

호텔 및 패밀리레스토랑 종사원의 불만족이 이직의도에 미치는 영향

정효선·윤혜현[†]

경희대학교 조리·서비스경영학과

The Relationship between Job Dissatisfaction and Turnover in a Deluxe Hotel and a Family Restaurant

Hyo Sun Jung · Hye Hyun Yoon[†]

Department Culinary Science and Foodservice Management, Kyung Hee University, Seoul, 02453, Korea

Abstract

This study considers the influence of the job satisfaction of employees at deluxe hotels and family restaurants on turnover intent, and seeks to analyze the moderating effects of company type (deluxe hotel and family restaurant) on the relationship between job dissatisfaction and turnover intent. Based on a total of 408 employees, this study reviewed the reliability and validity of the results obtained from empirical research using the Amos program. The hypothesized relationships in the model were tested simultaneously using structural equation modeling (SEM). The major findings are as follows. Job dissatisfaction was separated into five factors: the work itself, promotion, pay and benefits, supervision, and co-workers. The empirical results indicate that job dissatisfaction positively influences the turnover intent of employees. More specifically, the work itself ($\beta=0.346, p<0.001$), and supervision ($\beta=0.281, p<0.001$) significantly affects employees' turnover intent, whereas promotion, pay and benefits, and co-workers did not. Therefore, the turnover intent of employees at hotels and family restaurants decreased when they were motivated by strategies related to job dissatisfaction. In addition, the findings demonstrated that the company type moderated the effect of job dissatisfaction (e.g., co-worker) on turnover intent. Limitations and future research directions are also discussed.

Key words: job dissatisfaction, turnover intent, deluxe hotel, family restaurant, moderating effect

I. 서론

직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등에 따라 조직의 구성원이 자신의 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로써(Betty RW & Schnier CE 1981), 개인이 자신의 직무에 만족하고 있는 정도를 의미한다. 이러한 직무만족은 두 가지 상반된 개념으로 이해할 수 있는데, 첫 번째는 직무만족과 직무불만족을 일직선상의 같은 개념으로 보는 것으로써(Brockman JF & Gougher RL 1971), 직무에 만족하는 사람은 불만족하지 않는 사람이고, 직무에 불만족하는 사람은 직무에 만족하지 않는 사람이라고 생각하는 것이다. 두 번째는, 직무만족과 직무불만족을 별개의 개념으로 인정하는 것으로써, 두 개의 개념이 일직선상에서 이뤄지는 정반대의 개념도 아니며(Herzberg F

1959), 종사원의 직무만족과 직무불만족으로 인해 야기되는 요인들도 전혀 다르다는 것이다(Yoo JH 1994). 이러한 직무만족에 대한 상반된 시각 차이는 여전히 많은 논란의 여지를 제공하고 있지만, 본 연구에서는 직무만족과 직무불만족을 별개의 개념으로 가정하고 연구를 진행하고자 하였다. 더불어 그동안 조직행동론 분야의 연구에서는 조직 구성원의 직무만족에 초점을 맞추어 조직 몰입이나 성과, 이직의도와 의 인과관계를 고찰하였을 뿐, 종사원이 지각하는 직무불만족 요인을 고찰하여 이를 감소 시킴으로써 성과에 기여하는 방안을 모색하는 연구들은 매우 희소한 실정이었다(Koo HJ & Ko JY 2007, Sohn HK 2011). 따라서 본 연구에서는 호텔과 패밀리레스토랑으로 한정된 외식기업 종사원을 대상으로 직무에 대한 불만족을 고찰하고 직무불만족의 어떠한 하위요인이 종사원의 이직의도에 가장 큰 영향력을 가지는지 고찰하고자 하였다.

특히 외식기업의 경우 장시간 근무, 휴일 출근 등으로 인해 종사원의 이직률이 매우 높은데(Albattat AR 2013), 그간의 연구에서는 종사원의 직무만족을 증가시킴으로

[†]Corresponding author: Hye Hyun Yoon, Department of Culinary Science and Foodservice Management, Kyung Hee University, 1 Hoegi-dong, Dongdaemoon-gu, Seoul, 02453, Korea
Tel: +82-2-961-9403
Fax: +82-2-964-2537
E-mail: hhyun@khu.ac.kr

이직의도를 감소시켜야 한다거나(Kang HJ & Yoon HH 2006, Sung KH & Lee JH 2010, Kwon JO 2014, Lee SH & Kim HS 2014), 조직 내 종사원의 스트레스와 소진과 같은 부정적인 요인들이 이직의도를 증가시키는 요인이라는 연구들이 주를 이뤘다(Kim JH 2013, Lee WY 2014, Shon JK & Kim KS 2015). 반면, 직무불만족을 감소시킴으로써 이직의도의 감소를 유발할 수 있다는 결과를 제시한 연구는 매우 드문 실정이다. 그러나 Friedlander F(1965)와 Mobley WH(1977)는 불만족은 종사원이 조직이나 직무로부터 이탈하고자 하는 가장 중요한 요인이라고 하였으며, Farrell D(1983)도 직무에 만족하지 않을 경우 몰입과 생산성이 저하되고, 이직의도도 증가한다고 하면서 직무불만족이 조직 차원에서 다뤄져야 할 필수불가결한 요소임을 강조하였다. 또한 Kim JH 등(2011)의 연구에서도 직무에 불만족하게 되면 창의성도 저하된다고 하면서, 직무불만족의 중요성을 언급하였다.

직무불만족과 이직의도를 다룬 연구들로, Koo HJ & Ko JY(2007)는 카지노 종사원이 직무에 만족하지 않으면 이직의도도 증가하는데, 직무에 만족한다고 해서 반드시 직무에 불만족하지 않는 것은 아니라고 하면서 두 개념을 상이하게 보는 것이 보다 정확한 결과를 얻을 수 있다는 사실을 강조하였다. Pathman DE 등(2002)도 직무불만족과 이직의도는 매우 밀접한 상관관계가 있다고 하였고, Sohn HK(2011)도 호텔 종사원의 직무불만족과 종사원의 반행동에는 유의한 관계가 있다고 하면서, 특히 태만에 유의한 부정적인 영향을 준다고 하였으며, Vangel K(2011)도 자신의 직무에 불만족하면 조직을 떠날 의도도 증가한다고 하였다. 또한 Chung TW 등(2008)도 스키장에 근무하는 종사원을 대상으로 한 연구에서 직무에 불만족하게 되면, 종사원의 반생산적행동도 증가한다고 하였으며, Kim HW & Park SH(2014)도 미용사의 직무스트레스로 인한 영향력은 직무만족보다 직무에 대한 불만족이나 이직의도에서 상대적으로 크게 나타났다고 하면서, 직무불만족과 이직의도 사이의 유의미한 영향력을 강조하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원의 직무불만족은 이직의도에 긍정적인 영향을 줄 것으로 가정하고 가설을 설정하였다(가설 1). 또한 본 연구에서는 직무불만족과 이직의도와 인과관계에 있어서 기업의 형태(호텔과 패밀리레스토랑)에 따라 유의미한 조절효과가 존재할 것으로 가정하였는데, Shin JY 등(2005)은 특급 호텔 종사원의 경우 내부갈등이나 근무환경 측면에서의 불만족과 저발전가능성 측면에서 이직의도와 밀접한 관련이 있는 반면, 패밀리레스토랑 종사원의 경우 수동적 업무가 이직의도에 밀접한 관련이 있으며 이는 패밀리레스토랑의 수동적인 업무에 대한 불만족이 이직의도를 더욱 유발시키는 요인이라고 하면서 기업의 형태에 따라 각기 다른 이유로 이직의도가 유발

됨을 시사하였다. 또한 Lee JS(2005)는 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향은 패밀리레스토랑보다 호텔 종사원에게 더욱 크게 나타났다고 하면서 기업의 형태에 따라 유의미한 조절효과가 존재할 수 있음을 암시하였다. 이러한 선행연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 종사원의 직무불만족이 이직의도에 미치는 영향은 호텔 및 패밀리레스토랑에 따라 다를 것이라는 가설을 설정하였다(가설 2).

II. 연구 내용 및 방법

1. 연구 내용

본 연구에 사용된 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성은 다음과 같다. 직무불만족은 자신의 직무에 만족하지 않는 정도로 자신의 근무환경에 대해 불만을 인지하는 상태로 정의하였다(Sohn HK 2011). 본 연구에서는 직무불만족을 JDI(Job Descriptive Index)를 활용하여 직무자체, 승진, 급여 및 복지, 상사, 동료 등의 5개 요인으로 구분하였으며(Snipes RL 등 2005, Hu X 등 2010), 총 21문항의 리커트 7점 척도(1점: 매우그렇지않다~7점: 매우그렇다)로 측정하였다. 또한 이직 의도는 종사원 스스로 조직 내 구성원으로써의 역할을 종료하고자 하는 의도로 정의하였으며(Mobley WH 1982), Mael F & Ashforth BB(1992), Jung HS & Yoon HH(2009) 등의 연구에서 인용된 척도를 바탕으로 4문항의 리커트 7점 척도로 측정하였다. 응답자의 일반적인 특성은 연령대, 성별, 교육수준, 근무년수, 기업 형태 등 5문항으로 구성하여 측정하였다.

2. 연구 방법

본 연구를 위해 수도권 지역에 위치한 특급호텔 5곳과 패밀리레스토랑 5곳을 대상으로 해당 기업에 근무하는 종사원을 표본으로 하여 설문조사를 실시하였다. 본 설문조사가 이뤄지기 2주일 전에 예비설문지 50부를 배포하여 예비설문조사를 실시하였다. 본 연구에서는 JDI를 이용하여 종사원의 직무불만족을 고찰하였으므로, 예비조사 결과를 바탕으로 문항을 일부 수정하고, 변수의 타당도와 신뢰도를 검증한 후 본 조사에 사용하였다. 본 조사는 2014년 4월 1일부터 20일까지 20일간 실시하였는데, 한 기업 당 50부의 설문지를 배포하여 총 500부의 설문지를 배포하였으며, 이중 485부가 회수되었고, 불충분한 응답을 제외한 408부(78.2%)가 최종 분석에 사용되었다.

수집된 자료는 SPSS(V16.0, IBM Inc, Armonk, NY, USA)와 AMOS(V6.0, IBM Inc, Armonk, NY, USA) 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 측정 항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 확인적요인분석, 신뢰도분석을 실

시하였다. 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관분석을 하였으며, 구조방정식 모형과 다중집단비교분석을 통해 2개의 가설을 검증하였다.

III. 연구 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적인 특성

조사대상자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다. 총 408명의 응답자 중 연령대는 20대 51.9%, 30대 28.9%, 40대 이상 19.2% 등의 순으로 조사되었으며, 성별로 남자 47.3%, 여자 52.7%로 비교적 고른 분포를 보였다. 교육수준은 대학교 졸업이 50.7%로 과반수를 차지하였으며, 직무관련 특성으로 근무 년 수는 6-9년의 재직기간이 41.2%로 가장 많았고, 근무하는 기업의 형태로는 호텔 58.8%, 패밀리레스토랑 41.2%로 조사되었다.

2. 측정 항목의 타당도 및 신뢰도 검증

본 연구를 위해 사용된 항목들의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 확인적요인분석과 신뢰도분석을 통해 측정항목을 검증하였으며, 분석 결과는 Table 2와 같다. 총 25개 측정 항목에 대해 분석한 결과, 종사원의 직무불만족 요인으로 직무자체, 승진, 급여 및 복지, 상사, 동료 등

의 5개 요인과 이직의도를 포함한 총 6개 요인이 도출되었다.

내적일관성 검증을 위한 신뢰도분석 결과, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 5개 요인에서 모두 .80이상으로 조사되어 측정항목들의 신뢰도는 모두 적합한 수준인 것으로 나타났다. 타당성 검증을 위한 합성신뢰도는 .687~.854이었고, 표준분산추출값도 모두 .60 이상이었으며, 표준화된 요인적재량이 모두 .60 이상으로써 유의 수준($p < 0.001$) 내에서 모두 유의하여 집중타당성도 판명되었다 (Anderson J & Gerbing D 1988). 또한 Table 3에 제시된 상관분석 결과를 바탕으로 판별타당성 검증을 위해 대상이 되는 잠재요인 각각의 표준분산추출값과 잠재요인 간의 상관계수 제곱을 비교하여 표준분산추출값이 모두 상관계수 제곱보다 큰 지 확인하였는데, 모든 잠재요인 간 상관계수 제곱의 크기는 .001~.364으로 표준분산추출값의 범위 보다 작은 것으로 나타나 본 잠재요인은 모두 판별타당성을 갖는 것으로 조사되었다. 이러한 결과를 통해 도출된 5개의 요인이 개별적이면서 단일차원성을 갖는다는 것이 고찰되었으며, 확인적 요인분석에 대한 적합도 또한 $\chi^2=516.570(p < 0.001)$, $df=255$, $CMIN/DF=2.026$, $RMR=.074$, $GFI=.909$, $NFI=.930$, $CFI=.963$, $RMSEA=.050$ 등으로 조사되어 비교적 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타났다.

더불어, 요인 간 상관분석 결과(Table 3) 직무불만족을 나타내는 하위 5개 요인과 종사원의 이직의도는 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타나 본 연구 가설의 방향성과 일치하는 것으로 나타났다.

3. 가설 검증

본 연구의 가설 검증을 위해 구조방정식 모형을 사용하였으며, 이를 통해 검증된 경로계수는 Table 4 및 Fig. 1과 같다. 총 25개의 측정항목(직무불만족 21문항, 이직의도 4문항)을 사용하여 고찰한 구조방정식 분석 결과 최종 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=516.570(p < .001)$, $df=255$, $CMIN/DF=2.026$, $GFI=.909$, $NFI=.930$, $CFI=.963$, $RMSEA=.050$ 등으로 조사되어 적합도 판단 기준을 충족시키는 것으로 나타났다(Hair JF 등 2006). 검증 결과, 직무불만족의 하위 요인 중 이직의도에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 요인으로는 직무자체($\beta=.346$, $C.R.=4.259$, $p < 0.001$)와 상사($\beta=.281$, $C.R.=3.766$, $p < 0.001$)에 대한 불만족이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 승진($\beta=-.171$, $C.R.=-1.949$, $p > 0.05$), 급여 및 복지($\beta=-.010$, $C.R.=-.154$, $p > 0.05$), 동료($\beta=.111$, $C.R.=1.784$, $p > 0.05$) 등은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 본 연구의 가설 1은 부분 채택되었다. 이는 Koo HJ & Ko JY(2007)와 Chung TW 등(2008)의 연구 결과와 같이 자신의 직무에 대해 불만족하게 되면 이직

Table 1. Demographic characteristics of samples

Characteristic	n	Percentage
Age		
21 to 30 years	212	51.9
31 to 40 years	118	28.9
Older than 40 years	78	19.2
Gender		
Male	193	47.3
Female	215	52.7
Education		
High school	35	8.6
Community college degree (2 years)	145	35.5
University degree (4 years)	207	50.7
Graduate school (2 years)	21	5.2
Tenure		
5 years or fewer	127	31.1
6-9 years	168	41.2
10 years or more	113	27.7
Company type		
Hotel	240	58.8
Family restaurant	168	41.2

n=408

Table 2. Reliabilities and confirmatory factor analysis properties

Construct	β -value	t-value	CCR ^a	AVE ^b	α -value
Work itself			.817	.703	.922
Bad	.822	fixed			
Routine	.825	19.644			
Boring	.848	20.463			
Repetitive	.852	20.636			
Uninteresting	.849	20.511			
Promotion			.803	.678	.863
Bad opportunities for promotion	.880	fixed			
Opportunities somewhat limited	.805	18.233			
Infrequent promotions	.784	17.707			
Pay and benefit			.854	.686	.920
Income inadequate for normal expenses	.811	fixed			
Barely live on income	.830	21.693			
Less than I deserve	.889	20.155			
Not enough to live on	.801	16.959			
Underpaid	.810	17.892			
Supervisors			.857	.670	.912
Not supportive	.872	fixed			
Hard to please	.888	24.495			
Impolite	.858	22.998			
Not tactful	.747	18.138			
Annoying	.720	17.148			
Co-worker			.699	.620	.824
Not helpful	.642	fixed			
Stupid	.818	13.031			
Lazy	.883	13.117			
Turnover intent			.687	.606	.856
I sometimes feel compelled to quit my job in my current company	.622	fixed			
I will quit my job at my current company in 1 year or less	.777	12.432			
I am currently seriously considering leaving my current job to work at another company	.831	12.969			
I will quit this company if the given condition gets even a little worse than now	.864	13.225			

^{a)} CCR=composite construct reliability; AVE=average variance extracted; $\chi^2=516.570(df=255)$ $p<0.001$; $\chi^2/df=2.026$; Goodness of Fit Index (GFI)=.909; Normed Fit Index (NFI)=.930; Tucker Lewis Index (TLI)=.956; Comparative Fit Index (CFI)=.963; Incremental Fit Index (IFI)=.963; Root Square Error of Approximation (RMSEA)=.050; Root Mean Square Residual (RMR)=.074

이나 조직에 해가되는 반생산적인 행동도 증가한다고 한 것과 일부 유사한 결과를 보였다.

또한 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원의 직무불만족이

이직의도에 미치는 영향에 있어서 외식기업 형태에 따른 조절효과를 분석한 결과는 Table 5와 같다. 최종모형 (freely estimated)과 집합모형(constrained to be equal)의

Table 3. Means, standard deviations, and correlations

Construct	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Means±SD ^a
1. Age	1									-
2. Education level	-.006	1								-
3. Tenure	.747	-.007	1							-
4. Work itself	-.120*	.084	-.059	1						3.35±1.14
5. Promotion	-.047	.037	-.024	.390**	1					3.15±1.10
6. Pay and Benefit	-.038	.124	.018	.542**	.380**	1				3.82±1.19
7. Supervisors	-.015	.005	.030	.604**	.511**	.564**	1			3.30±1.10
8. Coworker	.041	-.048	.068	.345**	.242**	.128**	.360**	1		2.78±1.25
9. Turnover intent	-.137**	.109*	-.104*	.386**	.166**	.356**	.243**	.176**	1	3.87±1.39

^a) All variables were measured on a 7-point Likert scale from 1 (strongly disagree) to 7 (strongly agree); * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

Table 4. Structural parameter estimates

Hypothesized path (Stated as alternative hypothesis)	β -value	t-value	Results
H1 Work itself → Turnover intent	.346	4.259***	Supported
H2 Promotion → Turnover intent	-.171	-1.949	Rejected
H3 Pay and benefit → Turnover intent	-.010	-.154	Rejected
H4 Supervisors → Turnover intent	.281	3.766***	Supported
H5 Coworker → Turnover intent	.111	1.784	Rejected

$\chi^2=516.570(df=255)$ $p < .001$; $\chi^2/df=2.026$; GFI=.909; NFI=.930; CFI=.963; RMSEA=.050; *** $p < 0.001$.

카이스퀘어 값 차이로 기업 형태에 따른 조절효과를 검증하였으며, 최종 모형의 적합도는 $\chi^2=885.816(df=510)$, GFI=.856, NFI=.889, NFI=.889, CFI=.949, RMSEA=.043 등으로 조사되었다. 검증 결과 총 5개의 경로 중에서 유일하게 동료에 대한 불만족이 이직의도에 미치는 영향력은 호텔($\beta=-.033$) 보다 패밀리레스토랑($\beta=.277$)에서 더 크고 유의한 것으로 나타나 조절효과가 고찰($\Delta\chi^2_{(df=1)}=4.117, p < 0.05$)되었으며, 이로 인해 가설 2도 부분 채택되었다. 이러한 결과는 호텔보다 상대적으로 비정규직의 비율이 높은 패밀리레스토랑의 경우 종사원의 이동이 빈번

Table 5. Moderating effects of foodservice company types

	Hotel (n=240)		Family Restaurant (n=168)		Constrained χ^2 (df=521)	$\Delta\chi^2$ (df=1)
	β -value	t-value	β -value	t-value		
Work itself → Turnover intent	.456	4.803***	.172	1.069	888.300	2.484
Promotion → Turnover intent	.004	.036	-.211	-1.317	887.301	1.485
Pay and benefit → Turnover intent	.076	1.807	-.223	-0.959	886.344	.528
Supervisor → Turnover intent	.215	2.311*	.325	1.885	887.983	2.167
Coworker → Turnover intent	-.033	-.427	.277	2.489*	889.933	4.117*

$\chi^2=885.816$; $df=510$; $\chi^2/df=1.737$; GFI=.856; NFI=.889; CFI=.949; RMSEA=.043; * $p < 0.05$, *** $p < 0.001$.

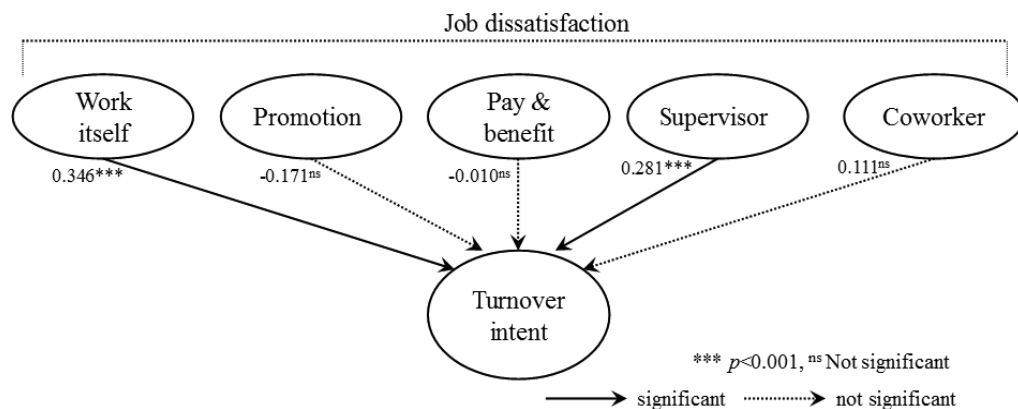


Fig. 1. Structural equation model with parameter estimates.

하므로, 이로 인해 겪게되는 동료에 대한 불만족이 종사원으로 하여금 이직하고자 하는 의도를 더욱 증가시키는 것으로 추측된다.

IV. 요약 및 결론

본 연구에서는 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원을 대상으로 직무에 대한 불만족이 이직의도에 미치는 영향을 고찰하고 이러한 인과관계에서 호텔과 패밀리레스토랑의 차이를 규명하고자 하였다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 독립변수로 사용된 종사원의 직무불만족과 종속변수로 사용된 종사원의 이직의도에 대한 확인적 요인분석 결과, 종사원의 직무불만족은 직무자체, 급여 및 복지, 승진, 상사, 동료 등 5개의 하위요인으로 요인화되었으며, 이직의도를 포함하여 총 6개로 요인화되었다. 확인적 요인분석 결과를 토대로 신뢰도분석을 실시한 결과 크론바하 알파값도 우수하게 도출되어, 본 연구를 위해 사용된 변수들의 타당성과 신뢰성이 검증되었다.

둘째, 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원 직무불만족의 하위 요인 중 직무자체($\beta=.346$)와 상사($\beta=.281$)에 대한 불만족은 종사원의 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 승진($\beta=-.171$), 급여 및 복지($\beta=-.010$), 동료($\beta=.111$)에 대한 불만족은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다. 이는 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원이 직무자체에 대한 불만족이나 상사에 대한 불만족으로 인해 이직하고자 하는 의도를 갖게 되지만, 승진이나 급여, 복지, 동료에 대한 불만족은 이직의도로 이어지지 않는 것으로 판단된다.

셋째, 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원의 직무불만족이 이직의도에 미치는 영향에 있어서 기업 형태에 따른 조절효과를 분석한 결과, 동료에 대한 불만족이 이직의도에 미치는 경로에서 호텔 종사원($\beta=.033$) 보다 패밀리레스토랑 종사원($\beta=.277$)의 영향력이 더욱 큰 것으로 나타나 유의한 조절효과가 발견되었다. 이는 다른 경로와 비교하여 상대적으로 동료로 인해 인지하게 되는 불만족이 이직의도에 미치는 영향력은 패밀리레스토랑 종사원에게 더욱 높게 나타났음을 의미한다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다. 본 연구에서는 그동안 다수의 연구들이 직무만족에 초점을 맞추어져 이뤄지고 있었던 부분에 착안하여, 직무불만족의 개념을 사용하여 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원의 이직의도와 연관성을 고찰하였다. 분석 결과, 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원이 인지하는 여러 가지 직무불만족 요인 중에서 이직의도에 유의한 영향을 미치는 요인은 직무자체나 상사에 대한 불만족인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 호텔 및 패밀리레스토랑의 특성

상 직무 자체에 대한 소질이나 능력이 필수적인 직무 특성이 필요하기 때문에 이러한 부분에 대한 불만족이 이직의도에 상당한 영향력을 발휘하는 것으로 판단되며, 상사와 오랜 시간 한정된 공간에서 근무해야 하는 환경적 특성 또한 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 판단된다. 결과적으로 호텔 및 패밀리레스토랑 종사원의 직무불만족과 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무와 관련된 전문적인 지식을 습득할 수 있는 체계적인 프로그램을 개발하거나, 상사와 함께 할 수 있는 다양한 여가 프로그램을 모색함으로써, 직무자체와 상사 측면에서 종사원의 직무불만족을 감소시킬 수 있는 제도적인 여건을 마련해야 할 것으로 여겨진다. 또한 본 연구를 통해 호텔 보다 패밀리레스토랑의 경우 동료에 대한 불만족이 이직의도에 더 큰 영향력을 가지고 있다는 사실이 검증되었으므로, 패밀리레스토랑 차원에서 동료에 대한 불만족을 감소시킬 수 있는 현실적인 정책이 필요할 것으로 판단된다.

본 연구의 한계는 다음과 같다. 본 연구의 대상은 서울 지역에 위치한 특급 호텔과 패밀리레스토랑에 근무하는 종사원으로써, 표본의 대표성에 대한 문제가 발생할 수 있을 것이다. 또한 본 연구에서는 종사원의 직무불만족과 이직의도 간의 인과관계에서 호텔 및 패밀리레스토랑에 따른 조절효과를 검증하였으나, 이를 뒷받침할 충분한 선행연구를 확보하지 못하였다. 게다가 직무불만족을 통해 야기되는 결과변수를 이직의도로 한정하였으므로 부정적 측면의 성과에만 초점이 맞춰졌으며, 이를 보완하기 위해 후속 연구에서는 조직의 긍정적인 성과를 반영할 수 있는 다양한 결과변수를 활용해야 할 것으로 여겨진다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 제한점을 추가적으로 보완하여 보다 객관적인 결과를 도출할 수 있는 후속 연구들이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

References

- Albattat AR. 2013. Employee dissatisfaction and turnover crises in the Malaysian hospitality industry. *Int J Bus Manag* 8(5): 62-71
- Anderson J, Gerbing D. 1988. Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychol Bull* 103(3):411-423
- Betty RW, Schnier CE. 1981. *Personnel administration: An experimental skill building approach*. 2nd ed. Addison-Wesley Publishing, New York, NY, USA. pp 45-48
- Bockman JF, Gougher RL. 1971. Individualized instruction. *Foreign Lang Annal* 4(4):420-424
- Chung TW, Han JW, Kim TH. 2008. Negative emotion, job dissatisfaction, and counterproductive work behavior of employees in a sport organization. *J Sport Leisure Stud* 33(1):

- 337-346
- Farrell D. 1983. Exit, voice, loyalty, and neglect as responses to job dissatisfaction: a multidimensional scaling study. *Acad Manag J* 26(4):596-607
- Friedlander F. 1965. Relationships between the importance and the satisfaction of various environmental factors. *J Appl Psychol* 49(3):160-164
- Herzberg F. 1979. Motivation and innovation: Who are workers serving? *California Manag Rev* 22(2):60-70
- Hu X, Kaplan S, Dalal RS. 2010. An examination of blue- versus white-collar workers' conceptualizations of job satisfaction facets. *J Vocat Behav* 76(2):317-325
- Jung HS, Yoon HH. 2009. A study on the effects of the ethical management in hotel upon employees' person-organization fit, job satisfaction, turnover intent and organization performance. *J Hosp Tour Stud* 18(1):59-83
- Kang HJ, Yoon HH. 2006. The effect of job satisfaction factors on turnover intention of hourly paid temporary workers in family restaurant. *J Hosp Tour Stud* 15(4):89-103
- Kim HW, Park SH. 2014. The influence of beauty employees' job stress and self-esteem on job satisfaction, job dissatisfaction and turnover intent. *Korean Soc Cosmetol* 20(5):909-917
- Kim JH, Lee SJ, Baik KB. 2011. An empirical study on the relationship between job dissatisfaction and creativity. *J Information Syst* 30(1):107-128
- Kim JH. 2013. The effects of hotel employees affectivity and emotional labor on job satisfaction and turnover intention. *J Distribution Sci* 16(5):89-99
- Koo HJ, Ko JY. 2007. Effects of burnout in the casino industry on organization commitment, job satisfaction, job dissatisfaction and intention to leave. *J Hosp Tour Stud* 9(4):144-159
- Kwon JO. 2014. Investigating factors of internal marketing affecting a rise in employees' job satisfaction and job performance and a decrease of turnover in a tourist resort industry. *Korean J Tour Res* 18(4):1-23
- Lee JS. 2005. A study on job stress and turnover intention of hotel and family restaurant. *Korean J Culin Res* 11(4):150-163
- Lee SH, Kim HS. 2014. The effect of restaurant employees' prior turnover experience on their job satisfaction and turnover intention. *J Hosp Tour Stud* 23(3):245-258
- Lee WY. 2014. The effect of job stress on job satisfaction and turnover intention among hotel employees: The moderating role of switching costs. *Korean J Tour Res* 29(4):1-21
- Mael F, Ashforth BE. 1992. Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Acad Manag J* 44(6):1102-1121
- Mobley WH. 1977. Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *J Appl Psychol* 62(1):237-240
- Mobley WH. 1982. Employee turnover: causes, consequences, and control, reading, mass. Addison-Wesley Publishing, New York, NY, USA. pp 10-11
- Pathman DE, Konrad TR, Williams ES, Scheckler WE, Linzer M, Diuglas J. 2002. Physician job satisfaction, dissatisfaction, and turnover. *J Fam Pract* 51(7):593
- Shin JY, Choi KS, Lee SH, Lim BK. 2005. A study on the job satisfaction and turnover of Kitchen employees in the hotel industry and those in the food service industry. *J Culture Tour Res* 7(1):75-100
- Snipes RL, Oswald SL, LaTour M, Armenakis AA. 2005. The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: An employee-level analysis. *J Bus Res* 58(10):1330-1339
- Sohn HK. 2011. The relationship between burnout, job satisfaction, and job dissatisfaction and response behavior: an application of Farrell's EVLN model. *J Tour Sci* 35(2):293-314
- Sohn JK, Kim KS. 2015. A study on the influence that emotional labor of hotel employee has on job satisfaction and turnover intention. *Korean J Tour Res* 30(4):315-337
- Sung KH, Lee JH. 2010. The effect of upscale hotel employees' job satisfaction on intention to turnover according to demographic characteristics. *Korea J Tour Hosp Res* 24(1):273-287
- Vangel K. 2011. Employee response to job dissatisfaction. Schmidt Labor Research Center Seminar Series, University of Rhode Island, Kingston, RI, USA. pp 1-17
- Yoo JH. 1994. Two - factor theory of job satisfaction : An analysis of three critical studies. *Yonsei Univ Soc Sci Res* 25(1):111-150

Received on Oct.3, 2015/ Revised on Oct.21, 2015/ Accepted on Oct.26, 2015