

여행업 종업원 교육훈련이 내부환경요인과 직무만족에 미치는 영향

Impact of Education and Training of Travel Industry's Employees upon Internal Environmental Factor and Job Satisfaction

권명란, 이재만*

에너지경제연구원, 가톨릭상지대학 호텔관광과**

Myoung-Ran Kwon(-kmr-@hanmail.net), Jae-Man Lee(jmlee5376@hanmail.net)**

요약

본 연구는 교육훈련이 기업내부환경과 직무만족에 직접적인 영향을 미친다는 선행연구를 통해 기업내부환경과 직무에 미치는 영향의 중요성을 인식하고, 내부환경요소와 직무만족에 미치는 영향을 구체적으로 분석·보완할 필요가 있다는 데 중점을 두고자 하였다. 여행업 교육훈련에 대한 재정립은 물론 교육훈련에 따른 종업원의 직무만족에 미치는 영향력에 대한 실증적인 분석을 통해 내부환경과 직무만족과의 연관성을 분석·구축하고, 종업원의 잠재능력 개발의 중요성을 인식함과 동시에 직무만족에 도움이 될 수 있는 시사점을 제시하는데 있다. 실증적인 분석결과로 여행업 종업원 교육훈련은 여행업 종업원들의 교육훈련동기와 성취욕구, 능력이 항상 갖추어지고, 여행업체 상사나 동료의 지원 또는 환경 분위기가 조성될 때 종업원의 직무만족을 이끌어 낼 수 있는 것으로 나타났다. 향후 여행업체의 조직내부환경 개선은 물론 여행업과 관련정부기관에서도 종업원 교육훈련의 중요성을 인지하고, 교육훈련에 장기적인 투자와 지원으로 적극적인 전문교육훈련체계 실시가 무엇보다도 필수적이라 본다.

■ 중심어 : | 직무만족 | 훈련프로그램 | 동기 | 내부환경요인 | 교육효과 |

Abstract

The purpose of this treatise is to evaluate impact of education and training of travel industry's employees upon their job satisfaction and to seek for improving efficiency of such education and training and measures for personnel management. It is also to evaluate impact of education and training of travel industry's employees upon their job performance. Moreover it is attempted to make suggestions for emphasizing importance of developing potentiality of travel industry's employees and suggestions for enhancing job satisfaction of employees. Review on outcome of education and training of travel industry's employees revealed that improvement of their job satisfaction depends on contents of education and training and motivation for it, desire and ability for achievement. Also it depends on support from their superiors or colleagues and existence of environmental atmosphere. In future it is necessary to develop diverse education and training programs for the employees and not only travel industry but also competent government agencies should make long-term investment and support for fostering excellent employees in future.

■ keyword : | Job Satisfaction | Training Program | Motivation | Internal Environmental Factor | Impact of Education |

I. 서론

오늘날 해외여행의 증가 추세에 발맞추어 여행업 종업원 수가 증가함에 따라 여행업의 경쟁력 강화, 전문화, 세분화가 이루어지고 있으며 여행업의 인적자원에 대한 관심이 높아지기 시작하면서 교육훈련 또한 중요시 하게 되었다. 여행업은 타 산업에 비하여 인적자원의 의존도가 높기 때문에 고객과의 접촉 빈도가 높은 서비스 산업이다. 여행업 시장의 변화, 종업원·고객들의 욕구 변화 등의 인적자원 관리를 둘러싼 환경의 변화는 현재 여행업 종업원이 보유하고 있는 기능·지식·태도 등의 변화를 요구하고 있으며[1], 지속적으로 인재육성과 종업원 개발을 위한 교육훈련에 투자를 적극적으로 하여야 한다.

여행업 종업원은 관광에 대한 제반지식, 관광상품의 구체적 내용(숙박, 교통, 입장료 등)에 대해 관광자와 어떠한 대화도 함께 할 수 있는 만능요원이 되어야 하고, 특히 여행할 때만 국한하는 것이 아니라 인생을 설계하고 도와주는 생활설계사로서의 기능까지도 대신해 주어야 한다[2]. 이것은 교육훈련을 통한 직무에서의 역할이라고 할 수 있으며, 교육훈련을 받은 내용을 직무에서 활용하는 것은 매우 중요한 역할이다.

교육훈련을 통해 자신의 직무에 만족한 종업원은 자신의 업무에 대한 확신을 가질 뿐만 아니라 동료들에게도 자극제의 역할을 하게 된다. 여행업 교육훈련은 여행업이 가야할 방향과 비전 전달은 물론 해결해야 할 과제와 문제점을 인식하고, 종업원의 근로의욕을 향상시키고, 참여를 높여 활력적으로 일에 매진할 수 있는 수단[3]이 될 것이다.

따라서 본 연구는 교육훈련이 기업내부환경과 직무에 미치는 영향의 중요성을 인식하고, 내환경요소와 직무만족에 미치는 영향을 구체적으로 분석·보완할 필요가 있다는 데 중점을 두었다. 먼저 여행업계의 교육훈련을 살펴보고, 여행업 교육훈련에 대한 재정립은 물론 교육훈련에 따른 종업원의 직무만족에 미치는 영향력에 대한 실증적인 분석을 통해 내부환경과 직무만족과의 연관성을 분석, 구축하는데 본 연구의 배경으로 하며 이를 문제의 제기로 삼고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 여행업 종업원의 교육훈련

1.1 교육훈련의 개념 및 영향요인

교육훈련은 기업 내에 있어서 종업원의 자질을 개발하고 직무에 대한 적응력을 높이기 위한 체계적인 유도 활동으로서, 교육훈련을 설계하는 계획 즉, 기업의 교육훈련의 정비강화를 위하여 전반적인 기본계획을 수립한다.

이는 라인 관리자의 자발적 노력에 의한 교육훈련이 실시될 수 있도록 그의 활동을 지원하는 부서를 조직적으로 확립할 필요가 있으며, 가능한 한 기업의 최고 경영자 직속 하에 둬으로써 그 성과를 높일 수 있다[4].

Baldwin & Ford[5]는 교육훈련 성과(training output)와 전이 상태(transfer condition)에 영향을 미치는 교육훈련 투입(training input) 요인으로 3개의 범주(교육훈련 참가자의 특성, 교육훈련 설계 및 작업환경)가 있음을 확인하였다. 이 모델은 최근 조직 내 교육훈련의 전이과정을 설명하는 모델로 자주 인용되고 있으며, 본 연구에서도 Baldwin & Ford의 모형과 영향요인들을 중심으로 연구문제와 관련된 변수들을 설정하여 고찰하였다.

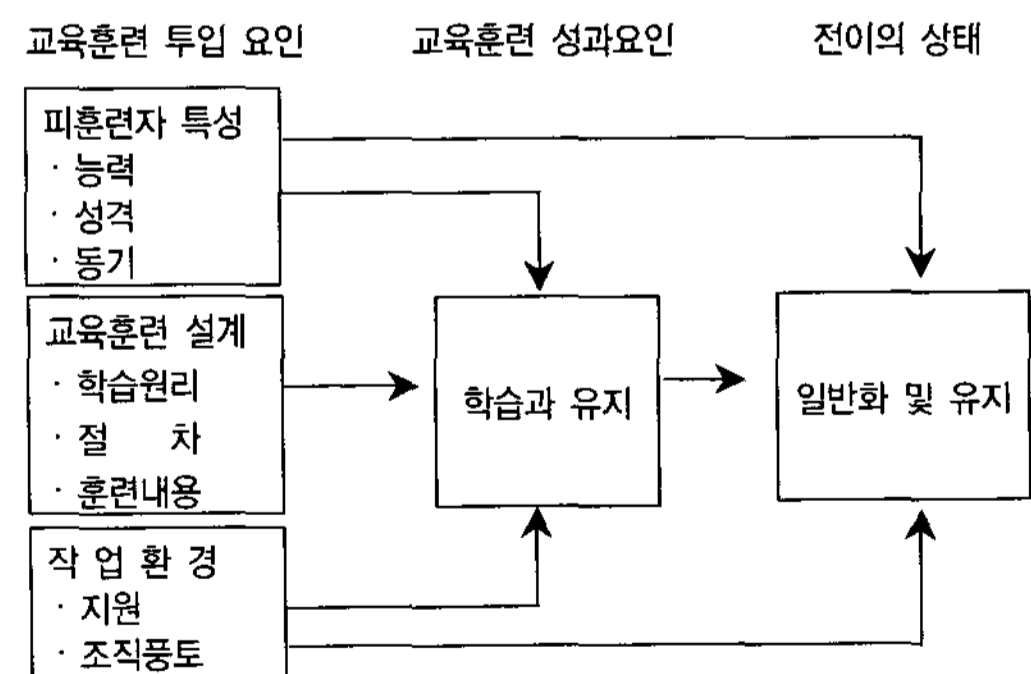


그림 1. Baldwin & Ford의 교육훈련 전이과정 모델

1.2 교육훈련의 필요성 및 효과

관광기본법 제 11조와 관광진흥법 제 37조에서는 관광사업자는 법이 정하는 바에 따라 관광종업원 자질을 향상시키기 위한 교육을 받을 수 있도록 필요한 조치를

하여야 한다고 규정하고 있다. 이는 관광산업이 인적서비스를 제공하는 서비스 산업의 하나로 교육훈련에 대한 필요성이 있기 때문에 관광산업에서의 교육훈련은 경영관리의 제기능과 관련하여 이루어져야 하며 의식적·계획적·지속적으로 전개되어야 한다.

교육훈련에 대한 필요성은 새로이 직업을 얻게 된 사람들에게 필요로 하는 직무상의 지식이나 기술을 충족시켜 주기 위함이다. 또한 조직을 구성하고 있는 모든 사람들의 잠재능력을 최대한 개발하고 동시에 이것을 직무에 활용하기 위해서는 종업원들에게 그들이 근무하고 있는 직장의 환경에 빨리 적응하게 하고, 그들이 수행해야 할 직무에 보다 많은 지식과 기술을 습득케 하는 교육훈련이 필수적으로 요구된다[6].

교육훈련의 효과에 대하여 P. Rigors와 C. A. Myer[7] 교수는 다음과 같이 지적하였다. ① 입사교육훈련으로 신입 종업원은 기업의 내용, 그 방침과 규정을 파악함으로써 친근감과 안정감을 가질 수 있다. ② 신입 종업원은 직무에 대한 지도를 받아 질과 양이 모두 표준에 달하고 임금의 증가를 도모할 수 있다. ③ 화재의 발생과 기계설비의 소모율 등이 감소한다. ④ 종업원의 불만과 결근, 이동 등을 방지할 수 있다. ⑤ 내부이동에 대비하여 다기능화, 승진에 대비한 능력향상을 기할 수 있다. ⑥ 새로 도입한 신기술에 종업원의 적용을 원활히 할 수 있다.

1.3 여행업 교육훈련의 현황

여행업은 직장의 교육훈련 보다는 직장내 교육훈련을 통해 종업원 교육훈련을 실시하고 있으며 다음 [표 1][표 2]와 같다[8].

표 1. A 여행업체 사내교육프로그램 계획

프로그램명	교육기간	교육대상	교육인원	주요 교육내용
연초사원교육	2일	전직원	400명	경영정책 및 정신교육
신입사원교육	각6일	신입사원	30명	회사소개, 여행업무, 업무실습, 직장기본예절, PC교육 등
전화예절교	각1일	전직원	400명	전화통화 예절교육
문서작성교육	각1일	전여직원	150명	대내외 문서작성 요령 및 실기교육
컴퓨터교육	각3일	적직원	400명	컴퓨터 사용법 및 프로그램 사용법
가이드실무교육	각1일	전가이드	70명	가이드 업무와 관련한 실무교육
에스코트실무교육	각1일	전에스코트	30명	에스코트 업무와 관련한 실무교육

관광 종업원 자질향상과 서비스 개선을 위하여 정부는 관광진흥법 제 37조의 규정에 의하여 모든 관광업계 종업원으로 하여금 소정의 보수교육을 받도록 하고 있다.

표 2. 관광업계 종업원 교육실적(2005)

구분	교육실적	교육기간	교육횟수	교육주관
관광업계관련 교육				
- 관광통역안내사 기초 교육	446명	1일	1회	관광공사
- 호텔관리사 기초 교육	18명	1일	1회	관광공사
- 호텔관리사, 호텔경영사 교육	79명	3일	2회	관광협회중앙회
- 국외여행인솔자 소양 교육	198명	3일	5회	관광공사
- 중국어관광통역안내사 실무 교육	114명	35일	4회	관광공사
- 중국어관광통역안내사 역량강화 교육	115명	10일	4회	관광공사
지자체관련 교육				
- 관광자원개발담당자 교육	88명	5일	2회	관광공사
- 축제담당자 교육	43명	5일	2회	관광공사
- 전국관광안내소직원 직무 교육	255명	3일	5회	관광공사
- 지자체간행물담당자 교육	24명	2일	1회	관광공사
공공 교육				
- 외국인민박가주 교육	46명	1일	1회	관광공사
- 명예통역안내원 교육	130명	1일	2회	관광공사
기타 교육				
- 관광학과산학실습생 교육	60명	2일	1회	관광공사
- 지역전문통역요원 교육	41명	17일	1회	관광공사
- 컨벤션기획 및 운영실무 교육	115명	3일	2회	관광공사

2. 여행업 종업원의 직무만족

2.1 직무만족의 개념 및 영향요인

직무만족(job satisfaction)이란 직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 정도이다. 이는 종업원들의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 달라질 수 있으며, 직무환경에서 얻어지는 감정적, 정서적 만족상태를 말한다[9]. 직무만족에 있어 어떠한 요인들이 크게 영향을 주는가를 알 수 있다면 조직의 입장에서는 실질적인 지침을 직접 제공할 수 있기 때문에 많은 연구자들이 직무만족의 영향요인을 연구의 대상으로 삼고 있는 것이다.

본 연구에서는 직무만족의 영향요인에 대한 선행연구자들의 이론을 토대로, 본 연구의 적합한 직무만족 영향요인을 선정하였다.

표 3. 직무만족 영향요인

학자	영향요인	
March & Simon[10]	직무의 적합도, 직무관계의 예측능력, 직무와 다른 역할과의 조화	
Herzberg[11]	직무만족요인	성취, 인정, 직무자체, 책임, 성장률 등
	직무불만족요인	회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위, 직무안정 등
Porter & Steers[12]	조직전체요인	임금, 승진, 회사정책과 절차
	작업환경요인	감독의 작업스타일, 참여적 의사결정과정, 동료와의 관계, 근무조건 등
	직무내용 요인	역할모호성, 역할갈등, 잠재능력
	개인적 요인	연령과 근속, 이력 등
Locke[13]	직무 그 자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 근무조건, 감독, 동료, 회사정책 등	
Ronan[14]	직무내용, 업무와 관련하여 수행된 실제업무, 동료, 작업환경 등	
최철수[15]	직무, 동료, 보수, 상사, 승진	
원용희[16]	회사정책, 상사와 부하와의 관계, 능력 활용, 안정성, 성취도, 활동성, 인정, 작업조건, 동료관계, 상사의 지식능력 등	
이유재[17]	일, 직장, 조직, 조직인사, 회사	

2.2 교육훈련과 직무만족과의 관계

기업의 목표달성과 경쟁력은 인적자원의 능력에 의해 좌우되기 때문에 인적자원 개발을 위한 유효한 수단으로서의 교육훈련의 중요성과 함께 직무에 있어 기여하는 성과 지향적 교육훈련의 중요성이 강조되고 있다. 교육훈련에 대한 성과란 교육훈련을 통하여 학습 결과를 피교육자 개인차원에서의 자기성장욕구가 충족, 고취되고 현장에서 직무수행능력이 향상됨으로써 궁극적으로 기업경영차원에서의 생산성 향상과 제품 및 서비스의 질적 수준이 향상되는 것을 의미하는 것이다[18]. 교육훈련이 이루어진 후 그 성과여부를 파악하기 위해 평가의 절차를 거치며, 교육훈련을 통해 획득된 지식이 행위의 개선이나 직무성과에 반영되었는가에 대한 판단은 매우 중요하다. 왜냐하면 평가 작업에 의해 산출된 성과는 교육훈련의 필요성을 재평가하기 위한 피드백으로 사용할 수 있기 때문이다.

그러나 교육훈련은 그 학습의 효과가 상대적으로 느리다거나 그 평가 및 사무처리 등에 대하여 불공정성을 지각하는 종업원들에게는 오히려 불만족을 발생시키는 원인을 제공하여 작업성과의 저하 및 높은 이직률을 보이게 되는 원인제공을 할 수도 있다[19].

한편으로, 직무만족의 평가가 곧 교육훈련의 결과라고는 할 수가 없다. 직무만족의 영향요인은 앞서 여러

학자들이 지적했듯이 개인적, 직무적, 조직적 또는 작업 환경적 요인 등의 심리적 측면, 보상적 측면 모두가 직무와의 변수가 되고 있다. 이러한 변수들은 교육훈련 실시 전에 이루어지는 부분들도 있지만 대부분 사전에 기업에 깔려있는 풍토가 되고 있다. 이러한 심리적이고 보상적인 기업 풍토 부분들은 현 기업에서 잘 이루어질 수도 있고, 그렇지 않을 수도 있다. 교육훈련을 통한 직무만족의 평가는 종업원의 성향과 특성에 따라 만족 또는 불만족 여하에 좌우하고, 이는 판이하게 틀리게 나타나는 경향을 갖고 있기 때문이다. 이러한 직무만족의 심리적 측면과 보상적 측면을 전제로 해서 교육훈련이 직무만족에 내재되어 있고 교육훈련 상에 영향요소가 될 수 있으므로 교육훈련이 직무만족에 미치는 중요한 영향을 끼치는 요인으로 작용하기도 한다.

III. 조사설계

1. 조사방법과 분석방법

본 조사는 여행업 종업원 교육훈련이 내부적 환경과 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구 가설 제시와 검증 을 하기 위하여 문헌연구를 바탕으로 작성된 설문지를 이용하여 실시하였다. 본 조사는 2007년 10월 1일~10월 20일까지 20일간에 걸쳐 실시하였고, 실증적으로 분석하기 위하여 분석 대상을 여행업체 중에서 선두라 할 수 있는 여행업체 중 10개 업체를 대상으로 현재 근무 하고 있는 종업원을 대상으로 자기기입식법 설문조사 방법으로 조사하였다. 총 200부를 작성·배포하였으며, 이 중에서 미회수 및 부분적인 무응답이 있는 28부를 제외한 172부를 실증분석에 사용하였다.

표 4. 조사 표본의 분포

N=172							
구분		빈도 (명)	비율(%)	구분		비율(%)	
성별	남자	81	47.1	직위	사원	95	55.2
	여자	91	52.9		주임대리	58	33.7
연령	25세이하	47	27.3	과장·차장	17	9.9	
	26세~30세	80	46.5	부장	2	1.2	
	31세~35세	36	20.9	근무 년수	1년미만	50	29.1
	36세~40세	8	4.7		1년~3년미만	63	36.6
	41세이상	1	0.6		3년~5년미만	36	20.9

학력	고졸	7	4.1	교육 주관 부서	5년-10년미만	19	11.0
	전문대졸	66	38.4		10년-15년미만	3	1.7
	대졸	96	55.8		15년이상	1	0.6
	대학원이상	3	1.8		총무부	23	13.4
	대학원졸	2	1.2		인사담당	44	25.6
전공	관광관련전공	103	59.9	필요 교육 내용	경영주	8	4.7
	어학관련전공	30	17.4		별도담당부서	51	29.7
	기타전공	39	22.7		담당부서없음	30	17.4
직무 부서	영업판촉	62	36.0	필요 교육 내용	기타	16	9.3
	기획관리	32	18.6		직무교육	89	51.7
	예약수배	48	27.9		정신교육	13	7.6
	항공권판매	23	13.4		외국어교육	46	26.7
	기타	7	4.1		전산교육	18	10.5
				기타	6	3.5	

설문에서 사용된 척도는 명목척도와 리커트식 5점 척도를 사용하였으며, 수집된 자료의 분석은 데이터 코딩 (date coding) 과정을 거쳐 통계패키지 SPSS for Windows Version 12.0 프로그램을 활용하여 분석하였다. 이용된 통계분석기법은 SPSS를 이용하여 빈도분석, 신뢰도 분석, 요인분석, 상관분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

2. 설문구성

본 연구는 여행업 종업원 교육훈련이 기업내부환경과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구를 위해, 피교육훈련자(종업원) 특성, 기업내부 환경, 직무만족에 대한 연구와 관계성을 구조적으로 분석하고자 선행연구 [5][14-16][20][21]를 토대로 크게 4가지로 구성하여 조사하였다.

표 5. 설문지구성

이론변수	측정항목	
I. 피교육 훈련자(종업원) 특성	Q1. 능력향상기회	Q7. 업무성과향상
	Q2. 학습태도	Q8. 업무수행노력
	Q3. 업무실력	Q9. 위험감수
	Q4. 교육에 대한 열성	Q10. 직무처리능력
	Q5. 업무수행능력	Q11. 동료와의 대등우월
	Q6. 직무수행자격	Q12. 직무처리지식
II. 기업내부 환경	Q13. 업무적용지원	Q19. 직무적용 관심격려
	Q14. 교육훈련참여기회 부여	Q20. 교육적용에 대한 상담
	Q15. 직무적용방법 지도	Q21. 보상성과평가제도 실시
	Q16. 직무적용 평가피드백	Q22. 적합한 직무배치
	Q17. 동료들간 정보교류	Q23. 능력향상 직무제공
	Q18. 새로운 아이디어 창출	Q24. 평등한 대우
III. 직무만족	Q25. 실제업무 적용	Q29. 직무수행성취감
	Q26. 문제점 해결	Q30. 궁지(자부심)
	Q27. 직무성과향상	Q31. 목표달성 자신감
	Q28. 업무수행능력 인정	Q32. 자랑스러움
IV. 인구통계	1. 성별, 2. 연령, 3. 학력, 4. 전공, 5. 부서, 6. 직위, 7. 근무년수, 8. 교육훈련부서, 9. 필요한 교육	

3. 연구의 가설

본 연구는 교육훈련의 매개변수를 통해 종업원의 직무만족과의 관계를 검증하기 위해 Baldwin & Ford 모형에서 나타난 요인들을 중심으로 여행업 종업원 교육훈련특성이 기업내부환경, 종업원 직무만족에 미치는 영향요인과 이에 대한 상관성을 고려하고 이들 변수간의 관계를 규명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 I: 피교육훈련자 특성과 기업내부환경과의 관계
가설 1. 피교육훈련자 특성은 기업내부환경에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 II: 피교육훈련자 특성과 종업원 직무만족과의 관계
가설 2. 피교육훈련자 특성은 종업원 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 III: 기업내부환경과 종업원 직무만족과의 관계
가설 3. 기업내부환경은 종업원 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 실증분석

1. 신뢰성 검증 및 요인분석

본 연구에서는 먼저, 신뢰성 검증을 위해 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's α 분석을 실시하여 설문항목들간의 내적일관성을 측정하여 신뢰성을 검증하였다. 피교육훈련자 특성 항목의 전체 Cronbach's α 는 0.847, 기업내부환경 항목의 전체 Cronbach's α 는 0.879, 직무만족항목의 Cronbach's α 는 0.902로 각 항목의 측정척도는 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

또한 기존의 연구를 통해 설문문항들이 개발되었기 때문에 내용타당성은 충분히 있는 것으로 평가될 수 있으며, 측정도구의 구성개념 타당성을 확보하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인적재량은 0.4이상의 값을 유의한 것으로 간주하였다.

시에 변수의 수를 줄이기 위하여 주성분분석(principal component analysis)을 실시하였고, 요인들간의 상호독립성을 강조하는 Varimax 직각회전방식을 사용하였다.

[표 6]은 선행연구로 추출된 피교육훈련자 특성에 관한 12개의 변수들에 대한 요인분석 결과, 3개의 요인으로 나타났으며, 이를 학습동기, 능력, 성취욕구로 명명하여 요약하였다.

표 6. 피교육훈련자 특성에 대한 요인분석

요인	구분	요인 적재량	공통성	고유치 (Eigen value)	분산설명 비율(%)	Cronbach's α
학습동기	Q3.업무실력	0.823	0.744	4.533	37.777	0.798
	Q4.교육에 대한 열성	0.783	0.631			
	Q1.능력향상기회	0.735	0.573			
	Q2.학습태도	0.690	0.561			
능력	Q12.직무처리지식	0.883	0.805	2.169	18.075	0.795
	Q11.동료와의 대등우월	0.813	0.737			
	Q10.직무처리능력	0.714	0.708			
	Q9.위험감수	0.516	0.452			
성취욕구	Q8.업무수행노력	0.756	0.675	1.002	8.347	0.772
	Q7.업무성과향상	0.737	0.688			
	Q6.직무수행자격	0.662	0.653			
	Q5.업무수행능력	0.633	0.478			

주 1) 추출된 요인들의 전체 분산설명력은 64.199%임.
 2) 표준형성 적절성(KMO : Kaiser-Meyer-Olkin) 측도는 0.807임.
 3) Bartlett 구형성 검정치는 864.540임.
 4) 유의확률은 0.000임.

[표 7]는 선행연구로 추출된 기업내부환경에 관한 12개의 변수들에 대한 요인분석 결과, 3개의 요인으로 나타났으며, 이를 상사의 지원, 지속적 학습문화, 동료의 지원으로 명명하여 요약하였다.

표 7. 기업내부환경에 대한 요인분석

요인	구분	요인 적재량	공통성	고유치 (Eigen value)	분산설명 비율(%)	Cronbach's α
상사의 지원	Q15.직무적용지도	0.861	0.803	5.814	48.453	0.880
	Q13.업무적용지원	0.809	0.739			
	Q16.직무평가피드백	0.798	0.717			
	Q14.교육훈련참여기회부여	0.743	0.691			
지속적 학습 문화	Q23.능력향상직무제공	0.818	0.778	1.413	11.772	0.836
	Q22.적합한직무배치	0.803	0.763			
	Q21.보상성과평가제도실시	0.797	0.661			
	Q24.조직원간평등대우	0.676	0.544			
동료의 지원	Q17.동료들간정보교류	0.858	0.785	1.355	11.296	0.858
	Q18.새로운아이디어창출	0.840	0.745			
	Q19.동료의직무적용관심격려	0.750	0.727			
	Q20.동료의교육내용적용상담	0.641	0.630			

주 1) 추출된 요인들의 전체 분산설명력은 71.521%임.
 2) 표준형성 적절성(KMO : Kaiser-Meyer-Olkin) 측도는 0.874임.
 3) Bartlett 구형성 검정치는 1161.751임.
 4) 유의확률은 0.000임.

[표 8]은 선행연구로 추출된 직무만족에 관한 8개의 변수들에 대한 요인분석 결과, 3개의 요인으로 나타났으며, 이를 업무활용도, 자기실현·만족으로 명명하여 요약하였다.

표 8. 직무만족에 대한 요인분석

요인	구분	요인 적재량	공통성	고유치 (Eigen value)	분산설명 비율(%)	Cronbach's α
업무활용도	Q26.문제점 해결	0.854	0.761	4.341	54.262	0.860
	Q27.직무성과향상	0.826	0.757			
	Q28.업무수행능력인정	0.772	0.651			
	Q25.실제업무적용	0.752	0.656			
자기실현만족	Q30.공지(자부심)	0.836	0.752	1.220	15.246	0.843
	Q31.목표달성자신감	0.803	0.678			
	Q32.자랑스러움	0.772	0.652			
	Q29.직무수행성취감	0.730	0.654			

주 1) 추출된 요인들의 전체 분산설명력은 69.508%임.
 2) 표준형성 적절성(KMO : Kaiser-Meyer-Olkin) 측도는 0.884임.
 3) Bartlett 구형성 검정치는 646.297임.
 4) 유의확률은 0.000임.

2. 가설검증

가설검증에 앞서 보편적으로 자주 이용되는 피어슨 피어슨 상관계수(Person correlation coefficient : r)을 사용해 본 연구에 사용된 주요 변수들간의 상관관계를 분석한 결과, 변수 자체간의 상관관계를 제외한 28개의 상관계수는 통계적으로 정(+)의 유의적 상관관계를 가지고 있으며 이는 직무만족에 영향을 주고 있다고 볼 수 있다.

본 연구의 가설검증을 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 요인분석의 직각회전 중 Varimax에 의해 요인점수를 산출하였기 때문에 다중공선상의 지표값인 허용오차(Tolerance)와 분산확대지수(VIF) 모두 회귀분석에서 1.000으로 다중공선상은 없는 것으로 나타났다.

- 가설 I: 피교육훈련자 특성과 기업내부환경과의 관계
- 가설 1. 피교육훈련자 특성은 기업내부환경에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

피교육훈련자 특성요인이 기업내부환경요인에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 것을 전제로 추출된 3개의

요인(학습동기, 능력, 성취욕구)을 독립변수로 하고 기업내부환경요인(상사의 지원, 동료의 지원, 지속적 학습 문화)를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

표 9. 피교육훈련자 특성과 기업내부환경과의 회귀분석

요인	구분	비표준화계수		표준화계수	T	유의 확률
		B	표준오차	β		
상수		-4.272E-17	0.060		0.000	1.000
학습동기		0.436	0.061	0.436	7.180	0.000
성취욕구		0.342	0.061	0.342	5.635	0.000
능력		0.274	0.061	0.274	4.523	0.000
R2=0.382, Adjusted R2=0.371, F=34.588, df=3, P=0.000						

주) P<0.05에서 유의함

가설 II : 피교육훈련자 특성과 종업원 직무만족과의 관계

가설 2. 피교육훈련자 특성은 종업원 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

피교육훈련자 특성요인이 직무만족요인에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 것을 전제로 추출된 3개의 요인(학습동기, 능력, 성취욕구)을 독립변수로 하고 직무만족요인(업무활용도, 자기실현·만족)을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

표 10. 피교육훈련자 특성과 직무만족과의 회귀분석

요인	구분	비표준화계수		표준화계수	T	유의 확률
		B	표준오차	β		
상수		5.619E-17	0.062		.000	1.000
학습동기		0.486	0.062	0.486	7.865	0.000
능력		0.261	0.062	0.261	4.222	0.000
성취욕구		0.230	0.062	0.230	3.724	0.000
R2=0.358, Adjusted R2=0.346, F=31.186, df=3, P=0.000						

주) P<0.05에서 유의함

가설 III : 기업내부환경과 종업원 직무만족과의 관계
가설 3. 기업 조직 환경은 종업원 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

기업 조직 환경요인이 직무만족요인에 긍정적인 영

향을 미칠 것이라는 것을 전제로 추출된 3개의 요인(상사의 지원, 지속적 학습 문화, 동료의 지원)을 독립변수로 하고 직무만족요인(업무활용도, 자기실현·만족)을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

표 11. 기업내부환경과 직무만족과의 회귀분석

요인	구분	비표준화계수		표준화계수	T	유의 확률
		B	표준오차	β		
상수		3.590E-17	0.058		0.000	1.000
상사의 지원		0.289	0.058	0.289	4.941	0.000
지속적 학습문화		0.477	0.058	0.477	8.158	0.000
동료의 지원		0.338	0.058	0.338	5.774	0.000
R2=0.425, Adjusted R2=0.415, F=41.434, df=3, P=0.000						

주) * P<0.05에서 유의함

V. 결론

본 연구는 교육훈련이 기업내부환경과 직무만족에 직접적인 영향을 미친다는 선행연구를 통해 기업내부환경과 직무에 미치는 영향의 중요성을 인식하고, 내부환경요소와 직무만족에 미치는 영향을 구체적으로 분석·보완할 필요가 있다는 데 중점을 두고자 하였다. 먼저 여행업계의 교육훈련을 살펴보고, 여행업 교육훈련에 대한 재정립은 물론 교육훈련에 따른 종업원의 직무만족에 미치는 영향력에 대한 실증적인 분석을 통해 내부환경과 직무만족과의 연관성을 토대로 여행업 종업원 교육훈련에 관한 추정항목을 설정하였다.

여행업 종업원 교육훈련과 직무만족에 대한 각 변수의 신뢰성 검증결과 평균적으로 높게 나타났으며, 각 변수들의 요인분석을 통하여 8개의 요인으로 구성되어져 타당도 역시 높게 나타났다. 이러한 분석결과를 토대로 다중회귀분석을 통해 가설 검증 결과, 가설 I는 피교육훈련자의 특성이 기업내부환경에 미치는 영향으로 피교육훈련자의 학습동기, 능력, 성취욕구 등의 3개의 요인이 기업 조직 환경에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중에서도 학습동기가 가장 크다고 나타났으며 이는 학습동기, 능력, 성취욕구는 기업 내부 환경에 따라 변할 수 있다고 할 수 있다.

가설 II는 피교육훈련자 특성이 직무만족에 미치는

영향으로 학습동기, 능력, 성취욕구 등의 3개의 요인이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 III는 기업내부환경이 직무만족에 미치는 영향으로 상사의 지원, 지속적 학습 문화, 동료의 지원 등의 3개의 요인이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 기업내부환경은 직접적인 직무만족과 연관성이 있기에 더욱 중요시 되고 있다.

즉, 결과적으로 여행업 종업원 교육훈련은 기업내부 환경과 종업원 직무만족에 미치는 영향에서 전반적으로 서로 유의하다는 결과가 나왔다. 이상과 같은 결과를 보면 여행업 종업원의 교육훈련동기와 성취욕구, 능력이 항상 갖추어지고, 이를 여행업체에서 상사나 동료의 지원 또는 환경 분위기가 조성이 될 때 종업원의 직무만족을 이끌어 낼 수 있다. 이는 교육훈련이 업무에 활용됨으로써 종업원의 실현과 자기만족을 유발하게 되는 것이다.

이를 위해서는 여행업 종업원 교육훈련은 직무만족을 위한 다양한 체계적인 교육훈련프로그램이 개발되어야 한다. 그리고 교육훈련을 실시함으로써 직무만족에 영향을 미치므로 여행업체는 물론 관련 정부기관에서는 종업원 인재양성을 위한 교육훈련에 장기적인 투자와 지원이 필요하다. 이러한 연구결과에도 불구하고 현재 많은 여행업체에서 이루어지는 전문적인 교육훈련체제는 눈에 띄게 두드러지지 않으며, 사내교육이나 대형여행업체의 교육훈련에만 치중하는 등 교육훈련이 제대로 수행되지 않고 있는 실정이다. 향후 훌륭한 인재양성은 물론 종업원의 자질 향상과 업무능력 향상을 위하여 여행업에서도 종업원의 교육훈련의 중요성이 증대될 것으로 보며, 정기적인 전문교육훈련 실시는 물론 교육훈련 관련기관의 적극적인 체계가 필수적이라고 본다.

참 고 문 헌

[1] 이수광, 이재섭, *서비스산업의 인적자원관리*, 대왕사, 2003.
 [2] 이주형, *관광학*, 백산출판사, 2000.

[3] 나제광, "기업 내 교육훈련이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구", 동아대학교 경영대학원 석사학위논문, p.2, 2004.
 [4] 박철호, *노무관리*, 박영사, 1989.
 [5] T. T. Baldwin and J. K. Ford, "Transfer of Training ; A View and Directions for future Research," *Personal Psychology*, pp.63-105, 1988.
 [6] 정재삼, "IOP & HR", 이화여자대학교 교육공학과, p.895, 1997.
 [7] P. Rigors and C. A. Myers, "Personnel Administration," McGraw-hill, 8th ed, p.261, 1971.
 [8] 한국관광공사, "개방화·세계화시대의 관광교육", p.192, 1994.
 [9] 김대권, "호텔종사원 직무만족 요인에 관한 이론적 고찰", 한국관광정책학회 관광정책학연구, 제6권, 제3호, p.4, 2000.
 [10] J. G. March and H. A. "Simon, *Organizations*," John Wiley & Sons, Inc., 1958.
 [11] F. Herzberg, "The Motivation to Work," hn Wiley & Sons Inc., 1959.
 [12] L. W. Porter and W. Steers, "Organization, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism," *psychological Bulletin*, Vol.80, pp.151-176, 1973.
 [13] E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction," *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand-Mcnally, p.1300, 1976.
 [14] W. W. Ronan, "Effects of Goal Setting and Supervision on Worker Behavior in Industrial Situation," *Journal of Applied Psychology*, Vol.58, pp.2-3, 1973.
 [15] 최철수, *여행사 종사원의 임파워먼트와 직무성과에 관한 연구*, 경기대학교 박사학위논문, pp.138-141, 2001.
 [16] 원윤희, *호텔종사원의 직무만족과 서비스제공수*

- 준 및 성과에 관한 연구, 세종대학교 박사학위논문, p.11, 1992.
- [17] 이유재, "고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구", 서울대학교 경영논집, 제19권, 제12호, 1995.
- [18] 조상만, 호텔종사원 교육훈련이 그 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 세종대학교 석사학위논문, p.20, 2000.
- [19] 가재기, 관광호텔 종사원의 교육훈련이 직무만족에 미치는 환경에 관한 연구, 경기대학교 석사학위논문, p.33, 1994.
- [20] 정지원, 여행업 종업원 직무만족에 관한 연구, 경기대학교 석사학위논문, pp.103-107, 1996.
- [21] 김남진, 여행업 종사원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 석사학위 논문, pp.126-131, 2004.

저 자 소 개

권 명 란(Myoung-Ran Kwon)

정회원



- 2005년 2월 : 안양대학교 관광경영학과(관광경영학사)
- 2007년 2월 : 안양대학교 관광경영학과(관광경영학석사)
- 2005년 10월 ~ 현재 : 에너지경제연구원 위촉연구원

<관심분야> : 고객관리, 상품개발, 마케팅전반

이 재 만(Jae-Man Lee)

정회원



- 1990년 2월 : 청주대학교 관광경영학(경영학 학사)
- 1992년 8월 : 경기대학교 관광경영학(경영학 석사)
- 2005년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광학박사)

▪ 현재 : 가톨릭상지대학 호텔관광과 조교수

<관심분야> : 여행상품개발, 서비스지향성, 이벤트 및 지역축제, 서비스상품개발