



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 성격특성과
직무스트레스 및 직무몰입도와의 영향관계
연구



2017년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

성기혁

석사학위논문
지도교수 최 웅

호텔 조리종사원의 성격특성과
직무스트레스 및 직무몰입도와의 영향관계
연구

A Study on Influence Relationsons on Job
Commitment and Job Stress of
Hotel cooks According to
the Characteristics of Personalities

2016년 12월

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
성 기 혁

석사학위논문
지도교수 최 웅

호텔 조리종사원의 성격특성과
직무스트레스 및 직무몰입도와의 영향관계
연구

A Study on Influence Relationsons on Job
Commitment and Job Stress of
Hotel cooks According to
the Characteristics of Personalities

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2016년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

성 기 혁

성기혁의 경영학 석사학위논문을 인준함

2016년 12월 일



HANSUNG
UNIVERSITY

심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

호텔 조리종사원의 성격특성과 직무스트레스 및 직무몰입도와의 영향관계 연구

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영 전공
성 기 혁

호텔산업은 소득증대와 경제성장 및 여가시간의 증대로 시장규모가 커지고 있다. 이러한 측면에서 현재 많은 호텔에서는 역량 있는 종사원을 보유하기 위하여 채용에서부터 현장배치까지 체계적으로 운영하기 위한 노력을 하고 있다. 그러나 호텔 내 조직의 인적자원 관리에 있어서 성격유형에 따른 업무현장에 적용한 사례는 그다지 많지 않다.

본 연구에서는 서울시내에 운영 중인 비즈니스호텔과 특급호텔에서 근무하는 조리종사원 310명을 대상으로 설문을 실시하였으며, 그중 유효한 280부를 분석하여 사용하였다. 본 자료의 분석에는 SPSS 21.0 통계패키지를 사용하였다.

본 연구의 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리종사원의 성격특성 중 신경증, 친화성, 성실성, 외향성이 직무스트레스에 미치는 영향에서 성실성과 친화성은 직무스트레스에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 외향성과 신경증은 직무스트레스에 유의한 영향을 주는 걸로 나타났다.

둘째, 호텔 조리종사원의 성격특성 중 신경증, 친화성, 성실성, 외향성은 직무몰입도에 미치는 영향에서 친화성, 성실성, 신경증은 직무몰입도에 유의한 영향을 미치지만 외향성은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 호텔 조리종사원의 직무스트레스는 직무몰입도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 기존의 연구결과와 일치하지 않는 것으로 주

로 호텔 오픈시 조리종사원의 대상으로 연구한 본 연구에서는 직무스트레스는 직무몰입도에 유의한 영향을 미치지 않았다.

마지막으로 본 논문이 가지는 의의는 성격특성 중 신경증은 직무스트레스와 직무몰입도에 유의한 영향을 미치는 것이었고 직무스트레스와 직무몰입도의 영향관계에서 선행논문과 다른 유의하지 않은 결과가 도출하였다. 기존 호텔의 안정적인 근무환경과 호텔오픈 초기 근무환경이 다르므로, 그에 따른 조리종사자의 성격특성을 이해하고 직무몰입도를 높일 수 있도록 방향을 제시하는데 의의가 있다.



【주요어】 조리종사원, 성격특성, 직무스트레스, 직무몰입

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 방법 및 구성	4
제 2 장 이론적 고찰	6
제 1 절 성격특성	6
1) 성격특성의 개념	6
2) 성격특성에 관한 선행이론	8
3) 성격특성의 유형 및 측정요인	10
제 2 절 직무스트레스	14
1) 직무스트레스의 개념	14
2) 직무스트레스의 측정척도	16
제 3 절 직무몰입	17
1) 직무몰입의 개념	17
2) 직무몰입도의 측정척도	20

제 3 장 연구 설계	22
제 1 절 연구의모형 및 가설설정	22
1) 연구의모형	22
2) 가설의설정	23
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	25
1) 변수의 조작적 정의	25
가) 성격특성 5요인	25
나) 직무스트레스	25
다) 직무몰입도	25
2) 설문지구성	26
제 3 절 표본설계 및 분석방법	27
1) 표본설계	27
2) 분석방법	28
제 4 장 실증분석	30
제 1 절 표본의 일반적 특성	30
1) 인구 통계학적 특성	30
제 2 절 측정척도의 타당성 분석	32
1) 독립변수들의 요인분석	33
2) 종속변수들의 요인분석	34
제 3 절 연구가설 검증	36
1) 성격특성과 직무스트레스와의 관계	36

2) 성격특성과 직무몰입도의 영향관계	38
3) 직무스트레스와 직무몰입도와의 관계	39
4) 가설검증 결과	41
 제 5 장 결 론	 43
 제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점	 43
1) 연구결과의 요약	43
2) 연구시사점	44
 제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구 방향	 45
 참 고 문 헌	 46
 설 문 지	 56
 ABSTRACT	 61

표 목 차

[표2-1] 직무몰입도의 개념	18
[표2-2] 2013년 서베이몽키 회사내 설문조사지	19
[표3-1] 설문지의 구성	27
[표3-2] 표본의 설계	28
[표3-3] 분석방법	29
[표4-1] 인구통계학적 분석	31
[표4-2] 독립변수들의 탐색적 요인분석	33
[표4-3] 종속변수들에 대한 요인분석 결과	35
[표4-4] 성격특성이 직무스트레스 미치는 영향- 다중회귀분석 ·	37
[표4-5] 성격특성이 직무몰입도에 미치는 영향- 다중회귀분석 ·	39
[표4-6] 직무스트레스와 직무몰입도 영향관계- 단순회귀분석 ·	40
[표4-7] 가설검증결과	42

그림목차

[그림1-1] 연구의 흐름도	5
[그림3-1] 연구 모형	22



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적

1) 문제의 제기

호텔산업은 경제성장으로 여가시간증대 및 소득증대 등으로 시장규모가 커지면서 경쟁이 그 어느 때보다 심화되고 있는 실정이다. 따라서 경쟁업체와의 차별화된 전략이 필요한데, 그 중 하나로서 고객만족을 통한 이윤 창출을 위해서는 효율적인 인적자원 관리를 통한 기업가치 창출과 동시에 고객만족을 제고 시킬 수 있는 방안연구가 필요하다. 이러한 측면에서 현재 많은 호텔에서는 역량 있는 종사원을 보유하기 위하여 채용에서부터 현장배치까지 체계적으로 운영하기 위한 노력을 하고 있다.

특히, 호텔경영에서 생산부서 업무를 담당하고 있는 조리부서의 역할이 매우 중요하고 증대 되어지고 있으며, 이는 호텔 수익의 큰 부분을 차지하고 있는 식음료 부서의 생산을 책임지고 있기 때문이다. 최근에 호텔에서는 조리종사원들도 서비스 종사원과 같이 라이브스테이션처럼 바로 조리하여 제공하는 형식으로 고객과 접촉하고 대면할 수 있는 기회가 증가하고 있다. 따라서 어떻게 고객에게 서비스를 해야 하는지, 서비스교육 또한, 받고 있으지. 단순히 조리만을 하는 것이 아닌 업장을 찾는 고객에게 종합적인 서비스를 하고 있어 서비스 종사원이라고 말할 수 있게 되었다. 이에 조리 종사자들에 대한 중요성이 커지고 있는 실정이다(홍지수, 2013).¹⁾

그러나 현재 호텔 기업에서는 외적요인 즉, 외모, 개인적 경력관리, 기술수준 등을 고려하여 채용 및 배치를 하고 있는 경우가 대부분으로서, 인간의 내면적 요소를 간과하는 경우가 많다. 더욱이 종사원들의 성격특성에 따른 채용, 훈련, 배치 등을 위한 노력이 부족하고 미비한 실정이다. 또한 성격특성은

1) 홍지수.(2013). 호텔 조리 종사자의 성격특성에 따른 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 관한 연구[한성대학교 석사학위논문] p.9-14

조직의 인적자원 관리에 중요한 요인이라고 할 수 있으나, 현재까지 성격특성에 관한 연구는 심리학 분야에서 주로 연구되어 왔을 뿐, 조직에 적용한 사례는 그다지 많지 않다(이기범, 2003)²⁾.

한편, 호텔 조리부서의 조직적인 성격을 살펴보면 조리사들은 개인의 창의성이 많이 요구되면서 동시에 구성원 간의 유연한 협조 관계가 요구되는 직종이어서 원만한 동료관계 등 여러 가지 요소가 복합된 팀워크를 구축할 필요가 있다(이권희, 2013).³⁾ 김태규는 조리사들의 업무는 숙련성과 전문성이 요구되는 직종이고 고된 육체적 노동이 수반되며, 근무환경이 좋지 않으면 지치고, 불만족스럽고 근로 의욕도 약화된다. 결국 업무처리에 나쁜 영향을 줄 수밖에 없다. 이러한 상황에서 호텔 조리부서에는 경영합리화의 이유로 조리사 수를 감원하여 현재에는 더 이상 여유가 있거나 창의적으로 일을 할 수 있는 공간이 못되고 있다(김태규, 2011).⁴⁾ 또한, 박만주는 이렇게 조직이 변화하는 환경에 적응 하면서 성장 발전하기 위해서는 경영혁신 효율화, 원가절감 등의 노력이 요구되고 결국 조직구성원의 역할이 가장 핵심적이라고 할 수 있다(박만주, 2012).⁵⁾

한편, 정태준은 하루의 대부분의 시간을 직장에서 보내고 있는 직장인들의 스트레스는 대부분 직무와 관련된 경우가 많다고 할 수 있으며, 우리나라의 직장인의 직무스트레스는 OECD 국가들 중 최고 높은 수치로 나타나 사회에 큰 화제를 불러일으킨 바 있다. 직무 스트레스는 모든 직종에서 직무와 관련하여 스트레스의 정도와 종류에 있어 차이가 있으며 다양하게 존재하는데, 이러한 스트레스가 오랫동안 지속될 경우 질병으로 이어질 수 있고 정신건강에 심각한 위협을 줄 수 있는 수준으로 발전할 수 있다(정태준, 2016).⁶⁾

일반적으로 대부분의 사람들은 성인이 되면 자기에게 맞는 직장을 찾고자

2) 이기범.(2003). 새로운 6요인 성격구조 이론.[한국심리학회지],pp.89-105

3) 이권희.(2013).호텔 조리사의 주방환경 인식이 직무몰입, 만족 및 성과에 미치는 영향 : 제주지역 특급 호텔을 대상으로.[제주대학교 경영대학원학위논문(석사)]

4) 김태규.(2011).호텔 조리사의 직무관련 특성과 인구통계학적 특성이 근무성향에 미치는 영향.[경기대학교 관광전문대학원,외식산업경영 학위논문(석사)]

5) 박만주.(2012).골프장 조직구성원의 서비스 혁신행동에 관한 연구 : 조직상황, 직무환경, 개인특성을 중심으로.[호남대학교 대학원,호텔관광학과 호텔경영 학위논문(박사)] pp21-29

6) 정태준.(2016).직장인의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향과 리더십 유형의 조절효과에 대한 연구.[호서대학교 벤처대학원,벤처경영학과 벤처경영 학위논문(박사)] p.25-30

노력하며 자기의 관심분야, 발전성, 보수, 전공 등을 고려하여 직업을 찾게 되고 특정직업, 특정직장을 찾게 되고 선택 하게 된다. 이와 같은 직업선택이 이루어지고 나면 일정기간을 거쳐, 한번쯤은 자신이 이 직장에 잘 맞는 사람인지 잘 맞지 않는 사람인지를 생각하게 되는데, 이럴 때 ‘잘 맞다’, 잘 맞지 않는다’ 라는 것은 사람에 따라서 다양한 증거에 근거하여 판단하게 된다는 점이다(이채희, 2005)⁷⁾.

따라서 본 연구에서는 개인의 성격특성에 따른 직무몰입의 정도와 심리적으로 인지하는 스트레스가 어느 정도 인과관계를 형성하고 있는지를 파악하고자 한다.

2) 연구의 목적

본 연구의 목적은 호텔 조리종사원의 성격특성과 직무스트레스 및 직무 몰입도와의 영향관계와 함께 성격특성이 직무 몰입도에 영향을 미치면서 직무스트레스가 직무몰입도에 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 규명하고자 한다.

이러한 연구목표를 완성하기 위한 목적을 세부적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리종사원의 성격특성, 직무스트레스, 직무 몰입에 관련된 문헌 연구를 통해 각 변수들의 특성 및 관계를 파악하고 가설을 도출할 수 있는 변수들을 결정하고 이론을 정립한다.

둘째, 호텔 조리 종사원의 성격특성이 직무몰입도에 어떠한 영향을 미치는지 검증한다.

셋째, 호텔 조리 종사원의 성격특성 중 성격유형의 변수가 직무몰입도에 어떠한 영향을 주는지 검증한다.

마지막으로 연구결과를 토대로 향후 호텔 조리종사원의 인적관리 재정립을 하고 성격특성에 따른 효율적인 업무를 위한 시사점을 제공하고자 한다.

7) 이채희.(2005). 성격특성, 직무몰입 및 직무만족 간 관계의 구조모형 분석 [중앙 고용정보원 직업지도팀 연구원] p.127~139

제 2 절 연구의 방법 및 구성

본 연구의 연구방법은 크게 문헌연구와 실증연구를 병행하여 진행하였는데, 문헌연구 조사와 선행논문을 통한 연구를 바탕으로 5가지 성격특성, 직무몰입도, 직무 스트레스 대한 개념을 정리하고 측정변수를 도출하여 연구가설을 설정하였다. 그리고 가설 검증을 위해 선행연구에서 검증되고 정형화된 설문지를 통한 설문조사를 진행하였고, 요인분석을 통한 가설을 정하고 최종적으로 가설의 채택여부, 실증 분석 과정을 통해 연구의 목적을 달성하고자 하였다.

실증연구는 서울지역의 호텔에서 근무하고 있는 조리종사자를 대상으로 설문조사를 2016년 9월25일부터 10월15일까지 실시하였다.

본 연구를 위해 연구모형의 검증은 SPSS 20.0 통계 패키지를 이용하여, 빈도분석, 신뢰성 및 타당성 분석, 회귀분석을 실시하였다.

연구의 구성은 총 5개의 장으로 구성하였는데, 제1장에는 서론으로서 문제 제기 와 연구목적, 연구방법 및 구성을 제시하였고, 제2장은 이론적 고찰로 성격특성, 직무 스트레스, 직무 몰입도에 관하여 선행연구 및 문헌을 중심으로 검토하여 개념을 정리하고, 측정변수를 나타내었다. 제3장은 연구의 설계에 대한 부분으로 연구모형 및 연구가설을 설정하였으며, 제4장은 수집된 설문자료를 가지고 연구표본의 인구통계학적 특성과 조사도구의 신뢰도 및 타당성 검증, 가설검증을 위한 회귀분석 결과 등을 기술하였다.

제5장은 본 연구에 대한 결론으로 연구에 대한 요약과 본 연구를 통해 확인한 결과들의 실무적인 시사점과 함께 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다

본 연구의 연구절차에 대한 구성은 [그림1-1] 과 같다.

제 1 장 서 론		
문제 제기와 연구 목적	연구의 방법 과 구성	
제 2 장 이론적 고찰		
성격특성	직무스트레스	조직몰입도
제 3 장 연구의 설계		
연구모형 및 가설	조사설계	표본설계 및 분석방법
제 4 장 실증 분석		
표본의 일반적 특성 및 기술통계 분석	타당성 및 신뢰도 분석	연구가설 검증
제 5 장 결 론		
연구 결론의 요약과 시사점	연구의 한계와 향후 연구방향	

[그림1-1] 연구의 흐름도

제 2 장 이론적고찰

제1절 성격특성

1) 성격특성의 개념

성격의 정의에 대한 연구논의는 많은 학자들이 오래전부터 연구자의 관점이나 기준에 따라 다양하게 제시되어 오고 있는데, 이는 사람의 내면적 성격이 직접관찰 되어 지지 않으며, 외면으로 나타나는 현상에 의해 관찰됨으로써 성격의 측정 또한 간접적으로만 측정될 수 있기 때문이다.

성격을 한마디로 무엇이라고 정의하기는 어렵다. 그 이유는 성격을 어디다 초점을 맞추느냐에 따라서 달라지기 때문이다. 이러한 성격(personality)은 사전적 의미로서의 원래 라틴어 Per와 Sonare에서 유래된 말로 인성이라고 번역되기도 하며, “환경에 대하여 특정한 행동 형태를 나타내고, 그것을 유지하고 발전시킨 개인의 독특한 심리적 체계 이다”라고 정의하고 있다(이형주, 2004).⁸⁾ 또한 성격이란 일반적으로 “한 개인의 전체적인 심리체계의 성장과 발전을 의미하는 동태적 개념”으로 정의되고 있는데, 이러한 성격의 정의는 개인의 정서적 이면과 심리상태, 즉 어떤 한 면을 나타내는 단면이 아니라 포괄적인 부분을 말하고 있다(양주, 2008).⁹⁾

오늘날 우리가 사용하는 성격의 개념은 18세기 이후부터 등장하기 시작하였다고 보고 있으며, 사람의 진실한 속성과 타인을 구별할 수 있는 인상 전체를 의미하는 말로 사용되고 있다(Sampson, 1989)¹⁰⁾. 즉, 인격에는 가치관이 포함되어 있지만 성격이란 말에는 가치관이 들어가지 않기 때문에 한마디로 성격은 개인이 환경에 적응해 가는 과정 속에서 어느 정도 일관성을 가지

8) 이형주 외1명(2004). "호텔종업원의 성격특성이 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구." 경기대학교 박사학위논문.

9) 양주.(2008).호텔종사원의 성격유형에 따른 직무성공 연구.[경기대학교 대학원,관광경영학 학위논문(석사)]pp23-28

10) J.J. L.Sampson.(1989).Simpson. Special Lecture: Chorionic Villus Sampling for First Trimester Prenatal Diagnosis. 63, 22-23.

고 나타나는 개인의 독특한 행동양식이며 사고방식으로 볼 수 있다(박아청, 2008).¹¹⁾ 또한 Holender(1967)¹²⁾는 성격을 한 개인에 대한 유일하고 독특하게 하는 특징의 총합이라 하였고, Weinberg & Gould(1995)¹³⁾는 성격에 대하여 생각과 감정을 포함하는 구별된 행동 패턴이며, 이 생각과 감정은 다른 사람과 구별되는 독특한 적응을 나타내는 것이라고 하였다.

특히 Hogan(1986년)¹⁴⁾은 성격특성이란 개인의 사회적 평판으로서 가족, 동료, 주의, 친구, 상급자 등에 의해 형성되는 성격과, 사람이 독특한 방식으로 나타나는 성격에 대하여 이유를 설명하였다. 이러한 성격은 인간의 내면에 존재하고 태도, 감정, 사고와 인지방식은 인간의 행동을 심리학적인 특성을 설명해준다. 또한 성격검사는 엄격한 절차를 통하여 만들어져 업무수행에 대한 명료한 예언인(predictor)이 될 수 있다고 하였다.

한편, 국내연구에서 김한신(2003)¹⁵⁾은 성격이란 개인의 명확한 인상이 다른 사람에게 기억되는 것을 의미하며 또한 타고나는 것이라고 하였다. 개인이 어떤 사회에 적응하며 살아가는 과정에서 일관되고, 생각이나 정서를 포함하는 구별된 행동유형이라고 하였다. 이형주(2004)¹⁶⁾는 개인이 다른 사람과 구별되고 감정과 사고, 행동 등의 집합체라 하였다. 또한 성격은 외부환경에 독특한 반응을 보이는 인간행동의 근원이라고 정의하였다. 박명옥(2008)¹⁷⁾은 성격을 사회적 역할을 수행하는 측면에서 정의 하였는데, 그것은 인간이 타고 나거나 내면에 존재되어지는 행동 성향이며, 또한 타인에게도 보여 지는 전체적인 인상이라고 하였다.

그러므로 성격에 대한 정의는 어떤 한사람의 심리과정과 단면을 보여주는

11) 박아청 (2008). "성별 및 학교 급별에 따른 청소년의 인간관계, 스트레스, 우울과 자살생각 간의 구조적 관계." 교육심리연구 24.1: 19-38.

12) E.P Holender.(1967). "Leadership and Social Exchange precesses, in K.Gergen, M. S. Greenberg, and R. H. willis, Eds. Social Exchange:

13) R.SWeinberg &D.Gould.(1995). "Arousal, stress, and anxiety." Foundations of sport and exercise psychology: 91-113.

14) R.Hogan(1986). "Manual for the Hogan personality inventory."

15) 김한신.(2004).호텔 종사원의 성격특성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 : 성격의 5요인을 중심으로 [경기대학교 대학원,호텔경영학 학위논문(석사)] pp17-23

16) 이형주.(2004).고객과 판매원의 성격유사성이 판매효과에 미치는 영향에 관한 연구 : 보석 산업을 중심으로.[産業研究. 제17집] pp.25-45

17) 박명옥.(2008).호텔종사자의 성격특성, 인상관리, 상사-부하 교환관계 및 직무만족간의 관계 연구.[동아대학교 대학원,관광경영학 학위논문(박사)] pp28-35

개념이 아니라 각각의 단면들의 모여 포괄적인 것을 말하고 있다. 즉, 성격은 자아의 행동에 중요한 요소이며 환경과 학습 등을 통해 개인의 구별된 독특한 성격이 형성된다는 것이다. 개인이 선천적으로 타고난 성격과 일상생활과 사회생활을 통하여 환경적 영향을 받아 후천적 성격으로 형성되는 것이다.

결국 인간의 성격이란 자신 또는 다른 어떤 개인과 구분되는 특별한 존재로 구별하여 주며 여러 특성들의 종합적인 것이라고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 성격특성이란 “개인행동의 중요한 요소로 외부환경에 특정한 반응을 보이는 개인의 사고와 정서를 포함한 독특한 행동유형”이라고 정의한다.

2) 성격특성에 관한 선행이론

성격특성이론(Personality trait theory)은 따뜻한 사람, 예민한 사람, 솔직한 사람 등과 같이 일상적 언어로 사람들의 성격을 부르고 측정하고 분류하려고 하는데서 출발 하였다. 한 개인이 다른 사람들과 얼마나 다르며 또 얼마나 비슷한가, 또 어떤 특정한 유사점과 차이점을 종합적으로 체계화하여 무엇인가를 이해하기 위해 제시되었고, 고대 그리스인들은 기질의 차이점과 유사점을 설명함에 있어 생리학 개념을 이용하였다.

특히 Kretschmer¹⁸⁾는 이러한 생리학 개념의 차원에서 성격분류표를 만들었는데, 그것은 인간의 기본적 신체구조(체형)와 이에 일치하는 심리적 특성을 바탕으로 하였다. 이 성격이론은 성격분류표와 그 밖의 체질을 바탕으로 한 것이나 설령 지극히 제한된 것이며 설령 이 이론이 들어맞는 경우가 있다고 해도 타당성을 갖지 못한다는 사실을 밝혀냈다(Kretschmer, 2013).

또한 Freud¹⁹⁾가 제시한 정신분석학적 개념은 20세기의 성격이론에 가장 큰 영향을 주었는데, 그의 개념은 단순히 성격의 ‘유형’을 설명하는 것이 아니라 인간의 본질적인 문제를 어떻게 사람이 지금과 같은 존재가 되었는지에 대한 학문적 관심으로 돌려놓았다. 그가 주장한 정신분석학에서는 생물학적, 심리 사회적으로 성격에 영향을 미치는 힘은 주로 가족의 내부에서 작용하며, 어린

18) E. Kretschmer(2013). ‘Physique and Character’: An Investigation of the Nature of Constitution and of the Theory..

19) 이상엽, 김병식(1996). "성격유형과 갈등관리유형과의 관계를 통한 부서의 효율성 분석." 한국행정학보 30.3: 71-88.

시절에 개인의 성격의 주요토대가 되어 형성되고 큰 영향을 끼치게 된다고 하였다. 특히, 배우순은 Freud의 인격이론에서, 인간의 성격이 초자아(superego), 자아(ego), 이드(id)²⁰⁾ 3가지 구성요소를 가지고 있으며 성격을 내적 구조 즉, 성격에서 실제로 나타나는 힘과 그 힘이 어느 한 방향으로 이끄는지를 이해하는데 힘을 썼다. 여기서 id(이드)는 성격의 가장 기본적인 구조이며, 근본적·유전적 현상이나 본능들을 포함한다. id(이드)는 쾌락을 통해 고통을 감소하려는 경향과 관련을 맺고 있다. 즉 충동을 만족시켜 긴장감을 감소하려는 타고난 경향이다. 유아기와 아동기에는 ego(자아)가 id(이드)에서 발달하는 시기 이므로, 이 시기의 특정 개인의 본능적 욕구는 충족시키려고 할 때 객관적이 외부 세계와 현실적으로 상호작용을 할 수 있다. ego(자아)는 좀 더 높은 수준의 행동을 통제하는 일을 관여한다. 지적·논리적 기능과 지각 기능을 통제 한다. 또한 ego(자아)는 현실적·논리적 사고를 주요한 표현으로 하며, superego는 사회적 도덕적 가치 수용을 말한다. 여기서 양심은 superego의 한 부분이기도 하다. 따라서 Freud의 주장은 인간 성격의 전체적 방향이 특정 인간이 타고난 충동 및 본능을 만족시키는 방향으로 움직인다고 하였다.

한편, Allport²¹⁾는 성격을 한 개인의 심리적, 신체적인 체계의 동태적인 조직으로 설명 하였는데, 그 개인은 자신의 환경에 적응하는 독립적 방법을 결정하며, 성격이 모든 행동에 관계하여 환경이 주어졌을 때 행동을 예언하는 것으로 정의 하였다. 이 행동은 유기체와 환경사이의 행동을 말한다. 또한 Atkinson²²⁾는 성격은 개인의 개성을 나타내는 포괄적 개념이지만 표면상으로는 개인마다 독특한 일정 패턴을 형성하며, 성격은 선천적으로 유전되어지고 이에 생리적 기반을 바탕으로 하며 사회 문화 환경에서 개인이 환경과 작용하는 과정을 형성한다고 하였다.

이렇듯 성격은 사회 문화 환경의 전체 범위 안에서 유사한 일반 특성과 독특한 개인의 특성으로 구성되어 있으며, 개인의 일반적 태도에서 보여 지는 표면적 측면과 개인의 내면 깊은 곳에 묻혀있는 핵심적인 측면이 함께 구성되어짐을 알게 한다.

그 외 Jung²³⁾은 Freud와 마찬가지로 무의식적인 동기를 강조했지만, Freud

20) 배우순(2009). "S. 프로이트의 인격이론." 철학연구 112: 53-77.

21) G.W..Allport. "Pattern and growth in personality." (1961).

22) J.W Atkinson. 'Personality, motivation, and action: Selected papers'. Praeger Publishers, 1983.

23) C.G Jung(2014). The development of personality.

의 이론과는 달리 성격의 특징을 강조하지 않았다. 그는 외향적 사람과 내향적 사람을 분류하여 유형론을 제시하였다. 그러나 많은 선행연구에서는 인간의 행동은 대부분 개인이 나타내는 성격에 의해 결정된다고 제시하고 있기 때문에 인간의 행동을 이해하는 가장 합리적인 방법 중 하나는 개인의 성격을 이해하는 것 이라는 점이다. 즉, 성격에 관한 사회사업 분야에서 가지는 목적은 인간행동 방식에 대한 관심을 통해 인간행동을 이해하기 위한 것이라 볼 수 있다. 또한 성격에 관한 지식은 학습을 통해 행동을 수정하는 방법까지 시사해준다.

따라서 본 연구에서는 선행 이론연구를 통해 성격이란 행동으로부터 추론될 수 있는 일반화된 행동경향 으로 정의하고자 한다.

3) 성격특성의 유형 및 측정요인

성격 심리학자들의 관심은 행동을 설명하는 성격특성을 더 많이 찾아내는데 있으며, 이 행동은 인간에게 공통적이면서도 개인 간의 차이가 나타나는 포괄적인 것을 말한다. 하지만 김경현은 여러 선행연구자들이 성격특성이 성격을 구분하는 기본 단위라는 점에는 동의하지만, 특성들의 종류와 수에 관하여 상당히 불일치하였다.(김경현, 2005)²⁴⁾ 또한 성격특성 이론가들은 사람에게 공통적으로 존재하면서 개인차를 포괄적으로 나타내주는 성격특성들을 찾아내는데 많은 관심을 가져왔다(이원석, 2011)²⁵⁾.

Goldberg²⁶⁾는 성격특성은 어떤 다양한 요인들로 구성되어져 있으며, 다른 몇 개의 요인으로 구성되어 학자들이 연구한 결과 5개의 성격요인을 독립적인 모델로 자리 잡게 되었다. Costa & McCrae²⁷⁾는 1960년부터 1990년까지의 여러 인성 심리적 이론에 기초하여 제작된 CPI, MBTI, MMPI 등의 인성검사들을 결합 요인분석(jointfactoranalysis)하여 공통적인 5요인을 발견하고 사

24) 김경현.(2005).인성(personality)과음악선호도:Costa&McCrae의<성격의 Big5(N,E,O,A,C)>, Zuckerman의 <감각추구성향>과 클래식 음악선호도와와의 상관관계. 서울대학교 대학원.

25) 이원석.(2011)."호텔베이커리 종사자의 성격유형 (Big5) 이 기업의 주관적 성과에 미치는 영향: 자기효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로." 박사학위논문, 경기대학교대학원

26) L.R Goldberg(1990). "An alternative" description of personality": the big-five factor structure." Journal of personality and social psychology 59.6: 1216.

27) P.T Costa & R.R McCrae(1999). "A five-factor theory of personality." Handbook of personality: Theory and research 2: 139-153.

람들에게는 공통적으로 5개의 성격인 외향성(Extraversion), 신경증(Neuroticism), 친화성(Agreeableness), 개방성(Openness to Experience), 성실성(Conscientiousness)이 존재한다고 주장하였다.

첫째로, 신경증(Neuroticism)은 정서적 안정성, 안전성, 감정성, 신경성으로 종종 불리어진다. 일상생활 중에서 정서적으로 혼란스럽고 불안하고 불쾌한 정서를 경험하는 경향성을 말하며, 신경증 척도가 높은 사람들은 정서적으로 불안정 되어, 일상생활에서 부적응을 경험한다(Jeronimus *et al.*2014)²⁸⁾ 따라서 불안, 우울, 두려움, 죄책감 등의 부정적인 일들을 빈번히 경험한다. 그리고 스트레스 상황에서 순간적으로 불쾌감을 나타내거나 다른 방법으로 스트레스반응을 보일 수도 있다. 신경증의 부분적 요인으로 자의식, 불안, 심약성, 적대감, 우울, 충동성이 있다. 따라서 신경증의 척도가 하위인 사람들이 모두 긍정적인 정신건강 수준이 높다고 할 수 없지만 신경증 척도가 높은 사람들에게 비해 평온하고 이완되고 침착하고 쉽게 동요되지 않는다고 할 수 있다. (Costa & McCrae,1992)²⁹⁾

둘째, 외향성(Extraversion)으로 다른 사람과의 관계나 상호작용을 원하고 관심을 끌어내는 정도를 나타낸다. 사회적 적응성에 영향을 미친다고 할 수 있으며 사교성, 긍정성, 적극성, 솔직성, 온정성 등을 포함한다. Goldberg는 이러한 외향적인 성향의 사람일수록 다른 사람들과 함께 상호작용 하는 것을 즐기며, 이들은 열정적이고, 행동지향적인 사람들이다. 외향성은 신체에너지가 밖으로 표출되기 때문에 항상 외부의 환경이나 사람에 의해서 영향을 많이 받게 된다. 또한 다른 사람들과의 교제나 상호작용을 계속적으로 만들어 내며 타인의 관심을 이끄는 행동을 보인다(Goldberg,1990)³⁰⁾. Bernerth는 외향성이 높은 사람은 무리에서 사회적 참여가 많으며 친화적이고 주도적이며 표현방법이 풍부하며 다른 사람에게 안정감을 준다. 그리고 모임을 좋아하며

28) B.F. Jeronimus, et al(2014). "Mutual reinforcement between neuroticism and life experiences: A five-wave, 16-year study to test reciprocal causation." *Journal of personality and social psychology* 107.4: 751.

29) P.T Costa, and R.R. McCrae. "Four ways five factors are basic." *Personality and individual differences* 13.6 (1992): 653-665.

30) L. R Goldberg.(1990). "Language and individual differences: The big-five factor structure", *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6), pp.1216-1299.

친구가 많다(Bernerth, et al., 2007).³¹⁾ 외향성의 하위 요인에는 적극성, 사교성, 활동성, 솔직성, 명랑성이 포함된다.

셋째, 경험에 대한 개방성은 풍부한 상상력과 내적 감정의 민감성, 자율적인 판단력, 지적 호기심을 의미하며, 이 부분은 정의하기가 가장 어려운 부분이다. 교양(culture), 혹은 이지성(intelligence)으로 부르기도 한다. 또한 개방성이 높은 수치의 사람은 내, 외적 일에 대한 호기심이 많고, 새로운 가치와 아이디어를 바라보고, 감정에 예민하며, 풍부하고, 지적인 삶을 살아가게 되며, 상상력이 풍부하고 도전적이며 창의적이고, 교양과 호기심이 많고 새로운 것에 개방적이고 감수성을 지니고 자율적으로 판단하며 내적감정에 민감하다(김태현, 2011)³²⁾. 특히 개방성의 하위요인으로 호기심, 상상력, 창조성, 혁신, 예술 등이 포함되며, 이런 특성은 유전적이기 보다 가정환경과 교육, 문화적 배경 등의 결과로서 나타난다고 알려져 왔다(천덕상, 2014).³³⁾

넷째, 친화성(Agreeableness)은 외향성과 같은 대인관계 즉, 다른사람과의 관계를 설명해 주는 하나의 차원으로 강한 질투심을 많이 보인다. 그리고 친화성은 호감성, 친절성, 사랑스러움 등으로 표현되어져 왔고 친화성이 높은 사람들은 협조적이고 관대하고 양보심과 인내심, 타인을 세심하게 배려할 줄 아는 반면에 친화성이 낮은 사람은 타인에 대해 무관심하고 적대적이며, 자기중심성이 강해 질투심을 많이 보인다(이유미, 2013)³⁴⁾. 친화성의 하위요인은 협조, 동조, 양보, 평화, 신뢰 등이 포함된다.

다섯째, 성실성은 어떤 일을 반드시 해내고자 하는 성취에 대한 개인의 정도와 사회적 규범, 원칙, 규칙을 지키는 정도를 나타낸다. 일반적으로 성실성이 높은 사람은 자신의 직무이행에 철저하고 신중하고, 분별력이 있으며 성취욕구와 조직력이 강하므로 세심한 분석과 전략적 계획을 세우는데 적합한 성

31) J. B Bernerth, et al (2007). "Leader-member social exchange(LMX):development and validation of ascale", Journal of Oraganization Behavior, 28, pp.979-1003.

32) 김태현.(2011)"중년기의 가족스트레스 및 가족탄력성이 사회적 문제해결능력에 미치는 영향." 한국가족관계학회지 16.1: 229-257.

33) 천덕상.(2014).조리사의 성격특성이 소진 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 특급호텔 조리사를 중심으로 [경기대학교 관광전문대학원,외식산업경영전공 학위논문] pp52-61

34) 이유미.(2013).특성불안과 내면화된 수치심의 관계에서 자기자비심의 조절효과 : 외상경험의 유무에 따라서 [이화여자대학교 대학원,심리학과 상담심리 학위논문(석사)] pp29-30

격인 반면에 성실성이 낮은 사람은 신뢰도가 낮으며, 주의가 부주의하고 산만하여 일관성과 계획, 목표가 없다. 성실성의 하위요인에는 성취, 끈기, 일관성, 의지, 집중 등이 포함된다. 따라서 성실성은 일과 가장 관련이 있는 특성요인들로 이루어져 있다(김상웅, 2007)³⁵⁾.

이러한 성격특성에 관하여 Mount & Barrick(1998)³⁶⁾은 동료들과 집단으로 일하는 팀과 손님과 상호작용 하는 서비스 업무와 구분하여 연구하였는데, 그 결과 서비스 직무에서 성실성, 호감 및 정서적 안정성이 직무에 영향을 미치며, 팀 직무에서는 호감성 및 정서적 안정성이 높은 관련이 있다고 나타났다. 또한, 전희원 외1명³⁷⁾ 호텔 종사원의 고객 지향적 서비스를 위해서는 신경증, 성실성, 친화성이 중요하다고 나타났으며, 이는 종사원 관리에 많은 도움이 될 것이라 밝혔다. Hogan & Busch(1984)³⁸⁾는 조직내의 구성원들에 대한 성격 정보를 갖는 것은 개인의 자기개발은 물론 조직이 추구하는 목표를 달성하는데 도움이 되며, 조직 구성원의 성격유형별 변수를 고려하여 직무만족도 개선, 조직안정, 리더쉽, 동기유발 등에 직접적인 영향을 준다고 주장하였다(전희원&정해욱,2010).

그리고 한유리³⁹⁾는, 조직 구성원의 성격유형별 변수 정보를 갖는 것은 조직의 수익과 생산성에도 영향을 미치며, 나아가서는 조직 구성원의 행복의 기각 정도와도 관계가 있음을 설명하였다(한유리,2007). 호텔의 조직구성원을 관리하는 관점에서 보면 호텔 직원의 성격유형 변수를 파악하는 것은 호텔 조직의 효율성을 증대시키고, 조직 구성원의 심리적 변수를 이해함으로 조직원의 관리를 보다 효율적이며 체계적으로 할 수 있다는 것이다.

35) 김상웅.(2007).가정봉사원서비스의 한·일 비교연구.[명지대학교 사회복지대학원 학위논문(석사)] pp22-28

36) M.K Mount & M.R Barrick(1998)."Five-factor model of personality and performance in jobs involving interpersonal interactions." Human performance 11.2-3 (1998): 145-165.

37) 전희원 & 정해욱 (2010).호텔종사원의 Big 5 성격요인, 집단응집력, 고객지향성과의 영향 관계 [觀光研究. 제25권 제2호] pp.437-458

38) Hogan & Busch(1984). How to measure service orientation. Journal of applied psychology. 69(1). 167-173.

39) 한유리 (2007). 서비스업 종사자의 정서지능 및 성격유형이 직무만족에 미치는 영향 : 서울지역 특급호텔 종사자를 중심으로 [이화여자대학교 교육대학원,상담심리 학위논문(석사)] pp 25-32

따라서 직원들의 성격특성에 대한 변수정보를 미리 파악하고, 이를 직원들의 직무에 적용 한다면 현재보다 더욱 효율적으로 직원들을 관리할 수 있을 것이고 직원들의 직무몰입도 또한 향상 시킬 것이다. 따라서 기업의 궁극적인 목표가 되는 이윤을 보다 더 창출 할 수 있을 것으로 판단된다. 본 연구에서는 성격특성요인의 속성을 도출하기 위하여 측정항목으로 널리 사용되고 있는 김영훈(2012), Bernerth *et al*(2007), 박미선(2011), 박명옥(2007) 연구들에서 제시한 5개의 성격특성 요인 중 선별하여 20개의 항목을 도출하였다. 리커트 5점 척도로 측정하고 성격특성 요인인 외향성, 신경증, 개방성, 친화성, 성실성의 속성을 포함하는 것으로 고려하여 측정 하였다.

제2절 직무스트레스

1) 직무스트레스의 개념

스트레스의 개념은 시대에 따라 다양하게 사용되어 왔고 비전문가에 의하여 탈진, 긴장, 피로, 어려움, 곤란 등 고생을 의미하는 말로 사용되어 왔는데, 스트레스라는 용어의 어원은 라틴어의 ‘강하게 잡아끌다’라는 의미를 가지고 있으며, 이후 Strest, Straisse 등으로 사용되다가 14세기경에 이르러서야 Stress라는 용어로 일반화 되었다(Adukia, 2011)⁴⁰⁾.

또한 직무스트레스에 대한 개념은 시대에 따라 학자들마다 다양하게 제시되고 있는데, 공통적으로 직무와 관련된 개인의 불편함 감정, 부정적 환경요인, 개인 자신의 욕구나 능력이 환경적인 요구와 일치하지 않을 때 발생한다는 개념을 포함한다(Oliver, Mansell & Jose, 2010).⁴¹⁾

직무스트레스에 관한 연구는 1920년대 중반 Hans Selye⁴²⁾가 시작하여 본격적인 연구는 1960년대부터 Michigan대학 사회연구소에서 Kahn(1964)⁴³⁾

40) CA.Adukia(2011). "AN OVERVIEW OF PUBLIC PRIVATE PARTNERSHIPS (P3s)." Policy 90.16: 96.

41) J.E Oliver, A Mansell & P.E Jose(2010). "A longitudinal study of the role of negative affectivity on the work stressor-strain process." International Journal of Stress Management 17.1: 56.

42) S, Hans. "The physiology and pathology of exposure to stress." (1950).

등이 조직 내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인들과 정신적, 신체적 효과와 관련성을 알아내기 위한 연구로부터 시작되었다(임혁 외, 2013)⁴⁴⁾.

이소우(1992)는 직무와 관련된 개인의 불편함 감정, 부정적 환경요인, 개인 자신의 욕구나 능력이 환경적인 요구와 일치하지 않을 때 발생 스트레스는 어떤 형태로 인간의 삶과 더불어 존재 해왔지만 사회구조가 복잡해지고 과학 기술과 지식이 급속히 발전함에 따라 현대인은 다른 이전 시대의 사람들보다 스트레스란 용어에 밀착 되어서 자신의 삶을 살고 있다(이소우, 1992)⁴⁵⁾.

스트레스라는 용어는 수 백 가지의 다른 용어로 다양하게 학자에 따라 정의 되어왔다. Selye⁴⁶⁾는 스트레스를 개인의 심리적 상태를 위협하는 어떤 형태의 유해자극에 대항하는 신체적, 정신적 방어를 의미한다고 정의하였다 Selye(1936). Gibson⁴⁷⁾은 개인이 갖는 스트레스를 무리한 육체적 욕구, 심리적 욕구에 영향을 끼치는 어떤 환경적이고 외부적인 사건, 결과라고 하였다 (Gibson, *et al*, 1989). 또한 Ivancevich & Matterson(1987)⁴⁸⁾은 스트레스를 내면적 상태에 의한 전달, 개인적 차이 또는 조정된 적응반응 이라고 정의하였다(송민정, 2015).⁴⁹⁾

따라서 직무 만족도가 높고 자신의 과업에 대한 통제 능력이 높으며, 조직 안에서 의사소통에 문제가 없는 경우에는 상대적으로 직무 스트레스가 낮게 나타났으며, 반면 직무에 대한 통제 능력이 낮고, 업무로 인한 요구가 상대적으로 많을 경우에는 직무 스트레스가 높은 것이 자연스러운 현상인 것이다.

직무스트레스의 개념에 대해서는 많은 논란이 있기는 하지만 “업무상의 요구가 근로자의 능력이나 자원으로는 감당하기 어렵거나 근로자 자신의 요구와 맞지 않을 때 나타나는 유해한 신체적, 정서적 반응”이라고 말할 수 있다.

43) R.Kahn. (1964). "Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity."

44) 임혁 외. (2013). 교정직 공무원의 정신건강 예방관리를 위한 조직적 지원 및 직무교육 요구 분석 [職業教育研究. 제32권 제1호] pp.119-139

45) 이소우.(1992)."한국인의 스트레스 반응양상." Journal of Korean Academy of Nursing 22.2: 238-247.

46) Selye.(1936). "A syndrome produced by diverse nocuous agents", Nature 138:32.

47)F.Gibson, *et al*(1989). "Occupational stress in social work." British Journal of Social Work 19.1: 1-18.

48) J.M Ivancevich and M.TMatterson(1987). Controlling work stress: Effective human resource and management strategies. Jossey-Bass.

49) 송민정(2015). 직장인의 직무스트레스와 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향[국민대학교 석사학위논문] p. 12~32

따라서 본 연구에서는 직무스트레스를 직무와 관련하여 개인이 인지하는 분노, 두려움, 괴로움, 슬픔 등과 같은 정서적 불안정 상태라 정의하며 연구를 진행하였다.

2) 직무스트레스의 측정척도

현대사회는 개인에게 특정한 것을 요구하는 요즘, 직무스트레스는 자신에게 주어진 업무와 이 업무에 대응 할 수 있는 자신의 능력 간에 지각되는 불균형감에 일어나는 심리생리학적 반응(Cran, 1987, 1998)⁵⁰⁾이라 할 수 있다. 또한 스트레스는 분노, 두려움, 짜증, 위협, 괴로움, 슬픔, 우울감 같은 요인들과 연관된 불쾌한 정서적 경험이기도 하다(Moto, Packard, & Manning, 1986). 따라서 직무 스트레스의 결정요인은 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미(Hellriegel et al., 1986)⁵¹⁾한다고 할 수 있는데, 이러한 직무 스트레스를 일으키는 요인은 수 없이 많고 연구자의 관점에 따라 분류방식도 다양하다(김영록, 2011).⁵²⁾

선행연구에 의하면 Beehr(1994)⁵³⁾는 5개 조직 651명의 종업원을 대상으로 한 연구에서 자원부적합 등의 자극개념으로써 직무스트레스가 결근, 이직 등의 회피 행위와 정(+)의 관계가 있음을 밝혔다(서현주, 2004).⁵⁴⁾ 권재후는 직무스트레스의 증가는 조직적, 개인적 측면으로 볼 때 많은 손실이 발생시킬 수 있으며, 개인적인 면에서는 직무수행의 능력 저하와 조직의 소외감, 불만족 등으로 심리적 측면에 영향을 주고 있다. 이에 따른 그들의 건강까지도 많은 영향을 주고 있다. 또한 조직적 측면으로 보면 구성원들이 스트레스를 받게 되면 생산성과 효율성이 낮아지고 조직몰입, 직무몰입이 저하되어 이직률

50) J Cran well-Ward, (1987).. Managing stress. Gower Pub Co, 1987.

51) D Hellriegel et al. Hellriegel. "Work stress." Organizational Behavior. 4ed, p519 (1986).

52) 김영록.(2011). "운동선수들의 영성, 스포츠정서 및 스트레스의 관계." 한국여성체육학회지 25.1 (2011): 45-63.

53) A. Beehr. "Social support and occupational stress: Effects of talking to others." Journal of organizational behavior 15.2 (1994): 157-175.

54) 서현주.(2004). "재직자의 직무스트레스와 직무만족, 직무몰입, 경력 몰입과의 관계." pp1서현주(2004). 재직자의 직무스트레스와 직무만족, 직무몰입, 경력몰입과의 관계 [중앙정보원 직업지도팀 연구원] pp.110~114

이나 결근율이 높아지면서 업무성과 또한 저하된다(권재후,2003).⁵⁵⁾

그러므로 직장인 개개인의 개인적 특성 및 성격유형 변인에 따라 직무스트레스 수준도 차이가 있으며, 특히 자신의 업무수행능력이 좋고 자신감이 높을수록 직무스트레스 수준이 낮고, 부정적 정서가 높은 사람일수록 직무 스트레스가 높아지는 것으로 확인되었다(강민정,2011).⁵⁶⁾

위와 같은 선행연구를 통해 기업의 경쟁적이고 이윤추구를 위한 복잡한 업무 환경에서는 근무하는 조직 구성원이 다양한 직무스트레스와 건강까지도 악영향을 끼치고 있다. 따라서 본 연구에서는 김영진(2013)⁵⁷⁾이 직무스트레스에 미치는 요인을 Poter *et al.*(1974) 개발한 척도를 사용하였고 6개 문항으로 재구성 하였다. 리커트5점 척도를 사용하여 측정하였고, 6점에서 30점까지 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 측정되었다.

제3절 직무몰입도

1) 직무몰입도의 개념

호텔산업은 효율적으로 성공과 이윤을 위해 나아가기 위해서는 조직내 구성원의 협력이 중요하다. 특히 호텔 서비스 산업은 고객에게 바로 인지가 되며 호텔종사원의 서비스 행동과 직무태도는 강조 될 수 밖에 없다. 따라서 호텔종사원의 직무몰입도가 낮으면 고객과 동료 직원들에게 좋지 않은 영향이 그대로 전달되기에 직무몰입도는 중요한 요소로 볼 수밖에 없다.

따라서 직무몰입이란 개인이 자신의 업무에 대한 심리적으로 일체감을 갖고 있고 자신의 일상생활과 직장에서 본인의 업무가 차지하는 부분이 많으며 심리적 애착 및 중요도를 말한다(이채희,2013)고 할 수 있다. 또한 직무몰입을 우리말로 직무개념이나 직무애착도라고도 한다. 자신이 담당하는 일에 대

55) 권재후,2003). "호텔종사자의 직무 스트레스와 직무만족간의 관계에 관한 연구." 경기대학교 석사학위논문.pp23-27

56) 강민정,(2011). IT분야 연구개발 인력의 직무스트레스에 영향을 주는 요인 [이화여자대학교 교육대학원,상담심리(교육대학원) 학위논문(석사)] pp22-27

57) 김영진.(2013).사회복지담당 공무원의 직무 스트레스와 대인관계 스트레스가 우울감에 미치는 영향. [광주대학교 사회복지전문대학원,사회복지학과 학위논문(석사)] pp18-23

한 일체감이나 몰두하는 심리상태를 의미하고, 자신이 일에 대한 심리적 애착, 그리고 직무와 자신을 동일시하는 구체적인 개념을 의미한다. 또한 직원이 일하는 기업의 성공을 위해 본인이 직접 투입하는 시간, 에너지, 지력 등을 말하는 개념으로, 유능한 직원 관리에 있어서 직무 몰입도 상승이 회사 업무성과에 가장 중요한 원인 중 하나가 된다. 따라서 기업의 성장 동력이라 할 수 있다. [표2-1]은 직무몰입도의 선행 연구자들의 개념을 정리하여 보았다.

[표2-1] 직무몰입도의 개념

연구자	직무몰입도의 개념
이하지 (2011)	직무가 생활에서 주요 관심사가 되며, 개인이 마음과 생각으로도 자신의 일을 동일시하는 정도가 되는 상황, 즉 자신의 만족에 있어서 업무가 중요한 부분이 되는 정도이다.
임수련 (2011)	자신이 현재 맡고 있는 직무에 동화되어 이에 적극적으로 참여하고 직무가 자기가치 개념에 매우 중요하며, 심리적 애착을 말하는 정도를 나타낸다.
이우정 (2011)	본인의 업무를 달성함에 있어 직무에 열중하는 정도, 일에 대한 기대감을 가지게 되고 자신의 업무를 수행함에 나타나는 직무에 대한 일체감이다.
김미경 (2011)	일에 대한 강한 애착과 자부심, 자긍심을 가지며 업무에 주도적이고 자발적으로 직무에 집중하는 것이다.
김선영 (2012)	자신이 현재 맡고 있는 업무간의 관계에 대한 구체적인 개념을 기본으로 하여 현재의 자아를 같다고 생각하는 정도, 즉 자신의 업무에 심리적 일체감이다.
배현경 (2013)	자신의 업무에 심리적인 일체감을 통해 몰입하는 상태를 의미하고, 목표 업무를 이뤄내기 위해 생각을 일치시키고 그 직무에 대한 열정을 갖는 상태이다.
양충훈 (2016)	종사자와 조직을 연결해주는 가장 중요한 매개 역할을 하며 종사원들이 업무를 담당하고 목표를 이루게 하는 가장 기본적인 단계라 할 수 있다.

자료: 선행연구를 참조하여 연구자 작성

한편, 직무몰입도를 높이기 위해서는 서베이몽키 설문지 사례와 로먼 부회장의 말을 살펴보면, 서베이몽키는 2013년도에 실리콘 벨리의 HR 전문가 대상

으로 직원들의 직무몰입도를 어떻게 하면 높일 수 있는지 설문조사를 실시하였다. [표 2-2]와 같이 직무몰입도는 개인의 의지와 분위기가 중요한 것으로 나타나고 있다.

[표2-2]2013년 서베이몽키 회사내 설문조사지

설문지 내용
1. 급여가 중요한 문제는 아니다.
2. 실전하려는 의지가 중요하다.
3. 조직에 직원들이 순응하거나 이탈하기보다는 의견을 나타내고 싶어 한다.
4. 회사원인 자기자신이 인정받고 존귀하게 느껴지기를 바라고 있다.
5. 직무환경은 편안하고 긍정적인 분위기여야 한다.

자료: 직무몰입을 끌어내는 영향 요인과 향상방법[sukjae505.blog.me]

위의 다섯 가지는 대부분 조직문화와 관련이 있으며, 진정으로 종사자들이 발전할 수 있도록 돕고 그들의 의견을 듣기 위해서는 한번으로는 부족하다는 것이다. 의사결정에 직원들의 참여하게하고 지속적인 의견 수렴으로 관리자들은 중요한 문제를 빠르게 인지하고 업무 성과에 대한 환급도 일년에 한번이 아닌 바로 가능하게 한다는 것이다.

또한, 저명한 컨설턴트 25인중 한 명인 Lohman⁵⁸⁾은 직무몰입도를 높일 수 있는 방안으로 회사의 비전과 목표를 직원들과 공유할 것을 제시했다. 그는 “회사의 목표가 무엇이며 이를 달성하기 위해 자신이 해야 할 일이 무엇인지 알아야만 직무 몰입도가 높아진다.”며 “자신이 한 일이 회사의 목표 달성에 얼마나 기여하고 있는지 수시로 확인 할 수 있는 시스템을 구축하는 것이 중요하다.” 고 했다. 그는 “직무몰입도가 높아지면 직원과 고객의 만족도가 동시에 높아져 회사의 성과가 커지게 된다.”고 설명했다. 직원이 만족하는 회사는 주주가치도 실현되며 따라서 회사전체의 만족도 또한 높아진다는 이야

58)D.Lohman: 세계적인 인사·조직 컨설팅사 타워스 페린의 도널드 로먼 부회장,2004, 한국일보 출처

기이다. 결국 조직의 리더가 분명한 회사의 목표와 비전을 보여주고 직원들에게 동기부여와 자신감을 심어주면 직무몰입도도 따라서 올라간다.

위의사례를 통해 일할 수 있는 분위기를 만들고 직원들 또한 그러한 분위기를 만들기 위한 자기자신의 의지도 필요한 것이다. 또한, 기업의 리더는 분명한 비전과 목표를 직원들에게 나눠 줌으로 동기부여를 주어야 할 것이다. 이에 따라 효과적인 조직을 만들기 위해서는 직원들은 자신의 의견이 존중받고 있으며 회사에 계속적인 기여를 하고 있다고 느낄 수 있도록 만드는 것이 중요하다. 이러한 효과적인 조직을 통해 직원들의 직무몰입도는 높아질 것이다. 따라서 본 연구에서는 직무몰입도는 자기 직업과 업무에 대한 심리적 애착과 일체감을 갖으며 직무에 자발적이고 주도적으로 참여하는 것이라 정의하였다.

2) 직무몰입도의 측정척도

선행연구에 따르면 Brown과 Marcel⁵⁹⁾는 직장에서 직무몰입도가 높아질 경우 이직률이 줄어들고, 직장생활에도 자발적이고 적극적으로 참여하게 되며, 복잡한 기업구조가운데 상황적인 대처능력이 뛰어 날 것이라고 보았다(Brown, Marcel, 2007). 배성현⁶⁰⁾은 개인이 지각한 업무중요성과 자율성이 많을수록 직무몰입이 높게 나타났으며(배성현, 2001), 이은희⁶¹⁾의 연구결과에서는 직무몰입에 부정적인 영향을 줄 수 있는 것은 직장에서의 업무가 명료하지 않고 모호 해질 때라고 보았다(이은희, 2000). Sims & Szilagyi⁶²⁾는 기업 내 조직 구성원인의 특성과 직무몰입과 직무특성은 높은 상관관계가 있음을 나타내었고 또한 직무몰입은 피드백과 동료와 같은 내재적 보상이, 승진, 급

59) D.Brown & A.S Marcel(2007). "Job satisfaction, organizational commitment, and religious commitment of full-time university employees." Journal of Research on Christian Education 16.2: 211-241.

60) 배성현(2001). "피훈련자의 교육훈련 충족도와 조직결과변수의 관계 및 개인특성변수와 상황변수의 조절효과." 경영연구 16.2 (2001): 211-245

61) 이은희(2000). 남녀 교사의 직무스트레스와 탈진 및 직무만족의 관계에서 나타나는 의사소통의 조절효과 [스트레스研究. 제8권 제2호] pp.47-62

62) H.P Sims *et al.* "The measurement of job characteristics." Academy of Management journal 19.2 (1976): 195-212.

료 등과 같이 외재적보상보다 관련성이 더 있음을 나타내었다(Sims & Szilagyi,1976).

Morrow & Rosemary⁶³⁾는 지위,연령 등이 높을수록 직무몰입도가 높다고 하였는데, 직무몰입은 개인적 특성과 사회적인 요인 등으로 요약할 수 있는데 개인적 특성의 직무몰입은 연령, 결혼상태, 교육정도, 성별, 근속기간, 다른 사람과의 접촉 등이며, 사회적인요인은 직무수행, 직무수준에 대한 통제, 도전성과 자율성, 조직의 분위기 등이있다.(곽정환, 2015) 직무몰입이 높은 직원은 담당한 업무를 매우 좋아하며, 자기가 맡은 업무를 최선을 다하게 되고 이직 또는 결근할 가능성이 줄어든다. 그리하여 개인 및 환경적 특성 모두가 직무몰입에는 영향을 주는 것이며 이런 두 가지 요인의 상호작용에 의하여 직무몰입이 결정된다고 보았다.(우랑토야, 2016)⁶⁴⁾

김석영은 직무몰입을 결정하는 측정요인으로서는 직무에 대한 자율성, 정체성, 다양성, 개인의 욕구, 창의성, 일에 대한 가치관 등의 내재적 동기요인, 그리고 조직내 상사의 지원, 공정한 보상체계, 동료들과의 협력과 경쟁 등이 있다.(김석영,2016)⁶⁵⁾

따라서 본 연구는 직무몰입을 측정하기 위해 Kanungo(1982)의 직무몰입 척도를 조봉순(1989)사용하여 검증된 척도를 사용하였다. 5개 문항으로 재구성하여 리커트5점 척도를 사용하여 측정하였다. 5점에서 25점까지 측정점수이며 점수가 높을수록 직무몰입도가 높은 것으로 측정하였다.

63) P.C Morrow & E.W Rosemary(1989). "Work commitment among salaried professionals." Journal of Vocational Behavior 34.1: 40-56.

64) 우랑토야, 2016).직장 가정 간 갈등이 조직몰입, 직무몰입 및 삶의 만족에 미치는 영향 [강원대학교 대학원,경영학과 학위논문(석사)] pp.17~39

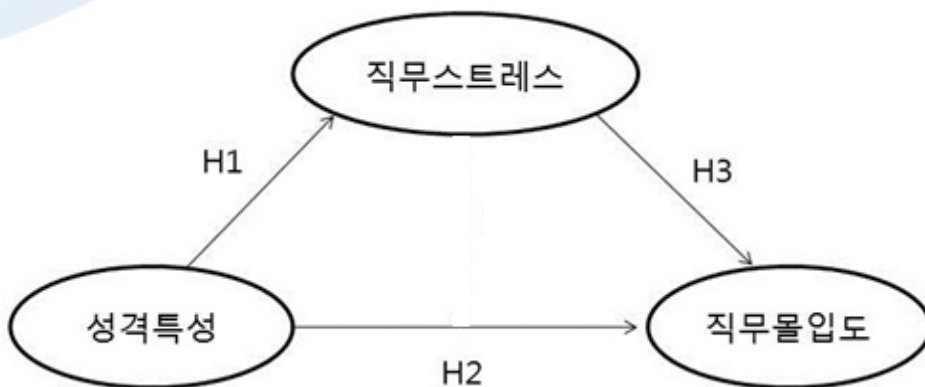
65) 김석영.(2016). "호텔예식의 서비스 품질 속성이 참여고객의 만족과 추천의도에 미치는 영향." 동북아관광연구 4.1 (2008): 55-71

제 3 장 연구설계

제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정

1) 연구의 모형

연구의 모형은 호텔 조리종사원의 성격특성 유형중 외향성, 신경증, 친화성, 성실성, 개방성이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치며 직무몰입도에도 어떠한 영향이 미치는지를 연구하고자 설정하였고 또한 직무스트레스가 직무몰입도에 어떠한 영향이 미치는지 연구하고자 설정하였다. 따라서 본 연구에서는 이러한 연구를 수행하기 위해 성격 특성요인은 박명옥(2011)⁶⁶⁾, 김영훈(2012), Bernerth *et al.*(2007),의 연구를 근거로 외향성, 신경증, 친화성, 성실성, 개방성으로 분류하여 설정하였으며, 직무스트레스 및 직무몰입도는 Poter *et al.*(1974)과 Kanungo(1982)가 개발한 척도를 중심으로 단일요인으로 구성하여 [그림 3-1]과 같이 설정하였다.



[그림3-1]연구 모형

66) 박명옥(2011).“콜센터 상담사의 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향”. 전남대학교 경영대학원,경영학 학위논문(석사) pp20-30

2) 가설의 설정

성격특성에 대한 선행연구들을 살펴보면, 외향성을 가진 직원은 동료들과의 관계를 좋아하고 중시하며 상사와의 관계를 통하여 도전적이고 자극적 업무를 부여 받아 상사와의 관계의 질을 높이고 자신의 관심사에 대한 만족을 얻게된다고 하였다(이찬옥, 2014)⁶⁷⁾. Phillips & Bedeian⁶⁸⁾는 외향성의 성격유형 가진 간호사들에 대한 연구에서는 직무몰입에 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Phillips & Bedeian, 1994). 박명옥⁶⁹⁾은 호텔종사자의 성격특성과 직무관련성 연구에서는 외향성, 친화성, 개방성의 성격을 가진 종사자는 직무몰입에 관계가 있으며, 직장에서의 상사는 종사자의 가능성등을 인지하여 효과적으로 조직을 이끌 수 있고 반대로 신경증이 높은 성격유형은 직무몰입에 부(-)의 유의한 관계가 있다고 하였다(박명옥, 2008). 김석영, 전희원은 ‘호텔종사원의 개인성격이 경력몰입과 직무몰입에 미치는 영향’에서 연구한 결과, 호텔종사원이 직무몰입에 영향을 주는 성격유형은 성실성이 높은 종사원이지만 개방적인 성격유형은 직무몰입에 유의성이 없는 것으로 나왔다(김석영, 전희원, 2008).

본 연구의 가설은 호텔 조리종사원의 성격특성이 직무스트레스와 직무몰입도에 유의한 영향을 미치고, 직무스트레스가 직무몰입도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위해 관련된 선행연구를 바탕으로 경험적, 보편적, 객관적인 자료를 수집하여 각 변수들 간의 인과 관계를 증명해 보이기 위해 [그림3-1]과 같이 연구모형에 가설과설정을 나타내었다.

가설 1(H₁) : 호텔 조리종사원의 성격특성은 직무스트레스에 유의한 영향의 미칠 것이다.

67) 이찬옥(2014). ‘호텔조리종사원의 성격특성요인 리더-종사원교환관계(LMX)가 개인혁신행동에 미치는 영향’. 동의대학교 박사학위논문.

68) A.S Phillips & A.G Bedeian(1994). "Leader-follower exchange quality: The role of personal and interpersonal attributes." Academy of management Journal 37.4 (1994): 990-1001.

69) 박명옥(2008). “호텔종사자의 성격특성, 인상관리, 상사-부하 교환관계 및 직무만족간의 관계 연구”. 동아대학교 대학원, 관광경영학 학위논문(박사) pp21-26

H1-1: 호텔 조리종사원의 성격특성의 외향성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 호텔 조리종사원의 성격특성의 신경증은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 호텔 조리종사원의 성격특성의 개방성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 호텔 조리종사원의 성격특성의 친화성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-5: 호텔 조리종사원의 성격특성의 성실성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2(H₂) : 조리종사원의 성격특성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 호텔 조리종사원의 성격특성의 외향성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 호텔 조리종사원의 성격특성의 신경증은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 호텔 조리종사원의 성격특성의 개방성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-4: 호텔 조리종사원의 성격특성의 친화성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-5: 호텔 조리종사원의 성격특성의 성실성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3(H₃) : 호텔조리종사원의 직무스트레스는 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

제2절 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 변수의 조작적 정의

가) 성격특성 5요인

본 연구에서 호텔조리종사원의 성격특성의 5요인을 분류하여 측정하고자 한다. 심리학에서 성격특성이란 경험적인 연구와조사를 통한 정립한 성격 특성의 다섯 가지 주요한 요소이다. 외향성, 신경증, 친화성, 개방성, 성실성의 다섯 가지를 김영훈(2012), Bernerth *et al.*(2007), 박명옥(2011)의 연구에서 제시한 5개의 요인 중 선별하여 20개의 설문문항을 ‘전혀 그렇지않다(1)’와 ‘매우그렇다(5)’를 양극으로하는 리커트5점 척도로 측정하였다.

나) 직무스트레스

본 연구에서 직무스트레스는 자신에게 주어진 업무와 이 업무에 대응 할 수 있는 본인의 능력안에 어떤 불안정 및 불균형감을 인지할 때 일어나는 불쾌한 정서적 경험이라 정의하였다.

측정변수는 Poter *et al.*(1974) 개발한 척도를 참고하여 김영진(2013)의 연구에서 사용된 척도를 본 연구에 맞게 보완하여 6개 설문문항으로 ‘전혀 그렇지않다(1)’와 ‘매우그렇다(5)’를 양극으로하는 리커트5점 척도로 측정하였다.

다) 직무몰입도

본 연구에서 직무몰입도는 본인의 일에 대하여 심리적으로 일체감을 갖고 있으며 본인의 일이 차지하는 심리적인 애착과 중요도라 정의하였다.

측정변수로 조봉순(1989)의 연구에서 검증된 Kanungo(1982)⁷⁰⁾의 직무몰입척도를 본 연구에 맞게 5개 설문문항으로 재구성하여 ‘전혀 그렇지않다(1)’와

70) R.N Kanungo(1982). "Measurement of job and work involvement." *Journal of applied psychology* 67.3: 341.

‘매우그렇다(5)’를 양극으로하는 리커트5점 척도로 측정하였다.

2) 설문지 구성

본 연구의 실증분석을 위한 설문지구성은 연구목적과 선행연구, 전문가의 의견을 조합하여 구성하였다.

설문문항은 호텔 조리종사원의 근무 특성을 고려하여 작성하였고, 조사자의 경험에 따른 자기기입방식을 사용하였다. 설문지의 세부사항을 살펴보면 총4 부분으로 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리종사원의 성격특성은 성격특성5요인을 외향성, 신경성, 친화성, 성실성, 개방성의 다섯 가지를 Bernerth et al.(2007), 박명옥(2011), 김영훈(2012) 연구들에서 제시한 5개의 요인 중 본 연구에 맞게 보안하고 선별하여 20개의 설문문항을 ‘전혀 그렇지않다(1)’와 ‘매우그렇다(5)’를 양극으로하는 리커트5점 척도를 사용하였다.

둘째, 직무스트레스는 김영진(2013)이 Poter et al.(1974)이 개발한 척도 사용한 것을 참고하였고, 본 연구에 맞게 보안하여 6개 설문문항으로 ‘전혀 그렇지않다(1)’와 ‘매우그렇다(5)’를 양극으로하는 리커트5점 척도로 사용하였다.

셋째, 직무몰입에 관한 설문문항은 조봉순(1989)의 연구에서 검증된 Kanungo(1982)의 직무몰입척도를 본 연구에 맞게 5개 설문문항으로 재구성하여 ‘전혀 그렇지 않다(1)’와 ‘매우그렇다(5)’를 양극으로 하는 리커트5점 척도로 사용하였다.

넷째, 설문조사 응답자의 일반적 특성에 대한 10개의 항목을 명목척도로 구성하여 최종설문지를 구성하였다. 구체적인 설문지 구성과 내용은 다음 [표3-1]과 같다.

[표 3-1] 설문지의 구성

측정변수		문항수	출처	척도
성격특성	외향성	4	Bernerth (2007) 박명옥 (2007) 박미선 (2011) 김영훈 (2012)	Likert 5점 척도
	신경증	5		
	개방성	4		
	친화성	3		
	성실성	4		
직무스트레스	스트레스	6	Poter <i>et al.</i> (1974), 김영진(2013)	
직무몰입	몰입도	5	Kanungo(1982), 조봉순(1989)	
인구통계학적요인		10		명목척도 서열척도

제3절 표본설계 및 분석방법

1) 표본설계

본 연구는 호텔조리 종사원의 성격특성 5가지 요인이 직무스트레스와 직무몰입도에 어떠한 영향이 미치는지 실증적으로 파악하는데 있다.

따라서 본 연구의 실증분석을 위하여 모집단(특급호텔과 비즈니스 호텔)을 규정하고 대표할 수 있도록 표본으로 선정하였다.

본 연구에서 특급호텔과 비즈니스호텔의 주방에서 근무하는 주방 종사원을 모집단으로 하였고, 모집단을 선정하기 위한 표본으로 서울지역의 특급호텔의 종사원을 대상으로 2016년 9월25일부터 10월15일까지 약3주에 걸쳐 실증조사를 실시하였다.

설문조사는 취지와 기입방법을 설명한 후 응답자로부터 정보를 체계적으로 수집하고자 설문지법을 사용하였다. 설문지는 총 310부를 배포하여 280부를 실증분석에 사용하였으며 본 연구에 있어서 모집단의 조사표본과 선정은 [표3-2]와 같다.

[표3-2] 표본의 설계

모집단	특급호텔과 비즈니스호텔 주방에서 근무하는 조리종사원
표본단위	수도권과 서울에서 소재한 특급호텔, 비즈니스 호텔의 주방에서 근무하는 조리종사원
조사기간	2016년 9월25일 ~ 2016년 10월15일
설문조사	총 배포된 설문지 수: 310부, 유효 표본 수 280부(90.3%)

2) 분석방법

본 연구의 실증적 분석을 위해 설문지 작성은 응답자가 무기명으로 작성하였고, 설문지는 서울에 소재하고 있는 특급호텔의 조리 종사원 310명에게 설문지를 배포하였다. 또한 설문의 신뢰성을 높이기 위해 응답자가 솔직하게 작성할 수 있도록 편안한 환경을 제공하여 설문을 실시하였다.

연구가설을 검증하기 위한 실증분석은 설문조사를 통해 회수된 유효표본 데이터를 가지고 통계 프로그램 SPSS 21.0을 이용하였다.

표본의 일반적 특성을 확인하기 위해 빈도분석을 실시하였고 연구변수의 신뢰성과 타당성 확인하기 위해 신뢰도분석과 요인분석을 실시하였다.

본 연구의 가설과 변수들 간의 영향력의 검증을 위해 이용된 통계분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리종사원의 성격특성 5가지 요인이 직무스트레스의 관계를 확인하기 위해 다중 회귀분석을 사용하였다.

둘째, 호텔 조리종사원의 성격특성 5가지 요인이 직무몰입도의 관계를 확인하기 위해 다중 회귀분석을 사용하였다.

셋째, 호텔 조리종사원의 직무스트레스가 직무몰입도의 관계를 파악하기 위해 단순회귀 분석을 이용하였다.

본 연구는 가설과 연구모형 검정을 위해 설문조사를 실시하였으며 수집된 자료의 분석은 SPSS 21.0 프로그램을 사용하였다. 본 연구에서 사용된 통계 분석방법은 실시한 순서대로 [표 3-3]에 제시하였다.

[표 3-3] 분석방법

연구가설	내용	분석방법
	표본특성(인구통계학적특성)	빈도분석
	연구변수의 신뢰성과 타당성	신뢰도분석, 요인분석
가설 1	호텔조리종사원의 성격특성이 직무스트레스에 미치는 영향	다중 회귀분석
가설 2	호텔조리종사원의 성격특성이 직무몰입도에 미치는 영향	다중 회귀분석
가설 3	호텔조리종사원의 직무스트레스는 직무몰입도에 미치는 영향	단순 회귀분석



제 4 장 실증분석

제1절 표본의 일반적 특성

1) 인구 통계학적 특성

설문조사는 2016년 9월 25일부터 10월 15일까지 총 21일간 동안 조사하였고, 본 연구를 위해 수집된 자료는 호텔 내 레스토랑에서 근무하고 있는 조리종사원을 대상으로 자료를 수집하였다. 설문지는 직접면접을 통해 총 310부가 배부되었고, 291부의 설문지를 회수하였다. 회수한 것들 중 불성실한 응답자, 결측값을 제외하고 총 280부를 최종 분석하였다. 결과는 [표 4-1]과 같다.

인구통계학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하고 인구 통계학적 특성은 [표 4-1]과 같이 나타났다.

[표 4-1]인구통계학적 분석(N= 280)

설문항목		빈도	퍼센트
성별	남성	176	62.8
	여성	104	37.1
연령	20대	104	37.1
	30대	103	36.8
	40대	60	21.4
	50대	13	4.6
학력	고등학교졸업	20	7.1
	전문대학졸업	130	46.4
	대학교졸업	99	35.4
	대학원이상	31	11.1
근무부서	한식당	84	30
	양식당	66	23.6
	일식당	17	6.1
	메인주방	40	14.3
	연회주방	20	7.1
	기타	53	18.9
근속년수	1년 미만	39	13.9
	2년~3년 미만	50	17.9
	3년~5년 미만	67	23.9
	6년~9년 미만	65	23.2
	10년~14년 미만	41	14.6
	15년 이상	18	6.4
월평균수입	200만원미만	82	29.3
	200~300만원 미만	126	44.6
	300~400만원 미만	43	15.4
	400~500만원 미만	26	6.8
	500~600만원 미만	3	2.5
	600만원 이상	4	1.4
직급	인턴(파트타임 포함)	42	15
	사원	82	29.3
	주임	89	31.8
	과장	46	16.4
	팀장이상	21	7.5

제 2 절 측정척도의 타당성 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 호텔조리종사원의 성격특성5가지 유형에 따른 직무스트레스 및 직무몰입도에 대한 측정도구의 구성 타당성을 분석하기 위해 요인분석을 실시하였고 전체 설문지 280부를 분석대상으로 하였다. 독립변수, 종속변수들의 독립성 및 유사성을 나타내는 요인을 기존에 연구한 요인과 비교함으로써 본 연구의 측정도구에 타당성과 내용타당성을 확인하기 위해하여 SPSS 21.0K를 이용하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석을 위하여 연구에 의한 검증된 변수에 관측되지 않은 요인을 확인하는 것으로 많은 변수들을 몇 가지 요인으로 묶음으로 그내용을 단순화하고 각 문항들이 동일한 개념을 측정하였는지, 타당성이 있는지를 파악할 수 있다. 그래서 다른 말로는 요인축소라고도 한다.

요인추출법으로는 주성분법을 실시하였고 지정된 Eigen Value(고유값) 이상의 값을 갖는 요인만 추출하였다. 따라서 각각의 요인이 전체분산을 설명할 수 있는 Eigen Value는 1 이상으로 하였다.

요인의 회전은 직교 회전 방식의 하나인 베리맥스(Varimax)회전을 이용하였고 통상적으로 요인적재량 수용 기준이 .40 이므로 본 연구에서는 .40미만인 항목은 제외시켰다.

신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's Alpha값을 이용해 신뢰도를 측정하였다. Cronbach's Alpha값이 .60 이상이면 측정도구의 신뢰성은 문제가 없는 것으로 보고 있다. .60 이하의 항목을 제거하여 크론바 알파 값의 신뢰성을 높일 수 있도록 하였다.

따라서 본 연구에서는 호텔 조리종사자의 성격특성이 직무스트레스와 직무몰입도에 영향관계에 대한 구성의 타당성을 분석하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였고, 요인의 추출방법은 principal component(주성분분석)을 하였다. 요인의 회전방법은 베리맥스(Varimax) 직각회전방식을, 고유값은 1.0이상의 것으로, 요인적재량은 .40 이상이면 유의하다고 간주 하였다.

1) 독립변수들의 요인분석

본 연구의 모형을 보면 성격특성중 5가지 요인인 성실성, 외향성, 친화성, 개방성, 신경증에 대한 요인분석 결과 4개로 [표 4-2] 같이 추출하였다. 이 도표에 따르면, Eigen Value값은 1.689에서 2.199으로 모두 1.0을 상회하므로 독립변수들 모두 명료히 분류되었고 요인적채치가 0.4보다 높게 나타나 동일 요인의 측정변수간의 타당성과 판별 타당성이 검증되었다.

[표4-2] 독립변수들의 탐색적 요인분석

요인명	측정항목	성분			
		1	2	3	4
신경증	모든 상황을 받아 드리려한다.	.823			
	남을 존중, 나를 높이지 않는다.	.822			
	늘 무언가에 쫓긴다.	.809			
친화성	사람을 잘 믿는다.		.756		
	나는 모든일에 정직하다.		.744		
	나보다 남을 먼저 생각한다.		.719		
성실성	유능하다고 생각 한다			.791	
	사람을 잘 조직하고 관리 한다고 생각한다.			.769	
	내 자신을 통제한다.			.563	
외향성	사람들과 잘 어울린다.				.814
	다른 사람들을 잘 이끈다.				.655
	모든 일에 최선을 다한다				.609
Eigen-value		2.199	1.862	1.817	1.689
설명분산(%)		18.329	15.519	15.138	14.071
누적분산(%)		18.329	33.849	48.985	63.056
Cronbrach Alpha		0.776	0.639	0.624	0.601

KMO= .677 Bartlett의 구형성검정 $\chi^2= 720.718$ P=.000

독립변수들에 대한 요인분석을 실시한 결과, [표 4-2]의 경우 성격특성 중 신경증 1번,2번 항목이 제외되어 5문항 중 3개의 설문으로 구성 되어졌고 Eigen-value는 2.199, 설명분산은 18.329%로 나타나 신경증 요인으로 선정 되어 연구를 진행하였으며 또한, 친화성은 설문항목4번과5번이 제외되어 3개의 항목으로 구성되었고 Eigen-value는 1.862, 설명분산은15.519로 3개의 항목으로 선정되어 연구를 진행되었다. 성실성 요인은 3번,4번 항목이 제외되어 아이겐 값(eigen-value) 1.817, 설명분산은 15.138%, 3개의 설문항목으로 선정되어 연구를 진행 하였다. 외향성 또한 4번,5번 항목이 제외되어 3개의 설문항목으로 선정되고 Eigen-value는1.689, 설명분산은 14.071%이었다. 한편, 개방성 요인들은 Cronbrach Alpha 값이 0.450으로 나타나 개방성 4항목 설문문항은 제외하여 연구를 진행 하였다.

2) 종속변수들의 요인분석

본 연구의 종속변수들에 대한 요인분석 결과는 [표 4-3]과 같다. 이 표에 의거하여 종속 변수들의 요인분석 결과로 직무스트레스, 직무몰입으로 2개의 요인으로 추출되었다. 추출된 결과와 같이 직무스트레스 Eigen-value는 3.659, 직무몰입도는2.664로 모두 1.0 이상으로 나타났으며, 모든 독립변수들은 명확히 구분되었고, 누적분산은 직무스트레스 33.262, 직무몰입도는 57.478로 나타났다. 요인적재치가 모두 0.4보다 크게 나타났다. 그러므로 동일 요인내 측정변수간의 타당성과 판별 타당성이 모두 검증되었다.

[표 4-3]의 종속변수 대한 탐색적 요인분석 결과, 직무몰입도는 모두 5개의 설문항목으로 구성되었으며 설명분산은 24.217이며, 직무몰입도 요인으로 선정하였고 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석 결과 6개 모두 설문항목으로 구성되어졌으며 설명분산은 33.262로 나타나 직무스트레스 요인으로 선정되었다. 2개의 종속변수 요인 모두 Cronbrach Alpha값이 0.6이상으로 나와 측정도구로써 문제가 없음을 나타내고 있다.

[표 4-3] 종속변수들에 대한 요인분석 결과

요인명	측정항목	성분	
		1	2
직무 스트레스	모순된 지시를 받는다.	.840	
	반복되는 업무는 짜증이 난다.	.824	
	외적업무가 많다.	.775	
	시간외 근무 가 많다.	.748	
	과중한 업무가 부담이다.	.747	
	이직을 생각한다.	.727	
직무 몰입도	목표의 대부분은 직무 지향적이다		.786
	나의직무가 나의존재에 가장 중요하다.		.756
	현재직무에 몰두한다.		.748
	모든 관심사는 내직무로부터 시작한다.		.703
	내 직무에 만족 한다		.622
Eigen-value		3.659	2.664
설명분산(%)		33.262	24.217
누적분산(%)		33.262	57.478
Cronbrach Alpha		0.870	0.774

KMO= .803 Bartlett의 구형성검정 $\chi^2= 1180.601$ p= .000

제 3절 연구가설의 검증

본 연구에서 선정한 가설 호텔조리종사원의 성격특성(외향성, 성실성, 친화성, 신경증)이 직무스트레스 및 직무몰입에 미치는 영향 관계를 검증하기 위하여 다중회귀분석 과 단순회귀분석 실시하였다. 먼저 다중회귀분석은 인과관계를 검정하는 것이며, 두개이상의 독립변수가 하나의 종속변수에 미치는 영향력을 파악할 때 사용되어지고 사회통계학적 기법을 말한다.

1) 성격특성과 직무스트레스와의 관계

가설

H1: 호텔 조리종사원의 성격특성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 호텔 조리종사원의 성격특성의 외향성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 호텔 조리종사원의 성격특성의 친화성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다

H1-3: 호텔 조리종사원의 성격특성의 성실성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 호텔 조리종사원의 성격특성의 신경증은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

‘호텔 조리종사원의 성격특성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설을 증명하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 가설 1, 2, 3, 4의 검정 결과는[표 4-4]와 같이 나타났다.

외향성이 직무스트레스에 미치는 영향은 t값이 -3.823으로 나타나 유의한 영향력을 미치는 것으로 가설1은 채택 되었다.

친화성은 t값이 -3.145로 영향력을 미치는 것으로 가설2 또한 채택되었다.

그러나 성실성과 신경성은 직무스트레스에 미치는 유의미한 영향력은 검증할 수가 없었다.

본 분석의 결과 외향성($\beta=-.237$)이 친화성($\beta=-.185$)보다 더 큰 영향력을 직무스트레스에 미치는 것을 알 수 있었다. 본 분석의 결과, 가설 H1-1, H1-2은 채택되었으며 H1-3, H1-4은 기각되었다. 본 회귀식을 살펴보면 $R^2=.101$, 수정된 $R^2=.088$, $F=7.7123$, $p=.000$ 나타났으며 본 회귀식에 대한 설명력은 8.8%로 파악되었고 Durbin-Watson이 1.086으로 본 회귀식의 잔차는 존재하지 않는 것으로 나타났다.

[표4-4] 성격특성이 직무스트레스 미치는 영향-다중회귀분석

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준 오차	β			공차	VIF
(상수)	4.411	.448		9.854	.000**		
외향성	-.356	.093	-.237	-3.823	.000**	.848	1.180
친화성	-.227	.072	-.185	-3.145	.002**	.943	1.060
성실성	.160	.089	.109	1.794	.074	.886	1.129
신경증	.011	.057	.011	.191	.848	.978	1.023

Durbin-Watson = 1.086 F=7.7123 P=.000

$R^2 = .101$ Adjusted $R^2 = .088$

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

2) 성격특성과 직무몰입도의 영향관계

H2: 호텔 조리종사원의 성격특성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 호텔 조리종사원의 성격특성의 외향성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 호텔 조리종사원의 성격특성의 친화성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 호텔 조리종사원의 성격특성의 성실성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-4: 호텔 조리종사원의 성격특성의 신경증은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서 선정한 가설2 ‘호텔 조리종사원의 성격특성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.’ 이라는 가설을 검증된 결과는 [표 4-5]와 같다. 분석결과 외향성은 직무몰입도에 t 값 .177로 나타나 통계적 수치로 유의미한 영향력을 검증할 수는 없었다. 친화성은 직무몰입에 t 값 5.645의 수치를 도출하여 통계적으로 유의미한 영향력을 검증할 수 있었다. 성실성은 직무몰입에 t 값 3.945으로 나타나 유의미한 영향력을 검증할 수 있었고 신경증 또한 직무몰입에 t 값이 2.789, $p=.006$ 으로 나타나 유의미한 영향력을 검증할 수 있었다. 본 연구의 분석결과 H2-2, H2-3, H2-4는 채택되었으며 H2-1의 가설은 기각되었다. 본 회귀식을 살펴보면 $R^2=.197$, 수정된 $R^2=.185$, $F=16.846$, $p=.000$, Durbin-Watson = 1.623로 나타났으며 본 회귀식에 대한 설명력은 18.5%로 파악되었다.

[표4-5] 성격특성이 직무몰입도에 미치는 영향- 다중회귀분석

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	β			공차	VIF
(상수)	.924	.325		2.840	.005**		
외향성	.012	.068	.010	.177	.860	.848	1.180
친화성	.297	.053	.314	5.645	.000**	.943	1.060
성실성	.256	.065	.227	3.945	.000**	.886	1.129
신경증	.115	.041	.152	2.789	.006**	.978	1.023

Durbin-Watson = 1.623 F=16.846 P=.000

R²=.197 Adjusted R²=.185

*p<0.05, **p<0.01

3) 직무스트레스와 직무몰입도와의 관계

H3: 호텔 조리종사원의 직무스트레스는 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

본 연구의 가설3 즉, 직무스트레스와 직무몰입에 미치는 부(-)영향력을 검증한 결과 [표 4-6]과 같다. 분석의 결과를 살펴보면 직무스트레스는 직무몰입에 t값 -1.526, p=.128로 수치를 도출하여 통계적으로 유의미한 영향력을 검증할 수 없었다. 이에 본 연구의 가설 H3은 기각되었다.

[표4-6] 직무스트레스와 직무몰입도 영향관계

모형		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	β		
1	(상수)	3.524	.134		26.311	.000
	직무 스트레스	-.070	.046	-.091	-1.526	0.128

종속변수 : 직무몰입도

*p<0.05, **p<0.01

선행연구를 따르면 김현주는(2004)⁷¹⁾ 직무몰입과 직무스트레스와의 상관관계가 -0.223** 으로 낮은 상관관계를 보여 직무스트레스가 높으면 직무몰입수준은 낮아 질 것이라는 결론을 내렸고, 이채희(2004)⁷²⁾는 직무스트레스 하위요인4가지와 직무몰입과의 상관관계는 거의 없는 것으로 나왔다.

본 연구 또한 오픈호텔 중심으로 설문지를 수집하였다. 오픈초기라 직무스트레스는 많이 받으나 직무몰입을 할 수 밖에 없는 상황이 많아서 [표4-6]과 같은 결과가 도출된 것이라고 판단된다.

71) 김현주(2004): “국립대학병원 노조간부의 역할관련 직무스트레스와 직무몰입 및 탈진의 관련성”.경상대학교 행정대학원 학위논문 p.41

72) 이채희(2004). "성격특성, 직무몰입 및 직무만족 간 관계의 구조모형 분석.“ 한국산업인력공단 학술기사, 중앙고용정보원 pp.125-144

4) 가설검증 결과

본 연구의 가설을 증명한 결과 아래 [표 4-7]와 같이 정리할 수가 있다. 먼저 가설 1번의 검증 결과를 살펴보면 성격특성 중 외향성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치고, 성격특성의 친화성 또한 직무스트레스에 미치는 영향에서 통계적 수치로 유의미한 영향력을 주는 것으로 파악되어 가설 H1은 부분 채택되었다. 가설2번의 경우는 성격특성 중 친화성, 성실성, 신경증은 직무몰입도에 유의한 영향을 주며 외향성은 유의하지 않았다. 따라서 가설 H2도 부분 채택 되었다.

가설3번은 직무 스트레스가 직무몰입도에 미치는 영향에서 유의하지 않는 영향력을 파악되어 가설 3번은 기각되었다.

본 연구의 가설검증 결과를 종합하면 [표 4-7]과 같이 요약될 수 있다.



[표4-7] 가설검증결과

가설	가설	가설 채택
[H1]	호텔조리종사원의 성격특성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
[H1-1]	성격특성중 외향성이 직무스트레스에 미치는 영향	채택
[H1-2]	성격특성중 성실성이 직무스트레스에 미치는 영향	기각
[H1-3]	성격특성중 친화성이 직무스트레스에 미치는 영향	채택
[H1-4]	성격특성중 신경증이 직무스트레스에 미치는 영향	기각
[H2]	호텔조리종사원의 성격특성은 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
[H2-1]	성격특성중 외향성이 직무몰입도에 미치는 영향	기각
[H2-2]	성격특성중 성실성이 직무몰입도에 미치는 영향	채택
[H2-3]	성격특성중 친화성이 직무몰입도에 미치는 영향	채택
[H2-4]	성격특성중 신경증이 직무몰입도에 미치는 영향	채택
[H3]	호텔조리종사원의 직무스트레스는 직무몰입도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

1) 연구결과의 요약

본 연구는 서울에 위치하고 있는 비즈니스 호텔과 특급 호텔 조리 종사원들을 대상으로 조리 종사원들의 성격특성을 파악하고, 성격특성에 따른 조리 종사원들의 직무스트레스, 직무 몰입에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다. 또한 호텔에서의 조리 종사원들의 효율적인 인적관리로 활용되기 위한 시사점을 제공하는데 목적이 있다.

서울지역의 비즈니스 호텔과 특급 호텔에 현재 근무하고 있는 조리사들을 모집단으로 선정하고 설문조사를 실시하였고, 배포된 310부의 설문지 중 유효표본 280부를 분석에 사용하였다. 실증분석은 수집된 자료를 통계프로그램 SPSS 21.0을 이용하여 빈도분석, 요인 분석, 신뢰도분석을 실시하였다. 단순회귀분석, 다중회귀분석을 통해 연구가설을 검증하였고, 통계 분석을 도출한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리 종사원의 성격특성 중 외향성과 친화성은 직무스트레스에 유의한 영향을 주었고 성실성과 신경증은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 외향성이 친화성보다 절대값 β 값이 크므로 직무스트레스에 가장 높게 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

둘째, 호텔 조리 종사원의 성격특성 중 성격특성 중 친화성, 성실성, 신경증은 직무몰입도에 유의한 영향을 미치지만 외향성은 직무몰입도에 유의하지 않는 것으로 나타났다. 정(+)적인 영향을 직무몰입도에 주는 변수들 중 친화성이 β 값이 높게 나왔으므로 직무몰입도에 가장 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 친화성이 높은 사람일수록 직무몰입이 높게 나올 수 있음을 보여준다.

셋째, 호텔 조리 종사원의 직무스트레스는 직무몰입도에 유의하지 않다는 연구결과를 도출하였다. 이는 기존 선행논문(김현주2004) 과는 일치하지 않았

으나 오픈호텔 중심으로 설문지를 수집하고 결과를 도출한 결과 오픈초기는 직무 스트레스는 많이 받으나 직무몰입을 할 수 밖에 없는 상황이 많아 이와 같은 결과가 도출된 것이라 판단되었다.

2) 연구 시사점

본 연구를 통해 학문적으로 알게된 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 조리 종사자의 성격유형의 5가지 특성에 대한 개념적인 이해와 조사를 통해, 조리 종사자들의 직무 몰입, 직무스트레스에 대한 연구와 관련 분야의 이론적인 기초를 마련할 수 있었다. 특히, 호텔 조리 종사자들의 성격 특성을 이해하고 구분하여, 보다 정확하고 세부적인 접근이 가능하게 한 점이 중요한 학문적인 시사점이라고 사료된다.

둘째, 호텔 조리 종사자들의 성격유형 5가지의 특성에 대한 선행연구가 많이 없었다는 점에서 측정요인들의 적용은 한계점을 가지고 있었다. 이번 연구에서는 조리 종사자 및 호텔 조리 종사자들을 대상으로 한 선행연구를 배경으로 성격특성, 직무스트레스, 직무몰입, 변수들을 호텔 조리사들의 근무환경에 맞게 제시하였다. 따라서 호텔 조리 종사자들에 성격특성에 대한 새로운 이해를 제시할 수 있었다는 점에서 중요한 학문적인 시사점이라 사료된다.

셋째, 호텔 조리 종사자들의 성격특성 중 친화성 요인이 직무스트레스와 직무몰입도에 모두 유의한 영향을 미치는 요인임을 확인된 부분이 중요한 시사점이라 할 수 있다.

넷째, 호텔 오픈시 조리종사자의 직무스트레스는 기존의 호텔 조리종사자보다 크며 직무몰입도와는 상관이 없었으며 유의하지 않은 결과를 도출한 부분이 중요한 시사점이라 사료된다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구에서는 호텔 조리 종사자의 성격유형의 특성 중 직무스트레스와 직무몰입도에 미치는 영향을 알아보고자 호텔에서 현재근무하고 있는 조리 종사자들을 대상으로 연구를 진행하였다.

국내의 선행연구들의 성격특성에 대한 연구는 외식산업 종사자, 여행사, 호텔종사원들을 대상으로 주로 연구가 이루어졌으며, 호텔 조리종사원의 대상으로 한 연구는 비교적 적은 상황이다. 학문적인 성과가 축적되지 못한 실정이고, 따라서 본 연구는 다음과 같은 한계점이 있었으며, 이와 관련하여 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울에 위치한 호텔에 재직하고 있는 조리종사원들과 오픈초기의 비즈니스호텔 대상으로 조사하였기 때문에 호텔에서 근무하고 있는 조리 종사원들을 대변 하는 데는 무리가 따른다.

둘째, 호텔 조리 종사자들의 성격유형 특성을 측정함에 있어 다른 선행논문들은 주로 외향성, 개방성, 성실성, 친화성, 신경성 중심으로 연구를 하였다. 성격유형 6요인에 대한 연구 또한 이루어져야 할 것으로 사료된다.

셋째, 직무스트레스를 줄이고, 효율적인 인적관리를 위해 감정코치와 자기계발등 관련된 프로그램 연구가 이루어질 필요가 있다.

넷째, 기존호텔과 오픈초기호텔의 근무여건은 많이 다르므로 이에 따른 연구를 토대로, 보다 빠르게 오픈호텔의 안정적인 근무환경을 제시하는 연구가 필요하다 사료된다.

마지막으로 직원들의 근무여건대한 개선 할 점과 직원들의 성격유형을 파악하여 동기부여와 조직 리더로써의 역할에 관한 연구가 필요하다고 사료된다. 따라서 주방의 효율적인 조직 운영을 위한 보다 넓은 연구가 이루어져야 할 것이다.

【 참고문헌 】

1.국내문헌

강민정(2011). 「IT분야 연구개발 인력의 직무스트레스에 영향을 주는 요인」. 이화여자대학교 교육대학원 상담심리 석사학위논문.

강진주(2012). 「안무가의 성격특성과 동기유형 및 무용창작능력의 관계」. 단국대학교대학원 석사학위논문.

곽정환(2015). 「호텔레스토랑 오픈키친 환경이 조리종사원의 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향」. 한성대학교 석사학위논문.

권재후(2003). 「호텔종사자의 직무 스트레스와 직무만족간의 관계에 관한 연구」. 경기대학교 석사학위논문.

김경현(2005). 「인성(personality)과 음악선호도:Costa&McCrae의 <성격의 Big5(N,E,O,A,C)>, Zuckerman의 <감각추구성향>과 클래식 음악 선호도와의 상관관계」. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

김상웅(2007). 「가정봉사원서비스의 한·일 비교연구」,명지대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

김석영,전희원(2008). 호텔종사원의 개인성격이 직무몰입과 경력몰입에 미치는 영향. 『대한관광경영학회』, p48-55.

김시목(2016). 「숲에서의 활동이 유아의 성격특성 및 긍정적 태도에 미치는 영향」.동국대학교 대학원 석사학위논문.

김시원(2010). 「노인의 일반적 특성과 성격유형에 따른 죽음태도 및 죽음준비교육 요구」. 영남대학교 대학원석사학위논문.

김영록(2011). 운동선수들의 영성, 스포츠정서 및 스트레스의 관계. 『한국여성체육학회지』, 25(1) : 45-63.

김영진(2013). 「사회복지담당 공무원의 직무 스트레스와 대인관계 스트레스가 우울감에 미치는 영향」. 주대학교사회복지전문대학원 사회복지학과 석사학위논문.

김용숙(2006). 「오픈주방 시스템이 주방 종사원의 직무몰입 및 직무 스트레스에 미치는 영향에 관한 연구」. 경기대학교 석사학위논문.

김유니(2013). 「외식업체 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향」. 경기대학교대학원 석사학위논문.

김유진(2016). 「이청준 소설의 인물 성격과 행동양식 연구」. 중앙대학교 예술대학원 석사학위논문.

김태규(2011). 「호텔 조리사의 직무관련 특성과 인구통계학적 특성이 근속성향에 미치는 영향」. 경기대학교 관광전문대학원 외식산업경영 석사학위논문.

김태현(2011). 중년기의 가족스트레스 및 가족탄력성이 사회적 문제해결 능력에 미치는 영향. 『한국가족관계학회지』, 16(1): 229-257.

김한신(2004). 「호텔 종사원의 성격특성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구 : 성격의 5요인을 중심으로」. 경기대학교 대학원 호텔경영학 석사학위논문.

김혜영(2014). 「노인복지시설 종사자들의 직무스트레스가 직무 몰입에 미치는 영향」. 경성대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

박만주(2012). 「골프장 조직구성원의 서비스 혁신행동에 관한 연구 : 조직상황, 직무환경, 개인특성을 중심으로」. 호남대학교 대학원 호텔관광학과 호텔경영 박사학위논문.

박명옥(2008). 「호텔종사자의 성격특성, 인상관리, 상사-부하 교환관계 및 직무만족간의 관계 연구」. 동아대학교 대학원 관광경영학 박사학위논문.

박세영(2002). 「청소년기의 진로의식 발달수준과 흥미 유형 및 성격 특성간의 관계」. 서울여자대학교 석사학위논문.

박지우(2009). 「신규간호사의 성격유형과 일반적 특성에 따른 조직사회화」. 경희대 행정대학원 석사학위논문.

배성현(2001). 피훈련자의 교육훈련 충족도와 조직결과변수의 관계 및 개인특성변수와 상황변수의 조절효과. 『경영연구』, 16(2): 211-245.

서현주(2004). 제직자의 직무스트레스와 직무만족, 직무몰입, 경력몰입과의 관계. 『중앙정보원 직업지도팀 연구원』, p110-114.

송민정(2014). 「직장인의 직무스트레스와 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향」. 국민대학교 석사학위논문.

안창배(2015). 「호텔조리사의 성격특성이 조직유효성 및 직무성과에 미치는 영향」. 한성대학교 석사학위논문.

양주(2008). 「호텔종사원의 성격유형에 따른 직무성과 연구」. 경기대학교 대학원 관광경영학 석사학위논문.

양충훈(2016). 「호텔 주방의 물리적환경이 조리사의 직무만족 및 무물입에 미치는 영향」. 한성대학교대학원 석사학위논문.

우랑토야(2016). 「직장 가정 간 갈등이 조직몰입, 직무몰입 및 삶의 만족에 미치는 영향」. 강원대학교대학원 석사학위논문.

유소라(2015). 「회복실간호사의 근무환경 및 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향」. 인제대학교대학원 석사학위논문.

유영아(2016). 「초등과학영재의 성격유형에 따른 영재교육프로그램 수행성 분석」. 경인교육대학교 대학원 교육학석사논문.

이권희(2013). 「호텔 조리사의 주방환경 인식이 직무몰입, 만족 및 성과에 미치는 영향 : 제주지역 특급 호텔을 대상으로」. 제주대학교 경영대학원 석사학위논문.

이기범(2003). 새로운 6요인 성격구조 이론. 『한국심리학회지』, p89-105.

이나영(2015). 「커피전문점 직원의 성격특성이 서비스교육인식과 고객 지향성에 미치는 영향」. 세종대학교 석사학위논문.

이상엽, 김병식(1996). 성격유형과 갈등관리유형과의 관계를 통한 부서의 효율성 분석. 『한국행정학보』, 30(3): 71-88.

이소우(1992). 한국인의 스트레스 반응양상.

『Journal of Korean Academy of Nursing』, 22(2): 238-247.

이용엽(2005). 「셀프리더십이 직무몰입과 스트레스에 미치는 영향-일과 삶의 균형 부분매개효과를 중심으로」. 호서대학교 벤처전문대학원 석사학위논문.

이유미(2013). 「특성불안과 내면화된 수치심의 관계에서 자기자비심의 조절 효과」. 이화여자대학교 대학원 심리학과 상담심리 석사학위논문.

이원석(2011). 「호텔베이커리 종사자의 성격유형 (Big5)이 기업의 주관적 성과에 미치는 영향: 자기효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로」. 경기대학교대학원 박사학위논문.

이은희(2000). 남녀 교사의 직무스트레스와 탈진 및 직무만족의 관계에서 나타나는 의사소통의 조절효과. 『스트레스研究』, 8(2): 47-62.

이찬옥(2014). 「호텔조리종사원의 성격특성요인 리더-종사원교환관계 (LMX)가 개인혁신행동에 미치는 영향」. 동의대학교 박사학위논문.

이채희(2005). 성격특성, 직무몰입 및 직무만족 간 관계의 구조모형 분석. 『중앙 고용정보원 직업지도팀 연구원』, p127-139.

이태손(2015). 「기혼자들의 성격특성과 사랑유형이 결혼 만족도에 미치는 영향」. 대구한의대학교대학원 박사학위논문.

이형주 외(2004). 「호텔종업원의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구」 경기대학교 박사학위논문.

임혁 외(2013). 교정직 공무원의 정신건강 예방관리를 위한 조직적 지원 및 직무교육 요구 분석. 『職業教育研究』, 32(1): 119-139.

장형심(2013). 「한식레스토랑의 메뉴품질이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향」. 한성대학교대학원 석사학위논문.

전희원,정해욱(2010). 호텔종사원의 Big 5 성격요인, 집단응집력, 고객지향성과의 영향관계. 『觀光研究』, 25(2): 437-458.

정지민(2015). 「교육서비스업 종사자의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구」. 숭실대학교 경영대학원 석사학위논문.

조봉기(2015). 「특급호텔 종사원의 내부마케팅이 직무만족, 직무몰입 및 고객지향성에 미치는 영향 연구」. 동명대학교대학원 석사학위논문.

조익준(2005). 「호텔종사원의 성격특성과 서비스지향성과의 관계」. 대구계명대학교대학원 석사학위논문.

전희정(2007). 「단체급식 조리사의 성격유형별 특성에 따른 직무태도가 직무만족에 미치는 관계」. 경기대학교대학원 석사학위논문.

정태준(2016). 「직장인의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향과 리더십 유형의 조절효과에 대한 연구」. 호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 벤처경영 박사학위논문.

진종국(2014). 「사회복지전담공무원 직무스트레스가 직무 만족, 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향」. 대한신학대학교대학원 박사학위논문.

천덕상(2014). 「조리사의 성격특성이 소진 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 특급호텔 조리사를 중심으로」. 경기대학교 관광전문대학원 외식산업경영전공 박사학위논문.

하경옥(2015). 「민간경비원의 직업윤리의식이 직무몰입 및 직무태도에 미치는 영향」. 경운대학교대학원 석사학위논문.

한유리(2007). 「서비스업 종사자의 정서지능 및 성격유형이 직무만족에 미치는 영향 : 서울지역 특급호텔 종사자를 중심으로」
이화여자대학교 교육대학원, 상담심리 석사학위논문.

홍지수(2013). 「호텔 조리 종사자의 성격특성에 따른 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 관한 연구」. 한성대학교 석사학위논문.



2. 국외문헌

Adukia CA(2011). *AN OVERVIEW OF PUBLIC PRIVATE PARTNERSHIPS* (P3s). Policy 90.16: 96.

Allen, Natalie J. ,and Meyer, John P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *J ournal of Occupational P sychology*, 63: 1-18.

Allport. G.W(1961). *Pattern and growth in personality*.

Atkinson. J. W *Personality, motivation, and action: Selected papers*. Praeger Publishers, 1983.

Ans. S. H(1950). *The physiology and pathology of exposure to stress*.

Bernerth, J. B at al.(2007). Leader-member social exchange(LMX): Development and validation of ascale, *Journal of Oraganization Behavior*, 28, pp.979-1003.

Beehr. A(1994). Social support and occupational stress: Effects of talking to others. *Journal of organizational behavior* 15.2: 157-175.

Cattell, R. B.(1945). The description of personality: Principles and finding sin afact or analysis, *American Journal of Psychology*, 58, pp.69-90.

Costa P.T, and McCrae R.R.(1992). Four ways five factors are basic. *Personality and individual differences* 13.6 (1992): 653-665

- Cranwell-Ward, J. (1987). *Managing stress*. Gower Pub Co.
- Gibson J L, M Ivancevich and Donnery. J. H (1985). *Organization Behavior Structure, Process, Business*, Publication.
- Goldberg, L. R.(1990). Language and individual differences: The big-five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6), pp.1216–1299.
- Hellriegel. D. (1986). *Work stress*. Organizational Behavior. 4ed, p519.
- Hogan, J. R. & Busch, C. M.(1984). How to measure service orientation. *Journal of applied psychology*. 69(1). 167–173.
- Hollander, E. P.(1967). *Leadership and Social Exchange processes*, in K.Gergen, M. S. Greenberg, and R. H. Willis, Eds. *Social Exchange: Advances in Theory and Research*. New York: Winston–Wiley, pp.103–118
- Ivancevich . J. M. and T.Matterson. M.(1987). *Controlling work stress: Effective human resource and management strategies*. Jossey–Bass.
- Jeronimus B.F ,et al(2014). Mutual reinforcement between neuroticism and life experiences: A five-wave, 16-year study to test reciprocal causation. *Journal of personality and social psychology*, 107.4: 751.
- Kanungo. R. N(1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of applied psychology*, 67.3: 341.

- Mount. M. K & Barrick. M. R. (1998). Five-factor model of personality and performance in jobs involving interpersonal interactions. *Human performance*, 11.2-3: 145-165.
- Oliver. J. E , A Mansell & Jose. P. E (2010). A longitudinal study of the role of negative affectivity on the work stressor-strain process. *International Journal of Stress Management*, 17.1: 56.
- Phillips. A.S & Bedeian. A.G (1994). Leader-follower exchange quality: The role of personal and interpersonal attributes. *Academy of management Journal*, 37.4 (1994): 990-1001.
- Sampson, JJ . L .(1989). *Special Lecture: Chorionic Villus Sampling for First Trimester Prenatal Diagnosis*. 63, 22-23.
- Selye, H. (1936). *A syndrome produced by diverse nocuous agents*, Nature 138:32.
- Steers, R. M.(1977). *Antecedents and Outcomes of Organizational*
- Sweinberg. R & Gould. D.(1995). *Arousal, stress, and anxiety*. Foundations of sport and exercise psychology: 91-113.

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 『호텔조리 종사원의 성격특성과 직무스트레스 및 직무 몰입도와의 영향관계에 관한 연구』를 위하여 작성된 것입니다. 귀하께서 응답하신 내용은 연구목적 외에는 절대 사용되지 않을 것이며, 익명으로 처리되고 조직의 특성이나 특정개인은 절대로 노출되지 않을 것을 약속드립니다. 바쁘신 와중에도 설문에 응해주셔서 대단히 감사드립니다.

2016년 9월

지도교수 : 최 웅

연구자 : 한성대학교경영대학원 호텔관광외식경영학과
외식경영전공 성기혁

e-mail :

I . 다음은 귀하의 성격특성과 관련된 내용입니다. 다음의 항목에 대하여 귀하와 일치정도를✓ 표시하여 주시기 바랍니다.

문 항	전혀 그렇지 않다					보통이다					매우 그렇다				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. 나는 사람들과 잘 어울리는 편이다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. 나는 모든 일에 최선을 다한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. 나는 다른 사람들을 잘 이끄는 편이다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. 나는 늘 새로운 것을 생각한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. 나는 문화생활 및 여가를 즐긴다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. 나는 감수성이 예민한 편이다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. 나는 새로운 체험을 좋아한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. 나는 나와 견해차이가 있어도 타인의 의견을 존중한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. 나는 유능하다고 생각한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. 나는 사람을 잘 조직하고 관리한다고 생각한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. 나는 내 자신을 스스로 통제하고자 노력한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. 나는 맡은 바 임무를 확실히 처리한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. 나는 사람을 잘 믿는 편이다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14. 나는 모든 일에 정직하다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. 나보다는 남을 먼저 생각한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. 나는 모든 상황을 받아들이려 노력한다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. 나는 남을 존중하고 나 자신을 높이지 않는다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18. 나는 늘 무엇인가에 쫓기는 것 같다	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. 나는 열등감, 강박감이 심하다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. 나는 조그만 한 일에도 매우 민감하다.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Ⅱ. 다음은 귀하께서 근무하고 계신 조직에 대한 귀하의 직무몰입도와 관련된 내용입니다. 다음의 항목에 대하여 귀하와 일치정도를 ✓ 표시하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	보통이다			매우 그렇다
1. 내가 개인적으로 추구하는 목표의 대부분은 업무 지향적이다.	1	2	3	4	5
2. 나의 현재의 직무가 나의 존재에 가장 중요한 것이라 생각한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 내 시간의 대부분을 현재의 업무에 몰두하고 있다.	1	2	3	4	5
4. 나의 관심사의 대부분이 내 직무로부터 생겨난다.	1	2	3	4	5
5. 나는 현재 맡고 있는 직무에 만족한다.	1	2	3	4	5

Ⅲ. 다음은 귀하께서 근무하고 계신 조직에서 귀하가 느끼신 직무스트레스와 관련된 내용입니다. 다음의 항목에 대하여 귀하와 일치정도를 ✓ 표시하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	보통이다			매우 그렇다
1. 상급자의 모순된 지시를 받는 경우가 종종 있다.	1	2	3	4	5
2. 나의 반복되는 업무는 짜증이 난다.	1	2	3	4	5
3. 업무자체가 고유의 업무가 아닌 외적업무가 많다.	1	2	3	4	5
4. 시간 외 근무를 자주 한다.	1	2	3	4	5
5. 직무가 가장 힘든 주된 이유는 과중한 업무 부담이다	1	2	3	4	5
6. 나는 업무 때문에 힘들다 생각되어 이직을 생각한 적이 있다.	1	2	3	4	5

IV. 다음은 응답자의 일반적 내용입니다.

1. 귀하의 성별은? ()

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 결혼 유무는? ()

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타

3. 귀하의 연령은? ()

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대

4. 귀하의 최종학력은? ()

- ① 고등학교 졸업 ② 전문대학 졸업 ③ 대학교 졸업 ④ 대학원 이상

5. 귀하의 현재 근무부서는? ()

- ① 한식당 ② 양식당 ③ 일식당 ④ 메인주방 ⑤ 연회주방 ⑥ 기타

6. 귀하의 직급은? ()

- ① 인턴(파트타임 포함) ② 사원 ③ 주임 ④ 과장 ⑤ 팀장 이상

7. 귀하의 고용형태는? ()

- ① 정규직 ② 계약직 ③ 인턴(파트타임 포함) ④ 기타

8. 귀하의 근무 년 수는? ()

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

9. 귀하의 평균 주 근무 시간은? ()

- ① 40시간 미만 ② 40시간~50시간 미만 ③ 50시간~60시간
미만
④ 60시간~70시간 미만 ⑤ 70시간 이상

10. 귀하의 급여(월 평균) 수준은? ()

- ① 200만원 미만 ② 200~300만원 미만 ③ 300~400만원 미만
④ 400~500만원 미만 ⑤ 500~600만원 미만 ⑥ 600만원 이상

☞ 귀중한 시간을 할애하여 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.



ABSTRACT

A Study on Influence Relations on Job Commitment and Job Stress of Hotel cooks According to the Characteristics of Personalities

Sung, Ki-Hyuk

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

The hotel industry is growing in size due to income growth, economic growth and leisure time. In this respect, many hotels are currently making efforts to operate systematically from recruitment to on-site placement in order to have competent employees. As a result, the personality traits of hotel cooks are an important factor in the human resource management of the organization, but there are not so many cases applied to the organization so far. In this study, we surveyed 310 cooks working in business hotels and high – end hotels in Seoul, 280 parts were analyzed and used. The SPSS 21.0 statistical package was used for the analysis of this data.

The results of this study are summarized as follows.

First, in the influence of the neuroticism, affinity, sincerity, and extroversion on the job stress, the sincerity and affinity did not affect the job stress, extroversion and neuroticism showed significant influence on job stress.

Second, affinity, sincerity, and neuroticism influenced job commitment in the influence of neuroticism, affinity, sincerity, and extroversion on job commitment among the personality characteristics of hotel cookery workers, extroversion was not significant.

Third, the job stress of the hotel cook workers did not affect the job commitment.

this was not consistent with previous research results, job stress was not significantly influenced on job commitment in this study, which was studied as a subject of cooking staff at the time of hotel opening.

Finally, the significance of this paper is that neuroticism has a significant effect on job stress and job commitment, In this study, the relationship between job stress and job commitment was not significantly different from previous studies, the stable working environment of the existing hotel and the initial working environment of the hotel are different. It is meaningful to understand the character characteristics of cook workers and to suggest direction to increase job involvement.

【Key Words】 Cooking Employees, Personality Characteristics, Job Stress, Job Commitment