

# 호텔직원의 근로가치관이 직무몰입에 미치는 영향

## The Effect of Work Values of Hotel Employees on Job Commitment

이채은, 박재희

세종대학교 호텔관광경영학과

Chae-Eun Lee(bacca75@hanmail.net), Jae-Hee Park(jaehee979@hanmail.net)

### 요약

본 연구의 목적은 이론적 배경과 선행연구를 통해 호텔직원의 근로가치관이 직무몰입에 미치는 영향을 살펴보는 것이다. 본 연구를 위해 회귀분석이 이용되었는데, 연구결과는 내적근로가치관이 직무애착, 직무책임감, 직무중요성에 유의한 영향을 주었고, 외적근로가치관도 직무애착, 직무책임감, 직무중요성에 유의한 영향을 주었다. 이 연구는 개인의 태도와 행동에 영향을 주는 근로가치관에 대한 이해와 분석, 활용을 통하여 조직목표 달성을 위한 조직구성원들의 행동관리의 효과를 높일 수 있을 뿐 아니라 가치관에 대한 분석을 통해 조직 내에 서로 다른 가치관을 소유하고 있는 조직구성원들의 문제를 이해하고 해결하는데 직접적으로 활용할 수 있을 것이다.

■ 중심어 : | 호텔직원 | 근로가치관 | 직무몰입 |

### Abstract

The purpose of this study is to investigate work value of employees working at hotel, and how these work value effect the job commitment by hypothesis with research on documents and pre-examinations. The results of the study were as follows. First, intrinsic work value had a effect on job attachment, job responsibility, job importance. Second, extrinsic work value had a effect on job attachment, job responsibility, job importance. This research can heighten action administration's effect of organization supports for objective of organization achievement through individual's attitude and comprehension about work value influencing on conduct and test, practical use. Also, this research will utilize directly to solve problem of organization employee having different work value organization through analysis about work value.

■ keyword : | Hotel Employees | Work Value | Job Commitment |

## 1. 서론

모든 사람들은 직업을 가짐으로써 자아실현과 함께 풍요로운 삶의 영위하고 그가 속해 있는 사회와 국가에 공헌한다. 자신이 가지고 있는 지식과 기술 및 능력을

충분히 발휘할 수 있는 일을 함으로 인해 사회 한구성원으로서의 역할을 수행하고 자기의 위치를 확보하게 되며 그 일을 통해 보람을 얻게 된다. 그러므로 모든 사람들은 자기의 일을 귀한 사명으로 알고 책임과 신념으로 정성과 정열을 기울이며 직업을 통해서 행복을 추구

접수번호 : #091016-001

접수일자 : 2009년 10월 16일

심사완료일 : 2010년 01월 18일

교신저자 : 이채은, e-mail : bacca75@hanmail.net

해 나가는 것이다.

근로가치관은 개인의 직무경험을 해석하는 준거기준의 역할을 하며, 자신의 직무에 의미와 중요성을 부여하는 기준이 된다. 그러므로 근로가치관은 직원이 직무에 대한 개인적 의미를 형성하는데 영향을 줄 수 있다. 즉, 서로 다른 근로가치관을 지닌 직원은 동일한 직무 환경에서 동일한 특성을 지닌 직무를 수행한다 하더라도 직무수행을 통하여 추구하는 바가 다르므로 직무경험을 상이한 의미로 받아들이거나 직무경험에 상이한 의미를 부여할 수 있다.

사회문화적 환경의 변화에 적응하지 못하면 기업은 시장에서 퇴출당하게 된다. 그러므로 기업은 직원의 근로가치관 변화에 대하여 관심을 기울이고 있으며, 이에 대한 학문적 연구도 비교적 폭넓게 진행되어 왔다. 그러나 근로가치관과 조직몰입의 연구 [1-3]은 있지만, 직무몰입과 관련된 연구는 많이 미흡한 편이며, 앞으로 중요하게 연구해야 할 것이다.

기업이 세계적인 경쟁력을 갖추기 위해서는 새로운 지식과 역량을 보유하고, 일에 대한 의욕을 가지며, 적극적이고 창조적으로 업무를 수행하는 것이 필수적이다. 근로가치와 기업성과의 상호보완적 효과는 여전히 유효하다[4]. 호텔산업에서 직원들은 고객들과 함께 중요한 업무를 하면서 보낸다. 그러므로 개인의 근로가치관이 직무와 잘 어울리지 못하다면, 직무만족부분과 일의 스트레스에 대하여 영향을 받게 될 것이다[5]. 심리적 연구에서 부정적 감정에 대한 연구[6]을 통해서 근로가치관이 자신의 직무와 부합하지 않는다면, 조직 전체에 부정적 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다.

Vroom[7]은 직무몰입을 직원이 자기의 직무성과가 그의 자아개념에 중심이 되는 특성과 일치된다고 인식하는 정도'로 정의하면서, 직원이 자기의 직무에 심리적으로 얼마나 참여하는지의 정도로써 측정할 수 있다고 하였다. 이러한 [7]의 이론을 기초로 하여 자아개념에 중심이 되는 특성중의 하나인 근로가치관을 통해서 호텔직원들의 근로가치관이 직무몰입에 미치는 영향을 알아보는 것이 이 연구의 목적이다. 개인의 태도와 행동에 영향을 주는 근로가치관에 대한 이해와 분석, 활용을 통하여 조직목표 달성을 위한 조직구성원들의 행

동관리의 효과를 높일 수 있을 뿐 아니라 가치관에 대한 분석을 통해 조직 내에 서로 다른 가치관을 소유하고 있는 조직구성원들의 문제를 이해하고 해결하는데 직접적으로 활용할 수 있을 것이다. 따라서 호텔직원들의 근로가치관이 직무몰입 수준을 얼마나 예측하는지를 분석, 평가해 보는 것은 호텔기업의 조직운영의 방향을 제시해주는 일차적인 행위이므로 매우 의미 있는 일이라 할 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 근로가치관

근로가치관은 가치관의 한 유형으로, Rokeach[8]에 의하면 가치관은 개인이 개인적으로나 사회적으로 선호하는 어떠한 구체적인 행동방식이나 결과적 상태에 대한 신념이다.

조직행동의 연구에서 개인이 갖고 있는 가치관이나 사회적 가치체계는 조직구성원의 직무태도와 행동에 커다란 영향을 주는 요인으로서 학자에 따라 다양한 측면에서 정의되고 있다. Aldag와 Brief[9]는 근로가치관을 '근로자들이 느끼는 일에 대한 정서적 반응을 결정하며, 정서적 반응과 과업 수행간의 관계를 매개하는 역할'로 정의하고 있다. Kalleberg[10]은 근로자들이 가지고 있는 가치관의 차이에 따라서 직무를 수행하는 데 수반되는 의미와 태도가 상이하다고 보고 있다. Nord, Brief, Atleh, & Doherty[11]은 조직 구성원간에 공유된 근로가치관을 한 조직에서 이루어지는 경제적 활동을 관리하는 중요한 수단으로서의 역할을 한다고 보고 '근로가치관을 사람들이 일을 통해 실현하기 원하고 또 실현할 수 있다고 생각하는 긍정적인 상태로 정의하였다.

개인의 근로가치관은 개인의 사회적, 문화적 경험과 학습에 의하여 형성된다[12][13]. 한편 근로가치관은 학습을 통해서 형성되고, 변화 가능하다[14]는 점에서 개인이 욕구와는 차이가 있다. 또 근로가치관은 개인에게 있어서 중요성의 문제로서, 애호성의 문제인 일의 흥미와는 차이가 있다[15].

근로가치관에 관한 연구는 대체적으로 세 가지 경향

으로 분류해 볼 수 있다. 첫째, 근로가치관을 개념적으로 그리고 조작적으로 정의해 보려는 경향이다. 이러한 연구와 관련하여 [16-18]은 근로가치관이 갖는 개념적 특성을 밝혀 주 수 있는 차원과 구성요인을 찾아내고, 이에 근거하여 근로가치관을 측정할 수 있는 체계적 도구를 개발하려는 의도를 가지고 있다. 둘째, 근로가치관의 습득에 초점을 두고 있는 연구로 [19]는 근로가치관의 형성에 영향을 주는 요인들을 찾아내고, 근로가치관이 형성하는 과정을 설명하려는 목적으로 습득과정을 세대의 변화를 통하여 설명하고 있다. 셋째, 근로가치관의 차이로 인하여 발생할 수 있는 여러 가지 결과를 알아보려는 연구들이다. 이는 근로가치관을 직무에 대한 태도로서 조직만족, 직무몰입, 조직몰입 등에 대한 조직구성원들의 행동의 차이를 분석하는 연구인데 이는 본 연구인 직무몰입의 영향의 분석 내용과 일치하다고 볼 수 있다.

근로가치관은 크게 내적 측면과 외적 측면으로 구분될 수 있다[18]. 내적 근로가치관이라 윤리가 강조되고 있는 일자체가 갖는 보상적 성격을 의미한다. 즉 주어진 시간을 가장 유익하게 보내는 방법으로써 가치 있는 것이라는 점을 강조하는 업무지향적인 근로가치관을 의미한다[15]. 외적 근로가치관은 일을 통해 얻을 수 있는 부가적 보상으로 개념화 될 수 있으며, 근로를 통해 얻을 수 있는 경제적 수입, 신분 상승 등에 초점을 두는 활동지향적인 근로가치관이라고 할 수 있다.

## 2. 직무몰입

Lodal과 Kejner[20]는 직무몰입을 '개인이 심리적으로 자신과 자신의 일을 동일시하는 정도 또는 전체적인 자기 이미지에 있어서 직위가 차지하는 중요성 정도로서 개인의 자기존중감에 영향을 미치는 정도'라고 하였다. Lawler와 Hall[21]은 직무몰입은 '자기의 일에 대한 심리적 동일시의 정도'라고 정의하였으며, Brown[22]은 '어떤 사람들은 자신의 일에서 활기를 얻고 자신의 일에 깊이 몰두할 수도 있지만, 어떤 사람들은 일로부터 정신적으로나 정서적으로 멀어질 수도 있다'고 주장하였다.

Jackson과 Marsh[23]는 몰입을 최고수준의 수행개념

으로 파악하고 자신이 수행하고 있는 것과 연결되어 있는 상태로 정의하고 있고, Csikszentmihalyi[24]는 몰입을 자신의 과제나 직무에 완전히 몰두하여 최적의 기능을 수행하는 상태로 정의하였다. 직무몰입은 상황요인과 직무관련요인에 많은 영향을 받기 때문에 조직구성원의 행동을 예측하는데 유용하게 이용될 수 있다[25]. 이은송[26]은 직무몰입을 대체적으로 개인이 자신의 직무에 몰두하며 이에 대한 깊은 관심과 높은 가치를 부여하는 심리적 상태를 의미한다고 하였다. 그러므로 근로가치관과 직무몰입의 영향관계를 살펴보면, 그 결과를 다시 확인해 봐야 할 것이다.

Rabinowits와 Hall[27]은 직무몰입을 두 가지로 분류하여 정리하였는데, 직무몰입을 성과수준에 의해 영향을 받는 자존에 대한 영향으로 보는 견해와 한 개인이 전체적인 자아 이미지에서 직무의 중요성과 동일시하는 정도라는 견해이다. 직무몰입은 조직목표나 가치의 내재화에 대한 선행조건이 되고, 직무몰입은 조직몰입의 중요한 예측지표이며, 조직몰입의 구성요소이다[28]. Saal[29]은 [27]이 제시한 개인적 특성을 성별, 교육수준, 연령 등의 인구통계학적 변인과 개인이 일에 대한 태도, 가치관 및 욕구 등의 심리적 변인으로 구분하여 개인의 심리적 변인이 인구통계학적 변인보다 직무몰입에 더 많은 영향을 미친다고 주장하였다. Chusmir[30]은 상황적 특성을 직무외적 상황과 직무상황으로 구분하고 개인의 욕구가 일을 통해 얼마나 충족되었는가가 직무몰입과 정적 상관관계가 있음을 밝혔다. 직무몰입과 관련한 선행연구들에서 직무몰입은 직무만족과 조직헌신과 정적인 상관관계가 있는 것으로 제시하고 있다[31].

## III. 연구의 설계

### 1. 가설

[가설 1] 내적근로가치관은 직무몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 외적근로가치관은 직무몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 2. 조작적 정의

본 연구는 [1]의 연구를 바탕으로, 직무의 선행변수에 해당되는 요인에 대하여 살펴보면, 중복되거나 어느 정도 공통적인 요인이 있음을 알 수 있다. 결국 개인의 근로가치관이 어떠한 선행변수 요인과 결합하는 것에 따라 직무몰입의 정도가 달라질 수 있는 것이므로, 선행 연구를 바탕으로 근로가치관과 직무몰입에 대한 조작적 정의를 실시했다.

근로가치관은 ‘근로자들이 일과 직업에 대한 정서적 인지상태’라고 정의하고, 이를 크게 내적 근로가치관과 외적 근로가치관으로 구분한다. 내적 근로가치관인 업무 자부심, 조직관심, 활동의 선호성의 하위 요인을 포함하며, 외적 근로가치관인 경제적 수입, 사회적 신분, 경력 발전을 하위요인들로 구성되어 있으며, [18]의 연구를 중심으로 총 18개의 항목으로 구성되어 있다.

직무몰입은 ‘한 개인이 자신의 일에 대하여 심리적으로 동일시하고 열중하는 정도로 자아상에 자신의 일이 차지하는 중요도’라고 정의하고, 직무몰입의 정의를 보다 명확히 하는 것으로 판단되는 직무애착, 직무책임감 및 직무중요성을 직무몰입을 구성하는 하위요인으로 포함한다. 직무몰입은 [20][32][33]의 연구를 중심으로 직무몰입 수준을 가장 잘 나타낼 것으로 판단되는 문항을 선정했다. 직무애착, 직무책임감, 직무중요성으로 총 13개 항목으로 구성되어 있다. 측정방법은 모두 리커트 5점 척도를 이용하였다.

## IV. 실증분석 결과 및 해석

### 1. 연구방법 및 연구절차

본 연구는 응답자들의 인구통계학적 특성 파악을 위하여 빈도분석을 실시하였고, 둘째, 측정도구의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 요인분석과 신뢰도 검증을 실시하였다. 요인분석 결과 요인을 추출한 후 SPSS 13.0을 통해서 회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 실증분석의 연구 조사를 실행하기 위하여 선행연구들을 통하여 여러 학자들이 이용하였던 설문 항목들을 바탕으로 설문서를 작성한 후 사전조사를 통

한 수정을 통해서 최종설문서를 작성하였다. 설문항목은 기본적인 설문 6문항을 포함하여 33개의 문항으로 구성하였다. 설문조사는 특 1급보다는 근로가치관의 인식조사가 더 필요할 것이라 인식되어, 서울시내 특 2급 호텔과 1급 호텔을 대상으로 2008년 12월 1일부터 12월 31일까지 31일간 실시되었으며, 설문지에 직접 작성하는 방법으로 연구를 실시하였다. 총 300개의 설문지 중 응답이 불충분한 결과지를 제외하고 총 257개(85.6%)의 설문지가 연구 분석에 사용되었다.

### 2. 표본의 특성

[표 1]에서 제시되어 있는 인구 통계적 특성에 있어서 남자(52.1%)와 30세 미만(33.8%)이 높은 비중을 차지하고 있으며, 학력부분에서는 대학교 졸업 이상(49.8%)이 높은 비중을 차지하고 있다. 그리고 근무부서 부분에서는 식음료부서(36.2%)가 다른 부서보다 높게 나타나고 있으며, 사원(35.8%)이 가장 높은 비중을 나타내고 있다. 근무기간이 5년 이상이 59.9%로 높은 비중을 차지하고 있는데, 근로가치관을 통해서 직무몰입의 관계를 확인할 수 있는 표본이라고 볼 수 있다.

표 1. 인구통계적 특성

구분	측정항목	빈도	구성비(%)
성별	남	134	52.1
	여	123	47.9
연령	30세 미만	87	33.8
	30대	68	26.5
	40대	46	17.9
	50세 이상	56	21.8
교육수준	고졸 이하	16	6.2
	전문대 졸	57	22.2
	대학 졸	128	49.8
	대학원 이상	56	21.8
근무기간	3년 미만	44	17.1
	3년 - 5년 미만	59	23.0
	5년 - 10년 미만	98	38.1
	10년 이상	56	21.8
근무부서	객실부서	52	19.5
	식음료부서	63	23.7
	관리부서	101	38.0
	마케팅 부서	33	12.4
	기타	17	6.4
직급	사원	92	35.8
	주임	73	28.4
	과장	45	17.5
	차장	29	11.3
	부장급 이상	18	7.0

3. 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

표 2. 내적 근로가치관의 요인분석 결과

요인명	측정항목	요인 적재량	신뢰성 계수
요인1, 2.697 <sup>a</sup> 업무 자부심 (29.7%)	자신에 적합한 일을 하는 것이 가장 행복한 것	.842	.781
	업무에 자부심을 느끼지 못하는 사람은 불행한 사람	.824	
	자신이 좋아하고 있는 일에 대해서 자부심을 느껴야 함	.820	
요인2, 1.868 조직 관심 (20.8%)	하위직에 근무하는 직원도 조직에 제안하는 것은 당연	.861	.762
	직장의 과오를 시정하도록 요구하는 것은 정당	.829	
	업무 향상의 아이디어를 건의하는 것은 당연	.755	
요인3, 1.622 활동 선호성 (18.0%)	한가로운 직업보다는 바쁘게 일하는 직업이 더 좋음	.842	.740
	직장에서 근무태만보다 열심히 일하면 더 만족	.812	
	어려운 일은 적극적으로 하는 것이 개인의 발전에 도움	.760	

a : 아이겐 값, Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)=0.702, Bartlett's Test of Sphericity=636.305, Sig=0.000, 주성분요인의 반복과 varimax회전후 추출된 요인별 설명분산의 누적계수는 68.5%임.

본 연구는 분석표본의 신뢰성과 타당성을 검증하고 자료에 대한 가치 있는 정보를 얻기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인회전 방식은 배리맥스(varimax)방식을 사용하였고, 요인추출 기준은 고유값(eigenvalue) 1 이상을 기준으로 하였다. 먼저, 9개의 내적 근로가치관에 대한 요인분석을 실시한 결과 3개 요인이 추출되었으며, 분석결과는 다음 [표 2]와 같다. 이 요인들은 전체 입력변수들이 가지는 총 분산의 68.5%를 설명하는 것으로 나타났다. [표 3]에서는 9개의 외적 근로가치관 대한 요인분석을 실시한 결과는 의 3개의 요인이 추출되었으며, 총 분산의 68.0%를 설명하는 것으로 나타났다. [표 4]에서 직무몰입에 대한 요인분석을 실시한 결과, 3개 요인이 추출되었으며, 총 분산의 66.1%를 설명하는 것으로 나타났다. KMO값이 0.702, 0.725 0.710으로 모두 0.7이상으로 나왔다. 요인적재량도 모두 0.7이상으로 높게 나와 연구실행에 별 무리가 없는 것으로 제시되고 있다. Cronbach's Alpha값은 모두 0.7이상으로 제시되어 내적일관성이 있다는 것을 나타내므로 본 연구모형

을 구성하고 있는 요인들은 모두 신뢰성이 높다고 할 수 있다.

표 3. 외적 근로가치관의 요인분석 결과

요인명	측정항목	요인 적재량	신뢰성 계수
요인1, 2.839 <sup>a</sup> 경제적 수입 (31.5%)	보다 높은 임금을 준다면 그 직업을 선택	.847	.783
	직업을 선택할 때 임금수준이 가장 중요한 요소	.842	
	돈을 벌 수 있다는 것이 일을 하는 중요한 목적	.776	
요인2, 1.985 사회적 신분 (22.1%)	사회적 명성이나 지위가 있는 직업이 좋은 직업	.847	.732
	좋은 직업을 가지고 있는 사람이 존경받는 사람	.803	
	좋은 직업을 가진 사람을 부러워하는 것은 당연	.738	
요인3, 1.298 경력 발전 (14.4%)	월급이 높아도 승진 기회가 적다면 좋은 직업이 아님	.824	.715
	지위향상과 높은 지위로 승진하기 위해 열심히 일함	.793	
	직업을 선택할 때 승진의 기회를 고려	.708	

a : 아이겐 값, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0.725, Bartlett's Test of Sphericity=640.602, Sig=0.000, 주성분요인의 반복과 varimax회전후 추출된 요인별 설명분산의 누적계수는 68.0%임.

표 4. 직무몰입의 요인분석 결과

요인명	측정항목	요인 적재량	신뢰성 계수
요인1, 2.772 <sup>a</sup> 직무 애착 (30.8%)	내 시간의 대부분을 직무에 할애	.818	.739
	여가시간보다 일할 때가 더 재미있음	.794	
	직무에 상당히 몰두, 관심사의 대부분은 직무	.781	
요인2, 1.714 직무 책임감 (19.0%)	내가 한 직무에 기꺼이 책임을 짐	.812	.742
	공동업무에서 타인의 일도 책임을 짐	.801	
	일처리는 직원이나 고객들의 요구를 해결에 도움	.792	
요인3, 1.467 직무 중요성 (16.3%)	인생에 일어난 가장 중요한 것들은 직무와 관련	.833	.733
	자신의 직무는 중요하게 여겨져야 함	.815	
	직무는 나와 밀접한 관계	.756	

a : 아이겐 값, Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)=0.710, Bartlett's Test of Sphericity=559.858, Sig=0.000, 주성분요인의 반복과 varimax회전후 추출된 요인별 설명분산의 누적계수는 66.1%임.

4. 가설 검증결과

4.1 직원의 내적 근로가치관과 직무몰입에 대한 회귀 분석 결과

업무 자부심, 조직 관심, 활동 선호성으로 구성되어 있는 직원의 내적가치관과 직무몰입에 대한 회귀분석 결과는 [표 5]와 같다. 분석결과 내적가치관의 요인인 조직관심이 직무에착에  $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 12.4%의 수정된 설명력을 나타내고 있다. 추정된 회귀식에 대한 F값이 13.701이므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 업무 자부심과 활동선호성이 직무책임감에  $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 22.2%의 수정된 설명력을 나타내고 있으며, 추정된 회귀식에 대한 F값이 25.355이므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한, 조직관심이 직무중요성에  $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났지만, 2.6%의 수정된 설명력을 보이고 있어 낮은 영향력을 보이며, 조직관심은 직무중요성에 그다지 영향을 주지 않는 것으로 볼 수 있다.

표 5. 내적 근로가치관이 직무몰입에 미치는 영향

종속 변수	독립 변수	표준회귀계수	t	유의도
직무 애착	업무 자부심	0.039	0.623	0.534
	조직 관심	0.329	5.492	0.000**
	활동 선호성	0.088	1.388	0.166
수정된 R <sup>2</sup> = 0.124 F= 13.701 Sig=0.000**				
직무 책임감	업무 자부심	0.317	5.436	0.000**
	조직 관심	0.055	0.976	0.330
	활동 선호성	0.258	4.323	0.000**
수정된 R <sup>2</sup> = 0.222 F= 25.355 Sig=0.000**				
직무 중요성	업무 자부심	0.070	1.073	0.284
	조직 관심	0.139	2.198	0.029*
	활동 선호성	0.068	1.027	0.305
수정된 R <sup>2</sup> = 0.026 F= 3.279 Sig=0.022*				

\*p<0.05, \*\*p<0.01

4.2 직원의 외적 근로가치관과 직무몰입에 대한 회귀 분석 결과

경제적 수입, 사회적 신분, 경력 발전으로 구성되어 있는 외적 근로가치관과 직무몰입에 대한 회귀분석의

결과는 [표 6]과 같다. 사회적 신분이 직무에착에  $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 경력발전이  $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 14.6%의 수정된 설명력을 나타내고 있다. 추정된 회귀식에 대한 F값이 15.568이므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 직무책임감의 영향부분에서는 경제적 수입과 사회적 신분이  $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 17.5%의 설명력을 나타내고 있고, F값이 19.139이므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그리고 직무중요성에 대한 영향부분에서는 외적 근로가치관의 요인인 경제적 수입이  $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났고, 사회적 신분이  $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 6.4%의 설명력을 나타내고 있는데, 낮은 설명력을 보이면서, 내적가치관과 더불어 직무중요성에 낮은 영향관계를 보이고 있다.

표 6. 외적 근로가치관이 직무몰입에 미치는 영향

종속 변수	독립 변수	표준회귀계수	t	유의도
직무 애착	경제적 수입	0.067	1.139	0.256
	사회적 신분	0.139	2.337	0.020*
	경력 발전	0.331	5.650	0.000**
수정된 R <sup>2</sup> = 0.146 F= 15.568 Sig=0.000**				
직무 책임감	경제적 수입	0.329	5.649	0.000**
	사회적 신분	0.195	3.327	0.001**
	경력 발전	0.065	1.136	0.257
수정된 R <sup>2</sup> = 0.175 F= 19.139 Sig=0.000**				
직무 중요성	경제적 수입	0.214	3.446	0.001**
	사회적 신분	0.005	0.087	0.017*
	경력 발전	0.147	2.404	0.931
수정된 R <sup>2</sup> = 0.064 F= 6.827 Sig=0.000**				

\*p<0.05, \*\*p<0.01

V. 결론

본 연구는 호텔직원들의 근로가치관이 직무몰입에 미치는 영향을 알아보는 것에 목적을 두고 연구를 진행했다. 본 연구에서 가설을 검증하기 위한 분석방법으로 호텔직원들의 근로가치관과 직무몰입에 대한 요인분석을 실시하였고, 신뢰도 분석을 통한 내적 타당성 검증

을 실시하였다. 영향에 대한 분석방법으로는 회귀분석을 실시하였다.

연구 결과, 첫째, 내적 근로가치관인 조직관심은 직무애착과, 직무중요성에 유의적인 영향을 주었고, 업무자부심과 활동선호성은 직무책임감에 유의적인 영향을 주었다. 둘째, 외적 근로가치관인 경제적 수입은 직무책임감, 직무중요성에 유의적인 영향을 주고 있으며, 사회적 신분은 직무몰입의 모든 요인에 유의적인 영향을 주었고, 경력발전은 직무애착에 유의적인 영향을 주고 있다. 이것은 최근의 연구 [34]의 근로가치관에 대한 의미를 다시 한 번 확인할 수 있는 부분이다. 이채은[35]의 연구에서 호텔직원의 조직시민행동과 직무몰입과 연관해서 설명하고 있고, 등급에 따른 행동의 차이점을 연구했다. 직원의 의식수준이 등급에서는 크게 차이를 보이지 않는 것으로 보였는데, 등급은 큰 의미를 보이지 않는 것으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 등급차이보다는 근로가치관과 직무몰입의 영향관계를 확인했다.

이상과 같은 연구결과를 토대로 몇 가지 시사점을 제시해보면 다음과 같다.

첫째, 내적근로가치관인 조직관심은 직무애착과 직무중요성에는 약간의 영향을 미치고 있는 부분은, 호텔기업 차원에서 직원들이 조직에 관심을 가질 수 있도록 유연한 조직이 되어야 하며, 개방적인 의사소통이 될 수 있는지 점검해야 한다는 것을 시사한다.

둘째, 업무 자부심과 활동선호성이 직무책임감에 유의적인 영향을 주는 부분은 직무몰입 할 수 있도록 일에 대한 분명한 목표를 제시해야 하며, 직무를 수행할 때 즉각적인 피드백을 통해서 직원들 스스로 과오와 개선사항과 발전시켜나가야 할 행동들을 다시 바로잡게 해 줌으로써 직무를 통해서 가치 있는 삶을 살고 있음을 자각시키는 것에 도움을 주어야 할 것이다. 또한, 직원의 실력에 맞는 업무가 제공될 때 개인이 일에 몰입하기 쉬운 환경이 될 수 있으므로, 직원이 그 업무를 담당할 능력이 있다는 것을 발견하면서 근로가치관은 더욱 높아질 수 있을 것이다.

셋째, 경제적 수입, 사회적 신분 그리고 직무애착이 직무몰입에 영향을 미치는 부분은 평생직장에서 평생

의 직업으로 인식하는 근로가치관의 변화에 대해서 조직이 인식하고, 직무수행을 위하여 제공된 직원의 노력에 대한 공정한 보상을 해야 할 것이다. 보상은 물질적인 보상인 임금과 사회적 신분과 경력발전에 대한 부분을 소외되지 않게 적절한 인사관리 해야 한다는 것을 시사한다. 이것은 더욱 직무에 몰입하게 되는 원인이 될 것이다.

그러나 이러한 시사점에도 본 연구는 몇 가지 한계점을 보였다. 첫째, 서울 시내 호텔을 대상으로 했기 때문에 지역별 호텔에서 일하면서 느껴지는 근로가치관에 대한 차이에 대해 파악할 수 없다는 점이다. 둘째, 근로가치관에 대한 항목이 선행연구를 바탕으로 이루어졌기 때문에 시대에 따라 변화하는 부분을 파악하지 못한 점이 근로가치관 연구의 한계점이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구의 이러한 한계점을 보완하는 후속 연구를 진행하여 호텔의 인재로 능력을 발휘할 수 있게 하는 직원들을 위한 효과적인 조직운명을 위한 호텔기업들의 전략을 기대해 본다.

## 참고 문헌

- [1] 김만술, 최학수, “관광호텔 종사원의 근로가치관이 조직몰입에 미치는 영향: 경주지역을 중심으로”, 관광연구, 제17권, 제1호, pp.35-54, 2002.
- [2] 최학수, 장병수, “여행사 종사원의 근로가치관이 조직몰입에 미치는 영향”, 관광레저연구, 제13권 제2호, pp.129-146, 2002.
- [3] 한동훈, 우리나라 근로자의 근로가치관과 조직몰입에 대한 실증적 연구, 중앙대학교 대학원 박사학위 논문, 1995.
- [4] 최학수, “우리나라 카지노 종사원의 근로가치관이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 관광연구, 제21권, 제3호, pp.147-166, 2006.
- [5] R. Chiu and F. Kosinski, “The Role of Affective Dispositions in Job Satisfaction and Work Strain: Comparing Collectivist and Individualist Societies,” International J. of Psychology, Vol.34,

- No.1, pp.19-28, 1999.
- [6] R. Payne, "Comments on Why Negative Affectivity should not be Controlled in Job Stress Research: Don't Throw out the Bathwater with the Baby," *J. of Organizational Behavior*, Vol.21, No.1, pp.97-99, 2000.
- [7] V. H. Vroom, *Work and motivation*, New York: John Willy & Sons, 1964.
- [8] M. Rokeach, *The Nature of Human Values*, New York: Free Press, 1973.
- [9] R. Aldag and A. P. Brief, "Some correlates of work values," *J. of Applied Psychology*, Vol.60, pp.757-760, 1975.
- [10] A. Kalleberg, "Work values and job satisfaction: A Theory of Job Satisfaction," *American Sociological Review*, Vol.42, pp.124-143, 1977.
- [11] W. R. Nord, A. P. Brief, J. M. Atleh, and E. M. Doherty, "Work Values and the Conduct of Organizational Behavior. in: B. M. Staw, & L. L. Comings(edu.)," *Research in Organizational Behavior*, Vol.10, pp.1-42, 1988.
- [12] R. L. Pryor, "Some Types of Stability in the Study of Students' Work Values," *J. of Vocational Behavior*, Vol.16, pp.146-157, 1980.
- [13] L. Roberson, *Functions of Work Meanings in Organizational: Work Meaning and Work Motivation*, In A. P. Brief & W. R. Nord(Eds.), *Meanings of Occupational Work*, Lexington, Mass: Lexington Books, 1990.
- [14] J. T. Hazer and K. M. Alvares, "Police Work Values during Organizational Entry and Assimilation," *J. of Applied Psychology*, Vol.66, pp.12-18, 1981.
- [15] R. V. Dawis, *Vocational Interests, Values and Preference*. In M. D. Dunnette & L. M. Hough(Eds.), *Hanbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol.2, pp.833-871, 1991.
- [16] M. R. Blood, "Work Values and Job Satisfaction," *J. of Applied Psychology*, Vol.55, pp.487-488, 1969.
- [17] D. Elizur, "Facets of Work Values: A Structural Analysis of Work Outcomes," *J. of Applied Psychology*, Vol.69, pp.379-389, 1984.
- [18] S. J. Wollack, J. Goodale, J. P. Wijting, and Smith, "Development of the Survey of Work Values," *J. of Applied Psychology*, Vol.55, pp.331-338, 1971.
- [19] M. Maccoby, *Why Work Leading the New generation*, New York: Simon & Schuster, 1988.
- [20] T. M. Lodahl and M. Kejner, "The Definition and Measurement of Job Involvement," *J. of Applied Psychology*, Vol.49, pp.24-33, 1965.
- [21] I. Lawler and D. Hall, "Relationship of Job Characteristics of Job Involvement, Satisfaction, and Intrinsic Motivation," *J. of Applied Psychology*, Vol.54, pp.305-312, 1970.
- [22] S. P. Brown, "A meta-analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement", *Psychological Bulletin*, Vol.120, No.2, pp.235-255, 1996.
- [23] J. W. Jackson and H. Marsh, "Development and Validation of Scale to Measure Optimal Experience: The Flow Scale," *J. of Sport and Exercise Psychology*, Vol.18, pp.17-35, 1996.
- [24] M. Csikszentmihalyi, *Flow: The Psychology of Optimal Experience*, New York: Jossey-Bass, 1990
- [25] 정승언, "조직 직무몰입의 변별타당고와 인적서비스에 미치는 영향", *호텔외식경영학연구*, 제5권, 제2호, pp.231-252, 1996.
- [26] 이은송, *조직 지원인식과 보상이 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구*, 한국외국어대학교 석사학위 논문, 2001.
- [27] S. Rabinowits and D. T. Hall, "Organizational



- Research on Job Involvement," Psychological Bulletin, Vol.84, No.2, pp.265-288, 1977.
- [28] M. D. Zalesney and R. V. Farace, "Job Function, Sex and Environment as Correlates to Work Perceptions and Attitudes," J. of Applied Social Psychology, Vol.18, pp.179-202, 1988.
- [29] F. E. Saal, "Job Involvement: A multivariable approach," J. of Applied Psychology, Vol.63, No.1, pp.53-61, 1978.
- [30] L. H. Chusmir, "Job Commitment and the Organizational Woman," Academy of Management Review, Vol.7, No.4, pp.595-602, 1982.
- [31] P. C. Morrow, *The Measurement of Work Environment*, Greenwich conn. JAI Press, 1993.
- [32] R. N. Kanugo, "Work Alienation and Involvement Problems and Prospects," International Review of Applied Psychology, Vol.30, pp.1-15, 1981.
- [33] D. J. Weiss, R. V. Dawis, G. W. England, and L. H. Lofquist, *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota, 1967.
- [34] K. H. Chu, "A Factorial Validation of Work Value Structure: Second Factor Analysis and its Implications," Tourism Management, Vol.29, pp.320-330, 2008.
- [35] 이채은, "호텔직원의 조직시민행동이 직무몰입과 고객 지향성에 미치는 영향: 특 2급과 1급 호텔의 조직시민행동을 중심으로", 고객만족경영연구, 제11권, 제2호, pp.49-63, 2009.

저자 소개

이 채 은(Chae-Eun Lee)

정회원



- 1999년 12월 ~ 2005년 8월: 호텔 프론테스크 근무(5년 9개월)
- 2004년 8월: 세종대학교 호텔관광경영학과(관광경영학전공)
- 2009년 6월 ~ 현재: 세종대학교 호텔관광경영학과 박사수료

<관심분야> : 여행상품개발, 호텔직원관리, 마케팅전반

박 재 희(Jae-Hee Park)

정회원



- 2001년 2월: 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과 석사(호텔관광경영학 전공)
- 2005년 8월: 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과 박사(호텔관광경영학 전공)

• 2001년 ~ 2003년: 한국서비스교육센터 컨설턴트  
 • 2009년 ~ 현재: 세종대학교 호텔경영학과 겸임교수  
 <관심분야> : 호텔마케팅, 호텔서비스, 관광경영, 관광서비스 전반