



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

호텔 조리사의 주방환경 인식이
직무몰입, 만족 및 성과에
미치는 영향

-제주지역 특급호텔을 대상으로-

제주대학교 경영대학원

관광경영학과 호텔경영전공

이 권 희

2013년 8월

석사학위논문

호텔 조리사의 주방환경 인식이
직무몰입, 만족 및 성과에
미치는 영향

-제주지역 특급호텔을 대상으로-

제주대학교 경영대학원

관광경영학과 호텔경영전공

이 권 희

2013년 8월

호텔 조리사의 주방환경 인식이
직무몰입, 만족 및 성과에
미치는 영향

-제주지역 특급호텔을 대상으로-

지도교수 조문수

이 권 희

이 논문을 관광경영학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 8월

이권희의 관광경영학 호텔경영전공 석사학위
논문을 인준함

심사위원장 徐 鏞 健 

위 원 洪 聖 和 

위 원 趙 文 秀 

제주대학교 경영대학원

2013년 8월

The Impact of Hotel Cook's Environmental awareness
Job Involvement, Satisfaction and Performance
-Focused on the five-star Hotels in Jeju Region -

Lee - Gwon hui
(Supervised by professor CHO, Moon Soo)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Master of Tourism Science

August 2013

This thesis has been examined and approved.

Suh, Yong Kun

Hong, Sung-Hwa

CHO, Moon Soo 

August 2013

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

제 1 장 서 론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구의 방법과 범위	5
제 2 장 이론적 배경	7
1. 주방 환경에 관한 이론적 고찰	7
1) 시설환경	7
2) 작업환경	9
3) 직무환경	11
4) 주방환경의 선행연구	12
2. 직무몰입	16
1) 직무몰입의 개념	16
2) 직무몰입의 특성 및 영향요인	18
3) 직무몰입의 선행연구	21
3. 직무만족	25
1) 직무만족의 개념과 중요성	25
2) 직무만족의 영향요인	31
3) 직무만족의 선행연구	33
4. 직무성과	36
1) 직무성과의 개념	36
2) 직무성과의 구성요소	38
3) 직무성과의 선행연구	40

제 3 장 연구 설계	42
1. 연구모형 및 가설의 설정	42
1) 연구모형	42
2) 연구가설의 설정	43
3) 변수의 조작적 정의	47
2. 조사표본의 설계 및 설문지의 구성	50
1) 조사표본의 설계	50
2) 설문지의 구성	50
3) 분석방법	52
제 4 장 실증분석 결과	53
1. 표본의 특성	53
1) 인구통계적 특성	53
2) 근무형태별 특성	54
2. 측정도구의 신뢰도 및 타당성 분석	56
1) 요인분석과 신뢰도 분석	56
2) 상관분석	61
3. 연구 가설의 검증	62
1) 연구가설 1의 검증	62
2) 연구가설 2의 검증	63
3) 연구가설 3의 검증	64
4) 추가분석	66
제 5 장 결 론	70
1. 연구결과의 요약	70

2. 연구의 시사점	71
3. 연구의 한계 및 향후 연구방향	73
참고문헌	74
부록 : 설문지	77
ABSTRACT	81

표 차례

<표 2-1> 직무만족에 대한 학자/연구별 정의	28
<표 2-2> 직무만족의 중요성	31
<표 3-1> 표본 설계	50
<표 3-2> 설문지 구성	52
<표 4-1> 인구통계학적 특성	54
<표 4-2> 근무형태별 특성	55
<표 4-3> 호텔 주방환경에 대한 요인분석과 신뢰도 분석	57
<표 4-4> 직무몰입에 대한 요인분석과 신뢰도 분석	58
<표 4-5> 직무만족에 대한 요인분석과 신뢰도 분석	59
<표 4-6> 직무성과에 대한 요인분석과 신뢰도 분석	60
<표 4-7> 구성개념 간 상관관계 행렬	61
<표 4-8> 호텔 주방환경이 직무몰입에 미치는 영향	63
<표 4-9> 직무몰입이 직무만족에 미치는 영향	64
<표 4-10> 직무만족이 직무성과에 미치는 영향	65
<표 4-11> 가설검증 결과	66
<표 4-12> 호텔 조리사의 직책에 따른 차이분석	67
<표 4-13> 호텔 조리사의 근무부서에 따른 차이분석	69

그림 차례

[그림 1-1] 연구의 흐름도	6
[그림 3-1] 연구모형	42

제 1 장 서 론

1. 연구의 배경

과거 호텔은 음식을 준비하는 공간과 식사 공간이 분리되어 배치가 이루어진 것이 대부분이었으나, 식생활의 변화, 경제적 사회적 변화에 의하여 조리공간과 식사공간의 영역이 무너지고 하나의 공간에서 모든 상황이 이루어지게 되었다.

이와 같은 변화는 조리사에 있어서 많은 고객들에게 직·간접적인 서비스를 제공할 기회가 많아짐으로써 고객들과의 신뢰형성 및 조리사에게 자긍심을 갖게 하는 등 그 역할이 커진다는 것을 의미한다.

인적자원에 대한 의존도가 높은 호텔주방에서 조리사 관리가 효율적으로 이루어진다는 것은 그 주방 조직의 결속을 의미하는 것이며 나아가 조리사의 능력 향상은 호텔산업의 식음료 상품의 생산성 향상에 영향을 준다고 하였다¹⁾.

과거 고객은 서비스와 상품의 질보다는 양을 선택하였으나, 최근에는 질을 중시하고, 다양하고 가변적인 욕구로 인하여 고품질의 서비스와 경쟁력 있는 식음료 상품 생산은 호텔운영의 필수적인 요건이므로 조리사의 역할은 커지고 있다.

호텔 식음료를 생산하는 주방은 주방 환경의 합리적인 운영관리기법에 따라 제반비용과 생산성에 상당한 영향을 미치며, 직무성과의 결과로 나타난다는 것을 인식할 때 호텔 주방환경은 그만큼 중요하다²⁾.

현대 호텔경영에서 식음료 서비스는 과거의 객실부문의 종속적인 지위에서 벗어나 점유율이 커지고 있으며, 수입도 식음료부문이 객실부문을 능가하고 있어 호텔의 적정 이익창조에 커다란 기여를 하고 있다.

이는 식음료 부문 중 실질적으로 생산을 담당하고 있는 호텔주방이 호텔 내에서 큰 비중을 두어야 할 중요한 부서로 등장하고 있음을 의미한다고 하였다³⁾.

1) 김경환(2011), 호텔조리사의 주방환경이 자기효능감과 조직몰입·직무성과에 미치는 영향, 동의대학교 대학원 석사학위논문.

2) 박미옥(2005), 리더십에 따른 호텔기업 종업원의 임파워먼트가 직무만족 및 서비스품질에 미치는 영향”, 계명대학교 경영대학원 석사학위논문.

본래 주방에서 근무하는 조리사들은 뜨거운 열기와 고열을 사용하는 주방기기 앞, 또 칼과 같은 날카로운 기물을 가지고 최저 -25°C 온도의 냉동고를 드나들면서 일하기에 기본적으로 상당히 예민한 감정과 긴장된 자세로 일을 하고 있다⁴⁾.

호텔에 근무하는 조리사들의 직무는 전문성과 숙련성이 요구되어지는 직종임에도, 업무에 고된 육체적 노동이 수반되어 작업장의 근무환경이 좋지 않으면 불만족스럽고, 근로 의욕도 상실되어 생산성 향상에도 저해요인이 되고 있다.

조리부서의 조직적인 성격을 살펴보면 조리사들은 개인의 창의성이 많이 요구되면서 동시에 구성원 간의 유연한 협조 관계가 요구되는 직종이어서 원만한 동료관계 등 여러 가지 요소가 복합된 팀워크를 구축할 필요가 있다.

또한, 조리부서는 조직 특성 상 각각의 입장별로 서로 원활한 협조가 필수적이기 때문에 유연한 조직구조를 필요로 하며, 유연한 조직 구조를 갖기 위해서는 상사와 조직 구성원간의 긴밀한 관계의 형성이 매우 중요하다.

호텔 조리사들은 호텔 조직의 일원으로 조직의 목표와 개인의 목표를 달성하기 위하여 고객에게 요리라고 하는 상품과 서비스를 제공하고 그 대가로 이윤을 창출한다.

서비스를 제공하는 호텔 기업은 상품을 구매하는 고객과 매우 밀접한 관계를 유지해야 하며, 조리사들의 만족과 충분한 의사소통, 그리고 동기부여를 통하여 자발적인 행동을 유도하여 이윤추구를 하는 것이 기업경영의 목표이다.

이를 위해서 조리사들에 대한 직접적인 감독이나 통제보다는 자발적으로 조직의 목표를 위하여 헌신하고 창의성을 발휘할 수 있는 환경을 구축하는 것이 중요하다.

본 연구에서는 호텔 조리사들에게 주어진 근무환경에서 본인의 직무 및 조직의 목표에 대하여 느끼는 감정의 수준에 따라 직무몰입과 만족으로 이어질 수 있으며 이렇게 형성된 직무몰입과 만족의 정도에 따라 성과에 중요한 영향을 미친다는 점에 초점을 두었다.

3) 이성숙(2008), 호텔주방의 작업환경이 직무만족도와 경영성과에 미치는 영향:특1급 호텔 일식당을 중심으로, 초당대학교 산업대학원 석사학위논문.

4) 강무근(2002), 호텔의 주방관리가 조리사의 직무만족에 미치는 영향, 동아대학교 대학원 석사학위논문.

2. 연구의 목적

최근 주방의 중요성이 대두되고 있는 이유는 고객이 머무르는 식당의 시설과 설비가 훌륭할지라도 상품의 질이 최고급 수준을 유지하지 못하거나 주문량을 해결할 수 있는 주방시설이 갖춰지지 않는다면 고객을 만족시킬 수 없다.

주방은 고객에게 판매할 상품 즉, 음식을 만드는 곳이며 식당은 고객을 직접 접대하는 판매장소이기도 하므로 음식을 상품으로 생산하는 주방은 고객에게 음식 맛은 물론이고 분위기도 연출할 수 있어야 한다.

따라서 고객은 물론이며, 주방에서 종사하는 조리사는 주방의 인적구성, 시설, 공간, 안전·위생과 같은 주방환경에 많은 영향을 받게 된다.

그러므로 호텔 식음료의 대부분을 생산하는 주방환경의 합리적인 운영관리가 조리사들의 직무만족 및 직무성과에 상당한 영향을 미치는 결과로 나타난다는 것을 인식해야 할 것이다.

일반적으로 호텔에서 직무몰입이나 만족은 호텔에서 자신이 속하여 있는 부서의 직무에 대하여 만족하고 직무에 깊게 몰입하는 종사원일수록 기업이나 조직의 경영 혹은 이익에 부합하는 행동을 할 가능성이 크다.

또한, 성격유형에 따라서 직무몰입, 만족 등에도 높은 가능성이 크다고 볼 수 있지만 직무에 몰입을 하지 못하는 경우에는 반대로 이직이나 경력변경의도에 영향을 줄 수 있을 것이다⁵⁾.

고객만족의 행동주체가 되는 호텔 조리사들의 만족 정도는 호텔 경영의 성공 요인 중 하나인데 이러한 만족정도는 주변 환경과 직무성격, 개인의 가치와 욕구를 포함하는 현상으로 조리사의 업무수행 능력에 커다란 영향을 미친다.

그러므로 변화되는 직무환경 속에서 호텔 조리사로서의 긍지와 만족감을 가지고 직무를 수행할 수 있도록 호텔 제반 여건이 개선되어야 함은 물론 호텔 조리사들의 역할 정립은 매우 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다.

5) 김석영(2009), 호텔종사원의 경력관리와 직무만족, 직무몰입, 고객지향성과의 영향관계연구, 동명대학교 대학원 박사학위논문, p.3.

최근에는 호텔의 경영방식, 사회, 경제 사정, 식문화, 고객의 서비스에 대한 욕구의 변화, 대학의 외식조리 관련 학과 학생들의 배출 증가 등으로 인하여 호텔 주방의 구조에도 큰 변화가 일어나고 있다.

특히 대학에 조리 관련학과가 많고 국제규모의 행사를 많이 치르는 제주도내 특급호텔은 변화가 심할 것으로 예상되어 현재 주방환경의 직무 특성에 대한 기초자료를 확보, 보다 효율적인 관리 방향을 정립하기 위하여 연구를 수행하였다.

국내외 선행연구들을 기초로 본 연구에서는 자신들에게 주어진 근무환경에서 직무에 대하여 느끼는 감정의 수준에 따라 직무 및 조직몰입으로 이어질 수 있으며, 이렇게 형성된 몰입 정도에 따라 성과가 다를 것에 초점을 두었다.

조리사들의 근무환경인 호텔 주방환경에 대한 것을 연구함으로써 호텔 조리사들의 주방환경의 스트레스를 최소화하여 직무몰입, 만족 및 성과를 높이고 주방환경에 대한 이해를 높여 호텔산업에 있어 조리의 질과 이익을 위하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 제주도내 특급호텔에 근무하는 조리사를 대상으로 호텔 주방환경이 조리사의 직무몰입, 만족 및 성과에 미치는 영향을 파악하여 호텔 주방환경의 효율성 제고를 위한 방안을 제시하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 세부적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 국내외 선행연구들을 토대로 호텔 주방환경, 직무몰입, 만족, 성과에 대한 개념적 정의 및 변수들 간의 관계 및 방향성을 파악하고자 하며, 둘째, 호텔 주방환경이 조리사의 직무몰입, 만족, 성과에 미치는 영향 관계를 검증하고자 한다.

셋째, 호텔 조리사의 직무몰입과 만족이 성과에 미치는 영향을 검증하고자 하며, 넷째, 요인 변수들 간의 관계에 관한 실증분석 결과를 토대로 호텔 조리사의 효율적 관리를 위한 이론적·실무적 방안을 제시한다.

따라서 본 연구는 제주도내 특급호텔 주방환경 전반 실태를 조사하여 조리사들의 주방환경에 대한 지각과 직무형태 등을 조사하여 주방환경을 개선하고, 향후 호텔산업의 주방환경에 대한 긍정적인 방향을 제시할 것으로 판단된다.

3. 연구의 방법과 범위

본 연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위하여 문헌연구와 실증연구를 병행하였으며, 이론적 연구는 문헌연구를 통해 호텔 주방환경, 직무몰입, 만족 및 성과와 관련된 국내외 선행연구를 검토하였다.

실증연구를 위한 모집단은 제주도내 특급 호텔 중 제주시 특급호텔 3곳과 서귀포 특급호텔 3곳에 근무하는 호텔 조리사들이며 설문조사를 위해 직접 방문하여 설문지를 배포 및 작성 요령을 설명하였고 수거하였다.

설문기간은 2013년 4월 15일부터 4월 28일까지 실시하였고, 수집된 자료 분석은 SPSS 12.0을 이용하여 분석하였으며, 자료 분석에 활용한 분석방법들은 다음과 같다.

첫째, 자료의 정확성과 표본의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 둘째, 각 개념변수들의 신뢰성 및 타당성 검증을 위해 요인분석, 내적 일관성 파악을 위한 신뢰성 분석, 차이검증을 위해 분산분석을 실시하였다.

셋째, 변수들 간의 관계와 방향성을 파악하기 위한 상관관계 분석과 본 연구에서 설정한 3개 가설에 대한 검증을 위해 다중 회귀분석을 실시하였으며, 호텔 조리사의 직책 및 근무부서에 대한 차이분석을 실시하였다.

본 연구의 시간적 범위는 2013년을 기준으로 하며, 공간적 범위는 제주도내 특급 호텔 중 제주시 특급호텔 3곳과 서귀포 특급호텔 3곳에 근무하는 호텔 조리사들을 대상으로 하였다.

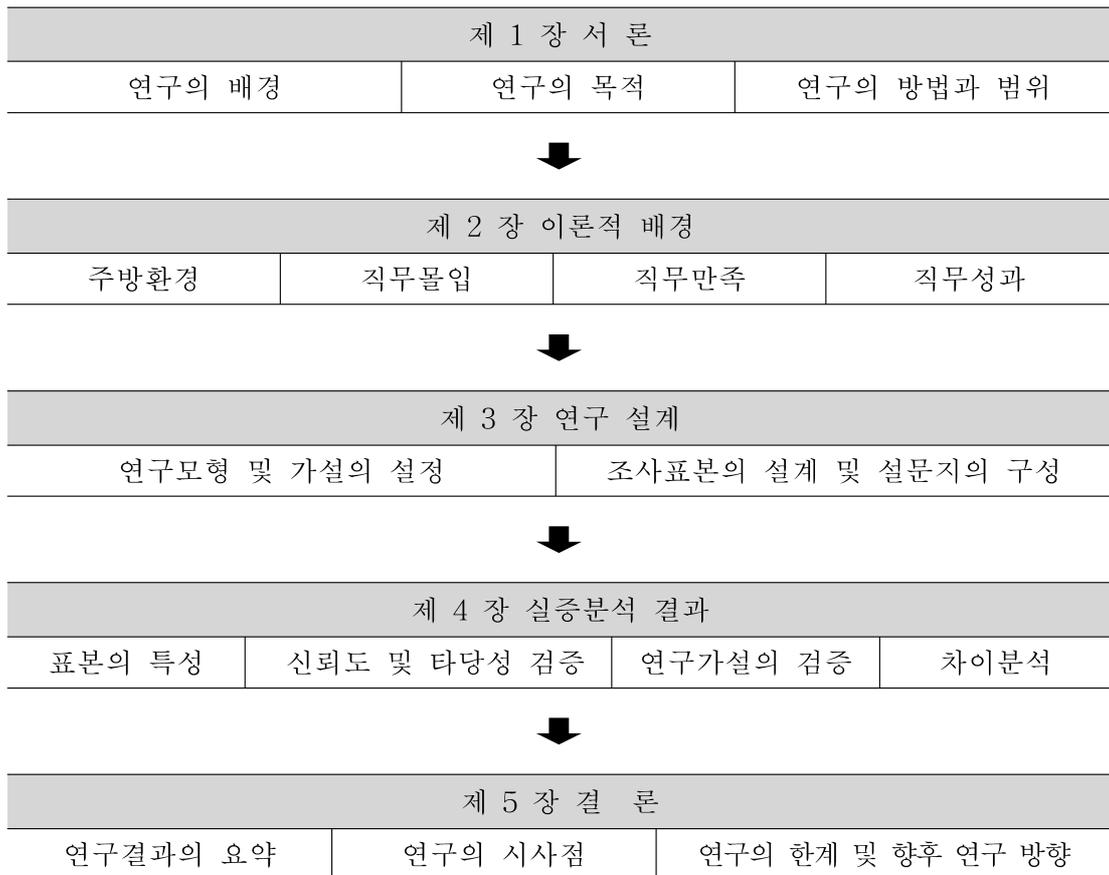
본 연구는 제1장 서론을 포함하여 전체 총 5장으로 구성되어 있으며, 세부적인 내용은 다음과 같다.

제1장은 연구의 배경과 목적, 연구방법 및 범위를 기술하였다. 제2장은 연구의 이론적 배경으로 문헌연구를 실시하였는데 호텔 주방환경, 직무몰입, 만족, 성과에 관한 개념과 국내·외 선행연구 동향에 대하여 제시하였다.

제3장은 연구의 설계로서 이론적 고찰을 통해 연구모형과 가설, 설문지의 작성 및 구성 그리고 분석방법을 제시하였고, 제4장은 실증분석 결과로서 표본의 특성, 측정도구의 신뢰도 및 타당성 검증, 연구 가설의 검증 등으로 구성된다.

제5장은 결론으로써 연구목적을 달성하기 위한 이론적 분석과 실증분석을 토대로 각 장별 내용을 요약한다. 연구의 결과를 토대로 발견된 시사점을 기초로 하여 연구의 한계점을 제시하며 향후 연구방향을 제시하였다.

본 연구의 흐름 도는 <그림 1-1> 과 같다.



[그림 1-1] 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

1. 주방환경에 관한 이론적 고찰

사람은 누구나 주어진 환경에 적응하고 살아가기 마련이다. ‘인간과 환경과의 관계’에서 독일의 라첼은 인류의 생활과 역사는 자연환경의 영향에 의해 규제된다고 하였다.

이는 인간과 자연의 관계를 자연과학적인 법칙에 의해 설명한 것으로 환경이 인간의 생활을 결정한다는 환경 결정론적인 측면을 제시하였으며, 즉 인간생활은 자연환경에 의해 규제되고, 환경에 부여한 조건에 의하여 결정된다고 하였다⁶⁾.

주방에 대한 개념을 정리하여보면 호텔주방 이라함은 음식을 위생적으로 조리할 수 있도록 편리한 시설과 기구를 갖추어 놓은 장소에서 고도의 기술을 가진 전문가의 조리기술과 예술적 감각으로 여러 가지 물리적 혹은 화학적 방법을 사용하여 음식상품을 생산하여 고객에게 제공함으로써 고객들에게 즐거움과 행복감을 제공할 목적으로 만들어진 장소라고 할 수 있다⁷⁾.

본 연구에서는 주방의 물리적 환경인 주방환경을 ‘주방의 제한된 공간에서 음식물을 생산하는데 필요한 시설 및 작업에 필요한 물리적 요소’에 대한 인식으로 정의하고자 한다.

1) 시설환경

실제 조리사들이 사용하고 있는 작업 공간, 기기와 기기간의 상호 관련성의 배치, 주방의 동선, 주방공간의 색채나 분위기가 조리사에게 어떤 심리적 영향과

6) 민계홍(2001), 주방환경이 조리사 인성형성에 미친 영향에 관한 연구: 서울시내 특1급 호텔 주방을 중심으로, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.

7) 손선익(2006), 호텔주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 경성대학교 석사학위논문.

얼마나 생산성에 영향을 끼칠 수 있는가에 대한 연구를 하였다.

그 결과, 세밀하고 합리적으로 이루어진 주방계획은 공간 활용의 효율성이나 생산성 향상 등 주방의 경영적인 측면에서 이익을 가져다주는 것뿐만 아니라 뛰어난 작업 환경의 제공, 이동거리 감소 등 조리사의 업무에도 효과를 가져다 줄 수 있으므로 전체적인 주방의 운영에 크게 기여한다고 하였다⁸⁾.

호텔 주방의 시설관리는 조리사가 각종 조리시설 및 기구를 이용하여 안전하고 위생적인 환경 속에서 조리작업을 행할 수 있는 공간을 갖추기 위한 설계 시부터 고려가 필요하며, 주방의 설계요소가 바람직하게 이루어지도록 설계 전문가와 주방의 기능을 연계시킬 수 있는 구성원의 참여가 절대적으로 필요하다⁹⁾.

주방 업무가 가장 효과적으로 진행되고 원활하기 위한 기본은 바로 주방의 위치와 규모에 대한 설계이며, 주방의 면적 구성은 조리업무량의 파악을 기초로 필요한 기구와 재료를 사용하여 주방 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 것은 조리기구 및 장비의 배치와 전체 호텔의 성격상 주어지는 주방의 규모인 것이다¹⁰⁾.

호텔주방의 시설물은 대량의 식음료 상품을 생산하기 때문에 복잡한 시설과 많은 장비 및 다양한 기구를 이용하고 있어 효율적이고 적절한 운영계획을 마련하여야 할 것이다. 전체적인 주방의 레이아웃과 각 업장별 시설 및 기구가 잘 설비되어야 주방 내 조리사들의 작업능률을 높일 수 있다¹¹⁾.

효율적인 주방 시설관리를 위해서 기물, 장비, 배치관리로 구분하여 주방시설의 효율적인 관리가 이루어진다고 하였으며 기물관리에서는 기물관리부서의 신속한 기물의 교체 및 적시 수리가 이루어져야 하며 기물관리 부서와의 긴밀한 협조체제를 강조하였다.

장비관리부분에서도 최신 장비의 도입 및 확보를 통해서 조리사의 노동력을 절감할 수 있으며 장비의 청결관리, 주기적인 점검 및 보수 등을 통해서 업무의 원활함을 유지할 수 있다.

8) 박기업(2000), 주방의 작업능률 극대화를 위한 주방시설배치 및 설비와 시공에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문.

9) 장수덕(2002), 관광호텔 주방의 효율적 관리에 관한 연구, 계명대학교 석사학위논문, pp.29-30.

10) 정성임(2001), 호텔 주방부문 인적자원관리에 관한 연구, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문, p.8.

11) 조우제(2004), 외식소비자의 물리적 환경지각이 서비스 품질평가와 만족에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.50.

부적절한 주방의 동선배치와 주방 설비 및 잘못된 시설 배치로 인한 시간손실은 상당한 경제적 손실을 유발하므로 주방설비 배치관리는 작업 동선의 흐름을 효과적으로 처리하는데 중점을 두어야 한다.

조리업무량의 파악을 기초로 필요한 기기와 재료를 사용하여 효율적으로 주방 업무를 수행할 수 있도록 해야 하며, 이는 주방 내에서 배치하고 설비를 해야 하는 시설물, 장비, 기구, 기물은 조리사의 업무수행과 근무의욕에 매우 높은 영향을 미친다고 하였다¹²⁾.

주방시설물 관리의 일반원칙은 합리적이고 효율적인 주방시설 관리시스템 기법의 방식으로 주방운영의 생산성과 상품의 품질향상 등을 접목한 음식상품의 전략적 우위를 달성하기 위한 과정이라 할 수 있다.

주방은 고객의 요구에 대응하는 상품을 생산하는 곳으로 음식상품의 질적 가치를 극대화하고 주방시설의 합리적인 활용으로 불특정 다수의 고객들에게 만족 실현에 의한 수익을 극대화할 수 있을 것이다.

2) 작업환경

호텔주방의 작업환경 요소는 주방장비, 기물 설계와 공간 확보, 조리기구 등으로 인하여 결국 조리사에게 직접적 영향을 주는 요인이며, 이러한 주방은 등급이나 규모의 특성에 따라 차이가 있으나, 각 영업장의 특성과 운영방법에 따라 구분되어져 운용되며, 각각 주방들의 상호 협력체계로 업무를 수행하고 있다¹³⁾.

호텔주방 연구에 의하면 주방의 작업동선 측면에서 주방의 공간과 관련되어진 속성으로 이해하고 영업장별 주방의 기기는 조리업무를 수행하기 위한 충분한 작업동선으로써 적재적소의 배치가 필요하다고 하면서 주방의 환경관리 개선 방안을 제시하였다¹⁴⁾.

12) 이종하(2003), 호텔주방 시설관리가 업무성장에 미치는 영향에 관한 연구, 계명대학교 경영대학원 석사학위논문.

13) 조춘봉·이서형(2003), 조리작업의 다양성이 조리업무 효율성에 미치는 영향에 관한 연구, 한국서비스경영학회 추계학술대회 논문발표집, p.200.

14) 홍진숙(2001), 호텔주방부문 인적자원관리에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문, pp.84-85.

좋은 주방환경은 기업에게는 생산력을, 조리사에게는 복리후생적인 차원에서 고용의 안정과 이직률의 감소, 경영주에게는 장기적으로 이윤에 직접적인 영향을 준다. 다만 개선된 주방환경으로부터 얻는 이익은 일반적으로 작업환경 개선을 위해 초기 투자액과 관리유지 비용이 증가한다.

따라서 작업환경 개선을 위한 적극적인 투자는 결국 기업의 경영자는 물론 실제 작업을 하고 있는 조리사를 포함해서, 전체적으로 커다란 이익과 많은 기대효과를 가져올 수 있다.

좋은 주방환경으로 작업조건을 개선하는데 고려해야 할 사항은 다음과 같다¹⁵⁾.

- ① 적당한 밝기의 조명을 비춘다.
- ② 적당한 온도를 유지한다.
- ③ 환기를 적절하게 시킨다.
- ④ 소음을 적게 한다.
- ⑤ 주위를 질서정연하게 유지할 수 있도록 노력한다.
- ⑥ 해로운 먼지, 가스, 연기 등을 즉각 제거할 수 있는 방안을 강구한다.
- ⑦ 개인용 안전 기구를 적절히 공급한다.
- ⑧ 안전사고에 대비하여 체계화된 구급프로그램을 세운다.

주방시설은 크게 능률, 경제, 위생에 입각하여 설치함으로써 보다 좋은 음식을 생산함으로써 최대의 효과를 거두는데 의의를 가지고 있으며, 호텔 주방시설은 특성화된 구성요소들이 기능적으로 연계된 복합적이고 체계적인 시스템이라 할 수 있다.

호텔 주방의 작업환경은 주방 내 조리사들에게 미칠 수 있는 영향으로 이는 근무의욕이 떨어질 수 있는 사항과 주방 조직 관리에 어려움을 줄 수 있는 여러 조건이다.

좋은 작업환경에서는 작업자의 작업수행도가 그렇지 않은 경우와 비교할 때 훨씬 좋다는 것이 잘 알려진 사실이며, 개선된 작업환경으로부터 얻는 이익은 일반적으로 환경개선을 위해 투자된 비용을 능가한다고 알려져 있다.

15) 황 학(2001), 작업관리론, 영지문화사, p.107.

3) 직무환경

최근 조직 내·외적인 직무환경이 중요한 쟁점으로 부각되기 시작하면서 조직을 개방 체제로 이해하면서 조직과 직무환경 간 상호작용의 중요성이 더욱 증대되고 있다.

직무환경에 대한 정의는 학자마다 다양하지만 공통되는 것은 조직 자체의 외부에 있는 모든 요인들을 직무환경의 범주에 포함시키고 있으며 조직에 의해 통제되지 않는 세력의 집합으로서 조직의 과업수행에 영향을 주고 있다는 것이다.

인적자원 의존도가 높은 호텔 산업에서 주방은 각각의 구성원들의 전문성이 요구되는 부서이며, 적재적소에 인력을 배치하지 않으면 경제적 손실뿐 아니라, 조리사들 간 불화가 생겨 종사원은 업무 환경에 커다란 영향을 받게 될 것이다.

특히 호텔 주방인력의 경우 직급별, 업장별, 그리고 전문분야별 특성을 충분히 고려하여 이루어져야만 동료 종사원간의 관계와 구성원들 간의 협동심, 친밀감, 신뢰성이 작동되어 주방조리사의 가장 기본적인 환경요인이 된다고 하였다¹⁶⁾.

주방에서 물리적환경이란 인적환경을 제외한 대부분의 시설과 설비를 포함한 주방의 요소를 총칭한다 할 수 있다. 즉 물리적 환경이란 주방의 제한된 공간에서 음식물을 생산하는데 영향을 미치는 물리적 요소다.

최초 주방의 시설계획은 최소의 인원과 장비로 능률적이고 효과적인 음식물을 생산하는 시설과 능률적인 작업을 하는데 있어 기술적, 경제적, 위생적인 부분이 발휘될 수 있는 계획을 세워야 하며, 이러한 주방 시설계획은 최대의 작업능률을 최소 공간에서 수행할 수 있도록 계획하는 것이 궁극적인 목적이다.

인력의 의존도가 높은 주방에서 효율적인 인적자원을 관리한다는 것은 조직의 생산성 향상에도 영향을 미치고 그 조직의 결속력에도 긍정적인 면을 보여주고 있는 것이다.

주방의 인적자원 관리는 나이와 직급, 경력 등의 특성을 고려하여 객관적인 기준을 설정하여 체계적으로 분류하여 동료 상호간 또는 상·하간에 선의의 경쟁을

16) 오영섭·김영훈(2006), 인지된 호텔주방환경이 조리사의 직무몰입에 미치는 영향, 한국조리학회지, Vol. 12. 1, p.37-50.

할 수 있는 환경을 만들어 주는 것이 중요하다.

주방 조직 인적자원화를 위한 시스템화를 실현함으로써 주방조직의 부분적 목표와 전체적 목표를 일치시키고, 나아가 최적화 시켜야 하며, 조리사들의 기능적 관계, 즉 직무와 주방 조직의 구조가 상호 기능적으로 연계된 시스템을 구축하여야 한다고 하였다¹⁷⁾.

호텔의 경영목표를 수립할 수 있기 위해서는 주방의 인적환경을 개선하여 종업원 개개인이 능동적으로 조직의 공동목표를 완수하기 위해서 다음 사항들을 살펴볼 필요가 있다.

조리사 채용 시 합리적인 기준을 세우며, 인력배치를 적재적소에 적절히 하며, 내부고객 만족을 도모하기 위해서 동료 및 상사와의 인간관계는 원만하게 유지할 수 있도록 해야 한다.

또한 공평하고 공정한 승진과 포상의 기회를 주고, 직급에 맞는 권한과 책임을 가지고 적극적으로 근무에 임할 수 있도록 환경을 조성해주며, 본인의 업무에 관한 지속적으로 연구할 수 있는 주방환경을 만들어 주는 것이 필요하다 하겠다.

본 연구에서는 호텔 주방환경을 주방 내 조리사들과 그들의 업무수행에 영향을 주는 조건 또는 상황이라 하고 호텔 조리사들이 지각하는 작업환경, 시설환경, 직무환경으로 정의하였다.

4) 주방환경의 선행연구

지금까지 발표된 호텔 주방환경, 관리 분야의 선행연구를 살펴보면 호텔 주방환경은 조리사의 관리와 더불어 조리사의 직무만족, 직무성과와 동기부여에 아주 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 호텔주방환경에 대한 연구는 다음과 같다.

호텔 주방에서 근무하는 조리사를 대상으로 조리작업 활동 공간연구에서 조리 공간으로서 작업공간과 시설공간을 통합적으로 고려하여 효과적인 주방활동 공

17) 정성임(2001), 전계논문.

간에 대한 배치 방안을 제시하였고, 주방의 물리적 환경을 보다 세분화하여 조리 환경, 주방환경, 주방 물리적 환경으로 나누어 질 수 있음을 제시하였다¹⁸⁾.

주방작업능률 극대화를 위한 주방시설배치 및 설비와 시공에 관한 연구에서 주방에서 조리사들이 사용하고 있는 작업 공간, 주방기기 간의 상호 관련성 및 배치, 주방의 동선, 주방공간의 색채나 분위기가 조리사에게 어떤 심리적인 영향과 생산성에 얼마나 영향을 끼칠 수 있는가에 대한 연구를 하였다.

세밀하고 합리적으로 이루어진 주방계획은 공간 활용의 효율성이나 생산성 향상 등 주방의 경영적인 측면에서 이익을 가져다주는 것뿐만 아니라 뛰어난 작업 환경의 제공, 이동거리 감소 등의 조리사 업무에도 효과를 줄 수 있으므로 전체적인 주방의 운영에 크게 기여한다고 하였다¹⁹⁾.

작업환경이란 작업에 미치는 재료의 품질이나 기계성능 등의 작업조건이 아니라, 작업자에게 영향을 주는 작업장의 온도, 환기, 소음 등을 의미한다고 정의하였다²⁰⁾.

그리고 호텔의 주방환경이란 호텔 주방 내 조리사 및 관련자들에게 미칠 수 있는 영향으로 이는 근무의욕이 떨어질 수 있는 사항과 주방 조직 관리에 어려움을 줄 수 있는 여러 조건이 있을 수 있다고 하였다²¹⁾.

호텔의 많은 단위주방(영업주방)의 경우, 무덥고 비좁아 활동하기 어려운 곳이 아직도 많이 존재하고 있으며, 좁기 때문에 온도가 높고, 작업이 가능한 활동범위가 협소하기 때문에 동선거리 따위는 고려할 여지조차 없다.

이러한 예로 주방에 대한 설계 및 계획이 과학적인 타당성과 효율성에 대한 분석 및 작업환경에 대한 평가들을 거의 무시하고 극히 근시안적인 방법을 채택하고 있는 호텔이 지극히 많다고 하며 기초설비계획의 효율적인 운영 및 배치에 관한 연구에서 설비 배치의 중요성과 필요성을 역설하였다.

비효율적인 Lay-out으로 인하여 생기는 작업의 어려움과 시간, 인력 및 에너지 낭비 그리고 개보수나 확장 등의 추가비용 요인 발생 등의 문제점을 지적하면서 각 구역에 따른 적정조명과 온도와 습도의 통제 및 배기, 환기, 소음의 정확한

18) 김기영(2000), 호텔주방관리론, 3판, 서울:백산출판사, p.57.

19) 박기업(2000), 전계논문.

20) 황 학(2001), 전계서.

21) 민계홍(2001), 전계논문.

관리는 작업환경의 능률을 더욱 높여준다고 하였다²²⁾.

주방환경 중 직무자세, 임금, 인정, 승진 및 발전기회, 복리후생, 작업조건, 동료 등의 종사원의 직무태도의 영향요인이며, 조리사들이 이직을 고려하는 환경요소들 중 주방환경, 내적근무조건, 노무에 대한 처우개선 등을 중요하게 생각하고 있다²³⁾.

서울지역 특 1, 2급의 호텔에 종사하는 조리사를 대상으로 호텔주방 인적자원 관리 요인과 호텔 주방조직 성과간의 영향관계에 대한 연구에서 호텔주방은 호텔 유형 간(등급별, 경영 형태별)에 따라 수급관리, 유지관리, 배치관리, 개발관리에 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한 호텔주방 조직성과에 차이가 나타난다는 결과에 따라 호텔 주방 인적자원관리가 잘 정착되어 있을수록 주방 조리사들의 조직성과를 높여 조리사들의 행동양식에 준거의 틀을 제공할 뿐 아니라 고객으로부터 그 호텔주방조직에 대한 이미지를 높이고 주방 조리사들이 동질감을 부여하게 된다고 하였다²⁴⁾.

호텔 조리사들은 생활의 대부분을 주방에서 보내고 있기 때문에 주방의 환경 즉, 주방의 시설 및 작업환경은 조리사의 근무의욕과 생산성 향상에 영향을 줄 수 있고 이는 기업의 효율성 증가에 많은 영향을 주게 된다고 하였다²⁵⁾.

조리사의 근무환경으로 인한 과도한 스트레스로 격한 행동으로 이어질 수 있으며, 이로 인해 조리사의 성취감이 저하되어 업무에 대한 의욕상실, 판단불능, 고객에 대한 무관심 등과 같은 부정적 현상을 야기 시켜 서비스나 상품에 질적 저하를 초래, 결국 경영성과를 감소시킬 수 있음을 의미한다고 하였다²⁶⁾.

주방환경은 주방 내에서 관리하고 통제할 수 없는 외부형태의 외적환경과 주방 내에서 자체적인 관리와 통제가 가능한 요소들로 구성된 내적환경으로 나뉠 수 있는데, 이중 내적 환경은 조리사들에게 직접적인 관계가 있는 작업환경이다.

22) 윤선일(2001), 호텔주방시설의 효율적인 운용 및 배치에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문, pp.41-46.

23) 최수근·신민자(2001), 전개논문.

24) 윤대옥(2003), 호텔주방 인적자원관리 요인이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구, 순천대학교 대학원 석사학위논문, pp.89-93.

25) 전효진(2002), 호텔주방의 조리작업환경에 관한 연구, 경기대학교 석사학위논문.

26) 양재근·소영호(2008), 상업스포츠센터 종사원의 직무소진이 조직태도와 이직의도에 미치는 영향, 한국체육학회지 47(6), pp.127-141.

호텔 주방은 전문성이 요구되는 부서이며, 적재적소의 인력배치와 직급별, 업장별, 전문 분야별 특성을 고려한 채용 및 권한과 책임의 명확성 등은 동료 직원 간의 관계를 원활히 함으로서 직무 및 조직성과를 최대화 할 수 있는 가장 기본적인 환경요인이다.

또한, 물리적환경은 주방의 제한된 공간에서 음식물을 생산하는데 영향을 미치는 요소 즉, 주방의 급기 및 배기시설, 냉난방, 기물수량, 유지보수, 작업공간이나 장비위치와 같은 주방설비라 하였다²⁷⁾.

조리사가 근무하는 곳은 조리작업장이며, 호텔에서 생산이 이루어지는 조리 작업장은 업무의 특성에 따라 표준 환경은 다르나, 각 주방별로 원활한 업무가 이루어져 호텔만의 최고의 식음료를 생산하여 고객에게 제공하는 것이 조리사들의 의무 중 하나이다.

따라서 주방에서 근무하는 조리사들의 수준 높은 결과물을 창출해 내기 위해 무엇보다 중요한 것이 조리작업장의 환경이며, 호텔 주방에서 잘못된 주방설비나 작업유해 환경은 근로자의 직접적인 영향을 미치며, 물리적, 화학적 생물학적인 제반요인에 의해 정신과 육체 그리고 사회적으로 영향을 미치게 된다.

즉, 좋은 작업환경은 근로자들의 건강한 심신으로 인해 작업효율을 증진하면서 생산성을 높이기 때문에 장기적인 안목을 가지고 작업환경 개선을 지속적으로 추진해야 하는 것이다²⁸⁾.

음식을 준비하는 조리사는 주방의 인적구성, 시설, 공간, 안전·위생과 같은 주방환경에 많은 영향을 받게 되므로 호텔 주방환경의 합리적인 운영에 따라 제반비용과 생산성에 상당한 영향을 미치며 호텔의 경영성과의 결과로 나타난다는 것을 인식할 때 호텔 주방환경의 중요성은 더욱 뚜렷해질 것이다.

27) 이동욱·이행순·이수범(2008), 호텔 주방공조환경과 레이아웃이 주방작업환경만족, 조직지원인식 및 직무만족에 미치는 영향, 호텔경영학연구, 17(1), pp.225-254.

28) 이성숙(2008), 전개논문.

2. 직무몰입

1) 직무몰입의 개념

직무는 구성원과 조직을 연결해 주는 가장 핵심적인 매체이며 구성원들의 직무수행은 조직 목표를 달성하는 가장 기본적인 수단이며 각 구성원들의 다양한 욕구 역시 직무수행을 통해 충족될 수 있다. 그러므로 조직 구성원이 갖는 자신의 직무에 대한 몰입은 조직 유효성에 미치는 효과뿐 아니라 개인의 삶에서도 중요한 개념이다.

이에 구성원들이 주어진 업무 외에 조직의 장기적 경쟁력 확보에 도움이 되는 창의적인 아이디어 도출이나 팀워크를 통한 시너지 창출 등의 자발적인 행동을 보이는 것이라 할 수 있다.

기업 경쟁력의 원천은 바로 조직 구성원이며, 조직 구성원의 몰입은 회사나 업무에 대한 구성원의 만족 또는 주어진 일에 대해서 최선을 다하는 헌신에서 나아가, 조직성과 향상을 위해 자발적이고 적극적인 노력을 기울일 정도의 유대관계를 형성하고 있는 것이다.

직무몰입(job involvement)은 직무에착이라고도 할 수 있으며 “직무가 개인의 생활에 만족을 주는 정도 또는 개인이 직무에 대하여 느끼는 가치” 혹은 “조직구성원이 조직 내 자기의 직무에 몰두하고 애착이나 열의를 갖고 조직성과에 기여하는 것”이라고 정의하고 있다²⁹⁾.

직무몰입은 ‘직무 애착도’라 불리는 개념으로, 직무몰입을 자신의 직무에 강하게 몰입하고 중요성을 부여하는 것으로 정의하고 있으며 직무몰입이란 직무에 몰입하는 정도와 애착을 가지는 정도라고 하였다³⁰⁾.

29) 김석영·전희원(2008), 호텔종사원의 개인성격이 직무몰입과 경력몰입에 미치는 영향, 대한관광경영학회 제23권 제2호, pp.239-257.

30) 조혜선(2001), 사회적 성 역할과 노동태도의 형성: 직무만족과 조직몰입을 중심으로, 한국사회학 제35권 제3호, pp.191-208.

직무몰입은 구체적인 직무와 관련된 태도이며 일에 대한 몰입은 전반적인 일이 개념의 주요한 측면이고, 직무몰입은 현재의 직무와 관련된 태도로 직무몰입과 조직몰입 간에는 높은 상관관계를 나타내고 있다고 하였다³¹⁾.

직무몰입은 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용도, 조직을 위해 애쓰려는 의지, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 강한 의지이며, 동기부여와 직무몰입과의 관계를 보면, 고도로 몰입된 구성원은 조직 생활에 있어 고도의 에너지를 발휘하도록 동기 부여되는 것으로 간주되며, 동기부여는 직무몰입과의 정의 상관관계를 갖는 것으로 알려졌다³²⁾.

몰입에 대한 개념은 조직에 대한 충성심, 애착, 동일시 직무몰두 등의 의미를 총칭하여 개인이 특정 조직과 동일시하며 조직에 몰두하는 상대적인 강도, 특정 대상에 대한 개인의 심리적 애착이라고 하였다.

이에 직무몰입이란 그 대상이 조직이 아닌 자신의 직무에 대해 사로잡히거나 몰두하는 것으로 직무에 대한 개인의 심리적 일체감을 말하며, 크게 두 가지 흐름으로 구분되며 하나는 일 자체에 내재적 가치를 부여하는 직업윤리 개념이다.

이는 사람들이 자신들의 직무성과에 따라 스스로의 가치를 결정한다고 보는 것이다. 따라서 직무몰입이 높은 사람은 직무와 직무성과를 삶의 중요한 부분으로 간주하게 된다고 보았다³³⁾.

직무몰입은 중심적인 생활 관심이 직무상황에서 차지하는 정도로 정의하며, 직무몰입은 자신이 하는 일과의 심리적 일치 또는 직무상황이 자신과 자신의 자아에 중심적 역할을 하는 정도라고 하고 있으며 전문직 종사자들은 조직몰입보다 직무몰입이 높은 것으로 나타내고 있다고 하였다³⁴⁾.

직무몰입은 직무와 연관하여 경험하는 만족의 정도를 나타내는 직무만족과는 구별되며 자신이 속한 조직에 대한 태도나 신념을 의미하는 조직몰입과도 구분되는 것으로 이들 변수는 밀접한 상호작용으로 긍정적인 상관관계를 나타내기도

31) 이영선(2004), 개인의 성격유형과 직무부합도가 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향, 고려대학교 경영대학원 석사학위논문.

32) 김 환(2005), 임금공정성 지각과 조직지원인식의 직무몰입과 직무만족에 대한 직접효과 검증, 서울대학교 경영대학원 석사학위논문.

33) 하영자(2005), 공무원의 동기변인과 자기조절 학습 수행력을 이용한 온라인 직무교육의 만족도 성취도 및 직무몰입 수준의 예측, 이화여자대학교 박사학위논문, p.27.

34) 정미경(2007), 사무관 승진제도와 직무몰입에 관한 연구, 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.

한다고 하였다³⁵⁾.

이상의 선행연구에서 직무몰입에 대한 개념에 대해 직무로부터 얻게 되는 성과가 아닌 자신이 조직을 위해 무엇인가를 하려는 의지로 보이나, 평가를 내리는 기준이 호텔 주방에서 직접적으로 인정하는 부분과 현실적으로 차이가 있을 것으로 보인다.

또한, 개인이 자신의 직무에 동화하여 이에 적극적으로 참가하며 그의 성과수준이 자기가치 개념에 매우 중요하다고 판단하는 정도를 나타내는 것으로 볼 수 있을 것이다.

위와 같은 논의와 정의를 기초로 하여 본 연구에서의 직무몰입은 “호텔 기업에 속해 있는 조리사가 현재 맡고 있는 직무간의 관계에 관한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 직무에 몰두하고 있는 정도”로 정의한다.

2) 직무몰입의 특성 및 영향요인

최근 들어 직무몰입이 점차 그 중요성을 더해 가는 이유는 각 조직 구성원의 욕구 증대와 함께 노동생활 질의 중요성을 제공하는데 있어서 매우 중요한 역할을 하기 때문이며, 이러한 의욕이나 태도가 바람직한 성과와 연결되리라 믿기 때문일 것이다.

직무보다는 포괄적인 조직에 대한 애착심을 나타내는 지표가 필요하게 되었고 많은 지표가 있으나, 직무몰입이라는 주제로 통일되는 경향을 보이고 있다.

운영자나 경영자는 개인의 직무에 대한 태도 못지않게 조직 구성원이 조직에 얼마나 애착심을 가지고 헌신하려는 의사가 있는가를 보여주는 지표인 성과, 결근율, 이직률을 결정하는 변수에 더 큰 의미를 보인다.

본 연구에서의 직무몰입은 구성원이 자기가 하는 일에 대해 심리적으로 동일시 또는 몰두하는 상태를 말하며 조직에 대한 개인의 태도를 중심으로 심리상태

35) 황성원·최진식·김승언(2008), 조직몰입과 직무몰입이 성과관리제도 수용성에 미치는 영향에 관한 연구, 한국인사행정학회보 제7권제2호, pp.151-174.

와 행동을 포함하는 넓은 의미로 해석한다.

호텔 조리사는 항상 변함없이 반복되는 업무에 변화를 주어 스스로 자신감과 직업의식 등으로 업무에 임하고 있고, 아무나 할 수 없는 업무에 종사한다는 의미부여를 할 수 있는 업무분담으로 직무몰입의 중요성으로 보이지만 사회적 차원에서 노력하지 않으면 어려운 부분이 있다.

직무몰입이 개인적 특성 중의 하나라는 견해와 조직의 여러 환경특성에 의해서 영향을 받는다는 견해로 직무몰입의 영향요인을 대변한다.

그 중 개인특성으로서의 견해는 직무몰입을 자기 이미지의 한 요소로 보고 직무몰입을 개인이 심리적으로 자신과 자신의 일을 동일시하는 정도 또는 전체적인 자기이미지에 있어서 작업이 차지하는 중요성의 정도라고 하였다. 그리고 조직특성으로서의 견해는 직무몰입이 상황요인에 의해 결정된다고 하였다³⁶⁾.

직무몰입에 영향을 주는 요인들로는 개인특성, 직무특성, 조직특성이 있다.

첫째, 개인특성이다. 개인의 나이, 학력, 성별, 근속연수 등 신분변수, 개인의 성취동기, 일에 대한 가치관, 성격 등이 직무몰입을 높이는데 중요한 역할을 한다.

둘째, 직무특성이다. 개인의 직무가 얼마나 중요한지, 그 직무를 완수하기 위해 요구되는 기술과 지식이 다양해야 하고, 직무수행이 끝나거나 혹은 직무수행 중에 자기가 한 일의 성과를 알 수 있는지, 그리고 자율과 책임은 어느 정도인지 등이 직무몰입을 높이는데 중요한 역할을 한다.

셋째, 조직특성이다. 상사의 지원, 동료들과의 관계, 공정한 보상체계 등이 직무몰입을 높이는데 중요한 역할을 한다.

한편 직무몰입이 높으면 직무만족도는 당연히 높아지고, 조직몰입은 물론 결근율·이직률·노동성과 향상에도 긍정적 영향을 미친다. 관리자나 직무당사자는 직무몰입을 높이기 위한 다양한 여건을 마련해 주어야 할 것이라고 하였다.

또한, 직무몰입에 영향을 미치는 요인들로 직무의 중요성, 직무의 적극성, 직무성과의 가치정도, 직업의 자긍심, 직무수행 경력인적, 의욕적인 직무 수행노력, 직무에 대한 강한 애착, 직무의 의욕정도 등으로 연구하였다³⁷⁾.

36) 이규석(1998), 리더십유형이 구성원조직, 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 고려대학교 대학원 석사학위논문.

37) 조달환(2012), 도급기업의 경영자역량이 고용유지와 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 성결대학교 대학원 박사학위논문, p.71.(임창희, 2008, 161; 김영재 외 2008, 114, 재인용)

직무몰입에 영향 요인들은 욕구의 강도와 사회화 과정에서 습득된 가치관에 의한 개인적 특성과 조직 및 직무환경 등의 다양한 직무특성이 직무몰입에 직접적인 영향을 미치고 있다.

직무몰입의 결정요인으로는 연령, 상사의 자질, 작업 자체의 만족, 승진, 직무의 중요성, 창의력, 직무의 도전, 기술과 능력의 활동요인, 성취기회, 작업의 곤란도, 작업성과에 대한 피드백의 요인, 의사결정의 참여, 교육수준과정 등으로 다양하게 표현된다고 하였다³⁸⁾³⁹⁾.

직무몰입에 영향 요인은 인구통계적인 요인에서 연령, 교육, 근속기간 등의 다양한 차이에 따라 영향을 미치고 있으며, 직무특성에서는 질적 시간압력, 직무도전 및 자율성, 기능의 이용, 시간 압박 등의 요소가 영향요인으로 작용하고 있다.

또한 조직특성에서는 성취기회, 의사결정참여, 승진기회, 개방적 의사소통, 팀워크, 리더십, 역할명료성 등의 요소가 영향요인으로 작용하는 등 다양한 환경요인들로 구성되어져 있다고 하였다⁴⁰⁾.

직무몰입은 다음의 몇 가지 공통된 내용을 가지고 있다. 즉 일이 자기에게 생활의 중심이 될 때, 자기의 직무에 적극적으로 참여할 때, 자기의 자존에 대해 성과를 중심으로 삼을 때, 성과를 자기의 자아개념과 일치하는 것으로 느낄 때 직무에 몰입하게 된다고 할 수 있다⁴¹⁾.

직무몰입에 영향을 미치는 이론적인 요인에 대한 연구에서 직무몰입이 개인적이라는 이론과 조직의 환경에 의해서 영향을 받는다는 이론으로 나뉜다. 이러한 두 가지 요인적 부분인 직무특성의 직무 자율성, 직무 도전과 개인 특성의 상호작용에 의해서 직무몰입이 결정된다는 견해도 있다.

그러나 통상적으로 직무몰입에 영향을 미치는 요인은 인구 통계학적 요인의 연령과 교육 등을 포함하여 직무기능의 요인, 조직의 목표달성기회, 의사결정 참여기회, 팀워크, 리더십, 직무만족에 대한 몰입과 승진으로 인한 만족과 같은 환

38) 김정민(2009), 채용경로 및 보상만족이 직무몰입에 미치는 영향의 관한 연구, 한양대학교 산업경영디자인대학원 석사학위논문.

39) 안성철(2009), 변혁적 리더십과 조직구성원의 직무성과간의 관계에 대한 자기효능감과 직무몰입의 매개효과에 관한 연구, 한양대학교 대학원 박사학위논문.

40) 이광희(2010), 이벤트업의 조직 내 커뮤니케이션만족이 직무몰입, 조직몰입 그리고 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 동국대학교 대학원 석사학위논문.

41) 김병철(2010), 여성방문판매영업리더의 리더십유형이 직무만족, 직무몰입, 영업성과에 미치는 영향에 관한 연구, 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.

경 요인들로 구성된다고 하였다⁴²⁾.

이상에서 살펴볼 때 직무몰입에 대한 이론적 정의 및 요인은 다양하지만 공통된 내용을 가지고 있다. 즉 일이 자기에겐 즐거울 때, 성과를 자기의 가치관, 자아 개념과 같은 것으로 지각할 때 직무에 강하게 몰입하게 된다고 할 수 있다.

이러한 직무몰입은 윤리적인 경영과 밀접한 관계가 있다. 조직원의 근무태도와 행동이 수반된 높은 몰입을 갖는 구성원들이 낮은 몰입을 갖는 구성원보다 의사결정에서 윤리적인 경영에 어긋난 것을 인지할 때 부정적 태도를 경험하게 된다고 하였다.

다시 말해 직무몰입은 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도를 가리키는 말이며, 직무몰입은 조직이 성공하고 번창하도록 돕기 위해서 개인이 조직을 위해 무언가를 하려는 적극적 관계라 할 수 있다.

3) 직무몰입의 선행연구

직무몰입과 관련된 선행연구는 직무특성이나 개인적 특성을 고려하여 연구한 사례가 주를 이루고 있다.

직무몰입이 점차 중요성을 더해 가는 이유는 각 조직 구성원의 욕구증대와 함께 직무생활의 질의 중요성을 제공하기 때문이다. 즉 직무몰입이 된 사람은 직무가 즐겁고 직무가 삶의 중요한 부분이기 때문이다.

일반적으로 직무몰입도가 높은 구성원들은 직무성과가 높고 근속년수도 길며 결근율, 이직률, 근무태만의 정도가 낮게 나타나고 있어 인력관리의 효율화와 경제적 측면에서 중요한 의미를 갖는다.

결국 직무몰입은 단순히 조직에 대한 충성심에 지나지 않는 게 아니라 조직이 성공하고 번창하도록 개인이 조직을 위해 무엇인가를 하려는 적극적인 관계라고

42) 조경훈(2008), 윤리적 리더십이 조직몰입과 직무몰입에 미치는 영향, 인하대학교 대학원 박사 학위논문, p.77.

하였다⁴³⁾.

호텔종사원의 개인성격이 직무몰입과 관련하여 외향적, 안정적, 친화적, 성실한 성격을 지닌 종사원의 경우 직무몰입에 영향을 미치고 있다고 하였으며⁴⁴⁾, 호텔 종사원의 경력관리와 직무만족, 직무몰입, 고객지향성과의 영향관계 연구에서 경력관리 요인이 유의한 영향을 미쳤다고 밝히고 호텔의 직무와 관련하여 경력관리가 중요함을 강조하였다⁴⁵⁾.

높은 수준의 직무몰입을 가진 종사자는 직무라는 것이 자신의 이미지에 매우 중요하다고 생각하며 직무와 조직 모두에 매혹되어 있기 때문에 동기유발이 가장 잘 이루어질 수 있을 것이고, 직무의 과업과 관련해서는 높은 성과수준을 달성하도록 노력하게 될 것이다.

또한 조직과 조직의 목표와 함께 매우 강한 주체 의식을 갖게 되고 조직이 유지되도록 지속적인 노력을 가장 높은 수준으로 발휘하게 된다. 이에 비해 낮은 수준의 직무몰입은 일에 대한 구성원으로서의 자기 이미지는 그렇게 중요하게 생각하지 않으며 과업에 관련된 노력도 기울이지 않으며 조직에도 동일시 되어 있지 않기 때문에 구성원들은 최소한의 노력만 기울일 뿐 조직에 동화되지 않는다고 하였다⁴⁶⁾.

주방에서 조리사들이 작업을 하면서 주방에 주방환경인 기물과 장비 그리고 작업동선이 잘 갖추어 있으면, 직무에 몰입하여 설과, 직무동기, 조직에 대한 공헌도가 커질 것이며 업무에 집중하고 생산 능력에 영향을 줄 것이라고 하였다⁴⁷⁾.

직무몰입은 구성원들의 어떤 직무나 제도가 자신의 심리적인 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 가능성이 있다고 믿을 때 더욱 몰입하게 된다고 하였고 이러한 몰입의 결과는 자신이 속한 조직에 대한 애착심과 더불어 직무성과 향상을 유도한다고 하였다.

43) 안치연(2006), 전계논문.

44) 김석영·전희원(2008), 전계논문.

45) 김석영(2009), 전계논문.

46) 장기열(2006), 노인요양시설 종사자의 갈등수준이 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 신라대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

47) 박현진(2007), 주방설비와 동선이 직무만족과 조직 몰입에 관한 연구, 한국조리학회지 제13권 제3호, p.169.

조리사의 직무몰입 향상을 위한 방안을 지속적으로 모색함으로써 주방업무의 생산성 향상과 조직의 유효성 증가를 위해 노력해야 할 것임이 강조된다고 하였다⁴⁸⁾.

직무몰입은 현재의 직업이 자신의 생활에 있어서 중심적인 관심사항이 되고 자신의 직업에 적극적으로 참여하여 성과를 자아개념과 일치하는 것으로 느낄 때 직업에 몰입하게 된다고 할 수 있다.

구성원의 직무몰입을 촉진하는 요인은 조직의 생산성향상과 깊은 상관관계를 갖는다는 면에서 구성원 만족도 요인과 차이가 있다. 예를 들어 높은 보상 수준이나 다양한 복리후생 제도는 구성원의 만족도 요인이 될 수 있다.

그러나 이러한 요인이 조직의 목표나 전략과 깊이 연계되어 있지 않다면, 높은 보상이나 다양한 복리후생제도는 구성원들에게 즐거움과 만족을 제공하는 데 그칠 뿐, 조직성과 향상에는 큰 영향을 미치지 어렵다.

이에 직무몰입이란 구성원들이 조직의 성과향상을 위해 스스로 노력하는 것을 의미하며, 직무몰입 요인은 구성원이 자발적이고 열정적으로 업무에 몰두하여 결국 조직성과 향상에 기여하게 만드는 동인이라고 할 수 있다.

일반적으로 전문직 종사자들의 경우 조직몰입보다 직무몰입이 높은 것으로 나타나고 있으며 조직구성원이 조직 내의 자기직무에 애착을 갖고 몰두하려는 태도가 높을수록 조직의 효율성 증대 및 성과에 기여함은 물론 조직구성원의 이직 및 결근율, 생산성 향상 등에 영향을 준다는 결과가 제시되고 있다⁴⁹⁾.

직무 몰입도는 자신이 근무하는 기업의 성공을 위해 자발적으로 어느 정도의 시간, 지력, 에너지를 투입하는가를 나타내는 수치다. 특히 인적차원 측면에서 기업성과 향상에 가장 중요한 원인 중 하나로 직무 몰입도의 상승이 꼽힐 만큼, 직무몰입은 개인성과는 물론 기업의 재무성과에도 직접적인 연관성을 갖는다고 하였다⁵⁰⁾.

48) 조한홍(2007), 복리후생이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 한양대학교 산업경영대학원 석사학위논문.

49) 윤은엽(2010), 팀 리더역할이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 서울시립대학교 경영대학원 석사학위논문.

50) 박민영(2011), 고용형태가 종업원의 업무스트레스 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사학위논문.

일반적으로 호텔에서서의 직무만족이나 직무몰입은 호텔에서 자신이 속하여 있는 부서의 직무에 대하여 만족하고 직무에 깊게 몰입하는 종사원일수록 호텔이나 조직의 경영 혹은 이익에 부합하는 행동을 할 가능성이 크며 직무에 몰입을 하지 못하는 경우에는 반대로 이직이나 경력변경의도에 영향을 줄 수 있을 것이라 판단된다.

이상에서 살펴본 직무몰입에 대한 연구에서 직무몰입에 대한 정의 및 영향요인은 다양하지만 공통된 내용을 가지고 있다.

즉, 직무에 몰입된 사람은 작업이 그의 생활에 중요한 부분이고 전반적인 직무상황에 의해 개인적으로 매우 영향을 받으며, 작업 그 자체, 동료, 조직 등에 의해 많은 영향을 받으며, 직무에 몰입한 사람은 그 직무에 관련된 가치를 내재화하고 직무수행이 중요한 만족요인이 되며, 직무를 통해 자신의 가치를 실현하고자 한다는 것이다.

따라서 호텔 주방환경이 직무몰입에 영향을 미친다는 본 연구는 위와 같은 다양한 변수를 통한 검증을 통해 신뢰성을 뒷받침해 주고 있다.

본 연구에서는 직무몰입을 직무에 대한 애착과 자긍심, 열정을 가지며, 직무에 사로잡혀 자기 능력을 최대한 발휘한 태도 및 가치관 정도로 정의하고, 직무몰입에 대한 행태분석과 호텔 주방환경과 직무몰입의 연관성을 개인특성에 의한 직무애착 및 중요성과 직무 책임감에 대하여 다뤘다.

3. 직무만족

1) 직무만족의 개념과 중요성

(1) 개념

일반적으로 직무만족은 직무자체에 관련된 임금이나 관리 또는 직무 내용 등 직무조건에 대한 정서적 반응으로 직장생활의 질과 비슷한 개념으로 인식되고 있으나, 명확한 개념의 정리는 어려운 실정으로 직무만족에 관한 서로 다른 개념 정의 위에서 서로 다른 측정방법을 사용해서 대부분의 연구들이 수행되었기 때문이다.

조직 구성원이 그 조직에서 담당하고 있는 자신의 직무에 대한 만족 여부는 그 조직의 전체적인 성과와 관련하여 매우 중요한 의미를 지니며, 만족여부 정도에 따라 구성원을 그 조직에 대하여 긍정적일 수도 부정적일 수도 있다.

직무나 조직에 대한 종사원들의 호의적인 태도는 조직유효성을 높이고 나아가 조직목표를 달성하는데 매우 중요하기 때문에 경영자들은 종사원들의 태도를 호의적으로 개선시키기 위해 많은 노력과 투자를 해오고 있다.

직무만족에 관한 학자들의 연구를 종합해 보면 직무만족은 직무내용, 승진기회, 급여, 직무환경 등 여러 가지 요인에 의해 형성되며 나아가 경영성과에 중요한 작용을 하게 된다고 알려지며, 조직구성원들이 직무에 대한 긍정적 반응을 지닐 수 있도록 이에 대한 동기부여가 필요할 것이다.

직무만족은 각 개인이 자기 직무와 관련되어 경험되는 좋고 나쁨의 총화 또는 나쁨을 인식하는 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도이며, 만족이란 감정적 반응이기 때문에 그 개념의 정의는 내관의 과정에 의해서만 발견되어질 수 있고, 파악되어질 수 있다고 하였다⁵¹⁾.

51) 박태수(2005), 호텔종사자의 자긍심과 직무만족이 서비스 제공수준에 미치는 영향, 관광연구저널 19(3), pp.303-314.

직무만족은 구체적인 사물이나 물질적 상태를 지칭하는 것이 아니라 인간 내면의 마음상태를 나타내는 것이기 때문에 추상적이므로, 그 특성상 자신의 작업과 작업환경의 여러 단면에 대해 긍정적인 느낌을 많이 가질수록 직무에 대해 만족하며, 반면 부정적인 느낌을 많이 가질수록 직무에 대해 불만족할 수 있다고 하였다⁵²⁾.

직무만족을 ‘종업원이 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것으로서 개인별로 직무평가에서 얻는 유쾌한 정서적 상태’라고 정의하고 있다. 이는 행동과 활동의 개념보다는 감정적 개념으로 이해되어야 한다고 하였다⁵³⁾.

직무만족은 조직구성원들이 직무와 조직에 대한 평가와 반영된 애정적 반응 또는 조직구성원들이 직무를 수행해 나가는 과정에서 개인의 내재적, 외재적 욕구가 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 구성원의 지각된 반응이라고 하였다⁵⁴⁾.

직무만족은 조직의 행동측면에서 볼 때 개인의 태도나 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라서 직무수행자가 직무와 관련하여 갖게 되는 감정적 태도라고 하였다⁵⁵⁾.

본질적으로 직무만족이란 종사원이 직무와 관련하여 경험하는 유쾌한 감정의 상태라 하며, 여기서 직무란 여러 직위 가운데 주요한 일이나 특징적인 일 같은 한 무리의 직위를 말한다. 또한 만족이란 인식론적 입장에서 감정적 반응이라고 할 수 있으며, 이 감정적 반응은 내적반응을 통해서만 발견될 수 있는 사람의 정신적 과정이라 할 수 있다⁵⁶⁾.

일반적으로 직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태를 말하며, 주어진 직무에 대해 가지는 만족의 정도라고 정의하였다⁵⁷⁾.

52) 최정환(2003), 호텔기업의 조직특성에 따른 시장지향성과 서비스가치, 직무만족, 마케팅성과의 구조적 관계, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.56.

53) B. W. Beatty & Schinier, C. E. (2005), Personal Adiministration: An Experimental Skill-Building Approach. *Academy of management Journal*, 24(2), pp. 145-162.(이성숙, 2008, 재인용)

54) 김광근·서철현·주현식(2006), 호텔종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향, 대한경영학회지, 제19권 제2호, p.473.

55) 조영아(2006), 회의 기획가의 직무만족 요인, 관광연구저널 20(1), pp.183-198.

56) 이창호·구정대(2004), 호텔종사원의 개인적 특성에 따른 호텔기업의 윤리경영과 직무만족의 차이, 관광연구저널 18(2), pp.203-216.

57) 김정현(2009), 장애인복지관사회복지사와 치료사의 직무만족도 비교 연구, 목원대학교 산업정보대학원 석사학위논문.

직무만족은 직무나 직무행위의 결과로서 발생하는 개인의 감정적 태도로 보고 직무자체에 대한 만족도, 임금에 대한 만족도, 인정에 대한 만족도, 근무환경에 대한 만족도, 상사에 대한 만족도 및 동료에 대한 만족도 등을 포함시킨 복합적인 의미체계이다.

직무만족은 종사원의 직무성과에 직접적인 영향을 주어 생산성 증가효과를 가져오며 이직률과 결근을 감소시킨다. 직무만족은 직무나 직무환경에서 대한 감정상태로써, 높은 수준의 직무만족을 느끼는 구성원은 직무에 대한 긍정적 태도와 조직기여도가 높아지지만, 낮은 수준의 직무만족을 느끼는 구성원은 반대현상으로 나타날 수 있다고 하였다⁵⁸⁾.

심리적·정서적 측면의 직무만족은 개인의 직무와 관련하여 경험하는 감정, 신념, 태도, 성취감 등에서의 긍정적인 측면을 강조하고 있으며, 보상적측면의 직무만족은 어떤 특별한 직무 내용 즉, 조상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도라 하였다⁵⁹⁾.

호텔 조리사가 업무 수행 중 나타나는 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태, 직무자체 내지는 직무를 구성하는 여러 요소에 대하여 얼마나 흐뭇하게, 흡족하게 또는 우호적으로 느끼고 있는 마음상태라 하였다⁶⁰⁾.

직무만족은 조직구성원의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 구성원이 직무와 관련 시켜서 갖게 되는 감정적 상태라고 하였다⁶¹⁾.

이상의 내용을 종합해 보면, 직무만족은 종사원의 욕구충족과 감정, 태도에 밀접한 관련이 있으며, 물리적, 심리적 만족에 대한 측면 및 업무에 대한 보상 및 공정성의 요인에 의해 직무성과에 영향을 미치게 됨을 알 수 있었다.

58) 권형섭(2006), 변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 안양대학교 박사학위논문.(조선배·권형섭, 2007, 재인용)

59) 김창곤(2006), 호텔종사원의 직업의식과 직무만족에 관한 연구, 관광연구저널 제20권 제3호, p.208.

60) 이성희(2011), 호텔 조리사의 성격유형에 따른 환경부합, 직무만족 및 직무성과와의 관계, 순천대학교 대학원 박사학위논문, p. 66.

61) 임재문·서정문(2012), 호텔직원들이 지각하는 인사공정성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향, 한국호텔리조트학회지 11(2), p.85.

여러 학자들의 견해를 종합하여 본 연구에서는 직무만족이란 직무를 수행하면서 얻어지는 태도와 직무 수행 결과에 따른 개인의 정서적 심리 만족, 욕구 충족이 된 복합적인 감정적 반응이라고 정의하고자 한다.

<표 2-1> 직무만족에 대한 학자/연구별 정의

학 자	정 의
이창호·구정대(2004)	종사원이 직무와 관련하여 경험하는 유쾌한 감정의 상태
박태수(2005)	각 개인이 자기 직무와 관련되어 경험되는 좋고 나쁨의 총화 또는 나쁨을 인식하는 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도
Beatty(2005)	종업원이 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것으로서 개인별로 직무평가에서 얻는 유쾌한 정서적 상태
김광근·서철현·주현식(2006)	조직구성원들이 직무와 조직에 대한 평가와 반영된 애정적 반응 또는 조직구성원들이 직무를 수행해 나가는 과정에서 개인의 내재적, 외재적 욕구가 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 구성원의 지각된 반응
권형섭(2006), 조선배·권형섭(2007)	직무나 직무환경에서 대한 감정상태, 업무를 수행함에 있어 긍정적 느낌과 부정적 느낌의 정도
이성희(2011)	한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태, 직무자체 내지는 직무를 구성하는 여러 요소에 대하여 얼마나 호뭇하게, 흡족하게 또는 우호적으로 느끼고 있는 마음상태
임재문·서정문(2012)	조직구성원의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 구성원이 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정적 상태
본 연구	직무를 수행하면서 얻어지는 태도와 직무 수행 결과에 따른 개인의 정서적 심리 만족, 욕구 충족이 된 복합적인 감정적 반응

자료 : 선행연구를 통하여 연구자 재정리.

(2) 직무만족의 중요성

대체로 직무에 대한 만족이란 직무에 대한 정서적 반응으로 형태가 있거나 활동이 내적지향의 과정에서 발견될 수 있으며, 한 개인이 직무에서 기대하는 것과 실제 얻는 것과의 비교로서 파악되는 특징을 가지고 있다.

직무만족이 조리사의 성과에 영향을 준다는 가정에서 만족한 조리사들은 그렇지 못한 조리사들보다는 효율적이며, 혁신적이고 사려 깊을 것이라고 생각하고 있는 것이다.

그리고 자신의 직무에 만족하는 사람은 외부에 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 이야기하며 자신의 직무에 만족할수록 조직 내부에서 원만한 인간관계를 유지해 나가며 이에 따른 생산성 및 직무성과의 증가 효과도 기대될 것이다.

직무에 불만족했을 때 나타나는 개인적인 반응은 조직구성원 상호간의 갈등과 업무에 있어서 불편함을 느끼게 되고 따라서 업무수행에 있어서도 능률저하를 가져온다.

따라서 조직 구성원들의 높은 직무만족도는 그것이 이직과 결근, 태업, 기타 구성원의 소회를 감소시킴으로써 장기적인 관점에서 생산성 향상에 따른 재무성과에 공헌하게 된다고 하였다⁶²⁾.

종사원이 느끼는 만족의 정도는 개인의 능력과 자질, 수행하고 있는 업무에 대한 적응력, 조직 내에서의 여러 가지 조직 환경과 절대적인 관계가 있고 직무만족은 조직성과를 예측하는 데 중요한 지표가 될 뿐만 아니라 개인의 욕구와 조직의 목적을 통합하는데 서로 중요한 역할을 할 수 있다고 하였다⁶³⁾.

직무만족의 중요성은 직무만족이 개인의 직무에 대해서 가지는 일련의 감정적 상태로서, 직무 또는 그 결과로 충족되어지는 긍정적인 정서 상태이기에 인간간의 안전, 귀속, 존경 등 제반 욕구사항으로 설명되어진다.

따라서 개인이 어느 정도 만족하느냐는 개인의 행복 뿐 만 아니라, 조직의 효율적 관리 측면에서도 매우 중요하며, 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며, 조직의 유효성을 평가하는 중요한 기준이 된다.

직무만족의 중요도를 올바르게 이해하기 위해서는 이를 조직외부에서 보는 측면과 조직내부에서의 측면이 필요하며 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조직 외부에서 본 직무만족의 중요성은 가치판단의 측면에서 중요성을 지닌다. 조직 구성원은 하루 시간의 1/3을 직장에서 보내게 된다. 많은 시간과 노

62) 최학수·김만술(2003), 호텔경영형태에 따른 조직문화특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향, 관광연구 18(2), pp.301-321.

63) 김석영(2009), 전개논문.

력이 모아지는 조직 속에서 만족의 기회를 얻지 못하게 된다면 그것은 개인이나 조직을 위해서 불행한 일이라 볼 수 있다.

따라서 직장이라는 조직에서의 만족 여부는 그만큼 중요성을 지닌다. 조직은 단지 생계만을 위한 소득을 얻는 곳이고, 삶의 만족은 조직 밖에서 얻는 것이란 생각은 있을 수 없는 일이다. 이러한 측면에서 조직에서의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 지는 사회적 책임의 한 범주로 강조될 수도 있을 것이다.

조직 외부에서 본 직무만족의 중요성은 정신건강의 측면에서도 중요하다. 인간의 불만족은 그 자체로 끝나기도 하지만 대체로 전이효과를 유발시켜 관련 없는 다른 부분의 생활까지도 불만족스럽게 만드는 경향이 있어 가정 및 여가생활의 삶 자체에까지 불만족을 느낄 수 있는 것이다.

이러한 측면에서 볼 때 조직 속의 직무에서 얻는 만족은 그만큼 중요성을 지닌다고 할 수 있다. 그리고 조직 외부에서 본 직무만족의 중요성은 육체적 건강의 측면에서도 중요성을 지닌다는 것이다.

스트레스와 권태와 같은 조직불만족 요인이 육체적 건강을 해친다는 의학적 견해도 있고, 자기의 직무가 만족스럽다고 느끼는 사람이 수명의 불만을 느끼는 사람보다 길다는 연구 보고서도 있는 것으로 알려지고 있다.

둘째, 조직 내부에서 본 직무만족의 중요성은 실증적으로는 입증되지는 않았다. 경영자들 중에는 구성원의 직무만족이 그들의 작업성과에 영향을 준다는 가정을 갖는 사람들이 적지 않은 것 같다. 이들은 직무만족은 물론 행복한 구성원들이 그렇지 못한 구성원들보다 작업에 있어서 효율적이라고 보고 있다.

따라서 조직에 있어서 직무만족은 그만큼 중요성을 지닌다고 볼 수 있다. 또한 구성원은 자신의 직무에 대해 호의적이고 긍정적인일 때 외부의 사회조직에 대해서도 같은 긍정을 보이게 된다. 이는 어떤 면에서 공중관계의 기능을 표현하는 것이라고 볼 수도 있다.

즉 직무에 대하여 만족적이고 긍정적인일 경우 조직 내부는 물론 외부에 대해서도 긍정적이라는 점에서 그 중요성이 크게 강조된다고 하겠다. 그리고 조직 내부적 측면에서 볼 때 직무만족도가 높으면 그 조직은 생산성 향상의 효과가 가능하다는 것이다. 따라서 직무만족은 커다란 중요성을 지닌다고 하였다⁶⁴⁾.

64) 박운성(2003), 경영조직론, 박영사, p.390.

직무만족의 중요성을 개인차원과 조직차원으로 나누어 설명하였는데 그 내용을 종합하여 정리하면 <표 2-2> 와 같다고 하였다.

<표 2-2> 직무만족의 중요성

구 분	직무만족의 중요성
개인차원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 삶의 가치판단적인 측면 ▪ 신체적인 건강적인 측면 ▪ 정신 건강적인 측면
조직차원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 근로자의 성취감 ▪ 직무생활에 대한 긍정적인 감정 ▪ 원만한 인간관계 ▪ 생산성 증가

출처 : 신유근(2005), 인간존중의 경영, 서울 : 다산출판사.

따라서 호텔 조리사들의 직무에 대한 만족이 높으면 이직이나 결근이 줄고, 의무적이진 않지만 직무 및 조직에 도움이 되는 행동을 더 많이 보이게 되는 듯하다.

2) 직무만족의 영향요인

직무만족은 여러 가지 영향요인들에 대해 형성되기 때문에 이 영향요인을 무엇으로 할 것인가에 따라 다른 결과가 나올 수도 있으므로 매우 중요한 문제라고 할 수 있다.

직무만족은 가치판단의 기준과 전체 작업 상황에 따라서 태도가 형성된다. 본질적인 만족요인에 의해서 직무 만족은 통합되고 이는 개인의 성격 특성 여하에 따라서 직무 만족 수준이 결정되는 것이다.

이와 같이 여러 가지의 태도나 임금이나 직무의 장래성과 같은 직무만족 영향요인에 접하게 되면 의견이 성립하게 된다. 이렇게 각 요인에 대하여 형성된 의견은 직무 자체에 관련된 고유한 직무만족과 더불어 통합되어져 기업 내적 요인에 의한 직무만족도가 형성된다 할 수 있다.

형성과정을 거쳐 직무만족도가 결정되면 조리사들이 호텔에서부터 얻어진 정상적인 행동 즉, 생산의 질적 향상, 열의와 노력 및 협동심의 향상 등으로 나타나고 그렇지 못하면 왜곡 행동 즉, 결근, 지각, 사고 등을 초래하게 되므로 이 영향요인을 무엇으로 결정할 것인가가 직무만족 측정에 중요한 문제로 대두된다.

직무만족요인은 개인적 특성에 따라 차이가 있겠지만, 여기서는 직무만족 수준을 측정하기 위해서 일반적으로 논의되고 있는 상황적 요인을 중심으로 직무만족의 결정요인에 대해서 알아보기로 하였다.

조직구성원의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 규명하는 것은 어떤 요인이 직무만족의 이유가 되는지를 파악하고, 아울러 직무만족의 측정 요인으로 무엇을 선정할 것인가를 결정하는 중요한 근거가 된다.

직무만족의 영향요인은 개인적인 욕구와 가치, 태도와 신념 등에 따라 각기 다르며, 이 또한 학자들마다 다양하게 주장되고 있다⁶⁵⁾.

직무만족의 측정방법에는 종사원 만족은 일에 대한 만족, 직장에 대한 만족, 인사에 대한 만족, 근로조건에 대한 만족, 회사에 대한 만족 등의 5개 유형으로 구분하였다⁶⁶⁾.

또한 직무자체에 대한 만족, 근로조건에 대한 만족, 조직인사에 대한 만족, 상사에 대한 만족, 동료에 대한 만족, 조직 및 조직방침에 대한 만족, 급여와 보상에 대한 만족 등 7개의 요인으로 직무만족의 측정요인을 구분하였다⁶⁷⁾.

직무만족의 영향요인으로는 직무자체가 하나의 실체가 아닌, 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인 및 보상 등 다양한 속성으로 구성되어 있기 때문에 직무만족의 요인이나 영역을 정하는 것은 대단히 어렵다.

대체로 직무에 대한 만족이란 직무에 대한 정서적 반응으로 형태가 있거나 활동이 내적지향의 과정에서 발견될 수 있으며, 한 개인이 직무에서 기대하는 것과 실제 얻는 것과의 비교로서 파악되는 특징을 가지고 있다고 하였다⁶⁸⁾.

65) 김영진(2009), 성과중심의 인적관리가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 중부대학교 대학원 박사학위논문.

66) 이유재(2004), 서비스마케팅, 서울: 학현사.

67) 이정자·최철호(2007), Hospitality 서비스 품질: 관광호텔 내부서비스품질이 내부고객만족과 이직의도에 미치는 영향-중국 백두산지역 관광호텔을 중심으로(한국호텔경영학회), 춘계학술대회, pp.211-227.

68) 이성희(2011), 전계논문.

이렇듯 직무만족에 영향을 미치는 요인은 여러 학자들마다 주장하는 요소들이 서로 다르며 조직이 처해 있는 상황이나 구성원들의 개인적 특성이 서로 다른 것에 기인하다고 보고 있다.

기타 여러 학자들의 연구 결과를 보면 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 대개 5~10개를 들고 있으며, 그들 사이에는 중복과 서로 상이한 점도 있지만 어느 정도 공통적인 요인이 있음을 발견 할 수 있다.

본 연구에서는 위의 측정요인을 원용하여 직무만족의 결정요인으로 현재 업무 적정성, 동료관계, 보수, 복리후생, 승진 등으로 직무만족을 측정하려고 한다.

3) 직무만족의 선행연구

일반적으로 직무만족의 변수들에 대한 연구는 많은 편이지만, 변수에 대한 구체성은 학자들마다 의견의 차이를 보이고 있다. 이러한 이유는 조사하고자 하는 기업들의 환경적 요인들이 일률적이지 않기 때문이다.

또한 서비스 기업에 대한 종사원 만족은 오래전부터 관심이 있었던 것이 아니기 때문이다. 즉, 조사연구자의 가치관이나 조직의 환경, 시기 및 조직상황에 따라 약간의 차이를 보이는 것이다.

직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에서 얻어지는 유쾌함이나 긍정적 정서 상태를 의미하며, 업무를 수행함에 있어 긍정적 느낌과 부정적 느낌의 정도를 뜻한다고 하였다⁶⁹⁾.

직무만족의 결정요인으로 많은 선행연구에서 직무만족의 요인에 대해서 상사와의 관계, 안정감, 성장발전 등으로 제시하였으며, 일반적으로 직무만족의 영향 요인으로는 임금, 직무, 감독, 승진, 동료, 동기부여 등의 요인을 들고 있다⁷⁰⁾.

69) 오영섭·변광인(2008), 호텔조리종사자의 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입, 고객지향성의 영향 관계, 관광연구, 23(3), pp.75-93.

70) 윤기복(2005), 인적자원관리가 개인수준성과에 미치는 영향에 관한 연구:호텔산업을 중심으로, 명지대학교 박사학위논문, p.55.

직무만족에 영향을 주는 영향요인은 직무자체가 아닌 복합적 속성 즉 과업, 역할, 책무와 이들 상호간의 작용, 유인 및 보상 등으로 구성되어 있기 때문에 직무만족의 영향요인이나 영역을 정하는 것은 대단히 어렵다고 했다⁷¹⁾.

한편 직무만족과 전반적인 직무만족 간의 관계에서 전반적인 직무만족에 영향을 미치는 영향력을 볼 때, 직무만족 요인 중 가장 많은 영향을 미치는 직무만족 요인은 직무만족감, 동료관계, 상사관계, 수행복리, 인사고과의 순이라고 연구결과를 제시하였다⁷²⁾.

직무만족에 미치는 영향 요인은 영업장의 규모와 크기의 적절성, 영업장의 형태와 주방과의 일치성, 업장별 주방과 영업장간 거리의 적절성, 작업대의 높이 적절성, 작업동선의 작업과 이동에의 적합성, 업무에 필요한 충분한 기물의 수, 보유기물의 청결성, 주방의 전체적인 시설 관리 등 다양한 측면에서 직무만족에 영향을 미친다고 하였다⁷³⁾.

또한 호텔종사원의 팔로워십 유형을 독립적·의존적 사고방식과 능동적·수동적 행동양식의 차원으로 구분하여, 직무만족 간의 영향관계를 분석하였다. 연구결과 직무만족 요인으로 근로환경, 회사동료, 직무자체, 회사정책 등의 요인을 제시하였다⁷⁴⁾.

직무만족의 연구 형태는 크게 두 가지로 나누는데 첫째로 직무만족 자체에 관한 연구로 인구 통계적 특성에 따라 만족의 정도를 살펴보는 것이고, 시간이 지나감에 따라 직무의 경험 증가로 직무에 대한 반응과 기대가 달라진다는 것이다.

둘째로 직무만족의 차이에 따라서 조직 구성원으로 하여금 어떤 차이점이 있는 지에 대한 연구로서 이러한 방법은 직무를 중심으로 그 영향이 어떻게 되는가를 연구하는 것이라 할 수 있다⁷⁵⁾.

71) 김효근 외 1인(2005), 호텔조직내 커뮤니케이션이 호텔종사원의 직무만족에 미치는 영향, 관광연구저널 제19권 제1호, p.19.

72) 권영린 외 1인(2002), 호텔종사원의 직무만족에 관한 연구-직무특성을 중심으로, 호텔관광연구 제8권, pp.181-210.

73) 강무근(2002), 전개논문.

74) 최규환(2004), 인구통계적·상황적 특성별 호텔종사원의 직무만족, 서비스평가 차이분석, 동아대학교 사회과학대학 사회과학논집 제23권 제1호, pp.339-358.

75) 천순덕(2005), 직무스트레스 요인이 상사-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 박사학위논문, p.38.

직무만족에 대한 가장 일관된 결과들 중 하나는 직무만족이 이직이나 결근과 같은 결과변수에는 부(-)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 조직의 규범과 가치와의 동일시가 강한 사람은 똑같은 사물이라도 보다 긍정적인 평가를 내리게 되어 직무만족이 높아진다는 것이다.

다시 말하면 자신의 직무가 조직의 요구와 일관성이 있다고 믿을 때 자신의 직무에 대해 긍정적으로 평가하고 직무만족이 높아진다는 것을 의미하는 것이라 볼 수 있다⁷⁶⁾.

호텔업종사원들의 심리적·정서적 측면에서의 직무만족은 직무에 대한 만족과 이에 따라 이루어지는 욕구만족 차원과 자기실현에 대한 성취감 등이 직무만족의 수준에 변화를 가져오며 자신의 업무에 대한 직무평가 등이 긍정적으로 이루어지는 것이라 하였다.

보상적 측면에서의 직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종사원이 직무자체를 비롯한 직무환경에 대하여 갖게 되는 감정적 평가의 결과라고 할 수 있다.

따라서 심리적, 물질적인 만족에 대한 정서적, 감정적 상태를 말하게 되며 이것이 직무수행 및 직무성과, 크게는 고객만족에 영향을 미치게 된다.

호텔 기업 종사원 자신의 직무와 관련된 직무자체, 임금, 승진, 동료, 작업조건 등과 같은 직무조건에 대하여 얼마나 만족하느냐에 대한 감정적 표현, 호텔업의 종사원 직무만족은 종사원의 욕구충족과 태도와 밀접한 관련이 있다고 하였다⁷⁷⁾.

직무에 만족한 구성원은 조직에 대한 충성도나 일에 대한 집중도, 육체적, 정신적 건강, 나아가 개인의 삶의 질을 높이는데 기여한다고 하였다⁷⁸⁾

지금까지 여러 학자들이 논의한 직무만족 이론과 결정 요인을 바탕으로 본 연구에서 채택한 직무만족에 영향을 주는 요인은 안정, 상사, 동료, 임금, 승진, 자긍심, 작업환경 등을 요인으로 하였다.

76) R. Dick, O. Christ, J. Stellmacher, U. Wagner, O. Ahlswede, C. Grubba, M. Hauptmeister, C. Hohfeld, K. Moltzen, & Tissington, P.(2004), Should I stay or should I go? Explaining turnover intentions with organization and job satisfaction, *British Journal of Management*, 15, pp.351-360.(김석영, 2009, 재인용).

77) 김영식(2008), 호텔기업의 서비스지향성이 기업성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 청주대학교 대학원 박사학위논문.

78) 박한섭(2011), 셀프리더십이 업무성과와 직무만족에 미치는 영향, 이화여자대학교 석사학위논문.

4. 직무성과

1) 직무성과의 개념

일반적인 의미에서 성과란 ‘일이 이루어진 결과’ 또는 ‘활동, 작업 등을 성취하는데 있어서의 행위 혹은 태도’를 의미한다. 즉, 일반적으로 활동, 작업 등이 이루어짐으로써 생긴 행위, 결말의 상태 또는 영향이나 변화가 곧 성과이다.

직무성과의 개념이 포괄적이지만, 자신의 직무를 어떻게, 얼마나 성공적으로 수행하느냐 하는 것이며, 이러한 직무성과는 조직능력이나 개인능력으로 평가하여 실무자의 직무를 판단, 승진에 반영하기 위해 사용하는 개념이라 사료된다.

조직 구성원에게서 직무란 특정 환경 속에서 수행해야 할 목표로써 대부분 다른 사람들과의 관계 속에서 달성된다. 만일 구성원이 자신에게 맡겨진 목표를 달성하기 어렵다고 느끼거나, 직무를 수행하는 여건이 위협적이거나 불공정하다고 느끼거나, 직무를 수행하는 과정에 어쩔 수 없이 접촉되는 사람들을 신뢰할 수 없거나 자신에게 피해를 줄 거라 생각한다면, 그 구성원은 자신의 직무목표를 달성하는데 많은 노력을 하지 않을 것이다⁷⁹⁾.

직무성과란 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 결정하는 개념으로 산업심리학자들이 말하는 생산성의 의미와 일반적으로 동일한 것으로 사용되며, 또한 자신이 맡은 직무를 어떻게 얼마나 성공적으로 수행하였느냐 하는 것으로 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념으로 집단의 능력이나 개인의 능력을 평가하여 실무자들의 직무를 판단하고 승진에 반영하기 위해 사용되는 개념이라고 하였다⁸⁰⁾.

직무란 조직 내 구성원이 조직의 성과에 기여하는 방법을 의미하는 것으로, 조직 구성원에 의해 수행되는 중요하거나 의미 있는 과업으로 정의하였으며, 아울

79) 김공수(2003), 긍정적 정서성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 인적자원개발연구 3(2), pp.25-57.

80) 구혜진(2002), 맞벌이 부부의 역할갈등과 부부의사소통이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문.

러 직무는 같은 조직 내에서도 여러 사람에 의해 수행되나 충분히 동질성을 확보할 수 있는 일련의 활동으로 보고, 이러한 직무성과는 일반적으로 직무수행 또는 업무실적으로 표현된다고 하였다⁸¹⁾.

직무성과란 조직 구성원들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과라고 정의하였으며, 또한 직무성과는 조직의 역할 수행에 있어서 조직 구성원의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이라고 하였다. 이러한 직무성과는 일반적으로 인간의 능력과 동기부여의 상승작용에 의해 발휘되는 것으로 알려져 있는데, 여기서의 능력이란 주어진 과업을 가지고 과업을 수행하는 역동적인 과정을 이끄는 힘을 의미하였다⁸²⁾.

직무성과는 물리적 생산량 뿐 아니라 조직업무와 목표달성에 지향되는 모든 활동들로 즉, 생산량, 작업의 질, 노력, 기술적 지식, 전반적인 성과, 직무태도, 생산성, 목표 달성도, 환경적 여건 적응도, 효율성, 직무만족, 결근율, 이직률, 이윤성, 의사소통능력, 조직과의 협조도, 직무 수행 량 과 같은 다양한 개념들로 구성된다. 특히 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 가리키는 개념인 직무성과를 생산성의 의미와 동일하게 상용한다고 하였다⁸³⁾.

직무성과는 조직이 임무를 추진하는 행정적·운영적 기능을 수행하는 과정에서 나타나며 사회 조직 내에서 조직구성원에 대한 부당한 강압 없이 그 수단과 자원을 온전히 조직의 목표를 달성하는 것이라고 제시하였으며, 직무성과를 조직구성원의 직무만족도, 직무몰입 등의 계수적 분석이 불가능한, 심리적·행위적 성과차원의 것을 의미한다고 주장하였으며 호텔의 경영성과를 평가하기 위해서는 통합적인 평가방법이 마련되어야 한다고 하였다⁸⁴⁾.

직무성과는 조직 구성원의 직무성과가 조직의 생산성과 직결된다고 보고, 직무성과는 직무수행 혹은 업무실적으로 표현되어질 수 있으며, 개인, 집단, 조직효과성을 판단하는 기준이 된다. 또한 관리자가 달성하고자 하는 결과적 목표로서 기

81) 김경희(2002), 사회복지관 사회복지사들의 책무성에 영향을 미치는 변인, 서울여자대학교 박사학위 논문.

82) 윤정혜(2002), 사회복지전담공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 서울여자대학교 대학원 박사학위논문.

83) 김정숙(2006), 취업모의 직장보육 만족도와 직무성과에 관한 연구, 한일장신대학교 대학원 석사학위논문, p.33.

84) 강용관(2007), BSC를 활용한 호텔 경영성과평가와 전략 체계도에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문.

관의 목적 및 목표에 관한 효과성, 혹은 효율성 차원들을 포함하는 개념으로 나타났다⁸⁵⁾.

직무성과는 호텔 조리사의 개인별로 제시된 목표에 대한 달성도로 정의하고, 직무성과는 조직의 역할 수행에 있어서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적이기 때문에 본인의 직무성과가 동료들에 비해 상대적으로 어느 정도인지에 중점을 두고 평가하는 것이며, 다른 사람들의 업무성과를 본인과 비교하는 것은 성과평가에 중요한 기준을 제공한다고 하였다⁸⁶⁾.

직무성과에 대한 정의는 여러 학자들에 의해 다양하게 연구되어 왔으나 견해가 일치하지 않고 있으며, 직무성과에 대한 평가, 해석, 비교하기 위한 기준도 명확하게 설정되어 있지 못한 실정이기 때문에 학자들에 따라 다양하게 정의를 내리고 있다.

이상의 개념을 종합하여 본 연구에서는 직무성과에 대한 개념은 여러 측면에서 정립이 가능한데, 조직 관리에서 조직의 유효성을 나타내는 지표로, 조직의 성공에 결정적 영향을 미치는 매우 중요한 요소이며, 조직의 목표와 과업을 달성하기 위한 호텔 조리사들의 노력과 능력 발휘의 결과라고 정의하고자 한다.

2) 직무성과의 구성요소

조직성과에 대한 많은 학자들의 연구는 크게 두 분류로 나뉘지고 있다. 그 하나는 일체감, 직무몰입, 동조성, 이직률 등 조직의 질적인 특징으로 조직성과를 파악하는 것이고, 다른 하나는 재무적인 성과를 통해서 조직성과를 파악하는 것이다.

따라서 인적자원에 대한 조직성과는 매우 다양하고 포괄적인 의미를 내포하고 있기 때문에 어떤 단일 기준으로는 그 전체의 의미를 파악하기 곤란하며, 조직성

85) 유효근(2008), 감성지능이 직무 스트레스와 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 수원대학교 대학원 박사학위논문, pp.36-37.

86) 이성희(2011), 전계논문.

과 측정 기반 또한 크게 다르기 때문에 전략적 인적차원이 기업에 어떠한 가치를 부가할 것이라는 의문에 대한 적절한 해답을 갖지 못하고 있다.

일반적으로 호텔경영의 기본적인 출발은 구성원이 가장 중요한 자원이라는 인식에서부터 비롯되어야 하며, 호텔기업의 성과에 대한 측정은 항상 인과관계가 불명확하지만, 만족과 밀접하거나 지대한 영향이 있을 것이라는 가정 하에 거의 반세기 동안 학자들과 경영자들 사이에 주된 관심사로 제기되고 있다⁸⁷⁾.

기업은 일정기간 조직이 달성해야 할 다양한 목표를 가지고 있으며, 조직의 목표달성 여부는 성과로서 표현되며, 성과란 생산성, 질, 적시성, 효과성 등을 포함하는 개념으로, 경영혁신을 통해 기업은 목표를 삼는 기업성과를 얻으며 다시 새로운 목표를 설정하는 피드백과정을 거치는 것이라고 주장하였다⁸⁸⁾.

호텔 기업을 대상으로 한 내부 경영혁신의 추진정도에 따라 경제적 성과 및 사회적 성과의 개선이 지향되어야 하며, 이는 경영혁신의 성과 목표 및 경영 혁신기법, 경영 메커니즘과 연관선상에서 사전 분석되어야 한다고 주장하였다⁸⁹⁾.

실증적 연구들을 바탕으로 실제 활용되고 있는 측정도구는 두 가지로 분류된다. 그 하나는 직무만족과 직무애착을 통하여 직무성과를 간접적으로 평가하는 것이고, 다른 하나는 포괄적인 의미에서 업무의 능력수준이라는 개념으로 묶을 수 있는 내용으로 업무성과를 측정한다고 하였다⁹⁰⁾.

직무는 매우 복잡한 활동들로 구성되기 때문에 성과를 결정하는데 영향을 미치는 요인들도 다양하다. 그러므로 직무성과에 미치는 요인을 알아내기 위해서는 직무와 관련된 활동들에 영향을 미치는 조직, 직무 및 개인의 특성을 포함하는 다양한 요인들을 고려해야 할 것이다.

87) 김지윤(2000), 기업환경과 호텔마케팅 전략이 경영성과에 미치는 영향- 경주보문단지지역 특 1급 관광호텔을 중심으로, 계명대학교 대학원 석사학위논문.

88) 김철원(2002), BSC를 이용한 호텔경영성과평가에 관한 연구, 청주대학교 대학원 석사학위논문.

89) 서정호(2000), 호텔기업에서 경영혁신의 도입정도가 경영성과에 미치는 영향, 대구대학교 대학원 석사학위논문.

90) 이세운(2009), 항공사승무원 서비스교육, 경력개발을 통한 직무만족, 고객지향성이 업무성과에 끼치는 영향, 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.52.

3) 직무성과의 선행연구

조직구성원의 직무성과는 조직 관리에 있어서 유효성을 나타내는 지표로 사용되기도 하지만, 직무성과의 개념적 모호성으로 인하여 주로 생산성, 목표달성 과정, 응집성, 몰입도, 애착도 등의 요소로 그 성과를 대신하기도 한다.

조직구성원의 직무성과가 어느 정도 달성되었는지 알기 위해 산업 심리학자들이 말하는 생산성이란 의미로 동일하게 일반적으로 사용되지만, 생산성은 물리적으로 산출이라는 보다 구체적으로 협의적인 뜻을 담고 있다.

그러나 최근 연구에서는 조직구성원의 성취라는 보다 포괄적인 개념을 사용하고 있고, 조직이 측정하고 영향력을 미치기 바라는 조직구성원의 조직에서의 행동의 한 측면이 된다고 하였다⁹¹⁾.

직무성과를 결정짓는 요인에는 동기적인 결정요인뿐만 아니라 직무상의 역할 요인이나 능력요인이 영향을 미친다고 하였으나, 중요한 요인은 능력요인으로 일할 수 있는 잠재적 능력과 일하려는 의지가 각각 능력과 동기로써 직무성과에 매우 큰 영향을 미친다고 하였다.

특히, 직무만족이 높을수록 장기적으로 생산성, 직무성과에 공헌한 사람들이 공평하다고 생각하는 보상을 받게 되면 만족을 느끼고 보다 나은 성과를 올리기 위한 노력을 하게 되며, 직무만족을 느끼는 사람들은 개인의 성과를 향상시키는 것보다는 전체적인 조직의 성과를 향상시키기 위해 노력한다고 주장하였다⁹²⁾.

직무성과를 평가하는 전반적인 목적은 개인이 직무를 얼마나 잘 수행하는지의 정확한 측정치를 제공하는 것이다. 직무는 매우 복잡한 활동들로 구성되기 때문에 성과를 결정하는데 영향을 미치는 요인들도 다양하다고 주장하였다.

그러므로 직무성과에 미치는 요인을 알아내기 위해서는 직무와 관련된 활동들에 영향을 미치는 조직, 직무 및 개인의 특성을 포함하는 다양한 요인들을 고려해야 한다고 주장하고 있다⁹³⁾.

91) 배 찬(2003), 호텔 상사의 리더십 유형이 부하직원의 직무성과에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 석사학위논문.

92) 이승현(2004), 업무특성 및 성과를 고려한 개인정보화 수준평가에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문.

관광호텔 경영관리자의 리더십 유형에 따른 집단응집력, 자긍심, 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향을 분석한 결과, 호텔종사자의 조직몰입이 직무성과에 정(+)⁹⁴⁾의 영향을 미치는 것으로 나타났다⁹⁴⁾.

셀프리더십이 팀워크와 자기 효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향을 검증한 결과, 조직몰입이 직무성과에 정(+)⁹⁵⁾의 영향을 미치는 것으로 나타났다⁹⁵⁾.

조직몰입, 직무만족과 직무성과의 관계는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 조직몰입과 직무만족이 직무성과에 정(+)⁹⁶⁾의 영향을 미친다는 대부분의 선행연구와는 다른 연구결과를 보였다⁹⁶⁾.

직무성과를 조직 구성원의 직무만족도, 조직몰입 등의 계수적 분석이 불가능한, 심리적·행위적 성과차원의 것을 의미한다고 주장하였으며 호텔의 경영성과를 평가하기 위해서는 통합적인 평가방법이 마련되어야 한다고 하였다⁹⁷⁾.

직무성과와 관련된 선행연구를 분석한 결과 직무성과는 생산성과 직결되며 조직 구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 가리키는 개념으로 조직의 직무와 관련된 모든 직무를 조직구성원이 구체적으로 성취하는 것이라 말할 수 있겠다.

이에 본 연구에서는 직무성과란 호텔 조리사들의 개인별로 제시된 목표에 대한 달성도로 정의하였으며, 본인의 직무성과가 동료들에 비해 상대적으로 어느 정도인지에 중점을 두고 평가하여 다른 사람들의 업무성과를 본인과 비교하여 성과평가에 중요한 기준자료로 활용될 것이다.

93) 박형배·박형권(2003), 조직의 학습지향성이 조직성과에 미치는 영향과 상황요인이 조절효과에 관한 연구, 조직과 인사관리, 27(2), pp.83-110.

94) 구정대(2003), 관광호텔경영관리자의 리더십 유형에 따른 집단응집력, 자긍심, 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향, 경주대학교 박사학위논문.

95) 김연선(2008), 셀프리더십이 팀워크와 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향:특급호텔 Wine& Dining Restaurant을 중심으로, 세종대학교 박사학위논문.

96) 전희원·김영화(2007), 호텔종사원의 집단응집력과 자긍심이 조직몰입 직무만족, 그리고 직무성과에 미치는 영향, 관광연구, 22(2), pp.285-307.

97) 강용관(2007), 전계논문.

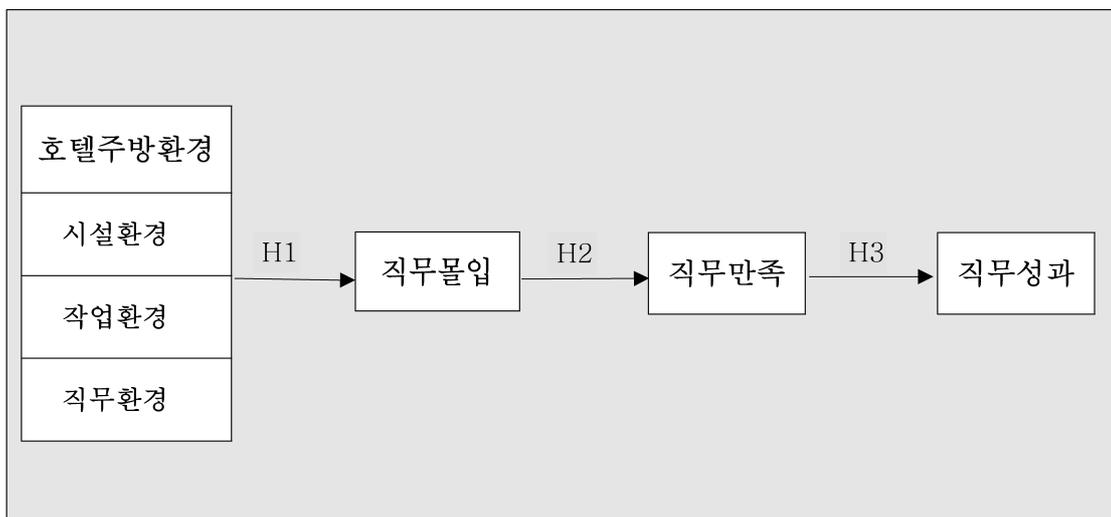
제 3 장 연구 설계

1. 연구모형 및 가설의 설정

1) 연구모형

본 연구에서는 호텔 조리사가 인식하는 호텔 주방환경에 대해 연구하고, 호텔 조리사가 근무하는 주방 환경이 직무몰입, 만족 및 성과에 어떠한 영향관계가 있는지 확인하고자 하였다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해 <그림 3-1> 과 같은 연구모형을 도출하였다.



[그림 3-1] 연구모형

2) 연구가설의 설정

본 연구에서는 호텔 주방환경이 조리사의 직무몰입, 만족 및 성과와의 관련성을 앞에서 제시한 선행 이론과 논리에 기초하여 가설을 설정하였다.

(1) 호텔 주방환경과 직무몰입의 관계

호텔 기업에서 물리적 환경에 대한 연구는 서비스 부분에서 지속적이긴 하나 그 중요성만큼이나 활발하게 이루어지고 있지 않은 실정이며, 서비스 부분의 생산을 담당하고 있는 주방의 환경에 대한 연구는 이루어져오고 있으나 여전히 부족한 실정이다.

호텔주방 조직 환경과 조리사들의 직무몰입 및 조직몰입과의 관계에서, 조리사들의 과업환경이 높을수록 직무 및 조직에 대한 몰입수준은 약간 높아지고, 개인 환경이 높을수록 직무 및 조직에 대한 몰입수준은 약해진다고 하였다⁹⁸⁾.

주방의 설비와 동선이 잘 되어 있지 않으면 조리사는 업무에 있어서 자기만족을 느끼지 못할 뿐만 아니라 업무에도 몰입을 할 수 없다. 즉, 주방설비나 동선으로 인하여 조리사들이 본인 업무에 만족을 느끼지 못하고 몰입을 할 수 없다면, 이는 고객에게도 영향을 미칠 것이며, 직무 및 경영성과에도 많은 영향을 줄 것이다.

21세기 주방경영은 합리적이고 과학적인 되어야 하며 주방환경은 생산 능력, 인원 감소, 식사제공시간 단축, 더 나아가 조리사들의 직무몰입에 영향을 미친다고 하였다⁹⁹⁾

이상의 선행연구를 토대로 본 연구에서는 호텔 주방환경 즉, 주방의 물리적 환경을 시설환경, 작업환경, 그리고 직무환경으로 한정하였고, 직무몰입은 직무에

98) 안형기(2003), 호텔주방조직환경에 따른 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향, 경주대학교 대학원 박사학위논문.

99) 박헌진(2007), 전개논문, p.166.

대한 애착과 자긍심, 열정을 가지며, 직무에 사로잡혀 자기 능력을 최대한 발휘한 태도 및 가치관 정도로 정의하고, 직무몰입에 대한 행태분석과 호텔 주방의 환경이 조리사의 직무몰입과의 연관성을 개인특성에 의한 직무애착 및 중요성과 직무 책임감에 대하여 다뤘다.

본 연구에서는 다음의 가설을 설정하고 조리사가 인식하는 호텔 주방환경이 직무몰입에 유의한 영향관계가 있는 만큼, 선행연구를 바탕으로 다음의 가설 1을 설정하였다.

가설 1 : 호텔 조리사가 인식하는 호텔 주방환경은 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.

(2) 직무몰입과 직무만족의 관계

개인이 직무에 몰입한다는 것은 직무를 위해 헌신적인 노력이나 공헌의지측면에서 중요하며 호텔의 성과향상을 위한 목적에서 직무몰입과 조직의 직무성과 간의 관계를 살펴보고자 한다.

직무에 몰입된 사람은 작업이 그의 생활에 중요한 부분이고 전반적인 직무상황에 의해 개인적으로 매우 영향을 받으며, 작업 그 자체, 동료, 조직 등에 의해 많은 영향을 받으며, 직무에 몰입한 사람은 그 직무에 관련된 가치를 내재화하고 직무수행이 중요한 만족요인이 되며, 직무를 통해 자신의 가치를 실현하고자 한다는 것이다.

일반적으로 직무몰입도가 높은 구성원들은 직무만족이 높고 근속년수가 길며, 결근율, 이직률, 근무 태만의 정도가 낮은 것으로 나타나고 있어 성과조직인 기업에서 종업원들의 직무 몰입도를 높이는 것은 인력관리의 효율화와 경제적인 측면에서 매우 중요한 의미를 가진다고 하였다¹⁰⁰).

호텔 직원들에 관한 연구에서 직무 및 조직몰입은 직무만족에 정(+)¹⁰¹의 영향을 미친다고 하였고, 또한 컨벤션 종사원의 직무몰입과 직무만족과의 연구에서 직무몰입이 직무만족에 영향을 미친다고 연구하였다¹⁰¹).

100) 권형섭(2006), 전계논문.

101) 김광근·서철현·주현식(2006), 전계논문, pp.469-488.

높은 수준의 직무몰입을 가진 종사자는 직무라는 것이 자신의 이미지에 매우 중요하다고 생각하며 직무와 조직 모두에 매혹되어 있기 때문에 동기유발이 가장 잘 이루어질 수 있을 것이고, 직무의 과업과 관련해서는 높은 성과수준을 달성하도록 노력하게 될 것이라고 하였다¹⁰²⁾.

직무몰입이 높으면 직무만족도는 당연히 높아지고, 조직몰입은 물론 결근율·이직률·노동성과 향상에도 긍정적 영향을 미친다. 관리자나 직무당사자는 직무몰입을 높이기 위한 다양한 여건을 마련해 주어야 할 것이라고 하였다¹⁰³⁾.

따라서 선행연구를 토대로 판단해 볼 때 직무몰입과 직무만족 간에 유의한 관계가 존재하나, 서비스업인 호텔업의 경우 시대적 상황과 업종이 다른 만큼 다른 결과가 도출될 가능성도 존재할 것이다.

직무능력을 향상시키기 위해서는 자신이 하는 일을 즐기면서도 꾸준한 성장의 노력을 해야 하며, 어떤 형태의 일이건 대체로 자기가 좋아하는 일을 할 때 몰입을 경험하는 것으로 알려져 있다.

명확한 목표가 주어지고, 활동의 효과를 즉시 확인할 수 있으며 직무의 난이도와 능력이 알맞게 균형을 이루고 있다면 사람은 직무에서도 몰입을 경험하고 직무만족을 할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 호텔 조리사의 직무몰입과 직무만족 간의 유의한 영향관계를 다음의 가설 2로 설정하고자 한다.

가설 2 : 호텔 조리사의 직무몰입은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

(3) 직무만족과 직무성과의 관계

직원의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향 역시 긍정적인 관계를 보여주는데, 이는 직원들이 직무에 만족할수록 조직의 성과가 높아지는 결과를 나타낸다고 하였다¹⁰⁴⁾.

102) 장기열(2006), 전계논문.

103) 조달환(2012), 전계논문.

104) B. J. Babin & Boles, J. S.(1996), The effects of perceived co-work involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction, *Journal of Retailing*,

직무만족요인과 직무성과요인의 영향관계는 직무만족요인이 높을수록 직무성과가 일반적으로 영향을 주는 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며¹⁰⁵⁾, 직원의 직무만족은 호텔의 영업성과 지향수준에 정(+)의 방향으로 영향을 미친다고 연구하였는데, 이는 직원들이 직무에 만족할수록 조직의 성과가 높아지는 것으로 연구되었다¹⁰⁶⁾.

직무만족이 높을수록 장기적으로 생산성, 직무성과에 공헌을 하고 사람들이 공평하다고 생각하는 보상을 받게 되면 만족을 느끼고 보다 나은 성과를 올리기 위한 노력을 하게 되며, 직무만족을 느끼는 사람들은 개인의 성과를 향상시키는 것보다는 전체적인 조직의 성과를 향상시키기 위해 노력한다고 주장하였다¹⁰⁷⁾.

호텔에 있어 인적자원의 의존도가 매우 높기에 직원들의 직무만족이 매우 중요하다. 직원들은 고객과의 직접적인 접촉에서 업무를 수행하는데 있어 직무만족 없이 밝은 미소와 진정으로 우러나오는 친절한 서비스를 기대하는 것은 어렵다.

호텔에 근무하는 직원은 고객만족의 결정요인이 되며, 직원의 높은 직무만족은 이직, 결근, 직원의 소외를 감소시켜 장기적인 안목에서 직무성과 및 생산성에 공헌을 한다고 하였다¹⁰⁸⁾.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 호텔 조리사들의 직무만족이 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 다음의 가설 3을 설정하였다.

가설 3 : 호텔 조리사의 직무만족은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

72(1).(이성희, 2011, 재인용).

105) 윤성준(1998), 호텔종사원의 직무만족에 따른 직무성과 인식에 관한 연구, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.

106) 김성혁·김연선·황수영(2007), 호텔음료교육에 대한 인식이 직무만족과 영업성과 지향수준에 미치는 영향, 외식경영연구 10(3), pp.197-218.

107) 이승현(2004), 전개논문.

108) 이기옥(2006), 호텔종사원의 여가만족이 직무만족에 미치는 영향, 관광서비스연구, 5(3), pp.24-38.

3) 변수의 조작적 정의

조작적 정의란 개념적 정의를 실제로 관찰 가능한 현상과 연결시켜 구체화시킨 진술, 즉 가설을 구성하고 있는 주요 개념을 실제현상에서 측정 가능하도록 관찰 가능한 형태로 정의하는 과정을 의미한다.

변수들의 개념적 정의만으로는 변수들을 측정 할 수 없으므로 개발된 설문항목들을 기반으로 변수를 측정하기 위한 조작 화를 수행한다.

이에 본 연구에서는 조리사들이 인식하는 호텔 주방환경이 직무몰입, 만족, 성과의 관계에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하기 위하여 가설을 설정하였으며, 변수의 개념에 대한 조작적 정의를 다음과 같이 설정하였다.

(1) 호텔 주방환경

호텔 주방환경이란 주방의 물리적 환경인 주방환경으로 주방의 제한된 공간에서 음식물을 생산하는데 필요한 시설 및 작업에 필요한 물리적 요소에 대한 인식정도라고 하였다.

본 연구에서는 주방환경을 주방 내에서 일하고 있는 사람들과 그들의 업무수행에 영향을 주는 조건 또는 상황이라 하고 호텔 조리사들이 지각하는 시설환경, 작업환경, 직무환경으로 정의하였다.

주방환경에 관한 항목은 안형기(2003), 장래혁·이서형·조춘봉(2004), 오영섭(2005), 손선익(2006), 김경환(2011)의 연구를 토대로 16개의 설문 문항을 도출하여 구성하였으며, 측정척도는 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5: 매우 그렇다) 로 측정하였다.

(2) 직무몰입

직무몰입이란 그 대상이 조직이 아닌 자신의 직무에 대해 사로잡히거나 몰두하는 것으로 직무에 대한 개인의 심리적 일체감을 말하며 조직에 대한 충성심,

애착, 동일시 직무몰두 등의 의미를 총칭하여 개인이 특정 조직과 동일시하며 조직에 몰두하는 상대적인 강도, 또한 특정대상에 대한 개인의 심리적 애착으로 정의하였다.

또한 개인이 직무에 대하여 생각하는 정도와 직무가 개인의 생활에 만족을 주는 정도, 직무가 사회적 지위를 제공하는데 대하여 개인이 느끼는 가치라고 하였다¹⁰⁹⁾.

본 연구에서는 직무몰입은 호텔 조리사가 자신의 업무에 대해서 어느 정도 일체감을 갖고 직무에 적극적으로 참여하며, 자신의 성과에 자신의 가치를 반영할지를 확인하는 개념으로, 호텔조리사의 현재 맡고 있는 직무간의 관계에 관한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 직무에 몰두하고 있는 정도로 정의하였다.

직무몰입에 관한 항목은 하영자(2005), 권형섭(2006), 오영섭·김영훈(2006), 박헌진(2007), 김석영·전희원(2008)의 연구를 토대로 하여 6개의 설문 문항을 도출하여 구성하였으며, 측정척도는 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5: 매우 그렇다) 로 측정하였다.

(3) 직무만족

직무만족은 직무를 통해 경험하는 욕구만족의 정도, 구성원들이 자신의 직무와 관련된 경험에 대한 평가로써 유쾌함이나 긍정적인 심리상태라 하였고, 선행연구를 기반으로 구성원들이 자신의 직무 그 자체에 대해서 느끼는 주관적 만족도를 평가하는 것이다¹¹⁰⁾.

호텔조리사가 업무수행 중 나타나는 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태, 즉 직무만족은 자신의 만족과 이를 통해 얻게 되는 경험에 대한 평가로 의미한다고 하였다¹¹¹⁾.

본 연구에서는 직무만족이란 직무를 수행하면서 얻어지는 태도와 직무 수행

109) 하영자(2005), 전계논문

110) 권형섭(2006), 전계논문

111) 김정현(2009), 전계논문

결과에 따른 개인의 정서적 심리 만족, 욕구 충족이 된 복합적인 감정적 반응이라고 정의하였다.

직무만족에 관한 항목은 강무근(2002), 안형기(2003), 오영섭(2005), 박재연·김영식·강병남(2008), 조선배·김석영(2009) 등의 연구를 토대로 하여 7개의 설문 문항을 도출하여 구성하였다. 측정척도는 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5: 매우 그렇다)로 측정하였다.

(4) 직무성과

직무성과는 호텔조리사의 개인별로 제시된 목표에 대한 달성도로 정의하고, 직무성과는 조직의 역할 수행에 있어서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적이기 때문에 본인의 직무성과가 동료들에 비해 상대적으로 어느 정도인지에 중점을 두고 평가하는 것이다. 다른 사람들의 업무성과를 본인과 비교하는 것은 성과평가에 중요한 기준을 제공할 것이다.

따라서 본 연구에서는 직무성과는 호텔기업의 전력 수립과 수행결과를 제시하는 지표, 조직 관리에서 조직의 유효성을 나타내는 지표로, 조직의 성공에 결정적 영향을 미치는 매우 중요한 요소이며, 조직이 객관적으로 측정 가능한 활동의 결과라고 정의하였다.

직무성과에 관한 항목은 Bavin & Boles(1996), 윤대옥(2003), 김성혁·김연선·황수영(2007), 이성숙(2008), 김경환(2011)의 연구를 토대로 하여 5개의 설문 문항을 도출하여 구성하였으며, 측정척도는 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5: 매우 그렇다)로 측정하였다.

(5) 일반적인 사항

인구통계적인 사항을 성별, 연령, 학력, 근무시간, 월 급여수준, 직책, 근무부서 총 7개 설문 문항을 명목척도로 측정하였다.

2. 조사표본의 설계 및 설문지의 구성

1) 조사표본의 설계

본 연구는 제주도에 위치한 특급 호텔 중 제주시 특급호텔(K호텔, G호텔, R호텔)과 서귀포 특급호텔(S/K호텔, HY호텔, HA호텔) 총 6곳을 선정하여 이 호텔에 근무하는 조리사를 대상으로 설문 목적 및 설문응답자의 기준을 설명하고 이에 부합하는 설문응답자에게 직접 응답하는 자기기입법으로 조사가 진행되었다. 본 연구의 조사 기간은 2013년 4월 15일부터 4월 28일까지 약 2주간 진행되었으며, 실증조사를 위한 표본설계 내용은 아래 <표 3-1> 과 같다.

<표 3-1> 표본 설계

구 분	내 용
표 본	특(1급)호텔 조리사 총 300명 (K호텔80, G호텔50, R호텔40, S/K호텔40, HY호텔40, HA호텔50)
조사기간	2013년 4월 15일 ~ 4월 28일 (14일간)
조사방법	자기기입법
표본크기	배포된 총 설문지 : 300부
	폐기된 설문지 : 20부
	최종 분석에 사용된 설문지 : 280부

2) 설문지의 구성

(1) 설문지 내용

본 설문지 구성에 있어서 크게 5가지 부분에서 구성하였다.

첫 번째 항목은 호텔 주방환경에 대해서 호텔 조리사들의 의견을 파악하기 위해서 시설환경, 작업환경, 직무환경에 대한 문항으로 척도는 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5: 매우 그렇다)로 구성하였다.

두 번째 항목은 호텔 조리사들의 직무몰입에 대한 의견을 파악하기 위해서 직무몰입과 관련된 설문항목을 작성하였고 설문문항은 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5: 매우 그렇다)로 구성하였다.

세 번째 항목은 호텔 조리사들의 직무만족에 대한 의견을 파악하기 위해서 직무만족과 관련된 설문항목을 작성하였고 설문문항은 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5: 매우 그렇다)로 구성하였다.

네 번째 항목은 호텔 조리사들의 직무성과에 대한 의견을 파악하기 위해서 직무성과와 관련된 설문항목을 작성하였고 설문문항은 리커트 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5: 매우 그렇다)로 구성하였다.

마지막 부분은 자료 분류를 위한 인구 통계학적 특징으로서 성별, 연령, 학력, 근무시간, 월수입, 직책, 근무부서 등 일반적인 문항이며 명목척도로 구성하였다.

(2) 설문지의 구성

본 연구에서의 설문지 구성은 크게 5항목으로 설정하였으며, 호텔주방환경에 대한 호텔 조리사들의 의견을 파악하기 위해서 시설환경, 작업환경, 직무환경으로 나누어 16개의 측정항목을 바탕으로 구성하였다.

두 번째는 호텔 조리사들의 주방환경에 따른 직무몰입에 대한 의견을 파악하기 위해서 직무몰입과 관련된 설문항목으로 6개 문항을 작성하였다.

세 번째는 호텔 조리사들의 주방환경에 따른 직무만족에 대한 의견을 파악하기 위해서 직무만족과 관련된 설문항목으로 7개의 문항을 작성하였다.

네 번째는 호텔 조리사들의 주방환경에 따른 직무성과에 대한 조리사들의 의견을 파악하기 위해서 직무성과와 관련된 설문항목으로 전체 5개의 문항으로 구성하였다.

다섯 번째는 자료 분류를 위한 인구 통계적 특성을 파악하기 위한 7개 문항으로 총 41개 문항으로 구성하였고 다음 <표 3-2>는 설문지 구성에 대해서 정리하였다.

<표 3-2> 설문지 구성

측정 변수	문항수	척도	선행연구
I. 주방환경	16	리커트 5점 척도	안형기(2003), 장래혁·이서형·조준봉(2004), 오영섭(2005), 손선익(2006), 김경환(2011)
II. 직무몰입	6	리커트 5점 척도	하영자(2005), 권형섭(2006), 오영섭·김영훈(2006), 박헌진(2007), 김석영·전희원(2008)
III. 직무만족	7	리커트 5점 척도	강무근(2002), 안형기(2003), 오영섭(2005), 박재연·김영식·강병남(2008), 조선배·김석영(2009)
IV. 직무성과	5	리커트 5점 척도	Bavin & Boles(1996), 윤대옥(2003), 김성혁·김연선·황수영(2007), 이성숙(2008), 김경환(2011)
V. 인구통계학적 특성	7	명목척도	-
총 문항 합계	41		

3) 분석방법

본 연구의 자료는 SPSS 12.0 통계패키지를 이용하여 분석하였으며, 자료 분석에 활용한 분석방법들은 다음과 같다.

첫째, 자료의 정확성과 표본의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 각 개념변수들의 신뢰성 및 타당성 검증을 위해 요인분석, 내적 일관성 파악을 위한 신뢰성 분석을 실시하였다.

셋째, 변수들 간의 관계와 방향성을 파악하기 위한 상관관계 분석과 본 연구에서 설정한 3개 가설에 대한 검증을 위해 다중 회귀분석, 차이검증을 위해 분산분석(ANOVA)를 실시하였다.

제 4 장 실증분석 결과

1. 표본의 특성

1) 인구통계적 특성

각 변인들 간의 관계를 분석하기 전에 표본의 특성을 파악하기 위해 빈도분석 (frequency analysis)을 이용하여 기초통계 분석을 실시하였으며, 기초통계 분석은 크게 인구통계학적 특성과 근무형태로 구분할 수 있다.

인구 통계적 특성은 성별과 연령, 학력에 대해 분석하였고, 근무 형태별 특성은 근무부서와 근무 기간과 월 급여 수준, 직책에 대해 분석하였으며 그 결과는 다음 <표 4-1>과 같다.

응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별로는 남성이 197명(70.4%)으로 여성 83명(29.6%)에 비해 더 많이 표집되었다. 또한, 연령별로는 30대가 105명(37.5%)으로 가장 많이 표집되었고, 다음으로 20대 97명(34.6%), 40대 48명(17.1%), 50대 이상 30명(10.7%) 순으로 나타났다.

그리고 학력별로는 전문대 졸업자가 202명(72.1%)으로 대부분을 차지하였고, 4년제 대학 졸업 이상이 48명(17.1%), 고졸 이하 30명(10.7%) 순으로 조사되었다.

<표 4-1> 인구통계학적 특성

변 인	측정항목	빈도(명)	비율(%)
성별	여성	83	29.6
	남성	197	70.4
연령	20대	97	34.6
	30대	105	37.5
	40대	48	17.1
	50대 이상	30	10.7
학력	고졸이하	30	10.7
	전문대 졸	202	72.1
	4년제 대학 이상	48	17.1
계		280	100.0

2) 근무형태별 특성

응답 표본의 근무형태별 특성을 파악하기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 이용하여 분석하였다. 근무 형태별 특성은 근무부서와 직급, 근속년수, 호텔근무 경력, 이직경험에 대해 분석하였으며, 분석결과는 다음 <표 4-2>와 같다.

근무 부서별로는 양식 주방이 117명(41.8%)로 가장 많았으며, 다음으로 한식 주방 59명(21.1%), 매인 주방 53명(18.9%), 일식·중식 주방 26명(9.3%), 제과제빵 주방 25명(8.9%) 순으로 조사되었다.

현재 근무하고 있는 호텔의 근무기간 별로는 3년 미만 근무자가 97명(34.6%)으로 가장 많았으며, 다음으로 5-10년 미만이 56명(20.0%), 10-15년 미만 51명(18.2%), 3-5년 미만 46명(16.4%), 15년 이상 30명(10.7%) 순으로 나타났다.

또한, 월 급여수준별로는 101-200만원 급여자가 134명(47.9%)으로 가장 많았고, 다음으로 201-300만원 급여자가 78명(27.9%), 100만원 이하 급여자는 42명(15.0%), 301만원 이상 급여자 26명(9.3%) 순으로 조사되었다.

직책별로는 사원이 198명(70.7%)으로 대부분을 차지하였으며, 주임은 43명(15.4%), 계장 27명(9.6%), 과장 이상 12명(4.3%) 순으로 나타났다.

<표 4-2> 근무형태별 특성

변 인	측정항목	빈도(명)	비율(%)
근무부서	한식 주방	59	21.1
	양식 주방	117	41.8
	일·중식 주방	26	9.3
	매인 주방	53	18.9
	제과제빵 주방	25	8.9
근무기간	3년 미만	97	34.6
	3-5년 미만	46	16.4
	5-10년 미만	56	20.0
	10-15년 미만	51	18.2
	15년 이상	30	10.7
월 급여수준	100만원 이하	42	15.0
	101-200만원	134	47.9
	201-300만원	78	27.9
	301만원 이상	26	9.3
직 책	사원	198	70.7
	주임	43	15.4
	계장	27	9.6
	과장 이상	12	4.3
계		280	100.0

2. 측정도구의 신뢰도 및 타당성 분석

신뢰도(reliability)이란 측정문항에서 어느 정도 일관성 있게 동일한 결과를 가져올 것인가를 가리킨다. 즉, 어떤 평가요인을 동일한 현상에 반복 적용하여 동일한 결과를 얻게 되는 정도를 그 평가요인의 신뢰성이라 한다.

본 연구에서는 측정된 변수들의 신뢰성 검증을 위해 내적 일관성(internal consistency)을 측정하는 방법인 크론바하의 알파검정(Cronbach's α test)을 실시하였다.

크론바하의 알파계수(Cronbach's α)값은 0과 1사이의 값을 가지며 높을수록 바람직하나 반드시 몇 점 이상이어야 한다는 기준은 없다. 흔히 0.8-0.9 이상이면 바람직하고 0.6-0.7 이면 수용할 만한 것으로 여겨진다. 그러나 0.6보다 작으면 내적 일관성을 결여한 것으로 받아 들여진다¹¹²⁾.

한편, 타당성(validity)은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념이며, 세 가지 종류(내용 타당성, 예측 타당성, 구성 타당성)가 있다. 구성 타당성(construct validity)은 측정도구가 연구하고자 하는 개념이며, 평가하는 방법은 다속성 측정법(MTMM: multitrait-multimethod matrix)과 요인분석법(factor analysis) 등이 있다¹¹³⁾.

요인분석법은 다수 변수들간의 관계(상관관계)를 분석하여 변수들의 바탕을 이루는 공통차원들(common underlying dimensions)을 통해 이 변수들을 설명하는 통계기법이다. 요인분석의 목적은 다수의 변수들의 정보손실을 최소화하면서 소수의 요인들(factors)로 축약하는 것이다¹¹⁴⁾.

1) 요인분석과 신뢰도 분석

(1) 호텔 주방환경에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

112) 이학식·임지훈(2005), SPSS 12.0 매뉴얼, 법문사, p.123.

113) 진애니(2012), 유산관광지의 고유성, 관광체험 및 체험만족 간 관계, 순천향대학교 대학원 박사학위논문, p.74.

114) 이학식·임지훈(2005), 전개서, p.338.

호텔 주방환경의 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 전체 16개 항목에 대하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-3>과 같이 나타났다.

요인분석은 주성분 분석중 요인 사이의 독립성을 가정한 직각회전(varimax) 방식을 사용하였으며, 각 요인의 구성항목들은 요인부하량(factor loading)이 0.4 이상인 항목들로 구성하였고, 요인추출에 있어서는 아이겐 값 1을 기준으로 하였다.

<표 4-3> 호텔 주방환경에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

요인명	측정항목	평균 (표준편차)	요인 적재치	아이겐 값	분산 설명력 (%)	공통성	Cronbach's α
직무환경	직급에 맞는 권한과 책임	3.35(0.95)	.838	7.647	47.792	.766	.879
	원활한 업무협조체계	3.37(0.88)	.813			.736	
	공평한 인사고과	3.12(0.96)	.750			.708	
	적당한 근무자 수	3.00(1.02)	.624			.583	
	원만한 인간관계	3.48(0.94)	.594			.533	
	능력 위주 적재적소 배치	3.24(0.91)	.524			.506	
시설환경	적절한 수준의 주방규모	3.25(0.98)	.831	1.384	8.648	.731	.865
	효율적인 작업동선	3.06(0.89)	.715			.641	
	작업공간 확보	3.23(0.91)	.700			.660	
	충분한 식자재 보관장소	3.19(0.95)	.663			.627	
	장비 위치의 적절성	3.14(0.92)	.585			.613	
작업환경	급수 및 배수 관리	3.22(0.89)	.773	1.185	7.404	.668	.820
	환경위생 관리	3.16(0.91)	.738			.612	
	방음시설 관리	3.09(0.87)	.737			.671	
	정상적인 설비 및 장비	3.32(0.91)	.598			.585	
	안전시설 관리	3.25(0.84)	.519			.576	
총 분산설명력(%) = 63.84, KMO=0.912 Bartlett's 구형성 검증 = 2677.888, df=120, p<.001							

분석결과, 호텔 주방환경 요인은 총 63.84%의 총 분산설명력을 보이고 있었고, KMO 값은 0.912, Bartlett 구성 검정치가 2677.888, 유의확률은 0.001보다 작게 나와 요인분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

고유값인 아이겐 값(eigen value)이 1 이상인 최종 요인은 모두 3개가 추출되었고, 도출된 3개의 요인명은 각각 직무환경, 시설환경, 작업환경으로 명명하였다. 3개의 요인은 신뢰성 척도 Cronbach's α 계수가 0.820~0.879로 나타나 신뢰성을 확보하고 있다고 볼 수 있다.

(2) 직무몰입에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

직무몰입의 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 전체 6개 항목에 대하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-4>와 같이 나타났다.

요인분석은 주성분분석 중 요인 사이의 독립성을 가정한 직각회전(varimax) 방식을 사용하였다. 각 요인의 구성항목들은 요인부하량(factor loading)이 0.4 이상인 항목들로 구성하였고, 요인추출에 있어서는 아이겐 값 1을 기준으로 하였다.

분석결과, 직무몰입 요인은 총 65.93%의 총 분산설명력을 보이고 있었고, KMO 값은 0.883, Bartlett 구성 검정치가 989.953, 유의확률은 0.001보다 작게 나와 요인분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

고유값인 아이겐 값(eigen value)이 1 이상인 최종 요인은 모두 1개가 추출되었고, 신뢰성 척도 Cronbach's α 계수가 0.896으로 나타나 신뢰성을 확보하고 있다고 볼 수 있다.

<표 4-4> 직무몰입에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

요인명	측정항목	평균 (표준편차)	요인 적재치	아이겐 값	분산 설명력 (%)	공통성	Cronbach's α
직무몰입	직무 애착	3.51(0.87)	.861	3.956	65.927	.742	.896
	호텔근무 자부심	3.54(0.85)	.831			.690	
	높은 일하는 의욕	3.38(0.83)	.827			.683	
	직무에 대한 기쁨과 보람	3.43(0.89)	.823			.677	
	부서에 대한 강한 귀속감	3.46(0.81)	.767			.589	
	충분한 능력과 기술 발휘	3.31(0.85)	.758			.574	
총 분산설명력(%) = 65.93, KMO=0.883							
Bartlett's 구형성 검증 = 989.953, df=15, p<.001							

(3) 직무만족에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

직무만족의 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 전체 7개 항목에 대하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-5>와 같이 나타났다.

요인분석은 주 성분 분석 중 요인 사이의 독립성을 가정한 직각회전(varimax) 방식을 사용하였다. 각 요인의 구성항목들은 요인 부하량(factor loading)이 0.4 이상인 항목들로 구성하였고, 요인추출에 있어서는 아이겐 값 1을 기준으로 하였다.

분석결과, 직무몰입 요인은 총 59.06%의 총 분산설명력을 보이고 있었고, KMO 값은 0.839, Bartlett 구성 검정치가 1034.381, 유의확률은 0.001보다 작게 나와 요인분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

고유값인 아이겐 값(eigen value)이 1 이상인 최종 요인은 모두 1개가 추출되었고, 신뢰성 척도 Cronbach's α 계수가 0.884로 나타나 신뢰성을 확보하고 있다고 볼 수 있다.

<표 4-5> 직무만족에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

요인명	측정항목	평균 (표준편차)	요인 적재치	아이겐 값	분산 설명력 (%)	공통성	Cronbach's α
직무만족	업무량 만족	3.20(0.99)	.822	4.134	59.055	.675	.884
	부서 분위기 만족	3.50(0.99)	.807			.652	
	임금수준 만족	2.93(0.93)	.773			.598	
	인간관계 만족	3.45(0.89)	.771			.594	
	인사고과 만족	2.96(0.97)	.760			.577	
	전반적 만족	3.36(0.82)	.733			.537	
	복리후생제도 만족	3.20(0.94)	.707			.500	

총 분산설명력(%) = 59.06, KMO=0.839

Bartlett's 구형성 검증 = 1034.381, df=21, $p < .001$

(4) 직무성과에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

직무성과의 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 전체 5개 항목에 대하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-6>과 같이 나타났다.

요인분석은 주성분분석 중 요인 사이의 독립성을 가정한 직각회전(varimax) 방식을 사용하였다. 각 요인의 구성항목들은 요인부하량(factor loading)이 0.4 이상인 항목들로 구성하였고, 요인추출에 있어서는 아이겐 값 1을 기준으로 하였다.

분석결과, 직무몰입 요인은 총 61.54%의 총 분산설명력을 보이고 있었고, KMO 값은 0.832, Bartlett 구성 검정치가 567.869, 유의확률은 0.001보다 작게 나와 요인분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

고유값인 아이겐 값(eigen value)이 1 이상인 최종 요인은 모두 1개가 추출되었고, 신뢰성 척도 Cronbach's α 계수가 0.843으로 나타나 신뢰성을 확보하고 있다고 볼 수 있다.

<표 4-6> 직무성과에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

요인명	측정항목	평균 (표준편차)	요인 적재치	아이겐 값	분산 설명력 (%)	공통성	Cronbach's α
직무성과	직무성과에 만족	3.39(0.82)	.829	3.077	61.540	.687	.843
	요구목표 달성	3.34(0.80)	.804			.646	
	업무에 대한 높은 열정	3.54(0.86)	.801			.642	
	조리업무 지식 향상	3.37(0.85)	.760			.578	
	수익창출에 기여	3.55(0.82)	.724			.524	

총 분산설명력(%) = 61.54, KMO=0.832

Bartlett's 구형성 검증 = 567.869, df=10, $p < .001$

2) 상관분석

기준타당성(criterion-related validity)은 하나의 속성이나 개념에 대한 측정이 미래시점에 있어서 다른 속성이나 개념의 변화 상태를 예측하는 능력을 의미한다. 본 연구의 경우 기준타당성은 호텔 주방환경, 직무몰입, 직무만족, 직무성과의 연관성을 검증하는 것이다.

상관분석의 결과가 유의한 경우에는 기준 타당성을 만족시킨다고 할 수 있다. 본 연구에서의 평균치는 각 구성개념에 속하는 세부항목들의 단순평균이다. 이것을 종합척도(summated scale)라고 한다. 종합척도를 사용하는 목적은 측정오차를 줄이고 단일차원으로 구성개념의 대표성을 높이려는데 있다. 그러므로 평균점수가 높을수록 구성개념의 내용에 동의한다는 것을 나타낸다.

본 연구에서 신뢰도 검증 및 타당성 분석 결과, 단일차원성이 입증된 각 구성개념 척도들에 대하여 서로의 관계가 어떠한지를 알아보기 위하여 각 구성개념들 간의 상관관계를 분석하였다(<표 4-7>).

상관분석 결과, 구성개념 간에는 모두 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났으며, 연구모형과 연구가설에서 제시한 변수들 간의 관계는 일치하는 것으로 나타났다.

<표 4-7> 구성개념 간 상관관계 행렬

연구개념	평균 (표준편차)	직무환경	시설환경	작업환경	직무몰입	직무만족	직무성과
직무환경	3.26(0.74)	1.000					
시설환경	3.17(0.75)	0.690**	1.000				
작업환경	3.20(0.67)	0.610**	0.635**	1.000			
직무몰입	3.44(0.69)	0.605**	0.492**	0.414**	1.000		
직무만족	3.23(0.72)	0.720**	0.559**	0.498**	0.714**	1.000	
직무성과	4.14(0.79)	0.523**	0.415**	0.264**	0.668**	0.592**	1.000

** p<0.01 수준에서 pearson 상관계수가 유의함.

3. 연구 가설의 검증

1) 연구가설 1의 검증

연구가설 1 : 호텔 조리사가 인식하는 호텔 주방환경은 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.

‘호텔 조리사가 인식하는 호텔 주방환경은 직무몰입에 영향을 미칠 것이다’라는 연구가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과 <표 4-8>에서 보는 바와 같이 R^2 값이 0.376으로서 2가지 원인변수가 총 분산의 37.6%를 설명하고 있으며, 회귀식에 대한 F값은 89.661로서 유의수준 ($p < 0.01$)에서 통계적으로 유의한 결과를 보여주고 있다.

따라서 주방환경의 직무환경($p < 0.01$)과 시설환경($p < 0.05$)은 직무몰입에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으나, 주방환경의 작업환경 요인은 직무몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 부분 채택되었다.

이것은 직무에 몰입하기 위해서는 호텔 주방환경 중 직무환경과 시설환경 요인을 고려해야 한다는 것을 알 수 있으며, 특히 직무환경이 직무몰입에 더 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

이러한 결과는 선행연구 결과와도 일치하나¹¹⁵⁾¹¹⁶⁾, 조리사들의 생체리듬이나 컨디션, 건강에 직접적인 영향을 미치는 작업환경이 영향을 미치지 않는 이유는 의외의 결과 이긴 하지만 그 동안의 조리사들의 열악한 근무환경을 얘기해준다고 할 수 있다.

채택되지 않은 작업환경(방음시설, 안전시설, 정상적 설비, 급수 배수 관리)은 주방환경에 있어서 당연하면서 가장 기본적인 환경요인이기 때문에 직무몰입(일에 대한 애정, 의욕)에 유의하지 않게 나왔다.

이에 따른 선행연구는 비효율적인 Lay-out으로 인하여 생기는 작업의 어려움, 시간, 인력 및 에너지 낭비, 개보수나 확장 등의 추가비용 요인 발생 등의 문제

115) 최수근·신민자(2001), 전계논문.

116) 안형기(2003), 전계논문.

점을 지적하면서 작업환경의 정확한 관리는 직무의 몰입, 능률 및 만족을 더욱 높여준다고 하였으며 기초설비계획의 효율적인 운영 및 배치에 관한 연구에서 설비 배치의 중요성과 필요성을 역설하였다¹¹⁷⁾.

<표 4-8> 호텔 주방환경이 직무몰입에 미치는 영향

항목	비표준화계수		표준화계수	t	p값
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.495	0.151		9.881	.000**
직무환경	0.468	0.059	0.506	7.990	.000**
시설환경	0.131	0.058	0.143	2.259	.025*
작업환경	0.028	0.064	0.027	0.436	.663

종속변수 : 직무몰입, $R^2=0.376$ $F=89.661^{**}$

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

2) 연구가설 2의 검증

연구가설 2 : 호텔 조리사의 직무몰입은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

‘호텔 조리사의 직무몰입은 직무만족에 영향을 미칠 것이다’라는 연구 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과 <표 4-9>에서 보는 바와 같이 R^2 값이 0.710으로서 총 분산의 71.0%를 설명하고 있으며, 회귀식에 대한 F값은 282.421로서 유의수준($p<0.01$)에서 통계적으로 유의한 결과를 보여주고 있다.

따라서 직무몰입($p<0.01$)은 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 연구가설 2는 채택되었다. 이것은 직무만족을 높이기 위해서는 직무몰입이 좋아야 함을 알 수 있다.

이러한 결과는 호텔주방환경이 구성원 직무몰입에 미치는 영향¹¹⁸⁾, 인지된 호

117) 윤선일(2001), 전계논문, pp.41-46.

118) 오영섭(2005), 전계논문.

텔 주방환경이 조리사의 직무몰입에 미치는 영향¹¹⁹⁾, 변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구¹²⁰⁾라는 선행연구 결과와 일치하였다.

호텔 조리사의 직무몰입은 호텔에서 자신이 속하여 있는 부서의 직무에 대하여 만족하고 직무에 깊게 몰입하는 종사원일수록 호텔이나 조직의 경영 혹은 이익에 부합하는 행동을 할 가능성이 크며 조직과 조직의 목표와 함께 매우 강한 주체의식을 갖게 되고 조직이 유지되도록 지속적인 노력을 가장 높은 수준으로 발휘하게 될 것으로 판단된다.

따라서 직무몰입이 높으면 직무만족도는 당연히 높아지고, 조직몰입은 물론 결론을·이직률·노동성과 향상에도 긍정적 영향을 미친다. 관리자나 직무당사자는 직무몰입을 높이기 위한 다양한 여건을 마련해 주어야 할 것이다.

<표 4-9> 직무몰입이 직무만족에 미치는 영향

항목	비표준화계수		표준화계수	t	p값
	B	표준오차	베타		
(상수)	0.677	0.153		4.411	.000**
직무몰입	0.740	0.044	0.710	16.805	.000**

중속변수 : 직무만족, $R^2=0.504$ $F=282.421^{**}$

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

3) 연구가설 3의 검증

연구가설 3 : 호텔 조리사의 직무만족은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

‘호텔 조리사의 직무만족은 직무성과에 영향을 미칠 것이다’라는 연구 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

119) 오영섭·김영훈(2006), 전계논문.

120) 권형섭(2006), 전계논문.

분석결과 <표 4-10>에서 보는 바와 같이 R²값이 0.351로서 원인변수가 총 분산의 35.1%를 설명하고 있으며, 회귀식에 대한 F값은 161.052로서 유의수준 (p<0.01)에서 통계적으로 유의한 결과를 보여주고 있다.

따라서 직무만족(p<0.01)은 직무성과에 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 연구가설 3은 채택되었다. 이것은 직무성과를 높이기 위해서는 직무만족이 좋아야 함을 알 수 있다.

이러한 결과는 긍정적 정서성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구¹²¹⁾, 호텔 종사원의 집단응집력과 자긍심이 조직몰입, 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향¹²²⁾, 식음료 팀장의 변혁적 리더십이 종사원의 직무만족과 직무성과에 미치는 영향¹²³⁾ 이라는 선행연구 결과와 일치하였다.

직무만족은 개인과 조직구성원이 조직에 어떤 역할을 담당하고 있으며 만족하느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다. 직무만족을 하는 조리사들은 자발적이고, 직무에 있어서도 훨씬 더 능력발휘를 더 잘 할 수 있다고 보며, 공동목표를 성취하려는 경향으로 발전할 수 있는 조건을 갖추게 된다.

이러한 유기적인 공동체를 발전시키려면 직무 및 조직에 관한 공동목표를 설정하고 이를 성취하려는 경향을 변화시켜 나갈 수 있는 호텔 주방환경을 갖추어야 할 것이다.

<표 4-10> 직무만족이 직무성과에 미치는 영향

항목	비표준화계수		표준화계수	t	p값
	B	표준오차	베타		
(상수)	2.030	0.171		11.875	.000**
직무만족	0.655	0.052	0.592	12.691	.000**

종속변수 : 직무성과, R²=0.351 F=161.052**

* p<0.05, ** p<0.01

121) 김공수(2003), 전계논문.

122) 전희원·김영화(2007), 전계논문.

123) 박대환·김성곤·장병주(2007), 식음료 팀장의 변혁적 리더십이 종사원의 직무만족과 직무성과에 미치는 영향-부산지역 특1급호텔을 중심으로, 동북아관광연구, 3(1).

이상의 가설 검증 결과를 요약하면 다음 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 가설검증 결과

가설	가설내용	채택여부
1	호텔조리사가 인식하는 호텔 주방환경은 직무몰입에 영향을 미칠 것이다	부분채택
2	호텔 조리사의 직무몰입은 직무만족에 영향을 미칠 것이다	채택
3	호텔 조리사의 직무만족은 직무성과에 영향을 미칠 것이다	채택

4) 추가분석

(1) 호텔 조리사의 직책에 따른 차이분석

추가분석으로 호텔 조리사의 직책에 따라 호텔 주방환경과 직무몰입, 직무만족, 직무성과에는 어떠한 차이가 있는지를 알아보기 위해 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

분석결과 <표 4-12>에서 보는 바와 같이 주방환경의 시설환경 요인에 대해 $p < 0.01$ 수준, 직무성과는 $p < 0.05$ 수준에서 유의한 차이를 보이고 직무몰입과 직무만족에 대해서는 유의한 차이를 보이지 않는다.

사후검정 결과, 계장은 다른 직책에 비해 주방환경의 시설환경 요인을 낮게 평가하고 있는 반면, 과장이상과 주임은 시설환경 요인에 대해 높게 평가하고 있다. 직무성과에 대해서는 직책이 높을수록 직무성과도 높은 것으로 나타났다. 이는 어느 정도 직무에서 경력이 쌓여야 더 능력이 발휘되고 직무에 능숙하게 대처하는 판단력이 생기기 때문이다.

그래서 바로 입사한 직원보다는 과장급이 더 높게 나온 것이다. 이를 통해 장기간 근무할 수 있는 여건이 마련되어, 조리사들이 오래 일하면서 경험과 일의 능력이 쌓이도록 호텔에서는 노력해야 할 것이다.

또한 직급이 낮은 사원에 더욱 관심을 기울여서 직무에 몰입과 만족시키게 한다면, 부서 운영에 있어 더 많은 몰입과 만족 및 성과를 얻어 넓게 호텔의 발전에 기여할 수 있을 것이다.

<표 4-12> 호텔 조리사의 직책에 따른 차이분석

특성		직책	N	평균	표준편차	F	p값
호텔 조리사의 주방환경	직무환경	사원	198	3.19	0.79	2.414	.067
		주임	43	3.44	0.57		
		계장	27	2.97	0.58		
		과장이상	12	3.30	0.58		
	시설환경	사원	198	3.11 ^{ab}	0.77	4.872	.003 ^{**}
		주임	43	3.44 ^b	0.61		
		계장	27	2.79 ^a	0.73		
		과장이상	12	3.36 ^b	0.51		
	작업환경	사원	198	3.17	0.66	2.215	.087
		주임	43	3.36	0.65		
		계장	27	3.00	0.77		
		과장이상	12	3.45	0.61		
직무몰입		사원	198	3.43	0.68	0.385	.764
		주임	43	3.41	0.77		
		계장	27	3.27	0.67		
		과장이상	12	3.41	0.34		
직무만족		사원	198	3.20	0.76	0.697	.555
		주임	43	3.27	0.60		
		계장	27	3.04	0.60		
		과장이상	12	3.33	0.54		
직무성과		사원	198	4.05 ^a	0.80	2.650	.049 [*]
		주임	43	4.28 ^{ab}	0.69		
		계장	27	4.18 ^{ab}	0.94		
		과장이상	12	4.60 ^b	0.63		

* p<0.05, ** p<0.01

Duncan 사후검정 a<b<c

(2) 호텔 조리사의 근무부서에 따른 차이분석

추가분석으로 호텔 조리사의 근무부서에 따라 호텔 주방환경과 직무몰입, 직무만족, 직무성과에는 어떠한 차이가 있는지를 알아보기 위해 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

분석결과 <표 4-13>에서 보는 바와 같이 주방환경의 시설환경, 작업환경 요인에 대해서는 $p < 0.01$ 수준에서, 직무환경 요인은 $p < 0.05$ 수준에서 유의한 차이를 보인다. 또한, 직무몰입과 직무만족에 대해서는 $p < 0.05$ 수준에서 유의한 차이를 보이지만, 직무성과에 대해서는 유의한 차이를 보이지 않는다.

사후검정 결과를 보면, 주방환경 중 직무환경에 대해 양식주방에 근무하는 호텔 조리사가 가장 낮게 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 매인주방은 주방환경의 직무환경을 가장 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

시설환경에 대해서는 양식주방과 일식/중식 주방에 근무하는 호텔 조리사가 가장 낮은 인식을 보였으며, 한식주방과 매인주방에 근무하는 호텔 조리사는 시설환경을 가장 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

작업환경에 대해서는 양식주방에 근무하는 호텔 조리사가 가장 낮은 인식을 보였고, 한식주방과 일식/중식 주방, 매인주방에 근무하는 호텔 조리사는 작업환경을 가장 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

따라서 양식주방의 직무환경과 시설환경, 작업환경 등 모든 주방환경 요인을 개선할 필요가 있으며, 일식/중식 주방은 시설환경을 개선할 필요가 있다.

직무몰입에 대해서는 일식/중식 주방에 근무하는 호텔 조리사가 가장 낮은 것으로 나타났으며, 한식주방과 매인주방에 근무하는 호텔 조리사의 직무몰입이 가장 높은 것으로 나타났다.

직무만족에 대해서는 양식주방에 근무하는 호텔 조리사가 가장 낮은 것으로 나타났으며, 매인주방에 근무하는 호텔 조리사의 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났다.

이를 비교 분석해보면, 한식주방, 매인주방에 근무하는 조리사들이 대체적으로 직무몰입과 직무만족 및 직무성과에서 높게 나왔으며, 직무에 긍정적으로 생각하는 것으로 판단된다.

따라서 결과가 낮게 나온 주방부서의 조리사들은 각 부분에서 부족한 부분을 찾아서 보완하여 높은 결과 값을 얻을 수 있도록 노력하고, 높게 나온 주방부서 조리사들도 결과가 낮게 나온 요인에서는 부족한 부분을 찾아 보완할 필요가 있다. 각각의 주방이 경쟁 상대이지만, 서로가 모두 발전한다면, 기업 및 국가적 차원에서 바람직한 현상일 것이다.

<표 4-13> 호텔 조리사의 근무부서에 따른 차이분석

특성		근무부서	N	평균	표준편차	F	p값
호텔 조리사의 주방환경	직무환경	한식주방	59	3.36 ^{ab}	0.56	3.232	.013*
		양식주방	117	3.04 ^a	0.87		
		일식/중식	26	3.17 ^{ab}	0.49		
		매인주방	53	3.41 ^b	0.71		
		제과제빵	25	3.32 ^{ab}	0.60		
	시설환경	한식주방	59	3.45 ^b	0.66	9.917	.000**
		양식주방	117	2.85 ^a	0.79		
		일식/중식	26	3.10 ^a	0.50		
		매인주방	53	3.43 ^b	0.72		
		제과제빵	25	3.17 ^{ab}	0.48		
	작업환경	한식주방	59	3.34 ^b	0.56	6.046	.000**
		양식주방	117	2.99 ^a	0.67		
		일식/중식	26	3.30 ^b	0.54		
		매인주방	53	3.47 ^b	0.77		
		제과제빵	25	3.18 ^{ab}	0.57		
직무몰입		한식주방	59	3.57 ^b	0.60	2.581	.038*
		양식주방	117	3.30 ^{ab}	0.75		
		일식/중식	26	3.26 ^a	0.49		
		매인주방	53	3.57 ^b	0.65		
		제과제빵	25	3.36 ^{ab}	0.73		
직무만족		한식주방	59	3.28 ^{ab}	0.55	3.346	.011*
		양식주방	117	3.05 ^a	0.80		
		일식/중식	26	3.19 ^{ab}	0.60		
		매인주방	53	3.46 ^b	0.67		
		제과제빵	25	3.15 ^{ab}	0.67		
직무성과		한식주방	59	4.14	0.72	1.949	.103
		양식주방	117	4.01	0.88		
		일식/중식	26	4.01	0.66		
		매인주방	53	4.35	0.67		
		제과제빵	25	4.21	0.86		

* p<0.05, ** p<0.01

Duncan 사후검정 a<b<c

제 5 장 결 론

1. 연구결과의 요약

최근에는 호텔의 경영방식, 사회, 경제 사정, 식문화, 고객의 서비스에 대한 욕구의 변화, 대학의 외식조리 관련 학과 학생들의 배출 증가 등으로 인하여 호텔 주방의 구조에도 큰 변화가 일어나고 있다.

특히 대학에 조리 관련학과가 많고 국제규모의 행사를 많이 치르는 제주도내 특급호텔은 변화가 심할 것으로 예상되어 현재 주방환경의 직무 특성에 대한 기초자료를 확보, 보다 효율적인 관리 방향을 정립하기 위하여 연구를 수행하였다.

본 연구는 제주지역 특급호텔에 근무하는 조리사가 현 자신의 주방환경에 관하여 어느 정도의 지각과 견해를 가지고 있는지에 대해 조사하고, 이를 바탕으로 호텔 조리사의 주방환경인식이 직무몰입, 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향에 연구목적을 두었다.

이를 위해 기존의 연구되어진 문헌을 토대로 연구모형과 가설을 설정하였으며, 선행연구와 사전조사를 통해 설문지를 작성하여 자료를 수집하였다.

연구의 결과를 좀 더 정확하고 표준화하기 위해, 표본 집단을 제주도에 위치한 특1급 호텔 6곳(제주시-K호텔, G호텔, R호텔, 서귀포시-S/K호텔, HY호텔, HA호텔)을 선정하여 여기에 근무하는 조리사들로 표본 집단을 추출하였으며, 이에 해당하는 300명 중 280명의 유효한 표본을 토대로 실증분석을 실시하였다.

실증분석은 SPSS 12.0을 이용해서 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석을 실시하였으며, 가설검증을 위해 다중회귀분석을 이용해 가설을 검증하고 연구 결과를 도출하였다. 시사점을 위하여 분산분석(ANOVA)을 실시하여 더욱 객관적인 결과를 얻고자 하였다.

다중 회귀분석을 통하여 가설 1, 2, 3을 검증한 결과를 요약하면 다음과 같다.

가설 1에서는 호텔조리사가 인식하는 호텔 주방환경과 직무몰입 간의 관계에

서 주방환경의 하위 변수 중 직무환경과 시설환경은 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 작업환경은 유의하지 않기에 영향을 미치지 않는 것으로 나왔다. 따라서 조리사의 직무환경과 주방 내 조리시설이 불편하지 않게 잘 갖추어져 있을수록 조리사의 직무몰입 정도는 더 높아진다는 것을 알 수 있다.

가설 2에서는 호텔 조리사의 직무몰입은 직무만족에 유의하게 나와 영향을 미치는 것으로 나왔으며 조리사의 직무몰입이 높을수록 만족은 높아지므로 조리사들이 직무에 대한 애착과 의욕을 가질 수 있도록 여건을 만들어줄 필요가 있다.

가설 3에서는 호텔 조리사의 직무만족이 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나와 조리사의 직무만족이 높을수록 성과는 높아지므로 조리사들이 직무에 대해 만족할 수 있는 여건을 조성해줄 필요가 있다.

따라서 조리사의 직무환경이 잘 갖추어져 있을수록 조리사의 직무 성과가 더 높아지므로 조리사의 능력에 맞는 배치 및 공정한 인사고과, 업무협조체계 등과 같은 직무환경 개선을 통해 조리사의 직무성과를 높여야 할 것이다.

결론적으로 호텔 조리사의 주방환경(시설환경, 작업환경, 직무환경)인식이 직무몰입과 만족, 성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 실증분석을 실시한 결과 호텔 주방환경요인은 직무몰입, 만족, 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

호텔의 주방환경은 조리사들이 근무하기에 쾌적한 상태를 유지하고 조리 능률을 향상시킬 수 있는 최첨단의 현대화된 기기 및 설비를 제공함으로써 조리사들의 직무몰입, 만족을 통해 성과를 높이고 호텔 전체 긍정적 경영성과를 이루도록 하여야 할 것이다.

2. 연구의 시사점

본 연구를 통한 결과를 토대로 호텔 주방환경에 대하여 몇 가지 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 호텔 주방환경(시설환경, 작업환경, 직무환경)중 시설환경과 직무환경만이 조리사의 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 주방

관리자는 조리사들이 편리하게 이용할 수 있는 작업환경 개선에 관심을 기울이는 것이 조리사들이 자신의 능력을 극대화시키고 스스로 직무에 자신감을 가질 수 있는 마인드를 심어 줄 수 있을 것이다.

또한 관리자가 신경을 쓰고 조리사들의 작업환경을 위한 노력을 시도한다면 조리사들의 직무몰입은 배가 될 것이다. 즉, 주방의 공조환경(공기순환, 주방의 온도, 습도, 안전시설 등)은 바로 조리사의 건강 및 신체 컨디션에 영향을 미치는 작업환경에 관심이 필요하다고 생각된다.

따라서 호텔 주방환경요인 중 시설 및 작업공간의 효율적인 배치와 시스템을 통해 조리사들의 직무몰입을 높여야 할 것으로 사료되며, 체계적인 주방의 시설 및 작업환경의 관리를 통한 생산성 향상 및 효율성을 향상시킬 질적 개선이 필요한 시점이다.

둘째, 호텔 조리사의 직무몰입은 직무만족 및 직무성가에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조리사들의 직무에 대한 몰입도 및 직무에 대한 만족도가 높아질수록 직무의 성과는 높아지므로 조리사들이 직무 및 조직에 대한 자신감 및 자부심을 갖고 직무에 기여할 수 있는 호텔 주방환경을 만들어 주어야 할 것이다.

이론적인 시사점으로 연구의 모형을 통하여 제시된 가설을 검증한 결과, 호텔 주방환경이 조리사의 직무몰입과 만족, 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

추가분석을 통하여 각 직책별로 차이분석을 실시한 결과, 계장은 다른 직책에 비해 주방환경의 시설환경 요인을 낮게 평가하고 있는 반면, 과장이상과 주임은 시설환경 요인에 대해 높게 평가하고 있다.

직무성가에 대해서는 직책이 높을수록 직무성가도 높은 것으로 나타났다. 이는 어느 정도 직무에서 경력이 쌓여야 더 능력이 발휘되고 직무에 능숙하게 대처하는 판단력이 생기기 때문이다.

그래서 바로 입사한 직원보다는 과장급이 더 높게 나온 것이다. 이를 통해 장기간 근무할 수 있는 여건이 마련되어, 조리사들이 오래 일하면서 경험과 일의 능력이 쌓이도록 호텔에서는 노력해야 할 것이다.

근무부서에 따른 차이분석을 실시한 결과, 한식주방, 매인주방에 근무하는 조리사들이 대체적으로 직무몰입과 직무만족 및 직무성가에서 높게 나왔으며, 직무에 긍정적으로 생각하는 것으로 판단된다.

따라서 결과가 낮게 나온 주방부서의 조리사들은 각 부분에서 부족한 부분을 찾아 보완하여 높은 결과 값을 얻을 수 있도록 노력하고, 높게 나온 주방부서 조리사들도 결과가 낮게 나온 요인에서는 부족한 부분을 찾아 보완할 필요가 있으며, 각각의 주방이 경쟁 상대이지만, 서로가 모두 발전한다면, 기업 및 국가적 차원에서 바람직한 현상일 것이다.

3. 연구의 한계 및 향후 연구방향

위와 같은 실증 결과를 토대로 가설검증을 통하여 결론을 도출하였고, 차이검증을 통하여 시사점도 얻었음에도 불구하고, 본 연구에서 결과적으로 한계점을 가지고 있어 다음과 같이 언급하고 연구 방향을 제시하고자 한다.

본 연구의 설문 대상은 제주도내 6개 특급호텔에서 근무하는 조리사들로서 표본이 제주 지역의 특급호텔이라는 점이며, 제주지역의 특급호텔을 조사함에 있어서 지역적 한계성을 가지고 있어 우리나라 전체 호텔에 대한 결과가 아닌 일부 특급호텔에 근무하는 조리사들을 대상으로 하였기 때문에 모든 호텔의 결과로 적용하기에는 무리가 있다고 판단된다.

다른 지역의 호텔 조리사들을 대상으로 한다면, 또 다른 등급의 호텔 조리사를 대상으로 한다면 다른 결과가 나올 수도 있기 때문이다. 시간과 비용의 문제로 제주도내 6곳의 특급호텔로 좁혀 연구를 하였지만, 향후 다른 지역과 다른 등급의 호텔을 대상으로 좀 더 폭넓게 호텔 주방환경을 연구한다면, 더 정확하고 객관화 할 수 있는 결과를 얻을 수 있을 것이다.

본 연구는 여기서 마무리 되지만 향후의 연구에서는 다양한 변수들이 제시되고 보다 향상된 연구모형과 좀 더 깊이 있는 분석기법들이 사용되기를 기대한다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 김기영(2000), 호텔주방관리론, 3판, 서울: 백산출판사, p.57.
- 박운성(2003), 경영조직론, 박영사.
- 신유근(2005), 인간존중의 경영, 다산출판사.
- 이유재(2004), 서비스마케팅, 서울: 학현사.
- 이학식·임지훈(2005), SPSS 12.0 매뉴얼, 법문사.
- 황 학(2001), 작업관리론, 영지문화사, p.107.
- 강무근(2002), 호텔의 주방관리가 조리사의 직무만족에 미치는 영향, 동아대학교 대학원 석사학위논문.
- 권형섭(2006), 변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 안양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김경환(2011), 호텔조리사의 주방환경이 자기효능감과 조직몰입·직무성과에 미치는 영향, 동의대학교 대학원 석사학위논문.
- 김광근·서철현·주현식(2006), 호텔종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향, 대한경영학회지, 제19권 제2호, p.473.
- 김석영(2009), 호텔종사원의 경력관리와 직무만족, 직무몰입, 고객지향성과의 영향관계연구, 동명대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영식(2008), 호텔기업의 서비스지향성이 기업성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 김창곤(2006), 호텔종사원의 직업의식과 직무만족에 관한 연구, 관광연구저널 제20권 제3호, p.208.
- 김효근 외 1인(2005), 호텔조직내 커뮤니케이션이 호텔종사원의 직무만족에 미치는 영향, 관광연구저널 제19권 제1호, p.19.
- 민병준·박경희(2004), 호텔조직의 팀 임파워먼트가 비재무적 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구, 호텔관광연구 6(1), pp.115-133.

- 박기엽(2000), 주방의 작업능률 극대화를 위한 주방시설배치 및 설비와 시공에 관한 연구, 세종대학교 석사학위논문.
- 박재연·김영식·강병남(2008), 호텔주방환경이 조리사의 인성 및 직무만족에 미치는 영향, 외식경영연구 제11권 제4호, p.280.
- 박헌진(2007), 주방설비와 동선이 직무만족과 조직 몰입에 관한 연구, 한국조리학회지 제13권 제3호, p.169.
- 손선익(2006), 호텔주방 작업환경이 주방 종사원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 안형기(2003), 호텔주방조직환경에 따른 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향, 경주대학교 대학원 박사학위논문.
- 오영섭(2005), 호텔주방환경이 구성원 직무몰입에 미치는 영향, 경주대학교 대학원 석사학위논문.
- 오영섭·김영훈(2006), 인지된 호텔주방환경이 조리사의 직무몰입에 미치는 영향, 한국조리학회지, Vol. 12. 1, p.37-50.
- 이동욱·이행순·이수범(2008), 호텔 주방공조환경과 레이아웃이 주방작업환경만족, 조직지원인식 및 직무만족에 미치는 영향, 호텔경영학연구, 17(1), pp.225-254.
- 이성숙(2008), 호텔주방의 작업환경이 직무만족도와 경영성과에 미치는 영향 : 특 1급 호텔 일식당을 중심으로, 초당대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 이성희(2011), 호텔 조리사의 성격유형에 따른 환경부합, 직무만족 및 직무성과와의 관계, 순천대학교 대학원 박사학위논문.
- 임재문·서정문(2012), 호텔직원들이 지각하는 인사공정성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향, 한국호텔리조트학회지 11(2), p.85.
- 장래혁·이서형·조춘봉(2004), 호텔규모에 따른 주방의 업무환경에 관한 연구, 외식경영학회지, p.119.
- 전효진(2002), 호텔주방의 조리작업환경에 관한 연구, 경기대학교 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Babin, B. J., & Boles, J. S.(1996), The effects of perceived co-work involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction, *Journal of Retailing*, 72(1).(이성희, 2011, 재인용)
- Beatty, B. W. & Schinier, C. E(2005), Personal Adiministration: An Experimental Skill-Building Approach. *Academy of management Journal*, 24(2), pp. 145-162.(이성숙, 2008, 재인용)
- Dick. R., O. Christ, J. Stellmacher, U. Wagner, O.Ahlsweide, C. Grubba, M. Haupmeister, C. Hohfeld, K Moltzen, & P. Tissington(2004), Should I stay or should I go? Explaining tumover intentions with organization and job satisfaction, *British Journal of Management*, 15, pp.351-360.(김석영, 2009, 재인용)

부록 : 설문지

(비) 본 조사의 내용은 통계법 제 8조 및 13조에 의거
비밀이 보장되며, 통계목적 이외에는 사용하지 않습니다.

안녕하십니까?

저는 제주대학교 관광경영학과 석사학위과정의 학생입니다.

먼저 귀하의 소중한 시간을 본 설문에 할애하여 주신데 대하여 깊이
감사의 말씀을 드립니다.

본 설문지는 ‘호텔 조리사가 인식하는 근무환경과 관련된 사항’
들에 대하여 파악하기 위해 작성된 것입니다.

본 설문내용에 따른 귀하의 개인적 사항은 모두 익명으로 처리되
며, 아울러 본 설문내용과 관련된 귀하의 비밀은 절대 보장됩니다.

응답은 순수한 학문적인 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

귀하의 솔직하고도 성의 있는 응답은 좋은 결과를 얻기 위한 저의
석사학위논문의 소중한 자료로서 이용되므로 다시 한 번 성의 있는
응답을 부탁드립니다.

2013년 4월

제주대학교 경영대학원

관광경영학과 석사과정

지도교수 : 조 문 수

연구자 : 이 권 희

rnjsgml324@hanmail.net

I. 다음은 귀하께서 근무하는 곳에서 느끼는 주방환경에 관한 지각정도 질문으로 해당 번호에 체크(√) 해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
	①	②	③	④	⑤
1. 주방의 규모는 적절한 수준이다.	①	②	③	④	⑤
2. 작업동선은 효율적이다.	①	②	③	④	⑤
3. 장비 및 기물의 위치가 적절하다.	①	②	③	④	⑤
4. 식자재 보관 장소가 충분하다.	①	②	③	④	⑤
5. 작업공간의 확보가 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 급수 및 배수관리가 잘 된다.	①	②	③	④	⑤
7. 환경위생(온도 및 환기)은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
8. 방음시설은 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 안전시설은 잘 갖추어져 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 모든 설비·장비는 정상적으로 가동된다.	①	②	③	④	⑤
11. 직원은 능력에 맞게 적재적소에 배치되었다.	①	②	③	④	⑤
12. 근무자의 수는 적당하다.	①	②	③	④	⑤
13. 직무교육을 위한 기회가 충분하다.	①	②	③	④	⑤
14. 부서 내 업무협조체제는 원활하다.	①	②	③	④	⑤
15. 현재 직급에 맞는 권한과 책임이 주어졌다.	①	②	③	④	⑤
16. 인사고과는 공정하며 승진기회는 공평하다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음의 항목들은 귀하께서 근무하고 있는 환경에서의 직무몰입에 관한 질문으로 해당되는 번호에 체크(✓) 해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
	①	②	③	④	⑤
1. 우리 부서에 대하여 강한 귀속감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2. 내 능력과 기술을 충분히 발휘한다.	①	②	③	④	⑤
3. 내 직무에 기쁨과 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 일하는 의욕이 높아졌다.	①	②	③	④	⑤
5. 내 직무에 애착을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 우리 호텔에서 근무하는데 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음의 항목들은 귀하께서 근무하고 있는 조직에서의 직무만족에 관한 질문으로 해당되는 번호에 체크(✓) 해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
	①	②	③	④	⑤
1. 전반적인 내 업무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 상사나 동료와의 관계에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 임금수준에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 인사고과(승진)에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5. 내 업무량에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6. 복리후생제도에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
7. 우리 부서 분위기에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음의 항목들은 귀하께서 근무하고 있는 조직의 직무성과에 관한 질문으로 해당되는 번호에 체크(✓)해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
	①	②	③	④	⑤
1. 회사가 요구하는 목표를 잘 달성하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나의 직무성과에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 조리업무와 관련된 지식이 향상되었다.	①	②	③	④	⑤
4. 내 업무에 높은 열정을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 회사의 수익창출에 기여한다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 귀하에 관한 일반적인 사항에 대한 질문입니다. 해당번호에 체크(✓)해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?	① 여성 ② 남성
2. 귀하의 연령은?	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
3. 귀하의 학력은?	① 고졸이하 ② 전문대학 ③ 대학교 졸업 ④ 대학원 이상
4. 귀하의 근무시간은?	① 3년 미만 ② 3년~5년 이상 ③ 5~10년 미만 ④ 10년~15년 미만 ⑤ 15년 이상
5. 귀하의 월 급여 수준은?	① 100만원 이하 ② 101만원~200만원이하 ③ 201만원~300만원 이하 ④ 301만원~400만원 이하 ⑤ 401만원 이상
6. 귀하의 직책은?	① 사원 ② 주임 ③ 계장 ④ 과장 이상
7. 귀하의 근무부서는?	① 한식주방 ② 양식주방 ③ 일식주방 ④ 중식주방 ⑤ 매인주방 ⑥ 제과제빵 주방

▣ 성의 있는 답변에 감사드립니다.

Abstract

MA.(MS) Thesis

The Impact of Hotel chef's Environmental awareness Job Involvement, Satisfaction and Performance

-Focused on the five-star Hotels in Jeju Region -

Lee - Gwon hui

Adviser : Prof. CHO-Moon-Soo

Department of Tourism Management

The Graduate School of Jeju National University

Modern hotel rooms in the management of food services sector in the past out of the position-dependent , and a growing market share , income from food and beverage sector , the hotel sector has surpassed the fair has contributed greatly to the creation of profit .

This is substantially responsible for the production of food and beverage sector and the hotel in the hotel kitchen to keep a large portion of the department is emerging as an important means that .

Hotel chefs working in two of the duties that are required expertise and expertness being occupations , Work is accompanied by hard physical labor in the workplace fire satisfying work environment is not good, Work motivation and productivity loss also is a factor in the inhibition .

The hotel kitchen environment is equally important to recognize that a significant impact on the productivity of all costs and hotel food and beverage production, depending on the a reasonable operational management techniques in the kitchen environment, and appears as a result of job performance.

Changing work environment as a cook in the hotel with pride and satisfaction to be able to perform the duties Hotels various conditions to be improved, as well as the role of hotel chefs formulation can be said to have a very important meaning.

Hotel kitchen is a cook working conditions that the research on the environment by the hotel chefs kitchen environment by minimizing the stress of job involvement , satisfaction , and increase the kitchen environment and enhance the understanding of the quality of cooking in the hotel industry and the sake of profit .

In recent years, the hotel's management style , social and economic situation , food culture , changes in customers' needs for services , the relevant departments of the University Culinary students due to the increase in emissions of a big change in the structure of the hotel kitchen is happening.

In particular, the relevant departments at the University of cooking many international-scale events, the five-star hotel in Jeju paying more severe changes are anticipated, Job characteristics of the current kitchen environment based on the data obtained, in order to establish a more efficient management direction conducting research .

In conclusion, the hotel chefs kitchen environment (facility environment, work environment, work environment), job involvement and satisfaction perceptions , and impact on the empirical analysis conducted to assess the results of the environmental factors hotel kitchen job involvement , satisfaction, and note appeared to affect one .

In the future, Research should be continued, hotel kitchen environment, the problems, Cook five-star hotel in Jeju , this study has limitations, because the other class of hotels and other areas targeted for the kitchen environment, the need to comprehensively research Saved raised, Improved more in-depth analysis of the research model and the techniques that need to be studied .

〈논문 개요〉

현대 호텔경영에서 식음료 서비스는 과거의 객실부문의 종속적인 지위에서 벗어나 점유율이 커지고 있으며, 수입도 식음료부문이 객실부문을 능가하고 있어 호텔의 적정 이익창조에 커다란 기여를 하고 있다. 이는 식음료 부문 중 실질적으로 생산을 담당하고 있는 호텔주방이 호텔 내에서 큰 비중을 두어야 할 중요한 부서로 등장하고 있음을 의미한다.

호텔에 근무하는 조리사들의 직무는 전문성과 숙련성이 요구되어지는 직종임에도, 업무에 고된 육체적 노동이 수반되어 작업장의 근무환경이 좋지 않으면 불만족스럽고, 근로 의욕도 상실되어 생산성 향상에도 저해요인이 되고 있다.

호텔 식음료의 대부분을 생산하는 주방환경의 합리적인 운영관리가 조리사들의 직무만족 및 직무성과에 상당한 영향을 미치는 결과로 나타난다는 것을 인식해야 한다.

변화되는 직무환경 속에서 호텔 조리사로서의 긍지와 만족감을 가지고 직무를 수행할 수 있도록 호텔 제반 여건이 개선되어야 함은 물론 호텔 조리사들의 역할 정립은 매우 중요한 의미를 가진다.

호텔 조리사들의 근무환경인 주방환경을 연구함으로써 주방환경에 대한 스트레스를 최소화하여 직무몰입, 만족 및 성과를 높이고 주방환경에 대한 이해를 높여 호텔산업에 있어 조리의 질과 이익을 위하고자 한다.

최근에는 호텔의 경영방식, 사회, 경제 사정, 식문화, 고객의 서비스에 대한 요구의 변화, 대학의 외식조리 관련 학과 학생들의 배출 증가 등으로 인하여 호텔 주방의 구조에도 큰 변화가 일어나고 있다.

특히 대학에 조리 관련학과가 많고 국제규모의 행사를 많이 치르는 제주도내 특급호텔은 변화가 심할 것으로 예상되어 현재 주방환경의 직무 특성에 대한 기초자료를 확보, 보다 효율적인 관리 방향을 정립하기 위하여 연구를 수행하였다.

결론적으로 호텔 조리사의 주방환경(시설환경, 작업환경, 직무환경)인식이 직무 몰입과 만족, 성과에 미치는 영향을 알아보기 위해 실증분석을 실시한 결과, 호텔주방환경요인은 직무몰입, 만족, 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

향후에는 호텔 주방환경에 대한 문제점과 개선방안에 대한 지속적인 연구가 되어야 할 것이며, 본 연구는 제주도내 특급호텔 조리사라는 한계성을 가지고 있기에 다른 지역과 다른 등급의 호텔을 대상으로 주방환경에 대해서 종합적으로 연구해야 할 필요성이 제기되며, 보다 향상된 연구모형과 좀 더 깊이 있는 분석 기법들로 연구되어야 할 필요가 있다.