

호텔 조리사의 인력 다운사이징(Downsizing)이 직무태도에 미치는 영향 연구

- 서울·대전지역 내 호텔 조리사의 개인별 행동유형(DISC)을 중심으로 -

김 현 중¹⁾

경기대학교 대학원 외식조리관리학과¹⁾

A Study on the Effects of Downsizing Kitchen Employees in Hotels on Job Attitude

- Focusing on the Individual Behavior Types(DISC) of Kitchen Employees
in the Hotels in the Seoul and Daejeon Regions -

Hyun-Joong Kim¹⁾

Dept. of Food-service Management, Kyonggi University¹⁾

Abstract

This research was to examine the effects of downsizing kitchen employees in a hotel on their job efficiency and to verify differences in the individuals' behavior characteristics according to DISC behavior types in this causal relationship. Through SPSS 17.0 program, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, and multiple regression analysis were conducted on 200 samples secured for an empirical research. Two factors for the downsizing items and two factors for the items related to job attitude were extracted. Hypothesis 1 was that the downsizing within a hotel has significant negative (-) effects on job attitude. As a result of the verification, it was found that downsizing had significantly negative effects on the job attitude of cooking employees as factors for organizational commitment in employment circumstances ($\beta=-.256$), and employment anxiety ($\beta=-.258$), and as factors for job satisfaction in employment circumstances ($\beta=-.319$), and employment anxiety ($\beta=-.174$). Hypothesis 2 was that the downsizing according to DISC behavior types has significant negative (-) effects on job attitude. As a result of the verification, it was found that in the organizational commitment factors, the dominance type (D) was more influenced by employment anxiety ($\beta=-.435$) than by any other types, and the conscientiousness type (C) was not influenced by organizational commitment. In the job satisfaction factors, the steadiness type (S) was more influenced by the changes in employment circumstances ($\beta=-.414$) than by other types, and the dominance type (D) was not influenced. Based on the results of this research, it can be said that hotel's downsizing strategies influence job attitude such as organizational commitment and job satisfaction of cooking employees, and that there are differences in the influences according to the individuals' behavior types of kitchen employees.

Key words: downsizing, DISC behavior types, job attitude, organizational commitment, job satisfaction

I. 서 론

지난 20여 년간 한국 제조업의 일자리는 계속 감소되어 왔고 서비스업의 일자리는 계속 증가되어 왔으나 양질의 일자리가 적다는 점이 문제의 핵심이다. 선진국에서도 제조업 일자리는 감소하고 서비스부문의 일자리가 계속 늘어나는 것은 동일한 현상이다. 그러나 선진국에서 증가하는 서비스업의 일자리는 대체로 양질의 일자리들이다(Song DH, 2012).

외환위기 이후 기업의 비용절감을 위한 정리해고, 기술혁신·자동화에 따른, 잉여인력에 대한 구조조정이 상시적으로 이루어지면서 청년실업과 조기정년 등의 문제가 심각한 사회문제로 대두되었다(노동법 실무연구회, 2010).

조리사는 전문적이고 복합적인 업무를 수행하므로 인적의존도가 높으며 인적자원의 확보와 관리도 중요하다. 그러나 현재 호텔산업은 식음부문이 차지하는 비중이 원자재 상승 및 인건비의 상승과 함께 비용의 증가를 가져와 업장 축소 및 아웃소싱 등을 통하여 규모의 축소가 진행되고 있다.

호텔경영을 효율적으로 달성하기 위해서 비용절감, 경영합리화 및 효율성 재고 등의 압력이 가중되면서 구조조정에 의한 인원감축, 다운사이징 등을 단행하게 되며, 이러한 실정에서 호텔주방의 인적자원관리에 대한 인식전환이 절실하게 필요하다고 할 수 있다(Lee CK, 2000).

Hellgren & Sverke(2001)는 이러한 고용조정이 종사자들에게 고용불안으로 인한 스트레스를 야기하며 이는 종사자의 사기 저하를 통해 기업성과와 노사관계에 부정적 영향을 미친다고 지적하였다. 또한 인력구조조정을 경험한 잔류종사자들의 조직에 대한 태도형성 차이에 따라 그 효과가 좌우될 수 있다.

기존의 국내 조리사 관련연구들은 크게 3가지 분야로 진행되었으며 그 내용은 조리사의 직무분석, 이직의도, 직무만족으로 나눌 수 있다. 본 연

구와 유사한 흐름은 직무만족 분야이며, 최근 조리사의 직무만족 및 성과에 관한연구(Park CY, Park HJ & Jung JW, 2012; Park JC & Ahn DH, 2010; Yang TS, Park IS & Lee YC, 2008; Kim ST, Park KH & Park CY, 2008)들은 조직의 인적자원 관리측면에서 진행되었으며, 특히 조리사의 고용환경변화에 따른 직무에 관한연구(Yoon HH & Gwak DY, Park JH, 2011; Hwang CK, 2011; Park KY & Jun JH, 2007; Park JH, 2009; Choi SK & Shin MJ, 2001)는 고용환경변화에 따라 조직구조, 비정규직, 직업안정성등과 같은 각 요인의 상관관계를 규명하는 것으로 진행되어졌다. 하지만 호텔에서의 업무는 종사원의 심리적·감정적 요소가 직무성과에 반영되는 정서적노동(Lee HI, 2002)임을 고려할 때 조직차원에서의 연구에서 나아가 개인차원의 연구가 필요한 시점이다.

이러한 관점에서 급변하는 호텔 고용환경에 대응하는 개인성격이나 행동유형에 관한 연구는 미비한 상황이며, 특히 인적노동의 대표적 산업이라고 할 수 있는 호텔 내 조리사의 행동유형에 따른 고용환경변화를 바라보는 차이에 관한 연구는 찾아보기 힘든 실정이다.

이와 같은 관점에서 호텔조리사의 다운사이징이 종사원 개개인의 행동유형에 따라 직무태도 전반에 관련 있을 것으로 보아. 효율적인 인적관리를 위해 같은 개인별 행동유형과 직무태도와의 관계를 파악하고, 인과관계를 분석하여 인력 다운사이징을 실시할 때 그에 대한 대처방안을 제공할 필요성이 있다.

따라서 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 인간의 행동유형을 4가지 핵심요소로 분류하는 DISC(Dominance주도형, Influence사교형, Steadiness안정형, Conscientiousness신중형)행동유형 검사를 통하여 호텔 조리사 개인별 행동유형을 파악하고 둘째, 다운사이징이 직무태도에 미치는 영향을 2가지 요인으로 나누어 살펴본 후 셋째, 인력다운사이징이 개인별 행동유형에 따른 직무태도와의 인과관계를 살펴보고자 한다.

본 연구를 통하여 급변하는 호텔의 고용환경 속에서 명확한 기준 없이 진행되는 인력다운사이징에 대한 바람직한 대안을 찾을 수 있을 것이며, 나아가 호텔의 조리사 채용과정에도 활용 가능할 것으로 여겨진다.

II. 이론적 배경

1. 다운사이징(Downsizing)

호텔기업은 인적 서비스를 상품화한 기업체이므로 고비용의 인건비 지출구조를 보이고 있다. 따라서 호텔기업은 비용적인 측면을 효율적으로 개선하고 이를 바탕으로 노동유연성을 갖기 위해 인력다운사이징을 실시하고 있다.

Freeman & Cameron(1993)은 다운사이징(Downsizing)의 정의를 조직의 효율성, 생산성, 그리고 경쟁력을 개선하기 위해서 조직 인력의 규모와 비용구조의 업무흐름(Work process)등의 변화를 가져오는 일련의 의도적인 업무과정에 변화를 주는 조치들이라 했다. 이러한 다운사이징 전략은 조직의 효율성과 성과 증진을 위해 때에 따라서는 선제적(proactive)으로 그리고 때로는 방어적(defensive)으로 시도되기 때문에, 반드시 그런 것은 아니지만 이 과정에서 조직 내 인력의 감소 현상을 수반하며, 그 결과 조직 내 업무 구조와 흐름에 일정한 변화를 가져오게 된다(Park SE, 2001).

Kwon KH(2006)은 다운사이징과 같은 구조조정 전략이 성장을 지향하는 기업이 조직 차원에서 시도할 수 있는 전략적 대안들 가운데 가장 심각한 내용임에 틀림없다고 제시하였으며, Kang HS et al.(1999)의 연구는 인력구조조정이 기업의 고비용-저효율 구조를 타파하는데 중심적인 역할을 담당하며, 정리해고와 같은 양적 인력감축뿐만 아니라 내부노동시장 유연화를 통한 효율적 인력활용, 전문역량을 강화시키는 인력개발 등에 의해 질적 고도화를 추구해야 한다고 주장하였다. 그러나 De Meuse et al.(1994)의 연구에서 다운사이징을 실시한 기업은 다운사이징을 실시하지 않

았던 기업과 비교해서 자산이익률이나 주가수익률 등의 여러 재무적 경영성과 지표면에서 다운사이징 추진 기업은 생각보다 별다른 개선이 이루어지지 않았거나 이전보다 더 악화되었음을 보여주고 있다. 뿐만 아니라 호텔기업과 같은 인력 중심의 감량경영과 같은 대규모의 조직변화는 정리해고의 대상이 된 직원뿐만 아니라 조직변화 후 조직에 잔류하게 된 직원들에게도 심각한 심리적인 영향을 미치고 있으며(Nelson,1997), 이러한 고용환경의 변화는 호텔의 조직구조를 기능식 조직에서 사업부·팀제 조직, 그리고 네트워크 조직구조로 변화시키고 있다(Huh YD, Lee WO & Lee SK, 2006).

또한 호텔기업들의 인건비관리가 쟁점이 되기 시작하면서 고임금 정규직종사원 자리에 저임금 비정규직종사원 및 용역으로의 대체로 인하여 종사원들의 직무불안정성 및 고용불안 문제가 현안으로 대두되고 있으며(Lim SH & Won YS, 2007), 호텔 내 조리사 또한 노동유연성 확대로 핵심부분을 제외한 업장 통합 및 기능적 축소에 직면하고 있다. 이는 다운사이징 뿐만 아니라 전반적 구조조정의 차원이며, Hoskisson & Turk(1990)가 제시한 거시적 차원과 미시적 차원의 구조조정, 즉 전자는 비교열위의 업종과 산업은 점차 도태시키고 고부가가치산업 중심으로 산업구조를 고도화시키는 것을 의미하며, 후자는 환경변화에 대응하여 경쟁력을 강화시키기 위한 기업차원의 사업전환, 경영혁신, 내부조직 개혁, 업무방식을 개선하는 것과 맥락을 같이하는 것으로서, 인력 다운사이징과 함께 확대 전개되고 있다.

2. 직무태도

직무태도는 직무뿐만 아니라 함께 일하는 동료나 상사, 나아가 조직에 대한 현직자들의 감정, 생각 그리고 행동을 나타내는 광범위한 개념이다(Schleicher, Hensen & Fox, 2011). 직무태도에는 직무관여(job involvement), 직원성과몰입도(employee engagement), 조직지원인식(perceived or-

ganizational support) 등 여러 가지가 있으나, 직무태도 중 가장 대표적인 요인들은 직무만족과 조직몰입이다(Jex, 2002).

직무만족은 직무에 대한 개인의 태도를 의미하는 것으로서, 직무만족이 높은 사람은 그 직무에 대해 긍정적인 태도를 갖게 되는 반면, 그 직무에 대해 불만족한 사람은 부정적인 태도를 갖게 된다. 따라서 직무만족이란 “조직구성원이 자신의 직무에 대한 평가에서 나타나는 만족스럽거나 긍정적인 감정상태”라고 정의 할 수 있다(Park NH, 2002).

Weiner(1982)는 조직몰입을 조직구성원으로서, 맡겨진 역할을 수행하고 혁신적 자발적인 행위를 하게 되는 잠재적인 힘으로 정의하였으며, 조직목표를 달성하기 위한 행위를 유발시키는 내면화된 규범적인 압력이라고 정의하였다.

조직몰입은 구성원들의 임파워먼트와 밀접하게 관련되며, 이를 통해 임파워된 개인은 업무에 대한 집중력과 탄력성이 증대되고 업무처리 시 주도성이 증대하여 기여이 조직목표에 몰입하게 되므로 구성원간 유대관계가 좋아지고, 기술, 전문지식, 자기관리의 능력을 통해 이에 대한 질적인 향상이 나타나게 된다(Thomas & Velthouse, 1990).

직무태도는 직무만족과 조직몰입을 토하여 증대시킬 수 있으며, Tellefsen & Tomas(2005)는 비즈니스 분야의 시장연구 매니저들을 대상으로 한 연구에서 조직신뢰는 조직구성원들의 조직몰입과 헌신을 높이고 직무성과의 증대를 가져온다고 주장하였고, Meyer(2002)는 조직몰입은 조직구성원들에게서 나타나는 작업태도와 조직행동 개념을 설명한다고 주장하였다. 조리사를 대상으로 한 Choi SK & Shin MJ(2000)의 연구는 직무태도에 영향을 줄 수 있는 요인으로, 근무환경, 교육프로그램, 갈등해소프로그램을 통하여 직무태도의 향상을 가져올 수 있다고 지적하였다. 또한 Jung HS, Han CS & Yoon HH(2009)의 연구는 호텔 내 다른 직군과 비교하여 조리사의 전문성과 경력중심 등의 특징적인 직무로 인한 심리적 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 직간접적인 영향을

미친다고 주장하였다. 이러한 연구 결과들로 직무만족과 조직몰입사이에는 대체로 상호관련성이 있으며, 또한 대부분의 선행연구가 직무만족은 조직몰입의 태도적 원인이라고 주장하고 있다(Price & Mueller, 1981; Bluedom, 1982; Reichers, 1985 ; Chae HS, 2007)

3. DISC 행동유형

DISC행동유형은 미국 콜롬비아대학 심리학 교수인 William Moulton Marston(1928)의 『The Emotion of Normal People』이라는 저서에서 ‘인간은 서로 다른 차이를 가지고 있다’는 인간행동을 이론화 하였다. Marston은 한 개인이 처한 환경에 대해 우호적으로 보는지, 적대적으로 보는지에 따라 행동이 달라지고, 자신이 처한 환경에서 얼마나 많은 힘을 가지고 있는지의 인식여부를 기준으로 인간의 행동유형을 4가지로 나눴다.

Marston의 4가지 행동유형은 내적 에너지의 속도와 내적 동기에 기인한다고 보고 ‘속도’와 ‘우선순위’의 영역에 따라 인간의 행동특성이 정해지는데 이를 주도형 D(Dominance), 사교형 I(Influence), 안정형 S(Steadiness), 신중형 C(Conscientiousness)의 4가지로 유형화 하였다. 주도형(D)과 신중형(C)이 높은 사람들은 환경을 경쟁적 또는 비호의적으로 인식하며, 주도형은 공격적인 행동특성, 신중형은 방어적인 행동특성을 보인다. 사교형(I)과 안정형(S)은 환경을 지원적, 호의적으로 인식하며, 사교형은 개방적인 행동특성, 안정형은 수용적인 행동특성을 보인다(<http://www.idisc.co.kr>).

이러한 Marston의 이론을 바탕으로 1972년 미국의 미네소타 주립대학 심리학 교수인 John Geier 연구팀이 미국 최대 산업심리 진단 및 산업교육 전문기관인 칼슨 러닝사(Carlson Learning Company)와 공동으로 독특한 개인개발 도구이며 개인 행동유형 진단도구인 PPS(Personal Profile System)을 개발하였으며, 현재 전세계 50여 개국에서 이를 도입하여 광범위한 분야에서 활용하고 있다(<http://www.kdisc.co.kr/>).

DISC행동유형 모델은 현재 가장 간편하게 사람의 행동유형을 설명하는 최적의 모델로서(Lee CJ, 2002), 최근 인간관계 개선 및 조직 활성화를 위하여 행동 및 행동유형을 측정하는 척도로 사용되는 애니어그램이나 MBTI같은 DISC행동유형 모델보다 더욱 세분화시킨 모형에 비하여 범용적으로 사용할 수 있는 장점을 지니고 있다.

DISC 행동유형은 그 차이가 나쁘거나 잘못되고, 어느 것이 맞고 틀리다는 것이 아니라 단지 삶을 살아가는 접근방식이 다르고, 자신만의 고유 가치를 지니고 자신이 처한 환경에 대한 인식과 그 환경에 대한 자신의 힘을 어느 정도 지각하느냐의 조합을 통해 나타나는 것 이라고 할 수 있다(조민영, 2007). 국내의 호텔기업 및 외식산업체 종사원을 대상으로 한 연구에서 Cho MH & Cho MY(2007)은 동일한 환경에서 직무스트레스에 대응하는 개인행동유형의 차이를 검증하였으며, Jeong YJ & Choi SS(2011)는 개인행동유형이 이직의도를 매개한다고 제시하였다.

DISC 행동유형이 국내에서 이루어지는 행동유형에 대한 연구는 대체로 내적 성향에 집중되어 있는 반면, DISC 행동모델은 외부세계로 표출되어 관찰 가능한 인적자원의 행동패턴에 주목하고 있다는 점과 아울러 직무만족과 조직몰입 등의 유의한 관련성이 확인되어 이를 통해 보다 긍정적인 방향으로 이를 조절할 수 있다는 장점 등이 다(Lee SS, 2012).

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구모형 및 연구 가설 설정

본 연구는 호텔 내 조리직 종사자의 DISC 행동유형에 따라 호텔기업의 다운사이징이 구성원들의 직무효율성에 어떠한 인과관계가 있는지 알아보기 위하여 위와 같은 연구모형을 설계하였다. 이는 고용환경 변화가 다소 높은 호텔조직 내 주방에서 보다 효율적인 인적자원 관리와 생산성을 높이면서 종사원의 직무효율성을 최대화하기 위함에 그 목적이 있다.

H1. 호텔 내 다운사이징은 조리직 종사자의 직무태도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

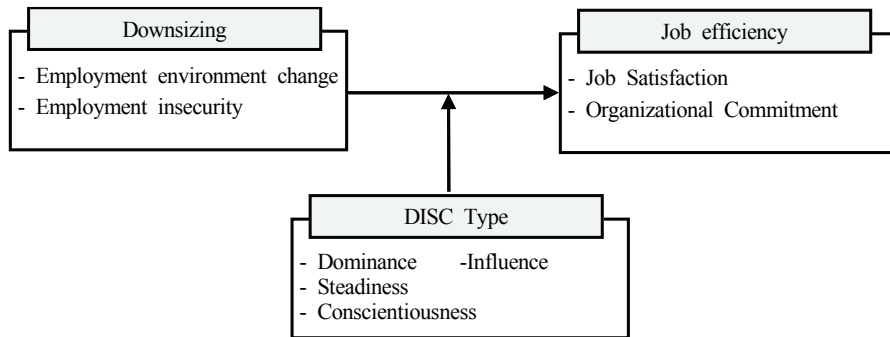
H1-1. 호텔 내 다운사이징은 조리직 종사자의 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 호텔 내 다운사이징은 조리직 종사자의 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2. DISC 행동유형에 따라 호텔 내 다운사이징이 직무태도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1. DISC 행동유형에 따라 호텔 내 다운사이징이 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2. DISC 행동유형에 따라 호텔 내 다운사이징이 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.



<Fig. 1> Research Model

2. 조사대상 및 방법

본 조사는 서울, 대전 지역 관광호텔에 근무하는 20인 이상의 조직을 구성하는 주방의 조리사를 대상으로 2012년 5월 1일부터 5월 17일까지 총 204부를 배포하여 표기가 정확하지 않은 4부를 제외하고 200부를 자료로 활용하였다.

3. 설문지 구성 및 변수의 조작적 정의

본 연구를 위하여 호텔 기업 내 다운사이징이 조리직 종사자의 직무효율성에 미치는 영향을 조사하기 위하여 설문지 조사 문항은 5점 척도를 사용하여 평가하였고, 각 문항 평가 기준을 1점에서 5점까지의 5개 범주로 구분하였다. 인구통계학적 사항은 성별, 연령, 근속년수, 학력 등을 조사하여 기초자료로 활용하고자 한다.

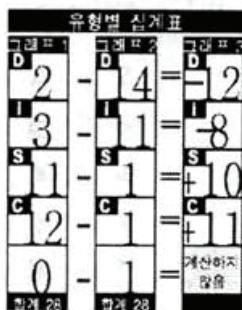
첫째, 본 연구에 있어서 개인별 행동유형을 알아보기 위해 Inscape Publishing Inc(Calson Learning Company의 전신)의 DISC PPS(Personal Profile System)(2001)진단지를 사용하였으며, 진단지는 총 28개의 문항으로 이루어져있으며 개인이 자신을 가장 잘 묘사하는 단어를 최고치에, 자신과 가장 관계없는 단어를 최소치에 표시함으로써 자신의 행동유형을 평가하는데 초점을 두고 있다. 일반적 행동유형을 집계한 방법은 <Fig. 2>와 같다. 총 28개 문항에 표시된 Z(D형), □(I형), ▲(S형), ★(C형)각각의 최고치를 그래프1에 최소치를 그

래프2에 표시하고 그 차를 그래프3에 표시한다. 그래프1을 통해 일반적 행동유형을 판단할 수 있다. 표< 예시의 유형은 신중형(C형)이라고 할 수 있다.

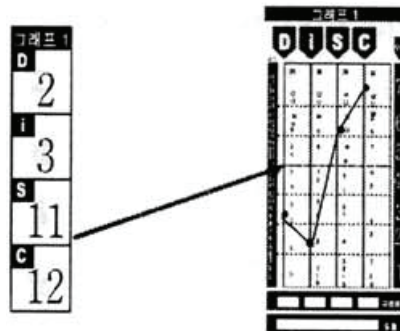
둘째, 다운사이징이란 고용환경변화에 의하여 실행되어지는 현상으로 이해할 수 있으며, Cameron (1994)의 연구와 같이 조직의 효율성, 생산성, 그리고 경쟁력을 개선하기 위해 조직인력의 규모, 비용규모, 업무흐름 등에 변화를 가져오는 일련의 조치로 정의 되어 진다. 이를 측정하기 위하여 고용환경 변화에 따른 고용불안감 및 조직 유효성을 연구한 Kwon AY(2009)의 설문문항을 토대로 17문항을 Likert 5점으로 측정하였다.

셋째, 직무태도에서 중요하게 다루어지는 변수들로 직무나 경력에 대한 만족, 조직, 직무 및 경력에 대한 몰입, 이직 및 이직의도, 자신의 직무에 대한 능력을 증진시키고자 하는 노력정도를 들 수 있다(Lee KE & Koo KM, 2002). Gutteridge (1986)은 조직의 특성상 직무태도를 높이기 위해서는 상·하 동료들과 최상의 커뮤니케이션을 유지해야하며, 팀워크, 신뢰감이 높을 때 직무태도의 향상을 가져온다고 보았다. 본 연구에서는 직무태도와 관련된 변수들 중에서 다운사이징과 같은 조직 내부 충격에 영향을 줄 수 있는 직무만족과 조직몰입으로 정의하였다. 이를 측정하기 위하여 Park KK(2007), Kwon AY(2009)의 연구를

Counting method by general behavior types (일반적 행동유형 집계방법)



Counting method by general behavior types (일반적 행동유형 집계방법)



<Fig. 2> DISC PPS(Personal Profile System) Diagnostic Methods

태도로 조직몰입, 직무만족에 대한 11문항을 Likert 5점으로 측정하였다.

4. 자료 분석 방법

자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과 데이터 크리닝 과정을 거쳐, SPSS v. 17.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 셋째, 각 변수 간에 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 사용하였으며, 각 변수 간의 인과관계를 검증하기 위하여 독립 및 종속변수 각각에 대한 집단 간 인과관계를 설명하는 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 가설검증

1. 조사대상자의 일반적 특성

다음 <Table 1>은 조사대상자의 일반적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과가

다. 분석결과 성별은 남성 144명(72.0%), 여성 56명(28.0%)으로 나타났고, 연령은 20대 83명(41.5%), 30대 71명(35.5%), 40대 32명(16.0%), 50대 이상 14명(7.0%)으로 나타났다. 학력은 고졸 50명(25.0%), 전문대졸 125명(62.5%), 대학교졸 25명(12.5%)으로 나타났고, 호텔 총 근무년수는 1년 미만 51명(25.5%), 1-5년 미만 66명(33.0%), 5-10년 미만 46명(23.0%), 10년 이상 37명(18.5%)으로 나타났다. DISC 행동유형에 있어서는 사교형(I)이 90명(45.05)으로 가장 높게 나타났고, 안정형(S) 52명(26.0%), 주도형(D) 32명(16.0%), 신중형(C) 26명(13.0%) 순으로 나타났다.

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

변수의 타당성을 검증하기위해 본 연구에서는 구성개념 타당도를 검증하기위한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 사용하였다. 타당성이란 측정을 위해 개발한 도구를 사용하여 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가를 나타내는 지표이다. 특히, 요인의 수를 최소화하여 정보의 손실을 최소화하기 위해 주요인분석(principal components analy-

<Table 1> Demographic characteristics of the samples

Characteristics		N	%
Gender	Male	144	72.0
	Female	56	28.0
Age (year)	20~29	83	41.5
	30~39	71	35.5
	40~49	32	16.0
	50~	14	7.0
	~High school	50	25.0
Education level	College	125	62.5
	University	25	12.5
	0 ~ 1	51	25.5
Length of service	1 ~ 5	66	33.0
	6 ~ 10	46	23.0
	11 ~	37	18.5
	Dominance(D)	32	16.0
DISC Patterns of behavior	Influence(I)	90	45.0
	Steadiness(S)	52	26.0
	Conscientiousness(C)	26	13.0
	Total	200	100.0

sis)방식을 이용하였고, 회전방식은 직각회전 (varimax)방식을 사용하였다. 요인의 수 결정은 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인만 선택하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내주는 요인 적재치(factor loading)는 그 값이 0.4 이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다(채서일, 2003).

1) 다운사이징에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

다운사이징에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 <Table 2>와 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=2341.716$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이

0.834로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 2개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인분석 결과로서 요인1은 ‘고용환경변화’(38.856%)로 명명하였고, 요인2는 ‘고용불안감’(19.597%)으로 명명하였다. 이 2개의 요인 적재값이 ± 0.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<Table 2> Validity and reliability analysis on downsizing

Item	factor	
	change in Employment environment	Employment insecurity
1.10. The department to which I belong is highly likely to be downsized.	.869	.132
1.5. In our hotel, layoffs will increase a lot.	.868	.022
1.7. Our hotel will push ahead with additional restructuring.	.861	.086
1.3. In our hotel, the utilization of outsourcing is increasing more and more.	.856	.002
1.6. In our hotel, involuntary early retirement has increased a lot.	.816	.145
1.9. The department to which I belong is highly likely to be merged.	.786	.105
1.8. Our hotel restricts hiring new recruits to prevent the reduction of the existing manpower.	.768	.166
1.2. In our hotel, temporary employees are gradually increasing.	.765	.050
1.1. In our hotel, contract employees are gradually increasing.	.761	.021
1.4. In our hotel, the utilization of outsourcing will increase.	.658	-.095
2.6. It is possible for me to be dismissed.	-.018	.857
2.7. There is a possibility to receive pressure from the hotel to accept early retirement.	-.033	.724
2.4. My present job can change to the job that is difficult and unfamiliar to me.	-.026	.706
2.5. There is a possibility that the future of my department or team is uncertain.	.071	.683
2.3. There is a possibility that the influence of my job on other people in the hotel will weaken.	.007	.660
2.1. There is a possibility that the opportunity for promotion will be reduced or lost.	.360	.575
2.2. There is a possibility that the opportunity or channel to give me the regular raise will be lost.	.125	.495
Eigen value	6.605	3.332
Distributed variance%	38.856	19.597
Cumulative variance%	38.856	58.453
Cronbach's α	.937	.798

KMO =0.834, Bartlett's test of Sphericity $\chi^2=2341.716$ (df=136, Sig.=0.000)

<Table 3> Validity and reliability analysis on job attitude

Division	factor	
	Job Satisfaction	Organizational Commitment
2.6. I can do something beneficial to the organization by myself	.842	-.300
2.4. I exert influence on what is happening in my department.	.828	-.214
2.1. I have the opportunity for displaying my capabilities freely.	.800	-.092
2.5. I have the opportunity to work creatively in my own way.	.789	-.122
2.3. I can be immersed in what I am doing and I have autonomy and flexibility.	.765	-.244
2.8. I have the sense of responsibility to deal with things based on my responsibility and judgment.	.697	-.167
2.2. I have the sense of achievement in carrying out my job.	.684	.139
2.7. I am doing my job that is not against my conscience.	.677	-.174
1.3. I spend most of my time on grasping and enhancing my job.	.375	.866
1.2. I have a very strong attachment to my present job	.363	.866
1.1. I pay a great attention to my job.	.427	.672
Eigen value	5.107	2.248
Distributed variance%	46.429	20.438
Cumulative variance%	46.429	66.867
Cronbach's α	.905	.880

KMO =0.781, Bartlett's test of Sphericity $\chi^2=1513.125$ (df=55, Sig.=0.000)

2) 직무태도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

직무태도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 다음 <Table 3>과 같다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=2341.716$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.834로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 2개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인분석 결과로서 요인1은 '직무만족'(46.429%)으로 명명하였고, 요인2는 '조직몰입'(20.438%)로 명명하였다. 이 2개의 요인 적재값이 ±.4이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

3. 가설의 검증

1) 각 변수간 상관관계

각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 분석을 실시하였으며, 본 연구에서 측정오차를 줄이고 단일차원으로 구성된 개념의 대표성을 높이기 위하여 총합척도(summated scale)를 사용하였으며, 평균점수가 높을수록 구성개념 내용에 더욱 동의한다고 볼 수 있다. 상관관계 분석을 실시한 결과 <Table 4>와 같다. 분석결과 다운사이징의 하위요인별 고용환경변화와 고용불안감은 직무태도의 하위요인별 직무몰입, 직무만족과 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

2) 가설의 검증

(1) 가설1의 검증

다음 <Table 5>는 호텔 내 다운사이징이 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 14.8%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=18.250, p<.001). 독립변수별로는 고용환경변화, 고용불안감이 조직몰입에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것

<Table 4> Relationship test between the variables

Classification	Downsizing		Job efficiency	
	Employment environment change	Employment insecurity	Organizational Commitment	Job Satisfaction
Downsizing	Employment environment change	1		
	Employment insecurity	.185**	1	
Job efficiency	Organizational Commitment	-.303***	-.305***	1
	Job Satisfaction	-.351***	-.233***	.242**

p<.01, *p<.001

으로 나타났다(p<.001). 즉, 고용불안감이 높아지면 조직몰입은 .258 낮아지는 것으로 나타났고, 고용환경변화가 높아지면 조직몰입은 .256 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사원의 조직몰입향상을 위해서는 고용환경변화, 고용불안감 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

다음 <Table 6>은 호텔 내 다운사이징이 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의

설명력은 14.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=17.727, p<.001). 독립변수별로는 고용환경변화, 고용불안감이 직무만족에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 고용환경변화가 높아지면 직무만족은 .319 낮아지는 것으로 나타났고, 고용불안감이 높아지면 직무만족은 .174 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사원의 직무만족 향상을 위해서는 고용환경변화, 고용불안

<Table 5> The effect of hotel downsizing on organizational commitment

Classification	Nonstandardized Coefficient		standardized Coefficient	t	p	F	R ² (Adj.R ²)
	B	S.E.	β				
(constant)	5.552	.334		16.624	.000		
Employment environment change	-.268	.070	-.256	-3.841***	.000	18.250***	.156 (.148)
Employment insecurity	-.315	.081	-.258	-3.874***	.000		

Dependent variables : Organizational Commitment

***p<.001

<Table 6> The effect of hotel downsizing on job satisfaction

Classification	Nonstandardized Coefficient		standardized Coefficient	t	p	F	R ² (Adj.R ²)
	B	S.E.	β				
(constant)	5.229	.315		16.597	.000		
Employment environment change	-.314	.066	-.319	-4.781***	.000	17.727***	.153 (.144)
Employment insecurity	-.200	.077	-.174	-2.605*	.010		

Dependent variables : Job Satisfaction

*p<.05, ***p<.001

감 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

(2) 가설2의 검증

다음 <Table 7>은 DISC 행동유형에 따른 호텔 내 다운사이징이 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 먼저 주도형(D)의 경우 회귀모형의 설명력은 25.1%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=6.192, p<.01). 독립변수별로는 고용불안감이 직무태도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.05), 고용불안감이 높아지면 조직몰입은 .435 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 주도형(D) 조리직 종사원의 조직몰입 향상을 위해서는 고용불

안감 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

사교형(I)의 경우 회귀모형의 설명력은 13.3%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=7.846, p<.01). 독립변수별로는 고용환경변화, 고용불안감이 조직몰입에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고(p<.05). 즉, 고용환경변화가 높아지면 조직몰입은 .256 낮아지는 것으로 나타났고, 고용불안감이 높아지면 조직몰입은 .249 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 사교형(I)의 조리직 종사원의 조직몰입 향상을 위해서는 고용환경변화, 고용불안감 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

안정형(S)의 경우 회귀모형의 설명력은 20.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석

<Table 7> The effect of DISC behavioral types according to downsizing on organizational commitment

Type	Classification	Nonstandardized Coefficient		standardized Coefficient	t	p	F	R ² (Adj.R ²)
		B	S.E.	β				
Dominance (D)	(constant)	6.941	1.017		6.825	.000	6.192**	.299 (251)
	Employment environment change	-.301	.195	-.247	-1.544	.133		
	Employment insecurity	-.710	.260	-.435	-2.726*	.011		
Influence (I)	(constant)	5.429	.472		11.510	.000	7.846**	.153 (.133)
	Employment environment change	-.261	.103	-.256	-2.542*	.013		
	Employment insecurity	-.280	.114	-.249	-2.469*	.016		
Steadiness (S)	(constant)	6.262	.651		9.619	.000	7.550**	.236 (.204)
	Employment environment change	-.254	.119	-.268	-2.140*	.037		
	Employment insecurity	-.486	.160	-.382	-3.043**	.004		
Conscientiousness (C)	(constant)	4.306	.902		4.775	.000	1.037	.083 (.003)
	Employment environment change	-.297	.212	-.291	-1.398	.175		
	Employment insecurity	.014	.225	.013	.063	.950		

Dependent variables : Organizational Commitment

*p<.05, **p<.01

되었다(F=7.550, p<.01). 독립변수별로는 고용환경변화, 고용불안감이 조직몰입에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 고용불안감이 높아지면 조직몰입은 .382 낮아지는 것으로 나타났고, 고용환경변화가 높아지면 조직몰입은 .268 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 안정형(S)의 조리직 종사원의 조직몰입 향상을 위해서는 고용환경변화, 고용불안감 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

신중형(C)의 경우 회귀모형의 설명력은 0.3%이고, 회귀식은 통계적으로 유의하지 않았다(F=1.037, p>.05). 즉, 신중형(C)의 조리직 종사원의 조직몰입에는 호텔 내 다운사이징의 영향이 없는 것으로 나타났다.

다음 <Table 8>은 DISC 행동유형에 따른 호텔 내 다운사이징이 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 먼저 주도형(D)의 경우 회귀모형의 설명력은 3.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의하지 않았다(F=1.551, p>.05). 즉, 주도형(D)의 조리직 종사원의 직무만족에는 호텔 내 다운사이징의 영향이 없는 것으로 나타났다.

사교형(I)의 경우 회귀모형의 설명력은 12.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=7.284, p<.01). 독립변수별로는 고용환경변화가 직무만족에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.01), 고용환경변화가 높아지면 직무만족은 .292 낮아지는 것

<Table 8> The effect of DISC behavioral types according to downsizing on job satisfaction

Type	Classification	Nonstandardized Coefficient		standardized Coefficient	t	p	F	R ² (Adj.R ²)
		B	S.E.	β				
Dominance (D)	(constant)	4.333	.958		4.524	.000	1.551	.097 (.034)
	Employment environment change	-.316	.183	-.312	-1.721	.096		
	Employment insecurity	.007	.245	.005	.027	.979		
Influence (I)	(constant)	5.238	.465		11.273	.000	7.284**	.143 (.124)
	Employment environment change	-.292	.101	-.292	-2.886**	.005		
	Employment insecurity	-.209	.112	-.189	-1.871	.065		
Steadiness (S)	(constant)	5.437	.684		7.953	.000	3.892*	.253 (.188)
	Employment environment change	-.354	.161	-.414	-2.205*	.038		
	Employment insecurity	-.174	.171	-.191	-1.017	.320		
Conscientiousness (C)	(constant)	5.330	.699		7.629	.000	4.835*	.165 (.131)
	Employment environment change	-.350	.128	-.359	-2.742**	.009		
	Employment insecurity	-.209	.171	-.160	-1.221	.228		

Dependent variables : Job Satisfaction

*p<.05, **p<.01

으로 나타났다. 따라서 사교형(I)의 조리직 종사원의 직무만족 향상을 위해서는 고용환경변화 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

안정형(S)의 경우 회귀모형의 설명력은 13.1%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=4.835, p<.001$). 독립변수별로는 고용환경변화가 직무만족에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<.01$), 고용환경변화가 높아지면 직무만족은 .359 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 안정형(S)의 조리직 종사원의 직무만족 향상을 위해서는 고용환경변화 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

신중형(C)의 경우 회귀모형의 설명력은 18.8%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=3.892, p<.05$). 독립변수별로는 고용환경변화가 직무만족에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<.05$), 고용환경변화가 높아지면 직무만족은 .441 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 신중형(C)조리직 종사원의 직무만족 향상을 위해서는 고용환경변화 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

V. 결 론

최근에 이르기까지 급속히 변화하고 있는 호텔기업의 인력 다운사이징에 의하여 잔류하고 있는 호텔기업의 종사원이 받는 고용불안감은 날로 증가되는 추세이며, 특히 조리사의 고용환경 변화는 호텔 레스토랑의 핵심 상품 즉, 메뉴 품질 및 서비스 성과에 영향을 미치고 있다.

본 연구에서는 호텔 주방 종사원들의 외형적 인력감축 전략인 다운사이징과 직무태도의 관계에 대한 기존의 이론들을 살펴보고 이를 토대로 연구모형과 가설을 설정하여 서울 및 대전지역 호텔의 조리사를 대상으로 분석을 실시하였으며, 그에 따른 실증분석의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째 다운사이징요인과 직무태도 요인과의 관

계를 살펴본 결과에서는 다운사이징의 실시는 직무태도 전반에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.001$) 이는 인력 다운사이징으로 인하여 직무태도의 하위요인인 조직몰입 및 직무만족에도 부정적인 영향을 초래하였다.

둘째, 최근 이용되고 있는 개인 행동유형 검사(PPS)를 활용하여 호텔조리사의 다운사이징이 직무태도에 미치는 인과관계를 검증하고자 하였다.

각 유형별로 살펴보면 주도형(D)은 다운사이징을 추진했을 때 직무태도의 요인인 조직몰입에는 부의 영향을 미치나, 적극적 해결능력, 자신감, 강한 리더십, 도전이 있는 환경을 선호하는 행동특성에 기인하여 개인적 직무만족에는 상대적으로 영향을 받지 않는 것으로 나타났다($p<.05$). 사교형(I)은 외향적이고, 친화적이며 인간중심적인 개인행동유형의 특성으로 다운사이징과 같은 급변하는 환경에 대하여 직무태도 전반에 부의 영향이 나타났으며, 안정형(S)은 직무태도 전반에 부의 영향을 받으나, 조화롭고 균형감 있는 환경을 중시하는 행동특성으로 인하여 타 유형에 비하여 개인적 직무만족요인에 더 큰 영향을 받는 것으로 나타났다($p<.01$). 신중형(C)은 업무의 수준 및 정확성과 논리적이며 객관적 상황대처능력이 뛰어난 행동특성으로 인하여 직무만족요인에는 영향을 받으나 조직몰입요인에는 상대적으로 영향을 받지 않는 것으로 나타났다($p>.05$).

본 연구의 시사점은 호텔 조리사 개개인의 행동유형에 따라 다운사이징 실시에 따른 직무태도의 하위 변수인 조직몰입, 직무만족간의 인과관계를 분석한 것으로, 각 DISC행동유형에 따라 유형별 인과관계를 제시하였다. 또한 연구의 표본을 분석한 결과, 호텔 조리사의 개인행동유형이 사교형(I)과 안정형(S)이 전체의 약 72%정도의 비중을 차지하며, 이것은 호텔 조리사 조직이 개인적 우수성보다 친화적 관계성을 더욱 중요시한다고 볼 수 있으며, 표본의 76%정도가 20~30대인 점을 고려할 때 신규채용 시 영향을 미쳤을 것으로 판단된다. 따라서 관계를 중요시 하며, 감정

적 노동을 하는 조리사 조직에 대한 호텔의 선제적 인력다운사이징을 시행하기 전 직무태도에 영향을 상대적으로 적게 받을 수 있는 다양한 유연화 전략을 선행해야 할 것으로 사료된다.

또한 향후 관련업계의 'PPS(Personal Profile System)개인 프로파일시스템' 적용을 통하여 종사자의 체계적 인력구조전략 및 신규채용에 활용할 수 있을 것이라 기대된다.

본 연구의 한계점으로는 공간적 범위를 서울, 대전 지역의 일부호텔의 조리사를 대상으로 설문을 수집하였으므로 객관화의 한계를 가지고 있다. 특히 전 지역의 호텔 및 외식산업 내 다양한 형태의 구조조정이 진행 중 이므로 연구결과를 일반화 하는 데는 다소의 문제점이 있을 것으로 사료된다. 또한 직무태도의 요인을 조직몰입과 직무만족으로 한정하여 기타 요인들을 확인 못하였다는 점을 들 수 있다. 향후 연구에서는 다운사이징과 직무태도와의 관계를 호텔뿐만 아니라 외식업계 전반으로 확대하고, 고용환경변화에 대한 노동유연성, 상용·비상용 근로자 등의 다양한 변수들을 범주화하여 DISC행동유형을 이용한 각 유형들의 차이효과를 검증해 실질적으로 활용할 수 있는 측정도구화를 위한 방법을 제시하는 것도 의미 있는 연구가 될 것이라 본다.

한글 초록

본 연구는 호텔 조리사의 다운사이징이 직무태도에 미치는 영향을 고찰하고, 이러한 인과관계에서 DISC행동유형에 따른 개개인의 행동특성별 관계를 검증하고자 하였다. 실증연구를 위해 확보된 200개의 표본을 바탕으로 SPSS 17.0 프로그램을 통해 빈도분석, 요인분석, 신뢰성 분석, 상관관계분석, 다중회귀 분석을 실시하였다. 다운사이징 항목 2개의 요인과 직무태도 관련 항목 2개 요인으로 추출되어졌다. 가설1.는 호텔 내 다운사이징이 직무태도에 유의한 부(-)의 영향을 준다고 설정하였으며, 검증결과 조직몰입 요인은 고용환

경변화($\beta=-.256$), 고용불안감($\beta=-.258$), 직무만족의 요인은 고용환경변화($\beta=-.319$), 고용불안감($\beta=-.174$)이 다운사이징이 조리직 종사자의 직무태도에 유의한 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 가설2.는 DISC행동유형에 따른 다운사이징이 직무효율성에 부(-)의 영향을 준다고 설정하였으며, 검증결과 조직몰입요인에서 주도형(D)이 타 유형에 비하여 고용불안감($\beta=-.435$)에 가장 큰 영향을 받으며, 신중형(C)은 조직몰입에 영향을 받지 않는 것으로 나타났다. 직무만족요인에서는 안정형(S)이 타 유형에 비하여 고용환경변화($\beta=-.414$)에 영향을 받으며, 주도형(D)은 영향을 받지 않는 것으로 나타났다. 본 연구는 호텔 조리사의 다운사이징 전략이 종사원의 조직몰입과 직무만족 등의 직무태도에 영향을 미치게 되며, 종사원 개개인의 행동유형에 따라 그 관계정도가 다름을 시사한 것으로 볼 수 있다.

참고문헌

- 강효석, 권석균, 이원흠, 조장연 (1999). 기업구조조정론. 홍문사, 364, 서울.
- 노동법실무연구회(2010). 근로기준법주해II. 박영사, 230, 서울.
- 박내회(2002). 조직행동론. 박영사, 56, 서울.
- 송대회(2012). 양질의 일자리 창출, 그 진단과 처방. 재정포럼 제188호, 한국조세연구원, 4, 서울.
- 이창준(2002). 재미있는 사람 읽기. GRUE-Peoples, 43, 서울.
- 이화인(2000). 호텔마케팅. 학현사, 29, 서울.
- 채서일(2003). 사회과학조사방법론 3판. 학현사, 377-386, 서울.
- 중앙일보인력개발원(2013). 행동유형 진단프로그램 DISC. Available from: <http://www.idisc.co.kr>
- 한국교육컨설팅연구소(2013).DISC행동유형이란?. Available from: <http://www.kdisc.co.kr/>
- 박계관(2007). 원격근무와 직무효과의 관계분석. 한국외국어대 대학원, 박사학위논문, 123, 서울.

- 박정환(2009). 특급호텔 고용환경 변화요인이 조직몰입 및 경력몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원, 석사학위논문, 85-86, 서울.
- 조민영(2007). DISC 행동유형에 따른 호텔종사원의 직무스트레스에 관한연구. 한양대학교 대학원, 석사학위논문, 7-17, 서울.
- 황찬구(2011). 비정규직 조리종사원의 직무특성 이해도가 직무유지에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 대학원, 석사학위논문, 71-75, 서울.
- Gutteridge, T.G.(1986). "Organizational career development system : The state of the practice" in D.T.Hall et al., *Career Development in Organizations*. Jossey-bass, 120-159, San Francisco.
- Jex, S. M.(2002). *Organizational Psychology; A scientist-practitioner approach*. John Wiley & Sons, 133-141, NY.
- Marston, W. M.(1928). *Emotion of Normal People*. Harcourt Brace Co, 312-313, NY.
- Chae HS(2007). The Effect of Job Attitude and Organization Absorption of the Cooks in Grade Hotels on Their Job Satisfaction. *The Korean Journal of Culinary Research* 13(3) : 175-186.
- Cho MH & Cho MY(2007). A Study of Hotel Employees Job Stress Depending on DISC behavior type. *Korean Journal of Hospitality Administration* 2007(1) : 28-44.
- Choi SK & Sin MJ(2001). The Influence of Hotel Culinary Staff's Psychological Empowerment in Job stress, Job satisfaction and Organizational Commitment; Focused on the deluxe hotel in Seoul. *Journal of Foodservice Management* 4(2) : 149-164.
- Huh YD, Lee WO & Lee SK(2006). Impacts on Environmental Change of Employment for Job Insecurity influencing Organizational Effectiveness in the Hotel industry. *Korean Journal of Hospitality Administration* 15(4) : 27-42.
- Jeong YJ & Choi SS(2011). The Impact of Foodservice Industry Employees Job Stress on the Turnover Intention; DISC behavior type. *Journal of Tourism Management Research* 46 : 107-126.
- Jung HS, Han CS & Yoon HH(2009). A Study of the Job Performing State and Awareness of chiefs in. *Korean Journal of Hospitality Administration* 18(4) : 287-305.
- Kim ST, Park KH & Park CY(2008). A Study on the Effect of Mentoring on the Worker's Job Satisfaction and Work Outcome. *Tourism Research* 27 : 21-44.
- Kwon AY(2009). A Study on Mediating Effects of Trust between Hotel Employee's Perceived Justice and Effectiveness. *Journal of Tourism Management Research* 13(2) : 1-25.
- Kwon KH (2006). Enhancement of Post-restructuring Productivity ; Impacts of Restructuring Drivers. *Productivity Review* 20(4) : 113-136.
- Lee CK(2000). An Analysis of Job satisfaction and Top-class Hotel Restaurant's Cook. *Journal of foodservice Management Society of Korea*, 3(1) : 159-177.
- Lee KE & Koo KM(2002). Career Stage as a Moderator of Career Plateauing Perceptions; Turnover Intention Relationship among Air Force Officers. *Daehan Journal of Business* 34 : 25-41.
- Lee SS(2012). Relationship of DISC behavior type to Job satisfaction among dental hygienists. *Korean Academy of Dental Hygiene* 12(4) : 793-800.
- Lim SH & Won YS(2007). A Study on the effects

- of employment instability from employment; Emphasized on the hotel food & beverage outlet permanent survivors. *Korea Tourism Research Association* 21(3) : 39-60.
- Park CY, Park HJ & Jung JW(2012). A Study on the Effect of a Mentoring Role on Cook's Work Outcomes and Job Satisfaction. *The Korean Journal of Culinary Research* 18(2) : 1-18.
- Park JC & Ahn DH(2010). The Effect of Culinarian's Psychological Ownership Based upon Social Exchange Relations on His Job Satisfaction and Organizational Commitment. *The Korean Journal of Culinary Research* 16(4) : 53-63.
- Park KY & Jun JH(2007). The Effect of Part-time Hotel Cuisiniers Labor Environment and Organizational Commitment on Their Job Satisfaction. *The Korean Journal of Culinary Research* 13(2) : 69-80.
- Park SE(2001). An Empirical Study on the Responses of Survivors after the Implementation of Organizational Downsizing. *Korean Academic Society of Business Administration* 30(2) : 319-323.
- Yang TS, Park IS & Lee YC(2008). An Analysis of the Work-Related Stress and Job Satisfaction in Hotel Cooks; Focused on the Five Diamond Hotel in Jeju Area. *The Korean Journal of Culinary Research* 14(2) : 1-17.
- Yoon HH, Gwak DY & Park JH(2011). The Effect of Environmental on Job Insecurity and Career Commitment Perception among Cook in Deluxe Hotel. *The Korean Journal of Culinary Research* 17(3) : 117-131.
- Bluedorn, A. C.(1982). A unified model of turnover from Organization. *Human Relations* 35 : 135-153.
- De Meuse, K.P., Venderheiden, P.A. & Bergman, T.J.(1994). Announced Layoffs: Their Effect on Corporate Financial Performance. *Human Resource Management* 33(4) : 509-530.
- Freeman, S.J. & Cameron, K.S(1993). Organizational Downsizing: A Convergence and Reorientation Framework. *Organization Science* 4(1) : 10-29.
- Hellgren, J. & Sverke, M.(2001). Unionized Employees' Perception of Role Stress and Fairness during Organizational Downsizing: Consequences for Job Satisfaction, Union Satisfaction and Well-Being. *Economic and Industrial Democracy* 22(4) : 543-567.
- Hoskisson, R.E. & T.A.Turk(1990). Corporate Restructuring Governance and control limits of the internal capital market. *Academy of Management Review* 15(3) : 459-477.
- Inscape Publishing(2001). DISC Classic PPS. *Inscape Publishing, Inc, IL* : 2.
- Meyer, J.P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. & Topolnytsky,L.(2002). Affective, Continyuance and Normative Commitment to Organization; A Meta Analysis of Antecedents, Correlates and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 6(1) : 20-52.
- Nelson, B.(1997). The care of the un-downsized. *Training & Development*, April : 41-44.
- Price, J. L., & Mueller, C. W.(1981). A casual model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal* 24 : 543-565.
- Reichers, A. E.(1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Journal* 465-476.
- Rogers, J. D,Clow, K, E. & Kash, T. J(1994). Increasing job Satisfaction of Service Personnel. *Journal of Service Marketing* 8(1) : 14-26.

- Schleicher, D. J., Hansen, S. D., & Fox, K. E.(2011). Job attitudes and work values. In S. Zedeck(Ed.), *APA Handbook of industrial and orfanizational psychology* 3 : 137-189.
- Tellefsen, T. & Thomas, G. P.(2005). The Antecedents and Consequences of Organizational and Personal Commitment in Business Service Relationships. *Industrial Marketing Management*, 34(1) : 23-27.
- Thomas, K. W. & Velthouse, B. A.(1990). Cognitive elements of empowerment; An “interpretive” model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Journal* 15(40) : 666-681.
- Weiner, Y.(1982). Commitment in Organization; A Normative view. *Academy of Management Review* 17 : 418-428.
-
- 2013년 01월 22일 접수
 2013년 03월 07일 1차 논문수정
 2013년 03월 25일 2차 논문수정
 2013년 04월 30일 3차 논문수정
 2013년 05월 15일 논문게재확정