

외식 산업 종사자의 성격 특성과 직업 선호도와의 관계

김 두 라[¶], 강 재 호^{*}
아비아 인스티튜트, *경기대학교

The Relationship between Personality Traits and Job Preference in Foodservice Industry

Doo-Ra Kim[¶], Jae-Ho Kang^{*}

Abia Institute(Hospitality Training & Service), *Kyonggi University

Abstract

This study verified the relationship between the personality traits and the job preference in the foodservice industry.

Questionnaire was held with targeting to the persons who engage in the foodservice industry, especially restaurants located in Seoul and Gyeonggi Province.

Factor analysis, regression analysis, t-analysis and dispersion analysis were carried out as the methodology of this study to analyze the relation with the Big Five Theory of Personality, which includes agreeableness, conscientiousness, extraversion, openness to experience, and neuroticism and job preference.

As a result, conscientiousness, openness to experience and neuroticism were founded as the meaningful factors of effect on the job preference.

In order to promote the job preference in the foodservice industry, engagement of employees who have suitable personality traits should be considered as an important issue in result of this study.

Key words : big five theory of personality, job preference, extraversion, agreeableness, conscientiousness, openness to experience, neuroticism.

I. 서 론

IMF 이후에 고용 불안정과 구직난이 심화되면서 직업 선호도와는 무관하게 취업을 한 이후에 단기간 내에 이직하는 경향이 두드러지고 있다. 이는 개인의 경력 관리에도 불리하게 작용할 뿐만 아니라 기업이나 국가적으로도 인력 자원의 손실과 높은 실업율과 같은 비용을 안게 한다. 따라서 직업 선호도와 개인의 특성과의 적합성에 관한 연구가 요구되는데, 이에 관한 경험적 연구

는 매우 드문 편이다.

근래 들어 우리나라의 경우, 대안적 취업 기회가 매우 적기 때문에 직업 선호도에 따라서 자신에 알맞은 직장을 탐색하는 것이 현실적으로 용이하지 않지만, 그 직업 또는 조직에 만족하려면 자신의 능력, 적성, 성격, 흥미와 직무와의 적합성 등 내적 요인과 소득, 근무 조건 등과 같은 외적 요인을 고려하는 것이 바람직할 것이다. 그러나 대안적 취업 기회가 적은 현실 속에서도 외식 산업의 경우에는 높은 이직률이 아직까지도 문제

¶ : 교신저자, 016-714-2220, maybe0924@hanmail.net, 서울 중구 신당2동 432-1658번지

가 되고 있다. 외식 산업 종사자들은 일반적으로 고객과의 빈번한 접촉을 통하여 직무를 수행하며 종사원의 서비스 제공 수준에 대한 고객들의 평가가 기업의 경쟁력에 큰 영향을 미친다. 따라서 종사원의 빈번한 이직은 경쟁력 약화의 요인이 되며, 종사원 선발 비용이 누적되고 업무의 미숙으로 인한 효율성 저하 등 많은 문제를 야기한다.

외식 산업에서 만연된 현상인 높은 이직률은 고용 안정의 불안이나 낮은 보상 수준 등의 직무 외재적 요인도 원인으로 작용하지만, 통상적으로 종사원 선발의 절차가 지나치게 간단하여 직무와의 적성 적합도가 낮은 경우도 많은 것으로 판단된다. 그러므로 외식 산업에서 인적 서비스의 질이 중요한 경쟁 요인이 된다면, 외식 산업에 대하여 직업 선호도가 높은 인력을 선발하는 노력이 우선적으로 이루어져야 할 것이다. 실제로 많은 서비스 기업에서 종사원에 대한 교육, 가치 부여, 평가 및 보상 체계 구축 등을 통하여 고객과 종사원의 접촉 지점(상호작용)에서의 서비스 질을 높이고 노력하고 있지만, 직업 선호도가 낮은 경우에는 소기의 성과를 달성하기 어렵다고 보아야 한다. 따라서 서비스 접점에서 서비스 품질을 제고하는데 있어서 기업 교육 및 효율적인 통제 시스템도 유용한 수단이 될 수 있지만, 종사원 채용 과정에서 서비스 제공자로서 적합한 자질을 갖춘 종사원을 선발하는 것을 더욱 중요시해야만 한다.

이와 같이 외식 산업에서의 서비스는 종사자와 고객 간의 접촉 접점에서 제공되므로 직무와 개인적 특성 간의 적합성이 높아야 직무 만족 및 직무 성과에 긍정적인 영향을 미치며, 고객의 기대 욕구를 충족시킬 뿐만 아니라 서비스 기업의 경쟁력 확보를 통한 장기적 발전을 도모할 수 있다. 외식 산업에서는 인적 서비스가 차지하는 비중이 매우 크기 때문에 외식 산업 종사자에 적합한 성격 및 행위 특성을 규명하려는 노력을 특히 필요로 하는데, 개인의 직업 선호도는 자신이 생각하는 적성이나 성격과의 적합성을 중심으로 형성되는 경향이 있으므로 어떠한 성격 특성을 가

진 사람이 외식 산업으로의 취업을 선호하는지를 파악함으로써 이에 대한 중요한 단서를 얻을 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 외식 산업 종사자를 대상으로 하여 성격 특성과 외식 산업에 대한 직업 선호도 간의 관계를 분석하고자 한다. 이러한 분석은 외식 산업 등 관광 산업 내 직무와의 적성 적합에 영향을 미치는 요인을 추출한다는 점에서도 유용한 작업으로 볼 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

인간의 성격은 매우 다양하고 복잡하기 때문에 경험적 연구에서 활용하는 데에는 많은 어려움이 있다. 지금까지 심리학자들이 밝혀낸 성격 유형들은 수천가지에 이르는데, 이러한 성격 유형 구분의 난맥상은 시간이 가면서 점차 명료해지는 추세에 있다. 근래 들어 성격의 5요인 이론이 여러 학자들(McCrae · Costa 1987; Pervin *et al.* 1996)에 의하여 지지되고 있는데, 이는 일반적인 인간의 행태는 물론이고 조직 태도 및 조직 내의 행위와도 높은 관련성을 지니는 5가지 성격 요인이 존재한다는 관점이다. 성격을 여러 가지 유형으로 범주화하여 개인의 성격을 특정한 유형에 귀속시키는 것보다 성격을 구성하는 특성을 밝히는 것이 합리적이라는 견해는 새로운 관점이지만 과거의 연구들을 기반으로 하여 진전된 관점으로 볼 수 있다.

개인의 성격은 한 사람의 행동을 일으키게 하는 일반적인 성향을 좌우하는 비교적 연속성 있는 의식의 틀을 의미하며, 인간의 생활 행태에 근원적인 영향을 미친다는 점에서 태도보다 더 포괄적인 개념이다(Pervin · John 1996). 이러한 개인의 성격 특성은 직무 만족, 직무 스트레스, 직무 성과, 직업 선택, 조직에의 적응 등을 예측하고 설명하는 중요한 변수로 간주되고 있다.

인간의 성격이 다섯 가지의 보편적인 특성으로 구성된다는 성격의 5요인 이론은 성격 특성과 행

동 간에 불가분의 연관관계를 갖는다고 가정한다는 점에서 기존의 성격 유형에 관한 연구들과 동일하다. 즉, 과거의 성격 연구자와 마찬가지로 성격 특성들의 조합에 의하여 개인의 성격이 결정된다는 점을 주장하는 학자들도 성격 파악의 가장 기본적인 수준을 특정 상황에 대한 특정한 반응으로 간주하고 있다. 또한, 그 상위 수준을 전형적인 상황에서 나타나는 습관이나 기질로 보았으며, 추상화의 정도가 가장 높은 마지막 수준을 40여 년에 걸친 성격 특성 연구의 축적을 통하여 성격을 구성하는 5요인(Big-Five)으로 정리한 것이다(Guilford 1975). 이러한 성격의 5요인 이론은 모든 사람들에게는 공통적으로 5가지 요인(외향성, 개방성, 친화성, 성실성, 정서적 불안정성)의 성격 특성이 존재한다고 주장하며, 개인의 성격은 다섯 가지 특성의 조합에 의하여 결정된다고 본다.

지금까지의 경험적 연구들을 통해 확인된 성격 5요인의 각 구성 차원은 다음과 같이 기술할 수 있다. 첫째, 외향성(extraversion)은 다른 사람들과의 상호작용을 원하고 타인의 관심을 끌고자 하는 정도를 의미한다. 둘째, 친화성(호감성, agreeableness)은 온정적인 측면을 포함하여 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도를 나타내며, 셋째로 성실성(conscientiousness)은 사회적 규칙, 규범, 원칙들을 기꺼이 지키려는 정도를 의미한다.

또한, 넷째 정서적 불안정성(neuroticism)은 정서적 안정성의 수준을 역으로 측정한다고 볼 수 있으며, 다섯째로 경험에 대한 개방성(openness to experience)은 '교양'(예술적인, 정교한) 또는 '지성'(지적인, 복잡한, 재능이 있는) 및 '창조성'(상상적인, 독창적인, 창의력이 풍부한)과의 관계를 나타내는 경험과 관계되어 있다(허영운 1998).

5요인 이론(Five Factor Model: FFM)에서 제시한 5가지 성격 요인은 McCrae · Costa(1985, 1987)의 연구 등에 의하여 성격 구조를 가장 잘 설명하는 것으로 밝혀졌고 세월의 흐름에 관계없이 안정적인 것으로 규명되고 있다. 더욱이 성격의

5요인은 직무 수행이나 기타 행위를 예측하는데 높은 타당도를 보인다는 점에서도 많은 연구자들의 주목을 받고 있다(McCrae · Costa 1987).

한편, 본 연구에서 종속 변수로 하고 있는 직업 선호도는 직업을 선택해야 하는 특수한 상황을 부여하여 선호의 정도를 파악하려는 개념이다. 일반적으로 선호란 '어떤 대상을 좋아하거나 싫어하는 태도 및 그 정도'를 의미한다. 개인의 성격과 직업 선호에 관한 연구는 국내에서도 김미경(2000), 이현림(2001), 박명순(2002), 이종승(2003), 이병임(2003) 등에 의하여 수행된 바 있다. 이러한 연구들은 대체로 성격 검사와 진로 탐색 검사를 바탕으로 하여 흥미 및 직업 선호 경향 그리고 직업 가치관 등과의 관계를 분석한 것으로서, 주로 진로 지도를 위한 초·중·고·대학생들을 대상으로 하여 수행되었다. 변수의 측정에 있어서는 Holland의 직업 선호도 유형, MBTI의 성격 유형 그리고 성격의 5요인 이론(Five Factor Model: FFM)을 측정 도구로 활용하고 있다.

직업 선호도에 관한 선행 연구들에 의하면 직업 선호도의 형성에 있어서 성격 특성 이외에도 개인의 성 역할(sex-role), 사회적 지위, 흥미, 실제 직업에의 접근 가능성 등이 중요한 요인인 것으로 밝혀지고 있다(Gottfredson 1981; Hesketh · Durand · Pryor 1990; Maria · Etienne 1992). 또한, 재능과 적성, 성 차별 등도 직업 선호도의 영향 요인으로 작용하며, 우리나라의 경우에는 보편적으로 육체 노동보다는 정신적 노동을 선호하는 경향이 높은 것으로 나타나고 있다(강맹현 1994). 그러나 성격 특성이 개인의 행동과 태도를 예측하는데 유용하지만 이를 총체적으로 설명하지는 못한다는 지적도 적지 않다(Mischel 1968; Wicker 1969). 따라서 성격 이외에 인간의 행동에 영향을 미치는 조건이나 변수를 찾으려는 연구가 여러 각도에서 진행되고 있다(Sherman · Fazio 1983; Snyder · Ickes 1985).

이러한 직업 선호도에 관한 선행 연구는 직업을 갖기 이전의 학생(초·중·고·대)들을 대상으로

수행되었다는 한계를 갖고 있다. 본 연구에서는 현재 전문 서비스직이라 할 수 있는 외식 산업에 근무하고 있는 종사자들을 대상으로 직업 선호도와 유사한 개념인 직업에 대한 애호도와 전념도를 의미하는 경력 몰입을 대리변수로 사용하였다.

경력 몰입은 자신의 직업에 대한 태도를 의미하는 동시에 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기 부여의 정도를 의미하기도 한다(백유성·최규현 2004). 조직 몰입, 직무 몰입, 경력 몰입 등은 몰입의 대상만이 다르다는 차이가 있지만, 핵심적인 이론적 차이가 존재한다고 보기는 어려운 개념들이다. 그러나 Blau(1985)가 경력 몰입의 측정 척도를 개발한 이후에 다양한 직업군에 적용된 경험적 연구들이 수행되었다. 직무 몰입이 단기적인 성격을 갖는데 비하여 경력 몰입은 장기적인 성격을 지니며, 특정 조직에 대한 몰입인 조직 몰입에 비하여 경력 몰입은 개인이 설정한 내적인 목표와 관련된 것으로 생각할 수 있다(이수광·최우성 2006).

경력 몰입에 영향을 미치는 선행 변수들은 개인 특성, 직무 특성, 사회적 지원, 경력 특성 등 다양하다고 간주되지만, 조직 몰입의 선행 변수에 비하여 체계적인 연구의 축적은 부족한 편이다(최우성·김은희 2006). 이러한 경향은 경력 몰입이 개인의 주관적, 감정적, 심리적 상태를 반영하기 때문인 것으로 추론해 볼 수 있지만 경력 몰입의 선행 변수를 개인 특성에 초점을 맞추어 보면, 선행 연구들에서 인구 통계적 변수들의 영향력은 일관되지 않게 나타나고 있다. 그러나 성장 욕구, 자기 유능감, 통제 의 위치, 감정 성향, 자아존중감 등의 개인 특성 변수들은 경력 몰입에 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있다. 이러한 점은 개인의 성격 특성도 경력 몰입에 영향을 미칠 가능성을 시사하고 있다.

III. 조사 설계

1. 설문 조사와 표본의 분포

연구 과제의 검증을 위한 데이터 수집은 자기 기입식 설문지에 의한 설문 조사로 이루어졌다. 서울 및 경기도에 위치한 패스트푸드점, 한식당, 일식당, 중식당, 패밀리 레스토랑의 종사원들을 대상으로 2007년 5월 16일부터 5월 26일까지 11일간 설문 조사를 실시하였다. 설문 조사의 대상이 된 식당은 55개 매장이며, 다양한 업태의 외식 산업을 포괄하기 위한 목적으로 여러 업태를 조사 대상으로 하였다.

설문 조사는 연구자가 업장 관리 책임자의 양해 하에 조사 목적과 설문의 내용을 설명한 후 현장에서 설문지를 배부하고 회수하였다. 표집은 비확률 표본 추출법의 하나인 편의추출법을 이용하였다. 총 200부의 설문지를 배부하여 176부의 설문지를 회수(회수율 88%)하였으며, 회수된 설문지 중 응답 누락 문항이 많거나, 중심화 경향이 두드러지는 등 응답의 신뢰도에 문제가 있는 설문지 29부는 데이터로서의 가치가 없는 것으로 판단하여 분석에서 제외하고 147부(유효율 84%)의 설문지를 분석 자료로 활용하였다.

본 연구의 조사 표본이 된 대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 실시한 빈도분석 결과를 빈도수와 구성 비율로 환산하면 <표 1>과 같다.

성별 구성은 남성과 여성이 비슷한 분포를 보였고, 결혼 여부는 기혼자에 비해 미혼자가 상대적으로 높은 구성비를 보였고, 학력은 4년제 대학 졸업, 전문대 졸업, 고졸 이하, 대학원 이상의 순이었다. 직급은 정규직 평사원이 가장 많았으며, 인턴 사원 및 비정규직 사원이 적은 분포를 보였고, 응답자의 연령별로는 20대, 30대, 40대 이상의 순이었으며, 근무 년 수별로는 2년에서 5년 근무, 5년에서 10년, 2년 미만, 10년 이상 근무의 순으로 나타났다.

2. 연구 가설

본 연구의 기본적인 관심사는 외식 산업 종사자의 성격 특성이 외식 산업에 대한 직업 선호도

<표 1> 조사 표본의 일반적 특성

항목	구분	빈도(명)	비율(%)	항목	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	72	49.0	결혼 여부	기혼	52	35.4
	여자	75	51.0		미혼	95	64.6
학력	고졸 이하	32	21.8	직급	비정규직	18	12.3
	전문대 졸	49	33.3		사원	56	38.4
	4년제 졸	50	34.0		주임/대리	19	13.0
	대학원 이상	16	10.9		과장/팀장	31	21.2
부장 이상					22	15.1	
연령	20대	77	52.4	근무 연수	2년 미만	29	20.1
	30대	51	34.7	2~5년	46	32.0	
	40대 이상	19	12.9	5~10년	41	28.5	
				10년 이상	28	19.4	

주: 결측값은 제외하고 집계함.

에 영향을 미치는가 하는 점을 규명하려는 것인데, 직업 선호도는 경력 몰입을 대리변수로 하여 측정되었다. 이러한 연구를 수행하는 목적은 성격 특성과 외식 산업에의 직업 선호도 간의 관계를 밝힌다면, 외식 산업 내의 직무 수행에 적합한 성격 특성과 행위 특성을 파악하여 종사원 선발에 필요한 간접적인 정보를 얻을 수 있다고 판단되기 때문이다.

본 연구에서 제기하는 가설과 연구 모형은 다음과 같다.

연구 가설: 성격 특성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 영향을 미친다.

가설 1: 친화성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 정(+)¹의 영향을 미친다.

가설 2: 성실성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 정(+)²의 영향을 미친다.

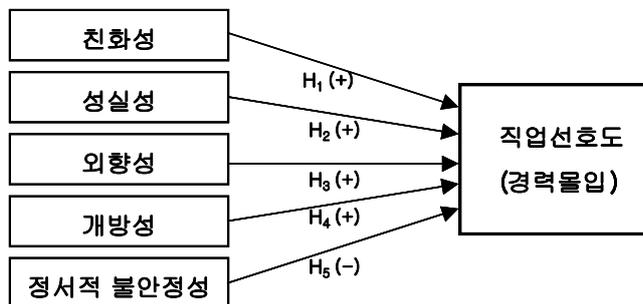
가설 3: 외향성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 정(+)³의 영향을 미친다.

가설 4: 개방성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 정(+)⁴의 영향을 미친다.

가설 5: 정서적 불안정성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 부(-)⁵의 영향을 미친다.

3. 측정 척도와 설문지 구성

실증 연구를 위한 설문지의 구성은 성격 특성, 직업 선호도의 대리변수인 경력 몰입 그리고 응답자의 인적 사항에 관한 질문 등 3가지 범주의 문항으로 구성하였다. 설문지는 성격 특성, 경력 몰입, 인구통계학적 특성에 관한 측정 문항으로 구성하였다. 성격 특성과 관련된 질문 문항으로는 McCrae · Costa(1985, 1987)가 제시한 5요인 이론(Five Factor Model: FFM)을 바탕으로 송효



<그림 1> 연구 모형.

분(2000), 강재호(2006) 등 선행 연구자들이 검증하여 일반화시킨 20문항을 사용하였고, 경력 몰입은 Blau(1985)가 개발한 7문항을 사용하였다.

경력 몰입의 측정 문항은 “내 직업은 나에게 잘 맞는 직업이다”, “나는 현재의 직업에서 나의 경력을 쌓고 싶다”, “내 직업은 오래 할 만한 직업이다”, “경제적인 여건이 나아지더라도 이 직업을 계속 갖고 싶다”, “나는 이 직업을 선택한 것을 후회한다”, “마땅한 다른 직업이 있으면 직업을 바꾸고 싶다”, “처음부터 시작할 수 있다면 이 직업을 선택하지 않겠다” 등이다. 본 연구에서 경력 몰입을 직업 선호도의 대리변수로 사용한 이유는 기존에 개발된 직업 선호도에 대한 측정 척도들이 모두 여러 직업을 대상으로 한 상대적 선호도를 측정하는 형식을 취하고 있어서 인과 관계 분석에 활용하는 것이 불가능하기 때문이다. 경력 몰입은 자신의 직업에 대한 우호적 태도를 반영하므로, 직업 선호도가 높을수록 경력 몰입 수준도 높다고 보아야 할 것이다. 개인 특성 변수를 제외한 측정 문항은 모두 리커트식 5점 척도를 이용하였으며, 통계 자료의 처리는 SPSS/WIN 14.0 통계패키지 프로그램을 사용하여 회귀분석, t-검증, 분산분석 등을 실시하였다. 또한, 측정 지표로서 사용된 설문 문항들의 내적 일관성을 검증하기 Cronbach's α test를 실시하였다.

IV. 데이터 분석

1. 성격 특성에 대한 요인 분석

본 연구에서는 성격 5요인 이론을 지지하고 있

는 선행 연구자들이 제시한 다섯 가지의 성격 특성이 추출되는지를 재검증하기 위하여 구성 개념의 측정 타당성을 평가할 때 널리 사용되는 요인 분석을 실시하였다. 성격 5요인(Big-five) 이론에서는 성격 특성이 5개의 하위 차원으로 구성되어 있다고 가정하므로 요인의 수를 5개로 지정하여 주성분 분석의 방식으로 요인을 추출하였으며, 요인 회전 방식은 직각 회전인 Varimax에 의하였다.

본 연구에서는 측정 도구의 간명성을 확보하기 위해 5요인을 구성하는 측정 문항 중 요인적 재값 순서로 각 요인마다 4개의 문항을 선별하여 사용한 강재호(2006)의 연구와 동일한 방식으로 20개 문항을 사용하여 성격 특성을 측정하였다. 성격 특성의 측정 척도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증 결과는 <표 3>과 같은데, 본 연구에서도 5요인에 해당하는 측정 문항들이 선행 연구에서 제안하고 있는 바와 같이 범주화되었다. 이러한 결과는 McCrae · Costa(1987), 송효분(2000), 강재호(2006) 등 선행 연구자들이 검증하여 일반화시킨 5요인 이론(Five Factor Model: FFM)이 성격 특성을 측정하는 안정적인 측정 모델임을 재차 확인하는 것이다.

측정 문항 중 두 요인에서의 적재값이 유사하게 나타난 “나는 다른 사람과 어울리기를 좋아 한다”는 문항은 측정 도구의 간명성을 확보하고 각 요인별 구성 개념의 타당성을 높이기 위하여 후속 분석에서는 제외하였으므로 추후의 데이터 분석 과정에서는 19문항이 활용되었다(표 3 참조). 또한, 추출된 각 요인의 고유값(eigen-value)은 2 이상으로 대체로 높으나 친화성, 성실성, 외향성,

<표 2> 변수의 조작적 정의

변수명	조작적 정의
친화성	대인 관계에 관련된 온정성의 수준
성실성	개인적 행위와 관련된 성격 특성으로서 계획성과 세심성의 수준
외향성	대인 관계에 관련된 사교 능력 및 친교 성향의 수준
개방성	성격 특성 중에서 창의성 및 상상력, 호기심의 정도
정서적 불안정성	평소 감정의 기복 및 부정적 정서의 보유 및 표현 수준
경력 몰입	직업에 대한 적성 적합도, 애착 정도, 현재 직업에의 잔류 의지

〈표 3〉 성격 특성의 신뢰도 및 타당성 검증을 위한 요인 분석

측정 문항	성분 1	성분 2	성분 3	성분 4	성분 5
나는 겸손한 편이다.	.887	.173	.077	.063	.124
나는 착한 편이다.	.877	.212	.146	-.005	.023
나는 마음이 고운 편이다.	.838	.242	-.267	-.025	.099
나는 예의가 바르다.	.766	.282	.098	.206	-.041
나는 다른 사람과 어울리기를 좋아 한다.	.445	.178	.276	.400	-.197
나는 계획적으로 일을 수행한다.	.123	.873	.050	.130	.043
나는 일을 체계적으로 처리하는 능력을 가지고 있다.	.246	.829	.208	.013	-.028
나는 매사에 철저하다.	.197	.800	.041	-.130	-.165
나는 매사에 세심하다.	.326	.800	-.025	.202	-.048
나는 사교적인 편이다.	.163	.076	.824	.192	-.024
나는 생기있고 활동적이다.	.111	.008	.775	.261	.165
나는 평소에 말을 많이 하는 편이다.	.213	.150	.744	.064	.090
나는 호기심이 많은 편이다.	.073	-.024	.243	.787	.079
나는 상상력이 풍부한 편이다.	.111	.334	-.009	.704	.175
나는 모험을 좋아 한다.	-.072	-.143	.317	.644	.014
나는 창의성이 많은 편이다.	.206	.512	.036	.547	-.043
나는 쉽게 우울해지는 편이다.	-.055	.014	.033	-.016	.869
나는 매사에 두려움을 갖는 경향이 있다.	.113	-.083	-.096	-.125	.701
나는 신경질적인 편이다.	-.289	-.136	.257	-.157	.685
나는 감정의 기복이 심하다.	.210	.042	.402	.258	.600
신뢰도 계수	.920	.890	.794	.702	.727
고유값	3.557	3.424	2.464	2.326	2.249
누적 분산설명률(%)	17.783	34.903	47.222	58.853	70.096
요인명	친화성	성실성	외향성	개방성	불안정성

개방성, 정서적 불안정성 요인 순으로 나타났으며, 추출된 요인들의 총 분산설명률은 70.096%로 나타났다.

본 연구에서는 5개의 성격 특성을 개별변수 처리하였으므로, 성격 특성을 구성하는 각 요인별로 별도의 신뢰도 검증을 실시하였다. 요인별 신뢰도 분석의 결과는 〈표 3〉에 제시된 바와 같이 추출된 5개 성분 모두에서 0.7 이상의 신뢰도 계수를 보였으므로 측정의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 판단된다.

본 연구에서는 직업 선호도의 대리변수로 사용한 경력 몰입은 Blau(1985)에 의하여 단일 요인 변수로 개발되었으며, 후속 연구에서도 단일

요인임이 확인된 바 있는데, 본 연구에서도 동일하게 나타났다. 요인 분석 결과를 바탕으로 하여 본 연구에서는 가설에서 제안한 바와 같이 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 정서적 불안정성 등 성격 특성에 관련한 5개 변수와 경력 몰입을 포함한 6개의 변수가 후속데이터 분석에서 사용되었다.

2. 주요 변수간의 상관관계 분석

성격 특성을 구성하는 각 요인들을 개별변수로 처리하여 직업 선호도의 대리변수인 경력 몰입과의 상관관계를 분석한 결과는 〈표 4〉와 같다. 성격 특성의 구성성분인 성실성과 개방성은

〈표 4〉 주요 변수간의 상관관계 분석

변수명	경력 몰입	친화성	성실성	외향성	개방성	불안정성
경력 몰입 ¹⁾	1	-	-	-	-	-
친화성	.082 (.327)	1	-	-	-	-
성실성	.350** (.000)	.491** (.000)	1	-	-	-
외향성	-.079 (.343)	.359** (.000)	.188* (.023)	1	-	-
개방성	.182* (.028)	.286** (.000)	.311** (.000)	.393** (.000)	1	-
정서적 불안정성	-.294 (.000)	.101 (.227)	-.083 (.321)	.283** (.001)	.162 (.051)	1

¹⁾ 경력 몰입은 직업 선호도의 대리변수임.

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

경력 몰입과 정(+)의 상관관계를 보이고 있으며, 정서적 불안정성은 경력 몰입과 부(-)의 상관관계로 나타났다. 특히 성실성에서 경력 몰입과의 상관관계수가 높게 나타나고 있다. 그리고 친화성과 외향성은 경력 몰입과의 상관관계가 검증되지 않았다.

3. 가설 검증을 위한 회귀분석

연구가설을 검증하기 위하여 요인 분석 결과 재차 확인된 성격 특성의 5요인(Big-Five)들을 독립변수로 하고 직업 선호도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 전술한 바와 같이 직업 선호도는 경력 몰입을 대리변수로 하여 측정되었다. 다중회귀분석의 결과는 〈표 5〉와 같은

데, 외식 산업 종사자의 직업 선호도에 영향을 미치는 성격 특성 요인은 성실성, 개방성, 정서적 불안정성 세 개 요인으로 나타났다. 이러한 분석 결과는 상관관계분석의 결과와 일치하는 것이다. 반면에 친화성, 외향성 등의 요인은 유의수준 0.05에서 검증할 때, 직업 선호도의 대리변수인 경력 몰입과의 인과관계가 검증되지 않았다. 모형의 설명력은 23.2%로 나타났는데, 사실상 독립변수들이 성격 특성의 하위 요인인 것을 감안하면 성격 특성의 직업 선호도에 대한 설명력은 작지 않은 것으로 보인다.

다중회귀분석에서 독립변수로 사용한 5개 변수는 성격 특성이라는 하나의 개념을 구성하는 하위 차원이므로 독립변수간의 상관관계가 분석

〈표 5〉 성격 요인과 직업 선호도와의 인과성 검증을 위한 회귀분석

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의확률	VIF
	β	표준오차				
친화성	-.046	.072	-.058	-.642	.522	1.478
성실성	.237	.066	.320	3.562**	.001	1.450
외향성	-.132	.090	-.130	-1.474	.143	1.389
개방성	.206	.090	.199	2.293*	.023	1.350
불안정성	-.232	.070	-.264	-3.330*	.001	1.130
$N=147$ $R^2=0.232$ $F=8.352$ (유의확률 0.000)						

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

에 영향을 미쳤는지를 점검할 필요가 있다. 따라서 VIF 검정을 통하여 다중공선성을 진단하였는데, VIF 통계량이 2 이하로 나타나서 특별한 문제가 없는 것으로 확인되었다. 변수 간 인과관계의 방향을 의미하는 회귀계수의 부호를 살펴보면, 상관관계 분석의 결과와 일관되게 나타나고 있다. 즉, 성실성과 개방성은 경력 몰입에 정(+)의 영향을, 정서적 불안정성은 경력 몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

따라서 성실성과 개방성 수준이 높을수록, 정서적 불안정성의 수준이 낮을수록 직업 선호도의 대리변수로 사용한 경력 몰입의 수준은 높아진다는 점이 검증되었다.

데이터 분석 결과를 종합하여 볼 때, 본 연구에서 설정한 가설 중에서 가설 2, 가설 4, 가설 5는 지지되었으나, 가설 1과 가설 3은 기각되었다.

4. 외식 산업 직업 선호도에 대한 집단간 차이 검증

본 연구에서는 추가적인 분석으로서 조사 대

상인 외식 산업 종사자들의 인구통계학적 개인 특성을 중심으로 외식 산업 종사자의 직업 선호도(경력 몰입)에 대한 집단간 평균 차이를 검증하기 위해 *t*-검증과 일원배치 분산분석을 실시하였다.

1) 성별, 결혼 여부별 차이 검증

성별에 따라 외식 산업 종사자의 직업 선호도에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 남녀 종사자 집단을 대상으로 한 *t*-test를 실시하였다. 분석 결과 남녀 간의 직업 선호도(경력 몰입) 수준 차이는 검증되지 않았다. 이러한 현상은 외식 산업과 관련된 직업이나 직무가 과거에는 여성에게 적합하다는 인식이 강했지만, 시간이 지나면서 이러한 성과 관련된 고정관념이 희석되고 있다는 점을 시사하는 것으로 보인다.

또한, 결혼 여부에 따라 외식 산업에 대한 직업 선호도(경력 몰입)에 차이를 보이는지를 알아보기 위하여 *t*-test를 실시한 결과에서는 <표 8>에 제시된 바와 같이 집단간 차이가 검증되었다.

<표 6> 가설 검증 결과

가설	채택 여부
가설 1: 친화성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 영향을 미친다.	기각
가설 2: 성실성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 영향을 미친다.	채택
가설 3: 외향성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 영향을 미친다.	기각
가설 4: 개방성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 영향을 미친다.	채택
가설 5: 정서적 불안정성은 외식 산업에 대한 직업 선호도에 영향을 미친다.	채택

<표 7> 남녀 종사자별 집단간 차이검증

변수명	성	표본수	평균	표준편차	<i>t</i> 값	유의확률
경력 몰입	남성	71	3.5211	.66398	-.025	.980
	여성	75	3.5238	.63512		

<표 8> 결혼 여부에 따른 집단간 경력 몰입 차이검증

변수명	결혼 여부	표본수	평균	표준편차	<i>t</i> 값	유의확률
경력 몰입	기혼	52	3.6978	.52214	2.681*	.008
	미혼	94	3.4255	.69038		

**p*<0.01.

기혼 집단이 미혼 집단에 비하여 외식 산업에 대한 경력 몰입 수준이 높은 것으로 나타났다.

2) 연령별, 종사 기간별 차이 검증

연령과 종사 기간을 기준으로 직업 선호도의 대리변수인 경력 몰입 수준에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 연령별 평균 차이에 대한 분석 결과는 <표 9>와 같은데, 연령층에 따라 집단 간에 차이를 보이는 것으로 분석되었다. 20대 이하의 경력 몰입 수준이 낮은 것으로 나타났다.

또한, 종사 기간에 따라서도 직업 선호도(경력 몰입) 수준은 차이가 있는 것으로 검증되었다. 전체적으로 종사 기간이 짧을수록 경력 몰입 수준은 낮고, 종사 기간이 길수록 경력 몰입 수준이 높은 것으로 나타났는데, 이러한 종사 기간별 차이는 5년을 기준으로 차이를 보이는 것으로 판단된다.

V. 결 론

외식 산업 종사자는 고객과 수시로 접촉하면서

직무를 수행하므로 이러한 직무의 특성에 쉽게 적응할 수 있는 종사원을 선발하는 것이 매우 중요하다. 개인의 특성 중에서 성격은 직무와 직업의 적성적합도와 가장 밀접한 관련이 있다고 보아야 한다. 따라서 어떠한 성격 특성이 외식 산업의 직업 선호도에 정적 영향 관계에 있는지를 파악하려는 학술적 노력을 필요로 한다.

본 연구에서는 외식 산업 종사자들을 대상으로 성격 특성과 직업 선호도와의 인과관계를 검증하였다. 그러나 직업 선호도에 대한 측정 척도들이 여러 직업을 종합적으로 평가하고 있어서 성격 특성과 외식 산업의 직업 선호도와의 인과관계 분석에는 사용할 수 없는 문제가 있기 때문에 직업 선호도와 가장 가까운 개념인 경력 몰입을 대리변수로 활용하였다.

데이터 분석 결과를 요약 정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 성격 특성에 관한 5요인 이론을 수용하였는데, 이 모형의 타당성을 파악하기 위하여 요인 분석을 실시한 결과, 성격이 5가지 하위 요인으로 구성된다는 성격 5요인 이론은 타당한 것으로 분석되었다. 따라서 본 연구에

<표 9> 연령별 집단간 경력 몰입 차이검증

연령별	표본수	평균 및 사후 분석 ¹⁾	F	유의확률
20대 이하	77	3.488 (A)	6.306	.002**
30대	50	3.7114(B)		
40대 이상	19	3.5225(B)		

*p<0.05, **p<0.01.

¹⁾ 사후 분석은 Duncun test에 의하였음.

<표 10> 종사 기간별 집단간 경력 몰입 차이검증

종사 기간	표본수	평균 및 사후 분석 ¹⁾	F	유의확률
2년 미만	29	3.3054(A)	5.211	.002**
2~5년	46	3.3540(A) 3.3540(B)		
5~10년	40	3.6500(B) 3.6500(C)		
10년 이상	28	3.8316(C)		

*p<0.05, **p<0.001.

¹⁾ 사후 분석은 Duncun test에 의하였음.

서는 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 정서적 불안정성 등 5개 변수를 통하여 성격 특성을 측정하였으며, 연구 가설의 설정에 있어서도 선행 연구에 기초하여 5개의 세부 가설을 별도로 수립하였다.

둘째, 요인 분석 결과 확인된 성격 특성의 5요인(Big-Five)에 해당하는 친화성, 성실성, 외향성, 개방성, 정서적 불안정성 등을 독립변수로 하고, 직업 선호도의 대리변수인 경력 몰입을 종속변수로 한 다중회귀분석에서는 성실성, 개방성, 정서적 불안정성이 유의한 영향 요인으로 분석되었다. 이러한 분석 결과는 외향성과 개방성 등 두 개 요인이 직업 선호도에 영향을 미치는 성격 특성 요인으로 나타난 강재호(2006)의 연구와 차이를 보이고 있지만, 강재호(2006)의 연구는 대학생을 조사 대상으로 한 취업 선호도를 종속변수로 설정하고 있으므로 본 연구와의 직접 비교는 적절하지 않다고 판단된다. 성실성의 경우에는 강한 목표 지향성과 자기 관리에 철저한 성향을 의미하므로 높은 직무 성과를 가능하게 한다는 점에서, 개방성은 다양한 고객과의 조우에 있어서 정서적 공감과 수용에 유리한 성격 특성이라는 점에서 외식 산업에 대한 직업 선호도와의 정적 관련이 나타났다고 해석된다. 또한, 정서적 불안정성과 직업 선호도와의 부(-)적 관계는 감정 기복이 심하고 우울한 성향을 지닐수록 일반적으로 대인간 접촉에 있어서 어려움을 겪는 경향을 보이기 때문에, 정서적 불안정성 정도가 높을수록 잦은 대인간 접촉을 통하여 직무를 수행해야 하는 외식 산업의 직업이나 직무에는 적응하기 어렵다는 점을 시사하고 있다.

셋째, 부가적으로 수행된 직업 선호도(경력 몰입)에 대한 인구통계학적 특성별 집단 간의 차이 검증에서는 결혼 여부, 연령, 종사 기간 등에 따라 집단 간 평균 차이가 검증되었다. 외식 산업에서 미혼자의 직업 선호도, 즉 경력 몰입 수준이 낮은 이유는 외식 산업의 근무 여건이 상대적으로 열악하며, 사회적 인식도 우호적이지 못한 경

향에서 비롯된다고 판단된다. 즉, 미혼자일수록 이러한 외식 산업 고유의 부정적 요인에 민감하게 반응하며, 상대적으로 기혼자의 경우에는 이러한 부정적인 요소에도 불구하고 가족의 생계 부양 필요성 등을 더욱 중시하는 것으로 보인다. 연령별 차이 검증에서 젊은 층의 직업 선호도 수준이 낮은 이유는 연령이 적을수록 다른 직업 대안을 추구하기 용이하며, 근무 환경이나 외부에서 인식하는 직업 이미지에 민감하기 때문으로 볼 수 있다. 그러나 30대 이상의 경우에는 전직이 어려울 뿐만 아니라, 외식 산업에 종사한 경력을 다른 직종에서 활용하기 어렵기 때문에 상대적으로 직업 선호도 수준이 높은 것으로 판단된다. 이러한 성향은 종사 기간별 차이 검증에서 종사 기간이 긴 집단의 직업 선호도 수준이 높은 점에서도 확인된다. 특히 종사 기간이 길수록 직무 숙련도가 높아져서 직무 성과가 양호하고, 직무 수행을 위한 심리적 투자가 작아지며, 보상 수준도 높아지는 경향이 있으므로 직업 선호도 수준이 높다는 해석이 가능하다고 판단된다.

본 연구는 비록 탐색적인 수준의 연구이지만 성격에 따라 직업 선호도에 영향을 미친다는 단서를 발견하였다는 점에서 이론적 의의가 있다. 또한 본 연구가 제시하는 실용적인 시사점이 있다면 외식 산업 종사자들의 직업 선호도를 높이기 위하여 외식 기업 조직 사회화 노력보다는 적합한 종사원의 선발이 더 중요하다는 실용적 시사점을 제공하고 있다. 그러나 본 연구의 분석 결과는 탐색적 연구의 소산이라는 맥락에서 이해해야 하며 후속 연구를 통한 검증 작업이 향후에도 계속되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 이학식 (1997) : 소비자 행동. 법문사, 32.
2. 이현림 (2001) : 진로상담. 영남대학교, 47-52.
3. 강맹현 (1994) : 고등학교 학생의 직업 선택 및 직업관에 관한 연구. 고려대학교, 84-86.

4. 김미경 (2000) : 학생에 있어서 Holland의 진로유형성격과 적성과의 상관관계. 건국대학교, 55-56.
5. 송효분 (2000) : 관광 안내원의 성격특질과 직무태도의 관계. 경기대학교, 23-25.
6. 조윤래 (1994) : 초등학교 아동의 직업 선호 경향 분석. 경남대학교, 67.
7. 육성필(1994) : 성격의 5요인 이론에 기초한 척도의 구성을 위한 예비연구. 고려대학교, 18-34.
8. 이경입(1995) : 한국인의 NEO-PI-R 요인구조와 부적응 집단 프로파일. 부산대학교, 37-45.
9. 허영운 (1998) : 성격 5요인 모형과 흥미의 Holland 모형간의 관계에 관한 탐색적 연구. 고려대학교, 28-30.
10. 강재호 (2005) : 관광 산업 종사자의 감정노동과 심리적 안녕 간의 관계. *관광경영학연구* 9(3):1-22.
11. 강재호 (2006) : 관광 산업에 대한 직업 선호도와 성격 특성 및 자기검색능력과의 관계. *관광경영학연구* 10(1):1-22.
12. 강영숙 · 김은숙 · 이현옥 · 조명숙 (2004) : 미용관련학과 재학생들의 직업 선호도에 관한 연구. *한국미용학회지* 10(1):81-92.
13. 박명순 (2002) : 여대생의 성격 유형과 직업 선호도의 관계에 관한 연구. *교육심리연구* 16(4): 35-48.
14. 백유성 · 최규현 (2004) : 경력 몰입의 선행요인에 관한 연구-벤처기업 구성원들을 대상으로. *벤처경영연구* 7(2):51-77.
15. 이병림 (2003) : 전문대 여학생의 MBTI 성격 유형 및 Holland 직업 선호도 유형과 학업성취도의 관계. *교육심리연구* 17(2):68-87.
16. 이수광 · 최우성 (2006) : 호텔종사원의 경력 특성이 경력 몰입과 고객지향성에 미치는 영향. *경영학연구* 35(2):557-578.
17. 이종승 (2003) : Holland의 직업적 성격 유형론 탐구. *교육학연구* 41(3):1-18.
18. 최우성 · 김은희 (2006) : 호텔기업에 있어 고용형태와 직종에 따른 경력 몰입의 선행 변수 차이에 관한 연구. *관광레저연구* 18(2):61-79.
19. Bagozzi · Richard P · Hans Baumgartner · Youjae Yi (1992) : State versus action orientation and the theory of reasoned action : an application to coupon usage. *Journal of Consumer Research* 18(5):45-68.
20. Goldberg LR (1990) : An alternative description of personality: the Big-Five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology* 59(6):1216-1229.
21. Guilford JP (1975) : Factors and Factors of Personality. *Psychological Bulletin* 82(5):802-814.
22. Gray J. Blau (1985) : A multiple study investigation of the dimensionality of job involvement. *Journal of Vocational Behavior* 27(1):19-36.
23. Lennox · Raymond NW (1984) : Revision of the self-monitoring scale. *Journal of Personality and Social Psychology* 46(6):1349-1364.
24. McCrae RR · Costa PT (1987) : Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology* 52(1):81-90.
25. McCrae RR · Costa PT (1985) : Up dating norman's adequate taxonomy; intelligence and personality dimensions in natural language and in questionnaires. *Journal of Personality and Social Psychology* 49(3):710-721.
26. Organ DW (1988) : Organizational citizenship behavior : The good soldier. Syndrome, Lexington, M. A : Lexington, Books.
27. Pervin LA · John OP (1996) : Personality : Theory & Research, John Wiley & Sons, 14-26, New York
28. Shimp Terence A · Alican Kavas (1984) : The theory of reasoned action applied to coupon usage. *Journal of Consumer Research* 11(12)

- :141-146.
29. Snyder M · Steve Gangestad (1986) : On the nature of self-monitoring : matters of assessment, matters of validity. *Journal of Personality and Social Psychology* 51(1):125-139.
30. Snyder M (1974): Self-monitoring of expre-

ssive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology* 30(4):526-537.

2007년 9월 17일 접수
2007년 11월 23일 게재확정