한국식생활문화학회지 31(2): 141-148, 2016
J. Korean Soc. Food Cult. 31(2): 141-148, 2016
본 논문의 저작권은 한국식생활문화학회에 있음.
Copyright © The Korean Society of Food Culture

ISSN 1225-7060(Print)
ISSN 2288-7148(Online)
http://dx.doi.org/10.7318/KJFC/2016.31.2.141

특급 호텔 식음료 부서 종사원의 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구 - 리더-부하교환관계의 조절 역할을 중심으로 -

정효선 · 윤혜현*
경희대학교 조리서비스경영학과

Study on the Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction in Food & Beverage Department of Deluxe Hotel - Moderating Effect of Employees' Leader-Member Exchange -

Hyo Sun Jung · Hye Hyun Yoon*
Department Culinary and Service Management, Kyung Hee University

Abstract

The purpose of this study was to understand the influence of employees' commitment (affective, normative, continuous) in the food & beverage departments of deluxe hotels upon job satisfaction and analyze the moderating effects of the leader-member exchange on the relationship between organizational commitment and job satisfaction. Based on a total of 403 food & beverage employees, this study reviewed the reliability and fitness of the research model and verified two hypotheses. The hypothesized relationships in the model were tested simultaneously by using SEM. The proposed model provided an adequate fit to the data, χ^2=635.160 (p< .001), df=112, GFI= .845, NFI= .851, CFI= .874. SEM showed that organizational commitment (affective: β=428; normative: β= .293; continuous: β= .342) showed a positive significant influence on job satisfaction. However, the findings demonstrate that the leader-member exchange did not moderate the relationship between organizational commitment and job satisfaction. Limitations and future research directions are also discussed.

Key Words: Organizational commitment, job satisfaction, LMX, food & beverage, deluxe hotel

I. 서 론

조직몰입은 조직행동론(Organizational Behavior)에서 매우 중요한 가치를 지니는 조직 구성원의 이직하고자 하는 의도, 다시 말해서, 구성원이 조직에 애착을 가지고 헌신하려고 하는 의지와의 관련성 때문에 종사원의 직무행동과 관련된 연구에서 매우 중요한 변인으로 알려져왔다(Allen & Meyer 1996; Kim & Ahn 2012). 조직몰입과 관련된 초기의 연구로 Becker(1960)는 조직몰입을 조직에서 근무하는 동안 많은 이해관계를 통해서 조직에 몰입되는 형태라고 하였으며, Meyer et al.(2002)은 자신이 속한 조직에서 구성원으로써 남아 있고자 하는 욕구, 조직을 위해 헌신하려는 마음, 조직의 목표를 함께 달성하려고 하는 신념 등이 조직몰입을 설명하는 개념이라고 하였다. 이처럼 조직몰입은 그동안 구성원의 이직의도를 결정하는 주요 변수로써 몰입의 수준으로써 이직을 함축하는 의미로 오랫동안 활용되어 왔다(Allen et al. 2005).

특히, 특급 호텔의 식음료 부서와 같이 인적서비스에 의존하는 기업의 경우 조직 구성원에 대한 의존도가 매우 높고, 유무형의 제품과 서비스를 동시에 제공하여 이윤을 추구하는 형태로써(Cho 2014), 근거리에서 고객 서비스를 수행하기 때문에 감정노동이 높으며, 이로 인해 이직률도 매우 높은 직군이라고 할 수 있다(Shim & Kim 2013). 그러나 그동안 조직몰입 및 직무만족과 관련되어 이뤄진 식음료 분야의 연구에서는, 주로 결과변수로써 조직몰입과 직무만족을 다항목의 단일요인으로 측정하여 고찰된 연구들이 대부분이었으며(Park & Kim 2011; Park & Lee 2011; Park & Park 2013), 일부 연구들(Kwock 2006; Choi & Ham 2008;

*Corresponding author: Hye Hyun Yoon, Department of Culinary and Service Management, Kyung Hee University
Tel: 82-2-961-9403 Fax: 82-2-964-2537 E-mail: hhyun@khu.ac.kr

Byun & Ko 2012; Park & Lim 2014)에서 리더십이나 리더-부하교환관계를 선행변수로 활용하여 조직몰입 및 직무만족도와의 연관성을 고찰하였을 뿐이었다. 이러한 시점에서 본 연구에서는 호텔 식음료부서 종사원의 조직몰입을 고찰하고, 이러한 조직몰입의 하위 요인 중에서 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인을 규명하며, 이러한 인과관계에서 리더-부하교환관계의 조절적 효과를 검토하고자 하였다.

연구가설을 정립하기 위해 조직몰입과 직무만족도의 인과관계를 고찰한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 호텔 종사원을 대상으로 한 Kuruuzum et al.(2009)는 정서적몰입과 규범적몰입이 직무만족도에 긍정적인 영향을 준다고 하였으며, Lee et al.(2013)은 호텔 종사원의 정서적 몰입과 직무만족은 매우 밀접한 관계가 있다고 하였고, 비슷한 맥락에서 Moynihan et al.(2000)도 종사원의 조직몰입 중 정서적몰입과 규범적몰입이 직무만족도와 유의한 상관관계를 가지며, 지속적몰입은 유의하지 않은 관계를 보였다고 하였다. 또한 Ko & Jang(2004)의 연구에서는 감성적몰입, 지속적몰입, 규범적몰입 등이 모두 직무에 대해 가지는 여러 가지 측면에서의 만족도와 매우 밀접한 관계가 있다고 하였고, Ryu & Ryu(2012)은 종사원이 정서적 몰입이 직무만족에 유의한 영향을 주었는데, 일을 열심히 하고자 하는 열망이나 조직에 대한 애착이 결과적으로 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 것이라고 하였다. Madi et al.(2012)는 정서적몰입이나 규범적몰입보다 지속적몰입이 직무만족과 유의한 관계를 가진다고 하였으며, Mohamed et al.(2012)는 종사원의 조직몰입 하위 3개 요인(정서적, 규범적, 지속적)이 각각 종사원의 직무만족도와 매우 밀접한 상관관계를 가진다고 하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 조직몰입(정서적몰입, 규범적몰입, 지속적몰입)은 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이라고 가정하여 가설 1을 설정하였다.

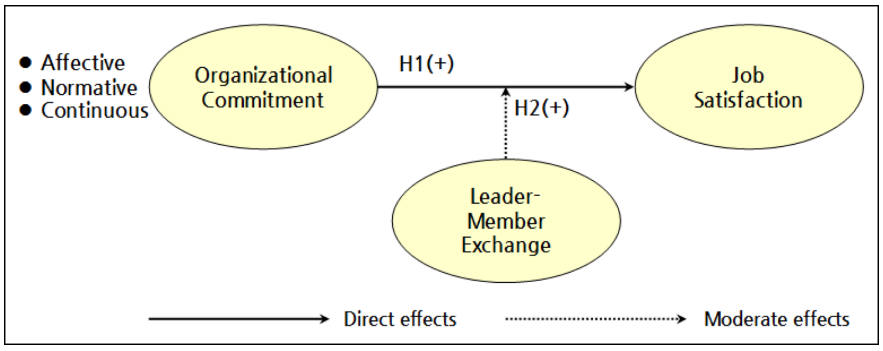
더불어 본 연구에서는 추가적으로 특급 호텔 종사원의 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향에 있어서 리더-부하교환관계의 조절적 역할을 검증하고자 하였다. 조직 내 리더-부하교환관계가 우수하면 리더-부하 간 정서, 충성심, 의무와 공헌, 신뢰나 조직몰입에 매우 긍정적인 영향을 주게 되며(Enkh-Otgon & Jeon 2014), Cho & Park(2010)은 조직에 대한 몰입이 높을수록 자신의 직무에 대한 만족도도 우수하며, 이는 높은 수준의 리더-부하교환관계를 통해 조절된다고 하였다. Kinicki & Vecchios(1994)는 리더-부하교환관계가 밀접할수록 종사원의 몰입도 증가하는데, 조직의 리더와 원만한 관계를 형성하고 있는 것이 조직에 대한 애착의 증가로 이어진다고 하였으며, Setton et al.(1996)도 종사원의 직무만족 및 조직몰입이 높을수록 리더-부하교환관계도 높다고 하면서 세 변수 사이에 매우 밀접한 관계가 있음을 시사하였다. Chah et al.(2010)도 종사원의 정서적몰입과 지속적몰입은 리더-부하교환관계를 통해 결정되며, 리더와 부하가 밀접한 교환관계를 가질수록 몰입도가 상당 부분 증가한다고 하였다. 이러한 선행연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 특급 호텔 식음료 부서 종사원이 지각하는 리더-부하교환관계에 따라 조직몰입과 직무만족의 관계가 조절될 것으로 판단하였으며, 종사원의 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향은 리더-부하교환관계의 정도에 따라 다를 것이라는 가설을 설정하였다(가설 2).

따라서 본 연구에서는 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 조직몰입을 정서적몰입, 규범적몰입, 유지적몰입으로 구분하여 고찰하고, 이러한 몰입이 직무만족에 어떠한 영향을 미치며, 이러한 인과관계에서 리더-부하교환관계가 가지는 조절적 역할을 규명하고자 하였다.

II. 연구 내용 및 방법

1. 연구 내용

본 연구를 위해 독립변수로써 조직몰입, 종속변수로써 직무만족, 조절변수로써 리더-부하교환관계 등을 포함하여 총 22개 변수가 사용되었다. 조직몰입은 구성원들이 조직에 대해 갖고 있는 심리적인 애착의 정도로써, 구성원이 조직에 대한 몰입의 상대적 강도 및 조직과 동일시하는 상대적 강도로 정의하였다(Williams & Anderson 1991). 본 연구에서는 구성원들이 조직에 감정의 애착을 가지고 있는 정서적몰



<Figure 1> Research model

입(Meyer et al. 2002), 도덕적으로 올바른 행동이기 때문에 조직에 남아야 한다고 믿는 규범적몰입(Wiener & Vardi 1980), 조직에서 이탈할 경우 발생하게 될 비용 때문에 조직에 남아 있으려고 하는 유지적몰입(Huselid & Day 1991) 등 3개의 하위요인으로 구성되었다(Meyer & Allen 1991). 설문 문항은 Meyer & Allen(1991)의 연구를 토대로 각 요인 당 4개 문항씩 총 12문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다. 또한 직무만족도는 개인의 태도와 가치, 신념 등에 따라 조직의 구성원들이 직무와 관련하여 갖는 긍정적인 정서 상태(Betty & Schnier 1981)로 정의하였으며, 본 연구에서는 Smith et al.(1969)의 연구를 참조하여 5개 문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다. 리더-부하교환관계는 리더와 부하 상호간에 이뤄지는 교환관계의 품질에 대한 인식으로 정의하였으며(Graen & Uhl-Bien 1995), Liden & Maslyn(1998) 등의 연구에서 인용된 척도를 바탕으로 5문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다.

2. 연구 방법

연구 대상으로 서울 지역에 위치한 특 1급 호텔 10곳을 선정하였으며, 이는 대표적인 인적서비스를 구현하는 기업으로써 특급 호텔이 가장 적합하다고 판단하였기 때문이다. 1차 예비조사(2014년 6월 10일~15일, 50부)을 통해 식음료 부서에 근무하는 종사원들의 몰입과 직무만족, 리더-부하교환관계 등을 측정하여 이해가 어려운 일부 문항을 수정하고 보완하였다. 이러한 결과를 토대로 2014년 7월 1일부터 20일까지 20일간 본 조사를 실시하였으며, 각 부서 책임자의 동의하에 1개 호텔에 50부씩 총 500부의 설문지가 배포되어 이 중 463부가 회수되었고, 불충분하게 응답한 설문지를 제외한 후 총 403부(80.6%)가 분석에 사용되었다. 본 연구를 위해 수집된 자료는 SPSS (Version 22.0)와 AMOS (Version 20.0) 프로그램을 사용하여 분석하였다. 탐색적요인분석과 신뢰도분석을 통해 측정항목의 타당성과 내적일관성을 검토하였으며, 구성개념별로 확인적요인분석을 실시하였다. 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관분석을 하였고, 최종적으로 식음료 종사원의 조직몰입과 직무만족 간의 인과관계를 구조방정식모형(Structural Equation Model)을 이용하여 구성된 연구모형에 대한 적합도 및 인과관계를 측정하였으며, 다중집단분석을 통해 리더-부하교환관계의 조절적 역할을 검증하였다.

III. 연구 결과 및 고찰

1. 응답자의 일반적인 특성

총 403명의 특급 호텔 식음료 부서 종사원에 대한 일반적인 특성은 <Table 1>과 같다. 성별로 남성 70.4%, 여성 29.6%였으며, 연령대는 20대 35.4%, 30대 48.6%, 40대 15.8% 등이었고, 교육수준은 2년제 대학 졸업이 48.9%, 4년제 대학 졸업이 40.7%로 대다수를 차지하였다. 응답자의 근무년수는 6-9년이 45.1%로 가장 많았으며, 근무 형태는 정규직이 67.7%로 다수를 차지하였다.

<Table 1> Demographic characteristics of samples (N=403)

Characteristic	N	Percentage
Gender		
Male	284	70.4
Female	119	29.6
Age		
21 to 29 years	143	35.4
30 to 39 years	196	48.6
Older than 40 years	64	15.8
Education		
High school	28	6.9
Community college degree (2 years)	197	48.9
University degree (4 years)	164	40.7
Graduate school (2 years)	14	3.5
Tenure		
5 years or fewer	121	30.1
6-9 years	182	45.1
10 years or more	100	24.8
Job statue		
Part-time employee	28	6.8
Contract employee	101	25.5
Permanent employee	274	67.7

2. 조직몰입, 직무만족 및 리더-부하교환관계에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

본 연구에 사용된 측정항목은 탐색적요인분석, 확인적요인분석, 신뢰도분석을 통해 타당도와 신뢰도를 검정하였다. 총 22개의 측정항목에 대한 탐색적요인분석을 실시한 결과<Table 2>, 아이겐값 1 이상의 5개 요인으로 요인화되었으며, 전체 설명력은 71.270%로 나타났다. 세부적으로 요인 1은 리더-부하교환관계의 하위 5개 항목(나의 리더는 나와 좋은 업무적 관계를 유지하고 있다, 나의 리더는 나의 상황을 잘 파악하고 있다, 나의 리더는 업무 상 발생된 문제점을 해결하기 위해 자신의 권한을 사용해서라도 나를 도울 것이다, 나의 리더는 나의 잠재적 가능성을 알고 있다, 나의 리더는 내가 나의 일에 얼마나 만족하는지 알고 있다 등)으로 구성되었으며, 요인 2는 조직몰입 중 정서적몰입의 하위 4개 항목(나는 나 자신을 우리 회사의 가족으로 생각한다, 나는 우리 회사에 강한 애착을 가지고 있다, 나의 회사는 개인적으로 나에게 소중하다, 나는 우리 회사에 강한 소속감을 가지고 있다 등), 요인 3은 직무만족도의 하위 5개 항목(나는 나의 업무에 전반적으로 만족한다, 나는 내가 일하는 회사에 만족한다, 나는 나의 근무환경에 만족한다, 나는 내가 하고 있는 일이 값어치가 있는 일이라고 생각한다, 나는 직무를 다시 선택해야 할 때 현재의 직무를 선택할 것이다 등), 요인 4는 조직몰입 중

<Table 2> Exploratory factor analysis

Items		Communalities	Factor loading				
			Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
Affective commitment	OC1	.781	.073	**.841**	.153	.191	.096
	OC2	.751	.132	**.777**	.142	.280	.177
	OC3	.714	.089	**.769**	.259	.156	.151
	OC4	.730	.030	**.769**	.283	.113	.210
Normative commitment	OC5	.693	.004	.396	.167	**.701**	.129
	OC6	.712	.048	.284	.170	**.736**	.242
	OC7	.777	.039	.165	.186	**.808**	.245
	OC8	.684	.100	.102	.302	**.734**	.182
commitment	OC9	.635	.102	.106	.286	.308	**.661**
	OC10	.728	.154	.327	.165	.106	**.748**
	OC11	764	.002	.015	.258	.294	**.782**
	OC12	.750	.085	.259	.159	.151	**.792**
Job satisfaction	JS1	.610	.119	.137	**.687**	.265	.186
	JS2	.708	.070	-.031	**.684**	.417	.247
	JS3	.732	.057	.327	**.755**	.150	.171
	JS4	.652	.078	.240	**.743**	.110	.158
	JS5	.743	.156	.310	**.761**	.100	.183
LMX	LMX1	.696	**.772**	-.108	.179	.235	-.023
	LMX2	.766	**.852**	.011	.103	.168	-.003
	LMX3	.781	**.869**	.121	.039	.071	.064
	LMX4	.674	**.792**	.188	-.020	-.067	.079
	LMX5	.600	**.679**	.097	.128	-.235	.240
Eigen value			8.249	2.927	1.764	1.394	1.345
Variance of %			37.494	13.305	8.018	6.339	6.116

Note: Total cumulative=71.270%

규범적몰입의 하위 4개 항목(개인적 이익 때문에 회사를 자주 바꾸는 것을 옳지 않다, 한 회사에 재직하면서 그 회사에 봉사하는 것이 도덕적으로 옳다, 다른 회사로부터 좋은 대우를 받는다고 해도 회사를 옮기지 않을 것이다, 나는 우리 회사에 남아있어야 한다는 의무감을 느낀다 등), 요인 5는 조직몰입 중 유지적몰입의 하위 4개 항목(나는 직장을 그만두고 싶어도 다른 대안이 없어서 엄두를 못 낸다, 내가 지금 직장을 그만두기 힘든 것은 다른 직장에 대한 대안이 없기 때문이다, 내가 직장을 그만두게 되면 처리해야할 대가가 실제로 너무 크다, 내가 직장을 그만두게 되면 내 생활의 너무 많은 부분이 뒤틀리게 될 것이다 등)으로 구성되었다.

탐색적요인분석 결과를 바탕으로 확인적요인분석을 실시한 결과<Table 3>, χ^2=754.657 (p< .001), RMR= .086, GFI= .839, NFI= .864, CFI= .895 등으로 조사되어 비교적 적합한 수준인 것으로 나타났다. 또한 신뢰도분석을 통해 측정항목 간 내적일관성을 검증한 결과, 모든 요인의 크론바하 알파계수가 모두 .80 이상인 것으로 나타나 우수한 수준이었으며, 표준분산추출값도 모두 0.50 이상이었고, 합성신뢰도도 0.70 이상으로 나타나 우수한 타당성을 보였다(Anderson & Gerbing 1988).

3. 구조방정식 모형 분석

연구 가설을 검증하기에 앞서서 도출된 요인 간 방향성을 고찰하기 위해 상관분석을 실시한 결과<Table 4>, 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 조직몰입의 하위 3개 요인과, 직무만족도, 리더-부하교환관계 사이에는 모두 정(+)의 관계를 보이는 것으로 나타나 본 연구 가설의 방향성과 일치하는 것으로 나타났으며, 이는 종사원의 조직몰입과 직무만족을 고찰한 Mohamed et al.(2012)의 연구에서도 정서적몰입, 규범적몰입, 지속적몰입과 종사원의 직무만족은 유의한 상관관계를 보인다고 한 것과 유사한 결과였다.

가설을 검증하기 위해 구조방정식 모형 분석을 사용하였으며, 결과는 <Table 5>와 같다. 최종 모형의 적합도 지수는 χ^2=635.160 (p< .001), df=112, GFI= .845, NFI= .851, CFI= .874 등으로 나타나 적합도 판단 기준에 부합되는 것으로 나타났다. 검증 결과, 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 조직몰입은 직무만족도에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되어 가설 1은 모두 채택되었다. 세부적으로 정서적몰입(β= .428, C.R.=7.467, p< .001), 규범적몰입(β= .293, C.R. =5.510, p< .001), 유지적몰입(β= .342, C.R.=6.350, p< .001)은 모두 식음료 부서 종사원의 직무만족에 유의한 영향을 주

<Table 3> Reliabilities and confirmatory factor analysis

Construct	β-value	t-value	CCR[a]	AVE[b]	α-value
Affective commitment			.870	.672	.891
OC1	.844	fixed			
OC2	.846	20.093***			
OC3	.797	18.475***			
OC4	.791	18.277***			
Normative commitment			.831	.628	.869
OC5	.773	fixed			
OC6	.791	16.210***			
OC7	.857	17.616***			
OC8	.748	15.234***			
Continuous commitment			.813	.595	.854
OC9	.732	fixed			
OC10	.764	14.392***			
OC11	.794	14.710***			
OC12	.796	14.941***			
Job satisfaction			.810	.576	.870
JS1	.709	fixed			
JS2	.708	13.223***			
JS3	.817	15.107**0.*			
JS4	.743	13.838***			
JS5	.813	15.044***			
LMX			.771	.571	.864
LMX1	.723	fixed			
LMX2	.821	15.496***			
LMX3	.866	14.173***			
LMX4	.738	13.995***			
LMX5	.605	11.478***			

Note: [a]CCR=composite construct reliability; [b]AVE=average variance extracted.
χ^2=754.657(df=199), p< .001; Goodness of Fit Index (GFI)= .839; Normed Fit Index (NFI)= .864; Tucker Lewis Index (TLI)= .878; Comparative Fit Index (CFI)= .895; Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)= .083; Root Mean Square Residual (RMR)= .086; ***p< .001; LMX=Leader-member exchange

었다. 이는 Ko & Jang(2004)의 연구에서 조직몰입의 하위 3가지 요인 모두 종사원의 직무만족을 결정하는데 매우 유의미한 영향력을 가진다고 한 것과 유사한 결과를 보였다. 특히 본 연구에서는 직무만족에 가장 큰 영향력을 가진 조직몰입 변수가 정서적몰입으로 나타났는데, 이는 Kuruuzum et al.(2009)의 연구에서도 직무만족도를 결정하는데 있어서 종사원의 정서적몰입이 가장 큰 영향력을 가지고 있다고 한 것과 일치하는 결과였으며, Ryu & Ryu(2012)의 연구에서 종사원이 조직에 대해 정서적으로 애착을 가질 때 직무만족도도 증가한다고 한 것과 유사한 결과를 보였다.

또한 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 조직몰입과 직무만족도와의 인과관계에서 리더-부하교환관계의 조절적 역할을 분석한 결과는 <Table 6>과 같다. 리더-부하교환관계의 평균값을 기준으로 리더-부하교환관계가 높은 집단과 낮은 집단으로 이원화하여 다중집단비교분석을 실시하였으며, 최종모형과 접합모형의 적합도 차이로 조절 효과를 검증하였다. 조절효과 분석을 위한 최종모형의 적합도는 χ^2=871.782 (df= 224), GFI= .802, NFI= .808, CFI= .848, RMSEA= .085로 조사되었다. 검증 결과 조직몰입과 직무만족도 간 3개의 경로에서 리더-부하교환관계가 높을 경우 낮을 때보다 조직몰입의 하위 3개 요인이 직무만족에 미치는 영향력이 상대적으로 크게 나타났지만 통계적으로 유의미하지 않았으며, 이로 인해 가설 2는 기각되었다. 이러한 결과는 Kinicki & Vecchios(1994), Setton et al.(1996), Cho & Park(2010) 등의 연구에서 조직몰입과 직무만족은 리더-부하교환관계의 정도에 따라 달라지며, 리더-부하교환관계가 우수할수록 조직몰입과 직무만족도 증가한다고 하였지만, 본 연구를 통해 조직몰입이 직무만족도에 미치는 영향에 있어서 리더-부하교환관계의 정도에 따른 유의미한 조절효과는 밝혀지지 않았다.

IV. 요약 및 결론

본 연구에서는 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 몰입을 정서적몰입, 규범적몰입, 유지적몰입으로 구분하고, 이러한 몰입이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 고찰하였으며, 이러한 인과관계에서 리더-부하교환관계의 조절효과를 규명하고자 하였다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 측정항목에 대한 탐색적요인분석 결과, 조직몰입의 정서적, 규범적, 유지적몰입, 직무만족도, 리더-부하교환관계 등을 포함하여 총 5개 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 71.270%로 나타났다. 탐색적요인분석 결과를 바탕으로 구성

<Table 4> Correlation analysis

Construct	1	2	3	4	5	Mean±SD[a]
1. Affective commitment	1					5.36±0.94
2. Normative commitment	.526**	1				4.98±1.01
3. Continuous commitment	.484**	.555**	1			4.97±0.98
4. Job satisfaction	.535**	.575**	.569**	1		4.93±1.01
5. LMX	.214**	.163**	.232**	.261**	1	3.79±1.12

Note: [a]SD=Standard Deviation; All variables were measured on a 7-point Likert scale from 1 (strongly disagree) to 7 (strongly agree); **p< .01; LMX=Leader-member exchange

<Table 5> Structural parameter estimates

Hypothesized Path (Stated as alternative hypothesis)	β-value	*t*-value	Results
H1a Affective commitment → Job satisfaction	.428	7.467***	Supported
H1b Normative commitment → Job satisfaction	.293	5.510***	Supported
H1c Continuous commitment → Job satisfaction	.342	6.350***	Supported
Goodness-of-fit statistics	$\chi^2_{(112)}$=635.160 (p<.001) GFI= .845 NFI= .851 CFI= .874		

Note: GFI=Goodness of Fit Index; NFI=Normed Fit Index; CFI=Comparative Fit Index; ***p< .001.

<Table 6> Moderating effects of LMX

Hypothesized Path	LMX-High (N=183)			LMX-low (N=220)			Constrained χ^2 (df=225)	$\Delta\chi^2$ (df=1)
	β-value	S.E.	*t*-value	β-value	S.E.	*t*-value		
H2[a] Affective commitment Job satisfaction	.432	.074	5.714***	.367	.066	4.215***	873.445	1.663
H2[b] Normative commitment Job satisfaction	.306	.069	4.206***	.261	.063	3.297***	872.293	0.511
H2[c] Continuous commitment Job satisfaction	.346	.057	4.759***	.344	.060	4.106***	871.856	0.074

Note: χ^2=871.782; df=224; Goodness of Fit Index (GFI)= .802; Normed Fit Index (NFI)= .808; Comparative Fit Index (CFI)= .848; Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)= .085; ***p< .001.

개념의 타당성을 확인하기 위해 확인적요인분석을 실시하였으며, 모든 항목에서 비교적 적합한 수준을 보였고, 신뢰도 분석 결과 모든 측정항목의 내적일관성도 매우 우수한 것으로 나타났다.

둘째, 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 조직몰입은 정서적몰입(β= .428), 유지적몰입(β= .342), 규범적몰입(β= .293)의 순으로 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 모두 채택되었다. 이는 식음료 종사원이 조직에 몰입하게 되는 감정적인 애착의 정도로써 정서적몰입이 직무만족을 결정하는 가장 큰 요인이며, 조직에 머무를 수밖에 없는 상황적인 측면에서의 유지적몰입과, 조직에 대한 신념의 정도로써 규범적몰입도 종사원의 직무만족도에 유의미한 영향력을 가지고 있음을 의미한다. 결과적으로 조직에 대한 몰입이 높아질수록 개인적인 측면에서의 직무만족도 높아지기 때문이며, 조직은 구성원 간 강한 결속력을 만들고 유지할 수 있는 환경을 조직 내외적으로 구축할 필요가 있을 것으로 판단된다.

셋째, 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 정서적몰입, 규범적몰입, 유지적몰입이 직무만족도에 미치는 영향에 있어서 리더-부하교환관계에 따른 조절효과는 유의미하지 않은 것으로 나타나 가설 2는 기각되었다. 분석 결과 리더-부하 간 밀접한 교환관계를 가질수록 조직몰입 하위 3개 요인 모두 직무만족도에 미치는 상대적인 영향력이 컸지만, 유의미한 수준은 아니었으며, 이러한 결과는 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향력이 리더-부하교환관계에 따라 달라지지 않음을 시사해준다고 하겠다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다. 학문적인 시사점으로써, 본 연구는 특급 호텔 식음료 부서 종사원이 지각하는 조직몰입을 정서적몰입, 규범적몰입, 유지적몰입으로 구분하고 직무만족도와의 인과관계에 대해 실증함으로써 이론적인 토대를 구축하였다. 현재까지 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 조직몰입과 직무만족도를 고찰한 연구는 다수 존재하지만, 조직몰입을 세부적으로 구분하여 어떠한 측면의 몰입이 식음료 부서 종사원의 만족도를 유발하는지 검증한 연구는 여전히 미흡한 상황이었다. 특히 특급 호텔의 경우 인적서비스로 이뤄지는 기업의 특성 상 종사원의 몰입과 만족이 조직의 성과에 매우 중요하며, 이러한 시점에서 이뤄진 본 연구는 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 조직몰입을 거시적인 측면에서 고찰하고, 직무만족도와 연계하여 상호관계를 규명하였다는 점에서 이론적 의의를 찾을 수 있을 것이다. 또한 본 연구는 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 몰입과 만족도 증진을 위한 조직차원의 중요한 실무적인 시사점을 제공해준다. 본 연구를 통해 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 직무만족에 가장 큰 영향력을 가지고 있는 변수가 정서적몰입이라는 사실이 검증되었으며, 이는 자신이 속한 조직에 진심어린 노력과 내재적인 충성을 다하려는 정서적몰입이 다른 몰입 변수와 비교하여 상대적으로 직무만족도에도 더 큰 영향력을 발휘하게 되는 것으로 추측된다. 특히 정서적몰입이 높은 경우 자신이 속한 조직을 다른 사람에게 매우 호의적으로 표현하고 평가하기 때문에 특급 호텔 식음료 부서 종사원의 직무만족도 증가 뿐 만 아니라, 특급 호텔의 외적인 차원에서도 긍정적인 효과를 기대할 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 특급 호텔 차원에서 구성원의 자발적 행동으로써의 정서적몰입을 증진시킬 수 있도록, 조

직의 내외적인 의사결정에 종사원을 참여시키고, 내부마케팅의 일환으로써 조직 차원에서 지속적인 관리와 지원도 필요할 것으로 여겨진다. 또한 종사원의 조직에 대한 몰입과 만족이 리더와 부하간의 상호관계에서도 비롯되므로, 조직 내 멘토나 멘티를 활용하여 리더와 부하직원이 밀접한 교환관계를 가질 수 있도록 격려하며, 조직 내 동아리 지원이나 여가 프로그램을 확대함으로써 조직과 구성원이 정서적인 유대를 형성할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

본 연구의 한계점 및 향후 과제는 다음과 같다. 본 연구의 모형은 독립변수로써 조직몰입과 종속변수로써 직무만족도로 한정되어 있으므로, 직무와 조직에 대한 조직구성원의 태도를 포괄적으로 함축하기에는 다소 미흡하다고 하겠다. 더불어 조직몰입이라는 개념은 개인과 조직 사이의 상호작용을 기반으로 하기 때문에, 각 개인과 조직의 특성에 따라 다르게 나타날 수 있고, 개인의 직무에 대한 태도보다는 조직에의 잔류나 이직을 결정하는데 더욱 중요한 요인이므로, 추후 연구에서는 조직몰입과, 개인조직적합도와의 관련성을 고찰하는 추가적인 연구가 필요할 것이다. 또한 본 연구에서는 연구 대상을 서울 지역의 특 1급 호텔에 근무하는 식음료 종사원으로 한정하였으므로, 이러한 결과를 전체적으로 확대하여 해석하기에는 제한적인 결과라고 하겠다. 따라서 향후 연구에서는 조직구성원의 몰입을 증진시키는 것이 조직의 성과적인 측면에서도 바람직한 대안으로 제시되는 현 시점에서 조직몰입과 직무만족 사이의 관계를 매개하거나 조절할 수 있는 추가적인 변수의 활용이 필요할 것으로 여겨진다.

References

Allen DG, Weeks KP, Moffitt KR. 2005. Turnover Intentions and Voluntary Turnover: The Moderating Roles of Self-monitoring, Locus of Control, proactive personality, and risk aversion. J. Appl. Psychol., 90:980-990

Allen NJ, Meyer JP. 1996. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. J. Vocat. Behav., 49:252-276

Anderson JC, Gerbing DW. 1988. Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. Psychol. Bull., 103(3):411-423

Becker HS. 1960. Notes on the Concept of Commitment. Am. J. Sociol., 66(1):32-40

Betty RW, Schnier CE. 1981. Personnel Adminstration: An Experimental Skill Building Approach. 2nd ed, Addison-Wesley Publishing Company, p.46, New York, NY, USA

Byun JW, Ko JW. 2012. The Effects of the LMX Quality of Super Deluxe Hotel F&B Employees on the Empowerment, Job Satisfaction and Organizational Commitment. Korean J. Hosp. Tour. 21(6):39-60

Chah DO, Kim JS, Kwak SK, Shin YS. 2010. Effect of Leader-member Exchange on Affective Commitment and Continuance Commitment: The Mediating Role of Job Stress. J. Korea Contents Assoc., 10(1):353-364

Cho SH, Park IH. 2010. The Relationship Among Job Satisfaction Organizational Commitment Leader-member Exchange and Organizational Citizenship Behavior. Ewha J. Soc. Sci., 23(0):23-55

Cho WS. 2014. The Effects of Organizational Culture of Super Deluxe Hotels on Turnover Intention. Tour. Res., 39(3): 183-198

Choi MW, Ham DC. 2008. The Effects of Chief's Leadership in Employees Job Satisfaction and Organizational Commitment of Cooks in Hotel Kitchen Organization. Korean J. Hosp. Tour., 17(6):61-79

Enkh-Otgon D, Jeon DC. 2014. A Study on Moderate Effecting of LMX on the Relationships Between Appraisal Justice and Organization Commitment. J. Digit. Converg., 12(12):139-149

Graen GB, Uhl-Bien M. 1995. Relationship Based Approach to Leadership: Development of Leader-member Exchange Theory of Leadership Over 25 Years: Applying a Multi-level Multi-domain Perspective. Lead. Q., 6(2):219-247

Huselid MA, Day NE. 1991. Organizational Commitment, Job Involvement, and Turnover: A Substantive and Methodological Analysis. J. Appl. Psychol., 76(1):380-391

Kinicki A, Vecchio R. 1994. Influences on the Quality of Supervisor-subordinate Relations: The Role of Time Pressure, Organizational Commitment and Locus of Control. J. Organ. Behav., 15:75-82

Kim JS, Ahn KY. 2012. The Relationship between Organizational Commitment and Intention to Leave and the Moderating Effect of Gender and Occupation in Dae-deok Venture Enterprises. Asia-Pac. J. Bus. Ventur., 7(4):77-86

Ko JW, Jang IB. 2004. A Study on the Determinants of Affective, Continuous, Normative Commitment to the Organization. Korean Public Admin. Rev., 38(5):327-350

Kuruuzum A, Cetin EI, Irmak S. 2009. Path Analysis Organizational Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction in Turkish Hospitality Industry. Tour. Rev., 64(1):4-16

Kwock YS. 2006. The Effects of Middle Manager's Transformational and Transactional Leadership Styles on the Affective, Continuous, and Normative Organizational Commitments. J. Hosp. Tour. Stud.,22(0):119-132

Lee HJ, Byun CB, Park SJ. 2013. The Structural Relationships among Job Autonomy, Affective Organizational Commitment, Job Satisfaction and Knowledge Sharing Behavior. Int. J. Tour. Hosp. Res., 28(3):145-168

Liden RC, Maslyn JM. 1998. Multidimensional of Leader-

member Exchange: An Empirical Assesment Through Scale Development. J. Manag., 23(1):43-72

Madi M, Abu-Jarad I, Alqahtani AHM. 2012. Employees' Perception and Organizational Commitment: a Study on the Banking Sector in Gaza, Palestine. Int. J. Bus. Soc. Sci., 3(16):299-312

Meyer J, Allen N. 1991. A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment. Human Resource Manag Rev, 1(1):61-89

Meyer J, Stanley D, Herscovich L, Topolnytsky L. 2002. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. J. Vocat. Behav., 61:20-52

Mohamed MS, Kader MMA, Anisa H. 2012. Relationship among Organizational Commitment, Trust and Job Satisfaction: An Empirical Study in Banking Industry. Res. J. Manag. Sci., 1(2):1-7

Moynihan LM, Boswell WR, Boudreau JW. 2000. The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Executive Withdrawal and Performance (CAHRS Working Paper #00-16)

Park JY, Lee SG. 2011. Effects of Hotel Employees' Job Satisfaction on Their Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. Int. J. Tour. Hosp. Res., 26(5):315-328

Park OS, Lim YW. 2014. Influence of the Servant Leadership of Hotel Manager on Job Satisfaction and Organizational Commitment. J. Tour. Manag. Res., 18(4):213-228

Park SJ, Kim TH. 2011. Competitive Models of Organizational Commitment, Work Values and Job Satisfaction of the Middle Management in Hotel Enterprises. J. Korea Contents Assoc., 11(8):388-398

Park YK, Park JS. 2013. Effects of Job Satisfaction of Family Restaurant Employees on Organizational Commitment. J. Hotel Resort, 12(1):199-216

Ryu EY, Ryu BG. 2012. The Effects of Servant Leadership on Affective Commitment and Job Satisfaction: Focusing on the SOC Public Enterprises in Korea. J. Gov. Stud., 18(3):295-323

Settoon RP, Iennett N, Liclen RC. 1996. Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support Leader-member Exchange and Employee Reciprocity. J. Appl. Psychol., 81(3): 219-227

Shim CH, Kim YS. 2013. The Effects of Hotel Employees' Emotional Labor on Turnover Intention: Focused on Moderating Effects of Coping Strategy. J. Foodserv. Manag., 16(6):265-283

Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. 1969. The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Rand McNally and Company, Chicago: IL, p 83

Wiener Y, Vardi Y. 1980. Relationships between Job, Organization and Work Outcomes: An Intergrative Approach. Org Behav and Human Performance, 26(1):81-96

Williams LJ, Anderson SE. 1991. Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-role Behaviors. J. Manag., 17(3):601-617

Received September 11, 2015; revised December 8, 2015; revised March 2, 2016; accepted April 4, 2016