호텔직원의 인구통계적특성에 따른 자기효능감에 대한 인식; 서울지역 특급호텔을 중심으로

Recognition for Self-efficacy by Demographic Characteristics of Hotel Staffs; Deluxe Hotels in Seoul

김재곤, 김연선
원광보건대학 호텔관광과

Jae-Gon Kim(jaegon@wkhc.ac.kr), Yeon-Sun Kim(kysun3113@wkhc.ac.kr)

요약

본 연구는 특급호텔 직원이 지각하는 자기효능감에 대한 인식의 차이를 연구하고자 하였다. 본 연구의 과제는, 첫째, 서울지역의 특 1급 호텔과 특 2급 호텔에 근무하는 직원들을 대상으로 인지하고 있는 자기효능감을 측정한다. 둘째, 측정된 자기효능감은 본 연구를 위해 요인분석 한다. 셋째, 특 1급 호텔과 특 2급 호텔 직원들 간의 자기효능감의 차이를 연구한다. 넷째, 근무하고 있는 호텔직원들의 각각의 인구통계적 특성에 따라 자기효능감의 인식에 차이가 있는지 연구한다.

본 연구를 위해 모집단은 서울 지역 특급호텔에 근무하고 있는 직원들을 대상으로 하였고, 400부를 배포하여 총 352부를 분석 자료로 사용하였다. 연구결과 첫째, 특 1급 호텔과 특 2급 호텔 직원들의 자기효능감의 인식은 유의수준에서 유의한 차이가 있었다. 둘째, 인구통계적 특성 중 결혼유무, 전공학과, 학력, 재직기간 그리고 소득수준에 따라서 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다.

■ 중심어 : | 자기효능감 | 인구통계적 특성 | 특급 호텔 |

Abstract

The purpose of this study is to difference of the recognition for self-efficacy which staffs of deluxe hotel. This study aimed at: The first, I measure recognizing for self-efficacy which staffs at the first grade Hotel and the second grade hotel. The second, self-efficacy is factor analyzes for the study. The third, I study a difference of self-efficacy the first grade Hotel and between the second grade Hotel staffs. The fourth, I study whether there is a difference in recognition of self-efficacy by each demographic characteristic in Hotel staffs.

To research and analyze, survey was conducted to 400 employees working at deluxe hotels in Seoul and 352 survey data were analyzed. The results come up with: The first, As for the recognition of self-efficacy the first grade Hotel and the second grade Hotel staffs, there was the difference that a level of significance. The second, marriage, major, educational background, work period and income level were the difference that a level of significance.

■ keyword : | Self-efficacy | Demographic Characteristic | Deluxe Hotel |

I. 서론

Bandura[1]와 Sherer *et al.*[2] 등의 많은 학자들은 자기효능감의 정의를 조직에서의 업무수행 중에 또는 각자의 다양한 삶속에서 겪게 되는 복잡하고 다양한 상황에서 본인의 행동과 생각을 바로 잡아 모든 역경을 이겨내며 성공하고 성취하는 개인의 판단 내지는 신념이라고 말하고 있다. 일상생활과 본인이 속해있는 다양한 조직에서의 업무수행 중에 누구나 겪을 수 있는 상황을 유기적으로 임하며 효과적으로 달성하고 성공하기 위해서는 자기효능감을 조직 내에서 유감없이 발휘하는 자세가 필요하다.

특히 최고의 시설과 상품을 가지고 고객에게 최상의 서비스를 제공하는 특급호텔에서는 고객만족 경영이 최고의 영업목표이므로, 고객에게 서비스를 제공하는 직원들 모두가 긍정의 마인드를 함양하며 자기효능감을 높이고 근무에 임하는 자세가 필요할 것이다. Gist & Mitchell[3], Early & Litychy[4] 그리고 Bandura[1][5] 등의 학자들은 이미 연구를 통해 자기효능감이 높은 직원이 낮은 직원보다 훨씬 높은 성과를 올린다고 연구하였다.

따라서 본 연구에서는 서울지역 특급호텔에 근무하고 있는 직원들을 대상으로 자기효능감의 인식을 연구하고자하며, 다음과 같은 세부 과제를 둔다. 첫째, 서울지역의 특 1급 호텔과 특 2급 호텔에 근무하는 직원들을 대상으로 본인이 인지하고 있는 자기효능감을 측정하여, 연구의 목적에 부합 하도록 요인분석 한다. 둘째, 특 1급 호텔과 특 2급 호텔 직원들 간의 자기효능감의 차이를 연구한다. 셋째, 근무하고 있는 호텔직원들의 각각의 인구통계적 특성에 따라 자기효능감의 인식에 차이가 있는지 연구한다.

궁극적으로 연구 결과를 분석하여 실무적인 시사점 도출과 함께, 자기효능감의 선행연구를 통해 호텔직원들의 자기효능감에 대한 인식을 높이고자하며, 높은 자기효능감의 고취를 통해 본인의 업무 만족을 이끌고 한 단계 격상된 고객만족 경영을 실현하고자 한다. 더불어 호텔산업 전반에 걸쳐 자기효능감을 적용하고자 하는 의미 있는 연구가 되기를 기대한다.

II. 이론적 배경

1. 자기효능감

1.1 자기효능감의 개념

자기효능감(self-efficacy)은 Bandura[1]에 의해 처음으로 주장된 이론이며 그의 정의에 따르면 “업무수행을 위한 행동을 수행하고자 할 때 겪게 되는 예측 불가능한 상황에서 스스로 행동을 잘 조직하고 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 판단”이라고 하였다. 따라서 자기효능감은 조직에 있어서의 개인적인 업무수행과도 직결되는 부분이라 할 수 있으므로, 호텔에 근무하는 직원들의 높은 자기효능감은 필수적이라 판단된다.

또한 Bandura[6]의 연구에 의하면 개인은 자기효능감에 의해서 과거의 실패와 성공했던 업무에 대해서 평가하게 되고 미래의 업무와 일의 진행에 대해서 목표를 세우고 행동계획을 세운다고 하였다. 다음은 학자들의 자기효능감에 대한 정의를 정리하였다[표 1].

표 1. 자기효능감의 정의

연구자	자기효능감의 정의
Bandura[1]	특정한 상황에서 개인이 행동을 잘 조직하고 이행할 수 있는가에 대한 개인적인 판단.
Sherer <i>et al.</i> [2]	삶의 여러 영역에서의 다양한 성공과 실패의 경험을 통해 새로운 상황에서 갖게 되는 일반화된 기대.
Bandura[6]	특정한 성과를 달성하기 위해 요구되는 일련의 활동을 수행 할 수 있을 것인가에 대한 능력의 판단.
Gist & Mitchell[3]	능력에 대한 판단과 성공에 필요한 신체적, 지적, 정서적 근원을 동원하는 개인의 능력에 대한 신념.
Gardner & Pierce[7]	다양한 상황에서 업무를 효과적으로 수행 할 수 있는 지에 대해 확신하고 있는 정도.
Owen & Froman[8]	특정한 상황에서 자기 자신의 행동 수행에 대한 개인의 기대 또는 신념.

자료 : 선행연구를 토대로 저자 작성.

본 연구에서의 자기효능감에 관한 조작적 정의는 업무수행 중 예측 불가능한 상황에서 개인이 행동을 잘 조직하고 본인의 업무수행을 잘 이행할 수 있는가에 대한 판단이라고 정의한 Bandura[1]의 정의를 따르기로 한다.

1.2 자기효능감에 대한 선행연구

자기효능감은 복잡하고 다양한 업무상황에서 그것을

극복하고 또한 성공적으로 업무를 수행하기 위해 꼭 필요한 개인의 판단 내지는 신념을 말한다. 특히 호텔산업은 고객만족을 최우선 목표로 하고, 한 치의 오차 없는 고객서비스로 인해 고객은 만족하고, 만족한 고객이 재방문하며, 결국은 좋은 구전을 하는 구조를 이루고 있다.

고객만족을 위해서는 서비스하는 직원의 능력이 중요하며, 호텔업계에 근무하는 직원들에게 꼭 필요한 능력이 자기효능감이라 할 수 있으며, 이를 호텔업계에 적용하고자 한다. 선행연구에 의하면 자기효능감이 높은 직원이 낮은 직원 보다 더 좋은 성과를 달성한다고 하였다[3]. 따라서 호텔업계에서 보다 더 높은 성과와 고객만족 경영을 이루기 위해서는 자기효능감이 높은 직원이 필요하다.

자기효능감에 관련하여 선행 연구를 고찰하여 보면, Bandura[1][5]는 자기효능감이 높은 사람일수록 자기가 맡은 일에 대해 더욱 몰입하고 헌신하려는 경향이 강하고, 도전적인 목표를 설정하고 이를 달성하려는 의지가 높으며 또한 본인이 지각하는 자기효능감의 강도가 증가함에 따라 업무 수행에 수반되는 불안감은 점차 감소한다고 하였다.

Early & Litychy[4]에 의하면 자기효능감이 높은 사람이 낮은 사람보다 긍정적인 상태에서 업무를 수행하고자 하며, 조직에서 업무에 실패했을 경우에도 많은 노력을 투자하거나 새로운 업무수행 방법을 찾고자 노력한다. 또한 자기효능감이 업무에 임하는 몰입의 정도에 따라 조직의 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 연구하였다[1][9]. 그리고 자기효능감이 높은 사람들이 군 입대 시 지원율이 높았고[10], 구직활동과 관련하여 더 충실히 하며[11], 학습 성과 또한 높게 나타났[12]고 연구하였다.

국내 학자들의 자기효능감에 관한 연구는 일반적으로 초, 중, 고 학생들과 대학생에 관한 학업지향성 및 학업성취도 연구가 주로 이루어지고 있으며, 또한 일반인들의 자기효능감과 목표지향성, 생활만족도에 관한 연구가 이루어지고 있다[13-18].

또한 호텔·관광·외식산업에서의 자기효능감의 연구는 다음과 같은 학자들에 의해 연구되었다. 송지준

[19]에 의하면 호텔 직원들의 자기효능감은 거래 심리적 계약위반에 영향을 미쳤으며, 자기효능감이 높은 직원은 거래 심리적 계약위반을 최소화 시킬 수 있는 것으로 연구하였다. 연구의 시사점으로 호텔 직원의 채용 시에 자기효능감이 높은 직원의 선발에 주력하여 자기효능감을 전반적으로 높일 수 있는 인사관리 정책이 필요하다고 하였다.

이재형, 윤진영, 조은아[20]는 스포츠 여가활동을 하는 여성들의 신체적 자기효능감이 일반적 자기효능감에 유의한 영향을 미치는 것으로 연구하였고, 특히 신체적 자기효능감은 자신감, 끈기, 노력, 대인관계, 상황극복 등에 유의한 영향을 미치는 것으로 연구하였다. 그리고 박경호[21]는 특급호텔 직원의 자기효능감이 소진에 부(-)의 영향을 미쳤고, 자기효능감 중 자신감이 정서적 고갈과 비인격화에 유의한 영향을 미쳤다고 연구하였다.

또한 김세리[22]에 의하면 외식업체에 근무하는 직원의 자기효능감에 관한 연구에서 자기효능감은 소진의 모든 구성요소에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감이 향상될수록 정서적 탈진과 비인격화가 감소되고, 개인성취감의 감소를 방지할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 외식업체의 관리자는 직원관리에 심혈을 기울이며, 직원의 자아정체성을 유지할 수 있도록 많은 노력을 다해야 한다고 하였다.

결론적으로 본 연구에서도 특급호텔에 근무하는 직원들이 인지하는 자기효능감을 인구통계적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지를 연구하여 호텔직원의 자기효능감을 높임으로 직무만족을 높이하고자한다. 또한 고객만족 서비스를 통하여 충성도 있는 고객을 확보하고 단골고객을 창출하여 호텔 측에 더 많은 이익을 올릴 수 있도록 도움을 주고자 한다.

III. 연구 설계 및 방법

1. 조사방법

1.1 표본선정 및 자료수집

본 연구를 수행하기 위해 다음과 같이 표본 설계하였

다. 서울지역에서 영업 중인 특 1급 호텔과 특 2급 호텔에 근무 중인 직원들을 대상으로 하였고, 설문조사는 2008년 11월 초부터 1개월간 실시되었으며, 편의 표본 추출 방법을 사용하였다. 총 400부의 설문지중 380부가 회수되었으며, 유효 표본 352부를 분석 자료로 사용하였다. 이중 특 1급 호텔이 195부이며, 특 2급 호텔의 157부를 최종분석에 사용하였다.

통계분석은 SPSS 15.0을 이용하여, 표본의 인구통계적 특성분석을 위한 빈도분석(Frequency Analysis), 측정변수들의 타당성 및 신뢰도를 확보하기 위해서 탐색적 요인분석을 실시하였다. 또한 자기효능감의 인식의 차이를 분석하기 위한 방법으로 t-test와 ANOVA를 이용하여 검증하였다.

1.2 설문지 구성 및 가설 설정

본 연구의 설문지는 이론적 배경을 토대로 하여 다음과 같이 구성되었다. 자기효능감의 측정은 Chen *et al.*, [23]이 개발한 일반적 자기효능감에 관한 항목과 오인수[24]가 연구한 일반적 자기효능감에 관한 연구에서 내적으로 일관성이 확보되고, 이론에 충실히 기반을 둔 단일차원의 항목을 이용하여 측정하였다. 본 연구에서 사용된 자기효능감에 관한 항목은 이전의 연구에서 사용된 항목보다 신뢰도 및 타당도가 향상된 결과를 보여주고 있다.

자기효능감을 묻는 8개 설문항목을 본 연구에 적합하도록 적용하여 리커트 5점 척도로 측정하였고, 인구통계학적 특성에 관한 항목은 8가지를 묻는 형식으로 구성되었다. 또한 선행연구의 이론적 고찰을 통해 본 연구의 가설을 다음과 같이 설정하였다.

- H1: 특 1급 호텔 직원과 특 2급 호텔 직원간의 자기효능감의 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.
H2: 인구통계적 특성에 따라 자기효능감에 대한 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.

IV. 기초분석 및 가설검정

1. 조사 대상자의 인구통계적 특성

본 연구에 응답한 조사 대상자의 빈도분석 결과는 [표 2]와 같다. 여성이 남성 보다 약간 많았으며, 미혼자가 기혼자보다는 월등히 많았다.

표 2. 표본의 일반적인 특성(N=352)

구 분		빈도 (명)	비율 (%)	구 분	빈도 (명)	비율 (%)	
성별	남	157	44.6	직위	계약직	99	28.1
	여	195	55.4		정규직	185	52.6
결혼	미혼	230	65.3		캡틴	45	12.8
	기혼	122	34.7		지배인	18	5.1
학력	고졸	10	2.8	재직 기간	과장 이상	5	1.4
	2년졸	192	54.5		1-3	130	36.9
	4년졸	134	38.1		4-6	82	23.3
	대학원	16	4.5		7-9	47	13.4
전공	호텔	271	77.0	소득	10년이상	93	26.5
	기타	81	23.0		100이하	23	6.5
연령	21-25	87	24.7		101-150	106	30.1
	26-30	126	35.8		151-200	97	27.6
	31-35	71	20.2		201-250	38	10.8
	36-40	48	13.6		251-300	45	12.8
	41이상	20	5.7	301이상	43	12.1	

2. 측정변수의 요인분석 및 신뢰도분석

본 연구에서는 자기효능감에 대한 측정도구의 타당성 및 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였고, Cronbach's Alpha 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 자기효능감의 측정은 선행연구를 바탕으로 8개의 변수로 구성하였다.

추출모형으로는 주성분분석법(Principal Component Analysis)을 사용하였으며 회전방법으로는 요인간의 독립성을 가정하는 직각회전방식인 Varimax 방식을 이용하였다. 요인적재값을 0.4이상으로 지정하고 공통성(communality)을 고려하여 요인분석을 반복적으로 수행한 결과 단일 항목으로 요인화 되었다.

수행된 요인분석의 타당성은 KMO계수(0.935)와 구형성 검증(Chi-square=1723.901, df=28, (p<.000)) 등을 통해서 통계적 유의성을 확인하였다. 또한 측정 문항에 대한 신뢰도의 내적일관성을 측정하는 계수인 Cronbach's Alpha 값은 0.921로서 아주 높은 값으로 요인분석의 신뢰도는 확보된 것으로 판단 할 수 있다.

요인분석 결과 추출된 요인의 값과 자세한 내용은 아

래의 [표 3]과 같다.

표 3. 자기효능감에 관한 요인분석의 타당성 및 신뢰성

요인명	측정문항	요인 적재량	분산 비율	아이겐 값	신뢰도 α
자기효능감	나는 대부분 목표를 달성 할 수 있다.	.829	64.539	5.163	.921
	나는 어려운 일을 극복할 수 있다.	.811			
	나는 중요시 하는 것을 얻을 수 있다.	.795			
	나는 무슨 일이트 성공할 수 있다.	.822			
	나는 어려움이 여러 번 닥쳐도 극복할 수 있다.	.803			
	나는 업무를 잘할 수 있다.	.797			
	나는 다른 사람보다 일을 잘할 수 있다.	.767			
	나는 상황이 안 좋아도 잘할 수 있다.	.800			
	총분산(%)				
		.935			
Bartlett's test of sphericity		1723.901(p<.000)			

3. 가설검정

3.1 가설 1 검증

특 1급 호텔 직원과 특 2급 호텔 직원간의 자기효능감의 인식에 유의한 차이가 있을 것이다. 라는 가설 1을 검증하기 위해서 t-test를 실시하였다. 검증결과 유의수준(5%)에서 특 2급 호텔에 근무하는 직원이 특 1급 호텔에 근무하는 직원들보다 높게 인식하고 있었다. 따라서 가설 1의 검증은 채택되었다고 할 수 있다.

일반적으로 대다수의 특 1급 호텔은 규모가 크고, 국제적인 프랜차이즈 형태의 기업인 반면 특 2급 호텔은 국내기업이 운영하며 특 1급 호텔에 비해 규모가 작고 가족 같은 분위기가 더 높다고 할 수 있어 직원들이 업무에 적극적인 성향을 띤다고 할 수 있다. 이러한 측면에서 성공에 대한 목표의식이 높으며, 자기효능감을 보다 더 높게 인식한다고 사료된다.

표 4. 특 1급과 특 2급 호텔 직원간의 자기효능감에 대한 t-test

요인	특 1급 (n=195)		특 2급 (n=157)		t	F	p
자기효능감	M	SD	M	SD	.816	5.663	.018*
	3.70	.762	3.77	.628			

*: p<.05

3.2 가설 2 검증

인구통계적 특성에 따라 자기효능감에 대한 인식에 유의한 차이가 있을 것이다. 라는 가설 2를 검증하기 위해서 t-test와 ANOVA 분석을 이용하여 검증하였다. 각각의 인구통계적 특성에 따른 검증 결과는 아래의 [표 5-12]의 내용과 본문의 설명과 같다.

3.2.1 성별에 따른 자기효능감의 차이분석

특급호텔에 근무하는 남자 직원과 여자 직원들 간의 자기효능감에 대한 인식의 차이를 검증한 결과 여자 직원보다는 남자 직원이 높게 인식하고 있었다. 하지만 성별에 대한 차이분석 결과 통계적 유의수준에서는 유의한 결과를 나타내지는 않았다.

표 5. 성별에 따른 자기효능감에 대한 t-test

요인	남성 (n=157)		여성 (n=195)		t	F	p
자기효능감	M	SD	M	SD	.133	.073	.716
	3.79	.702	3.68	.706			

3.2.2 결혼여부에 따른 자기효능감의 차이분석

특급호텔에 근무하는 직원 중 결혼한 직원과 미혼인 직원들 간의 자기효능감에 대한 인식의 차이를 검증한 결과 기혼인 직원이 미혼 직원보다는 약간 높게 인식하고 있었다. 역시 기혼인 직원은 배우자와 부양가족에 대한 책임감과 의무감 등이 업무활동에 영향을 미치는 것으로 판단되며 또한 본 연구의 결과에 영향을 미친 것으로 파악된다.

표 6. 결혼유무에 따른 자기효능감에 대한 t-test

요인	미혼 (n=230)		기혼 (n=122)		t	F	p
자기효능감	M	SD	M	SD	4.845	4.25	.028*
	3.72	.731	3.75	.657			

*: p<.05

3.3.3 전공학과에 따른 자기효능감의 차이분석

특급호텔에 근무하는 직원들의 전공학과에 따라 자기효능감에 대한 인식의 차이를 검증한 결과 호텔관광 관련학과의 전공자들보다 기타 학과를 전공한 직원들

이 약간 높게 인식하고 있었다. 비 전공자가 자기효능감이 약간 높게 측정된 부분은 주목할 만한 결과이다.

표 7. 전공학과에 따른 자기효능감에 대한 t-test

요 인	호텔관광전공 (n=271)		기타전공 (n=81)		t	F	p
자기효능감	M	SD	M	SD	4.121	4.221	.043*
	3.72	.663	3.77	.836			

*: p<.05

3.3.4 학력에 따른 자기효능감의 차이분석

표 8. 학력에 따른 자기효능감에 대한 t-test

요 인	2년졸 이하 (n=202)		4년졸 이상 (n=150)		t	F	p
자기효능감	M	SD	M	SD	1.089	3.873	.050*
	3.70	.662	3.78	.759			

*: p<.05

직원들의 학력 수준에 따라 자기효능감에 대한 인식의 차이를 검증한 결과 4년제 대학 이상의 학력을 가진 직원들의 인식이 2년제 대학과 고졸학력의 직원보다는 높게 인식하고 있었다. 위와 같은 결과 역시 경영자와 관리자들은 주목해야 할 것이다.

3.3.5 연령에 따른 자기효능감의 차이분석

특급호텔에 근무하고 있는 직원들의 연령대에 따라 자기효능감에 대한 인식의 차이를 검증한 결과 20대 초반의 입사 연차가 얼마 되지 않은 직원이 높게 인식하고 있었다. 이에 반해 30대 후반의 직원이 낮게 인식되는 것은 현재의 업무에 동화되고 적응하고자 하는 연령대로 설명할 수 있겠다.

이러한 결과를 토대로 특급호텔에서의 자기효능감 교육은 신입사원 교육 때부터 지속적으로 실시하고, 보수교육 등을 통해 높은 업무성적을 나타낼 수 있을 것으로 사료된다. 하지만 연령에 대한 차이분석 결과 통계적 유의수준에서는 유의한 결과를 나타내지는 않았다.

표 9. 연령에 따른 자기효능감에 대한 ANOVA

요인	구분		M	SD	t	F	p
자기 효능감	연령	21-25 (n=87)	3.77	.744	.859	.146	.489
		26-30 (n=126)	3.71	.711			
		31-35 (n=71)	3.76	.712			
		36-40 (n=48)	3.69	.681			
		41이상 (n=20)	3.75	.577			

3.3.6 직위에 따른 자기효능감의 차이분석

특급호텔에 근무하고 있는 직원들의 직위에 따라 자기효능감에 대한 인식의 차이를 검증한 결과는 다음의 [표 10]과 같다. 전반적으로 직급이 올라갈수록 자기효능감에 대해서 높게 인식하고 있었다. 특히 업장을 대표하고 있는 지배인급 이상의 대리, 과장, 부장 등의 직급에서는 평균값이 3.86의 높은 값이 나왔다. 하지만 직급에 대한 차이분석 결과 통계적 유의수준에서는 유의한 결과를 나타내지는 않았다.

표 10. 직위에 따른 자기효능감에 대한 ANOVA

요인	구분		M	SD	t	F	p
자기 효능감	직 위	계약직 (n=99)	3.63	.719	1.153	1.071	.326
		정규직 (n=185)	3.77	.701			
		캡틴 (n=45)	3.75	.760			
		지배인 이상 (n=23)	3.86	.544			

3.3.7 재직기간에 따른 자기효능감의 차이분석

또한 호텔에 근무하고 있는 직원들의 재직기간에 따라 자기효능감에 대한 인식의 차이를 검증한 결과는 다음의 [표 11]과 같으며, 역시 직급에서 나타난 결과와 비슷하게 전반적으로 재직기간이 오래될수록 자기효능감에 대해서 높게 인식하고 있었다.

이는 연령에 따른 결과와는 다른 결과인데 이는 나이에 상관없이 한 직장에 근무하는 근무연수에 달려 있다고 볼 수 있다. 따라서 호텔 관리자나 경영진은 호텔특

유의 높은 이직율을 낮게 하고, 오랫동안 근무할 수 있는 분위기 조성이 필요하다.

표 11. 재직기간에 따른 자기효능감에 대한 ANOVA

요인	구분	M	SD	t	F	p
자기 효능감	1-3년 (n=130)	3.73 (M)**	.787	3.577	.087	.014*
	4-6년 (n=82)	3.73 (M)	.607			
	7-9년 (n=47)	3.70 (M)	.804			
	10년 이상 (n=93)	3.76 (H)	.618			

*: $p < .05$

** : 유의수준에서 던컨사후검정에 근거한 평균의 차이 H(High) > M(Medium) > L(Low)

3.3.8 소득에 따른 자기효능감의 차이분석

마지막으로 직원들의 소득수준에 따라 자기효능감에 대한 인식의 차이를 검증한 결과 다음의 [표 12]와 같다. 소득수준에 따라서는 대체적으로 소득수준이 낮은 직급보다는 중, 상위 직급에서 자기효능감에 대한 인식을 높게 지각하고 있었다.

결과적으로 현재 근무하고 있는 호텔에서의 근무기간이 길고, 직급이 높으며 전반적으로 급여수준이 높은 직원이 자기효능감에 대한 인식이 높다는 결과를 도출하였다.

표 12. 소득에 따른 자기효능감에 대한 ANOVA

요인	구분	M	SD	t	F	p
자기 효능감	150이하 (n=129)	3.66 (L)**	.77	3.633	1.212	.027*
	151-250 (n=135)	3.80 (H)	.690			
	251이상 (n=88)	3.75 (M)	.620			

*: $p < .05$

** : 유의수준에서 던컨사후검정에 근거한 평균의 차이 H(High) > M(Medium) > L(Low)

3.3 가설검증 결과

본 연구의 결과를 종합하면 다음과 같은데, 가설 1은 채택 되었고, 가설 2는 인구통계적 특성에 따라 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 부분채택 되

었다고 할 수 있다.

표 13. 가설검증 결과

가설	가 설 내 용	채택여부
H1	특 1급 호텔 직원과 특 2급 호텔 직원간의 자기효능감의 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.	채택
H2	인구통계적 특성에 따라 자기효능감에 대한 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.	부분채택

V. 결론 및 제언

1. 연구의 요약

본 연구는 서울지역에 근무하고 있는 특급호텔 직원들을 대상으로 인식하고 있는 자기효능감을 호텔의 등급 간 그리고 직원의 인구통계적 특성에 따른 차이분석을 통해 다음과 같은 연구결과와 시사점을 도출하였다. 이에 본 연구는 향후 후속연구자들을 위한 연구자료 제공 및 호텔업계에 실무적 시사점을 제공하는데 의의를 두고자 한다.

연구결과 다음과 같은 몇 가지 의미 있는 결과를 도출하였다. 첫째, 자기효능감에 대한 측정도구의 타당성 및 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과 8개 변수로 측정된 자기효능감은 단일항목으로 요인화 되어 “자기효능감”이라는 요인 명을 부여하였다.

둘째, 특 1급 호텔 직원과 특 2급 호텔 직원간의 자기효능감의 인식에 유의한 차이가 있을 것이다. 라는 가설 1을 검증하기 위해서 t-test를 실시한 결과 유의수준에서 특 2급 호텔에 근무하는 직원이 특 1급 호텔에 근무하는 직원들보다 자기효능감을 높게 인식하고 있었다. 따라서 가설 1의 검증은 채택되었다고 할 수 있다.

셋째, 인구통계적 특성에 따라 자기효능감에 대한 인식에 유의한 차이가 있을 것이다. 라는 가설 2를 검증하기 위해서 t-test와 ANOVA 분석을 이용하여 검증하였다. 검증결과 인구통계적 특성 중 결혼유무, 전공학과, 학력, 재직기간 그리고 소득수준에 따라서 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었으며, 세부내용은 다음과 같다. 첫째, 성별에 따른 차이분석 결과 여자 직원보다는 남

자 직원이 자기효능감을 높게 인식하고 있었다. 둘째, 결혼유무에 따라서는 자기효능감에 대해서 기혼인 직원이 미혼인 직원보다는 약간 높게 인식하고 있었다.

셋째, 전공학과별 차이에서는 호텔관광관련 전공자보다는 기타 전공자가 자기효능감이 약간 높게 측정되었다. 넷째, 또한 4년제 대학 이상의 학력을 가진 직원들의 자기효능감 인식이 2년제 대학과 고졸 학력의 직원보다 높게 측정되었다. 다섯째, 연령대에 따라 자기효능감에 대한 인식의 차이를 검증한 결과 20세에서 25세 정도의 입사 연차가 낮은 직원이 높게 인식하고 있었다.

여섯째, 직급에 따른 분석결과 전반적으로 일반 사원보다는 지배인급 이상의 직급이 높을 수 록 자기효능감에 대해서 높게 인식하고 있었다. 일곱째, 재직기간에 따른 자기효능감 인식의 차이결과 직급에서 나타난 결과와 비슷하게 전반적으로 재직기간이 오래될 수 록 자기효능감에 대해서 높게 인식하고 있었다. 마지막으로 소득수준에서는 대체적으로 소득수준이 낮은 직급보다는 중, 상위 계층에서 자기효능감에 대한 인식을 높게 지각하고 있었다.

위와 같은 가설검증 결과를 토대로 하여 다음과 같은 연구의 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 특 2급 호텔에 근무하고 있는 직원이 특 1급 호텔에 근무하고 있는 직원들보다 자기효능감을 높게 인식하고 있었다. 이는 일반적으로 서울 시내의 특 1급 호텔은 규모가 크고, 국제적인 프랜차이즈 기업이 대다수인 반면에 특 2급 호텔은 국내기업이 대부분이고 특 1급 호텔에 비해 규모가 작고 가족 같은 분위기가 더 높다고 할 수 있는 점이 정서적인 측면에서의 업무의 참여 및 성과에 적극적인 영향을 띤다고 할 수 있다. 이러한 면에서 자기효능감을 보다 더 높게 인식한다고 사료된다.

하지만 특 1급 호텔과 특 2급 호텔 모두 자기효능감에 대한 직원들의 인식이 그다지 높지 않다는 점과 호텔 간의 인식의 차이가 그다지 크지 않다는 점은 해당 호텔관계자들에게 시사하는 바가 크며, 특 1급과 특 2급 호텔 모두 직원들에 대한 자기효능감의 교육에 시간과 노력을 투자해야 할 것이다. Gist & Mitchell[3], Early & Litychy[4] 그리고 Bandura[1][5]가 연구한 바와 같이 자기효능감이 높은 직원이 직무성과가 높다는

결과가 이를 뒷받침한다.

둘째, 인구통계학적 특성 중 결혼유무, 전공학과, 학력, 재직기간 그리고 소득수준에 따라서 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 기혼자가 미혼자보다는 자기효능감에 대한 인식이 높았으며, 호텔관광관련학과 보다는 오히려 비전공자가 높았고, 4년제 대학 이상의 학력을 가진 직원이 다른 직원보다는 높았다. 또한 재직기간이 길며 직급이 지배인 이상의 높은 직급일 수 록 자기효능감에 대한 인식이 높은 것으로 연구되었다. 따라서 효능감이 높은 집단인 기혼자, 남성, 지배인이상 그리고 4년제 이상 학력의 비전공자에게 맞는 프로그램과 상대적으로 효능감이 낮게 측정된 집단의 프로그램을 다르게 운영하는 방안이 필요하다.

호텔의 교육담당 부서에서는 서론에서도 언급한 바와 같이 고객만족이 궁극적으로 호텔의 영업성과에 미치는 영향이 지대하므로 자기효능감이 높은 직원을 채용하고 또한 채용된 직원을 자기효능감이 높은 직원으로 보유하기 위해서는 지속적인 교육이 선행되어야 할 것이다. 또한 특급호텔 직원들의 자기효능감을 높이고 이직율을 낮추기 위한 방안 마련이 회사차원에서 적극적으로 이루어져야 할 것으로 사료된다.

Bandura[1][5]의 연구에 의하면 자기효능감이 높은 사람일수록 자기가 맡은 일에 대해 더욱 몰입하고 헌신하려는 경향이 강하며, 도전적인 목표를 설정하고 이를 달성하려는 의지가 높다고 하였다. 따라서 특급 호텔에서는 직원들의 교육 스케줄에 자기효능감에 관련한 항목을 추가하여 지속적으로 이를 언급하고, 자기효능감이 높은 직원을 양성하여야 할 것이다.

자기효능감이 높은 직원은 그렇지 않은 직원보다 본인의 업무 만족을 높이고 고객만족을 실현하며 궁극적으로 호텔경영 성과에 일조하게 될 것이다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점은 자료 수집을 위한 공간상의 범위가 서울 지역에 위치하고 있는 특급호텔로 한정하였다는 점이다. 향후연구에서는 서울지역뿐만 아니라 다양한 지역의 호텔을 대상으로 한 연구가 이루어져야 할 것으로 본다.

참고문헌

- [1] A. Bandura, "A Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change," *Psychological Review*, Vol.82, No.2, pp.191-215, 1977.
- [2] M. Sherer, J. E. Maddux, B. Mercandante, S. Prentice-Dunn, B. Jacobs, and R. W. Rogers, "The Self-Efficacy Scale: Construction and Validation," *Psychological Reports*, Vol.51, pp.663-671, 1982.
- [3] M. E. Gist and T. R. Mitchell, "Self-Efficacy: A Theoretical Analysis of Its Determinants and Malleability," *Academy of Management Review*, Vol.17, pp.183-211, 1992.
- [4] P. C. Earley and T. R. Lituchy, "Delineating Goals and Efficacy Effects: A Test of Three Models," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, pp.81-98, 1991.
- [5] A. Bandura, "Self-Efficacy Mechanism in Human Agency," *American Psychologist*, Vol.37, No.2, pp.122-147, 1982.
- [6] A. Bandura, "Self-Efficacy Mechanism in Human Agency," *American Psychologist*, Vol.37, No.1, pp.122-125, 1986.
- [7] D. G. Gardner and J. L. Pierce, "Self-Esteem and Self-Efficacy Within The Organizational Context," *Group and Organization Management*, Vol.23, pp.48-70, 1998.
- [8] S. V. Owen and R. D. Froman, "Uses and Abuses of the Analysis of Covariance," *Research in Nursing & Health*, Vol.21, No.6, pp.557-562, 1998.
- [9] M. S. Taylor, E. A. Locke, C. Lee, and M. E. Gist. "Type a Behavior and Paculty Research Productivity: What are the Mechanism?," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.34, pp.402-418, 1984.
- [10] D. Eden and J. Kinnar, "Modeling Galarea: Boosting Self-Efficacy to Increase Volunteering," *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, pp.770-780, 1991.
- [11] D. Eden and A. Aviram, "Self-Efficacy Training to Speed Reemployment: Helping People to Help Themselves," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, pp.352-360, 1993.
- [12] G. E. Prussia, J. S. Anderson, and C. C. Manz, "Self-Leadership and Performance Outcomes: The Mediating Influence of Self-Efficacy," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.19, pp.523-538, 1998.
- [13] 오미진, 김성일, "자기효능감, 과제 선택범위 및 경쟁이 과제흥미에 미치는 효과", *교육심리연구*, 제21권, 제3호, pp.573-589, 2007.
- [14] 이현림, 손종하, 김성자, 김순미, "진로탐색 집단 상담 프로그램이 중학생의 진로의사결정 유형 및 진로결정 자기효능감에 미치는 효과", *직업교육연구*, 제26권, 제1호, pp.46-62, 2007.
- [15] 박혜숙, 전명남, "자기효능감을 중심으로 살펴본 중학생의 국어, 영어, 수학 교과 학습성취에 미치는 학생, 교사 및 학교특성의 예측력", *교육심리연구*, 제21권, 제1호, pp.145-168, 2007.
- [16] 장우귀, 김의철, 박영신, "자기효능감과 삶의 질: 대학생들을 중심으로", *한국심리학회, 연차학술발표대회 논문집*, pp.502-503, 2007.
- [17] 유재충, "실천명상 수련참가 직장인의 자기효능감과 조직효과성간의 조절효과에 대한 연구", *한국사회체육학회지*, 제29권, pp.795-814, 2007.
- [18] 이희주, "교사의 목표 지향과 자기효능감, 도움요청 행동과의 관계", *아동교육*, 제17권, 제1호, pp.215-224, 2008.
- [19] 송지준, "호텔 종사원의 자기효능감, 심리적 계약위반, 결과변수간의 구조적 관계", *관광학연구*, 제29권, 제2호, pp.149-171, 2005.
- [20] 이재형, 윤진영, 조은아, "여성의 스포츠여가활동을 통한 신체적 자기효능감이 일반적 자기효능감

- 및 생활만족에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제6호, pp.379-389, 2009.
- [21] 박경호, “호텔종사자의 자기효능감과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향 연구”, 관광연구, 제23권, 제3호, pp.279-298, 2008.
- [22] 김세리, “외식산업 종사원의 자기효능감, 자기존중감과 소진의 관계”, 한국콘텐츠학회논문지, 제7권, 제12호, pp.145-156, 2007.
- [23] G. Chen, M. S. Gully, and D. Eden, “Validation of a New General Self-Efficacy Scale,” Organizational Research Methods, Vol.4, No.1, pp.62-83, 2001.
- [24] 오인수, “일반적 자기효능감: 개념, 측정관련 이슈와 인적자원관리 측면의 시사점”, 한국심리학회지, 제15권, 제3호, pp.49-72, 2002.

저 자 소 개

김 재 곤(Jae-Gon Kim)

정회원

- 1994년 2월 : 경기대학교 관광경영학과 경영학석사
- 1999년 2월 : 경기대학교 관광경영학과 경영학박사
- 2000년 ~ 현재 : 원광보건대학교 호텔관광과 교수

<관심분야> : 여행사 경영, 항공·여행 실무관리

김 연 선(Yoen-Sun Kim)

정회원

- 2006년 2월 : 경원대학교 관광경영학과 경영학석사
- 2008년 2월 : 세종대학교 호텔관광경영학과 호텔관광경영학 박사
- 2009년 3월 ~ 현재 : 원광보건대학교 호텔관광과 전임교수

<관심분야> : 호텔·외식경영, Wine & Beverage