

## 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향: 경력의 조절효과를 중심으로

홍 윤 주 · 김 영 중<sup>¶</sup>

동국대학교 경주캠퍼스 호텔관광경영학부<sup>¶</sup>

## The Influence of Deluxe Hotel Culinary Staff's Psychological Contract Breach on Job Satisfaction and Turnover Intention: Focus on the Moderating Effects of Staff Careers

Yun-Ju Hong · Young-Joong Kim<sup>¶</sup>

Dept. of Hotel and Tourism Management, Dongguk University<sup>¶</sup>

### Abstract

The purpose of this study was to better understand the influence of psychological contract breach in deluxe hotel culinary staff members on job satisfaction and turnover intention. Based on a total of 280 samples obtained for empirical research, this study reviewed the reliability and fitness of the research model and verified a total of 4 hypotheses using the AMOS program. The hypothesized relationships in the model were simultaneously tested by using a structural equation model(SEM). The proposed model provided an adequate fit to the data,  $\chi^2=334.152$  ( $p<.001$ ),  $df=162$ ,  $CMIN/DF=2.063$ ,  $GFI=.893$ ,  $AGFI=.861$ ,  $NFI=.919$ ,  $CFI=.956$ ,  $RMSEA=.062$ . The model's fit, as indicated by these indexes, was deemed satisfactory, thus providing a good basis for testing the hypothesized paths. The SEM showed that relational contract breach ( $\beta=-.236$ ) had a negative significant influence on job satisfaction. In addition, job satisfaction ( $\beta=-.236$ ) had a negative significant influence on turnover intention. The moderating effects on career the formulated model was verified. Limitations and future research directions are also discussed.

**Key words:** psychological contract breach, job satisfaction, turnover intention, hotel culinary staff

### I. 서 론

최근의 호텔은 2007년 글로벌 경제위기 이후 경쟁악화에 따른 감축경영, 구조조정, 근로 계약제 등의 고용환경이 보편화되고 있다. 이러한 환경변화로 인해 특 1급 호텔 조리종사원은 조직에 대한 신뢰나 충성도는 점차 잃어가고 있다(Jung

YM · Seo KD 2011). 즉, 종사원에 대한 성과 평가 및 보상에 있어 성과중심의 경영시스템을 구축해 전례 없는 조직 내 경쟁체제를 도입하는 등 전통적인 고용관행이나 인적자원 정책의 개편을 시행하고 있다(Yang DM et al 2015). 이러한 변화에 대해 Raeder S et al(2012), Kwag SH · Kim MH(2010) 등은 종사원들은 고용환경의 변화로 인해 고용불

<sup>¶</sup>교신저자 : 김영중, yjkim@dongguk.ac.kr, 경상북도 경주시 동대로 123, 동국대학교 호텔관광경영학부

안감을 경험하고, 조직에 대한 신뢰나 충성심을 점차 잃어가고, 조직이 기존의 고용계약을 위반한 것으로 여겨져 장기간에 걸쳐 조직과 구성원 간에 맺어 온 심리적 계약(psychological contract)을 위협하는 요인으로 작용할 수 있다고 하였다.

심리적 계약은 조직과 종사원 양자 간에 암묵적으로 형성된 계약형태로서 계약 당사자들에 의해 주관적으로 형성되는 상호의무에 대한 믿음으로 정의된다(Morrison EW · Robinson SL 1997; Rousseau DM 1989). 심리적 계약은 문서에 종사원과 조직 간에 명확하게 명시된 계약형태는 아니지만, 종사원이 지니게 되는 조직에 대한 행동과 태도를 결정하는 중요한 요소 중의 하나이다. Lee KM(2006)은 심리적 계약에 대해 종사원들이 조직에 입사하여 고용초기에 계약서상이 아닌 암묵적으로 약속받은 급여수준, 승진기회, 고용안정 등에 대한 보답으로 조직의 목표를 달성하기 위한 개인의 헌신적 노력, 성실한 근무, 높은 충성심 등과 같은 의무로 구성된 상호 계약형태라고 하였다. 이러한 심리적 계약은 조직과 종사원들을 더욱 결속력 있게 연결시켜 줄 뿐만 아니라, 서로를 예측하는데 매우 중요한 단서가 되기도 하고, 상호간의 적절한 행동이 무엇인지를 알려주는 역할을 하기도 한다(Shore LM · Tetrick LE 1994; Rousseau DM 1989). 그러나 종사원들은 조직과 암묵적으로 형성된 심리적 계약에 대한 기대가 현실과 다르다고 인지할 때 심리적 계약에 대한 위반으로 인식하게 된다(So YH 2009).

심리적 계약위반(psychological contract violation)은 조직의 전반적인 인적자원 관리의 관행에 따라 조직이 의무를 이행하지 못하였다고 종사원이 지각할 때 형성된다(Rousseau DM · Wade-Benzoni KA 1994). 특히, 종사원들은 심리적 계약이 위반되었다고 인지될 때 계약 당사자들의 반응은 서로에 대한 기대와 불충족으로 인해 나타나는 실망감을 넘어 심한 분노나 배신감을 느끼게 되어 더욱 강력한 일종의 보복행동을 야기시킬 수도 있다(Robinson SL · Rousseau DM 1994; Pate J · Malone C 1990). 또한 심리적 계약위반은

직무관여, 낮은 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동, 이직의도 등과 같은 조직태도 구성요소와 매우 밀접한 관련이 있는 것으로 알려져 왔다(Raja U et al 2004; Robinson SL · Morrison EW 2000; Tumbley WH · Feldman DC 1999; Robinson SL · Morrison EW 1995; Rousseau DM 1995). 이는 종사원들이 회사에 대해서 가지고 있는 기대가 무너졌을 때 부정적인 감정 및 태도가 발생하게 되고, 회사에 대한 신뢰감소, 불평등에 대한 인식으로 자신의 직무에 부정적인 감정 및 태도가 유발될 수 있다(Conway N · Briner RB 2005).

한편, 특 1급 호텔 조리종사원은 매출을 직접 발생시키는 업무를 담당하지는 않지만, 요리라는 상품을 통해 호텔의 매출을 책임지는 매우 중요한 위치에 있다고 할 수 있다. 더불어 음식은 가장 감성적이며 파급효과가 큰 대표적인 민간외교 아이템으로 최근 고부가가치 산업으로 떠오름에 따라 조리사에 대한 위상은 날로 높아져 가고 있다(Khoe KI et al 2007). 그러나 이러한 조리사의 중요성에도 불구하고, 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반과 직무만족도 및 이직의도에 관한 연구는 매우 부족한 실정이었으며, 심리적 계약위반과 직무만족도 및 이직의도와와의 인과관계에서 경력의 조절효과를 실증 분석한 연구는 전무한 실정이었다.

최근 국내 호텔 기업들의 과다한 경쟁으로 인한 고용불안, 구조조정 등으로 기업은 성과주의 시스템 도입이 늘고 있다. 조직의 입장에서 변화의 도입으로 생존을 위한 불가피한 선택이라 할 수 있지만, 종사원의 입장에서 변화의 도입은 조직이 기존의 고용계약을 위반한 것으로 여기기 쉽다(Kwag SH · Kim MH 2010). 변화하는 조직 상황으로 인해 특 1급 호텔 조리종사원들은 높은 심리적 계약위반의 심각성인 직무만족도의 저하로 인한 이직의도의 증가가 문제로 대두될 수 있다. 이러한 이유로 특 1급 호텔 조리종사원들의 인적자원을 효율적으로 관리하는데 있어서 중요한 요소의 하나인 특 1급 호텔 조리종사원들이 인지하는 심리적 계약위반과 조직경영과 경영성과

에 크게 관여되는 직무만족도 및 이직의도와 인과관계를 실증 분석하는 것은 매우 의미 있는 연구라 할 수 있겠다.

따라서 본 연구에서는 특 1급 호텔 조리종사원들이 인지하는 심리적 계약위반과 직무만족도 및 이직의도와 인과관계에서 경력의 조절효과를 실증 분석함으로써 특 1급 호텔 조리종사원의 인력관리에 기초적인 자료를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 연구기설

### 1. 심리적 계약위반

심리적 계약은 사회학 분야에서 1960년대 초부터 고용주와 피고용인 사이의 관계를 이해하는 유용한 틀로서 심리적 계약의 개념이 등장하였다(Levinson H 1962; Argyris C 1960). Argyris C (1960)는 심리적 직무 계약(psychological work contract)의 개념으로 설명하면서 조직과 개인의 지각을 심리적 계약으로 정의하고 있으며, Levinson H (1962)는 고용관계를 맺고 있는 당사자들이 의식적 또는 무의식적으로 소유하고 있는 일련의 상호기대감이라고 심리적 계약위반에 대해 정의하였다. Levinson H(1962), Argyris C(1960) 이후 본격적인 심리적 계약위반의 연구가 진행되어 왔다. 계약(contract)은 개인과 조직 사이의 고용관계를 규명하는데 있어 필수적인 요소이다. 계약은 문서로 공식화된 것과 문서화되지 않은 것으로 나눌 수 있는데, 문서화되지 않은 것을 심리적 계약이라 한다. 심리적 계약의 상호작용적 특성은 조직 행동 연구에 있어서 통합적 관점의 필요성을 제기하고 있다. 이러한 관점의 심리적 계약 개념은 본질적으로 주관적이고 지각적이며(Robinson SL 1996), 상대방에게 자신이 어떤 것을 할 의무가 있고, 자신의 기여에 대한 대가를 받을 권리가 있다고 믿는 것이며, 시간이 지남에 따라 변화하는 특징을 가지고 있다(Rousseau DM 1995).

Kotter J(1973)는 종사원과 조직 간의 관계에서 서로가 상대에 대해 무엇을 주고받을 것인가를 보

여주는 묵시적 계약으로 정의하면서 다음의 네 가지 기대감으로 구성된다고 하였다. 첫째, 종사원이 조직으로부터 제공받기를 바라는 것, 둘째, 종사원이 조직에게 제공해 주려고 기대하는 것, 셋째, 조직이 종사원에게 제공해 주려고 기대하는 것이며, 마지막으로 조직이 종사원으로부터 제공받기를 기대하는 것이다. 이는 고용관계에서 상호간의 기대가 무엇인지를 구체화 시켜준다. 조직에서 종사원들이 인지하게 되는 심리적 계약은 공식적인 고용 계약서를 작성하는 것과는 달리, 조직과의 상호작용에 따라 비공식적이고 개별적으로 이루어지는 주관적인 특성이 강하다(Jung YG · Lee KM 2006; Cho YH et al 2002). Robinson SL et al(1994), Rousseau DM · Parks J(1993) 등은 심리적 계약에 대해 공식적인 계약이나 협약은 특정 시점에 중요시되는 쟁점들에 대해 확정적이지만, 심리적 계약은 구성원이 오랜 시간 조직과의 직·간접적인 상호작용의 경험을 통해 변할 수 있는 것이라고 하였다. 그러나 공식적으로 같은 조직에서 동일한 계약을 맺고 근무하는 구성원들 사이에서도 심리적 계약을 다르게 인식할 수 있다(Robinson et al 1994). 이러한 경우 종사원들은 심리적 계약위반을 인지하게 된다.

심리적 계약위반은 개인의 심리적 계약의무를 실행하려는 조직의 실패(Robinson SL · Morrison EW 1995; Robinson SL · Rousseau DM 1994)로 정의할 수 있다. Robinson SL · Morrison EW(1995), Pate J · Malon C(1990) 등은 심리적 계약위반에 대해 종사원들이 조직에 대한 의무감이 깨어져 실망, 좌절, 고통을 발생하며, 이러한 반응은 분노, 쓰라림 등으로 나타나게 된다고 하였고, Rousseau DM (1989)는 심리적 계약위반에 대해 계약서에 명시되어 있지는 않지만, 주관적이면서도 암묵적으로 지켜야 할 의무로 정의하고, 고용관계에 있어 심리적 계약에 대한 종사원들의 지각은 중요하다고 하였다. 특히, Rousseau DM(1995; 1989)은 심리적 계약위반에 대해 회사와 개인들 간에 문서화되어 있는 계약서 이외에 심리적인 계약이 존재한다고

하였다. 즉, 종사원들은 조직의 경영층 또는 상사와의 관계를 형성하면서 사회화의 과정을 거치며 구체적인 약속이나 계약내용을 인식하게 된다. 이러한 약속이나 계약내용에는 개인과 조직 간의 관계에서 서로가 상대에게 무엇을 주고받을 것인지에 대한 암묵적인 계약(Kotter J 1973)과 서로의 의무사항이 포함되며, 이를 이행하지 않더라도 법적, 제도적 처벌을 하지 않는다는 특성이 있다. 또한 심리적 계약위반은 구성원들의 주관적인 해석과 판단을 근거로 회사와 종사원 사이의 호혜적 책무에 대한 개인적인 믿음으로 정의되는데, 종사원들의 입장에서 회사가 이행하여야 할 의무와 회사의 입장에서 종사원들이 이행하여야 할 의무가 존재한다. 만약, 이러한 의무에 비해 실제로 이행되는 정도가 낮다면 회사나 종사원들은 심리적인 계약이 위반되었다고 지각할 수 있다(Conway N · Briner RB 2005). 이러한 이유로 종사원들은 불만족이나 실망감을 가지게 되고, 이러한 반응은 직무에 대한 태만, 이직 등 조직에 부정적인 행동을 보이기도 한다(Robinson SL et al 1994; Rousseau DM · Parks J 1993). 즉, 조직이 제공해 줄 것이라고 기대한 고용, 보수, 지위와 일치하지 않는 결과가 발생했을 때 종사원들은 이를 해소하기 위해 자신이 조직에 제공해야 할 의무라고 믿어온 조직에 대한 충성, 시간투자, 노력, 기술 등을 사용하지 않을 수 있다(You MB · Shim HI 2012).

따라서 특 1급 호텔 조리종사원들의 심리적 계약위반에 대해 이해하고 관리하는 것은 특 1급 호텔의 조직적인 차원에서의 실무적으로 매우 중요한 과제이며, 더불어 학문적으로도 매우 의미 있는 연구라 할 수 있겠다.

## 2. 심리적 계약위반과 직무만족도

직무만족도는 개인이 직무에 대한 태도로, 개인이 직무나 직무 경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 긍정적인 감정 상태이다(Kim MS · Park JE 2006). 심리적 계약위반과 직무만족도에 관련된 선행연구는 다음과 같다. Kim MS · Park JE(2006)는

개인이 지각하는 심리적 계약위반이 증가할수록 직무만족이 감소하고, 이직의도는 증가하게 된다고 하였다. Kwon WS · Kim KH(2007)는 스포츠 센터 종사원은 조직이 약속한 의무사항들을 더 이상 기대할 수 없다고 느낄 때 직무만족이 낮아지게 된다고 하였고, Rousseau DM · Parks J(1993)는 종사원과 조직과의 심리적 계약위반은 종사원들로 하여금 직무에 불만들을 증대시키고, 조직에 대한 애착 및 신뢰의 감소, 배신감으로 조직의 효과성 및 유효성에 많은 영향을 준다고 하였다. So YH (2009)는 종사원들이 인지하는 심리적 계약위반은 직무관여와 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였으며, Roh DY · Han KS(2013)은 스포츠 센터 종사자의 심리적 계약위반이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향연구에서 종사원들의 심리적 계약위반에 대한 지각을 낮출 수 있도록 조직 차원에서 노력을 기울인다면 종사원들의 직무만족도 수준을 더욱 증진시킬 수 있다고 하였고, Crede M et al(2007)은 종사원이 심리적 계약위반을 인지하게 되면 스트레스가 쌓이고, 직무만족도가 떨어지며, 이로 인해 동료들 공격할 수도 있다고 하였다. Bruce AR · Zeynep YY(2012)는 직무열의와 심리적 계약위반 및 직무만족도에 관한 연구에서 영국의 은행 종사원들은 심리적 계약위반으로 인해 직무열의와 직무만족도가 감소한다고 하였다. 또한 대부분의 선행연구에서도 심리적 계약위반은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다(Rigotti T 2009; Zhao H et al 2007; Tekleab AG et al 2005; Gakovic A · Tetrick LE 2003; Coyle-Shapiro J · Kessler I 2000).

이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반은 직무만족도에 유의한 영향을 미친다고 가정하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H1. 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반은 직무만족도에 유의한 영향

을 미칠 것이다.

H1-1. 관계적 거래위반은 직무만족도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 거래적 거래위반은 직무만족도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 3. 직무만족도와 이직의도

이직의도는 조직구성원이 조직을 자발적으로 떠나려는 것을 의미한다(Farrell D 1983). 즉, 조직을 떠나거나 옮기려는 행위, 다른 직장의 탐색, 이직을 생각하는 행위를 의미하는데, 이는 조직의 유효성을 판단하는 중요한 요인이 된다. 더욱이 특 1급 호텔 조리종사원은 타 산업의 종사원에 비해 이직률이 높고, 인적 의존도가 높은 특성을 가지고 있다. 이러한 특 1급 호텔 조리종사원의 이직은 신규 조리사의 채용을 위한 광고 등에 대한 비용과 신규 조리사를 채용하여 교육훈련을 시키는데 따른 비용을 발생시키며(Wright TA · Bonett DG 2007), 호텔 기업의 서비스 수준을 저하시키는 등 기업이익에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Jackson DW · Sirianni NJ 2009). 직무만족도와 이직의도와 관련된 선행연구는 다음과 같다. Kwon YW · Yoo YJ(2009)는 직무에 불만족한 조리사는 이직을 생각하게 되는데, 이는 조직의 경영성과에 직·간접적으로 손실을 초래할 수 있다고 하였고, Yoo JH et al(2012)은 바리스타 종사원의 이직의도를 낮추기 위해서는 보상과 동기 부여를 통한 직무만족도를 향상시켜야 된다고 하였다. Lim JM (2010)은 호텔종사원들이 인지하는 직무수행만족, 동료만족 및 상사에 대한 만족은 종사원들의 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였으며, 외식업체 종사원의 임파워먼트를 통한 인사관리를 수행할 경우, 종사원들의 직무만족도에 긍정적인 영향을 미쳐 이직의도를 낮추게 된다고 하였다. Kim YJ et al(2011)은 특급호텔 조리사의 직무만족도는 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, Kim JH et al(2016)은 바리스타의 이탈을 막기 위해서는 직무로부터의 만족도를 높여

주어야 한다고 하였으며, Yoo JY(2016)는 이직률이 높은 베이커리 종사원들에게 적절한 보상과 다양한 교육훈련 기회를 통해 직무만족도를 향상시켜 이직의도를 낮추어야 한다고 하였다.

이러한 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 직무만족도는 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 가정하고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2. 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 직무만족도는 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 4. 조절효과

한 개인의 행동이나 반응은 자신이 처해 있는 상황 요인들에 의해 영향을 받을 수 있다. 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약 위반 역시 주관적이기 때문에 동일한 계약조건에서도 상황 요인들에 의해 개인들의 지각은 달라질 수 있다. 그러나 앞서 밝힌 바와 같이 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반과 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계에서 경력에 따른 조절효과를 수행한 연구는 매우 미흡한 실정이었다. 유사한 연구를 살펴보면 다음과 같다.

Robinson SL · Rousseau DM(1994)은 조직의 종사원들은 입사 후 2년 내에 심리적 계약위반을 경험하는 비율이 60%에 이른다고 하였다. 이는 입사 시 조직 구성원들이 조직에 대해 비현실적인 기대를 가져서 조직과 조직구성원이 심리적 계약을 다르게 맺기 때문이라고 하였다. 그러나 심리적 계약위반과 신뢰, 만족, 잔류의도, 이직사이에 있어 경력에 따른 조절효과는 존재하지 않는 것으로 나타났다. Morrison EW · Robinson SL(1997)은 신입사원들이 조직의 약속 불이행과 불일치로 인해 심리적 계약위반을 지각하게 된다고 하였다. Milkovich GT · Boudreau JW(1988)는 낮은 경력의 종사원은 관계를 중시하는 속성을 갖는 반면, 높은 경력의 종사원은 자신의 경력개발을 위해서는 현

재 직장을 언제든지 떠날 이직의도를 가지고 있다고 하였으며, Rousseau DM(1990)는 높은 경력의 종사원은 계약위반에 따른 영향이 상대적으로 크지 않다고 하였고, Jung SK et al(2012)은 심리적 계약위반과 직무태도간의 관계에서 경력주의의 조절효과에 관한 연구에서 심리적 계약위반과 이직의도와의 인과관계에서 경력주의는 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

이와 같은 선행연구를 바탕으로 추론할 때 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약 위반과 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계에서 경력에 따른 조절효과는 존재할 것으로 가정하였으며, 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H3. 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향력은 조리사의 경력에 따라 다를 것이다.

### Ⅲ. 연구설계

#### 1. 연구방법

본 연구를 위해 서울에 위치한 특 1급 호텔 조리종사원 350명을 표본으로 선정하여 2015년 7월 6일부터 2015년 7월 12일까지 예비 설문지 50부를 배포하여 설문조사를 하였다. 예비조사결과를 바탕으로 설문지를 보완하여 2015년 7월 15일부터 2015년 8월 9일까지 총 26일간 특 1급 호텔 조리종사원을 대상으로 비확률 표본추출방법의 하나인 할당표본추출방법을 통하여 본 조사를 실시하였다. 총 300부의 설문지가 회수되었고, 이중 통계분석이 가능한 280부(93.3%)의 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, 집중타당성을 고찰하기 위해 합성신뢰도와 평균분산추출값을 계산하였다. 도출된 요

인 간 연관성 측정을 위해 상관분석을 하였으며, 연구 가설을 토대로 구조방정식모형 검증을 실시하였다. 또한 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반, 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계에서 경력의 조절효과를 검증하기 위해 두 개의 집단으로 재코딩하였으며, 잠재요인간의 관계를 free로 한 Free 모형과 잠재요인 간 관계의 크기가 동일하다는 제약 모형을 설정하여 이들 간  $\chi^2$ 를 비교하면서 변수의 조절 역할에 대해 고찰하였다.

## 2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

### 1) 심리적 계약위반

심리적 계약위반은 계약서에 명시되어 있지는 않지만 주관적이면서도 암묵적으로 지켜야할 의무로(Rousseau DM 1989), 본 연구에서는 Rousseau DM(1989)의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 관계적 거래위반 5문항, 거래적 거래위반 5문항 등 총 10문항을 리커드 7점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 7: 매우 그렇다. 이하모두)로 측정하였다.

### 2) 직무만족도

직무만족도는 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태로서(Betty RW · Schnier CE 1981), 본 연구에서는 Wheeler A et al(2007), Cury JP et al (1986)의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 총 5문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다.

### 3) 이직의도

종업원이 조직원의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려는 의도(Meyer JP · Allen AJ 1984)로서, 본 연구에서는 Mathieu JE · Zajac DM(1990), Williams L · Hazer J(1986) 등의 연구에서 인용된 척도를 보완하여 총 5문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다.

## 3. 연구모형

본 연구는 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 심리적 계약위반, 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계에서 경력의 조절 효과가 있는지에 대해 실증적으로 분석하고자 하였다. 선행 연구 결과를 바탕으로 구성된 연구 모형은 <Fig. 1>과 같다.

(12.9%)이었고, 학력은 전문대학교 졸업이 165명(58.9%)으로 가장 많은 분포를 보이고 있었다. 고용형태는 정규직이 169명(60.4%), 계약직 111명(39.6%)이었으며, 현 직장 근무 연수는 10년 이하 183명(65.4%), 11년 이상 97명(34.6%)이었다.

#### IV. 연구결과 및 가설검증

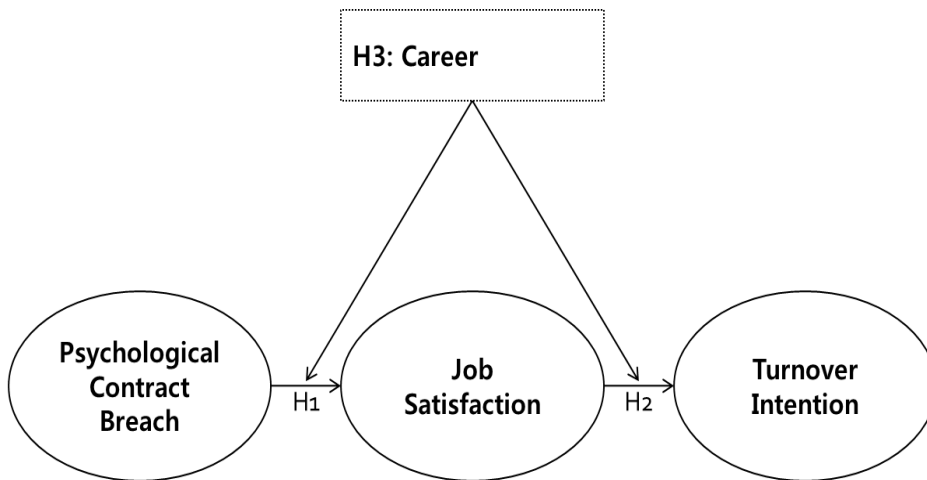
##### 1. 표본의 일반적인 특성

표본의 구성은 <Table 1>과 같다. 성별은 남성 157명(56.1%), 여성 123명(43.9%)이었으며, 연령은 30대 124명(44.3%), 20대 120명(42.9%), 40대 36

##### 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, 심리적 계약위반의 2개의 요인과 직무만족도 및 이직의도 등 총 4개의 요인이 도출되었으며, 누적 설명력은 74.148%로 조사되었다.

요인 1은 회사는 빠른 기간 내 승진할 것이라 묵



<Fig. 1> Summary of hypothesized relationships.

<Table 1> Demographic characteristics of the sample

Characteristic		N	%	Characteristic		N	%
Gender	Male	157	56.1	Work period (yr)	~10	183	65.4
	Female	123	43.9		11~	97	34.6
Job status	Full-time	169	60.4	Education	~High school	28	10.0
	Part-time	111	39.6		College	165	58.9
Age (yr)	20	120	42.9		University	64	22.9
	30	124	44.3		Graduate university	23	8.2
	40~	36	12.9	Total	280	100	

<Table 2> Exploratory · confirmatory factor analysis

Item	Factor loading				Standardized estimate	Estimate	S.E.	p-value	Cronbach's α
	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4					
TCB <sup>1)</sup>	TC 1	.102	.879	.151	-.024	.844	1.000		
	TC 2	.046	.885	.101	-.016	.814	.982	.049	20.191***
	TC 3	.185	.867	.038	-.075	.855	1.012	.057	17.636***
	TC 4	.176	.808	.197	-.101	.837	.968	.057	17.047***
	TC 5	.149	.871	.125	-.055	.879	.997	.054	18.401***
RCB <sup>2)</sup>	RC 1	.834	.189	.082	-.124	.808	1.000		
	RC 2	.864	.118	.147	-.117	.853	1.072	.052	20.625***
	RC 3	.875	.128	.122	-.149	.913	1.148	.065	17.592***
	RC 4	.883	.136	.067	-.073	.849	1.061	.066	16.122***
	RC 5	.874	.083	.036	-.032	.808	1.024	.068	15.053***
JS <sup>3)</sup>	JS 1	-.089	.001	-.043	.836	.807	1.000		
	JS 2	-.086	-.034	-.135	.874	.895	1.199	.072	16.561***
	JS 3	.079	-.138	-.118	.818	.753	1.099	.080	13.780***
	JS 4	-.245	.023	-.041	.714	.642	.789	.071	11.153***
	JS 5	-.122	-.103	.117	.770	.704	1.080	.087	12.474***
TI <sup>4)</sup>	TI 1	-.063	.234	.749	-.114	.645	1.000		
	TI 2	.223	.049	.856	-.060	.879	1.358	.111	12.215***
	TI 3	.171	.048	.861	-.077	.884	1.389	.113	12.255***
	TI 4	.161	.134	.808	-.137	.815	1.261	.109	11.576***
	TI 5	-.028	.126	.779	-.083	.638	1.020	.088	11.597***
Eigen value	6.480	3.041	2.901	2.408	*** $p < 0.001$ .				
Variance	32.400	15.203	14.505	12.039	$\chi^2=292.772$ , $df=159$ , $p<.001$ , $CMIN/df=1.841$ , $GFI=.906$ , $AGFI=.875$ , $NFI=.929$ , $CFI=.966$ , $RMSEA=.055$				
Total cumulative % 74.148									

\* 세부적인 변수내용은 본문 중에 표기하였음.

\* 1: Transactional contract breach, 2: Relational contract breach, 3: Job satisfaction, 4: Turnover intention.

시적으로 약속한다(RC1), 회사는 공정한 선발, 평가 및 승진관리를 할 것이라 약속한다(RC2), 회사는 열심히 하면 승진할 수 있을 것이라 약속한다(RC3), 내가 받는 월급은 타 회사와 비교할 때 경쟁력이 있다고 생각한다(RC4), 나의 업무성과와 노력에 합당한 급여를 받고 있다고 생각한다(RC5) 등 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 승진 및

공정한 보상과 관련된 항목 5개로 구성되어 있어 관계적 계약위반이라고 명명하였다. 요인 2는 회사는 교육훈련 기회를 충분히 제공한다(TC1), 회사는 장기적인 고용안정을 보장한다(TC2), 회사는 종사원에게 자기개발 및 경력개발의 기회를 제공한다(TC3), 회사는 종사원들 개인의 사적인 문제에 대해서 배려하는 편이다(TC4), 회사는 경력에



<Table 3> Correlation analysis

	1	2	3	4	CCR	AVE	M±S.D.
1 TCB	1	.106 <sup>2)</sup>	.024	.088	.862	.715	3.96±1.24
2 RCB	.305** <sup>1)</sup>	1	.055	.058	.857	.716	3.14±1.29
3 JS	-.158**	-.236**	1	.060	.781	.585	4.46±1.13
4 TI	.297**	.242**	-.245**	1	.742	.608	3.86±1.32

\*\* Pearson correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

<sup>1)</sup> Correlation coefficient (*r*), <sup>2)</sup> Coefficient of determination (*r*<sup>2</sup>).

다른 합당한 대우를 해주겠다고 약속한다(TC5) 등 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 조직과의 심리적인 계약과 관련된 항목 5개로 구성되어 있어 거래적 계약위반으로 명명하였고, 요인 3은 나는 가끔 회사를 그만두고 싶은 충동을 느낀다(TI1), 나는 향후 1년 안에 이 조직을 그만둘 것이다(TI2), 나는 현재 다른 회사로의 이직을 심각히 고려하고 있다(TI3), 나는 현재보다 조금이라도 여건이 나빠지면 회사를 그만 둘 것이다(TI4), 나는 현재 직장에 만족하지만, 다른 회사에서 일하고 싶다고 생각한다(TI5) 등 특 1급 호텔 조리종사원이 인식하는 이직과 관련된 태도에 대한 세부적인 항목 5개로 구성되어 있어 이직의도로 명명하였으며, 요인 4는 나는 나의 업무에 전반적으로 만족한다(JS1), 나는 내가 일하는 회사에 만족한다(JS2), 나는 나의 근무환경에 만족한다(동료, 승진, 보수)(JS3), 나는 내가 하고 있는 일이 값어치가 있는 일이라고 생각한다(JS4), 나는 직무를 다시 선택해야 할 때는 현재의 직무를 선택할 것이다(JS5) 등 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 자신의 직무와 관련된 복합적인 태도의 세부적인 5개 항목으로

구성되어 있어 직무만족도로 명명하였다.

내적일관성 검증을 위한 신뢰도 분석결과, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 4개 요인에서 .871 이상으로 조사되어 측정항목들의 신뢰도는 모두 적합한 수준인 것으로 나타났다. 타당성 검증을 위한 합성신뢰도는 .742~.862이었고, 표준분산추출값도 모두 .50 이상이었으며, 표준화된 요인 적재량이 모두 .60 이상으로 .001 수준에서 유의하여 집중타당성이 판명되었다(Fornell C · Larcker DF 1981; Anderson JC · Gerbing DW 1988). 또한 판별타당성 검증을 위해 대상이 되는 잠재요인 각각의 표준분산추출값과 잠재요인 간의 상관계수 제곱을 비교하여 표준분산추출값이 모두 상관계수 제곱보다 큰 지 확인하였는데(Table 4), 모든 잠재요인 간 상관계수 제곱의 크기는 .024~.106으로 표준분산추출값의 범위인 .585~.716보다 작은 것으로 나타나, 본 잠재요인은 모두 판별타당성을 갖는 것으로 조사되었다. 이러한 결과를 통해 도출된 4개의 요인이 개별적이면서 단일차원성을 갖는다는 것이 확인되었으며, 확인적 요인분석에 대한 적합도 또한  $\chi^2=292.772(p<0.001)$ ,  $df=159$ ,

<Table 4> Results of the structural equation model

Hypothesized relationship	Estimate	Standardized estimate	C.R.	p-value	Result
H1-1 TCB → JS	-.078	-.093	-1.354	.176	Rejected
H1-2 RCB → JS	-.203	-.236	-3.387	***	Accepted
H2 JS → TI	-.264	-.269	-3.937	***	Accepted

\*\*\*  $p<.001$ .

$\chi^2=334.152(p<.001)$ ,  $df=162$ , CMIN/DF=2.063, GFI=.893, AGFI=.861, NFI=.919, CFI=.956, RMSEA=.062.

CMIN/DF=1.841, GFI=.906, AGFI=.875, NFI=.929, CFI=.966, RMSEA=.055 등으로 조사되어 비교적 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타났다.

### 3. 가설 검증

본 연구의 가설검증을 위해 구조방정식 모형을 통해 분석하였으며, 구조방정식 모형을 통해 검증된 최종 경로계수는 <Table 4> 및 <Fig. 2>와 같다. 분석결과, 최종모형의 적합도 지수는  $\chi^2=334.152(p < 0.001)$ ,  $df=162$ , CMIN/DF=2.063, GFI=.893, AGFI=.861, NFI=.919, CFI=.956, RMSEA=.062 등으로 나타나, 적합도 판단 기준은 수용할 만한 수준인 것으로 조사되었으며, 수정지수를 검토한 결과, 일부 오차 항목을 연결하면 적합도를 어느 정도 향상시킬 여지는 있었지만, 그럴 경우 해당 항목들의 판별타당성과 단일차원성이 저해되기 때문에 모형을 변경하지 않았다.

#### 1) 심리적 계약위반과 직무만족도

가설 1은 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반이 직무만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 거래적 계약위반( $\beta = -.093$ , C.R.=-1.354)은 직무만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었으나, 관계적 계약위반( $\beta = -.236$ , C.R.=-3.387,  $p < .001$ )은 직무만족도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H1.1은 기각되었으나, H1.2는 채택되

었다. 이러한 결과는 특 1급 호텔 조리종사원들이 인지하는 심리적 계약위반은 직무만족도를 저하시킨다는 Rigotti T(2009), Zhao H et al(2007), Tekleab AG et al(2005), Gakovic A · Tetrick LE (2003), Coyle-Shapiro J · Kessler I(2000) 등의 연구와 일부 유사한 결과이다.

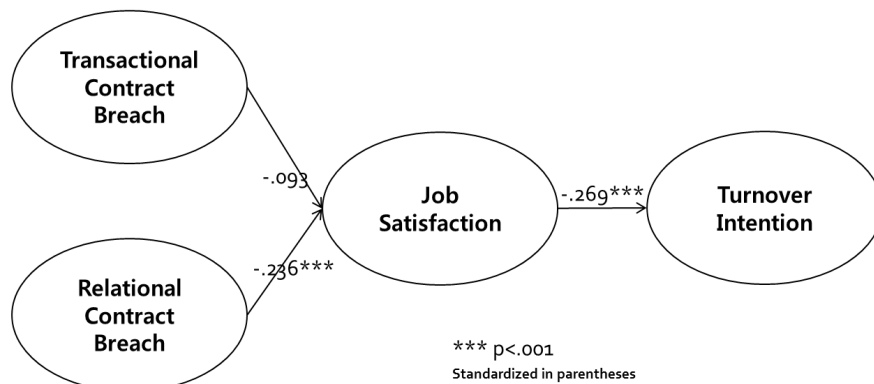
따라서 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반으로 인해 직무만족도를 낮추는 것은 관계적 거래 위반인 것을 확인할 수 있었다.

#### 2) 직무만족도와 이직의도

가설 2는 직무만족도는 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 두 요인간의 표준화된 경로계수( $\beta = -.269$ , C.R.=-3.937,  $p < .001$ )로 나타나 가설 H2는 채택되었다. 이러한 결과는 Kim JH et al(2016), Yoo JY(2016), Yoo JH et al (2012), Kim YJ et al(2011) 등의 연구에서 종사원들은 직무에 만족하지 않게 되면 이직을 생각하게 된다고 한 연구와 일치하는 결과이다. 즉, 특 1급 호텔 조리종사원이 자신의 직무에 만족하게 되면 이직의도를 감소시킨다고 할 수 있겠다.

#### 3) 경력에 따른 차이검증

특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반과 직무만족도 및 이직의도와와의 인과관계에서 경력의 차이를 분석하기 위해 경로계수가 동일하다는 제약모형을 설정하고, 이를 비제약모형



<Fig. 2> Final model.

(자유모형)과 비교하여 추정공분산행렬의 동질성을 검증하는 집단 간의  $\chi^2$  차이 검증을 실시하였다. 결과에 대한 분석은 자유도 1일 때 유의수준 5% 이내에서  $\Delta\chi^2$ 는 3.84보다 크고 유의확률이 .05보다 작을 경우  $\chi^2$  두 모형의 공분산행렬이 다르다고 판단하므로, 이런 차이 값을 보이는 경로에 대해 차이가 있는 것으로 판단하였다. 이러한 절차에 따라 고용형태에 따른 집단 간의 차이를 분석한 결과는 <Table 5>와 같다.

기본모형의 적합도는  $\chi^2(df=324)=615.280$ , GFI=.842, AGFI=.796, NFI=.871, CFI=.939, RMSEA=.053 등으로 나타났다. 분석 결과, 심리적 계약 위반의 하위 차원인 거래적 계약위반과 직무만족도와의 인과관계에서 10년 이하의 특 1급 호텔 조리종사원들이 11년 이상의 특 1급 호텔 조리종사원들보다 거래적 계약위반으로 인한 직무만족도가 낮아지는 것으로 조사되었고, 직무만족도와 이직의도와의 인과관계에서 10년 이하의 특 1급 호텔 조리종사원이 11년 이상의 특 1급 호텔 조리종사원보다 직무만족도의 저하로 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 이는 Morrison EW · Robinson SL(1997), Robinson SL · Rousseau DM(1994), Milkovich GT · Boudreau JW(1988) 등의 연구에서 경력이 낮은 종사원이 높은 종사원에 비해 심리적 계약위반을 높게 지각한다고 한 연구와 일부 일치하는 결과이다.

본 연구에서는 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 심리적 계약위반과 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계에서 경력에 따른 조절효과가 존재하는지에 대해 실증 분석하였다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 측정항목에 대한 탐색적 요인분석 결과, 총 4개의 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 74.148%로 조사되었다. 도출된 요인의 크론바하 알파값이 0.8 이상으로 우수한 신뢰도를 나타냈으며, 확인적 요인 분석 및 합성신뢰도, 표준분산추출값에 대한 결과에서도 비교적 수용할 만한 적합도를 보이는 것으로 나타났다.

둘째, 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반의 하위차원(거래적 계약위반, 관계적 계약위반) 중 관계적 계약위반이 직무만족도에 유의한 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 거래적 계약위반이 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것은 최근 특 1급 호텔들은 타 호텔과의 경쟁력에서 우위를 점하기 위해 종사원에 대한 교육훈련 등의 교육을 집중적으로 실시하기 때문에 거래적 계약위반이 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 파악된다. 또한 특 1급 호텔 조리종사원은 타 직종에 비해 업무의 강도가 훨씬 강한 반면에 낮은 임금과 잦은 이직으로 인해 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 장기적인 고용안정을 보장하거나 경력에 합당한 대우에 대해 무감각해져

V. 요약 및 결론

<Table 5> Multi-group analysis on moderating effects of career

	11~ (N=97)		~10 (N=183)		Unconstrained model $\chi^2$ (df=324)	Constrained model $\chi^2$ (df=325)	$\Delta\chi^2$ (df=1)
	$\beta$	t-value	$\beta$	t-value			
H1-1	.028	.331	-.373	-3.106**		621.339	6.059*
H1-2	-.275	-3.146**	-.093	-.821	615.280	617.495	2.215
H2	-.183	-2.141*	-.417	-3.616***		620.106	4.826*

CMIN/df=1.899, GFI=.842, AGFI=.796, NFI=.871, CFI=.939, RMSEA=.053.

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

있거나, 체념에 의해 나타나는 결과로 해석할 수 있겠다. 이러한 현상은 결국 종사원에 대해 경력 개발과 지속적인 교육을 시켜도 낮은 임금과 높은 강도의 노동 등으로 인해 직무만족도를 저하시키는 결과로 나타났다고 할 수 있겠다.

셋째, 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 직무만족도는 이직의도에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 조직 내에서 행해지고 있는 공정한 선발, 평가, 승진 관리 등 조리 종사원들이 인지하는 승진 및 공정한 보상이 이루어지지 않다고 인지할 때 직무만족도에 부정적인 반응이나 태도로 나타나, 이직의도에 영향을 미치는 주요한 요인으로 작용하는 것으로 판단된다.

넷째, 특 1급 호텔 조리종사원들이 인지하는 심리적 계약위반이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향에 있어서 경력에 따른 조절효과를 분석한 결과, 경력에 따른 조절효과는 부분적으로 존재하는 것으로 조사되었다. 이는 Morrison EW · Robnison SL(1997), Robnison SL · Rousseau DM (1994), Milkovich GT · Boudreau JW(1988) 등의 연구에서 경력이 낮은 종사원이 높은 종사원에 비해 심리적 계약위반을 높게 지각한다고 한 연구와 일부 일치하는 결과이다. 즉, 경력이 짧은 조리사일수록 관계를 중시(Milkovich GT · Boudreau JW 1988)하는 경향과 조직에서의 약속 불이행 등에 의한 복합적인 상황 등에 의해 직무만족도에 부정적인 영향을 받는 것으로 판단할 수 있겠다. 한편, 장기근속자의 조직에 대한 체념으로 인한 이직의도를 방지하기 위해 경력에 맞는 보상, 경력관리를 할 수 있는 프로그램 개발이 시급하다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다.

첫째, 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반과 직무만족도 및 이직의도와와의 관계를 실증적으로 분석함으로써 이론적인 토대를 마련하였다. 현재까지의 심리적 계약위반은 다양한 직종에서 연구가 수행되어 왔다. 그러나 특 1급 호텔의 품질과 경영성과를 담당하는 조리종사원을

대상으로 심리적 계약위반에 대한 연구는 매우 부족한 실정이었다. 이러한 이유로 특 1급 호텔 조리종사원을 대상으로 심리적 계약위반과 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계에서 경력에 따른 조절효과의 실증적인 분석은 기존에 진행되었던 심리적 계약위반에 대한 연구를 확장했다는 이론적 시사점을 가질 수 있을 것으로 사료된다. 더불어, 국내 특 1급 호텔 조리종사원의 심리적 계약위반과 관련된 초기적인 연구로 활용될 가치는 충분할 것으로 판단된다.

둘째, 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반의 하위차원 중 관계적 계약위반은 직무만족도에 부정적인 영향을 미쳐 특 1급 호텔 조리종사원들로 하여금 이직의도를 유발한다는 것이 본 연구를 통해 검증되었다. 이는 곧 특 1급 호텔에서 조리종사원들이 신뢰할 수 있는 관계적 계약을 중시한다면 조리 종사원들의 직무만족도가 향상되어 이직의도를 감소시켜 기업의 경영성과를 높이는데 많은 도움이 될 것이다. 더불어 특 1급 호텔 조리종사원들이 신뢰하고 믿을 수 있는 공정한 평가, 승진의 투명한 인사시스템이 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다. 이를 위해 특 1급 호텔 조리종사원들이 참여하는 승진평가 시스템 도입과 공정한 보상, 업무성과 등을 인사팀과 함께 만들어 나가야 할 것이다. 특히, 업무성과가 다른 직원보다 미진한 직원들의 직무만족도를 향상시켜 이직의도를 줄이기 위해 주기적인 직무훈련, 자기개발을 위한 프로그램과 더불어 개인의 사적인 문제나 어려움을 같이 공유하고 해결할 수 있는 노력을 한다면 긍정적인 조직문화가 형성될 수 있으리라 사료된다.

결과적으로 본 연구에서는 특 1급 호텔 조리종사원을 관리하는 관리자 입장과 경영자의 입장에서 높은 수준의 조리종사원 관리를 통해 음식서비스를 제공하는 것이 기업의 가시적인 성과 도출에 영향을 준다는 사실을 고찰하였다. 즉, 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반에 대한 기업의 심도 있는 고민을 모색할 수 있도록

록 실질적으로 유도함으로써 경영 전반에 걸쳐서 정책 수립 등에 필요한 경영자 중심의 연구결과를 제시하였다고 할 수 있다.

이상의 시사점에도 불구하고, 본 연구에서는 다음과 같은 연구의 한계점을 가지고 있다.

첫째, 표본 추출에 있어 서울지역에 위치한 특 1급 호텔의 조리종사원만을 대상으로 한정하여 대표성에 문제가 의심될 수 있다. 둘째, 11년 이상의 조리사들의 표본이 10년 이하의 조리사에 비해 상대적으로 월등히 적었으므로 경력에 따른 조절효과가 일부 유의하게 나타났다고 하더라도 경력에 따른 조절효과를 검증하기에는 다소 무리가 있었을 것으로 판단된다. 더불어 경력에 따른 조절효과를 검증한 연구가 절대적으로 부족하여 본 연구와 비교할 수 없었다는 점 또한 본 연구의 한계라 할 수 있다. 마지막으로 심리적 계약위반은 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 것에 따라 같은 환경에 있더라도 차이가 날 수 있는데, 설문 의 측정을 1회로 한정하여 연구를 진행하였다는 것이 본 연구의 한계점이라 할 수 있다. 추후 시간적인 여유를 두고 반복적으로 심리적 계약위반을 측정하고, 다양한 상황에서 심리적 계약위반의 원인을 규명한다면 향후 특 1급 호텔 조리종사원의 인력관리에 중요한 지표가 될 수 있을 것으로 기대된다.

## 한글 초록

본 연구에서는 특 1급 호텔 조리종사원이 인지하는 심리적 계약위반이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향력을 고찰하였다. 실증연구를 위해 확보된 280개의 표본을 바탕으로 연구모형의 신뢰성, 적합성 등을 검토하였고, 구조방정식 모형을 사용하여 총 4개의 가설을 검증하였으며, 모형의 적합도는  $\chi^2=334.152(p<0.001)$ ,  $df=162$ , CMIN/DF=2.063, GFI=.893, AGFI=.861, NFI=.919, CFI=.956, RMSEA=.062 등으로 조사되었다. 연구결과, 심리적 계약위반의 하위차원인 관계적 계약위반( $\beta=-$

.236)은 직무만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 조사되었으며, 직무만족도( $\beta=-.269$ )는 이직의도에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 심리적 계약위반의 하위 차원 중 관계적 계약위반은 직무만족도에 영향을 미쳐, 결과적으로 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 한편, 심리적 계약위반과 직무만족도 및 이직의도와의 인과관계에서 경력의 조절효과는 부분적으로 조절역할을 하는 것으로 조사되었다.

주제어: 심리적 계약위반, 직무만족도, 이직의도, 특 1급호텔 조리종사원

## 참고문헌

- Anderson JC, Gervin DW (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin* 103(3):411-423.
- Argyris C (1960). *Understanding Organizational Behavior*. Homewood, IL:Dorsey. 179.
- Betty RW, Schnier CE (1981). *Personnel Administration : An Experimental Skill Building Approach*. 2nd ed., New York, NY : Addison-Wesley Publishing Company, 392-393.
- Bruce AR, Zeynep YY (2012) Work engagement psychological contract breach and job satisfaction. *The International Journal of Human Resource Management* 25(17):2382-2400.
- Cho YH, Cho YH, Ahn JH (2002). Study on the individualism collectivism orientation and psychological contracts in organizations. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology* 15(3):89-111.
- Conway N, Briner, RB (2005). *Understanding Psychological Contract at Work: A Critical Evaluation of Theory and Research*. Oxford, UK:

- Oxford University Press, 75.
- Coyle-Shapiro, J, Kessler, I (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey. *Journal of Management Studies* 37:903-930.
- Crede M, Chernyshenko OS, Stark S, Dalal RS, Bashshur M (2007). Job satisfaction as mediator: An assessment of job satisfaction's position within the nomological network. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 80:515-538.
- Cury JP, Wakefield DS, Price JL, Mueller CW (1986). On the casual ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal* 29(4):847-858.
- Farrell D (1983). Exit, voice, loyalty and neglect as responses to job dissatisfaction: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal* 56:576-607.
- Fornell C, Larcker DF (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *J Marketing Res* 18(1):39-50.
- Gakovic A, Tetrick LE (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. *Journal of Business & Psychology* 18:235-246.
- Jackson, DW, Sirianni, NJ (2009). Building the bottom line by developing the frontline: Career development for service employees. *Business Horizons* 52(3):279-287.
- Jung SK, Lee IS, Jeon MK (2012). The moderating effects of careerism in the relations between psychological contract violation and employees' job attitudes. *Korea Journal of Business Administration* 25(3):1505-1523.
- Jung YG, Lee KM (2006). Psychological contract violation and employees' attitudes: Oring role of equity sensitivity. *Korean Public Administration Quarterly* 18(2):495-515.
- Jung YM, Seo KD (2011). The impact 9 of psychological contract violation on work desire and organization commitment. *Journal of Human Resource Management Research* 18(1):111-128.
- Khoe KI, Rowe SJ, Lim HC (2007). A study on international marketing strategies for Korean traditional food. *International Commerce and Information Review* 9(2):375-397.
- Kim JH, Lee KY, Yang DH (2016). The effect of job characteristics on the coffee shop barista job satisfaction and turnover intention: Focusing on Seoul · Gyeonggi area. *Culinary Science & Hospitality Research* 22(4):222-239.
- Kim MS, Park JE (2006). A cross level moderating effect of the procedural justice climate in psychological contract breach: A multi level approach. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology* 19(3):421-445.
- Kim YJ, Jung HS, Yoon HH (2011). The influence of hotel culinary staff's burnout on job satisfaction and turnover intention: Focusing on moderating effects by staff's career and gender. *The Korean Journal of Culinary Research* 17(2):111-125.
- Kotter J (1973). The psychological contract: Managing the joining-up process. *California Management Review* 15(3):91-99.
- Kwag SH, Kim MH (2010). A study on effects of psychological contract violation on counterproductive work behavior: The mediating role of trust. *Association of Business Administration Korea* 23(4):2219-2249.
- Kwon WS, Kim KH (2007). Relationship model between psychological contract breach for business transaction & relationship depending on perception of staff members of sports center in their unstable employment and organizational effectiveness. *Journal of Korea Sport Research* 18(4):413-426.
- Kwon YW, Yoo YJ (2009). A study on job satisfac-

- tion and turnover intention of cuisine employees in the hotel and food service industry: Focusing on the cuisine employees in the Daegu city. *The Korean Journal of Culinary Research* 15(4):245-258.
- Lee KM (2006). The relationship between psychological contract violation job satisfaction organizational commitment and organizational citizenship behavior in food service industry's employees. *Journal of Korea Service Management Society* 7(4):109-128.
- Levinson, H (1962). *Men, Management, and Mental Health*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Lim JM (2010). The influence of empowerment on job satisfaction and turnover intent focus on the deluxe hotels in Seoul. *Korea Hotel Resort Res* 9(2):23-38.
- Mathieu JE, Zajac DM (1990) A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin* 108:171-194.
- Meyer JP, Allen AJ (1984). Testing side-bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations. *J Applied Psychology* 69 (3):372-378.
- Milkovic GT, Bourdreau JW (1988). *Personnel Human Resource Management*. BPI, Plano, TX.
- Morrison EW, Robinson SL (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review* 22:226-256.
- Pate J, Malone C (1990). Post psychological contract violation: The curability and transferability of employee perceptions. *European Journal of Industrial Training* 24(2):158-166.
- Raeder S, Knorr U, Hilb M (2012). Human resource management practices and psychological contracts in swiss firms: An employer perspective. *The International Journal of Human Resource Management* 23:3178-3195.
- Raja U, Johns G, Ntalianis F (2004). The impact of personality on psychological contracts. *Academy of Management Journal* 47(3):350-367.
- Rigotti T (2009). Enough is enough? Threshold models for the relationship between psychological contract breach and job-related attitudes. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 18(4):442-463.
- Robinson SL, Kraatz MS, Rousseau DM (1994). Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study. *Academy of Management Journal* 37(1):137-152.
- Robinson SL, Morrison EW (1995). Psychological contract and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior* 16:289-298.
- Robinson SL, Morrison EW (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior* 21:525-546.
- Robinson SL, Rousseau DM (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior* 15:245-259.
- Robinson SL (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly* 41(4):574-600.
- Roh DY, Han KS (2013). The effect of psychological contract violation on job satisfaction and organizational commitment of sports facility employee. *Korea Journal of Sports Science* 22(6): 657-688.
- Rousseau DM (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal* 2:121-138.
- Rousseau DM (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study

- of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior* 11:389-400.
- Rousseau DM (1995). Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements. London: Sage Publication, 1-245.
- Rousseau DM, Parks J (1993). The contracts of individuals and organizations. in L. L. Cummings & B. M. Staw(Eds.). *Research in Organizational Behavior* 15:1-44.
- Rousseau DM, Wade-Benzoni, KA (1994). Linking strategy and human resource practice: How employee and customer contracts are created. *Human Resource Management* 33(3):463-489.
- Shore LM, Tetrick LE (1994). Psychological contracts as an explanatory framework in the employment relationship. In C. L. Cooper & D. M. Rousseau(Eds.). *Trends on Organizational Behavior*. New York: Wiley, 91-109.
- So YH (2009). Relationship between psychological contract and psychological contract breach and the job involvement, job satisfaction, and organizational commitment of employee in commercial sports center. *Korean Journal of Sport Science* 20(4):830-843.
- Tekleab AG, Takeuchi R, Taylor MS (2005). Extending the chain of relationships among organizational justice, social exchange, and employee reaction: The role of contract violations. *Academy of Management Journal* 48(1):146-157.
- Tumley WH, Feldman DC (1999). A discrepancy model of psychological, contract violations. *Human Resource Management Review* 52(7):895-922.
- Wheeler A, Gallagher VE, Brouer RL (2007). When person-organization (mis) fit and (dis) satisfaction lead to turnover. *Journal of Management Psychology* 22(2):203-219.
- Williams L, Hazer J (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A re-analysis using latent variable structural equation models. *Journal of Applied Psychology* 71:219-231.
- Wright TA, Bonett DG (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management* 33:141-160.
- Yang DM, Ha SW, Shim DS (2015). The effects of differential reward on psychological contract breach and turnover intention. *Journal of Human Resource Management Research* 22(4):101-119.
- Yoo JH, Kim KJ, Lee SG (2012). Study on baristas' turnover intention. *Journal of the Korea Society for Coffee Industry* 1(1):10-23.
- Yoo JY (2016). The impact of job characteristics and job satisfaction of franchise bakery employees on turnover: Focused on Gwangju. *Culinary Science & Hospitality Research* 22(3):22-32.
- You MB, Shim HI (2012). The impact of psychological contract violations on employees' behavioral responses: Moderating effects of individual characteristics and the organizations's situational variables. *Korean Public Administration Review* 46(2):421-449.
- Zhao H, Wayne SJ, Glibkowski BC, Bravo J (2007). The impact of psychological contract breach on work-related outcomes: A meta-analysis. *Personnel Psychology* 60:647-680.

---

2016년 09월 09일 접수  
 2016년 09월 27일 1차 논문수정  
 2016년 10월 17일 논문 게재확정