

핵심자기평가(CSE)와 일-가족 지원, 직장만족 그리고 이직의도의 관계 연구

최 현 정[¶]

백석대학교 관광학부

A study on the Relationships of Core-Self Evaluation, Work-Family Facilitation, Job Satisfaction and Turnover Intention

Hyun-Jung Choi[¶]

Division of Tourism Management, Baekseok University[¶]

Abstract

This study aims to investigate the effect of core-self evaluation on work-family facilitation(work to family facilitation, family to work facilitation), job satisfaction and turnover intention among non-regular workers in Korean food service industry. In order to examine the hypothesized relationships, frequency analysis, confirmatory factor analysis, reliability analysis, correlation analysis and covariance structure analysis were performed using SPSS(10.0) and AMOS(4.0). The results showed that core-self evaluation had a significantly positive effect on both of work to family facilitation and family to work facilitation. In the case of relationship between work-family facilitation and job satisfaction, only family to work facilitation had a positive effect on job satisfaction while there was no evidence of a significant relationship from work to family facilitation to job satisfaction. Additionally, job satisfaction had a significantly negative effect on turnover intention. The article concluded with managerial implications for managers and future research directions.

Key words: non-regular worker, food service industry, core-self evaluation, work-family facilitation, job satisfaction, turnover intention

I. 서 론

최근 국내 한 기관의 신입사원을 대상으로 하여 이직의도를 묻는 조사 결과에 따르면 그들 중 무려 91.7%가 이직을 고려하고 있다고 답하였다(Jeong YG·Choi SS 2011). 그것이 개인의 의지에 의한 이직이거나 그렇지 않거나에 관계없이, 한 직원이 이직을 하게 되었을 때 조직에 미치는 영향은 피할 수 없는데, 이직이 조직에 미치는 직

접적인 영향은 직원의 채용 및 교육비용, 직원의 사기, 직장 만족 그리고 고객 서비스 만족 등이라고 밝혀져 왔다(Gray R et al 2009).

특히 환대산업에서 이직은 가장 문제가 되고 있는 현상 중의 하나이다(Ghiselli R et al 2001; Ryan C et al 2011). 인적자원에 대한 의존성이 높은 환대산업에서 직원의 이직은 숙련된 직원을 잃게 됨은 물론이거니와 반복적인 신입사원 선발 및 교육 훈련비용을 발생시킴으로써 기업의 수익

¶ : 최현정, 011-425-5829, chj043@bu.ac.kr, 충청남도 천안시 안서동 115번지 백석대학교 관광학부

감소에도 직접적인 원인으로 작용한다(LEE H R · LEE YM · Ahn YY 2009). 이러한 이유로 그동안 여러 학자들은 환대산업분야에 종사하는 직원의 이직을 줄이기 위한 요인을 밝히고자 많은 연구를 해왔다(Stalcup LD & Pearson TA 2001). 특히 외식업의 경우 직원의 잦은 이직은 고객 서비스 품질의 저하와 고객 불만족 증대로 이어져 업체 수익 감소에 직접적인 영향을 주게 된다(Viator RE 2001; Shin QH · Lee JH · Lee SB 2010). 그러므로 외식업체 직원의 이직을 줄이려는 대책마련과 노력이 반드시 필요하다.

직원의 이직(turnover)을 줄이기 위하여 조직은 직원의 이직의도(turnover intention)에 관심을 기울여야 한다. 왜냐하면 이직의도는 직원이 현재 직업을 바꾸려는 의지의 표현이 될 뿐만 아니라 실제로 직장을 그만두게 되기 이전의 강력한 신호가 되므로 직원의 이직을 직접적으로 예측하는 중요한 요인이기 때문이다(Brown SP & Peterson RA 1993). 이러한 이유로 국내 학계에서도 외식업체 직원의 이직의도에 영향을 미치는 원인을 찾으려는 연구는 계속 되었는데, 이와 관련된 선행연구로 Lee SJ(2008)은 외식업 종사자의 직무 적합 정도가 이직의도에 미치는 영향에 관하여 분석하였고, Shin HS 등(2010), Kim YH(2010) 그리고 Jeong YG과 Choi SS(2011)는 직무스트레스와 이직의도의 관계를 연구하였다. Shin QH 등(2010)은 공식적인 멘토링 기능과 이직의도의 관계를 연구하였으며, Jeong HK 등(2010)은 조직 내 집단응집성이 이직의도에 미치는 영향 관계에 관하여 연구를 수행하였다. 그런데 이는 모두 직장 조직 내 발생 변수와 이직의도와의 관계를 다룬 연구들이다.

하지만 본 연구는 한 개인이 이직을 하는 이유가 단순히 조직 내부의 관계에서 발생할 뿐만 아니라 개인의 성격과 다양한 개인 환경에 의하여 영향을 받을 수 있다고 가정하고 연구를 수행하였다. 이를 위하여 개인의 성격 특성 이론 중에서 핵심자기평가(core-self evaluation)이론과 개인의

가정생활과 직장생활의 영역을 다룬 일-가족 지원(work-family facilitation)의 이론을 적용하여 실증 분석을 위한 연구를 설계하였다.

또한 본 연구가 기존의 연구와 차별화 된 점이라면 연구의 대상을 외식업체의 비정규직 직원으로 한정하였다는 점이다. 비정규직 근로형태는 노동의 유연성을 확보하기 위한 방편으로 많이 이용되는데, 급격한 경영환경의 변화로 인하여 최근 기업들은 임시직, 시간제 근로, 파견 근로 등의 다양한 비정규직 고용의 형태를 나날이 늘려가고 있는 추세이며, 이에 따라 외식업체에서의 비정규직 근로자도 계속하여 증가하고 있다(Kim CJ · Kim YS 2007). 이처럼 외식업체 인력규모에서 많은 비중을 차지하며 증가하고 있는 외식업체 비정규직 근로자의 경우 대부분 최 일선의 고객 접점에서 근무하며 서비스를 책임지고 있기 때문에(Kim CJ · Kim YS 2007) 이들에 대한 효과적인 인력관리는 기업의 성공적인 운영을 위하여 대단히 중요하다.

따라서 본 연구에서는 외식산업의 인력구조에서 많은 부분을 차지하고 있는 비정규직 직원을 대상으로 핵심자기평가, 일-가족 지원, 직장만족 그리고 이직의도의 관계를 분석함으로써 직원의 이직을 줄이기 위한 방안을 모색하고자 한다. 이를 통하여 국내 외식산업의 효율적인 인력관리를 위하여 효과적인 방안을 마련하는 것이 본 연구의 궁극적인 목적이다.

II. 이론적 배경

1. 비정규직(non-regular worker)의 개념과 실태

비정규직(non-regular worker)이란 특정 기간에 특정 계약관계에 의해 조직에서 업무를 수행하는 사람들로 정규직 근로자가 아닌 모든 근로자를 말한다(Freeman A 1985). 비정규직 인력 고용의 장점은 첫째, 인건비 절감으로 정규직에 비해 임금, 복지후생비용, 교육훈련, 퇴직에 따른 해고비

용, 호봉에 따른 인건비 인상에 의한 비용을 절감할 수 있다는 것이고 두 번째, 급변하는 시장 환경 경영관리에서 인력관리의 유연성을 확보할 수 있다는 것이다(한국노동연구원 2001).

이와 같은 비정규직 인력 고용의 장점으로 인하여 국내 노동시장은 현재 두 명중의 한 명이 비정규직 근로자이다(조선일보 2011). 비정규직 근로자 문제는 우리 경제의 주요 관심사로 지난 1997년 외환위기 이후 노동시장의 유연화 정책과 고용 형태의 다양화가 급진전되면서 비정규직 근로자는 지속적으로 증가하고 있다(Choi IS · Na JK 2005). 그 중에서도 2010년 경제활동 인구조사 부가조사의 결과에 따르면 숙박음식점업에 종사하는 전체 근로자의 89.2%가 비정규직으로 조사되었으며(노동사회 2011), 특히 국내 외식산업에 종사하는 비정규직 근로 형태는 계속하여 증가하고 있는 실정이다(Kim CJ · Kim YS 2007).

이처럼 외식업체의 비정규직 고용이 증가하는 이유는 외식업체의 특성인 생산의 불연속성 때문이다. 다시 말해, 생산이 불연속적으로 이루어지기 때문에 상시 근무하는 정규직보다도 상황에 따라 유연하게 근무하는 형태인 비정규직을 선호하게 되는 것이다(Kim CG · Kim YS 2007). 이와 같이 비정규직 근로자의 고용이 외식산업에서 일반화 되어감에 따라, 최근 외식산업의 비정규직 원을 대상으로 한 국내의 연구가 진행되기 시작하였는데, 이와 관련된 선행연구로는 Choi IS와 Na JK(2005) 그리고 Kang HJ와 Yoon HH(2006)의 연구가 있다. 그 중에서도 Choi IS와 Na JK(2005)는 비정규직 직원의 근로조건과 개인특성(가치관), 직장만족 그리고 조직시민행동의 관계를 연구함으로써 외식업체 비정규직의 효율적인 운영관리 및 대안을 제시하였으며, Kang HJ와 Yoon HH(2006)은 직원의 급여, 상사능력, 근로환경, 업무, 자기발전기회, 인간관계와 같은 직장만족 요인이 이직의도에 미치는 영향에 관하여 파악하고 그에 따른 관리방안을 제시한 바 있다.

2. 핵심자기평가(core-self evaluation)의 개념

한 동안 학자들은 개인의 성격적인 특성을 통하여 개인의 태도 및 행동을 설명하고자 많은 연구를 해왔다(Judge et al 2002). 그 과정에서 부정적 성향(negative affectivity), 긍정적인 성향(positive affectivity), A 성향 성격(a type personality), 5대 성격 특성(the big five) 등 여러 이론과 측정 방법들이 개발되었는데, 그 중에서도 5대 성격 특성(the big five)(McCrae RR & Costa PT 1991)은 5가지의 특징으로 한 사람의 행동을 설명하는 가장 유명한 성격 평가 이론이다(Boyer SL & Mosley Jr DC 2007). 이후 5대 성격 특성에 관한 연구는 매우 광범위하게 연구되었으며, 개인의 행동과 태도에 유의한 영향이 있다는 많은 연구가 보고되었다(Costa PT & McCrae RR 1995). 이처럼 개인의 성격특성을 통하여 그들의 태도와 행동을 설명하려는 연구는 계속되었는데, 최근 경영학계에서는 핵심자기평가(core-self evaluation)에 특히 주목하고 있다(Boyer SL & Mosley Jr DC 2007).

핵심자기평가(core-self evaluation)란 한 조직에 종사하는 직원이 직장생활에서 보여주는 태도 및 행동에 영향을 미치는 성격을 분석하기 위한 새로운 이론으로(Boyer SL & Mosley Jr DC 2007), 한 개인의 가치, 자신감, 그리고 가능성에 관한 전반적인 평가로 정의된다(Judge TA et al 2005). 다시 말해, 핵심자기평가가 높은 직원은 어떤 일이든 자신감에 차있고, 본인의 가치를 높게 평가하고, 많은 잠재능력을 가지고 있으며, 걱정이나 두려움이 적은 특성을 나타낸다(Hiller NJ & Hambrick D 2005). 과거 학자들의 연구에 따르면, 핵심자기평가는 직장과 관련된 결과변수와 많은 관계가 있다고 밝혀졌는데, 그 중에서도 특히 직장만족이나 직무성공에 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다(Erez A & Judge TA 2001).

이러한 핵심자기평가는 자신감(self-esteem), 자기 효능감(self-efficacy), 통제위치(locus of con-

trol) 그리고 감정적 안정성(emotional stability)이라는 4가지 성격적 특성으로 구성된다(Judge TA et al 1997). 그 중에서도 자신감(self-esteem)은 핵심자기평가의 가장 중심적이며 기본적인 특징으로(Judge TA et al 1997) 본인의 가치에 대한 전체적인 평가이며(Baumeister RF et al 1996), 자기수용(self-acceptance), 자기에(self-liking) 또는 자기 존중(self-respect)으로 표현되기도 한다(Harter S 1990). 자기 효능감(self-efficacy)은 직장에서 어떠한 임무를 수행하거나 진행할 때 성공적으로 해낼 수 있다는 자기 믿음이다(Gist ME & Mitchell TR 1992). 통제위치(locus of control)는 인생에서 발생하는 많은 상황들을 본인이 스스로 통제할 수 있다는 생각이다(Rotter JB 1966). 높은 수준의 통제위치를 나타내는 사람은 그들의 운명을 그들의 노력과 행동으로 얼마든지 통제할 수 있다고 생각한다(Colquitt JA et al 2000). 감정적 안정성(emotional stability)은 걱정이나 두려움 또는 스트레스로부터 안정된 상태를 말하는 것으로, 높은 감정적 안정성에 있는 사람은 분노, 두려움, 걱정, 공포, 스트레스, 그리고 불행과 같은 감정을 감정적인 안정성이 낮은 사람보다 덜 드러낸다(Costa PT & McCrae RR 1992). 이는 반대로 신경증(neuroticism)이라고 표현되어 측정되기도 하는데(Judge TA & Bono JE 2001), 신경증이 높을수록 분노를 잘 느끼고, 걱정이나 두려움이 많으며, 우울한 감정을 많이 느끼게 된다(Judge TA et al 2003). 즉, 낮은 신경증의 특성을 지닌 사람이 높은 감정적 안정성을 보인다. 이러한 4가지 특성은 근본적인 개념으로는 구분이 되지만(Judge TA et al 2002), 동시에 서로 많은 상관성을 가지고 있기도 하다(Judge TA et al 1998; Judge TA et al 2002).

핵심자기평가는 특히 직장만족(job satisfaction)에 가장 많은 영향을 미치는 변수로 밝혀져 왔다(Judge TA et al 1997). 이후 학자들은 핵심자기평가와 생활만족(life satisfaction)(Judge et al 1998), 업무성과(job performance)(Judge TA &

Bono JE 2001), 행복감(happiness)(Judge et al 2005), 동기부여(motivation)(Erez A & Judge TA 2001; Judge TA et al 1998), 직장-가정 갈등(work-family conflict)과 직장-가정 지원(work-family facilitation)(Boyar SL & Mosley Jr DC 2007) 등 다양한 변수와의 관계를 규명해왔다.

앞서 언급한 바와 같이 핵심자기평가가 개인의 직장생활태도를 설명하는 중요한 개념으로 주목 받았고 이미 많은 연구가 진행되었음에도 불구하고, 국내 환대산업 분야에서 이를 적용한 연구는 전무하다. 그러므로 본 연구에서는 핵심자기평가 이론을 활용하여 연구를 설계하고 외식산업 분야의 차별적인 관리방안을 모색하고자 한다.

3. 일-가족 지원(work-family facilitation)의 개념 그리고 핵심자기평가와의 관계

최근 여성의 사회 진출과 맞벌이 가정의 증가 등과 같은 직장가정의 본질적인 변화는 직장인들로 하여금 직장가정에서의 전통적인 역할에 있어서도 많은 변화를 일으키게 되었고, 직장가정에서의 책임을 다하는 것에도 여러 가지 문제를 초래하게 되었다(Karatepe OM & Kilic H 2007). 또한 이러한 변화 속에서 그들은 직장가정이라는 두 영역에서 모두 책임을 다해야 하는 복합적인 역할을 하게 되었는데, 직장에서의 역할에 충실하다 보면 가정의 책임에 소홀하게 되기도 하고, 가정에서의 역할에 충실하다 보면 직장에서의 역할에 다소 부족한 결과를 낳게 되기도 한다(Karatepe OM & Bekteshi L 2008). 이처럼 직장인들은 직장가정 사이에서 역할 갈등을 겪게 되는데, 이를 일-가족 갈등(work-family conflict)이라고 하며(Greenhaus JH & Beutell NJ 1985), 그 동안 연구를 통하여 일-가족 갈등이 호텔 직원들의 직장생활과 가정생활의 영역에 많은 영향을 미친다는 사실을 알게 되었다(Karatepe OM & Kilic H 2007; Karatepe OM & Bekteshi L 2008).

직장과 가정 사이의 관계가 상호 갈등의 관계

라는 개념과는 달리, 개인이 하나의 역할을 성공적으로 잘 수행하게 되면 또 다른 역할에도 보다 긍정적인 영향을 미치게 된다는 Marks S(1977)와 Sieber SD(1974)의 사회학적인 이론에 입각하여, 2003년 Frone MR은 일-가족 갈등의 반대되는 개념인 일-가족 지원(work-family facilitation)이라는 이론을 개념화하게 된다. 이는 직장과 가정의 관계는 서로 긍정적인 영향의 관계라는 개념으로, 두 방향의 영향으로 구분되어 지는데 하나는 성공적인 직장생활을 통하여 가정에서의 역할에 긍정적인 효과를 도출할 수 있다는 일-가족 방향 지원(work to family facilitation)이고, 또 다른 하나는 안정적인 가정생활을 통하여 직장에서 보다 긍정적인 결과를 낳게 된다는 가족일 방향 지원(family to work facilitation)이다. 과거 많은 연구에서는 직장과 가정의 관계가 서로 부정적인 영향을 미치는 관계라고 보고 일-가족 갈등에 보다 많은 관심을 보여 왔다(Barnett RC & Hyde JS 2001). 하지만 이와 같이 일-가족 관계의 긍정적인 영향이라는 새로운 개념 정립을 통하여 최적의 일-가족 균형(work-family balance)을 이루기 위해서는 최저의 일-가족 갈등과 최고의 일-가족 지원이라는 두 요인으로 구성되게 되었다(Frone MR 2003). 그리고 과거 일-가족 관계에 있어서 일-가족 갈등에 연구의 초점이 맞추어 졌던 것에 반해 최근 몇 년 사이에는 일-가족 지원에 그 연구의 관심이 매우 확대되며 옮겨지게 되었다(Voydanoff P 2004).

그럼에도 불구하고 국내 연구 현황에 있어서 일-가족 지원(work-family facilitation)과 관련된 연구는 일-가족 지원을 촉진하기 위한 원인변수를 규명하는 Han JS과 Ryu KS(2007)의 연구와 일-가족 지원이 호텔직원의 만족도에 미치는 영향에 관하여 분석한 Choi HJ(2011)뿐이다. 따라서 본 연구에서는 외식업 종사자를 대상으로 일-가족 지원(work-family facilitation)을 적용하여 연구를 설계하였다.

한편 개인의 성격특성이 일-가족 지원에 미치

는 영향에 관한 연구가 최근 활발하게 이루어지고 있다. Wayne et al(2004)의 연구에 따르면 5대 성격 특성 중 외향성(extroversion)이 일-가족 방향 지원과 가족일 방향 지원 모두에게 긍정적인 영향을 주는 반면, 상냥함(agreeableness)과 신경증(neuroticism)은 일-가족 방향 지원에만 유의한 영향이 있다고 보고하였다. Grzywacz JG과 Butler AB(2005)는 신경증과 외향성이 일-가족 지원에 유의한 영향이 있다고 하였으며 Grzywacz JG과 Marks NF(2000)은 감정적인 안정성(emotional stability)이 가족일 방향 지원에 긍정적인 영향이 있다고 하였다. Boyar SL & Mosley Jr DC(2007)은 성격특성 이론 중 최초로 핵심자기평가와 일-가족 지원에 관하여 연구하였는데, 그들의 연구에서는 두 변수사이에 유의한 관계가 없다고 하였다.

이와 같은 기존의 연구를 통하여 다양한 개인의 성격 특성은 개인의 직장생활과 가정생활에 유의한 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 따라서 본 연구에서는 국내 외식업 종사자를 대상으로 하여 성격 특성 이론 중 핵심자기평가가 일-가족 지원에 미치는 영향에 관하여 분석하고자 한다.

4. 직장만족(job satisfaction)의 개념 그리고 핵심자기평가, 일-가족 지원과의 관계

한 조직에 종사하는 직원이 그 직장에 만족하는 정도는 업무성과와 이직에 많은 영향을 미치므로 효율적인 인력관리를 위하여 직원의 직장만족도는 매우 중요한 변수이다(Hirshci A 2011). 직장만족(job satisfaction)이란 한 개인이 직장생활을 하면서 수행하는 직무나 직무과정을 평가할 때 나타나는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 의미한다(Hartline MD & Ferrell OC 1996). 직장만족도가 높은 사람은 자신의 직무환경에 긍정적인 태도를 보이는 반면, 직장에 대하여 불만족한 사람은 부정적인 태도를 형성한다(유선용 2010). 또한 직장에 만족을 느끼는 사람은 조직내부에서도

호의적인 인간관계를 유지할 뿐 아니라 개인의 사기 및 조직의 생산성 증가에도 긍정적인 영향을 줄 수 있다(황규빈 2005). 따라서 기업은 직원이 느끼는 직장만족도에 항상 관심을 가져야하며, 이를 향상시킴으로써 개인적인 삶의 질과 조직의 생산성 증가를 꾀할 수 있다.

직장만족과 개인의 성격적 특성의 관계를 다룬 연구는 아주 오래 전부터 매우 관심 있게 수행되어 왔다(Piccolo RF et al 2005). 그 중에서도 핵심 자기평가는 특히 직장만족에 영향을 미치는 유의한 변수로 밝혀져 왔는데(Judge TA et al 1997), 이와 관련된 대표적인 연구(Judge TA et al 1998; Judge TA & Bono JE 2001)에 따르면 높은 수준의 핵심자기평가를 보일수록 높은 직장만족을 나타낸다고 하였다.

한편, 일-가족 지원과 직장만족의 관계를 규명한 연구를 보면 Brockwood KJ et al (2003)은 가족-일 방향 지원(family to work facilitation)이 기혼인 남성 직원과 여성 직원 모두의 직장만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, Wayne JH et al (2004)은 일-가족 방향 지원(work to family facilitation)은 직장만족을 높이지만 가족-일 방향 지원(family to work facilitation)은 직장만족과 관계가 없다고 하였다. 또한 Balmforth K & Gardner D(2006) 그리고 Boyar SL & Mosley Jr MD(2007)도 역시 일-가족 방향 지원(work to family facilitation)이 직원의 직장만족에 긍정적인 영향이 있음을 규명하였다. 이와 같은 기존의 연구를 바탕으로 본 연구는 핵심자기평가, 일-가족 지원, 그리고 직장만족의 관계를 규명하고자 한다.

5. 이직의도(turnover intention)의 개념 그리고 직장만족과의 관계

이직의도와 이직을 동등하게 취급할 수는 없으나 이직의도가 실제로 이직으로 이어지는 확률이 매우 높으므로, 조직 환경의 변화가 불가능한 상황이라면 이직의도는 새로운 인력의 채용과 인력 수요를 예측하는 중요한 역할을 하게 된다. 더욱

이 직원이 일단 이직해 버리면 조직으로서는 다른 종업원을 고용하고 훈련시키는 비용을 지불하여야 하기 때문에 이직자체보다는 이직의도에 직접적인 관심을 기울이는 것이 예방차원에서 필요하다고 할 수 있다(Dalton DR & Todor WD 1993; Kim YH · Choi HJ 2009).

이처럼 기업의 인력관리에서 중요한 의미를 가진 이직의도(turnover intention)란 기업에 소속된 직원의 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려 깊은 생각(Tett RP & Meyer JP 1993) 또는 직원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려는 의도(Meyer JP & Allen NJ 1984), 그리고 특정한 상황 속에서 직원이 조직을 이탈하려고 하는 개인의 심리적인 반응 상태로서 실질적인 이직 행위에서부터 일시적 상상에 이르기까지의 모든 심리적, 행위적 상태(Chiu C et al 2006)라고 할 수 있다.

이직의도는 차후의 실제 이직과 정(+)의 관계가 있음이 밝혀졌는데(Thatcher JB et al 2003), 이러한 이유 때문에 그 동안 많은 학자들은 기업의 이직의도를 감소시키기 위한 요인을 밝혀 실제 이직을 줄이려는 연구를 활발히 진행해 왔으며, 이를 통하여 개인 생활의 다양한 만족 관련 변수가 이직의도를 줄이는 것에 효과가 있음이 규명되었다. 그 중에서도 한 개인의 직장만족은 직원의 이직의도를 감소시킨다는 사실이 검증되어 왔는데, 일반 직장인들을 대상으로 한 Moncrief WC et al (1997)의 연구에서 직장만족의 향상은 이직의도를 저하시킨다고 하였고, 외식산업에 종사하는 고객 접점의 직원을 대상으로 한 Babin BJ와 Boles JS(1998)의 연구에서도 역시 직장만족이 이직의도를 줄이는데 효과적이라는 것을 검증하였다. 호텔의 고객접점 직원을 대상으로 한 Karatepe OM와 Sockmen A(2006)의 연구 그리고 Boyar SL과 Mosley Jr DC(2007)의 연구에서도 직장만족을 높이는 것이 이직의도를 감소시키는 것에 매우 효과적이라고 밝혔다.

III. 연구의 설계 및 분석 방법

칠 것이다.

1. 연구 모형

본 연구에서는 핵심자기평가 이론을 활용하여 일-가족 지원, 직장만족 그리고 이직의도의 구조적 관계를 규명하고자 하였다. 이를 달성하기 위한 연구 모형은 다음 <Figure 1>과 같다.

2. 연구 가설의 설정

상기에 설명한 기존 연구의 배경을 바탕으로 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 핵심자기평가는 일-가족 지원에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 핵심자기평가는 일-가족 방향 지원에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 핵심자기평가는 가족일 방향 지원에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2: 핵심자기평가는 직장만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3: 일-가족 지원은 직장만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 일-가족 방향 지원은 직장만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 가족일 방향 지원은 직장만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4: 직장만족은 이직의도에 유의한 영향을 미

3. 변수의 조작적 정의와 측정

1) 핵심자기평가(core-self evaluation)

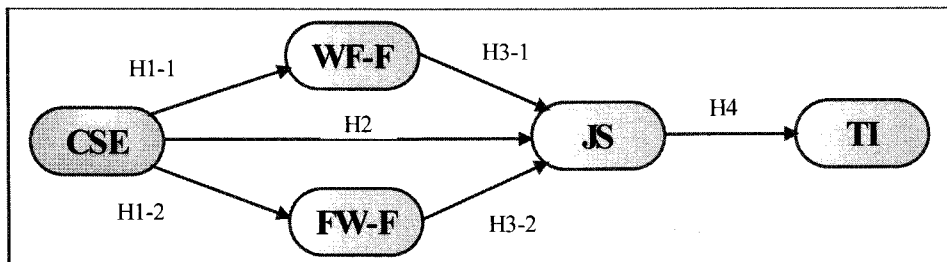
핵심자기평가는 한 조직에 종사하는 직원이 직장에서 생활에서 보여주는 태도 및 행동에 영향을 미치는 성격특성으로 한 개인의 가치, 자신감, 그리고 가능성에 관한 전반적인 평가라고 정의하고, Judge TA et al(2003)이 개발한 12문항 척도를 적용하여 리커트 7점 척도(1점: 매우 그렇지 않다, 7점: 매우 그렇다)로 측정하였다.

2) 일-가족 지원(work-family facilitation)

일-가족 지원은 직장과 가정의 역할이 서로 긍정적인 영향을 주며 이를 통하여 각각의 영역에서 보다 풍요로운 생활이 가능하도록 하는 것이라고 정의하고, Grzywacz JG & Marks NF(2000)이 개발한 척도 8문항(일-가족 방향 지원 4문항, 가족일 방향 지원 4문항)을 사용하여 리커트 7점 척도(1점: 매우 그렇지 않다, 7점: 매우 그렇다)로 측정하였다.

3) 직장만족(Job Satisfaction)

직장만족이란 한 개인이 직장의 전반적인 요소와 생활을 통하여 느끼는 긍정적인 정서 상태로 정의하고, 직장만족을 측정하기 위하여 Hartline MD 과 Ferrell OC(1996)의 연구를 본 연구목적에



Note: CSE: Core-Self Evaluation, WF-F: Work to Family Facilitation, FW-F: Family to Work Facilitation, JS: Job Satisfaction, TI: Turnover Intention

<Fig. 1> Research Model

맞게 수정하여 5항목으로 구성하였고, 리커트 7점 척도(1점: 매우 그렇지 않다, 7점: 매우 그렇다)로 측정하였다.

4) 이직의도(turnover intention)

이직의도는 한 조직에 속해있는 직원이 조직을 떠나고자 하는 신중하고 사려 깊은 생각이라고 정의하고, Karatepe OM & Kilic H(2007)에서 쓰인 3문항을 적용하여 리커트 7점 척도(1점: 매우 그렇지 않다, 7점: 매우 그렇다)로 직원의 이직의도를 측정하였다.

5) 인구통계학적인 변수

인구통계학적인 변수로는 성별, 결혼여부, 연령, 학력, 직급, 근무년수, 근무부서, 자녀 수, 그리고 월평균 소득을 측정하였다.

4. 자료의 수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 수행하기 위하여 국내 패밀리 레스토랑 브랜드 중에서 2009년 BSTI(Brand-Stock Top Index) 평가 1위부터 4위까지 기록된 4개(B업체, O업체, T업체, V업체)의 브랜드(뉴스핌, 2009)를 선정하였다. 이후 대전 지역에 위치하고 설문이 가능한 외식업체 (외식업체 수; 6, 배포 수; 200)의 직원을 대상으로 자료 수집을 실시하였다. 이때 응답자는 본 연구가 비정규직 직원을 대상으로 하였다고 해서 비정규직(시급제 계약직 또는 아르바이트) 직원으로 한정하지 않고 정규직과 비정규직 고용의 형태를 모두 포함하여 진행하였는데, 이는 정규직과 비정규직의 고용 분포를 확인하기 위함이다. 자료 수집이 완료된 후에는 비정규직 직원의 자료만을 연구 분석에 적용하였다. 또한 연구의 자료를 수집하는 과정에서 또 한 가지 중요한 사실은 본 연구의 측정 변수가 직장과 가정생활의 관계를 다루었다고는 하지만 미혼이며 자녀를 둔 직원에게만 한정하지 않았다는 것이다. 그 이유는 미혼이며 혼자 생활하는 직원이라고 하더라도 모든 개인은 한 가족

의 일원으로 생활하고 있으며, 누군가의 형제 혹은 자매이고, 친척이며, 또는 딸이나 아들로 가정 생활 영역에서의 역할을 하고 있기 때문이다 (Grzywacz JG & Marks NF 2000; Karatepe OM & Sokmen A 2006; Karatepe OM & Kilic H 2007).

설문지는 각 업체의 점주와 지배인에게 충분한 설명과 교육 후 배포되었으며, 설문의 방법은 단순 무작위 추출로써 비확률 표본추출방법(non-sampling error method)의 하나인 편의적 표본 추출방법(convenience sampling)을 이용하여 자료를 수집하였다. 조사 과정에서의 응답 방식은 직접 기입하는 자기 기입방법(self-administered)을 사용하였으며 설문조사의 기간은 2010년 9월 1일부터 2010년 9월 30일까지 총30일에 걸쳐서 실시하였다. 총200부를 작성하여 배포하고, 193부(96.5%)가 회수되었으며, 회수된 설문지 중에서 응답치의 편중성향이 너무 강하거나 다수의 결측값이 존재하는 6부가 제외되어, 최종적으로 187부(92.5%)가 유효 표본으로 선정되었다. 이렇게 수집된 총 유효표본 중 27부(14.4%)가 정규직이고 나머지 160부(85.6%)가 비정규직으로 분석되었다. 이를 통하여 외식업체 직원의 비정규직 고용현상이 매우 높다는 것도 판명되었으며, 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 비정규직 표본인 160부만이 최종 분석 자료로 활용되었다.

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 AMOS 4.0 과 SPSS 10.0 통계 프로그램을 이용하였으며, 분석방법은 신뢰도분석(reliability analysis), 빈도분석(frequency analysis), 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis), 상관관계 분석(correlation analysis) 그리고 공분산 구조분석(covariance structure analysis)을 실시하였다.

IV. 실증분석 결과

1. 응답자의 인구통계학적 특성

본 연구의 목적을 위하여 획득한 자료의 인구통계학적인 특성을 분석한 결과 <Table 1>과 같

이 성별에 있어서는 남성이 57명(35.6%), 여성이 103명(64.4%)이었다. 모집단을 비정규직 직원으로 한정 한 이유때문인지 대부분의 연구 변수에 있어서 표본의 편중현상을 확인할 수 있었는데, 특히 결혼여부는 미혼이 156명(97.5%)으로 본 연구 자료의 대부분을 차지하고 있었다. 기혼의 경우 4%로 매우 낮은 비율을 보였는데, 고용의 안정성이 훨씬 적은 비정규직에 기혼 직원의 분포가 많지 않은 것은 예상할 수 있는 결과였다. 연령의 경우도 20대가 152명(95.0%)으로 대부분을 이

루고 있었고, 학력은 전문대졸 및 재학이 47명(29.4%), 대졸 및 재학이 105명(65.6%)으로 많은 분포를 이루고 있었다. 직급은 일반사원이 157명(98.1%)으로 현저히 많아 비정규직의 경우 관리자의 비율이 거의 없는 것으로 확인되었다. 근무년수는 1년 미만이 177명(73.1%)으로 가장 많았고, 근무 부서의 경우 기존의 연구(Kim CJ·Kim YS 2007)에서 밝힌 바와 같이 직접적인 고객응대 서비스를 담당하는 FOH(front of the house) 부서에 근무하는 비율이 BOH(back of the house) 부서에

<Table 1> Characteristics of the respondents

(N=160)

Variables	Frequency	Percentage(%)
Gender		
Male	57	35.6
Female	103	64.4
Marital Status		
Single or Divorced	156	97.5
Married	4	2.5
Age		
20-29	152	95.0
30-39	6	3.8
More than 40	3	1.3
Education Level		
High school Graduate	7	4.4
College graduate or In Collage	47	29.4
University Graduate or In University	105	65.6
Graduate Degree	1	0.6
Job Position		
Staff	157	98.1
Supervisor	3	1.9
Organizational Tenure(year)		
Below 1 Year	177	73.1
1-3 Years	37	23.1
More than 3 Years	6	3.7
Working Division		
FOH	106	66.3
BOH	54	33.8
Number of Chileren		
0	157	98.1
1	2	1.3
2	1	0.6
Monthly Income		
Below ₩1,000,000	142	88.8
₩1,000,000-₩2,000,000	16	10.0
More than ₩2,000,000	2	1.2
Total	160	100.0

보다 많은 66.3%로 나타났다. 조사대상자가 미혼이 많아서인지 자녀수의 경우 무자녀가 157명(98.1%)으로 대부분이었다. 월평균 소득은 100만원 미만이 142명(88.8%)으로 가장 많이 분포되어 비정규직 직원의 급여수준이 매우 낮은 것으로 확인되었다.

2. 측정척도의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구는 측정 도구의 구성 타당성(construct validity)을 검증하기 위하여 확인요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시한 결과 Table 2와 같다. 분석과정에서 요인 적재치(factor loading)의 판단기준에 부합되지 않는(standardized loading estimate <0.4) 핵심자기평가의 3개 항목(CSE 7: 나는 간혹 우울할 때가 있다(r)=0.232, CSE 8: 나는 가끔 내가 해야 할 일을 감당하지 못한다(r)=0.369, CSE 9: 나는 가끔 내가 쓸모없는 사람이라는 생각이 든다(r)=0.324)은 제거하고 분석을 진행하였다. 이후 확인요인분석을 실시하여 요인의 적합성 여부를 검증한 결과, $\chi^2=756.658$, $df=340$, $\chi^2/df=2.22$, CFI=0.966, TLI=0.960, NFI=0.941, RMSEA=0.088로 적합도 평가 기준을 만족시키는 것으로 나타났다(Hair JFJr et al 2006).

측정변수의 구성타당성(construct validity) 중 집중타당성(convergent validity)을 확인하기 위하여 표준화된 요인 적재치(factor loading/ standardized loading estimate)와 각 잠재요인(latent variable)의 구성개념 신뢰도(CR: construct reliability) 그리고 표준분산추출값(AVE=average variance extracted)을 측정하였다. 분석결과, 총 25문항 중 대부분에 해당하는 24문항(96%)의 표준화된 요인 적재치가 권장기준인 0.5를 상회하였고, 구성개념 신뢰도의 경우 최소 0.627로 권장기준인 0.6보다 모두 높게 나타났다. 표준분산추출값의 경우 가족일 방향 지원과 이직의도가 권장 기준치인 0.5보다 상회하는 값을 보였다. 나머지 요인의 표준분산추출값이 기준에 약간 미치지 못하

였으나, 기준 수치에 거의 가깝고, 연구 모형적합도 수치와 구성개념 신뢰도가 적절한 수준에 해당하며, 대다수 측정 척도의 표준화된 요인 적재치와 t 값이 기준 수치 이상으로 나타났으므로, 본 연구를 위한 측정척도의 집중타당성이 적절하다고 판단하고(Anderson JC & Gerbing DW 1988, Karatepe OM et al 2006, Karatepe OM & Sockman A 2006), 연구를 계속 진행하였다.

다음으로 측정변수의 판별타당성(discriminant validity)을 측정하기 위하여 각 잠재요인의 표준분산추출값과 잠재요인 간 상관계수의 제곱을 비교하였다. 그 결과 모든 상관계수 제곱의 크기는 0.045에서 0.299로 나타나 모든 표준분산추출값이 상관계수 제곱의 크기보다 큰 것으로 확인되어 측정척도의 판별타당성이 판명되었다(Hair JFJr et al 2006).

이처럼 요인분석을 통하여 확인된 각 요인의 동질적 개념을 나타내는 내적 일관성 검증을 위해 크론바하 알파(cronbach's α) 값을 이용하여 신뢰도(reliability)를 측정하였다. 분석 결과 <Table 2>에서와 같이 0.771에서 0.890으로 모두 신뢰도의 이상적인 기준이 되는 0.7을 상회하여(Hair et al., 2006) 각 요인의 신뢰도 역시 매우 적절한 것으로 확인되었다.

3. 상관관계 분석결과

상관관계 분석 결과 일-가족 방향 지원과 가족일 방향 지원, 핵심자기평가와 가족일 방향 지원, 그리고 가족일 방향 지원과 직장만족 순으로 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 다음의 <Table 3>은 상관관계 분석의 결과를 나타낸 것이다. 두 변수 간 상관계수의 절대 값이 0.90 이상이 아닌 것으로 나타나 각 변수 간 판별타당성이 다시 한번 판명되었다(Tabachnick BG & Fidell LS 1996).

〈Table 2〉 Results of Validity and reliability analysis

Factor	Items	Standardized Estimate	t-value	Cronbach's α	CR	AVE
CSE	CSE1: I am confident I get the success in my life.	0.599	5.795	0.834	0.708	0.476
	CSE2: When I try, I usually succeed.	0.774	6.603			
	CSE3: I complete tasks successfully.	0.749	6.534			
	CSE4: I determine what will happen in my life.	0.705	6.038			
	CSE5: Overall, I am satisfied with myself.	0.755	6.404			
	CSE6: I am capable of coping with most of my problems.	0.674	6.300			
	CSE10: I am filled with doubts about my competence. (r)	0.429	4.120			
	CSE11: I do not feel in control of my success in my career. (r)	0.520	4.255			
WF-F	CSE12: There are times when things look pretty bleak and hopeless to me. (r)	0.564	-	0.771	0.627	0.470
	WFF1: The things you do at work help you deal with personal and practical issues at home.	0.674	-			
	WFF2: The things you do at work make you a more interesting person at home.	0.728	7.309			
	WFF3: Having a good day on your job makes you a better companion at home.	0.604	6.348			
F-WF	WFF4: The skills you use on your job make you a better companion at home.	0.728	7.313	0.821	0.721	0.565
	FWF1: Talking with someone at home helps you deal with problems at work.	0.743	7.522			
	FWF2: Providing for what is needed at home makes you work harder at your job.	0.741	7.507			
	FWF3: The love and respect you get at home makes you feel confident about yourself at work.	0.851	8.168			
JS	FWF4: Your home life helps you relax and feel ready for the next day's work.	0.630	-	0.791	0.686	0.498
	JS1: I am satisfied with my overall job.	0.819	-			
	JS2: I am satisfied with my supervisor(s).	0.802	7.697			
	JS3: I am satisfied with my salary.	0.568	6.361			
	JS4: I am satisfied with opportunities for advancement in this organization.	0.656	7.261			
TI	JS5: I am satisfied with support from the organization and the organization's policies.	0.652	7.201	0.890	0.778	0.748
	TI1: I often think about quitting.	0.683	-			
	TI2: It would not take much to make me leave this restaurant.	0.920	10.595			
Model Fit	TI3: I will probably look for another job soon.	0.965	10.647			
	$\chi^2=756.658$, $df=340$, $\chi^2/df=2.22$, CFI=0.966, TLI=0.960, NFI=0.941, RMSEA=0.088					

Note : CSE: Core-Self Evaluation, WF-F: Work to Family Facilitation, FW-F: Family to Work Facilitation, JS: Job Satisfaction, TI: Turnover Intention. r=reverse-scored.

〈Table 3〉 Correlation among variables, means, and standard deviations

	CSE	WF-F	F-WF	JS	TI
CSE	1.000				
WF-F	0.352**	1.000			
F-WF	0.499**	0.547**	1.000		
JS	0.417**	0.351**	0.446**	1.000	
TI	-0.270**	-0.078	-0.213**	-0.415**	1.000
Mean	4.732	4.298	4.731	4.490	3.615
Standard deviation	0.951	1.112	1.110	0.980	1.490

Note : CSE: Core-Self Evaluation, WF-F: Work to Family Facilitation, F-WF: Family to Work Facilitation, JS: Job Satisfaction, TI: Turnover Intention. **Pearson correlations are significant at the 0.01 level. Correlations without any asterisks are insignificant.

4. 가설 검증 결과

본 연구에서는 연구가설의 확인을 위해 구조방정식 모형을 활용하여 검증하였다. 먼저 핵심자기평가, 일-가족 방향 지원, 가족-일 방향지원, 직장만족 그리고 이직의도에 대한 구조방정식 전체 모형에 대하여 최대 우도법(maximum likelihood)을 적용하여 연구모형의 적합도를 검증하였다. 그 결과 $\chi^2=636.734$, $df=269$, $\chi^2/df=2.37$, CFI=0.967, TLI=0.961, NFI=0.945, RMSEA=0.093로 도출되어 일반적인 적합도 기준치를 만족시키는 것으로 판명되었다(Hair JF Jr et al 2006). 따라서 본 연구의 모형은 구조방정식 모형을 적용하여 분석하는 것이 타당하다고 볼 수 있다.

1) 가설 1 핵심자기평가와 일-가족 지원의 관계

가설 1을 검증하기 위하여 핵심자기평가와 일-가족 지원의 관계를 분석하였다. 첫째, 핵심자기평가와 일-가족 방향 지원의 관계를 분석한 결과 도출된 경로계수는 0.418이고, t값은 3.588로 99% 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 둘째, 핵심자기평가와 가족-일 지원의 관계를 분석한 결과 도출된 경로계수는 0.551이고 t값은 4.219로 역시 99% 수준에서 의미가 있는 것으로 판명되었다. 따라서 가설1-1과 가설1-2는 모두 채택되었다. 성격특성 이론 중 최초로 핵심자기평가와 일-가족 지원에 관하여 연구한 Boyar SL & Mosley Jr DC(2007)은 핵심자기평가와 일-가족 지원이 서

로 상관관계가 없다고 하였으나, 본 연구에서는 그 상관성이 확인되었다.

2) 가설 2 핵심자기평가와 직장만족의 관계

가설 2를 검증하기 위하여 핵심자기평가와 직장만족의 관계를 분석한 결과, 핵심자기평가와 직장만족의 관계에 있어서 경로계수는 0.239($t=1.955$)이며 $P=0.051$ 로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 기각되었다. 이는 기존의 핵심자기 평가가 직장만족에 직접적인 영향을 미친다고 보고한 연구(Judge TA et al 1998; Judge TA & Bono JE 2001; Balmforth K & Gardner D 2006; Boyar SL & Mosley Jr DC 2007)와 일치하지 않은 결과이다.

3) 가설 3 일-가족 지원과 직장만족과의 관계

가설 3을 검증하기 위하여 일-가족 지원과 직장만족의 관계를 분석하였다. 첫째, 일-가족 방향 지원과 직장만족의 관계 분석 결과 경로계수는 0.110이고 t값은 1.124이며 $P=0.261$ 로 나타나 유의하지 않은 것으로 밝혀졌다. 따라서 가설 3-1은 기각되었다. 이는 기존의 연구(Wayne JH et al 2004; Balmforth K & Gardner D 2006; Boyar SL & Mosley Jr DC 2007)와 일치하지 않은 결과이다. 하지만 가족-일 방향 지원과 직장만족의 경우 분석결과 경로계수는 0.375이고 t 값은 3.278이며 99% 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서

가설3-2는 채택되었다. 이는 기존의 연구 Brockwood KJ et al(2003)의 결과와 일치한다.

V. 결론 및 제언

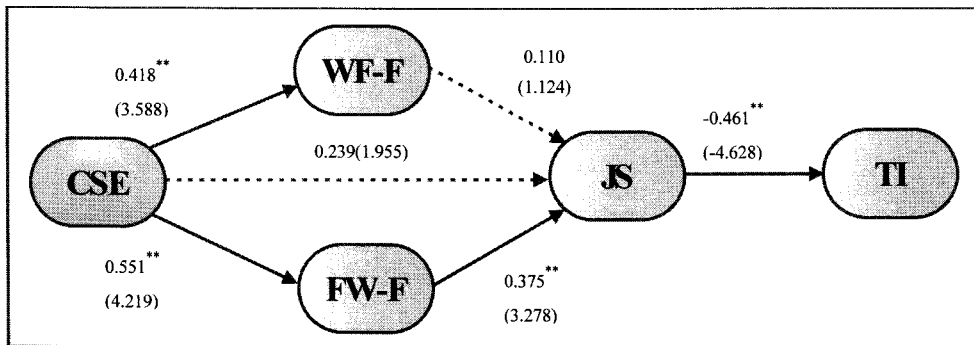
본 연구는 국내 외식업체 비정규직 직원을 대상으로 핵심자기평가와 일-가족 지원, 직장만족 및 이직의도의 관계를 연구함으로써 외식업체 인력구조에서 많은 부분을 차지하고 있는 비정규직 직원을 대상으로 환대산업에서 심각한 문제로 제기되고 있는 직원의 잦은 이직을 줄이는 것에 효과적인 전략을 제시하는 것을 목적으로 한다. 본 연구가 직원의 이직을 단순히 조직 내 문제라고 여기지 않고 직원의 개인적인 성격이나 환경에 의하여 영향을 받을 것이라고 가정하여 성격 분석 이론 중 핵심자기평가 이론과 개인생활의 영역을 다룬 일-가족 지원의 이론을 적용하여 연구를 설계하고 결과를 도출한 점에서 기존의 연구와 다른 의미가 있다고 할 수 있다.

4) 가설 4 직장만족과 이직의도의 관계
 분석 결과 가설 4의 관계인 직장만족과 이직의도의 경로계수는 -0.461이고 t값은 -4.628이며 99% 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 그러므로 가설 4는 채택되었다. 이는 직장만족과 이직의도의 관계를 다룬 기존의 연구(Moncrief WC et al 1997; Babin BJ & Boles JS 1998; Karatepe OM & Sockmen A 2006; Boyar SL & Mosley Jr DC 2007)와 일치하는 결과이다.
 본 연구의 가설을 검증한 분석 결과를 정리하면 다음의 <Table 4> 그리고 <Figure 2>와 같다.

<Table 4> Results of the structural equation model

		Hypothesized relationship	Estimate	Standardized Estimate	C.R.	P-value	Result
H1	H1-1	CSE → WF-F	0.572	0.418**	3.588	0.000	Accepted
	H1-2	CSE → F-WF	0.682	0.551**	4.219	0.000	Accepted
	H2	CSE → JS	0.272	0.239	1.955	0.051	Rejected
H3	H3-1	WF-F → JS	0.092	0.110	1.124	0.261	Rejected
	H3-2	F-WF → JS	0.345	0.375**	3.278	0.001	Accepted
H4		JS → TI	-0.1552	-0.461**	-4.628	0.000	Accepted
Model Fit		$\chi^2=636.734$, $df=269$, $\chi^2/df=2.37$, CFI=0.967, TLI=0.961, NFI=0.945, RMSEA=0.093					

Note; CSE: Core-Self Evaluation, WF-F: Work to Family Facilitation, FW-F: Family to Work Facilitation, JS: Job Satisfaction, TI: Turnover Intention, ** Significant at the 0.01 level.



Note; → significant path, ...→ insignificant path, **Significant at the 0.01 level.

<Fig. 2> Structural equation model by parameter estimation

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 가설 1을 검증하기 위하여 핵심자기평가와 일-가족 지원의 관계를 분석한 결과 핵심자기평가는 일-가족 방향 지원, 그리고 가족일 방향 지원에 모두 긍정적이며 유의한 영향이 있는 것으로 판명되었다. 다시 말해서, 본인의 업무를 포함하여 어떤 일이든 자신감에 차 있고, 본인의 가치를 스스로 높게 평가하고, 많은 잠재능력으로 본인의 인생을 스스로 통제하는 성향이 강하며, 걱정이나 두려움이 적어서 감정적으로 안정된 직원일수록 직장과 가정의 관계를 보다 긍정적으로 관리하는 경향이 크다는 것이다.

둘째, 가설 2를 검증하기 위하여 핵심자기평가와 직장만족의 관계를 분석한 결과, 핵심자기평가와 직장만족의 관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 기존의 연구와 달리 본 연구에서 핵심자기평가는 직장만족에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 하지만 전체적인 검증 모형을 볼 때 핵심자기평가와 직장만족 사이에 가족일 지원을 통하여 간접적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 이는 핵심자기평가가 직장만족에 직접적인 영향을 미친다는 국외의 연구와 달리, 우리나라의 경우 개인주의 성향이 강한 서양인보다 전통적으로 강한 가족 중심적인 사상에 기인한 결과라고 판단된다. 부연하자면, 높은 핵심자기평가 수준에 있는 직원일수록 가족일 방향 지원을 향상시킬 때 직장만족도 높아질 것이라고 유추할 수 있다.

셋째, 가설 3을 검증하기 위하여 일-가족 지원과 직장만족의 관계를 분석한 결과, 일-가족 방향 지원과 직장만족은 유의하지 않은 관계로 나타났고, 가족일 방향 지원과 직장만족의 경우 가족일 방향이 직장만족에 긍정적이 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 가족들의 사랑과 존경 그리고 가족 간의 원만한 대화와 좋은 분위기가 직장에서 보다 효율적인 역할을 하게 하고, 이를 통하여 직장의 만족을 향상시킬 수 있다는 것을 시사한다.

넷째, 가설 4를 검증하기 위하여 분석한 결과 직장만족은 이직의도를 저하시키는 것에 매우 효과적인 것으로 검증되었다. 외식업체 종사원의 이직을 줄이기 위하여 그들의 직장만족도를 항상 세심하게 확인하는 것이 필요하다는 것을 의미하는 결과이다.

위의 연구의 결과를 토대로 보다 나은 경영성과를 이끌어내기 위해 바람직한 외식업체 비정규직 관리 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 핵심자기평가 수준이 높을수록 가족일 방향 지원이 잘 이루어지고, 이를 통하여 보다 만족스러운 직장생활을 하게 되어 이직의도가 감소하는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 직원을 선발하는 과정에서부터 그들의 자존감, 자기 효능감, 통제위치 그리고 감정적인 안정성과 같은 성격 및 인성 평가를 실시하거나 또는 강화할 필요가 있다. 본 연구의 결과를 보면 특히 자기 효능감과 자존감이 높을수록 직장과 가정의 관계를 잘 관리하여 직장에 대한 만족감이 높고 이를 통하여 이직의도가 낮은 것을 알 수 있다. 그러므로 앞서 언급한 바와 같이 직원 선발 과정에서부터 성격 및 인성 평가를 실시하여 가능하면 자존감, 자기 효능감, 통제위치, 그리고 감정적인 안정성이 높은 수준의 지원자 선발이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 경영진은 직원들의 성격 및 인성 평가를 정기적으로 실시하고, 그들의 자존감과 자기 효능감을 높이기 위하여 정기적인 교육을 실시하는 것도 고려할 만하다. 이를 통하여 본인 스스로에 대하여 보다 긍정적으로 평가하고, 더 큰 자신감을 가지고 본인의 삶을 통제할 수 있도록 독려하고 격려하는 것이 필요하겠다.

셋째, 직원의 안정적인 가정생활이 직원의 직장만족을 향상시키고 이직의도를 감소시키는 것에 유의한 영향을 미친다는 것에 주목하고, 경영진과 관리자는 직원 뿐 만이 아니라 그들의 가족을 생각하며 보다 행복한 가정생활을 할 수 있도록 다양한 방법으로 관심을 기울여야 한다. 다시 말해, 직원들의 가정생활을 보다 풍요롭게 할 수

있는 복지혜택 및 내부 마케팅을 고민하여야한다. 예를 들어, 정기적인 가족동반 야유회 및 체육대회 개최, 가정의 소소한 행복이 될 만한 가정사를 챙기는 이벤트 등을 제안하는 바이다. 또한 우수 사원에 대하여 가족 특별 할인 식사권 제공이나 가족 여행 상품권과 같이 가족 모두 함께 즐길 수 있는 포상을 제안한다. 비정규직 직원이라도 매년 건강검진 시 일정 가족을 동반검진 해 주는 것도 직원의 가정을 배려하는 좋은 예가 될 것이다.

넷째, 외식업체 근무 시간의 경우 밤늦도록 근무하거나 교대근무가 이루어지는 근로시간의 구조로 인하여 가정 내 갈등이 야기될 수 있다는 가능성을 인식하고, 근무 스케줄에 있어서 가정생활 내 시간적인 갈등이 최소화 될 수 있도록 세심한 배려가 요구된다.

모든 직원들을 다 만족시킬 수는 없더라도, 이러한 기업의 세심한 배려와 관심이 직원들로 하여금 조직의 일원으로서 더 큰 소속감과 사명감을 가지고 보다 오랫동안 조직에 남아 기여하게 할 것이다

본 연구의 과정에서 밝히는 한계점 및 추후 연구의 방향은 다음과 같다.

본 연구는 외식업체에 종사하는 비정규직의 직원만을 대상으로 하였다. 추후 정규직의 종사원에 대한 연구도 수행되어 그들을 위한 인사전략도 필요하겠다. 환대산업의 연구 분야에서 현재 핵심자기평가를 적용한 연구가 매우 미흡한 것이 사실이다. 최근 핵심자기평가는 직장생활의 변수에 미치는 영향이 큰 것으로 밝혀져 주목받는 성격분석이론 중 하나이므로, 보다 다양한 연구가 진행되어 효율적인 대책마련에 기여하기를 바라는 바이다.

한글 초록

본 연구의 목적은 국내 외식업체의 비정규직 직원을 대상으로 핵심자기평가, 일-가족 지원, 직장만족 그리고 이직의도의 관계를 분석함으로써

직원의 이직을 줄이기 위한 방안을 모색하고 추후 이와 관련된 연구의 방향을 제시하는 것이다. 본 연구의 가설을 검증하기 위하여 AMOS 4.0과 SPSS 10.0 통계 프로그램을 이용하였으며, 분석 방법은 신뢰도분석(reliability analysis), 빈도분석(frequency analysis), 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis), 상관관계 분석(correlation analysis) 그리고 공분산 구조분석(covariance structure analysis)을 실시하였다. 연구 결과, 핵심자기평가는 일-가족 방향 지원과 가족-일 방향 지원 모두에 긍정적인 영향이 있는 것으로 밝혀졌다. 일-가족 지원과 직장만족의 관계에 있어서는 가족-일 방향 지원만이 직장만족에 긍정적인 영향이 있는 것으로 나타났다. 마지막으로 직장만족은 직원의 이직을 줄이는 것에 효과가 있는 것으로 규명되었다.

참고문헌

- 노동사회. “쟁점과 대안: 2010년 비정규직 규모와 실태, ‘경제활동인구조사 부가조사’(2010.8)결과”. 2011년 1·2월호 제153호, 서울. 65-101.
- 뉴스핌. 2009. “브랜드/패밀리레스토랑 뷔스 1위 ...아웃백, T.G.I.F. 순” 6월 6일.
- 유선용(2010). 카리스마적 리더십과 거래적 리더십이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 대한 비교 연구-국내 외국인 투자 기업을 대상으로-. 충남대학교 대학원 석사학위논문, 21, 대전.
- 조선일보. 2011. “비정규직 임금, 정규직의 70%까지는 올려야”, 8월 3일.
- 한국노동연구원(2001). 21세기형 인적자원 관리 뉴 패러다임과 실천과제. 서울, 명경사. 23.
- 황규빈(2005). 리더십 요인에 따른 직무만족도에 따른 연구. 동국대학교 석사학위논문, 58, 서울
- Anderson JC. Gerbing DW (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological*

- Bulletin* 103(1) : 411-423.
- Babin BJ. Boles JS (1998). Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *J Marketing* 62(April) : 77-91.
- Balmforth K. Gardner D (2006). Conflict and facilitation between work and family: realizing the outcomes for organizations. *New Zealand J Psychology* 35(2) : 69-76.
- Barnett RC. Hyde JS (2001). Women, men, work, and family: An expansionist theory. *Am Psychology* 56(1) : 781-796.
- Baumeister RF. Smart L. Boden JM (1996). Relation of threatened egotism to violence and aggression : the dark side of high self-esteem. *Psychological Rev* 103(1) : 5-33.
- Boyer SL. Mosley Jr DC (2007). The relationship between core-self-evaluations and work-family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation. *J Vocational Behavior* 71(2) : 265-281.
- Brown SP. Peterson RA (1994). The effect of effort on sales performance and job satisfaction, *J Marketing* 1(58) : 70-81.
- Brockwood KJ. Hammer LB. Neal MB (2003). An examination of positive work-family facilitation among dual-earner couples in the sandwiched generation. Paper presented at the 18th annual conferences of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Orlando, FL. 186-187.
- Chiu C. Chien C. Lin C. Hsiao CY (2006). Understanding hospital employee job stress and turnover intentions on a practical setting: The moderating role of locus of control. *J Management Development* 24(10) : 837-855.
- Cho S. Johnson MM. Guchait P (2009). Employees intent to leave: a comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International J Hospitality Man* 28(3): 372-381.
- Choi HJ (2011). A study on relationships of work-family facilitation, satisfaction and turnover intention. *Korean J Hospitality Administration* 20(2): 157-174.
- Choi IS, Na JL (2005). A study of irregular workers' job satisfaction in the foodservice industry. *Foodservice Management Soc Kor* 8(3): 221-245
- Colquitt JA, LePine JA, Noe RA (2000). Toward an integrative theory of training motivation: a meta-analytic path analysis of 20 years of research. *J Applied Psychology* 85(1) : 678 - 707.
- Costa PT. McCrae RR (1992). Revised NEO Personality Inventory and NEO Five-Factor Inventory. *Psychological Assess Res* 23(2): 67-83.
- Dalton DR. Todor WD (1993). Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective. *J Man* 19(1) : 193-219.
- Freeman, A (1985). Rising use of part-time and temporary workers: Who benefits and who loss? Washinton, U.S. Government Printing Office. 35.
- Erez A. Judge TA (2001). Relationship of core self-evaluations to goal-setting, motivation, and performance. *J Applied Psychology* 86(1): 1270-1279.
- Frone MR (2003). Work-family balance. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (143-162). Washington, DC: American Psychological Association.
- Ghiselli R. La Lopa JM. Bai B (2001). Job satisfaction, life satisfaction and turnover intention. *Cornell Hotel & Restaurant Administra-*

- tion *Qua* 30(10): 79-90.
- Gist ME, Mitchell TR (1992). Self-efficacy: a theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy Management Rev* 17(1) : 183 - 211.
- Gray R, Niehoff B, Miller J (2000). The effect of job characteristics on student employee job satisfaction and intent to turnover in college and university food service. *J National Assoc College & University Food Ser* 22(1) : 44-57.
- Greenhaus JH, Beutell NJ (1985). Source of conflict between work and family roles. *Academy Management Rev* 10(1) : 76-88.
- Grzywacz JG, Butler AB (2005). The impact of job characteristics on work-family facilitation: Testing a theory and distinguishing a construct. *J Occupational Health Psychology* 10(1) : 97-109.
- Grzywacz JG, Marks, NF (2000). Family, work, work-family spillover, and problem drinking during midlife. *J Marriage & Family* 62(1) : 336-348.
- Hair JF Jr, Black WC, Babin BJ, Anderson RE, Tatham RL (2006). *Multivariate data analysis*, 6th Edition. Pearson International Edition, Inc., 157-158, New Jersey.
- Han JS, Ryu KS (2007). The effects of employees' gender role attitudes, job involvement, and family involvement on work-family balance. *Korean Home Management Assoc* 25(5): 143-166.
- Hartline MD, Ferrell OC (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *J Marketing* 60(4) : 52-70.
- Harter S (1990). Causes, correlates, and the functional role of global self-worth: a life-span perspective. Competence considered, Sternberg R.J., Kollogan J.(eds). Yale University Press: New Haven, CT: 67-97.
- Hiller NJ, Hambrick D (2005). Conceptualizing executive hubris: The role of core-self evaluations in strategic decision-making. *Strategic Management J* 26(1) : 297-319.
- Hirschi A (2011). Vocational Identity as a Mediator of the Relationship between Core self-evaluations and life and job satisfaction. *J Applied Psychology* 93(1) : 122-138.
- Jeong HK, Jeong SJ, Jang JH (2010). The effects of foodservice franchise restaurant employees' group cohesiveness on organizational commitment and turnover intention. *Korean J Culinary Res* 16(3): 205-217.
- Jeong YG, Choi SS (2011). The impact of food-service industry employee's job stress on the turnover intention. *Tourism Management Res Organization* 15(1): 107-126.
- Judge TA, Bono JE (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: a meta-analysis. *J Applied Psychology* 86(1) : 80 - 92.
- Judge TA, Erez A, Bono JE (1998). The power of being positive: the relation between positive self-concept and job performance. *Human Performance* 11(1) : 167 - 187.
- Judge TA, Erez A, Bono JE, Thoresen CJ (2002). Are measures of self-esteem, neuroticism, locus of control, and generalized self-efficacy indicators of a common core construct? *J Personality & Social Psychology* 83(1) : 693-710.
- Judge TA, Erez A, Bono JE, Thoresen CJ (2003). The core self-evaluations scale: development of a measure. *Personnel Psychology* 56(1) : 303 - 331.

- Judge TA, Bono JE, Erez A, Locke EA (2005). Core self evaluation and job and life satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment. *J Applied Psychology* 90(1): 257-268.
- Judge TA, Locke EA, Durham CC (1997). The dispositional causes of job satisfaction: a core evaluations approach. *Res Organizational Behavior* 19(1): 151-188.
- Judge TA, Locke EA, Durham CC, Kluger AN(1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: the role of core evaluations. *J Applied Psychology* 83(1): 17 - 34.
- Kang HJ, Yoon HH (2006). The effect of job satisfaction factors on turnover intention of hourly paid temporary workers in family restaurant. *Korean J Hospitality Administration* 15(4): 89-103.
- Karatepe OM, Bekteshi L (2008). Antecedents and outcomes of work-family facilitation and family-work facilitation among frontline hotel employees. *Intern J Hospitality Man* 27(4) : 517-528.
- Karatepe OM, Kilic H (2007). Relationships of supervisor support and conflict in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Man* 28(1) : 238-252.
- Karatepe OM, Sokmen A (2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism Man* 27(2) : 255-268.
- Kim CG, Kim YS (2007). Structural relationship among job characteristics, empowerment, organizational commitment and organizational behavior of food-service contingent workers. *Korean Contents Association* 7(11): 289-297.
- Kim YH (2010). The effects of foodservice employee's job stressors on job satisfaction and turnover intention - focused on social support and coping strategies-. *Korean J Culinary Res* 16(4), 206-219.
- Kim YH, Choi HJ (2009). The effect of job training on service recovery, job satisfaction and turnover intention among food service employees in Daegu and Daejeon-. *J Tourism Sci* 33(5): 317-342.
- Lee HR, Lee YM, Ahn YY (2009). The effects of hotel employee's perceived mentoring function on their career commitment and team commitment. *Korean J Hospitality Administration* 18(2): 1-26.
- Lee SJ (2008). The influence of foodservice employees' job suitability on the turnover intention- focusing on the moderating variable of organizational commitment. *Korean J Culinary Res* 14(3), 31-44.
- Marks S (1977). Multiple roles and role strain: some notes on human energy, time, and commitment. *Am Sociol Rev* 42(1) : 921-936.
- McCrae RR, Costa PT (1997). Personality trait structure as a human universal. *Am Psy* 52, 509-516.
- Meyer JP, Allen NJ (1984). Testing the "Side-bet Theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *J Applied Psychology*, 69(1) : 372-378.
- Moncrief WC, Babakus E, Cravens DW, Johnston M (1997). Examining the antecedents and consequences of salesperson job stress. *European J. Mar* 31(11/12) : 786-798.
- Piccolo RF, Judge TA, Takahashi K., Watanabe N, Locke E.A (2005). Core self-evaluations in Japan: relative effects on job satisfaction, life satisfaction, and happiness, *J Organizational Behavior* 26(1): 965-84.

- Rotter JB. (1954).. *Social Learning and Clinical Psychology*. Prentice-Hall: Englewood Cliffs, 189, NJ.
- Ryan C. Ghazali H. Mohsin A (2011). Determinants of intention to leave a non-managerial job in the fast-food industry of West Malaysia. *Intern J Contemporary Hospitality Man* 23(3): 344-360.
- Shin HS, Shon IL, Ryu SY (2010). The impacts of job stress on the turnover intention in food-service industry. *Korean J Tourism & Hospitality Res* 24(1): 289-303.
- Shin QH, Lee JH, Lee SB (2010). The effects of the mentoring functions on the job satisfaction, organizational commitments and turnover intentions of employees in foodservice industry. *Korean J Hospitality Administration* 19(2): 1-19.
- Siebert SD (1974). Toward a theory of role accumulation. *Am Sociol Rev* 39(1) : 567-578.
- Stalcup LD, Pearson TA (2001). A model of the causes of management turnover in hotels. *J Hospitality & Tourism Res* 25(1): 17-30.
- Tabachnick, BG, Fidell LS (1996). *Using multivariate statistics*(3rd ed.). 56-57, New York: Harper Collins College Publishers.
- Tett RP, Meyer JP (1993). Job satisfaction organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analysis based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology* 46(1) : 259-293.
- Thatcher JB, Stepina LP, Boyle RJ (2003). Turnover of information technology workers: Examining empirically the influence of attitudes, job characteristics, and external markets. *J Management Information Systems* 19(3) : 231-261.
- Viator RE (2001). The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes. *Accounting, Organizations & Soc* 26(1): 79-93.
- Voydanoff P (2004). The effects of work demands and resources on work-to-family conflict and facilitation. *J Marriage & Family* 66(1) : 398-412.
- Wayne JH, Musisca N, Fleeson W (2004). Considering the role of personality in the work-family experience: relationships of the big five to work-family conflict and facilitation. *J Vocational Behavior* 64(6) : 108-130.

2011년 07월 21일 접 수
 2011년 08월 08일 1차 논문수정
 2011년 08월 19일 2차 논문수정
 2011년 08월 24일 게재 확정