The Korean Journal of Culinary Research
Vol. 13, No. 3, pp. 278~292 (2007)

호텔 정규직과 비정규직 종사원의 조직 특성요인이 직무 만족 및 조직 몰입에 미치는 영향

김 진 강¶
호남대학교 호텔경영학과

The Effect of Organizational Characteristics on Job Satisfaction and Organizational Commitment in Hotel Regular & Non-regular Employees

Jin-Kang Kim¶
Dept. of Hotel Management, Honam University

Abstract

This study is intended to identify how the organizational factors of hotel employees influence their job satisfaction and organizational commitment by the type of employment. Samples used for data analysis are 452 workers working for hotel companies including 276 regular employees and 176 non-regular employees. The results are as follows: first, the job satisfaction of regular employees is generally higher than that of non-regular employees. Second, the degree of affective and continuous commitment showed significant difference by the type of employment, but normative commitment did not. Third, according to the result of how job satisfaction influences organizational commitment, the job satisfaction of non-regular employees alone is not affected by the relationship of senior officers and coworkers.

Key words : organizational characteristic, job satisfaction, organizational commitment, regular employee, non-regular employee, hotel employee.

Ⅰ. 서 론

불과 몇 년 전까지만 하더라도 우리나라의 고용 형태는 정규직 고용 위주의 경직된 고용 관행이 이어져 왔으나, 환경의 다변화와 이에 따른 노동 시장의 양적·질적 변화에 탄력적으로 대응하기 위하여 전통적인 의미의 정규직 고용과는 다른 계약직, 시간제, 용역직 등과 같은 새로운 형태의 비정규직 고용이 많이 등장하고 있다. 이러한 비정규직 고용은 전 세계적으로 증가하는 추세로, 호텔업 등 인적 자원이 중심이 되는 환대산업에서도 비정규직 고용 인구의 활용과 증가는 뚜렷이 나타나고 있다.

이처럼 노동집약적인 서비스업에서 비정규직 고용을 선호하는 이유 중 하나는 일정한 시간대에만 근무하는 비정규직 고용이 서비스의 수요와 공급 관리라는 측면에서 유리하기 때문이다(Stamper & Dyne 2003). 이 밖에도 소비자 욕구의 변동에

¶ : 교신저자, 062-940-5588, tourjin@honam.ac.kr, 광주광역시 광산구 어등로 330

따른 종사원 채용의 증감을 최소의 비용으로 해결할 수 있다는 점(Cappelli 1995)과 비정규직 종사원의 임금은 정규직 종사원의 임금에 비해 저렴하다는 점(박명수 1997; Gornick & Jacobs 1996), 의료보험과 연금 등의 혜택에서 제외된다는 점(Gornick & Jacobs 1996), 그리고 승진이나 장기계약의 대상에서 제외된다는 점(Cappelli 1995) 등의 이유 때문에 기업들은 비정규직 종사원의 고용을 선호하는 추세이다. 하지만 비정규직 종사원들의 소속감 결여로 인한 불성실한 업무 태도나 높은 이직률, 숙련도 저하로 인한 고객의 불만 초래 등의 여러 가지 단점들 또한 지적되고 있다(정양희 1995; 박광용·전진화 2007).

호텔 기업의 경우, 전문화된 각 직무 영역에서의 효율적인 업무 수행과 아울러 종사원 각 개인이 양질의 서비스를 창출하고 제공할 수 있는 역량에 의해 호텔의 이미지와 성과가 결정되어진다. 따라서 호텔 기업의 지속적인 성장과 발전을 위해서는 종사원들이 조직의 특성을 파악하여 조직 전체의 행위를 이해하면서 조직 목표에 대한 기여 의지가 그 무엇보다 중요다. 또한, 그와 같은 의지가 호텔 기업의 목표 달성을 위한 노력으로 구체화될 수 있어야 할 것이다.

정규직 진입 경로가 갈수록 취약해지고 있는 호텔 기업에서 비정규직 근로자가 조직에 대한 애착과 전문적인 능력을 발휘하여 높은 성과를 거둘 수 있는가 하는 문제점이 제기되기도 한다. 그러나 호텔 기업도 최근에는 인적 자원의 유지와 개발을 통한 우수한 인적 자원과 조직 문화 정착을 위해서 비정규직 종사원들도 매우 중요한 인적 자원으로 간주하고 있다. 따라서 호텔 기업 역시 조직 내에서 근무하고 있는 정규직과 비정규직 종사원들의 태도 및 행동에 많은 영향을 미치는 조직 특성, 직무 만족, 조직 몰입에 대한 연구가 이루어져야 하며, 이는 서비스 조직의 인적 자원 관리에 중요한 의의를 지니고 있을 것으로 판단된다.

이러한 문제를 전제로 본 연구에서는 첫째, 선행연구를 바탕으로 직무 만족 및 조직 몰입의 차원과 관련 요인들에 대해서 검토한 후, 정규직 및 비정규직 호텔 종사원들의 직무 만족 및 조직 몰입에 차이가 있는지를 알아보고자 하고, 둘째 기존의 연구를 바탕으로 선정된 조직 특성 요인이 호텔 종사원의 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향관계를 분석하고자 한다. 이를 통해 정규직과 비정규직 호텔 종사원들의 직무 만족 및 조직 몰입을 향상시킴으로써 조직의 장기적인 발전과 유효성제고에 기여하고자 한다. 본 연구는 호텔 정규직과 비정규직을 대상으로 해서 접근을 하고, 조직 몰입을 단일 차원적이거나 단면적인 개념이 아니라 다차원적인 개념으로 조직 구성원의 태도를 측정하고 있다는데 의의를 찾아보고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 조직 특성

조직은 공동의 목표 달성을 위한 인적 결합체로, 분업과 권한 체계에 의해 효율적인 목표 달성을 추구한다. 그러나 아무리 일의 배분이 잘 되어 있고 권한과 책임관계가 명확히 설정되어 있다할지라도 조직의 목표 달성 노력은 많은 어려움에 직면하게 되는데, 조직의 특성을 파악하여 조직 전체의 행위를 이해한다면 효과적인 목표 달성이 가능하다. 특히, 호텔 기업과 같이 인적 서비스에 대한 의존도가 높은 조직일수록 호텔 기업의 지속적인 성장과 발전을 위해서는 종사원들의 조직 목표에 대한 기여 의지가 그 무엇보다 중요하다(이경근·김진강 2004). 그러나 최근 들어 세계화·정보화와 더불어 치열한 경쟁의 시대가 도래하게 됨에 따라 취업 형태와 고용 구조가 다양화되고 노동 시장의 유연화가 이루어지면서 호텔 기업에서도 비정규직의 양적 증가가 이루어지면서 많은 문제점들이 대두되고 있다. 하지만 아직까지도 정규직과 비정규직에 대한 체계적인 개념 정립조차 이루어지지 않은 상황으로 비정규직의 경우는 비정규(非正規), 비정형(非定型), 비전형(非典型), 한시적 근로(contingent work), 비전형 근로

(atypical work), 불안정한 근로(precarious work) 등의 용어들이 혼재되어 사용되고 있는 추세이다(신홍철 · 박미선 2007).

조직을 구성함에 따라 일련의 과정에서 중요시 되어야 할 필수적 요건을 흔히 조직 특성의 구성 요인이라고 하는데, 수많은 요인들이 연구자들의 연구 목적에 따라 다양하게 연구되어 왔다. 그리고 그 구분은 다르지만 급여 및 승진 기회, 직장 동료와의 관계, 조직의 정책과 절차, 조직 구조, 직무 범위 등을 직무 만족의 요인으로 보면서, 자신이 받아야 한다고 기대하는 성과와 실제로 받은 성과와의 차이에 의해서 직무 만족을 측정할 수 있다고 주장하고 있다(Porter & Steers 1973). 그 외에도 직무 만족 요인으로는 연구방향과 목적에 따라 조직과 개인, 업무와 관련된 정형화되지 않은 요인들을 사용하고 있다. 따라서 본 연구에서는 직무 만족 요인으로 공정성, 상사 및 동료와의 관계, 조직 분위기 등의 조직 특성을 사용하고자 한다.

선행연구에 의하면 직무 만족 및 조직 몰입에 영향을 미치는 많은 요인들 중에서도 분배 공정성과 절차 공정성 같은 조직 특성 요인들이 직무 만족 및 조직 몰입과 밀접한 관계가 있고 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Porter & Steers 1973; Alexander & Ruderman 1987; Hegtvedt 1993; Folger & Konovsky 1989; McFarlin & Sweeney 1992; 김근우 · 이현정 2005). 분배 공정성은 승진, 임금 등에 있어서 종업원들이 받고 있는 보상의 총량이 그들이 회사에 기여한 바에 비하여 얼마나 적절한가에 대한 인지 정도를 의미한다(Folger & Konovsky 1989). 그리고 절차 공정성은 승진이나 임금 결정시에 보상의 총량을 결정하는데 이용되는 수단과 절차가 얼마나 공정한가에 대한 개인의 인지 정도를 의미하며(Folger & Konovsky, 1989), 의사 결정 과정의 합리성 및 접근성 등 의사 결정이 이루어지기까지의 절차와 규칙에 대해 개인의 의견이 잘 반영되었는지의 여부로 인지된다. 결국 개인들의 경우는 당초의 결과가 성취되었다 하더라도 절차 및 분배가 공정하지 않은 경우 불공정성을 인지하게 되고, 행태에 부정적 영향을 미치게 될 것이라는 점을 추론하기는 어렵지 않다.

직무 만족 및 조직 몰입에 영향을 주는 또 하나의 요인은 조직 분위기(Porter & Steers 1973; DeCotiis & Summers 1987; Mathieu & Zajac 1990)로 조직의 구성원이 조직에서 근무하는 동안에 발생하는 작업 경험과 관련된 변수이다. Steers(1977)는 조직의 개인 존중도, 기대 실현, 개인이 느끼는 조직에 대한 자신의 중요성 등을 조직 분위기와 관련된 변수로 보면서 연구결과 조직 몰입과 정(+)의 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다.

마지막으로 직무 만족에 영향을 주는 또 하나의 요인은 어떤 상사, 어떤 동료와 근무하는가이다(Porter & Steers, 1973; Yuan Ting 1997). 조직 구성원들은 조직 내에서 직무 만족에 영향을 주는 상사 및 동료와의 관계가 책임과 의무와 같은 역할 관계로 맺어지는 것과 다른 한편으로는 서로 인간적인 만남의 측면이 있다. 사람들은 일반적으로 직무 목표를 달성하는데 도움을 주면서 상호간의 호감과 칭찬에 근거한 인간적 관계를 맺을 수 있는 동료와 상사에게 만족을 얻는다고 한다. 따라서 상사 및 동료와의 관계는 얼마나 우호적이며 도움을 줄 수 있는가에 대한 것으로 원만한 관계가 종사원의 직무 만족 및 조직 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Porter & Steers 1973; Mathieu & Zajac 1990).

2. 직무 만족과 조직 몰입

조직 몰입도와 함께 오래 전부터 사회학, 심리학, 경영학의 중요한 연구 주제가 되어왔던 직무 만족에 대한 연구는 조직론 분야에서 인간관계 연구나 고용관계를 연구하는 분야에서 그 비중이 커지고 있다(정광호 · 김태일 2003).

지금까지 정규직과 비교한 비정규직의 직무 만족과 조직 몰입에 관한 연구에서는 정규직에 비해 비정규직의 직무 만족 및 조직 몰입이 부정적으로

나타난 결과(Hall & Gordon 1973; Dyne & Ang 1998; Thorsteinson 2003; De Witte & Naswall 2003; Kalleberg & Mastekaasa 1994; Lee & Johnson 1991; Martin & Hafer 1995; 이병훈 2003; 윤지환·김정만 2001; 김민주·김준호 2005)와 긍정적으로 나타난 결과(Eberhardt & Shani 1984; Pearce 1993) 그리고 차이가 없는 것(McGinnis & Morrow 1990)으로 나타난 결과 등 연구 결과가 일관적이지 못하고 상반되게 나타나고 있다. 또한, 직무 만족이 다른 변인들과 어떤 관계를 갖는지에 대한 연구는 많은 편이나 직무 만족의 내용을 결정하는 구체적 변인들은 무엇이며, 또 어떠한 과정을 거쳐서 직무 만족이 결정되는지를 명백하게 설명해 주는 이론적 연구는 아직 미흡하다. 조직 몰입의 개념도 마찬가지로 조직 몰입에 영향을 미치는 요인이나 영향력의 크기와 방향도 일치되지 않고 있다. 하지만 대다수의 학자들은 직무 만족과 조직 몰입에 각각 영향을 미치는 요인을 동일하게 적용하여 분석하고 있다(Lance 1991; John & Toby 2000).

직무 만족에 대해 Alderfer(1972)는 직무 만족은 개인이 직무에 대하여 가지는 일련의 태도이며, 직무 또는 직무 수행의 결과로 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로서 인간의 건강, 안정, 귀속, 존경, 성장 등의 욕구의 차원에서 설명되어 진다고 보고 있다. 최근에 Schermerhorn 등(2000)은 자신의 직무에 대해 긍정적으로 혹은 부정적으로 느끼는 정도로서 조직에 있어 물리적이고 사회적인 상황에 대한 감정적 반응이나 태도라고 정의하고 있으며, Vecchio(2002)는 직무에 대한 감정적 반응으로써 특히 기대와의 상호작용에 따른 개인의 경험이라고 정의하고 있다. 신홍철·박미선(2007)은 직무 만족을 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종업원이 직무와 연관시켜서 갖게 되는 감정적 상태라고 정의하고 있다. 따라서 이상과 같은 학자들의 각 견해를 종합해 볼 때 직무 만족은 한 개인이 자신의 직무에 대한 기대치에서 오는 경험적 만족의 정도로 개인이 자신의 직무에 대해서 가지는 일종의 태도로 주관적 판단에 의해서 이루어진다고 볼 수 있다.

직무 만족과 함께 조직 구성원들을 조직에 남아 있도록 하는 것과 성과를 증대시키려는 노력 차원에서 꾸준히 연구되어온 조직 몰입은 구성원들의 조직에 대한 일체감(동일시)의 정도를 나타내며, 개인적인 수준에서 이직률, 결근 및 지각에 대한 태도에 영향을 주며 더 나아가 일과 관련된 외재적, 내재적 만족과 직접적으로 연관이 있다고 보고 되고 있다(Mathieu & Zajac 1990). 또한, 조직의 수준에서도 조직 몰입은 피고용인의 직무수행 능력의 향상과 조직의 목표 달성을 용이하게 하고 결과적으로 다른 조직과의 경쟁적 우위를 점하는데 있어서 중요한 것으로 지적되어 왔다(Mowday 1998). 이러한 조직 몰입은 단일 차원적이거나 단면적인 개념이 아니라 조직 구성원의 태도를 측정하는 다차원적인 개념으로 Meyer와 Allen(1991)에 의해서 정서적 몰입(affective commitment), 유지적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)의 세 가지로 분류되었다. 이들에 의하면 정서적 몰입은 조직이 제공하는 목표와 가치를 내면화하고 조직에 대한 종사원의 감정적인 관계적 느낌, 긍정적인 공감, 높은 참여의식을 반영하는 정신적 상태로서 조직 몰입의 실증연구 중에서 가장 보편적으로 사용되고 있는 태도적 접근방법(Mowday *et al*. 1982)과 동일한 개념이다. 그리고 유지적 몰입은 현재 소속된 조직을 이탈함으로써 발생할 수 있는 비용을 계산하여 조직에 남기를 바라는 것으로 경제학자들이 은유적 혹은 묵시적으로 사용하던 개념에 해당한다(Halaby & Weakliem 1989; Swailes 2002; May et al. 2002). 한편, 규범적 몰입은 조직에 대한 책임과 충성심에 기반을 두고 있으며 강한 규범적 몰입을 지닌 사람은 그들이 그렇게 해야 한다고 느끼기 때문에 조직에 남아있게 된다는 개념이다(Weiner 1982; Bateman *et al*. 1984; O'Reilly & Chatman 1986; Meyer & Allen 1991).

직무 만족과 조직 몰입간의 관계에 대한 연구

들을 살펴보면 직무 만족이 조직 몰입에 긍정적인 영향을 끼치는 것으로 나타났다(Sagar 1994; DeCotiis & Summers 1987; Lok & Crawford 2001). 그리고 Yosef(2002)의 연구를 보면 직무 만족이 정서적 몰입과 규범적 몰입에는 정(+)의 영향을 미치고, 유지적 몰입에는 부(−)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 고용 형태에 따른 연구결과를 살펴보면 Thorsteinson(2003)은 비정규직에 종사하는 사람들은 정규직보다 일과 관련되지 않은 활동에 더 많이 몰입되어 있기 때문에 조직에 덜 통합되어 있다고 느낀다는 점에서 정규직과 차이가 있음을 지적하고 있다. Dyne와 Ang(1998)은 비정규직은 정규직에 비해 직무와 조직에 대해 가지는 태도가 비호의적이며, 정규직이 비정규직에 비해 더 높은 직무 몰입을 가지고 있다고 하였다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형과 연구가설

본 연구에서는 선행연구들을 통해 직무 만족과 조직 몰입에 영향을 줄 수 있는 요인을 조직 특성 요인으로 구분하였고, 조직 특성 요인에 사용된 세부 측정변수는 공정성, 상사 및 동료와의 관계, 조직 분위기이다. 따라서 본 연구에서는 정규직과 비정규직 종사원들의 태도 및 행동에 대한 차이가 있다는 선행연구의 결과에 따라 조직 특성, 직무 만족 및 조직 몰입에 대한 집단간 차이를 같이 살펴보고자 〈그림 1〉과 같은 연구모형을 수립하였다.

선행연구(Hall & Gordon 1973; Thorsteinson 2003; Dyne & Ang 1998) 결과에 의하면 비정규직 종사원은 정규직 종사원에 비해 직무 만족 및 직무 몰입이 더 낮은 것으로 나타났다. 그리고 조직 특성 및 직무 만족과 조직 몰입의 관계에 대한 연구들을 살펴보면, Sagar(1994), DeCotiis & Summers (1987), Lok & Crawford(2001)은 직무 만족이 조직 몰입에 유의미한 영향을 미친다고 하였다. 그리고 조경호(1998)는 직무 만족과 조직 몰입은 개인이 처해 있는 조직의 특성 및 개인의 경력 특성에 따라서 그 관계가 달라진다고 주장하고 있다. 따라서 다음과 같은 가설이 설정되었다.

가설 1: 집단간(정규직과 비정규직 종사원) 조직 특성에 대한 인식, 직무 만족, 조직 몰입에 차이가 있을 것이다.

가설 2: 조직 특성 요인은 직무 만족 및 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 조직 특성 요인은 정규직 종사원의 직무 만족 및 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

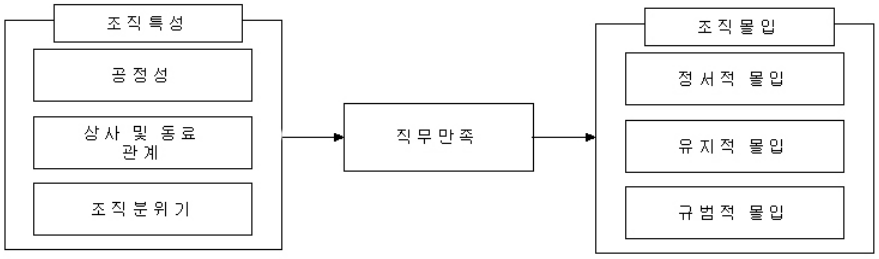
가설 2-2: 조직 특성 요인은 비정규직 종사원의 직무 만족 및 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 직무 만족이 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1: 직무 만족이 정규직 종사원의 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2: 직무 만족이 비정규직 종사원의 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

2. 표본설계



〈그림 1〉 연구모형.

이와 같은 연구가설을 검증하기 위하여 2007년 5월 21일부터 6월 10일까지의 기간을 두고 총 500부의 설문지를 서울 및 제주, 부산, 전남, 전북 등에 소재한 특급 호텔의 정규직과 비정규직 종사원들을 대상으로 자기보고식 응답에 기초한 설문조사를 실시하였다. 총 471부의 설문지를 회수하였으나, 이 가운데 불성실 응답자와 정규직과 비정규직에 대한 질문에 대답하지 않은 19부를 제외한 452부(정규직 276, 비정규직 176)의 데이터가 유효표본으로 실증분석과정에서 활용되었다.

3. 측정

1) 정규직과 비정규직

본 연구에서는 파견 업체가 아닌 일반 기업의 사용자와 일정한 계약기간이 명시되지 않은 고용계약을 맺은 전일제 노동자를 정규직으로 비정규직은 정규직의 범위를 벗어난 고용 계약 형태로 ① 파견 업체와 근로 계약을 체결하고 있거나, ② 1개월 이상 1년 이하 기간의 정함이 있는 유기근로 계약을 체결하고 있거나, ③ 단시간(파트타임) 및 고용계약기간이 1개월 미만인 일용직을 비정규직으로 정의하였다.

2) 조직 특성

본 연구에서는 선행연구의 결과에 따라 호텔 종사원들의 직무 만족 및 조직 몰입 역시 조직 특성과 관련이 있을 것이라는 가정 하에 영향 요인으로 선정하였다. 본 연구에서는 예비 연구를 통하여 조직 내 의사 결정 체계와 임금 및 승진 체계의 공정성, 상사 및 동료와의 신뢰 및 업무 처리시의 관계, 업무 처리시 자유로운 의사표현 및 건의사항 등에 대한 수용, 업무 처리에 대한 재량권 등의 조직 분위기를 13개 항목을 이용하여 5점 척도로 조직 특성을 측정하였다.

3) 직무 만족

직무 만족은 한 개인이 자신의 직무에 대한 기대치에서 오는 경험적 만족의 정도를 의미한다. 임금, 복리후생, 자아실현, 작업환경 등 10개 항목을 5점 척도로 측정하였다. 응답은 5점 척도 하에서 이루어지도록 하였다

4) 조직 몰입

본 연구에서는 조직 몰입을 선행연구에 기반을 두고 Meyer와 Allen(1984; 1990)의 3요소 모델(정서적 몰입, 유지적 몰입, 규범적 몰입)에 근거하여 살펴보았다. 정서적 몰입은 구성원들이 조직에 대하여 느끼는 심리적 애착심으로 종사원들이 조직에 대하여 감정적으로 애착을 갖고 조직과 일체감을 갖는 것을 의미한다. 유지적 몰입은 조직을 떠남으로써 희생해야 하는 사회적·경제적 비용의 인식, 규범적 몰입은 규범적 몰입은 조직에 계속 남아 있어야 한다는 의무감으로 정

<표 1> 응답자의 인구통계학적 분석

구분		정규직(명)	비정규직(명)	구분		정규직(명)	비정규직(명)
성별	남성	204	101	결혼 여부	기혼	166	28
	여성	72	66		미혼	110	139
나이	20~29세	62	125	학력	대학원 이상	19	4
	30~39세	138	30		전문대 및 대졸	172	85
	40세 이상	76	12		고졸 이하	85	78
근무 기간	10개월 미만	137	160	소속 부서	객실부서	72	36
	10~19개월	114	6		식음료부서	97	79
					조리부서	61	42
	20개월 이상	25	1		사무관리직	46	12

의하였다. 본 연구에서는 예비연구(pilot study)를 통하여 타당성이 확인된 11개 항목을 이용하여 조직 몰입을 5점 척도로 측정하였다.

Ⅳ. 연구결과의 분석

1. 신뢰성 및 타당성 검토

본 연구의 수행을 위하여 입력 자료는 SPSS 15.0 자료가 입력되었고, Amos 5.0을 통한 분석이 이루어졌다. 연구 변수들의 개략적인 이해를 돕기 위해 기술통계량을 산출하였고, 정규직과 비정규직 호텔 종사원간의 차이를 검증하기 위해서 *T*-test를 실시하였다. 그리고 가설 검증의 경우 다수의 독립, 종속 변수들 간의 상관관계를 알아보기 위한 모델이므로 모델의 경로들을 검증하기 위하여 구조방정식 모델을 사용하였다. 모형과 가설을 검증하는데 사용된 유효한 표본의 수요는 452개로 충분하며, 계수추정을 위한 ML법 사용에도 무리가 없다(Bagozzi & Yi 1998).

본 연구에 이용된 설문지의 신뢰도를 알아보기 위하여 문항 간의 내적 일치도를 측정하는 Cronbach's Alpha 계수를 이용하여 측정변인의 신뢰도를 구하였고, 조직 특성에서 2문항, 정서적 몰입 1문항, 유지적 몰입 1문항, 규범적 몰입 1문항 등 총 5문항이 신뢰도 문제로 삭제되었다. 분석결과, 조직 특성을 나타내는 항목들은 공정성이 0.741, 상사 및 동료와의 관계가 0.805, 조직 분위기가 0.780으로 0.7보다 높은 신뢰도를 보여주었고, 직

〈표 2〉 확인적 요인분석 결과

경로		*t*-value	*P*	표준화 적재값
공정성	→ 조직 특성1: 승진이 공정하게 이루어짐	13.515	.000	.707
공정성	→ 조직 특성2: 현재 급여로 여유로운 생활 유지	11.931	.000	.615
공정성	→ 조직 특성3: 현재 급여는 노력 대비 적당함	-	-	.768
상사 및 동료관계	→ 조직 특성10: 동료들을 신뢰함	8.598	.000	.742
상사 및 동료관계	→ 조직 특성11: 어려운 일 발생시 잘 도와줌	8.839	.000	.865
상사 및 동료관계	→ 조직 특성12: 동료와 자유롭게 직무 상의	8.533	.000	.724
상사 및 동료관계	→ 조직 특성15: 상사가 내 업무에 관심과 도움 줌	-	-	.430
조직 분위기	→ 조직 특성4: 회의에서 자유롭고 충분히 발언	10.207	.000	.638
조직 분위기	→ 조직 특성5: 절차상 번거로움을 줄이는 편	10.133	.000	.630
조직 분위기	→ 조직 특성6: 건의 및 불만을 성의있게 받아들임	9.895	.000	.608
조직 분위기	→ 조직 특성7: 업무 성과가 승진에 영향을 줌	10.695	.000	.688
조직 분위기	→ 조직 특성8: 의욕적으로 일하는 사람 대우	10.402	.000	.657
조직 분위기	→ 조직 특성9: 업무처리 재량권이 많음	-	-	.558
직무 만족도	→ 직무 만족1: 승진 기회가 타인보다 많음	11.561	.000	.574
직무 만족도	→ 직무 만족2: 직무가 도전적이고 성취감을 줌	10.542	.000	.522
직무 만족도	→ 직무 만족3: 상대적으로 급여가 높은 편	9.529	.000	.471
직무 만족도	→ 직무 만족4: 관심이나 불평 표출 기회 많음	10.068	.000	.498
직무 만족도	→ 직무 만족5: 고용 안정성이 큼	9.839	.000	.486
직무 만족도	→ 직무 만족6: 업적 평가 방법이 공정	13.174	.000	.657
직무 만족도	→ 직무 만족7: 작업 환경에 만족	12.908	.000	.644
직무 만족도	→ 직무 만족8: 의사 결정 참여 기회가 많음	14.796	.000	.743
직무 만족도	→ 직무 만족9: 능력 발휘의 기회가 많음	15.011	.000	.755
직무 만족도	→ 직무 만족10: 내 판단력을 사용할 기회 많음	-	-	.701

〈표 2〉 계속

경로		*t*-value	*P*	표준화 적재값
정서적 몰입	→ 정서적 몰입2: 회사가 개인적으로 의미있음	14.277	.000	.660
정서적 몰입	→ 정서적 몰입3: 강한 소속감과 애정	18.964	.000	.855
정서적 몰입	→ 정서적 몰입4: 회사의 문제가 나의 문제	17.799	.000	.802
정서적 몰입	→ 정서적 몰입5: 회사의 발전이 나의 발전	-	-	.778
유지적 몰입	→ 유지적 몰입1: 회사 그만 두면 어려움 발생	10.270	.000	.704
유지적 몰입	→ 유지적 몰입2: 전직시 현재 혜택을 받지 못함	9.937	.000	.654
유지적 몰입	→ 유지적 몰입3: 나의 필요성 때문에 근무	6.937	.000	.401
유지적 몰입	→ 유지적 몰입4: 내가 원해도 이직은 어려움	-	-	.610
규범적 몰입	→ 규범적 몰입2: 의무감으로 당장 이직 못함	10.395	.000	.691
규범적 몰입	→ 규범적 몰입3: 이직하면 죄책감을 느낌	10.204	.000	.874
규범적 몰입	→ 규범적 몰입4: 이직이 이로우나 옮지는 않음	-	-	.553

무 만족도의 경우도 0.852로 비교적 높은 신뢰도를 나타내고 있다. 조직 몰입의 경우는 정서적 몰입이 0.857, 유지적 몰입이 0.683, 규범적 몰입이 0.742로 만족할 만한 수준은 아니지만 신뢰성을 확보한 것으로 확인되었다.

본 연구에선 타당성 검증을 위해서 변수간의 상관분석과 또 다른 타당성 검토의 다른 방법인 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석에는 공정성 3문항, 상사 및 동료와의 관계 4문항, 조직 분위기 6문항, 직무 만족도 10문항, 정서적 몰입 4문항, 유지적 몰입 4문항, 규범적 몰입 3문항 등 총 34문항이 사용되었다. 확인적 요인분석 결과, 모든 관측변수 항목들이 잠재변수에 대해 좋은 요인부하량 (λ>0.40)을 보여주고 있어 관측변수가 잠재변수를 잘 반영하고 있다고 할 수 있으며, 모든 *t*값이 1.965 이상으로 유의적인 것으로 나타나고 있다. 확인적 요인분석 모델의 모델 적합도를 보면, χ^2=1757.9(*df*=506, *p*=0.00)이며, GFI=0.802, AGFI=0.767, CFI=0.808, RMR=0.070, RMSEA=0.073 등의 적합도를 보여주고 있다.

구성 개념간 상관관계는 〈표 3〉에 제시되었으며, 상관관계 표를 기준으로 계산한 결과, 모든 상관계수의 신뢰구간이 1.0을 포함하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 구성 개념들 간에 판별타당성이 존재하는 것으로 나타났다.

2. 가설 1 검증

정규직과 비정규직 간의 조직 특성 요인과 직

〈표 3〉 구성개념간 상관관계분석 결과

	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6	7
1. 공정성	3.12	.783	1						
2. 상사 및 동료관계	3.65	.652	.369**	1					
3. 조직 분위기	2.74	.678	.482**	.251**	1				
4. 직무 만족도	2.92	.607	.593**	.342**	.659**	1			
5. 정서적 몰입	3.30	.803	.433**	.298**	.517**	.530**	1		
6. 유지적 몰입	3.06	.800	.205**	.036	.397**	.292**	.455**	1	
7. 규범적 몰입	2.59	.801	.230**	.111*	.339**	.365**	.275**	.258**	1

**p<0.01, *p<0.05.

무 만족, 조직 몰입에 대한 인식의 차이를 검정하기 위하여 *T*-검정을 실시하였다. 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 공정성은 유의한 차이가 나지만 상사 및 동료 관계와 조직 분위기에서는 두 그룹 간에 유의한 차이가 나지 않는다. 특히 정규직 종사자가 비정규직 종사자에 비하여 공정성에 대하여 높은 점수를 보이고 있다. 반면에 유의한 차이는 없지만 상사 및 동료 관계에서는 비정규직의 종사자가 정규직 종사자에 비하여 높은 평균점수를 나타내고 있다. 또한, 정규직과 비정규직 간의 직무 만족 및 조직 몰입에 대한 차이를 검정하기 위하여 *T*-검정을 실시하였다. 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 직무 만족에 유의한 차이가 있으며 정규직 종사자가 비정규직 종사자보다 높은 직무 만족도를 보이고 있다. 조직 몰입에 대한 차이에 있어서는 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 정서적 몰입과 유지적 몰입에서는 $p<0.001$으로 매우 유의한 차이가 있지만 규범적 몰입에 관해서는 두 그룹 간에 유의한 차이를 보이지 않고 있다. 정규직이 비정규직에 비하여 정서적 몰입과 유지적 몰입 성향이 유의하게 긍정적인 방향으로 높게 나타났으며 유의한 차이는 없지만 규범적 몰입에 대해서는 비정규직 종사자의 평균점수가 높게 나타난다.

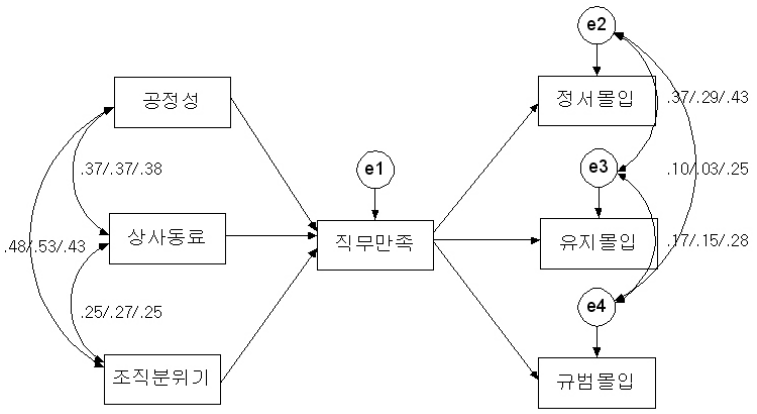
3. 가설 2, 3 검증

특히 본 연구는 정규직 종사원의 직무 만족과 비정규직 종사원의 비교이기 때문에, 두 집단을

〈표 4〉 조직 특성, 직무 만족, 조직 몰입 차이분석

변인	정규직		비정규직		*t*값	*p*-value
	평균	표준편차	평균	표준편차		
공정성	2.81	0.63	2.64	0.74	2.399	.017*
상사 및 동료 관계	3.62	0.64	3.70	0.67	−1.329	.185
조직 분위기	3.14	0.80	3.11	0.77	0.344	.731
직무 만족	2.97	0.61	2.85	0.61	2.007	.045*
정서적 몰입	3.41	0.77	3.14	0.83	3.516	.000***
유지적 몰입	3.31	0.66	2.92	0.71	5.793	.000***
규범적 몰입	2.93	0.80	2.57	0.81	−0.983	.326

*$p<.05$, **$p<.01$, ***$p<.001$.



〈그림 2〉 전체집단/정규직 집단/비정규직 집단 경로계수 값.
주. 전체집단/정규직 집단/비정규직 집단 순서로 표시되어 있음.

합한 전체 그룹과 정규직 종사원 그룹, 그리고 비정규직 종사원 그룹 이렇게 세 그룹으로 나누어서 각각의 모델을 측정하였다. 확인적 요인분석과 마찬가지로, 이들 표에서 각각의 가설 경로에 대하여 최대우도법에 의한 경로계수 추정치와 *t*값을 보여주고 있다.

우선 전체 집단 연구 모델의 모델 적합도를 살펴보면 χ^2=80.36(*df*=9, *p*=0.000)이며, GFI=0.954, AGFI=0.857, CFI=0.924, RMR=0.035 등 본문의 내용을 비교적 잘 부합되고 있음을 제시하고 있다. 정규직 집단 연구 모델의 모델 적합도를 살펴보면 χ^2= 56.37(*df*=9, *p*=0.000)이며, GFI=0.948, AGFI=0.837, CFI=0.917, RMR=0.035 등 좋은 모델 적합도를 보여주고 있다. 그리고 비정규직 집단 연구모델의 모델 적합도를 살펴보면 χ^2=33.88(*df*=9, *p*=0.000)이며, GFI=0.951, AGFI=0.848, CFI=0.933, RMR=0.040 등 좋은 모델 적합도를 보여주고 있다. 전체집단, 정규직 종사원 집단, 비정규직 종사원 집단의 구조방정식 모델을 통한 연구모형에 따른 계수추정치는 〈표 5〉와 같다.

가설 2의 조직 특성 요인은 직무 만족 및 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다의 경우 공정성(γ=.325, *p*<0.01), 상사 및 동료와의 관계(γ=.102, *p*<0.01), 조직 분위기(γ=.476, *p*<0.01) 등 모두 유의한 결과를 보임으로써 가설이 채택 되었다.

가설 2-1 정규직 종사원 대상의 경우, 공정성(γ=369, *p*<0.01), 상사 및 동료와의 관계(γ=.147, *p*<0.01), 조직 분위기(γ=.436, *p*<0.01) 등 모두 유의한 결과를 보임으로써 가설이 채택되었다. 가설 2-2. 비정규직 종사원 대상의 경우, 공정성(γ=257, *p*<0.01), 조직 분위기(γ=.519, *p*<0.01) 등 모두 유의한 결과를 보임으로써 가설이 채택되었으나, 상사 및 동료와의 관계(γ=.048, *p*>0.05)의 경우 가설이 기각되었다.

가설 3의 직무 만족이 조직 몰입(정서적 몰입, 유지적 몰입, 규범적 몰입)에 영향을 미칠 것이다의 경우, 정서적 몰입(γ=.530, *p*<0.01), 유지적 몰입(γ=.292, *p*<0.01), 규범적 몰입(γ=.365, *p*<0.01)

〈표 5〉 전체집단/정규직 집단/비정규직 집단 연구모형 경로계수

경 로				*t*-value	*P*	표준화계수	가설여부
전체 집단	공정성	→	직무 만족	8.543	.000	.325	채택
	상사 및 동료관계	→	직무 만족	2.963	.003	.102	채택
	조직 분위기	→	직무 만족	13.035	.000	.476	채택
	직무 만족	→	유지적 몰입	6.492	.000	.292	채택
	직무 만족	→	규범적 몰입	8.318	.000	.365	채택
	직무 만족	→	정서적 몰입	13.271	.000	.530	채택
정규직 집단	공정성	→	직무 만족	7.822	.000	.369	채택
	상사 및 동료관계	→	직무 만족	3.519	.000	.147	채택
	조직 분위기	→	직무 만족	9.578	.000	.436	채택
	직무 만족	→	유지적 몰입	2.993	.003	.178	채택
	직무 만족	→	규범적 몰입	6.656	.000	.372	채택
	직무 만족	→	정서적 몰입	9.463	.000	.496	채택
비정규직 집단	공정성	→	직무 만족	4.011	.000	.257	채택
	상사 및 동료관계	→	직무 만족	.813	.416	.048	기각
	조직 분위기	→	직무 만족	8.492	.000	.519	채택
	직무 만족	→	유지적 몰입	6.193	.000	.424	채택
	직무 만족	→	규범적 몰입	5.277	.000	.371	채택
	직무 만족	→	정서적 몰입	9.067	.000	.565	채택

등 모두 유의한 결과를 보임으로써 가설이 채택되었다. 가설 3-1 정규직 종사원 대상의 경우, 정서적 몰입(γ=.496, p<0.01), 유지적 몰입(γ=.178, p<0.01), 규범적 몰입(γ=.372, p<0.01) 등 모두 유의한 결과를 보임으로써 가설이 채택되었다. 가설 3-2 비정규직 종사원 대상의 경우도 정서적 몰입(γ=.565, p<0.01), 유지적 몰입(γ=.424, p<0.01), 규범적 몰입(γ=.371, p<0.01) 등 모두 유의한 결과를 보임으로써 가설이 채택되었다.

Ⅴ. 결 론

조직 특성 요인은 승진 및 급여에 대한 공정성, 상사 및 동료와의 관계, 조직 분위기로 구성되어 있다. 이들에 대한 집단간 차이에 대한 결과를 보면 임금 및 승진에 대한 공정성에 대한 인식에 있어서만 집단간 차이가 있다. 특히, 두 집단 모두 임금 및 승진 등의 공정성(정규직 2.8, 비정규직 2.6)에 대한 인식은 낮게 나타났으며, 비정규직이 상대적으로 더 낮음을 알 수 있다. 보통 임금이라는 것은 각 개인마다 느끼는 정도가 너무 틀리고 호텔업뿐만이 아니라 대부분의 산업체 종사원들은 자기 급여에 만족하는 사람이 적기 때문으로 해석할 수 있다. 덧붙여 사회 전반적으로 정규직과 비정규직의 보상 분배 문제와 임금 형태에서 나타나는 문제점 즉 동일 업무를 처리하더라도 비정규직의 급여가 정규직 급여에 많이 부족하기 때문에 공정성에 대한 인식이 더 낮게 나타났을 것으로 생각할 수 있다. 이러한 결과는 이직률을 높일 수 있으며 정규직과 비정규직 종사자간의 협력과 호텔 조직의 경영 목표를 달성하는데도 커다란 장애요인이 될 수 있다.

정규직과 비정규직간의 직무 만족에 대한 인식에는 집단간 차이가 있는 것으로 나타났다. 정규직의 직무 만족에 대한 평균값이 2.97, 비정규직의 직무 만족에 대한 평균값은 2.85로 정규직 종사원이 비정규직 종사원보다 직무에 대해서 만족하고 있는 것을 알 수 있다. 이러한 연구결과는 정규직 종사자의 직무 만족도가 대체로 비정규직 종사자의 직무 만족도보다 높게 나타난 다른 연구결과들과도 일치한다(윤지환 · 김정만 2001; Thorsteinson 2003; 김민주 · 김준호 2005). 하지만 두 집단 모두 직무 만족에 대한 평균값이 높지 않은 것은 몇 가지 이유를 생각해 볼 수 있다. 첫째, 호텔 조직의 외적인 화려함에 비해 승진, 부서 전환, 급여 등 종사원들의 가장 큰 관심 사항을 결정짓는 항목에 대한 평균값이 낮기 때문으로 판단된다. 둘째, 비정규직 종사원의 대부분(93.5%)이 근무년수 및 현재하고 있는 업무의 담당년수가 10개월 미만으로 자신들이 수행하는 직무에 대한 파악이나 수행능력이 떨어지기 때문에 만족도가 떨어지게 되는 것이다. 셋째, 비정규직의 경우는 제한된 기간 동안 계약을 체결하거나 계약기간동안 일하다가 언제든지 중단할 수도 있다는 잠재적 이직 의사와 함께 현재의 직장을 부수적인 일자리로 생각하면서 일에 대한 책임감이 상대적으로 약하기 때문에 나타나는 현상일 수 있다.

조직 특성 요인이 직무 만족에 영향을 미치는가를 검증해 본 결과 조직 특성 요인이 직무 만족 및 조직 몰입에 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과와 일치하였다(Alexander & Ruderman 1987; Hegtvedt 1993; Folger & Konovsky 1989; McFarlin & Sweeney 1992). 특히 정규직과 비정규직 모두 조직 분위기, 공정성, 상사 및 동료와의 관계 순으로 직무 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만 비정규직의 경우, 상사 및 동료와의 관계는 직무 만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 대부분의 비정규직의 근무년수가 10개월 미만으로 짧고, 조직의 사회적 시스템에 포함될 수 있는 기회가 상대적으로 적기 때문으로 판단된다. 특히 조직의 개인 존중도, 기대 실현, 개인이 느끼는 조직에 대한 자신의 중요성 등의 조직 분위기와 인사정책 및 임금에 있어서 모든 종사원들의 공감을 이끌어 낼 수 있는 객관적이고 공정함을 지니고 있어야만 직무 만족과 조직 몰입을 향상시킬 수 있음을 알 수 있다.

Meyer & Allen(1984;1990)의 유형에 따라 조직 몰입을 정서적 몰입, 유지적 몰입, 규범적 몰입의 세 가지 차원으로 나눠서 집단별 차이를 본 결과 정서적 몰입과 유지적 몰입에서는 차이가 있지만, 규범적 몰입에 있어서는 두 그룹간에 차이를 보이지 않았다. 이러한 연구결과는 비정규직은 정규직에 비해 정서적 및 유지적 몰입도가 낮은 것으로 나타났으며, 규범적 몰입에서는 차이가 없었다는 장은미(1995)의 연구결과와 일치한다. 정서적 몰입을 조직에 대한 종사원의 감정적인 관계 즉, 조직에 대한 애착 등으로 볼 때 정규직 종사원이 자신이 속한 조직에 대한 애착심 등의 감정이 비정규직 종사원보다 높음을 알 수 있다. 유지적 몰입은 현재 소속된 조직을 이탈함으로써 발생할 수 있는 비용으로 볼 때 정규직 종사원은 보다 안정적이라는 점에서 비정규직 종사원의 경우보다 더 높게 나왔다고 판단할 수 있다. 또한, 비정규직 종사원의 경우는 정규직에 비해 조직과 더 적게 접촉하고, 언제든지 다른 직장을 찾을 수 있는 잠재적 이직 의사 때문으로 분석될 수 있다. 그리고 규범적 몰입은 조직에 대한 책임과 충성심으로 볼 때 비정규직 종사원의 조직에 대한 충성심이 정규직 종사원보다 평균이 높음을 알 수 있다. 두 그룹 간에 차이를 보이진 않았지만 정규직이 되고자 노력하는 비정규직 집단에서 조직에 대한 충성심이 더 높게 나타났다. 따라서 호텔 기업에서는 비정규직에 대한 고용관리를 강화해서 조직에 대한 소속감과 책임 의식을 가지고 근무할 수 있는 환경을 조성함으로써 직무 만족도와 조직 몰입도가 향상되고 조직의 성과를 고취시킬 수 있다.

이상의 연구결과를 바탕으로 호텔 정규직과 비정규직 종사원의 직무 만족과 조직 몰입 향상을 위한 관리적 시사점을 제시해 보면 다음과 같다.

첫째, 정규직과 비정규직 종사원 모두 승진 및 임금의 공정성에 대한 만족도 저하로 직무에 대한 만족도 또한 떨어지고 있다. 따라서 호텔 종사원들의 업무 효율성 제고를 위해 임금 수준 및 체계를 개선하고, 공정한 인사고과를 통해서 인센티브를 제공하거나 개인의 능력에 따른 승진의 기회가 원활하게 이루어질 수 있어야 한다.

둘째, 특히 최근에 호텔 기업들이 비정규직 고용을 늘이고 정규직까지 전환되는 시간이 상대적으로 길어짐에 따라 조직에 대한 소속감과 책임의식이 약해지고 있다. 따라서 정규직은 근로 조건 및 근무 환경 개선을 비정규직에 대해서는 고용 안정을 향상시킬 수 있는 대책이 마련되어야 한다. 이를 위해서 정부 및 기업에서 거론되고 있는 임금 피크제 등을 고려하거나, 노사가 함께 고통 분담의 노력이 이루어져야 할 것이다.

셋째, 호텔 정규직과 비정규직 종사원들간에 이질감이 없이 함께 협력하고 단결함으로써 조직이 제공하는 목표와 가치를 공유하고, 높은 참여의식을 가지도록 한다. 이를 통해 종사원들이 조직에 대한 정서적 애착 및 일체감을 가질 수 있는 조직 분위기가 형성되고, 자발적으로 행동할 수 있게 동기 부여됨으로써 조직과의 관계를 장기적이고 관계적인 차원에서 인식될 수 있도록 해야 할 것이다.

그러나 이러한 시사점에도 불구하고 이 연구는 횡단면적 연구에 따른 구조적 문제, common method variance의 문제, 자기보고식 응답상에 따른 천장 효과(ceiling effect)의 발생 가능성 등의 문제도 지니고 있음을 부인할 수 없다. 또한, 본 연구에서는 직무 만족과 조직 몰입의 선행 변수로서 조직 특성 개념만을 고려함으로써 선행 변인과 결과 변인간의 관계에 영향을 미칠 수 있는 변인에 대한 고려가 충분히 이루어지지 못하였기에 추후 연구에서 이 부분에 대한 고려가 필요하다.

참고문헌

1. 김근우・이현정 (2005) : 호텔 기업의 변혁적 리더십이 조직공정성에 의한 직무 만족과 조

직시민행동에 미치는 영향. *호텔경영학연구* 14(3):135-150.

2. 김민주 · 김준호 (2005) : 콘도미니엄의 정규직 종업원과 비정규직 종업원 간의 직무태도 및 조직태도 비교 분석. *관광 · 레저연구* 17(3): 151-170.
3. 박광용 · 전진화 (2007) : 비정규직 호텔조리사의 직무환경과 조직 몰입이 직무 만족도에 미치는 영향. *한국조리학회지* 13(2):69-80.
4. 박명수 (1997) : 비정규 노동형태가 노동 시장에 끼치는 영향. *한국금융연구원* 3(1):250-261.
5. 신홍철 · 박미선 (2007) : 호텔 비정규직 근로자의 직무 만족 영향요인에 대한 연구. *호텔경영학연구* 16(2):37-53.
6. 윤지환 · 김정만 (2001) : 특급 호텔 파견근로자와 정규노동자간의 직무 만족에 관한 비교연구. *관광학연구* 25(2):275-294.
7. 이경근 · 김진강 (2004) : 다차원적 조직 몰입이 호텔종사자의 역할행동과 역할외 행동에 미치는 영향. *관광학연구* 28(3):239-259.
8. 이병훈 (2003) : 비정규노동의 작업장내 사회적 관계. 인간과 복지, 335-358. 서울.
9. 장은미 (1995) : 정규직과 임시직의 조직 몰입에 관한 비교 연구. *인사관리연구* 19:301-321.
10. 정광호 · 김태일 (2003) : 공공부문 조직과 민간기업 조직의 직무 만족도 비교분석: 한국노동패널연구(KLIPS) 자료를 중심으로. *한국정책학회보* 12(3):1-29.
11. 정양희 (1995) : 시간제 노동의 실태와 정책방향. 시간제고용대책회의 심포지엄.
12. 조경호 (1998) : Hunter의 메타방법론을 적용한 조직 몰입과 직무 만족간의 상관관계분석. *한국행정학보* 32(2):147-164.
13. Alderfer CL (1972) : Existence, Relatedness and Growth, NY: The Free Press.
14. Alexander S · Ruderman M (1987) : The role of procedural and distributive justice in organization behavior. *Social Justice Research1* (2): 177-198.
15. Bagozzi RP · Yi Y (1988) : On the evaluation of structural equation models. *Academy of Marketing Science* 16(1):74-94.
16. Bateman TS · Strasser S (1984) : A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal* 27:95-112.
17. Cappelli P (1995) : Rethinking employment. *British Journal of Industrial Relations* 33:563-602.
18. DeCotiis TA · Summers TP (1987) : A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. *Human Relations* 40(7):445-470.
19. De Witte H · Naswall K (2003) : Objective vs Subjective job security: Consequences of temporary works for job satisfaction and organizational commitment in four european countries. *Economic and Industrial Democracy* 24(2):149-188.
20. Dyne LV · Ang S (1998) : Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore. *Academy of Management Journal* 41(6):692-703.
21. Eberhardt BJ · Shani AB (1984) : The effects of full-time versus part-time employment status on attitudes toward specific organizational characteristics and overall job satisfaction. *Academy of Management Journal* 27:894-896.
22. Folger R · Konovsky MA (1989) : Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal* 32:115-130.
23. Gornick JC · Jacobs JA (1996) : A cross-national analysis of the wages of part-time workers; Evidence from the United States, the United Kingdom, Canada, and Australia. *Work*

Employment and Society 10:1-27.

24. Halaby CN · Weakliem D (1989) : Worker control and attachment to the firm. *American Journal of Sociology* 95:549-591.
25. Hegtvedt KA (1993) : The effects of relationship structure on emotional responses to inequity. *Social Psychology Quarterly* 53:214-228.
26. John M · Toby A (2000) : Commitment, satisfaction, stress and control among social services managers and social workers in the U.K. *Administration in Social Work* 23(3/4):93-117.
27. Kalleberg A · Mastekaasa A (1994) : Firm internal labor markets and organizational commitment in Norway and the United States. *Acta sociologica* 37:269-286.
28. Lance C E (1991) : Evaluation of a structural model relating job satisfaction, organizational commitment and precursors to voluntary turnover. *Multivariate Behavioral Research* 26(1): 137-162.
29. Lee T · Johnson D (1991) : The effect of work schedule and employment status on the organizational commitment and job satisfaction of full versus part-time employees. *Journal of Vocational Behavior* 38:202-224.
30. Lok P · Crawford J (2001) : Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology* 16(8):594-613.
31. Martin TN · Hafer JC (1995) : The multiplicative interaction effects of job involvement and organizational commitment on the turnover intentions of full-time and part-time employees. *Journal of Vocational Behavior* 46: 310-331.
32. Mathieu J · Zajac D (1990) : A revice and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin* 108:171-194.
33. May T Y · Korgzynski M · Frenkel SJ (2002) : Organizational and occupational commitment: knowledge workers in large corporations. *Journal of Management Studies* 39:775-801.
34. McFarlin DB · Sweeney PD (1992) : Distribution and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *Academy of Management Journal* 35(3):626-637
35. McGinnis SK · Morrow PC (1990) : Job attitudes among full-time and part-time employees. *Journal of Vocational Behavior* 35:82-96.
36. Meyer JP · Allen NJ (1984) : A three-component model of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1:61-89.
37. Meyer J P · Allen NJ · Gellatly IR (1990) : Affective and continuance commitment to the organization : Evaluation and measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology* 75:710-720.
38. Meyer JP · Allen NJ (1991) : A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1:61-98.
39. Mowday RT · Porter LW · Steers R M (1982) : Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover, NY: Academic Press.
40. Mowday R (1998) : Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 8(4): 387-401.
41. O'Reilly CA · Chatman J (1986) : Organizational commitment & psychological attachment : The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology* 71(3):492-499.

42. Pearce JL (1993) : Toward on organizational behavior of contract laborers: Their psychological involvement and effects on employee co-workers. *Academy of Management Journal* 36: 1090-1092.
43. Porter LW · Steers RM (1973) : Organizational work and personal factof in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin* 80:151-176.
44. Sagar JK (1994) : A structural model depicting sales people's job stress. *Journal of the Academy of Marketing Science* 22:74-84.
45. Schermerhorn · Hunt · Osborn (2000) : Organizational behavior, 7th ed., New York: John Willey and Sons, Inc.
46. Stamper C · Dyne LV (2003) : Organizational citizenship: A comparison between part-time and full-time service employees. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly* 44(1): 33-42.
47. Steers RM (1977) : Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly* 22:46-56.
48. Swailes S (2002) : Organizational commitment : A critique of the construct and measures. *International Journal of Management Reviews* 4(2):155-178.
49. Thorsteinson T (2003) : Job attitudes of part-time vs. full-time workers: a Meta-analytic review. *Journal of Occupational & Organizational Psychology* 76:151-177.
50. Vecchio RP (2002) : Organizational behavior: Core Concept, South-Western.
51. Weiner Y (1982) : Commitment in organizations: A normative vies. *Academy of Management Review* 7:418-428.
52. Yosef DA (2002) : Job satisfaction as a mediator of the relationship between role stressors and organizational commitment: A study from an arabic cultural perspective. *Journal of Managerial Psychology* 17(4):250-266.
53. Yuan Ting (1997) : Determinants of job satisfaction of federal government employees. *Public Personnel Management* 26(3):313-334.

2007년 8월 1일 접수
2007년 9월 20일 게재확정