The Korean Journal of Culinary Research
Vol. 13, No. 3, pp. 175~186 (2007)

특급 호텔 조리직 종사원의 직무 태도와 조직 몰입이 직무 만족에 미치는 영향

채 현 석¶
대경대학 호텔조리학부

The Effect of Job Attitude and Organization Absorption of the Cooks in Special Grade Hotels on Their Job satisfaction

Hyun-Seok Chae¶
Dept. of Hotel Culinary Art, Taekyung College

Abstract

This study was conducted to investigate how job attitude and organization absorption of hotel employees influence their job satisfaction and present a plan for development to the high level based on the result. It carried out the survey with 289 cooks of special grade hotels in Seoul area. According to the result, organization absorption raised by .677 when emphasizing job roles and it raised .141 when stressing the organization behavior. Furthermore, it revealed that job roles and the factor of organization behavior influenced(p<.05) job satisfaction, while job roles affected job achievement(p<.05). What is more, it appeared that the factors of organization absorption significantly affected satisfaction and achievement each in statistics. Considering such results, it can be presented that job attitude of cooks in special grade hotels who have optimistic mind meaningfully influenced organization absorption and job satisfaction. It showed that even though the job imposed on the cooks of special grade hotels are relatively high, organization absorption goes up as job attitude is positive, which means high productivity connecting with job satisfaction in the end.

Key words : job attitude, organization absorption, job satisfaction, employee in the cooking field, achievement.

Ⅰ. 서 론

최근 국내 경기의 장기 침체와 내수 감소 여파로 특급 호텔 영업 매출이 늘지 않는 문제점을 극복하기 위하여 외국계 체인 호텔을 필두로 대부분의 호텔들이 종사원의 구조 조정 등을 통한 경영 효율을 높이고자 갖가지 묘안을 모색하고 있다. 이러한 문제는 특정 호텔만이 아니라 대부분의 호텔들이 당면한 공통적인 현상이다. 특히 경영자들의 조리 부문에 대한 인식은 구조 조정으로 조리사의 수가 줄었을지라도 과중되는 직무를 충실하게 수행할 수 있는 경쟁력 있는 종사원을 기대한다. 뿐만 아니라 지속적으로 신메뉴를 개발함으로써 경쟁 호텔과 차별화를 지속적으로 유지하여 영업 수익을 개선하고, 종사원들의 직무 능력 극대화를 통한 노동 비용 효율성과 노동

¶ : 교신저자, 011-9024-3174, chaehs@tk.ac.kr 경북 경산시 자인면 단북리 24

생산성을 개선하기 위한 경영 정책의 최전선에 조리 부문 종사원들이 내몰리면서, 그들 개개인의 직무에 대한 태도는 다양한 형태로 나타나고 있다(하용규 2003).

어려운 경영 환경에서 위기를 극복하기 위한 경영진의 노력은 강도 높은 경영 혁신과 구조 조정이라는 명목으로 과거 경영 방식의 청산을 주창하고 있으며(조남재 · 이상정 2006), 그 방법과 대상을 인적 자원 효율성에서 찾으려고 한다. 즉, 호텔 전반에 대한 구조 조정과 새로운 조직 문화를 구축해야 하는 현실은 변혁기에 능동적으로 대응할 수 있는 새로운 조직으로의 변신을 요구하고 있다.

그럼에도 불구하고 특급 호텔의 경쟁력을 강화시키기 위한 조직과 직무의 개편은 진행되고 있다. 그러나 이러한 개편에 반응하는 태도가 구성원에 따라 어떻게 다르게 나타나는지 또한 조직 몰입과 직무 만족에 어떠한 영향을 미치고 있는지에 대한 연구는 미미한 실정이다. 이와 관련하여 지금까지 직무 만족의 필요성에 대한 연구(소국행 2001; 이진문 2002; 임명순 2002; 차동욱 1984; 최해웅 1994; 하용규 2003; 한철 1992; 이숙희 · 유경민 2006; 민계홍 2007)가 대다수였으며, 특급 호텔 조리사의 직무 태도에 대한 실증적 연구는 체계적으로 이루어지지 않고 있는 실정이다. 또한, 특급 호텔 조리직 종사원은 과중한 업무 집중과 기업의 낮은 경쟁력으로 인한 내부 구조 조정 심화 그리고 잔존 인력의 근무 과중 등으로 이직률이 매우 높게 나타나고 있다. 따라서 본 연구는 호텔 조직 내 특성에 따른 직무 태도는 조직 몰입과 직무 만족에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 연구하고자 한다. 물론 조리직 종사원들의 직무 태도 이하에 따라 조직 몰입과 직무 만족은 지대한 영향을 받는다. 따라서 조리직 종사원들의 직무 태도 개선을 통한 조직 몰입과 직무 만족에 미치는 영향을 알고자 하는 본 연구는 매우 시사성을 갖는다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 직무 태도에 대한 개념적 정의

직무는 일반적으로 과업, 직무, 임무 혹은 책임, 기능, 역할 등 여러 가지 용어로 사용되고 있는데, 이들은 거의 같은 뜻을 가지고 있으나 다만 그 강조점에 있어서 약간씩 다르다. 대체로 과업은 부과된 일을 말하고, 직무는 직업과 관련된 일을 말한다(임명순 2002). 임무나 책임은 필수적인 일 또는 책임을 지고 있는 일을 말하며, 기능은 특성적인 또는 고유한 목적으로, 역할은 직위를 차지한 사람에게 요구되는 기대와 이 기대에 따른 구체적인 행동을 의미한다. 직무는 해당부서에서 요구되는 일과 이 일을 담당하게 될 인간을 연결지어 주는 것이며, 구성원이 자기 부서를 위해 수행하여야 할 일정한 일의 종류와 책임 및 일의 범위를 말한다(윤태월 1997).

한편, 태도란 어떤 대상(사람 혹은 사물)이나 상황에 대해 좋다, 나쁘다 하는 평가를 하는 개인의 일관적인 선유 경향(predisposition)으로 정의된다(최해웅 1994). 이와 같이 태도를 단정적으로 정의하기는 곤란하지만 어떤 사람이나 대상에 대한 믿음, 감정, 행동 의도의 총칭을 태도라고 할 수 있을 것이다. 이러한 태도가 중요한 이유는 태도를 통해서 행동을 예측할 수 있으며, 역으로 행동을 통해 그 사람의 태도를 짐작할 수 있기 때문이다(임명순 2002, 재인용). 따라서 기업 측면에서 직무와 관련된 종사원의 직무 태도는 가치 측면에서 볼 때 종업원들의 조직의 실무와 절차들에 동의할 수 있는 심리적으로 중요한 근원의 인지라고 할 수 있으며(Victor & Cullen 1988), 또한 전형적인 조직 실무와 절차들에 대한 인지들이 직무의 만족, 불만족의 풍토를 구성하는 내용을 실현하는 제반 행위를 태도라 말할 수 있다.

이러한 점에서 볼 때 특급 호텔 조리직 종사원의 직무 태도와 행위를 형성하는 것은 생산성 향상 측면에서 매우 주요한 요인이 된다. 즉, 하나의 조직에 있어서 직무 태도는 조직 구성원들이

업무 수행에 필요한 중요한 문제를 선택해야 하는 경우의 선택안을 제공하며, 그들이 이러한 문제 해결의 기준으로 삼기 때문에 이에 대한 정보는 경영에 있어서 중요하다.

2. 직무 태도와 조직 몰입과의 관계

조직 몰입은 조직 구성원이 조직에 남아 있도록 하는 것과 성과를 증대시키려는 노력의 차원으로 정의된다. 그러나 이와 같은 정의는 지금까지 많은 연구와 관심에도 불구하고 아직까지 조직 몰입에 대한 정의와 그 측정 방법이 학자들 간에 합의가 이루어지지 않고 있는 실정이다.

O'Rerlly & Chatman(1986)은 조직 몰입을 기존의 정의와 측정이 조직 몰입의 선행 요인인지 결과 요인인지 혼동된다고 한 것과 관련하여 Allen & Meyer(1990)는 조직 몰입의 구분 가능한 구성요소가 무엇인지를 측정하여 개념상으로 혼란한 문제를 정리하였다. Allen & Meyer(1990)가 개념상 3가지로 구분한 조직 몰입의 유형은 ① 종업원들이 하고자 하는 정서적 몰입과 ② 종업원들이 해야 한다고 느끼는 규범적 몰입, 그리고 ③ 종업원들이 할 필요가 있다고 느끼는 근속적 몰입이라고 하였다. 또한, 조직에 대한 개인의 심리적인 애착을 강조하는 정서적 몰입을 가르켜서 조직과 함께 존속하려는 근속 몰입은 정서적 몰입의 구성개념의 일부가 아니라고 주장하였다. 많은 조직 몰입 중에서도 절차적 정당성과 동일시되는 것은 어디까지나 정서적 몰입이다. 또한, 정서적 몰입은 절차적 정당성에 가장 강한 관계를 갖고 있는 것으로 평가되고 있다. 절차적 정당성의 지각이 조직 몰입과 정적인 관계가 있다는 선행 연구에서 개인적 특성, 직무 특성, 구조적 특성, 작업 경험 등은 조직 몰입의 형성 요인으로서 조직 몰입에 대한 선행 요인으로 간주된다.

따라서 조직 몰입은 조직이 성공하여 목표를 달성할 수 있도록 돕기 위해 개인이 조직을 위해 무언가를 하려는 적극적인 관계로서 조직 몰입이 높은 구성원은 몰입이 낮은 구성원보다 직무 수행을 잘 할 수 있다는 것을 의미한다.

3. 직무 태도와 조직 몰입 및 직무 만족과의 관계

조직에서의 직무 만족이라는 변수가 차지하는 위치는 그것이 종속변수와 동시에 독립변수의 양면적인 역할을 취하고 있다는 점에서 매우 독특하고 중요하다. 즉, 어떠한 요인들이 조직의 한 부분을 점하고 있는 직무 만족에 영향을 미치는가를 파악해야 할 뿐만 아니라, 동시에 직무 만족의 결과가 그것을 제외한 조직 관련 변수들에 어떻게 영향을 주는가를 규명해야 하기 때문이다(신유근 1985).

직무 만족에 관한 정의는 일반화되지 못해서 만족할 만한 정의는 되어 있지 않으나 여러 학자들의 견해를 종합하여 집약되는 이론적 정의를 정리하여 보면 다음과 같다. Smith(1955)는 직무 만족을 각 개인이 자기의 직무와 관련되어 경험되는 조화, 혹은 균형 상태에서 기인된 일련의 태도라고 정의하였고, McCormick(1974)은 직무를 통해 얻거나 또는 경험하는 욕구만족 차원의 함수를 직무 만족이라고 정의하였다. 즉, 자아충족의 감정과 성취감이 만족의 수준과 정도를 결정하고 있다고 전제한다면, 이는 조직 구성원이 직무를 통해서 취하는 특정 태도이면서 동시에 직무에 대한 감정적 반응으로 해석할 수 있다(이상빈 역 1996). 또한, Locker(1976)는 만족은 감정적 반응이기 때문에 그 개념은 자기 반성의 과정에서 발견되거나 파악될 수 있는 것이며, 따라서 직무 만족이란 종업원이 자신의 직무에 대한 평가에서 결과되어지는 유쾌한 또는 긍정적인 감정적 상태로 정의하였다. 한편, Beatty(1981)는 로크의 정의를 인용하여 직무 만족은 종업원의 직무 가치를 달성하고 촉진시키는 것으로서 개인별로 직무 평가에서 얻는 명쾌한 감정적 상태라고 정의하였다. 이는 행동과 활동의 개념보다는 감정적 개념으로 이해되어야 한다고 하였다.

이상과 같은 견해를 종합해 보면 조직 행동 측

면에서 본 직무 만족은 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종업원이 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정적 상태라고 집약하여 정의할 수 있다. 왜냐하면 직무 만족이라는 개념은 조직 행동 면에서 측정이 가능한 상태에서 계량화시키는 문제가 중시되고 있을 뿐만 아니라, 이를 해결하기 위한 만족의 변인에는 태도와 신념 및 의사 등의 요인이 개인의 감정적 상태를 크게 변화시키고 있기 때문이다.

직무 만족을 측정하기 위해 Johns(1983)는 직무의 상이한 측면을 측정하며, 이에 대한 복합적 지표를 보는 측면 만족의 관점과 직무의 측면을 총괄하는 지표로 파악하는 전반적인 만족의 2가지 방법을 제안하였다. Steers(1984)는 측면 만족의 관점에서 직무 자체, 보수, 승진, 상사, 동료 등의 5가지 측면이 직무의 구성요소이고, 이에 대한 태도의 좋고 나쁨이 측면 만족의 관점에서 측정을 가능하게 한다고 하였다.

이상에서 검토된 내용을 볼 때 전반적인 만족은 직무에 대한 여러 측면에서 태도의 평균이거나, 또는 합계가 복합 지표가 아닌 단일 지표로 나타나게 되며, 아직까지 두 측정 방법의 우열을 가려지지 않고 있다. 따라서 연구 논제의 특성에 맞추어 속성에 따른 선별적 사용이 고려될 수 있으나, 본 연구에서는 직무 만족의 하위 속성으로서 성취, 직무, 승진, 이동, 발전, 직무 환경, 근무시간, 매출, 흥미, 자부심을 채택하였다.

Ⅲ. 실증분석을 위한 연구방법

1. 연구설계 및 가설의 설정

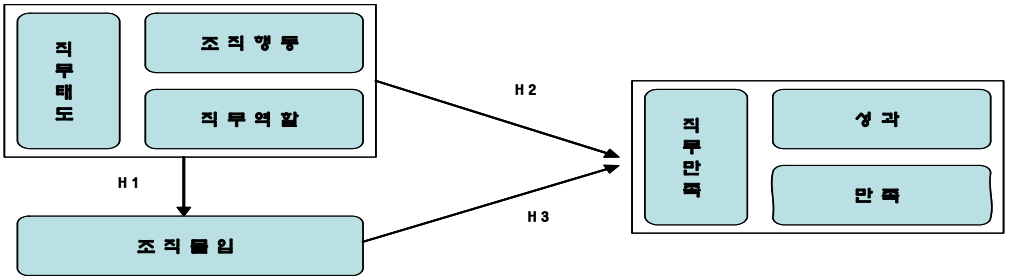
1) 연구모형

앞의 선행 연구에서 살펴보았듯이 직무 태도는 조직 몰입에 영향을 미치고 조직의 효율성을 높이는 효과적인 방법이라고 할 수 있다(임명순 2002; 소국행 2001). 본 연구에서도 이러한 선행 결과 변수를 중심으로 조직에 대한 헌신과 충성도로 조직 몰입을 사용하고, 조직 구성원으로서 그 조직의 목표와 가치를 수용하려는 신념의 강조, 조직을 위해 노력을 기울이려는 자발성, 그리고 조직성원으로 남으려는 열망의 정도를 조직 몰입의 변수로 본다(Victor & Cullen 1988).

전체적으로 본 연구에서의 직무 태도를 측정할 수 있는 많은 방법 중 조직구조적 접근법을 사용하였다. 즉, 직무 태도의 한 측면을 이루는 조직 몰입과 직무 만족에 있어 많은 학자들이 다양한 시각에서 연구되어 왔지만 본 연구에서는 특급 호텔 내부 조리직 종사원의 직무 태도를 조직 행동과 직무 역할 관점에서 접근하였다. 이는 업무 혁신을 통한 조직 내 새로운 업무 부과로 인해 새롭게 부과되는 조직 몰입과 직무 만족 속성을 반영하여 이들이 공통으로 나타내는 요인들을 추출하여 상호 인과관계를 밝히고자 하였다.

2) 가설의 설정

본 연구에서 밝힐 가설은 특급 호텔 조리직 종사원의 직무 태도에 따른 조직 몰입, 직무 만족 정도가 조직 몰입에 따른 직무 만족에 미치는 영향



<그림 1> 연구모형.

요인을 밝히는 데 두고 다음과 같은 가설을 중점 검정하였다.

H1: 특급 호텔 조리직 종사원의 직무 태도는 조직 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 특급 호텔 조리직 종사원의 직무 태도는 직무 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3: 특급 호텔 조리직 종사원의 조직 몰입은 직무 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 표본의 설계 및 자료수집

모집단이란 연구의 대상이 되는 집단으로서 연구자가 직접적인 방법이나 통계 추정에 의하여 정보를 얻으려는 대상 집단을 의미한다. 모집단을 정확히 규명하기 위해서는 연구의 대상 표본 단위, 범위, 시간과 같은 요소들을 다음과 같이 명확히 확정하였다.

첫째, 조사 대상의 선정은 서울 지역 특 1급 호텔을 대상으로 하였다. 그 이유는 이들 동급 호텔들이 대다수 서울에 집중되어 있기 때문이며, 이를 복수의 유형을 한눈에 나타내어 비교하여 그 속성 및 인과관계를 규명하는데 효과적이라고 판단하였기 때문이다.

둘째, 조사 대상을 특급 호텔 조리직으로 세분화시켜 이들의 인식과 경험을 바탕으로 한 기존 인식과 직무 태도에 따른 조직 몰입과 만족요인이 무엇인지 경험에 따른 차이를 비교할 수 있다고 판단했기 때문이다.

셋째, 설문조사 기간은 2006년 12월 11일부터 12월 20일까지 10일 동안 걸쳐 실시하였다. 설문조사는 연구자가 해당 호텔별 담당자의 도움을 받아 목적과 취지를 충분히 설명한 후 배포하여 수거하였다.

넷째, 표본의 크기 및 설문지 회수는 배포된 설문지 300부 중에서 응답이 부실한 것과 응답의 신뢰도가 떨어진다고 판단된 설문 부수를 제외한 289부를 최종 유효 표본으로 확정하여 실증 분석하였다.

〈표 1〉 표본 개요

연구대상	서울 지역 소재 특 1급 호텔
표본단위	단위별 300명
조사범위	조리직 종사원
조사기간	2006년 12월 11일~12월 20일(10일간)
표본추출방법	임의표본 추출법
자료수집	조사 대상 호텔을 직접 방문하여 개별 배포 및 회수

3. 측정도구 및 설문지 구성

본 연구의 척도 구성을 위한 변인 선정에 앞서 관련 요인의 선행 연구에서 사용된 변인을 바탕으로 직무 태도에서는 임명순(2002), 이진문(2002)이 사용한 업무 목표, 능력, 책임, 전문성, 행동 변인으로 10문항을 채택하고, 조직 몰입은 한철(1992), 하용규(2003)가 사용한 조직 적응, 동료 관계, 소속감, 업무 몰입의 10문항과 직무 만족에서는 직무 자체, 복리 후생, 인사, 성과 요인 등 소국행(2001)이 사용한 10문항 등 총 30문항을 활용하였다.

4. 통계분석방법

본 연구의 실증분석을 위하여 실험 결과를 사회과학 통계 패키지(SPSS for win 12.0)를 이용하여 분석하였다.

첫째, 인구통계적 변수들을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 둘째, 다변량 척도로 측정된 개념에 대해 신뢰성 분석으로 Chronbach's α값을 구하고, 타당성 분석을 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 셋째, 조리직 종사원의 인구통계학적 요인에 따른 인식 차이를 검증하기 위해 독립표본 *t*-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시하였으며, 넷째, 직무 태도 및 조직 몰입이 직무 만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석 및 다중회귀분석을 실시하였다.

Ⅳ. 연구결과

1. 조사 대상자의 인구통계학적 특성

조사 대상자의 인구통계학적 특성에 대해 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과, 남성은 165

〈표 2〉 조사 대상자의 인구통계학적 특성

		빈도	퍼센트			빈도	퍼센트
성별	남성	165	57.1	종사 분야	한식	53	18.3
	여성	124	42.9		중식	62	21.5
연령	20~29세	123	42.6		양식	97	33.6
	30~39세	146	50.5		일식	56	19.4
	40세 이상	20	6.9		기타	21	7.3
현직 경력	3년 이하	75	26.0	직책	파트타임	38	13.1
	4~5년	77	26.6		Cook helper	52	18.0
	6~10년	85	29.4		Third cook	43	14.9
	11년 이상	52	18.0		Second cook	55	19.0
					First cook	61	21.1
					Ass't chef 이상	40	13.8
합계		289	100.0	합계		289	100.0

명(57.1%), 여성 124명(42.9%)으로 나타났고, 연령은 20~29세 123명(42.6%), 30~39세 146명(50.5%), 40세 이상 20명(6.9%)으로 나타났다. 현직 경력은 3년 이하가 75명(26.0%), 4~5년 77명(26.6%), 6~10년 85명(29.4%), 11년 이상 52명(18.0%)으로 나타났고, 종사 분야는 양식 97명(33.6%), 중식 62명(21.5%), 일식 56명(19.4%), 한식 53명(18.3%) 순으로 나타났다. 직책에 있어서는 파트타임은 38명(13.1%), Cook helper는 52명(18.0%), Third cook 43명(14.9%), Second cook 55명(19.0%), First cook 61명(21.1%), Ass't chef 이상 40명(13.8%)으로 나타났다.

2. 측정변수의 타당성 및 신뢰도 검증

1) 직무 태도의 타당성 및 신뢰도 검증

〈표 3〉은 직무 태도에 대한 10문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과, 총 2개의

〈표 3〉 직무 태도의 타당성 및 신뢰도 검증

	성	
	직무 역할	조직 행동
8. 나는 조직원 간의 팀웍과 협력을 우선시 한다.	.738	
10. 나는 업무외 부서활동에 적극적으로 참여한다.	.691	
9. 나는 결속력이 강한 조직공동체를 만들기 위하여 늘 노력한다.	.663	
1. 우리 부서의 방향과 목표를 정확하게 이해하고 업무를 수행한다.	.656	
2. 나의 업무능력을 향상시키기 위해 늘 고민한다.	.624	
3. 우리 상사는 업무를 자율적으로 할 수 있도록 책임과 권한을 준다.	.484	
7. 나는 조직에서 요구하는 행동에 늘 먼저 나서서 실천한다.	.405	
4. 우리 회사는 직원이 전문가가 되도록 후원을 아끼지 않는다.		.770
5. 나는 의사결정을 할 때 조직에 미칠 영향을 먼저 생각한다.		.730
6. 나는 의사결정을 할 때 조직원의 참여를 고려한다.		.518
고유값	2.801	2.033
분산%	28.006	20.334
신뢰도	.794	.669

요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 이 2개의 요인 적재값이 ±.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

2) 조직 몰입의 타당성 및 신뢰도 검증

〈표 4〉는 조직 몰입에 대한 10문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 총 1개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 이 1개의 요인 적재값이 ±.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

3) 직무 만족의 타당성 및 신뢰도 검증

〈표 5〉는 직무 만족에 대한 10문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과, 총 2개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 이 2개의 요인 적재값이 ±.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

4) 변수간 상관관계분석

〈표 6〉은 변수간 상호관련성을 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과이다. 분석 결과, 직무 태도의 직무 역할과 조직 행동 요인은 조직 몰입, 직무 만족의 만족, 성과 요인과 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 조직 몰입 요인과 직무 만족의 만족, 성과 요인도 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 나타나 전체 변수들 간의 상관관계를 전반적으로

〈표 4〉 조직 몰입의 타당성 및 신뢰도 검증

	성분
	조직 몰입
11. 나는 현재의 직무를 선택한 것을 매우 잘 한 것이라고 생각하고 최선을 다해 조직에 적응해 나가고 있다.	.726
12. 조직 내 주어진 업무를 주위 동료들과의 원만한 상호협조로 잘 수행해 내고 있다.	.673
13. 나는 조리업무에 임할 때마다 소속감과 애사심을 가지고 직무에 임한다.	.666
15. 나는 우리 조직에서 어떠한 직무가 부여되더라도 긍정적인 자부심을 갖고 수행해 나간다.	.621
14. 우리 조직은 가족 같은 분위기로 상호 협력이 잘 되어 업무에 몰입하는 경향이 높다.	.620
16. 나는 우리 조직 내 조직의 문제는 곧 나의 문제로 받아들이고 이를 개선하려고 노력한다.	.615
19. 작업환경의 쾌적성 유지와 시설 및 설비, 편의시설의 효율적 관리를 위해 늘 창의적으로 생각하고 직무에 임한다.	.606
20. 조직 내 업무를 수행함에 있어 각자의 역량에 따른 균형된 분담으로 각자의 역할에 따라 개인 스스로의 믿음을 가지고 서로 공조해 나가려고 노력한다.	.602
17. 나는 나에게 기대되는 조직 내 역할을 분명히 인식하고 있으며, 이에 맞는 업무를 충분히 수행해 나가기 위해 노력한다.	.591
18. 직무와 관련하여 부서장과의 우호적인 관계를 가지고 상호 커뮤니케이션을 통해 원만히 직무를 수행해 내고 있다.	.588
고유값	3.995
분산%	39.995
신뢰도	.831

〈표 5〉 직무 만족의 타당성 및 신뢰도 검증

	성분	
	만족	성과
27. 나의 직무에 가끔은 실증이나 회의가 생길 때가 있다.	.766	
25. 나는 지금의 부서이외에 기타 부서로의 이동하는 문제를 고려하고 있다.	.743	
28. 나에게 주어진 업무 수행 중에 다른 동료와 마찰이 생길 때가 있다.	.741	
26. 나는 동료와 비교해 볼 때 현재 나에게 주어진 직무에 만족한다.	.466	
22. 현재 나에게 부과되어지고 있는 근무시간은 적절하다.	.450	
23. 업무에 달성했을 때 만족감과 자부심을 느낀다.		.704
30. 상사가 나에 대해 인정해 줄 때 일에 대한 성취 의욕이 생긴다.		.682
21. 현재 내가 수행하고 있는 직무에 흥미와 만족을 느끼고 있다.		.664
29. 나는 영업장의 매출실적이 우수한 경우 직무 자체에 더욱 만족스럽다.		.627
24. 내가 맡은 일에 대해서 능력을 발휘할 수 있는 기회가 많다고 생각한다.		.522
고유값	2.268	2.257
분산%	22.678	22.567
신뢰도	.675	.674

〈표 6〉 변수간 상관관계분석

		직무 태도		조직 몰입	직무 만족	
		직무 역할	조직 행동		만족	성과
직무 태도	직무 역할	1				
	조직 행동	.526**	1			
조직 몰입		.751**	.497**	1		
직무 만족	만족	.363**	.333**	.302**	1	
	성과	.645**	.326**	.688**	.301**	1

**p<.01.

살펴 볼 때 변수들 간의 표면 타당성에 있어 큰 문제가 없음을 알 수 있다.

3. 가설의 검증

1) 가설 1의 검증

H1: 특급 호텔 조리직 종사원의 직무 태도는 조직 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈표 7〉은 직무 태도가 조직 몰입에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중선형 회귀분석을 실시한 결과 회귀모형의 설명력은 15.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=196.394, p<.05). 독립변수별로는 직무 역할 요인과 조직행동 요인이 조직 몰입에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 직무 역할을 강조할 때 조직 몰입은 .677의 상승이, 조직 행동을 강조할 때 조직 몰입은 .141의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사원들의 직무 역할이나 조직 행동이 잘 이루어질 때 조직 몰입 역시 향상되는 것으로 볼 수 있다.

2) 가설 2의 검증

H2: 특급 호텔 조리직 종사원의 직무 태도는 직무 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈표 8〉은 직무 태도가 만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중선형 회귀분석을 실시한 결

〈표 7〉 직무 태도가 조직 몰입에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	F	R^2
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.010	.150		6.746	.000		
직무 역할	.631	.042	.677	14.997**	.000	196.394**	.576
조직 행동	.118	.038	.141	3.125**	.002		
a 종속변수: 조직 몰입							

**p<.01.

〈표 8〉 직무 태도가 만족에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	F	R^2
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.703	.258		6.599	.000		
직무 역할	.295	.072	.259	4.067**	.000	27.150**	.154
조직 행동	.200	.065	.197	3.085**	.002		
a 종속변수: 만족							

**p<.01.

과, 회귀모형의 설명력은 15.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=27.150, p<.05). 독립변수별로는 직무 역할 요인과 조직 행동 요인이 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 직무 역할을 강조할 때 만족은 .259의 상승이 있는 것으로 나타났으며, 조직 행동을 강조할 때 만족은 .197의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사원들의 직무 역할이나 조직 행동이 잘 이루어질 때 직무 만족도 향상되는 것으로 볼 수 있다.

〈표 9〉는 직무 태도가 성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중선형 회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형의 설명력은 41.2%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=102.078, p<.05).

독립변수별로는 직무 역할 요인이 성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.05), 직무 역할을 강조할 때 성과는 .655의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사원들의 직무 역할에 대한 만족이 높아질 때 직무성과도 향상되는 것으로 볼 수 있다.

3) 가설 3의 검증

〈표 9〉 직무 태도가 성과에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	F	R^2
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.512	.185		8.163	.000		
직무 역할	.641	.052	.655	12.329**	.000	102.078**	.412
조직 행동	−.016	.047	−.018	−.346	.729		
a 종속변수: 성과							

**p<.01.

H3: 특급 호텔 조리직 종사원의 조직 몰입은 직무 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈표 10〉은 조직 몰입이 만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중선형 회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형의 설명력은 9.1%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=28.850, p<.05). 독립변수별로는 조직 몰입 요인이 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.05), 조직 몰입을 강조할 때 만족은 .302의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사원들의 조직 몰입 수준이 높아질 때 직무 만족도 향상되는 것으로 볼 수 있으나, 설명력이 비교적 낮게 나타나 본 연구에서 사용된 척도 외에 조직 몰입의 다양한 척도를 사용한다면 보다 높은 영향력을 나타낼 수 있을 것으로 본다.

〈표 11〉은 조직 몰입이 성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중선형 회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형의 설명력은 47.1%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=257.603, p<.05).

독립변수별로는 조직 몰입 요인이 성과에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.05), 조직 몰입을 강조할 때 성과는 .688의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사원들의 조직 몰입 수준이 높아질 때 직무 성과도 향상되는 것으로 볼 수 있다.

이상의 연구결과를 종합해 보면 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 직무 태도가 조직 몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 독립변수별로는 직무 역할을 강조할 때 조직 몰입은 .677, 조직 행동을 강조할 때 조직 몰입은 .141의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사원들의 직무 역할이나 조직 행동이 잘 이루어질 때 조직 몰입 역시 향상되는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 특급 호텔 조리직 종사원의 직무 태도가 직무 만족에 미치는 영향 검증 결과 만족에 영향을 미치는 요인으로 직무 역할과 조직 행동 요인이 채택되었으며(p<.05), 직무성과에 영향을 미치는 요인으로는 직무 역할이 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 따라서 조리직 종사원들의 직무 태도에 대한 만족이 높아질 때 직무 만족과 성과도 향상되는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 특급 호텔 조리직 종사원의 조직 몰입이 직무 만족에 미치는 영향 검증 결과, 조직 몰입 요인은 각 만족과 성과에 대해 통계적으로 유의미

〈표 10〉 조직 몰입이 만족에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	F	R^2
	B	표준오차	베타				
(상수)	2.163	.267		8.090	.000	28.850**	.091
조직 몰입	.369	.069	.302	5.371**	.000		
a 종속변수: 만족							

**p<.01.

〈표 11〉 조직 몰입이 성과에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	F	R^2
	B	표준오차	베타				
(상수)	1.105	.175		6.298	.000	257.603**	.471
조직 몰입	.723	.045	.688	16.050**	.000		
a 종속변수: 성과							

**p<.01.

한 영향을 미치는 것으로 나타나 조리직 종사원들의 조직 몰입이 높아질 때 직무 만족과 성과도 향상되는 것으로 볼 수 있다.

Ⅴ. 결 론

특급 호텔 조리직 종사원의 직무 태도와 조직 몰입이 직무 만족도에 미치는 영향을 규명함으로써 종사원들의 한 차원 높은 발전을 위한 방안을 제시하는데 목적을 둔 본 연구의 결과를 고찰하면 다음과 같다.

전체적으로 특급 호텔 조리직 종사원의 긍정적 성향의 직무 태도를 가질수록 조직 몰입, 직무 만족에 유의한 영향을 갖는 관계임을 알 수 있었다. 이는 특급 호텔 조리직 종사원에 부과된 당해 조리직 종사원 직무의 부하량이 다소 높다고 하더라도 종사원의 직무 태도가 긍정적일수록 직무 태도가 낮은 종사원에 비해 조직 몰입 성향이 높고, 이는 결국 직무 만족과 연계돼 높은 생산성으로 이어짐을 알 수 있다. 이 같은 결과는 기존의 선행된 연구결과와 일치하고 그 속성을 지지해 주었는데 즉, 직무 만족을 측정한 Broen & Peterson (1993)이 시도한 결과와 일치하고, 하위 변인으로서의 직무 태도에 관련된 다양한 요인이 조직 몰입과 직무 만족과 매우 밀접한 연관성을 갖고, 이를 결합시키거나 또는 분리시켜 측정될 수 있는 고유 속성으로서 밝힌 적합성과도 일치성을 갖는다. 이는 Steers(1984)가 만족의 관점에서 직무 자체, 조직 행동과 직무 역할에 따른 책임 등의 요인이 직무의 구성요소로서 이에 대한 태도의 좋고 나쁨에 따라 조직 몰입과 직무 만족의 관점에서 직무성과를 가름하는 중요성을 지적하였다.

이러한 지적에 비추어 볼 때 특급 호텔 조리직에서의 직무 태도 또한 선행 연구에서 밝힌 조직 행동과 직무 역할에 따른 상위 책임직일수록 높다는 속성과 달리 호텔 조리직의 경우 하위직일지라도 장시간 서서 강도 높은 근무를 해야 하는 속성으로 책임 유무와 상관없이 직무 태도 자체만으로도 긍정적인 태도 유무에 따라 보다 높은 생산성을 나타낼 수 있음을 입증시켜 주었다. 이는 조리직 자체가 갖는 의미 있는 결과라 할 수 있으며, 기존 일반제조업이나 서비스업을 중심으로 기 밝혀진 선행 연구와 차이를 갖는다. 따라서 호텔 조리직의 경우, 뜨거운 물이나 불 앞에서 미끄러운 주방 바닥에 장시간 서서 대다수 지하에 위치한 좁은 공간 등 열악한 환경에서 근무하는 상황을 고려할 때, 직무 환경과 동료 관계, 복리후생 등에 대한 기대감을 보다 많이 배려함으로써 보다 긍정적인 태도를 갖게 함으로써 조직 몰입과 직무 만족을 보다 향상시킬 수 있는 시사점을 갖는다.

참고문헌

1. 민계홍 (2007) : 외식업체 조직가치가 종사원의 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향. *한국조리학회지* 23(1):62-69.
2. 소국행 (2001) : 공정성이 조직 몰입, 직무 만족, 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구. 호서대학교 대학원 박사학위논문. 55-58.
3. 신유근 (1985) : 조직행위론. 다산출판사, 서울, 1-16.
4. 윤태월 (1997) : 학교장의 변혁적 지도성과 교사의 직무 태도와의 관계. 공주대학교 대학원 석사학위논문. 21-43.
5. 이숙희 · 유경민 (2006) : 학교급식 조리사의 직무 만족에 관한 연구. *한국조리학회지* 21(1): 22-36.
6. 이진문 (2002) : 학교장의 변혁적 지도성과 교사의 직무 태도와의 관계. 동신대학교 대학원 석사학위논문: 15-28.
7. 임명순 (2002) : 경찰 교육훈련이 직무 태도에 미치는 영향 분석. 대구대학교 대학원 박사학위논문. 21-26.
8. 조남재 · 이상정(2006) : 호텔 고객 접점 종업원

의 서비스 재량 행위와 신뢰 경영간의 관계에 관한 연구. *한국조리학회지* 12(3):201-218.

9. 차동욱 (1984) : 조직 몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문. 11-32.
10. 최해웅 (1994) : 목표특성과 목표설정 방법이 직무 태도에 미치는 영향에 관한 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문. 15-23.
11. 하용규 (2003) : 호텔 임파워먼트 도입이 리더십과 조직 몰입의 관계에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문. 58-73.
12. 한철 (1992) : 조직 몰입의 영향요인과 조직 유효성과의 관계에 관한 실증적 연구. 고려대학교 경영대학원 석사학위논문. 31-37.
13. Allen NJ · Meyer JP (1990) : The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* 63:11.
14. Beatty RW (1981) : Personnel Administration: A Experimental Skill-Building Approach, 2nd ed., Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Co.: 168-182.
15. Broen Steven P · Peterson Robert A (1993) : Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: A meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research* 30(February).
16. Johns G (1983) : Organizational Behavior: Understanding Life at Work, Illinois: Scott, Foresman and Company.
17. Locke EA (1976) : The Nature and Causes of Job Satisfaction, Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Rand-McNally: 1297-1349.
18. McCormick EJ (1980) : Industrial and Organizational Psychology(7th ed.), 이상빈 역(1996), 산업심리학. 유풍출판사, 서울, 36-52.
19. O'Reilly CA Ⅲ · Chatman J (1986) : Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology* 71:98-121.
20. Smith PC (1955) : Psychology of Industrial Behavior, New York: McGraw-Hill, Book Co.
21. Steers RM (1984) : Introduction to Organizational Behavior, 2nd ed., Illinois: Scott, Foresman and Company.
22. Victor B · Cullen JB (1988) : The organizational bases of ethical work climate. *Administrative Science Quarterly* 33:117-118.

2007년 7월 25일 접수
2007년 9월 20일 게재확정