커피 바리스타 종사원의 직무스트레스가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향

이 선 호

호남대학교 조리과학과[¶]

The Impact of Coffee Barista Job Stress on Job Satisfaction and Organizational Loyalty

Sunho Lee[¶]

Dept. of Culinary Science, Honam University[¶]

Abstract

This study examined the factors that affect the relationship among coffee barista employees job stress, job satisfaction and customer organizational loyalty. A total of 200 questionnaires were distributed to consumers, of which 188 were deemed suitable for analysis after the removal of 12 unusable responses. In order to perform statistical analyses required by the study, the SPSS 18.0 Statistical Program was employed for frequency, factor, reliability correlation, and regression analyses. The results of exploratory factor analysis showed that three factors regarding job stress were extracted from all measurements with a KMO of 0.714 and a total cumulative variance of 64.368%, with regards to job satisfaction, three factors were extracted with a total cumulative variance of 151.612% and a KMO score of 0.659. One factor for organizational loyalty was extracted that accounted for a total cumulative variance of 62.102% and a KMO score of 0.750. 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 among job stress, job satisfaction and organizational loyalty was partially adopted.

Key words: job stress, job satisfaction, organizational loyalty

⊺. 서 론

우리 현대사회는 급속한 경제성장으로 소득증가와 여가시간의 확대로 인해 삶의 질이 높아졌다. 이에 식음료의 소비수준도 꾸준히 증가 추세를 보이고 있다. 식음료 소비성향에도 많은 변화가 생겨 전통음료보다는 탄산음료, 우유, 주스 등의 소비가 증가되는 현상과 더불어 커피의 소비또한, 현저히 확대되면서 매년 국내 커피 수입량

은 증가 추세에 있다. 식음료산업 중에서도 커피는 문화적 기능으로 자리매김하면서 나이와 연령에 관계없이 큰 관심을 갖게 되어 불경기로 인한외식산업이 주춤한 성장률임을 보임에도 불구하고, 유일하게 커피산업만이 꾸준히 증가 추세를보이고 있다(Moon OS, 2013). 우리나라의 커피시장의 발전은 1970년대 인스턴트 커피가 주류를이루었고, 1980년대 이후 원두커피 전문점의 보급화를 계기로 20대 젊은 층에서부터 원두커피를

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

즐겨마시게 되었다. 현재 커피시장에는 제3의 물 결이 일고 있다. 인스턴트커피가 제1의 물결이라 면 커피전문점의 원두커피가 제2의 물결을 넘어 커피의 고급화가 제3의 물결인 스페셜티 커피이 다. 이는 미국 스페셜티커피협회(SCAA: Specialty Association of America)의 엄격한 분류기준을 적 용해 재배부터 관리받는 고급원두를 사용하는 커 피다(헤럴드경제, 2015). 커피산업 점유율 가운데 가장 큰 비중을 차지하는 것이 원두커피 전문점 이다. 세계적인 커피전문기업인 스타벅스가 1999 년에 입점하여 원두커피의 대중화를 열었고 국내 토종브랜드와 해외커피브랜드가 차별화된 브랜 드별 전략으로 매장 수와 매출증가로 성공을 거 두면서 국내 커피 시장은 해외 커피브랜드와 국 내 토종 브랜드 등 프랜차이즈 커피전문점이 기 하급수적 증가하였다. 또한, 로스팅을 매장에서 직접 하여 판매하는 로스터리 카페의 증가와 중 소규모로 직접 운영하는 개인카페, 베이커리 전문 점에서 원두커피와 병행하여 운영하는 베이커리 카페, 패스트푸드 전문점에서의 원두커피 판매, 심지어 편의점에서조차도 원두커피를 판매하고 있다. 이에 워두커피 시장이 이미 포화상태가 아 니냐는 우려도 나오고 있다(Moon OS, 2013). 또 한, 커피산업의 경쟁심화로 마케팅전략은 중요시 되고 있으며, 그 중 훌륭한 바리스타 종사원을 소 유한 커피전문점은 경쟁우위를 점할 수 있기 때 문에 종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입 은 무엇보다 중요시 되고 있는 실정이다. 커피산 업의 급속한 성장과 더불어 바리스타라는 새로운 직업군이 생겼지만 열악한 근무환경으로 전문 인 력난을 겪고 있다. 따라서 본 연구에서는 바리스 타 종사원의 직무스트레스 직무만족으로 인한 조 직몰입도를 높이고 효율적 관리를 위해 밀접한 연관이 있다는 사실을 실증연구를 통해 규명하고 정보를 제공하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 바리스타(Barista)

Barista라는 용어는 이태리어로 바 안에서 만드 는 사람이라는 뜻이다. 바텐더가 칵테일을 만들고 소믈리에(sommeiler)가 좋은 와인을 선별한다면 바리스타는 커피나 음료를 만들고 서빙하는 일을 하는 종사자들을 지칭하는 말이다. 그리고 바리스 타는 커피 로스팅, 라떼 아트 등에 관한 높은 수준 의 커피조리와 서비스에 대한 전문적인 지식과 경험을 바탕으로 커피를 제공한다(Kim YJ·Kim JG, 2007). 현재에는 주로 커피전문점 주방에서 근무하는 종사자, 직업적으로 커피 및 음료를 조 리하는 전문직 의미로 알려지게 되었다. 최근에는 외식산업분야에서 바리스타가 새로운 전문직으 로 자리 잡고 있으며, 이러한 경향으로 바리스타 양성을 위한 사설교육기관 및 직업전문학교, 대학 의 전공과목이나 전공이 개설되는 추세이다(Choi JH · Choi YJ, 2010). 또한, 커피가 급성장하면서 바리스타와 관련된 선행연구로는 Shin SH(2012) 의 연구에서 커피전문점 종사원들의 브랜드 동일 시가 직무만족과 고객지향성에 유의한 영향을 미 치고, 직무만족과 고객지향성간에도 유의적인 영 향 관계가 있다고 하였다. 커피 전문점 종사원의 서비스 지향성과 조직몰입, 직무만족과 조직몰입, 직무만족과 고객지향성, 조직몰입과 고객지향성 간에는 모두 유의한 영향관계가 있다고 하였다 (Kim MJ·Seo JW, 2010). 커피전문점 비정규직 근로자의 직무불안정성은 직무만족과 조직몰입 에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직 무만족과 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향 을 미치는 것으로 나타났다(Shin SH, 2012). Baek MS(2013)은 바리스타의 직무 속성이 러브마크 속성 및 브랜드 충성도에 미치는 연구에서 서비 스 마케팅 관점에서 바리스타의 직무 속성에 주 목하여 그 성과를 러브마크, 브랜드 충성도에 미 치는 영향관계가 있다고 하였다.

2. 직무스트레스(Job Stress)

직무스트레스는 직무수행과정에서 발생하는 스트레스로 1970년대 산업현장에서 발생하는 작 은 스트레스가 직무행동에 미치는 영향에 대한 연구로 Job stress라는 용어가 처음 등장하게 되었 다. 직무 스트레스를 직업과 관련되어서 생기는 근심, 걱정, 좌절, 의기소침과 같은 부정적인 감정 상태를 경험하는 것으로 보았다(Kyriacou, 2001). Park KG(2008)은 직무스트레스를 환경과 개인이 라고 하는 자극과 반응 상호작용의 개념으로 정 의하고 있다. Kim MS(2010)의 연구에서 직무스 트레스는 직무수행 중 개인특성과 작업환경의 상 호 불일치에서 발생되는 스트레스가 개인의 정신 적, 신체적 불균형을 일으키는 상태를 가리키는 것이라 하였다. Jeong GD(2010)의 연구에서는 직 무로 인한 스트레스가 과도한 경우에 개인을 둘 러싼 주위환경의 요구가 지나쳐 개인의 능력한계 를 벗어날 때 발생하는 개인과 환경의 불균형 상 태라 정의하였다. Lee MH(2012)의 연구에서는 직무스트레스를 작업스트레스, 직업스트레스 또 는 조직스트레스라고도 불렀다. 직무스트레스는 연구자의 관심과 접근방법에 따라 매우 다양하게 연구되어지고 있다.

3. 직무만족(Job Satisfaction)

직무만족은 임금, 관리, 직무내용 등 직무조건 에 대한 정서적 반응으로 직장생활에서 오는 느 끼는 감정과 비슷한 개념으로 인식되어져 명확한 개념을 정의하기는 어렵다. 이는 직무만족이라는 것 자체가 개인이 자신의 직무에 대하여 갖는 일 종의 정신적인 태도에 관한 것이기 때문에, 다양 한 정의가 다양한 연구결과에 의하여 제시되어 왔다(Park YS, 1993). Kim BJ(2000)은 현재 자신 이 맡고 있는 업무나 직무의 내용, 역할 및 이에 따른 욕구충족과 그 직무의 수행을 통해 얻게 되 는 경험을 평가함으로써 느끼게 되는 정서 및 감 성적 방향이라고 하였다. Jeong JH(2003)는 직무 만족관련 연구에서 직무에 대한 즐거움의 정서이 며, 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로 어떠한 사실에 대한 감정적 경향 또는 심리적 경향이라고 하였

다. OH JC et al(2009)은 조직구성원들의 직무수 행 과정 및 결과에서 심리적, 사회적, 환경적 상황 등 여러 복합적인 요인들에 의해 지각된 직무, 욕구충족, 직무기대를 충족시키는지에 관한 여부 등을 직무평가로 정의하였다.

4. 조직몰입(Organizational Loyalty)

Kang GS·Tak JG(2011)은 조직몰입을 조직의 목표와 가치, 일과 관련한자기의 역할 그리고 조 직 그 자체를 위해 가지는 정서적 애착심이라고 정의하면서 3가지 요소로 조직몰입의 개념을 제 시하였다. 개인이 조직의 목표와 가치관을 자신의 것으로 받아들이는 동일시 개념과 조직의 목표 및 가치관과 관련하여 자신의 역할에 몰두하는 몰두의 개념, 조직에 대한 애정적 느낌이나 집착 으로서 충성심의 개념을 포함하고 있다고 주장하 였다. Shin SH(2012)은 조직의 목표와 가치에 대 한 강한 신념과 조직을 위해 노력하는 의지 및 조 직구성원으로 남기를 바라는 강한 욕구를 조직몰 입이라고 정의했다. 이와 같이 조직몰입에 대한 개념은 다양하게 정의되고 있는데, 공통적으로 여 러 학자들의 접근법을 종합해 보면 조직목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 애착, 조직에 대한 헌신 조직 구성원 자격을 유지하려는 강한 욕구 등으 로 정의하였다.

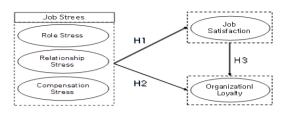
Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

본 연구에서는 커피 바리스타 종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과의 영향 관계에 이론적 근간을 두고 있다. 연구의 목적을 달성하기위해 선행 연구를 통해 여러 가지 변수들을 근거로 아래와 같은 연구모형을 설정하였다. 따라서연구모형은 〈Fig. 1〉과 같다.

2. 기설설정

1) 직무스트레스와 직무만족



⟨Fig. 1⟩ Research model.

Lee WY(2014)의 연구에서 호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 영향관계연구에서 직무스트레스가 증가하면 직무만족이 감소하고, 직무만족의 감소는 이직의도를 증가시키는 효과가 있는 것으로 조사되었다. 이와 같은 연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 직무스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 역할스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 관계스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 보상스트레스는 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2) 직무스트레스와 조직몰입

Kim SH·Ji YJ(2014)의 연구에서 골프장 종사자의 직무스트레스와 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향관계 연구에서 역할관계, 대인관계, 조직특성이 이직의도에 유의한 영향으르 미치는 것으로 조사되었다. 이와 같은 연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2: 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 역할스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 관계스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 보상스트레스는 조직몰입에 부(-)의

영향을 미칠 것이다.

3) 직무만족과 조직몰입

Jo SB·Kwon HS(2007)의 연구에서 특급호텔 종사원들의 직무만족 중 업무만족과 경제만족은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. Min GH(2007)은 외식업체의 조직가치가 종사원의 직무만족은 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 외식업체의 조직몰입을 위해서는 직무만족에 대한 고려가 필요하다. 이와 같은 연구결과에서도 알 수 있듯이, 직무만족과 조직몰입과는 유의한 영향관계라고 할 수 있다. 이와 같은 연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3: 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

직무스트레스는 적응하기 힘든 환경이나 조건에서 느끼는 심리적, 신체적 긴장상태라 정의하며, Kahn(1964), Seo MS·Kim SH(2005), Codes(1997), Mcgee & Ford(1987)의 선행연구를 바탕으로 본논문의 목적에 맞게 재구성하여 역할스트레스, 관계스트레스, 보상스트레스의 3개 요인에 관련된내용의 12문항을 사용하여 측정하였다. 직무만족은 개인의 직무에 대해 느끼는 감성적, 정서적 반응상태의 정도라 정의하며, 1개 요인에 4개의 문항을 사용하여 측정하였다. 조직몰입은 조직을 위해 열심히 노력하려는 의지라 정의하며, 1개 요인에 4개의 문항을 사용하였으며, 전혀 그렇지 않다-1점, 보통이다-3점, 매우 그렇다-5점 리커트 5점 (5point Likert scale) 척도로 구성하여 측정하였다.

4. 연구방법

본 연구의 설문 조사는 2015년 5월 18일부터 5 월 22일까지 시행하였으며, 설문 대상은 부산지 역 커피전문점에 종사하는 바리스타들을 대상으로 연구 목적과 취지를 설명한 후 자료 수집을 수행하였다. 총 200 부의 설문지를 배포하여 불성실하게 응답한 12부의 설문지는 제외한 총 188부의 유효한 설문지를 최종적인 분석 자료로 이용하였다. 모든 설문 문항은 5점 리커트 척도로 측정하였으며, SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석 및 신뢰도 분석, 상관분석과 단순, 다중회귀분석을 실시하였다.

Ⅳ. 실증분석

1. 조사대상자의 일반적인 특성

조사대상자들의 인구통계학적 특성은 〈Table 1〉과 같다. 표본의 성별은 남성(55.9%)이 여성 (44.1 %)보다 상대적으로 많았으며, 고용형태는 비정규직(51.6%), 운영형태는 개인형태(52.7%), 연령은 21~30세(42.6%), 학력은 전문대졸(30.9%), 자격증 보유 여부는 자격증 보유가 34.0%로 조사되었다.

2. 요인 및 신뢰도분석

1) 직무스트레스 요인 및 신뢰도분석

직무스트레스에 대한 요인 및 신뢰도분석의 결과는 〈Table 2〉와 같다. 12개의 변수 중 설명력이 떨어지는 2개의 문항을 제거하고, 10개의 변수로 3개의 요인으로 추출되었다. 요인명으로는 역할, 관계, 보상스트레스로 요인명을 정했다. 총 분산설명력 64.368%로 나타났다. KMO 값은 0.714, 구형성 검정통계 값은 517.975(p=0.000)로 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

2) 직무만족 요인 및 신뢰도분석

직무만족에 대한 요인 및 신뢰도분석의 결과는 〈Table 3〉과 같다. 8개의 변수 중 설명력이 떨어지는 3개의 문항을 제거하고, 5개의 변수로 2개의 요인으로 요인명은 신뢰, 만족으로 요인명을 정했다. 총 분산설명력 63.760%, 변수 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 KMO 값은 0.659, 구형성 검정통계 값은 151.612(p=0.000)로 상관행렬이 요인분석 하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

3) 조직몰입 요인 및 신뢰도분석

조직몰입에 대한 요인 및 신뢰도분석의 결과는 〈Table 4〉와 같다. 4개의 변수가 하나의 요인으로

<table< th=""><th>1></th><th>Demographic</th><th>characteristics</th><th>of</th><th>the</th><th>subject</th><th>(N=188)</th><th>)</th></table<>	1>	Demographic	characteristics	of	the	subject	(N=188))
--	----	-------------	-----------------	----	-----	---------	---------	---

	Division	N	%		Division	N	%
G 1	Male	105	55.9	Employment	Full-time	91	48.4
Gender	Female	83	44.1	type	Temporary	97	51.6
	21~30	80	42.6		Window	99	52.7
Age	31~40	44	23.4	Type of competitors	Franchise	83	44.1
	41≤	64	34.0	r	Rostry	6	3.2
	≤High school	48	25.5		No certification	75	39.9
E4ti	College	58	30.9	C4:6:4:	In process of acquirring	42	22.3
Education	University	50	26.6	Certifications	Possess certification	64	34.0
	$Graduate \ school \leq$	32	17.0		Have more than two	7	3.8
	Total	188	100.0		Total	188	100.0

⟨Table 2⟩ Job strees factor and reliability analysis

Factors	Classification	Factor loading	Eigenvalue	Variance (%)	Cronbach's
	I do not have consistent goals for my work.	.843			
	I do not know if my business where rights to this.	.748			
Role stress	I think the goal criteria for the work that I have has been set too high.	.693	2.909	22.686	.793
	I'm in the mood to do business costs will increase comes chase in time.	.679			
Relationship stress	I do not have a sense of trust and affection for my colleagues	.856			
	My focus on my clients does not fit well with the common interest	843 2.053			
	I feel I have an uncomfortable relationship with the firm.	.781			
	Unsatisfactory wages given my career.	.843		20.290	
Compen- sation	Unsatisfactory wages given my effort.	.827	1.474		.720
stress	Little opportunity for advancement in comparison with coworkers.	.778	1.1,1	20.270	./20
	KMO Kaiser-Meyer-Olkin	.714			
	Bartlett chi-square 5	517.975			
	significant .000				
	Total cumulative variance(%)	64.368			

⟨Table 3⟩ Job satisfaction factors and reliability analysis

Factors	Classification	Factor loading	Eigenvalue	Variance(%)	Cronbach's		
Job satisfaction	I feel the pleasure while performing my duties.	.838					
	I am not be bored with the job.	.810	1.913	63.760	.732		
	I feel quite satisfied with my job.	.744					
	KMO Kaiser-Meyer-	Olkin .659					
Bartlett chi-square 151.612 significant .000							
Total cumulative variance(%) 63.760							

추출되었다. 총 분산설명력 62.102%, 변수 간의 할 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 KMO 값 은 0.771, 구형성 검정통계 값은 389.257(p=0.000)로 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석

할 수 있다.

3. 상관관계분석

본 연구에서 구성개념들에 대한 단일차원성이

Factors	Classification	Factor loading	Eigenvalue	Variance (%)	Cronbach's	
	I say to others that my job is enjoyable. I feel a strong attachment about my work.			(2.102	(75	
Oranizational			2 404			
loyalty	I feel a sense of belonging to the workplace.	.774	2.484	62.102	.675	
	I consider my job is an issue in my life problems.					
	KMO Kaiser-Meyer-Olkir	n .750				
Bartlett chi-square 235.521 significant .000						

Total cumulative variance(%)

62.102

⟨Table 4⟩ Organizational loyalty factors and reliability analysis

⟨Table 5⟩ Correlation analysis

	Role stress	Relationship stress	Compensation stress	Job satisfaction	Organizational loyalty
Role stress	1				
Relationship stress	.236**	1			
Compensation stress	.111	.293**	1		
Job satisfaction	.242**	.257**	.233**	1	
Organizational loyalty	.135	.263**	.262**	.262**	1

^{**} *p*<0.01.

검정된 각 요인들 간의 판별타당성 충족 정도와 각 요인 간 관계방향성과 강도를 확인하기 위하여 상관관계 분석을 한 결과는 〈Table 5〉와 같다. 역할스트레스와 직무만족(r=.242, p<0.01), 관계와 보상스트레스(r=0.293, p<0.01) 간에 유의한 정 (+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 역할과보상스트레스(r=0.111), 역할과 조직몰입(r=0.135)를 제외한 모든 요인에서 p<0.01에서 유의한 상관관계를 나타내었다.

4. 기설검정

1) 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향

직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관

한 다중회귀분석 결과는 〈Table 6〉에 제시되어 있다. 전체 회귀식의 설명력은 R^2 =.226(adjusted R^2 =.217)이고, F값은 23.996이며, 회귀식은 p= 0.000으로 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 독립변수 역할스트레스, 관계스트레스, 보상스트 레스는 p<0.05에서 유의하게 나타나 채택되었다.

2) 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 다중회귀분석 결과는 〈Table 7〉에 제시되어 있다. 전체 회귀식의 설명력은 R^2 =.239(adjusted R^2 =.236)이고, F값은 98.081이며, 회귀식은 p=0.000으로 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 회귀선모델이 적합하다는 것으로 나타났다. 독립변수 중

satisfaction

Dependent variable	Indepenent variable	β	Standardized coefficient	<i>t</i> -value	Sig.
	Role stress	.185	.071	2.606*	.010
Job				*	

.165

.165

⟨Table 6⟩ Influence of job stress on job satisfaction

Relationship stress

Compensation stress

 $R^2 = .126$, Adjusted $R^2 = .111$, F = 8.811, p = 0.000

.074

.072

2.236*

 2.280^{*}

.027

.024

⟨Table 7⟩ Influence of job stress on organizational loyalty

Dependent variable	Dependent variable	β	Standardized coefficient	<i>t</i> -value	Sig.
	Role stress	.069	.072	.957	.340
Organizational loyalty	Relationship stress	.257	.038	6.791***	.000
Юуану	Compensation stress	.329	.038	8.690***	.000

 $R^2 = .239$, Adjusted $R^2 = .236$, F = 98.081, p = 0.000

⟨Table 8⟩ Influence of job satisfaction on organizational loyalty

Dependent variable	Independent variable	β	Standardized coefficient	<i>t</i> -value	Sig.	
Organizational loyalty	Job satisfaction	.277	.059	4.704***	.000	
$R^2 = .177$, Adjusted $R^2 = .173$, $F = 22.124$, $p = 0.000$						

^{***} p<0.001.

관계스트레스와 보상스트레스는 p<0.001에서 유의하게 나타나 채택되었다.

3) 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 〈Table 8〉에 제시되어 있다. 전체 회귀식의 설명력은 R^2 =.177(adjusted R^2 =.173)이고, F값은 22.124이고, 회귀식은 p=0.000으로 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 회귀선모델이 적합하다는 것으로 나타났다.

Ⅴ. 결론 및 시사점

본 연구에서는 커피 바리스타 종사원의 직무스 트레스에 따라서 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향요인들과 그 요인을 이용한 앞으로의 활용방 안을 제시하고자 한다. 총 200부의 설문지를 배포 하여 불성실하게 응답한 12부의 설문지를 제외한 나머지 188부의 유효한 설문지를 실증연구에 사 용되었다. 조사 연구의 목적을 달성하기 위하여 통계프로그램 SPSS 18.0을 활용하여 빈도분석.

p<0.05.

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

요인분석 및 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석 을 실시하였다. 조사 연구의 목적을 달성하기 위 하여 통계프로그램 SPSS 18.0을 활용하여 빈도분 석, 요인분석 및 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀 분석을 실시하였다. 분석결과를 보면 직무스트레 스에 대한 측정항목의 탐색적 요인분석 결과, 3개 요인으로 KMO 값은 0.714, 총분산비율 64.368%, 직무만족에 대한 요인분석은 전체설명력 151.612 %, KMO 값은 0.659으로 나타났다. 조직몰입에 대한 요인분석은 전체설명력 62.102%, KMO 값 은 0.750으로 나타났다. 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도가 좋게 분석되 었고, 유의확률이 0.000으로 나타나 전반적으로 변수들 간의 상관관계는 유의적이다. 따라서 직무 스트레스에 따른 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 가설은 부분채택되었다. 첫째, 직무 스트레스는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이 다라는 하위가설 역할, 관계, 보상스트레스(p< 0.05) 모두 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것 으로 나타났다. 따라서 가설 H1인 커피 바리스타 종사원의 직무스트레스는 직무만족에 정(+)의 영 향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. Lee WY(2014)의 연구에서 국내 호텔에서 근무하는 전방부서 서비스종사원들을 대상으로 직무스트 레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 및 전환비용의 조절효과를 분석하였다. 직무스트레 스가 증가하면 직무만족이 감소하고, 이러한 직무 만족의 감소는 이직의도를 증가시키는 효과가 나 타났으며, 직무스트레스는 이직의도에 유의한 영 향을 미치는 것이 확인되었다. 둘째, 직무스트레 스는 조직몰입에 정의 영향을 미칠 것이다라는 가설검정을 위한 분석결과는 종속변수인 조직몰 입에 독립변수인 직무스트레스의 하위요인 중에 서 관계스트레스(p<0.05)와 보상스트레스(p<0.01) 가 조직몰입에 영향력을 미치는 요인으로 나타났 다. 따라서 가설 H2인 커피 바리스타 종사원의 직 무스트레스는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것 이다라는 가설은 부분채택되었다. 역할 스트레스

와 조직몰입과의 관계에 대한 가설은 Kahn 등 (1971)의 역할이론에서 찾아 볼 수 있다. 그들은 역할 스트레스는 개인에게 불리한 결과를 초래하 게 하는 조직역할에 관한 모든 것이라고 했다. 셋 째, 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다라는 가설은 유의확률 p<0.001으로 가설은 채택되었다. Gi EH · Gu BG(2014)의 연구에서는 직무만족이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나 타났다. 직무만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미 칠 것이라는 실증분석 결과, 직무에 대한 만족이 높으면 높을수록 조직에 충성하고 조직몰입에 영 향을 미치는 것을 의미하며, 패스트푸드, 패밀리 레스토랑, 특급호텔의 레스토랑 직원들을 대상으 로 한 연구에서 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아진다는 Min GH(2007)의 연구결과는 지지하 는 것이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 실증분석 결과를 토대로 커피산업의 마케팅 활성화 방안에 대한 시사점을 제시하면 다음과 같다. 본 연구를 통해 커피전문점을 방문하는 고객들은 직무스트 레스가 직무만족과 조직몰입에 영향을 준다는 이 론적 기반을 검증함으로써 직무스트레스, 직무만 족, 조직몰입도와의 영향관계가 긍정적인 영향을 준다는 사실을 고찰하였다. 기업은 적은 인원으로 많은 양의 업무를 성공적으로 수행하도록 하는 것이 조직 경쟁력을 높일 수 있으며, 조직구성원 들의 업무만족도는 뒤로 미룬 채 성과달성에만 관심이 집중되어왔다. 능력주의와 성과주의와 같 은 인적관리시스템을 활용하여 조직구성원들은 예전과 비교할 때 더 높은 수준의 불안과 업무과 부하속에서 성과를 이루어야 하는 상황에 놓여있 는 것이다(Park SE, 2007). 경영학적 관점에서 볼 때 적은 인력이 많은 업무를 담당하고 있는 것은 적은 인력으로 높은 성과를 낼 수 있음을 의미하 지만, 강조되고 있는 조직의 가치와 상대적으로 위축된 구성원의 가치 사이에서 겪은 혼란은 조 직구성원들의 정서적 탈진감을 일으킬 수 있다. 이런 이유로 결국은 역할 모호성, 역할 갈등, 현실 과 이상의 차이와 같은 직무 과부하에 따른 스트 레스를 가중시키고 있다. 따라서 최근 인본주의적 경영의 중요성이 강조되고 있음은 그 의미가 크다고 하겠다(Lee SM, 2013). 따라서 본 논문의 연구가 커피 바리스타 종사원의 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입에 어떠한 영향을 미치고 있는가를 실증적으로 규명하여 바리스타 종사원의 직무만족을 통해 기업 성과에 긍정적 영향과 그들만의 브랜드 및 정체성을 확립하고, 커피산업의 활성화 방안과 마케팅 전략에 도움을 줄 것이라 생각한다.

한글 초록

본 연구에서는 커피 바리스타 종사원의 직무스 트레스에 따라서 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향요인들과 그 요인을 이용한 앞으로의 활용방 안을 제시하고자 한다. 총 200부의 설문지를 배포 하여 불성실하게 응답한 12부의 설문지를 제외한 나머지 188부의 유효한 설문지를 실증연구에 사 용되었다. 조사 연구의 목적을 달성하기 위하여 통계프로그램 SPSS 18.0을 활용하여 빈도분석. 요인분석 및 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석 을 실시하였다. 조사 연구의 목적을 달성하기 위 하여 통계프로그램 SPSS 18.0을 활용하여 빈도분 석, 요인분석 및 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀 분석을 실시하였다. 분석결과를 보면 직무스트레 스에 대한 측정항목의 탐색적 요인분석 결과, 3개 요인으로 KMO 값은 0.714, 총분산비율 64.368%, 직무만족에 대한 요인분석은 전체설명력 151.612 %, KMO 값은 0.659으로 나타났다. 조직몰입에 대한 요인분석은 전체설명력 62.102%, KMO 값 은 0.750으로 나타났다. 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도가 좋게 분석되 었고, 유의확률이 0.000으로 나타나 전반적으로 변수들 간의 상관관계는 유의적이다. 따라서 직무 스트레스에 따른 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 가설은 부분채택되었다.

주제어: 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입

참고문헌

- Go BH (2014). The selection of properties brunch cafe customer satisfaction and revisit Influence. Kyunggi University master's thesis game.
- Ha KS, Han BS (2001). Subject determinant of behavior and satisfaction and also visit the park visitor: Everland in this study. *Tourism Research* 25(1):331-339.
- Jeung YH, Kim DJ (2013). Impact studies on selected properties of a coffee shop customer satisfaction and loyalty. *Hotel Management Studies* 22(1):131-149.
- Jeung SH (2009). Factors of impact on the relationship between coffee shops and the relationship between quality of performance. Kyunggi University dissertation game.
- Kim MH, Kim JW, Jeung MC (2009). Consumer perception of quality of service levels on the directional relationship of effect and catering companies Focused on Seoul Korean Restaurant. *Hotel Resort Study* 8(2):7-21.
- Kim LK (2012). Coffee shop customers choose property assessment and research on loyalty. DongEui University Graduate School of Business Master's thesis.
- Kim KY (2013). Psychological characteristics of small business, entrepreneur spirit, entrepreneurship satisfaction, recommendation regarding the relationship between the degree of entrepreneurship research: Dessert cafe in the center of the founders. Kyungsung University doctoral dissertation.
- Kim SW, Baek IA, Jang TY (2012). Choose property insurance Effects of customer satisfaction and relationship quality and behavior: self-

- regulating effect mainly crystalline. *Industry Economic Research* 25(2):1905-1939.
- Kim SW, Kim SH, Kim YH (2010). Related benefits influence of quality and behavior of this relationship: NPS analysis and regulatory effects. *Management Consulting Research* 10(3): 21-46
- Kim YK, Kim DH (2013). Effects of ethnic restaurant select properties satisfaction. *Hotel Management Studies* 22(6):101-115.
- Kim JB (2001). Relationship marketing factors impact the quality and loyalty of the relationship department. Chosun University master's thesis.
- Lee MW (2003). Purchase of a service provider's customer orientation and satisfaction in relation to road trust, the role of the commitment. *Industry Economic Research* 16(2):91-108.
- Lee JY (2009). Study on factors influencing customer behavior hybrid cafe. Sejong University, Master's Thesis.
- Lee JH, Park HJ (2011). Korean restaurant selection factors influence the effectiveness comparative study on customer satisfaction and loyalty. *Hotel Management Studies* 20(2):191-207.
- Lee JS (2007). In contact customer service evaluation factors Influence of emotional reactions and behavior: Busan luxury hotels around. *Tourism Research* 22(2):17-36.
- Lee JH, Gu DM, Lee MJ, Lim SH (2011). Shopping in stores online and offline customers control, ventilation, variance analysis of the impact of these factors and also of the causal relationship between behavior, such as emotional enjoyment factor. *Marketing Management Research* 16(1):100-110.
- Lee HY (2010). The perceived quality of catering

- services research Influence of customer value and behavior. Kyunghee University Graduate School doctoral thesis.
- Lee YC, Yang HC (2012). Impact on the quality of the relationship between traditional selected property market perception that university students. *Distribution of Scientific Research* 10(1): 33-42.
- Seo HW (2014). Service quality and emotional reactions of the dessert cafe physical environment impact on customer loyalty. Uiduk University graduate thesis.
- Son SY (2014). Influence of the quality of the dessert menu cafe customer satisfaction and behavior. Keimyung University graduate thesis.
- Song YS, Kim MJ (2011). The relationship of the five-star hotel wedding hall be aware of the physical environment, quality, attitude, studies relating to the purchase: Focusing on the five-star hotel in Seoul. *Tourism Research Journal* 26(2):205-226.
- Sim YJ, Kim JK (2008). The personal impact on the value bakery select properties. *Tourism Research Journal* 22(4):365-377.
- Auh S, Palmer A (2005). Compatibility effects in evaluations of satisfaction and loyalty. *Journal* of *Economics Psychology* 26(1):37-57.
- Crosby LA, Evans KR, Cowles D (1990). Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *The Journal of Marketing* 68-81.
- Evans KR (1987). A theoretical model of consumer negotiated pricing: An orientation perspective. *Journal of Marketing* 5:18.
- Evans KR, Beltramini RF (1987). A theoretical model of consumer negotiated pricing: An orientation perspective. *The Journal of Marketing* 58-73.

Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing* 60(2):31-46.

Wakefield KL, Blodgett JG (1996). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentionsin leisure service setting. *Journal of* Service Marketing 10(6):45-61. http://month.foodbank.co.kr(2015, 05, 10)

2015년 10월 14일 접수 2015년 10월 28일 1차 논문수정 2015년 12월 01일 논문게재확정