

## 호텔·외식 조리 종사원의 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향 - 대구 지역 조리 종사원을 대상으로 -

권 용 우<sup>1)</sup>·유 영 진<sup>¶</sup>

대구가톨릭대학교 보건과학대학원 외식산업학과<sup>1)</sup>  
대구가톨릭대학교 외식식품산업학부<sup>¶</sup>

## A Study on Job Satisfaction and Turnover Intention of Cuisine Employees in the Hotel and Food Service Industry - Focusing on the Cuisine Employees in the Daegu City -

Yong-Woo Kwon<sup>1)</sup>, Young-Jin Yoo<sup>¶</sup>

Dept. of Food Service & Technology, Graduate School, Catholic University of Daegu<sup>1)</sup>  
Dept. of Food Service & Technology, Catholic University of Daegu<sup>¶</sup>

### Abstract

This study is to theoretically verify the components of job satisfaction and turnover intention of cuisine employees working in the hotel and food service industry and to present some implications for more reasonable and efficient personnel management. Cuisine employees show higher turnover than others do. Change in cuisine employees has an adverse effect on their companies. Additional expenses for hiring and training new employees are needed as well. Consequently, the ways of improving job satisfaction should be sought, since job satisfaction can lower the turnout of the cuisine employees and cut down expenses as well. For the survey, employees working at a hotel located in Daegu were inquired of. Total 254 copies collected and 239 were analyzed for this study(24 was excluded due to the insincere responses). SPSS/WIN 12.0 statistical program was used. The result is that job satisfaction and adequate personnel allotment of the hotel and food industry employees decrease their resignation intention. For efficient management and reduced expenses, plans should be made to increase employees' job satisfaction.

**Key words** : job satisfaction, turnover intention, cuisine employees, management result, hotel. food service.

### I. 서 론

오늘날의 시장 환경을 흔히 고객 만족 또는 고객 감동의 시대라고 한다. 이는 기술의 발달로 인한 대량 생산 체제의 구축과 소득의 향상 그리고 여가시간의 증대로 수요가 증대되면서 기업 간의

경쟁이 심화되고 기업들은 과거와는 달리 제품을 구매하는 소비자의 마음을 사로잡을 수 있어야 비로써 첨예한 경쟁에서 살아남을 수 있게 되었기 때문이다(장태선·공기열 2007). 소비자의 마음을 사로잡는 것은 고객의 기대에 부응하는 제품과 서비스의 제공을 통한 고객 만족으로부터 출

¶ : 유영진, 010-3810-2179, yjyoo@cu.ac.kr, 경북 경산시 하양읍 금락로5 대구가톨릭대학교 외식식품산업학부

발한다.

고객 만족을 향상시키기 위해서는 제품의 품질 향상도 중요하지만 그 제품과 관련된 서비스 질의 향상 또한 중요하다. 서비스기업의 경우 생산과 소비의 동시성으로 인하여 고객의 품질 평가가 상품의 구매 현장에서 이루어지며, 서비스 제공자의 태도에 따라 서비스 품질이 달라지므로 (장태선·공기열 2007) 서비스 품질의 통제가 어렵고, 고객 만족의 창출이 용이하지 않다.

서비스는 종업원을 통하여 고객에게 전달되므로 종업원 자신이 직무에 만족하고 긍정적인 서비스 마인드로 고객에게 서비스를 제공해야만 훌륭한 서비스가 고객에게 제공되고 이로 인하여 고객 만족이 창출될 것이다. 즉, 고객 만족은 종업원의 만족이 선행되어야 가능할 것이다. 따라서 고객 만족을 창출하기 위해서는 종업원의 만족을 통하여 적극적인 서비스 마인드로 고객에게 서비스를 제공할 수 있도록 하여야 한다. 호텔산업과 외식산업은 서비스산업으로써 인적서비스의 의존도가 높다. 특히, 조리부서의 인적서비스의 의존도는 식음료부서보다 높다. 때문에 유능한 종업원의 확보와 유지가 고객 만족 창출의 선행요인임을 인지하여야 할 것이다.

오늘날 서비스기업은 급변하는 경영 환경의 변화와 점점 강화되고 있는 고객 만족 욕구 등으로 끊임없는 변화와 혁신이 요구되고 있으며, 이러한 기업 주변 환경의 변화는 인적자원의 관리 환경에도 많은 영향을 미치고 있다(이영희·박혜운 2005). 호텔과 외식업체 또한 대표적인 서비스기업으로서 인적자원관리가 사업의 성패를 좌우한다.

국내 외식산업은 경제 발전을 통해 삶의 질이 향상되고, 소비자들의 라이프스타일의 변화로 인하여 경영상의 많은 변화들이 나타나고 있다. 라이프스타일의 변화는 새로운 트렌드의 추구하고 웰빙에 대한 관심의 증가 등 소비자들의 기대와 욕구를 다양하게 하였고, 이에 외식업체들 또한 소비자들의 기대와 욕구를 충족시키기 위하여 지속적인 노력이 이루어지고 있다(강해정·윤혜연 2006).

호텔과 외식업체의 조리 종사원은 다른 산업과 부서보다 높은 이직률을 보이고 있는 현실이다. 종사원의 이직은 기업에 부정적인 영향을 주므로 기업은 합리적인 인적자원 관리를 통하여 그들의 동기를 부여하고 사기를 북돋움으로써 이들의 만족을 이끌어내어 이직을 줄이거나 이직에 따른 여러 가지 피해를 줄일 필요가 있다. 직무 만족을 통하여 레스토랑의 식음료의 품질이 향상되고, 직·간접적으로 레스토랑의 여러 부문에 영향을 미치게 된다. 그리고 이들의 이직은 새로운 종업원의 채용과 훈련 등의 추가적인 비용이 발생함으로써 안정적인 품질의 제공과 비용 절감을 위하여 조리 종사원의 직무 만족과 이직 의도에 대한 실증적이며 구체적인 연구가 필요하다.

이에 본 연구는 호텔과 외식업체에 종사하는 조리 종사원의 직무 만족과 이직 의도의 관계를 실증연구를 통하여 분석해 봄으로써 직무 만족과 이직 의도 간의 관계를 규명하여 호텔과 레스토랑의 경영자에게 실무적인 시사점을 제공하고자 한다.

따라서 본 연구의 세부적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 선행 연구의 고찰을 통하여 직무 만족과 이직 의도의 구성차원과 측정방법을 이론적으로 정립하고자 한다.

둘째, 조리 종사원의 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향을 실증적으로 연구하고자 한다.

셋째, 조리 종사원의 직무 만족과 이직 의도의 관계규명을 통하여 조리 종사원의 합리적이고 효율적인 인사 관리에 관한 시사점을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 직무 만족

직무 만족이란 개인의 신념, 태도와 가치, 욕구 등의 수준에 따라 직무 자체를 비롯한 직무 환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족 상태이다(김경희 2007). 직무 만족을 느끼는 사람은 조직의 외부 및 내부에서 원만한 인

간관계를 유지해 나가고 이직률과 결근율이 감소되어 생산성의 증대효과도 얻을 수 있고(김경희 2007), 다른 부분까지 영향을 미쳐 직장의 조직생활뿐만 아니라 가정생활, 여가생활까지 영향을 미친다. 따라서 좋은 서비스를 소비자에게 제공하도록 하기 위해서는 종사자들 스스로 자신의 환경과 직무에 만족을 느낄 수 있도록 하는 것이 최우선이 되어야 한다(김경희 2007).

직무 만족을 함축성 있게 설명해 줄 수 있는 요인이 무엇인가를 명확히 규명하는 것은 그리 쉬운 일이 아니다. 이는 조직마다 내·외적 환경에 따라 또는, 개인적인 특성에 따라 다르게 나타나기 때문이다(최학수·김만술 2003).

직무 만족에 관한 관점은 학자들마다 다양하게 정의되고 있으며, 이들은 개인의 감정, 신념, 태도, 성취감과 같은 심리적인 측면과 보상 등의 인지적 측면으로 크게 두 가지로 구별해 볼 수 있다(임소희 2000). 첫째는 개인의 심리적 측면을 중시하는 관점(Constance & Becker 1973)이며, 둘째는 종업원이 직무 결과를 통해 얻을 수 있는 보상 등과 같은 인지적 측면을 강조하는 입장(Quinn & Magine 1973)이다.

직무 만족이 중요하다는 인식의 원리는 조직의 생산성과 능률성의 향상이다. 현대조직에 있어서 인간이 직무를 수행함으로써 그의 욕구를 충족시켜 직무에 만족하게 되면 이직, 결근, 태업, 도난 사고, 종사원의 소외를 감소시켜줌으로써 장기적인 안목에서 생산성에 공헌한다(김경희 2007).

인적서비스에 많이 의존하고 있는 식음료서비스 분야에서 종업원들의 역할은 중요한 부분을 차지하고 있으며 특히, 조리직 종사원들의 자신의 직무에 관한 만족은 고객에게 제공되는 품질 수준과 직결될 수 있다.

직무 만족에 관한 연구는 연구자의 주관, 연구 대상, 연구 대상 지역 그리고 시기에 따라 다양하게 측정되어진다. 직무 만족의 측정은 여러 개의 차원으로 구성된 연구와 단일차원으로 측정한 연구가 있다. 본 연구는 호텔 직원을 대상으로 설문

조사를 실시한 이은수(2007), Palmore(2001)의 연구에 근거하여 조리 종사원의 직무 만족을 업무, 상사, 급여, 동료 그리고 승진 등의 차원으로 직무 만족을 측정하였다.

## 2. 이직 의도

서비스산업의 인적·물적 서비스간의 관계 중 인적자원이 중요시되는 이유는 서비스의 속성상 서비스 제품과 서비스 제공자는 분리하여 생각할 수 없으며, 이는 서로 보완적인 역할을 수행하고 있기 때문이다(이정은·손재근 2008). 호텔기업과 외식업체는 서비스산업의 한 분야이며, 이들 기업에서 조리부는 특히, 인적의존도가 높은 부서이므로 인적자원의 확보와 유지가 사업의 성공에 큰 영향을 미친다. 따라서 우수한 서비스를 제공하는 직원에 대한 조직의 인적관리는 경영 효율성 증대를 위한 지속적이고 중요한 관심의 대상이라 할 수 있다. 인적자원이 갖는 중요성은 고객들과 현장에서 접촉하는 가장 중요한 본질적인 요소이고, 고객 만족은 종사원이 제공하는 서비스와 행동 그리고 태도에 의해 좌우되기 때문이다(김근우 2006). 따라서 인적자원의 이탈은 새로운 비용과 훈련비용을 발생시키는 기업자산에 감소로서 인식하여야 할 것이다.

이직 의도는 오래 전부터 조직행동연구에 중요한 결과변수로 다루어져 왔으며(Blau & Boal 1989), 최근의 연구는 이직 의도를 이직의 가장 강력한 예측변수로 보고 있다(김경희 2007). 이직 의도는 이직과 같은 외형상의 결과와는 다른 개념으로 아직 행동으로 나타나지 않은 개인의 이직에 대한 의지와 경향성을 의미(김세웅·박상윤 2006) 하며, 자의로 이직 여부에 대한 평가를 진행하는 의향(이찬구 1995)이다. 이는 조직 구성원이 미래 이직하게 될 경향성을 의미하는 것이며, 실제로 행동으로 나타나기에는 그만한 자극이 필요하다는 의미이다.

이직은 자발성의 여부에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분된다. 자발적 이직이란 중

업원의 자발적인 의사에 의한 이직이며, 비자발적 이직이란 고용 만료와 해고와 같이 종업원의 자발적 의사가 아닌 원인으로 인하여 이직하는 행위이다(이병열·이용희 2006).

또한, 이직은 광의의 이직과 협의의 이직으로 구별할 수 있다. 광의의 이직은 사회시스템의 구성원 자격의 경계를 넘나드는 개인의 이동이며, 협의의 이직은 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직 내에서 구성원의 자격을 스스로 종결하여 조직 외부로 이동하는 행위이다. 이직에 관한 대부분의 연구는 후자를 중심으로 이루어지고 있다(김일채 1998).

그리고 이직을 거시적인 연구관점에서 접근한 연구와 미시적 연구 관점에서 접근한 연구가 있는데, 거시적 관점은 지역 간, 산업 간 그리고 직업 간 노동 이동이 속하여 있고, 미시적 연구관점은 기업 간의 이동을 의미한다. 기업 간의 이동은 조직 내부 이동과 조직 외부 이동으로 구분되며, 조직 내부 이동은 승진, 강등, 배치 전환과 같이 조직 내부에서의 직무나 직위를 의미하며 조직외부 이동은 입직과 이직을 의미한다(박병열·조민호 2002).

표면적으로 종업원의 이직은 직접적으로 비용 문제가 발생하는 것은 아니다. 그러나 새로운 인적 자원을 채용하기 위해서는 일정한 시간과 노력이 필요하기 때문에 비용 문제가 발생하는 것이다. 새로운 인적자원의 채용에는 시간과 노력이 투입되는데, 이러한 투입은 기존의 구성원이 개입되며 이에 따른 부담을 비용으로 환산할 경우 이직에 따른 손실은 적지 않다(이병열·이용희 2006). 때문에 기업은 이직을 자산의 손실로 받아들여려는 경향이 있으며, 이러한 경향은 인적의존도가 높은 서비스기업에서 두드러지게 나타난다. 또한, 이직 증가는 신규 인력의 교육비와 노무비의 증가를 초래하고 사회적·경제적으로 큰 영향을 끼친다(김남현 1985). 이직 의도와 이직을 동등하게 취급할 수 없으나 이직 의도가 실제로 이직으로 이어지는 확률이 매우 높으며, 만약에 조직 환

경의 변화가 불가능한 상황이라면 이직 의도는 새로운 인력의 채용과 인력 수요를 예측하는 중요한 역할을 하게 된다(전원배·문상정 2008).

종사원들의 이직 의도에 관한 연구는 많이 이루어지고 있으며, 이러한 연구들(이병열·이용희 2006; Parker & Kohlmeyer III 2005; Brashear et al. 2004; 조현석 2002; 이준혁 2000; 우석봉 1997; Dailey & Kirt 1992; Williams & Hazer 1986)은 이직 의도를 이해하는데 많은 도움을 준다.

이직 의도는 연구자의 주관, 연구 대상, 연구 대상 지역 그리고 시기에 따라 다양하게 측정되어지고 있으나, 대부분의 연구에서 단일차원으로 연구되어지고 있다. 물론 단일 차원이라 하더라도 측정변수의 수와 내용은 조금씩 상이하게 나타난다. 강해정과 윤혜연(2006)은 선행 연구에 근거하여 10개의 항목으로 이직 의도를 측정하였으며, 이은수(2007)는 3개의 항목, 김성필과 이준엽(2007)은 6개 문항으로 측정하였고, 이영희와 박혜윤(2005)은 5개의 항목으로 측정하였다. 따라서 본 연구는 호텔을 대상으로 연구한 이은수(2007)의 이직 의도 측정항목으로 “나는 직장을 그만두고 싶다는 생각을 자주한다”, “나는 좋은 조건의 명예퇴직을 제안 받으면 받아들이고 싶다”, “다른 직장에 일할 기회가 있다면 이 직장을 그만두고 싶다”를 이용하여 측정하였다.

직무 만족과 이직 의도의 영향 관계를 보면 반비례 현상을 보이고 있다. 즉, 직무 만족이 높은 사람은 직장을 그만둘 가능성이 적다는 것이다. 그러나 그 관계의 강도는 조직과 시점에 따라 다르다. 불만이 있더라도 경기가 나쁘면 현 직장에 주저 앉아야 하고 만족하더라도 경기가 좋으면 더 나은 곳을 향해 떠나게 된다(하동현·박은아 2007).

직무 만족과 이직 의도의 관계를 살펴보면 다음과 같다.

직무 만족은 이직 의도에 영향을 미치며(이은용 등 2003; 이선호 등 2003; Timothy & Tracey 2000; 조혜정 2000; Dennis 1999; 이교종 1993; Teas 1983), 임금이나 승진 등의 업무 성과의 만족이 이직 의

도와 유의한 상관관계에 있다. 또한, 공정성 지각이 높을수록 이직 의도가 낮고(최영기 2000), 임금 수준과 임금 구조/관리가 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다(홍경옥 2005).

또한 선행 연구는 직무 만족이 이직 의도에 부의 영향을 미친다는 연구(김성필·이준엽 2007; 공기열 2007; 김천서·신영경 2006; 이병렬·이용희 2006; 강해정·윤혜연 2006; 장태선 등 2005; 이도화·김성수 2004; 장상태 2004; 이선호 등 2003; 이은용 등 2003; 임소희 2000, 김일채 1998)와 승진 장벽이 높을수록 이직 의도가 높다(김성필·이준엽 2007; 서철현 2006; 류동균 2002)를 지지하고 있으며, 요인별로 살펴보면 보상(박병렬·조민호 2002), 승진(하동현·박은아 2007; 김경희 2007; 박병렬·조민호 2002), 동료(김경희 2007; 박병렬·조민호 2002), 직무(김경희 2007; 홍경옥 2005; 박병렬·조민호 2002), 임금(김경희 2007; 홍경옥 2005), 임금의 분배 공정성(최영기 2000), 상사(김경희 2007; 홍경옥 2005), 복지(김경희 2007), 자기 발전(하동현·박은아 2007), 근무 조건(김경희 2007) 등이 이직 의도에 부의 영향을 미친다고 하였다.

선행 연구를 종합해 보면 전반적으로 직무 만족과 이직 의도는 반비례 현상을 보이고 있다. 즉, 직무 만족이 높은 사람은 직장을 그만둘 가능성이 적고, 직무 만족이 낮은 사람은 직장을 그만둘 확률이 높다는 것이다. 보다 심화된 경쟁 환경 속에서 훌륭한 서비스를 제공하여 경쟁우위를 확보하기 위하여 종사원의 직무 만족이 필수적이며, 이들의 이직은 새로운 비용의 발생과 자산 감소로 이어져 기업에 악영향을 주므로 서비스산업에서 서비스 품질의 향상과 비용의 절감을 위한 근거가 될 수 있다.

### III. 연구방법

#### 1. 조사방법

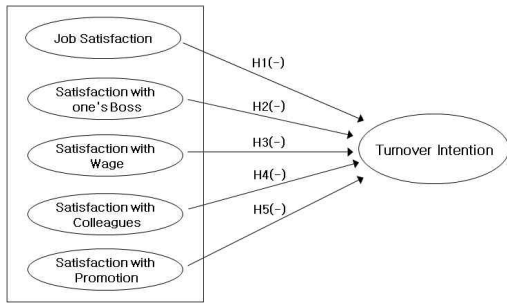
본 연구는 호텔과 외식업 조리 종사원의 직무

만족이 이직 의도에 미치는 영향을 연구하였다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구자는 문헌연구와 설문조사를 실시하였다. 설문지는 오류를 방지하기 위하여 전문가 3명에게 수정을 받고, 한차례의 예비조사 결과 타당성과 신뢰성을 검증하고 난 후 2008년 6월 30일부터 8월 30일까지 2달간 본 조사를 실시하였다. 설문지는 대구 지역 특1급 호텔 2곳과 패밀리 레스토랑 중 연매출 1위에 해당하는 업체 2곳에 근무하는 조리직 종사원을 대상으로 총 300부를 배부하였으며, 254부를 회수하여 그 중 230부를 채택하여 활용하였다. 설문조사는 확률표본추출의 한계로 편의추출법(convenience sampling)을 실시하였다. 편의추출법은 자료의 수집 과정에서 편중가능성이 있고, 자료의 편중은 측정 결과가 연구변수의 변화에 의한 것인가에 관한 문제인 내적타당성을 저해하므로, 이를 방지하기 위하여 연구자가 임의로 구역별, 나이별, 성별, 직위별로 배분하여 편의추출법의 단점을 보완하였다.

#### 2. 가설의 설정

직무 만족과 이직 의도의 관계에 관한 연구들은 직무 만족은 이직 의도에 부의 영향(김성필·이준엽 2007; 공기열 2007; 김천서·신영경 2006; 이병렬·이용희 2006; 강해정·윤혜연 2006; 장태선 등 2005; 이도화·김성수 2004; 장상태 2004; 이선호 등 2003; 이은용 등 2003; 임소희 2000, 김일채 1998)를 규명하고 있다. 본 연구와 관련된 구성차원별로 살펴보면 보상(박병렬·조민호 2002), 승진(하동현·박은아 2007; 김경희 2007; 박병렬·조민호 2002), 동료(김경희 2007; 박병렬·조민호 2002), 직무(김경희 2007; 홍경옥 2005; 박병렬·조민호 2002), 임금(김경희 2007; 홍경옥 2005), 상사(김경희 2007; 홍경옥 2005) 등이 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, 직무 만족이 높은 사람은 직장을 그만둘 가능성이 적고 직무 만족이 낮은 사람은 직장을 그만둘 확률이 높다는 것이다. 직무 만족을 구성한



<Fig. 1> Research model.

본 연구의 차원은 업무 만족, 상사 만족, 급여 만족, 동료 만족 그리고 승진 만족으로 구성되어 있다. 전술한 선행 연구의 결과와 같이 종사원의 직무 만족을 구성하는 각각의 차원들의 만족도가 높으면 종사원은 자신의 직장을 이직할 의사가 낮다는 것이다. 즉, 종사원이 업무, 상사, 급여, 동료 그리고 승진에 만족하면 할수록 이직할 의사가 낮을 것이다.

이상의 논의를 토대로 호텔과 외식업에 종사하는 조리직 종사원들의 직무 만족과 이직 의도의 관계를 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1: 업무 만족은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 상사 만족은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 급여 만족은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 동료 만족은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 승진 만족은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의와 측정

본 연구의 변수는 연구 모델을 구성하고 있는 6개의 개념들이다. 연구 모델을 구성하고 있는 6개의 개념들을 측정하기 위한 설문문항은 Likert-type 5점 척도를 사용하였다.

직무 만족이란 개인의 신념, 태도와 가치, 욕구 등의 수준에 따라 직무 자체를 비롯한 직무 환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족 상태이다(김경희 2007). 직무 만족을 훌륭하게 설명할 구성요인은 학자들의 합의를 도출하지 못하였으며, 직무 만족의 정의 또한 학자에 따라 다르게 정의되고 있지만 일반적으로 정서적 반응으로 간주한 정의가 지배적으로 받아들여지고 있다.

김세웅과 박상윤(2006)은 직무 만족을 개인이 자신의 직업이나 직무를 통하여 얻게 되는 경험을 평가해서 나타내는 유쾌감이나 긍정적인 정서 상태라고 정의하였고, 김경희(2007)는 개인의 신념, 태도와 가치, 욕구 등의 수준에 따라 직무 자체를 비롯한 직무 환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족 상태로 정의하였다. 본 연구는 직무 만족을 자신의 직업과 직무를 통하여 얻어지는 유쾌감 또는 감정적 정서적 만족 상태로 정의하였다. 그리고 직무 만족에 관한 다양한 연구 중 호텔 직원을 대상으로 설문조사를 실시한 이은수(2007), Palmore(2001)의 연구에 근거하여 조리 종사원의 직무 만족을 업무, 상사, 급여, 동료 그리고 승진 등의 차원으로 직무 만족을 측정하였다.

업무 만족은 업무를 수행하면서 지각하는 종사원의 만족 정도로 정의하고, 상사 만족은 업무 중 상사의 리더쉽과 커뮤니케이션을 포함한 상사에 대한 지각으로 정의하였다. 그리고 급여 만족은 급여에 대한 만족의 지각 정도로 정의하고, 동료 만족은 업무의 수행과 관련된 공식적인 관계 또는 비공식적인 관계를 망라한 동료에 대한 만족 정도의 지각으로 정의하였으며, 승진 만족은 개인의 승진과 관련된 만족 정도의 지각으로 정의하였다.

이직 의도는 연구자의 주관, 연구 대상, 연구 대상 지역 그리고 시기에 따라 다양하게 측정되어지고 있으나 대부분의 연구에서 단일차원으로 연구되어지고 있다 물론 단일 차원이라 하더라도

측정변수의 수와 내용은 조금씩 상이하게 나타난다. 강해정과 윤혜연(2006)은 선행 연구에 근거하여 10개의 항목으로 이직 의도를 측정하였으며, 이은수(2007)는 3개의 항목, 김성필과 이준엽(2007)은 6개 문항으로 측정하였고, 이영희와 박혜윤(2005)은 5개의 항목으로 측정하였다. 본 연구는 이들 연구 중 호텔을 대상으로 연구한 이은수(2007)의 연구가 호텔과 외식업을 조리 종사원을 대상으로 연구한 본 연구와 연구 대상이 유사하여 이은수(2007)의 연구를 근거로 단일 차원으로 구성하였고, 3개 항목으로 측정하였다.

#### IV. 실증분석 결과

##### 1. 일반적 특성

회수된 자료의 일반적인 특성은 <Table 1>과 같다. 분석 결과, 성별은 남성이 148명(64.4%), 결혼 여부는 기혼이 174명(75.7%), 연령은 30대가 132명(57.4%), 학력은 대재/전문대졸이 120명(52.2%), 영업장의 업태는 양식 99명(43.0%), 직위는 평사원이 111명(48.3%), 근무 기간은 1~3년 77명(33.5%), 월평균 소득은 101~150만원 110명(47.8%)으로 나타났다.

##### 2. 측정도구의 검증

수거된 설문지의 응답이 측정하고자 하는 개념을 정확히 측정하였는가를 검증하기 위하여 자료의 타당도 검증과 신뢰도 검증을 실시하였다. 신뢰도 검증과 타당도 검증의 결과는 다음과 같다.

##### 1) 자료의 타당도와 신뢰도 검증

<Table 2, 3>은 측정도구가 연구하고자 하는 개념을 측정하였는지에 대한 탐색적 요인분석의 결과이다. 본 연구의 직무 만족의 KMO는 0.827로 나타나 좋은 변수로 볼 수 있고, 이직 의도의 KMO는 0.688로 나타나 평범한 변수로 볼 수 있어 구성타당도에 문제가 없음을 알 수 있다.

또 본 연구의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용하였다. 분석결과, 독립변수와

<Table 1> General characteristics of the subjects

	Variables	Frequency	%
Gender	Male	148	64.4
	Female	82	35.6
Marital status	Married	174	75.7
	Single	56	24.3
Age	20~29	6	2.6
	30~39	132	57.4
	40~49	61	26.5
	50~59	20	8.7
	Over 60	11	4.8
Education	Highschool	65	28.0
	College	120	52.2
	Bachelor	38	16.5
	Master	7	3.0
Type of food	Korean	47	20.4
	Chinese	13	5.7
	Western	99	43.0
	Japanese	12	5.2
	Food made from flour	59	25.7
Position	Employee	111	48.3
	A chief clerk	60	26.1
	A sectional chief	32	13.9
	An assistant director	3	1.3
	The head of a department	24	10.4
Experience	Under 1 year	73	31.7
	1~3 years	77	33.5
	4~6 years	39	17.0
	7~9 years	19	8.3
	Over 10 years	22	9.6
Income (monthly)	Under ₩1,000,000	52	22.6
	₩1,010,000~₩1,500,000	110	47.8
	₩1,510,000~₩2,000,000	38	16.5
	₩2,010,000~₩2,500,000	24	10.4
	₩2,510,000~₩3,000,000	4	1.7
Over ₩3,010,000	2	0.9	
Total		230	100.0

종속변수 모든 요인의 Cronbach's  $\alpha$  값이 사회과학에서의 기준인 0.6보다 높게 나타나 전반적으로 높은 수준의 내적 일치도를 나타내 본 연구

**<Table 2> Analysis result of reliability and reasonability of job satisfaction**

Factor	Component	Factor loading	Communality	Variance	Eigen value	Cronbach's $\alpha$
Job Satisfaction	X1	0.898	0.949	40.446	6.067	0.954
	X2	0.889	0.941			
	X3	0.818	0.837			
Satisfaction with one's boss	X4	0.842	0.754	11.619	1.743	0.789
	X5	0.785	0.768			
	X6	0.623	0.577			
Satisfaction with wage	X7	0.797	0.794	7.620	1.143	0.812
	X8	0.772	0.833			
	X9	0.740	0.668			
Satisfaction with colleagues	X10	0.852	0.800	7.216	1.082	0.767
	X11	0.645	0.670			
	X12	0.603	0.603			
Satisfaction with promotion	X13	0.711	0.550	6.744	1.012	0.607
	X14	0.699	0.596			
	X15	0.669	0.708			

\* KMO=0.827.

**<Table 3> Analysis result of reliability and reasonability of turnover intention**

Factor	Component	Factor loading	Communality	Variance	Eigen value	Cronbach's $\alpha$
Turnover intention	y1	0.743	0.743	71.138	2.134	0.796
	y2	0.627	0.627			
	y3	0.763	0.763			

\* KMO=0.688.

를 위하여 획득된 자료의 측정변수와 각 차원별 문항의 신뢰성이 높다고 할 수 있다.

2) 상관관계분석  
본 연구의 요인 간의 상관관계를 분석한 결과

**<Table 4> Inter-construct correlations**

Factor	I	II	III	IV	V	VI
Job satisfaction(I)	1.000					
Satisfaction with one's boss(II)	0.519**	1.000				
Satisfaction with wage(III)	0.584**	0.534**	1.000			
Satisfaction with colleagues(IV)	0.510**	0.564**	0.502**	1.000		
Satisfaction with promotion(V)	0.242**	0.068	0.128	0.001	1.000	
Turnover intention(VI)	-0.225**	-0.083	-0.227**	-0.247**	-0.393	1.000
Mean	3.322	3.500	3.288	3.000	2.526	2.917
St. deviation	1.064	0.891	0.961	0.914	0.753	0.997

\*\* $p < 0.01$ .



〈Table 4〉와 같이 나타났다. 본 연구의 요인들 간의 상관관계를 분석결과 이직 의도는 다른 모든 요인과 부의 관계에 있는 것으로 나타나 연구 모형과 연구가설에서 제시한 변수들 간 관계의 방향이 일치하는 것으로 나타났다.

3. 연구가설의 검증

전장의 이론적 배경을 근거로 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향을 규명하기 위하여 단순 회귀분석을 실시하였다.

1) 업무 만족이 이직 의도에 미치는 영향 검증  
가설 1을 검증하기 위하여 업무 만족을 독립변수로 하고 이직 의도를 종속변수로 하여 단순회귀 분석을 실시하였다. 검증결과는 〈Table 5〉와 같다.

검증결과, 회귀모형의  $F$ 값이 12.129( $p=0.001$ )로 나타났고,  $t$ 값이 -3.483으로 나타나 업무 만족이 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것을 알 수 있다.  $Ajd R^2$ 값은 0.346으로 나타나 전체 모형이 34.6%를 설명하고 있다.

본 연구 결과는 선행 연구(김경희 2007; 홍경옥 2005; 박병렬·조민호 2002)의 결과와 동일하게 나타났다. 다양한 분야에서 연구되는 직무 만족에 관한 연구와 동일하게 조리직 종사원의 업무에 대한 만족이 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것으

로 나타났다.

2) 상사 만족이 이직 의도에 미치는 영향 검증  
가설 2를 검증하기 위하여 상사 만족을 독립변수로 하고 이직 의도를 종속변수로 하여 단순회귀 분석을 실시하였다. 검증결과는 〈Table 6〉과 같다.

검증결과, 회귀모형의  $F$ 값이 1.572( $p=0.211$ )로 나타났고,  $t$ 값이 -1.254로 나타나 업무 만족이 이직 의도에 부의 영향을 미치지 못하는 것을 알 수 있다

본 연구 결과는 선행 연구(김경희 2007; 홍경옥 2005)의 결과와 동일하게 나타났다. 다양한 분야에서 연구되는 직무 만족에 관한 연구와 동일하게 조리직 종사원의 상사에 대한 만족이 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3) 급여 만족이 이직 의도에 미치는 영향 검증  
가설 3을 검증하기 위하여 급여 만족을 독립변수로 하고 이직 의도를 종속변수로 하여 단순회귀 분석을 실시하였다. 검증결과는 〈Table 7〉과 같다.

검증결과, 회귀모형의  $F$ 값이 12.369( $p=0.001$ )로 나타났고,  $t$ 값이 -3.517로 나타나 급여 만족이 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것을 알 수 있다.  $Ajd R^2$ 값은 0.147로 나타나 전체 모형이 14.7%를 설명하고 있다.

〈Table 5〉 Influence of job satisfaction on occupation turnover intention

Factor	B	Std. error	$\beta$	$t$	$p$
Turnover (Constant)	3.617	0.211		17.154***	0.000
intention Job satisfaction	-0.211	0.060	-0.225	-3.483**	0.001
$R^2=0.351, Ajd R^2=0.346, F=12.129, p=0.001$					

\*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$ .

〈Table 6〉 Influence of satisfaction with one's boss on occupation turnover intention

Factor	B	Std. error	$\beta$	$t$	$p$
Turnover (Constant)	3.241	0.266		12.162***	0.000
intention Satisfaction with one's boss	-0.093	0.074	-0.083	-1.254	0.211
$R^2=0.083, Ajd R^2=0.007, F=1.572, p=0.211$					

\*\*\* $p<0.001$ .

〈Table 7〉 Influence of satisfaction with wage on occupation turnover intention

Factor	B	Std. error	$\beta$	<i>t</i>	<i>p</i>
Turnover (Constant)	3.691	0.229		16.108***	0.000
intention Satisfaction with wage	-0.235	0.067	-0.227	-3.517**	0.001
$R^2=0.151$ , Ajd $R^2=0.147$ , $F=12.369$ , $p=0.001$					

\*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$ .

본 연구 결과는 선행 연구(김경희 2007; 홍경옥 2005)의 결과와 동일하게 나타났다. 다양한 분야에서 연구되는 직무 만족에 관한 연구와 동일하게 조리직 종사원의 급여에 대한 만족이 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4) 동료 만족이 이직 의도에 미치는 영향 검증  
가설 4를 검증하기 위하여 동료 만족을 독립변수로 하고 이직 의도를 종속변수로 하여 단순회귀 분석을 실시하였다. 검증결과는 〈Table 8〉과 같다.

검증결과, 회귀모형의  $F$ 값이 14.765( $p=0.000$ )로 나타났고,  $t$ 값이 -3.842로 나타나 동료 만족이 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. Ajd  $R^2$ 값은 0.257로 나타나 전체 모형이 25.76%를 설명하고 있다.

이러한 연구 결과는 선행 연구(김경희 2007; 박병렬·조민호 2002)의 결과와 동일한 것으로써 다양한 분야에서 연구되는 직무 만족에 관한 연

구와 동일하게 조리직 종사원은 동료에 대한 만족이 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5) 승진 만족이 이직 의도에 미치는 영향 검증  
가설 5를 검증하기 위하여 승진 만족을 독립변수로 하고 이직 의도를 종속변수로 하여 단순회귀 분석을 실시하였다. 검증결과는 〈Table 9〉와 같다.

검증결과, 회귀모형의  $F$ 값이 41.770( $p=0.000$ )로 나타났고,  $t$ 값이 -6.463으로 나타나 승진 만족이 이직 의도에 부의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. Ajd  $R^2$ 값은 0.151로 나타나 전체 모형이 15.1%를 설명하고 있다.

이러한 연구 결과는 선행 연구(하동현·박은아 2007; 김경희 2007; 박병렬·조민호 2002)의 결과와 동일한 것으로써 다양한 분야에서 연구되는 직무 만족에 관한 연구와 동일하게 조리직 종사원도 같은 결과를 도출하였다.

〈Table 8〉 Influence of satisfaction with colleagues on occupation turnover intention

Factor	B	Std. error	$\beta$	<i>t</i>	<i>p</i>
Turnover (Constant)	3.724	0.219		16.973***	0.000
intention Satisfaction with colleagues	-0.269	0.070	-0.247	-3.842***	0.000
$R^2=0.261$ , Ajd $R^2=0.257$ , $F=14.765$ , $p=0.000$					

\*\*\* $p<0.001$ .

〈Table 9〉 Influence of satisfaction with promotion on occupation turnover intention

Factor	B	Std. error	$\beta$	<i>t</i>	<i>p</i>
Turnover (Constant)	1.603	0.212		7.552***	0.000
intention Satisfaction with promotion	-0.520	0.081	-0.393	-6.463***	0.000
$R^2=0.155$ , Ajd $R^2=0.151$ , $F=41.770$ , $p=0.000$					

\*\*\* $p<0.001$ .

## V. 결론 및 시사점

본 연구 결과 및 시사점은 다음과 같다.

첫째, 업무에 대한 만족은 이직 의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사원의 이직 의도를 감소시키기 위하여 호텔 및 외식업체 경영자는 이들이 즐겁게 일할 수 있고 보람을 느끼며 지루하지 않게 할 필요가 있다. 이러한 방법으로 종사원에게 동기를 부여하며 목표 의식을 함양해야 할 것이다. 목표를 달성하였을 때 달성에 대한 충분한 보상을 주며 업무에 대한 권한을 위양함은 그 중 좋은 방법이라 할 수 있다.

둘째, 상사에 대한 만족은 이직 의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 이는 상급자의 경영방법에 따라서는 이직 의도에 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있다. 따라서 조리직 종사원은 주방장의 인사권한이 다른 부서보다 높아 주방장이 신입사원 인사에 많은 부분을 관여한다. 이는 신입사원의 업무적 능력을 주방장이 평가할 수 있기 때문이다. 따라서 주방장이 익히 알고 있는 사원을 채용할 경우가 많으므로 직원과 주방장의 관계는 업무적 관계뿐만 아니라 개인적인 유대관계가 형성되어 있기 때문이라 판단된다.

셋째, 급여에 대한 만족은 이직 의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 이직 의도에 영향을 미치는 종사원의 급여에 대한 만족은 급여의 적정함과 자신의 성과에 대한 반영과 그 기대이다. 따라서 경영자는 이직 의도를 감소시키기 위하여 능력과 업무 성과에 적당한 급여를 제공해야 하며, 장래 자신의 성과에 따라 급여가 달라질 것이라는 확신을 심어 주어야 한다. 이를 위한 방법으로 종사원의 업무 성과를 평가할 수 있는 객관적인 시스템을 도입하고, 업무 성과에 따라 차별적인 급여 시스템을 마련해야 할 것이다. 예를 들면 고객에게 만족을 창출한 요리사와 불만을 창출한 요리사를 자료화하여 일정 기간 누적해 만족을 창출한 직원은 칭찬하고, 불만을 창출한 직원은 독려하여 이를 급여 시스템에 반영하는 것은 이직 의

도를 감소시키는 좋은 방법이라 할 수 있다.

넷째, 동료에 대한 만족은 이직 의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 조리직 종사원은 일반직보다 업무에 있어서 상호보완적인 관계가 더욱 강하게 형성되는 팀워크적인 성향이 강하기 때문에 동료와 팀워크가 어려우면 업무에 효율성이 떨어질 뿐만 아니라 성과 또한 높게 나타나지 않는다. 그러므로 경영자는 개인적 성과는 물론 팀 성과도 각종 경영에 반영하여 팀웍이 향상될 수 있는 시스템을 마련해야 할 것이다.

다섯째, 승진에 대한 만족은 이직 의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 승진 만족은 공정한 승진기회의 부여와 가능성에 관한 것이다. 이러한 것은 개인적인 비전과 관련되어 있어 경영자는 공정한 인사시스템을 구축하여 개인에게 비전을 제시해야 할 것이다.

전체적인 결과를 보면 호텔과 외식업체 조리직 종사원의 직무 만족은 이직 의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 경영자는 비용을 감소시키고 경영 성과를 제고하기 위하여 직무 만족을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하여야 하며 종사원의 직무 만족이 경영 성과에 직·간접적으로 영향을 미치며, 이직 의도를 감소시켜 양호한 팀웍을 형성할 수 있음을 인식하여야 할 것이다.

상기와 같은 시사점에도 불구하고 본 연구는 시간과 비용의 한계로 인하여 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구는 직무 만족과 이직 의도의 측정에 있어서 대구 지역을 대상으로 하여 일반화에 문제점이 존재한다. 향후 연구에서는 전국적인 조사로 좀 더 일반화된 연구를 기대한다.

둘째, 본 연구는 연구자 임의로 표본을 선정하고 분류하여 표면적으로는 모집단을 대표하는 것으로 나타났지만, 실제로 표본이 모집단을 대표하는지에 대한 절차를 거치지 못하였다. 차후 연구에서는 확률적 표본추출과정을 거쳐 일반화할 필요가 있다.

## 한글초록

본 연구는 선행 연구의 고찰을 통하여 호텔과 외식업체에 종사하는 조리 종사원의 직무 만족과 이직 의도의 구성차원과 측정방법을 이론적으로 정립하고 실증적으로 연구하여, 조리 종사원의 직무 만족과 이직 의도의 관계규명을 통하여 조리 종사원의 합리적이고 효율적인 인사 관리에 관한 시사점을 제시하고자 한다. 실증분석은 대구 지역 호텔과 레스토랑에 근무하는 조리 종사원을 대상으로 하였으며, SPSS/WIN 12.0을 이용하여 254부의 설문 중 239부를 분석에 사용되었다. 그 결과, 호텔과 외식업체 조리직 종사원의 직무 만족은 이직 의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 경영자는 비용을 감소시키고 경영 성과를 제고하기 위하여 직무 만족을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하여야 하며, 종사원의 직무 만족이 경영 성과에 직·간접적으로 영향을 미치며 이직 의도를 감소시킴으로 인하여 양호한 팀워크를 형성할 수 있음을 인식하여야 할 것이다.

## 참고문헌

1. 강해정 · 윤혜연 (2006). 패밀리 레스토랑 비정규직 종사원 직무 만족요인이 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구. *호텔경영학연구* 15(4): 89-103.
2. 김경희 (2007). 여행업 종사자의 직무 만족과 이직의사 연구: 국외여행업 종사자를 중심으로. *문화관광연구* 9(1):113-126.
3. 김근우 (2006). 호텔종사원의 공정성 지각과 조직유효성간의 연구. *관광학연구* 30(1):171-191.
4. 김남현 (1985). 조직행동론. 경문사, 23-34, 서울.
5. 김세웅 · 박상운 (2006). 국내 대학스포츠조직의 구성원들의 직업만족이 조직몰입과 이직 의도에 미치는 영향. *한국스포츠리서치* 17(6): 165-176.
6. 김성필 · 이준엽 (2007). 항공사 종업원이 지각하는 ‘승진 장벽(glass ceiling)’이 조직 몰입, 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구. *관광연구* 22(3):65-87.
7. 김일채 (1998). 호텔종사원의 직무성과가 이직 의도에 미치는 영향. *관광학연구* 21(2):142-156.
8. 김천서 · 신영경 (2006). 패밀리 레스토랑의 서비스지향성이 직무성과와 만족 및 이직 의도에 미치는 영향. *관광연구* 18(1):67-83.
9. 류동균 (2002). 호텔종사원의 이직에 미치는 영향요인에 관한 연구. *경희대학교*, 34-56, 서울.
10. 박병열 · 조민호 (2002). 호텔산업 조리 인력의 직무 만족과 이직의사 영향요인에 관한 연구. *외식경영연구* 5(1):91-110.
11. 서철현 (2006). 호텔기업 여성종사원이 인식하는 성차별이 근로의욕과 이직 의도에 미치는 영향. *관광연구* 20(3):41-59.
12. 석기현 (2004). 리더십이 종업원의 심리적 임파워먼트와 직무 만족 그리고 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 항공운송산업을 중심으로. *세종대학교*, 22-29, 서울.
13. 안세길 (2007). 호텔 종사원의 임금 만족 및 인사 공정성이 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향. *한국조리학회지* 13(4):151-163.
14. 이교종 (1993). 여행업 종사원의 직무 만족과 이직에 관한 연구. *경기대학교*, 45-58, 서울.
15. 이도화 · 김성수 (2004). 할인점 계산원의 이직 의사 결정요인. *인적자원관리연구* 8(1):187-208.
16. 이병열 · 이웅희 (2006). 호텔 종업원의 조직공정성 지각과 직무 만족 및 이직 의도의 인과관계에 관한 연구. *관광학연구* 30(2):321-338.
17. 이상정 (2008). 외식업 종사자의 직무 적합 정도가 이직 의도에 미치는 영향. *한국조리학회지* 14(3):31-44.
18. 이선호 · 김선희 · 김민수 (2003). 외식산업 조리종사자의 직무 만족과 이직성향에 대한 실태분석. *한국조리과학학회지* 9(4):37-53.
19. 이영희 · 박혜윤 (2005). 항공사 객실승무원의

- 임파워먼트에 따른 직무 만족과 이직 의도에 관한 연구. *관광경영학연구* 9(1):297-318.
20. 이은수 (2007). 호텔 직원의 연령차별 지각이 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향. *관광학연구* 31(5):119-136.
  21. 이은용·이수범·윤혜연 (2003). 서울시내 관광 호텔 조리사의 이직 의도에 관한 연구. Herzberg 이론을 중심으로. *호텔관광연구* 12(1):217-241.
  22. 이준혁 (2000). 인터넷 마케팅 요인을 통한 직무 만족, 이직 의도, 조직세분화. *관광연구* 15(2): 327-347.
  23. 이정은·손재근 (2008). 호텔종사원의 조직이해, 역할지각, 직무성과간의 영향 관계. *관광연구* 22(4):173-187.
  24. 이찬구 (1995). 경력정체인식과 통제 위치에 따른 직무 만족과 경력만족 및 이직의향. 고려대학교, 24-35, 서울.
  25. 임소희 (2000). 항공사 객실 승무원의 직무 만족과 이직성향에 관한 연구. 경희대학교, 57-69, 서울.
  26. 우석봉 (1997). 호텔산업 종업원의 직무 만족과 조직몰입이 이직에 미치는 영향에 관한 연구. *관광학연구* 5(1):157-190.
  27. 엄영호·이재련 (2004). 호텔 인적 자원 효율적 관리 방안에 관한 연구. *한국조리학회지* 10(2):149-168.
  28. 장상태 (2004). 호텔 레스토랑 지배인의 리더십이 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향. *관광정보연구* 17(1):1-20.
  29. 장태선·공기열 (2007). 호텔조직의 서비스지향성이 호텔종업원의 직무 만족과 이직 의도에 미치는 영향. *관광·레저연구* 19(2):151-165.
  30. 전원배·문상정 (2008). 호텔종사원의 경력정체지각의 선행요인과 조직몰입, 이직 의도에 관한 연구. *관광연구* 22(4):43-67.
  31. 조현석 (2002). 관광호텔종사원의 이직요인에 관한 연구. 계명대학교, 45-59, 대구.
  32. 최영기 (2000). 여행종사원의 임금에 대한 긍정성 지각이 이직 의도에 미치는 영향. *관광경영학연구* 10(1):201-219.
  33. 최인식·나정기 (2005). 외식산업 비정규직 근로자의 직무 만족에 관한 연구. *외식경영연구* 8(3):221-245.
  34. 최정환·곽광희 (2004). 호텔 카지노 딜러의 직무 만족과 재무성과 비교 연구. *호텔관광연구* 16(1):272-287.
  35. 최학수·김만술 (2003). 호텔경영형태에 따른 조직문화특성이 조직몰입과 직무 만족에 미치는 영향. *관광연구* 18(2):301-321.
  36. 하동현·박은아 (2007). 베이커리 경영형태에 따른 종사자의 직무 만족과 이직 의도에 관한 연구. *관광연구* 22(1):385-401.
  37. 홍경옥 (2005). 외식산업 종사원의 임금만족과 이직의사의 관계에 관한 실증적 연구. *외식경영연구* 8(2):119-135.
  38. Blau G·Boal K (1989). Using job involvement and organizational commitment interactively to predict turnover. *Journal of Management* 15(1):115-127.
  39. Brashear TG·Manolis C·Brooks CM (2004). The effects of control, trust and justice on salesperson turnover. *Journal of Business Research* 58(3):241-249.
  40. Constance NA·Becker MK (1973). Job satisfaction and performance: An empirical test of some theoretical proposition. *Organizational Behavior and Human Performance* 9(2):112-121.
  41. Dailey R·Kirk D (1992). Distributive and procedural justice as antecedents of job dissatisfaction and intent to turnover. *Human Relations* 45(3):305-317.
  42. Dennis R (1999). Inventory-turnover analysis: Its importance for on-site food service. *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly* 40(2):54-58.

43. Lam T · Baum T · Pine R (2001). Study of management job satisfaction in Hong Kong's Chinese restaurant. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 13(1):130-140.
44. Palmore EB (2001). The ageing survey: The first findings. *The Gerontologist* 41(5):572-575.
45. Parker RJ · Kohlmeyer JM III (2005). Organizational justice and turnover in public accounting firms: a research note. *Accounting, Organizations and Society* 30(4):357-369.
46. Quinn RP · Magine TW (1973). Evaluation weighted model of measuring job satisfaction: A cinderella story. *Organizational Behavior and Human Performance* 10(1):212-225.
47. Teas RK (1983). Supervisory behavior, role stress and the job satisfaction of industrial salespeople. *Journal of Marketing Research* 20(1):84-91.
48. Timothy RH · Tracey JB (2000). The cost of turnover: Putting a price on the learning curve. *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly* 41(3):14-21.
49. Williams L · Hazer J (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation methods. *Journal of Applied Psychology* 71(2):219-231.

---

2009년 7월 30일 접수  
 2009년 10월 16일 1차 논문수정  
 2009년 10월 28일 2차 논문수정  
 2009년 11월 12일 3차 논문수정  
 2009년 12월 7일 게재확정