윈도우 베이커리 종사원의 심리적 자본이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향 - 광주지역을 중심으로 -

김성수 이상진 호남대학교 조리과학과[¶]

The Impact of Window Bakery Employee Psychological Capital on Job Satisfaction and Customer Orientation - Focused on Gwangju -

Seong Su Kim · Sang Jin Lee[¶] Dept. of Food Culinary Science, Honam University[¶]

Abstract

This study examined the factors that affect the relationship between window bakery employee psychological capital I, job satisfaction and customer orientation. A total of 220 questionnaires were distributed to employees, of which 205 were deemed suitable for analysis after the removal of 15 unusable responses. In order to perform statistical analyses required by the study, the SPSS 18.0 Statistical Program was employed for frequency, facto, reliability, correlations, and regression analyses. The results of exploratory factor analysis showed that four factors regarding psychological capital were extracted from all measurements with a KMO of 0.780 and a total cumulative variance of 66.633%, With regard to job satisfaction, one factors was extracted with a total cumulative variance of 61.592% and a KMO score of 0.658. One factor for customer orientation was extracted that accounted for a total cumulative variance of 64.240% and a KMO score of 0.765. All factors were significant to 0.000 and the correlation between variables was significant. Thus, based on the results, the main research hypothesis that identifies the relationships that psychological sapital with job satisfaction and customer orientation was adopted.

Key words: psychological capital, job satisfaction, customer orientation

Ⅰ. 서 론

국내 베이커리 산업은 프랜차이즈 베이커리의 급격한 성장으로 인해 윈도우 베이커리 업계는 큰 위기를 겪게 되었다. 윈도우 베이커리 보호정

와 경쟁력에 있어 운영과 대응이 어려운 실정이 다. 그러나 최근 장인 정신을 가지고 독특한 제품. 개성 있는 컨셉을 앞세운 전문화된 윈도우 베이 커리들이 늘어나고 있는 반면, 프랜차이즈 베이커 리는 2013년 베이커리출점 규제 이후 상승세가 책에도 불구하고, 윈도우 베이커리는 영세한 규모 문화되어 폐업까지 이른 업체도 있다(Jang JY·

^{¶:}이상진, 2015083@honam.ac.kr, 광주광역시 광산구 어등대로 417. 호남대학교 조리과학과

Hwang JH, 2015). 그러나 형태를 달리한 카페형 태의 베이커리가 빵과 커피와 디저류를 접목한 형태의 프랜차이즈 베이커리 산업이 확대됨에 따 라 전체 베이커리 산업이 큰 변화에 직면하고 있 다. 프랜차이즈 베이커리 업체들은 대기업이 진출 한 해당 산업에서 경쟁력을 유지하고 있으며, 윈 도우 베이커리업체들은 심각한 위기에 직면해 있 다. 특히 전문 인력의 유출이라는 커다란 위기에 직면하고 있다. 베이커리산업에서 전문 인력은 기 업의 경쟁력을 결정하는 중요한 자원이므로 전문 인력의 유지와 확보라는 문제가 중요하게 인식되 고 있다. 베이커리 종사원의 근무환경은 좁은 업 장에서 동료와 상사와의 갈등과 열악한 근무조건 에 비해 낮은 임금 등의 이유로 이직이 잦은 편이 다. 이러한 베이커리산업은 전문 인력으로써 관리 가 매우 중요하다고 볼 수 있다. 매장수가 감소하 고 새로이 유입되는 전문 인력의 증가, 기존 인력 의 이직 역시 빈번하여 윈도우 베이커리와 프랜 차이즈 베이커리 인력의 선출, 관리는 가장 시급 하고, 최우선인 문제일 수밖에 없다. 심리적 자본 은 조직구성원들이 목표를 달성하기 위해 의지와 방법에 대해 희망적이고 현실적으로는 목표를 달 성하는데 낙천적이며, 그들의 업무 환경에서 긍정 적인 차이를 만들 수 있는 자신감을 가지고 좌절 로부터 곧 회복하고자 하는 탄력성(복원성) 등의 4가지 특성으로 이론적 근거를 형성하고 있다. Jeon HM·Song HJ(2012)는 외식기업 종사원의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 선행요인 으로 심리적 자본을 제시하였다. 심리적 자본 요 인 중 희망, 탄력성, 낙천성 등은 직무만족에 긍정 적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 타 산업 에 비해 높은 이직률로 조직관리 및 인적서비스 안정화에 어려움을 겪고 있는 외식기업에 새로운 인적관리방안을 제시하였다. 심리학자인 Matin Seligman의 긍정의 심리학에서 시작하여 네 가지 요인들은 생산성향상과 같은 성과를 증진시키고, 더 좋은 고객서비스를 할 수 있게 하고, 종사원들 의 장기근속에도 영향을 미친다고 하였다(Lu-

thans 2002). 이처럼 심리적 자본은 종사원의 근무 태도와 중요한 영향관계에 있으나, 베이커리 종사원의 심리적 자본에 관련된 연구는 거의 전무한 실정이다. 따라서 본 연구는 윈도우 베이커리 종 사원 자신이 속한 조직 내에서 긍정적 정서인 심리적 자본이 직무만족과 고객지향성과의 관계에서 긍정적 변수가 얼마나 증진 역할을 하는지 살펴보고, 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향관계를 실증적으로 조사하고, 영향 관계 규명을 통하여 전문 직업군으로서 윈도우 베이커리의 인력관리에 실무적인 도움이 되고자 연구수행을 하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 심리적 자본(Psychological Capital)

심리적 자본(psychological capital)의 의미는 자 신감, 희망, 낙천성, 탄력성(복원성)으로 구성되 며, 이들 요인은 하나보다 복합적으로 이루어졌을 때 더 강한 효과를 나타내었다. 심리학자들이 우 울증과 분열증 치료에 도움을 주려고 했던 연구 가 개인의 삶을 충만하게 하려는 연구는 부족하 였다는 것에 대한 비판을 하면서 심리적 자본 개 념이 등장하게 되었다(Luthans, 2002). You HS (2005)는 심리적 자본 연구에서 개인의 성향 가운 데 긍정적인 부분인 자신감, 희망, 낙천성, 탄력성 등은 개인이 소유하고 있는 심리적 자본으로 보 는 것이다. 이런 심리적 자본을 잘 활용함으로써 개인을 발전시킬 수 있으며, 조직에 있어서는 생 산성 제고와 보다 나은 서비스의 제공과 종사원 의 이직률 감소와 같은 효과를 얻을 수 있는 것으 로 조사되었다. 위 선행연구와 같이 심리적 자본 은 기업조직의 성과에 유의한 영향을 미치는 중 요성을 갖는 요소라고 할 수 있다.

2. 직무만족(Job Satisfaction)

직무만족은 직업 그 자체 및 직무수행과 관련 된 다양한 요인들에 대한 직무 수행자의 긍정적 인 느낌의 정도를 의미한다고 하였다(Ahn, 2000). Weiss, H. M.(2002)의 연구에서의 직무만족이란 직무에 대한 태도로서 자신의 직무나 직무상황에 대한 긍정 또는 부정의 평가판단이라 하였다. Davis, G.(2004)는 직무만족을 기대하는 것과 실제의 차이라고 할 수 있으며, 많은 연구자들이 직무만족을 한 개인이 직무에서 기대하는 것과 실제 얻는 것과의 차이를 나타내는 개념으로 파악하고 있다는 것이다. 직무만족에 대한 연구는 조직의 각 구성원들이 그 조직에서 맡고 있는 업무에 대해 만족하느냐의 여부이기 때문에 조직의성과와 관련하여 중요한 의미를 가지며, 개인들마다 다르고 동일한 사람 내에서도 시간과 상황에따라 달라질 수 있기 때문이다(Moon OS, 2013).

3. 고객지향성(Customer Orientation)

고객지향성이란 타켓 고객의 욕구를 파악하고, 그 욕구를 경쟁자보다 잘 충족시킴으로써 경쟁우위를 차지하고, 고객욕구를 잘 이해하고 충족시키려고 하는 행위라 하였다(Hoffman & Ingram, 1991). Kotler(1996)에 의하면 조직의 목표를 달성하기위해 목표시장의 필요와 욕구를 결정하고 경쟁자보다 효율적이며 효과적으로 만족을 제공하는 것으로 마케팅 컨셉의 구성개념 중 하나가 고객지향성이라고 주장하였다. Lee HY et al (2006)의 연구에서는 고객지향성을 자신이 고객의 만족스러운구매결정을 하도록 돕고자 노력함으로써 우월한고객가치를 지속적으로 창조하기 위한 마케팅 컨셉을 실천하는 정도라고 정의하였다.

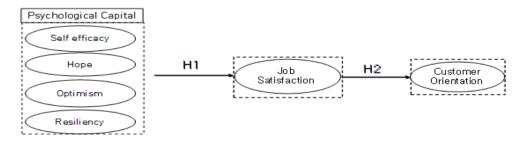
4. 윈도우 베이커리(Window Bakery)

고객들이 매장에서 제품을 생산하는 것을 볼 수 있게 매장과 주방에 유리 창문을 설치한 제과 점을 말한다. 윈도우 베이커리는 근무인원이 10 명 미만, 제품을 만드는 인원이 5~6명, 판매인원 은 2~3명 정도의 중 · 대형 베이커리와 경영자가 직접 생산 및 판매까지, 판매인원이 1명 정도인 소형 베이커리로 나눌 수 있다. 중 · 대형 베이커 리는 대형 상권에 위치하여 다양한 품목과 많은 양의 제품을 생산하고, 소형 베이커리는 아파트단 지나 주택가에 위치하여 소량의 제품을 생산 판 매한다(Lee JJ, 2004). 이처럼 모든 제품을 직접 생산, 판매하므로 자신만의 독특하고 개성 있는 다양한 제품을 선보일 수 있으며, 고객들의 요구 및 주문으로 제품의 변화가 쉬운 것이 강점이다. 대기업 프랜차이즈 베이커리나 기타 베이커리 형 태들과 비교하면 광고나 마케팅, 경영능력 부족으 로 어려움을 겪고 있지만, 최근 전문기술과 노하 우, 독창성, 고급화를 앞세워 매장 분위기를 바꾸 고, 진정성을 내세운 제품과 다양한 변화가 용이 하다(Lee MH·Lee JH·2013).

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

본 연구에서는 윈도우 베이커리 종사원의 심리적 자본에 따른 직무만족과 고객지향성 간의 인과관계에 이론적 근간을 두고 있다. 심리적 자본, 직무만족, 고객지향성과의 영향관계에 대해 규명하고, 연구의 목적을 달성하기 위해 선행 연구를통해 여러 가지 변수들을 근거로 아래와 같은 연



⟨Fig. 1⟩ Research model.

구모형을 설정하였다(Fig. 1).

2. 기설설정

1) 심리적자본과 직무만족

Avey et al(2006)의 연구에서 심리적 자본은 직무만족과 이직의도에 영향을 주었으며, 직무만족이 완전매개역할을 하고 있다는 사실로 조사되었다. Moon OS(2013)의 연구에서 바리스타의 심리적 자본은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다를 검증하기 심리적 자본의 하위요인으로 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원성 4개 변수 모두 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위 연구결과를 근거로 본 연구에서 심리적 자본과 직무만족의 영향관계를 분석하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 윈도우 베이커리 종사원의 심리적 자본은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 자기효능감은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 희망은 직무만족에 정(+)의 영향을 미 칠 것이다.

H1-3: 낙관주의는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 복원성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 직무만족과 고객지향성

Kim TS(2014)의 연구에서 직무만족과 고객지 항성과도 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났다. KTX 승무서비스 종사자의 개인 환경적합성과 고객지항성 간의 관계에서 직무만족의 매개효과를 추가로 분석한 결과, 개인 직무적합성과 고객지향성 사이에서 직무만족은 부분매개효과를 개인 조직적합성과 고객지향성 사이에서는 완전매개효과를 미치는 것으로 나타났다. Kim MJ·Seo JW(2010)의 연구에서는 커피전문점 종사원

의 만족을 통해 자발적인 접객서비스에서 보다 적극적이고 능동적인 서비스로 고객만족을 이끌 어 내므로 직무만족은 고객지향성에 영향을 미치 는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 기초로 하여 본 연구에서 영향관계를 분석하기 위해 다 음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 직무만족은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

심리적 자본의 구성요인과 측정문항은 Luthans & Youssef(2004)가 개발한 척도를 이용하여 자아 효능, 희망, 낙관주의, 탄력성의 복합적 개념으로 서 각 구성원들의 긍정적인 심리상태라고 정의하 고자 하며, You HS(2004)의 연구에서 사용한 문 항을 본 논문에 맞게 12문항으로 재구성하였다. 직무만족의 측정문항은 Saunders(1981), Jeon KC (2005), Yoon JH(2002) 등의 선행 연구의 설문문 항을 참고하여 본 논문에 맞게 재구성하여 사용 했으며, 직무만족을 각 구성원들의 직무에 대한 태도 중의 하나로 개인의 직무경험 평가 시 발생 하는 긍정적인 심리상태를 의미하는 것으로 정의 하였다. 고객지향성은 고객의 욕구를 파악하여 경 쟁자보다 충분히 충족시켜 고객이 지속적으로 보 다 나은 가치를 얻을 수 있도록 노력하는 태도로 정의할 수 있으며, 측정문항은 Brown & Peterson (1993)의 선행연구를 토대로 고객 지향적인 서비 스를 제공하기 위해서는 선천적으로 고객지향적 성향이 강한 종사원을 선발하는 것이 중요함을 시사하고 있는 측정도구를 참고하여 본 연구의 대상에 적합하다고 판단되는 5문항을 사용하여 전혀 그렇지 않다-1점, 보통이다-3점, 매우 그렇다 -5점 리커트 5점(5point Likert scale) 척도로 구성 하여 측정하였다.

4. 연구방법

본 연구의 설문 조사는 2015년 7월 1일부터 7

월 10일까지 시행하였으며, 설문대상은 광주지역 윈도우 베이커리 종사원을 대상으로 연구 목적과 취지를 설명한 후 자료 수집을 수행하였다. 총 220부의 설문지를 배포하였으며, 회수한 설문지 중에서 불성실하게 응답한 15부의 설문지는 제외 하였으며, 205부의 유효한 설문지를 최종적인 분 석 자료로 이용하였다. 모든 설문 문항은 5점 리 커트 척도로 측정되었다. 연구 자료의 분석은 SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석 및 신 뢰도 분석, 상관분석과 단순, 다중회귀분석을 실 시하였다.

Ⅳ. 실증분석

1. 조사대상자의 일반적인 특성

조사대상자들의 인구통계학적 특성은 〈Table 1〉과 같다. 표본의성별은 여성(46.5%)보다 남성 (53.5%)이 상대적으로 많았으며, 결혼 여부는 미혼 112명(52.1%), 나이는 31~40세(53.0%), 소득은 101~200(31.6%), 학력은 고등학교 졸업(40.5%)로 가장 높게 나타났다.

2. 요인 및 신뢰도분석

1) 심리적 자본 요인 및 신뢰도분석

심리적 자본에 대한 요인 및 신뢰도분석 결과는 〈Table 2〉와 같다. 16개의 문항에서 4개 요인이 추출되었다. 그중 설명력이 떨어지는 1개의 문항을 제거하고, 15개의 문항을 분석하였다. 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원성으로 요인 명을 정하였으며, 신뢰도는 0.7 이상의 신뢰도를 나타내었다. KMO 값은 0.780, 총 분산설명력은 66.633, Bartlett의 구형성 검정 통계치는 1,328.013(p=0.000)으로 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

2) 직무만족 요인 및 신뢰도분석

직무만족에 대한 요인 및 신뢰도분석은 〈Table 3〉에 제시되어 있다. 요인분석 결과, 4개의 문항에서 1개의 요인이 추출되었다. 그중 설명력이 떨어지는 1개의 문항을 제거하고 3개의 문항을 분석하였으며, 신뢰도는 0.6 이상의 신뢰도를 나타내었다. KMO 값은 0.658, 총 분산설명력은 61.592, Bartlett의 구형성 검정 통계치가 106.324(p=0.000)으로서 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고해석할 수 있다.

Table 13	Demographic	characteristics	of the	e subject	(N=215))
----------	-------------------------------	-----------------	--------	-----------	---------	---

	Division	Frequency	Ratio		Division	Frequency	Ratio
Condon	Male	115	53.5	Marital status	Not married	112	52.1
Gender	Female	100	46.5	Maritai status		103	47.9
	≤20	4	1.9		≤100	33	15.3
A	21~30	95	44.2	Earnings	101~200	68	31.6
Age	31~40	114	53.0	Earnings	201~300	63	29.3
	41≤	2	0.9		$301 \le$	51	23.7
	≤High school	87	40.5		Oven	58	27.0
Education	College	72	33.5	Work	Dough	44	20.5
Education	University	50	23.3	WOIK	Making	64	29.8
	Graduate school	6	2.8		Cake	49	22.8
	Total	215	100		Total	215	100

⟨Table 2⟩ Psychological capital type factors and reliability analysis

Factors	Classification	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's
	I have a clear goal of achievements.	.826			
Self-	I am confident I can solve difficult problems.	.818	4.513	15.066	.827
efficacy	I rely on others within the organization.		4.313	17.866	.827
	I decide my future.	.736			
	My goal is to just believe in the future getting better.	.855			
**	Compensation must be given based on my effort.	.803	2 202	17.346	011
Норе	I have to work hard to become the best in the field.	.790	2.393		.811
	I'm sure my future will be better than it is now.	.723			
	I deserve to be unfair to think that someday misunder-standing released.	.845		16.932	
Optimism	I believe fun is more common that hard work.	.760	1.931		.775
	I do not blame others when things go wrong.	.735			
	I can calmly cope with hard work.	.845			
Resiliency	I do the best at my work from start to the end.	.827	1.159	14.490	.810
	I try to overcome my shortcomings.	.714			
	KMO Kaiser-Meyer-Olkin	.780			
	Bartlett chi-square 1,328.	013			
	significant 0.000				
	Total cumulative variance(%)	66.633			

⟨Table 3⟩ Job Satisfaction factor and reliability analysis

Factors	Classification	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
	I feel joy while performing my duties.	.819			
Job satisfaction	I feel quite satisfied with my work.	.783	1.848	61.592	.686
	I am not bored at work.	.752			
	KMO Kaiser-Meyer-	Olkin .658			
	Bartlett chi-square significant (106.324 0.000			
	Total cumulative variance	ce(%) 61.592			

3) 고객지향성 요인 및 신뢰도분석

고객지향성에 대한 요인 및 신뢰도분석 결과는 〈Table 4〉와 같다. 4개의 변수가 하나의 요인으로

추출되었으며, 고객지향성에 대한 신뢰도는 .811, 총 분산설명력 64.240%로 나타났다. KMO 값은 0.765, 구형성 검정통계 값은 301.128(p=0.000)로

Factor Eigen Variance Cronbach's Classification Factors loading value (%)I am aware of when customers want action. .866 I try to find what the customer wants. .824 Customer 2.570 64.240 .811 .797 I honestly answer customer questions. orientation I look for an intimate and personal relationship .710 with customers. KMO Kaiser-Meyer-Olkin .765 Bartlett chi-square 301.128 significant 0.000 Total cumulative variance(%) 64.240

⟨Table 4⟩ Customer orientation factor and reliability analysis

⟨Table 5⟩ Correlation analysis

Division	Self- efficacy	Норе	Optimism	Resiliency	Job satisfaction	Customer orientation
Self-efficacy	1					
Норе	.121	1				
Optimism	.298**	.118	1			
Resiliency	.333**	.259**	.491**	1		
Job satisfaction	.388**	.247**	.350**	.372**	1	
Customer orientation	.121	1.000**	.118	.259**	.247**	1

주: **p <0.01.

상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

3. 상관관계분석

본 연구에서 구성개념들에 대한 단일차원성이 검정된 각 요인들 간의 판별타당성 충족 정도와각 요인 간 관계방향성과 강도를 확인하기 위하여 상관관계 분석을 한 결과는 〈Table 5〉와 같다. 요인검정결과 자기효능감과 직무만족(r=.388, p<0.01), 낙관주의와 복원성(r=.491, p<0.01), 복원성과 직무만족(r=.372, p<0.01) 간에 유의한 정(+)의상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4. 기설검정

1) 심리적자본이 직무만족에 미치는 영향

심리적자본과 직무만족에 미치는 영향에 관한다중화귀분석 결과는 〈Table 6〉과 같다. 가설 1의영향관계는 전체 회귀 식의 설명력은 R^2 =.261 (adjusted R^2 =.247)이고 F값은 18.502이고, 회귀식은 p=0.000으로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 독립변수 중 자기효능감은 p<0.001에서희망, 낙관주의, 복원성은 p<0.05에서 유의하게나타나 가설1은 채택되었다.

2) 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향

직무만족과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 다중회귀분석 결과는 〈Table 7〉과 같다. 가설 2의

Dependent variable	Independent variable	β	Standardized coefficient	<i>t</i> -value	Sig
Job Satisfaction	Self-efficacy	.265	.064	4.144***	.000
	Hope	.153	.061	2.488*	.014
	Optimism	.176	.069	2.543*	.012
	Resiliency	.158	.072	2.203*	.029

⟨Table 6⟩ Influence of psychological capital on job satisfaction

⟨Table 7⟩ Influence of job satisfaction on customer orientation

Dependent variable	Independent variable	β	Standardized coefficient	t-value	Sig		
Customer orientation	Job satisfaction	.388	.063	6.145***	.000		
$R^2 = .151$, Adjusted $R^2 = .147$, $F = 37.763$, $P = 0.000$							

^{***} p<0.001.

영향관계는 전체 회귀 식의 설명력은 R2=.151 (adjusted R²=.147)이고, F값은 37.763이고 회귀식 은 p=0.000으로 통계적으로 유의한 것으로 분석 되었다. 독립변수가 p<0.001에서 유의하게 나타 나 가설 2는 채택되었다.

Ⅴ. 결론 및 시사점

본 연구는 직무만족과 고객지향성에 영향을 주 는 심리적 자본의 변수에 관해 이론적 검토를 바 탕으로 연구모형을 도출하였으며, 가설들을 설정 하였다. 설정된 가설들을 검정하기 위하여 심리적 자본을 요인별로 살펴보고, 직무만족과 고객지향 성에 어떤 영향을 미치는지를 규명해 보고자 하 였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫 번째 가설, 윈 도우 베이커리 종사원의 심리적 자본은 직무만족 에 정(+)의 영향을 미칠 것이다, 라는 가설은 자기 효능감은 p<0.001에서 그 외 희망, 낙관주의, 복원 성은 p<0.05에서 유의하게 나타나, 4개 요인 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. Folkman & Moskowitz(2000)의 연구에서 긍정 정서를 가진 개인은 적극적이고 열정적이며, 스트레스 상 황에 적응적으로 대처하고, 행복감, 만족감 등을 느끼지만 부정적 정서를 가진 개인은 슬픔, 절망, 낙심, 우울, 불만, 회피 등의 행동 특성을 보이는 것으로 나타났다. Luthans et al(2004)는 역경에도 반동하는 복원력이 발생하여 직무에 만족하게 된 다는 연구결과를 발표하였으며, Avey et al(2009) 의 연구에서 심리적 자본은 직무만족과 성과에 정(+)의 영향을 미치며, 이직의도와 조직냉소주의 에도 부정적 영향을 미친다고 하였다. Jeon HM· Song HJ(2012)는 심리적 자본 요인 중 희망, 탄력 성, 낙천성이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다 고 하였다. 본 연구에서도 위 선행연구들의 결과 를 지지하는 것으로 조사되었다. 두 번째 가설, 직 무만족은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이 다. 라는 가설은 p<0.001로 유의하게 나타나 고객 지향성에 영향을 미치는 것으로 조사되어 채택되 었다. Song HB(2005)의 연구에서 내부고객이 자

^{*} p<0.05, *** p<0.001.

신들의 직무수행 과정에서 인지하는 직무만족은 내 부고객의 고객지향적인 사고 및 긍정적 태도를 형성시키는 데 중요한 영향을 미치기 때문에 직 무만족은 내부고객의 고객지향성과 밀접한 영향 관계를 갖는다고 하였다. Hong SD(2012)은 서비 스기업의 내부마케팅요인이 직무만족, 서비스몰 입 및 고객지향성에 미치는 영향은 유의적으로 나타났다. 특히 금융서비스와 호텔서비스에서 유 의적 영향이 나타났으며, 직무만족도와 고객지향 성이 정적 상관관계를 나타내므로 이는 직무만족 도가 높을수록 고객지향성은 체감하는 것으로 볼 수 있는 연구결과로 조사되었다. 위 선행연구처럼 내부적으로 커뮤니케이션이 잘 되고 보상시스템 이 잘 이루어질수록 직무만족도는 높은 것으로 조사되었다. 따라서 서비스기업의 경영층은 종업 원들의 직무만족을 극대화하기 위하여 종업원들 에게 각자의 의사를 원활하게 표현할 수 있는 조 직문화를 조성할 필요가 있으며, 이러한 과정을 통해 회사와 직원, 직원과 직원 간에 정보 및 의사 교환이 원활히 이루어질 수 있는 분위기도 필요 하다. 그리고 종업원들이 갖고 있는 아이디어, 정 보를 제공하거나 고객의 서비스평가, 업무성과 등 에 대하여 공정하게 이루어지는 보상정책도 종업 원을 동기 부여시킬 수 있는 유용한 수단이 될 수 있다. 본 연구에서는 윈도우 베이커리 종사원들의 심리적 자본에 따른 직무만족과 고객지향성을 높 여 경쟁력 있는 인력관리를 위한 기초자료로 사 용하고자 하였으나, 현실적인 측면에서 심리적 자 본에 따른 고객지향성에 대한 연구가 포함되지 않아, 본 연구를 구조화하는데 미흡하다는 한계점 이 있다. 따라서 향후 연구에서는 윈도우 베이커 리 종사원들의 특성에 맞는 심리적 자본, 직무만 족, 고객지향성에 대한 측정도구를 개발하는 후속 연구가 필요한 것으로 사료된다.

한글 초록

본 연구에서는 윈도우 베이커리 종사원의 심리

적 자본과 직무만족, 고객지향성의 영향관계를 입 증하였고, 연구결과에 따른 제언을 제시하고자 하 였다. 총 220부의 설문지를 배포하여 불성실하게 응답한 15부의 설문지를 제외한 나머지 205부의 유효한 설문지를 실증연구에 사용되었다. 조사 연 구의 목적을 달성하기 위하여 통계프로그램 SPSS 18.0을 활용하여 빈도분석, 요인분석 및 신뢰도분 석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과를 보면 심리적 자본에 대한 측정항목의 탐 색적 요인분석 결과, 4개 요인으로 KMO 값은 0.780, 총분산비율 66,633%, 직무만족에 대한 요 인분석은 1개 요인으로 총분산비율 61.592%, KMO 값은 0.658로 나타났다. 고객지향성에 대한 요인 분석은 총분산설명력 64.240%, KMO 값은 0,765 으로 나타났다. 변수들 간의 상관관계가 다른 변 수에 의해 설명되는 정도가 좋게 분석되었고, 유 의확률이 0.000으로 나타나, 전반적으로 변수들 간의 상관관계는 유의적이다. 따라서 심리적 자본 에 따른 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 가설은 채택되었다.

주제어: 심리적 자본, 직무만족, 고객지향성

참고문헌

Kim TS (2014). Private-environment (job, organizational) compliance effects on job satisfaction and customer orientation: KTX crew service workers in the center. *Customer Satisfaction Research* 16(3):87-104.

Kim MJ, Seo JW (2010). Coffee shop employee service orientation and job satisfaction, organizational commitment and multidimensional relationship between customer orientation. *Tourism Research* 25(4):297-315.

Moon OS (2013). Psychological capital of this coffee barista job satisfaction, organizational citizenship behavior, and the impact of cus-

- tomer orientation relationship: Focusing on mindfulness mind control effect. Sejong University Graduate School doctoral thesis.
- Song HB (2005). Internal marketing of public catering establishments impact on internal customers and external customer satisfaction: targeting the restaurant and family restaurants. University dissertation game.
- You HS (2005). Study on the status and application of female capital. *Asian Women's Studies*, 44 (2):225-259.
- Yoon JH (2002). Study on factors affecting job performance of social welfare dedicated public servants, Seoul Women's University doctoral dissertation.
- Lee JJ (2004). Development of the competitiveness assessment model bakery business. Kyonggi University doctoral dissertation.
- Jeon KC (2005). The leadership of the catering industry manager impact on organizational effectiveness. Kyonggi University doctoral dissertation.
- Jang JY, Hwang JH (2015). Bakery select properties impact study on the bakery store type selection: Health concern mainly. *Hotel Management Studies* 24(1):105-126.
- Jeon HM, Song HJ (2012). Capital psychological impact on employees of a catering company job satisfaction and organizational commitment: Focusing on the chain restaurants. *Korea Journal of Culinary Research* 18(4):118-132.
- Hong SD (2012). Internal marketing of services enterprises factors impact on job satisfaction, commitment and customer service orientation. Cheju National University master's thesis.
- Avey JB, Patera JL, West BJ (2006). The implications of positive psychological capital on employee absenteeism. *Journal of Leadership and Organizational Studies* 13(1):42-60.

- Avey JB, Luthans F, Jensen SM (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management* 48(5):677-693.
- Ahn SH (2000). Analysis of studies on job satisfaction among Korean nurses. *Korean Academy of Nursing Admistration* 6(3):319-331.
- Brown SP, Peterson RA (1993). Antecedents and consequences of sales person job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research* 30(2):63-77.
- Davis G (2004). Job satisfaction survey among employees in small busines. *Journal of Small Business and Enterprise Development* 11(4): 495-503.
- Folkman S, Moskowitz JT (2000). Positive affect and the other side of coping. *American Psychologist*, 55(6):647-654.
- Kotler, Philip (1996).Principles of Marketing. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Luthans FC (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior* 23(6):695-706.
- Luthans F, Van Wyk R, Walumbwa FO (2004). Recognition and development of hope for South African organizational leaders. *Leadership and Organizational Development Journal* 25: 512-527.
- Saunders LE (1981). Expioration of usefulness of important work related needs as a tool for stadies on job satisfaction. University of Minnesota.
- Weiss HM (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evalutions, beliefs and sffective experiences. *Human Resources Management Review* 12:173-194.

2015년 10월 14일 접수 2015년 11월 09일 1차 논문수정 2015년 12월 02일 논문게재확정