

순환 근무와 오픈 주방 시스템이 직무 만족과 직무 스트레스에 미치는 영향

채 현 석¹⁾

송호대학 외식조리과

The Effect of Shift Work and the Open Kitchen System on Job Satisfaction and Job Stress

Hyun-seok Chae¹⁾

Dept. of Food Service Cuisine, SongHo College

Abstract

The purpose of this study is to provide the developmental basic data of a change in shift work types by making a self-administered survey of the effect of commitment by shift work and the open kitchen system on job satisfaction and job stress, and mutual relation between variables on 287 cooks in luxury hotels. Analysis showed that the operation of the shift work system was effective in reducing the internal stress of the cooks, their external stress, or their self-uncertainty on the job, and the business by the open kitchen system was effective in raising self-esteem. In addition, job commitment by shift work and the open kitchen system were effective in promoting the job satisfaction of employees, interpersonal relations, promotion, benefits and wages. Consequently, the decrease of external and internal stress or self-uncertainty and the improvement of job satisfaction can be connected with the increase of productivity or cost reduction. Therefore, the open kitchen system should be properly applied to the shift work system, along with sanitation, safety and the periodic checkup of kitchen.

Key words : shift work, open kitchen system, job satisfaction, job stress, self-esteem, cook, employee.

I. 서 론

현대의 산업 공정이 복잡해지고 다양화됨에 따라 순환 근무의 형태와 그 비중 또한 증가하고 있다(변영순 2005, 윤간우 2007, Moore-Ede et al. 2004). 유럽의 경우 전체 노동력의 약 15~20%가 야간 근무 및 교대 근무를 하고 있으며(Tenkane et al. 1997), 호주의 경우는 약 21.2%(Fransen et al. 2006), 우리나라의 경우에도 근로자의 25.1%

가 순환 근무에 종사하고 있는 것으로 보고되고 있다(남연 외 2002; 변영순 2005; 윤간우 2007; 김은주 2007).

기업들이 순환 근무를 시행함으로써 기술적, 경제적 이익을 얻을 수 있지만, 자신의 신체 및 일상 생활의 리듬과 맞지 않는 시간대에 작업해야 하는 근로자에 대해서는 별다른 고려 없이 도입된 측면이 있기 때문에 여러 가지 부작용을 초래할 수 있다. 이러한 순환 근무는 인체의 내부 주

기를 교란시킴으로써 생체 리듬(circadian rhythm)의 부조화를 유발하여 신체적, 정신적, 사회적인 건강에 영향을 미친다(김은주 2007; Nishitani 2007; Takahashi et al. 2006; Meloni et al. 2003).

특히 고도 산업화에 따른 경제 성장과 더불어 순환 근무자의 건강은 불규칙한 식습관, 진동과 같은 복합 요인으로 인한 정신적(Takahashi et al. 2006), 육체적 스트레스(Radi et al. 2007; Harada et al. 2005)가 많으며, 상해(Fransen et al. 2006)와 질병 이환율도 높은 것으로 보고되고 있다.

그 중 대표적인 순환 근무 대상자인 특급호텔 조리사의 순환 근무에 따른 피로와 수면 장애로 인한 식욕 부진과 위장 장애는 영양 불량으로 건강에 영향을 미칠 수 있을 뿐만 아니라 사회생활의 장애도 초래할 수 있다(김은주 2007; Sabbagh-Ehrlich et al. 2005). 지금까지 관련 문헌들에서 제조업체 뿐만 아니라 근로자들의 순환 근무 자체로 직무 스트레스 원인(Harada et al. 2005)임과 동시에 근로자의 피로(Bunn 2005; Sabbagh-Ehrlich 2005; Hirose 2005; Stutts 2003), 수면 장애(김은주 2007; 김윤규 외 2002; Nishitani et al. 2007; Godin et al. 2005) 및 기타 건강 문제들(하미나·노상철·박정선 2003; 심운택 외 1991; Inoue et al. 2003; Ostry et al. 2006; Ha et al. 2005; Di et al. 2003)과 연관성이 있음을 보고하고 있으나, 호텔 조리사들의 순환 근무에 따른 피로와 수면 장애 및 직무 만족과 직무 스트레스에 미치는 영향과 이들 변수와의 관계에 대한 연구는 아직 알려져 있지 않다.

특히 특급호텔 조리사는 객실 고객에 24시간 음식을 제공해야 하는 특성으로 인해 순환 근무를 해야만 한다. 순환 근무를 하게 되면 일정하지 않은 근무 시간으로 인해 개인 생활의 계획성이 무시되어지고, 생체 기능의 리듬이 맞지 않아 심신에 영향을 줌은 물론 직업 활동 자체에도 영향을 주게 된다. 더욱이 순환 근무는 근무 형태가 자주 바뀌게 되고, 인수인계로 인해 시간이 많이 소비되며 전달되는 과정에서 실수가 발생할 수도 있다. 또한, 늦은 밤 인수인계는 늦은 시간에 이

루어질 수밖에 없어 출·퇴근시 교통 수단 이용의 어려움과 여러 사회적 문제를 야기시킬 수 있는 소지가 많다. 이와 같은 문제점을 바탕으로 본 연구에서는 특급호텔 조리사들의 순환 근무와 최근 늘어나는 오픈 주방 시스템에 따른 직무 만족도와 직무 스트레스에 미치는 영향과 이들 변수 간의 상호 관계를 조사하여 순환 근무 형태의 변화에 대한 발전적 기초 자료를 제공하는데 있다.

II. 이론적 배경

1. 순환 근무

인간의 생리적·심리적 기능은 매일의 활동 양상과 관련이 있으나, 주로 24시간 주기에 따르게 된다. 따라서 순환 근무는 개인의 상호작용을 방해하게 되고 안정감과 건강에 영향을 미친다(Moog 1987).

Compressed work week란, 일할 때 8~10시간 동안 일하고 대신 일주일에 일하는 일수를 줄이는 것으로서, 계속적인 근무가 필요한 경우는 2개 내지 3개의 교대 근무조로 운영되는 경우가 대부분이다. 재래의 주 5일 8시간/일 근무제와 교대 근무제를 비교해 볼 때 교대 근무제의 장점으로 첫째, 연속적인 휴일이 가능하고 이용 가능한 휴식 시간이 증가하여, 특히 젊고 아직 결혼을 하지 않은 근로자들에게 많이 선호되고 있다. 둘째, 인계시간 및 이에 따르는 경비를 절약할 수 있다. 반면 단점으로는 집중을 요하는 근무 시 피로가 가중되어 건강과 안전상의 문제가 증가하게 되고 자녀 양육 및 일상적인 가정생활을 계획하기 힘들며 시간의 수당 문제도 발생할 수 있어 부작용도 예상된다(Michael & Donald 1986).

Kathlean(1991)은 병원에서 근무하는 간호사들을 대상으로 하여 교대 근무제 시행 6개월 후 설문지를 통하여 장·단점을 조사하였다. 그 결과, 가장 호의적인 반응을 보인 부분은 지속적인 관심의 증대, 생산성의 증가, 결근율의 감소, 비용 절감의 효과, 상호협력 증진 등이 장점으로 보고

되었다. 근무조간의 의사 소통의 증대, 휴식시간의 질적인 증가였으며, 가장 비호의적인 반응을 보인 부분은 더 늘어난 노동 시간으로 인한 건강의 문제점이었다.

이와 같이 대부분의 순환 근무자들은 피로, 수면 장애, 위장 장애 등의 신체적 증상을 호소하는 경향이 많고(고부월 1982; Schuster & Ashburw 1980), 특히 밤 근무는 정상적인 수면 양상을 방해하고 수면의 질적 변화를 초래하게 되므로 수면 부족 현상이 누적되고, 이로 인해 피로도가 증가하게 되며 위장관의 장애와 함께 기존의 건강 문제를 악화시키게 된다(김윤규 외 2002; 변영순 2005; 김은주 2007). 따라서 24시간 근무가 꼭 필요한 경우 단점들을 줄일 수 있는 제도적 개선이 요구되는 점에서 특급호텔 조리사들의 순환 근무는 직무 만족과 스트레스에 미치는 주요 영향 요인임을 알 수 있다.

2. 오픈 주방 시스템

오픈 주방 시스템이란 말 그대로 모든 것이 오픈되어 있는 주방 시설을 말한다. 오픈 주방 시스템에서는 “조리하는 소리와 조리하는 조리사의 모습 자체도 하나의 상품이 될 수 있으며, 무엇보다 고객과의 커뮤니케이션이 자연스럽게 이뤄질 수 있다는 장점”이 부각되어 많은 외식업체들이 기존의 주방 시스템을 오픈화하고 있다(김은주 2007).

오픈 주방의 장점은 고객이 재료의 전처리 과정에서부터 모든 조리 과정을 직접 눈으로 확인할 수 있어 고객들에게 신뢰감을 주고 조리사도 자신의 모든 행동과 동선이 고객들에게 그대로 노출되므로 위생에 만전을 기하려 노력함에 따라 위생 수준이 한층 업그레이드된다는 장점이 있다. 그러나 오픈 주방은 초기 설비비가 일반 주방에 비해 10~15%가 비싼 편이며 공개된 공간인 만큼 위생 설비와 연기나 냄새 등을 환기시킬 수 있는 닥트의 설치에 주의를 기울여야 한다는 점에서 여러 가지 부작용을 낳기도 한다(김기영·유정봉 1994).

오픈 주방 시스템은 고객들과의 친근감을 형성시켜 편안한 분위기를 조성하는 동시에 주방 내부는 스토브, 그릴, 베이커리 등 각각의 섹션별로 구분함으로써 작업 효과를 극대화할 수 있게 설치되어야 한다. 각 구역별로 분업화된 시스템으로 작업의 효율성을 높여야 하며, 분리된 주방 설계는 불필요한 동선을 최소화하고 주방 안에서 전처리, 잔반 처리, 세척만을 담당하는 공간을 별도로 마련해 작업 장면을 노출시키지 않도록 설계되어야 한다. 또한, 입고되는 식재료와 소스 및 드레싱류를 저장하는 냉장·냉동고 또한 뒤편에 배치되어야 한다는 점에서 특징을 갖는다. 따라서 이러한 오픈 주방 시스템은 조리사들이 직무 만족과 스트레스에 영향을 주는 주요 영향요인임을 알 수 있다.

3. 직무 만족도

직무 만족도란 자신이 현재 종사하고 있는 직업의 여러 상황에 대해 긍정적인 생각을 갖는 것으로, 개인의 욕구나 동기 등과 같은 심리적 요인과 직무를 둘러싸고 있는 환경적 요인을 포함한 다양한 요인들에 의하여 영향을 받게 된다(신유근 1985). 주방의 질 향상과 독자성의 구현도 조리사들이 직무에 만족을 느끼며, 자부심을 가지고 소극적, 피동적인 면에서 탈피하여 창의적인 전문성을 살릴 때 이루어진다.

Price & Mueller(1981)는 직업 만족 및 이직과의 관계를 연구하여 연령·근무 경력과 무관하게 대부분의 조리사는 일의 다양성이 클수록, 직업과 관련된 결정에 더 많이 참여할수록, 일에 대한 의사 소통을 많이 할수록, 발전의 기회가 클수록 직업에 대한 만족도가 증가했으며, 직업 만족이 높을수록 직장에 머물고자 하는 의도가 증가했다고 보고했다.

따라서 불규칙한 순환 근무와 자신의 직무 행동 일체를 노출시켜 보여주는 오픈 주방 시스템은 직무 만족도에 영향을 미치고, 이는 이직 및 결근과 높은 상관성을 갖는다.

4. 직무 스트레스 요인

직무 스트레스는 다양한 분야에서 연구되어져 왔기 때문에 그 요인 또한 산업 분야와 연구의 목적에 따라 다르다. 그러나 직무 스트레스 요인은 크게 물리적 환경 요인, 조직적 요인, 집단적 요인, 개인적 요인으로 구분된다.

첫째, 물리적 환경 요인은 외부 환경 요인과 내부 환경 요인으로 구분된다. 즉 외부 환경 요인은 다시 경제적, 정치적, 사회적, 기술적 요인으로 분류할 수 있으며, 내부 환경 요인은 작업장의 위생환경 및 안전성 기업의 내부 경영 정책의 변화 등을 들 수 있다.

물리적 외부 환경 요인으로서 경제적 요인은 경제 상태와 경기 동향이 개인들의 실질적인 가계 소득 및 실업에 영향을 줄 수 있기 때문에 스트레스의 원인이 될 수 있다. 정치적, 사회적 요인으로는 정부의 입법 활동 및 정책 방향의 변화로 인하여 기업의 경영 활동에 영향을 주게 되어 기업의 관리자에게 스트레스를 유발시킬 수 있는 요인이 되기도 한다. 그 외 기술적 요인으로는 기술의 발전으로 인한 자동차 및 신속화 등으로 인해 인간은 심리적 불안과 스트레스를 얻을 수 있는 계기가 될 수 있다(신철우 1998).

물리적 외부 환경 요인으로서 내부 환경 요인의 경우 작업 현장에서 발생할 수 있는 산업 재해 사고 및 위험한 작업 현장 환경 등으로 인해 발생할 수 있는 스트레스 요인을 의미한다. 또한, 기업 내부의 경영 환경 변화가 스트레스의 원인으로 작용될 수 있는데, Ivancevich & Matteson & Richards(1985)의 연구에 의하면, 기업의 합병인수가 구성원의 직업에 대한 안정성, 경영 정책, 관리 감독의 변화 등에 관심을 일으키게 되어 스트레스를 유발시키는 것으로 나타났다.

둘째, 조직적 요인으로 모든 조직은 목표, 전략, 정책, 사람으로 구성되어지며, 이러한 요소에 의한 상호작용이 존재하게 되고, 그에 따른 갈등과 마찰이 발생하게 된다. 이러한 직무 스트레스의 조직적 요인은 과업의 요구, 정책과 절차, 참여적

의사 결정, 조직 구조적 측면으로 구분하여 살펴 볼 수 있다. 먼저, 과업의 요구는 과업을 수행하는 과정에서 요구되어지는 직무 자체의 특성을 의미한다(Beehr & Newman 1978). 이는 직무의 핵심적 특성으로 기능 다양성, 과업 정체성, 과업 중요성, 자율성, 피드백 등으로 구성되며, 이러한 직무를 수행하는 과정에서 시간에 대한 압박, 기술 변화에 대한 부적응, 작업의 곤란성 등의 이유로 인해 직무 스트레스와의 관계를 지니게 된다(신철우 1998). 두 번째로 정책과 절차는 명확하고 객관적이지 못한 성과 평가 절차나 보상 시스템으로 인해 직무에 대한 동기 부여가 약해질 수 있으며, 그에 따른 조직의 성과에도 부정적인 영향을 줄 수 있다. 이는 직무 스트레스의 요인으로 발전될 수 있게 된다. 세 번째로 참여적 의사 결정은 조직 및 기업의 경영에서 개인의 아이디어와 의견 등이 반영될 수 있는가에 대한 것으로 자신의 의견이 조직에서 수용되지 못할 때 스트레스를 받을 수 있는 것을 의미한다. 네 번째로 조직 구조는 조직 구조의 형태에 따라 직무 스트레스가 다르게 나타나게 되는 것을 의미하는데, 즉 관료제적인 조직 구조, 그렇지 않은 조직 구조에서 판매 담당자의 직무에 대한 만족도와 직무 스트레스, 조직의 성과가 각기 다르게 나타남을 의미한다.

셋째, 집단적 요인으로 집단적 요인이란 조직이 효율성을 추구하는 집단에서 나타나는 속성이라고 할 수 있다. 이러한 집단적 요인으로는 집단 응집력의 부족, 협력적 지원의 결여, 역할 갈등, 역할 모호성, 집단 갈등 등으로 요약할 수 있다. 먼저 집단 응집력의 부족이란 집단 목표 달성을 위해 집단 구성원간의 응집 활동의 기회가 제한되거나 응집력이 약할 시 이를 향상시켜 줄 수 있는 리더십이 부족할 때 나타나는 직무 스트레스 요인을 의미한다. 두 번째로 협력적 지원(cooperative support)의 결여는 집단 사이 또는 집단 내에서 조직 활동을 원활하게 수행하기 위해 정서적, 자존적(self-esteem) 지원이 필요하게 되는데, 이러

한 협력적 지원이 결여되어 발생하는 문제를 해결하지 못하는데서 기인하는 직무 스트레스를 의미한다. 세 번째로 역할 갈등(role conflict)은 한 개인에게 두 가지 이상의 직무 또는 그 외적인 기대가 동시에 주어짐으로써 그 역할에 대해 원활히 반응하지 못할 때 나타나게 되는 직무 스트레스 원인이라 할 수 있다. 즉, 상급자가 부적절한 일을 요구할 때와 조직 내 역할이 외부 역할과 상충될 때, 하급자가 동시에 두 상급자의 일을 맡은 경우 등에 발생할 수 있다(Katz & Kahn 1978). 네 번째로 역할 모호성이란 개인이 자신의 직무에 대하여 명확하게 인식하지 못하는 것을 의미한다. 이러한 역할 모호성은 조직이 너무 복잡하거나 조직이 급속히 성장 또는 변화할 때 빈번한 기술의 변화와 인사 이동, 강제적인 적응의 요구 등에서 발생할 수 있다. 이는 다시 말해서, 조직에 속한 개인이 자신의 역할과 관련된 정보의 결핍 상태로 볼 수 있으며, 이러한 상태로 인해 자신에 대한 직무 수행 방법과 직무 성과의 기대를 알지 못해 발생하게 되는 직무 스트레스라고도 할 수 있다. 마지막으로 집단 갈등으로 이는 개인의 욕구, 가치, 목표 등이 스스로 또는 타인에 의해 마찰이 생겨 발생하는 것으로 자신 스스로의 계획과 행동에 대한 불일치와 타인과의 의견 갈등 등의 원인으로 인해 발생하게 되는 것을 말한다(양태석 외 2008).

넷째, 개인적 요인으로 직무 스트레스의 개인적 요인으로는 개인의 직무에서 유발되는 요인과 개인의 성격에서 비롯되는 요인으로 구분된다. 이러한 개인적 요인은 개인의 결혼 생활, 직장 생활, 경제 생활 등에서 유발될 수 있는 것으로 조직에 속한 개인이 하는 직무로 인해 자신의 사생활적인 면이 침해되어 발생할 수 있는 마찰을 의미하거나, 또는 업무 과중으로 인해 정신적, 육체적으로 피해를 입게 될 때 나타날 수 있다(Weiman 1977).

이상의 요인들이 직무상 나타나는 스트레스 요인으로 이러한 요인들이 누적되어 관련 직무 불만족으로 연계될 수 있는 주요 변인이라 할 수 있다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 분석의 틀

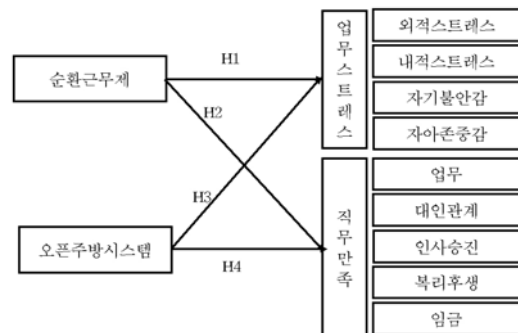
1) 연구 모형

연구 모형은 현상에 관련된 개념들 사이의 가정된 명제를 체계적으로 도식화하여 기존 연구들의 흐름을 파악하고 새로운 가설을 도출하는데 이용되는 것으로서 체계적인 과학적 연구 또는 설명을 위한 분석 도구로서 매우 필요한 연구과정이다(이지동 1993).

이러한 분석 도구로서 본 연구에서의 순환 근무와 오픈 주방 시스템이 업무 스트레스와 직무 만족에 미친다는 가정된 명제를 도식화하기 위해 <그림 1>과 같은 연구 모형을 설정하였다.

2) 가설의 설정

Sabbagh-Ehrlich et al.(2005)은 순환 근무에 따른 피로와 불규칙한 수면 장애는 식욕 부진과 위장 장애로 이어져 이는 업무시 스트레스로 이어짐을 강조하였다. 또한, Harada et al.(2005)은 교대 근무 중 특히 야간 순환 근무에 따른 피로 누적으로 업무때마다 강한 심리적 스트레스로 연계됨을 주장하였듯이 특급호텔 조리사들의 순환 근무의 누적은 결국 업무 스트레스 및 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것이므로 다음과 같은 가설을 설정하여 이를 검증하고자 한다.



<그림 1> 연구 모형.

H1: 조리사의 순환 근무는 업무 스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 조리사의 순환 근무는 외적 스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 조리사의 순환 근무는 내적 스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 조리사의 순환 근무는 자기불안감에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 조리사의 순환 근무는 자아존중감에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2: 조리사의 순환 근무는 직무 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 조리사의 순환 근무는 업무 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 조리사의 순환 근무는 대인 관계 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 조리사의 순환 근무는 인사 승진 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-4: 조리사의 순환 근무는 복리 후생 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-5: 조리사의 순환 근무는 임금 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

김기영·유정봉(1994)은 조리실 환경이 오픈 주방으로의 전환 시 조리사의 모든 행동이 그대로 노출돼 그만큼 위생적 관리를 위한 신경과 정리정돈으로 많이 노출된 환경만큼 업무 이외에 신경을 써야 하는 상황에서 이는 부담으로 작용하여 직무 만족도가 떨어진다고 하였다. 이 같은 결과는 김은주(2007)에서도 입증되었는데, 오픈 주방 시스템을 강조할수록 종사자의 조기 안정과 직무 적응률에서 다소 지체와 낮은 직무 만족도로 이어짐을 강조하였다. 이와 같이 특급호텔 조리사들의 오픈 주방 시스템 도입의 확산에 따라 이는 업무 스트레스와 직무 만족에 영향을 미칠 것이므로 다음과 같은 가설을 설정하여 이를 검증하고자 한다.

H3: 조리사의 오픈 주방 시스템은 업무 스트레

스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 조리사의 오픈 주방 시스템은 외적 스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 조리사의 오픈 주방 시스템은 내적 스트레스에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-3: 조리사의 오픈 주방 시스템은 자기불안감에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-4: 조리사의 오픈 주방 시스템은 자아존중감에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4: 조리사의 오픈 주방 시스템은 직무 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4-1: 조리사의 오픈 주방 시스템은 업무 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4-2: 조리사의 오픈 주방 시스템은 대인 관계 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4-3: 조리사의 오픈 주방 시스템은 인사 승진 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4-4: 조리사의 오픈 주방 시스템은 복리 후생 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H4-5: 조리사의 오픈 주방 시스템은 임금 만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

2. 조사 시기와 대상

본 조사는 순환 근무와 오픈 주방 시스템에서 근무하고 있는 특급호텔 조리사들의 오픈 주방 시스템과 순환 근무가 직무 만족과 직무 스트레스에 어떠한 영향을 미치는가를 파악하기 위한 것이다. 본 조사의 목적을 달성하기 위해 조사 대상은 비확률 표본추출법 중 임의표본추출법으로서 현재 서울 지역에 위치한 특급호텔 조리사를 대상으로 하였다. 대상 호텔은 롯데호텔 잠실, 리츠칼튼호텔, 파크하얏트호텔, JW메리어트 호텔, 위커히호텔, W호텔이며, 조사 주방은 메인 주방, 커피숍, 베이커리, 일식당, 중식당, 양식당, 연회 주방, 한식당 등이다.

설문 조사 기간은 2008년 10월 21일부터 10월 30일까지 약 10일에 걸쳐 실시하였으며, 설문지는 연구자 본인의 조사 목적과 설문지 개요를 설

명한 다음 총 300부를 조사자들에게 직접 배포하여, 291부를 회수, 불성실한 응답치를 제외한 287부를 총 분석에 사용하였다.

3. 설문지 구성 및 분석 방법

1) 조사 도구

본 연구의 목적에 부합하는 결과를 얻기 위하여 실증적 조사의 설문지는 다음과 같이 크게 4개 부분으로 구성하였다.

제I부는 주방 조리사들의 순환 근무에 대한 인지 정도를 파악하기 위해 Akerstedt(1990)의 연구를 바탕으로 10문항과 오픈 주방 시스템 주방 환경 요소에 대한 지각 정도를 살펴보기 위해 김기영·유정봉(1994)의 연구를 바탕으로 25문항, 제II부는 오픈 주방 시스템에서 근무하는 종사자의 직무 만족 정도에 대한 사항으로 Slavitt et al.(1978)을 바탕으로 15문항, 제III부는 직무 스트레스에 관한 사항 임상혁·윤간우(2005)의 자료를 바탕으로 25문항, 마지막으로 제IV부는 조사 대상자의 인구통계적 특성과 근무 관련 특성을 파악하기 위한 것으로서 8문항으로 구성하였다.

설문 문항은 제IV부의 경우 명목척도로 이루어져 있으며, 제I부, 제II부, 제III부는 Likert 5점 척도로 이루어져 있다. '전혀 그렇지 않다'의 경우에는 ①점을, '보통이다'의 경우에는 ③점을, '매우 그렇다'의 경우에는 ⑤점을 배점하였다. 구체적인 변수별 설문항목은 다음과 같다.

2) 자료 처리 방법

자료 처리 방법으로 수집된 자료의 통계처리는

<표 1> 변수별 설문 내용 및 문항수

설문 내용	문항수	
순환 근무와 오픈 주방 시스템 직무 환경	35	
오픈 주방 시스템에서 근무하는 종사자의 직무 만족	15	
오픈 주방 시스템에서 근무하는 종사자의 스트레스	25	
조사 대상자의 일반적 특성	인구통계적 특성	8
	근무 관련 특성	

데이터 코딩 과정을 거쳐 SPSS 12.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 첫째, 조사 대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구에 대한 타당성 및 신뢰도 검증을 위해 요인 분석과 Cronbach's α 를 산출하였다. 셋째, 순환 근무와 오픈 주방 시스템이 직무 만족과 업무 스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석 결과

1. 조사 대상자의 인구통계학적 특성

조사 대상자의 인구통계학적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과이다. 분석 결과 성별은 남자 215명(74.9%), 여자 72명(25.1%)으로 나타났고, 연령은 20~24세 52명(18.1%), 25~29세 92명(32.1%), 30~34세 72명(25.1%), 35~39세 36명(12.5%), 40~44세 23명(8.0%), 45세 이상 12명(4.2%)으로 나타났다.

학력은 고졸 28명(9.8%), 전문대졸(제학) 177명(61.7%), 4년제졸(제학) 61명(21.3%), 대학원 이상 21명(7.3%)으로 나타났고, 근무 부서는 양식당 61명(21.3%), 메인 주방 51명(17.8%), 커피숍 40명(13.9%), 베이커리 30명(10.5%), 연회 주방 27명(9.4%), 일식당 25명(8.7%), 한식당 16명(5.6%), 중식당 12명(4.2%) 순으로 나타났다.

근속 연수는 1년 미만 54명(18.8%), 1~3년 68명(23.75%), 4~6년 53명(18.5%), 7~9년 38명(13.2%), 10~12년 26명(9.1%), 13~15년 22명(7.7%), 16년 이상 26명(9.1%)으로 나타났고, 직급은 아르바이트 41명(14.35%), Cook Helper 56명(19.5%), 4rd cook 46명(16.0%), 2nd cook 59명(20.6%), 1st cook 34명(11.8%), 계장~대리급 38명(13.2%), 과장급 이상 13명(4.5%)으로 나타났다.

2. 측정변수의 타당성 및 신뢰성 검증

1) 순환 근무제에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

〈표 2〉 조사 대상자의 인구통계학적 특성

	구분	빈도	퍼센트
성별	남자	215	74.9
	여자	72	25.1
연령	20~24세	52	18.1
	25~29세	92	32.1
	30~34세	72	25.1
	35~39세	36	12.5
	40~44세	23	8.0
	45세 이상	12	4.2
학력	고졸	28	9.8
	전문대졸(재학)	177	61.7
	4년대졸(재학)	61	21.3
	대학원 이상	21	7.3
근무 부서	메인 주방	51	17.8
	커피숍	40	13.9
	베이커리	30	10.5
	일식당	25	8.7
	중식당	12	4.2
	양식당	61	21.3
	연회 주방	27	9.4
	한식당	16	5.6
	기타	25	8.7
근속 연수	1년 미만	54	18.8
	1~3년	68	23.7
	4~6년	53	18.5
	7~9년	38	13.2
	10~12년	26	9.1
	13~15년	22	7.7
	16년 이상	26	9.1
직급	아르바이트	41	14.3
	Cook Helper	56	19.5
	3rd cook	46	16.0
	2nd cook	59	20.6
	1st cook	34	11.8
	계장-대리급	38	13.2
	과장급 이상	13	4.5
	합계	287	100.0

〈표 3〉은 순환 근무제에 대한 10개의 문항에 대하여 타당성 및 신뢰도 분석을 실시한 결과이다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=1249.055$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.863으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인 분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인 분석을 실시하였다. 이 1개의 요인 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 순환 근무제를 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

2) 오픈 주방 시스템에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

〈표 4〉는 오픈 주방 시스템에 대한 25개의 문항에 대하여 타당성 및 신뢰도 분석을 실시한 결과이다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=2607.617$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.921으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인 분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인 분석을 실시하였다. 이 1개의 요인 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 오픈 주방 시스템을 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

3) 직무 만족에 대한 요인 분석 결과

〈표 5〉는 직무 만족에 대한 15개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=2468.382$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO

〈표 3〉 순환 근무제에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

구분	성분
	순환 근무제
5. 내가 사람들에게 점점 무감각해지고 있는 느낌이 더 많이 든다.	.786
3. 아침에 다시 일을 해야 한다는 생각을 하면 괴롭다.	.756
4. 일에 대해서 좌절감을 더 많이 느낀다.	.740
2. 퇴근할 무렵이 되면 기진맥진한 느낌이 더 많이 든다.	.728
1. 순환 근무제로 인해 몸과 마음이 지친 느낌이 더 많이 든다.	.726
6. 고객에게 어떤 일이 일어났는지 관심이 없어졌다.	.697
9. 나는 전보다 더 이 일을 통해 많은 가치 있는 것들을 이루었다.	.639
10. 나는 전보다 더 내 일과 관련된 정서적 문제를 침착하게 다룬다.	.578
8. 일을 통해서 다른 사람의 삶에 좋은 영향을 미치고 있다.	.574
7. 나는 전보다 더 고객의 문제를 효과적으로 다루고 있다.	.567
고유값	4.673
분산%	46.730
신뢰도	.873

KMO=0.863, Bartlett's test 결과 $\chi^2=1249.055(df=45, Sig.=0.000)$

〈표 4〉 오픈 주방 시스템에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

문항	성분
	오픈 주방 시스템
13. 나의 업무에 빨리 들어가는 느낌을 때때로 갖는다.	.754
12. 나는 업무의 성과를 통해 인생의 성취감과 보람을 느낀다.	.737
11. 나는 현재의 내 업무를 통해 참된 즐거움을 찾는다.	.733
10. 나는 지금 이 분야에서 경력을 쌓기를 바란다.	.722
7. 나는 현재의 업무에 대해 많은 흥미와 열정을 가지고 있다.	.666
9. 나는 현재 업무에 자신감이 있다.	.649
5. 나의 업무를 통하여 지적인 자극과 만족을 얻는다.	.634
25. 업무를 효율적으로 할 수 있도록 행정이 체계화되어 있다.	.631
4. 현재의 직업이 평생 직업으로 적당하다고 생각한다.	.620
8. 나의 대부분의 관심사는 나의 업무와 연관된 것들이다.	.616
20. 나는 현재의 업무를 통해 직업안정과 경력 발전의 기회를 가질 수 있다고 생각한다.	.609
16. 나는 능력 발휘를 위하여 적극적인 행동을 한다.	.606
6. 돈이 충분히 있어도 현재의 직업을 계속하기를 바란다.	.587
23. 나의 업무는 의심한 여지없이 중요하다.	.584
21. 나는 어떠한 직무가 주어지더라도 성실히 수행하리라 생각한다.	.565
3. 나는 다른 사람들에게 오픈 주방 시스템이 좋은 시스템이라고 말한다.	.544
2. 오픈 주방 시스템이 직무 수행에 더 적합하다고 생각한다.	.531
24. 현재 내게 맡겨진 업무에 만족한다.	.526
15. 나는 회사의 정책을 전반적으로 신뢰한다.	.507
17. 나는 회사의 목표 달성을 위한 기여도가 크다.	.504
18. 나는 우리 호텔 조리사의 업무 능력이 우수하다고 생각한다.	.502
14. 지시 사항이 일치하여 업무에 혼돈이 없다.	.462
고유값	8.172
분산%	37.146
신뢰도	.918

KMO=0.921, Bartlett's test 결과 $\chi^2=2607.617(df=231, Sig.=0.000)$

〈표 5〉 직무 만족에 대한 요인 분석 결과

구분	성분				
	복리 후생	대인 관계	임금	인사 승진	업무
10. 복리 후생(휴가, 각종 지원 제도) 수준에 대해 만족한다.	.812	.103	.146	.239	.176
11. 타 직장과 비교하여 복리 후생이 더 좋다고 생각한다.	.801	.091	.267	.225	.209
12. 전반적인 근로 환경이 좋다고 생각한다.	.754	.244	.323	.113	.127
5. 동료와의 협조가 잘 된다고 생각한다.	.182	.836	.079	.161	.214
4. 직장 분위기가 좋다고 생각한다.	.015	.760	.296	.197	.275
6. 상사는 건의나 불만을 성의 있게 받아준다.	.217	.728	.275	.296	-.032
15. 타 직장과 비교하여 월급이 높다고 생각한다.	.249	.207	.788	.219	.022
14. 월급여가 노력에 비례하여 공정하다고 생각한다.	.337	.270	.735	.216	.091
13. 기본급, 수당, 보너스의 결정 방법에 만족한다.	.473	.157	.643	.215	.164
9. 타 직장에 비교하여 승진이 빠르다고 생각한다.	.204	.193	.209	.829	.092
8. 일하는 만큼의 성과를 합리적으로 평가받고 있다.	.340	.309	.323	.636	.160
7. 승진 기회가 공정하게 주어진다.	.241	.478	.211	.633	.129
1. 업무에 대해서 보람을 느끼고 있다.	.168	.042	.121	.031	.843
3. 업무가 경력과 경험을 쌓는데 도움이 된다.	.259	.273	-.063	.141	.771
2. 업무의 양은 적당하다.	.025	.195	.517	.170	.582
고유값	2.659	2.501	2.418	1.957	1.944
분산%	17.727	16.672	16.120	13.046	12.958
신뢰도	.864	.830	.859	.835	.727

KMO=0.915, Bartlett's test 결과 $\chi^2=2468.382(df=105, Sig.=0.000)$

값이 0.915로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인 분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인 분석을 실시하였다. 이 5개의 요인 적재 값이 ±0.4 이상으로 나타나 직무 만족을 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

4) 업무 스트레스에 대한 요인 분석 결과

〈표 6〉은 업무 스트레스에 대한 25개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=3549.568(Sig.=0.000)$ 이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.900으로 나타났으며, 공통성 등

을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인 분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인 분석을 실시하였다. 이 4개의 요인 적재 값이 ±0.4 이상으로 나타나 업무 스트레스를 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

3. 가설의 검증

1) 가설 1의 검증

〈표 7〉은 순환 근무제가 업무 스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과이다. 분석 결과, 먼저 외적 스트레스에 있어서는 회귀모형의 설명력은 12.3%이고, 회귀식은

〈표 6〉 업무 스트레스에 대한 요인 분석 결과

구분	성분			
	외적 스트레스	자아 존중감	내적 스트레스	자기 불안감
12. 특별한 이유 없이 문언가 두렵고 당황해진다.	.768	.018	.151	.188
13. 평상시 일들이 부담으로 느껴진다.	.737	-.068	.270	.291
8. 근심 걱정 때문에 편안하게 잠을 자기가 어렵다.	.727	-.001	.228	.189
11. 안절부절 못하거나 걸핏하면 화를 내게 된다.	.712	-.193	.263	.219
10. 입맛이 없고 소화가 잘 안 된다.	.671	-.063	.316	.272
9. 항상 긴장하고 있다고 느낀다.	.644	.258	-.041	.244
14. 초조함과 긴장감을 느낀다.	.597	.240	.259	.306
7. 몸이 화끈거리거나 한기가 든다.	.469	-.214	.336	.369
19. 어떤 일에 대해 결정할 수 있다고 느낀다.	-.126	.754	-.095	.024
18. 자신이 하고 있는 일에 보람을 느낀다.	.001	.747	-.101	.037
16. 현재 자신이 하고 있는 일이 잘 되어가고 있다고 느낀다.	.061	.747	-.051	-.094
20. 일상 생활을 항상 즐겁게 보내고 있다고 느낀다.	-.166	.725	.064	.005
17. 자신이 한 일의 방법이나 절차에 만족한다.	.117	.711	-.014	-.148
15. 스스로 바쁘게 일에 집중하며 살아가고 있다.	.324	.577	-.188	.178
1. 매우 편안하며 건강하다고 느낀다.	-.325	.496	.008	-.010
25. 스트레스는 시간이 가면 해결될 것이라고 생각한다.	.246	.439	.225	-.140
23. 삶을 살아 갈만한 가치가 없다고 느낀다.	.291	-.039	.815	.071
22. 삶에 희망이 없다고 느낀다.	.279	-.116	.810	.076
21. 자신이 가치가 없는 사람이라고 느낀다.	.023	.029	.758	.298
24. 긴장이 너무 심해서 아무것도 할 수 없을 때가 있다.	.302	-.021	.733	.138
2. 기력이 떨어지고 피로를 느낀다.	.179	.073	.002	.773
3. 피로회복제를 먹고 싶다고 느낀다.	.198	.058	.199	.739
6. 머리가 무겁고 뒷목이 뻣뻣함을 느낀다.	.318	-.126	.046	.685
5. 두통을 느낀다.	.345	-.077	.236	.684
4. 병에 걸렸다고 느낀다.	.303	-.179	.295	.555
고유값	4.580	3.782	3.229	3.159
분산%	18.321	15.126	12.916	12.636
신뢰도	.895	.803	.857	.826

KMO=0.900, Bartlett's test 결과 $\chi^2=3549.568(df=300, Sig.=0.000)$

통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=40.928, p<0.01$). 독립변수로서 순환 근무제는 외적 스트레스에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.01$), 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 외적 스트레스는 0.354 낮아지는 것으로 나타났다.

내적 스트레스에 있어서는 회귀모형의 설명력

은 13.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=45.342, p<0.01$). 독립변수로서 순환 근무제가 내적 스트레스에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.01$), 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 내적 스트레스는 0.370 낮아지는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 순환 근무제가 업무 스트레스에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	F	Adj. R ²
		B	표준오차	베타				
외적 스트레스	(상수)	4.301	.230		18.676	.000	40.928**	.123
	순환 근무제	-.452	.071	-.354	-6.398**	.000		
내적 스트레스	(상수)	4.350	.257		16.910	.000	45.342**	.134
	순환 근무제	-.531	.079	-.370	-6.734**	.000		
자기 불안감	(상수)	4.353	.224		19.434	.000	43.695**	.130
	순환 근무제	-.454	.069	-.365	-6.610**	.000		
자아 존중감	(상수)	2.764	.177		15.624	.000	13.561**	.042
	순환 근무제	.200	.054	.213	3.683**	.000		

** p<0.01.

자기불안감에 있어서는 회귀모형의 설명력은 13.0%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=43.695, p<0.01). 독립변수로서 순환 근무제가 자기불안감에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<0.01), 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 자기불안감은 0.365 낮아지는 것으로 나타났다.

자아존중감에 있어서는 회귀모형의 설명력은 4.2%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=13.561, p<0.01). 독립변수로서 순환 근무제가 자아존중감에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<0.01), 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 자아존중감은 0.213 높아지는 것으로 나타났다.

따라서 전반적으로 볼 때 순환 근무제의 실시는 내·외적 스트레스나 자기불안감을 감소시키는데 효과적인 것으로 볼 수 있으며, 자아존중감 향상에 효과적인 것으로 볼 수 있다.

2) 가설 2의 검증

〈표 8〉은 순환 근무제가 직무 만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과이다. 분석 결과 먼저 업무 만족에 있어서는 회귀모형의 설명력은 14.1%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=47.830, p<0.01). 독립변수로서 순환 근무제는 업무 만족에 통계적

으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<0.01), 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 업무 만족은 0.379 높아지는 것으로 나타났다.

대인 관계 만족에 있어서는 회귀모형의 설명력은 13.5%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=45.819, p<0.01). 독립변수로서 순환 근무제는 대인 관계 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<0.01), 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 대인 관계 만족은 0.372 높아지는 것으로 나타났다.

인사 승진 만족에 있어서는 회귀모형의 설명력은 10.0%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=32.954, p<0.01). 독립변수로서 순환 근무제는 인사 승진 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<0.05), 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 인사 승진 만족은 0.322 높아지는 것으로 나타났다.

복리 후생 만족에 있어서는 회귀모형의 설명력은 12.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=41.463, p<0.01). 독립변수로서 순환 근무제는 복리 후생 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<0.01), 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태

〈표 8〉 순환 근무제가 직무 만족에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	F	Adj. R ²
		B	표준오차	베타				
업무	(상수)	1.899	.210		9.043	.000	47.830**	.141
	순환 근무제	.445	.064	.379	6.916**	.000		
대인관계	(상수)	1.594	.236		6.744	.000	45.819**	.135
	순환 근무제	.491	.072	.372	6.769**	.000		
인사 승진	(상수)	1.467	.247		5.933	.000	32.954**	.100
	순환 근무제	.435	.076	.322	5.741**	.000		
복리 후생	(상수)	1.270	.251		5.059	.000	41.463**	.124
	순환 근무제	.496	.077	.356	6.439**	.000		
임금	(상수)	.951	.254		3.742	.000	46.608**	.138
	순환 근무제	.532	.078	.375	6.827**	.000		

** p<0.01.

도가 높아지면 복리 후생 만족은 0.356 높아지는 것으로 나타났다.

임금 만족에 있어서는 회귀모형의 설명력은 13.8% 이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=46.608, p<0.01). 독립변수로서 순환 근무제는 임금 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<0.01), 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 임금 만족은 0.375 높아지는 것으로 나타났다.

따라서 전반적으로 볼 때 순환 근무제의 실시를 통한 업무에 대한 직무 몰입은 종사자의 직무 만족 향상에 효과적인 것으로 볼 수 있다.

3) 가설 3의 검증

〈표 9〉는 오픈 주방 시스템이 업무 스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과이다. 분석 결과 먼저 외적 스트레스에 있어서는 회귀모형의 설명력은 0.7%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타나지 않았다(F=2.862, p>0.05). 즉, 독립변수로서 오픈 주방 시스템은 외적 스트레스에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

내적 스트레스에 있어서는 회귀모형의 설명력은 3.5%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=11.399, p<0.01). 독립변수별로

〈표 9〉 오픈 주방 시스템이 업무 스트레스에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	F	Adj. R ²
		B	표준오차	베타				
외적 스트레스	(상수)	3.379	.312		10.818	.000	2.862	.007
	오픈 주방 시스템	-.151	.089	-.100	-1.692	.092		
내적 스트레스	(상수)	3.810	.346		11.001	.000	11.399**	.035
	오픈 주방 시스템	-.334	.099	-.197	-3.376**	.001		
자기 불안감	(상수)	3.583	.303		11.810	.000	5.199*	.015
	오픈 주방 시스템	-.197	.087	-.134	-2.280*	.023		
자아 존중감	(상수)	1.031	.180		5.737	.000	179.558**	.386
	오픈 주방 시스템	.688	.051	.623	13.400**	.000		

* p<0.05, ** p<0.01.

는 오픈 주방 시스템이 내적 스트레스에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.01$), 오픈 주방 시스템 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 내적 스트레스는 0.197 낮아지는 것으로 나타났다.

자기불안감에 있어서는 회귀모형의 설명력은 1.5%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=5.199, p<0.05$). 독립변수별로는 오픈 주방 시스템은 자기불안감에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.05$), 오픈 주방 시스템 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 자기불안감은 0.134 낮아지는 것으로 나타났다.

자아존중감에 있어서는 회귀모형의 설명력은 38.6%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=179.558, p<0.01$). 독립변수별로는 오픈 주방 시스템이 자아존중감에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.01$), 오픈 주방 시스템 실시를 통한 직무 몰입이 높아지면 자아존중감도 0.623 높아지는 것으로 나타났다.

따라서 전반적으로 볼 때 순환 근무제의 실시는 내적 스트레스나 자기불안감을 감소시키는데 효과적인 것으로 볼 수 있으며, 특히 오픈 주방

시스템을 통한 업무는 자아존중감 향상에 효과적인 것으로 볼 수 있다.

4) 가설 4의 검증

<표 10>은 오픈 주방 시스템이 직무 만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과이다. 분석 결과 먼저 업무 만족에 있어서는 회귀모형의 설명력은 22.7%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=84.479, p<0.01$). 독립변수로서 오픈 주방 시스템은 업무 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.01$), 오픈 주방 시스템 실시를 통한 직무 몰입이 높아지면 업무 만족은 0.479 높아지는 것으로 나타났다.

대인 관계 만족에 있어서는 회귀모형의 설명력은 5.3%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=16.922, p<0.01$). 독립변수로서 오픈 주방 시스템은 대인 관계 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.05$), 오픈 주방 시스템 실시를 통한 직무 몰입이 높아지면 대인 관계 만족은 0.238 높아지는 것으로 나타났다.

인사 승진 만족에 있어서는 회귀모형의 설명력은 4.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으

<표 10> 오픈 주방 시스템이 직무 만족에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수		t	유의확률	F	Adj. R ²
		B	표준오차	베타	베타				
업무	(상수)	1.021	.254			4.024	.000	84.479**	.227
	오픈 주방 시스템	.665	.072	.479		9.191**	.000		
대인 관계	(상수)	1.879	.316			5.956	.000	16.922**	.053
	오픈 주방 시스템	.370	.090	.238		4.114**	.000		
인사 승진	(상수)	1.654	.324			5.100	.000	14.173**	.044
	오픈 주방 시스템	.349	.093	.218		3.765**	.000		
복리 후생	(상수)	.754	.318			2.370	.018	44.685**	.133
	오픈 주방 시스템	.607	.091	.369		6.685**	.000		
임금	(상수)	1.200	.339			3.545	.000	18.765**	.059
	오픈 주방 시스템	.419	.097	.249		4.332**	.000		

** $p<0.01$.

로 분석되었다($F=14.173$, $p<0.01$). 독립변수로서 오픈 주방 시스템은 인사 승진 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.05$), 오픈 주방 시스템 실시를 통한 직무 몰입이 높아지면 인사 승진 만족은 0.218 높아지는 것으로 나타났다.

복리 후생 만족에 있어서는 회귀모형의 설명력은 13.3%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=44.685$, $p<0.01$). 독립변수로서 오픈 주방 시스템은 복리 후생 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.01$), 오픈 주방 시스템 실시를 통한 직무 몰입이 높아지면 복리 후생 만족은 0.369 높아지는 것으로 나타났다.

임금 만족에 있어서는 회귀모형의 설명력은 5.9%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=18.765$, $p<0.01$). 독립변수로서 오픈 주방 시스템은 임금 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.01$), 오픈 주방 시스템 실시를 통한 직무 몰입이 높아지면 임금 만족은 0.249 높아지는 것으로 나타났다.

따라서 전반적으로 볼 때 오픈 주방 시스템을 통한 업무에 대한 직무 몰입은 종사자의 직무 만족 향상에 효과적인 것으로 볼 수 있다.

V. 결 론

1. 요약

본 연구는 특급호텔 조리사들의 순환 근무와 오픈 주방 시스템에 따른 몰입이 직무 만족도와 직무 스트레스에 미치는 영향과 이들 변수간의 상호 관계를 조사하여 순환 근무 형태의 변화에 대한 발전적 기초 자료를 제공하는데 있는데 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 순환 근무제가 업무 스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과, 순환 근무제가 외적 스트레스, 내적 스트레

스, 자기불안감에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<0.01$). 즉, 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 외적 스트레스는 0.354 낮아지는 것으로 나타났고, 내적 스트레스는 0.370 낮아지는 것으로 나타났으며, 자기불안감은 0.365 낮아지는 것으로 나타났다. 또한, 자아존중감에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.01$), 순환 근무제 실시를 통한 직무 몰입이 높아지면 자아존중감도 0.213 높아지는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 Harada et al(2005)와 김윤규 외(2002)의 연구를 뒷받침해 준 것으로 이는 결국 순환 근무의 불규칙한 근무가 내외적 스트레스로 이어져 낮은 직무 몰입으로 이어짐을 알 수 있다.

둘째, 순환 근무제가 직무 만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과, 먼저 업무 만족, 대인 관계 만족, 인사 승진 만족, 복리 후생 만족, 임금 만족에 대해 통계적으로 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 영역별로는 순환 근무제 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 업무 만족은 0.379 높아지는 것으로 나타났으며, 대인 관계 만족은 0.372, 인사 승진 만족은 0.322, 복리 후생 만족은 0.356, 임금 만족은 0.375 높아지는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 순환 근무 자체가 모두 부정적인 것만이 아닌 각 근무자의 특성에 따른 건강 문제의 박정선 외(2003)와 Ostry et al.(2006)의 수면 장애의 어려움이 없는 경우 자신의 적성과 체질에 부합한 적정 근무 배치를 잘 활용할수록 만족도를 높일 수 있다는 기존 연구를 뒷받침해 준 것으로 볼 수 있다.

셋째, 오픈 주방 시스템이 업무 스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과, 오픈 주방 시스템은 내적 스트레스, 자기불안감에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<0.05$). 즉, 오픈 주방 시스템 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 내적 스트레스는 0.197 낮아지는 것으로 나타났고,

자기불안감은 0.134 낮아지는 것으로 나타났다. 또한, 자아존중감에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p < 0.01$), 오픈 주방 시스템 실시를 통한 직무 몰입이 높아지면 자아존중감도 0.623 높아지는 것으로 나타났다.

넷째, 오픈 주방 시스템이 직무 만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과 먼저 업무 만족, 대인 관계 만족, 인사 승진 만족, 복리 후생 만족, 임금 만족에 대해 통계적으로 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 각 영역별로는 오픈 주방 시스템 실시를 통한 긍정적 태도가 높아지면 업무 만족은 0.479 높아지는 것으로 나타났으며, 대인 관계 만족은 0.238, 인사 승진 만족은 0.218, 복리 후생 만족은 0.369, 임금 만족은 0.249 높아지는 것으로 나타났다.

2. 시사점 및 제언

따라서 전반적으로 볼 때 순환 근무제와 오픈 주방 시스템의 실시는 내·외적 스트레스나 자기불안감을 감소시키는데 효과적으로 나타났고, 자아존중감 향상에 효과적인 것으로 나타났다. 또한, 순환 근무제의 실시와 오픈 주방 시스템을 통한 업무에 대한 직무 몰입은 종사자의 직무 만족 향상에 효과적인 것으로 볼 수 있다. 이 같은 결과는 개인의 적성과 신체적 특질을 고려한 순환 근무제와 오픈 주방 시스템을 강조한 박정선 외(2003), Ostry et al.(2006)의 결과를 지지해 주었다.

이러한 결과는 결국 앞으로 순환 근무제의 계속 수행시 적절한 근무계획의 기준 및 수면계획의 설정 등에 대한 보완이 필요하다. 또한, 종업원이 효율적으로 일하기 편하게 설계된 오픈 주방 시스템으로 인해 자칫 심리적인 부담과 함께 스트레스를 받을 수 있지만 이러한 환경적 자극을 최적화 함으로써 종업원의 직무 스트레스를 감소시키고, 직무 만족을 향상시킬 수 있도록 환경적 자극의 최적화와 육체적 활동이나 상태에 따른 보완이 필요함을 암시한다. 따라서 획일적

적용보다는 특급호텔에서의 기술적, 경제적, 이익만 고려하기 보다는 일상 생활의 리듬과 맞지 않는 시간대의 근무자의 스트레스 억제와 오픈 주방에 따른 심리적 안정을 복리 후생 차원에서 함께 고려된 시스템적 근무제가 도입되어야 할 것이다.

마지막으로 본 연구는 서울 지역 소재 특급호텔 조리사 중 극히 제한된 일부만을 조사 대상으로 하였기 때문에 전국적으로 본 결과를 일반화 하는데 제한이 따른다. 따라서 후속적 연구를 통해 본 연구에 반영하지 못한 다양한 변인의 사용과 전국적 표본을 통해 보완되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 고부월 (1982) : 임상간호사의 밤 근무에 대한 제문제 조사연구. *대한간호학회지* 21(2):71-81.
2. 김기영·유정봉 (1994) : 관광호텔주방의 조리 환경에 관한 연구. *Tourism Reserach 관광산업학회지* (9):368.
3. 김윤규·윤동영·김정일·채창호·홍영습·양창국·김정만·정갑열·김준연 (2002) : 교대 근무가 건강에 미치는 영향. *대한산업의학회지* 14(3):247-256.
4. 김은주 (2007) : 사업장 교대 근무자와 비교대 근무자의 수면문제와 건강상태 비교. 계명대학교 대학원 석사학위논문, 5, 대구.
5. 남연·오차재·박정래·이동준·조병만·이수일 (2002) : 부산지역에서 산재보상을 신청한 과로사에 관한 연구. *대한산업의학회지* 14(1): 34-46.
6. 변영순 (2005) : 2교대와 3교대 근무간호사의 수면과 피로도. *대한기초간호자연과학회지* 7(2): 5-15.
7. 신유근 (1985) : 조직행위론. 다산출판사, 223, 서울.
8. 신철우 (1998) : 조직행동론. 문영사, 253, 서울.
9. 심운택·이종연·오장균·조영채 (1991) : 택

- 시 운전기사들의 유병상태에 관한 조사 연구. *충남의대잡지* 18(1):127-135.
10. 양태석 · 박인수 · 이용천 (2008) : 호텔 조리사의 직무 스트레스 반응과 직무 만족 분석 -제주지역 특1급 호텔을 중심으로-. *한국조리학회지* 14(2):1-17.
 11. 윤간우 (2007) : 교대제 · 스트레스 · 과로사, 죽기 않고 넘어가기. 원진노동환경건강연구소, 10월 제6강좌.
 12. 임상혁 · 윤간우 (2005) : 택시노동자 건강조사 사업보고서. 원진노동환경건강연구소.
 13. 하미나 · 노상철 · 박정선 (2003) : 교대 근무기관과 심혈관계질환의 대사성 위험요인. *대한산업의학회지* 15(2):132-139.
 14. Akerstedt T (1990) : Psychological and psychophysiological effects of shift work. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health* 16(1): 67-73.
 15. Beehr TA · Newman JE (1978) : Job stress, employee health and organizational effectiveness: a facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology* 31:665-696.
 16. Bunn TL · Slavova S · Struttman TW · Browing SR (2005) : Sleepiness/fatigue and distraction/inattention as factors for fatal versus nonfatal commercial motor vehicle driver injuries. *Accident Analysis & Prevention* 37(5):862-869.
 17. Di Lorenzo L · De Pergola G · Zocchetti C · L'Abbate N · Basso A · Pannacciulli N · Giorgino R · Soleo L (2003) : Effect of shift work on body mass index: results of a study performed in 319 glucose-tolerant men working in a Southern Italian industry. *Internal Journal of Obesity & Related Metabolic Disorders: Journal of the International Association for the Study of Obesity* 27(11):1353-1358.
 18. Fransen M · Wilmors B · Winstanley J · Woodward M · Grunstein R · Ameratunga S · Norton R (2006) : Shift work and work injury in the New Zealand blood donor's health study. *Occupational & Environmental Medicine* 63(5):352-358.
 19. Godin I · Kittel F · Coppieters Y · Siegrist J (2005) : A prospective study of cumulative job stress in relation to mental health. *BMC Public Health* 5(1):67.
 20. Ha M · Park J (2005) : Shiftwork and metabolic risk factors of cardiovascular disease. *Journal of Occupational Health* 47(2):89-95.
 21. Harada H · Suwazono Y · Sakata K · Okubo Y · Olishi M · Uetani M · Kobayashi E · Nogawa K (2005) : Three-shift system increases job-related stress in Japanese workers. *Journal of Occupational Health* 47(5):397-404.
 22. Hirose T (2005) : An occupational health physician's report on the improvement in the sleeping conditions of night shift workers. *Industrial Health* 43(1):58-62.
 23. Inoue M · Fujimura T · Morita H · Inagaki J · Kan H · Harada N (2003) : A comparison of heart rate during rest and work in shift workers with different work styles. *Industrial Health* 41(4):343-347.
 24. Ivancevich JM · Matteson MT · Richards EP (1985) : Who's liable for stress on the job? *Harvard Business Review* 63:60-72.
 25. Kathleen D (1991) : 12-hour shifts on a new telemetry unit. *Nursing Management* 22(2):40-42.
 26. Katz D · Kahn RL (1978) : *The Social Psychology of Organizations*, John Wiley & Sons, 180-197.
 27. Meloni M · Marchi R · Broi M · Avataneo G · Sanna Randaccio F (2003) : Shift-work and cardiovascular diseases among chemical industry workers. *Gilrnale Italiano di Medicina del Lavoro Ed Ergonomia* 25(3):273-274.
 28. Michael J Colligam · Donald J Tapas (1986) :

- The stress of hours of work. *American Industrial Hygienist Association Journal* 47(11):685-695.
29. Moog R (1987) : Optimization of shift work. *Physiological Contributions, Ergonomics* 30(9): 1249-1259.
30. Moore-Ede M · Heitmann A · Guttkuhn R · Trustschel U · Aguirre A · Croke D (2004) : Circadian alertness simulator for fatigue risk assessment in transportation: Application to reduce frequency and severity of truck accidents. *Aviation Space & Environ Med.* 75(3):119-121.
31. NIOSH (2002) : The Changing Organization of Work and the Safety and Health of Working People.
32. Nishitani N · Sakakibara H (2007) : Subjective poor sleep and white blood cell count in male Japanese workers. *Industrial Health* 45(2):296-300.
33. Ostry AS · Radi S · Louie AM · LaMontagne AD (2006) : Psychosocial and other working conditions in relation to body mass index in a representative sample of Australian workers. *BMC Public Health* 6:53.
34. Price JL · Mueller CW (1981) : Professional Turnover: The Case of Nurses, New York, SP Medical & Science Books.
35. Radi S · Ostry A · Lamontagne AD (2007) : Job stress and other working conditions: Relationships with smoking behaviors in a representative sample of working Australians. *American Journal of Industrial Medicine* 50(8):584-596.
36. Sabbagh-Ehrlich S · Firedman I · Richter ED (2005) : Working conditions and fatigue in professional truck drivers at Israeli ports. *Injury Prevention* 11(2):110-114.
37. Schuster CS · Ashburw SS (1980) : The Process of Human Development- a Holistic Approach, Little Brown Co.: Boston.
38. Slavitt DB · Stamps PL · Piedmont EB · Haase AM (1978) : Nurse's satisfaction with their work situation. *Nursing Research* 27(2):114-120.
39. Stutts JC · Wilkins JW · Scott OJ · Vaughn BV (2003) : Driver risk factors for sleep-related crashes. *Accident Analysis & Prevention* 35(3):321-331.
40. Takahashi M · Nakata A · Haratani T · Otsuka Y · Kaida K · Fukasawa K (2006) : Psychosocial work characteristics predicting daytime sleepiness in day and shift workers. *Chronobiology International* 23(6):1409-1422.
41. Tenkane L · Sjoblom T · Kalino T · Alikoski T · Harma M (1997) : Shift work, occupation and coronary heart disease over a 6-years of follow up in the Helsinki heart study. *Scand J Work Environ Health* 23(4):257-265.
42. Weiman C (1977) : A study of occupational stressors and incidence of disease/risk. *Journal of Occupational Medicine* 19(2):119-122.

2008년 10월 31일 접수
 2008년 11월 20일 1차 논문수정
 2008년 12월 8일 게재확정