

비즈니스호텔 직원이 지각한 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향: 완벽주의의 조절효과*

Job characteristics perceived by business hotel employee influencing job involvement: Moderating effect of perfectionism

윤보원** · 안윤영***

Yoon, Bo-Won · Ahn, Yoon-Young

Abstract

We examined the effect of business hotel employee's perception levels of job characteristics on job involvement, and also investigated the moderating effect of perfectionism. We performed hierarchical regression analysis to verify the research hypothesis. The results of this study are summarized as follows. First, we found that business hotel employee's perceived level of job characteristics had a significantly positive effect on job involvement. Second, we found that perfectionism moderate negatively the relationship between skill variety and job involvement. Findings of this research have several implications to business hotel management. First, it can contribute to enhancing the importance and necessity of job characteristics. Second, it provides the right understanding of perfectionism.

주제어 : 직무특성(Job characteristic), 직무몰입(Job involvement),
완벽주의(Perfectionism)

* 이 논문은 제 1저자의 세종대학교 관광대학원 석사학위논문의 계속연구로 진행한 것임.

** (제 1저자)세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: ybw7305@naver.com

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

I. 서 론

오늘날 산업사회는 급속한 기술진보, 무한경쟁의 심화 그리고 산업구조의 변화와 같은 환경의 변화로 기업들은 점점 더 치열한 경쟁 속에서 살아남기 위해서 노력을 기울이고 있는바, 특히 서비스기업간의 과도한 경쟁과 수많은 고객들의 니즈는 서비스기업들에게 차별화된 변화의 방향을 강하게 유도하고 있다. 이러한 변화를 통해 서비스기업은 동종 기업 간에 경쟁우위를 선점하고자 노력할 뿐만 아니라 지속적 고객만족을 통해 이윤을 창출하고자 한다. 서비스는 그 특성상 생산과 소비가 동시에 이루어지므로 서비스품질은 종업원과 고객 간의 상호작용이 이루어지는 시점에서 고객의 지각에 의해 결정됨으로, 서비스를 제공하는 기업들은 서비스품질에 대한 직접적인 관리의 어려움을 호소하고 있다(최영숙, 2014).

현대 사회의 특징 중 하나인 높은 기준과 목표를 설정하고 그것에 도달하려는 성향으로 인해, 단 기간 내에 보다 많은 성과를 내도록 강조하여 개개인으로 하여금 완벽을 추구하는 성향을 더욱 부추긴다(이정숙·조성호, 2011; 홍윤주, 2018). 특히 호텔기업은 주로 인적자원에 의존하는 산업으로 직원의 태도와 행동이 고객의 서비스품질 평가는 물론 고객만족 및 고객충성도, 더 나아가 수익성에 많은 영향을 미치기 때문에 인적자원 개발을 통해 서비스 제공에 있어서 완벽주의를 추구하려는 경향이 있다(김우진, 2010). 호텔 종사원은 현재보다 높은 기준의 목표를 세우고 과업을 수행하면서 조직으로부터 자신의 가치와 실력에 대한 인정 그리고 승진과 같은 다양한 보상을 얻기 위해 과업의 수준을 엄격하게 평가하고 수행하려고 한다(김민경·신제구, 2017; 홍윤주, 2018). 완벽성을 요구하는 조직풍토 속에서 개인마다 보유하고 있는 완벽주의 성향 수준은 개인의 목표 달성에 긍정적 요인이 될 수도 있으나, 모든 일을 항상 완벽하게 처리하는 것은 사실상 불가능하며 만약 그러한 태도를 계속 추구한다면 종사원은 심리적으로 많은 어려움을 겪게 될 수도 있다(Pacht, 1984). 즉, 조직 내에서 종사원이 지속적으로 표출해야하는 완벽주의 성향은 자신의 수행결과가 목표로 설정한 기준에 미치지 못한다고 지각할 때, 심리적 소진상태에 노출될 수도 있다(Hill et al., 2008). 현재까지 완벽주의 성향에 대한 연구대상은 주로 간호사, 사회복지사, 심리상담사, 교사, 그리고 병원 종사원 등을 대상으로 연구가 진행되어 왔을 뿐(Buick & Thomas, 2001), 인적 서비스를 대표하는 호텔종사원에 대한 연구는 미진하였다. 이에 본 연구는 호텔 종사원이 표출하는 완벽주의 성향 수준에 따라 조직유효성과 관련한 변수들의 인과관계에 어떠한 차이를 보이는지에

관한 실증분석을 실시하기로 한다. 높은 수준의 업무처리와 조직유효성 달성을 위해 호텔직원에게 완벽성을 요구하는 호텔기업의 기대와는 달리, 오히려 완벽성을 추구하는 성향이 조직성과에 항상 긍정적인 역할을 수행하는 것이 아니라는 결과가 도출될 수도 있다. 이러한 연구결과가 발견된다면 호텔직원의 완벽주의 성향을 요구하는 호텔기업 경영자의 인적자원 관리 방식에 대한 방향성과 방법론들이 재고되어야 한다는 주요한 실무적 시사점을 전달할 수 있을 것으로 기대된다. 본 연구에서는 호텔직원이 지각하는 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향관계에 있어서 호텔직원 개인의 완벽주의 성향에 따라 유의한 차이(조절효과)가 보고되는지를 분석하는 것으로서, 독립변수는 직무특성변수이며 종속변수는 직무몰입, 조절변수는 완벽주의 성향이다.

II. 이론적 배경 및 연구가설

1. 직무특성

직무는 과업(task)을 기초로 하여 개인이 수행하는 모든 업무를 포함하는 광의의 개념이라고 할 수 있으며, 직무특성은 개인의 노력, 직무성과 및 보상의 관계에 영향을 미칠 수 있는 요소들로 직무 내 또는 직무 간에서 변화할 수 있는 요인들로 구성된 개념이라고 할 수 있다(이수화, 2006). 직무특성(job characteristics)은 특정한 직무특성이 종업원의 중요한 심리상태를 유발시키며, 이러한 심리상태가 개인의 동기부여와 직무만족에 긍정적인 영향을 미침으로써 조직의 생산향상성이라는 기업의 목표를 달성하게 된다(최영숙, 2014). Hackman & Oldham(1976)은 직원의 동기부여제고에 도움이 되는 직무설계를 위한 직무특성모형을 개발하였다. 이들의 주장을 직무특성이론이라고 하는바, 직무특성이 직원의 동기부여, 직무만족 및 조직유효성으로 대변되는 다양한 성과변수에 영향을 미친다는 주장이다. 5가지 핵심 직무특성은 기술다양성(skill variety), 과업정체성(task identity), 과업중요성(task significance), 자율성(autonomy), 피드백(feedback)으로 구성된다(Hackman & Oldham 1976). 기술다양성은 다양하고 상이한 기술과 재능이 요구되는 직무인지 여부로, 과업정체성은 타 직무와 구분되는 독립된 직무를 수행하는지 여부로, 과업중요성은 타인의 직무와 인생에 중요한 영향을 미치는 직무인지 여부로 정의할 수 있다. 자율성은 직원의 직무수행에 필요한 계획, 방법 및 절차를 결정하는데 있어 부여된 자유 또는 재량권의 정도를, 피드백은 직무수행과정 및 과업성과의 확인과 관련한 정보를 직원이

얼마만큼 이용할 수 있는지(회사로부터 제공받고 있는지) 여부를 의미한다. 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성은 과업자체 및 과업의 의미에 대해 개인이 지각하는 특성을 의미한다. 한편, 자율성 및 피드백은 수직적 직무확대와 관련한 직무특성으로서 개인에게 권한이 얼마만큼 부여되고 위임되었는가를 의미한다. 본 연구는 개인이 지각한 과업의 특성요인들 중에서 개인이 표출하는 완벽주의 성향에 따라 유의한 차이가 존재하는지를 알아보기 위한 연구이므로, 완벽주의 성향에 따라 지각수준에 차이가 존재할 것으로 기대되는 과업자체 특성변수만 독립변수로 채택하였으며, 권한위임에 해당하는 수직적 직무확대와 관련한 특성은 배제하였다. 또한 최종 유효 표본에 대한 실증분석 이전에 비즈니스 호텔 직원 20명을 대상으로 파일럿 테스트 성격으로 인터뷰를 실시한 결과 과업정체성 보다는 과업난이도(과업도전성) 특성이 더 적합한 직무특성이라는 응답이 다수 있었기 때문에 본 연구에서는 독립변수인 직무특성을 과업중요성, 과업도전성, 기술다양성의 3가지 개념으로 구성하였다.

2. 직무몰입

Lodahl & Kejner(1965)는 직무몰입을 자신의 직무특성에 따라 발현되는 내적동기의 요인이며, 개인마다 심리적인 차이와 자존감의 욕구 만족에 따른 차이를 보인다(조일환, 2016). 직무몰입은 자기가치 개념의 지각하는 중요도에 따라 다르게 나타날 수 있으며(서현숙, 2006) 자신이 직무에 몰입하는 정도 및 직무에 적극적인 참여를 통하여 자신의 업무에서 성과로 보여주는 가치를 측정하는 것이라 말할 수 있다. 즉, 직무몰입은 자신의 직무에 대하여 심리적으로 일체감을 가지고 있는 정도와 자신에게 있어서 직무가 차지하는 중요도 및 직무에 자발적으로 참여하려는 의도를 의미한다고 정의할 수 있다(HRD 용어사전, 2010). 직무몰입에 대한 개념은 다양하지만, 공통적으로 나타나는 것은 직무에 대한 개인의 심리적 일체감 정도라는 개념을 강조하고 있다. 이러한 직무몰입의 개념은 직무와 관련하여 다음의 특성을 보인다. 첫째 직무몰입은 직무와 관련된 태도로써 현재의 직무와 관련되고 둘째, 직무몰입은 상황요인에 의해 어느 정도 영향을 받지만 그 정도는 강하지 않으며 어느 정도 안정된 개념으로써 오히려 개인의 직무특성에 대한 인식에 의해 영향을 더 강하게 받는다(Zalesney & Farace, 1988). 이에 본 연구에서는 직무몰입은 직무특성의 결과변수로 예측할 수 있으므로 종속변수로 채택하였다. 또한 직무몰입은 조직몰입 및 조직성과의 선행요인으로서 직무몰입의 제고는 조직유효성 극대화를 위해 중요한 원인변수가 되므로, 직무몰입을 종속변수로 채택한 배경역시 적절하다 하겠다.

3. 완벽주의

Hamachek(1978)가 완벽주의를 자신과 타인에게 현재의 상황이 요구하는 수행 보다 더 높은 수행을 위해 완벽을 추구하는 경향을 의미한다고 개념을 소개한 이후, Hewitt & Flett(1991)는 완벽주의 행동의 대상이 누구인가 또는 완벽주의 행동이 누구에게 귀인 되는가에 따라, 완벽주의를 자기지향적 완벽주의, 타인지향적 완벽주의, 사회지향적 완벽주의의 3차원으로 나누고 이를 반영하는 다차원적 완벽주의 척도를 개발하였다(조운수, 2001). Hamachek(1978)에 의하면, 완벽주의 성향이 높은 개인은 힘들게 노력하면서 진정한 기쁨을 느끼는 사람으로서, 높은 만족감과 자존감을 가지며 현실적인 목표를 세우고 주로 성공과 관련된 즐거움과 보상에 의해 동기화되어 자기 자신에게 높은 기준을 부과하고 이에 도달하려고 하며 다른 사람의 인정을 받는 것을 중요하게 여긴다. 이러한 성향은 완벽주의의 긍정적인 기능으로서, 지속적으로 일을 해 나가며 자기 향상을 촉진시킬 수 있다(조운수, 2001). 반면 항상 과도하게 자기가 도달할 수 없는 높은 기준을 부과하고 자신을 가혹하게 평가하고 실수에 대해 자신을 지나치게 비난하게 되는 경향이 있으므로, 자신이 설정한 높은 기준에 미치지 못한다고 생각하게 되면, 자신의 성취에도 불구하고 항상 만족하지 못하고 열등감을 경험하며 실패에 대한 두려움이 커서 새로운 일을 시작하기 전에 불안하고 혼란스러워 할 수도 있다(조운수, 2001). 따라서 완벽주의 성향은 역기능적인 역할도 수행할 수 있으므로, 긍정적인 측면과 부정적인 측면에 대한 기능은 실증분석을 통해 규명되어야 한다. 이에 본 연구에서도 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향관계를 과연 완벽주의가 순기능적 역할을 수행하는지 혹은 역기능적 역할을 수행할지를 검증해보기로 한다.

4. 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향 및 완벽주의의 조절효과

직무특성요인들이 직무몰입에 유의한 영향을 미친다는 연구결과들(Ferris, 1987; 강혜경, 2004; 이인숙·윤혜연, 2010)에 의하면 일반적으로 기술다양성과 과업중요성 및 과업난이도로 대변되는 과업도전성은 직무몰입을 강화하는 긍정적인 기능을 수행하지만, 이들 직무특성에 대한 지각이 너무 높아지면 오히려 직무몰입에 부정적인 영향을 미칠 수도 있음을 보고하고 있다. 즉, 직무특성요인들이 직무몰입에 미치는 영향은 연구대상에 따라 상이한 방향성을 보고할 수 있으므로 이는 실증분석의 문제라 할 수 있다. 이러한 선행연구들의 결과에 기초하여 비즈니스 호텔직원이 지각한 직무특성은 직무몰입에 유의한 영향을 미칠 것으로 사료된다. 이에 다음과 같은

가설 1을 설정하였다.

H1. 직무특성은 직무몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

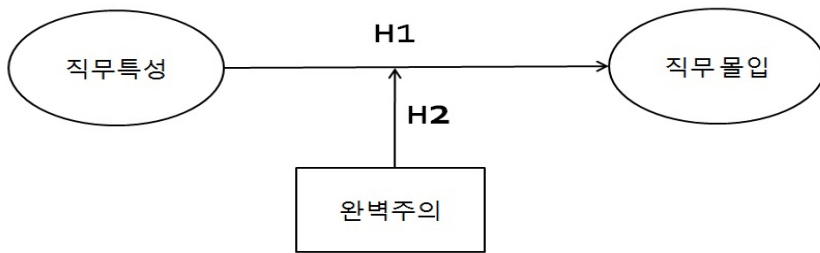
한편, 완벽주의 성향의 조절효과는 많은 선행연구결과에서 보고되었다. 완벽주의 성향이 높은 직원은 낮은 직원보다 자신에 대한 기대 수준이 높기 때문에 본인에게 주어진 직무에 대한 몰입수준이 높게 보고될 뿐 아니라(황혜리, 2001), 과도한 직무 스트레스 상황에서 보다 뛰어난 통제 능력을 보이고 직면한 문제에 대해서는 항상 최선을 다해 직무를 해결하려고 노력하는 긍정적인 모습을 보인다(Hewitt & Flett, 1991). 하지만, 지나치게 완벽주의 성향이 높은 개인은 자신이 설정한 높은 기대수준을 충족하기 위해, 심적 부담감이 증가하고 이로 인한 우울성향이 높게 나타날 수 있으므로 오히려 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 수도 있다. 이처럼 완벽주의의 조절효과가 어떻게 보고될지는 역시 실증분석의 문제라 할 수 있다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2. 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향은 완벽주의 성향에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형

본 연구는 비즈니스호텔 직원이 지각한 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향관계 및 이러한 영향관계에 있어서 완벽주의의 조절효과를 분석하는 것이다. 앞서 제시된 선행연구를 근거로 하여 직무특성을 독립변수로 하고 직무몰입을 종속변수로 하였으며, 완벽주의를 조절변수로 설정하였다. <그림 1>은 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 독립변수, 종속변수, 조절변수의 관계를 설정한 연구모형이다.



〈그림 1〉 연구모형

2. 조사 설계

1) 표본 설계

본 연구의 표본 집단은 서울에 위치한 비즈니스급 호텔(4성급 이하 관광호텔)의 객실부서 및 F&B부서에 근무하는 직원으로 선정하였으며, 설문지는 2018년 7월 1일에 배포하여 7월 31일까지 31일간 281부를 배포하여 회수하였다. 객실부서와 F&B부서 직원으로 국한한 이유는 타부서와 달리 직무특성에 대한 지각수준 및 요구되는 완벽주의 수준에 있어서 차이가 있을 것으로 기대했기 때문이다. 호텔고객에게 요구하는 이 중에서 불성실한 응답 및 결측치 29부를 제외하여 252부를 최종 유효 표본으로 실증분석에 투입하였다. 표본 설계를 다음 <표 1>과 같이 요약하였다.

〈표 1〉 표본설계

표본 집단	서울지역 4성급 이하의 호텔서비스직원(객실부서, F&B부서)
조사기간	2018년 7월 1일 ~ 7월 31일
표본의 크기	총 281부 배포-회수
최종 유효표본	252부 확보(90%)

2) 설문지 구성

본 연구모형에서 사용된 변수들은 다음과 같이 측정하였다. 우선 독립변수인 직무특성은 선행연구(Hackman & Oldham, 1976; 이수화, 2006)를 참고하여 리커트 5점 척도 10문항으로 구성하였다. 종속변수인 직무몰입은 선행연구(Kanungo, 1982)를

참고하여 5점 척도 4문항으로 구성하였다. 조절변수인 완벽주의는 선행연구(Hewitt & Flett, 1991; 한기연, 1993; 함진숙, 2014)를 참고하여 5점 척도 4문항으로 재구성하였다. 문항은 지면관계상 생략하였으나, 요인분석 결과표에 각 변수들 문항을 제시하였다.

IV. 결과분석

1. 응답자의 인구 통계적 특성

실증분석에 활용한 조사대상자의 인구 통계적 특성은 다음과 같다. 성별분포에서 남자가 170명(67.5%), 여자가 82명(32.5%)로서 남자비율이 높게 나타났고, 연령분포에서는 20대가 83명(32.9%), 30대가 84명(33.3%), 40대가 66명(26.2%), 50대 이상이 19명(7.5%)로 20대, 30대 비중이 비슷하게 높게 나타났다. 결혼여부에 따른 분포에서는 미혼자가 149명(59.1%), 기혼자가 96명(38.1), 기타가 7명(2.8%)로서 미혼자가 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 학력분포에서는 고졸이하가 22명(8.7%), 전문대졸이 77명(28.6%), 대학졸업이 98명(38.9%), 대학원 이상이 60명(23.8%)으로 대부분이 전문대학졸업이상 학력으로 나타났다. 근무경력에서는 3년 미만이 102명(40.5%), 3년 이상 10년 미만이 73명(29%), 10년 이상이 77명(30.6%)으로 나타났다. 직급에서는 사원 76명(30.2%), 주임 40명(15.9%), 대리 31명(12.3%), 과장 30명(11.9%), 차장이상 75명(29.8%)으로 나타났고, 소속 군에서는 영업군이 114명(45.2%), 비영업군이 138명(54.8%)으로 나타났다. 연봉에서는 3,000만원 미만이 121명(48%), 3,000만원 이상 - 5,000만원 미만이 76명(30.2%), 5,000만원 이상 - 7,000만원 미만이 31명(12.3%), 7,000만원 이상이 24명(9.5%)으로 나타났다.

2. 연구과제 검증을 위한 기초분석

1) 주요 연구변수별 요인분석 및 신뢰도 분석결과

직무특성에 대해 하위 요인이 어떻게 분류되는지 파악하고자 요인분석을 실시한 결과, 3개의 요인으로 분류되었다. 직무특성에 대한 요인분석과 신뢰도 분석결과는 다음 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 직무특성에 대한 요인분석과 신뢰도분석

요인명 (Cronbach- α 값)	문항	요인 적재량	분산 설명력
과업중요성 ($\alpha=0.808$)	내가 하는 일은 회사입장에서도 중요한 일이다.	.831	42.027
	내가 어떻게 일하느냐에 따라서 많은 사람들이 영향을 받는다.	.813	
	내가 직무를 잘못 처리하면 회사의 손실이 크다.	.794	
	내가 하는 일은 동료들의 일과도 관련이 많다.	.605	
과업도전성 ($\alpha=0.745$)	나의 직무는 대체로 정신적인 부담이 크다.	.790	14.195
	나의 직무는 대부분 나의 능력이나 기술을 시험하는 도전적인 과제이다.	.730	
	나의 직무는 많은 생각과 문제해결 과정을 필요로 한다.	.730	
기술다양성 ($\alpha=0.674$)	나의 직무는 서로 성격이 다른 일들로 이루어져 있다.	.762	10.038
	나의 직무는 다양한 지식을 필요로 한다.	.703	
	나의 직무는 복잡한 기술을 사용한다.	.579	
총 분산 설명력 66.260%, KMO= 0.834, Bartlett's Test Sphericity: Approx. Chi-Square= 927.138 (p<.01)			

각 요인에 구성된 항목을 보면 첫 번째 요인에는 4개 항목이, 두 번째 요인은 3개 항목, 세 번째 요인은 3개의 항목이 포함되었다. 첫 번째 요인은 과업중요성, 두 번째 요인은 과업도전성, 세 번째 요인은 기술다양성으로 명명하였다. 신뢰도분석결과 크론바흐 알파값은 과업중요성에 관한 총 4문항이 0.808, 과업도전성 3문항이 0.745, 그리고 기술다양성에 관한 총 3문항이 0.674로 측정되어 본 연구의 주요 변수들의 신뢰도는 양호한 수준으로 판단되었다.

직무몰입에 대한 문항 4개에 대해서 요인분석을 실시한 결과 분산설명력은 72.862%로 나타났으며, 요인적재량은 모두 0.8이상으로 나타나, 전반적인 측정도구의 타당도를 충족하였다. 신뢰도분석결과 크론바흐 알파값은 0.875으로 측정되어, 신

퇴도 수준 역시 충분히 양호한 것으로 판단되었다. 직무몰입에 대한 요인분석과 신뢰도 분석결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 직무몰입에 대한 요인분석 및 신뢰도분석

요인 명 (Cronbach- α 값)	문항	요인 적재량	분산 설명력
직무몰입 ($\alpha=0.875$)	나는 현재하고 있는 직무를 지속할 것이다.	.868	72.862
	나는 나의 직무에 애착을 느낀다.	.865	
	중요한 만족은 내가 수행하는 직무에서 온다.	.847	
	주위사람에게 나의 직무를 추천한다.	.835	
총 분산 설명력 72.862%, KMO = 0.825, Bartlett's Test Sphericity: Approx. Chi-Square = 502.52(p<.01)			

완벽주의에 대한 측정문항 6개에 대해서 요인분석을 실시한 결과, <표 4>와 같이 4개 문항들의 완벽주의에 대한 설명력은 66.426%이고 크론바흐 알파값은 0.818을 보고하였다. KMO 값(0.795)과 Bartlett의 구형성 검증치(737,290, $p<0.01$)를 보고하여 타당도 및 신뢰도는 양호한 수준임을 알 수 있다.

<표 4> 완벽주의에 대한 요인분석 및 신뢰도분석

요인명 (Cronbach- α 값)	문항	요인 적재량	분산 설명력
완벽주의 ($\alpha=0.818$)	나는 일을 완벽하게 하는 것을 중요하게 생각한다.	.888	66.426
	나는 가능한 한 완벽해지려고 노력한다.	.874	
	나는 모든 업무에서 완벽하게 처리하고자 한다.	.845	
	나는 타인에게도 매우 높은 기준을 추구한다.	.760	
총 분산 설명력 66.426%, KMO = 0.795, Bartlett's Test Sphericity: Approx. Chi-Square = 737.290(p<.01)			

2) 가설 검증을 위한 분석

본 연구의 가설 1과 가설 2를 검증하기 위하여 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향관계 및 조절변수인 완벽주의를 투입한 위계적 회귀분석을 실시하였다.

〈표 5〉 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향관계에서 완벽주의의 조절효과

변수	1단계		2단계		3단계		
	β	t	β	t	β	t	
독립 변수	과업중요성	.435	10.731**	.426	10.579**	.423	10.620**
	과업도전성	.478	11.790**	.457	11.128**	.450	11.130**
	기술다양성	.417	10.292**	.395	9.599**	.399	9.826**
조절 변수	완벽주의		.104	2.466*	.096	2.265*	
상호 작용 변수	과업중요성 * 완벽주의				.038	.935	
	과업도전성 * 완벽주의				-.047	-1.179	
	기술다양성 * 완벽주의				-.134	-3.395**	
R ² (R ² 변화량)		.592		.596 (.004)		.614 (.018)	
F값		120.026		6.082		4.968	
F값의 유의 확률		.000**		.014*		.002**	

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

1단계는 독립변수인 직무특성의 3가지요인인 과업중요성, 과업도전성, 기술다양성이 직무몰입에 미치는 영향관계를 알아보기 위한 다중회귀분석을 실시하였다. 2단계는 독립변수인 직무특성 3가지 요인과 함께 조절변수인 완벽주의를 투입하여 직무몰입에 미치는 영향관계를 알아보는 다중회귀분석이다. 3단계는 직무특성 3가지 요인과 조절변수인 완벽주의 및 독립변수 3가지 요인과 조절변수인 완벽주의 간의

상호작용 변수를 투입한 다중회귀분석을 실시하였다. 상호작용 변수는 과업중요성*완벽주의, 과업도전성*완벽주의, 기술다양성*완벽주의의 3가지 상호작용 변수를 생성하였으며, 이때 예상되는 다중공선성 문제를 완화하고자 평균중심화(mean-centering) 기법을 적용하여 상호작용변수를 도출하였다. 위계적 회귀분석결과는 <표 5>에 제시하였다. 분석결과, 1단계에서 직무특성의 하위요인인 3가지 변수들이 모두 직무몰입에 1% 수준에서 유의한 양(+)의 회귀계수를 보고하였다. 이는 비즈니스 호텔직원이 자신이 수행하는 과업이 중요하고 도전적이며 요구하는 기술이 다양하다고 지각할수록 직무몰입이 증가한다는 의미이다. 따라서 직무특성이 직무몰입에 유의한 영향을 미칠 것이라는 연구가설 1은 채택되었음을 알 수 있다.

한편, R^2 값의 변화는 2단계 0.596에서 3단계 0.614로 0.018 증가하였으며, F값 변화량의 유의확률은 3단계에서 1% 수준에서 유의하였다. 이는 3단계에서 나타나는 조절효과가 통계적으로 유의한 의미가 있다고 해석할 수 있는 통계수치이다. 위계적 회귀분석 결과 3단계에 투입된 상호작용변수들 중에서 기술다양성*완벽주의 변수의 회귀계수는 1% 수준에서 유의한 음(-)의 값을 보고하였다. 이는 자신이 수행하는 과업에서 요구하는 기술이 다양하다고 지각하면서 완벽주의 성향이 높은 직원의 경우, 완벽주의 성향이 낮은 직원보다 직무몰입에 미치는 양(+)의 효과가 작게 나타난다는 의미이다. 즉, 비즈니스 호텔직원이 지각한 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향관계는 완벽주의에 따라 유의한 차이가 있을 것이라는 연구가설 2는 부분적으로 채택되었음을 알 수 있다.

V. 결 론

1. 연구 결과 요약 및 시사점

본 연구는 비즈니스호텔 직원이 지각한 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향과 이러한 영향관계에 있어서 완벽주의가 과연 어떠한 조절효과를 보이는 지를 규명하는 것이다. 총 281부의 설문을 배포하여 회수하였으며, 분석에 부적절한 것으로 판단되는 응답치가 포함된 29부를 제외하고 최종 유효표본 252부를 실증분석에 사용하였다. 가설 검증을 위해서 변수들 간의 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 첫째, 비즈니스호텔 직원이 지각한 직무특성의 3가지 하위 요인인 과업중요성, 과업도전성, 기술다양성 등 모든 요인이 직무몰입에 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 과업도전성이 가장 큰 영향을 미쳤으며, 과업중요성, 기술다양성 순으로 직무

몰입에 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 비즈니스 호텔기업경영자 및 인적 자원관리자는 직원들이 어느 정도 난이도가 있는 도전적인 과업으로 지각될 수 있도록 그리고 호텔성공을 위해 중요한 과업을 수행하고 있다는 인식이 되도록 직무를 설계(또는 재설계)해야 할 필요가 있다 하겠다. 둘째, 비즈니스호텔 직원이 지각한 직무특성이 직무몰입에 미치는 영향에 있어서 완벽주의의 조절효과를 검증한 결과, 직무특성의 하위 요인들 중 기술다양성이 직무몰입에 미치는 영향관계에 있어서 완벽주의는 유의한 음(-)의 조절효과를 보고하였다. 이는 완벽주의 성향이 높은 직원일수록 기술다양성이 직무몰입에 미치는 영향관계가, 완벽주의 성향이 낮은 직원보다 더 낮게 나타나고 있다는 의미이다. 본 연구에서 표본을 소속부서에 따라 구체적으로 세분화하여 분석하지 않아서 이러한 결과를 유추해석 할 수 밖에 없으나, F&B부서의 조리 팀에 근무하는 직원일수록 다양한 요리기술을 필요로 하는 과업을 수행한다고 지각할 확률이 높을 수 있다. 이들이 호텔고객에게 제공하는 다양한 메뉴를 조리하는 과정에서 지나치게 완벽한 성향을 보일수록 그렇지 않은 직원들에 비해 심리적 부담감과 조직성과에 긍정적인 영향을 미치지 않을 수도 있다는 불안감으로 인해 직무스트레스가 가중되어 궁극적으로는 직무몰입에 방해가 될 수도 있다. 따라서 많은 비즈니스급 호텔에서 추구하고 있는 대고객 고품질 서비스 제공이라는 목표를 달성하기 위해, 직원들에게 서비스 매뉴얼에 기초한 완벽한 업무처리를 요구하고 이에 기초하여 직원들에게 완벽주의 성향을 지속적으로 유지하도록 요청하는 것은 오히려 조직성과 달성에 부정적인 영향을 미칠 수도 있다는 점에 주목할 필요가 있다 하겠다.

2. 한계점 및 후속 연구에 대한 제안

본 연구는 다음과 같은 한계점이 제시될 수 있으며, 이러한 한계점을 극복하면서 향후 진행될 수 있는 후속연구에 대해서 함께 제안해보기로 한다.

첫째, 본 연구에서는 4성급 이하 호텔인 비즈니스급 호텔 직원들을 대상으로 하였기 때문에, 호텔직원들의 직무특성, 직무몰입 간의 인과관계 및 완벽주의의 조절효과를 일반화하는데 한계가 있다. 또한 5성급 호텔은 4성급 이하 호텔과는 달리 직무설계를 통해 직원들의 동기부여를 유도하는 시스템이 상이하며, 직원들의 역량차이로 인해 완벽주의 성향에 대한 인식수준 역시 4성급 이하 호텔을 대상으로 분석한 본 연구와 차별화된 결과가 도출될 수 있다. 따라서 후속연구에서는 4성급 호텔과 5성급 호텔을 비교해보는 연구도 의미가 있으리라 판단된다. 둘째, 호텔직원의 근무부서에 따라 요구하는 기술의 다양성 정도, 과업의 중요성과 도전성 정도 등 직무특

성에 대해 지각하는 수준에 차이가 존재할 수 있다. 이와 같은 부서별 차이를 본 연구에서는 고려하지 못하였다. 따라서 후속연구에서는 부서별로 유의한 차이가 존재하는지를 검증해보는 것도 흥미로울 것으로 사료된다. 셋째, 본 연구에서는 완벽주의의 조절효과를 검증함에 있어서 연속성을 가정한 다중회귀모형으로 분석하였으나, 호텔직원이 지각하고 있는 완벽주의 성향의 구간별로 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향관계는 상이하게 나타나는 비선형을 가정할 수도 있다. 즉, 완벽주의 성향에 대한 특정 인식수준까지는 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향관계를 강화하는 양(+)의 효과를 보이지만, 특정 인식수준을 초과하여 과도하게 완벽주의 성향을 보고하는 직원은 영향관계를 약화시키는 음(-)의 효과를 보일수도 있기 때문이다. 이에 호텔직원이 지각하는 완벽주의 성향을 구간별로 세분화하여 집단 간 차이를 분석하는 심도 깊은 후속연구도 흥미로울 것으로 판단된다. 이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 비즈니스호텔 직원을 대상으로 그들이 지각한 직무특성 요인들이 직무몰입에 미치는 영향관계 및 그러한 영향관계에 있어서 완벽주의 성향의 조절효과를 검증하여 비즈니스 호텔경영자 및 인적자원관리 담당자에게 직무특성을 고려한 직무설계 및 직무재설계의 필요성을 제시한 점과 지나친 완벽주의 성향을 보이는 호텔직원과 완벽성을 추구하는 비즈니스 호텔기업의 관리방식을 재고해야 함을 전달하였다는데 의의가 있다 하겠다.

참고문헌

- 강혜경(2004). 직무특성과 통제위치가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 중앙대학교 석사학위논문.
- 김민경·신제구(2017). 조직 구성원의 평가염려 완벽주의가 통제적 동기를 매개로 직무열의 및 직무소진에 미치는 영향: 리더의 사회적 지지의 조절효과. 리더십연구, 8(4), 61-96.
- 김우진(2010). 호텔기업 종사원의 직무특성, 고용관계특성이 후원인식에 의하여 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 19(1).
- 서현숙(2006). 직원의 서비스 지향성과 고객 인지 서비스 품질의 관련성에 관한 연구 -특급호텔 서비스를 중심으로. 경기대학교 박사학위논문.
- 이수화(2006). 직무특성모형에서 자아효능감과 공정성민감도의 조절효과에 관한 연구. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이인숙·윤혜현(2010). 외식종사원의 직무특성지각이 조직몰입에 미치는 영향 연구: 조직후원인식의 조절효과 검증. 외식경영연구, 13(3).

- 이정숙·조성호(2011). 완벽주의가 삶의 만족도에 미치는 영향 : 인정욕구, 자기강화, 성공-실패경험의 매개역할, *학생생활상담연구*, 29, 35-58.
- 조운수(2001). 완벽주의의 기능적 특성에 대한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 조일환(2016). 호텔 종사원의 Job crafting이 직무몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향 : 서울 소재 특 1급 호텔 식음료 종사원을 대상으로. 단국대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 최영숙(2014). 직무특성과 사회적 지원이 호텔종사자의 조직몰입과 심리적 임파워먼트 및 서비스품질에 미치는 영향. 호서대학교 대학원 박사학위논문.
- 한기연(1993). 다차원적 완벽성: 개념, 측정 및 부적응과의 관련성. 고려대학교 박사학위논문.
- 함진숙(2014). 항공사 객실승무원의 완벽주의 성향이 자기효능감 및 조직몰입에 미치는 영향. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 홍윤주(2018). 호텔·외식산업 종사원의 완벽주의 성향이 심리적 소진, 직무열의 및 이직의도에 미치는 영향. 동국대학교대학원 호텔관광경영학과 석사학위논문.
- 황혜리(2001). 적응적 완벽주의와 부적응적 완벽주의의 심리적 특성 비교. 고려대학교 석사학위논문.
- HRD 용어사전(2010). (사)한국기업교육학회.
- Buick, I., & Thomas, M.(2001). Why do middle managers in hotels burn out *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(6), 304-309.
- Ferris, G. R.(1987). The Validity of the Job Characteristics Model: A Review and Meta-Analysis. *Personnel psychology*, 40(2), 287-322.
- Hackman, J. R.& Lawler, E. E.(1971). Employee Reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-286.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R.(1976). Motivation through the design of work. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hamachek, D. E.(1978). Psychodynamics of normal and neurotic perfectionism. *Psychology: Journal of Human Behavior*, 15(1), 27-33.
- Hewitt, P. L. & Flett, G. L.(1991). Perfectionism in the self and social contexts: Conceptualization, assessment, and association with psychology. *Journal of personality and social psychology*, 60(3), 456-470.
- Hill, A. P., Hall, H. K., Appleton, P. R., & Kozub, S. A. (2008). Perfectionism and burnout in junior elite soccer players: The mediating influence of

- unconditional self-acceptance. *Psychology of Sport and Exercise*, 9(5), 630-644.
- Kanungo, R. N.(1982). Measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349.
- Lodahl, T. M, & Kejner, M.(1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49(1), 24-33.
- Pacht, A. R. (1984). Reflections on perfection. *American psychologist*, 39(4), 386-390.
- Zalesny, M. D. & Farace, R. V.(1988). Job Function, sex, and environment as correlates of work perceptions and attitudes. *Journal of Applied Social Psychology*, 18(3), 179-202.

2020년 01월 05일 원고 접수

2020년 01월 24일 수정본 접수

2020년 01월 24일 최종 수정본 접수 및 게재확정

3인 익명심사 필