The Korean Journal of Culinary Research
Vol. 14, No. 2, pp. 1~17 (2008)

호텔 조리사의 직무 스트레스 반응과 직무 만족 분석
- 제주지역 특1급 호텔을 중심으로 -

양태석¶, 박인수*, 이용천**
제주산업정보대학 관광호텔조리과, *혜천대학 식품과학계열
**제주대학교 관광경영대학원 관광경영학과

An Analysis of the Work-Related Stress and Job Satisfaction in Hotel Cooks
- Focused on the Five Diamond Hotels in Jeju Area -

Tai-Seok Yang¶, In-Soo Park*, Young-Chen Lee**
Dept. of Tourism and Hotel Culinary Art, Jeju College of Technology
**Dept. of School of Food Science, Hyechon College*
***Dept. of Tourism Management, Cheju National University*

Abstract

This study analyzed the factors related to the stress which the top-rated chefs in Jeju suffer and conducted the multiple regression analysis to look into the effect of job-related stress on the stress reaction and the satisfaction with job, in order to examine the effect of job-related stress faced by hotel kitchen employees in performing duties and determine the effect of job-related stress on the reaction of individuals in the peculiar environment of a kitchen in a hotel. Job-related stresses were classified into five factors which were physical, individual, vocational, organizational, and social. The result of regression analysis, which was performed to figure out the effect of job-related stress on the stress reaction and the satisfaction with the job, indicated that the physical factor of job-related stress had the greatest effect on the physiological reaction, followed by the organizational factor, individual factor, and social factor, while the organizational factor of job-related stress had the greatest effect on the psychological reaction, followed by the individual factor, social factor, vocational factor, and physical factor. Meanwhile, the vocational factor of job-related stress had the greatest effect on behavioral reaction, followed by organizational factor and individual factor. The vocational factor of job-related stress had the greatest effect on the satisfaction with the job, followed by individual factor, organizational factor, social factor, and physical factor.

Key words : hotel cook, job, stress, job satisfaction, Jeju, five diamond hotel.

Ⅰ. 서 론

조직의 목표는 그 구성 주체인 인간에 의해 달성됨으로 인적자원의 효율적 관리가 미비하면 목표를 달성할 수 없다는 것은 기존 사실이다. 그러나 산업이 고도화되고 직무 환경과 내용 자체가

¶ : 교신저자, 011-9783-0540, lecordonbleu@naver.com, 제주시 영평동 2235번지

다양화됨으로써 각 구성원들은 지식과 정보, 과중한 업무량 등 직무를 수행하는데 있어서 많은 스트레스를 받고 있는 실정이다(박순우 1999).

더욱이 직무 환경에서의 직무 스트레스의 증대는 개인의 심리적인 불만족으로 인하여 생활과 건강에 많은 영향을 미치게 되며, 조직 차원으로 확대되어지면 조직 구성원들이 스트레스로 인하여 직무 불만족을 초래하여 생산성이 저하되고 결근율과 이직률에 영향을 미쳐 조직 성과에 저하를 초래하는 원인이 되며, 나아가 서비스를 제공하는 고객에게도 영향을 미치어 고객 불만족의 원인이 된다. 또한, 기업의 이윤과 과다한 출혈 경쟁으로 호텔에서도 구조 조정과 명퇴 그리고 인력 확충이 더 이상 이루어지지 않음에 따른 업무의 과중, 적은 임금, 미래의 보장에 대한 불투명한 시점에서 호텔에서 종사하는 종사원에게 직무 스트레스는 더욱 심한 육체적·정신적 부담과 긴장감을 느끼게 하고 있다.

이러한 상황에서 호텔산업의 인적자원에 대한 직무 스트레스는 타 산업과 달리 인적자원에 의해 생산되어지는 서비스의 질이 종사원의 자질의 중요한 결정요인이 된다고 볼 때 질 좋은 서비스를 제공하기 위해서는 종사원에게 직무 스트레스를 감소시키고 직무에 대한 만족도를 부여해 주어야 하며, 이를 통해 고품질의 서비스 창출 및 기업의 목적을 달성하는데 가장 중요한 요소가 된다고 볼 수 있다(김세연 2005).

더욱이 주방이라는 특수한 작업 환경으로 인하여 느껴지는 직무 스트레스는 같이 근무하는 호텔내의 타 부서와는 다르게 그 직무 스트레스의 정도가 클 것으로 생각된다.

조리사의 심리적 또는 육체적으로 스트레스를 받는다면 조리사가 만든 음식을 먹는 고객과의 상호작용에서 영향을 미치게 되고, 직무 스트레스는 조리사 주방 운영에 많은 영향을 미쳐 조직 내외부 고객관리에 부정적 영향을 초래하게 될 것으로 사료된다(한규임 2005).

따라서 이러한 직무 스트레스를 줄임으로써 종사원 개인은 물론 조직과 고객에게 만족을 높이는 중요한 역할을 한다고 할 수 있다.

그러나 주방이라는 생산 공간과 판매 공간의 차이로 인한 직무 스트레스에 정도가 다름에도 불구하고 조리사의 직무 스트레스에 관한 연구는 미비한 실정이다.

따라서 본 연구는 호텔에서 메뉴라는 상품을 생산하는 주방 종사원의 직무 수행 과정에서 발생하는 직무 스트레스의 영향 요인을 살펴보고, 이러한 직무 스트레스 영향 요인이 개인적으로 어떠한 반응에 얼마만큼 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 직무 스트레스와 영향 요인

스트레스의 연구를 통해 직무 스트레스는 생리학, 의학, 심리학 등의 분야에서 1900년대 초 연구되던 것이 산업심리학, 행동과학, 기업경영학과 같은 분야에서 1970년대에 들러와 조직적인 차원으로 연구하기 시작하면서 나타났다(김세연 2005).

직무 스트레스는 스트레스의 '환경에 대한 자극'이라는 개념 정의를 바탕으로 '개인이 직무를 수행함에 있어 직무 환경 요소와 개인과의 상호작용에 오는 불일치로 발생하는 심리적, 생리적 불균형 상태'로 환경으로부터 발생되는 요구의 불확실성과 상호간의 역할 수행에 따른 불일치 등 개인과 환경 역할간의 부적합에 의해 유발되는 심리적 또는 생리적 불균형 상태라고 할 수 있으며(유희철 2002), 개인이 조직 속에서 경험하게 되는 직무 스트레스 요인은 개인적 특성, 개인의 과거 경험, 주변 환경과의 관계, 스트레스에 반응하는 개인적 차이 등에 따라 수없이 다양하고 또 연구자들의 관점에 따라 그 분류 방식도 매우 다양하다(김경미 2005).

직무 스트레스 요인이란 직장에서 직무 및 직무 환경과 관련되어 발생되는 스트레스 요인을 의

미하는 것(Hellriegel et al. 1986)으로 Ivancevich & Matteson(1980)은 스트레스 통합 모델을 제시하면서 직무 스트레스의 개인-환경 적합 모형에서 직무 스트레스 현상을 환경요인과 개인요인 상호간의 적합과정으로 인식하여 이들의 적합관계가 바람직하지 않은 상태로 나타나는 경우 스트레스가 발생하는 것으로 이해하였다.

Greenhaus & Parasuraman(1986)은 스트레스의 요인을 만성적 요인과 급성적 요인으로 구분한 바 있다. 즉, 만성적 요인으로는 조직 내의 역할(역할 갈등, 역할 모호성), 직무 특성(양적·부적인 작업 과중, 타인에 대한 책임감), 대인관계(동료, 상사, 부하), 조직의 구조(의사 선정, 참여 기회의 제한, 작업 시간), 경력 개발(경력 성공, 경력 좌절), 물리적 환경(소음, 온도, 위험) 등을 제시하고 있다. 또한, 급성적 요인에는 개인의 의사와는 무관하게 직무 내용을 변화시키거나 부서를 이동시키는 것과 같은 경력 변화가 있을 수 있음을 지적하였다.

이종목(1989)은 개인적 특성을 스트레스의 하위 변인으로 고려하여 직무 스트레스 유발 요인을 제시하고 개인적 특성은 직무 스트레스를 유발하는 변인으로 작용하지만 스트레스를 완화 내지는 감소시키는데 중요한 역할을 하고 직무 스트레스에 대해 부정적으로 반응하는데 영향을 미친다고 하였다.

송병식(1990)은 직무 스트레스 유발 요인을 물리적 환경, 조직 관련, 직무 관련, 개인 관련, 조직외 관련으로 나누어 각각의 세부 스트레스 요인을 규명하였다.

2. 직무 스트레스 반응

직무 스트레스를 환경과 개인의 부적합 상태로 본다면 직무 스트레스는 환경이 개인이 능력으로서는 해결할 수 없는 것을 요구하거나 개인의 욕구가 직무 환경에 의해 충족되지 못함으로써 발생한다고 볼 수 있다.

Quick(1984)은 스트레스의 결과를 모형으로 제시하고, 스트레스를 잘못 관리하였을 경우는 활력의 상실, 의사소통의 단절, 의사결정의 과오, 작업관계의 질을 왜곡시키게 됨으로 간접비용이 발생되어지고, 이에 대한 진단과 처방이 없으면 결국 결근, 이직 등으로 나타나 조직적 직접비용을 발생시킨다고 주장하였다.

Schuler(1980)는 스트레스의 반응을 심리적 증세, 생리적 증세, 행동적 증세의 세 분야로 나누어 제시하여 조직과 개인적 결과로 나누었다.

심리적 증세로는 무관심, 체념, 퇴행, 고착, 투사, 거부, 불만족, 불안정, 대처 능력 저하 등의 반응을 나타내고, 행동적 증세로 개인과 조직의 결과로 구분하여 개인의 결과로는 식욕 상실, 체중의 증감, 호흡 곤란, 흡연과 음주 습관의 변화 등

<표 1> 송병식의 직무 스트레스 유발 요인(송병식 1990)

주요 직무 스트레스의 요인	세부 스트레스 요인
(1) 물리적 환경 관련 스트레스 요인 (Physical environment related stressors)	① 조명, ② 소음, ③ 온도, ④ 음파 및 진동, ⑤ 공기오염, ⑥ 사무실 설계, ⑦ 사회적 밀도
(2) 조직 관련 스트레스 요인 (Organization related stressors)	① 직업 요건, ② 조직구조, ③ 경계-범위 역할, ④ 집단응집력, ⑤ 조직 풍토, ⑥ 집단 내 집단 간 갈등, ⑦ 경력 발달, ⑧ 수행실적평가, ⑨ 작업교대정책, ⑩ 리더쉽 유형
(3) 직무 관련 스트레스 요인 (Job related stressors)	① 과제 특성, ② 기술, ③ 역할 과중, ④ 역할 갈등, ⑤ 역할 모호성, ⑥ 역할 과소와 능력 미발휘, ⑦ 의사결정 참여
(4) 개인 관련 스트레스 요인 (Person related stressors)	① A형 퍼스널리티, ② 능력 및 경험, ③ 욕구 및 가치, ④ 통제 위치, ⑤ 사회적 내조정, ⑥ 인구통계적 변수
(5) 조직외 관련 스트레스 요인 (Extra-organization related stressors)	① 가족, ② 이주, ③ 경제적 지위, ④ 사회적 지원

<표 2> 스트레스의 반응 (Schuler RS 1980)

차원	스트레스 반응
생리적 차원	-단기적: 호흡, 두통, 호흡 곤란, 심장 맥박 이상, 피부 전기 감응 -장기적: 위궤양, 혈압 상승, 심장마비 -일반적: 소화산 분비 촉진, 임파선 감소
심리적 차원	-극복 또는 회피행동, 무관심, 체념, 권태, 거부감, 공상, 건망증, 불신감 -무력감, 불만족, 업무 및 역할에 대한 이해력 감소, 의사 결정 지연, 집중력 약화, 고민
행동적 차원	-개인적 결과: 식욕 감퇴, 체중의 갑작스런 증감, 용모 및 외양의 변화, 음주 및 흡연 습관의 변화, -조직적 결과: 질적 양적 성과 저하, 직무 몰입 저하, 책임감 및 창조성 감소, 조직 및 동료에 대한 관심 결여, 결근 및 이직률 증가, 사고율 증가

의 증세를 나타내고, 조직의 결과로는 업무 실적 저하, 직무 관여도 감소, 책임감 상실, 조직에 대한 무관심, 동료에 대한 무관심, 창의력 상실, 결근, 재해사고 등이 발생한다고 말한다(강인호 1993).

직무 스트레스의 개인적 결과는 심리적 스트레스를 유발시키며, 이는 만성적 수면 방해, 기능 저하 유발, 음주율 증가 등의 행동적 결과로 나타난다. Schuler(1980)는 심리적 스트레스의 개인적 결과로서 식욕 감퇴, 급격한 체중 변화, 용모 및 외양의 변화, 흡연 및 음주 습관의 변화를 유발한다고 주장하였으며, Steers & Black은 걱정과 좌절, 고혈압, 높은 콜레스테롤을 유발시킬 수 있음을 지적하였다(김영철 2001 재인용).

3. 선행 연구

호텔이나 외식산업 종사원간의 직무 스트레스와 직무 만족과 관계를 밝힌 선행 연구는 강인호 · 이걸(1994)은 조직 몰입, 조직 애착, 이직 성향을 스트레스의 결과로 인식하고 연구를 실시하였다.

원융희(1996)는 직무 스트레스와 서비스 제공 수준 및 성과와 관련하여 상대적으로 경시되었던 부분이나 실증분석을 보다 완벽하게 기여할 것이라고 주장하였다.

Scott 등(1998)은 호텔 종사원들의 직무 근속 기간을 결정하는 요인으로 이전의 이직 사유, 희망 임금, 이전 직장의 근무 기간, 고용 형태 등으로 밝히고 있다.

김광철(2000)은 수도권에 소재하는 호텔종사자를 대상으로 관광호텔 정사원의 직무 특성에 직무 스트레스에 미치는 효과에 관한 연구를 통하여 직무 조직 모형을 설계하여 호텔 종업원에 대한 직무다양성과 자율성의 인지도가 높을수록 직무 스트레스는 높아지는 반면, 직무중요성과 피드백은 인지도가 높을수록 직무 스트레스가 낮아진다는 연구결과를 제시하였다.

Timothy & Tracey(2000)는 호텔 종사원들의 이직율과 이직 비용은 양(+)의 관계를 나타내며, 이직의 원인은 나쁜 감독, 나쁜 작업 환경 그리고 부적절한 보상인 것으로 나타났다.

이성희(2001)는 호텔 종사원의 직무 스트레스의 원천과 이를 해결하기 위한 대처 전략, 직무 스트레스 결과 요인인 직무 성과를 직무 만족, 조직 몰입, 이직 성향으로 구분하여 직무 스트레스와의 관련성을 파악하고자 하였으며, 직무 스트레스의 원천이 대처 전략, 직무 스트레스의 결과, 직무 성과 등의 유의한 영향을 미치고 있는 것을 실증분석을 통하여 파악하였다.

이주형 · 김영철(2002)은 식음료 서비스업체에 근무하는 서비스 종사자들이 작업 환경에서 경험하는 직무 스트레스 요인으로 공휴일 근무, 근무 시간대, 근무 자세, 업무의 양적 과다, 업무내용의 질적 과소, 장래성 등이 직무 스트레스와 이직 의도에 직 · 간접적으로 영향을 미치는 주요 요인을 파악하였으며, 직업에 대한 사회적 평가와 서비스 종사자에 대한 사회적 지원은 직무 스트레스

를 통해서만 이직 의도에 간접적 영향을 미치는 조절요인으로 작용하는 것으로 나타났다.

양인택(2003)은 제주지역의 특급호텔 종사원을 대상으로 직무 스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향을 보고자 직무 스트레스 요인을 역할 과다, 역할 모호, 역할 갈등, 조직 구조, 대인관계로 보고 직무 만족, 조직 몰입, 이직 의사 등의 조직 유효성에 미치는 영향을 분석하였다.

Kim 등(2004)은 캐주얼 체인 레스토랑 종사원의 서비스 제공과 종사원의 직무 만족, 조직 몰입, 이직 의도 간의 관계를 확인하였다. 실증 연구 결과, 직무 만족은 조직 몰입과 긍정적으로 관련이 있으나, 이직 의도와는 부정적으로 관련이 있으며, 조직 몰입은 이직 의도와 부정적으로 관계가 있다.

한규임(2005)은 특급호텔 레스토랑과 패밀리 레스토랑의 조리사를 중심으로 직무 스트레스 요인과 직무 스트레스, 이직 의도와의 관련성을 규명하고자 하였다. 연구결과, 조직적 특성이 직무 스트레스에 미치는 영향에서는 특급호텔 레스토랑 조리사는 영향을 미치지 않은 반면 패밀리 레스토랑 조리사는 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이직 의도에는 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김용숙(2006)은 오픈 주방 시스템에서 근무하고 있는 종사원을 대상으로 지각 정도와 직무몰입 그리고 오픈 주방으로 인한 직무 스트레스 정도를 알아보자 하였다. 연구결과, 종업원에 대한 정기적인 검진과 주방 위생 및 안전에 대해 관리가 잘 이루어질 때 업무를 수행함에 있어 자기 불안감과 스트레스가 줄어드는 것으로 나타났다.

이제웅(2007)은 식음료와 조리 업무의 관련된 커뮤니케이션과 직무 스트레스의 원인변수가 직무 만족에 미치는 영향을 살펴보고자 하였는데, 커뮤니케이션과 직무 스트레스는 각각 직무 만족에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

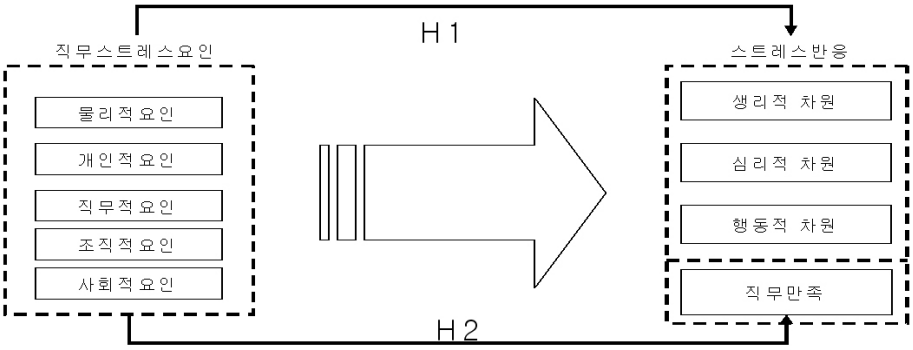
Ⅲ. 조사 설계 및 분석 방법

1. 연구모형

본 연구는 제주지역 특1급 호텔에 주방에서 종사하는 조리사를 대상으로 직무 스트레스 요인과 직무 스트레스 요인이 개인에게 어떠한 반응으로 나타나는지에 대한 스트레스 유형과 직무 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위한 연구로 직무 스트레스 요인으로는 물리적 · 개인적 · 직무적 · 조직적 · 사회적 요인으로 나누었으며, 세부 요인에 대한 연구의 바탕을 물리적 요인(조명, 소음, 온도, 색상, 공기오염)으로는 Ivancevich & Matterson (1980), 송병식(2002)의 연구를 개인적 요인으로는 김경미(2005)의 연구를 바탕으로 ① 경력발달-송병식(2002), ② 보상관계-임금, 승진, 복리후생-안관영(1992), 김세연(2005), ③ 가족(Beehr & Newman, 송병식(2002), ④ 지역 및 계층(Beehr & Newman)로 세부변수로 하였으며, 직무적 요인으로는 ① 직무불안정-김세연(2005), ② 역할갈등-김세연(2005) 송병식(2002), ③ 역할의 모호성-송병식(2001, 2002), ④ 역할의 과다-김세연(2005) 송병식(2002), ⑤ 교대근무제-송병식(2002), ⑥ 책임감, ⑦ 역할기대에 대한 연구를 바탕으로 하였다. 조직적 요인으로 임승혁(2004)의 연구를 바탕으로 ① 조직특성 · 의사소통 -채지혜(2002), ② 조직관계 중 상하관계는 Cooper(1976), 이성희(2001), 동료관계는 옥원호, 김석용(2001), ③ 조직구조는 김세연(2005), 송병식(2002), ④ 조직지원의 불충분, ⑤ 리더쉽-Schuler(1980), 송병식(2002), ⑥ 조직 내 조직 간의 갈등, ⑦ 조직 응집력 부족, ⑧ 인사의 공정성을 세부 변수로 하였으며, 사회적 요인으로는 Mcgrath(1976), Steers(1986)의 연구를 바탕으로 ① 정책-송병식(2002) ② 사회인식-오평자(2003)을 바탕으로 하였다.

스트레스 유형으로는 생리적 차원은 Lazarus (1978), 김경미(2005)를, 심리적 차원은 Lazarus (1978), McGrath JE(1976), 손석자(2005)를, 행동적 차원은 McGrath JE(1976), Schuler(1980)을 바탕으로 하였다.

직무 만족(작업 자체, 급여, 승진, 인정, 복리후



<그림 1> 연구모형.

생, 작업 조건, 감독, 동료, 회사 및 경영정책)은 이종목(1989), 황혜정(2005), 손석자(2005), 임승혁(2003)의 연구를 바탕으로 〈그림 1〉과 같은 연구모형을 제시하였다.

2. 가설의 설정

본 연구는 제주지역의 특1급 호텔에 주방조리 직무종사자의 직무 스트레스 요인과 스트레스 반응에 미치는 영향력을 파악하고자 한 연구로 직무 스트레스 요인과 스트레스 반응, 직무 만족간의 결과 변수를 중심으로 〈표 3〉과 같이 선행 연구를 배경으로 가설을 설정하였다.

3. 설문지 구성

본 연구에서의 설문변수로는 직무 내에서 발생할 수 있는 직무 스트레스 요인과 이로 인해 발생하는 스트레스 유형, 그리고 직무 스트레스로 인한 직무 만족과 인구통계학적 특성을 변수로 구성하였으며, 설문 배경으로 직무 스트레스 요인의 물리적 요인(7문항)으로 오평자(2003), 황혜정(2005), 한국산업안전공단(2003), 이종목(1989)의 설문지를, 개인적 요인(15문항)으로 오평자(2003), 김세연(2005), 조성수(2004), 이종목(1989)의 설문지를, 직무적 요인(13문항)으로는 Beehr(1976), 이종목(1989), Arnord Hong(1998), 조성수(2004) Jackson(1983), Lyons(1971), 송병선(1996), 오평자(2003) 홍순택(2002), 김경미(2005), 김세연(2005), 임승혁(2003), 황혜정(2005)의 설문지를, 조직적 요인(12

<표 3> 가설 설정과 가설 배경

	가설	가설 배경
H1	직무 스트레스 영향 요인이 스트레스 유형에 영향을 미칠 것이다.	김성용(2004), 전효진(2001), 이임순(1988), 이성희(2001), French JRP & Caplan RD(1970), H Peter(1986), Wardwell WI & Hyman M · Bahnson CC(1978)
H1-1	직무 스트레스 영향 요인이 생리적 차원에 영향을 미칠 것이다.	Ivancevich & Matterson(1980), 송병식(2002), 김경미(2005), 임승혁(2003), Mcgrath(1976), Steers(1986)
H1-2	직무 스트레스 영향 요인이 심리적 차원에 영향을 미칠 것이다.	
H1-3	직무 스트레스 영향 요인이 행동적 증상에 영향을 미칠 것이다.	
H2	직무 스트레스 유형이 직무 만족에 영향을 미칠 것이다.	Beehr(1979), 송병선(2001)

문항)으로는 Cooper(1976), Gupta & Beehr(1979), 임승혁(2003), 김세연(2005), 조성수(2004), 오평자(2003), 황혜정(2005), 손석자(2005), 홍순택(2002), 김경미(2005), 이종목(1989), 김영철(2001)의 설문지를, 사회적 요인(7문항)으로는 오평자(2003), 김경미(2005), 김세연(2005), 조성수(2004)의 설문을 바탕으로 설문지를 구성하였으며, 스트레스 반응의 생리적 반응(7문항)으로 손석자(2005)의 설문지를 심리적 반응(6문항)으로, 황혜정(2005), 손석자(2005), 홍순택(2002), 김경미(2005)의 설문지를 행동적 반응(4문항)으로, 황혜정(2005), 손석자(2005)의 설문을 바탕으로 설문지를 구성하였으며, 직무 만족 요인(9문항)으로 Porter & Steers (1973), 원융희(1996), 오평자(2003), 손석자(2005), 임승혁(2003), 김세연(2005), 황혜정(2005), 김경미(2005), 조성수(2004), 홍순택(2002)의 설문을 바탕으로 설문지를 구성하였으며, 인구통계학적 특성으로는 성별, 연령, 결혼 여부, 교육 수준, 월평균 소득, 근속 년수, 근무 부서, 직위, 업체, 고용형태의 10문항으로 구성하였다.

측정에 이용된 주요 설문문항의 척도는 리커트 5점 척도(Likert scale)를 사용하였으며, 인구통계학적 특성은 명목척도와 비율척도를 사용하였다.

4. 조사대상과 조사시기

본 연구의 자료 수집은 설문지를 제주지역의 특1급 호텔인 JG호텔, RP호텔, JL호텔, JS호텔, JH호텔, GP호텔, JK호텔, P호텔, SK호텔의 업체 조리사를 대상으로 배포하였으며, 설문조사에는 리커드 5점 척도법, 명목척도를 사용하였으며, 설문지는 각 업체당 30부를 기준으로 조사응답률을 높이고 표본의 대표성과 자료의 신뢰성을 높이기 위하여 연구자 본인의 조사 목적과 설문지 개요를 설명한 다음 조사자들에게 배포, 회수되었으며, 조사대상은 설문지에 나타난 지시어를 바탕으로 자기기입법으로 실시하였다. 작성된 설문지는 조사자들에게 270부를 배포하였고 분석에 사용된 설문지는 152부(회수율56.3%)이다. 이는 제주지역의 특1급 호텔에서 근무하는 조리사의 수가 전체적으로 250명 안팎으로 그 수가 얼마되지 않았으며, 조사 당시의 근무자 수가 적은 것으로 나타나 회수율이 적은 것으로 나타났다.

조사 시기는 2007년 2월 20일에서 동년 3월 10일까지 18일 동안 조사하였다.

5. 분석방법

본 연구에서 사용한 분석방법은 통계 패키지 중의 하나인 Windows SPSS 11.0을 이용하여 조사대상자의 특성을 분석하기 위한 빈도분석(Frequence Analysis), 조사 자료의 신뢰성을 위한 신뢰도 검증(Reliability Analysis)과 타당성 검증을 통하여 회귀분석을 실시하였다. 이용 통계기법은 설문지를 구성하는 각 항목들의 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's Alpha를 사용하고, 직무 스트레스에 관한 요인과 직무 스트레스로 인한 직무 만족 요인에 변수들을 축소화하고, 불필요한 변수들을 제거하기 위하여 요인 분석을 실시하였으며, 직무 스트레스와 스트레스 반응, 직무 만족에 미치는 영향력을 살펴보고자 다중회귀분석을 실시하였다.

Ⅳ. 실증분석

1. 조사대상자의 일반적인 특성

조사자의 일반적인 특성을 파악하기 위해서 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시한 결과, 성별에 따른 구분으로는 남성이 130명(85.5%), 여성이 22명(14.5%)로 나타났으며, 이는 조리사의 대부분은 남성이 차지하고 있음을 알 수가 있었다.

연령에 따른 구분으로는 24세 이하는 14명(9.2%), 25~29세는 48명(31.6%), 30~34세는 37명(24.3%), 35~39세는 32명(21.1%), 40세 이상은 21명(13.8%)으로 대체로 연령층이 고르게 나타났다.

결혼 여부에 따른 구분으로는 미혼이 79명(52%), 기혼이 73명(48%)으로 나타났다.

교육 수준에 따른 구분으로 고졸이 23명(15.1%), 2년제 졸이 118명(77.6%), 4년제 졸 및 그 이상이 11명(7.2%)으로 나타났으며, 이 중 2년제 졸업이 전체의 77.6%로 대부분이 학력이 전문대 졸업 이상으로 나타났다.

월 평균 소득에 따른 구분으로 100만원 미만이 24명(15.8%), 100만원대가 61명(40.1%), 200만원대가 59명(38.8%), 300만원대가 8명(5.3%)으로 나타났으며, 전체적으로는 100만원에서 200만원대가 많은 인원을 차지하는 것으로 나타났다.

근속년수에 따른 구분으로는 1년 미만은 18명(11.8%), 1년 이상~3년 미만은 36명(23.7%), 3년 이상~6년 미만은 35명(23.0%), 6년 이상~9년 미만은 27명(17.8%), 9년 이상~12년 미만은 17명(11.9%), 12년 이상은 19명(12.5%)으로 나타났다. 이는 지속적인 인사 구조 조정에 의해서 고액 연봉자나 근속연수가 많은 조리사가 줄고 1년에서 6년 미만의 조리사가 대부분을 차지하고 있는 것을 알 수 있다.

근무 부서에 따른 구분으로는 메인 주방이 42명(27.6%), 연회 주방(뷔페 주방)이 14명(9.2%), 양식당 및 커피숍이 32명(21.1%), 일/중식당이 21명(13.8%), 한식당이 22명(14.5%), 베이커리 주방이 21명(13.8%)으로 나타났으며, 이는 제주지역의 대부분의 특급호텔 주방이 통합 주방의 형태로 메인 주방을 중심으로 양식당이나 커피숍의 업무를 모두 포함하고 있는 형태와 많은 부대업장을 가지고 있지 않은 주방 형태로 운영되고 있어 연회 주방과 뷔페 주방을 일식당과 중식당을 통합한 인원으로 파악하였다.

<표 4> 조사대상자의 일반적 특성

구분	내용					빈도(명)					비율(%)
성별	남성					130(85.5)					여성 22(14.5)
연령	24세 이하	25~29세				30~34세					35~39세 / 40세 이상
	14(9.2)	48(31.6)				37(24.3)					32(21.1) / 21(13.8)
결혼 여부	미혼					79(52)					기혼 73(48)
교육 수준	고졸					2년제졸					4년제졸 및 그 이상
	23(15.1)					118(77.6)					11(7.2)
월 평균 소득	100만원 미만					100만원대			200만원대		300만원대
	24(15.8)					61(40.1)			59(38.8)		8(5.3)
근속 년수	1년 미만	1년 이상~3년 미만				3년 이상~6년 미만			6년 이상~9년 미만		9년 이상~12년 미만 / 12년 이상
	18(11.8)	36(23.7)				35(23.0)			27(17.8)		17(11.9) / 19(12.5)
근무 부서	메인 주방	연회 주방(뷔페 주방)				양식당 및 커피숍			일/중식당		한식당 / 베이커리 주방
	42(27.6)	14(9.2)				32(21.1)			21(13.8)		22(14.5) / 21(13.8)
직 위	수습 및 아르바이트					일반 조리사			주임		계장 이상
	20(13.2)					93(61.2)			19(12.5)		20(13.2)
고용 형태	계약직					정규직					
	57(37.5)					95(62.5)					
호텔 지역	제주시					신제주			중문		서귀포시
	37(24.3)					46(30.3)			50(32.9)		19(12.5)
총계	152(100)										

직위에 따른 구분으로 수습 및 아르바이트는 20명(13.2%), 일반 조리사는 93명(61.2%), 주임은 19명(12.5%), 계장 이상은 20명(13.2%)으로 나타났는데, 이는 일반 조리사가 대부분을 차지하는 것으로 나타났다.

고용 형태에 따른 구분으로는 계약직이 57명(37.5%), 정규직이 95명(62.5%)으로 나타났으며, 수습 사원과 산학 실습 인원을 제외하였다.

호텔지역에 따른 구분으로는 제주시가 37명(24.3%), 신제주가 46명(30.3%), 중문 50명(32.9%), 서귀포시가 19명(12.5%)으로 나타났다. 이는 서귀포시에 있는 호텔의 수가 적을 뿐더러 종사 인원이 적은 관계로 그 수가 서귀포시 적게 나타났다.

조사대상자의 일반적 특성은 〈표 4〉와 같다.

2. 신뢰성 검증

연구 단위에 대한 신뢰도 검증에서 전체 신뢰도는 0.8748로 높게 나타나 상당히 신뢰성이 높은 것으로 판명되었다. 직무 스트레스에 관한 각 요인별 변수에 관한 신뢰성으로 물리적 요인에 대한 알파값은 0.8797로 나타났고, 개인적 요인에 관한 알파값은 0.8854로 나타났으며, 직무적 요인에 대한 알파값은 0.8980로 나타났다. 또 조직적 요인에 대한 알파값은 0.8678로 나타났고, 사회적 요인에 대한 알파값은 0.8675로 나타났으며, 스트레스 유형에 관한 각 요인별 변수에 관한 신뢰성으로 생리적 차원에 관한 알파값은 0.8995로 나타났다. 심리적 차원에 관한 알파값은 0.8544로 나타났고, 행동적 차원에 관한 알파값은 0.8612로 나타났으며, 직무 만족에 관한 알파값은 0.8595로 나타났다.

3. 측정항목의 타당도 검증

본 연구에서는 요인분석 방법으로 주성분분석을 사용하였으며, 기준 고유값(Eigenvalue) 1 이상인 것을 사용하여 타당성을 높였으며, 요인 적재치를 높이기 위해 배리맥스 회전(Varimax)을 실시하였다.

그 결과, 제주지역 특1급 호텔에서의 주방 종사자의 직무 스트레스 관한 요인에 해당하는 변수가 총 54개의 변수 중 31개의 변수가 5개의 요인으로 추출되었으며, 각각의 요인으로 물리적 요인에 5개의 변수가, 개인적 요인에 8개의 변수가, 직무적 요인에 7개의 변수가, 조직적 요인에 7개의 변수가, 사회적 요인에 4개의 변수가 추출되어 요인 명을 물리적 요인, 개인적 요인, 직무적 요인, 조직적 요인, 사회적 요인으로 명하였다.

4. 실증분석 결과

1) 직무 스트레스가 스트레스 반응에 미치는 영향에 관한 회귀분석

(1) 직무 스트레스가 생리적 반응에 미치는 회귀분석 결과

직무 스트레스 요인이 생리적 차원에 미치는 영향력 정도를 살펴보기 위하여 측정변수에 대한 다중회귀분석을 실시하여 각각의 영향력의 정도를 검증한 결과 F값이 132.047이며, p-value값이 <0.05로서 회귀모델이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한, R-square값은 0.482로서 회귀식을 적절히 설명하고 있는 것으로 나타났다. 다중공선성을 진단하는 VIF값이 모두 3 이하로서 양호하여 변수들 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

유의수준(p<0.05)에서 통계적으로 유의한 영향력을 가진 변수는 물리적, 직무적, 조직적, 사회적 요인에서 각각의 변수가 모두 유의한 것으로 나타났으며, 영향을 미치는 순으로는 물리적>조직적>개인적>사회적 요인의 순으로 나타났다.

이는 스트레스 반응 중 생리적 반응에 영향을 감소시키기 위해서는 주방의 시설을 보다 동선에 입각하여 시설을 하여 주거나 조명과 습도, 온도를 조절하여 쾌적하고 깨끗하게 환경을 개선하여 직무에서 발생하는 생리적 차원의 스트레스를 감

〈표 5〉 연구단위 측정항목에 대한 신뢰도 검증

요인	측정변수	Mean	Cronbach α 신뢰도 계수	Cronbach α 요인별 신뢰도 계수
물리적 요인	Q1	3.12	0.8432	0.8797
	Q2	3.31	0.8953	
	Q3	2.92	0.8831	
	Q4	2.88	0.8949	
	Q5	3.03	0.8672	
	Q6	3.16	0.8750	
	Q7	3.45	0.8995	
개인적 요인	Q1	3.37	0.8852	0.8854
	Q2	3.43	0.9026	
	Q3	2.88	0.8722	
	Q4	2.96	0.8605	
	Q5	3.26	0.8969	
	Q6	2.88	0.8775	
	Q7	3.05	0.8886	
	Q8	3.05	0.8758	
	Q9	3.06	0.8762	
	Q10	3.51	0.9127	
	Q11	2.82	0.8995	
	Q12	3.33	0.8738	
	Q13	3.09	0.8828	
	Q14	2.76	0.8975	
	Q15	3.08	0.8793	
직무적 요인	Q1	3.43	0.8973	0.8980
	Q2	3.13	0.8837	
	Q3	3.49	0.9091	
	Q4	2.78	0.9116	
	Q5	3.14	0.9104	
	Q6	2.86	0.8937	
	Q7	2.81	0.8892	
	Q8	3.09	0.8950	
	Q9	2.94	0.8938	
	Q10	3.19	0.8963	
	Q11	3.16	0.8859	
	Q12	3.14	0.8933	
	Q13	3.65	0.9142	
조직적 요인	Q1	3.32	0.8479	0.8678
	Q2	3.14	0.8741	
	Q3	3.41	0.8632	
	Q4	3.44	0.8894	
	Q5	3.16	0.8659	
조직적 요인	Q6	3.28	0.8744	
	Q7	3.18	0.8468	
	Q8	3.52	0.8795	
	Q9	3.18	0.8548	
	Q10	3.61	0.8669	
	Q11	3.08	0.8591	
	Q12	3.26	0.8913	
사회적 요인	Q1	3.22	0.8537	0.8675
	Q2	3.50	0.8412	
	Q3	3.52	0.8709	
	Q4	3.26	0.8481	
	Q5	3.07	0.8859	
	Q6	3.01	0.8916	
	Q7	3.19	0.8810	
생리적 차원	Q1	3.03	0.9175	0.8995
	Q2	3.37	0.9186	
	Q3	3.24	0.9106	
	Q4	2.86	0.8717	
	Q5	2.80	0.8805	
	Q6	2.65	0.8974	
	Q7	3.07	0.9003	
심리적 차원	Q1	2.54	0.8511	0.8544
	Q2	2.53	0.8497	
	Q3	3.09	0.8794	
	Q4	2.99	0.8673	
	Q5	2.89	0.8492	
	Q6	2.39	0.8294	
행동적 차원	Q1	2.64	0.8693	0.8612
	Q2	2.53	0.8769	
	Q3	2.74	0.8572	
	Q4	2.51	0.8415	
직무 만족	Q1	3.27	0.8606	0.8595
	Q2	2.59	0.8402	
	Q3	2.68	0.8407	
	Q4	2.74	0.8604	
	Q5	2.94	0.8703	
	Q6	2.57	0.8656	
	Q7	3.07	0.8794	
	Q8	2.99	0.8510	
	Q9	2.85	0.8669	
Total Cronbach α			0.8748	

〈표 6〉 직무 스트레스에 대한 Varimax 회전 후 요인 행렬표

구분	물리적 요인	개인적 요인	직무적 요인	조직적 요인	사회적 요인
조명이 적당	0.673	0.255	0.058	0.073	0.169
온도 또는 습도가 적절	0.649	0.286	0.214	0.120	0.160
소음이 적당	0.791	0.324	−0.032	0.055	0.123
공기가 깨끗하고 쾌적	0.654	0.332	0.145	−0.011	0.154
청결 유지가 잘 됨	0.772	0.113	0.127	0.112	0.126
성공의 기대	−0.027	0.719	0.317	0.212	0.025
새로운 기술이나 직무수행기법의 습득	0.075	0.653	0.453	0.154	0.106
개인의사의 반영	.20E-02	0.612	0.124	0.373	0.115
근무평정이 공정	0.075	0.645	0.402	0.221	0.053
연월차 시간외 수당, 휴가기간 등의 준수	0.087	0.632	0.073	0.172	0.266
급여의 좋음	0.059	0.652	0.353	0.228	0.006
규칙적인 근무시간	0.057	0.611	0.486	0.305	0.166
경력의 인정	0.121	0.703	0.373	0.134	0.135
필요한 직무의 수행	0.039	0.424	0.723	0.129	0.028
직무에 대한 책임이 분명	0.033	0.263	0.747	0.224	−0.221
목표의 인지	0.125	.23E-02	0.692	0.218	0.294
시간적 압박	0.016	0.218	0.676	0.261	0.025
반복적 직무 수행	0.216	0.314	0.664	0.259	0.042
두 사람 이상의 상사로부터의 상반된 지시	0.011	0.176	0.624	0.348	0.013
업무의 과중	0.063	0.094	0.717	0.217	0.084
직원들의 의견 수렴이 좋음	0.124	0.141	0.341	0.721	−0.143
자율권의 부여	0.141	0.342	0.013	0.613	0.026
상사의 기대 인지	0.124	0.380	0.094	0.632	0.029
상하직원의 신뢰	0.107	0.126	0.045	0.638	0.335
상사의 원만한 업무처리	0.074	0.112	0.335	0.727	0.043
파벌 조성이 없이 잘 조화	0.006	0.064	0.034	0.712	0.421
의사소통이 원할	−0.156	0.223	−0.163	0.732	0.318
학연, 지연에 따른 소외감이 없음	0.145	0.175	0.153	0.332	0.636
사회적 체면에 의한 자신의 업무에 불편함과 괴로움	0.023	0.127	0.101	0.389	0.614
경제적 불황과 정치문제	−0.021	0.025	0.214	0.126	0.641
노사불화	0.179	0.194	0.005	0.372	0.712
고유치(Eigen values)	7.572	2.732	1.539	1.465	1.042

소시킬 것으로 사료된다.

⑵ 직무 스트레스가 심리적 반응에 미치는 회귀분석 결과

직무 스트레스 요인이 심리적 차원에 미치는 영향력 정도를 살펴보기 위하여 측정변수에 대한 다중회귀분석을 실시하여 각각의 영향력의 정도를 검증한 결과 F값이 112.867이며, p-value값이 <0.05로서 회귀모델이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 R-square값은 0.349로서 회귀

〈표 7〉 직무 스트레스가 생리적 반응에 미치는 회귀분석 결과

변수명	회귀계수	β 계수	T값	VIF	p값	F값	R^2
상수	2.548	-	12.557**	-	0.000		
물리적 요인	0.254	0.181	8.194**	1.115	0.001		
직무적 요인	0.097	0.083	2.152*	1.443	0.046	132.047	0.482
조직적 요인	0.152	0.117	4.514**	1.218	0.002		
사회적 요인	0.059	0.105	1.997*	2.147	0.031		

**0.01 유의수준에서 유의함, *는 0.05에서 유의함.
주) 제외된 변수: 개인적 요인.

〈표 8〉 직무 스트레스가 심리적 반응에 미치는 회귀분석 결과

변수명	회귀계수	β 계수	T값	VIF	p값	F값	R^2
상수	3.641	-	4.887**	-	0.002		
물리적 요인	0.201	0.167	2.274*	1.543	0.041		
개인적 요인	0.474	0.318	3.519**	2.517	0.008	112.867	0.349
직무적 요인	0.413	0.341	2.541*	1.484	0.030		
조직적 요인	0.346	0.276	4.218**	1.142	0.005		
사회적 요인	0.231	0.183	2.648*	2.118	0.027		

**0.01 유의수준에서 유의함, *는 0.05에서 유의함.

식을 적절히 설명하고 있는 것으로 나타났다. 다중공선성을 진단하는 VIF값이 모두 3 이하로서 양호하여 변수들 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

유의수준(p<0.05)에서 통계적으로 유의한 영향력을 가진 변수는 물리적, 개인적, 직무적, 조직적, 사회적 요인에서 각각의 변수가 모두 유의한 것으로 나타났으며, 영향을 미치는 순으로는 조직적>개인적>사회적>직무적>물리적 요인의 순으로 나타났다.

이는 스트레스 반응 중 심리적 차원에는 조직적 요인이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 심리적 압박이나 업무에 따른 불안, 긴장, 초조함 등을 감소시키는 방법으로 회사 내에 상담기구나 자문위원 제도 또는 멘토링 제도를 활성화의 마련 운영과 정기적인 심리 상담을 통하여 심리적 스트레스를 감소시켜야 할 것으로 사료된다.

⑶ 직무 스트레스가 행동적 반응에 미치는 회귀분석 결과

직무 스트레스 요인이 행동적 차원에 미치는 영향력 정도를 살펴보기 위하여 측정변수에 대한 다중회귀분석을 실시하여 각각의 영향력의 정도를 검증한 결과 F값이 89.842이며, p-value값이 <0.05로서 회귀모델이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한, R-square값은 0.524로서 회귀식을 적절히 설명하고 있는 것으로 나타났다. 다중공선성을 진단하는 VIF값이 모두 3 이하로서 양호하여 변수들 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

유의수준(p<0.05)에서 통계적으로 유의한 영향력을 가진 변수는 개인적, 직무적, 조직적 요인에서 각각의 변수가 모두 유의한 것으로 나타났으며, 영향을 미치는 순으로는 직무적>조직적>개인적 요인의 순으로 나타났다.

이는 스트레스 유형 중 행동적 차원인 술, 담배를 많이 하고, 화가 나거나, 신경질적인 반응을 보이는 것은 직무에서 오는 영향이 가장 큰 것으로, 행동적인 차원은 1차적인 문제뿐만 아니라 2차적인 질병을 유발할 수 있는 요인이 될 수 있으므로

〈표 9〉 직무 스트레스가 행동적 반응에 미치는 회귀분석 결과

변수명	회귀계수	β 계수	T값	VIF	p값	F값	R^2
상수	2.792	-	3.176*	-	0.037	89.842	0.524
개인적 요인	0.146	0.124	2.215*	2.118	0.043		
직무적 요인	0.254	0.199	5.874**	1.218	0.003		
조직적 요인	0.185	0.174	3.579*	1.352	0.006		

**0.01 유의수준에서 유의함, *는 0.05에서 유의함.
주) 제외된 변수: 물리적 요인, 사회적 요인.

업무량을 감소시키거나 직무의 정확한 구분, 업무시간의 형평성, 정기적인 휴가 활용으로 재충전의 기간 부여, 직장 내의 휴게 공간의 활당, 직원간의 마찰 조정 등을 통하여 행동적 스트레스를 감소시켜야 할 것으로 사료된다.

⑷ 직무 스트레스 요인이 직무 만족에 미치는 회귀분석 결과

직무 스트레스 요인이 직무 만족에 미치는 영향력 정도를 살펴보기 위하여 측정변수에 대한 다중회귀분석을 실시하여 각각의 영향력의 정도를 검증한 결과 F값이 123.494이며, p-value값이 <0.05로서 회귀모델이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한, R-square값은 0.429로서 회귀식을 적절히 설명하고 있는 것으로 나타났다. 다중공선성을 진단하는 VIF값이 모두 3 이하로서 양호하여 변수들 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

유의수준(p<0.05)에서 통계적으로 유의한 영향력을 가진 변수는 물리적, 개인적, 직무적, 조직적, 사회적 요인에서 각각의 변수가 모두 유의한 것으로 나타났으며, 영향을 미치는 순으로는 직무적>개인적>조직적>사회적>물리적 요인의 순으로 나타났다.

이는 직무 스트레스 중에서 직무 만족에 영향을 가장 많이 미치는 것으로 직무적 원인이 제일 큰 것으로 나타났으며, 직무 스트레스를 유발하는 직무적 요인인 합리적 직무수행 부여, 직무 상호간의 마찰을 방지하고, 책임을 분명하게 하고, 과중한 업무를 감소시킴과 동시에 직원들의 사기를 높이기 위한 인센티브 제도나 승진과 같은 직무 만족을 높이는 방안을 마련하여야 할 것으로 사료된다.

⑸ 가설의 검증

직무 스트레스 요인이 스트레스 반응과 직무 만족에 미치는 영향력 정도를 살펴보기 위하여 측정변수에 대한 다중회귀분석을 실시하여 각각의 영향력의 정도를 검증한 결과는 〈표 11〉과 같다.

〈표 10〉 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 회귀분석 결과

변수명	회귀계수	β 계수	T값	VIF	p값	F값	R^2
상수	2.732	-	12.846**	-	0.000	123.494	0.429
물리적 요인	0.194	0.184	1.938*	2.336	0.039		
개인적 요인	0.314	0.301	6.475**	1.883	0.002		
직무적 요인	0.497	0.392	9.876**	1.518	0.000		
조직적 요인	0.342	0.335	4.617*	1.954	0.014		
사회적 요인	0.254	0.218	2.871*	2.118	0.033		

**0.01 유의수준에서 유의함, *는 0.05에서 유의함.

〈표 11〉 직무 스트레스가 스트레스 유형에 미치는 영향력에 관한 가설 검증

	가설	채택 유무
H1	직무 스트레스 영향 요인이 스트레스 유형에 영향을 미칠 것이다.	
H1-1	직무 스트레스 영향 요인이 생리적 차원에 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H1-2	직무 스트레스 영향 요인이 심리적 차원에 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	직무 스트레스 영향 요인이 행동적 증상에 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H2	직무 스트레스 영향 요인이 직무 만족에 영향을 미칠 것이다.	채택

Ⅴ. 결론 및 제언

본 연구는 제주지역 특1급 호텔에 주방에서 종사하는 조리사를 대상으로 직무 스트레스 요인이 스트레스 반응으로 어떻게 나타나고, 직무 만족에는 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기 위한 연구로 본 결론을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직무 스트레스 요인으로 총 54개의 변수 중 31개의 변수가 5개의 요인으로 추출되었으며, 각각의 요인을 물리적 요인, 개인적 요인, 직무적 요인, 조직적 요인, 사회적 요인으로 명하였다.

둘째, 직무 스트레스 요인이 스트레스 반응과 직무 만족의 영향력을 파악하기 위한 회귀분석결과, 물리적>조직적>개인적>사회적 요인의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 스트레스 반응 중 생리적 반응에 영향을 감소시키기 위해서는 주방의 시설을 보다 쾌적하고 적절하게 시설을 개선하여 직무에서 발생하는 생리적 차원의 스트레스를 감소시킬 것으로 사료된다.

직무 스트레스 요인이 심리적 반응에 미치는 영향력을 파악하기 위한 회귀분석결과 조직적>개인적>사회적>직무적>물리적 요인의 순으로 나타났는데, 이는 스트레스 반응 중 심리적 차원에는 조직적 요인이 가장 크게 영향을 미치는 것으로, 심리적 압박이나 업무에 따른 불안 긴장 초조함 등을 감소시키는 방법으로 회사 내에 상담기구나 자문위원 제도를 마련 운영과 정기적인 심리 상담을 통하여 심리적 스트레스를 감소시켜야 할 것으로 사료된다.

직무 스트레스 요인이 행동적 차원에 미치는 영향력을 파악하기 위한 회귀분석 결과 직무적>조직적>개인적 요인의 순으로 나타났는데, 이는 스트레스 유형 중 행동적 차원인 술, 담배를 많이 하고, 화가 나거나, 신경질적인 반응을 보이는 것은 직무에서 오는 영향이 가장 큰 것으로 행동적인 차원은 1차적인 문제뿐만 아니라 2차적인 질병을 유발할 수 있는 요인될 수 있으므로 업무량을 감소시키거나 직무의 정확한 구분, 업무시간의 일정한 조절, 직원간의 마찰 조정 등을 통하여 행동적 스트레스를 감소시켜야 할 것으로 사료된다.

직무 스트레스 요인이 직무 만족에 미치는 영향력을 파악하기 위한 회귀분석 결과 직무적>개인적>조직적>사회적>물리적 요인의 순으로 나타났는데, 이는 직무 스트레스 중에서 직무 만족에 영향을 가장 많이 미치는 것으로 직무적 원인이 제일 큰 것으로 나타났으며, 직무 스트레스를 유발하는 직무적 요인인 합리적 직무 수행 부여, 직무 상호간의 마찰을 방지하고, 책임을 분명하게 하고, 과중한 업무를 감소시킴으로써 직무 만족을 높이게 하여야 할 것으로 사료된다.

따라서 본 연구의 결과를 토대로 하여 연구의 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 직무 스트레스에 관한 연구는 그동안 많이 이루어졌으며, 각 분야에서 다양하게 접근되어왔다. 그러나 본 연구처럼 직무 스트레스가 스트레스를 유형에 어떻게 영향을 미치는 유형별로 나누어서 접근되질 않았으며, 각 분야별로 직무 스트레스나 스트레스 유형이 따로 국한되어 접근이 이루어져 전체적인 거시적 접근이 이루어지지

못한 것이 현실이다. 따라서 본 연구는 직무 스트레스와 스트레스 유형을 거시적으로 실증분석을 통하여 접근이 이루어졌다는데, 그 의의를 들 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 호텔 주방종사자는 장소적 직업적인 특수성에 때문에 직무 스트레스를 정확하게 측정한다는 것은 매우 어려울 것이다. 그러나 본 연구는 제주지역의 특1급 호텔 주방 종사자라는 공간적 한정을 두어 실 종사자의 수와 근접한 실측에 가까운 조리사를 대상으로 하여 이를 바탕으로 지역에 국한되어 있는 호텔 인사관리에 좋은 자료가 될 것으로 사료된다.

셋째, 제주지역의 특1급 호텔 주방에 종사하는 조리사를 대상으로 직무 스트레스와 스트레스 유형, 직무 만족, 이직 의도를 살펴봄으로써 직무 스트레스 해소 방안과 스트레스 유형별 치유 방안을 통하여 직무 만족의 상승 효과와 이직 의도의 감소를 통하여 생산성 증대와 주방에서 종사하는 조리사의 효율적인 관리 방안을 모색할 수 있을 것으로 사료된다.

차후 연구과제로는 시간적으로 5월이라는 한 시적 기간으로 한정되어 있다는 한계와 공간적으로는 제주지역 특1급 호텔 주방이라는 지역적인 범위로 국한하여 종단면적인 조사가 이루어지지 못하였는데 차후 횡단면적을 벗어나 종단면 조사가 이루어져야 할 것으로 사료되며, 직무 스트레스와 스트레스 유형, 직무 만족, 이직 의도에 따른 세부적인 각각이 요인에 따른 모형개발을 하려고 하였으나 실패를 하였는데, 차후 연구과제로 시간적·공간적인 한계의 극복과 더불어 각기 요인에 따른 모형개발과 더불어 스트레스 해소 안에 대한 조사와 해결방안을 제시가 필요할 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 강인호 (1993) : 관광호텔 종사원이 직무 및 생활 스트레스가 서비스 질과 자발적 조직행동에 미치는 영향. 국민대학교 일반대학원 박사학위논문, 89.
2. 강인호·이걸 (1994) : 호텔 종사원의 스트레스가 직무 몰입 조직 애착과 이직 성향에 미치는 영향. *한국호텔경영학회지* 2(1):5-24.
3. 김경미 (2005) : 호텔 종사원의 직무 스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 경주대학교 산업경영대학원 석사학위논문, 15.
4. 김성용 (2004) : 직무 스트레스가 이직 성향에 미치는 영향에 관한 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
5. 김세연 (2005) : 호텔 종사원의 직무 스트레스가 직무 만족과 이직 성향에 미치는 영향. 계명대학교 일반대학원 석사학위논문, 1.
6. 김영철 (2001) : 식음료 서비스종사자의 직무 스트레스와 이직 의도 연구. 경기대학교 일반대학원 박사학위논문, 47.
7. 김용숙 (2006) : 오픈주방시스템이 주방 종사원의 직무몰입 및 직무 스트레스에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문.
8. 박순우 (1999) : 조직관리론. 법문사, 443.
9. 박운성 (1998) : 현대인사관리. 형설출판사, 626.
10. 송병선 (1996) : 직무 스트레스가 직무 만족 이직 성향에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 박사학위논문.
11. 송병식 (1990) : 인사관리. 제주대학교, 557.
12. 송병식·김성환 (2002) : 직무 스트레스에 관한 실증적 연구. *산경논집* 17.
13. 산업안전보건연구원 (2003) : 한국인 직무 스트레스의 측정도구 개발 및 표준화 연구. 한국산업안전공단.
14. 손석자 (2005) : 학습지 교사들의 직무 스트레스와 직무 만족에 관한 연구. 계명대학교 교육대학원 석사학위논문.
15. 안관영 (1992) : 인정특성, 직무 특성 및 조직특성에 따른 이직관리방안에 대한 연구. 인하

대학교 대학원 박사학위논문.
16. 양인택 (2003) : 호텔 종사원의 직무 스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 제주대학교 경영대학원 석사학위논문.
17. 오평자 (2003) : 병원근로자의 스트레스와 직무 만족에 관한 연구. 원광대학교 보건환경대학원 석사학위논문.
18. 옥원호 · 김석용 (2001) : 지방공무원의 직무 스트레스와 직무 만족 및 조직 몰입에 관한 연구. *한국행정학회지* 35(4):355-373.
19. 유희철 (2002) : 호텔 종사원의 성격유형에 따른 직무 스트레스에 관한 연구. 동국대학교 경영대학원 석사학위논문, 24.
20. 원융희 (1992) : 호텔 종사원의 직무 만족과 서비스 제공 수준 및 성과에 관한 연구. 세종대학교 대학원 박사학위논문, 74.
21. 이제웅 (2007) : 호텔조직 커뮤니케이션과 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 제주대학교 경영대학원 석사학위논문.
22. 이주형 · 김영철 (2002) : 직무 스트레스와 이직 의도의 인과관계 연구. *관광경영학회지* 6(3):217-241.
23. 이성희 (2001) : 관광호텔 종사원의 직무 스트레스에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
24. 이임순 (1988) : 소음환경에 대한 작업자 반응의 실증적 고찰. 동아대학교 대학원 석사학위논문.
25. 이종목 (1989) : 직무 스트레스 원인 결과 및 대책. 상원사, 60, 서울.
26. 임승혁 (2004) : 씨큐리트 종사자의 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향. 서울대학교 스포츠대학원 석사학위논문.
27. 조성수 (2004) : 단체급식 종사원의 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향 연구. 순천향대학교 산업정보대학원 석사학위논문.
28. 전효진 (2001) : 호텔주방의 조리작업 환경에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
29. 채지혜 (2002) : 호텔 종사원의 직무 스트레스와 이직 의도에 관한 부서별 비교분석. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
30. 한규임 (2005) : 조리사 직무 스트레스와 이직 의도 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문, 2.
31. 홍순택 (2002) : 전투조종사의 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 한서대학교 정보산업대학원 석사학위논문.
32. 황혜정 (2005) : 영양사의 직무 스트레스와 직무 만족도에 관한 연구-대구지역 초등학교를 중심으로-. 영남대 환경보건대학원 석사학위논문.
33. Arnold HJ (1998) : Organizational Behavior 2nd. McGraw-Hill.
34. Beehr TA · Newman JE (1978) : Job stress, employee health, and organizational effectiveness -A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology* 31.
35. Cooper CL · Marshall J (1976) : An audit of managerial stress. *Journal of Enterprise Occupational Psychology*.
36. French JRP · Caplan RD (1970) : Psychosocial factors in coronary heart disease. *Industrial Medicine* 39.
37. Greenhaus JH · Parasuraman S (1993) : Job performance attributions and career advancement prospects-An examination of gender and race effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 55(2).
38. Gupta N · Beehr TA (1979) : Job stress and employee behavior. *Organizational Behavior and Human Performance* 25.
39. Hellriegel D · Slocum JW · Woodman RW (1986) : Organizational Behavior 4th edtion. West Pub Co, 516.
40. Ivancevich JM · Matteson MT (1980) : Stress

and Work-A Managerial Perspective. Scott, Foresman & Company.

41. Ivancevich JM · Matterson JM · Preston C (1982) : Organizational stress-type a behavior and physical well being. *Academy of Management Journal* 25:375.
42. Jackson SE (1983) : Participation in decision making as a strategy for reducing job related strain. *Journal of Applied Psychology*, 68.
43. Lazarus RS (1978) : Stress related transactions between person & environment in Pervin LA · M Lewis(ed). Perspectives in Intel Psychology- New York Plenum.
44. Martin WB (1987) : Anew approach to the understanding and teaching of service behavior. *Hospitality Education and Research Journal* 11(2):256-257.
45. McGrath JE (1978) : Stress and Behavior in Organization In Dunnete MD(ed) -Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago-Rand McNally College Publishing Company.
46. Peter H (1986) : Stress and the Nurse Manager. New York-John Willey & Sons.
47. Quick JC · Quick JD (1984) : Organization Stress and Prevention Management. New York-McGraw-Hill, 12.
48. Saunders LE (1981) : Exploration of the Usefulness of important work related need as a tool for studies in job satisfaction. University of Minnesota, 251.
49. Schuler RS (1980) : Definition and conceptualization of organizations. *Organizational Behavior and Heman Performance* 25:186.
50. Wardwell WI · Hyman M · Bahnson CC (1978) : Stress and coronary heart disease in three field studies. *Journal of Chronic Disease* 31(2).

2007년 9월 4일 접 수
2008년 2월 12일 1차 논문수정
2008년 5월 2일 2차 논문수정
2008년 5월 8일 3차 논문수정
2008년 6월 10일 게재확정