

외식기업문화가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

임 봉 영* · 김 형 준**

* 안산공과대학 호텔외식산업과 교수

** 경기대학교 대학원 박사과정

The Research Regarding the Effect which the Duty Satisfaction Causes in Eating out Enterprise Culture

Boong-young Lim* and Hyung-joon Kim**

* Professor, Division of Foodservice Industry, An San College of Technology

** Graduate Division of Tourism Science, Kyunggi University

ABSTRACT

The analysis result regarding the influence where the enterprise culture goes mad to a duty satisfaction with afterwords is same.

First. The enterprise culture factor who causes an effect in the supervision factor of duty satisfaction joint ownership of management idea, appeared with the example by leadership factor. Second. The enterprise culture factor who causes an effect in the promotion factor of duty satisfaction appeared with the all feeling factor of system. Third. The enterprise culture factor who causes an effect in the wages factor of duty satisfaction appeared with the all feeling factor of system. Fourth. The enterprise culture factor who causes an effect in the duty form factor of duty satisfaction clearness of example by leadership and belief, duty affirmation appeared with the factor. Fifth. The enterprise culture factor who causes an effect in the service environment factor of duty satisfaction appeared with the all feeling factor of system. Conclusion the enterprise culture appeared with the fact that it causes an effect duty satisfactorily.

Key words : eating-out, enterprise culture, duty satisfaction.

I. 서 론

'60년대 이후 기업경영 환경문제가 '80년대 이후에는 환경 적응적 체질 변혁으로 강조됨에 따라 기업문화의 관리가 시대적 요청이 되고 있으며, 외식기업환경의 급속한 변화는 효율적인 대응 및 체질변화를 자극하고 있다.

특히 외식업의 성격에 있어 인적요소의 강한 의존성과 인적 서비스의 중요성으로 조직 구성원의 관리가 매우 중요하다. 이러한 조직관리를 위해 조직 구성원인 인간이라는 가치 판단의 주체가 선택과 갈등의 상황에서 갖는 가치판단의 기준에 영향

을 주는 것이 기업문화이다.

외식업에서 기업문화는 역동적인 기업환경의 변화에 적극적이고, 능동적으로 적응 또는 대응을 할 수 있는 수단이다. 기업문화는 가장 근본적인 선택의 기준 가치관과 실행을 일관성 있게 하는 신념을 제공하며, 공유된 기업문화는 모든 관리자와 조직원들에게 경영방침을 공식화하고 수행하는데 있어 내적인 통합을 형성시킨다. 형성된 기업문화의 내적 통합은 급변하는 기업환경에서 외식업의 조직이 탄력적으로 적응 내지 대응할 수 있다.

기업문화의 역할은 종사원의 직무만족이라는 심리적이고 보상적인 측면의 향상에 기여한다. 직무만족은 직무에 대한 종사원의 심리적, 보상적 만족으로 기업문화라는 환경은 직무지향성과 인간지향성이라는 두 측면을 잘 조화시켜야 한다.

기업문화는 전체 종사원의 중핵적 가치관과 경영조직의 목표에 의해서 이루어져야 한다. 따라서 기업문화의 관점에서 직무만족의 영향을 고찰하는 것은 능동적으로 환경에 대응하고 기업의 자원을 통합해 가는 수단이며, 외식업 경영에서 새로운 관점의 접근방법이다.

본 연구에서는 외식업에서 기업문화의 필요성을 인식하고 기업문화가 외식업에 있어 유효성이 있는가를 검증하기 위하여 판단의 기준을 종사원의 직무만으로 설정하여 기업문화가 종사원의 직무만족과 어떠한 관계에 있는지를 규명하고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 직무만족

직무만족이란 단지 직무 하나만을 말하는 것이 아니라 직무수행에 따른 인간관계, 직무와 관련된 개인의 감정적 태도, 임금과 같은 근로조건 등의 여러 다른 요소를 포함한 직무에 대한 정서적 반응으로 이야기 할 수 있다.

Smith¹⁾는 직무 만족을 “각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감의 총화 또는 이러한 호악감의 균형상태에서 기인된 일련의 태도”라고 정의하였으며, McCormick과 Tiffin^{2,3)}은 “직무만족이란 그 직무에서 얻어지거나 경험하는 욕구 만족의 정도로서 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 상태를 나타낸다”고 하였다.

Locke는 직무만족을 “자신의 직무 혹은 직무경험에 대한 평가로부터 결과되어지

1) Smith, H. C. (1955), Psychology of Industrial Behavior, New York; McGraw-Hill Book Co., pp.114-115.

2) Tiffin, J. & McCormick, E. J. (1965), Industrial Psychology-5th ed., Englewood Cliffs: Prentice, p.354.

3) 정석원 (1999), "한국 Animation 산업 종사원의 직업의식 성향에 관한 실증적 연구", 경희대학교 경영대학원 석사학위논문, p.8.

는 근로자 자신의 유쾌하거나 긍정적인 심리상태”라고 하였다.

결국 직무만족이란 조직 구성원이 자신이 맡은 직무와 관련하여 경험하고 느끼는 유쾌한 감정의 상태로 주관적인 개념의 직무에 대한 정서적 반응이라고 정의할 수 있다.

직무만족의 수준이 높은 사람은 자신의 직무에 대하여 매우 긍정적인 태도를 갖는 반면, 직무에 불만족한 사람은 부정적인 태도를 갖는다.

선더스(L. E. Saunders)는 호텔종사원들의 만족을 위한 적절한 직무와 관련된 욕구를 결정하는 대안적인 방법을 조사하기 위하여 먼저 인구 통계적 변수로서 성별, 결혼 여부, 연령, 교육 정도, 재직기간, 근무부서에서의 직무의 명칭, 만족요인에 대한 항목으로서는 능력활용, 독창성, 도덕성, 독자성, 다양성, 권위, 책임성, 사회적 지위, 회사정책, 상사와 부하와의 관계, 안정성, 임금, 활동성 등과 같은 내용을 설문에 응답하도록 하였다.

선더스의 연구에 대한 연구결과를 분석, 평가하면 학위논문으로서는 가장 최초라는데 그 의의가 크고, 직무만족에 관한 개념과 이론들을 충분히 소개하거나 비판하지 못하였지만 기본적인 내용들을 소개하였다는 점, 미시건 대학교의 직업심리연구소에서 고안해 낸 만족 설문지의 내용을 허즈버그가 분류한 동기요인, 위생요인에 입각하여 내재적인 만족과 외재적인 만족인으로 구분하였다는 데 중요한 의미가 있다고 하겠다.

피잠(A. Pizam)⁴⁾ 등은 호텔 종사원에 대한 직무만족도를 측정하기 위한 조사방법으로 도수분포(frequency distribution)와 일원분산분석(one-way analysis of variance), 그리고 다중회귀분석(multiple regression)방법을 사용하였다.

분석결과 종사원들의 직장관 및 직업 및 일반 생활 등에 있어서는 만족하는 편이라고 할 수 있고 가장 중요한 것은 직무여건 중에서 직무 그 자체를 배우고 익히며 성취할 수 있고 의사결정에 참여할 수 있다는 생각을 갖고 있었다는 것이며, 또한 가정과 직장문제를 가능한 분리하려는 성향과 중요도에 있어 동일시하고 있다는 것이었다.

홀트⁵⁾의 연구는 직무강화요인의 인식에 관한 인구 통계적 특성과 종사원의 만족에 영향을 미치는 요인을 중점적으로 파악하였다.

연구결과 첫째, 직무란 개인의 경제적 지위, 사회적 지위, 자기 자신 그리고 전체적인 생활의 만족을 결정하는 데 중요한 요소이고, 둘째, 대부분의 구성원들은 직무

4) Pizam, A. and Chandraskar, V. (1983), "You do like, You Work", The Cornell H.R.A. Quarterly, 8, pp.5-10.

5) Holt, N. C. L. (1984), "The Relation Between Individual Vocational Needs and Work Environment Reinforcers in Sample of Food Service Workers (in Satisfaction)", University of Minnesota.

에 대하여 약 80%가 전체적인 만족을 표시하고 있다.

셋째, 직업을 가지고 있고 또한 최적의 직무능력을 가지고 있다해도 만족을 보장 받을 수 있는 것은 아니다.

넷째, 직무만족은 신체적, 정신적 건강과 깊은 관계가 있다.

다섯째, 직무만족의 수준은 생산성과 다른 직무대행 측정과는 관련이 없고 이직, 결근, 지각은 불만족 수준과는 관련이 있었다. 한편 만족이 성과와는 연결되어 있지 않지만 재직기간과 직무헌신과는 관련이 있음을 알 수 있었다.

여섯째, 인구 통계적 특성을 가진 그룹간에 있어서의 만족은 큰 차이가 있다. 이 특성상에는 연령, 성별, 학력, 직위수준 등을 포함하고 있다. 직무만족에 가장 크게 의미가 있었던 것은 단체의 차이보다 개인의 차이를 고려해야 한다는 것이다.

일곱째, 개인적인 욕구와 작업환경의 강화 사이에서 서로 얼마나 일치하느냐에 따라 직무만족을 예측할 수 있다. 또한 종사원들의 만족수준의 인식은 기업에 잔류해 있거나 재직기간에 의해 예측할 수 있다.

홀트의 연구는 우선 직무만족에 관한 제반이론이 지금까지의 어떠한 논문에서도 다 체계적으로 소개되었고 직무를 강화시키기 위한 수단으로서 인구 통계적 특성과 종사원의 만족에 대한 영향력으로 고려했다.

취티리스(L. Chitiris)⁶⁾는 허즈버그(Herzberg)가 창안한 이 요인이론이 그리스 호텔 산업에서도 동일하게 입증되는 지를 확인하기 위하여 설문내용에 위생요인으로 급여, 노동시간, 물리적인 작업조건, 회사정책, 직장의 안정성, 상사와 부하와의 관계, 상사의 지식능력을 포함하였고, 동기요인에는 능력활용, 장려금, 승진, 주도권, 직무 자체의 수행능력, 교육 등을 포함하였다.

국내의 직무만족 관련 논문을 살펴보면 김명자의 “호텔 기업 여성종사원의 직무만족도에 관한 연구(1986)” 박충희의 “관광호텔 인적 서비스질 관리에 관한 연구(1987)” 등이 있다.

이외에도 직무만족과 서비스 제공과의 관계를 연구한 논문은 김성혁·원윤희⁷⁾의 “직무만족과 서비스제공 수준에 관한 연구(1992)”를 들 수 있다.

그들의 연구는 인구통계적 특성과 개인간 만족의 차이, 개인간 서비스제공 수준의 차이를 파악하고, 동기요인과 위생요인간 직무특성간의 차이를 파악하며, 직무만족요인과 서비스제공 수준간의 관계를 중점적으로 연구하였다.

김지아는 호텔 종사원의 부서별 직무특성에 따른 만족도의 차이를 파악해 부서별

6) Chitiris, L. (1988), "Herzberg's Proposals and their Applicability to the Hotel Industry", *Hospitality Education and Research Journal*, Vol. 12, pp.67-76.

7) 김성혁, 원윤희 (1992), “직무만족과 서비스제공 수준에 관한 연구, *관광학 연구*, 제16호, 한국관광학회.

불만족 요인과 만족 요인을 제시하고, 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 무엇인가를 밝혀 보고자 했다.

우찬복은 직무만족에 영향을 줄 수 있는 인구통계학적 요인 중에서 근무부서별 종사원의 직무만족도 차이와 직무만족 영향 요인 중 내재적 직무만족 요인과 외재적 직무만족요인의 차이 및 상관관계와 성별간의 차이를 규명하고자 하였다.

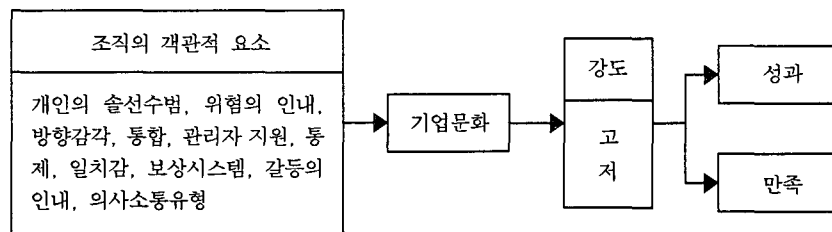
이시경의 연구에서는 긍정적이고 건전한 조직관리를 통해 호텔은 고객의 변화에 초점을 맞추는 고객중심 경영을 도입하고 조직구성원의 의식개혁을 바탕으로 하는 실천적 과제로서 명백하게 인식하여야 할 것이라고 결론 지었다.

2. 기업 문화

이반 세비치(J, M, Ivancevich), 매티슨(M, T, Mattesson)과 깁슨 (J. L, Gibson)⁸⁾은 기업문화의 기능에 관한 연구에서 환경에 영향을 받고 조직 성과에 영향을 미치는 기업문화가 경영기능간의 상호작용의 산물이라 하여 경영기능과 조직 특성을 포괄하는 개념이라고 기업문화를 고찰하였다. 경영기능이 기업 문화의 원인이기도 하고, 경영기능의 한 부분으로 기업문화를 파악함으로써 기업문화에는 과거와 현재의 경영활동이 반영된다고 하였다.

로빈스(S. P. Robbins)⁹⁾은 기업문화의 강도에 관심을 갖고 강한 기업문화일수록 업적에 영향을 미친다는 사실을 규명하여 기업문화가 조직성과는 물론 종업원의 만족에 이르기까지 영향을 미친다는 사실을 강조하고 있다. 특히 조직성과와 종업원의 만족에 영향을 주는 기업문화와 관계를 다음 그림과 같이 제시하였다.

또한 기업문화와 조직업적의 관계를 규명하려는 연구에 있어 새폴드(G, S saffold)와 로빈스 등은 긍정적 영향관계를 갖는다는 연구결과를 제시하였으며, 기업문화와 조직 성과의 관련성을 구체적으로 고찰하였다.¹⁰⁾



자료, S. P. Robbins, Organizational Behavior(Prentice-Hall, 1993), p.621.

〈그림 1〉 조직성과와 종업원의 만족에 영향을 미치는 기업문화

8) Gibson, J. L. et

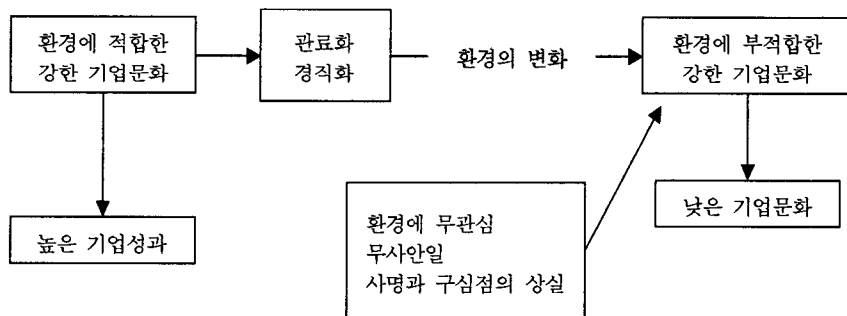
9) Robbins, S. P. (1993), Organizational Behavior(Prentice-Hall), p.602.

데니슨(D.R. Denison)은 기업문화가 단순히 조직의 업적과 효과에 영향을 미치는 데서 그치는 것이 아니라 더 나아가 기업문화가 조직효과의 원인일 뿐만 아니라 결과라는 사실을 강조하였다. 특히 조직성과에 영향을 미치는 기업문화의 요소를 준거의 초점, 즉 전략의 강조점을 하나의 차원으로 하여 내·외적인 것으로 구분하였다. 그리고 이를 다시 변화의 측면인 환경의 요구로 하여 변화에 대한 융통성 및 안정성과 방향제시로 구분하여 적응성, 사명, 몰입도, 일관성으로 제시하고 있다.

국내 학자들이 연구를 살펴보면 다음과 같다.

기업문화가 경영조직에 있어서 유효성이 있는가에 대한 연구가 주를 이루고 있으며, 연구들은 기업문화가 기업의 경영자원으로서 유효성 있는 결과를 제시하고 있다.

그러나 이학종은 강력한 기업문화가 조직과 조직내 구성원에게 모두 유익한 기능적 측면만을 지니는 것이 아니라 부정적 역기능이 있는 것으로, 환경에 적합한 강한 기업문화는 높은 기업성과에 이르게 되나 환경에 부적합한 강한 기업문화는 낮은 기업성과에 이르게 된다고 하여 강한 기업문화의 역기능을 다음과 같이 제시하였다.



자료, S. P. Robbins, Organizational Behavior(Prentice-Hall, 1993), p.621.

〈그림 2〉 강한 기업문화의 역기능

Ⅲ. 조사설계

1. 조사목적

외식업의 기업문화가 유효성이 있는가를 검증하기 위하여 판단의 기준을 종사원의 직무만족으로 설정하여 기업문화가 종사원의 직무만족과 어떠한 관계에 있는지를 규명하고자 하였다. 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 실증적 연구에서는 기업문화가 종사원의 직무만족에 미치는 영향관계를 규명하고자 하여 조사에서

10) Safford, G. S. (1988), Culture Traits, Strength and Organizational Performance: Moving Beyond Culture, AMR.

추출된 기업문화의 요인 5가지가 직무만족 6가지 요인에 미치는 영향관계를 개별적으로 분석하여 규명하였다.

2. 조사방법 및 시기, 대상

설문지는 부산지역을 대상으로 외식업체에 직접 방문하여 종사원들이 기입하는 자기기입식 방법으로 하였다. 조사시기는 2002년 9월 1일부터 한달간을 기간으로 하였으며, 무작위 추출법으로 외식업소를 추출하여 설문을 수행하였다.

3. 분석방법 및 설문지 구성

설문지는 총 3개부분으로 구성되었다.

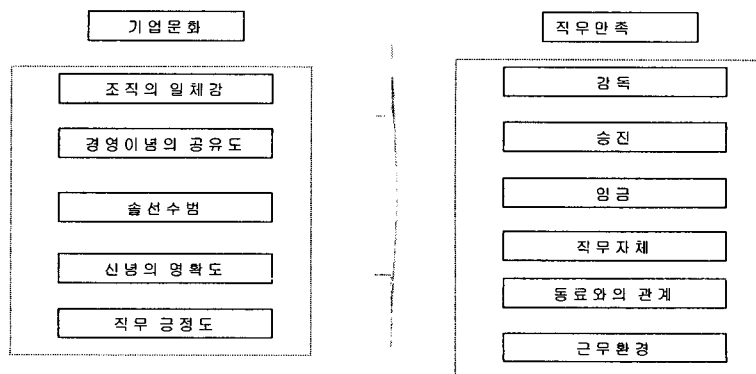
첫째, 외식업의 기업문화를 규명하기 위하여 기업문화에 관련된 항목 21개를 추출하여 구성하였다. 기업문화에 관련된 항목은 리커트 5점 척도를 이용하여 설문항목을 구성하였다.

둘째, 외식업에 종사하는 종사자들이 만족도를 측정하기 위하여 29개의 항목으로 구성하였으며 설문항목은 리커트 5점 척도를 이용하였다.

셋째, 인구통계학적 부분으로 응답자들의 표본을 조사하기 위한 문항으로 총 5개의 항목으로 구성하였으며, 설문지 척도는 명목척도와 서열척도 및 등간척도를 이용하여 작성하였다.

분석방법은 통계 패키지 SPSS 10.0를 이용하여 기업문화와 직무만족의 신뢰성 및 요인분석을 통하여 기업문화 요인과 직무만족 요인을 추출하였으며, 기업문화가 직무만족에 미치는 영향관계를 규명하기 위하여 회귀분석을 실시하여 규명하였다.

또한 응답자의 표본을 조사하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 직무만족의 만족도를 분석하기 위하여 기술통계를 이용하였다.



〈그림 3〉 연구모형

4. 연구모형

본 연구를 수행하기 위하여 <그림 3>과 같은 연구모형을 설정하였으며, 이는 외식업의 기업문화의 요인이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위하여 설정하였다.

추출된 기업문화의 요인과 직무만족의 요인은 요인분석을 통하여 추출되었으며, 5개의 기업문화 요인이 6개의 직무만족 요인 각각에 영향관계를 분석하기 위함이다.

IV. 분석결과

1. 기술평균 분석

1) 응답자의 특성분석결과

응답자의 특성을 분석한 결과 남성과 여성의 비율은 82.0% : 18.0%로 나타났다. 또한 연령별 분포를 살펴본 결과 30대의 종사가 가장 많은 분포를 보여주고 있으며, 20대 40대 순으로 나타났다.

<표 1> 기업문화 평균값 분석결과

변 수	통계량	
	평균	표준편차
음식의 가치를 안다.	1.93	.72
인적 서비스를 나는 안다.	2.18	.76
상품의 특성상 종사원의 가치 개입이 필요하다.	2.10	.71
음식을 통해 추구되는 가치와 나의 가치관은 비슷하다.	2.49	.84
주방에서의 나의 역할은 매우 중요하다.	2.45	.88
직무에 대한 자부심을 갖는다.	2.16	.77
사훈과 나의 가치관은 비슷하다.	3.00	.86
사훈에 대해 듣거나 말하는 기회가 자주 있다.	3.30	.88
교육훈련시 회사의 목표 가치관 신념 등이 강조된다.	2.67	.85
사훈이 사원들에게 영향력이 있다.	3.09	.89
회사가 지향하는 목표를 나는 잘 이해하고 있다.	2.85	.86
회사의 목표는 명확하게 주어져 있다.	2.56	.86
구성원들이 목표를 달성하려는 의욕이 높다.	2.87	.79
직장에서 결정된 사항은 꼭 실행에 옮기고 있다.	2.78	.82
상사가 지시하기 전에 일을 알아서 처리한다.	2.59	.75
자신의 실력이나 능력향상을 위해 노력한다.	2.48	.78
회사의 조회나 행사 등의 의례나 의식에 적극 참여한다.	2.82	.77
업무와 관련없는 행사에 기꺼이 참여한다.	3.15	.84
모범사원을 자주 선발한다.	3.09	.88
회사의 중역들은 직원들의 연회나 회식 등에 적극적으로 참여한다.	3.04	.87
부서가 다른 사원들간에 커뮤니케이션이 원활하다.	2.95	.80

〈표 2〉 직무만족도 평균분석결과

변 수	통계량	
	평균	표준편차
능력과 기술이 직무수행에 많이 이용된다.	2.64	.83
현직무를 타인이 중요하게 생각된다.	2.59	.65
직무에 흥미를 느끼고 있다.	2.54	.74
현직무는 도전할 만한 가치가 있다.	2.23	.80
업무를 완수했을 때 많은 성취감을 느낀다.	2.27	.80
현직무에 대한 긍지를 느낀다.	2.36	.76
본봉 수당 보너스를 결정하는 방법에 대해 만족한다.	3.28	.76
현재의 봉급으로 여유있는 생활을 할 수 있다.	3.34	.73
현재 봉급에 만족한다.	3.48	.81
현재의 봉급이 타회사와 동일 근무에 있는 사람에 비해 많다.	3.69	.85
노동과 비교해 봉급은 공정하다.	3.47	.80
타사에 비해 승진이 빠르다.	3.00	.78
승진이 만족스럽다.	3.58	.85
승진정책에 대해 만족한다.	3.49	.83
승진의 기회는 충분하다.	3.56	.82
직무와 관련된 사항을 동료와 상의한다.	3.50	.93
일을 열심히 했을 때 동료가 인정해 준다.	2.94	.72
동료를 신뢰하며 존중한다.	2.68	.73
직무수행에 있어서 동료와 서로 도움을 주고 있다.	2.64	.74
동료사원이 각자의 직무에 열심히 일한다고 생각한다.	2.54	.71
상사는 문제의 극복에 도움을 준다.	2.59	.76
상사가 불만이나 의견을 잘 받아들여 준다.	2.62	.71
상사가 회사의 정책이나 업무절차에 대한 정보를 제공한다.	2.82	.77
근무평정이 공정하게 이루어진다.	2.83	.77
상사를 존경한다.	3.14	.85
직무수행상의 자율성이 존재한다.	2.67	.80
현재의 사무실 설비에 만족한다.	2.95	.88
물리적 환경에 만족한다.	2.90	.77
현직문의 근무시간에 만족한다.	3.01	.87

또한 학력별 분포는 전문대학 졸업자가 가장 많은 76.5%의 비율을 나타내고 있으며, 고등학교 졸업 12.5%, 대학교 졸업 8.5% 순으로 나타났다.

결혼 여부에 따른 분포는 기혼자와 미혼자가 비슷한 분포를 보여주고 있으며, 소득별로는 100~200만원의 분포가 65.5%를 차지하며 가장 높은 분포를 보여주고 있다. 또한 100만원 미만의 집단과 200~300만원의 집단은 각각 13.5%, 18.5%로 비슷한 수준으로 나타났다.

2) 평균값 분석 결과

기업 문화에 대한 항목별 평균값의 분석결과 음식의 가치를 안다는 항목에서 가

장 낮은 평균값을 보여주고 있으며, 상품의 특성상 종사원의 가치개입이 필요하다는 항목, 직무에 대한 자부심을 갖는다 항목, 인적 서비스를 안다는 항목순으로 평균값이 낮게 나타났다.

사훈에 대해 듣거나 말하는 기회가 자주 있다는 항목은 가장 높은 평균값을 보여주고 있다. 또한 업무와 관련없는 행사에 기꺼이 참여한다는 항목이 높은 평균값으로 나타났다.

직무만족도의 평균분석결과 가장 낮은 평균값을 보이는 항목은 직무에 대한 도전 가능성 항목에서 나타났으며, 다음으로 업무를 완수했을 때 성취감의 항목에서 나타났다.

타 회사와 비교했을 때 동등하다는 항목에서 가장 높은 평균값을 보여주고 있다.

2. 신뢰성 분석 및 타당성 분석

1) 신뢰성 분석 결과

신뢰성(reliability)이란 어떠한 측정방법이나 측정도구가 시간이나 형식, 설문항목, 평가자, 평가대상 집단에 관계없이 일관성 있는 측정결과를 산출해 낼 수 있는 정도라고 할 수 있다.

기업문화에 대한 신뢰성 분석결과 신뢰도 계수 Alpha 값은 .8858로 나타났으며 직무만족에 대한 신뢰도 계수는 .9269로 나타나 기업문화의 항목과 직무만족의 항목의 신뢰도 높은 것으로 나타났다.

기업문화에서 항목을 제거했을 때 신뢰도가 높게 나타나는 항목은 1번, 2번, 3번 항목으로 나타났다.

직무만족에서 항목을 제거했을 때 신뢰도가 높게 나타나는 항목은 없는 것으로 나타났다.

2) 요인분석 결과

<표 3>은 기업문화의 요인분석 결과이다. 기업문화의 요인분석결과 아이젠값(고유치)가 1이상인 성분은 5개 성분으로 나타났으며, 각각의 성분별로 적재량이 .5이상인 항목으로 요인을 구성하였다.

기업문화에 있어서 추출된 요인의 특성을 분석하여 다음과 같이 명명하였다.

요인 1은 행사와 모범사원, 연회나 회식 등의 항목으로 구성되어 이를 조직의 일체감 요인으로 명명하였다.

요인 2는 회사의 목표, 가치관, 지향하는 목표 등의 항목으로 구성되어 이를 경영이념의 공유도 요인으로 명명하였다.

요인 3은 의결사항의 실행, 지시전 일의 수행, 자신의 능력수행을 위한 노력 등의

〈표 3〉 기업문화의 요인분석 결과

변수	통계량				
	1	2	3	4	5
음식의 가치를 안다.	.288	.574	.144	.495	-.194
인적 서비스를 나는 안다.	.260	.517	.157	.579	-.06
상품의 특성상 종사원의 가치 개입이 필요하다.	.190	.648	.253	.153	.025
음식을 통해 추구되는 가치와 나의 가치관은 비슷하다.	.510	.457	.192	-.06	.319
주방에서의 나의 역할은 매우 중요하다.	.513	.499	-.060	-.302	.249
직무에 대한 자부심을 갖는다.	.519	.355	.150	-.299	.245
사훈과 나의 가치관은 비슷하다.	.670	-.024	.328	-.208	.367
사훈에 대해 듣거나 말하는 기회가 자주 있다.	.545	-.359	.250	.077	.279
교육훈련시 회사의 목표 가치관 신념 등이 강조된다.	.561	-.168	-.397	.377	.200
사훈이 사원들에게 영향력이 있다.	.583	-.362	-.129	.299	.200
회사가 지향하는 목표를 나는 잘 이해하고 있다.	.651	-.069	-.407	.125	.089
회사의 목표는 명확하게 주어져 있다.	.573	.036	-.488	.113	.044
구성원들이 목표를 달성하려는 의욕이 높다.	.691	-.103	-.122	.008	-.01
직장에서 결정된 사항은 꼭 실행에 옮기고 있다.	.680	.076	-.207	-.266	-.08
상사가 지시하기 전에 일을 알아서 처리한다.	.632	.193	-.314	-.167	-.338
자신의 실력이나 능력향상을 위해 노력한다.	.647	.274	-.095	-.239	-.423
회사의 조화나 행사 등의 의례나 의식에 적극 참여한다.	.721	-.115	.215	-.04	-.341
업무와 관련없는 행사에 기꺼이 참여한다.	.642	-.222	.387	-.191	-.207
모범사원을 자주 선발한다.	.658	-.238	.042	-.06	-.07
회사의 중역들은 직원들의 연회나 회식 등에 적극적으로 참여한다.	.471	-.455	.426	.269	-2.15
부서가 다른 사원들간에 커뮤니케이션이 원활하다.	.494	-.462	.127	.107	.036

항목으로 구성되어 이를 출신수법 요인으로 명명하였다.

요인 4는 가치와 직무에 대한 개인의 생각, 직무에 대한 자부심, 사훈과 가치관에 대한 경향의 항목으로 구성되어 이를 신념의 명확도 요인으로 명명하였다.

요인 5는 음식에 대한 가치와 인적 서비스에 대한 인지, 상품의 종사원 가치개입의 필요성에 대한 항목으로 구성되어 이를 직무긍정도 요인으로 명명하였다.

〈표 4〉는 직무만족의 요인분석 결과이다. 직무만족의 요인분석결과 고유치가 1이상인 성분은 6개로 나타났으며, 각각의 요인별 특성을 고려하여 다음과 같이 명명하였다. 요인 1은 의견이나 불만과 회사에 대한 제반 정보, 인사고과의 공정성, 상사의 존경, 직무수행의 자율성, 사무설비에 대한 만족도의 항목으로 구성되어 이를 감독요인으로 명명하였다. 요인 2는 승진과 관련된 항목으로 구성되어 이를 승진요인으로 명명하였다. 요인 3은 보너스, 봉급에 관련된 문항으로 구성되어 이를 임금요인으로 명명하였다. 요인 4는 직무에 대한 흥미, 도전 가능성, 직무에 대한 긍지 등의 항목으로 구성되어 이를 직무자체 요인으로 명명하였다.

요인 5는 동료와의 신뢰성, 동료사원과의 관계성, 동료의 도움 등의 항목으로 구성되어 이를 동료와의 관계요인이라 명명하였다. 요인 6은 물리적 근무환경과 근무

〈표 4〉 직무만족의 요인분석 결과

변수	통계량					
	1	2	3	4	5	6
능력과 기술이 직무수행에 많이 이용된다.	.255	.020	.299	.546	.027	-.283
현직무를 타인이 중요하게 생각된다.	.185	-.001	.346	.659	.196	.034
직무에 흥미를 느끼고 있다.	.315	.022	.151	.697	.195	.083
현직무는 도전할 만한 가치가 있다.	.033	.029	.01	.766	.209	.135
업무를 완수했을 때 많은 성취감을 느낀다.	.121	.023	-.119	.726	.311	.303
현직무에 대한 긍지를 느낀다.	.225	-.008	.07	.698	.163	.210
본봉 수당 보너스를 결정하는 방법에 대해 만족한다.	.202	.324	.588	.218	.130	.105
현재의 봉급으로 여유있는 생활을 할 수 있다.	.044	.152	.719	.05	.176	.140
현재 봉급에 만족한다.	.172	.239	.829	.04	.099	.036
현재의 봉급이 타회사와 동일 근무에 있는 사람에 비해 많다.	.188	.316	.743	.09	.067	.107
노동과 비교해 봉급은 공평하다.	.158	.460	.644	.108	.127	.132
타사에 비해 승진이 빠르다.	.339	.196	.357	.211	.268	.099
승진이 만족스럽다.	.085	.794	.292	.00	.042	.081
승진정책에 대해 만족한다.	.169	.813	.189	.10	.079	.077
승진의 기회는 충분하다.	.103	.847	.202	-.04	.129	.047
직무와 관련된 사항을 동료와 상의한다.	.042	.781	.268	-.06	.140	.070
일을 열심히 했을 때 동료가 인정해 준다.	.160	.222	.234	.165	.505	-.08
동료를 신뢰하며 존중한다.	.255	.143	.165	.175	.690	-.106
직무수행에 있어서 동료와 서로 도움을 주고 있다.	.120	.090	.09	.193	.766	.052
동료사원이 각자의 직무에 열심히 일한다고 생각한다.	.163	.032	.10	.275	.744	.113
상사는 문제의 극복에 도움을 준다.	.238	.042	.05	.182	.646	.129
상사가 불만이나 의견을 잘 받아들여 준다.	.692	.137	.144	.104	.292	.042
상사가 회사의 정책이나 업무절차에 대한 정보를 제공한다.	.798	.016	.212	.10	.172	.002
근무평정이 공정하게 이루어진다.	.806	.021	.133	.218	.088	.139
상사를 존경한다.	.658	.389	.126	.143	.152	.026
직무수행상의 자율성이 존재한다.	.702	.105	.01	.213	.224	.315
현재의 사무실 설비에 만족한다.	.715	.084	.120	.225	.156	.067
물리적 환경에 만족한다.	.289	.171	.186	.129	.129	.754
현직문의 근무시간에 만족한다.	.109	.100	.196	.132	-.02	.832

시간의 항목으로 구성되어 이를 근무환경 요인으로 명명하였다.

3. 회귀분석 결과

〈표 5〉는 직무만족 요인의 감독요인과 기업문화와의 영향관계에 관한 분석결과이다. 분석결과 감독요인에 영향을 미치는 기업문화요인은 경영이념의 공유도, 솔선수범요인으로 나타났다. 영향을 미치는 영향력은 솔선수범 (.385), 경영이념의 공유도 (.222) 순으로 나타났다. R^2 값은 .422로 나타나 전체의 42%를 설명할 수 있는 것으로 나타났으며, 유의수준 .05이하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. F-value는 11.027로 나타났으며, P-value는 .000으로 나타났다.

〈표 5〉 직무만족(감독요인)과 기업문화의 영향관계분석결과

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	.000	.063		.000	1.000
조직의 일체감	.125	.063	.125	1.965	.051
경영이념의 공유도	.222	.063	.222	3.498	.001
술선수법	.385	.063	.385	6.084	.000
신념의 명확도	.076	.063	.076	1.197	.233
직무 긍정도	-.049	.063	-.049	-.770	.442

R² = .422, F-value = 11.027, P-value = .000.

〈표 6〉은 직무만족 승진요인에 기업문화요인이 영향을 미치는 관계를 분석한 결과이다. 분석결과 승진요인에 영향을 미치는 기업문화요인은 조직의 일체감 요인으로 나타났다. 영향력은 .421로 나타났으며, R² 값은 .438로 전체의 43%를 설명할 수 있는 것으로 나타났다. F-value는 11.027 유의수준 .05이하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

〈표 6〉 직무만족(승진요인)과 기업문화의 영향관계 분석결과

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	-1.116E-6	.064		.000	1.000
조직의 일체감	.421	.065	.421	6.517	.000
경영이념의 공유도	6.898E-02	.065	.069	1.069	.286
술선수법	-2.655E-02	.065	-.027	-4.11	.681
신념의 명확도	-9.189E-02	.065	-.092	-1.424	.156
직무 긍정도	-3.218E-02	.065	-.032	-.499	.619

R² = .438, F-value = 9.212, P-value = .000.

〈표 7〉 직무만족(임금요인)과 기업문화의 영향관계 분석결과

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	.000	.068		.000	1.000
조직의 일체감	.253	.069	.253	3.694	.000
경영이념의 공유도	.101	.069	.101	1.469	.143
술선수법	.101	.069	.101	1.470	.143
신념의 명확도	.056	.069	.056	.812	.418
직무 긍정도	-.048	.069	-.048	-.700	.485

R² = .299, F-value = 3.822, P-value = .003.

〈표 7〉은 직무만족의 임금요인에 기업문화 요인이 영향을 미치는 관계를 분석한 결과이다. 분석결과 유의수준 .05이하에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인은 조직의 일체감 요인으로 나타났다. R^2 값은 .299로 전체의 30%를 설명할 수 있는 것으로 나타났다. F-value는 11.027로 나타났으며, P-value는 .003으로 유의수준 .05이하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

〈표 8〉은 직무만족의 직무자체 요인에 기업문화 요인이 영향을 미치는 관계를 분석한 결과이다. 분석결과 직무자체요인에 영향을 미치는 요인은 솔선수범, 신념의 명확도, 직무 긍정도 요인으로 나타났다. 영향력 관계는 신념의 명확도(.354), 직무 긍정도(.252), 솔선수범(.240) 순으로 나타났다. R^2 값은 .515로 나타나 전체의 51%를 설명할 수 있는 것으로 나타났으며, F-value는 14.025로 유의수준 .05이하에서 유의한 것으로 나타났다. P-value = .000

〈표 8〉 직무만족(직무자체요인)과 기업문화의 영향관계 분석결과

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	.000	.061		.000	1.000
조직의 일체감	.070	.062	.070	1.139	.256
경영이념의 공유도	.119	.062	.119	1.931	.055
솔선수범	.240	.062	.240	3.898	.000
신념의 명확도	.354	.062	.354	5.756	.000
직무 긍정도	.252	.062	.252	4.096	.000

$R^2 = .515$, F-value = 14.025, P-value = .000.

〈표 9〉는 직무만족의 동료와의 관계요인에 기업문화 요인이 영향을 미치는 영향 관계를 분석한 결과이다. 분석결과 기업문화 요인의 직무긍정도 요인만이 직무 만족의 동료와의 관계요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다. R^2 값은 .255로 나타나

〈표 9〉 직무만족(동료와의 관계요인)과 기업문화의 영향관계 분석결과

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	5.E-17	.069		.000	1.000
조직의 일체감	3.E-02	.069	.032	.465	.643
경영이념의 공유도	.133	.069	.133	1.920	.056
솔선수범	.124	.069	.124	1.791	.075
신념의 명확도	8.E-02	.069	.078	1.119	.264
직무 긍정도	.157	.069	.157	2.269	.024

$R^2 = .255$, F-value = 2.701, P-value = .022.

전체의 25%를 설명할 수 있는 것으로 나타났다. F-value는 2.701로 유의수준 .05이하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

〈표 10〉은 근무환경요인과 기업문화 요인의 영향관계 분석결과이다. 분석결과 통계적으로 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으나, 유의수준 .10이하에서 유의한 영향을 미치는 요인은 조직의 일체감 요인으로 나타났다.

〈표 10〉 직무만족(근무환경 요인)과 기업문화의 영향관계 분석결과

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1 (상수)	.000	.070		.000	1.000
조직의 일체감	.205	.070	.205	2.939	.004
경영이념의 공유도	.055	.070	.055	.792	.429
솔선수범	-.041	.070	-.014	-.198	.843
신념의 명확도	-.089	.070	-.089	-1.271	.205
직무긍정도	-.027	.070	-.027	-.384	.701

R² = .232, F-value = 2.148, P-value = .055.

V. 시사점 및 결론

기업문화에 있어서 추출된 요인은 조직의 일체감, 경영이념의 공유도, 솔선수범, 신념의 명확도, 직무긍정도 요인이 추출되었다.

종사원의 직무만족은 감독요인, 승진요인, 임금요인, 직무자체요인, 동료와의 관계요인, 근무환경 요인으로 나타났다.

기업문화가 직무만족에 미치는 영향력에 대한 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 직무만족의 감독요인에 기업문화요인의 경영이념의 공유도, 솔선수범요인으로 나타났다.

둘째, 직무만족의 승진요인에 영향을 미치는 기업문화요인은 조직의 일체감요인으로 나타났다.

셋째, 직무만족의 임금요인에 영향을 미치는 기업문화 요인은 조직의 일체감 요인으로 나타났다.

넷째, 직무만족의 직무자체 요인에 영향을 미치는 기업문화 요인은 솔선수범, 신념의 명확도, 직무 긍정도 요인으로 나타났다.

다섯째, 직무만족의 동료와의 관계요인에 영향을 미치는 기업문화 요인은 직무긍정도 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 직무만족의 근무환경 요인에 영향을 미치는 기업문화 요인은 조직의 일체감 요인으로 나타났다.

종사원의 직무에 대한 만족이 외식업에 있어서 서비스 품질이나 메뉴에 대한 품질을 향상시키는 결과를 초래하게 되며, 직무만족은 또 다시 고객만족에 영향을 주게 되며 이는 곧 기업의 이익을 증대시키는 역할을 하게 된다.

결론적으로 기업문화가 종사원의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타나 기업의 효과적인 이익창출을 위해서는 기업문화를 긍정적으로 창출하는 것이 필요할 것으로 사료되며, 기업문화를 강화시킴으로써 고객에게 타 기업과의 차별화를 시킬 수 있는 여건의 조성이 필요하리라 사료된다.

따라서 기업의 입장에서 수익창출을 위해서는 기업내의 문화를 강화시키는 것이 중요한 요소가 될 것으로 사료되며, 기업의 문화를 강화시킴으로써 해서 기업의 이미지를 구축하게 되며, 또한 종사원의 직무만족을 향상시키는 역할을 하게 될 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 김성혁, 원윤희 (1992) : 직무만족과 서비스제공 수준에 관한 연구, *관광학 연구*, 제16호, 한국관광학회.
2. 정석원 (1999) : "한국 Animation 산업 종사원의 직업의식 성향에 관한 실증적 연구", 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
3. Chitiris, L.(1988) : "Herzberg's Proposals and their Applicability to the Hotel Industry", *Hospitality Education and Research Journal*, Vol. 12.
4. Holt, N. C. L.(1984) : "The Relation Between Individual Vocational Needs and Work Environment Reinforcers in Smple of Food Service Workers (in Sasfaction)", University of Minnesota.
5. Pizam, A. and Chandraskar, V. (1983. 8.) : "You do like, You Work", *The Cornell H.R.A. Quarterly*.
6. Robbins, S. P. (1993) : *Organizational Behavior*, Prentice-Hall.
7. Safford, G. S. (1988) : *Culture Traits, Strength and Organizational Performance: Moving Beyond Culture*, AMR.
8. Smith, H. C. (1955) : *Psychology of Industrial Behavior*, New York; McGraw-Hill Book Co.
9. Tiffin, J. & McComick, E. J. (1965) : *Industrial Psychology-5th ed.*, Englewood Cliffs: Prentice.