

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

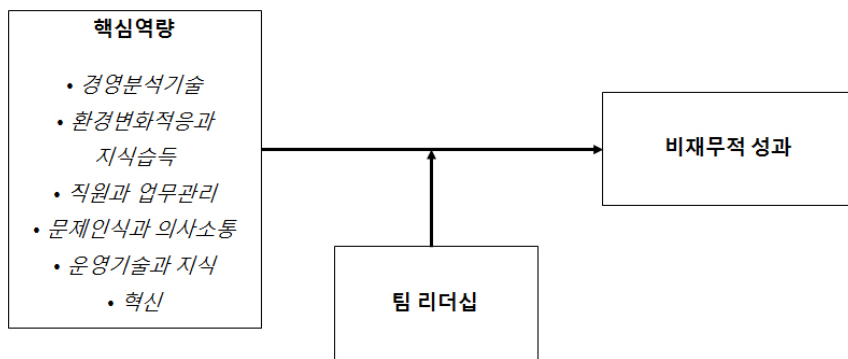
리더십 이론들의 통칭으로 사용되는 용어로서 리더가 상황에 따른 보상에 기초하여 부하들에게 영향력을 행사하는 과정으로 정의되고 있다(Avolio & Bass, 1985). 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 핵심역량이 비재무적 성과에 영향을 미치는데 있어 팀 리더십에 따라 어떠한 차이가 있는지 확인하고자 한다.

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 미만이 183명(61.6%), 301~400만원 미만이 52명(17.5%), 401~500만원 미만이 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	· 제판매관매 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-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 *AdjustedR*² 값은 48.7%로 나타났으며, 리더십에 대한 인식이 낮은 집단의 경우, 유의 수준 $p<.01$ 에서 *AdjustedR*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>AdjustedR</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