

직무 유형에 따른 특급호텔 조리·식음료 종사원의 직무만족도가 이직의사 견해에 미치는 영향 분석

양일선* · 명미선** · 이소정*** · 이해영****
연세대학교 식품영양학과*, 서울힐튼호텔**, 연세대학교 식품영양과학연구소***,
상지대학교 이공과대학 식품영양학과****

The relationship between job satisfaction and
intention to quit of employees in F&B department of hotels by job type

Il-Sun Yang*, Me-Sun Myung**, So-Jung Lee***, Hae-Young Lee****
Department of Food and Nutrition*, Yonsei University
Millennium Seoul Hilton**
Research Institute of Food & Nutritional Sciences,*** Yonsei University
Department of Food and Nutrition****, Sangji University

Abstract

This study was designed firstly to measure the job satisfaction levels of F&B (Food & Beverage) personnel in hotels by using JDI (Job Descriptive Index) and secondly to identify the effects of job satisfaction on intention to quit by job type. Of 498 respondents, there were 245 employees in the back of the house (eBOH) and 253 in the front of the house (eFOH). From an analysis on job satisfaction, total JDI score was 136.57 ± 11.48 out of a maximum 210 and the payroll (14.79 out of 21, 70.4%) facet of JDI was the highest job satisfaction followed by co-workers (36.07 out of 54, 66.8%), supervision (35.37 out of 54, 65.5%), promotion (17.45 out of 27, 64.6%) and work itself (32.86 out of 54, 60.8%). In comparison between the job satisfaction of eBOH and eFOH, eFOH perceived significantly higher than eBOH for job itself ($p < .001$) and total job satisfaction ($p < .01$). No facets of JDI were significant by job level, but work itself ($p < .05$), payroll ($p < .05$), supervision ($p < .01$) and promotion ($p < .05$) were significant by work section in eBOH. In addition, no facets except work itself were significant by either job level or work section in eFOH. Finally, among job satisfaction facets, payroll had a negative effect on intention to quit whereas supervision had a positive effect on it in eBOH. On the other, work itself affected intention to quit positively but promotion affected it negatively. The findings confirmed the necessity for internal marketing focusing on the lower level of job satisfaction facets and indicated that such a focus would improve organizational effectiveness.

Key words: JDI (Job Descriptive Index), job satisfaction, intent to quit, hotel, F&B (Food & Beverage), back of the house, front of the house

1. 서 론

오늘날 우리나라 호텔들은 대규모 객실규모와 다양한 부대시설 및 식당의 확대로 규모의 성장을 이룩했지만 선진경영 기법을 도입한 체인 호텔들을 제

위한 대부분의 호텔들은 아직도 호텔경영관리와 인적자원관리 면에서 만족할 만한 효과를 달성하지 못하고 있다. 특히 인적 서비스에 의존하는 호텔업에서는 유능한 인적자원의 확보와 유지 관리가 호텔 경영의 성패를 좌우하기 때문에 고객의 욕구와 요구에 적합한 호텔상품 및 적절한 서비스를 제공하는 종사원의 역할에 대하여 많은 관심을 가지고 있다. 직무만족과 서비스 행위의 관계는 호텔 기능의 확대와 더불어 경영효율의 증대를 위하여 호텔 경영자의

Corresponding author: Hae-Young Lee, Sangji University, 660, Woosan-dong, Wonju, 220-702, Korea
Tel: 82-33-730-0492
Fax: 82-33-730-0403
E-mail: hy1317@sangji.ac.kr

지속적인 관심의 대상이 되고 있다¹⁾.

직무만족도는 양적인 생산성, 질적인 생산성과 더불어 총생산성의 지표가 될 뿐만 아니라 종업원의 직무만족은 이직, 결근, 직무성과 등의 직무 수행에 영향을 미치게 된다는 것이 많은 학자들에 의해 규명되었기에²⁻⁵⁾, 조직 구성원이 그 조직에서 담당하고 있는 직무에 대해 만족하느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다. 직무에 만족한 종업원은 조직과 함께 하고 조직의 성과에 기여하는 정도가 높으며⁶⁾ 고객지향적인 반면⁷⁾, 불만족한 내부 고객은 질이 낮은 서비스를 전달하고⁸⁾, 고객의 불만족과 흠을 제공하여 결과적으로 이윤과 성장률 감소를 가져온다고 보고되었다⁹⁾. 따라서 종업원의 직무 만족과 조직 수행도간의 명확한 관련성 때문에¹⁰⁻¹¹⁾, 서비스산업 조직에서 종업원의 만족에 영향을 주는 요인을 규명하는 것은 기업의 경쟁력 측면에서 필수불가결하다. 오늘날 직무만족도 측정 연구에 가장 많이 활용되는 방법은 Smith 등¹²⁾에 의해 개발된 Job Descriptive Index(JDI)로, Schneider와 Dachler¹³⁾, Smith 등¹⁴⁾, Golembiewski와 Yeager¹⁵⁾, Yeager¹⁶⁾ 등의 여러 연구에서 적용되어 직무만족 측정도구로서의 타당성이 입증되었다.

한편 이직에 대한 정의는 학자마다 다양하지만 주로 조직으로부터 금전적 보상을 받고 있는 개인이 조직 내에서 구성원 자격을 스스로 종결하는 것¹⁷⁾이라 정의 내려진 협의의 이직에 대해 연구가 진행되고 있다. 이직에 관한 연구는 1950년대에 미국에서 시작되어 최근까지 지속적으로 이루어지고 있는데, 이는 기업의 인적자원관리에서 이직이 차지하는 비중이 커다는 것을 반영한 것으로 대부분의 연구는 이직의 발생원인과 이직간의 관계를 규명하고, 이직이 조직에 미치는 영향에 관하여 집중적으로 이루어졌다. 실제 이직을 예견하는 이직의사는⁶⁾ 직무수행에 방해요인으로 작용한다고 보고되었으며¹⁸⁾, 서비스 분야 종사자들은 비서비스 분야에 비해 2배 이상의 이직률을 보이고 있고, 다른 서비스산업보다도 환대 산업에서 유의적으로 높은 이직률을 나타내고 있다¹⁹⁾.

이에 본 연구에서는 직무만족이 이직에 영향을 미친다는 기존 연구 결과들을 바탕으로 하여 직무 유형별로는 두 변수간의 영향력이 어떠한 차이를 보이는지 규명하기 위하여 Smith, Kendall, Hulin이 개발한 JDI를 사용하여 특급 호텔 조리 및 식음료 종사원들이 수행하는 직무에 대한 만족도 및 이직의사 견해에 미치는 영향을 분석하였다.

II. 연구 방법

1. 조사 방법 및 기간

1) 예비조사

2000년 3월 12일 국내 비체인 특급 호텔 종사원 10명을 대상으로 예비 설문 조사를 실시하였다. 본 설문지의 목적을 설명하고 배부 후 직접 작성하게 하였으며 설문지 작성시간은 20분 가량 소요되었다.

2) 본조사

예비조사를 통하여 수정 보완된 설문지를 이용하여 3월 16일에서 27일에 걸쳐 2개 특급 호텔의 조리·식음료 종사원 660명을 대상으로 본조사를 실시하였다. 배부된 총 660부의 설문지 중 550부를 회수하여 회수율은 83.3%였으며, 이 중에 불분명하게 기재된 52부를 제외하고 총 498부(75.5%)를 분석 자료로 이용하였다.

2. 조사 내용

본 연구에서 사용된 설문지는 일반사항, 직무만족도, 이직에 관한 견해의 3부분으로 구성되었다. 일반사항으로는 직무 유형에 따른 분석을 실시하고자 하는 본 연구의 목적에 따라 직무 유형, 직급, 업무 분류 등 직무 특성과 관련된 사항에 대해 조사하였고, 직무만족도 측정은 현재 가장 많이 쓰이고²⁰⁾ 표준화되었으며 신뢰도와 유용성이 높다고 인정되는¹⁵⁾ Smith 등¹²⁾이 개발한 Job Descriptive Index(JDI)를 이용하였다. JDI는 직무의 5가지 기본요소인 직무 자체(work itself), 급여(payroll), 상사의 감독(supervision), 승진(promotion), 동료들(co-workers)로 구성되어 있는 직무만족도를 측정하는 도구로, 직무 자체 18문항, 급여 7문항, 상사의 감독 18문항, 승진 9문항, 동료들 18문항, 총 70문항으로 구성되어 있다. 응답 방법은 조사 대상자가 각 문항에 자신이 동감하면 「예」에, 그렇지 않다고 생각하면 「아니오」에, 결정하기 어렵다고 생각되면 「？」에 표시하도록 하고, 긍정적인 문항에 대해서는 「예」 3점, 「？」 1점, 「아니오」 0점으로, 부정적인 문항에 대해서는 「예」 3점, 「？」 1점, 「아니오」 0점으로 환산하여 총점 210점으로 평가하였으며, 총점이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 해석하였다. 직무 만족도가 이직에 관한 견해에 미치는 영향을 분석하기 위하여 이직에 관한 견해를 조사하였는데, ‘현재의 직장을 그만두는 것에 대해 생각하고 있느냐’라는 문

항에 대하여 Likert 5점 척도(「전혀 그렇지 않다」 : 1, 「그렇지 않다」 : 2, 「보통이다」 : 3, 「그렇다」 : 4, 「매우 그렇다」 : 5)로 응답하도록 구성하였다.

3. 통계 분석 방법

본 연구의 통계처리는 SPSS/Win 10.0을 이용하여 처리하였으며, 일반사항과 직무만족도 수준에 대해서는 기술통계량을 이용하여 분석하였으며, 직무 유형별 직무만족도 수준의 차이 분석을 위해 t-test를, 직급 및 업무 분류에 따른 직무만족도 수준의 차이 분석을 위해 ANOVA 분석을 실시하였다. 직무만족도 측정 요소들이 이직의사 견해에 어느 정도의 영향을 미치는지 분석하고자 다중 회귀분석(Multiple Regression)을 이용하였다.

III. 연구 결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 일반 사항

본조사에 응답한 조사 대상자의 직무 유형, 직급, 업무 분류 등 직무 특성과 관련된 일반 사항에 대해

조사한 결과는 Table 1과 같다. 직무 유형은 총 498명 중 조리부 245명(49.2%), 식음료부 253명(50.8%) 이었고, 직급은 조리부의 경우 조리사 59.2%, 주방장/부주방장 18.4%, 조리원 14.7% 순이었고, 식음료부의 경우 Waiter/Waitress 49.0%, Captain/Supervisor 24.5%, Mgr/Ass't Mgr 12.3% 순이었다. 업무 분류를 살펴보면 조리 종사원들은 양식 46.1%, 일식 16.7%, 제과 15.5%, 중식 12.7% 순으로 양식 분야에서 일하는 종사원이 절반 정도였으며, 식음료 종사원 중에는 식당 43.5%, 기타(식재관리, 기물관리 등) 17.0%, 룸 서비스 12.6%, 커피숍 11.9%의 종사자가 근무하고 있는 것으로 조사되었다.

2. JDI를 이용한 직무 만족도 평가

JDI에서 제시된 직무 만족도 평가 요소 5가지 및 전반적인 만족 수준을 평가한 결과는 Table 2와 같다. 직무 자체는 18문항으로 구성되어 최고 가능한 점수가 54점으로 조사 대상자들의 평균 만족도가 32.86±5.02(60.8%)로 나타났으며, 급여에 대한 문항들은 7개 문항들로 최고 가능한 점수 21점 중 조사된

Table 1. Demographic characteristics of F&B personnel

Characteristics	Back of the house		Front of the house	
	Variables	N (%)	Variables	N (%)
Job level	Chef/Ass't chef ¹⁾	45 (18.4)	Mgr/Ass't Mgr ¹⁾	31 (12.3)
	1st-3rd cook	145 (59.2)	Captain/Supervisor	62 (24.5)
	Cook helper	36 (14.7)	Waiter/Waitress	124 (49.0)
	Etc.	14 (5.7)	Busboy/Busgirl	10 (4.0)
	No response	5 (2.0)	Etc.	12 (4.7)
			No response	14 (5.5)
Work section	Western	113 (46.1)	Food	110 (43.5)
	Japanese	41 (16.7)	Beverage	30 (11.9)
	Chinese	31 (12.7)	Bar	23 (9.1)
	Korean	8 (3.3)	Room Service	32 (12.6)
	Butcher	4 (1.6)	Banquet	4 (1.6)
	Baker	38 (15.5)	Etc.	43 (17.0)
	Etc.	2 (0.8)	No response	32 (4.3)
	No response	8 (3.3)		
Total	245 (100.0)		253 (100.0)	

¹⁾ Chef/Assistant chef ²⁾ Manager/Assistant manager

Table 2. Job satisfaction level by Job Descriptive Index(JDI)

JDI factors	Full marks	Total	Back of the house	Front of the house	t-value
Work itself	54	32.86± 5.02	31.37± 4.66	34.32± 4.94	46.87***
Payroll	21	14.79± 2.05	14.76± 2.02	14.82± 2.08	0.12
Supervision	54	35.37± 4.33	35.19± 4.09	35.54± 4.55	0.85
Promotion	27	17.45± 2.64	17.62± 2.48	17.26± 2.77	1.92
Co-workers	54	36.07± 3.81	36.08± 3.66	36.06± 3.96	0.01
Total JDI score	210	136.57±11.48	136.57±11.48	138.05±11.18	8.70***

Mean±SD

** p<0.01 *** p<0.001

평균 만족도는 14.79±2.05(70.4%)였고, 상사의 감독에 대한 8개 문항들은 최고 가능한 점수가 54점으로 평균 만족도가 35.37±4.33(65.5%)이었다. 승진에 관계된 문항들은 0부터 54까지 점수를 나타내며 평균 만족도는 17.45±2.64(64.6%)이었고, 동료들에 대한 문항들은 18문항, 가능한 최고 점수 54점, 평균 만족도는 36.07±3.81(66.8%)였으며, 전반적인 만족 수준은 총 210점 중 136.57±11.48(65.0%)이었다. 따라서 국내 특급 호텔 조리·식음료 종사자들의 직무 만족 수준은 65% 정도였으며, 급여에 대한 만족이 다른 평가 요소들에 비해 상대적으로 높았고, 그 다음으로 동료, 상사의 감독, 승진, 직무 자체 순으로 만족도가 낮아지는 것으로 평가되었다.

조리부, 식음료부의 직무 유형에 따라 특급 호텔 종사원들의 직무만족도 측정 요소들에 대한 직무만족도에 차이가 있는지를 분석하기 위하여 t-test로 통계 처리한 결과, 직무유형에 따라 직무만족도 측정 요소 중 직무 자체에 대한 만족도에서 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났는데 식음료부에 근무하는 직원들이 조리부 직원들에 비교해 직무 자체에 대한 만족도가 유의적으로(p<.001) 높게 나타났다. 조리부에 근무하는 직원들의 직무 자체에 대한 만족도가 식음료부에 근무하는 직원들의 만족도에 비해 유의적으로 낮게 나타난 것은 호텔에 근무하는 조리 종사원들은 자신의 직무에 대해 전문성과 숙련된 경험이 요구되어지는 직종임에도 불구하고 예전부터 조리사에 대한 비하된 사회적 인식과 업무 수행에 고된 육체적 노동이 수반된다는 점, 그리고 식음료부 종사원에 비해 작업장의 근무 환경이 좋지 않다는

것이 원인으로 작용했으리라 사료된다. 반면, 급여, 상사의 감독, 승진, 동료들에 대한 만족도에서는 유의적인 차이가 없었으며, 전반적인 직무 만족도는 식음료 종사원들이 조리 종사원들에 비해 유의적으로(p<.01) 높게 인식하는 것으로 분석되었다.

서울시내 5개 특급 체인호텔 종사원들을 대상으로 Wernimont²¹⁾가 Herzberg²²⁾의 2요인이론 모델에 기초를 두고 개발한 직무만족 측정도구를 이용하여 직무만족도 및 직무만족에 영향을 미치는 요인의 차이를 분석한 우¹⁾의 연구 결과, 근무 부서별 종사원의 만족도에서는 유의한 차이는 없었지만 조리 종사원의 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타났다. 김²³⁾의 대구지역 관광호텔 조리 종사원 대상 직무만족에 관한 연구 결과에서는 사회적 인정과 직무 자체에서 유의적으로 만족도가 높았고, 그 다음이 동료들과의 인간관계였으며, 승진기회와 직장안정 및 혜택 면에서는 유의적으로 낮게 나타났다.

3. 직무 유형별 직무 만족도 분석

1) 조리부 종사원의 직무 만족도 분석

조리부에 근무하는 직원들의 직급 및 업무 분류에 따른 직무만족도의 차이를 분석한 결과를 Table 3에 제시하였다. 분석 결과, 직급에 따른 직무 만족도에는 유의적인 차이가 나타나지 않았지만, 업무 분류(양식, 일식, 중식, 한식, 부처, 제과, 기타)에 따른 직무 만족도 분석 결과, 직무 자체(p<.05), 급여(p<.05), 상사의 감독(p<.01), 승진(p<.05)에 대한 직무만족도에서는 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무 자체에 대한 만족도에서 한식 주방 종사원

Table 3. Job satisfaction level of personnel in back of the house

Variables	Work itself	Payroll	Supervision	Promotion	Co-workers	Total JDI
Job level						
Chef/Ass't chef	30.75±3.45	14.73±1.57	35.57±3.78	17.66±2.44	36.84±3.59	135.57± 8.72
Cook	31.37±4.54	14.62±1.96	35.00±4.07	17.60±2.61	35.82±3.68	134.44±11.83
Cook helper	31.94±5.05	15.38±2.24	36.02±4.03	18.02±1.81	36.91±2.58	138.30± 9.68
Etc.	33.28±6.46	15.35±2.13	35.64±2.67	17.21±2.19	35.78±2.96	137.28± 7.85
F-value	1.25	1.86	0.78	0.45	1.63	1.39
Work section						
Western	31.06±4.96	14.46±1.89	34.35±3.91	17.57±2.52	36.26±3.94	133.72±12.38
Japanese	31.85±3.43	15.36±1.95	35.80±3.16	16.97±1.99	36.14±3.43	136.14± 8.95
Chinese	31.67±4.13	14.48±2.17	36.96±4.18	17.80±2.42	36.32±3.04	137.25± 9.02
Korean	37.00±8.15	15.75±1.83	38.25±6.15	18.50±3.46	35.00±2.56	144.50±14.41
Butcher	32.00±0.00	14.50±1.29	35.50±3.69	16.50±1.00	36.75±0.50	135.25± 3.20
Bakery	30.39±2.84	15.05±1.90	36.65±3.51	18.50±2.32	35.94±2.83	135.55± 7.41
Etc.	30.00±0.00	18.00±1.41	34.00±0.00	14.00±0.00	36.00±0.00	132.00± 1.41
F-value	2.70	2.63	3.10	2.44	0.22	1.64
Mean±SD						

* p<0.05 ** p<0.01

Table 4. Job satisfaction level of personnel in front of the house

Variables	Work itself	Payroll	Supervision	Promotion	Co-workers	Total JDI
Job level						
Mgr/Ass't Mgr	31.90±3.77	14.61±2.90	34.48±3.86	17.03±2.28	36.80±3.50	134.83± 8.25
Capt/Supervisor	33.87±4.79	14.67±1.79	35.80±4.14	17.27±2.24	35.93±3.46	137.56± 9.96
Waiter/Waitress	35.20±4.81	14.82±1.75	35.66±4.70	17.26±3.08	35.99±4.32	138.95±11.87
Busboy/Busgirl	34.10±4.22	14.30±1.76	34.70±1.82	18.00±1.88	35.30±3.26	136.40± 7.21
Etc.	34.58±6.15	16.00±3.46	35.41±3.60	16.83±2.65	36.50±4.03	139.33±10.24
F-value	3.26	1.29	0.64	0.31	0.43	1.04
Work section						
Food	35.70±4.39	14.90±1.69	36.09±3.66	17.20±2.38	36.14±4.22	140.04±10.31
Beverage	34.80±4.86	14.63±1.49	33.83±5.68	16.73±3.80	35.26±4.56	135.26±13.64
Bar	32.04±3.72	15.30±0.92	36.13±4.13	17.52±2.17	36.56±3.57	137.56± 6.76
Room service	32.93±4.57	14.25±2.01	34.62±2.66	16.78±1.71	35.84±2.66	134.43± 8.95
Banquet	33.00±5.35	14.75±1.70	35.75±2.87	19.50±1.91	37.25±4.42	140.25±11.70
Etc.	32.62±5.95	14.76±3.45	34.79±6.23	17.53±3.50	36.23±3.77	135.95±13.09
F-value	4.67**	0.81	1.76	1.09	0.43	2.15

Mean±SD

* p<0.05 ** p<0.01

들의 만족도가 가장 높게 나타났으며, 급여에 대한 만족도에서는 기타(기물관리, 얼음조각) 집단이 가장 높게 나타났고, 상사의 감독에 대한 만족도에서도 한식 주방 종사원이 가장 높게 나타났으며, 승진에 대한 만족도에서는 제과 주방과 한식 주방에서 근무하는 종사원이 가장 높게 나타났다.

2) 식음료부 종사원의 직무 만족도 분석

식음료부에 근무하는 직원들의 직급 및 업무 분류에 따른 직무만족도 차이를 분석한 결과(Table 4), 직급에 따른 직무 자체의 만족도에 유의적인 차이(p<.05)가 있는 것으로 나타났으나, 급여, 상사의 감독, 승진, 동료들의 만족도에는 유의적인 차이가 없었다. 직무 자체에 대한 만족도는 Waiter/ Waitress 집단이 유의적으로 가장 높았고, Mgr/Ass't Mgr 집단이 가장 낮게 나타났다. 업무 분류(식당, 커피숍, 바, 룸 서비스, 연회 서비스, 기타)에 따른 직무만족도의 차이분석 결과, 급여, 상사의 감독, 승진, 동료들의 만족도에 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났고, 직무 자체에서만 유의적인 차이(p<.01)가 있었는데, 식당 및 커피숍에 근무하는 종사원의 경우 직무 자체에 대해 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 식당과 커피숍이 연회나 룸 서비스에 비해 호텔 식음료부(F&B department)의 대표적인 업무분야로 여기는 것으로 인해 그 직무를 맡고 있는 종사자들은 서비스직 종사자로서 자긍심을 가지고 업무에 임하고 있는 것으로 사료된다.

Table 5. Effects of job satisfaction level on intention to quite¹⁾

Variables	Back of the house ²⁾		Front of the house ³⁾	
	Parameter	T-value	Parameter	T-value
Work itself	0.0344	1.928	0.0764	4.708***
Payroll	-0.1593	-4.005***	0.0272	0.767
Supervision	0.0900	3.889***	0.0272	1.519
Promotion	0.0407	1.151	-0.0627	-2.285
Co-workers	-0.0239	-0.904	-0.0227	-1.152
Constant	0.9111	0.994	1.0112	1.034

¹⁾ This result was done by multiple regression

²⁾ R² = 0.1604 Adj R² = 0.1425 F= 8.94***

³⁾ R² = 0.1245 Adj R² = 0.1067 F=13.75***

* p<0.05 *** p<0.001

4. 직무 유형별 직무 만족도가 이직의사 견해에 미치는 영향

직무 유형별로 직무만족도가 이직에 관한 견해에 미치는 영향을 분석한 결과는 Table 5에 제시한 바와 같다. 조리 종사원의 경우 직무 만족도 측정 요소 중 급여에 대한 만족도는 이직의사 견해에 유의적인 부(negative)의 영향을(p<.001), 상사의 감독에 대한 만족도는 이직의사 견해에 유의적인 정(positive)의 영향을(p<.001) 미치는 것으로 나타났다. 한편, 식음료 종사원들에 대한 분석결과를 살펴보면 직무 자체와 승진에 대한 만족도와 관계에서 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났는데, 승진에 대한 만족도가 높을수록 이직하려는 경향이 유의적으로(p<.05) 낮아지는 것으로 나타났고, 직무 자체에 대한 만족도는 높아질수록 이직하려는 경향(p<.001)이 있는 것으로 나타났다.

의식 및 급식업체 종사원을 대상으로 한 이직에 영향을 미치는 요인에 관한 Ghiselli 등의 연구⁵⁾에서는 단기적 이직의사에는 내재적인 직무 만족 요인이, 장기적인 이직의사에는 내재적·외재적 요인 모두가 유의적인 영향을 미친다고 보고하였고, 홍콩 호텔 종사자를 대상으로 이직 여부에 따른 직무만족도의 차이를 분석한 Lam 등의 연구²⁴⁾에서는 JDI의 5가지 요소 중 급여에 대한 만족도가 이직한 종업원에 비해 현재 근무하고 있는 종업원이 유의적으로 높게 나타났다.

IV. 결론 및 제언

본 연구에서는 직무만족이 이직에 영향을 미친다는 기존 연구 결과들을 밑바탕으로 하여 직무 유형별로는 두 변수간의 영향력이 어떠한 차이를 보이는지 규명하기 위하여 Smith, Kendall, Hulin 등이 개발한 JDI(Job Descriptive Index)를 사용하여 특급 호텔 조리 및 식음료 종사원들이 수행하는 직무에 대한 만족도 및 이직의사 견해에 미치는 영향을 분석하였으며 그 내용을 요약하면 다음과 같다.

1. 본 조사에 응답한 조사 대상자의 직무 유형, 직급, 업무 분류 등 직무 특성과 관련된 일반 사항에 대해 조사한 결과, 직무 유형은 총 498명 중 조리부 245명(49.2%), 식음료부 253명(50.8%)이었고, 직급은 조리부의 경우 조리사(59.2%)가, 식음료부의 경우 Waiter/Waitress(49.0%)가 가장 많았으며, 업무 분류로는 양식 분야에서 일하는 종사원이 조리부 중 46.1%로 절반 정도였고, 식음료 종사원 중에는 식당에서 근무하는 종사원이 43.5%로 가장 많은 것으로 조사되었다.
2. JDI에서 제시된 직무 만족도 평가 요소 5가지 및 전반적인 만족 수준을 평가한 결과, 전반적인 만족 수준은 총 210점 중 136.57 ± 11.48 (65.0%)이었으며, 급여(14.79 ± 2.05 ; 70.4%)에 대한 만족이 다른 평가 요소들에 비해 상대적으로 높았고, 그 다음으로 동료(36.07 ± 3.81 ; 66.8%), 상사의 감독(35.37 ± 4.33 ; 65.5%), 승진(17.45 ± 2.64 ; 64.6%), 직무 자체(32.86 ± 5.02 ; 60.8%) 순으로 만족도가 낮아지는 것으로 평가되었다.
3. 조리부, 식음료부의 직무 유형에 따른 직무만족도 차이 분석에서는 직무 자체에 대한 만족도($p < .001$)와 전반적인 직무 만족도($p < .01$)에서 식음료 종사원들이 조리 종사원들에 비해 유의적으로 높게 인식하는 것으로 나타났다.

4. 조리부에 근무하는 직원들의 직급 및 업무 분류에 따른 직무만족도의 차이를 분석한 결과, 직급에 따른 직무 만족도에는 유의적인 차이가 나타나지 않았지만, 업무 분류에 따른 분석에서는 직무 자체($p < .05$), 급여($p < .05$), 상사의 감독($p < .01$), 승진($p < .05$)에 대한 직무만족도에서 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다.
5. 식음료부에 근무하는 직원들의 직급 및 업무 분류에 따른 직무만족도 차이를 분석한 결과, 직급과 업무 분류별 분석 모두에서 직무 자체에 대해서만 유의적인 차이($p < .05$, $p < .01$)가 있는 것으로 나타났으며, 급여, 상사의 감독, 승진, 동료들의 만족도에는 유의적인 차이가 없었다.
6. 직무 유형별로 직무만족도가 이직에 관한 견해에 미치는 영향을 분석한 결과, 조리 종사원의 경우 직무 만족도 측정 요소 중 급여에 대한 만족도는 이직의사 견해에 유의적인 부(negative)의 영향을($p < .001$), 상사의 감독에 대한 만족도는 이직의사 견해에 유의적인 정(positive)의 영향을($p < .001$) 미치는 것으로 나타났으며, 식음료 종사원의 경우 승진에 대한 만족도가 높을수록 이직하려는 경향이 유의적으로($p < .05$) 낮아지는 반면, 직무 자체에 대한 만족도는 높아질수록 이직하려는 경향($p < .001$)이 높아지는 것으로 나타났다.

이상과 같은 연구 결과를 근거로 호텔의 조리 및 식음료 종사원의 직무만족도가 낮은 요인들에 대해 내부 마케팅을 집중하여 직무에 대한 만족도를 높임으로써 조직의 성과에 일조할 수 있을 것으로 사료된다. 또한 이제까지 호텔에서 객실부서와 대별되는 식음료부서의 종업원으로 함께 관리되었던 조리 종사원과 식음료 종사원의 이직에 영향을 주는 요인이 다르다는 것이 입증되었으므로 이에 대한 인적자원 관리가 요구되는 바이다.

V. 참고문헌

1. Woo, CB : Determinants of job satisfaction of hotel employees. *Journal of Tourism Sciences* 18(2) : 3-28, 1995.
2. Armknecht, PA and Early, JF : Manufacturing quit rates revisited: Secular changes and women's quit. *Monthly Labor Review* 96(12):56, 1973
3. Thompson, KR and Terpening, WD : Job-type variations and antecedents to intention to leave : A content approach to turnover. *Human Relations* 36(7) : 655-681, 1983
4. DeMicco, FJ and Reid, RD : Older workers : A hiring resource for the hospitality industry. *The Cornell HRA*

- Quarterly 29(1):56-61, 1998
5. Ghiselli, RE, La Lopa, JM and Bai, B : Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intent : Among food-service managers. The Cornell HRA Quarterly 42(2):28-37, 2001
 6. O'Reilly, CA, Chatman, JA and Caldwell, DF : People and organizational culture: A Profile comparison approach to assessing person-organization fit. Academy of management Journal 34(3):487-516, 1991
 7. Park, BG : The role of discretionary behavior and in-role behavior in the relationship between hotel employees' job satisfaction and customer orientation. Journal of Tourism Sciences 22(3):31-53, 1999
 8. Bitner, MJ, Booms, BH and Tetreault, MS : The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. Journal of Marketing 52(January):71-84, 1990
 9. Heskett, JL, Jones, TO, Loveman, GW, Sasser, WE, and Schlesinger, LA : Putting the service-profit chain to work. Harvard Business Review 72(2):164-174, 1994
 10. Hallowell, R, Schlesinger, LA and Zornitsky, J : Internal service quality, customer and job satisfaction : Linkages and implications for management. Human Resource Planning 19(2):20-31, 1996
 11. Schmit, MJ and Allscheid, SP : Employee attitudes and customer satisfaction: Making theoretical and empirical connection. Personnel psychology 48:521-536, 1995
 12. Smith, PC, Kendall, LM and Hulin, CL : The Measurement of satisfaction work and retirement: A Strategy for the study of attitudes. Chicago: Rand McNally & Co., 1969.
 13. Schneider, B and Dachler, HP : A note on the stability of the job descriptive index. Journal of Applied Psychology 63(5): 650-653, 1978
 14. Smith, PC, Smith, OW and Rollo, J : Factor structure for blacks and whites on the job descriptive index and its determination of job satisfaction. Journal of Applied Psychology 59(1): 99-100, 1974.
 15. Golembiewski, RT and Yeager, S : Testing the applicability of the JDI to various demographic groups. Academy of management Journal 21(3): 514-519, 1978.
 16. Yeager, SJ : Dimensionality of the job descriptive index. Academy of Management Journal 24: 205-212, 1981.
 17. Mobley, WH : Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. The Academy Of Management Review 7(1):111-116, 1982
 18. Sheridan, JE : Organizational culture and employee retention. Academy of Management Journal 35(5):1036- 1056, 1992
 19. Katzell, RA, Korman, AK and Levine, EL : Research Report 1 : Overview of the dynamics of worker job mobility. Washington DC:HEW, Social and Rehabilitation Service, 1971
 20. Yang, IS, Lee, HJ, Kang, HR, Kim, SH and Yi, BS : Job satisfaction and its relationship to job characteristics of hospital foodservice employees. Korean J Dietary Culture 9(5):479-487, 1995.
 21. Wernimont, PF : Intrinsic and Extrinsic factors in job satisfaction. Journal of Applied Psychology. 1966
 22. Herzberg, F : Work and the Nature of Man. London: Compton Printing Ltd. 1968
 23. Kim, MH : A study on the realities and job satisfaction of hotel cuisine employees Korean J Soc Food Sci 12(2):138-144, 1996
 24. Lam, T, Zhang, H and Baum, T : An investigation of employees' job satisfaction: The case of hotels in Hong Kong. Tourism management 22:157-165, 2001
-
- (2004년 2월 4일 접수, 2004년 4월 8일 채택)