

**패스트푸드 정규직 종사원의 개인 성격 유형 및 이직의도**

이미라 · 한경수, 경기대학교 관광학부 외식조리전공

**The full time employees' Personality Type and Turnover Intention in Fast Food Restaurants**

Lee, Mi Ra · Han, Kyung Soo. Department of Food service & Culinary Management,  
The College of Tourism Science, Kyonggi university

외식산업은 노동집약적 산업인 동시에 인적서비스 그 자체가 하나의 상품으로서 중요시되므로 전문적 지식과 기술을 가지고 있는 유능한 인적자원의 확보와 유지가 중요시된다. 그러나 외식산업의 인적자원의 중요도에 비해 양질의 인력수급이 이루어지고 있지 않다. 이러한 인력부족 및 이직문제는 많은 비용의 지출, 근로자의 사기 저하 등 부정적인 측면을 가지고 있으며, 무엇보다 중요한 것은 이직에 따른 서비스질의 손상의 문제이다. 따라서 이직의 원인을 규명하고, 그 대책을 수립하는 것은 조직 구성원의 근로생활의 질(QWL)과 생산성을 향상시킬 수 있는 방안 중의 하나가 될 것이다. 산업 심리학 영역에서 성격검사는 주로 인력 선발, 배치에 널리 활용되어 왔고, 조직심리학 영역에서는 성격이 조직구성원의 태도 및 행동에 미치는 영향에 대한 연구에 활용되어 왔다.

본 연구의 목적은 성격 5요인 모델로 설계된 노동부 성격 검사를 사용하여 패스트푸드 정규직 종사원의 개인 성격 5가지인 외향성, 호감성, 성실성, 정서적 불안정성, 개방성을 알아보고, 종사원의 이직의도와외 상호관련성을 찾아보고자 하였다. 서울, 경기지역의 패스트푸드 3사(B사, L사, M사)의 정규직 종사원을 대상으로 2002년 9월 3일에서 9월 24일까지 각 매장을 직접 방문하여 자기 보고식 설문지를 배포하여 실시하였다. 패스트푸드 3사의 매장에서 근무하는 정규직 종사원을 각 업체별로 80명씩 무작위 추출하여 총 240명을 대상으로 하였고, 181부를 회수하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 패스트푸드 정규직 종사원의 개인 성격 유형은 외향성, 호감성이 높게 나타났고, 정서적 불안정은 가장 낮은 점수였다. 둘째, 이직의도에 대한 평균은 3.20점으로 63%가 이직경험이 있다고 대답하였고, 이직의 이유로는 임금에 대한 불만이 가장 높게 조사되었다. 현 직장에서의 근무예상기간은 평균 10개월로 앞으로 짧은 기간을 근무 할 생각하고 있는 것으로 조사되었다. 셋째, 개인 성격 유형이 이직의도를 예측하는데 얼마나 기여하는지를 알아보기 위해 상관분석 결과 개인 성격 유형 중 외향성, 호감성, 성실성 및 경험에 대한 개방성 요인과는 상관이 없는 것으로 분석되었고, 정서적 불안정성의 성격 요인은 실제적인 상관은 낮으나 유의수준 .05에서 통계적 유의미성을 가진다. 즉, 정서적 불안정성이 높을수록 이직의도가 증가되는 관련성을 보인다고 할 수 있다. 넷째, 근무연수에 따른 이직의도는 근무연수가 1년에서 2년 사이에 이직의도가 가장 높았으며, 근무연수가 길어짐에 따라 이직의도는 감소하는 경향을 나타내었다. 이직경험이 증가할수록 이직의도가 증가하는 것으로 조사되었다. 근무예상기간에 따른 이직의도는 근무예상기간이 길어짐에 따라 이직의도는 낮아지는 경향을 보였다.

본 결과를 통해 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 이직을 높은 외식산업에서는 직원을 선발할 때 조직의 성격과 적합한 직원을 선발하기 위해서 선발과정에 적당한 성격 검사가 필요하다. 둘째, 패스트푸드 종사원의 이직 특성과 원인을 정확히 살펴보기 위해서는 이직의도와 이직행동에 대한 심층적인 연구가 요구된다.