

직무열의의 선행요인 및 결과변수에 관한 연구: 서울소재 특 1급 호텔 식음료 부서를 중심으로

권영국·윤혜현[¶]
경희대학교 조리·서비스경영학과[¶]

Antecedents and Consequence of Job Engagement: Focused on Food & Beverage Departments at Super Deluxe Hotels in Seoul

Young-Guk Kwon · Hye-Hyun Yoon[¶]

Dept. of Culinary and Food Service Management, Kyung Hee University[¶]

Abstract

This study aims to understand the relationships between antecedents (recognition, empowerment, fair rewards, procedural justice(PJ), perceived organizational support(POS) and consequence(turnover intention(TI) of job engagement in a super deluxe hotel's F&B departments. Based on a total of 402 useful samples obtained for the empirical research, this study reviewed reliability and fitness of the research model and verified total 6 hypotheses with through the use of the AMOS statistical program. The hypothesized relationships in the model were tested simultaneously by using a structural equation model(SEM). The proposed model provided an adequate fit to the data, $\chi^2=668.894(p<.001)$, $df=373$, $CMIN/DF=1.794$, $GFI=.901$, $AGFI=.877$, $NFI=.928$, $CFI=.967$, $RMSEA=.044$. The model's fit, as indicated by these indexes, was deemed satisfactory, and thus provided a good basis for testing the hypothesized paths. The results show that recognition, empowerment, fair rewards, PJ, and POS had a positive significant influence on job engagement. In addition, job engagement had a negative significant influence on TI. Through this it was confirmed that an optimized organization(working) environment reduced employees' turnover intention by increasing their job engagement level. Therefore, it is suggested that F&B departments at super deluxe hotels design various internal marketing programs from the perspective of efficient human resource management. Implications and limitations, as well as future research directions are also discussed.

Key words: job engagement, recognition, empowerment, fair rewards, procedural justice, perceived organizational support, turnover intention, deluxe hotel, food and beverage department

I. 서론

최근의 호텔산업은 신규호텔의 등장과 더불어 기업 간의 경쟁이 심화됨에 따라 인적자원관리 측면에서 자신의 역할을 변화시키며 끊임없이 예

너지를 쏟아 부어 창의적 성과를 창출하는 종사원들을 필요로 하고 있다(Kim MH et al 2014; Ye JE et al 2013; Kahn WA 1990). 이에 따라 서비스 접점에서의 직무활동이 기업의 생산성과 밀접한 관련성을 가지므로 종사자들에 대한 효율적인 직

¶: 윤혜현, hhyun@khu.ac.kr, 서울시 동대문구 경희대로 26, 경희대학교 조리·서비스경영학과

무관리가 요구된다(Oh SK · Yoon HH 2014; Choi BS · Lee SK 2003).

인적자원에 대한 의존도가 높은 호텔 식음료 종사원이 작업현장에서 어떠한 상태로 일을 하며, 조직의 일원으로 어떠한 효과성을 갖느냐 하는 것은 직무만족 및 조직의 유효성 차원에서 매우 중요한 이슈이다(Yoo SW 2013). 서비스 기업들은 종사원들의 만족도를 높이기 위한 방안으로 내부소통, 보상 등과 같은 내부 마케팅의 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고, 신규호텔의 등장, 경제 침체로 인한 구조조정, 고용계약 조건의 변화는 호텔기업의 인력 누수현상을 야기하여 여전히 높은 이직률을 보이고 있는 실정이다(Jang SY · Lee HJ 2014). 그러므로 종사원들의 동기 부여를 통해 직무 열의를 높이려는 노력은 조직의 생산성 향상과 더불어 인적자원관리를 효율적으로 관리하는데 매우 중요하며, 이러한 종사원의 태도와 행동이 어떠한 요인에 의해 영향을 받고, 조직에 어떠한 효과를 나타내는지에 대한 실증적인 연구가 절실히 필요한 시점이다.

직무 열의(job engagement)는 자신의 업무 또는 일에 대해 헌신적이며 성취지향적인 마음가짐(Schaufeli WB & Bakker AB 2004)으로서 기업의 경쟁력을 높이는 중요한 동인으로 인식하고 있으며(Ye JE et al 2013; Lockwood N 2007), 종사원의 조직관련 행동이나 업무 수행능력 그리고 조직성공에 많은 영향을 미친다는 것을 실증연구를 통해 보여 주고 있다(이지우 2010; Schaufeli WB et al 2008; Leiter MP & Masach C 2004). 아울러 최근의 연구경향은 직무열의의 긍정적인 영향력과 이에 따른 결과변수들 규명하려는 연구들(Padmakumar R & Gantasala VP 2011; Saks AM 2006)이 점차적으로 제시되고 있다. 이들은 직무 열의의 선행변수로서 직무자원, 직무요구, 직무특성 및 조직공정성, 사회적 지원과 리더십, 보상 등 다양한 요인들을 규명하고자 했으며(Tuckey MR et al 2012; Kwon IS · Choi YK 2011a; Koyuncu et al 2006), 결과변수로는 이직의도 및 직무만족

그리고 조직시민행동과 같은 직무성과와 관련된 주요 변수들을 언급하고 있다(Kim HJ et al 2013). 따라서 이러한 연구의 맥락에서 볼 때, 호텔 조직을 반영한 식음료 종사원을 대상으로 직무열의를 높이는 최적의 직무환경 및 조직특성을 파악하는 것은 직무능력을 발휘함과 동시에, 이직 등의 부정적인 효과를 줄이는데 유용한 근거자료 자료가 될 것으로 판단된다.

상위에 언급한 바와 같이 학문적 필요성과 실무적 중요성에도 불구하고, 특급호텔 식음료 부서를 대상으로 한 직무열의의 선행요인과 결과변수에 관련된 연구들은 매우 미흡한 수준이며, 외식 산업과 관련하여 일부 제시된 선행연구들은 주로 종사원 개인의 기질적 특성(자기주도성, 체면민감성)과 직무열의를 연계한 인과관계의 연구들(Lee GO 2014; Oh SK · Yoon HH 2014)이 제한적으로 제시되고 있다. 이에 본 연구에서는 특 1급 호텔 식음료 종사원들을 대상으로 어떠한 선행요인들이 직무열의에 영향을 미치고, 이러한 직무열의가 결과변수에 어떻게 작용하는지에 대해 종합적으로 고찰하여 이를 규명해 보고자 한다.

세부적으로 선행연구의 고찰을 통해 자율성과 유사한 개념으로 인식되고 있는 권한 위임과 내·외적 보상요인 그리고 조직공정성, 조직지원인식과 관련된 서비스 조직의 상황(특성) 등을 반영하여 고찰해 보고자 한다. 또한, 결과변수로는 이직 의도와와의 관계를 살펴봄으로써 호텔 식음료조직의 효율적인 인사관리를 위한 조직유효성 제고 및 이에 따른 내부마케팅 전략수립의 기초자료를 제공하는 데 중요한 연구의 가치와 의의가 있을 것으로 사료된다. 이에 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 인정(recognition), 권한 위임(empowerment), 공정한 보상(fair rewards), 절차 공정성(procedural justice), 조직지원 인식(perceived organizational support: POS)은 직무열의에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

둘째, 이러한 직무열의가 이직의도에 어떠한

인과관계가 있는지를 규명하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무열의에 관한 고찰

Kahn WA(1990)에 의해 최초로 정의된 직무열의는 직무와 관련된 건강상태를 측정하는 개념으로 조직 구성원이 업무를 수행하면서 자신을 인지적, 정서적, 행동적 에너지를 동시에 투입하는 것을 의미한다(Kahn WA 1990). Schaufeli WB et al(2002)는 구성개념으로 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰두(absorption)를 제시하면서 업무에 대하여 긍정적이고 활력적이며, 헌신하고 몰두하는 마음의 상태로 정의하고 있으며, Saks AM(2006)은 인지적, 감정적, 행동적 요인으로 구성된 독특하고 명확한 구조로서 개인의 조직 역할 및 직무 수행에 관련된 것으로 직무열의와 조직열의로 구분하여 다차원적인 개념으로 설명하고자 하였다.

직무열의와 관련된 초기의 많은 연구들은 Schaufeli WB et al(2002)의 측정척도를 개발을 시작으로 진행되었으며, 직무열의가 직무자원(job resource)을 증가시켜(Schaufeli, WB 2008), 조직수준의 성과 및 개인의 성장과 발전과 같은 개인 수준의 결과 변수에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시하고 있다(Schaufeli, WB 2008) Oh SK · Yoon HH 2014). 뿐만 아니라 직무열의를 유발시키는 선행요인을 밝혀내려는 연구들이 꾸준히 진행되고 있는데, Saks AM(2006)의 연구에서는 직무특성, 조직지원과 상사지원, 보상과 인정, 절차공정성과 분배공정성이 직무열의의 선행요인임을 규명한 바 있다. 또한, Christian MS et al(2011)은 Macey와 Schneider(2008)의 이론을 기반으로 메타 분석을 통해 직무열의의 선행요인과 결과변수에 대한 프레임워크를 제시했으며, 결과적으로 직무열의는 직무특성(job characteristics), 리더십(leadership), 기질적 특성(dispositional characteristics)의 세 가지에 영향을 받는다고 하였다. 특히, 자율성, 과업다양성, 피드백 사회적 지원,

업무환경 등의 직무특성 요인이 직무열의에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 도출하였다. Padmakumar R & Gantasala VP(2011)는 호텔기업을 중심으로 종사원들의 열의에 영향을 미치는 선행요인을 규명한 결과, 직무특성, 내적/외적보상, 조직지원, 지각된 상사지원, 절차공정성과 분배공정성 요인이 모두 종사원 열의에 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이처럼 선행연구들은 긍정적인 조직행동(positive organizational behaviour)에 초점을 맞추어 직무소진의 상충되는 의미로 연구가 진행되고 있음을 알 수 있다(Wefald AJ & Downey RG 2009; Maslach C et al 2001).

한편, 직무열의와 관련해 국내 호텔 및 외식분야에서는 아직까지 미흡한 실정이다. 이들은 연구는 주로 외식종사원의 성격이나 기질적인 특성(trait)과 관련하여 연관성을 보고자 하였는데, Lee GO(2014)는 외식종사원의 자기주도성이 직무열의에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였고, Oh SK · Yoon HH(2014)의 연구에서는 체면민감성 구성요소 중 사회격식성이 직무열의에 높은 영향력을 보인다는 결론을 도출하였다. 끝으로, Koo HJ et al(2010)의 연구에서는 직무자원 모델과 소진, 직무열의에 관한 연구를 통해 직무자원이 식음료 종사원의 직무열의에 긍정적인 영향을 미치며, 직무소진에 부정적인 영향을 주는 요인임을 입증한 바 있다.

상위에 언급한 바와 같이 일반적으로 직무특성 요인, 사회적(조직) 지원, 절차공정성과 분배공정성 그리고 내·외적 보상 등이 직무열의의 선행요인으로 거론되는 것을 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스 조직에서의 상황(특성) 등을 고려하여 인정, 권한위임, 보상, 절차공정성, 조직지원 인식을 선행요인으로 고찰해 보고자 한다.

2. 직무열의의 선행요인

1) 인정

인정(recognition)의 일반적인 개념은 훌륭한 일을 해준데 대한 감사로서 개개인의 기여한 바에 대해 알아주고, 그 가치를 인정하는 것이다(Choi YM 2010). 이성록(2003)의 연구에 의하면, 인정은 시장 영역에서 화폐와 같은 역할을 하는 것으로 주변 사람들의 칭찬과 감사, 존경 등의 사회심리적 기제로 구체화 하였다. 따라서 인정은 양질의 업무와 성취에 대한 기업의 감사의 뜻을 분명히 전달하는 비금전적 보상으로 정의되며, 여기에는 직원의 제안을 신중하게 고려하고, 긍정적 피드백을 제공하려는 기업의 노력이 포함될 수 있다(Paré G & Tremblay M 2007). 호텔 및 외식 기업에서 인정은 조직에 대한 신뢰를 형성하게 하는 상호관련성을 갖기 때문에 칭찬, 격려, 개인의 기념일, 대외적 공헌도 등에 따른 다양한 형태의 비금전적 보상을 제공함으로써(Jeon JA · Kwon BH 2011), 호텔 종사원들의 헌신과 자발적 참여를 이끌어 내는 원동력으로 작용하여 조직성과를 향상시킬 수 있음을 주장하였다(Agarwal R & Ferratt TW 1999). 이렇듯, 인정에 대하여 연구자들마다 각기 다른 유형들과 요인으로 제시하고 있으나, 대부분은 인간 행동의 촉발 요인임을 증명하는데 초점을 맞추어 연구를 진행해 오고 있으며(Kim JH, 2014; Choi YM, 2010; Koyuncu et al 2006), 외식 및 현대산업에서 인정과 관련된 선행연구는 아직까지 미흡한 실정이다.

인정과 관련된 국내외 선행연구로, Choi YM (2010)는 자원봉사활동에서 인정은 개인과 모두에게 격려와 활력을 가져다준다고 언급하면서 내재적 보상 등이 종사원의 태도 형성에 중요하게 작용한다는 것을 시사했으며 Davies R(2001)과 Mercer R(2003)의 연구에서는 종사원들이 자신의 능력, 노력, 성과물이 조직으로부터 인정을 받는다고 느낄 때 높은 수준의 헌신을 보일 수 있다는 연구 결과를 제시한 바 있다. 한편, 직무열의의 선행요인과 관련된 연구로 Admakumar R & Gantasala VP(2011)는 내적보상(인정)이 직무열의에 긍정적인 영향을 미친다고 언급하였으며, Koyuncu

et al (2006)과 Saks AM(2006) 등의 연구에서도 인정이 직무열의를 높이는 선행요인임을 제시하였다. 이처럼 인정은 근무태도나 작업행동에 긍정적으로 작용하여 동기를 유발시켜주는 수단이라고 있음을 알 수 있다.

2) 권한 위임

권한 위임(empowerment)은 종사원이 주어진 직무를 능숙하게 처리할 수 있는 능력과 자신의 목표에 따라 직무 관련 활동에 있어서 의사결정에 대한 재량권을 갖는 일반적인 조직 지향성을 의미한다(Bowen DE & Lawler EE 1992). 아울러 권한책임의 일부를 부하 또는 내부 통제 하에서 지배직능 이외의 기능을 하부조직에 위임하는 것으로(Han JW · Kim IT 2007), 자신이 담당하고 있는 일에 대해 스스로 강한 업무의욕과 성취감을 갖도록 하는 것으로 이해할 수 있다(신유근 1997).

권한위임은 내재적 동기를 유발하여(Eby L et al 1999) 종사원들의 자발성 및 노력을 자극하며(Pfeffer J & Veiga F 1999), 조직 환경에 대한 지각측면에서 업무태도와 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다(Kwon IS · Choi YK 2011b). Jung SH & Tak JK(2013)과 Ye JE et al(2013)의 연구에 따르면 리더가 직원들에게 권한과 책임을 위임하여 리더십을 발휘할 경우, 부하 직원들은 높은 수준의 직무열의를 보인다고 역설했으며, Azin T & Zahara KD(2003)는 심리적 임파워먼트, 직무동기, 직무만족, 윤리적 풍토 등의 선행요인을 제안하여 검증한 결과, 심리적 임파워먼트가 직무열의의 선행요인임을 밝혀내었다.

호텔 식음료 부서 및 외식산업에서 권한위임과 관련된 선행연구를 고찰해 보면, Byun JW · Ko JY(2012)은 특 1급 호텔 식음료종사원이 지각하는 LMX(리더-멤버 교환관계의 질)가 권한위임에 어떠한 영향력을 미치는지를 고찰하여 권한위임이 종사원들에게 동기 부여 및 조직성과 즉, 직무만족과 조직몰입의 수준을 향상시킨다는 결론을 제시했다. Jeon JK · Lee CW(2001)의 연구에서는

호텔 서비스 조직의 권한위임과 직무만족과 이직 의도와와의 관계 규명을 통하여 권한위임과 조직유효성 간의 인과관계를 규명했으며, Bowen DE & Lawler EE(1992)는 권한위임이 서비스 전달 중에 즉각적인 문제해결과 고객의 니즈에 대해 신속하게 대응할 수 있음을 주장한 바 있다. 이에 본 연구에서는 앞에서 언급한 바와 같이, 권한위임이 서비스 환경에서 종사원들의 긍정적인 행동과 태도 및 조직성적을 증대시키는 매우 중요한 역할을 하며(Quinn RE & Spreitzer GM 1997), 서비스에 대한 정책과 절차를 통제하기 보다는 그들에게 업무상의 재량권(권한과 책임)을 위임하여 리더십을 발휘할 경우, 부하직원들은 높은 수준의 직무열의를 보인다고 역설한 연구들(Jung SH & Tak JK 2013; Ye JE et al 2013; Browning V et al 2009)을 토대로 권한위임과 직무열의의 관계를 이론적으로 유추해 보고자 하였다.

3) 공정한 보상

보상은 어떤 기준을 충족시키기 위해 조건적으로 발생하는 대상이나 사건으로써(Kohn A 1993), 종사원들이 고용관계의 부분으로써 받는 모든 종류의 금전적인 보상과 복리후생 등을 말한다. 따라서 공정한 보상은 보수조건, 성과평가, 직무배정 등을 포함해 다양한 직무성과에 대해 지각되는 공정성을 나타내며(Pa're G & Tremblay M 2007), 조직은 공정한 보상을 통해 종사원들이 조직으로부터 그들의 공헌에 대하여 조직이 긍정적인 평가를 알리는 수단이 된다(Rhoades L & Eisenberger R 2002). 그러므로 종사원들이 조직으로부터 정확한 평가를 바탕으로 공정한 보상이 이루어진다고 생각할 때 근로의욕이 높아지고 조직의 목표달성을 위한 활동에 적극적으로 참여하게 된다(Park HS 2007).

Padmakumar R & Gantasala VP(2011)는 사회교환 이론을 거론하면서 종사원들이 공정한 보상을 받으면 이에 대한 의무감으로 인하여 조직에 대해 직무열의가 더욱 높아진다고 주장했으며,

Browning V et al(2009)의 연구에서는 인센티브 제도를 포함한 공정한 보상이 종사원들과 공유됨으로써 기업의 경쟁적 우위를 차지할 수 있는 동인임을 언급하였다. 아울러 Saks AM(2006)는 종사원 열의의 선행요인과 결과변수를 규명하기 위해 직무열의와 조직열의로 구분하여 측정된 결과, 보상과 인정의 선행요인이 직무열의 및 조직열의에 모두 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이렇듯 앞서 제시한 선행연구들을 종합해 보면 적절한 보상은 종사원의 태도 및 행동에 영향을 미치는 동기 부여의 한 요인으로 이해할 수 있다.

4) 절차공정성

절차공정성은 분배에 관한 의사결정이 얼마나 공정한 절차에 따라 이루어지는가에 대한 공정성 지각으로(Moorman 1991), 의사결정 과정에서 사용되는 수단이나 절차가 공정하게 지각되고 있는가를 의미한다(Shim WS · Jeon OK 2006). Leventhal GS(1980)에 의하면 절차의 평가는 결과 자체의 공정성 지각에 결정적인 영향을 미친다고 주장함으로써 분배 결과의 자체보다 절차가 더 중요할 수 있음을 역설하였고, Lind EA & Tyler TR (1988)는 얻어진 결과가 결과적으로 어떻게 지각되며, 얼마나 지급되었느냐 보다는 그 도출 과정이 어떠했느냐가 중요하다고 주장하였다. 이러한 공정성 인식은 조직의 효과성에 직결되며, 종사원들의 성과를 높여주는 강력한 선행요인으로 제기되면서 경영학을 비롯한 조직행동 분야에서 지속적인 관심을 보여왔다(Lee HN et al 2014).

호텔 식음료 부서에서 절차공정성과 관련된 연구들(Ahn DH · Park JC 2010; Kim WD · Chung KY 2010; Kim DI et al 2008; Cho SB 2006)은 주로 상사에 대한 평가와 직무태도 등과 같은 조직적 차원에서의 변수들을 설명하는 데 초점을 맞추어 진행되고 있으며, 절차공정성과 직무열의의 관계를 설명하는 연구는 미흡한 실정이다. 직무열의와 관련된 연구로 Padmakumar R & Gantasala VP(2011)는 호텔에 근무하는 직원을 대상으로 중

사원 열의의 선행요인과 결과변수에 대한 연구를 통해 직무특성, 내·외적보상, 조직지원인식, 상사지원, 절차공정성 등의 선행요인이 종사원 열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 실증적으로 규명하여 이론적 틀을 제공하였다. 뿐만 아니라 Freaney YM & Tiernan J(2009)과 Saks AM(2006)의 연구에서도 직무열의를 촉진하거나, 억제하는 요인을 규명하여 공정성 지각과 절차공정성이 직무열의를 촉진한다고 밝히고 있다. 이러한 선행연구를 통해 나타난 바와 같이 조직 특성(상황)은 직무열의를 증진하는 데 큰 역할을 하는 요인임을 알 수 있다.

5) 조직지원인식

조직지원인식은 조직으로부터 자신의 공헌에 대한 가치와 복리에 대한 배려를 받는 정도로 정의할 수 있으며(Eisenberger R et al 1986), 조직이 종사원의 노력을 충분히 가치 있게 여기고 있다고 느끼는 종사원 인식으로 설명되고 있다(Ahn DH · Park JC 2010). Shore LM & Wayne SJ(1993)의 연구에 의하면 조직지원인식은 조직과 종사원 간의 호혜적인 의무감을 창조하는 높은 질의 교환관계가 구축됨으로써 유발된다고 했으며, 조직 행동 문헌에서는 조직 내 행동과 태도에 인과관계를 형성하며, 종사원들의 결근을 줄이고, 몰입과 혁신행동 높이는 주 요인으로 보고되고 있다(Rhoades L & Eisenberger R 2002; Eisenberger R et al 1990).

한편, 이와는 또 다른 연구로서 조직지원인식이 직무열의의 선행요인임을 증명한 여러 연구들에서 확인되고 있다. Schaufeli WB et al(2002)의 직무요구-자원 모델(JD-R model)에서는 동료지원, 상사지원 등이 포함된 사회적 지원은 종사원들의 직무열의에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 발표했으며, 이와 같은 맥락에서 Schaufeli WB & Bekker AB(2004)는 동료지원을 포함한 사회적 지원이 종사원 열의와 직무소진에 유의한 상호연관성이 있음을 입증하였다. 이러한 결과는

조직지원인식이 사회적 지원을 모체로 하고 있기 때문에(Saks AM 2006), 조직지원인식이 직무열의의 선행요인임을 내포하는 것으로 볼 수 있다.

3. 직무열의의 결과변수

1) 이직의도

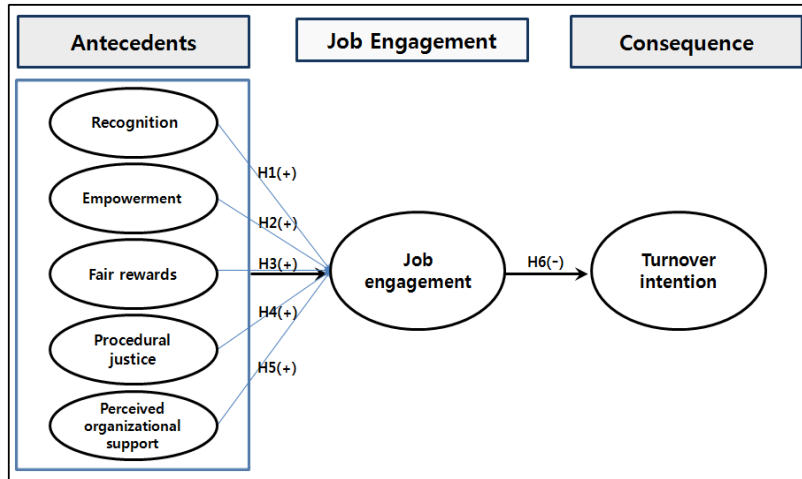
이직의도는 이직의 직접적인 선행요인으로써 추후의 상황에 따라 이직을 할 의사가 있는지를 의미한다(Jung HS · Yoon HH 2012; Zimmerman RD & Darnold TC 2009). 이직의도는 조직의 성과나 종사원의 행동을 측정하는 변수로써(Choi HJ et al 2011), 직무스트레스와 관련되어져 있고(Kim YH 2012), 직무소진과 직무열의의 결과변수임을 꾸준히 입증해 왔다(Schaufeli WB & Bekker AB 2004). 직무열의 및 이직의도와 관련된 연구로, Shuck B et al(2011)은 직무적합성과 조직의 분위기, 정서적 몰입이 직무열의에 긍정적인 영향을 미치며, 이러한 직무열의는 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 뿐만 아니라 Wefald AJ & Downey RG(2009)는 직무열의를 증진시키는 것이 직무불만족 및 이직의도를 줄이는데 더 효과적이라고 주장한 바 있다. 이처럼 직무열의는 조직 유효성, 직무성과와 연계하여 많이 다뤄지고 있으며, 이직률(이직의도)과 종사원의 직무 외 역할행동인 조직시민 행동을 발현하는 기재로 확인되었다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형 및 가설

1) 연구모형

본 연구는 특급호텔 식음료 부서를 중심으로 직무열의의 선행요인을 고찰하였으며, 이러한 직무열의가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하고자 하였다. 선행연구 결과를 바탕으로 구성된 연구모형은 <Fig. 1>과 같다.



<Fig. 1> Research model.

2) 가설의 설정

본 연구의 실증연구를 위한 구체적인 가설 내용은 다음과 같다.

- H1. 인정은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2. 권한위임은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3. 공정한 보상은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4. 절차공정성은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H5. 조직지원인식은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H6. 직무열의는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정

1) 인정

인정은 훌륭한 일을 해준데 대한 감사로서 개인의 기여한 바에 대해 알아주고, 그 가치를 인정하는 것(Choi YM 2010)으로 본 연구에서는 “중사원에 대해 경청과 칭찬, 개인의 기념일, 대외적

공헌도와 등에 따른 다양한 형태로 공로를 표현하는 것”으로 정의하고자 한다. 측정항목은 Paré G & Tremblay M 2007)의 연구에서 사용된 척도를 수정 및 보완하여 총 5개 문항으로 설문문항을 구성하였으며, “전혀 그렇지 않다”와 “매우 그렇다”를 양극으로 하는 리커트 7점 척도로 측정하였다.

2) 권한위임

권한위임은 종사원이 주어진 직무를 능숙하게 처리할 수 있는 능력과 자신의 목표에 따라 직무 관련 활동에 있어서 의사결정에 대한 재량권을 갖는 일반적인 조직 지향성을 의미하는 것으로 (Bowen DE & Lawler EE 1992), 본 연구에서는 “종사원이 직무수행에 있어서 자율적으로 부여된 재량권”으로 정의하고자 한다. 측정항목은 Paré G & Tremblay M(2007)의 연구에서 사용된 척도를 수정 및 보완하여 총 4개 문항으로 설문문항으로 구성하였으며, “전혀 그렇지 않다”와 “매우 그렇다”를 양극으로 하는 리커트 7점 척도로 하여 단일차원으로 측정하였다.

3) 공정한 보상

보상은 어떤 기준을 충족시키기 위해 조건적으

로 발생하는 대상이나 사건으로써(Kohn A 1993), 공정한 보상은 종사원들이 조직으로부터 그들의 공헌에 대하여 조직이 긍정적인 평가를 알리는 수단을 의미한다(Rhoades L & Eigenberger R 2002). 따라서 본 연구에서는 “직무의 성과평가에 대한 결과물이 적절하게 반영되었는지에 대한 인식 정도”로 정의하고자 하며, Paré G & Tremblay M (2007)의 측정항목에서 사용된 척도를 수정 및 보완하여 총 4개 문항으로 설문문항을 구성하였고, “전혀 그렇지 않다”와 “매우 그렇다”를 양극으로 하는 리커트 7점 척도로 측정하였다.

4) 절차공정성

절차공정성은 분배에 관한 의사결정이 얼마나 공정한 절차에 따라 이루어지는가에 대한 공정성 지각으로(Moorman 1991), 본 연구에서는 “조직 내 보상, 승진, 평가과정의 절차가 공정하게 수행되는지에 대한 지각 정도”로 정의하고자 한다. 측정항목은 Hur CY · Park JD(2012)의 연구에서 사용된 척도를 수정 및 보완하여 총 4개 문항으로 설문문항을 구성하였으며, “전혀 그렇지 않다”와 “매우 그렇다”를 양극으로 하는 리커트 7점 척도로 측정하였다.

5) 조직지원인식

조직지원인식은 조직으로부터 자신의 공헌에 대한 가치와 복리에 대한 배려를 받는 정도를 의미하며(Eisenberger R et al 1986), 본 연구에서는 “조직이 피고용자의 직무와 만족도에 관심을 보이는 것에 대한 개인의 총체적인 믿음”으로 정의하고자 한다. 측정항목은 Ahn DH · Park JC(2010)의 연구에서 사용된 척도를 보완하여 총 4개 문항으로 설문문항을 구성하였으며, “전혀 그렇지 않다”와 “매우 그렇다”를 양극으로 하는 리커트 7점 척도로 측정하였다.

6) 직무열의

직무열의는 조직 구성원이 업무를 수행하면서

인지적, 정서적, 행동적 에너지를 동시에 투입하는 것을 의미하며(Kahn WA 1990), 본 연구에서는 “업무와 관련된 높은 수준의 열정과 활력이 수반된 긍정적인 심리상태”로 정의하고자 한다. 측정항목은 Saks AM(2006)의 연구에서 사용된 척도를 수정 및 보완하여 총 5개 문항으로 설문문항을 구성하였으며, “전혀 그렇지 않다”와 “매우 그렇다”를 양극으로 하는 리커트 7점 척도로 하여 단일차원으로 측정하였다.

7) 이직의도

이직의도는 이직의 직접적인 선행요인으로써 추후의 상황에 따라 이직을 할 의사가 있는지를 의미하는 것으로(Zimmerman RD & Darnold TC 2009), 본 연구에서는 “현재 근무하는 직장이나 조직의 구성원이기를 포기하려는 정서적 상태”로 정의하고자 한다. 측정항목은 Jung HS · Yoon HH (2012)의 연구에서 사용된 척도를 인용하여 총 4개 문항으로 설문문항을 구성하였으며, “전혀 그렇지 않다”와 “매우 그렇다”를 양극으로 하는 리커트 7점 척도로 측정하였다.

3. 표본설계 및 연구방법

본 연구를 수행하기 위해 서울 소재 특 1급 호텔의 식음료 부서를 중심으로 1년 이상 근무하는 종사원들을 대상으로 하였다. 설문에 참여한 호텔은 한국관광호텔업협회에 소속된 호텔로서 S호텔, C호텔, H호텔, GH호텔, R호텔, M호텔, L호텔, SW호텔, W호텔, RC호텔, I호텔, O호텔 등 12 곳을 선정하였다. 본 연구의 취지 및 목적, 설문지 취득요령 등에 대하여 충분한 설명이 가능하도록 호텔에 각각의 담당자를 선정하여 설문지를 배포하였으며, 응답자가 설문지를 스스로 읽고 기입하는 자기기입방식으로 설문을 실시하였다. 본 조사에 앞서 O호텔과 R호텔, SW호텔 등 3곳을 선정하여 예비 설문지 60부를 배포하여 사전조사(pre-test)를 하였으며, 그 결과를 바탕으로 설문 항목을 수정 · 보완하여 2014년 4월 1일부터 4월 30일

까지 총 30일간 본 조사를 실시하였다. 총 450부를 배포하여 총 436부의 설문지가 회수되었고, 이중 통계 분석이 가능한 402부의 설문지가 최종 분석에 사용되었다. 수집된 자료는 SPSS(V 12.0)와 Amos(V 7.0) 프로그램을 사용하여 분석하였다. 측정 항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석 및 확인적 요인분석을 실시하였고, 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관분석과 연구 가설을 토대로 구조방정식 모형 검증을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 가설검증

1. 표본의 일반적인 특성

표본의 구성은 <Table 1>과 같다. 성별은 남성 236명(58.7%), 여성 166명(41.3%)으로 각각 나타났다. 결혼 여부는 미혼이 231명(57.5%), 기혼 171명(42.5%)으로 조사되었다. 연령은 30~39세 미만이 173명(43.0), 20~29세 미만이 127명(31.6%), 40~49세 미만이 74명(18.4%), 50세 이상이 28명

(7.0%) 순으로 나타났고, 학력은 전문대 졸업이 가장 많은 201명(50.0%)으로 조사되어 50% 이상의 분포를 보이고 있으며, 직장에서의 근무부서는 주방이 223명(55.5%)으로 홀 서비스 179명(44.5%)보다 다소 많은 것으로 나타났으며, 직급은 사원이 가장 많은 60.7%로 조사되었다.

2. 측정 항목의 타당도 및 신뢰도 검증

측정 항목에 대한 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석 및 신뢰도 분석결과는 <Table 2> 및 <Table 3>과 같다. 탐색적 요인분석 결과, 직무열의를 포함한 6개 요인과 이직의도 등 총 7개의 요인이 도출되었으며, 누적 설명력은 75.229%로 조사되었다.

요인 1은 나는 정말로 내 자신의 직무에 흥미를 느낀다(JEN1), 나는 가끔 내 직무에 너무 몰두해서 시간 가는 줄 모른다(JEN2), 직무를 수행할 때 종종 정신이 산만하거나 다른 것에 한눈을 팔지 않는다(JEN3), 내 직무에 매우 빠져 있다고 생각한다(JEN4), 내가 하는 직무에 대하여 열정적이다

<Table 1> Demographic characteristics of the sample

Characteristic		N	%	Characteristic		N	%	
Gender	Male	236	58.7	Marital status	Single	231	57.5	
	Female	166	41.3		Married	171	42.5	
Education level	~High school	18	4.5	Department	Kitchen	223	55.5	
	College	201	50.0		Hall service	179	44.5	
	University	137	34.1		Age	20~29	127	31.6
	Graduate school	46	11.4			30~39	173	43.0
Position	Staff	244	60.7	40~49	74	18.4		
	Captain/demi chef	88	21.9	50~	28	7.0		
	Manager/chef de partie	46	11.4	Work period (yr)	1~3	152	37.9	
	Supervisor/sous chef higher	24	5.9		4~6	58	14.4	
					7~9	48	11.9	
			10~	144	35.8			
			Total		402	100		

〈Table 2〉 Exploratory factor analysis

Item	Factor loading							Cronbach's α
	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	
· Recognition								
RCN1	.371	.658	-.109	.260	.247	-.001	.149	.889
RCN2	.283	.698	-.099	.223	.273	.111	.130	
RCN3	.204	.693	-.092	.193	.205	.254	.169	
RCN4	.142	.753	.053	.161	.099	.263	.128	
RCN5	.199	.743	.073	.092	.277	.190	.091	
· Empowerment								
EMP1	.125	.288	-.008	.175	.722	.167	.184	.888
EMP2	.251	.191	-.037	.122	.824	.141	.099	
EMP3	.215	.185	-.030	.185	.739	.197	.139	
EMP4	.217	.226	-.058	.201	.755	.201	.100	
· Fair rewards								
FR1	.120	.125	.031	.310	.208	.191	.726	.735
FR2	.122	.035	-.067	-.037	.039	.068	.751	
FR3	.141	.236	.018	.300	.204	.244	.688	
FR4	.063	.302	.062	.342	.137	.254	.647	
· Procedural justice								
PJ1	.294	.309	-.016	.172	.169	.722	.156	.896
PJ2	.175	.181	.001	.219	.195	.803	.199	
PJ3	.255	.178	.021	.329	.196	.639	.273	
PJ4	.188	.185	.057	.229	.255	.715	.161	
· Perceived organizational support								
POS1	.334	.190	-.076	.725	.149	.176	.188	.906
POS2	.361	.193	-.064	.705	.227	.192	.233	
POS3	.146	.247	-.065	.773	.202	.226	.161	
POS4	.167	.202	.016	.740	.199	.293	.141	
· Job engagement								
JEN1	.775	.228	-.087	.209	.213	.165	.071	.923
JEN2	.796	.222	-.030	.170	.129	.122	.132	
JEN3	.808	.132	.011	.151	.155	.185	.092	
JEN4	.804	.135	-.049	.108	.159	.171	.155	
JEN5	.805	.212	-.056	.165	.163	.125	.038	
· Turnover intention								
TI1	-.096	-.022	.881	-.026	.009	.005	-.016	.901
TI2	-.089	-.003	.863	-.036	.000	-.062	.007	
TI3	-.034	-.035	.906	-.024	-.041	.056	-.024	
TI4	.062	-.009	.857	-.018	-.062	.038	.015	
Eigen value	4.258	3.440	3.163	3.157	3.152	2.506	2.893	
Cumulative of %	14.193	11.467	10.542	10.522	10.507	8.355	9.643	
Total cumulative %	75.229							

(세부적인 변수내용은 본문 중에 표기하였음)

〈Table 3〉 Confirmatory factor analysis and reliability analysis

Item	Estimate	Standard estimate	S.E.	t-value	Composite construct reliability	Average variance extracted
· Recognition						
RCN1	1.000	.726		fixed		
RCN2	1.034	.762	.044	23.726***	.784	.594
RCN3	1.143	.811	.074	15.344***		
RCN4	1.057	.767	.073	14.544***		
RCN5	1.132	.785	.076	14.893***		
· Empowerment						
EMP1	1.000	.773		fixed		
EMP2	1.027	.845	.058	17.834***	.817	.668
EMP3	.990	.807	.059	16.905***		
EMP4	1.055	.843	.059	17.797***		
· Fair rewards						
FR1	1.000	.791		fixed		
FR2	1.032	.634	.121	8.519***	.745	.624
FR3	1.113	.878	.059	18.889***		
FR4	1.113	.837	.062	18.000***		
· Procedural justice						
PJ1	1.000	.842		fixed		
PJ2	1.035	.859	.049	21.025***	.820	.684
PJ3	.928	.813	.048	19.333***		
PJ4	.954	.795	.051	18.704***		
· Perceived organizational support						
POS1	1.000	.857		fixed		
POS2	1.019	.904	.053	19.227***	.830	.708
POS3	1.046	.812	.051	20.574***		
POS4	.987	.789	.055	17.937***		
· Job engagement						
JEN1	1.000	.866		fixed		
JEN2	1.070	.844	.050	21.600***	.879	.703
JEN3	1.034	.827	.050	20.737***		
JEN4	.944	.822	.047	20.088***		
JEN5	.997	.837	.050	19.899***		
· Turnover intention						
TI1	1.000	.848		fixed		
TI2	1.073	.800	.057	18.948***	.754	.700
TI3	1.155	.898	.066	17.593***		
TI4	1.118	.799	.055	20.948***		

*** $p < .001$. $\chi^2 = 900.185 (p < .001)$, $df = 382$, $CMIN/DF = 2.357$, $GFI = .868$, $AGFI = .840$, $NFI = .904$, $CFI = .942$, $RMSEA = .058$.

(JEN5) 등, 직무에 대한 심리상태와 관련된 문항 5개로 구성되어 직무열의로 명명하였다. 요인 2는 우리 회사는 직원들의 제안을 진지하게 고려한다(RCN1), 직원들의 의견을 정기적으로 경청한다(RCN2), 직원들의 노력을 다양한 방식(문화이용권, 스포츠 경기 입장권, 회식 등)으로 인정한다(RCN3), 상사로부터 서면으로 인정(예: 메모 등)을 받는다(RCN4), 노력에 대해 정기적으로 축하한다(RCN5) 등, 문항 5개로 구성되어 인정으로 명명하였다. 요인 3은 나는 향후 1년 안에 이 조직을 그만둘 것이다(TI1), 나는 현재 다른 회사로의 이직을 심각히 고려하고 있다(TI2), 나는 현재보다 조금이라도 여건이 나빠지면 회사를 그만둘 것이다(TI3), 나는 다른 회사에서 일하고 싶다(TI4) 등, 종사원이 직장에서 느끼는 현재의 정서상태와 관련된 항목 4개로 구성되어 이직의도로 명명하였다. 요인 4는 우리 회사는 실질적으로 나의 직무수행에 대해 진정으로 관심을 가지고 있다(POS1), 나의 직무 만족도에 관심을 기울인다(POS2), 업무에 필요한 훈련과 교육개발을 지원해준다(POS3), 내가 특별한 지원을 필요로 할 때 회사는 기꺼이 나를 도울 것이다(POS4) 등, 직무에 대한 지원 관련 항목 4개로 구성되어 조직지원 인식으로 명명하였다. 요인 5는 우리 회사에서는 직무수행 시 직무와 관련된(예: 구매, 인사, 근무스케줄 등) 재량권이 있다(EMP1), 직무수행에 있어서 많은 자율성을 갖는다(EMP2), 권한과 책임이 직원들에게 많이 이양되어 있다(EMP3), 직무를 수행함에 있어서 스스로 결정할 수 있는 자유가 있다(EMP4) 등 직무수행 시 재량권과 관련된 문항 4개로 구성되어 권한위임으로 명명하였다. 요인 6은 성과평가를 하는데 필요한 기준이 분명하게 명시되어 있다(PJ1), 급여에 관한 절차가 공정하게 이루어진다(PJ2), 임금인상을 결정하는 절차가 공정하게 이루어진다(PJ3), 인사평가(승진)에 대한 인맥, 지연, 학연을 최대한 배제한다(PJ4) 등, 성과 및 인사평가 상의 절차와 관련된 항목 4개로 구성되어 절차공정성으로 명명하였다. 요

인 7은 우리 회사의 급여는 대체로 공정한 편이다(FR1), 급여는 다른 동종사와 비교해 볼 때 공정하다(FR2), 승진과 관련하여 공정한 보상을 받고 있다(FR3), 임금 인상이나 인센티브 등은 최근의 성과 평가를 고려하여 적절하게 반영된다(FR4) 등, 임금 및 보상과 관련된 문항 4개로 구성되어 공정한 보상으로 명명하였다.

내적일관성 검증을 위한 신뢰도 분석결과, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 7개 요인에서 0.735~0.923으로 조사되어 측정항목들의 신뢰도는 모두 적합한 수준인 것으로 나타났으며, 확인적 요인분석에 대한 적합도 또한, $\chi^2=900.185$ ($p<.001$), $df=382$, $CMIN/DF=2.357$, $GFI=.868$, $AGFI=.840$, $NFI=.904$, $CFI=.967$, $RMSEA=.058$ 등으로 조사되어 비교적 신뢰할 만한 수준으로 나타났다.

3. 가설 검증

가설 검증을 위한 분석 방법으로 상관분석과 구조방정식 모형을 사용하였으며, 1차적인 방법으로 각 구성 개념 간의 상관관계를 분석한 결과는 <Table 4>와 같다. 분석 결과, 요인 간의 상관계수 값은 대체적으로 유의한($p<.01$) 상관관계가 있는 것으로 조사되어 본 연구의 가설과 방향성이 일치함을 확인할 수 있었다. 또한, 특급호텔 식음료종사원들이 응답한 직무열의의 선행요인과 결과변수 중에서 중요하게 인식되는 항목이 무엇인지 살펴보기 위해 평균을 함께 기입하였다.

그러나 상관분석을 통해 구성개념간의 상관성을 알 수 있으나, 인과관계는 알 수 없으므로 추가적으로 구조방정식에 의한 가설 검증을 실시하였다. 구조방정식 분석결과, $\chi^2=668.894$ ($p<.001$), $df=373$, $CMIN/DF=1.794$, $GFI=.901$, $AGFI=.877$, $NFI=.928$, $CFI=.967$, $RMSEA=.044$ 등으로 조사되어 Bagozzi RF & Dholakia UM(2002) 등이 제시한 적합도 판단 기준을 대체로 충족시키는 것으로 조사되어, 본 연구에서 설정한 연구가설과 모형은 실증 자료로 활용하는 데 무리가 없는 것으로 판단된다. 구조방정식 모형을 통해 검증된

〈Table 4〉 Correlation analysis

	1	2	3	4	5	6	7	M±SD
1 Recognition	1	.394 ²⁾	.234	.409	.374	.342	.006	4.33±1.18
2 Empowerment	.628 ^{**1)}	1	.202	.379	.342	.273	.006	4.40±1.16
3 Fair rewards	.484 ^{**}	.450 ^{**}	1	.327	.312	.144	.000	4.28±1.26
4 Procedural justice	.640 ^{**}	.616 ^{**}	.572 ^{**}	1	.462	.327	.000	4.33±1.16
5 Perceived organizational support	.612 ^{**}	.570 ^{**}	.559 ^{**}	.680 ^{**}	1	.323	.009	4.23±1.23
6 Job engagement	.585 ^{**}	.523 ^{**}	.380 ^{**}	.572 ^{**}	.569 ^{**}	1	.011	4.70±1.12
7 Turnover intention	-.081	-.082	-.026	-.023	-.098	-.108 ^{**}	1	3.68±1.52

Note: Pearson correlation is significant at the ^{**} $p < .01$ level (2-tailed), ¹⁾ (r), ²⁾ (r^2)

〈Table 5〉 Results of the structural equation model

Hypothesized relationship	Estimate	Standardized estimate	C.R.	p-value	Result
H1. Recognition → Job engagement	.144	.153	2.373	.018 [*]	accepted
H2. Empowerment → Job engagement	.327	.294	4.492	.000 ^{***}	accepted
H3. Fair rewards → Job engagement	.126	.135	2.176	.030 [*]	accepted
H4. Procedural justice → Job engagement	.209	.216	3.326	.000 ^{***}	accepted
H5. Perceived organizational support → Job engagement	.326	.335	4.751	.000 ^{***}	accepted
H6. Job engagement → Turnover intention	-.155	-.122	-2.250	.024 [*]	accepted

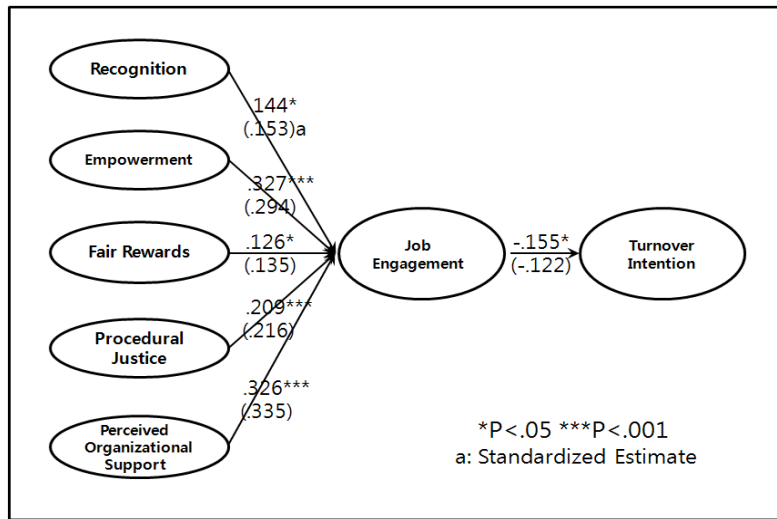
$\chi^2=668.894(p<.001)$, $df=373$, $CMIN/DF=1.794$, $GFI=.901$, $AGFI=.877$, $NFI=.928$, $CFI=.967$, $RMSEA=.044$

Note: ^{*} $p < .05$ ^{***} $p < .001$.

경로계수는 〈Table 5〉 및 〈Fig. 2〉와 같다. 구체적으로 연구가설의 검증 결과를 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 가설 1에서 인정은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 검증 결과, 인정은 직무열의 표준화된 경로계수가 ($\beta = 0.153$, $t\text{-value}=2.373$, $p < 0.05$)로 분석되어 가설 1은 채택되었다. 가설 2에서는 권한위임이 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 검증 결과, 권한위임은 직무열의의 표준화된 경로계수가 ($\beta = 0.294$, $t\text{-value}=4.492$, $p < 0.001$)로 분석되어 가설 2는 채택되었다. 가설 3에서 공정한 보상은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 그 결과, 공정한 보

상은 직무열의의 표준화된 경로계수가 ($\beta = 0.135$, $t\text{-value}=2.176$, $p < 0.05$)로 분석되어 가설 3은 채택되었다. 또한, 가설 4에서는 절차공정성이 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 검증 결과, 절차공정성은 직무열의의 표준화된 경로계수가($\beta = 0.216$, $t\text{-value}=3.326$, $p < 0.001$)로 분석되어 가설 4는 채택되었다. 가설 5에서는 조직지원인식은 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 검증 결과, 조직지원인식은 직무열의의 표준화된 경로계수가 ($\beta = 0.335$, $t\text{-value}=4.751$, $p < 0.001$)로 분석되어 가설 5는 채택되었다. 끝으로, 가설 6에서 직무열의는 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 검증 결과, 직무열의는 이직의도의 표



<Fig. 2> Structural equation model.

준화된 경로계수가 ($\beta = -0.122$, $t\text{-value} = -2.250$, $p < 0.05$)로 분석되어 가설 6은 채택되었다

이러한 연구결과를 통해 특급호텔 식음료 부서의 인정, 권한위임, 공정한 보상, 절차공정성, 조직지원인식은 직무열의에 중요하게 작용하는 선행요인이 확인되었으며, 직무열의는 이직의도에 유의한 영향을 주는 결과변수임이 확인되었다. 따라서 내·외적 보상, 보상과 인정, 절차공정성, 조직지원인식이 직무열의의 선행요인임을 증명한 Saks AM(2006), Padmakumar R & Gantasala VP(2011)의 연구와도 유사한 결과라고 할 수 있다.

V. 요약 및 결론

본 연구는 특 1급 호텔 식음료종사원을 대상으로 직무열의에 미치는 선행요인들을 고찰하고, 이러한 직무열의가 이직의도에 어떠한 인과관계가 있는지를 검증하고자 하였다. 실증연구를 수행하기 위해 최종 402명의 표본을 바탕으로 연구모형의 타당성, 신뢰성, 적합성 등을 검토하여 총 6개의 가설을 검증한 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무열의의 선행요인 중 인정, 권한위임, 공정한 보상, 절차공정성, 조직지원인식은 모두 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 세부적으로 살펴보면, 조직지원인식 ($\beta = 0.335$, $p < 0.001$), 권한위임 ($\beta = 0.294$, $p < 0.001$), 절차공정성 ($\beta = 0.216$, $p < 0.001$), 인정 ($\beta = 0.153$, $p < 0.05$), 공정한 보상 ($\beta = 0.135$, $p < 0.05$)의 순으로 직무열의에 긍정적으로 관여하는 것으로 나타나, 가설 1, 2, 3, 4, 5는 모두 채택되었다. 이러한 결과는 조직(직무) 환경과 직무특성들이 업무능력을 이끄는 데 중요한 역할을 하는 것으로 이해할 수 있다. 따라서 특급호텔 식음료 부서에서는 종사원들이 직무열의를 높이기 위한 최적의 직무환경이 어떠한 것인지를 세부적으로 파악하여 개선할 필요가 있을 것이다. 이를 위해 식음료 조직의 경영자와 직속상사는 직무에 대한 전반을 감독하고 지원하는 입장이므로, 종사원들의 복지향상과 더불어 종사원 개개인에게 배려와 관심을 보여줌으로써 종사원이 만족하고 신바람 나는 작업장이 될 수 있는 장기적인 지원 프로그램을 모색해 볼 만하다. 아울러 임금과 승진 등의 보상뿐만 아니라, 개별 종사원의 기념일, 대외적 공헌도 등에 따른 다양한 형태로 직원을 인정함으로써 개인의

업무능력과 가치를 존중하고, 인센티브 및 성과관련 보상의 절차들이 공정하도록 정확하고 객관적인 평가·보상체계를 도입, 운영하여야 할 것이다. 이러한 방안들이 결국은 식음료종사원들의 직무태도나 행태에 긍정적인 변화를 가져오는데 중요한 역할을 할 수 있을 것으로 사료된다.

둘째, 직무열의는 이직의도($\beta = -0.122, p < 0.05$)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되어 가설 6은 채택되었다. 이는 직무에 대한 긍정적이고 열정적인 마음상태인 직무열의는 이직의도를 감소시킨다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 직무열의가 이직의도에 부정적인 영향을 미친다고 주장한 Harter et al(2002), Kular et al(2008), Wefald AJ & Downey RG(2009), Shuck MB(2010), Oh SK · Yoon HH(2014)의 연구와도 일치하는 것으로, 직무열의는 종사원 유지(retention)에 긍정적으로 작용하는 주요한 선행요인으로 조사되었으며, 직무열의를 높임으로서 호텔 식음료 종사원들의 이직의도를 줄이는 실질적인 방안이 될 수 있을 것으로 판단된다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 이론적, 실무적 시사점을 도출할 수 있었다.

첫째, 호텔 식음료 및 외식산업에서 인정과 권한위임이 직무열의의 선행요인임을 입증한 연구는 매우 부족한 실정이었다. 기존의 직무열의 선행연구는 주로 직무특성(자율성)을 중심으로 국한되어져 왔으나, 본 연구에서는 호텔 식음료 종사원을 대상으로 인정과 권한위임이 직무열의에 유의한 영향관계를 형성한다는 것을 밝혀냄으로써 연구의 영역 확장을 모색하였다. 아울러 이러한 연구 결과를 통해 인정과 권한위임이 서비스 환경에서 기업의 경쟁적 우위를 강화시킬 수 있는(Browning V et al (2009) 중요한 단서를 제시하였다. 즉, 조직의 풍토가 관료적이거나 통제적이면 종사원의 직무에 대한 헌신과 열의는 낮아진다고 볼 수 있으므로, 호텔 식음료 부서에서는 인정문화와 조직풍토를 개선하려는 노력이 병행되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 호텔 식음료 부서를 중심으로 한 직무열의의 선행요인과 관련된 연구는 질적인 수준을 떠나 양적으로도 연구 수 자체가 적은 실정이다. 이와 같은 상황에서 본 연구는 호텔 식음료 조직의 상황들을 반영하여 직무열의의 선행요인들을 고찰하였고, 그 효과성을 밝혀냄으로써 탐색적인 연구로서의 학문적 토대를 마련하였다.

셋째, 본 연구의 결과를 중심으로 직무열의를 높이기 위한 실증적인 방안을 모색하여 실무적인 시사점을 제공하고자 하였다. 즉, 호텔 서비스기업에서 생산적이고 효율적인 인적자원관리를 위해서는 직무열의가 높은 종사원들로 육성하는 것이 중요한 적용 방안이 될 수 있을 것이다. 이를 위해 호텔 식음료 부서에서는 공정한 조직풍토의 조성과 더불어 원활하고 풍부한 상호 소통 그리고 회사 차원의 보상과 더불어 종사원의 자발적인 경영참여, 제안제도 등의 내부 마케팅 요소들을 더욱 강화하여야 할 것이며, 아울러 직무 수행 중에 요구되어지는 재량권과 동기 부여를 시킬 수 있는 차별화된 내부 마케팅 전략을 세부적으로 수립해야 할 것으로 사료된다.

넷째, 최근의 호텔기업은 경제 침체로 인한 구조조정, 고용 계약 조건의 변화로 인해 인력 누수 현상을 야기하면서 여전히 높은 이직률을 보이고 있는 실정이다(Jang SY · Lee HJ 2014). 이러한 상황에서 본 연구는 직무열의의 결과변수로서 이직의도를 제시하였다. 연구결과를 통해 직무열의가 높은 종사원일수록 이직의도는 낮아진다는 사실을 보여줌으로써 직무성과 측면에서 조직유효성을 제고하는데 매우 중요한 시사점을 제공하였다. 이에 호텔 식음료 부서에서는 종사원들이 긍정적인 직무열의가 형성될 수 있도록 인적자원관리 측면에서 다양한 노력들이 필요할 것으로 사료된다.

이러한 시사점에도 불구하고, 본 연구에서는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 표본 추출에 있어서 수도권에 위치한 특 1급 호텔 12곳을 대상으로 한정하여 대표성에 문제가 의심될 수 있다.

이를 위해 보다 폭넓은 연구지역과 대상을 탐색하는 노력이 필요하다. 아울러 직무열의에 미치는 선행요인과 결과변수와의 연계된 메커니즘을 다각적으로 검토함으로써 직무열의의 매개적 역할을 규명하는 것도 연구의 대안으로 제시할 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 이러한 제한점을 수정·보완하여 보다 객관적인 결과를 도출할 수 있는 후속 연구들이 이루어져야 할 것이다.

한글 초록

본 연구는 특 1급 호텔 식음료 부서의 종사원을 대상으로 직무열의의 선행요인(인정, 권한위임, 공정한 보상, 절차공정성, 조직지원인식)을 고찰하여 결구변수(이직의도)에 미치는 인과관계를 규명해 보고자 하였다. 실증연구를 위해 확보된 402개의 표본을 바탕으로 연구모형의 신뢰성, 적합성 등을 검토하였고, 구조방정식 모형을 사용하여 총 6개의 가설을 검증하였으며, 모형의 적합도는 $\chi^2=668.894(p<.001)$, $df=373$, $CMIN/DF=1.794$, $GFI=.901$, $AGFI=.877$, $NFI=.928$, $CFI=.967$, $RMSEA=.044$ 등으로 조사되었다. 연구결과, 직무열의의 선행요인 중 인정, 권한위임, 공정한 보상, 절차공정성, 조직지원인식은 직무열의에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 이러한 직무열의는 이직의도에 부정적인 영향을 주는 것으로 조사되었다. 이를 통해 최적의 조직(직무)환경은 종사원들의 직무열의를 높여줌으로써 이직의도는 감소한다는 사실을 확인할 수 있었다. 그러므로 특급호텔 식음료 부서에서는 효과적인 인적자원 관리 측면에서 다양한 세분화된 내부마케팅 방안들이 모색되어야 할 것으로 사료된다. 끝으로 이론적, 실무적 시사점과 더불어 연구의 한계 및 향후 연구방향에 대해서도 논의하였다.

참고문헌

신유근 (1997). 인간존중의 경영. 다산출판사. 서

울.

- 이성록 (2003). 자원봉사매니지먼트. 한국자원봉사협회의 & 지식과 경영.
- 이지우 (2010). 직무열의의 연구 동향과 과제. 계명대학교 산업경영연구소 43(1):167-191.
- Ahn DH, Park JC (2010). The effects of f & b employees' perceived organizational support related with justice perception on their trust and pro social behavior in the hotel industry. *J Food Service Management Soc Korea* 13(4): 173-193.
- Agarwal R, Ferratt TW (1999). Coping with labor scarcity in IT: Strategies and practices for effective recruitment and retention. Cincinnati, OH: Pinnaflex.
- Azin T, Zahra KD (2003). Designing and testing a model of antecedents of work engagement. *Procedia-Social & Behavioral Sciences* 84: 149-154.
- Bowen DE, Lawler EE (1992). The empowerment of service workers: What, why, how, and when. *Sloan Management Rev* 33(3):31-39.
- Browning V, Edgar F, Gray B, Garrett T (2009). Realizing competitive advantage through HRM in New Zealand service industries. *The Service Industries J* 29(6):741-760.
- Byun JW, Ko JW (2012). The effects of the lmx quality of super deluxe hotel f&B employees on the empowerment, job satisfaction and organizational commitment. *Korean J Hospitality Administration* 21(6):39-60.
- Cho SB (2006). The effects of hotel restaurants employee's perceived fairness of the rewards on the reliability and the service quality: Focused on the deluxe hotel restaurants employees in seoul. *The Tourism Res Association* 20 (2):279-291.
- Choi BS, Lee SK (2003). A practice study on

- factors influencing job and satisfaction of job and work place of hotel employees. *Korean J Hospitality Administration* 12(1):19-34.
- 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. *Korea Academic Soc Hospitality Adminstration* 20(5):127-145.
- Choi YM (2010). A study on volunteer education and recognition upon job satisfaction. *J Community Welfare* 32:151-183.
- Christian MS, Garza AS, Slaughter JE (2011). Work engagement: a quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology* 64(1):89-136.
- Davies R (2001). How to boost staff retention. *People Management* 7:54-56.
- Eby L, Freeman D, Rush M, Lance C (1999). Motivational bases of affective organizational commitment: A partial test of an integrative theoretical model. *J Occupational & Organizational Psychology* 72:463-483.
- Eisenberger R, Fasolo P, Davis L, Mastro V (1990). Perceived organizational support and employees diligence, commitment, and innovation. *J Applied Social Psychology* 71:500-507.
- Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, Sowa D (1986). Perceived organizational support. *J Applied Social Psychology* 71:500-507.
- Folger R, Konovsky MA (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management J* 32:115-130.
- Freeney YM, Tierman J (2009). Exploring of the facilitators of and barriers to work engagement in nursing. *J Nursing Studies* 46:1557-1565.
- Han JW, Kim IT (2007). A study on the impact of perceived organizational support and leader-member exchange on empowerment and organizational citizenship behavior. *J Business Res* 22(3):249-284.
- Hur CY, Park JD (2012). Leader-member exchange on the relationship between organizational justice and organizational effectiveness: Focused on military organizations. *Korean Academy Human Res Department Management* 19(4): 177-203.
- Jang SY, Lee HJ (2014). The effect of organizational communication organizational commitment in a hotel: The mediating role of trust. *Korean J Hospitality Administration* 23(3):145-164.
- Jeon JA, Kwon BH (2011). The impact of human resources management on the organization performance in hotel f&b department: focused on the job competence. *J Foodservice Management Soc Korea* 14(4):383-404.
- Jeon JK, Lee CW (2001). The effects of empowerment on job satisfaction and turnover intentions in the hotel industry. *Korean J Hospitality Administration* 10(3):169-183.
- Jung HS, Yoon HH (2012). The effects of culinary employees' stress coping styles on counterproductive work behaviors and turnover intention in a deluxe hotel. *The Korean J Culinary Res* 18 (3):32-45.
- Jung SW, Tak JK (2013). The effect of empowering leader behavior on innovative behavior and job engagement: The moderating effect of supervisor trust and learning organization. *Korean J Industrial & Organizational Psychology* 26(4):533-553.
- Kahn WA (1990). Psychological conditions of per-

- sonal engagement and disengagement at work. *Academy of Management J* 33(4):692-724.
- Kahn WA (1992). To be fully there: psychological presence at work. *Human Relations* 45(4):321-349.
- Kohn A (1993). Why incentive plans cannot work. *Harvard Business Rev* 71(5):1-25.
- Kim DI, Lee GH, kim IS (2013). The relation between the factors of performance rating and organizational effectiveness mediated by justice perception of hotel cook. *J Foodservice Management Soc Korea* 11(4):355-378.
- Kim Hj, Hyun SH, Kim IS (2013). Examining the relationships among hotel employee's job demands, job resources, work engagement, self efficacy, and department performance. *The Tourism Sciences of Soc Korea* 37(8):33-53.
- Kim MH, Kim AH, Song EJ (2014). The relationship between authentic leadership, trust in leader and OCB of hotel reataurant. *J Foodservice Management Soc korea* 17(2):117-134.
- Kim WD, Chung KY (2010). Relationships among organizational justice, leader-member exchange, and organizational effectiveness of hotel f&b employees. *J Foodservice Management Soc Korea* 13(3):241-265.
- Kim YH (2010). The effects of foodservice employee's job stressors on job satisfaction and turnover intention: Focused on social support and coping strategies. *The Korean J Culinary Res* 16(4):206-219.
- Koyuncu M, Burku RJ, Fiksendaum L (2010). Work engagement among women managers and professionals in a turkish bank: Potential antecedents and consequences. *Equal Opportunities International* 25:299-310.
- Kwon IS, Choi YK (2011a). A study on the antecedents of job engagement and psychological conditions as the mediators. *J Human Resource Management* 18(4):113-133.
- Kwon IS, Choi YK (2011b). A study on the impact of empowerment and leader-member exchange on perceived organizational support and organizational citizenship behavior. *Korean J Business Administration* 24(4):2415-2437.
- Lee HN, Hur CY, Jang YM (2014). Effect of awareness of organizational justice and psychological contract violence on organizational citizenship behavior. *The e-Business Studies* 15(3):235-254.
- Lee GO (2014). The relationship between personal initiative, organizational commitment, job engagement on foodservice employee. *J Tourism & Leisure Res* 26(5):137-154.
- Leiter MP, Maslach C (2004). Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. *Res in Occupational Stress & Well Being* 3:91-134.
- Leventhal GS (1980). What should be done with equity theory?: New approaches to the study of fairness in social relationships, in K, S. Gergen, M. S. Greenberg, and R. H. Willis(eds.), *Social Exchange: Advance in Theory and Res* 27-55.
- Lind EA, Tyler TR (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York, Plnum.
- Lockwood N (2007). Leveraging employee engagement for competitive advantage: HR's strategic role. *HRM Res Quality* 1(4):1-12.
- Macey W, Schneider (2008). The measuring of employee engagement. *Industrial & Organizational Psychology* 1:3-30.
- Maslach C, Scaufeli WB, Leiter MP (2001). Job burn out. *Annual Rev of Psychology* 52:397-422.
- Mercer, R (2003). Mercer study raises red flags for employer pay benefit plans. *Human Resource*

- Department Management Report* 5:8-15.
- Moorman RH (1991). Relationship between organizational justice and organizational behavior: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *J Applied Psychology* 76(6):845-855.
- Oh SK, Yoon HH (2014). The effect of social-face sensitivity on job engagement, job burnout and turnout intention of service employees in the full-serviced restaurant. *Korean J Hospitality Administration* 23(3):61-81.
- Padmakumar R, Gantasala VP (2011). The role of employee engagement in work-related outcomes. *Interdisciplinary J Res in Business* 1(3): 47-61.
- Paré G, Tremblay M (2007). The influence of high-involvement human resources practices, procedural justice, organizational commitment, and citizenship behaviors on information technology professionals' turnover intentions. *Group & Organization Management* 32(3):326-357.
- Park HS (2007). The influence of compensation justice on job satisfaction and organizational commitment perceived by personnels. *J Korean Acad Nurs Admin* 13(4):492-500.
- Pfeffer J, Veiga JF (1999). Putting people first for organizational success. *Academy of Management Executive* 13(2):37-48.
- Rhoades L, Eisenberger R (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *J Applied Psychology* 87: 698-714.
- Quinn RE, Spreitzer GM (1997). The road to empowerment: Seven questions every leader should consider. *Organizational Dynamics* 26(2): 37-48.
- Saks AM (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *J Managerial Psychology* 21(7):600-619.
- Schaufeli WB, Bakker AB (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *J Organizational Behavior* 25: 293-315.
- Schaufeli WB, Salanova M, Gonzalez R, Bakker AB (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *J Happiness Study* 3:71-92.
- Schaufeli WB, Taris TW, Rhenen V (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being?" *Applied Psychology An International Rev* 57(2):173-203.
- Shim WS, Jeon OK (2006). An empirical study on the effects of perceived compensation justice on the organizational commitment: Focused on mediating role of trust type. *The Korean J Human Resource Development* 8(1):69-98.
- Shore LM, Wayne SJ (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *J Applied Psychology* 18(3):219-227.
- Shuck B, Reio TG, Rocco TS (2011). Employee engagement: Examination of antecedent and outcome variables. *Human Resource Development International* 14(4):427-445.
- Turkey MR, Baker AB, Dollard MF (2012). Empowering leaders optimize working conditions for engagement: a multi-level study. *J Occupational Health Psychology* 17(1):15-27.
- Wefalds AJ, Downey RG (2009). The construct dimensionality of engagement and its relationship with satisfaction. *The J Psychology* 143 (1):91-112.
- Ye JE, Chi SH, Chin H (2013). A study on the relationship between empowering leadership and work engagement: investing mediating eff-

- ects of self-efficacy and meaningfulness. *Korean J Business Administration* 26(2):435-452.
- Yoo SW (2013). A study on the job engagement and burnout of PR practitioners: application of job demands-resources model. *Korean J Journalism & Communication Study* 57(1):335-364.
- Zimmerman RD, Darnold TC (2009). The impact of job performance on employee turnover intentions and the voluntary turnover process: A meta-analysis and path model. *Personnel Rev* 38(2):142-158.
-
- 2015년 01월 07일 접수
 2015년 02월 21일 1차 논문수정
 2015년 03월 28일 2차 논문수정
 2015년 05월 05일 3차 논문수정
 2015년 06월 10일 논문 게재확정