

프랜차이즈 레스토랑 점장의 직무만족에 관한 연구

박 대 섭*

< 목 차 >

I. 서론	IV. 결론
II. 이론적 배경	참고문헌
III. 실증연구	Abstract

I. 서론

국내 외식산업은 1970년대 말에 태동하여 1980년대 중반부터 외국의 유명 프랜차이즈 레스토랑들이 들어오며 성장하기 시작하여 1990년대 중반까지 양적 팽창을 거듭하다 90년대 중반부터 몰아닥친 국내경기의 지속적 불황과 97년말부터는 민족적 치욕인 IMF의 여파로 대기업들이 하루아침에 무너지는 충격적인 상황이 연속적으로 일어나고 경기와 밀접한 관계가 있는 외식산업계에도 크고 작은 업체들이 문을 닫거나 폐업, 도산에 이르는 점포들이 수없이 생기는 위기 상황에 처하게 되었다.

기업의 도산과 함께 생긴 실업자와 살아남은 기업들의 구조조정으로 외식종사자들의 실업자들도 수도 없이 늘며 종사원들에 대한 인적관리 전략수립 및 그 운영에 기업의 오너들은 소홀해지고 당장의 경영성과에만 의존하게 되어 중장기적인 외식사

* 전 영육농산(주) 외식산업본부장, 현(주)Food Service Korea 이사(외식컨설팅트)

업발전에 대한 전망만을 어둡게 하였다. 2000년대에 들어서며 국내 경기가 조금씩 나아지며 외식계에도 점포확장 및 신규점포의 진출, 새로운 아이템의 도입, 신업태의 등장 등 투자가 확대되고 있으나 외식 종사원들의 질·양적인 부족으로 인해 성장의 한계에 부딪혀 있는 실정에 처해있다.

외식산업은 전형적인 인적산업으로서 아무리 산업사회가 발달되고 과학문명이 발전하더라도 기계나 로버트가 대신할 수 없으며 오직 사람만이 할 수 있는 Hospitality 산업으로서 업주들이나 기업가들은 지금부터라도 종사원들의 질·양적 향상을 위해 전략을 수립하고 실천해 나가지 않으면 아무리 많은 자본과 좋은 입지적 조건을 가지고 있더라도 성공할 수 없는 시대가 도래한 것이다. 따라서 현재 국내외식업계에 처한 현실적 문제 중 외식종업원의 자질 향상과 양적 보충문제 해결을 위해 그들을 관리하고, 육성하는 책임을 가진 점포의 최고 책임자인 점장들의 직무만족은 그 점포에서 일하는 모든 종업원들의 직무에 직·간접적으로 영향을 미치고, 나아가 점포의 매출과 연계되고 기업의 성패에도 연관이 있기 때문에 이에 대처하는 연구는 상당히 중요하다고 할 수 있다.

그러므로 21세기의 외식산업은 점장을 육성하지 않고서는 절대로 성장할 수 없는 바야흐로 외식산업의 점장의 시대가 도래할 정도로 점장의 직무는 중요하다고 할 수 있다.

이에 본 연구에서는 인적의존도가 높은 외식기업에서 점장의 생각과 행동 하나 하나가 기업발전에 지대한 영향을 미치고 있는 중요성과, 앞서 제기한 문제의식을 바탕으로 점장의 직무만족도가 서비스의 질을 높이고 고객만족에 중요한 영향을 미칠 것이라는 상관관계를 프랜차이즈 레스토랑 점장들을 대상으로, 실증조사를 통해 그들의 인적자원관리방법을 제시하는 것을 목적으로 한다.

위 목적을 달성키 위하여 본 연구는 문헌적 연구방법과 실증적 연구방법을 사용하였다. 문헌연구에서는 외식산업의 이론과 직무만족이론, 경영자로서의 역할 등 여러 학자들의 연구결과를 분석하였으며 실증적 연구에서는 체인 레스토랑 점장들을 대상으로 설문조사를 실시했다. 본 연구의 분석에서는 SPSS를 통한 신뢰성분석, 상관관계 분석, T-Test, 분산분석 및 빈도 분석 등이 실시되었다. 본 연구는 총 4장으로 구성되었으며 제1장 서론에서는 문제제기 및 연구목적 과 방법이 기술되었다. 제2장에서는

외식산업의 이론과 체인레스토랑 점장의 역할, 경영자의 역할, 직무만족 이론을 알아본다. 제3장에서는 연구의 모형 및 회수된 설문지를 분석하여 분석결과를 살펴보았다. 제4장은 실증분석결과를 중심으로 본 연구의 전체적인 요약과 결론을 도출하였다.

II. 이론적 배경

1. 프랜차이즈 레스토랑 점장의 역할이론

1) 프랜차이즈 체인비지니스의 도입 및 개념

프랜차이즈의 역사는 여러 가지 정설이 있으나 대부분의 학자들은 미국에서 생긴 것으로 논술하고 있는데 홍기운은 우리 나라에서의 프랜차이즈 레스토랑은 '97년 9월 커피전문점인 난다랑과 '79년 10월 햄버거 전문점인 롯데리아를 시발로 외식업계뿐만 아니라 여러 업종에 광범위하게 보급되고 있다¹⁾하였다.

임봉영은 “우리 나라 외식업의 근대화 과정을 고찰할 때 프랜차이즈 도입이 곧 현대화 과정이라 주장하면서 우리 나라의 프랜차이즈 도입시기는 구미 선진국에서 뿌리 내리고 있는 표준화, 매뉴얼화, 시스템화의 경영개념에 근거한 기업이 출현한 것이 79년 10월 롯데리아가 들어오면서부터²⁾ 라고 적고 있다.

따라서 프랜차이즈 비즈니스 방식은 그후 광범위하게 외식산업에 도입되고 있으나, 법률적, 제도적 미비 및 개념부족으로 여러 가지 문제점이 도출되고 있다. 프랜차이즈에 대한 법무자료를 보면 프랜차이즈는 프랜차이저(Franchisor)와 프랜차이지(Franchisee)가 일정한 형태의 계약관계에 의해서 그 효력을 발휘 할 수 있기 때문에 법적인 측면의 개념정립이 필요하며 공법상 프랜차이즈라 함은 통상 국가주권에 속하는 권리를 사인(私人)에게 특별히 부여하는 일정의 특권이나 특허를 의미하나 상법상

1) 홍기운, 외식프랜차이즈사업의 창업전략에 관한 연구, 경기대 경영대학원, 1998, p.33.

2) 임봉영, 외식산업개론. 대왕사, 1998, p.62.

으로는 타인의 상표 등을 사용하여 그의 지도와 통제하에 특정한 사업을 배타적으로 영위할 수 있는 권리는 의미한다³⁾하였다.

또한 임봉영은 외식업의 프랜차이즈는 본사가 집중적으로 관리하는 상품의 품질관리, 점포운영, 시설관리, 교육훈련, 광고, 판촉, 메뉴서비스 등 전반에 걸쳐 운영현황과 통제기술이 뒤따른다⁴⁾라고 정의하였다.

이와 같이 선행연구자들의 프랜차이즈 비즈니스의 개념을 정리해 보면, 프랜차이즈 비즈니스란 프랜차이저가 프랜차이지에게 입지선정으로부터 내외장, 설비일체, 교육훈련 방법, 오퍼레이션, 매니지먼트, 판촉방법 등 노하우 패키지를 가르치고 권익을 주며, 프랜차이지는 프랜차이저에게 그에 상응하는 대가를 지불함으로써 프랜차이저와 프랜차이지는 하나의 운명공동체라고 정의할 수 있을 것이다. 따라서 상호신뢰관계를 유지하며 프랜차이저는 항상 시장의 변화에 맞추고 새로운 노하우를 점포에 제공할 수 있도록 노력을 해야될 것이다.

2) 프랜차이즈 레스토랑 점장의 역할이론

프랜차이즈 레스토랑의 점장은 점(店)의 최고 책임자로서 오퍼레이션의 지휘관이며 다음과 같은 책임을 갖는다.

- 가) 손님에 대한 책임 - 기업의 결정된 서비스, 상품 분위기를 틀림없이 제공하는 것
- 나) 부하에 대한 책임 - 주어진 부하에 대해 교육, 훈련, 또 부하가 높은 평가를 받고, 여유 있는 사회생활을 영위해 갈 수 있도록 직무를 주고 지도하는 것
- 다) 회사에 대한 책임 - 이익 목표대로 확실히 달성하는 것

이런 것들을 달성키 위해 손님을 잘 파악하고 부하에게 동기 부여를 하고 결정된 매출목표 달성해야 한다. 동시에 경비를 컨트롤하기 위해 매니지먼트 기술을 확실히 습득해 두지 않으면 안된다. 점장은 이익에 대해 책임을 지나 그 성과의 모든 것은 자기 부하들을 통해 달성하는 것이다⁵⁾라고 이노우에는 정의하였다.

3) 프랜차이즈의 법리, 법무자료 제115집, 1989, p.10.

4) 임봉영, 외식산업경영론, 형설출판사, 1996, p.281.

5) 이노우에, 외식용어사전, 상업계출판, 1996, p.180.

프랜차이즈 레스토랑 점장의 직무만족에 관한 연구

강병남은 점장이란 회사에서 사람(人), 물건(物), 돈(金)을 맡아 그것을 최대한으로 활용하여 최대의 이익을 올리는 임무를 가진 점포의 최고 책임자⁶⁾라 하였다.

따라서 프랜차이즈 외식사업의 점장이란 한마디로 본사 오너의 경영철학관, 인생관을 적극 이해하고 따라야하며 점포에서는 최고 경영자로서 부하의 육성에 대한 책임, 고객에 대한 책임, 이익을 창출하여 회사발전에 대한 책임을 지는 그 점포의 책임자이다 라고 정의 할 수 있을 것이다.

2. 프랜차이즈 레스토랑의 점포 현황

국내외식산업은 90년대 초반에 들어서며 급성장을 거듭하였다. 90년대 중반부터 경기침체 및 불황으로 조정국면을 맞았으나 99년부터 최근에는 최악의 국면으로부터 서서히 회복되어 업체별 점포수가 늘고 있으며 현재의 현황은 표와 같다.

<표1> 국내 외식기업 점포 현황

(단위 : 억원, 개, %)

	브랜드명	업체명	매출액			점포수		
			98	99	증가율	98	99	증가율
패스트푸드	롯데리아	롯데리아	2,900	3,500	21	410	470	15
	맥도널드	신맥·맥킴	1,300	1,900	46	131	175	34
	BBQ	제너시스	1,100	1,800	63	750	1,050	40
	KFC	두산생활	1,200	1,400	17	135	152	13
	파파이스	TS해마로	1,042	1,166	12	142	160	13
	버거킹	두산식품BG	443	500	13	49	62	27
	하디스	세진푸드	155	180	16	23	22	△4
	계		8,140	10,446	28	1,640	2,091	28

6) 강병남의 공저, 외식산업실무론, 지구문화사, 1999, p.58.

패밀리레스토랑	TGI	푸드스타						
	베니건스	동양제과	340	388	14.0	10	16	20
	코코스	코코스	196	286	45.9	6	13	50
	스카이라크	제일제당	250	285	14.0	32	34	△3.1
	마르쉐	덕우산업	162	215	32.7	18	27	0
	토니로마스	이오코퍼레이션	78	110	41.0	2	8	100
	아웃백스테이크	그레이크필드	54	75	38.9	3	5	33.3
	뵘스	제일제당	45	75	66.7	2	6	50
	씨즐러	바론즈Int	38	75	97.4	2	5	50
계			48	67	39.6	2	5	0
계			1,211	1,576	39.0	77	86	33.4
피자	파자헛	한구피자헛	1,350	1,800	33.3	146	160	9.6
	피자몰	이엘	320	350	9.5	75	48	2.1
	도미노피자	디피케이	180	300	66.7	94	124	31.9
	미스터피자	한국미스터피자	130	150	15.4	70	110	57.1
	피자파이	한국지앤비	75	85	13.3	52	47	△9.6
	피자뽀아띠	남양유업	45	62	37.8	9	10	11.1
	피자맥	한국피자맥	52	37	△28.8	14	18	28.6
계			2,152	2,784	21.0	432	517	18.7
아이스크림	베스킨라빈스	비알코리아	408	370	△9.3	420	460	9.5
	하겐다즈	한국하겐다즈	120	100	△16.7	8	13	62
	돌로미티	한국프리젤	60	92	53.3	62	139	124
	나뚜르	롯데리아	20	50	150	4	16	400
	코니아일랜드	코니아일랜드	30	35	16.7	80	160	100
	TCBY	한국TCBY	26	20	△23.1	65	70	77
	떼르드글라스	해임무역	-	20	-	-	34	-
계			664	687	28.5	639	892	40

자료 : 2000 식품유통연감자료, 식품저널, 2000, pp.227~231.

3. 직무 만족의 이론적 고찰

1) 직무만족의 개념

외식산업이 고객위주의 경영환경으로 변환하며, 종업원에 대한 직무만족은 경영자들에게 여러 가지 관점에서 관심의 대상이 되고 있는데 그것은 선행 연구자들의 결론이 직무만족은 곧바로 생산성에 직접적인 영향을 미친다고 정의되었기 때문이다. 그러나 직무만족에 대한 개념은 일반화 되어있지 않아 명확히 정의하기는 어렵고 이론적으로 직무만족의 정의는 “개인의 직무나 직무경험 평가시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태”라고 정의하고 있다. 이러한 직무만족에 대한 연구는 1935년 호프크(R.Hoppok)의 연구이후 1976년 록크(E.A.Locke)의 개념 및 비판사이에서 3000건 이상의 많은 연구가 발표되었다.⁷⁾

직무만족이란 일반적으로 개인의 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도를 의미하는 것으로 호프크(R.Hoppok)는 “나는 내 직무에 만족한다.”라고 솔직히 말하게 하는 심리적 환경적인 상황의 모든 결합⁸⁾이라고 정의하였다.

또한 스미스(Smith)는 직무만족은 각 개인이 자기직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감(好惡感)의 총화(總和), 또는 이러한 호악감의 균형상태에서 기인되는 하나의 태도⁹⁾라고 정의했다.

록크(E.A.Locke)는 직무만족은 종업원이 자신의 직무에 대한 평가에서 결과로 얻어지는 긍정적인 감정상태¹⁰⁾라고 정의하였다.¹⁾

퀸(Quinn)은 직무만족이란 어떤 특별한 직무내용 즉, 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도¹¹⁾라고 하였다.

이상에서와 같이 직무만족에 대한 정의는 선행연구자들마다 조금씩의 견해의 차이나 개념을 달리하는데 이견들을 정리해 보면 직무만족이란 자기의 직무를 수행하면

7) 이상빈, 산업심리학, 유평출판사, 1983, p.372.

8) 김일윤, “호텔종사원 직무만족 결정요인에 관한 실증연구”, 중앙대 박사학위논문, 1976, p.6.

9) 원윤희, “호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 관한 연구”, 세종대 박사학위논문, 1992, p.11.

10) E.A.Locke, “The Ubiquity of the technique of Goal setting in Theories of Approaches to Employee Motivation”, AMR, 1978(No.3)

11) 김일윤, 전제서, p.7.

서 자신이 얼마나 만족하며, 타인과의 상대적인 비교평가속에서 만족도를 나타내는 것이라고 정리할 수 있을 것이다.

2) 직무만족의 제이론

직무만족을 결정짓는 요인이나 과정 등에 대한 선행연구의 견해는 다양한데, 본 연구에서는 이에 관련된 이론을 다섯 가지로 구분하여 설명한다.

가. 비교이론

비교이론은 직무만족에 관한 이론 중에서 가장 인정받고 있는 것으로서 직무만족은 개인의 표준과 현실이 그 개인의 표준에 어느 정도까지 부응하느냐에 대한 개인의 지각사이의 어떤 비교에 경험된 결과의 정도라고 가정하는 것이다. 따라서 직무만족의 양은 개인의 표준과 그가 그의 직무로부터 얻을 수 있다고 믿는 것 사이의 불일치의 크기의 함수이다. 브롬은 이것을 직무만족의 공제이론(Sub-tractive theory)이라고 표현하고 있다. 여기에서 개인의 표준을 무엇으로 하느냐가 문제인데 그 표준에 대한 견해로는 개인의 욕구가 되어야 한다는 견해와 개인의 가치가 되어야 한다는 견해 그리고 개인의 준거틀(Frame of reference)의 인지상태를 표준으로 보아야 한다는 견해 등이 있으나 맥코믹은 욕구보다도 가치나 준거 체계가 표준으로서 더 적합하다¹²⁾고 말하고 있다.

나. 수단성이론

수단성이론은 모티베이션의 기대이론, 유의성 이론이라고 불리우는 것으로서 처음에 레윈(K.Lewin) 과 톨만(E.Tolman) 등에 의해 그 개념이 제시되었다. 즉 이론은 그 직위가 어느 정도까지 가치있는 결과를 가져올 수 있느냐의 정도를 고려함으로써 직무만족도를 계산하려는 것이며 그 이론에 수단성이라는 명칭이 붙여진 이유는 직위가 어느 정도까지 만족을 생산해내는 수단이나 하는데 강조를 두기 때문이다.¹³⁾

그러나 수단성 이론은 동기부여 측면에서는 중요하게 인식되고 있지만 직무만족 측면에서는 이론적으로 한계성을 가지고 있다¹⁴⁾ 하였다.

12) 신현주·원윤희, "호텔종사원의 직무만족의 영향요인에 관한 선험적 연구", 호텔관광경영연구 제7집, 세종대 한국관광산업연구소, 1992, pp.122~123.

13) 신유근, 조직행위론, 다산출판사, 1992, p.239.

14) 신현주, 원윤희, 전게서, p.123.

다. 사회적 영향이론

셀란시크(G.R. Salancik)와 페페(J. Pfeffer)는 직무만족의 비교이론에 대하여 의문을 가지고 사회적 영향의 중요성을 제시하였다. 즉 종사원은 그들의 직무에 대하여 얼마나 만족하느냐 하는 것은 직무에 관련된 모든 정보에 의해서 결정되는 것이 아니라 유사한 직무에 종사하는 다른 사람을 관찰하거나 다른 사람의 만족을 추정함으로써 결정한다¹⁵⁾는 것이다.

라. 공정성 이론

아담스(J.S. Adams)에 의해 구성된 이 이론에 의하면 종사원들은 그들의 직무에 투입과 산출의 비율을 다른 사람들의 그것과 비교하고 거기에서 불공정성을 지각하게 되면 그것이 종사원들이 쏟는 노력의 정도에 영향을 미친다는 사실이다. 종사원들이 자신들과 비교의 대상으로 선정한 준거, 즉 비교대상이 공정성이론에서는 매우 중요한 변인이다. 이 같은 비교대상은 세가지 범주로 분류될 수 있는데 “다른 사람, 시스템, 자신”¹⁶⁾등이 그것이라 하였다.

마. 이요인(二要因)이론

허즈버그(F.Herzberg)는 직무만족은 직무불만족과는 전혀 다른 원인에 의해 나타난다고 주장하고 있다. 즉 인적자원의 효과적인 활용을 도모하는데 조직경영자가 고려하여야 할 내용을 시사하기 위하여 작업모티베이션 이론으로서 이요인 이론을 제안하였다. 그는 이 이론에서 인간에게는 상호독립된 두 종류의 서로 다른 욕구범주가 있는데 이들은 인간의 행동에 각각 다른 방법으로 영향을 미친다고 설명하고 있다. 그리고 사람들이 자기가 하는 일에 불만을 느끼게 되면 환경에 대하여 관심을 갖게 되며, 일에 만족하는 경우에는 환경보다는 직무 그 자체에 관심을 갖는다¹⁷⁾고 하였다.

15) 신현주, 원용희, 전개서, p.124.

16) 김남현, 조직행동론, 경문사, 1992, pp.66~67.

17) 신유근, 조직행위론, 다산출판사, 1992, pp.230~235.

3) 직무만족의 영향요인

직무만족의 영향요인들을 경영자들이 알 수 있다면 실질적인 지침을 쉽게 제공할 수 있기 때문에 많은 연구자들이 직무만족의 영향요인을 연구의 대상으로 삼았으나 조사자의 주관, 지역, 시기, 대상 등에 따라 여러 가지 형태로 구분되고 있는데 직무만족의 영향을 주는 요인을 연구한 학자들의 선행연구를 살펴보기로 한다.

긴즈버그(E.Ginzberg)는 직무만족 요인으로서 경제적 보수와 명성, 특별한 활동과 목표달성에서 얻는 기쁨의 본질적 만족, 사회적 환경적인 부수적 만족을 들고 있으며¹⁸⁾ 마아치와 사이먼(J.G.March and H.A.Simon)은 자신의 이미지에 대한 직무의 적합, 직무관계의 예측능력, 직무와 다른 역할과의 조화¹⁹⁾를 제시하고 있다.

포터와 스티어(L.W.Prorter and R.M.Steers)는 조직전체요인으로서 임금, 승진기회, 회사정책, 작업환경 요인으로서 감독의 스타일, 참여적 의사결정, 동료와의 관계를 그리고 직무내용 요인으로서 역할보호성, 역할갈등, 잠재능력을 직무만족 요인으로 들었다. 미국의 코넬대학 연구소의 직무, 봉급, 승진, 감독, 동료 다섯가지 요인을 직무만족요인으로 제시하였으며²⁰⁾ 로크(E.A.Locke)는 직무만족 요인을 직무자체, 임금, 승진, 감독, 인정감, 복지후생, 작업조건, 동료, 회사경영방침 등 9가지 요인²¹⁾으로 분류하였다. 또한 미네소타 대학의 부설 연구소에서 고안해 낸 20개의 직무만족 요인을 보면 능력활용, 독창성, 도덕성, 독자성, 다양성, 작업조건, 권위, 책임감, 회사정책, 사회적지위, 상사와 부하와의 관계, 인정, 안정성, 임금, 승진, 상사의 지식능력, 직무수행능력, 동료관계, 성취감, 활동성²²⁾이라고 하였다.

이상에서와 같이 직무만족의 영향 요인은 연구자들마다 많은 정의를 내렸으나 아직까지는 직무의 환경이나 조건들, 연구의 목적에 따라 다르기 때문에 한마디로 정의를 내리는 것은 어려운 것 같다.

18) E.Ginzberg, S.W.Ginzberg, S.Alfred and J.L.Herma, Occupational Choice, columbia, Univ. Press, 1951, p.43.

19) J.G.March & H.A.simon, Organization, N.Y:John Wiley and Sons Inc., 1985, p.99.

20) 정한택, 산업경영심리학, 박영사, 1974, pp.107~108.

21) E.A.Locke, "Satisfiers and Dissatisfiers Among White Collar and Blue Collar Employees," Journal of Applied psychology, Vol.58, 1973, pp.67~76.

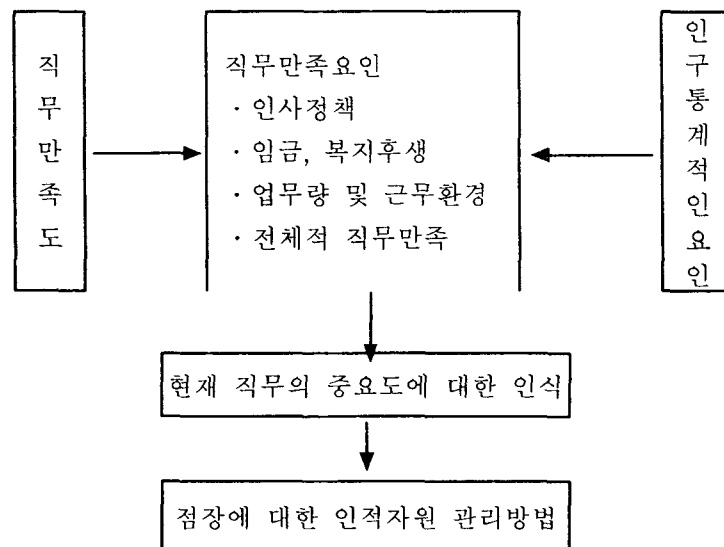
22) L.E.Saunders, "Exploration of the Usefulness of Important Work Related needs as a tool for Studies in Job Satisfaction", University of Minnesota, 학위논문, 1981, p.34.

Ⅲ. 실증 연구

1. 연구 모형

본 연구는 프랜차이즈 레스토랑의 실제적 경영자이며 종업원들에 대한 책임을 지니고 있는 점장들의 직무만족도에 관해 알아보고 또한 그들이 원하는 직무의 범위는 무엇인가를 조사하기 위해 직무이론과 각 업소의 점장 매뉴얼을 토대로 연구모형을 작성하였다. 이는 현재 국내 프랜차이즈 레스토랑의 점장에 관련된 이론이나 서적들이 미비한 실정이기 때문이다. 따라서 연구 대상들의 직무만족에 대한 인구 통계적인 요인과 직무 중요도에 대한 인식을 살펴보고 만족요인에 대하여 알아보기로 한다.

(그림1) 연구 모형



2. 조사설계 및 방법

실증분석 자료를 수집하기 위해 직무만족²³⁾에 대해 총 20문항으로 5점리커트 척도로 측정하였으며 직무의 중요도에 대한 설문은 점장직무에 대해 정확한 자료가 없으므로 국내 프랜차이즈 레스토랑의 점장 매뉴얼을 토대로 33항목을 5점리커트 척도를 이용하여 측정하였다.

본 연구를 위해 사용된 설문의 체계적인 내용과 변수별 신뢰계수는 다음 <표2>와 같다.

<표2> 설문의 구성과 변수의 신뢰계수

설문 구성	내 용	신뢰계수
직무 만족	적성	.5202
	업무량	.6557
	장래성	.5221
	승진	.9267
	임금	.9092
	복지운영	.7181
	동료관계	.7863
	감독스타일	.6827
	근무환경	.5176
	교육훈련	.8485
	피드백	.8408
직무의 중요도에 대한 인식	계수 및 사무관리	.6970
	종업원 관리	.7519
	서비스 운영	.8580
	원재료 관리	.6998
	점포, 설비, 비품관리	.8453
	안전, 위생관리	.8337
	기획제안, 판촉관리	.7674
인구통계적 변수	성별, 연령, 결혼여부, 소득, 학력, 근무연수	

23) 이승재, 호텔직원의 직무만족에 관한 실증적 연구-서울지역 특2급을 중심으로-, 경희대 경영대학원, 1999, pp.71~75.

프랜차이즈 레스토랑 점장의 직무만족에 관한 연구

또한 본 연구의 실증분석을 위해 프랜차이즈 레스토랑 점장을 대상으로 설문을 실시하였으며 2000년 3월 20일부터 동년 4월 초순에 걸쳐 총 130명을 대상으로 조사하였다. 설문지를 회수한 결과 불성실한 응답자와 중심화 경향이 높은 응답자는 연구 표본에서 제외시켰으며 실증연구에 유효하다고 판단되는 108개를 최종연구 표본으로 확정했으며 표본의 인구 통계학적 구성은 다음 <표3>과 같다.

<표3> 표본의 인구통계학적 구성

학력별	고졸이하		전문대 이상	계
	61		47	108
소득별	150만원 이하		150만원 이상	계
	69		39	108
결혼여부	기혼		미혼	계
	79		28	108
연령	29세 이하	30~34세	35세 이상	계
	26	64	18	108
근무연수	5년 이하	6~8년	9년 이상	계
	38	48	22	108

분석방법은 설문지를 통해 수집된 자료를 SPSS8.0을 이용하여 분석하였으며 T-Test 및 분산분석, 상관관계, 빈도분석을 이용하였다.

3. 분석결과

1) 점장직무의 중요인식도

현재 수행하고 있는 점장의 직무항목별 중요인식도를 알아보기 위해 평균 및 표준편차를 살펴본 결과<표4>와 같이 나타났다.

분석결과 점장들은 대부분 중요하게 인식하고 있으며 점포에서 급여를 지급하는 것은 별로 중요하지 않다고 답하였다. 어느 분야 업무가 가장 중요하다고 생각하는지

를 알아보기 위해 분야별로 나눈 결과는 <표5>와 같다.

<표4> 점장직무의 중요인식표

업무항목	Mean	Std. Deviation	Variance
1. 영업일지와 일별 손익계산서 등을 작성, 본부에 보고한다	3.51	1.05	1.09
2. 현금 및 유가증권을 관리한다	3.98	.77	.60
3. 매상금의 은행납입과 거스름돈을 관리한다	4.09	.72	.51
4. 분할구입, 현금구입, 기타 구입품의 금액과 전표류를 체크, 기록한다.	3.94	.81	.65
5. 수도, 전기, 가스의 사용료를 파악하고 관리한다	4.17	.69	.48
6. 서류, 수표류를 보관, 관리한다	4.01	.75	.57
7. 종업원의 면접, 채용을 행한다	4.09	.92	.85
8. 종업원의 의무시프트 작성 및 조사를 행한다	4.16	.83	.69
9. 종업원의 근무표, 노동시간을 체크하고 관리한다	4.29	.66	.43
10. 종업원의 급여를 지급한다.	2.95	1.19	1.43
11. 부하에게 각종 매뉴얼을 철저히 지도한다.	4.24	.70	.48
12. 부하와의 커뮤니케이션을 좋게 하여 점포의 활성화를 꾀한다	4.31	.66	.44
13. 본부로부터의 통지를 종업원에게 철저히 주시킨다	4.29	.58	.34
14. 개점 전에 준비상황을 체크하고 필요한 지시를 한다	4.07	.59	.35
15. 영업 중 서비스를 체크하고, 적절한 지시를 한다.	4.22	.57	.32
16. 손님에게 제공되는 상품의 품질관리를 한다	4.32	.59	.35
17. 점포의 조명, BGM, 냉온방을 체크한다	4.04	.59	.35
18. 점포의 청소와 정리정돈을 체크한다	4.33	.56	.32
19. 손님 불평을 처리하고 안전의 대책을 취한다	4.44	.60	.36
20. 원재료의 품질관리, 손실관리를 한다	4.24	.54	.30
21. 원재료의 품질, 수량, 금액을 파악한다	4.15	.67	.45
22. 원재료의 품질이 저하했다면 본부 및 납입업자에게 문의 처리한다	4.13	.71	.51
23. 월말에 재고조사를 부하에게 지시하고, 재고조사표를 작성한다	4.19	.66	.43
24. 점포, 설비, 비품 등의 관리를 행하여 파손, 분실 방지에 힘쓴다	4.26	.54	.29
25. 설비 등이 고장을 일으킨 경우 수리하고 중대한 경우 본부에 연락한다	4.26	.63	.40
26. 점포운영에 필요한 비품, 기구, 소모품을 보충·발주한다	4.15	.58	.33
27. 점포를 항상 청결히 유지하도록 부하에게 지도, 감독한다	4.35	.62	.38
28. 위생안정을 위해 식품, 기구의 취급에 각별히 주의한다	4.28	.56	.31
29. 사고, 상해, 화재 등이 발생하지 않도록 지도, 감독한다	4.31	.57	.33
30. 폐점 후 안전 확인표에 따라 점포를 체크한다	4.20	.61	.37
31. 판매촉진, 메뉴품목 등의 아이템 및 매뉴얼을 추가 수정할 경우 본부에 제안한다	3.94	.78	.60
32. 정해진 회의, 연수회에 참석한다	3.97	.92	.85
33. 신규 출점, 타 점포의 동향 등 근린의 정보를 본부에 보고한다	4.13	.79	.62

분석결과를 보면 점장이 가장 중요시 여기는 항목은 서비스 운영으로 평균 4.2377로 나타났으며 계수 및 사무관리, 기획제안 및 판촉관리가 낮게 나타났다. 이는 점장들이

프랜차이즈 레스토랑 점장의 직무만족에 관한 연구

서비스 운영을 점포의 매출 및 이익에 가장 많은 영향을 미치는 요인으로 인식하고 있기 때문인 것으로 여겨진다.

<표5> 점장의 분야별 중요인식도

업무항목	Mean	Std. Deviation	Variance
Y11 : 계수 및 사무관리 (1- 6)	3.9506	.5086	.2587
Y12 : 종업원관리 (7-13)	4.0463	.5174	.2677
Y13 : 서비스 운영 (14-19)	4.2377	.4478	.2005
Y14 : 원재료관리 (20-23)	4.1759	.4702	.2211
Y15 : 점포, 설비, 비품관리 (24-26)	4.2222	.5095	.2596
Y16 : 안전, 위생관리 (27-30)	4.2847	.4815	.2318
Y17 : 기획제안, 판촉관리 (31-33)	4.0123	.6865	.4713

2) 직무 만족 요인

직무만족 요인과 현재 점장이 수행하고 있는 직무와의 관계를 알아보기 위하여 상관관계를 분석하였다. 다음의 표와 같으며 만족과 불만족의 구분은 평균을 이용하였다.

<표6> 만족요인의 고저에 따른 직무중요도의 상관관계

	적성		업무량		장래성		승진		임금	
	부적합	적합	부적합	적합	부적합	적합	부적합	적합	부적합	적합
계수 및 사무관리	.2046	.0080	.0398	.1782	.0666	.1284	.0689	.1163	-.1552	.0448
종업원 관리	.1253	.2509	.1514	.2299	.0976	.2792	.0843	.4450*	.0512	.2166
서비스 운영	.1192	.3181*	.0027	.4111*	-.2175	.5236*	-.0937	.5182*	.1934	.2988
원재료 관리	.1442	.0818	.1058	.2084	-.1183	.3223	-.0333	.2253	-.0080	.0473
점포, 설비, 비품관리	.0760	.2401	-.2411	.3607*	-.2155	.3702	-.0113	.4201*	.0889	.2176
안전, 위생관리	.0492	.2505	-.0907	.3047*	-.1194	.4069*	-.1197	.3267	.0734	.2430
기획제안, 판촉관리	.2723	.3342*	-.0284	.1265	-.0539	.3696	-.0836	.3193	.0160	.3116

분석결과 적성의 경우 서비스 운영과 기획, 판촉관리에 적극적으로 나타났으며 업무량의 경우 만족하는 점장은 서비스 운영, 점포, 설비, 비품관리, 안전, 위생관리와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 장래성의 경우 서비스운영과 안전위생관리에 최선을 다하고 있는 것으로 나타났다. 승진의 경우 만족한 점장은 종업원 관리, 서비스운영과 점포관리에 만전을 기울인 것으로 나타났다. 임금에 대하여는 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

<표7> 만족요인의 고저에 따른 직무 중요도의 상관관계

	복지운영		동료관계		감독스타일		근무환경		교육훈련		피드백	
	불만 족	만족	불만 족	만족	불만 족	만족	불만 족	만족	불만 족	만족	불만 족	만족
계수 및 사무관리	.0343	.1328	.0973	.0063	.0656	.4071*	.2350	.2804	.0259	.0254	-.0180	-.0824
종업원 관리	-.0083	.3235*	.1073	.0012	.0488	.2407	.2048	.2323	-.2301	.1312	.2706	.3328*
서비스 운영	-.1503	.3975*	.1503	.1449	-.0749	.3307	-.2614	.3562	-.2775	.2200	.0249	.2718*
원재료 관리	.0067	.1826	.2018	.2595	.0860	.4365*	.0550	.2184	-.4081*	.0880	-.2479	.1005
점포, 설비, 비품관리	-.1565	.1863	.1781	.1097	.0920	.2975	.0662	.3167	-.1610	.1006	.0459	.2540
안전, 위생관리	-.0839	.2536	.2304	.1348	-.1586	.2073	-.2814*	.3101	-.1773	.0957	.1040	.2691*
기획제안, 판촉관리	-.3074	.2914	.0388	.1603	.0563	.1820	-.0407	.3584	-.2306	.0510	.1359	.2942*

복지운영에 관한 상관관계는 종업원 관리 및 서비스 운영에 최선을 다하며 동료관계는 상관관계가 없으며 감독스타일은 만족하는 경우 계수 및 사무관리, 원재료관리에 많은 노력을 하고 근무환경요인의 경우 안전위생관리 항목과 부의 관계가 있는 것으로 나타났다. 교육훈련의 경우 원재료 관리와 부의 상관관계가 있으며 피드백 여부에 관한 내용으로 종업원관리, 서비스 운영, 안전 및 위생관리, 기획제안, 판촉관리에 만전을 기하는 것으로 나타났다.

3) 인구 통계학적 변수에 대한 직무만족요인과의 관계

인구통계적 변수에 따라 직무만족요인과의 역할에 유의한 차이가 있는지를 살펴보기 위해서 t-test 및 ANOVA를 실시하였다. 그 결과 다음<표8>와 같다.

<표8> 급여수준에 따른 T-Test 평균

급여수준		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
적성	150만원이하	69	3.6739	.4273	.0514
	150만원이상	39	4.0897	.5113	.0801
업무량	150만원이하	69	2.6304	.8772	.1056
	150만원이상	39	3.1154	.7649	.1225
장래성	150만원이하	69	3.3913	.7759	.0934
	150만원이상	39	3.7692	.7149	.1145
승진	150만원이하	69	2.8188	.9962	.1199
	150만원이상	39	3.3333	.6818	.1092
임금	150만원이하	69	1.9783	.8109	.0976
	150만원이상	39	2.7821	.9162	.1467
복지운영	150만원이하	69	2.3478	.8502	.1024
	150만원이상	39	3.1026	.7962	.1275
동료관계	150만원이하	69	3.8696	.5600	.0674
	150만원이상	39	3.9744	.5495	.0879
감독스타일	150만원이하	69	3.3986	.6729	.0810
	150만원이상	39	3.7564	.5946	.0952
근무환경	150만원이하	69	2.8333	.7459	.0898
	150만원이상	39	3.3077	.7035	.1127
교육훈련	150만원이하	69	2.67	.82	.0983
	150만원이상	39	2.92	.74	.12
피드백	150만원이하	69	2.72	.84	.10
	150만원이상	39	3.10	.68	.11

<표9> 급여수준에 따른 T-Test 결과

급여수준	Levene's Test for Equality of Variances		p값
	F	Sig.	
적성	.618	.433	.000
업무량	2.323	.130	.004
장래성	.058	.811	.014
승진	5.437	.022	.002
임금	.014	.905	.000
복지운영	3.565	.062	.000
동료관계	1.059	.306	.347
감독스타일	1.190	.278	.005
근무환경	.064	.801	.002
교육훈련	3.129	.080	.099
피드백	3.983	.049	.013

<표8>, <표9>의 급여수준에 따라 직무만족요인과의 관계를 살펴본 결과 급여수준에 따른 집단간 차이는 직무만족요인 중 동료관계요인과 교육훈련요인을 제외한 모든 만족요인과 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 급여수준의 평균값을 비교하여 보면 급여수준이 높은 집단의 경우 적성, 업무량, 장래성, 승진, 임금, 회사의 복지운영상태, 감독스타일, 근무환경 및 피드백의 평균값이 급여수준이 낮은 집단의 평균값보다 아주 높게 나타남을 알 수 있다.

따라서 급여산정에 대한 정확한 기준을 점장에게 제시하여 불만족하지 않도록 해야 하며, 점장의 성과를 측정하여 급여를 지급하는 경우에도 점장에게 측정된 성과를 알리고 이해를 시켜야 할 것으로 판단된다.

<표10> 학력에 따른 T-Test 결과

학력수준	Levene's Test for Equality of Variances		p값
	F	Sig.	
적성	.761	.386	.003
업무량	.214	.645	.053
장래성	1.109	.295	.002
승진	.028	.867	.009
임금	.734	.393	.000
복지운영	.606	.438	.000
동료관계	.156	.694	.414
감독스타일	1.063	.305	.289
근무환경	2.110	.149	.022
교육훈련	3.092	.082	.193
피드백	2.161	.145	.002

<표11> 학력에 따른 T-Test 평균

	학력	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
적성	고졸이하	61	3.6967	.4111	.0526
	전문대이상	47	3.9894	.5565	.0812
업무량	고졸이하	61	2.6639	.7996	.1024
	전문대이상	47	2.9894	.9237	.1347
장래성	고졸이하	61	3.3279	.6885	.0881
	전문대이상	47	3.7872	.8059	.1175
승진	고졸이하	61	2.8033	.8722	.1117
	전문대이상	47	3.2660	.9375	.1367
임금	고졸이하	61	1.8770	.7226	.0925
	전문대이상	47	2.7766	.9314	.1359
복지운영	고졸이하	61	2.2213	.7612	.0974
	전문대이상	47	3.1383	.8123	.1185
동료관계	고졸이하	61	3.8689	.5470	.0700
	전문대이상	47	3.9574	.5694	.0830
감독스타일	고졸이하	61	3.4672	.6382	.0817
	전문대이상	47	3.6064	.6989	.1019
근무환경	고졸이하	61	2.8525	.6477	.0829
	전문대이상	47	3.2021	.8576	.1251
교육훈련	고졸이하	61	2.67	.81	.10
	전문대이상	47	2.87	.77	.11
피드백	고졸이하	61	2.66	.81	.10
	전문대이상	47	3.13	.71	.10

<표10>, <표11>의 학력에 따른 직무만족요인과의 관계를 분석한 결과를 보면 적성요인이 t값 -3.025 양측검정값 .003, 장래성요인이 t값 -3.126 양측검정값 .002, 승진요인이 t값 -2.646 양측검정값 .009, 임금요인이 t값 -5.473 양측검정값 .000으로 유의수준 5%내에서 유의한 차이를 보이고 있다. 또한 회사의 복지운영요인과 근무환경 및 피드백 요인 역시 유의한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다. 또한 평균값을 살펴보면 학력이 높을수록 모든 만족요인들의 평균값이 높게 나타났다.

이는 학력이 높다고 하여 점포의 매출액이 높다고 단정할 수는 없지만 직무만족은 직무성으로 나타나듯이 만족요인에 대해 보편적으로 높은 평균값을 가진다면 학력을 고려하여 store manager를 선발해야 할 것이다. 그러나 학력이 높다하여 근무연수 및 회사에 대한 기여도가 높다고 단정할 수는 없을 것이다.

<표12> 결혼여부에 따른 T-Test 결과

결혼여부	Levene's Test for Equality of Variances		p값
	F	Sig.	
적성	3.558	.062	.960
업무량	2.903	.091	.052
장래성	.418	.519	.846
승진	1.971	.163	.000
임금	3.444	.066	.078
복지운영	5.254	.024	.036
동료관계	.137	.712	.903
감독스타일	.099	.753	.382
근무환경	.164	.686	.095
교육훈련	1.214	.273	.463
피드백	.008	.929	.029

<표13> 결혼여부에 따른 T-Test 평균

결혼여부		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
적성	기혼	79	3.8228	.5313	.0597
	미혼	29	3.8276	.4070	.0755
업무량	기혼	79	2.7152	.8976	.1010
	미혼	29	3.0517	.7361	.1367
장래성	기혼	79	3.5190	.8104	.0911
	미혼	29	3.5517	.6727	.1249
승진	기혼	79	2.8354	.9464	.1065
	미혼	29	3.4655	.6935	.1288
임금	기혼	79	2.1772	.9508	.1070
	미혼	29	2.5172	.8397	.1559
복지운영	기혼	79	2.5190	.9352	.1052
	미혼	29	2.8966	.7604	.1412
동료관계	기혼	79	3.9114	.5591	.0629
	미혼	29	3.8966	.5571	.1034
감독스타일	기혼	79	3.4937	.6578	.0740
	미혼	29	3.6207	.6899	.1281
근무환경	기혼	79	2.9304	.7710	.0867
	미혼	29	3.2069	.7136	.1325
교육훈련	기혼	79	2.72	.75	.0844
	미혼	29	2.86	.92	.17
피드백	기혼	79	2.76	.77	.0868
	미혼	29	3.14	.83	.15

<표12>, <표13>의 결혼여부에 따른 만족요인과의 관계를 살펴보면, 승진요인이 t값 -3.771 양측 검정값 .000으로 유의수준 5%내에서 유의한 차이를 보여주고 있으며 또한 회사의 복지운영요인 및 피드백 요인이 t값 및 양측 검정값이 각각 -2.144, -2.211 및 .038, .029로 유의수준 5%내에서 유의한 차이를 보여주고 있다. 그리고 평균값을 살펴보면 기혼의 경우보다 미혼의 경우 모든 요인에서 높게 나타났다.

이는 기혼의 집단보다 미혼집단이 보다 더 활동적이고 업무에 대하여 확실적인 사고 보다 창조적이고 긍정적인 사고를 가지고 업무에 임하고 있음을 보여주는 것이다.

<표14> 근무연수에 따른 ANOVA 결과

근무연수	F값	p값
적성	2.031	.136
업무량	.390	.678
장래성	2.772	.067
승진	3.256	.042
임금	3.163	.046
복지운영	2.149	.122
동료관계	.174	.841
감독스타일	.493	.612
근무환경	1.700	.188
교육훈련	.023	.977
피드백	2.511	.086

<표14>를 통하여 근무연수에 따른 분산분석의 결과를 보면 승진 및 임금 요인이 유의한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다. 즉, 승진요인의 경우 F값이 3.256 P값이 .042, 임금요인은 F값이 3.163 P값이 .046으로 유의수준 5%내에서 유의한 차이를 보이고 있다. 또한 평균값을 살펴보면 근무연수가 9년 이상의 집단이 평균값에 차이를 보이는 요인들 중에서 가장 낮게 나타났다.

<표15> 연령에 따른 ANOVA 결과

연령	F값	p값
적성	.086	.918
업무량	.232	.794
장래성	.276	.760
승진	4.221	.017
임금	.743	.478
복지운영	.653	.523
동료관계	.595	.553
감독스타일	.318	.728
근무환경	1.113	.332
교육훈련	.752	.474
피드백	.501	.607

<표15>를 통하여 연령에 따른 분산분석의 결과를 보면, 승진요인만이 F값 4.221 P값 .017로 유의수준 5%이내에서 유의한 차이를 보이고 있다. 또한 평균값을 살펴보면 35세 이상의 경우 승진 및 임금의 평균이 가장 낮게 나타났으며, 동료관계의 평균값은 가장 높게 나타났다. 이는 연령이 많을수록 동료관계에서는 친밀도를 나타내고 있지만 승진이나 임금요인에서 불만을 가지고 있다고 볼 수 있다.

이는 경험이 많고 연령이 높다고 하여 점포를 잘 운영할거라는 사고에서 벗어나 연령이 낮더라도 적극적인 사고와 활동적인 점장을 양성해야함을 시사하는 것으로 볼 수 있다.

IV. 결론

본 연구는 프랜차이즈 레스토랑의 점장들에 대한 인력관리방법을 제시하기 위해 직무에 대한 만족도 및 인구통계학적 특성을 살펴보았다. 점장들의 직무중요도에 대한 인식을 보면 수행업무를 모두 중요하게 인식하고 있으며 가장 중요하게 인식하는 것은 서비스 운영으로 이는 점장이 점포의 매출 및 이익에 가장 많이 영향을 미치는 것이기 때문이다

직무만족요인은 적성을 고려하고 업무량, 장래성, 승진, 복지운영, 감독스타일, 피드백에 만족한 점장들이 서비스 관리 등 점장 직무에 많은 노력을 하는 것으로 나타났다.

인구 통계학적 변수에 대한 직무만족요인과의 관계를 분석해 본 결과 급여수준이 높고 학력이 높을수록 만족요인과의 관계가 높게 나타났다. 따라서 회사는 이런 점장들을 적극 활용하여 회사에 기여할 수 있도록 기회를 제공해야 할 것으로 판단되나 반드시 학력이 높다하여 회사에 대한 기여도가 높다고 단정할 수는 없을 것이다. 근무연수에 대하여는 길수록 승진 및 급여 등에 불만이 많은 것으로 나타나 그들의 풍부한 경험을 살릴 수 있게 불만족 상황을 개선해야 할 것이며 연령에 대하여는 30~

34세의 점장들이 소극적으로 나타났는데 그것은 통상 경력사원으로 이직이 용이하기 때문으로 풀이되며 결혼여부에 대하여는 미혼이 모든 만족요인에서 높게 나타났다. 이는 미혼의 경우가 활동적이고 업무에 대해 긍정적이고 기혼의 경우 근무환경 등에 문제를 가지고 있는 것으로 나타났다.

본 연구는 외식역사가 짧은 국내에 선행연구가 거의 없으므로 어려움이 있었고 점장들의 중요한 자료공개를 원치 않아 접근이 용이하지 않았다는 것이다. 또한 점장에 대한 최고 경영자들의 직무관리가 확실치 못하다는 점도 연구를 통해 드러났고 향후 연구에서는 업태별로 점장의 직무만족도를 구분하여 심도있게 분석하고 직무만족과 매출액, 이익에 대한 관계를 분석할 필요가 있다고 하겠다.

참 고 문 헌

- 김남현, 조직행동론, 경문사, 1992
- 김일윤, “호텔종사원 직무만족 결정요인에 관한 실증연구”, 중앙대 박사학위논문, 1976
-----, 프랜차이즈의 법리, 법무자료 제115집, 1989
- 신현주, 원윤희, “호텔종사원의 직무만족의 영향요인에 관한 선험적 연구” 호텔관광경영연구 제7집, 세종대 한국관광산업연구소, 1992
- 신유근, 조직행위론, 다산출판사, 1992
- 원윤희, “호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 관한 연구”, 세종대 박사학위 논문논문, 1992
- 이상빈, 산업심리학, 유평출판사, 1983.
- 이승재, 호텔직원의 직무만족에 관한 실증적 연구-서울지역 특2급을 중심으로-,
경희대 경영대학원, 1999
- 임봉영, 외식산업개론, 대왕사, 1998.
- 임봉영, 외식산업경영론, 형설출판사, 1996
- 정한택, 산업경영심리학, 박영사, 1974
- 진양호 “레스토랑 메뉴엔지니어링에 관한 연구”, 경기대 박사학위논문, 1997
- 홍기운, “외식프랜차이즈 사업의 창업전략에 관한 연구”, 경기대 경영대학원, 1998
2000 식품유통 연감자료, 식품저널, 2000
- 이노우에, 외식용어사전, 상업계출판, 1996
- R.W.Griffin, Management, Houghton Mifflin Co, Boston, 1984.
- D.Hellriegel & J.W.Slocum, Jr., Managment, 5thed., Addison-Wesley, 1993
- E.A.Locke, “The Ubiquith of the technique of Goal setting in Theories of Approaches to Employee Motivation”, AMR, 1978(No.3).
- E.Ginzberg, S.W.Ginzberg, S.Alfred and J.L.Herma, Occupational Choice, (columbia Univ.Press, 1951)
- J.G.March and H.A.simon, Organization, N.Y:John Wiley and Sons Inc., 1985

L.W.Porter and R.M.Steers, "Organizational Work and personal Factors in Turnover and Absenteeism", Psychological Bulletin, Vol.80, 1973

E.A.Locke, "Satisfiers and Dissatisfiers Among White Collar and Blue Collar Employees". Journal of Applied psychology, Vol.58, 1973

L.E.Saunders, "Exploration of the Usefulness of Important Work Related needs as a tool for Studies in Job Satisfaction", University of Minnesota, 학위논문, 1981

Abstract

A study on the manager's job satisfaction in franchise restaurant.

Park Dae Seb

This study aims to examine theoretical frame work of franchise restaurant, the characteristics of store manager's job and the level of their job satisfaction through an empirical investigation.

Job satisfaction survey study shows that store managers consider important all work to be attended to as part of their duty with service management on top. It is also found that the majority of store managers consider their aptitude as most important job satisfaction factor and those, who are satisfied with their job content, advancement and the prospect, are more proactive in delivering quality service and more than willing to commit themselves to their duties. Regrading demographical variables, store managers with scholarly competence and higher pay level are more likely to be satisfied with their job but married men are not satisfied with the work environment in general.

Ergo, Businesses should correspond by capitalizing on those store managers content with their duty thus collecting additional information and providing opportunities to further contribute to the business. For those dissatisfied individuals, however, businesses should determine their demands and by educational training supply a motive therefore making possible the conversion of

such individuals to satisfied store managers and their active participation in business management.

But, as with any study, this one has a number of limitation which constraints the generalizability of the empirical findings. It has not been for long since franchise restaurants established in domestic market and has been few studies regarding this topic there.

Furthermore, managers are not willing to release operation related data. Therefore, further study are urged to overcome this limitation and should examine other dimensions of job satisfaction such as relations between revenue and profit with the level of store manager's job satisfaction remain to be investigated.

3인 익명 심사 필

2000년 3월 31일

최 종 접 수

2000년 5월 10일

최 종 심 사