

중식당경영주들의 근무환경과 직무만족이 직업전환의도에 미치는 영향

서정희·이종호[¶]

경성대학교 외식서비스경영학과[¶]

Influence of the Working Environment on the Job Satisfaction and Transition as Perceived by Chinese Restaurant Owners

Jeoung-Hee Seo · Jong-Ho Lee[¶]

Dept. of Foodservice Management, Kyungsung University[¶]

Abstract

This study examined the causal relationship between work environment and job satisfaction/turnover intention through statistical analyses using the statistics programs SPSS(18.0) and AMOS(18.0) of over 268 business owners operating small sized Chinese restaurants in the Busan and Gyeongnam area. Research results found that among the business owners of small sized Chinese restaurants, 130 were owner/chefs (48.5%), 63 engaged in hall serving (23.5%), and 75 were in delivery (28.0%). It was also found that while the physical environment had a positive effect on work pride and economic satisfaction, sale stress had no effect on work pride and economic satisfaction. In addition, the physical environment and mental labor environment showed a positive effect (+) on turnover intention, although job satisfaction (work pride, economic satisfaction) showed a negative effect (-) on turnover intention. Such result leads to the conclusion that for business owners of small sized Chinese restaurants, sale stress experienced during the course of business serves as a factor weakening job satisfaction while increasing turnover intention to a greater extent of the physical environment (kitchen facilities and hall facilities). Thus, it seems that practical business training, such as service training, is a greater necessity for business owners of small sized Chinese restaurants, as opposed to an improvement of restaurant facilities.

Key words: work environment, job satisfaction, change the job, Chinese restaurants

I. 서론

최근 우리나라는 소득수준의 향상, 1인 가구 수 증대, 여성의 사회진출 증가, 주5일 근무제의 확대에 의한 여가생활 증가 등 경제사회·문화적 변화는 외식시장을 크게 발전시키는 원동력이 되었다. 하지만 소상공인들이 손쉽게 먹는 장사를 선택함으로써 과도한 경쟁을 발생하게 되었으며, 2008년 미국 발 세계금융위기는 국내 외식시장의

내수침체로 이어져 소상공인의 생존율을 더욱 압박하고 있다(Sung JY 2013). 외식업체를 운영하고 있는 경영자들은 외식업체의 운영이 나날이 어려워지고 있다고 한다. 이유로는 외식업체의 운영을 둘러싸고 있는 주변 환경은 나날이 악화되고 있기 때문이다. 즉, 인력난과 인건비의 상승, 매출의 지속적인 감소, 원재료비의 상승, 경쟁구조의 변화, 각종 규제 강화, 높은 임대료 등과 같은 과거에 경험하지 못한 요인들이 외식업체 운

[¶]: 이종호, johlee@ks.ac.kr, 부산 남구 수영로 309(대연동), 경성대학교 외식서비스경영학과

영을 어렵게 하고 있다고 한다(Na JK 2011). 국내 외식시장규모는 2012년 말 기준 약 77조원으로 추정되며, 국내 외식업체수는 62만개, 종사자수는 175만명, 전체 GDP에서 차지하는 비중은 5.6% 수준으로 나타났다(한국외식산업연구원 2014. 12. 30. www.kfiri.org). 우리나라 외식시장은 과거 10년(1999~2009년)간 평균 7.7%의 성장률을 보였으나, 최근 3년(2010~2012) 동안은 6.9% 성장에 그치며, 다소 성장이 둔화된 것으로 보인다. 전체 외식시장규모는 성장하고 있으나, 소상공인 자영업자들은 70%가 5년 안에 폐업하는 것으로 조사되었다. 통계청 자료에 따르면 외식업종의 3년간 생존율은 분식집 46.1%, 호프·간이주점 49.3%, 한식음식점 51.5%, 커피숍 54.7% 등이다(식품외식경제, 2014. 11. 21.). 또, 최근 외식시장은 규모의 양극화로 인하여 대형외식업에 비해 소규모 외식업은 경영에 더욱 어려움을 겪고 있는 실정이다. 따라서 경제 불황과 시장의 공급과잉으로 경영에 어려운 소규모 외식업을 경영자들에 대한 연구가 필요한 시점이다. 하지만 지금까지의 외식관련연구 내용은 주로 마케팅(Pae SL 2012; Shin QH 등 2010), 프랜차이즈(Um SP · Lee DI 2011), 서비스품질(Kim SH 2010) 등이 주요 주제로 다루어지고 있다. 우리나라의 외식업체에서 대부분을 차지하는 소규모 외식업체에 대한 연구로는 소규모 외식업체 경영자의 성공요인에 대한 중요도 인식 차이 연구(Chong YK 등 2007), 소규모 외식업의 경영성과요인에 탐색적 연구(Cho JH 등 2014) 등의 선행연구가 있다. 이에 본 연구에서는 중식당을 자영업 형태로 운영하고 있는 경영주들을 대상으로 식당을 운영하면서 경험하게 되는 근무환경, 직무만족(경제적 만족, 직업공지)과 직업전환의도에 대한 관계를 고찰하여 중식당 경영주들의 문제점을 해결을 위해 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 근무환경

근무의 사전적 의미는 직장에 적(的)을 두고 직무에 종사함이다. 여기서 직무란 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하는 사무를 뜻한다. 그렇다면 근무환경은 “종사원이 영리를 목적으로 근무하는 직장에서 직·간접으로 접하게 되는 조건과 사항”이라 할 수 있겠다(Kim DH 2013). 최근 들어 직장 내·외적 근무환경이 중요한 쟁점으로 부각되고 있으며, 직장의 근무환경의 중요성이 날로 증대되고 있다. 근무환경은 조직구성원들의 경험과 행동에 지속적으로 영향을 미치게 된다. 또한, 조직특성이라는 관점에서 내적, 외적 조건의 총체를 나타내기도 한다. 일반적으로 근무환경의 개념에 대하여 학자들마다 다양하게 정의하고 있는데, 협의개념으로서 조직구성원들이 직무를 수행하면서 느끼는 물리적 환경을 뜻한다. 광의 개념으로는 직무수행과 관련된 각종 관리적 요소, 인관관계, 물리적 여건 등을 포함한 개념으로 정의하고 있다(Park KH 2002). 또한, 개인이 수행하는 직무 그 자체를 포함하고, 보수, 승진, 일에 대한 흥미, 고용의 안전성과 대우나 공정성을 포괄하는 개념으로 정의하기도 한다(Kim YR · Lim YK 2009). Luthans et al(1998)은 근무환경에는 물리적인 배치, 참여자들 간의 상호작용방식, 고객이나 외부인을 대하는 행동에 대한 느낌, 보수, 근무조건, 근무자의 업무를 효율적으로 수행할 수 있게 하는 환경 등이 포함된다고 하였다. 최적의 근무환경을 형성하는 기업에서는 조직구성원들이 근무환경과의 부합성을 지각하게 됨으로써 직무만족도가 높아지고, 개인의 업무성과는 향상될 것이다. 외식업체의 근무환경에 관한 선행연구들은 살펴보면 Yoo R(2006)은 외식업체의 영업장 설계시 종사원의 근무환경을 반영되어야 하며, 주방의 근무환경에 따라서 업무효율성과 고객서비스제공이 다를 수 있다고 하였다. Seo MS(2012)는 자영업 외식업체 종사자들은 근무환경이 미약하고, 임금과 복리후생의 혜택을 누리지 못하며, 체계적인 기술전수나 교육이 이루어지지 못하고 있다고 하였다. Pae SL · Oh JB(2014)은 단체급식

조리 종사원의 주방환경이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 주방환경은 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 준다고 하였다. Chung HJ(2008) 등은 조리작업환경이 조리 종사원의 업무 피로도에 미치는 영향에서 주방환경은 업무 피로도에 영향을 미친다는 결과를 발표하였다.

2. 직업만족도

직업만족도에 대하여 최초로 정의한 Hoppock R(1935)는 “조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태”라고 정의하였고, 그리고 Holt R(1986)는 직업만족을 보상수준에 맞추어 정의하였는데, “실제로 얻는 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도”라고 하면서 실제로 자기의 보상 수준이 정당하게 인정되는 보상수준에 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더 커진다고 하였다. Nam MJ(2013) 등은 직업만족은 개인의 작업 활동과 관련하여 느끼는 감정적 상태를 개인이 취하는 태도와 반응을 포함하는 개념이라고 하였다. Schermerhorn JR (1997) 등은 직업만족은 심리적, 생리적, 환경적 만족 등의 종합상태로 직업 활동에서의 작업조건, 동료관계, 물리적 환경 등 다차원적인 요인을 고려한 긍정적, 부정적 감정반응의 태도라고 하였다. 이상의 선행연구에서 직업만족은 매우 추상적이고 관념적인 개념이지만, 사회생활을 해야 하는 사람들에게 직업을 가짐으로 삶의 보람을 자기 작업수행에 대한 결과로 얻게 되고, 최종적으로 이러한 작업수행은 개인의 행복을 이루는 초석이 된다 (Stamps PL et al 1978). Price JL& Mueller RH (1981)는 연령과 근무경력에 상관없이 일이 다양할수록, 의사소통을 많이 할수록, 발전기회가 클수록 직업만족도가 크고 이직율이 낮음을 보고 하였다. 직업에 대한 만족이 높은 사람이 근무환경을 매우 긍정적으로 보는 반면, 직업에 불만족인 사람은 근무환경에 대해 부정적인 태도를 보이게 된다. 한편, Locke EA(1976)는 직무만족도

는 개인이 자신 직무에 대한 가치를 성취하는 과정에서 얻어지는 결과로 조직구성원과 관련하여 자신의 태도, 신념, 가치, 욕구 등의 차원에 따라 경험적으로 갖게 되는 정서적적인 태도로 정의된다. 또한, 직무만족은 조직구성원들이 가지고 있는 태도의 한 가지 형태로 직무에 대한 감성적이고 정서적인 선호도를 의미한다. 이는 개인의 태도와 가치 수준에 따라 직무 자체와 직무 환경에 대한 평가에서 얻어지는 유희한 감정적, 정서적 표현이다. 그리고 자신의 직무와 관련된 작업 자체, 임금, 승진기회, 감독, 동료, 작업조건 등과 같은 근로조건에 대해 얼마나 만족하느냐를 나타내는 것이다. 직무만족은 조직성과를 예측하는데 중요한 지표가 되며, 개인의 욕구와 조직의 목적을 통합하는 데서는 중요한 역할을 맡고 있다(Lee HB · Rho JW 2005). 이와 같이 선행연구에서 직업만족과 직무만족에 대한 정확한 개념의 정리는 미흡한 것 같다. 외식기업의 직무만족에 대한 선행연구들로는 Yoo JY · Moon HK(2003)은 외식업경영주의 직업만족도 및 경영의식 조사연구에서 외식업에 종사하고 있는 대다수의 경영주들은 자신의 직업에 만족하고, 외식산업이 발전하기 위한 중요 사항에 대하여 올바르게 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

3. 직업전환의도

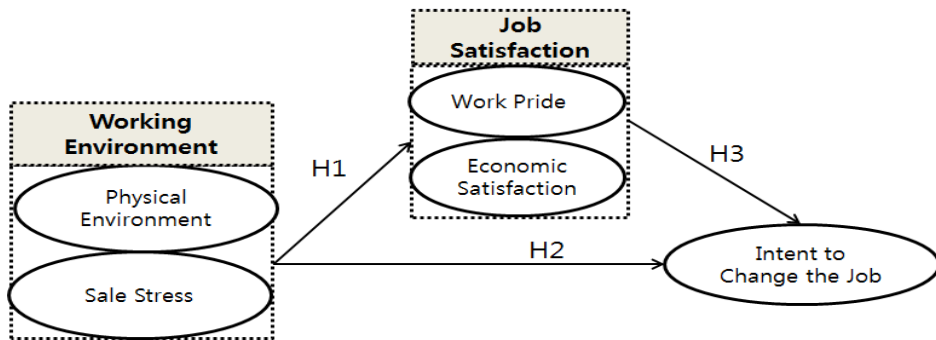
일반적으로 직업전환이란 용어보다는 전직, 이직 등의 개념을 많이 사용되고 있다. 이직이란 한 직업에서 다른 직업으로 이동, 한 조직에서 다른 조직으로 이동 등을 뜻하며, 일반적으로 개인이 소속했던 조직에서 다른 조직으로 이동한 것을 말한다(Kim YL 2012). 직업전환은 작업자가 수행하던 직무를 그만두고, 다른 직무 또는 조직으로 옮기는 것이다. 직업전환에 대한 이론적 배경을 Super DE(1949)는 <Table 1>에서처럼 인생에서 직업과 생활의 관계를 연령에 따라 5가지 직업 발달단계로 구분하였다.

<Table 1> 직업발단단계

확립의단계 (25~44세)	수정기(25~30세) 비약기(31~44세)	종사하고 있는 직업에 수정이 가해져 전직을 하게 된다. 진로유형이 결정되고, 창조성을 가지게 되며, 지위가 확립된다.
유지단계 (45~64세)		직업생활에서 획득한 지위를 유지하는데 집중하여 기존의 궤도를 진행시키므로 작업 활동에서의 새로운 발전이 없어진다.
하강단계 (65세 이상)	감속기(65~70세) 은퇴기(71세 이상)	유지단계의 종반을 지나 정년을 맞이하여 직업이 질적·양적으로 축소된다. 유유자적하게 즐기는 사람도 있지만, 어려운 노·후를 보내는 사람도 있는 등 다양한 양상을 보인다.

한편, 직업전환에 관한 선행연구들에서 Im C H·Hong YH(2012)은 직업과 조직에 관한 만족과 몰입이 전환의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 직업몰입과 조직몰입은 직업전환의도와 조직전환의도에 관계가 있는 것으로 분석되었다고 하였다. Han KG(2013)은 특수학교의 직업전환교육에 대한 지역사회기관의 인식에 대한 연구에서 지역사회기관 인사들은 특수학교와 지역사회 기관 간의 다양한 협력적 연계방안을 제안하였다. 외식기업에서는 직업전환보다는 이직에 관한 연구가 대부분을 차지하고 있다. Ko JH(2009) 등은 외식업체 배달종사원의 직무스트레스와 이직의도와의 관계에서 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. Lee SJ(2008)은 외식업 종사자의 직무적합정도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무적합도는 이직의도에 부(-)의 영향관계가 있음을 확인하였다.

Ⅲ. 연구방법



<Fig. 1> Research model.

1. 연구모형

본 연구는 중식당 오너 경영주들을 대상으로 근무환경, 직무만족(직업금지, 경제만족), 직업전환의도와외의 영향관계를 알아보기 위한 연구이다. 연구모형에 사용한 모형변수는 선행연구(Pae S L·Oh JB 2014)의 연구를 참조하여 <Fig. 1>과 같은 모형을 도출하였다.

2. 연구가설

1) 근무환경과 직무만족도

Luthans et al(1998)은 근무환경은 물리적인 배치, 참여자들 간의 상호작용방식, 고객이나 외부인을 대하는 행동에 대한 느낌, 보수, 근무조건, 근무자의 업무를 효율적으로 수행할 수 있게 하는 환경 등이 포함된다고 정의하였다. Pae SL·Oh JB(2014)는 단체급식조리종사원의 주방환경이 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 준다

고 하였다. Kwon HS(2012)은 어린이 집 교사들의 근무환경이 교사의 삶의 만족도에 미치는 영향의 연구에서 사회적 지지는 정(+)¹의 영향, 업무스트레스(-)²의 영향관계가 있다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 참조하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H1: 중식당 경영주의 근무환경은 직업만족에 정(+)³의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 중식당 경영주의 물리적 환경은 직업공지에 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 중식당 경영주의 물리적 환경은 경제만족에 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 중식당 경영주의 영업스트레스는 직업공지에 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 중식당 경영주의 영업스트레스는 경제만족에 영향을 미칠 것이다.

2) 근무환경과 직업전환의도

근무환경에 대한 협의개념으로서 조직구성원들이 직무를 수행하면서 느끼는 물리적 환경을 뜻한다. 광의 개념으로는 직무수행과 관련된 각종 관리적 요소, 인관관계, 물리적 여건 등을 포함한 개념으로 정의하고 있다(Park KH 2002). 일반적으로 직업전환의도란 용어는 전직, 이직 등의 개념을 많이 사용되고 있다. 개인이 소속했던 조직에서 다른 조직으로 이동한 것을 말한다(Kim YL, 2012). Lee DR · Kim CJ(2006)는 직무만족과 이직의도에 관한 연구에서 직무자체 외에 임금, 상사 동료 등 근무환경도 이직의도를 증가시킨다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 참조하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2: 중식당 경영주의 근무환경은 직업전환의도에 정(+)⁴의 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 중식당 경영주의 물리적 환경은 직업전환의도에 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 중식당 경영주의 영업스트레스는 직업전환의도에 영향을 미칠 것이다.

3) 직무만족과 직업전환의도

직무만족도는 개인이 자신 직무에 대한 가치를 성취하는 과정에서 얻어지는 결과로 조직구성원과 관련하여 자신의 태도, 신념, 가치, 욕구 등의 차원에 따라 경험적으로 갖게 되는 정서적인 태도로 정의된다(Locke EA1976). Im CH · Hong YK(2012)은 직업과 조직에 관한 만족과 몰입이 전환의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 직업몰입과 조직몰입은 직업전환의도와 조직전환의도에 관계가 있다고 하였다. Kim YH · Jun HW (2009)은 호텔종사원의 직무특성과 직무만족, 경력몰입, 이직의도 및 경력변경의도와의 연구에서 직무만족은 경력변경의도에 부(-)⁵의 영향관계를 미친다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 참조하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H3: 중식당 경영주의 직무만족은 직업전환의도에 정(-)⁶의 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 중식당 경영주의 직업공지는 직업전환의도에 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 중식당 경영주의 경제적 만족은 직업전환의도에 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적정의

1) 근무환경

최외숙(2011)은 근무환경이란 급여, 승진, 복리후생 등의 근무조건과 근무자의 직무를 효율적으로 수행할 수 있게 하는 내부적, 외부적 조건을 말하며, Miles RH(1975)는 직장의 전체 영역 가운데서 조직을 대표하는 하위영역을 제한 나머지 영역이 직장의 근무환경에 속한다고 하였다. 따라서 본 연구는 근무환경을 조직구성원들이 직무를 수행하면서 느끼는 물리적 환경과 직무수행과 관련된 각종 관리적 요소, 정신적 여건 등을 포함한 개념으로 정의하였다.

따라서 본 연구는 중식당 경영주들과의 면담을 통하여 그들의 근무환경은 주방시설과 영업상황이 가장 중요한 요인으로 인식하여 Yoo R(2006),

Kim DH(2013)의 연구를 참고하여 근무환경을 물리적 환경 4문항, 영업스트레스 4문항을 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다. 3=보통이다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

2) 직무만족도

Lee SH · Kim HS(2014)은 직무만족은 조직구성원들이 직무와 조직에 대한 평가가 반영된 애정적 반응 또는 직무를 수행해 나가는 과정에서 개인의 내재적, 외재적 욕구가 어느 정도 충족되었는가에 대한 지각된 반응이라 하였다. Kim YH(2010)은 직무만족을 조직구성원이 직무나 작업조건 혹은 임금, 승진의 기회, 감독 및 동료와 같은 여러 가지 요인에 대하여 개인이 가지는 기대치와 실제 나타난 결과치의 비교로 초래되는 심리적 상태라고 하였다. 본 연구에서는 직무만족은 직무를 수행하면서 느끼고 직업공지와 경제적 만족을 감지하는 개인의 만족정도로 정의하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구 Choi WS(2011)의 연구를 참조하여 직업공지 4문항, 경제적 안정 5문항을 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다. 3=보통이다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

3) 직업전환의도

Kim YL(2012)은 직업전환의도란 작업자가 수행하던 직무를 그만두고, 다른 직무나 조직으로 옮기는 것이고, 전직의사는 작업자가 이러한 전직에 대하여 떠나는 것을 생각하고, 다른 직업을 찾아보고, 떠나거나 머물려고 걱정하는 일련의 활동을 생각하고 있는 것이다. Mathieu JE & Zajac DM(1990)은 직업전환의도는 조직구성원이 현재 근무하는 조직에서 자신의 목표달성을 이루기가 어렵다고 판단하여 새로운 조직으로 떠나고자 하는 심리상태라고 정의하였다. 본 연구에서는 직업전환의도는 한 직업에서 다른 직업으로 이동하거나, 한 업종에서 다른 업종으로 이동 등을 의미한다고 정의하였다. 본 연구에서는 선행연구 Kim YL(2012)의 연구를 참조하여 직업전환의도 5문

항을 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다. 3=보통이다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

4. 표본 및 자료수집

본 연구는 부산·경남 지역에 위치한 중식당경영주들을 대상으로 설문조사를 하였다. 예비조사는 2014년 12월 1일부터 10일까지 60부를 배포하여 예비조사를 시행하였으며, 조사결과를 바탕으로 설문지를 보완하여 본 조사에 사용하였다. 본 조사는 2014년 12월 15일부터 30일까지 설문지를 배포하고, 설문내용을 자기기재방법으로 설문응답하도록 하였다. 설문지는 280부를 배포하여 불성실한 설문지 12부를 제외하고, 268부를 최종 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS(V 18.0)와 AMOS(V 18.0)프로그램을 사용하여 분석하였다. 응답자들의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 하였고, 측정 항목별 탐색적 요인, 신뢰도 분석 및 확인적 요인 분석을 실시하였으며, 타당성을 규명하기 위해 개념 신뢰도(CR)와 표준분산추출(AVE) 값을 계산하였다. 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관관계 분석을 실시하였고, 구조방정식 모형(Structural Equation Modeling)을 사용하여 전체모형의 적합도 및 유의적인 인과 관계를 검정하였다.

IV. 실증분석

1. 인구통계학적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <Table 2>과 같다. 조사대상은 268명으로 성별은 남성이 61.2%(164명), 여성 38.8%(104명)로 각각 조사되었다. 나이로는 40세 이하 6.7%(18명), 41~50세 36.9%(99명), 51~60세 48.5%(130명), 61세 이상 7.8%(21명)로 나타났다. 응답자의 학력은 중졸 이하 38.4%(103명), 고졸 51.1%(137명), 전문대졸 8.2%(22명), 대졸 이상 2.2%(6명)으로 조사되었으며, 담당업무로는 주방(조리) 48.5%(130명), 객석(홀) 23.5%(63명), 영업(배달) 28%(75명) 순으로 나타났다.

<Table 2> Demographic characteristic of the subjects

N=268

Characteristic		N	%
Gender	Male	164	61.2
	Female	104	38.8
Age	≤40	18	6.7
	41~50	99	36.9
	51~60	130	48.5
	61≤	21	7.8
Education	Middle school	103	38.4
	High school	137	51.1
	Collage graduate	22	8.2
	University graduate over	6	2.2
Position	Kitchen(chef)	130	48.5
	Service(Hall)	63	23.5
	Delivery	75	28.0
Certification	Yes	48	17.9
	No	220	82.1
Income(1 month) (thousand won)	≤400	144	53.7
	400~600	82	30.6
	600~800	24	9.0
	800~1,000	12	4.5
	1,000≤	6	2.2
Working Hour	≤9	25	9.3
	10	75	28.0
	11	32	11.9
	12≤	136	50.7
Career choice	Income	63	23.5
	Aptitude	92	34.3
	Poor	74	27.6
	Technique	39	14.6
Years of working	Under 10 years	60	22.4
	11~20	115	42.9
	21~30	59	22.0
	Over 31 years	34	12.7

자격증 유무로는 있음 17.9%(48명), 없음 82.1%(220명)으로 자격증이 없는 경영주들이 더 많은 것으로 조사되었다. 월 수익은 400만원 미만이 53.7%(144명), 400~600만원 30.6%(82명), 600~800만원 9.0%(24명), 800~1,000만원 4.5%(12명), 1,000만원 이상 2.2%(6명)으로 조사되었다. 근무시간으로는 9시간 이하 9.3%(25명), 10시간 28%(75명), 11시간 11.9%(32명), 12시간 이상 50.7%(136명)으로 나타났다. 직업선택으로는 수입이 많아서 23.5%(63명), 적성에 맞아서 34.3%(92명), 어린 시절 가난 27.6%(74명), 기술취득 14.6%(39명)로 조사되었다. 근무기간으로는 10년 이하 22.4%(60명), 11년~20년 42.9%(115명), 21년~30년 22.0%(59명), 31년 이상 12.7%(34명)으로 조사되었는데, 이는 중식당 경영주들은 한 직종에서 오랜 기간에 종사하고 있는 것을 입증하고 있다.

2. 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구는 중식당 경영주들의 근무환경, 직무만족과 직업전환의도에 대한 타당성 검정을 위해 탐색적 요인분석과 실시한 결과는 <Table 3>과 같다. 요인추출방법에서 주성분 분석(PCA: principal component analysis)을 통하여 직각 회전인 Varimax 방법을 사용하였다. 요인추출과정에서는 고유 값 (eigen value)을 기준으로 적용하여 1보다 큰 것들을 요인으로 추출하였다. 측정항목에 대한 신뢰성 검정을 위해 Cronbach's α 계수에 의한 내적 일관성 검정을 하였다. 요인분석결과, 경제적 만족, 직업전환의도, 물리적 환경, 영업스트레스, 직업공지로 각각 요인명을 명명하였다. 요인분석결과, 총 22개의 문항에서 설명력이 떨어지는 2문항을 제거하고, 20개의 문항을 최종문항으로 사용하였다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 0.852 Bartlett의 구형성 검정치는 2,121.337($p=0.000$)으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났으며, 누적 분산력은 64.503%로 나타났다. 신뢰도 분석 결과는 0.697~0.871를 나타내어서 신뢰도 값이 0.6 이상을 상회하여 신뢰도는 확보되었다

고 할 수 있다.

3. 확인적 요인분석

탐색적 요인분석을 실시하여 도출된 결과를 바탕으로 확인적 요인분석을 실시하였다(Table 4). 그 결과, 평균분산추출값(AVE : average variance extracted)은 표준화 요인 부하량을 제공한 값들의 평균을 의미하는 것으로, 그 크기가 .5 이상이고, 합성요인신뢰도(CR: construct reliability)의 값은 표준화 요인부하량과 오차분산의 값으로 계산할 수 있는데, 그 값이 .7 이상이면 집중타당성을 갖는 것으로 받아 들여진다(이학식·임지훈 2009). 본 연구에서는 평균분산추출값(AVE)은 .439~.584를 나타내어서 일부요인들은 기준치에 약간 미달된 것도 있지만, 합성신뢰도(CR)값은 .699~.896 값으로 집중타당성이 있는 것으로 판명되었다. 그리고 연구모형 적합도는 $\chi^2=235.534(df=160)$, $p=.000$, CMIN/DF=1.472, RMR=.044, GFI=.919, AGFI=.894, NFI=.892, CFI=.962, RMSEA=.042 등으로 조사되어 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타나, 구조방정식 모형에 적용하기 위한 제반 조건은 충족되었음을 확인하였다.

4. 상관관계분석

가설검정을 위하여 사용되는 변수들 간의 전반적인 관계성을 파악하기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과는 <Table 5>와 같다. 물리적 환경, 영업스트레스, 직업공지, 경제만족, 직업전환의도의 각 변수 간의 상관관계를 분석한 결과, 경제적 만족과 직업전환의도($r=-.377$, $p<0.01$)을 나타내었다. 이는 직업공지와 경제적 만족을 느끼는 중식당 경영주들은 직업전환의도에 음의 영향관계를 나타내므로 직업전환의도가 줄어든다는 결과를 나타내는 것이다. 직업전환의도와 직업공지($r=-.271$, $p<0.01$)를 나타내어서 이 또한, 직업전환의도에 부정적인 관계를 나타내었다. 그리고 물리적 환경과 직업공지 ($r=.444$, $p<0.01$)로 통계적으로 높은 상관관계를 나타내었고, 직업전환의도와

<Table 3> Factor and reliability analysis of working environment on the Chinese restaurant owners

Factors	Classification	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
Economic satisfaction	I can maintain a sufficient livelihood by operating the Chinese restaurant.	.849	3.379	16.897	.871
	I think that my job is financially stable compared to any other job.	.773			
	I have no discomfort in making my livelihood with my current income.	.766			
	Although my current income is not sufficient, I am generally satisfied.	.762			
	I am not hugely concerned about the future in terms of finance.	.740			
Intent to change the job	If I have an opportunity, I wish to transfer to another job.	.834	3.157	15.784	.849
	I wish to have another job, instead of my current job.	.788			
	I wish to change to a job that is safe from the risks of delivery work.	.771			
	I wish to change the job when the sales performance is poor.	.733			
	I wish to change to a job with more leisure time.	.701			
Physical environment	The kitchen where I work at is well equipped with ventilation facilities.	.794	2.574	12.870	.789
	There is sufficient storage space (room temperature storage, refrigerator, and freezer) at the kitchen I work at.	.756			
	The storage space of the kitchen I work at is placed at a nearby location, increasing work convenience.	.752			
	There are sufficient types and quantities of the equipment necessary for cooking at the kitchen I work at.	.721			
Sale stress	My job requires me to take all responsibilities, from production to sales.	.792	1.904	9.522	.697
	I am concerned of daily sales amount.	.781			
	Because I am a business owner, my job involves a mixture of physical labor and mental labor.	.762			
Work pride	I feel rewarded through feeling the sense of achieving something through my work.	.792	1.886	9.430	.724
	I strengthen my position in the business with pride and confidence on my skills.	.755			
	I am proud when I speak of the work I perform to other people.	.655			
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin		.852		
Bartlett	Chi-square		2,121.337		
	Sig		.000		
Total cumulative(%)				64.503	

〈Table 4〉 Confirmatory factor analysis of the items

Factor	Items	Standardized estimate	t-value	CR	AVE
Physical environment	The kitchen where I work at is well equipped with ventilation facilities.	.699	9.316***	0.896	0.484
	The storage space of the kitchen I work at is placed at a nearby location, increasing work convenience.	.693	9.378***		
	There is sufficient storage space (room temperature storage, refrigerator, and freezer) at the kitchen I work at.	.693	9.317***		
	There are sufficient types and quantities of the equipment necessary for cooking at the kitchen I work at.	.697	fixed		
Work pride	I am proud when I speak of the work I perform to other people.	.724	8.431***	0.781	0.482
	I feel rewarded through feeling the sense of achieving something through my work.	.725	8.433***		
	I strengthen my position in the business with pride and confidence on my skills.	.626	fixed		
Sale stress	I am concerned of daily sales amount.	.727	7.065***	0.699	0.439
	My job requires me to take all responsibilities, from production to sales.	.621	6.984***		
	Because I am a business owner, my job involves a mixture of physical labor and mental labor.	.635	fixed		
Economic satisfaction	I have no discomfort in making my livelihood with my current income.	.716	12.356***	0.883	0.584
	I can maintain a sufficient livelihood by operating the Chinese restaurant.	.756	13.196***		
	I am not hugely concerned about the future in terms of finance.	.656	11.110***		
	I think that my job is financially stable compared to any other job.	.871	15.622***		
	Although my current income is not sufficient, I am generally satisfied.	.804	fixed		
Intent to change the job	I wish to change to a job with more leisure time.	.735	9.815***	0.834	0.533
	I wish to change to a job that is safe from the risks of delivery work.	.734	9.805***		
	If I have an opportunity, I wish to transfer to another job.	.834	10.675***		
	I wish to change the job when the sales performance is poor.	.693	9.393***		
	I wish to have another job, instead of my current job.	.640	fixed		

$\chi^2=235.534(df=160, p=.000)$, CMIN/DF=1.472, RMR=.044, GFI=.919, AGFI=.894, NFI=.892, CFI=.962, RMSEA=.042
 CR=Construct reliability ; AVE=Average variance extracted.

<Table 5> Correlation analysis

	Economic satisfaction	Intent to change the job	Physical environment	Work pride	Sale stress
Economic satisfaction	1				
Intent to change the job	-.377**	1			
Physical environment	.270**	-.031	1		
Work pride	.431**	-.271**	.444**	1	
Sale stress	.210**	.111	.259**	.236**	1

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

물리적 환경, 영업스트레스는 통계적으로 유의하지 않았다.

5. 가설검정

본 연구에 제시한 구성개념들 간의 관계에 대한 가설검정을 위해 구조방정식 모형분석을 실시한 결과는 <Table 6>에 제시되어 있다. 최종연구 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=235.534(df=160)$, $p=.000$, CMIN/DF=1.472, RMR=.044, GFI=.919, AGFI=.894, NFI=.892, CFI=.962, RMSEA=.042 등을 나타냈다. 카이스퀘어 검정(χ^2) 결과, 가설이 기각되어 부적합 판정이 되었다. 하지만 카이스퀘어 검정결과의 적합 여부는 모델의 필요조건이지, 충

분조건은 아니다. 따라서 다른 적합도 지수를 참고하여 판단하여야 한다(송지준 2011). AGFI, NFI 값이 일반적으로 요구되어지는 수준인 .90에는 약간 미치지 못하였지만, CMIN/DF=1.472 값이 2보다 낮게 나타났고, 표본의 특성으로부터 자유로운 CFI=0.9를 넘었기 때문에 본 연구에서 적합도는 무난한 것으로 판단된다. 가설 1의 검정 결과, 근무환경은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였는데, 근무환경의 하위요인인 물리적 환경이 직업공지($\beta=.563$, $t=6.181$, $p<.001$), 경제적 만족($\beta=.300$, $t=2.878$, $p<.001$)로 유의한 영향을 나타내었다. 하지만 근무환경의 하위요인인 영업스트레스는 직업공지와 경제적 만족

<Table 6> Structural equation model results

Hypothesized Relationship	Standardized estimate	S.E	t-value	p-value	Result
H1-1 Physical environment → Work pride	.563	.102	6.181	.000***	Accepted
H1-2 Physical environment → Economic satisfaction	.300	.107	3.878	.000***	Accepted
H1-3 Sale stress → Work pride	.078	.078	.973	.330	Rejected
H1-4 Sale stress → Economic satisfaction	.098	.094	1.255	.209	Rejected
H2-1 Physical environment → Intent to change the job	.189	.142	2.014	.044*	Accepted
H2-2 Sale stress → Intent to change the job	.296	.105	3.692	.000***	Accepted
H3-1 Work pride → Intent to change the job	-.296	.148	-2.685	.007**	Accepted
H3-2 Economic satisfaction → Intent to change the job	-.408	.090	-4.931	.000***	Accepted

$\chi^2=235.534(df=160)$, $p=.000$, CMIN/DF=1.472, RMR=.044, GFI=.919, AGFI=.894, NFI=.892, CFI=.962, RMSEA=.042

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

에 유의한 관계를 나타내지 못하여 가설 1은 부분 채택되었다. 이와 같은 결과는 대부분의 중식당 경영주들은 소자본으로 식당을 운영하기 때문에 다소 시설이 열악하더라도 직업에 만족하는 반면, 영업스트레스는 직업만족에 영향관계가 없는 것으로 판단된다. 가설 2는 근무환경이 직업전환의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것으로 설정하여 검정한 결과, 물리적 환경($\beta=.189, t=2.014, p<.05$), 영업스트레스($\beta=.296, t=3.692, p<.001$)로 모두 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 2은 채택되었다. 가설 3의 검정 결과, 직업만족은 직업전환의도에 부(-)의 영향을 미칠 것으로 설정하여 검정한 결과, 직업금지($\beta=-.296, t=-2.685, p<.01$), 경제적 안정($\beta=-.408, t=-4.931, p<.001$)으로 음(-)의 유의한 영향을 나타내어서 가설 3은 채택되었다.

6. 직접효과, 간접효과, 총 효과

구조방정식 모형의 잠재변수들 사이의 직접효과, 간접효과, 총 효과는 <Table 7>에 제시되어 있다. 총 효과는 직접효과와 간접효과의 합으로 물리적 환경이 직업전환의도에 미치는 총 효과는 $-.053(p=.206)$ 으로 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 못하였다. 영업스트레스가 직업전환의도에 미치는 총 효과는 $.185(p<.01)$ 으로 유의한 결

과를 나타내었다. 그리고 직업금지 $-.449(p<.001)$ 에서 음의 영향관계를 나타내었다. 이는 직업에 금지를 가지고 있으면 직업전환의도가 줄어든다는 것을 의미하고 있다. 경제적 만족 또한, 총 효과는 $-.320(p<.01)$ 에서 음의 영향관계를 나타내어 직업금지와 같은 결과를 나타내었다.

V. 결론 및 시사점

국내 외식업계는 지난해 세월호 사건과 국내 경제의 저성장, 저소비, 높은 실업률 등으로 외식 시장은 갈수록 어려워질 전망이다. 이와 같은 외식업계 환경에서도 소규모 중식당 경영주들은 그나마도 다른 업종에 비하여 경쟁력을 확보하고 있다고 볼 수 있다. 이는 경영주 본인들이 직접 주방장, 홀 서비스, 배달 등과 하루 근무시간을 12시간 이상을 근무하는 경영주들도 있다.

이와 같은 어려운 노동환경에서 소규모 중식당 경영주들의 근무환경과 직무만족도, 직업전환의도에 관한 인과관계를 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 확인적 요인분석을 위한 요인들의 구조를 확인하기 위한 탐색적 요인분석결과, 총 22개의 문항에서 설명력이 떨어지는 2문항을 제거하고, 20개의 문항을 최종문항으로 사용하였다. 신

<Table 7> Structural equation model of direct effect, indirect effect, total effect

Path	Standardized direct effect	Standardized indirect effect	Standardized total effect
Physical environment → Work pride	.000	.000	.000
Physical environment→ Economic satisfaction	.597**(p=.004)	.000	.597***(p=.000)
Sale stress→ Work pride	.346*(p=.016)	.000	.346***(p=.000)
Sale stress→ Economic satisfaction	.000	.000	.000
Physical environment → Intent to change the job	.138(p=.293)	-.191**(p=.004)	-.053(p=.206)
Sale stress→ Intent to change the job	.357**(p=.004)	-.173*(p=.016)	.185**(p=.001)
Work pride → Intent to change the job	-.499**(p=.004)	.000	-.499***(p=.000)
Economic satisfaction → Intent to change the job	-.320**(p=.004)	.000	-.320**(p=.002)

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

로도 분석 결과, 0.697~0.871를 나타내어서 신뢰도 값이 0.6 이상을 상회하여 신뢰도는 확보되었다고 할 수 있다.

둘째, 확인적 요인분석에서는 평균분산추출값(AVE)은 .439~.584를 나타내어서 일부 요인들은 기준치(.50)에 약간 미달된 것도 있었지만, 합성신뢰도(CR)값은 .699~.896값으로 집중타당성이 있는 것으로 판명되었다. 모형 적합도는 $\chi^2=235.534$ (df=160), $p=.000$, CMIN/DF=1.472, RMR=.044, GFI=.919, AGFI=.894, NFI=.892, CFI=.962, RMSEA=.042 등으로 분석되어 구조방정식 모형에 적용하기 위한 제반 조건은 충족되었음을 확인하였다.

셋째, 각 변수 간의 상관관계를 분석한 결과, 경제적 만족과 직업전환의도($r=-.377$, $p<.01$), 직업전환의도와 직업금지($r=-.271$, $p<.01$)를 나타내었다. 이는 직업금지와 경제적 만족을 느끼는 중식당 경영주들은 직업전환의도에 음의 영향관계를 나타내므로 직업전환의도가 줄어든다는 결과를 나타내는 것이다.

넷째, 가설검정결과, 근무환경은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였는데, 물리적 환경이 직업금지($\beta=.563$, $t=6.181$, $p<.001$), 경제적 만족($\beta=.300$, $t=2.878$, $p<.001$)로 유의한 영향관계가 있음을 확인되었다. 하지만 영업스트레스는 직업금지와 경제적 만족에 유의한 관계를 나타내지 못하여 가설 1은 부분 채택되었다. 가설 2는 근무환경이 직업전환의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것으로 설정하여 검정한 결과, 물리적 환경($\beta=.189$, $t=2.014$, $p<.05$), 영업스트레스($\beta=.296$, $t=3.692$, $p<.001$)로 모두 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 2은 채택되었다. 가설 3의 검정 결과, 직업만족은 직업전환의도에 부(-)의 영향을 미칠 것으로 설정하여 검정한 결과, 직업금지($\beta=-.296$, $t=-2.685$, $p<.01$), 경제적 안정($\beta=-.408$, $t=-4.931$, $p<.001$)으로 유의한 영향을 나타내었다. 따라서 가설 3은 채택되었다.

다섯째, 총 효과는 직접효과와 간접효과와의 합

으로 물리적 환경이 직업전환의도에 미치는 총 효과는 $-.053$ ($p=.206$)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 못하였다. 영업스트레스가 직업전환의도에 미치는 총 효과는 $.185$ ($p<.01$)으로 유의한 결과를 나타내었다. 그리고 직업금지는 $-.449$ ($p<.001$)에서 음의 영향관계를 나타내었다. 이는 직업에 금지를 가지고 있으면 직업전환의도가 줄어든다는 것을 의미하고 있다. 경제적 만족 또한, 총 효과는 $-.320$ ($p<.01$)에서 음의 영향관계를 나타내어 직업금지와 같은 결과를 나타내었다.

이상의 연구결과를 종합해 보면 물리적 환경은 직업만족에 유의한 영향관계가 있는 것으로 분석되었다 이는 Park HJ·Kim SJ(2014)의 연구에서는 호텔주방의 물리적 환경은 직무만족에 부분적인 영향관계가 있었고, Pae SI·Oh JB(2014)의 연구에서 단체급식의 주방환경은 직무만족에 유의한 영향관계를 나타내었다. 본 연구의 결과는 선행연구와는 같거나 비슷한 결과를 나타내었지만, 물리적 환경을 느끼는 주체는 소규모 중식당경영주들과 직원들이라는 차이가 있다. 하지만 본 연구에서는 소규모 중식당 경영주들은 대부분이 오너셰프로 일하는 경우가 많으므로 주방의 물리적 환경이 직무만족에 긍정적인 영향관계가 있는 결과로 나타난 것으로 판단된다. 중식당 경영주들은 영업스트레스는 직무만족에 영향관계가 없는 것으로 분석되었다. 이와 같은 결과는 본 연구가 기존의 선행연구와의 차별성이 있다고 하겠다. 기존의 대부분의 선행연구들은 외식주방 물리적 환경(Yeo WS), 단체급식 조리종사원(Pae SI·Oh JB), 호텔주방의 물리적 환경(Park HJ Kim SJ)과 같이 종사원들의 대상으로 연구를 하였다. 하지만 본 연구에서는 소규모 중식당 경영주들은 소자본으로 식당을 운영하기 때문에 다소 시설이 열악하더라도 직업에 만족하는 반면, 영업스트레스는 직업만족에 영향관계가 없는 것으로 판단된다. 물리적 환경과 영업스트레스는 직업전환의도에 유의한 영향관계가 있는 것으로 분석되었다. 직무만

족(직업공지, 경제적 만족)이 직업전환의도에 부(-)의 영향관계가 있는 것으로 분석되었다. Lee BK(2005)은 스포츠시설 종사자들의 직무만족은 경력변경의도에 부(-)의 영향관계를 나타내어서 본 연구와 일치하는 결과를 나타내었다. 따라서 본 연구의 시사점으로는 소규모 중식당 경영주들은 오너셰프나 홀에서 고객에게 서빙하거나 배달 업무를 담당하고 있다. 이들은 업장의 물리적 환경이 다소 열악하더라도 본인들이 경영주이기 때문에 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 사료된다. 하지만 영업스트레스는 직무만족에 영향을 미치지 못하는 것으로 판단된다. 그리고 근무환경(물리적 환경, 영업스트레스)은 직업전환의도에 부(-)의 영향관계를 나타내었다. 본 연구의 한계점으로는 소규모 중식당경영주들의 근무환경과 직무만족에 대하여 보다 심층적인 연구결과를 얻을 수 있는 연구디자인이 부족한 것으로 사료된다. 또한, 지역적으로 부산·경남지역의 소규모 중식당경영주들을 대상으로 연구를 진행하였다는데 지역적 한계점을 들 수 있겠다.

한글 초록

본 연구는 부산·경남지역에서 소규모 중식당을 경영하는 경영주 268명을 대상으로 통계프로그램 SPSS(18.0)와 AMOS(18.0)를 사용하여 이들의 근무환경이 직무만족과 직업전환의도와와의 인과관계에 관한 연구를 진행하였다. 연구결과, 소규모 중식당 경영주들은 오너셰프 130명(48.5%), 홀 서빙 63명(23.5%), 배달 75명(28.0%)를 나타내었다. 그리고 소규모 중식당 경영주들은 물리적 환경은 직업공지와 경제적 만족에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 영업스트레스는 직업공지와 경제만족에 영향관계가 없는 것으로 분석되었다. 또한, 물리적 환경과 영업스트레스는 직업전환의도에 정(+)의 영향관계가 있으며, 직무만족(직업공지, 경제적 만족)은 직업전환의도에 부(-)의 영향관계를 나타내었다. 이와 같은 결과는 소규모 중

식당 경영주 들은 물리적 환경(주방시설과 홀시설)에서 보다 영업을 하면서 경험하게 되는 영업스트레스가 직무만족을 약화시키고, 직업전환의도를 증가시키는 요인으로 작용하는 것으로 판단된다. 따라서 소규모중식당 경영주들에게는 영업장 시설보다는 서비스교육과 같은 실질적인 영업교육이 필요할 것으로 사료된다.

참고문헌

- 한국외식산업연구원 2014. 12. 30. www.kfiri.org
 식품외식경제, 2014. 11. 21.
 이학식, 임지훈 (2009). 구조방정식 모형분석과 AMOS 16.0. 도서출판 범무사, 186-188.
 송지준 (2011). SPSS/AMOS 통계분석방법. 21세기 출판사, 376-378.
 Cho JH, Kim CJ, Kim CJ (2014). An exploratory study on the performance factors of the small food service industry. *Management Education Review* 83:124-142.
 Choi WS (2011). The impact of stress and working environment on occupation satisfaction and life satisfaction of skin care Experts, Ph.D., The Graduate School of Keimyung University.
 Chong YK, Park KO, Kim YG (2007). Restaurateurs' different perception on success factors in small business. *Journal of Foodservice Management* 10(4):341-360.
 Chung HJ, Rho SJ, Lee KH (2008). The effects of cooking operations duties and kitchen facilities on fatigue. *The East Asian Society of Dietary Life* 18(3):405-414.
 Im CH, Hong YK (2012). A study on satisfaction and commitment impact on turnover intentions at occupation and organization. *Management Information Systems Review* 31(4):377-395.
 Han KG (2013). Perspectives of community service agents on the vocational transition education

- of special schools. *Korean Journal of Physical, Multiple, & Health Disabilities* 56(2):1-19.
- Hoppock R (1935). *Job Satisfaction*. N.Y, Harper Publisher, 47.
- Holt R (1982). *Occupational Stress, Hand Book of Stress, Theoretical and Clinical Aspect*. The Free Press, 419-444.
- Kim DH (2013). Descriptive study on the work environment of restaurant. MA, Thesis, The Graduate School of Sejong University.
- Kim SH (2010). The effects of food service quality on relationship quality and brand loyalty. *Korean Journal of Hotel Administration* 19(1): 193-218.
- Kim YR, Lim YK (2009). A study on the causal relationship between job environment, job attitude, job stress, life satisfaction. *Tax Accounting Research* 24(1):127-148.
- Kim YH (2010). The effects of foodservice employee's job stressors on job satisfaction and turnover intention. *The Korean Journal of Culinary Research* 16(4):206-219.
- Kim YH, Jun HW (2009). A study on the correlations between the job characteristics of hotel employees and their job satisfaction, career commitment, turnover intention, and career withdrawal intention. *Korean Journal of Tourism Research* 24(2):65-86.
- Kim YL (2012). The effect of worker's vocational needs and job performance state on vocation transition, MA. Thesis, The Graduate School of Kyonggi University.
- Ko JH, Kim BJ, Lee YY (2009). The effects of job related-stress factors of delivery employees on job stress and turnover intention in foodservice industry. *Journal of Foodservice Management* 12(4):491-516.
- Kwon HS (2012). The influence of work environment, job-related environment and burnout on the satisfaction with life among nursery school teachers. *Journal of Korean Child Care and Education* 8(2):157-174.
- Lee BK (2005). The effects job satisfaction and organizational commitment on turnover intentions and career withdrawal intentions of sports facility employees'. *The Korean Journal of Physical Education* 44(3):585-594.
- Lee DR, Kim DJ (2006). A study on the relationship between job satisfaction and turnover intention. *Journal of Human Resource Management Research* 13(1):123-144.
- Lee HB, Rho JW (2005). An effect on the Job-satisfaction and service quality of the effect factor on job-satisfaction of family restaurant service staff. *Journal of Applied Tourism Food & Beverage Management and Research* 16(2): 175-199.
- Lee SH, Kim HS (2014). The effect of restaurant employs' prior turnover experience on their job satisfaction and turnover intention. *Korean Journal of Hotel Administration* 23(3):245-258.
- Lee SJ (2008). The influence of foodservice employees' job suitability on the turnover intention. *The Korean Journal of Culinary Research* 14(3):31-44.
- Locke EA (1976). *The Nature and Cause of Job Satisfaction*, Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand-McNALLY.
- Luthans F, Stajkovic A, Luthans B, Luthans KW (1998). Applying behavioral management in Eastern Europe. *European Management Journal* 16(4):466-475.
- Mathieu JE, Zajac DM (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment.

- Psychological Bullentin* 108:171-194.
- Miles RH (1975). An empirical test of casual inference between role perception of conflict and ambiguity and various personal outcome. *Journal of Applied Psychology* 60:334-339.
- Na JK (2011). Issues of concern for restaurant owners-managers. *Journal of FoodService Management* 14(5):323-345.
- Nam MJ, Kim HY, Lee SJ, Lee JY (2013). The impact of employment support and career guidance of specialized vocational high school on job satisfaction. *Journal of Employment and Skill Development* 16(3):29-57.
- Park KH (2002). Working conditions and environment improvement of fire officials. *The Journal of The Korean Urban Administration Association* 15(3):63-80.
- Park HJ, Kim SJ (2014). Effect of hotel kitchen physical environment on job satisfaction and organizational commitment. *Food Service Industry Journal* 10(1):7-18.
- Pae SL (2012). A study on influence of marketing using restaurant consumers' personal information on relationship quality and performance. *Journal of Foodservice Management* 15(5): 119-138.
- Pae SL, Oh JB (2014). Effects on job satisfaction and organizational commitment of employees catering kitchen cooking environment influence. *International Journal of Tourism and Hospitality Research* 23(8):83-93.
- Price JL, Mueller CW (1981). Professional Turnover, the Case of Nurses. New York, sp Medical and Science Books.
- Schermerhorn JR, Hunt JG, Osbrn RN (1997). Organizational Behavior. New York: John Wiley and Sons. Inc.
- Seo MS (2012). A study on the working environments of practitioners in the food service industry. MA. Thesis, The Graduate School of Kyonggi University.
- Shin QH, Park KE, Lee HS, Lee SB (2010). Canonical correlations between culture marketing and corporation image in foodservice industry. *Korean Journal of Hotel Administration* 19(6):61-76.
- Stamps PL, Piedmont EB, Slavitt DB (1978). Nurses satisfaction with their work situation. *Nursing Research* 27:114-120.
- Sung JY (2013). A study on the small food service business. *Industry Management Review*, 21, 49-71.
- Super DE (1949). Appraising Vocational Fitness. New York : Harper & Row.
- Yeo WS (2012). A study on impact of servicescape of food service kitchen on internal customers' organizational commitment. *Korean Journal Tourism and Hospitality Research* 26(5):403-41.
- Yoon JY, Moon HK (2003). Job satisfaction and business attitude of restaurant owners. *Korean Journal Community Nutrition* 8(4):610-620.
- Yoo R (2006). Research as regards working environment of foodservice industry has an effect on business efficiency and service quality. MA. Thesis, The Graduate School of Chungwoon University.
- Um SP, Lee DI (2011). Key success factors in the international franchising - Cases of foreign franchise firms entering vietnamese market. *Journal of Franchise Management* 2(1):1-45.

2015년 04월 24일 접수

2015년 05월 11일 1차 논문수정

2015년 05월 28일 2차 논문수정

2015년 06월 11일 3차 논문수정

2015년 06월 19일 논문 게재확정