

패밀리 레스토랑 종사원의 직무 만족도에 관한 연구 -서울 시내 패밀리 레스토랑을 중심으로-

최 태 호*

<목 차>

I. 서론	V. 분석결과 및 해석
II. 패밀리 레스토랑의 이론적 배경	VI. 결론
III. 직무만족에 관한 이론적 배경	참고문헌
IV. 실증연구	ABSTRACT

1. 서 론

1. 문제의 제기 및 연구의 목적

여가시간의 증대, 가처분소득의 증가, 생활양식의 급격한 변화로 인하여 인간다운 삶을 추구하려는 사람들의 욕구가 다양화하고 있고, 소비자들의 생활수준이 향상되고 윤택해지면서 식생활의 패턴도 급격히 변화하고 있다. 우리나라의 경우에도 이제는 경제가 발전하고 국민의 소득수준과 교육수준이 향상되면서, 삶에 있어서 의식주 문제의 해결이 아닌, 인간으로서 삶을 의미 있게 살아가려고 하는, 삶의 질과 행복의 추구가 우선적으로 요구하는 사회로 변해가고 있다.¹⁾

최근 대기업의 외식산업의 투자로 도시민의 생활공간 주변에 대형외식업체라고 할 수 있는 VIPS, SKYLARK, COCO'S, T.G.I.F. 등을 쉽게 발견할 수 있다. 오늘날 대부분의 외식업체들은 시설과 환경면에서는 상당히 발전했지만, 서비스제공의 주체자인 종사원에 대한 서비스 제공수준이나 관리기법에 있어서는 기대 이상의 효과를 달성하지 못하고 있다.

많은 조사보고에 의하면 서비스상품을 주요소로 하고 있는 서비스업에서는 종사원에 의한 서비스제공 행위가 기업의 경영성과에 큰 영향을 미치므로 기업은 종래의 인적자원관리에 대한 인식전환을 하지 않을 수 없게 되었다. 왜냐하면 종

* 혜전대학교 외식산업과 경영교수, (주) 늘봄공원 조리부 차장

1) 유정남, "한국국민관광의 현황과 전망에 관한 연구," [관광연구논집] 제12호, 1995, pp. 1-2.

사원의 노동의욕상실과 이직을 증가는 종사원의 직무 만족도를 저하시키고, 자격을 갖추지 못한 종사원의 채용으로 인하여 서비스 제공수준의 저하를 초래하여 서비스업의 경영성과에도 커다란 영향을 미친다고 보기 때문이다.

조직의 입장에서는 종사원에게 그들의 경력, 성격, 태도, 동기, 능력 등을 조직에 기여해 줄 것을 기대하고 있는 반면에 종사원의 입장에서는 자기성장, 배치, 분위기, 승진, 보수 등을 조직에 기대하고 있는데 이 양자의 관계에 있어 조화와 형평을 얼마만큼 유지시켜 주느냐에 따라 기대 이상의 효과를 달성할 수 있다고 하겠다.²⁾ 특히 인적자원의 의존도가 높은 외식업에서는 종사원이 제공하는 서비스의 제공수준이 하나의 상품으로써 외식업의 경영성과에 지대한 영향을 미치고 있는 점을 감안해 볼 때 외식업 종사원의 직무만족과 서비스제공에 대한 연구는 기업의 경영성과를 높인다는 측면에서 실증적으로 연구·분석할 필요성이 절실히 요구되는 상황이다. 본 논문은 한국의 패밀리 레스토랑 종사원의 직무 만족도와 서비스 서비스제공에 대한 관계를 파악하기 위하여 패밀리 레스토랑에 종사하는 종사원에게 적용, 실증적인 조사를 통해 향후 종사원의 채용·관리를 보다 효율적으로 하는 방안을 제시하는데 그 목적이 있다.

2. 연구범위와 방법

연구목적 달성을 위하여 주어진 문제를 기술, 설명하는 과정에서 더욱 체계적이고 객관성을 갖춘 과학적 연구방법이 될 수 있도록 문헌적 연구방법과 실증적 연구방법을 병행하였다.

문헌적 연구방법(literature study)으로는 서비스 개념, 직무만족, 외식업 현황 등에 대한 이론적 고찰을 위하여 선행연구와 경영학, 호텔경영학, 심리학 그리고 인사관리 분야의 관련서적과 논문, 정기간행물 및 각종 통계자료를 이용하였다.

둘째, 실증적 연구방법(empirical study)으로는 서울지역의 패밀리 레스토랑 종사원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지구성은 직무만족, 임금과 후생복지, 인사고과, 상사와의 관계, 직장 내 인간관계, 고객에 대한 서비스제공으로 구분하였으며, 조사항목은 미국 미네소타 대학의 부설연구소에서 고안해낸 미네소타 만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire)내용을 기초하였으며, 서비스제공을 측정할 수 있는 항목은 기존 문헌을 토대로 하였다. 총 300매의 설문지 중에서 235부가 회수되어 분석에 부적합한 26부를 제외한 209부를 유효표본으로 설정하였다. 분석방법은 빈도분석, t-test, 분산분석 및 회귀분석을 사용하였다. 허용 가능한 유의수준은 일반적으로 사회과학분야에서 허용 가능한 10%, 5%, 1%로 설정하였다.

2) 조임현, [인적자원관리] (서울 : 세경사, 1984), p.34.

3. 가설설정

본 연구에서는 패밀리 레스토랑의 종사자들의 직무만족에 따른 서비스제공 수준에 대한 정확한 실체를 파악하기 위해 다음과 같은 귀무가설(null hypothesis)의 형태로 가설을 설정하였다.

【가설 1】 인구통계학적 특성에 따라 외식업 종사원의 직무만족 요인간은 유의적 차이가 없다.

[가설 1-1] 성별에 따라 종사원의 직무만족요인은 유의적 차이가 없다.

[가설 1-2] 연령에 따라 종사원의 직무만족요인은 유의적 차이가 없다.

[가설 1-3] 결혼여부에 따라 종사원의 직무만족요인은 유의적 차이가 없다.

[가설 1-4] 교육수준에 따라 종사원의 직무만족요인은 유의적 차이가 없다.

【가설2】 외식업 종사원의 일반적 특성에 따라 외식업 종사원의 직무요인간은 유의적 차이가 없다.

[가설 2-1] 근무 년수에 따라 직무만족요인간은 유의적 차이가 없다.

[가설 2-2] 현 직급에 따라 직무만족요인간은 유의적 차이가 없다.

[가설 2-3] 소속 부서에 따라 직무만족요인간은 유의적 차이가 없다.

[가설 2-4] 관광전공여부에 따라 직무만족요인간은 유의적 차이가 없다.

II . 패밀리 레스토랑의 이론적 배경

1. 패밀리 레스토랑의 개념

패밀리 레스토랑이란 ① 100-200평의 대형매장에 30-50대의차량을 주차 할 수 있는 공간을 갖추고, ② 안락하고 차분한 분위기 연출을 위해 주류 판매를 자제하면서, ③ 일정 수준의 조명을 유지하고, ④ 성인과 아이들을 동시에 겨냥한 서비스를 제공하고, ⑤ 패스트푸드정보다 1-1.5배정도 비싸지만 비교적 저렴한 가격수준으로 가족 동반 고객을 겨냥한 전문외식업소로 가족단위의 외식고객이 부담없는 가격으로 편안함을 느끼며 식사할 수 있는 식당을 의미한다.³⁾

3) 권창희, "패밀리 레스토랑의 선택행동과 관여도의 관계에 관한 연구", 세종대 석사학위 논문, 1994, p.41

우리나라에서의 패밀리 레스토랑은 <표 2-1>과 같이 미국의 The National Restruant Association과 Consumer Reports on Eating Share Trends에서 퀵서비스(Quick-service), 미드 스케일(Mid-scale), 그리고 업스케일(Upscale)로 구분하고 있는 세 가지 세분시장 중 미드스케일 레스토랑이란 의미로 사용되고 있다.⁴⁾

<표 2-1>레스토랑의 분류

	Quick-service	Mid-scale	Upscale
형태	·패스트푸드 ·한정품목 레스토랑	·경양식 ·대중식당 ·패밀리 레스토랑	·전문레스토랑 ·호텔레스토랑 ·전문한식당
메뉴	치킨, 도너츠, 아이스크림, 멕시칸, 피자, 리테일, 샌드위치, 시푸드	카페테리아, 캐주얼다이 닝, 패밀리스타일, 호텔, 스테이크하우스, 스페셜 티 등 다양한 메뉴	캐주얼다이닝(고급), 호텔스페셜티 등 다양한 메뉴

자료: 전병희, "외식산업의 현황과 개선방안에 관한 연구", 서강대, 1997, p.32.

미드스케일 레스토랑에는 손님이 입구에서 주문하고 계산한 다음 테이블에서 서비스를 받는 식으로 제한된 테이블 서비스를 받는 곳도 있지만, 대부분 풀 테이블 서비스가 제공되고 퀵 서비스 레스토랑 보다 푸짐한 양, 높은 품질의 식음료와 서비스를 제공하면서 분위기가 캐주얼한 레스토랑을 의미한다.

우리나라에서는 미드스케일 레스토랑은 소비자 집단에 따라 ① 판다로사, 시즐러, 코코스, 스카이라크 등과 같이 가족단위로 가격부담 없이 즐길 수 있는 레스토랑과, ② 엔터테인먼트 레스토랑이라고도 하는, 고객들에게 식당에서 식사하는 것 이외에 다양한 경험과 만족을 제공한다는 개념을 가지고 있는 20-30대를 겨냥한 새로운 형태의 캐주얼 다이닝으로 나눌 수 있다.⁵⁾

4) 이재우, "패밀리 레스토랑", 월간식당, 1996. 1월호, p.110.

5) 손영의, "96패밀리 레스토랑, 피자, 패스트푸드 매출규모 분석" 월간식당, 1996. 2월호. p.112.

III. 직무만족에 관한 이론적 고찰 및 실증적 고찰

1. 직무만족의 의미

직무만족의 개념이나 정의는 학자들의 연구방향과 목적에 따라 그 관점을 달리 하고 있다. 심리적, 환경적 상황과 관련하여 호포크(Hoppock)은 "나는 내 직무에 만족한다"라고 말하게 하는 심리적, 환경적 상황의 모든 종합이라고 정의하고 있다. 스미스(H. C. Smith)는 직무만족을 각 개인의 자기 직무와 관련되어 경험 되는 모든 감정의 총화 내지 균형상태에서 좌우되는 태도⁶⁾라고 하여 감정과 태도와의 관련성으로 파악하고 있다. 메코믹(E. J. McCormick)은 직무를 통해서 얻거나 경험하는 욕구만족차원의 함수⁸⁾라고 정의하고 직무에서 얻어지는 자기실현의 감성과 가치 있는 성취감으로 파악하여 직무만족 수준의 변화가 가치의 변화를 반영한다고 보았다. 콘스탄스(C. C. Constance)는 감정적 반응(emotional response)의 차원에서 직무만족을 종사원이 자신의 직무평가에서 얻어지는 긍정적인 감정상태로 정의하고 있다.⁹⁾ 로크(E. A. Locke)도 감정적 차원에서 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게되는 경험을 평가함으로써 얻어지는 유쾌하거나 긍정적인 감정상태라고 정의하고 있다.¹⁰⁾ 포오터와 로울러(L. W. Poter and E. E. Lawler III)는 보상적 측면을 강조하여 실제로 얻어 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과하는 것으로 보고, 이러한 수준에 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만은 커진다고 정의하였다. 퀸(Quinn)은 만족도와 관련시켜 어떤 특별한 만족내용 즉, 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도라고 정의하고 있다.

6) 이재기, "관광호텔 종사원들의 교육훈련이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구," 경기대학교 석사학위논문, 1994, p.20.

7) 유기현, [조직행동론] (서울: 무역경영사, 1998), p.172.

8) 원용희, "호텔종사원의 직무만족과 서비스제공수준 및 성과에 관한 연구." 세종대 학교, 박사학위논문, 1992, p.11.

9) C.C.Constance and M. J. Becker, "Job Sstisfaction and Performance, An Empirical Test of Some Theoretical," Organizational Behavior and human Performance, Vol. 9, No. 2, 1973, p.268.

10) E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction," Handbook of Industrial and Organizational Psychology, M.D. Dunnette(ed), Chicago Rand-Mcnally, 1976, p.1297.

2. 직무만족이론

직무만족은 많은 요인들이 작용하는 복합적·주관적 현상으로 직무만족이 어떤 과정에 의해 결정되는지를 객관적이면서도 정확하게 측정하기 위해서는 만족의 과정에 대한 이해가 필요하다. 따라서 직무만족의 제 이론을 고찰해야한다. 직무만족이론은 수단성이론, 사회적 영향이론, 공정성이론, 2요인이론과 과정이론 등이 있다.

1) 비교과정이론

비교과정이론(comparison processes theory)은 직무만족에 대한 이론 중 가장 널리 인정받고 있는 것으로서 개인의 표준과 그 표준이 어느 정도까지 일치하는가에 대한 개인의 지각 사이의 비교에서 얻은 경험된 결과의 정도라고 가정한다. 따라서 직무만족의 양은 개인의 표준과 직무로부터 얻을 수 있다고 믿는 것 사이에서 발생하는 불일치의 정도이다. 브룸(Vroom)은 이를 직무만족의 공제이론이라고 하였다.

2) 공정성 이론

공정성이론(equity theory)은 보상의 양과 공정성을 극대화하는데 관심을 갖고, 자신의 공헌과 보상의 크기는 타인의 것과 비교하여 동기의 수준을 결정한다는 이론이다. 이 이론을 동기와 관련시켜 체계적으로 제시한 학자는 아담스(J. S. Adams)이다.¹¹⁾ 이는 인간행위에 대한 기본적 가정으로 종사원 자신의 사회적 관계를 평가하게 되는데, 이때 타인과의 비교 속에서 이루어진다고 하여 다음 내용을 전제로 하고 있다. 첫째, 모든 사람은 자신의 투입가치가 동등 할 때 공정성을 지각하게 되고 둘째, 경제적, 사회적, 정치적, 법률적, 심리적으로 개인과 비교하는 가운데 공정성을 지각하며 셋째, 불공정할 경우 이를 해소하기 위해 행동을 한다. 즉 불공정성을 느끼면 심리적인 긴장, 불안감이 생기고 이에 따라 개인의 동기와 행동이 이루어지게 된다는 것이다.

3) 2요인이론

허즈버그(F. Herzberg) 는 종사원이 특정업무를 수행함에 있어서 만족과 불만을 느낄 때 서로 다른 차원의 요인이 있어, 직무에 불만을 품고 있는 인간은 직무환경에 관심을 가지고 있으나 직무에 만족하고 있는 인간은 직무 자체에 깊은

11) 정경섭, [인간관계론] (서울: 법문사, 1991), p.98.

관심을 갖게 된다고 주장한다.

특히 허즈버그는 직무만족을 주는 요인을 동기요인(motivators) 이라 하고, 불만을 초래하는 요인을 위생요인(hygiene factors) 이라고 가정하여 이론을 전개하였다. 이 이론에서 동기요인이란 보람이 있고 지식과 능력을 활용할 여지가 있는 직무를 수행할 때에 경험하게 되는 성취감과 전문직업인으로서의 성장, 인정을 받는 등 사람에게 만족감을 주는 요인이다. 즉 동기요인은 인간성장의 욕구이면서, 인간이 직무를 이용하는 방법과 관련이 있고 직무자체와 관계가 있다.

3. 직무만족요인

마치치(March)와 사이먼(Simon)은 자신의 이미지에 대한 직무의 적합도, 직무관계의 예측능력, 직무와 다른 역할과의 조화 등 세 가지 요인¹²⁾을 구분하였다. 허즈버그(Herzberg)는 직무만족 요인을 직무만족 요인과 직무불만족 요인으로 구별하고 성취, 인정, 직무자체, 책임 등은 직무만족 요인으로, 그리고 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위, 직무안정 등을 직무불만족요인으로 제시하였다.¹³⁾ 쥘겐슨(C. E. Jurgenson)은 직무만족으로 발전(승진에 대한 기회), 복리후생(휴가, 연금, 보험, 질병수단 등), 사회(그 사회에서 근무하는 것에 자부심을 느끼는 사회), 동료(마음에 맞는 동료), 작업시간, 임금(고소득), 안전, 감독, 작업유형(흥미 있고 관심 있는 작업), 작업조건 등으로 제시하였고, 이 요인들이 남성과 여성에 따라 각각 그 우선순위가 달라지며 시간, 연령, 교육수준, 전직업 등에 의해서도 변한다고 하였다.¹⁴⁾ 로난(W. W. Ronan)은 직무만족 요인으로써 직무내용, 업무에 대한 통제, 수행된 실제 업무, 직접적인 통제, 조직과 그 관리, 승진기회, 보수, 기타 재무적 편익, 동료, 작업환경 등을 들고 있다.

4. 이직 의사

종사원이 직무에서 이탈하는 현상을 가리키는 용어로 영어표현 상에 있어 [Seperation] 과 [Employee Turnover]를 각각 이직과 종사원 이동을 나타내는 말로서 그 의미의 차이를 두기도 하지만,¹⁵⁾ 일반적으로 [Employee Turnover] 혹은

12) J. G. March & H. A. Simon, Organization (John Wiley & Sons, Inc., 1958), p.99.

13) F. Herzberg, B. Mausner & B. B. Synderman, The Motivation to work (John Wiley & Sons, 1959), pp.52-89.

14) C. E. Jurgenson, "Job Preference," Journal of Applied Psychology, Vol.42, 1978, pp.267-276.

은 [Turnover] 라는 용어가 이직으로 통용되어 있다.

이직(Turnover)이란 광의로는 조직으로 들어오고 나가는 조직구성원의 이동을 모두 포함하지만 협의로는 재직(Job Tenure)의 반대되는 말로서 해당직무를 그만 두고 다른 직무나 직장으로 옮겨가는 것을 말한다.¹⁶⁾ 이러한 이직은 조직결정의 주체에 따라 크게 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분할 수 있는데, 자발적 이직이란 종사원의 의사에 의한 이직 즉, 사직(quit, resignation)을 말하는 것으로 결혼, 임신, 출산, 질병, 가족의 이주로 인한 것과 다른 직장으로 옮기기 위한 것을 의미한다. 비자발적 이직은 해고(discharge), 일시해고(lay-off), 정년퇴직(retirement), 기타 질병, 사망 등으로 자기의사와는 무관하게 조직에서 방출되는 것을 말한다.

IV. 실증적 분석

1. 조사목적

본 조사의 목적은 첫째, 종사원의 직무 만족도를 조사하고, 둘째 종사원의 직무만족과 서비스제공과의 관계에 관해 알아보고자 한다.

2. 조사방법

서울에 소재하고 있는 패밀리 레스토랑중 기업의 조직문화를 갖고 있는 패밀리 레스토랑을 대상으로 무작위 추출방법을 이용하여 서울시내 10여 개의 패밀리 레스토랑을 조사대상으로 선정하였다.

설문조사는 리커트(Likert) 5점 척도법을 이용하였고, 설문지는 연구자 본인이 조사의 목적과 설문지 개요를 설명한 조사자들에 의해 배포·회수되었으며, 조사대상은 조사의 목적과 방법을 들은 후에 설문지에 나타난 지시어를 바탕으로 자기 기입법(self-administered questionnaire survey method)으로 실시되었다.

작성된 설문지는 조사자들에 의해 총 300부에서 235부가 회수되었으며, 회수된 설문지를 바탕으로 그 중에서 응답이 부실한 것과 신뢰도가 떨어진다고 판단되는 설문지 26부를 제외하였다.

15) 최종태, [인사관리] (서울: 박영사, 1998), p.511.

16) Edwin B. Flippo, Personnel Management (New York:McGraw-Hill Inc, 1976, p.126.

3. 설문지 구성

본 연구에서 설문지 구성은 8개 부분으로 구성되어 그 첫 번째 부분은 직무자체만족에 관한 문항, 두 번째는 임금과 후생복리에 관한 문항, 세 번째는 인사과에 관련한 문항, 네 번째는 상사와의 관계에 관한 문항, 다섯 번째는 직장내 인간관계에 관한 문항, 여섯 번째는 고객에 대한 서비스 제공에 관한 문항, 일곱 번째는 종업원의 회사에 대한 공헌도, 여덟 번째는 응답자의 인구통계학적 문항으로 구성되어 있다.

4. 분석방법

총 300부의 설문지 중에서 235부가 회수되어 회수율이 78.3%였으며, 이 중에서 분석에 부적합한 설문지 26부를 제외한 209부를 분석하였다. 수집된 자료의 통계처리는 SPSS(Statistical Analysis System)패키지를 활용하여 분석하였다. 분석은 주로 빈도분석(Frequency analysis), t-test, 분산분석(ANOVA), 회귀분석(Regression analysis)을 활용하였다. 먼저 설문지를 구성하는 항목들의 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성을 나타내 주는 Cronbach's alpha를 사용하였다. 요인분석은 직무만족 등의 항목의 타당성을 검증한 후 다중회귀분석을 위한 투입 자료인 요인 값(factor score)을 구하기 위하여 적용하였다. t-test와 분산분석(ANOVA)은 인구통계학적 특성에 따른 표본평균을 통한 집단 간의 차이를 검증하기 위하여 적용하였다.

V. 분석 결과

1. 조사표본의 인구통계학적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 분석하기 위해서 빈도분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 5-1> 조사대상자의 인구 통계적 특성

변수명	구분	표본의 수	표본의 비율
성별	남 / 여	104/105	49.8/50.2
연령	20/30/40/50대	151/42/14/2	72.2/20.1/6.7/1.0
결혼여부	미혼/기혼	159/50	76.1/23.9
학력	고졸/전문대졸/대졸이상	65/121/33	31.1/52.2/15.8
소득	50만원 미만	77	36.8
	50-100만원	55	26.3
	100-150만원	59	28.2
	150만원이상	18	8.6

조사응답자의 성별에 있어서 총 209명 중 남성이 104명(49.8%), 여성은 105명(50.2%)으로 나타나고 있어 남녀의 구성비율이 비슷한 것으로 나타나고 있으며, 연령별로는 20대가 151명(72.2%), 30대가 42명(20.1%), 40대가 14명(6.7%), 50대 이상이 2명(1.0%)으로 20대가 높은 비중을 차지하였다. 결혼여부의 항목에 있어서는 미혼이 159명(76.1%)를 차지하며, 기혼은 50명(23.9%)으로 나타나고 있어 미혼집단이 높은 비율을 차지하고 있다. 학력수준을 고려해 볼 때, 고졸이 68명(31.1%), 전문대졸이 121명(52.2%), 대졸이상이 33명(15.8%)로 조사되어 외식업 종사자들은 전문대졸의 비율이 높게 나타났다. 소득분포를 살펴보면 50만원 미만이 77명(36.8%), 50-100만원이 55명(26.3%), 100-150만원이 59명(28.2%), 150만원이상이 18명(8.6%)으로 파악되어 외식산업 종사원은 소득수준이 50만원 미만인 시간제 형식의 비정규직이 종사원이 많은 것으로 파악된다.

2. 직무관련 특성

본 연구에서 조사한 외식업 종사원의 직무에 관련된 특성을 살펴보면 <표 5-2>와 같다.

<표 5-2> 조사표본의 직무관련 특성

변수명	구분	표본의 수	표본의 비율
관광관련학문	전공	106	50.7
	전공여부	비전공	103
근무부서	매장(출)	68	32.5
	주방	75	35.9
	사무관리직	31	14.8
	영업관리직	35	16.7
직 위	비정규직	90	43.1
	사원급	84	40.2
	주임/대리	30	14.4
	과장이상	5	2.4
재직기간	1년미만	83	39.7
	1년~3년	70	33.5
	3년~5년	25	12.0
	5년 이상	31	14.8
이직회수	없음	94	45.0
	1회	68	32.5
	2회이상	47	22.5

3. 가설검증

1) 인구통계학적 특성에 따른 차이검증

(1) 성별에 따른 차이검증

성별에 따른 외식업 직무만족요인과 기여도에 있어 유의수준 0.05에서 요인 IV(상사와의 관계, $p=0.048$), 요인 VII(공헌도, $p=0.05$)가 유의한 차이를 보이고 있으며, 요인IV와 요인VII에 있어서 남자보다는 여자가 상사와의 관계와 회사의 공헌도가 높은 것으로 나타난 반면, 요인IV에 있어서는 여자가 남자보다 상사와의 관계가 원만한 정도가 큰 것으로 나타났다.

요인	항목	평균	전체평균	t값	p값
요인 I	남자	3.65	3.55	2.677	0.937
	여자	3.45			
요인 II	남자	2.74	2.83	-2.658	0.862
	여자	2.93			
요인 III	남자	2.74	2.83	-2.480	0.104
	여자	2.93			
요인 IV	남자	3.49	3.50	-0.309	0.048**
	여자	3.52			
요인 V	남자	3.57	3.63	-1.886	0.136
	여자	3.70			
요인 VI	남자	3.63	3.69	-2.059	0.863
	여자	3.75			
요인 VII	남자	3.42	3.45	-1.112	0.045**
	여자	3.48			

주 : ** p<0.05 에서 유의함

(2) 연령에 따른 차이검증

연령에 따른 직무만족요인과 기여도는 유의수준 0.05에서 요인 I(업무에 대한 만족, p=0.002), 요인 II(임금과 후생복지, p=0.000), 요인 III(인사고과, p=0.000), 요인 IV(상사와의 관계, p=0.037), 요인 V(직장내 인간관계, p=0.004), 요인 VII(회사에 대한 공헌도, p=0.002)에 있어서 차이를 보이고 있다.

<표 5-3> 연령에 따른 분산분석 결과

요인	항목	평균	전체평균	F값	P값	단권
요인 I	30대	3.74	3.55	5.204	0.002**	A
	40대	3.59				A
	20대	3.51				A
	50대 이상	2.40				B
요인 II	20대	2.94	2.80	10.287	0.000**	A
	40대	2.72				A
	30대	2.54				A
	50대 이상	1.20				B

패밀리 레스토랑 종사원의 직무 만족도에 관한 연구 - 111 -
-서울시내 패밀리 레스토랑을 중심으로-

요인 III	20대	2.93	2.84	10.752	0.000**	A
	40대	2.64				A
	30대	2.64				A
	50대 이상	1.20				B
요인 IV	50대 이상	3.67	3.50	2.873	0.037**	A
	30대	3.63				A
	20대	3.50				A
	40대	3.17				A
요인 V	50대 이상	3.67	3.64	4.661	0.004**	A
	20대	3.71				A
	30대	3.44				A
	40대	3.42				A
요인 VI	50대 이상	3.89	3.69	1.675	0.174	A
	20대	3.73				A
	30대	3.59				A
	40대	3.55				A
요인 VII	50대 이상	4.40	3.45	5.237	0.002**	A
	40대	3.56				B
	30대	3.53				B
	20대	3.40				B

주 : ** P<0.05 에서 유의함 주: B<A는 Duncan Grouping

(3) 결혼여부에 차이검증

결혼여부에 따른 직무만족과 기여도의 정도는 유의수준 0.05에서 요인(임금과 후생복지, p=0.000), 요인III(인사고과, p=0.000), 요인V(직장내 인간관계, p=0.014), 요인VI(서비스제공, p=0.048)에 있어서 차이를 보이고 있다. 미혼인 사원들의 직장내 인간관계와 적극적인 서비스제공 정도가 기혼인 사원보다 큰 것으로 나타났다. 미혼과 기혼집단에 있어서 요인VII(서비스제공)이 가장 높게 나타났고, 미혼인 집단에 있어서 요인II(임금과 후생복지)가 가장 낮게 나타났다

<표 5-4> 결혼여부에 따른 t-test 결과

요인	항목	평균	전체평균	t값	p값
요인 I	미혼	3.50	3.60	-2.409	0.055
	기혼	3.71			
요인 II	미혼	2.90	2.70	4.383	0.000**
	기혼	2.50			
요인 III	미혼	2.91	2.75	3.605	0.000**
	기혼	2.60			
요인 IV	미혼	3.48	3.52	-1.023	0.307
	기혼	3.57			

요인 V	미혼	3.68	3.58	2.480	0.014**
	기혼	3.49			
요인 VI	미혼	3.72	3.65	1.987	0.048**
	기혼	3.58			
요인 VII	미혼	3.42	3.47	-1.473	0.142
	기혼	3.52			

주 : ** p<0.05 에서 유의함 주: B<A는 Duncan Grouping

(4) 교육수준에 따른 차이검증

<표 5-5> 교육수준에 따른 분산분석 결과

요인	항목	평균	전체평균	F값	P값	던컨그룹
요인 I	전문대졸	3.64	3.55	3.557	0.030**	A
	고졸이하	3.46				AB
	대졸이상	3.43				B
요인 II	고졸이하	2.88	2.84	3.899	0.022**	A
	대졸이상	2.88				A
	전문대졸	2.74				A
요인 III	대졸이상	3.06	2.84	3.899	0.022**	A
	고졸이하	2.86				AB
	전문대졸	2.76				B
요인 IV	전문대졸	3.60	3.50	5.060	0.007**	A
	대졸이상	3.48				AB
	고졸이하	3.35				B
요인 V	전문대졸	3.72	3.64	3.714	0.026**	A
	대졸이상	3.55				A
	고졸이하	3.54				A
요인 VI	대졸이상	3.72	3.69	0.369	0.692	A
	전문대졸	3.70				A
	고졸이하	3.65				A
요인 VII	고졸이하	3.55	3.45	2.988	0.053	A
	대졸이상	3.43				A
	전문대졸	3.39				A

주 : ** p<0.05 에서 유의함. 주: B<A는 Duncan Grouping

교육수준에 따른 직무만족요인과 기여도 직무만족요인과 기여도에 있어서 유의 수준 0.05로 요인 I (업무에 대한 만족, p=0.03), 요인 III (인사고과, p=0.022), 요인 IV

(상사와의 관계, $p=0.007$), 요인 V(직장내 인간관계, $p=0.026$)에 있어서 차이를 보이고 있으며, 요인 I(업무에 대한 만족)은 대졸이상의 집단이 가장 낮게 나타났으며, 요인 III(인사관리)은 전문대졸집단이 가장 낮게 나타났다. 요인 IV(상사와의 관계)는 전문대졸집단이 높게 나타났고, 요인 V (직장내 인간관계)는 고졸이하집단이 가장 낮게 나타났다.

2. 차이검증

1) 근무 년수에 따른 차이검증

<표 5-5> 근무 년수에 따른 분산분석 결과

요인	항목	평균	전체평균	F값	P값	던컨그룹
요인 I	5년이상	3.89	3.55	9.054	0.000**	A
	3-5년	3.82				A
	1-3년	3.45				B
	1년미만	3.43				B
요인 II	1년미만	2.97	2.80	10.615	0.000**	A
	3-5년	2.97				A
	1-3년	2.75				A
	5년이상	2.40				B
요인 III	1년미만	3.00	2.84	10.822	0.000**	A
	3-5년	2.98				A
	1-3년	2.79				A
	5년이상	2.40				B
요인 IV	3-5년	3.89	3.50	5.379	0.001**	A
	1-3년	3.48				B
	1년미만	3.44				B
	5년이상	3.42				B
요인 V	3-5년	3.89	3.64	7.964	0.000**	A
	1-3년	3.73				AB
	1년미만	3.57				BC
	5년이상	3.38				C
요인 VI	3-5년	3.87	3.69	2.117	0.099	A
	1-3년	3.72				AB
	5년이상	3.65				B
	1년미만	3.63				B
요인 VII	3-5년	3.60	3.45	1.612	0.188	A
	1-3년	3.47				AB
	5년이상	3.42				AB
	1년미만	3.40				B

주 : ** $p<0.05$ 에서 유의함 주: C<B<A는 Duncan Grouping

근무 년수에 따른 직무만족요인과 기여도에 있어서 유의수준 0.05로 요인 I (업무에 대한 만족, p=0.000), 요인 II (임금과 후생복지, p=0.000), 요인 III (인사고과, p=0.000), 요인 IV (상사와의 관계, p=0.001), 요인 V (직장내 인간관계, p=0.000)에 있어서 차이를 보이고 있으며, 요인 I 은 근무년수가 클수록 높게 나타났다. 또한 1년 이상의 세 집단에서는 요인 III (인사고과)가 요인 II (임금과 후생복지) 다음으로 낮게 나타났다.

2) 직위에 따른 차이검증

직위에 따른 직무만족과 기여도 정도에 있어서 유의수준 0.05로 요인 I (업무에 대한 만족, p=0.001), 요인 II (임금과 후생복지, p=0.0000), 요인 III (인사고과, p=0.000) 요인 IV (상사와의 관계, p=0.027), 요인 VII (공헌도, p=0.001)에 있어서 유의한 차이로 보이고 있다.

<표 5-6> 직위에 따른 분산분석 결과

요인	항목	평균	전체평균	F값	P값	던컨
요인 I	과장	4.08	3.55	5.400	0.001**	A
	주임/대리	3.80				AB
	사원	3.56				B
요인 II	비정규직	3.43	2.80	22.282	0.000**	B
	비정규직	3.09				A
	과장이상	3.03				AB
요인 III	사원	2.68	2.84	6.403	0.000**	B
	주임/대리	2.27				C
	과장이상	3.24				A
요인 IV	비정규직	2.99	3.50	3.127	0.027**	AB
	사원	2.68				BC
	주임/대리	2.59				C
요인 V	사원	3.60	3.64	2.533	0.058	A
	주임/대리	3.59				AB
	비정규직	3.40				B
요인 VI	과장이상	3.16	3.69	1.815	0.146	B
	주임/대리	3.84				A
	사원	3.64				A
요인 VII	비정규직	3.57	3.45	6.087	0.001**	A
	과장이상	3.50				A
	사원	3.76				A
요인 VIII	과장이상	3.76	3.45	6.087	0.001**	A
	주임/대리	3.74				A
	비정규직	3.61				A
요인 IX	주임/대리	3.68	3.45	6.087	0.001**	A
	사원	3.49				AB
	비정규직	3.34				B
요인 X	과장이상	3.32	3.45	6.087	0.001**	B
	과장이상	3.32				B

주 : ** p<0.05 에서 유의함.

요인 I은 직위가 높을수록 업무에 대한 만족이 큰 것으로 나타났다. 요인 II는 주임/대리급이 임금과 후생복리에 대한 만족도가 가장 낮게 나타나 가장 불만족한 것으로 나타났다. 직무만족요인 중에 각 집단이 요인 V(직장내 인간관계)가 전체적으로 높게 나타났으며, 과장급 이상이 가장 낮게 나타났다.

3) 근무 부서에 따른 차이검증

근무 부서에 따른 직무만족과 기여도에 있어서 유의수준 0.05로 요인 I(업무에 대한 만족, $p=0.017$), 요인 II(임금과 후생복리, $p=0.000$), 요인 III(인사관리, $p=0.000$), 요인 V(직장내 인간관계, $p=0.000$), 요인 VI(서비스제공, $p=0.000$), 요인 VII(공헌도, $p=0.022$)에 있어서 차이를 보이고 있다.

<표 5-7> 근무 부서에 따른 분산분석 결과

요인	항목	평균	전체평균	F값	P값	던컨
요인 I	사무관리직	3.69	3.55	3.461	0.017**	A
	조리부	3.63				A
	영업관리직	3.57				AB
	매장	3.39				B
요인 II	매장	3.01	2.80	7.703	0.000**	A
	사무관리직	2.91				A
	영업관리직	2.79				AB
	조리부	2.58				B
요인 III	매장	3.01	2.84	6.313	0.000**	A
	사무관리직	2.92				A
	영업관리직	2.86				A
	조리부	2.63				B
요인 IV	사무관리직	3.58	3.50	0.739	0.530	A
	영업관리직	3.55				A
	조리부	3.51				A
	매장	3.43				A
요인 V	사무관리직	3.86	3.64	8.330	0.000**	A
	영업관리직	3.82				B
	매장	3.64				BC
	조리부	3.45				C
요인 VI	영업관리직	3.92	3.69	5.864	0.001**	A
	사무관리직	3.79				AB
	매장	3.64				BC
	조리부	3.59				C
요인 VII	조리부	3.53	3.45	3.279	0.022**	A
	영업관리직	3.51				A
	사무관리직	3.44				AB
	매장	3.33				B

주 : ** $p<0.05$ 에서 유의함

사무관리 집단에 있어서 직무만족 정도와 기여도 정도가 타 집단 보다 큰 것으로 나타났다. 각 집단에 있어서 요인VI(서비스제공)가 가장 높게 나타났으며, 직무만족 요인에 있어서는 매장, 조리부, 사무관리직, 영업관리직 네 개 집단이 요인II(임금과 후생복지)가 가장 낮게 나타났다.

4) 관광관련 전공여부에 따른 차이검증

관광관련 전공여부에 따른 직무만족요인과 기여도에 있어서 유의수준 0.05로 요인II(업무에 대한 만족, $p=0.023$), 요인III(인사관리, $p=0.001$), 요인IV(상사와의 관계, $p=0.005$), 요인V(직장내 인간관계, $p=0.005$), 요인VI(서비스제공, $p=0.003$), 요인VII(공헌도, $P=0.001$)에 있어서 차이를 보이고 있다. 관광관련 전공집단이 비전공자 집단 보다 요인VI(서비스제공)이 높게 나타났다. 반면 요인VII(공헌도)에서 전공자 집단에 비해 높게 나타났다. 각 집단이 요인II(임금과 후생복지)가 가장 낮게 나타났다.

<표 5-8> 관광관련 전공여부에 따른 t-test 결과

요인	항목	평균	전체평균	t값	p값
요인 I	전공	3.74	3.55	5.381	0.715
	비전공	3.36			
요인 II	전공	2.76	2.81	-1.023	0.023**
	비전공	2.85			
요인 III	전공	2.85	2.84	0.308	0.001**
	비전공	2.83			
요인 IV	전공	3.59	3.50	2.313	0.005**
	비전공	3.42			
요인 V	전공	3.69	3.64	1.653	0.005**
	비전공	3.58			
요인 VI	전공	3.72	3.69	1.100	0.003**
	비전공	3.66			
요인 VII	전공	3.39	3.45	-1.946	0.001**
	비전공	3.50			

주 : ** $p<0.05$ 에서 유의함

V. 분석결과의 요약 및 논의

1. 요약

1) 인구통계학적 특성에 따른 차이검증 요약

성별에 따른 직무만족도에 있어서 상사와의 관계가 남성이 크게 나타났으며, 연령에 따른 직무만족도에 있어서 업무에 대한 만족감, 임금과 후생복지 및 인사사고에서 가장 큰 불만족을 나타내는 것으로 나타났지만 전체 연령층이 임금과 후생복지, 인사사고에서 불만족스런 것으로 나타났다.

결혼여부에 있어서는 미혼보다 기혼집단이 임금과 후생복지, 인사사고에 낮게 나타난 반면 미혼집단은 직장내 인간관계에서 높게 나타났다.

교육수준에 따른 직무만족도에 있어서는 전문대졸 집단이 업무에 대한 만족도가 가장 크고 인사관리에 있어서는 가장 낮게 나타났다. 고졸이하 집단은 상사와의 관계와 직장내 인간관계에서 다른 집단에 비해 낮게 나타났다.

2) 일반적 특성에 대한 차이검증 요약

근무년수에 있어서는 5년 이상 집단은 일 자체에 대한 업무 만족이 가장 높게 나타난 반면 임금, 승진, 상사와의 관계, 직장내 인간관계에 대해 가장 낮게 나타났다. 3년 이상, 5년 미만 집단이 상사와의 관계나 직장내 인간관계가 가장 높은 것으로 나타났다. 비정규직이 많은 1년 미만 집단은 업무에 대한 만족이 다른 집단에 비해 가장 낮게 나타났다.

직위에 따른 직무만족요인 중 업무에 대한 만족이 가장 크게 나타났으나 회사에 대한 공헌도에서 있어서는 가장 낮게 나타났다. 또한 상사와의 관계와 직장내 인간관계도 가장 낮게 나타났다. 비정규직은 일에 대한 만족도가 가장 낮고 공헌도 부분도 과장급이상 집단과 마찬가지로 비교적 낮게 나타났다. 가장 근무시간이 많은 주임/대리 급이 임금과 후생복지, 승진 등의 인사관리에 있어 가장 낮게 나타나 불만족이 가장 큰 것으로 나타났다.

근무 부서에 따라서는 접객종사원이 매장의 일에 대한 흥미도가 가장 낮게 나타났고 상사와의 관계, 회사에 대한 공헌도 부분도 가장 낮게 나타났다. 사무관리직이 일에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 상사와의 관계나 직장내 인간관계도 가장 높게 나타났다. 조리부는 일에 대한 만족은 비교적 높으나, 임금과 승진, 상사와의 관계, 직장내 인간관계, 서비스제공 면에서 모두 가장 낮게 나타났다.

관광관련 전공여부에 따라서는 관광관련 전공자들이 임금과 같은 후생복리가 비전공자들에 비해 낮게 나타났고, 인사관리 부분은 비전공자들이 더 낮게 나타났

다. 관광관련 전공자들이 상사와의 관계나 직장내 인간관계도 비전공자보다 높게 나타났고, 고객에 대한 서비스제공이나 회사의 공헌도 면에서 비전공자보다 높게 나타났다.

2. 논의

본 연구는 외식업 종사원이 갖는 직무만족요인들의 구성을 알아보고 이와 고객에 대한 서비스제공, 종사원의 회사에 대한 공헌도의 관계를 밝히고자 하였다. 이를 위해 외식업 종사원중 기업에 대한 문화를 갖추고 다양한 사업을 하고 있는 패밀리 레스토랑을 선택하여 서비스제공과 공헌도의 정도와 종사원 직무만족의 정도를 인구통계학적인 측면에서 통계적으로 유효한 실증분석결과를 통해서 통계적으로 유효한 분석결과를 동시에 고려하여, 인구통계학적인 측면에서의 시사하는 바와 종사원 직무만족도를 극대화시켜 서비스지향으로 고객만족을 극대화시키고 경영성과를 높이기 위한 방안을 제시하고자 한다.

관광관련 전공여부에 따라서는 직무만족도가 높을 뿐만 아니라 서비스제공 수준이 높은 것으로 보아 경영자 입장에서는 관광관련 전공자를 채용해야 하겠으며, 직위별에서는 비정규직이 직무만족정도가 낮고, 서비스제공 수준도 다르므로 동기 부여가 필요하다고 하겠다.

한 개의 점포당 비정규직이 차지하는 비율이 90%이상이므로 경영자는 사원 채용시 이들의 적정비율을 결정해야 하며, 비전공자의 고졸이하 학력수준의 종사원이 접객서비스를 담당하는 비율이 높기 때문에 이들에 대한 서비스교육을 고려하지 않을 수 없다.

패밀리 레스토랑 특성상 비정규직이 높은 점을 감안하여 채용시 관광전공여부에 대한 기준을 마련하여 적재적소에 맞는 인력배치가 될 수 있도록 인사관리를 해야 한다.

노동집약적인 외식업은 각기 다른 종사원, 조직, 계층으로 조직되어 있으므로 많은 갈등이 유발되기 때문에 이러한 갈등문제 해소방안이 연구된다면 종사원의 직무만족에 많은 도움이 될 수 있을 것이다. 또한 조사의 정확도를 높이기 위해서 설문지법 이외에 관찰법 및 면접법을 병행하여 설문내용 응답의 진실성과 성실성 여부의 단점을 보완할 수 있으면 한다. 장기적으로 경영성과에 보다 유의성이 높은 변수들을 고려하여 연구가 이루어짐으로써 관리사의 지침을 제공할 수 있기를 바란다.

VI. 결 론

본 연구의 목적은 기업형으로 대형화된 외식업에 있어서의 직무만족요인들을 이론적인 고찰을 통해 살펴본 후 고찰된 직무만족요인들이 서비스제공 수준에 어느 정도 영향을 미치는지, 회사에 어느 정도 공헌하는지의 영향요인을 규명함으로써 외식업에 실질적인 전략적 방향을 제시하는데 있었다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 실증분석을 토대로 분석한 결론은 다음과 같다.

첫째, 외식업 서비스제공 수준에 영향을 미치는 직무만족요인은 임금과 후생복지, 인사관리, 상사와의 관계, 직장내 인간관계가 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이중 가장 낮은 수준으로 나타나는 것이 임금과 후생복지, 인사관리 부분이다. 서비스제공 수준에 영향을 미치는 것은 관광전공자가 더 높게 나타나 사원 채용시 이에 대한 기준이 마련되어야 할 것이다.

둘째, 외식업 종사원 중에 회사에 대한 공헌도는 비전공자보다 관광전공자가 높은 것으로 나타나 종사원들의 서비스에 대한 마인드가 중요하다는 것을 알 수 있다. 그러므로 지속적인 서비스교육이 이루어져야 서비스제공 수준도 높일 수 있을 수 있을 뿐만 아니라 기업에 공헌하는 바가 커져 경영성과를 향상시킬 수 있을 것이다.

이와 같이 외식업에 있어 직무만족요인이 서비스제공 수준과 회사에 대한 공헌도에 있어서 중요한 역할을 한다. 이를 통해 서비스상품의 질적 향상을 가져올 수 있다. 그러나 우리나라의 패밀리 레스토랑 문화가 짧아 이에 대한 그 운영 면에서도 어려움이 있는 것이 사실이다.

향후의 연구에 있어서도 관광기업환경에 가장 적합할 수 있는 외식업 문화의 개발에 대한 연구가 필요하다. 이를 위해서는 기존 외식업에 있어서의 기업 환경과 구성요인에 대한 심도 있는 연구가 더욱 요구되며, 이를 바탕으로 외식업에 있어서 기업문화유형에 대한 연구가 선행되어야 하겠다.

참고 문헌

- 가재기, "관광호텔 종사원들의 교육훈련이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구,"
경기대학교 석사학위논문, 1994.
- 권창희, "패밀리 레스토랑의 선택행동과 관여도의 관계에 관한 연구", 세종대 석
사학위논문, 1994.
- 손영의, "96패밀리 레스토랑, 피자, 패스트푸드 매출규모 분석" 월간식당, 1996. 2
월호.
- 유정남, "한국국민관광의 현황과 전망에 관한 연구," [관광연구논집] 제12호,
1995.
- 이재우, "패밀리 레스토랑", 월간식당, 1996. 1월호.
- 유기현, [조직행동론] (서울: 무역경영사, 1998), p.172.
- 원용희, "호텔종사원의 직무만족과 서비스제공수준 및 성과에 관한 연구." 세종대
학교, 박사학위논문, 1992, p.11.
- 조임현, [인적자원관리] (서울 : 세경사. 1984).
- 정경섭, [인간관계론] (서울: 법문사, 1991), p.98.
- 최종태, [인사관리] (서울: 박영사, 1998), p.511.
- C.C.Constance and M. J. Becker, "Job Sstisfaction and Performance, An
Empirical Test of Some Theoretical," Organizational Behavior and human
Performance, Vol. 9, No. 2, 1973, p.268.
- E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction," Handbook of
Industrial and Organizational Psychology, M.D. Dunnette(ed), Chicago
Rand-Mcnally, 1976, p.1297.
- J. G. March & H. A. Simon, Organization (John Wiley & Sons, Inc., 1958),
p.99.
- F. Herzberg, B. Mausner & B. B. Synderman, The Motivation to work (John
Wiely & Sons, 1959), pp.52-89.
- C. E. Jurgenson, "Job Preference," Journal df Applied Psychology, Vol.42,
1978, pp.267-276.
- Edwin B. Flippo, Personnel Management (New York:McGrow-Hill Inc, 1976,
p.126.

Abstract

**A Study on Foodservice Industry Employee's Job
Satisfaction Level**

choi, tae ho

To develop and improve as the finest foodservice industry, it has to secure the best team organized by the most satisfied employees.

It is very important for foodservice industry to have the organization efficiency and study all kinds of factors to be influenced by several conditions.

This study was focused on some matters to achieve the foodservice industry's business goal as well as to satisfy the employees.

I, the writer, set up four hypotheses for the examination.

First, there will be not an interrelation between the employee's satisfaction and sex, age, marriage, educational background, and eager level.

Second, there will be not an intreation between the employee's satisfaction and work period, position, department and major.

This study could get some result from the analysis suggested by the above hypotheses. The following are the further explanation including some outstanding feature from the analysis based on the human resource: first for the category about the level of job satisfaction evaluated by the census, foodservice industry employee's job satisfaction depends upon the atmosphere in which employes could enjoy their work. Even the promotion chance can be made in the environment of creative and active working condition.

Finally, the promotion chance can be realize not through the employee's attitude assuming the motivation factor to be difference from hygiene factor, but through keeping their work carried out in various activity.

3인 익명 심사 畢
2001년 8월 3일 논문접수
2001년 8월 21일 논문심사