

ISSN 1229-3490

호텔관광경영연구

Journal of Hotel and Tourism Management

2018. 09.(제34집 제1호)

세종대학교 관광산업연구소

Tourism Industry Research Institute
SEJONG UNIVERSITY

목 차

Journal of Hotel and Tourism Management

- 도박중독 예방치유 프로그램의 효과: 도박중독 회복, 우울증 및 자아존중감을 중심으로----- 최희진·안윤영/1
- 국내 특1급 호텔 식음료 직원의 핵심역량이 비재무적 성과에 미치는 영향: 호텔 식음료 근무 경력 3년 이상 중심으로----- 박윤경 /19
- 전문대학교 현대산업전공 교육서비스 품질이 전공만족도에 미치는 영향 관계에 대한 연구: 학년 간 조절효과를 중심으로----- 김수현 /33
- 고객이 지각한 단체급식식당 선택속성의 만족도와 중요도 차이가 재방문 의도 및 전환의도에 미치는 영향 ----- 염지원·안윤영 /49
- 항공기 승무원의 직무특성이 직무소진에 미치는 영향-명혜리·김형곤 /71

Contents

Journal of Hotel and Tourism Management

- A Comparative Analysis among Gambling Addict Prevention & Healing Programs: Focused on the Gambling Addicts Recovery, Depression, Self-esteem-----
----- Choi, Hee-Jin.Ahn· Yoon-Young /1
- Competencies of Hotel F&B Employees Influencing Non Financial Performance : Type of Team-leadership as a Moderating Variable-----Park, Yun-Kyung /19
- The Effect of the Quality of Education Services in Hospitality Management Major of 2-year Colleges on Satisfaction of the Major: Focusing on the Moderating Effect of Grade Level
----- Kim, Soo-Hyun /33
- The Effects of Perceived Importance-satisfaction Gaps in Institutional Foodservice Attributes on Customers' Revisit and Switching Intentions-----Yeom, Ji-Won·Ahn· Yoon-Young /49
- Impacts of Occupational Characteristics of Airline Cabin Crews on Job Exhaustion-----Myung, Hye-Ree· Kim, Hyounggon /71

도박중독 예방치유 프로그램의 효과: 도박중독 회복, 우울증 및 자아존중감을 중심으로

A Comparative Analysis among Gambling Addict Prevention & Healing Programs: Focused on the Gambling Addicts Recovery, Depression, Self-esteem

최희진* · 안윤영**

Choi, Hee-Jin · Ahn, Yoon-Young

Abstract

The purpose of this study is to suggest the development of more effective prevention healing programs of gambling addict through examining its function of recovery from gambling addict, depression, and self-esteem. Total 250 questionnaire sheets had been distributed and 209 sheets were collected and put into empirical analysis. Overall result is summarized as follows. After finishing the gambling addict prevention healing program, the recovery of gambling addict, self-esteem increased and also depression decreased at the 5% or 1% significance level. The development of healing programs for gambling addicts must be considered as strategic tool of corporate social responsibility of casino firm to gain and sustain a positive image for casino visitors.

주제어 : 도박중독(Gambling Addict), 도박중독 회복(Gambling Addict Recovery), 자아존중감(Self-esteem), 우울증(Depression), 도박 중독예방 치유프로그램(Gambling Addict Prevention Healing Programs)

** (제 1저자)세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: greensky811@gmail.com

*** (교신 저자)세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 부교수, e-mail: koala@sejong.ac.kr

I. 서 론

‘도박은 죽어야 끊을 수 있다. 노름쟁이는 마누라도 팔아먹는다. 도박을 끊으려고 손을 잘랐더니 발로 하더라’(임채진 2008) 등 도박중독과 관련해서는 대부분 비관적인 이야기들이 제시된다. 이렇듯 도박 중독은 쉽게 해결되는 문제가 아니며, 자신의 의지만으로는 극복 할 수 없는 병이다. 누구도 고혈압이나 암환자에게 자신의 의지로 병을 극복하라고 강요하지는 않는다. 그러나 도박중독자들과 같은 경우에는 의지가 약해서 또는 나약하기 때문에 중독에서 벗어나지 못한다고 중독자들을 탓하기만 한다. 아마 이것은 우리가 중독성 질환에 대해서 잘 모르기 때문이다. 다른 질환과 달리 주변에 도박 중독자를 발견하더라도 쉬쉬하는 것에 급급하여 오히려 도박중독의 증세를 더 심화시키는 경우도 많이 있다. 도박중독이 무엇인지, 원인과 과정은 어떻게 되는지 치료 방법은 무엇인지에 대해서 아는 바도 없다. 바로 그 ‘모른다’라는 사실이 도박 중독자에 대해 편견을 갖게 하고 비난하며 기피하게 만들고 또한 도움을 받아야할 당사자도 일찍 자포자기하며 낙오자로서의 삶을 살아가게 만들거나 극단적인 방법을 찾게 만드는 원인이 된다. 도박 문제로 인한 개인, 가족 그리고 사회적 피해가 매우 심각함에도 불구하고 도박 중독자를 환자로 보기보다는 범죄자로 낙인시키는 경향, 일반인과 전문인들의 낮은 인지도로 인한 정확한 정보의 부재, 낮은 서비스의 접근성 등으로 인해 도박중독에 대한 연구의 필요성이 제기된다. 또한 대부분 도박과 관련한 연구들이 신경 정신의학 또는 심리학 분야에서 주도되었기 때문에 문제성 및 병적 도박자의 특성이나 병적 도박 치료 관련 요인 등에 대한 선행 연구는 개인 심리내적 특성과악에 집중되었다(김교현, 2009; 김교현·권선중, 2003; 손덕순·정선영, 2007; 이인혜, 2005; 한성열·이홍표·허태균·장훈, 2008). 국내 선행 연구에서는 도박 중독 수준에 따른 구체적인 연구가 매우 미비할 뿐만 아니라 일반인들 중에서 도박 중독자를 판별해서 개인특성을 파악하는 연구가 대부분이었다. 이에 본 연구는 k카지노 Klacc센터에서 치유 및 상담을 받고 있는 도박중독자들을 대상으로 예방치유개선을 위한 프로그램을 이용하기 전과 이용한 후 도박중독 회복과 우울증 및 자아존중감 등의 차이를 분석하여 도박중독 예방치유 프로그램의 효과가 나타나고 있는지를 규명하는 것이 본 연구의 목적이다.

II. 이론적 배경

1. 도박 중독 이해

도박은 문제성 도박, 강박성 도박, 그리고 병적 도박과 같은 개념들로 구분되고 있다(이흥표, 2002). 문제성 도박은 강박성 도박과 병적 도박을 모두 포함하는 개념이며, 강박성 도박은 일반인과 익명의 도박 모임에서 일반적으로 사용되는 용어이다. 이 중에서 가장 문제가 되는 것은 바로 상습성을 가지고 있는 병적도박이다. 병적도박은 "지속적으로 반복되는 부적응적인 도박 행동"으로 정의된다. 이는 도박을 하고 싶은 충동을 통제할 수 없는 심리적인 장애로 결국에는 도박에 의존하게 되는 지속적이고 잠재적인 행동장애로 발전하게 된다. 병적 도박수준에 이르면 개인적, 직업적 생활과 가족생활에 해로운 영향을 피할 수 없는 지점 까지 도박을 계속하게 된다. 따라서 도박중독이라 하는 것은 금전을 획득하는 놀이인 도박 행위에 심리적으로 과도하게 몰입함으로써 발생하는 것으로 도박에 대한 욕구를 통제하지 못하여 도박의 역기능적인 속성을 발현하는 현상이라고 할 수 있다(송진아, 2008). 이러한 원인으로는 크게 개인적 요인, 사회적 요인으로 나뉜다.

첫째, 도박 중독의 개인적 요인을 살펴보면 유전적인 요인, 성장기의 외상 경험, 개인의 스트레스 대처 방식 등의 개인적인 특성으로 도박에 빠지게 된다. 개인이 사회에서 받는 스트레스를 도박과 같은 유흥으로써 도박중독에 빠지게 되는 것이 유전적 경향보다는 가족의 영향을 받고 있다고 볼 수 있다. 둘째, 사회적 요인으로 는 도박에 대한 사회적인 인식과 태도, 도박의 합법화 그리고 도박에 대한 가용성 및 접근성을 들 수 있다. 도박에 대한 사회적인 태도가 긍정적이나 아니면 부정적 이냐에 따라서 도박에 접근할 수 있느냐 없느냐의 문제가 발생하게 된다. 도박에 대한 사회적인 태도가 긍정적이고 접근 가능성이 높을수록 도박은 증가할 수 있을 것이다. 특히 정부주도형 사행산업에 대한 통제가 완화되고 합법적인 지위를 갖는 다면 도박중독의 증가를 사회적으로 초래할 것이다.

2. 도박중독 예방 및 치유 프로그램에 대한 이해

도박중독 센터에서 실행하고 있는 프로그램은 크게 도박 중독 예방과 도박 중독 치유 프로그램으로 나뉜다.

첫째, 중독예방캠페인을 중심으로 하던 도박중독 예방프로그램은 2007년에 들어 점차적으로 예방교육까지 활동의 폭을 넓혀왔다. 예방교육 활동의 시발점으로는 청소년을 대상으로 하는 인터넷 등 각종 예방교육 활동과 지역순회 강연활동을 들 수 있다. 청소년을 대상으로 한 예방 교육은 청소년이 쉽게 노출되는 게임, 사이버 도박 등에 대한 위험성을 잘 인식 할 수 있도록 하고 도박에 빠져드는 것을 사전 예방하고자 하였다. 교육은 k카지노가 위치한 폐광지역 4개 시·군 지역 학생들과 서울 전 지역 중·고등학교 학생들을 대상으로 하였는데, 주로 예방 교육에 대한 수요가 많았던 서울지역에서 이뤄졌다. 예방 교육활동은 2007년과 2008년에 실행되다가 2009년에 실행되지 못했다. 이는 사행산업통합감독위원회(이하 사감위)가 신설되어 서울 지역 청소년 예방 교육을 담당하였기 때문이다. 2010년에 새로 부임한 도박중독 센터장은 “청소년 중독예방교육의 원년”을 선포하고 강원지역 청소년 중독예방교육을 역점사업으로 강화하고 있다. 산발적으로 진행되던 청소년을 대상으로 한 예방교육 활동과 지역순회 강연은 2009년 들어 중독예방 아카데미로 수렴되었다. 중독예방아카데미의 교육대상은 청소년, 대학생, 지역주민, 일반인뿐만 아니라 카지노업 종사자, 상담교사 및 k카지노 직원까지 포함하고 있다. 중독예방아카데미는 실무과정, 기본공통과정, 위탁과정, 특별과정 등 15개 과정 26개 세부 학습프로그램을 통해 도박중독에 대한 이해, 중독의 재발 방지 등을 교육하고 있다. 그 외에 주요 예방활동으로는 청소년 중독예방 지킴이, 대학생 중독예방동아리(두드림)을 운영하고 있다. 특히 카지노 영업 현장에서 일하고 있는 직원들로 구성된 영업장 현장지킴이(TFM)를 신설하여 고객 모니터링을 비롯하여, 영업현장에서 도박 중독 예방 활동을 하고 있다.

둘째, 도박중독 치유 프로그램으로는 전문 기관 및 연계치유, 사회복지 및 직업 재활, 가족 치유 프로그램으로 나뉘는데 그중에서도 전문 기관 및 연계 치유는 도박으로 인해 생활 기반을 잃고 힘든 생활을 영위하고 있는 고객들의 회복과 직업 재활을 통한 건강한 사회 복귀를 돕기 위해 운영되고 있다. 사회 복귀 및 직업 재활은 도박 중독의 치료 뿐 아니라 경제적 자립 능력을 키워 사회인으로 정상 복귀 할 수 있도록 하는 것으로서 지원 대상자는 카지노 이용 고객 중 Klacc센터의 진단 과정을 통하여 집중 치료 및 재활 상담 프로그램을 이수한 도박중독자 중 심사를 거쳐 선정되며 6개월간의 직업재활 교육 프로그램에 참여하여 다양한 분야의 직업 기술 및 자격을 익히도록 하는 것이다. 가족 치유 프로그램은 도박 중독으로 인해 무너졌던 개인의 회생 뿐 아니라 그 가족들까지 함께 치유에 동참하여 도박으로 고통받는 가족들의 상호 교류의 장을 만들어 회복 될 수 있도록 하는 치유 프로그램이다. 도박 중독 치유 프로그램은 예방 치유상담이 주를 이루고 있으며, 상담은 크게

카지노 출입자 본인이 스스로 방문하여 상담을 하는 자발적 상담, 카지노 출입정지에 따른 규제를 풀기위한 의무상담 그리고 전문가가 직접 현장을 방문하여 행하는 전문가 현장상담으로 나뉜다. 의무상담은 다시 크게 출입해지 상담과 습관성 상담으로 나뉘는데, 전체 상담건수 25,465건 가운데 의무상담이 12,899건으로 약 79%를 차지하고 있다. 출입해지 상담은 본인 또는 가족의 요청에 의해 취해졌던 출입정지를 해지하고 카지노에 다시 출입하고자 할 때는 출입정지를 당한 사람이 의무적으로 받아야하는 상담이다. 출입정지에 대한 규제들은 도박중독이 사회문제가 될수록 강화되어 왔다. 기존에는 본인이 출입정지를 요청한 경우에 3개월 동안 카지노에 출입할 수 없으며, 3개월이 지난 후에 중독관리센터에서 3회 이상의 상담을 받고 카지노에 출입 할 수 있다. 횟수는 전문치료를 의뢰한다거나 내담자의 습관성 정도와 태도 변화 등의 사유로 상담원이 조정 할 수 있었다. 그리고 출입정지를 요청하는 횟수가 많아질수록, 출입정지 기간도 점차 늘어난다. 하지만 2009년 10월부터는 출입정지 기간이 3개월(1회 출입정지)에서 1년으로, 6개월(2회 귀향여비 지원 등)은 3년 또는 출입금지 등으로 강화되었다. 습관성 상담은 카지노에 장기간 출입하는 고객들이 받아야하는 의무 상담으로 2006년 2월 1일부터 시행되고 있다. 습관성 상담은 강원 랜드가 도박중독 예방을 목적으로 카지노에 출입할 수 있는 일수를 제한하면서 시작되었다. 일정기간 연속 출입하는 고객을 대상으로 도박중독 예방을 위해 의무적으로 도박중독평가 및 상담을 받아야 카지노 출입을 가능하게 함으로써 자기조절 유도를 목적으로 시행된다. 이처럼 의무상담은 출입정지를 당한 사람이 카지노를 다시 출입하고자 상담을 받는 것으로 상담의 효과는 크지 않은 편이라고 볼 수 있다.

3. 도박 중독 회복, 우울증 및 자아존중감

1) 도박 중독 회복

도박중독 회복이란 단순한 중독행동의 중단만이 아닌 긍정적인 행동 유형을 증진시키는 새로운 기술과 생활 패턴의 발달을 포함하는 것을 의미한다. 이러한 행동들이 일상적인 활동에 통합되는 것이, 재발예방의 핵심이다.(Brownell, Marlatt, Lichenstein & Wilson, 1986).

2) 우울증

인지이론의 대표적인 학자인 Beck(1978)에 의하면 우울의 원인은 개인이 지니고

있는 부정적이고 역기능적인 인지 및 사고패턴이라고 한다. 우울한 사람은 자신에게 일어난 모든 일을 자기 비난과 파멸과 같은 것으로 왜곡되게 지각한다는 것이다. 따라서 우울증은 과거의 특정한 경험이나 오랫동안 느끼는 우울이 아니라 현재 느끼고 있는 우울한 정서 상태를 의미한다. 본 연구에서는 Beck의 인지이론을 근거로 하여 우울이란 최근의 심각한 스트레스 사건에 의해 촉발 되지 않은 자신과 환경을 왜곡되게 지각해서 생기는 무기력하고 비애에 차있으며, 의욕적이지 않고 활동과 흥미를 상실한 현재의 정서 상태라고 정의하고자 한다(이민규 · 이영호 · 박세현 · 손창호 · 정영조 · 홍성국, 1995).

3) 자아존중감

Rosenberg(1965)는 자아존중감을 자기 평가의 과정과 자기에게 가치를 부여하는 과정으로 이루어지는 것으로, 자신의 능력에 대한 감정과 사회 환경 속에서 의미 있는 타자의 반영된 승인을 통하여 이루어지는 것이라고 하였다. 자아존중감은 크게 개인의 능력 및 사회적 수용 두 가지 요인에 의해 형성되어지는 것임을 알 수 있다. 형성되어진 자아존중감은 사회적 상황에 따라 변화 가능한 것이지만 동시에 어느 정도 안정성을 지닌 것으로 개인에게 중요한 영향력을 행사하게 된다. 자아존중감은 인간의 사고과정, 감정, 욕구, 가치 그리고 목표에 상당한 영향을 미치며, 인간의 행동에 있어서 가장 중요한 요소이며 한 개인의 사회적 행동의 역할을 결정하는 중심특성으로서, 개인의 행동양식, 성취동기, 목표의 계획 및 달성, 자아실현, 사회적 적응행동에 중요한 영향을 미치는 것이므로 거의 모든 면에 대해 영향을 미친다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구과제

본 연구의 연구과제는 도박중독 예방치유 프로그램을 경험해 본 고객이 도박 중독 회복, 우울증 및 자아존중감이 프로그램을 이용하기 전과 후에 과연 유의적인 차이가 존재하는 지를 검증하는 것이다.

2. 조사 설계

1) 표본 설계

표본 설계에 대한 요약은 다음 <표 1>과 같다. 표본은 k카지노에서 운영하는 Klacc센터의 도박중독 예방치유프로그램을 경험해본 카지노 도박중독자로 한정하였다. 우선 프로그램의 이수가 모두 완료되는 시점에 연구자가 Klacc센터를 방문하여 설문대상자들에게 도박중독 예방치유 프로그램의 효과를 알아보기 위한 본 연구의 취지를 설명하였으며, 설문에 불응의 뜻을 보인 대상자들은 제외한 후 설문참여에 동의한 수강생들을 대상으로 설문이 진행되었다. 설문 진행시 연구자가 동석하여 응답자가 궁금해 하는 용어에 대해서 답변을 해주었다. 설문에 참여하겠다는 의사표시를 한 설문대상자들에게 최초 배포한 설문지는 250부였으나, 최종 회수과정에서 41명은 응답의 내용을 연구에 활용하지 않았으면 하는 뜻을 전달하여 분석에서 제외하였다. 이에 통계분석에는 209명의 최종 유효표본이 채택되었다.

<표 1> 표본 설계

모집단	k카지노 카지노 이용 고객
표본 집단	k카지노의 Klacc센터에서 운영 중인 도박중독 예방치유프로그램을 경험해본 카지노 도박중독자
조사 기간	2017년 4월 15일 ~ 30일
조사 범위	k카지노 페스타 플라자 내 도박중독센터(Klacc)
최종 유효 표본 수	총 배포 설문지 250부 중에서 최종 유효 표본 209부(83.6%)

2) 설문지 구성

자아존중감은 Rosenberg(1965)의 자아존중감척도(Self-Esteem Scale: SES)를 변안하여 표준화시킨 척도를 사용하였다. 해당 설문지는 자신의 가치, 자질, 실패, 능력, 자부심, 만족감, 존경 등을 측정하는 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 이에 기초하여 총 23개 문항을 채택하였다. 우울증을 측정하는 설문지는 우울척도(Self-rating Depression Scale: SDS)를 사용하였다. 우울의 범주를 정동적 우울성향, 주기적 우울성향, 기타 생리적 우울성향, 정신운동성 우울성향, 관념적 우울성향 등의 5개로 구분하여 14개의 문항으로 구성하였다. 도박중독 회복은 Klacc센터에서 자체적으로 측정하고 있는 8개 문항을 채택하였다. 자아통찰성, 집착성, 애정 및 호의성, 새로운 삶의 방식, 빚 및 채무관계 개선 인지, 새로운 관심정도, 가족과의 관계개선 그리고 자신감 회복의 총 8개 문항으로 도박중독 회복을 측정하였다.

이외에도 카지노 체류 기간, 카지노 출입 일수, 출입제한 일수, 타카지노 및 해

외원정도박 여부 등 카지노 이용과 관련한 일반적인 방문특성 및 인구통계학적 특성변수 문항으로 구성되었다.

IV. 결과 분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

표본의 인구 통계학적 요인에 대해서 분석을 실시한 결과는 <표 4>와 같다. 사회인구적 변수들 중 성별, 연령, 직업, 학력, 거주지에 대한 빈도분석 결과 성별은 남성이 149명(71.3%), 여성이 60명(28.7%)으로 남성이 월등히 많은 것으로 보아, 남성이 여성보다 도박중독의 심각성이 높은 것을 알 수 있다. 가장으로서 가정의 경제력을 담당하고 있는 남성의 비율이 70% 이상인 것을 보아 수입원이 끊긴 가족들 모두가 2차적으로 피해를 입고 있을 것으로 판단된다. 연령은 30대 19명(9.1%), 40대 54명(25.8%), 50대 87명(41.7%), 60대 45명(21.5%), 70대 4명(1.9%)이었다. 카지노입장 가능한 연령이 만 20세 이상이다 보니 사회 경력이 안정화된 40대, 50대가 주를 구성하고 있다. 직업으로는 사무직이 4명(1.9%), 판매/서비스직이 8명(3.8%), 전문직이 41(19.6%), 기능/생산직이 12명(5.7%), 공무원이 1명(0.5%), 자영업이 51명(24.4%), 전업주부가 13명(6.2%), 교육직이 3명(1.4%), 기타는 76명(36.4%)이었다. 가장 높은 순위는 기타였는데 기타에서는 무직이 대다수였다. 76명에 대한 인터뷰결과, 대부분은 장기체류자들이고, 카지노 방문 전에는 고소득계층에 속하였으나 체류 기간이 길어지는 가운데 재산을 탕진하고 직업도 포기한 채 무직이 되었다 한다. 눈여겨봐야 할 직업이 주부인데 주부도 13명으로 비록 6.2%로 낮은 하지만, 인터뷰결과 주부들은 카지노에 중독되었을 경우 일상생활로 돌아가기가 어려우며, 카지노를 떠나지 않고 상주하고 있다 한다. 학력 수준은 고졸이하가 87명(41.6%), 전문대 재학/졸업 이하가 63명(30.1%), 4년제 대학 재학/졸업 54명(21.8%), 대학원이상 5명(2.4%)이었다. 현재 거주 지역은 서울 48명(23%), 경기도 50명(23.9%), 강원도 80명(38.3%), 전라도 3명(1.4%), 충청도 15명(7.2%), 경상도 13명(6.2%)이었으며, 강원도가 가장 많았고 그 다음이 경기도 및 서울 순이었다. 서울, 경기, 강원도 거주자가 85.2%로 강원 랜드와 2시간 이내의 거리에 있다 보니 접근이 수월하여 방문자가 많게 분포하였다. 강원도 거주자는 k카지노에서 무료셔틀을 상시 운영하다보니 자가용이 없어도 카지노 방문이 쉬워 대다수가 방문하는 것을 알 수 있다.

〈표 4〉 인구통계학적 요인에 대한 빈도 분석

구 분	항 목	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	149	71.3
	여자	60	28.7
연령	30대	19	9.1
	40대	54	25.8
	50대	87	41.7
	60대	45	21.5
	70대	4	1.9
직업	사무직	4	1.9
	판매/서비스직	8	3.8
	전문직	41	19.6
	기능 / 생산직	12	5.7
	공무원	1	0.5
	자영업	51	24.4
	전업 주부	13	6.2
	교육직	3	1.4
	학생	0	0
	기타	76	36.4
학력	고졸이하	87	41.6
	전문대 재/졸	63	30.1
	4년제 대학 재/졸	54	25.8
	대학원 이상	5	2.4
거주지	서울	48	23.0
	경기도	50	23.9
	강원도	80	38.3
	전라도	3	1.4
	충청도	15	7.2
	경상도	13	6.2
	기타()	0	0
합계		209	100.0

2. 도박중독센터 이용객의 일반적 특성

연구 표본에 대한 카지노 방문 이용객의 출입 일수, 체류 기간 및 제한 여부에 관한 빈도분석은 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2> 카지노 월 평균 출입 일수 및 실제 총 체류 기간 기술 통계 분석

일 수	N	최솟값	최댓값	평균	표준편차
출입 일수	209	4	25	11.91	2.354
체류 일수	209	10	4380	888.96	973.326

설문에 응답한 총 209명의 결과를 항목별로 살펴보면 카지노출입을 한 고객들의 출입 일수는 최소 4회에서 최대 25회로 조사되었고 평균적으로 볼 때 1인당 11(한 달 기준)회 출입한 것으로 나타났다. 체류 일수는 최소 10일에서 최대 4380일로 조사 되었다. 이는 2개월 연속 15일 출입 1차는 예방 교육 대상자로 센터에서 120분의 교육을 받아야 하고, 2개월 연속 15일 출입 2차는 예방 교육 2회는 각 120분, 2개월 연속 15일 출입 3차 이상은 예방 교육 3회 각 120분이다. 또한 지금은 1인 한 달 기준으로 15일 이상 출입이 안 되지만 예전에 제한이 없었을 경우에는 매일 들어오는 이들이 다수였기 때문에 5일 뿐 25회의 출입이 가능했던 것이다. 체류 일수도 볼 때 적게는 10일 이지만 최대 4380일이라는 의미는 10년 넘는 기간 동안 k카지노 근처에서 체류 한 것으로 볼 수 있다. 평균이 888일이니 2년 반 이상을 강원도에서 체류한 이들이 대부분이라는 것을 알 수 있었다. 이는 도박자들이 k카지노에 관련하여 높은 충성도를 보이는 고객이라는 것과 고향이 아닌 타 지역에서 장기간 근무하려면 직장도 그만두었어야 했고 가정불화 및 파탄가능성이 높을 수 있음을 짐작케 한다. 카지노 출입 계획에 대하여 물어본 결과 앞으로도 계속 이용하겠다는 고객이 161명으로 77%의 비중을 차지하였으며 ‘아니오’라고 대답한 이들이 48명으로 23%였다. 도박중독센터의 운영 목적은 전문상담 및 심리 치료를 통해 도박중독자들의 카지노 재방문을 줄이는 것이나, 위의 카지노 출입 계획을 보면 치료를 받았거나 받고 있는 사람들임에도 불구하고 다시 방문할 계획이라는 수치가 77%를 보고하여 80%에 육박한 것으로 보아 이는 치료를 받아도 도박중독을 단기간에 완치하기가 어렵다는 점과 아무리 스스로를 통제하려고 하여도 재발의 위험이 많을 수 있다는 사실을 의미한다. <표 3>은 향후 카지노 출입계획, 출입제한 횟수 등에 대한 빈도표이다.

〈표 3〉 카지노 출입계획 및 제한 횟수 등 빈도 분석

구 분		빈도(명)	비율(%)
출입 계획	예	161	77
	아니오	48	23
출입 제한 횟수	1-5번	88	42
	6-10번	31	14.8
	10번 이상	12	5.7
	기타 (출입 정지 및 없다)	78	37.3
제한 없을 시 방문 여부	예	91	43.5
	아니오	118	56.5
타 카지노 및 해외 원정 도박 여부	예	47	22.5
	아니오	162	77.5
합계		209	100.0

치료를 받을 당시에는 아무리 좋은 프로그램일지라도 유지되어 개선 되어야함에도 불구하고 아직도 카지노를 들어갈 계획이라면 이는 이들 스스로의 약한 의지보다 카지노 측에서 치료를 받은 이들에 대한 출입을 좀 더 강화하여 통제 및 관리할 필요가 있을 것이다. 치료 중독센터에 등록되었던 사람들이나 치료를 받고 있는 사람들만이라도 베팅액이 큰 테이블에서 게임을 할 수 없도록 지역 주민들처럼 한 달에 한번 출입이 가능하도록 제한을 두어 이들에게 다시는 병적환자로 돌아가는 악순환이 반복되지 않도록 건전한 놀이문화로 카지노를 즐길 수 있도록 개선방안을 모색 하여 실행하여야 할 것이다. 앞에서 말했던 것처럼 성공적인 회복은 단순한 중독 행동의 중단만이 아닌 긍정적인 행동 유형을 증진시켜야 하기에, 이를 지속 가능하게 하려면 도박자 스스로의 의지도 중요하지만 그 외 환경은 카지노 측에서 제어를 해야만 회복되는 이들이 점점 더 많아 질 것이다. 출입제한 횟수에 대한 응답은 1-5번이 88명으로 42%를, 6-10번이 31명으로 14.8%를, 10번 이상이 12명으로 5.7%를, 기타는 78명으로 37.3%였는데 대부분이 ‘없다’라고 기입하였다. 의무 상담을 좀 더 강화하여 출입 제한을 받는 고객의 수를 줄이거나 한번 이상의 출입 제한을 받을 때마다 출입 정지 되는 기간을 늘려가는 것이 해결책이 될 수 있을 것이다. 제한이 없을시 방문 여부에 대한 질문으로는 매일 방문하겠다고 91명이었고 매일 방문하지 않겠다고 118명이었다. 카지노 출입일수를 초과하여 타 카지노 및 해외 원정을 간적이 있냐고 물어본 질문에서는 ‘아니오’가 77.5%로 이는 카지노만이 유일하게 출입일수 제한을 두고 있을지라도, 재방문을 하는 빈도가 높음을 의미하므

로, 도박중독자 상당수가 k카지노에 충성도 높은 단골고객들이라는 것을 뒷받침하여 주는 빈도분석 결과이다.

3. 프로그램 경험 종류, 순위 및 횟수 분석

<표 4>는 표본이 참여한 경험이 있는 프로그램 및 경험횟수에 대한 빈도분석 결과이다. <표 4>에 의하면 자조모임이 43.1%로 가장 높았으며 재활 프로그램 및 치유대안프로그램이 각각 35.9% 및 34%를 차지하고 있다. 한편, 가족 프로그램 경험은 5.8%로 저조한 편이다. 자조모임은 도박 중단을 결심하게 하고, 중독자와 가족 간의 정기적인 모임과 활동을 통하여 회복의 의지를 다지고 가족의 지지에 힘입어 치료를 이루어 나가는 프로그램이다. 재활 프로그램은 전문적인 재무 및 법률 전문가의 컨설팅을 통해 경제적 피해로 인한 스트레스를 줄이고 현실적인 대처 방안을 습득하는 프로그램이다. 치유 대안 프로그램은 도박을 대체 할 수 있는 적합한 대안 활동을 탐색하는 프로그램으로서 문화, 예술 및 스포츠 분야의 프로그램, 자연 친화(여행, 체험)프로그램, 놀이 교실 등으로 구성 되어있어 선택의 폭이 넓을 뿐 아니라 병적환자로 취급하여 치유 받는 것이 아닌 심적 건강과 포기했던 삶의 희망을 복돋아 줄 수 있도록 하며 도박중독 노출을 줄일 목적으로 설계된 프로그램이다. 프로그램 경험 횟수를 보게 되면 1회~5회 미만인 경우가 40.7%를 차지하고 있으며, 표본의 89%는 15회 이하 수준으로 프로그램에 참여하고 있음을 알 수 있다. 한편, 16회 이상 참여한 표본들도 약 11%에 달하였다.

<표 4> 도박중독 예방치유프로그램 경험 및 횟수 빈도 분석

구 분		빈도(명)	비율(%)
프로그램 종류 (중복답변 가능)	가족 프로그램	12	5.8
	치유 대안 프로그램	71	34.0
	재활 프로그램	75	35.9
	심리 검사	40	19.2
	자조 모임	90	43.1
경험 횟수	1-5회 이하	85	40.7
	6-10회 이하	72	34.4
	11-15회 이하	29	13.9
	16-30회 이하	16	7.7
	31회 이상	7	3.3
합계		209	100.0

위의 <표 4>에 의할 때 프로그램 참여 횟수의 순위는 자조 모임, 재활 프로그램, 치유 대안 프로그램 순이었지만, <표 5>에 의하면 표본들이 지각한 효과 높은 프로그램 순위에서 가장 많은 1위 빈도수를 보인 것은 심리검사라는 점이 흥미로운 결과이다.

<표 5> 도박 중독 예방 치유프로그램 중 효과 순위

구분	1위	2위	3위	합계
가족 프로그램	9	26	49	84
치유 대안 프로그램	49	62	53	164
재활 프로그램	39	59	49	147
심리 검사	60	33	34	127
자조 모임	52	29	24	105
합계	209	209	209	

4. 도박중독 예방 치유프로그램 이용 전후의 차이 분석

1) 도박 중독 회복 차이 분석

도박중독 예방 치유프로그램 이용 후에서 이용 전의 도박 중독 회복에 대한 응답자들의 평균값 차이는 8개 항목 모두에서 1% 수준에서 유의한 양(+)의 차이를 보고하였다. 도박 집착 감소효과가 제일 크게 나타났으며 자신감 회복, 새

<표 6> 프로그램 이용 전과 후의 도박 중독 회복 차이 분석

도박 중독 회복 측정 문항	이용 전 평균	이용 후 평균	이용 후 평균 - 이용 전 평균	t 값
스스로 통찰에 생각	3.81	5.04	1.230	7.651***
도박에 대한 집착 감소	3.41	4.68	1.273	9.225***
타인에 대한 애정과 호의 표현	4.07	5.11	1.038	7.409***
새로운 삶의 방식	4.32	5.57	1.249	7.883***
빛을 갇으려는 의지	4.22	4.94	.722	5.038***
새로운 분야에 대한 관심	4.10	5.17	1.067	8.601***
가족과의 관계 개선	4.07	5.10	1.029	8.178***
자신감 회복	4.51	5.44	.933	8.925***

***p< .01

로운 분야에 대한 관심 순으로 도박 중독 회복 개선효과가 나타나고 있었다. 반면 빚을 갚으려는 의지는 프로그램 이용 후에 높은 평균값을 보고하였다 하더라도, 8개 항목 중에서 가장 낮은 개선효과를 보고하였다. 분석 결과는 다음 <표 6>과 같다.

2) 우울증 차이 분석

우울증의 14개 측정 항목 모두에서 프로그램 이용 후 평균값이 이용 전의 평균값보다 낮은 값을 보고하여 평균값 차이는 모두 음(-)의 값을 보고하였다. 가장 높은 음의 차이를 보고한 것은 ‘쉽게 화가 나고 짜증이 난다’ 항목이었으며, ‘진로, 취미, 가족, 친구에 대한 관심을 잃었다’의 순서로 나타났다. 우울증 평균값이 이용 전 보다 낮게 보고되었다는 것을 의미하므로 개선효과가 존재함을 의미한다. 반면에 ‘나는 다른 사람에 비해 열등하고 무언가 잘못 되어 있다고 느낀다’는 항목과 ‘나의 건강에 걱정을 많이 했다’는 항목은 비유의적인 평균값 차이

<표 7> 프로그램 이용 전과 후의 우울증 차이 분석

우울증 측정 항목	이용 전 평균	이용 후 평균	이용 후 평균- 이용 전 평균	t값
나의 외모는 추하다고 생각한다.	3.27	2.82	-.445	-4.366***
나 자신이 무가치한 실패자라고 생각한다.	3.59	3.02	-.569	-5.112***
나는 다른 사람에 비해 열등하고 무언가 잘못되어 있다고 느낀다.	3.37	3.24	-.129	-1.052
나는 매사에 나 자신을 비판하고 자책 한다.	3.67	2.82	-.842	-6.490***
나는 슬프고 기분이 울적하다.	3.98	3.32	-.656	-5.821
나는 나의 앞날에 희망이 없다고 생각한다.	3.73	3.09	-.636	-5.424***
어떤 일을 판단하고 결정하기 어렵다.	3.69	3.29	-.397	-3.199***
나는 쉽게 화가 나고 짜증이 난다.	4.01	3.00	-1.014	-7.225***
진로, 취미, 가족, 친구에 대한관심을 잃었다.	4.15	3.29	-.866	-6.274***
어떤 일이나 자신을 억지로 내몰지 않으면 일을 하기가 어렵다.	4.11	3.25	-.856	-5.813***
인생을 살 가치가 없으며 죽는 것이 낫다는 생각을 한다.	3.26	2.86	-.402	-3.218***
식욕이 없거나 지나치게 많이 먹는다.	3.69	3.07	-.617	-4.695***
불면으로 고생 한다.	3.69	3.32	-.373	-2.631***
나의 건강에 대해 걱정을 많이 한다.	4.60	4.47	-.124	-.788

*** p< .01

를 보고하였다. 이는 건강의 중요성과 열등감이 개선될 수 있도록 프로그램이 운영되어야 함을 시사하고 있다. 이러한 분석 결과는 다음 <표 7>과 같다.

3) 자아존중감 차이 분석

<표 8> 프로그램 이용 전과 후의 자아존중감 차이 분석

구분	이용 전 평균	이용 후 평균	이용 후 평균- 이용 전 평균	t값
나는 호감을 주는 사람이라고 느낀다.	3.93	4.44	.517	5.440***
나는 다른 사람들이 나보다는 서로가 훨씬 더 잘 지낸다고 느낀다.	4.12	3.95	-.172	-1.462
나는 내가 멋있는 사람이라고 느낀다.	4.12	4.42	.297	3.271***
내가 다른 사람과 같이 있을 때 그들은 내가 그들과 함께 있는 것을 좋아한다고 느낀다.	3.83	4.24	.411	4.900***
나는 다른 사람들이 나와 얘기하는 것을 진심으로 좋아한다고 느낀다.	3.90	4.32	.421	4.673***
나는 내가 매우 능력 있는 사람이라고 느낀다.	3.85	4.46	.612	7.257***
나는 내가 다른 사람에게 좋은 인상이라고 생각한다.	3.88	4.34	.464	5.129***
나는 자신감이 좀 더 필요하다고 생각한다.	4.33	4.57	.249	2.476**
내가 다른 사람들처럼 처지가 좋았다면 나도 그들만큼 해낼 수 있었을 것이라 생각한다.	4.33	4.40	.072	.271
다른 사람이 나와 함께 있으면 좋은 시간을 보낸다고 느낀다.	3.84	4.45	.617	7.413***
나는 비교적 괜찮은 사람이라고 느낀다.	4.09	4.78	.689	6.224***
나는 다른 사람들 보다 더 인생을 즐긴다고 느낀다.	4.04	4.37	.330	3.273***
나는 사람들이 진심으로 나를 좋아한다고 느낀다.	3.67	4.18	.512	5.518***
나는 친구들이 나를 재미있는 사람이라 평가한다고 생각한다.	3.42	4.13	.713	8.173***
나는 훌륭한 유머 감각을 가졌다고 생각한다.	3.38	3.75	.364	3.274***
낯선 사람들과 있을 때 나는 나 자신을 매우 의식하는 것 같다	3.90	3.68	-.215	-1.712
나는 내가 다른 사람과 같이 있으면 매우 신경이 쓰인다.	3.75	3.65	-.100	-.869
나는 둔한 사람이라고 생각한다.	3.55	2.99	-.560	-4.743***
나는 밖에 나가면 외톨이같이 느낀다.	3.79	3.38	-.407	-3.853***
나는 다른 사람들 보다 따돌림을 더 많이 받는다고 느낀다.	3.35	2.73	-.622	-6.365***
나는 추하다고 느낀다.	3.09	2.75	-.335	-2.755***
나는 다른 사람들을 지루하게 느낀다.	3.64	3.25	-.388	-3.479***
나는 사람들이 나를 잘 안다면 나를 좋아하지 않을 것이라고 느낀다.	3.47	3.27	-.201	-1.703

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

자아존중감은 1번부터 15번까지는 긍정적인 질문으로, 16번부터 23번까지는 부정적인 질문으로 측정하였다. 대부분 문항들은 유의수준 5% 및 1% 수준에서 긍정적인 질문의 경우는 프로그램 이용 후의 자아존중감이 높은 수치를 보고하여 유의한 양(+)의 차이를, 부정적인 질문의 경우는 자아존중감이 낮은 수치를 보고하여 유의한 음(-)의 차이를 보고하였다. 이는 도박중독 치유예방 프로그램을 통한 개선효과가 나타나고 있음을 의미하는 결과이다.

V. 결론

1. 연구 결과 요약 및 시사점

본 연구는 k카지노 Klacc센터의 도박중독 예방치유 프로그램을 경험해본 도박중독자들을 대상으로, 프로그램을 이용하기 전과 이용하고 난 후의 도박중독 회복, 우울증, 자아 존중감에 대한 평균값 차이 검정을 실시하여, 도박중독자들에게 도박중독 예방치유 프로그램이 긍정적 효과를 전달하고 있는지를 알아보고자 하였다. 분석 결과, 도박중독 예방치유 프로그램은 도박중독 회복 및 자아존중감 개선과 우울증 완화에 공헌하고 있음을 발견하였다. 본 연구결과에 기초하여, 현재 도박중독에 시달리고 있는 도박중독자들은 도박중독 예방치유 프로그램을 활용한다면, 새로운 인생설계 및 사회진출에 도움이 될 것이다. 또한 도박중독 예방치유 프로그램을 운영하는 카지노기업의 담당자는 본 연구 결과에 기초하여, 도박중독 회복 등의 효과가 크게 나타나고 있는 상담프로그램을 보다 강화할 필요가 있으므로, 도박중독 전문상담사의 신규채용을 통한 인력확보 및 기존 전문상담사 역량강화 작업이 진행되어야 할 것이다. 또한 본 연구는 도박중독의 실태, 도박중독 예방치유 프로그램의 효과 등을 파악하기 위해서, 실제 도박중독에 처해있는 카지노 고객들을 대상으로 탐색적 연구를 실시하였다는데 학문적 의의가 있다 하겠다.

2. 연구의 한계점 및 후속 연구에 대한 제안

위와 같은 의의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점이 존재할 수 있다. 이를 고려한 후속연구에 대한 제안도 함께 제시하기로 한다.

우선, 도박중독 예방치유 프로그램 효과는 프로그램 참여횟수에 따라 차이가 발생할 수 있으나 본 연구에서는 고려하지 못하였다. 따라서 추후 연구에서는 도박중

독 예방치유 프로그램 참여횟수를 조절변수로 채택하여 집단 간 프로그램 효과에 대한 차이검증을 실시한다면, 본 연구결과의 일반화에 도움이 될 것으로 판단된다. 둘째, 프로그램별 효과차이를 검증하지 못하였다. 본 연구에서는 카지노 도박중독자들에게 k카지노 Klacc센터에서 운영하는 도박중독 예방치유 프로그램들 중에서 가장 효과가 큰 것으로 지각한 프로그램을 개방형으로 물어보았으나, 추후 연구에서는 프로그램별로 효과차이를 검증해보는 것이 의미 있는 작업일 것이다. 프로그램별로 도박중독 회복, 자아존중감 및 우울증 개선 등에 어떠한 프로그램이 가장 효과적인지를 규명한다면 도박중독자 및 카지노기업 담당자에게 유용한 실증정보를 추가로 제공할 수 있을 것으로 기대된다. 마지막으로 본 연구에서는 프로그램 이용 전과 후에 대한 지각차이를 이용 후 시점에서 이용 전의 시점을 회상하는 가운데 측정하였다. 하지만, 추후 연구에서는 실제로 프로그램을 이용하기 전과 후의 시점 각각을 구분하여, 각각의 시점에서 도박중독 회복 및 자아존중감 수준 그리고 우울증 정도를 측정한 후 양 시점간의 차이검증을 실시해볼 필요가 있다. 이러한 한계점들이 존재한다 하더라도, 본 연구는 국내 최초로 카지노기업이 운영하는 도박중독 예방치유 센터의 수강생들(도박중독자들)을 대상으로 도박중독 예방치유프로그램의 효과를 규명하였다는데 그 의의가 있다 하겠다.

참고문헌

* 국내문헌

- 김교현·권선중(2003). 병적도박자의 심리적 특성 및 예측 요인. 한국심리학회지, 8(2), 261-277.
- 김교현(2009). 한국 도박중독 문제의 책임과 대처. 한국심리학회지: 14(1), 27-37.
- 김영훈·최삼욱·신영철(2007). 병적 도박자의 스트레스, 대처방식 및 우울증에 관한 연구. 대한신경정신의학회, 46(2), 171-178.
- 손덕순·정선영(2007). 도박중독자 실태 및 중독수준별 특성과 그 영향, 정신보건과 사회산업, 26, 377-407.
- 이민규·이영호·박세현·손창호·정영조·홍성국(1995). 한국판 Beck우울척도의 표준화 연구: 신뢰도 및 요인 분석. 신경정신의학, 4, 77-95.
- 이인혜(2005). 카지노 유치지역 주민의 도박 참여 및 도박중독 실태와 삶의 만족도 : 강원도 폐광지역을중심으로. 한국심리학회지. 11(4). 67-82.
- 이홍표(2002). 도박의 심리. 서울, 학지사.
- 한성열·이홍표·허태균·장훈(2008). 한국사회의 도박 이용률과 이용실태 및 병적 도박 유병률: 도박종류를 중심으로. 한국심리학회지, 14(2), 255-276

* 국외문헌

- Bolen, D. W & Boyd, H.W(1968). *Gambling and gambler*. Archives of General Psychiatry, 18, 617-630.
- Custer, R, L(1982). *An overview of compulsive gambling*. In: P. A. Carone, S. F. Yolles, S, N. Kieffer and L. W. Krinsky (Eds), *Addictive Disorders Update*. New York: Human Sciences Press.
- Finch, E, 2006, "*Addiction : The Policy Framework*", Psychiatry 6(1) : 37-40.
- Guta, R, & Derevensky, J(1998). Adolescent gambling behavior : A prevalence study and examination of correlates associated with excessive gambling. *Journal of Gambling Studies*, 14, 319-345.
- Leisure, H. R & Klein, R(1987). *Pathological gambling among addict*, 12, 129-135.
- Leisure, H. R & Rosenthal, R. J.(1991). Pathological gambling : A review of the literature. *Journal of Gambling Studies*, 7, 5-39.
- Lorenz, V. C & Yaffee, R. A.(1989). Pathological gambler and their spouses: problems in iteration. *Journal of Gambling behavior*, 5, 113-126.

2018년 07월 15일 원고 접수
2018년 08월 20일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필

국내 특1급 호텔 식음료 직원의 핵심역량이 비재무적 성과에 미치는 영향: 호텔 식음료 근무 경력 3년 이상 중심으로

Competencies of Hotel F&B Employees Influencing Non Financial Performance : Type of Team-leadership as a Moderating Variable

*박윤경**

Park, Yun-Kyung

ABSTRACT

The purpose of this research is to establish the correlation between the core capabilities of the employees for food and beverage and the performance improvement efforts, to grasp the team leadership of the middle managers, and finally to beverage on the non financial performance. In connection with this, whether the effects of the core capabilities of the employees for food and beverage on non financial performance are significant according to team leadership types was examined. The results of the research showed that in the analysis of the moderating effects of high and low team leadership, the core capabilities of the employees for food and beverage had significant effects on the non financial performance in the group of high team leadership. Accordingly, it was found that the hotel enterprises should make continuous investments in education and training and career development to maximize the core capabilities of the employees for food and beverage and also should make investments to enhance the team leadership of the organization.

Keyword: 핵심역량(core capabilities), 비재무적 성과(non financial performance), 팀 리더십(team leadership), 식음료 팀(food and beverage)

* 이 논문은 본 연구자의 석사학위논문을 축약하여 발표한 논문임

** 세종대학교 호텔관광경영학과 박사학위과정, e-mail: sk411@nate.com

I. 서 론

최근 호텔을 이용하는 고객들의 서비스 기대수준이 높아지고 다변하는 호텔산업에 적응하고 더 나은 서비스를 제공하고자 고객 접점에 있는 식음료 직원들의 개인 역량에 많은 관심이 요구되고 있다. 1990년대 호텔 서비스는 고객이 원하는 서비스를 제공하는 것에만 그쳤다. 그러나 2000년대의 호텔 서비스는 고객이 원하는 것을 제공함과 동시에 그와 관련된 정보와 자신만의 관심 분야를 호텔 서비스와 연결하여 고객과의 원활한 유대관계 형성 및 전문적인 식음료 직원을 요구하고 있다.

호텔은 대표적인 환대산업으로 직원의 인적 서비스 자체가 호텔상품의 부가가치를 높이는 중요한 요체가 되며(서도원 · 김용순, 2002),기업의 성패를 좌우한다. 그러므로 고객접점 직원에 의해 서비스 실행 수준이 결정되고, 호텔기업의 성과와 직접적으로 연결되기 때문에 전문지식과 기술을 갖춘 직원의 개인역량이 여타 서비스 산업에 비해 중요하다(Schneider, Wheeler, & Cox, 1992).

인적서비스의 의존도가 높은 호텔 서비스 부분에서 고객과 가장 많은 시간을 대면하는 접점 구성원은 실무 식음료 직원들이다. 실무 직원들과 고객의 상호 작용이 이루어지는 시점에서 고객들이 인지하는 대고객 서비스와 상황 판단력, 문제 해결 능력은 고객이 지각하는 만족도에 직접적인 영향을 미친다. 이는 실무 직원들이 가지고 있는 역량이 고객 만족에 직접적인 영향을 끼치고 있다는 것과 직원 개개인의 역량이 호텔의 생존과 발전에 불가분의 관계에 있다는 것을 보여준다(김건, 2011). 따라서 호텔기업은 인적서비스에 많은 부분을 의지하고 있으므로 탁월한 고객만족과 이에 따른 경영성과를 위해 직원에게 핵심역량 중에서 어떤 역량이 가장 중요하고 우선시 되어야 하는가에 대해 고찰해 보아야 한다(이수희, 2013).

따라서, 본 연구의 목적은 호텔식음료 직원의 핵심역량이 비재무적 성과에 미치는 영향과 이는 팀 리더십에 따라 어떠한 차이가 있는지를 파악하여 호텔인적자원 관리의 효과적인 시사점을 제안하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 핵심역량

역량은 1990년대부터 민간 및 공공부문에 적극적으로 활용되기 시작하였다(오헌석, 2007). Spencer & Spencer(1993)는 역량을 특정한 상황이나 직무에서 효과적이고 우수한 수행의 원인이 되는 개인의 내적 특성으로 정의하였고, 개인의 내적 특성으로서 역량을 동기, 특질, 자아개념, 지식, 기술 등의 다섯 가지 유형을 제시하였다. 또한 역량은 기업의 교육 및 인적자원관리 분야에 적극 도입되었다(Rothwell & Lindholm, 1999).

한편 핵심역량은 우수한 업무수행 결과를 보이는 직원들이 가지고 있는 행동적 특성으로, 지식, 기술, 태도, 가치에 의해 성공적인 결과를 이끌어내는 행동을 의미한다고 할 수 있다(임우섭, 2007). 본 연구는 호텔 기업에서 직원의 핵심역량을 바탕으로 채용을 하는 경우이므로, 핵심역량을 미시적인 관점에서 접근한 것이라 할 수 있다. 미시적 관점에서 핵심역량은 직무에서 효과적이거나 우수한 성과를 산출하는 개인의 잠재적인 특성으로 보고(Klemp, 1980), 직무에서 효과적이고 탁월한 성과를 달성해 낼 수 있는 구성원의 능력으로 정의하고 있다(Dubios, 1993).

핵심역량의 선행연구와 관련하여, Chung(2000)은 호텔 직원의 핵심역량을 경영 분석 기술, 환경 변화에 적응과 지식의 전달, 직원과 업무 관리, 문제인지와 의사소통, 운영 기술과 지식, 혁신 등 6개 요인으로 구분하였고, Kay & Russette(2000)는 호텔 기업의 식음료, 프론트 데스크, 세일즈의 세 부서의 신입직원과 중간 관리자에게 요구되는 핵심역량으로, 고객 중심, 롤-모델링, 윤리적 기준, 직무, 기술, 대인관계, 창조적인 생각을 제시하였다. 국내연구로 김은미(2005)는 특1급 호텔 비즈니스 센터 업무관리자를 대상으로 인지, 개인 효과성, 커뮤니케이션, 관리, 영향력 등의 5개 핵심역량군으로 분류하였고, 변정우·김민수·박신자(2005)는 대인관계, 영어 및 제 2외국어 능력, 서비스 기술, 현장 이해력, 대화 능력, 개인 자질, 이미지 관리, 서비스 경영, 식음료 운영, 객실 관리를 토대로 신입사원에게 필요한 역량의 중요도와 만족도의 차이를 검증하였다. 김영미·김성섭·서정모(2009)는 호텔 부서별 역량으로 전문적 기술 및 실무적 역량, 근무환경 및 문화 적응능력, 관리적 역량, 대인관계 능력, 조직 친화력, 근무시간 적응력, 외국어 및 학습능력의 7개 요인으로 구분하여 연구를 진행하였다. 김건(2011)은 일반적 특성, 직무 역량, 고객 지향성, 조직 관리, 자기관리, 대인관계 등 6개의 상위 계층으로 분류하여 연구를 진행하였다.

2. 비재무적 성과

비재무적 성과란 기업의 사회, 환경적 활동까지 고려하여 기업의 성과를 측정하는 기업성과 지표를 의미한다. 많은 기업들이 재무적 성과 지표와 더불어 비재무적 성과 지표를 활용하려는 노력들이 일반화 되고 있다.(이형룡·김창현·박슬기,

2007). 이러한 측면을 고려하여, 유희경·김미연·정희경(2007)은 비재무적 성과지표는 재무적 성과의 원천이 되며, 기업의 핵심적인 성공요인을 탐색하여 이를 활용할 수 있다는 장점을 갖는다고 주장하였다. 대표적인 비재무적 성과지표로 균형성과표를 들 수 있는데, 기존의 재무위주의 성과평가 관리시스템을 보완하기 위한 항목으로, 재무, 고객, 내부 프로세스, 그리고 학습과 성장이라는 네 가지 시각에서 조직의 성과를 평가하고 리드하는 균형성과 평가시스템의 틀을 제시하였다(Kaplan & Norton, 1996). Kaplan & Norton(1996)은 균형성과표에서 탁월하기 한 학습과 성장의 전략목표로 직원유지도와 직원생산성을 들고, 이들 목표를 달성하기 한 선행동인으로 직원만족도를 들고 있다.

이건창·권순재(2002)의 연구에 의하면 조직의 고객대응이나 경신이 경제활동에 성공으로 영향을 미치며 조직의 know-how를 통하여 원가를 감소 할 수 있다고 하였다. 종사원 만족을 성장으로 조직문화를 내부로 그리고 고객만족을 고객으로 이어질 것이다. 요컨대 호텔기업의 기업성과를 높이기 해서는 종업원들의 학습과 성장과 내부의 경쟁력 향상으로 고객만족을 추구해야 한다는 것을 알 수 있다. 균형성과표 모델의 타당성은 측정 간 인과관계가 존재한다는 가정에 달려 있다. Schonber(1990)는 내부 프로세스 성과의 단기결과는 고객성으로 나타나며, 이러한 결과가 장기적으로 지속될 경우 기업에 한 호의로 남아 그 결과는 장기 재무지표상의 개선으로 나타난다고 하였다. 대부분의 연구는 고객이 재무성과에 가장 민감하다고 언급하고 있다. Kotler(1998)는 만족한 고객은 반복구매를 하게 되고, 같은 회사의 다른 제품을 사게 되어 결국 기업의 성과를 향상시킨다고 하였다.

3. 팀 리더십

박한식(2008)은 리더가 아무리 중요하다고 해도 리더십 만으로는 부족하며 창조인 리더십과 팔로워십이 맞장구를 쳐주어야 창조적인 기업문화가 만들어 질것이라고 주장하였다. 이에 따라 Kelly(1988)는 조직의 실질인 성과와 성공에 중요하게 작용하는 결정 요인은 리더가 아니고 팔로워들이라고 주장하면서, 팔로워십은 리더십의 하위요소가 아니라 독립적인 요소라고 주장하고 효과적인 팔로워십을 개발해야 하는 중요성을 강조하다. 팔로워십과 관련된 연구는 서비스종사원의 욕구충족, 내재된 직무만족도, 팔로워십이 리더십에 미치는 영향관계에 대한 탐색 연구 훈련 프로그램에서 종종 찾아볼 수 있다. 변혁적 리더십은 변혁적 리더와 함께 직무를 수행하는 사람은 리더에 대하여 신뢰감, 존경심, 충성심을 갖게 된다. 리더는 추종자들이 과업결과의 중요성을 인식하게 만들고 조직을 위해서 자신의 이익을 초월하게 만들며 그들의 상위욕구를 충족시켜 준다(Burns, 1978). 거래적 리더십이란 전통적

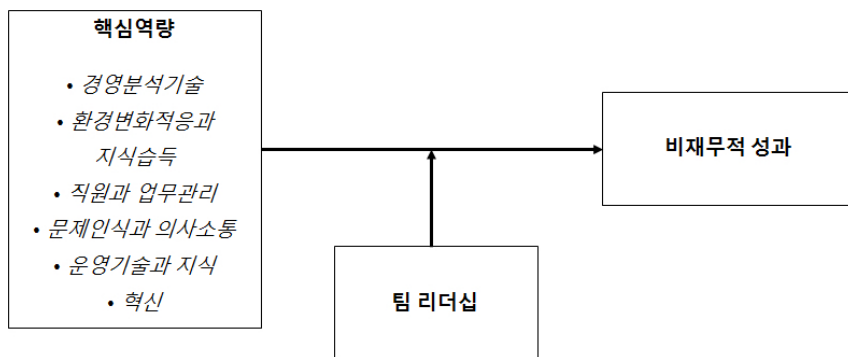
리더십 이론들의 통칭으로 사용되는 용어로서 리더가 상황에 따른 보상에 기초하여 부하들에게 영향력을 행사하는 과정으로 정의되고 있다(Avolio & Bass, 1985). 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 핵심역량이 비재무적 성과에 영향을 미치는데 있어 팀 리더십에 따라 어떠한 차이가 있는지 확인하고자 한다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 모형 및 가설

1) 연구모형

본 연구는 호텔 식음료 직원의 핵심 역량을 규명하고 이러한 특성들이 호텔의 비재무적 성과에 어떠한 영향을 미치는지 또한 이 영향관계는 팀 리더십에 따라 어떠한 차이가 있는지를 확인하고자 다음 그림 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다.



[그림 1] 연구모형

2) 연구가설

본 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 핵심역량은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다

- 가설1-1. 경영분석기술은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다
- 가설1-2. 환경변화적응과 지식습득은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다
- 가설1-3. 직원과 업무관리는 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다
- 가설1-4. 문제인식과 의사소통은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다
- 가설1-5. 운영기술과 지식은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다
- 가설1-6. 혁신은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다

가설 2. 핵심역량이 비재무적 성과에 미치는 영향은 팀 리더십에 따라 유의한 차이가 있을 것이다

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

본 연구에서 핵심역량은 다른 직원들과 비교하여 우수한 업무수행 결과를 보이는 직원들이 가지고 있는 행동적 특성으로 지식, 기술, 태도, 가치 등의 상호작용에 의해 성공적인 결과를 이끌어내는 행동으로 정의하고자 한다. 핵심역량의 하위요인으로 경영분석기술 4문항, 환경변화적응과 지식습득 4문항, 직원과 업무관리 4문항, 문제인식과 의사소통 5문항, 운영기술과 지식 4문항, 혁신 4문항, 총 25문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

비재무적 성과는 기업의 사회, 환경적 활동까지 고려하여 기업의 성과를 측정하는 기업성과 지표를 의미하는 것으로 정의하고자 한다(Kaplan & Norton, 1996). 비재무적 성과의 측정은 총 5문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

팀 리더십은 리더가 아무리 중요하다고 해도 리더십만으로는 부족하며 창조인 리더십과 팔로워십이 맞장구를 쳐주어야 창조적인 기업문화가 만들어지는 것으로 정의하고자 한다. 팀 리더십의 측정 총 5문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3. 조사설계

본 연구의 목적을 달성하기 위해 서울지역 호텔을 설문조사 대상 선정 하여 해당 호텔을 포함한 특1급 호텔 식음료 직원을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 설문조사 기간은 2015년 10월 1일부터 15일까지 약 2주간 서울 시내 특급 호텔을 대상으로 300부를 배포하여 할당표본추출을 통한 자기할당 표본추출방법으로 하고 설문지

에 대한 응답은 설문조사가 제대로 이루어지도록 휴가철 및 성수기를 피해 진행하였고, 본 조사의 취지를 충분히 설명하고 직접 기입하는 자기기입법으로 하였다. 설문지에 배포와 회수는 연구자가 직접 해당 호텔을 방문하여 실시하였다. 본 연구에서의 자료 분석은 SPSS 18.0을 사용하여 빈도분석, 신뢰도 분석 및 탐색적 요인분석, 다중회귀분석 및 Chow-test를 활용한 조절회귀분석을 수행하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 특성

설문에 응답한 297명의 응답자에 대한 일반적 현황은 다음과 같다. 성별 분포는 남성이 103명(34.7%), 여성이 194명(65.3%)으로 나타났고, 연령은 20대가 80명(26.9%), 30대가 152명(51.2%), 40대 이상이 65명(21.9%)으로 나타나 30대가 주를 이루고 있다는 것을 알 수 있다. 학력별 분포는 초대졸이 181명(60.9%), 대졸이 77명(25.9%), 대학원 이상이 39명(13.2%)으로 나타났으며, 월 소득별 분포는 201~300만원 미만인 183명(61.6%), 301~400만원 미만인 52명(17.5%), 401~500만원 미만인 62명(20.9%)으로 조사되었다.

2. 가설 검증을 위한 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구는 탐색적 요인분석을 통한 타당성 검증 및 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

핵심역량의 측정항목 25개에 대한 요인분석 결과, 총 6개의 요인이 추출되었으며, 요인의 총 분산 설명력은 73.818%를 나타내었다. 요인 1은 '문제인식과 의사소통', 요인 2는 '직원과 업무관리', 요인 3은 '경영분석기술', 요인 4는 '환경적응과 지식습득', 요인 5는 '혁신', 요인 6은 '운영기술과 지식' 이라는 6개의 요인 명을 붙였다. 한편, Cronbach α 계수는 문제인식과 의사소통 .896, 직원과 업무관리 .889, 경영분석기술 .878, 환경적응과 지식습득 .901, 혁신 .858, 운영기술과 지식 .837로 기준치인 0.6보다 매우 높게 나타나고 있어서 내적 일관성이 있는 것으로 평가되어 측정항목에 대한 신뢰도를 확보하고 있는 것으로 분석되었다.

〈표 1〉 핵심역량에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명a (Factor)	요인변수 (Variables)	요인적재 량b (Factor Loading)	아이겐 값	분산 설명력	Cronbach 's α
요인 1 문제인식 과 의사소통	· 타 직원과 의사소통을 잘 함 · 고객과의 문제를 인식하고 밝힘 · 윤리적 행동을 취함 · 운영상의 문제를 인식하고 밝힘 · 고객과의 의사소통을 잘 함	.876 .848 .776 .774 .753	3.699	14.798	.896
요인 2 직원과 업무관리	· 프로다운 용모와 자세 유지 · 타 직원과 유대감 형성 · 원하는 업무에 대한 직무수행 · 타직원들의 일을 지시하고 감독함	.819 .789 .780 .759	3.137	12.548	.889
요인 3 경영분석 기술	· 운영관리능력과 기술 · 마케팅 분석기법 · 데이터 분석을 위한 통계의 사용능력 · 재무분석기법의 사용가능	.846 .827 .788 .698	3.032	12.126	.878
요인 4 환경적응 과 지식습득	· 변화하는 환경에 적응하는 능력이 있음 · 현재 지식을 습득하는 능력이 있음 · 많은 정보를 의미 있게 해석하는 능력이 있음 · 업무의 결과 기준에 개인적 기준을 정립하는 능력	.855 .823 .779 .615	2.952	11.808	.901
요인 5 혁신	· 미래 트렌드 예측 · 혁신적인 업무방식 개발 · 창의적인 사고와 모델 구축 · 새로운 방식 선호	.876 .866 .753 .714	2.852	11.408	.858
요인 6 운영기술 과 지식	· 제판매매 기술을 높임 · 호텔시설과 상품에 대한 지식 습득 · 일관된 서비스 품질유지 · 제 2외국어 지식습득	.854 .797 .758 .731	2.782	11.128	.837

a: 요인별 설명 분산의 누적계수는 73.816%: KMO(Kaiser_Meyer-Olkin)=.881,

b: 요인 적재량이 0.4 이상인 변수들을 나타냄.

비재무적 성과에 대한 총 5개의 측정항목에 대한 탐색적 요인분석의 결과, 총 분산 설명력은 72.247%로 나타났으며, Cronbach's α 계수는 .903으로 나타났다.

〈표 2〉 비재무적 성과에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명a (Factor)	요인변수 (Variables)	요인적재 량b (Factor Loading)	아이겐 값	분산 설명력	Cronba ch's α
요인 1 비재무적 성과	· 직원 이직률을 감소시키기 위해 최선을 다함 · 직원 생산성 향상에 많은 노력을 기울임 · 원가절감을 위해 최선을 다함 · 신규고객창출에 많은 노력을 기울임 · 전반적인 고객만족도 지수에 많은 노력을 기울임	.888 .873 .860 .830 .797	3.612	72.247	.903

a: 요인별 설명 분산의 누적계수는 72.247%: KMO(Kaiser_Meyer-Olkin)=.874,

b: 요인 적재량이 0.4 이상인 변수들을 나타냄.

팀 리더십에 대한 총 5개의 측정항목에 대한 탐색적 요인분석의 결과, 요인의 총 분산 설명력은 70.541%, Cronbach's α 계수는 .895로 나타났다.

〈표 3〉 팀 리더십에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명 ^a (Factor)	요인변수 (Variables)	요인적재 량 ^b (Factor Loading)	아이겐 값	분산 설명력	Cronba ch's α
요인 1 문제인식 과 의사소통	· 문제발생 시 해결에 자신감을 가지고 있음 · 나의 직무가치를 잘 인식하고 있음 · 고객에게 영향력을 행사할 수 있는 능력이 있음 · 목표의 중요성을 잘 인식하고 있음 · 다양한 의사결정에 대한 자율성이 주어져 있음	.864 .851 .843 .821 .819	3.527	70.541	.895

a: 요인별 설명 분산의 누적계수는 70.541%: KMO(Kaiser_Meyer-Olkin)=.857,

b: 요인 적재량이 0.4 이상인 변수들을 나타냄.

3. 연구가설의 검증

1) 핵심역량이 비재무적 성과에 미치는 영향

가설 1은 '호텔 식음료 직원의 핵심역량이 비재무적 성과에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 수행하였다. 다중회귀분석의 결과, 유의수준 $F=55.185(p < .01)$ 에서 도출된 회귀식의 설명력을 나타내는 $Adjusted R^2$ 값은 52.3%로 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 한편, 종속변수인 비재무적 성과에 영향을 미치는 핵심역량의 하위요인을 살펴보면, '혁신($\beta=.338, p < .01$)', '환경변화적응과 지식습득($\beta=.248, p < .01$)', '직원과 업무관리($\beta=.216, p < .01$)', '문제인식과 의사소통($\beta=.176, p < .01$)' 순으로 비재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나, 경영분석기술, 운영기술과 지식은 기각된 것으로 분석되었다.

〈표 4〉 핵심역량과 비재무적 성과 간 다중회귀분석

종 변 수	독 립 변 수	비표준화계수		표준화 계수	t
		B	표준오차	Beta	
비재무적 성과	경영분석기술	.041	.060	.035	.694
	환경변화적응과 지식습득	.236	.054	.248	4.356**
	직원과 업무관리	.231	.058	.216	3.998**
	문제인식과 의사소통	.198	.053	.176	3.749**
	운영기술과 지식	.029	.062	.021	.457
	혁신	.371	.049	.338	7.583**
$R^2 = .533$		$Adjusted R^2 = .523$		$F\text{-값} = 55.185(.000)$	

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

2) 핵심역량이 비재무적 성과에 미치는 팀 리더십의 조절효과

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 가설 2는 *Chow-test*를 통한 조절회귀분석을 수행하였다. *Chow-test*는 상이한 두 개의 자료로 각 집단별 선형회귀분석에서 산출된 회귀계수가 통계적으로 차이가 있는지를 검증하는 방법으로 *F* 통계량을 계산하여 그 차이를 판단하는 방법이다(구동모, 2010),

팀 리더십에 대한 인식이 높은 집단과 낮은 집단 간의 회귀분석을 실시한 후, 조절효과를 검증한 결과는 다음 <표 4-6>과 같다. 먼저, 팀 리더십 인식이 높은 집단의 경우, 유의수준 $p < .01$ 에서 통계적으로 유의한 회귀식이 도출되었다. 도출된 회귀식의 설명력을 나타내는 *Adjusted R*² 값은 48.7%로 나타났으며, 리더십에 대한 인식이 낮은 집단의 경우, 유의 수준 $p < .01$ 에서 *Adjusted R*² 값은 56.1%로 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다.

<표 5> 팀 리더십에 따른 집단별 회귀 분석

종속 변수	독립변수	팀 리더십 High (n=154)		팀 리더십 Low (n=143)	
		Beta	t	Beta	t
비재무 적 성과	상수		-1.320		-.247
	경영분석기술	.047	.639	.047	.652
	환경변화적응과 지식습득	.280	3.355**	.218	2.682**
	직원과 업무관리	.236	2.798**	.140	1.934
	문제인식과 의사소통	.274	4.167**	.060	.868
	운영기술과 지식	.042	.661	.001	.014
	혁신	.190	3.086**	.497	7.323**
통 계 량	<i>R</i> ²	.507		.580	
	<i>Adjusted R</i> ²	.487		.561	
	<i>F</i>	25.211**		31.296**	
	<i>D-W</i>	1.718		1.819	

*: $p < .05$, **: $p < .01$ 수준에서 유의한 통계수치임.

$$\text{Chow Test(Ghilagaber, 2004): } F = \frac{S_c - (S_1 + S_2)}{k} \div \frac{S_1 + S_2}{n_1 + n_2 - 2k}$$

S_c = 통합자료의 잔차제곱합, S_1 = 팀 리더십(High) 집단의 잔차제곱합, S_2 = 팀 리더십(Low) 집단의 잔차제곱합
 n_1 = 팀 리더십(High) 집단의 표본수, n_2 = 팀 리더십(Low) 집단의 표본수, k = 자유도1,
 $n_1 + n_2 - 2k$ = 자유도2

$S_c=90.828$, $S_1=43.437$, $S_2=42.596$, $n_1=154$, $n_2=143$, $k=7$; $F=2.253(p=.030)$

팀 리더십의 조절효과로 한 분석에서, 팀 리더십에 대한 인식이 높은 집단의 경우, ‘환경변화적응과 지식습득($\beta=.280$, $p < .01$)’, ‘문제인식과 의사소통($\beta=.274$,

$p<.01$), ‘직원과 업무관리($\beta=.236, p<.01$)’, ‘혁신($\beta=.190, p<.01$)’ 순으로 비재무적 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 한편, 팀 리더십에 대한 인식이 낮은 집단 의 경우, ‘환경변화적응과 지식습득($\beta=.218, p<.01$)’과 ‘혁신($\beta=.497, p<.01$)’만이 비재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

한편, 팀 리더십의 조절효과를 파악하기 위해 *Chow-test* 분석을 수행하였다.

*Chow-test*에 따른 조절효과를 검증한 결과, F 임계치는 2.253으로 나타났다. 이는 F 분포표($\alpha=0.05$)에서 분자 자유도 7과 분모 자유도 283(∞)가 교차하는 지점의 F 임계치 2.01보다 큰 것으로 조사되어 두 집단 간 유의한 차이가 있는 것으로 분석 되었다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 호텔 식음료 직원의 핵심 역량이 비재무적 성과에 미치는 영향 및 이들 영향관계가 팀 리더십에 따라 어떠한 차이가 있는지를 파악하여 호텔 기업에 도움을 제공하고자 수행되었다.

첫째, 핵심역량의 하위요인인 ‘경영분석기술’, ‘환경변화적응과 지식습득’, ‘직원과 업무관리’, ‘문제인식과 의사소통’, ‘운영기술과 지식’, ‘혁신’을 독립변수로 투입하고 비재무적 성과를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 하였다. 비재무적 성과에 영향을 미치는 핵심역량의 하위요인을 살펴보면 첫 번째 혁신, 두 번째 환경변화적응과 지식 습득, 세 번째 직원과 업무관리, 네 번째 문제 인식과 의사소통 순서로 비재무적 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 경영분석 기술, 운영 기술과 지식은 기각된 것으로 분석 되었다.

호텔 기업은 식음료 구성원들의 핵심역량을 극대화시키기 위해 교육훈련 및 경력 개발에 지속적인 투자를 해야 할 것으로 추정해볼 수 있다. 그러나, 경영분석기술의 경우, 식음료 구성원들은 영업부문의 기술에 주안을 두기 때문에 상대적으로 다른 요인에 비해 영향력이 나타나지 않은 것으로 판단할 수 있다.

둘째, 비재무적 성과에 대한 총 5개의 측정항목에 대한 탐색적 요인분석의 결과, 선행연구와 마찬가지로 단일요인이 도출되었으며, 요인의 총 분산 설명력은 72.247%로 나타나, 비재무적 성과에 대한 측정항목은 집중타당성과 판별타당성이 충분한 것으로 분석되었다. 전반적인 고객만족도 지수에 많은 노력을 기울임, 신규 고객 창출에 많은 노력을 기울임, 원가 절감을 위해 최선을 다함, 직원 생산성 향상에 많은 노력을 기울임, 직원 이직률 감소를 위해 최선을 다해야 함을 알 수 있다.

셋째, 식음료 구성원들의 핵심 역량이 팀 리더십 인식의 높고 낮음에 따라 비재무적 성과에 영향을 미침을 알 수 있다. 이로써 호텔 기업은 식음료 구성원들의 다양한 핵심역량을 극대화시키기 위해 교육 훈련 및 경력개발에 지속적인 투자를 해야 함을 추정 할 수 있다.

본 연구는 유의미한 결과를 도출하였지만 결과의 해석에 있어 몇 가지 한계점 및 이에 대한 향후 연구방향을 다음과 같이 제시하고자 한다. 첫째, 호텔의 비재무적 성과를 위해 요즘 식음료 직원들의 핵심 역량은 아주 중요한 필수 사항임에도 불구하고 일시적 한정적으로만 기회와 교육이 이루어지고 있는 것이 현실이다. 이런 현실감을 극복하기 위해선 기업 측면에서의 정기적인 교육프로그램과 의식고취를 위한 활동이 필요하다.

둘째, 개인의 핵심역량은 다양함이 많기 때문에 본 연구를 수행함에 있어 요즘의 관심과 자기계발을 살릴 항목을 선정하는 것이 중요하다. 따라서 향후 핵심역량의 다양함을 반영하여 여러 항목에서의 사항이 다양한 비재무적 성과에 미치는 영향을 좀 더 세밀하게 비교 분석해 보는 것도 의의가 있을 것이다.

참고문헌

-
- 구동모(2010). 마케팅연구방법론. 경기도: 학현사.
- 김건(2011). AHP를 활용한 호텔기업 직원의 핵심역량 평가 개발에 관한 연구. 세종 대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영미·김성섭·서정모(2009). 호텔 내 부서별 근무자가 중요하게 인식하는 주요 역량 분석. 호텔경영학연구, 18(1), 17-38.
- 김은미(2005). 특급호텔 비즈니스 센터 업무 관리자의 역량에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문』.
- 박한식(2008). 농촌관광마을 리더의 역량모델 개발. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 변정우·김민수·박신자(2005). 호텔 신입사원의 수행역량 조사 연구. 호텔경영학연구, 14(4), 19-38.
- 서도원·김용순(2002). 호텔기업에 있어 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 신뢰를 매개변수로. 호텔경영학연구, 11(1), 105-121.
- 오현석(2007). 역량중심 인적자원개발의 비판과 쟁점 분석. 경영교육논총, 47, 191-213.
- 유희경·김미연·정희경(2007). 외식기업 종업원의 Big 5 성격요인, 조직지원인식과

- 고객성과의 관계분석. 호텔경영학연구, 16(5), 201-219.
- 이건창 · 권순재(2002). 지식경영 성과지표의 실증적 분석에 관한 연구. 경영학연구, 31(3), 577-601.
- 이수희(2013). 호텔 직원 핵심역량과 채용평가 항목의 상관관계를 통한 채용평가기 준의 개발. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이형룡 · 김창현 · 박슬기(2007). 퍼지모형을 이용한 호텔 기업의 경영성과 평가에 관 한 연구. 관광학연구, 31(4), 199-219.
- 임우섭(2007). 대학 교수의 핵심 교수역량 모델 연구. 경상대학교 대학원 박사학위 논문.

- Avolio, B. J., & Bass, B. M. (2004). *Multifactor leadership questionnaire. Manual and sampler Set(3rd ed.)*. Redwood City, CA: Mindgarden.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row publishers.
- Chung, K. Y. (2000). Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry. *Tourism Management*, 21(5), 473-487.
- Dubois, D. (1993). *The competency-based performance improvement: A strategy for organization change*. Amberst, MA: HRD press.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 74, 75-85.
- Kay, C. & Russette, J. (2000). Hospitality-management competencies: identifying manager's essential skills. *Cornell Hospitality Quarterly*, 41(2), 52-63.
- Kelly, C. M. (1988). *The destructive achiever: Power and ethics in the American corporation*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Klemp, G. O. (1980). *The assessment of occupational competence*. Washington, DC: National Institute of Education.
- Kotler, P. (1998). *Museum strategy and marketing: Designing missions, building audiences, generating revenue and resources*. Jossey-Bass.
- Rothwell, W. J. & Lindholm, J. E. (1999). Competency identification, modeling and assessment in the USA. *International Journal of Training and Development*, 3(2), 90-105.
- Schneider, B., Wheeler, J. K., & Cox, J. F. (1992). A passion for service: Using content analysis to explicate service climate themes. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 705-716.

Spencer, L. & Spencer, S. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*.
New York: John Wiley & Sons.

2018년 07월 15일 원고 접수
2018년 08월 20일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필

전문대학교 환대산업전공 교육서비스 품질이 전공만족도에 미치는 영향관계에 대한 연구: 학년 간 조절효과를 중심으로

The Effect of the Quality of Education Services in Hospitality Management Major of 2-year Colleges on Satisfaction of the Major: Focusing on the Moderating Effect of Grade Level

김수현

Kim, Soo-Hyun

Abstract

The purpose of this study is to verify the major factors of education quality of hospitality major in two-year college affecting major satisfaction by studying and analyzing the effect of education quality of hospitality major in two-year college on major satisfaction. The research objectives to achieve the purpose are as follows. First, education quality will have a significantly positive(+) effect on major satisfaction. Second, grade academic year, The effect of the quality of education services in hospitality management major of 2-year colleges on satisfaction of the major. will have a moderating effect on the relationship between education quality and major satisfaction. In order to solve the objectives, surveys were conducted off-line on 400 students majoring in hospitality in a two-year college in metropolitan area and 371 effective samples were analyzed for the study. First, education quality has a significantly positive(+) effect on major satisfaction. Second, models presenting the relationship between education quality and major satisfaction had differences depending on grade(academic year). From the results, the relationship between education quality and major satisfaction was confirmed and the moderating effect of grade(academic year) was also confirmed.

주제어 : 환대산업전공(Hospitality management major), 교육서비스 품질(Grade level), 전공만족도(Satisfaction of the major), 학년 간 차이(Quality of education services)

* 세종대학교 대학원 박사수료, kimsh1214@gmail.com

I. 서 론

오늘날의 대학에서 제공하는 전공교육과 대학 내 행정서비스의 향상은 교육 수요자인 전공학생들의 만족으로 이어진다. 대학들의 교육환경의 개선은 학생들에게 교육의 질을 어떻게 만족시켜 주는가에 따라 대학의 존립에 대한 중요한 결정적 문제로 인식되고 있다(Kim & Seo, 2005). 대학에서의 전공교육환경 및 전공교육서비스의 향상은 전공교육 수요자의 만족을 가져오며 더불어 국가경쟁력을 향상시키는 긍정적인 영향으로 미칠 수 있다(박건희, 2009). 교육기관에서는 사회의 직무요구에 적합한 인재육성과 전공교육을 통한 직업능력향상을 위한 교육 훈련을 하는 것이 핵심전략으로 바라보게 되었다(이인성·이경래, 2010). 다양한 분야에서의 전문지식과 창의력을 갖춘 전문 인력이 요구되는 현대에는 전문화된 직능으로 집단이 분화되면서 직업의 전문화가 더욱 촉진 될 전망이다.

현대산업은 21세기의 고부가가치의 유망산업으로 세계 각국의 국가경쟁력을 도모하고 그에 따라 서비스산업의 확대와 서비스 가치증대 및 발전은 교육환경의 변화와 그 맥락으로 이어져 함께 한다고 볼 수 있다. 현대산업은 관광의 확대로 고부가가치산업으로 인식되면서 현대산업에 대한 학문적 관심 또한 증가와 더불어 현대산업교육기관들은 전문 인력양성의 역할을 수행하고 있다(이형룡·박슬기, 2010). 현대산업은 타산업보다 인적자원 의존도가 매우 높은 분야로써 전문인력 양성이 절실히 요구되고 있는 실정이다(정유리·차석빈, 2008). 현재 우리나라 교육기관 중 115개 학교에서 정규 학위과정의 현대산업분야인 관광전공교육을 실시하고 있다. 4년제 정규과정 대학에서는 관광전공 전반에 걸친 학문적 이론교육을 중점으로 양성하고 있으며, 2년제 과정인 전문대학교에서는 관광전공에 대한 이론과 실무 및 실기 위주로 현대산업분야의 전문 인력으로 양성하는데 특성화하고 있다(배준호·남승민·이진영, 2016). 2014년부터 시행되고 있는 교육부의 대학 평가제도 개선으로 인한 대학정원감축 및 저평가 된 대학퇴출, 그리고 교육시장의 개방 및 취업난의 심화 등으로 국내 대학들의 위기 상황과 무엇보다 저 출산으로 인한 학력인구감소의 대비차원으로 대학에서는 교육서비스가 기존 공급자중심에서 수요자 중심으로 전환된 시점이다. 이러한 대학환경이 교육시장으로 경쟁적 환경변화에 따라 교육기관은 교육수요자의 전공교육품질서비스를 만족시켜야만 경쟁우위를 지킬 수 있으며 무엇보다 지속가능한 성장을 기대할 수 있기에(Daily UNN, 2014a; 2014b) 교육품질서비스 만족을 전사적 품질관리 개념도입으로 교육수요자들의 측면에서 살펴

보는 것은 반드시 수반되어야 한다.

교육수요자들의 측면에서 대학생활 시기는 전반적으로 생활에서의 다양한 변화를 맞이하는 시기이며, 또한 성숙기인 성인으로 가는 중요한 시기이다. 이러한 시각에서 대학생활의 적응은 대인관계, 학업, 대학의 환경 등 다양한 측면에서 적응을 의미한다. 또한 대학생의 진로결정 및 취업에 밀접한 영향을 미친다. 따라서 교육서비스 품질측정을 통하여 학교생활적응과 이를 통한 학교생활 만족을 유도해야 하며 대학에서 제공되는 전반적 교육서비스 품질에 관한 중요도-만족도파악이 우선으로 되어야 한다. 교육서비스 품질의 만족도가 교육서비스 품질의 제공을 통한 학업성 과로 볼 수 있도록 대학생활 적응에 미치는 영향을 실증적으로 해결하기 위해 교육서비스 품질이 대학생활 적응에 긍정적, 또는 부정적 영향을 주는지에 대해 검증할 필요가 있다.

본 연구는 기존에 선행연구들을 토대로 환대산업 전공 대학생들의 전공 관련 교육서비스 품질이 전공만족도에 어떠한 영향을 미치는지 조사하고자 한다. 따라서 본 연구의 목적을 다음과 같이 제시 하고자 한다.

첫째, 환대산업 전공 대학생들의 교육서비스 품질이 전공만족 수준을 파악하는 것이다.

둘째, 환대산업 전공 대학생들의 학년 간에 따라 교육서비스 품질과 전공 만족도에 어떠한 영향들을 미치는지 규명하고자 한다.

셋째, 향후 환대산업 전공분야의 교육과정 및 환경구축에 대한 의미 있는 시사점을 도출하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 교육서비스 품질

교육서비스를 최덕철·이경오(2000)는 공급자인 대학에서 교육 수요자인 학생에게 교육적인 목적을 달성하기 위해 관련된 유무형의 서비스를 제공함으로 소비자인 학생의 만족을 실현시켜 주는 일체의 활동으로 정의하였다. Sallis(2002)는 교육분야에 서비스개념을 접목하여 교육서비스품질의 개념을 정립하였고 교육이라는 자체가 쉽게 측정할 수 없는 것을 전제로 교육품질을 평가하기 위해 신비적(mystical), 자원적(resources), 평판적(reputational), 성과적(outcome), 부가가치적(value-added) 품질이라는 개념을 통해 교육품질을 평가 할 것을 제안한 바 있다.

Astin(1980)은 교육서비스 품질을 신비한 견해, 명성적 견해, 자원적 견해, 성과적 견해, 부가가치적 견해의 다섯 가지 견해로 정리하였다. 먼저 첫째, 신비한 견해를 대학 품질은 쉽게 측정되거나 정의할 수 없다는 견해이다. 이는 대학 활동에서 직원과 교수, 학생 등의 구성원 간의 다양하고 복잡하고 각 대학마다 추구하는 목표가 상이하기 때문에, 대학에서의 학생이 얻을 수 있는 만족도 역시 상이하여 만족도를 정확히 측정하기 어려우며 방법론적으로 대학 품질은 확인하는 부분이 어렵다 하였다. 둘째, 명성적 견해는 이해관계자의 관점 합의에 기본적으로 두며 대학 품질을 평가하는 방법이다. 대학 품질을 평가할 시 각 연구기관에서 대학 내 학과, 대학원에 대한 전문가들 뿐 아니라 교수들의 의견을 통해서 평가 할 수 있다. 셋째, 자원적 견해는 대학의 교육자원과 비슷하게 보는 견해로 충분한 재정 지원 및 명성이 있는 교수와 우수한 학생 등이 전통적으로 3가지 교육자원 및 시설 확보들이 이에 해당된다. 넷째, 성과적 견해로는 대학 품질은 교육성과의 품질에 의해 좌우되는 관점이다. 교육성과 'Who's who'에서 기재된 내용으로는 졸업생의 비율과 대학원에서 장학금을 받는 학생의 비율, 박사학위 졸업생의 비율을 성과 측정치로 사용되어 지고 있다. 다섯째, 부가 가치적 견해는 대학 품질을 대학이 학생에게 미치는 영향을 평가하는 견해로써 대학이 학생들에게 미치는 영향, 개인적 인성발달, 학생의 지적수준 향상 및 자기개발에 대해 긍정적인 변화를 주는 능력들을 대학의 품질로 보고 있다.

최근에는 전통적인 교육시스템을 개선하여 교육소비자에게 교육서비스를 제공하여 학업성취수준을 높이고자 경영방식으로 TQM을 채택하여 개선과 상호작용적 품질에 기초한 SERVQUAL과 SERVPERF 모델을 보완하여 새로운 모형을 통한 교육서비스품질을 측정(차주향·김연성·최강화·이동원, 2011)하고 있다. 또한 신재익·정기한(2007)의 연구에서는 유형성·신뢰성·공감성·반응성·가치성을 구분하여 교육서비스품질이 차원의 예를 제시하였다. 정유리·차석빈(2008)은 교육서비스품질, 학생만족, 학교충성도에 대한 실증연구를 이진춘(2009)은 교육품질이 학교 브랜드 이미지와 학업성취도와 만족도성과와의 관계분석을 규명하였다. 그리고 이태용(2010)은 교육서비스가 유무형적 요소인 명성, 이미지, 교유품질, 교육자의 질 등 포함한 교육서비스품질과 서비스가치 및 학생만족 간의 관계를 규명한 바 있다.

따라서 교육품질 만족도를 통하여 학생들의 욕구충족과 대학생활만족도를 위한 요인으로써 영향관계를 생각해 보아야 할 것이다. 대학의 교육서비스품질 측정은 학생들의 개별적인 인성, 지성, 자기개발 측면에 맞추어진 조사라 할 수 있다. 학교생활, 교육시설로 분류하였고 황해용(2000)은 대학 서비스를 핵심서비스, 보조서비스로 나누었으며 핵심서비스에는 교육서비스, 전임교수, 강사, 외국인 교수, 교수와 학생의 관계를 포함시켰다.

본 연구에서는 선행연구를 토대로 교육서비스 품질에 대해 각 프로그램, 교수와 학생의 관계, 물리적 환경, 행정서비스로 나누어 정의하였다. 대학에 대한 ‘교육서비스’, ‘물리적 환경서비스’, ‘행정서비스’, ‘발전가능성’, ‘기대수준’, ‘중요도’와의 관계를 설명한 엄은주(2000)의 연구를 기초로 하여 본 연구에 맞게 조작적 정의 수정 및 보완 작업을 지속적으로 수정했으며, 교육서비스 품질을 측정하기 위해 사용된 25개 문항은 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 1점은 ‘전혀 그렇지 않다’, 5점은 ‘매우 그렇다’로 구성하였다.

2. 전공만족도

전공만족도에서 만족도(Satisfaction)란 특정한 관심사에 경험한 것에 대한 종합적인 정의적 반응(권대봉, 2002)이라 규명하였고, Oliver(1980)의 만족은 고객의 실제 경험과 기대 간의 불일치로 인해 발생하는 감정과 구매경험 전의 감정이 결합하여 발생하는 총체적인 심리상태라 정의하였다(이혜미·한진수, 2012). 대학에서의 학생만족을 Elliot & Healy(2001)는 교육서비스에 대해 학생이 경험적 평가에 따른 결과적 태도라 정의하였고, 최규환(2005)은 교육서비스에 대한 전반적인 평가 및 정서적 반응이라 규명하였다. 대학에서 학생만족(student satisfaction)이라는 용어를 사용하게 된 것은 학교에서는 학생이 소비자로서 최우선으로 하고 있다. 그 대상을 만족시킴으로써 교육시장에서의 경쟁우위를 차지하기 위한 학생지향적인 중요성을 대학에서 인식하기 시작하면서라 할 수 있다(정유리·차석빈, 2008).

대학에서 전공학생이 인지한 전공만족도의 선행연구들을 살펴보면, 김혜숙(2004)은 전공만족도가 높을수록 대학생활 적응, 자아존중감, 학업성취도, 사회지각능력, 몰입, 전문직업적 정체성 등에 관한 영향관계를 규명하였다. 이러한 결과가 학생들의 졸업 후의 진로에 긍정적인 영향을 받아 자신에 대한 권한과 직무만족 등의 영향관계에 나타남을 확인되었다(허준·김수영·최윤정·김한수·오윤나, 2007). 우리 사회의 다양하게 많은 전문적 직업은 분야별 대학으로 하여금 여러 분야 전공들을 만들어 내고 있으며, 교육을 통해 전문적 직업인으로서의 정체성을 내면화 시킨다. 이에 대학에서의 전공은 미래의 진로와 직무에 필요한 전문지식을 학습하고 습득하는데 실질적인 영향을 주고 있다. 대학생의 전공에 대한 만족은 진로를 준비, 선택하는데 중요한 요소이며 학생 개인의 생애의 전문가로서 질적 수준을 향상시키는 부분이 결정적인 요인들이라고 볼 수 있다.

본 연구에서는 선행연구들의 이론적 고찰을 통해서 Gati(1993)는 각각 개인들이 이상적으로 판단했던 직업과 실제로 가질 수 있는 직업이 일치하지 않기 때문에 타협과정에 있어서 진로의사결정 역시 전공만족에도 필수적이라는 제시를 하기도

한다. 전공만족이란 전공 교과목을 통해 공부하면서 느끼는 주관적인 즐거움, 개인의 미래 및 진로에 관해서 긍정적 사고가 융합되어 나타난 결과라고 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구설계

1. 조사설계

본 연구의 과제는 교육서비스 품질 변수를 이용하여 전공만족도에 미치는 결정요인에 대한 영향관계를 분석하고자 한다. 전문대학교는 재학기간이 4년제 대학교에 비해 짧기 때문에 학년이라는 특성요인을 이용하여 두 집단으로 분류한다. 두 집단 간 차이분석을 통하여 학년 간 교육서비스품질과 전공만족도에 미치는 영향관계에서 조절효과를 갖는 가를 파악하고자 한다. 이러한 과제 수행을 위해 이론적 고찰과 선행연구를 토대로 환대산업 전공자의 교육서비스품질과 전공만족도의 주요 요인을 파악하고자 한다. 또한 학년 간 차이가 나타남에 따라 학생들의 진로를 위한 상담과 교육과정 설계에 효과적으로 반영할 수 있는 실증적 자료를 확보하고자 한다.

[연구과제1] 교육서비스 품질이 전공만족도에 미치는 영향 분석

[연구과제2] 학년 간의 교육서비스 품질과 전공만족도의 영향관계에서 조절효과 분석

2. 표본설계

본 연구의 목적을 달성하기 위해 수도권에 위치한 2년제 전문대학교 10곳을 선정하여 환대산업 전공*학과 학생들을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 설문 표본추출법으로는 응답자가 직접 설문지에 응답하는 자기기입방법을 통한 편의표본추출법을 사용하였다. 설문지에 대한 총 배포수는 450부이고, 400부가 회수되었으며, 그 중 분석에는 결측으로 인해 분석에 부적합하다고 판단된 29부를 제외한 최종분석에는 371부를 사용하였다. 세부적인 조사방법으로는 다음 <표 1>에 제시한 바와 같다.

수집된 연구자료**의 통계처리는 데이터 코딩(Date Coding)과정을 거쳐 SPSS

* 환대산업전공: 호텔, 관광, 외식, 호텔관광 포함

** 본 연구에서의 자료가 현시점에서 2년의 시차간격은 계량기법은 과거자료를 토대로 미래 교육품질 예측가능한데, 이때 전체조건은 과거의 패턴이 미래에도 지속된다는 가정 하에 예측하게 됨(이충기, 2015, 김애경, 2015)에 따라 2014년부터 개선된 교육품질의 1년의 선 경험 시점이 중요하다 판단하여 진행된 것이다.

Win Version 18.0 통계패키지를 이용하여 표본의 인구통계학적 특성의 기술통계와 교차분석, 요인분석 등을 수행하였다. 또한 가치추정에 대한 모형을 계량경제 소프트웨어 프로그램인 LIMDEP(LIMited DEpendent Variable model) 8.0을 이용하여 교육서비스품질에 영향을 주는 전공만족도 성향을 분석하고, 학년 간의 특성을 분석하였다.

〈표 1〉 연구조사방법

항목	내용
표본추출법	편의표본추출법
실시일자	2015년 11월 10일 ~ 12월 10일(1개월 간)
배포부수	450부(400부 회수, 371부 사용)
조사지역	수도권 내 2년제 전문대학교 환대산업전공 학생

IV. 실증분석

1. 응답자의 특성 및 기초통계분석

가. 인구통계학적 특성

본 연구의 371명의 표본에 대한 인구통계학적 특성 및 일반적 특성에 대한 분석 결과, 성별에서는 남성 137명(36.9%), 여성 234명(63.1%)으로 환대산업 전공의 특성상 여성이 남성보다 월등히 많은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 나이는 20세가 232명(63%), 21세 63명(17%), 22세 28명(7.5%), 23세 이상 53명(14.3%)으로 20세가 가장 많이 분포하는 것으로 나타났다. 학년으로는 1학년 217명(58.5%), 2학년 154명(41.5%)으로 1학년 비율이 가장 많은 비율을 차지하는 것으로 나타났다.

월 평균 소득은 75만원 미만인 2명(0.5%), 75만원이상 ~ 150만원 미만 25명(6.7%), 150만원 이상 ~ 250만원 미만 54명(14.6%), 250만원 이상 ~ 350만원 미만 84명(22.6%), 350만원 이상 ~ 450만원 미만 86명(23.2%), 450만원 ~ 550만원 미만 47명(12.7%), 550만원 이상 ~ 650만원 미만 30명(8.1%), 650만원 이상 ~ 750만원 미만 22명(5.9%), 750만원 이상 21명(5.7%)으로 월 평균 소득 250만원 이상 ~ 350만원 미만, 350만원 이상 ~ 450만원 미만의 월 평균 소득 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

〈표 2〉 연구표본의 인구통계학적 특성

n=371							
항목	구분	빈도	구성비	항목	구분	빈도	구성비
성 별	남	137	36.9%	학 년	1학년	217	58.5%
	여	234	63.1%		2학년	154	41.5%
	합계	371	100%		합계	371	100%
시 / 도	경기도	131	35%	월 소득	~75만원미만	2	0.5
	서울시	156	42%		75만원 이상~150만원미만	25	6.7
	인천시	83	22%		150만원 이상~250만원미만	54	14.6
	합계	371	100%		250만원 이상~350만원미만	84	22.6
나 이	20세	232	63%		350만원 이상~450만원미만	86	23.2
	21세	63	17%		450만원 이상~550만원미만	47	12.7
	22세	28	7.5%		550만원 이상~650만원미만	30	8.1
	23세 이상	53	14.3%		650만원 이상~750만원미만	22	5.9
					750만원 이상	21	5.7
	합계	371	100%		합계	371	100.0

나. 교육서비스품질 요인화

교육서비스품질은 총 25개의 문항을 이용하여 평가하였고 척도의 타당성과 신뢰성 검사를 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 시행하였다. 각 변수들이 가진 의미를 최대한 보존하면서 더욱 적은 수의 개념으로 요인화 하는 R-type 요인분석을 적용하였다. 그리고 주성분 분석(PCA:Principal Component Analyses) 및 Varimax 직각회전 방법을 사용하였다. Cronbach's α 값은 일반적으로 0.6 이상일 때 내적일관성이 높은 것으로 간주되기 때문에 이를 바탕으로 요인분석 결과를 <표 3>에 제시하였다.

요인분석에 대한 타당성 검증은 KMO 계수값과 Bartlett's 구형성 검증치를 이용하여 통계적 유의성을 확인하였다. Bartlett's 구형성 검증치는 4899.7($p < 0.001$)이고, 전체 분산에 대한 설명력은 60.13%로 나타났으며, KMO 값이 0.935로 나타나 요인분석이 적절했다고 판단할 수 있다. 각 요인에 대해 보다 자세히 알아보기 위해 요인의 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 알아보았다.

〈표 3〉 교육서비스 품질 요인분석 및 신뢰도 분석

항목	측정문항	요인 적재값	교유값	분산 설명력	신뢰도 계수
프로그램 요인	전공교육은 취업에 도움	.775			
	취업을 고려하여 교육과정 운영	.763			
	입학한 목적	.682			
	내가 원하는 교육 제공	.671	4.122	16.487	0.854
	취업에 도움이 되는 실습과제로 운영	.633			
	내가 기대하는 수준의 교육서비스 제공	.593			
	교과과정의 수준	.522			
행정서비스 요인	교직원은 학생들의 의문점을 적극적 해결	.774			
	교직원은 학사행정을 즉각적 처리	.773			
	교직원은 학생들의 학사행정에 자발적으로 처리	.762	3.357	13.428	0.849
	교직원은 학생들의 학사행정을 잘 공지	.751			
	행정서비스 제공시간은 적절	.733			
물리적 환경 품질 요인	전공에 맞는 실습장비	.756			
	실습실은 시설이 우수	.749			
	각종시설과 장비는 사용하기 편리성	.712			
	강의실 시설	.692	3.660	14.638	0.866
	전공에 맞는 실습실	.651			
	전공수업에 맞는 실습이 잘 이행	.519			
교수와 학생의 관계 요인	실습실은 학생들을 위해 자유롭게 개방	.510			
	교/강사들은 항상 학생의 질문에 적절한 답변	.713			
	교/강사들은 학생들의 자격증취득과 취업을 위한 활성화에 노력	.686			
	교/강사들은 학생들을 신뢰	.668			
	교/강사들은 바쁠 때도 학생들 요구에 신속한 응답	.630	3.896	15.582	0.891
	교/강사들은 학생들을 보다 발전적인 사회인이 되도록 도움	.625			
	교/강사들은 교육 서비스가 제공 될 때 학생들에게 미리 공지	.556			
KMO=.935		근사 $\chi^2=1087.39(df=36, p=.000)$		총 분산 설명력=60.13%	
요인추출방법: 주성분 분석		요인회전: 배리맥스			

다. 전공만족도 요인화

전공만족의 요인화 및 신뢰성 분석을 실시한 결과는 <표 4>에 제시한 바와 같다. 분석 결과 요인의 교유값은 3.767으로 나타났고 분산설명력은 62.784%의 설명력을 보이고 있으며, 누적분산 설명력은 62.784%로 나타났다. KMO 값은 0.902로 요인분석을 위해 구성개념의 선정은 적합한 것으로 나타났으며, Bartlett's의 구형성 검정 역시 유의확률 .000으로 요인분석이 적합한 것을 알 수 있다. 또한 신뢰도 검증의 결과 Cronbach's α 값이 0.878로 Cronbach's α 값이 .60이상으로 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 전공만족도의 요인분석 및 신뢰도 검증

항목	측정문항	요인 적재값	고유값	분산 설명력	신뢰도 계수
전공만족	교과목 구성이 내가 배우고자하는 분야 반영	.829	3.767	62.784	0.878
	교과목 편성	.807			
	교과내용 흥미	.805			
	배우는 교과목이 나와 잘 맞다	.791			
	교과목 간의 연계성	.777			
	이론과목과 실기과목의 비중	.742			
KMO=.902		근사 $\chi^2=1017.545(df=55, p=.000)$		총 분산 설명력=62.784%	
요인추출방법: 주성분 분석		요인회전: 배리맥스			

2. 회귀분석(regression)모형의 설정

본 연구에서는 LIMDEP 8.0 프로그램에서 회귀분석(regression)모형을 적용하여 교육서비스품질이 전공만족도에 미치는 영향관계를 파악하였다. 또한 인과모형에 조절변수로 학년 간 차이 검증하기 위해 우도비율검정(Log-likelihood Ratio Test: LRT)방법을 적용하였다.

1. 교육서비스 품질 결정요인: 전체모형

1) 변수정의 및 기술통계

모형에 투입된 설명변수에 대하여 변수의 정의 및 기술통계는 다음의 <표 5>에 정리하여 제시하였다.

〈표 5〉 변수정의 및 기술통계(전체)

독립변수	종속변수	전공만족도(SFAC)	평균: 3.188 표준편차: 1.000
		평균	표준편차
프로그램 (FAC1)		3.164	1.000
교수와 학생의 관계 (FAC2)		3.301	1.001
물리적 환경 품질 (FAC3)		3.097	1.654
행정서비스 (FAC4)		3.497	1.329

교육서비스 품질 특성변수들의 영향력을 추정 한 결과는 <표 6>에 제시하였다. 추정된 결과에 대한 평가를 위하여 신뢰도 검증 중 이론적 검증으로는 파라미터의 부호가 이론적으로 예상된 부호와 일치하는가를 보며, 전체모형에 대해서는 우도비율 검정을 실시하였다. 먼저, 교육서비스 품질에 유의적인 영향을 미치는 프로그램,

행정서비스, 물리적 환경, 교수와 학생 관계를 살펴보면, 프로그램(1% 유의수준), 교수와 학생의 관계(1% 유의수준)로 전공만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 반면에 물리적 환경, 행정서비스 관계에 있어서는 전공만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 종속변수인 전공만족도에 유의한 영향을 미치는 요인 중 특히 프로그램 요인이 행정서비스 보다 전공만족도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 교육서비스 품질 구성요소 모형 추정결과(전체)

변수	전공만족도	
	Coefficient	p
FAC1 (프로그램)	0.575	0.000***
FAC2 (교수와 학생의 관계)	0.186	0.001**
FAC3 (물리적 환경 품질)	0.020	0.654
FAC4 (행정서비스)	0.045	0.329
Constant	0.546	3.723
R^2	0.499	
Adj- R^2	0.494	
$F(p)$	91.39(.000)	
Log likelihood function	-219.00(.000)	
No. of.Obs	371	

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

교육서비스 품질 요소들이 환대산업 전공 대학생들의 전공만족도에 미치는 요인들에 대해 세부적으로 살펴보았다. 학년 간 평균의 바탕으로 2학년 집단과 1학년 집단인 두 집단으로 나눴다.

〈표 7〉 교육서비스 품질 구성요소 모형 추정결과

(2학년 vs 1학년: 전공만족도)

종속변수 독립변수	전공만족도			
	2학년		1학년	
	계수값	p	계수값	p
FAC1 (프로그램)	0.604	0.000***	0.560	0.000***
FAC2 (교수와 학생의 관계)	0.059	0.474	0.274	0.000**
FAC3 (물리적 환경 품질)	0.095	0.137	-0.19	0.766
FAC4 (행정서비스)	0.120	0.0534	-0.020	0.767
Constant	0.437	0.041	0.613	0.002
R^2	0.553		0.480	
Adj- R^2	0.541		0.470	
$F(p)$	46.18(.000)		49.00(.000)	
Log likelihood function	-77.126(.000)		-136.846(.000)	
No. of.Obs	154		217	

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

2학년 집단의 전공만족도에서는 프로그램 요인에 영향을 미쳤으나, 1학년 집단으로는 프로그램 요인과 교수와 학생의 관계 요인들이 영향을 미치는 것으로 나타났다. <표 7>에 제시한 바와 같이 학년 간 2학년 집단과 1학년 집단 간에는 차이가 있다는 것으로 나타났다.

학년 간의 2학년 집단은 전공만족도에 유의한 영향을 미치는 요인이 프로그램 요인으로 나타났으며, 학년 간의 1학년 집단의 경우 프로그램 요인은 동일 한 것으로 나타났으며, 교수와 학생 관계 요인도 유의하게 나타났다. 우도비율 검증을 통해 교육서비스 품질에 따라 전공만족도에 미치는 영향의 차이가 있는지 알아보고자 한다. 이를 바탕으로 우도비율검정은 연구대상의 변수와 이에 영향을 미치는 변수들을 포함하여 추정되는 모형으로부터 계산된 우도함수를 통하여 집단 간의 차이를 검정하는 방법으로 이 검정의 통계량은 chi-square분포를 취한다.

$$LR = 2 \times [LLF_{pooled} - (LLF_a + LLF_b)^2]$$

학년 간의 2학년 / 1학년 집단 모형 간에 있어서 임계치 10.056 학년 간 의 2학년 과 1학년 집단 간의 모형 차이가 있다는 것으로 검증되었다. 우도비율 결과는 다음의 <표 8>에 제시하였다.

<표 8> 우도비율검정(Likelihood ratio test)

Log-likelihood Ratio test			
통합집단	2학년	1학년	χ^2
-219.005	-77.126	-136.846	10.056

IV. 결 론

본 연구는 유능한 직업인을 육성하는 것이 주요 목표인 2년제 대학교의 환대산업 전공자를 대상으로 교육서비스품질과 전공만족도의 영향관계를 연구하고자 하였다. 특히, 2년제는 재학 기간이 일반 4년제 대학에 비해 길지 않기 때문에 학년간의 차이를 분석하여 이론적, 실무적 시사점을 제시하기 위해 수행하였다. 기존의 교육 분야의 연구들과는 달리 2년제 환대산업분야의 전공 학생들의 전공만족도와 다른 변수들 간의 연관성을 그리고 학년간의 차이관계성을 보았다. 이러한 연구목적을 통해 나타난 전공만족도와 교육서비스품질의 요인별 영향관계에 대한 구체적인 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 교육서비스 품질의 요인에 대한 항목으로는 학생 간의 두 집단인 2학년 / 1학년 집단이 결과는 모두 프로그램 요인으로 유의확률이 통계적으로 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 그 중 먼저 2학년 집단에서는 프로그램 요인만 유의확률이 통계적으로 유의한 영향을 미치지만 교수와 학생의 관계, 물리적 환경품질, 행정서비스요인은 통계적으로 유의하지 않으므로 전공만족도에 결정적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 2학년 학생들은 프로그램의 영향이 학과과정에서 전공만족도에 존재한다는 결론을 내릴 수 있다. 1학년 집단인 경우는 프로그램, 교수와 학생의 관계 요인으로 유의확률이 통계적으로 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 그러나 행정서비스, 물리적 환경 요인인 두 가지 요인은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 1학년 학생들이 2학년 학생들에 비하여 프로그램과 교수와 학생간의 관계에 대한 영향이 학과과정에서 전공만족도에 존재한다는 결론을 내릴 수 있다.

둘째, 수도권 내 위치한 전문대학 환대산업전공 학생들은 전반적으로 전공만족도에 있어서 교육서비스품질의 각 요인에 대한 영향관계를 항목으로 살펴보면 프로그램, 교수와 학생의 관계 요인이 유의확률인 통계적으로 유의한 영향관계를 미치는 것으로 나타났다. 반면에 행정서비스와 물리적 환경 요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 전반적으로 수도권 내 위치한 전문대학교의 환대산업전공 학생들은 학과 과정에서의 전공만족을 학교가 제공하는 교육서비스품질 중에서도 학과전공 프로그램과 전공교수와 학생간의 관계에서 느끼는 만족도가 높게 차지함을 알 수 있다. 따라서 학과 전공프로그램과 학과 교수와 학생간의 관계만이 전반적으로 학생의 전공만족도영향을 미치기 때문에 수준에 초점을 맞춘 학생들의 전공만족도 제고가 우선으로 필요할 것으로 판단된다.

대학 교육 분야에서 경쟁이 도입되면서 장기적 관점으로 교육시설에 투자하고 교육의 질적 향상을 위해 투자와 노력이 필요하다. 대학정책에 대한 질적 재검토와 더불어 결국 대학도 역시 그 본질로 돌아가 대학다움을 갖추는 것이 새로운 환경을 극복하는 중요한 열쇠임은 분명하다. 급변하는 교육환경에서 능동적으로 대처하고 경쟁력 있는 양질의 교육서비스를 제공할 수 있도록 서비스 지향적 마인드를 제고시키고 이를 실천하기 위하여 대학 교육서비스 품질 모형을 검증하는데 있어서 그 목적을 두었다. 교육만족에 관한 연구는 대부분 전체 학부 중심의 연구들이고, 수도권 전문대학교 환대산업전공 대학생을 대상으로 한 연구는 많지 않은 실정이다. 이러한 문제의식을 바탕으로 환대산업의 급속한 성장과 환대산업전공 전문대학교마다 차별화 된 수준 높은 교육서비스 품질을 위하여 발전하는 전문대학교 환대산업에 필요할 것이다.

본 연구의 한계점과 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 표본은 수도권 내 지역의 전문대학교를 대상으로 국한하였기 때문에 전체에 대한 일반화를 대표할 수는 없다. 이러한 일반화의 한계점을 제시하면서 수도권 내 환대산업계열을 전공하고 있는 전문대학교에 한하여 살펴 본 연구조사의 결과가 지역 내 전문대학교 개선과 유지의 방향성에는 도움이 될 것이라 판단된다. 4년제 대학교에 비하여 학과 과정이 짧은 2년제 대학교에서는 기존의 일반적인 교육서비스품질로서는 학생들에게 적용되기 힘들다는 결과로 정리해보면 2년제 대학교의 환대산업분야만의 특별한 교육시스템이 제공되어야 함을 시사점으로 도출해 낼 수 있다.

둘째, 교육서비스품질에 대한 구성요인을 다섯 가지로 제한하여 진행됨에 있어서 한계점을 제시한다. 향후 연구에서는 현실적으로 2년제 학생들의 학과과정에서 적용 가능한 추가적인 요인을 도출하여 다각적인 시각에서 볼 수 있는 요인들로 영향관계를 파악할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 교육서비스 품질을 전공만족도에만 국한시켰다는 점이며 향후 연구에는 학년별로 진로결정에 대한 수준으로 영향관계의 구체적인 연구가 추가적으로 진행되기를 기대해 본다. 그러나 본 연구를 통하여 환대산업관련 전공 대학생의 교육서비스품질이 전공만족도와 학년 간 차이 수준의 분석을 통해 향후 이들의 학과과정지도에 있어 기초자료를 제공한 점에서 그 의의를 찾을 수 있다고 할 수 있다.

참고문헌

-
- 강혜순·이희찬(2015). 항공·관광서비스 전공자의 진로장벽이 진로준비행동 유형에 미치는 영향 분석. 한국호텔외식관광경영학회, 425-440
- 권대봉(1999). 성인교육방법론. 서울:학지사.
- 김애경(2015). 한강종주자전거길 사용자 가치에 대한 편익추정. 한국호텔관광학회, Vol.17 No.6, 50-57.
- 김혜숙(2004). 지각된 학교학습 환경과 직업전망이 대학생활만족과 학업성취에 미치는 영향. 청소년학연구, 11(3), 199-215.
- 박건희(2009). 무용전공 학생의 교육서비스품질 지각이 학생만족 및 관계 마케팅에 미치는 영향. 한국체육학회지, 48(6), 463-473
- 박주성·김종호·신용섭(2003). 대학교육서비스 품질요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향, 마케팅저널, 제4권, 51-74.

- 배준호 · 남승민 · 이진영(2016). 관광관련 전공 대학생의 교육환경 및 교육과정 만족도가 진로결정수준에 미치는 영향에 관한 연구. 한국호텔관광학회, Vol.17 No.1, 367-387.
- 신재익 · 정기한(2007). 교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 대한 연구. 학습자중심교과교육연구, 제7권 1호, 231-256.
- 이인성 · 이경래(2010). 한식조리전공 고등학생들의 교과과정 만족도가 진로 결정에 미치는 영향. 한국조리학회, Vol.16 No.1, 50-60.
- 진춘 (2009) 교육품질이 학교브랜드 이미지와 학교성파에 미치는 영향, *Journal of Decision Science*, 제17권, 170-178.
- 이용기 · 장경란 · 권용주 (2000). 호텔기업의 시장지향성이 서비스품질, 고객만족, 전환비용과 구전커뮤니케이션에 미치는 영향. 관광학연구, Vol.24 No.1, 57-74.
- 이형룡 · 박슬기, 2010) 호텔, 외식, 관광 전공 대학생의 진로 장벽이 진로결정 수준에 미치는 영향: 진로결정수준에 미치는 영향, 외식경영학회, 13(1), 79-80.
- 이학식 · 김영(1999). 태도-행동 관계에 대한 조정변수들의 역할. Vol.9 Vo.2, 한국소비자학회, 37-64.
- 이태용 · 김수진 · 조송현 (2010) 전문대학 체육전공자의 인지된 교육서비스품질이 서비스가치 및 학생만족에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회, 제 10권 1호, 381-390.
- 엄은주 (2000). 대학서비스가 학생만족에 주는 영향에 관한 연구. 동국대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 정유리 · 차석빈 (2008) 교육서비스품질, 학생만족 및 학교 충성도간 관계 연구: 관광 관련학과 특수대학원을 중심으로, 관광연구, 23(2), 139-140
- 차주향 · 김연성 · 최강화 · 이동원 (2011) 인과지도를 통한 교육서비스품질 구조분석에 관한 연구, 한국경영학회지, 제15권 3호, 167-183.
- 최규환 · 이경오 (2000) 대학교육서비스마케팅 모형구축에 관한 연구, 마케팅학회연구, 제6권, 339-366.
- 최명철 (2003). 관광교육 서비스 품질과 참여자 관계성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 최규환 (2005) 관광교육 서비스 품질과 참여자 관계성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 허준 · 김수영 · 최윤정 · 김한수 · 오윤나(2007). 교육안전망 구축을 위한 관악구 지역 사례 연구. 한국교육개발원, 12, 81-110.
- Astin, A. W.(1980). "When Does A College Deserve to Be Called High Quality? Improving Teaching and Institutional Quality," Current Issuesin Higher Education, AAH Report No. 1. Washington. D. C.:American Association for Higher Education.

- Ashtin(1993) What Matters in Colleges? : Four Critical Years Revisited, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Oliver (1980) Conceptualization and Measurement of Disconfirmation Perceptions in the Prediction of Consumer Satisfaction, in Proceedings of Fourth Annual Conference on Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior, H. Keith Hunt and Ralph L. Day, eds. Bloomington: school of Business, Indiana University.
- Kim, C. E · Seo, J. H (2005), A Study on the Influence factor of customer satisfaction of university educational service, Business Edu (38), 33-60.
- Gati.I, Krausz.M, & Osipow. S.H(1996), Personality Variables, Academic major and Vocational Choice: A Longitudinal study of Holland's Theory. Psychological Report, 37(3), 1191-1195.

고객이 지각한 단체급식식당 선택속성의 만족도와 중요도 차이가 재방문의도 및 전환의도에 미치는 영향

The Effects of Perceived Importance-satisfaction Gaps in Institutional Foodservice Attributes on Customers' Revisit and Switching Intentions

염지원·안윤영**

Yeom, Ji-Won · Ahn, Yoon-Young

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of importance-satisfaction gaps in institutional foodservice attributes on customers' revisit and switching intentions. The results are summarized as follows. First, all three gap factors 'convenience of use', 'providing healthy food and clean atmosphere', and 'new and various menu' have positive effects on revisit intention. Second, only one factor among the three, 'convenience of usage', shows a negative effect to customer's switching intention. The results imply that institutional foodservice managers should continue providing new and diverse menu considering healthy food options and cleanness in order to improve revenue by increasing customer's revisits and minimizing customer attrition. Design and layout of customer-friendly moving line and various events for making customer feel comfortable should also be considered.

**주제어 : 단체급식식당 선택속성(feeding selection attributes),
재방문의도(revisit intention), 전환의도(switching intention)**

* (제1저자)세종대학교 일반대학교 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: sm1542@naver.com

** (교신저자)세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 부교수, e-mail: koala@sejong.ac.kr

I. 서 론

근로자들의 복지에서 중요한 부분으로 차지하는 급식제공은 근로여건의 일부로 인식되고 있으며, 단순한 식사제공의 수준을 넘어 근무만족에 영향을 미치는 중요한 요소로 인식되고 있다. 이에 종사원들의 작업능률을 높이고 노동이동방지, 정착화에 기여하기 위함으로 급식의 제공은 중요한 부분으로 차지하고 있다(이명해 등, 1993). 또한 급식은 근로자들의 체력 관리에 영향을 미치며 노동력 재생산이라는 차원에서 근로자들에게 필요한 영양소 공급의 중요성이 강조되고 있다. 급식대상자가 더 이상 확보 고객이 아니라 언제든지 다른 식당으로 옮겨 갈 수 있는 고객이라는 점을 인식한 단체급식 현장에서는 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 선택속성과 서비스를 적극적으로 도입하기 위한 노력이 필요하다(이해영, 2004). 단체급식시장은 각 기업의 경영합리화와 업종 전문화의 추세에 따라 근로자 급식의 전문 위탁이 확대되고 있으나, 급식운영형태가 어떠한 형태인가 보다 급식소의 직접 고객은 근로자들이므로 근로자들이 만족하는 급식을 제공하는 것이 가장 중요하며, 단체급식의 효율적인 운영을 위해서는 고객들의 선택속성과 만족에 초점을 두고 급식소의 장·단점을 객관적으로 파악하고, 지속적인 노력과 관심을 가져야한다.

경제수준의 향상과 상업성 급식소 이용 빈도 증가, 세계화로 인한 다양한 음식에 대한 요구 증가, 미각 뿐 아니라 시각적 만족에 대한 요구 증가로 고객의 요구에 부응하기 위해 단체급식 식당에서는 신 메뉴개발 및 각종 이벤트를 시행하는 등 다양한 운영 방식으로 고객 확보 유지에 대한 서비스의 질적 향상이 불가피하게 되었다. 그동안 단체급식 선택속성의 만족도와 관련한 연구가 많이 이루어져 왔지만, 본 연구는 기존 선행연구와는 달리 고객들이 기대하는 단체급식 식당의 선택속성에 대한 사전적 기대 중요도와 지각한 만족도 간의 차이가 재방문의도 및 전환의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하여, 단체급식 식당의 수익성 개선에 힘쓰는 관계자들에게 유용한 정보를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 단체급식의 개념과 현황

단체급식이란 학교, 공장, 산업체, 병원, 기숙사, 후생기관 등에서 특정한 사람들을 대상으로 계속적인 음식을 공급하는 것을 말하며, 식품위생법 제2조 9항에서는 “영리를 목적으로 하지 않고 계속적으로 다수인에게 음식을 제공하는 기숙사, 학교, 병원 기타 후생기관 등의 급식시설로서 대통령령이 정하는 것”으로 정의한다. 조정숙(2007)에 의하면, 단체급식의 목적은 외식업인 일반 음식점이나 레스토랑과 달리 영양개선이고, 이 목적을 달성하기 위해서 단체급식을 이용하는 고객들에게 기호도 조사를 하고 선호하는 음식과 영양 있는 음식을 모두 섭취하여 즐거운 생활과 건강을 유지하도록 하기 위함이 목적이라고 한다. 단체급식의 운영형태는 직영, 위탁, 임대 세 가지로 나뉜다. 직영급식은 소속 구성원들을 위해 급식소를 직접 운영하는 형태이고, 임대는 기관에서 요구하는 조건에 부합하는 경영을 원칙으로 하여 급식시설 일부를 임대업자에게 빌려주고 기관이나 기업은 계약된 임대료를 받는 형태이다. 위탁은 전문 업체에서 위탁을 의뢰한 기관과 계약을 통해 급식업무 일부 또는 전부를 대행하는 형태이다. 위탁 운영의 종류로는 경영위탁, 임대위탁, 용역위탁으로 나눌 수 있으며 의뢰하는 기관 특성에 따라 계약을 하고 적절한 이윤을 추구하는 방법으로 계약하여 운영을 한다. 급식 대상별 유형으로는 학교급식, 병원급식, 산업체급식, 사회복지시설급식, 영유아 보육시설 급식, 군대급식, 기타 급식시설 등으로 나눌 수 있다. 국내 전체 급식시장의 규모는 1997년에는 약 2조 5천억 원의 규모였으나, 그 후 꾸준히 증가 하여 2000년 말 기준으로 약 5조 6천억 원으로 5년 사이 50%이상 증가되었다. 이중 위탁급식 시장규모는 1조 6천 6백으로, 전문 위탁업체에 위탁하는 비율이 해마다 증가하고 있다. 급식의 질적 개선을 쟁점화 함에 따라 기업들은 경영개선의 차원에서 위탁급식을 고려하게 되었다.

2. 단체급식 식당의 선택속성 및 선행연구

급식산업에서의 소비자의 선택속성은 음식(메뉴)에만 국한된 것이 아니라 제공되고 있는 시설 환경, 종업원의 친절도, 서비스 환경, 위생상태, 안전관리, 이벤트 및 식단(저 열량, 저 나트륨, 다이어트식) 등 다양하다(손은수·정미화·이종호, 2015). 소비자의 선택이라는 개념에 초점을 맞춰 논의해보면, 외식의 경우에는 소비자가 어떤 음식을 선택할 것인가에 대한 고민이 결국 어떤 식당을 선택할 것인가에 직면하게 되지만, 단체급식 식당의 경우는 음식의 양과 질, 급식시설 및 환경, 종업원의 친절도, 위생상태, 이벤트 및 건강 식단 등 소비자의 선택에 의해 고려하게 되는 속성에 차이를 보이게 된다.

1) 급식의 품질과 서비스

품질이란 제품이나 서비스에 대해 고객의 다양한 요구사항과 기대에 부응하는 생산, 기술 및 마케팅에 대한 전체적인 특성이다. 급식에 있어 품질은 음식에 있어서의 품질과 조합시킨 식사로서의 품질로 나뉜다. 음식의 품질은 양과 질 (맛, 온도, 색, 질감)에 의해 평가되고, 식사의 품질은 음식을 조합시켰을 때의 양, 맛, 색의 균형, 식판에 놓인 식기나 식당환경도 함께 평가된다(이미진, 1995). 급식소의 품질과 서비스는 급식 기업의 생존을 위한 필수적인 요소이다. 양질의 급식서비스란 음식과 서비스의 두 가지 측면에서 고객들이 기대하는 수준을 만족 시킬 수 있도록 함을 의미하며(양일선, 1996), 모든 종류의 산업에 있어서 경쟁을 이기고 성공 할 수 있는 주된 요인은 고객 중심 서비스를 얼마나 철저하게 실현 시켰는가에 달려있다. 급식산업에서 고객이 접할 수 있는 서비스 영역은 음식에만 국한된 것이 아니며, 음식 이외 서비스를 제공하는 종업원의 태도와 대기시간 및 여러 가지 환경에 이르기까지 다양한 것을 인지해야한다. 급식소 이용고객은 음식뿐만 아니라 이용의 편리함, 서비스의 신속성과 품질, 영양정보 등에 관심을 가지고 있으며, 이러한 서비스 속성들은 단체급식에 중요한 영향을 미치고 있다고 보고하고 있다(Green, 1993). 이렇듯 품질과 서비스는 기업이 경쟁적 우위를 차지하기 위해 선택하는 요소가 아니라 기업의 생존을 위한 필수적인 요소이다. 단체급식 식당을 이용하는 고객들의 요구도가 증가함에 따라 고객 중심적 품질과 서비스로 전환해야할 필요성이 있다.

2) 급식시설 및 환경

급식소의 시설은 공간 접근성과 편의성, 청결성 등의 물리적 환경요인에 의해 고객만족과 방문의도에 영향을 미치는 주요한 변수로 여겨지고 있다(Mehrabuan & Russell, 1974). 공조환경인 식당의 전반적인 색상, 조명, 온도, 공간, 소음, 냄새, 음악과 같은 요소들이 고객의 오감에 영향을 줄 수 있는 요소로서 고객의 환경에 대한 반응 뿐 아니라 기각에 영향을 미친다고 할 수 있다(박창식, 2007).

3) 위생관리 및 안전관리

단체급식에서 위생관리란 안전한 음식을 고객에게 제공하기 위한 중요한 관리업무라고 할 수 있다. 위생관리에 자칫 소홀하면 단체 식중독을 일으킬 수 있으므로 체계적이고 집중적인 위생관리를 통해 식중독 예방을 하고 철저하게 안전성을 고려해야 한다. 철저한 위생관리를 통하여 식중독으로 인한 경제적인 손실을 줄이기 위해 최근에는 단체 급식소에 HACCP(Hazard Analysis Critical Control Point) ‘식품위해요소중점관리기준’ 적용이 제도화됨에 따라 위생관리의 중요성이 커지고 있다.

단체 급식소에서 위생관리 만큼 중요하게 생각해야 할 관리는 안전관리이다. 단

체급식소 역시 미끄러운 바닥, 협소한 조리실, 뜨거운 조리기구와 음식 등으로 인해 작업하기에 열악한 환경으로 조리종사자는 항상 안전사고의 위험에 노출되어 있다. 급식소에서의 안전관리란 급식업무 전 과정에서 사고와 재해를 방지하여 급식시설과 종사원 및 고객을 불의의 사고로부터 보호하고, 안전한 작업환경을 유지하기 위해 반드시 필요한 예방 작업이다(Kwak 등 2008).

4) 급식 이벤트 및 그 외 선택속성

단체급식에서 이벤트의 정의는 단체급식의 고루함에서 벗어나 음식의 맛과 건강은 물론이고, 무형의 가치 등 고객의 다양한 욕구를 충족시키기 위하여 특별한 날 기념이 되기 위한 색다른 메뉴와 분위기를 제공하는 것이라 하였다(강진경 2002). 특별한 날 기존의 급식과 차별화된 서비스 품질(메뉴, 운영, 환경, 서비스)을 제공하고 제공자와 참여자의 상호적인 의사소통으로 고객들에게 즐거움을 제공하는 행사라고 할 수 있다. 급식소에 대한 이미지 개선 등 평소 경험하지 못한 급식소의 식상함을 개선할 수 있고, 고객들의 이벤트 참여가 수준 높은 급식의 품질과 고객의 만족도 개선에 기여 할 수 있어 급식소에서 지속적인 이벤트 실행이 중요하다고 할 수 있다(지승호 2008). 다이어트식단, 저 열량, 저 나트륨식단, DNA식단, 고객맞춤식단 등 다양한 건강 식단은 단체급식 식당을 찾는 고객들의 건강을 찾아주고 다이어트 효과도 있어 최근 고객들이 가장 선호하고 있다. 또한 식당에서 제공하는 메뉴에 싫증을 느끼는 고객들을 위해 SET메뉴와 판매 간식을 제공하고 다양한 신 메뉴 개발을 하여 외부 식당으로 전환하는 고객들을 방지하고 단체급식 식당을 방문하게 하는데 중요한 선택속성이라 하겠다.

5) 단체급식 식당 선택속성 선행연구

양태석·유병주·전효진(2005)은 제주지역 대학을 대상으로 위탁급식 업체의 만족도 및 중요도를 위한 속성 48문항을 개발하였으며, IPA분석을 실시하였다. 박창식(2007)은 단체급식의 속성을 급식품질, 위생상태, 급식시설, 급식서비스 4가지 속성으로 나누어 급식만족에 미치는 영향에 대한 연구를 하였으며, 이경아·류은순(2010)은 부산지역 대학교 단체급식 식당의 급식서비스 만족도와 고객 충성도와의 관계 연구에서 단체급식서비스 속성을 음식, 서비스, 환경, 위생 등으로 구분하였다. 최순태(2011) 연구 역시 대학교에 입주한 급식식당을 대상으로 소비자의 선택속성이 만족 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구를 통해 재료속성, 음식속성, 메뉴속성, 운영(관리) 속성, 내부환경 속성으로 구분하였다. 지금까지 단체급식 식당에 대한 선행연구들 대부분은 대학교의 급식식당을 대상으로 진행되었다.

본 연구는 기업에 입주한 급식식당을 대상으로 선정하여 연구를 진행하였으며, 본 연구에 앞서 기업체 한 곳을 선택하여 단체급식 식당을 이용하는 사무직 고객 30명에게 선행 연구에서 제시된 선택속성들과 고객들이 추가로 고려하는 선택속성들이 무엇인지에 대해 사전 인터뷰를 실시하였다. 사전분석 결과 음식의 영양가, 음식의 건강지향성, 샘플메뉴의 매력성, 식음료 가격, 여유로운 식사시간확보, 이벤트 실시여부, 날씨에 따른 식당이용, 판매 간식 제공, 기획 상품(SET 메뉴) 제공, 다양한 신 메뉴 출시 등의 선택속성들이 추가로 채택되어 기존 선행 연구에서 제시된 선택속성들과 함께 본 연구 설문지에 포함하였다.

3. 재방문의도

재방문의도란 특정상품의 과거구매경험에 대한 평가를 바탕으로 재차 방문 하려 하는 것을 말한다. Anderson(1985)은 고객만족도가 높을수록 재방문 의도가 높아진다는 것을 밝혔으며, 재구매 방문과 재구매 지출과 같은 재구매 행동에는 유의한 영향을 주지 못하지만, 재구매 의도에는 긍정적인 영향을 준다고 하였다. 지윤호·변정우(2011)는 재방문의도는 소비자가 제공받은 서비스를 계속 반복적으로 이용할 가능성이라고 할 수 있으며, 생각과 태도가 행동으로 옮겨질 수 있는 행위적 의도를 의미한다고 하였다. 재방문 의도는 장기적인 관점에서 기업의 이윤이나 성과를 지속적으로 창출 시키는 중요한 요인인 고객유지 및 재방문 행동의 대응으로써 마케팅에 있어 가장 핵심적인 중요개념으로 인식되고 있다. 이러한 관점에서 단체급식 식당을 이용하는 고객의 재방문의도는 단체급식 식당의 선택속성에 대한 종합적인 만족으로 유발되어 식당을 다시 방문하려는 의도라고 정의할 수 있다.

4. 전환의도

전환의도는 다른 방향으로 바꾸거나 거래하고 있는 서비스 공급자를 다른 공급자로 바꾸는 것이라 할 수 있다. 서비스 전환이라는 의미에서 전환은 고객의 이탈이며 단골고객의 감소를 의미한다고 할 수 있다(Keaveney, 1995). 본 연구에서 전환의도란 Ajzen(1991)에 기초할 때, 단체급식 식당에 대한 선택속성 만족수준이 기대에 미치지 못하였을 때, 단체급식 식당을 교체할(다른 외부식당으로 이동할) 가능성이 높다고 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구과제 및 연구모형

본 연구는 단체급식 식당 고객들의 선택속성에 대한 사후적 지각인 만족도와 사전적 기대인 중요도 간의 차이가 재방문의도와 전환의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악해보는 것이 연구과제이다. 단체급식 식당 선택속성들 모든 문항에 대한 기초적인 기술통계분석과 빈도분석을 실시한 후 IPA분석을 실시하였다. 이후 재방문의도 및 전환의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 다중회귀분석을 실시하였는바, 이에 앞서 모든 선택속성들을 요인분석에 기초하여 분류하였다.

[연구과제]

단체급식 식당 선택속성 요인별 만족도와 중요도간의 차이가 재방문의도 및 전환의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기로 한다.



[그림 1] 연구모형

2. 조사 설계

1) 연구대상 및 표본설계

조사대상은 학교, 병원, 사회복지기관과 같이 비영리를 목적으로 하는 위탁급식이 아닌, 영리를 목적으로 하는 위탁급식식당을 이용하는 서울과 인천에 위치한 산업체 오피스(회사 주변에 외부 식당이 있는) 8곳을 대상으로 하였다. 매출액기준 단체급식식당업 관련 대표기업 4곳(H사, S사, L사, D사)이 위탁 운영하고 있는 단체급식식당으로서, 식당규모에서 유사한 단체급식식당을 대표기업별로 각각 2곳씩 균등하게 할당하여 총 8곳의 단체급식식당을 선정하였다. 조사방법은 조사 대상자가 스스로 기입하는 자기기입법을 사용하였고 설문지는 총 400부를 배포 하였으며, 회수된 설문지는 356부이다. 이 중에서 응답이 불성실한 31부를 분석에서 제외하여 최종 유효 표본은 325부이다. 표본설계는 다음의 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 표본설계

조사(표본)범위	단체급식 식당이 상주해있는 서울과 인천에 위치한 산업체(오피스) 8곳
표본 집단	회사 내 단체급식 식당을 1회 이상 이용해 본 20세 이상 산업체 직원
조사 기간	2017년 9월 1일 ~ 9월 30일
설문조사방법	설문지법(자기기입법)
설문지 배포 및 회수 현황	총 배포 설문지 수: 400부(100%) 회수된 설문지 수: 356부(89%) 최종 유효 표본: 325부(81.2%)

2) 변수의 조작적 정의

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 단체급식식당, 단체급식식당 선택속성, 선택속성의 만족도와 중요도간의 괴리도 및 재방문의도와 전환의도에 대한 조작적 정의는 다음과 같다. 단체급식식당은 서울과 인천에 위치한 영리기업과 위탁계약을 체결하고 위탁급식업체가 운영하는 단체급식식당으로, 단체급식식당 선택속성은 고객이 단체급식식당을 선택함에 있어서 고려하는 속성이라고 정의하였다. 단체급식 선택속성의 만족도와 중요도 간의 차이는 단체급식 선택속성의 만족도에서 중요도를 차감한 값으로, 재방문의도는 다시 단체급식 식당을 방문하려는 의도로, 전환의도는 단체급식식당에서 다른 식당으로 교체하려는 의도로 각각 정의하였다.

3) 설문지 구성 및 분석방법

본 연구의 구체적 설문내용은 총 3개 조사 영역으로 설계되었으며, 설문지 구성은 <표 2>에 제시하였다. 첫째 영역은 단체급식 식당 선택속성의 중요도와 만족도를 파악하기 위한 질문 사항으로 양태석 등(2005) 및 박창석(2007)의 연구에서 일반적으로 채택되고 있는 대표적인 10문항이외에, 본 연구의 예비조사에서 응답자들이 제시한 단체급식 선택속성 10문항을 추가로 채택하여 총 20개의 선택속성 항목으로 구성하였으며 리커트 5점 척도로 측정하였다. 둘째 영역은 재방문의도 및 전환의도에 대한 2문항으로 Anderson(1985), Ajzen(1991) 및 이용철·안선흥(2016)의 연구에 기초하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 셋째 영역은 인구통계학적인 질문사항으로 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 이용횟수, 지출금액 등 6개 항목으로 구성되었다.

〈표 2〉 설문지 구성

설문내용			문항 수	척도
독립 변수	단체급식 선택속성	• 음식의 질과 맛 • 제공되는 음식의 양 • 메뉴의 다양성(복수메뉴 및 푸드코트 등) • 음식의 건강지향성(저염, 웰빙, 다이어트식 등) • 전반적인 식당의 청결성(식당환기 및 위생포함) • 식음료 가격 • 짧은 대기 행렬로 인한 신속한 배식 • 빈번한 신 메뉴 출시 • 직원의 서비스 역량(친절도 등) • 샘플 메뉴의 매력성 • 이벤트 실시 여부(마일리지 및 할인혜택 등) • 식재료의 신선도 • 음식의 영양가 • 식당 인테리어 및 분위기 • 충분한 좌석 확보 여부 • 식사 후 휴식장소 유무 여부 • 기획 상품(SET 메뉴 제공 여부 등) • 판매 간식 제공 여부(김밥, 햄버거, 떡볶이 등) • 날씨에 따른 식당 이용 • 여유로운 식사시간 확보 여부	20	리커트 5점 척도
종속 변수	재방문의 의도 전환의도	• 재방문의도 • 전환의도	2	리커트 5점 척도
	인구통계 학적 특성	• 성별 • 연령 • 결혼여부 • 학력 • 이용횟수 • 지출금액	6	명목 척도

수집된 자료의 데이터 코딩(Data coding)과정과 데이터 클리닝(Data cleaning)과정을 거쳐, SPSS 18.0 for window 통계패키지 프로그램을 사용하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 일반적인 특성

본 연구에 사용된 설문은 2017년 9월 1일부터 9월 30일까지 서울과 인천에 위치한 산업체 기업에서 근무하는 직원들을 대상으로 실시되었으며, 총 400부(100%)의 설문지가 배포되었고, 회수된 설문지의 수는 356부(89%) 되었으나 이 중 설문지 응답이 부적합 하거나 불성실한 31건의 설문지를 제외한 총 325부(81.2%)가 연구에 이용되었다. 성별로는 남성이 182명(56%), 여성이 143명(44%)로 남성의 비율이 높게 조사 되었다. 연령은 30대가 126명(38.8%)으로 가장 많았으며, 다음으로는 20대가 113명(34.8%), 40대가 82명(25.2%), 마지막으로 50대 이상이 4명(1.2%)순으로 측정되었다. 결혼여부는 미혼이 166명(51.1%), 기혼이 159명(48.9%)로 미혼자의 비율이 조금 높게 조사되었다. 다음으로 학력의 분포는 대학교 졸업이 229명(70.5%)으로 가장 많았으며, 전문대 졸업이 50명(15.4%), 대학원 졸업 이상이 40명(12.3%), 고등학교 졸업이 6명(1.8%)으로 분포하고 있다. 일주일 동안 구내식당 방문 횟수는 5회 이상 방문자가 111명(34.2%)으로 가장 많았으며, 1회-3회가 108명(33.2%), 4회가 106명(32.6%)으로 분포되었다. 외부식당 방문 횟수는 1회 이하가 206명(63.4%)으로 가장 많았으며, 2회 이상이 86명(26.5%), 4회 이상이 33명(10.1%) 순으로 보고되었다. 식당 이용 시 평균적으로 일주일에 지출하는 금액은 10,000원-20,000원 미만이 95명(29.2%)으로 가장 많았으며, 20,000원-30,000원 미만이 91명(28%), 30,000원-40,000원 미만이 82명(25.2%), 40,000원 이상이 32명(9.9%) 순이었다. 지면관계상 인구 통계적 특성변수에 대한 빈도분석 표는 생략하였다.

2. 단체급식 식당 선택속성별 중요도와 만족도 분석

1) 단체급식식당 선택속성의 중요도와 만족도 기술통계 분석 및 IPA

다음의 <표 3>은 단체급식식당 선택속성요소들(20문항)을 각각 독립적으로 고려하여 응답한 경우의 중요도와 만족도에 대한 기술통계 분석결과이다.

〈표 3〉 단체급식 식당의 선택속성별 중요도와 만족도 비교를 위한 기술통계량

선택속성 '중요도'			순위	선택속성 '만족도'		
문항	평균	표준편차		문항	평균	표준편차
식재료의 신선도	4.33	.82	1	직원의 서비스 역량	3.47	1.07
전반적인 식당의 청결성 (식당환기 및 위생포함)	4.31	.87	2	제공되는 음식의 양	3.41	.96
음식의 영양가	4.22	.91	3	전반적인 식당의 청결성 (식당환기 및 위생포함)	3.31	1.05
음식의 질과 맛	4.17	.98	4	음식의 질과 맛	3.26	.93
식음료 가격	4.02	.94	5	식음료 가격	3.22	1.07
충분한 좌석 확보 여부	4.02	.94	6	짧은 대기 행렬로 인한 신속한 배식	3.21	1.14
직원의 서비스 역량	4.01	.96	7	식재료의 신선도	3.21	.95
짧은 대기 행렬로 인한 신속한 배식	3.96	.96	8	음식의 영양가	3.20	.95
메뉴의 다양성	3.91	.98	9	충분한 좌석 확보 여부	3.14	1.13
음식의 건강지향성 (저염, 웰빙, 다이어트식)	3.90	1.04	10	여유로운 식사시간 확보 여부	3.10	1.13
여유로운 식사시간 확보 여부	3.87	1.05	11	식당 인테리어 및 분위기	3.07	.96
제공되는 음식의 양	3.84	.98	12	날씨에 따른 식당 이용	3.03	1.14
날씨에 따른 식당 이용	3.84	1.14	13	음식의 건강지향성 (저염, 웰빙, 다이어트식)	2.95	1.07
식당 인테리어 및 분위기	3.68	1.05	14	메뉴의 다양성	2.91	.95
샘플 메뉴의 매력성	3.52	1.15	15	샘플 메뉴의 매력성	2.88	1.08
판매 간식 제공 여부 (김밥, 햄버거, 떡볶이 등)	3.47	1.28	16	빈번한 신메뉴 출시	2.74	.96
기획상품 (set 메뉴 제공 여부 등)	3.45	1.24	17	식사 후 휴식 장소 유무 여부	2.70	1.12
식사 후 휴식 장소 유무 여부	3.45	1.24	18	판매 간식 제공 여부 (김밥, 햄버거, 떡볶이 등)	2.59	1.08
빈번한 신메뉴 출시	3.43	1.23	19	이벤트 실시 여부	2.53	1.10
이벤트 실시 여부	3.35	1.29	20	기획상품 (set 메뉴 제공 여부 등)	2.49	1.04

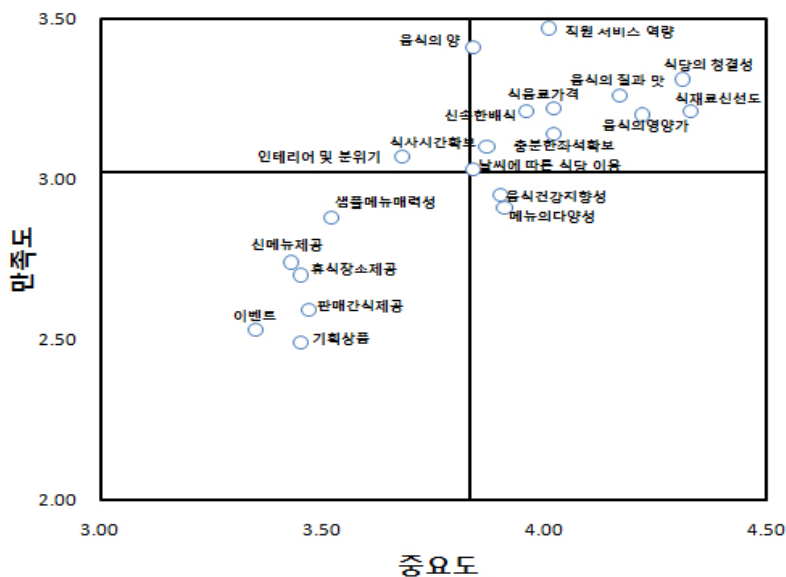
단체급식 식당 선택속성별 중요도를 분석한 결과, 20개의 항목 중 평균점수를 기준으로 할 때 식재료의 신선도(4.33)가 가장 중요한 선택속성으로 나타났으며, 그다음으로 전반적인 식당의 청결성(4.31), 음식의 영양가(4.22), 음식의 질과 맛(4.17), 식음료의 가격(4.02), 충분한 좌석 확보 여부(4.02), 직원의 서비스 역량(4.01), 짧은 대기 행렬로 인한 신속한 배식(3.96), 메뉴의 다양성(3.91), 음식의 건강지향성(3.90), 여유로운 식사시간 확보 여부(3.87), 제공되는 음식의 양(3.84), 날씨에 따른 식당 이용(3.84), 식당 인테리어 및 분위기(3.68), 샘플 메뉴의 매력성(3.52), 판매 간식 제공 여부(3.47) 순으로 나타났다. ‘음식의 영양가’, ‘메뉴의 다양성’, ‘음식의 건강지향성’의 중요도 순위가 높은 것으로 나타난 결과는 고객들이 저나트륨식이나 웰빙 식당, 다이어트식과 같이 건강식에 대한 관심도가 높은 것으로 보이며, 건강을 위해 음식의 영양가와 메뉴를 많이 고려하는 것으로 생각된다. 상대적으로 기획 상품, 식사 후 휴식장소 유무 여부(3.45), 빈번한 신 메뉴 출시(3.43), 이벤트 실시 여부(3.35)는 낮게 나타났다. 선택속성별 만족도 분석에서는 전반적으로 중요도 대비 평균점수가 상대적으로 낮은 특성을 보였지만, 직원의 서비스 역량(3.47)이 가장 만족한 것으로 나타났다. 이는 단체급식업체에서 직원들의 CS(customer satisfaction)교육을 위해 CS팀을 구성하여 서비스교육에도 많은 노력을 하고 있는 결과로 보인다. 그다음으로 제공되는 음식의 양(3.41), 전반적인 식당의 청결성(3.31), 음식의 질과 맛(3.26), 식음료의 가격(3.22), 짧은 대기 행렬로 인한 신속한 배식, 식재료의 신선도(3.21), 음식의 영양가(3.20), 충분한 좌석 확보 여부(3.14), 여유로운 식사시간 확보 여부(3.10), 식당 인테리어 및 분위기(3.07) 순으로 나타났다. 상대적으로 날씨에 따른 식당 이용(3.03), 음식의 건강지향성(2.95), 메뉴의 다양성(2.91), 샘플 메뉴의 매력성(2.88), 빈번한 신 메뉴 출시(2.74), 식사 후 휴식장소 유무 여부(2.70), 판매 간식 제공 여부(2.59), 이벤트 실시 여부(2.53), 기획 상품 제공(2.49) 등의 만족도는 낮은 평가를 받았다.

이러한 응답결과를 통해서 선택속성 중요도 상위 5순위 및 선택속성 만족도 5순위를 비교 해본 결과, 선택속성 중요도 측면의 평균점수 1순위인 식재료의 신선도(4.33)는 만족도 측면에서는 평균점수 기준으로 7위를 기록했고, 2순위 중요도인 전반적인 식당의 청결성(4.31)은 만족도 측면에서 3위로 하락, 3순위 중요도 속성인 음식의 영양가(4.22)는 만족도 측면에서 8위로 하락, 4순위 중요도 속성인 음식의 질과 맛(4.17)은 만족도 측면에서 4순위로 같은 순위를 나타냈다. 마지막 5순위 중요도 속성인 식음료 가격(4.02)도 만족도 측면에서 5순위로 같은 순위를 나타냈다. 결과적으로 단체급식 선택속성 중요도 대비 만족도는 중요도 4순위 음식의 질과 맛, 5순위 식음료의 가격이 같은 순위를 나타났으며, 이를 제외한 1순위, 2순위, 3순

위는 중요도 대비 만족도 순위가 하락한 것으로 나타났다. 평균값 비교로는 중요도에 비해 전반적으로 만족도 평균값이 낮은 것으로 나타났다. 이는 단체급식 식당을 이용하는 고객들의 선택속성에 대한 기대와 지각에 많은 변화가 있었으며, 이러한 요구의 변화를 단체급식 현장에서는 시기적절하게 파악해야 할 필요성이 있음을 의미하는 연구결과라 생각한다.

다음의 <그림 2>는 평균값을 기준으로 만족도와 중요도 간의 관계를 사분면 도표로 나타내는 IPA(Importance Performance Analysis) 결과이다. 단체급식 식당을 이용하는 고객들이 중요하게 생각하는 속성과 만족도 모두 높은 영역, 중요하게 여기는 반면에 만족도는 기대에 미치지 못해 낮은 영역, 중요도가 낮으며 실제로 잘 수행되지 않아 만족도 또한 낮은 영역, 중요도는 낮으나 만족도는 높은 영역 등을 파악하여 개선이 필요한 영역의 선택속성을 살펴보고자 한다. 첫째, 좋은 성과 및 지속적인 유지 영역(오른쪽 상단)은 고객들이 중요하게 생각하면서 실제로 잘 수행되어 만족도 역시 높은 영역의 항목으로 식재료의 신선도, 식당의 청결성(전반적인 식당의 청결성, 식당 환기 및 위생 포함), 음식의 영양가, 음식의 질과 맛, 직원의 서비스 역량, 식음료 가격, 충분한 좌석 확보, 신속한 배식(짧은 대기 행렬로 인한 신속한 배식), 식사 시간 확보(여유로운 식사 시간 확보), 음식의 양(제공되는 음식의 양), 날씨에 따른 식당 이용 등 11가지 선택속성으로 나타났다. 둘째, 노력 집중화, 중점 개선이 필요한 영역(오른쪽 하단)은 고객들의 중요도는 높지만 잘 수행이 되지 않아 만족도가 낮은 선택속성이다. 음식의 건강지향성, 메뉴의 다양성으로 조사되어 건강식 메뉴(음식의 건강지향성 저염, 웰빙, 다이어트식)와 신 메뉴 개발을 위한 노력이 시급한 것으로 분석되었다. 셋째, 소극적 관리 영역(왼쪽 상단)은 고객들의 중요도는 낮지만 만족도는 높은 영역으로 식당 인테리어 및 분위기 한 가지 항목으로 나타났다. 넷째, 노력 강화, 만족도 제고 영역(왼쪽 하단)은 고객들의 중요도와 만족도 모두 낮은 선택속성으로 샘플 메뉴의 매력성, 신 메뉴 제공(빈번한 신 메뉴 출시), 휴식 장소 제공(식사 후 휴식 장소 유무 여부), 판매 간식 제공(판매 간식 제공 여부), 이벤트(이벤트 실시 여부), 기획 상품(set메뉴 제공 여부) 등 6가지 항목으로 분석되었다.

선택속성별 중요도와 만족도 비교를 위한 IPA 분석을 통해 4가지 분면의 선택속성들을 파악해 본 결과, 중요도는 높지만 만족도가 낮은 2가지 항목인 메뉴의 다양성, 음식의 건강지향성은 단체급식 식당을 이용하는 고객들이 중요하게 생각하는바 대비 만족도가 낮은 선택속성으로서 특히 단체급식식당 운영자가 추후 중점적으로 개선하고 강화할 필요가 있는 것으로 나타났다.



[그림 2] 단체급식 식당의 선택속성 IPA 도표

3. 선택속성 만족도와 중요도 차이 값에 대한 요인분석 및 신뢰도분석

단체급식 식당 선택속성에 관한 측정도구의 타당성 검증과 신뢰성을 확보하기 위하여 요인분석과 신뢰도분석(Cronbach's α)을 실시하였다. 본 연구에서는 동일한 측정을 위한 설문지항목간의 신뢰도를 측정하기 위해서 내적일관성을 측정하는 방법인 Cronbach's Alpha계수를 이용하여 분석한 결과, 3개의 선택속성 요인별 신뢰도 계수가 0.902, 0.818, 0.872로 나타났으며, 이는 적합한 수준으로 판단된다. 단체급식 식당 선택속성에 대한 만족도와 중요도 차이 값에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석의 결과는 다음의 <표 4>와 같다. 총 20문항의 선택속성에 대한 요인분석 결과, 아이겐 값이 1.0이상인 3개의 독립된 요인으로 구분되었으며 전체 분산의 56.582%를 설명하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 판별타당도가 있다고 할 수 있어 변수별 요인적재량이 각 소속 요인에 높게 적재되어 있어 집중타당도가 있다고 할 수 있다. 한편, 선택속성에 대한 만족도 및 중요도 값을 대상으로 요인분석을 각각 실시해본 결과, 만족도와 중요도 간의 차이 값을 대상으로 한 요인분석 결과와 대동소이하였다. 선택속성 요인분석 결과 요인 1은 기획상품(SET 메뉴 제공 여부), 판매 간식 제공 여부, 식사 후 휴식장소 유무 여부, 여유로운 식사시간 확보 여부, 이벤트 실시 여부, 충분한 좌석 확보 여부 등에서 높은 적재량을 보이고 있어 요인 1을 '이용의 편리성'으로, 요인 2는 전반적인 식당의 청결성, 식재료의 신선도,

음식의 건강지향성, 음식의 질과 맛, 음식의 영양가 등에서 높은 적재량을 보이고 있어 ‘건강한 음식 제공 및 청결한 식당 분위기’로, 마지막 요인 3은 메뉴의 다양성, 샘플메뉴의 매력성, 빈번한 신 메뉴 출시 등에서 높은 적재량을 보여 ‘새롭고 다양한 메뉴’라고 각각 명명하였다. 요인분석의 유의성을 확인하는 KMO 테스트 결과 0.945로 나타나 본 요인분석이 적합한 수준임을 확인할 수 있었다.

〈표 4〉 단체급식 선택속성별 만족도와 중요도 간의 차이 값에 기초한 요인 분석 및 신뢰도분석 결과

요인명 ^a (Factor)	설문문항	요인 적재량	아이겐 값	분산 설명력	Cronbach's α
선택속성 Factor 1 (이용의 편리성)	기획 상품 (SET 메뉴 제공 여부)	0.775	8.614	43.069	0.902
	판매 간식 제공 여부 (김밥, 햄버거, 떡볶이 등)	0.773			
	식사 후 휴식장소 유무 여부	0.750			
	여유로운 식사 시간 확보 여부	0.720			
	이벤트 실시 여부 (마일리지 및 할인혜택)	0.676			
	충분한 좌석 확보 여부	0.660			
	날씨에 따른 식당 이용	0.659			
	식당 인테리어 및 분위기	0.588			
선택속성 Factor 2 (건강한 음식 제공 및 청결한 식당 분위기)	전반적인 식당의 청결성 (식당환기 및 위생포함)	0.740	1.671	8.354	0.818
	식재료의 신선도	0.675			
	음식의 건강지향성 (저염식, 웰빙, 다이어트식 등)	0.629			
	음식의 질과 맛	0.625			
	음식의 영양가	0.599			
	제공 되는 음식의 양	0.547			
선택속성 Factor 3 (새롭고 다양한 메뉴)	메뉴의 다양성 (복수메뉴 및 푸드코트 등)	0.678	1.032	5.159	0.872
	샘플 메뉴의 매력성	0.676			
	빈번한 신 메뉴 출시	0.585			

a: Varimax 회전 후, 아이겐 값이 1이 넘는 요인들을 추출하여, 추출된 요인들의 누적분산설명은 56.582%: KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.945, Barlett's Test= Chi-square (3035.762), df(190), $p<.01$

있다. 3개의 속성요인별 변수 중에서 표준화 회귀계수 크기에 기초할 때, Factor 1 ‘이용의 편리성’ 요인이 가장 큰 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 Factor 2의 ‘건강한 음식 제공 및 청결한 식당 분위기’, Factor 3의 ‘새롭고 다양한 메뉴 제공’ 요인 순으로 나타났다. <표 5>의 결과에 의하면 단체급식 선택속성 3개의 요인 모두에서 방문고객들이 기대한 중요도 수준 보다 만족도가 높으면 높을수록 고객들이 단체급식 식당에 대한 재방문의도가 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

2) 단체급식 식당 선택속성에 대한 요인별 만족도와 중요도의 차이가 전환의도에 미치는 영향

단체급식 식당 선택속성에 대한 만족도와 중요도 차이가 전환의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 단체급식 선택속성 3개의 요인을 독립변수로, 전환의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 6>과 같다. 수정된 R^2 값은 0.008로 독립변수인 단체급식 선택속성의 요인별 만족도와 중요도의 차이가 종속변수인 전환의도에 미치는 영향을 0.8% 설명하고 있으며, VIF 값 역시 10 미만을 보고하여 다중공선성에 문제가 없다고 판단된다. F 값은 3.826(p=0.013)으로 나타나 모형이 적합한 수준임을 알 수 있다. 표준화 회귀계수는 Factor 1 ‘이용의 편리성’의 경우 -0.178(t=-2.304)을 보고하여 5% 수준에서 유의한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 Factor 2 ‘건강한 음식 제공 및 청결한 식당 분위기

〈표 6〉 단체급식 식량의 선택속성의 요인별 만족도와 중요도의 차이가 전환의도에 미치는 영향

독립변수 (선택속성 피리도)	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	p값	VIF
	B	표준오차	Beta			
상수	2.982	0.089	-	33.514	0.000	-
Factor1 (이용의 편리성)	-0.165	0.071	-0.178	-2.304*	0.022	1.937
Factor2 (건강한 음식 제공 및 청결한 식당 분위기)	-0.095	0.089	-0.080	-1.062	0.289	1.843
Factor3 (새롭고 다양한 메뉴)	-0.089	0.079	-0.084	-1.120	0.264	1.831

$R^2=0.017$, $\text{Adj-}R^2=0.008$, $F=3.826$, $p=0.013$; * $p<0.05$

기'와 Factor 3 '새롭고 다양한 메뉴 제공'에 대한 괴리도(만족도-중요도)는 고객의 전환의도에 비유리적인 영향을 미쳤다. 즉, 이용의 편리성에 대한 기대감보다 만족도가 낮을 경우 외부 식당으로 전환하게 된다는 것을 알 수 있다. 이는 고객들이 단체급식 식당을 이용함에 있어서 충분한 좌석확보, 휴식장소 제공, 식당의 인테리어 및 분위기, 기획 상품 및 판매 간식 제공 등과 관련한 선택속성들의 기대수준 보다 높은 만족수준을 경험해야만 타 식당으로의 전환이 낮아짐을 의미한다. 따라서 단체급식 식당 운영자는 외부 식당으로 이탈하는 고객들을 방지하기 위하여 충분한 식당 이용시간을 확보하고 다양한 이벤트와 기획 상품 출시 등을 고려해야 할 것이다. 한편, 표로서 제시하지 않았으나 선택속성 요인별 만족도가 재방문의도 및 전환의도에 미치는 영향에 대한 설명력은 50%이상을 보고하였다. 하지만 본 연구는 단체급식식당을 방문하는 고객들이 경험한 선택속성 요인별 만족도와 사전 기대수준(중요도) 간의 차이 중에서 어떤 선택속성 요인이 재방문의도 및 전환의도에 유의한 영향을 미치는지를 알아보는 것이므로(즉, 어떤 선택속성에서 사전에 기대한 것 대비 사후에 보다 만족하였을 때 재방문의도가 증가하는지, 기대한 것 대비 사후에 만족하지 못하였을 때 전환의도가 증가하는지를 규명하는 것이므로) 종속변수에 대한 독립변수들(만족도에서 중요도를 차감한 값)은 낮은 설명력 값을 보고하는 것이다.

V. 결 론

1. 연구 결과 및 시사점

본 연구는 단체급식 식당 선택속성별 중요도와 만족도 수준을 비교해보고 만족도와 중요도 차이 값에 기초한 선택속성 요인 중에서 어떠한 요인이 재방문의도 및 전환의도에 유의한 영향을 미치는지 파악하고자 하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 단체급식 식당을 이용하는 고객들이 선택속성 중 '식재료의 신선도'를 가장 중요하게 생각하였으며, 그 다음으로 '전반적인 식당의 청결', '음식의 영양', '음식의 질과 맛', '식음료의 가격' 순으로 보고하였다. 한편, 가장 높은 만족도 수준을 보고한 속성은 '직원의 서비스 역량'이며, 그 다음으로 '제공되는 음식의 양', '전반적인 식당의 청결', '음식의 질과 맛', '식음료의 가격' 순으로 나타났다. 하지만 전반적으로 선택속성별 기대한 중요도 대비 만족도의 평균점수가 낮은 결과를 보고하

였다. 이는 고객이 중요하게 생각하는 요인대비 만족도가 낮은 선택속성을 단체급식업체는 적절하게 파악하여 이에 대한 개선작업이 요구된다 하겠다. 만족도 선택속성 중 직원들의 서비스와 친절에 가장 높은 점수를 보고한 결과는 단체급식업체에서 CS교육을 위생교육 만큼 중요한 교육으로 생각하여 직원들의 용모단정과 고객이 원하는 외양 서비스를 제공하는데 집중 하고 있는 결과로 유추해석이 가능하다. 특히 선택속성 중요도 중 높은 순위를 차지한 ‘식재료의 신선도’와 ‘음식의 영양가’는 만족도에서는 낮은 순위를 보였으므로, 식재료의 등급과 음식의 영양표시에 대한 자료들을 식당 곳곳에 게시하고, 식재료의 신선도와 식단의 영양가에 대한 정보를 고객들에게 제공하는 노력을 기울일 필요가 있다. 둘째, IPA분석결과, 중요도와 만족도 모두 높은 지속적인 유지 영역인 11가지 항목과 중요도는 높지만 만족도는 낮은 중점 개선 영역의 2가지 항목인 메뉴의 다양성, 음식의 건강 지향성을 단체급식 현장에서 중점적으로 개선하고 유지 강화에 힘써야 할 것으로 사료된다.

둘째, 단체급식 식당 선택속성 측정항목들에 대한 요인분석을 실시한 결과 ‘이용의 편리성’, ‘건강한 음식 제공 및 청결한 식당 분위기’, ‘새롭고 다양한 메뉴’ 등 3개의 요인으로 분류되었다. 셋째, 3개의 요인을 독립변수로 재방문의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 3개의 요인 모두 5% 수준에서 재방문의도에 통계적으로 유의한 양(+)의 영향을 미쳤다. 이는 선택속성 3개의 요인에 대한 사전적 기대감(중요도)보다 사후적 지각(만족도)이 높으면 높을수록 고객들이 단체급식 식당에 대한 재방문의도가 높아지는 것으로 나타났다. 넷째, 선택속성 요인별 만족도와 중요도 간의 차이가 전환의도에 미치는 영향에 대해 분석한 결과, 전환의도에 미치는 영향에 대해서는 3개의 요인 중 ‘이용의 편리성’ 요인만 5% 수준에서 통계적으로 유의한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 이용의 편리성에 대한 사전적 기대감(중요도)보다 사후적 지각(만족도)이 낮을 경우 고객들은 외부 식당으로 전환하려는 의도역시 증가하므로 고객들이 단체급식식당 이용이 편리하도록 단체급식업체 관리자들이 노력을 경주해야 함을 알 수 있다.

본 연구의 실증분석 결과는 다음의 시사점을 제시할 수 있다. 단체급식 식당을 이용하는 고객들은 식사품질에 대해 쉽게 싫증을 느낄 수 있고 많은 인원에게 식사를 제공하기 때문에 메뉴에 대한 다양성이 부족하고 개인의 식생활에 대한 기호를 고려하기가 쉽지 않다. 이러한 문제점을 고안하기 위해 고객 선호도 조사를 정기적으로 꾸준히 실시하고, 고객선택메뉴와 신 메뉴 제공을 통해 식사 품질을 높이고 고객들이 외부 식당으로 전환하지 않도록 식당 운영의 이용편리성 확보에 많은 개선이 필요하다. 즉, 고객들이 식사시간 활용을 잘 할 수 있도록 충분한 좌석과 식사 후 휴식 할 수 있는 장소를 마련하고 식사시간 외에 판매 간식(김밥, 떡볶이, 햄버

거 등)을 제공하여 편리하게 간식을 먹을 수 있도록 하면 외부 식당 이용도 줄고 구내 단체급식 식당에 대한 고객들의 만족도는 높아 질 것으로 예상된다. 다양한 이벤트 실시 또한 기존고객 유지와 신규고객 유치를 위한 좋은 방법이라 생각한다. 식사시간 동안 많은 고객들이 참여할 수 있는 다양한 이벤트를 실시하여 이벤트 참여를 통해 수준 높은 급식의 품질과 즐거움으로 식당 이미지 개선에 기여 할 수 있다. 이벤트를 통해 기존고객들과 외부 식당을 이용하던 고객들도 유인하여 식당의 수요창출을 통한 매출증진을 높일 수 있고 고객들의 재방문을 높이고 전환의도를 감소할 수 있을 것으로 생각된다. 최근 직장인들의 잦은 회식과 운동부족, 과식 등으로 비만인 직장인들이 늘어나면서 건강에 대한 관심이 높아졌다. 단체급식 식당에서는 직원들의 건강을 위한 다양한 식단(다이어트식단, 저 나트륨식단, 웰빙 식단 등)을 구성하여 직원들의 영양개선에 목적을 두고 외부 식당과 차별화된 운영이 필요하다고 생각한다. 또한 단체급식 식당은 날씨에 따른 영향을 많이 받는다. 날씨가 추워지고 갑작스런 폭우와 폭설로 인해 외부 식당을 이용하던 고객들이 구내식당을 이용하는 경우가 있다. 단체급식업장에서는 예상식수보다 많은 식수에 대한 대처를 잘해야 한다. 준비한 음식 양 체크, 배식지연 방지, 대기하는 손님들에 대한 대처를 못하게 되면 식당을 이용하는 고객들이 불만이 생기게 되어 외부 식당으로 전환하는 고객들이 늘어날 수 있다. 단체급식 운영자들은 일기예보를 통해 날씨에 따른 식수 증가에 적절한 대처를 할 필요가 있다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 위와 같은 시사점에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 서울과 인천에 위치한 산업체(오피스)에 근무하는 직원들을 연구대상으로 한정하였다는 점에서 전체적인 단체급식업계의 고객들의 재방문의도와 전환의도를 설명하는데 한계를 가지고 있다. 둘째, 조사한 8곳의 산업체(오피스)를 위탁하는 급식회사가 각각 다르고 운영방식과 메뉴의 가격 차이로 고객들의 중요도와 만족도에 대한 인식의 차이 관점에서 업체유형별, 메뉴가격별로 연구를 하는데 한계점이 있다고 생각한다. 셋째, 향후 공통적인 선택속성들로 구내식당과 일반식당을 비교분석하는 연구가 진행되어 단체급식식당의 효율적인 운영과 마케팅 방향에 기초적인 자료가 되는 추가적인 연구가 필요하다고 생각한다. 본 연구에서 살피지 못한 한계점 및 보완점을 파악하여 단체급식을 식당을 이용하는 고객들의 만족과 서비스 품질 향상을 위한 후속 연구가 진행되기를 바란다.

참고문헌

- 김숙희(2007). 단체급식 경영관리. 서울: 대왕사.
- 김혜영·임양아·고성희·송용혜·진용옥(2004). 급식 경영학. 경기도: 교문사.
- 김혜영(2005). 최신 단체급식. 서울: 도서출판 효일.
- 강진경(2002). 단체급식업체의 이벤트 마케팅 전략수행 실태조사와 참여속성요인 분석. 연세대학교 생활환경대학원 석사학위논문.
- 박문옥·서민자(2007). 급식산업의 현황과 사업 다각화에 따른 조리사의 직무개발에 관한 연구. 장안논총, 27(2), 89-105.
- 손은수·정미화·이종호(2015). 단체급식의 선택속성이 고객만족도와 애호도에 미치는 영향. *Culinary Science & Hospitality Research*, 21(4), 55-71.
- 신광순(1996). 식품의 안정성 확보를 위한 식품위생정책과 방향. 식품과학산업, 29(1), 2-10.
- 이영란(1987). 산업체 단체 급식소의 관리개선을 위한 실태조사. 연세대학교 교육대학교 석사학위 논문.
- 안정하·문혜경(2008). 위탁급식업체의 급식유형별 고객만족도 비교. 대한영양사협회 학술지, 14(2), 114-126.
- 양일선(1996). 급식경영 전략과 기업의 경쟁력 강화. 대한 영양사회 심포지움 자료집, 117-133.
- 양일선·차진아(2001). 급식경영학. 경기도: 교문사.
- 양태석·유병주·전효진(2005). 위탁급식업체에 대한 중요도 만족도에 관한 연구: 제주 지역 대학업체를 대상으로. 한국조리학회지, 11(2), 1-25.
- 이경아·류은순(2010). 부산지역 대학교 급식소의 급식서비스 만족도와 고객충성도와 의 관계. 한국식품조리과학회지, 26(4), 413-421.
- 월간식당(2013). 주요 위탁급식업체 소개 및 2013년도 결산.
- 이용철·안선홍(2016). 단체급식 서비스스케이프에 따른 고객감정 반응 및 행동의도에 미치는 영향. 외식경영연구, 19(5), 61-78.
- 장혜자(1995). 대학교 급식소의 성공적인 운영을 위한 필수 관리요소 평가 및 급식 관리기준 개발. 연세대학교 대학원 박사학위 논문.
- 전희정·주나미.(1999). 단체급식관리. 경기도: 파워북.
- 정문영·최풍운(1999). 직영 위탁경영에 따른 단체급식의 서비스 질 차이에 관한 연구. 지역연구, 8(2).
- 조영신(2007). 공정성 지각을 통한 항공사 서비스 실패의 회복 후 만족과 전환의도에 관한 연구. 동국대학교 대학원 박사학위논문.

- 지윤호·변정우(2011). 호텔기업의 환경 친화적 객실서비스 요인이 고객만족과 신뢰 및 재방문의도에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 12(3), 103-124.
- 진양호 외(1999). 단체급식관리. 경기도: 지구문화사.
- 최상철(2006). 외식산업개론. 서울: 대왕사, 153-196.
- 최윤정(1999). 병원급식의 선택 식단체 시행이 단체급식 만족에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 한정혜(1999). 위탁급식 전문 업체 급식 관리자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인. 동덕여자대학교 산업대학원 석사학위논문.
- Anderson, A. R.(1985). Consumer Response to Dissatisfaction in Loose Monopolies. *Journal of Consumer Research*, September, 135-141.
- Ajzen, I.(1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Brown, M. J & Hoover, L. W.(1990). Productivity measurement in foodservice past accomplishments a future alternative. *Journal of Diet*, July 90(7), 973-81.
- Richman, F.(1980). Constructive mathematics: Proceedings of the New Mexico State University conference held at Las Cruces, New Mexico, August 11-15, 1980.
- Green, C. G.(1993). Using customer survey to develop marketing strategy in college/university foodservice, *Journal of College & University foodservice*, 1(1), 39-51.
- Lattin,J. M & McAlister, L.(1985). Using a variety-seeking model to identify substitute of complementary, relationships among competing products. *Journal of Marketing Research*, 22(3), 330-339.
- Kwak, T.K., Ryu, E.S., Lee, H.S., Ryu, K., Choi, S.K., Hong, W.S., Keaveney, S. M.(1995). An Exploratory Study, *Journal of Marketing*, 59(Apr), 71-82.

2018년 07월 15일 원고 접수

2018년 08월 20일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필

항공기 승무원의 직무특성이 직무소진에 미치는 영향

Impacts of Occupational Characteristics of Airline Cabin Crews on Job Exhaustion

명혜리, 김형곤**

Myung, Hye-Ree. Kim, Hyounggon

Abstract

The purpose of this study is to investigate the effects of occupational characteristics of airline cabin crews on their perceived job exhaustion. The questionnaires were distributed to the 300 domestic flight crews working for Korean Air between July 1, 2017 and August 31, 2017. A total of 266 questionnaires were used for data analysis after eliminating 34 unusable questionnaires. Result of data analysis supported all hypotheses formulated in this study. That is, it was found that perceived autonomy had a negative effect on job exhaustion while other occupational characteristics(specialization, direct interaction with customers, and service accuracy) had positive effects on job exhaustion. It was also found that cabin crews' perceived job exhaustion appeared to be mitigated when their job autonomy was enhanced. Several theoretical and practical implications are provided along with the findings of the study.

주제어 : 항공기 객실승무원(Airplane cabin crew), 직무특성(Job characteristics), 직무소진(Job exhaustion)

* 세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: hyereemyung@gmail.com

** 교신저자: 세종대학교 관광대학원 교수, e-mail: hkim@sejong.ac.kr

I. 서 론

4차 산업 혁명에 대비한 많은 준비와 우려 속에서도 항공분야는 미래의 유망 산업으로 손꼽히고 있다. 관광 산업의 흐름을 분석해 보면 항공 산업이 꾸준히 성장할 것으로 예측되는데 항공 분야의 인력 수요 또한 동반 성장할 것으로 보여 지고 있다. 이에 따라 각 분야 직업 연구 기관들 또한 항공기 승무원을 미래 유망 직업으로 발표하고 있다(김현정·조남옥·신경식, 2015). 항공사 객실승무원은 전 세계를 자유롭게 이동하고 상대적으로 높은 급여와 복지가 제공되는 등 취업 준비생들이 가장 선호하는 직업 중 하나라 할 수 있다. 2013년도 대한항공은 여대생이 취업하고 싶은 기업 조사에서 성별 구분 없이는 2월, 여대생 대상으로는 1위를 했으며(해럴드경제, 2013), 9월 17일 마감한 제주항공 하반기 공채에도 객실승무원 160명 모집에 9000명이 몰려 56대 1의 경쟁률을 기록하는 등 인기를 실감했다(한국경제, 2017).

이렇듯 항공사의 취업 경쟁률이 타 직종에 비해 매우 높은 편이지만 그럼에도 불구하고 객실승무원의 이직률 역시 타 직업에 비해 높은 편이다(한의진, 2015). 객실승무원은 입사 후 약 3년 이내에 이직률이 가장 높은 직종으로 알려져 있다. 고객을 직접적으로 응대하는 승무원은 고객을 항상 친절하고 밝게 대해야 하는 감정노동을 수행하는데 이러한 이유로 한국직업능력개발원(2012)의 조사 결과 항공사 승무원이 203개 직업 종사자 5천명 가운데 감정노동이 5점 만점에 4.7로 가장 심한 것으로 조사되었다. 항공사객실승무원들의 이직률이 높은 이유로는 상대적으로 높은 육체적 노동 강도와 자신의 감정을 통제하고 서비스해야 하는 감정노동이 높은 직업이라는 점이 종종 제시되고 있다(박연옥·안성식, 2015). 실제로, 승무원은 직접 고객을 대면하고 제한된 공간에서 근무를 하며 정해진 매뉴얼대로 업무를 수행해야 하는 직무 특성이 있다. 제한된 기내 환경에서 장시간 비행을 하는 승객들은 지상에서 보다 예민한 상태에 있기 때문에 승무원들은 그 어떤 서비스 직종보다 강도 높은 감정노동을 수행해야 한다(서명선·배현숙, 2012). 항공사 승무원들은 고객과 자주 대면하고 고객만족을 위한 서비스를 제공하기 때문에 육체적, 정신적으로 높은 노동을 수행하게 되어 이로 인해 감정소진이 쉽게 발생하게 되고 이와 같은 감정소진은 결국 직무만족과 성과에도 영향을 미치게 된다(이지영, 2009). 즉, 객실승무원 입장에서는 고객들의 서비스 의존도가 높고 그에 따른 높은 집중력이 요구되는 직무 특성들이 복합적으로 작용하여 육체적정신적 소진이 발생할 수 있고, 이러한 소진의 정도가 높은 이직률로 이어진다고 추측할 수 있다.

이에 따라, 본 연구에서는 항공사 객실승무원들이 인식하는 직무의 여러 특성들이 실제 직무소진에 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 덧붙여, 직무의 어떤 특성들이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지 파악하기 위해서 개별적인 가설을 수립하여 실증적으로 검증하고자 하였다. 본 연구의 결과는 항공사 객실승무원들이 인식하는 직무특성의 구성요인을 파악하고 개별 구성요인들이 직무소진에 긍정 혹은 부정적 영향을 미치는지 이해하는데 기여할 수 있다. 이러한 결과를 통해 항공사 객실승무원들의 직무소진을 감소시킬 수 있는 세부적인 전략 또한 직무특성에 기반해서 제시할 수 있다.

II. 이론적 배경

1. 항공서비스

항공서비스란 항공사에서 제공하는 항공권의 예약, 구매, 공항서비스, 기내서비스 그리고 목적지까지의 운송 서비스 등을 고객에게 제공하는 것을 말하며, 항공기의 연착이나 수하물 분실과 같은 비정상적인 상황과 위기의 상황까지 모든 서비스를 포괄한다(조영희·장대성·채규진, 2010). 이러한 항공서비스는 항공기, 식음료 등의 유형성보다 운송서비스, 탑승전과 탑승후의 서비스, 기내서비스, 서비스 빈도 등의 무형성 지배경향이 강하고 유형상품의 물리적 소유이전이 이루어지지 않는 속성을 가지고 있다(Shostak, 1997). 항공사 승무원의 서비스는 항공기내에서 행하여지는 유형, 무형의 서비스를 총칭하는 것으로 크게 물적 서비스와 인적 서비스로 분리된다(항공운송사업개론, 1998). 물적 서비스는 승객이 탑승하여 하기할 때까지 제공되는 시설물과 장비로서 항공기, 음료, 식사, 여행 편의를 위한 서비스 물품 등을 말하고 인적서비스는 승객으로 하여금 쾌적한 여행이 되도록 돕는 업무를 말한다. 이 인적서비스 담당자가 객실승무원인데 최접점에서 승객을 대면하는 승무원의 이미지는 승객에게 해당 항공사의 이미지로 연결된다. 물적 서비스 역시 승무원을 통해 제공되거나 안내 받는 부분이기 때문에 항공서비스는 사람에 의존하게 되는 부분이 높다고 할 수 있다. 이에 따라 항공사의 중요한 인적자원인 객실승무원에 대한 연구가 활발히 진행되어 왔다. 승무원은 불규칙한 근무와 근무 여건, 객실문화로 인해 스트레스를 받고(박혜윤, 2005), 다른 서비스업종보다 열악한 노동환경에서 하는 객실 승무원은 자신의 감정을 숨기고 조직에서 요구하는 감정에 일치하도록 하는 상황에 노출되어 있기 때문에 이로 인하여 더 많은 직무스트레스나 직무소진으로 인

하여 직무몰입이 떨어지게 된다(박영식, 2011). 이러한 객실승무원의 시차와 불규칙한 수면과 제한된 기내 공간 등의 특수한 직무특성으로 인해 직무소진이 크게 유발된다(Williams, 1998). 객실 서비스의 일반적인 특성에 대해 강조하는 특성은 견해는 학자들마다 조금 상이하지만 일반적으로 무형성과 이질성, 비분리성과 소멸성 등을 든다. 항공기 기내 서비스란 항공기 기내에서 승객들에게 제공되는 물적, 인적 서비스의 계획부터 생산까지의 모든 업무를 말하는데(최기중, 2000) 이 기내 서비스는 지상 서비스와는 다르게 한정된 좁은 공간에서 이루어지기 때문에 그 평가 또한 쉽게 나타나고 기내 서비스의 정도에 따라서 지상 서비스에서 부족한 부분에 대한 보충이 가능하다(이향정, 2001). 항공 서비스는 승객이 항공사를 선택하는데 있어서 중요한 요인으로 연구되고 있기 때문에 항공사에서 역시 항공 서비스 향상에 주력하고 있다. 항공기 이용 승객의 이용 범위가 광범위해지고 다양해짐에 따라 기내 서비스에 대한 승객들의 욕구가 증대되고 있다.

2. 직무특성

직무의 사전적 의미는 ‘담당해 맡고 있는 사무 및 업무’이고 (민중서림, 2012) 직무특성이란 직무가 가지고 있는 고유의 특성을 뜻하며 하나의 작업을 분할하고 연결하는 일인데 그 일에 사용되는 기술자격조건, 각 단위 작업들의 진행절차 등을 설계하는 것이다(배성현, 2001). 직무 자체가 근로자의 직무 동기나 만족 및 성과 등을 높일 수 있는 특성을 직무특성이라고 할 수 있다. 직무특성은 조직 구성원의 직무몰입에도 유의한 영향을 미친다는 연구 결과가 있는데 (김광근·서철현·주현식, 2006) 이는 직무특성을 높게 지각할수록 직무몰입의 수준이 높다고 할 수 있다. 직무특성이론 중에서 Hackman&Oldham(1976)은 직무특성을 5가지로 제시하였는데 이는 직무의 객관적 특성에 초점을 맞춘 관리이론이다. 첫 번째는 기술다양성인데 이는 직무를 수행하는데 필요한 기술의 종류가 어느 정도 여러 가지이며, 활용되는지를 말한다. 이것은 직무 수행자가 직무를 수행하는데 있어서 기술과 능력을 펼치는지에 대한 개념이다. 두 번째는 직무 정체성이다. 이것은 직무의 내용이 제품이나 서비스와 같은 작업을 처음부터 끝까지 완성시킬 수 있도록 구성되어있는지, 아니면 어느 특정 또는 일정 부분의 제품을 만들거나 서비스하는 직무만을 수행하도록 되어있는지를 의미한다. 세 번째인 직무 중요성은 한 개인이 수행하는 업무가 타인의 업무와 삶에 얼마나 큰 영향을 미치는지를 의미한다. 네 번째는 직무의 자율성인데 이것은 작업의 절차와 방법, 업무 우선순위에 대하여 개인에게 부여된 자유와 재량적인 권한의 정도, 즉 직무에 대해서 개인적으로 느끼는 책임감이 많은지 적은지의 정도를 의미한다. 마지막 다섯 번째인 피드백은 조직구성원의 직무수행

성과에 대한 정보의 유무를 뜻한다.

3. 객실 승무원의 직무특성

항공업계의 성장으로 객실 승무원의 수요 역시 늘어나고 있다. 최근 대형 항공사의 승무원 채용 시 경쟁률이 100:1이 넘는다고 하였으나 승무원의 특수한 직무 환경에 대해서 인지하고 지원하는 사람은 그리 많지 않다. 지원 동기가 대부분 자유로운 여행이나 서비스 하는 이미지, 복지 등이 대부분인 것을 보아도 알 수 있다. 승무원의 독특한 직무환경을 바탕으로, 본 연구에서는 Hackman&Oldham(1976)의 직무특성이론에서 제시하고 있는 직무특성 5가지 변수에 대한 객실승무원의 직무특성을 정의해 보고자 한다. 기술다양성을 보면 객실 승무원의 직무는 크게 두 가지로 안전업무 수행과 서비스 업무 수행을 들 수 있는데 안전업무는 비상사태 대처능력과 환자 발생 시 보호, 비상 탈출 시 업무 수행 등을 들 수 있고 서비스 업무 수행은 기내에서 제공하는 모든 종류의 서비스를 말한다. 직무정체성을 살펴보면 객실 승무원은 항공기로 승객이 탑승하는 시점부터 목적지에 도착하여 하기할 때까지 전반적인 비행 업무 전체를 사무장의 지휘아래 담당 구역의 업무를 수행 할 수 있어야 한다. 직무 중요성의 측면에서 보면 항공기 객실 승무원은 매뉴얼에 입각한 직무수행과 특정기간 동안 강조되는 업무지식의 습득, 및 서비스 제공자로서 적합한 단정한 용모 복장이 요구 된다. 이 사항들을 유지시키기 위해 항공사에서는 방송, 업무 테스트 등의 교육을 실시하고 있다. 그리고 승객들이 느끼는 서비스 만족 요인은 매우 다양하기 때문에 이러한 고객과 서비스 접점에 있는 객실 승무원은 항공기라는 제한된 공간에서 세분화된 직업적 역할과 고도의 전문성을 요구받게 되어 다양한 부류의 고객 만족을 최우선하기 위해서 직무의 자율성이 확대 되었고, 반대로 다양한 고객의 만족을 높이기 위한 부담이 커졌다고 볼 수 있다. 이에 따라 일반적으로 항공사에서는 절대적으로 승객의 요구를 받아들이며 고객만족이 최우선이 되도록 교육받고 있기 때문에 고객을 대면하는 고객응대를 직무의 하나로 인식하고 있어서 심리적 소진이 발생한다(고보경·정현주·전재균, 2013). 마지막 피드백은 객실 서비스는 무형성이 강하기 때문에 서비스 품질을 객관적으로 평가하기 어려워 항공사에서는 Skyteam survey와 같은 고객만족도 조사를 하여 평가를 시행한다. 그러나 이러한 평가역시 고객의 상황에 따라 영향을 받기 쉽기 때문에 승무원들을 팀 운영제를 실시하거나 평가제를 도입하고 승객으로 부터의 서신을 받아 측정 지표로 활용하기도 한다.

4. 직무소진

소진은 점점 줄어들어 다 없어짐 또는 다 써서 없앴을 뜻한다(표준국어대사전, 2011). 소진(burnout)에 관한 연구는 사회학, 심리학, 경영학 등 다양한 분야에서 이루어지고 있다(이원일, 2012). 소진은 신체적 소진과 정신적 소진으로 나눌 수 있는데 신체적 소진은 쇠약, 무기력, 피로함을 들 수 있고 정신적 소진은 정서적 탈진과 비인격화, 개인적 성취감의 감소 등이 그 예이다. 정서적 탈진은 심리적인 부담감을 느끼거나 정서적인 요소들이 고갈된 것을 말하고 비인격화는 타인에 대한 냉소적인 태도나 무관심한 것을 말한다. 또한 소진의 하위요인 중 하나인 감정소진은 고객과의 접촉이 많은 업무로 인해서 스트레스에 장시간 노출되어 감정적으로 지치게 되는 상태라고 정의할 수 있다(김광지, 2011). 이 감정적 소진을 소진의 핵심적 요인으로 볼 수 있는데 이것은 육체적, 정신적인 노동으로 정서적으로 탈진한 상태를 의미한다(김세리·김건, 2010). 서비스직 종사자의 소진에 대한 연구를 보면 서비스 제공자가 본인이 담당한 업무에 대해 성취감과 만족감을 경험하지 못하여 일에 대한 의미를 상실한 것을 소진이라고 하였는데 이것은 직무상의 스트레스가 어느 한계 상황까지 도달했을 때 건설적인 대화를 하지 못하고 본인이 부정적인 영향과 고통으로부터 스스로를 포기하기 위해 정서적으로 일에서 멀어지고 냉소주의 및 포기 등의 상태에 이르게 될 수 있다는 것이다(윌슨, 1993).

Ⅲ. 연구설계

1. 가설 및 연구모형

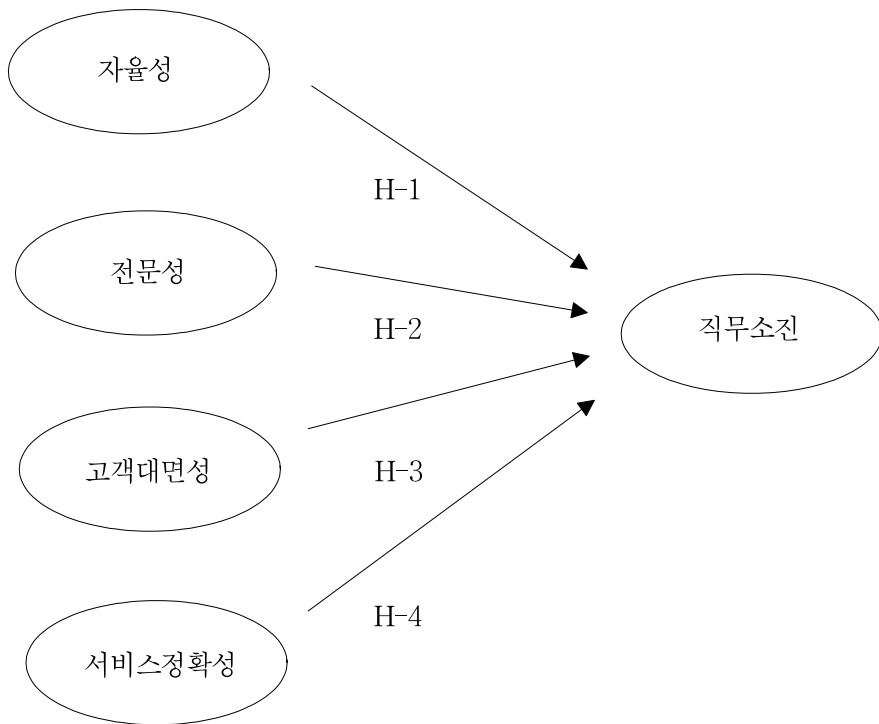
직무의 특성이나 직업특성을 포함한 업무특성은 소진의 원인 변수로 대부분의 연구에서 관심을 갖고 중요성을 논의하고 있다. 업무특성 중에는 업무역할의 모호성이나 동료들과의 관계, 지원 또는 지지 등이 중요한 변수로 나타나고 있다(황선영·박경숙, 2007). 또한 직무특성을 높이면 동기의 부여, 직무만족 등이 향상되고 직무만족이 낮아지는 경우에는 소진에도 영향을 미친다. 또한 직무정체성과 자율성, 피드백이 부족할 경우 직무수행자들에게서 좌절과 불안함이 증가할 수 있는데(Spector, 1991) 이것은 직무수행자들이 인지하는 직무특성의 요인과 감정적 소진이 관련이 있음을 나타내는 것이다. 직무특성 중에서 자율성은 직무계획을 세우거나

직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 작업자에게 허용된 자율적이며 독립적인 재량권 정도를 말하는 것으로 개인별로 느끼는 자율성에는 차이가 있을 수 있고, 스스로 자율적인 사람은 책임감을 느끼게 되고 이는 내적동기를 부여하여 성과를 높이고 직무에 대한 만족감을 높이게 된다(Hackman&Oldham, 1976). 또한 의사결정의 자율성에 대한 구성원들의 선호도에 대한 조사에서 자율성에 대한 더 높은 선호도를 보이는 구성원들일수록 그들의 직무만족이 높다(Dwyer et al, 2011). 직무특성들 가운데 특히 자율성과 직무정체성, 그리고 피드백 등이 감정적 탈진현상과 직접적인 부정적 관계가 있는데 기술의 다양성과 직무중요성 보다 자율성과 직무정체성, 그리고 피드백 등이 소진과 관계가 있다(Kelloway&Barling, 1991). 또한 타인에 의한 관리 감독 보다 자신이 스스로 통제할 수 있는 권한을 보유한 직무수행자들은 감정적 소진이 낮게 발생 한다(Wharton, 1996).

한편, 직무에 개인적 결정권한이 있으면서 다양한 직무내용과 전문기술을 요하는 직무 및 개인 경력기회의 향상을 도모할 수 있는 중요한 직무를 수행하는 경우 소진이 상대적으로 낮은 것으로 나타났는데 이는 직무특성 요인들 중에서 자율성과 기술 다양성과 직무 중요성이 소진과 직접적 영향이 있다는 것이라 볼 수 있다(Gaines&Jermier, 1983). 다양한 기술을 습득하여야하는 전문성이 직무 만족에 미치는 영향에 대한 연구가 활발히 진행되고 있는데, 카지노 종사자를 대상으로 한 연구를 보면 전문성을 높이기 위해서는 재교육을 통한 방안을 마련해야 한다고 하였고 (한용희 외, 2010), 호텔 기업의 조리사들의 직무를 예로 들면 조리사들은 엄격한 서열구분과 업무에 대한 책임의 명확성을 포함한 고도의 전문적인 특성을 지니고 있어서 강인한 긍정적인 성격이 요구된다(최동희, 2012). 이에 따라 본 연구에서는 자율성과 전문성 그리고 고객 대면성을 직무특성의 세부차원으로 구분하였다. 이러한 선행연구들의 결과를 바탕으로 다음의 가설을 설정했다.

- 가설1. 자율성은 직무소진에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 전문성은 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 고객대면성은 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설4. 서비스정확성은 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서는 항공기 승무원의 직무특성이 직무소진에 미치는 영향관계와 관련하여 앞서 제시한 가설들을 검증하기 위해 다음과 같이 연구모형을 설정하였다(그림 1).



〔그림 1〕 연구모형

2. 자료수집 및 분석방법

본 연구를 위한 설문 조사는 2017년 7월부터 2017년 9월까지 국내 K항공사에 재직 중인 객실 승무원을 대상으로 하여 자기기입법을 통한 설문조사가 이루어졌다. 총 300를 배포하였고 회수된 설문지들 중에서 조건에 맞지 않거나 무성의하게 응답한 것으로 판단되는 34부를 제외한 266부가 본 연구 분석의 자료로 사용되었다. 수집된 자료를 분석하기 위해서는 SPSS 22.0을 이용하였다. 응답자의 일반적 특징을 파악하기 위하여 빈도분석을 실행하였고 측정된 척도에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실행하였다. 또한 직무특성과 직무소진간의 관계를 살펴보기 위해서는 다중회귀분석을 실행하였다.

3. 구성개념의 조작적 정의 및 측정항목 도출

본 연구에서는 Hackman과 Oldham(1976)의 직무를 수행함에 있어 개인에게 주어지는 직무에 대한 의무감과 책임감 그리고 결과에 대한 인지 등을 느끼게 하는 핵심적 직무를 특성별로 구분한 것으로 정의하였다. Hackman의 ‘직무특성이론’의 직무특성요인인 기술다양성, 직무정체성, 자율성, 피드백을 포함한다. 이를 측정하기 위해서 객실승무원의 직무특성을 조사한 기존 연구들(오상은, 2010;윤선정, 2004;이계옥, 2008)에서 사용된 항목들 중에서 전문가 검토를 통해 적절하다고 판단되는 11 문항을 도출하였다. 직무소진은 직무를 수행할 때 발생하는 육체적, 감정적인 고갈로 서비스수행 후에는 육체적, 정신적으로 피곤하고 직무수행 시간보다 더 많은 휴식시간이 필요하며 아침 기상 시 피곤함을 느끼는 것으로 정의하였고 Demerouti et al(2001)과 Maslach(1981)가 활용한 문항을 참고하여 4문항으로 구성하였으며 모두 리커트 5점 척도로 측정하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 일반적인 특성

본 연구의 연구대상인 국내 K항공사의 재직 중인 객실 승무원의 유효표본 266명의 인구통계학적 특성은 다음의 <표1>과 같다. 응답자 중에서 남성은 19명(7.1%), 여성은 247명(92.9%)으로 나타났으며 연령은 20대가 106명(39.8%), 30대가 131명(48.2%), 40대가 28명(10.5%), 50대가 1명(0.4%)으로 나타났다. 학력에서는 전문대 졸업이 60명(22.6%), 대학졸업이 206(77.4%)로 나타났고, 결혼여부에서는 미혼이 151명(56.8%), 기혼이 115명(43.2%)으로 나타났다. 월평균소득에서는 300만원미만이 45명(16.9%), 300만원이상~400만원미만이 142명(53.4%), 400만원이상~500만원미만이 67명(25.2%), 500만원이상~600만원미만이 2명(0.8%), 600만원이상이 10명(3.8%)으로 나타났고, 직급에서는 인턴/사원(SS)이 140명(52.6%, 대리/부사무장(AP)이 91명(34.2%), 과장/사무장(PS)이 27(10.2%), 차장/선임사무장(SP)이 7명(2.6%), 부장/수석사무장(CP)이 1명(0.4%)으로 나타났다. 근무경력에서는 2년미만이 40명(15.0%), 2년이상~5년미만이 53명(19.9%), 5년이상~10년미만이 80명(30.1%), 10년이상~15년미만이 56명(21.1%), 15년이상 37명(13.9%)으로 나타났다.

〈표 1〉 표본의 일반적인 특성

구분	변수	빈도수	비율(%)
성별	남성	19	7.1
	여성	247	92.9
연령	20대	106	39.8
	30대	131	49.2
	40대	28	10.5
	50대	1	0.4
학력	전문대졸업	60	22.6
	대학교졸업	206	77.4
결혼여부	미혼	151	56.8
	기혼	115	43.2
월평균소득	300만원미만	45	16.9
	300~400만원미만	142	53.4
	400~500만원미만	67	25.2
	500~600만원미만	2	0.8
	600만원이상	10	3.8
직급	인턴/사원(SS)	140	52.6
	대리/부사무장(AP)	91	34.2
	과장/사무장(PS)	27	10.2
	차장/선임사무장(SP)	7	2.6
	부장/수석사무장(CP)	1	0.4
근무경력	2년미만	40	15.0
	2~5년미만	53	19.9
	5~10년미만	80	30.1
	10~15년미만	56	21.1
	15년이상	37	13.9

2. 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 항공사 승무원의 직무특성이 직무소진에 미치는 영향 관계를 분석하기 위하여 직무특성과 직무소진에 관한 측정도구의 타당성과 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석 및 Cronbach's α 값을 측정하였다. 요인분석에는 요인수를 최소화하면서 정보의 손실을 최소화하는 주성분 분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 회전방식은 요인간의 독립성을 가정하는 직각회전방식인

Varimax 방식을 사용하였다. 요인 추출은 고유값(eigenvalue)이 1.0이상인 요인을 추출하였으며, 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내는 요인 적재값(factor loading)은 0.4이상인 변수를 채택하였다.

1) 직무특성 요인분석 및 신뢰도 분석

직무특성을 측정한 항목13개중 요인적재값이 낮은 2개 변수(반복적인 서비스업무, 혼자서서비스업무수행)을 제외한 11개 변수를 요인분석에 사용하였다. 자율성, 전문성, 고객대면성, 서비스정확성 4개 요인을 도출하였으며 총 분산 설명력은 64.269이고 신뢰도(Cronbach's α)는 0.6이상을 확보 하였으며, 수행된 요인분석의 타당성은 KMO계수 값(0.789)과 Bartlett의 구형성 검증치(684.076, $p=0.000$)를 통해서 통계적 유의성을 확보하였다.

<표 2> 직무특성 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	변수명	요인 적재값	분산 설명력	Cronbach 's α
자율성	긴급 상황 발생 시 스스로해결	0.773	33.112	0.690
	스스로 판단 하에 업무수행	0.726		
	서비스 업무처리에 재량권 보유	0.724		
전문성	한정된 시간 내에 서비스업무 수행	0.792	11.407	0.622
	다양한 기술과 경험이 필요	0.653		
	서비스 전문 지식 필요	0.583		
	나의 업무는 다른 사람에게 영향을 미침	0.507		
고객대면성	고객접점 서비스 업무	0.826	10.636	0.696
	고객 응대성이 중요	0.806		
서비스정확성	서비스 성공여부 즉시 확인	0.854	9.114	0.701
	서비스 매뉴얼대로 업무수행	0.763		

주)요인추출은 주성분 분석, 요인회전은 Kaiser 정규화가 있는 Varimax 사용
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) : 0.789, Bartlett 구형성 검증 : $\chi^2=684,076(P=0.000)$
총분산 설명력 : 64.269

2) 직무소진 요인분석 및 신뢰도 분석

직무소진에 대한 요인분석의 결과는 <표 4-7>과 같이 4개의 변수를 포함하는 직무소진 요인 하나로 나타났으며, 총 분산 설명력은 61.025이고 신뢰도(Cronbach's

α 는 0.7이상을 확보하였으며, 수행된 요인분석의 타당성은 KMO계수 값(0.745)과 Bartlett의 구형성 검증치(307.929, $p < 0.01$)를 통해서 통계적 유의성을 확보하였다.

〈표 3〉 직무소진 요인분석 및 신뢰도 분석

요인명	변수명	요인 적재값	분산 설명력	Cronbach's α
직무소진	서비스종료 후 정신적피곤	0.822	61.025	0.776
	비행시간보다 더 많은 휴식시간 필요	0.808		
	서비스 종료 후 육체적 피로	0.767		
	아침 기상시 피곤	0.724		

주)요인추출은 주성분 분석, 요인회전은 Kaiser 정규화가 있는 Varimax 회전사용

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) : 0.746, Bartlett 구형성 검증 : $\chi^2=307.929(P<0.01)$

충분산 설명력 : 61.025

3) 변수들 간의 상관관계

본 연구에서 탐색적 요인분석을 거쳐 도출된 각 요인들 간의 상관관계를 분석한 결과 <표 4>와 같이 나타났다. 회귀분석시 다중공선성의 문제를 해결하기 위하여 요인별 측정값을 팩터값으로 사용한 결과, 직무특성 4개 요인과 직무소진에 대한 상관관계분석에서는 자율성은 직무소진에 부(-)의 상관관계로 나타났으며, 전문성은 직무소진에 정(+)의 상관관계로 나타났다. 고객대면성과 서비스정확성은 직무소진에 정(+)의 상관관계로 나타났다.

〈표 4〉 변수들 간의 상관관계

변수	자율성	전문성	고객대면성	서비스정확성	직무소진
자율성	1				
전문성	0.00	1			
고객대면성	0.00	0.00	1		
서비스정확성	0.00	0.00	0.00	1	
직무소진	-0.147*	0.196**	0.115	0.195**	1

주) **: $p < 0.01$, *: $p < 0.05$

3.가설의 검증

직무특성이 직무소진에 미치는 영향관계를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 5>에서 보이는 바와 같이 회귀식의 수정된 $R^2=0.097$ 로서 설명력이 높지는 않지만, F값은 8.131($p<0.01$)로 나타나 회귀식 모형의 통계적 유의성은 확인되었다. 각각의 가설을 다중회귀분석결과를 통해 검증해 본 결과, 모든 항공사 객실 승무원들의 직무특성을 구성하는 4개의 독립변수 모두가 종속변수인 직무소진에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세부적으로 보면, 직무특성 중에서 자율성은 직무소진에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 항공사 객실 승무원 입장에서 본인들의 직무가 자율성이 높은 특성을 지니고 있다고 생각할수록 직무소진이 덜 발생한다는 것으로 이해할 수 있다. 다른 독립변수들은 모두 직무소진에 양(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 객실승무원들이 지각하는 직무특성 중에서 전문성, 고객대면성, 서비스정확성이 높으면 직무소진 또한 높게 발생한다는 것으로 해석할 수 있다. 전문성이 높은 직무라는 것은 승무원들이 좀 더 높은 집중력을 요구하는 측면이 강하다는 것이고, 이를 통해서 직무수행을 통한 소진이 빠르게 발생할 수 있다고 볼 수 있다. 고객대면성도 마찬가지로 객실 승무원들이 지각할 때 직무자체가 고객과의 직접적인 접촉이 필수적인 부분이라고 생각한다면 직무수행을 통한 소진 또한 빠르게 일어난다고 할 수 있다. 마지막 가설인 서비스정확성이 직무소진에 미치는 영향 또한 동일한 차원에서 이해할 수 있다. 객실승무원 입장에서 직무의 특성이 고객에게 제공하는 서비스의 정확성이 중요한 측면이라고 생각하면 직무를 통해 발생할 수 있는 스트레스가 높을 수 있고, 이에 따라 직무소진 또한 높게 나타날 수 있다. 결과적으로 보면, 본 연구에서 제시한 4개의 가설은 모두 검증되었다.

〈표 5〉 직무특성이 직무소진에 미치는 영향

	비표준화계수		t값	VIF
	베타	표준오차		
상수	2.148	0.058	0.000	
자율성	-0.147	0.058	-2.516*	1.000
전문성	0.196	0.058	3.356**	1.000
고객대면성	0.115	0.058	1.973*	1.000
서비스정확성	0.194	0.058	3.321**	1.000
$R^2=0.111$ (수정된 $R^2=0.097$). $F=8.131^{**}$				

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

V. 결 론

항공 산업의 규모가 거대해짐에 따라 항공사들의 경쟁은 더욱 치열해지고 있다. 항공사 객실 승무원은 해당 항공사의 경쟁력으로 여길 수 있을 만큼 매우 중요하다. 승무원 채용 시 매우 높은 경쟁률을 뚫고 입사한 승무원들이 그들의 불규칙적이고 독특한 직업 특성으로 인해 이직률과 퇴사율이 높은 실정이다. 그리하여 본 연구는 승무원의 직무특성이 직무소진에 어떻게 연관이 있는지 밝힘으로써 객실승무원의 조직의 성과를 제고할 수 있는 방안을 모색하고자 하였다.

항공사 승무원은 불규칙한 근무시간과 한정된 장소에서 일정시간 반복적인 서비스를 수행하는 특성을 가지고 있다. 이러한 특성이 직무소진에 미치는 영향요인을 도출함으로써, 승무원의 근무 특성에 대한 개선책과 보완점을 도출하여 보다 나은 항공서비스제공을 위한 자료로 제안하고자 하였다.

본 연구는 항공사 승무원의 직무환경과 서비스특성 등에 대한 선행연구를 통하여 연구주제로서 항공사 승무원의 직무특성을 독립변수로 선정하였으며, 결과변수로서 직무소진을 선정하였다. 직무특성과 소진에 대한 개념적 정의를 도출하여 요인분석 및 신뢰도 분석을 통하여 측정도구의 타당성 및 신뢰도를 확보하였다. 따라서 본 연구에서 제시한 직무특성과 소진에 관한 구성개념들은 향후 진행되는 관련 연구에서 유용하게 활용되고 지속적으로 이루어질 필요성이 있다고 하겠다.

본 연구 결과는 향후 항공서비스 관련 인적 자원 개발과 관리에 있어 몇 가지 시사점을 제시하고 있다. 이는 객실 승무원의 직무소진을 줄일 수 있는 요인들에 대한 파악이 필요하고 이로 인해 직무스트레스를 감소시키는 역할에 대한 연구에서 유용하게 활용 될 수 있고, 객실 승무원의 직무만족을 향상시키고 직무소진을 재고시킬 수 있는 시사점이라 할 수 있다. 본 연구의 이론적 시사점으로는 객실 승무원의 직무특성이 직무소진에 미치는 영향을 분석한 결과 직무특성의 4가지 요인 중 자율성은 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 전문성과 고객대면성, 서비스정확성 등 3가지 요인은 직무소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 직무소진을 낮추기 위해 자율성을 보다 많이 부여하고 전문성과 고객대면성 그리고 서비스정확성을 낮추어야 함을 알 수 있다.

이에 대한 방안 및 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 승무원들은 직무 자율성이 높아지면 소진이 감소될 수 있으므로, 각 비행 시 할당되는 근무위치 내에서 승무원 본인에게 주어지는 업무 재량권을 준다면 소진이 감소될 것이다. 또한 매뉴얼

에 표기되어 있지 않은 상황이 발생했을 때, 스스로 판단하여 해결 할 수 있는 범위를 지정하면 이 역시 소진 감소에 도움이 될 수 있을 것이다. 둘째, 서비스에 전문 지식이 필요하고, 고객 접점에서 서비스하며 서비스의 성공여부를 즉시 확인 할 수 있는 전문성과 고객대면성, 서비스 정확성이 높아질수록 직무소진이 높게 유발되므로 확립화된 교육과정을 좀 더 단순화 시키고, 고객 접점 서비스의 횟수를 비행별로 나누어 근무를 하도록 하면 소진 감소에 긍정적 영향을 미칠 것이다. 셋째, 전문성과 고객대면성, 서비스 정확성을 낮추기 위한 방안으로 정해진 업무외의 예외적 고객 응대 시에는 유연성 있는 서비스가 가능하도록 하고, 매 서비스의 코스가 끝날 때마다 체크하도록 하는 승무원의 업무 지정을 축소시키며 복잡한 서비스 매뉴얼 숙지 상태 점검 횟수를 줄인다면 직무 만족을 높일 수 있을 것이다.

본 연구의 결과는 객실 승무원의 독특한 직무특성이 직무소진에 어떻게 영향을 미치는 지 알아보고자 접근하여 효율적인 인재 관리방안을 마련하고자 했다는 점에서 의의가 있으나 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 연구의 조사 대상이 국내 대형 항공사로 한정되어 있다는 점이다. 후속 연구에서는 국내 저비용항공사와 외국 대형항공사, 그리고 외국 비용 항공사에 근무하는 객실승무원으로 표본을 확장하여 국내항공사와 외국항공사를 비교할 수 있는 연구가 필요할 것이다. 둘째, 설문 진행 시기가 7,8월의 극성수기라서 승무원들이 업무적으로 소진이 많이 된 상황에서 설문을 수행하여 소진 값이 더 높게 나왔을 가능성도 배제할 수 없을 것이다. 따라서 향후 이 부분에 대한 한계점이 보완되어 개선된 연구가 이루어진다면 보다 타당성 높은 인적관리 방안마련에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

참고문헌

- 고보경 · 정현주 · 전재균 (2013). 항공사 승무원의 감정노동과 직무만족 및 직무성과와의 관계에서 감정 소진의 매개효과, 『관광레저연구』, pp337-353.
- 김광근 · 서철현 · 주현식 (2006). “호텔종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무 만족, 조직시민 행동에 미치는 영향”, 대한경영학지, 제19권 제2호 (2006), pp469-488.
- 김광지 (2011). 호텔 식음료종사원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향. 『외식경영연구』, 14(4), 27-44.
- 김세리 · 김건 (2010). 외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계. 『관광연구저널』, 24(1), 119-136.
- 김현정 · 조남옥 · 신경식 (2015). 항공산업 미래유망분야 선정을 위한 텍스트 마이닝 기반의 트렌드 분석. 지능정보연구 제21권 제1호, 2015. 3, 65-82
- 민중서림 (2012).
- 박영식 (2011). 항공사 객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 조직몰입 그리고 이직의도와와의 관계성 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 박혜운 (2005). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 결정요인과 조직유효성 : 직무스트레스의 조절효과와 매개효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 박연옥 · 안성식 (2015). 감정노동이 서비스 제공수준, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 항공사 객실승무원을 대상으로. 관광연구저널 제29권 6호, 167-186
- 배성현 (2001). 직무특성요인과 직무몰입 및 조직몰입과의 관계. 産經研究 ((The) journal of economics and management), 101-127
- 서명선 · 배현숙 (2012). 항공사 종사자의 감정노동과 직무스트레스와의 관계에 있어서 성격5요인의 조절효과. 『한국관광레저학회』, pp143-161
- 오상은 (2010). “항공사 종사원의 직무특성과 서비스몰입이 서비스품질에 미치는 영향의 매개역할연구.”경기대학교 대학원 박사논문
- 윤선정 (2004). 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향. 한양대학교 석사학위 논문.
- 윤혜미 (1993). 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. 『한국사회복지학』, 22, 118-141
- 이계옥 (2008). 직무특성이 스트레스와 직무만족에 미치는 영향-항공사 캐빈승무원을 대상으로-, 한국항공대학교 항공산업 경영대학원 석사논문.
- 이원일 (2012). 직무소진과 조직유효성의 관계에서 자기 효능감, 감성지능, 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 이지영 (2009). 감정노동-소진과정에서 자기효능감의 조절효과. 『인적자원관리연구

- 구』, 16(4), 237-260.
- 이향정 (2001). 항공사 서비스품질평가에 따른 고객의 만족·불만족 행동분석에 관한 연구: 우리나라 국적 항공사를 중심으로. 경희대학교 경영대학원 석사논문.
- 조영희 · 장대성 · 채규진 (2010). 항공사의 서비스 가치의 인과관계에 관한 연구. 『한국항공경영학회』, pp313-327.
- 최기종 (2000). 항공업무론.
- 최동희 (2012). 호텔 조리사들이 지각하는 일-가족-가족-일 갈등이 감정고각에 미치는 영향. 『한국조리학회지』, 18(1), 213-227.
- 표준어국어대사전 (2011).
- 한용희 · 손인순 · 박광옥 · 강경화(2010). 병원간호사의 전문직업성, 직무몰입, 조직 몰입과 이직의도와의 관계. 『임상간호연구』, 16(2), 17-31.
- 한의진 (2015). 항공사 객실승무원의 직무특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 -국내 B항공사 객실승무원을 대상으로. 관광연구 제30권 제5호, 1-20 대한관광경영학회.
- 항공운송사업개론 (1998).
- 황선영 · 박경숙 (2007). 사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인 - 개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로. 사회복지정책. 339-369.
- Demerouti, E. , Bakker, A. B. , de Jonge, J. , Janssen, P. P. , Schaufeli, W. B. , (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control, *Scandinavian journal of work, environment & health*, 279-286
- Dwyer, L.A. , Hornsey, M.J. , Smith, L.G.E. , Oei, T.P.S. , Dingle, G.A. (2011). Participant autonomy in cognitive behavioral group: An integration of self-determining and cognitive behavioral theories. *Journal of social and clinical psychology*, 24-26.
- Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983), "Emotional exhaustion in a high-stress organization", *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1976). "Motivation through the Design of Work:Test of a Theory." *Organizational Behavior Human Performance*, 16, p.256.
- Kelloway, E. K., & Barling, J. (1991), "Job characteristics, role stress and mental health", *Journal of Occupational Psychology*, 64, 291-304.
- Maslach. C. (1976), "Burnout Human Behavior, 5(9)", pp16-22.
- Maslach. C. & Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2, pp.99-113.

- Shostack, G. L. (1997). Breaking free from product marketing. *Journal of Marketing*, 41(April), 73-80.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1991). Relation of job characteristics from multiple data sources with employee affect, absence, turnover intentions, and health, *Journal of applied psychology*, 76, 46-53.
- Wharton, A. S. (1996), "The affective consequences of service work", *Work and Occupations*, 20, 205-232.
- Williams, M. R (1998). The influence of salesperson's customer orientation on buyer-seller relationship development. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(3), 271-287.

2018년 08월 15일 원고 접수
2018년 09월 20일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필

관광산업연구소 개요

관광산업연구소는 연구소의 설립목적을 구현하기 위해, 1975년 9월 세종대학교 학칙 제3조에 근거해서 설립되었다. 설립후 연구소는 1984년 호텔관광경영연구를 발간하기 시작해서 2016년 현재까지 30집 연구논문을 발간해왔으며, 호텔·관광분야에 있어서 각종 프로젝트를 수행해 왔고, 또한 관련 분야의 다양한 세미나를 개최하고 있다.

『호텔관광경영연구』 연구논문집 발행·투고 기준에 관한 통합규정

1989년 12월 1일 제정, 2006년 9월 1일 개정, 2007년 2월 1일 개정
 2007년 8월 1일 개정, 2009년 10월 1일 개정, 2011년 2월 1일 개정
 2011년 12월 16일 7차 개정

I. 『호텔관광경영연구』 연구논문집 발행규정

제1조(목적)

이 규정은 세종대학교(이하“본교”라 한다)관광산업연구소 호텔관광경영연구 간행에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(명칭 및 종류)

본 연구논문집의 명칭은 ‘호텔관광경영연구’(Journal of Hotel and Tourism Management)며, 연구 논문집의 종류는 관광·레저·호텔관련 논문 총서로 규정한다.

제3조(주관부서)

본 연구소 연구논문집 편집은 연구소장과 편집위원회 주관하에 한다.

제4조(발행일)

본 연구소 연구논문집은 1년에 2회 간행하며, 발행인은 매년 2월 말일, 11월 말일

로 한다.

단, 기 날짜가 주말이나 휴일인 경우 전일을 발행일로 한다.

제5조(편집위원회 구성)

편집위원회는 편집위원장, 편집위원, 부편집장 등 30명 이하로 구성하며, 필요에 따라 편집고문, 편집간사 등을 둘 수 있다.

부편집장은 편집위원장이 임명하며, 필요시 필진업무의 일부를 담당하며, 편집위원장의 유고시 업무를 대리한다.

편집위원은 기존 편집위원의 추천에 의해 편집위원장이 임명한다.

편집위원은 박사급 또는 이에 상응하는 자격회원으로 하되, 전공분야와 지역안배를 고려하여 전국적으로 고르게 선발한다.

제6조(회원가입)

본 연구소의 연구논문집 발행취지에 동의하고 회원가입신청서를 제출하여 편집위원장의 승인을 얻어야 한다.(단 회원 가입비는 무료로 한다.)

자격조건은 국내외에서 관광·레저·호텔·외식 관련분야에 대해 연구하는 자로 한다.

제7조(회원의 의무와 권리)

이 법인의 회원은 공히 다음 ①,②,③의 의무를 다해야 한다.

- ① 이 연구논문집 발행 규정의 정관 및 제규약을 성실히 준수해야 한다.
- ② 편집위원회의 결의사항을 성실히 이행해야 한다.
- ③ 회원은 근무지 또는 주소지 변경시 즉시 본 편집위원회에 이 사실을 유선, 전자 메일 등으로 통보하여 우편물이 반송되지 않도록 하여야 한다.

제8조(심사)

- ① 논문의 심사는 편집위원과 논문의 성격에 따라 외부편집위원을 포함하여 3명으로 위촉한다.
- ② 논문을 심사할 때 정하여진 양식에 따라 엄격히 규제하여 통일성을 갖도록 하여야 한다.
- ③ 논문 게재를 위하여 제출된 원고는 편집위원장이 주재하는 논문집 편집위원회에서 논문의 게재 여부를 최종 심의한다.
- ④ 논문 게재를 위하여 원고를 제출할 때에는 3명 이상의 논문 심사평을 첨부하여

야 한다.

- ⑤ 논문심사의 판정은 「무수정 게재가」, 「수정 후 게재가」, 「수정 후 재심」, 「게재 불가」의 4등급으로 판정하며, 최종 판정에 대한 이의제기는 인정하지 않는다.
- ⑥ 논문심사는 제6조에서 회원으로 등록한 자에 한하여 진행할 수 있다.
- ⑦ 논문심사를 하는 심사위원에게는 본 편집위원회가 정한 소정의 심사비를 지급한다.

제10조(심사료 및 게재료)

- ① 논문의 심사료 및 게재료는 무료로 한다.

제11조(논문게재 제한 및 연구윤리규정)

- ① 논문은 다른 학술지에 발표되지 않은 것이라야 하며, 세종대학교 관광산업연구소 연구윤리 규정에 저촉되지 않아야 한다. 기타 세부 연구윤리에 관한 사항은 세종대학교 관광산업연구소 연구윤리 규정에 따른다.
- ② 논문은 연구논문, 연구노트, 서평, 기타 기사로 하되, 언어는 국문 또는 영문, 일문으로 한다.
- ③ 국문논문은 영문초록, 영문, 일문 논문은 국문초록 15~20줄로 제한한다.

제12조(간행요구)

연구논문집의 간행요구는 발행일 1개월 이전에 다음의 서류를 갖추어 연구진흥팀을 경유하여 출판원에 의뢰한다.

- ① 학장 또는 연구소장 명의의 발간신청서(별지 제1호 서식)
- ② 게재를 원하는 논문원고
- ③ 심사평(별지 제2호 서식) 3명이상
- ④ 논문집 표지 도안
- ⑤ 판권원고

제13조(편집·교정)

- ① 연구논문집의 편집과 교정은 논문집의 편집 주관부서에서 출판원의 협조를 얻어 행한다.
- ② 연구논문집의 규격, 내용 및 참고주석의 양식은 본 편집위원회가 정한 양식을 사용해야 한다. 또한 심사 후 ‘게재가’를 받은 연구논문은 연구자가 수정한 최종

원고파일을 제출하여야 하며, 연구자는 발행하기 전 본 편집위원회에서 편집과 교정 작업을 마친 연구논문에 대하여 반드시 확인 작업을 해야 된다. 발행 후 발생한 편집 및 교정책임은 본 편집위원회에서지지 않는다.

- ③ 연구논문집에 수록하는 논문은 본문과 외국어의 요지와 참고주석이 반드시 있어야 한다.
- ④ 원고의 채택여부 및 게재순서는 편집위원회의 결정에 따른다.

제14조(판권)

- ① 연구논문집의 발행인은 총장이 되며, 편집인은 학장 또는 연구소장이 되고 발행처는 출판원이 된다.
- ② 연구논문집에는 논문집 제호, 발행권소와 호수, 발행인, 편집인, 발행처, 인쇄인, 인쇄일 및 발행일을 판권란에 명기하고 편집위원 명단을 논문집에 게재하여야 한다.

제15조(휘장)

논문집에는 본교 휘장을 표지와 내지에 표기하여야 한다.

제16조(배포)

- ① 논문집의 배포는 배포명단에 따라 관계 편집 주관부서에서 한다.

Ⅱ. 투고자 연구윤리 규정과 준수 의무

본 연구논문집 투고자는 창의적인 자세로 연구논문을 작성하여야 하며, 이를 준수하지 않을 시 해당자에게는 본 학회 편집위원회가 정한 제재를 따른다.

1. 본 학회의 논문게재를 신청하는 투고자는 다음과 같은 사항에 준수하여야 한다.
 - ① 타인의 글을 무단 표절하지 않는 논문이어야 한다(타인표절 금지).
 - ② 다른 매체에 게재한 본인의 글이라도 정당한 사유가 없는 한 표절하지 않는 논문이어야 한다(자기표절 금지).
 - ③ 다른 매체에 게재한 제목 혹은 내용과 동일·유사하지 않은 논문이어야 한다.
2. 심사과정중의 논문 혹은 이미 게재된 논문이 위 1조에 해당되어 연구윤리 규정을 심각하게 위반하였다고 본 편집위원회가 판정한 경우, 그 경중에 따라 다음과 같은 제재를 가한다.
 - ① 심사 중인 논문은 게재불가 판정을 하며, 향후 본 연구논문집 논문투고를 최저 3년간 금지한다. 투고자에게는 편집위원장 명의로 1차 경고한다.
 - ② 이미 본 학회지에 게재되어 발표된 논문인 경우, 해당 논문을 취하하고 논문목록에서 삭제하며 이 사실(표절사실 및 논문취하사실)을 본 연구논문집 홈페이지에 공지한다. 이후 회원자격을 박탈하며, 최저 4년간 본 연구논문집 논문 투고를 금지한다.
3. 편집위원회는 최초논문 투고시 필자에게 ‘투고자 윤리 서약서’ 제출을 요구하며, 정당한 이유없이 서약서를 제출하지 않은 경우 게재불가 판정을 내린다.
 - ① 투고자 윤리 서약서는 다음과 같이 정한다(별지 제3호 서식).

Ⅲ. 투고양식

제1조(원고제출)

- ① 연구논문의 전체분량은 B5(편집양식 참조) 20쪽 이내로 한다.
- ② 원고의 표지에는 논문제목(국·영문), 저자이름(국·영문), 저자의 소속기관 및 직위, 이메일주소 등을 명기한다.
- ③ 저자 표기는 *로 구분하여 각주로 처리하고, 각주 내용으로는 소속기관 및 직위가 포함되며, 연락처와 E-mail 주소를 명기한다.
- ④ 공동저자의 경우 제1저자 *로, 제2저자 **로, 제3저자 ***로 각각 표시하며 제4저자 이상일 경우 *를 추가적으로 붙여서 구분한다. 교신저자 명기 필요성이 있을 경우 * 다음 ‘교신저자’로 표기하고 소속과 직위를 명기한다.
- ⑤ 제출된 원고는 편집위원회 주관 하에 소정의 심사를 거쳐 게재여부를 결정하며, 그 과정에서 편집위원회는 저자에게 수정을 요구 할 수 있다.
- ⑥ 원고는 다음의 편집양식에 의거하여 반드시 컴퓨터(한글 hwp 2007이상)로 작성하고 이메일로 제출한다.

관광산업연구소 공식메일주소: yyhee7550@naver.com

제2조(본문주)

1. 인용·참고한 자료의 출처를 밝히는 참고주(reference)는 다음과 같이 본문 중에 괄호를 사용하여 처리하고 그 자료의 내역을 정리한 참고문헌은 논문의 말미에 첨부한다.
 - 1) 저자가 본문의 일부로 언급되는 경우 :
예 : 안중윤(1993)에 의하면 …… ; 안중윤·손대현·이연택·이충기(1994)의 연구에서도 …… ; 김홍운(1985)은 …… ; 오미숙(1994) ……의 분류에 따라 …….
 - 2) 저자가 본문과 분리되어 있는 경우 :
예 : ……의 입장을 취하고 있다(Weaver, 1991; Turner, 1975) ; ……새로운 시각에 ……을 제시하였다(Graburn & Jafari, 1991). ; …… 이라고 간주하였다(Cho, 1994). ; ……이라고 생각한다(Richard, 1980).
 - 3) 3인 이상의 인용시 첫 인용은 모든 저자를 다 언급하고, 두 번째 인용부터 국문은 ‘김형곤 외(2007)’, ‘(김형곤 외, 2007)’의 형식을 취하고, 국외 인용은 ‘Lee

et al.(2007)', '(Lee et al., 2007)'과 같이 인용한다.

2. 본문의 내용에 설명을 부연하기 위한 内容註(content notes)는 해당 부분의 오른쪽 위에 논문전편을 통해서 일련번호를 매기고(예 : 하였다.1)), 페이지 하단에 각주로 처리한다.

제3조(참고문헌)

참고문헌은 기본적으로 APA 스타일을 참고하며, '호텔관광경영연구' 투고안내 참고문헌 양식을 따른다.

1. 본문에 인용 또는 언급된 참고문헌은 국내문헌과 외국문헌으로 구분하되 저자의 姓을 기준으로 전자는 가나다 순으로 후자는 알파벳 순으로 배열한다.
2. 참고문헌은 저자, 출판년도, 제목, 출판사항의 순으로 배열한다.
 - ① 단행본의 경우: 김홍운(1985). 한국관광지리(개정판). 서울: 형설사.
 - ② 학술지의 경우:

이영란·김형곤·오치옥(2013). 캠핑 전문화수준에 따른 제약요인인식과 제약협상전략의 차이. 관광학연구, 03(108), 213-232.
 - ③ 학위논문의 경우:

오미숙(1994). 한국호텔 경영리더의 경력개발에 관한 연구. 박사학위논문. 세종대학교 대학원.
 - ④ 학술회의(학술대회, 심포지엄) 발표 논문집의 경우

이영진·김형곤(2006, 7월). 축제체험 소비행위 유형: 춘천 마임축제 방문객을 대상으로. 학술연구발표 논문집 I, 한국관광학회 제60차 학술심포지엄 및 연구논문 발표대회. 용평리조트, 강원도.
 - ⑤ 번역서의 경우: 원서는 이탤릭 체

하버마스, J.(1990). 공론장의 구조변동: 부르주아 사회의 한 범주에 관한 연구, *Habermas, J., Strukturwandel der Öffentlichkeit: Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft(2nd ed.)*(한승환(2001) 역). 경기도: 주나남출판.
 - ⑥ 보고서의 경우

한국관광공사(1999). 국민해외여행 실태조사. (보고서 99-2).
 - ⑦ 영문 단행본의 경우: 서적명 이탤릭 체, 지역: 출판사

Cho, Min-ho(1994). *Predicting Business Failure in the Hospitality Industry: An Application of Logit Model(2nd ed.)*. New York: Wiley.
 - ⑧ 영문 정기간행 학술지의 경우: 저널명 이탤릭 체

Buhalis, D.(2003). eTourism: information technologies for strategic tourism management. *International Journal of Tourism Research*, (Publications in Review), 5(6), 465-466.

Bieger, T., & Laesser, C.(2004). Information Sources for Travel Decisions: Toward a Source Process Model. *Journal of Travel Research*, 42(May), 357-371.

⑨ 영문 저자 3인: 저자1, 저자2 &저자3(연도)

Choi, S., Lehto, X. Y., & Morrison, A. M.(2006). Destination image representation on the web: content analysis of Macau travel related websites. *Tourism Management*, 28(1), 118-129.

제4조(기타)

1. 연구논문은 제목(국문제목 아래에 영문제목을 표기), 저자, Abstract (Keyword), 국문요지(열쇠말), 차례, 본문, 참고문헌의 순으로 구성한다.
2. 목차의 계층을 나타내는 기호체계는 I, 1, 1), (1), ①, 가, 가), ㉔의 순서를 따르며 연결제목은 -를 사용하고(예, 1-1), 좌측 끝에서부터 시작한다.
3. 논문의 내용은 문단으로 나누며 각 문단의 첫째 단어는 좌측으로부터 5칸을 띄어 표기하고 국문의 표현은 20%내의 한자를 사용하기로 한다.
4. 표와 그림의 제목은 각각 논문의 전편을 통해서 일련번호를 매겨(예: <표1>, [그림1]) 표의 윗부분의 중앙에 쓰고 그림은 그림의 아랫부분 중앙에 쓴다. 자료의 출처는 좌측 아랫부분에 밝힌다(예:자료: 한국관광공사, '94 한국방문의 해 결과 보고서).
5. 표나 그림에 대한 주는 개별주 (a), b), c))의 기호사용, 확률주(*P<.05, **P<.01, ***P<.001), 일반주('주 : '로 표시하고 기재)의 순으로 자료 출처의 윗부분에 달아준다.

<별지 제1호 서식>

<제00호 호텔관광경영연구 게재신청논문 심사평가표>

논문명: 00에 관한 연구

※ 해당란에 체크(√) 바랍니다.

평가 항목	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
연구주제의 창의성					
내용전개의 명확성					
연구방법의 적합성					
문헌연구 및 인용의 적합성					
결론 및 연구제안의 타당성					
새로운 이론개발(혹은 실무분야) 공헌도					

■ 게재여부(게재여부 판정기준 참고)

- ① 무수정 게재가() ② 수정 후 게재가()
 ③ 수정 후 재심() ④ 게재불가()

[게재여부 판정기준]

※ 논문심사의 판정은 「무수정 게재가」, 「수정 후 게재가」, 「수정 후 재심」, 「게재 불가」의 4등급으로 판정한다.

무수정 게재가	- 연구방법, 분석내용, 결론 등 전반적 내용이 수정할 필요가 없는 완전한 논문 - 단어기술상의 미미한 실수 등 간단히 문맥을 고칠 수 있거나 우수한 것으로 판정되는 논문은 ‘무수정 게재가’로 판정
수정 후 게재가	- 연구방법, 분석내용 결론 등에 다소의 잘못이 발견되어 적어도 얼마간의 수정노력이 가해져야하는 논문, 혹은 방법·내용상의 하자가 없더라도 문장표현상의 잘못이 많이 발견되는 논문, 연구문제·가설·연구방법·결과해석상 적지 않은 오류가 발견되어 수정 노력을 요하는 논문은 ‘수정 후 게재가’로 판정한다.
수정 후 재심	- 연구문제, 가설, 연구방법상 꽤 중대한 오류가 발견되어 필자가 이를 수정했더라도 다시 심사하여 그 타당성·적합성을 판정받아야 한다고 판단되는 논문
게재 불가	- 연구문제, 가설, 연구접근 방법상 치명적인 오류가 발견되어 본인의 수정노력에 관계없이, 본 연구소의 학문적 기준에 맞지 않는, 혹은 게재로 인해 호텔관광경영연구의 품위를 손상시킬 수 있다고 판단되는 논문

관 광 산 업 연 구 소 장

심사판정표

심사자 판정결과				최종판정
유형	심사위원A	심사위원B	심사위원C	
1	무수정 게재가	무수정 게재가	무수정 게재가	무수정 게재가
2	무수정 게재가	무수정 게재가	수정 후 게재가	
3	무수정 게재가	무수정 게재가	수정 후 재심	수정 후 게재가
4	무수정 게재가	무수정 게재가	게재 불가	
5	무수정 게재가	수정 후 게재가	수정 후 게재가	
6	무수정 게재가	수정 후 게재가	수정 후 재심	
7	무수정 게재가	수정 후 게재가	게재 불가	
8	수정 후 게재가	수정 후 게재가	수정 후 게재가	
9	수정 후 게재가	수정 후 게재가	수정 후 재심	
10	무수정 게재가	수정 후 재심	수정 후 재심	수정 후 재심
11	무수정 게재가	수정 후 재심	게재 불가	
12	수정 후 게재가	수정 후 게재가	게재 불가	
13	수정 후 게재가	수정 후 재심	수정 후 재심	
14	수정 후 게재가	수정 후 재심	게재 불가	
15	수정 후 재심	수정 후 재심	수정 후 재심	
16	무수정 게재가	게재 불가	게재 불가	게재 불가
17	수정 후 게재가	게재 불가	게재 불가	
18	수정 후 재심	수정 후 재심	게재 불가	
19	수정 후 재심	게재 불가	게재 불가	
20	게재 불가	게재 불가	게재 불가	

<별지 제2호 서식>

투고자 연구윤리 서약서

본인(공동저자 포함)은 금번 투고된 원고가 연구윤리 규정과 준수 의무 1조 (타인표절 금지, 자기표절 금지, 중복게재 금지)를 충실히 준수하였으며, 만약 이를 위반한 경우 제2조에 명시된 제재조항을 감수할 것임을 서약합니다.

20

서약자	제1저자	성명	(인)
	제2저자	성명	(인)
	제3저자	성명	(인)

호텔관광경영연구 편집위원회.연구윤리위원회 귀중

『호텔관광경영연구』 편집위원회

편집위원 기간	2016년 10월 1일 ~ 2018년 9월 30일
편집위원장	김형곤(세종대학교 관광대학원)
부편집장	이충훈(세종대학교 호텔관광외식경영학부)
편집위원	박재민(동신대학교 관광경영학과) 송영민(안양대학교 관광경영학과) 심창섭(가천대학교 관광경영학과) 오치옥(전남대학교 문화전문대학원) 이희찬(세종대학교 호텔관광외식경영학부) 이슬기(세종대학교 호텔관광외식경영학부) 이 훈(한양대학교 관광학부) 허 진(한국방송통신대학교 관광학과)
편집간사	유윤희(관광산업연구소 연구원)

호텔관광경영연구 제33집 제1호

2018년 9월 30일 인쇄
2018년 10월 5일 발행
발행인 : 김형곤
편집부 : 세종대학교 관광산업연구소
발행처 : 서울특별시 광진구 군자동 98번지
세종대학교 광개토관 521호
전화: 02)3408-3340
논문투고 메일: yyhee7550@naver.com
