The Korean Journal of Culinary Research
Vol. 17, No. 2, pp. 111~125 (2011)

특급 호텔 조리사의 소진과 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계 연구 : 경력과 성별의 조절효과를 중심으로

김영중 · 정효선 · 윤혜현¶
경희대학교 조리 · 서비스경영학과

The Influence of Hotel Culinary Staff's Burnout on Job Satisfaction and Turnover Intention : Focusing on Moderating Effects by Staff's Career and Gender

Young-Joong Kim · Hyo-Sun Jung · Hye-Hyun Yoon¶
Dept. of Culinary Service Management, Kyung Hee University

Abstract

The purposes of this study were to understand the influence of culinary staff's burnout in deluxe hotels upon job satisfaction and turnover intention and empirically analyze the moderating effects by career and gender between the relations of burnout and job satisfaction. Based on total 309 employees obtained from the empirical research, this study reviewed reliability and fitness of the research model and verified total 2 hypotheses with AMOS program. The hypothesized relationships in the model were tested simultaneously by using a structural equation model(SEM). The proposed model provided an adequate fit to the data, χ^2=391.832(p<0.001), df=238, CMIN/DF=1.646, GFI=0.905, AGFI=0.880, NFI=0.936, CFI=0.974, and RMSEA=0.046. SEM resulted that the non-accomplishment(β -0.306, p<0.001) in hotels showed a negative significant influence on job satisfaction. Also, job satisfaction(β -0.285, p<0.001) had a positive significant influence on turnover intention. The moderating effects on gender do not seem to exist, although its effects on career do. Limitations and future research directions are also discussed.

Key words: burnout, job satisfaction, turnover intention, deluxe hotel, culinary staff

Ⅰ. 서 론

소진은 현대 근로자들에게 있어 일상적인 문제로서 근로자 자신과 고용주에게 많은 경제적 비용을 부담시키는 주요한 사회적 관심사이며(Maslach C et al. 2001), 우울, 신체적 피로, 면역기능 저하 등 개인적인 영향 뿐 아니라 결근, 이직 및 사직 증가, 부정적인 업무태도, 업무성취도 감소와 같은 조직차원의 부정적인 영향과도 일관되게 관련이 있는 것으로 나타나고 있다(Montgomery AJ et al. 2006; Greenglass ER et al. 2003). 특히 소진은 스트레스와 달리 비가역적인 반응이므로 소진이 이직의 주된 원인이 될 수 있기 때문에(Shin KH 2003), 조직 차원에서 조리사가 경험하게 되는 소진을 최소화하여 직무에 만족할 수 있는 환경적 요인을 마련해야 할 것으로 판단된다.

¶: 윤혜현 02-961-9403, hhyun@khu.ac.kr, 서울시 동대문구 회기동 1

호텔 조리 부서에서 만들어지는 음식은 기계화와 자동화에 대한 한계성이 높은 부분으로 대부분의 업무가 수작업으로 이루어지기 때문에(Shin AS · Kim EH 2005) 호텔 내 다른 부서보다 높은 노동 강도를 보이고 있고, 긴 근무시간과 주말 및 휴일근무, 낮은 임금에 집중력과 강한 체력을 요구하고 있다(Murray-Gibbons R · Gibbons C 2007). 더불어 주방 내의 뜨거운 온도, 소음, 연기, 알레르기, 칼 등 물리적 요인으로 인한 사고성 재해, 피부염, 천식, 심리 사회적 장애 등이 증가한다는 연구결과가 제시되고 있는 실정이다(Gleeson D 2001; Louis HR et al. 2000; Ono Y et al. 1997). 이러한 조리사의 직무는 국내의 다른 직업군과 비교했을 때에도 직무재량도는 낮은 반면 직무요구도는 높은 직업군으로써(Ju YS et al. 2003), 높은 수준의 직무 요구와 직무 자체의 중요성이 결과적으로 조리사의 소진을 유발하는 가장 중대한 원인이 되고 있다(Pines AM · Keinan G 2005). 결과적으로 조리사의 과다한 업무량과 직무환경은 소진을 유발하여 직무만족도에 부정적인 영향을 미치게 되는데(Anastasios Z · Nicholas O 2009), Kim YS · Yoon HS(2008)의 연구에서도 소진으로 인해 직무만족도가 낮아지고 이직의도가 높아져 결국 조직의 유효성이 떨어진다고 하였다. 더욱이 호텔 내에서 조리사의 소진 관리가 중요한 이유는 조리사는 고객과 직접 대면하는 업무를 담당하진 않지만 조리사가 소진에 의해 직무에 불만족하게 되면 조리사들이 생산하는 식음료 상품의 질에 영향을 미칠 수 있고 이는 곧 호텔의 이미지 및 고객의 불만족으로 이어 질 수 있으므로 특급 호텔 조리사의 소진관리는 매우 중요하다고 할 수 있겠다. 이러한 소진의 중요성에 대해 국내에서 호텔종사원에 대한 다수의 연구가 진행되어 졌으나 특급호텔 조리사를 대상으로 한 연구는 미흡한 실정이었다. 또한 일부 조리사를 대상으로 한 연구(Kang B et al. 2010; Anastasios Z · Nicholas O 2009; Song NC et al. 2007; Lee KE · Shin KH 2005)에도 불구하고 소진과 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계에서 특급 호텔 조리사의 경력과 성별의 조절효과를 검증한 연구는 거의 전무한 상황이었다. 특히 소진은 모든 사람들에게 영향을 미치는 것이 아니라 개인의 특성에 따라 영향력이 다르게 나타날 수 있는데 Maslach C et al.(2001)은 직장에서 연령이 높은 직원은 적은 종사원보다 소진수준이 떨어지고, 미혼남성이 기혼보다 소진 수준이 높다고 하였으나 성별차이는 일관적이지 않다고 하였다. 이러한 연구의 결과가 나타나는 이유는 원인과 결과변수 사이에 개인차 등을 포괄 하는 조절변수가 작용하기 때문이다.

이러한 시점에서 본 연구에서는 특급 호텔 조리사의 직무만족도와 이직의도에 영향을 주는 소진을 3가지로 구분하여 고찰하고, 소진이 직무만족도와 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하였으며, 이러한 인과관계에서 성별과 경력의 조절 효과를 실증적으로 분석하고자 하였다. 이는 조직 차원에서 직무와 관련하여 발생할 수 있는 특급 호텔 조리사의 소진을 적절하게 조절하고, 관리함으로써 근로의욕의 향상과 조직의 성과를 증진시켜줄 뿐만 아니라 이로 인해 직무만족도와 이직의도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구가 검증된다면 특급 호텔 조리사에 대한 효율적인 인력관리에 대한 기준을 제시해 줄 수 있을 것으로 판단된다.

Ⅱ. 이론적 배경 및 연구가설

1. 소진의 개념

소진은 사전적으로 에너지, 힘 또는 자원에 대한 과도한 요구로 인해 실패하거나 다 써버리거나, 고갈되는 것을 의미하는데(Park HJ · Kim BW 2010) 자기 존중감을 떨어뜨리는 심리적 및 신체적 증상을 수반하는 점진적 환멸이라는 특징이 있고, 일정시간에 걸쳐 서서히 진행되는 특성을 가지고 있다. Montgomery AJ et al.(2006)은 신체적, 정서적, 정신적 기력이 고갈된 상태가 되어 직

무수행 능력이 떨어지고, 특정대상에 대하여 무관심하거나 비인격화된 행동을 보이며, 나아가 개인적 성취감 결여를 보이는 현상이라고 하였다. 이러한 소진의 하위차원에 대해 Lee JK(2009)는 소진을 감정적 소모, 개인적 성취의 감소, 비인격화로 측정하였으며, Kim H · Stoner M(2008)은 소진의 측정을 감정적 고갈, 개인적 성취의 감소, 비인격화로 소진의 하위차원을 구분하였다. 또한 Lee KE · Shin KH(2005)은 이직의도에 영향을 미치는 소진을 고갈과 냉소주의, 자기효능감으로 측정하였으며, Kang B et al.(2010)은 고갈과 냉소주의로 소진을 분류하였다. 이러한 선행연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 특급호텔 조리사가 인식하는 소진의 하위 차원을 고갈, 냉소주의, 무효능감으로 측정하기로 하였다. 첫째, 고갈은 지속적이고 과다한 업무에 대응하여 자주 발견되며, 소진 연구에서 가장 많이 보고되고 있는 것으로(Noh CR et al. 2008), 다른 사람과의 감정적 접촉이 증가됨에 따라 메말라 가는 감정을 의미한다(Burke RJ · Greenglass EA 1995). 특히 조직 구성원이 고갈을 경험하게 되면 사물에 대한 관심, 신뢰, 열정 등을 잃고 피로함과 상실감을 느끼게 되는데 Cordes CL et al.(1997)은 고갈을 유발하는 가장 중요한 원인은 조직이 개인에게 부여한 직무 과부하나, 불충분한 자원에도 불구하고 성과를 유지하기 위해 조직이 개인에게 부과하는 요구로 인해 고갈을 야기 시킨다고 하였다. 둘째, 냉소주의는 타인에 대해 나타내는 신경질적이고, 감정이 배제된 부정적인 반응으로(Leiter MP · Maslach C 1988) 고갈을 극복하기 위한 심리적 대응으로 볼 수 있다(Thomas A · Douglas G 1997). Maslach C · Pines A(1977)는 냉소주의의 증후로 종사원은 고객들의 문제해결과 욕구충족을 위해 몰입하기보다는 독선적인 관료주의자처럼 행동한다고 하였다. 이러한 냉소주의를 줄이기 위해 Leiter MP · Harvie PL(1997), Himle DP et al.(1991)등은 동료들과의 단결과 어려울 때 받는 도움 같은 수단적 지원이 냉소주의를 감소시킬 수 있다고 하였다. 세 번째 구성요소인 무효능감은 고갈과 냉소주의가 장기화될 경우, 자신이 더 이상 조직에서 원하는 존재가 아니라는 사실을 지각하면서 자아성취감이 하락하는 것을 말한다(Choi GY · Kim YJ 2000). 무효능감의 증상은 우울, 사기저하, 성과감소, 능력상실 대처능력 결여 등으로 나타나며, 실패감이나 자아 존중감의 저하, 자신의 능력에 대한 믿음 상실 등으로 이어진다. 그 결과 Ko JS · Hwang JS(2010)의 연구에 의하면 직무에 대한 관심의 결여, 직무에 대한 부정적 인식을 하게 된다고 하였다.

이처럼 소진은 우울, 신체적 피로, 면역기능 저하 등 개인적인 영향 뿐 아니라 결근, 이직의도 및 사직증가, 부정적인 업무태도, 업무성취도 감소와 같은 조직차원의 부정적인 영향과도 일관되게 관련이 있는 것으로 검증되어 왔다. 이는 곧 조직의 종사원들과 조직 모두에게 역기능을 초래하게 되므로(Cordes CL · Dougherty TW 1993) 특급 호텔 조리사들의 소진이 발생하는 요인과 증상에 대해 적절히 관리해야 할 필요성이 있다 하겠다.

2. 소진과 직무만족도

직무만족도는 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로서(Betty RW · Schnier CE 1981), 조직 구성원의 소진과 직무만족도와의 관련된 연구로 Anastasios Z · Nicholas O(2009)는 고갈과 비인간화는 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었으나, 개인성취감 결여는 자유로운 의사결정과 조직 환경에 의해 영향을 받는다고 하였다. Marie LG et al.(2010)은 소진에 장기간 누적되게 되면 직무만족도는 낮아지지만, 연령이 많을수록 비인간화는 감소하여 직무만족도에 긍정적인 영향을 준다고 하였다. 또한 Peter VB et al.(2009)의 연구에 의하면 조직의 지원은 정서적 고갈을 감소시킬 수 있지만 직무만족도에는 유의한 영향을 미치지 않는

것으로 조사되었으나, 개인성취감 결여는 조직의 지원에 따라 직무만족도가 향상 될 수 있다고 하였다. Sharma A et al.(2008)은 소진과 직무만족도와의 관계에서 감정적 소모, 탈개인화, 개인적 성취의 감소는 직무만족도와 강한 부정적인 관계가 있다고 하였고 Brewer EW · Clippard LF(2002)는 정서적 탈진 및 비인간화와 직무만족도 간에는 부(-)의 상관관계가 있으며, 무효능감과 직무만족도 간에는 정(+)의 상관관계가 있다고 하였다. 이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 특급 호텔 조리사의 소진은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미친다고 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1. 특급 호텔 조리사의 소진은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

$H1_a$. 특급 호텔 조리사의 고갈은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

$H1_b$. 특급 호텔 조리사의 냉소주의는 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

$H1_c$. 특급 호텔 조리사의 무효능감은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 직무만족도와 이직의도

이직의도는 이직과 같은 외형상의 결과와는 다른 개념으로 아직 행동으로 나타나지 않은 개인의 이직에 대한 의지와 경향성을 의미(Kim SB · Park SY 2006)하는데, 종사원들의 이직을 예측하는데 가장 영향력이 있게 활용되어진 변수(Carsten JM · Spector PE 1987)이다. 직무만족도와 이직의도에 대한 선행연구로 Chunfeng C · Zongkui Z(2009)는 직무만족도에 부정적인 견해를 보이는 간호사는 이직의도에 유의한 영향을 미쳐 결국 성과와 반대되는 행동을 하게 된다고 하였으며 Kwon YW · Yoo YJ(2009)는 직무에 불만족한 조리사는 이직을 생각하게 되는데 이는 조직의 경영성과에 직 · 간접적으로 손실을 초래할 수 있다고 하였다. 또한 Koo HJ · Ko JY(2007)의 연구에서도 소진을 경험한 종사원은 직무에 불만족하게 되고 이는 결국 이직의도에 영향을 미치게 되며, Poon JML(2004)은 직무만족도가 낮으면 이직의도에 부정적인 영향을 미쳐 결국엔 조직을 떠날 생각을 하게 된다고 하였다. 이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 특급 호텔 조리사의 직무만족도는 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 가정하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2. 특급 호텔 조리사의 직무만족도는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

4. 경력과 성별의 조절효과

서론에서 언급한바와 같이 종사원의 소진과 직무만족도 및 이직의도와의 관계에서 종사원의 일반적인 특징인 경력과 연령에 대한 조절효과를 검증한 연구는 매우 미흡한 상황이다. 유사한 연구로 Yun HJ et al.(2009)의 연구에서 경력이 많은 병원 영양사는 적은 영양사 보다 심리적으로 안정되어 소진 정도가 낮게 나타나고 직무만족도가 높게 나타났다고 하였으며, Cordes CL · Dougherty TW(1993)의 연구에 의하면 연령이 낮은 근로자가 높은 근로자 보다 직무소진 증상이 높게 나타났으며, 여성이 남성보다 높은 정서적 탈진을 나타내지만 남성들은 여성보다 비인간화 경향이 더 높으며 개인적 성취감은 낮게 나타났다고 하였다. 반면 Maslach C et al.(2001)의 연구에서는 연령이 증가할수록 탈진 수준이 떨어지지만 성별차이는 일관적이지 않은 것으로 조사되었다.

이와 같은 선행연구를 바탕으로 추론할 때 특급호텔 조리사가 인지하는 소진과 직무만족도 및 이직의도와의 관계에서 조리사의 경력과 성별의 조절효과는 존재할 것으로 가정하였으며, 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3. 특급 호텔 조리사의 소진이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향력은 조리사의 경

력에 따라 다를 것이다.

H4. 특급 호텔 조리사의 소진이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향력은 조리사의 성별에 따라 다를 것이다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구방법

본 연구를 위해 서울에 위치한 특 1급 호텔 8곳을 선정하여, 총 400명의 조리사를 대상으로 표본으로 선정하였다. 예비 조사는 2010년 4월 15일부터 4월 20일 까지 예비 설문지 50부를 배포하여 설문조사를 하였으며 예비조사 결과를 바탕으로 설문지를 보완하여 2010년 5월1일부터 5월31일 까지 총 31일간 본 조사를 실시하였다. 총 378부의 설문지가 회수되었고, 이중 통계분석이 가능한 309부(77.2%)의 설문지가 최종 분석에 사용되었다. 수집된 자료는 SPSS(V 12.0)와 Amos(V 5.0)프로그램을 사용하여 분석하였다. 측정 항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석 및 확인적 요인분석을 실시하였고, 집중타당성을 고찰하기 위해 합성신뢰도와 평균분산추출값을 계산하였다. 도출된 요인간 연관성 측정을 위해 상관분석을 하였으며, 연구 가설을 토대로 구조방정식모형 검증을 실시하였다.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 소진

근로자가 경험하는 비현실적이고 과도한 직무요구로 인해 발생하는 피로와 좌절상태를 의미하며 신체적, 정신적 소진을 유도하는 것으로(Freudenberger HJ 1974), 본 연구에서는 Singh J et al.(1994), Cordes CL · Dougherty TW(1993)등의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 총 14문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다.

2) 직무만족도

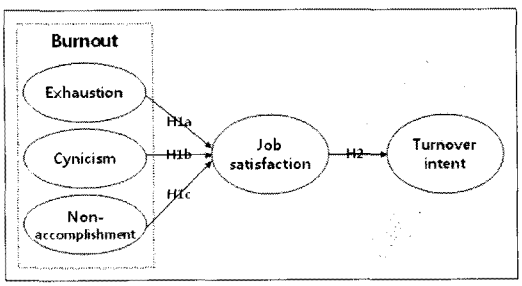
직무만족도는 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로서(Betty RW · Schnier CE 1981), 본 연구에서는 Wheeler A et al.(2007), Cury JP et al.(1986)의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 총 5문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다.

3) 이직의도

종업원이 조직원의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려는 의도(Meyer JP · Allen AJ 1984)로서, 본 연구에서는 Mathieu JE · Zajac DM (1990), Williams L · Hazer J(1986)등의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 총 5문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다.

3. 연구모형

본 연구는 특급 호텔 조리사들이 업무수행 중 겪는 소진이 직무만족도, 이직의도에 미치는 영향력을 실증적으로 분석하고자 하였다. 선행 연구 결과를 바탕으로 구성된 연구 모형은 <Fig. 1>과 같다.



<Fig. 1> **Summary of hypothesized relationships**

Ⅳ. 연구결과 및 가설검증

1. 표본의 일반적인 특성

표본의 구성은 <Table 1>과 같다. 성별은 남성 조리사가 232명으로 여성 조리사(77명)에 비해 월등히 많은 것으로 조사되었고, 연령은 30세 미만이 41.1%, 31~40세 43.0%, 41세 이상은 15.9%

이며, 학력은 전문대졸(55.7%), 대졸(24.6%), 고졸(12.0%), 대학원(7.8%) 순이며 근속기간은 10년 미만 63.1%, 10년 이상 36.9%로 나타났고, 고용형태는 정규직이(62.5%), 비정규직(37.5%)에 비해 두 배 가까이 많은 것으로 조사되었다.

2. 측정 항목의 타당도 및 신뢰도 검정

측정 항목에 대한 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석 및 신뢰도 분석결과는 <Table 2> 및 <Table 3>과 같다. 탐색적 요인분석 결과 조리사들이 인식하는 소진의 하위차원인 고갈, 냉소주의, 무효능감 등의 3개 요인과 직무만족도, 이직

<Table 1> **Demographic characteristics of the sample**

Characteristic		N(309)	%(100)	Characteristic		N(309)	%(100)
Gender	Male	232	75.1	Work period(yr)	~10	195	63.1
	Female	77	24.9		11~	114	36.9
Education level	~ High school	37	12.0	Age(yr)	~30	127	41.1
	College	172	55.7		31~40	133	43.0
	University	76	24.6		41~	49	15.9
	Graduate university	24	7.8	Job status	Full-time	193	62.5
					Part-time	116	37.5

<Table 2> **Exploratory factor analysis**

Item		Factor loading				
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
Exhaustion	BE1	0.102	0.175	-0.071	0.780	0.303
	BE2	0.084	0.134	-0.036	0.889	0.136
	BE3	0.084	0.094	-0.053	0.888	0.152
	BE4	0.153	0.045	-0.058	0.832	0.203
Cynicism	BC1	0.359	0.134	-0.056	0.277	0.816
	BC2	0.349	0.138	-0.086	0.265	0.808
	BC3	0.300	0.112	0.024	0.244	0.857
	BC4	0.375	0.134	-0.074	0.226	0.815
Non-accomplishment	BN1	0.764	0.042	-0.106	0.139	0.286
	BN2	0.805	0.163	-0.117	0.104	0.220
	BN3	0.773	0.114	-0.159	0.133	0.227
	BN4	0.836	0.154	-0.148	0.085	0.197
	BN5	0.840	0.108	-0.068	0.020	0.203
	BN6	0.845	0.055	-0.014	0.057	0.112
Job satisfaction	JS1	-0.099	-0.071	0.837	-0.019	-0.004
	JS2	-0.061	-0.138	0.866	-0.046	-0.065
	JS3	0.030	-0.096	0.838	-0.100	-0.023
	JS4	-0.224	-0.090	0.771	0.042	-0.093
	JS5	-0.135	-0.086	0.797	-0.089	0.015
Turnover intention	TI1	0.015	0.772	-0.126	0.211	0.065
	TI2	0.206	0.842	-0.110	0.048	0.129
	TI3	0.142	0.856	-0.076	0.012	0.163
	TI4	0.181	0.828	-0.117	0.074	0.037
	TI5	0.014	0.824	-0.077	0.110	0.043
Eigen value		8.545	3.371	2.805	2.437	1.211
Variance of %		35.603	14.046	11.686	10.154	5.045

Total Cumulative : 76.535% (세부적인 변수내용은 본문 중에 표기하였음)

<Table 3> **Confirmatory factor analysis and reliability analysis**

Item		Standardized estimate	C.R.	*p* value	Cronbach's α	CCR	AVE
Exhaustion	BE1	0.818	fixed		0.910	0.843	0.718
	BE2	0.880	18.247	0.000***			
	BE3	0.871	17.998	0.000***			
	BE4	0.821	16.957	0.000***			
Cynicism	BC1	0.933	fixed		0.956	0.910	0.846
	BC2	0.912	28.361	0.000***			
	BC3	0.920	29.179	0.000***			
	BC4	0.915	28.668	0.000***			
Non-accomplishment	BN1	0.801	fixed		0.927	0.868	0.679
	BN2	0.841	16.949	0.000***			
	BN3	0.811	16.113	0.000***			
	BN4	0.871	17.789	0.000***			
	BN5	0.834	16.765	0.000***			
	BN6	0.786	15.447	0.000***			
Job satisfaction	JS1	0.817	fixed		0.890	0.815	0.623
	JS2	0.877	17.613	0.000***			
	JS3	0.789	15.404	0.000***			
	JS4	0.718	13.619	0.000***			
	JS5	0.738	14.101	0.000***			
Turnover intention	TI1	0.716	fixed		0.902	0.785	0.649
	TI2	0.875	14.673	0.000***			
	TI3	0.874	14.661	0.000***			
	TI4	0.815	13.724	0.000***			
	TI5	0.737	12.421	0.000***			

Note : CCR = composite construct reliability; AVE = average variance extracted ***p<0.001
χ^2=527.034(p<0.001), df=242, CMIN/DF=2.178, GFI=0.874, AGFI=0.843, NFI=0.913, CFI=0.951, RMSEA=0.062

의도 등 총 5개의 요인이 도출되었으며, 누적 설명력은 76.535%로 조사되었다.

요인 1은 나는 고객이 느끼는 바를 쉽게 이해하지 못한다, 나는 고객의 문제를 효과적으로 해결하지 못한다, 나는 나의 업무를 통해 다른 사람의 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다, 나는 고객들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다, 나는 나의 업무에 많은 가치 있는 일들을 달성하지 못한다, 나는 나의 업무에서 발생하는 감정적인 문제들에 대해 침착하게 대처하지 못한다 등을 포함한 6개의 항목으로 구성되어 무효능감으로 명명하였으며, 요인 2는 나는 가끔 회사를 그만두고 싶은 충동을 느낀다, 나는 향후 1년 안에 이 조직을 그만둘 것이다, 나는 현재 다른 회사로의 이직을 심각히 고려하고 있다, 나는 현재보다 조금이라도 여건이 나빠지면 회사를 그만둘 것이다, 나는 현재직장에 만족하지만 다른 회사에서 일하고 싶다고 생각한다 등 종사원이 인식하는 이직과 관련된 태도에 대한 세부적인 5개 항목으로 구성되어 이직의도로 명명하였다. 요인 3은 나는 나의 업무에 전반적으로 만족한다. 나는 내가 일하는 회사에 만족한다, 나는 나의 근무환경에 만족한다(동료, 승진, 보수), 나는 내가 하고 있는 일이 값어치가 있는 일이라고 생각한다, 나는 직무를 다시 선택해야 할 때는 현재의 직무를 선택할 것이다 등 자신의 직무와 관련된 복합적인 태도의 세부적인 5개 항목으로 구성되어 있어 직무만족도로 명명하였고, 요인 4는 나는 업무 수행에 있어서 감정적인 고갈을 느낀다, 나는 근무시간이 끝날 때 쯤 녹초가 된다, 나는 업무를 위해 아

침에 일어날 때 피로감을 느낀다, 사람들과 하루 종일 일하는 것은 나를 긴장하게 만든다 등 자신이 직무를 하면서 느끼게 되는 심리적 피로감의 세부적인 4개 항목으로 구성되어 있어 고갈로 명명하였으며, 요인5는 나는 지금의 업무를 하게 된 이후에 사람들을 더욱 냉담하게 대하게 되었다, 나는 지금의 업무가 나를 감정적으로 힘들게 하는 것을 걱정한다, 나는 고객에게 어떠한 일이 일어나는지 상관하지 않는다, 나는 고객들이 자신의 문제로 나를 비난한다고 느낀다 등 자신의 비판적인 태도의 세부적인 4개 항목으로 구성되어 있어 냉소주의로 명명하였다.

내적일관성 검증을 위한 신뢰도 분석결과, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 5개 요인에서 0.890 이상으로 조사되어 측정항목들의 신뢰도는 모두 적합한 수준인 것으로 나타났다. 타당성 검증을 위한 합성신뢰도는 0.785~0.910 이었고, 표준분산추출값도 모두 0.5 이상이었으며, 표준화된 요인적재량이 모두 0.70 이상으로 0.001 수준에서 유의하여 집중타당성이 판명되었다(Anderson JC · Gerbing DW 1988; Fornell C · Larcker DF 1981).또한 판별타당성 검증을 위해 대상이 되는 잠재요인 각각의 표준분산추출값과 잠재요인 간의 상관계수 제곱을 비교하여 표준분산추출값이 모두 상관계수 제곱보다 큰 지 확인하였는데 <Table 4>, 모든 잠재요인 간 상관계수 제곱의 크기는 0.022~0.332로 표준분산추출값의 범위인 0.623~0.846보다 작은 것으로 나타나, 본 잠재요인은 모두 판별타당성을 갖는 것으로 조사되었다. 이러한 결과를 통해 도출된 5개의 요인이 개별적이면서 단일차원성을 갖는다는 것이 확인되었으며, 확인적 요인분석에 대한 적합도 또한 χ^2 =527.034(p<0.001), df=242, CMIN/DF=2.178, GFI=0.874, AGFI=0.843, NFI=0.913, CFI=0.951, RMSEA=0.062 등으로 조사되어 비교적 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타났다.

3. 가설 검증

가설 검증을 위한 분석 방법으로 상관분석과 구조방정식 모형을 사용하였으며, 1차적인 방법으로 각 구성 개념간의 상관관계를 분석한 결과, 조리사가 인식하는 소진의 하위요인인 고갈, 냉소주의, 무효능감, 직무만족도, 이직 의도는 모두 유의한(p<0.01) 상관관계가 있는 것으로 조사되었다<Table 4>. 그러나 상관분석을 통해 구성개념간의 상관성을 알 수 있으나 인과관계는 알 수 없으므로 추가적으로 구조방정식에 의한 가설 검증을 실시하였다. 구조방정식 분석 결과, 최초 이론모형의 적합도 지수가 낮게 나타나 적합한 모형을 탐색하기 위해 수정지수를 참고하여 이론모형을 수정하였다.

구조방정식 모형을 통해 검증된 최종 경로계수는 <Table 5> 및 <Fig. 2>와 같다. 특급 호텔 조리사가 인식하는 소진 중 냉소주의와 고갈을 제외한 무효능감(β -0.306, C.R. -3.665, p<0.001)만이 직무만족도에 유의한 부정적인 영향을 주는 것으로 조사되어 가설 $H1_a$, $H1_b$는 기각되고 $H1_c$만 지지되었다. 이러한 연구결과는 Marie LG et al. (2010), Anastasios JC · Nicholas O(2009), Sharma A et al.(2008)등의 연구에서 조직 내에서 종사원

<Table 4> **Correlation analysis**

		1	2	3	4	5	M±SD
1	Exhaustion	1.000	-	-	-	-	4.15±1.22
2	Cynicism	0.514**	1.000	-	-	-	3.56±1.38
3	Non-accomplishment	0.261**	0.577**	1.000	-	-	3.15±1.21
4	Job satisfaction	-0.149**	-0.157**	-0.243**	1.000	-	4.49±1.13
5	Turnover intention	0.289**	0.331**	0.274**	-0.231**	1.000	3.84±1.32

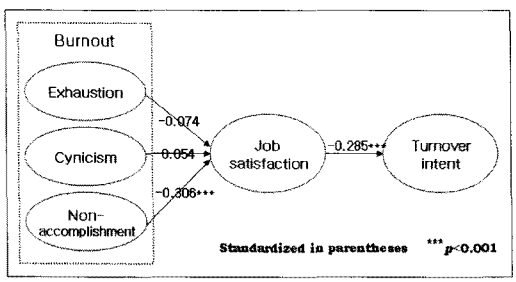
**Pearson correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

〈Table 5〉 **Results of the structural equation model**

	Hypothesized relationship	Estimate	Standardized estimate	C.R.	*p value*	Result
$H1_a$	Exhaustion → Job satisfaction	-0.065	-0.074	-1.032	0.302	rejected
$H1_b$	Cynicism → Job satisfaction	0.039	0.054	0.590	0.555	rejected
$H1_c$	Non accomplishment → Job satisfaction	-0.290	-0.306	-3.665	0.000***	accepted
H2	Job satisfaction → Turnover intention	-0.306	-0.285	-4.557	0.000***	accepted

***p<0.001 χ^2=391.832(p<0.001), df=238, CMIN/DF=1.646, GFI=0.905, AGFI=0.880, NFI=0.936, CFI=0.974, RMSEA=0.046

이 고갈과 냉소주의를 경험하게 되면 직무만족도가 낮아진다고 한 것과는 상이한 결과를 보였으나, Peter 퓨 et al.(2009), Brewer EW · Clippard LF(2002)등의 무효능감이 직무만족도에 부정적인 유의한 정(+)의 영향이 있다고 한 결과와 동일한 결과를 보이는 것으로 조사되었다. 또한 특급 호텔 조리사의 직무만족도는(β -0.285, C.R. -4.557) 이직의도에 유의한(p<0.001) 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다. 이는 Chunfeng C · Zongkui Z(2009), Poon JML(2004), Shafer WE(2002)등의 연구에서 직무불만족에 의한 결과로 이직의도가 생기게 되며, 결과적으로 직무만족도와 이직의도는 부정적인 관계를 가진다고 한 것과 동일한 결과를 보이는 것으로 조사되었다.



〈Fig. 2〉 **Final Model**

4. 성별과 경력의 조절효과

특급 호텔 조리사의 소진과 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계에서 성별의 조절효과를 분석하기 위해 기본모형과 nested 관계에 있는 대안모형을 설정하여, 두 모형 사이의 자유도를 고려한 χ^2차이로 성별의 조절역할을 검증하였다. 분석 결과는 <Table 6>과 같으며 기본 모형의 적합도는 $\chi^2_{(df=476)}$ 707.213, GFI 0.847, AGFI 0.807, NFI 0.889, CFI 0.960, RMSEA 0.040 등으로 나타났다. 분석 결과, 특급호텔 조리사의 소진과 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계에 있어서 성별에 따른 조절효과는 존재하지 않는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 평등한 남녀관계에 입각한 근무조건과 인식에 따른 결과라 판단된다.

한편 유의한 차이는 나타나지 않았지만 여성 조리사에 비해 남성 조리사의 경우 소진 중 무효능감이 직무만족도에 유의한 부정적인 영향을 주는 것으로 조사되었다. 또한 동일한 인과관계에서 경력의 조절효과를 고찰한 결과는 <Table 7>과 같다. 기본 모형의 적합도는 $\chi^2_{(df=476)}$ 699.545 GFI 0.851, AGFI 0.812, NFI 0.892, CFI 0.962, RMSEA 0.039 등으로 나타났다. 분석 결과, 소진의 하위 차원 중 고갈이 직무만족도에 미치는 인과관계에 있어서 경력에 따른 유의한(p<0.05) 조절효과가 존재하는 것으로 조사되었다. 세부적으로 9년 이하의 조리사는 고갈로 인해 직무만족에 부정적인 영향을 주었지만, 10년 이상의 조리사의 경우에는 고갈이 직무만족도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타나 상이한 차이를 보였다. 또한 유의한 차이는 나타나지 않았지만 9년 이하의 경력자는 10년 이상의 경력자에 비해 직무만족도는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 주는 것으로 조사되었는데, 이는 Yun HJ et al.(2009)의 연구에서 경력이 많은 병원 영양사는 적은 영양사 보다 심리적으로 안정되어 소진 정도가 낮게 나타나고 직무만족도가 높게 나타났다고 한 것과 일부 유사한 결과라 할 수 있겠다.

〈Table 6〉 **Moderating effects of gender**

	Male(N=232)		Female(N=77)		Unconstrained model χ^2 (df=476)	Constrained model χ^2 (df=477)	$\Delta\chi^2_{(df=1)}$
	β	t-value	β	t-value			
$H1_a$	-0.091	-1.087	-0.010	-0.078	707.213	707.631	0.418
$H1_b$	0.084	0.818	-0.112	-0.643	707.213	708.175	0.962
$H1_c$	-0.326	-3.449***	-0.161	-0.998	707.213	708.953	1.74
H2	-0.274	-3.794***	-0.307	-2.472*	707.213	707.854	0.641

Note : CMIN/df=1.486, GFI=0.847, AGFI=0.807, NFI=0.889, CFI=0.960, RMSEA=0.040,
*p<0.05, ***p<0.001

〈Table 7〉 **Moderating effects of career**

	~9 years (N=195)		10 years~(N=114)		Unconstrained model χ^2 (df=476)	Constrained model χ^2 (df=477)	$\Delta\chi^2_{(df=1)}$
	β	t-value	β	t-value			
$H1_a$	-0.196	-2.015*	0.150	1.413	699.545	705.169	5.624*
$H1_b$	0.057	0.504	0.079	0.506	699.545	699.546	0.001
$H1_c$	-0.215	-2.230*	-0.427	-2.630	699.545	700.014	0.469
H2	-0.353	-4.572***	-0.121	-1.119	699.545	702.150	2.605

Note : CMIN/df=1.470 GFI=0.8501 AGFI=0.812, NFI=0.892, CFI=0.962, RMSEA=0.039,
*p<0.05, ***p<0.001

Ⅳ. 요약 및 결론

본 연구에서는 특급 호텔 조리사가 인식하는 소진이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 성별과 경력의 조절 효과에 대해 실증적으로 분석하고자 하였으며, 연구의 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 측정항목에 대한 탐색적 요인분석 결과, 총 5개의 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 76.535%로 조사되었다. 도출된 요인의 크론바하 알파값은 모두 0.8 이상으로 우수한 신뢰도를 나타냈으며, 확인적 요인분석 및 합성신뢰도, 분산추출값에 대한 결과에서도 비교적 수용할 만한 적합도를 보이는 것으로 나타났다. 둘째, 특급호텔 조리사의 소진의 하위 차원(고갈, 냉소주의, 무효능감) 중 무효능감이 직무만족도에 유의한 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 고갈, 냉소주의가 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 않는 것은 과다한 업무량과 직무환경은 소진을 유발한다고 한 Nho CR et al. (2008), Cordes CL et al.(1997)등의 기존 연구와는 상반된 것으로 서열관계가 뚜렷한 조리사의 조직특성과 본인 업무의 과다에 대한 업무 자체의 인식으로 인해, 정신적, 육체적인 고갈을 인식하지 못하기 때문에 냉소주의의 증상에 대해 무감각 해져 있거나 체념에 의해 나타나는 결과로 해석 할 수 있다. 더불어 이러한 체념은 반복적이며 힘든 업무와 엄격한 상하관계에서 오는 개인의 성취감 저하와 무력감이 무효능감으로 나타나 직무만족도를 감소시키는 결과로 나타났다고 할 수 있겠다. 셋째, 특급호텔 조리사의 직무만족도는 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타났는데, 이는 조직 내에서 종사원들이 인지하는 소진 경험은 직무만족도에 부정적인 반응이나 태도로 나타나 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요인으로 작용하는 것으로 판단된다. 넷째, 특급호텔 조리사의 소진이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향에 있어서 경력과 성별에 따른 조절효과를 분석한 결과 성별에 따른 조절효과는 존재하지 않는 것으로 나타났으나 경력에 따른 조절효과는 존재하는 것으로 조사되었다. 이는 상대적으로

경력이 짧은 조리사 일수록 업무에 대한 적응도, 권한의 한계, 동료들과의 관계에서 오는 갈등 등의 복합적인 것들로 인해 직무만족도에 부정적인 영향을 받는 것으로 판단할 수 있겠다. 이와 함께 조직차원에서 장기근속자와 단기 근속자와의 근속 이유를 밝혀 체계적으로 장기근속을 할 수 있도록 경력에 맞는 합당한 보상 및 개인의 경력관리를 할 수 있는 프로그램을 개발하여야 할 것으로 판단된다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다. 첫째, 호텔 조리사가 인지하는 소진과 직무만족도, 이직의도와의 관계를 실증적으로 분석함으로써 이론적인 토대를 마련하였다. 현재까지의 소진에 대한 연구는 다양한 직종에서 이루어지고 있었으나, 대표적인 서비스 기업인 특급 호텔의 조리사를 대상으로 한 소진의 연구는 매우 미흡한 실정으로 특급호텔 조리사의 소진과 직무만족도, 이직의도의 관계에서 경력과 성별의 조절효과의 실증적인 분석은 소진에 관한 기존의 연구를 확장했다는 이론적 시사점을 가질 수 있을 것으로 사료되며, 이에 국내 특급호텔 조리사의 소진과 관련된 초기적인 연구로 활용될 가치는 충분 할 것으로 판단된다. 둘째, 특급호텔 조리사의 소진 중 무효능감은 직무만족도에 부정적인 영향을 미쳐 종사원으로 하여금 이직의도를 유발한다는 것이 본 연구를 통해 검증되었다. 이는 곧 조리사의 자기 효능감을 높인다면 이들의 직무만족이 향상되어 이직의도 감소는 물론 긍정적인 조직문화를 창출 할 수 있을 것으로 사료된다. 더불어 직장에서의 열정과 즐거움을 제공할 수 있는 지원의 수준을 높인다면(De Jonge et al. 1996) 소진으로부터 발생하는 냉정하고 냉소적인 태도가 감소되어 조직에 미치는 부정적인 영향을 약화시킬 수 있을 것이다(Maslach C · Jackson SE 1981). 따라서 조리사들의 효능감을 증가시킬 수 있는 정기적인 교육훈련 및 상담 프로그램의 기획이 불가피하다고 할 수 있겠다. 이와 함께 소진에 노출된 종사원을 위해 적극적 대처에 초점을 맞춘 문제해결 기법과 분노억제를 줄이고, 적절하게 통제할 수 있는 분노통제 기법의 교육을 장기적인 관점에서 지속적으로 실행함으로써 종사원의 소진을 적절하게 예방할 수 있을 것으로 사료된다. 특히 한국 문화는 분노를 많이 억제하는 사회로 인해 화병과 같은 정신적 공황 상태의 장애 발생이 가능하기 때문에 조리사의 직무교육 시 분노 관리 교육 및 상담은 필수적인 것으로 여겨진다. 또한 조직구성원 상하간의 충분한 대화를 할 수 있는 조직문화의 개선이 시급할 것으로 판단된다. 더불어, 동료와 상사의 지원은 직원의 소진을 감소시킨다는 연구(Jackson SE et al.1986)에서 알 수 있듯이 최근 여러 조직에서 적용하고 있는 멘토링 제도와 같은 조직원들과의 상호관계를 강화시킬 수 있는 제도를 적용한다면 조리사의 소진을 감소시키는데 도움이 될 수 있을 것으로 사료된다.

이러한 시사점에도 불구하고 본 연구에서는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 표본 추출에 있어서 서울지역에 위치한 특1급 호텔의 조리사를 대상으로 한정하여 대표성에 문제가 의심될 수 있으며, 둘째, 여성 조리사의 표본이 남성에 비해 상대적으로 월등히 적었으므로, 성별의 조절효과를 검증하기에는 다소 무리가 있었을 것으로 판단된다. 셋째, 소진의 측정을 추후 시간적인 여유를 두고 반복적으로 소진의 정도를 측정하고 다양한 상황에서의 소진의 원인을 규명한다면 향후 인력관리에 중요한 지표가 될 수 있을 것으로 기대된다.

한글 초록

본 연구는 특급호텔 조리사의 소진이 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향을 고찰하고, 이러한 인과관계에서 조리사의 경력과 성별에 따른 조절효과를 검증하고자 하였다. 실증연구를 위해 확보된 309개의 표본을 바탕으로 연구모형의 신뢰성, 적합성 등을 검토하였고, 구조방정식 모형

을 사용하여 총 4개의 가설을 검증하였으며, 모형의 적합도는 χ^2=391.832(p<0.001), df=238, CMIN/DF=1.646, GFI=0.905, AGFI=0.880, NFI=0.936, CFI=0.974, RMSEA=0.046으로 조사되었다. 연구결과 특급호텔 조리사의 소진의 하위 차원 중 무효능감이 직무만족도에 유의한 영향(p<0.001)을 주는 것으로 조사되었으며, 직무만족도는 이직의도에 유의한 영향(p<0.001)을 주는 것으로 나타났다. 이를 통해 호텔 조리사가 인지하는 소진은 직무만족도에 부정적인 영향을 미치며 결과적으로 이직의도에 부정적인 태도를 형성하게 된다는 것을 확인 할 수 있었다. 한편 조리사의 소진이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향에 있어서 경력과 성별에 따른 조절효과를 분석한 결과 성별에 따른 조절효과는 존재하지 않는 것으로 나타났으나 경력에 따른 조절효과는 존재하는 것으로 조사되었다.

참고문헌

Anastasios Z · Nicholas O (2009). Investigating occupational burnout of food and beverage employees: the case of cyprus. *Br Food J* 111(9):930-947.

Anderson JC · Gerbing DW (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin* 103(3):411-423.

Betty RW · Schnier CE (1981). *Personnel administration : An experimental Skill Building Approach*, 2nd, New York: NY : Addison-Wesley Publishing Company. 392-393.

Brewer EW · Clippard LF (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly* 13(2):169-186.

Burke RJ · Greenglass EA (1995). Longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations* 48(2):187-202.

Mathieu JE · Zajac D (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment, *Psychological Bulletin* 108(2):171-194.

Carsten JM · Spector PE (1987). Unemployment job satisfaction and employ turnover: a meta-analytical test of the muchinsky model. *J Applied Psychology* 72(3):374-381.

Choi GY · KIM YJ (2000). The study on the hotel employee's burnout and its antecedents. *Korean J Hospitality Administration* 9(1):141-161.

Chunfeng C · Zongkui Z (2009). Structural empowerment job satisfaction and turnover intention of chinese clinical nurse. *Nursing & Health Sci* 11(4):397-403.

Cordes CL · Dougherty TW (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy Management Rev* 18(4):621-656.

Cordes CL · Dougherty TW · Blum M (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *J Organizational Behavior* 18(6):685-701.

Cury JP · Wakefield DS · Price JL · Mueller CW (1986). On the casual ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy Management. J* 29(4):847-858.

De Jonge · Janssen PPM · Van Breukelen GJP (1996). Testing the demand control support model among health care professionals: a structural equation model. *Work & Stress* 10(3):209-224.

Fornell C · Larcker DF (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *J Marketing Res* 18(1):39-50.

Freudenberger HJ (1974). Staff burnout. J *Social Issues* 30(1):159-165

Gleeson D (2001). Health and safety in the catering industry. *Occupational Med* 51(6):385-391.

Greenglass ER · Burke RJ · Moore KA (2003). Reactions to increased workload: effects on professional efficacy on nurses. *J Applied Psychology* 52(4):580-597.

Himle DP · Jayaratne S · Tyness P (1991). Buffering effects of four social support types on burnout among social workers. *Social Work Research & Abstracts* 27(1):22-27.

Jackson SE · Schwab RL · Schuler RS (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *J Applied Psychology* 71(4):630-640.

Ju YS · Kwon YJ · Kang HT · Kim YK(2003). Occupational distribution of job stress in korea. *Korean J Occup Environ Med* 15(4):422-435

Kang B · Twigg NW · Hertzman J (2010). An examination of social support and social identity factors and their relationship to certified chefs' burnout. *International J Hospitality Management* 29(1):168-176.

Kim SE · Park SY (2006). The impact of job satisfaction of intercollegiate athletes on the organizational commitment and turnover intention. *Korea Sport Res* 17(6):165-176.

Kim H · Stoner M (2008). Burnout and turnover intention among social workers: effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration Social Work* 32(3):5-25.

Kim YS · Yoon HS (2008). A study on burnout and organizational effectiveness of dental hygienists. *J Dental Hygiene Sci.* 8(4):291-297.

Ko JS · Hwang JS (2010). The effects on the job satisfaction and the organizational involvement by the job burnout: hypothesis testing on the effects of the modification variable. *J Industrial & Economy.* 23(1):523-545.

Koo HJ · KO JY (2007). Effect of burnout in the casino industry on organization commitment, job satisfaction, job dissatisfaction and intention to leave. *J Hotel & Tourism.* 9(4):144-159.

Kwon YW · Yoo YJ (2009) 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. *Korean J Culinary Res.* 15(4):245-258.

Lee JK (2009). Burnout and organizational effectiveness in hospital workers: the main and moderating effects of mindfulness. *J Industrial & Economy.* 22(6):3053-3075.

Lee KE · Shin KH (2005). Job burnout, engagement and turnover intention of dietitians and chefs at a contract food service management company. *J Community Nutr* 7(2):100-106.

Leiter MP · Harvie PL(1997). Burnout among mental health workers: a review and a research agenda. *International J Social Psychiatry* 42(2):90-101.

Leiter MP · Maslach C (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *J Organizational Behavior* 9(4):297-308.

Louis HR · Roger LS · Otto G · Laurence TG · Stephen UH et al. (2000). Burn Injury in kitchen workers: a cause for prevention. *J Burn Care & Res* 21(6)563-564.

Marie LG · Nancy LH · Eric GL · Kasey ATG (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal*

Justice & Behavior 37(2):239-255.

Maslach C · Jackson SE (1981). The measurement of experienced burnout. *J Occupational Behavior* 2(2):99-113.

Maslach C · Pines A (1977). The burnout syndrome in the day. *Care Quarterly* 6(2):100-113.

Maslach C · Schaufeli WB · Leiter MP (2001). Job burnout. *Annual Rev Psychology* 52(1):397-422.

Mathieu JE · Zajac DM (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin* 108(2):171-194.

Meyer JP · Allen AJ (1984). Testing side-bet theory of organizational commitment: some methodological considerations. *J Applied Psychology* 69(3):372-378.

Montgomery AJ · Panagopolou E · Wildt M · Meenks E (2006). Work-family interference emotional labor and burnout. *J Managerial Psychology* 21(1):36-51.

Murryay-Gibbons R · Gibbons C (2007) Occupational stress in the chef profession. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 19(1):32-42.

Nho CR · Joo HA · Son YK (2008). Effects of individual and organizational characteristics, and vicarious trauma on burnout among counselors working with sex-workers. *Mental Health & Social Work.* 28(4):265-293.

Ono Y · Shimaoka M · Hiruta S · Takeuchi Y (1997). Low back pain among cooks in nursery schools. *Industrial Health* 35(2)194-201.

Park HJ · Kim BW (2010). The relationship between adult attachment styles, resilient and burnout of counselors. *The Korean J Counseling & Psychotherapy.* 22(1):33-52.

Peter VB · Herman M · Sean C · Karel V · Paul VDH (2009). Hospital nurse practice environment burnout job outcomes and quality of care: test of a structural equation model. *J Advanced Nursing* 65(10):2175-2185.

Pines AM · Keinan G (2005). Stress and burnout: the significant difference. *Personality & Individual Difference* 39(3):625-635.

Poon JML (2004). Effects of performance appraisal politics on job satisfaction and turnover intention. *Personnel Rev* 33(3):322-334.

Pratten JD (2003). The training and retention of chef. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 15(4):237-242.

Shafer WE (2002). Ethical pressure organizational professional conflict and related work outcomes among management accountants. *J Business Ethics* 38(3):263-275.

Sharma A · Sharp DM · Walker LG · Monson JRT (2008). Stress and burnout in colorectal and vascular surgical consultants working in the uk national health service. *Psycho-Oncology* 17(6):570-576.

Shin AS · Kim EH (2005). A study on current status on job activities of cooks at deluxe hotels in busan. *Korean J Culinary Res.* 11(4):14-29.

Shin KH (2003). Malach burnout inventory-general survey(MBI-GS): an application in south Korea. *Korean J Industrial & Organizational Psychology* 16(3):1-17.

Song NC · Lee HS · L KE (2007). The factors(job burnout, job engagement, the workplace safety) influencing employees' job satisfaction in school food service operations. *Korean J Community Nutr* 12(5):606-616.

Singh J · Jerry R.G · Rhoads GK (1994). Behavioral and psychological consequences of

boundary spanning burnout for customer service representatives. *J Marketing Res* 31(4):558-569.

Thomas A · Douglas G (1997). The contribution of burnout to work performance. *J Organizational Behavior* 18(5):491-499.

Wheeler A · Gallagher VC · Brouer RL (2007). When person-organization (mis)fit and (dis) satisfaction lead to turnover. *J Management Psychology* 22(2):203-219.

Williams L · Hazer J (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: a re-analysis using latent variable structural equation models. *Journal of Applied Psychology* 71:219 - 231.

Yun HJ · Lee JE · Hong WS (2009). A study on factors of job satisfaction and burnout of hospital dietitians. *Korean J Community Nutrition* 14(1):100-113.

2011년 1월 3일 접 수
2011년 2월 1일 1차 논문수정
2011년 2월 24일 2차 논문수정
2011년 3월 16일 게 재 확 정