

외식 서비스업 종사자의 직무관련변인과 성격특성이 이직의도에 미치는 영향*

김 은 정

유 태 용[†]

광운대학교 산업심리학과

이 연구의 목적은 외식 서비스업 종사자들의 직무관련변인과 성격특성이 이직의도에 미치는 영향을 알아보는 데 있다. 이직에 관련된 기존문헌의 개관과 외식 서비스업 종사자 30명을 대상으로 실시한 면접조사를 통하여 잠재성을 비롯한 9개 직무관련변인을 이직의도에 대한 예측변인으로 선정하였다. 또한 본 연구자들이 외식 서비스업에서의 이직과 관련이 높을 것이라고 가정했던 정서노동 강도를 예측변인으로 추가하였다. 직무관련변인 이외에 외식 서비스업 종사자의 성격특성이 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 가정하여, 최근에 새롭게 제안된 성격의 6요인을 사용하여 종업원의 성격특성이 이직의도에 미치는 영향을 알아보았다. 9개 조직에서 일하는 347명의 외식 서비스업 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 이 연구에 포함된 10개 직무관련변인들 모두가 이직의도와 유의하게 관련되어 있었고, 성격의 6요인 중에서는 정직성, 외향성, 원만성, 개방성이 이직의도와 유의하게 관련되어 있었다. 직무관련변인과 성격특성간의 상호작용을 알아본 결과, 종업원의 외향성, 정서성, 개방성이 잠재성, 상사관계, 동료관계와 이직의도간의 관계를 조절하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 연구결과를 토대로 이 연구의 의의, 제한점, 앞으로의 연구과제를 논의하였다.

주요어 : 외식 서비스업, 이직의도, 성격의 6요인, 조절효과

* 보다 나은 논문이 되도록 귀중한 조언을 해주신 심사위원들께 감사드립니다.

† 교신저자 : 유태용, 광운대학교 산업심리학과, 02-940-5422, tyoo@kw.ac.kr

종사자 수를 토대로 산업별 구성비를 살펴보면, 농림어업과 같은 1차 산업이 계속 감소하고 3차 산업인 서비스업이 증가함을 알 수 있다(통계청, 2004). 서비스업은 1960년 28.3%에서 1997년에는 67.6%로 전체 취업자 가운데 약 2/3정도가 서비스업에 종사하고 있다(통계청, 1999). 2003년에는 전체 취업자 22,139,000명 가운데 1차 농림어업 1,950,000명, 2차 광공업 4,222,000명, 3차 서비스업 15,967,000명으로 약 72%가 서비스업에 종사하고 있다(통계청, 2004). 국내 산업의 구성 비율이 점차 선진국의 추세에 접근함을 가정할 때 앞으로 국내 서비스업 비율은 계속 증가될 것으로 예상된다. 이처럼 서비스업에 종사하는 사람들의 수가 지속적으로 증가하고 있기 때문에 서비스업 종사자들에 대한 연구의 필요성도 동시에 증가하고 있다.

농업, 임업과 같은 1차 산업이나 제조와 같은 2차 산업의 산물과는 달리, 서비스업에서는 눈에 보이지 않는 서비스의 품질이 경쟁력의 중요한 요소로 간주된다. 눈에 보이는 제품의 품질과 다양성, 적절한 가격과 더불어 고객이 만족할 수 있는 우수한 품질의 인적 서비스가 함께 제공될 때 비로소 경쟁 우위에 설 수 있다. 특히 외식 서비스업에서는 제공되는 제품의 맛이나 위생과 함께 그것을 제공하는 종업원의 서비스의 질에 따라 고객 만족도가 크게 달라지므로, 종업원의 훌륭한 서비스는 궁극적으로 기업의 경영성과에 절대적인 기여를 한다(Bitner, 1990).

하지만 외식 서비스업 종사자들은 상대적으로 열악한 근무환경에서 일하는 경우가 많다. 스트레스와 관련된 질병으로 사망했다고 인정된 22,000명의 사망자를 대상으로 Quick과 Quick (1984)이 연구한 결과에 따르면, 외식 서비스업은 의사, 사무관리자, 일선감독자, 비서 등의 직무보다 스트레스를 더 높게 느끼는 직무 중의 하나

였다. 이러한 직무특성 때문에 고객과 직접 접촉하는 외식 서비스업에 종사하는 종업원들의 이직률이 다른 업종에 비해서 상대적으로 높은 편이다. 이들은 하루 종일 서서 일해야 하기 때문에 육체적 피로를 많이 느끼고, 공휴일에도 근무를 하고, 고객에게 좋은 이미지를 주기위해 자신이 실제로 느끼는 정서와는 다른 정서를 표현해야 하고, 고객과 마찰이 있는 경우에도 자신의 정서를 그대로 표현하지 못하기 때문에 이직이 자주 발생한다.

조직 입장에서 이직은 경우에 따라 순기능과 역기능을 지닐 수 있다. 무능한 인재가 떠날 경우에는 우수한 인재를 새로 영입할 수 있는 기회를 가질 수 있지만, 유능한 인재가 떠날 경우에는 우수한 신규 인력을 확보하기 위해 모집 및 선발 비용, 교육 비용 등 이직에 따른 비용을 부담해야 한다(박동진, 염세걸, 2001). 하지만 이직은 일반적으로 순기능보다 역기능을 지니는 경우가 많기 때문에 높은 이직률은 조직과 개인 모두에게 부정적 결과를 가져오게 된다. 조직 입장에서는 숙련되지 못한 종업원이 고객을 응대함으로써 고객불만을 야기하게 되고, 이로 인한 고객이탈은 경영상의 어려움을 초래한다. 즉 서비스업에서의 이직은 숙련된 서비스를 제공하는 직원의 유출을 초래하고 조직의 풍토나 업무에 익숙하지 않은 종업원이 제공하는 질 낮은 서비스로 말미암아 고객만족이 저하된다. 또한 개인 입장에서는 짧은 경력으로 인해 숙련된 종업원이 될 수 없으므로 조직으로부터 낮은 대우를 받을 가능성이 크다.

이처럼 외식 서비스업 종사자들에게서 이직이 자주 발생하고, 이직은 조직이나 개인에게 부정적인 결과를 초래하기 때문에 외식 서비스업 종사자들의 이직에 관한 체계적이고 포괄적인 연구가 필요하다. 따라서 이 연구의 목적은 외식

서비스업 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 원인을 실증적으로 알아보는 데 있다. 이러한 원인을 정확하게 파악함으로써 조직 입장에서는 이직률을 줄일 수 있고, 보다 효과적인 인적자원 관리를 할 수 있고, 궁극적으로는 조직의 효과성을 증진시킬 수 있을 것이다. 이 연구에서는 외식 서비스 종사자들의 이직의도에 영향을 미칠 것으로 기대되는 원인들을 직무관련변인과 성격 특성으로 나누어 살펴보았다.

이 연구에서는 먼저 이직 및 이직의도에 관한 기존문헌들에 대한 개관과 외식 서비스업 종사자와의 면접을 통해 외식 서비스업 종사자들의 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 기대되는 잠재성을 비롯한 9개 변인들을 추출하였다. 또한 외식 서비스업의 직무특성상 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 본 연구자들이 기대했던 정서노동 강도를 직무관련변인에 포함하였다. 따라서 이 연구에서는 이직의도에 대한 예측변인으로 총 10개의 직무관련변인을 포함하였다. 직무관련 변인 이외에 성격특성이 외식 서비스업 종사자의 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 가정하여, 최근에 새롭게 제안된 성격의 6요인(이기범, 유태용, Ashton, 2003; Lee & Ashton, in press)을 사용하여 종업원의 성격특성이 이직의도에 미치는 영향을 알아보았다. 마지막으로, 성격특성이 직무관련변인과 이직의도간의 관계를 조절할 수 있다고 가정하여 성격특성과 직무관련변인간의 상호작용 효과를 알아보았다. 이 연구의 배경과 연구가설을 구체적으로 기술하면 다음과 같다.

직무관련변인이 이직의도에 미치는 영향

Cotton과 Tuttle(1986)은 이직에 영향을 미치는 요인들을 외적환경요인(고용에 관한 의지, 실업률, 취업가능성, 노동조합 유무), 직무관련요인(보

수, 업무성과, 직무명확도, 직무의 반복성, 직무 만족도, 보수에 대한 만족도, 직무자체에 대한 만족도, 감독, 동료, 승진기회에 대한 만족도, 조직충성도), 개인적 요인(연령, 근속연수, 성별, 신체적 정보, 교육, 결혼, 부양자 수, 적성 및 능력, 이직의도, 기대감에 대한 충족도) 등으로 나누어 제시하였다. Mobley, Griffeth, Hand 및 Meglino (1979)는 이직관련 선행연구들을 정리하여 조직 내적 요인, 조직 외적 환경요인, 개인적 요인이 개인의 직무만족도와 현 직무에 대한 기대 및 매력도 등에 영향을 미치고, 이러한 변인들이 다시 이직의도, 직무대안 및 탐색의도에 영향을 미쳐 이직에 이끈다는 통합이직모형을 제시하였다.

박동건과 염세결(2001)은 지금까지의 연구들을 바탕으로 이직에 관련되는 요인들을 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인요인, 기타 요인으로 나누어 제시하였다. 조직전체요인에는 보상, 승진정책, 조직성격 및 경영방침, 안정성, 외부에 대한 인식도, 복리후생, 조직의 규모 등의 변인들이 포함된다. 작업환경요인에는 직무와 직접 관련된 작업환경의 물리적 요인으로서 감독형태, 작업단위의 크기, 동료집단과의 상호작용 등이 포함된다. 직무내용요인은 개인이 맡은 업무를 성공적으로 수행하기 위해 요구되는 직무와 관련된 의무와 활동을 포함한다. 개인요인으로는 인구통계학적 요인과 개인특성 요인이 있다. 인구통계학적 요인에는 연령, 근속기간, 가족규모 및 부양책임, 성별, 결혼여부가 포함되며 개인특성 요인은 흥미, 개성, 지성, 적성, 능력 등이다.

이외에 잠재성도 이직과 밀접한 관계가 있는 것으로 밝혀졌다. 잠재성이란 직업의 안정성 및 직장에서의 성공가능성에 대하여 개인이 인지하는 정도로서 잠재성에 대하여 만족하지 못하면 직무스트레스가 커지고 궁극적으로 이직의도에

영향을 미친다(박만순, 1999). 승진도 이직과 밀접한 관계가 있는 것으로 밝혀졌으며(Price & Mueller, 1986; Mobley, 1982), 급여는 이직과 부적 관계를 보였다(Price & Mueller, 1986; Mobley, 1982). 안관영(1992)은 중식제공, 정기적 건강진단, 자녀의 학비지원, 경력개발의 지원 등 급여 이외에 종업원들에게 제공되는 복리후생이 이직의도에 영향을 미친다고 하였다.

Price와 Mueller(1986)는 이직에 관련된 여러 가지 변수들이 매개변인을 통해 이직에 영향을 미친다는 점을 밝혔는데, 기회, 이직의도가 직접적으로 이직에 영향을 미친다고 보았으며, 직업의식, 일반훈련, 가족부양책임은 간접적으로 영향을 미친다고 보았다. 또한 보편성, 참여도, 의사소통, 통합, 임금, 배분적 정의, 승진기회는 직무만족과 이직의도를 경유하여 이직에 영향을 미친다고 주장하였다.

본 연구에서는 이직 및 이직의도에 영향을 미치는 변인들에 관한 이상의 선행연구 결과들에 기초하여, 장래성, 급여, 복리후생, 승진가능성, 상사관계, 동료관계가 외식 서비스업 종사자들의 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 즉 외식 서비스업 종사자들이 이러한 직무관련 변인에 대하여 호의적으로 지각할수록 이직의도는 더 낮아질 것이라고 가정하였다. 이 연구에서 구체적으로 다음과 같은 가설을 세웠다.

가설 1-1: 장래성은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 장래성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 1-2: 급여는 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 급여가 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 1-3: 복리후생은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 복리후생이 좋을수록 이

직의도는 낮아질 것이다.

가설 1-4: 승진가능성은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 승진가능성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 1-5: 상사관계는 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 상사관계가 좋을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 1-6: 동료관계는 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 동료관계가 좋을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

앞에서 개관한 선행연구들은 전반적인 산업에 있어서의 이직이나 이직의도에 영향을 미치는 변인들을 밝혔기 때문에, 이 연구의 관심대상인 외식 서비스업 종사자들의 이직의도에 영향을 미치는 변인들이 빠져 있을 수 있다. 따라서 본 연구에서는 이러한 변인들을 추가하기 위하여 외식 서비스업 종사자 30명을 대상으로 면접조사를 실시하였다. 조사대상자는 남자 2명, 여자 28명이었으며, 평균연령은 24.5세(표준편차 2.27세)였다. 이들의 평균근무기간은 15.5개월(표준편차 14개월)이었고 관리자가 7명, 직원이 23명이었다. 이들에게 '과거에 이직을 했거나 이직을 고려했던 결정적인 이유'를 묻고 이에 대한 응답을 내용분석하였다. 응답의 대부분은 이직에 관한 선행연구들에서 언급되었던 변인들이었지만, 중복되지 않은 3개의 변인을 발견하였다. 이러한 변인으로 공휴일 근무나 하루 종일 서서 일하는 것과 같은 열악한 근무여건, 고객과의 갈등이나 말다툼과 같은 고객관계, 과도한 업무량이었다. 이러한 면접조사 결과에 기초하여, 근무여건, 고객관계, 업무량이 외식 서비스업 종사자들의 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 즉 외식 서비스업 종사자들이 이러한 직무관련변인에 대하여 호의적으로 지각할수록 이직의도는

더 낮아질 것이라고 가정하였다. 이 연구에서 구체적으로 다음과 같은 가설을 세웠다.

가설 1-7: 근무여건은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 근무여건이 좋을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 1-8: 고객관계는 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 고객과의 관계가 좋을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 1-9: 업무량은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 업무량이 많지 않을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

외식 서비스업에서는 직무특성상 고객과의 관계에서 여러 가지 정서를 체험하게 된다. 외식 서비스업에서는 체험하게 되는 정서가 불쾌한 정서라고 할지라도 표현하는 정서를 다르게 나타내야 하는 경우가 많다. 외식 서비스업에서 고객과 직접 접촉하는 종업원은 다른 업종에 종사하는 사람들보다 정서노동을 많이 해야 하는 상황에 노출되어 있다(Hochschild, 1983). 정서노동(emotional labor)이란 개인이 경험하고 있는 정서와 상관없이 조직 또는 사회적으로 요구되는 규범에 맞추어 체험과 표현을 관리하는 것이다(이주일, 1998). 외식 서비스업에서는 화를 내는 고객이나 반말을 하는 고객으로 인하여 분노와 같은 불쾌한 정서를 경험하더라도 겉으로는 웃는 얼굴로 상냥하고 정중하게 대해야 하는 경우가 많다.

외식 서비스업에 관한 선행연구들에서 정서노동이 이직의도에 어떤 영향을 미치는지를 실증적 자료를 수집하여 직접적으로 검증한 연구는 많지 않다. 외식 서비스업 종사자들은 정서노동을 많이 하는 상황에 노출되어 있으므로 자신이 실제로 느끼는 정서와 고객에게 표현해야 하는

정서가 다른 경우가 많고 자신의 불쾌한 감정을 드러내지 않고 조절해야 하는 상황에 자주 처한다. 이러한 정서노동의 강도는 종업원들의 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 예상할 수 있다. 즉 정서노동을 많이 할수록 이직의도가 더 높아질 것이라고 가정할 수 있다. 따라서 이 연구에서는 다음과 같은 가설을 세웠다.

가설 1-10: 정서노동 강도는 이직의도와 정적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 정서노동을 많이 할수록 이직의도는 높아질 것이다.

성격특성이 이직의도에 미치는 영향

최근에 성격에 관한 관심이 부각되면서 많은 연구가 이루어졌고, 성격이 직무수행과 관련 있다는 연구들이 국내외에서 많이 보고되었다(예, 유태용, 민병모, 2001; Barrick & Mount, 1991). 지금까지의 성격연구에서 성격의 5요인이 가장 일반적으로 사용되었지만, 최근에 Lee와 Ashton(in press)은 국제적 성격어휘검사에서 공통적으로 발견되는 여섯 개의 요인에 근거하여 새로이 제안한 모델의 이름을 HEXACO 모델이라고 명명하였다. 이것은 6개 요인 이름의 첫 글자를 딴 것이다(Honesty-Humility, Emotionality, eXtraversion, Agreeableness, Conscientiousness, Openness to Experience). Lee와 Ashton(in press)은 여섯 개의 요인을 측정하는 HEXACO 성격검사를 개발하고 이 검사의 심리 측정적 속성이 우수함을 보고하였다. 국내에서도 HEXACO 모델에 근거한 성격의 6요인이 소개된 바 있다(이기범, 유태용, Ashton, 2003). 이기범 등(2003)은 5요인 모델에 정직성 요인이 추가된 6요인 모델에 의해 종업원 행동이 보다 효율적으로 예언될 수 있다고 주장하였다.

지금까지의 성격연구에서는 성격요인들이 주

로 종업원의 직무수행을 예측한다는 것을 밝혔다(예, 유태용, 민병모, 2001). Barrick과 Mount (1991)는 통합분석을 사용하여 성실성 요인은 다섯개 직업집단 모두에서 직무유능성과 관련되어 있고, 외향성 요인은 관리직과 영업직에서의 직무유능성과 관련되어 있음을 밝혔다. 직무수행 이외에 성격특성이 이직의도와 어떤 관련성을 지니는지에 대해서는 아직까지 실증적 연구가 많이 이루어지지 않았다(Barrick & Mount, 1996).

성격특성과 이직의도간의 관계를 실증적으로 밝힌 선행연구가 많지 않지만 이 연구에서는 성격과 직무수행간의 관계에 관한 선행연구 결과로부터 추론하여, 성격의 6요인이 외식 서비스업 종사자의 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 외식 서비스업 종사자는 업무 특성상 고객과 직접적으로 상호작용하므로 고객을 속이지 않고(정직하고), 고객의 감정에 민감하고, 사교적이고, 인내성과 융통성이 있고, 책임감이 강하고, 개방적일수록 서비스 수행이 좋고 고객들로부터도 좋은 평가를 받아 자발적으로 이직할 가능성이 줄어들 것이라고 가정할 수 있다. 따라서 외식 서비스업 종사자들의 정직성, 정서성, 외향성, 원만성, 성실성, 개방성이 높을수록 이직의도는 더 낮아질 것이라고 가정하였다. 이 연구에서 구체적으로 다음과 같은 가설을 세웠다.

가설 2-1: 정직성은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 정직성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 2-2: 정서성은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 정서성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 2-3: 외향성은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 외향성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 2-4: 원만성은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 원만성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 2-5: 성실성은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 성실성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

가설 2-6: 개방성은 이직의도와 부적으로 관련되어 있을 것이다. 즉 개방성이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.

직무관련변인과 성격특성간 상호작용 효과

인간의 행동은 개인과 환경간의 상호작용에 의해 결정된다. Cullen과 Sackett(2003)은 개인이 처한 상황이 나쁘다고 지각하더라도 개인의 성격에 따라 이러한 상황에 대한 반응이 달라질 수 있다고 제안하였다. 따라서 직무관련변인들이 열악하다고 하더라도 개인의 성격특성에 따라 그러한 직무특성을 심각하게 여겨서 이직의도를 강하게 지닐 수도 있고 그렇지 않을 수도 있을 것이다. 직무수행에 대한 예측변인으로서 성격에 대한 관심이 부각되면서 성격과 직무수행간의 관계에 대한 연구들이 많이 이루어지고 있지만, 이러한 관계를 조절하는 상황이나 변인에 대해서는 아직까지 많은 연구가 이루어지지 않은 상태이다(유태용, 노혜미, 김은정, 2004). 더구나 외식 서비스업 종사자의 이직의도에 있어서 직무관련변인과 성격특성이 상호작용하여 어떤 영향을 미치는지를 검증한 선행연구는 아직까지 없었다. 이 연구에서는 개인과 환경간 상호작용 가설을 기초로, 외식 서비스업 종사자들이 처한 상황이 나쁘다고 지각하더라도 개인의 성격에 따라 이러한 상황에 대한 반응이 달라질 수 있다고 가정하였다. 즉 성격특성이 직무관련변인과 이직의도간의 관계를 조절할 수 있다고 가정하

여 다음과 같은 가설을 세웠다.

가설 3: 성격특성은 직무관련변인과 이직의도 간의 관계를 조절할 것이다. 즉 성격특성에 따라 직무관련변인과 이직의도간 관계의 강도가 다를 것이다.

방 법

조사대상자 및 자료수집방법

외식 서비스업 종사자들의 직무관련변인과 성격특성이 이직의도에 미치는 영향을 검증하고, 성격특성이 직무관련변인과 이직의도간의 관계를 조절하는지를 검증하기 위하여 측정 문항에 대해 “전혀 그렇지 않다(1)”로부터 “매우 그렇다(5)”까지의 5점 척도로 설문지를 구성하였다. 이 설문지를 사용하여 호텔 식음료 사업장, 국내 기업의 외식 업체 등 9개 조직의 외식 서비스업에 종사하는 점장 및 접점직원 347명을 대상으로 조사하였다.

배포한 설문지는 430부였고 이들 중 회수된 설문지는 370부였다(회수율 86%). 회수된 370부 중 불성실한 응답을 한 23부를 제외한 347명의 자료를 분석하였다. 분석에 포함된 사람들 중 남자는 72명(21%), 여자는 275명(79%)이었으며, 평균 연령은 24.3세(표준편차 3.25세)였다. 결혼여부는 기혼 27명(8%), 미혼 320명(92%), 학력은 고졸 136명(39%), 전문대졸 159명(46%), 4년제 대졸 45명(13%), 석사 7명(2%)이었다. 직위는 사원급(수습포함) 277명(80%), 점장급 55명(16%), 대리급 6명(1.7%), 과장급 9명(2.3%)이었다. 총 직장경력은 평균 46개월(표준편차 31.0), 현 직장경력은 평균 21개월(표준편차 20.7)이었다.

직무관련변인 측정

이직과 관련된 기존문헌에 기초하여 외식 서비스업 종사자들의 이직의도에 영향을 미치는 직무관련변인으로 장래성, 급여, 복리후생, 승진가능성, 상사관계, 동료관계를 선정하였고, 면접조사 결과로부터 근무여건, 고객관계, 업무량을 추가하였다. 김영철(2001)이 사용한 문항을 본 연구의 목적에 맞도록 수정하여 장래성은 8개 문항(예, 현재 내가 일하고 있는 분야는 평생 일하기에 이상적인 분야이다), 급여는 3개 문항(예, 내가 하는 일에 비하여 나는 급여를 많이 받는다), 복리후생은 4개 문항(예, 연월차 수당, 시간외 수당, 휴가기간 등이 제대로 지켜진다), 승진가능성은 4개 문항(예, 우리 회사에서 승진할 가능성이 별로 없다), 상사관계는 4개 문항(예, 상사의 지시적이고 강압적인 태도 때문에 힘들다고 느낀다), 동료관계는 3개 문항(예, 나의 동료는 나에게 인신공격을 할 때가 있다)을 사용하여 Likert식 5점 척도로 측정하였다. 또한 근무여건은 6개 문항(예, 하루 종일 서서 근무하는 것 때문에 금방 피곤을 느낀다), 고객관계는 4개 문항(예, 고객과 의사소통이 잘 안되어 스스로 답답하다고 느낀 적이 여러 번 있다), 업무량은 3개 문항(예, 현재 나는 한사람이 하기에는 벅찬 일을 하고 있다)으로 측정하였다. 이러한 직무관련변인들의 신뢰도 계수(α)는 장래성이 .81, 급여가 .70, 복리후생이 .82, 승진가능성이 .59, 상사관계가 .85, 동료관계가 .69, 근무여건이 .82, 고객관계가 .74, 업무량이 .66이었다.

또한 이 연구에서는 연구자들이 외식 서비스업 종사자의 이직의도와 관련이 있으리라고 기대했던 정서노동 강도를 직무관련변인으로 추가하였다. 정서노동의 측정은 이주일(1998)이 Hochschild(1983), Adelman(1989), Morris와 Feldman(1996)의

연구를 바탕으로 개발한 24개 문항 중에서, 본 연구자들이 외식 서비스업 종사자의 정서노동과 가장 관련이 있을 것이라고 판단한 체험정서와 표현정서간의 차이를 나타내는 6개 문항(예, 일할 때 내가 느끼는 기분과는 다른 감정을 나타내야 할 때가 많다)을 Likert식 5점 척도로 측정하였다. 이 연구에서 정서노동 강도의 신뢰도 계수(α)는 .78이었다.

성격특성 측정

최근에 Lee와 Ashton(in press)은 국제적 성격어휘검사에서 공통적으로 발견되는 여섯 개 요인에 근거하여 HEXACO 성격검사를 개발하였다. 이기범, 유태용 및 Ashton(2004)은 이 검사를 번안하여 한국판 HEXACO 성격검사를 제작하였다. 이 연구에서는 한국판 HEXACO 성격검사 192개 문항들 중에서 각 요인당 5개 문항씩을 선정하여 총 30문항으로 Likert식 5점 척도를 사용하여 성격특성을 측정하였다.¹⁾

정직성을 측정하는 5개 문항(예, 직장에서의 아부가 승진이나 월급인상에 도움이 된다고 하더라도 아부를 하지 않을 것이다)으로 구성된 척도의 신뢰도 계수(α)는 .59이었다. 정서성을 측정하는 5개 문항(예, 친한 사람과 오랫동안 떨어져 있어야 하는 이별의 순간에 매우 슬픈 감정을 느낄 것이다)으로 구성된 척도의 신뢰도 계수(α)는

.69이었다. 외향성을 측정하는 5개 문항(예, 사람들은 나를 무척 활기차고 생기 있는 사람으로 본다)으로 구성된 척도의 신뢰도 계수(α)는 .76이었다. 원만성을 측정하는 5개 문항(예, 나는 다른 사람들보다 화를 잘 내지 않는 편이다)으로 구성된 척도의 신뢰도 계수(α)는 .68이었다. 성실성을 측정하는 5개 문항(예, 사람들이 종종 나를 완벽주의자라고 한다)으로 구성된 척도의 신뢰도 계수(α)는 .61이었다. 개방성을 측정하는 5개 문항(예, 고대 문명 유적지에 관심이 많고 가보고 싶다)으로 구성된 척도의 신뢰도 계수(α)는 .79이었다.

이직의도 측정

Iverson(1992)은 이직의도를 외식 서비스업 종사자가 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도를 의미한다고 정의했으며, 이직에 관한 많은 선행연구들이 이직의도가 이직에 영향을 미치는 중요한 선행요인이라는 점을 지적하였다(Bluedorn, 1982). 이 연구에서는 이직의도를 측정하기 위하여 김영철(2001)이 Michaels와 Spector(1982)가 만든 측정도구를 수정하여 사용한 5개 문항을 Likert식 5점 척도로 측정하였다. 5개 문항은 동일업종으로의 이직의도 2개 문항(예, 동일업종의 다른 직장으로 이직하고 싶다)과 타업종으로의 이직의도 3개 문항(예, 현재의 직업이 아닌 다른 직업에 종사하고 싶다)으로 구성되어 있다. 이 연구에서 이직의도 척도 5개 문항의 신뢰도 계수(α)는 .76이었다.

분석방법

7개의 직무관련변인과 성격의 6요인이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 단계적(stepwise) 회귀분석을 사용하였다. 성격특성이 직

1) 산업현장에서 현직자들을 대상으로 설문조사를 실시할 때, 현실적으로 겪는 어려움은 문항이 많은 설문조사에 대해 현직자들이 응답을 꺼린다는 것이다. 이 연구의 목적이 한국판 HEXACO 성격검사의 구성타당도를 알아보는 것이 아니므로 각 성격요인을 대표할만한 적은 수의 문항을 사용하였다. 문항을 선정할 때는 각 요인에 대한 문항의 개념적 대표성과 요인부하량을 고려하였다(미국판 HEXACO 성격검사의 원저자인 이기범과의 사적 교신, 2004).

무관련변인과 이직의도간의 관계를 조절하는지를 검증하기 위하여 성격특성과 직무관련변인간의 상호작용항을 회귀방정식에 추가하여 위계적(hierarchical) 회귀분석법을 사용하였다. 성격특성과 직무관련변인간 상호작용 효과가 유의한 경우에는 이러한 조절효과를 해석하기 위해 Aiken과 West(1991)가 제안한 방식에 의해 성격특성이 높은 경우(평균보다 1표준편차 윗값)와 낮은 경우(평균보다 1표준편차 아랫값)로 나누어 분석하였다. 분석도구로는 SPSS 10.0을 사용하였다.

결 과

상관관계 분석 결과

표 1에는 10개의 직무관련변인들과 이직의도의 기술통계치와 상호상관계수가 제시되어 있다.

표 1에서 보듯이 장래성($r=-.40$), 급여($r=-.19$), 복리후생($r=-.18$), 승진가능성($r=-.27$), 상사관계($r=-.36$), 동료관계($r=-.28$), 근무여건($r=-.26$), 고객관계($r=-.29$), 업무량($r=-.26$)은 모두 이직의도와 .01수준($p<.01$)에서 유의한 부적상관을 나타내었다. 이러한 결과는 가설 1-1부터 가설 1-9까지를 모두 지지하는 결과로써, 직무관련변인에 대하여 호의적으로 지각할수록 이직의도가 더 낮아진다는 것을 의미한다. 또한 정서노동 강도($r=.26$)는 이직의도와 .01수준($p<.01$)에서 유의한 정적상관을 나타내었다. 이러한 결과는 가설 1-10을 지지하는 결과로써, 정서노동을 많이 할수록 이직의도가 더 높아진다는 것을 의미한다.

표 2에는 6개의 성격요인들과 이직의도의 기술통계치와 상호상관계수가 제시되어 있다. 표 2에서 보듯이 성격의 6요인간 상관이 전반적으로 매우 낮은데, 이것은 성격의 6요인이 개념적으로 중복되지 않고 독립적이라는 것을 의미한다. 성

표 1. 직무관련변인들과 이직의도의 기술통계치와 상호상관계수

측정치	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 장래성	2.95	0.63										
2. 급여	2.97	0.63	.29**									
3. 복리후생	2.66	0.79	.39**	.42**								
4. 승진가능성	2.85	0.65	.50**	.23**	.45**							
5. 상사관계	2.75	0.80	.30**	.09	.15**	.30**						
6. 동료관계	3.41	0.75	.11*	.06	-.12*	-.07	.34**					
7. 근무여건	2.47	0.81	.38**	.18**	.24**	.30**	.30**	-.07				
8. 고객관계	2.71	0.73	.30**	.08	.12*	.19**	.31**	.25**	.51**			
9. 업무량	2.58	0.81	.29**	.21**	.26**	.18**	.26**	.19**	.55**	.36**		
10. 정서노동	3.32	0.67	-.19**	-.19**	-.09	-.08	-.29**	-.27**	-.28**	-.34**	-.34**	
11. 이직의도	2.93	0.74	-.40**	-.19**	-.18**	-.27**	-.36**	-.28**	-.26**	-.29**	-.24**	.26**

* $p<.05$, ** $p<.01$

표 2. 성격특성 요인들과 이직의도의 기술통계치와 상호상관계수

측정치	M	SD	1	2	3	4	5	6
1. 정직성	3.47	0.56						
2. 정서성	3.69	0.60	.05					
3. 외향성	3.43	0.63	.05	.10				
4. 원만성	3.10	0.61	.01	-.03	-.03			
5. 성실성	3.06	0.61	.05	-.05	.15**	-.10		
6. 개방성	3.20	0.77	.04	.06	.05	.07	.11*	
7. 이직의도	2.93	0.74	-.25**	.02	-.18**	-.12*	-.04	-.11*

* $p < .05$, ** $p < .01$

격의 6요인 중에서 정직성($r = -.25, p < .01$), 외향성 나타내었다. 이러한 결과는 가설 2-1, 가설 2-3, ($r = -.18, p < .01$), 원만성($r = -.12, p < .05$), 개방성 가설 2-4, 가설 2-6을 지지하는 결과로써, 정직성, ($r = -.11, p < .05$)이 이직의도와 유의한 부적상관을 외향성, 원만성, 개방성이 높을수록 이직의도가

표 3. 직무관련변인이 이직의도에 미치는 영향에 대한 단계적 회귀분석 결과

단계	예측변인	β	R^2	ΔR^2	F변화량
1	(상수)		.16	.16	64.81***
	장래성	-.40			
2	(상수)		.22	.06	27.66***
	장래성	-.32			
	상사관계	-.26			
3	(상수)		.25	.03	12.39***
	장래성	-.32			
	상사관계	-.20			
	동료관계	-.17			
4	(상수)		.26	.01	4.76**
	장래성	-.31			
	상사관계	-.18			
	동료관계	-.15			
	정서노동	.11			

** $p < .01$, *** $p < .001$

더 낮아진다는 것을 의미한다.

다중회귀분석 결과

직무관련변인이 이직의도에 미치는 영향

앞에서 제시한 상관분석과는 달리, 10개의 직무관련변인이 이직의도에 미치는 영향을 동시에 고려했을 때 어떤 직무관련변인의 영향력이 상대적으로 큰지를 알아보기 위하여 10개의 직무관련변인을 예측변인으로 하고 이직의도를 종속변인으로 하여 단계적(stepwise) 회귀분석을 실시한 결과가 표 3에 제시되어 있다.

표 3에서 보듯이, 장래성은 이직의도 변량의 16%를 설명함으로써 이직의도를 가장 잘 설명해주는 변인으로 나타났다. 그 다음으로 상사관계, 동료관계, 정서노동이 이직의도 변량을 추가적으로 설명하는 R² 증분이 통계적으로 유의하여 이직의도를 예측하는 것으로 나타났다. 장래성, 상사관계, 동료관계의 표준화 회귀계수(β)가 모두 음(-)의 값을 지니기 때문에, 이러한 결과는 장래성에 대하여 호의적으로 지각할수록, 상사관계와

동료관계가 좋을수록 이직의도가 더 낮다는 것을 의미한다. 반면에 정서노동의 표준화 회귀계수(β)는 양(+)의 값을 지니기 때문에, 정서노동을 많이 할수록 이직의도가 더 높다는 것을 의미한다. 단순상관 분석 결과에서 이직의도와 유의한 상관을 나타내었던 다른 직무관련변인들이 단계적 회귀분석 결과에서는 이직의도를 유의하게 예측하지 못하는 것으로 나타났는데, 이는 직무관련변인들간 상관으로부터 발생하는 다중공선성(multicollinearity)에 기인했을 가능성이 있다.

성격특성이 이직의도에 미치는 영향

직무관련변인이 이직의도에 미치는 영향에 대한 회귀분석과 마찬가지로, 6개의 성격특성 요인이 이직의도에 미치는 영향을 동시에 고려했을 때 어떤 성격특성 요인의 영향력이 상대적으로 큰지를 알아보기 위하여 6개의 성격특성 요인을 예측변인으로 하고 이직의도를 종속변인으로 하여 단계적(stepwise) 회귀분석을 실시한 결과가 표 4에 제시되어 있다.

표 4에서 보듯이, 정직성 요인이 이직의도 변

표 4. 성격특성 요인이 이직의도에 미치는 영향에 대한 단계적 회귀분석 결과

단계	예측변인	β	R ²	ΔR ²	F변화량
1	(상수)				
	정직성	-.25	.06	.06	23.06***
2	(상수)				
	정직성	-.24	.09	.03	10.52**
	외향성	-.17			
3	(상수)				
	정직성	-.24	.10	.01	5.45*
	외향성	-.17			
	호감성	-.12			

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

량의 6%를 설명함으로써 이직의도를 가장 잘 설명해 주는 변인으로 나타났고, 그 다음으로 외향성과 원만성이 이직의도를 통계적으로 유의하게 예측하는 것으로 나타났다. 이러한 성격특성 요인의 표준화 회귀계수(β)가 모두 음(-)의 값을 지니기 때문에 이러한 결과는 정직하고, 외향적이고, 원만한 종업원일수록 이직의도가 더 낮다는 것을 의미한다. 단순상관 분석 결과에서 이직의도와 유의한 상관을 나타내었던 개방성은 단계적 회귀분석 결과에서는 이직의도를 유의하게 예측하지 못하는 것으로 나타났다. 표 2에서 보듯이 6개 성격특성 요인들간의 상관이 전반적으로 낮았기 때문에 이러한 결과가 다중공선성(multicollinearity)에 기인했을 가능성은 적다. 따라서 이러한 결과는 정직성, 외향성, 원만성이 이직의도를 설명하는 변량에 추가하여 개방성이 설명하는 양이 상대적으로 적어서 단계적 회귀분석에서 유의한 예측변인으로 나타나지 않았다고 해석할 수 있다.

직무관련변인과 성격특성이 이직의도에 미치는 상호작용 효과

직무관련변인들이 이직의도에 미치는 영향에 있어서 성격특성 요인들이 직무관련변인들과 상호작용 효과(조절효과)를 나타내는지를 알아보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 구체적으로, 1단계에서 직무관련변인과 성격특성 요인을 예측변인으로 투입하고, 2단계에서 직무관련변인과 성격특성 요인간 상호작용항을 추가로 투입하여 이러한 상호작용항이 이직의도를 유의하게 설명하는지를 검증하였다. 그 결과, 직무관련변인과 성격특성 요인간 상호작용항의 일부가 이직의도에 통계적으로 유의한 설명량을 지니는 것으로 밝혀졌다.

직무관련변인과 성격특성 요인간에 유의한 상호작용을 나타낸 결과를 표 5에 제시하였다. 표 5에서 보듯이, 이직의도에 미치는 영향에 있어서 장래성과 외향성, 상사관계와 정서성, 동료관계와 정서성, 장래성과 개방성, 상사관계와 외향성간의 상호작용이 유의하였다. 이러한 결과는 성격특성 요인이 직무관련변인과 이직의도간의 관계를 조절한다는 것을 의미하므로, 직무관련변인과 성격특성 요인간 상호작용(조절효과)에 관한 가설 3은 부분적으로 지지되었다.

직무관련변인과 성격특성 요인간 상호작용 효과(조절효과)를 해석하기 위해 Aiken과 West(1991)가 제안한 방식에 의해 성격특성이 높은 경우(평균보다 1 표준편차 윗값)와 낮은 경우(평균보다 1 표준편차 아랫값)로 나누어 직무관련변인과 이직의도간의 관계를 그림으로 제시하였다. 그림 1에는 장래성과 외향성간 상호작용 효과가 도식적으로 제시되어 있다. 그림 1에서 보는 바와 같이, 외향성이 높은 집단은 장래성이 낮을 때 이직의도가 높고 장래성이 높을 때 이직의도가 현저하게 낮아지는 반면, 외향성이 낮은 집단은 장래성의 높고 낮음에 관계없이 이직의도가 크게 달라지지 않는다는 것을 알 수 있다. 즉 외향성이 높을 때는 장래성을 호의적으로 지각할수록

표 5. 직무관련변인과 성격특성 요인간 상호작용 효과(조절효과)

종속변인	상호작용항	ΔR^2	F변화량
이직의도	장래성*외향성	.04	19.40***
	상사관계*정서성	.02	9.80**
	동료관계*정서성	.02	7.46**
	장래성*개방성	.02	7.08**
	상사관계*외향성	.02	8.76**

** $p < .01$, *** $p < .001$

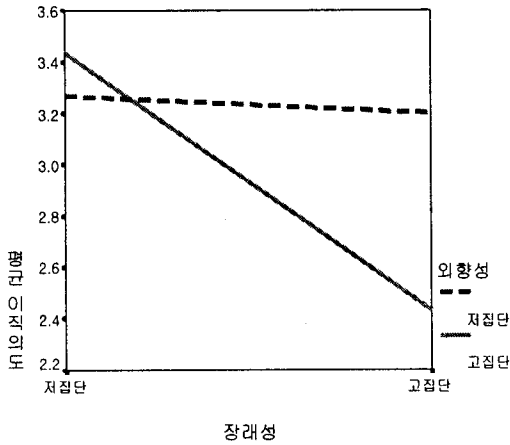


그림 1. 장래성과 외향성간 상호작용 효과

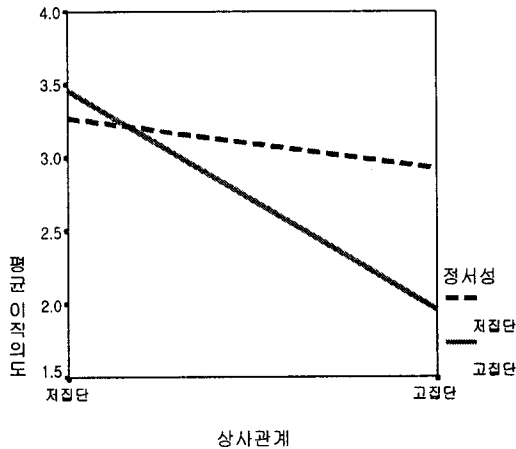


그림 2. 상사관계와 정서성간 상호작용 효과

이직의도가 크게 떨어지지만, 외향성이 낮을 때는 장래성 지각에 의해 이직의도가 영향을 받지 않는다. 이것은 외향성의 높고 낮음에 따라 장래성과 이직의도간의 관계의 강도가 달라진다는 것을 의미한다.

그림 2에는 상사관계와 정서성간 상호작용 효과가 도식적으로 제시되어 있다. 그림 2에서 보는 바와 같이, 정서성이 높은 집단은 상사관계가

나쁠 때 이직의도가 높고 상사관계가 좋을 때 이직의도가 현저하게 낮아지는 반면, 정서성이 낮은 집단은 상사관계의 좋고 나쁨에 관계없이 이직의도가 크게 달라지지 않는다는 것을 알 수 있다. 즉 정서성이 높을 때는 상사관계가 좋을수록 이직의도가 크게 떨어지지만, 정서성이 낮을 때는 상사관계에 의해 이직의도가 영향을 받지 않는다. 이것은 정서성의 높고 낮음에 따라 상사관계와 이직의도간의 관계의 강도가 달라진다는 것을 의미한다.

그림 3에는 동료관계와 정서성간 상호작용 효과가 도식적으로 제시되어 있다. 그림 3에서 보듯이, 정서성이 높은 집단과 낮은 집단 모두 동료관계가 나쁠 때 이직의도가 높고 동료관계가 좋을 때 이직의도가 현저히 낮아졌다. 하지만 동료관계에 대한 지각과 이직의도간의 관련성은 정서성이 낮은 집단보다 정서성이 높은 집단에서 더 강했다. 이것은 정서성의 높고 낮음에 따라 동료관계와 이직의도간의 관계의 강도가 달라진다는 것을 의미한다.

그림 4에는 장래성과 개방성간 상호작용 효과가 도식적으로 제시되어 있다. 그림 4에서 보듯

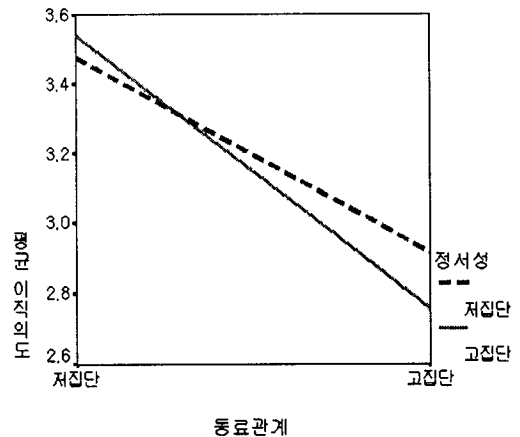


그림 3. 동료관계와 정서성간 상호작용 효과

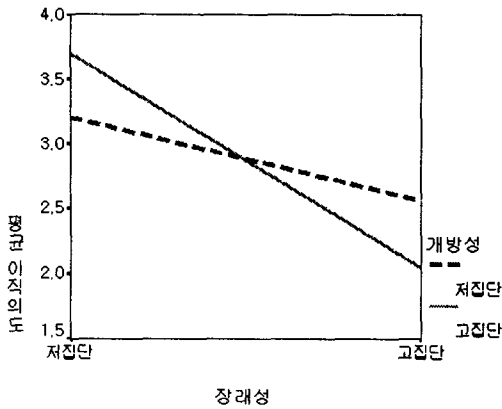


그림 4. 장래성과 개방성간 상호작용 효과

이, 개방성이 높은 집단은 장래성이 나쁘다고 지각할 때 이직의도가 높고 장래성이 좋다고 지각할 때 이직의도가 현저히 낮아졌다. 하지만, 개방성이 낮은 집단은 개방성이 높은 집단에 비해 장래성의 좋고 나쁨에 대한 지각에 따라 이직의도가 크게 떨어지지 않는다는 것을 알 수 있다. 이것은 개방성의 높고 낮음에 따라 장래성에 대한 지각과 이직의도간 관계의 강도가 달라진다는 것을 의미한다.

그림 5에는 상사관계와 외향성간 상호작용 효과

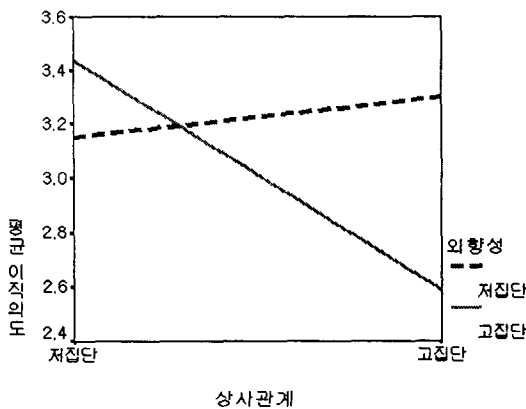


그림 5. 상사관계와 외향성간 상호작용 효과

과가 도식적으로 제시되어 있다. 그림 5에서 보듯이, 외향성이 높은 집단은 상사관계가 나쁠 때 이직의도가 높고 상사관계가 좋을 때 이직의도가 낮아졌다. 하지만, 외향성이 낮은 집단은 이와 반대로 상사관계가 나쁠 때보다 좋을 때 오히려 이직의도가 약간 증가하는 추세를 보였다. 이것은 종업원의 외향성이 높고 낮음에 따라 상사관계와 이직의도간 관계의 강도와 방향이 달라진다는 것을 의미한다.

논 의

이 연구에서 외식 서비스업 종사자들의 이직의도에 영향을 미치는 직무관련변인들과 성격특성 요인들을 살펴본 결과, 연구에 포함된 10개의 직무관련변인 모두가 이직의도와 유의하게 관련되어 있었고, 성격의 6요인(이기범, 유태용, Ashton, 2003; Lee & Ashton, in press) 중에서는 정직성, 외향성, 원만성, 개방성이 이직의도와 유의하게 관련되어 있었다. 또한 직무관련변인과 성격특성 요인간의 상호작용을 알아본 결과, 종업원의 외향성, 정서성, 개방성이 장래성, 상사관계, 동료관계와 이직의도간의 관계를 조절하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과를 종합해 볼 때, 직무관련변인과 이직의도간의 관계에 관한 가설 1-1 부터 가설 1-10까지는 모두 지지되었고, 성격특성 요인과 이직의도간의 관계에 관한 가설 2는 여섯 개중 4개가 지지되었고, 직무관련변인과 성격특성 요인간의 상호작용에 관한 가설 3은 부분적으로 지지되었다.

최근에 외식 서비스업 종사자들이 크게 늘어나고 있지만 이들의 이직률이 매우 높은 현실을 감안할 때, 이 연구는 외식 서비스업 종사자들의 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 가정한 직무

관련변인과 성격특성을 하나의 연구에 함께 포함하여 이러한 변인들과 이직의도간의 관계를 검증하였고, 직무관련변인과 성격특성간의 상호작용 효과를 처음으로 검증하였다는 데 의의가 있다.

이직에 관한 선행연구들과 현직자들과의 면접을 통하여 외식 서비스업 종사자들의 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 가정했던 직무관련변인들은 예상대로 이직의도와 모두 유의한 관련성을 지녔다. 이러한 결과는 이직 및 이직의도에 관한 선행연구(박만순, 1999; 안관영, 1992; Cotton & Turtle, 1986; Mobley, 1982; Price & Mueller, 1986) 결과와 전반적으로 일치하는 것이다. 서비스업 종사자의 이직의도를 다룬 기존연구(예, 김영철, 2001)의 대부분이 급여(Price & Mueller, 1986; Mobley, 1982)나 복리후생, 승진(Price & Mueller, 1986; Mobley, 1982)등의 변인에 관심을 가진 반면, 이 연구에서는 외식 서비스업 종사자들의 이직의도에 영향을 미치는 변인으로 대인관계와 관련된 상사관계와 동료관계를 실증적으로 밝혔다. 이러한 결과는 외식 서비스업에서도 직장 내 인간관계가 매우 중요하다는 것을 의미한다. 또한 이 연구에서는 이직에 관한 선행연구에서 다루지 않았던 정서노동이 이직의도와 유의한 관련성을 지닌다는 것을 실증적으로 밝혔다. 서비스업의 특성상 어쩔 수 없이 정서노동을 할 수밖에 없지만, 외식 서비스업 종사자들의 이직의도를 줄이기 위해서는 서비스업에서의 정서노동에 대한 종업원들의 인식을 변화시킬 수 있는 인지적 훈련이나 대처방안을 강구할 필요가 있다.

이 연구에 포함한 10개의 직무관련변인들 중 장래성과 상사관계가 이직의도에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 30명의 현직자를 대상으로 실시한 면접조사 결

과와도 일치하는 것이다. 따라서 외식 서비스업 종사자들의 이직의도를 줄이기 위해서는 우선적으로 종업원들이 직무의 장래성에 대하여 호의적으로 지각할 수 있도록 비전을 제시하고, 상사와 좋은 관계를 유지할 수 있도록 직장 내 대인관계에 관심을 가져야 할 것이다.

이 연구에서 외식 서비스업 종사자들을 대상으로 성격의 6요인과 이직의도간의 관계를 밝혔다는 데 큰 의의가 있다. 최근에 성격에 대한 관심이 부각되면서 성격과 준거변인간의 관계에 관한 다수의 연구들이 수행되었다(예, 김도영, 유태용, 2002; 유태용, 민병모, 2001; Barrick & Mount, 1991; Hurtz & Donovan, 2000). 이러한 연구들은 대부분 성격의 5요인(Big Five) 모델(Costa & McCrae, 1992)에 근거하여 성격을 측정하였고, 준거변인으로는 대부분 수행측정치를 사용하였다. 하지만 본 연구에서는 성격의 5요인 모델에 정직성 요인을 추가한 6요인 모델(이기범, 유태용, Ashton, 2003; Lee & Ashton, in press)에 근거하여 성격을 측정하였고, 준거변인으로는 외식 서비스업에서 매우 중요하게 여겨지는 이직의도를 측정하였다.

성격의 6요인 중에서 정직성, 외향성, 원만성, 개방성이 이직의도와 유의하게 관련되어 있었는데, 이러한 결과는 개인의 성격특성을 측정하여 수행에 관한 준거뿐만 아니라 이직의도를 예측할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 외식 서비스업 종사자의 이직을 줄이기 위하여 선발장면에서 성격검사를 적극적으로 활용할 필요가 있다. 정직성이 외식 서비스업 종사자의 이직의도와 가장 강하게 관련되어 있었는데, 이러한 결과는 성격의 5요인 모델에는 포함되어 있지 않은 정직성 요인을 사용하여 종업원의 중요한 행동 경향성인 이직의도를 예측하는 데 있어서 5요인 모델에 비해 예측력을 높일 수 있다는 것을 의

미한다. 성격의 6요인 모델을 사용한 선행연구들에서 정직성 요인이 주로 성희롱 경향성(Lee, Gizzarone, & Ashton, 2003)이나 작업장에서의 일탈행동(Lee, Ashton, & Shin, in press)을 잘 예측하는 것으로 밝혀졌다. 정직성 요인과 다양한 준거변인과의 관계에 대해서는 아직까지 많은 연구가 이루어지지 않았기 때문에, 이 연구에서 발견한 정직성 요인과 이직의도간의 관계에 관한 심리적 기제에 대해서 앞으로 지속적인 연구가 필요하다.

직무수행에 대한 예측변인으로서 성격에 대한 관심이 부각되면서 성격과 직무수행간의 관계에 대한 연구들이 많이 이루어지고 있지만, 이러한 관계를 조절하는 상황이나 변인에 대해서는 아직까지 많은 연구가 이루어지지 않은 상태이다(유태용, 노혜미, 김은정, 2004). 더군다나 성격과 직무특성이나 작업환경간의 상호작용을 다룬 연구는 매우 드문 실정이며, 단지 가장 최근에 Colbert, Mount, Harter, Witt 및 Barrick(2004)이 성실성, 정서적 안정성, 원만성과 같은 성격특성이 작업상황에 대한 지각과 작업장에서의 일탈행동간의 관계를 조절한다는 것을 밝혔을 뿐이다. 따라서 이 연구에서 일부 성격특성 요인이 직무관련변인과 이직의도간의 관계를 조절한다는 것을 처음으로 발견했다는 것은 큰 의미를 지닌다. 이직의도에 대한 성격의 조절효과에 관해서 선행연구가 전혀 없었기 때문에, 이 연구에서 조절효과에 관한 가설을 구체적으로 기술하지 못했다. 하지만 앞으로의 연구에서는 이 연구에서 밝혀진 성격의 조절효과를 토대로 가설을 구체적으로 기술하고, 이러한 가설을 검증하여 성격의 조절효과에 관한 연구결과를 축적해갈 필요가 있다. 이러한 연구들을 통해 성격의 조절효과에 관한 심리적 기제를 밝힐 수 있다면, 직무특성에 대한 종업원의 지각뿐만 아니라 종업원의 성격

특성을 함께 고려하여 이직의도를 더욱 더 정확하게 예측할 수 있을 것이다.

이 연구에서는 준거변인으로 이직의도만을 측정하였다. 하지만 앞으로의 연구에서는 상사평가, 동료평가, 고객평가와 같은 종업원의 서비스 수행에 관한 자료를 수집하여 직무관련변인과 성격특성이 이러한 수행준거를 얼마나 잘 예측할 수 있는지를 연구할 필요가 있다. 이 연구에서는 조사대상을 외식 서비스업 종사자로 국한하였기 때문에 이 연구결과를 서비스업 전체 종사자들로 일반화하는데 한계가 있다. 외식 서비스업 종사자만을 대상으로 했기 때문에 외식 서비스업 종사자들의 이직의도에 관하여 상세하게 알아볼 수 있었지만, 판매 서비스업이나 의료 서비스업과 같은 다른 서비스업에서의 이직의도를 예측하는 데는 어려움이 있다. 따라서 앞으로 좀 더 다양한 서비스업 종사자를 대상으로 한 연구가 필요하며, 외식 서비스업과 다른 서비스업과의 차이점을 분석해 보는 것도 또 다른 연구 주제가 될 수 있다.

참고문헌

- 김도영, 유태용 (2002). 성격의 5요인과 조직에서의 맥락수행간의 관계. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 15(2), 1-24.
- 김영철 (2001). 식음료 서비스종사자의 직무스트레스와 이직의도 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 박동건, 염세걸 (2001). 이직 모형 비교 연구: Mobley의 모형을 중심으로, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 14(2), 1-22.
- 박만순 (1999). 경찰공무원 직무스트레스가 이직에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위

- 논문.
- 안관영 (1992). 인적특성, 직무특성 및 조직특성에 따른 이직관리방안에 관한 연구. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 유태용, 노혜미, 김은정 (2004). 성격과 직무태도 및 수행간의 관계에서 정서지능의 조절효과. 2004년 한국심리학회 연차학술발표대회 논문집, 223-224.
- 유태용, 민병모 (2001). 다양한 장면에서 수행을 예측하기 위한 5요인 성격모델의 사용가능성과 한계: 국내 연구결과의 통합분석. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 14(2), 115-134.
- 이기범, 유태용, Ashton, M. C. (2003). 새로운 6요인 성격구조 이론: 산업 및 조직심리학적 시사점. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 89-105.
- 이주일 (1998). 체험정서와 표현정서의 심리적 효과. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 통계청 (1999). 1999년 사회통계조사.
- 통계청 (2004). 2004년 사회통계조사.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Adelmann, P. K. (1989). *Emotional labor and employee well-being*. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1996). Effects of impression management and self-deception on the predictive validity of personality constructs. *Journal of Applied Psychology*, 81, 261-272.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover organizations. *Human Relations*, 35, 135-153.
- Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A., & Barrick, M. R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 89, 599-609.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *NEO Personality Inventory Revised(NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory(NEO-FFI) Professional Manual*. Psychological Assessment Resources: Odessa, FL.
- Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11, 55-70.
- Cullen, M. J., & Sackett, P. R. (2003). Personality and counterproductive workplace behavior. In M. R. Barrick & A. M. Ryan(Eds.), *Personality and work*(pp. 150-182). San Francisco: Jossey-Bass.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The Big Five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 869-879.
- Iverson, R. D. (1992). *Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the Price and Mueller model*. Unpublished doctoral dissertation. University of Iowa.
- Lee, K., & Ashton, M. C. (in press). Psychometric

- properties of the HEXACO Personality Inventory. *Multivariate Behavioral Research*.
- Lee, K., Ashton, M. C., & Shin, K. H. (in press). Personality correlates of workplace anti-social behavior. *Applied Psychology: An International Review*.
- Lee, K., Gizzarone, M., & Ashton, M. C. (2003). Personality and the likelihood to sexually harass. *Sex Roles*, 49, 59-69.
- Michaels, C. E., & Spector, P. E. (1982). Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model, *Journal of Applied Psychology*, 67, 53-59.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences, and control*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86, 493-522.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism and turnover of hospital employees*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Quick, J. C. & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York, NY: McGraw-Hill.

1차 원고접수 : 2004. 8. 30

최종게재결정 : 2004. 10. 16

The effects of job-related variables and personality traits on turnover intention of service employees in the food and beverage industry

Eun-Jung Kim

Tae-Yong Yoo

Kwangwoon University

The purpose of this study was to examine the effects of job-related variables and personality traits on turnover intention of service employees in the food and beverage industry. First, nine job-related variables such as workload were chosen by the literature review and the interview with 30 employees in the food and beverage industry. In addition, emotional labor was included by the researchers as the job-related variable to be expected influencing turnover intention. The six personality factors(HEXACO) were included as the personality traits. Questionnaires were administered to 347 employees in the food and beverage industry across 9 organizations. As a result, all of the 10 job-related variables were found to have significant relationships with turnover intention. Honesty-Humility, Extraversion, Agreeableness, and Openness to experience in HEXACO personality factors significantly explained turnover intention. Additionally, hierarchical multiple regression analysis was conducted to know the interaction effect between job-related variables and personality traits. The three personality factors(Extraversion, Emotionality, and Openness to experience) moderated the relationships between job-related variables(lack of career future, conflict with a superior, and conflict with a co-worker) and turnover intention. Based on these results, the implication and limitation of this study, and the direction for the future research were discussed.

key words : turnover intention, HEXACO personality model, moderating effect