



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석 사 학 위 논 문

호텔주방 조리사의 역할스트레스와
조직지원이 직무만족에 미치는 영향



2015년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

김 용 진

석사학위논문

지도교수 우성근

호텔주방 조리사의 역할스트레스와 조직지원이 직무만족에 미치는 영향

Effect of Role Stress and Organizational Support on Job
Satisfaction of Hotel Kitchen Chefs



2014년 12월 일

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김 용 진

석사학위논문

지도교수 우성근

호텔주방 조리사의 역할스트레스와 조직지원이 직무만족에 미치는 영향

Effect of Role Stress and Organizational Support on Job
Satisfaction of Hotel Kitchen Chefs

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2014년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

김 용 진

김용진의 경영학 석사학위논문을 인준함

2014년 12월 일



심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

호텔주방 조리사의 역할스트레스와 조직직원이 직무만족에 미치는 영향

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
외식경영전공
김 용 진

본 연구는 국내 특급호텔 주방 종사원을 대상으로 역할스트레스의 구성요인인 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원 지각이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계를 분석하고 동시에 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족의 영향관계에서 인구통계적 특성 및 근무특성의 조절효과를 검증하는 것이 주목적이다.

실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 역할갈등이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1과 1-2를 분석한 결과 유의한 영향관계가 드러났다. 그러나, 역할갈등이 급여정책만족에 부(-)의 영향을 미치나 반면에 직장상사 및 동료관계 만족에는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 상쇄된 결과가 나타났다.

역할갈등이 보상적인 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것은 선행연구(Dubinsky & Hartley, 1986; Mukherjee & Malhotra, 2006)의 결과와 동일하다. 그러나 역할갈등이 직장상사 및 동료관계에 정(+)의 영향을 미친다는 점은 매우 의미있는 결과로 판단된다.

둘째, 역할모호성이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1과 2-2를 분석한 결과 유의한 영향관계가 드러났다. 그러나, 역할갈등과는 반대로 급여정책만족에 정(+)의 영향을 미치고 반면에 직장상사 및 동료관계 만족에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 상쇄된 결과가 나타났다.

셋째, 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3-1과 3-2를 분석한 결과 유의한 강한 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이 점은 매우 의미 있는 결과로 호텔주방처럼 역할스트레스가 높은 근무환경일수록 조직에서 지원에 대한 지각은 직무만족의 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족을 높일 수 있는 요인이란 점이다.

넷째, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 인구통계적 특성변수가 조절역할을 할 것이라는 가설4를 분석한 결과 성별(남자 vs. 여자) 및 결혼여부(기혼 vs. 미혼)에서는 조절효과가 발생하지 않았으나, 교육수준(4년제 이상 vs. 전문대 이하)에서 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 순수조절효과가 드러났다.

마지막으로, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 근무특성 변수가 조절역할을 할 것이라는 가설5를 분석한 결과 호텔형태(체인호텔 독립호텔)와 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당)에 따라 조절효과가 발생하지 않았으나, 고용형태(정직원 vs. 비정직원)에서 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 순수조절효과가 드러났다.

본 연구의 분석결과를 토대로 연구의 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 역할스트레스의 역할갈등 및 역할모호성이 직무만족에 반드시 부(-)의 영향만을 미치지 않는다는 점이다. 직장내 근무환경인 구성원간의 관계 혹은 소속된 조직의 특성에 따라 급여정책에 대한 만족 혹은 직장상사 및 동료관계 만족에 영향력이 상쇄될 수도 있다는 점이다.

둘째, 역할스트레스는 호텔과 같은 서비스조직에서 쉽게 발생할 수 있다는 점이다. 이런 점을 고려할 때 역할갈등이나 역할모호성을 감소시킬 수 있는 조직의 구성과 체계 그리고 직무분담이 정확하게 이루어져야 할 것이다. 왜냐면 역할스트레스가 낮은 조직일수록 직무만족수준은 높아져 궁극적으로 고객에게

양질의 서비스가 전달될 수 있기 때문이다.

셋째, 한 가지 중요한 결과는 비록 급여정책이 불만스러워도 조직내 구성원간의 분위기가 좋으면 직무만족은 높아질 수 있다는 점이다. 이런 점을 고려할 때 조직구성원간의 친목을 도모할 수 있는 공식적 혹은 비공식적인 프로그램을 개발하여 조직에 대한 몰입수준을 높여가는 정책이 필요할 것이다.

넷째, 조직지원은 직무만족에 매우 강한 정(+)의 영향을 미치는 변수란 점을 고려할 때, 호텔에서 조직구성원들을 배려하고 가족처럼 느낄 수 있는 조직문화를 형성해야 할 것이다. 일단 조직구성원간 조직지원에 대한 지각이 높아진다면 예기치 못한 역할갈등이나 역할모호성과 같은 역할스트레스 상황에서도 구성원은 슬기롭게 대처할 수 있는 문제해결 능력을 배양할 수 있을 것이다.

다섯째, 조직지원이 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 4년제 이상의 학력소지자가 조절효과를 보였다. 이런 점을 고려할 때 호텔은 구성원들이 4년제 이상의 평생교육을 할 수 있게 권장하여 조직구성원들이 호텔경영을 잘 이해할 수 있게 할 때 직무만족의 수준이 높아진다는 점을 고려해야 한다.

여섯째, 역할갈등이 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 정직원일 수록 부(-)의 영향이 높다는 점을 고려할 때 조직지원에 대한 인식을 강화시켜 나가야 할 것이다. 정직원이라도 급변하는 호텔경영환경에 대한 인식이 부족한 경우, 기존의 근무태도를 갖고 호텔경영을 바라볼 수도 있다는 점을 유의해야 할 것이다. 그러므로 구성원의 호텔조직에 대한 몰입수준을 높일 수 있는 인사관리가 효과적일 수 있다고 판단된다.

【주요어】 역할스트레스, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원, 직무만족, 호텔 조리사

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제 제기	1
제 2 절 연구 목적	3
제 3 절 연구의 방법 및 범위	4
제 4 절 연구의 구성	6
제 2 장 이론적 배경	7
제 1 절 역할 스트레스	7
1. 역할 스트레스의 개념	7
2. 역할갈등	8
3. 역할 모호성	12
제 2 절 조직지원	13
제 3 절 직무만족	15
제 3 장 연구 설계	19
제 1 절 연구모형 및 연구가설 설정	19
1. 연구모형	19
2. 연구가설	20
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구	24
1. 역할갈등	24
2. 역할 모호성	24
3. 조직지원	25
4. 직무만족	26
제 3 절 실증조사의 설계	27

1. 설문지의 구성	27
2. 표본의 선정	27
3. 자료 분석 방법	28
제 4 장 분석결과	29
제 1 절 표본의 일반적 특성	29
제 2 절 연구변수의 기술분석	31
1. 역할갈등에 대한 기술통계	31
2. 역할모호성에 대한 기술통계	32
3. 조직지원에 대한 기술통계	32
4. 급여정책만족에 대한 기술통계	33
5. 직장상사 및 동료관계 만족의 기술통계	34
제 3 절 연구변수의 신뢰성과 타당성 검증	35
제 4 절 연구가설의 검증	38
1. 급여정책만족에 대한 회귀분석	38
2. 직장상사 및 동료관계 만족에 대한 회귀분석	38
3. 인구통계적 특성에 따른 조절효과분석	39
4. 근무특성 특성에 따른 조절효과분석	46
5. 연구가설 검증의 요약	56
제 5 장 결론	60
제 1 절 연구의 요약	60
제 2 절 연구의 시사점	62
제 3 절 연구의 한계점	63
【참고문헌】	65

【설 문 지】	83
ABSTRACT	87



표 목 차

<표 3-1> 역할갈등 측정항목	23
<표 3-2> 역할모호성 측정항목	24
<표 3-3> 조직지원 측정항목	24
<표 3-4> 직무만족 측정항목	25
<표 3-5> 모집단의 규정 및 표본의 선정방법	27
<표 4-1> 표본의 일반적 특성	29
<표 4-2> 역할갈등의 기술통계	30
<표 4-3> 역할 모호성의 기술통계	31
<표 4-4> 조직지원의 기술통계	32
<표 4-5> 급여정책만족에 대한 기술통계	33
<표 4-6> 직장상사 및 동료관계 만족의 기술통계	33
<표 4-7> 연구변수의 탐색적 요인분석	36
<표 4-8> 급여정책 만족에 미치는 영향관계	37
<표 4-9> 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계	38
<표 4-10> 남성(n=293) vs. 여성(n=93)에 따른 급여정책 만족에 미치 는 영향관계의 조절효과	39
<표 4-11> 남성(n=293) vs. 여성(n=93)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과	40
<표 4-12> 결혼(n=188) vs. 미혼(n=193)에 따른 급여정책 만족에 미 치는 영향관계의 조절효과	41
<표 4-13> 결혼(n=188) vs. 미혼(n=193)에 따른 직장상사 및 동료관 계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과	42
<표 4-14> 4년제(n=188) vs. 전문대 이하(n=193)에 따른 급여정책 만족에 미치는 영향관계의 조절효과	43
<표 4-15> 4년제(n=188) vs. 전문대 이하(n=193)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과	44
<표 4-16> 체인호텔(n=310) vs. 독립호텔(n=75)에 따른 급여정책 만	

족에 미치는 영향관계의 조절효과	46
<표 4-17> 체인호텔(n=310) vs. 독립호텔(n=75)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과	47
<표 4-18> 정직원(n=277) vs. 비정직원(n=111)에 따른 급여정책 만 족에 미치는 영향관계의 조절효과	48
<표 4-19> 정직원(n=277) vs. 비정직원(n=111)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과	49
<표 4-20> 양식당(n=128) vs. 비양식당(n=258)에 따른 급여정책 만 족에 미치는 영향관계의 조절효과	51
<표 4-21> 양식당(n=128) vs. 비양식당(n=258)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과	52
<표 4-22> 2 nd cook 이상(n=222) vs. 3 rd cook(n=154)에 따른 급여 정책 만족에 미치는 영향관계의 조절효과	53
<표 4-23> 2 nd cook 이상(n=222) vs. 3 rd cook(n=154)에 따른 직장상 사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과	54

그 립 목 차

[그림 3-1] 이론적 모형	19
-----------------------	----

제 1 장 서 론

제 1 절 문제 제기

오늘날 심화된 경쟁환경 속에서 호텔기업이 지속성장을 위해선 고객에게 우수한 서비스 품질을 제공하고 고객만족을 창출함으로써 수익성있는 충성고객을 확보해야만 한다. 실제 호텔에서 직접 고객을 상대하는 직원들이 바로 가장 중요한 연결고리 역할(Karatepe, Uludag, Menevis, Hadzimehmedagic, & Baddar, 2006, p. 548)을 하지만, 호텔 F&B부서의 경우 고객에게 제공하는 음식이나 음료를 직접 생산하는 주방부서의 역할은 고객을 직접 접하는 접객원만큼 중요하다고 본다. 왜냐면, F&B의 핵심상품인 음식과 음료를 생산하기 때문에 고객이 지각하는 서비스 품질에 미치는 영향이 매우 크다는 점이다. 그래서 호텔기업은 경영층과 고객의 기대에 일치하는 조직원의 태도 및 행동을 수행할 수 있도록 하는 효과적인 방안을 모색하고자 노력한다 (Hartline & Ferrell, 1996, p. 53).

비록 호텔 경영층에서 이런 노력을 강구하지만, 호텔 직원들은 부적절한 교육, 급여, 과도한 업무, 주말 근무 등 의 여러 가지 문제에 봉착하게 된다 (Babin & Boles, 1998; Karatepe & Sokmen, 2006; Kim, Shin, & Umbreit, 2007). 결과적으로 호텔 직원은 역할갈등과 역할 모호성으로 구성된 역할 스트레스를 겪게된다 (Hartline & Ferrell, 1996; Karatepe & Sokmen, 2006). 역할 스트레스의 역할갈등은 조직원이 고객, 동료 그리고 상관(manager)으로부터 요구되는 사항이 상반될 때 동시에 모든 요구사항을 만족시킬 수 없을 때 발생하게 된다. 그리고 역할 모호성은 조직원이 호텔조직이나 업무상 자신의 역할에 대한 명확한 정보를 갖고 있지 않을 때 생겨난다 (Onyemah, 2008). 역할스트레스는 직무안정성(Noble, 2008)과 직무만족(Jaramillo, Mulki & Solomon, 2006)을 낮추고 신체적 정신적 스트레스(McFarland, 2003)를 높이는 것으로 알려졌다. 전반적으로 역할스트레스는 동기와 성과에 부정적인 영향관계란 점이 알려져있다.

역할 스트레스의 연구는 호텔 직원(Karatepe & Uludag, 2008; Kim,

Murrmann & Lee, 2009; 곽춘려·박가나, 2011; 김지희·윤설민·서원석, 2010; 김진수·양정영, 2011; 오석윤, 2003; 임재문·권봉현, 2009), 호텔 경영자 (Madera, Dawson & Neal, 2013), 외식업 조직원(김천서, 2002; 전재균·김천서, 2002), 항공사(구본기·조희정, 2008; 서철현·배성화, 2009; 조영신·최종률·양정미, 2012; 조희정·구본기, 2010), 여행사(김관영·박철호, 2008; 이현주, 2012; 지진호·김관영, 2008), B2B (Rutherford, Marshall & Park, 2013), 일반 서비스 종사원(Babin & Boles, 1996; 강보현·오세조, 2009), 일반 사기업의 중간관리자(Han, Wang & Dong, 2014), 산업체 상담원(이현림·윤경원, 2004), 공공기관 (Moura, Orgambidez-Ramos & Goncalves, 2014), 그리고 이화인 (2010)은 호스피탈리티 분야인 호텔, 외식업체, 카지노, 여행사를 대상으로 역할스트레스가 친구객환경에 미치는 영향관계를 검증한 바 있다. 그러나 호텔주방 조리사의 역할스트레스를 연구한 학자는 김영중·정효선·윤혜현(2011) 외에 국내외의 연구에서 찾아 보기 어렵다. 비록 김영중·정효선·윤혜현(2011, pp. 31-48)의 연구가 역할스트레스의 차원을 역할갈등, 역할모호성 외에 역할과다란 차원을 추가하였으나, 종속변수는 단일차원의 직무만족을 측정하였다는 한계와 역할과다가 직무만족에 아무런 영향을 미치지 않았다는 문제가 발생하였다.

Weeks & Fournier (2010, p. 74)은 역할스트레스의 선행변수에 대한 연구가 부족하다는 점을 인식하고 판매 종사원의 시간개성(시간스타일)의 중요성을 역할스트레스에 연결시키고자 하였다. 이처럼 역할스트레스를 설명할 수 있는 변수에 대한 노력이 학자들에 의해서 이루어졌지만, 호텔조직의 조직원에 대한 역할스트레스의 연구는 역할갈등과 역할 모호성의 차원이외 영향변수를 찾아 보기는 힘들다. 이에 본 연구에서는 역할스트레스의 두 가지 차원인 역할갈등과 역할 모호성과 동시에 지각된 조직지원 변수를 추가하여 역할스트레스가 조직 성과에 미치는 영향에 조직지원의 역할을 동시에 규명하고자 한다.

사회교환이론과 상호호혜규범에 근간을 둔 지각된 조직지원은 조직에 대한 정서적 애착과 의무감을 강화시키는 것으로 알려졌다 (Shore & Wayne, 1993, p. 775). 조직원이 소속된 조직이 자신들을 지원하고 돌봐준다고 인식할 때 직무성과(Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990), 조직시민행동(Shore

& Wayne, 1993), 직무만족(Eisenberger, Cummings, Armelo & Lynch, 1997)이 높아지는 것으로 알려졌다.

이에 호텔주방의 조리사를 대상으로 역할스트레스와 지각된 조직지원이 조직성과인 직무만족에 미치는 영향을 규명하는 것은 기존 연구의 역할스트레스의 역할 뿐만 아니라 긍정적인 영향변수인 조직지원의 역할을 통해 호텔주방 조리사의 직무만족을 강화시킬 수 있는 시사점을 도출할 수 있을 것으로 사료된다.

제 2 절 연구 목적

선행연구에서 역할스트레스의 구성요인은 역할갈등과 역할 모호성으로 구분하고 이다(Boles, Wood & Johnson, 2003; Mulki, Lassk & Jaramillo, 2008; Onyemah, 2008; Rangarajan, Jones & Chin, 2005). 역할스트레스는 지각된 직무부담(Mulki et al., 2008)을 늘리고 직무만족(Jaramillo et al., 2006; 이현림·윤경원, 2004)을 감소시키는 것으로 드러났다.

반면에 조직지원은 직무를 효과적으로 수행할 수 있게 하며 직무스트레스를 조정할 수 있는 지각으로 알려졌다 (George, Reed, Ballard, Colin, & Fielding, 1993). 상호호혜규범상 조직지원은 조직에 대한 호의적인 의무감 (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001)을 생겨나게 한다.

이에 본 연구의 목적은 국내 특급호텔주방 조리사를 대상으로 역할스트레스인 역할갈등 및 역할모호성 그리고 조직의 정서적 애착인 조직지원이 조직성과인 직무만족에 미치는 영향관계를 규명하고자 한다. 그리고 동시에 역할스트레스와 조직지원이 직무만족에 미치는 영향관계에서 인구통계적 특성과 근무특성의 조절효과를 파악하고자 한다.

본 연구의 세부적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 국내 특급호텔주방 조리사의 역할스트레스인 역할갈등 및 역할 모호성의 개념과 속성에 대해서 이론적 고찰을 통해 측정변수의 특성과 관계를 파악할 수 있는 이론적 근거를 마련한다.

둘째, 지각된 조직지원에 대해서 선행연구를 통해 변수의 특성과 관계를

파악한다.

셋째, 직무만족에 대해서 선행연구를 통해 개념과 차원을 파악하고 그 측정변수의 특성과 관계를 고찰한다.

넷째, 국내 특급호텔주방 조리사가 겪는 역할갈등, 역할 모호성과 조직지원이 직무만족의 영향관계를 규명한다.

다섯째, 국내 특급호텔주방 조리사가 겪는 역할갈등, 역할 모호성과 조직지원이 직무만족의 영향관계에서 인구통계적 특성변수의 조절역할을 검증한다.

여섯째, 국내 특급호텔주방 조리사가 겪는 역할갈등, 역할 모호성과 조직지원이 직무만족의 영향관계에서 근무특성 특성변수의 조절역할을 검증한다.

위의 연구 과제를 바탕으로 본 연구에서는 국내 특급호텔주방 조리사의 역할스트레스와 지각된 조직지원이 직무만족에 미치는 영향관계를 실증적으로 규명함과 동시에 제 변수의 영향관계에서 인구통계적 특성 및 근무특성의 조절효과를 파악함으로써, 호텔주방 조리사의 직무만족에 미치는 역할스트레스와 조직지원의 역할을 구체적으로 파악하는데 있다. 이런 연구결과는 향후 건설적이면서 경쟁력 있는 호텔주방 인사관리의 유용한 기초자료로써 학문적 뿐만 아니라 실무적으로 적극 활용될 수 있을 것이다.

제 3 절 연구의 방법 및 범위

본 연구는 문헌고찰을 통하여 역할스트레스의 구성요인인 역할갈등 및 역할 모호성과 지각된 조직지원, 그리고 직무만족에 이론적 근거를 마련하고, 이와 관련된 선행연구와 문헌연구를 참고하여 연구모형을 설계하고 연구가설을 도출하였다.

본 연구의 실증분석과 관련하여, 서울시내 특1급 호텔 중 무작위로 8개 호텔을 선정후, 각 호텔을 연구자가 직접 방문하여 설문을 실시하였다. 무작위로 선택된 호텔에 각 각 50부씩 총 400부의 설문지를 배포하였고, 수거된 설문지 중 결측치가 많거나 응답이 불성실한 설문지를 제거한 후 나머지 389부를 실증분석에 사용하였다.

조사 자료에 대한 분석방법은 SPSS Statistics 20.0 통계패키지를 이용하여 연구가설의 검증에 앞서 연구 개념들 간에 대한 신뢰성 검증과 타당성 검증을 실시할 것이며, 연구가설 검증을 위해서는 빈도분석, 기술분석, 신뢰도 분석, 탐색적 요인분석, 다중회귀분석, 그리고 조절효과 검증을 위해서는 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

이러한 연구방법에 따라 본 연구의 범위를 살펴보면 총 5장으로 구성되어 있으며, 그 내용은 다음과 같다.

제 1 장 서론으로 문제제기, 연구 목적 그리고 연구방법 및 범위를 제시하여 연구의 개략적인 흐름을 나타내고자 하였다.

제 2 장은 이론적 배경으로 본 연구의 개념인 역할스트레스의 역할갈등 및 역할 모호성, 그리고 지각된 조직지원, 직무만족에 관하여 기존의 문헌과 선행 연구를 중심으로 검토하고 상호 연관성을 개념화하여 실증분석을 위한 연구모형의 설계와 연구가설의 도출을 위한 토대를 마련하였다.

제 3 장은 실증분석을 위한 부분으로 연구모형의 설계와 연구가설의 도출, 그리고 실증조사의 설계 등에 관련된 사항을 기술하였다.

제 4 장은 실증조사결과의 분석으로서 표본의 특성과 실증분석을 위한 연구 개념에 대한 신뢰성과 타당성 검증, 연구가설의 검증이 이루어질 것이다.

마지막으로 제 5 장에서는 실증분석을 통해서 본 결론을 제시하고, 이에 대한 호텔주방관리자 입장에서의 경영적 시사점과 연구의 한계점 및 후속연구를 위한 제언을 제시하였다.

제 4절 연구의 구성

I . 서 론		
문제의 제기	연구의 목적	연구의 방법과 범위



II . 이론적 고찰		
역할스트레스 - 역할갈등 - 역할 모호성	지각된 조직지원 의 개념	직무만족의 개념 및 차원



III . 연구의 설계		
연구모형 및 연구과제 설정	측정도구의 개발	실증적 조사의 설계 및 분석방법



IV . 조사결과 분석			
표본의 특성	기술분석	신뢰성과 타당성 검증	가설검증



V . 결 론		
연구의 요약 및 이론적/실무적 시사점	연구의 한계점	향후 연구방향

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 역할 스트레스

1. 역할 스트레스의 개념

역할이론은 개인 자신이 소속된 지위에 적절한 행동을 배워나가는 사회적 연기자로서의 개인의 특성을 강조하고 있다 (Solomon, Surprenant, Czepiel, & Gutman, 1985, p. 78). 이렇게 습득한 역할은 조직내에서 다른 연기자들의 역할과 행동에 상호의존적이게 된다. 조직내 조직 구성원의 특권, 의무에 대한 일정한 기대가 조직내에서 다른 사람들의 행동에 대해 예측할수 있게 하고, 절차에 따라 반응하게 하는 것이다. 예를 들어, 호텔 조직원은 고객과의 서비스 인 카운터상 고객의 적절한 행동에 대해 기대를 갖는데, 마찬가지로 고객은 호텔 조직원의 행동에 대한 기대를 갖게 되는 것이다. 만약, 각자가 알고 있는 기대로부터 어느 한쪽 이라도 어긋나게 될 경우 고객과 조직원의 관계에 영향을 미치게 될 것이다 (Leigh & Rethans, 1984; Solomon et al., 1985).

학자들은 역할이론에서 발생하는 역할스트레스에 관심을 갖게 되었고, 이 역할스트레스는 역할의 모호성(role ambiguity)과 구성원간의 갈등(role conflict) 두 가지 차원으로 연구를 진행하게 되었다. Jackson & Schuler (1985)는 인과모형을 통해 역할 모호성과 역할갈등의 선행요인과 결과요인을 검증할 필요성을 강조하고 있다.

역할이론에 의하면 사람들은 소속된 사회적 지위에서 자신의 행동에 대한 기대를 갖는다고 보았다 (Biddle, 1986). 이런 역할은 개인이 소속된 사회적 지위에 따라 행해지는 바람직한 행동 및 활동을 의미한다. 문헌연구에서는 두 가지 역할이 종종 논의되는데 하나는 직장 내 역할과 가족 내 역할로 구분되어질 수 있다(Cooke & Rousseau, 1984; Grandey, Cordeiro & Crouter, 2005; Shelton, Danes & Eisenman, 2008).

역할갈등과 역할 모호성의 관계를 이해하는 것은 중요하다. 표면적으로 증가된 역할갈등은 역할 모호성을 불러일으킨다. 왜냐면 한 조직원에게 여러 개의

기대가 상호 갈등을 일으키면 그 기대에 어떻게 부응하고 어떤 것을 먼저 행해야 하는지 점점 더 역할 모호성은 증대되기 때문이다 (Michaels, Day & Joachimsthaler, 1987, p. 29).

조직원의 직무관련 역할스트레스에 대한 연구는 여러 학문 분야에서 다루어져 왔다. 일반적으로 직무관련 역할스트레스는 앞서 지정한 두 개의 차원인 역할갈등과 역할 모호성으로 구성되어 있다고 본다 (Jackson & Schuler, 1985,). 특히 이 두 요인은 고객을 직접 대하는 직업에서 문제시 되어졌다 (Michaels et al., 1987). 전문적인 판매직 종사원은 이 두 가지 역할갈등과 역할 모호성을 쉽게 겪는다고 하였다 (Behrman & Perreault, 1984). 판매직 종사원의 경우 직속 상관의 요구와 고객의 요구를 모두 맞추기 위한 노력을 할 때, 그리고 경영층으로부터 상이한 기대로 부터의 모호한 지시를 받게될 수 있다. 이런 상황은 고객을 직접 대면하는 직업일 경우 쉽게 발생할 수 있다. 역할갈등과 역할모호성은 종업원의 업무수행에 문제를 발생시키는 것으로 알려졌다 (Arthur, 1988; Brown & Peterson, 1994).

본 연구에서 선행이론을 토대로 역할 스트레스를 두 개의 차원인 역할갈등과 역할모호성으로 정의하고 역할갈등과 역할 모호성에 대한 선행연구를 고찰하고자 한다.

2. 역할갈등

조직에서 역할갈등은 조직구성원이 상반되는 기대 사이에 갈등할 경우로 특정 기대에 대해 행한 업무가 다른 기대와 상반되거나 다른 기대를 위한 업무를 수행하기 어렵게 할 경우에 생겨난다. 이를 ‘두 상사 딜레마 (two-boss dilemma)’라고 부르는데, 두 명 이상의 상사가 서로 상충되는 업무를 요구할 때 조직원은 역할갈등을 겪게된다 (Senatra, 1980). 이런 역할갈등은 조직원이 자신의 수행역할에 대해 심리적 부조화와 부적합성을 경험할 때도 발생할 수 있다(Fried, Tiegs & Yeverechyahu, 1988). Ivancevich & Matteson(1980)도 역할갈등은 조직 내에서 구성원들이 각자의 역할을 수행함에 있어서 직무상의 요구가 구성원의 개인적 기준 및 직무능력 등과 불일치할 경우 혹은 윤리 및 가치

관과 상반되는 행동을 요구하는 경우에 발생하고 하였다.

김흥규·김위근(2001)은 역할갈등을 한 역할 내에서 역할을 수행하는 사람과 구성원들간에 그 역할과 관련된 행동들을 규정하는 기대들이 상충하는 경우라고 보았다. Steer & Black(1994)는 역할갈등을 두 가지 이상의 압력이나 기대가 동시에 발생하는 것이라고 정의하였다.

Rue & Byars(1992)는 조직내의 조직구성원이 자신의 역할을 수행함에 있어 다른 역할담당자로부터 상반된 기대를 갖고 심적인 갈등을 겪는 상황이라고 하였다. Kahn & Katz(1978)은 역할갈등을 한 가지에 순응함으로써 다른 것에 순응하기 어려운 경우, 즉 둘 이상의 역할 기대가 동시에 발생할 때 느끼는 갈등으로 규정한다. 또한, 전재균·김천서(2002)는 역할갈등을 명령의 통일성이 결여된 상태에서 서로 다른 요구(명령)을 받으면서 서비스 종사원이 겪는 갈등이라고 보고, 조직원이 자신의 역할담당자인 동료, 상사, 혹은 고객으로부터 동시에 만족시킬 수 없는 모순된 직무요구나 기대를 받게되는 경우라고 정의하고 있다. 역할갈등은 역할수행자의 단일 지위 또는 부당한 기대가 서로 대치되거나 상충되는 상황 혹은 역할수행자가 그런 상황을 지각하는 심리적 상태인 것이다(이형룡·이종직·차석빈, 2005). Montgomery, Blodgett & Barnes(1996)은 역할갈등은 구성원이 역할 파트너로부터 양립할 수 없는 2개 이상의 역할 수행 요구가 주어졌을 때 이 요구들을 동시에 모두 만족시킬수 없을 때 생겨난다고 하고, 역할갈등의 정의를 역할과 관련된 기대의 불일치 정도라고 하고 있다. 오석윤(2003)도 선행연구의 정의를 토대로 역할갈등을 포괄적으로 명령의 통일성이 결여되어서 서로 다른 요구를 받게됨으로서 한 개인이 모순된 행동에 종사로 발생하는 갈등이라고 보았다. 이런 갈등은 고객과 상관 사이의 상반되는 요구가 제시될 때 구성원이 겪게 된다. 그러므로 역할갈등은 구성원의 역할파트너인 동료, 상관, 기업, 고객으로부터 동시에 만족시킬 수 없는 모순된 요구나 기대에서 구성원이 겪게되는 심리적인 갈등으로 볼 수 있다. 이런 역할갈등은 서로 다른 상사가 서로 상이한 업무를 요구하거나 역할수행자의 가치관과 상이한 명령수행을 요구시 발생하는 것이다 (Wagner & Hollenbeck, 1992). 즉, 역할갈등은 조직원이 자신의 역할을 수행하는데 있어서 불편하거나 고민이 있거나 긴장감을 갖는 것을 의미한다 (Kirca, Jayachandran & Bearden, 2005; Siguaw,

Brown & Widing, 1994).

Nicholson & Goh(1983)은 역할갈등이 역할 전달자와 역할 수행자간의 대립된 역할 기대와 지각이라고 정의하였다.

역할갈등(role conflict)은 역할수행자의 역할에 기대에 불일치 및 부적합의 정도로 정의할 수 있다. 이 개념은 다음의 5가지 갈등 유형으로 개념화될 수 있다 (House & Rizzo, 1972).

① 송신자 내 갈등 (intrasender) : 특정 역할 송신자로부터 상호 불일치되는 두 개 이상의 기대의 정도. 예를 들면, 호텔주방의 조리사가 호텔경영층은 식자재비의 절감을 요구하면서 동시에 판매되는 메뉴의 품질을 높이라는 명령을 하달 받은 경우.

② 송신자간 갈등 (intersender) : 특정 역할 송신자로부터 역할 기대가 상대 역할 송신자의 기대와 상반되는 정도. 예를 들면, 식자재 구매는 식자재가 효과적으로 입고될 수 있도록 납품업자와 배달시기를 논의하지만, 주방에서는 비상시 특정 식자재가 필요할 수 있기 때문에 배달시기를 짧게 잡길 원하는 경우이다.

③ 개인역할 갈등 (person-role) : 기대가 필요로 하는 역할과 일치하지 않는 정도. 예를 들어, 조직의 규범상 상호혜택을 강조하지만 실제 호텔에 납품업자는 현재 이루어지고 있는 관행이 비윤리적이거나 불법인 경우이다.

④ 상호갈등 (interrole) : 특정 역할의 수행시 결과에 대한 기대가 다른 역할 수행시 결과의 기대와 불일치하는 정도. 예를 들면, 주말이라 바빠서 근무를 늦게까지 해야 하지만, 동시에 주말에 가족들과 저녁시간을 보내기로 한 경우이다.

⑤ 역할과부하 (role overload) : 특정 역할에 따른 여러 가지 역할기대가 성과수행까지 소요되는 시간과 자원을 초과하는 정도. 예를 들면, 식자재 검수를 하는 동안 동시에 주방에서 요리를 해야만 하는 경우.

그후 Glazer & Beehr(2005)도 역할갈등을 전달자 송신자내 갈등 (intrasender conflict), 송신자간 갈등(intersender conflict), 개인역할 갈등 (person-role conflict), 상호갈등(interrole conflict)으로 구분하고, 감정노동자의 경우 업무를 수행하면서 역할갈등, 역할모호성, 그리고 역할과부하 등과 같

은 스트레스를 겪을 수 있다고 보았다.

Jackson & Schuler (1985, p. 17)는 역할갈등은 개인에게 두 개 이상의 역할 기대가 주어진 상황에서 한 가지 역할을 수행할 경우 다른 역할과 갈등을 빚는 경우라고 하였다. 그러므로 역할갈등은 두 개 이상의 역할기대가 개인에게 주어질 때 발생한다고 하였다. 역할갈등은 개인의 능력이 모든 역할기대에 부응하지 못할 경우 정신적인 억압 혹은 정서적 고통으로 나타나게 된다. Pandey & Kumar (1997)는 역할갈등을 두 가지 이상의 역할기대가 동시발생시 생겨나는 역할에 대한 정신적 혹은 경험적 상태로 다른 역할을 동시에 하는 것이 매우 어렵거나 심지어 불가능할 때 발생된다고 보았다.

Babkus et al. (1999)는 역할갈등이나 역할 모호성의 많이 겪는 조직원은 직무소진 (emotional exhaustion)을 보이게 된다. 즉, 조직원이 직무수행과 관련하여 상급자, 동료, 고객의 요구와 상충되는 것을 지각하거나 지각하지 못할 경우 역할갈등이 발생하게 된다. 이런 역할갈등은 조직의 성과 및 조직원의 직무만족도와 매우 밀접한 관계가 있다(Meyer, Allen & Smith, 1993).

역할이론에 의하면 판매직 종사원이 겪는 스트레스가 역할기대의 불일치를 증가시킨다고 하였다. 다수의 생산라인을 맞고 있을 경우 판매직 종사원의 내·외적 접점(interface)에서 이런 증상이 나타난다는 의미이다. 즉, 생산라인이 많아지면 서로 상이한 회사의 기대와 고객의 기대를 처리해야 하는 갈등상황에 봉착하게 된다는 뜻이다. 고객의 눈에 비친 이런 상황은 판매직 종사원의 신용을 실추시키는 결과를 초래한다 (Anderson & Robertson, 1995).

강보현·오세조(2009)는 이런 역할갈등은 장시간 서서 일한다든지 주방처럼 온도가 너무 덥거나 추워서 물리적인 업무환경이 불편하거나, 역할수행이 너무 어렵거나, 조직원의 적성이 역할수행에 필요한 여건에 맞지 않거나, 열심히 노력했는데도 불구하고 이에 대한 보상이 기대에 미치지 못하거나, 함께 일하는 동료나 상급자와의 관계가 불편하거나, 잦은 교육과 상급자의 꾸중으로 심리적으로 위축되었을 때 증가한다고 보았다. 이 연구자들이 해석하는 역할갈등은 실제 호텔주방의 조리사의 역할갈등의 예를 잘 제시하고 있다고 판단된다.

3. 역할 모호성

역할 모호성은 명확한 정보의 부재 정도로 정의할 수 있는데, 정보의 부재란 첫째, 특정 역할과 관련있는 기대에 대한 모호성, 둘째, 역할 기대를 만족하는 방법의 모호성, 셋째, 특정 역할 수행결과에 대한 모호성을 의미한다 (Michaels, Day & Joachimsthaler, 1987). Tubre & Collins(2000)도 역할모호성은 직무상 발생하는 조직내의 역할에 대한 정보 및 역할정도의 불명확성이라고 정의하고 있다.

역할 모호성은 서비스 종사원이 직무로부터 요구되는 책무 및 권한을 정확히 이해하지 못한 상태에서 발생되므로 서비스 접점에 있어 효과적인 직무설계가 제대로 만들어지지 못하거나 서비스 직무수행에 관한 충분한 정보가 서비스 종사원에게 주어지지 못한 경우에 발생하는 것이다. Matteson & Ivancevich(1985)도 역할 모호성을 개인의 역할이 명확하지 않을 때 발생하며 개인의 책임한계나 직무의 목표가 명확하지 않을 경우에 인식되어 진다고 하였다. Behrman & Perreault (1984)는 역할 스트레스가 다른 사람들의 기대에 대한 불확실성을 증가시킨다. 여기서 다른 사람들의 기대란 직무로서 이런 기대에 부응하는 최적의 방법과 그 직무를 수행한 결과에 대한 기대라고 볼 수 있다. 역할 모호성은 경영층의 기대를 이해하지 못하거나 특정 상황에서 적절한 행동에 대한 정보가 부족할 때 발생하게 된다. 이화인(2010)도 역할모호성은 역할기대, 역할수행방법, 역할수행결과에 대한 명확한 정보 및 지식이 결여한 상태로 보았다. 정리하자면, 역할모호성은 직무상 발생하는 조직내의 역할에 대한 수행방법과 권한 정도의 불명확성(전재균·김천서, 2002)에서 발생하는 역할스트레스로 볼 수 있다.

예를 들면, 주방 조리사가 최근에 구매부서로 승진해서 납품업체와 협상을 할 경우, 다음과 같이 세 가지 문제의 모호성을 겪게 된다. 첫째, 협상에서 자신 권한의 한계, 둘째, 바람직한 가격결정을 할 수 있는 상호관계, 셋째, 협상 중에 본인 성과의 적절성의 모호성을 겪을 수 있다. 즉, 정보 자체가 없거나 해당 역할에 정보가 맞지 않을 때 필요한 정보가 부족하다고 볼 수 있다. 혹은 명확하게 정보가 주어지지 않았을 때 역할이 모호해진다.

역할 모호성은 종종 역할갈등의 과장된 요인으로 비춰지기도 한다. 역할 모호성은 명확한 정보가 부재하거나 쌍방대화가 부족할 때 생겨나는 부적절성이다. 역할 모호성을 역할과 관련한 기대에 대한 명확한 정보가 부족한 정도이기 때문에 모호한 역할 기대는 긴장을 불러오고 직무만족을 감소시킬 수 있다 (Vandenberghe, Panaccio, Bentein, Mignonac & Roussel, 2011). 이런 역할 모호성은 스트레스 유발요인으로 작용한다 (Parker & DeCotis, 1983).

선행연구를 통해 볼 때 역할 모호성은 정보의 결핍, 조직의 복잡성, 조직변화의 신속성, 직무내용 및 과업 자체가 난해하거나 복잡할수록 나타나는 스트레스라고 볼 수 있다(임재문·김성섭·후텐티투 타오, 2009). 이런 역할 모호성은 역할갈등과 마찬가지로 직무태도, 조직몰입, 개인적 성취감에 부정적인 영향을 미치고 (Huang, Chung & Lin, 2003), 직무만족에 부정적인 결과(Tsai & Shih, 2005)를 야기시킨다.

제 2 절 조직지원

현대의 조직은 과거에 비해 조직원의 복지에 대해 더 많은 관심을 갖게 되었다. 이런 환경을 조직지원이라고 특징 지워질 수 있다 (George, Reed, Ballard, Colin & Fielding, 1993; Shore & Shore, 1995; Fasolo, 1995). 지원적인 조직은 조직원들을 자랑스럽게 여기고, 공정하게 대우하며, 그 조직원들의 욕구를 만족시키기 위해 돌보게 된다. 이런 분위기에서는 조직원들은 조직에 소속된 점에 만족스러워함으로써, 조직지원을 지각하게 되면 직무성과가 올라가게 된다 (Eisenberger, Fasolo, & Davis-LaMastro, 1990).

조직지원이론에 의하면, 지각된 조직지원은 조직원이 조직을 인간같은 성격을 가진 존재로 여겨질 때 더욱 생겨난다고 본다(Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986). 사회교환이론자들은 다른 사람들로부터 받은 자원이 제공자가 통제 불가능한 상황적 결과가 아니라 자발적으로 제공되었다고 볼 때 보다 높은 가치가 있다고 한다. 이런 자발적인 지원은 제공자가 수혜자를 가치있게 여기고 존경한다는 상징이다 (Cotterell, Eisenberger & Speicher, 1992; Eisenberger, Cotterell & Marvel, 1987). 그래서 조직에서 급여, 승진, 정책결

정에 참여 등의 보상과 우호적인 근무환경이 노조나 정부규제 등의 외부적인 제약요인에서 발생한 것이 아니고, 조직자체가 자발적으로 행하는 행동이라고 할 때 지각된 조직지원에 영향을 미치는 영향이 큰 것으로 나타났다 (Eisenberger et al., 1986; Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997; Shore & Shore, 1995). 조직의 상관이 조직의 역할을 하기 때문에, 조직원이 상관으로부터 받는 우호적인 대우는 지각된 조직지원에 영향을 미칠수 있는 것이다.

또한 조직지원이론은 지각된 조직지원의 잠재된 결과인 심리적 과정을 강조한다 (Rhoades & Eisenberger, 2002). 첫째, 상호호혜성 규범상 지각된 조직지원은 조직목표를 달성하여 조직이 잘되어야 한다는 의무감을 갖게 한다. 둘째, 보살핌, 승인, 존경으로 함축될 수 있는 지각된 조직지원은 사회정서적 욕구를 만족하고, 조직원들로 하여금 조직의 소속감을 불러일으킨다. 셋째, 지각된 조직지원은 성과에 대한 보상기대를 통해 조직원의 신념을 강화시킨다. 이런 과정은 조직원과 조직 모두에게 긍정적인 결과를 가져다준다. 다시 말해 조직원들의 직무만족 및 긍정적인 근무태도를 증가시키고 조직 자체는 정서적몰입과 낮은 이직율을 가져다준다.

Eisenberger et al.(1986)는 조직원이 자신이 소속된 조직에 대해서 조직원들을 공정하게 대우를 해주었는지에 대한 설문에 일관성있는 응답을 하였다고 하였다. 상이한 직원과 조직으로부터의 조직원들의 탐색적 요인분석과 확인요인 분석결과 Eisenberger et al.(1986)이 개발한 척도가 신뢰성과 단일차원성이 확보된 것으로 밝혀졌다 (Armeli, Eisenberger, Fasolo & Lynch, 1998; Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990; Lynch, Eisenberger & Armeli, 1999; Shore & Tetrick, 1991; Shore & Wayne, 1993). 조직원은 자신의 조직이 자신들의 공헌과 복지에 긍정적 혹은 부정적인지 정확하게 인식하고 있는 것으로 판단된다.

지각된 조직지원은 정서적 조직몰입 (Eisenberger et al., 1990; Settoon, Bennett & Liden, 1996; Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001; Shore & Tetrick, 1991), 노력에 대한 혜택 기대 (Eisenberger et al., 1990), 지속적 몰입 (Shore & Tetrick, 1991), LMX (Settoon, Bennett, & Liden, 1996); Wayne,

Shore & Liden, 1997), 상관의 지원 (Kottke & Sharafinski, 1988; Malatesta, 1995; Shore & Tetrick, 1991), 조직정책 (Andrews & Kacmar, 2001; Cropanzano, Howes, Grandey & Toth, 1997; Randall, Cropanzano, Bormann & Birjulin, 1999), 절차적 공정성 (Andrews & Kacmar, 2001; Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001), 직무만족 (Aquino & Griffeth, 1999; Eisenberger et al., 1997; Shore & Tetrick, 1991)과 연관성은 있으나 확실히 구분되는 것으로 드러났다.

대다수 조직지원의 연구는 Eisenberger et al. (1986)이 개발한 17개의 척도를 사용하여 실증분석을 하고 있다. 그러나 현실적인 이유에서 많은 연구들이 적은 수의 척도를 사용하여 조직지원을 측정하는 것으로 나타났다. 실제 17개의 측정항목이 단일차원이고 내적일관성이 높기 때문에 축약된 측정항목을 사용해도 무방한 것으로 여겨진다. 본 연구에서 조직지원은 Eisenberger et al.(1986)이 개발한 측정척도를 축약한 후 호텔주방 조리사에 적합하게 수정한 후 사용하였다.

제 3 절 직무만족

직무만족은 조직 행동 연구에서 중요한 변수 중 하나이다. 직무만족은 직원의 긍정적 또는 부정적 느낌의 범위로 정의된다(Odom, Boxx, & Dunn, 1990). Oshagbemi(2000)는 직무만족을 특정 작업에 대한 개인의 긍정적인 정서 반응으로 정의 하였으며, Spector(1997)은 사람들의 자신의 직업에 대한 느낌으로 정의하였다.

직무만족은 ‘개인의 직무의 평가 및 경험으로부터 호의적인 정서적 상태 혹은 개인이 자신의 직무에 얼마나 만족하는 정도 (Waight & Madera, 2011, p. 367)’이며, 직무만족은 목표를 달성하거나 목표 달성을 촉진하기 위한 직무의 평가로 즐거운 감정상태이고, 직무 불만족은 하나의 가치 달성이 차단되거나, 직무에 대한 좌절로 인한 기쁘지 않는 감정 상태이다(Schwepker, 2001). 또한, 직무만족은 동료들과의 작업 환경, 근로 조건, 공정한 보상, 의사소통 등 작업 구성요소와 관련된 직원의 일반적인 태도 또는 감정으로 정의된다(Glisson &

Durick, 1988; Kim, Leong, & Lee, 2005). 이러한 직무만족을 높이기 위해 관리자는 조직원에게 도전적이고 본질적인으로 보람있는 작업을 제공할 책임이 있다(Robbins, 2001).

환대 산업에서 직무만족은 많은 분야에서 연구되어 실증분석 되었다(Aghdasi, Kiamanesh, & Ebrahim, 2011). Barrows(1993)는 교육자 직무만족을 설명하는 요인에서 호텔 직무만족을 측정하는 변수를 개발하였다. 직무만족은 다른 사람과의 사이에서 직원 피드백, 직무의 식별, 개인사이의 상호작용, 그리고 우정등이 직무만족의 구성 요인이다(Sneed, 1988). Dienhart & Gregoir(1993)는 직무 참여와 고용안정성과 함께 고객 중심적인 입장에서 직무만족을 연구 하였으며, Sparrowe(1994)는 직무만족이 증가할수록 이직이 감소된다고 하였다. 또한, Gill(2008)은 환대산업에서 교육수준이 높을수록 직무만족 수준이 증가며, 이직의도 등 사퇴 요인에 영향을 준다고 하였다.

직무만족 이론에서 직원은 위생요인과 동기부여(Hygiene & Motivation)를 가질 수 있다고 하였다. 위생요인은 감독, 대인관계, 실제 근로 조건, 급여, 그리고 혜택등을 포괄하는 요인으로 실제 직무 환경에 존재하지 않는 상황에서 제시될 수 있는 요인이다. 위생요인이 제공된다고 해서 반드시 만족하는 것은 아니다(Furnham, Petrides, Jackson, & Cotter, 2002).

Feinstein & Vondrasek(2001)은 직무만족이 내적요인과 외적요인의 두가지 요인에 의해 형성된다고 하였다. 내적요인의 평가는 능력의 활용, 활동, 업적, 권한, 독립성, 도덕적 가치, 책임, 보안, 창의성, 사회적 서비스, 사회적 지위, 그리고 다양성으로 구성되어있으며, 외적요인은 발전, 회사정책, 보상, 인식, 감독, 인간-관계, 그리고 감독-기술등으로 구성되어 있다.

직무만족은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치며(Lowry, Simon, & Kimberley, 2002), 높은 직무만족은 직무성과 및 직무몰입에 증가를 불러오는 것으로 알려졌다. 반면에 낮은 직무만족은 성과 및 동기가 감소되는 부정적인 결과를 가져온다(Locke & Latham, 1990). 사실, 직무만족은 직무성과의 훌륭한 설명변수이다 (Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001). 최근 직무만족에 대한 연구는 직무만족과 몰입, 고객만족, 그리고 경영성과등 다양한 연구로 발전되고 있다(Kim & Brymer, 2011; Pantouvakis & Bouranta, 2013; Way,

Sturman & Raab, 2010). Price & Mueller (1981)는 직무만족은 이직의도에 직접적인 영향을 통해 경영성과에 간접적인 영향을 미친다고 하였다. 이러한 연구들은 직무만족이 직무수행과 관련이 있음을 시사하고 있다(Tait, Padgett, & Baldwin, 1989; Judge et al., 2001; Morrison, 1997). 노동 집약적 산업인 호텔에서 직원의 직무만족은 중요한 경영성과에 중요한 요인으로 작용할 수 있다. Feather & Rauter(2004)는 서비스 환경에서 직무만족이 생산성에 정(+)의 영향이 있음을 밝혔다.

호텔에서 직무만족은 사전 고용기대, 지각된 직무 특성, 리더쉽 그리고 연령에 의해 예측될 수 있다(Williams & Hazer, 1986).

호스피탈리티 연구에서 직무만족은 직무환경의 결과변수로 알려졌다. 예를 들어, 급여 및 직업 안정성은 직무만족에 영향요인이라고 볼 수 있다 (Hancer & George, 2003). 급여에 대한 만족, 직속상관의 지원, 직무개발 기회는 직무만족에 영향을 미치고 있다 (Rayton, 2006). Jang & George (2012)는 호텔의 비관리자 직원들을 대상으로 다중작업이 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다는 점도 확인하였다. Lee & Ok (2012)는 호텔 조직원의 정서적 노동이 비인간화를 거쳐 직무만족에 영향을 미친다고 주장하였다. Yang (2010)은 호텔 고객 접객원의 역할갈등, 직무소진, 사회화, 직무자율성이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.

호텔 직원이 직무에 대한 기대를 가지고 조직 및 직무를 접했을 때 기대가 충족되지 않으면 직무만족은 감소한다(Lam et al., 2001).

Hughes(1958)은 현실의 충격을 경험한 후, 직원은 직무에 따라 자신의 기대를 수정한다고 하였으며, Rayton(2006)은 직무의 인숙 수준 및 직무 참여의 수준, 만족, 경영지원 뿐만아니라 경력관리는 직무만족에 중요한 결정요인이라고 하였다.

Lam, Zhang, & Baum(2001)은 직무만족과 연령대 그룹 사이에 U자형 모델로 설명된다고 하였다. 즉, 사람들이 조직 또는 직무를 접했을 경우 기대가 충족되지 않으면 직무만족이 감소하여 현실 쇼크가 발생할 수 있다. 그후, 그들은 직무 현실에 따라 자신의 기대를 조정한다. 그러나 직무현실이 기대에 도달하였을 경우 직무만족이 증가한다(Lam, Lo, & Chan, 2002).

직무스트레스는 조직의 몰입을 방해하고 직무 불만족을 초래하여 직원에게 바람직하지 않는 영향을 가져올 수 있다(Leather, Beale, & Sullivan, 2003). Antoniou, Davidson, & Cooper(2003)는 직무 환경에서 스트레스 증가가 직무 만족을 감소시킨다고 하였으며, Sveinsdottir, Biering, & Ramel(2006)은 직무 만족과 직무스트레스가 상관계수가 있다고 하였다.

직무에 대한 개인의 기대된 욕구와 현재 직무 상태가 차이가 나타날 경우, 부정적인 생각과 불만이 나타나며(Aghdasi, Kiamanesh & Ebrahim, 2011), 직무스트레스가 낮은 직원은 직무스트레스가 높은 직원보다 직무만족도가 높다(Johnson, Cooper, Cartwright, Donald, Taylor & Millet, 2005).

기존 연구에서 직무 스트레스와 직무만족 간에는 부(-)의 영향이 있다고 하였다. 즉, 스트레스가 증가함에 따라 직무만족은 낮아진다(Flanagan & Flanagan, 2002, Sveinsdottir, Biering, & Ramel, 2006, Zangaro & Soeken, 2007). 또한 직무스트레스와 직무만족간의 관계는 연령과 경력에 영향을 받으며(Ernst et al., 2004), 정신적, 육체적 건강, 결혼 유무, 교육수준, 그리고 도시/시골등 개인 특성도 직무만족에 영향을 미친다(Nabirye et al., 2011). 따라서 직무만족은 직무성과 향상에 중요한 역할을 한다(Munro, Rodwell, & Harding, 1998).

제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구 모형 및 가설 설정

1. 연구모형

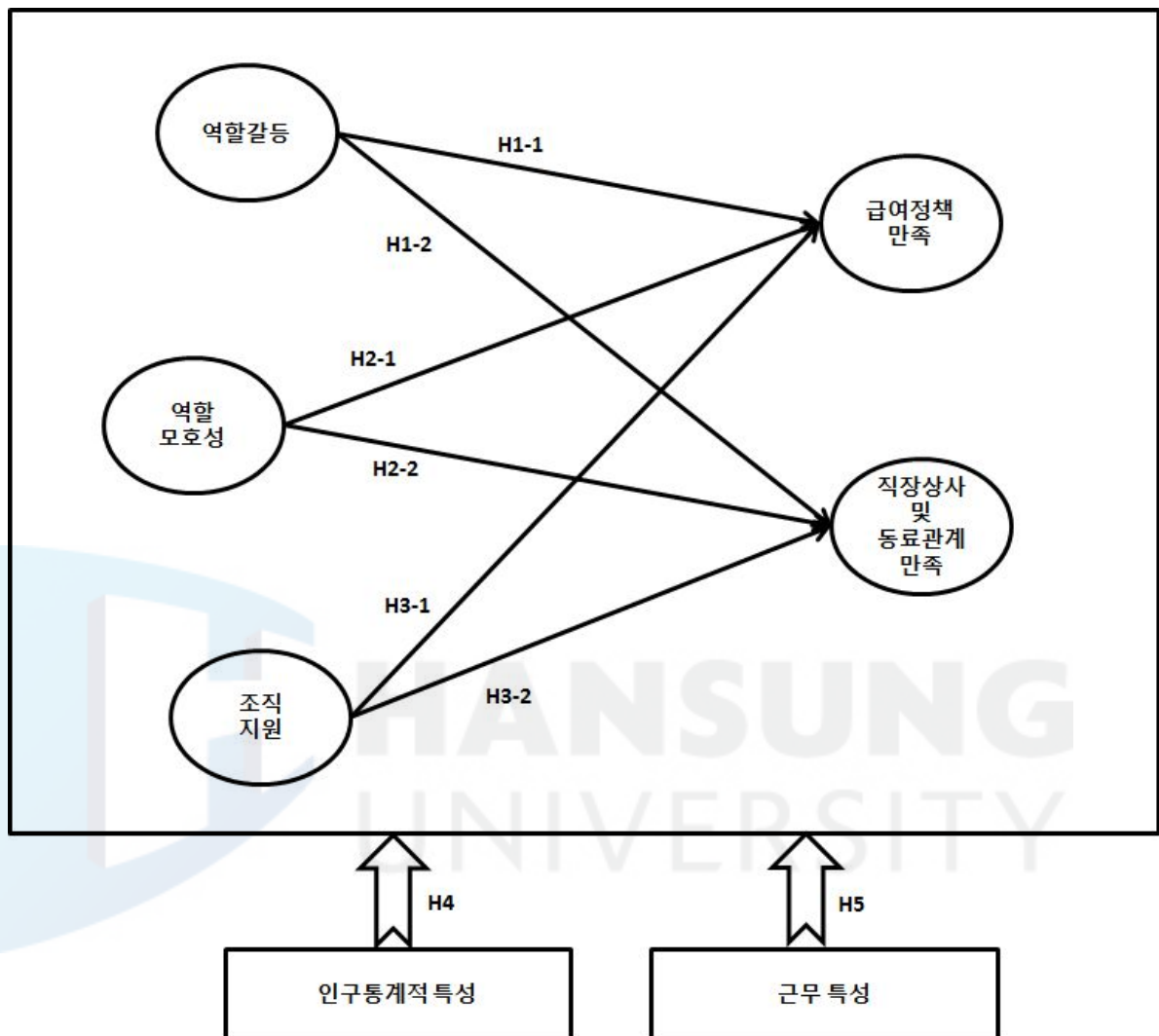
본 연구는 호텔주방 조리사를 대상으로 조리사가 겪는 역할갈등 및 역할 모호성 그리고 조직지원이 직무만족에 미치는 영향을 규명하는 것이 본 연구의 목적이다. 또한 역할갈등 및 역할 모호성 그리고 조직지원이 직무만족에 미치는 영향관계에서 인구통계적 특성 및 근무특성의 조절역할을 확인하는 것이다.

조직내 스트레스는 두 가지로 구성되는데 역할갈등과 역할 모호성이다 (Jackson & Schuler, 1985). 이런 역할갈등은 고객을 직접 대하는 서비스 산업 분야에서 나타날 수 있기 때문에 학교, 병원 등에 근무자들을 대상으로 연구가 진행되어 왔다. 서비스 산업분야에서 환대산업분야인 호텔이나 레스토랑도 예외는 아니어서 역할갈등 연구는 최근까지 꾸준히 되어 왔다.

특히 본 연구에서는 스트레스의 두 가지 요소뿐만 아니라 조직지원이란 우호적인 영향변수를 추가하여 역할갈등과 조직지원이 동시에 직무만족에 미치는 영향을 검증하고자 하는 것이다.

앞에서 살펴본 선행연구들을 바탕으로 본 연구의 이론적 연구모형을 도출하면 다음 [그림 3-1]과 같다.

[그림 3-1] 이론적 모형



2. 연구가설

1) 역할갈등 및 역할 모호성과 직무만족의 관계

Ross & Boles (1994)는 레스토랑 조직원의 역할갈등과 역할 모호성은 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다고 보았다. 역할갈등과 역할 모호성의 부정적인 관계는 체인호텔 조직원의 직무만족에서도 나타났다 (Hartline & Ferrell, 1996). Mukherjee & Malhotra (2006)은 영국의 콜센터 직원을 대상으로 역할

의 명확성(role clarity)과 역할 모호성의 역(역)방향은 직무만족에 긍정적인 영향을 준다는 점도 확인하였다. 선행연구자들은 메타분석을 통해 역할갈등 및 역할 모호성과 직무만족의 관계를 규명하고자 하였다 (Brown & Peterson, 1993; Jackson & Schuler, 1985; Ortqvist & Wincent, 2006; Tubre & Collins, 2000). 분석결과 역할갈등과 역할 모호성은 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났고, 특히 Jackson & Schuler (1985)는 37개 실증분석결과를 토대로 역할갈등과 직무만족의 관계를 분석하고 있다. Dubinsky & Hartley (1986)도 역할 모호성은 직무성과에 부(-)의 영향을 미친다고 보았다. 이처럼, 조직내 역할갈등과 역할 모호성은 직무만족의 영향변수로 선행연구에서 다루어졌다 (Babin & Boles, 1998; Hartline & Ferrell, 1996; Ross & Boles, 1994; Schwepker & Hartline, 2005).

이런 선행연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H1-1 : 호텔주방 조리사의 역할갈등은 급여정책만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 호텔주방 조리사의 역할갈등은 직장상사 및 동료관계만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 호텔주방 조리사의 역할 모호성은 급여정책만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 호텔주방 조리사의 역할 모호성은 직장상사 및 동료관계만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2) 조직지원과 직무만족의 관계

호텔주방 조리사는 조직지원이 많다고 지각할 경우 보다 호의적인 근무태도를 보일 것으로 짐작된다. Eisenberger, Huntington, Hutchinson & Sowa (1986)는 조직지원은 조직이 조직원의 공헌에 가치를 두고 조직원의 복지에 관심을 갖는 정도의 신념이라고 하였다.

Cropanzano et al. (1997)과 Nye & Witt (1993)은 조직지원은 직무만족의

정(+)¹의 관계를 검증한 바 있다. 또한, Cropanzano et al. (1997)과 Wayne et al. (1997)은 조직지원은 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. Eisenberger et al. (1990)도 조직지원이 있다고 지각할 경우 잦은 결근(absenteeism)율이 줄어든다고 하였다. 선행연구에서 조직지원의 지각은 직무만족에 영향요인이란 점이 검증되었다 (Babakus, Cravens, Johnston & Moncrief, 1996; Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997; Piercy, Cravens, Lane & Vorhies, 2006).

이에 아래와 같이 연구가설을 설정하였다.

H3-1 : 호텔주방 조리사가 지각하는 조직지원은 급여정책만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

H3-2 : 호텔주방 조리사가 지각하는 조직지원은 직장상사 및 동료관계만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3) 인구통계적 특성의 조절역할

인구통계적 변수 중 성별은 직무만족의 선행변수와 결과변수간 조절변수로서 검증되어왔다 (Babin & Boles, 1998; Boles et al., 2003; Boles et al., 2007; Ladik et al., 2002). Boles et al. (2003)은 역할갈등, 역할 모호성 그리고 직장가정간 갈등과 직무만족간 관계에 영향을 미친다고 하였다. 특히, Boles et al. (2007)과 Ladik et al. (2002)는 다차원적인 직무만족과 조직몰입 그리고 이직의사간의 관계에서 성별의 조절역할을 검증하였다. Boles et al. (2007)은 남성이 승진과 급여에 대한 만족에 관심이 있고, 여성은 동료직원과의 관계만족에 관심이 있는 것으로 드러났다. Ladik et al. (2002)도 남성이 여성에 비해 급여정책 만족이 높고, 반면에 여성은 직장상사 및 동료관계의 만족이 높다고 하였다. 일반 기업의 근로자를 대상으로 조사한 역할갈등 및 모호성은 교육수준 및 연령대별로 유의한 차이를 보이고 있다(고종식, 2012).

이에 선행연구 관계를 적용하여, 본 연구에서도 호텔주방 조리사의 역할갈등, 역할 모호성, 조직지원이 직무만족에 미치는 영향관계에서 인구통계적 변수의 조절역할을 다음과 같이 연구가설로 정하였다.

H4-1 : 호텔주방 조리사의 역할갈등, 역할 모호성, 조직지원이 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 인구통계적 특성은 조절역할을 할 것이다.

H4-2 : 호텔주방 조리사의 역할갈등, 역할 모호성, 조직지원이 직장상사 및 동료관계만족에 미치는 영향관계에서 인구통계적 특성은 조절역할을 할 것이다.

4) 근무특성의 조절역할

역할갈등 및 모호성과 직무 만족간 관계에서 인구통계적 특성의 조절역할을 검증한 연구는 많이 있으나, 근무특성의 조절역할을 규명한 연구는 찾아보기 어렵다.

Marshall & Vredenburg (1991)은 판매직의 내부판매직과 외부판매직간의 갈등 및 협력의 문제를 연구한 바 있고, Gessner & Scott (2009)도 외부판매직과 비교해서 내부판매직의 성과를 효과적으로 관리해야 한다는 문제를 지적하고 있다. Rutherford, Marshall & Park (2014)도 역할갈등, 역할 모호성 그리고 조직지원이 직무만족에 미치는 영향관계에서 근무특성상 부서가 조절역할을 한다는 점을 검증하였다.

이에 본 연구에서 선행연구의 결과를 바탕으로 호텔주방 조리사의 역할갈등, 역할 모호성, 조직지원이 직무만족에 미치는 영향관계에서 근무특성 변수의 조절역할을 다음과 같이 연구가설로 정하였다.

H5-1 : 호텔주방 조리사의 역할갈등, 역할 모호성, 조직지원이 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 근무특성은 조절역할을 할 것이다.

H5-2 : 호텔주방 조리사의 역할갈등, 역할 모호성, 조직지원이 직장상사 및 동료관계만족에 미치는 영향관계에서 근무특성은 조절역할을 할 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정 도구

1. 역할갈등

호텔주방 조리사의 역할갈등은 ‘특정 역할과 관련하여 부조화 및 부적합의 정도 (Miles & Perreault, 1976, p. 2)’로 정의하고, 측정항목은 국내연구 김지희·윤설민·서원석(2010), 오석윤(2003), 이현주(2012), 임재문·권봉현(2009)이 사용한 역할갈등 측정항목 중 호텔주방 조리사의 근무 특성에 맞게 수정한 후 다음과 같이 5개의 변수로 구성하고 Likert 5점 척도(1= 전혀 그렇지 않다, 3= 보통이다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

<표 3-1> 역할갈등 측정항목

측 정 도 구		참고문헌
1	경우에 따라 나의 판단과 상반되는 업무를 할 때가 있다.	김지희·윤설민·서원석(2010), 오석윤(2003), 이현주(2012), 임재문·권봉현(2009)
2	가끔 불필요해 보이는 일을 할 경우가 있다.	
3	충분한 인력 지원 없이 업무를 수행할 때가 있다.	
4	적절한 주방시설과 식재료의 지원 없이 업무를 수행해야 할 경우가 있다.	
5	업무수행을 위해 가끔 회사 규율이나 방침을 무시할 때가 있다.	

2. 역할 모호성

호텔주방 조리사의 역할 모호성은 ‘정보 부재로 인해 조직원 자신의 업무에 대한 타인의 기대에 대한 불확실성 (Behrman & Perreault, 1984)’으로 정의하고, 측정항목은 김지희·윤설민·서원석(2010), 이현주(2012), 임재문·권봉현(2009), 조영신·최종률·양정미(2012)이 사용한 역할 모호성 항목 중 호텔주방 조리사의 근무 특성에 맞게 수정한 후 다음과 같이 5개의 변수로 구성하고 Likert 5점 척도(1= 전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

<표 3-2> 역할모호성 측정항목

측 정 도 구		참고문헌
1	내 권한의 정도가 명확하지 않은 경우도 있다.	김 지 희·윤 설 민·서 원 석 (2010), 이현주(2012), 임재 문·권봉현(2009), 조영신·최 종률·양정미(2012)
2	내 책임의 한계가 명확하지 않은 경우도 있다.	
3	할 일에 대한 설명이 명확하지 않은 경우가 있다.	
4	모호한 명령이나 지시 상황에서 일하는 경우도 있다.	
5	업무와 관련하여 예상치 않은 칭찬을 받은 적이 있다.	

3. 조직지원

본 연구에서 조직지원은 ‘조직원이 조직에 대해 갖고 있는 신념으로 조직원들을 얼마나 조직이 조직원들을 위하고 돌보는 수준 (Rhoades & Eisenberger, 2002)’으로 정의하였다.

<표 3-3> 조직지원 측정항목

측 정 도 구		참고문헌
1	내가 근무하는 호텔은 나의 복리후생에 대해 관심을 보인다.	Eisenberger et al. (1986), Shore & Tetrick (1991), Shore & Wayne (1993)
2	내가 업무상 또는 사적인 문제로 곤경에 처할 때 내 호텔은 나에게 도움을 줄 수 있다.	
3	우리 호텔은 내가 업무에 흥미를 느낄 수 있도록 배려해 준다.	
4	만약 내 직무가 없어진다면 우리 호텔은 나를 해고시키지 않고, 새로운 직무로 이전시킬 가능성이 크다.	
5	문제 발생시 우리 호텔로부터 도움을 받을 수 있다.	
6	우리 호텔은 내 직무 조건이 변화하게 될 경우 합리적인 답변을 해줄 것이다.	
7	내가 최선을 다하면 우리 호텔은 이를 인정해 준다.	

측정항목은 Eisenberger et al. (1986) 개발한 17개 문항 중 Shore & Tetrick (1991)과 Shore & Wayne (1993)에 의해 검증된 항목 중에서 호텔주방 조리사의 특성에 적절하게 수정한 7개 측정항목으로 구성하고 Likert 5점 척도(1= 전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 중요하다)로 측정하였다.

4. 직무만족

본 연구의 직무만족은 다차원 측정항목으로 Rutherford, Marshall & Park (2014)과 김판영·박철호(2008), 임재문·권봉현(2009)이 타당성을 검증한 다차원적인 직무만족 중 ‘급여정책 만족’의 항목 5개와 ‘직장상사 및 동료관계만족’의 항목 5개를 합쳐 총 10개의 측정항목을 통해 설문하였다. 구체적으로 급여정책 만족 항목으로는 승진정책, 부가혜택, 봉급 등으로 구성하고, 직장상사 및 동료관계만족은 동료와 관계, 상관과 관계, 업무 즐거움으로 구성하였다. 측정은 Likert 5점 척도(1= 전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 중요하다)로 측정하였다.

<표 3-4> 직무만족 측정항목

측 정 도 구			참고문헌
급여정책 만족	1	우리 호텔에 근무하면 빠르게 승진하는 편이다	Rutherford, Marshall & Park (2013), 김판영·박철호 (2008), 임재문·권봉현 (2009)
	2	우리 호텔에서 지급하는 부가혜택(보너스, 휴가 등)은 적당한 편이다	
	3	우리 호텔의 승진정책에 만족한다	
	4	나는 회사의 봉급인상 정책에 만족한다	
	5	나는 내가 일한 만큼 적절한 임금을 받는다고 생각한다	
직장상사 및 동료관계 만족	1	나는 내 직장 동료들과 즐겁게 지낸다	
	2	나는 내 직장 동료들을 좋아한다	
	3	나는 내 직속상관을 좋아한다	
	4	나는 내 업무를 즐긴다	
	5	나는 내 업무를 수행하면서 뿌듯함을 느낀다	

제 3 절 실증조사의 설계

1. 설문지의 구성

본 연구의 설문지는 호텔주방 조리사의 역할갈등 및 역할 모호성, 조직지원, 직무만족, 그리고 인구통계적 특성과 근무특성 정보로 구성되었다.

인구통계학적 변수는 우성근·김현주·류용현(2007)과 Kim, Murrmann & Lee(2009)이 호텔 조직원의 직무만족과 조직몰입연구에서 적용했던 변수를 사용하여 성별, 결혼여부, 연령, 교육수준, 근무부서, 직위, 근무기간, 연소득, 고용형태 등 12개 측정항목을 명목척도 및 서열척도를 이용하여 조사하였다.

2. 표본의 선정

본 연구의 목적은 국내 특급호텔주방 조리사의 역할갈등 및 역할 모호성, 조직지원의 지각이 다차원적인 직무만족인 급여정책만족 및 직속상관 및 동료관계만족에 미치는 영향관계를 규명하고, 동시에 이런 영향관계에서 인구통계적 특성과 근무특성의 조절효과를 규명하는 것이다. 이런 연구의 목적을 달성하기 위해 서울시내 특1급 호텔 중 무작위로 8개 호텔을 선정후, 각 호텔을 연구자가 직접 방문하여 총주방장에게 설문 목적을 설명하고 협조를 구한 후 한 개 호텔에 50부씩 설문지를 배포하고 수거하였다. 본 조사기간은 2014년 9월 9일부터 2014년 9월 19일까지 11일간에 걸쳐 실시하였다. 설문시 수거율을 높이기 위해 설문지 당 복권을 상품으로 제공하였다.

설문지를 수거한 결과 배포된 설문지 총 400부 중 395부가 수거되어 매우 높은 수거율을 보였다. 총 수거된 설문지 중 결측치가 많거나 응답이 불성실한 설문지 6부를 제거하고, 나머지 389부를 분석에 사용하였다.

<표 3-5> 모집단의 규정 및 표본의 선정방법

연구 대상	서울시 특1급 호텔주방 조리사
본 조사 기간	2014년 9월 9일 ~ 2014년 9월 19일(11일간)
온·오프라인 설문 조사	- 회수된 설문지 수 : 395 부 - 폐기된 설문지 수 : 6 부 - 분석된 설문지 수 : 389 부 (97.3%)

3. 자료 분석 방법

본 연구에서는 수집된 자료의 통계 처리를 위하여 SPSS 20.0 통계 패키지 프로그램을 이용하여 다음과 같은 분석 방법을 활용하였다.

첫째, 본 연구의 실증 조사에 응답한 표본의 일반적 특성을 조사하기 위하여 인구 통계학적 특성 및 근무특성에 대해서 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 역할갈등, 역할 모호성, 조직지원 및 직무만족의 신뢰도 및 타당도를 파악하기 위하여 기술분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다.

셋째, 측정한 연구 변수들 간의 구성 관계를 파악하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였고,

넷째, 가설검증을 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)과 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 통한 연구모형 검증을 실시하였다. 구체적으로 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족 및 직속상관 및 동료관계만족에 미치는 영향관계를 검증하기 위해 다중회귀분석을 통해 검증하였고, 그리고 인구통계적 특성과 근무특성에 따른 조절역할을 검증하기 위해서는 인구통계적 특성 변수 및 근무특성 변수를 더미(dummy)화 한후 독립변수인 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과의 상호작용효과 검증을 통한 위계적회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 분석결과

제 1 절 표본의 일반적 특성

본 연구 표본에 대한 일반적인 특성인 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 그리고 근무특성인 근무부서, 직위, 근무기간 등에 대해 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음 <표 4-1>과 같다.

성별에 있어서 남자가 296명(76.1%), 여자가 93명(23.9%)로 나타나 남자의 비율이 여자보다 월등히 높다는 점을 알 수 있고, 연령에 있어서는 20대가 168명(43.1%)으로 가장 많고, 그 다음으로 30대가 117명(30.1%), 40대가 88명(22.6%), 그리고 50대 이상이 16명(4.1%)으로 나타났다. 결혼여부를 묻는 질문에는 미혼인 경우가 193명(49.6%)이고 기혼인 경우가 188명(48.3%)으로 나타나 표본의 결혼여부는 약 5:5란 점을 알 수 있다. 학력에 있어서는 전문대 재학 및 졸업이 220명(56.6%)으로 가장 많고, 고졸이 20명(5.2%), 4년제 대학 재학 및 졸업이 120명(30.8%), 대학원 이상이 29명(7.5%)으로 분포하고 있어 표본의 거의 대다수가 2년제 이상의 고등교육을 받은 것으로 파악되었다.

그리고 표본의 근무특성을 살펴보면 양식당이 128명(33.2%)으로 가장 많고, 그 다음이 베이커리가 69명(17.9%), 뷔페가 44명(11.4%), 한식당이 42명(10.9%), 연회가 37명(9.6%), 일식이 36명(9.3%), 그리고 중식이 30명(7.8%)으로 드러났다. 표본의 직위는 3rd Cook이 154명(41.0%)으로 가장 많고, 그 다음이 2nd Cook이 71명(18.9%), 1st Cook이 60명(16.0%), Demi Chef이 45명(12.0%), Chef de Parties가 35명(9.3%), 그리고 Sous Chef이상이 11명(2.9%)으로 직위구분이 고루게 분포된 점을 알 수 있다.

또한 근무기간을 살펴보면 3년 미만이 104명(26.9%)으로 가장 많고, 그 다음으로 6-10년 미만이 78명(20.2%), 10-15년 미만이 74명(19.2%), 3-6년 미만이 52명(13.5%), 15-20년 미만이 42명(10.9%), 20-25년 미만이 30명(7.8%), 그리고 25년 이상이 6명(1.6%)으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 일반적 특성 (n=389)

구분		빈도(n=389명)	비율(%)
성별	남자	296	76.1
	여자	93	23.9
연령	20대	168	43.1
	30대	117	30.1
	40대	88	22.6
	50대 이상	16	4.1
결혼여부	미혼	193	49.6
	기혼	188	48.3
	기타	8	2.1
교육수준	고졸	20	5.2
	전문대졸	220	56.6
	대졸	120	30.8
	대학원이상	29	7.5
근무주방	양식	128	33.2
	한식	42	10.9
	중식	30	7.8
	일식	36	9.3
	뷔페	44	11.4
	연회	37	9.6
	베이커리	69	17.9
직위	3 rd cook	154	41.0
	2 nd cook	71	18.9
	1 st cook	60	16.0
	demi chef	45	12.0
	chef de parties	35	9.3
	sous chef 이상	11	2.9
근무기간	3년미만	104	26.9
	3-6년 미만	52	13.5
	6-10년 미만	78	20.2
	10-15년 미만	74	19.2
	15-20년 미만	42	10.9
	20-25년 미만	30	7.8
	25년 이상	6	1.6
체인호텔		310	79.7
로컬호텔		79	20.3
정규직		278	71.5
비정규직		111	28.5

주: a 유효표본 백분율

표본의 고용특성상 정규직이 278명(71.5%)으로 비정규직 111명(28.5%)에 비해 월등히 많은 점을 알 수 있다. 그리고 표본의 약 80%가 체인호텔 근무자이고 나머지 20%가 로컬호텔 근무자로 밝혀졌다.

제 2 절 연구 변수의 기술분석

본 연구의 독립변수군인 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과 종속변수인 직무만족의 급여정책 만족 및 직장 상관 및 동료관계 만족의 평균값 및 표준편차의 분포를 파악하기 위하여 기술분석을 실시하고 측정항목에 대한 신뢰도 검증을 실시하였다.

1. 역할갈등에 대한 기술통계

호텔주방 조리사의 역할갈등 측정항목에 대한 기술분석 결과를 <표 4-2>에 제시하였다.

<표 4-2> 역할 갈등의 기술통계

설문항목	평균 (n=389)	표준편차	Cronbach α
충분한 인력자원 없이 업무를 수행할 때가 있다	3.30	.999	.878
경우에 따라 나의 판단과 상반된 업무를 할 때가 있다	3.09	.926	
적절한 주방시설과 식재료의 지원없이 업무를 수행해야 할 경우가 있다	3.04	.996	
가끔 불필요해 보이는 일을 할 경우가 있다	2.99	.947	
업무수행을 위해 가끔 회사 규율이나 방침을 무시할 경우가 있다	2.70	.995	

주: 1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다.

조리사의 역할갈등 측정항목 중 ‘가끔 불필요해 보이는 일을 할 경우가 있다 (M=2.99)’와 ‘업무수행을 위해 가끔 회사 규율이나 방침을 무시할 경우가 있다

(M=2.70)’의 2개 항목을 제외하고 나머지 3개 측정항목의 평균값은 중앙값(M=3.00)을 약간 웃도는 결과를 보였다. 특히 역할갈등의 측정항목 중 평균값이 높은 항목은 ‘충분한 인력자원 없이 업무를 수행할 때가 있다(M=3.30)’으로 근무 중 인력이 부족한 경우가 발생하는 것을 짐작할 수 있다.

2. 역할모호성에 대한 기술통계

호텔주방 조리사가 지각하는 역할의 모호성 측정항목에 대한 기술분석 결과를 <표 4-3>에 제시하였다. 역할의 모호성 5개 측정항목 모두가 중앙값(M=3.00)보다 낮게 나와 주방 조리사가 겪는 역할의 모호성은 전반적으로 낮은 수준이라고 추측가능하다. 그 중 가장 높은 평균값을 보인 측정항목은 ‘업무와 관련하여 예상치 않은 칭찬을 받은 적이 있다(M=2.92)’이고 가장 낮은 평균값을 보인 측정항목은 ‘내 책임의 한계가 명확하지 않은 경우도 있다(M=2.63)’로 드러났다.

<표 4-3> 역할모호성의 기술통계

설문항목	평균(n=389)	표준편차	Cronbach α
업무와 관련하여 예상치 않은 칭찬을 받은 적이 있다	2.92	1.020	.874
모호한 명령이나 지시 상황에서도 일해야 하는 경우가 있다	2.79	.992	
내 권한의 정도가 명확하지 않은 경우도 있다	2.77	1.005	
해야 할 일에 대한 설명이 명확하지 않은 경우도 있다	2.66	.981	
내 책임의 한계가 명확하지 않은 경우도 있다	2.63	.975	

주: 1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다.

3. 조직지원에 대한 기술통계

호텔주방 조리사가 지각하는 조직지원의 측정항목에 대한 기술분석 결과를 <표 4-4>에 제시하였다. 조직지원의 측정항목 7개 모두 중앙값(M=3.00)보다 높게 나타나 조직지원에 대한 지각은 전반적으로 높은 것을 알 수 있다. 측정항

목 중에서 평균값이 상대적으로 높은 것은 ‘내가 최선을 다하면 우리 호텔은 이를 인정해 준다(M=3.28)’와 ‘우리 호텔은 내가 업무에 흥미를 느낄 수 있게 배려해준다(M=3.22)’이고, 반면에 ‘우리 호텔은 내 직무 조건이 변화하게 될 경우 합리적인 답변을 해준다(M=3.17)’와 ‘우리 호텔은 직원의 복리후생에 대해 관심을 보인다(M=3.13)’는 상대적으로 평균값이 낮게 나타났다.

<표 4-4> 조직지원의 기술통계

설문항목	평균 (n=389)	표준편차	Cronbach α
내가 최선을 다하면 우리 호텔은 이를 인정해 준다	3.28	.889	.896
우리 호텔은 내가 업무에 흥미를 느낄 수 있게 배려해준다	3.22	.892	
내가 업무상 또는 사적인 문제로 곤경에 처할 때 우리 호텔은 나에게 도움을 줄 수 있다	3.22	.913	
만약에 내 직무가 없어진다면 우리 호텔은 나를 해고시키지 않고, 새로운 직무로 이전시킬 가능성이 크다	3.17	.905	
문제 발생시 우리 호텔로부터 도움을 받을 수 있다	3.17	.864	
우리 호텔은 내 직무 조건이 변화하게 될 경우 합리적인 답변을 해준다	3.17	.914	
우리 호텔은 직원의 복리후생에 대해 관심을 보인다	3.13	.884	

주: 1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다.

4. 급여정책만족에 대한 기술통계

본 연구의 종속변수인 급여정책만족의 측정항목에 대한 기술분석 결과를 <표 4-5>에 제시하였다. 급여정책만족의 측정항목 5개 중 1개 ‘우리 호텔에 근무하면 빠르게 승진하는 편이다(M=3.02)’만 제외하고 나머지 4개 모두 평균값이 중앙값(M=3.00)보다 낮게 나타나 전반적으로 급여정책에 대한 만족수준은 낮은 것으로 판단되었다. 그 중에 가장 낮은 평균값을 보인 항목은 ‘나는 내가 일한 만큼 적절한 임금을 받는다고 생각한다(M=2.86)’이다.

<표 4-5> 급여정책만족에 대한 기술통계

설문항목	평균 (n=389)	표준편차	Cronbach α
우리 호텔에 근무하면 빠르게 승진하는 편이다	3.02	.843	.794
우리 호텔에서 지급하는 부가혜택(보너스, 휴가 등)은 적당한 편이다	2.96	.916	
우리 호텔의 승진정책에 만족한다	2.92	.885	
나는 회사의 봉급인상 정책에 만족한다	2.91	.940	
나는 내가 일한 만큼 적절한 임금을 받는다고 생각한다	2.86	.895	

주: 1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다.

5. 직장상사 및 동료관계 만족의 기술통계

호텔주방 조리사의 직장상사 및 동료관계 만족의 측정항목에 대한 기술분석 결과를 <표 4-6>에 제시하였다.

직장상사 및 동료관계의 측정항목 5개 모두가 중앙값(M=3.00)보다 높게 나타나 표본이 지각하는 직장상사 및 동료관계는 전반적으로 긍정적인 점인 점을 알 수 있다. 측정항목 5개 중에 가장 높은 평균값을 보인 항목은 ‘나는 내 직장 동료들과 즐겁게 지낸다(M=3.71)’, ‘나는 내 직장 동료들을 좋아한다(M=3.82)’이고, 반면에 상대적으로 평균값이 낮게 나타난 항목은 ‘나는 내 업무를 즐긴다(M=3.46)’과 ‘나는 내 업무를 수행하면서 뿌듯함을 느낀다(M=3.44)’이다.

<표 4-6> 직장상사 및 동료관계 만족의 기술통계

설문항목	평균(n=333)	표준편차	Cronbach α
나는 내 직장 동료들과 즐겁게 지낸다	3.71	.924	.766
나는 내 직장 동료들을 좋아한다	3.62	.811	
나는 내 직속상관을 좋아한다	3.47	.829	
나는 내 업무를 즐긴다	3.46	.787	
나는 내 업무를 수행하면서 뿌듯함을 느낀다	3.44	.831	

주: 1=전혀 그렇지 않다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다.

제 3 절 연구변수의 신뢰성과 타당성 검증

본 연구의 변수인 역할갈등, 역할모호성, 조직지원, 급여정책만족, 직장상사 및 동료관계 만족에 대한 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위하여 변수들의 상관 관계를 이용하여 본래의 변수들이 갖고 있는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 수의 요인으로 요약하는 R-type 탐색요인분석(exploratory factor analysis)을 적용하였으며, 주성분 분석을 통하여 직각회전의 varimax 방법을 사용하였다.

요인추출과정에 있어서는 고유치(eigenvalue) 기준을 적용하여 1보다 큰 요인에 대해 요인화하였다. 또한, 요인범주 내에서 속성들의 결합이 내적일관성을 갖고 있는지를 알아보기 위하여 내적일관성 검증을 실시하여 Cronbach's α 값을 제시하였다. 분석결과 5개 추출된 요인의 내적일관성이 .766 이상으로 높게 나타났다.

연구변수에 대한 탐색적 요인분석 결과표를 <표 4-7>에 제시하였다. 즉, 본 연구의 측정항목인 역할갈등 5개 항목, 역할 모호성 5개 항목, 조직지원 7개 항목, 급여정책만족 5개 항목, 직장상사 및 동료관계 만족 5개 총 27개를 모두 투입하여 탐색적 요인분석을 한 결과 고유치가 1이상인 5개의 요인이 추출되었다. 분석과정에서 요인적재량이 .4보다 낮은 역할갈등의 '업무수행을 위해 가끔 회사 규율이나 방침을 무시할 경우가 있다' 1개 가 제거되었다.

각 요인이 설명하는 분산의 값이 클수록 그 요인이 전체 요인구성에서 차지하는 비중이 크다는 것을 의미하며, 추출된 5개의 요인은 총분산이 61.24%가 설명되고 있음을 알 수 있다. 또한 내적일관성 검정에서도 추출된 5개요인 모두의 Cronbach α 값이 0.7이상으로 비교적 높은 내적일관성을 지니고 있는 것으로 분석되었다.

요인 1은 '가끔 불필요해 보이는 일을 할 경우가 있다', '충분한 인력자원 없이 업무를 수행할 때가 있다', '경우에 따라 나의 판단과 상반된 업무를 할 때가 있다' 등에서 높은 적재량을 보이고 있어 요인 1은 '역할갈등'이라고 명명 하였다. 요인2는 '모호한 명령이나 지시 상황에서도 일해야 하는 경우가 있다', '해야 할 일에 대한 설명이 명확하지 않은 경우도 있다', '업무와 관련하여 예상치

않은 칭찬을 받은 적이 있다’ 등에서 높은 적재량을 보이고 있어 요인 2는 ‘역할 보호성’이라고 명명 하였다. 요인 3은 ‘우리 호텔은 내 직무 조건이 변화하게 될 경우 합리적인 답변을 해준다’, ‘문제 발생시 우리 호텔로부터 도움을 받을 수 있다’, ‘만약에 내 직무가 없어진다면 우리 호텔은 나를 해고시키지 않고, 새로운 직무로 이전시킬 가능성이 크다’ 등에서 높은 적재량을 보이고 있어 요인 3은 ‘조직지원’이라고 명명 하였다.

그리고 요인 4는 ‘우리 호텔의 승진정책에 만족한다’, ‘우리 호텔에 근무하면 빠르게 승진하는 편이다’, ‘나는 회사의 봉급인상 정책에 만족한다’ 등에서 높은 적재량을 보이고 있어 요인 4는 ‘급여정책만족’이라고 명명 하였다. 마지막 요인 5는 ‘나는 내 업무를 즐긴다’, ‘나는 내 직장 동료들과 즐겁게 지낸다’, ‘나는 내 직장 동료들을 좋아한다’ 등에서 높은 적재량을 보이고 있어 요인 5는 ‘직장상사 및 동료관계 만족’이라고 명명 하였다.



<표 4-7> 연구변수의 탐색적 요인분석

요인명 ^a	측정항목	요인 적재량 ^b	아이겐값 (분산율)	Communalities
역할갈등 ($\alpha=.866$)	가끔 불필요해 보이는 일을 할 경우가 있다	.795	2.724 (10.48%)	.736
	충분한 인력자원 없이 업무를 수행할 때가 있다	.776		.709
	경우에 따라 나의 판단과 상반된 업무를 할 때가 있다	.753		.620
	적절한 주방시설과 식재료의 지원없이 업무를 수행해야 할 경우가 있다	.651		.577
역할 모호성 ($\alpha=.874$)	모호한 명령이나 지시 상황에서도 일해야 하는 경우가 있다	.814	3.432 (13.20%)	.751
	해야 할 일에 대한 설명이 명확하지 않은 경우도 있다	.807		.691
	업무와 관련하여 예상치 않은 칭찬을 받은 적이 있다	.745		.671
	내 권한의 정도가 명확하지 않은 경우도 있다	.711		.610
	내 책임의 한계가 명확하지 않은 경우도 있다	.689		.621
조직지원 ($\alpha=.896$)	우리 호텔은 내 직무 조건이 변화하게 될 경우 합리적인 답변을 해준다	.774	4.113 (15.82%)	.686
	문제 발생시 우리 호텔로부터 도움을 받을 수 있다.	.761		.676
	만약에 내 직무가 없어진다면 우리 호텔은 나를 해고시키지 않고, 새로운 직무로 이전시킬 가능성이 크다	.746		.652
	내가 업무상 또는 사적인 문제로 곤경에 처할 때 우리 호텔은 나에게 도움을 줄수 있다	.704		.655
	우리 호텔은 내가 업무에 흥미를 느낄 수 있게 배려해준다	.699		.664
	내가 최선을 다하면 우리 호텔은 이를 인정해 준다	.691		.644
	우리 호텔은 직원의 복리후생에 대해 관심을 보인다	.622		.540
급여정책 만족 ($\alpha=.794$)	우리 호텔의 승진정책에 만족한다	.771	2.849 (10.96%)	.616
	우리 호텔에 근무하면 빠르게 승진하는 편이다	.665		.485
	나는 회사의 봉급인상 정책에 만족한다.	.646		.546
	우리 호텔에서 지급하는 부가혜택(보너스, 휴가 등)는 적당한 편이다	.636		.549
	나는 내가 일한 만큼 적절한 임금을 받는다고 생각한다	.504		.369
직장상사 및 동료관계 만족 ($\alpha=.766$)	나는 내 업무를 즐긴다	.758	2.805 (10.79%)	.605
	나는 내 직장 동료들과 즐겁게 지낸다	.737		.599
	나는 내 직장 동료들을 좋아한다	.725		.601
	나는 내 업무를 수행하면서 뿌듯함을 느낀다	.683		.540
	나는 내 직속상관을 좋아한다	.586		.508

KMO = .88

Bartlett's Test of Sphericity = 4221.222 df=325 sig.=.000

주: ^a Varimax 회전 후 아이겐 값이 1을 넘는 요인들을 추출하였으며, 전체 설명분산의 누적계수는 61.24%임.

^b 요인적재량이 0.4 이상인 값을 나타냄.

제 4 절 연구가설의 검증

1. 급여정책만족에 대한 회귀분석

연구의 독립변수인 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 급여정책만족에 미치는 영향관계를 검증한 다중회귀분석결과를 <표 4-8>에 정리하였다. 전체 회귀모형은 F값이 65.365 ($p < .05$)로 유의한 수준 것으로 나타났다. 표본회귀선의 설명력을 가리키는 결정계수인 수정된 R^2 는 33.2%로 나타났으며, 회귀식에 투입된 변수들의 회귀계수에 대한 t검증 결과, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 모두가 유의수준 0.05에서 유의한 것으로 나타났다.

<표 4-8> 급여정책 만족에 미치는 영향관계

독립변수	종속변수			
	급여정책 만족			VIF
	β	t-value	Tolerance	
역할갈등	-.228	-4.658***	.716	1.396
역할모호성	.139	2.718**	.659	1.518
조직지원	.548	12.392***	.879	1.138
R^2 (Adj. R^2)				.337(.332)
F-Value				65.365
p				.000

주: ** $p < .01$, *** $p < .001$ (two-tailed)

표준화 회귀계수인 β 는 역할갈등(-.228), 역할모호성(.139), 조직지원(.548)으로 역할모호성과 조직지원은 급여정책만족에 정(+)의 영향을 미치나, 반면에 역할갈등은 급여정책만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 특히 조직지원의 급여정책만족에 미치는 영향이 상대적으로 큰 점을 알 수 있다.

2. 직장상사 및 동료관계 만족에 대한 회귀분석

연구의 독립변수인 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 급여정

책만족에 미치는 영향관계를 검증한 다중회귀분석결과를 <표 4-9>에 정리하였다. 전체 회귀모형은 F값이 65.365 ($p < .05$)로 유의한 수준 것으로 나타났다. 표본회귀선의 설명력을 가리키는 결정계수인 수정된 R^2 는 33.2%로 나타났으며, 회귀식에 투입된 변수들의 회귀계수에 대한 t검증 결과, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 모두가 유의수준 0.05에서 유의한 것으로 나타났다.

표준화 회귀계수인 β 는 역할갈등(.160), 역할모호성(-.159), 조직지원(.381)으로 역할모호성과 조직지원은 급여정책만족에 정(+)의 영향을 미치나, 반면에 역할갈등은 급여정책만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 특히 조직지원의 급여정책만족에 미치는 영향이 상대적으로 큰 점을 알 수 있다.

<표 4-9> 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계

독립변수	종속변수 직장상사 및 동료관계 만족			
	β	t-value	Tolerance	VIF
역할갈등	.160	2.942**	.716	1.396
역할모호성	-.159	-.2.803**	.659	1.518
조직지원	.381	7.755***	.879	1.138
R^2 (Adj. R^2)				.185(.179)
F-Value				29.177
p				.000

주: ** $p < .01$, *** $p < .001$ (two-tailed)

3. 인구통계적 특성에 따른 조절효과분석

1) 성별(남성 vs. 여성)에 따른 조절효과

역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 성별(남성 vs. 여성) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. <표 4-10>은 호텔주방 종사원의 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과 성별(남성 vs. 여성)이 급여정책만족에 미치는 직접효과 및 조절효과를 요약한 표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역

할갈등, 역할모호성, 조직지원은 급여정책만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 성별(남성 vs. 여성)은 급여정책만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 성별(남성 vs. 여성)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 성별(남성 vs. 여성) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였으나, R^2 의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 유의하지 않아 조절효과가 나타나지 않는 것으로 드러났다.

<표 4-10> 남성(n=293) vs. 여성(n=93)에 따른 급여정책 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 급여정책 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	-.229	-4.643***	-.231	-4.645***	-.164	-1.300
역할모호성	.135	2.621**	.136	2.630**	.153	1.364
조직지원	.543	12.120***	.542	12.069***	.490	5.063***
성별			.014	.333	.066	.212
역할갈등*성별					-.154	-.579
역할모호성*성별					-.043	-.197
조직지원*성별					.130	.547
F-value	63.627***		47.637***		27.276***	
R^2 (Adj. R^2)	.333(.328)		.333(.326)		.336(.323)	
ΔR^2			.000		.002	
Δ F-value			.111		.419	
Sig. Δ F-value			.739		.740	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ (two-tailed)

역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 성별(남성 vs. 여성) 변수의 조절효과를 검증하기 위

하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. <표 4-11>는 호텔주방 종사원의 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과 성별(남성 vs. 여성)이 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 직접효과 및 조절효과를 요약한 표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 직장상사 및 동료관계 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 성별(남성 vs. 여성)은 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 성별(남성 vs. 여성)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 성별(남성 vs. 여성) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였으나, R^2 의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 유의하지 않아 조절효과가 나타나지 않는 것으로 드러났다.

<표 4-11> 남성(n=293) vs. 여성(n=93)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 직장상사 및 동료관계 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	.158	2.891**	.151	2.752**	.386	2.783**
역할모호성	-.165	-2.891**	-.163	-2.845**	-.211	-1.706
조직지원	.373	7.527***	.370	7.458***	.341	3.203**
성별			.050	1.063	.390	1.138
역할갈등*성별					-.542	-1.847
역할모호성*성별					.078	.327
조직지원*성별					.057	.219
F-value	28.509***		21.671***		13.064***	
R^2 (Adj. R^2)	.183(.177)		.185(.177)		.195(.180)	
ΔR^2			.002		.009	
Δ F-value			1.129		1.479	
Sig. Δ F-value			.289		.220	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ (two-tailed)

2) 결혼유무(결혼 vs. 미혼)에 따른 조절효과

역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 결혼유무(결혼 vs. 미혼) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다.

<표 4-12>는 호텔주방 종사원의 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과 결혼유무(결혼 vs. 미혼)이 급여정책만족에 미치는 직접효과 및 조절효과를 요약한 표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 급여정책만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 결혼유무(결혼 vs. 미혼)은 급여정책만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 결혼유무(결혼 vs. 미혼)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 결혼유무(결혼 vs. 미혼) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였으나, R^2 의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 유의하지 않아 조절효과가 나타나지 않는 것으로 드러났다.

<표 4-12> 결혼(n=188) vs. 미혼(n=193)에 따른 급여정책 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 급여정책 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	-.223	-4.508***	-.229	-4.609***	-.165	-2.473*
역할모호성	.138	2.682**	.138	2.683**	.123	1.812
조직지원	.549	12.246***	.546	12.170***	.500	8.494***
결혼유무			.048	1.142	.048	.147
역할갈등*결혼유무					-.322	-1.499
역할모호성*결혼유무					.032	.167
조직지원*결혼유무					.282	1.309
F-value	63.291***		47.832***		28.271***	
R^2 (Adj. R^2)	.335(.330)		.337(.330)		.347(.334)	
ΔR^2			.002		.009	
Δ F-value			1.303		1.789	
Sig. Δ F-value			.254		.149	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ (two-tailed)

<표 4-13>은 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 결혼유무(결혼 vs. 미혼) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시한 검증표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 직장상사 및 동료관계 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 결혼유무(결혼 vs. 미혼)는 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미치고 있지 않은 것으로 나타났다.

한편, 결혼유무(결혼 vs. 미혼)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 결혼유무(결혼 vs. 미혼) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였다.

분석결과를 정리하면 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 결혼유무(결혼 vs. 미혼)의 상호작용이 발생하지 않았다. 다만, 결혼유무(결혼 vs. 미혼)는 직장상사 및 동료관계 만족에 직접적인 영향변수로 작용한 점을 알 수 있다.

<표 4-13> 결혼(n=188) vs. 미혼(n=193)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 직장상사 및 동료관계 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	.162	2.953**	.171	3.113**	.134	1.805
역할모호성	-.148	-2.592*	-.148	-2.597*	-.161	-2.145*
조직지원	.382	7.679***	.386	7.766***	.303	4.647***
결혼유무			-.073	-1.551	-.730	-2.029*
역할갈등*결혼유무					.173	.727
역할모호성*결혼유무					.056	.260
조직지원*결혼유무					.464	1.945
F-value	28.130***		21.777***		13.091***	
R ² (Adj. R ²)	.183(.176)		.188(.179)		.197(.182)	
ΔR^2			.005		.009	
Δ F-value			2.405		1.414	
Sig. Δ F-value			.122		.238	

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001 (two-tailed)

3) 학력(4년제 이상 vs. 전문대 이하)에 따른 조절효과

역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 학력(4년제 이상 vs. 전문대 이하) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. <표 4-14>는 호텔주방 종사원의 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과 학력(4년제 이상 vs. 전문대 이하)이 급여정책만족에 미치는 직접효과 및 조절효과를 요약한 표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 급여정책만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 학력(4년제 이상 vs. 전문대 이하)은 급여정책만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

<표 4-14> 4년제(n=188) vs. 전문대 이하(n=193)에 따른 급여정책 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 급여정책 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	-.230	-4.709***	-.236	-4.790***	-.296	-4.148***
역할모호성	.146	2.859**	.147	2.870**	.199	2.794**
조직지원	.557	12.599***	.553	12.466***	.467	8.405***
학력			.041	.978	-.501	-1.585
역할갈등*학력					.173	.831
역할모호성*학력					-.144	-.772
조직지원*학력					.540	2.504*
F-value	66.950***		50.446***		30.508***	
R ² (Adj. R ²)	.345(.339)		.346(.339)		.361(.349)	
ΔR^2			.002		.015	
Δ F-value			.956		2.912	
Sig. Δ F-value			.329		.034	

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001 (two-tailed)

한편, 학력(4년제 이상 vs. 전문대 이하)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 학력(4년제 이상 vs. 전문대 이하)

변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였다. 분석결과 역할갈등, 역할보호성, 조직지원이 급여정책 만족에 미치는 영향관계에서 조직지원과 학력간에 상호작용이 발생하였다. 3단계 회귀식에서 R^2 의 값(.361)은 통계적으로 유의한 값을 가지고 있고, R^2 의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 2.912 ($p < .05$)로 유의하게 나타났기 때문에 역할갈등, 역할보호성, 조직지원이 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 학력에 따른 조직지원의 순수조절효과가 나타났음을 알 수 있다.

<표 4-15> 4년제($n=188$) vs. 전문대 이하($n=193$)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 직장상사 및 동료관계 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	.157	2.880**	.151	2.757**	.132	1.643
역할보호성	-.156	-2.746**	-.155	-2.735**	-.118	-1.463
조직지원	.385	7.829***	.381	7.720***	.376	6.020***
학력			.042	.898	.090	.253
역할갈등*학력					.057	.243
역할보호성*학력					-.139	-.662
조직지원*학력					.029	.121
F-value	29.559***		22.359***		12.777***	
R^2 (Adj. R^2)	.188(.182)		.190(.182)		.191(.176)	
ΔR^2			.002		.001	
Δ F-value			.806		.191	
Sig. Δ F-value			.370		.902	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ (two-tailed)

<표 4-15>는 호텔주방 종사원의 역할갈등, 역할보호성, 조직지원과 학력(4년제 이상 vs. 전문대 이하)이 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 직접효과 및 조절효과를 요약한 표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보

면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 급여정책만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 학력(4년제 이상 vs. 전문대 이하)은 급여정책만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 학력(4년제 이상 vs. 전문대 이하)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 학력(4년제 이상 vs. 전문대 이하) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였으나, R^2 의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 유의하지 않아 조절효과가 나타나지 않는 것으로 드러났다.

4. 근무특성 특성에 따른 조절효과분석

1) 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔)에 따른 조절효과

역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. <표 4-16>은 호텔주방 종사원의 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔)가 급여정책만족에 미치는 직접효과 및 조절효과를 요약한 표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 급여정책만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔)는 급여정책만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였으나, R^2 의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 유의하지 않아 조절효과가 나타나지 않는 것으로 드러났다.

<표 4-16> 체인호텔(n=310) vs. 독립호텔(n=75)에 따른 급여정책 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 급여정책 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	-.223	-4.521***	-.223	-4.513***	-.205	-1.423
역할모호성	.139	2.703**	.140	2.690**	.303	2.271*
조직지원	.548	12.299***	.548	12.226***	.699	6.520***
호텔형태			-.004	-.099	.607	1.641
역할갈등*호텔형태					-.014	-.051
역할모호성*호텔형태					-.336	-1.396
조직지원*호텔형태					-.383	-1.591
F-value	63.716***		47.666***		27.905***	
R ² (Adj. R ²)	.334 (.329)		.334 (.327)		.341 (.329)	
ΔR^2			.000		.007	
Δ F-value			.010		1.371	
Sig. Δ F-value			.922		.251	

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001 (two-tailed)

<표 4-17>은 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 직상상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 급여정책만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔)는 급여정책만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였으나, 급여정책 만족에서

조절효과가 없어던 것처럼 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서도 조절효과가 나타나지 않는 것으로 드러났다.

<표 4-17> 체인호텔(n=310) vs. 독립호텔(n=75)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 직장상사 및 동료관계 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	.154	2.823**	.155	2.822**	.445	2.789**
역할모호성	-.158	-2.771**	-.159	-2.760**	-.279	-1.885
조직지원	.376	7.610***	.375	7.547***	.427	3.588***
호텔형태			.005	.113	.422	1.029
역할갈등*호텔형태					-.613	-1.957
역할모호성*호텔형태					.237	.890
조직지원*호텔형태					-.085	-.319
F-value	28.129***		21.045***		12.621***	
R ² (Adj. R ²)	.181(.175)		.181(.173)		.190(.175)	
ΔR^2			.000		.008	
Δ F-value			.013		1.317	
Sig. Δ F-value			.910		.268	

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001 (two-tailed)

2) 고용형태(정직원 vs. 비정직원)에 따른 조절효과

역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 고용형태(정직원 vs. 비정직원) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. <표 4-18>는 호텔주방 종사원의 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과 고용형태(정직원 vs. 비정직원)가 급여정책만족에 미치는 직접효과 및 조절효과를 요약한 표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 급여정책만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할

보호성, 조직지원이 고려된 경우에 고용형태(정직원 vs. 비정직원)는 급여정책 만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 고용형태(정직원 vs. 비정직원)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할보호성, 조직지원 각각에 대해 고용형태(정직원 vs. 비정직원) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였다.

분석결과를 정리하면 역할갈등, 역할보호성, 조직지원이 급여정책 만족에 미치는 영향관계에서 역할갈등과 고용형태의 상호작용이 발생하였다. 3단계 회귀식에서 R^2 의 값(.359)은 통계적으로 유의한 값을 가지고 있고, R^2 의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 3.705 ($p < .05$)로 유의하게 나타났기 때문에 역할갈등, 역할보호성, 조직지원이 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 고용형태에 따른 역할갈등의 순수조절효과가 나타났음을 알 수 있다.

<표 4-18> 정직원($n=277$) vs. 비정직원($n=111$)에 따른 급여정책 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 급여정책 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	-.227	-4.621***	-.241	-4.819***	-.036	-.335
역할보호성	.140	2.732**	.141	2.757**	.156	1.564
조직지원	.548	12.372***	.553	12.456***	.526	6.357***
고용형태			.061	1.426	.557	1.838
역할갈등*고용형태					-.561	-2.276*
역할보호성*고용형태					-.095	-.454
조직지원*고용형태					.052	.240
F-value	64.855***		49.28***		30.345***	
R^2 (Adj. R^2)	.336(.331)		.340(.333)		.359(.347)	
ΔR^2			.004		.019	
Δ F-value			2.034		3.705	
Sig. Δ F-value			.155		.012	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ (two-tailed)

<표 4-19>는 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 고용형태(정직원 vs. 비정직원) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시한 검증표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 직장상사 및 동료관계 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 고용형태(정직원 vs. 비정직원)는 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미치고 있지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-19> 정직원(n=277) vs. 비정직원(n=111)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 직장상사 및 동료관계 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	.158	2.913**	.148	2.674**	.268	2.249*
역할모호성	-.159	-2.812**	-.159	-2.798**	-.164	-1.474
조직지원	.381	7.761***	.384	7.801***	.517	5.581***
고용형태			.042	.889	.734	2.165*
역할갈등*고용형태					-.324	-1.175
역할모호성*고용형태					-.027	-.114
조직지원*고용형태					-.417	-1.731
F-value	29.238***		22.114***		13.355***	
R ² (Adj. R ²)	.186(.180)		.188(.179)		.197(.183)	
ΔR^2			.002		.010	
Δ F-value			.791		1.549	
Sig. Δ F-value			.374		.201	

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001 (two-tailed)

한편, 고용형태(정직원 vs. 비정직원)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 고용형태(정직원 vs. 비정직원) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였다.

분석결과를 정리하면 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 고용형태의 상호작용이 발생하지 않았다. 다만, 고용형태는 직장상사 및 동료관계 만족에 직접적인 영향변수로 작용한 점을 알 수 있다.

3) 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당)에 따른 조절효과

역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. <표 4-20>는 호텔주방 종사원의 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당)가 급여정책만족에 미치는 직접효과 및 조절효과를 요약한 표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 급여정책만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당)는 급여정책만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였으나, R^2 의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 유의하지 않아 조절효과가 나타나지 않는 것으로 드러났다.

<표 4-20> 양식당(n=128) vs. 비양식당(n=258)에 따른 급여정책 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 급여정책 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	-.227	-4.602***	-.231	-4.692***	-.300	-4.828***
역할모호성	.121	2.347*	.126	2.432*	.201	3.217**
조직지원	.537	11.981***	.537	12.010***	.568	10.560***
근무주방형태			.076	1.831	.339	1.048
역할갈등*근무주방형태					.375	1.866
역할모호성*근무주방형태					-.398	-2.117*
조직지원*근무주방형태					-.250	-1.165
F-value	63.217***		48.543***		28.788***	
R ² (Adj. R ²)	.332(.327)		.338(.331)		.348(.336)	
ΔR^2			.006		.010	
Δ F-value			3.353		1.960	
Sig. Δ F-value			.068		.120	

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001 (two-tailed)

<표 4-21>는 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시한 것이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 직장상사 및 동료관계 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당)는 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당)

변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였으나, R^2 의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 유의하지 않아 조절효과가 나타나지 않는 것으로 드러났다.

<표 4-21> 양식당(n=128) vs. 비양식당(n=258)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 직장상사 및 동료관계 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	.158	2.896**	.158	2.883**	.102	1.472
역할모호성	-.162	-2.837**	-.162	-2.825**	-.106	-1.526
조직지원	.374	7.538***	.374	7.528***	.370	6.166***
근무주방형태			.006	.134	-.013	-.035
역할갈등*근무주방형태					.297	1.321
역할모호성*근무주방형태					-.280	-1.333
조직지원*근무주방형태					.003	.011
F-value	28.350***		21.212***		12.456***	
R^2 (Adj. R^2)	.182(.176)		.182(.174)		.187(.172)	
ΔR^2			.000		.005	
Δ F-value			.018		.821	
Sig. Δ F-value			.893		.483	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ (two-tailed)

4) 직위(2nd cook 이상 vs. 3rd cook)에 따른 조절효과

역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 직위형태(2nd cook 이상 vs. 3rd cook) 변수의 조절효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. <표 4-22>는 호텔주방 종사원의 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과 직위형태(2nd cook 이상 vs. 3rd cook)가 급여정책만족에 미치는 직접효과 및 조절효과를 요약한 표이다.

<표 4-22> 2nd cook 이상(n=222) vs. 3rd cook(n=154)에 따른 급여정책 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 급여정책 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	-.234	-4.702***	-.240	-4.781***	-.131	-1.482
역할모호성	.131	2.525*	.131	2.525*	.116	1.428
조직지원	.541	11.967***	.541	11.943***	.462	6.897***
직위형태			.039	.920	.050	.155
역할갈등*직위형태					-.376	-1.620
역할모호성*직위형태					-.004	-.020
조직지원*직위형태					.346	1.636
F-value	62.731***		47.240***		28.644***	
R ² (Adj. R ²)	.336(.331)		.337(.330)		.353(.340)	
ΔR^2			.002		.015	
Δ F-value			.846		2.887	
Sig. Δ F-value			.358		.036	

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001 (two-tailed)

우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 급여정책만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 직위형태(2nd cook 이상 vs. 3rd cook)는 급여정책만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 직위형태(2nd cook 이상 vs. 3rd cook)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 직위형태(2nd cook 이상 vs. 3rd cook) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였으나, R²의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 유의하게 나타났으나, 개별 요인별 상호작용효과는 드러나지 않았다.

역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 종속변수인 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 직위형태(2nd cook 이상 vs. 3rd cook) 변수의 조절

효과를 검증하기 위하여 계층적 회귀분석을 실시하였다. <표 4-23>는 호텔주방 종사원의 역할갈등, 역할모호성, 조직지원과 직위형태(2nd cook 이상 vs. 3rd cook)가 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 직접효과 및 조절효과를 요약한 표이다. 우선 단계 1과 2에 정리된 분석결과를 살펴보면, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원은 직장상사 및 동료관계 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 고려된 경우에 직위형태(2nd cook 이상 vs. 3rd cook)는 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미치고 있지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 직위형태(2nd cook 이상 vs. 3rd cook)의 조절효과를 검증하기 위해 역할갈등, 역할모호성, 조직지원 각각에 대해 직위형태(2nd cook 이상 vs. 3rd cook) 변수를 곱하여 상호작용변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 설명력의 변화량이 유의하게 변화하는지를 분석하였으나, R²의 값의 변화량에 따른 F-value의 증가분이 유의하게 나타나지 않아 조절효과는 발생하지 않았다.

<표 4-23> 2nd cook 이상(n=222) vs. 3rd cook(n=154)에 따른 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계의 조절효과

종속변수 직장상사 및 동료관계 만족	1단계		2단계		3단계	
	β	t-value	β	t-value	β	t-value
역할갈등	.154	2.804**	.156	2.812**	.170	1.726
역할모호성	-.178	-3.091**	-.178	-3.087**	-.244	-2.699**
조직지원	.370	7.388***	.370	7.383***	.309	4.133***
직위형태			-.013	-.273	-.439	-1.225
역할갈등*직위형태					-.040	-.154
역할모호성*직위형태					.232	1.039
조직지원*직위형태					.264	1.117
F-value	28.362***		21.237***		12.370***	
R ² (Adj. R ²)	.186(.180)		.186(.178)		.190(.175)	
ΔR^2			.000		.004	
Δ F-value			.075		.633	
Sig. Δ F-value			.785		.594	

주: * p<.05, ** p<.01, *** p<.001 (two-tailed)

5. 연구가설 검증의 요약

1) 역할갈등과 급여정책만족의 관계 (H1-1)

연구가설 1-1은 호텔주방 조리사의 역할갈등이 급여정책만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 경우 두 변수간의 표준화 경로계수(이하 경로계수로 표현함)가 $-.228(t=-4.658)$ 으로 나타났다. 즉, 역할갈등은 급여정책만족에 부(-)의 영향을 미치것으로 해석할 수 있으며 따라서 가설1-1은 채택되었다.

2) 역할갈등과 직장상사 및 동료관계만족의 관계 (H1-2)

연구가설 1-2는 호텔주방 조리사의 역할갈등이 직장상사 및 동료관계만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 경우 두 변수간의 경로계수가 $.160(t=2.942)$ 으로 나타났다. 즉, 역할갈등은 직장상사 및 동료관계만족은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있으며 따라서 가설1-2는 채택되었다.

3) 역할모호성과 급여정책만족의 관계 (H2-1)

연구가설 2-1은 역할모호성이 급여정책만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 경우 두 변수간의 경로계수가 $.139(t=2.718)$ 으로 나타났다. 즉, 역할모호성은 급여정책만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있으며 따라서 연구가설 2-1도 채택되었다.

4) 역할모호성과 직장상사 및 동료관계만족의 관계 (H2-2)

연구가설 2-2는 역할모호성이 직장상사 및 동료관계만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 경우 두 변수간의 경로계수가 $-.159(t=-2.803)$ 으로 나타났다. 분석결과 역할모호성은 직장상사 및 동료관계만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 따라서 연구가설 2-2도 채택되었다.

5) 조직지원과 급여정책만족의 관계 (H3-1)

연구가설 3-1은 조직지원의 지각이 급여정책만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 경우 두 변수간의 경로계수가 $.548(t=12.392)$ 으로 매우 높게 나타났다.

즉, 조직지원의 지각은 급여정책만족에 강한 정(+)의 영향을 미친다고 해석할 수 있으며 따라서 가설3-1은 채택되었다.

6) 조직지원과 직장상사 및 동료관계 만족의 관계 (H3-2)

연구가설 3-2는 조직지원의 지각이 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 경우 두 변수간의 경로계수가 .381($t=7.755$)으로 상대적으로 높게 나타났다. 즉, 조직지원은 직장상사 및 동료관계 만족에 비교적 높은 정(+)의 영향을 미친다고 해석할 수 있으며 따라서 가설3-2는 채택되었다.

7) 인구통계적 특성의 조절효과 (H4)

호텔주방 조리사의 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원의 지각과 직무만족인 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족의 영향관계에서 조리사의 인구통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이라는 연구가설4를 위계적 회귀분석을 통해 검증하였다.

검증하기에 앞서 명목척도 및 서열척도로 작성된 인구통계적 변수인 성별(남성=1, 여성=0), 결혼유무(결혼=1, 미혼=0), 학력(4년제 이상=1, 전문대 이하=0)을 더미변수화 한 후 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원으로 구성된 독립변수와 상호작용효과를 검증하기 위해 3단계에 걸친 위계적 회귀분석을 실시하였다.

위계적 회귀분석 결과 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 성별(남자 vs. 여자)은 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족의 영향관계에서 아무런 조절역할을 하지 않는 것으로 드러났다.

둘째, 결혼여부(기혼 vs. 미혼)는 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원이 급여정책만족의 영향관계에서 아무런 조절역할을 하지 않는 것으로 드러났으나, 직장상사 및 동료관계 만족에는 직접적인 영향을 미치는 것으로 드러났다.

셋째, 교육수준(4년제 이상 vs. 전문대 이하)은 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원이 직장상사 및 동료관계 만족의 영향관계에서는 아무런 조절역할을 하지 않았으나, 급여정책만족의 영향관계에서 순수 조절역할(Δ

F-value=2.912, $p<.05$)을 하는 것으로 나타났다. 구체적으로 조직지원이 급여정책 만족에 미치는 영향관계에서 교육수준은 조절변수의 역할($p<.05$)을 보였다.

8) 근무특성의 조절효과 (H5)

호텔주방 조리사의 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원의 지각과 직무만족인 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족의 영향관계에서 조리사의 근무특성에 따라 차이가 있을 것이라는 연구가설5를 위계적 회귀분석을 통해 검증하였다.

검증하기에 앞서 명목척도 및 서열척도로 작성된 근무특성 변수인 호텔형태(체인호텔=1, 독립호텔=0), 고용형태(정직원=1, 비정직원=0), 근무주방형태(양식당=1, 비양식당=0), 직위(2nd cook이상=1, 3rd cook이하=0)를 더미변수화한 후 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원으로 구성된 독립변수와 상호작용효과를 검증하기 위해 3단계에 걸친 위계적 회귀분석을 실시하였다.

위계적 회귀분석 결과 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 호텔형태(체인호텔 vs. 독립호텔)는 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족의 영향관계에서 아무런 조절역할을 하지 않는 것으로 드러났다.

둘째, 고용형태(정직원 vs. 비정직원)는 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원이 급여정책만족의 영향관계에서 순수 조절역할(Δ F-value=3.705, $p<.05$)을 하는 것으로 나타났다. 구체적으로 역할갈등이 급여정책 만족에 미치는 영향관계에서 고용형태는 조절변수의 역할($p<.05$)을 보였다. 그런데, 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원이 직장상사 및 동료관계 만족의 영향관계에서 고용형태는 조절역할을 하지 않으나, 직장상사 및 동료관계 만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 드러났다.

셋째, 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당)는 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족의 영향관계에서 아무런 조절역할을 하지 않는 것으로 드러났다.

넷째, 직위(2nd cook이상 vs. 3rd cook이하)는 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원이 급여정책만족의 영향관계에서 순수 조절역할(Δ F-value=2.887,

$p<.05$)을 하는 것으로 나타났다. 구체적으로 역할갈등이 급여정책 만족에 미치는 영향관계에서 고용형태는 조절변수의 역할($p<.05$)을 보였다. 그러나 특정 독립변수와 직위간의 상호작용효과는 발생하지 않은 것으로 드러났다.



제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약

본 연구는 국내 특급호텔 주방 종사원을 대상으로 역할스트레스의 구성요인인 역할갈등, 역할모호성, 그리고 조직지원 지각이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계를 분석하고 동시에 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족의 영향관계에서 인구통계적 특성 및 근무특성의 조절효과를 검증하는 것이 주목적이다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위하여 첫째 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족에 어떠한 영향을 미치는 가를 분석하였으며 둘째, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계를 검증하였다. 셋째는 이런 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족과 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 표본의 인구통계적 특성과 근무특성의 조절효과 분석을 실시하였다. 실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구단위에 대한 신뢰도 및 타당도 결과 역할갈등, 역할모호성, 조직지원에 대한 신뢰도가 매우 높은 것으로 분석되었으며 종속변수인 직무만족 하위차원인 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족의 각 연구단위에 대한 신뢰도도 높은 것으로 분석되었다.

또한 연구단위를 동시에 투입한 탐색적 요인분석을 통한 구성타당도를 분석한 결과에도 각 연구 단위들이 충분한 구성타당도를 지니고 있는 것으로 밝혀졌다.

둘째, 각 연구가설을 검정하기 위하여 SPSS Ver. 20.0을 사용하여 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계는 다중회귀분석을 사용하여 분석하였고, 인구통계적 특성과 근무특성의 조절효과 검증을 위해서는 인구통계적 특성 변수와 근무특성변수를 더미(dummy)화 시킨후 3단계 위계적회귀분석을 통해 조절역할을 검증하였다.

셋째, 역할갈등이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1과 1-2를 분석한 결과 유의한 영향관계가 드러났

다. 그러나, 역할갈등이 급여정책만족에 부(-)의 영향을 미치나 반면에 직장상사 및 동료관계 만족에는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 상쇄된 결과가 나타났다.

역할갈등이 보상적인 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것은 선행연구(Dubinsky & Hartley, 1986; Mukherjee & Malhotra, 2006)의 결과와 동일하다. 그러나 역할갈등이 직장상사 및 동료관계에 정(+)의 영향을 미친다는 점은 매우 의미있는 결과로 판단된다.

이런 결과가 나타난 점은 비록 역할갈등이 발생할 수 있더라도 직장 내 우호적인 상사 및 동료관계가 형성된 상황이라면 어느 정도의 역할갈등은 해결될 수 있다는 의미로 해석할 수 있다. 즉, 서구에 비해 한국처럼 집단주의가 강할 경우 조직내에서 상사 및 선후배간 상부상조할 수 있는 분위기라면 특히 주방처럼 종사원간의 협조가 요구되는 환경에서는 비록 역할갈등이 생기더라도 그 문제는 해결될 수 있다고 추측될 수 있다.

넷째, 역할모호성이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1과 2-2를 분석한 결과 유의한 영향관계가 드러났다. 그러나, 역할갈등과는 반대로 급여정책만족에 정(+)의 영향을 미치고 반면에 직장상사 및 동료관계 만족에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 상쇄된 결과가 나타났다.

이런 결과가 나타난 점은 표본의 약 80%가 체인호텔 정직원이란 점에서 비록 역할이 모호해도 타호텔에 비해 급여정책에 만족도가 높기 때문에 생겨난 결과라고 추측된다.

다섯째, 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3-1과 3-2를 분석한 결과 유의한 강한 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이 점은 매우 의미 있는 결과로 호텔주방처럼 역할스트레스가 높은 근무환경일수록 조직에서 지원에 대한 지각은 직무만족의 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족을 높일 수 있는 요인이란 점이다.

여섯째, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 인구통계적 특성변수가 조절역할을 할 것

이라는 가설4를 분석한 결과 성별(남자 vs. 여자) 및 결혼여부(기혼 vs. 미혼)에서는 조절효과가 발생하지 않았으나, 교육수준(4년제 이상 vs. 전문대 이하)에서 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 순수조절효과가 드러났다. 구체적으로 조직지원이 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 전문대 이하의 학력수준자 보다 4년제 이상의 고학력자일수록 조직지원의 지각이 높을수록 급여정책만족의 수준이 높아질 수 있다는 것으로 해석가능하다.

마지막으로, 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계에서 근무특성 변수가 조절역할을 할 것이라는 가설5를 분석한 결과 호텔형태(체인호텔 독립호텔)와 근무주방형태(양식당 vs. 비양식당)에 따라 조절효과가 발생하지 않았으나, 고용형태(정직원 vs. 비정직원)에서 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 순수조절효과가 드러났다. 구체적으로 역할갈등이 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 비정직원에 비해 정직원일 수록 역할갈등이 높을수록 급여정책만족의 수준이 낮아진다고 해석가능하다.

제 2 절 연구의 시사점

본 연구의 분석결과를 토대로 연구의 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 역할스트레스의 역할갈등 및 역할모호성이 직무만족에 반드시 부(-)의 영향만을 미치지 않는다는 점이다. 직장내 근무환경인 구성원간의 관계 혹은 소속된 조직의 특성에 따라 급여정책에 대한 만족 혹은 직장상사 및 동료관계 만족에 영향력이 상쇄될 수도 있다는 점이다.

둘째, 역할스트레스는 호텔과 같은 서비스조직에서 쉽게 발생할 수 있다는 점이다. 이런 점을 고려할 때 역할갈등이나 역할모호성을 감소시킬 수 있는 조직의 구성과 체계 그리고 직무분담이 정확하게 이루어져야 할 것이다. 왜냐면 역할스트레스가 낮은 조직일수록 직무만족수준은 높아져 궁극적으로 고객에게 양질의 서비스가 전달될 수 있기 때문이다.

셋째, 한 가지 중요한 결과는 비록 급여정책이 불만스러워도 조직내 구성원간의 분위기가 좋으면 직무만족은 높아질 수 있다는 점이다. 이런 점을 고려할

때 조직구성원간의 친목을 도모할 수 있는 공식적 혹은 비공식적인 프로그램을 개발하여 조직에 대한 몰입수준을 높여가는 정책이 필요할 것이다.

넷째, 조직지원은 직무만족에 매우 강한 정(+)의 영향을 미치는 변수란 점을 고려할 때, 호텔에서 조직구성원들을 배려하고 가족처럼 느낄 수 있는 조직문화를 형성해야 할 것이다. 일단 조직구성원간 조직지원에 대한 지각이 높아진다면 예기치 못한 역할갈등이나 역할모호성과 같은 역할스트레스 상황에서도 구성원은 슬기롭게 대처할 수 있는 문제해결 능력을 배양할 수 있을 것이다.

다섯째, 조직지원이 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 4년제 이상의 학력소지자가 조절효과를 보였다. 이런 점을 고려할 때 호텔은 구성원들이 4년제 이상의 평생교육을 할 수 있게 권장하여 조직구성원들이 호텔경영을 잘 이해할 수 있게 할 때 직무만족의 수준이 높아진다는 점을 고려해야 한다.

여섯째, 역할갈등이 급여정책만족에 미치는 영향관계에서 정직원일 수록 부(-)의 영향이 높다는 점을 고려할 때 조직지원에 대한 인식을 강화시켜 나가야 할 것이다. 정직원이라도 급변하는 호텔경영환경에 대한 인식이 부족한 경우, 기존의 근무태도를 갖고 호텔경영을 바라볼 수도 있다는 점을 유의해야 할 것이다. 그러므로 구성원의 호텔조직에 대한 몰입수준을 높일 수 있는 인사관리가 효과적일 수 있다고 판단된다.

제 3 절 연구의 한계점

본 연구는 국내 특급호텔 주방 종사원을 대상으로 역할갈등, 역할모호성, 조직지원이 급여정책만족 및 직장상사 및 동료관계 만족에 미치는 영향관계를 규명하고, 동시에 이런 영향관계에서 인구통계적 특성 및 근무특성의 조절효과를 검증하고자 하였다. 그러나 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 따라서 이와 관련하여 미래의 후속 연구를 위한 제언을 제시하고자 한다.

첫째, 방법론 측면에서 볼 때, 표본의 특성상 호텔 주방 종사원을 지역적으로는 서울시내에 위치한 특급호텔만을 대상으로 조사하였다는 한계성을 지닌다. 역할스트레스가 호텔 주방 뿐만 아니라 대고객 서비스가 직접 발생하는 부서인 프론트 그리고 F&B부서 종사원에게 쉽게 발생할 수 있다는 점을 고려할

때 향후 연구에서는 호텔부서를 확대하고 서울지역 뿐만 아니라 전국적인 표본을 통해 역할스트레스와 직무만족의 관계를 살펴본다면 더욱 의미 있는 결과를 도출할 수 있을 것으로 본다.

둘째, 본 연구의 모형에서 역할스트레스와 관련이 있는 감성노동 그리고 종속변수로서 조직몰입 및 이직의도를 포함하는 확대된 모형을 통해 호텔 종사원의 역할스트레스의 역할을 규명해 볼 필요가 있다고 판단된다.



참고문헌

- 국내논문

- 강보현·오세조(2002). 판매원의 고객지향성, 역할명확성, 역할갈등, 직무만족, 그리고 조직몰입이 기업의 성과에 미치는 영향. 『유통연구』, 14(3), 1-18.
- 고종식(2012). 역할스트레스와 소진의 관계 및 기분조절 기대치의 조절효과에 관한 연구. 『경영교육연구』, 27(2), 213-234.
- 곽춘려·박가나(2011). 광주 지방 관광호텔 직원 역할스트레스가 삶의 질에 미치는 영향. 『Tourism Research』, 32, 55-74.
- 구본기·조희정(2008). 항공사 종사자의 역할스트레스가 감정고갈에 미치는 영향 연구. 『관광연구』, 22(4), 357-375.
- 김영중·정효선·윤혜현(2011). 특급 호텔 조리사의 역할 스트레스가 직무만족도 및 조직몰입에 미치는 영향: 경력과 성별의 조절효과. 『호텔경영학연구』, 20(1), 31-48.
- 김지희·윤설민·서원석(2010). 호텔 구성원의 역할 스트레스 요인, 소진, 이직 의도 간 영향관계 연구. 『관광연구』, 25(3), 139-159.
- 김진수·양정영(2011). 호텔종사원의 역할스트레스, 긴장, 소진, 조직몰입의 관계. 『여행학연구』, 31, 43-61.
- 김천서(2002). 외식업체 직원의 역할갈등, 역할보호성이 직무만족과 조직시민 행동에 미치는 영향. 『관광·레저연구』, 14(1), 183-201.
- 김관영·박철호(2008). 여행사 종사원의 역할 스트레스, 소진, 그리고 직무태도와 의 관련성. 『관광연구저널』, 22(4), 63-78.
- 김흥규·김위근(2001). 인적자원개발 전문가의 역할갈등과 직무성과간의 관계 연구. 『인하교육연구』, 7, 69-93.
- 서철현·배성화(2009). 항공사 지상직 근무자들이 지각하는 역할관련 스트레스가 직무결과에 미치는 영향. 『관광연구』, 24(1), 75-98.
- 오석윤(2003). 서비스 일선에서 근무하는 호텔 직원의 역할 갈등이 스트레스

- 에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 12(2), 143-163.
- 우성근·김현주·류용현(2007). 호텔 종사원의 고용형태에 따른 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. 『호텔리조트연구』, 6(1), 55-68.
- 이화인(2010). 서비스종사원의 역할모호성과 역할갈등이 비정규 친고객 행동에 미치는 영향. 『관광학연구』, 34(2), 371-390.
- 이현림·윤경원(2004). 산업체 상담원의 역할갈등 및 직무스트레스가 직무성공에 미치는 영향. 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』, 16(2), 309-325.
- 이현주(2012). 여행상담원의 직무스트레스가 직무탈진감과 직장-가정갈등 및 이직의도에 미치는 영향 연구. 『관광연구』, 27(1), 231-250.
- 이형룡·이종직·차석빈(2005). 호텔 직원의 유니폼 만족도, 역할갈등 및 고객지향성간의 관계 연구. 『관광학연구』, 29(1), 287-308.
- 임재문·권봉헌(2009). 호텔 조직문화가 직원의 역할 스트레스와 직무만족에 미치는 영향 연구. 『관광학연구』, 33(5), 363-385.
- 임재문·김성섭·후엔티투타오(2009). 호텔직원의 역할 스트레스 해소와 직무태도 개선에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 18(3), 45-61.
- 전재균·김천서(2002). 역할갈등·역할모호성이 직무성공 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 패밀리레스토랑 종업원을 중심으로. 『관광연구』, 17(1), 55-70.
- 조영신·최종률·양정미(2012). A항공사 케이터링 종사원의 역할갈등과 역할모호성이 조직몰입과 경력개발노력태도에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광학연구』, 36(8), 207-229.
- 조희정·구본기(2010). 항공사 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구. 『관광연구』, 25(1), 109-125.
- 지진호·김판영(2008). 국외여행인솔자의 역할갈등, 모호성, 과부화와 서비스 제공 수준과의 영향관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 8(9), 251-258.

– 국외논문

- Aghdasi, S., Kiamanesh, A. R., & Ebrahim, A. N. (2011). Emotional intelligence and organizational commitment: testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1965–1976.
- Anderson, E., & Robertson, T. S. (1995). Inducing multiline salespeople to adopt house brands. *Journal of Marketing*, 59(2), 16–31.
- Andrews, M. C., & Kacmar, K. M. (2001). Discriminating among organizational politics, justice, and support. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 347–366.
- Antoniou, A. S. G., Davidson, M. J., & Cooper, C. L. (2003). Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 592–621.
- Aquino, K., & Griffeth, R. W. (1999). An exploration of the antecedents and consequences of perceived organizational support: A longitudinal study. Unpublished manuscript, University of Delaware and Georgia State University.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83, 288–297.
- Arthur, W. B. (1988). Competing technologies. In: Dosi, G., Freeman, C., Nelson, R., Silverberg, G., Soete, L. (Eds.), *Technical Change and Economic Theory*. Pinter, London, pp. 590–607.
- Babakus, E., Cravens, S. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1996). Examining the role of organizational variables in the salesperson job satisfaction model. *Journal of Personal Selling & Sales*

- Management*, 16(3), 33–46.
- Babakusa, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1996). Examining the role of organizational variables in the salesperson job satisfaction model. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 16(3), 33–46.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57–75.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: a model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62(April), 77–91.
- Barrows, C. (1993). Job satisfactions of hospitality educators. *Hospitality Research Journal*, 16(3), 39–48.
- Behrman, D. N., & Perreault, W. D. (1984). A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salespersons. *Journal of Marketing*, 48, 9–21.
- Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual Review of Sociology*, 12, 67–92.
- Boles, J., Madupalli, R., Rutherford, B., & Wood, J. A. (2007). The relationship of facets of salesperson job satisfaction with affective organizational commitment. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 22(5), 311–321.
- Boles, J. S., Wood, J. A., & Johnson, J. (2003). Interrelationships of role conflict, role ambiguity and work–family conflict with different facets of job satisfaction and the moderating effect of gender. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 23(2), 99–113.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1994). The effect of effort on sales

- performance and job satisfaction. *Journal of Marketing*, 58(2), 70–80.
- Cooke, R. A., & Rousseau, D. M. (1984). Stress and strain from family roles and work–role expectations. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 252–260.
- Cotterell, N., Eisenberger, R., & Speicher, H. (1992). Inhibiting effects of reciprocation wariness on interpersonal relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 658–668.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 159–180.
- Dienhart, J. R., & Gregoire, M. B. (1993). Job satisfaction, job involvement, job security, and customer–focus of quick–service restaurant employers. *Hospitality Research Journal*, 16(2), 29–44.
- Dubinsky, A. J., & Hartley, S. W. (1986). A path–analytic study of a model of salesperson performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 14(1), 36–46.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. B., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42–51.
- Eisenberger, R., Cotterell, N., & Marvel, J. (1987). Reciprocation ideology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 743–750.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812–820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis–LaMastro, V. (1990). Perceived

- organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51–59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500–507.
- Ernst, M. E., Messmer, P. R., Franco, M., & Gonzalez, J. L. (2004). Nurses' job satisfaction, stress, and recognition in a pediatric setting. *Pediatric Nursing*, 30, 219–231.
- Fasolo, P. M. (1995). Procedural justice and perceived organizational support: Hypothesized effects on job performance. *Organizational Politics, Justice, and Support: Managing Social Climate At Work*, 185–195.
- Feather, N. T., & Rauter, K. A., (2004). Organizational citizenship behaviors in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77 (1), 81–84.
- Feinstein, A. H., & Vondrasek, D. (2001). A study of relationships between job satisfaction and organizational commitment among restaurant employees. *Journal of Hospitality, Tourism, and Leisure Science*, available at: <http://hotel.unlv.edu/pdf/jobSatisfaction.pdf> (accessed April 15, 2007).
- Flanagan, N. A., & Flanagan, T. J. (2002). An analysis of the relationship between job satisfaction and job stress in correctional nurses. *Research in Nursing & Health*, 25 (2002), 282–294
- Fried, Y., Tiegs, R. B., & Yeverechyahu, U. (1998). The interactive effect of role conflict and role ambiguity on job performance. *Journal*

- of Occupational and Organizational Psychology*, 71(1), 19–27.
- Furnham, A., Petrides, K. V., Jackson, C. J., & Cotter, T. (2002). Do personality factors predict job satisfaction? *Personality and Individual Differences*, 33, 1325–1342.
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J., & Fielding, J. (1993). Contact with AIDS patients as a source of work-related distress: Effects of organizational and social support. *Academy of Management Journal*, 36, 157–171.
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J., & Fielding, J. (1993). Contact with AIDS patients as a source of work-related distress: Effects of organizational and social support. *Academy of Management Journal*, 36, 157–171.
- Gessner, G., & Scott, R. A. (2009). Using business intelligence tools to help manage costs and effectiveness of business-to-business inside-sales programs. *Information Systems Management*, 26(2), 199–208.
- Gill, A. S. (2008) The role of trust in employee-manager relationship. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(1), 98 – 103.
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 467–487.
- Glisson, C., & Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations. *Administrative Science Quarterly*, 33(1), 61–81.
- Grandey, A. A., Cordeiro, B. L., & Crouter, A. C. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 305–323.

- Han, Y. L., Wang, M., & Dong, L. P. (2014). Role conflict and the buffering effect of proactive personality among middle managers. *Social Behavior and Personality*, 42(3), 473–486.
- Hancer, M., & George, R. T. (2003). Job satisfaction of restaurant employees: an empirical investigation using the Minnesota satisfaction questionnaire. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27(1), 85–100.
- Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1996). The management of customer–contact service employees: an empirical investigation. *Journal of Marketing*, 60, 52–70.
- House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7(3), 467–505.
- Huang, I., Chung, C. J., & Lin, H. (2003). The role of burnout in the relationship between perceptions of organizational politics and turnover intentions. *Public Personnel Management*, 32(4), 519–531.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Dallas: Scott, Foresman.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta–analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 36(1), 16–78.
- Jang, J., & Thomas, G. R. (2012). Understanding the influence of polychronicity on job satisfaction and turnover intention: A study of non–supervisory hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 588–595.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Solomon, P. (2006). The role of ethical

- climate on salesperson's role stress, job attitudes, turnover intention, and job performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 26(3), 271–282.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178–187.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376.
- Karatepe, O. M., & Sokmen, A. (2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 27(2), 255–268.
- Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2008). Affectivity, conflicts in the work-family interface, and hotel employee outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 27(1), 30–41.
- Karatepe, O. M., Uludag, O., Menevis, I., Hadzimehmedagic, L., & Baddar, L. (2006). The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction. *Tourism Management*, 27(4), 547–560.
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: the role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26(2), 421–434.
- Kim, B. C. P., Murrmann, S. K., & Lee, G. (2009). Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employee. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 612–619.
- Kim, W. G., Leong, J. K., & Lee, Y. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *Hospitality*

- Management*, 24, 171–93.
- Kima, W. G., & Brymerb, R. A. (2011). The effects of ethical leadership on manager job satisfaction, commitment, behavioral outcomes, and firm performance. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 1020–1026.
- Kirca, A. H., Jayachandran, S., & Bearden, W. O. (2005). Market orientation: a meta-analytic review and assessment of its antecedents and impact on performance. *Journal of marketing*, 69(2), 24–41.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075–1079.
- Ladik, D. M., Marshall, G. W., Lassk, F. G., & Moncrief, W. C. (2002). Reexamining gender issues in salesperson propensity to leave. *Industrial Marketing Management*, 31(7), 599–607.
- Lam, T., Baum, T., & Pine, R. (2001). Study of managerial job satisfaction in Hong Kong's Chinese restaurant. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13, 35–42.
- Lam, T., Lo, A., & Chan, J. (2002). New employees' turnover intentions and organizational commitment in the Hong Kong hotel industry. *Journal of Hospitality and Research*, 26(3), 217–234.
- Lam, T., Zhang, H., & Baum, T. (2001). An investigation of employees' job satisfaction: the case of hotels in Hong Kong. *Tourism Management*, 22(2), 157–165.
- Leather, P., Beale, D., & Sullivan, L. (2003). Noise, psychosocial stress and their interaction in the workplace. *Journal of Environmental Psychology*, 23, 213–222.
- Lee, J. H., & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional

- intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112.
- Leigh, T. W., & Rethans, A. J. (1984). A script-theoretic analysis of industrial purchasing behavior. *Journal of Marketing*, 48 (Fall), 22-32.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). Work motivation and satisfaction: light at the end of the tunnel. *Psychological Science*, 1(4), 240-246.
- Lowry, D. S., Simon, A., & Kimberley, N. (2002). Toward improved employment relations practices of casual employees in the New South Wales registered clubs industry. *Human Resource Development Quarterly*, 13(1), 53-70.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R., & Armeli, S. (1999). Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees. *Journal of Applied Psychology*, 84(4), 467.
- Madera, J. M., Dawson, M., & Neal, J. A. (2013). Hotel managers' perceived diversity climate and job satisfaction: The mediating effects of role ambiguity and conflict. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 28-34.
- Malatesta, R. M. (1995). Understanding the dynamics of organizational and supervisory commitment using a social exchange framework. Unpublished doctoral dissertation, Wayne State University.
- Marshall, J. J., & Vredenburg, H. (1991). The roles of outside and inside sales representatives. Conflict or cooperation? *Journal of Direct Marketing*, 5(4), 8-17.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1985). *Controlling work stress: Effective human resource and management strategies*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- McFarland, R. G. (2003). Crisis of conscience: The use of coercive sales tactics and resultant felt stress in the salesperson. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 23(4), 311–325.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538–551.
- Michaels, R. E., Day, R. L., & Erich, A. J. (1987). Role stress among industrial buyers: An integrative model. *Journal of Marketing*, 51(April), 28–45.
- Miles, R. H., & Perreault, W. D. (1976). Organizational role conflict: Its antecedents and consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*, 17(1), 19–44.
- Montgomery, D. C., Blodgett, J. G., & Barnes, J. H. (1996). A model of financial securities salespersons' job stress. *Journal of Services Marketing*, 10(3), 21–38.
- Morrison, K. A. (1997). How franchise job satisfaction and personality affects performance, organizational commitment franchisor relations, and intention to remain. *Journal of Small Business Management*, 35, 39–67.
- Mukherjee, A., & Malhotra, N. (2006). Does role clarity explain employee-perceived service quality?: A study of antecedents and consequences in call centres. *International Journal of Service Industry Management*, 17(5), 444–473.
- Mulki, J., Prakash, F., Lassk, G., & Jaramillo, F. (2008). The effect of self-efficacy on salesperson work overload and pay satisfaction. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(3), 285–297.
- Munro, L., Rodwell, L., & Harding, L. (1998). Assessing occupational

- stress in psychiatric nurses using the full job strain model: the value of social support to nurses. *International Journal of nursing Studies*, 35, 339–345.
- Nabirye, R. C., Brown, K. C., Pryor, E. R., & Maples, E. H. (2011). Occupational stress, job satisfaction, and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda. *Journal of Nursing Management*, 19, 760–768.
- Nicholson, P. J., & Goh, S. C. (1983). The relationship of organization structure and interpersonal attitudes to role conflict and ambiguity in different work environments. *Academy of Management Journal*, 26, 148–55.
- Noble, C. H. (2008). The influence of job security on field sales manager satisfaction: Exploring frontline tensions. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(3), 247–261.
- Nye, L. G., & Witt, L. A. (1993). Dimensionality and construct validity of the perceptions of organizational politics scale. *Educational and Psychological Measurement*, 53(3), 821–829.
- Odom, R. Y., Boxx, R. W., & Dunn, M. G. (1990). Organizational culture, commitment, satisfaction, and cohesion. *Public Productivity and Management Review*, 14(2), 57–168.
- Onyemah, V. (2008). Role ambiguity, role conflict, and performance: Empirical evidence of an inverted? U relationship,” *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(3), 299–313.
- Örtqvist, D., & Wincent, J. (2006). Prominent consequences of role stress: A meta-analytic review. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 399–422.
- Oshagbemi, O. (2000). Is length of service related to the level of job satisfaction? *International Journal of Social Economics*, 27(3), 213–226.

- Pandey, S., & Kumar, E. S. (1997). Development of a measure of role conflict. *International Journal of Conflict Management*, 8(3), 187–215.
- Pantouvakis, A., & Bouranta, N. (2013). The interrelationship between service features, job satisfaction and customer satisfaction: Evidence from the transport sector. *The TQM Journal*, 25(2), 186–201.
- Parker, D. E., & DeCotis, A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160–167.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543–565.
- Randall, M. L., Cropanzano, R., Bormann, C. A., & Birjulin, A. (1999). Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 159–174.
- Rangarajan, D., Eli J., & Wynne, C. (2005). Impact of sales force automation on technology-related stress, effort, and Technology Usage Among Salespeople. *Industrial Marketing Management*, 34(4), 345–354.
- Rayton, B. A. (2006). Examining the interconnection of job satisfaction and organizational commitment: an application of the bivariate probit model. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(1), 139–154.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment

- to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825–836.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*. Prentice–Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Ross, L. E., & Boles, J. S. (1994). Exploring the influence of workplace relationships on work–related attitudes and behaviors in the hospitality work environment. *International Journal of Hospitality Management*, 13(2), 155–171.
- Rue, L. W., & Byars, L. L. (1992). *Management: theory and application*. Boston: Irwin.
- Rutherforda, B. N., Marshallb, G. W., & Parkc, J. K. (2014). The moderating effects of gender and inside versus outside sales role in multifaceted job satisfaction. *Journal of Business Research*, 67(9), 1850–1856.
- Schwepker, C. H., & Hartline, M. D. (2005). Managing the ethical climate of customer–contact service employees. *Journal of Service Research*, 7(4), 377–397.
- Schwepker, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research*, 54(1), 39–52.
- Senatra, P. T. (1980). Role conflict, role ambiguity, and organizational climate in a public accounting firm. *Accounting Review*, 594–603.
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader–member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81, 219–227.
- Shelton, L. M., Danes, S. M., & Eisenman, M. (2008). Role demands,

- difficulty in managing work–family conflict, and minority entrepreneurs. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 13(3), 315–342.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 78, 774–780.
- Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. *Organizational politics, justice, and support: Managing The Social Climate of The Workplace*, 149–164.
- Shore, L. M., & Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 76, 637–643.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78, 774–780.
- Siguaw, J. A., Gene, B., & Robert, E. W. II. (1994). The influence of the market orientation of the firm on sales force behavior and attitudes. *Journal of Marketing Research*, 31 (February), 106–116.
- Sneed, J. (1988). Job characteristics and job satisfaction of school food–service employees. *School Food Service Research Review*, 12(2), 65–8.
- Solomon, M. R., Carol S., Czepiel, J. A., & Evelyn G. G. (1985). A role theory perspective on dyadic interactions: The service perspective. *Journal of Marketing*, 49(Winter), 99–111.
- Sparrowe, R. (1994). Empowerment in the hospitality industry: An

- exploration of antecedents and outcomes. *Hospitality Research Journal*, 17(3), 51–74.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequence*. Sage Publication, Thousand Oaks, CA.
- Steers M. R., & Black J. S. (1994). *Organizational behavior*. Harper Collins College Publishers, New York.
- Sveinsdottir, H., Biering, P., & Ramel, A. (2006). Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43(7), 875–889.
- Tait, M., Padgett, M. Y., & Baldwin, T. T. (1989). Job and life satisfaction: a revaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74, 502–507.
- Tubre, T. C., & Collins, J. M. (2000). Jackson and Schuler (1985) revisited: A meta-analysis of the relationship between role ambiguity, role conflict and job performance. *Journal of Management*, 26, 155–169.
- Vandenberghe, C., Panaccio, A., Bentein, K., Mignonac, K., & Roussel, P. (2011). Assessing longitudinal change of and dynamic relationships among role stressors, job attitudes, turnover intention, and well-being in neophyte newcomers. *Journal of Organizational Behavior*, 32(4), 652–671.
- Waight, J., & Madera, J. M. (2011). Diversity training: examining minority employee' organizational attitudes. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 3(4), 365–376.
- Wagner, J., & Hollenbeck, J. (1992). *Management of organizational behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall.
- Walker, O. C., Churchill, G. A., & Ford, N. M. (1975). Organizational

- determinants of the industrial salesman's role conflict and ambiguity. *Journal of Marketing*, 39(1), 32–39.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader–member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82–111.
- Way, S. A., Sturman, M. C., & Raab, C. (2010). What matters more? Contrasting the effects of job satisfaction and service climate on hotel food and beverage managers' job performance. *Cornell Hospitality Quarterly*.
- Weeks, W. A., & Fournier, C. (2010). The impact of time congruity on salesperson'–job fit approach. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 30(1), 73–90.
- Williams, L. J., & Hazer, J. T. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation methods. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 219–231.
- Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 609–619.
- Zangaro, G. A., & Soeken, K. L. (2007). A meta analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Research in Nursing & Health*, 30(4), 445–458.

<<설 문 지>>

호텔주방 조리사의 역할스트레스와 조직지원이 직무만족에 미치는 영향

드리는 말씀

안녕하십니까

본 설문지는 호텔주방 조리사의 역할갈등 및 모호성과 조직지원이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하기 위한 설문지입니다

귀하의 응답내용은 본 연구의 귀중한 자료로 활용되오니 바쁘시지만 본 조사에 적극적으로 협조해 주실것을 부탁드립니다. 귀하의 무궁한 발전을 기원합니다.

본 설문을 통하여 조사 된 내용은 본 연구의 학문적 목적 이외의 어떠한 목적으로도 사용되지 않을 것을 약속드립니다

바쁘신 중에서도 본 설문조사에 적극적으로 응하여 주셔서 진심으로 감사드립니다

2014년 9월

한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과

지도교수 : 우 성 근

연구 원 : 김 용 진

1. 다음은 호텔주방 근무시 귀하의 역할에 대해 묻는 항목입니다. 각 항목에 대하여 가장 적합하다고 생각하시는 점수에 V표하여 주시기 바랍니다.

역할 갈등 및 모호성	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 경우에 따라 나의 판단과 상반된 업무를 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 가끔 불필요해 보이는 일을 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 충분한 인력 지원 없이 업무를 수행할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 적절한 주방시설과 식재료의 지원 없이 업무를 수행해야 할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 업무수행을 위해 가끔 회사 규율이나 방침을 무시할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 내 권한의 정도가 명확하지 않은 경우도 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 내 책임의 한계가 명확하지 않은 경우도 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 할 일에 대한 설명이 명확하지 않은 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 모호한 명령이나 지시 상황에서 일하는 경우도 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 업무와 관련하여 예상치 않은 칭찬을 받은 적이 있다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 귀하가 근무하는 호텔(주방)의 조직지원에 대한 지각정도를 묻는 항목입니다. 각 항목에 대하여 가장 적합하다고 생각하시는 점수에 V표하여 주시기 바랍니다.

조직지원	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 내가 근무하는 호텔은 나의 복리후생에 대해 관심을 보인다.	①	②	③	④	⑤
2. 내가 업무상 또는 사적인 문제로 곤경에 처할 때 내 호텔은 나에게 도움을 줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리 호텔은 내가 업무에 흥미를 느낄 수 있도록 배려해준다.	①	②	③	④	⑤
4. 만약에 내 직무가 없어진다면 우리 호텔은 나를 해고시키지 않고, 새로운 직무로 이전시킬 가능성이 크다.	①	②	③	④	⑤
5. 문제 발생시 우리 호텔로부터 도움을 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 우리 호텔은 내 직무 조건이 변화하게 될 경우 합리적인 답변을 해줄 것이다.	①	②	③	④	⑤
7. 내가 최선을 다하면 우리 호텔은 이를 인정해준다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 귀하가 근무하는 호텔(주방)에서 직무만족의 정도를 묻는 항목입니다. 각 항목에 대하여 가장 적합하다고 생각하시는 점수에 V표하여 주시기 바랍니다.

직무만족	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 우리 호텔에서 근무하면 빠르게 승진하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
2. 우리 호텔에서 지급하는 부가혜택 (보너스, 휴가 등)는 적당한 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 우리 회사의 승진 정책에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 회사의 봉급인상 정책에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 내가 일한 만큼 적절한 임금을 받고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 내 직장 동료들과 즐겁게 지낸다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 내 직장 동료들을 좋아한다	①	②	③	④	⑤
8. 나는 내 직속상관을 좋아한다	①	②	③	④	⑤
9. 나는 내 업무를 즐긴다	①	②	③	④	⑤
10. 나는 내 업무를 수행하면서 뿌듯함을 느낀다	①	②	③	④	⑤

일반사항

1. 귀하의 성별은? : ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 (만)나이는?

- ① 24세 미만 ② 25~29세 ③ 30~39세
④ 40~49세 ⑤ 50세 이상

3. 귀하의 교육수준은?

- ① 고등학교 졸업 ② 전문대학 재학/졸업
③ 4년제 대학 재학/졸업 ④ 대학원 재학/졸업

4. 귀하의 결혼여부는?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타

5. 귀하의 근무 주방은?

- ① 양식 ② 한식 ③ 중식 ④ 일식 ⑤ 뷔페 ⑥ 연회 ⑦ 베이커리 ⑧ 커피숍, 라운지

6. 귀하의 직위는?

- ① 3rd cook ② 2nd cook ③ 1st cook ④ demi chef
⑤ chef de parties ⑥ sous chef 이상

7. 귀하의 총 근무기간은?

- ① 3년미만 ② 3~6년 미만 ③ 6~10년 미만 ④ 10~15년 미만 ⑤ 15~20년 미만
⑥ 20~25년 미만 ⑦ 25년 이상

8. 귀하의 년 소득은?

- ① 1999만 이하 ② 2000~2999만 이하 ③ 3000~3999만 이하 ④ 4000~4999만
이하
⑤ 5000~5999만 이하 ⑥ 6000만 이상

9. 귀하가 근무하는 호텔 등급은?

- ① 특 1등급 ② 특 2등급

10. 귀하가 근무하는 호텔 형태는?

- ① 체인 호텔 ② 로컬 호텔

11. 귀하의 고용 형태는?

- ① 정규직 ② 비 정규직

12. 귀하의 현재직장에서의 근무 연한은? (년 개월)

♠ 성실히 응답해 주셔서 감사합니다. ♠

ABSTRACT

Effect of Role Stress and Organizational Support on Job Satisfaction of Hotel Kitchen Chefs

Kim, Yong-Jin

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

The purpose of this study is to identify the effect of role conflict, role ambiguity, and perceived organizational support on both satisfaction of salary policies and satisfaction of relationships between supervisors and coworkers among hotel kitchen chefs. At the same time, it is also to examine the moderating effects of demographic or job characteristics.

Research hypotheses were developed based on previous literature, and data were collected from 389 kitchen employees in the randomly-selected eight 5-star hotels in Seoul from Sept. 9th till 19th in 2014.

The results of the empirical analysis is as follows.

First, role conflict shows negative impact on satisfaction of salary policies, but positive impact on satisfaction of relationships between supervisors and coworkers. Second, role ambiguity shows positive impact on satisfaction of salary policies, but negative impact on satisfaction of relationships between supervisors and coworkers. Third, perceived organizational support shows strongly positive impact on both satisfaction

of salary policies and satisfaction of relationships between supervisors and coworkers. Fourth, education level (4 year college and above vs. 2 year college and lower) and employment status (full-time vs. contingent) moderate the relationships between role stress and perceived organizational support and job satisfaction.

Summarizing the implications of the study based on the empirical results are as follows.

First, role stress does not always show negative impact on job satisfaction. The negative relationship between role stress and job satisfaction can be offset by the nature of organization or working environment.

Second, role stress can easily occur in a service organization such as a hotel. Job-sharing system can help reduce role ambiguity. The lesser role stress employees experience, the higher their job satisfaction level. Satisfied employees will lead to customer service quality.

Third, the favorable work atmosphere can increase the level of job satisfaction, although the salary policies are not satisfactory. Family-like organization culture is important, and formal or informal programs for employees can increase the level of organizational commitment.

Fourth, organizational support is one of important variables that can strongly affect job satisfaction. Once employees perceive that the organization support them, they can cope and solve the problems resulted from role stress.

Fifth, hotels should consider encouraging employees to continue their education, because employees with higher level of education understand the organization better, and their level of job satisfaction will increase.

Sixth, hotels need to strengthen the awareness of perceived

organizational support among employees. It is needed that hotels will practice human resources management to increase the level of employee commitment.

[Key words] role stress, role conflict, role ambiguity, organizational support, job satisfaction, hotel kitchen chefs

