화	직무 불안정성	이타행동	순응행동
비정규직의 증가	1.000					
조직구조의 변화	-.012	1.000				
정리하고 보편화	.027	-.311**	1.000			
직무불안정성	.233**	-.166*	.319**	1.000		
이타행동	-.142*	.331**	-.238**	-.268**	1.000	
순응행동	.113	-.166*	.057**	.220**	-.071	1.000

* : $p<0.05$ ** : $p<0.01$ *** : $p<0.001$

상관관계분석을 실시하여 분석한 결과 연구하고자 하는 변수들의 관련성은 대부분에서 음(-)의 상관관계가 도출되었다. 특히 비정규직의 증가와 순응행동은 다른 변수와 관련성이 매우 낮은 것으로 분석되었다. 일반적으로 비정규직의 증가로 인해 조직시민행동이 차이가 날 것이라는 예상을 할 수 있지만 본 연구에서는 그렇지 않을 수도 있다는 결론을 도출 하였다. 이러한 결과는 외환위기 이후 어

는 정도 비정규직 고용제도가 정착되었다고 할 수 있으며, 정리해고나 조직구조의 변화가 많이 이루어져 고용환경의 변화가 감소하거나, 호텔주방 조리종사원이 호텔기업의 경영형태와 인사시스템을 어느 정도 순응한 결과라 하겠다.

조직구조의 변화와 이타행동의 상관관계에서 나타난 양(+)의 $r=.331$ 의 관계 결과는 자신의 소속 조직의 변화로 감축된 인원의 업무를 결국은 누군가는 나누어 해야 하기 때문에 남아 있는 잔류 조리종사원이나 신입사원의 교육과 같은 이타행동을 할 수 밖에 없는 결과로 해석 할 수 있다.



제 4 절 연구 가설의 검증

1. 가설1의 검증

H1 : 고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 이타행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

다음 표 <4-6>는 고용환경변화(비정규직의 증가, 정리해고 보편화, 조직구조의 변화)가 조직시민행동의 하위요인인 이타행동에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석과 다중공선성을 실시한 결과이다.

다중공선성(Multi-collinearity)이란 다중회귀분석에서 독립변수 간의 상당히 강한 상관관계가 존재한다면, 사용하는 자료에 다중공선성이 발생할 확률이 매우 높다(채서일, 2013, p.356). 다중공선성이 있는가를 검사하는 방법으로 공차한계(Tolerance)와 분산팽창요인(Variance Inflation Factor)을 이용하여 검증 실시하였다. 공차한계(Tolerance)값이 0.1이하일 때는 다중공선성에 문제가 있다고 해석한다. 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor)은 앞의 공선성 판단을 위한 상관관계 분석결과로 판단하는데 일반적인 기준은 공차한계 값이 0.1 이상으로 최대값은 1이며, 분산팽창계수는 10보다 작아야 한다(송지준, 2014, p.152).

독립변수인 고용환경변화는 종속변수 이타행동에 대하여 F값이 12.783이며 이에 대한 유의도는 ($P=.000$)이다. 따라서 설명력은 영가설을 기각하고 연구가설로 채택할 수 있다. 급간 자유도와 급내 자유도가(3, 223)에서 분산분석에 의한 F통계량이 유의한 Sig. $F=.000 < .001$ 이므로 이 회귀식은 통계적으로 유의한 영향을 미친다고 볼 수 있다. $R^2=0.141$ 로 14.1%의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 고용환경변화와 이타행동의 관계는 유의한 회귀식임을 알 수 있다. 조직구조의 변화를 제외한 다른 요인이 부(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

<표4-6> 고용환경변화와 이타행동의 다중회귀분석 결과

분 석 변 수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	Beta			TOL	VIF
(상수)	3.329	.476		6.989	.000		
비정규직	-.114	.071	-.126	-2.033	.043*	.998	1.002
조직구조	.277	.065	.280	4.280	.000***	.897	1.115
정리해고	-.192	.084	-.150	-2.294	.023*	.896	1.116
모형 요약							
R	R ²	Adjusted R ²		추정값의 표준오차			
.383	.147	.135		.86566			
분산분석(b)							
	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
선형회귀분석	28.737	3	9.579	12.783	.000(a)		
잔차	167.107	223	.749				
합계	195.844	226					

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

호텔주방 조리종사원의 고용환경변화에 대한 독립변수 요인별로는 비정규직의 증가가 t값이 -2.033으로 정리해고 보편화는 t값이 -2.294로 나타났다. 이타행동에 대하여 그 실천에 있어서 본인에 일만 집중하고 이타행동에 대한 노력을 하지 않는다고 할 수 있다. 조직구조의 변화는 t값이 4.280으로 나타나 그 필요성을 인식하고 개인적 도움이 필요한 상황에 처한 다른 동료의 일을 돕는 협조적인 자세를 유지한다고 할 수 있다.

H1-2 : 고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 순응행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-2를 검증하기 위하여 고용환경변화가 순응행동에 미치는 영향을 다중회귀분석을 실시한 결과 <표4-7>과 같이 나타났다. 다중공선성 문제는 분산팽창요인(VIF)의 그 값이 10 이하일 때 유의한데 검증결과 각 변수들 간에 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다.

독립변수인 고용환경변화는 종속변수 순응행동에 대하여 급간 자유도와 급내

자유도가(3, 230)에서 분산분석에 의한 F값이 3.248($p=.05$)이다. $R^2=0.041$ 로 4.1%의 설명력을 갖는 유의한 회귀식 임을 알 수 있다. 그러나 고용환경변화가 호텔주방 조리종사원의 자발적으로 조직에 기여하는 순응행동에 직접적인 영향력이나 과급효과를 느끼지는 않는 것으로 나타났으며, 독립변수의 하위변수 각각에 대한 분석결과, 비정규직의 증가, 정리해고 보편화를 제외한 조직구조의 변화만이 유의수준($t=-2.415$, $p < .05$)에서 순응행동에 부(-)의 영향력을 보여주고 있다. 따라서 가설 H1-2는 부분채택 되었다.

<표4-7> 고용환경변화와 순응행동의 다중회귀분석 결과

분 석 변 수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	Beta			TOL	VIF
(상수)	3.747	.392		9.568	.000		
비정규직	.104	.058	.115	1.776	.077	.999	1.001
조직구조	-.127	.053	-.164	-2.415	.016*	.903	1.107
정리해고	.001	.069	.001	.010	.992	.903	1.108
모형 요약							
R	R ²	Adjusted R ²		추정값의 표준오차			
.202	.041	.028		.72240			
분산분석(b)							
	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
선형회귀분석	5.086	3	1.695	3.248	.023(a)		
잔차	120.028	230	.522				
합계	125.114	233					

* : $p<0.05$ ** : $p<0.01$ *** : $p<0.001$

호텔주방 조리종사원의 고용환경변화 요인은 순응행동에 유의한 영향을 미치는지에 대한 가설에서는 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 기각되었다. 조직구조의 변화는 t값이 -2.415로 부(-)의 영향력을 미치는 것으로 분석되었지만 고용환경변화에 대한 순응행동의 설명력이 4.1%로 매우 약한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔기업의 고용환경변화가 오랜 경영정책의 일환이 되어 지속적인 인적관리 시스템으로 정착되었다고 할 수 있으며, 조직구조의 변화가 많이 이루어져 조직에 규칙과 규범을 지키는 순응 행동에는 그 영향력이 매우 적다고 할 수 있다.

2. 가설 2의 검증

H2 : 고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 직무불안정성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

독립변수인 고용환경변화는 종속변수 직무불안정성에 대하여 F값이 13.853이며 이에 대한 유의도는 .000이다. 급간 자유도와 급내 자유도가(3, 227)에서 분산분석에 의한 F통계량이 Sig. F=.000 < .001이므로 이 회귀식은 통계적으로 유의하다고 볼 수 있다. $R^2=0.155$ 로 15.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 고용환경변화와 직무불안정성의 관계는 유의한 회귀식임을 알 수 있다. 하지만 고용환경변화의 하위요인인 조직구조의 변화는 직무불안정성에 유의하지 않은 결과를 도출하였으며, 조직구조의 변화를 제외한 다른 요인이 정(+)의 영향을 미치고 있다.

<표4-8> 고용환경변화와 직무불안정성의 다중회귀분석 결과

분 석 변 수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	Beta			TOL	VIF
(상수)	2.038	.336		6.064	.000		
비정규직	.174	.050	.213	3.495	.001***	.999	1.001
조직구조	-.051	.045	-.072	-1.119	.264	.898	1.114
정리해고	.272	.060	.293	4.549	.000***	.897	1.115
모형 요약							
R	R ²	Adjusted R ²		추정값의 표준오차			
.393	.155	.144		.61497			
분산분석(b)							
	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률		
선형회귀분석	15.718	3	5.239	13.853	.000(a)		
잔차	85.849	227	.378				
합계	10.567	230					

* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$

이러한 결과는 비정규직의 증가가 t값이 3.495이며, 정리해고의 보편화는 t값이 4.549로 나타나 호텔주방 조리종사원의 직무불안정성이 비정규직의 증가, 정리해

고 보편화가 영향력을 미치고 있어서 직무스트레스와 무력감이 어떠한 형태로든 매우 높아지고 있음을 확인 할 수 있다. 조직구조의 변화는 중요요인에서 유의하지 않는 것으로 나타났다.

3. 가설 3의 검증

H3 : 직무불안정성은 호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1 : 직무불안정성은 호텔주방 조리종사원의 이타행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-1의 독립변수인 직무불안정성은 종속변수 조직시민행동의 하위요인인 이타행동에 대하여 F값이 17.652이며 이에 대한 유의도는 ($P=.000$)이다. 따라서 Sig. $F=.000 < .001$ 이므로 이 회귀식은 통계적으로 유의하다고 볼 수 있다. $R^2=.072$ 로 7.2%의 설명력을 갖는 것으로 나타나 직무불안정과 이타행동은 설명력은 다소 높지 않지만, 통계적으로 부(-)의 영향을 미치는 유의한 회귀식임을 알 수 있다.

<표4-9> 직무불안정성과 이타행동의 단순회귀분석 결과

분 석 변 수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	Beta		
(상수)	4.147	.319		12.986	.000
직무불안정성	-.373	.089	-.268	-4.201	.000***

모형 요약				
R	R ²	Adjusted R ²	F	p
.268	.072	.068	17.652	.000(a)

* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$

H3-1의 단순회귀분석 결과는 이타행동에 미치는 직무불안정성 인식이 부정적이기 때문에 이러한 결과로 t값이 -4.201로 나타났으며, 호텔주방 조리종사원이 직무에 대한 불안감에서 오는 직무불안정성과 무력감을 느끼게 되며, 도움이 필요한 상황에 처

한 동료를 돕는 자발적인 역할외의 행동인 이타행동의 행위는 낮아짐을 알 수 있다. 하지만 그 설명력이 7.2%로 나타나 호텔주방 조리종사원 전체가 같은 행위를 하지 않음을 알 수는 없다.

H3-2 : 직무불안정성은 호텔주방 조리종사원의 순응행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 H3-2의 독립변수인 직무불안정성은 종속변수 조직시민행동의 하위요인인 순응행동에 대하여 F값이 11.829이며 이에 대한 유의도는 (P=.000)이다. 따라서 Sig. F=.000< .001이므로 이 회귀식은 통계적으로 유의하다고 볼 수 있다. 하지만 R²=0.049로 4.9%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 설명력이 매우 낮아 직무불안정과 순응행동은 통계적으로 큰 영향력을 받지 않지만 정(+)의 영향을 미치는 유의한 회귀식 임은 알 수 있었다.

<표4-10> 직무불안정성과 순응행동의 단순회귀분석 결과

분 석 변 수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	Beta		
(상수)	2.941	.249		11.829	.000
직무불안정성	.240	.069	.220	3.462	.000***

모형 요약

R	R ²	Adjusted R ²	F	p
.220	.049	.044	11.988	.000(a)

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

H3-2의 결과에서는 순응행동의 t값이 3.462로 그 영향력이 나타났다. 하지만 직무안정감에 익숙해져 있는 호텔주방 조리종사원이 직무불안정성을 지각하면 순응행동에 어떠한 영향을 미치는가를 검정한 결과 직무에 대한 불안감이 자발적인 규범과 조직에 충성하는 순응행동에는 변화나 파급효과를 느끼기에는 그 설명력이 4.9%로 전체의 의견으로 보기에 한계가 있다고 하겠다.

가설 4의 검증

직무불안정성은 고용환경변화의 변화요인이 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 매개효과 검증을 위해서 Baron & Kenny(1986)의 매개변수의 효과를 검증하기 위해 <표 4-11>와 같은 절차를 제안하고 있다.

<표4-11> 매개효과에 관한 가설검증의 조건

순 서	조 건
제 1단계	독립변수가 매개변수에 미치는 유의한 영향관계(β_1), 회귀분석을 통하여 두 변수 간에 미치는 영향관계를 분석하고, 통계적으로 유의수준 하에서 유의한 영향관계가 있어야 한다.
제 2단계	매개변수가 종속변수에 미치는 유의한 영향관계(β_2), 회귀분석을 통하여 두 변수 간에 미치는 영향관계를 분석하고, 통계적으로 유의수준에서 미치는 영향관계가 있어야 한다.
제 3단계	독립변수가 종속변수에 미치는 유의한 영향관계(β_3), 회귀분석을 통하여 두 변수 간에 미치는 영향관계를 분석하고, 통계적으로 유의수준에서 미치는 영향관계가 있어야 한다.
제 4단계	독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 유의한 영향관계(β_4), 회귀분석을 통하여 변수 간에 미치는 영향관계를 분석하고, 통계적 유의수준 하에서 유의한 관계가 있어야 한다. 회귀분석 결과 도출된 독립변수의 회귀계수값(β_3)은 제 4단계에서 도출된 독립변수의 회귀계수값(β_4)보다 커야만 한다.

Baron, R. M., & Kenny, D. A(1986). The moderate-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations, Journal of personality and Social psychology, 51, pp.1173~1182;
송지준(2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』 (개정 2판), 서울: 21세기사, p.229, 재인용.

본 연구에서는 회귀분석을 통해 Baron & Kenny(1986)가 제시한 매개효과 검증기법을 적용하여 다음과 같은 조건을 충족하는지 먼저 확인 하였다(송지준, 2014, p.229).

첫째, 독립변수는 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다. 둘째, 매개변수는 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 하며, 셋째, 독립변수는 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다. 넷째, 독립변수와 매개변수가 종속변수에 영향을 미칠 때, 매개변수는 반드시 유의한 영향을 미쳐야 한다. 독립변수는 3단계보다 4단계에서 감소하거나 관계가 유의하지 않아야 한다. 독립변수가 종속변수에 주는 영향은 직접효과(Direct effect)와 매개변수를 통해 종속변수에 영향을 주는 간접효과(Indirect effect)로 간접효과는 모두 통계적으로 유의해야한다(이상균, 2007, pp.19~36).

또한 매개효과를 보다 정확하게 검증하기기 위해 Sobel(1982)이 제시한 매개효과 검

정방법인 Sobel-Test를 사용하여 Z값을 계산하여 보다 정확히 결과에 반영하였다. Z값은 1.96이상이나 -1.96이하면 유의한 매개효과가 있다고 판단한다.

H4 : 직무불안정성은 고용환경변화 요인이 호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

H4-1 : 직무불안정성은 비정규직의 증가가 이타행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

매개회귀분석 요건을 충족시키는지 검증하기 위해 호텔주방 조리종사원의 비정규직의 증가 인식과 이타행동 간에 직무불안정성의 매개분석결과는 1단계, 독립변수인 비정규직의 증가인식이 매개변수인 직무불안정성($\beta_1=.213$)에 정(+)의 영향을 미치고 있었으며 2단계, 매개변수인 직무불안정성과 종속변수인 이타행동($\beta_2=-.268$)은 부(-)의 영향관계를 3단계, 독립변수인 비정규직의 증가와 종속변수인 이타행동($\beta_3=-.126$)은 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 4단계, 독립변수인 비정규직의 증가와 매개변수인 직무불안정성을 동시에 넣고 회귀시킨 결과에서는 비정규직의 증가는 통계적으로 유의하지 않았고, 직무불안정성($\beta_4=-.155$)은 통계적으로 유의하였다. 또한 3단계, 비정규직의 증가($\beta_3=-.126$)가 유의하고 4단계, 비정규직의 증가는 통계적으로 유의하지 않았다.

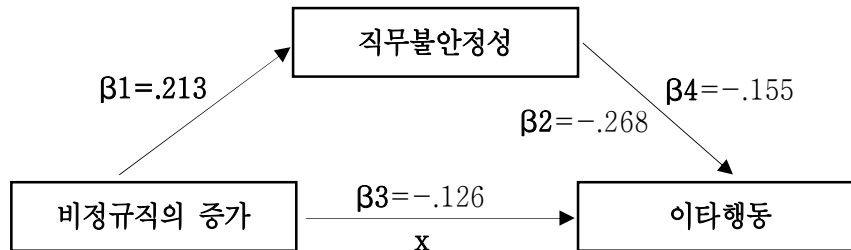
이러한 결과는 직무불안정성이 비정규직의 증가와 이타행동 간에 유의적인 완전매개효과(full-mediation)가 있다고 할 수 있다.

<표4-12> 비정규직의 증가와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

독립변수		종속변수(이타행동)	1단계 (독립->매개)	2단계 (매개->종속)	3단계	4단계
					(독립, 매개 ->종속)	
					매개통제(o)	매개통제(x)
연구변수	비정규직의 증가		.213***		-.126*	-.091
	직무불안정성			-.268***		-.155*
R ²			.155	.072	.147	.175
수정R ²			.144	.068	.135	.160
F			13.853	17.652	12.783	11.664

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

호텔주방 조리종사원의 비정규직의 증가 인식이 이타행동에 영향을 미치는 직접효과 ($\beta_3 = -.126$)이며, 간접효과는 통계적으로 유의하지 않아 비정규직의 증가는 직무불안정성을 통하여 이타행동에 부(-)의 영향을 미치는 유의한 관계를 도출하였다.



<그림4-1> 비정규직의 증가와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

이러한 결과는 이타행동에 미치는 직무불안정성이 비정규직의 증가 인식보다 상대적으로 강하기 때문에 호텔주방 조리종사원이 비정규직의 증가에 인식이 높아질수록 직무의 안정성에 대한 불안감에서 오는 직무불안정성과 무력감을 느끼게 되며, 도움이 필요한 상황에 처한 동료들 돕는 이타행동의 자발적인 행위는 낮아짐을 알 수 있다. 이타행동에 비정규직의 증가와 직무불안정성이 영향을 받지만 직무불안정성이 상대적으로 종속변수인 이타행동에 더 큰 영향력을 미치고 있다는 것을 의미한다.

또한 매개효과를 검증하기 위한 Sobel-Test 결과 Z값이 -2.746로 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다.

H4-2 : 직무불안정성은 조직구조의 변화가 이타행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

호텔주방 조리종사원의 조직구조의 변화 인식과 이타행동 간에 직무불안정성의 매개 분석결과에서는 1단계, 독립변수인 조직구조의 변화인식이 매개변수인 직무불안정성에 통계적으로 유의하지 않았으며, 2단계에서는 매개변수인 직무불안정성과 종속변수인 이타행동($\beta_2 = -.268$)은 부(-)의 영향관계를 3단계, 독립변수인 조직구조의 변화와 종속변수인 이타행동($\beta_3 = .280$)은 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 4단계, 독립변수인 조직구조의 변화와 매개변수인 직무불안정성을 동시에 넣고 회귀시킨 결과에서는 조직구조의

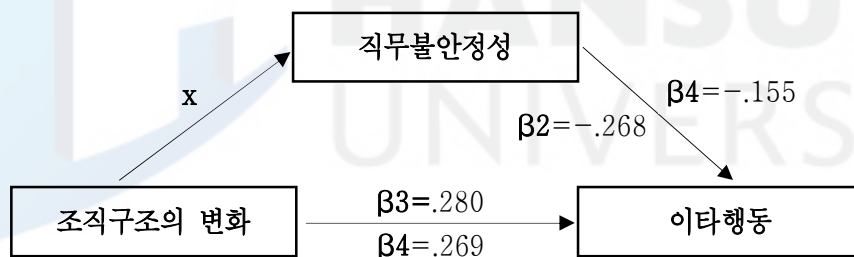
변화($\beta_4=.269$)와 직무불안정성($\beta_4=-.155$)은 통계적으로 유의하였다. 하지만 1단계에서 조직구조의 변화는 통계적으로 유의하지 않았다. 이러한 결과로 직무불안정성이 조직구조의 변화와 이타행동에 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

<표4-13> 조직구조의 변화와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

독립변수		종속변수(이타행동)	1단계 (독립->매개)	2단계 (매개->종속)	3단계	4단계
					(독립, 매개 ->종속)	(매개통제o)
연구변수	조직구조의 변화		-.072		.280***	.269***
	직무불안정성			-.268***		-.155***
R^2			.155	.072	.147	.175
수정 R^2			.144	.068	.135	.160
F			13.853	17.652	12.783	11.664

* : $p<0.05$ ** : $p<0.01$ *** : $p<0.001$

호텔주방 조리종사원의 조직구조의 변화 인식이 이타행동에 영향을 미치는 직접효과($\beta_3=.280$)이며, 간접효과($\beta_4=.269$)보다 영향력이 작아지고($\beta_3 > \beta_4$), 직무불안정성을 통하여 이타행동에 미치는 영향력은 도출되었다.



<그림4-2> 조직구조의 변화와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

이러한 결과는 호텔주방 조리종사원이 조직구조의 변화를 높게 인식 하지만 IMF이후 어느 정도 호텔기업의 조직구조의 변화에 대한 당위성을 인정하고 직무불안정성에서 오는 불안감이나 무력감을 호텔주방의 환경을 고려하여 유연하게 대처하고 있지만, 도움이 필요한 상황에 처한 동료들을 돕는 이타행동의 자발적인 행위는 개인이 결정하는 시간적 희생과 열의에 부정적 감정을 느끼며 적극적으로 행동하지 않는다고 할 수 있다.

매개회귀분석의 결과 직무불안정성이 조직구조의 변화와 이타행동에 매개효과가 없는 것으로 나타나 Sobel-Test를 시행하지 않았다.

H4-3 : 직무불안정성은 정리하고 보편화가 이타행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

호텔주방 조리종사원의 정리하고 보편화와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개분석결과는 1단계, 독립변수인 정리하고 보편화 인식이 매개변수인 직무불안정성($\beta_1=.293$)에 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 2단계, 매개변수인 직무불안정성과 종속변수인 이타행동($\beta_2=-.268$)은 부(-)의 영향관계를, 3단계, 독립변수인 정리하고 보편화와 종속변수인 이타행동($\beta_3=-.150$)은 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 4단계, 독립변수인 정리하고 보편화와 매개변수인 직무불안정성을 동시에 넣고 회귀시킨 결과에서는 정리하고 보편화가 통계적으로 유의하지 않았고, 직무불안정성($\beta_4=-.155$)은 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치고 있었다.

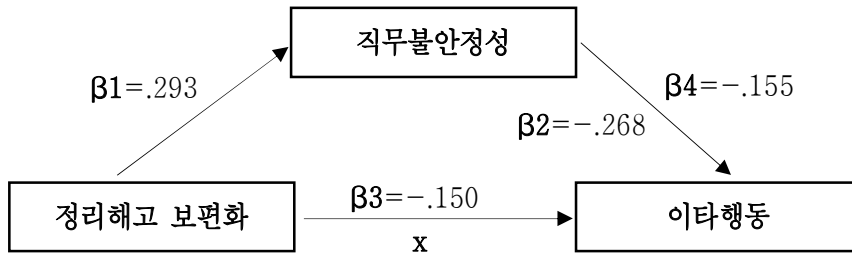
이러한 결과는 직무불안정성이 정리하고 보편화와 이타행동 간에 유의적인 완전매개효과(full-mediation)가 있다고 할 수 있다.

<표4-14> 정리하고 보편화와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

독립변수	종속변수(이타행동)	1단계 (독립→매개)	2단계 (매개→종속)	3단계	4단계
				(독립, 매개 → 종속)	
				매개통제(o)	매개통제(x)
연구변수	정리하고 보편화	.293***		-.150*	-.121
	직무불안정성		-.268***		-.155**
R ²		.155	.072	.147	.175
수정R ²		.144	.068	.135	.160
F		13.853	17.652	12.783	11.664

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

호텔주방 조리종사원의 정리하고 보편화 인식이 이타행동에 영향을 미치는 직접효과($\beta_3=-.150$)이며, 간접효과는 통계적으로 유의하지 않아 정리하고 보편화는 직무불안정성을 통하여 이타행동에 부(-)의 영향을 미치는 유의한 관계를 도출하였다.



<그림4-3> 정리해고 보편화와 이타행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

이러한 결과는 호텔기업에서 정리해고 보편화를 호텔주방 조리종사원이 인식하고 있지만, 자신의 직무불안정성에서 오는 불안감이나 무력감을 인지할 만큼 업무처리 역량에 영향력을 미치지 않는다는 인식을 느끼며, 동료를 돕고 서로 배려하는 이타행동의 자발적인 행위는 개인이 결정하는 시간적 희생과 노력에 소극적이거나 부정적 감정으로 영향을 받지 않는 것으로 나타났다.

또한 매개효과를 검증하기 위한 Sobel-Test 결과 Z값이 2.784로 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다.

H4-4 : 직무불안정성은 비정규직의 증가가 순응행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

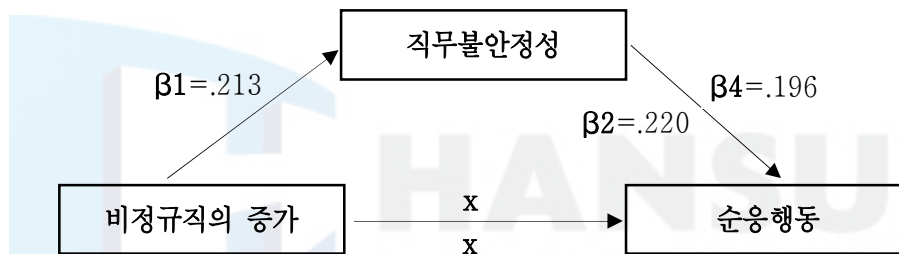
매개회귀분석 요건을 충족시키는지 검증하기 위해 호텔주방 조리종사원의 비정규직의 증가 인식과 순응행동 간에 직무불안정성의 매개분석결과는 1단계, 독립변수인 비정규직의 증가인식이 매개변수인 직무불안정성($\beta_1=.213$)에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 2단계, 매개변수인 직무불안정성과 종속변수인 순응행동($\beta_2=.220$)은 정(+)의 영향관계를 도출하였다. 반면 3단계에서는 비정규직의 증가와 순응행동의 관계에서는 통계적으로 유의하지 않았으며, 4단계에서 독립변수인 비정규직의 증가와 매개변수인 직무불안정성을 동시에 넣고 회귀시킨 결과에서는 비정규직의 증가는 통계적으로 유의하지 않았고, 직무불안정성($\beta_4=.196$)은 통계적으로 유의하였다. 따라서 직무불안정성이 비정규직의 증가와 순응행동에 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

<표4-15> 비정규직의 증가와 순응행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

독립변수		종속변수(순응행동)	1단계 (독립->매개)	2단계 (매개->종속)	3단계	4단계
					(독립, 매개 ->종속)	
					매개통제(o)	매개통제(x)
연구변수	비정규직의 증가		.213***		.115	.076
	직무불안정성			.220***		.196**
R^2			.155	.220	.041	.080
수정 R^2			.144	.049	.028	.064
F			13.853	11.988	3.248	4.945

* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$

호텔주방 조리종사원의 비정규직의 증가 인식이 직무불안정성에 미치는 영향력은($\beta_1=.213$)이며, 직무불안정성이 순응행동에 미치는 간접효과($\beta_2=.220$)는 통계적으로 유의하였다.



<그림4-4> 비정규직의 증가와 순응행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

이러한 결과는 호텔주방 조리종사원의 비정규직의 증가 인식이 높아질수록 직무에 대한 안정성이나 호텔기업의 환경변화에 따른 직무불안정성과 무력감을 느끼게 되지만, 개인이 아닌 호텔기업을 위한 출근시간엄수, 휴식시간준수, 주위환경정리와 같은 특정한 개인이 아닌 조직의 이익이 되는 규칙과 법규이기 때문에 순응행동을 가능하면 자발적으로 유지하기 위해 노력하고 있음을 알 수 있다. 하지만 비정규직의 증가가 순응행동에 직접적인 영향력이나 파급효과를 미치거나 느끼지는 않는 것으로 도출되었다.

매개회귀분석의 결과 직무불안정성이 비정규직의 증가와 순응행동에 매개효과가 없는 것으로 나타나 Sobel-Test를 시행하지 않았다.

H4-5 : 직무불안정성은 조직구조의 변화가 순응행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

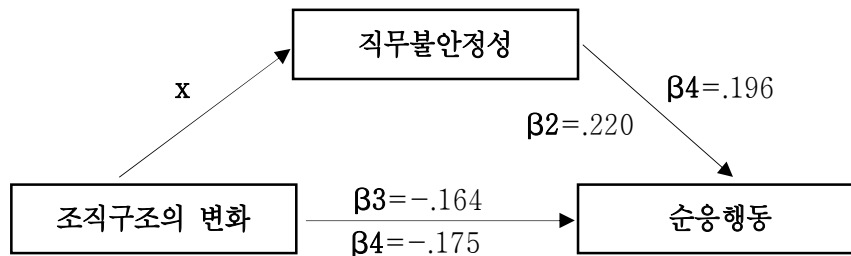
호텔주방 조리종사원의 조직구조의 변화 인식과 순응행동 간에 직무불안정성의 매개 분석결과는 1단계, 독립변수인 조직구조의 변화인식이 매개변수인 직무불안정성에 통계적으로 유의하지 않았고 2단계, 매개변수인 직무불안정성과 종속변수인 순응행동($\beta_2 = .220$)은 정(+)의 영향관계를 3단계, 독립변수인 조직구조의 변화와 종속변수인 순응행동($\beta_3 = -.164$)은 부(-)의 영향을 미치고 있었다. 4단계, 독립변수인 조직구조의 변화와 매개변수인 직무불안정성을 동시에 넣고 회귀시킨 결과에서는 조직구조의 변화($\beta_4 = -.175$)로 도출되었다. 직무불안정성($\beta_4 = .196$)은 통계적으로 유의하였다. 또한 3단계, 조직구조의 변화($\beta_3 = -.164$)가 4단계, 조직구조의 변화($\beta_4 = -.175$)보다 영향력이 높아지고($\beta_3 < \beta_4$), 직무불안정성이 통계적으로 유의하지만 1단계에서 조직구조의 변화는 통계적으로 유의하지 않았다. 이러한 결과로 직무불안정성이 조직구조의 변화와 순응행동에 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

<표4-16> 조직구조의 변화와 순응행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

독립변수	종속변수(순응행동)	1단계 (독립→매개)	2단계 (매개→종속)	3단계	4단계
				(독립, 매개 → 종속)	
				매개통제(O)	매개통제(X)
연구변수	조직구조의 변화	-.072		-.164*	-.175**
	직무불안정성		.220***		.196**
R ²		.155	.220	.041	.080
수정R ²		.144	.049	.028	.064
F		13.853	11.988	3.248	4.945

* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$

호텔주방 조리종사원의 조직구조의 변화 인식이 순응행동에 미치는 직접효과는($\beta_3 = -.164$)이며, 직무불안정성이 순응행동에 미치는 간접효과($\beta_2 = -.220$)는 통계적으로 유의하였다.



<그림4-5> 조직구조의 변화와 순응행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

이러한 결과는 호텔주방 조리종사원이 조직구조의 변화에 대해 인식하게 되지만, 호텔기업의 조직구조의 변화에 대한 당위성을 인정하고 직무불안정성에서 오는 불안감이나 심리적 갈등을 동반한 무력감을 크게 느끼지 않지만, 개인이 아닌 호텔주방 조직을 위한 애착심과 이익이 되는 규칙을 준수하고 지키는 행동에서 있어서 호텔주방 조리종사원들의 규범과 절차이기 때문에 순응행동을 가능하면 자발적으로 열의를 갖고 행동하거나 향상됨을 알 수 있다.

매개회귀분석의 결과 직무불안정성이 조직구조의 변화와 순응행동에 매개효과가 없는 것으로 나타나 Sobel-Test를 시행하지 않았다.

H4-6 : 직무불안정성은 정리하고 보편화가 순응행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

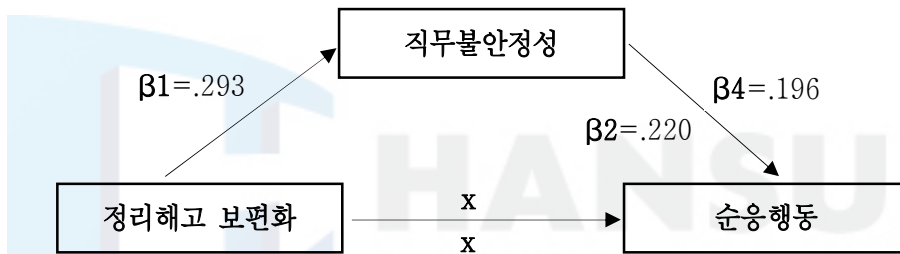
호텔주방 조리종사원의 정리하고 보편화 인식과 순응행동 간에 직무불안정성의 매개 분석결과는 1단계, 독립변수인 정리하고 보편화 인식이 매개변수인 직무불안정성($\beta_1=.293$)에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향이 나타났으며, 2단계, 매개변수인 직무불안정성과 종속변수인 순응행동($\beta_2=.220$)은 정(+)의 영향관계를 도출하였다. 반면 3단계에서는 통계적으로 유의하지 않았으며, 4단계에서 독립변수인 정리하고 보편화와 매개변수인 직무불안정성을 동시에 넣고 회귀시킨 결과에서는 정리하고 보편화는 통계적으로 유의하지 않았고, 직무불안정성($\beta_4=.196$)은 유의한 정(+)의 영향관계가 있지만 3단계의 유의성이 나타나지 않았고, 4단계 정리하고 보편화와 순응행동 또한 유의하지 않아 H4-6은 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

<표4-17> 정리해고 보편화와 순응행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

독립변수		종속변수(순응행동)	1단계 (독립→매개)	2단계 (매개→종속)	3단계	4단계
					(독립, 매개 → 종속)	
					매개통제(o)	매개통제(x)
연구변수	정리해고 보편화		.293***		.001	-.075
	직무불안정성			.220***		.196**
R ²			.155	.220	.041	.080
수정R ²			.144	.049	.028	.064
F			13.853	11.988	3.248	4.945

* : p<0.05 ** : p<0.01 *** : p<0.001

호텔주방 조리종사원의 정리해고 보편화 인식이 직무불안정성에 미치는 영향력은($\beta_1=.293$)이며, 직무불안정성이 순응행동에 미치는 간접효과($\beta_2=.220$)는 통계적으로 유의하였다.



<그림4-6> 정리해고 보편화와 순응행동 간에 직무불안정성의 매개효과분석

이러한 결과는 호텔주방 조리종사원이 정리해고 보편화가 많이 일어나고 있다고 인식하고 정리해고의 두려움은 인지하지만, 직무에 대한 안정성이나 무력감에 영향력은 미치지 않으며, 개인이 아닌 호텔기업을 위한 열의나 애착심 같은 특정한 규범, 규칙을 지키는 조직시민행동에 있어서 호텔주방 조리종사원들의 규범과 절차이기 때문에 순응행동을 가능하면 자발적으로 열의를 갖고 행동하거나 향상됨을 알 수 있다. 하지만 정리해고 보편화가 순응행동에 직접적인 영향력이나 과급효과를 미치지 않는 것으로 도출되었다.

매개회귀분석의 결과 직무불안정성이 정리해고 보편화와 순응행동에 매개효과가 없는 것으로 나타나 Sobel-Test를 시행하지 않았다.

<4-18> 연구가설의 검정결과 요약

구분	가설	채택여부
H1	고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H1-1	고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 이타행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 순응행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H2	고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 직무불안정성에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H3	직무불안정성은 호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.	모두 채택
H3-1	직무불안정성은 호텔주방 조리종사원의 이타행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-2	직무불안정성은 호텔주방 조리종사원의 순응행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	직무불안정성은 고용환경변화 요인이 호텔주방 조리종사원의 조직시민행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.	부분 채택
H4-1	직무불안정성은 비정규직의 증가가 이타행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.	완전 매개
H4-2	직무불안정성은 조직구조의 변화가 이타행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.	기각
H4-3	직무불안정성은 정리해고 보편화가 이타행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.	완전 매개
H4-4	직무불안정성은 비정규직의 증가가 순응행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.	기각
H4-5	직무불안정성은 조직구조의 변화가 순응행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.	기각
H4-6	직무불안정성은 정리해고 보편화가 순응행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.	기각

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과와 의의

본 연구는 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화가 조직시민행동에 미치는 영향과 직무불안정성의 인과관계를 검증하기 위한 방안을 연구하고자 하였다. 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화에 따른 조직시민행동의 이타행동 및 순응행동에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하고, 직무불안정성이 고용환경변화와 이타행동, 순응행동에 매개효과가 있는지 파악함으로써 호텔기업에게 인사관리 시스템에 시사점을 제공하고자 하였다. 이러한 연구의 주목적을 달성하기 위하여 첫째, 고용환경변화와 이타행동, 고용환경변화와 순응행동으로 구분하여 각각 어떠한 영향을 미치는가를 분석하였다. 둘째, 이러한 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화와 직무불안정성의 영향관계를 분석하였고, 그에 따른 직무불안정성이 조직시민행동에도 어떠한 영향을 미치는가를 분석하였다. 셋째, 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화와 조직시민행동의 관계는 직무불안정성이 매개하는가를 분석하였다.

실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구단위에 대한 신뢰도 및 타당도 결과 고용환경변화인 비정규직의 증가, 정리해고 보편화, 조직구조의 변화가 연구에 대한 신뢰도가 유의한 것으로 나타났다. 고용환경변화와 이타행동에 대한 신뢰도도 매우 유의한 것으로 분석되었다.

탐색적 요인분석을 통한 결과에서도 각 요인들이 충분한 구성타당도를 지니고 있는 것으로 밝혀졌다. 탐색적 요인분석의 결과 고용환경변화는 3개의 차원으로 구성되었으며, 직무불안정성은 단일차원의 요인화로 1개의 차원으로 추출되었다. 조직시민행동은 이타행동과 순응행동의 2개의 차원으로 요인화가 추출되었다.

둘째, 각 연구가설을 검정하기 위하여 Windows SPSS 18.0 통계패키지 프로그램을 사용하였으며 고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 이타행동에 유의한 영향을 미치는지에 대한 가설 H1-1을 분석한 결과 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 부(-)의 영향을 조직구조의 변화는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었

다. 즉, 호텔주방 조리종사원의 이타행동을 높이기 위해선 고용환경변화가 미치는 영향력이 $R^2=0.141$ 로 14.1%의 설명력을 갖는 것으로 나타났으며 그 영향력은 약한 것으로 나타났지만 상관관계가 있는 것으로 분석 되었다.

셋째, 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화 요인은 호텔주방 조리종사원의 순응행동에 유의한 영향을 미치는지에 대한 가설 H1-2를 분석한 결과, 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 기각되었다. 즉 순응행동에 대한 비정규직의 증가와 정리해고의 보편화는 영향을 미치지 않는다. 조직구조의 변화는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었지만 그 영향력이 약한 것으로 나타났다.

넷째, 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화 요인은 직무불안정성에 유의한 영향을 미치는지에 대한 가설 H2를 분석한 결과, 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석 되었다. 조직구조의 변화는 통계적으로 유의하지 않아 기각되었다. 따라서 가설 H2는 부분채택 되었다.

다섯째, 직무불안정성은 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는지에 대한 가설 H3를 분석한 결과에서는 종속변수인 조직시민행동의 이타행동(-)과 순응행동(+)에 직무불안정성이 그 영향력은 낮지만 유의한 영향을 미치는 것으로 분석 되었다. 이러한 결과로 가설 H3는 채택되었다.

여섯째, 직무불안정성은 고용환경변화요인이 이타행동에 미치는 영향에 대하여 매개할 것이라는 H4-1, H4-2, H4-3를 분석한 결과, 고용환경변화와 이타행동의 관계는 직무불안정성이 부분 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 고용환경변화의 하위요인 중에서 직무불안정성을 매개하여 비정규직의 증가는 부(-)의 완전매개 영향을 미치고 있었고, 정리해고 보편화 또한 부(-)의 영향의 완전매개효과가 이타행동에 있는 것으로 나타났으며, 조직구조의 변화는 통계적으로 유의하지 않았다.

직무불안정성은 고용환경변화요인이 순응행동에 미치는 영향에 대하여 매개할 것이라는 H4-4, H4-5, H4-6의 매개회귀분석결과에서는 고용환경변화의 하위요인 중에서 직무불안정성을 매개하여 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 3단계, 4단계의 유의성이 나타나지 않아 기각되었다. 조직구조의 변화 요인은 1단계에서 유의성이 나타나지 않아 기각되었다. 따라서 고용환경변화와 순응행동의 관계는 매개효과가 없는 것으로 분석되었다.

제 2 절 연구의 시사점 및 제언

본 연구는 호텔기업에 근무하는 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화가 직무불안정성과 매개하여 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구로서 실증 분석에서 나타난 시사점은 다음과 같다.

연구의 목적을 달성하기 위해 본 연구는 호텔기업을 대상으로 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화가 조직시민행동에 미치는 영향 관계를 직무불안정성이 매개한다는 가설을 설정하여 이론적, 실증적으로 밝혀내어 호텔기업에 중요한 가치로서 호텔주방 조리종사원의 인적관리를 효율적으로 관리하는데 있어 참고할 수 있는 단서로 역할을 제공할 수 있다는데 의의를 가진다.

이에 본 연구의 분석결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서 고용환경변화에 대한 요인분석을 실시한 결과 비정규직의 증가, 조직구조의 변화, 정리해고 보편화로 차원화 되었다. 이는 기존 연구들과 일치하는 결과다. 따라서 호텔관리자는 호텔주방 조리종사원의 인적관리를 효율적으로 관리하는데 있어 참고할 수 있는 단서로 활용할 수 있을 것이다.

서양에서 많이 연구되어온 조직시민행동의 개념과 가치를 동양에서 하부차원 요인을 도출하여 공통적으로 생각하는 이타행동, 순응행동으로 나누어 연구를 했는데 의의가 있다고 하겠다.

둘째, 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화와 이타행동의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 부(-)의 영향을 조직구조의 변화는 정(+)의 영향을 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 비정규직의 증가와 정리해고 보편화가 스스로 또는 조직의 강요가 발생하더라도 이타행동을 줄이고 자기 개인의 목표에만 집중하며, 맡은 일만 하면 본인 일은 끝이라는 생각을 갖고 일하게 된다. 하지만 호텔주방 조리종사원의 조직구조의 변화에 대한 인식이 현 조직에 조직구조의 변화에 대한 필요성을 인지하고 직무불안은 연계시키지 않을 수도 있으며, 이타행동에 대한 노력을 계속 유지함을 알 수 있다.

셋째, 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화와 순응행동의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 고용환경변화가 순응행동에 영향을 주지 않을 수도 있다는 결론을 도출 했다는데 의의가 있다. 일반적으로 고용환경변화에 의해 순응행동이 차이가

날것이라는 예상을 할 수 있지만 본 연구에서는 그렇지 않을 수도 있다는 결론을 도출 하였다.

넷째, 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화와 직무불안정성의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 비정규직의 증가, 정리해고 보편화는 정(+)의 영향을 조직구조의 변화는 직무불안정성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 비정규직의 증가와 정리해고 보편화가 호텔주방 조리종사원의 직접적인 직무에 있어서 불안감으로 다가올 수 있다는 것을 알 수 있다. 호텔주방 조리종사원의 조직구조의 변화에 대한 인식이 호텔의 특수성을 감안하여 조직구조의 변화에 대한 필요성을 인지하며, 호텔기업 또한 조직구조의 변화가 기업경영에 있어서 필요성을 상대적으로 낮게 인식한다고 해석할 수 있다.

다섯째, 호텔주방 조리종사원의 직무불안정성과 조직시민행동의 관계를 살펴본 결과에 있어서는 이타행동이 부(-)의 영향을 순응행동은 정(+)의 영향을 미치지 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔주방 조리종사원의 직접적인 직무에 있어서 불안해하며 이타행동에 부정적인 인식과 조직을 위한 헌신을 크게 인지하지 않는다는 것이다. 하지만 그 영향력이 $R^2=0.072$ 로 7.2%의 설명력을 갖는 것으로 나타나 호텔주방 조리종사원의 전체에 대한 인식이 낮다고는 할 수 없다. 순응행동에 대한 인식은 정(+)의 영향력을 미치고는 있지만 $R^2=0.049$ 로 4.9%의 설명력을 나타내고 있어 직무불안정성을 느끼는 호텔주방 조리종사원이 조직에 법규와 규칙을 지키는 행동에 최소한의 자발적 역할 활동 수행만을 할 것이다.

여섯째, 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화와 이타행동의 관계에서 직무불안정성이 매개하는 것에 대한 결과에서는 직무불안정성이 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 직무불안정성은 비정규직의 증가와 이타행동 사이에 개입될 때, 이타행동에 대한 부정적인 영향력을 미치고 있다는 완전매개역할이 입증되었다. 조직구조의 변화에 대한 인식은 직무불안정이 높아질 때 이타행동에 대한 긍정적인 영향력이 나타나지 않았다. 정리해고 보편화는 직무불안정성에 대한 불안감을 느낄 때 영향력이 다소 감소시키지만 이타행동을 유도하지는 않는 완전매개역할이 도출되었다. 직무불안정성의 매개효과 검증을 통해 호텔주방 조리종사원들이 비정규직의 증가 인식과 정리해고 보편화를 높게 인지할수록, 직무에 대한 불안감 또한 높게 인지하게 되고 이로 인해 이타행동에 대해 헌신적인 희생이 줄

어떻게 된다. 호텔주방 조리종사원의 고용환경변화와 순응행동의 관계에서 직무 불안정성이 매개하는 것에 대한 결과에서는 고용환경변화의 하위요인인 비정규직의 증가, 조직구조의 변화, 정리해고 보편화 모두 매개효과가 없는 것을 도출되었다.

전체 호텔기업의 호텔주방 조리종사원의 목표와 미래로 봤을 때 IMF나 외환위기 이후 시대가 많이 지나 호텔기업의 경영이 안정적으로 변화되어 호텔주방 조리종사원이 인식하는 고용환경변화의 하위요인인 비정규직의 증가와 정리해고 보편화, 조직구조의 변화 그리고 직무불안정성이 직접적인 영향이 적다고 할 수 있다. 조리종사원 각각이 지각하는 인식력이 많이 낮아지고 호텔기업도 어느 정도 안정적인 경영형태를 이루고 있어 이러한 변화가 호텔기업에 큰 도움이 되지 않는다는 것을 알 수 있다.

또한 호텔주방 잔류 조리종사원이 호텔기업의 고용환경변화와 직무불안정성으로 인해 피해를 볼 수 있다는 인식을 지각하고 있지만 조직시민행동의 하위요인인 이타행동과 순응행동으로 더 나은 미래에 대한 긍정적인 태도와 행동까지 영향을 줄 수 없는 것을 의미한다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 방향

본 연구의 결과 및 결론을 근거로 하여 다음과 같이 후속연구를 위한 한계점과 향후 방향을 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구는 조사대상이 특1급 호텔주방 조리종사원을 대상으로 이루어졌기에 모든 호텔주방 조리종사원들에게 일반화시키는 데에는 한계가 있어 후속연구가 필요하다. 향후에는 좀 더 폭넓게 표본을 선정, 조사하여 연구 결과의 일반화 가능성을 높여야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 실증 연구를 통한 설문조사에 있어서 응답자가 근무시간 전인 시간대와 쉬는 시간, 퇴근 시간 전후가 될 수 있었기에 솔직한 응답이 이루어지지 않았을 가능성이 있다. 앞으로의 후속 연구에서는 객관적으로 연구자가 대상을 선정하여 개별 면담, 관찰, 사례연구 등의 다양한 방법을 통해 연구결과의 정확성을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 고용환경변화의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구결과 IMF나 외환위기 이후 시간이 많이 지나 고용환경변화에 다양한 요인들이 조직시민행동에 미치는 영향력이 있더라도 그에 따른 태도나 행위는 크게 변화하지 않는 것으로 나타나 고용환경변화가 불가피 할 경우 호텔주방 조리종사원에게 당위성과 배경을 이해시키고 설명한다면, 충분히 조직시민행동에 대한 부정적인 태도나 감정을 줄일 수 있다고 본다.

넷째, 고용환경변화로 인해 호텔주방 조리종사원의 직무불안정성은 높아지는 것으로 나타났지만 직무불안정성에 대한 보다 심층적이고 또한, 다양한 요인으로 세분화가 필요할 것으로 본다.

다섯째, 직무불안정성이 고용환경변화와 조직시민행동의 관계를 매개하는데 있어서 정확한 연구결과를 도출 하는데 한계가 있었다. 향후 연구 방향은 고용환경변화와 조직시민행동의 관계를 고찰하기 위해 심층적 사례연구가 필요하다고 할 수 있겠다. 즉 호텔주방 조리종사원이 조직 내 사회진출과정에서 어떠한 조직시민행동에 반응행동을 하는지를 심층적으로 연구할 필요가 있다.

따라서 본 연구에서는 선행연구와는 약간 차이가 있으며, 고용환경변화에 대한 인식이 많이 변화되어 현 상황에 인지하고 조직 안에서 순응하며 위험성을 느끼지 않는다는 것을 추론 할 수 있다. 향후 연구에서는 모든 잔류 호텔주방 조리종사원의 관계에 대한 연구가 좀 더 세분화 하여 인적관리 및 성과증대에 많은 연구가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강재완. (2012). 호텔 직원의 직무불안정성과 직무스트레스 및 직무성과의 관계 : 동호 회활동의 조절효과를 중심으로. 세종대학교 산업대학원(eMA) 석사학위논문.
- 곽다영·박정환·윤혜현. (2011). 특급 호텔의 고용환경 변화 요인이 조리사의 직무 불안 정성과 경력 몰입인식에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국조리학회지』, 17 (3), 117~131.
- 경향닷컴. (2015). 10대그룹 대량 감원 여파로 상장사 퇴직급여 33% 급증. 2015년 5월 25일. 검색. <http://m.bizn.khan.co.kr/view.html?artid=201505250954101&code=920100&med=khan>.
- 구동우. (2012). 호텔기업에서 총지배인의 진정성 리더십에 의한 리더신뢰와 조직신뢰 가 정서적 몰입과 이직의도에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 국순모. (2013). 호텔기업의 사회적 책임활동이 종사원의 조직신뢰 및 조직시민행동에 미치는 영향. 배재대학교 대학원 박사학위논문.
- 권안용. (2008). 호텔 고용환경변화가 고용불안감과 조직유효성에 미치는 영향. 경기대 학교 대학원 박사학위논문.
- 권혁기. (2006). 서비스종업원의 고용환경변화 인식이 직무불안정성에 미치는 영향. 『경제경영연구』, 4(1), 23~32.
- 권혁남. (2012). 노동유연성이 중고령자의 직무불안정성, 조직냉소주의, 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김도형. (2010). 고용형태에 따른 조직시민행동의 차이 : 조직공정성의 조절효과를 중심 으로. 고려대학교 경영정보대학원 석사학위논문.
- 김도형. (2010). 산재장애인의 고용상태 변화에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 중앙

- 대학교 사회개발대학원 석사학위논문.
- 김민강·박통희. (2008). 신자유주의적 인사혁신의 맥락에서 인사공정성과 조직시민행동. 『한국행정학보』, 17(4), 261~291.
- 김민주. (2014). 경력정체가 항공사 객실승무원의 태도에 미치는 영향 : 개인조직의 적합성, 개인팀 적합성의 조절효과. 『한국호텔리조트학회』, 24(1), 135~150.
- 김민환. (2013). 소몰리에 직무특성이 조직유효성과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 동명대학교 대학원 박사학위논문.
- 김사현. (2009). 『사회과학적 논의와 연구논문 작성방법론 관광학 연구방법론』 (개정판), 서울: 백산출판사.
- 김상진. (2003). 고용형태에 따른 이타행동과 제안행동에 대한 실증적 연구. 고려대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김순기·조춘봉·채병욱. (2008). 호텔주방종사원 고용형태에 따른 주방관리시스템과 직무만족에 관한 연구. 『서비스경영학회』, 9(2), 151~169.
- 김용순·황규진. (2009). 호텔기업에서 고용관계특성과 직무몰입의 관계에 대한 고용형태의 조절효과. 『한국콘텐츠학회논문지』, 9(5), 315~321.
- 김우영·권현지. (2008). 비정규 일자리 결정의 동태성과 성별 비정규직 비중의 격차 분석. 『여성연구』, 74(1), 5~43.
- 김윤식. (2008). 조직시민행동에 대한 조직후원인식과 조직공정성 지각의 영향 : 신뢰의 매개 효과를 중심으로. 경원대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정우. (2014). 노동조합이 직접 및 간접고용비정규직의 고용에 미친 영향에 관한 패널 분석. 『산업노동연구』, 20(1), 65~101.
- 김정원·서재현. (2008). 비정규직의 직무만족 결정요인 : 비정규직 선택자발성의 효과 검증. 『인사관리연구』, 32(1), 81~109.
- 김종용. (2007). 변혁기 직무불안정에 따른 조직구성원의 태도에 관한 연구 : 상사와의 사회적 교환 및 동료의 사회적 지원을 중심으로. 연세대학교정경대학원 석사

학위논문.

김지한. (2009). 조직시민행동의 영향요인에 관한 연구. 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.

김진희·이랑. (2007). 조직냉소주의 선행요인과 조직몰입과의 관계에 대한 연구. 『조직과 인사관리연구』, 31(2), 55~81.

김철희·김민경·황남희. (2012). 비정규직 교육훈련의 임금 및 정규직 전환효과 분석. 『정책분석평가학회보』, 23(2), 87~107.

김하얀. (2010). 호텔 종사원의 경력정체가 조직시민행동에 미치는 영향 : 조직지원의 조절효과. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

김해나. (2012). 기업의 사회적 책임활동이 구성원의 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향. 강원대학교 산업과학대학원 석사학위논문.

김현중. (2013). 조리직 종사자의 고용환경변화가 노동유연성에 미치는 영향연구 : 사회적 자본의 매개효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

나상익. (2009). 조직의 윤리풍토가 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 집단주의 성향의 조절효과를 중심으로. 전주대학교대학원 박사학위논문.

류제현. (2014). 경영상 해고에 있어 근로자의 권리보호에 관한 연구. 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문.

매일노동뉴스. (2015). 갈수록 벌어지는 정규직-비정규직 임금격차. 2015년 4월 29일. 검색. <http://labortoday.co.kr/news/articprint.html?idxno=131633>.

매일노동뉴스. (2015). 발표 앞둔 정부 비정규직 종합대책의 올바른 방향은. 2014년 10월 31일. 검색. <http://labortoday.co.kr/news/articprint.html?idxno=128346>.

박계두. (2001). 조직특성, 직무특성에 대한 인식과 직무불안정성에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문.

박윤수. (2015). 『2015 상반기 KDI 경제전망』. 서울: KDI 경제정보센터, 124~129. 2015년 5월 검색. <http://www.kdi.co.kr>.

박수현. (2011). 호텔 직원의 직무불안정성이 직무성장에 미치는 영향. 세종대학교 관광

대학원 석사학위논문.

박정환. (2009). 특급호텔의 고용환경 변화요인이 조직몰입과 경력몰입에 미치는 영향에 관한연구 : 직무불안정성의 매개효과를 중심으로. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.

박종모. (2013). 호텔 종사자의 직무불안정성이 조직응집성 및 직무몰입에 미치는 영향. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.

박진영. (2011). 호텔구성원들이 지각하는 직무불안이 이직의도에 미치는 영향 : 사회교환관계 질을 조절변수로. 경기대학교 관광전문대학교 석사학위논문.

박현숙·박재영·이재섭. (2013). 호텔 종사자의 고용환경에 따른 직무불안정성 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 연구. 『관광경영학회』, 17(3), 147~166.

성시한. (2013). 우리나라 공공조직과 민간조직구성원의 공정성 인식이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 비교연구. 한성대학교 대학원 박사학위논문.

성현모. (2007). 고용불안과 의사결정참여가 신뢰 및 직무만족에 미치는 영향 : 호텔 식음료업장 비정규직·정규직 종사원 비교연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

송기룡. (2014). 조직시민행동(OCB) 개념사용에 대한비판. 경북대학교대학원 석사학위논문.

송지준. (2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』 (개정 2판), 서울: 21세기사.

신가영. (2015). 조직공정성이 조직시민행동에 미치는 영향 : 조직정치지각과 조직신뢰의 조절효과를 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

심재팔. (2009). 호텔 종사원의 고용환경특성이 고용불안정성과 종사원태도에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

심재형. (2009). 직무불안정성 지각이 조직구성원의 행동반응(EVLN)에 미치는 영향에 관한 연구. 서울시립대학교 경영대학원 석사학위논문.

안대회. (2009). 호텔기업에 있어서 정리해고에 따른 잔류종업원의 공정성지각이 직무

- 스트레스, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 『외식경영학회』, 12(1), 153~178.
- 안승근. (2015). L기업내 구성원의 고용안정성 인식이 조직시민행동에 미치는 영향. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 안주영·조윤희·조영호. (2009). 인적자원관리관행이 비정규직의 직무와 계약에 대한 태도에 미치는 영향. 『대한경영학회』, 22(5), 3081~3109.
- 엄은주. (2012). 호텔종사원의 조직정치지각이 조직시민행동에 미치는 영향 : 개인조직적합성의 조절효과. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 우성근·김현주·류용현. (2007). 호텔종사원의 고용형태에 따라 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. 『한국호텔리조트카지노산학회』, 6(1), 55~68.
- 원미연. (2013). 인천국제공항 보안검색요원의 직무불안정성에 관한연구. 한국항공대학교 대학원 석사학위논문.
- 유경준. (2013). 고용안정망 사각지대 현황과 정책방향 : 제도적 사각지대를 중심으로. 『KDI FOCUS』, 2013년 2월, (28), 1~8.
- 유동희. (2015). 업무 신속성과 직무성과, 조직시민행동 간 관계에서의 조절효과 고찰. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤종운. (2006). 호텔기업 종사원의 직무불안정성이 조직시민행동에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경훈. (2011). 비영리민간단체(NPO) 구성원의 조직시민행동에 관한연구. 고려대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이경훈·김기동·이희철. (2013). 카지노 종사원의 감정노동과 직무만족 간 영향관계 연구. 『한국호텔리조트학회』, 12(2), 469~496.
- 이규용·신현구. (2009). “정리해자의 재취업 분석 : 외환위기 시기를 중심으로”. 월간 노동리뷰, 『한국노동연구원』, 2009년 6월호, 44~54.
- 이규태. (2012). 호텔기업 고용관계변화가 직무불안정성에 미치는 영향. 경제개발지원의 조절효과. 세종대학교 대학원 박사학위논문.

- 이근태. (2014). 『성장없는고용: 고용 없는 저성장의 경고등』 (LGERI 리포트). 서울: LG경제연구원, 14.
- 이데일리. (2015). 서울 노동자 10명 중 7명 비정규직 등 취약노동자. 2015년 5월 10 일. 검색. <http://m.news.naver.com/read.nhn?sid1=1028&oid=8&aid=0003253715>.
- 이명원. (2014). 관계갈등이 호텔종사원의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구 : 이직의도의 조절효과를 중심으로. 경기대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이상균. (2007). 사회복지연구에서의 매개효과 검증 : 예방프로그램의 효과성검증을 중심으로. 『사회복지리뷰』, 12(단일호), 19~36.
- 이상희·송성인. (2014). 외국계 체인레스토랑 비정규직 종사원의 직무만족, 직무성 과 및 이직의도 영향관계. 『한국관광산업학회』, 39(2), 65~85.
- 이수광. (2005). 고용조정이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 고용불안정성의 매개효과. 『관광서비스학회』, 5(2), 101~118.
- 이수광. (2013). 서번트리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구 : 자기유능감의 매개효과를 중심으로. 『관광경영학회』, 17(3), 249~263.
- 이순구. (2008). 호텔조직의 리더십이 서비스 지행성과 심리적계제약에 따라 조직시민 행동에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 이슬기. (2014). K은행 직원의 자기효능감과 조직몰입의 관계에서 직무불안정성 인식의 조절효과. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이재익. (2011). 직무불안정성이 성과에 미치는 영향. 원광대학교 대학원 석사학위논문.
- 이정현·이준우. (2011). 정리해고가 노사 간 임금협상에 미치는 영향. 『산업노동연구』, 17(2), 209~237.
- 이정택·신보경·김형철. (2011). 외식산업과 단체급식 조리종사원의 고용불안정성과 직무 스트레스 및 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향. 『한국관광학회』, 35(8), 209~228.
- 이주삼. (2013). 지방자치단체 공무원 상급자의 윤리적 리더십이 하급 공무원의 조직시

- 민행동에 미치는 영향 : 역할갈등의 매개효과를 중심으로. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 이진영. (2013). 카지노종사원의 조직시민행동의 원인과 결과변인 간 구조관계 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 이환혁. (2013). 사회적 맥락에 의해 전염된 조직시민행동이 직무소진에 미치는 영향 : 인상관리 동기, OCB 역할정의를의 조절효과를 중심으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 이현정. (2010). 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향 : 한국 중앙정부의 공무원을 대상으로. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 임묘환·윤병섭. (2014). 절차공정성이 조직시민행동에 미치는 영향 : 조직몰입의 매개효과와 조직문화특성의 조절효과. 『한국기업경영학회』, 21(4), 227~252.
- 장석인. (2012). 비정규직 근로자의 직무불안정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 한국 주재 유럽 다국적 기업 근로자를 중심으로. 『한독사회과학논총』, 22(3), 111~146.
- 장성훈. (2006). 기업의 환경변화에 따른 직무 및 고용형태분석. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 전무경·이기은. (2014). 호텔산업의 비정규직 종업원들이 지각하는 임금 불공정성과 직무성과간의 관계에서 상사지원과 LMX의 조절효과에 관한 연구 : 상대적 박탈감을 중심으로. 『서비스경영학회지』, 15(1), 219~241.
- 전서권. (2008). 고용환경변화에 따른 직무불안정성과 조직유효성에 관한 연구 : 서울시내 특1급 호텔 식음료부서 중심으로. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 전서권·양현교·채진석. (2012). 고용환경변화에 따른 직무불안정성과 조직유효성에 관한 연구 : 서울시내 특1급 호텔 식음료부서 중심으로. 『외식경영학회』, 15(5), 345~367.
- 정수근. (2012). 호텔주방조직의 고용형태에 따른 공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 한성대학교 대학원 석사학위논문.

- 정연균. (2011). 『관광호텔사업』, 서울: 삼성경제연구소, (본15), 1~2.
- 정주혁. (2014). 호텔 조리종사원의 고용환경변화에 따른 직무불안정성이 직무만족, 직무몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 영산대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 정지현. (2012). 여행사 조직공정성이 조직신뢰와 조직시민행동에 미치는 영향 : 조직신뢰를 매개변수로. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 정희운. (2014). 조직정치지각과 LMX가 조직시민행동에 미치는 영향 : 충북 보은 지역 공무원을 대상으로. 고려대학교 경영정보대학원 석사학위논문.
- 조규식·노정휘. (2014). 비정규직 보호규제의 현실과 법의역할. 법과정책연구. 『한국법정책학회』, 14(3), 1403~1425.
- 조익준. (2010). 호텔 종사원의 조직 내 신뢰가 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향 : 호텔경영형태를 중심으로. 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 지명원. (2011). 여행사 종사자의 직무불안정성, 역할갈등 및 심리적 복지 간의 관계에서 셀프리더십의 매개효과 연구. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 지종진. (2005). 호텔 종사원에 고용환경변화가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 신뢰의 조절효과. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 채서일. (2014). 『사회과학조사방법론』 (개정 3판), 서울: 비엔엠북스.
- 최우성·강상묵·안준수. (2006). 호텔기업에 있어 직무불안정성이 잔류종사원의 태도에 미치는 영향. 『한국문화관광학회』, 8(1), 327~351.
- 최우성·강종찬. (2005). 호텔 식음료 종사원의 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 영향. 『한국문화관광학회』, 7(3), 278~290.
- 최원영. (2010). 조리부분 종사원의 직무불안정성이 경력몰입 및 경력태도에 미치는 영향 : 멘토와 조직지원에 조절효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 최훈태. (2008). 조직구성원의 조직 동일시가 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 통계청. (2014). 『2014년 3월 경제활동인구조사』, 근로형태별 부가조사결과, 1~2. 김

- 색. <http://kostat.go.kr/portal/korea/index/action>
- 통계청. (2014). 『2014년 3월 근로형태별 부가조사 결과』, 사회통계국 고용통계과, 5~6. 검색. <http://kostat.go.kr/portal/korea/index/action>
- 하재길. (2013). 중소기업 인사평가특성이 조직몰입과 조직시민행동 및 조직만족에 미치는 영향. 경일대학교 대학원 박사학위논문.
- 허용덕. (2002). 호텔산업의 고용환경변화에 따른 직무불안정성 인식이 조직 유효성에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 현재욱. (2012). 호텔 중간 관리자의 리더십이 종사원의 조직시민행동에 미치는 영향 : 개인 특성의 조절효과 중심으로. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Baron, R. M., Kenny, D. A. (1986). The moderate-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations, *Journal of personality and Social psychology*, 51, 1173~1182.
- Kalleberg, A. L., (2009). Precarious work, insecure workers: Employment relations in transition. *American Sociology Review*, 74(1), 1~22.
- King, J. E. (2000). "White-collar reactions to job insecurity and the role of the psychological contract: implications for human resource management". *Human Resource management*, 39(1), 79~92.
- Kinnunen, U., Mauno, S., Natti, j., & Happonen. M. (2000). Organizational antecedents and outcomes of job insecurity: A longitudinal study in three organizations in Finland. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4), 443~459.
- Graham, L. (2002). *Transforming Practice. Pastoral Theology in an Age of*

- Uncertainty*, Broad way: Previously Published by Mow bray, 249~270.
- Maynar, D. C., Joseph. T., & Maynard. A. M. (2006). Underemployment, job attitudes, and turnover intentions. *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 509~536.
- Michael. E. Sobel., (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models, *Sociological Methodology*, 13, 290~312.
- Organ, D. W. (1988). A Restatement of the satisfaction performance hypothesis, *Journal of Management*, 14, 547~557.
- Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S. L., & Maloles, C. M. (2010). The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees. *International Studies of Management and Organization*, 40(1), 74~91.
- Smith, C. A., Organ, D. W. and Near, J.P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: its nature and antecedents, *Journal of applied psychology*, 68(4), 635~668.
- Van Dyne, L., & Ang. S., (2000). Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore, *Academy of Management Journal*, 41(6), 692~703.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z., (1984). "Job insecurity: toward conceptual clarity". *Academy of Management Review*, 9(3), 438~448.

부 록

설 문 지

호텔 조리종사원의 고용환경변화와 직무불안정성이
조직시민행동에 미치는 영향에 관한 설문 조사

--	--	--	--

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 설문조사에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 조사는 호텔주방의 직무불안정이 고용환경변화와 조직시민행동에 어떠한 영향 관계가 있는지 탐색하고자 진행하고 있습니다.

본 설문지에 대한 응답 내용은 무기명으로 처리되며 연구목적 이외에 다른 목적으로 사용하지 않겠습니다.

질문에는 정답이 없으며, 선생님의 응답 하나 하나가 본 연구의 귀중한 자료로 활용 되오니 바쁘시더라도 이 조사에 적극적으로 협조해 주실 것을 부탁드립니다. 선생님의 무궁한 발전을 기원합니다.

감사합니다.

2015. 6

지도교수 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
경영학 박사 우 성 근 교수

연구자 : 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과
호텔경영전공 이 정 학
연락처 : 010-6338-6375
E-mail : jlovehlee@hanmail.net

A. 다음의 내용은 귀하가 근무하는 호텔주방의 고용환경변화에 관한 질문입니다. 각 문항에 대해 보기와 같이 ① ② ③ ④ ⑤ 해당 숫자에 (✓)표 하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 우리 호텔에서는 점점 계약직 직원이 늘어나고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 우리 호텔에서는 점점 임시직 직원이 늘어나고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리 호텔에서는 점점 파견근로 직원이 늘어나고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 내가 소속되어 있는 부서가 통합될 가능성이 있다	①	②	③	④	⑤
5. 내가 소속되어 있는 부서가 축소될 가능성이 있다	①	②	③	④	⑤
6. 조직구조개편으로 우리부서와 타부서의 관계가 혼재될 가능성이 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 우리 호텔은 앞으로 조직구조개편을 실시할 가능성이 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 우리 호텔에서는 나에게 계속 일자리를 맡길 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9. 우리 호텔에서는 인력을 감축시키지 않으려고 다른 노력을 많이 한다.	①	②	③	④	⑤
10. 우리 호텔에서는 기존인력감축을 막기 위해 신규채용을 억제하고 있다	①	②	③	④	⑤

B. 다음의 내용은 귀하가 근무하는 호텔주방에서 나타나는 직무불안정성에 관한 질문입니다. 각 문항에 대해 보기와 같이 ① ② ③ ④ ⑤ 해당 숫자에 (✓)표 하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 승진 할수 있는 기회가 적어지거나 상실될 가능성이 있다	①	②	③	④	⑤
2. 나는 정기적으로 임금을 인상 받을 수 있는 기회 및 통로가 상실될 가능성이 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 내 직무에 영향을 미칠 사건들을 통제할 수 있을 만큼 힘을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 내 직무환경에 영향을 미치는 부정적인 것들을 막아낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 현재 직무에서 업무내용이 까다롭고 나에게 닳선 것으로 변화될 가능성이 있다.	①	②	③	④	⑤

C. 다음의 내용은 귀하가 근무하는 호텔주방에서 직원들이 상호 또는 개인적으로 행하는 행동에 관한 질문입니다. 각 문항에 대해 보기와 같이 ① ② ③ ④ ⑤ 해당 숫자에 (✓)표 하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 자리에 없거나 결근한 동료직원을 일을 잘 도와주는 편이다	①	②	③	④	⑤
2. 나는 내일이 아니어도 업무량이 많은 동료의 일을 잘 도와주는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 내 업무가 아니라도 신입사원이 업무에 적응하도록 도움을 주는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 동료직원의 개인적인 문제나 걱정들을 듣는데 시간을 할애한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 주어진 점심시간이나 휴식시간 외에 개인적인 휴식을 자제하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 업무시간에 사적인 전화통화는 자제하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 회사 내의 기물 및 자산을 아끼고 보호하는데 앞장선다.	①	②	③	④	⑤
8. 회사의 분위기와 질서를 유지하기 위해 만들어진 비공식적인규범들을 준수한다.	①	②	③	④	⑤



HANSUNG
UNIVERSITY

D. 다음은 일반적인 사항으로 국적은 기입하여 주시고 각 문항의 해당 번호에 (V)표하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여
2. 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
3. 귀하의 최종학력은? ① 고졸 이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원 이상
4. 귀하의 근무부서는? ① 한식 ② 양식 ③ 중식 ④ 일식 ⑤ 베이커리 ⑥ 기타
5. 귀하의 직급은? ① 사원급 ② 주임급 ③ 과장급 ④ 차장급이상
6. 귀하의 근속년수는? ① 2년 미만 ② 3-5년 ③ 6-9년 ④ 10-14년 ⑤ 15년 이상
7. 귀하의 연소득은?
① 1000만원미만 ② 1000만원 - 2000만원 미만 ③ 2000만원 - 3000만원 미만
④ 3000만원 - 4000만원 미만 ⑤ 4000만원 - 5000만원 미만 ⑥ 5000만원 이상
8. 귀하의 고용형태는? ① 정규직 ② 비정규직

끝까지 설문에 응답하여 주셔서 너무나 감사합니다.
선생님의 응답은 연구의 귀중한 자료로 활용하겠습니다.
언제나 행운이 함께 하시길 기원합니다.

ABSTRACT

Effect of Environmental Change in Employment and Job Insecurity on Organizational Citizenship Behavior of Hotel Employees

Lee, Jung Hak

Major in Hotel & Restaurant Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant

Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

Hotel companies are due to the rapid changes in the world economy after the 1999 financial crisis, economy efficiency and cost-saving, high-strength structural adjustment was coming at a time when directly connected to the competitiveness and viability. Cooking layoffs of employees of the hotel business, job instability of the remaining employees left in the hotel kitchen cooking in the changing employment environment, such as the restructuring process, the change in the organizational citizenship behavior is being detected.

The ultimate goal of this study was to determine the level and type of employment circumstances change targets Employees and hotel kitchen cooking, mediated by changes in employment instability and job environment, we want to analyze how the impact on organizational citizenship

enship behavior.

Thus, empirical analysis of this study was analyzed using the statistical package Windows SPSS 18.0, frequency analysis for hypothesis testing, reliability analysis, factor analysis, multiple regression analysis was performed simple regression analysis, regression parameters.

Based on the data analysis the following conclusions were drawn.

First, the reliability and validity of the research study concept was significant. Explore factor analysis employment environment changes, the increase in temporary workers, change in the organizational structure were made in three configurations common cause of layoffs, job insecurity consisted of a single factor. Organizational citizenship behavior were made to altruistic behavior, configure two factors Generalized Compliance.

Second, the results validate the hypotheses, climate change is an increase in non-regular employment relationship in altruistic behavior, layoffs are common negative(-) the impact of change in the organizational structure appeared to affect positive(+). Whereas generalized compliance with this act is only the changes in the organizational structure to the changing employment environment factors section in the lower (-) only have an significant impact was found that the influence is very low.

Third, the relationship between job insecurity and sub-factors of the increase in non-regular employment circumstances change, the effects of widespread layoffs are positive(+), change the organizational structure was found not statistically significant.

Fourth, job instability altruistic behavior is part of a child dependent variable organizational citizenship behavior (-) on, a significant impact on, and derive a significant influence on the result of the positive (+) with respect to generalized compliance action.

Fifth, changes in the employment environment and altruistic analysis that job instability is mediated behavior in relation to the increase in temporary works, layoffs are common parts—appeared to be effective in mediating the effect of completely (—). In the analysis that job instability in the parameters of the employment relationship between environmental change and generalized compliance was not statistically significant.

These results and previous studies are slightly different, past a lot of time since the financial crisis IMF and various factor of environment change employment and job instability of the hotel enterprises, even if this influence on organizational citizenship behavior and a positive attitude to act accordingly means that can affect not.

The results of this study, the increase in non—regular employment of a number of elements that make up the climate change and job insecurity, and widespread layoffs affect organizational citizenship behavior shows the results. Intangible assets—organizational citizenship behavior in the future provided that the hotel company to be managed may affect enterprise performance management system and personnel implications of the new hotel company it has significance in that.

【Key words】 Environmental Change in Employment, Job Insecurity, Organizational Citizenship Behavior, Altruism, Generalized Compliance