

외식산업 종사자의 이직시 수반되는 비용 요소 선정

최미경¹ · 양일선¹ · 신서영²

¹연세대학교 식품영양학과, ²연세대학교 식품영양과학연구소

본 연구는 국내 외식산업이 직면하고 있는 중요한 과제 중 하나인 효율적 이직관리를 위해 필요한 이직비용 산정 작업의 선행연구로서, 문헌 연구를 통해 외식산업 종사자의 이직시 수반되는 가시적·비가시적 비용 요소들을 선정하는 것을 목적으로 하였다. 이직비용과 관련한 비용요소 중 전통적으로 다루어져 온 항목들은 주로 퇴사면접, 퇴사관련 행정업무, 퇴직금 등에서 발생하는 퇴사비용, 모집·광고비용, 선발관련행정업무, 채용면접 등에서 발생하는 채용비용, 오리엔테이션 및 각종 직무관련 교육시 발생하는 교육비용 등 종사원의 퇴사부터 인원 충원까지의 절차에 소모되는 비용요소들이었다. 그러나, 포괄적인 문헌 연구 결과 이러한 전통적 측정법에서 다루어진 비용요소들 이외에 신규 인원 충원까지의 공석으로 인한 손실, 신입종사원의 업무 미숙으로 인한 과실, 상급자의 업무 방해로 인한 손실 등의 생산성 저하 비용과 이직과 관련한 결근, 지각, 조퇴 등 근무이탈로 인한 비용, 종사원 이직과 서비스 품질 저하로 인한 고객 상실 비용 등도 중요한 이직비용요소인 것으로 나타나, 보다 정확한 이직 비용 규모를 파악하기 위해서는 생산성 저하, 근무이탈, 고객 상실 등의 요소들을 포함한 이직비용 산정 모형의 개발이 필요하다고 사료된다.