

멘토역할이 조리사 직무성과와 직무만족에 관한 연구

박창영¹⁾ · 박헌진²⁾ · 정진우[¶]

영산대학교 외식경영학과 석사¹⁾ · 영산대학교 서양조리학과²⁾ · 영산대학교 서양조리학과[¶]

A Study on the Effect of a Mentoring Role on Cooks' Work Outcomes and Job Satisfaction

Chang-Young Park¹⁾ · Heon-Jin Park²⁾ · Jin-Woo Jung[¶]

Graduate school of Business Administration, Youngsan University¹⁾

Dept. of Western Culinary art, Youngsan University²⁾

Dept. of Western Culinary art, Youngsan University[¶]

Abstract

This study was conducted to find out the effect of the role of a mentor on work outcomes and job satisfaction among the cooks working at five star hotels in Busan and Ulsan areas. 192 samples were obtained and analyzed using a social science statistics program SPSS/PC + for Window 12.0 along with frequency analysis, factor analysis, reliability analysis and regression analysis. The results of the analyses are as follows. First, experience and skills helped develop a bond of sympathy and cooperative relationships between a mentor and a mentee enabling them to achieve the organization's goal and provide high quality services. Second, the work execution and protective function of a mentor can create active planning and acting by helping individuals to improve for the future and giving them opportunities for professional works. Third, the psychological and social function of a mentor can create a bond of sympathy through personal contact, maintain smooth relationships in an organization and affect satisfaction in the working environment. Therefore, a mentor can have positive effects on work outcomes and satisfaction among cooks and also improve them. In this respect, through various efforts to institutionalize and activate the current nonofficial mentoring system into an official one, it should be used as a way of improving business performance and competitiveness.

Key words: mentoring role, relationship, mentors, work outcomes, job satisfaction

I. 서 론

현대 외식산업은 경영환경의 큰 변화를 가져오면서 우수한 인적자원은 기업의 경쟁력이라 할 수 있다. 외식 산업이 발달하면서 인적조직이 전문화되고 있다. 이로 인해 조직 개인의 능력이 기

업경쟁력에 핵심요인이다. 기업의 조직이 중요시되면서 개인과 개인 간의 의사소통 노력의 필요성이 나타나고 있다. 이와 같이 인재를 육성하고 효율적으로 활용하기 위한 제도로 멘토(mentor)에 대한 중요성이 대두되고 있다. 국외에서는 1970년대부터 멘토제도를 공식적으로 도입하였

본 논문은 영산대학교 교내 연구지원 사업으로 연구되었음

¶: 정진우, 010-8560-5811, jwjung5811@ysu.ac.kr, 부산 해운대구 반송동 249번지

고, 국내에서도 개인의 특성을 고려한 조직사회화의 방법으로 멘토제도를 도입하는 사례가 증가하는 추세이다(김형철 2000). 기업운영에 있어 인재개발의 효율적인 수단으로 멘토제도가 주목받고 있다(정미향 2004).

호텔기업의 경쟁력은 인적자원의 경쟁력에 따라 좌우될 정도로 인적 서비스 의존도가 높으므로 중요한 인적자원관리와 경력개발의 한 방법으로 멘토(Mentor)제도를 꼽을 수 있다. 유미나(2005)는 조직의 모든 구성원들이 멘토에 관심을 가지고 인적조직의 가치관, 커뮤니케이션 통로, 그리고 전반적인 업무의 효율적이 높을 것이라 하였다. 외식산업은 인적산업으로 멘토제도는 인력을 육성하는 가장 최상의 방법이며, 경영도구라고 할 수 있다. 그러므로 호텔식음료는 인적자원의 의존도가 타 업종보다 높으므로 국내 서비스업의 인적자원의 효율적인 활용방안이 절실히 필요한 실정이다.

따라서 호텔은 인적자원을 중요시하는 업종으로 인적자원의 효율화를 위해서는 무엇보다 처음 입사한 신입사원이 업무의 단계적인 인적자원관리 과정에 빠른 적응과 업무생산향상에 멘토역할이 필요한 실정이고, 기존 종사원은 직무의 수행에 있어서 직무성과와 직무만족에 대한 멘토의 많은 경험과 노하우를 멘티에게 체계적이고 과학적인 지도가 필요하다. 멘토역할이 직무에 협조적이고 능률적 일 때 종사원의 자부심과 만족은 높아질 것이다. 종사원의 직무성과가 만족 할 때 업무의 신속성과 능률이 향상될 것이다. 능률 향상은 고객이 만족하고 매출 향상으로 이어질 것이다.

그러므로 본 연구의 목적은 멘토역할이 조리사 직무성과와 직무만족을 규명하고자, 특급호텔에 종사하는 조리사원을 대상으로 멘토역할의 경력기능, 사회기능, 업무수행, 모델이 직무성과와 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해서 직무성과를 협조 성과와 수행 성과로 세분화 하였으며, 직무만족이 환경적 만족, 심리적 만족, 보상적 만족에서 서로 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고

자 한다. 또한 인구통계학적 및 특성을 파악하여 이 자료를 활용할 수 있는 마케팅 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 멘토역할

1) 멘토링의 개념

오디세이에서 멘토 이야기가 유래한 이래 고대 그리스에서부터 젊은 남성(멘티)에게 경험이 많은 남성(멘토)을 짝지어 주고 그의 경험과 가치관을 배우고 모방하도록 하는 관습에서 멘토링이 생겨났다(Wilson JA & Elman NS (1990)). 그 후 멘토링의 기능으로 인해 관심을 갖게 되자, 연구자들은 멘토링에 관한 여러 가지 개념 정의를 시도하였다(Zey MG 1984 ; Kram KE 1985 ; Noe RA 1988 ; Turban DB & Dougherty TW. 1994). 본 연구에서는 멘토링(Mentoring)은 멘토(Mentor)가 멘티(Mentee)에게 효율적이고 효과적인 업무수행에 필요한 노하우 등을 유대관계하의 일대일 소통방식을 통해 전수하는 것을 일컫는 용어이다(Lee HR et al 2009). 또한 인적조직 관계에서 중요한 역할을 할 것이다. 그리고 인적자원관리에서 과학적으로 관리하기 위해서는 교육이 필요하다.

2) 멘토링의 기능과 효과

멘토링에 대한 대부분의 선행연구들은 크게 2가지의 관점에서 멘토링의 기능을 구분 할 수 있다. 첫째는 Kram KE (1983)이 멘토링 기능에 대해서 설명한 효시적 분류로서, 멘토링을 경력관련 기능과 사회 심리적 기능의 2개의 요인으로 구분하였다. Noe RA (1998)는 이를 실증적으로 검증하여 Kram KE (1983) 역시 재 증명하였다. 두 번째는 경력관련 기능, 사회 심리적 기능, 역할 모형 기능의 3가지 요인으로 구분한 Burke RJ (1984)가 제시한 3가지 요인에 기초하여 성과수준, 급여, 승진가능성 과의 유의한 상관관계를 검

증하기도 한 3요인 연구이다. Hou YH (2009)의 분류에 기초한 3요인 관점에서 멘토링 기능에 규정한 것이다.

1) 경력관련 기능

경력관련 기능이란 멘티가 자신의 역할을 수행하는데 필요한 기술과 요령을 습득하게 해주고 승진 또는 경력발전을 위해 준비하도록 도와주는 기능이다. 경력관련 기능은 후원, 노출 및 소개, 지도, 보호, 도전적인 업무부여 등으로 구성된다(Lee HR et al). 후원기능은 멘토가 멘티에게 다양한 직무기회를 제공, 추천 등과 같이 승진 인사에 영향이 있을 수 있는 것을 말한다. 노출 및 소개기능은 멘토가 멘티의 능력과 업적을 다른 관리자에게 노출함으로써 경력발전의 기회를 높이는 것을 말한다. 지도기능은 멘티가 다른 사람으로부터 인정을 받고 경력목표를 달성하기 위하여 필요한 지식과 기술을 멘토가 전해주는 것을 말한다. 보호기능은 멘티의 평판을 위협하는 불필요한 위험을 줄여주는 등 멘티에게 좋지 않은 영향을 미칠 가능성이 있는 경우에 이들로부터 멘토가 보호해주는 것을 말한다. 그리고 도전적인 업무부여 기능은 멘티에게 직무역할에서 성취감을 경험하도록 하여 직무에 대한 자신감을 갖게 하면서 업무수행 능력을 개발시켜 궁극적으로는 경력개발에 도움을 주는 것을 말한다.

2) 사회 심리적 기능

사회 심리적 기능은 멘토와 멘티 상호간의 신뢰를 바탕으로 멘티가 조직내외부의 상황에서 자아에 대한 명확성을 고양시켜 주는 기능이며, 이는 수용 및 지원, 상담, 우정 등의 기능들을 말한다. 수용과 지원기능은 멘토가 멘티를 인격체로 존중 해주고 멘티가 조직생활에 심리적으로 안정감을 찾을 수 있도록 도와주는 것을 말한다. 상담기능은 멘토가 멘티의 내적갈등과 고민을 들어주고 해결방안을 제시해주면서 심리적 안정감을 갖도록 도와주는 것을 말한다. 우정기능은 멘

토와 멘티가 업무상 사적인 관계에서 취미생활 및 식사 등을 통하여 서로를 이해하고 호의적인 관계를 유지하는 것을 말한다.

3) 역할모형 기능

역할모형 기능은 멘토가 멘티에게 업무를 수행함에 있어 역할전수자로서 적절한 행동방법과 태도 및 가치관 등을 전수해주고, 멘티는 이러한 멘토를 바람직한 역할모형으로 설정하여 닮아가는 것을 말한다. 이를 통해 멘티들이 겪게 되는 역할 모호성 및 역할 갈등에 따른 역할 스트레스를 멘토의 조언과 행동으로 인해 극복할 수 있게 도와준다(Lee HR et al 2009).

멘토링을 멘토 자신에게도 재학습 효과 경력향상, 참신한 아이디어 습득, 등의 기회를 제공한다(Levinson et al 1978). 또한 멘티에게는 직무만족과 조직몰입 강화로 높은 급여수준, 승진확률을 높이고 이직률 감소에 영향을 미친다(Roche GR 1979). 이와 같은 멘토링의 기능이 멘토·멘티에 미치는 영향뿐만 아니라, Zey MG(1984)는 멘토링의 순기능적 유효성이 조직에도 영향을 미칠 수 있다는 주장을 한 이래 많은 연구가 수행되어 왔고, 멘토링이 조직 생산성 향상에 공헌한다(Wilson JA & Elmar NS 1990).

2. 직무성과

직무성과는 연구자에 따라 직무성과에 대한 해석이 매우 다양하게 나타나고 있는 실정이다. 직무성과는 개념이 포괄적이어서 한가지로 정의하기가 어렵지만, 자신이 맡은 직무를 어떻게, 얼마나 성공적으로 수행하였느냐 하는 것이라고 할 수 있다. 이러한 직무성과는 집단의 능력이나 개인의 능력을 평가하여 실무자들의 직무를 판단하고 승진에 반영하기 위해 사용되는 개념이다(박창영 2006).

직무성과는 물리적 생산량뿐만 아니라 조직의 업무와 목표달성에 지향되는 모든 활동들로 구성되며, Porter LW와 Lawler EE (1968)는 직무성과를 조직이 객관적으로 측정 가능한 활동적 결과라

고 정의하고, 개인의 능력, 특성 및 역할지각으로 부터 발생하는 것으로 보았다. Heneman HG & Schwab DP (1972)는 직무성과를 수행 정의했으며, 개인이나 집단의 활동, 성취도 혹은 달성도로 직무 성과를 보았다. McComic EJ & Ilgen DR (1980)은 생산량, 과실발생률, 정확도, 신창식(1994)은 생산성, 목적달성도, 환경적 여건에 대한 적응도, 조직과의 협조도, 효율성 및 직무 수행량 등과 같이 다양한 개념들로 정의하였다. Szilagy AD & Wallace MJ (1990)은 직무성과는 과업성취도와 종업원 반응의 두 가지 기준에서 설명되는데 전자는 생산성, 효율성, 능률을 포함하고 있고, 후자는 직무만족, 결근율, 이직률 등이 포함된다고 하였다. 또한 Jung HS et al (2010)는 대부분 연구자들은 직무성과는 구체적인 직무를 충분히 이행하는 것이라고 인식하고 있으며 중요한 조직 활동의 조화와 관련된다고 인식하고 있다고 주장하였다.

3. 직무만족

Kim SH과 Won YH (1992)는 종업원은 직무만족도가 높을수록 서비스제공 수준이 높고, 이는 서비스 제공 수준을 극대화시키려면 호텔 종업원의 직무만족 수준을 최대한으로 끌어 올려야 한다고 주장하였다. 또한 Lee HS et al (1999)은 종업원의 만족 수준이 높을수록 서비스품질이 높고, 경영자와 관리자는 내부고객인 종사원의 직무만족을 향상시킴으로써 서비스 품질을 높여야 한다고 주장하였다. Park JC et al(2003)은 조직공정성을 분배공정성, 절차공정성 뿐만이 아니라 상호작용공정성을 포함하는 조직공정성에 대하여 사회 교환론적 측면에서 종업원이 지각하는 세 가지의 공정성, 직무만족, 조직신뢰가 종업원의 참여행위로 이어진다고 하였다. (Kim HI et al 2010)는 직무 만족을 직무에 대한 개인의 감정적 태도 또는 지향성이라고 정의하고, 직무에 대한 구성원들의 태도, 감정, 감각 등을 강조하였다. Rogers C & Kashet JC (1994)의 서비스 종사원의 직무만족에 관한 연구에서는 종업원이 기업에 가지는

잠재적인 영향으로 인하여, 경영진은 종업원의 태도에 형성을 주는 구체적인 차원을 이해해야 하는 것이다. 종업원 개인의 성과에 영향을 미치는 요인으로 역할갈등, 역할명확성, 직무긴장 및 직무만족이 조직의 영업효율성에 영향을 미치는 요인으로 강조하였다. Suh CH (1998)은 멘토역할이 종사원의 심리적만족에 영향을 준다고 했다. Dreher GF. & Ash RA (1990)는 멘토역할이 승진과 직업만족에 상관관계가 있다고 하였으며, Turban DB & Dougherty TW (1994)는 멘토역할이 경력 보상적 관계가 있다고 하였다.

Ⅲ. 설계 및 조사방법

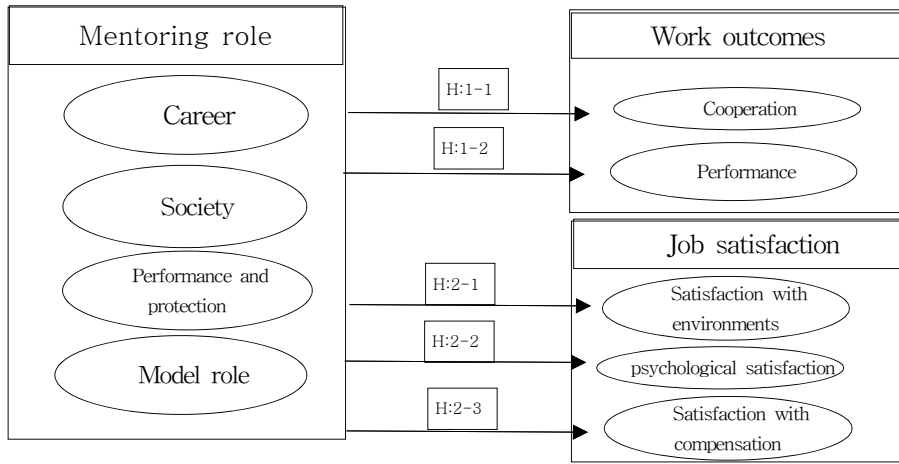
1. 연구모형의 설계

선행연구에서 살펴본 바에 의하면 멘토역할은 직무만족 및 직무성과에 있어서 긍정적인 결과를 가져오는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 고찰한 이론적 배경을 바탕으로 부산 및 울산 지역의 특급 호텔 조리사를 대상으로 조사하였다. 멘토역할이 조리사의 직무성과 및 직무만족에 미치는 영향과 직무성과가 직무만족에 미치는 영향을 살펴보는 데 목적이 있다.

본 연구의 목적인 멘토역할로 경력기능, 사회기능, 업무수행 및 보호기능, 모델이 직무성과는 협조와 수행 및 직무만족으로는 환경, 심리, 보상에 미치는 영향과 직무성과가 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 <Fig 1>과 같이 연구모형을 도출하였다.

1) 측정변수의 조작적정의

변수의 조작적 정의는 연구의 개념을 실제적인 현상에서 적용이 가능하며 관찰이 가능한 형태로 정의를 해놓은 것을 말한다. 본 연구의 가설을 검증하기 위한 분석에 앞서 각각의 측정변수들에 대한 조작적 정의를 하였다. 멘토링 역할의 burke RJ (1984)의 경력기능과 사회적 기능을 인용 하였으며, 양혜연(1995)의 업무수행 및 보호기능, 역



<Fig. 1> Research model

할 모형제공으로 4개의 요인 명을 부여하였다.

직무성과의 선행연구는 Turban DB. & Dougherty TW (1994)의 각 요인을 구성하는 문항들의 중심 개념을 바탕으로 환경적 만족을 중심으로 하였으며, 윤병학 (2001)의 심리적 만족, 보상적 만족, 선행연구를 중심으로 재수정하였으며 직무만족 측정척도인 MSQ(Minesota Satisfaction Questionnaire) 등의 구성요소를 토대로 본 연구 요인들은 모두 14개의 변수를 추출하였고, 3개의 요인 명을 부여하였다. 만족은 나상균 (2002), 유미나 (2005)의 능력발휘 기회 만족, 지위향상 기회 만족, 권한위임 원활 만족, 직무에 대한 성취감을 인용 수정 보완하였다.

직업만족과의 선행연구 Hackman JR. & Oldham GR (1980)의 본 연구 요인들은 모두 13개의 변수를 추출하였다. 각 요인을 구성하는 문항들의 중심 개념을 협조 성과, 수행 성과의 2개의 요인 명

을 부여하였다.

2) 설문지 구성 및 내용

설문지는 조사목적에 맞는 유용한 자료를 수집하는 수단이며, 이를 통해 얻어진 자료를 분석하여 조사의 결론에 도달하는 중요한 부분이다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 <Table 1>과 같이 크게 네 가지 부분으로 구성되어 있다.

첫째, 멘토역할로 선행연구를 토대로 멘토역할의 요인을 4가지 차원을 바탕으로 22개의 문항으로 구성하였다. 둘째, 직무성과로 선행연구를 토대로 재구성하여 직무성과를 2가지 차원을 바탕으로 13개의 문항으로 구성하였다. 셋째, 직무만족으로 선행연구를 토대로 재구성하여 직무만족을 3가지 차원을 바탕으로 14개의 문항으로 구성하였다. 넷째, 부분은 인구 통계적 특성으로 성별, 연령, 최종학력, 직위, 근무연수, 근무 분야의 6개

<Table 1> Construction of a questionnaire survey

Measurement variable	Number of questions	Reference
Mentoring relationship	22	Kim HE(1993), Yim CH(1996), lbercht(1992)
Work outcomes	13	Koberg et al (1994), Viater RE · Scandura TA (1991). Dreher GF · Ash RA(1990), Seo CH(1997) Turban DB · Dougherty RW(1994)
Job satisfaction	14	Yang HY(1995) Na SG(2002), Yu MN(2005)

문항으로 구성하였다. 척도는 이용특성과 인구 통계적 특성을 제외한 모든 항목에서 리커트 5점 척도를 사용하였다.

3. 연구가설 설정 배경과 가설

작성한 연구모형에 근거하여 멘토역할이 조리사의 직무성과 및 직무만족에 미치는 영향과 직무성과가 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다음과 같이 가설을 설정하였다. Burke RJ (1984)는 경력개발 기능이 사회·심리적 기능이 관계에 대하여 설명하였다. Suh CH (1997)은 멘토의 역할 중 경력개발이 업무수행 심리적 만족수준이 높고 하였다. 이정재(2003)는 멘토의 역할이 경제적 성과 요인에 영향을 미친다고 하였다. 이재우(2004)는 멘토의 역할이 환경만족에 관련이 있다고 하였다. 정미향(2004)은 멘토링 역할이 직무성과에 유의하다고 하였다. Lee HR et al(2009)은 경력에 영향을 미친다고 하였다.

멘토링은 직무만족에 정(+의) 유의한 영향을 미치는 것으로 연구되었다(Roche GR 1979). 선행 연구들 중에서는 비공식적인 멘토가 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 윤종갑(2000)의 연구는 이와는 상반되게 공식적 멘토가 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다. 또한 멘토의 Kram KE (1985) 이론에 기초하여 나뉘어진 멘토의 기능에 따른 직무만족의 유의도를 살펴본 Chao GT et al (1992)는 경력개발기능은 직무만족과 유의한 정의 영향관계를 보였다.

가설1 : 멘토역할은 조리사의 직무성과에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

1-1. 멘토역할은 직무성과의 협조 요인에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

1-2. 멘토역할은 직무성과의 수행 요인에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설2 : 멘토역할은 조리사의 직무만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

2-1. 멘토역할은 직무만족의 환경적 만족 요인에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

2-2. 멘토역할은 직무만족의 심리적 만족 요인에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

2-3. 멘토역할은 직무만족의 보상적 만족 요인에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

4. 조사 설계

1) 조사시기와 조사방법 및 범위

연구의 조사대상인 모집단은 연구의 대상이 되는 집단으로서 연구자가 직접적인 방법이나 통계적 추정에 의하여 정보를 얻으려 하는 대상 집단을 의미한다.

본 연구는 멘토역할과 직무성과 및 직무만족에 관한 내용을 다루고 있다. 예비조사에서 설문문항에 대해 이해력을 증진시키고 용어의 개념을 정확하게 전달하기 위하여 설문문의 내용, 구성 등에서 응답자의 혼란을 초래할 수 있는 문항을 제거하거나 수정을 하는 어구(wording)수정을 하였다. 2006년 10월 1일부터 10월 20일 까지 20일간 부산(C. G. M. P. N. L 호텔), 및 울산지역(H. L 호텔)의 특급호텔 조리사를 대상으로 조사하였다. 전체 200부의 설문을 배포하여 불성실하거나 다수의 문항에 응답을 하지 않은 8부를 제외하여 192부의 유효 표본을 얻었다. 수집한 자료의 통계처리 및 분석방법은 사회과학 통계프로그램인 SPSS/PC+ for Window 12.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석 및 신뢰성 분석, 회귀분석을 실시하여 실증 분석을 실시한다.

IV. 실증분석 및 결과의 해석

1. 자료 분석

1) 이용특성 및 인구 통계적 특성

본 연구의 실증조사를 위하여 총 192명을 대상으로 연구조사를 수행하였으며 본 연구 표본의

인구 통계적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시한 결과는 다음과 같다.

성별은 남성이 169명(88%), 여성이 23명(12%)으로 남성이 많이 분포하고 있는 것으로 나타났는데 이것은 호텔 주방에 근무하는 조리사의 성별비례가 남성이 많은 것에서 나타난 결과이다. 연령은 30대가 97명(50.5%)으로 가장 많은 분포를 차지하였으며, 다음으로 20대가 62명(32.2%), 40대가 27명(14.0%), 50대 이상은 6명(3.1%)으로 2·30대에 주로 분포하고 있는 것으로 나타났다. 최종학력은 전문대/대학교 졸업이상이 94명

(48.9%), 전문대/대학교 재학이 81명(42.1%), 고졸이하 17명(8.8%)의 순으로 구성되어 있다. 직위는 First Cook 50명(26.0%), Second Cook 45명(23.4%), 부 조리장 31명(16.1%), Third Cook 26명(13.5%), 수석 조리장 21명(10.9%), 단위 주방장 이상 19명(9.9%)의 순으로 구성되어 있다. 근무연수는 6년~10년 사이 71명(37.0%), 11~15년 사이 42명(21.9%), 2년~5년 사이 41명(21.4%), 20년 이상 22명(11.5%), 2년 미만 15명(7.8%), 30년 이상 1명(0.5%)의 순으로 나타났다. 근무부서는 양식 69명(35.9%), 한식 44명(22.9%), 기타 32

〈Table 2〉 Demographic characteristics of the respondents

	Conditions	Frequency(%)
Gender	Male	169 (88%)
	Female	23 (12%)
	Total	192 (100.0%)
Age	20-29	62 (32.2%)
	30-39	97 (50.5%)
	40-49	27 (14.0%)
	Over 50	6 (3.1%)
	Total	192 (100.0%)
Education	High school	17 (8.8%)
	University/College	81 (42.1%)
	Over graduates	94 (48.9%)
	Total	192(100.0%)
Office	Third Cook	26 (13.5%)
	Second Cook	45 (23.4%)
	First Cook	50 (26.0%)
	Demi chef	31 (16.1%)
	Chef de Partie	21 (10.9%)
	Over Sous chef	19 (9.9%)
	Total	192 (100.0%)
Work service (year)	Less then 2	15 (7.8%)
	2-5	41 (21.4%)
	6-10	71 (37.0%)
	11-15	42 (21.9%)
	20-29	22 (11.5%)
	Over 30	1 (0.5%)
Total	192 (100.0%)	
Department	Western kitchen	69 (35.9%)
	Korean kitchen	44 (22.9%)
	Japanese kitchen	19 (9.9%)
	Chinese kitchen	19 (9.9%)
	Baking kitchen	9 (4.7%)
	Etc.	32 (16.7%)
	Total	192 (100.0%)

명(16.7%), 일식 19명(9.9%), 중식 19명(9.9%), 제과제빵 9명(4.7%)으로 분포되어 있다.

2) 측정도구의 요인분석 및 신뢰성 / 타당성 검증

본 연구에서는 측정된 변수들의 신뢰성을 검증하기 위하여 여러 측정항목들로 구성된 척도의 경우 내적 일관성(Internal Consistency Reliability)을 측정하는 방법인 크론바하의 알파계수(Cronbach's α)를 측정하여 신뢰성을 검증하였다. 크론바하의 알파계수(Cronbach's α)값은 0과 1사이에서 변하게 되는데 집단수준의 경우 알파계수가 0.6이상이고 개인수준인 경우 0.9이상이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다. 그러므로 통상적으로 측정척도에 대하여 0.6이상의 값이 나오면 신뢰도가 우수하다고 판단한다(채서일 2000).

(1) 멘토역할에 대한 신뢰성 및 타당성 분석

멘토역할 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 확인하기 위하여 신뢰도분석과 요인분석을 실시한 결과 <Table 3>과 같이 나타났다. 고유값(Eigen value)이 1 이상인 최종요인은 4개가 추출되어 이 요인들이 설명하는 총 분산 설명력은 57.172%로 나타났으며 각 변수들의 공통 개념을 바탕으로 하여 경력 기능, 심리 사회적 기능, 업무수행 및 보호기능, 역할모형 제공 등으로 요인 명을 부여하였다.

요인분석에 의하여 추출된 4개요인의 측정항목에 대한 신뢰도를 분석한 결과 경력기능은 Cronbach's α 값이 0.911, 사회적 기능은 0.771, 업무수행 및 보호기능은 0.675, 역할모형 제공은 0.647로 변수 모두 요인구성에는 문제가 되지 않는 것으로 평가할 수 있다. 따라서 멘토역할 측정

<Table 3> Analysis of reliability or validity on a mentoring role

Factor	F1	F2	F3	F4	Cronbach's α
Effectiveness of mentoring	0.701				0.911
Concern about the problems not solved	0.698				
Knowledge a mentor have	0.656				
Support for outcomes and feedback	0.648				
Values and ways of thinking	0.625				
Collecting opinions	0.624				
Ways of work process	0.585				
Completion of work assignments	0.583				
Motivation	0.580				
Working methods	0.572				
Special ways of work processes	0.571				0.771
Performance	0.533				
Humanity		0.691			
Respect for personality		0.691			
Personal counseling		0.663			
Work consensus		0.558			
Personal invitation		0.437			
Protection from risks in career			0.759		0.675
Opportunities to work professionally			0.699		
Preparation for the future development			0.479		
Having a leadership				0.743	0.647
Following a mento				0.564	
Eigen Value	9.185	1.258	1.101	1.034	KMO 0.931
Variance(%)	41.750	5.717	5.005	4.699	
Cumulative variance(%)	41.750	47.467	52.472	57.172	

F1 : career ability, F2 : social ability, F3 : accomplishment ability and protection, F4 : model

<Table 4> Analysis of reliability or validity on work outcomes

Factor	F1	F2	Cronbach's α
Positive attitude on problem solving	0.835		0.835
Service	0.748		
Relationship	0.729		
Immediate assistance	0.718		
Sense of responsibility	0.553		
Passion for a goal	0.547		
Quick transaction	0.477		
Proposal for innovation		0.732	0.774
Abilities in performing duties		0.708	
Accuracy		0.708	
Order processing		0.607	
Active planning		0.596	
Good business performance		0.528	
Eigen Value	5.069	1.503	KMO 0.894
Variance(%)	38.992	11.564	
Cumulative variance(%)	38.992	50.556	

F1 : Cooperation, F2 : Achievement

항목 구성은 연구에 대한 신뢰성과 타당성을 지니는 것으로 나타났다.

(2) 직무성과에 대한 신뢰성 및 타당성 분석

조리사의 직무성과 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 확인하기 위하여 신뢰도분석과 요인분석을 실시한 결과 <Table 4>와 같이 나타났다.

협조 성과는 고유값이 5.069이며, 전체에 대한 요인의 설명력은 38.992%로 나타났다. 수행 성과는 고유값이 1.503이며, 전체에 대한 요인의 설명력은 11.564%로 나타났다.

요인분석에서 추출된 2개요인 내의 측정항목에 대한 신뢰도를 분석한 결과 협조 성과는 Cronbach's α 값이 0.835, 수행 성과는 Cronbach's α 값이 0.774이며 변수 모두 요인구성에는 문제가 없는 것으로 평가되었다. 따라서 조리사의 직무성과 측정 항목의 구성은 연구에 대한 신뢰성과 타당성을 지니는 것으로 나타났다.

(3) 직무만족에 대한 신뢰성 및 타당성 분석

조리사의 직무만족 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 확인하기 위하여 신뢰도분석과 요인분

석을 실시한 결과 <Table 5>와 같이 나타났다. 고유값이 1 이상인 최종요인은 3개가 추출되어 이 요인들이 설명하는 총 분산 설명력은 67.590%로 나타났으며 각 변수들의 공통 개념을 바탕으로 환경적 만족, 심리적 만족, 보상적 만족 등으로 요인 명을 부여하였다.

환경적 만족은 고유값이 7.200이며, 전체에 대한 요인의 설명력은 51.426%로 나타났다. 심리적 만족은 고유값이 1.238이며, 전체에 대한 요인의 설명력은 8.843%로 나타났다.

보상적 만족은 고유값이 1.025이며, 전체에 대한 요인의 설명력은 7.321%로 나타났다.

요인분석에 의하여 추출된 3개요인 내의 측정항목에 대한 신뢰도를 분석한 결과 환경적 만족은 Cronbach's α 값이 0.870, 심리적 만족은 Cronbach's α 값이 0.843, 보상적 만족은 Cronbach's α 값이 0.837이며 14 변수 모두 높은 신뢰도를 나타내고 있어 요인구성에는 문제가 되지 않는 것으로 평가할 수 있다. 따라서 조리사의 직무만족 측정 항목의 구성은 연구에 대한 신뢰성과 타당성을 지니는 것으로 나타났다.

<Table 5> Analysis of reliability or validity on job satisfaction

Factor	F1	F2	F3	Cronbach's α
Work environment	0.785			0.870
Quantity of work	0.781			
Stability	0.775			
Satisfaction with a boss's decision making	0.568			
Satisfaction with a boss's managing staff	0.546			
Satisfaction with opportunities to show abilities		0.824		0.843
Satisfaction with opportunities to improve positions		0.755		
Satisfaction with a smooth delegation of authority		0.699		
Satisfaction with a sense of accomplishment in work		0.637		
Wages			0.878	
Benefits			0.739	0.837
Satisfaction with opportunities to promote			0.636	
Satisfaction with prospects			0.532	
Intention to continue working			0.450	
Eigen Value	7.200	1.238	1.025	
variance(%)	51.426	8.843	7.321	KMO 0.914
cumulative variance(%)	51.426	60.270	67.590	

F1 : satisfaction with environments, F2 : psychological satisfaction, F3 : satisfaction with compensation

2. 연구가설의 검증 및 채택여부

미치는 영향

1) 가설1의 검증

가설1: 멘토역할은 조리사의 직무성공에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설1의 검증을 위하여 요인분석을 실시하여 멘토역할에 대한 요인은 4개, 직무성공에 대한 요인은 2개를 추출하였으며 멘토역할이 조리사의 직무성공에 미치는 영향관계를 파악하여 가설1을 검증하고자 다중회귀분석을 실시하였다.

멘토역할이 직무성공의 협조 요인에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석결과 <Table 6>에 나타난 것처럼 전체의 회귀모형은 F값이 p=0.000에서 6.527을 보여 유의수준 0.001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

직무성공의 협조성과 요인의 회귀식에 대한 R²는 0.104로 나타나 10.4%의 설명력을 보이고 있으며 멘토역할의 경력 기능 요인만이 회귀계수 0.310, β 0.310, t값 4.533으로 직무성공의 협조성과 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

(1) 멘토역할이 직무성공의 협조 성과요인에

한편 사회적 기능 요인은 회귀계수 -8.0E-02, β -0.080, t값 -1.164, 업무수행 및 보호기능은 회귀

<Table 6> Analysis of Job satisfaction on cooperative outcomes

Dependent variable	Independent variable	Regression coefficient	Standard error of estimate	β	t-value	p	
Work outcome	Cooperative outcome	Career function	0.310	0.069	0.310	4.533	0.000***
		Society functioning	-8.0E-02	0.069	-0.080	-1.164	0.246
		Performance and protection	0.132	0.069	0.132	1.926	0.056
		Model	-4.9E-02	0.069	-0.049	-0.709	0.479
		R ² =0.123	Adjusted R ² =0.104	F=6.527	p=0.000***		

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

계수 0.132, β 0.132, t값 1.926, 역할모형 제공은 회귀계수 -04.9E-02, β -0.049, t값 -0.709로 직무성과의 협조 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 각각 유의도 0.246, 0.056, 0.479로 유의수준 0.05를 확보하지 못하여 통계적으로 유의하지 못한 것으로 나타났다.

결론적으로 회귀식에 투입된 요인들의 회귀계수에 대한 t검증 결과 투입된 멘토역할의 4개요인(경력기능, 사회적 기능, 업무수행 및 보호기능, 역할모형 제공) 중 경력기능 요인만이 직무성과의 협조 성과 요인에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으므로 가설 1-1은 채택 되었다.

(2) 멘토역할이 직무성과의 수행 요인에 미치는 영향

멘토역할이 직무성과의 수행 요인에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석결과 <Table 7>에 나타난 것처럼 전체의 회귀모형은 F값이 $p=0.000$ 에서 13.636을 보여 유의수준 0.001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

직무성과의 수행 요인의 회귀식에 대한 R^2 는 20.9로 나타나 20.9%의 설명력을 보이고 있으며 멘토역할의 4개요인(경력기능, 사회적 기능, 업무수행 및 보호기능, 역할모형 제공)모두가 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

멘토역할의 업무수행 및 보호기능 요인은 회귀계수 0.348, β 0.348, t값 5.412로 직무성과의 수행 요인에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음은 경력기능이 회귀계수 0.247, β 0.247,

t값 3.834로, 사회적 기능이 회귀계수 0.157, β 0.157 t값 2.446, 역할모형 제공이 회귀계수 0.138, β 0.138, t값 2.137의 순으로 직무성과의 수행 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 회귀식에 투입된 요인들의 회귀계수에 대한 t검증 결과 투입된 멘토역할의 4개요인 모두가 업무수행 및 보호기능, 경력기능, 사회적 기능, 역할 모형제공 요인의 순으로 직무성과의 수행 요인에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으므로 가설 1-2는 채택 되었다.

2) 가설2의 검증

가설2: 멘토역할은 조리사의 직무만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설2의 검증을 위하여 요인분석을 실시하여 멘토역할에 대한 요인은 4개 직무만족에 대한 요인은 3개를 추출하였으며 각각 추출된 요인간의 영향관계를 파악하고자 다중회귀분석을 실시하였다.

(1) 멘토역할이 직무만족의 환경적 만족요인에 미치는 영향

멘토역할이 직무만족의 환경적 만족 요인에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석결과 <Table 9>에 나타난 것처럼 전체의 회귀모형은 F값이 $p=0.000$ 에서 8.444를 보여 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

직무만족의 환경적 만족 요인의 회귀식에 대한 R^2 는 0.135로 나타나 13.5%의 설명력을 보이고 있으며, 멘토역할의 3개요인(경력기능, 사회적 기

<Table 7> Analysis of the effects of a mentoring role on performance in work outcomes

Dependent variable		Independent variable	Regression coefficient	Standard error of estimate	β	t	p
Work Performance outcome (수행)		Career function	0.247	0.064	0.247	3.834	0.000***
		Society functioning	0.157	0.064	0.157	2.446	0.015*
		Performance and protection	0.348	0.064	0.348	5.412	0.000***
		Model	0.138	0.064	0.138	2.137	0.034*
			$R^2=0.226$	Adjusted $R^2=0.209$	F=13.636	$p=0.000^{**}$	

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

<Table 8> Analysis of job satisfaction and mentoring

Dependent variable	Independent variable	Regression coefficient	Standard error of estimate	β	t	p
Satisfaction with an environment	Career function	0.188	0.067	0.188	2.789	0.006**
	Society functioning	0.247	0.067	0.247	3.677	0.000***
	Performance and protection	0.222	0.067	0.222	3.297	0.001**
	Model	8.535E-02	0.067	0.085	1.268	0.206
		R ² =0.153	Adjusted R ² =0.135	F=8.444	p=0.000***	
Job satisfaction	Career function	0.263	0.068	0.263	3.845	0.000***
	Society functioning	9.247E-02	0.068	0.092	1.350	0.179
	Performance and protection	0.160	0.068	0.160	2.332	0.021*
	Model	0.138	0.068	0.138	2.021	0.045*
		R ² =0.123	Adjusted R ² =0.104	F=6.531	p=0.000***	
Satisfaction with compensation	Career function	2.765E-02	0.070	0.028	0.393	0.695
	Society functioning	0.164	0.070	0.164	2.335	0.021*
	Performance and protection	0.147	0.070	0.147	2.094	0.038*
	Model	0.159	0.070	0.159	2.265	0.025*
		R ² =0.075	Adjusted R ² =0.055	F= 3.780	p=0.006**	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

능, 업무수행 및 보호기능)이 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

멘토역할의 사회적 기능 요인은 회귀계수 0.247, β 0.247, t값 3.677로 직무만족의 환경적 만족 요인에 가장 영향을 미치는 것으로 나타났으며 다음은 업무수행 및 보호기능이 회귀계수 0.222, β 0.222, t값 3.297로, 경력기능이 회귀계수 0.188, β 0.188, t값 2.789의 순으로 직무만족의 환경적 만족 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편 역할모형 제공 요인은 회귀계수 8.535E-02, β 0.085, t값 1.268로 직무만족의 환경적 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 유의도 0.206으로 유의수준 0.05를 확보하지 못하여 통계적으로 유의하지 못한 것으로 나타났다.

결론적으로 회귀식에 투입된 요인들의 회귀계

수에 대한 t검증 결과 투입된 멘토역할의 4개요인(경력기능, 사회적 기능, 업무수행 및 보호기능, 역할모형 제공) 중 사회적 요인, 업무수행 및 보호기능, 경력기능 요인의 순으로 직무만족의 요인 중 환경적 만족 요인에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으므로 가설 2-1은 채택 되었다.

(2) 멘토역할이 직무만족의 심리적 만족요인에 미치는 영향

멘토역할이 직무만족의 심리적 만족요인에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석결과 <Table 10>에 나타난 것처럼 전체의 회귀모형은 F값이 p=0.000에서 6.531을 보여 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

직무만족의 심리적 만족 요인의 회귀식에 대한

<Table 9> The effect of mentoring on satisfaction with an environment

Dependent variable	Independent variable	Regression coefficient	Standard error of estimate	β	t-value	p
Job satisfaction with an environment	Career function	0.188	0.067	0.188	2.789	0.006**
	Society functioning	0.247	0.067	0.247	3.677	0.000***
	Performance and protection	0.222	0.067	0.222	3.297	0.001**
	Model	8.535E-02	0.067	0.085	1.268	0.206
		R ² =0.153	Adjusted R ² =0.135	F=8.444	p=0.000***	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

<Table 10> The effect of mentoring on psychological satisfaction

Dependent variable		Independent variable	Regression coefficient	Standard error of estimate	β	t-value	p
Job Psychological satisfaction	satisfaction	Career function	0.263	0.068	0.263	3.845	0.000***
		Society functioning	9.247E-02	0.068	0.092	1.350	0.179
		Performance and protection	0.160	0.068	0.160	2.332	0.021*
		Model	0.138	0.068	0.138	2.021	0.045*
$R^2=0.123$			Adjusted $R^2=0.104$	F=6.531	$p=0.000***$		

* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.001$

R^2 는 0.104로 나타나 10.4%의 설명력을 보이고 있으며 멘토역할의 3개요인(경력기능, 업무수행 및 보호기능, 역할모형 제공)이 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

멘토역할의 경력 기능 요인은 회귀계수 0.263, β 0.263, t값 3.845로 직무만족의 심리적 만족 요인에 가장 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음은 업무수행 및 보호기능이 회귀계수 0.160, β 0.160, t값 2.332로, 역할모형 제공이 회귀계수 0.138, β 0.138, t값 2.021의 순으로 직무만족의 심리적 만족 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편 사회적 기능 요인은 회귀계수 9.247E-02, β 0.092, t값 1.350으로 직무만족의 심리적 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 유의도 0.179로 유의수준 0.05를 확보하지 못하여 통계적으로 유의하지 못한 것으로 나타났다.

결론적으로 회귀식에 투입된 요인들의 회귀계수에 대한 t검증 결과 투입된 멘토역할의 4개요인(경력기능, 사회적 기능, 업무수행 및 보호기능, 역할모형 제공) 중 경력기능, 업무수행 및 보호기능, 역할 모형제공 요인의 순으로 직무만족의 요

인 중 심리적 만족 요인에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으므로 가설 2-2는 채택 되었다.

(3) 멘토역할이 직무만족의 보상적 만족요인에 미치는 영향

멘토역할이 직무만족의 보상적 만족요인에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석결과 <Table 11>나타난 것처럼 전체의 회귀모형은 F값이 $p=0.006$ 에서 3.780을 보여 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

직무만족의 보상적 만족 요인의 회귀식에 대한 R^2 는 0.055로 나타나 5.5%의 설명력을 보이고 있으며 멘토역할의 3개요인(사회적 기능, 업무수행 및 보호기능, 역할모형 제공)이 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

멘토역할의 사회적 기능 요인은 회귀계수 0.164, β 0.164, t값 2.335로 직무만족의 보상적 만족 요인에 가장 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음은 역할모형 제공이 회귀계수 0.159, β 0.159, t값 2.265, 업무수행 및 보호기능이 회귀계수 0.147, β 0.147, t값 2.094의 순으로 직무만족의 보상적 만

<Table 11> The effect of mentoring on compensation satisfaction

Dependent variable		Independent variable	Regression coefficient	Standard error of estimate	β	t-value	p
Job compensation satisfaction	Satisfaction	Career function	2.765E-02	0.070	0.028	0.393	0.695
		Society functioning	0.164	0.070	0.164	2.335	0.021*
		Performance and protection	0.147	0.070	0.147	2.094	0.038*
		Model	0.159	0.070	0.159	2.265	0.025*
$R^2=0.075$			Adjusted $R^2=0.055$	F= 3.780	$p=0.006**$		

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

족 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편 경력 기능 요인은 회귀계수 2.765E-02, β 0.028, t 값 0.393으로 직무만족의 보상적 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 유의도 0.695로 유의수준 0.05를 확보하지 못하여 통계적으로 유의하지 못한 것으로 나타났다.

결론적으로 회귀식에 투입된 요인들의 회귀계수에 대한 t 검증 결과 투입된 멘토역할의 4개요인(경력기능, 사회적 기능, 업무수행 및 보호기능, 역할모형 제공) 중 사회적 기능, 역할 모형제공, 업무수행 및 보호기능 요인의 순으로 직무만족의 요인 중 보상적 만족 요인에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으므로 가설 2-3은 채택 되었다.

V. 결 론

현대 사회는 정치·경제·문화 등의 급속한 변화로 복잡화·다양화 되고 있으며 호텔 기업의 조직에서도 구성원들의 가치관 변화로 인해 새로운 환경이 조성되고 있다. 이러한 환경 가운데 조직 구성원들의 개인 경력 개발이나 조직이익에 많은 보탬이 되기 위한 방안으로 멘토가 중요한 역할을 하고 있으며, 구성원 각자의 독특한 가치관이나 태도, 욕구 등의 다양성을 인정하며 개인적응을 이끌어내는데 멘토역할이 아주 효과적이라고 할 수 있다. 따라서 멘토의 역할이 더욱 중요시 되고 멘토제도를 도입함에 있어 단순 모방이 아닌 직무 특성을 고려하여 멘토 제도를 마련한다면 좀 더 성공적이고 효과적인 성과와 구성원들의 직무만족을 이끌어 낼 수 있다고 판단하였다.

이러한 배경에서 조리사의 멘토역할이 직무성과와 직무 만족에 영향을 미칠 것이다에 대한 본 연구의 결과를 근거로 주요 시사점을 제시하면 다음과 같다.

가설1에서 멘토역할은 조리사의 직무성과에 유의적인 영향을 미칠 것이다에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 멘토역할이 직무성과의 협조 요인에 미치는 영향에서는 유의수준 0.01에서 통계적으

로 유의한 것으로 나타났다. 한편 사회적 기능 요인은 업무수행 및 보호기능, 역할모형 제공, 직무성과의 협조 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 사회적 기능 요인은, 업무수행 및 보호기능은 회귀계수, 역할모형 제공에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 선행연구 양혜연 (1995)의 멘토역할에서 멘토와 멘티관계에서 직무성과의 연구와 부분일치하는 것으로 나타났다.

결론적으로 회귀식에 투입된 요인들의 회귀계수에 대한 t 검증 결과 투입된 멘토역할의 4개요인 중 경력기능 요인만이 직무성과의 협조 성과 요인에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으므로 가설 1-1은 부분적 채택되었다. 본연구의 결과와 Suh CH (1997)의 사회적 기능의 수준은 같은 결과로 나타났다.

멘토역할이 직무성과의 수행 요인에 미치는 영향을 분석에서는

첫째, 멘토역할의 경력기능 요인은 멘토와 멘티간의 관심을 가지고 성과지원과 각종 피드백을 제공하여 직무 과제의 완수와 업무수행에 도움을 주는 요인으로 이와 같은 경력 기능 요인이 멘토와 멘티간의 긴밀한 공감대와 협조관계가 형성되어 조직의 목표를 달성하고 높은 수준의 서비스를 제공할 수 있는 것으로 나타났다.

멘토역할의 업무수행 및 보호기능 요인은 멘토의 역할로 인하여 멘티가 위협요인에서는 보호되고 미래발전을 위하여 전문적인 업무의 기회를 부여함으로써 직무성과의 적극적인 계획과 실행을 실천할 수 있는 인재로 육성되어 완벽하고 정확한 성과를 가져다주는 것으로 나타났다.

둘째, 멘토역할의 사회적 기능 요인은 멘토가 멘티를 인격체로서 존중하고 업무 뿐 만 아니라 개인적인 접촉으로 공감대를 형성하여 원만한 조직 관계를 유지하는 것이 근무 환경과 상사의 능력에 관한 환경적 만족 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

멘토가 멘티의 경력과 역할 증대에 관한 역할로 능력을 발휘할 수 있는 기회와 지위 향상 기회,

권한위임의 원활, 직무에 대한 성취감 만족의 심리적 만족 요인에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 멘토와 상담하여 어려운 문제를 해결할 수 있는 요인이 실질적인 경제적 문제 뿐 아니라 미래의 불안함을 해소 할 수 있는데 도움이 되고 계속적으로 근무할 수 있게 심리적 만족 요인에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 만족도 결과는 선행연구 Kim SH과 Won YH (1992)과 같은 결과가 나타났으며 Lee HS et al (1999)과는 유사한 결과가 나타났다.

이상의 결과와 같이 멘토 역할은 조리사들에게 직무에 대한 성과와 만족에 긍정적인 정(+)의 영향을 미치며 직무에 대한 성과와 만족도를 향상시켜주는 것으로 나타났다. 따라서 현재의 비공식적인 멘토 제도를 공식적인 멘토로 제도화, 활성화 시키는 다양한 노력을 통해 조직의 직무성과와 직무만족을 통해 호텔 기업의 경영성과와 경쟁력을 높이는 방안으로 활용해야 할 것이다.

본 연구의 조사대상자는 과거에 멘토를 제공받았거나 현재 받고 있다는 점에서 멘토와 멘티를 구분하지 않고 연구를 하였다. 이로 인해 멘토의 특성에 따른 멘토 기능의 정도나 멘토 기능이 어떤 과정을 통해서 조달될 때 멘티에게 효과를 나타내는가에 대하여는 알 수 없다. 따라서 향후 멘토와 멘티 양 집단에 대한 심층적 조사연구를 통해 멘토 역할의 효율적인 수행과정을 탐색할 필요가 있다.

한글 초록

특급호텔에 종사하는 조리사들을 대상으로 멘토역할이 직무성과와 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해서 부산 및 울산 지역의 특급 호텔 조리사를 대상으로 조사하였다. 192부의 유효 표본을 얻었다. 수집한 자료의 통계처리 및 분석방법은 사회과학 통계프로그램인 SPSS/PC+ for Window 12.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석 및 신뢰성 분석, 회귀분석을 실시한 결과첫째, 경력

기능 요인이 멘토와 멘티간의 긴밀한 공감대와 협조관계가 형성되어 조직의 목표를 달성하고 높은 수준의 서비스를 제공할 수 있는 것으로 나타났다. 둘째, 멘토역할의 업무수행 및 보호기능은 멘토의 역할로 인하여 개인의 미래발전에 도움을 주고 전문적인 업무의 기회를 부여함으로써 직무성과의 적극적인 계획과 실행을 실천할 수 있다고 나타났다. 셋째, 멘토역할의 사회적 기능 요인은 개인적인 접촉으로 공감대를 형성하여 원만한 조직 관계를 유지하고, 근무 환경만족 요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 결과와 같이 멘토역할은 조리사들에게 직무에 대한 성과와 만족에 긍정적인 정(+)의 영향을 미치며 직무에 대한 성과와 만족도를 향상시켜주는 것으로 나타났다. 따라서 아직 호텔 주방에서는 일부 업체에서 실시하거나 아직 활성화 단계는 아니다. 앞으로 공식적인 호텔 주방에도 기술과 노하우를 곳에는 멘토링 제도를 활성화 시키 다양한 노력을 통해 조직의 직무성과와 직무만족을 통해 호텔 기업의 경영성과와 경쟁력을 높이는 방안으로 활용해야 할 것이다.

감사의 글

본 논문은 영산대학교 교내 연구비지원 사업으로 연구되었습니다.

참고문헌

- 김형철 (2000), 멘토관계와 조직몰입에 관한 연구. 조선대학교, 석사학위, 59-61, 광주.
- 나상균 (2002), 멘토관계가 서비스 운영방법과 품질에 미치는 영향. 서강대학교, 석사학위논문, 48-49, 서울.
- 박창영 (2006), 멘토역할이 조리사의 직무성과 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 영산대학교, 석사학위논문, 26-28, 부산.
- 양혜연 (1995), 조직사회화전략과 조직유효성의

- 관계성 연구: 조직사회적 전략과 정보탐색활동, 멘토 관계에 관한 조직구성원의 지각반응을 중심으로. 숙명여자대학교 대학원, 박사학위 논문, 52-59, 서울.
- 유미나 (2005), 현실적 직무소개와 멘토링이 경력직 입사자의 조직 적응에 미치는 영향, 성균관대학교, 석사학위논문, 2, 서울.
- 윤병학 (2001), 멘토 제도가 병사의 군 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 영남대학교 대학원, 석사학위논문, 21-33, 대구.
- 윤종갑 (2000), Mentor관계 형성이 공무원의 직무태도에 미치는 영향 분석, 대구대학교 대학원 박사학위논문, 46-65, 대구.
- 이정재 (2003), 신입사원의 멘토링과 조직적응. 고려대학교 석사학위논문, 46, 서울.
- 이재우 (2004), 호텔 조직의 멘토역할이 직원의 경력개발에 미치는 영향에 관한 연구. 세종대학교, 석사학위논문, 1-5, 서울.
- 정미향 (2004), 호텔조직에 있어서 멘토링 관계가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 세종대학교, 석사학위논문, 18-21, 서울.
- 채서일 (2000), 사회과학 조사방법론, 학현사 : 198-202.
- Arvey RD · Murphy KR (1998). Performance evaluation in work settings. *Annual Reviews in Psychology*, 49(February) : 141-168.
- Burke RJ (1984), "Mentors in Organizations", *Group and Organization Studies*, 9(3) : 353-372.
- Chao GT · Walz PM · Gardner PD (1992). "Formal and Informal Mentorships: A Comparison on Mentoring Functions and Contrasts with Non-mentored counterparts." *Personnel Psychology*. 45(3) : 619-636.
- Dreher GF · Ash RA (1990) : A Comparative Study of Mentoring Among Men and Women in managerial, professional, and technical positions. *Journal of Applied Psychology* 75(5) : 539-540.
- Fagenson EA (1988). The power of mentor. *Group & Organization Studies*. 13(3): 182-194.
- Hackman JR · Oldham GR (1980), Work Redesign and Motivation. *Professional Psychology*, 11(3): 445-455.
- Heneman HG · Schwab DP (1972). An evaluation of research on expectancy theory predictions of employee performance. *Psychological Bulletin*, 78(1): 1-9.
- Jung HS · Park JR · Yoon HH (2010), The Effects of Employee' Emotional Intelligence upon Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in the Foodservice Industry. *The Korean J Culinary Res*. 16(5): 134-148.
- Kim HI · Lee EJ · Choi SG (2010), The Effects of Bakery Worker's Occupational Asthma and Rhinitis on Job Performance and Turnover Intention. *Korean J Culinary Res*. 16(5): 233-246.
- Kim HO (1993), The Role of Mentorship in Socializing New Employees. *Korea Business Rev*, 22(2): 269-293.
- Kim HO · Lee JK (1993), The Role of Mentorship in Socializing New Employees. *Korea Business Rev*, 22(2): 269-264.
- Kim SH · Won YH (1992). A Study of the Hotel Employee's Job Satisfaction, and Service Delivery Level - Focused on eight Super Deluxe Hotels in Seoul. *J Conference of the tourism science society of Korea*, 16(2): 17-32.
- Koberg · Boss · Chappell · Ringer (1994) : Correlates and Consequences of Protege Mentoring in a Large Hospital. *Group & Organization Management*, 19(2): 219-239.
- Kram KE (1983), Phase of the Mentor Relationship. *Academy Management J*, 26(2): 23-30.
- Kram KE (1985), Improving the Mentoring Process. *Training & Development J*, 31(April): 40-45.
- Kram KE (1985), Mentoring at work. *Development Relationships in Organizational Life*. Glenview,

- IL: Scott, Foresman: 3.
- Lankau MJ · Scandura TA (2002), An investigation of personal learning in mentoring relationships: Content, antecedents, and consequences. *Academy Management J*, 45(4);779-790.
- Lee HR · Lee YM · Ahn YY (2009), The Effect of Hotel Employee's Perceived Mentoring Function on Their Career Commitment and Team Commitment: Focusing on Moderating Effect of Hotel Employee's Personality Type, *Conference of Korean academic society of hospitality administration*, 18(2): 1-26.
- Lee HS · Jang KL · Lee YK (1999). The Relationship between Market Orientation and Business Performance and Mediators in the Hotel Industry. *J Conference Korea Academic Soc Business Administration*, 28(1): 75-102.
- Levinson DJ · Darrow C · Klein E · Levinson M · McKee B (1978). *Seasons of a Man's Life*. New York: Ballantine 23
- McCormick EJ · Ilgen DR (1999). *Industrial psychology*. Prentice-Hall (Englewood Cliffs, N.J.) 26-58
- Noe RA (1998). An Investigation of the Determinants of Successful Assigned Mentoring Relationships. *J Personal Psychology*. 41(1): 457-479.
- Park JC · Choi SH · Jung GH (2003), Study on the organizational fairness impacts on act of employee participation : *J Korean Academic Assoc Business Administration* 39(1): 23-25.
- Philips-Jones LL (1982). *Mentors and Proteges*. New York: Arbor House. 52
- Porter LW · Lawler EE (1968). Managerial attitudes and performance. R. D. Irwin (Homewood, Ill): 32-33.
- Ragins BR · Miller JS (2000). Marginal mentoring: The effects of type of mentor, quality of relationship and program design on work and career outcomes. *J Academy Management*. 43(1): 1177-1194.
- Riley R · Wrench D (1985). Mentoring among Women Lawyers. *J Applied Social Psychology*. 15(1): 374-386.
- Robbins SB (2002). *Organizational Behavior*, 10e, Englewood Cliff, NJ, Prentice-Hall. 35
- Roche GR (1979). "Much ado about Mentors." *Harvard Business Rev*. 57(1): 14-28.
- Rogers C · Kashet (1994). Increasing Job satisfaction of Service Personal. *J Service Marketing*, 8(1): 12-18.
- Salancik GR · Pfeffer J (1977). An Examination of Need Satisfaction Models of Job Satisfaction. *Administrative Science Quarterly*, 22(2): 427-456.
- Scandura TA (1992). Mentorship and career mobility: An empirical investigation. *J Organizational Behavior*, 13(1): 169-174.
- Shapiro E · Haseltine F · Rowe M (1978). Mentoring up: Role Models, Mentors and the "Patron System", *Sloan Management Review*. 19(1) : 46-79
- Shelton C (1982). Mentoring Programs: Do they make a difference? *National Association of Bank women Journal*. 58(5): 22-24.
- Suh CH (1998), A Study on the Effect of Trust on Job Involvement and Mediating Job Satisfaction, *Korea Academic Society of Tourism Management*. 12(1): 53-74
- Suh CH. · Huo YH (2009). A Study on the Influence of Mentoring in Airlines for the Socialization of Organization on the Role Stress and Job Performance of Employees. *Rev J Hotel Administration*. 18(1): 239-256.
- Szilagyi AD · Wallace MJ (1990). *Organizational behavior and performance*. 5th Edition. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing: 96-99.
- Turban DB · Dougherty TW (1994). Role of Pretege

- Personality in Receipt of Mentoring and Career Success, Academy of Management, Journal. 37(3): 62-69.
- Viater RE · Scandura TA (1991). A Study of Mentor-Protege Relationship in Large Public Accounting Firms. Accounting Horizons, 5(1): 20-30.
- Wilbur JL (1987). Does Mentoring breed Success? Training and development Journal. 41(11): 38-41.
- Wilson JA · Elman NS (1990). Organizational Benefits of Mentoring. Academy of management Executive. 4(4): 88-95.
- Zey MG (1984). The Mentor Connection. Homewood, IL; Irwin. 52-56.
-
- 2009년 02월 16일 접 수
 2011년 10월 04일 1차 논문수정
 2011년 12월 21일 2차 논문수정
 2012년 01월 23일 3차 논문수정
 2012년 02월 06일 게재 확정