

외식업체 종사자의 직무만족도에 따른 서비스품질에 관한 연구

정 경 옥 · 박 영 미 · 유 두 련

대구가톨릭대학교 생활복지주거학과 강사 · 대구가톨릭대학교 · 생활복지주거학과 교수

직무만족은 양적인 생산성, 질적인 생산성과 더불어 총 생산성의 지표가 되므로, 직무에 대한 만족정도가 크면 작업능률이 향상되어 양질의 서비스제공이 가능하며, 궁극적으로는 소비자만족에 기여할 수 있을 것이다 그러므로 외식업체 종사자의 직무만족도와 그들이 제공하는 서비스품질의 관련성을 밝혀보고자 하는데 연구목적이 있다. 이를 위하여 첫째, 조사대상자의 직무만족 정도와 서비스품질의 수행도 수준은 어떠한가? 둘째, 직무만족도에 따른 서비스품질은 어떠한 차이가 있는가? 셋째, 서비스품질 수행도에 미치는 영향요인에는 어떠한 것이 있는가? 넷째, 조사대상자의 서비스품질 수행도와 고객만족도는 어떠한 차이가 있는가를 알아보하고자 한다. 본조사는 2004년 5월1일부터 6월 2일까지 실시하였으며, 직원용 116부, 고객용 213부가 분석에 사용되었으며, SPSS/Win 10.0을 이용하여 분석하였다.

본 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 외식업체 직원들의 직무만족에 대한 일반적인 수준을 살펴보면 인간관계 변인에서 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 종사자들의 개인적 특성변인에 대한 음식수행도의 차이분석 결과는 기혼일수록 또는 연령이 30세 이상 나이가 많을수록 음식의 가치적인 측면에서 수행도가 높은 것으로 나타난 것으로 나타났다. 서비스수행도의 차이분석에서는 나이가 어릴수록, 근무경력이 적을수록 더 잘하고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족도에 따른 서비스품질의 차이를 분석한 결과 전반적으로 직무만족도가 높은 집단에서 서비스품질의 수행도가 높은 것으로 나타났다. 그러므로 종사원이 좋은 직무환경에서 직무에 만족할 때 외식의 서비스의 질적인 향상의 가능성을 시사하는 것이다. 셋째, 외식업체 종사자의 서비스품질 수행도에 미치는 영향력을 알아본 결과 음식수행도 변인 중에서 맛·기호에 영향을 미치는 변인은 인간관계에 대한 만족도와 고객수, 안전성에 영향을 미치는 변인은 주차장 확보율이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가치에 영향을 미치는 변인은 인간관계가 좋고, 근무경력이 많을수록 수행도에 미치는 영향력이 높은 것으로 나타났다. 서비스수행도에 있어서는 설비측면에서 교육훈련 및 성장기회, 직무태도에서 영향력이 있었으며, 청결의 수행도에 영향을 미치는 변인으로 직무태도에 대한 만족도만 유의한 것으로 나타났다. 배식의 수행도에서는 직무태도와, 작업조건에 대한 만족도로 나타났다. 분리수거에 영향을 미치는 변인은 작업조건에 대한 만족도와 청결관리로 나타났다. 이중 청결관리가 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정보제공의 수행도에 영향을 미치는 요인은 근무경력의 경우 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 임금관리에 대한 만족도는 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 외식업체 종사자의 서비스품질 수행도와 고객만족도의 평균차이 검증을 실시한 결과는 전반적으로 직원수행도의 평균이 고객만족도보다 높게 나타났다. 이는 외식업체 직원이 고객들에게 음식과 서비스측면에서 제공하고 있는 서비스품질의 수행정도가 실제로 고객들이 느끼는 만족정도보다 훨씬 더 높은 것을 의미한다. 본 연구는 외식업체를 대상으로 하여 이들 업체에서의 서비스품질 요인을 규명하고, 종사자들의 개인적 특성과 직무만족도가 서비스 품질을 결정하는데 어떠한 의미가 있는가를 규명해 봄으로써 서비스품질의 개선과 더 나아가 고객만족을 실현하는데 기초적인 자료를 제시하는데 의의가 있다.