

---

# 호텔종사원의 사회적인식이 직업의식과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

## The Effects of Social Recognitions on Occupational Confidence and Job Satisfaction Among Hotel Employees in Daejeon Area

정현영\*, 전영직\*\*

세명대학교 호텔관광학부\*, 호원대학교 호텔관광학부\*\*

Hyun-Young Chung(rebels88@dreamwiz.com)\*, Young-Jick Jeon(rokmcjyg@naver.com)\*\*

### 요약

본 연구는 사회구성원들의 호텔 종사원에 대한 사회적 인식이 종사원들의 직업의식과 직무만족에 미치는 영향에 대하여 연구 하였다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 대전지역의 특급호텔 종사원들을 대상으로 실증분석을 하였으며 가설을 검증하기 위하여 빈도, 요인, 변량, 상관관계 분석을 하였다. 본 연구를 통하여 얻은 결과는 사회구성원들(외부인 및 가족)의 호텔종사원에 대한 인식이 긍정적일 수록 호텔종사원들의 직업의식과 직무만족에 유의한 긍정적 영향을 미쳤다. 또한 직업의식과 직무만족 간에는 유의한 상관관계가 있음을 알 수 있었다.

■ 중심어 :|사회적인식|직업의식|직무만족|

### Abstract

This study was done to find out how social recognitions to affect hotel employees' self-confidence in their job and job satisfaction. For the purpose of the study, literatures on job satisfaction and occupational self-confidence were reviewed and empirical analysis were carried out with the hotel employees in Daejeon area. Through the study we found that hotel employees with family members who showed a positive attitude for the hoteliers showed higher degree of occupational confidence and job satisfaction for their job. The study also found that there was a significant relations between social recognitions and job satisfaction. In addition, the study showed that job confidence and job satisfaction were significantly correlated.

■ Key words :|Social Recognition|Job Self-Confidence|Job Satisfaction|

---

## 1. 문제의 제기과 연구목적

호텔 종사원의 직무에 대한 만족, 불만족 감정은 서비스 수준 및 조직의 영업성과에 지대한 영향을 미치게 되므로 호텔의 주요부서인 객실, 식음료, 레저, 주방 부

서 및 관리부서 종사원의 만족도 및 직무만족 요인을 파악하고 종사원들을 효과적으로 관리함으로써 조직목표의 극대화를 기할 수 있다고 본다.

이러한 관점에서 볼 때 호텔산업은 어려운 환경과 치열한 경쟁속에서 생존하기 위해 새로운 상품개발과 시

설투자도 중요하지만 무엇보다도 다른 서비스산업과 마찬가지로 질 높은 종업원들의 적극적이고 마음속에서 우러나오는 서비스 정신이 무엇보다도 중요하다고 본다. 그러나 호텔종사원들이 가지고 있는 직무나 일, 직업에 대한 의식은 개인적 행동과 직무수행에서 나타나는 태도나 행동, 조직에 대한 몰입에 밀접한 관계가 있음에도 불구하고 호텔종사원들의 직업의식에 대한 연구는 흡족하지 못한 편이다. 따라서 직업의식에 대한 중요도를 파악하고 직무에 대한 만족도를 높이는 데 기여하고자 한다.

본 논문은 지역특급호텔종사원의 사회적인식이 직업의식과 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위한 실증적인 조사를 통하여 그 결과를 도출하고 탐색하려는 데 그 출발점을 두고 있다.

따라서 지역 특급호텔 종사원들의 직업의식과 직무만족의 수준을 파악함으로써 종사원의 직무만족 향상과 직업의식에 대한 고취 등을 통해 1차적으로 만족된 종사원들이 고객을 만족시키게 함으로써 결과적으로 호텔의 성과를 증진시키고자 하는 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위해서 다음과 같은 구체적인 연구의 목적을 갖고자 한다.

호텔종사원들을 둘러싸고 있는 가족과 사회의 인식에 따라서 직업의식과 직무만족에는 어떠한 영향을 미치고 있는가를 분석하며, 또한 직업관과 승진요인으로 구성된 직업의식은 직무만족에 어떠한 영향을 미치고 있는가를 분석하여 향후 직무만족을 높일 수 있는 관리방안을 모색하여 호텔 수익을 극대화 할 수 있는 방안을 삼고자 한다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 직업의식

사회는 복잡하고 다양한 직업들로 구성된 유기체이며, 사람들은 각각의 직업들에 대해 고유한 느낌을 갖는다[1].

직업과 의식의 복합어인 직업의식은 주어진 시점에서 이루어진 특수한 일에 대하여 가치, 태도, 의견 등을

어떻게 조직하는 가로서 관찰될 수 있다. 직업의식은 개인의 직업에 대한 가치, 직업에 대한 태도, 직업에 대한 의견, 직업에 대한 관습을 포함하며, 주어진 시점에서 의 일에 대한 지각, 사고, 느낌을 통해 정확한 표상의 신념체계를 갖고 가치를 형성하는 한편, 다양한 신념체계에 의하여 행동적인 표상인 태도를 가지며, 태도, 가치, 신념 등에 의해 복합적으로 표상하여 언어적으로 의견을 표현하고, 일에 대하여 빈번히 반복되는 행동인 습관을 갖는 것이다. 즉 직업의식이란 한 개인이 또한 한 사회가 일(work) 또는 자리(status)에 의해 형성되는 의식을 말하는 것이다[2].

김재호는[3] 우리나라 청소년들의 직업의식이 그들이 위치한 사회적 상황에 따라 차이가 있기 때문에 일률적으로 단정하기는 어렵다고 주장했다. 그 외의 많은 논문들이 청소년들의 직업의식에 관한 연구를 하였다. 김철운은 [4] 직업의식의 형성은 남녀간에 차이를 보이며, 안호선의 [5]연구에서도 직업의식은 부모, 형제, 친척으로부터 영향을 받는다고 하였다.

그 동안 발표된 직업의식에 관한 논문들은 중·고등학교 학생이나 대학교 학생을 대상으로 주로 바람직한 직업이 무엇이며, 직업의 어떠한 측면을 중시하고, 장차 어떠한 직업을 희망하는가 등의 의견을 조사하여 정리한 것이 대부분이다. 이정근은 그 동안 국내에서 발표된 직업의식에 관련된 논문들을 종합하여 다음과 같이 정리하였다[6].

첫째, 젊은 세대로 내려갈수록 직업의 제도적(institutional)인 측면보다는 직업적(occupational)인 측면을 더 중요시하며

둘째, 직업의 외재적 가치(보수, 명예, 안정성, 권력, 생활양식)보다는 내재적 가치(봉사성, 이론성, 자아실현, 만족, 흥미, 독립)를 지향하는 경향이 높다. 이러한 직업의 내재적 가치 지향성은 남학생보다 여학생이, 지방 거주 학생보다는 도시 거주 학생이, 그리고 저학년보다 고학년이 더 강하다.

셋째, 젊은 층으로 내려갈수록 직업의 관념이 집단 지향적이기보다는 개인 지향적인 성향을 띠고 있고, 개인 지향성의 증가는 직업 분야에만 국한된 것이 아니라 사회 변동의 일반적인 틀(paradigm)의 일부로 간주되

고 있기도 하다.

넷째, 연령이 높은 층일수록 직업의 안정성을 중시하는 반면에 젊은 연령층에서는 자기 능력을 발휘할 수 있거나 자기표현 혹은 자립성이 강조되는 직업을 선호하는 경향이 있다.

## 2. 직무만족

직무만족이란 단지 직무 하나만을 말하는 것이 아니라 직무수행에 따른 인간관계, 직무와 관련된 개인의 감정적 태도, 임금과 같은 근로조건 등의 여러 다른 요소를 포함한 직무에 대한 정서적 반응으로 이야기 할 수 있다.

(스미스)Smith [7][8]는 직무 만족을 “각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감의 총화 또는 이러한 호악감의 균형상태에서 기인된 일련의 태도”라고 정의하였으며, (맥코믹)McCormick과 (티핀)Tiffin[9][10]은 “직무만족이란 그 직무에서 얻어지거나 경험하는 욕구만족의 정도로서 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 상태를 나타낸다.”고 하였다. Locke[10]는 직무만족을 “자신의 직무 혹은 직무경험에 대한 평가로부터 결과 되어지는 근로자 자신의 유쾌하거나 긍정적인 심리상태”라고 하였다.

직무만족이란 조직 구성원이 자신이 맡은 직무와 관련하여 경험하고 느끼는 유쾌한 감정의 상태로 주관적인 개념의 직무에 대한 정서적 반응이라고 정의할 수 있다. 직무만족의 수준이 높은 사람은 자신의 직무에 대하여 매우 긍정적인 태도를 갖는 반면 직무에 불만족한 사람은 부정적인 태도를 갖는다.

피잠(A. Pizam [11]등은 호텔종사원에 대한 직무만족도를 측정하기 위한 조사방법으로 도수분포(frequency distribution)와 일원분산분석(one-way analysis of variance) 그리고 다중회귀분석(multiple regression)방법을 사용하였다.

분석결과 종사원들의 직장과 직업 및 일반 생활 등에 있어서는 만족하는 편이라고 할 수 있고 가장 중요한 것은 직무여건 중에서 직무 그 자체를 배우고 익히며 성취할 수 있고 의사결정에 참여할 수 있다는 생각을 갖고 있었다는 것이며, 또한 가정과 직장문제를 가능한

분리하려는 성향과 중요도에 있어 동일시하고 있다는 것이었다.

홀트의 연구는 [12]직무만족에 관한 제반이론이 지금까지의 어떠한 논문에서보다 체계적으로 소개되었고 직무를 강화시키기 위한 수단으로서 인구 통계적 특성과 종사원의 만족에 대한 영향력으로 고려했다.

취티리스(L. Chitiris)[13]허즈버그(Herzberg)가 창안한 이요인이론이 그리스 호텔산업에서도 동일하게 입증되는 지를 확인하기 위하여 설문내용에 위생요인으로 급여, 노동시간, 물리적인 작업조건, 회사정책, 직장의 안정성, 상사와 부하와의 관계, 상사의 지식능력을 포함하였고, 동기요인에는 능력 활용, 장려금, 승진, 주도권, 직무자체의 수행능력, 교육 등을 포함하였다. 요더(Yoder)[14][15] 요소로서 직속상관의 감독의 적절성, 개인직무 자체에 대한 만족도와 친밀성, 만족할 만한 조직의 목표와, 제도로서의 효율성, 경제적, 사회 심리적 보상에 대한 만족도, 육체적, 정신적인 건강의 정도를 제시하고 있다. 이와 같은 견해를 보면 직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 개인이 직무와 관련하여 형성되는 감정적 태도로 볼 수 있으나, 직무만족은 개인이 자신의 직무에서 찾을 수 있는 사회적 인정, 보람 등의 감정적인 표현이라 할 수 있다.

## 3. 사회적 인식

90년대 공업의 기계화로 대량생산이 실현되면서 대중소비사회를 맞아 호텔이용의 선택범위가 확대되었다. 특히 도시화의 촉진으로 생활공간의 협소가 사회문제로 발생되어 국민의 여가활동에 있어 다양성이 높아지고 자동차의 보급으로 인간의 지역생활 구조를 변화시켜왔다.

호텔산업이 세계경제의 지속적인 발전과 국민소득의 향상, 그리고 항공교통의 발달로 인한 여행자 증대현상에 따른 관광산업의 성장추세에 힘입어 큰 발전을 이룩할 것으로 전망된다[16].

따라서 호텔 및 호텔 종사자를 바라보는 사회적인식과 위상은 경제, 문화 가치관이 다른 과거보다 높이 인식될 것이라 사료된다.

### III. 실증조사의 준비

#### 1. 연구모형의 설계 및 연구가설의 설정

##### 1.1 연구모형의 설계

본 연구의 목적은 지역 특급호텔에 종사하는 종사원들의 직업의식과 직무만족의 수준을 파악하는 것이다. 또한 종사원들을 둘러싸고 있는 사회의 인식에 따라 직업의식과 직무만족이 어떠한 차이를 나타내고 있으며 마지막으로 호텔 종사원의 직업의식과 직무만족에 대한 정의 상관관계를 알아보고자 [그림 1]에 나타난 바와 같이 연구모형을 도출하였다.

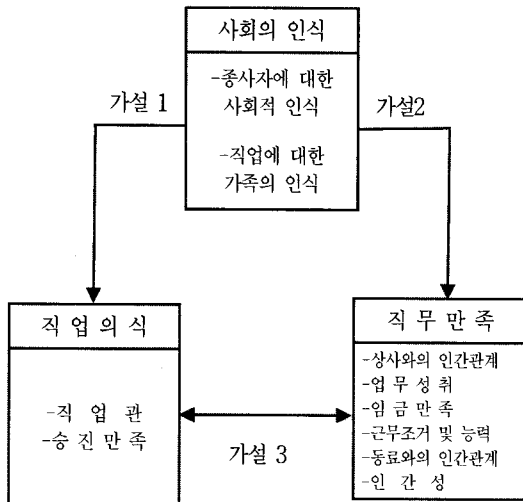


그림 1. 본 연구의 모형

##### 1.2 가설의 설정

###### 가설 1

호텔 종사원에 대한 사회적인식은 호텔종사원들의 직업의식에 영향을 미칠 것이다.

###### 가설 2

호텔 종사원에 대한 사회적인식은 호텔종사원들의 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

###### 가설 3

호텔 종사원들의 직업의식과 직무만족 간에는 유의한 상관관계를 보일 것이다.

#### 2. 조사설계 및 연구방법

##### 2.1 표본의 선정 및 자료수집

본 논문에 사용된 표본은 대전지역에 위치한 특급 호텔에 종사하는 호텔종사원들로 선정하였으며 2007년 5월 10일부터 5월 25일까지 R호텔 140부, Y호텔 110부, S호텔 100부 총 350부를 배포하여 전체 340부를 회수하였고 이 가운데 무응답 및 부실한 설문지 12부는 배제시키고 328부를 본 연구에서 이용하였다.

설문조사는 사전에 교육을 받은 면접원들이 참석한 가운데 자기기입식으로 진행되었다. 면접원들은 설문내용 및 체크요령 등을 사전에 충분히 설명하여 조사함으로써 설문조사과정에서 야기될 수 있는 오류의 가능성을 최소화 할 수 있도록 하였다.

##### 2.2 설문지의 설계 및 분석방법

본 연구의 설문서는 크게 호텔 종사원의 직업의식, 직무만족, 사회·인구통계적 특성, 그리고 종사원에 대한 인식 등 4부문으로 구성하였다. 첫째 부문은 직업의식에 대한 부문으로 공정한 승진, 소속감, 평생직장, 직업가치, 장래성, 직업자랑, 강한 소속감 등 15개의 문항에 대해 리커트의 5점 척도법을 이용하였으며 둘째 부문은 직무만족에 대한 부문으로 32개의 문항에 대해 리커트의 5점 척도법을 이용하였다.

셋째 부문은 인구통계적 특성과 일반적 특성으로 성별, 결혼여부, 연령, 교육정도, 전공여부, 입사경로, 근무부서, 직위, 월평균 소득, 근무 경력, 직업선택, 직업고려 등 12문항에 대해서 명목척도와 비율척도를 사용하였다. 넷째 부문은 종사원에 대한 인식으로 사회적 인식, 가족인식, 직업에 대한 인식 등 3개 문항에 대해서 명목척도를 사용하였다.

본 연구의 분석은 사회과학분야의 통계패키지로 널리 활용되고 있는 SPSS Window 12.0으로 이용하였으며, 자료 분석에 활용된 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 표본의 일반적 특성을 분석하기 위해서 빈도분

석을 실시하였으며 둘째, 호텔 종사원의 직업의식과 직무만족에 대한 수준을 분석하기 위해서 기술분석을 실시하였다. 셋째, 직업의식에 대한 15개의 속성과 직무만족에 대한 32개의 속성에 대해서 요인분석을 실시하였으며 각 요인에 대하여 내적일관성 검정을 실시하였다. 넷째, 가설의 검정을 위하여 독립인 두 집단 간의 T-검정, 일원분산분석, 그리고 다중상관관계 분석을 실시하였다.

#### IV. 실증분석

##### 1. 표본의 일반적 특성

###### 1.1 인구통계적 특성과 직무환경적 특성

표 1. 호텔종사원의 인구통계적 특성

항 목	표본수	백분율(%)
성 별	남 성	199 60.5
	여 성	129 39.2
연 령	25세 이하	91 27.7
	26-29세	66 20.1
	30-35세	94 28.6
	36-39세	37 11.2
	40세 이상	40 12.2
교육수준	고졸 미만	15 4.6
	고 졸	125 38.0
	전문대졸	152 46.2
	대졸 이상	36 10.9
월평균소득	70만원 미만	33 10.0
	70-99만원	71 21.6
	100-149만원	158 48.0
	150-199만원	49 14.9
	200만원이상	17 5.2
결혼상태	미 혼	170 51.7
	기 혼	158 48.0

###### 1.2 호텔종사원에 대한 인식

호텔 종사원에 대한 인식을 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음과 같다. 분석결과 호텔 종사원에 대한 사회적 인식에 대해서 긍정적인 경우가 188명으로 57.3%를 차지하고 있었으며 부정적인 경우가 140명으로 42.6%를 차지하고 있는 것으로 분석되었다. 또한 호텔 종사원에 대한 가족의 인식에 대해서는 긍정적인 경우가 242명으로 73.6%를 차지하고 있

었으며 부정적인 경우는 86명으로 26.2%를 차지하고 있어 호텔 종사원에 대한 전반적인 인식은 과거에 비해서 매우 향상되었음을 알 수 있다.

표 2. 호텔종사원의 직무환경적 특성

항 목	표본수	백분율(%)
전공유무	전 공	179 54.4
	비 전 공	149 45.4
근무부서	객 실	55 16.7
	식 음 료	110 33.4
	레 저	49 14.9
	주 방	65 19.8
	판 촉	17 5.2
	기 타	32 9.7
직 위	일반사원	202 61.6
	부지배인	65 19.8
	대리이상	61 18.5
근무년수	1-2년	116 35.3
	3-5년	69 21.0
	6-10년	97 29.5
	11년이상	46 14.0
입사경로	공 채	111 33.8
	추 천	180 54.9

##### 2. 요인분석

요인분석을 실시하는데 있어 본 연구에서는 변수들의 상관관계를 이용하여 본래의 변수들이 갖고 있는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 수의 합성변수(요인)으로 요약하는 R-type요인분석을 적용하였으며, 주 성분분석을 통한 직각회전 방식인 Varimax방법을 사용하였다. 요인추출과정에 있어서는 고유치(eigenvalue) 기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인 화하였다. 이상의 분석방법을 거쳐 나타난 분석대용은 다음과 같다.

###### 2.1 호텔 종사원의 직업의식에 대한 요인분석

호텔 종사원의 직업의식에 대한 15개의 변수에 대한 요인분석 결과는 [표 3]에서 볼 수 있듯이 고유치가 1이상인 2개의 요인이 추출되었다. 이때 각 요인이 설명하는 분산의 값이 클수록 요인이 전체 요인구성에서 차지하는 비중이 크다는 것을 의미하며, 추출된 2개의 요인은 총분산 55.5%가 설명되고 있음을 알 수 있다. 또한 각 요인에 대한 내적일관성 검정에서는 Cronbach  $\alpha$  값이 60%이상으로 비교적 높은 내적일관성을 가지고 있

는 것으로 분석되었다.

[표 3]에서 요인 1은 강한 소속감, 직업선택에 대한 기쁨, 계속 종사하고자 하는 욕구, 직업에 대한 자랑, 평생직장, 인기있는 직업, 그리고 장래성 등에서 높은 적재량을 보이고 있어 요인명은 “직업관”으로 명명하고자 한다. 요인 2는 승진에 대한 공정성, 승진에 대한 기회, 승진제도, 그리고 공정한 승진 등에서 높은 적재량을 보이고 있어 요인명을 “승진만족”으로 명명하고자 한다.

표 3. 호텔종사원의 직업의식에 대한 요인분석

요인명	요 인 속 성	요인 적재값	Cronbach a	고유 값	분산율	누적 분산율
직업 관	직업에 대한 강한 소속감	.800	.8988	4.963	33.087	33.087
	직업선택에 대한 기쁨	.757				
	계속 종사하고자 하는 욕구	.753				
	직업에 대한 자랑스러움	.745				
	직장 소속에 대한 긍지	.682				
	현업을 추천하는 자부심	.672				
	평생직장으로의 장래성	.610				
	인기있는 직업으로 희망	.594				
	직장에서의 밝은 장래성	.552				
	추구하는 가치관과 일치	.548				
이직기회 포기, 현직장 유지	.511					
승진 만족	승진에 대한 공정성 승진에 대한 기회 승진 제도와 방법 공정한 승진	.842 .788 .777 .705	.8224	3.364	22.424	55.511

### 2.2 호텔 종사원의 직무만족에 대한 요인분석

호텔 종사원의 직무만족에 대한 32개의 변수에 대한 요인분석 결과는 [표 4]에서 볼 수 있듯이 고유치가 1이 상인 6개의 요인이 추출되었다. 이때 각 요인이 설명하는 분산의 값이 클수록 요인이 전체 요인구성에서 차지하는 비중이 크다는 것을 의미하며, 추출된 6개의 요인은 총분산 59.6%가 설명되고 있음을 알 수 있다.

표 4. 호텔 종사원의 직무만족에 대한 요인분석

요인명	요 인 속 성	요인 적재값	Cronbach a	고유 값	분산율	누적 분산율
상사와의 인간관계	상사의 감독방법	.779	.8791	4.920	15.374	15.374
	상사의 리더십	.774				
	부하의 의견반영도	.719				
	업무 절차와 목표의 분명성	.694				
	상사에 대한 존경심	.674				
	상사의 관심도	.603				
	상사와의 원만한 관계	.553				
	상사와의 상담	.550				
업무 성취	하는일에 대한 보람	.665	.8458	4.146	12.955	28.329
	업무달성후 성취감	.661				
	회사의 일원으로서 일체감	.640				
	직장생활을 위한 노력성	.622				
	현재하는 일에 대한 만족	.610				
	직무에 대한 자부심	.609				
	업무를 통한 경험축적 시간외 근무에 대한 자발성	.549 .475				
임금 만족	타호텔과의 급여비교	.845	.8220	3.315	9.795	38.124
	임금의 결정방법의 공정성	.797				
	보수 및 상여금	.769				
	근무환경	.563				
	현재 직업에 대한 만족	.551				
근무 조건 및 능력	업무량에 대한 자신의 능력	.631	.8116	2.759	8.623	46.747
	직무에 대한 적성	.579				
	부하에 대한 공평성	.565				
	근무일정에 대한 만족	.538				
	근무시간에 대한 만족	.504				
동료와의 인간관계	동료들간의 화합	.808	.7224	2.346	7.332	54.079
	동료와의 원만한 관계	.713				
	동료간의 우애 및 협동성	.665				
인정 성	동료로부터 능력인정	.689	.5351	1.777	5.555	59.633
	회사로부터의 인정	.579				

[표 4]에서 각 요인 속성의 적재량을 기준으로 요인1은 “상사와 인간관계”로 요인 2는 “업무성취” 요인 3은 “임금만족” 요인 4는 “근무조건 및 능력”, 요인 5는 “동료와의 인간관계”, 요인 6은 “인정성”,으로 명명하였다.

### 3. 가설검정

#### 3.1 호텔종사원들에 대한 사회인식에 따른 직업의식 차이검정

사회적 인식에 따른 직업의식 요인의 차이검정을 위해서 독립인 두 집단간의 T-검정을 실시하였으며 그 결과는 [표 5]와 같다. 표에서 나타난 것처럼 직업관 요

인과 승진만족 요인에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 직업관과 승진만족 모두 사회적인식이 긍정적인 경우가 부정적인 경우보다 직업의식이 높은 것으로 분석되었다. 이는 호텔종사원이 호텔에 대하여 인식하고 있는 사회구성원 및 가족들의 인식정도를 조사한 결과에 의하면 긍정적인 면이 부정적인 면보다 높게 나타났다. 즉 사회구성원 가족들이 과거와는 다르게 경제 성장과 문화수준이 변화되면서 호텔에 대한 인식 수준이 높게 평가 되었다고 본다.

표 5. 사회적 인식에 따른 직업의식 요인의 차이검정

직업의식요인	사회적 인식		긍정적		부정적		"값"
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
직업관	4.5155	.5918	4.0617	.6148			6.756 (P<0.01)
승진요인	2.6981	.7619	2.3304	.7123			4.445 (P<0.01)

\*\* p<0.01

### 3.2 호텔종사원들에 대한 가족의 인식에 따른 직업의식 차이검정

가족의 인식에 따른 직업의식 요인의 차이검정을 위해서 독립인 두 집단간의 T-검정을 실시하였으며 그 결과는 [표 6]과 같다. 표에서 나타난 것처럼 직업관 요인과 승진만족 요인에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 직업관과 승진만족 모두 가족의 인식이 긍정적인 경우가 부정적인 경우보다 직업의식이 높은 것으로 분석되었다.

표 6. 가족의 인식에 따른 직업의식 요인의 차이검정

직업의식	가족의 인식		긍정적		부정적		T-value p-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
직업관	4.4564	.6092	3.9429	.5780			6.804 .000**
승진요인	2.6415	.7487	2.2587	.7321			4.096 .000**

\*\* p<0.01

### 3.3 호텔종사원에 대한 사회인식에 따른 직무만족 차이검정

사회적 인식에 따른 직무만족 요인의 차이검정을 위해서 독립인 두 집단간의 T-검정을 실시하였으며 그 결과는 [표 7]과 같다. 표에서 나타난 것처럼 상사와의 인간관계 요인, 업무성취 요인, 임금만족 요인 그리고 근무조건 및 능력 요인에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 상사와의 인간관계 요인, 업무성취 요인, 임금만족 요인, 근무조건 및 능력 요인은 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었으나 동료와의 인간관계와 인정성의 경우는 차이가 없는 것으로 나타났다.

표 7. 사회적 인식에 따른 직무만족 요인의 차이검정

직무만족	사회적 인식		긍정적		부정적		T-value p-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
상사와의 인간관계	3.4980	.7285	3.1991	.7359			3.654 .000**
업무성취	3.7753	.6661	3.4688	.6058			4.283 .000**
임금만족	2.8702	.7869	2.6157	.7157			3.010 .002**
근무조건 및 능력	3.4521	.7526	3.2271	.6496			2.836 .005*
동료와의 인간관계	3.9592	.7006	3.9310	.6564			.371 .711
인정성	3.3298	.6440	3.3179	.5974			.171 .864

\* p<0.05 \*\* p<0.01

### 3.4 호텔종사원들에 대한 가족의 인식에 따른 직무만족 차이검정

가족의 인식에 따른 직무만족 요인의 차이검정을 위해서 독립인 두 집단간의 T-검정을 실시하였으며 그 결과는 [표 8]과 같다. 표에서 나타난 것처럼

상사와의 인간관계 요인, 업무성취 요인, 임금만족 요인, 근무조건 및 능력 요인은 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 상사와의 인간관계, 업무성취, 임금만족, 근무조건 및 능력 그리고 동료와의 인간관계 모두 가족의 인식이 긍정적인 경우가 부정적인 경우보다 직무만족이 높은 것으로 분석되었으며, 인정성에 있어서는 별 의미가 없는 것으로 나타났다.

표 8. 가족의 인식에 따른 직무만족 요인의 차이검정

가족의 인식 직무만족	긍정적		부정적		T-value p-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
상사와의 인간관계	3.4669	.7535	3.0988	.6531	4.307 .000**
업무성취	3.7428	.6637	3.3677	.5575	4.684 .000**
임금만족	2.8744	.7674	2.4442	.6731	4.606 .000**
근무조건 및 능력	3.4702	.7227	3.0349	.6013	5.003 .000**
동료와의 인간관계	3.9931	.6786	3.8178	.6757	2.060 .040*
인정성	3.3368	.6419	3.2907	.5712	.588 .557

\* p(0.05) \*\* p(0.01)

표 9. 직업의식과 직무만족의 상관관계

직무만족 \ 직업의식	직업관	승진만족
상사와의 인간관계	.412 (.000**)	.260 (.000**)
업무성취	.703 (.000**)	.298 (.000**)
임금만족	.420 (.000**)	.481 (.000**)
근무조건 및 능력	.539 (.000**)	.336 (.000**)
동료와의 인간관계	.153 (.006**)	.007 (.897)
인정성	.254 (.000**)	.095 (.086)

\*\* p(0.01)

3.5 호텔 종사원들의 직업의식과 직무만족의 상관관계

호텔 종사원의 직업의식과 직무만족 요인의 상관성을 파악하기 위하여 다중상관관계분석을 실시하였으며 그 결과는 [표 9]와 같다. 분석 결과, 직업의식의 직업관 요인은 직무만족의 상사와의 인간관계 요인, 업무성취 요인, 임금만족 요인, 근무조건 및 능력 요인, 동료와의 인간관계 요인 그리고 인정성 요인과 정의 상관관계를 지니고 있는 것으로 분석되었다. 즉 직업관에 대한 직업의식이 강하면 강할수록 직무만족의 전체요인도 높아지는 것으로 분석되었다. 또한 직업의식의 승진만족 요인은 직무만족의 상사와의 인간관계 요인, 업무성취 요인, 임금만족 요인 그리고 근무조건 및 능력요인과 정의 상관관계를 지니고 있는 것으로 분석되었다. 즉 승진만족에 대한 직업의식이 강하면 강할수록 직무만

족의 4가지 요인들도 높아지는 것으로 분석되었다. 동료와의 인간관계, 인정성은 직업의식과 상관성이 없음을 나타내고 있다.

V. 결론

호텔 종사원의 직무만족 향상과 직업의식은 고객만족도를 높여주고 결과적으로 호텔의 성과를 제고시키게 된다. 이러한 관점에서 본 연구는 직무만족과 직업의식에 대한 선행연구를 검토하고 유성지역 호텔 종사원들을 대상으로 실증분석을 수행하였다.

본 연구를 통하여 분석된 결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔종사원의 직업의식 중에서 사회적 인식에 따른 차이를 살펴본 결과, 직업관과 승진만족 요인 모두 긍정적인 경우가 부정적인 경우보다 직업의식이 높게 나타났다.

이는 호텔에 종사하는 사회구성원 가족들이 과거와는 다르게 경제 성장과 문화수준이 변화되면서 호텔에 대한 인식 수준이 높게 평가 되었다고 본다.

둘째, 호텔종사원의 직무만족에서 사회적 인식이 긍정적인 때 상사와의 인간관계, 업무성취, 임금만족, 근무조건 및 능력 요인에 있어 직무만족이 높았으며, 또한 동료와의 관계에 있어서도 직무만족이 높게 나타났다.

셋째, 호텔종사원의 직업의식과 직무만족에 대한 상관관계를 살펴본 결과 직업관에 대한 직업의식이 강하면 강할수록 직무만족의 전체요인도 높아지는 정의 상관관계가 있었으며, 승진만족에 대한 직업의식이 강할수록 상사와의 인간관계, 업무성취, 임금만족, 근무조건 및 능력에 대한 직무만족도 높아지는 정의 상관관계가 있었다.

호텔근무에 대한 사회구성원의 인식이 직무만족과 직업의식에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있으며 또한 호텔 종사원의 직업의식과 직무만족을 비교하여 볼 때 직업의식보다 직무만족이 높게 나타났다. 이는 호텔에 종사하는 것이 자신의 이상이나 자아실현을 통한 인격 완성의 계기가 아닌, 자신과 가족의 경제생활을 영위하기 위한 생계유지를 위한 보수획득의 수단으로 여기기 때문인 것으로 생각된다.



참고 문헌

[1] 최연숙, *간병인의 직업의식 및 직무만족에 대한 연구*, 아주대학교 공공정책대학원 행정학 석사학위논문, 2005.

[2] 정영열, *상업계 고등학교 학생들의 직업의식 조사를 통한 효율적인 취업지도에 관한 연구*, 공주대학교 교육대학원 석사학위논문, 1996.

[3] 김재호, *초등학교장의 지도성유형과 교사의 직무만족에 관한 연구*, 인천대학교 교육대학원 석사학위논문, 2001.

[4] 김철운, *공업고등학교 학생들의 직업의식에 관한 연구*, 전남대학교 교육대학원 석사학위논문, 1981.

[5] 안호선, *상업계 고교생의 직업가치관에 대한 연구*, 전남대학교 교육대학원 석사학위논문, 1986.

[6] 이정근, *진로지도의 실제*, 성원사, 1988.

[7] H. C. Smith, *Psychology of Industrial Behavior*, New York: McGraw-Hill Book Co., pp.114-115, 1955.

[8] 정석원, *한국 Animation 산업 종사원의 직업의식 성향에 관한 실증적 연구*, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문, 1999.

[9] J. Tiffin and E. J. McC, *Industrial Psychology-5th ed.*, Englewood Cliffs: Prentice, p.354, 1965.

[10] E. A. Locke, "The nature and course of Job satisfaction," In M. D. Dunnette ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand-McNally Collage Publishing Co., p.1300, 1976.

[11] A. Pizam and V. Chandraskar, "You do like, You Work," *The Cornell H.R.A. Quarterly*, pp.5-10, 1983(8).

[12] N. C. L. Holt, *The Relation Between Individual Vocational Needs and Work Environment Reinforcers in Smples of Food Service Workers (in Sasfaction)*, University of Minnesota 학위논문, 1984.

[13] L. Chitiris, "Herzberg's Proposals and their Applicability to the Hotel Industry," *Hospitality Education and Research Journal*, Vol.12, pp.67-76, 1988.

[14] D. Yoder, *personnel Management and Industrial Relations. 5th ed.*, NewYork, McGraw-Hill colnc, p.547, 1955.

[15] 최경진, *직무특성이 개인역량에 따라 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 단국대학교대학원 석사학위논문, 2006.

[16] 김경미, 원윤희, *호텔경영전략의 이해*, 백산출판사, p108, 2007.

저자 소개

정현영(Hyun-Young Chung)

정회원



- 1988년 : 미, 네바다주립대 (UNVL) 호텔경영학사
- 1990년 : 미, 플로리다주립대 (FIU) 호텔 & 외식경영학 석사
- 2000년 : 청주대학교 대학원 경영학 박사

• 현재 : 세명대학교 호텔관광학부 조교수  
 <관심분야> : 서비스마케팅, 호텔정보시스템, 관광 & 외식사업 마케팅

전영직(Young-Jick Jeon)

정회원



- 1991년 : 호원대학교 관광경영학과 졸업 경영학사
- 2000년 : 배재대학교 국제통상대학원 호텔관광경영학과 석사 졸업
- 2005년 : 경원대학교 관광경영학과

호텔. 외식경영학전공 박사졸업  
 • 현재 : 호원대학교 호텔관광학부 외래교수  
 <관심분야> : 호텔 & 외식서비스, 호텔 & 외식 마케팅, 외식창업, 관광소비자 심리