

 <http://dx.doi.org/10.20878/cshr.2017.23.4.019>

산업체 단체급식 종사자의 직무특성과 직업몰입, 직무만족 간의 구조적인 인과관계에 관한 연구

손은수¹ · 이종호^{2*}

¹창원문성대학교 호텔조리제빵과, ²경성대학교 외식서비스경영학과

A Study on the Structural Causal Relationship between Job Characteristics, Job Commitment, and Job Satisfaction of Industrial Organization Food Service Workers

Eun-Su Son¹ · Jong-Ho Lee^{2*}

¹Dept. of Culinary Art & Baking, Changwon Moonsung University

²Dept. of Foodservice Management, Kyungsung University

KEYWORDS

Food service workers,
Job characteristics,
Job commitment,
Job satisfaction.

ABSTRACT

This study conducted a survey on 414 industrial organization food service workers in the Kyungnam area to find out the effect relationship of the job characteristics of organization food service workers and its effects on job commitment and job satisfaction by recognizing the need for job application through the job characteristic model, which was the beginning of the intrinsic motivation theory for the job of organization food service workers. To accomplish the purpose of this study, the method to analyze the survey was undertaken by using the SPSS 23.0 and Amos 21.0 statistic package program via a data coding process for collected data processing. We can confirm from the analysis results that there is a statistically significant causal relationship in all factors, except task identity, which is a sub factor of job characteristic. This result reaffirms the results of previous research by showing that the worker must be allowed to ensure completion of the entire job when performing the job as the job itself is not one part of the processes. Decision-making autonomy must be given in the work process when the worker performs their job in order to raise job satisfaction and furthermore to increase job commitment. The limitation of this study is that there are limits that making generalization as the study was conducted on industrial organization food service workers in the Kyungnam area as extracted samples.

1. 서 론

현재 국내 전체 급식시장의 규모는 2013년을 기준으로 43,557개, 약 18조 9천억 원으로 추정하고 있으며, 그 중

에서 급식전문업체에서 운영하는 위탁급식 시장은 9,428개로 추정하고 있다(Food & Drug Statistical Yearbook, 2014). 특히, 타 급식시설보다 높은 취업 증가율을 차지하는 산업체 근로자들을 대상으로 하는 산업체 급식시장규모가 약

* 이 논문은 손은수의 박사학위논문을 재구성한 것임.

[†] Corresponding author: 이종호, johlee@ks.ac.kr, 부산시 남구 수영로 309(대연동), 경성대학교 외식서비스경영학과

44% 이상을 차지하는 것으로 나타나고 있다(Sejong Food Institute, 2013). 이들 산업체근로자들은 급식대상자나 급식기 간의 폭이 넓고 광범위하며, 장기간에 지속적으로 급식을 제공한다는 점에서 더욱 중요시되고 있다. 산업체급식을 이용하는 근로자의 급식 만족도를 높이는 것이 가장 효과적으로 노동력을 높일 수 있는 수단이 되고 있으므로 급식을 제공하는 산업체 급식종사자들은 자신들의 직무에 책임감과 사명감을 가지고 임해야 하겠다. 산업체 단체급식 종사자들의 경우, 많은 조리사들이 함께 근무하는 것이 아니라, 업체의 규모에 따라 조리장, 경험이 적은 보조조리사, 일용직이나 시간제 근로자 등으로 소수의 인원이 많은 식수의 식사를 담당하므로 열악한 근무환경과 근무조건, 원가조절을 통한 노무비의 삭감, 초과 근무시간 등으로 높은 이직률을 나타내고 있는 것도 기정사실이다 특히 단체급식업체에서 근무하는 점장이나 조리장과 같은 급식 관리자들은 영양사의 고유직무라고 알고 있었던 식단 작성이나 위생 업무와 함께 보조 조리사의 임용, 해임, 평가나 전반적인 급식 작업운영 관리, 기타 급식경영전반에 관한 손익·경상 관리까지의 총체적인 역할이 요구되고 있다(Lee & Han, 2009). 그 뿐 아니라 요즘은 급증한 단체급식업체의 증가로 인한 무한 경쟁속에서 살아남기 위해 음식의 맛, 분위기, 위생, 안전과 함께 고객의 요구에 부응할 수 있는 서비스정신까지 요구하고 있다(Kim, 2006). 하지만 단체급식업체 종사자들의 직무에 대한 직무특성을 연구하고, 이를 직업몰입이나 직무만족에 관련하여 조사한 연구는 거의 없는 실정이다. 따라서 본 연구는 단체급식종사자들의 광범위한 직무를 내재적 동기부여 이론에서 시작하는 직무특성모형을 통해서 직무를 적용해 볼 필요성을 인식함에 따라서 단체급식종사자를 대상으로 직무특성이 직업몰입과 직무만족에 어떠한 영향 관계가 있는지를 규명하여 급식업무의 효율적인 성과와 단체급식종사자의 인력양성을 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1. 직무특성

직무란? 종사원이 직업과 직책에 따라서 부과되어 계속적으로 이행하게 되는 일련의 업무를 말한다. 개인의 직무활동에 따라 직장의 모든 활동들이 이루어지기 때문에 직무는 개인, 집단, 조직에 있어서 아주 중요한 요소이기 때문에, 개인과 조직은 상호보완적이고, 상호의존적인 관계라고 볼 수 있다. 다시 말해서 직무란 조직단위 안에서 특정한 과업들의 묶음을 말하며(Kim, 2007), 직무는 기능, 의무, 책임을 포함하므로 엔지니어, 영업점장, 판매원, 총지배인 등과 같은 업무도 속하고 있다. 따라서 직무특성은 직무에 대한 노

력, 보상, 성과의 관계에 영향을 줄 수 있는 요소로 직무 안에 또는 직무들 간에 변화할 수 있는 요소들을 포함하는 것이라 하였다(Bonner & Sprinkle, 2002). 즉, 개인이 작업을 수행할 때 포함되는 기능의 수준, 과업이 조직에 미치는 영향의 중요도, 과업을 하는데 있어서의 의사결정의 정도, 과업을 수행하고 난 뒤 자신에게 주어지는 보상 등의 피드백과 관계되는 여러 가지 요소들이 포함되어지는 것을 직무특성이라 할 수 있겠다. 또한 직무특성을 직무 그 자체가 그것을 수행하는 작업자의 동기나 직무만족 그리고 작업의 성과 등을 올릴 수 있는 특성을 의미한다. Bae(2001)는 직무특성을 직무가 가지는 고유 특성이라 말하고, 그것은 한 개의 작업을 나누고 연결하는 것으로 그 일에 필요한 자격, 기술, 조건, 기본적인 작업들을 수행하기 위한 절차 등을 계획하는 것이라 하였다. Morgeson과 Humphrey(2006)는 직무와 근무환경 사이의 관계를 인식하여 사회적, 요인적, 맥락적 특성을 포함하고 있는 직무의 본연적, 환경적 특성이라 정의하였고, 또 Hackman과 Oldman(1976)은 직무특성을 직무를 수행하는데 있어서 작업자에게 주어지는 의무감, 책임감, 결과에 관한 지각 등을 깨닫게 하는 핵심적 직무를 속성별로 나눈 것이라 하였다.

2.2. 직업몰입

몰입(commitment)은 개인의 태도 그리고 행동에 대한 의지를 결합한 것으로 개인이 특정한 대상에 가지는 가치관의 일치함을 통해 심적인 애착이나 소속에 대한 욕구를 일으켜, 어떤 특정한 대상의 정체성을 소유 또는 기여하는 것을 말하며(O'Reilly & Chatman, 1986), 직업몰입(occupational commitment)은 개인이 직업의 목표에 애착을 가짐과 동시에 동일화하고 관여하는 것으로(Colarelli & Bishop, 1990) 몰입의 표준대상이 직업이 되는 것으로 이는 개인 스스로 자신의 직업을 대하는 태도라 할 수 있다. 그러나 이러한 직업몰입은 그동안 몰입에 연관된 다른 변수들보다 학문적, 실천적 수준에서 특별히 주목을 받지 못했기 때문에(Morrow & Wirth, 1989), 명백한 개념적 정의가 나오지 않았으나, 80년대 들어서면서부터 효율적인 인적 자원 관리 부분의 중요성이 두드러지면서 직업몰입이 조직효과성에 막대한 영향을 준다는 연구 결과들과 더불어, 직업몰입에 관한 연구가 외국에서는 신속하게 이루어지기 시작하였다(Morrow, 1993). Blau와 Boal(1987)은 직업몰입에 대해 개인이 자신이 작업에서 심적으로 하나가 되는 일체감을 맛보는 정도나 개인이 자신의 전체 이미지 중에 작업에 차지하는 중요성이라 보았으며, Lawler(1979)은 자신의 일에 대하여 심적인 일체감의 정도 또는 자신의 이미지에서 일이 차지하고 있는 중요성의 정도라고 이해하였다. Brown(1996)은 직업몰입이 고유한 개인의 성향에

따라 결정짓는 것이라고 강조하였는데, 직업몰입을 그는 청교도적인 직업윤리와 직업의 윤리적인 특성, 그리고 개인의 사명감과 연관이 있는 것으로 보고, 이런 전통적인 가치를 담고 있는 사람이야말로 어떠한 상황에도 상관없이 자신의 직업에 몰입할 수 있게 된다고 하였다. Ahn과 Kim(2004)은 직업에 관해 가지는 태도로 자기가 자신의 직업을 얼마만큼 동일화하고, 또 그 직업에 희생하고자 하는 정도를 직업몰입이라고 설명하였으며, Lee(2002)는 직업몰입을 종사자가 자신이 속한 조직보다 직업의 가치와 목표를 중요하게 생각하고 몰입하며 열심히 노력하여 전문 직업인으로 남으려고 하는 강한 욕구를 갖는 것이라 하였다.

2.3. 직무만족

직무만족에 대한 개념은 여러 관점에서 추구해 볼 수 있지만, 대체적으로 직무에 대해 개인이나 조직이 갖는 보편적 태도라 할 수 있다. 또한 직무만족은 개인의 직무나 직무경험 후의 평가 시에 일어나는 즐겁고 긍정적인 감정 상태라고 할 수 있는데, 이런 직무만족의 개념에는 두 가지 특징이 있다. 첫 번째는, 직무만족은 직무의 정서적 반응으로써 이는 자기성찰을 통해서만 깨달을 수 있다. 두 번째는 직무만족은 개인이 원하는 것과는 실제 차이가 있으므로 어느 정도 주관적 개념이라고 볼 수 있다. Porter과 Lawler(1968)는 직무만족을 개인에게 제시되어지는 보상에서부터 생긴다고 하여 실질적으로 얻어지는 보상이 정당하다고 생각되는 보상수준이 충분하거나 초과된 정도라고 정의하였으며, 실질적으로 얻어지는 보상이 정당하다고 생각되는 보상수준이 충분치 않거나, 결과가 좋지 않을수록 주어진 상황에 불만은 점점 더 커진다고 했다. Smith(1955)는 개인이 자기직무와 연관되어 경험하는 좋고 나쁨의 총계 또는 이것을 인지하는 균형 상태에서 생성되는 하나의 태도를 직무만족이라 정의하였으며, Locke(1976)는 직무만족을 내적 반응이라 하여 이를 인식론상의 요인에서부터 출발한다고 하였으며, 직무만족을 종사원이 자신의 직무를 평가했을 때 느끼는 유쾌하고 호의적인 감정 상태라 하였다. 직무만족은 조직구성원인 개인이 자신의 직무에 대해 느끼는 만족감이나 불쾌감 등을 말하며, 중요한 역할인 개인의 욕구, 조직의 목표를 합치는 것을 담당할 뿐 아니라, 조직의 관리자들이 구성원 개인의 직무태도를 개선할 수 있는 방안을 제시하는 역할 담당이므로 조직의 성과 평가지표에 매우 유용하게 쓰인다(Lee, 2006). Beatty와 Schmier(1978)는 직무만족은 조직구성원의 직무의 가치를 성취하고 촉진시키는 것으로 직무평가를 개인별로 얻는 유쾌한 상태라고 정의하였고, Arnold와 Feldman(1981)은 직무만족을 조직구성원 자신의 직무에 관해 개인들이 소유하는 긍정적인 감정이나 느낌의 도량이라 하였다. Jowett(1992)는 조직구성원 자신이 직무에 대해 갖고 있는

긍정적인 정서 상태라고 정의를 하였다. 국내 연구에서 조직행동 면에서 개인의 가치, 태도, 욕구 및 심념 등의 정도나 수준에 따라서 직무를 수행하는 직무수행자가 직무와의 관계에서 갖는 감정적 태도라 하였다(Cho, 2006). 즉, 개인이 자신의 직무에 가지는 태도이며, 조직구성원들이 자기 직무와 관련하여 체험하는 명쾌하고 긍정적인 감정으로 일관성의 정도와 강도가 변화될 뿐만 아니라, 여러 가지 근원으로부터 구성될 수 있으며, 개인에 대해서 여러 기능을 실행하는 것이라고 하였다.

3. 연구방법

3.1. 연구의 모형 및 가설 설정

3.1.1. 연구의 모형

연구모형은 과학적인 연구를 위해 필요한 과정으로 이론과는 서로 다른 특성을 갖게 되는데, 이는 이론처럼 일반화된 능력을 가지고 있는 설명의 수단이라고 하기 보다는 어떠한 현상에 관한 인식의 수단으로 간접적인 설명을 할 수 있다. 본 연구는 선행연구를 통한 이론적 근거를 바탕으로 산업체 단체급식종사자들의 직무수행에 있어서 직무특성이 직업몰입과 직무만족과 인과관계를 Fig. 1과 같은 연구모형으로 설계하였다.

3.1.2. 가설 설정

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 선행연구의 이론적 연구를 기초로 하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

3.1.2.1. 직무특성과 직업몰입 간의 영향관계

직업몰입이 높은 종사원은 평소 업무를 수행함에 있어서 자기 직업에 대한 몰입이 강하고, 시간과 무관하게 업무를 수행하는가 하면, 자신의 직업을 통해 희열을 느끼며 직업 그 자체가 소중한 보상의 수단이 되고 있다. 또한 종사원들 중에 직업몰입의 수준이 높은 이들은 자신이 속한 집단에서의 업무의 수준을 개선하기 위해서 스스로 조직과 개인의 발전을 위해 지속적으로 노력한다(Lee, 2006).

Kim, Kim과 Cho(2014)의 연구에서도 직무특성 중 자율성만 영향을 미치는 것으로 나왔는데, 조직구성원의 직업몰입도를 높이기 위해서는 일의 성취욕구와 자율성을 넓히고, 분배와 절차의 공정성의 인지도를 높여야 한다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 : 산업체 단체급식 종사자의 직무특성(과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백)은 직업몰입에 유의한 영

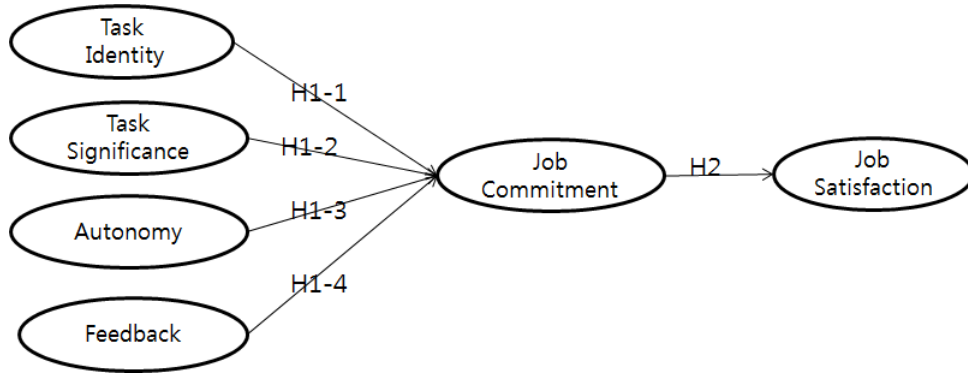


Fig. 1. Research model.

향을 미칠 것이다.

- H1-1: 과업정체성은 직업몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H1-2: 과업중요성은 직업몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H1-3: 자율성은 직업몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H1-4: 피드백은 직업몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.1.2.2. 직업몰입과 직무만족 간의 영향관계

Larson(1977)은 직업몰입을 종사원이 조직보다는 직업의 가치를 중요시하여 개인이 직업의 가치에 몰입하려는 의지 및 과정이라고 정의하였다. 직업몰입이 높은 종사원은 일상에 자신의 업무수행 과정에서 고도로 몰입하는 모습을 보이며, 시간과 상관없이 업무를 수행하고, 자신의 직업을 통해 큰 기쁨을 느끼며, 업무 성과의 수준 역시 다른 집단보다 높다고 하였고, 직업에서 오는 만족으로 삶의 욕구를 충족시킨다고 하였다(Lee, 2006). 따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2 : 직업몰입은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.1.3. 변수의 조작적 정의와 구성요인

변수의 조작적 정의는 가설에 속해 있는 변수들을 측정하기 위해서 거쳐야 되는 첫 단계로 여러 연구자들이 해석한 추상적 개념을 실제로 측정 가능하도록 구체적인 현상으로 연결하는 과정이다(Chae, 1994).

3.1.3.1. 직무특성

직무특성이란 직무 수행에 있어서 조직구성원인 개인에게 주어지는 것으로 직무에 대한 의미, 책임감, 결과에 대한 지각 등을 깨닫게 하는 핵심 직무특성을 말한다(Hackman & Oldham, 1980). 본 연구는 직무특성을 Hackman과 Oldham(1975)

이 직무의 핵심차원으로 이용한 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백으로 정의하였다. 설문문항은 Hackman과 Oldham(1976)의 연구를 토대로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지 Likert 5점 척도(5 point Likert scale)를 사용하였으며 높은 점수일수록 직무특성이 높은 것을 의미한다.

3.1.3.2. 직업몰입

Ko(1999)는 직업몰입을 개인이 자신들의 경력이나 전문 직업에 관해 가지는 애착 또는 개인이 자기 자신의 경력이나 전문 직업에 관해 가지는 태도를 의미한다고 하였으며, Larson(1979)은 직업몰입을 직업에 대해 갖는 태도로 자신이 얼마나 직업을 동일시하고, 또 얼마나 그 직업에 헌신하는지에 대한 정도라고 하였다.

3.1.3.3. 직무만족

Schnier와 Beatty(1978)는 직무만족을 개인의 신념이나 욕구, 태도 및 가치신념 등의 수준으로 인해서 조직구성원이 직무와 연계해서 가지는 심리적 상태라고 하였으며, Yun(2010)은 직무만족을 직무에 관해 개인이 가지는 일반적인 태도라고 하였으며, 직무나 직무경험에 긍정적인 심리상태를 의미한다고 하였다. Locke(1969)는 자신의 직무를 가치 있는 것이라 생각하거나, 이를 가능하게 하여 자기 스스로 자신의 직무에 대해 긍정적 감정을 가지는 상태라고 직무만족을 정의하였다. 본 연구에서는 직무만족을 선행연구를 바탕으로 개인이 조직 안에서 직무를 수행하면서 느끼고 깨닫는 만족의 정도라고 정의하였다.

3.2. 조사 설계

3.2.1. 표본 대상 및 자료의 수집

본 연구의 표본은 경남지역 산업체 단체급식 조리종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료 수집 및 설문 조사 기간은 2016년 6월 예비조사 60부를 실시한 후, 본 조사에

맞게 수정·보완하여, 2016년 7월부터 8월까지 조사하였으며, 설문지는 총 440부를 배포하여 426부를 회수(회수율 96.82%) 하였으며, 회수된 설문지 중 불성실한 설문지 12부를 제거하고, 최종적으로 414부를 유효 표본으로 분석을 실시하였다.

3.2.2. 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 설문지 분석방법은 모집된 통계처리를 위하여 데이터코딩 과정을 거쳐서 SPSS 23.0 과 Amos 21.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 분석하였다. 첫째, 일반적인 특성을 파악하기 위해서 빈도분석(frequency analysis), 측정 항목별 확인적 요인 분석을 실시하고, 각 변수 간의 상호 관련성 여부를 검증하기 위해 상관관계 분석을 하였다. 그리고 구조방정식 모형(structural equation modeling)을 이용하여 전체 요인들 간의 구조적인 인과관계를 검증하였다.

4. 실증분석의 결과

4.1. 인구통계학적 특성

표본의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시한 결과는 Table 1과 같다. 빈도분석 결과를 살펴보면 총 응답자 414명 중, 남성 206명(49.8%), 여성 208명(50.2%)으로 남성과 여성의 비율이 거의 비슷하게 나타났다. 연령별로는 30세 이하 57명(13.8%), 31~40세 122명(29.5%), 41~50세 166명(40.1%), 51세 이상 69명(16.7%)으로 41~50세의 비율이 가장 높았으며, 결혼여부는 미혼 104명(25.1%), 기혼 305명(73.7%), 기타 5명(1.2%)로 기혼의 비율이 현저히 높았으며, 직위는 사원(실무자) 227명(54.8%), 대리, 과장(책임자) 125명(30.2%), 기타(실무보조, 일급제+시급제) 62명(15.0%)으로 사원의 비율이 가장 높은 것으로 나타내었다. 고용형태는 정규직 287명(69.3%), 연봉계약직 11명(2.7%), 촉탁직 52명(12.6%), 시간직(파트사원) 64명(15.5%)으로 정규직이 월등히 높은 비율을 나타내었다. 조사대상자의 학력은 고졸 이하 152명(36.7%), 2년대 졸 197명(47.6%), 4년대(재) 졸업 59명(14.3%), 대학원(재학) 졸업 이상 6명(1.4%)으로 2년대 졸업의 비율이 높게 나타났으며, 소속은 삼성웰스토리 129명(31.2%), 현대그린푸드 51명(12.3%), 아워홈 196명(47.3%), 기타 38명(9.2%)로 아워홈이 가장 높은 비율을 나타내었다. 근무연수는 3개월 미만 14명(3.4%), 3~6개월 미만 32명(7.7%), 6개월~1년 미만 53명(12.8%), 1~2년 미만 90명(21.7%), 2~5년 미만 126명(30.4%), 5년 이상 99명(23.9%)으로 2~5년 미만이 가장 높은 비율을 나타내었다. 월 평균소득은 70만원 미만 4명(1.0%), 70~100만원 미만 50명(12.1%), 100~150만원 미만 27명(6.5%), 150~200만원 미

Table 1. Demographic characteristics of the survey

Variable	Subdivision, sort	Frequency	Percentage
Gender	Male	206	49.8
	Female	208	50.2
Age	Below 30	57	13.8
	31 to 40	122	29.5
	41 to 50	166	40.1
	Above 51	69	16.7
Marriage whether	Not marriage	104	25.1
	Marriage	305	73.7
	Etc.	5	1.2
Office	Worker (staff)	227	54.8
	Assistant manager, manager	125	30.2
	Etc. (practical assistance)	62	15.0
Job status	Full time	287	69.3
	Contract worker	11	2.7
	Daily pay	52	12.6
Education	Part employee	64	15.5
	High school graduate	152	36.7
	Technical college graduate	197	47.6
	University graduate	59	14.3
Belong to	Graduate degree	6	1.4
	Samsung welstory	129	31.2
	Hyundai greenfood	51	12.3
	Ourhome	196	47.3
Employment period	Etc.	38	9.2
	Less than 3 months	14	3.4
	Less than 3 months to 6 months	32	7.7
	Less than 6 months to 1 year	53	12.8
	Less than 1 year to 2 years	90	21.7
	Less than 2 year to 5 years	126	30.4
Monthly allowance (thousand)	more than 5 years	99	23.9
	≤70	4	1.0
	70~100	50	12.1
	100~150	27	6.5

Table 1. Continued

Variable	Subdivision, sort	Frequency	Percentage
Monthly allowance (thousand)	150~200	74	17.9
	200~300	160	38.6
	300≤	99	23.9
Shop form	Small shop	16	3.9
	Middle shop	193	46.6
	Medium-large shop	42	10.1
	Large shop	163	39.4

만 74명(17.9%), 200~300만원 미만 160명(38.6%), 300만원 이상 99명(23.9%)로 200~300만원 미만의 비이 높았으며, 마지막으로 점포의 형태는 소식수점포(100식 미만) 16명(3.9%),

중식수점포(100식 이상~800식 미만) 193명(46.6%), 중대형식수점포(800식 이상~1500식 미만) 42명(10.1%), 대형식수점포(1500식 이상) 163명(39.4%)으로 중식수점포(100식 이상~800식 미만)비율이 가장 높았으며, 대형식수점포(1500식 이상)도 비교적 높은 비율을 나타내었다.

4.2. 확인적 요인분석

4.2.1. 직무특성에 대한 확인적 요인분석

본 연구에서는 산업체 단체급식 종사자의 직무특성을 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 영향요인의 구조를 파악하기 위하여 확인적 요인분석을 하였다. 확인적 요인분석에 대한 분석 결과, Table 2에 나타난 바와 같이, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 평균분산추출값(Average Variance Extracted; AVE) 중 과업정체성은 집중타당도의 기준조건인 0.5에 미치지 못하지만, 0.5에 근접하므로 이들 잠

Table 2. Identifying factors affecting job characteristics

Factors	Items	Standardized estimate	t-value	CCR	AVE	Cronbach's α
Task identity	· I have a general understanding of my work.	.777		0.88	0.49	.79
	· My responsibilities often involve a variety of things.	.667	12.833			
	· My work is often handled by the beginning.	.659	12.670			
	· I usually end up finishing my work.	.677	13.020			
Task significance	· I think that if I mishandled my work, there is a loss of company.	.691		0.90	0.57	.84
	· I think what I do is meaningful in our own right.	.728	12.979			
	· What I do is also related to the daily routine of my colleagues.	.783	13.774			
	· My colleagues and I are closely connected with each other.	.805	14.062			
Autonomy	· My job consists mainly of making decisions and proceeding.	.836		0.93	0.62	.88
	· I usually decide on what I do.	.899	14.570			
	· I can judge and decide on my own.	.835	15.290			
	· There is no interference or interference around what I do.	.743	14.547			
Feedback	· I can see whether the result is good or bad.	.743		0.93	0.62	.87
	· I can fully understand the process of work.	.820	16.149			
	· I can tell quickly that I'm doing something wrong while I work.	.779	15.340			
	· I can see how well my work works.	.802	15.805			
Model compatibility	$\chi^2=294.553$ ($df=98$, $p=.000$), CMIN/DF=3.006, RMR=.035, GFI=.917, AGFI=.885, NFI=.918, CFI=.943, RMSEA=.070					

CCR=composite construct reliability, AVE=average variance extracted, *** $p<0.001$.

재요인이 집중타당도를 저해하지는 않는 것으로 판단된다. 잠재요인 신뢰도(Composite Construct Reliability; CCR) 값이 0.7 이상이면 적합하다고 할 때(송지준, 2013), 집중타당성을 저해시키는 변수가 없는 것으로 확인되었다. 확인적 요인분석의 모델의 적합도를 살펴보면 $\chi^2=294.553$, $df=98$, $p=0.000$, CMIN/DF=3.006, GFI=0.917, AGFI=0.885, CFI=0.943, NFI=0.918, RMR=0.035, RMSEA=0.070 등으로 AGFI는 0.9 이하의 수치를 보였지만 RMR, GFI 값이 기준값을 상회하였고, CFI 값도 0.9 이상으로 나타났으며 RMSEA도 모델을 수용할 수 있는 수치로 나타나 무리가 없는 모델 적합도 수준을 보여주고 있다.

4.2.2. 직업몰입과 직무만족 확인적 요인분석

본 연구에서는 각 구성 개념별로 확인적 요인분석을 하고 자료의 적합도를 검증하기 위해 직무몰입, 직무만족의 확인적 요인분석에 대한 분석 결과, Table 3에 나타난 바와 같이 평균분산추출값(Average Variance Extracted; AVE)이 모든 요인에서 집중타당도의 기준조건인 0.5보다 높은 값을 나타내었고, 잠재요인 신뢰도(Composite Construct Reliability; CCR) 값이 0.7 이상을 나타내었다. 따라서 집중타당도는 확보되었다. 확인적 요인분석의 모델의 적합도를 살펴보면 $\chi^2=618.659$, $df=220$, $p=0.000$, GFI=0.885, AGFI=0.856, CFI=0.935, NFI=0.904, RMR=0.037, RMSEA=0.066을 나타내었다. 따라서 일부 적합도 지수가 기준에 미달된 것도 있지만, 모델을 수용하는 데는 무리가 없는 적합도 수준을 보여주고 있다.

4.3. 상관관계 분석

본 연구에서는 요인들 사이의 전반적 관계성을 파악하고자 피어슨(Pearson)의 상관계수(correlation coefficient)를 사용하여 상관관계를 분석하였고, 분석 결과는 Table 4와 같다. 분석결과, 과업정체성과 피드백($r=.566$, $p<0.01$), 과업중요성($r=.561$, $p<0.01$), 자율성($r=.444$, $p<0.01$), 직무몰입($r=.418$, $p<0.01$), 직무만족($r=.320$, $p<0.01$) 순으로 높은 상관관계가 나타났으며, 과업중요성은 피드백($r=.510$, $p<0.01$), 직무몰입($r=.478$, $p<0.01$), 직무만족($r=.413$, $p<0.01$) 순으로 높은 상관관계가 나타났다. 자율성은 피드백($r=.499$, $p<0.01$), 직무몰입($r=.448$, $p<0.01$), 직무만족($r=.318$, $p<0.01$) 순으로 높은 상관관계가 나타났으며, 피드백은 직무몰입($r=.562$, $p<0.01$), 직무만족($r=.400$, $p<0.01$) 순으로 높은 상관관계가 나타났다. 또, 직무몰입과 직무만족 그리고 스트레스와 이직의도 간의 상관계수는 각각 0.670과 0.550으로 나타났다. 이는 산업체 단체급식 종사자의 직무몰입이 직무만족과, 직무스트레스가 이직의도에 높은 연관성이 있는 것을 의미한다.

4.4. 가설검정

본 연구에서는 가설검증을 위해 설정한 구조방정식 모형은 Table 5와 같으며, 직무특성, 직무몰입, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구가설을 제시한 후, 전체적인 구조모형에 대하여 검증하였다. 분석결과, 확인된 구조모형 적합도는 $\chi^2=701.140$ ($df=288$), $p=.000$, CMIN/DF=2.435, RMR=.033, GFI=.884, AGFI=.859, NFI=.893, CFI=.934, RMSEA=.059로 나타

Table 3. Job commitment, job satisfaction, confirmatory factor analysis

Factors	Items	Standardized estimate	t-value	CCR	AVE	Cronbach's α
Job commitment	· I belong to the department where I work.	.808		0.93	0.64	.90
	· I take pride in my work.	.877	20.623			
	· I will continue my work.	.807	18.461			
	· I don't want to change what I'm doing with other things.	.717	15.809			
	· I have a strong attachment to my work.	.770	17.325			
Job satisfaction	· I think I am progressing through my work.	.791		0.92	0.58	.87
	· The company and the boss acknowledge what I am doing.	.814	17.756			
	· My job now is to show my ability.	.766	16.501			
	· I am generally satisfied with the benefits and benefits that I receive.	.681	14.316			
	· I am satisfied with working with our company.	.762	16.375			
Model compatibility	$\chi^2=93.294$ ($df=34$, $p=.000$), CMIN/DF=2.744, RMR=.037, GFI=.885, AGFI=.856, NFI=.904, CFI=.935, RMSEA=.066					

*** $p<0.001$.

Table 4. Correlate correlation between measurement variables

	Task identity	Task significance	Autonomy	Feedback	Job commitment	Job satisfaction
Task identity	1					
Task significance	.561**	1				
Autonomy	.444**	.259**	1			
Feedback	.566**	.510**	.499**	1		
Job commitment	.418**	.478**	.448**	.562**	1	
Job satisfaction	.320**	.413**	.318**	.400**	.670**	1

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

Table 5. Structural equation modeling

Hypothesis	Research hypothesis	Standardized estimate	S.E	t-value	p-value	Adopt acceptance
H1-1	Task identity → Job commitment	-.111	.102	-1.196	.232	Dismissal
H1-2	Task significance → Job commitment	.325	.081	4.277	.000***	Adopt
H1-3	Autonomy → Job commitment	.204	.059	3.428	.002**	Adopt
H1-4	Feedback → Job commitment	.402	.089	5.000	.000***	Adopt
H4	Job commitment → Job satisfaction	.760	.053	12.884	.000***	Adopt

$\chi^2=701.140$ ($df=288$), $p=.000$, $CMIN/DF=2.435$, $RMR=.033$, $GFI=.884$, $AGFI=.859$, $NFI=.893$, $CFI=.934$, $RMSEA=.059$

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

났다. 일반적인 적합도 기준치와 비교할 때 대체적으로 수용 가능한 것으로 나타났다. 직무특성과 직무몰입의 관계인 가설 1은 “산업체 단체급식 조리종사자의 직무특성은 직무몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.”로 직무특성의 4개의 요인이 직무몰입에 미치는 영향관계를 검증하는 4개의 하위가설로 구성되었다. 과업정체성 → 직무몰입($\beta = -.111$, $t = -1.196$, $p > 0.05$), 과업중요성성 → 직무몰입($\beta = .325$, $t = 4.277$, $p < 0.001$), 자율성 → 직무몰입($\beta = .204$, $t = 3.428$, $p < 0.01$), 피드백 → 직무몰입($\beta = .402$, $t = 5.000$, $p < 0.001$)로 통계적으로 유의하게 분석이 되어 가설 1은 부분채택되었다. 직무몰입과 직무만족관계인 가설 2는 직무몰입 → 직무만족($\beta = .760$, $t = 12.884$, $p < 0.001$)로 통계적으로 유의하게 분석이 되어 가설 2는 채택되었다.

5. 결론 및 시사점

오늘날 외식산업에서 단체급식시장은 하나의 산업으로 급성장하게 됨으로써 우리 경제 발전에도 큰 영향력을 가지게 되었다. 그리고 급식업무 또한 대형화·기업화·조직화가 되고 있는 것이 현실이다. 따라서 이러한 흐름에 맞춰 단체급식 종사자들의 직무능력에 대해서도 관심이 고조되고 있다. 이를 위해선 우선 단체급식업체의 목표인 적정인원확

보와 지속적인 품질향상을 위해서 자질과 전문적 능력을 갖춘 급식 관리자와 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 급식종사원이 확보되는 것이 기업의 경쟁력확보에 중요한 요인으로 인식되고 있다. 본 연구의 결과를 살펴보면 첫째, 산업체 단체급식 조리종사자들은 직무특성 하위요인인 과업정체성 → 직업몰입($\beta = -.225$, $t = -2.347$, $p < 0.05$), 과업중요성성 → 직업몰입($\beta = .363$, $t = 4.660$, $p < 0.001$), 자율성 → 직업몰입($\beta = .188$, $t = 3.165$, $p < 0.01$), 피드백 → 직업몰입($\beta = .489$, $t = 5.908$, $p < 0.001$)로 통계적으로 유의하게 분석이 되어 가설 1은 채택되었다. 분석결과 피드백과 과업중요성이 직업몰입에 가장 큰 영향력이 있다는 사실을 입증하고 있다. 따라서 단체급식경영자들은 종사원이 본인들이 하고 있는 업무에 대한 의미성과 업무내용의 전체흐름을 알고 있는 직무몰입을 높일 수 있는 요인임을 인식할 필요가 있겠다. 그리고 과업정체성은 직업몰입에 부(-)의 관계를 나타내었는데, 이는 종사자들은 본인들의 업무를 처음에서 끝까지 본인이 담당하는 것에 심리적 부담으로 직업몰입을 저해하는 것으로 판단된다. 둘째, 직무몰입과 직무만족의 관계인 가설 2는 “직업몰입은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.”로 직업몰입 → 직무만족($\beta = .627$, $t = 9.981$, $p < 0.001$)로 통계적으로 유의하게 분석이 되어 가설 4는 채택되었다. 이와 같은 결과는 직업에 몰

입하는 종사원들은 직무에 만족하게 되므로 단체급식 경영자들은 직업에 몰입할 수 있는 근무환경을 개선할 필요가 있겠다. 그리고 종사원들이 본인들이 하는 업무에 애착을 갖도록 하는 것이 무엇보다도 중요하다고 할 수 있겠다. 이를 위하여 종사원들과의 면담을 통해서 본인들이 원하는 부서로의 전환배치 및 순환배치 등을 실시하여 종사원들의 근무환경개선이 단체급식경영의 효율성과 이익극대화에 기여함을 인식할 필요가 있겠다. 그리고 조직은 종사자들에게 자신의 직무에 대해 만족할 수 있는 방안으로 급여, 인센티브, 교육 등의 효율적인 인력운영 방안 마련이 필요함을 시사하고 있다. 본 연구의 한계점으로는 표본추출에 있어 경남 지역의 산업체 단체급식 조리종사자를 대상으로 연구가 진행되었으므로 일반화하기에는 한계가 있을 것이다. 향후 앞으로의 연구에서는 수도권 지역, 부산, 울산 등 다양한 지역별 종사원들을 대상으로 한 표본의 추출을 통해 표본의 대표성을 보완하는 후속연구가 필요한 것으로 사료된다. 또한 산업체뿐만 아니라, 학교나 병원 등의 단체급식 조리종사자들을 대상으로 한 연구의 필요성도 제기하고자 한다.

REFERENCES

- Ahn, K. Y., & Kim, M. H. (2004). The relationship between job characteristics and OCB of teachers, and moderating effect of OC & PC. *Korea Association of Business Education*, 34, 349-372.
- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 350.
- Bae, S. H. (2001). Relationship of job characteristics to job involvement and organizational commitment. *The Journal of Economics and Management*, 9, 101-127.
- Blau, G. J., & Boal, K. B. (1987). Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism. *Academy of Management Review*, 288-300.
- Brown S. P. A. (1996). Meta-analysis and review of Organizational reserch on job involvement. *Psychological Bulletin*, 12(2), 235-255.
- Bonner, S. E., & Sprinkle, G. B. (2002). The effects of monetary incentives on effect and task performance: Theories, evidence and a frame work for research. *Accounting, Organizationand Society*, 27(4), 303-345.
- Chae, S. I. (1994). *Marketing Research*. Hakhyunsa.
- Cho, Y. A. (2006). Job satisfaction factor of meeting planner. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 21(1), 183-198.
- Colarelli, S. M., & Bishop, R. C. (1990). Career commitment: Functions, correlates, and management. *Group & Organizational Studies*, 15, 158-176.
- Food & Drug Statistical Yearbook (2014). *2014 Food & Drug Statistical Yearbook*, 16, 65-71.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), 159-170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Working Design*. Massachusetts; Addison Wesley, 90.
- Jowett, I. G. (1992). Models of the abundance of large brown trout in New Zealand rivers. *North American Journal of Fisheries Management*, 12(3), 417-432.
- Kim, D. S. (2006). *The influence of characteristic of taekwondo instructor's duties on satisfaction for their occupations, absorption in their professions and attitude for their duties* (Master's thesis). Dankook University.
- Kim, H. D., Kim, J. W., & Cho, Y. J. (2014). A study on the relationship of job characteristics, job involvement, and self-efficacy of employees in domestic corporations. *Journal of Corporate Education Research*, 16(1), 101-127.
- Kim, K. S. (2006). *A study on moderating effects of self-efficacy and equity sensitivity in the job characteristic model* (Doctoral dissertation). Chonnan University.
- Ko, J. W. (1999). The effects of personality traits on job satisfaction. *The Korean Sociological Association*, 33, 359-387.
- Kim, J. W. (2007). The effect of job characteristics and employment relationships characteristics on organizational commitment of contingent workers: Focused on moderating effect of job satisfaction. *Journal of the Research and Information Service*, 14(1), 23-35.
- Larson, M. S. (1979). *The Rise of Professionalism: A Sociological Analysis* (vol. 233). University of California Press.
- Lawler, E. E. (1979). Organization design and employee motivation. *Personnel Psychology*, 22, 426-435.
- Lee, J. G. (2002). *A study on the factors influencing and affected the occupational commitment of golf instructors* (Doctoral dissertation). Dankook University.
- Lee, S. Y. (2006). *A study on the interaction effects among job characteristics, personality, and leadership style on organizational commitment* (Doctoral dissertation). Sangji University.

- Lee, Y. J., & Han, K. S. (2009). Permission evaluation of the price hike of university meal service. *Culinary Science & Hospitality Research*, 15(4), 115-130.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The work design questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339.
- Morrow, P. C. (1993). *The Theory and Measurement of Work Commitment*. Greenwich, Connecticut: JAI Press Inc.
- Morrow, P. C., & With, R. E. (1989). Work commitment among salaried professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 34, 40-56.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Porter, L. (1968). *Managerial Attitude and Performance*. Homewood, Ill: Richard D.
- Schneier, C. E., & Beatty, R. W. (1978). *Personnel Administration Today: Readings and Commentary*. Addison Wesley Publishing Company.
- Sejong Food Institute (2013). *Three years from now you can change the size of your enterprise -New tardiness forecast of Korean food market-*.
- Smith, H. C. (1995). *Psychology of Industrial Behavior*. New-York: McGraw-Hill.
- Song, J. J. (2011). *SPSS/AMOS Analysis Methodology*. 21se-gisa.
- Yun, D. S. (2010). *The effect of the personality type of the employees of food business and the emotional labor on the job satisfaction and the level of service provision* (Master's thesis). Kyonggi University.

2017년 6월 17일 접 수
 2017년 6월 25일 1차 논문수정
 2017년 6월 26일 논문 게재확정