

프랜차이즈 한식당 종사원의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향 -고용형태의 조절효과를 중심으로-

이 상 희[¶] · 임 배 군

청주대학교 관광경영학과[¶] · 한국관광대학교 외식경영과

The Effect of Job Satisfaction on Job Performance of the Employees in Franchised Korean Restaurants: Moderating Effects of Employment Type

Sang-hee Lee[¶] · Bae-gyun Lim

Dept. of Tourism Management, Cheongju University[¶]
Dept. of Restaurant Management, Korea Tourism College

Abstract

The purpose of this study is to identify the effect of job satisfaction on job performance and to examine the moderating effects of employment type of the employees in franchised Korean restaurants. The questionnaire was distributed to the employees in Korean restaurants having abroad branches of the 300 distributed questionnaire, and 271 copies were used in the analysis by exploring factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, multiple regression and hierarchical moderated regression analysis through SPSS ver. 18.0. The results of the study were as followed; First, job satisfaction, the work and superior factor have positive influence on job performance, but wages and promotion factor have negative influence. Second, the employment type has the partially moderating effects between job satisfaction and job performance with interactive term(superior* employment type). On the basis of these results, it is suggested that the company has fair criteria for evaluating systems and reward program to the employees regardless of employment type. This study has the limitations of simple variable and employment type.

Key words: job satisfaction, job performance, Korean restaurants, employment type

I. 서 론

기획재정부가 지난 해 3월 발표한 ‘경제 동향’에 따르면 외식업의 경우 신규 창업대비 폐업율이 94.3%에 달한다. 외식업은 창업 후 3년이 지나면 절반 가까이 폐점하는 것으로 나타났는데, 한식당의 생존율은 51.5%로 겨우 절반을 넘겼다(며

니투데이 2014). 이러한 시장의 심각한 경쟁체제는 레스토랑들 간의 경쟁을 가속화시켰고, 성장의 한계성에 위기감을 느낀 외식업계는 내부 비용 절감에 많은 관심을 보여왔다. 특히 서비스업의 특성상 고비용의 인건비를 지출하는 경우가 많아 노동 유연성 및 경제 환경의 변화로 비정규직의 비율을 높이고, 아웃소싱제를 도입하였으며(Jeon

¶: 이상희, +82-43-229-8153, esange@korea.com, 충북 청주시 청원구 대성로 298 청주대학교 관광경영학과

SK·Yang HK·Chae SS 2012), 고용환경 변화에 적응하기 위해 인력 감축의 방안으로 정리해고를 시행하고, 인수·합병을 하며, 변형근로제를 시행하는 등(Park KD 2001) 다양한 변화가 나타나고 있다(Gwak DY·Park JH·Yoon HH 2011 재인용). 그러나 외식상품은 생산과 소비가 동일한 공간에서 동시에 이루어지는 특성을 지니고 있기 때문에 외식업체 종사원의 능력 여하에 따라 조직의 성과는 크게 달라지기 마련이다. 특히 외식업체의 경우, 직원이 생산 활동을 전개하는 과정에 고객이 직접적으로 참여한다(이상희 2013). 따라서 직원은 능동적, 적극적으로 고객의 욕구와 필요를 발견하고, 이에 시의 적절하게 대처할 줄 알아야 한다. 하지만 비정규직은 정규직에 비해 임금이나 근로조건, 고용안정성 면에서 매우 열악하여 업무태도나 동기도 낮은 것으로 나타나고 있으며, 결과적으로 업무몰입도 부족, 높은 이직률, 업무기술 부족, 팀워크 부족, 고객서비스 부족 등의 문제를 초래하는 것으로 나타나고 있다(Kim KS 2008). 이에 직무만족에 따른 직무성과 간의 관계에서 고용형태에 따른 조절 효과를 검증해야 하는 이유이다.

지금까지의 외식업체 및 호텔산업에 있어서 고용형태에 관한 연구들은 정규직과의 비교를 통한 직무만족 요인, 조직몰입, 이직의도 등에 관한 연구들(Jin YH·Jun JH 2002; Choi IS·Na JK 2005; Lee SH 2005; Kang HJ·Yoon HH 2006; Lee ES 2006; Kim CJ 2007; Park KK·Choi SG 2007)로서 비정규직의 도입과 운영에 따른 효율적 관리 방안 등에 관한 연구들이 주류를 이루었고, 최근에는 비정규직의 효율적 활용방안 등에 관한 연구(Kwon KJ·Eu YS·Lee HR 2009; Kim SJ 2009; Lee HR·Park YJ·Kwon KJ 2010; Choi HJ·Jeon US·Woo SC 2011; Gwak DY, et al 2011; Ahn KY·Bae JN 2013; Seo S 2013)가 이루어지기 시작했다.

그러나, 한류의 흐름과 함께 정부에서 한식 세계화 선포식을 개최하고, 한식 세계화 정책 추진

을 공표하는 등 한식 세계화 추진전략을 발표하였으며, 또한 2017년까지 해외 한식당을 4만 개로 늘리는 등 한식을 세계 5대 음식으로 육성시킨다는 비전을 제시(월간식당 2008)한 상황에서 한식 레스토랑의 종사원 직무만족과 직무성과에 관한 연구는 거의 전무한 상황이다. 따라서 본 연구에서는 프랜차이즈 한식당 종사원의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향을 조사하고, 비정규직의 고용이 늘어나는 상황에서 고용형태에 따른 조절효과를 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무만족

직무만족이란 단지 직무하나만을 말하는 것이 아니라, 직무수행에 따른 인간관계, 직무와 관련된 개인의 감정적 태도, 임금과 같은 근로조건 등의 여러 다른 요소를 포함한 정서적 반응(Kim BG 2006)이며, 자신의 직무와 관련한 작업 자체, 임금, 승진기회, 감독, 동료, 작업조건 등과 같은 노동조건에 대하여 얼마나 만족하느냐에 나타난 감정적 표현이다(Kim CH 2011; Lee JH 2012 재인용). 한편, 외식산업은 인적 자원에 대한 의존도가 매우 높은 산업으로 서비스 제공태도는 기업의 성과로 이어지기 때문에 종사원들의 인적 관리에서 직무만족은 기업의 성패에 큰 영향을 미치게 된다(Yun GA·Rha YA·Lee JH 2013). 이러한 현실을 바탕으로 정규직과 비정규직 고용형태에 따른 직무만족 차이를 실증한 연구결과들을 살펴보면, 비정규직은 정규직에 비해 직무 전반에 만족하지 못하거나 낮은 것으로 나타났다(Hom P 1979; Miller HE & Terborg JR 1979; Park WS·Nho YJ 2002; Kim TH·Kim JW·Kwon JS 2004; Lee YM 2005; Lee DR·Kim CJ 2006; Kim HC·Lee IH·Lee JT 2013; Moon YM 2013). 그렇지만 비정규직 근로자가 정규직보다 오히려 전반적인 직무만족이 높거나(Eberhardt BJ & Shani AB 1984), 비정규직이 정규직에 비해 역할 외적 활동

을 더 많이 한다(Pearce JL 1993)는 연구결과도 있다. 또한, 정규직과 비정규직의 직무만족에는 커다란 차이가 없다는 경우(McGinns SK & Morrow P 1990; Son DH 2012)와 비정규직 근로자의 직무만족 수준은 정규직 근로자의 직무만족 수준보다 낮았지만, 전문직의 경우에는 차이가 없다는 연구결과도 있다(Yang CH · Kwon YM 2005).

2. 직무성과

직무성과는 자신이 맡은 직무를 어떻게, 얼마나 성공적으로 수행하였느냐의 척도로서 조직 구성원이 자신의 목표를 달성할 수 있을 것이라고 믿는 정도를 의미한다고 할 수 있다. 이러한 직무성과는 직무 수행 시 과업을 수행하는 핵심 업무 활동으로 집단의 능력이나 개인의 능력을 평가하여 실무자들의 직무를 판단하고, 승진에 반영하기 위해 사용되는 개념이다(Kim ST · Park KH · Park CY 2008; Shin C · Hwang SH 2010; Byun CB · Park SJ · Lee HJ 2012; Kang JW · Lee HR 2013 개인용).

특급호텔 정규직 조리사를 대상으로 한 연구(Kwak DY et al 2011)에서 고용환경 변화는 종사원으로 하여금 직무 불안정성을 느껴 결론적으로는 경력을 쌓으면서 조직에 머물기 위해 더욱 노력한다는 결과를 얻었으며, 비정규직 호텔조리사를 대상으로 한 연구(Park KY · Jun JH 2007)에서는 정규직 채용에 대한 기대감을 통해 직무만족도, 조직애착도, 업무적정성이 높게 나타났다. 또한, Kim SJ(2009)의 연구에서도 호텔 비정규직 종사원의 직무만족도는 생산성과 수익성에 긍정적인 영향을 미쳤다. 외국계 체인레스토랑 비정규직 종사원들은 업무 · 승진 · 상사 만족 요인 순으로 직무성과에 정(+)의 영향관계를 보였고(Lee SH · Song SI 2014), 항공사 아웃소싱 종사원들도 직무만족을 통한 조직성과에 긍정적 영향을 보였다(Seo S 2013). 조직의 후원을 높게 지각한 호텔의 직원의 경우, 고용형태와 무관하게 조직에 대한 협력과 충성도가 높을 뿐만 아니라, 행동과 태도

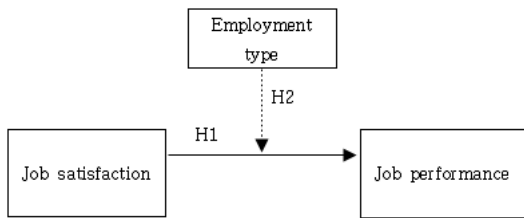
에도 긍정적인 영향을 미쳤다(Kim G · Cho EA 2013). 호텔 및 외식기업을 대상으로 고용 불안에 대한 연구에서도 고용 불안이 기업에 대한 호의적 태도를 감소시키며, 조직몰입에도 부정적인 영향을 미쳤다(Sung HM 2007; Lee KE 2010). 특급 호텔 직원을 대상으로 한 연구(Sohn HK · Yoon YS 2013)에서도 고용형태는 직무만족과 직무성과 간의 관계에서 유의적인 정(+)의 영향관계를 보였다. Nelson W(1987)은 낮은 임금, 고용불안, 훈련기회의 박탈, 복리후생에 대한 배제가 비정규직 근로자들의 낮은 조직 충성심과 몰입을 유발하고, 낮은 직무만족을 발생하여 생산성과 성과의 저하를 가져오는 요인이라고 하였다. 한편 Ping (1993)은 직무만족이 충성도에 유의한 영향을 미치지 못한다고 하였다. 따라서 정규직으로 채용될 수 있는 보상프로그램이나 계획을 만들어 이를 적극 인식시키고, 직무수행에 대한 적절한 보상은 비정규직 직원으로 하여금 보다 효과적으로 조직의 성과를 강화할 수 있다고 주장하였다(Kim HB 2006).

III. 연구방법

1. 연구모형 및 가설 설정

1) 연구모형

서두에서 밝힌 바와 같이, 고용형태에 따른 직무만족 수준은 전반적으로 정규직이 높은 것(Hom P 1979; Miller HE & Terborg JR 1979; Park WS · Nho YJ 2002; Kim TH et al 2004; Lee YM 2005; Lee DR · Kim CJ 2006; Kim HC et al 2013; Moon YM 2013)으로 나타났지만, 고용형태에 따른 직무성과는 별반 차이가 없이 근로조건(고용불안, 교육, 평가, 보상 등)에 따라 달라진다는 연구결과가 상당수다(Nelson W 1987; Kim HB 2006; Park KY · Jun JH 2007; Sung HM 2007; Lee KE 2010; Kwak DY et al 2011; Kim G · Cho EA 2013; Seo S 2013; Lee SH · Song SI 2014).



<Fig. 1> Research model.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 프랜차이즈 한식당 종사원의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향관계와 고용형태에 따른 조절효과를 규명하고자 하였다. 이러한 분석을 위한 연구모형은 <Fig. 1>과 같다.

2) 가설 설정

(1) 직무만족과 직무성과

직무만족과 직무성과 간 관계연구를 살펴보면, 높은 직무만족도는 조직에 대한 충성도 및 성과를 높이고(Kim SJ 2009; Seo S 2013; Lee SH · Song SI 2014), 낮은 직무만족은 낮은 성과(Nel-

son W 1987)를 이끄는 것을 알 수 있다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 한식당 종사원의 직무만족은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

(2) 고용형태에 조절효과

직무만족과 직무성과 간 관계에서 고용형태는 유의한 조절효과를 나타내고 있으며(Sohn HK · Yoon YS 2013), 고용형태와 무관하게 직무만족이 조직충성도에 정(+)의 영향을 미치는 연구(Kim G · Cho EA 2013)도 있다. 반대로, Ping (1993)은 직무만족이 충성도에 유의한 영향을 미치지 못한다고 하였다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2 한식당 종사원의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향은 고용형태에 따라 조절효과가 있을 것이다.

3) 설문지 구성

<Table 1> Questionnaire configuration

Variable	Questions	References
Job satisfaction	Satisfaction w/ work (No. 1~4)	Hom P 1979 Kang HJ · Yoon HH 2006 Lee ES 2006 Kim CJ 2007
	Satisfaction w/ wage (No. 5~8)	
	Satisfaction w/ promotion (No. 9~12)	
	Satisfaction w/ co-workers (No. 13~16)	
Job performance	Satisfaction w/ superior (No. 17~20)	Nelson W 1987 Kim SJ 2009 Shin C · Hwang SH 2010
	Execute work w/ speed	
	Good at work adaption	
	Good at work execution	
	Good at work accuracy	
Demographics	Do performance under expectation*	
	Gender, age, education, marriage or not, length of service, employment type, working position	

* Reverse coding.

본 연구에서는 직무만족도를 종사원이 직무와 관련하여 가지는 감정적인 상태로 정의하고, 이를 측정하기 위해 선행연구(Hom P 1979; Kang HJ · Yoon HH 2006; Lee ES 2006; Kim CJ 2007)를 수정 · 보완하여 20개 문항으로 구성, 리커트 7점 척도(1점: 매우 그렇지 않다, 7점: 매우 그렇다)로 측정하였고, 직무성과는 종사원이 실현하고자 하는 업무의 바람직한 상태 또는 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도로 정의하고, Nelson W(1987), Kim SJ(2009), Shin C · Hwang SH(2010)의 측정 도구를 본 연구의 목적을 달성하기 위해 5개 문항으로 수정하여 사용하였다. 이를 정리하면 <Table 1>과 같다.

2. 자료수집 및 분석

본 연구에 이용된 조사대상의 표본은 해외진출 매장이 있거나, 있었던 브랜드 5개사(놀부, 본죽, 더본코리아, 불고기브라더스, CJ푸드빌)를 선정, 매장 관리자 및 본사 담당자에게 협조를 의뢰하여, 퇴근하는 직원들을 임의방식으로 선정, 자기

기입식 설문지에 응답하게 하였다. 설문조사는 2014년 2월 3일부터 2월 23일까지 20일에 걸쳐 실행하였다. 배포된 설문지 300부 중에서 292부가 회수되었으며, 이중 불완전하거나 불성실하여 통계적으로 활용이 불가능한 설문 21부를 제외하고 총 271부의 설문지를 분석 자료로 활용하였다.

본 연구를 위하여 수집된 자료는 SPSS 18.0을 사용하여 분석하였다. 측정항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석을 실시하였고, 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관관계분석을 하였다. 두 변수 간의 영향 관계를 분석하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 인구통계학적 분석

조사대상자 271명의 인구통계학적 표본구성을 빈도분석을 통해 확인하였다. 본 연구의 표본에 대한 일반적인 특성을 살펴보면 고용형태별 분포

<Table 2> Characteristics of the respondents

Classification		Frequency	(%)	Classification		Frequency	(%)
Gender	Male	115	42.4	Working position	Hall	118	43.6
	Female	156	57.6		Kitchen	106	39.1
Age	Under 20 years	21	7.7		Office	47	17.3
	21~25 years	61	22.6	Working period	Less 1 year	80	29.5
	26~30 years	105	38.7		1~3 years	99	36.5
	31~35 years	62	22.9		3~5 years	49	18.1
	36~40 years	16	5.9		Over 5 years	43	15.9
	Over 40 years	6	2.2	Marriage or not	Married	64	23.6
Education	High school graduate or less	38	14.0		Single	207	76.4
	Be in college/graduation	102	37.6	Employment type	Regular	182	67.2
	Be in university/graduation	110	40.6		Non-regular	89	32.8
Be in graduate school/graduation	21	7.8	Total	Total	271	100.0	
Total	271	100.0					

는 정규직 182명(67.2%), 비정규직 89명(32.8%), 성별 분포는 남성 115명(42.4%), 여성 156명(57.6%)으로 여성이 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 연령대별로는 26세~30세 105명(38.7%), 31세~35세(62명, 22.9%), 21세~25세(61명, 22.6%) 순, 재직기간은 1년~3년이 99명(36.5%)으로 가장 많았으며, 그 밖의 인구통계학적 특성은 <Table 2>와 같다.

2. 타당성 및 신뢰성 검증

1) 직무만족의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정항목의 선정과 측정개념의 정의에 있어서 타당성 및 신뢰성을 입증하기 위하여 탐색적 요인분석과 요인의 내적 일관성을 평가하기 위하여 Cronbach's α 값을 사용하였다. 요인분석 결과, 총 20문항 중 요인적재량이 낮은 1개의 문항을 제외한 19개 문항을 요인분석에 활용하였고, 신뢰도 지수 향상을 위해 추가로 2개 문항을 삭제하였다. 탐색적 요인분석은 아직 체계화되지 않은 구성개념의 방향성과 차원성을 추정하

<Table 3> Reliability & validity of job satisfaction

Factor	Variables(question)	Factor loading	Mean	Standard deviation	Eigen value(%)
Satisfaction w/ wages (0.817a)	Wages suitable to the work	.829(b)	2.89	1.290	2.786(c) (14.662%)
	Wages enough to live on	.800	2.87	1.448	
	High wages to the rival company	.768	3.12	1.370	
	Wages to inspire my will to work	.759	2.81	1.357	
Satisfaction w/ co-workers (0.886)	Fortune working with co-workers	.899	5.30	1.218	2.757 (14.512%)
	Co-workers to be reliable	.877	5.11	1.212	
	Co-workers working hard	.839	5.25	1.134	
Satisfaction w/ superior (0.841)	Superior help me my work	.819	4.90	1.296	2.598 (13.674%)
	Superior compliment me with work	.741	4.88	1.303	
	Superior listen to me with work	.725	4.91	1.254	
Satisfaction w/ work (0.759)	Accomplished with work	.764	4.98	1.099	2.520 (13.261%)
	Bored with work*	.733	4.85	1.280	
	Pleased with work	.716	4.78	1.086	
Satisfaction w/ promotion (0.799)	Created with work	.568	4.58	1.322	2.181 (11.480%)
	Chance to growth	.785	4.31	1.491	
	Chance to development	.728	4.46	1.318	
	Chance to promotion	.630	3.58	1.458	
* Reverse coding					
** eliminated 1 variable after EFA, 2 variables after RA					
a: alpha coefficient, b: factor loading \geq 0.4, c: eigen value \geq 1.0					
KMO=.802		$\chi^2=2,490.482$	$p=.000$		

는 것을 목적으로 하고 있으며, 구성개념의 사전 확인 절차로써, 주성분 분석을 통한 직각회전의 Varimax 방법을 사용하였다. 각 변수와 요인 간의 상관관계를 나타내는 요인적재치 값 0.4 이상, 요인추출과정은 고유치기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다(채서일 2009). <Table 3>에서 보는 바와 같이, 직무만족에 대한 요인분석 결과, 고유값(eigen value)이 1 이상인 최종요인 5개가 추출되었으며, 요인별 신뢰도 지수는 모두 최소 0.7 이상으로 측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 이 값이 적으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는 것이다. 일반적으로 KMO값이 0.90 이상이면 상당히 좋은 것이고, 0.80~0.89면 좋은 수치, 0.70~0.79면 적당한 수치로 판단한다(송지준 2013). 여기서는 KMO값이 0.802로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타났다.

2) 직무성과의 신뢰성 및 타당성 검증

<Table 4>에서 보는 바와 같이, 직무성과에 대한 요인분석 결과 고유값(eigen value)이 1 이상이며, 신뢰도 지수는 0.7 이상으로 측정 항목들의 내

적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다. 또한, KMO 값이 0.827로 좋은 수치를 나타냈다.

3) 상관관계 분석

상관관계 분석은 변수들 사이의 상호관계 여부를 분석하는 것을 의미한다. 본 연구에서는 측정 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 변수 사이의 상관 또는 공분산의 계산에 의해 가장 폭넓게 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 분석하였다. <Table 5>에서 제시된 바와 같이 전반적으로 변수들 간의 높은 상관관계는 발견되지 않았다.

4) 직무만족과 직무성과 간의 회귀분석 결과

한식당 종사원의 직무만족 요인은 업무만족, 보수만족, 승진만족, 동료만족, 상사만족 등 5요인으로 분류가 되었으며, 직무성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과 <Table 6>과 같이 나타났다.

직무만족과 직무성과 간의 상관관계는 0.552의 다소 높은 상관관계를 보이고 있다. 그리고 수정된 $R^2=0.292(29.2\%)$ 로 나타났는데, 이는 독립변수인 업무만족, 보수만족, 승진만족, 동료만족, 상사만족이 종속변수인 직무성과에 대한 전체 설명력

<Table 4> Reliability & validity of job performance

Factor	Variables(question)	Factor loading	Mean	Standard deviation	Eigen value(%)
Job performance (0.869a)	Good at talent for work	.926	4.90	1.077	3.380 (67.607)
	Good at adaptation for work	.896	4.98	1.016	
	Good at accuracy for work	.849	4.96	1.095	
	Good at doing work speedly	.834	4.96	1.032	
	Under expectation for job performance*	.551	5.47	1.136	
a: alpha coefficient, b: factor loading ≥ 0.4 , c: eigen value ≥ 1.0					
KMO=.827		$\chi^2=826.278$	$p=0.000$		

* Reverse coding.

〈Table 5〉 Correlation analysis of variables

	Mean	Standard deviation	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Satisfaction w/ work (1)	4.7980	.914906	1					
w/ wages (2)	2.9234	1.09836	.196**	1				
w/ promotion (3)	4.1181	1.2022	.472**	.400**	1			
w/ co-workers (4)	5.3847	.96697	.352**	.051	.163**	1		
w/ superior (5)	4.9244	1.03852	.466**	.201**	.453**	.342**	1	
Job performance (6)	5.0526	.86828	.494**	-.080	.094	.256**	.291**	1

** $p < .01$.

〈Table 6〉 Multiple regression for job satisfaction on job performance

Dependent	Independent	SE	β	t	p	Tolerance	VIF
Job performance	Satisfaction w/ work	.060	.514	8.132	.000**	.656	1.524
	w/ wages	.044	-.146	-2.604	.010*	.839	1.192
	w/ promotion	.047	-.161	-2.480	.014*	.625	1.599
	w/ co-workers	.050	.064	1.131	.259	.831	1.204
	w/ superior	.052	.131	2.105	.036*	.676	1.480
$R=.552$, $R^2=.305$, $Adj. R^2=.292$, $F=23.235$, $p=.000$, $Durbin-Watson=1.680$							

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

을 나타내는 것이다. Durbin-Watson은 1.680의 수치로 나타났는데, 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4와 가깝지 않으므로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다(송지준 2013). F 값은 23.235, 유의확률은 .000($p < .01$)으로 나타났으므로, 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다. 업무만족이 직무성공에 미치는 영향 관계는 t 값이 8.132로 ± 1.96 이상이고 유의확률(p)이 .000으로 $p < .01$ 이므로 유의한 정(+)의 영향 관계를, 상사만족 요인도 t 값이 2.105($p < .05$)으로 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 그러나 보수만족 요인은 t 값이 -2.604 ($p < .05$), 승진만족 요인도 t 값이 -2.480 ($p < .05$)로 직무성공에 유의적인 부(-)의 영향을 미쳤다. 그리고 동료만족 요인은 직무성공

에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

정규직과 비정규직의 집단별 영향력 차이를 분석하기 위해 두 그룹으로 분리해서 다중회귀 분석을 실시한 결과는 〈Table 7〉, 〈Table 8〉과 같다.

5) 고용형태에 따른 조절역할 검증

가설 2를 검증하기 위해 한식당 종사원의 직무만족 요인들 즉, 업무만족, 보수만족, 승진만족, 동료만족, 상사만족 요인들이 고용형태에 따라 직무성공에 미치는 영향이 어떠한 지를 살펴보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 조절효과 분석은 1단계, 2단계, 3단계 과정을 거치며, 마지막 제 3단계에서 상호작용항(독립변수 \times 조절변수)를 회귀식에 추가로 투입하였을 때, 설명력(R^2)

〈Table 7〉 Multiple regression for job satisfaction on job performance(Regular type)

Dependent	Independent	SE	β	<i>t</i>	<i>p</i>	Tolerance	VIF
Job performance	Satisfaction w/ work	.065	.436	6.354	.000**	.689	1.451
	w/ wages	.045	-.145	-2.341	.020*	.844	1.185
	w/ promotion	.049	-.033	-.487	.627	.712	1.405
	w/ co-workers	.056	.108	1.716	.088	.824	1.214
	w/ superior	.055	.294	4.443	.000**	.744	1.344
$R=.642, R^2=.412, \text{Adj. } R^2=.395, F=25.327, p=.000, \text{Durbin-Watson}=1.419$							

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

〈Table 8〉 Multiple regression for job satisfaction on job performance(Non-regular type)

Dependent	Independent	SE	β	<i>t</i>	<i>p</i>	Tolerance	VIF
Job performance	Satisfaction w/ work	.116	.517	4.377	.000**	.628	1.593
	w/ wages	.090	-.227	-2.211	.030*	.830	1.205
	w/ promotion	.086	-.191	-1.502	.137	.543	1.843
	w/ co-workers	.090	.038	.364	.717	.807	1.239
	w/ superior	.098	-.086	-.728	.468	.626	1.596
$R=.521, R^2=.272, \text{Adj. } R^2=.228, F=6.195, p=.000, \text{Durbin-Watson}=1.895$							

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

이 유의수준하에서 유의하게 증가하였다면 조절 효과가 있다고 해석한다. 분석결과는 〈Table 9〉와 같다. 첫 번째 단계로 직무만족 요인인 업무만족, 보수만족, 승진만족, 동료만족, 상사만족의 독립 변수를 직무성과의 종속변수에 회귀시킨 결과, 업무만족($\beta=0.514, p<0.01$)이 직무성과에 가장 큰 영향을 미쳤으며, 그 다음 상사만족($\beta=0.131, p<0.05$), 승진만족($\beta=-.161, p<0.05$), 보수만족($\beta=-.146, p<0.05$)의 순으로 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 두 번째 단계로 독립변수인 직무만족 요인과 조절변수인 고용형태를 직무성과에 회귀시킨 결과 R^2 변화량이 0.6% 증가하였으나, 유의확률 F 변화량은 .119로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 마지막 세 번째 단계에서 독립

변수인 직무만족 요인과 고용형태, 상호작용항(직무만족 요인 \times 고용형태) 요인을 직무성과에 각각 투입하였을 때 R^2 변화량이 5.7% 증가하였고, 유의확률 F 변화량은 .000으로 통계적으로 유의하게 나타났다. 결과적으로 고용형태의 조절효과는 상사와 고용형태의 상호작용만이 유의한 정(+)의 영향($\beta=.925, p<0.01$)을 미치는 것으로 나타나, 부분조절효과가 존재하는 것으로 판단할 수 있다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 신규 창업대비 폐업률이 94.3%에 달하며, 창업 후 3년이 지나면 절반 가까이 폐점하

〈Table 9〉 Moderating effects of employment type

Independent	Dependent	Step 2			Step 3		
		β	<i>t</i> -value	<i>p</i>	β	<i>t</i> -value	<i>p</i>
(Constant)			8.468	.000		8.385	.000
Satisfaction w/ work		.490	7.534	.000	.533	5.533	.000
w/ wages		-.154	-2.745	.006	-.251	-2.795	.006
w/ promotion		-.147	-2.251	.025	-.179	-1.899	.059
w/ co-workers		.074	1.306	.193	.036	.460	.646
w/ superior		.121	1.945	.053	-.085	-.921	.358
Employment type		.084	1.565	.119	-1.044	-3.124	.002
Work × employment type					-.268	-.795	.427
Wages × employment type					.193	1.130	.260
Promotion × employment type					.237	1.045	.297
Co-workers × employment type					.162	.545	.586
Superior × employment type					.925	3.155	.002
	R^2		.311			.368	
	ΔR^2		.006			.057	
	<i>F</i>		19.876			13.741	
	Sig. <i>F</i>		.119			.000	

Note: type was coded as 1=regular, 0=non-regular.

는 외식산업의 과도한 경쟁구도 하에서 비정규직 고용을 늘려 비용 절감을 진행하고, 아울러 고객 만족도를 향상시키고자 하는 한식당들을 위해 효율적인 인력운영 방안을 제시하고자 진행되었다. 이에 한식당 종사원의 직무만족과 직무성과와의 영향관계를 종사원의 고용형태에 따라 고찰한 결과 다음과 같은 결론을 내릴 수 있다.

첫째, 프랜차이즈 한식당 종사원의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향관계에서 업무만족 요인과 상사만족 요인은 직무성과에 유의한 정(+)의 영향관계를 보였다. 이는 대형 체인레스토랑의 체계화된 매뉴얼위주 운영방식이 올바르게 가동되고 있음을 확인시켜준다고 할 수가 있는데, 매뉴얼에 표기된 교육내용을 바탕으로 수행되는 업무와 상사의 피드백은 한식당 종사원들에게 정당한

업무수행을 요구할 수가 있고, 또한 종사원들로 하여금 정해진 업무 매뉴얼에 따른 직무만족을 통한 직무성과를 이끌어낼 수가 있다. 그러나 보수만족 요인과 승진만족 요인은 직무성과와의 관계에서 부(-)의 관계를 보였는데, 이는 보수만족, 승진만족도가 높을수록 직무성과가 낮아지는 경향을 보인다는 것이다. 특급호텔 직원을 대상으로 고용형태에 따른 직무만족이 조직충성도에 미치는 영향을 조사한 연구(Sohn HK · Yoon YS 2013)에서 정규직의 경우, 직무만족도가 높아질수록 조직충성도가 향상되는 결과를, 비정규직은 반대로 직무만족도가 높을수록 조직충성도가 낮아지는 경향을 보였다. 즉, 정규직의 경우 동일업종과 직무수행의 내용과 비전 및 급여가 거의 비슷하므로, 만족도가 높을 때 조직에 대한 충성도 또한

높아진다. 그렇지만 비정규직의 경우, 직무 자체에는 만족하지만, 정규직에 비하여 낮은 수준의 급여 및 복지혜택 등 현실적인 문제로 인하여 낮은 수준의 충성도를 보인다고 주장하였다. 다시 말해 한식당 종사원들은 동일업종의 종사원들과 비슷한 근무조건에서 직무 자체에는 만족하지만, 업무대비 급여수준이나 복지혜택의 정도는 낮게 인식하기에 이와 같은 결과가 나왔다고 해석할 수가 있다. 즉, 외식업계 성장의 한계가 예전만큼 보장되지 못하는 상황에서 종사원들에게 돌아가는 보상피드백은 정해져 있음에 따른 결과라고 해석할 수 있다. 이는 Kim HB(2006)의 연구결과와 일맥상통한다고 할 수가 있다. 직원의 직무불만족 또는 낮은 직무성과는 고객이 인지하는 서비스의 결과로 연결되기에 직원의 만족과 높은 직무성과를 높이기 위한 전략방안 수립에 최선을 다해야겠다.

둘째, 프랜차이즈 한식당 종사원의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향 관계에서 상사와 종사원의 고용형태만이 유의한 결과를 보여 부분조절작용을 하는 것으로 나타났다. 다시 말해 직무만족이 직무성과에 미치는 회귀분석 결과와 마찬가지로 외식산업의 과도한 경쟁구도에서 회사가 다양한 업무요구사항을 비정규직원들에 요구하는 데에는 한계점이 분명히 있을 수밖에 없고, 정규직원과 비교해서 비정규직원들은 현재의 직장에 대한 소속감 등이 떨어지므로, 직장의 개념으로 접근하는 정규직에 비해 성과의 차이를 보일 수밖에 없다고 할 수 있다. 하지만 고용형태라는 것은 직원이 회사에 소속된 상태를 의미할 뿐, 비정규직원이라고 해서 반드시 정규직에 비해 직무성과가 떨어진다고 할 수는 없는 부분이다. 그렇기 때문에 종사원의 고용형태와 무관한 공정한 직무평가 방식과 직무성과에 따른 동등한 보상 기준을 제시하고, 이를 반드시 실행한다는 믿음을 모든 직원들에게 심어주는 것이 급선무되어야 할 과제라고 생각이 된다.

회사가 처한 외부 경제 상황에 따라서 직원의

고용형태를 달리 할 수밖에 없는 경우가 많아지고 있으며, 또한 종사원들도 필요에 따라서 정규직과 비정규직을 선택해 근무할 경우의 수가 충분한 만큼, 이제는 직원의 회사에 소속된 고용형태만을 가지고 평가의 잣대를 매기는 것은 잘못된 경영형태라고 할 수 있다. 오히려 적은 비용(비정규직 채용)을 가지고 더 나은 성과를 산출할 수 있음을 인지하고, 인력운용을 활용하였으면 한다.

학문적으로 본 연구가 제시하는 바는 한류와 함께 정부에서 추진하고 있는 한식의 세계화에 있어서 한식 레스토랑의 종사원 만족과 직무성과에 관한 연구가 거의 전무한 상황에서 진행이 되었다는 점이다. 아울러 실무적으로는 종사원의 고용형태와 무관한 공정한 직무평가 방식과 직무성과에 따른 동등한 보상 기준을 업체에서는 제시하고, 이를 반드시 실행한다는 믿음을 모든 직원들에게 심어주는 것이 치열한 외식산업 환경에서 업체가 경쟁력을 갖추고, 양호한 실적을 만들 수 있는 최선의 갖추어야 할 과제라고 생각이 된다.

본 연구의 한계점으로는 고용형태에 따른 조절효과의 검정 연구임에도 불구하고 1년 미만 근로자 비율(80명, 29.5%)이 상대적으로 높은 관계로 표본의 한계를 나타냈다는 점과 인구통계학적 분석에서 고용관계만을 변수로 다루었다는 점이다. 성별, 결혼 여부, 학력 등 다양한 데이터를 활용하였다면 더 나은 결과치가 나올 수 있을 것이라 판단이 된다.

국문 초록

본 연구는 프랜차이즈 한식당 종사원의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향을 조사하고, 고용형태에 따른 조절효과를 검증하고자 하였다. 해외진출 매장이 있거나 있었던 5개 업체 직원을 대상으로 300부의 설문지를 돌려 271부를 유효 표본으로 활용하였다. 본 연구를 위하여 수집된 자료는 SPSS 18.0을 활용하여 분석하였다. 측정항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분

석, 신뢰도 분석을 실시하였고, 도출된 요인 간 연관성 측정치를 위해 상관관계 분석을 하였다. 연구 가설을 토대로 다중회귀 분석과 고용형태에 따른 조절효과 분석을 실시하였다. 업무만족 요인과 상사만족 요인은 직무성공에 유의한 정(+)의 영향관계를, 보수만족 요인과 승진만족 요인은 유의한 부(-)의 영향관계를 나타냈다. 또한, 프랜차이즈 한식당 종사원의 직무만족이 직무성공에 미치는 영향에 있어서 고용형태의 조절효과는 상사와 고용형태의 상호 작용항만이 부분조절효과가 존재하는 것으로 나타났다. 본 연구의 시사점으로는 종사원의 고용형태와 무관한 공정한 직무평가 방식과 직무성공에 따른 동등한 보상 기준을 제시하고 이를 반드시 실행한다는 믿음을 모든 직원들에게 심어주는 인력운영 방침이 요구되며, 다양한 인구통계학적 변수를 통계자료에 활용하지 못한 한계점을 가지고 있다.

참고문헌

- 송지준(2013). 통계분석방법. 21세기사, 서울.
- 월간식당(2008). 한국외식정보 편집부, 118.
- 이상희(2013). 외식산업경영론. 새로미, 서울.
- 채서일(2009). 사회과학조사방법론. 비앤엠북스, 서울.
- 머니투데이(2014. 1. 3). "외식업, 가격경쟁 치열... 살아남으려면?".
- Ahn KY, Bae JN (2013). The relationship between internal marketing and food safety and the moderating effect of employment type in food service industry. *Journal of Korea Safety Management and Science* 15(2):151-159.
- Byun CB, Park SJ, Lee HJ (2012). The structural relations among hotel employees' job attitudes, customer orientation and job performance. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research* 26(5):357-374.
- Choi HJ, Jeon US, Woo SC (2011). A study on the relationships of work-family conflict, work-family facilitation, job satisfaction and turnover intention: focused on non-regular workers in food service industry. *Journal of Hospitality Administration* 20(5):127-145.
- Choi IS, Na JK (2005). A study on workers' job satisfaction in the foodservice industry. *Journal of Foodservice Management* 8(3):221-245.
- Eberhardt BJ, Shani AB (1984). The effect of full-time versus part-time employment status on attitudes toward specific organizational characteristic and overall job satisfaction. *Academy of Management Journal* 27(4):893-900.
- Gwak DY, Park JH, Yoon HH(2011). The effects of environmental change of employment on job insecurity and career commitment perception among cooks in deluxe hotels. *The Korean Journal of Culinary Research* 17(3):117-131.
- Hom P (1979). Effects of job peripherality and personal characteristics on the job satisfaction of part time workers. *Academy of Management Journal* 22(3):551-565.
- Jeon SK, Yang HK, Chae SS(2012). A study on the impacts of environmental changes in employment on job insecurity and organizational effectiveness: Focus on the F&B dept' of the super deluxe hotels in Seoul. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 15(5): 345-367.
- Jin YH, Jun JH (2002). A study on the efficient management plan for temporary worker on food-service industry's. *Tourism Research* 16:23-49.
- Kang HJ, Yoon HH (2006). The effect of job satisfaction factors on turnover intention of hourly paid temporary workers in family restaurant. *Journal of Hospitality Administration* 15(4):89-103.
- Kang JW, Lee HR (2013). A study on the relation-

- ships among hotel employees' job insecurity, job stress and job performance: The moderating effects of intra-company club activities. *Journal of Hospitality Administration* 22(6): 59-78.
- Kwon KJ, Eu YS, Lee HR (2009). The effect of perceived organization support on chain restaurant employees' trust and job attitude. *Journal of Hospitality Administration* 18(3):153-170.
- Kim BG (2006). On the tourist hotel employee's job satisfaction. *Journal of Tourism Sciences* 30(2):217-236.
- Kim CH (2011). The effects of transformational leadership on job satisfaction: Focused on child-care teacher. *Korean J Local Government & Administration Studies* 25(3):437-458.
- Kim CJ (2007). Relationship between job satisfaction and organizational commitment according to employment types: Focusing on the moderating effect of employment types. *Journal of Korea Contents Association* 7(6):206-216.
- Kim HB (2006). Difference of job characteristic and organizational commitment between full-time and part-time employees in hotel F&B. *Journal of Hospitality Administration* 15(5):69-81.
- Kim HC, Lee IH, Lee JT (2013). Job stress and customer orientation in service encounter: Focus on the moderating effects of employment status. *Korean Industrial Economic Association* 26(6): 2751-2775.
- Kim G, Cho EA (2013). The effects of perceived organizational support on job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Hotel Resort* 12(2):453-467.
- Kim KS (2008). Nonstandard employment in Korea and its impact on human resource management. *Koreanische Zeitschrift fur Wirtschaftswissenschaften* 26(3):183-205.
- Kim SJ (2009). A study on how to affect the satisfaction about working conditions and management ways of hotel contingent workers on the management performance. *Journal of Hospitality Administration* 18 (3):63-80.
- Kim ST, Park KH, Park CY(2008). A study on the effect of mentoring on the worker's job satisfaction and work outcome. *Tourism Research* 27:22-44.
- Kim TH, Kim JW, Kwon JS (2004). The differences in predictors of job involvement between permanent and contingent workers. *Korean Journal of Business Administration* 17(2): 507-527.
- Lee DR, Kim CJ (2006). A study on the relationship between job satisfaction and turnover intention: Moderating effect of employment types. *Korean Academy of Human Resource Management* 13(1):123-144.
- Lee ES (2006). Perceived unstable employment and job satisfaction in restaurant industry: Comparison between regular workers and contingent workers. *Journal of Foodservice Management* 9(4):71-91.
- Lee JH (2012). A study on correlation among empowerment, job satisfaction and turnover intention of food service industry employees. *The Korean Journal of Culinary Research* 18(5): 113-128.
- Lee HR, Park YJ, Kwon KJ (2010). The effects of chain restaurant employees' organization cohesiveness on interdependence and prosocial service behavior. *Journal of Hospitality Administration* 19(2):171-189.
- Lee KE (2010). The relationship between job insecurity and job stress in foodservice industry.

- The effect of perceived organizational support climate through HLM. *Dongguk University Graduate School*.
- Lee SH (2005). The effects of empowerment on job satisfaction and organizational commitment. *Korean Journal of Tourism and Hospitality Research* 19(3):95-108.
- Lee SH, Song SI (2014). The effects of job satisfaction on job performance and turnover intention of contingent workers in foreign franchise restaurant. *Tourism Research* 39(2):65-85.
- Lee YM (2005). Relationships among job satisfaction, intent to leave and separation behavior for nonstandard workers: Comparison with regular workers. *Korean Academy of Management* 13 (1):35-63.
- McGinnis SK, Morrow P (1990). Job attitudes among full-time and part-time employees. *Journal of Vocational Behavior* 53.
- Miller HE, Terborg JR (1979). Job attitudes of part-time and full-time employees. *Journal of Applied Psychology* 64(4):380-386.
- Moon YM (2013). Differences and determinant of job satisfaction by employment type. *Korean Association of Labor Studies* 19(1):139-175.
- Nelson W (1987). The trouble with temps. *Industry Week*, Dec 14:53-57.
- Park KD (2001). An empirical study on job insecurity: It's antecedents, a moderator & consequences. *Korea University Graduate School*.
- Park KK, Choi SG (2007). Impact of the conditions employment on the level of contentment in family restaurant. *Journal of Foodservice Management* 10(2):319-331.
- Park KY, Jun JH (2007). The effect of part-time hotel cuisiniers' labor environment and organizational commitment on their job satisfaction. *The Korean Journal of Culinary Research* 13 (2):69-80.
- Park WS, Nho YJ (2002). On the determinants of contingent workers' job satisfaction. *The Korean Journal of Human Resource Management* 26(1):151-173.
- Pearce JL (1993). Toward an organizational behavior of contract laborers: their psychological involvement and effects on employee co-workers. *Academy of Management Journal* 36.
- Ping, Jr. RA (1993). The effects of satisfaction and structural constraints on retailer exiting, voice, loyalty, opportunism, and neglect. *Journal of Retailing* 69(Fall):320-352.
- Seo S (2013). The effects of airline outsourcing staff work environments on job satisfaction, turnover intention and achievement. *Journal of Korea Contents Association* 13(8):420-432.
- Shin C, Hwang SH (2010). The influences of social intelligence of hotel employees on social support work performance. *Korea Academic Society of Tourism Management* 24(6):437-456.
- Sohn HK, Yoon YS (2013). The effects of burnout on job satisfaction and organization loyalty: Verifying the moderating of job status. *The Academy of Korea Hospitality and Tourism* 15 (2):268-283.
- Son DH (2012). Comparative analysis on the employment status characteristic and job satisfaction factors on the official school workers in Seoul. *Korean Academy of Organization and Management* 36(3):71-101.
- Sung HM (2007). The influences of employment insability and participation in decision making on trust and job satisfaction: A comparative study on irregular and regular employees in the food and beverage departments of five-star ho-

- tels. *Kyonggi University Graduate School*.
- Yang CH, Kwon YM (2005). Organizational involvement and job satisfaction at the job stress-based on the control effect of employment mode. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research* 19(3):229-241.
- Yun GA, Rha YA, Lee JH (2013). A study on the influence of empowerment of restaurant cooks on job satisfaction, organizational commitment, and customer orientation: Centering on Busan. *The Korean Journal of Culinary Research* 19(4):176-192.
-
- 2014년 08월 10일 접수
 2014년 10월 20일 1차 논문수정
 2014년 11월 30일 2차 논문수정
 2015년 01월 15일 3차 논문수정
 2015년 01월 30일 논문게재확정