



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 조직 갈등에 의한
직무 스트레스가 조직 몰입 및
이직 의도에 미치는 영향

제주대학교 대학원

관광경영학과

홍 성 환

2018년 2월



호텔 조리사의 조직 갈등에 의한 직무 스트레스가 조직 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향

지도교수 조 문 수

홍 성 환

이 논문을 관광학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월

홍성환의 관광학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 대학원

2017년 12월

The Effects of Job Stress to Hotel Chefs
caused by Organization Conflicts and
Organizational Commitment followed by
decision of Turnover Intentions

Seong-Hwan Hong
(Supervised by professor Moon-Soo Cho)

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

2017. 12.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
2017. 12.
.....

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

<목 차>

| | |
|-------------------------------|----|
| I. 서론 | 1 |
| 1. 연구의 배경 | 1 |
| 2. 연구의 목적 | 3 |
| 3. 연구의 방법과 범위 | 4 |
| II. 이론적 고찰 | 7 |
| 1. 조직 갈등 | 7 |
| 1) 조직 갈등의 개념 | 7 |
| 2) 조직 갈등의 유형 | 9 |
| (1) 과업 갈등 | 9 |
| (2) 관계 갈등 | 10 |
| 3) 호텔 조리사의 조직 갈등 | 11 |
| 2. 직무 스트레스 | 12 |
| 1) 직무 스트레스의 개념 | 12 |
| 2) 직무 스트레스의 요인 | 13 |
| 3) 호텔 조리사의 직무 스트레스 | 15 |
| 3. 조직 몰입 | 16 |
| 1) 조직 몰입의 개념 | 16 |
| 2) 조직 몰입의 유형 | 18 |
| 3) 호텔 조리사의 조직 몰입 | 21 |
| 4. 이직 의도 | 22 |
| 1) 이직과 이직 의도의 개념 | 22 |
| 2) 이직 의도가 호텔 조직에 미치는 영향 | 24 |

| | |
|---------------------------------|-----------|
| 3) 호텔 조리사의 이직 의도 | 26 |
| 5. 변수 간의 관계 고찰 | 27 |
| 1) 조직 갈등과 직무 스트레스의 관계 | 27 |
| 2) 직무 스트레스와 조직 몰입의 관계 | 27 |
| 3) 직무 스트레스와 이직 의도의 관계 | 28 |
| 4) 조직 몰입과 이직 의도의 관계 | 29 |
| Ⅲ. 연구조사 설계 | 30 |
| 1. 연구 모형 및 가설의 설정 | 30 |
| 1) 연구 모형 | 30 |
| 2) 가설의 설정 | 31 |
| 3) 변수의 조작적 정의 | 34 |
| 2. 설문지의 구성 | 36 |
| 3. 자료 수집 및 분석방법 | 37 |
| Ⅳ. 분석 결과 | 39 |
| 1. 표본의 일반적 특성 | 39 |
| 1) 표본의 인구 통계학적 특성 | 39 |
| 2) 표본의 근무 특성 | 40 |
| 2. 측정항목의 신뢰성 및 요인분석 | 41 |
| 1) 조직 갈등에 대한 신뢰성 및 요인분석 | 42 |
| 2) 직무 스트레스에 대한 신뢰성 및 요인분석 | 43 |
| 3) 조직 몰입에 대한 신뢰성 및 요인분석 | 45 |
| 4) 이직 의도에 대한 신뢰성 및 요인분석 | 46 |

| | |
|-------------------------|----|
| 3. 연구 가설의 검증 | 47 |
| 1) 가설 1 검증 | 47 |
| 2) 가설 2 검증 | 49 |
| 3) 가설 3 검증 | 50 |
| 4) 가설 4 검증 | 51 |
| 4. 추가 분석 | 53 |
| 1) 고용 형태에 따른 차이분석 | 53 |
| 2) 근무경력에 따른 차이분석 | 54 |
| 5. 분석 결과의 요약 | 55 |
| V. 결 론 | 57 |
| 1. 연구의 요약 | 57 |
| 2. 연구의 시사점 | 59 |
| 1) 이론적 시사점 | 59 |
| 2) 실무적 시사점 | 60 |
| 3. 연구의 한계 및 제언 | 61 |
| 참고문헌 | 63 |
| 설문지 | 69 |

<표 목 차>

| | |
|---|----|
| <표 2-1> Allen & Meyer(1991)의 조직 몰입의 세 가지 유형 | 19 |
| <표 2-2> 조직 몰입의 시대적 유형별 정리 | 20 |
| <표 2-3> 이직 의도의 순기능과 역기능 | 25 |
| <표 3-1> 설문지의 구성 | 37 |
| <표 3-2> 분석방법 | 38 |

| | |
|--|----|
| <표 4-1> 표본의 인구 통계학적 특성 | 39 |
| <표 4-2> 표본의 근무 특성 | 40 |
| <표 4-3> 조직 갈등에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과 | 43 |
| <표 4-4> 직무 스트레스에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과 | 44 |
| <표 4-5> 조직 몰입에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과 | 46 |
| <표 4-6> 이직 의도에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과 | 47 |
| <표 4-7> 조직 갈등과 직무 스트레스 간의 관계분석 | 48 |
| <표 4-8> 직무 스트레스와 조직 몰입 간의 관계분석 | 49 |
| <표 4-9> 직무 스트레스와 이직 의도 간의 관계분석 | 51 |
| <표 4-10> 조직 몰입과 이직 의도 간의 관계분석 | 52 |
| <표 4-11> 고용 형태에 따른 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입 이직 의도 차이 분석 | 53 |
| <표 4-12> 근무경력에 따른 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 차 이 분석 | 54 |

<그림 목 차>

| | |
|-----------------------|----|
| <그림 1-1> 연구의 흐름 | 6 |
| <그림 3-1> 연구 모형 | 30 |

I. 서론

1. 연구의 배경

최근 현대사회에서 서비스 산업이 차지하는 비중은 갈수록 증가하고 있으며 이러한 서비스 산업은 여러 가지 형태로 고객들에게 제공되고 또 그들에 의해 소비되며 사회 경제에 있어 중요한 산업으로 자리매김하고 있다. 서비스 산업에서 빼놓을 수 없는 것이 바로 호텔 산업이다. 최근 세계 경제의 성장과 더불어 소득이 증대됨에 따라 사람들의 여행에 대한 관심도가 높아지고 있어 호텔을 포함한 리조트나 펜션, 민박과 같은 숙박 산업이 급속도로 성장하고 있다. 이에 따라 동종업계 간의 경쟁은 치열해지고 있으며 그 속에서 호텔은 이윤을 창출하기 위해 각종 이벤트나 프로모션, 차별화된 서비스, 혁신적인 마케팅을 통한 운영전략이 필요하다.

호텔 산업은 단순한 숙박시설이 아닌 다양한 서비스를 제공하는 산업으로서 성장을 거듭하고 있으며, 이러한 호텔 산업은 식당, 객실, 헬스클럽, 연회장, 세미나장 등의 다양한 서비스와 문화기능을 더하여 복합적인 장소로 활용되고 있다.¹⁾ 그중 호텔 레스토랑은 호텔의 이미지를 개선하거나 이벤트, 세미나, 연회 등을 통해 호텔에 많은 이윤을 창출해낸다. 이러한 호텔의 식음료 부분에서 서비스 상품의 생산 및 제조는 주방에서 이루어지고 있기 때문에 호텔 조리사에 의해 제공되는 서비스 상품의 품질을 향상시키기 위해서는 호텔 조리사에 대한 인적 관리와 더불어 효율적인 조직 운영이 매우 중요하다고 할 수 있다.

호텔 기업의 다양한 부서들 중 조리부서는 타 부서에 비해 독특한 특성을 지니고 있다. 호텔 조리사들은 특급 호텔이라는 이미지에 맞는 훌륭한 메뉴를 시간간으로 제공하여야 함으로 항상 일사불란하게 행동하여야 하고 정해진 시간에 요리를 완성하여야 하는 특성으로 인해 육체적 심리적 긴장감에 항상 노출되어

1) 김준호(2015). 『호텔 레스토랑 종사원의 갈등 유형이 직무 스트레스, 직무만족과 직무 성과에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.1

있다. 또한 호텔 주방의 업무환경은 날카로운 물건이나 뜨거운 열기, 미끄러운 바닥 등 여러 요인들에 의해 매우 위험하기 때문에 항상 안전에 유의하여야 한다. 이로 인한 심리적 긴장감이나 압박감에 의해 호텔 조리사들은 신경이 매우 예민한 경우가 많다. 따라서 조직 내 사소한 갈등이라 할지라도 직무에 대한 스트레스로 작용할 가능성이 높으며 이러한 직무 스트레스가 호텔 조리사의 조직 몰입을 저하시키고 나아가 이직 의도에 영향을 미치기 때문에 조직의 갈등에 대한 분석과 관리가 중요하다.

조직 갈등과 직무 스트레스의 관계에 관한 선행연구는 조직 갈등으로 인한 직무 스트레스가 직무 만족과 직무 성과에 영향을 줄 수 있다는 결과를 설명하는 ‘호텔 종사원의 조직 갈등이 직무 스트레스에 미치는 영향(김준호, 2015; 이동철 2012)’ 등이 주로 연구되어 왔다. 다시 말해서 조직 갈등을 직무 스트레스에 영향을 미치는 변수로 보고 조직적 차원에서 이를 예방할 수 있는 관리가 필요하다는 관점이다.

호텔 기업은 종사원의 직무 스트레스를 관리하여 조직에 대한 몰입을 고양시키고 자신의 직무에 대하여 애착을 갖게 하며, 구성원 간의 원만한 관계를 유지하여 직무에서 성과를 낼 수 있도록 하여야 한다. 특히 호텔 종사원의 직무 스트레스가 조직에 대한 몰입에 영향을 줄 수 있다는 다수의 연구(양인택, 2003; 김경미 2005; 구자중 2008;)를 바탕으로 직무 스트레스와 조직 몰입 간의 관계는 중요하다. 또한 인적자원의 중요성이 높은 서비스업에서 종사원의 조직 몰입과 이직 의도에 관한 선행연구는 ‘조직 몰입이 이직 의도에 미치는 영향(김종연 · 이건희 2017; YANG CHE 2016)’ 등이 주로 연구되고 있다.

기존에 진행되어온 호텔 관련 선행연구의 경우 주로 종사원의 직무 만족이나 서비스 품질, 직무 성과, 이직 의도에 관한 연구들이 지속적으로 연구되어 왔으나 상대적으로 호텔에서 조리사가 근무하는 주방 조직을 특정하여 진행된 연구는 부족하기 때문에 호텔 조리사의 조직적 특성을 반영한 연구가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 제주 지역 특급 호텔의 주방에서 근무하는 호텔 조리사를 대상으로 하여 조직 갈등의 다양한 유형을 살펴보고 이러한 조직 갈등이 직무 스트레스와 어떠한 관련이 있는지, 또 조직 갈등에 의한 직무 스트레스가 조직 몰입과 이직 의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 살펴보고자 한다.

2. 연구의 목적

조직 내에서는 여러 가지 갈등 유형들이 나타나고 있다. 이러한 갈등 유형들은 시대별, 사회 현상에 따라서 조금씩 차이가 있으며, 이는 선행연구들을 살펴봐도 알 수 있다. 물론 그 시기나 상황에 따라 어느 한 갈등 유형이 좀 더 부각되는 것은 사실이지만 그렇다고 해서 다른 갈등들이 존재하지 않는 것은 아니다.²⁾

최근 호텔 기업 간의 경쟁이 심화됨에 따라 호텔 기업은 자사의 이윤과 타사와의 경쟁에서 우위를 차지하기 위하여 서비스 품질에 대한 관심이 지속적으로 증가하고 있다. 서비스 품질의 향상을 위하여 호텔의 조직은 더욱 다양하고 복잡한 형태로 변화하고 있으며 이로 인하여 종사원 간의 갈등의 수준도 여러 가지의 형태로 나타나고 있다. 이러한 갈등은 종사원의 직무에 대한 스트레스로 이어지고 결과적으로 조직에 대한 몰입도 저하와 종사원의 타사로 이직하려는 의도를 증가하게 한다. 이에 호텔 조직의 갈등과 관련한 연구는 지속적으로 진행되어 왔으나 호텔에서 조리사가 근무하는 주방 조직과 관련하여 진행된 연구는 상대적으로 부족하다.

이러한 사실을 바탕으로 본 연구에서는 호텔 조리사의 조직 갈등에 의한 직무 스트레스가 조직 몰입과 이직 의도에 미치는 영향에 대하여 알아보고 향후 호텔 주방 조직의 효율적인 관리와 종사원 간에 발생할 수 있는 조직 갈등과 직무 스트레스를 보다 효율적으로 관리할 수 있는 방안과 주방 조직운영에 대한 의미 있는 이론적·실무적 시사점을 제공하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다.

본 연구의 목적을 구체적으로 정리하자면 다음과 같다.

첫째, 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도라는 각 변수의 개념을 정리하고 각 변수들의 인과관계를 파악하고자 한다. 둘째, 이론적 고찰을 바탕으로 연구 모형을 설계하고 호텔 조리사의 조직 갈등이 직무 스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 셋째, 호텔 조리사의 직무 스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향에 관하여 알아보하고자 한다. 넷째, 호텔 조리사의 직무 스트

2) 최동희(2005). 『조직 갈등이 호텔 종업원의 소진에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 박사학위 논문, p.3

레스가 이직 의도에 미치는 영향에 관하여 알아보고자 한다. 다섯째, 호텔 조리사의 조직 몰입이 이직 의도에 미치는 영향에 관하여 알아보고자 한다. 여섯째, 본 연구의 연구 모형에서 제시된 각 변수들의 실증적 분석을 통해 도출된 결과를 토대로 호텔 조리사의 조직 갈등과 직무 스트레스, 조직 몰입과 이직 의도에 관한 이론적·실무적 제언 및 시사점을 제공하고자 한다.

본 연구의 결과는 기존에 호텔 분야에서 종사원의 갈등과 관련하여 수행된 연구와는 달리 호텔의 주방에서 근무하는 조리사를 중심으로 하여 조직 갈등과 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 간의 인과관계 검증함으로써 호텔 주방 조직의 경영을 위한 학문적 시사점을 제공할 것이다.

또한 본 연구는 실무적 관점에서 호텔 주방 조직의 경영, 호텔 조리사에 대한 인적관리, 주방 조직 내 갈등과 직무 스트레스에 대한 이해를 제고하여 사회적 인식의 확산에 기여할 것이다.

3. 연구의 방법과 범위

본 연구는 현업에 종사하는 호텔 조리사들을 대상으로 조리사들의 조직 갈등이 직무 스트레스에 미치는 영향과 이로 인해 발생한 직무 스트레스가 조직 몰입과 이직 의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 문헌적 연구는 관련 서적과 국내외 저널, 단행본, 관련 연구기관의 연구결과 등 기타 관련 자료를 토대로 연구를 진행하였고 이를 통해 각 변수들의 개념을 정립하였다.

실증적 연구는 앞에서 언급한 연구목적의 달성을 위하여 조직 갈등의 개념을 분류하고 이러한 조직 갈등이 직무 스트레스를 유발함에 따라 조직 몰입과 이직 의도에 미치는 영향 관계를 확인하기 위해 선행연구를 통한 구조화된 설문지를 통해 설문조사를 실시하였다. 자료의 수집 방법으로 제주 소재 특 1급 호텔에 근무하는 호텔 조리사를 대상으로 설문조사를 진행하였으며 설문 대상이 되는

호텔 선정을 특 1급으로 한정된 이유는 특 1급 이하의 호텔들은 대부분 소규모로 운영되며 각 부서별 조직이나 주방 조직이 갖추어져 있지 않아 조직 갈등과 각 변수 간의 영향 관계를 파악하는데 있어 설문에 적합하지 않은 것으로 판단하여 제외하였다.

연구의 연구목적은 달성하기 위하여 각 장의 주요 구체적 내용을 살펴보면 다음과 같다.

제 1 장에서는 서론 부분으로 연구의 배경을 통해 문제를 제기하고, 연구의 목적, 연구의 방법과 범위로 구성하여 연구의 체계를 정립하고 연구 전체의 흐름을 기술하였다.

제 2 장은 이론적 고찰 부분으로 문헌적 연구를 통한 다양한 시각에서 호텔 조리사와 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도의 개념을 요약 및 정립하여 연구의 종합적인 이해를 돕고 연구 가설을 도출하기 위한 근거로서 기술하였다.

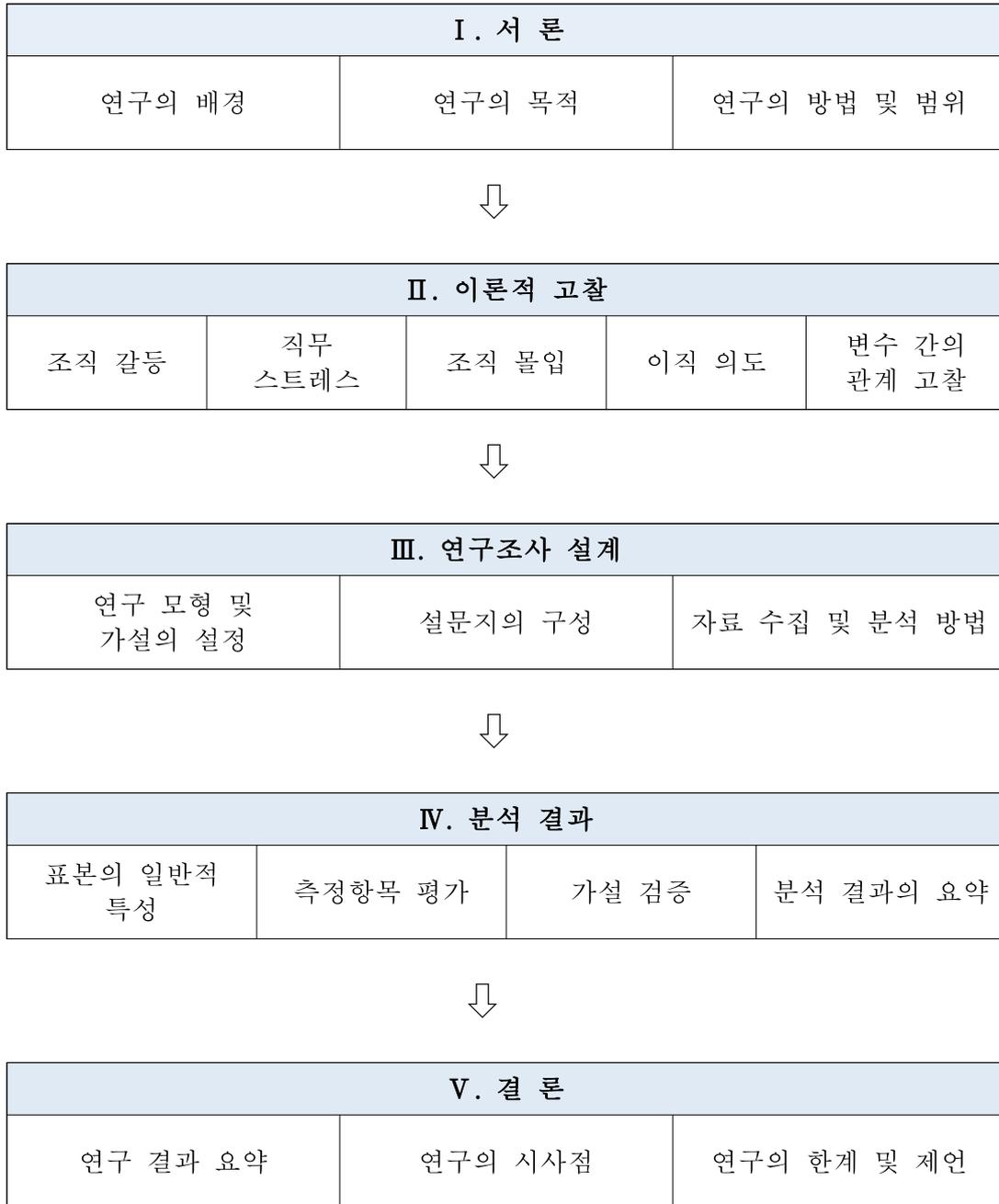
제 3 장은 실증적 연구의 연구 설계 부분으로 이론적 고찰과 선행연구를 바탕으로 연구 모형을 제시하고 가설을 설정하였으며 실증적 연구를 수행하기 위해 각 변수의 측정항목과 척도를 개발하여 설문지 문항을 구성했다.

제 4 장은 설문조사에 의한 자료를 바탕으로 각 변수 간의 가설을 검증하여 실증 분석 결과를 도출하였다.

마지막으로 제 5 장은 결론 부분으로 본 연구의 결과를 요약하고 정리하였으며 이를 토대로 실무적인 시사점을 제시한 후 연구의 한계점과 향후 연구방향 등을 제시하였다.

앞서 언급한 연구방법 및 절차에 관한 구성은 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1> 연구의 흐름



II. 이론적 고찰

1. 조직 갈등

1) 조직 갈등의 개념

갈등은 일반적으로 서로 다른 의지를 지닌 두 성격의 구성원 사이에서 발생하는 대립적, 적대적 현상이라 할 수 있으며, 그 성질에 따라 외적 갈등과 내적 갈등으로 구분할 수 있다. 또 다른 사전적 정의의 갈등은 개인의 정서 혹은 동기가 다른 정서나 동기와 모순되어 그 표현이 저지되는 현상을 말한다.

갈등이 조직에 미치는 영향에 있어 갈등에 대한 견해는 첫째, 갈등을 병리적·역기능적인 것으로 이해하고 그 원인과 치료를 연구하는 부정적 입장과 둘째, 갈등을 개인이나 집단의 일반적 현상으로 간주하고 그에 관련된 구성원의 행동을 연구하는 긍정적 입장이 존재한다. 갈등은 조직의 목표를 달성하기 위해 순기능적 역할을 할 수도 있지만, 일반적으로 지나친 간섭으로 인식되면서 역기능적 역할이 부각되어 부정적인 영향을 미치게 되며, 이러한 현상은 조직을 관리하는데 부정적인 결과를 초래하게 된다.³⁾ 따라서 조직의 갈등에 대한 관리·예방이 중요하다고 생각하게 되었고 본 연구에서는 갈등의 부정적 측면이 조직에 미치는 영향에 대하여 분석하고자 한다.

조직학적 차원에서 볼 때 갈등은 둘 이상의 행동주체 사이에서 자원을 둘러싼 경쟁과정이나 하나의 공동목표를 달성하는 과정에서 발생하는 개인 간 혹은 조직 간의 대립적·적대적 상호작용으로 정의할 수 있으며, 이는 행위자의 내부 및 그들 사이에서 발생하는 모든 긴장이라 할 수 있다. 행동주체는 개인이나 집단일 수도 있고 조직일 수도 있다. 이러한 조직 간 긴장에 의한 갈등은 갈등상황이 형성되는 단계, 갈등을 지각하는 단계, 이해당사자 간의 불안, 긴장, 적개심을 느끼

3) 오경현(2009). 미용실 종사자의 조직 갈등이 조직 몰입과 이직 의도에 미치는 영향, 『대한피부미용학회지』, 7(4), p.370

는 단계 등 일련의 진행단계 등에 의해 형성된다.⁴⁾

조직 갈등은 구성원에 의해 갈등으로 표면화되지 않더라도 당사자들이 갈등상황을 지각하거나 불안한 심리 혹은 상대방에 대한 적개심 등을 느끼기 시작하면 벌써 갈등이 발생하였다고 보아야 하며, 갈등이 표면화된 대립적 행동은 매우 다양한 형태로 나타난다(Robbins & Judge, 2009).⁵⁾

일반적으로 2인 이상이 공동의 목표를 달성하기 위해 구성된 하나의 집합체를 ‘조직’이라 하며, 조직 구성원은 목표달성을 위해 상호의존을 통해 성과를 내야 하는 목적을 지닌다. 그럼에도 불구하고 조직 구성원들 사이에는 긴장과 갈등이 존재하며 이러한 긴장과 갈등은 조직 구성원의 직무태도에 영향을 미치며 직무 스트레스의 원인이 되기도 한다. 현대사회에서 조직 갈등은 조직이 점차 거대화, 전문화됨에 따라 발생하는 불가피한 현상으로 볼 수 있다.⁶⁾ 또 다른 한편으로 Jehn(1997)은 갈등을 한 집단의 구성원들 간에 의견 불일치로 인해 발생하는 일련의 상황에 대한 개인의 인식이라고 정의하였다.⁷⁾ 이것은 조직 갈등은 조직 내 구성원이 목표를 달성하는 과정에서 다른 구성원에 의해 방해받거나 줄 때 발생된다는 의미이다.

최근에 Lira, Ripoll, Piero & Gonzalez(2007)는 기존의 갈등 관련 척도에 대한 타당성 및 요인구조 검증을 통하여 조직 내에서는 정서 및 인지적 수준의 과업 갈등과 관계 갈등, 절차 갈등을 주요한 갈등의 실증요인으로 나타났음을 증명하였다. 다시 말해서 조직 갈등은 구성원들의 상호 간 의견의 불일치 혹은 목표의 차이에 의해 발생하는 개념으로 여겨지고 있으며, 조직 갈등의 발생이 서로 연관되는 경우는 많지만 과업 갈등, 관계 갈등, 절차 갈등은 서로 명확하게 구분된다⁸⁾고 하였다. 앞서 언급한 Lira, Ripoll, Piero & Gonzalez(2007)의 주요 갈등 요인이 조직에 유의한 영향을 미치게 된다는 사실에 입각하여 본 연구에서는 조직

4) 최동희(2011). 전제논문, pp.8-10

5) S. P. Robbins & T. A. Judge(2009). Organizational behavior, prentice-Hall Inc, pp.84-89

6) 이동철(2012). 『조직 내 갈등, 사회적 지지와 직무태도 간 관계 및 직무 스트레스의 매개효과에 관한 연구 - 서울특별시 기초자치단체 공무원을 대상으로』, 국민대학교 대학원 박사학위논문, p.7

7) K. Jehn et al.(1997). To Agree or not to Agree: The Effects of Value Congruence, Member Diversity & Conflicton Workgroup Outcomes, International Journal of Conflict Management, pp.46-52

8) E. M. Lira, P. Ripoll, J. M. Piero & P. Gonzalez(2007). The Roles of Group Potency and Information and Communication Technologies in the Relationship Between Task Conflict and Team Effectiveness: A Longitudinal Study, Computerin Human Behavior, pp.132-140

갈등을 업무수행 중 발생하는 구성원들 간의 이견이라는 부분에서의 과업 갈등 측면과 구성원들 사이에서의 감정적 대립이나 질투심 같은 관계적 측면에서의 불일치를 구성원들이 지각함으로써 발생하는 관계 갈등 측면으로 구성하여 연구를 진행하고자 한다. 김준호(2015)의 연구에서 조직 갈등의 세 가지 요인 중 절차 갈등은 직무 스트레스의 하위 변수인 방해 스트레스에 유의한 의미가 없다는 결과가 나타남으로써⁹⁾ 본 연구에서 제외하였다.

2) 조직 갈등의 유형

(1) 과업 갈등

Ayoko & Hartel(2006)은 구성원들 서로가 의견의 차이를 인식하고 상호 간의 불일치를 경험하면서 갈등이 증폭된다고 하였다. 또 다른 한편으로 과업 갈등은 추상적 동기에 의해 결정되는 경향이 있으며,¹⁰⁾ 과업 갈등이 업무에서 발생된다는 것은 분명하지만 갈등이라는 상황이 성립되는 과정과 이를 해결하는 과정에서는 추상성이나 신뢰와 같이 모호한 관계들, 즉 비업무적 상황이 개입된다고 말한다(Tidd, McIntyre & Friedman, 2000).¹¹⁾ 이러한 과업 갈등은 구성원들 간의 의견 불일치로 나타나게 되며 조직의 만족이나 성과에 부정적 영향을 미친다는 연구가 있지만(De Dreu & Weingart, 2003),¹²⁾ 특정한 환경에서는 조직의 성과에 긍정적 영향을 미친다는 연구들도 있다(Behfar, Peterson, Mannix & Trochim, 2008, Korsgaard, Jeong, Mahony & Pitariu, 2008).¹³⁾ 다시 말해서 조직은 과업 갈등을 계기로 구성원의 다양한 의견을 수집하여 비교·평가 후 좋은 의견을 채택하기 때문에 의사결정의 질을 향상시킨다는 것이다(김준호, 2015).¹⁴⁾

9) 김준호(2015). 전제논문. p.75

10) O. B. Ayoko and C. E. Hartel(2006). Cultural Diversity and Leadership: A Conceptual Model of Leader Intervention in Conflict Events in Culturally Heterogeneous Workgroups, *Cross Cultural Management: An International Journal*, pp.121-128

11) S. T. Tidd et al.(2000). The Importance of Role Ambiguity and Trust in Conflict Perception: Unpacking the Task Conflict to Relationship Conflict Linkage, *Journal of Applied Psychology*, pp.209-213

12) C. K. De Dreu & L. Weingart(2003). Task Versus Relationship Conflict, Team Performance and Team Member Satisfaction: A Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*, pp. 192-201

13) K. J. Behfar, R. S. Peterson, E. A. Mannix and W. M. Trochim(2008). The Critical Role of Conflict Resolution in Teams: A Close Look at the Links between Conflict Type, Conflict Management Strategies, and Team Outcomes, *Journal of Applied Psychology*, pp.154-160

즉, 과업 갈등이란 업무와 관련하여 구성원들의 생각이나 의견, 또는 관점의 차이로 인하여 구성원들 간에 발생하는 갈등이라고 할 수 있다. 다시 말해서 과업 갈등은 업무와 관계되어 발생할 수 있는 갈등 혹은 조직에서 발생할 수 있는 여러 문제가 풀리지 않아 생기는 갈등, 좋은 상품을 생산하기 위함에서 오는 갈등, 어떻게 하면 보다 질 좋은 제품을 만들 것인가에 대한 고민이나 의견의 차이 등이 과업 갈등이라는 것이다.

(2) 관계 갈등

관계 갈등은 개인이나 그룹 혹은 조직의 성과에 중요한 영향을 미치는 요인 중에 하나이며(De Dreu & Weingart, 2003),¹⁵⁾ 조직 간 또는 개인 간의 의견이나 절차상에서 부정적인 차이가 발생할 때 나타나는 갈등을 말한다(김준호, 2015).¹⁶⁾ 다시 말해서 관계 갈등이란 업무와 관련된 과업 갈등과는 다르게 구성원들 사이의 관계적인 차이에서 나타나게 되며, 다른 구성원들과 개인적인 부조화나 견해의 불일치로 인한 적대행위를 말한다. 예를 들어 각 구성원들의 태도나 성격, 선호 등의 차이로 인해 발생하는 갈등으로 분노, 실망, 불신, 위협, 긴장, 증오 등의 부정적 측면을 포함한다는 것이다(Jehn, 1997).¹⁷⁾ 그리고 관계 갈등은 기본적으로 구성원 간의 감정이나 정서, 인간관계에 있어 문제를 보이지만 이것은 업무상 조직이나 팀을 대하는 신뢰, 혹은 상호 간 리더십의 개념으로 연결되어 조직 및 팀의 성과에 직·간접적인 영향을 미치게 된다. 이러한 관계 갈등은 개인이 지각하는 경쟁이 치열할수록 자신의 이익을 극대화 하려는 방법보다 경쟁자의 손실을 최소화 하는 쪽으로의 의사결정이 일어나는 경향이 있다고 하였다(Garcia & Tor, 2007)으며,¹⁸⁾ 관계 갈등은 다른 구성원들로부터 새로운 정보를 획득함에 있어 어려움을 유발시키고 과업과 관련된 아이디어의 수용을 억제하게 만들며 과업과 관련된 문제들을 해결해야 할 시간과 에너지를 저해할 가능성이 높다고 하였다(Pelled, 1996).¹⁹⁾

14) 김준호(2015). 전계논문, pp.23-24.

15) De Dreu & Weingart(2003). op.cit.

16) 김준호(2015). 전계논문, pp.24-25.

17) Jehn(1997). op.cit.

18) S. M. Garcia and A. Tor(2007). Rankings, Standards, and Competition: Task Vs. Scale Comparisons, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, pp.33-48

3) 호텔 조리사의 조직 갈등

호텔의 규모가 거대화되고 조직이 복잡해짐에 따라 최근 호텔 주방에 근무하는 조리사에게 조리 이외의 여러 직무가 맡겨지고 있다. 이에 따라 직무를 수행하는 방법이나 개개인의 관점의 차이에서 발생하는 과업 갈등, 복잡한 조직 내에서 조직 구성원 간에 발생하는 소통과 이해의 감소로 인한 관계 갈등 등이 나타나게 된다. 조직화된 사회에서 갈등이 발생하는 것은 보편적인 현상이라고 할 수 있다. 이러한 갈등 중에 조직의 정상적인 운영을 방해하는 역기능을 갖는 갈등인 경우에는 이를 완화, 또는 해소시켜 주는 제도가 필요하다.

호텔에서는 어떠한 행동이든 성의를 다하는 것이 절대 중요하다. 호텔 기업은 주방에서 근무하는 조리 종사원에게 ‘고객은 항상 정당하다’고 교육하고 있다. 또 고객과의 마찰로 인한 감정을 표현하지 못하고 인내를 강요당하고 있기에 그 부분이 내향적으로 누적되면 그 분위기가 종사원들 간에 흐르게 되어 조직 생활에 있어 구성원들 간에 갈등을 초래할 수 있다는 의미이다. 조직 사회에서 서로의 입장과 의견이 다르기 때문에 상대방의 의견을 의식하지 않고 자신의 일방적인 주장을 내세우는 경우가 흔히 있을 수 있다. 이것은 직장의 분위기를 흐리게 하는 원인이 되는 것이다.

호텔 조리사에 있어서도 마찬가지로 인간관계가 원활하지 않게 되면 직무 능력이 저하되고 조리 서비스에도 좋지 못한 결과를 가져오게 된다. 호텔 조리사에게 나타나는 갈등은 개개인마다 그 특성이 다르지만 대체적으로 종사원 간의 관계 혹은 과도한 업무 등에서 동료와의 관점의 차이가 발생하여 갈등을 초래하게 된다. 따라서 호텔 조리사의 갈등요인을 최소화하여 조리 종사원이 조리 업무에 만전을 기할 수 있도록 노력하여야 한다.²⁰⁾

19) L. H. Pelled(1996). Relational Demography and Perceptions of Group Conflict and Performance: A Field Investigation, *International Journal of Conflict Management.*, pp.110-123

20) 한재원(2005). 『호텔 중식 주방 한·중 조리 종사원의 갈등요인 분석에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.47-48

2. 직무 스트레스

1) 직무 스트레스의 개념

스트레스(Stress)의 어원은 라틴어 ‘Stringer’로 ‘팽팽하게 죄다.’라는 뜻에서 유래되었으며 이후 String, Strest, Straisse 등으로 쓰이다가 14세기에 이르러서 Stress라는 용어로 사용되기 시작하였다.²¹⁾ 압박감, 긴장감, 좌절과 갈등, 두려움 또는 정서적인 문제 등을 말한다(Humphrey, 1998).²²⁾ 이러한 스트레스는 인간의 생활 속에 항상 존재하고 있으며, 고도의 산업화로 인해 현대인들은 주변의 많은 자극에 항상 노출되어 있다. 스트레스를 가장 쉽게 정의하자면 ‘자극’이라고 말할 수 있는데 인간에게 육체적, 정신적 자극이 가해졌을 때, 나타나는 반응이라고 정의할 수 있다. 다시 말해서 스트레스는 인간 개체가 외적작용에 저항하여 본래의 원형을 유지, 보충하려고 시도하는 힘이라 했으며²³⁾ 이 개체가 환경적, 물리적, 심리적으로 압박을 받은 상태이거나 육체적 혹은 정신적 긴장이라고 할 수 있다.

오늘날 현대인들은 다양한 집단에 소속되어 그 집단들과의 상호작용으로 하여금 정보를 공유하며 개인의 발전을 도모하고 있다. 이러한 집단들과의 조직생활로 인해 인간은 일상 속에서 수많은 외부자극에 항상 노출되게 되어 있으며 이로 인해 많은 스트레스를 받고 있다 해도 과언이 아니다.

직무 스트레스란 인간이 사회적 생활을 영위하는데 있어 노출되는 외부환경으로부터의 불확실성과 상호 간의 역할수행에 따른 불일치 혹은 개인과 환경역할 간의 부적합에 의해 유발되는 심리적 또는 생리적 불균형상태라고 할 수 있다. 또한 직무 스트레스는 업무와 관련된 부정적인 환경 요인이나 과잉업무 혹은 역할갈등 또는 좋지 않은 작업조건에서 오는 스트레스이며 이러한 스트레스는 조

21) 김영철(2001). 『식음료 서비스종사자의 직무 스트레스와 이직 의도 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.26

22) J. H. Humphrey(1998). Job Stress. Boston, MA: Allyn & R. Bacon, J. D. Nahrgang, and F. P. Morgeson(2007). Leader-Member Exchange and Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis, Journal of Applied Psychology, 92(1), pp.269-277.

23) 유기현(1997). 『스트레스관리』, 서울: 무역경영사, p.86

직의 요구에 부응하지 못하고 실패하는 경우, 직무 스트레스가 발생하게 된다.²⁴⁾

직무 스트레스의 정의는 대개 외부의 힘에 의해 개인에게 영향을 주게 되는 자극개념(stimulus definition), 또는 외부환경에 대한 개인의 심리적, 생리적 반응인 반응개념(response definition)으로 정의할 수 있는데 오늘날에는 개인의 주변에 대한 내부적 외부적 환경을 개인이 어떻게 지각하고 평가하느냐에 따라 발생하게 되는 자극과 반응(stimulus definition-response definition)의 상호작용 개념으로 이해되고 있다.

French & Caplan(1991)은 직무 스트레스를 개인과 환경의 상호작용에 의한 발생으로 이해하고 개인의 능력이나 또는 그가 가진 자원이 환경의 요구와 불일치하거나 또는 개인의 욕구와 이를 만족시켜줄 직무환경이 불일치할 때 직무 스트레스가 발생 한다²⁵⁾고 정의하고 있다.

직무 스트레스는 조직 구성원의 행동과 작업태도에 부정적인 영향을 미치게 되며 이로 인해 사회적, 경제적 비용이 발생하게 된다. 예를 들어 직무 스트레스로 인한 종사원의 이직이나 조직에 대한 몰입도 저하 혹은 의료비 지출, 종사원의 생산성 저하 등으로 인한 비용이 발생하게 된다. 따라서 다각적 측면에서 직무 스트레스에 대한 관리와 이를 수용할 수 있는 능력개발에 많은 관심이 모아지고 있다.

2) 직무 스트레스의 요인

직무 스트레스 요인이란 직장 내 직무 및 직무환경과 관련되어 한 개인에게 물리적, 심리적 반응을 나타내게 하는 스트레스 요인을 의미한다. 직무 스트레스는 종사원들의 행동과 작업태도에 영향을 미치기 때문에 경영자는 이러한 직장 내 직무 스트레스를 바르게 인지하여야 하며 직무 스트레스 반응이 나타나면 이를 해소하기 위하여 스트레스를 유발하는 환경과 종사원의 개인적 특성을 파악해야 한다.²⁶⁾

24) 김준호(2015). 전계논문, p.26

25) J. R. P. French & J. R. P. Caplan(1991), 『Organization stress and industrial, Reading, Business, Publication』, pp.307-309

26) 양인택(2003). 『호텔종사원의 직무 스트레스요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구』, 제주

직무 스트레스를 유발시키는 요인은 지금까지 여러 분야의 학문에서 다루어져 왔으며, 연구자에 따라 다소 다르게 나타나고 있지만 많은 연구에서 공통적인 직무 스트레스 요인을 살펴보면 대개 직무특성과 관련이 되어 있으며, 조직생활을 하는 개인에게 부정적인 영향을 미치게 되는 현상과 밀접한 관계가 있는 것으로 살펴볼 수 있다.

직무 스트레스는 개인이 조직 내에서 경험하게 되며 개인적 특성이나 개인의 과거 경험, 주변 환경과의 관계, 스트레스에 반응하는 개인적 차이 등에 따라 수 없이 다양하다.²⁷⁾

직무 스트레스 요인에 대하여 학자들은 각기 다르게 설명하고 있는데 공통적인 직무 스트레스 요인을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 물리적 환경요인으로 조명이나 소음, 온도, 공기오염, 사무실 설계 등을 말한다.

둘째, 조직관련 스트레스로 작업요건, 조직구조, 조직풍토, 집단 내 집단 간 갈등, 경력발달, 수행실적평가, 지도유형 등을 말한다.

셋째, 직무관련 스트레스로 기술관련, 역할 과부하, 역할갈등, 역할의 모호성, 의사결정참여를 말한다.

넷째, 개인관련 스트레스로 능력이나 경험, 욕구 및 가치, 인구 통계학적 변인을 말한다.

다섯째, 조직 외 관련 스트레스로 가족, 이주, 경제적 지위나 사회적 지원을 말한다.²⁸⁾

이러한 직무 스트레스에 대하여 Cavanaugh et al.(2009)은 직무 스트레스를 도전 지향성 스트레스(Challenge oriented stress)와 방해 지향성 스트레스(Hindrance oriented stress), 두 개의 차원으로 나누어 직무 스트레스와 서비스 품질, 생산성 간의 관계를 설명하였다.²⁹⁾ 도전 지향성 스트레스란 앞서 설명한 조직관련 스트레스 요인과 관련이 있으며 많은 작업량, 시간적 압박, 높은 수준

대학교 대학원 석사학위논문, pp19-20

27) 김경미(2005). 『호텔종사원의 직무 스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 경주대학교 대학원 석사학위논문, p.15

28) 구자중(2008). 『고용형태에 따른 종사원의 직무 스트레스가 직무만족과 조직 몰입에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.16

29) 김준호(2015). 전계논문, p.30

의 책임감 등 직무와 관련하여 창조성이나 성취감 혹은 높은 성과를 내야한다는 압박감에 의한 스트레스를 말한다. 방해 지향성 스트레스란 앞서 언급한 직무관련 스트레스 요인과 관련이 있으며 고용의 불안이나 역할의 모호성, 자기개발, 업무관련 성과를 나타내는데 방해되는 스트레스를 말한다.

본 연구에서는 Cavanaugh et al.(2009)의 직무 스트레스 요인 중 도전지향 스트레스와 방해지향 스트레스를 직무 스트레스 요인으로 설정하여 연구를 진행하였으며, 이 중 두 가지 하위요인인 도전지향 스트레스와 방해지향 스트레스 요인을 각각 과업 스트레스와 방해 스트레스로 명명하였다.

3) 호텔 조리사의 직무 스트레스

산업의 발달과 함께 호텔산업도 크게 발달하고 있다. 이에 따라 호텔 기업도 우후죽순처럼 생겨나고 있으며 과도한 경쟁구도가 형성되고, 이에 호텔업은 매출이 악화되는 현상이 발생하고 있다. 또한 조리법의 자동화 또는 레토르트 식품, 완제 식료품 등의 보편화로 인하여 호텔 기업은 이익의 최대화를 위해 조리파트의 인적자원을 축소하여 인건비를 최소화하려는 움직임을 보이고 있다. 이러한 현상으로 인하여 호텔 조리사들은 조리 이외의 직무를 수행하기도 하며 과도한 업무량으로 인한 시간적 압박감이나 개개인에게 높은 수준의 책임감을 부여받기도 한다. 또한 이직률이 높은 호텔업의 특성상 고용의 불안정함이나 여러 가지 직무를 수행함에 따른 개인의 역할에 대한 모호성, 또는 개인이 지각하는 경력의 정체에 의한 성취감의 하락 등에 의한 직무 스트레스가 발생하게 된다.

또한 주방의 근무환경은 조리를 수행함에 따라 발생하게 되는 소음이나, 차가운 냉기, 습도, 진동, 뜨거운 물이나 기름, 날카로운 칼, 무거운 물건 등으로 인해 근무환경의 위험도가 다른 부서에 비해 높다고 할 수 있다. 이러한 근무환경은 종사원들의 신경을 예민하게 만들고 이에 따라 종사원들 간의 관계에 악영향을 미칠 수 있으며 이는 직무 스트레스로 이어져 동료와의 소통이나 관점, 선택의 차이가 증가하게 되고 결과적으로 호텔 전체의 부정적 결과를 초래할 가능성을 내포하게 된다.

3. 조직 몰입

1) 조직 몰입의 개념

조직 몰입이란 개인과 조직의 관계를 나타내는 말로써 개인이 조직과 동일시하는 일체감 또는 애착, 관여(몰입), 소속감, 충성도 등의 정도를 의미하며³⁰⁾ 조직 몰입의 개념은 조직과 개인 간의 상호작용을 분석하는데 필요한 개념으로 직무만족과 연관이 있다. 한편 Mowday(1997)는 개인이 조직에 몰입하게 되는 이유를 자신이 속해 있는 조직을 좋아하기 때문이기도 하지만 자신의 개인적 필요성 때문이라고 설명하였으며, 개인이 조직에 남아서 기꺼이 노력하고 조직을 동일시하며 조직에 몰입하게 되는 상대적 정도라고 하였다.³¹⁾ 또한, 조직 몰입이란 개념은 조직과 개인의 상호작용을 분석하는데 필요한 개념으로 직무 만족, 직무 몰입과 연관되어 있다. 그리고 조직 몰입은 조직의 구성원이 자신이 소속된 조직과 연계되어 있다는 것을 보여주는 것으로 조직의 가치관이나 목표를 내면화하고 조직을 위하여 일하려는 성향이라고 할 수 있다.³²⁾ 이 말은 조직 몰입이란 조직의 목표와 가치를 개인이 내면화하여 수용하고 조직을 위하여 노력을 하려는 의지, 혹은 조직의 구성원으로서 잔류하고자 하는 의지라고 할 수 있다.

Allen & Meyer(1991)는 조직 몰입의 3요소를 제시하였다. 첫째, 조직 구성원이 조직에 대한 애착과 일체감을 느끼며 조직을 위해 자발적으로 일하는 것을 의미하는 정서적 몰입. 둘째, 조직에 남음으로써 발생하는 이익이 조직을 떠남으로써 발생하는 비용보다 크기 때문에 조직에 계속 남으려고 하는 필요의 정도로써 지속적 몰입. 셋째, 조직 구성원이 조직에 대한 의무감이나 도덕성 때문에 조직에 남는 것을 의미하는 규범적 몰입이다.³³⁾

30) 양인택(2003). 전계논문, p.60

31) R. T. Mowday, R. M. Steers & L. W. Porter(1997). 『The management of organizational commitment』, Journal of vocational behavior, 14, pp.224-247.

32) 박내희(1997). 『조직행동론』, 서울: 박영사, pp.104-105

33) N. J. Allen & J. P. Meyer(1991). 『The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization』, Journal of Occupational Psychology, 63(1), pp.1-18.

선행연구를 토대로 허갑수(2005)는 직무몰입의 개념을 크게 세 가지로 구분하였는데 첫째는 행동적·정서적 시점의 개념으로 조직의 목표와 가치에 대한 개인의 강한 신뢰도, 조직을 위하여 최선을 다해 일하고자 하는 의지, 조직의 구성원으로 남고자 하는 의지를 말한다. 둘째로 행동적 시점의 개념으로 직무상 개인의 이직과 몰입이 상대적 관계에 있다는 생각에서 출발한 개념이다. 이 개념은 개인이 한 조직에 얼마나 능동적으로 대처 하는가에 초점을 맞추고 있다. 다시 말해서 개인이 조직의 목표를 실현하기 위해 구성원으로서 어느 정도의 열정을 보이는가 하는 것을 말한다. 셋째는 규범적 시점의 개념으로써 직무몰입은 개인이 조직에 대한 목표를 이해함과 동시에 조직에 대한 관심을 향상시키는 방향으로 이끌어 가는 개인의 자발적 압박이라고 할 수 있다.³⁴⁾

오늘날 조직 행동론 연구에서는 조직 몰입을 조직행동의 선행변수로서 혹은 결과변수로서 매우 중요한 비중을 차지하고 있다고 밝히고 있다. 왜냐하면 개인이 각자의 직무를 대하는 태도와 함께 조직에 대하여 가지는 태도도 관심의 대상이 되기 때문이며 비슷한 개념인 직무만족이라는 지표보다 개인이 조직에 대해서 갖게 되는 애착심의 결과인 조직 몰입의 지표가 조직에 얼마나 헌신하려는 의사가 있는지를 알 수 있게 해주는 지표로서 훨씬 의미가 있을 수 있기 때문이다.

앞서 살펴본 조직 몰입에 대한 선행 연구들의 개념을 정리해보면 조직 몰입이란 조직의 구성원들이 자신이 속한 조직과 본인을 동일시하며 자신이 속해 있는 조직에 몰두하게 되는 경향에 대한 정도를 나타내는 지표라 할 수 있다. 또 조직의 목표와 가치를 이해하고 수용하며 조직을 위해 자발적으로 노력하고자 하는 의지, 혹은 그 조직의 구성원으로서 남으려는 욕구를 포함하고 있다는 것을 알 수 있다.

34) 허갑수(2005). 병원조직의 직무특성과 조직 몰입에 관한 실증적 연구, 『인적자원관리연구』, 12(1), pp.21-46.

2) 조직 몰입의 유형

양춘희(2015)는 조직 몰입이란 자신이 속한 조직에 대한 애착과 관련된 개념으로서 조직에 대한 일체감을 가지고 조직에 계속 남아있으려는 상태를 의미한다고 하였다. 그리고 이목화와 문형구(2014)는 해외에서 진행된 조직 몰입 연구의 시대적 흐름을 다음과 같이 정리하였다.

조직 몰입 연구의 첫 번째 시기인 1960년대에는 조직을 떠날 때 잃게 되는 실질적 이익(퇴직연금, 안식년, 휴가기간)으로 조직 몰입의 개념에 접근하였다.

두 번째 시기인 1970년대에는 potter, mowday, steers로 대표되는 심리적 애착의 개념으로 접근하였다. 이 시기의 조직 몰입의 개념은 조직의 목표나 가치를 굳게 믿고 조직을 위해 기꺼이 많은 노력을 기울이며 조직의 자격을 유지하고 싶은 욕구가 강하게 존재한다는 의미를 내포하고 있다.

세 번째 시기인 1980년대에서 1990년대에 이르러 조직 몰입에 대하여 다차원적인 접근이 이루어지기 시작하였으며, 대표적인 학자는 Meyer & Allen(1991)이다. 특히 Meyer와 Allen은 조직 몰입은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 구분하였다.³⁵⁾

조직 몰입의 개념이 연구되기 시작한 시점부터 여러 학자들에 의해 이 개념을 어떻게 구분하여야 하고, 또 연구되어야 하는지에 대하여 다각적 접근이 이루어져 왔다.

다차원적 측정척도의 가장 대표적인 것으로 많은 연구에서 인용되고 있는 조직 몰입의 유형인 Allen & Meyer(1991)의 세 가지 유형은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 구분하였는데 오늘날 가장 보편적이며 널리 활용되고 있는 유형이라 할 수 있다. 살펴보면 정서적 몰입(Affective commitment)이란 조직에 대한 열정이나 충성심을 스스로 발생시키려 하는 의지, 조직의 목표에 대한 애착의 정도, 조직에 대한 일체감, 조직에 대한 긍정적인 감정에 의해 직무수행에 몰입하는 정도, 조직과 본인을 일체화를 통해 조직의 목표를 달성하려는 의지로 볼 수 있다.

35) 최주영(2016). 『직무 스트레스 요인이 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향: 감사성향의 매개효과』, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, pp.16-17

지속적 몰입(Continuance commitment)은 조직의 구성원이 조직에 계속 잔류함으로써 발생하는 경제적 혹은 사회적 이익의 정도가 이직을 했을 경우 발생하는 불이익이나 손해의 정도보다 더 크거나 높다고 판단하여 조직에 남으려는 의지라 할 수 있다. 이 지속적 몰입은 구성원이 조직에 잔류하는 것과 떠나는 것을 비교하여 확실한 대안이 없을 때 형성된다.

규범적 몰입(Normative commitment)이란 조직의 구성원이 도의적으로 조직에 계속 잔류해야 한다는 의무감이나 개인이 조직 내에서 직무를 수행하는 동안 발생하는 만족감과는 관계없이 현재 속해 있는 조직에 잔류하는 것이 도덕적으로 옳다고 믿는 행위에 의한 의지 혹은 사명감, 개인적 경험에 의한 양심을 규범적 몰입이라 할 수 있다.³⁶⁾

Allen & Meyer(1991)가 제시한 조직 몰입의 세 가지 유형과 조직 몰입의 유형별 정리를 살펴보면 다음의 <표 2-1>과 <표 2-2>와 같다.

<표 2-1> Allen & Meyer(1991)의 조직 몰입의 세 가지 유형

| 구 분 | 의 미 |
|--------|---|
| 정서적 몰입 | 조직에 대하여 동일시(identification)하는 감정이나 혹은 조직에 대하여 감정적인 애착(emotional attachment)을 느끼는 것 |
| 지속적 몰입 | 조직을 떠날 시 발생하게 되는 비용이나 손실 때문에 조직에 계속 남아있으려는 의지 혹은 조직에 잔류하였을 때의 이익과 떠났을 때의 손실을 고려한 경제적인 판단에 의해 지각되는 비용 인식의 정도 |
| 규범적 몰입 | 조직에 남는 것이 옳다고 믿거나 혹은 도덕적이라고 생각하는 마음, 또는 조직에 대한 도덕적인 의무감에 의하여 조직에 남으려는 의지 |

자료: 선행연구를 토대로 연구자 재구성.

36) N.J. Allen & J.P. Meyer(1991). op.cit, pp.1-18

<표 2-2> 조직 몰입의 유형별 정리

| 연구자 | 유형 | 정의 |
|---------------------|--------|---|
| Kanter(1968) | 근속몰입 | 조직에 지속적인 잔류 및 헌신의 의지 |
| | 응집몰입 | 조직구성원이 조직에 대한 애착의 정도 |
| | 통제몰입 | 조직구성원이 조직의 규범에 대해 옳다고 믿는 정도 |
| Etzioni(1975) | 도덕적 몰입 | 조직에 대한 몰입 강도가 가장 강하며, 적극적 몰입을 의미 |
| | 계산적 몰입 | 조직과 구성원의 관계가 계산적이거나 합리적인 때 발생하는 유형 |
| | 소외적 몰입 | 구성원의 행동의 제약, 착취가 존재할 때 발생하는 부정적 상태의 몰입 |
| Staw & Dutton(1981) | 행위적 몰입 | 조직생활의 경험으로 인해 조직으로부터 벗어나기 힘들다고 느끼는 상태 |
| | 태도적 몰입 | 조직의 가치와 목표를 공유, 조직의 구성원으로서 유지되고자 하는 생각 |
| Angel & Perry(1981) | 근속몰입 | 조직구성원이 조직에 잔류하려는 욕구 |
| | 가치몰입 | 조직에 대한 자부심, 조직의 목표 수용, 조직을 위해 노력하고자 하는 의지 |
| Allen & Meyer(1991) | 정서적 몰입 | 조직의 목표에 대한 애착의 정도, 조직에 대한 일체감, 긍정적 감정 |
| | 지속적 몰입 | 조직에 잔류함으로써 발생하는 이익을 우선시 하여 잔류하려는 의지의 정도 |
| | 규범적 몰입 | 조직에 잔류하여야 한다는 도의적 의무감, 사명감, 양심에 의한 몰입 |

자료: 선행연구를 토대로 연구자 재구성.

이처럼 여러 학자들에 의해 조직 몰입에 대한 연구가 지속적으로 진행되어 왔으나 연구자에 따라 개념이나 유형별 특징이 일치하지 않고 있었다. 하지만 최근에는 Allen & Meyer(1991)가 제시한 조직 몰입의 세 가지 유형이 가장 널리 사용되고 있다. 이유는 Allen & Meyer(1991)는 앞서 연구된 조직 몰입의 개념과 유형들을 다각적인 측면에서 새롭게 정의하여 유형별로 구분하였기에 측정척도로서 실증연구에 적합하기 때문이다. 여러 학자들의 연구에서 널리 이용되고 있

다. 그러나 Allen & Meyer(1991)의 조직 몰입 유형의 분류에서 정서적 몰입과 지속적 몰입은 선행연구의 상관관계 분석에 의해 실증적으로는 구분이 가능한 유형으로 파악되었으나 정서적 몰입과 규범적 몰입은 상호 연계성을 지니고 있다³⁷⁾는 선행연구를 바탕으로 하여 본 연구에서는 Allen & Meyer(1991)가 제시한 조직 몰입의 세 가지 유형 중에서 정서적 몰입과 지속적 몰입을 중심으로 분석하고자 한다.

3) 호텔 조리사의 조직 몰입

조직 몰입에 관한 개념은 매우 다양한데 본 연구에서는 조직 몰입의 유형을 정서적 몰입과 지속적 몰입 두 가지 요인을 이용하여 연구를 진행하였다.

호텔에서 조리사는 호텔의 이윤 창출과 관련하여 매우 중요한 역할을 수행하고 있다. 호텔은 호텔 조리사에 의해 투숙객이나 레스토랑 이용객에게 최고의 음식을 제공하게 되는데, 이것은 호텔 전체의 이미지를 제고하는데 하나의 운영방식으로서 자리매김하고 있다. 이러한 음식 또한 호텔의 서비스상품 중 하나이며 서비스의 최고봉이라 할 수 있는 호텔에서 최고의 음식을 고객에게 제공하기 위해 호텔 차원에서 조리 종사원의 인적 관리는 매우 중요하다고 할 수 있다. 따라서 주방 조직은 구성원이 조직에 대하여 몰입할 수 있는 근무환경을 조성하도록 노력이 필요하다.

주방이라는 한정적인 공간에서 근무하는 호텔 조리사들은 조직 구성원 간의 친밀한 관계를 유지하는 것이 직무에 대한 만족감과 더불어 개인의 발전에도 긍정적 영향을 미칠 수 있다.

따라서 조직에 대한 소속감이나 동료들과의 원활한 관계에서 찾아오는 조직에 대한 몰입은 음식이라는 호텔의 서비스 상품의 품질을 향상시키는데 중요한 요인으로 볼 수 있으며, 이에 본 연구에서는 종사원 간의 관계나 소속감에서 오는 정서적 몰입과 개인의 욕구나 필요성에 의한 지속적 몰입 두 가지 요인을 이용하여 연구를 진행하였다.

37) 임혜련(2007). 방송산업 내 고용관계 특성과 조직 몰입 간의 관계: K방송사를 중심으로, 『인력개발 연구』, 19(1), pp.97-122.

4. 이직 의도

1) 이직과 이직 의도의 개념

이직이란 한 곳의 직장에서 일정기간을 근무하다 여러 요인들과 개인적, 사회적 사정으로 인해 직장을 옮기는 것을 말하며, 이직은 종사원의 입직(Accession)과 이직(Separation)을 모두 포함하는 포괄적 의미이다.

이직은 그 결정하는 주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분된다. 자발적 이직이란 조직 구성원이 조직의 주변 환경, 근무조건, 업무처리 과정, 임금의 수준 등에 대한 불만이 생겨 이로 인해 소속된 조직을 스스로 떠나는 것을 말하며 그 결정의 주체가 개인에게 있다.

하지만 비자발적인 이직은 경영상 이유, 혹은 징계에 의한 해고 또는 명예퇴직과 같은 조직의 요구에 의해서 회사와 근로자의 관계가 강제적으로 종료되는 것을 의미하는 것으로 이는 조직 구성원의 의지나 의도와는 무관하게 발생한다.³⁸⁾

이직은 조직 내의 모든 이동인 입직, 퇴직, 승진 등이 포함된다고 하였다. 반면 협의의 이직은 개인이 조직구성원으로서의 신분에서 벗어나는 이동으로 정의하였으며, 이는 속해 있던 개인이 조직의 구성원으로서의 자격을 상실함을 의미한다고 하였다.³⁹⁾

이직은 회사 차원에서 직원을 고용하고, 훈련시키기 위해서 투입한 조직의 경비와 시간을 낭비하게 되는 결과를 초래하는 데 그치지 않으며, 때로는 인적 구성을 재편성하는 등 불필요한 비용과 노력을 요구하기 때문에 조직적 차원에서도 큰 손실을 초래한다.

오지영(2008)은 이직과 이직 의도는 다른 개념으로서 이직은 직접적인 행동을 의미한다면, 이직 의도는 이직을 하고 싶은 스스로의 태도라고 할 수 있다고 하였다. 하지만 다수의 연구에서 이직보다 이직 의도를 더 중요한 문제로 다루는

38) 양제(2016). 『조직문화와 조직 몰입이 이직 의도에 미치는 영향』, 전남대학교 대학원 석사학위논문, p.16

39) 양허명(2015). 『호텔 종업원의 조직 내 갈등이 이직 의도에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.26

이유는 이직 의도를 파악하고 이를 관리하는 것이 매우 어렵기 때문이며, 연구결과 이직 의도가 높은 종사원은 그렇지 않은 종사원에 비해 직무 성과에 부정적 영향을 미치기 때문이라고 하였다.⁴⁰⁾

이직 의도(Turnover Intention)는 회사의 종사원이 그 조직의 구성원이기를 포기하고 근무하고 있는 조직을 떠나려는 의도로 정의될 수 있다. 다시 말해서 종사원의 이직은 본인 스스로 혹은 고용주에 의해서 일시적, 영구적 고용의 종료를 의미한다.⁴¹⁾ 즉, 조직의 구성원으로서 그가 속한 회사와의 고용관계가 단절되는 것을 의미한다.

Iverson. R. D(1992)는 이직이란 광의적으로는 조직으로 들어가고 나가는 행위로 조직 구성원의 이동을 모두 포함하지만, 한편으로 재직의 반대되는 말로서 담당 직무를 그만두고 다른 직무나 조직으로 옮겨가는 것이라고 정의하였으며, 이직 의도를 “종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도”라고 하였다.⁴²⁾

흔히 일반인들은 이직의 개념을 직장을 떠나는 형태로 이해하고 있지만, 실제로 이직은 이보다 더 포괄적인 개념이어서 직업을 떠나는 형태까지도 포함한다. 따라서 이직 의도 또한 직장을 떠나려는 의도 모두를 포함할 수 있다.⁴³⁾

호텔업계의 전반적인 이직요인은 직업상의 요인이 아니라 호텔 기업 특유의 조직풍토 혹은 직장 분위기가 가장 큰 요인으로 작용하는 것이 일반적이다.

이직의 연구는 이와 같은 이유로 이직 중 본인의 의사에 따른 자발적 이직에 영향을 미치는 요인을 규명하여 이를 통제, 관리하는데 주안을 두고 있다.⁴⁴⁾

40) 오지영(2008). 『노인복지시설 근무자들의 이직 의도 결정요인』, 연세대학교 대학원 박사학위논문, pp.15-16

41) T. George, Milkovich., and W. John Boudreau(1994). Human Resource Management, Irwin, p.398

42) R. D. Iverson(1992), EmployeeIntenttoStay:AnEmpirical Test of Revision of the Price and Mueller Model, Unpublished Doctoral Dissertation, University of Iowa.

43) 라정현(2008), 『태권도사범의 조직공정성, 직무만족, 조직 몰입 및 이직 의도의 영향관계분석』 경희대학교 대학원, 석사학위논문, pp.23-28

44) 김정수(2007), 특급 호텔 조리직 종사원의 갈등이 이직에 미치는 영향, 『Korean Journal of Culinary Research』 13(1), pp.100-101

2) 이직 의도가 호텔 조직에 미치는 영향

이직은 기업의 기술 축적을 방해하고 조직을 파괴시킬 뿐만 아니라 생산에 막대한 지장을 초래할 수 있다. 하지만 이러한 종사원의 이직은 부정적 효과만 가지고 있는 것은 아니다. 조직 내 무능한 인재의 퇴직 혹은 신규인력의 유입으로 인해 조직의 활성화 등 긍정적 효과도 가지고 있다.

호텔에서 종사원의 이직은 두 가지 관점에서 살펴볼 수 있다. 호텔 측의 관점에서 이직은 주로 부정적으로 간주되며, 종사원의 입장에서는 그 성격에 따라 다르지만 긍정적으로 간주된다. 다시 말해서 호텔 기업의 입장에서는 종사원의 이직이 대체 인력의 채용, 신규 직원의 기술 습득, 교육 기간 중의 생산성 저하, 고급 인력의 손실 등의 부정적 결과를 초래하게 된다. 반면에 종사원의 입장에서는 경력의 상승, 소득의 증가, 혹은 자기개발이나 새로운 환경에 대한 동기유발 등의 긍정적 효과를 기대할 수 있다.⁴⁵⁾

특히 호텔 산업의 경우 서비스를 판매하는 산업으로서 인적 서비스가 상당히 중요하다고 할 수 있다. 인적 서비스는 고객과 종사원이 인간적 관계를 형성하기 때문에 종사원의 이직은 고객의 상실과 연결되는 손해를 가져올 수 있다. 종사원이 일단 회사에 입사하게 되면 자발적이든 비자발적이든 간에 어떠한 형태로든 조직을 떠나게 된다. 이러한 이직으로 인해 이직자, 잔류자 및 이직한 회사와 새로 입사하는 회사가 모두 영향을 받게 되므로 이직은 관리의 중요성을 지닌다고 할 수 있다.⁴⁶⁾

이직 의도의 순기능과 역기능을 다음의 <표 2-3>을 통해 확인할 수 있다.

45) 양허명(2015). 전게서, p.28

46) 윤수선(2009), 『호텔 조리종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 이직 의도에 관한 연구』, 한성대학교 경영대학원 석사학위논문, p.37

<표 2-3> 이직 의도의 순기능과 역기능

| 구분 | 순기능 | 역기능 |
|-----|---|---|
| 조직 | <ul style="list-style-type: none"> -무능한 종업원의 배제 -이동에 따른 신기술, 지식의 습득 -조직의 정책, 관행 변화 촉진 -내부 이동 기회, 유동성 증대 -결근, 지각 등 대체적 일탈행위의 감소 | <ul style="list-style-type: none"> -이직 관련 비용(모집, 교육) -인간관계, 의사소통구조의 파괴 -생산성 저하 -숙련된 인력의 손실 -이직자의 조직 비방 가능성 |
| 이직자 | <ul style="list-style-type: none"> -소득의 증대 -경력 축적 -조직에의 적합도 증가로 인한 조직 생활의 스트레스 감소 -자기개발 기회 획득 -새로운 환경에 따른 자극 유발 | <ul style="list-style-type: none"> -상사로서의 선임권 상실 -대인관계 손실 -이동에 따른 스트레스 증가 -경력개발의 중단 -경력기회의 축소 |
| 잔류자 | <ul style="list-style-type: none"> -내부 이동기회의 증가 -신참자에 의한 자극, 신기술 습득 -만족, 단결, 몰입의 증가 | <ul style="list-style-type: none"> -대인관계, 의사소통의 패턴 파괴 -회의적 동료의 손실 -만족, 단결, 몰입의 감소 -작업량 증가 |

자료: 정봉원(1997). 『관광호텔종사원의 갈등관리방법이 직무 만족과 이직 의사에 미치는 영향』, 대구대학교 대학원 박사학위논문, p.144를 참고하여 연구자 재구성

최근 들어 경제상황의 악화, 기술발전의 가속화 및 정보화의 추진 등으로 여러 산업체에서의 이직률이 증가하고 있으며, 이로 인한 많은 사회적 문제가 제기되고 있다.

이와 함께 호텔 기업도 노동력 유지와 임금절감의 목적을 위해 다양한 형태로 이직의 발생률이 증가하고 있다. 이중에서도 근로자의 개인적 불만이나 전직의 목적을 가진 자발적 이직이 증가하고 있는 것을 볼 때 비자발적 이직에 따른 문제점과 더불어 유능한 근로자의 정신적 및 신체적 파괴를 방지하고 자의에 의한 이직으로 발생하는 기업의 손실을 최소화하여야 한다.

3) 호텔 조리사의 이직 의도

최근 호텔 산업의 경영적 측면에서 타 호텔 기업과의 경쟁이 심화되면서 경쟁 업체보다 좀 더 우위를 차지하기 위한 노력이 계속되고 있다. 고객에게 유·무형의 서비스를 제공하는 호텔에서 인적자원의 효율적인 관리는 호텔 기업의 경영에서 매우 중요한 비중을 차지하고 있다. 그 중에서도 호텔 내 타 부서에 비해 풍부한 경험과 기술적 측면을 중요시 하는 조리사에 대한 효율적인 인적관리는 호텔 식음료 서비스의 품질을 향상시키고 유지시키는데 중요한 요소로 인식되기 시작했다.

특급 호텔 종사원의 이직과 관련된 연구는 종종 진행되어 왔다. 하지만 호텔 조리사의 갈등과 이직 의도의 영향 관계에 대한 연구는 찾아보기 힘들다. 이와 관련된 연구를 살펴보면 다음과 같다.

이은용(2003)은 관광호텔 조리직 종사원의 이직 의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 분석 결과 조직 몰입은 이직 의도와 부의 상관관계를 가진다고 하였으며, 조직 몰입 요인이 얼마만큼 이루어지고 있는가에 따라서 이직 의도가 크게 영향을 받는다고 하였다.⁴⁷⁾

서울지역을 중심으로 호텔 제과·제빵 종사원의 조직적 요인이 직무만족과 이직 성향에 미치는 영향에 대한 연구를 진행한 이준열(2001)은 실증분석을 통한 연구 결과를 살펴보면 종사원이 이직을 생각하는데 있어서 개인적인 성취감보다는 현 직장 내에서의 제도 및 규정, 권한 및 소속감이 중요한 결정요소가 되고 있음을 알 수 있다.⁴⁸⁾

47) 이은용(2003). 『관광호텔 조리직 종사원의 이직 의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 서울 시내 특급호텔을 중심으로』, 경희대학교 대학원 석사학위논문, pp.76-78

48) 이준열(2001). 제과제빵 종사원의 직무만족도에 관한 실증적 연구, 『한국조리학회지』, 7(3), pp. 129-144

5. 변수 간의 관계 고찰

1) 조직 갈등과 직무 스트레스의 관계

조직 갈등과 직무 스트레스의 관계에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

김준호(2015)는 호텔 레스토랑에 근무하는 종사원을 대상으로 조직 갈등과 직무 스트레스의 관계를 분석하였다. 분석 결과 조직 갈등의 결과로 직무 스트레스에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁴⁹⁾

이동철(2012)의 조직 내 갈등, 사회적 지지와 직무 태도 간 관계 및 직무 스트레스의 매개효과에 관한 연구에 의하면 조직 내 갈등 요인이 직무 스트레스 요인에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.⁵⁰⁾

박희진(2013)은 호텔 기혼 여성 종사원들을 대상으로 직장에서 겪는 갈등이 직무 스트레스 및 이직 의도에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였다. 분석 결과 직장 내 갈등은 정신적 스트레스 및 신체적 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁵¹⁾

2) 직무 스트레스와 조직 몰입의 관계

직무 스트레스와 조직 몰입의 관계에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

배진영(2013)은 호텔 조리종사자를 대상으로 직무 스트레스와 조직 몰입, 직무 만족 간의 관계를 연구하였다. 그 결과, 조리종사자의 직무 스트레스의 경우 조직 몰입에 부(+)적으로 작용하는 것으로 나타났다.⁵²⁾

김경미(2005)의 호텔종사원을 대상으로 진행된 연구 중 직무 스트레스와 조직 몰입의 상관관계에 관한 연구에서 분석 결과 직무 스트레스 요인은 조직 몰입에

49) 김준호(2015). 전계논문, pp.68-69

50) 이동철(2012). 전계논문, pp.90-91

51) 박희진(2014). 『호텔 기혼 여성 종사원들의 직장-가정갈등이 직무 스트레스 및 이직 의도에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.70-71

52) 배진영(2013). 『호텔 조리종사자의 직무 스트레스가 직무 만족 및 조직 몰입에 미치는 영향』, 영산대학교 대학원 석사학위논문, pp.98-100

직접적으로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석하였다.⁵³⁾

또 조려령(2014)의 스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무 스트레스는 결과 변수인 조직 몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 결과를 보였다. 이러한 결과는 직무 스트레스를 제대로 해결하지 못하면 구성원들의 조직 몰입에 부정적인 영향을 미친다는 것을 의미한다.⁵⁴⁾

3) 직무 스트레스와 이직 의도의 관계

조은아(2004)의 직무 스트레스와 이직 의도 간의 영향관계를 분석한 연구에 의하면 이직 의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 업무 상 스트레스인 것으로 나타났다.⁵⁵⁾

유창근(2003)은 호텔 직원의 직무 스트레스와 이직 의도 간의 관계를 분석하였다. 그 결과 이직 의도에 영향을 미치는 요인 직무 스트레스는 그 하위 요인 중 ‘상사나 동료와의 관계’에 의한 스트레스가 영향을 주는 요인으로 나타났다.⁵⁶⁾

또 양은경(2010)의 연구에서 직장인의 직무 스트레스와 이직 의도의 관계를 분석한 결과 직무 스트레스 변수가 이직 의도에 미치는 전체효과는 유의미한 영향을 미치고 있었다. 이와 같은 결과는 기존의 선행연구와 같이 역할의 모호성이나 역할갈등 등의 스트레스 요인이 이직과 결근율에 직·간접적으로 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁵⁷⁾

53) 김경미(2005). 전계논문, pp.81-83

54) 조려령(2014). 『스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향: 변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로』, 숭실대학교 대학원 석사학위논문, pp.48-49

55) 조은아(2005). 『직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 신뢰를 조절변수로 하여』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.73-74

56) 유창근(2003). 『호텔 직원의 직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 정규직·비정규직 직원을 중심으로』, 세종대학교 대학원 석사학위논문, pp.90-91

57) 양은경(2010). 『직장인의 직무 스트레스와 직무만족도 및 이직 의도에 관한 연구: 중소기업 직원을 중심으로』, 고려대학교 대학원 석사학위논문, pp.48-52

4) 조직 몰입과 이직 의도의 관계

이상희(2012)는 호텔 비정규직 종사원을 대상으로 서비스지향성, 조직 몰입, 이직 의도 간의 관계를 연구하였는데, 그 결과 조직 몰입은 이직 의도에 통계적으로 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 연구 결과가 나타났다.⁵⁸⁾

안형기(2003)는 호텔 주방조직 환경에 따른 임파워먼트와 직무 만족, 조직 몰입 및 이직 의도 간의 관계에 관한 연구를 진행하였다. 그 결과 조직 몰입과 이직 의도와의 관계에서 종사원이 조직에 몰입을 하게 되면 이직 의도는 감소하게 된다는 결과가 나타났다. 이는 주방종사원들이 조직이 자신을 인정해 주거나 종사원 자신이 호텔에 대한 선호경향이 있을수록 이직할 의사가 없음을 반영하는 것이다.⁵⁹⁾

정주혁(2014)의 연구에 의하면 호텔 조리종사원의 직무 몰입을 독립변수로 하고, 이직 의도를 종속변수로 하여 단순회귀분석을 실시한 결과, 호텔 조리종사원의 직무 몰입은 이직 의도에 $p=0.001$ 에서 유의한 것으로 나타났다.⁶⁰⁾

58) 이상희(2013). 『호텔 비정규직 종사원의 서비스지향성, 조직 몰입, 직무 만족 및 이직 의도 관계 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.74-76

59) 안형기(2003). 『호텔 주방조직 환경에 따른 임파워먼트가 직무 만족, 조직 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향』, 경주대학교 대학원 박사학위논문, pp.88-89

60) 정주혁(2014), 『호텔 조리종사원의 고용환경변화에 따른 직무불안정성이 직무 만족, 직무 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향』, 영산대학교 대학원 석사학위논문, pp.77-83

Ⅲ. 연구조사 설계

1. 연구 모형 및 가설의 설정

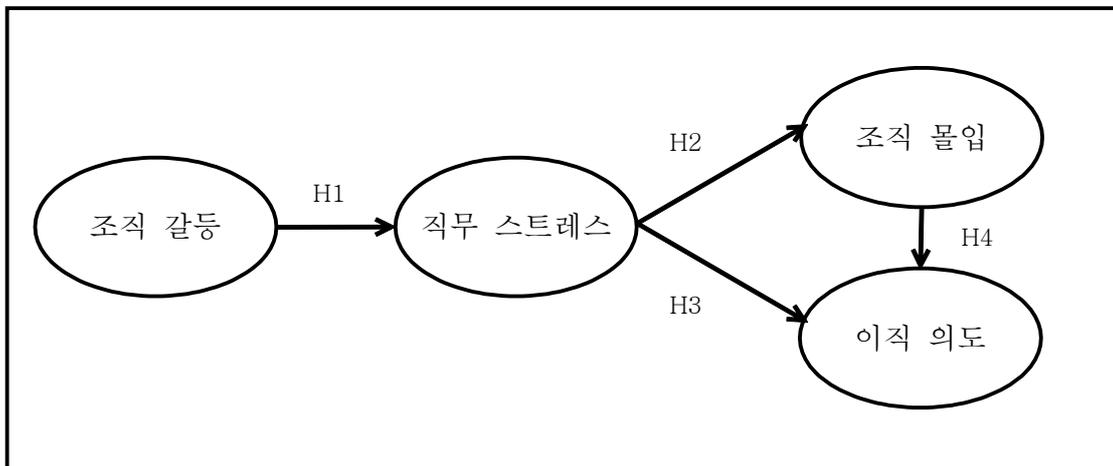
1) 연구 모형

본 연구는 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 간의 관계를 분석하고, 서비스 기업인 호텔 내 조리사의 관점에서 모형화하고자 한다. 선행연구 관련 과업 갈등, 관계 갈등을 조직 갈등의 요인으로 설정하였다.

호텔 관련 선행연구를 살펴보면, 조직 몰입과 이직 의도에 영향을 주는 요인은 다양하나, 호텔 조리사를 대상으로 각 변수 간의 관계를 분석한 연구는 미비하다. 따라서 본 연구에서는 호텔 조리사들을 대상으로 하여 각 변수들 간의 인과 관계를 파악하고자 한다.

이러한 맥락에서 본 연구 모형의 구성 내용을 살펴보면, 직무 스트레스는 조직 갈등에 의하여 영향을 받으며, 조직 몰입과 이직 의도는 직무 스트레스에 의하여 영향을 받는다. 또한 이직 의도는 조직 몰입에 의해 영향을 받을 것이라는 가정을 바탕으로 하여 <그림 3-1>과 같은 연구 모형이 설계되었다.

<그림 3-1> 연구 모형



2) 가설의 설정

조직 갈등을 중심으로 이에 영향을 받는 요인들과의 관계에 대한 연구 모형이 설계됨에 따라 연구 가설을 설정하였다.

기존의 선행연구를 살펴보면 조직 갈등은 긴장, 적대감, 불안 등 갈등 상황에서 발생하는 개개인의 감정적 상태를 말하며 직무 스트레스에 영향을 주는 요인으로 분석되고 있다.

Hon(2012)은 갈등은 직무를 수행하는 과정에서 나타나는 스트레스와 긴장감의 원인이 될 수 있다.⁶¹⁾고 하였으며, Schulz & Auld(2006)는 이러한 갈등은 조직 내 또는 조직 간의 관계와 그들이 달성해야 하는 과업과 밀접한 관계가 있다. 즉, 갈등으로 인해 종사자는 평상시 또는 특수한 상황에서 자신이 정확한 역할을 이해하지 못하거나, 혼돈을 초래할 수 있기 때문에 자신 또는 조직에게 주어진 과업을 수행하지 못하게 된다는 것이다.⁶²⁾

이는 조직 갈등이 직무 스트레스에 영향을 주고 있다고 보는 것이다.

이러한 선행연구의 검증 결과를 참고하여 조직 갈등이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미칠 것으로 보아 다음과 같이 가설 1을 설정하였다.

가설 1. 조직 갈등은 직무 스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 과업 갈등은 직무 스트레스(과업, 방해)에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 관계 갈등은 직무 스트레스(과업, 방해)에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무 스트레스란 직무와 관련하여 직무 수행자가 받게 되는 신체적 혹은 심리적 스트레스를 말한다.

전통적으로 직무 스트레스는 직무와 조직의 결속력에 부정적인 영향을 주는

61) A. H. Hon(2012). Shaping Environments Conducive to Creativity the Role of Intrinsic Motivation. Cornell Hospitality Quarterly, 53(1), pp.53-64

62) J. Schulz & C. Auld(2006). Perceptions of Role Ambiguity by Chairpersons and Executive Directors in Queensland Sporting Organisations. Sport Management Review, 9(2), pp.183-201

것으로 나타나고 있다.⁶³⁾

이와 같이 직무 스트레스는 개인적인 차원으로는 업무 집중력의 저하, 업무 의욕과 능력 상실, 각종 스트레스성 질환, 극도의 긴장감 혹은 불안감 등 신체적, 정서적인 측면에서 부정적 영향을 미칠 수 있다. 그리고 이러한 개인 차원의 직무 스트레스 결과로 조직 분위기의 침체를 가져오고 구성원의 조직에 대한 몰입 저하, 책임감 및 창의성 감소, 조직 및 동료에 대한 관심 및 애정 결여, 결근 및 이직률 증가, 사고율 증가 등의 형태로 나타나 조직의 성과나 효율에 직간접적인 영향을 미치게 된다.⁶⁴⁾

김경미(2005)는 직무 스트레스는 조직 몰입에 직접적으로 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나고 있으며, 이러한 직무 스트레스는 종사원의 조직 몰입을 저하시키는 주된 원인임을 시사했다.⁶⁵⁾

따라서 다음과 같이 가설 2를 설정하였다.

가설 2. 직무 스트레스는 조직 몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 과업 스트레스는 조직 몰입(정서적, 지속적)에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 방해 스트레스는 조직 몰입(정서적, 지속적)에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

다양한 분야에서 직무 스트레스는 이직 의도에 영향을 미친다고 하였는데, 연영란(2014)은 이직 의도는 직무 스트레스와 소진과 정적 상관관계가 있다⁶⁶⁾고 하였다.

특히 환대산업은 작업을 수행하는 환경에 있어서 불규칙적이고 근무시간의 장기화 혹은 역할 압력, 과도한 작업량 등의 특성을 지니고 있다. 이러한 스트레스

63) R. L. Kahn and P. Byosiere(1992). Stress in Organizations. Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 3(2), pp. 571-650

64) 이지영(2013). 『대학행정직원의 조직 갈등과 직무 스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 경희대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.11-12

65) 김경미(2005). 전개논문, pp.92-93

66) 연영란(2014). 간호사의 직무 스트레스, 소진, 간호조직문화 및 이직 의도, 『한국산학기술학회』, 15(8), pp.4981-4986

유발 환경에 처하면 종사자들은 쉽게 초조해지고 불안해지며 이는 직무에 대한 불만족과 부정적인 감정으로 연결되어 이직 의도가 증가한다고 하였다.⁶⁷⁾

아울러 직무 스트레스와 이직 의도 간의 상관관계에 대하여 호텔 기업을 대상으로 연구한 하동현, 김정선(2010)의 연구에서 직무 스트레스는 이직 의도에 정(+)의 방향으로 영향을 미친다고 하였다.⁶⁸⁾

이러한 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설 3을 설정하였다.

가설 3. 직무 스트레스는 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 과업 스트레스는 이직 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 방해 스트레스는 이직 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

김미란(2007)은 종사원의 조직에 대한 몰입은 이직 의도에 영향을 미치는 주요한 요인이라고 하였다.⁶⁹⁾ 김미란(2007)의 연구는 다시 말해서 종사원이 조직에 몰입할수록 타 직장을 탐색하려는 의도가 감소하게 되어 이직률이 낮아진다는 것을 의미한다.

한편 호텔 종사원을 대상으로 한 안형기(2003)의 연구에서는 조직 몰입과 이직 의도와의 관계에서는 비유적인 관계를 나타냈었는데, 이는 주방 종사원들은 조직이 자신을 인정해 주거나 종사원 자신이 호텔에 대한 선호 경향이 있을수록 이직할 의사가 없음을 반영하는 것이라 하였다.⁷⁰⁾

선행연구들의 결과로 미루어 볼 때 조직 구성원들의 조직에 대한 몰입이 증가할수록 자신의 경력에 몰입하게 되고, 자신의 경력에 대한 몰입이 높아질수록 조직에서 담당하는 업무에 대한 전문성이 높아져 조직에 몰입할 수 있게 되므로,

67) S. H. Tsaur & Y. Y. Tang(2012). Job stress and well-being of female employees in hospitality, *International Journal of Hospitality Management*, 31, pp.1038-1044

68) 하동현, 김정선(2010). 호텔종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향, 『대한관광경영학회』, 24(6), pp.173-192

69) 김미란(2007). 간호사의 조직 몰입과 경력몰입이 이직 의도에 미치는 영향, 『간호행정학회지』, 13(3), pp.335-344

70) 안형기(2003). 전계논문, pp.24-26

이는 이직 의도를 감소시키는 원인이 된다고 하였다.⁷¹⁾

이러한 선행연구의 검증 결과를 참고하여 조직 몰입이 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것으로 보아 다음과 같이 가설 4를 설정하였다.

가설 4. 조직 몰입은 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1. 정서적 몰입은 이직 의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2. 지속적 몰입은 이직 의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3) 변수의 조작적 정의

사회과학 분야에서는 가설을 실증적으로 검증하기 위해 실제현상에 대한 관찰이 이루어져야 한다. 또한 구체적인 실제현상과 연결시키기 위해서는 각 변수의 개념적 정의가 이루어져야 한다. 이러한 개념적 정의는 ‘실제로 관찰 가능한 현상과 연결시켜 구체화시킨 진술이며, 연구에서 선택된 개념, 다시 말해서 구성을 실제 현상에서 측정 가능하도록, 관찰 가능한 형태로 정의하여 놓은 것’을 조작적 정의라고 한다.⁷²⁾ 따라서 본 연구에서 사용된 각 변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

(1) 조직 갈등

본 연구에서는 조직의 갈등 요인을 과업 갈등과 관계 갈등 두 가지 요인으로 변수 간의 관계를 확인하고자 한다.

그 중 첫째, 과업 갈등은 ‘업무와 관계되어 발생할 수 있는 갈등 혹은 조직에서 발생할 수 있는 여러 문제가 풀리지 않아 생기는 갈등, 좋은 상품을 생산하기 위해서 오는 갈등, 어떻게 하면 보다 질 좋은 제품을 만들 것인가에 대한 고민이나 의견의 차이’ 등을 과업 갈등이라고 의미한다.

둘째, 관계 갈등은 조직 간 또는 개인 간의 의견이나 절차상에서 부정적인 차이가 발생할 때 나타나는 갈등을 말한다(김준호, 2015).⁷³⁾ 다시 말해서 관계 갈등

71) 양제(2016). 전계논문. p.21

72) 김계수(2011). 『조사연구방법론』, 서울: 한나래, p.105

이란 ‘업무와 관련된 과업 갈등과는 다르게 구성원들 사이의 관계적인 차이에서 나타나게 되며, 다른 구성원들과 개인적인 부조화나 견해의 불일치로 인한 적대 행위’라고 의미한다.

(2) 직무 스트레스

직무 스트레스란 인간이 사회적 생활을 영위하는데 있어 노출되는 외부환경으로부터의 불확실성과 상호 간의 역할수행에 따른 불일치 혹은 개인과 환경역할 간의 부적합에 의해 유발되는 심리적 또는 생리적 불균형상태라고 할 수 있다.

본 연구에서는 직무 스트레스 요인을 과업 스트레스와 방해 스트레스로 구분하였다. 과업 스트레스란 ‘많은 작업량, 시간적 압박, 높은 수준의 책임감 등 직무와 관련하여 창조성이나 성취감 혹은 높은 성과를 내야한다는 압박감에 의한 스트레스’를 의미한다. 방해 스트레스란 ‘고용의 불안이나 역할의 모호성, 자기개발, 업무관련 성과를 나타내는데 방해되는 스트레스’를 의미한다.

(3) 조직 몰입

조직 몰입이란 개인과 조직의 관계를 나타내는 말로써 개인이 조직과 동일시하는 일체감 또는 애착, 관여(몰입), 소속감, 충성도 등의 정도를 의미한다.

본 연구에서는 조직 몰입을 두 가지 요인으로 분류하여 연구하고자 한다.

그 중 첫째 정서적 몰입은 ‘조직에 대한 열정이나 충성심을 스스로 발생시키려 하는 의지, 조직의 목표에 대한 애착의 정도, 조직에 대한 일체감, 조직에 대한 긍정적인 감정에 의해 직무수행에 몰입하는 정도, 또는 조직과 본인의 일체화를 통해 조직의 목표를 달성하려는 의지’라고 의미한다.

둘째, 지속적 몰입은 ‘조직의 구성원이 조직에 계속 잔류함으로써 발생하는 경제적 혹은 사회적 이익의 정도가 이직을 했을 경우 발생하는 불이익이나 손해의 정도보다 더 크거나 높다고 판단하여 조직에 남으려는 의지’라고 의미한다.

73) 김준호(2015). 전개논문, pp.24-25.

(4) 이직 의도

이직 의도는 회사의 종사원이 그 조직의 구성원이기를 포기하고 근무하고 있는 조직을 떠나려는 의도로 정의될 수 있다. 다시 말해서 본 연구에서 종사원의 이직 의도는 ‘본인 스스로의 의지에 의한 일시적, 영구적 고용의 종료’라고 의미한다.

2. 설문지의 구성

설문지의 구성내용을 살펴보면, 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도에 관한 문항이다. 첫 번째는 조직 갈등의 2개 요인으로 과업 갈등 4개 문항, 관계 갈등 3개 문항으로 총 7문항으로 구성되었으며, 두 번째는 직무 스트레스의 2개 요인으로 과업 스트레스, 방해 스트레스 각각 4개 문항씩 총 8문항으로 구성되었다. 그리고 세 번째로 조직 몰입의 2개 요인인 정서적 몰입과 지속적 몰입은 각각 3개 문항씩 총 6문항, 네 번째 이직 의도는 3개 문항으로 구성되었다. 그리고 일반적 특성 9개 문항을 합하여 총 33문항의 설문지가 완성되었다. 이들 변수들은 등간(Likert 5점)척도를 사용하여 측정하였으며, 일반적 특성의 9개 문항은 호텔 근무와 관련된 개인적 요소들로 구성하였고, 명목척도를 사용하여 측정하였다. 설문지의 구성은 다음의 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지의 구성

| 변 수 | 구성 요인 | 항 목 | 척 도 |
|---------|---|-----|--------------|
| 조직 갈등 | 과업 갈등 관계 갈등 | 7항목 | 등간척도 (5점) |
| 직무 스트레스 | 과업 스트레스 방해 스트레스 | 8항목 | 등간척도 (5점) |
| 조직 몰입 | 정서적 몰입 지속적 몰입 | 6항목 | 등간척도 (5점) |
| 이직 의도 | 이직 의도 | 3항목 | 등간척도 (5점) |
| 표본의 특성 | 성별, 연령, 결혼 유무, 학력, 고용 형태, 부서, 입사 형태, 경력, 연봉 | 9항목 | 명목척도 |

3. 자료 수집 및 분석방법

본 연구는 제주 지역 특 1급 호텔의 조리사에 관한 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 간의 영향관계를 규명하는데 그 목적이 있다. 조사 대상은 제주특별자치도에 위치한 특 1급 호텔 중 제주시 소재 R호텔, K호텔 두 곳과 서귀포시 H호텔, K호텔, S호텔 세 곳을 포함하여 총 5개 호텔을 대상으로 조사를 진행하였다.

본 연구의 실증적 분석을 위하여 문헌 연구를 통해 구조화된 설문지를 이용하여 설문조사를 진행하였다. 설문조사 시점은 2017년 9월 8일부터 15일까지 7일에 걸쳐 조사를 실시하였으며, 5개의 호텔에 각각 60부씩 총 300부를 배포하여 284(94.6%)부를 회수하였다. 그 중 불성실한 답변의 설문지 16부를 제외하고 268(94.3%)부를 본 연구의 분석 자료로 활용하였다.

자료의 검증을 위한 분석방법으로는 통계패키지인 SPSS 19.0을 이용하였다.

표본의 특성을 파악하기 위한 빈도분석과 측정된 변수들의 신뢰성 및 타당성 분석을 위해 탐색적 요인분석을 실시하고 요인을 추출하였다. 또한 가설을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

연구의 변수에 따른 분석방법은 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 분석방법

| 내 용 | 분석방법 |
|---------------------------------|--------------|
| 표본의 일반적 특성 | 빈도분석 |
| 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 | 요인분석, 신뢰도 분석 |
| 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 | 회귀 분석 |

IV. 분석 결과

1. 표본의 일반적 특성

1) 표본의 인구 통계학적 특성

본 연구의 목적을 달성하기 위한 표본의 구성은 각 연구 대상지를 방문하여 구조화된 설문지를 배포하였고, 배포한 설문지 300부 중 284부(94.6%)를 회수하였으며, 이 중 불성실 응답 설문지 16부를 제외한 최종 유효 표본은 268부(94.3%)이다. 응답자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 각 대상지의 유형별 표본의 특성을 파악하기 위해 집단별로 나누어 정리하였다.

구체적으로 살펴보면 성별의 경우 전체 남성이 169명(63.1%), 여성이 99명(36.9%)을 차지하고 있어 조리사라는 직업의 특성상 남성이 상대적으로 높은 비율을 나타냈다. 연령은 30대 110명(41.0%), 20대 96명(35.8%), 40대 48명(17.9%), 50대 14명(5.2%)으로 30대가 가장 높은 비율을 차지하였다.

표본의 인구 통계학적 특성은 다음의 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 표본의 인구 통계학적 특성

| 구분 | | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|----------|-------|-------|
| 성 별 | 남성 | 169 | 63.1% |
| | 여성 | 99 | 36.9% |
| 연 령 | 20대 | 96 | 35.8% |
| | 30대 | 110 | 41.0% |
| | 40대 | 48 | 17.9% |
| | 50대 | 14 | 5.2% |
| 결 혼 | 미혼 | 145 | 54.1% |
| | 기혼 | 123 | 45.9% |
| 학 력 | 고졸 | 8 | 3.0% |
| | 전문대재학/졸업 | 204 | 76.1% |
| | 대학재학/졸업 | 48 | 17.9% |
| | 대학원 이상 | 8 | 3.0% |

2) 표본의 근무 특성

표본의 근무 특성을 살펴보면 정규직 198명(73.9%), 계약직 68명(25.4%), 아르바이트 2명(7%)으로 정규직이 가장 높은 비율을 보였다.

근무부서에는 BUFFET 68명(25.4%), ASIAN 58명(21.6%), WESTERN 49명(18.3%), BANQUET 41명(15.3%), PASTRY 31명(11.6%), GARDE MANGER 11명(4.1%), BUTCHER 10명(3.7%)로 BUFFET 근무자가 68명(25.4%)으로 가장 높은 비율을 차지하고 있다.

입사 형태에는 신입으로 입사한 근무자가 137명(51.1%), 경력직으로 입사한 근무자가 131명(48.9%)으로 신입 입사 근무자가 상대적으로 높은 비율을 나타냈다.

표본의 근무 특성은 다음의 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 표본의 근무 특성

| 구 분 | 빈도 | 비율 | |
|-------|--------------------|-----|-------|
| 고용 형태 | 계약직 | 70 | 26.1% |
| | 정규직 | 198 | 73.9% |
| 부 서 | ASIAN | 58 | 21.6% |
| | WESTERN | 49 | 18.3% |
| | BANQUET | 41 | 15.3% |
| | BUFFET | 68 | 25.4% |
| | GARDE MANGER | 11 | 4.1% |
| | BUTCHER | 10 | 3.7% |
| | PASTRY | 31 | 11.6% |
| 입사 형태 | 신 입 | 137 | 51.1% |
| | 경력직 | 131 | 48.9% |
| 경 력 | 1년 이하 | 33 | 12.3% |
| | 1년 ~ 4년 이하 | 60 | 22.4% |
| | 4년 ~ 7년 이하 | 48 | 17.9% |
| | 7 ~ 10년 이하 | 56 | 20.9% |
| | 10년 이상 | 71 | 26.5% |
| 연봉 | 2000만원 이하 | 45 | 16.8% |
| | 2001만원 ~ 3000만원 이하 | 86 | 32.1% |
| | 3001만원 ~ 4000만원 이하 | 90 | 33.6% |
| | 4001만원 ~ 5000만원 이하 | 35 | 13.1% |
| | 5001만원 이상 | 12 | 4.5% |

2. 측정 항목의 신뢰성 및 요인분석

본 연구에서 측정변수의 타당도 검증은 탐색적 요인분석을 통하여 실시됐다.

탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)은 복수의 문항들을 소수의 요약된 요인으로 변환시키는 과정에서 사전에 어떤 변수들끼리 묶여야 한다는 전제를 두지 않고 개념을 단순화시키는 기법이며, 측정변수들에서 요인을 추출하는 요인추출방법과 어떤 변수가 어떤 요인에 높게 관계되는지를 파악하는 요인회전방법에 의해 분석된다.⁷⁴⁾

요인추출방법은 정보의 손실을 최소화시키면서 보다 적은 수의 요인을 추출하는 주성분분석(Principle Component Analysis)과 요인 간 독립성을 유지하면서 요인구조가 가장 뚜렷할 때까지 요인을 회전시키는 직각요인회전(Orthogonal Factor Rotation) 방식의 베리맥스(VARIMAX) 방식을 사용하여 분석하였다. 이때 요인 수의 결정은 한 요인의 설명력을 나타내는 고유치(Eigen-Value)가 1 이상을 갖는 요인의 수만큼 추출하는 방법이 일반적이다.

분석 결과의 평가 전에 탐색적 요인분석에 투입된 자료가 요인분석을 실시하기에 적합한지를 검증해야 하는데, 이에 대한 판단은 표본의 적합도를 나타내는 값인 KMO(Kaiser-Mayer-Olkin) 측도와 변수 간의 상관행렬이 단위행렬이 아님을 검증하는 방법인 Bartlett의 구형성 검정(Bartlett's test of sphericity)에 의해 결정된다. 일반적으로 KMO값이 .90 이상이면 상당히 좋은 것이고, .80~.89이면 꽤 좋은 편, .70~.79 적당한 편, .60~.69 평범한 편, .59 이하이면 바람직하지 않거나 수용할 수 없는 수치로 판단된다.⁷⁵⁾ 본 연구의 KMO값도 모두 0.60 이상으로 나타나 측정 변수들이 요인분석에 적합한 것으로 파악되었다.

내적일관성(Internal Consistency)은 하나의 구조를 여러 항목으로 측정했을 때 항목들의 일관성 혹은 동질성을 갖는가를 평가하는 것이다. 내적일관성은 Cronbach's의 alpha 계수를 이용하여 항목들 간의 상관관계로써 평가되는데, 항목들 간의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다. Cronbach의 alpha 계수는 0

74) 구동모(2013). 『연구방법론』, 서울: 학현사, pp.22-30

75) 김계수(2011). 전계서, pp. 32-38

에서 1사이의 값을 가지며 0.6 이상이면 수용할 만한 것으로 여겨진다. 그러나 0.6보다 작으면 내적일관성이 결여된 것으로 받아들여지며, 이 경우 Cronbach의 alpha 계수의 크기를 저해하는 항목들을 제거함으로써 전체 신뢰도를 향상시킬 수 있다.⁷⁶⁾ 본 연구에서는 일반적으로 동일 개념을 측정하기 위해서 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha)를 이용한 내적일관성 검증을 실시했다.

1) 조직 갈등에 대한 신뢰성 및 요인분석

조직 갈등에 대한 요소는 측정된 7개의 항목을 대상으로 요인분석을 실시했다. 전체 신뢰도 분석 후 2번의 요인분석을 반복 실행했다. 그 결과 공통성과 신뢰도가 통계적 기준치에 부합하여 제거된 항목 없이 <표 4-3>의 결과를 산출하였다.

구체적으로 살펴보면, 표본 적합도를 검증하는 KMO값이 .817, Bartlett의 단위행렬검증(Test of Sphericity)값이 995.107(sig=.000)로 유의했다. 이것은 변수들이 서로 독립적이지 않은 상태에 있음을 의미하며, 변수들 간의 상관관계가 존재하기 때문에 요인분석이 가능함을 나타내고 있는 것이다.

제 1 요인은 '다른 부서에 대한 기업의 자원할당이 우리 부서에 비해 증가되고 있다', '동료로부터 정보가 제한적으로 들어온다', '동료와 해석 관점의 차이가 증가하고 있다', '동료들은 조직적으로만 문제 해결을 하려고 한다' 등 4가지 항목으로 구성되었으며 "과업 갈등"으로 명명하였다.

제 2 요인은 '동료와의 소통과 이해가 줄어들었다', '동료와의 협력관계가 줄어들었다', '동료는 나에게 대한 분석과 보복에 초점이 맞추어져 있다' 등 3가지 항목으로 구성되었으며 "관계 갈등"으로 명명하였다.

이들 요인의 고유값은 각각 4.005, 1.027이고, 분산설명력이 각각 57.233%, 14.674%로 총 분산설명력이 71.90%로 나타났다. 또한 신뢰도 계수를 살펴보면 모두가 0.8 이상으로 내적일관성이 확보되었다고 말할 수 있다.

조직 갈등에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과는 <표4-3>과 같다.

76) 이학식·임지훈(2007). 『SPSS 12.0 메뉴얼』, 파주: 범문사, pp.122-123.

<표 4-3> 조직 갈등에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과

| 요 인 | | 평균 | 적재치 | 공통성 | 고유값 (분산%) | 신뢰계수 |
|--|--|------|------|------|--------------------|------|
| 과업 갈등 | 다른 부서에 대한 기업의 자원할 당이 우리 부서에 비해 증가되고 있다 | 2.90 | .797 | .645 | 4.006 (57.233%) | .831 |
| | 동료로부터 정보가 제한적으로 들어온다 | 3.01 | .775 | .696 | | |
| | 동료와 해석, 관점, 선택의 차이 가 증가하고 있다 | 3.23 | .774 | .716 | | |
| | 동료들은 조직적으로만 문제 해결을 하려고 한다 | 3.11 | .738 | .612 | | |
| 관계 갈등 | 동료와의 소통과 이해가 줄어들 었다 | 3.10 | .916 | .870 | 1.027 (14.674%) | .841 |
| | 동료와의 협력관계가 줄어들었다 | 3.02 | .905 | .895 | | |
| | 동료는 나에 대한 분석과 보복에 초점이 맞추어져 있다. | 2.27 | .604 | .599 | | |
| KMO= .817 Chi-Square=995.107 sig= .000 총 분산설명력=71.90% | | | | | | |

2) 직무 스트레스에 대한 신뢰성 및 요인분석

직무 스트레스에 대한 요소는 측정된 8개의 항목을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 전체 신뢰도 분석 후 요인분석을 실행했다. 그 결과 공통성과 신뢰도가 통계적 기준치에 부합하여 제거된 항목 없이 총 8개의 항목으로 <표 4-4>의 결과를 산출하였다.

구체적으로 살펴보면 표본 적합도를 검증하는 KMO값이 .883, Bartlett의 단위행렬검증 값이 1143.154(sig=.000)로 유의하였다. 이것은 변수들이 서로 독립적이지 않은 상태에 있음을 의미하며, 변수들 간의 상관관계가 존재하기 때문에 요인분석이 가능함을 나타내고 있는 것이다.

제 1 요인은 ‘주어진 시간에 수행해야할 업무의 양이 많다’, ‘프로젝트나 업무의 양이 나에게 많다’, ‘나의 직책에 비해 책임져야할 일이 많다’, ‘나는 시간의 압박을 항상 받는다’ 등 4가지 항목으로 구성되었으며 “과업 스트레스”로 명명하였다.

제 2 요인은 ‘나의 직무에 대하여 명확하게 이해하기 힘들다’, ‘나의 직업에 대한 안정성이 떨어진다고 생각한다’, ‘주어진 시간 내에 나의 직무를 수행하기 힘들다’, ‘나의 경력이 정체되어 있다고 생각한다’ 등 4가지 항목으로 구성되었으며 “방해 스트레스”로 명명하였다.

이들 요인의 고유값은 각각 4.537, 1.131이고 분산설명력이 각각 56.718%, 14.137%로 총 분산설명력이 70.85%로 나타났다. 그리고 신뢰도 계수를 살펴보면 모두가 0.8 이상으로 내적일관성을 확보했다고 말할 수 있다.

직무 스트레스에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과는 <표4-4>와 같다.

<표 4-4> 직무 스트레스에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과

| 요 인 | | 평균 | 적재치 | 공통성 | 고유값 (분산%) | 신뢰계수 |
|---|-------------------------------|------|------|------|--------------------|------|
| 과업 스트 레스 | 주어진 시간에 수행해야할 업무 의 양이 많다 | 3.62 | .862 | .825 | 4.537 (56.718%) | .884 |
| | 프로젝트나 업무의 양이 나에게 많다 | 3.45 | .830 | .740 | | |
| | 나의 직책에 비해 책임져야할 일이 많다 | 3.36 | .802 | .705 | | |
| | 나는 시간의 압박을 항상 받는다 | 3.25 | .797 | .719 | | |
| 방해 스트 레스 | 나의 직무에 대하여 명확하게 이 해하기 힘들다 | 2.51 | .843 | .742 | 1.131 (14.137%) | .826 |
| | 나의 직업에 대한 안정성이 떨어 진다고 생각한다 | 2.86 | .809 | .687 | | |
| | 주어진 시간 내에 나의 직무를 수행하기 힘들다 | 2.88 | .753 | .730 | | |
| | 나의 경력이 정체되어 있다고 생 각한다 | 2.91 | .630 | .520 | | |
| KMO= .883 Chi-Square=1143.154 sig= .000 총 분산설명력=70.85% | | | | | | |

3) 조직 몰입에 대한 신뢰성 및 요인분석

조직 몰입에 대한 요소는 측정된 6개의 항목을 대상으로 요인분석을 실시했다. 전체 신뢰도 분석 후 2번의 요인분석을 반복 실행하였다. 그 결과 공통성과 신뢰도가 통계적 기준치에 부합하여 제거된 항목 없이 총 6개의 항목으로 <표4-5>의 결과를 산출하였다.

구체적으로 살펴보면, 표본 적합도를 검증하는 KMO값이 .863, Bartlett의 단위행렬검증 값이 508.214(sig=.000)로 유의하였다. 이것은 변수들이 서로 독립적이지 않은 상태에 있음을 의미하며, 변수들 간의 상관관계가 존재하기 때문에 요인분석이 가능함을 나타내고 있는 것이다.

제 1 요인은 ‘이 직장에 강한 소속감을 느낀다’, ‘현재 근무하는 직장에 대해 외부 사람과 이야기 하는 것이 즐겁다’, ‘우리 회사의 구성원들이 한 가족 같은 느낌이 든다’ 등 3개의 항목으로 구성되었으며 이를 “정서적 몰입으로 명명하였다.

제 2 요인은 ‘지금 직장을 그만두는 것을 생각하기에는 다른 직장을 구할 수 있는 대안이 부족하다고 느낀다’, ‘비록 내가 원한다고 해도 이 직장을 그만두는 것은 매우 어려운 일이다’, ‘지금 내가 직장에 계속 근무하는 것은 내가 원해서이기도 하지만 필요성이 있기 때문이다’ 등 3개의 항목으로 구성되었으며 “지속적 몰입”으로 명명하였다.

이들 요인의 고유값은 각각 2.407, 1.688이고 분산설명력이 각각 40.117%, 28.133%로 총 분산설명력이 68.25%로 나타났다. 또한 신뢰도 계수를 살펴보면 모두가 0.7 이상으로 내적일관성이 확보됐다고 말할 수 있다.

조직 몰입에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과는 <표4-5>와 같다.

<표 4-5> 조직 몰입에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과

| 요 인 | | 평균 | 적재치 | 공통성 | 고유값 (분산%) | 신뢰계수 |
|--|---|------|------|------|--------------------|------|
| 정서적 몰입 | 이 직장에 강한 소속감을 느낀다 | 3.50 | .873 | .765 | 2.407 (40.117%) | .842 |
| | 현재 근무하는 직장에 대해 외부 사람과 이야기하는 것이 즐겁다 | 3.19 | .870 | .764 | | |
| | 우리 회사의 구성원들이 한 가족 같 은 느낌이 든다 | 3.44 | .863 | .773 | | |
| 지속적 몰입 | 지금 직장을 그만두는 것을 생각 하기에는 다른 직장을 구할 수 있는 대안이 부족하다고 느낀다 | 3.18 | .863 | .755 | 1.688 (28.133%) | .748 |
| | 비록 내가 원한다고 해도 이 직 장을 그만두는 것은 매우 어려운 일이다 | 2.96 | .834 | .714 | | |
| | 지금 내가 직장에 계속 근무하는 것은 내가 원해서이기도 하지만 필요성이 있기 때문이다 | 3.59 | .560 | .324 | | |
| KMO= .863 Chi-Square=508.214 sig= .000 총 분산설명력=68.25% | | | | | | |

4) 이직 의도에 대한 신뢰성 및 요인분석

이직 의도에 대한 요소는 측정된 3개의 항목을 대상으로 요인분석을 실시했다. 전체 신뢰도를 분석한 후 요인분석을 실행하였다. 그 결과 공통성과 신뢰도가 통계적 기준치에 부합하여 제거된 항목 없이 총 9개의 항목으로 <표 4-6>의 결과를 산출하였다.

구체적으로 살펴보면, 표본 적합도를 검증하는 KMO값이 .881, Bartlett의 단위행렬검증 값이 199.037(sig=.000)로 유의했다. 이것은 변수들이 서로 독립적이지 않은 상태에 있음을 의미하며 변수들 간의 상관관계가 존재하기 때문에 요인분석이 가능함을 나타내고 있는 것이다.

이직 의도의 단일 요인으로 ‘현재 직장에 근무하면서 다른 직장을 구하려고 노

력한 적이 있다’, ‘조건에 맞는 직장이 있다면 옮길 의사가 있다’, ‘다시 직장을 선택할 수 있다면 현 직장을 선택하지 않을 것이다’ 등 3개 항목으로 구성되었으며 이를 “이직 의도”로 명명하였다.

이직 의도 요인의 고유값은 2.022이고, 총 분산설명력은 67.399%로 나타났으며, 또한 신뢰도 계수는 0.7 이상으로 내적일관성이 확보되었다고 말할 수 있다. 조직 몰입에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과는 <표4-6>과 같다.

<표 4-6> 이직 의도에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과

| 요 인 | | 평균 | 적재치 | 공통성 | 고유값 (분산%) | 신뢰계수 |
|--|------------------------------------|------|------|------|--------------------|------|
| 이직 의도 | 현재 직장에 근무하면서 다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있다 | 3.20 | .853 | .727 | 2.022 (67.399%) | .752 |
| | 조건에 맞는 직장이 있다면 옮길 의사가 있다 | 3.67 | .827 | .683 | | |
| | 다시 직장을 선택할 수 있다면 현 직장을 선택하지 않을 것이다 | 3.12 | .782 | .612 | | |
| KMO= .881 Chi-Square=199.037 sig= .000 총 분산설명력=67.39% | | | | | | |

3. 연구 가설의 검증

1) 가설 1 검증

가설 1은 조직 갈등과 직무 스트레스 간의 영향관계를 살펴보기 위한 것이다. 조직 갈등은 과업 갈등, 관계 갈등 2개 요인으로 구성되었으며, 2개의 요인을 독립변수로, 종속변수를 직무 스트레스로 설정하고 회귀분석을 실시하였다.

추가적으로 각 유형별 영향관계의 차이를 살펴보기 위해 집단별로 세 차례의 회귀분석을 실행하였다. 그 결과는 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 조직 갈등과 직무 스트레스 간의 관계분석

| 요 인 | | 비 표준화계수 | | 표준화계수 | t | 유의 확률 | 공선성 통계량 | |
|----------------|--|---------|------|-------|-------|---------|---------|-------|
| | | B | 표준오차 | 베타 | | | 공차한계 | VIF |
| 과업 스트 레스 | (상수) | 5.090 | .053 | | .000 | 1.000 | | |
| | 과업 갈등 | .426 | .053 | .426 | 8.035 | .000*** | 1.000 | 1.000 |
| | 관계 갈등 | .268 | .053 | .268 | 5.046 | .000*** | 1.000 | 1.000 |
| | F값=45.011 $R^2=.254$ 수정된 $R^2=.248$ 유의확률 .000*** | | | | | | | |
| 방해 스트 레스 | (상수) | -3.545 | 0.51 | | .000 | 1.000 | | |
| | 과업 갈등 | .481 | 0.51 | .481 | 9.441 | .000*** | 1.000 | 1.000 |
| | 관계 갈등 | .282 | 0.51 | .282 | 5.530 | .000*** | 1.000 | 1.000 |
| | F값=59.853 $R^2=.311$ 수정된 $R^2=.306$ 유의확률 .000*** | | | | | | | |

주) ** p<0.05 *** p<0.01

회귀분석 결과 회귀모형의 적합성이 각각 p<0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모형이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수 간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 모두 10보다 작아 회귀모형은 문제가 없는 것으로 판명됐다.

조직 갈등 2개 요인은 직무 스트레스 요인에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 과업 갈등은 과업 스트레스($\beta=0.426$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 관계 갈등은 과업 스트레스($\beta=0.268$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

방해 스트레스의 경우 과업 갈등은 방해 스트레스($\beta=0.481$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 관계 갈등은 방해 스트레스($\beta=0.282$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도출된 회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명해 주

는 결정계수(R^2)는 각각 .248, .306으로 나타나 전체 설명력은 24.8%와 30.6%로 분석됐다.

분석 결과 조리사들이 근무하는 주방 조직에서 조직 갈등이 발생하면 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔 레스토랑의 서비스 품질에도 영향을 미치는 요인으로 호텔 전체의 이미지를 저해하는 요인으로 볼 수 있다. 따라서 호텔 기업은 주방에서 근무하는 조리사들 간에 발생할 수 있는 조직 갈등을 줄이거나 발생하지 않도록 하는 관리가 필요하다고 판단된다.

2) 가설 2 검증

가설 2는 직무 스트레스와 조직 몰입 간의 영향관계를 살펴보기 위한 것이다. 이를 위해 직무 스트레스를 독립변수로, 조직 몰입을 종속변수로 설정하여 회귀 분석을 실시하였으며 조직 몰입의 유형별로 각각의 결과를 <표4-8>에 제시하였다.

<표 4-8> 직무 스트레스와 조직 몰입 간의 관계분석

| 요 인 | | 비 표준화계수 | | 표준화계수 | t | 유의 확률 | 공선성 통계량 | |
|-----------|--|---------|------|-------|--------|---------|---------|-------|
| | | B | 표준오차 | 베타 | | | 공차한계 | VIF |
| 정서적 몰입 | (상수) | 9.043 | .061 | | .000 | 1.000 | | |
| | 과업 스트레스 | -.092 | .061 | -.092 | -2.107 | .025** | 1.000 | 1.000 |
| | 방해 스트레스 | -.176 | .061 | -.176 | -2.547 | .008*** | 1.000 | 1.000 |
| | F값=60.284 R^2 =.315 수정된 R^2 =.309 유의확률 .000*** | | | | | | | |
| 지속적 몰입 | (상수) | 2.006 | 0.53 | | .000 | 1.000 | | |
| | 과업 스트레스 | -.143 | 0.53 | -.143 | -4.588 | .000*** | 1.000 | 1.000 |
| | 방해 스트레스 | -.215 | 0.53 | -.215 | -8.360 | .000*** | 1.000 | 1.000 |
| | F값=45.467 R^2 =.255 수정된 R^2 =.250 유의확률 .000*** | | | | | | | |

주) ** p<0.05 *** p<0.01

회귀분석 결과 회귀모형의 적합성이 각각 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모형이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수 간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 모두 10보다 작아 회귀모형은 문제가 없는 것으로 판명됐다.

직무 스트레스 2개 요인은 조직 몰입 요인에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 구체적으로 과업 스트레스는 정서적 몰입($\beta = -0.092$)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 방해 스트레스는 정서적 몰입($\beta = -0.176$)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지속적 몰입의 경우 과업 스트레스는 지속적 몰입($\beta = -0.143$)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 방해 스트레스는 지속적 몰입($\beta = -0.215$)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도출된 회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명해 주는 결정계수(R^2)는 각각 .309, .250으로 나타나 전체 설명력은 30.9%와 25.0%로 분석됐다.

이러한 분석 결과는 조직 갈등에 의해 발생한 직무 스트레스는 조직에 대한 몰입에 영향을 미치게 된다는 의미이다. 즉 호텔의 주방 조직은 먼저 조리사들 간의 갈등을 최소화하기 위한 노력이 필요하며, 불가피하게 조직 갈등에 의하여 직무 스트레스가 발생한 경우 이를 해소할 수 있는 방안의 마련이 필요하다고 판단된다.

3) 가설 3 검증

가설 3은 직무 스트레스와 이직 의도 간의 영향관계를 살펴보기 위한 것이다. 직무 스트레스는 과업 스트레스, 방해 스트레스 등 2개 요인으로 구성되었으며, 2개의 요인을 독립변수로, 종속변수를 이직 의도로 설정하고 회귀분석을 실시하였다.

그 결과는 다음 <표 4-9>와 같다.

<표 4-9> 직무 스트레스와 이직 의도 간의 관계분석

| 요인 | 비 표준화계수 | | 표준화계수 | t | 유의 확률 | 공선성 통계량 | |
|----------|--|-------|-------|------|----------|---------|-------|
| | B | 표준오차 | 베타 | | | 공차한계 | VIF |
| 이직 의도 | (상수) | 1.359 | .051 | | .000 | 1.000 | |
| | 과업 스트레스 | .440 | .051 | .440 | 8.556 | .000*** | 1.000 |
| | 방해 스트레스 | .322 | .051 | .322 | 6.258 | .000*** | 1.000 |
| | F값=56.183 $R^2=.298$ 수정된 $R^2=.292$ 유의확률 .000*** | | | | | | |

주) ** p<0.05 *** p<0.01

회귀분석 결과 회귀모형의 적합성이 각각 p<0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모형이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수 간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 모두 10보다 작아 회귀모형은 문제가 없는 것으로 판명됐다. 직무 스트레스 2개 요인은 이직 의도 요인에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 구체적으로 과업 스트레스는 이직 의도 ($\beta=0.440$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 방해 스트레스는 이직 의도 ($\beta=0.322$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도출된 회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명해 주는 결정계수(R^2)는 .292로 나타나 전체 설명력은 29.2%로 분석됐다.

이러한 분석 결과는 조직 갈등에 의해 발생한 직무 스트레스는 호텔 주방에서 근무하는 조리사의 이직 의도에 영향을 주어 이직률을 높일 가능성이 있다는 것을 의미한다. 따라서 호텔 기업은 조리사의 근무환경이 조직 갈등에 쉽게 노출되어 있다는 것을 인식하고, 이를 개선할 수 있는 환경을 구축하여야 한다.

3) 가설 4 검증

가설 4는 조직 몰입과 이직 의도 간의 영향관계를 살펴보기 위한 것이다. 이를 위해 조직 몰입을 독립변수로, 이직 의도를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실

시하였으며, 조직 몰입의 유형별로 각각의 결과를 <표4-10>에 제시하였다.

<표 4-10> 조직 몰입과 이직 의도 간의 관계분석

| 요인 | 비 표준화계수 | | 표준화계수 | t | 유의 확률 | 공선성 통계량 | | |
|----------|--|-------|-------|-------|----------|---------|-------|-------|
| | B | 표준오차 | 베타 | | | 공차한계 | VIF | |
| 이직 의도 | (상수) | 9.034 | .058 | | .000 | | | |
| | 정서적 몰입 | -.242 | .058 | -.242 | -4.194 | .000*** | 1.000 | 1.000 |
| | 지속적 몰입 | -.238 | .058 | -.238 | -4.128 | .000*** | 1.000 | 1.000 |
| | F값=27.312 R ² =.216 수정된 R ² =.209 유의확률 .000*** | | | | | | | |

주) ** p<0.05 *** p<0.01

회귀분석 결과 회귀모형의 적합성이 각각 p<0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모형이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수 간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 모두 10보다 작아 회귀모형은 문제가 없는 것으로 판명됐다. 도출된 회귀모형에서 독립변수가 종속변수를 설명해 주는 결정계수(R²)는 .209로 나타나 전체 설명력은 20.9%로 분석됐다.

이러한 결과는 이은용(2003)의 조직 몰입이 이직 의도에 미치는 영향 연구의 결과에서 부(-)의 관계⁷⁷⁾를 가지는 것과 동일한 결과를 보이고 있다. 다시 말해서 호텔 조리사들은 조직에 대한 몰입이 높을수록 이직 의도가 감소하고, 조직에 대한 몰입이 낮을수록 이직 의도 요인이 증가한다는 것을 의미하며, 기존의 선행 연구를 재검증하였다고 할 수 있다.

77) 이은용(2003). 전제논문, pp.76-78

4. 추가 분석

1) 고용 형태에 따른 차이 분석

추가 분석 가설 1 : 고용 형태에 따라 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도는 차이가 있을 것이다.

본 연구의 가설을 뒷받침하고 세부적인 시사점을 도출하기 위해 고용 형태에 따른 각 변수의 차이를 파악하는 추가 분석을 실시하였다.

추가 분석 가설 1은 고용 형태, 즉 계약직과 정규직의 두 집단의 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도에 대한 인식의 차이를 살펴보기 위한 것이다.

차이 분석을 위해 독립표본 t-test 분석을 실시하였다. 그 결과는 다음 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 고용 형태에 따른 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 차이 분석

| 구 분 | | 평균 | 표준편차 | t값 | 유의확률 | |
|---------|---------|-----|--------|---------|--------|---------|
| 조직 갈등 | 과업갈등 | 계약직 | 2.8179 | .86908 | -2.640 | .009*** |
| | | 정규직 | 3.1465 | .90403 | | |
| | 관계갈등 | 계약직 | 2.5000 | .88964 | -2.830 | .005*** |
| | | 정규직 | 2.9007 | 1.05928 | | |
| 직무 스트레스 | 과업 스트레스 | 계약직 | 2.9821 | .95584 | -5.037 | .000*** |
| | | 정규직 | 3.5745 | .80359 | | |
| | 방해 스트레스 | 계약직 | 2.7821 | .89678 | -.077 | .938 |
| | | 정규직 | 2.7929 | 1.03679 | | |
| 조직 몰입 | 정서적 몰입 | 계약직 | 3.3238 | .86991 | -.577 | .565 |
| | | 정규직 | 3.3973 | .93219 | | |
| | 지속적 몰입 | 계약직 | 3.0238 | .79920 | -2.458 | .015** |
| | | 정규직 | 3.3199 | .88850 | | |
| 이직의도 | | 계약직 | 3.0095 | .95295 | -3.485 | .001*** |
| | | 정규직 | 3.4444 | .87711 | | |

주) ** p<0.05 *** p<0.01

표본의 고용 형태에 따른 각 변수에 대한 차이는 <표 4-11>에서 나타나듯이 방해 스트레스와 정서적 몰입은 고용 형태에 따라 유의한 차이가 나타나지 않았다. 반면에 나머지 요인들은 고용 형태에 따라 유의수준 0.05에서 차이를 보였으며, 구체적으로 살펴보면 각 변수에 대한 평균값은 정규직이 계약직보다 높게 나타났다.

2) 근무경력에 따른 차이 분석

추가 분석 가설 2 : 근무경력에 따라 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도는 차이가 있을 것이다.

추가 분석 가설 2는 근무경력 4년을 기준으로 4년 미만과 4년 이상 두 집단으로 구분하고 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도에 대한 인식의 차이를 살펴보기 위한 것이다. 차이 분석을 위해 독립표본 t-test 분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 근무경력에 따른 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 차이 분석

| 구 분 | | | 평균 | 표준편차 | t값 | 유의확률 |
|---------|---------|-------|--------|---------|--------|---------|
| 조직 갈등 | 과업갈등 | 4년 미만 | 2.7715 | .86182 | -3.913 | .000*** |
| | | 4년 이상 | 3.2143 | .89206 | | |
| | 관계갈등 | 4년 미만 | 2.5125 | .90831 | -3.342 | .001*** |
| | | 4년 이상 | 2.9467 | 1.06300 | | |
| 직무 스트레스 | 과업 스트레스 | 4년 미만 | 3.0296 | .94398 | -5.558 | .000*** |
| | | 4년 이상 | 3.6271 | .77583 | | |
| | 방해 스트레스 | 4년 미만 | 2.6290 | .86807 | -1.931 | .055 |
| | | 4년 이상 | 2.8757 | 1.05655 | | |
| 조직 몰입 | 정서적 몰입 | 4년 미만 | 3.2366 | .96881 | -1.854 | .065 |
| | | 4년 이상 | 3.4533 | .87913 | | |
| | 지속적 몰입 | 4년 미만 | 2.9534 | .81589 | -4.059 | .000*** |
| | | 4년 이상 | 3.3962 | .86760 | | |
| 이직의도 | | 4년 미만 | 3.1004 | .98514 | -3.049 | .003*** |
| | | 4년 이상 | 3.4533 | .85483 | | |

주) ** p<0.05 *** p<0.01

표본의 근무경력에 따른 각 변수에 대한 차이는 <표 4-12>에서 나타나듯이 방해 스트레스와 정서적 몰입은 근무경력에 따라 유의한 차이가 나타나지 않았다. 반면에 나머지 요인들은 근무경력에 따라 유의수준 0.05에서 차이를 보였으며, 구체적으로 살펴보면 각 변수에 대한 평균값은 4년 이상 근무자가 4년 미만 근무자보다 높게 나타났다.

5. 분석 결과의 요약

본 연구는 제주특별자치도 특 1급 호텔에 근무하는 호텔 조리사들을 대상으로 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 간의 영향관계를 검증하기 위하여 연구 모형을 설정하고 실증분석을 실시하였다. 본 연구의 분석 결과 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조직 갈등은 직무 스트레스에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직무 스트레스는 조직 몰입에 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 직무 스트레스는 이직 의도에 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 조직 몰입은 이직 의도에 부(-)⁴의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 추가 분석 결과 표본의 고용형태에 따라 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도에 대한 인식의 차이가 존재하는 것으로 나타났으며, 하위 변수인 방해 스트레스와 정서적 몰입을 제외한 각 변수에 대하여 정규직이 계약직보다 평균값이 높은 수치를 보였다. 여섯째, 표본의 근무경력에 따라 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도에 대한 인식의 차이가 존재하는 것으로 나타났으며, 하위 변수인 방해 스트레스와 정서적 몰입을 제외한 각 변수에 대하여 4년 이상 근무자가 4년 미만 근무자 보다 평균값이 높은 수치를 보였다.

이와 같은 연구 모형 및 연구 가설의 검증결과 호텔 조리사의 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 간의 관계는 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

또한 추가 분석 결과 정규직이 계약직보다, 또 4년 이상 근무자가 4년 미만 근무자보다

무자보다 각 변수에 대한 인식의 정도가 일반적으로 높은 수치를 보이는 것으로 확인되었다.

이를 정리하면 다음의 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 가설 검증 결과 요약

| 가 설 | 채택여부 |
|---|------|
| 가설 1. 조직 갈등은 직무 스트레스에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 1-1. 과업 갈등은 직무 스트레스(과업, 방해)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 1-2. 관계 갈등은 직무 스트레스(과업, 방해)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 2. 직무 스트레스는 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 2-1. 과업 스트레스는 조직 몰입(정서적, 지속적)에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 2-2. 방해 스트레스는 조직 몰입(정서적, 지속적)에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 3. 직무 스트레스는 이직 의도에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 3-1. 과업 스트레스는 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 3-2. 방해 스트레스는 이직 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 4. 조직 몰입은 이직 의도에 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 4-1. 정서적 몰입은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |
| 가설 4-2. 지속적 몰입은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | 채택 |

V. 결 론

1. 연구의 요약

최근 호텔의 레스토랑이 차지하는 수입 규모는 빠르게 증가하고 있다. 이에 따라 호텔 조리 부서의 조직은 인적자원의 효율적 관리와 함께 종사원의 조직 내 갈등과 직무 스트레스의 정도를 파악하고 이와 함께 종사원의 직장에 대한 몰입을 이끌어 내어 이직률을 낮춤으로써 나아가 호텔 기업의 이윤창출에 기여할 수 있다.

본 연구의 목적은 호텔 조리사가 지각하는 조직 갈등과 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 간에 영향관계를 알아보고 각 변수 간의 관계를 검증하여 실무적인 시사점을 제공하고자 하는 것이다.

연구의 목적을 달성하기 위해 선행연구의 고찰을 통하여 연구의 모형 및 가설을 설정하였으며 이를 검증하기 위해 설문조사를 실시하였다. 연구의 대상자는 제주특별자치도에 소재한 특 1급 호텔 5곳의 조리부서에서 근무하는 조리사를 대상으로 하였다. 표본 추출은 총 300부를 배포하였으며, 그 중 284부를 회수하여 16부를 제외한 268부를 최종적으로 분석하여 연구에 활용하였다.

연구 모형 및 가설의 검증결과 첫째, 조직 갈등의 유형 중 과업 갈등과, 관계 갈등은 직무 스트레스 요인 중 과업 스트레스와 방해 스트레스에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직무 스트레스의 유형 중 과업 스트레스와 방해 스트레스는 조직 몰입 요인 중 정서적 몰입과 지속적 몰입에 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 직무 스트레스의 유형 중 과업 스트레스와 방해 스트레스는 이직 의도 요인에 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 조직 몰입의 유형 중 정서적 몰입과 지속적 몰입은 이직 의도 요인에 부(-)⁴의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

선행연구에서 김준호(2015)는 조직 갈등은 그 유형에 따라 종사원으로 하여금

도전적인 성향을 갖게 하여 조직에 대한 긍정적인 영향을 미치며, 작업 성취감을 높인다⁷⁸⁾고 하였다.

타 부서와는 다르게 주방이라는 특수한 공간에서 물리적 위험요소를 감수하며 근무하는 호텔 조리사들은 항상 심리적, 육체적 긴장감에 노출되어 있다. 주방 조직에서 발생하는 조직 갈등은 이러한 특수한 환경으로 인하여 동일한 수준의 갈등이라 할지라도 호텔 조리사들은 이에 대해 더욱 민감할 수 있다.

이러한 사실을 바탕으로 본 연구에서는 조직 갈등의 유형을 과업 갈등과 관계 갈등으로 구분하여 연구를 진행하였다. 그 결과 조직 갈등(과업, 관계)은 직무 스트레스(과업, 방해)에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직적 차원에서 갈등을 과업적인 측면과 종사원 간의 관계적인 측면에서 접근하여 관리함으로써 종사원이 느끼는 직무 스트레스를 줄이도록 하는 것이 조직 운영에 있어 하나의 방법이 될 것이다.

또, 직무 스트레스는 조직 몰입(정서적, 지속적)에 유의한 부(-)의 영향을 미친다는 결과가 나타났다. 이러한 연구결과는 직무 스트레스가 높아질수록 조직에 대한 몰입의 정도는 낮아지고 이에 따라 주방 조직의 업무 환경이나 업무 성과에는 부정적인 영향을 미친다는 것을 의미하는 것이다. 이러한 직무 스트레스를 줄이기 위해 먼저 조직의 갈등 요인을 줄이기 위한 노력이 필요하다. 다음으로 종사원 간의 유대 관계를 긍정적으로 유지하기 위한 교육프로그램이나 직무 스트레스가 발생하였을 때 조직적 차원에서 이를 관리할 수 있는 프로그램 등을 실시하여야 한다.

그리고 연구결과 직무 스트레스는 조리사의 이직 의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 인적자원의 중요성이 타 산업에 비해 큰 비중을 차지하고 있는 호텔 산업에서는 종사원의 높은 이직률이 기업에 부정적인 결과를 초래할 수 있다. 따라서 종사원의 이직 의도 요인을 높일 수 있는 직무 스트레스 요인의 관리가 필요한데, 앞서 언급한 내용과 같이 조직적 차원에서 조직 갈등을 관리하고, 직무 스트레스가 발생하였을 때 이를 관리할 수 있는 제도적 장치를 마련하는 것이 바람직하다고 할 수 있다.

78) 김준호(2015). 전개논문. p.71

2. 연구의 시사점

본 연구는 호텔 조리사를 중심으로 주방 조직 내에서 발생한 조직 갈등과 그에 따라 발생한 직무 스트레스와 조직 몰입, 그리고 이직 의도 간의 관계를 분석한 결과 다음과 같은 이론적·실무적 시사점을 확인할 수 있었다.

1) 이론적 시사점

본 연구에서는 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도와 관련하여 연구문헌과 선행연구를 참고하여 호텔 조리사들의 조직 갈등을 선행변수로 설정하였다. 또, 제주특별자치도 특 1급 호텔 5곳에 근무하는 조리사들을 대상으로 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 간의 관계를 검증하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같은 시사점을 추론할 수 있다.

첫째, 문헌 연구를 통하여 조직 갈등에 대한 이론적 배경을 중심으로 조직 갈등을 2개의 요인으로 구분하여 연구를 진행하였는데, 검증결과 이 2개의 요인이 직무 스트레스의 2개 요인에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 향후 호텔의 조리 분야에서 조직 갈등과 관련된 연구를 수행함에 있어 이론적 근거를 뒷받침할 수 있을 것이다.

둘째, 선행연구와 더불어 기존의 조직 갈등과 호텔 기업에 관련된 연구를 살펴보면, 조직 갈등과 각 요인과의 관계를 주로 각각 분리하여 독립적으로 분석하여 왔다.⁷⁹⁾ 하지만 본 연구에서는 특급호텔에서 근무하는 조리사들을 대상으로 조직 갈등과 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 4가지 요인 간의 관계를 종합적으로 분석하여 각 요인 간의 관계를 검증하였으며, 향후 특급호텔에서 근무하는 조리사들을 대상으로 각 요인별 연구를 진행하는데 중요한 기초 자료를 제공할 것으로 판단된다.

셋째, 본 연구에서는 특급 호텔 조리사와 관련한 기존의 선행연구에서 검증하지 못한 조직 갈등과 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 요인 간의 관계를 검

79) 김준호(2015). 전계논문; 배진영(2014). 전계논문; 김정수(2007). 전계논문; 양허명(2015). 전계논문.

증하여 영향 결과를 제시하였다. 이것은 조직 갈등 관련 연구를 서비스 기업인 호텔의 조직 경영 측면에서 학문적으로 확장한 결과로 볼 수 있으며, 향후 호텔 조직에서의 조직 갈등과 관련된 연구를 수행하는데 있어 이론적 근거를 뒷받침할 것이다.

마지막으로 본 연구는 호텔 조리사들의 조직 갈등과 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도의 개념을 실증적으로 검증하는데 한계가 있을 수 있으나, 상대적으로 부족한 국·내외 호텔분야 연구에서 각 개념의 중요성을 재확인하는 연구로서 의의를 갖는다. 또한 각 변수 간의 관계에 의하여 호텔 조리사가 제공할 수 있는 서비스의 품질과 조직의 성과에 영향을 미치는지 여부를 확인하여 의미 있는 결과를 도출하였다.

또한 조직의 성과에 영향을 미치는 요인이라 할 수 있는 조직 몰입과 이직 의도의 선행변수를 조직 갈등의 하위 2개 요인으로 구성하여 유의한 영향을 미치는지를 알아본 것은 매우 의미 있는 연구라고 생각된다.

2) 실무적 시사점

호텔산업에서 서비스 품질은 기업의 이윤을 창출하는 근본적인 요소이다. 이러한 서비스 품질의 질을 향상하기 위해서는 종사원의 직무 수행 중 발생할 수 있는 스트레스의 관리와 더불어 조직에 대하여 몰입하려는 의지와 개인이 조직에 남아 헌신하려는 태도가 중요한 요소이다.

본 연구는 호텔의 주방에서 근무하는 호텔 조리사를 대상으로 조직 갈등, 직무 스트레스, 조직 몰입, 이직 의도 간의 관계를 연구하였으며, 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 조직 갈등의 두 가지 하위 요인인 과업 갈등과 관계 갈등은 직무 스트레스의 두 가지 하위 요인에 정(+)의 영향을 미친다는 것이다. 이러한 결과는 호텔 주방 조직에서 조리사들 간의 갈등이 높아질수록 부정적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 이에 갈등의 발생을 감소시키기 위해서는 주방에서 근무하는 조리사들을 대상으로 갈등을 완화시킬 수 있는 교육 프로그램을 실시하여야 한다. 또한 조직 갈등이 발생하였을 때 이를 조정하고 관리할 수 있는 교육, 또는 관리자

와의 면담 등을 통해 조직 갈등을 해소할 수 있도록 하여야 한다.

둘째, 연구 결과 직무 스트레스의 두 가지 요인은 조직 몰입과 이직 의도에 부정적인 영향을 미치게 된다는 것이다. 이러한 결과는 호텔 조리사들에 있어 직무 스트레스의 발생은 조직에 대한 몰입을 방해하고, 이직을 하려는 의도를 증가시킨다는 것을 의미한다. 이는 그들이 생산하는 서비스 상품에 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 주방 조직은 조리사들이 지각하는 스트레스를 측정할 수 있는 도구를 마련하고 이를 관리하기 위한 프로그램을 실시하는 것도 하나의 방법이라 할 수 있다. 또한 호텔 주방 조직은 조리사들의 스트레스에 대하여 파악하고 이에 대한 적절한 관리 체계를 수립하여 호텔 조리사의 스트레스를 줄이기 위한 노력이 필요하다.

최근 많은 영역에서 갈등에 대한 연구는 많이 진행되고 있으며, 호텔 부문에서도 비슷한 맥락의 연구들은 진행되어 왔다. 하지만 호텔 조리사들을 대상으로 조직 내 갈등의 유형을 구분하여 측정하고, 또 직무 스트레스를 세분화하여 하위 요인으로 나누어 조사한 연구는 미비하다.

이러한 관점에서 본 연구는 호텔 조리사의 조직 갈등과 직무 스트레스, 나아가 조직 몰입과 이직 의도 간의 관계를 살펴봄으로써, 호텔 조리부서의 조직 관리에 대한 새로운 시사점을 제공하였다는 것에 의의가 있다. 또한 조리부서 이외의 다른 부서에서도 확대하여 연구할 수 있는 기초를 제공하였다는 것에 의의가 있다고 할 수 있다.

3. 연구의 한계 및 제언

본 연구는 호텔 조리사가 지각하는 조직 갈등에 의한 직무 스트레스가 조직 몰입과 이직 의도에 미치는 영향 관계에 대하여 실증 분석하였다. 본 연구를 수행함에 있어 한계점과 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 시간과 비용 상의 제약으로 인하여 제주 지역의 특 1급 호텔에 국한하여 조사함에 따라 지역적 한계성을 가지고 있다. 다시 말해서 연구

범위의 지리적 특성을 고려하지 않았기 때문에 본 연구에서 제시한 연구의 결과가 모든 특 1급 호텔 조리사에 적용된다고는 볼 수 없다. 따라서 향후 제주 지역 특급 호텔과 타 지역 특급 호텔에 대한 비교 분석이 필요하다.

둘째, 본 연구에서 조직 갈등을 과업 갈등, 관계 갈등 등의 2가지 유형으로만 살펴본 것이다. 조직 갈등의 유형은 다양하다. 따라서 후속 연구에서는 다양한 조직 갈등 요인에 대한 이해와 더불어 이를 호텔 주방 조직에 적용한 연구가 필요하다.

셋째, 조직 갈등과 직무 스트레스는 개인이 처해 있는 상황이나, 성격 혹은 성향에 의하여 영향을 받을 가능성이 존재하지만 본 연구에서는 고려되지 않았다. 이에 향후 연구에서는 개인적 특성을 반영한 연구도 필요하다고 판단된다.

마지막으로 본 연구는 설문지법에 의해 신뢰성과 타당성을 기반으로 작성되었으나, 향후 연구에서는 호텔 조리사에 대한 인터뷰 혹은 실험연구 등 다양한 방식으로의 접근이 이루어져 좀 더 심층적인 연구를 진행할 필요가 있다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 김계수(2011). 『조사연구방법론』, 서울: 한나래, pp. 32-38
- 김기영(1997). 『호텔주방관리론』, 서울: 백산출판사, pp.4-15.
- 김충호(1992). 『호텔경영학』, 서울: 형설출판사, pp.5-14
- 박내희(1997). 『조직행동론』, 서울: 박영사, pp.104-105
- 유기현(1997). 『스트레스관리』, 서울: 무역경영사, p.86
- 이학식·임지훈(2007). 『SPSS 12.0 메뉴얼』, 파주: 법문사, pp.122-123.

2) 논문

- 구자중(2008). 『고용형태에 따른 종사원의 직무 스트레스가 직무만족과 조직 몰입에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.16
- 김경미(2005). 『호텔종사원의 직무 스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 경주대학교 대학원 석사학위논문, p.15
- 김미란(2007). 간호사의 조직 몰입과 경력몰입이 이직 의도에 미치는 영향, 『간호행정학회지』, 13(3), pp.335-344
- 김영철(2001). 『식음료 서비스종사자의 직무 스트레스와 이직 의도 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.26
- 김정수(2007), 특급 호텔 조리직 종사원의 갈등이 이직에 미치는 영향, 『Korean Journal of Culinary Research』 13(1), pp.100-101
- 김준호(2015). 『호텔 레스토랑 종사원의 갈등유형이 직무 스트레스, 직무만족과 직무성과에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.1
- 라정현(2008), 『태권도사범의 조직공정성, 직무만족, 조직 몰입 및 이직 의도』

- 의 영향관계분석』 경희대학교 대학원, 석사학위논문, pp.23-28
- 문희수(1998). 『관광호텔주방의 효율적인 인력관리 방안에 관한 연구』, 경희대학교 대학원 석사학위논문, pp.18-19
- 박희진(2014). 『호텔 기혼 여성 종사원들의 직장-가정갈등이 직무 스트레스 및 이직 의도에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.70-71
- 배진영(2013). 『호텔 조리종사자의 직무 스트레스가 직무 만족 및 조직 몰입에 미치는 영향』, 영산대학교 대학원 석사학위논문, pp.98-100
- 안중철(2005). 『호텔 조리종사자의 조직 몰입도 및 업무수행에 미치는 영향에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.1-10
- 안형기(2003). 『호텔 주방조직 환경에 따른 임파워먼트가 직무 만족, 조직 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향』, 경주대학교 대학원 박사학위논문, pp.88-89
- 양은경(2010). 『직장인의 직무 스트레스와 직무만족도 및 이직 의도에 관한 연구: 중소기업 직원을 중심으로』, 고려대학교 대학원 석사학위논문, pp.48-52
- 양인택(2003). 『호텔종사원의 직무 스트레스요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구』, 제주대학교 대학원 석사학위논문, pp.19-20
- 양제(2016). 『조직문화와 조직 몰입이 이직 의도에 미치는 영향』, 전남대학교 대학원 석사학위논문, p.16
- 양허명(2015). 『호텔 종업원의 조직 내 갈등이 이직 의도에 미치는 영향』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p.26
- 연영란(2014). 간호사의 직무 스트레스, 소진, 간호조직문화 및 이직 의도, 『한국산학기술학회』, 15(8), pp.4981-4986
- 오경현(2009). 미용실 종사자의 조직 갈등이 조직 몰입과 이직 의도에 미치는 영향, 『대한피부미용학회지』, 7(4), p.370
- 오지영(2008). 『노인복지시설 근무자들의 이직 의도 결정요인』, 연세대학교 대학원 박사학위논문, pp.15-16
- 유창근(2003). 『호텔 직원의 직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 정규직·비정규직 직원을 중심으로』, 세종대학교 대학원 석사학위

논문, pp.90-91

- 윤수선(2009), 『호텔 조리종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 이직 의도에 관한 연구』, 한성대학교 경영대학원 석사학위논문, p.37
- 이동철(2012). 『조직 내 갈등, 사회적 지지와 직무태도 간 관계 및 직무 스트레스의 매개효과에 관한 연구 - 서울특별시 기초자치단체 공무원을 대상으로』, 국민대학교 대학원 박사학위논문, p.7
- 이상희(2013). 『호텔 비정규직 종사원의 서비스지향성, 조직 몰입, 직무 만족 및 이직 의도 관계 연구』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.74-76
- 이은용(2003). 『관광호텔 조리직 종사원의 이직 의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 서울 시내 특급호텔을 중심으로』, 경희대학교 대학원 석사학위논문, pp.76-78
- 이준열(2001). 제과제빵 종사원의 직무만족도에 관한 실증적 연구, 『한국조리학회지』, 7(3), pp. 129-144
- 이지영(2013). 『대학행정직원의 조직 갈등과 직무 스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 연구』, 경희대학교 교육대학원 석사학위논문, pp.11-12
- 임혜련(2007). 방송 산업 내 고용관계 특성과 조직 몰입 간의 관계: K방송사를 중심으로, 『인력개발연구』, 19(1), pp.97-122.
- 정봉원(1997). 『관광호텔종사원의 갈등관리방법이 직무 만족과 이직 의사에 미치는 영향』, 대구대학교 대학원 박사학위논문, p.144
- 정주혁(2014), 『호텔 조리종사원의 고용환경변화에 따른 직무불안정성이 직무 만족, 직무 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향』, 영산대학교 대학원 석사학위논문, pp.77-83
- 조려령(2014). 『스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향: 변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로』, 숭실대학교 대학원 석사학위논문, pp.48-49
- 조은아(2005). 『직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 신뢰를 조절변수로 하여』, 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp.73-74
- 최동희(2005). 『조직 갈등이 호텔 종업원의 소진에 미치는 영향』, 세종대학교 대학원 박사학위 논문, p.3
- 최주영(2016). 『직무 스트레스 요인이 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향:

- 감사성향의 매개효과』, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, pp.16-17
- 하동현, 김정선(2010). 호텔종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향, 『대한관광경영학회』, 24(6), pp.173-192
- 한천수(2008). 『조리사의 임파워먼트가 직무 스트레스와 직무 만족 및 조직 몰입에 미치는 영향』, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문, p.8
- 허갑수(2005). 병원조직의 직무특성과 조직 몰입에 관한 실증적 연구, 『인적자원관리연구』, 12(1), pp.21-46.

2. 국외문헌

- Allen, N.J. & Meyer, J.P.(1991). 『The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization』, *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), pp.1-18.
- Ayoko, O.B. and Hartel, C.E.(2006). Cultural Diversity and Leadership: A Conceptual Model of Leader Intervention in Conflict Events in Culturally Heterogeneous Workgroups, *Cross Cultural Management: An International Journal*, pp.121-128
- Behfar, K.J., Peterson, R.S., Mannix, E.A. and Trochim, W.M.(2008). The Critical Role of Conflict Resolution in Teams: A Close Look at the Links between Conflict Type, Conflict Management Strategies, and Team Outcomes, *Journal of Applied Psychology*, pp.154-160
- De Dreu, C.K. & Weingart, L.(2003). Task Versus Relationship Conflict, Team Performance and Team Member Satisfaction: A Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*, pp. 192-201
- Etzioni, A.(1975). *A Comparative Analysis of Complex Organizations*, The Free Press, A Division of Macmillan Co, Inc, N.Y, pp.8-11.
- French, J.R.P. & Caplan, J.R.P.(1991). 『Organization stress and industrial, Reading, Business, Publication』, pp.307-309

- Garcia, S.M. and Tor, A.(2007). Rankings, Standards, and Competition: Task Vs. Scale Comparisons, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, pp.33-48
- George, T., Milkovich. and John, W., Boudreau(1994). *Human Resource Management*, Irwin, p.398
- Hon, A.H.(2012). Shaping Environments Conductive to Creativity the Role of Intrinsic Motivation. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(1), pp.53-64
- Humphrey, J.H.(1998). *Job Stress*. Boston, MA; Allyn & R. Bacon, J. D. Nahrgang, and F. P. Morgeson(2007). Leader-Member Exchange and Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*, 92(1), pp.269-277.
- Iverson, R.D.(1992). *Employee Intent to Stay: An Empirical Test of Revision of the Price and Mueller Model*, Unpublished Doctoral Dissertation, University of Iowa.
- Jehn, K et al.(1997). To Agree or not to Agree: The Effects of Value Congruence, Member Diversity & Conflict on Workgroup Outcomes, *International Journal of Conflict Management*, pp.46-52
- Kahn, R.L. and Byosiere, P.(1992). Stress in Organizations. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 3(2), pp. 571-650
- Kanter, R.M.(1968). Commitment and Social Organization; A Study of Commitment Mechanism in Utopian Commitment, *American Sociological Review*, pp.499-517.
- Lira, E.M., Ripoll, P., Piero, J.M. & Gonzalez, P.(2007). The Roles of Group Potency and Information and Communication Technologies in the Relationship Between Task Conflict and Team Effectiveness: A Longitudinal Study, *Computer in Human Behavior*, pp.132-140
- Mowday, R.T., Steers, R.M. & Porter, L.W.(1997). 『The management of organizational commitment』, *Journal of vocational behavior*, 14, pp.224-247.
- Pelled, L.H.(1996). Relational Demography and Perceptions of Group Conflict

- and Performance: A Field Investigation, *International Journal of Conflict Management*, pp.110-123
- Robbins, S.P. & Judge, T.A.(2009). *Organizational behavior*, prentice-Hall Inc, pp.84-89
- Schulz, J. & Auld, C.(2006). Perceptions of Role Ambiguity by Chairpersons and Executive Directors in Queensland Sporting Organisations. *Sport Management Review*, 9(2), pp.183-201
- Staw, B., Sandelands, L. & Dutton, J.(1981). Threat-rigidity cycles in organizational behavior: A multi-level analysis, *Administrative Science Quarterly*, 26(4), pp.501-524.
- Tidd, S.T. et al.(2000). The Importance of Role Ambiguity and Trust in Conflict Perception: Unpacking the Task Conflict to Relationship Conflict Linkage, *journal of Applied Psychology*, pp.209-213
- Tsaur, S.H. & Tang, Y.Y.(2012). Job stress and well-being of female employees in hospitality, *International Journal of Hospitality Management*, 31, pp.1038-1044

- 설 문 지 -

■ 호텔 조리사의 조직 갈등에 의한 직무 스트레스가 조직 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향 ■

안녕하십니까? 바쁘신 데도 불구하고 본 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.

저는 제주대학교 대학원 관광경영학과에 재학 중인 홍성환이라고 합니다.

금번 석사학위논문을 준비하기 위하여 본 설문지를 준비하게 되었습니다.

본 설문지는 특 1급 호텔에서 근무하는 조리사들이 근무하면서 경험하게 되는 갈등과 결과 요인에 대한 연구를 수행하기 위하여 작성되었습니다. 응답내용은 통계처리에 의한 연구목적으로만 사용되며, 개인정보는 철저히 보호됩니다. 질문을 읽으신 후 귀하의 의견을 빠짐없이 답변해 주십시오.

귀하의 적극적인 협력을 부탁드립니다.

감사합니다.

2017 년 9월

지도교수 · 제주대학교 관광경영학과 교수 조문수
연구자 · 제주대학교 관광경영학과 석사과정 홍성환

■ 귀하께서 근무하시는 조리팀 내 갈등 정도를 알아보는 문항입니다.

| 항 목 | | 전혀 그렇지 않다 | 그렇 지 않다 | 보통 | 그렇 다 | 매우 그렇 다 |
|------------------|---|-----------------|---------------|----|---------|---------------|
| 과 업 갈 등 | 주방 내 동료로부터 정보가 제한적으로 들어온다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 주방 내 동료와 해석, 관점, 선택의 차이가 증가하고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 주방 내 동료들은 조직적으로만 문제 해결을 하려고 한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 조리팀 내 다른 부서에 대한 기업의 자원 할당(인력, 지원, 예산 등)이 우리 부서에 비해 증가되고 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

| | | | | | | |
|------------------|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 관 계 갈 등 | 주방 내 동료와의 협력관계가 줄어들었다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 주방 내 동료와의 소통과 이해가 줄어들었다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 주방 내 동료는 나에게 대한 분석과 보복에 초점이 맞추어져 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

■ 귀하께서 직무를 수행하는데서 나타나는 스트레스를 알아보기 위한 문항입니다.

| 항 목 | | 전혀 그렇지 않다 | 그렇 지 않다 | 보통 | 그렇 다 | 매우 그렇 다 |
|----------------------------|--------------------------|-----------------|---------------|----|---------|---------------|
| 과 업 스 트 레 스 | 프로젝트나 업무의 양이 나에게 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 주어진 시간에 수행해야할 업무의 양이 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 나는 시간의 압박을 항상 받는다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 나의 직책에 비해 책임져야할 일이 많다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

| | | | | | | |
|--------|----------------------------|---|---|---|---|---|
| 방해스트레스 | 나의 경력이 정체되어 있다고 생각한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 주어진 시간 내에 나의 직무를 수행하기 힘들다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 나의 직업에 대한 안정성이 떨어진다고 생각한다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 나의 직무에 대하여 명확하게 이해하기 힘들다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

■ 귀하께서 속해 있는 조직에 대한 몰입의 정도를 알아보기 위한 문항입니다.

| 항 목 | | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|--------|---------------------------------------|-----------|--------|----|-----|--------|
| 정서적 몰입 | 나는 이 직장에 강한 소속감을 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 나는 현재 근무하는 직장에 대해 외부사람과 이야기하는 것이 즐겁다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 나는 우리 회사의 구성원들이 한 가족 같은 느낌이 든다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

| | | | | | | |
|--------|--|---|---|---|---|---|
| 지속적 몰입 | 지금 내가 직장에 계속 근무하는 것은 내가 원해서이기도 하지만 필요성이 있기 때문이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 내가 지금 직장을 그만두는 것을 생각하기에는 다른 직장을 구할 수 있는 대안이 부족하다고 느낀다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 비록 내가 원한다고 해도 이 직장을 그만두는 것은 매우 어려운 일이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

■ 귀하의 이직 의도에 관한 문항입니다.

| 항 목 | | 전혀 그렇 지 않다 | 그렇 지 않다 | 보통 | 그렇 다 | 매우 그렇 다 |
|------------------|---|---------------------|---------------|----|---------|---------------|
| 이 직 의 도 | 조건에 맞는 직장이 있다면 옮길 의사가 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 현재의 직장에 근무하면서 다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 내가 다시 직장을 선택할 수 있다면, 현 직장을 선택하지 않을 것이다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

■ 귀하의 일반적 특성에 관한 문항입니다.

| | |
|-------|--|
| 성 별 | ① 남성 ② 여성 |
| 연 령 | ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상 |
| 결혼 유무 | ① 미혼 ② 기혼 |
| 학 력 | ① 고졸 ② 전문대졸(재학) ③ 대졸(재학) ④ 대학원이상 |
| 고용 형태 | ① 아르바이트 ② 계약직 ③ 정규직 |
| 부 서 | ① ASIAN ② WESTERN ③ BANQUET ④ BUFFET ⑤ GARDE MANGER ⑥ BUTCHER ⑦ PASTRY |
| 입사 형태 | ① 신입 ② 경력직 |
| 경 력 | ① 1년 이하 ② 1~4년 ③ 4~7년 ④ 7~10년 ⑤ 10년 이상 |
| 연 봉 | ① 1,000~2,000만원 ② 2,000~3,000만원 ③ 3,000~4,000만원 ④ 4,000~5,000만원 ⑤ 5,000만원 이상 |

설문에 응해주셔서 감사합니다.