

외식 업체 종사자들의 전공 특성에 따른 직무 만족도 비교

† 변진원 · 남혜원* · 현영희**

수원여자대학 식품영양과, 수원여자대학 외식산업과*, 수원여자대학 식품조리과**

Comparison of Job Satisfaction of Employees by Major in Foodservice Industry

† Jin-Won Pyun, Hae-Won Nam* and Young-Hee Hyun**

Department of Food and Nutrition, Suwon Women's College, Department of Foodservice Industry, Suwon Women's College*,
Department of Food and Culinary Art, Suwon Women's College**

Abstract

Employee turnover and job satisfaction are the main concerns of Foodservice industry because of a high dependence on human resources. This study was carried out to find out the differences of job satisfaction of employees in Foodservice industry and identify the effects of job satisfaction on turnover intention by major at the college or university. In comparison of job satisfaction of employees by 3 groups of food-related majored, tourism-business majored, and other majored, there were no significant differences among groups. But in the correlation between overall and 6 factors of job satisfaction, there were all significant correlations in food-related majored and tourism-business majored employees. Employees in Foodservice industry were satisfied by different demographic characteristics according to what they majored at college. Statistically significant variables that affect to the job satisfaction were gender, employment status, length of employment, monthly income, working hour per week in the food-related majored employees and employment status in the tourism-business majored employees. Finally, among job satisfaction factors, intention to quit was negatively affected by supervision in food-related majored and tourism-business majored employees, but positively affected by job environment only in tourism-business majored employees.

Key words : foodservice industry, job satisfaction, turnover intention, major at the college

서 론

경제적 불황에도 불구하고 국내 외식 업계는 꾸준한 성장을 지속하고 있는데 이는 경제 성장과 더불어 소득 수준이 향상되고 생활 양식이 변화된 것이 그 주된 이유라 할 수 있다. 1인당 GNP가 1만 달러를 넘어 가면서 경제적 여유가 생기고 가족 단위의 생활 문화가 정착되면서 외식은 일상 생활의 한 부분으로 자리 잡게 되고 이에 따라 국내 외식 산업의 시장 규모는 95년 18조원에서 96년 20조원, 98년에는 28조원 그리

고 2000년도에는 30조원을 넘는 성장을 보이고 있다¹⁾.

외식 산업은 타 산업에 비하여 노동 집약적 산업으로서 노동력 의존도가 큰 산업이며 인적 서비스를 중요한 영업 요소로 하고 있다. 이와 같이 인적 차원의 의존도가 높은 외식 산업에서는 종사원이 제공하는 서비스의 제공 수준이 하나의 상품으로써 외식 산업의 경영 성과에 지대한 영향을 미치고 있는 점을 감안해 볼 때²⁾ 종사원의 직무 만족을 끌어 올리는 것이 생산성을 향상시키기 위한 필연적인 과제이며 이를 해결할 때 경영 목표 및 성과 달성이 보장될 수 있을 것

† Corresponding author : Jin-Won Pyun, Department of Food and Nutrition, Suwon Women's College, Sanggi-ri Bongdam-eup, Hwasung, Kyeonggi-do 445-895, Korea.

Tel : +82-31-290-8928, E-mail : jinwonp@swc.ac.kr

이다.

직무 만족도는 양적인 생산성, 질적인 생산성과 더불어 총생산성의 지표가 되며 종업원의 직무 만족은 이직, 결근, 직무 성과 등의 직무 수행에 영향을 미치게 되므로^{3,6)} 직무에 대한 만족 정도가 크면 작업 능률이 향상되어 양질의 서비스 제공이 가능하며, 궁극적으로는 소비자 만족에도 기여하게 된다⁷⁾. 따라서 종업원의 직무 만족과 조직 수행도 간의 명확한 관련성 때문에^{8,9)} 서비스 산업 조직에서 종업원의 만족에 영향을 주는 요인을 규명하는 것은 기업의 경쟁력 측면에서 필수불가결하다.

21세기에 주목받는 외식 업체는 높은 부가 가치와 고용 창출을 통해 국가 발전에 기여하고 있으나, 그 반면에 현 상황은 종사자 및 경영주의 직업 의식이 확립되지 못한 상황에서 이직과 전업이 속출하고 있어 외식 산업의 미래를 어둡게 만드는 한 요인이 되고 있다¹⁾. 이직 성향(turnover intention)은 종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도로 이직은 일련의 행동 과정으로서 하나의 흐름을 구성하여, 여러 요인의 상호 작용을 통하여 최종적인 이직 행위를 이끌어 내게 된다¹⁰⁾. 일반적으로 직무 만족과 이직은 부정적 상관 관계를 갖게 되므로^{11,12)} 인적 자원의 안정성을 확보하기 위한 전략을 수립하기 위해서는 직무 만족도와 이직의 관계가 함께 파악되어야 한다고 생각된다.

현재 외식 산업체의 종사자들은 전공자들 외에 비전공자들이 다른 산업에 비해 많이 혼재해 있으며 이들에 따른 차별적인 인적 자원 관리가 이루어지지 않고 있는 실정이다. 이에 본 연구는 외식 산업의 생산성 증대를 위한 효율적인 관리 방안을 모색하고자 외식 산업 종사원들을 전공별로 구분하여 이들의 직무 만족도를 비교하고 이들 요인과 이직 성향과의 관계를 실증적으로 분석함으로써 종사원의 인적 관리와 운영을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

연구 내용 및 방법

1. 조사 대상

본 연구는 서울과 수도권 외식 업체(패밀리 레스토랑 중심)에 재직 중인 외식 업체 종사자들을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 설문 조사는 2005년 11월

부터 2005년 12월에 걸쳐 시행되었으며 연구자들에 의해 작성된 설문지를 피설문자가 직접 기입하도록 하였다. 회수된 162부의 설문지 중 불완전한 응답으로 인하여 신뢰성이 부족한 것을 제외하고 148부(회수율 81%)를 통계 분석에 이용하였다.

2. 조사 내용 및 방법

본 연구에 사용된 설문지는 인구 통계적 특성, 직무 만족도, 이직에 관한 견해의 3부분으로 구성되었다. 직무 만족도 측정은 임 등의 연구¹³⁾를 참조하여 직무 자체에 대한 것 6문항, 임금에 대한 것 5문항, 승진에 대한 것 4문항, 동료 관계에 대한 것 5문항, 감독 관계에 대한 것 5문항, 직무 환경에 대한 것 3문항 등 총 28문항으로 구성되었다. 모든 설문지 문항은 Likert 5점 척도(5점 : 매우 만족함, 1점 : 매우 불만족함)로 측정하였다.

3. 통계 분석

조사된 모든 자료는 SPSS PC package program(ver. 10.0)을 이용하여 분석하였다. 대상자의 기본적인 특성은 빈도와 백분율로 파악하고, 일반적 특성 및 전공에 따른 직무 만족도의 차이 분석은 평균값과 표준편차를 기입한 뒤 *t*-test, one-way ANOVA를 실시하였으며 변수 간 상관 관계는 Pearson's 상관 관계 분석을 통해 알아보았다. 또 직무 만족도가 이직 의사 견해에 어느 정도의 영향을 미치는지 알아보기 위해 다중회귀 분석을 이용하였다.

결과 및 고찰

1. 인구 통계학적 특성

본 설문에 응답한 조사 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다.

식품 전공과 관광 경영 전공의 경우는 여자의 비율이 높았으며, 연령은 20대가 80% 이상을 차지하였다. 직무 배치에 있어서는 식품 전공의 경우 조리부에서 근무하는 사람이 가장 많았으며, 관광 경영 전공의 경우는 서빙부에 종사하는 사람이, 비전공의 경우는 조리부에 종사하는 사람이 가장 많았다. 근무 연수는 3년 미만이 주를 이루었으며, 월급은 식품 전공과 관광 경영 전공의 경우는 100만원 미만이, 비전공의 경우는 100~150만원 미만이 가장 많았다.

Table 1. Demographic characteristics of employees in foodservice industry

Characteristics	Major	Frequency(%)		
		Food-related	Tourism/Business	Others
Gender	Male	21(14.2)	8(5.4)	13(8.8)
	Female	57(38.5)	42(28.4)	7(4.7)
Age	≤25	35(23.6)	25(16.9)	4(2.7)
	26~30	33(22.3)	21(14.2)	8(5.4)
	31~35	4(2.7)	3(2.0)	5(3.4)
	36≤	6(4.1)	1(0.7)	3(2.0)
Marriage status	Single	61(41.2)	42(28.4)	13(8.8)
	Married	17(11.5)	8(5.4)	7(4.7)
Education	High school	10(6.8)	0(0.0)	8(5.4)
	Junior college	65(43.9)	42(28.4)	10(6.8)
	University≤	3(2.0)	8(5.4)	2(1.4)
Employment status	Part-time	47(32.0)	35(23.8)	8(5.4)
	Full-time	30(20.4)	15(10.2)	12(8.2)
Job placement	Cooking	52(35.1)	8(5.4)	11(7.4)
	Serving	16(10.8)	34(23.0)	6(4.1)
	Beverage	8(5.4)	4(2.7)	0(0.0)
	Management	2(1.4)	4(2.7)	3(2.0)
Job identification	Cook	50(35.0)	11(7.7)	10(7.0)
	Bartender	8(5.6)	6(4.2)	0(0.0)
	Host	1(0.7)	5(3.5)	3(2.1)
	Server	5(3.5)	19(13.3)	2(1.4)
	Captain/Supervisor	9(6.3)	6(4.2)	1(0.7)
	Hall/Kitchen Manager	1(0.7)	3(2.1)	1(0.7)
	General Manager	0(0.0)	0(0.0)	2(1.4)
Length of employment in present company(yr)	<1	33(22.3)	22(14.9)	5(3.4)
	1~less than 3	35(23.6)	23(15.5)	11(7.4)
	3~less than 5	4(2.7)	4(2.7)	2(1.4)
	5≤	6(4.1)	1(0.7)	2(1.4)
Length of employment including other company(yr)	<1	29(19.6)	26(17.6)	8(5.4)
	1~less than 3	32(21.6)	15(10.1)	5(3.4)
	3~less than 5	9(6.1)	8(5.4)	3(2.0)
	5~less than 10	5(3.4)	1(0.7)	2(1.4)
	10≤	3(2.0)	0(0.0)	2(1.4)
Income per month (₩10,000)	<100	35(23.6)	24(16.2)	2(1.4)
	100~less than 150	28(18.9)	18(12.1)	12(8.1)
	150~less than 200	12(8.1)	6(4.1)	3(2.0)
	200~less than 250	2(1.4)	2(1.4)	2(1.7)
	250~less than 300	1(0.7)	0(0.0)	0(0.0)
	300≤	0(0.0)	0(0.0)	1(0.7)
Working hour per week	<40	38(25.7)	27(18.2)	3(2.0)
	40~less than 45	28(18.9)	20(13.5)	10(6.8)
	45~less than 50	12(8.1)	2(1.4)	4(2.7)
	50≤	0(0.0)	1(0.7)	3(2.0)

2. 전공별 직무 만족도 특성

전공에 따라 6가지 직무 요소별 직무 만족도와 전체 만족도를 알아본 결과는 Table 2와 같다.

본 조사에 응한 외식 종사자들의 직무 만족도 수준은 64% 정도로 호텔 종사자를 대상으로 한 양 등의 결과¹⁴⁾(60.8%)보다는 다소 높으며 외식 종사자들을 대상으로 조사한 이 등의 연구 결과¹⁵⁾에 비해서는 낮은 값을, 한의 연구¹⁶⁾에 비해서는 다소 높은 값을 나타냈다. 전공별로 유의적인 차이를 보이지는 않았지만 대체로 모든 전공에서 직무 자체에 대한 만족도가 높은 반면 임금에 대한 만족도는 낮게 나타났다. 또 승진과 직무 환경의 경우도 대체적으로 낮은 값을 보이면서 식품 전공인 경우는 승진, 관광 경영 전공인 경우는 직무 환경이 다른 요소에 비해 다소 더 낮은 만족도를 보이고 있다. 또 비전공의 경우 다른 전공자에 비해 관리 감독에서의 만족도가 높음을 알 수 있다.

6가지 직무 만족 요인과 전체 만족도간의 상관 관계를 알아보기 위해 분석한 결과는 Table 3과 같다.

식품 전공과 관광 경영 전공의 경우, 6가지 요인이 모두 전체 만족도와 유의적($p < 0.001$)인 상관 관계를 나타내었다. 그러나 전공에 따라 상관 관계 정도는 차이가 있는데 식품 전공의 경우는 동료 관계가 전체 만족도와 가장 상관 관계가 크고 그 다음으로 승진, 관리 감독, 직무 환경의 순으로 나타났으며 관광 경영 전공의 경우는 직무 환경이 가장 상관 관계가 크게 나타났고, 그 다음으로 동료 관계, 관리 감독, 임금의 순으로 나타났다. 반면에 비전공의 경우는 승진, 직무 환경, 관리 감독, 임금의 순으로 상관 관계가 나타났으며 전체적으로 전공자에 비해 그 관계는 낮게 나타났다.

직무 만족도란 복잡한 심리적 과정을 거쳐 형성되

Table 3. Correlation of overall and 6 factors job satisfaction

Major Variables	Overall job satisfaction		
	Food-related	Tourism/ Business	Others
Work itself	0.44 ^{***1)}	0.51 ^{***}	0.19
Payroll	0.58 ^{***}	0.75 ^{***}	0.57 ^{**}
Promotion	0.66 ^{***}	0.73 ^{***}	0.65 ^{**}
Co-workers	0.72 ^{***}	0.77 ^{***}	0.25
Supervision	0.65 ^{***}	0.77 ^{***}	0.61 ^{**}
Job environment	0.64 ^{***}	0.80 ^{***}	0.63 ^{**}

1) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

는 것으로 전공과 함께 조사한 일반적인 특성의 영향도 알아보기 위해 각 전공별로 일반적인 특성이 전체 만족도에 어떤 차이를 보이는지 알아본 결과는 Table 4와 같다.

전공별로 일반적인 특성이 직무의 전체 만족도에 미치는 영향을 조사한 결과, 식품 전공의 경우는 성별과 고용 상태, 근무 연수, 월급 그리고 주당 근무 시간에서 유의적인 차이를 보인 반면 관광 경영 전공인 경우는 고용 상태에서만 유의적인 차이를 나타내었고 비전공인 경우는 본 업체에서의 근무 연수에서 유의적인 차이를 나타내었다.

특히 고용 상태에서는 최 등⁷⁾과 김의 연구¹⁷⁾처럼 본 연구에서도 계약직보다는 정규직이 높은 직무 만족도를 나타내었다. 최근 들어 서비스를 중심으로 파트타임 근무가 급격하게 확산되고 있고 이제는 기업의 유연한 인력 관리 측면에서나 풀타임 장시간 근로가 불가능한 노동 공급적 측면에서 하나의 대안적인 고

Table 2. Comparison of job satisfaction level by major

Major Variables	Mean±SD			F-value
	Food-related	Tourism/ Business	Others	
Work itself	3.64±0.50	3.55±0.50	3.73±0.51	1.05
Payroll	2.86±0.61	2.88±0.58	2.74±0.70	0.40
Promotion	2.81±0.67	2.96±0.59	2.95±0.67	0.87
Co-workers	3.38±0.58	3.21±0.56	3.45±0.61	1.81
Supervision	3.16±0.61	3.28±0.65	3.46±0.69	1.98
Job environment	3.04±0.72	2.91±0.61	3.03±0.89	0.53
Overall	3.18±0.35	3.15±0.41	3.26±0.31	0.552

Table 4. Comparison of job satisfaction level by demographic characteristics and major

Characteristics	Major	Food-related		Tourism/Business		Others	
		Overall Satisfaction	t/F value	Overall Satisfaction	t/F value	Overall Satisfaction	t/F value
Gender	Male	3.33±0.36	2.67*** ¹⁾	3.07±0.16	0.58	3.17±0.32	1.58
	Female	3.08±0.38		3.17±0.44		3.39±0.26	
Age	≤25	3.04±0.34	2.68	3.20±0.44	0.43	3.28±0.12	1.87
	26~30	3.20±0.42		3.09±0.41		3.10±0.30	
	31~35	3.48±0.38		3.19±0.19		3.27±0.41	
	36≤	3.32±0.25		2.86±0.00		3.57±0.08	
Marriage status	Single	3.12±0.37	1.42	3.17±0.40	0.89	3.19±0.26	1.27
	Married	3.27±0.41		3.03±0.49		3.37±0.38	
Education	High school	3.31±0.33	1.31	3.10±0.39	4.80*	3.11±0.26	1.98
	Junior college	3.13±0.39		3.43±0.42		3.31±0.34	
	University≤	2.97±0.34		3.15±0.41		3.54±0.02	
Employment status	Part-time	3.00±0.29	4.46***	3.03±0.34	3.51***	3.15±0.28	1.26
	Full-time	3.40±0.39		3.43±0.43		3.32±0.32	
Job placement	Cooking	3.17±0.38	1.96	2.98±0.33	1.01	3.14±0.33	2.05
	Serving	3.16±0.38		3.22±0.46		3.35±0.21	
	Beverage	2.89±0.29		2.98±0.06		-	
	Management	3.52±0.64		3.11±0.21		3.48±0.32	
Job identification	Cook	3.15±0.37	1.86	3.03±0.30	1.83	3.08±0.29	2.31
	Bartender	2.89±0.29		2.91±0.13		-	
	Host	3.27±0.00		3.37±0.26		3.35±0.23	
	Server	3.08±0.34		3.26±0.43		3.31±0.14	
	Captain/Supervisor	3.22±0.44		3.27±0.66		3.01±0.00	
	Hall/Kitchen Manager	3.97±0.00		2.79±0.14		3.76±0.00	
General Manager	-	-	3.54±0.02				
Length of employment in present company(yr)	<1	2.99±0.27	5.90***	3.11±0.40	0.26	3.11±0.28	3.72*
	1~less than 3	3.20±0.40		3.16±0.43		3.17±0.28	
	3~less than 5	3.26±0.45		3.31±0.49		3.67±0.13	
	5≤	3.61±0.40		3.21±0.00		3.60±0.07	
Length of employment including other company(yr)	<1	3.04±0.29	5.10***	3.17±0.40	1.21	3.20±0.27	0.80
	1~less than 3	3.17±0.43		3.23±0.48		3.15±0.31	
	3~less than 5	3.03±0.28		2.91±0.25		3.36±0.45	
	5~less than 10	3.78±0.08		3.21±0.00		3.23±0.46	
	10≤	3.26±0.32		-		3.58±0.11	
Income per month (₩10,000)	<100	3.00±0.31	2.90*	3.12±0.39	0.70	3.18±0.05	1.79
	100~less than 150	3.25±0.39		3.25±0.49		3.17±0.28	
	150~less than 200	3.29±0.46		2.99±0.28		3.22±0.44	
	200~less than 250	3.53±0.14		3.12±0.13		3.71±0.07	
	250~less than 300	3.07±0.00		-		-	
	300≤	-		-		3.55±0.00	
Working hour per week	<40	2.99±0.31	7.09**	3.08±0.38	0.98	3.15±0.29	0.89
	40~less than 45	3.31±0.41		3.23±0.40		3.19±0.27	
	45~less than 50	3.28±0.35		3.46±1.00		3.28±0.49	
	50≤	-		2.94±0.00		3.51±0.04	

¹⁾ **p*<0.05, ***p*<0.01, ****p*<0.001.

용 형태로 자리매김하고 있으나, 식품 전공이나 관광 경영 전공의 경우 이들의 직무 만족도가 떨어지고 있는 상황을 간과할 수는 없을 듯하다. 주당 근무 시간의 경우 40시간 미만인 경우 낮은 만족도를 나타내었는데, 이는 비정규직임을 나타내는 것으로 보여지며 비전공자의 경우는 50시간 이상 근무자에게서도 특이하게 높은 만족도를 보였다. 근무 연수도 많은 영향을 주었는데 전체적으로 근무 연수가 증가할수록 만족도가 증가하긴 하지만 식품 전공에서는 5년 이상~10년 미만인 경우에 가장 높은 만족도를 보이면서 10년이 넘어가면 다소 만족도가 감소하는 패턴을 보임에 따라 5년이 넘어가면서 자원 관리를 위한 프로그램이 계획되어야 할 것이라 생각된다.

식품 전공의 경우, 조리사와 서빙 업무자의 직무 만족도가 비슷하게 나타났으나 관광 경영 전공과 비전공의 경우는 조리사에 비해 서빙 업무자의 직무 만족도가 다소 높게 나타났는데, 이는 양 등의 결과¹⁴⁾와 일치하는 것으로 직무 환경과 사회적 인식의 차이로 보여진다.

3. 이직에 영향을 주는 직무 만족 요인 분석

서비스 분야 종사자들은 비서비스 분야에 비해 2배 이상의 이직률을 보이고 있고, 다른 서비스 산업보다도 현대 산업에서 유의적으로 높은 이직률을 나타내고 있다¹⁸⁾. 본 조사에서 나타난 외식 업체 종사자들의 이직에 대한 견해는 식품 전공의 경우는 2.88, 관광 경영 전공은 2.76, 비전공의 경우는 2.90으로 이 등의 연구¹⁵⁾에서 나타난 3.50과 홍의 연구¹⁾ 결과인 3.37에 비해 낮은 값을 나타내었다. 본 결과에 의하면 전공에 따른 유의적인 차이는 나타나지 않았으며 비전공의 이직 의사가 관광 경영 전공에 비해 다소 높음을 알 수 있다. 일반적으로 직무 만족과 이직은 부정적인 상

관 관계를 갖고 있어^{11,12)} 낮은 직무 만족도는 이직으로 연결될 수 있으며 이는 조직의 자원 관리에 어려움을 주는 결과로 이어져 생산성을 떨어뜨릴 수 있게 된다. 종사자들의 이직 방지를 위한 효율적 대처를 위해 직무 만족 요소 중 전공별로 이직에 영향을 주는 변인은 어느 것인지 알아보기 위하여 회귀 분석을 한 결과는 Table 5와 같다.

식품 전공의 경우, 이직에 영향을 주는 요인으로는 관리 감독 요인이 추출되었으며, 관광 경영의 경우는 직무 환경이 제1요인으로, 관리 감독요인이 제2요인으로 추출되었으나 비전공의 경우는 이직에 유의적으로 영향을 주는 변인이 추출되지 않았다. 식품 전공과 관광 경영 전공의 경우 홍¹⁾과 신 등의 연구¹⁹⁾와 달리 임금과 승진에 대한 만족도가 낮게 나타났어도 (Table 2) 이것이 이직 의사에 크게 영향을 주지 않음을 알 수 있는데, 이는 맡은 직무가 전공자로서 중요하게 여기는 도전할만한 직무라 여겨지면서²⁰⁾ 상대적으로 임금과 승진의 불만족이 이직 의사로 직접 이어지지 않은 듯하다. 반면 관리 감독 요인에 대한 만족도가 낮아질수록 이직에 대한 견해가 증가함을 나타냈는데 관리 감독의 만족도를 올릴 수 있도록 코칭 제도의 도입²¹⁾ 등 다양한 관리 방안을 강구함으로써 이직에 대한 견해를 줄일 수 있다고 생각된다. 또 관광 경영 전공의 경우 직무 환경과 이직이 정의 관계를 나타내었는데 이는 구성원들의 환경(자율성, 시설 설비 환경 등)에 대한 단기적인 만족도는 높아도 미래지향적인 측면에서는 더 좋은 환경을 위해 이직을 고려하고 있음을 의미하므로 이에 대해 직무 환경의 지속적인 관리 등을 고려해야 하리라 생각한다. 반면에 비전공의 경우는 이직과의 관계를 설명할 수 있는 직무 만족 요인이 도출되지 않았다.

Table 5. Effects of job satisfaction factors on turnover intension

Major	Independent Variables	b	β	t
Food-related ¹⁾	Supervision	-0.47	-0.35	-3.26 ^{**3)}
	Job environment	0.83	0.66	3.47 ^{***}
Tourism/Business ²⁾	Supervision	-0.56	-0.47	-2.49 [*]

¹⁾ Constant : 4.36, $r^2=0.12$, F -value = 10.64^{**}

²⁾ Constant : 2.20, $r^2=0.20$, F -value = 6.02^{**}

³⁾ * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

요약 및 결론

본 연구에서는 외식 업체에 종사하는 이들의 전공에 따라 직무 만족도가 어떠한 차이가 있는지를 알아보기 위하여 설문 조사를 통해 직무 만족도를 조사하였으며, 또 직무 만족이 이직에 영향을 미친다는 연구에 근거하여 이직 의사 견해에 미치는 영향을 분석하였다. 그 내용을 요약하면 다음과 같다.

1. 본 조사에 응답한 조사 대상자의 일반적 특성을 조사한 결과, 식품 전공과 경영 전공자의 경우는 여자가, 연령은 20대의 비율이 높았으며 직무 배치에 있어서는 식품 전공의 경우 조리부에서 근무하는 사람이, 관광 경영 전공의 경우는 서빙부에 종사하는 사람이, 비전공의 경우는 조리부에 종사하는 사람이 가장 많았다. 근무 연수는 3년 미만이 주를 이루었으며 월급은 식품 전공과 관광 경영 전공의 경우는 100만원 미만이, 비전공자의 경우는 150만원 미만이 가장 많았다.
2. 전체 만족도와 6가지 직무 요인별 만족 수준을 조사한 결과, 전공별로 유의적인 차이를 보이지는 않았지만 대체로 모든 전공에서 직무 자체에 대한 만족도가 높은 반면 임금에 대한 만족도는 낮게 나타났다. 또 6가지 직무 요인과 전체 만족도간의 상관 관계를 알아본 결과 식품 전공과 관광 경영 전공의 경우 6가지 요인 모두 전체 만족도와 유의적($p < 0.001$)인 관계를 나타내었고, 비전공은 승진, 직무 환경, 관리 감독, 임금에서 상관 관계를 나타내었으며 그 정도는 다른 전공에 비해 낮았다.
3. 각 전공별로 일반적인 특성이 전체 만족도에 어떤 차이를 주는 지 알아본 결과를 보면, 식품 전공자의 경우는 성별과 고용 상태, 근무 연수, 월급 그리고 주당 근무 시간에서 유의적인 차이를 보인 반면 관광 경영 전공자인 경우는 고용 상태에서만 유의적인 차이를 나타내었고 비전공자인 경우는 본 업체에서의 근무 연수에서 유의적인 차이를 나타내었다.
4. 직무 만족 요인 중 전공별로 이직에 영향을 주는 변인은 어느 것인지 알아보기 위하여 회귀 분석을 하였는데 그 결과에 의하면 식품 전공의 경우 관리 감독 요인이, 관광 경영자의 경우는 직무 환경과 관리 감독요인이 추출되었으며 비전공자의

경우는 이직에 유의적으로 영향을 주는 변인이 추출되지 않았다.

이상의 결과에 의하면 전공에 따라 직무 만족도의 유의적인 차이는 보이지 않았으나 종사자의 직무 연수 등 일반적인 특성에 따른 만족도의 비교 시 유의적인 차이를 보이는 항목에서 전공별로 차이를 보였으며, 전체 만족도와 직무 만족 요인간의 상관 관계에서도 차이를 보였다. 또 이직의 견해에 미치는 직무 만족 요인에도 차이를 보임으로써 이를 근거로 한 전공별 인적 자원 관리를 통해 종사자들의 직무 만족도를 보다 더 높일 수 있는 방안의 강구가 요구되는 바이다.

감사의 글

본 연구는 2005년 수원여자대학의 연구 지원을 받아 수행되었으므로 이에 감사드립니다.

참고문헌

1. Hong, KO. An empirical study of the relationship between pay satisfaction and turnover intention of restaurant employees. *J. Foodservice Management Society of Korea* 8:119-135. 2005
2. Lee, JJ. A study on the job satisfaction of dinner out company employee. *Korean J. Culinary Research* 6:79-95. 2000
3. Armknecht, PA and Early, JF. Manufacturing quit rates revisited: Secular changes and women's quit. *Monthly Labor Review* 96:56. 1973
4. Thompson, KR and Terpening, WD. Job-type variations and antecedents to intention to leave : A content approach to turnover. *Human Relations* 36:655-681. 1983
5. DeMicco, FJ and Reid, RD. Older workers : A hiring resource for the hospitality industry. *The Cornell HRA Quarterly* 29:56-61. 1998
6. Ghiselli, RE, La Lopa, JM and Bai, B. Job satisfaction, life satisfaction and turnover intent : Among Foodservice managers. *The Cornell HRA Quarterly* 42:28-37. 2001
7. Choi, IS and Na, JK. A study on irregular worker's

- job satisfaction in the Foodservice industry. *J. Foodservice Management Society of Korea* 8:221-245. 2005
8. Hallowell, R, Schlesinger, LA and Zornitsky, J. Internal service quality, consumer and job satisfaction : Linkages and implications for management. *Human Resource Planning* 19:20-31. 1996
 9. Schmit, MJ and Allscheid, SP. Employee attitudes and customer satisfaction : Making theoretical and empirical connection. *Personnel Psychology* 48:521-536. 1995
 10. Park, BR and Cho, MH. The job satisfaction and factors affecting turnover intention on kitchen employees in hotel industry. *J. Foodservice Management Society of Korea* 5:91-110. 2002
 11. Muchinsky, PM. Employee absenteeism : A review of the literature. *J. Vocational Behavior* 10:316-340. 1977
 12. Mobley, WH. Employee turnover, causes, consequences and control. Addison-Wesley, *J. Applied Psychology* 64:509-517. 1982
 13. Lim, BY and Kim, HJ. The research regarding the effect which the duty satisfaction causes in eating out enterprise culture. *Korean J. Culinary Research* 8: 107-122. 2002
 14. Yang, IS, Myung, MS, Lee, SJ and Lee HY. The relationship between job satisfaction and intention to quit of employees in F&B department of hotels by job type. *Korean J. Soc. Food Cookery Sci.* 20:151-157. 2004
 15. Lee, SH, Kim, SH and Kim MS. The condition analysis about job satisfaction and separation propensity of foodservice industry culinary employee's. *Korean J. Culinary Research* 9:37-53. 2003
 16. Han, YO. The actual study of employees' job satisfaction in the no bland Foodservice industry. *Korean J. Culinary Research* 6:175-197. 2000
 17. Kim, YG. Differences between full-time and part-time work in food-service industry : Involvement, organizational commitment and turnover. *Korean J. Tourism Research* 30:233-250. 2006
 18. 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
 19. Shin, JY, Choi, KS, Lee SH and Lim, BK. A study on the job satisfaction and turnover of kitchen employees in the hotel industry and those in the foodservice industry. *Korean J. Culture Tourism Research* 7:75-100. 2005
 20. Kim, YH and Chun, BG. A study of undergraduate's perception on the job related factors : Focused on the tourism majored undergraduate's. *J. Foodservice Management Society of Korea* 7:47-64. 2004
 21. Hong, GJ and Park, JY. Effect of coaching system on the employee's job satisfaction. *Korean J. Food and Cookery Sci.* 22:131-139. 2006
-
- (2006년 9월 20일 접수; 2006년 11월 25일 채택)