

석사학위논문

호텔 종사원의 직무환경과 경력몰입,
조직몰입이 이직의도에 미치는 영향
- 비정규직 종사자를 중심으로 -

2018년

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

김 성 구

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔 종사원의 직무환경과 경력몰입,
조직몰입이 이직의도에 미치는 영향
- 비정규직 종사자를 중심으로 -

The Effects of Job Environment on Career Commitment,
Organizational Commitment and Intension of Turnover

-A Focus on Hotel Contingent Employees-

2018년 6월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

김 성 구

석사학위논문
지도교수 박종혁

호텔 종사원의 직무환경과 경력몰입,
조직몰입이 이직의도에 미치는 영향
- 비정규직 종사자를 중심으로 -

The Effects of Job Environment on Career Commitment,
Organizational Commitment and Intension of Turnover

-A Focus on Hotel Contingent Employees-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 6월 일

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

김 성 구

김성구 경영학 석사학위 논문을 인준함

2018년 6월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

호텔 종사원의 직무환경과 경력몰입, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향 -비정규직 종사자를 중심으로-

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원
호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과
외 식 경 영 전 공
김 성 구

본 연구는 조직 행동론 분야의 사회학적 관점에서 조직에 대한 몰입과 직업에 대한 몰입에 있어 상이한 모습을 지닐 것이라는 가정 하에 최근 사회적으로 많은 이슈가 되고 있는 비정규직을 대상으로 국내 호텔 산업에 적용한 연구를 진행하였다. 나아가 다양한 ‘직무환경’이 ‘경력몰입’과 ‘조직몰입’에 미치는 영향을 파악하고 최종 행동의도 변수인 ‘이직의도’에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 선행 문헌연구를 바탕으로 한 이론적 접근방법과 이를 바탕으로 실증연구를 진행하였다. 설정한 연구가설을 검증하기 위해 서울지역에 위치한 특1급 호텔에 근무하고 있는 호텔 비정규직 종사자를 대상으로 256부의 표본데이터를 수집하였으며 타당성과, 신뢰성, 적합도, 경로계수 등을 SPSS 통계 프로그램과 AMOS 구조방정식 모델을 사용하여 분석하였다.

호텔 비정규직 종사원을 대상으로 한 실증적 분석을 통한 연구 결과를 요

약하면 다음과 같다.

첫째, 선행연구를 통해 신뢰성과 타당성이 검증된 척도를 조사에 이용하여 호텔 비정규직 종사자들의 직무환경요인을 측정하였고, 다섯 가지 하위요인인, 상사, 동료, 급여, 물리적 환경, 조직정책 요인이 도출되었으며 타당성과 신뢰성을 확인하였다.

둘째, 직무환경이 경력몰입과 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과 다섯 가지 직무환경의 가설 중 물리적 환경만이 경력몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 변수로 채택되었으며, 직무환경과 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과 상사요인과, 조직정책이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

셋째, 경력몰입과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 경력몰입이 이직의도에 미치는 가설은 유의하지 않음이 확인되었고 조직몰입이 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나므로 조직몰입이 이직의도를 낮추는 아주 중요한 예측 변수임을 확인 하였다.

따라서 본 연구는 조직 행동론 분야에서 주된 관심의 대상 이었던 조직몰입과 이직의도의 관계에 있어 경력몰입의 변수를 추가하여 호텔 비정규직 종사원을 중심으로 진행한 연구로 직무환경 변수의 다양한 하위요인들을 문헌 연구와 실증연구를 다섯 가지로 도출하였다는 점에 그 의의가 있으며, 조직몰입과 경력몰입이 이직의도에 미치는 영향을 규명함에 있어, 관련된 연구모형의 틀을 제시하였다고 할 수 있겠다. 또한 호텔기업의 규모와 형태 그리고 기타 다양한 변인에 따라 호텔 비정규직 종사원의 태도가 다른 양상을 보일 수 있다는 결과를 고려하여 추후 연구시 이러한 차이에 대한 연구의 필요성을 제안하였다는 점에 학문적 의의가 있다고 본다.

실무적 시사점으로 본 연구는 호텔외식 산업의 장기적 불황과 관광산업의 침체에 따른 비정규직 종사원의 고용 확대에 대비하여, 인사 관리자들은 비정규직 종사원에 대한 체계적 인사 관리의 필요성을 환기 하였으며, 또한 호텔 비정규직 종사원들이 상사로부터 받게 되는 업무교육과 동기부여 및 지원의식 그리고 조직적인 차원에서의 공정한 업무평가 제도를 통한 정규직 전환의 기회가 조직에 대한 몰입을 높여 줄 수 있다는 결론을 도출 하였으며 나아가

이러한 조직몰입이 이직의도를 예측하는 중요한 선행변수임을 재확인 하였다. 호텔 외식산업은 종사원에 의한 인적 서비스의 의존도가 매우 높다. 그러므로 인적자원의 효과적인 관리가 호텔외식기업 발전의 성패를 좌우한다 할 수 있겠다. 호텔 기업의 건전한 성장을 위해 호텔 비정규직 종사원의 다양한 문제를 올바르게 인식하고 관련된 연구 정보들을 이용하여 문제에 대한 정확한 인식, 대책 및 향후 예방방안을 세우는 것이 무엇보다 중요하다 하겠다. 이러한 맥락에서 필자의 글이 호텔 비정규직 종사원들을 대상으로 한 실무자들의 지속적인 관심을 갖게 되는 계기가 되길 기대해 본다.

【주요어】 직무환경, 경력몰입, 조직몰입, 이직의도, 호텔 비정규직

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구배경 및 목적	1
1) 연구배경	1
2) 연구목적	4
제 2 절 연구대상 및 분석방법	5
1) 연구대상	5
2) 분석방법	5
제 3 절 연구구성 체계	6
제 2 장 이론적 배경	8
제 1 절 호텔 비정규직	8
제 2 절 직무환경	11
1) 직무환경의 개념	11
2) 직무환경의 선행연구	11
3) 직무환경의 하위구성요소	14
제 3 절 경력몰입	22
1) 경력몰입의 개념	22
2) 경력몰입의 선행연구	24

제 4 절 조직몰입	27
1) 조직몰입의 개념	27
2) 조직몰입의 선행연구	29
제 5 절 이직의도	31
1) 이직의 개념	31
2) 이직의도의 개념	33
3) 이직의도의 선행연구	34
제 3 장 연구 설계	36
제 1 절 연구모형 및 가설	36
1) 연구모형	36
2) 연구가설	37
제 2 절 조작적 정의 및 측정도구	41
1) 주요 변수의 조작적 정의 및 측정도구	41
2) 조사 설계 및 자료수집	45
제 4 장 실증분석 및 결과	48
제 1 절 표본의 특성	48
1) 표본의 일반적 특성	48
제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증	50
1) 탐색적 요인분석 및 신뢰성 검증	50
2) 확인적 요인분석 및 집중타당성 평가	53
3) 판별 타당성 평가	56

제 3 절 가설의 검증	57
1) 상관분석	57
2) 구조방정식 모형분석에 의한 가설검증	58
3) 가설검증 결과	61
 제 5 장 결 론	 65
제 1 절 연구결과 요약 및 시사점	65
1) 연구결과	65
2) 시사점	67
제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구과제	69
 참고문헌	 71
 부 록(설문지)	 82
 ABSTRACT	 87

표 목 차

[표 2-1] 호텔 비정규직종사자 관련 연구동향	10
[표 2-2] 경력몰입의 정의	23
[표 2-3] 조직몰입의 정의	28
[표 2-4] 이직의 원인변수	32
[표 3-1] 직무환경의 측정도구	42
[표 3-2] 경력몰입의 측정도구	43
[표 3-3] 조직몰입의 측정도구	44
[표 3-4] 이직의도의 측정도구	45
[표 3-5] 설문조사대상 및 기간	46
[표 3-6] 분석 방법	47
[표 4-1] 인구통계학적 특성	49
[표 4-2] 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석결과	52
[표 4-3] 연구모형의 적합 지수결과	54
[표 4-4] 확인적 요인분석 및 집중타당성 분석결과	55
[표 4-5] 구성요인의 판별타당도 분석결과	56
[표 4-6] 구성요인의 상관 분석결과	57
[표 4-7] 모형의 경로계수 분석결과	59

그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름도	7
[그림 3-1] 연구모형	36
[그림 4-1] 구조방정식 연구모형과 경로계수	60

제 1 장 서 론

제 1 절 연구배경 및 목적

1) 연구배경

1997년 경제위기 이후 변화하는 노동시장에 대한 대처와 높은 실업률을 낮추기 위한 노력으로 정부는 노동시장 유연화 정책을 도입하고, 기업은 임시직 근로자, 계약직 근로자, 단시간 근로자, 파견 근로자등 비정규직을 채용함으로써 그 돌파구를 찾고자 하였다.¹⁾ 이후 정부는 2007년 고용형태의 장기화를 막기 위해 비정규직 보호법을 전면 시행하였고, 계약기간을 2년으로 하여 정규직화 하도록 촉구하였다.²⁾

비정규직 근로자는 정규직과 동일 사업장에 공존하면서, 고용불안정과 상대적인 저임금 등 고용조건 악화와 차별적 보상체제로 인해 소속감 결여, 정규직 사원과의 이질감, 높은 이직률 등의 부작용을 초래 할 뿐만 아니라 상대적 박탈감과 함께 사회 불만층 형성은³⁾ 물론 소진으로 이어져 조직의 생산성을 떨어뜨리는 결과를 초래 할 수 있다.⁴⁾ 호텔 외식산업에서는 2000년을 기점으로 특1급 호텔들의 지속적인 영업 성장세가 둔화되고 1인 다기능 수행이나 직무통합을 통한 인력감축 정리해고, 정년퇴직 그리고 기존 계약변경 등을 통한 고임금 정규직의 일자리들이 저임금의 비정규직과 용역으로 대체되었고 핵심 부서를 제외한 광범위한 아웃소싱의 증가와 같이 고용관계 변화가 추진되면서 직원들의 고용불안과 불만이 화두가 되고 있다.⁵⁾ 호텔 및 서비스 현장에서는 고객 지향적 태도를 갖춘 종업원의 전문적인 지식과 소양이 요구되

1) 고현철. (2004). “연구개발 조직 구성원의 이중몰입에 관한 연구”, 연세대학교 박사학위논문.

2) 김원옥, 문숙자, 한상숙. (2010). 비정규직 간호사의 소진과 영향요인. 『대한간호학회지』, 40(6), 882-891.

3) 김홍빈. (2006). 호텔식음료업장의 정규직과 비정규직 직원의 직무특성과 조직몰입의 차이. 『호텔경영학연구』, 15(5), 69-81.

4) 박광용, 전진화. (2007). 비정규직 호텔조리사의 직무환경과 조직 몰입이 직무만족도에 미치는 영향. 『한국 조리 학회』, 13(2), 69-80.

5) 최우성, 김신원. (2015). 연구논문 : 상대적 박탈감이 이직의도에 미치는 영향에 있어 긍정 심리자본의 조절효과: 호텔 비정규직을 대상으로. 『호텔관광연구』, 63(0), 89-110.

기 때문에⁶⁾ 비정규직의 고용 및 증가는 이러한 관점에서 부정적인 요소로 작용 할 것으로 판단되지만, 인적 의존도가 높은 호텔 산업의 특성상 인건비 축소는 비용 절감이라는 차원에서 지속적인 관심을 가질 수밖에 없다. 많은 호텔들은 앞으로도 시간제 근무자, 계약직, 파트 타이머, 인턴직 등의 비정규직 고용을 늘려나갈 것으로 예상되어 진다⁷⁾

비정규직 확대 문제의 중심은 정규직과 비정규직의 차별에 있다. 이는 임금, 복리후생, 근무조건, 등 다양한 분야에서 나타나고 있으며 이 중에서 가장 중요한 점은 비정규직에 대한 고용 지속성 불안과 미래 희망에 대한 부재이다. 이러한 고용불안은 비정규직의 이직률을 높이고 직무불만족을 증대 시키는 결과를 초래하고 있다.⁸⁾ 결국 이러한 비정규직의 증가는 앞서 언급했던 것처럼 서비스 품질 저하적인 측면에서 호텔의 성과에 부정적인 영향을 미칠 것으로 판단된다.⁹⁾ 또 다른 문제는 이들이 이직을 행한다면 자신의 경력 욕구를 충족시켜 줄 동종업계의 다른 회사, 즉 경쟁사로 옮겨갈 확률이 높기 때문에 이는 곧 자사의 기술 유출로까지 이어 질 수도 있다는 것이다.¹⁰⁾ 따라서 비정규직을 관리함에 있어, 보다 장기적인 측면에서 이들을 조직적으로 관리하고 교육 훈련 시켜 그들의 업무 능력을 높이며, 근로 환경 조건을 개선시켜, 직무 만족을 높이는 발전적 방향에 대해 연구해 볼 필요가 있다. 또한 이 문제를 바라보며 비정규직 역시 정규직과 같이 경력몰입과 조직 몰입을 높여 이직의도를 낮추고자 하는 방안도 모색해 봐야 할 것으로 사료된다. 이에 호텔 기업에서는 정규직뿐만 아니라 비정규직의 이직에 대한 집중적인 관리를 통해 호텔 기업이 경쟁력 우위를 확보하고 고품질의 서비스를 제공 할 수 있는 능력을 키우는 것이 그 어느 때보다도 중요하다 하겠다.

6) Nadiri, H. & Tanova, C.(2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International journal of hospitality management*, 29(1), 33-41.

7) 김수정. (2009). 호텔 비정규직 종사원의 근로 조건 및 관리 방안에 대한 만족도가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 18(3), 63-80.

8) 반혜민. (2009). “정규직과 비정규직의 배경특성에 따른 직무만족 및 조직몰입도 차이에 관한 연구”, 숙명여자대학교 석사학위논문

9) Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z.(1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management review*, 9(3), 438-448.

10) 장은미. (1997). 경력몰입이 조직몰입과 이직의도에 미치는 이중조절효과에 관한 연구. 『인사조직연구』, 제5권 2호 p217-253

비정규직에 관한 연구는 1970년대에 시작되었으며 정규직과 비정규직의 직무만족에 대한 차이를 중심으로 시작되었고, 1980년대는 좀 더 구체적으로 직무만족의 하위차원의 차이를 비교하는 연구가 진행되었으며, 1990년대는 조직몰입, 삶의 만족 등 다양한 개념과의 영향관계에 대해 연구가 이루어 졌다.¹¹⁾ 호텔을 대상으로 한 비정규직에 관한 연구는 최근에야 몇몇 학자들이 진행하고 있으며 이러한 연구는 앞으로 점점 증가 할 것으로 예상되어진다.

호텔 비정규직을 대상으로 국내 연구는 비정규직 고용과 인적자원관리에 관한 연구¹²⁾, 비정규직 근로자의 근로조건 및 관리방안에 대한 연구¹³⁾, 조직 시민행동과 조직몰입에 관한 연구¹⁴⁾ 비정규직 증가가 미치는 영향에 관한 연구¹⁵⁾, 감성지능이 조직몰입, 업무성과에 미치는 영향에 관한연구 등이¹⁶⁾ 진행되어져 왔다.

이러한 여러 다양한 연구가 진행되고 있음에도 불구하고 실질적으로 비정규직 호텔 종사원을 대상으로 한정한 연구는 아직 미비한 실정이며, 직무환경이 경력 몰입과 조직몰입에 미치는 영향과 이직의도를 낮추기 위한 방법에 관한 실증적 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는, 조직몰입과 경력몰입을 독립적으로 다른 개념임을 인식하고, 직무환경에 관한 5가지 하위 구성요소를 세분화하여 경력몰입과 조직몰입에 미치는 영향을 조사하여, 이것이 이직의도에 어떤 영향을 미치는지 연구하고자 한다.

-
- 11) 김홍빈. (2006). 호텔식음료업장의 정규직과 비정규직 직원의 직무특성과 조직몰입의 차이. 『호텔경영학연구』, 15(5), 69-81.
 - 12) 최금창. (2001). 호텔 비정규직 관리방안에 관한 실증적 연구. 『관광경영연구』, 5(1), 224-243.
 - 오미숙. (2004). 호텔업계 비정규직 고용관리의 특성에 관한 연구. 『사회과학연구』, 10(2), 405-420.
 - 윤영삼, 이강호. (2005). 비정규직노동자의 노사관계태도에 영향을 미치는 인적자원관리의 특성: 호텔업의 경우. 『인적자원관리연구』, 12(4), 125-145.
 - 13) 김수정. (2009). 호텔 비정규직 종사원의 근로 조건 및 관리 방안에 대한 만족도가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 18(3), 63-80.
 - 14) 김진강. (2007). 호텔기업의 정규직 직원과 비정규직 직원의 조직몰입과 역할행동, 역할 외 행동의 비교. 『호텔경영학연구』, 16(4), 61-79.
 - 김영조. (2008). 호텔종사원들의 고용형태가 조직시민행동 및 고객지향성에 미치는 영향. 『경영학연구』, 37(4), 839-871.
 - 15) 박종혁, 최우성. (2006). 호텔기업에 있어 비정규직의 증가가 이중몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구』, 21(2), 81-103.
 - 16) 김동규, 이연정. (2017). 비정규직 호텔 조리종사원의 감성지능이 조직몰입, 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국 조리학회』, 23(4), 43-55.

2) 연구목적

따라서 본 연구는 선행연구를 바탕으로 호텔 비정규직 종사자의 직무환경적인 요인인 경력몰입, 조직몰입이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 하는데 가장 중요한 목적이 있다.

본 연구의 세부적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 호텔 비정규직 종사자들을 대상으로 한 선행 연구를 체계적으로 고찰함으로써 본 연구의 중요성에 대해 환기하고자 한다.

둘째, 직무환경의 선행연구를 통해 하위 구성요소를 확인하고 세부적으로 연구하고자 한다.

셋째, 호텔 비정규직 종사자들의 경력 몰입과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향에 대해 연구한다.

위와 같은 연구목적들 통해 저자의 연구에서는 호텔·외식분야에서 거의 이루어지지 않은 비정규직 종사자를 대상으로 한 기초자료로 다음과 같은 두 가지 시사점-학문적·실무적 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 직무환경에 따른 몰입이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구를 노동시장 유연화에 따라 증가하는 비정규직 종사자들에게 적용하여 직무환경의 하위요인에 따라 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 한다. 호텔 외식분야에서 비정규직에 대한 연구는 질적으로나 양적으로 연구가 미비한 상황임을 감안해 볼 때 본 연구는 매우 의미 있는 결과를 가져다 줄 것으로 생각된다. 따라서 본 연구는 호텔 비정규직 종사자에 대한 기초적 연구이자 탐색적 연구라는 점에서 그 학문적 의의가 있다.

둘째, 직무환경을 구성하는 하위차원의 요인을 다섯 가지로 구분하여 적용한 연구로 기존 연구에 실증적 검증이라는 기여를 할 수 있을 것으로 본다.

셋째, 인적자원의 효율적인 관리가 중요한 호텔 외식 산업에서 비정규직의 높은 이직률과 관련해 세분화된 직무환경 요인을 적용시켜 어떻게 경력몰입

과 조직몰입으로 이어져 실질적인 이직의도를 낮출 수 있는지를 밝힘으로써 향후 호텔 비정규직 종사원에 대한 인적관리 시스템 구축이 실무적인 시사점을 줄 것으로 기대된다.

넷째, 앞서 연구배경에서 언급한 비정규직을 대상으로 한 효율적인 인적자원 관리에 관한 실무적인 의의를 제공하는 토대로서 본 연구가 정규직 뿐 아니라 비정규직을 대상으로 한 호텔 외식기업의 인적자원관리 전략수립에 도움을 줄 것으로 기대한다.

제 2 절 연구대상 및 분석방법

1) 연구대상

이번 연구를 위하여 현재 서울지역 특1급 호텔에 근무 중인 비정규직 종사자를 대상으로 설문을 진행 할 것이다. 연구를 위한 설문은 자기기입식 설문조사로 진행 할 것이며 비정규직 종사자에 대한 측정문항의 민감성에 대한 응답의 오류를 최소화하고자 하였고 조사자의 익명성을 보장하기 위해 설문지는 한 부씩 봉투에 넣어 배포 하고, 각자 응답 후에 봉하여 회수하는 방법으로 진행 할 것이다.

본 설문 진행 전 예비설문과 호텔 비정규직 종사원 인터뷰를 통해 설문 문항 및 중복 등을 검토 할 예정이다.

2) 분석방법

본 연구에서는 언급한 연구목적을 달성하기 위해 연구모형과 가설을 설계 하였으며, 보다 현실적인 모형과 가설 도출을 위해 문헌고찰을 실시하였다. 이를 통해 직무환경의 다섯 가지 요인, 경력몰입, 조직몰입 및 이직의도에 관한 변수의 개념과 측정 척도를 확립함으로써 본 연구의 타당성과 신뢰성을 확보하고자 할 것이다. 연구모형 설정 후, 설문 조사 결과를 바탕으로 정량적

통계분석을 진행함으로써 연구자가 제시한 가설을 검증 할 예정이다.

먼저, 문헌연구를 통해 호텔 비정규직 종사자, 직무환경, 경력몰입과 조직몰입 그리고 이직의도에 관한 국내·외 학술논문과 보고서, 참고도서 등을 종합적으로 검토하여 연구의 이론적인 토대를 마련 할 것이다. 실증연구를 위해 호텔 비정규직 종사자들을 대상으로 설문지를 배포 할 예정이며 설문 결과의 정확한 분석을 위해 SPSS(V.25.0), AMOS(V.22.0) 프로그램을 사용하여 빈도분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도분석, 회귀분석, 다중 회귀분석 등을 실시 할 것이다.

제 3 절 연구구성 체계

본 연구는 총 5개의 장으로 구성 되어졌다.

제 1 장은 서론으로 연구배경 및 연구목적, 연구대상, 연구방법 등에 대하여 제시 할 예정이다.

제 2 장은 이론적 배경으로 본 연구의 대상인 호텔 비정규직 종사자 그리고 직무환경과 직무환경의 하위 구성요소, 경력몰입과 조직몰입 및 이직의도에 대해 폭넓게 고찰하였으며, 각 변수들에 대해 개념을 정립하고 실증연구를 포함하는 기존 연구의 내용들을 구체적으로 언급 할 예정이다.

제 3 장은 실증분석을 통한 연구모형과 4가지 세부 가설을 설정하여 제시하였으며, 관련 변수들의 조작적 정의와 측정도구를 제시 할 예정이다.

제 4 장은 실증분석의 단계로 연구대상이 되는 표본의 인구 통계학적 특성, 자료의 분석방법을 설명하고 각 측정 변수에 대한 타당성 및 신뢰성 검증을 비롯한 연구가설을 검증 할 것이다.

제 5 장은 본 연구의 수행결과로써 도출된 통계 분석결과를 바탕으로 연구의 실무적 시사점, 연구의 한계점 및 향후 연구과제의 방향성을 제시 할 것이다.

본 연구의 흐름 도는 [그림 1-1]과 같다.

서론

1. 연구 배경 및 목적
2. 연구 대상 및 분석 방법
3. 연구 구성 체계

이론적 배경

1. 호텔 비정규직
2. 직무 환경
3. 경력 몰입
4. 조직 몰입
5. 이직의도

연구 설계

1. 연구 모형 및 가설
2. 조작적 정의 및 측정 도구

실증 분석

1. 표본의 일반적 특성
2. 측정 항목 및 신뢰성 및 타당성 분석
3. 상관 관계 분석
4. 가설 검증

결론

1. 분석 결과 요약 및 시사점
2. 연구의 한계점 및 향후 연구 과제

[그림 1-1] 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 호텔 비정규직

오늘날 모든 산업은 경제적, 기술적, 제도적, 사회 문화적 등 다양한 분야에 영향을 받고 있으며 변화에 적응하기 위하여 다각적인 모색을 하고 있는 중이다. 이에 좀 더 효율적 방법의 일환으로 인력자원의 개발과 육성이라는 ‘인적 자원관리’가¹⁷⁾ 관심의 대상이 되고 있다. 인적자원관리의 중심은 우수한 인재의 확보와 유지다. 이러한 인재를 호텔 외식기업의 자산으로 인식하여 관리 하는 것이 일반적 인적자원 관리에 대한 오늘날의 일반적 관점이다. 그러나 인적자원관리의 또 다른 중심은 적절한 인건비이다. 즉 조직에서 필요한 종업원의 확보와 유지는 조직이 직면하고 있는 가장 큰 문제이지만 기업의 이윤창출이라는 측면에서 종업원의 인건비를 종업원의 확보 및 유지와 연관하여 고려 할 필요가 있다.¹⁸⁾

국외에서는 1985년 Freeman이¹⁹⁾ 고용안정에 관한 컨퍼런스에서 ‘비정규직은 특정 계약 기간에 특정 계약관계에 의해서 조직에서 다양한 업무를 수행하는 사람들로 정규직 근로자가 아닌 모든 근로자들을 일컫는다.’라고 정의하였으며 이에 대한 논의가 중심으로 떠올랐다. Polvika, Nardone는 비정규직을 근로계약기간이 제한되어 장기고용에 대한 기대심리가 불확정적인 경우, 또한 최소한의 근로시간이 불확정적인 방법으로 변동될 수 있는 경우 ‘불완전한 고용’으로 규정하며 조직 행동론 분야에서 비정규직에 관한 연구가 시작되었다. 기업차원에서 비정규직 고용은 인건비 절감이라는 큰 장점을 갖고 있으나 우리 사회의 노동 유연성은 그리 높지 않으며 인건비 절감이라는 큰 장점으로 일반화된 비정규직 고용은 많은 역기능을 가지고 왔다. 우리나라의 비

17) Paynes, J. E. (2004). Human resource management for public and nonprofit organizations. New York: John Wiley & Sons

18) 김은상. (2002). 조직몰입과 경력몰입의 관계유형이 이직의도, 수행노력, 학습동기에 미치는 효과. 『한국 심리학회지』, 산업 및 조직, 15(1), 41-63.

19)-20) 이효수. (2002). 노동시장 환경변화와 노동시장의 구조변동. 『경제학연구』, 50(1), 243-274.

정규직의 가장 큰 문제점은 비정규직 고용이 일시적인 현상이 아니라 일반적인 고용형태로 자리잡아가고 있는 추세라는 것이다. 정부 기업 그리고 노동자 간의 합일점을 찾지 못하고 있는 가운데 비정규직 종사자들은 원가 절감 또는 새로운 마케팅 채널로 인식되어 악용되어지고 있으며, 이러한 비정규직의 고착화 현상은 노동 유연성 확보의 필요성과 호텔기업의 인건비 절감을 통한 이익 창출이라는 측면에서 나타난 현상이다. 노동시장의 유연성 확보는 근로자가 본인에게 맞는 조건과 시간 혹은 장소 등을 선택 할 수 있는 기회의 증가와 현장에 대한 정보획득 그리고 훈련기회 확보라는 순기능을 가지고 있지만 비정규직 증가에 따른 노동시장의 역기능 또한 심각하게 고려되어야 할 부분이다.²⁰⁾ 이와 같은 비정규직의 증가는 정규직을 비정규직으로 대체하여 인건비를 절감하려는 방안으로 활용되어 근로 내용의 질적 변화도 찾아볼 수 없게 된다. 또한 비정규직은 소속조직에 대한 주인의식이 약해 업무에 대한 낮은 만족과 몰입수준을 나타낼 뿐만 아니라 높은 이직성향을 보여 결과적으로 조직전체의 생산성을 저하시킬 수 있다.²¹⁾ 이러한 차별로 인해 비정규직 종사원의 직무 만족도와 조직에 대한 몰입 도는 낮게 나타나게 된다.²²⁾ 그 이유는 첫째 열악한 고용조건으로 인한 상대적 박탈감과, 둘째 단순하고 열악한 직무환경, 셋째 불평등한 심리적 계약 등을 들 수 있다. 이러한 현상을 통해 비정규직 근로자는 조직으로부터의 장기적인 전망을 얻기가 어려워지게 되었다. 그러나 회사가 이들의 조직 몰입수준을 향상시키어 준다면 이들의 직무 만족도는 높아지고 이직 의도는 줄어들 뿐만 아니라, 자신의 경력 욕구를 충족시키기 위해 기술 개발의 면모를 보일 것이라 예측된다.²³⁾ 나아가 신규 인력을 발굴하고 채용하여 교육시키는 것보다 회사의 조직문화와 기술을 장기간의 인턴과 비정규직 기간을 통해 자연스럽게 훈련된 비정규직 인력을 관리하여 정규직으로 전환시킨다면 인적자원이 곧 경쟁력인 서비스 기업에서 우수한 인력확보에 큰 도움이 될 것으로 사료된다. 따라서 정규직뿐만 아니라

21) 이지은, 이상직. (2014). 직업윤리가 임금 및 고용형태에 미치는 영향. 『한국부패학회보』, 19, 65-85.

22) 신승훈. (2012). 커피전문점 비정규직 근로자의 지각된 직무불안정성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 구조적 인과관계 연구. 『관광연구』, 27(4), 297-315.

23) Aryee, S. & Tan, K.(1992). Antecedents and Outcomes of Career Commitment, Journal of Vocational Behavior, 40, pp.288-305

비정규직을 인적자원관리의 대상으로 인식하고 이들의 경력 몰입과 조직몰입을 높여 줄 수 있는 직무환경을 개선시켜 이직의도를 낮추는 방법에 대한 연구가 필요하다. 호텔 산업 분야의 비정규직에 대한 국내의 선행연구들을 정리해 보면 다음 [표2-1]과 같다.

[표2-1] 호텔 비정규직 종사자 관련 연구동향

연구자	제 목	Abstract
최인식, 나정기	외식산업 비정규직 근로자의 직무만족에 관한 연구	외식산업 비정규직 종사자에 대한 직무만족의 연구로 개인 특성과 근로조건에 따라 직무만족에 상이한 특성을 나타내며 이러한 직무만족이 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다고 연구함
박종혁, 최우성	호텔기업에 있어서 비정규직의 증가가 이중몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구	호텔 산업에서 비정규직의 증가가 경력몰입과 조직몰입 그리고 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구를 하였으며, 비정규직의 증가는 경력과 조직의 이중몰입에 정(+)의 영향을 미치고 관계유형에 따라 이직의도에 영향을 미치는 것으로 연구함, 따라서 경력몰입과 조직몰입이 낮을 경우 이직의도는 높아진다고 보고함
박광용, 전진화	비정규직 호텔조리사의 직무환경과 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향	비정규직 호텔 조리사를 대상으로 실시한 연구 결과 직무 만족에 대해 높은 인식 수준을 나타내었고 정직원 승급시 계속적인 재직을 희망하며 직무제도 만족도가 높고 직무평가 공정성이 긍정적이며 조직 애착도가 높을수록 업무 적정성이 높은 것으로 보고되어짐

자료: 선행연구들을 토대로 연구자가 정리함

제 2 절 직무환경

1) 직무환경의 개념

직무환경이란 일반적으로 개개인이 수행하고 있는 직무, 그 자체를 포함하여 보수, 승진, 일의 흥미, 고용 안정성 등에 의한 개인 지향적 가치와 직무의 이타성, 공공성, 자율성 등으로 구성되는 공공 지향적 가치 그리고 직무여건을 포괄하는 개념을 말한다.²⁴⁾ 사전적 의미로 ‘직무’는 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 일을 의미하며, ‘환경’은 생물에게 영향을 주는 자연적인 조건이나 사회상황을 의미한다. 따라서 직무환경은 직책이나 직업상에 책임을 지고 담당하는 업무를 수행하는데 있어 직접 또는 간접적으로 영향을 주는 조건이나 상황들의 총체를 의미한다고 볼 수 있다. 특히 고객 지향적 태도를 갖춘 종사원의 전문적인 지식과 소양이 요구되는 호텔 산업의 직무특성상 임금이나 직무안전성에 따른 정도를 잘 파악하고 양질의 전문 인력을 안정적으로 확보 유지하여 그들이 능력과 자질을 최대한 발휘하면서 고객서비스 개선은 물론 직무에 대한 보람 및 생활안정을 기여 할 수 있도록 여건을 조성해 주는 것이 중요하다.²⁵⁾ 따라서 정규직 종사원과 함께 비정규직 종사원도 인적자원관리의 대상으로 인식하고 이들의 경력몰입과 조직몰입을 높이기 위한 상사, 동료, 급여, 물리적 환경과 조직정책 등에 대한 직무환경 요인의 실태를 파악하는 것이 우선시 되어야 할 것이다.

2) 직무환경의 선행연구

Herzberg는 조직의 관리자가 인적자원을 보다 효과적으로 활용 할 수 있도록 작업동기부여이론으로 2요인이론(Two Factor Theory)을 제안하였다.²⁶⁾ 먼저 성취감, 성장 기회, 인정 등 직무에 내재된 특성과 관련 요소들로 내재

24) 김영락, 임영규, (2009). 직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족도 간의 인과적 관련성에 관한 연구. 『세무회계연구』, 24(단일호), 127-148.

25) 김홍빈, (2006). 호텔식음료업장의 정규직과 비정규직 직원의 직무특성과 조직몰입의 차이. 『호텔경영학연구』, 15(5), 69-81.

26) Herzberg, F.(1964). The motivation-hygiene concept and problems of manpower. Personnel administration.

적 직무환경을 의미하는 것을 ‘동기요인’ 이라 하고 급여, 조직 정책, 고용 안정 등 직무 외적인 요소로 외재적 직무환경에 해당되는 것을 ‘위생요인’ 이라 한다.²⁷⁾ 즉 Herzberg의 2요인이론에서 정의하는 직무환경이란 직무와 관련하여 불만을 야기하는 위생요인과 해당 직무에 대한 애착을 증진시켜 지속적인 근무를 가능케 하는 동기요인을 포함하는 개념으로 구분 할 수 있다. 내재적 직무환경은 직무에 포함되어 있는 특성과 관련된 요소들로 Herzberg가²⁸⁾ 제시한 동기요인에 해당된다. 이후 직업의 다양성으로 인한 개인의 특성이 부각되는 시대가 도래 하면서 Locke는²⁹⁾ 직무만족에 영향을 주는 요인을 보다 체계적이고 세분화하여 총 9가지로 구분하였다. 첫째, 작업요인으로 본질적 흥미, 다양성, 적합성, 학습기회, 성공에 대한 기회, 난이도, 작업 속도와 방법을 포함하고 둘째, 현금요인으로 임금과 이에 따른 공정성, 임금 지급방법을 포함하며 셋째, 승진요인으로 승진기회, 승진에 따른 공정성 기초적 인사체계를 포함하였다. 넷째, 인적요인으로 성취에 대한 인정, 업무 수행결과에 대한 신망과 비판 등을 포함하였고 다섯째, 부가급여요인으로 연금, 의료혜택, 유급 휴가 등을 포함 하였으며. 여섯째, 작업조건으로 작업시간, 휴식시간, 작업장의 온도, 통풍, 습도, 입지조건들을 포함하였다. 일곱째, 감독요인으로 감독의 유형 및 영향력 정도를 포함하였고 여덟째, 동료에 대한 요인으로 동료관계에 대한 우호성과 도움을 주고받을 수 있는 관계를 제시하였고 마지막으로 아홉째, 조직관리 요인으로 임금과 부가급여정책, 조직구성원의 관심 등으로 분류하였다. 다음으로 이러한 직무환경이 영향을 미치는 결과변수에 초점을 맞춘 선행연구들을 살펴보면 Zhou et al.는³⁰⁾ 내재적 보상 성과와 외재적 보상 성과를 결합하여 보상관리의 균형을 시행하는 것이 효과적임을 제시하였으며, Malhotra et al.도³¹⁾ 외재적 보상과 내재적 보상이 조직몰입을 개발하는데

27) Stinglhamber, F. & Vandenberghe, C. (2004). Favorable job conditions and perceived support: The role of organizations and supervisors. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(7), 1470-1493.

28) Herzberg, G. (1966). *Molecular spectra and molecular structure*. Vol. 3: Electronic spectra and electronic structure of polyatomic molecules. New York

29) Locke, E. A. (1976). Satisfaction & Dissatisfactions among White Collar & Blue Collar Employees. *Journal of Applied Psychology*, 67-76

30) Zhou, Y., Zhang, Y. & Montoro-San-chez, M.A.(2009). How do the reward approaches affect creativity? An empirical study in Chinese enterprises, *Best Papers Proceeding of 2009 Academy of Management Meeting*, Chicago, Illinois. p1-6

31) Malhotra, N., Budhwar, P. & Prowse, P.(2007). Linking rewards to commitment: An empirical investigation of four UK call centres. *International Journal of Human Resource*

사용될 수 있다는 연구결과를 보고하였다. 또한 Seibert, Silver, Randolphs 는³²⁾ 종사원의 의사결정기회에 종사원을 참여 시키고 자율적인 업무 통제를 유도하면 종사원의 동기는 높아지고, 조직몰입도 높아지며, 보다 생산적이고 자신의 직무에 더 많은 만족감을 느끼게 된다고 보고하였다.

내재적 요인과 외재적 요인 외에 리더나 동료에 의해 형성되는 직무환경을 사회적 직무환경이라 한다. 사회적 직무환경은 과업의 능률을 올리기 위한 조직내 분위기와 동료관계 그리고 교육 등을 의미한다.³³⁾ 사회적 요인은 기존에 외재적, 내재적 요인으로 구분했을 때 보다 직무환경을 제공하는 원천의 차원으로 의미를 좀 더 구체화 할 수 있다.

이처럼 종사원들의 직무에 대한 몰입과 업무 성과를 높이기 위해서는 직무환경 요인들을 파악하는 것이 우선시 되어야 한다. 직무환경은 조직목표에 집중하고 그것을 달성하기 위해 열심히 일하며 조직에 애착을 느끼게 만들기 때문이다. 반면 직무환경이 부정적일 경우 직무 불만족이 야기된다.³⁴⁾

서비스 직무환경은 어떻게 설계되느냐에 따라서 그 환경 안에서 업무의 흐름이 촉진되어지거나 방해가 될 수 있으며 고객과 종사원의 목적이 달성되거나 어려울 수도 있다.³⁵⁾ 잘 설계된 직무환경은 고객에게 유익한 서비스를 제공할 뿐만 아니라 호텔 종사자들에게도 만족스러운 서비스를 선사하는 경험을 제공하기 때문이다. 반면, 잘못 설계되어 발생된 좋지 못한 직무환경에 대한 불만은 고객과 호텔 종사자, 모두에게 부정적인 영향을 줄 수 있다.³⁶⁾

Management, 18 (2), 2095-2127.

32) Seibert, S. E., Silver, S. R. & Randolph, W. A.(2004). Taking empowerment to the next level; A multiple-level model of empowerment, performance, and satisfaction. Academy of Management Journal, 47 (3), 332-349.

33) 안지현, 오혜미, 정철. (2013). 관광기업 내부고객의 근무환경과 직무만족요인 비교분석. 『호텔경영학연구』, 22(1), 173-189.

34) Herzberg, G. (1966). Molecular spectra and molecular structure. Vol. 3: Electronic spectra and electronic structure of polyatomic molecules. New York

35) 이현정. (2007). “호텔종사원 서비스품질과 직무환경요인의 관계성에 관한 연구”, 경희대학교 대학원 석사학위논문.

36) 박계영, 이인성. (2014). 호텔 종사원의 직무환경이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(2), 213-225.

3) 직무환경의 하위구성 요소

이상의 선행연구를 통한 문헌고찰 결과 직무환경에 대한 요인은 학자들마다 분류 기준이 다양하나 임금에 대한 만족과 물리적 환경 그리고 조직에 대한 정책과 상사와 동료에 대한 인간관계의 공통된 요인이 있음을 확인하였다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구와 Smith, Kendall, Hulin의³⁷⁾ 연구를 토대로 구분된 상사, 동료, 급여, 물리적 환경, 조직정책 등의 5가지 직무환경 요인에 따른 종사원의 경력몰입, 조직몰입 그리고 이직의도와의 관계에 대하여 연구하고자 한다.

가) 상사요인

조직의 목표달성을 위하여 협동심을 일으키고 구성원의 적극적이고 자발적인 동기부여를 촉진시키는 역할로서 조직의 리더인 상사는 매우 중요한 역할을 하게 된다.³⁸⁾ 직장상사와 동료와의 친밀한 관계는 스트레스를 완화하는 효과가 있다고 보고 하였고, Harris, Kacmar, Witt도³⁹⁾ 직속 상사와의 원활한 Communication 활동은 종사원들의 스트레스를 줄여주는 역할을 수행하게 된다고 보고하였다. Proenca의⁴⁰⁾ 연구에서 높은 수준의 상사지원의식은 조직구성원으로부터 조직에 대한 애착심을 고취시킬 뿐만 아니라 상사로부터 부서 내부의 중요한 정보와 업무에 대한 재량권을 보다 많이 제공받게 되므로 조직을 위해 더욱 성심껏 일하게 된다고 보고하였다.

특히 상사로부터 받게 되는 업무지원의식과 배려는 인사고과에 대한 공정성 정도를 의미하고⁴¹⁾ 조직의 몰입을 높여주는 중요한 역할을 할 뿐만 아니라⁴²⁾

37) Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hulin, K.L.(1969). The Measurement of Satisfaction The Work and Retirement . Rand McNally.

38) 정미영. (2010). “보육교사가 지각한 시설장의 서번트 리더십 특성이 시설장 신뢰 및 조직몰입에 미치는 영향”, 국민대학교 교육대학원 석사학위논문

박계홍, 김학준. (2010). 상사에 대한 신뢰가 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향-임파워먼트와 커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로. 『상업교육연구』, 24(2), 105-129.

39) Harris, K. J., Kacmar, K. M., & Witt, L. A. (2005). An examination of the curvilinear relationship between leader-member exchange and intent to turnover. Journal of Organizational Behavior, 26(4), 363-378.

40) Proenca, E. J. (1999). Employee reactions to managed care. Health care management review, 24(2), 57-70.

구성원의 개개인의 관점에 맞추어 용기를 북돋아주고, 구성원들로부터 신뢰와 배려를 구축 할 수 있다.⁴³⁾ 최근 상사요인에 있어 리더십에 관한 많은 연구가 진행되어 졌는데, 상사의 리더십을 통해 호텔 외식산업의 전반적인 문제점인 직무만족, 조직몰입 그리고 높은 이직의도 등에 관한 해결안을 모색하는 연구들이 이루어졌다. 직무환경에 있어 상사는 규정에 따라 행동하기 때문에 외재적 직무환경에 대한 충분한 재량권을 갖고 있지 못한 반면 종업원 개인의 성장조건과 관련된 내재적 역할을 결정함에 있어 조직뿐 아니라 상사요인도 중요한 역할을 할 수 있다.⁴⁴⁾

나) 동료요인

최근 우리사회는 위계적 질서보다 수평적이고 동등한 관계를 바탕으로 하는 수평적 조직문화의 중요성이 날로 대두되고 있다. 나아가 직급보다 능력이 중시되는 성과중심의 사회로 인식이 변화되면서 구성원 대부분이 점차 동료관계로 바뀌고 있는 실정이다.

개인과 동료 간의 상호 작용의 역동성이 조직 내의 사회화 과정에서 가장 강력한 힘의 하나라고 설명하면서 동료와의 관계가 바람직하지 못할 경우 조직을 이탈하는 이직의 결과를 초래한다고 밝히며, 적응과 이직 간에는 부(-)의 관계가 있다고 하였다. 또한 이는 업무를 수행함에 있어 동료들의 협조나 자유로운 의사소통 및 상호 존중해주는 조직 내의 분위기는 동료들이 자신에게 관심을 가지고 배려와 지원을 해주고 있다는 사실로 인식하는 것으로 해석될 수 있다.⁴⁵⁾ 조직에 있어서 이러한 동료요인은 구성원간의 친목이나 단결의 정도를 알아볼 수 있는 척도이자 조직의 성패와도 밀접한 관련이 있다. 작업 단위의 결속이나 단합이 잘되거나 직장 동료들 간의 유대와 인간관계가

41) 김선희. (2005). 여행사 종사원의 직무만족과 이직의도와와의 관계에 관한 연구: Herzberg의 동기-위생이론을 중심으로. 『관광학연구』, 28(4), 225-272.

42) 변재우, 이유양, 고재윤. (2012). 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-서울 시내 특1급 호텔을 중심으로. 『외식경영연구』, 15, 197-222.

43) 김명희, 김아현, 송은주. (2014). 호텔 레스토랑의 진성리더십과 상사신뢰, 그리고 조직시민행동의 영향관계. 『외식경영연구』, 17(2), 117-134.

44) 박노운, 설현도. (2011). 직무환경의 호의성이 정서적 몰입에 미치는 영향-종업원-조직 간 사회적 교환관계의 매개효과를 중심으로. 『기업경영연구』, (구 동림경영연구), 38, 161-185.

45) 김선희. (2005). 여행사 종사원의 직무만족과 이직의도와와의 관계에 관한 연구: Herzberg의 동기-위생이론을 중심으로. 『관광학연구』, 28(4), 225-272.

밀접할수록 직무 만족은 높아지고 작업장 안에서 동료들 간의 우호적이고 서로 도와주는 분위기가 조성될수록 직무만족도는 더욱 높아진다.⁴⁶⁾

황호영, 최영균, 김영구는⁴⁷⁾ 의료 서비스업 종사자를 대상으로 한 연구에서 경영주에 대한 신뢰와 동료에 대한 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향을 연구한 결과 동료에 대한 신뢰가 경영자에 대한 신뢰보다 조직몰입에 강한 영향을 미치는 결과로 나타났다. 또한 권성규, 성혜미, 조주영, 이지만 등은⁴⁸⁾ 인터넷 벤처기업 종사자를 대상으로 연구한 결과 동료신뢰는 조직몰입에 아주 직접적인 영향을 미치는 반면에 이러한 경영자신뢰는 그렇지 않은 것으로 나타났다. 이처럼 기업의 규모가 작고 상사와의 관계보다 하부 구성원들 간의 상호 의존적 관계가 높은 조직일수록 동료에 대한 요인이 구성원의 업무성과와 조직몰입에 중요한 역할을 하는 요인으로 밝혀졌다.

다) 급여요인

급여요인은 사용자의 입장에서 근로자가 조직에 제공한 노동에 대한 대가이며 근로자의 입장에서는 생활의 원천이 되는 소득을 말한다. 즉, 급여는 노동에 대한 가장 중요한 보상이자 결과물이며, 직무태도나 행동 그리고 몰입에 영향을 미치는 중요한 변인이다.⁴⁹⁾ 또한 종업원은 성공적인 직무수행을 통해 복리후생, 임금인상 그리고 직무안정성을 기대하게 된다.⁵⁰⁾

기대한 급여에 비해 적게 받게 되면 종업원은 임금에 대한 좌절감을 겪게 되고 또한 산업 평균 보다 낮은 임금은 종업원의 동기를 약화시키는 가장 중요한 요인이기도 하다.⁵¹⁾ 반대로 종업원의 업무성과에 따라 임금이 인상되고

46) 엄준하. (2006). “조직문화 유형이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 한양대학교 대학원 석사학위논문.

47) 황호영, 최영균, 김영구. (2005). 개인간 신뢰와 조직몰입/조직시민행동에서 개인주의·집단주의 효과. 『인적자원개발연구』, 7(1), 123-153.

48) 권성규, 성혜미, 조주영, 이지만. (2008). 학술연구: 인터넷 벤처 기업에서 경영자와 동료에 대한 신뢰가 구성원의 품질향상활동과 혁신활동에 미친 영향. 『중소기업연구』, 30(3), 77-98.

49) 조지민. (2010). “컨벤션기획업의 직무환경이 종사원의 조직몰입 이직의도에 미치는 영향”, 경희대학교 대학원 석사학위논문.

50) 변재우, 이유양, 고재운. (2012). 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-서울 시내 특1급 호텔을 중심으로. 『외식경영연구』, 15, 197-222.

51) McLean, E. R., Smits, S. J. & Tanner, J. R.(1996). The importance of salary on job and career attitudes of information systems professionals. Information and Management, 30(6), 291-299.

복지혜택을 많이 받으며, 직무안정이 보장되어지면, 종업원은 이를 위해 열심히 업무를 수행하게 된다.⁵²⁾ 이처럼 급여 수준이 높은 종사원일수록 업무성과에 관심이 높고 조직에 대한 몰입 역시 높다.⁵³⁾ 이처럼 경영자는 정규직 사원 뿐 아니라 비정규직 또는 계약직에게도 급여 조건 수준을 만족할 수 있는 근무환경을 조성해 주어야 할 것으로 생각된다.

라) 물리적 환경요인

물리적 환경이란 서비스가 전달되고 기업과 고객의 상호작용이 일어나는 곳으로, 조직 내에서 고객과 종사원의 태도에 영향을 미치는 범위를 기업이 통제 할 수 있는 물리적인 환경이⁵⁴⁾ 이루어지는 곳이라고 정의 할 수 있다.

물리적 환경이 어떻게 구성되어 있는지는 연구 분야마다 각각의 학자마다 차이가 난다. Kotler가⁵⁵⁾ 분류한 물리적 직무환경요인에 따르면 소비자 지각을 고무하는 물리적 자극을 감각기관에 따라 시각, 후각, 청각, 촉각으로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 시각은 조명, 색채, 크기, 형태 등의 요소를 말하며 둘째, 청각은 소리의 높음과 낮음, 횟수, 속도 등의 요소를 말한다. 셋째, 후각은 냄새와 신선함 등의 요소를 포함하며 넷째, 촉각은 연함, 부드러움, 온도 등의 요소를 말한다. 이와 아주 유사하게 Belk는⁵⁶⁾ 물리적 환경의 구성요소를 지리적 위치, 풍경, 장치, 음악, 조명, 기후, 상품의 가시적 형태 및 자극물을 둘러싼 여타의 물질적 재료 등으로 분류하였으며 Maier, Verser는⁵⁷⁾ 사람과 업무의 수행에 영향을 미치는 구성요소로서 공기, 온도, 기압, 조명, 소음, 공간 등이 포함된다고 주장하였다.

Bitner는⁵⁸⁾ 서비스 기업에서의 물리적 환경 요소를 공간배치와 기능성, 공조

52) Mahaney, R. C. & Lederer, A. L.(2006). The effect of intrinsic and extrinsic rewards for developers on information systems project success. Project Management Journal, 37(4), 42-54.

53) 임지은, 김경숙. (2010). 호텔연회 종사원 특성별 경영성과 인지의 차이-내부마케팅 관점. 『관광학연구』, 34(4), 291-310.

54) Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. the Journal of Marketing, 57-71.

55) Kotler, P. (1973). Atmospherics as a marketing tool. Journal of retailing, 49(4), 48-64.

56) Belk, R. W. (1975). Situational variables and consumer behavior. Journal of Consumer research, 2(3), 157-164.

57) Maier, N. R. F. & Verser, G. C.(1982), Psychology in Industrial Organizations, 5th(ed), Boston: Houghton Mifflin Company

58) Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and

환경, 신호-상징 및 인공물의 세 가지 차원으로 구분하였다. 먼저, 공조환경은 온도, 음악, 향기, 조명, 소음, 색상, 전망 등과 같은 환경의 배경적 특성을 설명해 주는 요인들을 말한다. 이러한 요인들은 서비스 시설물에 대한 인간의 오감에 많은 영향을 미치게 된다. 일반적으로 종사원이 고객보다 더 오랫동안 서비스 물리적 환경에 노출되어지므로 공조환경은 종사원에게 중요한 물리적 환경요인이 될 수 있다. 둘째, 공간 배치와 기능성은 기계설비, 시설, 가구 등의 배열방식과 크기 및 형태 또는 배치 방식을 말하며 기능성은 고객과 종사원 자신이 원하는 목적을 달성하고 결과를 성취하는데 공간의 배치가 얼마나 용이하게, 기능하게 되었는가를 의미한다. 마지막은 신호 상징 및 인공물로 회사명, 조직의 부서명과 같은 라벨, 출입구 표시와 같은 사이니지, 지시적 표시와 금연과 같은 행동규칙 등의 신호는 환경을 이용하는 종사원과 고객에게 장소를 알리는 역할을 하고 명시적 단서를 제공함으로써 서비스가 이루어지는 환경 내에서의 야기되는 혼란을 감소시켜 줄 수 있다. 상징과 인공물은 장소내의 건축자재, 미술품, 벽면을 장식하는 상장과 사진 및 자격증 등을 말하며 이는 전체적인 미적 인상을 창출하고 그 장소에서 기대되는 행동규범과 양식을 전달해주는 묵시적 단서로서의 역할을 하며 신호보다는 덜 직접적이다.⁵⁹⁾

호텔 외식산업분야에서 직무환경 요인 중 물리적 환경요인에 대한 선행연구를 살펴보면 오민정은⁶⁰⁾ 조직의 물리적 환경에 대한 지각이 심리적인 상태를 매개하여 직무만족과 조직몰입에 영향을 미친다고 보고되었고, 유양호는⁶¹⁾ 호텔 레스토랑의 물리적 환경에 따른 감정반응과 인지반응이 직무만족에 영향을 미치고 물리적 환경이 감정적 반응과 인지적 반응을 통해 조직몰입에 영향을 미친다고 보고되었으며 함성필, 손선익은⁶²⁾ 호텔주방의 물리적 작업환경이 근로만족에 영향을 미치고 조직몰입 중 근속몰입과 규범적 몰입에 영향을

employees. the Journal of Marketing, 57-71.

59) 장혜진, 윤혜현, (2010). 호텔 레스토랑 서비스 공간의 물리적 환경이 종사원의 생리적 반응 및 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 19(2), 75-92.

60) 오민정, (2003). “조직의 물리적 환경, 개인의 심리적 상태, 그리고 조직 및 직무태도의 관계”, 카톨릭대학교 석사학위논문.5-6pp

61) 유양호, (2006). “호텔레스토랑의 서비스 스케이프가 종사원 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

62) 함성필, 손선익, (2008). 호텔 주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광학연구』, 32(5), 275-296.

미친다고 보고 하였다. 또한 장혜진은⁶³⁾ 호텔 레스토랑의 서비스가 이루어지는 공간이 직접적으로 종사원의 행동에 영향을 미치기 보다는 내적 반응이라는 경로를 통해 행동을 미친다고 가정하였고 이러한 물리적 환경과 종사원의 조직몰입이라는 관계의 상호 작용에 주목하여 수도권 지역에 위치한 특1급 호텔 레스토랑의 서비스 공간에 근무하고 있는 종사원을 대상으로 한 실험을 통해 종사원이 지각하는 물리적 환경요인에 따른 생리적인 반응이 최종적으로 조직몰입에 유의한 영향을 미친다고 분석하였다.

이처럼 물리적 환경에 따른 종사원의 내적반응은 호텔 외식산업에 종사하는 종사원의 태도나 직무 또는 조직에 대한 몰입을 결정짓는 중요한 요소로 이해되고 있다.

마) 조직정책 요인

조직정책요인은 조직에서의 승진 가능성에 대한 기대감을 갖도록 하고 보다 정확하고 공정한 업무평가를 바탕으로 한 승진정책을 실시함으로써 경력 만족을 높이며 경력몰입도 증가시킬 수 있다.⁶⁴⁾ 이와 같은 조직정책의 일환인 임금인상, 승진기회 등의 외재적 요인은 주로 조직수준에서 제공되어 조직이 수립한 규정과 정책이 외재적 직무환경을 형성하는데 지침을 제공하고 상사 또는 이외의 다른 사람이나 부서가 외재적 직무환경을 결정하는데 관여하게 된다.⁶⁵⁾ 또한 조직 내에서 승진기회가 많을수록 이직과 이직의도 역시 낮아지는 것으로 나타났다.⁶⁶⁾ 호텔 비정규직 종사원도 마찬가지로 본인이 속한 조직 내에서의 정직원 승급과 같은 인사발령 기회가 많아질수록 조직에 대한 지각이 긍정적으로 나타날 것이며 이러한 긍정적인 지각은 이직의도에도 부의 영향을 미치게 된다.⁶⁷⁾

63) 장혜진, 윤혜현. (2010). 호텔 레스토랑 서비스 공간의 물리적 환경이 종사원의 생리적 반응 및 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 19(2), 75-92.

64) 최해수, 이상건, 구자혁. (2007). 호텔조직의 경력관리가 경력몰입에 미치는 영향. 『관광학연구』, 31(2), 261-282.

65) 박노운, 설현도. (2011). 직무환경의 호의성이 정서적 몰입에 미치는 영향-종업원-조직간 사회적 교환관계의 매개효과를 중심으로. 『기업경영연구』, (구 동림경영연구), 38, 161-185.

66) Mobley, W. H. (1982). Employee turnover: Causes, consequences, and control. Addison-Wesley.

Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). Absenteeism and turnover of hospital employees. Greenwich, CT, JAI Press.

이은용, 이수범, 윤혜현. (2003). 서울시내 관광호텔 조리사의 이직의도에 관한 연구-Herzberg 이론을 중심으로. 『호텔관광연구』, 12(단일호), 181-197.

또한 조직의 정책 중 하나인 복리후생은 넓은 의미로 직원과 그 가족을 대상으로 생활의 만족과 복지 정책을 통해 삶의 질을 향상시키기 위한 여러 가지 다양한 제도나 시설, 금전 또는 서비스도 포함된다.⁶⁸⁾

종사원은 기업이 제공하는 복리후생제도에 만족하고, 이로부터 많은 혜택을 받고 있다고 인지하게 되면, 기업에 대한 호의적이고 긍정적인 태도를 가지게 된다. 또한 근로의욕을 향상시키어, 직무수행 및 또한 성과도 있어서 아주 긍정적인 행위로 나타나게 된다. 나아가 기업의 가족 친화적인 복리후생제도는 일과 가정 갈등을 낮추어 work, life balance를 조절하고 직무만족을 높이는 효과도 나타내며,⁶⁹⁾ 복리후생에 대해 만족할수록 이직의도나 결근이 감소⁷⁰⁾ 될 뿐만 아니라, 복리후생 비용이 증가하면 노동생산성도 높아진다는 긍정적인 영향 관계도 보고되어진바 있다.⁷¹⁾ 직무환경 요인 중 조직정책에 대한 호텔 외식산업 분야의 연구를 살펴보면 서철현, 양진연, 문상정은⁷²⁾ 호텔 직원을 대상으로 복리후생제도가, 조직몰입, 직무만족 이타적 행위에 미치는 영향에 대한 연구를 실시한 결과 복리후생제도(급부지원, 문화지원, 생활지원)에 만족할수록 직무만족과 조직몰입도 높아진다는 연구 결과를 보고하였다. 또한 직무만족과 조직몰입이 높아질수록 이타적 행위 역시 높아짐을 확인하였다.

67) 박광용, 전진화. (2007). 비정규직 호텔조리사의 직무환경과 조직 몰입이 직무만족도에 미치는 영향. 『한국 조리 학회지』, 13(2), 69-80.

68) 김정환. (2002). “호텔업의 복리후생이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 세종대학교 대학원 석사학위논문.

69) Ezra, M., & Deckman, M. (1996). Balancing work and family responsibilities: Flextime and child care in the federal government. *Public Administration Review*, 174-179.

Williams, K. J., & Alliger, G. M. (1994). Role stressors, mood spillover, and perceptions of work-family conflict in employed parents. *Academy of Management Journal*, 37(4), 837-868.

Winslow, S. (2005). Work-family conflict, gender, and parenthood, 1977-1997. *Journal of Family Issues*, 26(6), 727-755.

박슬기, 권봉현. (2016). 호텔 직원의 복리후생에 대한 만족이 서비스지향성에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 25(2), 199-215.

70) 최수찬, 이희중. (2014). 중소기업의 복리후생 서비스와 이직의도 간 관계에서 조직지원인식, 직무만족의 매개효과. 『한국사회복지행정학』, 16(3), 465-491.

Morris, L. (2009). Quits and job changes among home care workers in Maine: The role of wages, hours, and benefits. *The Gerontologist*, 49(5), 635-650.

Rosen, J., Stiehl, E. M., Mittal, V., & Leana, C. R. (2011). Stayers, leavers, and switchers among certified nursing assistants in nursing homes: A longitudinal investigation of turnover intent, staff retention, and turnover. *The Gerontologist*, 51(5), 597-609.

Rusbult, C. E., & Farrell, D. (1983). A longitudinal test of the investment model: The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments. *Journal of applied psychology*, 68(3), 429.

71) 강영걸. (2002). 기업복지와 노동생산성. 『경영학연구』, 31(2), 529-550.

72) 서철현, 양진연, 문상정. (2012). 호텔기업의 복리후생제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이타적 행위에 미치는 영향. 『관광연구』, 27(1), 131-152.

호텔 연회부서 종사원을 대상으로 한 변재우, 이유양, 고재운의⁷³⁾ 연구에 따르면 직무환경이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무환경요인 중 상사, 동료, 조직정책이 조직몰입에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이러한 조직몰입은 이직의도를 낮추는 것으로 보고되었다.

73) 변재우, 이유양, 고재운. (2012). 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-서울 시내 특1급 호텔을 중심으로. 『외식경영연구』, 15, 197-222.

제 3 절 경력몰입

1) 경력몰입의 개념

조직에 있어서 몰입의 중요성은 폭넓게 인지되어, 다각적인 측면에서 활발한 연구가 진행되어졌다. Morrow는⁷⁴⁾ 직업윤리, 경력몰입, 직무몰입, 전문가적몰입, 조직몰입을 다섯 가지의 대표적 몰입으로 구분하였다.⁷⁵⁾

그 중, 경력몰입이란 개인적 경력목표에 애착을 가지고 동일시하며 관여하는 것을 말한다.⁷⁶⁾ 또한 경력몰입은 전문분야의 목표와 가치를 믿고 수용하는 것이고 전문분야에서 열심히 일하고자 해당 분야에 남고자 하는 강한 욕구를 말한다.⁷⁷⁾ 즉 경력몰입이란 전문분야를 포함하는 직업에 대한 자신의 태도를 말한다.⁷⁸⁾ 경력몰입과 조직몰입은 몇 가지 점에서 다른 특성을 지니고 있으며, 경력몰입은 직무몰입에 비해 비교적 안정적인 특성을 지니고 있다. 경력몰입은 자신에게 부여된 업무에 대한 단기간의 몰입을 의미하는 조직몰입과는 달리 여러 직무에 대한 비교적 장기적이며 주관적인 개념으로 제시되어진다. 또한 조직몰입은 조직의 제도화된 몰입으로 구분되는 반면 경력몰입은 개인이 설정한 내적목표와의 연관성을 갖는다.⁷⁹⁾ 이처럼 경력몰입이란 직무에 대한 동일시를 나타내 심리적 감정 중 동기부여의 정도를 의미하며⁸⁰⁾ 즉 자신의 경력에 대한 조직의 심리적으로 동일시 수준이나 경력을 유지하고 싶은 의지로 보일 수 있다. 결과적으로 높은 수준의 경력몰입을 갖고 있는 조직 구성원은 조직에 대한 기대와 요구수준이 상대적으로 높아지고 기대가 충족되면, 더욱 높은 동기부여의 효과가 나타나게 되어 지는 것이다.⁸¹⁾ Hall 등

74) Morrow, P. C. (1993). The theory and measurement of work commitment. Jai Press.

75) 장은미. (1997). 경력몰입이 조직몰입과 이직의도에 미치는 이중조절효과에 관한 연구, 『인사조직연구』, 제5권 2호 p217-253

76) Colarelli, S. M., & Bishop, R. C. (1990). Career commitment: Functions, correlates, and management. Group & Organization Studies, 15(2), 158-176.

77) Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee-organization linkage. The psychology of commitment absenteeism, and turn over_ Academic Press Inc. London.

78) Blau, G.(1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment, Journal of Occupational Psychology, 58(4), pp.277-288.

79) 허광무. (2007). “경력정체 유형이 카지노 종사원의 경력몰입과 조직몰입에 미치는 영향”, 경기대학교 대학원 석사학위논문

80) Hall, D. T. (1971). A theoretical model of career subidentity development in organizational settings. Organizational Behavior and Human Performance, 6(1), 50-76.

에 따르면 경력은 개인이 평생 동안 직업과 관련되어 연관된 태도이므로, 조직에 대한 태도는 현재 몸담고 있는 조직에 국한된 반면, 경력은 현 조직에 국한되지 않는다는 특성을 가진다고 지적하고 있다. 경력몰입에 대한 정의들을 정리하자면 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 경력몰입의 정의

연구자	정 의
Mowday, Porter, Steers	과거에서 부터 현재까지 지속적으로 관여해온 특정한 일에 대한 경력에 대한 정서적인 유대를 가지고 있는 상태
Blau	자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 욕구, 동기부여 정도로서 자신의 직업 또는 직종에 대한 일반적인 태도라 정의함
Colarelli, Bishop	개인적 경력목표에 애착을 가지고 동일시하며 관여하는 것
고현철	특정분야에서 일하며 수행하고 있는 사람이 갖는 자신의 전문분야에 대한 심리적인 애착과 현재의 전문분야에서 관련된 일련의 업무를 지속적으로 수행하는 확고한 심리적 상태라고 정의함
최우성	자신이 현재 가지고 있는 직업과 연관된 분야에 대한 개인의 감정적이고 아주 주관적인 애착
이미영	자신의 직업에 대한 애착을 갖고 평생 동안 그 직업을 영위하기 위해 필요한 전문적인 지식과 태도 등을 갖추하고자 하는 개인의 의지 또는 동기부여정도

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자가 정리

81) Chang, E. (1999). Career commitment as a complex moderator of organizational commitment and turnover intention. Human relations, 52(10), 1257-1278.

Hall은⁸²⁾ 개인이 심리적 경력성공을 느끼는 과정 이론인 경력개발의 심리적 성공모형을 개발하였다. 개인에게 도전적 업무를 주고 직무수행의 자율성을 부여하게 되면 경력 목표에 대해 개인은 몰입을 하게 되고 스스로의 노력과 함께 적절한 지지와 커뮤니케이션이 이루어질 때 경력 목표 달성으로 이어지게 되며 개인은 심리적 성공을 경험하게 된다는 것이다. 이때 심리적 성공이란 경력의 궁극적인 목적으로 개인이 일생에서 가장 중요하게 여겨지는 목표를 성취했을 때 얻는 개인적 성취감이자 성취 그 자체, 행복 또는 내적인 평화와 같은 결과의 산물을 의미한다. 이러한 결과로서 직무만족, 자기 존중감, 경력에 대한 직무몰입은 향상되고 이것이 스스로에게 동기부여를 주면서 새로운 업무수행에 대한 직무도전감과 자율성을 통해 경력목표에 대한 몰입이 연결되어 성공을 부르는 심리적 성공의 선순환이 계속 될 것이다. 이처럼 Hall은 경력개발 초기단계의 관리자 들을 대상으로 한 AT&T사를 대상으로 한 종단연구에서 이러한 경력 성 공순환이 실제로 작동된다는 사실을 보여주었다.

2) 경력몰입의 선행연구

경력몰입은 직무몰입 또는 조직몰입과 달리 보다 넓은 준거범위를 갖는다.⁸³⁾ 경력몰입에 영향을 미치는 원인변수로는 인구 통계학적 특성, 개인특성, 직무특성, 조직특성, 역할특성, 사회적 특성, 경력특성 등이 논의 되어왔 으며⁸⁴⁾ 경력몰입의 결과변수로는 직무성과, 기술개발노력, 경력변경의도, 이

82) Hall, D. T. (1971). A theoretical model of career subidentity development in organizational settings. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 50-76.

83) Hall, D. T. (1971). A theoretical model of career subidentity development in organizational settings. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 50-76.

84) Blau, G.(1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), pp.277-288.

Colarelli, S. M., & Bishop, R. C. (1990). Career commitment: Functions, correlates, and management. *Group & Organization Studies*, 15(2), 158-176.

Cherniss, C.(1991). Career Commitment in Human Service Professionals: A Biographical Study, *Human Relations*, 44, pp.419-437

Aryee, S. & Tan, K.(1992). Antecedents and Outcomes of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 40, pp.288-305

Aryee, S., Chay, Y. W., & Chew, J. (1994). An investigation of the predictors and outcomes of career commitment in three career stages. *Journal of Vocational Behavior*, 44(1), 1-16.

이기은. (2000). “경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구성원의 태도에 미치는 영향”, 서강대학교 박사학위논문, p2

직의도 등이 논의되었다.⁸⁵⁾

경력몰입의 원인 변수에 대한 선행연구를 살펴보면, Blau의⁸⁶⁾ 연구에서 간호사를 대상으로 시행한 연구를 통해 성장욕구, 강도 및 수준이 높을수록 경력몰입이 향상되었고 성장욕구가 높으면 조직 내에 주어지는 기회에 적극적으로 대응하기 때문에 내적동기가 향상되고 성취와 자아실현 욕구만족을 위해 노력하며 이때 자신의 경력이 모티베이터의 역할을 하게 되어 어려운 직무에도 좋은 결과를 내기위해 노력한다고 보고되어졌다. 또한 통제의 위치는 자신의 직무결과에 대한 통제 정도를 의미하며 통제의 수준에 따라 내재론자와 외재론자로 구분 되어질 수 있다. 자신에게 일어나는 사건에 대한 통제력을 갖고 있다고 믿는 내재론자는 자신의 업무파악 및 관련지식 습득에 있어서 적극적으로 반응하는 반면, 외재론자는 타인의 권력이나 운과 같은 외부적인 상황에 의해 통제된다고 믿게 된다. 즉, 통제위치와 경력몰입간의 관계를 살펴보면, 통제위치가 내적인 경우에 자신의 통제가 가능한 환경의 영향만을 받기 때문에 외재론자에 비해 경력몰입이 높게 나타나게 된다.⁸⁷⁾

또한 혼자보다는 동료와 함께 일하는 것을 선호하는 집단주의 성향이 강할수록 경력몰입도 더욱 높아지는 것으로 나타나 조직에서 맺는 대인관계 역시 경력몰입을 높이는 아주 중요한 변수로 확인되었다.⁸⁸⁾ Lapalme, Tremblay, Simard는⁸⁹⁾ 상사의 지원수준에 따라 구성원들이 심리적으로 안정을 유지하게

85) Blau, G.(1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), pp.277-288.

Aryee, S. & Tan, K.(1992). Antecedents and Outcomes of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 40, pp.288-305

Carson, K. D., & Bedeian, A. G. (1994). Career commitment: Construction of a measure and examination of its psychometric properties. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 237-262.

Aryee, S., Chay, Y. W., & Chew, J. (1994). An investigation of the predictors and outcomes of career commitment in three career stages. *Journal of Vocational Behavior*, 44(1), 1-16.

이기은. (2000). “경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구성원의 태도에 미치는 영향”, 서강대학교 박사학위논문, p2

86) Blau, G.(1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), pp.277-288.

87) Colarelli, S. M., & Bishop, R. C. (1990). Career commitment: Functions, correlates, and management. *Group & Organization Studies*, 15(2), 158-176.

Blau, G.(1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), pp.277-288.

88) 이성만. (2000). “조직몰입과 직업몰입의 결정요인 및 갈등관계에 관한 연구”, 상지대학교 대학원 박사학위논문.

89) Lapalme, M. E., Tremblay, M., & Simard, G. (2009). The relationship between career plateauing, employee commitment and psychological distress: The role of organizational and supervisor support. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(5),

되고 이는 경력몰입을 높여준다 하였고, Meyer 등은 개인의 경력에 대한 가치가 조직에서 행하여 질 때 경력몰입이 이루어지며 직무성과가 또한 높아진다고 하였다. 경력몰입을 결과 변수로 연구한 선행 연구에 따르면 대부분 조직 유효성과 관련하여 직무성과, 경력변경의도, 기술개발 노력, 업무수행성과, 조직몰입, 이직의도 등이 있으며, 이 중에서 경력몰입이 높으면 이직의도를 낮추는 것으로 나타났다.⁹⁰⁾ 현재의 직무수행분야를 떠나서 다른 직무를 적극적으로 찾고자 하는 경력변경의도와 현 직장을 떠나려고 의도하는 이직의도와 경력몰입간의 연구에서는 경력몰입은 경력변경의도에 보다 높게 작용하며⁹¹⁾ 이직의도는 경력몰입보다 조직몰입과의 연관성이 높은 것으로 나타났다.⁹²⁾ 또한, 경력몰입이 높을수록 경력 변경의도는 낮아지는 것으로 나타났다.⁹³⁾ Aryee, Tan은 그림에도 불구하고, 경력몰입과 이직의도는 유의한 관계가 있으며⁹⁴⁾ 몰입의 유형에 따라 이직의도가 다르게 나타났다고 보고 하였다.⁹⁵⁾ 호텔 외식산업 분야의 경력몰입에 관한 연구를 살펴보면 김영화, 전희원은⁹⁶⁾ 호텔 종사원들의 직무 특성 중 직무 적합성과 직무 자율성이 직무만

1132-1145.

- 90) Blau, G.(1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), pp.277-288.
 장은미. (1997). 경력몰입이 조직몰입과 이직의도에 미치는 이중조절효과에 관한 연구, 『인사조직연구』, 제5권 2호 p217-253
 이기은. (2000). “경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구성원의 태도에 미치는 영향”, 서강대학교 박사학위논문, p2
 김은상. (2002). 조직몰입과 경력몰입의 관계유형이 이직의도, 수행노력, 학습동기에 미치는 효과. 『한국 심리학회지』, 산업 및 조직, 15(1), 41-63.
- 91) Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in the organizational research: The case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8, 486-500.
 Wiener, Y., & Vardi, Y. (1980). Relationships between job, organization and career commitment and work outcomes: An Integrative Approach. *Organizational Behavior and Human Performance*, 26, 81-96
- 92) Carson, K. D., & Bedeian, A. G. (1994). Career commitment: Construction of a measure and examination of its psychometric properties. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 237-262.
- 93) Aryee, S., Chay, Y. W., & Chew, J. (1994). An investigation of the predictors and outcomes of career commitment in three career stages. *Journal of Vocational Behavior*, 44(1), 1-16.
 Aryee, S. & Tan, K.(1992), Antecedents and Outcomes of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 40, pp.288-305
- 94) 이기은. (2000). “경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구성원의 태도에 미치는 영향”, 서강대학교 박사학위논문, p2
 Aryee, S. & Tan, K.(1992), Antecedents and Outcomes of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 40, pp.288-305
- 95) Kondratuk, T. B., Hausdorf, P. A., Korabik, K., & Rosin, H. M. (2004). Linking career mobility with corporate loyalty: How does job change relate to organizational commitment?. *Journal of Vocational Behavior*, 65(2), 332-349.
- 96) 김영화, 전희원. (2009). 호텔종사원의 직무특성과 직무만족, 경력몰입, 이직의도 및 경력변경의

족, 경력몰입, 이직의도 및 경력변경의도에 미치는 영향을 검증하였는데, 직무 자율성이 높을수록 경력몰입이 높아졌고 직무 만족은 경력몰입에 매우 높은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 보고하였으며 직무만족과 이직의도의 관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 직무만족이 경력몰입을 매개하여 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 호텔 종사원들의 직무에 대한 만족이 자신의 직업에 자부심을 가지고 경력을 몰입 할 때 이직의도는 낮아진다고 보고하였다. 전유명은⁹⁷⁾ 이직 및 조직의 잔류에 영향을 미치는 직무착근도가 호텔 조리종사자의 직무만족, 경력몰입 및 이직의사와의 관계를 검증하였고 연구 결과 직무 착근도가 높을수록 경력몰입이 높아졌으며, 경력몰입이 높을수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 호텔 조리종사자가 현재의 일이 전문직으로 자신에게 이상적인 직업이라 지각하게 되면, 호텔 조리사라는 전문직을 쉽게 포기하지 않게 되며 다시 직업을 선택해도 조리사직을 선택하게 되는 경력몰입이 높아진다는 것을 의미한다.

이러한 다양한 선행 연구 결과를 통해 연구자는 호텔 외식기업에서 구조조정을 실시 한 뒤, 잔류 종사원의 직무 불안정성을 완화하기 위해 현재 수행하는 직무가 종사원 개개인의 경력에 대해 어떠한 도움을 줄 수 있는 지를 인식시켜주고 이들의 경력을 인정해주며 경력몰입을 높일 수 있는 방안에 대해 강구해 볼 것을 제안하였다.

제 4 절 조직몰입

1) 조직몰입의 개념

조직몰입은 조직의 구성원이 조직에 대하여 갖는 태도 중 하나로, 종사원이 조직에 애착을 가지고 같은 목표를 달성하기 위해 헌신하려는 의사를 보여주는 지표를 말한다.⁹⁸⁾ 즉 조직몰입은 특정조직에 대한 개인의 강한 일체

도와의 관계 연구. 『관광연구』, 24(2), 65-86.

97) 전유명. (2014). 호텔 조리종사자의 직무착근도가 직무만족, 경력몰입 및 이직의사에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 20(6), 41-55.

98) Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. Journal of vocational behavior, 14(2), 224-247.

감과 참여의지로서 조직의 목표와 가치에 대한 신념, 조직을 위한 자발적인 노력을 하겠다는 의지 그리고 조직에 계속적으로 남고자 하는 강한 욕구를 의미한다.⁹⁹⁾ 조직몰입의 세 가지 유형의 구성요소는 정서적(Affective)몰입, 유지적(Continuance) 몰입, 규범적(Normative)몰입으로 분류 할 수 있으며, 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 직무환경, 개인적 특성, 조직 특성 등이 있다. 이처럼, 조직몰입에 대한 개념은 종사원의 태도를 측정하는 개념으로 효과가 높고 직무 만족보다 지속적이며 안정적인 태도로 다수의 조직 행동론 연구에서 사용되는 변수이다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 참고하여 조직몰입을 종사원이 조직과 자신을 동일시하는 정도와 구성원으로서의 일체감 그리고 조직 구성원으로 남고 싶어 하는 의지로 정의하고자 한다. 표 [2-3]은 조직몰입에 대해 학자들의 정의를 정리한 것이다.

[표 2-3] 조직몰입의 정의

연구자	정 의
Scholl	소속감, 적절한 역할수행, 헌신적 자발적 행위를 이끄는 잠재적인 힘
Mowday, Steers, Porter	조직의 목표를 내재화하여 조직의 목표달성과 개인의 욕구를 지속적으로 충족하기 위해 한 조직에 적극적으로 개입하는 정도
Morrow	구성원의 태도와 관련된 심리적인 특성으로 조직에 대한 충성심과 조직을 위해 노력하는 마음, 구성원들의 조직에 대한 동일시 의식, 조직에 남고자 하는 강한 요구

99) Oliver, N. (1990). Rewards, investments, alternatives and organizational commitment: Empirical evidence and theoretical development. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 63(1), 19-31.

O'Reilly, Chatman	개인이 조직 내부에서 느끼는 심리적인 애착으로 조직의 관점이나 특수성을 수용하거나 내면화 하려는 정도
Meyer, Allen	조직구성원과 조직간의 심리적 연계

주: 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

2) 조직몰입의 선행연구

조직 행동 분야에서 조직몰입은 다른 몰입에 대한 개념에 비해 가장 활발히 연구되어 왔다. 조직몰입에 대한 개념은 이직률 감소와 업무성과의 제 공방안에 대해 연구하는 조직행동 연구자들 사이에 활발한 연구 대상이 되어 졌다. 조직몰입의 개념화에 있어서는 비교적 공감대가 형성되어져 왔다. 조직 몰입 연구에 있어 많이 활용되어왔던 척도는 포터의 조직몰입척도(OCQ)이다. 이는 조직의 목표 및 가치관에 대한 애착, 조직을 위하여 노력하려는 의 지, 그리고 조직의 성원으로 남고자 하는 바람을 측정한다.¹⁰⁰⁾ 그러나 최근 연구들에 따르면 포터 등의 조직 몰입 척도가 주로 구성원들의 감정적인 면 이라는 단일적 차원만을 측정하고 있으며, 감정적인 측면으로 파악되지 않는 몰입의 다른 차원들(거래적 몰입과 규범적 몰입)이 존재한다는 점을 지적하고 있다.¹⁰¹⁾ 조직몰입에 대한 연구는 주로 자발적 이직의 원인을 연구하려는 시 도에서 출발하였으므로 다수의 선행연구가 조직몰입의 감소가 이직의도로 연 결되는 것을 규명하고 있다.¹⁰²⁾ 이와 더불어 조직몰입이 이직의도를 감소시키

100) Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603.

101) Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 63(1), 1-18.

Jaros, S. J., Jermier, J. M., Koehler, J. W., & Sincich, T. (1993). Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equation models. *Academy of management Journal*, 36(5), 951-995.

102) Schleicher, D. J., Hansen, D., & Fox, K. E. (2010). Job attitudes and work values. In S.

게 될 것이라는 가정 하에 조직몰입, 이직의도와의 유의한 부(-)의 관계를 다양한 실증적 연구들을 토대로 검증이 진행되어 왔다.¹⁰³⁾

다음으로 이들 사이에 갈등이 존재하지 않는다고 바라보는 시각이 존재하는데¹⁰⁴⁾ 여러 경험적 연구들은 이들 간에 오히려 정적인 관계가 있음을 나타내고 있다.¹⁰⁵⁾ 즉, 구성원들이 현 조직에 대한 몰입이 증가할수록 자신의 경력에 더 몰입하거나, 자신의 직업에 대한 몰입이 높아질수록 현 조직에서의 몰입도 증가하게 되는 것이다.¹⁰⁶⁾ 따라서 이들 사이에 비교적 강한 정적인 관계가 있다는 사실을 알 수 있다. 그러나 위 사실만을 통해 조직몰입과 경력몰입의 관계가 단순히 부정적 또는 정적인 관계를 갖는다고 제언 할 수 없으며 이들 간의 관계는 직업의 특성과 환경적 변수에 따라 차이가 있을 것이라는 의견도 존재한다. 본 연구에 따르면 인간관계를 바탕으로 하는 직무 환경 요소의 부정적인(-) 영향으로 인하여 감정소진이 발생하게 되며 감정소진이 높아질수록 조직몰입이 감소된다고 하였다. 호텔 외식산업에서의 조직몰입에 대한 선행연구를 살펴보면 변재우, 이유양, 고재윤은¹⁰⁷⁾ 서울시내 특1급 호텔의 호텔 연회부서 종사원들을 대상으로 한 연구에서 상사관계, 동료관계와 같은 직무환경이 조직에 대한 정서적 몰입에 영향을 미치는 것으로 보고하였으며

Zedeck (Ed.), APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol. 3. (pp. 137 - 189) Washington, DC: American Psychological Association.

Mathieu, J. E., & Zajac, D. M.(1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.

103) Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of marketing research*, 30(1), 63.

김형섭. (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 19(3), 203-225.

Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 24(3), 251-270.

104) Wallace, J. E. (1995). Organizational and professional commitment in professional and nonprofessional organizations. *Administrative Science Quarterly*, 40, 228-255.

105) Aryee, S. & Tan, K.(1992), Antecedents and Outcomes of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 40, pp.288-305

Blau, G.(1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), pp.277-288.

Blau, G.(1988). Further Exploring the Meaning and Measurement of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 32, pp.284-297.

106) Aryee, S. & Tan, K.(1992), Antecedents and Outcomes of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 40, pp.288-305

107) 변재우, 이유양, 고재윤. (2012). 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-서울시내 특1급 호텔을 중심으로. 『외식경영연구』, 15, 197-222.

조직몰입은 또한 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 박종철, 윤용보는¹⁰⁸⁾ 상사와 동료들 간의 관계와 업무협력, 조직 내 인사제도의 공정성과 복지제도, 조직정책 그리고 직무환경요인들을 호텔 종사원들이 지각하는 정도가 높을수록 조직몰입이 높아지는 사실을 증명하였다. 또한 직무환경 요인을 지각하는 정도가 높아질수록 이직 의도는 낮아지는 것으로 조사되어 호텔 종사원에 있어 이직의도를 예측하는 원인 변수로 조직몰입이 중요한 척도라는 사실을 재확인 하였다.

제 5 절 이직의도

1) 이직의 개념

Price의¹⁰⁹⁾ 연구에 따르면 이직에 관한 정의는 학자마다 다양하지만 광의의 이직이라 함은 사회 구성원 자격의 경계를 넘나드는 개인의 이동정도라고 정의 할 수 있으며 조직 내의 모든 이동인 입직, 이탈, 전환배치, 승진 등이 이에 포함된다. 이것은 이직의 동적인 측면을 강조하여 조직을 떠나려는 행위뿐만 아니라 조직에 진입하려는 행위도 포함되는 개념이라 할 수 있다. 한편 Mobley의¹¹⁰⁾ 연구에 따르면 협의의 이직은 조직으로 부터 급여 또는 보수로 보상을 받고 있는 개인이 조직 내부에서 스스로 구성원 자격을 자기가 종결하는 것을 말한다. 따라서 조직구성원이 신분에서 벗어나 이동하거나,¹¹¹⁾ 개인이 조직을 떠나서 조직 외부로 이동하는 것,¹¹²⁾ 즉 협의의 이직은 조직외부로 이동하는 것으로 한정되며 이직과정에서 승진, 입직, 전환배치, 등을 배제함으로써 조직 내의 이직과 이동을 명확히 구별하고 있다.

108) 박종철, 윤용보. (2014). 호텔종사원의 직무환경에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(6), 133-148.

109) Price, J. L.(1977). The study of Turnover, Ames, iowa. Iowa State University Press.

110) Mobley, W. H. (1982). Employee turnover: Causes, consequences, and control. Addison-Wesley.

111) 이기효. (1994). “이직의도 인과모형의 실증연구”. 성균관대학교, 서울. 박사 학위논문

112) 이성윤. (2002). “노인복지기관 사회복지사의 직무만족과 이직의사간의 상관관계에 관한 연구”, 단국대학교 박사학위논문.

이직은 의사결정의 주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 나눌 수 있으며 자발적 이직은 근로자 자신이 조직과의 고용관계를 종결시키는 것으로 전직과 사직을 말한다.¹¹³⁾ 자발적 이직은 조직에 대한 불만, 보다 좋은 기회를 찾아 다른 조직으로 이직하는 경우 또는 결혼, 임신, 출산, 질병, 가족의 이주 등으로 스스로가 사직하는 경우를 일컫는다. 반대로 비자발적 이직이란 본인의 의지 또는 의사와 상관없이 경영자나 조직의 입장에서 강제로 이루어지는 것을 말하는데 기업이 주도하는 해고 또는 정년퇴직 등이 이에 해당한다.¹¹⁴⁾

조직의 통제 가능성에 따라 이직은 회피가능 이직과 회피불가능 이직으로도 분류될 수 있다. 회피가능 이직은 사용자가 통제 할 수 있는 급여, 근무조건, 복리후생 등의 이유로 종사원이 이직하는 것을 말하며 회피불가능 이직은 종사원의 정년과 사망과 같이 고용주가 통제 할 수 없는 경우를 의미한다. 다음 [표2-4]는 이직의 원인변수에 대한 내용이다.

[표2-4] 이직의 원인변수

원인변수	내 용
직무관련요인	임금, 직무자체에 대한 만족도, 승진기회에 대한 만족도, 업무성과, 직무반복성, 직무만족도, 감독자에 대한 만족도, 직무명확성, 임금에 대한 만족도, 조직 충성도
개인특성요인	연령, 성별, 교육, 결혼여부, 근속연수, 지능, 적성, 능력, 이직의도 기대감에 대한 충족도
외부환경요인	실업률, 취업가능성, 노동조합의 유무

출처: Cotton, J. L. & J. M. Tuttle (1986)

113) Dalton, D. R., Todor, W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional taxonomy. *Academy of Management Review*, 7(1), 117-123.

114) 박성주. (2001). “사회복지 기관장의 리더십이 사회복지사의 이직에 미치는 영향”, 경성대학교 대학원 석사학위논문

일반적으로 이직은 순기능과 역기능의 상반되는 기능을 가지고 있다. 그러나 대부분 순기능 보단 역기능이 부각되는 경우가 많으므로 이직률은 조직과 개인 모두에게 부정적인 결과를 초래 할 수 있다.¹¹⁵⁾ 대표적인 예로 조직 구성원을 고용하고 교육 또는 훈련시키기 위해 투입된 조직의 경비와 시간을 낭비하는 결과이다. 뿐만 아니라 이직으로 인한 인적 재편성을 위해 불필요한 노력을 재요구 하게 되므로 조직으로서 이직은 큰 손실을 가져오게 되는 것이다.

2) 이직의도의 개념

이직 의도는 아직 행동으로 표출되지 않은 개개인의 이직에 대한 의지와 경향성을 의미하며 조직의 구성원이기를 포기하고 근무하는 조직을 떠나려는 의도로 조직원의 이직을 예측하는데 활용되는 가장 대표적인 변수이다.

Camman et al.은¹¹⁶⁾ 종사원이 조직의 구성원이기를 포기하며, 직무와 조직을 떠나려는 행동이라고 정의 하였으며 Mobley는¹¹⁷⁾ 조직의 구성원이 가까운 미래에 자신이 소속된 조직을 떠나게 될 가능성에 대한 개인의 주관적인 행위라고 정의 하였다. 이직의도가 실제 이직으로의 행동을 추측하고 직무만족과 조직몰입은 이직의 선행 변수가 된다는 사실을 보고 하였고 Michael, Spector¹¹⁸⁾, Porter et al.도¹¹⁹⁾ 이직의도가 이직과정에서 실제 이직을 결정하는 아주 중요한 변수라고 정의하였다. 이직에 대한 올바른 측정을 위해서는 사후적인 이직이나 이직률을 이용하는 것이 바람직 하지만 이직에 영향을 미치는 여러 변수들로 인해 실증적인 분석이 어렵고 이직 의도나 이직을 하려는 성향으로 대신하는 연구가 다수 보고되어왔다.¹²⁰⁾ 또한 Bluedom, A.

115) 송현진. (2010). “리조트 종사자의 조직몰입, 직무만족, 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향”, 관동대학교 대학원 석사학위논문

116) Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). The Michigan organizational assessment questionnaire. Unpublished manuscript, University of Michigan, Ann Arbor.

117) Mobley, W. H. (1982). Employee turnover: Causes, consequences, and control. Addison-Wesley.

118) Michael, C. E. & Spector, P. E.(1982), Cause of employee turnover, a test of the Mobley, Griffeth, Hand, & Melino Model, Journal of Applied Psychology, 62, 52-59.

119) Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of applied psychology, 59(5), 603.

에¹²¹⁾ 따르면 이직에 관련된 실증 연구에서 실제 이직을 실행하거나 조직에 잔류하고자 하는 행동 보다는 이직 의도를 변수로 사용 할 것을 권유하고 있다. Steel, Ovalle도¹²²⁾ 연구에서 이직 의도와 실제 이직사이에 강한 관계가 있음을 증명하였다. 이와 같은 선행연구를 토대로 이직과 이직의도를 유사하게 취급하는데 무리가 없다고 판단하였다. 따라서 이직의도가 실제 이직 행동을 예측하는 효과적인 선행요인으로서의 역할을 수행할 수 있으므로 종사원의 행동적 변수로서 이직행위의 대체적 개념인 이직의도를 사용 할 것이다.

3) 이직의도의 선행연구

기존의 선행연구를 검토한 결과 이직의도와 관련된 선행연구는 조직 관리에 부정적인(-) 영향을 미치는 종사원들의 자발적인 이직과 이직의도에 관한 연구가 주를 이루었다. 조직 또는 고용주의 입장에서 구성원의 이직은 신규 고용 및 교육비용의 증가를 초래하고 조직에 잔류한 직원들의 직무 만족도와 근로 의욕을 저하시켜 생산성 저하를 가져올 수 있으므로 조직의 목표달성에 좋지 못한 영향을 미치게 된다.¹²³⁾ 특히 높은 이직의도와 잦은 이직은 인적자본에 크게 의존하는 대표적 서비스업인 호텔 외식기업의 경영에 많은 부정적 영향을 끼칠 수 있으므로¹²⁴⁾ 이직의도에 대한 연구는 조직 관리를 위해 중요하며 이에 대한 많은 연구가 제기되어 왔다.

호텔 종사원을 대상으로 한 이수광, 최우성의¹²⁵⁾ 연구에 따르면 직무성과의

120) O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of applied psychology*, 71(3), 492.

121) Bluedorn, A. C. (1982). The theories of turnover: Causes, effects, and meaning. *Research in the Sociology of Organizations*, 1(1), 75-128.

122) Steel, R. P., & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 69(4), 673.

123) Dalton, D. R., Todor, W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional taxonomy. *Academy of Management Review*, 7(1), 117-123.

124) 이진, 윤혜현. (2017). 직장 내 괴롭힘이 외식 종사원의 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 26(1), 57-76.

125) 박종혁, 최우성. (2006). 호텔기업에 있어 비정규직의 증가가 이충몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구』, 21(2), 81-103.

경우 경력몰입, 조직몰입과 마찬가지로 작업 성과와 관련되기 쉽기 때문에 높은 몰입수준을 보여주는 구성원들이 직무에 보다 많은 시간을 소비하고 생산적일 것이라 기대 할 수 있으며, 경력몰입이 높으면 고객에 대한 지향성 및 서비스 제공시 종사자의 태도와 행동이 향상되어 고객만족을 이룰 수 있다고 하였다. 또한 경력몰입이 높아질수록 자신의 분야에 대한 소명의식을 가지고 열심히 노력하기 때문에 현재의 위치에 만족하여 이직을 고려하지 않아 이직 의도가 낮아진다고 주장하였다. 신규희, 이종학, 이수범은¹²⁶⁾ 외식산업에서의 멘토링 기능이 직무만족과 조직몰입 그리고 이직의도에 미치는 영향에 대해 연구한 결과 직무만족과 조직몰입은 이직의도에 부의(-) 영향을 미치는 것으로 보고되어졌다.

정호균, 정선자, 장준호의¹²⁷⁾ 연구에서는 외식 프랜차이즈 레스토랑 종사자를 대상으로 한 집단응집성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 실증적 분석에서는 집단응집성이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치며, 이직의도에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이흥용, 박은아는 베이커리 종사자를 대상으로 한 연구에서 조직몰입의 차원 중 정서적 몰입과 규범적 몰입이 높을수록 이직의도는 낮아졌으며 경력몰입의 조절효과를 살펴본 분석결과 경력몰입이 높은 종사자일수록 정서적 몰입이 이직의도에는 부(-)의 영향을 미쳤다. 따라서 경력몰입을 높일 경우 조직몰입이 종사자의 조직을 위한 긍정적 행동을 향상시켜 이직을 낮추는 유인책이 될 수 있음을 확인하였다.

126) 신규희, 이종학, 이수범. (2010). 비공식적 멘토링 기능이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 19(2), 1-19.

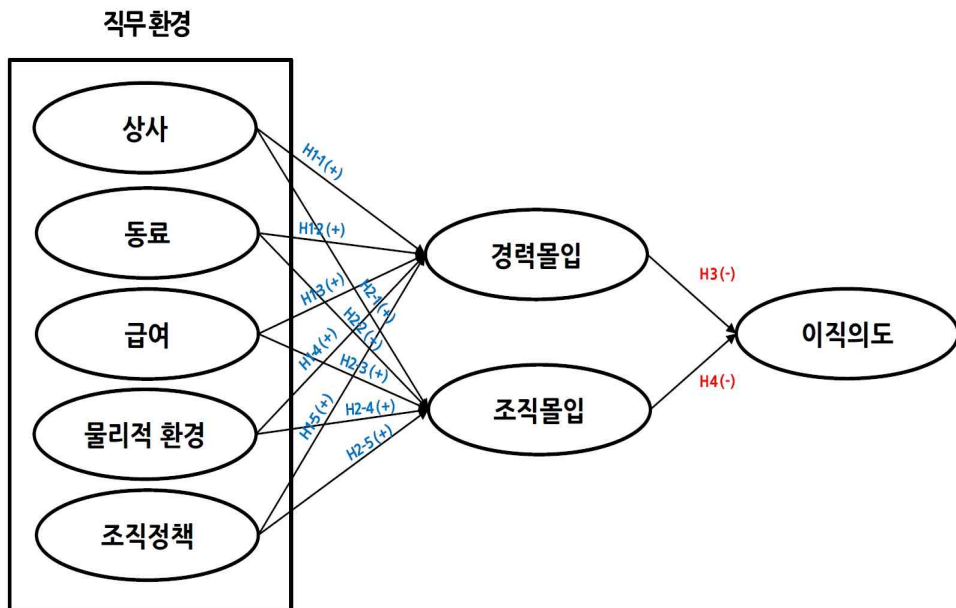
127) 정호균, 정선자, 장준호. (2010). 외식 프랜차이즈 레스토랑 종사자의 집단응집성이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『한국 조리 학회지』, 16(3), 205-217.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구모형 및 가설

1) 연구 모형

본 연구는 호텔 비정규직 종사원을 대상으로 다섯 가지 직무환경 요인인 상사, 동료, 급여, 물리적 환경, 조직정책 요인이 경력몰입 및 조직몰입에 어떠한 영향을 미치며, 경력몰입 및 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 보고자 한다. 따라서 본 연구에서는 앞에서 살펴본 선행연구를 바탕으로 [그림3-1]과 같은 연구 모형을 구성 하였다.



[그림3-1] 연구모형

2) 연구 가설

앞에서 살펴본 선행연구를 통해 제시된 직무환경, 경력몰입, 조직몰입 및 이직의도에 대한 실증분석 및 결과를 호텔 비정규직 종사자들에게 적용하여 다음과 같은 가설을 수립하였다. 본 연구의 연구모형은 크게 네 가지의 연구 가설을 포함하고 있으며 이를 가설로 표현하면 다음과 같다.

가) 직무환경과 경력몰입 및 조직몰입

본 연구는 비정규직 개개인이 견지하고 있는 직무관련 가치관과 자신이 경험하고 있는 직무여건으로 구성되는 직무환경이 경력몰입과 조직몰입에 어떠한 영향을 주는지 알아보고자 한다. 호텔 외식산업 종사자와 같은 전문직 종사자는 비전문직 종사자와는 다른 직무태도를 가지고 있는데 자신이 속한 조직보다는 자신의 전문 직업에 대한 동일시와 경력몰입의 특성을 갖는다고 알려져 있다.¹²⁸⁾ 초기의 연구에서는 양립이 어렵다는 주장이¹²⁹⁾ 지배적이었으나 최근 들어 경력몰입과 조직몰입의 모두 이중 몰입으로 높을 수도 또는 낮을 수도 있다는 사실이 여러 연구들을¹³⁰⁾ 통해 입증되고 있다. Lapalme, Tremblay, Simard는¹³¹⁾ 상사의 지원 수준을 통해 조직의 구성원들은 심리적 안정을 유지하게 되며 경력몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 직무환경과

128) Kerr, S., Von Glinow, M. A., & Schriesheim, J. (1977). Issues in the study of "professionals" in organizations: The case of scientists and engineers. *Organizational Behavior and Human Performance*, 18(2), 329-345.

Von Glinow, M. A. (1983). Incentives for controlling the performance of high technology and professional employees. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics*, (1), 70-74.

129) Gouldner, A. W. (1958). Cosmopolitans and locals: toward an analysis of latent social roles. II. *Administrative Science Quarterly*, 444-480.

Vollmer, H. M., & Mills, D. L. (1966). *Professionalization*. Stanford Research Inst Menlo Park CA.

Harries-Jenkins, G. (1970). "Professionals in organizations" 51-107 *Professions and professionalization*, London: Cambridge University Press

130) Wallace, J. E. (1995). Organizational and professional commitment in professional and nonprofessional organizations. *Administrative Science Quarterly*, 40, 228-255.

Vandenberg, R. J., & Scarpello, V. (1994). A longitudinal assessment of the determinant relationship between employee commitments to the occupation and the organization. *Journal of Organizational Behavior*, 15(6), 535-547.

이기은, 박경규. (2002). 전문직 종사자의 조직 및 전문직업에 대한 이중몰입 결정요인에 관한 연구. *평행모델을 이용하여*. 『경영학연구』, 제, 31(2), 551-574.

131) Lapalme, M. E., Tremblay, M., & Simard, G. (2009). The relationship between career plateauing, employee commitment and psychological distress: The role of organizational and supervisor support. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(5), 1132-1145.

조직몰입에 관한 연구로 Proenca, 김선희는¹³²⁾ 상사로부터 받게 되는 업무지원의식과 배려는 인사고과에 대한 공정성 정도를 의미하고 조직의 몰입을 높여주는 중요한 역할을 한다고 보고하였다. 동료와의 관계를 직무환경의 중요한 요인으로 제시하였고, 황호영, 최영균, 김영구, 유시정, 양태식, 양민경 등의¹³³⁾ 연구에 따르면 동료 간의 신뢰 및 원활한 의사소통 환경이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임지은, 김경숙의¹³⁴⁾ 연구에 따르면 급여수준이 높은 종사원일수록 업무성과에 관심이 높아지게 되며 조직에 대한 몰입도 높아지게 된다고 보고하였고, 손선익과 장혜진, 윤혜현은¹³⁵⁾ 각각 호텔 주방의 물리적 환경과 서비스 환경에 있어 이들이 지각하는 물리적 환경이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 보고하였다. 양진연, 문상정은¹³⁶⁾ 호텔 종사원을 대상으로 한 연구에서 회사의 복리후생제도에 만족할수록 직무만족과 조직몰입이 높아진다는 결과를 제시하였다. 또한 호텔 연회부서 종사원들을 대상으로 한 직무환경에 관한 연구에서 상사관계, 동료관계와 같은 직무 환경적 요인이 조직에 대한 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.¹³⁷⁾ 따라서 본 연구는 이러한 선행연구와 Smith, Kendall, Hulin의¹³⁸⁾ 연구를 토대로 구분된 상사, 동료, 급여, 물리적 환경, 조직정책 등의 다섯 가지 하위차원으로 직무환경을 분류하는 것이 타당하다고 보여지는 바, 본 연구에서도 직무환경의 각각의 하위 요인이 조직몰입과 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 다음과 같은 연구가설 H1과 H

132) Proenca, E. J. (1999). Employee reactions to managed care. Health care management review, 24(2), 57-70.

김선희. (2005). 여행사 종사원의 직무만족과 이직의도와 관계에 관한 연구: Herzberg의 동기-위생이론을 중심으로. 『관광학연구』, 28(4), 225-272.

133) 황호영, 최영균, 김영구. (2005). 개인간 신뢰와 조직몰입/조직시민행동에서 개인주의·집단주의 효과. 『인적자원개발연구』, 7(1), 123-153.

유시정, 양태식, 양경미. (2006). 조직내 의사소통 환경이 직무만족과 몰입에 미치는 영향. 『서비스경영학회지』, 7(2), 31-56.

134) 임지은, 김경숙. (2010). 호텔연회 종사원 특성별 경영성과 인지의 차이-내부마케팅 관점. 『관광학연구』, 34(4), 291-310.

135) 손선익. (2006). “호텔 주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한연구”. 경성대학교 대학원 석사학위논문.

장혜진, 윤혜현. (2010). 호텔 레스토랑 서비스 공간의 물리적 환경이 종사원의 생리적 반응 및 조직몰입에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 19(2), 75-92.

136) 서철현, 양진연, 문상정. (2012). 호텔기업의 복리후생제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이타적 행위에 미치는 영향. 『관광연구』, 27(1), 131-152.

137) 변재우, 이유양, 고재윤. (2012). 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-서울 시내 특1급 호텔을 중심으로. 『외식경영연구』, 15, 197-222.

138) Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hulin, K.L.(1969). The Measurement of Satisfaction The Work and Retirement . Rand McNally.

2를 설정 하였다.

H1. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 직무환경은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- H1-1. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 상사요인은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 동료요인은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 급여요인은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 물리적환경요인은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-5. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 조직정책요인은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 직무환경은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- H2-1. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 상사요인은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 동료요인은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 급여요인은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-4. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 물리적환경요인은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-5. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 조직정책요인은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

나) 경력몰입 및 조직몰입과 이직의도

선행연구에 따르면 경력몰입이 높을수록 경력을 변경하려는 의도와 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났고¹³⁹⁾ Mathieu, Zajac의¹⁴⁰⁾ 연구에 따르면 조직몰입은 이직을 예측하는 원인변수로 이용될 수 있으며 다수의 연구를 통해 조직몰입과 이직의도의 유의한 부(-)의 관계가 검증되었다.¹⁴¹⁾ 따라서 본 연구에서는 경력몰입과 조직몰입 또한 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하고 다음과 같은 연구가설 H3과 H4를 설정하였다.

H3 : 호텔 비정규직 종사원의 경력몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H4 : 호텔 비정규직 종사원의 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

139) Blau, G.(1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment, Journal of Occupational Psychology, 58(4), pp.277-288.

Aryee, S. & Tan, K.(1992), Antecedents and Outcomes of Career Commitment, Journal of Vocational Behavior, 40, pp.288-305

Aryee, S., Chay, Y. W., & Chew, J. (1994). An investigation of the predictors and outcomes of career commitment in three career stages. Journal of Vocational Behavior, 44(1), 1-16.

이기은. (2000). “경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구성원의 태도에 미치는 영향”, 서강대학교 박사학위논문, p2

전유명. (2014). 호텔 조리종사자의 직무착근도가 직무만족, 경력몰입 및 이직의사에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 20(6), 41-55.

140) Mathieu, J. E., & Zajac, D. M.(1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. Psychological Bulletin, 108(2), 171-194.

141) Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. Journal of marketing research, 30(1), 63.

김형섭. (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 19(3), 203-225.

Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal study. Journal of Organizational Behavior, 24(3), 251-270.

제 2 절 조작적 정의 및 측정도구

1) 주요 변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구는 호텔 비정규직 종사원의 직무환경이 경력몰입과 조직몰입에 미치는 영향과 경력몰입 및 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향관계에 관한 연구이다. 본 연구에서 측정하고자 하는 주요 변수인 직무환경, 경력몰입, 조직몰입, 이직의도는 선행연구를 통해 도출하였다. 변수의 측정 척도로 직무환경, 경력몰입, 조직몰입, 이직의도 등을 측정하기 위한 변수는 모두 등간척도인 리커트(Likert) 7점 척도를 사용하였으며, 인구통계학적 특성에 대한 질문은 변수의 특성에 따라 명목척도 또는 서열척도, 비율척도 등으로 구성하였다.

가) 직무 환경

직무환경의 개념을 구성하는 요소가 다양하여 연구하는 학자마다 다양한 용어와 정의를 사용하고 있으며, 연구자별로 연구 방법과 연구목적에 맞게 조작적 정의를 하는 것이 필요하다. 본 연구에서 직무환경은 직무에 내재되어 있는 특성과 담당자가 직면하는 직무 상황으로 정의하였다. Smith, Kendall, Hulin, 조지민, 변재우 등의¹⁴²⁾ 선행연구를 토대로 상사(3문항), 동료(3문항), 급여(3문항), 물리적 환경(3문항), 조직정책(3문항) 총 15문항을 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다. 본 연구의 직무환경 측정도구는 다음 [표3-1]과 같다.

142) Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hulin, K.L.(1969). The Measurement of Satisfaction The Work and Retirement, Rand McNally.

조지민. (2010). “컨벤션기획업의 직무환경이 종사원의 조직몰입 이직의도에 미치는 영향”, 경희대학교 대학원 석사학논문.

변재우, 이유양, 고재윤. (2012). 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-서울 시내 특1급 호텔을 중심으로. 『외식경영연구』, 15, 197-222.

[표 3-1] 직무환경의 측정도구

상사	연구자
나의 상사에게 필요한 전문지식이나 기술을 습득하기 위한 기회가 많다. 나의 상사는 업무를 효과적이고 적절하게 배분한다. 나의 상사는 업무에 전반적인 목표를 명확하게 설정해준다.	
동료	
부여받은 업무를 수행하는데 동료들의 도움이 크다. 나의 동료들은 서로 격려하여 함께 일하도록 한다. 만일 직무상 어려움을 당하면 동료들이 나를 도와준다.	Smith
급여	Kendall
현재 받고 있는 급여는 다른 호텔에 비해 높은 편이다. 현재 호텔에서 받고 있는 급여만으로 생활유지가 가능하다. 본봉, 보너스 수당을 결정하는 방법에 만족하고 있다.	Hulin
물리적 환경	조지민
현재 근무하고 있는 호텔의 제반 시설은 다른 호텔보다 좋다. 현재 근무하고 있는 호텔은 시설의 유지 보수 및 교체가 잘되고 있다. 현재 근무하고 있는 호텔의 물리적 근무환경은 심리적 안정감을 느낀다.	변재우 등
조직정책	
현재 근무하고 있는 호텔의 인사제도는 비교적 공정하다. 현재 근무하고 있는 호텔의 직무평가 방법은 체계적이다. 현재 근무하고 있는 호텔의 조직정책은 일관성이 있다.	

나) 경력몰입

본 연구에서 경력몰입은 자신이 택한 직업에서 일하고자 하는 의지 및 동기부여 정도로서 장기간에 형성된 내적 목표와 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적 태도로 정의하였다. 본 연구는 Blau가¹⁴³⁾ 개발한 7개 문항 척도를 호텔 종사원을 대상으로 한 연구에 맞게 수정한 최우성, 조성억의¹⁴⁴⁾ 선행 연구를 토대로 경력몰입에 대한 5개 문항을 보완하여 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다.

[표 3-2] 경력몰입의 측정도구

경력 몰입	연구자
나는 충분한 돈을 가지고 있다고 하더라도 계속 이 직업의 일을 할 것이다.	Blau 최우성 조성억
나는 나의 직업을 매우 좋아하기에 그만두지 않을 것이다.	
내 직업은 평생 직업으로 이상이다.	
나는 내 직업이 천직이라고 생각한다.	
나는 다시 직업을 선택 할 수 있다 하더라도 이 직업을 선택할 것이다.	

143) Blau, G.(1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment, Journal of Occupational Psychology, 58(4), pp.277-288.

144) 최우성. (2005). 호텔 종사원에 있어 직무특성이 경력몰입과 조직구성원의 태도에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 17(3), 77-95.

조성억. (2012). “호텔종사원이 지각하는 조직사회화가 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향”, 석사학위논문. 경희대학교 대학원

다) 조직몰입

본 연구에서 조직몰입의 개념은 종사원의 조직이 추구하고자 하는 목표, 가치에 대한 강한 신뢰와 애착 그리고 조직을 위해 노력하는 의지와 충성심, 남아있으려는 의지로 정의하였다. 이진, 윤희현에서¹⁴⁵⁾ 사용된 척도를 토대로 조직몰입에 대한 5개 문항을 본 연구 목적에 맞게 수정 보완하여 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다.

[표 3-3] 조직몰입의 측정도구

조직 몰입	연구자
나는 우리 회사에 아주 강한 애착을 가지고 있다.	Meyer Allen 이진 윤희현
나는 나 자신을 우리 회사의 가족으로 생각한다.	
나의 회사에 기여 할 수 있다는 것은 나에게 의미가 있다.	
나는 내 회사에 아주 강한 소속감을 느낀다.	
나의 회사는 개인적으로 내게 소중하다.	

라) 이직의도

본연구에서는 이직의도를 종사원이 조직 구성원이기를 스스로 포기하고 언제라도 조직을 떠날 수 있는 마음을 표출하는 것으로 정의하였다. 이직의도의 측정은 Hom, Griffeth의¹⁴⁶⁾ 측정도구를 국내 호텔외식산업연구에 맞게 변안한 정효선의¹⁴⁷⁾ 4문항을 사용하여 본 연구의 목적에 부합하도록 수정 및 보완하여 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다.

145) 이진, 윤희현. (2017). 직장 내 괴롭힘이 외식 종사원의 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 26(1), 57-76.

146) Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses. Journal of applied psychology, 76(3), 350.

147) 정효선. (2017). 외식기업 종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘이 대처 방법 및 이직 의도에 미치는 영향. 『한국조리학회』, 23(3), 89-99.

[표 3-4] 이직의도의 측정도구

이직 의도	연구자
나는 아주 가끔 회사를 그만두고 싶다는 충동을 느낀다.	Cammann C et al. Hom Griffeth 정효선 윤혜현
나는 현재 다른 회사로의 이직을 심각하게 고려하고 있다.	
나는 향후 1년 안에 우리 회사를 그만 둘 것이다.	
나는 다른 직장에서 일하고 싶다는 생각을 한다.	

2) 조사 설계 및 자료수집

가) 조사 대상

본 연구에서는 호텔 비정규직 종사자의 직무환경이 경력몰입, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 연구하는데 그 목적이 있다.

본 연구의 목적에 맞게 적용하는 모집단의 정의는 “국내에 위치한 특1급 호텔에 근무중인 호텔 비정규직 종사원”이며 비정규직은 특정 기간에 특정 계약관계에 의해 조직에서 업무를 수행하는 사람들로 정규직 근로자가 아닌 모든 근로자로 정의하였다.¹⁴⁸⁾ 따라서 이러한 모집단의 정의를 바탕으로 표본을 선정하여 설문조사를 통한 분석을 실시하고자 한다.

연구자는 호텔이라는 하나의 조직에 몰입하면서 자신의 경력에 대해 깊이 있는 생각을 갖고 이직에 대해 고려해 볼 수 있는 계층이 계약직 또는 단기 계약직까지이며 파트타이머는 표본 대상으로써 부적합하다 판단하여 표본에서 제외시켰다.

따라서 본 연구의 최종적인 표본 단위는 ‘서울 지역에 위치한 특1급 호텔에 근무하는 계약직, 단기계약직을 포함한 비정규직 종사자’로 정하였다. 표본추

148) Freeman, A.(1985). Rising use of part-time and temporary workers: Who benefits and who loses?. Washinton, U.S. Government Printing Office. 35.

출방법은 비확률 표본추출 방법 중 하나인 편의 표본추출방법을 적용 하였으며 이에 해당 산업체에 근무하고 있는 호텔 비정규직 종사자를 대상으로 총 300부의 설문지를 배포하였다.

나) 자료수집

본 연구를 수행하기 위해 기존 문헌을 통해 사용된 설문항목을 본 연구를 통해 일부 수정을 거친 뒤 설문지를 재구성하였다.

선행연구를 참고하여 재 작성된 설문지를 바탕으로 연구도구의 적합성 검토를 위해 2018년 3월 5일 ~ 3월 10일에 예비조사(Pilot test)를 실시하였고 결과를 토대로 일부 설문문항을 수정 및 보완하여 2018년 4월 16일 ~ 4월 30일까지 본 조사를 실시하였다.

본 연구는 서울에 위치한 특1급 호텔에 근무하고 있는 비정규직 종사자를 대상으로 설문지 300부를 배포하여 268부가 회수(89.3%)되었으며, 미 응답, 불성실한 설문지와 시간제, 단기 계약직 설문지 12부를 제외하고 분석에 256부가 사용되었다. N=256 본 연구의 통계를 위한 설문 조사, 대상 및 기간은 아래의 [표3-5]와 같다.

[표3-5] 설문조사 대상 및 기간

설문조사 대상 및 실시 기간
연구대상 : 국내 특1급 호텔 비정규직 종사자
표본단위 : 서울 지역에 위치한 특1급 호텔 5곳에 근무 중인 계약직, 단기 계약직을 포함한 호텔 비정규직 종사자
조사기간 : 2018년 4월 16일 ~ 2018년 4월 30일 (약 2주간)
표본 수 : 300부 배포, 268부 회수(89.3%) N=256

다) 분석 방법

이번 연구를 위하여 수집한 자료는 SPSS(V.25.0)통계 프로그램과 AMOS (V.22.0)의 구조방정식 모델 분석을 사용하여 분석하였으며, 자료 분석을 위하여 사용한 통계기법은 [표3-6]과 같다.

본 연구에 사용한 측정 항목들은 관련 문헌 및 선행연구를 통해 추출되었고 예비조사 결과를 바탕으로 설문 문항 수정을 거친 뒤, 최종 측정개념을 사용하여 내용 타당성을 확보하였다. 신뢰도를 분석하여 요인의 내적 일관성 여부를 판단하였고, 신뢰도 분석 후 단일차원 구성을 저해하는 요인이 발견될 경우 해당 요인을 제거하기 위하여 신뢰도 분석 후 구성 개념별 확인적 요인 분석을 실시하였다. 호텔 비정규직 종사원의 직무환경이 경력몰입, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 변수간의 영향관계를 설명하기 위해 구조방정식 모델을 통한 전체모형의 적합성을 측정하였으며 그 관계와 설명 계수들을 파악하였다. 마지막으로 표본의 일반적인 특성에 대한 빈도분석을 실시하였다.

[표3-6] 분석방법

연구내용	분석방법
일반적 특성	빈도 분석
직무환경	신뢰도 분석 확인적 요인 분석 상관 분석 구조방정식 모형 분석
경력몰입	
조직몰입	
이직의도	

제 4 장 실증 분석 및 결과

제 1 절 표본의 특성

1) 표본의 일반적 특성

본 연구에서 사용된 유효 표본은 268부이며 성별, 교육수준, 월급, 결혼 여부 등 인구통계학적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 다음과 같이 나타났다. 최종적으로 분석에 사용된 설문지 총 256명의 응답자 중에서 남성은 55.1%(141명), 여성은 44.9%(115명)이었고, 나이는 25세 이상~29세 미만이 57.4%(147명)으로 가장 많았고 20세 이상~25세 미만이 27.7%(71명)으로 다음을 나타냈다. 학력은 전문대 졸업이 53.9%(138명)으로 가장 높은 비중을 차지하였고 대학교 졸업이 39.1%(100명), 고등학교 졸업 6.6%(17명), 대학원 이상이 0.4%(1명) 순으로 나타났다. 결혼 여부는 전체표본의 94.1%(241명) 미혼으로 나타나 높은 비중을 차지했다. 근무부서는 조리부 45.7%(117명), F&B 36.7%(94명), 객실부 7.4%(19명), 프론트/컨시어지 4.7%(12명), B OH 0.4%(1명) 그리고 기타 5.1%(13명)으로 조사되었다. 소속 회사의 근속연수와 총 경력연수에 대한 질문에서 근속연수의 경우 1년 이상~3년 미만이 59.4%(152명)으로 가장 높은 비중을 나타냈고 1년 미만이 35.2%(90명)를 나타냈으며 총 경력연수로는 1년 이상~3년 미만 49.2%(126명), 3년 이상~6년 미만 25.4%(65명), 1년 미만 21.5%(55명) 그리고 6년 이상~9년 미만, 9년 이상~12년 미만 2.0%(5명)의 순서로 높은 비중을 차지하였다. 소득관련 질문에서는 월급여액을 기준으로 100만원 이상~200만원 미만을 받는다고 응답한 비정규직 종사자가 93.4%(239명)으로 가장 높은 비중을 나타냈으며 200만원 이상 4.7%(12명), 99만원 미만이 2.0%(5명) 순서로 확인 되었다. 비정규직으로 근무하는 가장 큰 이유에 대한 응답으로는 특1급 호텔에서 일할 수 있는 좋은 기회이기 때문에 라는 항목에 46.1%로 가장 높은 응답을 나타냈고, 정규직에 취업하고 싶어도 일자리가 없어서가 20.1%(77명) 으로 다음을 나타냈다

[표 4-1] 인구통계학적 특성 (N=256)

구분	측정항목	빈도 (명)	비율 (%)
성별	남자	141	55.1
	여자	115	44.9
나이	20세 이상~25세 미만	71	27.7
	25세 이상~29세 미만	147	57.4
	29세 이상~35세 미만	31	12.1
	35세 이상 ~ 39세 미만	7	2.7
학력	고졸이하	17	6.6
	전문대졸 (재학포함)	138	53.9
	대학교졸 (재학포함)	100	39.1
	대학원졸 (재학포함)	1	0.4
결혼	미혼	241	94.1
	기혼	15	5.9
근무부서	조리부	117	45.7
	F&B	94	36.7
	객실부	19	7.4
	프론트/컨시어지	12	4.7
	BOH(인사, 재정, 마케팅)	1	0.4
	기타	13	5.1
소속 회사의 근무연수	1년 미만	90	35.2
	1년 이상~3년 미만	152	59.4
	3년 이상~6년 미만	13	5.1
	6년 이상~9년 미만	1	0.4
총 경력연수	1년 미만	55	21.5
	1년 이상~3년 미만	126	49.2
	3년 이상~6년 미만	65	25.4
	6년 이상~9년 미만	5	2.0
	9년 이상~12년 미만	5	2.0
소득	99만원 미만	5	2.0
	100만원 이상~200만원 미만	239	93.4
	200만원 이상	12	4.7
비정규직 근무이유	정규직 취업 자리가 없어서	77	30.1
	학업 등 다른 업무와 병행	23	9.0
	특1급 호텔에서 일할 수 있는 기회	118	46.1
	생계유지를 위해서	25	9.8
	기타	13	5.1

제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증

1) 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

이번 연구에서 제시한 연구모형과 가설의 검증 이전에 변수를 측정하는 여러 항목의 타당성 및 신뢰성을 판별하고자 탐색적 요인분석과 요인의 내적 일관성에 대한 검증을 실시하였다. 먼저 탐색적 요인분석을 통해 구성개념의 판별 타당성과 요인화 가능성을 보았으며 이를 위하여 요인적재량의 단순화를 위한 직각회전 방법 중 Varimax 회전방식을 사용한 주성분 분석을 실시하였다. 요인의 추출된 고유 값(Eigen value)>1.0 보다 크고, 요인적재량 (Factor loading)>0.6 보다 크다는 기준 값을 적용하여 중복 적재되거나 요인 적재 값이 0.60 미만의 항목은 제거하였다.

설문에 사용된 총 29개의 측정항목을 요인분석 한 결과 [표4-2]의 결과와 같이 다섯 가지 직무환경요인(상사, 동료, 급여, 물리적 환경, 조직정책)과 경력몰입, 조직몰입 및 이직의도 총 8개의 요인으로 분류되었다.

변수들 간의 상관관계행렬의 전반적인 유의성을 평가하는 Bartlett 구형성 검정 결과 근사 카이제곱 값이 $p < 0.001$ 로 유의하여 0이 아닌 상관관계들이 전반적으로 유의한 것으로 나타났고 변수들 상호간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내주는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 0.915로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 적절하였음을 확인하였으며 누적 적재량은 80.945%를 나타냈다.

요인 1은 나의 상사에게 필요한 전문지식이나 기술을 습득하기위한 기회가 많다, 나의 상사는 업무를 효과적이고 적절하게 배분한다, 나의 상사는 업무에 전반적인 목표를 명확하게 설정해준다 의 3개 항목으로 구성되어 상사요인으로 명명하였다. 요인 2는 부여받은 업무를 수행하는데 동료들의 도움이 크다, 나의 동료들은 서로 격려하여 함께 일하도록 한다, 만일 직무상 어려움을 당하면 동료들이 나를 도와준다. 로 구성되었으며 동료요인으로 명명하였다. 요인 3은 현재 받고 있는 급여는 다른 호텔에 비해 높은 편이다, 현재 호텔에서 받고 있는 급여만으로 생활유지가 가능하다, 현재 받고 있는 급여, 보

너스를 결정하는 방법에 만족하고 있다. 로 구성되었고 급여요인으로 명명하였다. 요인 4는 현재 근무하고 있는 호텔의 제반 시설은 다른 호텔보다 좋다, 현재 근무하고 있는 호텔의 부대시설(사무실, 화장실, 휴게실)에 만족한다, 현재 근무하고 있는 호텔의 물리적 근무환경에서 심리적 안정감을 느낀다. 로 구성 되어 있으며 물리적 환경요인으로 명명하였다. 요인 5는 현재 근무하고 있는 호텔의 인사제도는 비교적 공정하다, 현재 근무하고 있는 호텔의 직무평가 방법은 체계적이다, 현재 근무하고 있는 호텔은 직원의 건강과 복지에 관심이 많다. 로 구성 되었으며 조직정책요인으로 명명하였다. 요인 6은 나는 내 직업이 천직이라고 생각한다, 내 직업은 평생 직업으로 이상이다, 나는 내 직업을 매우 좋아하기에 그만두지 않을 것이다. 등 5가지로 구성되었으며 본인이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도인 경력몰입으로 명명하였다. 요인 7은 나는 우리 호텔에 강한 애착을 가지고 있다, 나는 내 호텔에 강한 소속감을 느낀다, 나의 호텔은 개인적으로 내게 소중하다. 등의 5가지로 구성되었으며 조직에 대한 동일시의 정도인 조직몰입으로 명명하였다. 마지막 요인 8은 나는 가끔씩 회사를 그만두고 싶은 충동을 느낀다, 나는 향후 1년 안에 이 호텔을 그만 둘 것이다, 나는 현재 다른 호텔로의 이직을 심각하게 고려하고 있다. 등 4가지로 구성되었으며 가까운 미래의 이직 의사를 묻는 이직의도로 명명하였다.

요인별 측정항목의 신뢰도를 조사하기 위하여 크론바하 알파 계수를 산출하여 측정항목의 내적 일관성 확보를 위한 과정을 진행하였다. 신뢰도분석 결과 각 요인별로 상사(0.880), 동료(0.884), 급여(0.899), 물리적 환경(0.857), 조직정책(0.874), 경력몰입(0.923), 조직몰입(0.953), 이직의도(0.897)의 크론바하 알파 계수가 모두 0.8이상으로 측정도구가 비교적 신뢰할만한 수준인 것으로 나타났으며¹⁴⁹⁾ 항목 제거시 크론바하 알파 값을 기준으로 판단하여 전체 신뢰도를 저해하는 문항은 제거하였다.

149)Anderson, J.C., & Gerbing, D.W.(1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommend two-step approach. Psychological bulletin, 103(3), 411.

[표4-2] 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석 결과

요인화된 측정항목		요인부하량	분산설명력 (%)	Eigen value	Cronbach's Alpha
상사요인	JB1	0.765	2.467	0.716	0.880
	JB2	0.787			
	JB3	0.674			
동료요인	JC1	0.821	4.771	1.384	0.884
	JC2	0.762			
	JC3	0.790			
급여요인	JS1	0.829	6.367	1.846	0.899
	JS2	0.849			
	JS3	0.851			
물리적 환경	JE1	0.763	3.285	0.953	0.857
	JE2	0.794			
	JE3	0.737			
조직정책	JP1	0.775	4.437	1.287	0.874
	JP2	0.830			
	JP3	0.735			
경력몰입	CC1	0.749	10.732	3.112	0.923
	CC2	0.818			
	CC3	0.819			
	CC4	0.728			
	CC5	0.854			
조직몰입	OC1	0.769	41.401	12.006	0.953
	OC2	0.805			
	OC3	0.802			
	OC4	0.813			
	OC5	0.808			
이직의도	TI1	0.746	7.482	2.170	0.897
	TI2	0.845			
	TI3	0.849			
	TI4	0.862			

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=0.915, 총 분산 설명력= 80.945%

Bartlett 근사 카이제곱= 6147.057(DF=406), Sig.=0.000

2) 확인적 요인분석 및 집중타당성 평가

탐색적 요인분석 결과를 바탕으로 본 연구의 요인구조가 타당한지를 분석하기 위하여 확인적 요인분석 및 판별타당성 평가를 실시하였다. 확인적 요인분석은 측정 모형구조의 적합 도를 알아보는 것으로 이론모형의 인과관계를 알아보기 전 측정변수가 이론변수를 충분히 설명 가능하고 연구자가 설정한 요인 구조가 타당한지를 분석함을 목적으로 한다. 이를 위하여 본연구자는 모형의 측정 변수들에 대한 다양한 적합 지수들을 얻어 이러한 적합 지수들의 기준치가 일정한 기준을 충족하면 측정변수의 타당성이 충족되었다고 확인 할 수 있다.

본 연구의 모형 적합지수는 [표4-3]에 제시하였다. 일반적으로 구조방정식 모형에서 모형의 적합 도를 나타내는 지수는 모형의 전반적인 적합 도를 나타내는 절대적합지수와 기초 모형에 대해 제안 모형의 적합 도를 비교하는 중분적합지수가 있다.¹⁵⁰⁾ 절대적합지수에는 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation), Chi-Square, GFI(Goodness of Fit Index), 등의 값이 있으며 GFI값은 0.9이상에서 1에 가까울수록 우수하다고 볼 수 있으나 권장하는 기준은 0.8이상으로 판단한다.¹⁵¹⁾

RMSEA값은 0.05에서 0.08사이 값이면 기준에 충족하는 것으로 본다. 본 모형에서는 $\chi^2=633.043$ ($p<.001***$), GFI=0.853, RMSEA=0.056으로 조사되었다. 또한 χ^2 값은 표본의 크기에 매우 민감하여 표본의 크기가 200이상 일 경우 아주 작은 편차에도 모형이 부적합한 것으로 판단 할 확률이 높아져 유의성 검정의 신뢰도가 떨어지게 되므로¹⁵²⁾ χ^2 값을 자유도(DF)로 나눈 값으로 적합도를 검정한다. 일반적으로 CMIN/DF 값이 3 이하이면 모형의 적합도를 만족하는 것으로 판단하며¹⁵³⁾ 본 모형은 CMIN/DF=1.814의 값을 나

150)-151) Hair, J. F Jr. Black, W..C. Babin, B. J., (2009). Multivariate data analysis.

152) Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D. F., & Summer, G. F.(1977). Assessing reliability in panel models. In D. R. Heise(Eds.). Sociological Methodology, 84-136. San Francisco: Jossey-Bass.

153) Hair, J. F Jr. Black, W..C. Babin, B. J., (2009). Multivariate data analysis.

타내었다. 또한 중분적합지수인 NFI(Normed Fit Index)와 CFI(Comparative Fit Index)는 NFI=0.901, CFI=0.953으로 나타났는데 두지수 모두 0.9이상이면서 1에 가까울수록 적합도가 우수하다고 판단하므로 본 연구 모델은 전반적으로 수용할만한 적합도를 보이는 것으로 판단하였다. [표4-4]에서는 확인적 요인분석의 값과 집중타당성의 측정 결과를 제시 하였다. 각각의 요인을 측정하는 변수들의 상관관계가 높을수록 집중타당성이 높다고 평가하는데, 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE)값, 합성신뢰도 CCR(Composite Construct Reliability)값에 의해 집중타당성을 평가한다. AVE값은 표준화 요인적재량 값의 제곱한 값들의 평균값을 말하며 0.5이상일 때 집중타당성이 판별되었다고 판별한다. CCR은 표준화 요인적재량 값과 오차분산(Variance Error)값에 의해 계산되어지며 일반적으로 0.7이상을 기준으로 집중타당성을 있다고 판단한다.¹⁵⁴⁾ 본 연구모형을 구성하는 모든 요인의 AVE값이 0.6 이상을 나타내고 CCR값이 0.7이상으로 나타나 집중 타당성에 문제가 없는 것을 확인 하였다.

[표4-3] 연구모형의 적합지수 결과

CMIN	DF	CMIN/DF	GFI	CFI	RMSEA	NFI
633.043	349	1.814	0.853	.953	0.056	0.901

$$\chi^2=633.043 \text{ (p<.001***)}$$

154) Hair, J. F Jr. Black, W..C. Babin, B. J, (2009). Multivariate data analysis.

[표4-4] 확인적 요인분석 및 집중타당성 분석 결과

요인화된 측정항목		표준화 요인적재량	C.R.	p-value	AVE	CCR
상사요인	JB1	0.852	fixed	***	0.712	0.816
	JB2	0.849	16.334	***		
	JB3	0.830	15.813	***		
동료요인	JC1	0.774	fixed	***	0.721	0.832
	JC2	0.892	15.193	***		
	JC3	0.876	14.936	***		
급여요인	JS1	0.849	fixed	***	0.748	0.807
	J22	0.867	16.955	***		
	JS3	0.879	17.242	***		
물리적 환경	JE1	0.771	fixed	***	0.669	0.782
	JE2	0.842	13.556	***		
	JE3	0.838	13.508	***		
조직정책	JP1	0.867	fixed	***	0.704	0.807
	JP2	0.856	16.410	***		
	JP3	0.792	14.834	***		
경력몰입	CC1	0.829	fixed	***	0.708	0.851
	CC2	0.886	17.623	***		
	CC3	0.858	16.788	***		
	CC4	0.784	14.626	***		
	CC5	0.848	16.465	***		
조직몰입	OC1	0.883	fixed	***	0.804	0.920
	OC2	0.918	22.530	***		
	OC3	0.889	20.873	***		
	OC4	0.897	21.332	***		
	OC5	0.896	21.290	***		
이직의도	TI1	0.699	fixed	***	0.649	0.778
	TI2	0.832	12.398	***		
	TI3	0.877	12.998	***		
	TI4	0.909	13.362	***		

$\chi^2=633.043$ ($p<.001$ ***), GFI=0.853, RMSEA=0.056, NFI=0.901, CFI=0.953

2) 판별 타당성 평가

판별타당성 평가는 잠재요인들이 얼마나 서로 잘 구분되어 지는가를 나타내는 평가로, 개념을 측정하는 값들이 높은 상관관계를 가져야 하는 집중타당성과는 정반대의 개념으로 상관관계가 낮으면 낮을수록 판별타당성은 높아진다. 판별타당도란 AVE값과 요인들 간의 상관관계 제곱 값을 비교하며 AVE 값이 상관관계 제곱 값보다 크다면 판별타당성이 있는 것으로 판단되어진다.¹⁵⁵⁾

본 연구에서 잠재 요인들의 판별타당도를 평가하여 [표4-5]와 같이 AVE값과 상관관계 제곱 값을 비교해본 결과, 본 연구모형의 요인들 가운데 가장 작은 AVE(Average Variance Extracted)값은 0.649이며 상관관계 제곱 값 중 가장 큰 값은 0.436로 나타났으므로 판별 타당성이 있는 것으로 판단하였다.

[표 4-5] 구성요인의 판별타당도 분석결과

구 분	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 상사	.712 ¹⁾	.436 ³⁾	.238	.294	.246	.238	.227	.092
2. 동료	.660 ²⁾	.721	.074	.331	.186	.194	.181	.048
3. 급여	.488	.272	.748	.158	.300	.108	.135	.046
4. 물리적 환경	.542	.575	.397	.669	.293	.228	.203	.075
5. 조직정책	.496	.431	.548	.541	.704	.166	.233	.089
6. 경력몰입	.488	.441	.328	.477	.408	.708	.377	.160
7. 조직몰입	.476	.425	.368	.450	.483	.614	.804	.298
8. 이직의도	-.303	-.218	-.214	-.273	-.299	-.400	-.546	.649

1)AVE값, 2)상관 계수, 3)상관계수 제곱의 값

155) Hair, J. F Jr. Black, W.C. Babin, B. J, (2009). Multipartite data analysis.

제 3 절 가설의 검증

1) 상관분석

본 연구의 구조방정식 모형을 이용한 경로계수 측정에 앞서 먼저 변수들 간의 상호관계 여부를 확인하기 위해 피어슨(pearson)상관분석을 수행하였다. 각 구성요인간의 상관관계를 분석한 피어슨 상관계수는 [표 4-6]에 제시하였다.

[표 4-6] 구성요인의 상관분석결과

구 분	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 상사	1							
2. 동료	.660**	1						
3. 급여	.488**	.272**	1					
4. 물리적 환경	.542**	.575**	.397**	1				
5. 조직정책	.496**	.431**	.548**	.541**	1			
6. 경력몰입	.488**	.441**	.328**	.477**	.408**	1		
7. 조직몰입	.476**	.425**	.368**	.450**	.483**	.614**	1	
8. 이직의도	-.303*	-.218*	-.214*	-.273*	-.299*	-.400*	-.546*	1
Mean	5.131	5.332	4.778	4.859	4.654	4.726	4.796	3.564
Std. Deviation	1.295	1.257	1.463	1.298	1.308	1.463	1.340	1.601

**p<0.01

호텔 비정규직 종사자를 대상으로 한 본 연구에서 직무환경의 다섯 가지 요인(상사, 동료, 급여, 물리적 환경, 조직정책)과 경력몰입 그리고 조직몰입에 모두 유의한 정(+)의 상관관계를 나타내었고, 이직의도와의 관계에서는 모두 유의한 부(-)의 영향관계가 있는 것을 확인 하여 본 연구가설의 방향성과 일치함을 확인하였다. 그러나 상관분석은 요인 간 관계의 정(+)과 부(-)의 부호만을 확인 할 수 있기 때문에 추가적인 구조방정식을 통한 가설검증을 수행하여 인과관계를 검증하였다.

2) 구조방정식 모형 준석을 위한 가설검증

구조모형을 채택하기 위한 적합도 지수의 기준은 AGFI는 0.8이상, CFI, NFI 가 0.9이상, RMSEA는 0.1 이하로 판단하고 있다. 따라서 본 연구의 모형을 토대로 한 구조방정식 모델의 분석 결과 $\chi^2 = 687.352$ (***) $p < 0.001$, $DF = 355$, $CMIN/DF = 1.936$, $CFI = 0.945$, $AGFI = 0.808$, $NFI = 0.901$, $RMSEA = 0.081$ 로 나타나 본 연구가 모형의 적합도 판단 허용 기준을 벗어나지 않으며 허용 가능한 구간인 것으로 확인되었다. 구조방정식[그림4-1]에 제시하였다.

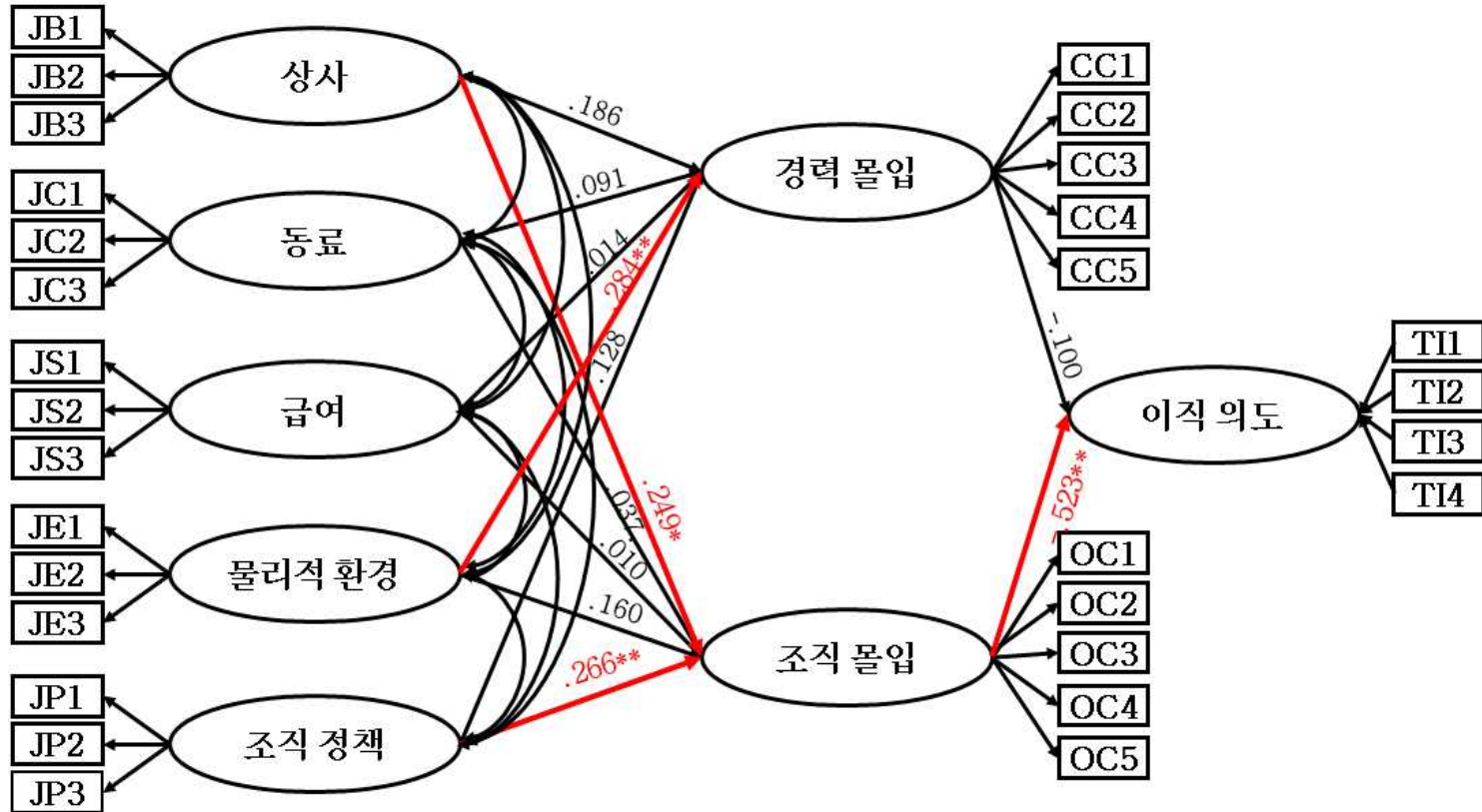
[표4-7] 모형의 경로계수 분석결과

가설(경로)		회귀계수	표준화 회귀계수	p-value	가설 채택여부
H1-1	상사 → 경력몰입	0.202	0.186	0.118	기각
H1-2	동료 → 경력몰입	0.119	0.091	0.429	기각
H1-3	급여 → 경력몰입	0.014	0.014	0.876	기각
H1-4	물리적 환경 → 경력몰입	0.346	0.284	0.005**	채택
H1-5	조직정책 → 경력몰입	0.135	0.128	0.167	기각
H2-1	상사 → 조직몰입	0.248	0.249	0.031*	채택
H2-2	동료 → 조직몰입	0.044	0.037	0.741	기각
H2-3	급여 → 조직몰입	0.009	0.010	0.907	기각
H2-4	물리적 환경 → 조직몰입	0.178	0.160	0.097	기각
H2-5	조직정책 → 조직몰입	0.256	0.266	0.003**	채택
H3	경력몰입 → 이직의도	-0.090	-0.100	0.111	기각
H4	조직몰입 → 이직의도	-0.517	-0.523	0.000** *	채택

$\chi^2=687.352(p<0.001)$, $DF=355$, $CMIN/DF=1.936$, $CFI=0.945$, $AGFI=0.808$, $NFI=0.901$,

$RMSEA=0.081$ *** $p<0.001$

[그림 4-1] 구조방정식 모형과 경로계수(표준화 회귀계수)



CFI=0.945, AGFI=0.808, NFI=0.901, RMSEA=0.081 *** $p < 0.001$

3) 가설검증 결과

본 연구에서는 호텔 비정규직 종사원의 다섯 가지 직무환경인 상사, 동료, 급여, 물리적 환경, 조직정책과 경력몰입, 조직몰입 및 이직의도와의 영향관계를 파악하고자 하였다.

가) 직무환경과 경력몰입의 관계

H1. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 직무환경은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 상사요인은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 동료요인은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 급여요인은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 물리적환경요인은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 조직정책요인은 경력몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설의 검증결과, 다섯 가지 직무환경의 하위요인 중 물리적 환경만이 경력몰입에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 조사되어 가설 H1-4만 채택되었다. 물리적 환경과 경력몰입과의 관계에서 표준화된 경로계수는 0.284(* * $p < 0.01$)로 나타났다. 경력몰입은 자신에게 부여된 직무에 대한 단기적 몰입인 조직몰입과 달리 여러 직무에 대한 장기적이고 주관적인 몰입이므로¹⁵⁶⁾ 해당 직업에 대한 개인의 역량을 발휘 할 수 있는 동기부여를 제공하게 된다. 호텔 외식산업에 있어 개인의 역량은 곧 자사의 서비스 수준과 직결되며 인

156) 허광무. (2007). “경력정체 유형이 카지노 종사원의 경력몰입과 조직몰입에 미치는 영향”, 경기대학교 대학원 석사학위논문

적자원 서비스 의존도가 높은 산업에 속하게 된다. 따라서 호텔 비정규직 종사원의 내부적 역량을 높이기 위해 경영자들은 직원들을 위한 다양한 부대시설과 제반 시설 그리고 심리적 안정감을 느낄 수 있는 물리적 환경을 조성해 주어야 할 것으로 사료된다.

나) 직무환경과 조직몰입의 관계

H2. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 직무환경은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 상사요인은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 동료요인은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 급여요인은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 물리적환경요인은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-5. 호텔 비정규직 종사원이 인지하는 조직정책요인은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설의 검증 결과 호텔 비정규직 종사원의 다섯 가지 직무환경요인 중 상사요인과 조직정책이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H2-1과 가설 H2-5는 채택 되었다. 상사요인과 조직몰입의 표준화된 경로계수는 0.249(** $p < 0.01$), 조직정책과 조직몰입의 표준화된 경로계수는 0.266(** $p < 0.01$)으로 조사되었다. 이러한 결과는 상사로부터 받게 되는 업무지원의식과 배려를 통해 조직몰입을 높일 수 있다는 김선희, 조지민의¹⁵⁷⁾ 연구와 일치하였으며, 조직에서의 승진 가능성과 공정한 조직정책이 조

157) 김선희, (2005), 여행사 종사원의 직무만족과 이직의도와 의 관계에 관한 연구: Herzberg의 동기-위생이론을 중심으로, 『관광학연구』, 28(4), 225-272.
조지민, (2010), “컨벤션기획업의 직무환경이 종사원의 조직몰입 이직의도에 미치는 영향”, 경희대학교 대학원 석사학위논문.

직몰입의 하나인 지속적 몰입을 높일 수 있다는 변재우, 이유양, 고재윤의¹⁵⁸⁾ 연구와 일치하는 결과를 나타냈다. 또한 비정규직의 특성상 정규직으로의 채용전환을 기대하는 심리가 본 연구 결과에 반영된 것으로 사료되며 조사에 앞선 설문에서 귀하가 현재의 호텔에서 비정규직으로 근무하는 가장 큰 이유를 물었던 문항의 답변으로 특1급 호텔에서 일할 수 있는 기회이기 때문에(46.1%), 정규직 취업자리가 없어서(30.1%)로 응답했던 결과와 연관 지어 생각할 수 있다. 따라서 호텔의 관리자들과 비정규직 직원들을 대상으로 한 다양한 업무 관련 기술 교육과 지원을 제공하고 인사 관리자들도 공정한 조직의 정책을 입안하고 다양한 정규직 전환제도를 실시하여 호텔 비정규직 종사자들의 조직몰입을 높여야 할 것이다. 또한 급여수준에 따라 종사원의 조직몰입이 높아진다는 임지은, 김정숙의 선행연구와 달리 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 나타내지 않았다. 이러한 사실은 표본의 대상이 20대(85.1%)의 젊은 연령과 부양가족이 없는 미혼(94.1%)의 호텔 비정규직 종사자였으며 금적전인 가치인 급여 보다 미래에 대한 투자가치인 정직원 승급 기회와 상사로부터 습득하게 되는 해당 업무 기술 그리고 특급 호텔에서 일할 수 있는 경력 기회 제공에 더 큰 가치 중점을 둔 결과가 반영된 것으로 사료된다.

가) 경력몰입과 이직의도의 관계

H3 : 호텔 비정규직 종사원의 경력몰입이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H4 : 호텔 비정규직 종사원의 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설의 검증 결과 호텔 비정규직 종사원의 조직몰입이 이직의도에 강한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 이직의도를 낮추는 중요한 변수로 확인되었으며 가설 H4는 채택되었다 반면, 경력몰입은 영향을 미치지 않는

158) 변재우, 이유양, 고재윤. (2012). 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-서울 시내 특1급 호텔을 중심으로. 『외식경영연구』, 15, 197-222.

것으로 나타나 가설 H3는 기각되었다.

조직몰입과 이직의도의 관계에서 표준화된 경로계수는 -0.517^{***} ($p < 0.000$)으로 나타났다. 이러한 결과 값은 종사원의 조직몰입이 이직의도에 직접적인 영향을 미치며, 이직의도와 조직몰입의 관계에서 조직몰입이 이직의도의 중요한 선행변수가 된다는 Mathieu, Zajac, Brown, Peterson, 김형섭, Stinglhamber, Vandenberghe의¹⁵⁹⁾ 연구 결과와 일치하는 경향을 나타내었다. 또한 호텔 외식산업의 종사원들을 대상으로 한 연구에서도 조직몰입이 이직의도를 낮추는 중요한 변수라는 박종철, 윤용보, 신규희, 이종학, 이수범, 정호균, 정선자, 장준호의¹⁶⁰⁾ 연구 결과와 일치하였다. 따라서 본 연구결과를 통해 호텔 비정규직 종사원의 조직몰입이 이직의도를 낮출 수 있는 중요한 선행변수임을 확인하였다.

159) Mathieu, J. E. & Zajac, D. M.(1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.

Brown, S. P. & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of marketing research*, 30(1), 63.

김형섭, (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 19(3), 203-225.

Stinglhamber, F. & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 24(3), 251-270.

160) 박종철, 윤용보, (2014). 호텔종사원의 직무환경에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(6), 133-148.

신규희, 이종학, 이수범, (2010). 비공식적 멘토링 기능이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 19(2), 1-19.

정호균, 정선자, 장준호, (2010). 외식 프렌차이즈 레스토랑 종사자의 집단응집성이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 16(3), 205-217.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약 및 시사점

1) 연구 결과

본 연구는 호텔 비정규직 종사원을 대상으로 하여 직무환경 요인을 파악하고 경력몰입, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 대한 분석을 수행하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌연구를 바탕으로 한 이론적 접근방법과 이를 바탕으로 실증연구를 진행하였다. 설정한 연구가설을 검증하기 위해 서울지역에 위치한 특1급 호텔에 근무하고 있는 호텔 비정규직 종사자를 대상으로 256부의 표본데이터를 수집하였으며 타당성, 신뢰성, 적합도, 경로계수 등을 SPSS 통계 프로그램과 AMOS 구조방정식 모델을 사용하여 분석하였다. 문헌연구에서 학자들마다 다르게 정의된 직무환경요인을 정리하여 상사, 동료, 급여, 물리적 환경, 조직정책 요인으로 구분하였으며, 상사요인에는 상사로 부터의 지식 습득기회와 업무 배분능력 및 업무 동기부여를 포함시켰고, 동료요인에서는 동료의 도움과 업무수행 능력, 동료와의 관계를 변수로 하였다. 급여요인은 생활유지의 가능 여부, 타사와의 비교를 포함하였고, 물리적 환경에는 제반시설과 부대시설의 만족을 포함 시켰으며 조직정책은 공정한 인사제도와 체계적 직무 평가방법 그리고 복리후생을 포함하였다.

호텔 비정규직 종사원을 대상으로 한 실증적 분석을 통한 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 선행연구를 통해 신뢰성과 타당성이 검증된 척도를 조사에 이용하여 호텔 비정규직 종사자들의 직무환경요인을 측정하였고, 다섯 가지 하위요인인, 상사, 동료, 급여, 물리적 환경, 조직정책 요인이 도출되었으며 타당성과 신뢰성을 확인하였다.

둘째, 직무환경이 경력몰입에 미치는 영향을 분석한 결과 다섯 가지 직무환경의 가설 중 물리적 환경만이 유일하게 경력몰입에 유의한 정(+)의 영향을

미치는 변수로 채택되었다(0.284, ** $p < 0.01$). 따라서 이를 토대로 호텔의 제반시설과 쾌적한 근무 환경 조성이 직업에 대한 일반적 태도인 경력몰입을 높일 수 있다는 사실을 확인 하였다. 반면, 다른 직무환경적인 변수의 가설은 기각되었는데 이러한 결과는 경력몰입을 높일 수 있는 선행변수로 상사와 동료의 대인 관계적 변수를 강조하였던 이성만, Lapalme, Tremblay, Simard 의¹⁶¹⁾ 선행연구와 다른 양상을 나타냈다.

셋째, 직무환경이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과 상사요인(0.249, ** $p < 0.01$)과 조직정책(0.266, ** $p < 0.01$)이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 직무환경에 있어 상사요인이 조직몰입의 하위 요인인 규범적 몰입에 정(+)의 영향을 미친다는 김선희의¹⁶²⁾ 연구와 일치하였으며, 조직 내의 공정한 인사고과 및 업무 평가방법이 조직몰입을 높여준다는 변재우, 이유양, 고재윤의¹⁶³⁾ 연구와 일치하는 결과를 보였다. 따라서 호텔 비정규직 종사원의 조직에 대한 몰입을 높일 수 있도록, 상사의 지원과 교육 및 배려 그리고 정책적인 차원에서의 공정한 평가방법을 통한 정규직 전환의 기회 부여와 조직적인 차원에서의 비정규직 종사원들을 대상으로 한 다양한 동기부여 제공이 필요 할 것으로 사료된다.

넷째, 경력몰입과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 경력몰입이 이직의도에 미치는 가설은 유의하지 않음이 확인되었고 조직몰입이 이직의도에는 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 (-0.517, *** $p < 0.000$) 이직의도를 낮추는 중요한 예측변수임을 확인하였다. 이러한 결과는 종사원들의 조직몰입이 이직의도에 강한 부의(-) 영향을 미치며, 이직의도와 조직몰입의 관계에서 조직몰입이 이직의도의 중요한 선행변수가 된다는 Mathieu, Zajac, 김형섭, 박종철, 윤용보¹⁶⁴⁾ 다양한 선행연구 결과와 일치하였다.

161) 이성만. (2000). “조직몰입과 직업몰입의 결정요인 및 갈등관계에 관한 연구”, 상지대학교 대학원 박사학위논문.

Lapalme, M. E., Tremblay, M., & Simard, G. (2009). The relationship between career plateauing, employee commitment and psychological distress: The role of organizational and supervisor support. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(5), 1132-1145.

162) 김선희. (2005). 여행사 종사원의 직무만족과 이직의도와와의 관계에 관한 연구: Herzberg의 동기-위생이론을 중심으로. 『관광학연구』, 28(4), 225-272.

163) 변재우, 이유양, 고재윤. (2012). 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-서울 시내 특1급 호텔을 중심으로. 『외식경영연구』, 15, 197-222.

164) Mathieu, J. E, & Zajac, D. M.(1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2),

2) 시사점

본 연구는 조직행동론 분야의 사회학적 관점에서 조직에 대한 몰입과 직업에 대한 몰입에 있어 상이한 모습을 가질 것이라는 가정 하에 최근 사회적으로 이슈화 되고 있는 비정규직을 대상으로 국내 호텔 산업에 적용한 연구를 진행하였다. 나아가 다양한 직무환경이 경력몰입과 조직몰입에 미치는 영향을 파악하고 최종 행동의도 변수인 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하였다.

본 연구를 위해 서울 지역에 위치한 특1급 호텔에서 근무하고 있는 비정규직 종사자를 대상으로 연구를 실시하였으며, 연구 결과를 바탕으로 학문적인 시사점과 실무적인 시사점을 도출 하고자 한다.

가) 학문적 시사점

본 연구 결과를 바탕으로 호텔 외식산업 연구 분야에 시사 하는 바는 다음과 같다.

첫째, 직무환경과 경력몰입 및 조직몰입 그리고 이직의도에 관련된 연구에 있어 호텔산업 분야의 조직행동론에 관한 다수의 연구가 활발히 이루어져 왔으나, 비정규직을 표본의 대상으로 선정하고 진행한 연구는 미비한 실정이다. 따라서 본 연구는 최근 내수경기와 관광 경기 침체에 따른 대안으로 시행되었던 비정규직의 고용 확대라는 문제를 본 연구를 통해 제기하고 이들을 대상으로 다양한 관점에서 비교해 본 연구라는 점에서 의의가 있다고 할 수 있다. 그리고 이러한 결과를 토대로 향후 비정규직을 대상으로 한 다양한 사회과학 분야의 연구와 국가적인 차원에서의 사회적 정책 마련에 사용되기를 기대한다.

둘째, 조직 행동론 분야에서 많은 연구자들이 조직과 관련된 종사원의 행동

171-194.

김형섭, (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와 의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 19(3), 203-225.

박종철, 윤용보, (2014). 호텔종사원의 직무환경에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(6), 133-148.

과 태도를 설명하는데 있어 조직몰입이 중요한 변수임을 입증하였으나, 개인의 직업에 대한 태도와 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도인 경력몰입이 갖는 중요성도 충분히 예견된다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 조직행동 분야에서 주된 관심의 대상 이었던 조직몰입과 이직의도의 관계에 있어 경력몰입의 변수를 추가하여 호텔 비정규직 종사원을 중심으로 진행하였던 연구라는 점에서 시사 하는 바가 크다.

셋째, 본 연구는 직무환경 변수의 다양한 하위요인들을 문헌연구와 실증연구를 다섯 가지로 도출하였다는 점에 그 의의가 있으며, 조직몰입과 경력몰입이 이직의도에 미치는 영향을 규명함에 있어, 관련된 연구모형의 틀을 제시하였다고 할 수 있다. 또한 호텔기업의 규모와 형태 그리고 기타 다양한 변인에 따라 호텔 비정규직 종사원의 태도가 다른 양상을 보일 수 있다는 점을 감안하여 후속 연구를 위하여 차이에 대한 연구의 필요성을 제안 하였다는 점에 큰 의의가 있다.

나) 실무적 시사점

본 연구의 결과를 바탕으로 호텔 외식산업 분야의 실무적 관점에서 시사한 바를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 장기적 불황과 관광 경기침체에 따른 호텔 비정규직 종사원의 고용 확대에 대비하여 인사 관리자들에게 비정규직 종사원에 대한 체계적인 인사관리가 필요함을 인식하게 하고 이들의 이직의도를 관리 하여야할 필요성이 있음을 환기시켰다는 점에서 실무적 시사점을 가지고 있다. 더군다나 이들이 이직을 행한다면 자신의 경력육구를 충족시켜 줄 수 있는 동종의 경쟁 호텔로 옮겨갈 확률이 높기 때문에 개인의 경력 단절이라는 차원을 넘어 회사의 기술정보 유출이라는 차원에서 이직에 대한 관리가 필요할 것으로 제안한다.

둘째, 본 연구는 조직의 호텔 비정규직 종사원들의 상사로부터 받게 되는 업무교육과 동기부여 및 지원의식 그리고 조직적인 차원에서 공정한 업무평가

제도를 통한 정규직 전환의 기회가 조직에 대한 몰입을 높여줄 수 있다는 사실을 확인 하였고, 나아가 이러한 조직몰입이 이직의도를 낮출 수 있다는 결론을 도출하였다. 따라서 호텔 경영자와 각 부서별 단위 관리자들은 상사가 경력과 관계된 상담 등을 통해 이들에 대한 지원을 증가시킴으로써 그 효과는 늘어날 수 있다는 사실을 자각하고 호텔 비정규직 종사원에 대한 장기적 차원의 관리와 다양한 보상제도 마련이 필요할 것으로 사료된다.

셋째, 호텔 외식산업의 특성은 종사원에 대한 인적서비스가 매우 높으며 인적자원의 효율적인 관리가 외식기업 발전 및 성장의 성패를 좌우한다. 호텔 기업의 건전한 동반 성장을 위해 호텔 비정규직 종사원의 다양한 문제를 올바르게 이해하고 이와 관련된 정보들을 활용하여 이들에 대한 체계적인 관리가 필요 할 것으로 사료된다. 이러한 맥락에서 이들을 대상으로 한 연구에 대한 실무자들의 지속적인 관심이 요구된다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구과제

이러한 시사점에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구는 호텔 비정규직 종사원에 국한되어 있다는 점에서 표본의 대표성이 의심될 수 있다. 이로 인해 연구 결과를 외식산업 전반에 근무하고 있는 비정규직 종사원에 일반화하기에는 한계가 있을 것이라 생각된다. 따라서 향후 연구에서는 보다 표본의 다양성을 넓힌 연구가 진행되길 기대한다.

둘째, 본 연구는 서울지역의 특1급 호텔을 대상으로 진행한 연구이다. 따라서 호텔의 규모와 크기, 입지선정에 따라 비정규직 종사자들의 성향과 태도도 달라질 것으로 본다. 따라서 비즈니스 호텔과 다른 특성을 가진 리조트 호텔 그리고 특1급호텔과 중저가형 호텔 간의 비교 등과 같이 향후 연구에 있어 호텔의 규모와 특성에 따른 비교연구를 기대한다.

셋째, 본 연구는 호텔 비정규직의 직무환경과 경력몰입과 조직몰입의 이중몰입에 관한 탐색적 연구로 직무환경의 만족요인에 관한 변수와 개인적 특성에 대한 다양한 조절변수를 연구에 적용시키지 못했다. 향후 연구를 통한 상사의

리더십과 개인의 성격요인 또는 성향과 같은 다양한 조절변수 활용을 기대해 본다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강영걸. (2002). 기업복지와 노동생산성. 『경영학연구』, 31(2), 529-550.
- 고현철. (2004). “연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구”, 연세대학교 박사학위논문.
- 권성규, 성혜미, 조주영, 이지만. (2008). 학술연구: 인터넷 벤처 기업에서 경영자와 동료에 대한 신뢰가 구성원의 품질향상활동과 혁신활동에 미친 영향, 『중소기업연구』, 30(3), 77-98.
- 김동규, 이연정. (2017). 비정규직 호텔 조리종사원의 감성지능이 조직몰입, 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국조리학회』, 23(4), 43-55.
- 김명희, 김아현, 송은주. (2014). 호텔 레스토랑의 진성리더십과 상사신뢰, 그리고 조직시민행동의 영향관계구, 『외식경영연구』, 17(2), 117-134.
- 김선희. (2005). 여행사 종사원의 직무만족과 이직의도와의 관계에 관한 연구, Herzberg의 동기-위생이론을 중심으로. 『관광학연구』, 28(4), 225-272.
- 김수정. (2009). 호텔 비정규직 종사원의 근로 조건 및 관리 방안에 대한 만족도가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 18(3), 63-80.
- 김영락, 임영규. (2009). 직무환경, 직무태도, 직무스트레스 및 생활만족도 간의 인과적 관련성에 관한 연구, 『세무회계연구』, 24(단일호), 127-148.
- 김영조. (2008). 호텔종사원들의 고용형태가 조직시민행동 및 고객지향성에 미치는 영향, 『경영학연구』, 37(4), 839-871.
- 김영화, 전희원. (2009). 호텔종사원의 직무특성과 직무만족, 경력몰입, 이직의도 및 경력변경의도와의 관계 연구, 『관광연구』, 24(2), 65-86.
- 김원옥, 문숙자, 한상숙. (2010). 비정규직 간호사의 소진과 영향요인, 『대한간호학회지』, 40(6), 882-891.
- 김은상. (2002). 조직몰입과 경력몰입의 관계유형이 이직의도, 수행노력, 학습동기에 미치는 효과, 『한국심리학회지』: 산업 및 조직, 15(1), 41-63.

- 김정환. (2002). “호텔업의 복리후생이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 김진강. (2007). 호텔기업의 정규직 직원과 비정규직 직원의 조직몰입과 역할행동, 역할 외 행동의 비교, 『호텔경영학연구』, 16(4), 61-79.
- 김형섭. (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구, 『관광연구』, 19(3), 203-225.
- 김홍빈. (2006). 호텔식음료업장의 정규직과 비정규직 직원의 직무특성과 조직몰입의 차이, 『호텔경영학연구』, 15(5), 69-81.
- 박계영, 이인성. (2014). 호텔 종사원의 직무환경이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 28(2), 213-225.
- 박계홍, 김학준. (2010). 상사에 대한 신뢰가 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향-임파워먼트와 커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로, 『상업교육연구』, 24(2), 105-129.
- 박광용, 전진화. (2007). 비정규직 호텔조리사의 직무환경과 조직 몰입이 직무만족도에 미치는 영향, 『한국조리학회지』, 13(2), 69-80.
- 박노운, 설현도. (2011). 직무환경의 호의성이 정서적 몰입에 미치는 영향-종업원-조직 간 사회적 교환관계의 매개효과를 중심으로, 『기업경영연구』, (구동림경영연구), 38, 161-185.
- 박성주. (2001). “사회복지 기관장의 리더십이 사회복지사의 이직에 미치는 영향”, 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 박슬기, 권봉헌. (2016). 호텔 직원의 복리후생에 대한 만족이 서비스 지향성에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 25(2), 199-215.
- 박종철, 윤용보. (2014). 호텔종사원의 직무환경에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 28(6), 133-148.
- 박종혁, 최우성. (2006). 호텔기업에 있어 비정규직의 증가가 이중몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 21(2), 81-103.
- 반혜민. (2009). “정규직과 비정규직의 배경특성에 따른 직무만족 및 조직몰입도 차이에 관한 연구”, 숙명여자대학교 석사학위논문.

- 변재우, 이유양, 고재윤. (2012). 호텔연회부서의 직무환경이 종사원의 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-서울 시내 특1급 호텔을 중심으로, 『외식경영연구』, 15, 197-222.
- 서철현, 양진연, 문상정. (2012). 호텔기업의 복리후생제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이타적 행위에 미치는 영향, 『관광연구』, 27(1), 131-152.
- 손선익. (2006). “호텔 주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한연구”, 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 송현진. (2010). “리조트 종사자의 조직몰입, 직무만족, 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향”, 관동대학교 대학원 석사학위논문.
- 신규희, 이종학, 이수범. (2010). 비공식적 멘토링 기능이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 19(2), 1-19.
- 신승훈. (2012). 커피전문점 비정규직 근로자의 지각된 직무불안정성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 구조적 인과관계 연구, 『관광연구』, 27(4), 297-315.
- 안지현, 오혜미, 정철. (2013). 관광기업 내부고객의 근무환경과 직무만족요인 비교분석, 『호텔경영학연구』, 22(1), 173-189.
- 엄준하. (2006). “조직문화 유형이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 오미숙. (2004). 호텔업계 비정규직 고용관리의 특성에 관한 연구, 『사회과학연구』, 10(2), 405-420.
- 오민정. (2003). “조직의 물리적 환경, 개인의 심리적 상태, 그리고 조직 및 직무태도의 관계”, 카톨릭대학교 석사학위논문. 5-6pp.
- 유시정, 양태식, 양경미. (2006). 조직내 의사소통 환경이 직무만족과 몰입에 미치는 영향, 『서비스경영학회지』, 7(2), 31-56.
- 유양호. (2006). “호텔레스토랑의 서비스 스케이프가 종사원 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤영삼, 이강호. (2005). 비정규직노동자의 노사관계태도에 영향을 미치는 인적자원관리의 특성: 호텔업의 경우, 『인적자원관리연구』, 12(4), 125-145.

- 이기은. (2000). “경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구성원의 태도에 미치는 영향”, 서강대학교 박사학위논문, p2.
- 이기은, 박경규. (2002). 전문직 종사자의 조직 및 전문직업에 대한 이중몰입 결정요인에 관한 연구, 평행모델을 이용하여, 『경영학연구』, 제, 31(2), 551-574.
- 이기효. (1994). “이직의도 인과모형의 실증연구”, 성균관대학교, 서울. 박사 학위논문.
- 이성만. (2000). “조직몰입과 직업몰입의 결정요인 및 갈등관계에 관한 연구”, 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 이성윤. (2002). “노인복지기관 사회복지사의 직무만족과 이직의사간의 상관관계에 관한 연구”, 단국대학교 박사학위논문.
- 이은용, 이수범, 윤혜현. (2003). 서울시내 관광호텔 조리사의 이직의도에 관한 연구 -Herzberg 이론을 중심으로, 『호텔관광연구』, 12(단일호), 181-197.
- 이지은, 이상직. (2014). 직업윤리가 임금 및 고용형태에 미치는 영향, 『한국부패학회보』, 19, 65-85.
- 이진, 윤혜현. (2017). 직장 내 괴롭힘이 외식 종사원의 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 26(1), 57-76.
- 이현정. (2007). “호텔종사원 서비스품질과 직무환경요인의 관계성에 관한 연구”, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 이효수. (2002). 노동시장 환경변화와 노동시장의 구조변동, 『경제학연구』, 50(1), 243-274.
- 임지은, 김경숙. (2010). 호텔연회 종사원 특성별 경영성과 인지의 차이-내부마케팅 관점, 『관광학연구』, 34(4), 291-310.
- 장은미. (1997). 경력몰입이 조직몰입과 이직의도에 미치는 이중조절효과에 관한 연구, 『인사조직연구』 제5권 2호 p217-253.
- 장은미. (1997). 경력관련 변수와 조직몰입분석 : 경력 단계와 경력 경로와의 관계, 『경영학연구』, 26(2), p272.
- 장혜진, 윤혜현. (2010). 호텔 레스토랑 서비스 공간의 물리적 환경이 종사원의 생리적 반응 및 조직몰입에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 19(2), 75-92.

- 전유명. (2014). 호텔 조리종사자의 직무착근도가 직무만족, 경력몰입 및 이직의사에 미치는 영향, 『한국조리학회지』, 20(6), 41-55.
- 정미영. (2010). “보육교사가 지각한 시설장의 서번트 리더십 특성이 시설장 신뢰 및 조직몰입에 미치는 영향”, 국민대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정호균, 정선자, 장준호. (2010). 외식 프렌차이즈 레스토랑 종사자의 집단응집성이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 『한국조리학회지』, 16(3), 205-217.
- 정효선, 윤혜현. (2017). 외식기업 종사원이 인지하는 직장 내 괴롭힘이 대처 방법 및 이직 의도에 미치는 영향, 『한국조리학회지』, 23(3), 89-99.
- 조성익. (2012). “호텔종사원이 지각하는 조직사회화가 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향”, 석사학위논문. 경희대학교 대학원.
- 조지민. (2010). “컨벤션 기획업의 직무환경이 종사원의 조직몰입 이직의도에 미치는 영향”, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 최금창. (2001). 호텔 비정규직 관리방안에 관한 실증적 연구, 『관광경영연구』, 5(1), 224-243.
- 최수찬, 이희중. (2014). 중소기업의 복리후생 서비스와 이직의도 간 관계에서 조직지원인식, 직무만족의 매개효과, 『한국사회복지행정학』, 16(3), 465-491.
- 최우성. (2005). 호텔 종사원에 있어 직무특성이 경력몰입과 조직구성원의 태도에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 17(3), 77-95.
- 최우성, 김신원. (2015). 연구논문 : 상대적 박탈감이 이직의도에 미치는 영향에 있어 긍정심리자본의 조절효과: 호텔 비정규직을 대상으로, 『호텔관광연구』, 63(0), 89-110.
- 함성필, 손선익. (2008). “호텔 주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광학연구』, 32(5), 275-296.
- 허광무. (2007). “경력정체 유형이 카지노 종사원의 경력몰입과 조직몰입에 미치는 영향”, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 황호영, 최영균, 김영구. (2005). 개인간 신뢰와 조직몰입/조직시민행동에서 개인주의·집단주의 효과, 『인적자원개발연구』, 7(1), 123-153.

2. 국외문헌

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 63(1), 1-18.
- Anderson, J.C., & Gerbing, D.W.(1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommend two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411.
- Aryee, S. & Tan, K.(1992), Antecedents and Outcomes of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 40, pp.288-305
- Aryee, S., Chay, Y. W., & Chew, J. (1994). An investigation of the predictors and outcomes of career commitment in three career stages. *Journal of Vocational Behavior*, 44(1), 1-16.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *the Journal of Marketing*, 57-71.
- Blau, G.(1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), pp.277-288.
- Bluedorn, A. C. (1982). The theories of turnover: Causes, effects, and meaning. *Research in the Sociology of Organizations*, 1(1), 75-128.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of marketing research*, 30(1), 63.
- Carson, K. D., & Bedeian, A. G. (1994). Career commitment: Construction of a measure and examination of its psychometric properties. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 237-262.
- Chang, E. (1999). Career commitment as a complex moderator of organizational commitment and turnover intention. *Human relations*, 52(10), 1257-1278.
- Colarelli, S. M., & Bishop, R. C. (1990). Career commitment: Functions, correlates, and management. *Group & Organization Studies*, 15(2), 158-176.

- Dalton, D. R., Todor, W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional taxonomy. *Academy of Management Review*, 7(1), 117–123.
- Ezra, M., & Deckman, M. (1996). Balancing work and family responsibilities: Flextime and child care in the federal government. *Public Administration Review*, 174–179.
- Freeman, A.(1985). Rising use of part-time and temporary workers: Who benefits and who loses?. Washinton, U.S. Government Printing Office. 35.
- Gouldner, A. W. (1958). Cosmopolitans and locals: toward an analysis of latent social roles. II. *Administrative Science Quarterly*, 444–480.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z.(1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management review*, 9(3), 438–448.
- Hair, J. F Jr. Black, W..C. Babin, B. J, (2009). *Multivariate data analysis*.
- Hall, D. T. (1971). A theoretical model of career subidentity development in organizational settings. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 50–76.
- Harris, K. J., Kacmar, K. M., & Witt, L. A. (2005). An examination of the curvilinear relationship between leader–member exchange and intent to turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 363–378.
- Herzberg, F.(1964). The motivation–hygiene concept and problems of manpower. *Personnel administration*.
- Herzberg, G. (1966). *Molecular spectra and molecular structure. Vol. 3: Electronic spectra and electronic structure of polyatomic molecules*. New York
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses. *Journal of applied psychology*, 76(3), 350.
- Jaros, S. J., Jermier, J. M., Koehler, J. W., & Sincich, T. (1993). Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equation models. *Academy of management*

Journal, 36(5), 951–995.

- Kerr, S., Von Glinow, M. A., & Schriesheim, J. (1977). Issues in the study of “professionals” in organizations: The case of scientists and engineers. *Organizational Behavior and Human Performance*, 18(2), 329–345.
- Kondratuk, T. B., Hausdorf, P. A., Korabik, K., & Rosin, H. M. (2004). Linking career mobility with corporate loyalty: How does job change relate to organizational commitment?. *Journal of Vocational Behavior*, 65(2), 332–349.
- Kotler, P. (1973). Atmospherics as a marketing tool. *Journal of retailing*, 49(4), 48–64.
- Lapalme, M. E., Tremblay, M., & Simard, G. (2009). The relationship between career plateauing, employee commitment and psychological distress: The role of organizational and supervisor support. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(5), 1132–1145.
- Locke, E. A. (1976). Satisfaction & Dissatisfactions among White Collar & Blue Collar Employees. *Journal of Applied Psychology*, 67–76
- Mahaney, R. C. & Lederer, A. L.(2006). The effect of intrinsic and extrinsic rewards for developers on information systems project success. *Project Management Journal*, 37(4), 42–54.
- Maier, N. R. F. & Verser, G. C.(1982), *Psychology in Industrial Organizations*, 5th(ed), Boston: Houghton Mifflin Company
- Malhotra, N., Budhwar, P. & Prowse, P.(2007). Linking rewards to commitment: An empirical investigation of four UK call centres. *International Journal of Human Resource Management*, 18 (2), 2095–2127.
- March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New york: Wiley
- McLean, E. R., Smits, S. J. & Tanner, J. R.(1996). The importance of salary on job and career attitudes of information systems professionals. *Information and Management*, 30(6), 291–299.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the " side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of*

- applied psychology, 69(3), 372.
- Michael, C. E. & Spector, P. E.(1982), Cause of employee turnover, a test of the Mobley, Griffeth, Hand, & Melino Model, *Journal of Applied Psychology*, 62, 52–59.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences, and control*. Addison–Wesley.
- Morris, L. (2009). Quits and job changes among home care workers in Maine: The role of wages, hours, and benefits. *The Gerontologist*, 49(5), 635–650.
- Morrow, P. C. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. Jai Press.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee–organization linkage. The psychology of commitment absenteeism, and turn over_ Academic Press Inc. London*.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224–247.
- Nadiri, H., & Tanova, C.(2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International journal of hospitality management*, 29(1), 33–41.
- Oliver, N. (1990). Rewards, investments, alternatives and organizational commitment: Empirical evidence and theoretical development. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(1), 19–31.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of applied psychology*, 71(3), 492.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603.
- Price, J. L.(1977). *The study of Turnover*, Ames, iowa. Iowa State University

Press.

- Proenca, E. J. (1999). Employee reactions to managed care. *Health care management review*, 24(2), 57–70.
- Paynes, J. E. (2004). *Human resource management for public and nonprofit organizations*. New York: John Wiley & Sons
- Rosen, J., Stiehl, E. M., Mittal, V., & Leana, C. R. (2011). Stayers, leavers, and switchers among certified nursing assistants in nursing homes: A longitudinal investigation of turnover intent, staff retention, and turnover. *The Gerontologist*, 51(5), 597–609.
- Rusbult, C. E., & Farrell, D. (1983). A longitudinal test of the investment model: The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments. *Journal of applied psychology*, 68(3), 429.
- Schleicher, D. J., Hansen, D., & Fox, K. E. (2010). Job attitudes and work values. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology*, Vol. 3. (pp. 137–189) Washington, DC: American Psychological Association.
- Seibert, S. E., Silver, S. R. & Randolph, W. A. (2004). Taking empowerment to the next level; A multiple-level model of empowerment, performance, and satisfaction. *Academy of Management Journal*, 47 (3), 332–349.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hulin, K.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction The Work and Retirement*. Rand McNally.
- Steel, R. P., & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 69(4), 673.
- Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 24(3), 251–270.
- Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2004). Favorable job conditions and perceived support: The role of organizations and supervisors. *Journal of*

- Applied Social Psychology, 34(7), 1470–1493.
- Vandenberg, R. J., & Scarpello, V. (1994). A longitudinal assessment of the determinant relationship between employee commitments to the occupation and the organization. *Journal of Organizational Behavior*, 15(6), 535–547.
- Vollmer, H. M., & Mills, D. L. (1966). Professionalization. Stanford Research Inst Menlo Park CA.
- Von Glinow, M. A. (1983). Incentives for controlling the performance of high technology and professional employees. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics*, (1), 70–74.
- Wallace, J. E. (1995). Organizational and professional commitment in professional and nonprofessional organizations. *Administrative Science Quarterly*, 40, 228–255.
- Wiener, Y., & Vardi, Y. (1980). Relationships between job, organization and career commitment and work outcomes: An Integrative Approach. *Organizational Behavior and Human Performance*, 26, 81–96
- Williams, K. J., & Alliger, G. M. (1994). Role stressors, mood spillover, and perceptions of work–family conflict in employed parents. *Academy of Management Journal*, 37(4), 837–868.
- Winslow, S. (2005). Work–family conflict, gender, and parenthood, 1977–1997. *Journal of Family Issues*, 26(6), 727–755.
- Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D. F., & Summer, G. F.(1977). Assessing reliabilit in panel models. In D. R. Heise(Eds.). *Sociological Methodology*, 84–136. San Francisco: Jossey-Bass.
- Zhou, Y., Zhang, Y. & Montoro-San-chez, M.A.(2009). How do the reward approaches affect creativity? An empirical study in Chinese enterprises, Best Papers Proceeding of 2009 Academy of Management Meeting , Chicago, Illinois. p1–6

부 록(설 문 지)

호텔 종사원의 직무환경과 경력몰입, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향

-비정규직 종사자를 중심으로-



연구자: 한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과 김성구 석사과정
지도교수 : 박종혁

010-8717-5024 / pruns@hanmail.net

안녕하십니까. 언제나 서비스 현장에서 애쓰시는 귀하의 노고에 경의를 표합니다.
바쁘신 귀하께 번거로운 설문 조사를 부탁드립니다. 본 연구는 오직 통계자료로만
사용되어질 것이며, 무기명으로 처리됨을 약속드립니다. 귀하의 가정에 건강과 행운이 함께
하시길 기원합니다.

부탁드리는 말씀

1. 본 설문은 호텔 비정규직 종사자를 대상으로 진행되는 설문이니, 정규직과 아르바이트를 제외한 단기 및 장기 계약직, 인턴사원이 설문의 대상이 됨을 알립니다.
2. 본 조사의 내용은 통계법 제 13조 및 제14조에 의거하여 비밀이 보장되며, 통계 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.
3. 본 설문은 도덕적으로 바람직한 것을 고르는 것이 아니라, 귀하의 느낌과 생각을 솔직하게 측정하기 위한 것입니다. 각 항목을 너무 오래 생각하지 마시고 있는 그대로 설문지에 답해 주시면 감사하겠습니다.
4. 본 설문은 유사하거나 반복되는 문항이 있을 수 있으니, 상관하지 마시고 한 문항도 빠짐없이 응답해주시기 바랍니다.

※ 다음 문항들은 귀하가 일하는 직장에서 느끼는 직무환경에 관한 내용입니다. 항목에 대한 생각과 느낌을 해당되는 곳에 표시해주세요.

나는...	매우 그렇지 않다 ← 보통 이다 → 매우 그렇다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나의 상사에게 필요한 전문지식이나 기술을 습득하기 위한 기회가 많다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나의 상사는 업무를 효과적이고 적절하게 배분한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나의 상사는 업무에 전반적인 목표를 명확하게 설정해 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
부여받은 업무를 수행하는데 동료들의 도움이 크다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나의 동료들은 서로 격려하여 함께 일하도록 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
만일 직무상 어려움을 당하면 동료들이 나를 도와준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
현재 받고 있는 급여는 다른 호텔에 비해 높은 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
현재 호텔에서 받고 있는 급여만으로 생활유지가 가능하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
현재 받고 있는 급여, 보너스를 결정하는 방법에 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
현재 근무하고 있는 호텔의 제반 시설은 다른 호텔보다 좋다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
현재 근무하고 있는 호텔의 부대시설(사무실, 화장실, 휴게실)에 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
현재 근무하고 있는 호텔의 물리적 근무환경에서 심리적 안정감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
현재 근무하고 있는 호텔의 인사제도는 비교적 공정하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
현재 근무하고 있는 호텔의 직무평가 방법은 체계적이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
현재 근무하고 있는 호텔은 직원의 건강과 복지에 관심이 많다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 다음 문항들은 귀하가 일하는 직장에서 느끼는 경력몰입에 관한 내용입니다. 항목에 대한 생각과 느낌을 해당되는 곳에 표시해주세요.

나는 ...	매우 그렇지 않다 ← 보통 이다 → 매우 그렇다						
나는 충분한 돈을 가지고 있다 하더라도 계속 이 직업의 일을 할 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 내 직업을 매우 좋아하기 때문에 그만두지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
내 직업은 평생직업으로 이상이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 내 직업이 천직이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 다시 직업을 선택 할 수 있다 하더라도 이 직업을 선택 할 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 다음 문항들은 귀하가 일하는 직장에서 느끼는 조직몰입에 관한 내용입니다. 항목에 대한 생각과 느낌을 해당되는 곳에 표시해주세요.

나는 ...	매우 그렇지 않다	←	보통 이다	→	매우 그렇다		
나는 우리 호텔에 강한 애착을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 내 자신을 우리 호텔의 가족으로 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나의 호텔에 기여 할 수 있다는 것은 나에게 의미가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 내 호텔에 강한 소속감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나의 호텔은 개인적으로 내게 소중하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 다음 문항들은 귀하가 일하는 직장에서 느끼는 이직의도에 관한 내용입니다. 항목에 대한 생각과 느낌을 해당되는 곳에 표시해주세요.

나는 ...	매우 그렇지 않다 ← 보통 이다 → 매우 그렇다						
나는 가끔 회사를 그만두고 싶은 충동을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 향후 1년 안에 이 호텔을 그만 둘 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 현재 다른 회사로의 이직을 심각하게 고려하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
나는 다른 회사에서 일하고 싶다는 생각을 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

- ① 정규직에 취업하고 싶어도 일자리가 없어서
- ② 학업 등 다른 업무와 병행 할 수 있어서
- ③ 특1급호텔 에서 일할 수 있는 좋은 기회이기 때문에
- ④ 생계유지를 위해서
- ⑤ 기타(구체적으로적어주세요_____)

** 바쁘신 와중에도 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다. **

ABSTRACT

The Effects of Job Environment on Career Commitment, Organizational Commitment and Intension of Turnover

–A Focus on Hotel Contingent Employees–

Kim, Seong-Goo

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and

Restaurant Management

Graduate School of Business

Administration

Hansung University

This research conducted a study applied to domestic hotel industry targeting non-regular workers, which is a social issue recently, under the assumption that they would display different aspects in the organizational immersion and work immersion from the viewpoint of sociology of organization action theory. Also, this research comprehended the effect of various ‘work environment’ on ‘career immersion’ and ‘organizational immersion’ and investigated the influence on ‘turnover intension’, the final behavior intention variable.

To achieve the goal of this research, the researcher conducted a theoretical approach based on the advanced documentary research and

empirical approach based on this. To verify the established research hypothesis, this research collected 256 sample data targeting hotel non-regular workers of five-star hotels in Seoul, and analyzed validity, reliability, suitability, and path coefficient using SPSS statistical program and AMOS structural equation model.

Results of the research on the empirical analysis of hotel non-regular employees are as follows.

First, this research measured work environment factor of hotel non-regular employees by utilizing the criterion verified with reliability and validity through the advanced research, there, five subordinate factors, such as boss, colleague, pay, physical environment, and organizational policy were derived, also, validity and reliability was determined.

Second, as the result of analysis of the influence of work environment on career immersion and organizational immersion, only physical environment among the five work environment hypotheses was adopted as the positive(+) influence on career immersion, however, as the result of the analysis of the influence on work environment and organizational immersion, boss factor, and organizational policy displayed positive(+) influence on the organizational immersion.

Third, as the result of the analysis of the influence of career immersion and organizational immersion on turnover intention, it was determined that the hypothesis of the influence of career immersion on turnover intention was not meaningful, however organizational immersion displayed meaningful negative(-) influence on turnover intention, accordingly, organizational immersion was determined as a very important predictor variable that lowers turnover intention.

This research is significant in respect that it derived five points out of document research and empirical research in various subordinate factors of work environment factors focusing on hotel non-regular employees by adding the variable of career immersion to the relation between organizational immersion and turnover intention, the major target of the past researches in the organizational behavior field, also, it can be said that it suggested a frame of relevant research model in respect of investigating the influence of organizational immersion and career immersion on turnover intention. Also, it has academic significance in respect that it suggested a necessity of research, henceforth, on the difference in the aspects in hotel non-regular employees' attitude according to the scale and type of hotel and other various factors, considering such difference might occur.

As the working-level implication, this research awakened the necessity of systematic personnel management of non-regular employees by personnel managers, to prepare employment expansion of non-regular employees along with long-term recession of hotel food service industry and depression of tourism industry, also, derived a conclusion that work training, motivation, and support consciousness of boss, and opportunity temporary to permanent transition through fair work evaluation system in the organizational level could improve organizational immersion, furthermore, it was reconfirmed that such organizational immersion could be an important leading variable to predict turnover intention. Hotel food service industry is highly dependent on personnel service by the employees. Accordingly, it can be said that effective management of personnel resource decides success of hotel food service company. Therefore, it is important to establish the counterplan for problems and henceforth prevention plan by rightly perceiving various problems of hotel non-regular employees and utilizing relevant information for sound

growth of hotel companies. In this regard, the researcher expects that this research could be an opportunity for the hands-on workers to have continuous interest in hotel non-regular employees.

Key words : work environment, career immersion, organizational commitment, turnover intention, hotel contingent employees

감사의 글

2년이라는 길지 않은 시간이지만 논문을 마무리하는 시점에 뒤돌아보니 감사를 드려야 할 분들이 참으로 많습니다

먼저 석사 과정 동안 학업에 매진 할 수 있도록 아낌없는 격려와 지도를 해주신 박종혁 지도 교수님께 진심으로 감사드립니다. 그리고 주임 교수님이신 허진 교수님 저의 논문 심사를 맡아주시고, 소중한 충고와 조언을 해주셨던 최웅 교수님, 우성근 교수님께 감사를 드립니다.

힘들지만 끝까지 함께해준 대학원 동기들 김홍진, 신유진, 왕흠, 이호, 윤임선 대표, 김진하 총무에게도 감사한 마음을 전합니다.

바쁜 직장 생활속에서도 지지와 격려를 해주신 김송기 상무님, 남대현 부장님, 이재상 팀장님께도 감사 드립니다.

이번 논문을 준비하면서 가장 많은 도움을 준 정진혁 선생님에게 다시 한번 감사한 마음을 전합니다.

하늘에서 끝까지 저를 응원해주신 아버지와 늘 제 곁에서 믿어주시고 응원해 주신 어머니, 항상 옆에서 도움을 주지 못해 안타까워하신 아버지 같은 형님, 장인 서정배님, 장모 문영화님, 나의 사랑하는 아내 서자선님, 훌륭하게 자라준 딸, 아들 민서, 도훈이 이제는 이러한 가족들의 은혜에 조금이나마 보답할 수 있도록 노력 하겠습니다.

마지막으로 지면으로 통해서 일일이 언급을 하지 못했지만 그 동안 저를 아끼고 사랑해주신 모든 분들께 다시 한번 진심으로 감사 드립니다.