

외식업 종사자의 직무 적합 정도가 이직 의도에 미치는 영향 - 조직 몰입을 매개변수로 -

이 상 정¹

청운대학교 호텔조리식당경영학과

The Influence of Foodservice Employees' Job Suitability on the Turnover Intention - Focusing on the Moderating Variable of Organizational Commitment -

Sang-Jung Lee¹

Dept. of Hotel Culinary & Catering Management, Chungwoon University

Abstract

The purpose of this research was to examine the construct known as job fit perceived by service employees in the foodservice industry. The model was tested using SPSS 12.0 and AMOS 4.0 based on the sample of 667 persons that showed a 95% usable response rate. The results of the empirical analysis showed as follows. First, in restaurants, the employees' job suitability factor brings about an indirect effect by organizational commitment and turnover intention. Second, employees' job satisfaction factor causes an indirect effect by organizational commitment. Third, employees' organizational commitment factor has relationships with turnover intention. That is, the higher organizational commitment, the lower turnover intention. By the same route analysis, job suitability has an effect on organizational commitment. Also, the research proved organizational immersion has an effect on turnover intention. In this respect, the research contributes to job performance of foodservice employees, emphasizing the necessity of educational programs for them.

Key words : job suitability, organizational commitment, turnover intention, food service industry.

I. 서 론

현대 사회에서 개인은 끊임없이 환경을 선택하며, 어떤 환경을 선택하느냐 하는 것은 그러한 환경 속에서 개인이 나타내는 성과와 연관되어 있다. 예를 들어, 성취지향적인 인간은 높은 성취 수준을 요구하는 도전적 환경을 선호하며, 환경이 개인의 특정한 요구를 충족시키거나 자신의

기질과 일치할 때 만족감을 느끼게 된다. 또한, 개인은 환경을 변화시키며 조직 구성원들이 직무로부터 영향을 받는다. 또한, 개인은 환경을 변화시키며 조직 구성원들이 직무로부터 영향을 받는 것보다 직무에 영향을 주는 면이 더 많다고 한다. 최근 들어 국내의 각 기업들은 급변하는 외부 환경에 적응하기 위한 노력을 기울이고 있으며, 그 중 하나로 핵심 인력 중심의 인력 관리를 강화하

본 논문은 청운대학교 2007학년도 학술연구 조성비 지원에 의하여 연구되었음.

✉ : 교신저자, 010-5329-9205, chef409@chungwoon.ac.kr, 충남 홍성군 홍성읍 남장리 산29

고 있다. 내일의 생활도 쉽게 예측할 수 없는 지금의 경영 환경에서 기회와 위기 상황에 직면했을 때 슬기롭게 대처해 나갈 수 있는 핵심 인력을 얼마나 확보하고, 제대로 유지하는가에 따라 기업의 경쟁력이 좌우된다. 이러한 연유로 인한 연구가 본 연구의 필요성이 제기되고 있다.

현대 인간은 대부분 조직에 참여하고 있으며, 각 조직의 규범, 가치관, 그리고 도덕을 수용하면서 각 조직의 목표에 공헌하고 다시 조직 활동으로부터 도움을 얻는 수혜자가 된다. 특히, 산업사회에서 조직과 구성원 개인은 매우 중요한 역할을 담당하고 있다. 인간은 개인의 능력, 자원, 정보의 한계로 인해 획득하고자 하는 많은 것들 중 극히 일부만을 제한적으로 획득하게 되므로 보다 효율적으로 원하는 것을 얻기 위해 조직이라는 틀이 꼭 필요하며, 조직은 목적을 효율적으로 달성하기 위해서 필요한 제반 활동을 수행할 구성원 개인이 필요하다. 서로 상이한 목적이라는 하지만, 목적 달성을 위하여 개인과 조직은 조화가 필요하며, 조직이 원활하게 기능하기 위해서는 조직 구성원의 확보와 유지, 믿음직한 역할 수행, 자발적 행동 유형이 필요하다.

개인과 직무간의 적합성(person-job fit)은 여러 적합성 연구들 중에서도 특히 오랫동안 연구되어 온 주제이다. 개인과 직무의 적합성은 굳이 따로 설명하지 않아도 그 중요성은 누구나 짐작할 수 있을 것이다. 실제로 여러 연구자들이 개인과 직무의 적합성은 선발 결정과 배치 결정시 고려하는 것이 중요하다고 주장하였다. 결과적으로 조직이 더 높은 수준의 조직 유효성을 달성할 수 있게 해주기 때문이다. 개인과 직무의 적합성은 여러 결과 변수들 즉 직무 만족, 동기화, 성과, 몰입, 이직 등과 같은 긍정적인 혹은 부정적인 관계를 가진다고 가정된다.

최근 들어 국내의 각 기업들은 급변하는 외부 환경에 적응하기 위한 노력들을 기울이고 있으며, 그 중 하나로 핵심 인력 중심의 인력 관리를 강화하고 있다. 내일의 상황도 쉽게 예측할 수 없

는 지금의 경영 환경에서 기회와 위기 상황에 직면했을 때 슬기롭게 대처해 나갈 수 있는 핵심 인력을 얼마나 확보하고, 제대로 유지하는가에 따라 기업의 경쟁력이 좌우된다. 즉, 해당 조직에 부합하는 적합한 인재(right person)가 필요하다는 것을 의미한다. 이와 같은 점을 고려하여 본 연구에서 다루고자 하는 개인에 대한 직무의 적합성에 관한 연구는 조직 구성원들의 조직, 직무와의 일치가 실제로 조직 몰입과 같은 조직 관련 태도와 직무 만족과 같은 직무 관련 태도에 이직 의도가 상호 어떤 영향을 미치는지를 알아봄으로써 적합성의 인력 관리의 중요성을 실증적으로 보여 줄 수 있을 것이다.

개인과 환경 간의 연구들은 주로 개인과 직무간의 적합이 직무 만족이나 과업 수행과 같은 구체적인 직무에 대한 태도와 더 관련되어 있다고 주장하였다. 따라서 본 연구에서는 개인의 직무 적합성에 관한 항목들로 묶어서 이러한 종류의 적합성이 조직, 직무, 개인에 대한 특정 결과, 변인에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보려고 한다. 따라서 본 연구의 구체적 목적으로는 첫째, 외식업체 종사자에 대한 직무 적합성 향상을 위한 직무 적합의 연구에 필요한 도구 개발을 하고자 한다. 둘째, 외식업체 종사자들이 주관적으로 지각한 직무에 대한 적합성이 이직 의도에 어떠한 영향을 미치는가에 대해 검증하고자 하며, 셋째, 외식업체 종사자들의 직무 적합에 따른 직무 만족과 조직 몰입의 상호작용이 이직 의도에 미치는 관계성을 파악하고자 한다. 넷째, 직무 적합성을 같은 수준으로 인식하더라도 구성원 개인이 지각하는 강도에 따라 이직의 의도를 규명하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 기본 데이터는 외식업체에 근무하는 식음료 종사자를 대상으로 실시하였으며, 기존의 적합성 연구는 대부분 사무직을 대상으로 실시되어왔다. 이는 외식업 종사자의 인력 관리가 사무직이나 관리직만큼의 관심을 갖지 않았거나, 외식업 종사자의 설문 조

사가 쉽지 않았기 때문에 나타나는 현상일 수도 있다. 그 결과 본 연구를 통해 외식업체 종사자들의 적합성 향상을 위한 이론과 경험적 기반을 제공할 수 있으리라 생각된다.

II. 이론적 배경

1. 직무 적합 정도에 관한 선행 연구

개인과 직무 적합에 대한 개념은 조직 행동과 산업과 조직 심리학 분야에서는 일반화 된 연구 분야이다. 개인과 직무 적합은 개인과 조직의 성과에 공동 결정 요소로 작용한다. Edwards(1991) 연구에 의하면 동기 부여, 직무 만족, 직무 스트레스, 직업 선택 등을 포함하는 조직 행동과 산업과 조직 심리학 분야의 이론과 실증적인 연구의 근간을 제시해 주고 있다. 개인과 직무의 적합에 대한 연구의 영역은 적합/일치(adaptation/congruence), 또는 개인과 조직의 성과를 예측할 수 있는 개인과 직무간의 적합에 대한 공통적인 영향을 강조하고 있다. 비록 직무 만족, 동기, 직무 스트레스, 직업 선택 등과 같이 많은 영역이 고려될 수 있지만, 이러한 영역들과는 특정한 용어와 강조점이 다르다 뿐이지 많은 공통적인 주제를 가지고 있다.

O'Reilly & Chatman & Caldwell(1991) 연구에 의하면 적합을 어떻게 정의하느냐에 따라 개인과 직무의 적합과 종업원의 성과 간에서는 상관성의 유무가 결정된다. 적합을 개인의 고차원의 욕구와 직무의 특성, 또는 종업원의 기능과 직무의 요구 간의 적합으로 정의하는 경우에는 통계적으로 유의한 관계를 발견하지 못했다는 연구 결과가 대부분이다. 개인과 직무의 적합을 개인의 기능과 개성/성격과 직무의 요구로 정의할 경우는 개인의 직무 적합과 종업원의 성과 간에는 유의한 상관관계가 있다는 연구가 많다. 개인 직무 적합과 종업원의 성과간의 상관관계는 직무 적합이 어떻게 정의되고 측정하느냐에 달려 있으며, 또한 성과를 어떻게 조작적으로 정의하느냐에 따라

달라진다(Lauver & Kristof-Brown 2001).

개인 각자의 특성은 직무 성과와 조직이 효용성에 도움이 되는 성과에 영향을 미친다고 하였으며, 인지 능력(cognitive ability)과 직무와 관련된 기능은 직무 습관, 직무 스킬, 직무 지식 등에 영향을 미치고, 이러한 변수들은 결국 성과에 영향을 미친다는 것이다. 왜냐하면 직무 기능은 개인 직무 적합에 가장 밀접하게 연관을 맺고 있어, 개인 직무 적합이 높은 개인은 반대 경우의 개인보다 직무 수행력이 더 크다고 예측할 수 있기 때문이다. Rynes & Gerhart(1990), Bowen & Ledford & Nathan(1991), Bretz & Rynes & Gerhart(1993) 학자는 욕구를 만족시키기 위해서 직무 일치뿐 아니라 지원자들의 가치, 신념, 성격, 조직의 가치, 규범의 일치성인 조직 일치도 함께 고려하는 관점을 제안하였다.

2. 조직 몰입에 관한 선행 연구

인간은 생활의 대부분을 조직에서 보내고 있기 때문에 보람과 긍지를 갖고 조직에 몰입할 수 있다는 것은 개인의 행복 창출 측면에서 대단히 큰 의미가 있다. 조직 몰입은 개인의 행복 창출 뿐만 아니라 조직의 관리적 측면에서도 매우 중요하다. 즉, 조직 몰입으로 얻을 수 있는 조직의 성과는 조직 구성원들의 조직 활동에 대한 참여도, 지속적인 근무, 직무 전념 등이다. 조직 몰입은 행태 과학자들이 조직의 유효성을 설명하는데 이용하면서 광범위하게 사용되고 있으나, 조직 몰입에 대한 개념이 통일되지 못하고 있는 실정이다. 그 원인으로는 조직 몰입을 연구하는 학자들의 학문 영역이 다양하게 분포되어 있으며, 또한 연구목적에 따라 정의를 다르게 하고 있기 때문이다.

Shore & Wayne(1993)은 조직 구성원의 노력에 대한 보상을 기대하는 계산적 측면, 개인의 가치관이 조직의 목적, 정책 및 업무와의 일치감을 느끼는 도구적 측면, 즉 목표·가치의 일치성(goal·value congruency), 현재의 조직에 남기를 희망하

고 다른 조직으로 이탈하지 않으려는 기대감으로 구분하여 조직 몰입을 설명하였고, 김영진(2001)은 조직 몰입을 회사에 대한 일체감을 느끼는 심리적인 상태라고 정의하였으며, 신두봉(1997)은 구성원이 자기가 귀속하고 싶은 조직에 대해 애착을 갖고 계속적으로 근무하려고 하는 태도로 정의하였다.

조직 몰입에 대한 관점의 차이는 크게 두 가지로 분류할 수 있다. 첫째, 심리적 관점을 나타내는 태도적 몰입(attitudinal commitment)으로서, 이는 조직 몰입을 개인의 자발적인 심리상태로 보는 관점이다. 이러한 관점에서의 정의는 조직 몰입을 개인과 조직의 목표가 점차 일치되어 가는 과정으로 본다. 둘째, 교환적 관점으로 나타내는 행동적 몰입(behavioral commitment)으로서, 이는 조직 몰입을 하나의 계산된 결과로 본다. 즉, 개인의 조직에 대한 몰입의 정도는 그들이 조직으로부터 얻을 수 있는 보수의 정도와 그들의 조직을 위하여 투입한 노력의 정도에 따라 결정된다는 것이다. 조직 몰입은 조직 행동 연구자들에 의해 조직 구성원의 태도와 행동을 측정하는 중요한 변수로 연구되어 왔다.

3. 이직 의도에 관한 선행 연구

이직은 개인이 조직을 떠나는 것을 언급하는 것이지 들어오는 의미로는 쓰이지 않는다. 더욱이 통상적인 의미에서의 이직은 조직에 의해서가 아니라 개인의 주도 하에 조직을 떠나는 것을 자칭한다. 특히 인사관리에서 이직은 조직 외부 이동을 말하며, 그 중 이직을 제외한 협의의 이직을 통상적으로 지칭하는 것으로 볼 수 있다. 이직 의도와 이직을 같은 수준으로 취급할 수는 없겠으나, 확률상 이직 의도가 있으면 이직으로 이어질 가능성이 높다고 실증적 연구로 밝혀진 바 있다. 한편, 이직을 단행한 근로자의 경우, 이직 의도가 전혀 없는 근로자들보다 조직에 대한 몰입이 현저히 낮았고, 이직 의도가 있으면서 이직을 행동으로 실행하지 못한 근로자들보다도 낮았다는 연

구결과를 보여준다.

Blanden(2006)의 이직모형에 대한 이론에서 제시된 바와 같이 직무의 자율성, 다양성, 공식화 과정, 승진 기회, 사회적 일체감, 공정성, 임금 수준 등이 높으면 전반적으로 종업원이 느끼는 만족은 크며, 동시에 조직 헌신이 높아져서 구직 행위와 이직 의도가 낮아짐으로써 이직률은 낮아진다고 했다. Bluedorn(1982)는 이직 의도는 이직 과정에서 중요한 변수로서 이직에 직접적인 선행 요인으로 작용하며, 이직 의도와 실제 이직 간에 유의적인 정의 관계가 있음을 밝혔다. 그리고 이직 의도가 실제 이직의 가장 정확한 예측치라는 연구결과를 제시하였으며, Jackofsky(1984)는 이직과 직무 성과에 대한 과정 분석의 모델을 들었으며, 직무 전환에 대한 기존의 수많은 연구가 있었지만 이 연구에서는 직무 성과가 종사자의 직무 전환과 관계가 있고, 이직 의도의 요소를 제공한다 하였고, Birnbaum & Somers(1993)는 이직 모델에서 직무 성과 적합에 대한 연구로서 경로 분석을 통하여 직무 성과와 이직, 직무 만족, 취업이 서로 관계가 있다고 하였다. 그러므로 직무 성과가 이직 과정에 중심이 되지 않는다고 하였다.

이상희(2006)는 외식업체의 종사원의 채용, 관리 및 이직에 이르기까지 업장의 직무 만족, 조직 몰입 및 이직 의도에 대한 연구의 결과, 나이 어린 비정규직 종사원에게 조직에 대한 몰입과 충성을 요구한다는 것은 무리이며, 이직 의도와 의 관계가 없는 것으로 나타났다. 김은정(2004)은 외식 서비스업 종사자들의 직무 관련 변인과 개인 특성이 이직 의도와 직무 수행에 장래성, 상사 관계, 동료 관계, 정서 노동이 이직 의도에 영향을 미친다는 점을 규명하였다. 조직에서 이직이 중요시되는 명백한 이유는 조직에 미치는 영향이 크기 때문이다. 조직을 떠나는 개인의 입장에서 경력 개발과 같은 측면에서 중요한 도구가 될 수 있지만 조직의 입장에서 부정적인 결과를 초래할 수도 있다고 한다. 일반적으로 이직을 부

정적으로 보는 견해가 지배적이긴 하지만, 이직이 부정적인 영향만 있는 것은 아니다. 조직의 측면에서는 이직으로 인해 인재를 적절한 자리에 재배치함에 있어 인사 관리의 효율을 높일 수 있고, 개인적인 측면에서 볼 때는 보다 나은 조건에서 일할 수 있는 기회를 가질 수 있다는 긍정적인 효과도 있다. 그러나 높은 이직률은 인력 관리에서 큰 재정적 손실일 뿐 아니라, 적절한 서비스를 제공함에 있어 지장을 초래할 수 있다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

1. 연구모형

본 연구는 외식업체 식음료 종사자를 대상으로 직무 적합과 이직 의도 관계에서 매개변수인 조직 몰입의 영향 관계를 알아보기 위한 연구이다. 연구모형에 사용한 모형변수는 선행 연구에 의해 개발된 측정 도구 및 설문 조사 결과에 의해 설정하였으며, 연구모형은 <그림 1>과 같다.

2. 변수정의 및 가설설정

변수의 조작적 정의(operational definition)는 측정에 앞서 정의된 변수의 개념적 정의를 구체적인 형태로 표현하는 과정으로 이는 실제 검증에 전제가 되는 관찰 가능성, 즉 측정 가능성과 연결되는 정의이다. 따라서 조작적 정의는 연구의 가능성과 측정 상의 오류에 결정적인 역할을 한다는 점에서 그 중요성이 있다(채서일 1996). 본 연구에서는 크게 세 가지 변수를 사용하고 있는데, 첫째, 외식 종사자의 직무 적합을 독립변수(independent variables)로, 둘째, 이직 의도를 종속변수

(dependent variables)로, 셋째, 조직 몰입을 조절 변수로 설정하였다. 모든 변수들은 Likert 5점 척도(“전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”)를 사용하였으며, 본 연구에서 사용된 변수들의 조작된 정의는 다음과 같다.

1) 직무 적합 정도

직무 적합에서 적합을 개인의 직무 간 적합으로 “직무에서 느끼는 비전 및 가치관과 개인의 비전 및 가치관의 일치하는 정도와 직무에 대한 개인의 만족 정도”로 정의하였다. 이에 대한 측정은 “학교 교육의 수준과 직무의 일치”에 관하여 논한 Edwards(1991), 강순희 & 박성재(2002), O'Reilly & Chatman & Caldwell(1991), Lauver & Kristof-Brown(2001), Rynes & Gerhart(1990), Bowen & Ledford & Nathan(1991), Bretz & Rynes & Gerhart(1993) 등에 의해 개발된 측정 도구를 사용하였다.

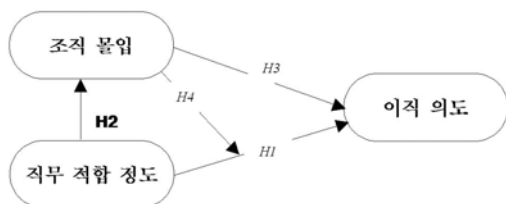
2) 조직 몰입

조직 몰입에 대한 Greenberg & Baron(1995)의 연구에 따르면 참고로 “조직에 대한 호의적인 태도로 자신과 조직을 동일시하고, 조직 문제에 수단적 가치와 상관없이 적극적으로 참여하고자 하는 상태의 수준”으로 정의한다. 이에 대한 측정은 Shore & Wayne(1993), 김영진(2001), 신두봉(1997) 등에 의해 개발된 측정 도구를 사용하였다.

3) 이직 의도

이직 의도에 대한 Bluedorn(1982), Blanden(2006), Jackofsky(1984), Birnbaum & Mark(1993), 이상희(2006), 김은정(2004) 등에 연구에 따르면 “금전적 보상을 받는 조직 구성원이 그 조직에서의 자격을 종결짓고 자발적으로 조직을 떠나려는 의향”으로 정의한다. 이에 대한 측정은 Beehr & Bhagat(1985)에 의해 개발된 측정 도구를 사용하였다.

위와 같은 방식에 의해 개발된 측정 도구를 사용하여 <그림 1>과 같이 연구모형에 설정되었으



<그림 1> 연구모형.

며, 본 연구모형에 따라 다음과 같이 가설이 설정되었다.

가설 1: 직무 적합 정도가 이직 의도에 유의한 영향을 미치지 않을 것이다.

가설 2: 직무 적합 정도가 조직 몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 조직 몰입은 이직 의도에 유의한 영향을 미치지 않을 것이다.

가설 4: 직무 적합 정도가 이직 의도 관계에서 조직 몰입은 조절변수로서 유의한 영향을 미치지 않을 것이다.

3. 설문지 구성

실증 연구를 위한 설문지의 구성은 기존 연구를 바탕으로 식음료 종사자를 대상으로 2006년 6월 19일부터 7월 25일까지 설문 조사를 실시하였다. 본 연구에서 사용된 설문지는 총 4개 부분으로 구성되어 있으며, 인구통계학적 변수를 포함하여 총 29개의 문항으로 구성되어 있다. 설문내용을 구체적으로 살펴보면 첫째, 외식업 종사자들의 직무 적합 정도를 주관적으로 평가하는 문항으로 학력, 경력, 관련 자격증, 전공, 능력 등의 변수가 이용되었다. 둘째, 조직 몰입에 대한 조절변수를 측정하기 위한 문항으로 자부심, 애착심, 소속감, 문제점, 동료애, 행복감, 애사심, 만족감으로 구성하였다. 셋째, 이직 의도를 측정하기 위한 문항으로 이직 의도, 취업 기회, 근무 조건, 이직 고려, 이직 정보로 구성되었으며, 인구통계학적 변수로 성별, 연령, 학력, 결혼, 월 소득, 직위, 자격증, 전공, 업무, 총 근무 년 수, 현 근무 년 수를 묻는 항목으로 구성되어 있다.

IV. 실증 분석 및 가설 검증

1. 응답자의 인구통계학적 특성

본 연구에서는 호텔, 패밀리 레스토랑, 단식급식업체 등에서 근무하고 있는 종사자들을 대상으로 직무 적합 정도, 직무 만족, 직무 몰입 및 이직

의도에 대한 설문 조사를 실시하였다. 배포한 설문지 중에서 667부가 회수되었고, 이 자료를 바탕으로 앞에서 언급한 변수들 간의 관계성을 분석하였다.

〈표 1〉의 외식업 종사자의 인구통계학적 특성의 빈도 분석결과를 보면, 전체 667명 중에서 남자는 330명(49.5%), 여자는 337명(50.5%)으로 나타났다. 응답자의 연령을 보면 20대는 165명(24.7%), 30대는 262명(39.3%), 40대는 166명(24.9%), 50대는 59명(8.8%), 60대는 3명(0.4%), 무응답은 12명(1.8%)으로 나타났다.

응답자의 학력은 고졸 이하는 191명(28.6%), 전문대 졸업은 298명(44.7%), 대졸은 125명(18.7%), 대학원 이상은 39명(5.8%), 무응답은 14명(2.1%)으로 나타났다.

결혼 여부에 대한 응답은 결혼한 사람이 352명(52.8%), 미혼이 301명(45.1%), 기타가 3명(0.4%), 무응답이 11명(1.6%)으로 나타났다.

응답자의 월 소득은 150만원 미만인 303명(45.4%), 150~200만원은 139명(20.8%), 200~250만원은 94명(14.1%), 250~300만원은 55명(8.2%), 300~350만원은 41명(6.1%), 350만원 이상은 21명(3.1%)으로 나타났다.

응답자의 직위는 사원은 426명(63.9%), 주임은 103명(15.4%), 매니저(대리)는 60명(9.05%), 점장(과장)은 21명(3.1%), 차장은 3명(0.4%), 부장 이상은 3명(0.4%), 무응답은 51명(7.6%)으로 나타났다.

응답자의 자격증 종류는 조리사가 313명(46.9%), 지배인이 19명(2.8%), 조리기능장이 2명(0.3%), 기타가 47명(1.0%), 무응답이 286명(42.9%)으로 나타났다.

응답자의 전공은 조리는 379명(56.8%), 외식은 26명(3.9%), 호텔은 101명(15.1%), 관광은 49명(7.3%), 기타는 74명(11.1%), 무응답은 38명(5.7%)으로 나타났다.

응답자의 업무는 FOH(홀)이 194명(29.1%), BOH(주방)이 422명(63.3%), 관리직이 22명(3.3%), 기

타는 10명(1.5%), 무응답이 19명(2.8%)으로 나타났다.

〈표 1〉 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석

변수	내용	빈도	백분율
성별	남	323	49.5
	여	337	50.5
연령	20대	165	24.7
	30대	262	39.3
	40대	166	24.9
	50대	59	8.8
	60대	3	0.4
학력	무응답	12	1.8
	고졸 이하	191	28.6
	전문대졸	298	44.7
	대졸	125	18.7
	대학원 이상	39	5.8
	무응답	14	2.1
결혼	결혼	352	52.8
	미혼	301	45.1
	기타	3	0.4
	무응답	11	1.6
소득	150만원 미만	303	45.4
	150~200만원	139	20.8
	200~250만원	94	14.1
	250~300만원	55	8.2
	300~350만원	41	6.1
	350만원 이상	21	3.1
직위	무응답	14	2.1
	사원	426	63.9
	주임	103	15.4
	매니저(대리)	60	9.0
	검장(과장)	21	3.1
	차장	3	0.4
	부장 이상	3	0.4
자격증	무응답	51	1.6
	조리사	313	46.96
	지배인	19	2.8
	조리기능장	2	0.3
	기타	47	1.0
무응답	286	42.9	

〈표 1〉 계속

변수	내용	빈도	백분율
전공	조리	379	56.8
	외식	26	3.9
	호텔	101	15.1
	관광	49	7.3
	기타	74	11.1
업무	무응답	38	5.7
	FOH(홀)	194	29.1
	BOH(주방)	422	63.3
총 근무년수	관리직	22	3.3
	기타	10	1.5
	무응답	19	2.8
현 근무년수	1년 이하	52	7.8
	2~5년	158	23.7
	6~10년	104	15.6
	11년 이상	117	17.5
무응답	무응답	236	35.4
	1년 이하	145	21.7
	2~5년	200	30.0
	6~10년	134	20.1
11년 이상	11년 이상	99	14.8
	무응답	89	13.3

응답자의 총 근무 년수는 1년 이하가 52명(7.8%), 2~5년이 158명(23.7%), 6~10년은 104명(15.6%), 11년 이상이 117명(17.5%), 무응답은 236명(35.4%)으로 나타났다.

응답자의 현 근무 년수는 1년 이하가 145명(21.7%), 2~5년이 200명(30.0%), 6~10년이 134명(20.1%), 11년 이상이 99명(14.8%), 무응답이 89명(13.3%)으로 나타났다.

2. 신뢰성 및 타당성 분석

외식업 종사자의 직무 적합 정도, 조직 몰입 및 이직 의도를 평가하는 척도의 신뢰도를 분석한 결과가 제시되어 있다. 척도의 신뢰도를 검증하기 위한 분석기법에는 재검사법, 반분법 및 내적 일관성 기법 등이 있는데, 본 연구에서는 문항들의 내적 일관성을 신뢰도의 지수로 평가하는

<표 2> 신뢰성 및 타당성 분석 결과

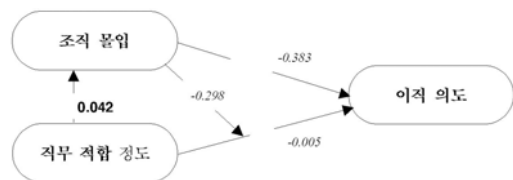
요인	설문 문항	요인 1	요인 2	공통분	평균	누적분산 비율	Cronbach's α
직무 적합 정도	DS.2	0.822					
	DS.4	0.820					
	DS.5	0.804			3.184	63.677	0.856
	DS.1	0.785					
	DS.3	0.757					
조직 몰입	OI.2	0.784					
	OI.3	0.766			2.593	32.410	0.866
	OI.4	0.578					
	OI.1	0.556					
	OI.5	0.527					
	OI.8		0.772				
	OI.6		0.679		2.088	26.105	0.788
	OI.7		0.465				
이직 의도	CI.2	0.867					
	CI.5	0.787					
	CI.3	0.755			2.851	57.023	0.805
	CI.1	0.691					
	CI.4	0.657					

Cronbach- α 를 계산하였다. 일반적으로 $\alpha=0.7$ 이상이면 신뢰할 수 있는 척도로 평가할 수 있는데, 본 연구에서 사용한 3가지 설문지는 모두 $\alpha=0.7$ 이상으로 나타났다. 또한, 직무 적합, 조직 몰입, 이직 의도 척도의 경우 요인분석을 통해 밝혀진 신뢰도 분석 결과에서도 모두 $\alpha=0.75$ 이상으로 나타났다. 본 연구에서 사용한 척도의 신뢰성은 높은 것으로 나타났다.

3. 가설검증

본 연구에서는 외식업 종사자의 직무 적합 정도, 조직 몰입 및 이직 의도 변수를 이용하여 통계 프로그램 AMOS 4.0으로 경로분석을 실시하였다. 모형의 전반적인 적합도를 평가하는 지수인 절대적합지수를 이용해서 경로모형들의 적합도를 검증한 결과, 가장 대표적인 절대적합지수는 카이제곱 통계량이다. 카이제곱 통계량이 $\chi^2=0.00$ 으로 경로모형이 적합한 것으로 판단된다, 하지만 이 모형은 정보의 수와 미지수의 수가 같은 포화모형(just-identified model or saturated model)

이기 때문에 자유도가 0이다. 따라서 확률 추정 이 되지 않아서 다른 적합도 지수를 참고로 하였다. 하지만 본 모형이 부정모형(identified model)이 아니라는 결론이 나왔기 때문에 “모형 인정의 가능성”이 있다고 볼 수 있다. 또 다른 절대적합 지수의 하나인 적합도 지수(GFI: Goodness of Fit Index)의 값이 GFI=1.0이 나왔는데, 이 지수의 값이 0.9 이상이면 좋은 모형으로 판단한다. 또한, 관찰행렬과 추정행렬 사이의 잔차 평균을 분석하는 평균제곱잔차제곱근(RMR: Root Mean-Square residual)의 값이 RMR=0.0이 나왔는데, 이 값이 0.05~0.08 이하면 좋은 모형으로 판단된다. 이러한 모형 적합도 검증 결과, 본 연구자가 구성한



<그림 2> 변수간의 경로모형 결과.

〈표 3〉 경로모형의 적합도 평가

	카이자승 (χ^2)	GFI	평균제곱잔차제곱근 (RMR)
통계치	0.00	1.00	0.00

경로모형은 적합한 것으로 판단된다.

한편, 경로분석은 변수간의 공분산이나 상관관계를 이용하여 인과적인 효과를 분석하는 방법이다. 경로분석을 통해 얻을 수 있는 공분산은 전체적인 효과로 다음과 같이 분석할 수 있다.

1) 가설 1의 검증

가설 1: 직무 적합 정도는 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

외식업 종사자의 직무 적합도와 이직 의도 변수의 관계성은 가설 1에서 분석하였다. 〈표 4〉를 보면 경로계수 $\beta = -0.124$, C.R. = -0.005 , $p < 0.05$ 로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 외식업 종사자의 직무 적합도와 이직 의도는 직접적인 관련성이 없는 것으로 나타났다. 즉, 외식업 종사자의 경우, 직무 적합 변수는 이직 의도 변수에 직접적으로 영향을 미치는 것이 아니라 다른 변수들을 통해 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2) 가설 2의 검증

가설 2: 직무 적합 정도는 조직 몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

외식업 종사자의 직무 적합 정도와 조직 몰입

변수의 관계성은 가설 3에서 분석하였다. 〈표 5〉를 보면 경로계수 $\beta = 0.379$, C.R. = 0.042 , $p > 0.05$ 로 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 외식업 종사자의 경우 직무 적합 정도 변수는 조직 몰입 변수에 직접적으로 영향을 미치는 것이 아니라 직무 만족 변수를 통해 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3) 가설 3의 검증

가설 3: 조직 몰입은 이직 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

외식업 종사자의 조직 몰입도와 이직 의도 변수의 관계성은 가설 3에서 분석하였다. 〈표 6〉을 보면 경로계수 $\beta = -0.348$, C.R. = -0.383 , $p < 0.001$ 로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 외식업 종사자의 조직 몰입도가 높을수록 이직 의도는 낮은 것으로 나타났다.

조직 몰입 변수가 이직 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 조직 몰입의 하위 요인들의 상대적 영향력을 평가하기 위해 다중회귀 분석을 실시하고 〈표 6〉에 그 결과를 제시하였다. 분석 결과 $F(2,663) = 47.38$, $p < .001$ 로 회

〈표 6〉 조직 몰입 하위 요인에 따른 이직 의도 다중회귀분석 결과

이직 의도	B	β	t
요인 1: 조직소속감	-0.352	-0.299	-5.47***
요인 2: 조직만족	-0.067	-0.069	-1.27

***는 $p < .001$, ○는 기준 만족.

〈표 4〉 직무 적합 정도 하위 요인에 따른 이직 의도 회귀분석 표

종속변수	독립변수	b	β	t
이직 의도	직무 적합 정도	-0.138	-0.124	-3.23*** ○

***는 $p < .001$, ○는 기준 만족.

〈표 5〉 직무 적합 정도 하위 요인에 따른 조직 몰입 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	b	β	t
조직 몰입	직무 적합 정도	0.363	0.379	10.56*** ○

***는 $p < .001$, ○는 기준 만족.

규모형이 유의한 것으로 나타났고, $R^2=0.125$ 로 직무 적합 변수가 조직 몰입 분산의 12.5%를 설명해 주는 것으로 나타났다. 2개의 하위 요인들 중에서 요인 1은 $\beta=-0.299, p<.001$ 로 유의한 영향이 있는 것으로 나타난 반면에 요인 2는 $\beta=-0.069, p>.05$ 로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

4) 가설 4의 검증

가설 4: 직무 적합 정도가 이직 의도 관계에서 조직 몰입은 조절변수로서 유의적인 영향을 미칠 것이다.

외식업 종사원의 조직 몰입이 직무 적합 정도 변수의 효과를 매개하여 이직 의도 변수에 영향을 미치는 지를 알아보기 위한 것이다. 이를 위해 아래의 기준을 충족하는지를 확인하기 위한 회귀 분석을 실시한 결과를 <표 7>에 제시하였다. 회귀 분석 결과가 다음의 4가지 기준을 충족하는 경우 조직 몰입이 매개변수의 역할을 하는 것으로 판단할 수 있다.

- ① 이직 의도에 대한 직무 적합 정도 변수의 효과가 유의해야 한다.

- ② 조직 몰입에 대한 직무 적합 정도 변수의 효과가 유의해야 한다.
- ③ 이직 의도에 대한 조직 몰입 변수의 효과가 유의해야 한다.
- ④ 이직 의도에 대한 직무 적합 정도 변수의 직접효과는 유의하지 않아야 한다.

<표 7>에 조직 몰입 변수의 매개효과를 검증한 결과를 제시하였다. 이직 의도에 대한 직무 적합 변수의 효과는 $b=-0.138, t=-3.23, p<.001$ 로 통계적으로 유의하여서 기준 ①을 충족하였다. 조직 몰입에 대한 직무 적합 변수의 효과도 $b=0.363, t=10.56, p>.001$ 로 유의하여 기준 ②를 충족하였다. 이직 의도에 대한 조직 몰입 변수의 효과는 $b=-0.403, t=-9.56, p<.001$ 로 통계적으로 유의하여 기준 ③을 만족하였다. 그리고 다중회귀 분석에서 이직 의도에 대한 직무 적합 변수의 직접효과는 $b=0.010, t=0.22, p>.05$ 로 유의하지 않기 때문에 기준 ④를 충족하였다. 조직 몰입 변수의 매개 효과를 검증한 결과를 종합하면 네 가지 기준을 모두 충족하였기 때문에 조직 몰입 변수는 직무 적합 및 이직 의도 변수의 효과를 매개하는 것으로 볼 수 있다.

<표 7> 조직 몰입 변수의 매개효과 검증

회귀분석	종속변수	독립변수	b	β	t	
①	이직 의도	직무 적합 정도	-0.138	-0.124	-3.23***	○
②	조직 몰입	직무 적합 정도	0.363	0.379	10.56***	○
③	이직 의도	조직 몰입	-0.403	-0.348	-9.56***	○
④	이직 의도	직무 적합 정도	0.010	0.009	0.22	○
		조직 몰입	-0.407	-0.351	-8.92***	×

***는 $p<.001$, ○는 기준 만족, ×는 기준 불만족.

<표 8> 연구모형 가설에 따른 분석 결과

가설	연구모형 가설	경로계수	C.R.	검증
가설 1	직무 적합 정도 → 이직 의도	-0.005	-0.11	×
가설 2	직무 적합 정도 → 조직 몰입	0.042	1.35	×
가설 3	조직 몰입 → 이직 의도	-0.383	-7.40***	○
가설 4	직무 적합 정도 → 조직 몰입 → 이직 의도	-0.298		○

*** $p<.001$, ○는 가설 채택, ×는 가설 기각.

앞에서 살펴본 것처럼, 직무 적합 정도, 조직 몰입 및 이직 의도 변수로 구성된 경로모형을 분석한 결과를 <표 8>에 요약하여 제시하였다. 경로분석을 통해서 본 연구에서 설정했던 4개의 가설 중에서 가설 3, 가설 4는 유의한 것으로 나타났다. 반면에 가설 1, 가설 2는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 각 변수의 직접 효과 중 가설 1, 가설 2는 유의하지 않은 것으로 나타났고, 가설 4는 유의한 것으로 나타났다. 직무 적합 변수는 조직 몰입 변수를 매개로 삼아 간접적으로 이직 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

V. 결론 및 시사점

외식업 종사자를 대상으로 직무 적합 정도가 이직 의도에 미치는 영향을 세밀하게 객관적으로 평가한 직무 적합 정도 분석과 별도로 주관적으로 평가한 직무 적합 정도를 중심으로 조직 몰입 및 이직 의도 변수들로 경로모형을 구성하여 이들 변수들 간의 관계를 좀 더 심도있게 분석하였다. 경로분석에 밝혀진 결과 중에서 주목할 만한 것은 직무 적합 정도 변수와 이직 의도 변수간의 직접효과가 유의하지 않았다는 점이다. 이러한 결과는 앞에서 기술한 객관적 직무 적합 변수의 효과와는 상반되는 것이고, 직무 적합과 이직 의도간의 유의한 관계를 보고한 박진희(2001)와 최명옥(2004)과는 상반되는 결과이다. 그러나 주관적 직무 적합 정도 변수가 조직 몰입이라는 조절변수를 통해서 간접적으로 이직 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

기존의 연구들과의 차이점은 각 연구에서 직무 적합을 측정하는 조작적 정의에서의 차이와 조절변수의 유무에 따른 것으로 해석할 수 있다. 이러한 경로 분석의 결과는 기존의 연구에서 직무 적합 정도와 업무 수행의 관계에서 상반되는 보고를 한 연구들의 결과를 해석하는 데에도 도움

이 될 것이다.

첫째, 외식업 종사자의 조직 몰입 변수에는 직접적인 영향을 미치는 반면에 이직 의도 변수에는 조직 몰입 변수를 통해 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 외식업 종사자의 조직 몰입 변수는 이직 의도 변수와 매우 높은 관계가 존재하는 것으로 나타났다. 즉, 조직 몰입 수준이 높을수록 이직 의도 수준은 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 외식 종사원들을 대상으로 조직 몰입과 이직 의도간의 유의한 관계성을 보고한 이철우(2000)의 결과와 일치하는 것이다. 이와 같은 경로분석을 통해서 직무 적합 정도와 조직 몰입은 이직 의도에 영향을 미치는 인과관계를 확인하였다.

직무 적합 정도에 대한 객관적 측정치와 주관적 측정치는 서로 동일한 결과를 산출하는 측면과 상이한 결과를 산출하는 측면이 나타났다. 이러한 결과는 기존의 연구에서 직무 적합 변수의 효과에 대한 상반되는 결과를 해석할 수 있는 토대가 될 수 있을 것이다. 또한, 단순히 직무 적합과 다른 변수들의 관계를 분석하는 경우, 결과 해석에서 신중을 기할 필요가 있음을 보여준다. 본 연구에서 고찰한 이론적 배경의 문헌 연구와 실증 분석을 통하여 나타난 결과를 바탕으로 이론적인 측면에서의 기여 사항 및 실무적인 측면에서의 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직무 적합 정도를 현재 외식업 종사자들이 자신들의 업무를 수행하는데 필요한 개인적인 능력 요인으로 개념적으로 정의하였다. 또한, 직무 적합 정도의 조작적 정의는 문헌에서 도출한 5가지 요인 - 학력, 경력, 전공, 자격증 및 능력을 통해서 이루어졌으나, 횡단적 연구를 실시함에 따라 구체적으로 구성원들의 개인적 특성이 어떤 것이며, 행동 유형이 어떻게 변화하는지를 보여주지 못했다.

둘째, 본 연구의 샘플은 관련 종사자의 인적 자

원 구성 비율이 점차 커져가고 있는 서비스산업 영역 중 인력 감축과 구조 조정의 상황을 겪고 있는 외식산업의 종사자를 대상으로 하였다. 이는 점에서 의미를 지니고 있으나, 조직 내의 사회화 과정을 통한 후 다시 측정해 연구를 진행한다면 사회화 과정의 유효성과 구성원들의 행동 변화를 위해 어떠한 제도가 효과적인지도 판단할 수 있을 것이다.

셋째, 외식산업은 인적 자원 관리에서 이직의 증가와 과도한 교육 훈련비에 대한 어려움을 느낀다. 이러한 상황에서 본 연구의 결과에 입증된 관련 전공의 교육과 자격증의 중요성은 신규 인력 선발 절차에서 적용한다면 교육비 감소, 교육 훈련에 대한 효율성 증대 등 조직 구성원의 성과 역시 긍정적인 결과를 보일 것으로 예상된다. 그리고 적합을 높이기 위해 조직 분위기, 직무의 특성을 변화시키거나 개인의 성격을 변화시키기에는 많은 어려움이 발생하기 때문에 적합한 사내 교육 프로그램의 도입 또한 의미를 가진다.

넷째, 직무 적합 정도에 대한 기존 연구들이 조직 심리학의 틀 속에서 사무직에 종사하는 근로자를 대상으로 수행되어온 것과 대조적으로 본 연구에서는 대상의 범위를 서비스/생산직 종사자 집단으로 확대하였다는 점에서 의미를 찾아볼 수 있다.

본 연구를 진행하면서 나타난 한계점 및 향후 연구방향을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 횡단적 연구를 실시함에 따라 구체적으로 구성원들의 개인적 특성이 어떤 것이며, 행동 유형이 어떻게 변화하는지를 보여 주지 못했다. 즉 적합에 대한 영향 요인인 조직 사회 과정 등의 문제를 다루지 못함으로써 이들이 보이는 조직 시민 행동이 개인적 특성 때문에 나타난 것인지를 명확하게 다루지 못했으며, 신규 조직 진입자를 대상으로 그들의 조직 시민 행동을 사전 측정 한 후, 조직 내의 사회화 과정을 통한 후 다시 측정해 연구를 진행한다면 사

회화 과정의 유효성과 구성원들의 행동 변화를 위해 어떤 제도가 효과적인지 판단할 수 있을 것이다.

둘째, 측정의 문제이다. 설문지를 이요하여 자료를 수집했기 때문에 다분히 구성원들의 개인적 지각에만 의존하여 연구가 수행되었다. 적합이라는 개념은 측정 측면만 고려한다고 하더라도 한계가 나타나기 마련이다. 보다 정확한 구성원의 적합 측정을 위해서 구성원의 지각에만 의존하는 방법이 아니라 상사나 동료에 의해 비춰지는 구성원들의 모습을 모두 고려하는 측정이 이루어져야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 외식업 종사자의 적합 정도에 따른 이직 의도의 관계를 직무 만족과 조직 몰입을 매개변수 삼아 분석을 수행하였다. 그러나 기존의 많은 연구들은 대개 수행 성과를 종속변수로 삼아 궁극적으로 직무 적합이 실제적인 성과와 어떤 관련이 있는지를 검증하였다. 따라서 후속 연구에서는 이러한 측면에서 보완한다면 더 정교한 결과를 얻을 수 있을 것이라 판단된다.

참고문헌

1. 강순희·박성재 (2002) : 청년층의 학교교육과 직무의 일치. 중앙고용정보원, 139-168.
2. 김영진 (2001) : 해외직접투자기업 현지종업원의 조직 몰입과 직무 만족 및 이직의지에 관한 실증 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문, 49-51.
3. 김은정 (2004) : 외식서비스업 종사자의 직무 관련변인과 개인특성이 이직 의도와 직무 수행에 미치는 영향. 광운대학교 대학원 석사학위논문, 37-40.
4. 박진희 (2001) : 학력-직무 불일치가 임금에 미치는 영향과 그 조정. 고려대학교 대학원 박사학위논문, 100-106.
5. 신두봉 (1997) : 조직 몰입의 유형과 영향변수

- 에 관한 탐구적 연구. 성균관대학교 대학원 박사학위논문, 3-6.
6. 이상희 (2006) : 외식업체의 비정규직 종사원 임파워먼트가 직무 만족, 조직 몰입 및 이직 의도에 미치는 영향. 경원대학교 대학원 박사학위논문, 75-79.
 7. 이철우 (2000) : 효율적인 방재센터의 이중화 구축방안에 대한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문, 57.
 8. 채서일 (1996) : 사회과학조사방법론. 학현사, 196-197.
 9. 최명옥 (2004) : 개인의 태도 및 행동에 대한 다양한 개인-환경간 부합의 영향. 광운대학교 대학원 석사학위논문, 52-53.
 10. Beehr TA · Bhagat RS (1985) : Introduction the human stress and cognition in organization, *Human Stress and Cognition in Organization* 3-19.
 11. Birnbaum D · Mark JS (1993) : Fitting job performance into turnover model : An examination of the from of the job performance-turnover relationship and a path model. *Journal of Management* 19:1-11.
 12. Blanden (2006) : Cycles of disadvantage: Jo Blanden examines the persistence of childhood poverty. *kins.co* 24:15-17.
 13. Blau GJ (1981) : An empirical investigation of job stress, social support, service length and job strain. *Organizational Behavior and Human Performance* 27:279-302.
 14. Bluedorn AC (1982) : The Theories of Turnover : Causes, Effects and Mean Research in the Sociology of Organizations. JAI Press 75-128.
 15. Bowen DE · Ledford GE · Nathan BR (1991) : Hiring for the organization not the job. *Academy of Management Executive* 5:35-51.
 16. Bretz RD · Rynes. SL · Gerhart B (1993) : Recruiter perceptions of applicant fit: Implications for individual career preparation and job search behavior. *Journal of Vocational Behavior* 43:32-54.
 17. Chatman J · O'Reilly CA (1986) : Organizational commitment and psycho-logical attachment : The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology* 71:492-493.
 18. Edwards JR (1991) : Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. *International Review of Industrial and Organizational Psychology* 6:283-357.
 19. Greenberg J · Baron R (1995) : Behavior in Organizations. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall. 5:297-298.
 20. Jackofsky EF (1984) Turnover and job performance : An integrated process model. *Academy of Management Review* 9(1):74-82.
 21. Lauver KJ · Kristof-Brown A (2001) : Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person-organization fit. *Journal of Vocational Behavior* 59:455-457.
 22. Mobley · William H (1978) : An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology* 63(4):408-414.
 23. O'Reilly CA · Chatman J · Caldwell DE (1991) : People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person - organization fit. *Academy of Management Journal* 26:597-616.
 24. Rynes SL · Gerhart B (1990) : Interviewer assessments of applicant 'fit': An exploratory investigation. *Personnel Psychology* 43:11-35.
 25. Shore LM · Wayne SJ (1993) : Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology* 78:125-137.

26. Veiga JF (1991) : The frequency of self-limiting behavior in groups: A measure and an explanation. *Human Relations* 44(8):877-895.

2008년 5월 2일 1차 논문수정
2008년 6월 3일 2차 논문수정
2008년 7월 1일 3차 논문수정
2008년 8월 11일 게재확정

2008년 3월 31일 접수