

관광학석사 학위논문

바리스타의 직업존중감이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향

경주대학교 문화관광복지 대학원

관광외식산업학과

이 송 민

이
송
민

2018년 6월

관광학석사 학위논문

바리스타의 직업존중감이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향

경주대학교 문화관광복지 대학원

관광외식산업학과

이 송 민

2018년 6월

바리스타의 직업존중감이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향

지도교수 정 두 환

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2018년 6월

경주대학교 문화관광복지 대학원

관광외식산업학과

이 송 민

이 송 민 의 석 사 학 위 논 문 을 인 준 함

심 사 위 원 장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

경주대학교 문화관광복지 대학원

2018년 6월

목 차

I. 서 론	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	2
II. 이론적 고찰	4
1. 직업존중감의 개념	4
2. 직무만족의 개념	8
3. 이직의도의 개념	10
4. 변수간 선행연구 검토	13
1) 직업존중감과 직무만족/이직의도	13
2) 직무만족과 이직의도	14
III. 연구의 설계	16
1. 연구모형	16
2. 연구가설의 설정	17
3. 변수의 조작적 정의	17
1) 직업존중감	17
2) 직무만족	17
3) 이직의도	18
4. 설문지 구성	18
5. 조사방법	19
6. 분석방법	19

IV. 실증연구	20
1. 표본의 일반적 특성	20
2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증	22
1) 직업존중감의 신뢰성 및 타당성 검증	22
2) 직무만족의 신뢰성 및 타당성 검증	24
3) 이직의도의 신뢰성 및 타당성 검증	25
3. 구성 개념간 타당도 검증	25
4. 가설의 검증	27
1) 가설 1의 검증	27
2) 가설 2의 검증	28
3) 가설 3의 검증	29
V. 결 론	31
1. 연구결과의 요약	31
2. 연구결과의 시사점	32
3. 연구의 한계 및 향후 연구 방향	33
참고문헌	34
Abstract	39
부록(설문지)	41

표 목 차

<표 2-1> 직업존중감 관련 선행연구	7
<표 3-1> 설문지 구성	18
<표 4-1> 조사대상자의 일반적 사항	21
<표 4-2> 직업존중감의 요인분석 및 신뢰성분석 결과	23
<표 4-3> 직무만족의 요인분석 및 신뢰성분석 결과	24
<표 4-4> 이직의도의 요인분석 및 신뢰성분석 결과	25
<표 4-5> 각 구성차원 간 구성타당성 분석결과	26
<표 4-6> 직업존중감이 직무만족에 미치는 영향	28
<표 4-7> 직업존중감이 이직의도에 미치는 영향	29
<표 4-8> 직무만족이 이직의도에 미치는 영향	30

그 립 목 차

<그림 1-1> 연구흐름도	3
<그림 3-1> 연구모형	16

I. 서론

1. 문제의 제기

식음료 문화의 발달은 세기를 거쳐서 많은 변화를 야기하고 있다. 이러한 문화들이 과거에는 주식과 소화로만 여겨지던 문화에서 21세기에 들어 세계적으로 건강과 관련된 식음료 문화들이 많은 관심을 가질 뿐만 아니라 이들의 예술적인 창조 또한 관심을 받고 있다. 보기에 좋은 떡이 맛도 좋다고 하듯이 많은 식음료 문화 속에 아름다운 미(美)적 감각과 맛의 미(味)적 감각이 겸비되어지고 있다. 음료 중에서도 커피는 21세기에 들어 남녀노소 그리고 연령층에 관계없이 큰 관심을 갖게 되어 산업화를 불러일으키고, 그 중심에는 커피의 효능이 전파를 통하여 알려지며 이름하여 커피 붐을 야기한 바리스타라는 직업이다. 바리스타의 유래는 이탈리아어로써 바에서 에스프레소를 조리하여 제공하는 사람으로, 에스프레소 커피를 중심으로 커피종류 및 품질, 로스팅, 에스프레소, 커피관련 장비관리, 라떼 아트(Latte Art) 등 커피에 관한 높은 수준의 커피조리 및 서비스에 대한 전문적인 지식과 경험, 숙련을 바탕으로 고객지향적인 서비스로 커피를 제공한다(최주호·최영준, 2010).

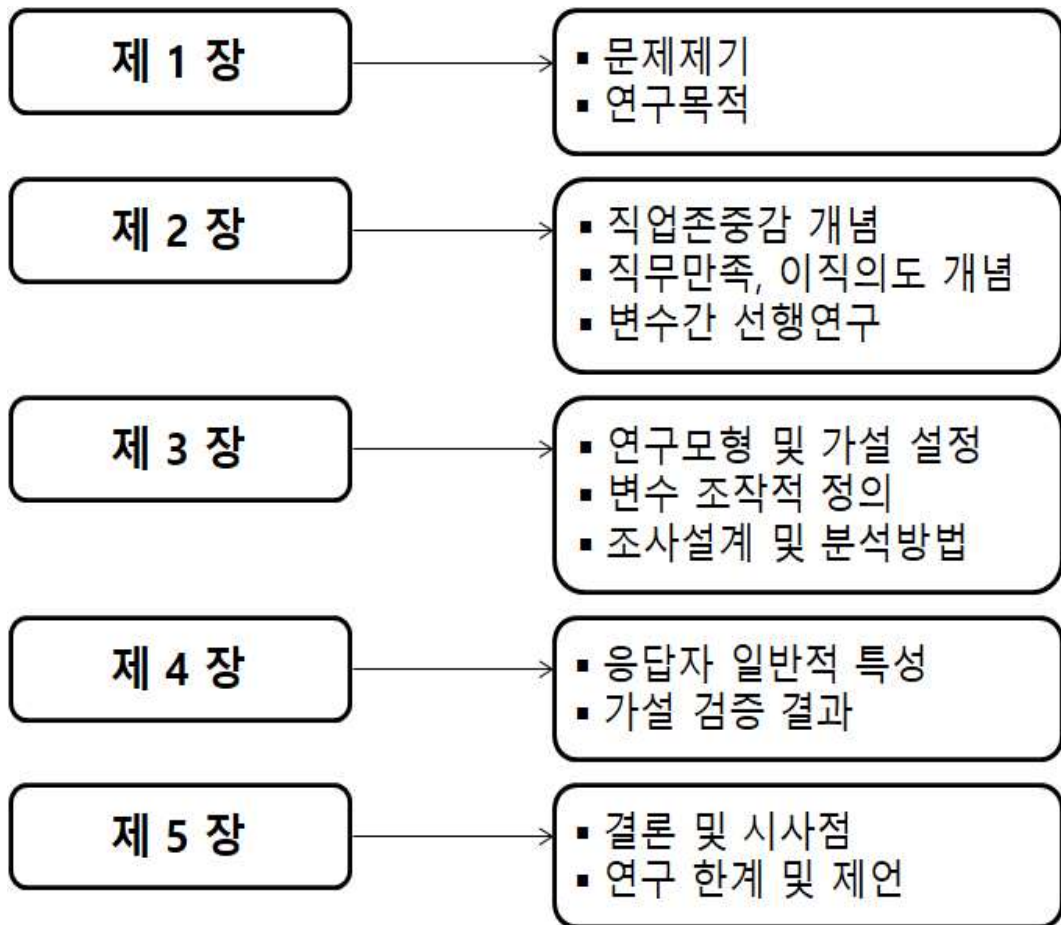
기존 연구들에서 종사원들의 직업존중감은 종사원들의 근무태도와 밀접한 관계가 있다(고동우·전병길, 2002; 박영진, 2013). 직업존중감이란 종사원들이 자기 직업에 대해서 가지고 있는 가치와 평가라고 할 수 있다(고동우·전병길, 2002; 박영진, 2013). 일반적으로 직업존중감이 높은 직원일수록 자신의 업무에 대한 만족도와 충성도가 높아져서 이직의도에 부(-)의 영향을 미치게 되어 이직률이 줄어들게 된다고 하고 있다(정우철·이연숙, 2010). 다음으로 직무만족이란 종사원들이 업무를 진행하면서 느끼는 정서 상태를 의미하는 것으로서, 종사원 스스로 가지고 있는 자기 직무에 대한 긍정적이고 부정적인 가치 평가라고 할 수 있다(김용구·윤선영, 2009; 이채은·박재희, 2010). 그리고 이

직의도란 종사원들이 자의이던 타의이던 간에 자신의 직장에서 다른 직장으로 이직하려고 하는 행위나 생각으로서, 이직을 위한 심리적인 행동이나 행위 자체를 이직의도라고 정의하고 있다(박영진, 2013; Chiu, Chien, Lin, & Hsiao, 2006).

2. 연구의 목적

본 연구에서는 커피전문점에 근무하는 바리스타들을 대상으로 그들이 느끼는 직업존중감과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향관계를 파악하여 업계와 학계에 의미 있는 시사점을 제공하고자 하는 것이 이 연구의 목적이다.

본 연구의 결과를 통해 바리스타들이 느끼는 자기 직업에 대한 존중감과 만족이 어느 정도인지를 확인하고, 그 직업존중감이 곧 고객들에게 좋은 메뉴를 만들어 제공하고, 고객들에게 좋은 서비스를 제공할 수 있는 원동력이 될 것으로 생각되어진다. 커피산업의 경영자들뿐만 아니라 중간관리자급에게도 직원들을 효율적으로 관리할 수 있는 좋은 자료를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.



<그림 1-1> 연구흐름도

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 직업존중감의 개념

개인이 자신의 직업에 대하여 갖는 지각을 심리학적인 하나의 개념으로 정리한다면, 본인 스스로 지각하는 자신의 여러 가지 속성에 대한 평가적, 감정적 태도로 함축되는 자아존중감이라고 할 수 있다. 한 개인이 하고 있는 특정한 일에 대한 태도(attitude), 감성(feeling), 감정(emotions)을 포함하고 있는 직업존중감은 자아존중감과 유사한 의미로 설명되어진다. 본인의 일에 대한 존경(respect)과 긍지(dignity)는 개인의 자아존중감에 영향을 주며, 개인의 자아존중감의 수위는 개인이 관련된 직업의 존경과 긍지의 수위에도 영향을 주게 된다(Miller, 1999).

자아존중감의 하위개념에 속하는 직업존중감(job-esteem)의 구체적인 정의는 ‘자기의 현재 혹은 장래 직업에 대하여 나름대로 부여하는 가치평가 및 기대의 정도’라고 정의할 수 있겠다(고동우·전병길, 2002). 이처럼 자아존중감과 직업존중감은 불과분의 관계에 있다고 할 수 있다. 자아존중감이 직업존중감의 상위개념으로 인식되고 있으며 자아존중감을 높이기 위한 수단으로 직업존중감을 바로 인식하여야 할 것이다. 고동우·전병길(2002)은 사람들이 자기의 현재 혹은 장래의 직업에 대하여 스스로 가치를 평가하는 것뿐만이 아니라 그러한 가치 평가에 의해 사회적 체면이나 자기존중감이 달라진다는 현상에 주목하여 직무존중감(job-esteem)이라는 개념을 제안하기도 하였다.

지난 수년간 새로운 형태의 존중감이 활용되기 시작하였으며 직업존중감이라는 개념으로 문헌에 등장하였다. 직업존중감은 자아존중감과 유사한 개념으로 이는 한 개인 본인이 하고 있는 특정한 일에 대한 태도(attitude), 감성(feeling), 감정(emotions)을 포함하고 있기 때문이다. 본인의 일에 대한 존경(respect)과 긍지(dignity)는 개인이 자아존중감에 영향을 주며, 개인의 자아존중감의 수위는 개인이 관련된 직업의 존경과 긍지의 수위에도 영향을 주게 된

다(Miller, 1999). 따라서, 직업존중감은 자아존중감의 한 부분으로 여겨지기도 하며, 개인의 직업이 자아존중감에 기여하는 한 부분으로 해석되기도 한다. 특히 Miller(1999)의 직업존중감(job esteem)의 개념은 직무 태도(job attitudes)의 개념이며, 측정 가능한 구체적인 변수보다는 추상적인 개념으로 이해된다. Miller와 Madson은 직업존중감을 구성하고 있는 요소들을 찾아내기 위해 문헌연구를 통해 직업관련도(job-involvement), 직업관련 아노미(anomie), 직업만족도, 직업관련 존중감, 자아존중감, 직업에 대한 윤리가 직업존중감을 구성한다고 주장하였으며, 각 개인이 믿는 존중과 긍지의 수위가 직업과 연관되어 있다고 주장하였다.

고동우·전병길(2002)은 직업존중감을 ‘자기의 현재 혹은 장래 직업에 대하여 나름대로 부여하는 가치 평가 및 기대’라고 정의하였고, 직업 존중감이 구조적으로 세 가지 원천에 근거하여 형성된다고 보았다. 첫째는 존중감의 직무 원천을 업무의 구조, 보수, 조직의 환경 특성 등이 존중감을 결정하는 핵심 요인으로 보았다. 둘째는 해당직업을 바라보는 조망자(viewers)의 시각에 의해 영향을 받는다는 점이다. 자기 자신만이 아니라 가족, 동료, 친구, 애인 및 불특정 다수가 개인의 해당 직업을 어떻게 평가하느냐 하는 것이 결국 자긍심 같은 심리적 차원을 결정할 것이라고 주장하였다. 셋째는 직업의 구조가 과제를 수행하는데 동기를 유발할 수 있다면 그 직무는 재미를 유발할 것이고 그 자체가 사회적 관계를 증진하는데 도움을 줄 수도 있다. 즉, 직업은 그 자체로서 기능적인 측면을 줄 수 있다고 보았다.

관광학 분야에서의 직업존중감의 개념은 몇몇 연구자들에 의해 이 개념이 응용되었다(김용철, 2009; 김지혜·전병길, 2007; 유창근, 2007).

유창근(2007)의 경우 관광관련 전공학생들의 전공만족에 영향을 주는 변수로서 직업의 자긍심, 사회적 평판, 부정적 대우가 유의적인 영향을 주는 것으로 제시했으며, 김지혜·전병길(2007)은 국내 관광 전공 대학생의 장래 직업에 관한 평가 구조를 직업존중감이라는 개념으로 실증적으로 연구한 결과 전문적이고 복잡한 능력을 요구하거나 상대적으로 더 많은 사회경제적 효익을 가져

다주는 직업일수록, 직업존중감이 높은 것으로 나타났다.

관광학 분야에서는 다양한 직무 내지 직업 태도를 포괄한 의미의 직업존중감의 개념이 다루어지기도 했다(하동현, 2003; Miller, 1999). 특히 Miller의 직업존중감(job esteem) 개념은 기존의 조직근거 자아존중감(self-esteem based on organization)의 개념(Pierce, Gardner, Cummings, & Dunham, 1989)과는 달리 직업태도의 개념으로 보고, 자아존중감(self esteem), 직무아노미(job anomie), 직무만족(job satisfaction), 직무관여도(job-involvement) 및 직무윤리(job ethic) 등 직무태도 변수들을 하위변수로 포괄적 개념으로 보았으며, 측정 가능한 구체적인 변수라기보다는 추상적인 개념으로 이해하였다.

고동우·전병길(2002)은 직업존중감을 선행연구를 통해 개념화 하여 직무존중감의 원천, 직무존중감을 결정하는 관점, 직무존중감의 기능의 3가지 측면으로 구분하였고, 이러한 현상은 우리나라의 사회적 배경과 체면에 영향을 받는다고 하였다. 그리고 김지혜·전병길(2007)의 연구에서 관광산업 직종별 직업존중감 수준은 항공사 승무원 > 여행사창업, 여행상품개발자 > 음식점창업, 호텔서비스종사원, 호텔사무종사원, 카지노 딜러, 여행안내종사원, 외식서비스종사원 순으로 나타났다. 즉 항공사 승무원의 직종의 경우 직업존중감이 타 관광산업직종에 비하여 높다는 것이다. 정우철·이연숙(2010)의 연구에서는 대형항공사와 저비용항공사 승무원들의 직업존중감, 직업만족, 이직의도간의 요인들에 대해 연구한 결과, 저비용항공사 승무원의 직업존중감이 더 긍정적으로 나타났으며, 직무만족도 또한 높게 나타났다.

<표 2-1> 직업존중감 관련 선행연구

연구자	연구내용
Casado(1989)	호텔 전공 대학생들을 대상으로 그들이 가지게 될 직업의 여러 속성에 대한 기대에 관한 실태조사
Pierceetal(1989)	조직 근거 자아존중감(self-esteem basedonorganization)의 개념 확립, 일반적 자아존중감과 조직 근거 자아존중감의 구별 필요성 주장
Wallace& Walker(1990)	개인적 특성에 초점을 두고 전공만족도를 조사한 결과 높은 자아존중감을 가진 학생들이 전공에 대한 만족도, 전공관련 직업에 대한 관심도가 높다는 결론을 냄
Miller(1999)	직무 태도를 포괄한 의미의 직무존중감의 개념연구
고동우·전병길 (2001)	관광전공 대학생들을 대상으로 미래에 취업할 분야에 대한 평가내용을 질적 방법으로 분석
유형숙 (2004)	관광 전공자들의 대학 진학의 지망동기와 향후 미래의 직업을 선택하는 동기에 대한 연구
김광근·김용철 (2006)	호텔 종사자의 상사의 촉진적 의사소통은 부하의 직업존중감에 영향을 미친다고 밝힘
김지혜·전병길 (2007)	관광 전공 대학생들을 대상으로 관광 산업 분야의 직업평가에 대한 연구, 직업존중감을 내재적 가치, 부정적 대우, 외재적 가치의 세 가지 하위 요인으로 구분함
이민순 (2009)	항공운항서비스 관련 전공자들을 대상으로 항공사승무원의 직업존중감에 대한 인식을 학교별, 학년별로 연구
정우철·이연숙 (2010)	대형항공사와 저비용항공사 객실승무원들의 직업존중감, 직업만족, 이직의도간의 요인들에 대해 연구

* 연구자 정리

2. 직무만족의 개념

직무만족이란 일에 대한 일반적인 개인의 태도를 말한다. 조직은 목표를 가지고 있으며 목표의 효율적인 달성을 위한 동기유발에 부단한 노력을 하고 있으며 동기유발과 밀접한 관계가 있는 직무만족에 대한 연구는 다양한 조직과 다양한 주제들에 대해서 광범위하게 이루어지고 있다.

Hoppock(1935)은 직무만족 관련 최초의 연구자로 알려져 있으며, 직무만족을 자신이 직무에 만족한다고 말하게 하는 원인이 되는 심리적, 생리적, 환경적 상황의 조화라고 정의를 내렸다. Smith(1955)는 직무만족을 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋고 나쁜 감정의 총화 또는 이러한 감정의 균형 상태에 기인되는 일련의 태도라고 정의하며 감정과 태도와의 관련성을 인정하였다.

Porter & Lawler(1968)는 직무만족을 구성원이 실제로 얻는 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 충족하거나 초과하는 정도라고 정의하며, 이러한 수준에 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더욱 증대된다고 보고 있다. 직무성과는 조직이 객관적으로 측정 가능한 활동적 결과라고 볼 수 있으며, 노력이 결과를 가져오지만 노력과 성과가 항상 동일한 것은 아니며, 두 변수간의 차이는 개인의 능력, 특성 및 역할지각으로부터 발생하는 것으로 보았다. McCormick & Tiffin(1974)은 직무만족이란 그 직무에서 얻어지거나 경험되는 욕구만족 정도의 함수라고 정의하여 사람들이 자신의 직무에 대해서 갖고 있는 특정태도로 각 개인의 가치 변화에 의해 상이한 관계를 나타낸다고 말하고 있으며, 이는 직무에 대한 감정적 반응을 의미한다고 할 수 있다.

최근의 호텔에 관련한 직무만족에 관한 연구는 리더십유형이 직무만족에 미치는 영향(구정대, 2002), 직원의 유니폼이 직무만족과 서비스 품질에 미치는 영향(이형룡 · 하인주 · 이종직, 2003), 종사원의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향(박준철 · 박진영, 2008), 호텔 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향(신정하, 2011)으로 자아존중감과 직업존중

감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구는 없는 실정이다.

이근석(1998)은 직무만족은 종업원의 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로서 그 종업원의 직무평가에서 얻어지는 유쾌한 감정상태, 즉 직무만족은 행동이나 활동이 아닌 느낌이라는 감정적 개념으로 이해되어야 한다고 보고 있다. 이러한 직무만족은 조직구성원의 가치판단측면에서도 중요할 뿐 아니라 만족한 구성원은 그의 신체적·정신적 건강에도 긍정적 반응이 있음이 입증되었으며 그들의 행복을 추구한다는 측면에서 조직의 사회적 책임 역할도 다한 것이다. 그리고 무엇보다도 만족한 작업자만이 생산능률이 올라가고 불량률이 줄어든 것이고 만족한 상태에서 업무의 개선, 조직의 혁신, 아이디어의 창출이 가능할 것이다. 조직 구성원의 직무만족의 정도는 조직의 운영을 평가하는 중요한 기준이 되는데 왜 직무만족이 이러한 기준이 될 수 있으며 어떤 점에서 중요한 관심의 대상이 되는지는 다음과 같다(최용대, 1997). 먼저 조직구성원의 측면에서 첫째, 가치판단적인 면에서 대부분을 직장이라는 조직에서 시간을 보내며, 직장을 통하여 생계를 위한 소득을 얻을 뿐만 아니라 생활의 만족을 얻기 때문이며, 둘째, 정신건강적 측면에서 사람들은 자기생활의 한 부분이 불만족스러우면 그것이 전이효과를 가져와 그와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스러우면 그것이 전이효과를 가져오기 때문이며, 셋째, 신체적인 건강에도 영향을 미치기 때문이다. 다음으로 조직의 측면에서 볼 때 첫째, 자신의 직무생활에 긍정적인 감정을 지닌 조직 구성원은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 이야기하기 때문이며, 둘째, 관리자 중에서는 직무만족이 조직 구성원의 직무성과에 직접 영향을 준다고 믿고 있기 때문이며, 셋째, 자신의 직무에 만족하고 있는 사람은 조직 외부에서만 뿐만 아니라 조직내부에서도 원만한 인간관계를 유지하며, 넷째, 조직 구성원이 자기가 맡은 직무에 대하여 높은 만족감을 갖게 되면 근무의욕이 향상되어 이직률과 결근율이 감소하기 때문이다.

이상과 같은 연구자들의 개념을 종합해 볼 때, 직무만족이란 한 개인이 자신의 직무에 대한 기대치에서 오는 경험적 만족의 정도로 설명할 수 있으며, 이는 각 개인이 자신의 직무에 대해서 가지는 일종의 태도라고 볼 수 있다.

또한 직무만족이 심리적인 측면과 보상적인 측면을 종합하여 이해함에 따라 항공사 객실 승무원의 직무만족이란 자신의 직무와 관련하여 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구와 같은 수준이나 자신의 직무에서 누릴 수 있는 임금, 성취, 승진의 기회, 회사의 경영방침 등과 같은 직무조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 물리적, 심리적 만족에 대한 인식의 정도라고 요약할 수 있다.

3. 이직의도의 개념

이직의도란 종사원이 조직 구성원으로써의 자격을 포기하고 근무하고 있는 직장을 자발적으로 이탈하려는 행위라 정의할 수 있다(육풍립·조태영, 2013). 또한 신승훈(2012)은 이직의도를 조직에 소속되는 종사원임을 포기하고 현재의 직장을 떠나려는 의도, 즉 조직을 떠나려는 의도라 정의하였으며, 김영훈(2010)은 이직을 행하기 이전의 선행변수로 종사원이 자발적으로 또는 비자발적으로 현재 근무하는 기업과 종사원의 고용관계를 단절하거나 종결하려는 의도라 정의하였다. 이덕로·김찬중(2006)은 조직의 구성원인 종사원이 조직을 이탈하여 다른 조직에서 일하기를 원하는 심리적인 상태라 정의하였다. 이직의도란 실제 이직이 발생되기 전 종사원이 이를 지각하는 심리적인 상태로 자신의 업무에 대한 불만족으로 현재 근무하는 조직을 벗어나려는 의도이다. 조직의 측면에서 종사원인 인적자원에 대한 관리는 매우 중요한 경쟁 수단으로 작용되므로 기업의 지속적인 생존과 타 경쟁 업체와의 경쟁에서 살아남기 위해서는 우수한 인적자원을 확보하고 이직에 대해 관리하는 것이 필요하다. 기업에 있어 이직의도가 중요한 요인이 되는 원인은 이직에 대한 의도가 발생한 종사원은 실제 이직으로 행동 할 가능성이 높기 때문이다. 이직의도를 이직과 같은 변인으로 판단할 수는 없으나 이직의도가 실제 이직으로 이어질 가능성이 높으므로 인적자원의 관리 측면에서 이직의 예측변수인 이직의도에 대한 연구가 매우 중요하다(이덕로·김찬중, 2006). 따라서 조직은 원천적으로 종사

원의 이직을 방지하기 위해 직무에 대해 만족하지 못하는 종사원이 이직의도로 이어지지 않도록 방안을 마련하려 이를 예방할 필요가 있다. 이를 위해 종사원의 감정노동에 따른 직무소진이 이직의도에 미치는 영향관계를 검증하고자 한다.

이직은 자신이 속한 조직에서 이탈하는 행위를 말하는데, 이직개념에 관한 학자들의 다양한 주장이 제시되고 있으나, 조직으로 부터 분리되는 상황을 설명하고 있는 것이 일반적인 정의라 할 수 있다(박한수, 2014). 호텔경영의 입장에서 이직은 매우 중요한 문제로 다루어지고 있는데 특히, 이직자체는 호텔 서비스 운영과정과 서비스질의 저하로 이어지게 때문에 호텔기업의 경쟁력 제고를 위해서라도 종사원들의 이직률을 낮추는 노력은 반드시 필요한 부분이다. 과거 우리나라의 경우 인력자원이 고용기회보다 훨씬 많았기 때문에, 인사관리의 중요성을 인식하지 못했지만, 경제성장과 발맞추어 외국기업의 국내진출 등으로 인해 고용기회가 다각도로 확대되면서 종사원들도 근무의 질적 수준 향상을 선호하게 되었다.

이처럼 ‘노동생활의 질’을 중요시하면서 이직현상이 자연스럽게 증가되었고, 기업의 입장에서는 종사원들의 이직을 중요한 인사관리 문제로 인식하게 되었다(원용희, 1992). 호텔기업의 경우 인적서비스에 대한 의존성이 높은 특징으로 인해 종사원들의 역할이 기업 경쟁력에 매우 중요한 부분을 차지하고 있다. 그렇기에, 환대산업에서 종사원들의 이직률이 높아질수록 경쟁요인 중 하나인 서비스품질에 부정적인 영향을 끼칠 수 있으며, 우수 인재의 이탈로 인한 손해비용도 기업입장에서는 매우 큰 손실이 될 것이다.

박한수(2014)의 연구에서도 호텔 종사원들의 이직률은 상당히 높다고 할 수 있는데, 조직이 정한 목표에 도달하기 위해 고객만족서비스를 행하는 과정에서 종사원들의 서비스 실패와 이를 해결하기 위한 점점 응대는 감정노동과 나아가 직무스트레스에도 큰 영향을 끼치는 요인 중 하나가 될 수 있다고 하였다. 즉, 이직은 조직이나 자신의 상황에 대한 불만족을 표출하는 가장 강력한 수단 중의 하나이므로, 자발적으로 피고용 관계를 종료하고자 하는 종사원의

심리적 마음은 결국 이직 전 단계인 이직의도를 감소시키실 수 있는 중요한 요인이 될 것이다. 따라서, 이직의도란 이직 직전단계인 이직행동을 예측하는 지표로, 조직의 구성원이기를 포기하고 현 조직을 떠나려는 의도로써, 자신들에게 주어진 업무에 대한 성취감을 떨어뜨리고 최종적으로는 조직발전에 부정적 결과를 가져다주는 요인이지만, 조직의 긍정적 효과성에 영향을 미치는 부정적 요인을 최소화시키기 위한 주요 예측도구로 활용될 수 있다(김형섭, 2005). 특히 경영자가 종사원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 변화를 도모할 수 있게 함으로써, 종사원들이 그들이 처한 상황에 대한 평가를 다시 하여 잔류하도록 결심하게끔 할 수 있을 것이다. 만약에 변화가 불가능한 상황이라면 이직의도는 새로운 인력의 채용과 인력수요를 예측하는 중요한 역할을 하게 된다. 더욱이 종사원이 일단 이직해 버리면 조직으로서는 다른 종사원을 고용하고 훈련시키는 비용을 지불하는 길 외에는 다른 방도가 없기 때문에 이직 자체보다는 이직의도에 직접적인 관심을 가지는 것이 예방차원에서 필요하다(김형섭, 2005).

4. 변수간 선행연구 검토

1) 직업존중감과 직무만족/이직의도

정우철·이연숙(2010)의 연구에서는 직업존중감에 따른 직무만족도와 이직의도에는 매우 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 김새롬·조효연(2012)에 따르면 호텔 조직구성원의 직업존중감을 내재적 가치, 부정적 대우, 외재적 가치 3가지 요인으로 나누어 직무만족간의 회귀분석 결과 직업존중감의 하위요인인 내재적 가치, 외재적 가치는 직무만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 부정적 대우는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 분야는 다르지만 이정윤·이인희(2016)는 피부미용사들을 대상으로 한 연구에서 직업존중감이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 자아성취 지향이 직무만족도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직원들의 직업존중감이 직장만족에 영향을 미치고 있다는 선행연구(고동완·안상근·류시영, 2010; 이민순, 2009; 정우철·이연숙, 2010)들을 바탕으로 이 연구에서도 직원들의 직업존중감이 직장만족에 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 연구가설을 설정하였다. 직원들의 직업존중감이 이직의도에 영향을 미치고 있다는 선행연구(유현수, 2010; 정우철·이연숙, 2010; 한상숙·손인숙·김남은, 2009)들을 바탕으로 이 연구에서도 직원들의 직업존중감이 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 상장여행사와 비상장 여행사를 구분하여 연구가설을 설정하였다.

박영진·윤지환(2013)의 연구 결과 직원들의 직업존중감이 직장만족에 미치는 영향관계로서, 상장여행사와 비상장여행사 모두 채택되었다. 직업존중감은 자기직업에 대한 스스로의 평가이다. 그러므로 관리자들이 직원들에게 자신의 직업에 대한 존중감이 생길 수 있도록 배려해주게 된다면, 자신의 직업에 대한 직업존중감이 생겨서 직장에도 만족하면서 근무하게 되어 보다 더 높은 수익을 올릴 수 있을 것이라고 해석 할 수 있다. 또한 직업존중감이 직원들의 이직의도에 미치는 영향관계로서, 상장여행사는 채택되었으며, 비상장여행사는

기각되었다. 이는 상장여행사 직원들이 자신의 직업에 대해서 긍정적인 가치와 사회적으로 평판이 좋다고 느끼며, 급여도 받고 여행도 갈 수 있는 상대적 효익이 비상장여행사에 비해 상대적으로 높기 때문에 높은 직업존중감이 생기게 되어 이직하지 않으려는 것으로 해석할 수 있다. 그러나 비상장여행사 직원들은 꾸준히 경력을 쌓아서 조금 더 좋은 환경으로 이직하려고 하는 생각이 강하기 때문에 연구가설이 기각된 것이라고 해석하였다.

2) 직무만족과 이직의도

직무만족은 조직 구성원 자신이 직무 또는 직무경험의 평가로부터 가지게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로, 직무에 만족하는 직원들은 일반적으로 조직에서 계속 일하는 동시에 다른 사람들을 도와주는 경향이 있다(Locke, 1976). 종사원의 직무만족이 중요한 이유는 조화로운 인간관계를 맺으면서 스트레스를 감소시키고 이직률이나 결근율을 떨어뜨릴 수 있으며, 직무성공에 직접적인 영향을 주어 생산성 증가효과를 가져올 수 있기 때문이다. 업무를 수행하는 과정에서 발생하는 직무스트레스와 감정소진 등은 서비스종사원의 직무만족에 영향을 미쳐, 업무와 관련된 종사원의 태도와 행동에 결정적인 역할을 하게 되고, 종사원의 직무에 대한 만족과 불만족은 고객 만족과 불만족에 영향을 미치기 때문에 고객만족을 위해서는 내부고객인 종사원 만족이 수반되어야 한다(한진수 · 임철환 · 이혜미, 2014).

이직의도는 새로운 직업을 탐색하거나 현재의 직업에서 벗어나려는 의도로, 그 자체만으로도 조직에 충분히 부정적인 영향을 줄 수 있을 뿐만 아니라, 실제 이직으로 이어질 경우 업무 공백은 물론 새로운 직원의 채용과 교육에 비용이 수반되는 등 여러 가지 부작용이 발생할 수 있어 조직의 입장에서는 이직의도 관리가 매우 중요하다(김태성 · 허찬영, 2012). 이직의도가 있다고 해서 종사원이 실제로 이직하는 것은 아니나, 조직에 충분히 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에(조경희 · 고호석, 2010), 종사원의 실제 이직행위에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 직무 스트레스, 직무 불만족, 감정소진 등의 영향요인들

을 관리할 필요성이 제기된다.

한진수·임철환·이혜미(2014)의 연구에서 호텔종사원의 직무만족과 이직의도 간의 영향관계에 있어 직무만족은 이직의도에 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 종사원이 지각하는 만족의 수준이 낮은 경우 높은 이직의도를 갖게 되는 것을 의미한다. 이와 같은 결과는 김영훈(2010), 조경희·고호석(2010), 신승훈(2012), 서철현·양진영(2013), 육풍립·조태영(2013)의 연구와 일치하는 결과이다.

직무만족도와 이직의도와 관련된 연구로 Cotton & Tuttle(1986) 등은 직무만족도로 이직의도의 가능성을 예측할 수 있으며, 결과적으로 직무만족도는 이직률과 부정적인 관계에 있다고 하였다. 특히 직무만족이 낮을수록 이직가능성이 높아지므로 직무만족이 이직의도를 감소시키는데 중요한 역할을 하게 되며(Dennis, 1999; Richard, Joseph, & Billy, 2001), 직무에 만족하지 않는 종사원은 성과와 반대되는 행동을 하고 다른 직업을 찾게 되면서(Duffy, Shaw, & Ganster, 1998) 조직을 떠날 시도를 한다고 하였다(Poon, 2004).

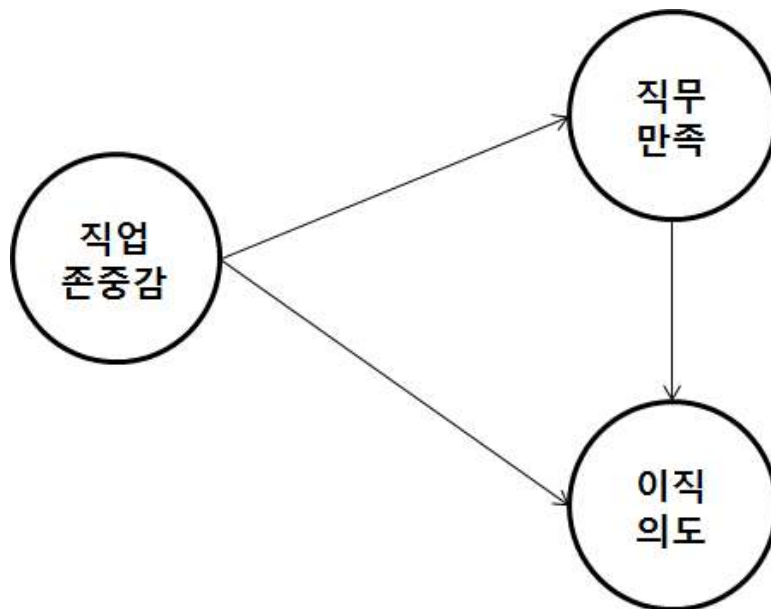
외식업체 종사원의 직무만족요인이 이직의도에 미치는 영향에서 업무만족요인과 보수만족요인은 이직의도에 유의적인 부(-)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 외식산업종사원의 임금수준, 임금구조 및 관리가 이직의도에 부(-)의 영향(홍경옥, 2005) 연구와 여행사 종사원 대상 임금관련 만족요인이 이직의도에 부(-)의 영향(서철현, 2000) 연구 등의 결과와 유사한 반면, 안관영·김효선(2007)의 외식업계 종사원을 대상으로 한 연구에서 승진 가능성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 보수만족 요인은 이직의도에 영향을 미치지 않는다는 연구결과와 상충된다.

Ⅲ. 연구의 설계

1. 연구모형

앞서 이론적 고찰에서 살펴본 바와 같이 다양한 분야에서 그 분야에 종사하는 종사원들의 직업존중감이 그들 직무에 대한 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 것을 보여주고 있다.

본 논문에서는 바리스타를 대상으로 그들이 지각하는 직업존중감이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향관계를 실증적으로 검증할 필요성이 있다. 따라서 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 설정하였다.



<그림 3-1> 연구모형

2. 연구가설의 설정

가설 1. 바리스타의 직업존중감은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 바리스타의 직업존중감은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 바리스타의 직무만족은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

1) 직업존중감

본 연구의 핵심적인 변수인 직업존중감은 “직장인이 지각하는 자기 직업에 대한 가치평가”로 정의한다. 선행연구를 바탕으로 최영준(2016)이 사용한 직업존중감에 대한 20개 문항으로 구성된 측정항목을 사용하였다. 20개 문항은 직업에 대한 긍정적 가치(10개 항목), 직업에 대한 상대적 효익(6개 항목), 직업에 대한 부정적 대우(4개 항목)으로 구성되었으며 측정 방법은 Likert 5점척도를 사용하였다.

2) 직무만족

본 연구에서는 직무만족을 Deshpande, Joseph, & Prasad(2006) 등의 연구에서 사용된 척도를 일부 수정하였으며, 한진수·임철환·이혜미(2014)의 연구를 바탕으로 직무만족을 측정하기 위해 업무량, 근무환경에 만족, 근무시간, 회사에 만족과 같은 6가지 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3) 이직의도

이직의도는 기업 종사원이 현재 자신의 업무를 그만두고 다른 직무나 역할을 옮기는 것으로 종사원 스스로 조직 구성원임을 포기하여 조직을 떠나려는 자발적인 의사라고 정의하였다. 이직의도에 대하여 Seashore, Lawler, Mirvis, & Cammann(1982), Steel & Ovalle(1984), O'Reilly, Chatman, & Caldwell (1991), Shafer(2002), 장태선·공기열(2007), 신규희·이수범(2008), 안대희·전정아(2010) 등의 연구를 토대로 하여 정리한 한진수·임철환·이혜미(2014) 등의 연구에서 사용한 4개의 설문 문항을 사용하였다. 측정척도는 리커트 5점척도 유형으로 하였다.

4. 설문의 구성

이상의 조작적 정의에서 언급한 바와 같이 사용된 요인과 변수들의 설문문항의 구성은 다음 <표 3-1>과 같다. 설문의 항목은 가설검증 부분으로 크게 직업존중감, 직무만족, 이직의도의 3부분으로 나누어져 있고, 응답자의 일반적 사항을 묻는 질문으로 구분되어 있다.

<표 3-1> 설문의 구성

변 수	이론적 근거	문항수
직업존중감	최영준(2016)	20
직무만족	한진수·임철환·이혜미(2014)	6
이직의도		4
인구통계적 특성	성별, 연령, 학력 등	11

5. 조사방법

표본추출은 모집단을 대구, 경북, 제주에 위치한 커피전문점에 근무하는 바리스타로 정하였고, 시간적, 공간적 한계로 인하여 편의표본추출법을 이용하였다.

조사 기간은 2017년 9월 1일부터 11월 30일까지 약 3개월간 편의표본추출을 통해 실시되었으며, 설문지 수집에는 연구자가 직접 참여하여 해당 바리스타를 대상으로 직접 설문조사를 실시하여 설문지를 수거하였다.

6. 분석방법

본 연구의 분석방법은 SPSS/PC+ for Windows 22.0을 이용하여 다음과 같은 분석을 실시한다.

첫째, 우선 자료입력에 대한 정확성을 점검하기 위하여 빈도분석을 실시한다.

둘째, 각 측정변수의 타당성 및 신뢰성 검증을 위해 먼저 요인분석과 신뢰도 분석을 실시한다.

셋째, 척도에 대한 적합성을 알아내기 위하여 상관관계분석을 실시한다.

넷째, 도출된 변수들간에 미치는 영향관계를 알아보기 위하여 단순회귀분석과 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증연구

1. 표본의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성은 <표 4-1>과 같다.

성별은 남자가 72명(36%), 여자가 128명(64%)으로 나타났고, 연령별로는 20대가 128명(64%) 30대가 48명(24%), 40대 18명(9%), 50대 이상이 6명(3%)로 나타났다. 학력별로는 고졸이하가 39명(19.5%), 2년제 대학 졸업이 60명(30%), 4년제 대학 졸업이 94명(47%), 대학원 졸업이 7명(3.5%)로 나타났다.

커피 관련한 특성으로는 근무하는 커피전문점 운영형태는 프랜차이즈(직영점)이 20명(10%), 프랜차이즈(가맹점)이 63명(31.5%), 개인커피전문점(테이크아웃)이 24명(12%), 개인커피전문점(로스터리) 61명(30.5%), 개인커피전문점(풀서비스) 22명(11%)로 나타났다. 고용형태는 정규직이 96명(48%), 비정규직이 31명(15.5%), 아르바이트가 73명(36.5%)로 나타났다.

응답자의 직급은 매니저/점장이 44명(22%), 평직원이 89명(44.5%), 점주가 31명(15.5%), 기타가 36명(18%)로 나타났다. 경력은 6개월 미만이 57명(28.5%), 6개월-1년 미만이 43명(21.5%), 1년-2년 미만이 39명(19.5%), 2년-5년 미만이 44명(22%), 5년-10년 미만이 10명(5%), 10년 이상이 7명(3.5%)로 나타났다.

바리스타 자격증 보유 현황으로는 없음이 45명(22.5%), 자격증을 보유한 응답자가 74명(37%), 2개 이상 보유가 36명(18%), 기타가 6명(3%)로 나타났다. 급여수준은 100만원-150만원이 83명(41.5%), 151명-200만원(40명(20%), 201-250만원이 36명(18%), 251-300만원 11명(5.5%), 300만원 이상 11명(5.5%), 기타 19명(9.5%)로 나타났다.

<표 4-1> 조사대상자의 일반적 사항

(N=200)

	항목	빈도	백분율
성별	남	72	36.0
	여	128	64.0
연령	20대	128	64.0
	30대	48	24.0
	40대	18	9.0
	50대 이상	6	3.0
학력	고졸 이하	39	19.5
	2년제 대학 졸업	60	30.0
	4년제 대학 졸업	94	47.0
	대학원 졸업	7	3.5
커피전문점 운영형태	프랜차이즈(직영점)	20	10.0
	프랜차이즈(가맹점)	63	31.5
	개인커피전문점(테이크아웃)	24	12.0
	개인커피전문점(로스터리)	61	30.5
	개인커피전문점(풀서비스)	22	11.0
	기타	10	5.0
고용형태	정규직	96	48.0
	비정규직	31	15.5
	아르바이트	73	36.5
직급	매니저/점장	44	22.0
	평직원	89	44.5
	점주	31	15.5
	기타	36	18.0
경력	6개월미만	57	28.5
	6개월-1년미만	43	21.5
	1년-2년미만	39	19.5
	2년-5년미만	44	22.0
	5년-10년미만	10	5.0
	10년이상	7	3.5
자격증 보유	없음	45	22.5
	취득 준비중	39	19.5
	자격증 보유	74	37.0
	2개 이상 보유	36	18.0
	기타	6	3.0
급여수준	100만원-150만원	83	41.5
	151만원-200만원	40	20.0
	201만원-250만원	36	18.0
	251만원-300만원	11	5.5
	300만원 이상	11	5.5
	기타	19	9.5

2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증

수집된 자료의 타당성과 신뢰성을 검토하였다. 타당성은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 어느 정도로 정확하게 측정하였는가를 나타내며, 신뢰성은 측정자가 대상을 얼마나 정확하게 측정하고 있는가의 정도를 나타낸다. 즉, 타당성은 정확성에 관한 것이고, 신뢰성은 일관성에 관한 것이다(김영, 2006).

본 연구에 포함된 각 요인의 항목에 대한 단일차원성(unidimensionality) 여부를 판단하기 위해서 베리맥스 사각회전 방법에 의한 탐색적 요인분석(EFA: exploratory factor analysis)을 실시하였으며, 신뢰성분석을 통해서 내적 일관성 여부를 판단하였다(허준, 2007). 요인분석을 실시하는데 있어 본 연구에서는 변수들의 상관관계를 이용하여 변수들이 본래 갖고 있는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 수의 합성변수로 요약하는 R-type 요인분석을 적용하였으며, 주성분분석을 통하여 직각회전인 Varimax 방법을 사용하였다. 요인추출 과정에 있어서는 고유치(eigen-value) 기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화하였다(박정호, 2010).

1) 직업존중감의 신뢰성 및 타당성 검증

<표 4-2>에서도 볼 수 있듯이 직업존중감을 구성하는 차원은 고유치(eigen value)가 1이상인 3개 요인으로 추출되었다. 추출된 요인의 총분산은 63.142%를 설명하고 있다. 그리고 추출된 3개의 요인은 Cronbach's α 값이 .784 이상으로 매우 높은 내적 일관성을 가지고 있는 것으로 분석되었다. 이는 설문지의 구성항목들이 직업존중감을 평가함에 있어 이를 잘 대변해 줄 수 있는 주요한 측정항목임을 말해주고 있다. 적재된 각각의 요인특성에 적합한 요인명을 요인 1은 “긍정적 가치”, 요인 2는 “상대적 효익”, 요인3을 “부정적 대우로 명명하였다. 항목 8(업무 특성상 나는 고객으로부터 무시당하고 있다)은 요인화 과정에서 제거되었다.

<표 4-2> 직업존중감의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

문 항	요 인 명	긍정적 가치	상대적 효익	부정적 대우
직장생활을 통하여 나는 자신이 성장하고 있다고 생각한다.		.836		
내 직업을 통하여 나는 스스로 가치 있는 존재라는 느낌을 갖는다.		.786		
내 직업은 사회적으로 중요한 가치가 있다.		.750		
내 직업을 통하여 즐거운 경험을 하고 있다.		.744		
내 직업을 통해 가치 있는 업무를 수행하고 있다.		.741		
가족들은 내 직업을 자랑스럽게 생각한다.		.702		
내 직업이 자랑스롭다.		.692		
내 직업은 여러 가지 측면에서 좋은 직업이다.		.637		
내 직업 때문에 나는 사회적으로 인정받고 있다.		.636		
내 직업은 지적 능력을 요구하는 편이다.		.615		
나는 사회적으로 존중받는 직업을 가지고 있다.		.579		
내 직업은 이 사회에 공헌하는 것이 많다.		.573		
내 직업에 대한 평판은 일반 대기업관리직과 비슷하거나 그 이상이다.			.853	
내 직업은 다른 직종과 비교하여 평균이상의 보수를 준다.			.737	
내 직업은 배우자를 얻는데 도움이 되거나 되었다.			.614	
사람들은 내 직업에 대해 색안경을 끼고 본다.				.862
내 직업은 솔직히 사회적으로 낮은 평가를 받고 있다.				.810
사람들은 내 직업을 보잘 것 없는 것으로 생각한다.				.649
내 직업 때문에 사회에서 부당한 대우를 받고 있다.				.618
고유치(eigen value)		8.750	1.951	1.296
분산비율(%)		46.051	10.270	6.821
누적분산비율(%)		46.051	56.321	63.142
Cronbach's α		.935	.785	.784
KMO			.900	
Bartlett sphericity			2354.502	
Sig.			.000	

2) 직무만족의 신뢰성 및 타당성 검증

<표 4-3>에서도 볼 수 있듯이 직무만족을 구성하는 차원은 고유치(eigen value)가 1이상인 단일요인으로 추출되었다. 추출된 요인의 총분산은 61.024%를 설명하고 있다. 그리고 추출된 1개의 요인은 Cronbach's α 값이 .863으로 매우 높은 내적 일관성을 가지고 있는 것으로 분석되었다. 이는 설문지의 구성항목들이 직무만족을 평가함에 있어 이를 잘 대변해 줄 수 있는 주요한 측정항목임을 말해주고 있다.

<표 4-3> 직무만족의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

문 항	요 인 명	직무만족
나는 업무수행에 열정을 쏟는다.		.838
다른 사람보다 나의 일을 더 좋아한다.		.830
나는 현재의 업무에 기쁨과 보람을 느낀다.		.817
전반적으로 나의 업무에 만족한다.		.789
업무가 내 생활에 꼭 필요한 요소이다.		.775
대부분의 시간을 일하는데 소비한다.		.618
고유치(eigen value)		3.661
분산비율(%)		61.024
Cronbach's α		.863
KMO		.842
Bartlett sphericity		578.232
Sig.		.000

3) 이직의도의 신뢰성 및 타당성 검증

<표 4-4>에서도 볼 수 있듯이 이직의도를 구성하는 차원은 고유치(eigen value)가 1이상인 단일요인으로 추출되었다. 추출된 요인의 총분산은 84.616%를 설명하고 있다. 그리고 추출된 1개의 요인은 Cronbach's α 값이 .939로 매우 높은 내적 일관성을 가지고 있는 것으로 분석되었다. 이는 설문지의 구성항목들이 이직의도를 평가함에 있어 이를 잘 대변해 줄 수 있는 주요한 측정항목임을 말해주고 있다.

<표 4-4> 이직의도의 요인분석 및 신뢰성분석 결과

문 항	요 인 명	이직의도
다른 직장에서 근무하기를 원한다.		.932
나는 기회가 주어지면 다른 직장으로 옮기고 싶다.		.917
현재의 직장을 그만둘 생각을 자주한다.		.915
조만간 다른 곳으로의 이직을 위해 기회를 찾을 것이다.		.915
고유치(eigen value)		3.385
분산비율(%)		84.616
Cronbach's α		.939
KMO		.837
Bartlett sphericity		717.318
Sig.		.000

3. 구성개념간 타당도 검증

구성타당성은 측정항목이 연구 개념을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가와 관련 있다. 구성타당성은 판별타당성(discriminant validity)과 집중타당성(convergent validity)을 통해 이루어진다. 판별타당성 검증은 연구 개념을 측정하기 위해

구성된 각기 다른 설명요인들의 상관관계가 낮을 때, 판별타당성을 확보했다고 할 수 있다(DeVellis, 2003; Hensley, 1999). 이와 같은 판별타당성을 확보하기 위해서는 상관관계 분석이 일반적으로 이용이 된다(강신겸 · 최승담, 2002).

집중타당도는 동일한 개념을 대표할 것이라고 가정된 관찰변수들이 똑같은 개념으로 집중되는 정도를 말하며, 집중타당도를 확보하기 위해서는 측정모형의 모델 적합도 수준, 잠재요인과 관찰변수들 간의 표준화계수의 크기, 방향 그리고 통계적 유의성을 검증하여야 한다(남지연, 2014). 표준화계수의 크기에 대한 합리적인 수준의 값은 0.7보다 크면 된다(Steepekamp & van Trijp, 1991). 모든 관찰항목들이 측정개념들에 대한 표준화 계수가 0.7을 상회하고 있고 p값이 0.01수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 구성개념의 집중타당도가 확보되었음을 알 수 있다.

<표 4-5> 각 구성차원 간 구성타당성 분석결과

	긍정적 가치	상대적 효익	부정적 대우	직무만족	이직의도
긍정적 가치	1				
상대적 효익	.635**	1			
부정적 대우	-.442**	-.369**	1		
직무만족	.775**	.549**	-.454**	1	
이직의도	-.637**	-.596**	.554**	-.732**	1
평균값	3.5188	2.5867	2.4100	3.6000	2.4213
표준편차	0.6653	0.8599	0.7102	0.7009	1.0086

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

4. 가설의 검증

1) 가설 1의 검증: 바리스타의 직업존중감은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

바리스타의 직업존중감은 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 입력법에 의해 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 다음 <표 4-6>과 같다.

3개의 직업존중감이 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과 회귀식의 설명력인 R^2 는 .618로 종속변수에 대한 설명력이 62%인 것으로 나타났다으며, 회귀식에 대한 유의도는 .001으로서 매우 유의한 것으로 나타났다. 다중공선성의 검증 결과도 공차가 .545 ~ .793, 상승변량(VIF)가 1.262 ~ 1.833으로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 다중공선성의 진단방법은 특정 변인의 표분오차의 크기를 의미하는 공차(tolerance)와 공차에 역수를 취해서 계산하는 상승변량(VIF)를 체크하는 것이다. 보통 공차와 상승변량이 1에 접근할 때 다중공선성이 없는 것으로 보는데, 특히 상승변량이 10이상이면 다중공선성이 있는 것으로 간주해야 한다(양병화, 1998).

3개의 직업존중감이 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과 직업에 대한 긍정적 가치요인이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다($t = 11.349$), 직업에 대한 부정적 대우요인($t = 2.573$)은 직무만족에 부정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 직업에 대한 상대적 효익요인은 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 3개의 직업존중감 가운데 2개가 직무만족에 긍정적 부정적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 부분채택되었다.

<표 4-6> 직업존중감이 직무만족에 미치는 영향

독립변수	B	SE B	Beta	T	p	Tolerance	VIF
상 수	1.286	.257		5.012	.000		
긍정적 가치	.709	.062	.680	11.349	.000**	.545	1.833
상대적 효익	.049	.047	.061	1.055	.293	.588	1.702
부정적 대우	-.125	.049	-.128	-2.573	.011*	.793	1.262

$R^2 = .618$ Adjusted $R^2 = .612$ $DF = 3$ $F = 105.132$ $p = .001$

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

2) 가설 2의 검증: 바리스타의 직업존중감은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

바리스타의 직업존중감이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 입력법에 의해 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 다음 <표 4-7>과 같다.

3개의 직업존중감이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과 회귀식의 설명력인 R^2 는 .538으로 종속변수에 대한 설명력이 54%인 것으로 나타났다으며, 회귀식에 대한 유의도는 .001으로서 매우 유의한 것으로 나타났다. 다중공선성의 검증 결과도 공차가 .545 ~ .793, 상승변량(VIF)가 1.262 ~ 1.833으로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다.

3개의 직업존중감이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과 직업에 대한 부정적 대우요인이 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다($t = 5.654$), 긍정적 가치($t = -5.049$), 상대적 효익($t = -4.153$)도 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3개의 직업존중감중 직업에 대한 긍정적

가치요인, 직업에 대한 상대적 효익요인은 이직의도에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직업에 대한 부정적 대우요인은 이직의도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2은 3개의 직업존중감 모두 이직의도에 긍정적/부정적 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다.

<표 4-7> 직업존중감이 이직의도에 미치는 영향

독립변수	B	SE B	Beta	T	p	Tolerance	VIF
상 수	3.925	.407		9.645	.000		
긍정적 가치	-.500	.099	-.333	-5.049	.000**	.545	1.833
상대적 효익	-.309	.074	-.264	-4.153	.000**	.588	1.702
부정적 대우	.435	.077	.309	5.654	.000**	.793	1.262

$R^2 = .538$ Adjusted $R^2 = .531$ $DF = 3$ $F = 35.519$ $p = .001$

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

3) 가설 3의 검증: 바리스타의 직무만족은 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

바리스타의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 단순회귀 분석을 실시하였다. 그 결과는 다음 <표 4-8>과 같다.

바리스타의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과 회귀식의 설명력인 R^2 는 .536으로 종속변수에 대한 설명력이 54%인 것으로 나타났으며, 회귀식에 대한 유의도는 .001으로서 매우 유의한 것으로 나타났다.

바리스타의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고($t = -15.112$), 따라서 가설 3은 채택되었다.

<표 4-8> 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

독립변수	B	SE B	Beta	T	p
상 수	6.212	.256		24.309	.000
직무만족	-1.053	.070	-.732	-15.112	.000**

$R^2 = .536$ Adjusted $R^2 = .533$ $DF = 1$ $F = 228.358$ $p = .000$

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

V. 결 론

1. 연구결과의 요약

커피전문점의 성장과 더불어 커피전문점에 근무하는 바리스타들의 숫자가 늘어나게 되고, 커피에 대한 열정을 지닌 그들의 근무태도에 따라 커피전문점을 이용하는 고객들의 이용만족도 및 경영성과에 많은 영향을 미치게 되었다. 따라서 본 연구에서는 커피전문가인 바리스타를 대상으로 그들이 느끼는 바리스타라는 직업에 대한 직업존중감이 직무만족 및 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하여 커피업계와 학계에 의미있는 시사점을 제공하고자 하는 것이 이 연구의 목적이다.

본 연구에서 제시한 연구 모형 및 가설검증을 토대로 실증분석을 연구한 결과를 요약하면 아래와 같다.

첫째, 3개의 직업존중감이 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과 직업에 대한 긍정적 가치요인이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고($t = 11.349$), 직업에 대한 부정적 대우요인($t = 2.573$)은 직무만족에 부정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 직업에 대한 상대적 효익요인은 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 3개의 직업존중감 가운데 2개가 직무만족에 긍정적 부정적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 부분채택되었다.

둘째, 3개의 직업존중감이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과 직업에 대한 부정적 대우요인이 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고($t = 5.654$), 긍정적 가치($t = -5.049$), 상대적 효익($t = -4.153$)도 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3개의 직업존중감중 직업에 대한 긍정적 가치요인, 직업에 대한 상대적 효익요인은 이직의도에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직업에 대한 부정적 대우요인은 이직의도에 긍정적 영

향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2은 3개의 직업존중감 모두 이직 의도에 긍정적/부정적 영향을 미치는 것으로 나타나 채택되었다.

셋째, 바리스타의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고($t = -15.112$), 따라서 가설 3은 채택되었다.

2. 연구결과의 시사점

본 연구에서는 바리스타의 직업존중감이 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 검증해 보았다. 그 결과 직업에 대한 긍정적 가치요인이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고($t = 11.349$), 직업에 대한 부정적 대우요인($t = 2.573$)은 직무만족에 부정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 직업에 대한 상대적 효익요인은 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 기존의 직업존중감이 직무만족에 미치는 긍정적인 영향에 대한 선행연구(고동완·안상근·류시영, 2010; 이민순, 2009; 정우철·이연숙, 2010) 등의 연구 결과를 지지하는 것으로 볼 수 있다. 즉 바리스타의 직업존중감이 그들의 직무만족을 향상시키고, 이를 통해 그들이 이직 방지를 통해 우수한 인력확보 및 경영성과 향상에 효과적이라는 것이 이론과 실무적으로 재증명되었다는데 그 의의를 가질 수 있다.

바리스타라는 직업의 존중감을 높여주기 위해 커피산업에 대해서 타인으로부터 사회적 지지의 정도를 높이도록 하고, 스트레스를 적게 지각하도록 직무에 대한 철저한 관리가 필요하다는 점을 시사한다. 따라서 커피산업계에서는 바리스타에 대한 무엇보다 안정적인 조직 관리를 제도화 시켜야 한다. 즉 커피관련 기업 및 업체들은 이윤창출의 경영에만 치우치는 것이 아니라, 바리스타의 복지증진, 근무여건 향상 등을 하여 직무만족을 높이는 것이 결과적으

로 커피산업 발전에 이바지 할 것이라고 본다.

3. 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구에서는 다음과 같은 한계점을 가지고 있으므로 향후 연구에서 다음과 같은 한계점을 보완하여 더 발전된 연구가 이루어지길 기대해 본다.

첫째, 본 연구의 표본은 모집단을 대구, 경북, 제주에 위치한 커피전문점에 근무하는 바리스타로 정하였다. 200명의 바리스타를 대상으로 설문조사가 이루어졌다. 전국에 많은 커피전문점이 있고, 많은 바리스타들이 근무하고 있지만 전국적인 조사는 시간적, 경제적인 한계로 인해 이루어지지 못했다.

둘째, 본 연구에서 대상이 된 바리스타는 근무지가 프랜차이즈 전문점, 개인 카페, 로스터리 카페 등 다양한 형태의 커피전문점에서 근무하고 있다. 개인적인 처우나 근무환경 등도 본인이 소속된 커피전문점에 따라 달라질 수 있기 때문에 이러한 유형별 비교를 통한 연구도 필요한 부분이라 할 수 있다. 본 연구에서는 이러한 주제가 이루어지지 못했다. 향후에는 독자적인 주제로 연구해 볼 필요성이 있을 것으로 판단된다.

참고문헌

- 고동우·전병길(2002). 직업 존중감의 개념과 척도; 관광 전공 대학생을 중심으로. 『관광학연구』, 26(3), 279-297.
- 고동완·안상근·류시영(2010). 지방자치단체 관광담당 공무원의 직무존중감과 직무만족. 『관광연구』, 25(4), 227-243.
- 구정대(2002). 호텔경영관리자의 리더십유형이 일선종사원의 직무만족에 미치는 영향. 『관광·레저연구』, 14(1) 217-233.
- 김새롬·조효연(2012). 호텔 조직구성원들의 자아존중감과 직업존중감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 특 1급 호텔을 중심으로. 『관광·레저연구』, 24(3), 361-380.
- 김영훈(2010). 외식 종사원의 직무 스트레스 요인이 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 효과, 사회적 지원과 대처 전략의 효과 검증. 『한국조리학회지』, 16(4), 206-219.
- 김용구·윤선영(2009). 여행사 종사원의 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광·레저연구』, 21(1), 303-323.
- 김용철(2009). 호텔종사원의 성장욕구, 직업존중감이 경력몰입과 고객지향성에 미치는 영향. 『대한경영학회지』, 22(6), 3831-3849.
- 김지혜·전병길(2007). 대학생의 관광산업분야 직업평가에 관한 연구. 『관광연구』, 22(3), 105-123.
- 김태성·허찬영 (2012). 감정노동이 감정소진과 직무만족에 미치는 영향: KTX승무서비스 종사자를 중심으로. 『대한경영학회지』, 25(9), 3761-2780.
- 김형섭(2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 19(3), 203-225.
- 박선미(2011). 『관광관련 전공 대학생의 전공 관련 직업존중감이 전공만족도와 진로결정수준에 미치는 영향』. 세종대학교 석사학위논문.

- 박영진(2013). 『여행기업 관리자의 리더십 유형이 직장 내에서 직원들의 직업 존중감과 직장만족 및 이직의도에 미치는 영향』. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 박영진·윤지환(2013). 관리자의 리더십 유형이 직업존중감, 직장만족, 이직의도와 영향관계. 상장과 비상장여행사 비교 중심으로. 『호텔경영학연구』, 22(3), 265-282.
- 박준철·박진영(2008). 호텔종사원의 직무스트레스·직무불안정성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 『관광·레저연구』, 20(2), 67-86.
- 박한수(2014). 고객의 불평행동이 호텔 감정 노동자의 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 서철현(2000). 여행사 종사원들의 직무관련 태도요인들이 이직의향에 미치는 영향. 『관광연구』, 15(1), 153-171.
- 서철현·양진연 (2013). 호텔기업의 선택적 복리후생제도 도입이 종사원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 『관광연구』, 28(2), 1-22.
- 신승훈(2012). 커피전문점 비정규직 근로자의 지각된 직무불안정성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 구조적 인과관계 연구. 『관광연구』, 27(4), 297-315.
- 신정하(2011). 호텔 및 외식사업체 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구. 『관광·레저연구』, 23(1), 85-103.
- 심윤정·오홍철(2016). 호텔종사원의 감정노동이 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 미치는 구조적 영향: 부산지역 특급호텔 종사원들을 중심으로. 『관광·레저연구』, 28(2), 179~198.
- 안관영·김효선(2007). 호텔종사자의 내부마케팅과 고객만족의 관계에서 서비스품질의 매개효과. 대한관광경영학회 2007년 추계학술발표대회 발표논문집, 633-644.
- 유창근(2007). 대학생의 직업존중감과 전공과의 관계 연구: 관광관련 전공학생

- 중심으로, 『관광·레저연구』, 19(4), 69-86.
- 유현수 (2010). 신규간호사의 자아존중감과 이직의도에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 육풍림 · 조태영(2012). 카지노 직원의 감정노동이 직무소진과 직무만족에 미치는 영향: 3개 직역 소재 카지노 업체를 대상으로. 『관광연구저널』, 26(3), 233-250.
- 원용희(1992). 호텔 종사원의 직무 만족과 서비스 제공 수준 및 성과에 관한 연구. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이근석(1998). 은행원의 직무만족에 관한 실증적 연구. 청주대학교 대학원 석사학위논문.
- 이덕로 · 김찬중(2006). 직무만족과 이직의도와의 관계에 관한 연구. 인적자원관리연구, 13(1), 123-144.
- 이민순(2009). 항공운항서비스전공 대학생의 직업존중감. 『한국콘텐츠학회논문지』, 9(6), 370-378.
- 이선희 · 주종대(2008). 호텔종사원의 직무불안정과 조직유효성간의 영향관계연구. 『문화관광연구』, 10(1), 71-88.
- 이정윤 · 이인희(2016). 피부미용사의 직무환경 및 직업존중감이 직무만족도에 미치는 영향. 『한국산학기술학회논문지』, 17(4), 573-586.
- 이채은 · 박재희(2010). 호텔직원의 근로가치관이 직무몰입에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(3), 355-363.
- 이형룡 · 하인주 · 이종직(2003). 호텔 직원의 유니폼이 직무만족과 서비스품질에 미치는 영향. 『관광·레저연구』, 15(1), 201-218.
- 정우철 · 이연숙(2010). 항공사승무원의 직업존중감이 직무만족, 이직성향에 미치는 영향: 대형항공사와 저비용항공사의 비교연구. 『관광·레저연구』, 22(5), 165-184.
- 조경희 · 고호석 (2010). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(7),

404-419.

- 최용대(1997). 교육행정조직 구성원의 직무만족에 관한 실증적 연구. 충북대학교 대학원 석사학위논문.
- 최주호 · 최영준(2010). 바리스타 교육프로그램 개발을 위한 기초 연구, 『관광 · 레저연구』, 22(6), 595-606.
- 하헌국(2003). 호텔기업에서의 직무존중, 조직시민행동 및 서비스품질간의 관계에 관한 연구. 『관광학연구』, 26(4), 145-166.
- 한상숙 · 손인숙 · 김남은(2010). 신규간호사의 이직의도와 영향요인. 『대한간호학회지』, 39(6), 878-887.
- 한진수 · 임철환 · 이혜미(2014). 호텔 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 연구: 서울지역 특 1급 호텔을 중심으로. 『관광 · 레저연구』, 26(5), 79~97.
- 홍경옥(2005). 직장 내 성차별 관행과 성희롱 인식에 관한 연구. 『비서학논총』, 14(1), 27-44.
- Chiu, C., Chien, C., Lin, C. & Hsiao C. Y. (2006). Understanding hospital employee job stress and turnover intentions on a practical setting: the moderating role of locus of control. *Journal of management development*, 24(10), 837-855.
- Cotton, J. L & J. M. Tuttle (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of management Review*, 11(1), 55-70.
- Dalton, D. R., & Todor, W. D. (1993). Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective. *Journal of Management*, 19, 193-219.
- Dennis, R(1999). Inventory-turn-over analysis : Its importance for on-site food service. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 40(2), 54-58.
- Duffy, M. K., Shaw, J. D., & Ganster, D. C.(1998). Positive affectivity and

- negative outcomes : The role of tenure and job satisfaction.
Journal of Applied Psychology, 83(6), 950-959.
- Hoppock, R.(1935). Job satisfaction. New York : Harper.
- Locke, E. A.(1976), The nature & causes of job satisfaction, in Dunnette.
 M. D.(Eds.), Handbook of Industrial & Organizational Psychology,
 Chicago, Rand McNally.
- McCormick E. J. & Tiffin J.(1974). Industrial Psychology: 6th ed.
 Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 298-299.
- Miller, D. G.(1999). Effect of value-based Training on Job-Esteem and
 Hospitality Values of Frontline Hotel Employees, Unpublished Ph.
 D. dissertation, The University of Utah.
- Poon, J. M. L.(2004). Effects of performance appraisal politics on job
 satisfaction and turnover intention. *Personnel Review*, 33(3),
 322-334.
- Porter L. W. & Lawler E. E.(1968). Managerial Attitudes and Performances,
 Homewood, Irwin, 31.
- Richard, F. G., Joseph, M.L.L. & Billy, B.(2001). Job satisfaction and
 turnover intent among food-service managers. *The Cornell Hotel
 and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 28-37.
- Quinn R. R.(1973). Evaluating Weighted Models of Measuring Job
 Satisfaction: Cinderella Story, *Organizational Behavior and
 Human Performance*, 10(1), pp.1-23.
- Smith, C. A.(1995). Human Resource Practices and Policies as Antecedents
 of Organizational Commitment, Unpublished Ph.D. dissertation,
 University of Western Ontario, London ,Ontario, Canada.

A Study of baristas' job-esteem influences job-satisfaction and motivates individual to turnover

Lee, Song-Min

Department of Tourism Management
Graduate School of
Gyeongju University

(Supervised by Professor Larry Dwan Chong)

(Abstract)

This research is to provide meaningful findings to coffee industry and academic world by identifying how baristas' job-esteem influences job-satisfaction and motivates individual to turnover.

The summary of the research of in-depth analysis based on suggested research model and hypothesis verification is as follows.

First, the most influencing aspect among the three job-esteems is 'positive value factor for occupation according to the in-depth analysis whereas negative treatment factor has contrary impact on job-satisfaction. However, relative benefit factor has no impact on job-satisfaction.

Second, the most influencing aspect among the three job-esteems is 'negative treat factor' which leads to motivating turnover followed by positive value, and relative benefit according to the in-depth analysis

Third, in-depth analysis of how barista's job-satisfaction influences motivation of turnover shows that it has negative influences.

부록

설문지

안녕하십니까?

바쁘신 와중에서도 본 조사에 응해 주셔서 대단히 감사합니다. 본 설문지는 본 설문지는 바리스타의 직업존중감에 관한 학술적 연구를 수행하기 위해 작성되었습니다.

본 설문에 응하시는 귀하의 개인적 사항이나 설문내용과 관계되는 모든 사항은 절대 비밀이 보장됨은 물론 무기명으로 처리됩니다. 아울러 조사된 자료는 순수한 학문연구 목적으로만 사용됩니다. 귀하의 정성어린 응답이 본 연구에 매우 귀중한 자료가 된다는 점을 유념하시고, 한 항목도 빠짐없이 성의껏 그리고 진솔하게 응답해 주시길 부탁드립니다.

2017년 9월

지도교수:

경주대학교 문화관광복지대학원

관광외식산업학과

영문학박사 정 두 환

연구자:

경주대학교 문화관광복지대학원

관광외식산업학과

석사과정 이 송 민

(문의: 010-9362-1318)

바리스타의 직업존중감

1
전혀
그렇
지
않다

2
그렇
지
않다

3
보통
이다

4
그렇
다

5
매우
그렇
다

↓ ↓ ↓ ↓ ↓

1. 내 직업이 자랑스럽다.	1	2	3	4	5
2. 사람들은 내 직업을 보잘 것 없는 것으로 생각한다.	1	2	3	4	5
3. 내 직업은 여러 가지 측면에서 좋은 직업이다.	1	2	3	4	5
4. 내 직업 때문에 사회에서 부당한 대우를 받고 있다.	1	2	3	4	5
5. 내 직업은 이 사회에 공헌하는 것이 많다.	1	2	3	4	5
6. 내 직업 때문에 나는 사회적으로 인정받고 있다.	1	2	3	4	5
7. 가족들은 내 직업을 자랑스럽게 생각한다.	1	2	3	4	5
8. 업무 특성상 나는 고객으로부터 무시당하고 있다.	1	2	3	4	5
9. 나는 사회적으로 존중받는 직업을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
10. 내 직업은 지적 능력을 요구하는 편이다.	1	2	3	4	5
11. 내 직업은 솔직히 사회적으로 낮은 평가를 받고 있다.	1	2	3	4	5
12. 사람들은 내 직업에 대해 색안경을 끼고 본다.	1	2	3	4	5
13. 내 직업은 다른 직종과 비교하여 평균이상의 보수를 준다.	1	2	3	4	5
14. 내 직업에 대한 평판은 일반 대기업관리직과 비슷하거나 그 이상이다.	1	2	3	4	5
15. 내 직업은 배우자를 얻는데 도움이 되거나 되었다.	1	2	3	4	5
16. 내 직업을 통해 가치 있는 업무를 수행하고 있다.	1	2	3	4	5
17. 내 직업은 사회적으로 중요한 가치가 있다.	1	2	3	4	5
18. 내 직업을 통하여 나는 스스로 가치 있는 존재라는 느낌을 갖는다.	1	2	3	4	5
19. 직장생활을 통하여 나는 자신이 성장하고 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5
20. 내 직업을 통하여 즐거운 경험을 하고 있다.	1	2	3	4	5

직무만족	1 전혀 그렇 지 않다	2 그렇 지 않다	3 보통 이다	4 그렇 다	5 매우 그렇 다
	↓	↓	↓	↓	↓
1. 나는 현재의 업무에 기쁨과 보람을 느낀다.	1	2	3	4	5
2. 전반적으로 나의 업무에 만족한다.	1	2	3	4	5
3. 업무가 내 생활에 꼭 필요한 요소이다.	1	2	3	4	5
4. 다른 사람보다 나의 일을 더 좋아한다.	1	2	3	4	5
5. 대부분의 시간을 일하는데 소비한다.	1	2	3	4	5
6. 나는 업무수행에 열정을 쏟는다.	1	2	3	4	5

이직의도	1 전혀 그렇 지 않다	2 그렇 지 않다	3 보통 이다	4 그렇 다	5 매우 그렇 다
	↓	↓	↓	↓	↓
1. 나는 기회가 주어지면 다른 직장으로 옮기고 싶다.	1	2	3	4	5
2. 조만간 다른 곳으로의 이직을 위해 기회를 찾을 것이다.	1	2	3	4	5
3. 현재의 직장을 그만둘 생각을 자주한다.	1	2	3	4	5
4. 다른 직장에서 근무하기를 원한다.	1	2	3	4	5

다음 문항에 대해 해당하는 번호에 V표 해주십시오.

1. 귀하가 근무하는 커피전문점의 운영형태는?
 - ① 프랜차이즈커피전문점(직영점)
 - ② 프랜차이즈커피전문점(가맹점)
 - ③ 개인커피전문점(테이크아웃중심)
 - ④ 개인커피전문점(로스터리)
 - ⑤ 개인커피전문점(Full Service 서빙까지 해주는 매장)
 - ⑥ 기타 : ()
2. 귀하의 고용형태는?
 - ① 정규직
 - ② 비정규직
 - ③ 아르바이트
3. 귀하의 직급은?
 - ① 매니저/점장(관리자)
 - ② 평직원 바리스타
 - ③ 점주
 - ④ 기타
4. 귀하의 바리스타 경력은?
 - ① 6개월 미만
 - ② 6개월-1년미만
 - ③ 1년-2년 미만
 - ④ 2-5년 미만
 - ⑤ 5년-10년 미만
 - ⑥ 10년 이상
5. 커피 또는 바리스타 관련 자격증을 가지고 있습니까?
 - ① 없음
 - ② 취득준비중
 - ③ 자격증 보유
 - ④ 2개 이상 보유
 - ⑤ 기타
6. 귀하의 하루 근무시간은?(식사시간 제외) () 시간
7. 귀하의 급여수준은?
 - ① 100만원-150만원
 - ② 151-200만원
 - ③ 201-250만원
 - ④ 251만원-300만원
 - ⑤ 300만원 이상
 - ⑥ 기타 :
8. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여
9. 귀하의 연령은? (세)
10. 귀하의 학력은?
 - ① 고졸 이하
 - ② 전문대학 졸업
 - ③ 대학 졸업
 - ④ 대학원 졸업
11. 결혼여부는? ① 기혼 ② 미혼 ③ 기타

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.