

호텔·패밀리 레스토랑 조리사의 직무 스트레스와 이직 의도 연구

이 재 섭[¶]

경기대학교 관광학부 관광경영전공 조교수

A Study on Job Stress and Turnover Intention of Hotel and Family Restaurant Cooks

Jae-Sub Lee[¶]

Dept. of Tourism Management, Kyonggi University Professor

Abstract

If a licensed cook of a special-deluxe hotel restaurant and a family restaurant receives stress psychologically and physically, it will influence the interaction with customers who eat their food. Job stress is known to affect the kitchen operation and cause negative formation of interior and exterior customer management.

This study wishes to present the method that can minimize the negative effect caused by stress, leading to an elevation of service quality that is offered to customers by removing those factors related to the stress of a licensed cook.

This study established the range of targets to compare the cooks of super-deluxe hotel restaurants and those of family restaurants and to apply result of this research to whole licensed cooks is considered to have some limitations. Therefore, estimating job stress and turnover intention of general licensed cooks through comparison with tourist hotels and general restaurants should be significant hereafter.

Key words : cook, job stress, turnover intension.

I. 서 론

최근 많은 식음료 서비스업체들이 서비스를 제공하는 종업원과 고객의 접촉에 커다란 관심을 가지기 시작했다 이는 고객과 접촉하는 서비스 종사자의 태도와 행위가 서비스에 대한 고객의 지각과 고객의 만족을 유발하는 종업원간의 상호작용의 질에 영향을 미쳐 기업의 경영 성과에 절대적인 기여를 한다 라는 점을 인식하고 있기 때

¶ : 교신저자, jslee01@empal.com, 016-9347-0416

문이다. 이에 따라 식음료 서비스 분야에서는 내·외부 고객 관리를 위한 연구와 노력에 심혈을 기울이고 있다. 따라서, 현대의 기업은 고객 관리의 중요성 못지 않게 종업원들의 관리가 생산성과 비용에 크게 영향을 미치는 요인으로 나타나기에 기업 체에서는 스트레스의 관리 특히, 환경에서의 스트레스 관리가 조직 관리의 중요한 부분으로 인식되기 시작하였다.

이에 본 연구에서는 조리사의 직무 스트레스 요인이 무엇인지 숙지하여 고객에게 제공되는 서비스의 질을 향상시키기 위하여 스트레스로 인한 부정적 영향을 최소화 하고 그 요인들을 제거할 수 있는 방법을 강구해야 한다는 점을 문제의 제기로 삼아, 호텔 레스토랑에 종사하는 조리사와 패밀리 레스토랑에 종사하는 조리사를 비교하여 근무지별 직무 스트레스와 이직 의도에 대해 실증 분석을 통해 스트레스로 인한 직무능력 저하와 이직 의도에 대해서 규명하고 시사점을 제시하고자 한다.

II. 선행연구동향

1. 직무 스트레스

고정애(2000)의 직무 스트레스 요인이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 보면 개인적 요인과 조직 환경적 요인으로 구분하여 이러한 스트레스 요인들이 스트레스 결과에 미치는 영향을 분석하고자 한 연구이다.

최중권(2001)의 직무 스트레스, 직무 만족, 사회적 지원의 관계에 관한 연구에서 김슨의 모형을 근간으로 직무 스트레스를 물리적 환경 요인, 개인적 특성 요인, 집단적 특성 요인으로 구분하고 각 차원을 구성하는 세부 변수를 선정하여 측정하였다.

강인호(1993)는 관광호텔 종사원의 직무 및 생활스트레스 서비스 질과 자발적 조직행동에 미치는 영향에서 호텔 종사원의 주요 스트레스 요인은 역할 갈등, 역할 모호, 경력 개발, 조직 구조, 의사 소통, 대인 관계 등이라는 사실을 밝혀냈으며, 또한 자발적 조직 행동과 생활 스트레스는 성격 유형에 의해 조절되나 자발적 조직 행동과 직무 스트레스는 조절되지 않는다는 연구 결과를 제시하였으나, 조절 변수로 성격 유형만을 고려하여 연구하는 데는 한계점이 있다.

김영철(2001)의 식음료 서비스 종사자의 직무 스트레스와 이직 의도 연구에서는 식음료 서비스 업체에 근무하는 서비스 종사자들이 작업 환경에서 경험하는 직무 스트레스 요인과 이직 의도에 미치는 영향 요인들은 무엇인지 그리고 이들간의 인과관계는 어떠한지를 파악하여 관리자들에게 시사점을 제시함과 아울러 이를 조직적으로 관리할 수 있는 방안을 제시하고자 하는 연구 목적을 설정하고 조사하여 효과적 관리 방안을 제시했다는 점에서 의의를 찾을 수 있다.

2. 이직 의도

이창국(1999)의 연구에서는 호텔 주방 종사원이 호텔 기업에 있어서 매우 중요한 부분을 차지하고 있기 때문에 조리 종사원의 직무 만족이 이직과의 관련성을 통해 그 중요성을 제고시키고 이를 토대로 종사원의 직무 만족과 이직과의 관계를 파악하였다는 점에서 그 의의를 찾고 있다.

최규신(2002)의 특급 호텔과 패밀리 레스토랑 조리 종사원의 직무 만족과 이직 성향에 관한 연구에서는 숙련된 기술과 업무 노하우를 필수요소로 하는 조리종사원이 이직했을 경우, 호텔과 외식업체의 서비스는 심각한 질적 저하 및 업무의 비 효율화를 초래함을 이해하고, 향후 경쟁력의 근간이 숙련된 조리 종사원의 확보에 있음을 인지하여 조리 종사원의 확보를 위해 직무 만족을 높일 수 있는 요인과 이직을 유발하는 요인을 추정하는 것이 매우 중요하다는 문제 제기를 통해 이직 성향을 추정할 수 있는 최선의 예측 모델을 개발함으로써 관련 조리 종사원의 이탈을 미연에 방지하는데 의의가 있다.

March와 Simon(1958)의 연구는 참여 결정 모형으로 종사자 참여에 있어서 조직이동 욕구와 조직 이동 용이성이라는 두 개의 명백하고 상호 관련된 요소를 가지고, 이에 영향을 끼치는 주요 요인으로서 직무에 대한 만족과 조직 내 이동 가능성을 나타내고 이를 연구하였다.

Mobley(1982)의 연구는 심리적, 경제적 요인들을 포함하여 직무 만족과 이직 사이의 매개적 연결을 모색하는 개념적 모형을 나타내는데, 종사원이 이직을 결정하는 과정을 직무 만족과 실제적인 이직 사이의 여러 가지 가능한 중간 단계를 제시한다.

Price와 Mueller(1986)의 연구는 기존의 제시된 모델들이 포괄성이 결여되어 있어 이직에 미치는 영향이 다양한 결정 요인들의 상대적으로 정확히 인식하는 것이 매우 어렵다는 것을 지적하고 이를 연구하였다.

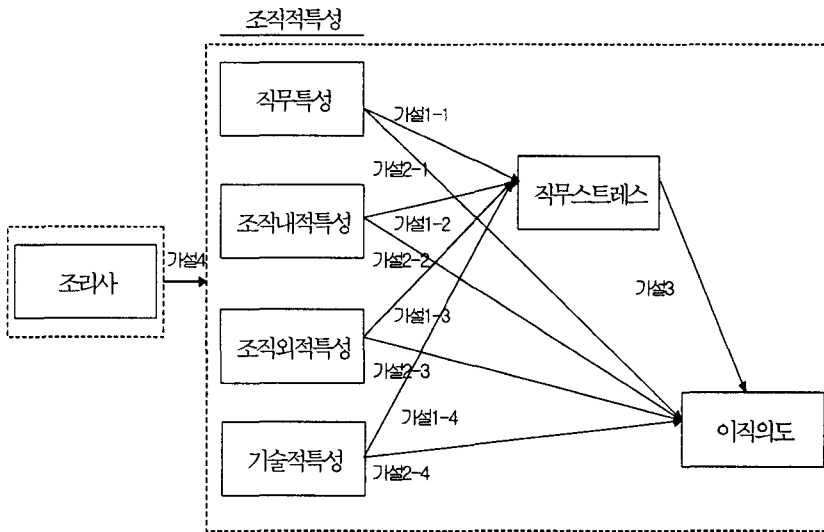
Ⅲ. 연구 모형과 가설 설정

1. 연구 모형

본 연구에서는 선행 연구를 바탕으로 조리사의 직무 특성 요인으로부터 직무 스트레스와 이직 의도에 미치는 영향에 관하여 근무지 형태별 비교 연구를 통해 알아보고자 <그림 1>과 같은 연구 모형을 도출하였다. 이에 통계 패키지 중 하나인 SPSS 12.0과 AMOS 4.0을 통한 공변량 구조분석방법을 이용하였다.

2. 가설 설정

본 연구에서는 기존의 선행 연구와 현 조리사의 의견을 바탕으로 스트레스 요인을 김영철(2001)과 권상철(1991)의 휴일 근무, 근무 시간, 근무 자세, 서영애(2002)와 전효



<그림 1> 연구모형

진(2001)의 한정된 공간, 작업 조건, 그리고 채지혜(2002)와 Quick(1984)의 대인 관계 등을 하위 차원으로 구성하였으며, 이직은 조직원이 조직 외부로의 이동을 의미하는데, 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분될 수 있다.

따라서 본 연구에서는 조리사의 조직적 특성으로서 직무 특성(휴일 근무, 근무 시간, 근무 자세, 한정된 공간, 작업 조건, 대인 관계), 조직내적 특성(임금, 후생 복지, 승진, 장애성, 경력 개발), 조직외적 특성(사회적 인식, 사회적 지원), 그리고 기술적 특성(기술력, PC·POS 사용, 언어 소통)을, 조리사의 개인적 특성으로서 인구 통계 특성(근무부서, 성별, 학력, 이직 경험 등), 이직의 용이성 등으로 설정하고자 하며, 이것들이 직무 스트레스에 미치는 영향과 이직 의도 관계를 규명하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 1>

가설 1. 조리사 조직적 특성은 직무 스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- 가설 1-1. 직무 특성은 직무 스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-2. 조직 내적 특성은 직무 스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-3. 조직외적 특성은 직무 스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-4. 기술적 특성은 직무 스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설 2>

가설 2. 조리사 조직적 특성은 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 직무 특성은 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 조직 내적 특성은 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 조직 외적 특성은 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 기술적 특성은 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설 3>

가설 3. 직무 스트레스는 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설 4>

가설 4. 조리사의 근무지 형태별 조직적 특성에 따른 직무 스트레스와 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.

IV. 실증 분석과 가설 검증

1. 인구 통계 특성

실증 조사의 대상이 되는 조사 대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 전체 응답자 중 특급 호텔 레스토랑 조리사는 161명, 패밀리 레스토랑 조리사는 171명이 설문지에 응답했다. 그 중 호텔 레스토랑 조리사는 161명 중 남성이 123명으로 76.4%, 여성이 38명으로 23.6%를 차지하고 있고, 패밀리 레스토랑 조리사의 경우 171명 중 남성이 77명으로 45%, 여성이 94명으로 55%를 차지하고 있다.

결혼 여부에 관한 질문에서는 특급 호텔 레스토랑 조리사의 경우 전체 161명 중 미혼자는 101명으로 62.7%, 기혼자는 60명으로 37.3%를 차지하고 있고, 패밀리 레스토랑 조리사의 경우 전체 171명 중 미혼자가 140명으로 81.9%, 기혼자가 31명으로 18.1%를 차지하고 있다.

학력은 특급 호텔 레스토랑 조리사의 경우 고등학교 졸업자가 11명으로 6.8%, 전문대학 졸업자가 87명으로 54%, 대학교 졸업자는 63명으로 39.1%를 차지하였으나 대학원 졸업자는 없는 것으로 나타났고, 패밀리 레스토랑 조리사의 경우 고등학교 졸업자는 35명으로 20.5%, 전문대학 졸업자는 86명으로 50.3%, 대학교 졸업자는 38명으로 22.2% 그리고 대학원 졸업자는 12명으로 7%로 각각 나타났다.

소득에 관한 질문에서는 특급 호텔 레스토랑 조리사의 경우 100만원 미만이 9명으로 5.6%, 100~200만원 미만이 91명으로 56.5%, 200~300만원 미만이 46명으로 28.6%, 300만원 이상이 15명으로 9.3%를 차지하고, 패밀리 레스토랑 조리사의 경우

〈표 1〉 인구 통계 특성

구분	내용	특급 호텔 레스토랑		패밀리 레스토랑	
		빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	123	76.4	77	45.0
	여성	38	23.6	94	55.0
결혼 여부	미혼	101	62.7	140	81.9
	기혼	60	37.3	31	18.1
학력	고졸	11	6.8	35	20.5
	전문대졸	87	54.0	86	50.3
	대졸	63	39.1	38	22.2
	대학원졸	0	0	12	7.0
소득	100만원 미만	9	5.6	29	17.0
	100~200만원 미만	91	56.5	119	69.6
	200~300만원 미만	46	28.6	23	13.5
	300만원 이상	15	9.3	0	0
이직 경험	1회	24	14.9	38	22.2
	2회	44	27.3	31	18.1
	3회	23	14.3	19	11.1
	4회	7	4.3	15	8.8
	없다	63	39.1	68	39.8
근무 주방	한식 주방	39	24.2	33	19.3
	양식 주방	81	50.3	112	65.5
	중식 주방	18	11.2	26	15.2
	일식 주방	23	14.3	0	0

100만원 미만이 29명으로 17%, 100~200만원 미만이 119명으로 69.6%, 200~300만원 미만이 23명으로 13.5%를 차지하였으나 300만원 이상은 없는 것으로 나타났다.

이직 경험에 대한 질문에서는 특급 호텔 레스토랑 조리사의 경우 1회는 24명으로 14.9%, 2회는 44명으로 27.3%, 3회는 23명으로 14.3%, 4회 이상은 7명으로 4.3% 그리고 이직 경험이 없다고 대답한 조리사는 63명으로 39.1%를 차지했고, 패밀리 레스토랑 조리사의 경우 1회는 38명으로 22.2%, 2회는 31명으로 18.1%, 3회는 19명으로 11.1%, 4회 이상은 15명으로 8.8%를 차지하였고 이직 경험이 없는 조리사는 68명으로 39.8%를 차지했다.

소속 주방에 관한 질문에서는 특급 호텔 레스토랑 조리사의 경우 한식 주방에서 근무하는 조리사는 39명으로 24.2%, 양식 주방은 81명으로 50.3%, 중식 주방은 18명으로 11.2%, 일식 주방은 23명으로 14.3%를 나타냈고, 패밀리 레스토랑 조리사의 경우 한식 주방은 33명으로 19.3%, 양식 주방은 112명으로 65.5%, 중식 주방은 26명으로 15.2%를 나타냈으나 일식 주방에서 근무하는 조리사는 없는 것으로 나타났다.

2. 구성 개념의 신뢰성과 타당성 분석

본 연구에서는 신뢰성을 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 이용하였고 특급 호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑의 항목들을 외생 개념 변수와 내생 개념 변수로 각각 나누어 신뢰성을 분석하였다. 이에 외생 개념 변수의 Cronbach's α 계수가 특급 호텔 레스토랑은 0.8825, 패밀리 레스토랑은 0.8667로 나타났고, 내생 개념 변수는 0.7528, 0.7146으로 각각 나타나 매우 신뢰성이 있는 분석이라는 결과를 도출할 수 있었다.

〈표 2〉 조직적 특성(외생개념변수)에 관한 신뢰도 분석

변수명	항목제거시 a		전체신뢰도			
	호텔 레스토랑	패밀리 레스토랑	호텔 레스토랑	패밀리 레스토랑		
외생개념 변수	조직적 특성	휴일 근무	.8682	.8614		
		근무 시간	.8823	.8451		
		근무 자세	.8659	.8559		
		한정된 공간	.8725	.8504		
		작업 조건	.8749	.8664		
	조직 내적 특성	임금	.8715	.8530	전체신뢰도 = .8825	전체신뢰도 = .8667
		후생 복지	.8690	.8608		
		승진	.8684	.8552		
		장래성	.8730	.8552		
		Standardized Item a = .8818	Standardized Item a = .8664			
조직 외적 특성	사회적 인식	.8803	.8604			
	사회적 지원	.8740	.8577			
	기술력	.8779	.8695			
기술적 특성	PC 사용	.8808	.8610			
	언어 소통	.8832	.8569			

〈표 3〉 직무 스트레스, 이직 의도(내생개념변수)의 신뢰도 분석

변수명	항목 제거시 a		전체 신뢰도			
	호텔 레스토랑	패밀리 레스토랑	호텔 레스토랑	패밀리 레스토랑		
내생개념 변수	직무 스트레스	스트레스 1	.6876	.6410	전체신뢰도 = .7528	전체신뢰도 = .7146
		스트레스 2	.7416	.6630		
		스트레스 3	.6872	.6547		
		이직 의도 1	.7252	.6823	Standardized Item a = .7528	Standardized Item a = .7294
		이직 의도 2	.7363	.7028		
		이직 의도 3	.7209	.7000		

요인 분석에 의한 요인과 문항의 선택 기준은 일반적으로 아이겐 값이 1 이상, 요인 적재량 0.4 이상을 사용한다. 본 연구에서의 요인 분석은 주성분 분석을 이용하였고, 요인 적재량의 단순화를 위해서 직각 회전 중 배리맥스(varimax) 회전을 실시하

〈표 4〉 특급호텔 레스토랑 조리사의 외생 개념 변수 측정 항목의 요인 분석 결과

구분(요인명)	요인적재량	분산설명력(%)	고유값	
요인 1 직무 특성	휴일 근무	.645	40.631	5.688
	근무 시간	.728		
	근무 자세	.687		
	한정된 공간	.706		
	작업 조건	.883		
요인 2 조직내적 특성	임금	.809	14.491	2.029
	후생 복지	.852		
	승진	.841		
	장래성	.883		
요인 3 조직외적 특성	사회적 인식	.882	11.885	1.664
	사회적 지원	.901		
요인 4 기술적 특성	기술력	.802	8.302	1.162
	PC·POS 사용	.752		
	언어 소통	.875		
총분산 설명력 : 75.308(75.3%)				

〈표 5〉 특급 호텔 레스토랑 조리사의 내생 개념 변수 측정 항목의 요인 분석 결과

구분(요인명)		요인 적재량	분산 설명력 (%)	고유값	
요인 1	직무 스트레스	스트레스 1	.835	45.229	2.714
		스트레스 2	.855		
		스트레스 3	.832		
요인 2	이직 의도	이직 의도 1	.786	24.649	1.468
		이직 의도 2	.868		
		이직 의도 3	.715		
총분산 설명력 : 69.697(69.6%)					

〈표 6〉 패밀리 레스토랑 조리사의 외생 개념 변수 측정 항목의 요인 분석 결과

구분(요인명)		요인 적재량	분산 설명력 (%)	고유값	
요인 1	직무 특성	휴일 근무	.621	37.715	5.280
		근무 시간	.745		
		근무 자세	.655		
		한정된 공간	.710		
		작업 조건	.771		
요인 2	조직 내적 특성	임금	.852	15.551	2.177
		후생 복지	.893		
		승진	.876		
요인 3	조직 외적 특성	장래성	.822	11.972	1.676
		사회적 인식	.869		
요인 4	기술적 특성	사회적 지원	.813	8.495	1.189
		기술력	.839		
		PC·POS 사용	.837		
		언어 소통	.803		
총분산 설명력 : 73.733(73.7%)					

였으며, 요인 선정시 적재량 0.4를 요인 해석의 기준으로 선정하되 이론적 배경과 일치하지 않는 항목들이 같은 요인에 적재될 경우 다수의 항목을 적재시킨 변수를 중심으로 해석하였다.

본 연구의 요인 분석은 신뢰성 분석과 마찬가지로 특급 호텔 레스토랑 조리사와 패밀리 레스토랑 조리사가 응답한 설문에서 각각의 요인들을 외생 개념 변수 즉 조직적 특성과 내생 개념 변수 즉 스트레스와 이직 의도로 나누어서 타당성 검증을 하였는데, 외생 개념 변수의 요인 분석에서 총 16개의 측정 변수 중 낮은 요인 적재량과 공통성으로 2개의 요인(대인 관계, 경력 개발 요인)을 제거하고 타당성을 검증하였다.

〈표 7〉 패밀리 레스토랑 조리사의 내생 개념 변수 측정 항목의 요인 분석 결과

구분(요인명)		요인 적재량	분산설명력 (%)	고유값	
요인 1	직무 스트레스	스트레스 1	.858	46.288	2.777
		스트레스 2	.813		
		스트레스 3	.836		
요인 2	이직 의도	이직 의도 1	.871	23.387	1.403
		이직 의도 2	.726		
		이직 의도 3	.781		
총분산 설명력 : 69.675(69.6%)					

3. 가설검증

1) 조리사 조직적 특성과 직무 스트레스간 가설 검증

〈표 8〉 가설 1 검증 결과

구분	경로	경로 계수	표준 오차	기각비 (C.R.)	유의 확률	가설 검증
특급호텔 레스토랑	직무 특성→직무 스트레스	-0.305	0.116	-0.645	0.185	기각
	조직 내적 특성→직무 스트레스	0.328	0.114	2.971	0.003	지지
	조직 외적 특성→직무 스트레스	0.397	0.115	3.857	0.000	지지
	기술적 특성→직무 스트레스	0.092	0.124	4.869	0.000	지지
패밀리 레스토랑	직무 특성→직무 스트레스	0.131	0.325	5.989	0.003	지지
	조직 내적 특성→직무 스트레스	0.046	0.165	3.463	0.012	지지
	조직 외적 특성→직무 스트레스	-0.090	0.172	-0.791	0.181	기각
	기술적 특성→직무 스트레스	0.435	0.140	4.201	0.000	지지

가설 1은 특급 호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑의 조리사의 조직적 특성이 직무 스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위한 것이다.

2) 조리사 조직적 특성과 이직 의도간 가설검증

다음 <표 9>는 가설 2, 호텔레스토랑 조리사와 패밀리 레스토랑 조리사의 조직적 특성이 이직 의도에 미치는 영향에 관한 검증 결과이다.

<표 9> 가설 2 검증 결과

구 분	경 로	경로 계수	표준 오차	기각비 C.R.	유의 확률	가설 검증
특급호텔 레스토랑	직무 특성→이직 의도	0.203	0.080	2.161	0.031	지지
	조직 내적 특성→이직 의도	0.171	0.079	4.895	0.020	지지
	조직 외적 특성→이직 의도	0.040	0.080	2.479	0.003	지지
	기술적 특성→이직 의도	0.588	0.093	6.289	0.000	지지
패밀리 레스토랑	직무 특성→이직 의도	0.792	0.286	4.901	0.000	지지
	조직 내적 특성→이직 의도	0.153	0.095	2.934	0.004	지지
	조직 외적 특성→이직 의도	0.049	0.098	3.541	0.000	지지
	기술적 특성→이직 의도	0.036	0.084	2.425	0.005	지지

3) 직무 스트레스와 이직 의도간 가설검증

다음 <표 10>는 가설 3으로서 호텔 레스토랑 조리사와 패밀리 레스토랑 조리사의 직무 스트레스 자체가 이직 의도에 미치는 영향 정도를 알아본 검증 결과이다.

<표 10> 가설 3 검증 결과

구 분	경 로	경로 계수	표준 오차	기각비 C.R.	유의 확률	가설 검증
특급호텔 레스토랑	직무 스트레스→이직 의도	0.168	0.066	2.141	0.032	지지
패밀리 레스토랑	직무 스트레스→이직 의도	-0.081	0.054	-1.089	0.135	기각

4) 조리사 근무지형태별 조직적 특성에 따른 직무 스트레스와 이직 의도간 가설
본 연구에서 가설 4는 특급호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑 조리사의 조직적 특

성과 직무 스트레스·이직 의도의 관계를 비교하고자 하는 것이다. 이에 본 연구에서는 소속별 레스토랑 조리사의 조직적 특성이 직무 스트레스와 이직 의도에 미치는 영향 정도를 <표 11>을 바탕으로 비교하여 검증하였다.

<표 11> 가설 4 검증 결과

구 분	경 로	경로 계수	표준 오차	기각비 (C.R.)	유의 확률	가설 검증
특급호텔 레스토랑 조리사	직무 특성→ 직무 스트레스	-0.305	0.116	-0.645	0.185	기각
	조직 내적 특성→ 직무 스트레스	0.328	0.114	2.971	0.003	지지
	조직 외적 특성→ 직무 스트레스	0.397	0.115	3.857	0.000	지지
	기술적 특성→ 직무 스트레스	0.092	0.124	4.869	0.000	지지
	직무 특성→이직 의도	0.203	0.080	2.161	0.031	지지
	조직 내적 특성→ 이직 의도	0.171	0.079	4.895	0.020	지지
	조직 외적 특성→ 이직 의도	0.040	0.080	2.479	0.003	지지
	기술적 특성→ 이직 의도	0.588	0.093	6.289	0.000	지지
	직무 스트레스→ 이직 의도	0.168	0.066	2.141	0.032	지지
패밀리 레스토랑 조리사	직무 특성→ 직무 스트레스	0.131	0.325	5.989	0.003	지지
	조직 내적 특성→ 직무 스트레스	0.046	0.165	3.463	0.012	지지
	조직 외적 특성→ 직무 스트레스	-0.090	0.172	-0.791	0.181	기각
	기술적 특성→ 직무 스트레스	0.435	0.140	4.201	0.000	지지
	직무 특성→이직 의도	0.792	0.286	4.901	0.000	지지
	조직 내적 특성→ 이직 의도	0.153	0.095	2.934	0.004	지지
	조직 외적 특성→ 이직 의도	0.049	0.098	3.541	0.000	지지
	기술적 특성→ 이직 의도	0.036	0.084	2.425	0.005	지지
	직무 스트레스→ 이직 의도	-0.081	0.054	-1.089	0.135	기각

V. 결 론

식음료 종사원 중에서 조리사를 대상으로 조리사만이 가지는 조직적 특성에 따른 직무 스트레스에 미치는 영향 정도와 이직 의도에 미치는 영향 정도에 대해 측정하고, 이를 소속 레스토랑별 즉 특급 호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑으로 나누어 비교하기 위하여 실증 분석을 통해 다음과 같은 결론을 얻었다. 호텔 레스토랑 조리사의 경우 조직적 특성 중 직무 특성 이외에 조직내·외적 특성, 기술적 특성은 직무 스트레스에 영향을 미치고, 패밀리 레스토랑의 경우 직무 특성, 조직 내적 특성, 기술적 특성이 직무 스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔 레스토랑이 조리사가 업무에 임할 수 있는 조리 환경을 갖추고 있고, 조리 장비 및 기기 사용에 대한 훈련, 적절한 인사 관리를 도모하고 있기 때문에, 패밀리 레스토랑에 비해 직무 특성은 직무 스트레스에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 두 번째로, 조직적 특성이 이직 의도에 미치는 영향에 관해서는 호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑에 종사하는 조리사 모두 이직 의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로, 직무 스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 관해서는 호텔 레스토랑에 비해 패밀리 레스토랑 조리사들은 직무 스트레스 자체가 이직 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 본 연구에서는 연구 대상의 범위를 특급 호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑의 조리사를 비교하는 것으로 설정하였는데, 이는 본 연구의 결과를 전체적인 조리사들에게 적용시키기에는 다소 무리가 있을 것으로 판단되고, 향후 연구에서는 관광 호텔과 일반 레스토랑과의 비교를 통해 전반적인 조리사의 조직적 특성으로 인한 직무 스트레스와 이직 의도 영향 정도를 평가한다면 그 의의가 있을 것으로 기대된다.

참고문헌

1. 강인호 (1993) : 관광호텔 종사원의 직무 및 생활스트레스 서비스 질과 자발적 조직행동에 미치는 영향에 관한 연구. 국민대학교 박사학위논문.
2. 고정애 (2000) : 직무 스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 영남대학교 경영대학원 석사학위논문.
3. 권상철 (1991) : 직무 스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 한양대학교 박사학위논문.
4. 김광철 (2000) : 관광호텔종사원의 직무특성이 직무 스트레스에 미치는 영향에 관한 연구. 상지대학교 박사학위논문.
5. 김영철 (2001) : 식음료 종사원의 직무 스트레스와 이직 의도 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

6. 서영애 (2002) : 외식산업주방 레이아웃(Layout) 평가에 관한 연구. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
7. 이은용 (2003) : 관광호텔 조리직 종사원의 이직 의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
8. 이창국 (1999) : 호텔주방 조리종사원의 직무 만족도와 이직에 관한 연구. 경기대학교 경영대학원 석사학위논문.
9. 전효진 (2001) : 호텔주방의 조리작업환경에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
10. 채지혜 (2002) : 호텔종사원의 직무 스트레스와 이직 의도에 관한 부서별 비교 분석. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
11. 최규신 (2000) : 특급호텔과 패밀리 레스토랑 조리종사원의 직무 만족과 이직성향의 관계. 세종대학교 경영대학원 석사학위논문.
12. 최중권 (2001) : 직무 스트레스, 직무 만족, 사회적 지원의 관계. 홍익대학교 국제경영대학원 석사학위논문.
13. Mobley WH (1982) : Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology* 62.
14. Quick JC, Quick JD (1984) : *Organizational Stress and Preventive Management*. New York: McGraw-Hill, 128.
15. Parker DF, Decotiis TA (1983) : Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance* 32.
16. Beehr JA (1978) : Job stress, employee, health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature view, *Personal Psychology* 31.
17. French JRP (1962) : A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issue* 18.
18. Dalton DR, Todor WD (1979) : Turnover Turned Over: An expanded and positive perspective, UCI.
19. Mueller CW, Price JL (1990) : Economic, psychological and sociological determinants of voluntary turnover. *Journal of Behavioral Economics* 19.
20. March JG, Simon HA (1958) : *Organizations*, N.Y. : Willey.

2005년 11월 14일 접수

2005년 12월 16일 게재확정