

## 외식업체 종사원의 성격이 이직의도에 미치는 영향 - 직무만족의 매개효과를 중심으로 -

유 영 진<sup>1</sup> · 하 동 현<sup>†</sup>

<sup>1</sup>대구가톨릭대학교 외식산업학과, <sup>†</sup>동국대학교 호텔·컨벤션경영학전공

## Foodservice Employees' Big 5 and Its Impact on Turnover Intention - Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction -

Yoo, Young-Jin<sup>1</sup> · Ha, Dong-Hyun<sup>†</sup>

<sup>1</sup>Dept. of Food Service Industry, Catholic University of Daegu, Gyeongsan 712-702, Korea

<sup>†</sup>Dept. of Hotel & Convention Mgt., Dongguk University at Gyeongju 780-714, Korea

### Abstract

In this study, the influence of sub-factors of Big Five personality (extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism, openness to experience) to job satisfaction and turnover intention, and mediating effect of job satisfaction between Big Five personality and turnover intention were empirically analysed. Also the relationship between job satisfaction and turnover intention was investigated. The sample of this study were customer-contact employees of restaurant among Youngnam province. 243 questionnaires were used for the empirical analyses. According to the empirical analysis results, openness to experience and conscientiousness respectively had positive influences to job satisfaction and turnover intention. Also neuroticism gave negative influence to turnover intention. Another research finding of this study was that mediating effect of job satisfaction existed in the causal relationship of 'openness to experience' and conscientiousness to turnover intention. Managerial implications of the research findings are that restaurant managers are recommended to select employees of having much of conscientiousness and 'openness to experience', and to employ those of having much of agreeableness. In the field of restaurant industry, training is very important for employees to foster these personalities, because this industry does not have environment of hiring employees of having much of these personalities. Also training can be applied to employees of having high neuroticism for minimizing their turnover intention.

Key words : Restaurant, personality, big-Five model, job satisfaction, turnover intention.

### 서 론

외식산업은 인간 중심의 서비스 산업이기에 고객과 직접 접촉하여 서비스를 제공하는 직원들이 경영성패에 결정적인 역할을 하게 된다. 그렇기 때문에 고객에게 제공되는 서비스의 질을 향상시키고 고객만족을 높이기 위해서는 고객접촉 직원의 역할이 무엇보다도 중요하다.

그럼에도 불구하고 외식업체는 다른 산업보다 높은 이직률을 기록하고 있다. 이러한 외식 종사원의 이직증가는 신규 인력의 교육비와 노무비 증가를 가져오고, 이직으로 인하여 종사원의 사기, 생산성 저하, 비용 측면의 손실이 발생하게 되어(Park & Yeom 2001) 결과적으로 외식업체의 성과에 나쁜 영향을 미칠 수 있다. 따라서 외식업체들은 종사원들의

이직률을 최소화 할 필요가 있는데, 이직의도는 이직률을 사전에 예측할 수 있는 도구 중의 하나인 관계로 경영자는 관심을 가질 필요가 있다. 이직의도는 이직이라는 행동에 앞서 발생하는 것으로서, 종사원이 더 이상 조직 구성원이기를 포기하고 조직을 떠나려는 의도인데(Lee *et al* 2003), 실제로 이직의도가 이직으로 꼭 연결되는 것은 아니지만, 이직의도가 개인과 조직에게 부정적 영향을 미칠 수 있다(Kim HS 2005). 따라서 종사원이 이직의도를 가지지 않도록 외식업체는 노력할 필요가 있다.

최근 인적자원관리의 연구 동향에서 종사원에 대한 친화적인 감독과 관리가 고객접촉 종사원의 행동에 영향을 주며(Piercy *et al* 2002), 내부마케팅의 도입을 통한 종사원에 대한 친화적 관리행동의 중요성이 강조되고 있을 뿐만 아니라, 이를 통한 기업 내부 및 외부 경영성과를 향상시키기 위한 노력이 시도되고 있다(Lings & Greenley 2005). 따라서 결과

<sup>†</sup> Corresponding author : Dong-Hyun Ha, Tel: +82-54-770-2337, Fax: +82-54-770-2819, E-mail: hhg@dongguk.ac.kr

적으로 내부마케팅과 인적자원관리의 결합을 통한 종사원들의 이직률을 최소화시키는 시도가 이루어지고 있다.

종사원들의 이직률을 최소화하는 방법 중의 하나가 그들의 직무만족을 최대한 증가시키는 것이 될 수가 있다. 직무만족의 개념에 대해서 Park MO(2007)은 종사자가 직무를 통하여 얻게 되는 경험을 평가함으로써 발생하는 유쾌하고 긍정적인 감정이나 정서적 반응으로 규정하였으며, Dole & Schroeder(2001)는 개인의 업무 환경에 대한 정서적 반응 상태로 정의하고 있다. 경영진이 직원들의 직무만족에 대해서 파악하게 되면 조직상황을 감독할 수 있게 되고, 조직 관리의 개선이 이루어지며, 직원의 의욕이 향상되고, 직원의 발전을 촉진하며, 조직개선 방안을 감독하고, 협동/협작 능력을 향상시켜 작업효율을 증가시킨다(Yuan L 2012). 종사원들의 직무만족이 증가하게 되면, 그들의 직장에 대한 태도와 행위가 변하게 되어 그들의 이직의도에 영향을 줄 수 있다.

이러한 직무만족과 이직의도에 종사원 개인의 성격이 영향을 미칠 수 있다. Ryckman RM(2000)은 성격에 대해서 개인이 소유한 일련의 역동적이고 조직화된 특성으로 정의하면서 이것이 다양한 상황에서 개인의 인지, 동기, 행동에 독특하게 영향을 준다고 지적하고 있다. 성격은 사람들의 기질에 기초가 되는 개인적인 습관으로 조직의 성과와 개인의 태도를 예측하는 변수인 관계로(Ashkanasy et al 2002), 그 중요성이 인정되어 다양한 학문 분야에서 성격을 취급하고 있으며, 주로 경영학 특히 마케팅과 심리학 분야에서 집중적으로 연구되고 있다(Lee HJ 2005).

성격은 개인의 태도를 예측하는 변수인 관계로 직무만족과 이직의도에 중요한 역할을 가진다고 할 수 있다. 즉 신경증 수준이 높은 종사원은 부정적인 감정과 상관이 있기 때문에 직무에 불만족할 가능성이 높으며(Diefendorff & Richard 2003), 자신의 감정을 조직이 요구하는 감정 수준에 맞게 수정하려는 노력 없이 감정노동을 수행하려고 하기 때문에(Shin et al 2006) 직무에 불만족하거나 이직의도가 높아질 수가 있다. 외향성 수준이 높은 종사원은 긍정적인 감정과 상관이 있기 때문에 직무에 만족할 가능성이 높으며(Diefendorff & Richard 2003), 긍정적이고 활동적이며 에너지 수준이 높기 때문에 내적인 감정을 긍정적으로 경험하려는 노력을 더 많이 시도할 것으로 보며 결과적으로 직무만족이 증가하고 이직의도가 감소될 것이다. 성실성 정도가 높은 종사원은 책임감이 높은 관계로 단순히 행동을 통해서 감정노동을 수행하기보다는 자신의 감정의 통제와 관리를 통하여 자신의 업무를 충실히 수행하기 때문에(Shin et al 2006) 직무만족이 높고 이직의도가 낮다고 할 수 있다. 친화성 정도가 높은 종사원은 사회적 행동을 통해서 긍정적인 관계를 개발하고 유지하려고 하며, 부정적인 상황에 부딪혔을 때, 더 강한 감정을

경험하고 감정통제를 위해 더 노력하는 관계로(Tobin et al 2000) 직무만족이 높고 이직의도가 낮다고 할 수 있다. 개방성 정도가 높은 새로운 생각과 경험에 대해 접근이나 수용이 높기 때문에 직무에의 적응이 높기 때문에 직무만족이 높고 이직의도가 낮을 수 있다.

경영학이나 심리학 등의 학문분야에서 선행연구는 성격특성과 직무만족 간(Park HC 2005, Lee et al 2010, Kim HJ 2013) 및 성격특성과 이직의도 간(Choi IO 2009, Park JC 2009, Jeon ML 2012)의 많은 연구가 이루어져 왔다. 관광, 호텔 및 외식 분야에서도 성격특성과 직무만족 간의 관계를 연구한 선행연구로 Kim EJ(2004), Yun & Park(2004), Hwang & Moon(2005), Kwon AY(2005), Lee HJ(2005), Lee & Yoon(2008), Jeon & Lee(2011), Kim YH(2012)이 있으며, 성격특성과 이직의도 간의 관계를 연구한 선행연구로 Kwon AY(2005), Lee WS(2011), Kim YH(2012), Cho et al(2013)이 있다. 이러한 선행연구는 대부분 호텔종사원을 대상으로 연구를 수행하였으며, Kim EJ(2004)과 Lee & Yoon(2008), Kim YH(2012)만이 외식업을 대상으로 성격특성과 직무만족/이직의도 간의 관계 연구를 수행한 관계로, 외식업체 종사원을 대상으로 개인의 성격과 직무만족 및 이직의도 간의 관계를 취급한 연구는 극히 제한되어 있다고 할 수 있다.

한편 성격특성 각각이 이직의도에 미치는 영향관계에서 직무만족만을 거쳐서 이직의도에 영향을 미치거나(직무만족의 완전매개 역할), 성격특성 각각이 이직의도에 영향을 미치면서 동시에 직무만족을 거쳐서 이직의도에 영향을 미칠 수 있다(직무만족의 부분매개 역할). 직무만족이 완전매개 역할을 수행하는 경우 이직의도는 직무만족에 의해서만 형성되며, 부분매개 역할을 하는 경우 직무만족 뿐만 아니라 성격특성 각각도 이직의도에 영향을 미치게 된다. 전술된 선행연구는 성격특성과 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 취급하고 있고, 또한 직무만족과 이직의도 간의 관계를 취급한 연구들은 경영학, 심리학, 관광, 호텔, 외식 분야에서 상당히 존재한다(대표적으로 Kwon & Yoo(2009)의 연구). 따라서 성격특성 각각인 직무만족은 친화성, 성실성, 개방성, 외향성, 신경증 각각이 이직의도에 미치는 영향관계에서 매개 역할을 한다고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 외식업에서 직무만족의 개인의 성격특성과 이직의도 간의 매개역할을 취급한 연구는 전무하다고 하겠다.

서비스 기업의 고객접촉 종사원은 고객행동에 영향을 줄 수 있는 중요한 사람이며, 고객은 서비스 제공자의 친근하고 협조적이며, 잘 호응하는 성격을 토대로 고객접촉 종사원의 행동을 평가할 수 있다(Thomas et al 2002). 즉, 외식서비스업에서는 제공되는 상품의 맛, 위생과 함께 이것을 제공하는 종사원의 서비스 품질에 영향을 받아 고객만족도가 변화하

게 된다. 고객과 접촉하는 종사원의 태도와 행위는 서비스에 대한 고객의 지각과 고객만족을 유발하는 종사원의 서비스 품질에 영향을 미쳐 외식업체의 경영성과에 영향을 미칠 수 있다(Bitner MJ 1990).

따라서 본 연구의 목적은 영남지역에 위치하고 있는 외식업체의 고객접촉 종사원을 대상으로 5요인 성격이 각각 직무만족과 이직의도에 미치는 영향과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 대해 알아보고자 하며, 또한 직무만족이 종사원의 각 성격과 이직의도 간의 관계에서 매개효과를 가지는지를 파악하고자 한다. 본 연구에서 채택한 연구모델은 Fig. 1에 나타나 있다.

### 연구대상 및 연구방법

#### 1. 연구대상 및 기간

연구의 표본은 2012년 6월 외식업 중앙회에서 실시한 정기교육 훈련에 참가한 외식업 고객접촉 종사원들을 대상으로 자료를 수집하였다. 이러한 외식업 중앙회에서 실시하는 교육에는 일반적으로 대다수의 외식업체에서 종사원이나 관계자가 출석하는 관계로 대표성을 가지고 있다. 예비조사를 거쳐 완성된 설문지를, 교육 전 주최 측의 사전승인을 받아 참가 종사원들에게 고객접촉 종사원인지를 확인한 뒤, 양해를 얻고 배포하여 완료된 설문지를 직접 수거하는 방법으로 총 276부의 설문지를 회수하였다. 그 중 불성실한 응답 등을 한 설문지를 제거하고, 246개의 설문지만을 본 연구에 사용하였으며, 분석 시 나타난 이상점을 포함한 설문 3부를 제거하여 최종적으로 243부의 설문지를 분석하였다.

#### 2. 연구내용 및 방법

본 연구에 사용된 설문지는 성격 특성, 직무 만족, 이직의도 및 일반사항으로 구성되어 있다. 우선, 성격 특성은 Cable

& Judge(2003), Kim EJ(2004), Park MO(2007) 등의 연구에 의거하여, 구성요인으로 친화성(타인에 대한 신뢰와 관심 및 관대한 감정: 정다운, 따뜻한, 친절함, 인정이 많은, 협조적인), 성실성(성취에 대한 개인의 성실한 정도: 철저함, 정확한, 책임감이 있는, 믿음직한, 실제적인), 개방성(새로운 생각과 경험에 대한 접근이나 수용: 명량함, 영리한, 지적인, 총명한, 창조적인, 혁신적인), 외향성(대인간의 온정과 사교성 및 주장성의 정도: 내향적인, 조용한, 부끄럼을 많이 타는, 말이 없는, 소심한, 수동적인), 신경증(감정적으로 불쾌하고 혼란스러운 감정을 경험하는 경향성: 소유욕이 강한, 시기심이 많은, 변덕스러운, 신경이 날카로운, 날카로운)의 성격 5요인 27개 측정항목을 선정하였다. 선행 연구는 다양한 성격 특성 모델을 제시하고 있다. 본 연구에서 성격 5요인을 채택한 첫 번째 이유로는 이 모형이 유전적 기반을 내포하고 있으며, 동기, 정서, 대인관계 및 성격장애와의 관련성을 나타내는 증거들을 제시해 일관성과 타당성의 정도가 높은, 대표적인 성격 모형으로 지적되고 있기 때문이다(Schmitt *et al* 2000, Jeon & Lee 2011). 두 번째 이유로는 외식업 종사자의 업무가 감정노동으로 이루어지기 때문이다. 감정노동에 영향을 미칠 수 있는 선행 변수들은 크게 기질적인 개인차 변수와 조직의 상황에 대한 환경변수로 분류할 수 있다. 그 중 개인차 변수를 취급한 선행 연구들은 긍정 정서성(positive affectivity)과 부정 정서성(negative affectivity)이 정서노동의 전략에 영향을 주는 것으로 밝히고 있다(Schaubroeck & Jones 2000, Brotheridge & Grandey 2002, Diefendorff *et al* 2005). 외식 현장에서는 종사원들이 표면 행위(surface acting)와 내면 행위(deep acting)을 행하는데, 표면 행위는 부정 정서성과 정(+의 상관관계), 긍정 정서성과 부(-의 상관관계)를 보였으나, 내면 행위는 부정 정서성 및 긍정 정서성과 유의한 상관관계를 보이지 않았다(Brotheridge & Grandey 2002, Brotheridge & Lee 2003). 또한 Diefendorff *et al*(2005)에 의하면 표면 행위는 신경증에 의하여 정(+적으로, 성실성, 친화성, 외향성에 의해 부(-적으로 예측이 되고, 내면 행위는 친화성에 의하여 정(+적으로 예측이 되는 것으로 나타났으며, Shin *et al*(2006)에 의하면 표면 행위는 개방성에 의하여 정(+적으로 예측되는 것으로 나타났다. 결론적으로 감정노동은 기질적인 개인차에 의해 다양한 방식으로 수행되고, 그 중에서 표면행위(surface acting)는 다양한 성격요인에 의해 설명된다(Shin *et al* 2006). 특히 성격 5요인 중 외향성은 개념적으로 긍정 정서성과 비슷하고, 신경증은 부정 정서성과 유사하기 때문에(George JM 1996, Watson D 2000), 성격 5요인이 개인의 정서성을 설명할 수 있으며, 외향성과 신경증 외에도 친화성, 성실성과 같은 성격 특성이 감정노동의 수행 전략에 영향을 미칠 수 있다(Diefendorff *et al* 2005). 따라서

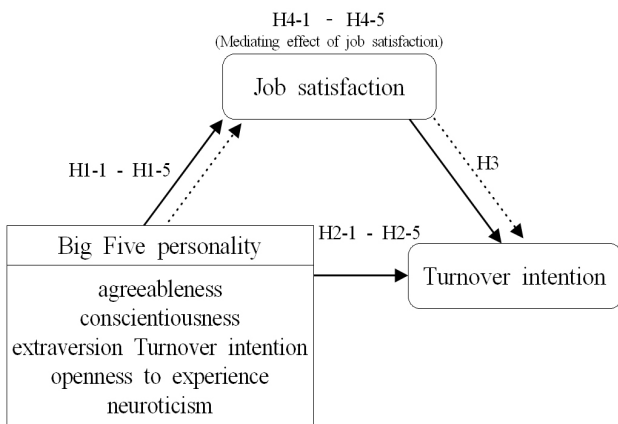


Fig. 1. The research model.

본 연구에서는 성격 특성으로 성격 5요인을 적용시켰다.

직무만족은 Locke EA(1976), Seo DH(2012), Yuan L(2012) 등의 연구를 바탕으로 전반적 만족, 동료 만족, 상사 만족, 업체정책 만족, 업체지원 만족, 급여 만족, 승진기회 만족의 7개 측정항목을 선정하였다.

이직의도는 Irving *et al*(1997)와 Jeon ML(2012) 등의 연구를 바탕으로 ‘그만 두는 것을 생각’, ‘그만 두기 위해서 심사숙고할 필요가 없음’, ‘다른 직장을 물색’의 3개 측정항목을 선정하였다. 성격특성, 직무만족 및 이직의도 모두 1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다로 구성하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

일반사항은 성별, 나이, 채용유형(정규직 혹은 비정규직), 학력수준, 경영계층 및 경력기간 등의 6문항으로 구성하였다.

3. 통계처리

자료처리를 위한 통계방법으로는 SPSS 18.0 통계패키지를 사용하여 기초통계분석과 요인분석, 신뢰도 검증(Cronbach's  $\alpha$ )을 실시하였다. 마지막으로 회귀분석과 Baron & Kenny (1986)의 3단계 매개효과 검증을 실시하였다.

결과 및 고찰

1. 표본의 일반적 특성

Table 1에서 나타난 바와 같이, 응답자의 인구통계학적 특

성을 살펴보면, 성별 분포는 남성과 여성이 각각 49%와 51%, 연령별 분포는 20대가 42.8%로 가장 많았으며, 40대가 29.6%로, 30대가 24.3%를 차지하는 것으로 나타났다. 학력별 분포는 대졸이 64.2%, 전문대졸이 13.6%를 나타내고 있다. 경력 연수는 1년 미만이 51.9%로, 경영계층은 사원이 46.5%로 가장 많이 나타났다. 마지막으로 고용형태는 비정규직 23.9%, 정규직 76.1%로 나타났다.

2. 결과분석을 위한 예비분석

본 연구는 예비분석으로 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 각 변수별로 주성분 분석을 실시하였고, 요인분석 문항의 선택기준은 요인들 간의 상호 독립성을 확보하기 위해 유용한 직교회전(varimax)을 사용하였다. 각 요인의 신뢰성을 판단하기 위한 크론바하 알파 값은 0.6 이상을 기준으로 하였고, 요인과 문항의 선택기준으로는 고유값 1.0 이상을 기준으로 하였다. 요인추출의 기준이 되는 요인적재량을 0.5 이상으로 설정하였으며, 요인분석 모형의 적합도를 유의확률로서 파악할 수 있는 Bartlett의 구형성 검정을 실시하였다.

Table 2에서 나타난 바와 같이 성격은 요인분석 결과, 개방성, 성실성, 친화성, 외향성, 신경증 5요인으로 나타났다. 이 분석 과정에서 요인적재량은 모두 0.5 이상으로 나타났으며, 고유값도 모두 1.0 이상으로 나타났고, 크론바하 알파 값이 모두 0.6 이상으로 나타났으며, 총분산설명력(total variance explained)도 60% 이상으로 나타났다. 마지막으로 Bartlett의

Table 1. Demographics of respondents

Classification		Frequency	Percent	Classification		Frequency	Percent
Gender	Male	124	51.0	Management level	Employee level	113	46.5
	Female	119	49.0		Vice section chief level	70	28.8
Age	20~29	104	42.8		Section chief level	35	14.4
	30~39	59	24.3		Vice dept. head level	15	6.2
	40~49	72	29.6		Dept. head level	7	2.9
	More than 50	8	3.3		Director level	3	1.2
Type of employment	Regular	185	76.1	Career period	Less than 1 year	126	51.9
	Non-regular	58	23.9		1 yr. ~less than 3yrs.	54	22.2
Education level	High school graduate	32	13.2		3 yrs. ~less than 5yrs.	36	14.8
	College graduate	33	13.6		5 yrs. ~less than 10yrs.	12	4.9
	University graduate	156	64.2		More than 10yrs.	15	6.2
	More than graduate school	22	9.1				

N=243.

**Table 2. Factor analysis of Big 5**

Factor	Item	Factor loadings	Eigenvalue	Variance explained	Cronbach's $\alpha$
Openness to experience	Clever	.865	6.473	23.975	.890
	Smart	.839			
	Intellectual	.817			
	Imaginative	.770			
	Innovative	.620			
	Convivial	.574			
Conscientiousness	Responsible	.806	3.620	13.409	.862
	Through	.799			
	Exact	.781			
	Reliable	.773			
	Down-to-earth	.706			
Agreeableness	Warm-hearted	.868	3.162	11.712	.869
	Affectionate	.811			
	Kind	.796			
	Beneficent	.795			
	Cooperative	.745			
Extraversion	Wordless*	.822	2.645	9.795	.792
	Timid*	.779			
	Calm*	.769			
	Shy*	.753			
	Introvert*	.649			
	Passive*	.565			
Neuroticism	Keen	.828	2.042	7.562	.745
	Nervous	.789			
	Capricious	.741			
	Jealous	.716			
	Possessive	.573			

KMO: .771,  $X^2$  : 1,763.470(0.000), Total variance explained: 66.5%

\* Reversed score.

구형성 검정도 유의수준이 .000을 기록함으로써 요인분석에 대한 적정성을 나타내고 있다.

Table 3에서 나타난 바와 같이 요인분석 결과, 직무만족과 이직의도의 두 요인으로 나타났다. 이 분석 과정에서 요인적재량은 모두 0.5 이상으로 나타났으며, 고유값도 모두 1.0 이상

**Table 3. Factor analysis of job satisfaction & turnover intention**

Factor	Item	Factor loadings	Eigenvalue	Variance explained	Cronbach's $\alpha$
Job satisfaction	Satisfaction with boss	.823	3.562	44.520	.808
	Satisfaction with comrades	.778			
	Satisfaction with firm's policy	.769			
	Satisfaction with firm's support	.716			
	Satisfaction with pay	.872			
	Consideration of turnover	.805			
High possibility of searching for another job	.779				
Not too much consideration before leaving the present job	.593				

KMO: .714,  $X^2$  : 355.678(0.000), Total variance explained: 61.2%

으로 나타났고, 크론바하 알파 값이 모두 0.6 이상으로 나타났으며, 충분산설명력도 60% 이상으로 나타났다. 마지막으로 Bartlett의 구형성 검정도 유의수준이 .000을 기록함으로써 요인분석에 대한 적정성을 나타내고 있다.

본 연구에서는 앞선 구성개념들의 요인분석 및 신뢰도 검증결과를 바탕으로 각 구성개념의 하위요인을 설정하고, 각 구성개념들의 하위요인들에 대한 다중회귀분석과 위계적 회귀분석을 실시하였다. 총 3단계의 회귀분석 결과 나타나는 비표준화 계수와 표준오차는 직무만족의 매개효과 분석에 활용되었다.

본 연구에서는 각각의 회귀모형의 적합성에 대하여 잔차산점도를 확인하여 진단한 결과, 본 연구에서 사용된 모든 회귀분석의 모형에서 등분산성의 가정이 충족되었으며, 모든 모형에서 Durbin-Watson 통계량이 2에 가깝게 나타나고 있어 독립성의 가정 역시 충족되었다. 다중공선성의 진단 결과는 모든 독립변수에 대하여 VIF 통계량이 10이하로 나타났으므로 본 연구의 회귀분석에서는 다중공선성이 발생되지 않은 것으로 나타났다. 모든 회귀모형의 잔차 분석 결과, 표준화 잔차값의 절대값이 3보다 큰 개체가 3개의 표본에서 발견되어 이를 제거하고, 총 243부의 표본이 사용되었다. 이상

점을 가진 표본들을 제거한 후의 결과에서 모든 종속변수에 대하여 이상점이 발견되지 않았다. 따라서 본 연구에서는 이러한 이상점 제거를 통하여 다변량 정규분포 가정이 충족되었고, 결과분석을 위한 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 이후에 제시되는 분석 결과에서는 설명력과 영향력에 대한 통계적 검증 결과를 제시하였다.

3. 결과분석

Table 4의 1단계는 독립변수인 성격의 각 요인인 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증과 매개변수인 직무만족의 다중회귀분석 결과를 정리한 것이며, 2단계는 독립변수인 성격의 각 요인과 종속변수인 이직의도의 다중회귀분석결과를 정리한 것이고, 3단계는 직무만족과 이직의도 간의 관계와 직무만족의 매개효과 분석을 위해 실시한 위계적 회귀분석

의 결과를 정리한 것이다.

1) 성격특성과 직무만족 간의 관계

독립변수인 성격특성의 각 요인인 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증 각각이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 성격의 각 요인과 직무만족 간의 회귀분석에서 결정계수인 Adj-R<sup>2</sup>은 0.240으로 직무만족에 대한 성격의 하부 변수가 갖는 설명력이 24.0%로 나타났으며, F=20.651, p<0.001로 유의수준 0.1% 이내에서 유의한 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 성격 중 개방성, 성실성이 각각 베타 값 0.474, 0.138을 기록함으로써 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 친화성, 외향성 및 신경증은 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

이러한 분석 결과는 성격특성이 직무성과를 평가하는데

Table 4. The result of hierarchial regression analysis

Model	Dependent variable	Independent variable	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t-value	Summary of model
			B	S.E.	Beta		
1 stage	Job satisfaction	Constant	-.016	.048		-.331	R <sup>2</sup> =.252 Adj-R <sup>2</sup> =.240 F=20.651***
		Openness	.465	.048	.474	9.599***	
		Conscientiousness	.135	.048	.138	2.794**	
		Agreeableness	.046	.048	.047	.948	
		Extraversion	-.075	.048	.077	1.549	
		Neuroticism	.007	.048	.007	.151	
2 stage	Turnover intention	Constant	.017	.054		.313	R <sup>2</sup> =.102 Adj-R <sup>2</sup> =.087 F=6.915***
		Openness	-.210	.055	-.208	-3.834***	
		Conscientiousness	-.164	.055	-.162	-2.994**	
		Agreeableness	-.017	.055	-.017	-.317	
		Extraversion	.007	.055	-.007	-.129	
		Neuroticism	.180	.055	.178	3.286**	
3 stage	Turnover intention**	Constant	.020	.054		.378	R <sup>2</sup> =.131 Adj-R <sup>2</sup> =.114 F=6.915*** ΔR <sup>2</sup> =.029** ΔF=10.240**
		Openness	-.304	.061	-.301	-4.951***	
		Conscientiousness	-.191	.055	-.190	-3.506***	
		Agreeableness	-.027	.054	-.026	-.494	
		Extraversion	.022	.054	-.022	-.413	
		Neuroticism	.178	.054	.177	3.307***	
		Job satisfaction	.203	.064	-.198	-3.200**	

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001.

\*\* This cell shows a mediating effect of job satisfaction.

유용한 변수로 간주하고 있을 뿐만 아니라, 직무만족과 같은 직무관련 분야를 예측하는데 실용적인 것으로 지적하고 있는 Judge *et al*(2002)의 연구와의 비교에서 ‘개방성/성실성과 직무만족 간의 관계’에서 일치함으로써 이 연구를 일부 지지하고 있다. Silva P(2006)는 호텔기업의 종사자를 대상으로 성격특성을 외향성, 친화성, 성실성, 감정적 안정, 지적 성격으로 구성된 연구에서 성실성과 외향성 각각이 급여, 감독, 부가 급여, 작업 환경, 업무 성격, 커뮤니케이션에, 친화성은 업무 성격과 커뮤니케이션에, 지적 성격은 급여, 보상, 업무 성격에, 감정적 안정은 승진, 보상, 업무 성격에 영향을 미치는 것을 발견하였는데, 본 연구의 분석 결과와는 ‘성실성과 직무만족 간의 관계’에서 일치하는 것으로 나타났다. 외식산업을 대상으로 한 연구들을 살펴보면 Kim EJ(2004)은 외식기업 종사원을 대상으로 그들의 외향성, 개방성, 호감성(친화성) 각각이 종사원의 직무만족에 영향을 미치는 것을 발견하였는데, 본 연구의 분석결과와 비교하여 볼 때 ‘개방성과 직무만족 간의 관계’에서 일치하는 것으로 나타났다. HEXACO 성격요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구를 한 Kim YH(2012)은 외식종사원의 외향성과 개방성이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타나서, 본 연구의 성실성과 일치하는 것으로 나타났으며, 외식창업자를 대상으로 한 Lee & Yoon(2008)은 외향성, 성실성, 개방성이 높은 창업자들이 직무만족이 높다는 것을 발견하여 본 연구에서 발견한 ‘성실성-직무만족 간의 관계’와 ‘개방성-직무만족 간의 관계’와 일치하는 것으로 나타났다.

## 2) 성격특성과 이직의도 간의 관계

독립변수인 성격특성의 각 요인인 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증 각각이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 성격의 각 요인과 이직의도 간의 회귀분석에서 결정계수인 Adj-R<sup>2</sup>은 0.087로 직무만족에 대한 성격의 하부 변수가 갖는 설명력이 8.7%로 나타났으며,  $F=6.915$ ,  $p<0.001$ 로 유의수준 0.1% 이내에서 유의한 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 성격 중 개방성, 성실성, 신경증이 각각 베타 값  $-0.208$ ,  $-0.162$ ,  $0.178$ 을 기록함으로써, 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 친화성과 외향성은 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

이러한 분석결과는 메타분석을 사용하여 5가지의 성격유형이 이직의 선행요인이 된다고 밝히고 있는 Zimmerman RD(2008)의 연구를 일부 지지하고 있다. Jeon ML(2012)은 성격유형 중 외향성, 정서적 안정성, 개방성이 개인-조직 부합도가 이직의도에 미치는 영향에서, 그리고 성격유형 중 정서적 안정성과 개방성이 개인-상사 부합도가 이직의도에 미치는 영향에서 조절 역할을 하는 것으로 밝히고 있는데, 본 연

구의 분석 결과와는 ‘개방성/신경증과 이직의도 간의 관계’에서 일치하고 있다. Park & Yeom(2001)은 걱정, 근심이나 정서적 불안, 공격성, 의존성, 야심 등이 정상범위를 벗어나면 조직목표와 멀어지고, 이는 이직을 촉진할 수 있다고 지적하고 있는데, 이는 신경증이 높은 종사원이 이직의도가 높다는 것을 의미하고 있는데, 이러한 연구 결과는 본 연구의 분석 결과와 일치한다.

관광, 호텔, 외식분야에서 Kim EJ(2004)은 외식업체 종사원들을 대상으로 6요인 모델을 사용하였는데, 정직성, 외향성, 호감성(친화성) 각각이 이직의도에 영향을 미치는 것을 발견하였고, 본 연구의 분석 결과를 비교하여 볼 때 이 연구들은 다른 연구 결과를 보이고 있다. Kim YH(2012)도 6요인 모델을 사용하였는데, 모든 성격특성인 정직/겸손성, 정서성, 외향성, 원만성, 성실성, 개방성이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타나, 본 연구의 결과와 부분적으로 일치하는 것으로 나타났다. 호텔베이커리 종사원을 대상으로 한 Cho *et al*(2013)은 Big Five 중 신경증만이 이직의도에 영향을 미친 것으로 나타나, 본 연구의 ‘신경증-이직의도 간의 관계’과 일치하는 것으로 나타났다.

## 3) 직무만족과 이직의도 간의 관계

직무만족이 이직의도에 미치는 영향은 유의수준 1% 이내에서 통계적으로 유의하게 나타났다(베타 값 =  $-0.198$ ). 이러한 연구 결과는, 일부 연구가 경제 불황 등 특별한 사유로 인하여 직무불만족이 이직의도로 연결되지 않는 것으로 지적하고 있지만(Park & Lee 2009), 많은 선행 연구들이 종사원들의 직무만족이 그들의 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있다고 지적하고 있다(Babin & Boles 1998, Babakus *et al* 1999, Ghiselli *et al* 2001, Choi & Kim 2009, Yuan L 2012)는 점에서 대부분의 선행 연구들을 지지하고 있다.

외식분야에서 많은 선행 연구들이 직무만족이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타나(대표적인 연구로 Kwon & Yoo(2009)의 연구가 있음), 본 연구의 결과와 일치함을 보여주고 있다.

## 4) 직무만족의 ‘성격특성과 이직의도 간의 관계’에서의 매개효과의 존재 여부

직무만족이 ‘성격특성과 이직의도 간의 관계’에서 매개효과를 가지는지를 파악하기 위해, Table 4의 1단계 모형 및 3단계 모형에서 나타나는 비표준화 회귀계수와 표준오차를 토대로 아로이안 검정(Aroian test)을 실시했으며, 결과는 Table 5와 같다.

분석 결과로, 본 연구의 독립변수인 성격 특성의 하위개념인 개방성과 이직의도 간의 영향관계는 2단계 모형에서 나

Table 5. Aroian test of mediation effect of job satisfaction

(n=243)

Dependent	Independent	Mediation effect	Standard error	z value	Mediation type
Turnover intention	Openness	.09440	.03108	3.0372**	Partial mediation
	Conscientiousness	.02741	.01337	2.0497*	Partial mediation

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ .

타난 것과 같이 통계적으로 유의한 것으로 나타났고, 매개변수인 직무만족이 개입된 3단계 모형에서도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무만족이 개방성 성격과 이직의도 간의 영향관계에서 부분매개 역할을 하는 것으로 해석되며, 이때의 직무만족의 매개효과는 0.09440( $z=3.0372$ ,  $p < 0.01$ )으로 유의수준 1% 이내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또 하나의 검증결과로, 본 연구의 독립변수인 성격의 하위개념인 성실성과 이직의도 간의 영향관계는 2단계 모형에서 나타난 것과 같이 통계적으로 유의한 것으로 나타났고, 매개변수인 직무만족이 개입된 3단계 모형에서도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무만족이 성실성 성격과 이직의도 간의 영향관계에서 부분매개 역할을 하는 것으로 해석되며, 이때의 직무만족의 매개효과는 0.02741( $z=2.0497$ ,  $p < 0.05$ )로 유의수준 5% 이내에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

나머지 성격인 친화성, 외향성, 신경증은 Baron & Kenny (1986)가 제시한 조건들이 충족되지 않았기 때문에 이직의도 간의 관계에서 직무만족이 매개효과를 가지지 않은 것으로 나타났다. 즉, 그들은 매개변수가 독립변수와 종속변수 간의 매개효과를 가지기 위해서는 첫째, 독립변수는 매개변수에 영향을 미쳐야 하며, 둘째, 독립변수는 종속변수에 영향을 미쳐야 하고, 셋째, 독립변수와 매개변수가 종속변수에 영향을 미칠 때 매개변수는 반드시 유의한 영향을 미쳐야 하며, 독립변수만 종속변수에 영향을 미칠 때보다 베타값이 감소해야만 한다. 또한 매개변수가 통제된 상태에서 독립변수가 종속변수에 어떠한 유의한 영향을 미치지 않을 때 완전매개의 효과가 있다고 볼 수 있다고 지적하고 있다. 따라서 Table 4에서 나타난 바와 같이, 첫 번째 요건인 친화성, 외향성, 신경증 각각이 직무만족에 영향을 미쳐야 한다는 첫 번째 조건부터 충족이 되지 않아서 직무만족이 성격특성의 하부 요인과 이직의도 간의 매개역할을 수행하지 않는 것으로 나타났다.

이 같은 분석 결과는, 경영학과 심리학 등의 선행 연구에서 조직의 종사원들의 성격 특성이 그들의 직무만족에 영향을 미치고(Judge *et al* 2002, Smith & Canger 2004, Silva P 2006, Lee SH 2011), 이러한 직무만족은 그들의 이직의도에 영향을 미친다(Park & Yeom 2001, Smith & Canger 2004, Zimmerman RD 2008, Choi *et al* 2009)는 선행 연구들을 일

부 지지한다. 한편 관광, 호텔, 외식분야에서 조직의 종사원들의 성격특성이 그들의 직무만족에 영향을 미치고(Kim EJ 2004, Lee & Yoon 2008, Kim YH 2012), 이러한 직무만족은 그들의 이직의도에 영향을 미친다(대표적인 연구로 Kwon & Yoo(2009))는 선행연구들을 일부 지지한다.

종사원들의 성격 특성은 직무만족이 완전매개변수 혹은 부분매개변수가 되어 이직의도에 영향을 미칠 수 있다. 완전매개의 경우는 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증 중 하나 이상의 요인이 경제 불황 등의 요인에 의하여 이직의도에 영향을 미치지 않는 상태에서 직무만족에 영향을 미칠 수 있으며, 동시에 직무만족이 이직의도에 직접 영향을 미치는 경우이다. 부분매개는 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 신경증 중 하나 이상의 요인이 이직의도에 영향을 미치는 상태에서, 직무만족에 영향을 미치고, 동시에 직무만족이 이직의도에 영향을 미치는 경우이다.

## 요약과 결론

본 연구는 외식업체 고객접촉 종사원의 성격 특성과 그들이 가지는 직무만족과 이직의도 간의 관계에 대해 연구하는데 목적이 있다. 외식업체 고객접촉 종사원의 성격 특성과 그들이 가지는 직무만족과 이직의도 간의 관계를 실증 분석한 결과를 바탕으로 다음과 같이 몇 가지 시사점을 나타낼 수 있다.

첫째, 외식업체 고객접촉 종사원의 성격 특성이 그들의 직무만족과 이직의도에 영향을 미친다는 사실을 밝혀냈다. 우선 외식업체 종사원들의 성격 특성 중 개방성과 성실성이 그들이 가지는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행 연구들이 성격 특성과 직무만족 간의 관계에서 각기 다른 결과를 낳은 것과 일치한다. 본 연구의 통계 분석 결과를 해석해 볼 때, 종사원들이 더욱더 맡은 바 업무에 보다 철저하고 책임감이 있을수록, 그리고 지적이고 명랑할수록 더욱더 직무만족을 쉽게 하는 것으로 나타났다. 그러나 일반적으로 외식업체 고객접촉 종사원들이 가지는 것이 기대되는 성격특성인 친화성은 그들의 직무만족에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 외식업체 고객접촉 종사원의 채용 시 성격특성이 고려되지 않았거나, 그러한 성격특성의 종사원들이 충분히 확보되지 않았다는 것을



의미한다. 최근 외식업체들이 구인난에 시달리고 있는 관계로 채용 시 성격특성을 고려할 수 없거나 고려하였더라도 충분한 종사원을 확보 못할 가능성이 존재한다.

다음으로 외식업체 고객접촉 종사원의 성격특성 중 개방성, 성실성, 신경증이 이직의도에 영향을 미친 것으로 나타났다. 그러나 고객접촉 종사원의 성격 중 친화성과 개방성이 그들의 이직의도에 부(-)의 영향을 미치지 않은 것으로 나타난 이유로 직무만족의 경우와 같이 그러한 성격특성의 소유자가 채용되지 않기 때문인 것으로 사료된다.

셋째, 외식업체 고객접촉 종사원의 직무만족은 그들의 이직의도에 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났다. 이직은 어느 정도 순기능적인 측면이 있으나 역기능적인 측면이 더 큰 만큼, 가능한 한 최소한으로 만들어야 된다. 이직을 방지하는 가장 효과적인 수단의 하나가 직무만족인 만큼 직무만족을 증가시켜서 이직을 최소한도로 만드는 것이 필요하다.

마지막으로, 고객접촉 종사원의 직무만족이, 그들 성격 중 개방성과 성실성이 이직의도에 미치는 영향관계에서 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 모두 부분매개로 판명되어 두 성격이 직무만족을 거쳐 이직의도에 영향을 미치면서, 동시에 직접적으로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 상황에서 직무만족은 어느 정도 이직의도에 통제를 가지고 있는 것으로 사료된다. 완전매개 상황을 가정할 경우, 두 성격특성이 완전하게 직무만족을 거쳐 이직의도로 연결되는 만큼 두 성격의 이직의도에 대한 영향력이 직무만족에 의해 좌우되나, 부분매개에서는 부분적인 통제를 가지게 된다. 따라서 성격과 관련된 직무만족 제고 경영을 할 필요가 있다. 그러한 기법 중의 하나로 종사원 채용 시 성실성과 개방성 지향적 개인을 채용한다든지 혹은 교육훈련 과정을 통해서 이 두 성격을 종사원들로 하여금 기르게 하는 방법이 있을 수 있다. 그렇다고 하여 외식업체 고객접촉 종사원이 갖추어야 할 성격으로서, 친화성, 외향성, 반(anti)신경증을 무시할 수는 없다. 특히 친화성은 고객접촉 종사원이 갖추어야 할 필요 성격으로, 이것을 가지고 있지 않다면 교육훈련을 통해서라도 습득해야 될 필요가 있다.

본 연구를 수행함에 있어서 몇 가지 한계점을 가지게 되었으며, 그에 대한 향후 연구방향을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구는 설문지를 통해 검증이 되었으므로 응답자인 외식업체 종사원들이 설문지의 응답에 있어서 본인의 생각과 태도가 아닌 외식업체 고객접촉 종사원으로서의 바람직한 생각이나 태도를 응답했을 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 이 문제점을 극복하기 위하여 인터뷰, 실험 연구 등 다양한 연구방법을 사용할 필요가 있다.

둘째, 본 연구의 변수 선정에서 본 연구에서 다루지 못한

것들이 있다. 예를 들면 종사원들의 성격특성과 직무만족 사이에 직무 환경 같은 변수들이 본 연구에서 제외되었다. 차후 연구에서는 이러한 점들을 모두 감안하여 연구를 시도한다면, 더 다양하고 구체적인 연구 결과를 도출해 낼 수 있을 것이다.

## 문헌

- Ashkanasy NM, Hartel CEJ, Daus CS (2002) Diversity and emotion: The new frontier in organizational behavior research. *J Manage* 28: 307-338.
- Babakus E, Cravens DW, Johnston M, Moncrief WC (1999) The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *J Acad Mark Sci* 27: 58-70.
- Babin BJ, Boles JS (1998) Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *J Mark* 62: 77-91.
- Baron RM, Kenny DA (1986) The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical consideration. *J Personality Soc Psychol* 51: 1173-1182.
- Bitner MJ (1990) Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *J Mark* 54: 69-82.
- Brotheridge CM, Lee RT (2003) Development and validation of the emotional labor scale. *J Occupational and Organ Psychol* 76: 365-379.
- Brotheridge CM, Grandey A (2002) Emotional labor and burnout: Comparing for perspectives of "people work". *J Vocational Behav* 60: 17-39.
- Cable DM, Judge TA (2003) Managers' upward influence tactic strategies: The role of manager personality and supervisor leadership style. *J Organ Behav* 24: 197-214.
- Cho WC, Kim HS, Lee WS (2013) Effect of the character type of the hotel bakery workers on the organizational citizenship behavior and turnover intention of the company. *J Foodservice Manage Soc Korea* 16: 137-156.
- Choi HJ, Kim YT (2009) The effects of multidimensional measure of work-family conflict on service recovery performance, job satisfaction & intention to leave-focused on hotel frontline employees. *Korean J Hospitality Adm* 18: 171-189.
- Choi IO, Roh MH, Bae BS (2009) A study on the mediating effects of social relationships between personality and

- turnover intention. *J Hum Resour Manage Res* 16: 245-266.
- Diefendorf JM, Richard EM (2003) Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *J Appl Psychol* 88: 284-294.
- Diefendorff JM, Groyle MH, Grosserand RH (2005) The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J Vocational Behav* 66: 339-357
- Dole C, Schroeder RG (2001) The impact of various factors on the personality, job satisfaction and turnover intentions of professional accountants. *Managerial Auditing J* 16: 234-245.
- George JM (1996) Trait and state affect. In KR Muphy(Eds.). Individual differences and behavior in organizations, 145-171. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ghiselli RF, La Lopa JM, Bay Billy (2001) Job satisfaction, life satisfaction and turnover intent. *Cornell Hotel Restaur Adm Q* 42: 28-37.
- Hwang BC, Moon JH (2005) The effect of person-person fit on job satisfaction and trust: The tourist hotel organization. *J Hospitality Tourism Stud* 7: 164-180.
- Irving PG, Coleman DF, Cooper CL (1997) Work locus of control and the three-component model of organizational commitment. *Administrative Sciences Association of Canada-Annual Conference* 18: 30-38.
- Jeon ML (2012) Moderating effect of personality on the relationship between person-environment fit and turnover intention. *MS Thesis* Dankook University, Yongin. pp 57-58.
- Jeon YJ, Lee SB (2011) The effects of employees' personality traits on job satisfaction and burnout in the deluxe hotel. *Korean J Tourism Res* 26: 395-412.
- Judge TA, Heller D, Mount MK (2002) Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *J Appl Psychol* 87: 530-541.
- Kwon AY (2005) Study on conflict management and job performance by employment status of hotel employee. *MS Thesis* Kyonggi University, Suwon. pp 120-124.
- Kim EJ (2004) The effects of job-related variables and personal characteristics on turnover intention and job performance of service employees in the food and beverage industry. *MS Thesis* Kwangwoon University, Seoul. pp 78-79.
- Kim HJ (2013) The effects of big five on job performance and job satisfaction: Moderating effects of autonomy and perceived support. *Ph D Dissertation* Chonnam National University, Kwangju. pp 58-63.
- Kim HS (2005) A study on the relationship of job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hotel employees. *Korean J Tourism Res* 19: 203-225.
- Kim YH (2012) Effects of Six HEXACO character factors of food service industry personnel on organizational commitment, job satisfaction and turnover intention. *MS Thesis* Kyonggi University, Suwon. pp 67-70.
- 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. *The Korean Journal of Culinary Research* 15: 245-258.
- Lee DH, Chung JS, Hwang YW, Kim HS, Yoo HJ, Ju DB (2010) The comparison between job performance and big five personality traits in workplace. *J Vocational Edu Res* 29: 35-54.
- Lee EY, Lee SB, Yoon HH (2003) A study of the turnover intention factors on cooks in the hotel industry: Based on Herzberg theory. *J Hospitality Tourism Stud* 12: 181-197.
- Lee HJ (2005) Effects of personality traits on job performance of hotel service employees. *Ph D Dissertation* Kyonggi University, Suwon. p 129.
- Lee SH (2011) A study on relationships among environmental fit, job satisfaction and job performance depends on the personality of hotel chefs. *Ph D Dissertation* Suncheon National University, Suncheon. pp viii-x.
- Lee TK, Yoon HH (2008) A study on the effects of food service business founder's personality affects upon customer orientation, job satisfaction and customer performance. *Korean Academic Society Of Hospitality Administration (Kasha) Proceedings* 1: 119-137.
- Lee WS (2011) Effect of the character type of the hotel bakery workers on the subjective performance of the company. *Ph D Dissertation* Kyonggi University, Suwon. pp 107-117.
- Lings IN, Greenley GE (2005) Measuring internal market orientation. *J Serv Res* 7: 290-305.
- Locke EA (1976) The nature and causes of job satisfaction. In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand Manally, Chicago. pp 1297-1349.
- Park DG, Yeom SG (2001) The validity of Mobley's model

- of employee turnover and its variants. *The Korean J Ind Organ Psychol* 14: 1-22.
- Park HC (2005) Study of the relationship among the personal traits, organizational traits and organizational citizenship behavior of public sports organizations. *Ph D Dissertation* Kyonggi University, Seoul. pp 130-137.
- Park JC (2009) Study on the relationships among personality types, work-life balance and turnover intentions. *Ph D Dissertation* Chungbuk University, Cheongju. pp 149-156.
- Park JK, Lee JY (2010) A study on the airline job satisfaction and propensity to turnover intent. *J Aviation Manage Soc Korea* 7: 55-72.
- Park MO (2007) A study on relationship among hotel employees' personality characteristics, impression management, supervisor-subordinate exchange relationship and job satisfaction. *Ph D Dissertation* Dong-A University, Busan. pp 135-138.
- Piercy NF, Harris LC, Lane N (2002) Market orientation and retail operatives' expectations. *J Bus Res* 55: 261-273.
- Ryckman RM (2000) *Theories of Personality*(7th). Wadsworth Pub. Co., Belmont. p 354.
- Schaubroeck J, Jones JR (2000) Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *J Organ Behav* 21: 163-183.
- Schmit M, Kihm JA, Robie C (2000) Development of a global measure of personality. *Pers Psychol* 53: 395-412.
- Shin KH, Yi R, Heo CG, Kim JY (2006) The role of big five personality and job environment variables in prediction of emotional labor: Hotel employee case in US. *Korean J Ind Organ Psychol* 19: 105-124.
- Silvia P (2006) Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment. *International J Contemp Hospitality Manage* 18: 317-328.
- Smith MA, Canger JM (2004) Effects of supervisor "BIG FIVE" personality on subordinate attitudes. *J Bus Psychol* 18: 465-481.
- Seo DH (2011) The effect of individual characteristics and job factor of airline crew on job satisfaction and turnover intention: Focusing on mediating effect of emotional labor and burnout. *MS Thesis* Yonsei University, Seoul. p 73.
- Thomas JL, Scott JV, Faye WG, Gregory MR (2002) The impact of ethical cues on customer satisfaction with service. *J Retail* 78: 167-173.
- Tobin RM, Graziano, WG, Vanman EJ, Tassinary LG (2000) Personality, emotional experience, and efforts to control emotions. *J Personality Soc Psychol* 79: 656-669.
- Watson D (2000) *Mood and temperament*. Guilford Press, New York. p 234.
- Yuan L (2012) Relationship between job satisfaction and turnover intention of hotel employees. *MS Thesis* Chongju University, Chungju. pp 78-79.
- Yun SH, Park JY (2004) A study on influences of the tourism employees characteristics on the job satisfaction. *J Cul Tourism Res* 6: 101-116.
- Zimmerman RD (2008) Understanding the impact of personality traits on individuals' turnover decisions: A meta-analytic path model. *Personality Psychol* 61: 309-348.

---

접 수: 2013년 03월 12일  
 최종수정: 2013년 08월 16일  
 채 택: 2013년 08월 30일