

김 혜 영 교수지도
석사학위 청구논문

외식업체 종업원의 교육훈련프로그램을 통한
직무만족이 업무수행력에 미치는 영향에 관한 연구

2007

성신여자대학교 문화산업대학원

문화산업학과 외식문화산업학 전공

홍 보 경

외식업체 종업원의 교육훈련프로그램을 통한
직무만족이 업무수행력에 미치는 영향에 관한 연구

김 혜 영 교수지도

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2007년 5월

성신여자대학교 문화산업대학원

문화산업학과 외식문화산업학 전공

홍 보 경

인 준 서

홍보경의 석사학위 논문을 인준함.

심사위원 _____ (인)

심사위원 _____ (인)

심사위원 _____ (인)

성신여자대학교 문화산업대학원

논문개요

현대와 같이 급변하는 경영환경 속에서 외식산업이 능동적으로 대처해 나가기 위해서는 외식산업의 구성원인 전문 인력 양성에 대한 개발은 필수적이다. 인적 자원 개발에 대한 중요성이 갈수록 강조되고 있는 상황임에도 불구하고 교육훈련에 대해 인식이 부족하고 체계적인 실천대안이 강구되지 못하고 있는 실정이어서, 효과적인 교육훈련을 수행하기 위한 연구의 필요성이 제기되고 있다.

따라서 본 연구는 외식업체 종업원의 교육훈련프로그램을 통해서 얻은 직무의 만족이 업무수행력에 미치는 영향에 대하여 알아보고자 한 연구로서, 직무만족에 도움이 되는 교육훈련프로그램에 대해 파악하여 종업원의 업무수행력에 영향을 미치는데 앞으로 유용한 자료로 제공하고자 한다.

본 연구의 목적으로 현재 외식업체에서 교육훈련을 받고 있는 종업원들은 어떻게 교육훈련프로그램을 인식하고 있는지를 파악하고, 교육훈련프로그램을 통해 종업원이 업무수행하는데 대한 만족도를 살펴보며, 현재 실시하는 교육훈련프로그램이 직무만족과 업무수행력에 어떤 영향을 미치는지 구명하고자 하였다.

이러한 목적을 달성하기 위하여, 문헌조사를 통하여 외식산업, 교육훈련, 종업원의 직무만족에 대하여 이론적 고찰을 하였으며, 실증조사를 위해서 서울·경기 지역 외식업체에 종사하고 있는 종업원 중 교육훈련 경험이 있는 종업원을 대상으로 설문지를 배포하여 본인이 직접 기입하도록 하는 자기기입법을 이용하였다. 설문조사에서 얻어진 290부의 표본에 대해 SPSS WIN 13.0 패키지를 활용하여 분석하였으며, 분석기법은 빈도분석, 신뢰도 분석(내적 일관성 분석), T-test, 분산분석, 피어슨의 상관분석, Scheffe 방법에 의한 사후검정을 실시하였다.

본 연구를 통하여 얻어진 결론은 다음과 같다.

1. 인구통계학적 특성에 따라 외식업체 종업원 직무만족과의 차이를 검증하기 위하여 T-test와 분산분석을 실시한 결과, 성별에서는 남자가 여자보다 직무만족이 높은 것으로 나타났다($P<0.05$). 연령별에서는 36~40세 가장 높게 나타났고($P<0.01$), 교육수준에서는 대학원을 졸업한 종업원의 직무만족도가 높게 나타났다($P<0.01$). 월 급여수준별에서는 250만원 이상 소득을 받는 종업원의 직무만족도가 높게 나타났고($P<0.01$), 근무 경력에 있어서는 5년 이상 근무한 종업원의 직무만족도가 높았다($P<0.01$). 직책에서는 부장급 이상 종업원이 높게 나타났고($P<0.01$), 근무 부서에 있어서는 사무직(관리직)인 종업원, 전공 구분에 있어서는 호텔·관광관련 전공인 종업원의 직무만족도가 높게 나타났다($P<0.01$). 추가로 통계적으로 의미가 있는 항목은 Scheffe 방법에 의한 사후검정도 실시하였다. 따라서 인구통계학적 특성간의 유의적인 차이를 보이는가를 판명하였다.

2. 외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 대한 중요성 인식 정도와 직무만족과의 차이를 검증하기 위하여 피어슨의 상관분석을 실시한 결과, 12개(정신 교육, 서비스 교육, 전문 기술 교육, 위탁 교육, 해외 연수, 합숙 훈련, 강의식, 토의식, 사례 연구, 시청각 교육, 현장 실습, 교양 강좌)항목 모두 유의수준 $P<0.01$ 에서 직무만족도간에 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 양의 상관관계 즉 어떠한 교육훈련을 실시하더라도 종업원의 직무만족 및 업무수행에 도움을 줄 것으로 사료된다. 정신 교육>해외 연수>강의식, 교양 강좌>서비스 교육>위탁 교육>전문 기술 교육>시청각 교육>합숙 훈련>현장 실습>사례 연구>토의식 순으로 직무만족과의 상관계수

가 가장 밀접한 관계를 보이는 것으로 나타났다. 외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 대한 변수 상호간의 상관관계를 분석(피어슨의 상관관계 분석)한 결과는 정신교육이 강의식과 가장 높은 상관계수를 보였다. 외식업체 종업원의 교육훈련방법 중요도의 차이 검증을 위해 분산분석을 실시한 결과 유의수준 $P<0.01$ 에서 통계적으로 유의하였으며 종업원의 교육훈련방법 중요도에 대한 인식이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 추가로 통계적으로 의미가 있는 항목은 Scheffe 방법에 의한 사후검정도 실시하였다. 따라서 부서별·직급별 교육훈련방법과 과목을 세분화해서, 교육을 받는 대상자를 중심으로 직무교육이 이루어져야 할 것이다.

3. 외식업체 종업원의 직무만족도와 업무수행력과의 차이를 검증하기 위하여 피어슨의 상관분석을 실시한 결과, 7개(고객 서비스 수행력, 업무 처리 신속성, 동료·직원 간 협력, 회사 목표에 대한 달성정도, 직무에 대한 책임감, 수행업무에 대한 보람, 업무에 대한 적성)의 업무수행력 항목과 직무만족과의 상관계수는 모두 유의수준 $P<0.01$ 에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 양의 상관관계 즉 외식업체 종업원의 직무만족도가 높을수록 업무수행력이 높은 관계를 보였다. 회사 목표에 대한 달성정도>직무에 대한 책임감>고객 서비스 수행력>업무에 대한 적성>업무 처리 신속성>수행 업무에 대한 보람>동료·직원 간 협력 순으로 직무만족과의 상관계수가 가장 밀접한 관계를 보이는 것으로 나타났다. 외식업체 종업원의 업무수행력의 상호간의 상관관계를 분석(피어슨의 상관관계분석)한 결과는 업무 처리 신속성이 직무에 대한 책임감과 가장 높은 상관계수를 보였다. 외식업체 종업원의 직무만족도는 5점 만점에 평균 3.5점이 나타났다. 종업원의 직무만족도에 따른 업무수행력의 차이비교를 위해 T-test를 실시한 결과 유의수준

P<0.01에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 즉 7개 항목에서 모두 직무만족도가 높은 집단이 낮은 집단보다 업무수행력이 높은 것으로 나타났다. 따라서 종업원의 사기를 북돋우고, 직무만족을 높여 업무수행력에 영향을 주도록 해야 할 것이다. 그리고 나아가서는 기업에 대한 자부심을 느껴야 할 것으로 사료된다.

목 차

논문개요

I. 서론	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	2
3. 연구의 방법	3
II. 이론적 배경	5
1. 외식산업에 대한 이론적 고찰	5
1) 외식산업의 정의	5
2) 외식산업의 특징	6
3) 국내 외식산업의 현황 및 문제점	7
2. 교육훈련에 관한 이론적 고찰	9
1) 교육훈련의 정의 및 목적	9
2) 교육훈련의 중요성 및 필요성	10
3) 교육훈련의 방법	12
3. 직무만족에 관한 이론적 고찰	18
1) 직무만족의 정의	18
2) 직무만족의 영향 요인	19
3) 직무만족과 업무수행력과의 관계	21
III. 연구방법	23
1. 표본의 설계	23
2. 연구모형 및 가설의 설정	24
3. 설문지의 구성 및 분석방법	25

IV. 결과 및 고찰	27
1. 표본의 인구통계학적 특성	27
2. 설문지의 신뢰성 검증	30
3. 가설의 검증	37
V. 결론 및 제언	54

참고문헌

ABSTRACT

부 록

List of Table

Table. 1. Design of a sample	23
Table. 2. Demographic characteristic of a sample	28
Table. 3. The reliability analysis results of educational training ways and contents and a related question item	32
Table. 4. Statistic of Scale Variance if Item Deleted of a question item related to educational training ways and contents	32
Table. 5. The reliability analysis results of a question item regarding job satisfaction	34
Table. 6. Statistic of Scale Variance if Item Deleted of a question item regarding job satisfaction	34
Table. 7. The reliability analysis results of a question item regarding business accomplishment of employees	36
Table. 8. Statistic of Scale Variance if Item Deleted of a question item regarding business accomplishment of employees	36
Table. 9. Difference certification of job satisfaction of foodservice industry employees along demographic characteristic	40
Table. 10. Correlation of job satisfaction by an educational training ways and importance recognition degree regarding contents of foodservice industry employees	43
Table. 11. Correlation analysis bilateral educational training ways and a variable regarding contents	45
Table. 12. Difference certification of job satisfaction along educational training ways and contents of foodservice industry employees	47

Table. 13. Correlation of job satisfaction and business accomplishment of foodservice industry employees	49
Table. 14. Bilateral correlation of business accomplishment of foodservice industry employees	51
Table. 15. The technical statistics results regarding employees job satisfaction	52
Table. 16. Difference comparison of business accomplishment along job satisfaction of employees (t-test)	52

List of Figures

Fig. 1. Research Model	24
Fig. 2. Correlation of job satisfaction by an educational training ways and importance recognition degree regarding contents of foodservice industry employees	44
Fig. 3. Correlation of job satisfaction and business accomplishment of foodservice industry employees	50

I. 서론

1. 문제의 제기

현대인의 생활이 산업화, 분업화, 전문화되면서 사회는 가족구성원의 변화, 소득수준의 향상, 여성의 사회활동 증가 등 많은 변화를 맞고 있다. 또한 그로인하여 식생활에서도 많은 변화를 맞고 있다. 특히 식생활은 내식에서 외식으로 급격한 변화를 맞고 있으며 복잡한 식생활 속에서 간편한 식생활을 추구해 가고 있다. 국내 외식산업은 1979년 후반기에 외식업 전문점이 도입되는 도입기의 과정을 거치면서 1986년 아시아 경기대회 및 1988년 서울올림픽을 기점으로 정착화 되기 시작하였다. 1990년대에는 대기업을 중심으로 외국 브랜드를 도입하여 시장진입을 본격화하기 시작했고, 국내의 고유브랜드도 창업과 개업을 거듭하였다.¹⁾

이에 따라 외식산업은 1997년 이전에도 늘어나는 증가 추세를 보이고 있었는데, 더욱 급속도로 증가하게 된 것은, 1997년 경제 위기 이후 실업자나 미취업자들이 외식산업에 참여함으로써 업체수가 급격하게 늘어나는 기현상을 보이게 되었다. 왜냐하면 그들은 적은 자본을 들여 노동 집약적으로 누구나 쉽게 할 수 있다라는 막연한 생각을 가지고 외식업체를 시작하였기 때문이다. 그 결과 업체수가 기하급수적으로 늘어나는 것과 비례하여 많은 외식업체들이 사업을 시작한지 1년을 넘기지 못하고 사업을 중단하게 되는 경우도 늘어났다.²⁾

외식업체들의 이러한 도산은 전문 인력에 의한 관리를 하지 않은 것이라고 볼 수 있다. 외식산업은 인적산업으로 서비스 지향적이고 노동 집약적인 산업의 대표적인 형태이다. 외식업을 쉽게 정의하면 사람이 사람을 통해 사

람에게 판매하는 산업이라고 할 만큼 인적 요소가 중요한 산업이다.³⁾

최근에는 외식업에 관한 관심이 증가되면서, 각 대학에서는 외식산업 관련학과가 신설되고 있어 실력을 갖춘 유능한 전문 인력 양성에 큰 도움이 되고 있지만, 종업원의 높은 이직율이 지속되고 있어, 아직도 전문 인력 부족 현상은 가중되고 있다. 외식산업의 이직현상의 원인은 종업원의 직무 불만족과 서비스 수행 및 전달과정에서 부정적인 차이가 발생되기 때문이라고 유추해 볼 수 있다. 이는 훌륭한 교육훈련프로그램을 통해 직무 자긍심을 고취시키고, 구체적 성과로 나타나 외식업체 경영자체에 수익을 증대시킬 수 있는 중요한 변수가 될 수 있을 것이다.⁴⁾

대부분의 외식업체들이 인적 자원에 대한 교육에 필요성을 절감은 하고 있으나 어떻게, 무엇을, 얼마만큼 시켜야 하는지 조직 규모 및 운영형태에 따른 교육훈련방법을 알지 못하고 있다. 다시 말해 외식업체 대부분이 인적 자원에 대한 교육이 질적인 면이 아닌 형식에 따른 교육으로 끝나게 되고 마는 문제점을 안고 있다.⁵⁾

따라서 교육훈련프로그램에 따라 직무만족 및 업무수행력에 관한 연구가 실증적 측면에서 분석, 연구되어야 할 필요성이 있다.

2. 연구의 목적

모든 외식업체에서 전문 관리자를 채용하여 운영을 한다는 것은 불가능하다. 또한 10% 정도의 외식업체만이 기업의 형태를 갖추고 있고 90% 이상이 영세성을 면하지 못하고 있는 현실상 더더욱 전문 관리자를 외식업체에서 고용한다는 것은 불가능하다.

이러한 문제를 해결할 수 있는 것은 외식업체를 관리하는 인적 자원에

대한 교육 투자가 될 것이다. 외식업체의 인적 자원에 대한 교육 실패는 10%에 속하는 기업형 외식업체중에서도 외국에서 다국적 브랜드를 들여온 소수에 곳에서만 인적 자원에 대한 교육프로그램이 갖추어져 있으며 교육 투자 비율 역시 높은 것을 볼 수가 있다. 또한 외국에서 들여온 다국적 브랜드라 할지라도 한국적 상황에 맞지 않아 실제적이고 현장에서 쓸 수 있는 효과적인 관리 교육이 되지 않는 경우가 많다.⁶⁾

이러한 인식 하에 본 연구에서는 외식업체에서 효과적인 교육훈련프로그램의 중요도에 따른 직무만족 및 업무수행력에 대한 분석을 실시하는 것을 연구의 목적으로 한다.

연구의 목적을 보다 구체적으로 서술하면 다음과 같다.

첫째, 현재 외식산업에서 교육훈련을 받고 있는 종업원들은 어떻게 교육훈련을 인식하고 있는지 살펴본다.

둘째, 교육훈련프로그램을 통해 종업원이 업무수행하는데 대한 만족도를 살펴본다.

셋째, 현재 실시하는 교육훈련이 직무만족과 업무수행력에 어떤 영향을 미치며, 앞으로 개선해야 할 방안을 찾아본다.

3. 연구의 방법

본 연구는 연구 목적에 대한 결론에 도달하기 위해 문헌 연구 방법을 통하여 연구 가설을 도출하고 이를 실증적으로 검증하였다.

먼저 문헌적 연구 방법으로는 국내외에서 발간되는 정기간행물, 논문 및 단행본, 저서 저널 등을 통하여 이론적 근거를 마련하였으며, 실증적 연구는 응답자의 인구통계학적 특성에 관한 사항, 교육훈련방법 및 내용, 직무만족

에 관한 사항, 종업원의 업무수행력으로 구성되어진 설문지를 각 업소에 방문하여 종업원에게 배포하고 회수하였다.

연구대상으로는 서울, 경기 지역 외식업체에 종사하고 있는 종업원 중 교육훈련 경험이 있는 종업원으로, 서울 강남지역에 위치한 연회업체 5개 업소, 서울 강북지역에 위치한 연회업체 5개 업소, 그리고 경기도에 위치한 연회업체 5개 업소를 선정하였다.

조사기간은 2007년 1월10일부터 1월 25일까지로 15일간에 걸쳐 실시하였다.

통계분석방법으로는 SPSS 13.0을 이용하여 빈도분석, 신뢰도 분석(내적 일관성 분석), 분산분석, T-test, 피어슨의 상관분석, Scheffe 방법에 의한 사후검정을 실시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 외식산업에 대한 이론적 고찰

1) 외식산업의 정의

외식산업이라는 용어는 근래에는 비교적 자주 접할 수 있는 말이지만 얼마 전까지만 해도 생소한 단어였다.

1977년 발행된 이송명 교수의 국어 대사전에 외식의 정의가 다음과 같이 내려져 있다. “가정이 아닌 밖에 나가서 음식을 사서 먹음, 또는 그 음식” 그러나 위에서 정의된 사전적 의미만 가지고 현재의 외식과 외식산업을 설명하기에는 부족하다. 가정에서 음식을 배달시켜 먹는 것도 외식의 한 부분으로 보고 있다. 다만 외식의 이 같은 사전적 정의는 어디서 식사를 하느냐에 의하여 내·외식을 판단하기는 어렵기 때문이다.⁷⁾

우리나라에서 외식 산업이라는 용어는 식당업, 요식업, 음식업 등으로 불렸다.

‘업’이란 용어에서 산업이란 용어로 바꾸어 사용한다는 것은 규모면에서 확대됨과 경영면에서 체계를 갖춘다는 것을 의미한다고 할 수 있다. 산업체계측면에서 고찰하여 볼 때, 1984년 개정된 한국 표준 산업 연관 분석에 따르면 대분류 상으로는 도·소매 및 숙박업에 속하고 다사 중분류 상으로는 도·소매 및 숙박업에 속하며, 소분류 상으로는 음식업이다. 그러나 외식업은 식사를 만든다는 측면에서 보면 창조 업에 속하지만, 최종 소비자에게 직접 판매한다는 측면에서 보면 용역업이라 할 수 있다. 따라서 외식산업은 복합 산업이라 할 수 있다.⁸⁾

우리나라에서는 1980년대 후반에 들어와서 경제 성장과 사회구조의 변화로 가정 밖에서 식사의 빈도가 증가하면서 관심을 끌게 되었다. 외식 산업을 넓게 정의하면 음식을 만들어 제공하는 산업 자체를 뜻하며, 식사의 제공, 인적 서비스의 제공, 분위기의 연출, 식사와 관련한 편의 제공 등의 모든 것을 상품으로 한다. 즉, 식사를 조리해서 제공한다는 측면에서는 식품 창조업에 가까우며, 최종 소비자와 직결되어 판매한다는 측면에서는 소매업의 특성도 갖추고 있는 것이다. 따라서 이 산업의 특징을 밝히는 것이 이 산업의 본질을 설명하는 내용이 될 것이다. 바꾸어 말하면 외식서비스산업은 식품 창조업, 소매업, 서비스업의 세 가지 산업적 성격을 합한 산업이라고 정의할 수 있겠다.⁷⁾

2) 외식산업의 특징

외식산업의 특징은 학자들마다 견해가 약간씩은 다르다. 일본의 미야 에이지는 특징을 네 가지로 분류하였는데 “첫째, 자본력이 별로 필요하지 않는 산업이다. 둘째, 독점적 기업이 탄생하지 않는 산업이다. 셋째, 기업의 신진 대사가 심한 사업이다. 넷째, 소비자의 기호가 강하게 영향을 미치는 산업이다.” 라고 분류하였다.⁹⁾

김의근¹⁰⁾은 일곱 가지로 특징을 분류하였는데, “첫째, 노동 집약적이다. 둘째, 유통의 흐름이 제조업과 달리 소비자가 직접 찾아와야 가능하다. 셋째, 단일 메뉴를 판매하는 곳을 제외하고 거의 전부가 다품종 소량의 주문 판매를 한다. 넷째, 판매시간대가 대부분이 아침, 점심, 저녁 시간으로 한정되어 시간의 제약성을 가진다. 다섯째, 자재 원가가 타 산업의 자재 원가보다 낮다. 여섯째, 타 산업의 자재는 어느 정도까지는 보관이 용이하나 외식

산업의 원자재인 식자재의 보관기간이 매우 짧다. 일곱째, 입지에 따라 사업의 성패가 좌우되는 입지 의존성이다.” 라고 특징을 분류하였다.

나정기¹¹⁾는 열두 가지로 특징을 분류 한 다음 이것을 다시 네 가지로 요약하였다. 열두 가지의 특징을 분류한 것은 “서비스 지향적인 산업, 점포의 위치를 중시하는 입지 산업, 노동 집약적인 산업, 독점적 기업이 탄생하지 않는 산업, 체인화가 용이한 산업, 소자본으로도 쉽게 접근할 수 있어 신진대사가 심한 산업, 산업화와 공업화가 어렵고 느린 산업, 소비자의 기호가 강하게 영향을 미치는 산업, 타 산업에 비해 다양한 업종과 업태가 공존하는 산업, 자금 회전이 빠른 산업, 모방이 쉬워 차별화가 어려운 산업, 상품의 구성이 복잡한 산업” 이라고 열두 가지로 분류하였고 이것을 다시 크게 네 개로 묶어서 분류하였다. 이 네 가지 특징을 대별한 것을 보면 “첫째, 생산과 소비가 동시에 이루어지는 성격을 가지고 있어 시간과 장소적인 제약을 받는 산업이다. 둘째, 타 생산 부문에 비해 항상 일정하게 인력을 배치시킬 수 없는 노동 집약적인 성격을 가진 산업이다. 셋째, 원재료가 최종 상품으로 바뀌는 과정이 빠르게 작용하는 짧은 분배체인과 시간 범위를 가진 산업이다. 넷째, 서비스산업과 마찬가지로 생업적이고 영세한 가내노동에 많이 의존하며, 비교적 참여가 손쉬워 경기변동에 따른 부침이 심하다. 즉 영세성, 과밀성, 저생산성의 특징을 보이는 산업이다.” 라고 특징지었다.

위의 열거한 특징들을 살펴보면 한 가지 커다란 특징을 볼 수가 있다. 소비자들의 기호가 강하게 영향을 미친다는 것이다. 타 산업도 동일한 면이 있으나 외식 산업은 소비자들의 생활 습관이 변하면서 동시에 먹는 습관이 변하게 되고 이것이 또한 산업 전체의 방향을 바꾸어 놓는다는 것이다.¹²⁾

3) 국내 외식산업의 현황 및 문제점

소득증가와 식품소비패턴의 변화에 따라 우리나라 도시가구의 외식비 지출이 크게 증가하고 있다. 1979년도에 롯데리아가 등장하고 1982년 버거킹이 국내에 진출하면서부터 외국의 유명 외식 브랜드 업체들이 대거 진출하여 외식산업은 대규모화, 체인화의 현상을 나타내고 있다.

1980년대 말까지 외국 브랜드의 패스트푸드점이 주종을 이루던 것과는 달리 IMF체제 이후에는 외국 브랜드의 패밀리 레스토랑 진출이 가속화되고 국내 대기업들의 외식산업에 대한 참여가 높아지면서 국내 외식시장의 경쟁은 치열하다.

이러한 외식업체의 경쟁 속에서 국내 소비자의 선호도도 브랜드 인지도에서 인테리어 만족도까지 다양화된 선호도를 보여 주는 소비성향을 볼 수가 있다. 최근 우리나라의 외식산업의 변화에 대한 특징으로 두드러지게 나타나는 것을 독자 브랜드의 경향, 가정식 대용품의 등장, 해외 브랜드의 국내시장 직접 진출, 다양한 마케팅 활동, 점포규모의 변화를 들 수가 있다.²⁾

IMF체제 이후 외식산업은 많은 변화를 가져왔고 계속해서 급속한 발전을 할 것이다. 우리나라의 외식산업의 업종간에 경쟁이 더욱 치열해지고 있으며, 이에 따른 경영전략으로 고객의 다양한 취향에 맞춘 차별화 경영을 시도하고 있다.

메뉴의 가격이나 서비스, 서비스의 제공시간, 분위기 등의 다양한 업태가 출현함에 따라 기존의 업태가 고객의 새로운 욕구변화에 의해 다시 분화되어지는 과정에서 문제점이 야기된다.¹³⁾

국내 외식업의 문제점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 종업원의 자질문제와 정착성의 문제로서 소비자의 욕구를 충족시킬 수 있는 종업원의 서비스 수행력이 결여되고 그에 따라 업무에 대한 만족을 하지 못하고 결과적으로는 이직률이 높아져 구인난이 심각하다는 것이

다.

둘째, 외식산업 경영주의 불황대처능력의 부족으로서 고객의 트렌드를 정확히 분석하고 욕구를 충족시킬 수 있는 판촉 전략을 전개하려는 마케팅 전략의 부족을 들 수가 있다.

셋째, 규모나 시설면을 강조한 초기 투자에 대한 과도한 지출을 이유로 들 수가 있다.

넷째, 메뉴와 품질수준에 대한 표준화 및 전문화의 결여성 등을 들 수가 있다. 그리고 종업원의 프로 의식의 부족을 들 수가 있는데 종업원들의 질적수준 미흡과 정신자세의 안일함이 문제이다.¹³⁾

2. 교육훈련에 관한 이론적 고찰

1) 교육훈련의 정의 및 목적

일반적으로 기업에 있어서 능력개발은 기업 내 교육훈련 또는 사내 교육 훈련이라는 형태로 행하여지고 있다. 교육(education)이라는 말의 본래의 의미는 잠재하고 있는 성능 등을 발출하는 것으로서 정신적인 의미가 매우 강하다. 이에 비해 훈련(training)은 육체적·기술적인 것을 연습에 의하여 몸으로 익히기도 하고, 지식을 습득하게 하는 것을 의미하고 있다.¹⁴⁾

교육훈련은 기업이 그 목적을 달성하기 위하여 고용한 종사원의 업무수행능력을 향상시켜나가는 과정이라고 말할 수 있다. 즉 고용한 종사원에 대하여 그들의 업무수행능력을 향상시킴으로써 기업의 목적을 달성하고자 하는 중요한 경영관리 활동의 하나이다. 종사원에게 객관적인 직무수행에 필요한 지식을 바탕으로 인간의 능력을 함양하는 것을 교육이라 하고, 훈련이

란 주관적인 경험을 습득시킴으로써 직무수행에 필요한 기능이나 태도를 몸
에 붙게 해서 충분히 활용하게 하는 것이 훈련이다.³⁾

이러한 외식업체내 교육훈련은 직무가 요구하는 지식·기능·태도를 양
성화함과 동시에 충성의식과 근로의욕이 왕성한 종사원을 양성함은 물론,
상황적응력과 창조력을 함양하는데 그 목적을 두고 있다.¹⁵⁾

Nadler(1986)¹⁶⁾는 피교육자가 실제로 수행하고 있는 업무에의 적용과 관
련시켜 훈련, 교육 그리고 개발의 측면으로 구분하고 있다. 여기서 훈련은
현재 수행하고 있는 업무의 성과향상을 목적으로 한 학습이고, 교육은 가까
운 장래에 수행하게 될 새로운 업무수행을 위한 학습으로서 개인이 준비하
고 있는 한정된 업무와 관련된 학습이며, 그리고 개발은 현재나 미래의 특
정업무와 무관하여 개인이나 조직체의 일반적 성장을 위한 학습을 뜻한다.

교육훈련은 종사원으로 하여금 직무가 요구하는 지식, 기능, 기술 및 태
도 등을 향상 시켜 현재 또는 미래에 수행해야 할 직무를 효과적으로 수행
케함으로써 기업의 목표를 달성하고자 하는 계획적이고도 조직적인 경영관
리 활동이다.¹⁷⁾

2) 교육훈련의 중요성 및 필요성

교육훈련은 기업 측과 종업원 개인에게 모두 의미 있는 활동으로 받아들
여진다. 교육훈련을 통해서 개인은 자기개발 욕구를 충족시키고, 잠재능력을
개발할 수 있으며, 조직은 생산성 및 유효성의 향상, 종업원 능력 개발로 인
한 인력 배치의 유연성 확보, 다양한 환경변화에의 적응, 조직문화의 형성
등을 달성할 수 있다. 이처럼 교육훈련은 조직구성원의 기술, 지식, 태도 등
의 능력을 변화시켜 직무를 원활히 수행하게 하고, 조직과 개인의 목표를

달성하는데 조직 구성원에게 필요한 능력을 제공한다.¹⁸⁾

교육훈련이 주는 효과는 크게 조직차원, 구성원 개인 차원, 대인관계 내부집단 정책실행 차원으로 나누어 볼 수 있다. 조직 차원의 효과는 인재육성을 위한 기술축적으로서 수익성 제고 및 추구에 대해 긍정적인 태도를 가지게 되고, 생산성과 노동의 질을 향상시킨다. 두 번째, 구성원 개인 차원의 효과는 자기 개발의 욕구충족을 통한 동기유발로 개인의 의사결정이나 효과적인 문제해결을 도와주며 자기발전과 확신을 고무하고 성취시킨다. 마지막으로 대인관계 내부집단 정책실행 차원의 효과는 커뮤니케이션 원활화를 통한 조직협력으로서 집단과 개인의 대화를 향상시키고 대인관계 기술을 향상시킨다.¹⁹⁾

따라서 외식업체에서도 조직과 구성원의 발전과 능력향상을 위해 교육훈련이 매우 중요하며 꼭 필요한 것이라 할 수 있다.

외식업체가 아무리 잘 설계된 교육훈련 체계와 훈련 방법·교재 및 시설을 갖추고 있다 하더라도 그 활동의 기초가 되고 출발점이 되는 필요성이 파악되어 있지 않거나 틀려 있으면, 교육훈련은 무의미하거나 불필요한 것이 되고 만다. 교육훈련의 필요성은 교육계획에 선행한다. 교육훈련의 필요성을 기업이 종사원에 대하여 기대하는 지식·기능 및 태도 등과 그들이 현재 가지고 있는 그것들과의 차이, 즉 직무가 요구하는 자격 요건과 그들의 현재 능력과의 차이라고 정의하기도 하고, 직무를 수행함에 있어서 자격요건이 되는 지식·기능 및 태도에 관한 기본목표 및 기대와 그 직무를 담당하고 있는 종사원의 그것들과의 차이를 교육에 의해서 보완하고 향상시킬 필요가 있다고 인정되는 부분이라고 정의하기도 하나, 그 의미는 같다. 교육훈련의 필요성은 현재에만 국한되는 것이 아니라 좀 더 발전하여 가까운 장래에 요구되는 수준까지 고려해야 한다. 외식업체가 교육훈련의 필요성을

계속 조사하여 교육 대상으로 관리하면서 교육을 실시하면, 기업경쟁력이 강화될 뿐만 아니라 기업도 발전하게 된다.³⁾

3) 교육훈련의 방법

기업목적을 달성하기 위한 종업원 교육훈련에는 여러 가지 방법이 제시되고 있다. 외식산업에서의 종업원 교육훈련의 목적은 경영관리 활동의 목적달성과 업무처리능력 개발뿐 아니라 고객만족도를 높여 그 외식업체를 다시 찾게 하는 하나의 마케팅 수단으로서의 목적이 있다. 외식산업 교육훈련 방법에는 그 동안 학계에서는 연구가 많이 이루어지지 않았으나 최근 업계에서는 종업원 교육훈련의 중요성을 인식하고 서비스 기업에 여러 가지 훈련 기법을 도입함으로써 교육훈련 방법을 다양하게 활용하고 있다.²⁰⁾

(1) 교육훈련 방법

① 직장 내 훈련(OJT)

오늘날 교육훈련 중에서 가장 많이 이용되고 있으며, 가장 실제적이고 실무적인 지식과 기능을 전달하는 방법이 OJT(on the job training)이다. OJT란 직장훈련 또는 직무상 훈련으로서 교육훈련의 담당자는 직무상의 상위자가 주축이 되는 라인이 교육훈련의 중심이 되며, 이 경우 스텝의 지원을 받는 것은 물론이다. 즉, OJT란 직장에서 구체적인 직무에 임하여 직속상사가 직접적으로 개별 업무지도를 하고 교육훈련을 시키는 방식을 말한다. 직장에 있어서 상위자의 업무에는 당연히 부하 종업원을 교육훈련 시킬 임무가 부여되어야 하며, 상위자의 교육훈련이라 함은 단순한 업무상의 교

육훈련 뿐만 아니라 인간적인 측면에서 사회의 선배로서 부하 종업원들이 인간다운 직장인이 될 수 있도록 직장인의 태도를 교육시키는 것까지 교육의 범주에 포함시켜야 할 것이다. 우리나라 대부분의 기업들은 OJT의 필요성을 항상 인식하고 있으면서도 체계적으로 OJT를 실시하고 있지는 못한다. 모든 기업에 있어서 교육훈련은 OJT로부터 출발하여야 하며 OJT(on the job training)가 정착 될 때 Off JT(off the job training)도 보다 큰 교육훈련 성과를 기대할 수 있을 것이다. 그러나 OJT도 사전에 철저한 교육훈련 계획을 수립하여 체계적으로 실시함으로써 그 성과를 높일 수 있다. OJT의 장점은 첫째, 훈련이 추상적이 아니고 실제적이다. 둘째, 실시가 off JT보다 용이하다. 셋째, 상사나 동료 간의 이해와 협력정신을 강화 촉진시킨다. 넷째, 저비용으로 할 수 있다. 다섯째, 훈련을 하면서 일을 할 수 있다. 여섯째, 구성원의 습득도와 능력에 따라 훈련할 수 있다. OJT의 단점은 첫째, 우수한 상사가 반드시 우수한 교사는 아니다. 둘째, 많은 구성원을 한꺼번에 훈련 할 수 없다. 셋째, 통일된 내용과 같은 수준의 훈련을 할 수 없다. 넷째, 원재료의 낭비를 초래한다. 다섯째, 일과 훈련 모두 소홀히 할 가능성이 있다. 여섯째, 전문적인 고도의 지식과 기능을 가르칠 수 없다.²¹⁾

② 직장 외 교육훈련(off JT)

Off JT란 직장 외 또는 직무의 교육훈련(off the job training)을 말하며, OJT가 라인 중심의 교육훈련임에 반하여 Off JT는 스텝 중심의 직장 외 교육훈련을 말한다. 즉, Off JT란 교육훈련을 담당하는 전문 스텝의 책임 하에 이루어지는 것으로써 직장 내 교육훈련 이외의 모든 교육훈련을 말하는데, 기업 내에 있는 양성소나 연수원 등과 같은 특정의 교육훈련을 통해서 하는 것은 물론 정기적으로 또는 부정기적으로 강습회나 강연회를 개최

혹은 기업외의 전문적인 교육훈련기관에 위탁하여 수행하는 경우도 있다. 따라서 내용적으로 볼 때 집단교육으로의 성격을 갖는다고 말할 수 있다. 이는 현장 작업자의 직접적인 관련을 갖지 않은 보편적인 내용 예컨대, 일반적인 작업에 대한 사고방식이나 작업의 개선방식 및 인간관계 등의 중요성 등과 같은 것을 교육훈련하는데 적합하다. Off JT의 장점은 첫째, 현장 직무와 관계없이 예정된 계획에 따라 실시할 수 있다. 둘째, 많은 종업원을 동시에 교육할 수 있다. 셋째, 전문적인 지도자가 실시한다. 넷째, 업무 부담에서 벗어나 훈련에 전념하므로 훈련효과가 높다. Off JT의 단점은 첫째, 교육훈련 결과를 현장에 바로 활용하기가 어렵다. 둘째, 작업시간이 감소한다. 셋째, 비용이 많이 든다.²¹⁾

(2) 교육훈련의 기법

① 강의·강연법(lecture·speech method)²²⁾

강의·강연법은 강사에 의한 학습으로 정의된다. 이것은 교육훈련기법 중에서도 가장 오랜 역사를 갖고 있으며, 토의법, 체험학습법 등의 각종 새로운 기법이 계속 도입됨에도 불구하고 여전히 중요시 되고 가장 널리 사용되는 교육훈련기법이다. 강의법은 어떤 주제에 대하여 전문가가 다수의 학습자에게 체계적이고 논리적으로 지식, 기술, 정보, 사고방식을 가르쳐 학습자의 이해와 납득을 얻도록 하는 것으로써 언어를 매개체로 한 학습이다. 때문에 강사의 색다른 음성이나 웅변적 재능을 필요로 한다. 강의법은 기업 교육에서 사원의 업무지식 습득이나 능력개발 또는 종합적·이론적인 설명이 요구되는 경우에 특히 많이 활용되고 있다. 그러나 현대의 교육경향은 많은 교재 및 기자재의 개발과 새로운 교육사조에 의하여 이 기법의 이용이

조금씩 후퇴하고 있으며, 다른 기법과 혼용한 형태의 강의법을 사용하는 경우가 많아지고 있다.

② 토의·회의법(discussion, conference method)

토의·회의법은 강의법과 함께 기업 내 교육훈련에서 가장 많이 이용되고 있는 기법이다. 함근배(1982)²³⁾는 교육훈련기법의 발달과정을 역사적으로 살펴보면서 가장 오랜 역사를 갖고 있는 강의법에 토의법이 추가되고 다시 체험학습법 등으로 발달하여 왔다고 설명한다. 또한 토의법은 본래 제1차 대전 중에 미국의 Allen이 감독자훈련에 도입한 것이 시초라고 한다. 그것은 토의를 통해서 문제를 해결할 수 있는 사고방식이라든가 결론을 끌어내기 위한 올바른 사고의 과정을 파악하려는데 목적을 두고 있다.

③ 사례연구법(case study, case method)²⁴⁾

사례연구법은 실 사례 또는 창작 사례를 중심으로 하여 개인적인 연구나 집단적 토의를 통해 사례 속의 문제점에 대한 원인을 분석하고 내재된 원칙이나 이론을 도출하며, 궁극적으로 구체적 행동의 해결책을 강구하는 교육훈련기법의 한 유형이다. 그러므로 사례연구법은 그 사례에 관련되는 경험이나 지식을 어느 정도 갖고 있는 사람에게 사용할 수 있는 기법이라고 할 수 있다. 따라서 이 기법은 기업 내 교육훈련의 경우 신입사원보다는 경영자나 관리자를 대상으로 한 교육에 더 적합한 교육이라고 볼 수 있다. 사례연구법의 장점은 첫째, 흥미가 있고 학습동기를 유발할 수 있다. 둘째, 기업의 현실적인 문제에 대한 학습이 가능하다. 단점은 첫째, 적절한 사례를 확보하는데 어려움이 많다. 둘째, 학습의 진도를 측정하기가 어렵다. 셋째, 이론에 대한 체계적인 습득이 어렵다.

④ 역할 연기법(role playing method)²²⁾

역할 연기법은 1923년 미국의 정신의학자인 Moreno가 사이코드라마라고 부르는 정서적인 문제를 행동화 시켜 그 원인을 분석하는 치료법으로 개발한 것이 role playing이라는 기법으로 발전한 것이다. 역할 연기법이 기업 내 교육훈련에서 사용되는 예로서 전화응대 훈련, 손님접대 훈련, 방문판매 훈련, 가두판매 훈련 등을 들 수 있으며, 관리자 계층보다는 일반사원 계층의 교육훈련에 비교적 많이 적용되고 있으며, 특히 태도변화, 기술훈련, 문제해결 능력 양성에 적합한 기법이다.

⑤ 현장 실습법(field-trips, field-training method)²²⁾

현장 실습법은 학습자가 현장 견학, 실습 등을 통해 학습하는 형태로서 실제 업무 또는 그와 관련된 지식·기술·정보·경험을 방문하는 현장을 통해 습득한다는 면에서 훌륭한 효과를 얻을 수 있는 대표적인 체험 학습식 방법이다. 그러나 자칫 잘못하면 시간과 노력이 낭비가 되는 ‘놀이’로 변할 수도 있다. 따라서 현장 실습법이 학습효과를 높이기 위해서는 무엇보다도 현장실습 이전에 학습목표와 세부실천 목표를 잘 세워두는 것이 중요하다. 기업 내 교육훈련에서 현장실습법이 중요시 되는 가장 큰 이유는 옥내교육에서 결코 획득할 수 없는 감각적인 느낌과 경험을 학습자에게 제공할 수 있다는 것이다.

⑥ 시청각 교육법(audio-visual method)²⁵⁾

이 교육방법은 강의식 교육에 시청각 교재를 사용함으로써 이를 보조하는 역할을 하는 방식이며, 교육의 인상을 강화시켜, 교육에 대한 흥미를 유발하도록 하는 교육방식이다. 이를 위해서는 영화, TV, 패도, 모형, 사진, 도

표 등이 이용된다. 그러나 시청각 교육방법은 시행 상 다음과 같은 점을 유의해야 할 필요가 있다. 첫째, 시청각 교재는 어디까지나 학습의 보조 자료로서 수단 불과하다는 점을 인식하여 그 기능이나 교재가 교육훈련의 목적에 합치되는가를 검토해야 한다. 둘째, 흥미 본위로 흐르지 않도록 해야 한다. 셋째, 철저한 계획이 중요하다. 진행순서, 장비, 공간 등이 반복 점검되어야 하며 가급적 사전 예행연습을 하는 것이 좋다. 넷째, 기기만 있다고 해서 되는 것이 아니다. 활용할 수 있는 소재를 개발해야 한다. 많은 예산을 들여 기기를 구입해 놓고서도 소재가 없어 사용치 못하는 경우가 의외로 많다. 다섯째, 단순한 내용전달만으로 그치지 말고 반드시 피드백을 해야 한다. 여섯째, 기기 사용법을 정확히 알고 사용해야 한다.

⑨ 감수성 훈련(Sensitivity training)²⁶⁾

T 그룹훈련(Training group training)이라고도 하는 이 방법은 집단행동학(group dynamics)의 원리에 의한 방법이다. 이 훈련은 근본적으로 ‘타인이 자신을 보는 것처럼 자신을 보는 능력’을 개발하여 사회관계에 적합한 행동을 하도록 행동의 변화를 가져오게 하는데 그 목적이 있다. 이 훈련은 촉진자(facilitator)로 불리는 집단의 리더가 이 훈련에 대한 개요나 방법 등에 대해서 설명하여 미리 마음의 준비를 시킨다. 그런 연후에 집단 회의를 적극적으로 지시하지 않고, 다만 성원들의 느낌을 명료하게 분류한다. 협의 사항은 구체적으로 정하지 않고 자신들이 택한 어떤 문제도 자유스럽게 논의 한다. 이러한 논의 과정에서 자기들의 개인감정과 서로에 대한 반응에 대해서 주로 얘기한다. 이렇게 집단훈련을 되풀이 하는 과정에서 참가자들은 자아인식을 새롭게 하고 타인에 대하여 어떻게 행동할 것인가를 스스로 터득하기 때문에 훈련참가자들은 보다 개방적인 되며, 다른 사람을 믿고 존

경하게 된다.

3. 직무만족에 관한 이론적 고찰

1) 직무만족의 정의

직무란 조직의 구성원들에게 각각 분할된 업무의 기술적 단위 또는 업무의 총체를 말하며²⁷⁾, 만족이란 선택된 대체업에 관해서 선택자의 신념과 어느 정도 일치하고 있는지에 대한 평가이다.²⁸⁾

직무만족(job satisfaction)이란 각 개인이 조직체내에서 맡고 있는 직무를 수행하면서 느끼고 감지하는 개인의 능력과 자질, 수행하는 업무에 대한 적응력, 조직체내에서의 여러 가지 조직 환경과 절대적인 관계가 있다. 직무만족은 조직 성과를 예측하는데 있어서 중요한 지표가 될 뿐만 아니라 개인의 욕구와 조직의 목적을 통합하는데 있어서도 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되고 있다.²⁹⁾

직무만족에 영향을 미치는 영향요인들이 많기 때문에 직무만족에 대한 명확한 개념 정립이나 정의는 학자들의 연구방향이나 목적에 따라 그 관점을 달리 하고 있어 한마디로 정의하기란 쉬운 일이 아니다. Smith(1955)³⁰⁾는 직무만족·불만족은 각 개인이 자기의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 감정의 총화 또는 이와 같은 감정의 균형 상태에서 기인되는 태도라고 정의하여 감정과 태도와의 관련성을 나타내고 있다. Porter와 Lawler(1968)³¹⁾는 직무만족이란 구성원이 실제적으로 얻는 정보에 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더욱 증대된다고 보았다. 유기현(1987)³²⁾은 조직 행동적 측면에서 직무만족은 개인의 태도·가치·신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따

라 종사원이 직무와 관련시켜 갖게 되는 태도로 다른 태도들과 마찬가지로 인지·정서·행위 성향 등의 복합체라고 정의하고 있다.

따라서 직무만족이란 “조직 구성원 각 개개인의 직무자체 또는 주위의 환경과 관련하여 개인이 가지고 있는 욕구와 가치, 그리고 태도나 신념 등의 수준이나 차원에 따라 느끼는 만족의 정도” 라고 정의할 수 있다. 즉 직무만족이란 각 개개인이 현재 수행하고 있는 업무, 공직관, 안정감, 리더수비, 인사, 보수, 후생복지, 인간관계, 긍지와 자부심, 소속감, 자아실현, 근무환경 등과 같은 직무만족 요인에 대하여 얼마나 흡족하게, 우호적으로 느끼고 있는지의 감정적 상태라고 할 수 있다.⁷⁾

2) 직무만족의 영향 요인³⁾

① 인적 배경(personal)에 관한 요인

매슬로우(Maslow)에 의하면 인간의 욕구계층에 있어서 저수준의 욕구는 비록 필연적으로 성숙에 중요하지는 않다고 할지라도 개인의 고수준의 욕구를 고려하기 전에 반드시 충족되지 않으면 안 된다고 한다. 이런 이유 때문에 개개인의 상이한 인적사항 즉, 나이, 교육수준, 지위, 근무년수 등이 그들의 직무만족에 관련되는 서로 다른 직무요인을 선별하게 되는 것이다. 왜냐하면 개개인은 제각기 다른 심리적 성장과정과 지위, 집단에 속해 있기 때문이다. 따라서 인적 배경과 직무만족의 관계에 대한 선행연구결과를 살펴보는 것은 직무만족의 영향요인을 고려하는데 매우 중요할 것이다.

② 승진기회(promotion)에 관한 요인

승진이란 지위에 있어서 상향적인 변화를 의미하는 외적인 보상

(extrinsic reward)으로서 보다 나은 심리적 성장욕구 및 지위에 관한 욕구 등을 포함한다. 승진에 있어서는 그 기회와 공정성에 대한 종업원의 생각이 직무만족에 영향을 미친다.

③ 직무자체(work itself)와 연관된 요인

직무의 성격 즉 직무의 중요성, 자율성, 다양성 등의 직무범위가 클수록 직무만족이 높다는 연구결과가 많이 제시되고 있다.

④ 근무조건(working condition)에 관한 요인

근무조건이란 종업원이 근무수행에 영향을 미치는 물리적 환경을 포함한 상황적 제변수(situational variables)로서 다음과 같은 세 가지로 분류할 수 있다.

첫째, 물리적 성격의 작업조건(조명, 온도, 근무분위기, 공간배치 등) 둘째, 시간과 관계되는 작업조건(근무시간, 휴식시간, 휴가제도 등) 셋째, 사회적 작업조건(복지제도, 후생제도 등)을 들 수 있다. 이와 같은 근무조건에 관한 제요인은 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

⑤ 감독자(supervisor)에 관한 요인

감독이라 함은 능률적인 작업집단을 형성하고 담당집단의 개개 구성원을 자극하여 구성원으로 하여금 최대의 성과를 올리게 하는 것을 말하며, 이 요인에는 감독유형 및 영향력(supervisory style and influence), 기술적 및 인간적 관계, 관리기술(administrative skill)등이 종업원 직무만족과 관련이 있는 것으로 나타나고 있다.

⑥ 동료(co-workers)에 관한 요인

호손(Hawthorne)연구가 제시한 것은 조직에 있어서 사회적 요인, 특히 동료 관계의 중요성이다. 왜냐하면 작업집단 내에서 동료 간의 상호작용은 관리자의 유인제나 통제보다 더 역동적이고 작업환경에 대한 적응에 중요한 역할을 하기 때문이다. 따라서 동료와의 관계는 종업원의 직무만족에 영향을 주고, 또 원만한 관계를 유지하지 못할 경우 조직에서 이탈하는 결과를 초래할 수도 있다. 이 요인과 관련된 내용으로는 사내·외의 우호적 동료관계, 협조, 친밀성, 신뢰성 등을 들 수 있다.

⑦ 회사 및 회사방침(company and management policy)에 관한 요인

허즈버그는 회사의 전반적인 측면과 관련하여 크게 두 가지 측면을 중요시 하였다. 첫째는 회사조직이나 회사경영의 적절성에 관한 것이며, 두 번째는 회사의 경영이 얼마만큼 개인에게 유익한 효과를 가져 오는 것인가이다. 이 요인에 해당되는 내용으로 장래성과 안전성, 종업원에 대한 배려, 승진제도의 공정성, 인사정책 등을 들 수 있다.

⑧ 급여(pay)에 관한 요인

급여라 함은 업무에 대한 금전적인 보상으로 모든 조직구성원들의 기본적인 욕구와 직접 관련된 요인이다.

3) 직무만족과 업무수행력과의 관계

쉐리던(Sheridan)³³⁾은 문헌연구를 토대로 직무만족과 업무수행력간에 있어서 다음과 같이 두 가지의 가정을 제시하고 있다. 첫째, 과거의 직무만족

이 현재의 직무를 수행하는데 원인이 된다는 취지하에서 직무만족은 업무수행력을 결정 지을 수 있다. 둘째, 과거의 업무수행력이 현재의 직무만족에 원인이 된다는 취지하에서 직무만족은 업무수행력에 영향을 미친다.

원용희³⁴⁾는 그의 연구에서 직무만족과 업무수행력과의 관계를 크게 세 가지로 구분하고 있다. 첫째, 업무수행력의 원인으로 만족을 들 수 있는데 이는 직무만족이 업무수행력에 영향을 미친다는 사고는 인간관계론까지 거슬러 올라간다. 인간관계론에서는 종사원이 욕구를 만족시킴으로써 생산성의 향상이 가능하다는 사고를 토대로 하고 있으며 사기가 생산성의 향상을 가져온다는 단순한 이론이다. 둘째, 업무수행력의 결과로서 만족은 로크(Locke)³⁵⁾는 직무만족이 주로 업무수행력의 결과이며 간접적으로만 직무성과의 원인이 된다고 주장하면서, 직무만족은 행동을 결정하는 중요한 변수가 아님을 강조하고 있다. 즉 지식, 신념, 사고방식과 전반적인 상황에 따라 만족의 수준과 그것이 업무수행력에 영향을 미친다고 주장하였다. 셋째, 만족과 업무수행력의 원인으로 보상을 들 수 있다. 체링톤(Cherrington)³⁶⁾은 업무수행력에 대해 전혀 상관없이 적절한 보상과 부적절한 보상 중 어느 하나를 받는 학생들을 대상으로 한 연구에서는 전혀 상관없이 보상을 받은 학생들은 직무만족과 직무성과의 관계는 '0', 업무수행력에 따라서 적절하게 보상을 받은 학생은 양자관계가 '+', 그 반대의 경우 '-'임을 증명하였다. 즉 보상의 효과적인 배분은 만족과 업무수행력간의 정의 관계를 발생시킴을 보여주고 있다. 또한 어떠한 조직에서 만족과 업무수행력간에 정의 관계가 낮을수록 그 조직은 다른 환경이 같다면 효과가 낮은 것이라 하고, 만족 · 업무수행력의 변수가 분리되기보다는 이러한 관계가 유효성을 극대화시키기 위해 효율적으로 관리되어야 한다는 것을 시사하고 있다.³⁾

Ⅲ. 연구방법

1. 표본의 설계

본 연구의 조사 대상자는 서울·경기 지역 외식업체에 종사하고 있는 종업원 중 교육훈련 경험이 있는 종업원으로, 서울 강남지역에 위치한 연회업체 5개 업소, 서울 강북지역에 위치한 연회업체 5개 업소, 그리고 경기도에 위치한 연회업체 5개 업소를 선정하였으며 표본추출은 비확률 표본추출을 사용하였다. 설문조사는 2007년 1월 10일 ~ 1월 25일까지 약 15일간에 걸쳐 실시하였으며, 조사방법으로는 설문지를 배포하여 본인이 직접 기입하도록 하는 자기기입법을 이용하였다. 300부를 배포하여 290부를 회수하였다.

Table. 1. Design of a sample

Population	The employees who is working in foodservice industry
Sample	Employees there being an educational training experience during employees working to foodservice industry of local Seoul · Kyung-Ki
Investigation Period	2007 January 10th ~ January 25th (15 days)
Investigation Way	Self-administered questionnaire
Sampling Way	Nonprobability sampling
Size of a sample	Part 300
The sample number that was withdrawn	Part 290 (96.7%)
Effective sample	Part 290 (96.7%)

2. 연구모형 및 가설의 설정

외식업체 종업원의 교육훈련을 통한 직무만족이 업무수행력에 대한 관계를 분석함으로써 외식업체의 경영을 보다 효율적으로 운영할 뿐만 아니라 고객에 대한 서비스질을 높이는데 도움이 되는 실증적 자료를 활용될 수 있도록 하고자 본 연구를 수행하였다.

이와 같은 연구 모형의 설정을 Fig. 1. 에서 제시하였다.

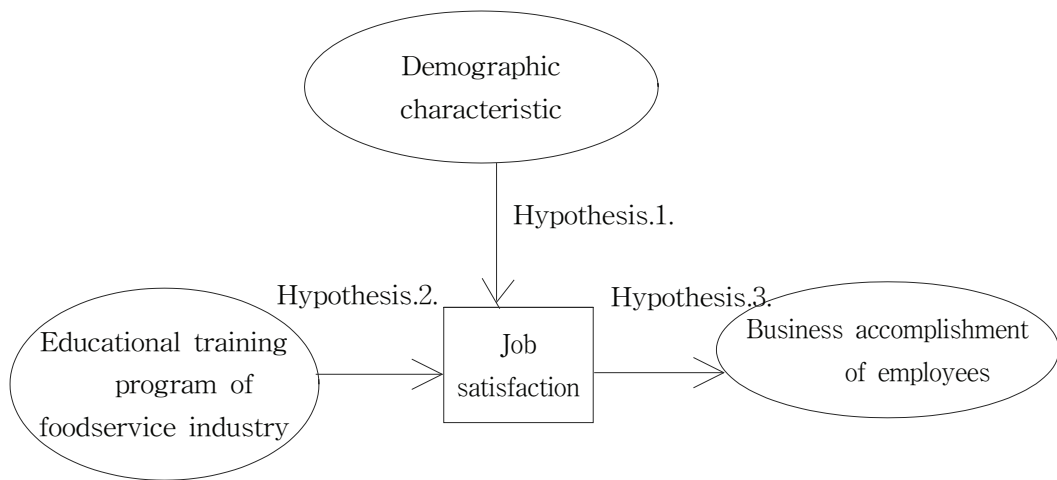


Fig. 1. Research Model

연구의 목적을 보다 객관적으로 규명하기 위해 설정한 가설들을 정리하면 아래와 같다.

<가설 1> 인구통계학적 특성에 따라 외식업체 종업원 직무만족에는 유의적인 차이가 있을 것이다.

<가설 2> 외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 대한 중요성 인식 정도와 직무만족 요인은 유의적인 관계가 있을 것이다.

<가설 3> 외식업체 종업원의 직무에 대한 만족도는 종업원의 업무수행력에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

3. 설문지의 구성 및 분석방법

본 연구를 위한 설문지는 크게 4개 부분으로 구성되어 있다.

첫째, 종업원의 인구통계학적인 특성과악은 총 8개의 문항으로 성별, 연령, 교육정도, 월 급여수준, 근무경력, 직책, 근무부서, 전공여부로 구성되어 답변할 수 있도록 구성하였다.

둘째, 외식업체 교육훈련 프로그램을 통해서, 직무만족이 업무수행력에 미치는 중요도를 평가하기 위하여 12개의 문항으로 구성되었으며, 리커트 5점 척도(five point scale)³⁷⁾를 사용하였다.

셋째, 직무만족에 관한 문항으로 15개의 문항으로 구성되었으며, 리커트 5점 척도(five point scale)를 사용하였다.

넷째, 종업원의 업무 수행력에 관한 문항으로 7개의 문항으로 구성하였으며, 리커트 5점 척도(five point scale)를 사용하였다.

설문지는 300부를 배포하여, 이중 회수된 290부를 최종 분석 자료로 활용하였다.

본 연구를 위한 설문지의 통계처리는 SPSS 13.0을 사용하였으며 주요 분석방법은 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석을 비롯하여, 설문지의 신뢰

성 검증을 위하여 내적 일관성 분석(internal consistency analysis)을 이용하였다. 그리고 가설의 검증으로, 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 분석하기 위해 t-test와 분산분석을 사용하였으며, 외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 대한 중요성 인식 정도와 직무만족 요인에 대해 살펴보기 위해서 피어슨의 상관분석과 분산분석을 사용하였다. 또한 외식업체 종업원의 직무만족도와 업무수행력의 관계를 알아보기 위해 피어슨의 상관분석과 t-test를 사용하였다. 그리고 각 분석단계별로 분산분석 결과 통계적으로 유의한 결과를 보이는 항목은 Scheffe 방법에 의한 사후검정을 실시하여 추가적인 검정을 실시하였다.

IV. 결과 및 고찰

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구는 조사대상자들의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 시행하였는데 그 결과는 Table. 2. 와 같다.

성별 분포는 총 290명 중 남자가 169명(58.3%), 여자가 121명(41.7%)으로 나타나고 있어 남성의 구성 비율이 높다.

연령은 26~30세가 106명(36.6%)으로 가장 많았으며 20~25세가 77명(26.6%), 31~35세가 42명(14.5%), 36~40세가 24명(8.3%), 41~45세가 12명(4.1%), 45세 이상이 29명(10%)이었다.

학력별 분포는 전문대졸이 171명(59%), 고졸이 62명(21.4%), 대졸이 37명(12.8%), 대학원 졸이 20명(6.9%)으로 나타났는데, 외식산업 분야 종업원들의 학력 수준이 높아지고 있다고 사료된다.

월 급여수준의 경우는 101~150만원이 141명(48.6%), 151~200만원이 46명(15.9%), 250만원 이상이 42명(14.5%), 100만원 이하가 34명(11.7%), 201~250만원이 27명(9.3%)이었다. 101~150만원의 소득수준의 구성 비율이 가장 높게 나타나고 있다.

근무경력(현 직장)은 1~2년이 105명(36.2%)으로 가장 많았으며, 5년 이상이 53명(18.3%), 4~5년이 36명(12.4%), 2~3년이 35명(12.1%), 1년 미만이 34명(11.7%), 3~4년이 27명(9.3%)이었다. 외식산업 분야 종업원들의 근무경력이 1년 이상 2년 미만의 짧은 근무경력을 갖고 있는 것이 가장 많이 나타났다는 것과 5년 이상의 근무경력을 갖고 있는 것이 뒤이어 나타났다는 것이 서로 비교 된다.

직책은 사원이 168명(57.9%)으로 가장 많았으며, 주임이 49명(16.9%), 과장이 24명(8.3%), 대리(매니저)가 18명(6.2%), 부장급 이상이 16명(5.5%), 차장이 15명(5.2%)이었다.

근무 부서는 조리부(주방)가 136명(46.9%)으로 가장 많았으며, 영업부(홀)가 101명(34.8%), 사무직(관리직)이 53명(18.3%)이었다.

전공 구분은 호텔, 관광 관련 전공이 227명(78.3%), 기타 전공이 63명(21.7%)이었다.

Table. 2. Demographic characteristic of a sample

Item		Frequency	Percentage(%)
Gender	Male	169	58.3
	Female	121	41.7
Age	20~25	77	26.6
	26~30	106	36.6
	31~35	42	14.5
	36~40	24	8.3
	41~45	12	4.1
	45~	29	10.0
Education level	High School	62	21.4
	Collage	171	59.0
	University	37	12.8
	Graduate School	20	6.9
Income level (unit:Won)	under 100	34	11.7
	101~150	141	48.6
	151~200	46	15.9
	201~250	27	9.3
	over 250	42	14.5

Table. 2. Continue...

	Item	Frequency	Percentage(%)
Period of working in the present company	under 1 Year	34	11.7
	1~2 Year	105	36.2
	2~3 Year	35	12.1
	3~4 Year	27	9.3
	4~5 Year	36	12.4
	over 5 Year	53	18.3
Hierarchi cal Order	Staff	168	57.9
	Manager	49	16.9
	G. Manager	18	6.2
	Section manager	24	8.3
	Deputy general manager	15	5.2
	Over general manager	16	5.5
Role of job	Hall	101	34.8
	Kitchen	136	46.9
	Manager	53	18.3
Major distributi on	Major regarding a hotel, sightseeing	227	78.3
	Other major	63	21.7

2. 설문지의 신뢰성 검증

측정의 신뢰성³⁷⁾이란 측정된 결과치의 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성 등이 내포된 개념으로, 측정도구가 측정하고자 하는 현상을 일관성 있게 측정하는 능력 또는 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 때 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말하며 이를 검증하기 위한 방법은 재검사법(test-retest method), 복수양식법(multiple forms techniques) 또는 대안(alternative) 양식법, 반분법(split-half method), 내적 일관성 분석(internal consistency analysis) 등이 있다. 본 연구에서는 측정의 신뢰성을 평가하기 위하여 내적 일관성 분석방법을 실시하였으며, 그 결과는 다음의 표에서와 같다. 다만, 크로바흐(Cronbach)의 알파계수(α)를 통한 신뢰성 분석은 일반적으로 동일한 질문이나 유사한 질문을 2회 이상 배치함으로써 응답의 내적일관성을 평가하는 것으로 본 연구에서는 유사한 질문의 반복측정을 통한 내적일관성을 고려하지 않고, 같은 분류에 속한 세부 문항들 간의 상관계수는 일반적으로 높다는 가정 하에 내적일관성을 측정하였다.

교육훈련 방법 및 내용과 관련한 문항의 신뢰성 분석 결과는 Table. 3. 에서와 같다. 12문항의 신뢰성 계수인 Cronbach's α 는 0.932로 매우 높게 나타나고 있어 교육훈련 방법 및 내용과 관련한 문항에 대한 응답의 신뢰성은 충분히 확보되었다고 할 수 있다. 이는 서서희(2001)³⁾의 연구결과를 뒷받침해 준다. 세부적으로 살펴보면, Table. 4. 에서와 같이 교육훈련 방법 및 내용과 관련한 12문항의 척도변수의 평균 즉 12개의 변수를 하나로 간주한 가상변수인 척도에 관한 평균값과 분산, 표준편차 등의 통계량이 나타나 있다. Table. 3. 에서 Scale Mean if Item Deleted는 특정변수를 분석에서 제외하였을 경우 나머지 변수들의 평균값을 의미한다. 예를 들어 정신교육 변수의 Scale Mean if

Item Deleted 값은 36.51로 이것은 정신교육이라는 변수를 제외하고 신뢰성 분석을 하였을 때 전체 척도평균이 36.76에서 36.51로 낮아진다는 것을 의미한다. 마찬가지로 Scale Variance if Item Deleted는 하나의 특정변수를 제외하였을 때 나타나는 척도의 분산값을 나타낸다. Corrected Item-Total Correlation는 하나의 특정변수와 나머지 변수들과의 상관관계를 의미한다. 또한 α if Item Deleted는 어느 특정변수를 제외하였을 때 나머지 변수들의 신뢰성 계수인 Cronbach's α 이다. Table. 3. 에서 정신교육이라는 변수를 제외하게 되었을 때 나머지 변수들의 Cronbach's α 는 0.922로 포함되었을 때 0.932보다 낮아지므로 상대적으로 변수의 중요도가 높다는 것을 의미한다. 대체적으로 어느 특정변수가 제외되더라도 나머지 변수들의 신뢰성 계수인 Cronbach's α 의 값은 모두 0.9이상을 나타내고 있다. 교육방법 중 토의식의 경우 그 변수가 제외되었을 때 Cronbach's α 는 0.938로 포함되었을 때의 0.932보다 오히려 높아지는 특징을 보여 다른 변수에 비해 상대적 중요도가 낮은 것으로 볼 수 있다. 그 밖에 모든 변수들은 제외되었을 때 Cronbach's α 값이 낮아지는 것으로 나타나고 있다.

Table. 3. The reliability analysis results of educational training ways and contents and a related question item

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	α if Item Deleted	Cronbach's α
Mental education	36.51	37.580	.861	.922	0.932
Service education	36.17	38.026	.658	.928	
Expertise education	35.48	39.946	.753	.927	
Commission education	36.75	38.660	.707	.927	
Training abroad	36.39	36.592	.828	.921	
Training camp training	36.81	38.507	.717	.926	
Lecture education	38.21	36.132	.754	.924	
Discussion education	35.88	37.362	.504	.938	
Reward study	35.92	37.146	.695	.927	
Audiovisual education	36.28	36.453	.784	.923	
Field training	35.33	40.030	.660	.929	
Culture education	37.57	34.107	.820	.922	

Table. 4. Statistic of Scale Variance if Item Deleted of a question item related to educational training ways and contents

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale standard deviation if Item Deleted	Item number
39.76	44.407	6.664	12

직무만족에 대한 문항의 신뢰성 분석 결과는 다음의 Table. 5. 와 같다. 15문항에 대한 신뢰성 계수인 Cronbach's α 의 값은 0.980으로 매우 높게 나타나고 있어 직무만족에 대한 문항에 대한 응답의 신뢰성은 충분히 확보되었다고 할 수 있다. 선행 연구 문헌(서서희, 2001)³⁾에서는 19문항으로 되어있는데, 본 논문의 설문지 문항은 연구자의 연구목적에 적합하도록 수정하고 보완하여 15문항으로 논자가 고찰하여 재구성 하였다. 세부적으로 살펴보면, Table. 6. 에서와 같이 직무만족에 대한 15문항의 척도변수의 평균 즉 15개의 변수를 하나로 간주한 가상변수인 척도에 관한 평균값과 분산, 표준편차 등의 통계량이 나타나 있다. Table. 5. 를 살펴보면 특정변수를 제외하였을 때(Scale Mean if Item Deleted) 모든 변수에서 평균이 낮아지고 있으며, 특정변수가 제외되었을 때의 Cronbach's α 값도 현재의 0.980보다 모두 낮아지고 있어 모든 변수가 포함되었을 때 가장 높은 신뢰성을 보이는 것으로 평가할 수 있다.

Table. 5. The reliability analysis results of a question item regarding job satisfaction

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	α if Item Deleted	Cronbach's α
Salary condition	49.14	83.213	.891	.978	0.980
Welfare of work	49.45	85.425	.873	.979	
Chance of promotion	49.33	83.082	.904	.978	
Own development	49.04	84.528	.909	.978	
Company development	49.16	85.043	.899	.978	
Interaction	49.08	85.662	.845	.979	
Self-confidence	49.11	85.361	.891	.978	
Aptitude	48.54	87.363	.861	.979	
Director system	49.21	82.238	.908	.978	
Between the departments	48.78	86.313	.820	.979	
Between colleagues	48.64	87.893	.812	.979	
Decision making	49.11	85.548	.888	.978	
Knowledge · function · technology	48.92	85.800	.840	.979	
Own life quality elevation	49.46	86.035	.850	.979	
Job satisfaction	48.65	87.135	.847	.979	

Table. 6. Statistic of Scale Variance if Item Deleted of a question item regarding job satisfaction

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale standard deviation if Item Deleted	Item number
52.54	97.868	9.893	15

종업원의 업무 수행력에 관한 문항의 신뢰성 분석 결과는 다음의 Table. 7. 과 같다. 7문항에 대한 신뢰성 계수인 Cronbach's α 의 값은 0.957로 매우 높게 나타나고 있어 종업원의 업무 수행력에 관한 문항에 대한 응답의 신뢰성은 충분히 확보되었다고 할 수 있다. 선행 연구 문헌(이수용, 2004)⁷⁾에서는 8문항으로 되어있는데, 본 논문의 설문지 문항은 연구자의 연구목적에 적합하도록 수정하고 보완하여 7문항으로 논자가 고찰하여 재구성 하였다. 세부적으로 살펴보면, Table. 8. 에서와 같이 종업원의 업무 수행력에 관한 7문항의 척도변수의 평균 즉 7개의 변수를 하나로 간주한 가상변수인 척도에 관한 평균값과 분산, 표준편차 등의 통계량이 나타나 있다. Table. 7. 을 살펴보면 특정변수가 제외되었을 때의 Cronbach's α 값도 현재의 0.957보다 낮아지거나 동일한 결과를 보이고 있어 모든 변수가 포함되었을 때 가장 높은 신뢰성을 보이는 것으로 평가할 수 있다.

Table. 7. The reliability analysis results of a question item regarding business accomplishment of employees

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	α if Item Deleted	Cronbach's α
Customer service	22.09	15.400	.873	.948	0.957
Business process	21.93	14.815	.868	.949	
Cooperative degree	21.59	16.665	.752	.957	
Goal achievement	22.07	15.504	.874	.948	
Sense of responsibility	21.92	15.042	.912	.945	
Business worth	21.74	15.722	.844	.950	
Business aptitude	21.47	16.513	.848	.951	

Table. 8. Statistic of Scale Variance if Item Deleted of a question item regarding business accomplishment of employees

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale standard deviation if Item Deleted	Item number
25.47	21.170	4.601	7

3. 가설의 검증

<가설 1> 인구통계학적 특성에 따라 외식업체 종업원 직무만족에는 유의적인 차이가 있을 것이다.

인구통계학적 특성에 따른 종업원의 직무만족도에 차이가 있는지를 알아보기 위해 다음의 Table. 9. 와 같이 t-test와 분산분석을 사용하여 검정하였으며, 통계적으로 의미가 있는 항목은 Scheffe 방법에 의한 사후검정을 실시하였다.

성별에 따른 직무만족도의 차이를 분석하기 위해 t-test를 한 결과, 95% 신뢰수준($\alpha=0.05$)에서 통계적으로 차이가 발견되었으며, 남자가 여자보다 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 이는 이수용(2004)⁷⁾의 연구결과를 뒷받침해 준다. 남자의 만족도가 더 높은 것은 대부분 한 가정을 책임져야 하는 사람으로서 직무에 대한 기대가 여자보다 높기 때문이 아닐까라는 것으로 사료된다.

연령별에 따른 직무만족도의 차이를 분석하기 위해 분산분석을 한 결과, 99% 신뢰수준($\alpha=0.01$)에서 통계적으로 차이가 발견되어 연령별로 직무만족도에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 연령이 36~40세의 종업원의 직무만족도가 평균 4.344로 가장 높게 나타난 것을 볼 수 있다. 반대로 20~25세의 종업원의 직무만족도가 평균 3.010로 가장 낮은 평균을 볼 수 있다. 즉 연령이 많을수록 직무만족이 증가하는 것으로 나타나고 있다. 선행 연구 문헌인 이수용(2004)⁷⁾의 연구와는 상이한 결과가 나타났다.

학력별에 따른 직무만족도의 차이를 분석하기 위해 분산분석을 한 결과, 99% 신뢰수준($\alpha=0.01$)에서 통계적으로 차이가 발견되어 학력별로 직무만족

도에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 대학원졸이 평균 4.887로 가장 높게 나타난 것을 볼 수 있으며, 반대로 고졸이 평균 2.920로 가장 낮게 나타났다. 즉 학력이 높아질수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타나고 있다. 외식 산업 분야 종업원들이 학력 수준이 높아질수록 자신이 하는 직무에 만족을 느끼고 있다고 사료된다. 선행 연구 문헌인 이수용(2004)⁷⁾의 연구와는 약간의 차이가 있는데, 이수용(2004)의 연구는 대학교 졸업자가 직무만족이 가장 높게 나타났었고, 반면 대학원졸이 직무만족이 가장 낮게 나타났었음을 볼 수 있다.

월 급여수준별에 따른 직무만족도의 차이를 분석하기 위해 분산분석을 한 결과, 99% 신뢰수준($\alpha=0.01$)에서 통계적으로 차이가 발견되어 월 급여수준별로 직무만족도에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 250만원 이상 월급을 받는 종업원이 평균 4.714으로 직무만족이 가장 높게 나타난 것을 볼 수 있으며, 반대로 100만원 이하 월급을 받는 종업원이 평균 2.720으로 직무만족이 가장 낮게 나타나고 있다. 즉 월 급여수준이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 사료된다.

근무 경력(현 직장)에 따른 직무만족도의 차이를 분석하기 위해 분산분석을 한 결과, 99% 신뢰수준($\alpha=0.01$)에서 통계적으로 차이가 발견되어 근무경력별로 직무만족도에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 근무경력이 많을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타나고 있으며 특히, 근무 경력이 5년 이상인 경우가 평균 4.317으로 직무만족도가 가장 높았으며, 1년 미만이 평균 2.720으로 가장 낮았다. 종업원들의 근무 경력이 오래될수록 직무에 대한 자부심이 제고되는 것으로 사료된다. 선행 연구 문헌인 이수용(2004)⁷⁾의 연구와 비슷한 결과가 나타났다.

직책에 따른 직무만족도의 차이를 분석하기 위해 분산분석을 한 결과,

99% 신뢰수준($\alpha=0.01$)에서 통계적으로 차이가 발견되어 직책에 따른 직무만족도에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 부장급 이상인 종업원들이 4.829로 가장 높은 직무만족을 하고 있음을 보여주고 있고, 반대로 사원급 종업원들이 평균 3.100으로 직무만족도가 가장 낮았다. 부장급 이상, 차장, 과장, 대리(매니저), 주임, 사원 순이었다. 즉 직책이 높아질수록 직무만족이 높은 것으로 사료된다. 직책에 대한 책임감으로 인해 직무에 대한 만족도가 더 높게 나타난 것으로 분석된다. 선행 연구 문헌인 이수용(2004)⁷⁾의 연구와는 약간의 차이가 나타났는데, 이수용(2004)의 연구는 부점장급 이상인 종업원들이 가장 높은 직무만족을 하고 있음을 보여주었고, 그 다음 사원급, 주임급 순이었다.

근무 부서에 따른 직무만족도의 차이를 분석하기 위해 분산분석을 한 결과, 99% 신뢰수준($\alpha=0.01$)에서 통계적으로 차이가 발견되어 근무 부서별로 직무만족도에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 근무 부서가 사무직(관리직)인 경우가 평균 4.684으로 가장 높은 직무만족도를 나타내고 있으며, 그 다음 영업부(홀)가 평균 3.248, 조리부(주방)가 평균 3.232 순이었다. 이는 근무 부서에 있어서 적성에 맞는 종업원들을 선발해야 하는 것이 원칙인데, 적성에 맞지 않는 종업원들을 선발하였을 경우 직업의식의 부족으로 근무 부서에 직무만족도의 차이가 나는 것으로 분석된다. 선행 연구 문헌인 이수용(2004)⁷⁾의 연구와는 상이한 결과가 나타났다.

전공 구분에 따른 직무만족도의 차이를 분석하기 위해 t-test를 한 결과, 99% 신뢰수준($\alpha=0.01$)에서 통계적으로 차이가 발견되어 전공에 따른 직무만족도에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 호텔, 관광관련 전공이 평균 3.659으로 기타 전공 보다 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 이는 대학시절 호텔, 관광관련 전공을 하면서 이론과 실습위주로 교육을 받아왔기 때문에,

직무에 대한 적응이 수월하므로 높은 직무만족을 유발시킬 수 있는 것으로 사료된다. 이러한 결과는 서서희(2001)³⁾의 연구결과를 뒷받침해 준다.

Table. 9. Difference certification of job satisfaction of foodservice industry employees along demographic characteristic

	Item	N	Mean	Standard deviation	t or F (p-value)	Multiple comparison (Scheffe)
gender	Male	169	3.570	.656	2.069 (0.039)**	-
	Female	121	3.409	.656		
Age	20~25(a)	77	3.010	.305	40.518 (0.000)***	a<b,c,d,e,f** b<c,d,e,f** d>f**
	26~30(b)	106	3.355	.342		
	31~35(c)	42	3.971	.588		
	36~40(d)	24	4.344	.706		
	41~45(e)	12	3.989	.897		
	45~(f)	29	3.779	.835		
Education level	High School(a)	62	2.920	.353	388.174 (0.000)***	a<b,c,d** b<c,d** c<d**
	Collage(b)	171	3.337	.245		
	University(c)	37	4.501	.430		
	Graduate School(d)	20	4.887	.137		
Income level (unit: Million Won)	under 100(a)	34	2.720	.195	342.722 (0.000)***	a<b,c,d,e** b<c,d,e** c<d,e** d<e**
	101~150(b)	141	3.188	.176		
	151~200(c)	46	3.651	.343		
	201~250(d)	27	3.998	.430		
	over 250(e)	42	4.714	.381		

p<0.05, *p<0.01.

Table. 9. Continue...

	Item	N	Mean	Standard deviation	t or F (p-value)	Multiple comparison (Scheffe)
Period of working in the present company	under 1 Year(a)	34	2.720	.195	61.643 (0.000)***	a<b,c,d,e,f** b,c<d,e,f** d,e<f**
	1~2 Year(b)	105	3.253	.303		
	2~3 Year(c)	35	3.682	.577		
	3~4 Year(d)	27	3.378	.431		
	4~5 Year(e)	36	3.694	.604		
	over 5 Year(f)	53	4.317	.629		
Hierarchical Order	Staff(a)	168	3.100	.291	133.012 (0.000)***	a<b,c,d,e,f** b<c,e,f** d<f**
	Manager(b)	49	3.654	.451		
	G. Manager(c)	18	3.796	.340		
	Section manager(d)	24	4.261	.564		
	Deputy general manager(e)	15	4.542	.473		
	Over general manager(f)	16	4.829	.298		
Role of job	Hall(a)	101	3.248	.369	369.036 (0.000)***	a,b<c**
	Kitchen(b)	136	3.232	.328		
	Manager(c)	53	4.684	.368		
Major distribution	Major regarding a hotel, sightseeing	227	3.659	.640	11.726 (0.000)***	-
	Other major	63	2.941	.350		

***p<0.01.

<가설 2> 외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 대한 중요성 인식 정도와 직무만족 요인은 유의적인 관계가 있을 것이다.

외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 대한 중요성 인식 정도와 직무만족의 관계를 알아보기 위해 다음의 Table. 10.(Fig. 2.)에서와 같이 피어슨의 상관분석을 통해 알아보았다. 그 결과를 보면 12개 항목의 외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용과 직무만족과의 상관계수는 모든 항목이 99% 신뢰수준($\alpha=0.01$)에서 통계적으로 유의하였으며 그 관계의 강도도 비교적 크게 나타났다. 그러므로 전반적으로 외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용은 직무만족과 양의 상관관계 즉 어떠한 교육훈련방법과 내용을 실시하더라도 직무만족이 증가하는 관계를 나타내고 있다. 이는 선행 연구 문헌인 서서희(2001)³⁾의 연구와도 비슷한 결과를 나타내고 있다.

특히 정신교육과 직무만족과의 상관계수가 0.838으로 가장 밀접한 관계를 보이고 있으며, 해외연수도 직무만족과 상관계수가 0.812로 높았다. 그 밖에 다른 변수들도 직무만족과의 상관계수가 대부분 0.6 이상을 보여 비교적 높은 관련성이 있음을 보여주고 있다. 한편 토의식은 직무만족과의 상관계수가 0.469로 상대적으로 가장 낮았다. 토의식이 직무만족과 상관계수가 낮은 이유로는 종업원들이 대부분 20대인 점을 감안하여, 현장경험도 부족하고, 토의식 교육보다는 현실적으로 강의식 교육을 많이 받아온 이유 때문인 것으로 사료된다.

정신 교육>해외 연수>강의식, 교양 강좌>서비스 교육>위탁 교육>전문 기술 교육>시청각 교육>합숙 훈련>현장 실습>사례 연구>토의식 순으로 직무만족과의 상관계수가 가장 밀접한 관계를 보이는 것으로 나타났다.

Table. 10. Correlation of job satisfaction by an educational training ways and importance recognition degree regarding contents of foodservice industry employees

Item	Job satisfaction
Mental education	.838***
Service education	.755***
Expertise education	.716***
Commission education	.723***
Training abroad	.812***
Training camp training	.681***
Lecture education	.787***
Discussion education	.469***
Reward study	.606***
Audiovisual education	.711***
Field training	.616***
Culture education	.787***

***p<0.01.

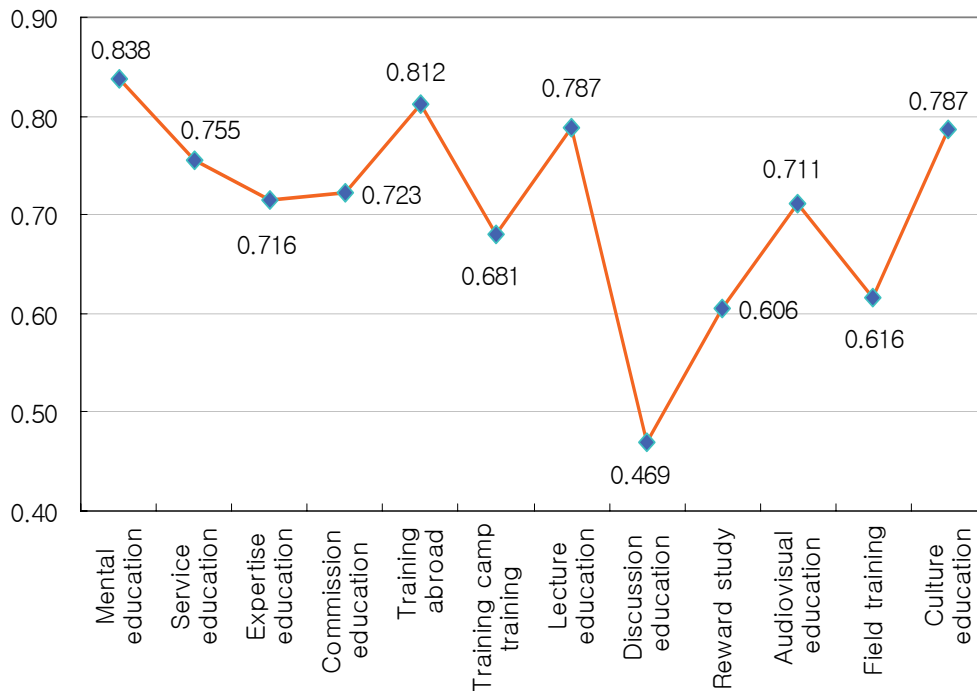


Fig. 2. Correlation of job satisfaction by an educational training ways and importance recognition degree regarding contents of foodservice industry employees

외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 대한 변수 상호 간의 상관관계를 분석(피어슨의 상관관계분석)한 결과는 다음의 Table. 11. 과 같다. 정신교육과 서비스 교육은 강의식과의 상관계수가 각각 0.811과 0.717로 가장 높은 상관관계가 있음을 보이고 있으며, 전문기술 교육은 현장실습과 0.677, 위탁교육은 합숙훈련과 0.686, 해외연수는 교양강좌와 0.735, 사례연구는 토의식과 0.694 등으로 각각 상대적으로 높은 상관계수를 나타냈다. 선행 연구

문헌인 원성원(1996)³⁸⁾의 연구와는 차이가 있는 것으로 나타났다.

Table. 11. Correlation analysis bilateral educational training ways and a variable regarding contents

	Mental education	Service education	Expertise education	Commission education	Training abroad	Training camp training	Lecture education	Discussion education	Reward study	Audiovisual education	Field training
Service education	.714***										
Expertise education	.659***	.550***									
Commission education	.699***	.626***	.549***								
Training abroad	.761***	.631***	.691***	.671***							
Training camp training	.693***	.528***	.504***	.686***	.658***						
Lecture education	.811***	.717***	.633***	.724***	.699***	.646***					
Discussion education	.400***	.148**	.421***	.237***	.418***	.346***	.210***				
Reward study	.562***	.385***	.554***	.413***	.566***	.472***	.386***	.694***			
Audiovisual education	.736***	.475***	.576***	.563***	.695***	.608***	.590***	.511***	.682***		
Field training	.511***	.484***	.677***	.414***	.527***	.448***	.507***	.530***	.554***	.444***	
Culture education	.735***	.561***	.660***	.566***	.735***	.588***	.679***	.512***	.609***	.709***	.586***

p<0.05, *p<0.01.

외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 따른 직무만족의 차이를 알아보기 위해 다음의 Table. 12. 에서와 같이 분산분석을 실시하였으며 통계적으로 의미가 있는 항목은 Scheffe 방법에 의한 사후검정을 실시하였다.

그 결과 정신 교육(직업관, 예절 등), 서비스 교육, 전문 기술 교육, 국내·외 전문기관 위탁 교육, 해외 연수(인센티브 포함), 합숙 훈련(직급별, 직능별 등), 강의식, 토의식, 사례 연구, 시청각 교육, 현장 실습, 교양 강좌 등 12개 항목에서 모두 99% 신뢰수준($\alpha=0.01$)에서 통계적으로 유의하였으며 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 대한 중요성에 대한 인식이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타나고 있다. 이는 서서희(2001)와 원성원(1996)의 연구결과를 뒷받침해 준다. 따라서 교육훈련이 종업원들의 직무만족 및 원활한 업무수행에 도움을 줄 것임으로 효과적인 교육훈련프로그램이 보다 절실한 것으로 사료된다. 모든 종업원이 교육훈련에 참가할 수 있는 교육여건 조성이 시급하며, 부서별·직급별로 교육훈련방법과 과목을 세분화할 필요가 있을 것이다.

Table. 12. Difference certification of job satisfaction along educational training ways and contents of foodservice industry employees

	Item	N	Mean	Standard deviation	F (p-value)	Multiple comparison (Scheffe)
Mental education	Be not important(a)	8	2.742	.238	264.004 (0.000)***	a<b,c,d** b<c,d** c<d**
	Commonly(b)	221	3.237	.323		
	Be important(c)	42	4.408	.490		
	Be important very(d)	19	4.912	.099		
Service education	Be not important(a)	4	2.800	.181	175.372 (0.000)***	a<c,d** b<c,d** c<d**
	Commonly(b)	149	3.160	.315		
	Be important(c)	101	3.572	.521		
	Be important very(d)	36	4.809	.260		
Expertise education	Be important(a)	210	3.212	.330	302.824 (0.000)***	a<b**
	Be important very(b)	80	4.267	.699		
Commission education	Be not important(a)	46	3.058	.315	194.707 (0.000)***	a<b,c,d** b<c,d**
	Commonly(b)	203	3.341	.418		
	Be important(c)	34	4.771	.222		
	Be important very(d)	7	4.981	.033		
Training abroad	Be not important(a)	14	2.881	.263	205.519 (0.000)***	a<b,c,d** b<c,d** c<d**
	Commonly(b)	186	3.180	.293		
	Be important(c)	61	4.054	.574		
	Be important very(d)	29	4.715	.345		
Training camp training	Be not important very(a)	2	2.867	.000	103.205 (0.000)***	a<d,e** b<c,d,e** c<d,e**
	Be not important(b)	53	3.049	.308		
	Commonly(c)	199	3.396	.477		
	Be important(d)	31	4.770	.216		
	Be important very(e)	5	4.960	.089		

p<0.05, *p<0.01.

Table. 12. Continue...

	Item	N	Mean	Standard deviation	F (p-value)	Multiple comparison (Scheffe)
Lecture education	Be not important very (a)	188	3.219	.316		
	Be not important(b)	55	3.394	.485	250.249 (0.000) ^{***}	a<b,c,d ^{**} b<c,d ^{**}
	Commonly(c)	38	4.730	.290		
	Be important(d)	9	4.919	.137		
<hr/>						
Discussion education	Be not important very (a)	4	3.317	.033		
	Be not important(b)	29	3.028	.397	37.688 (0.000) ^{***}	b,c,d<e ^{**}
	Commonly(c)	49	3.328	.587		
	Be important(d)	124	3.288	.426		
Be important very(e)	84	4.096	.685			
<hr/>						
Reward study	Be not important(a)	13	3.118	.559		
	Commonly(b)	78	3.148	.275	100.749 (0.000) ^{***}	a<d ^{**} b<c,d ^{**} c<d ^{**}
	Be important(c)	143	3.362	.496		
	Be important very(d)	56	4.448	.550		
<hr/>						
Audiovisual education	Be not important(a)	9	2.948	.537		
	Commonly(b)	177	3.242	.383	128.259 (0.000) ^{***}	a,b<c,d ^{**} c<d ^{**}
	Be important(c)	62	3.539	.562		
	Be important very(d)	42	4.670	.391		
<hr/>						
Field training	Be important	168	3.157	.328		
	Be important very	122	3.979	.704	176.479 (0.000) ^{***}	-
<hr/>						
Culture education	Be not important very (a)	72	3.017	.288		
	Be not important(b)	134	3.306	.286	137.039 (0.000) ^{***}	a<b,c,d,e ^{**} b<c,d,e ^{**} c<d,e ^{**}
	Commonly(c)	46	3.845	.691		
	Be important(d)	35	4.686	.374		
Be important very(e)	3	4.933	.067			

p<0.05, *p<0.01.

<가설 3> 외식업체 종업원의 직무에 대한 만족도는 종업원의 업무수행력에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

외식업체 종업원의 직무 만족도와 업무수행력의 관계를 알아보기 위해 다음의 Table. 13.(Fig. 3.)에서와 같이 피어슨의 상관분석을 통해 알아보았다. 그 결과를 보면 7개의 업무수행력 항목과 직무만족과의 상관계수는 모든 항목이 99% 신뢰수준($\alpha=0.01$)에서 통계적으로 유의하였으며 양(+)의 상관관계를 보이고 그 관계의 강도도 비교적 크게 나타났다. 즉 외식업체 종업원의 직무만족도가 높을수록 업무수행력이 높은 관계를 보이고 있다. 이는 서서희(2001)와 이수용(2004)의 연구결과를 뒷받침해 준다.

회사 목표에 대한 달성정도>직무에 대한 책임감>고객 서비스 수행력>업무에 대한 적성>업무 처리 신속성>수행 업무에 대한 보람>동료·직원 간 협력 순으로 직무만족과의 상관계수가 가장 밀접한 관계를 보이는 것으로 나타났다.

Table. 13. Correlation of job satisfaction and business accomplishment of foodservice industry employees

Item	Job satisfaction
Accomplishment of customer service	0.895***
Business process agility	0.874***
Cooperation between colleague, employees	0.813***
Achievement degree regarding a company goal	0.907***
Sense of responsibility regarding a duty	0.905***
Worth regarding accomplishment business	0.842***
Aptitude regarding business	0.881***

*** $p<0.01$.

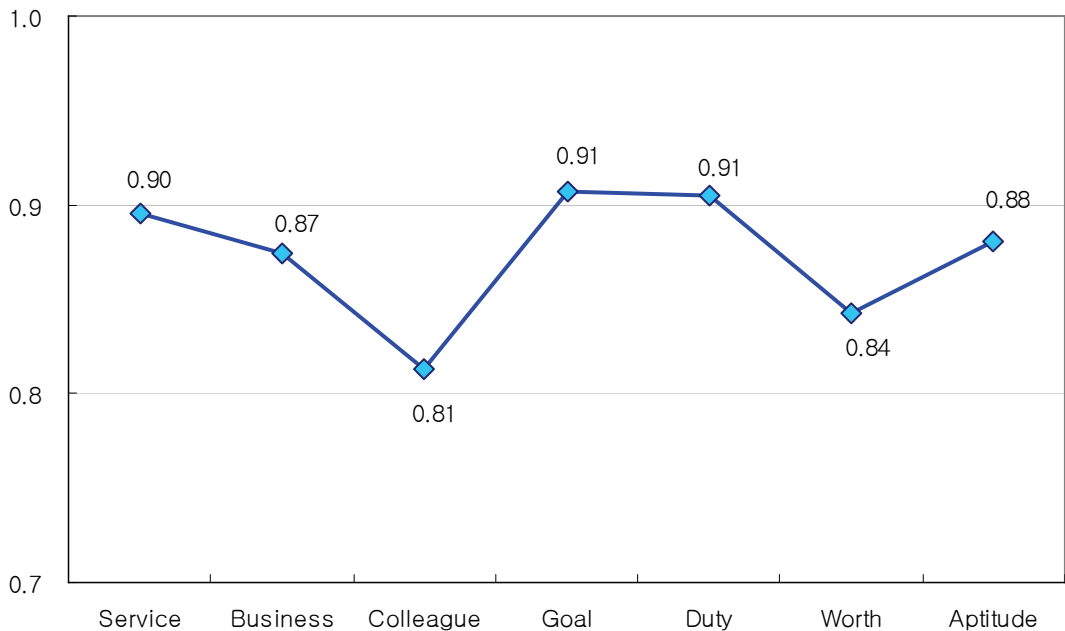


Fig. 3. Correlation of job satisfaction and business accomplishment of foodservice industry employees

외식업체 종업원의 업무 수행력의 상호간의 상관관계를 알아보기 위해 다음의 Table. 14. 에서와 같이 피어슨의 상관분석을 통해 알아보았다. 그 결과를 보면 7개의 업무수행력 항목 상호간의 상관계수는 모두 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 결과를 보였으며 모두 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 고객서비스 항목은 목표달성과 0.862로 가장 높은 상관계수를 보였으며, 업무처리는 책임감과 0.882, 동료·직원 간 협력정도는 업무적성과 0.749, 목표달성은 책임감과 0.868, 업무보람은 책임감과 0.812로 각각 가장 높은 상관계수를 보였다.

Table. 14. Bilateral correlation of business accomplishment of foodservice industry employees

Item	Customer service	Business process	Cooperative degree	Goal achievement	Sense of responsibility	Business worth
Business process	0.789***					
Cooperative degree	0.683***	0.680***				
Goal achievement	0.862***	0.768***	0.675***			
Sense of responsibility	0.844***	0.882***	0.658***	0.868***		
Business worth	0.751***	0.759***	0.680***	0.753***	0.812***	
Business aptitude	0.739***	0.771***	0.749***	0.747***	0.770***	0.797***

***p<0.01.

외식업체 종업원의 직무 만족도는 Table. 15. 에서와 같이 5점 만점에 평균 3.503을 나타내고 있으며 이를 토대로 직무만족도를 평균보다 낮은 집단과 평균보다 높은 집단으로 구분하였다. 이를 통해 다시 직무만족도의 높고 낮음에 따라 업무수행력에 차이가 있는지를 알아보하고자 Table. 16. 에서와 같이 t-test를 실시하였다. 그 결과 99% 신뢰수준에서 고객서비스 수행력, 업무처리 신속성, 동료 · 직원 간 협력정도, 회사목표에 대한 달성정도, 직무에 대한 책임감, 수행하는 업무에 대한 보람, 업무가 적성에 맞는 편 등 7개 항목에서 모두 직무만족도가 높은 집단이 낮은 집단보다 업무 수행력이 높은 것으로 나타났다.

Table. 15. The technical statistics results regarding employees job satisfaction

Item	N	The minimum value	The maximum value	Mean	Standard deviation
Job satisfaction	290	2.13	5.00	3.503	.660

Table. 16. Difference comparison of business accomplishment along job satisfaction of employees (t-test)

Educational training ways and contents	Job satisfaction	N	Mean	Standard deviation	t (p-value)
Accomplishment of customer service	Lowness	189	2.97	.240	-13.835 (0.000) ^{***}
	Highness	101	4.13	.821	
Business process agility	Lowness	189	3.04	.442	-22.545 (0.000) ^{***}
	Highness	101	4.49	.559	
Cooperation between colleague, employees	Lowness	189	3.60	.532	-11.813 (0.000) ^{***}
	Highness	101	4.40	.567	
Achievement degree regarding a company goal	Lowness	189	3.00	.179	-13.948 (0.000) ^{***}
	Highness	101	4.15	.817	
Sense of responsibility regarding a duty	Lowness	189	3.06	.265	-22.454 (0.000) ^{***}
	Highness	101	4.46	.592	
Worth regarding accomplishment business	Lowness	189	3.37	.515	-15.018 (0.000) ^{***}
	Highness	101	4.41	.586	
Aptitude regarding business	Lowness	189	3.71	.467	-13.682 (0.000) ^{***}
	Highness	101	4.53	.501	

***p<0.01.

따라서 직무만족을 높여 업무수행력에 영향을 주도록 해야 할 것이다. 즉 종업원들의 사기를 북돋우고 높은 직무만족을 유발시킴으로써, 회사는 종업원을 통한 발전을 추구하고 종업원은 업무에 흥미를 잃지 않게 자기개발을 통한 노력을 함으로써, 상호 적절한 조화가 필요한 것으로 사료된다.

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 외식업체 종업원의 교육훈련프로그램을 통해서 얻은 직무의 만족이 업무수행력에 미치는 영향을 분석하였다.

이 연구를 위해 문헌조사를 통하여, 국내·외 서적, 논문, 기타 각종 간행물 등을 활용하여 외식산업, 교육훈련, 종업원의 직무만족에 대하여 이론적 고찰을 하였으며, 실증조사를 위해서 서울·경기 지역 외식업체에 종사하고 있는 종업원 중 교육훈련 경험이 있는 종업원을 대상으로 설문지를 배포하여 본인이 직접 기입하도록 하는 자기기입법을 이용하였다. 설문지는 300부를 배부하여 290부가 회수되었다. 수집된 자료의 통계처리는 SPSS WIN 13.0 패키지를 활용하여 분석하였으며, 분석기법은 빈도분석, 신뢰도 분석(내적 일관성 분석), T-test, 분산분석, 피어슨의 상관분석, Scheffe 방법에 의한 사후검정을 실시하였다.

본 연구를 통하여 얻어진 결론은 다음과 같다.

1. 인구통계학적 특성에 따라 외식업체 종업원 직무만족과의 차이를 검증하기 위하여 T-test와 분산분석을 실시한 결과, 성별에서는 남자가 여자보다 직무만족이 높은 것으로 나타났다($P < 0.05$). 연령별에서는 36~40세 가장 높게 나타났고($P < 0.01$), 교육수준에서는 대학원을 졸업한 종업원의 직무만족도가 높게 나타났다($P < 0.01$). 월 급여수준별에서는 250만원 이상 소득을 받는 종업원의 직무만족도가 높게 나타났고($P < 0.01$), 근무 경력에 있어서는 5년 이상 근무한 종업원의 직무만족도가 높았다($P < 0.01$). 직책에서는 부장급 이상 종업원이 높게 나타났고($P < 0.01$), 근무 부서에 있어서는 사무

직(관리직)인 종업원, 전공 구분에 있어서는 호텔·관광관련 전공인 종업원의 직무만족도가 높게 나타났다($P<0.01$). 추가로 통계적으로 의미가 있는 항목은 Scheffe 방법에 의한 사후검정도 실시하였다. 따라서 인구통계학적 특성간의 유의적인 차이를 보이는가를 판명하였다.

2. 외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 대한 중요성 인식 정도와 직무만족과의 차이를 검증하기 위하여 피어슨의 상관분석을 실시한 결과, 12개(정신 교육, 서비스 교육, 전문 기술 교육, 위탁 교육, 해외 연수, 합숙 훈련, 강의식, 토의식, 사례 연구, 시청각 교육, 현장 실습, 교양 강좌)항목 모두 유의수준 $P<0.01$ 에서 직무만족도간에 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 양의 상관관계 즉 어떠한 교육훈련을 실시하더라도 종업원의 직무만족 및 업무수행에 도움을 줄 것으로 사료된다. 정신 교육>해외 연수>강의식, 교양 강좌>서비스 교육>위탁 교육>전문 기술 교육>시청각 교육>합숙 훈련>현장 실습>사례 연구>토의식 순으로 직무만족과의 상관계수가 가장 밀접한 관계를 보이는 것으로 나타났다. 외식업체 종업원의 교육훈련방법 및 내용에 대한 변수 상호간의 상관관계를 분석(피어슨의 상관관계 분석)한 결과는 정신교육이 강의식과 가장 높은 상관계수를 보였다. 외식업체 종업원의 교육훈련방법 중요도의 차이 검증을 위해 분산분석을 실시한 결과 유의수준 $P<0.01$ 에서 통계적으로 유의하였으며 종업원의 교육훈련방법 중요도에 대한 인식이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 추가로 통계적으로 의미가 있는 항목은 Scheffe 방법에 의한 사후검정도 실시하였다. 따라서 부서별·직급별 교육훈련방법과 과목을 세분화해서, 교육을 받는 대상자를 중심으로 직무교육이 이루어져야 할 것이다.

3. 외식업체 종업원의 직무만족도와 업무수행력과의 차이를 검증하기 위하여 피어슨의 상관분석을 실시한 결과, 7개(고객 서비스 수행력, 업무 처리 신속성, 동료·직원 간 협력, 회사 목표에 대한 달성정도, 직무에 대한 책임감, 수행업무에 대한 보람, 업무에 대한 적성)의 업무수행력 항목과 직무만족과의 상관계수는 모두 유의수준 $P < 0.01$ 에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 양의 상관관계 즉 외식업체 종업원의 직무만족도가 높을수록 업무수행력이 높은 관계를 보였다. 회사 목표에 대한 달성정도 > 직무에 대한 책임감 > 고객 서비스 수행력 > 업무에 대한 적성 > 업무 처리 신속성 > 수행 업무에 대한 보람 > 동료·직원 간 협력 순으로 직무만족과의 상관계수가 가장 밀접한 관계를 보이는 것으로 나타났다. 외식업체 종업원의 업무수행력의 상호간의 상관관계를 분석(피어슨의 상관관계분석)한 결과는 업무 처리 신속성이 직무에 대한 책임감과 가장 높은 상관계수를 보였다. 외식업체 종업원의 직무만족도는 5점 만점에 평균 3.5점이 나타났다. 종업원의 직무만족도에 따른 업무수행력의 차이비교를 위해 T-test를 실시한 결과 유의수준 $P < 0.01$ 에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 즉 7개 항목에서 모두 직무만족도가 높은 집단이 낮은 집단보다 업무수행력이 높은 것으로 나타났다. 따라서 종업원의 사기를 북돋우고, 직무만족을 높여 업무수행력에 영향을 주도록 해야 할 것이다. 그리고 나아가서는 기업에 대한 자부심을 느껴야 할 것으로 사료된다.

이상의 결과를 토대로 다음과 같이 연구의 한계 및 향후 연구를 위한 제언을 하고자 한다.

1. 본 연구 조사대상에서 서울·경기지역 외식업체로 한정하였으므로, 전

체 외식업체의 교육훈련에 따른 직무만족도가 업무수행력에 미치는 영향을 분석하기에는 한계가 있으므로 보다 많은 표본을 구성할 필요가 있다. 즉 좀 더 다양한 표본수로 다양한 지역을 조사하였다면 보다 의미 있는 결과가 나왔을 것으로 사료된다.

2. 종업원의 직무만족도가 업무수행력에 직접적인 영향을 미치는 중요 요소라는 것을 보여주었듯이, 외식업체 경영자는 종업원의 직장내 삶의 질을 향상시키는데 노력을 기울여야 할 것으로 사료된다.

3. 교육훈련(사내교육, 사외교육)에 대해 알아보고 보다 나은 교육훈련을 위한 방안을 제시할 수 있는 연구와 교육훈련후 관리하는 제도에 대한 연구를 병행하여 수행한다면 보다 종합적인 연구를 수행할 수 있을 것이다.

외식업체를 운영하기 위해서는 경영주는 안일한 경영방침에서 탈피하여, 타 업체와의 비교를 통한 차별화가 필요하며, 특히 인적 자원관리에 지속적으로 노력을 기울이는 전략이 보다 요구될 것으로 사료되며, 이를 위한 노력 및 연구가 계속되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 한국경제신문사, 한경 비즈니스 42호, 1996, p.110.
2. 김의근·선동규·최창권, 외식사업경영론, 백산출판사, 2006, pp.33-82.
3. 서서희, 외식산업 종사원의 직무만족이 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 세종대 경영대학원 석사학위논문, 2001. pp.3-68.
4. 김종욱·박승훈, 외식산업관리론, 대왕사, 2002, pp.52-53.
5. 한경수·채인숙·김경환, 외식경영학, 교문사, 2005, pp.207-209.
6. 김문식, 외식산업 관리자를 위한 효과적인 교육프로그램개발에 관한 연구, 경기대 관관대학원 석사학위논문, 1998, pp.4-5.
7. 이수용, 외식산업 종사원의 직무환경이 직무만족에 미치는 영향, 순천향대 산업정보대학원 석사학위논문, 2004, pp.3-58.
8. 김의근, 국내 외식 체인산업의 개선 방안에 관한 연구, 월간식당, 1992, p.45.
9. 미야 에이지, 외식 비즈니스, 한국 산업 훈련 연구소, 1992, p.4.
10. 김의근, 우리나라 외식 체인산업의 전망, 동아대학교 관광 경영학과 학회지, 1992, p.47.
11. 나정기, 외식산업의 이해, 백산 출판사, 1998, p.66.
12. Tom powers, introduction to management in the hospitality industry, third edition John wiley & Sons, 1998, p.121.
13. 박혜정, 외식업체의 교육·인적자원관리 체계가 서비스 종사원의 업무 수행도와 고객만족에 미치는 영향, 연세대 생활환경대학원 석사학위논문, 2003, pp.4-5.

14. 박지민, 외국기업의 교육훈련 현황에 관한 연구, 성균관대 대학원 석사학위논문, 1998, p.5.
15. Kenyon B. De Green, "System Psychology" . New York : McGraw - Hill Book Co, 1970, p.384.
16. Nadler, L. I. (1986). Designing Training Programs : The Critical Events Model, Addison - Wesley Publishing Inc. pp.7-11.
17. 최종태, 현대인사관리론, 박영사, 2003, pp.375-377.
18. 임효창, 기업 내 교육훈련의 전이결정요인에 관한 연구, 서강대 대학원 박사학위논문, 1999, p.10.
19. 이성석, 호텔기업 서비스 교육 성과의 영향변인에 관한 연구, 동아대 대학원 박사학위논문, 2003, p.14.
20. 전영호, 외식업종사원의 고객만족 교육훈련에 관한 연구, 경기대 대학원 박사학위논문, 2001, pp.29-30.
21. 최승호, 인사관리, 두남, 2004, pp.262-263.
22. 허윤정, 외식업체 교육훈련 프로그램이 교육훈련 전이에 미치는 영향, 경원대 대학원 박사학위논문, 2005, p.14.
23. 함근배, 기업 내 교육훈련, 산업교육연구소, 1982, p.47.
24. 박경규, 신인사관리, 흥문사, 2002, p.313.
25. 정수진 · 고종식, 인적자원관리, 삼우사, 2000, p.273.
26. 최해진, 신전략적 인사관리론, 형설출판사, 2004, p.260.
27. 임익순 · 소영일, 현대경영학 연습, 박영사, 1988, p.395.
28. 전영호, 관광식당 종사원의 직무만족과 서비스제고에 관한 연구, 세종대 경영대학원 석사학위논문, 1994, p.12.

29. 박정화, 호텔의 전사적 품질경영이 고객만족과 종사원 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 세종대 대학원 석사학위논문, 1996, p.43.
30. 이정규, 호텔종사원의 직무만족에 미치는 영향요인에 관한 연구, 세종대 대학원 석사학위논문, 1993, pp.8-9.
31. L. W. Poter & E. E. Lawler, Managerial Attitude and Performances, Homewood, Irwia, 1968, p.31.
32. 유기현, 조직행동론, 무역경영사, 1987, p.200.
33. Sheridan, J. E. and J. W. Slocum, 3R., op, cit, p.159.
34. 원용희, 호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공수준 및 성과에 관한 연구, 세종대 대학원 박사학위논문, 1992, pp.10-35.
35. Locke, E. A., The Relation of Level of Performance, Journal of Applied Psychology, vol.49, 1965, pp.375-385.
36. Cherrington, D. L., J. Josph, Reitz and W. E Scott, Jr., E. Industry Psychology, 7th ed., Prentice - Hall, 1980, p.131.
37. 허경옥 · 배미경 · 김기옥 · 이승신 · 박선영, 생활과학 연구방법과 통계 분석, 교문사, 2003, pp.109-121.
38. 원성원, 고객만족경영을 위한 서비스교육훈련전략에 관한 실증적 연구, 단국대 경영대학원 석사학위논문, 1996, pp.10-45.

ABSTRACT

A Study on the Effect of job satisfaction on business accomplishment through educational training programs of foodservice industry employees

Hong, Bo Kyung

Major in foodservice Industry and Culture

The Graduate School of Cultural Industry

Sungshin Women's University

This study is to investigate influences of job satisfaction on business accomplishment through educational training programs of foodservice industry employees.

For this study were researched through literature investigation theoretical about foodservice industry, educational training, job satisfaction. And for actual proof investigation distributed questionnaires to employees there being an educational training experience during employees working to foodservice industry of local Seoul · Kyung-Ki. This survey was conducted during 15days from January 10th to January 25th, 2007. Questionnaires was distributed to 300 copies, by the way results were obtained total of 290 copies. Effective data collected from 290 copies were analyzed using Spss for Window Version 13.0.

The results showed as the followings :

1. The results which executed t-test and variance analysis according to demographic characteristic in order to difference certification of job satisfaction of foodservice industry employees, in gender, men appeared higher by the job satisfaction than women($P < 0.05$). In ages, 36~40 years employees appeared highest by the job satisfaction($P < 0.01$), and in educated level, graduate school-graduated employees appeared highest by the job satisfaction($P < 0.01$). In income level, employees who earned over 2,500,000 appeared highest by the job satisfaction($P < 0.01$), and in period of working in the present company, employees who worked over 5 year were the most satisfied with the job($P < 0.01$). In hierarchical order, employees who over general manager appeared highest by the job satisfaction($P < 0.01$), and in role of job, employees who work at manager appeared highest by the job satisfaction($P < 0.01$). In major distribution, employees who major regarding a hotel · sightseeing were more satisfied with the job($P < 0.01$). In addition, item to statistically meaningful performed the multiple comparison by Scheffe ways. Therefore, turned out to difference between demographic characteristic.

2. The results which executed correlation analysis in order to difference certification of job satisfaction by an educational training ways and importance recognition degree regarding contents of foodservice industry employees, 12 items(mental education, service education,

expertise education, commission education, training abroad, training camp training, lecture education, discussion education, reward study, audiovisual education, field training, culture education) all showed a statistically attentive result in an attentive level ($P < 0.01$). The correlation of positive, will affect job satisfaction and business accomplishment of employees even it we execute any educational training. Showed relation closest correlation coefficient of job satisfaction in following order of mental education > training abroad > lecture education/culture education > service education > commission education > expertise education > audiovisual education > training camp training > field training > reward study > discussion education. The results that analyzed correlation bilateral educational training ways and a variable regarding contents of foodservice industry employees, mental education showed correlation coefficient highest with lecture education. Executed variance analysis for difference certification of educational training ways importance of foodservice industry employees and showed a statistically attentive result in an attentive level ($P < 0.01$). Recognition regarding educational training ways importance of employees was high, and appeared by job satisfaction was high. In addition, item to statistically meaningful performed the multiple comparison by Scheffe ways. Therefore it is necessary to specialize the training system and subject by department · hierarchical order and job training shall consist of the objects getting from education to the centers.

3. The results which executed correlation analysis in order to difference certification of job satisfaction and business accomplishment of foodservice industry employees, correlation coefficient of 7 business accomplishment items and job satisfaction showed a statistically attentive result in an attentive level ($P < 0.01$). The correlation of positive. Job satisfaction of foodservice industry employees was high and business accomplishment showed high relation. Showed relation closest correlation coefficient of job satisfaction in following order of achievement degree regarding a company goal > sense of responsibility regarding a duty > accomplishment of customer service > aptitude regarding business > business process agility > worth regarding accomplishment business > cooperation between colleague · employees. The results that analyzed bilateral correlation of business accomplishment of foodservice industry employees business process agility showed correlation coefficient highest with sense of responsibility regarding a duty. The mean scores of job satisfaction revealed as 3.5 out of 5. The results that executed T-test for difference comparison of business accomplishment along job satisfaction of employees showed a statistically attentive result in an attentive level ($P < 0.01$). The groups where job satisfaction was high all appeared at 7 items than low groups so that business accomplishment was high. Therefore improve the morale of employees, and by increasing the satisfaction level of job, shall make so as to affect to business accomplishment.

** 부록 **

설문지

안녕하십니까?

저는 성신여자대학교 문화산업대학원 외식문화산업학과 석사과정에 재학 중인 학생입니다.

본 설문지는 “외식업체 종업원의 교육훈련프로그램을 통한 직무만족이 업무수행력에 미치는 영향에 관한 연구”에 관한 자료 수집을 위해 준비된 것입니다.

따라서 귀하가 응답하신 사항들은 통계적인 자료로서 학문적인 목적이외에는 사용되지 않을 것입니다.

솔직하고 성의 있는 답변을 해 주시면 감사하겠습니다.

바쁘신 가운데 본 설문에 응하여 주셔서 다시 한번 감사의 인사를 드립니다.

귀하의 행복을 기원합니다.

2007년 1월

지도교수 : 성신여자대학교 문화산업대학원

외식문화산업학과 교수 김혜영

조사자 : 성신여자대학교 문화산업대학원

외식문화산업학과 석사과정 홍보경

* 다음은 귀하의 개인적인 특성에 대한 사항입니다. 해당란에 “v”해 주십시오.

1. 성별

- ① 남 ② 여

2. 연령

- ① 20~25세 ② 26~30세 ③ 31~35세 ④ 36~40세
⑤ 41~45세 ⑥ 45세 이상

3. 교육정도

- ① 중졸 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸 ⑤ 대학원 졸

4. 월 급여수준 (단위:만원)

- ① 100 이하 ② 101~150 이하 ③ 151~200 이하
④ 201~250 이하 ⑤ 250 이상

5. 현 직장에서의 근무경력

- ① 1년 미만 ② 1년 이상~2년 미만 ③ 2년 이상~3년 미만
④ 3년 이상~4년 미만 ⑤ 4년 이상~5년 미만 ⑥ 5년 이상

6. 직책

- ① 사원 ② 주임 ③ 대리(매니저) ④ 과장 ⑤ 차장
⑥ 부장급 이상

7. 근무부서

- ① 영업부(홀) ② 조리부(주방) ③ 사무직(관리직)

8. 호텔 및 관광 관련학과 전공여부

- ① 호텔, 관광 관련 전공 ② 기타 전공

* 다음은 교육훈련방법 및 내용에 관한 문항입니다.

귀하께서 생각하시는 각 항목에 대한 중요도를 “v”해 주십시오.

문 항	중 요 도				
	①매우 중요 하지 않음	②중요하지 않음	③보통이다	④중요하다	⑤매우 중요 하다
1.정신교육 (직업관,예절 등)					
2.서비스 교육					
3.전문 기술교육					
4.국내,외 전문기관 위탁교육					
5.해외연수 (인센티브 포함)					
6.합숙훈련 (직급별,직능별 등)					
7.강의식					
8.토의식					
9.사례연구					
10.시청각 교육					
11.현장실습					
12.교양강좌					

* 다음은 직무만족에 관한 문항입니다.

귀하께서 생각하시는 각 항목에 대해 “v”해 주십시오.

문항	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
1. 급여조건에 만족한다.					
2. 근로조건과 후생복지에 만족한다.					
3. 승진기회에 만족한다.					
4. 자기발전과 능력을 인정받는 것에 대해 만족한다.					
5. 회사발전의 기여에 만족한다.					
6. 고객과의 상호작용에 만족한다.					
7. 사회와 국가에 기여한다는 자부심에 만족한다.					
8. 직종에 대한 개인 적성에 만족한다.					
9. 상사의 감독체계에 만족한다.					
10. 부서간 협력에 만족한다.					
11. 직장 동료간의 관계에 만족한다.					
12. 의사결정과정 참여의 기회에 만족한다.					
13. 업무에 대한 지식, 기능/기술 습득에 만족한다.					
14. 자기생활의 질 향상에 만족한다.					
15. 수행하는 직무에 만족한다.					

* 다음은 종업원의 업무 수행력에 관한 사항입니다.

귀하께서 생각하시는 정도에 따라 해당항목에 대해 “v”해 주십시오.

문항	① 전혀 그렇지 않다	②그렇지 않다	③보통이 다	④그렇 다	⑤매우 그렇다
1. 고객 서비스에 대한 수행력이 높다.					
2. 업무를 빨리 처리하는 편이다.					
3. 동료 직원간의 협력정도가 높다.					
4. 회사의 목표에 대한 달성정도가 높다.					
5. 직무에 대한 책임감이 강하다.					
6. 수행하고 있는 업무에 대해서 보람을 느끼고 있다.					
7. 업무가 적성에 맞는 편이다.					

감사의 글

논문을 준비하면서, 어려운 점이 많았지만 이 한편의 논문을 완성하면서 보람되고 뜻깊은 나날을 보낸 것 같습니다.

대학원 생활을 하면서 부족한 저에게 따뜻한 사랑과 관심으로 가르침을 주시며 논문이 완성되기까지 지도를 해주신 김혜영 교수님께 진심으로 감사와 존경의 마음을 드립니다.

부족한 논문을 성심으로 심사해주신 안홍석 교수님과 이승민 교수님께 감사드립니다. 또한 공부할 수 있는 여건을 마련해 주시고 배려해 주신 리더스클럽(주) 변풍식 교수님께 깊은 감사를 드립니다.

그리고 논문을 위해 조언을 주신 김청웅 박사님께 감사드리며, 대학원 생활동안 함께 했던 정진이와 지원이, 친구 민주와 미경언니, 모든 선배, 후배, 동기들에게 고마운 마음을 전하고 싶습니다.

끝으로 제게 있어 가장 큰 힘이 되어 주시며 한없는 사랑으로 저를 지켜 주시고 응원해 주신 사랑하는 부모님께 고개 숙여 깊이 감사드립니다. 든든한 나의 후원자이신 부모님께 부족하지만 열심히 노력한 이 논문을 바칩니다. 또한 믿음직한 남동생 가족과 귀여운 조카 시아에게도 고마움을 전합니다.

저를 아껴주신 모든 분들께 다시 한번 감사의 글을 올립니다.