

외식업체 조리사의 일자리 불일치와 직무성과 간의 관계가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

김 태 형 · 김 현 중¹⁾
우송정보대학 외식조리과¹⁾

A Study on the Relationship between Cooks' Job Inconsistency and Job Performance on Intention of Changing Jobs

Tae-Hyung Kim · Hyun-Joong Kim¹⁾
Dept. of Culinary Arts, Woosong College¹⁾

Abstract

This study sought to examine the effects of job inconsistency of cooks in the food service businesses on job performance, and the effects of such causation on intention of changing jobs. For job inconsistency, cooks produce limited menu products due to the segmentation of jobs in the same industry, and can hardly exercise their skills obtained through education. Thus, 275 samples of job inconsistency were made to undergo frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, correlational analysis, and multiple regression analysis, using the SPSS 17.0 program. Hypothesis 1 was established as cooks' job inconsistency having a positive effect on job performance; thus, with regard to job performance factors, skill inconsistency ($\beta = -.432$), and wage inconsistency ($\beta = -.250$) had a negative effect on job performance, but education inconsistency ($\beta = -.048$) did not have an effect. Hypothesis 2 was established as cooks' job performance having a significant effect on intention of changing jobs; thus, intention of changing jobs had a significant negative effect on job performance ($\beta = -.238$). So if job performance was improved, the intention of changing jobs would be reduced. This study implies that: cooks who were engaging in the food service businesses experienced job inconsistency, and led themselves to having an intention to change jobs; in this process, individual cooks' job level inconsistency and their wage levels have an important effect on intention of changing jobs.

Key words: job inconsistency, job performance, turnover intent, over education, mismatch

I. 서 론

최근의 노동력 수급 문제는 수급의 양적인 부분보다는 필요한 노동력이 적재적소에 배치되고 있는가를 파악할 수 있는 질적인 부분에 관심이 모아지고 있다(Noh IK & Lim E 2009). 특히 고용 관계에서의 불일치 현상은 소위 팬참은 일자리로

의 노동시장 진입을 어렵게 하는 주된 원인이며, 실제 취업을 하더라도 일자리 불일치로 인해 고용과 실업 및 이직을 반복하는 고용불안 현상으로 야기되고 있는 것은 국가적, 사회적, 교육적으로 매우 심각한 문제가 아닐 수 없다(원지영 2010).

2013년 국제 성인 역량 조사(PIAAC ; Progra-

¶ : 김현중, +82-10-6275-2046, wawoohj@hanmail.net, 대전광역시 동구 동대전로 171 우송정보대학

mme for the International Assessment of Adult Competencies) 결과, 학력 불일치 현황은 과잉학력은 전체 4,422명 중 27.0%로 과소학력 11.9%보다 높게 나타났으며, 스킬 불일치 현황은 과잉스킬은 평균 11.5%, 과소 스킬은 3.36%로 분석되었다. 또한, 과잉학력은 전문대졸, 40대 이상, 소기업에서 높게 나타났으며, 과잉스킬은 고학력, 청년층, 대기업에서 높게 분석되었다(한국직업능력개발원 2014). 노동시장에서의 수급에 대한 불균형은 자신의 학력, 전공 및 능력이 직무에서 요구하는 능력의 수준과 일치하지 않거나, 일자리에 대한 기대치와 상이하거나 자신의 학력수준보다 낮은 일자리로 하향취업을 선택하게끔 한다(차성현·주희정 2010). 또한, 교육을 통해 얻어진 직무 관련 기술도 산업체 현장에서 이루어지는 매뉴얼과의 차이점을 통한 불일치로 인해 발휘되지 못하는 실정이며, 불일치를 경험한 근로자의 경우 직무성과와 임금에 대한 만족도가 낮다는 점(Duncan G & Hoffman SD 1981; McGuinness S 2003)은 우리 사회의 문제점으로 야기된다.

이로 인하여 조리과 졸업생의 양적 공급팽창은 외식산업체가 요구하는 수요인력을 훨씬 초과하여 조리사 인력의 수요-공급 불일치로 조리사의 임금, 처우나 지위에 있어서 적절한 대우를 받고 있지 못한 실정이다. 즉, 조리교육의 과잉 교육은 계속적으로 증가하여 팔목할 만한 양적 성장에도 불구하고, 교육의 질적 수준을 보증하는 것이 미흡하고, 대학교육과 노동시장 불일치(mismatch) 문제가 심각한 상황에 있다.

이러한 관점에서 고용이후의 종사원의 일자리 불일치나 기대부합 수준에 대한 측정 및 불일치 정도에 대한 연구는 그리 많이 실시되지 않고 있으며, 급변하는 외식산업 환경에 대응하는 외식업체 조리사를 대상으로 한 일자리 불일치로 인한 직무성과 간의 차이에 관한 연구는 찾아보기 힘든 실정이다.

이와 같은 점을 고려할 때 외식업에 종사하고 있는 조리사의 일자리 불일치의 요인에 따라 직

무성과 전반에 영향이 있을 것이며, 또한 직무성과 정도에 따라 이직에 영향을 미칠 것으로 보고, 효율적인 인적자원관리를 위해 일자리 불일치와 직무성과 간의 관계를 파악하고, 인과관계를 분석하여 신규채용 또는 직무분석을 계획할 때 그에 대한 대처방안을 제공할 필요성이 있다.

따라서 본 연구의 목적은 일자리 불일치가 외식업 조리사의 직무성과와 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증분석을 통하여 알아보고, 관련 시사점을 제시하는 것이다. 이를 위하여 본 연구에서는 일자리 불일치와 직무성과, 이직의도에 관련된 변수들의 기존연구를 바탕으로 이론적 근거를 마련하고자 하였으며, 실증분석을 위한 이론적 가설을 연역적 검증을 위해 전체로 제시하였다. 본 연구를 통하여 급변하는 교육환경과 외식업의 고용환경 속에서 종사자 개인의 기대에 부합되는 학력수준, 업무수준 및 임금수준에 대한 기초자료를 제공할 수 있으며, 외식업체의 조리사 채용과 정에도 활용 가능할 것으로 사료된다.

II. 이론적 배경

1. 일자리 불일치

일자리 불일치의 사전적 정의는 부조화, 어울리지 않는 조합의 의미로, 흔히 미스매칭이라고 한다. 일자리 불일치를 본 연구에 맞추어 정의하자면, 조직생활을 영위하는 개인의 특성(능력, 역량)과 개인의 요구수준이 일자리의 직무내용과 특성, 보상수준(임금, 직장형태)에 불일치가 발생하는 현상이라고 할 수 있다(Kim CH 2012).

일자리 불일치를 바라보는 견해는 Duncan G & Hoffman SD(1981)의 연구를 토대로 한 학력·스킬·전공 불일치로 나누어진다. 우선 학력불일치는 노동자들이 실제 보유한 학력과 직무에서 요구되는 학력의 차이로 규정되며, 직무에서 요구되는 교육수준보다 더 높은 수준을 획득한 경우를 교육과잉(over education)이라 하고 Kim JS(2005)의 연구에서와 같이 과잉교육은 특정 직종에서

요구되는 인적 자본의 적량보다 교육수준이 높을 때 발생하는 스킬 불일치(skill mismatch)의 형태이며, 이는 필요교육의 수준과 실제 근로자의 교육수준을 비교함으로써 관찰될 수 있다고 주장하였다.

스킬불일치는 스킬불일치를 바라보는 이론적 견해에 따라 크게 2가지로 설명된다. 우선 인력의 공급 입장에서 불일치를 설명하고 있는 논의로서, 인간자본론의 견해를 들 수 있는데, 이들 논의에서는 인적 자본 축적의 비대칭으로 불일치가 일어난다고 설명하고 있다. 두 번째 입장의 대표적인 것은 배치이론으로, 인력의 수요측 입장에서 일자리 직무 수준과 노동자의 능력 수준이 합치되지 않을 경우에 불일치가 일어난다고 보고 있다(Noh IK & Lim E 2009). 마지막으로 전공불일치는 교육과잉의 문제에서 부각된 개념으로, 대학졸업자의 전공과 직무내용 간의 불일치 정도를 의미한다(Wolbers MHJ 2003).

일자리 불일치의 초기연구는 학력과 직업 사이의 불일치(mismatch)로서, 개인적인 차원에서 뿐만 아니라 국가적인 차원에서도 자원 배분의 비효율성을 야기시키기 때문에 경제학자들 사이에서 많은 관심을 받아 왔다. 직업이 요구하는 교육수준과 받은 교육의 양의 관점에서 불일치를 정의하고, 이것이 임금에 미치는 효과를 분석하는데 초점을 맞추어 왔다. 이와 관련된 대표적인 연구들은 Hartog J(2000), Duncan G & Hoffman SD(1981) 등이 있으며, 특히 Rumberger RW (1987)의 연구는 미시건 대학에서 조사한 1,500명 미국근로자를 대상으로 인터뷰한 자료를 이용하여 생산성과 임금에 잉여학력(surplus schooling)이 미치는 영향을 임금방정식을 토대로 분석하고 있다. 이 연구에서는 자신의 학력과 직종에서 요구하는 학력이 일치한 사람의 수익이 일반적으로 표준적인 인적 자본 모델을 이용하더라도 높은 수익률을 가져오고 있으나, 잉여학력자의 경우에는 요구학력자보다 낮은 보상을 받는 것으로 분석되었다.

그러나 현재 국내 환경에서 고용상황, 고용관계특성, 임금수준 및 근로조건을 바탕으로 진행되는 노동유연화(Labor flexibility)는 고학력자의 노동공급과 이를 필요로 하는 노동수요의 불일치를 가속화 시켰으며, 더 이상 고등교육이 노동시장을 진입하는 통로가 되지 못하는 괴리를 지적하였다(Malcolm B 2002; Arnaud C 2003). 이러한 현상을 고려할 때 직업과 학력 사이의 불일치뿐만 아니라, 개인이 기대하는 일자리 형태, 보수수준과의 불일치를 확대 분석하여야 하며, 국내 연구 중 Kim KH(2010), Noh IK · Lim E(2009), Cha SH & Cho HJ(2010) 등의 연구를 통해 자신의 직무수준에 비해 과잉 기술(over-skill)을 가진 근로자는 자신의 기술을 덜 사용하게 되고, 자신과 동일한 직무를 수행하는 사람에 비해 상대적으로 낮은 임금을 받게 되어, 직무에 대한 전반적인 만족도가 떨어지고, 이직의 가능성이 높다고 분석하였다. 또한, Kim JS(2005), Kim HK & Kim JH(2008) 등의 연구에서 교육 및 기술 불일치와 임금의 관계에 있어 과잉교육 및 과잉 기술은 임금에 부(-)의 상관관계가 있음을 제시하였고, 김세움 등(2011)의 과잉교육과 과잉기술 측면에서 불일치를 분석한 연구에서 업무내용과 수준이 자신의 교육수준과 기술수준에 비하여 낮다고 응답한 사람들을 1, 자신의 수준과 맞거나 높다고 응답한 사람들을 0으로 더미변수를 구성하여 분석한 결과, 과잉교육과 과잉기술이 임금에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

이상과 같이 선행연구를 종합하였을 때 일자리 일치 정도는 노동시장에서 근로자의 일치 정도가 높으면 생산성 증가 및 노동시장의 질적 성장을 가져올 수 있는 반면, 불일치가 발생하게 되면 직무만족도 및 임금만족도에 부정적 영향을 초래하여 노동시장 분절의 원인이 된다.

2. 직무성과

일반적으로 성과의 평가항목을 질과 양, 시간과 비용의 기준으로 고찰하여 측정한다. 양적 기

준은 생산성, 이윤, 재무성과와 같이 직접 측정할 수 있는 기준이며, 질적 기준은 구성원의 태도나 인식의 조사를 통하여 얻을 수 있는 기준으로서 개인수준에서의 직무성과, 조직수준에서의 개발, 적응성, 사기 등이 있다.

직무성과는 직무능력과 직무의욕의 복합체이며, 직무의욕은 직무만족과 직무몰입으로 이루어진다. 따라서 직무성과는 직무만족과 질무몰입에 매우 밀접한 상관관계를 가지고 있다. 따라서 직무성과란 일반적으로 조직 구성원이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태 또는 조직 구성원이 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도(Woo SB 2001)이며, 자신이 맡은 직무를 어떻게, 얼마나 성공적으로 수행하였느냐 하는 것으로 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이다 (Rue JY et al 2013).

직무성과에 관한 측정도구는 크게 두 가지로 분류된다. 그 하나는 직무만족과 직무애착 및 헌신의 측정도구를 사용하여 직무성과를 간접적으로 평가하는 것이고, 다른 하나는 업무의 질, 업무의 양, 노력 협동, 업무처리 정확성, 업무개선 실적, 의존도, 회사에서 받은 피드백과 같이, 다양하지만 포괄적인 의미에서의 업무의 질을 평가하는 것이다.

직무성과를 측정하는데 있어 자아직무성과 평가 방법을 활용하면서, 직무성과를 동료들에 비해 자신의 성과가 상대적으로 어느 정도인지에 중점을 두고 평가하는 것이라고 하였으며, 다른 사람들의 업무성과를 본인의 성과와 비교하는 것은 성과평가에 중요한 기준을 제공한다고 하였다 (Lee HJ 2005).

직무성과(Meyer JP et al 1993)는 이직의도 (Mowday RT et al 1982), 조직시민의식(Shore LM & Wayne SJ 1993) 등과 같이 조직효과성을 측정하는 변수로 활용되어 조직몰입과 높은 상관관계를 갖는 것으로 검증되었으며, 실제 조직몰입이 높은 조직구성원은 높은 직무만족, 낮은 이직률 및 결근률, 우수한 직무성과를 보이는 것으로 나

타났다(Mathieu J & Zajac D 1990).

3. 이직의도

이직의도는 종업원이 조직구성원으로서의 자격을 버리고 자발적으로 조직을 떠나려고 하는 정도로서, Lee YM & Yeon KJ(2009)은 개인의 이직에 대한 태도나 경향으로 정의한다.

이직의도는 이직의 이전단계로 볼 수 있으며, 행동변수인 이직의 예측을 위한 지표로 사용되고 있다. Ajzen I & Fishbein M(1980)은 이직의 연구를 통하여 인지-태도-행동의도-행동 간의 관계를 모형화 하였다. 일반적으로 의도에 따라 행동하고 실제 이직의도는 이직행위로 이어지는 확률이 매우 높다(Steel RP & Ovalle KN 1984). 그러므로 조직구성원들은 대개 자기의 의도에 따라 행동하게 된다. 따라서 이직을 조직구성원의 구체적 행동이라 할 때 이직의도는 행동의도로 볼 수 있다.

종사원이 현 직장에서 이직의도를 가지고 있다고 해서 모두 이직을 하는 것이 아니지만, 이직의도는 현재 직장에 대한 종사원의 감정적 평가 상태를 의미하며, 현 조직에서 행동에 영향을 미칠 수 있다(Lee SH et al 2007).

이직을 결정하는 요인으로 개인의 직무와 관련된 직무만족을 비롯하여 조직적응, 임금, 작업환경, 고용형태, 근속연수 등이 다양하게 제시되고 있다.

종사원 이직의 원인과 상관요인에 관련하여 Kim IC(1998)는 개인특성, 직무만족, 조직몰입, 직무성과 등이 이직의도에 영향을 미친다는 연구모형을 제시하고 있으며, 직무스트레스가 이직의도에 직접적인 영향을 미친다는 연구결과(Lee JH & Kim YC 2002)도 제시되고 있다. Kwon YW · Yoo YJ(2009)는 종사원의 이직은 새로운 비용의 발생을 의미하며, 외식업과 같은 서비스 기업측면에서 서비스 품질의 향상과 비용의 절감에 악영향을 미치는 근거가 될 수 있음을 제시하였다.

특히 이직을 결정하는 요인 중 교육수준, 기술수준, 전공수준 등에 비해 일자리의 적합 정도를

나타내는 적합도는 매우 중요한 이직결정요인으로 거론되고 있다(Lim JY & Lee YM 2010).

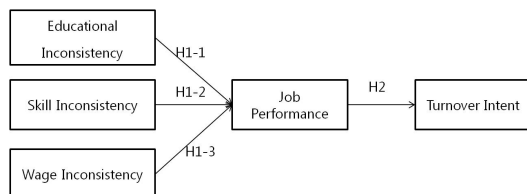
전공적합과 임금 및 직무만족의 관계에 관한 Kim KH(2010)의 연구는 대졸자를 중심으로 전공과 직무의 불일치가 임금과 직무만족 등에 미치는 영향을 분석한 결과, 학력과 직무의 불일치 문제인 과잉교육과 전공과 직무의 불일치문제인 정공불일치는 임금이나 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Vila LE & Garcia-Mora B(2005)은 교육수준과 직무의 불일치는 개인이 느끼는 일자리만족도를 낮춘다고 하여 교육수준과 직무의 일치하는 직장에서의 일자리만족도에 중요한 요인으로 보았다. 또한, Cha SH & Chu HJ(2010)도 2007 대졸자 직업이동 경로조사 자료를 토대로 교육 및 기술의 불일치가 임금과 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다.

III. 연구 방법

1. 연구모형 및 가설 설정

본 연구는 조리직 종사자의 job mismatch와 직무성과 간의 관계가 이직의도에 어떠한 인과관계가 있는지를 알아보기 위하여 교육 및 기술 불일치가 임금, 직무만족, 이직의도에 영향관계를 분석한 Cha SH & Chu HJ(2010)의 연구를 토대로 다음과 같은 연구모형을 설계하였다. 이는 조리사의 고용환경에서 불일치의 요소들을 조절함으로써 생산성을 높이면서 종사원의 직무효율성을 높이기 위함에 그 목적이 있다.

H1. 조리사의 일자리 불일치는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.



<Fig. 1> Research model.

H1-1. 조리사의 학력 불일치는 직무성과에 (-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 조리사의 스킬 불일치는 직무성과에 (-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 조리사의 임금 불일치는 직무성과에 (-)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 조리사의 직무성과는 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 조사대상 및 자료분석 방법

본 조사는 대전 지역 외식업체에 근무하는 20인 이상의 조직을 구성하는 주방의 조리사를 대상으로 2014년 4월 1일부터 4월 30일까지 총 300부를 배포하여 표기가 정확하지 않은 25부를 제외하고, 275부를 자료로 활용하였다.

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 독립변수 및 종속변수 각각에 대한 집단 간 인과관계를 설명하는 회귀분석을 실시하였다.

3. 설문지 구성 및 변수의 조작적 정의

1) 일자리 불일치

학력 불일치는 근로자가 가지고 있는 최종학력과 그 직업에서 요구하는 학력 간의 불일치를 뜻한다. 보유 학력이 요구 학력보다 높을 경우, 과잉학력, 낮을 경우 학력 미달이 된다. 학력불일치는 하향취업 또는 학력과잉이라는 맥락에서 고학력화 문제와 맞물려 논의되어 왔다(Kim KH 2010). 본 연구는 학력과잉이라는 관점에서 청년층의 학

력과잉과 스킬불일치의 측정을 위한 설문문항을 개발한 임언 등(2012)의 측정문항을 토대로 총 4 문항을 Likert 5점 척도(1:전혀 그렇지 않다, 5:매우 그렇다)로 분석하였다.

스킬불일치는 숙련불일치와 일자리-기대불일치로 구분할 수 있으며, 숙련불일치는 현 직무에서의 능력의 요구 수준과 현재 종사원이 갖고 있는 능력 혹은 지식 수준 간의 불일치 정도로 정의하며, 일자리-기대 불일치는 입사 전 자신이 기대하던 직장 혹은 근무여건과 현재의 직장간의 불일치상태에 대한 지각 정도로 정의한다. 본 연구는 직무적합성 관점에서 설문문항을 개발한 Cable DM & Judge TA(1996)의 측정문항을 토대로 총 9문항을 Likert 5점 척도로 분석하였다.

임금불일치는 종업원들이 보상에 대해서 형태적으로 몇 가지 중요한 반응을 보이며, 이 중 임금 만족 여부에 의해 일치 정도를 지각하는 수준으로, 이에 관한 연구는 주로 공정성 이론을 검증하는 차원에서 진행되었다. 초기 연구 중 Lawler EE(1971)의 불일치 모형(discrepancy theory)에서 단순한 공정성 모형을 복잡화한 형태가 나타나면서, 임금일치 정도는 특정한 타인과의 비교에 의한 결과가 아니라, 개인에 의해 심리적으로 결정되는 기준과 지각된 임금과의 차이에 의해 결정된다는 것을 알게 되었다. 본 연구에서는 Lawler EE(1971)의 모형을 이용하여 임금수준, 내적 보상에 대한 지각, 복리후생 및 업적 간의 임금만족에 관한 설문문항을 개발한 Park TH(1996)의 연구를 바탕으로 본 연구에 맞춰 수정한 총 7 문항을 Likert 5점 척도로 분석하였다.

2) 직무성과

직무성과란 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 나타내는 개념으로서 조직구성원이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태 또는 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도라고 한 Kim YS(2008)의 연구에서 사용한 8개의 설문문항을 Likert 5점 척도로 분석하였다.

3) 이직의도

이직의도는 직접적인 행위가 아닌 조직을 떠나고자 하는 심리적인 상태를 정의한 것이며, 조직으로부터 현재는 금전적 보상을 받고 있는 개인이 자신에게 있어 현 조직보다 더 나은 조직을 구하고자 하는 목적으로 타 조직이나 조직원을 비교하여 대체 안을 평가하는 의도라고 보았다. 본 연구에서는 Becker TE(1992)의 연구에서 개발한 측정도구를 Kim DH(2010)이 인용한 10개의 설문문항을 Likert 5점 척도로 분석하였다.

IV. 분석결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

다음 <Table 1>는 조사대상자의 일반적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과이다. 분석결과 성별은 남성 193명(72.2%), 여성 82명(29.8%)으로 나타났고, 연령은 20대 119명(43.3%), 30대 94명(34.2%), 40대 36명(13.1%), 50대 24명(8.7%), 60대 이상 2명(0.7%)으로 나타났다. 학력은 고졸 62명(22.5%), 전문대졸 138명(50.2%), 대학교졸 64명(23.3%), 대학원졸 이상 11명(4.0%)으로 나타났고, 조리직 총 근무년수는 1년 미만 44명(16.0%), 1~5년 미만 109명(39.6%), 6~10년 미만 67명(24.4%), 10년 이상 55명(20.0%)으로 나타났다. 직급별로는 비정규직사원 66명(24.0%), 정규직사원 149명(54.2%), 대리급 33명(12.0%), 과장급 19명(6.9%), 부장급 8명(2.9%)으로 나타났고, 연봉은 1,000만원~2,000만원 96명(34.9%), 2,000만원~3,000만원 120명(43.6%), 3,000만원~4,000만원 43명(15.6%), 4,000만원 이상 16명(5.8%)으로 나타났다.

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

변수의 타당성을 검증하기 위해 본 연구에서는 구성개념 타당도를 검증하기 위한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 사용하였다. 타당성이란 측정을 위해 개발한 도구를 사용하여 측

<Table 1> Demographic characteristics of the samples

Characteristics		N	%
Gender	Male	193	70.2
	Female	82	29.8
Age (year)	20~29	119	43.3
	30~39	94	34.2
	40~49	36	13.1
	50~59	24	8.7
	60<	2	0.7
Education level	~High school	62	22.5
	College	138	50.2
	University	64	23.3
	Graduate school	11	4.0
Length of service	0~1	44	16.0
	1~5	109	39.6
	6~10	67	24.4
	10<	55	20.0
Positions	Irregular worker	66	24.0
	Regular worker	149	54.2
	Deputy manager	33	12.0
	Manager	19	6.9
	Head chief	8	2.9
Annual salary (₩10,000)	1,000~2,000	96	34.9
	2,000~3,000	120	43.6
	3,000~4,000	43	15.6
	4,000<	16	5.8

정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가를 나타내는 지표이다. 특히, 요인의 수를 최소화하여 정보의 손실을 최소화하기 위해 주요인분석(principal components analysis) 방식을 이용하였고, 회전방식은 직각회전(varimax) 방식을 사용하였다. 요인의 수 결정은 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인만 선택하였으며, 각 변수와 요인 간의 상관관계를 나타내 주는 요인 적재치(factor loading)는 그 값이 0.4 이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다.

각 변수의 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 요인의 아이겐 값은 모두 1 이상을 상회하였으며, 대부분의 측정항목의 요인 적재치는 ±0.4 이상으로 나타났다. 더불어 설문문항과 요인들 간의 내

적 일관성을 확인하기 위해 Cronbach's Alpha를 통해 살펴보았다.

탐색적 요인분석 결과, 스킬불일치 요인 0.861, 임금불일치 요인 0.910, 학력불일치 요인 0.694, 직무성과 요인 0.909, 이직의도요인 0.934로 나타나, 분석결과는 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위해 획득한 자료의 신뢰성과 타당성이 확보되었다고 판단할 수 있다. 자세한 분석결과는 <Table 2~4>와 같다.

3. 가설의 검증

1) 각 변수간 상관관계

<Table 2> Factor analysis of job mismatch

Factor	Variables	Varimax rotated loading	Eigen value	% of variance explained	Cronbah's α
Education inconsistency	3.1 Degree of over education compared to job	.666	1.520	7.600	.694
	3.3 Utilization of final education vs. job	.652			
	3.2 Necessity of high education for job	.542			
	3.4 Job performance ability of low-educated workers	.475			
Skill inconsistency	1.3 Have ability suitable for job	.889	6.357	31.738	.861
	1.2 Have technology suitable for job	.881			
	1.1 Have knowledge suitable for job	.860			
	1.8 Type of employment desired	.848			
	1.4 Job performance ability level	.775			
	1.7 Similar job that I sought	.760			
	1.5 Similar company that I sought	.714			
	1.6 Anticipated wage level	.681			
	1.9 Level of expectation for working conditions	.617			
Wage inconsistency	2.6 Wage level compared to other companies	.855	4.795	23.974	.910
	2.2 Wage level corresponding to performance	.826			
	2.1 Wage level compared to other employees	.809			
	2.7 Effects of incentive on performance	.771			
	2.3 Wage level associated with ability and efforts	.769			
	2.4 Satisfaction over welfare cost	.757			
	2.5 Effects of performance on determining of wage	.725			
Total variance%=69.730, KMO=0.869, Bartlett's test result $\chi^2=3,010.126$ (df=190, Sig.=0.000)					

<Table 3> Factor analysis of job performance

Factor	Variables	Varimax rotated loading	Eigen value	% of variance explained	Cronbah's α
Job performance	5.6 Degree of the company's performance superiority enhancement	.833	6.290	34.946	.909
	5.3 Knowledge enhancement relating to job	.822			
	5.4 Reliability enhancement degree relating to job	.794			
	5.7 The company's work efficiency enhancement degree	.786			
	5.2 Communication enhancement degree relating to job	.782			
	5.8 The company's work innovation enhancement degree	.780			
	5.1 Degree of taking the initiative in decision making for performing work	.711			
	5.5 The company's goal achievement enhancement degree	.707			
KMO=0.902, Bartlett's test result $\chi^2=1,382.042$ (df=28, Sig.=0.000)					

<Table 4> factor analysis of Intention to change job

Factor	Variables	Varimax rotated loading	Eigen value	% of variance explained	Cron-bah's α
Intention to change job	4.10 Will consider transferring to another job if opportunity is given.	.847	6.261	34.784	.934
	4.5 Consider transferring to another job with a better environment	.843			
	4.8 Want to quit this job occasionally	.831			
	4.6 Efforts to seek a different job	.789			
	4.3 Want to quit the current job	.777			
	4.7 Want to seek a new job	.773			
	4.4 Consider resigning if the current job conditions worsen	.771			
	4.2 Can transfer to a different job which offers better conditions than the current job	.764			
	4.9 Have nothing to gain from the current job	.748			
	4.1 Want to work in a different job	.710			
KMO=0.925, Bartlett's test result $\chi^2=1,926.538$ (df=45, Sig.=0.000)					

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 결과는 <Table 5>와 같다. 분석결과, 일자리 불일치의 하위요인별 학력불일치, 스킬불일치, 임금불일치는 직무성과에 통계적으로 유의미한 부(-)의

상관관계가 있는 것으로 나타났고, 직무성과 요인은 이직의도와와의 관계에서 통계적으로 유의미한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

2) 가설의 검증

(1) 가설 1의 검증

<Table 6>는 Job mismatching이 직무성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한

<Table 5> Relationship test between the variables

Classification	Job inconsistency			Job performance	Turnover intent
	Education	Skill	Wage		
Job inconsistency	Education	1			
	Skill	.231**	1		
	Wage	.101	.415**	1	
Job performance		-.173**	-.546**	1	
Turnover intent		-.019	.278**	.485**	1

** $p < .01$

〈Table 6〉 The effect of the job inconsistency on job performance

Classification	Non standardized coefficient		Standardized coefficient	t-value	p	F	R ² (Adj.R ²)
	B	S.E.	β				
(Constant)	5.470	.201		27.206	.000		
Educational inconsistency	-.052	.054	-.048	-.954	.341	49.205***	.353 (.345)
Skill inconsistency	-.456	.058	-.432	-7.856***	.000		
Wage inconsistency	-.207	.045	-.250	-4.658***	.000		

Dependent variables : Job performance

*** $p < .001$

〈Table 7〉 The effect of the job performance on turnover intent

Classification	Non standardized coefficient		Standardized coefficient	t-value	p	F	R ² (Adj.R ²)
	B	S.E.	β				
(Constant)	4.198	.269		15.589	.000		.056
Job performance	-.307	.076	-.238	-4.041***	.000	16.331***	(.053)

Dependent variables : Turnover intent

*** $p < .001$

결과이다. 분석결과, 회귀모형의 설명력은 34.5%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=49.205$, $p < .001$). 독립변수별로는 스킬불일치, 임금불일치가 직무성과에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .001$). 즉, 스킬불일치가 높아지면 직무성과는 0.432 낮아지는 것으로 나타났고, 임금불일치가 높아지면 직무성과는 0.250 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사원의 직무성과 향상을 위해서는 스킬불일치, 임금불일치 감소가 중요한 요인임을 알 수 있다.

(2) 가설2의 검증

〈Table 7〉은 조리사의 직무성과가 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과, 회귀모형의 설명력은 5.3%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=16.331$, $p < .001$). 독립변수별로는

직무성과가 이직의도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .001$). 즉, 직무성과가 높아지면 이직의도는 0.238 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 조리직 종사자의 이직의도를 감소시키기 위해서는 조리사 개인의 직무성과 향상이 중요한 요인임을 알 수 있다.

V. 결론

본 연구는 외식업에 근무하고 있는 조리사를 대상으로 일자리 불일치와 직무성과 간의 관계를 통하여 이직의도를 규명하기 위한 방안을 마련하기 위하여 수행되었다.

이에 본 연구에서는 조리사들의 학력불일치, 직무불일치, 임금불일치 요인이 직무성과에 부(-)의 영향을 미치는 변수라고 보고, 직무성과가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 하였다. 결론과 시사점은 다음과 같다.

첫째, 가설 1의 검정결과, 일자리 불일치의 요인별 학력불일치는 직무성과에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 스킬불일치, 임금불일치 요인은 직무성과에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

불일치 이론은 크게 수직적 불일치와 수평적 불일치의 2가지 개념으로 나누어진다. 수직적 불일치는 받은 교육의 양과 직업사이의 불일치로 과잉교육(over-education), 적정교육 및 과소교육(under-education)으로 나뉜다. 일반적으로 기존의 연구들은 과잉교육 또는 과잉학력과 임금효과를 다루는데 국한되었으며, 과잉교육은 음(-)의 효과, 과소교육은 양(+)의 효과가 있는 것으로 나타났다. 반면, 본 연구에서는 조리사의 학력 불일치와 직무성과와의 관계를 분석한 결과, 학력 정도와 직무성과 사이에는 관계가 없는 것으로 분석되었다. 이러한 분석 결과는 조리사의 경우, 학력 정도에 비하여 경력 정도에 의존하는 경향이 있으며, 직무분석 자체가 학력에 영향을 받지 않고 경력 정도에 의존하므로 과잉학력 혹은 과소학력 정도는 직무성과에 영향을 미치지 않는 것으로 사료된다. 일자리 불일치를 연령, 학력, 직종, 지역 및 임금별로 구분하여 그 정도를 추정하여 한국에서는 학력 및 연령별 미스매치가 다른 형태의 미스매치보다 월등하게 크게 존재한다고 주장한 Choi CK & Yi SK(2010)의 연구와는 다른 결론이라 할 수 있다.

스킬불일치와 직무성과 간의 영향관계를 살펴본 결과, 조리사 본인이 인식하는 직무수준 정도와 실제 직장에서 요구되는 직무수준의 차이가 발생하여 불일치가 발생하게 된다. 이러한 스킬불일치 요인은 직무만족 및 애착을 저해하는 요인으로 직무성과에 부정적 영향을 초래함을 확인할 수 있었다. 이는 Sattinger M(1993)의 연구에서 직업일치 정도, 즉 요구되는 기술과 가지고 있는 기술수준이 얼마나 일치하는가에 따라 생산성 수준을 결정 짓는다고 주장한 부분과 Wolbers MHJ(2003)의 연구에서 근로자가 일치하지 않은 직업

을 가지고 있다면, 사용되는 기술 수준은 낮으며, 이것은 노동생산성에 제약을 받는다고 주장한 부분과 일치되는 결과이다.

동일한 관점에서 임금불일치 요인 또한 기대임금과 실질임금의 수준의 차이에 따라 직무성과에 부정적인 영향을 초래하는 것으로 확인되었다.

둘째, 가설 2의 검증결과, 조리사의 직무성과는 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 직무성과와 이직의도 간의 관계에 대한 선행연구 중 Singh J, et al.(1994)는 서비스 판매원의 성과를 행동적 성과와 심리적 성과의 두 가지로 측정하면서 서비스 판매원의 성과와 이직의도 간에는 상관관계가 없다는 결과를 제시하였으나, 대부분의 연구들(Babakus E et al.(1999), MacKenzie SB et al.(1998), Singh J et al.(1996))에서 직무성과가 증가함에 따라 이직의도가 감소한다고 주장하였다. 본 연구의 결과, 또한 직무성과 정도에 따라 이직의도에 영향을 미치는 것으로 분석되어 다수의 연구결과와 일치된다.

결론적으로 조리사는 일정한 수준의 요리상품을 제조하여야 하며, 인적 숙련도 및 개인의 감정 상태에 따라 표준화가 어려우며, 표준화에서 오는 조리사들의 직무스트레스를 유발시킨다고 사료된다. Behrman DN & Perreault WD(1984)는 직무성과를 결정하는 주요 요인으로 직무스트레스 요인이 기인되며, 이러한 직무스트레스는 개인이 요구하는 것과 직무환경에서 제공되는 것 간의 불일치에서 발생한다고 주장한 것을 바탕으로 조리사의 일자리 불일치, 직무성과, 이직의도와 상관관계 또한 영향을 미치는 것으로 판단된다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다. 이론적 시사점으로는 기존의 연구들이 학력불일치가 스킬불일치에 비하여 직무성과 및 직장만족도 등에 더 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었으나, 본 연구에서는 다소 상이하게 분석되었으며, 외식업이라는 직업관점에서 요구하는 학력에 대한 인식수준이 타 산업에 비하여 차이가 있을 가능성을 시사한다. 또한, 실

무적 시사점으로 외식업 조리사의 경우, 외식업종 및 업태가 다양하고, 이에 따른 스킬수준이 크게 차이가 있으므로, 학력만으로 개인의 역량을 판단하는 것은 한계가 있고, 직무배치 및 임금책정과 정에서 개인역량에 대한 구체적이고 객관적인 기준을 구축하는 것이 필요함을 시사한다.

본 연구의 한계점으로는 공간적 범위를 대전 지역의 외식업체 조리사를 대상으로 설문을 수집하였으므로 객관화의 한계를 가지고 있다. 특히 전 지역의 외식업체 내 고용규모와 고용형태별 차이가 발생할 수 있다는 점을 고려할 때 연구결과를 일반화 하는 데는 다소의 문제점이 있을 것으로 사료된다. 또한, 불일치 요인을 학력, 직무, 임금요인으로 한정하여 기타 요인을 확인 못하였다는 점을 들 수 있다. 향후 연구에서는 일자리 불일치와 이직의도와의 관계를 사업장의 규모별, 업태별, 정규직과 비정규직 등의 다양한 변수들을 범주화하여 일자리 불일치 요인이 이직의도에 미치는 차이효과를 검증하여 실질적으로 활용할 수 있는 측정도구화를 위한 방법을 제시하는 것도 의미 있는 연구가 될 것이라 본다.

한글 초록

본 연구에서는 외식업에 종사하는 조리사를 대상으로 일자리 불일치로 인한 직무성과의 영향 정도를 고찰하고, 이러한 인과관계에서 이직의도에 어떠한 영향을 미치는 지를 검증하고자 한다. 외식업체 조리사의 경우, 동일 산업 내 업태의 세분화로 인하여 제한적인 메뉴상품을 생산하므로 교육기관을 통해 얻은 스킬을 발현하기 어렵다고 사료된다. 이에 본 연구는 일자리 불일치 실증연구를 위해 확보된 275개의 표본을 바탕으로 SPSS 17.0 프로그램을 통해 빈도분석, 요인분석, 신뢰성분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였다. 가설 1은 조리사의 일자리 불일치는 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 준다고 설정하였으며, 검증직무성과 요인은 스킬불일치($\beta = -0.432$), 임

금불일치($\beta = -0.250$)가 조리사의 직무성과에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났으나, 학력불일치($\beta = -0.048$)는 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 가설 2는 조리사의 직무성과는 이직의도에 유의한 영향을 준다고 설정하였으며, 검증결과, 이직의도요인은 직무성과($\beta = -0.238$)에 유의한 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타나, 직무성과가 향상되면 이직의도는 감소하는 것으로 나타났다. 본 연구는 외식업에 종사하는 조리사들이 일자리 불일치를 경험하게 되어 이직의도로 연결되는 관계에서 조리사 개인의 직무수준 부합 정도와 임금수준 정도가 중요한 영향을 미친다는 점을 시사한 것으로 볼 수 있다.

참고문헌

- 김세음, 김진영, 조영준 (2011). 학력별 노동시장 미시매치 분석과 교육제도 개선 과제; 고등교육기관 및 전문계고를 중심으로. 한국노동연구원 정책연구, 11-50, 서울.
- 원지영 (2010. 5월). 인적자본과 사회관계망이 청년층 일자리 유형에 미치는 영향 분석. 2010 한국고용정보원 고용동향조사 심포지엄, 서울대학교, 374-390.
- 임언, 서유정, 이지은 (2012) 청년층의 학력과잉과 스킬불일치 측정방법 연구, 한국직업능력개발원 (보고서 2012-18), 71-92, 서울.
- 차상현, 주희정 (2010. 5월). 교육 및 기술 불일치가 임금· 직무만족· 이직의도에 미치는 영향 분석. 2010 한국고용정보원 고용동향조사 심포지엄, 서울대학교, 146-169.
- 한국직업능력개발원 (2014). KRIVET Issue Brief : 학력 및 스킬 미스매치와 노동시장 성과. 제 51호 2014년 5월 15일, 서울.
- Ajzen I, Fishbein M (1980). Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. Prentice-Hall, Inc, pp.42-51. New Jersey.
- Arnaud Chevalier (2003). Measuring over-educat-

- tion. *Economia, New Series* 70:509-531.
- Atkinson BA (1999). Is rising inequality inevitable? a critique of the transatlantic consensus. *WIDER Annual Lectures*, UNU/WIDER, Helsinki.
- Babakus E, Cravens DW, Johnston M, Moncrief WC (1999). The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science* 27(1):58-70.90.
- Becker TE (1992). Foci and bases of commitment: are they distinctions worth making?. *Academy of Management Journal* 35(1):232-244.
- Behrman Douglas N, William D Perreault (1984). A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salesperson. *Journal of Marketing* 48(4):9-21.
- Cable DM, Judge TA (1996). Person-organization fit, job choice decisions, and organizational entry. *Organizational Behavior & Human Decision Processes* 67(3):294-311.
- Cha SH, Chu HJ (2010). The effect of education and skill mismatch on wage, job satisfaction, and intention to leave. *The Journal of Economics and Finance of Education* 19(3):177-215.
- Choi CK, Yi SK (2010). Mismatch in labor market and job creation. *Journal of Korean National Economy* 28(3):73-95.
- Duncan G, Hoffman SD (1981). The incidence and wage effects of overeducation. *Economics* 28: 1345-1350.
- Freeman R (1976) *The Overeducated American*. New York: Academic Press.
- Green F, McIntonish S, Vignoles A (1999). Over-education and skills-clarifying the concepts. *Center for Economic Performance*, London School of Economics, London.
- Halaby C (1994). Over-education and skill mismatch. *Social of Education* 67:47-59.
- Hartog J (2000). Over-education and earnings: where are we, where should we go?. *Economics of Education Review* 19:131-147.
- Kim CH (2012). A study about antecedents and consequences of job mismatch for employees. *Yeungnam University* 11, Daegu.
- Kim DH (2012). Moderation effects of motivation to learn, career planning and organizational support on the relations between career plateau and turnover intention. *Andong University* 42, Andong.
- Kim HK, Kim JH (2008). The estimation of the rate of return of overeducation in Korea. *Korean Journal of Public Finance* 1(4).
- Kim IC (1998). A study on the relationships between job performance and turnover of hotel employees in Korea. *Kyungsung University*, 35-38, Pusan.
- Kim JS (2005). Analysis on overeducation and high-education attainments of youth in Korea. *Quarterly Journal of Labor Policy* 5(2):1-29.
- Kim KH (2010). Overeducation and subject mismatch: impacts on labor market outcomes. *Journal of Employment & Occupation* 4(2):27-59.
- Kim YS (2008). The effect of the self-leadership on team-work, self-efficacy, job satisfaction, organizational commitment and job performance ; Focused on Deluxe Hotel's Wine & Dining. Sejong University, 62, Seoul.
- 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(4):245-258.

- Lawler, E. E. III (1971). *Pay and Organizational Effectiveness: Psychology View*. McGraw Hill, pp.211-215. New York.
- Lee HJ (2005). The effect of personality traits on job performance of hotel service employees. *Kyonggi University*, suwon.
- Lee JH, Kim YC (2002). a study on the relations of job stress and turnover intention about the employee of F&B. *Journal of Tourism Management Research* 6(3):217-241.
- Lee SH, Km MJ, Ahn TK (2007). On the impact of hotel cook's EVP on organization commitment and turnover intention. *Journal of Travel Study* 26(3):39-53.
- Lee YM, Yeon KJ (2009). Analysis of influential factors that impact the turnover intention and turnover behavior of newcomers in information technology industries. *Journal of Corporate Education* 11(1):59-77.
- Lim JY, Lee YM (2010). The effects of small and medium business education investment on their performance and outcomes in manufacturing industries. *Journal of Human Resource Management Research* 17(2):139-162.
- MacKenzie SB, Podsakoff PM, Aheame M (1998). Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *Journal of Marketing* 62(1):87-98.
- Malcolm Brynin (2002). Overqualification in employment. *Work Employment Society* 16(4): 637-654.
- Mathieu J, Zajac D (1990). A review of meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin* 108(2):171-194.
- McGuinness S (2003). Graduate overeducation as a sheepskin effect: evidence from Northern Ireland. *Applied Economics* 35(5):597-608.
- Meyer JP, Allen NJ, Smith C (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology* 78(4):538-551.
- Mowday RT, Porter LW, Steers RM (1982). *Employee-Organization Linkages*. Academic Press. Co, 312-313, NY.
- Noh IK, Lim E (2009). Job mismatches of youth employees; determinants, relationship with wage, and adjustment strategies. *Korean Society for the Study Vocational Education*, 28(2):1-18.
- Park TH (1996). An empirical study on the determinants of pay satisfaction. *Kyonggi University*, 67-71, Suwon.
- Rumberger RW (1987). The impact of surplus schooling on productivity and earnings. *Journal of Human Resources* 22(1):24-50.
- Ryu JY, Park JS, Park KB (2013). The effects of transformation leadership on job satisfaction and job performance: Focused on deluxe hotel culinary staff. *The Korean Journal of Culinary Research* 19(4):194-208.
- McGuinness S (2003). Graduate overeducation as a sheepskin effect: evidence from Northern Ireland. *Taylor & Francis Journal* 7(1):21-38.
- Sattinger M (1993). Assignment models of the distribution of earnings'. *Journal of Economic Literature* 31(2):851-880.
- Shore LM, Wanyne SJ (1993). Commitment and employee behavior : Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology* 78(5):774-780.
- Singh J, Goolsby JR, Rhoads GK (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research* 31(4):558-569.

- Singh J, Verbake WJMI, Rhoads G (1996). Do Organizational practices matter in role stress processes? A study of direct and moderating effects of marketing-orientated boundary spanners. *Journal of Marketing* 60(3):69-96.
- Steel RP, Ovalle KN (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of Applied Psychology* 69:673-686.
- Stephen Nickell (1979). Education and lifetime patterns of unemployment. *The Journal of Political Economy* 87(5):117-131.
- Vila LE, Garcia-Mora B (2005). Education and the determinants of job satisfaction. *Education Economics*, 13(4):409-425.
- Wolbers MHJ (2003). Job mismatches and their labour-market effects among school-leavers in europe. *European Sociological Review* 19(3): 249-266.
- Woo SB (2001). A study on the relationship among precedence factors, organization citizenship behavior and job performance focus on hotel employees. *Journal of Tourism & Leisure Research* 13(1):175-192.

2014년 08월 01일 접수
 2014년 09월 25일 1차 논문수정
 2014년 10월 15일 2차 논문수정
 2014년 10월 30일 3차 논문수정
 2014년 11월 15일 논문게재확정