

호텔 종사자의 직무만족 요인과 이직성향 인식에 관한 실증연구

이 선 호[¶]

가톨릭상지대학 호텔조리영양계열

An Empirical Study on the Job Satisfaction and Turnover Intention of Employee's at the Deluxe Hotel

Sun-Ho Lee[¶]

Department of Hotel Culinary and Nutrition, Catholic Sangji College

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the efficiency of control plan for the productivity at the deluxe hotel. To analyze the data, 5-point measure, self entry, SPSS, frequency analysis, difference analysis, many fold regression analysis. The results of this study could be explained as follow: change of occupation rate, reflect to employees, lack of stability a state of mind condition, reflected mental factor and stability of organization, and compared to the job satisfaction and inclination of a change of occupation.

Key words : turnover intent, job satisfaction, resignation.

I. 서 론

경제 성장으로 인한 생활 패턴의 변화와 더불어 현대 사회문화는 서구 문화의 유입으로 식생활의 외연이 확대되고 있다. 전통적인 식생활 문화로부터 서양 음식문화 행태에 이르기까지 취향과 영역이 넓혀진 셈이다. 삶의 욕구에 따라 파생되는 문화 계층별 다양성은 음식문화에 있어서 이른바 퓨전식으로 확대되고, 이로 인해 서로 융합과 조화를 모색하기에 이르렀다.

이러한 추세 변화는 외식산업과 관광산업의 활성화를 한층 촉진시켜 주는 계기를 조성하는데, 역설적으로는 외식과 관광산업의 발전이야말로 인간 삶의 질을 향상시키는 데 기여한다고 볼 수 있다. 여기에 식생활 문화가 그 핵심으로 자리잡고 있는 것이다(나정기 2000; Gray · Liguori 2002).

특히 외식산업에 있어서는 음식의 질적 수준과 입맛으로 고객에게 다가서는 것을

¶ : 교신저자, sundalnim@hanmail.net, 011-9076-9127

한층 뛰어넘어 서비스, 분위기 등 다양한 부대요인을 포함한 시스템으로 작용할 때 고객만족을 기대할 수 있게 됐다.

우리나라는 '70년대 중반부터 관광산업을 국가전략사업의 한 파트로 설정한 이래, 최근에는 2002한일월드컵, 부산 아시안게임 등 대규모의 국제적인 행사가 치뤄짐으로써 관련 산업 발전의 동인이 되었다. 이에 부응하여 호텔업계도 관광산업에 있어서 중요한 기능을 수행함으로써 효율적이고 합리적 경영을 도모하게 되었고, 구성원의 직무요인이 조직의 성과에 밀접하게 기여한다는 점에서 구성원의 직무 요인과 관련된 다각적인 연구가 진행되고 있다(김기영 · 김종훈 2002).

따라서 인적 서비스 의존도가 높아지는 호텔산업 특성상 물적 자원인 시설 및 식음료부분이 충분히 지원되더라도 호텔 종사원들의 직무와 사회적 욕구충족이 뒤따르지 않으면 다른 여타 업계에 비해 경쟁력을 확보할 수 없다. 호텔 종사자들의 직무요인이 차지하는 비중이 커지고 있다. 경영자 측에서 볼 때 2차 고객이 소비자라면 1차 고객은 종사원이므로(정찬중 1990) 생산성을 높이기 위해서는 종사원의 직무 만족을 끌어 올려야 경영목표 및 성과달성을 연계해 나갈 수 있다(권영린 · 최정환 2002). 또한 관련 산업의 경쟁력은 환경 변화에 적응하면서 주어진 목표를 효과적으로 달성하는데 있으므로 전체적인 관리체계가 확립, 정비되고 인적, 물적 자원이 조화롭게 활용되어야 한다(Likert 1961). 호텔종사원에 관한 연구는 많이 이루어졌으나 수도권 지역의 연구가 사실상 부족하여 이에 대한 필요성이 제시된 바 있다(김미향 1996; 현영희 · 이윤신 2000).

또한 일반적인 조직에서 직무에 대한 만족도가 높을수록 이직성향은 낮아지게 된다(Mobley et. al 1979). 조직구성원이 직무에서 느끼는 만족에 따라 조직몰입이 강해지기 마련이고 이직에 대한 고려를 배제하게 된다. 그러나 제조업이나 일반적인 조직에서 직무만족과 구성원자신의 이직성향에 관한 관계를 규명한 연구는 많이 진행되었는데 호텔산업에 있어서 이직성향과 동료이직에 따른 인식에 대한 연구는 미진한 실정이다.

따라서 본 연구는 호텔종사원의 생산성 증대를 위한 효율적 관리방안의 모색하고자 특급호텔 종사자들을 대상으로 직무만족 요인을 파악하고 이들 요인과 구성원 자신의 이직성향, 동료이직에 대한 인식 등 이직문화에 대하여 실증적으로 분석하여 조리종사원의 인적관리와 운영을 위한 기초자료로 삼고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무만족

직무만족에 대한 논의는 매우 오랜 시간에 걸쳐 전개되어 왔지만 보다 확실한 이

론적 근거는 주로 1950년대에 이르러 형성됐다. 전통적 직무만족이론이라 부르는 이 당시의 논의 핵심은 크게 두 가지로 요약된다(유종해 1994; Bockman 1971). 첫째, 직무만족을 개인이 직무에 대해서 느끼는 전체적 감정의 상태로 이해하는 것이다. 따라서 직무만족은 직무와 관련된 요인뿐만 아니라 환경과 관련된 요인도 포함하며, 직무만족과 직무불만족을 동시에 포함하는 개념으로 이해하는 것이다. 둘째 직무만족과 직무불만족을 정반대의 서로 대립적 관계로 보는 점이다. 직무만족의 반대가 직무불만족인 것이다(유종해 1994). 그러나 이러한 논의는 상호 대립적인 비판이 전개되고 있어 일반적으로 직무만족에 초점을 맞추어 선행지표로 삼아 연구를 진행하게 된다.

직무만족은 종업원 개인의 직무를 평가하거나 직무를 통해 얻게 되는 경험으로부터 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태이다. 이처럼 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응으로서 관찰보다는 조직구성원 개인의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수 있으며, 다분히 주관적인 개념이라고 할 수 있다. 이와 관련된 연구들이 직무불만과 상반된 개념으로서 직무만족에 초점을 두고 진행되고 있는 것도 여기에 있다. 결국 조직 속의 구성원 태도와 관련된 직무만족은 조직의 존립근거인 생산성과 관련된다는 점에서 중요하게 다루어지며 이와 관련된 연구도 다양하게 진행된다.

2. 이직성향인식

최근 이직에 대한 논의는 사회적 이슈로 대두된다. 기업차원에서는 인력난, 실업 관리측면에서는 취업난이라는 용어가 혼재되고 있어 상호 대립된 인력구조가 형성되어 있다. 일반적으로 이직은 조직 구성원이 조직 외부로의 이동을 의미하는데 구성원의 이동을 인적자원관리 차원에서 보는 견해이다. 물론 광의로는 조직으로 들어가고 나가는 구성원의 이동을 모두 포함하지만 협의로는 담당 직무를 그만두고 다른 조직으로 옮겨가는 것을 말한다. 연구지표 관리의 편의상 이직을 협의의 개념으로 보고 연구를 진행하는 것이 일반화되어 있어 본 연구에서도 이를 적용한다.

이직연구에 있어서 실질적인 이직률을 사용하기도 한다. 이직이라는 사후 관점이라는 관점에서 대상자 추적 등 조사연구가 사실상 진행되기 어렵기 때문에 재직중인 상태에서 구성원이 갖고 있는 이직성향이 중요한 변수로 사용된다. 이직에 관한 많은 연구에서도 이직의 대용변수로 이직성향을 사용하고 있고 또한 이직의 가장 큰 선행변수라는 점도 지지된 바 있다(Mobley et al. 1979; Bluedorn 1982).

이직 자체에 대해서 여러 가지 시각차가 있지만 조직 차원에서는 부정적인 요인으로 작용할 수밖에 없다. 즉 기업에서는 교육훈련을 통해 경력을 가진 인력으로 육성하였는데 이직이라는 절차를 거쳐 조직에서 이탈한다면 그만큼 손실이 아닐 수 없다. 구성원이 이직에 대하여 관심을 갖는다는 것은 결과적으로 조직에 몰입하는데 저해 요인으로 작용하고 직무만족 성과를 사실상 기대하기 어렵다.

물론 조직 구성원이 이직을 결정하는 과정을 직무만족과 이직 사이에는 여러 단계

를 통해 규명된 바 있다(Mobley et al. 1979). 조직원이 자신의 현재 상태를 평가해 보고 불만족을 느낄 때 이직을 생각하고 동시에 대안을 탐색하며, 대안이 더 경제적 이라면 이직의사를 갖게 되고 이는 이직이라는 행동으로 연결된다. 조직내에서 자신의 직무를 이해하고 만족하지 못한다면 자신의 입지를 신뢰할 수 없게 될 것이고 이러한 불확실성이 지속된다면 결국 조직을 떠나는 불만을 표출할 수 있을 것이다.

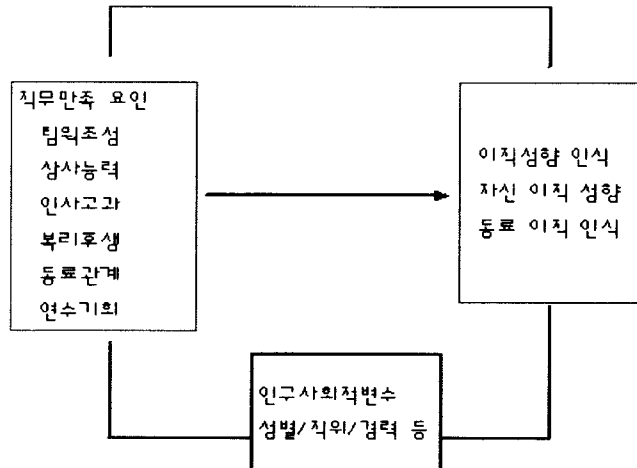
최근 직장인의 이직에 대한 사회적 분위기가 다양하게 조성되어 있어 조직 구성원 들을 압박하거나 자체적으로 표출되는 경향이 있다. 정년 하향에 대한 사회적 분위기에서 자신뿐만 아니라 동료 이직에 대한 인식, 경력사원 우대에 따른 직장이동에 대한 인식의 변화 등 이직성향과 문화가 변화되고 있다.

III. 연구 방법

1. 연구모형 및 연구기설

1) 연구모형

본 연구는 호텔종사자의 직무만족요인이 이직성향인식에 어떠한 영향관계로 나타나는가를 고찰하기 위해 독립변수로 직무만족 결정요인을 종속변수로 이직성향인식으로 설정하였다. 이러한 관계를 모형으로 제시하면 다음과 같다.



2) 기설설정

- H1. 직무만족 요인과 이직성향은 인구사회적 특성에 따라 다를 것이다.
- H2. 직무만족 요인과 이직성향은 직무 특성에 따라 다를 것이다.
- H3. 직무만족요인에 따라서 자신의 이직성향에 부정적으로 영향을 줄 것이다.
- H4. 직무만족요인에 따라서 동료 이직에 대한 인식에 부정적으로 영향을 줄 것이다.

2. 표본추출 및 분석방법

본 연구는 2003년 7월 19일부터 7월 22일까지 서울시내 특급호텔 2곳을 연구자의 편의에 따라 임의 선정하여 조직 구성원 전체를 대상으로 구조화된 설문지를 사용하여 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 설문지의 척도는 주로 R. Likert의 5점 척도를 사용하였다. 전체 150명의 응답자 중 불성실하게 응답한 11명의 데이터를 통계대상에서 제외하여 실제 통계분석에 적용된 표본은 139명이다. 통계처리는 SPSS를 이용하였으며 분석방법으로는 빈도분석, *t*-test, one-way ANOVA, 다중회귀분석을 사용하였다.

3. 변수의 정의 및 기술표

1) 자료의 신뢰도와 타당성

직무만족변수에 대한 요인분석을 통해 타당성을 검증한 결과 Eigen값 1.0을 기준으로 적용하면 하나의 요인으로 형성된다. 따라서 직무만족변수로서의 타당성이 인정할 수 있고 또한 해당 변수의 내적 일관성을 통한 신뢰도 분석 결과 Cronbach alpha 값이 0.6981로 나타나 대체로 높은 신뢰도를 보여주었다.

〈표 1〉 요인분석 및 신뢰도분석

변수	요인적 재치	전체에 대한 상관도	전체신뢰도
인사고과	.817	.4506	.6981
상사능력	.783	.5487	
팀워크조성	.666	.6107	
복리후생	.663	.4795	
동료관계	.579	.3921	
연수기회	.295	.1890	

2) 직무만족요인

직무만족(job satisfaction)은 조직성원이 자신의 직무에 대하여 갖는 긍정적 정서상태를 의미하는 것으로서, 인간관계론에서 지속적인 연구대상으로 집중된 개념이다. 본 연구에서는 다루는 직무만족 요인은 호텔 업계의 특성상 직무 내적인 요인에 치중하여 인사고과, 상사능력, 팀워크조성노력, 복리후생, 동료관계, 해외연수기회 변수를 중심으로 조작적으로 '직무만족요인'으로 정의하였다.

3) 이직성향인식

일반적으로 직무만족과 이직은 부정적 상관관계를 갖게 된다. 즉, 직무만족이 높

을수록 이직은 낮아지며 직무불만족이 높을수록 이직은 증가하는 관계라고 할 수 있다(Muchinsky 1977; Mobley 1982). 그러나 직무불만은 먼저 이직의도를 발생시키고 외부의 구직기회에 따라 이직의도가 현실화되어 이직으로 발생하게 되는 과정을 거치게 된다. 따라서 직무불만과 이직의도의 상관관계는 이직 자체보다 훨씬 강하게 나타나게 된다(Mobley 1982).

조직에서의 이직의사를 고려하는 정도로서 이직성향, 이직의사, 이직의향이라는 변수로 사용된다. 본 연구에서는 조직문화적 접근방법으로 구성된 자신의 이직 의도를 ‘이직성향’으로 동료 이직에 인식을 ‘동료이직인식’으로 정의하였다.

IV. 실증 분석

1. 조사대상자의 특성

조사대상자를 분석해 보면 남자가 92명으로 66%, 여자가 47명으로 34%를 차지하며, 결혼에 있어서는 미혼이 64명으로 46%, 기혼이 75명으로 54%로 분포한다. 학력은 고졸 이하가 13%, 전문대졸 55%, 대졸 28%, 대학원 재학 이상 4%로 조사되어 전문대학 졸업 또는 그 이하 학력그룹이 가장 많은 비율을 차지한다.

연령별로는 25세 미만이 22%, 25~29세 27%, 30~34세 27%, 35~12%, 40세 이상 12%로 나타나 35세 미만이 전체의 76%을 차지한다. 부양가족이 한명도 없는 경우가 50%를 차지하며, 1~2명인 경우는 12%, 3명인 경우 20%, 4명 이상인 경우 17%로 나타나 부양가족이 있는 경우와 없는 경우가 각각 절반을 차지한다. 월소득은 100만원 미만인 경우가 9%, 100~150만원 26%, 150~200만원 29%, 200만원 이상 36%로 나타났다(표 2).

직무특성별로 볼 때 재직기간이 7년 이상인 경우가 57명(41%)로 가장 많았고, 3~6년인 경우도 34명(25%), 1~2년은 33명(23.7%)이며, 1년 미만인 경우도 10명(10.8%)으로 나타났다. 직급별로는 사원이 78명(56%)으로 절반 이상을 차지하며, 근무 부서로는 식음료 부서가 68명(49%)이고, 조리부가 59명(42%)으로 분포한다.

외국에서 교육을 받은 경험이 있는 경우가 44명(32%)로 받은 경험이 없는 경우 79명(57%)에 비해 적었다. 노조가입은 112명(81%)으로 미가입 27명(19%)보다 훨씬 많았다. 근무형태는 정직원 4명(68%), 계약직 45명(32%)으로 계약직의 비율이 높은 편이었다. 업계분야와 일치한 전공 출신은 110명(79%)이고 비전공자는 29명(21%)로 나타났다. 외식업체에 근무했던 경험이 있는 경우, 1년 미만인 경우가 51명(50%)이며, 2~10년인 경우 38명 (37%), 11년 이상인 경우 14명(14%) 보다 많았다. 조사대상자가운데 이직해본 경험이 없는 경우가 79명(57%)으로 나타났으나 이직경험이 1회는 28명(20%), 2회 17명(12%) 3회 이상 15명(11%)으로 나타나 타직종에 비해 높은 이직율을 반영하고 있다(표 3).

2. 직무변수에 대한 평균분포

〈표 2〉 자료 특성

변수	내용	N	%
성별	남성	92	66.2
	여성	47	33.8
연령	20~24세	30	21.6
	25~29세	38	27.3
	30~34세	38	27.13
	35~39세	16	11.5
	40세 이상	17	12.2
학력	고졸	18	12.9
	전문대졸	76	54.7
	대졸	39	28.1
	대학원졸	6	4.3
결혼 여부	기혼	64	46.0
	미혼	75	54.0
부양가족	없음	70	50.4
	1~2명	17	12.2
	3명	28	20.1
	4명 이상	24	17.3
월소득	100만원 미만	13	9.4
	100~150만	36	25.9
	150~200만	40	28.8
	200만 이상	50	36.0
	계	139	100.0

호텔업계 종사자의 직무만족수준은 5점 만점에 평균 3.60 수준이며, 자신의 이직성향은 평균 3.32, 동료 이직 인식은 평균 3.73으로 나타나 직무만족도가 대체로 높은 수준이지만 동시에 종사원의 이직성향, 동료이직 인식도 높은 수준이다.

이 같은 결과는 호텔업계 종사자의 이직에 대한 인식이 본인보다는 동료에 대해서 긍정적으로 이해하고 있다는 점을 보여준다. 이와 관련 Jackofsky et al.(1984)의 직무성과와 이직의도간의 관계연구에서도 직무성과와 이직과는 U자형 비선형 관계가 성립된다고 보고하였다. 즉 직무성과가 높거나 아예 낮은 집단이 이직의도가 높아진다는 것이다. 호텔종사자의 직무만족요인과 이직성향 모두 높다는 점에서 직무만족과 이직성향과의 상관관계가 있다. 그러나 구성원의 인적관리를 위한 직무만족이 조직성과에 기여하는 만큼 이직의도에 따른 기회손실이 발생할 수 있다는 점에서 조직관리차원에서 관심을 가져야 할 것이다.

〈표 3〉 직무 특성

변수	내용	N	%
재직기간	1년 미만	15	10.8
	1~2년	33	23.7
	3~6년	34	24.5
	7년 이상	57	41.0
직급	사원	78	56.1
	주임	30	21.6
	과장 이상	17	12.2
	기타	14	10.1
외국교육	있음	44	31.7
	없음	79	56.8
	기타	16	11.5
근무부서	식음료	68	48.9
	조리부	59	42.4
	기타	12	8.6
노조가입	가입	112	80.6
	미가입	27	19.4
근무형태	정직원	94	67.6
	계약직	45	32.4
전공 여부	전공	110	79.1
	비전공	29	20.9
외식경력	1년 미만	51	49.5
	2~10년	38	36.9
	11년 이상	14	13.6
이직횟수	없음	79	56.8
	1회	28	20.1
	2회	17	12.2
	3회 이상	15	10.8

〈표 4〉 변수의 평균분포

변수	최소	최대	평균	표준편차
직무만족	2.33	5.00	3.60	0.514
자신 이직성향	1.00	5.00	3.30	1.108
동료 이직인식	1.00	5.00	3.73	0.883

3. 직무만족에 대한 차이분석

조직구성원의 직무만족은 곧 조직성과라고 할 수 있다. 호텔종사자의 직무만족도를 인구통계적으로 비교 분석해 본 결과, 월소득에 따른 차이가 통계적으로 유의하지

만 다른 요인에 따른 차이가 없이 유사한 것으로 나타났다. 즉 월 소득이 100만원 미만인 집단에서 가장 직무만족도가 높은 것으로 조사됐다. 보수가 낮은 계층에서 직무만족이 높게 나타나는 의미는 보수에 관계없이 호텔산업 종사 자체에 따른 심리적 만족으로 분석된다. 달리 해석하면 가변성이 높은 직업의식이라고 확대 해석할 수 있다. 원용희(1992)의 연구에서는 연령이 높을수록 직무만족이 높다는 결과로 나타났다지만 본 연구에서는 유의수준을 초과하여 인구통계적 특성 자체가 직무만족의 변인으로 크게 작용하지 않는다는 것을 알 수 있다.

〈표 5〉 직무만족에 대한 인구통계적 차이분석

변수	내용	Mean	SD	F/prob
성별	남성	3.59	.50	.093 .761
	여성	3.62	.53	
연령	20~24세	3.78	.57	2.338 .059
	25~29세	3.51	.48	
	30~34세	3.52	.36	
	35~39세	3.46	.42	
	40세이상	3.78	.70	
학력	고졸	3.53	.55	2.155 .096
	전문대졸	3.58	.43	
	대졸	3.57	.62	
	대학원졸	4.11	.38	
월소득	100만원 미만	3.97	.56	2.815 .042
	100~150만	3.52	.51	
	150~200만	3.54	.47	
	200만 이상	3.60	.50	
결혼 여부	기혼	3.59	.53	.030 .863
	미혼	3.60	.49	
부양가족	없음	3.59	.53	.278 .841
	1~2명	3.51	.50	
	3명	3.66	.46	
	4명 이상	3.61	.53	

4. 이직성향인식에 대한 차이분석

호텔종사자의 이직성향은 대체로 높은 편에 해당된다. 이러한 결과는 선행연구에서도 여러 차례 언급된 바 있다(김홍범 1998; 박병렬·조민호 2002; 이창국 2000).

본 연구에서 자신의 이직성향과 동료이직 인식으로 구분해서 인구통계적 차이를 검증해 본 결과 전반적으로 대체로 이직에 대하여 긍정적으로 생각하는 것으로 나타

나 차이가 없다. 그러나 종사자 본인의 이직의향에 있어서 차이가 있는 항목이 부양가족에 따른 것인데 이는 부양가족이 적은 경우 이직성향이 다소 높은 수준이고, 부양가족이 많은 경우에는 이직성향이 낮은 것으로 조사됐다. 결국 호텔산업 종사자의 직무만족과 이직성향은 종사자의 개인적인 특성과는 크게 연관되지 않아 다른 환경변수에 따라서 인적관리를 접근해야 할 것이다.

대구지역 관광호텔 조리종사원의 직무만족도 조사연구(김정배 1993)에서 연령이 높을수록 월소득이 향상되어 이직률이 줄어들었다고 보고한 바 있지만 본 연구에서는 월소득과 이직성향과는 무관한 것으로 나타나 연구결과와의 차이가 있다(표 6).

〈표 6〉 이직성향인식에 대한 인구통계적 차이분석

변수	내용	이직성향			동료이직 인식		
		Mean	SD	F/prob	Mean	SD	F/prob
성별	남성	3.14	1.16	.093	3.73	.86	.001
	여성	3.62	.92	.761	3.72	.92	.976
연령	20~24세	3.10	1.24	.835	4.07	.94	2.340
	25~29세	3.34	1.19		3.47	.76	
	30~34세	3.53	.89		3.66	.96	
	35~39세	3.06	1.06		3.63	.71	
	40세 이상	3.29	1.16		3.94	.82	
학력	고졸	3.50	.92	.665	3.78	.80	.571
	전문대졸	3.18	1.10		3.68	.82	
	대졸	3.44	1.23		3.72	1.07	
	대학원졸	3.33	.81		4.17	.40	
월소득	100만원 미만	3.69	1.03	.664	4.00	.91	1.414
	100~150만	3.22	1.17		3.69	.92	
	150~200만	3.23	1.09		3.53	.87	
	200만 이상	3.32	1.09		3.84	.84	
결혼 여부	기혼	3.23	1.09	.442	3.81	.90	1.123
	미혼	3.36	1.12		3.65	.86	
	없음	3.41	1.07		3.66	.86	
부양가족	1~2명	3.76	1.03	2.697	3.35	.99	2.258
	3명	2.93	1.12		3.93	.81	
	4명 이상	3.08	1.13		3.96	.85	

5. 직무특성별 직무만족 비교분석

직무만족에 대한 직무특성별로 차이분석한 결과 직급, 전공관련 여부에 따라 다른 것으로 나타났다. 호텔 종사자의 직급에 있어서 과장 이상이 상대적으로 직무만족이 높은 것으로 나타나 타 연구(원윤희 1992)와 유사한 결과이다. 주임과 비정규 직급에

서 가장 만족도가 낮다. 관련업계 전공 여부에 따라서도 직무만족 수준은 다르다. 호텔산업 관련 전공출신자가 비전공 출신자보다 직무만족도가 높다는 점은 전은선(1999)의 연구와 비슷한 결과이다.

〈표 7〉 직무만족에 대한 직무특성 차이 분석

변수	내용	Mean	SD	F/prob
재직기간	1년 미만	4.02	.48	4.447 .005
	1~2년	3.47	.53	
	3~6년	3.54	.47	
	7년 이상	3.59	.49	
직급	사원	3.59	.52	5.932 .001
	주임	3.41	.37	
	과장 이상	4.02	.52	
	기타	3.54	.42	
외국교육	있음	3.60	.58	.128 .880
	없음	3.58	.46	
	기타	3.65	.58	
근무부서	식음료	3.67	.58	1.293 .278
	조리부	3.54	.45	
	기타	3.48	.32	
노조가입	가입	3.58	.52	.636 .427
	미가입	3.67	.47	
근무형태	정직원	3.60	.50	.008 .929
	계약직	3.59	.52	
전공여부	전공	3.66	.51	7.178 .008
	비전공	3.37	.47	
외식경력	1년 미만	3.72	.55	.328 .721
	2~10년	3.63	.50	
	11년 이상	3.70	.48	
이직횟수	없음	3.56	.52	1.608 .190
	1회	3.70	.45	
	2회	3.75	.46	
	3회 이상	3.42	.57	

6. 직무특성별 이직성향인식 비교 분석

호텔 종사원의 직무특성별 본인 자신의 이직 성향과 동료에 대한 이직 인식에 대한 비교 분석한 결과, 양측 모두 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 호텔종사원의 이직성향과 동료이직에 대한 인식이 구성원 개인적 특성 또는 직무특성

에 따라 차이가 없다는 점에서 인적자원관리가 직무환경차원에서 관리되어야 함을 시사해준다.

〈표 8〉 이직성향 인식에 대한 직무특성별 차이분석

변수	내용	이직성향			동료이직 인식		
		Mean	SD	F/prob	Mean	SD	F/prob
재직기간	1년 미만	3.27	1.16		3.93	.79	
	1~2년	3.24	1.17	.478	3.67	.99	.889
	3~6년	3.50	1.08	.698	3.56	.86	.449
	7년 이상	3.23	1.08		3.81	.85	
직급	사원	3.33	1.10		3.64	.93	
	주임	3.13	1.10	.397	3.83	.83	1.842
	과장 이상	3.29	1.16	.755	4.12	.69	.143
	기타	3.50	1.16		3.50	.76	
외국교육	있음	3.45	1.15	.768	3.75	.91	0.123
	없음	3.20	1.14	.466	3.73	.90	.885
	기타	3.38	.71		3.63	.71	
근무부서	식음료	3.49	1.00	1.935	3.81	.86	1.073
	조리부	3.10	1.17	.148	3.69	.87	.345
	기타	3.25	1.28		3.42	.99	
노조가입	가입	3.26	1.13	.877	3.67	.87	2.425
	미가입	3.48	.97	.351	3.96	.89	.122
근무형태	정직원	3.29	1.08	.052	3.73	.85	.020
	계약직	3.33	1.16	.819	3.71	.94	.887
전공여부	전공	3.27	1.10	.371	3.79	.82	2.832
	비전공	3.41	1.15	.544	3.48	1.05	.095
외식경력	1년 미만	3.39	1.18	1.519	3.80	.98	.423
	2~10년	2.97	1.02	.224	3.79	.74	.656
	11년 이상	3.21	1.12		3.57	.64	
이직횟수	없음	3.42	1.05		3.75	.88	
	1회	3.18	1.18	2.484	3.75	.92	.878
	2회	2.71	1.10	.063	3.88	.60	.454
	3회 이상	3.60	1.05		3.40	1.05	

7. 직무만족요인과 이직성향인식의 영향관계분석

직무만족요인이 이직성향에 대한 영향관계를 검증하기 위해 단순회귀분석을 통해 비교분석했다. 종사원 자신의 이직성향은 직무만족요인과 역(-)의 관계가 성립되

며, 동료에 대한 이직 인식은 정(+)의 관계로 나타났다.

직무만족이 높을수록 종사원 자신의 이직성향은 낮아지며, 동료에 대한 이직 인식은 비례하고 있어 직장개념에 대한 이해를 달리하는 것으로 나타났다. 본인의 이직성향은 직무만족에 비례하지만 동료 이직에 대해서는 긍정적으로 생각한다는 점에서 이직과 순환이 높은 업계의 특성을 반영해준다.

〈표 9〉 직무만족과 이직성향인식의 회귀분석

독립변수	이직성향			동료이직 인식		
	Beta	t	p	B	t	p
직무만족요인	-0.260	3.154	0.002	0.469	6.213	0.001

직무만족요인 가운데 이직성향에 영향을 주는 항목을 추출하기 위해 다중회귀분석을 통해 분석했다. 설정한 6개 변수 중 종사원의 이직성향에 영향을 미치는 변수는 팀워크성이다. 또한 동료이직에 대한 인식은 상사능력과 연수기회에 따라 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이직에 대해서는 대상 관점에 따라 다르다. 종사원 자신의 이직성향은 직무만족에 반비례하지만 타인의 이직에 대해서는 긍정적으로 반영하고 있다. 이 같은 결과 이직심리가 잠재적으로 존재하여 이직을 확산되어 있는 조직문화라고 볼 수 있다. 이러한 점에서 유추해 볼 때 종사원들이 언제든지 떠나야 하거나 떠날 수 있다는 심리가 호텔산업의 인적관리의 생명력을 차단하게 만드는 요인이 되므로 직무안정을 기대할 수 없고 조직 리더십의 효율성마저 기할 수 없게 된다. 이와 관련된 다양한 선행연구에서도 마찬가지로이어서 동료이직에 대한 인식 관계에 대해서는 설정한 가설이 기각된다. 호텔산업의 직무특성상 남을 배려하고 일손을 거드는 등 팀워크를 위한 인간관계가 중요하기 때문이라고 조임현(1999), 민완기(1998) 등의 연구에서도 마찬가지로 주장한 바 있다. 한양옥(1999)도 동료관계보다는 상사와의 관계가 중요하

〈표 10〉 직무만족요인과 이직성향의 회귀분석

변수	이직성향			동료이직 인식		
	B	t	p	B	t	p
인사고과	-0.070	-0.755	.452	0.043	0.491	.624
상사능력	-0.038	-0.343	.732	0.256	2.495	.014
팀워크성	-0.291	-2.568	.011	0.012	0.114	.910
복리후생	-0.040	-0.427	.670	0.153	1.747	.083
동료관계	0.049	0.546	.586	0.078	0.936	.351
연수기회	0.069	0.820	.414	0.217	2.782	.006

다고 하였다.

직무만족요인과 동료이직에 대한 인식의 관계가 비례적 관계라는 점에서 심층적인 연구가 필요하리라 본다. 그러나 조직관리에서 가장 개선되어야 할 분야로 지적된 분야가 전체의 38.4%를 차지한 ‘인사고과’이다. 다음으로 근로조건이 34.1%를 차지해 중요성이 강조된다. 결국 호텔업계에 확산되어 있는 이직문화 탈피를 위해서는 호텔산업 종사자의 인사문제와 근로조건 개선을 통해 직업 안정성 추구가 과제가 된다.

〈표 11〉 직무 개선요인

내용	N	%
교육훈련	21	15.2
노사갈등	9	6.5
인사고과	53	38.4
근로조건	47	34.1
기타	8	5.8

V. 결 론

다양한 식문화의 변화와 더불어 관광산업으로서 외식산업은 한 축을 담당한다. 효율적인 관리방안 모색과 직무의 생산성을 높이기 위한 일환으로써 호텔업계 종사원의 직무만족 요인과 이직성향 인식실태를 조사하여 분석한 결과 다음과 같이 정리할 수 있다.

1. 호텔종사자의 특성

호텔종사자의 특성상 남성이 차지하는 비중이 크고, 학력은 전문대학 졸업 또는 그 이하가 가장 많은 비율을 차지하고 있다. 연령별로는 35세 이하로 형성돼 있는 반면 월 소득은 150~200만원인 경우가 많은 분포를 차지한다.

주로 사원직급이 많은 가운데 계약직의 비율이 높은 편이다. 식음료 부서와 조리 부서가 비슷한 비율로 편성돼 있다. 노조가입은 81%가 가입했고 전공자가 더 많은 것으로 나타났다. 이직해본 경험에 대해서는 43%가 이직한 경험이 있고 이 가운데 11% 정도는 3회 이상으로 나타나 타 직종에 비해 높은 이직률을 갖는 것으로 나타났다.

2. 직무종사에 대한 인식

호텔업계 종사자의 직무만족수준은 평균 3.60 수준으로 대체로 만족하는 수준이지만 이직성향도 이에 못지 않아 종사원 자신의 이직성향은 평균 3.32, 동료 이직에 대한 인식은 평균 3.73으로 나타나 직무만족도뿐만 아니라 이직성향도 동시에 높다.

다른 조직과 달리 직무만족과 비례적으로 작용하는 동료의 이직에 대한 긍정적인 평가는 종사자의 신분상의 불안정한 심리상태가 반영된다는 점에서 조직관리에는 부정적으로 작용할 소지를 안고 있다. 따라서 구성원의 직무만족을 통한 조직성과를 기하는 것도 중요하지만 지속적으로 회사를 위해 일할 수 있다는 분위기 조성도 중요한 과제가 된다.

3. 직무만족과 이직성향에 대한 인식차이

일반적으로 연령에 따른 직무만족은 U자형 분포곡선으로 표시되는 경향이 있었지만 본 연구에서는 통계적으로 의미있는 수준은 아니다. 단지 월 소득이 낮은 집단에서 오히려 직무만족이 높은 수준으로 나타나 정주의식이 낮다고 볼 수 있다. 또한 업계와 일치하는 전공출신자와 직위가 높을수록 직무만족은 높은 수준이지만 이직성향과 동료이직에 대해서는 인구통계적 특성과 직무특성별로도 차이가 없이 유사한 것으로 나타났다. 이를 종합해 볼 때 호텔업계의 신규와 이직을 통한 자기가치를 증대시키는 심리적 요인과 조직의 단순성을 반영해주고 있다. 결국 월소득이 낮은 집단에서 가장 직무만족이 높다는 유의적인 인식은 호텔종사에 대한 직무몰입을 저해하는 요인으로 작용하므로 직무만족 동기부여를 위한 직업의 안정성을 표출하는 관리전략이 요구된다.

4. 이직성향에 대한 영향요인분석

호텔업계 종사자들에 있어서 직무만족과 이직성향과의 상관성은 종사자 자신에 대해서는 역의 관계로 반응하지만 동료이직에 대한 인식은 비례한다. 이 같은 현상은 직장의 개념보다는 직업안정의 불확실성 상존으로 해석된다. 직무만족이 클수록 자신의 성과를 높게 인정하고 동료 이직에 대해서는 긍정적으로 평가하고 있어 안정적인 직장이라는 인식에서 벗어난다. 이같은 현상에서 볼 때 이직과 순환이 높은 업계의 특성을 역설적으로 반증해 준다.

직무만족요인 가운데 이직성향에 영향을 주는 항목에서 볼 때 팀워크 조성 노력에 따라서 종사원 자신의 이직성향은 낮아지게 되지만 동료 이직 인식은 상사능력과 해외연수기회에 비례한다. 직장에서 상사능력과 해외연수기회가 주는 직무만족이 다른 동료의 이직에 긍정적으로 반영된다고 분석되는데 이는 곧 이직에 대한 반사적 기대 심리를 충족시킨다고 볼 수 있다. 이는 곧 조직적인 차원이 아니라 개인주의가 지배적인 구조라고 할 수 있다. 동료나 상사의 이직에 대한 기대 심리가 높게 반응하고 있다는 점에서 업계의 보수적인 인적관리는 악순환을 초래한다. 결국 잠재된 구성원의 이직문화를 탈피하기 위해서는 호텔산업 종사자의 인사문제와 근로조건 개선을 통해 직업 안정성을 도모해야 할 것이다.

본 연구에서는 호텔업계 종사자를 대상으로 조사하였지만 조직 구성원으로서 연

결관계와 전통성이 더 낮다고 볼 수 있는 외식산업 종사자를 대상으로 연구 확대와 비교분석도 필요하며, 직무만족의 개별항목별, 개인적 특성별 조절효과를 통한 이직성향을 분석함으로써 심층적인 인과분석이 가능할 것으로 판단된다.

참고문헌

1. 권영린 · 최정환 (2002) : 호텔종사원의 직무만족에 관한 연구. *호텔관광연구*, pp.181-210
2. 김기영 · 김종훈 (2002) : 외식업 종사자들의 근무형태에 따른 만족도 연구. *한국조리학회지* 8(3):213-230
3. 김미향 (1996) : 대구지역 관광호텔 조리종사원 실태와 직무만족에 관한 연구. *한국조리과학회지* 12(2):136
4. 김정배 (1993) : 호텔기업 종사원의 직무만족과 영향요인에 관한 실증적 연구. *경남대학교 대학원 박사학위논문*
5. 김홍범 (1998) : 호텔종사원의 이직성향에 영향을 미치는 인터넷마케팅 요인에 관한 연구. *관광학연구* 22(1):21-23
6. 나정기 (2000) : 외식산업의 이해. p.63, 백산출판사
7. 민완기 (1998) : 서비스 품질 극대화를 위한 리더쉽 유형 및 직무만족요인연구. *연세대학교 대학원 석사학위논문*
8. 박병렬 · 조민호 (2002) : 호텔산업 조리인력의 직무만족과 이직의사 영향요인에 관한 연구. *외식경영연구* 5(1):100-106
9. 원윤희 (1992) : 호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공 수준 및 성과에 관한 연구. *세종대학교 대학원 박사학위논문*
10. 유종해 (1994) : 직무만족 · 불만족의 이원적 이론과 이에 대한 세가지 비판적 관점. *연세대학교 사회과학연구소* 25:111
11. 이창국 (2000) : 호텔조리사의 이직에 관한 연구. *한국조리학회지* 6(3):373-375
12. 전은선 (1999) : 외식산업 종사원의 직무만족도에 관한 연구. *경기대학교 관광대학원 석사학위논문*
13. 정찬종 (1990) : 서비스마케팅 p.67, 백산출판사
14. 조임현 (1999) : 호텔종사원의 직무만족과 고객만족의 관계. *호텔경영학연구* pp.159-173
15. 한양옥 (1999) : 외식업체 종사원 직무만족요인에 관한 연구. *경기대학교 관광대학원 석사학위논문*
16. 현영희 · 이윤신 (2000) : 서울지역 일부 특급호텔 조리종사자의 직무실태와 직

업의식조사에 관한 연구. *한국조리과학회지* 16(2)

17. Bluedorn AC (1982) : A unified model of turnover from organization. *Human Relation* 35:135-153.
18. Bockman VM (1971) : The *Herzberg Controversy*. *Personal Psychology* 24:155-189.
19. Gray WS · Liguori SC (2002) : *Hotel and Motel Management and Operations*. Prentice Hall, p.132
20. Jackofsky EF · Turnover · Job Performance (1984) : An Integrated Process Model, *Academy of Management Journal* 9(1):74-83
21. Likert R (1961) : *New Patterns of Management*. p.62, McGraw Hill Co.
22. Mobley WH, Griffeth RW, Hand HH, Meglino BM (1979) : Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. *Psychological Bulletin* 86:493-522

2003년 1월 26일 논문접수

2004년 3월 13일 논문게재 확정