
호텔기업의 정규직과 비정규직 직원의 조직몰입과 직무만족의 차이 분석

한진영*

Comparison between Regular Workers and Contingent Workers of Organizational Commitment and Job Satisfaction in Hotel Industry

Han, Jin-Young*

요약 본 연구의 목적은 호텔기업의 고용형태에 따라 정규직과 비정규직의 조직몰입과 직무만족의 차이를 비교분석하고, 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향의 차이점을 알아보고자하였다. 이를 통해 호텔기업의 경영자 및 인사담당자들에게 고용형태를 기준으로 한 기업성과의 향상방안을 모색하기 위한 시사점을 제시하고자 하였다. 자료의 수집을 위하여 2011년 11월 1일부터 2011년 11월 30일까지 30일간 강원지역 특1급 호텔 3곳(A,H,I)에 재직 중인 식음료 부서의 정규직과 비정규직 직원 230명을 대상으로 조사하였다. 연구의 결과를 요약하면, 첫째, OCOM 13(나는 진정으로 직장문제가 나의 문제로 생각된다) 항목이 5% 수준($t=2.140$)에서, OCOM 8(나는 이 직장에서 오랫동안 근무할 생각이다)이 10% 수준($t=-1.887$)에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족에 대한 각 집단의 차이를 비교분석한 결과, JSATI 8(교육 및 훈련의 기회가 공평하게 주어진다) 항목이 5% 수준($t=2.140$)에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 셋째, 호텔기업의 고용형태에 따라 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 정규직 직원의 경우 지속적 몰입요인이 개인적성 만족에 미치는 영향은 1% 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정적 몰입은 개인적성 만족에 5% 수준에서 유의한 영향을 미치고 있다. 그러므로 안정적인 고용을 위한 장기적인 정책과 직원들의 능력이나 노력에 대한 보상을 통해 조직에 대한 신뢰를 가지게 하여 몰입수준을 높이고, 이것이 또한 직무만족수준에도 영향을 미쳐 고객만족도를 높여야 한다.

주제어 : 정규직과 비정규직 직원, 조직몰입, 직무만족

Abstract This study aimed at the employment types of the hotel employee into regular workers and contingent workers, and examine the difference between the two on their job involvements and satisfaction. The results are summarized as follows: First, the job involvement of the regular workers is significantly higher than of contingent workers in terms of organized issue in work place. Second, the job satisfaction is compared with two group, regular workers have positive effects on the education and training opportunities than contingent workers. Third, organizational commitment have a good influence on contingent workers than contingent workers according to the job satisfaction. Therefore, the executives in hotel industry make better employment environment with long-range policy and appropriate compensation on their abilities without any distinction of the employment types in hotel industry.

Key Words : regular workers and contingent workers, organizational commitment, job satisfaction

1. 서론

산업 환경이 급변하고 기업경쟁력의 원천이 신기술로

옮겨가는 속도가 점점 빨라지고 있는 사이 '일자리'에 대한 전통적인 규정들(예를 들어 시간, 장소, 기술 등)은 점점 무의미해지고, 고용형태의 다양화와 함께 비정규직

*관동대학교 관광의료복지대학 호텔관광학부 조교수

논문접수: 2012년 11월 8일, 1차 수정을 거쳐, 심사완료: 2012년 12월 10일

고용이 증가하고 있다[11]. 기업들은 경쟁에서 생존하기 위해 고용형태에 있어 정규직과 비정규직이라는 이분화를 통해 고용유연성을 추구하고 있다. 그러나 기업의 입장에서는 지속적인 성장과 발전을 위해서 고용형태와 상관없이 종사원들이 조직에 대한 애착과 전문적인 능력을 발휘하여 조직목표에 기여하고자 하는 의지가 강하게 나타나기를 바랄 수밖에 없다[7].

모든 기업경영에 있어 인적자원은 중요한 부분을 차지하며 호텔의 경우 서비스의 특성상 인적자원의 중요성이 더욱 강조되고 있다. 인적자원은 호텔의 경영성과, 즉 목적달성에 중요한 영향을 미치기 때문이다. 특히 인적서비스의 의존도가 높은 호텔산업은 생산성 향상 뿐 아니라 비정규직 활용으로 경기변동에 무관하게 노무비용 절감과 유연성의 증대를 통한 인건비 통제정책을 더욱 적극적으로 수행해야만 하는 산업 구조적 특성을 지니고 있다[6][9].

산업구조변에서 호텔산업과 같은 서비스 산업은 그 속성 상 임금인상이 곧바로 가격인상으로 이어지기 때문에 결국 호텔기업은 낮은 임금에 대한 필요에 의해 비교적 임금비용에 대한 부담이 적은 비정규근로자를 선호하게 된다[5]. 호텔기업은 효율적인 업무수행과 각 개인이 양질의 서비스를 창출하고 제공할 수 있는 역량에 의해 호텔의 이미지와 성과가 결정되어진다. 따라서 호텔의 지속적인 성장과 발전을 위해서는 직원 개개인의 조직의 특성을 파악하고 조직목표에 대한 이해가 있을 때 좀 더 업무에 몰입하고 만족하여 고객들에게 보다 좋은 서비스를 할 수 있다.

정규직 진입 경로가 갈수록 취약해지고 있는 호텔기업에서 비정규직 근로자가 조직에 대한 애착과 전문적인 능력을 발휘하여 높은 성과를 거둘 수 있는가는 많은 연구자들 사이에서 의문시 되어 왔다[6][3][9][33][21][26]. 정규직보다 노동 유연성이 높은 비정규직 형태의 도입을 확대하고, 관리비용이 많이 소요되는 정규직 고용보다는 비정규직 근로자를 고용하여 노동비용을 줄여 나가는 등 비정규직 고용을 선호하게 되었다[3][8].

호텔업계의 경우 비정규직 근로자들의 직무 및 조직에 대한 태도를 긍정적으로 유지하고 관리하는 노력은 매우 중요하다. 따라서 고용형태에 따른 직원들의 조직몰입과 직무만족, 그리고 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향의 차이를 확인해 볼 필요가 있다. 호텔기업의 비정규직 인적자원관리는 환경적 변화를 수용하고 적응시켜

야 할 필요성이 대두되는 시점에서 비정규직 직원에 대한 업무효율을 증대시키고 조직행동을 보다 효율적으로 관리할 수 있도록 기여할 수 있다.

따라서 본 연구는 호텔기업의 고용형태에 따라 정규직과 비정규직의 조직몰입과 직무만족의 차이를 비교분석하고, 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향의 차이점을 알아보고자 한다. 이를 통해 호텔기업의 경영자 및 인사담당자들에게 고용형태를 기준으로 한 기업성과의 향상 방안을 모색하기 위한 시사점을 제시하고자 한다.

2. 이론적 논의

2.1 고용형태

현재 우리나라의 고용시장은 1997년 외환위기 이후 전체 고용시장에 정규직, 비정규직, 파트타임, 계약제 등 다양한 형태의 고용형태로 이루어져 있다. 통계청에서 통용되고 있는 비정규직에 대한 정의를 살펴보면, 한시적, 시간제, 비전형 근로자를 비정규직으로, 그리고 사용자 또는 전일제 근로자를 정규직으로 파악한다.

정규직 노동자와 비정규직 노동자는 고용계약의 성격, 근무시간, 계약기간 등의 세 가지 기준에 의하여 정규직 노동자는 사용자와 일정한 계약기간이 명시되지 않은 고용계약을 맺고, 전일근무(full-time)를 하며, 승진기회나 조직내 복리후생제도의 혜택 등을 제공하는 노동자를 의미하는데 비하여, 비정규직 노동자는 이와 반대되는 특성을 갖는다[12]. 정규직의 일반적인 특징은 첫째, 고용계약은 기간을 정하지 않고 피고용자의 해고는 피고용자에게 귀책사유가 있을 시 가능하며 둘째, 노동시간은 전일제(full-time)이며 셋째, 임금의 수준은 기술과 기업 내 근속연수에 의하고 넷째, 피고용자의 지위는 고용주와의 계약을 통해 결정되고, 피고용자는 업무에 있어 고용주의 직접적인 관리를 받는다[24].

Matusik & Hill(1998)[26]은 조직 내의 비정규직은 비용 절감의 목적으로 도입되지만, 조직의 새로운 지식 도입, 형성 및 축적에 기여한다고 하였고, Wong(2001)[33]은 비정규인력을 환경에 대한 즉흥적인 대응이기보다는 전략적으로 사용할수록 기업의 성과에 긍정적으로 영향을 미칠 수 있음을 주장하였다. 반면에 Allan(2000)[21]은 비정규직 고용의 확대가 중장기적으로 잠재비용을 야기할 가능성을 지적하고 있다.

이은수(2006)[11]는 레스토랑 직원인 정규직과 비정규직의 근로자들의 특성과 불완전취업 지각, 직무만족요인 등을 비교분석하였는데, 외식산업의 정규직과 비정규직은 직무특성과 직무태도에서 차이를 보이지 않았다. 또한 정규직의 직무만족의 결정요인은 업무, 상사, 급여인 반면 비정규직의 직무만족의 결정요인은 동료, 승진, 업무 등으로 나타났고 고용형태에 따라 개인적 특성이나 직업의식에서 차이가 없는 것으로 주장하였다. 김진강(2007)[8]은 호텔기업의 정규직과 비정규직 종사자의 행동을 역할행동과 조직시민행동 및 인상관리행동의 역할외행동으로 구분하여 비교하였으며, 고용형태에 상관없이 종사자의 조직몰입, 역할행동, 역할외행동을 결정하는 선행요인으로서 정서적 조직몰입이 중요한 요소임을 주장하였다.

한광현(2010)[17]은 호텔기업의 프론트 오피스근로자를 중심으로 고용형태 및 가치성향에 따른 조직몰입의 차이에 대하여 연구하였는데, 정규직 근로자들의 조직몰입 수준이 정서적, 규범적, 지속적 몰입 모든 요인에서 비정규직 근로자들 보다 양호하게 나타났고, 고용형태의 차이와는 상관없이 개인주의 성향이 조직몰입 수준에 유의한 영향을 미치고 있음을 주장하였다. 김용순·황규진(2009)[4]은 고용관계특성과 직무몰입과의 영향의 정도를 살펴보았는데, 정규직 근로자의 경우 비정규직 근로자보다 고용관계특성수준에서 고용보장성과 동료관계 등의 수준이 더 높았고, 직무몰입에서도 정규직 근로자가 비정규직 근로자보다 높은 것으로 주장하고 있다. 그러나 고용관계특성이 직무몰입에 미치는 영향에서는 차이가 없는 것을 주장하였다.

2.2 조직몰입과 직무만족

Meyer & Allen(1991)은 조직몰입을 정서적 몰입(affective commitment), 지속적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)이라는 세 가지 개념으로 정의하였다. 정서적 몰입은 충성심, 매력, 소속감 등과 같은 감정으로서 조직에 대한 개인의 심리적인 애착정도를 의미하며, 지속적 몰입은 조직구성원으로서 남게 될 경우 보상으로 오는 이득 때문에 조직에 남아 있기를 원하는 몰입을 의미한다. 규범적 몰입은 조직에 대한 개인의 책임감과 의무감에 근거한 것으로서 조직의 목적이나 이익을 위해 지속해서 조직에 머물러 행동하도록 압력을 가하는 내적 규범체계의 의무감에 의

해 형성되는 몰입을 의미한다.

조직몰입은 개인적인 수준에서 결근 및 지각, 나아가 이직 등의 철회행동을 감소시키는데 영향을 주며 직무와 관련된 외재적, 내재적 만족과 직접적 관계가 있는 것으로 알려져 왔다. McGinnis & Morrow(1990)[27]는 정규직과 비정규직의 고용형태가 조직몰입 등 직무태도에 미치는 영향에 별다른 차이를 발견하지 못하였고, 오히려 인구통계변수가 조직몰입의 대부분을 설명하고 있음을 밝혔다. 그러나 Van & Ang(1998)[31]은 차별화된 고용 조건에 노출되어 있는 비정규직 근로자들에게서 낮은 수준의 심리적 계약관계 인식과 더불어 낮은 수준의 조직몰입이 나타났음을 주장하고 있다. 또한 비정규직 근로자들은 정규직 근로자들에 비해 직무만족 및 직무몰입이 더 낮은 것으로 나타났다[2][7][13][30][22].

직무만족(job satisfaction)은 개인들이 직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 정도, 종사원들이 수행하는 과업과 직무수행의 물리적 및 사회적 조건에 대한 감정적 반응 혹은 태도를 의미한다[32][29]. Alderfer(1972)[20]는 직무만족을 개인이 직무에 대하여 가지는 일련의 태도이며, 직무 또는 직무수행의 결과로 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태에서 인간 건강, 안정, 귀속, 존경, 성장 등의 욕구차원에서 설명되어 진다고 보았다. 허영립·정선영(2009)[18]은 직무만족을 한기관의 조직구성원이 기관에 대해 느끼는 반응의 정도이며, 직무수행과정에서 느끼는 만족의 정도와 직무수행결과에서 느끼는 감정이라고 정의하였다.

장병권·안대희·고석영(2012)[15]은 호텔종사원의 사회적 자본(신뢰, 참여, 네트워크, 규범)이 지식경영 및 직무만족, 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 연구하였다. 연구결과, 사회적자본과 직무만족 간에는 신뢰, 참여, 네트워크 요인에서, 사회적 자본과 조직몰입 간에는 신뢰, 참여, 네트워크 요인에서 유의한 영향을 미치는 것을 주장하고 있다. 조직몰입과 직무만족에 대한 연구들을 살펴보면 조직몰입과 직무만족 간에는 긍정적 영향관계가 있는 것으로 나타났다[25][28]. 한편, 고재윤·이상선·이유양(2011)[1]은 리더십유형에 따라 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향력을 검증하고 직무만족과 조직몰입의 관계를 분석하였는데 외식기업에서 각각의 리더십유형에 따라 직무만족과 조직몰입이 영향을 받고 있었으며 직무만족은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 직무만족향상을 위한 배려와 정책이 필요함을 강조하였다.

직무만족과 조직몰입은 자기가 직무에 얼마나 만족하고 자기 자신이 경영자로부터 인정을 받을 때 효과가 더 크다[16]. 따라서 호텔기업의 조직몰입과 직무만족을 고용형태에 따라 차이를 알아보는 것은 직무성과와 경영성과에 영향을 줄 수 있으며 조직기여도를 높일 수 있는 방안을 강구할 수 있다.

3. 연구방법

3.1 연구과제

본 연구는 호텔기업에서 직무수행과정에서 고객을 대상으로 업무를 수행하는 정규직과 비정규직 직원들을 대상으로 조사를 하였다. 정규직 및 비정규직으로 대별되는 고용형태에 따라 호텔직원들의 서비스 행태는 달라지며, 조직몰입 및 직무만족에도 영향을 미친다. 이는 또한 고객을 대상으로 하는 서비스업체에 있어 가장 중요한 요소인 점을 감안할 때 매우 의미가 있으므로 호텔기업 직원들을 대상으로 하여 본 연구를 수행을 하고자 한다.

본 연구에서는 호텔기업의 정규직과 비정규직의 직원들 간 직무 중 느끼는 조직 몰입, 직무만족, 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향 등 비교분석을 위하여 다음과 같이 3개의 연구과제를 제시하였다. 이러한 연구과제의 실증적 분석을 통해 본 연구에서는 실무적·이론적 측면에서의 호텔기업의 정규직과 비정규직의 특성 비교, 그리고 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향 등을 규명할 수 있으리라 사료된다.

- ◆ 연구과제 1 : 호텔기업 정규직과 비정규직 직원간의 지각된 조직몰입 비교
- ◆ 연구과제 2 : 호텔기업 정규직과 비정규직 직원간의 지각된 직무만족 비교
- ◆ 연구과제 3 : 호텔기업 정규직과 비정규직 직원간의 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향 비교

본 연구에서 정규직은 ‘상시고용을 전제로 표준적인 근로조건 아래서 일하는 근로자’를, 비정규직은 ‘계약·임시직, 일용직, 시간제, 파견근로, 그 밖의 근로계약이나 조건에 따라 고용되는 정규직 이외의 모든 근로자’를 의미한다. 조직몰입은 Meyer & Allen(1984)과 Meyer, Allen & Gellatly(1990)의 3요소 모델(정서적 몰입, 유지적 몰입, 규범적 몰입)에 근거하여 개발된 항목 중 14항

목을 이용하여 조직몰입을 측정하였다. 직무만족은 선행연구(장병권·안대희·고석영, 2012[15]; 지계용, 2009[14]; Vecchio, 2002[32]; Lok & Crawford, 2001[25]; Schermerhorn, Hunt & Osborn, 1997[29]; Sagar, 1994[28])에 근거하여 개발된 항목 중 9문항을 이용하여 직무만족의 항목을 구성하여 측정하였다.

3.2 조사설계

자료의 수집을 위하여 2011년 11월 1일부터 2011년 11월 30일까지 30일간 강원지역 특1급 호텔 3곳(A,H,I)에 재직 중인 식음료부서의 정규직과 비정규직 직원 230명(A : 100명, H: 75명, I: 55명)을 대상으로 호텔 식음료부서의 매니저들에게 조사목적과 취지를 설명하고 협조를 얻어 응답자들이 정확히 이해를 한 후 설문에 응할 수 있도록 하였다. 설문지를 배포하여 총 221부(96%)가 회수되었으며, 이중 응답이 불성실하거나 일관성이 없다고 판단되는 응답자의 설문지 6부를 제외한 217부(93%)를 최종분석에 사용하였다.

수집된 자료의 분석을 위해서 SPSS Version 18.0 통계패키지 프로그램을 이용하였으며 실증연구를 위해 다음과 같은 분석을 실시하였다. 본 연구의 수행을 위하여 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 연구변수들의 개략적인 이해를 돕기 위해 기술통계량을 산출하였다. 개념타당도 분석을 위해서는 요인분석을 실시하였으며 베리맥스(varimax) 회전방식과 주성분 분석(principle component analysis) 방법을 이용하여 요인을 추출하였다. 추출된 요인들의 항목간 내적 일관성은 크론바하 알파값(cronbach's alpha)를 이용하여 확인하였으며, 수집된 자료가 요인분석에 적합한 지 여부를 판단하기 위하여 Kaiser-Meyer- Olkin(KMO)값을 이용하였다. 표본특성에 따른 정규직과 비정규직 호텔 종사원간의 차이를 검증하기 위해서 독립표본 t-test를 이용하여 분석하였다. 그리고 호텔기업 정규직과 비정규직 직원 간 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향을 비교분석하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

4. 분석결과

4.1 표본의 일반적 특성

호텔기업의 정규직과 비정규직 직원의 고용형태에 따

른 비교를 위해 응답한 표본의 일반적 특성을 분석한 결과는 다음 <표 1>과 같다.

정규직 직원 총 97명의 응답자 중 성별은 남성이 92명(94.8%), 여성이 5명(5.2%)으로 나타났으며, 비정규직 직원의 총 120명의 응답자 중 성별은 남성이 11명(9.2%), 여성이 109명(90.8%)으로 정규직과 비정규직 직원들의 응답자 성별은 큰 차이를 보이고 있다. 정규직의 경우는 대다수가 남성으로 나타났고, 비정규직은 여성이 대부분으로 나타나 고용형태에 따라 성별의 불균형이 나타나는 것으로 분석되었다. 이것은 고용시장의 특성상 식음료부서에 남성보다는 젊은 여성들이 비정규직으로 근무하는 경향이 많으며 이직률이 높은데에서 기인한다고 볼 수 있다. 연령별로는 정규직의 경우 31-40세 49명(50.5%)로 가장 많은 응답비율을 보이고 있으며 20-30세 32명(33.05%), 40세 이상 16명(16.5%) 순으로 나타났으며, 비정규직의 경우는 20-30세가 60명(50.0%)로 가장 높은 비율을 보이고 있으며, 31-40세 35명(29.2%), 40세 이상 25명(20.85%) 순으로 나타났다. 응답자의 연령에 있어서 정규직과 비정규직의 경우 나이가 젊을수록 비정규직이 많은 것으로 분석되었다.

<표 1> 표본의 일반적 특성

호텔기업 정규직 직원(N=97)			호텔기업 비정규직 직원(N=120)		
구분	항목	빈도 (%)	구분	항목	빈도 (%)
성별	남성	92(94.8)	성별	남성	11(9.2)
	여성	5(5.2)		여성	109(90.8)
연령	20-30세	32(33.0)	연령	20-30세	60(50.0)
	31-40세	49(50.5)		31-40세	35(29.2)
	40세 이상	16(16.5)		40세 이상	25(20.8)
학력	고졸 이하	2(2.1)	학력	고졸 이하	2(1.7)
	2년제 대졸	14(14.4)		2년제 대졸	14(11.7)
	4년제 대졸	74(76.3)		4년제 대졸	89(74.2)
결혼 여부	대학원 이상	7(7.2)	결혼 여부	대학원 이상	15(12.5)
	미혼	26(26.8)		미혼	31(25.8)
근속 연수	기혼	71(73.2)	근속 연수	기혼	89(74.2)
	1년 미만	19(19.6)		1년 미만	22(18.3)
1년 이상-3년 미만	1년	61(62.9)	1년 이상-3년 미만	1년	85(70.8)
	3년	9(9.3)		3년	6(5.0)
3년 이상-5년 미만	3년	8(8.2)	3년 이상-5년 미만	3년	7(5.8)
	5년 이상	8(8.2)		5년 이상	7(5.8)

학력에 있어서는 정규직의 경우 4년제 대졸이 74명(76.3%)로 가장 높은 비율을 보이고 있으며, 2년제 대졸 14명(14.4%), 대학원 이상 7명(7.2%) 고졸 이하 2명(2.1%) 순으로 나타났다. 비정규직의 경우도 정규직과 같이 4년제 대졸 89(74.2%), 대학원 이상 15(12.5%), 2년제 대졸 14(11.7%), 고졸 이하 2명(1.7%) 순으로 나타나 정규직보다 대학원 이상의 고학력자가 더 많은 것으로 나타났다. 결혼여부에 있어서 정규직은 기혼이 71명(73.2%), 미혼이 26명(26.8%)로 나타났으며, 비정규직도 기혼이 89명(74.2%), 미혼이 31명(25.8%)으로 고용형태와 관계없이 직원의 대다수가 기혼인 것으로 나타났다. 근속연수에 있어서는 정규직의 경우 1년 이상-3년 미만이 61명(62.9%)으로 가장 높았으며, 1년 미만 19명(19.6%), 3년 이상-5년 미만 9명(9.3%), 5년 이상 8명(8.2%) 순으로 나타났다. 비정규직의 경우도 정규직과 같이 1년 이상-3년 미만이 85명(70.8%)로 가장 높았으며, 1년 미만 22명(18.3%), 5년 이상 7명(5.8%), 3년 이상-5년 미만 6명(5.0%) 순으로 나타났다.

4.2 호텔기업 정규직과 비정규직 직원의 인식 차이 비교분석

4.2.1 정규직과 비정규직 직원의 지각된 조직몰입 비교

호텔기업의 정규직과 비정규직 직원이 직장에서 느끼는 조직몰입에 대한 각 집단의 차이를 비교하기 위하여 독립표본 t-test를 실시하였다(<표 2> 참조). 분석결과, OCOM 13(나는 진정으로 직장문제가 나의 문제로 생각된다) 항목이 5% 수준($t=2.140$)에서, OCOM 8(나는 이 직장에서 오랫동안 근무할 생각이다)이 10% 수준($t=-1.887$)에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이것은 정규직 직원이 비정규직 직원보다 직장문제에 대하여 더욱 관심을 보이는 결과라 할 수 있다. 또한 비정규직이 정규직에 비해 '더 오랫동안 근무할 생각이다'라는 항목에 대해서는 고용환경이 쉽지 않은 현 상황이 반영된 결과라 사료된다.

4.2.2 정규직과 비정규직 간 직무만족 비교

호텔기업의 정규직과 비정규직 직원이 직장에서 느끼는 직무만족에 대한 각 집단의 차이를 비교하기 위하여 독립표본 t-test를 실시하였다(<표 3> 참조).

〈표 2〉 정규직과 비정규직 간 지각된 조직몰입의 독립표본 t-test 분석결과

변수	변수정의	고용형태	N	Mean	Std.	t-값	Sig.
OCO M1	나는 수입 때문에 이 직장을 계속 다닐 생각이다	정규직	97	3.01	0.92	-258	.796
		비정규직	120	3.04	0.86		
OCO M2	이 직장을 계속 다니는 것은 경제적 이유 때문이다	정규직	97	3.02	0.97	-.093	.926
		비정규직	120	3.03	1.04		
OCO M3	이 직장이 경제적으로 도움을 준다	정규직	97	2.73	1.03	-.069	.945
		비정규직	120	2.74	1.02		
OCO M4	만약 이 직장을 그만둔다면, 나의 인생에 있어 많은 손해가 발생할 것이다	정규직	97	2.72	0.99	-.645	.519
		비정규직	120	2.81	0.98		
OCO M5	이 직장에서 얻는 수익이 다른 곳보다 많다고 생각한다	정규직	97	3.18	0.85	-.207	.836
		비정규직	120	3.20	0.89		
OCO M6	만약 이 직제를 받더라도 지금의 직장을 떠나는 것은 적당하지 못하다고 생각한다	정규직	97	2.67	1.10	-.496	.621
		비정규직	120	2.74	1.02		
OCO M7	나는 이 직장이 나에게 잘해주므로 나도 직장을 위해 노력해야 한다고 생각한다	정규직	97	2.75	1.03	-.099	.922
		비정규직	120	2.77	1.06		
OCO M8	나는 이 직장에서 오랫동안 근무할 생각이다	정규직	97	2.56	1.02	-1.887	.061*
		비정규직	120	2.83	1.06		
OCO M9	한 직장에서 오랫동안 근무 시 많은 이점이 있다고 생각한다	정규직	97	2.55	1.02	-.549	.583
		비정규직	120	2.63	1.07		
OCO M10	내가 이직을 하지 않은 이유는 직장에 대한 의무감 때문이다	정규직	97	2.57	1.07	-.624	.533
		비정규직	120	2.66	1.07		
OCO M11	나의 현 직장이 인생에서 중요한 의미를 가진다	정규직	97	3.42	0.88	1.198	.232
		비정규직	120	3.28	0.83		
OCO M12	나는 직장생활이 삶의 일부분으로 생각된다	정규직	97	3.27	0.86	1.042	.299
		비정규직	120	3.14	0.91		
OCO M13	나는 진정으로 직장문제가 나의 문제로 생각된다	정규직	97	3.47	0.91	2.140	.033**
		비정규직	120	3.21	0.91		
OCO M14	나는 직장에서 가족 같은 따뜻한 느낌을 가진다	정규직	97	3.20	0.88	1.423	.156
		비정규직	120	3.01	0.95		

주: *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 수준에서 유의함

분석결과, JSATI 8(교육 및 훈련의 기회가 공정하게 주어진다) 항목이 5% 수준(t=2.140)에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이것은 정규직 직원이 비정규직 직원보다 직장에서의 교육 및 훈련의 기회에 대해 더욱 만족하고 있다고 볼 수 있으며 비정규직 보다 더 많은 혜택을 받고 있음을 알 수 있는 결과이다.

〈표 3〉 정규직과 비정규직 간 직무만족의 독립표본 t-test 분석결과

변수	변수정의	고용형태	N	Mean	Std.	t-값	Sig.
JSAT II	나는 직무에 대해 전반적으로 만족한다	정규직	97	3.21	0.98	.651	.516
		비정규직	120	3.13	0.90		
JSAT I2	나는 근무환경에 대해 전반적으로 만족한다	정규직	97	3.19	0.86	-.033	.973
		비정규직	120	3.20	0.94		
JSAT I3	나는 일에 흥미를 느낀다	정규직	97	3.36	0.93	1.145	.253
		비정규직	120	3.22	0.92		
JSAT I4	내가 하고 있는 일은 가치있는 일이라 생각한다	정규직	97	3.33	0.90	-.027	.978
		비정규직	120	3.33	0.94		
JSAT I5	이곳에 일하는 것을 다른 사람에게 말하는 것이 자랑스럽다	정규직	97	3.26	1.01	.739	.461
		비정규직	120	3.16	0.96		
JSAT I6	채용, 승진제도는 능력에 따라 공정하게 운영된다	정규직	97	3.42	0.88	1.198	.232
		비정규직	120	3.28	0.83		
JSAT I7	급여체계가 적당하다고 생각한다	정규직	97	3.27	0.86	1.042	.299
		비정규직	120	3.14	0.91		
JSAT I8	교육 및 훈련의 기회가 공정하게 주어진다	정규직	97	3.47	0.91	2.140	.033**
		비정규직	120	3.21	0.90		
JSAT I9	직원들을 위한 회사의 복지후생시설에 만족한다	정규직	97	3.20	0.98	1.423	.156
		비정규직	120	3.01	0.94		

주: *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 수준에서 유의함

4.3 호텔기업 정규직과 비정규직 직원의 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향 비교분석

4.3.1 조직몰입과 직무만족에 대한 요인화

호텔기업에 근무하면서 느끼는 직원들의 조직몰입에 대한 14개 항목에 대하여 요인분석 한 결과는 <표 4>에

서 보는 것과 같다. 직원들의 조직몰입에 대한 요인분석의 적합성을 알아보기 위하여 Bartlett의 구형성 검증을 한 결과, Chi-square=1726.459(p<0.000)로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 표본의 적절성을 결정하는 KMO=0.844로 요인분석을 하기에 적합한 것으로 판단되었다. Varimax를 이용한 주성분 분석 결과 eigen값이 1 이상인 3개의 요인이 추출되었으며, 이들 요인의 전체 분산에 대한 설명력은 69.456%로 나타났다.

〈표 4〉 조직몰입에 대한 요인분석

요인명	변수명	공통성	요인 적재량	Eigen value	KMO	설명력 (%)
F1: 규범적 몰입	OCOM 7	0.793	0.879	3.886	0.844	69.466
	OCOM 9	0.789	0.879			
	OCOM 6	0.772	0.870			
	OCOM 8	0.769	0.861			
F2: 지속적 몰입	OCOM 10	0.743	0.857	3.365	0.844	69.466
	OCOM 2	0.749	0.852			
	OCOM 3	0.735	0.831			
	OCOM 1	0.604	0.767			
	OCOM 5	0.645	0.767			
F3: 감정적 몰입	OCOM 4	0.548	0.700	2.475		
	OCOM 12	0.619	0.786			
	OCOM 11	0.633	0.778			
	OCOM 14	0.671	0.750			
	OCOM 13	0.654	0.747			

조직몰입에 대한 제 1요인은 OCOM 7(나는 이 직장이나에게 잘해주므로 나도 직장을 위해 노력해야 한다고 생각한다), OCOM 9(한 직장에서 오랫동안 근무시 많은 이점이 있다고 생각한다), OCOM 6(만약 이직제의를 받더라도 지금의 직장을 떠나는 것은 적당하지 못하다고 생각한다), OCOM 8(나는 이 직장에서 오랫동안 근무할 생각이다), OCOM 10(내가 이직을 하지 않은 이유는 직장에 대한 의무감 때문이다)의 측정변수를 포함하고 있어 ‘규범적 몰입’으로, 제 2요인은 OCOM 2(이 직장을 계속 다니는 것은 경제적 이유 때문이다), OCOM 3(이 직장이 경제적으로 도움을 준다), OCOM 1(나는 수입 때문에 이 직장을 계속 다닐 생각이다), OCOM 5(이 직장에서 얻는 수익이 다른 곳보다 많다고 생각한다), OCOM 4(만약 이직장을 그만둔다면 나의 인생에 있어 많은 손해가 발생할 것이다)의 항목으로 구성되어 있어 ‘지속적

몰입’으로 각각 명명하였다. 제 3요인은 OCOM 12(나는 직장생활이 삶의 일부분으로 생각한다), OCOM 11(나의 현 직장이 인생에서 중요한 의미를 가진다), OCOM 14(나는 직장에서 가족 같은 따뜻한 느낌을 가진다), OCOM 13(나는 진정으로 직장문제가 나의 문제로 생각된다)의 측정항목을 포함하고 있어 ‘감정적 몰입’으로 각각 명명하였다. 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 요인 순으로 각각 0.9246, 0.8651, 0.7967로 나타남에 따라 요인들의 내적 일치성은 양호한 것으로 판단된다.

〈표 5〉 직무만족에 대한 요인분석

요인명	변수명	공통성	요인 적재량	Eigen value	KMO	설명력 (%)
FF1: 개인적성 만족	JSATI 2	0.724	0.830	3.865	0.893	68.583
	JSATI 3	0.730	0.823			
	JSATI 4	0.700	0.818			
	JSATI 1	0.689	0.804			
	JSATI 5	0.667	0.789			
FF2: 인사공정성 만족	JSATI 7	0.721	0.849	2.307		
	JSATI 6	0.664	0.783			
	JSATI 9	0.647	0.626			
	JSATI 8	0.630	0.613			

호텔기업에 근무하면서 느끼는 직원들의 직무만족에 대한 9개 항목에 대하여 요인분석 한 결과는 <표 5>에서 보는 것과 같다. 직원들의 직무만족에 대한 요인분석의 적합성을 알아보기 위하여 Bartlett의 구형성 검증을 한 결과, Chi-square=1024.818(p<0.000)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 표본의 적절성을 결정하는 KMO=0.893로 요인분석을 하기에 적합한 것으로 판단되었다. Varimax를 이용한 주성분 분석 결과 eigen값이 1 이상인 2개의 요인이 추출되었으며, 이들 요인의 전체 분산에 대한 설명력은 68.583%로 나타났다. 직무만족에 대한 제 1요인은 JSATI 2(나는 근무환경에 대해 전반적으로 만족한다), JSATI 3(나는 일에 흥미를 느낀다), JSATI 4(내가 하고 있는 일은 가치있는 일이라 생각한다), JSATI 1(나는 직무에 대해 전반적으로 만족한다), JSATI 5(이곳에 일하는 것을 다른 사람에게 말하는 것이 자랑스럽다)의 측정변수를 포함하고 있어 ‘개인적성 만족’으로, 제 2요인은 JSATI 7(이 직장을 계속 다니는 것은 경제적 이유 때문이다), JSATI 6(채용, 승진제도는 능력에 따라 공정하게 운영된다), JSATI 9(직원들을 위한 회사의 복지후생시설에 만족한다), JSATI 8(교육 및 훈련의 기회가 공평하게 주어진다)의 측정항목으로 구성

되어 있어 '인사공정성 만족'으로 각각 명명하였다. 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 요인 순으로 각각 0.8980, 0.7967로 나타남에 따라 요인들의 내적 일치성은 양호한 것으로 판단된다.

4.3.2 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향

<표 6> 조직몰입이 개인적성 만족에 미치는 영향

구분	변수	비표준화 계수		표준 오차	t값	p-value	F	R2 (adj R2)
		B	표준 오차					
정규직	(상수)	.005	.082		.059	.952	20.652	.400 (.380)
	규범적 몰입	.012	.078	.013	.156	.877		
	지속적 몰입	.560	.083	.551	6.788	.000***		
	감정적 몰입	.266	.086	.252	3.105	.003**		
비정규직	(상수)	-.005	.076		-.068	.946	19.663	.337 (.320)
	규범적 몰입	.148	.078	.144	1.901	.060*		
	지속적 몰입	.490	.075	.496	6.535	.000***		
	감정적 몰입	.291	.074	.298	3.932	.000***		

주: *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 수준에서 유의함

호텔기업의 고용형태에 따른 규범적 몰입, 지속적 몰입, 감정적 몰입 등 3개의 조직몰입 요인이 직무만족요인 중 개인적성 만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 6>에서 보는 것과 같다. 분석결과, 정규직 직원의 경우 지속적 몰입요인이 개인적성 만족에 미치는 영향은 1% 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정적 몰입은 개인적성 만족에 5% 수준에서 유의한 영향을 미치고 있다. 비정규직의 경우도 지속적 몰입과 감정적 몰입이 개인적성 만족에 1% 수준에서 유의한 영향을 미치고 있으며, 규범적 몰입도 개인적성 만족에 10% 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 비정규직 직원의 경우가 정규직 직원들보다 조직몰입의 정도에 따라 직무만족 중 개인적성만족에 더 영향을 주고 있음을 입증하는 결과로 볼 수 있다.

호텔기업에 느끼는 정규직, 비정규직 직원들의 조직몰입이 직무만족요인 중 인사공정성 만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음과 같다(<표 7> 참조). 분석결과, 정규직 직원의 경우 조직몰입 중 감정적 몰입요인이 인사공정성 만족에 미치는 영향은 1% 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 7> 조직몰입이 인사공정성 만족에 미치는 영향

구분	변수	비표준화 계수		표준 오차	t값	p-value	F	R2 (adj R2)
		B	표준 오차					
정규직	(상수)	-.007	.036		-.180	.858	212.623	.873 (.869)
	규범적 몰입	-.031	.035	-.034	-.903	.369		
	지속적 몰입	-.001	.037	-.001	-.022	.982		
	감정적 몰입	.946	.038	.936	25.055	.000***		
비정규직	(상수)	.005	.032		.152	.879	298.647	.885 (.882)
	규범적 몰입	-.086	.033	-.082	-2.604	.010**		
	지속적 몰입	.016	.032	.016	.518	.605		
	감정적 몰입	.929	.031	.936	29.648	.000***		

주: *, **, ***는 각각 10%, 5%, 1% 수준에서 유의함

비정규직의 경우도 감정적 몰입 요인이 인사공정성 만족에 1% 수준에서 유의한 영향을 미치고 있다. 또한 규범적 몰입도 인사공정성 만족에 5% 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 정규직과 비정규직 직원 모두 감정적 몰입에 따라 인사공정성 만족에 많은 영향을 받는 것으로 보이며, 또한 비정규직의 경우는 규범적 몰입에 따라서도 인사공정성의 직무만족에 영향을 받고 있음을 보여준다. 이것은 앞의 결과에서도 언급했듯이, 비정규직 직원들이 정규직 직원들보다 조직몰입의 정도에 따라 직무만족에 영향을 주고 있음을 입증한다.

5. 결론 및 시사점

서비스기업에서 고객만족 경영이 중요한 시점에서 직원들의 정서나 심리적 유대관계에 따라 직무몰입 및 직무만족에 따라 많은 영향이 있다. 이는 또한 직장생활 및 고객만족에 많은 영향을 줄 수밖에 없다. 본 연구는 호텔기업의 정규직의 조직몰입과 직무만족의 차이를 비교분석하여 호텔기업의 경영자 및 인사담당자들에게 고용형태를 기준으로 한 기업성과의 향상방안을 모색하고자 하였다. 본 연구를 위하여 특급 호텔에 재직 중인 정규직과 비정규직 직원들을 대상으로 연구를 수행하였으며 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 호텔기업의 정규직과 비정규직 직원이 직장에서

느끼는 조직몰입에 대한 각 집단의 차이를 비교하기 위하여 독립표본 t-test를 실시한 결과, OCOM 13(나는 진정으로 직장문제가 나의 문제로 생각된다) 항목이 5% 수준($t=2.140$)에서, OCOM 8(나는 이 직장에서 오랫동안 근무할 생각이다)이 10% 수준($t=-1.887$)에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이것은 정규직 직원이 비정규직 직원보다 직장문제에 대하여 더욱 관심을 보이는 결과라 할 수 있다.

둘째, 직무만족에 대한 각 집단의 차이를 비교분석한 결과, JSATI 8(교육 및 훈련의 기회가 공평하게 주어진다) 항목이 5% 수준($t=2.140$)에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이것은 정규직 직원이 비정규직 직원보다 직장에서의 교육 및 훈련의 기회에 대해 더욱 만족하고 있다고 볼 수 있으며 비정규직 보다 더 많은 혜택을 받고 있음을 알 수 있는 결과이다.

셋째, 호텔기업의 고용형태에 따라 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 정규직 직원의 경우 지속적 몰입요인이 개인적성 만족에 미치는 영향은 1% 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감정적 몰입은 개인적성 만족에 5% 수준에서 유의한 영향을 미치고 있다. 비정규직의 경우도 지속적 몰입과 감정적 몰입이 개인적성 만족에 1% 수준에서 유의한 영향을 미치고 있으며, 규범적 몰입도 개인적성 만족에 10% 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 조직몰입이 직무만족요인 중 인사공정성 만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 정규직 직원의 경우 조직몰입 중 감정적 몰입요인이 인사공정성 만족에 미치는 영향은 1% 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 비정규직의 경우도 감정적 몰입 요인이 인사공정성 만족에 1% 수준에서 유의한 영향을 미치고 있다. 또한 규범적 몰입도 인사공정성 만족에 5% 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이상의 결과에서 살펴보면, 비정규직 직원의 경우가 정규직 직원들보다 조직몰입의 정도에 따라 직무만족 중 개인적성만족에 더 영향을 주고 있음을 알 수 있고, 정규직과 비정규직 직원 모두 감정적 몰입에 따라 인사공정성 만족에 많은 영향을 받는 것을 알 수 있다. 이것은 앞의 결과에서도 언급했듯이, 비정규직 직원들이 정규직 직원들보다 조직몰입의 정도에 따라 직무만족에 영향을 주고 있음을 입증한다. 그러므로 고객을 대하는 접점에 있는 직원들에게 진정으로 직장문제에 관심을 가지고 직장과 일체감을 느낄 수 있는 분위기 조

성이 필요하다. 이를 위해 조직몰입을 위한 안정적인 고용을 위한 장기적인 정책과 직원들의 능력이나 노력에 대한 보상을 통해 조직에 대한 신뢰를 가지게 하여 몰입 수준을 높이고, 이것이 또한 직무만족수준에도 영향을 미쳐 고객만족도를 높일 수 있을 것이라 기대된다.

본 연구의 한계는 첫째, 비정규직직원은 계약직, 단기 계약직, 파트타임 등으로 구분되나 이들을 구분하지 않고 연구를 수행했다는 점이며, 둘째 특정한 부서들을 선정하여 이들의 차이를 구분한 것이 아니라 식음료부서의 직원들을 중심으로 하였기 때문에 본 연구결과를 모든 부서의 직원들을 대상으로 일반화하기 어렵다는 점이다. 이러한 연구의 한계는 향후 연구에서 비정규직 관련 연구를 다양한 주제와 부서를 중심으로 보완하여야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 고재윤·이상선·이유양(2011). 외식기업의 리더십 유형, 직무만족, 조직몰입간의 구조적 관계에 관한 연구, 『관광학연구』, 35(8): 183-208.
- [2] 김민주·김준호(2005). 콘도미니엄의 정규직 종업원과 비정규직 종업원 간의 직무태도 및 조직태도 비교 분석, 『관광·레저연구』, 17(3): 151-170.
- [3] 김수정(2009). 호텔 비정규직 종사원의 근로 조건 및 관리 방안에 대한 만족도가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 18(3): 63-80.
- [4] 김용순·황규진(2009). 호텔기업에서 고용관계특성과 직무몰입의 관계에 대한 고용형태의 조절효과. 『한국콘텐츠학회논문지』, 9(5): 314-321.
- [5] 김영범(2003). 비정규근로자의 결정요인에 대한 연구: 서비스산업을 중심으로. 『사회보장 연구』, 19(2): 117-136.
- [6] 김우진·서원석(2010). 호텔기업 종사원의 직무특성과 고용관계특성이 직무몰입에 미치는 영향: 고용형태의 조절변수 역할검증을 중심으로. 『호텔경영학연구』, 19(1): 137-158.
- [7] 김진강(2007). 호텔기업의 정규직 직원과 비정규직 직원의 조직몰입과 역할행동, 역할외행동의 비교. 『호텔경영학연구』, 16(4): 61-79.
- [8] 김진강(2007). 호텔 정규직과 비정규직 종사원의 조직 특성요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향,

- 『한국조리학회지』, 13(3): 278-292.
- [9] 김홍빈(2006). 호텔식음료업장의 정규직과 비정규직 직원의 직무특성과 조직몰입의 차이. 『호텔경영학연구』, 15(5): 69-81.
- [10] 이은수(2005). 호텔산업의 과잉교육, 불완전취업과 직무만족. 『관광학연구』, 29(2): 465-486.
- [11] 이은수(2006). 레스토랑 직원의 지각된 불완전취업과 직무만족: 정규직과 비정규직의 비교분석. 『외식경영연구』, 9(4): 71-91.
- [12] 오미숙(2002). 호텔업계 비정규직근로자의 직무만족 영향에 대한 연구. 『관광연구저널』, 16(2): 71-83.
- [13] 윤지환·김정만(2001). 특급호텔 과건근로자와 정규노동자간의 직무만족에 대한 비교연구. 『관광학연구』, 25(2): 275-294.
- [14] 지계웅(2009). 호텔 식음료부서 직원의 직무동기와 LMX가 직무몰입과 직무만족에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 18(2): 77-94.
- [15] 장병권·안대회·고석영(2012). 호텔 식음료종사원의 사회적 자본이 지식경영 및 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향. 『관광학연구』, 36(1): 307-330.
- [16] 장정훈·조문수(2012). 호텔직원의 인지된 적합성, 경력개발, 직무만족, 조직몰입의 영향관계 연구: 제주특별자치도 특1등급호텔 직원을 대상으로. 『관광학연구』, 36(2): 241-260.
- [17] 한광현(2010). 고용형태 및 가치성향에 따른 조직몰입 차이에 관한 연구: 프런트 오피스 호텔근로자를 중심으로. 『호텔경영학연구』, 19(6): 41-59.
- [18] 허영립·정선영(2009). 보육교사가 인지한 시설장의 서번트리더십이 보육교사의 직장 내 인간관계와 직무 및 직무환경 만족도에 미치는 영향. 『열린유아교육』, 14(2): 91-110.
- [19] 통계청: <http://kosis.kr/>
- [20] Alderfer C.L.(1972). Existence, Relatedness and Growth, NY: The Free Press.
- [21] Allan, C.(2000). The hidden organizational costs of using non-standard employment, Personal Review, 29(2), 188-206.
- [22] Dyne, L. V. & Ang, S.(1998). Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore. Academy of Management Journal, 41(6): 692-703.
- [23] Kanungo, R. N.(1982). Measurement of Job and Work Involvement, Journal of Applied Psychology, 67(3): 341-349.
- [24] Konle-Seidi, Ulmann & Walwei(1990). The European Social Space Atypical forms of Employment and Working Hours in the European Community, International Social Security Association.
- [25] Lok, P. & Crawford, J.(2001). Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction. Journal of Managerial Psychology, 16(8): 594-613.
- [26] Matusik, S. F. & Hill, C. W.(1998). The utilization of contingent work, knowledge creation and competitive advantage, Academy of Management Review, 23(4), 680-697.
- [27] McGinnis, S. K. & Morrow, R. C.(1990). Job attitudes among full and part time employees, Journal of Vocational Behavior, 36: 82-96.
- [28] Sagar, J. (1994). A structural model depicting sales people's job stress. Journal of the Academy of Marketing Science, 22: 74-84.
- [29] Schermerhorn, D., Hunt, J. G. & Osborn, R. N.(1997). Basic organizational behavior, New York: John Wiley and Sons Inc.
- [30] Thorsteinson, T.(2003). Job attitudes of part-time vs. full-time workers: a Meta-analytic review. Journal of Occupational & Organizational Psychology, 76: 151-177.
- [31] Van, D. L. & Ang, S.(1998). Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore, Academy of Management Journal, 41(6): 692-703.
- [32] Vecchio, R. P.(2002). Organizational Behavior: Core Concept, South-Western.
- [33] Wong, M. L.(2001). The strategic use of contingent workers in Hong Kong's economic upheaval, Human Resource Management Journal, 11(4), 22-37.

한 진 영



- 1999년 2월 : 경기대학교 영어영문학과(문학사)
- 2003년 8월 : 경희대학교 국제회의산업학과(관광학 석사)
- 2007년 8월 : 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과(호텔관광경영학 박사)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 관동대학교 호

텔관광학부 교수

- 관심분야 : 컨벤션, 의료관광, 호텔관광경영
- E-Mail : jyhan@kd.ac.kr