

호텔 직원의 경력개발이 개인직무적합성 및 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구

정효선·윤혜현[¶]

경희대학교 조리·서비스경영학과

The Effects of Employees' Career Development upon Person-Job Fit and Job Satisfaction in the Hotel Industry

Hyo-Sun Jung · Hye-Hyun Yoon[¶]

Dept. Culinary Service Management, Kyung Hee University

Abstract

The purpose of this study is to understand the influence of employees' career development in the hotel industry on person-job fit and job satisfaction. Based on total 353 employees obtained from empirical research, this study reviews the reliability and fitness of the research model and verifies a total of 3 hypotheses using the AMOS program. The hypothesized relationships in the model test are also analyzed using a structural equation model(SEM). The proposed model provided an adequate fit to the data, $\chi^2=563.417(p<0.001)$, $df=236$, $CMIN/DF=2.387$, $RMR=.070$, $GFI=.881$, $AGFI=.848$, $NFI=.921$, $CFI=.952$, $RMSEA=.065$. The SEM results show that employees' career management ($\beta=.138$), career plan ($\beta=.284$), and career identity ($\beta=.437$) among employees' career development plans have significant positive effects on person-job fit. Also, employees' career management ($\beta=.238$) and employees' person-job fit ($\beta=.637$) have significant positive effects on job satisfaction. Limitations and future research directions are also discussed.

Key words: Career development, person-job fit, job satisfaction, employee, hotel industry

I. 서론

경력개발은 개인의 목표와 조직의 목표를 조화시키는 인적자원관리 체계의 하나로, 유능한 인재의 유출을 막고 조직에서 필요한 자원으로 개발하기 위한 역할을 수행한다(Kim JE·Kin MS 2009). 따라서 조직은 경쟁력을 확보하기 위한 경력개발의 일환으로써, 구성원의 교육 훈련에 많은 지원과 투자를 하고 있는 실정이다. 이는 조직 구성원을 대상으로 하는 교육과 훈련이 성과적인

측면에서 조직의 능력을 향상시키고, 동시에 자기개발을 통한 자아실현의 욕구를 충족시켜주는 쌍방향의 효과를 가져다주기 때문이다(Kong H 등 2011). 따라서 조직 차원의 효율적인 인적자원 관리는 성과와 직접적으로 연결되며, 이 중에서도 유능한 자원을 확보하기 위해서는 구성원의 경력개발이 매우 중요한 요소라고 할 수 있겠다.

경력개발의 중요성과 관련된 연구로, Godshalk VM(1997)는 조직 구성원의 임파워먼트, 리더십 등과 함께 경력개발이 조직의 성과적인 측면에서

매우 중요한 요소라고 하면서 조직 구성원이 직무 상황에서 경력 정체에 놓이게 되면, 직무만족도가 현저하게 낮아지고 구성원으로서의 소속감도 줄어든다고 하였다. 또한 Kim SH(2002)도 구성원의 경력개발에 대한 조직의 지원은 직무만족과 같은 직무관련 요인과 밀접한 관계가 있다고 하였다. Jackson DW와 Sirianni NJ(2009)도 경력개발 프로그램으로 통해 교육을 받은 직원의 경우 만족도와 충성도가 높기 때문에 조직 차원에서도 매우 중요한 재정적인 이익을 도모할 수 있다고 하였다. Chio HS 등(2007)은 조직 구성원들이 실제로 자신이 속해 있는 조직에 대한 충성심과 몰입이 감소한 반면, 조직 외부에서의 성공을 지향하여 자신이 종사하는 직업이나 경력에 대한 충성심과 몰입이 높아졌다고 하면서 구성원의 경력개발을 통한 인적 자원의 확보가 절실히 필요하다는 사실을 강조하였다.

특히 호텔의 경우 대표적인 서비스 기업으로써 인적 자원에 의해 제공되는 서비스 품질에 의해 고객만족도가 결정되고, 유능한 인적 자원을 확보하는 것이 경영의 성패를 좌우하게 되므로, 구성원의 경력개발이 더욱 중요한 의미를 지닌다고 할 수 있겠다(Bong JH 등 2006). 그러나 그동안 호텔 직원을 대상으로 경력개발과 관련되어 수행된 연구는 경력개발에 대한 명확한 개념 정의 없이, 경력 관리, 경력 계획, 경력 몰입 등 다양한 용어를 사용하여 수행된 연구가 대부분이었다(Ahn DH·Park JC 2008; Bong JH 등 2006; Choi HS 등 2007). 또한 기 수행된 연구들 역시 경력개발과 조직의 성과적인 측면의 인과관계를 제한적으로 고찰하였을 뿐, 호텔 직원 대상으로 경력개발에 대한 효과성을 실증적으로 분석한 연구는 매우 미비하였다.

이러한 시점에서 본 연구는 호텔 직원의 경력개발을 경력관리, 경력계획, 경력동질성 등 3가지 차원에서 고찰하였으며, 직원의 경력개발이 개인 속도에도 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 검증

함으로써, 경영자적 입장에서 의미 있는 시사점을 제시하고자 하였다.

II. 이론적 배경 및 연구 가설

1. 경력개발

경력개발은 조직의 구성원이 조직 내 자신의 역할과 관련되어 개발하고 발전시키고자 하는 참여적인 활동으로써(London M 1988), 경력개발을 조직 구성원이 자신의 능력과 관심을 파악하고, 자신의 성장과 조직의 욕구를 조화시키는 과정이라고 할 수 있다. 조직 구성원의 경력개발을 고찰한 연구들을 살펴보면, Gutteridge TG와 Otte FL(1983)은 경력개발을 경력관리와 경력계획의 2가지 차원으로 구분하였으며, Birdi K 등(1997)은 교육 훈련의 필요성, 근무 기반 개발 활동, 경력 계획 활동 등의 3가지 차원으로 분류하였다. 또한 호텔 직원을 대상으로 수행된 연구로써, Bong JH 등(2006)은 조리사의 경력개발을 경력계획과 경력관리로 구분하였고, Ahn DH와 Park JC(2008)는 경력 계획과 실천 측면의 단일요인으로 고찰하였으며, Son YJ(2010)은 경력계획, 경력교육, 사회경력개발 등의 3가지 측면으로 구분하였다. Niu HJ(2010)은 경력정체성, 경력계획, 경력회복성 등의 3가지 차원으로 고찰하였으며, Kong H 등(2011)은 경력계획, 경력교육, 경력평가 등의 3가지 차원으로 구분하였다. 본 연구에서는 Bong JH 등(2006), Niu HJ(2010), Kong H 등(2011) 등의 선행연구를 바탕으로 하여 호텔 조리사의 경력개발을 경력관리, 경력계획, 경력정체성 등 3가지 측면에서 고찰하고자 하였으며, 세부적인 내용은 다음과 같다. 경력관리는 조직 구성원의 경력을 증진시키기 위하여 조직이 수립한 다양한 정책이며(Orpen C 1994), 경력계획은 자신의 경력과 관련된 목표 달성을 위해 개인이 주도적으로 필요한 사항들을 계획하고 준비하는 행동이고 조직 목표 달성을 위한 비업무관련 활동의 참여

정도나 경력 향상을 위한 기회 탐색의 정도를 의미한다. 이러한 경력개발은 개인과 조직의 상호작용을 통해 이뤄질 수 있으며, 경력개발을 통해서 조직은 구성원의 자아실현 욕구를 충족시키는 동시에 조직의 발전에 필요한 인적 자원 시스템의 구축을 기대할 수 있다(Bong JH 등 2006). 이는 결과적으로 경력개발이라는 것은 구성원으로 하여금 자신감을 통해 조직에 몰입할 수 있는 동기를 만들어주게 되고, 경력개발을 통해 자신의 직무에 대한 만족도도 높아지게 되는 것으로 여겨진다.

2. 경력개발과 개인직무적합성

경력개발과 관련된 결과 변수로 수행된 연구는 대부분 몰입이나 만족, 행동적 변인으로 고찰된 연구가 다수이며, 개인직무적합성과의 연관성을 고찰한 연구는 매우 희소한 실정이다. Saks AM과 Ashforth BE(2002)는 직업 탐색 행동과 더불어서 조직 구성원의 경력계획은 개인-직무 부합 및 개인-조직 부합에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 또한 Tak JK(2007)의 연구에서도 경력계획을 구체적으로 세우고 실천하는 사람은 자신의 경력 목표에 적합한 직무를 선택할 가능성이 높으며, 이로 인해 개인-직무 부합도도 높아진다고 하였다. 이러한 선행 연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 호텔 직원의 경력개발이 개인직무적합성에 긍정적인 영향을 미친다고 가정하고 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H1: 호텔 직원의 경력개발은 개인직무적합성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 경력개발과 직무만족도

경력개발 및 직무만족도와 관련된 연구로, Hall DT와 Foster LW(1977)는 자신의 직무와 관련된 경력개발이 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, Granrose CS와 Portwood JD(1987)도 경력개발의 하위 요소인 경력계획을 통해 직원의

만족도 증진된다고 하였다. 또한 Aryee S와 Tan K(1992)는 경력개발의 일환으로 경력몰입과 직무만족과의 유기적인 인과관계를 규명하였는데, 자신의 경력에 몰입하는 직원은 직무에 대한 동기 부여를 통해 결과적으로 자신의 직무에 더욱 만족하게 된다고 하였다. Tracey JB 등(1995)도 조직 구성원 스스로 자신의 경력을 개발하고자 하는 의지가 만족도 상승에 중요한 역할을 한다고 하였다. Birdi K 등(1997)도 경력개발 활동에 대한 상사나 조직의 지원이 직무만족과 직접적인 관계를 가진다고 하였으며, London M과 Larson HH(1999)도 비통제적인 근무 환경과, 자아개발을 위한 조직적인 자기 권한 환경이 직원의 직무만족에 직접적인 영향을 미치고, Taylor D(1999)도 성과에 대한 피드백과 경력개발은 직원의 직무만족과 생산성에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 더불어, Kim SH(2002)도 경력개발에 대한 상사의 지원은 구성원의 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, Jackson DW와 Sirianni NJ(2009)도 서비스 직원의 경력개발이 직무만족을 증가시킨다고 하였다. 호텔 직원을 대상으로 수행된 연구로써 Bong JH 등(2006)는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 경력개발은 경력관리 지원이라고 하였으며, Son YJ(2010)은 직원의 경력개발 계획과 사회 경력개발이 내적인 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행 연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 호텔 직원의 경력개발이 직무만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 가정하고 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H2: 호텔 직원의 경력개발은 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 개인직무적합성과 직무만족도

개인직무적합성은 직무 관련 태도와 매우 밀접한 관계가 있는데, Lyons T(1971)은 개인직무간의 부합성이 직무만족과 강한 긍정적인 관계를

가진다고 하였으며, O'Reilly CA 등(1991)도 개인 직무적합성이 직무만족 및 이직의도와 유의한 관계가 있다고 하였다. 또한 Saks AM과 Ashforth BE(1997)도 개인과 직무간 적합성이 직무만족과 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, Lauver KJ와 Kristof-Brown A(2001)는 개인-직무간의 부합 정도는 직무만족과 직접적인 관련이 있다고 하였고, Yoo TY와 Hyeon HJ(2003)도 개인직무부합도는 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하였다. Choi MO와 Yoo TY(2005)도 개인 조직 적합, 개인직무 적합, 개인상사 적합 중 조직 구성원의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요소는 개인직무적합성이라고 하였으며, Kristof-Brown AL 등(2005)도 최근 연구를 바탕으로 메타 분석을 실시한 결과, 개인-직무부합도가 높을수록, 직무만족과 몰입이 높고 이직의도가 낮아진다고 하였다. Lyons HJ와 O'Brien KM(2006)도 개인직무적합성이 직무만족에 유의한 영향을 미치며, Lee YK 등(2006)도 호텔 직원의 개인-환경 적합 중 개인직무적합성은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행 연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 호텔 직원의 개인직무적합성이 직무만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 가정하고 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H3: 호텔 직원의 개인직무적합성은 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구 설계

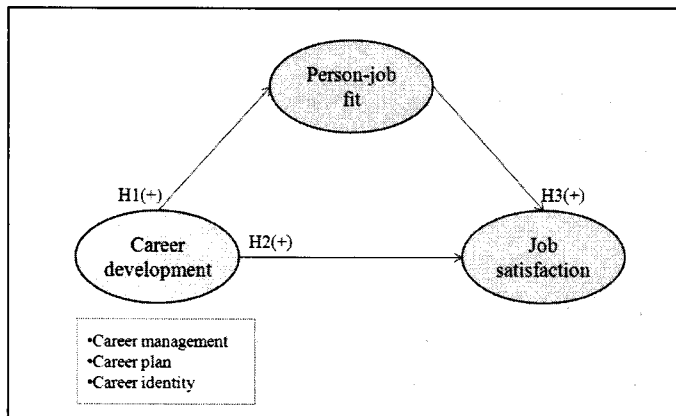
1. 연구 모형

본 연구에서는 특급 호텔 직원의 경력개발과 개인직무적합성, 직무만족도와와의 유기적인 인과 관계를 실증적으로 분석하고자 하였다. 선행 연구 결과를 바탕으로 구성된 연구 모형은 <Figure 1>과 같다.

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

1) 경력개발

경력이란 개인 및 조직의 목표를 달성하기 위해 수행되는 작업들에 대한 경험이나 활동을 의미하는 것으로서, 일과 관련된 개인의 경험을 개발하는 것이며(Arthur MB · Rousseau DM 1996), 경력 선택과 관련되어 지속적으로 일어나는 일련의 의사결정 과정으로 정의하였다(Pryor RGL 1985). 본 연구에서는 Jackson DW와 Sirianni NJ(2009), Kim SH(2002), Niu HJ(2010) 등의 연구를 바탕으로 하여, 경력개발의 하위요인을 경력관리, 경력계획, 경력정체성 등 3가지 측면에서



<Fig. 1> Research Model

고찰하였으며, 총 14문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다.

2) 개인직무적합성

개인직무적합성은 개인의 성격이나 능력 등의 특성이 자신의 직무와 적합한 정도으로써(Super DE 1953), Edwards JR(1991)는 특정 직무에 대한 개인의 적합성과 관련되어 개인의 능력과 직무의 요구도가 일치하는 정도라고 정의하였다. 본 연구에서는 Ehrhart KH(2006), Roh YH와 Chang JY(2005), Saks AM과 Ashforth BE(2002) 등의 연구에서 사용된 척도를 보완하여 5문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다.

3) 직무만족도

직무만족도는 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도이며, 일반적으로 자신의 직무 수행과 제반 경험을 통해 얻게 되는 정서적인 반응으로써 (Greenberg J·Baron RA 2008), Betty RW와 Schnier CE(1981)는 직무나 직무를 수행한 결과로 나타나는 심리적인 상태로 정의하였다. 본 연구에서는 Kim BCP 등(2009), Spector PE(1985), Jung HS·Yoon HH(2010), Yang JT(2010) 등의 연구에서 사용된 척도를 보완하여 5문항의 리커드 7점 척도로 측정하였다.

3. 연구방법

본 연구를 위한 표본은 서울 지역에 위치한 특 1급 호텔에 근무하는 직원을 대상으로 선정하였

다. 예비 조사는 2010년 9월 1일부터 10일까지 예비 설문지 50부를 배포하여 실시하였으며, 조사 결과를 바탕으로 응답자의 이해도가 낮은 난해한 문장을 수정하고, 보완하여 2010년 10월 1일부터 10월 30일까지 한 달간 본 조사를 실시하였다. HRM(Human Resource Management) 관리자의 협조 아래, 총 10곳의 특 1급 호텔에 50부씩, 총 500부의 설문지를 배포하여 이 중 467부가 회수되었으며, 이중 불성실하게 응답한 표본을 제외한 353부(70.60%)가 통계 분석에 사용되었다.

수집된 자료는 SPSS(V 16.0)과 AMOS(V 5.0) 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 탐색적 요인 분석, 확인적 요인 분석, 합성신뢰도, 표준분산추출값으로 측정항목의 타당성을 검토하였고, 신뢰도 분석을 통해 신뢰성을 검증하였다. 연구가설을 토대로 구조방정식 모형 검증을 실시하였으며, 직원의 경력에 따른 조절효과를 검증하기 위해, 대안모형을 설정하여 적합도 지수를 비교하면서 조절 역할을 규명하였다.

Ⅲ. 연구결과 및 고찰

1. 표본의 일반적인 특성

표본의 일반적인 특성은 <Table 1>과 같으며, 총 353명의 응답자 중에서 남성 68.3%, 여성 31.7%이었고, 연령대는 20대 44.2%, 30대 32.0%, 40대 이상 23.8% 등이었다. 교육정도는 전문대졸 이하 49.0%, 대학교졸 36.3%, 대학원졸 14.7% 등으로 조사되었으며, 근무 부서로는 BOH 45.3%,

<Table 1> Demographic characteristics of the samples

Characteristics		N	%	Characteristics		N	%
Gender	Male	241	68.3	Position	Back of the House	160	45.3
	Female	112	31.7		Front of the House	123	34.8
Age (year)	20~29	156	44.2		Others	70	19.9
	30~39	113	32.0	Tenure (year)	1~5	174	49.3
	40~	84	23.8		6~10	85	24.1
Education level	~College	173	49.0	11~	94	26.6	
	University	128	36.3	Total		353	100.0
	Graduate School	52	14.7				

FOH 34.8%, 기타 19.9% 등의 순이었고, 근무 경력은 5년 이하가 49.3%로 과반수를 차지하였다.

2. 측정항목의 신뢰성 및 타당성 분석

측정 항목에 대한 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석 및 신뢰도분석 결과는 <Table 2>, <Table 3>과 같다. 탐색적 요인분석 결과, 특급호텔 직원의 경력개발에 대한 하위 3개 요인과 개인직무적 합성 및 직무만족도 등 아이젠 값 1이상의 총 5개 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 77.766%로 조사되었다.

요인 1은 나는 나의 근무 환경에 만족한다(JS1), 나는 나의 업무에 만족한다(JS2), 나는 내가 일하는 회사에 만족한다(JS3), 나는 내가 하고 있는 일이 값어치가 있는 일이라고 생각한다

(JS4), 나는 직무를 다시 선택해야 할 때에도 현재의 직무를 선택할 것이다(JS5) 등 직무만족도와 관련된 5개 항목으로 구성되었고(설명력 38.794%), 요인 2는 나는 나의 경력에 대한 구체적인 계획을 가지고 있다(CD5), 나는 나의 경력개발을 위한 충분한 정보를 가지고 있다(CD6), 나는 나의 경력과 관련된 매우 분명한 계획을 가지고 있다(CD7), 나는 나의 경력 목표를 달성하기 위한 전략을 가지고 있다(CD8), 나는 나의 경력을 위해 해야 할 일을 분명히 알고 있다(CD9) 등 경력계획과 관련된 5개 항목으로 구성되었으며(설명력 16.282%), 요인 3은 나의 현재 포지션은 나에게 매우 중요한 부분이다(CD10), 현재의 포지션은 나에게 굉장히 중요한 개인적인 의미를 지닌다(CD11), 현재의 나의 포지션에 대해 감정적 애착

<Table 2> Exploratory factor analysis

Items		Communi- ties	M±SD	Factor loading				
				Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
Job Satisfaction	JS1	.795	4.44±1.80	.872	.032	.078	.153	.061
	JS2	.800	4.94±1.63	.868	.111	.084	.152	.062
	JS3	.863	4.79±1.69	.910	.022	.081	.153	.061
	JS4	.870	4.77±1.66	.895	-.067	.103	.232	.010
	JS5	.821	4.52±1.73	.867	-.052	.108	.223	.074
Career Development :Career Plan	CD5	.762	4.65±1.14	-.002	.794	.213	.167	.243
	CD6	.781	4.73±1.07	-.005	.804	.176	.235	.219
	CD7	.813	4.78±1.09	-.036	.834	.145	.215	.221
	CD8	.820	4.83±1.12	.058	.871	.177	.136	.083
	CD9	.792	4.88±1.16	.032	.868	.068	.168	.065
Career Development :Career Identity	CD10	.713	4.90±1.24	.125	.231	.764	.238	.105
	CD11	.778	4.73±1.25	.165	.211	.779	.291	.122
	CD12	.816	4.66±1.29	.113	.159	.818	.311	.111
	CD13	.760	4.63±1.26	.119	.072	.835	.095	.186
	CD14	.700	4.65±1.33	-.004	.135	.807	.093	.149
Person-Job Fit	PJF1	.670	4.47±1.00	.171	.190	.170	.748	.129
	PJF2	.714	4.50±1.08	.197	.273	.210	.735	.126
	PJF3	.787	4.61±1.16	.279	.194	.251	.773	.099
	PJF4	.727	4.73±1.26	.224	.218	.192	.735	.228
	PJF5	.788	4.49±1.27	.312	.183	.278	.743	.164
Career Development Career Management	CD1	.736	4.44±1.26	.027	.184	.182	.150	.803
	CD2	.808	4.39±1.41	.081	.154	.123	.114	.866
	CD3	.868	4.41±1.33	.069	.138	.147	.136	.897
	CD4	.682	4.37±1.30	.707	.190	.130	.143	.777
Eigen value				9.310	3.908	2.106	2.058	1.282
Variance of %				38.794	16.282	8.775	8.575	5.340

Total cumulative : 77.766%

을 가진다(CD12), 현재의 나의 포지션은 전적으로 나의 선택에 의한 것이다(CD13), 나의 포지션을 수행하는데 있어서 나의 경력이 유용하게 사용된다(CD14) 등 경력정체성과 관련된 5개 항목으로 구성되었다(설명력 8.775%). 요인 4는 나의 능력은 나의 직무가 요구하는 것과 일치한다(PJF1), 나의 성격은 나의 직무와 적합하다(PJF2), 나는 이러한 종류의 직무를 수행하기에 알맞은 타입의 사람이다(PJF3), 나는 이 직무를 수행하기 위한 기술과 능력을 가지고 있다(PJF4), 이 직무에서 필요로 하는 것과 내가 가진 기술은 일치한다(PJF5) 등 개인직무적합성과 관련된 5개 항목으로 구성되었으며(설명력 8.575%), 요인 5는 우리 호텔은 직원의 경력개발 노력을 평가하고 지

원한다(CD1), 우리 호텔은 새로운 직무 기회에 대해 충분한 정보를 제공한다(CD2), 우리 호텔은 직원을 참여시켜 경력계획을 개발한다(CD3), 우리 호텔은 직원을 직무 순환 계획에 따라 배치한다(CD4) 등 경력개발의 하위 요인 중 경력관리와 관련된 4개 항목으로 구성되었다(설명력 5.340%).

내적일관성 검증을 위한 신뢰도분석 결과, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 5개 요인에서 모두 .90이상으로 조사되어 측정항목들의 신뢰도는 모두 적합한 수준인 것으로 나타났다. 타당성 검증을 위한 합성신뢰도는 .846~.913이었고, 표준분산추출값도 모두 .60이상이었으며, 표준화된 요인적재량이 모두 .70이상으로써 유의 수준 ($p<.001$) 내에서 모두 유의하여 집중타당성도 판

〈Table 3〉 Confirmatory factor analysis and reliability analysis

		Standardized estimate	C.R.	Cronbach's α	CCR	AVE
Career Development :Career Management	CD1	.805	fixed	.902	.846	.706
	CD2	.866	18.151			
	CD3	.919	19.481			
	CD4	.765	15.364			
Career Development :Career Plan	CD5	.840	fixed	.931	.913	.727
	CD6	.860	16.625			
	CD7	.882	20.466			
	CD8	.858	19.571			
	CD9	.824	18.329			
Career Development :Career Identity	CD10	.814	fixed	.910	.867	.683
	CD11	.883	19.271			
	CD12	.906	19.987			
	CD13	.786	16.288			
	CD14	.733	14.809			
Person-Job Fit	PJF1	.738	fixed	.908	.892	.683
	PJF2	.799	14.649			
	PJF3	.864	15.939			
	PJF4	.843	15.522			
	PJF5	.884	16.340			
Job Satisfaction	JS1	.854	fixed	.946	.862	.786
	JS2	.861	20.657			
	JS3	.912	23.075			
	JS4	.923	23.062			
	JS5	.883	21.685			

$\chi^2=715.227(p<.001)$, $df=242$, $CMIN/DF=2.955$

$RMR=.074$, $GFI=.850$, $NFI=.900$, $CFI=.931$, $RMSEA=.077$

*** $p<.001$; CCR = composite construct reliability ; AVE : average variance extracted.

명되었다(Fornell C · Larcker DF 1981; Anderson JC · Gerbing DW 1988). 또한 <Table 4>에 제시된 상관분석 결과를 바탕으로 판별타당성 검증을 위해 대상이 되는 잠재요인 각각의 표준분산추출값과 잠재요인 간의 상관계수 제곱을 비교하여 표준분산추출값이 모두 상관계수 제곱보다 큰 지 확인하였는데, 모든 잠재요인 간 상관계수 제곱의 크기는 .008~.306으로 표준분산추출값의 범위보다 작은 것으로 나타나 본 잠재요인은 모두 판별타당성을 갖는 것으로 조사되었다. 이러한 결과를 통해 도출된 5개의 요인이 개별적이면서 단일차원성을 갖는다는 것이 고찰되었으며, 확인적 요인분석에 대한 적합도 또한 $\chi^2=715.227(p<.001)$, $df=242$, $CMIN/DF=2.955$, $RMR=.074$, $GFI=.850$, $NFI=.900$, $CFI=.931$, $RMSEA=.077$ 등으로 조사되어 비교적 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타났다.

동일방법편의의 오류를 검증하기 위해 Harmon's single factor test를 실시한 결과(Harman HH 1967), 모두 5개의 요인이 도출되었으며, 첫 번째 요인의 설명력도 38.794%로 나타나, 동일방법편의에 따른 문제는 심각하지 않은 것으로 판단된다. 추가적으로 상관계수를 통해 동일원천오류를 검증하였는데, 구성 개념 간 상관계수가 0.65이하의 수치를 보이면 동일방법편의의 증거를 보이지 않는다고 한 Podsakoff PM 등(2003)의 연구를 근거로, 본 연구의 측정 개념 간 상관계수 범위는 0.080~0.554 인 것으로 나타나 동일방법편의의 증거를 보이지 않는다고 할 수 있겠다.

3. 가설 검증

본 연구의 가설 검증을 위해 구조방정식 모형

을 통해 분석하였으며, 구조방정식 모형을 통해 검증된 경로계수는 <Table 5>와 같다. 총 24개의 관측변수(경력개발 14문항, 개인직무적합성 5문항, 직무만족도 5문항)를 사용하여 고찰한 구조방정식 분석 결과 최종 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=563.417(p<.001)$, $df=236$, $CMIN/DF=2.387$, $RMR=.070$, $GFI=.881$, $AGFI=.848$, $NFI=.921$, $CFI=.952$, $RMSEA=.065$ 등으로 나타나 대체적으로 적합한 것으로 조사되었다.

가설 1은 호텔 직원의 경력개발이 개인직무적합성에 유의한 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 경력 동질성($\beta=.437$, $C.R.=6.977$, $p<.001$), 경력계획($\beta=.284$, $C.R.=4.778$, $p<.001$), 경력관리($\beta=.138$, $C.R.=2.521$, $p<.05$) 등의 순으로 개인직무적합성에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타나 모두 채택되었다. 이는 Saks AM과 Ashforth BE(2002), Tak JK(2007)의 연구 결과와 유사하였는데, 경력개발에 호의적인 직원일수록 개인직무적합성도 우수한 것으로 여겨진다. 가설 2은 호텔 직원의 경력개발이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 설정하였으며, 경력개발의 하위 3개 요인 중 경력관리($\beta=.238$, $C.R.=3.378$, $p<.001$)만 직무만족도에 유의한 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타나 부분 채택되었다. 이는 Bong JH 등(2006)의 연구에서와 같이 경력개발 중 경력관리가 직무만족도에 상대적으로 큰 영향을 미친다고 한 것과 일치하는 결과였으며, 경력개발의 다른 요인들 보다 조직 차원에서 이뤄지는 경력관리가 구성원으로 하여금 자기 개발에 대한 의욕을 고취시키고, 동기부여를 장려해주기 때문에 직무만족에도 유의한 영향을 미치는 것으로 판단

<Table 4> Correlation analysis

	M±SD	1	2	3	4	5
1. Career Management	4.41±1.17	1.000	-	-	-	-
2. Career Plan	4.79±0.99	.416***	1.000	-	-	-
3. Career Identity	4.71±1.09	.383***	.416***	1.000	-	-
4. Person-Job Fit	4.55±0.98	.409***	.495***	.554***	1.000	-
5. Job Satisfaction	4.66±1.54	.174***	.090	.267***	.486***	1.000

*** p<.001

된다. 또한 직원의 개인직무적합성($\beta=.637$, C.R.= 7.373, $p<.001$)은 직무만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3도 채택되었으며, 이는 Kristof-Brown AL 등(2005), Lauver KJ 와 Kristof-Brown A(2001), Lee YK 등(2006), O'Reilly CA 등(1991) 등의 연구에서 조직 구성원이 자신과 자신의 직무가 일치하거나 부합된다고 생각할수록 직무에 더욱 만족하게 된다고 한 것

과 유사한 결과를 보였다.

IV. 요약 및 결론

본 연구에서는 특급 호텔 직원을 대상으로 경력개발이 개인직무적합성 및 직무만족도에 미치는 영향을 고찰하고자 하였다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

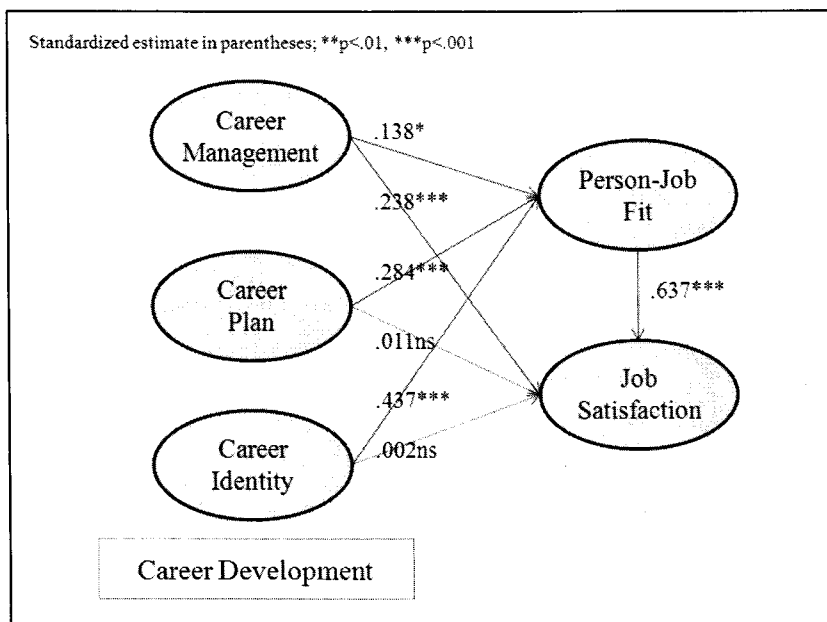
<Table 5> Results of the analysis of a structural equation model

Hypothesized relationship	Standardized estimate	C.R.	Results
H1 Career Development → Person-Job Fit			
H1a Career Management → Person-Job Fit	.138	2.521*	Supported
H1b Career Plan → Person-Job Fit	.284	4.778***	Supported
H1c Career Identity → Person-Job Fit	.437	6.977***	Supported
H2 Career Development → Job Satisfaction			
H2a Career Management → Job Satisfaction	.238	3.378***	Supported
H2b Career Plan → Job Satisfaction	.011	.180	Rejected
H2c Career Identity → Job Satisfaction	.002	.033	Rejected
H3 Person-Job Fit → Job Satisfaction	.637	7.373***	Supported

$\chi^2=563.417$ ($p<.001$), $df=236$, $CMIN/DF=2.387$

$RMR=.070$, $GFI=.881$, $AGFI=.848$, $NFI=.921$, $CFI=.952$, $RMSEA=.065$

* $p<.05$, *** $p<.001$



<Fig. 1> Structural equation model

첫째, 호텔 직원의 경력동질성($\beta=.437$), 경력계획($\beta=.284$), 경력관리($\beta=.138$)는 개인직무적합성에 유의한($p<.001$) 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이는 자신의 경력에 대한 목표나 계획이 뚜렷한 직원은 자신의 경력개발을 위해 지속적인 노력을 하게 되고, 직무에서의 변화를 더욱 유연하게 받아들이기 때문에 개인직무적합성도 높은 것으로 판단된다.

둘째, 호텔 직원의 경력개발 중 경력관리($\beta=.238$)만이 직무만족도에 유의한($p<.001$) 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이는 경력개발의 하위 요인 중에서 경력관리가 직무만족도를 결정하는 가장 중요한 요소이며, 조직을 통해서 지원되는 경력관리 측면에서의 활동으로 인해 직원은 자신의 직무에 만족하게 되는 것으로 여겨진다. 반면 경력동질성과 경력계획은 구성원의 직무만족도에 유의한 영향을 주지 않았는데, 이는 경력관리는 조직이 구성원의 경력 증진을 위해 수립한 정책인데 반해, 경력계획이나 경력정책성은 구성원이 주도적으로 계획하고 탐색하는 정도를 의미하는 것이므로, 조직 차원에서 이뤄지는 경력관리에 의해서만 호텔 직원의 직무만족도가 영향을 받는 것으로 판단된다.

셋째, 직원의 개인직무적합성($\beta=.637$)은 직무만족도에 유의한($p<.001$) 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이는 자신과 직무와의 적합성이 직무만족도와 직접적 관련이 있으며, 자신의 직무가 자신과 일치한다고 여길수록 직무에 만족하게 되는 것으로 판단된다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다.

본 연구에서는 조직 구성원의 경력개발에 대한 필요성이 대두되고 있는 현 상황에서, 특급 호텔 직원을 대상으로 경력개발의 효과성에 대해 고찰하였다. 호텔 기업은 서비스의 최전선에서 서비스 제공자인 인적 요인을 통해 대고객 서비스를 수행하며, 이로 인해 다른 산업에 비해 인적 자원의 중요성이 더욱 크다고 할 수 있겠다. 특히, 다

른 물질적인 자원의 경우 주어진 양과 질에 대한 확장과 개발이 불가능하다는 한계성이 있지만, 인적 자원은 오랜 기간 동안 개발이 가능한 잠재 능력을 보유하고 있다는 점에서 조직 차원에서 매우 의미 있는 요인이다. 이러한 상황에서 본 연구는 특급 호텔 조리사의 경력개발이 직무 관련 태도인 개인직무적합성과 직무만족도에 유의한 영향을 미친다는 사실을 고찰함으로써 조직 내의 인적자원관리에서 경력개발이 필수불가결한 요인임을 고찰하였다.

또한, 본 연구에서는 경력개발의 하위 요인 중에서 경력관리가 경력계획 및 경력동질성과 비교하여 상대적으로 낮은 평균값을 보였지만, 반대로 직무만족도에는 유일하게 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 구성원의 경력을 개발하기 위해 조직이 수립한 다양한 정책이 경력관리라는 것을 감안할 때, 경력관리 측면에서의 조직적인 지원이 경력계획과 경력동질성과 비교하여 조리사가 인식하기에 상대적으로 낮은 수준이라는 것을 의미한다. 그러나 반대로 구성원의 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 요인이 바로 경력관리라는 사실은 호텔 기업으로 하여금 의미 있는 시사점을 제시해 줄 수 있을 것으로 판단된다. 즉, 조리사로 하여금 직무만족도를 유발함으로써, 경력개발의 효과를 극대화하기 위해서 호텔 기업은 현실적인 경력개발 프로그램을 구축하고, 한시적으로 이뤄지는 지원이나 교육이 아닌 장기적인 관점에서 체계적인 교육을 실시할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다. 예를 들면, 호텔 자체적으로 직무와 관련된 전문적인 지식이 기술을 습득할 수 있는 훈련 프로그램을 개발하거나, 전문학교, 대학교, 협회, 국가기관 등에 의한 위탁 교육을 통해 구성원이 지속적으로 참여할 수 있는 프로그램을 마련하는 것이 필요하겠다. 또한 경력개발 측면에서 뿐만 아니라, 조직 구성원에게 보람 있는 직무내용을 설계하여 동기를 유발시킨다는 관점에서 직무충실화, 직무순환, 직무확대 등의 직무재설계 방법을 활용하는 것도 좋

은 대안이 될 수 있을 것으로 여겨진다. 더불어, 경력개발에 적극적이고 높은 성과를 내는 직원을 대상으로 한 포상 및 인센티브 시스템을 구축함으로써, 직원으로 하여금 경력개발에 적극적으로 참여할 수 있는 동기를 부여하고, 직원의 인사과 과에서도 경력개발에 대한 참여나 성과를 판단할 수 있는 항목을 채택하는 등의 제도적 뒷받침이 수반되어야 할 것으로 판단된다.

본 연구의 한계는 시간적·공간적인 제약으로 인해 연구대상을 서울 지역에 위치한 특급 호텔 직원으로 한정하였으므로, 표본의 대표성에 문제가 될 수 있을 것으로 여겨지며, 경력개발의 최종 변수를 직무만족에 한정하였으므로 보다 다양한 조직의 성과적인 측면을 규명하기에는 다소 미흡했다고 할 수 있겠다. 또한 측정항목의 탐색적 요인분석 결과 도출된 5개의 요인 중 첫 번째 요인(직무만족도)이 차지하는 설명력의 비율이 지나치게 높은 점도 연구의 한계점으로 거론될 수 있을 것으로 판단된다. 더불어 경력개발이라는 것이 조직의 필수적인 지원 아래에 가능한 것인데, 아직까지 국내 호텔 기업은 조직 구성원을 대상으로 실시하고 있는 체계적인 프로그램이 매우 한정적이며, 이로 인해 조직 구성원의 경력개발에 대한 인식이 다소 부족했을 수 있고, 이러한 부분이 결과에 반영되었을 수도 있을 것으로 여겨진다. 따라서 조직 구성원의 경력개발이 조직의 성과적인 측면에서 중요한 위치를 차지하고 있는 현 시점에서, 서비스 직원의 경력개발의 측정항목에 대한 연구들이 추가적으로 보완되어야 하며, 이는 향후에 보다 가치 있는 경영 환경을 제공하고 이를 활성화시키는 과정에서 중요한 역할을 할 것으로 기대된다.

한글 초록

본 연구에서는 특급 호텔 직원을 대상으로 경력개발이 개인직무적합성 및 직무만족도에 미치는 영향력을 고찰하였다. 총 353부의 표본을 가지

고, 3개의 가설을 구조방정식 모형을 통하여 검증하였으며, 최종 모형의 적합도 지수는 $\chi^2=563.417$ ($p<.001$), $df=236$, $CMIN/DF=2.387$, $RMR=.070$, $GFI=.881$, $AGFI=.848$, $NFI=.921$, $CFI=.952$, $RMSEA=.065$ 로 조사되었다. 가설 검증 결과, 호텔 직원의 경력개발 중 경력동질성($\beta=.437$), 경력계획($\beta=.284$), 경력관리($\beta=.138$)는 직원의 개인직무적합성에 유의한 영향을 미쳤으며, 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 경력개발 요인으로는 경력관리($\beta=.238$)인 것으로 나타났다. 더불어 직원의 개인직무적합성($\beta=.637$)은 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

참고문헌

- Ahn DH, Park JC (2008). A Study of Influence of educational training and career development on the Job satisfaction and organizational commitment for Hotel employee. *J Korea Hotel Resort Casino* 7(2):187-200.
- Anderson JC, Gerbing DW (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin* 103(3):411-423.
- Arthur MB, Rousseau DM (1996). A career lexicon for the 21 st century. *Acad. Management Executive* 10(4) : 28-40.
- Aryee S, Tan K (1992). Antecedents and outcomes of career commitment. *J Vocational Behavior* 40(3) : 288-305.
- Betty RW, Schnier CE (1981). *Persomel administration : An experimental Skill Building Approach*. 2nd ed., New York. NY: Addison-Wesley Publishing Company. 392-393.
- Birdi K, Allan C, Warr P (1997). Correlates and perceived outcomes of four types of employee development activity. *J Applied Psychology* 82(6):845-857.

- Bong JH, Lee HS, Lee SB (2006). A study on the effect of career development of hotel kitchen employees on organizational commitment: with focus on the employees in seoul's 5-star hotel. *Korean J Hospitality Administration* 15(3):109-125.
- Choi HS, Lee SG, Ku CH (2007). Effect of career management on career commitment in the hotel organization. *The Tourism J* 31(2):261-282.
- Choi MO, Yoo TY (2005). The effects of person-organization, person-job, and person-supervisor fit on organization commitment, job satisfaction, and turnover intention: the focus on interaction effects among three types of fit. *J Korean Psychological Association* 18(1):139-162.
- Edwards JR (1991). Person-job fit: a conceptual integration, literature review and method-logical critique. *Inter Rev Industrial & Organizational Psychology* 6(2) :283-357.
- Ehrhart KH (2006). Job characteristics beliefs and personality as antecedents of subjective person-job fit. *J Business & Psychology* 21(2): 193-226.
- Fornell C, Larcker DF (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *J Marketing Res* 18(1):39-50.
- Godshalk VM (1997). The effect of career plateauing on work and non-work outcomes. Unpublished doctoral dissertation. University of Drexel. 3-4.
- Granrose CS, Portywood JD (1987). Matching individual career plans and organizational career management. *Acad Management J* 30(4):699-720.
- Greenberg J, Baron RA (2008). *Behavior in Organization*. Ninth edition. Pearson Education. NJ: Upper Saddle River. pp.359-365.
- Gutteridge TG, Otte FL (1983). *Organizational Career Development*. Washington DC: ASTE PRESS. pp.113-118.
- Hall DT, Foster LW (1977). A psychological success cycle and goal setting: goals, performance, and attitudes. *Acad Management J* 20(2) :282-290.
- Harman HH (1967). *Modern Factor Analysis*. Chicago. IL: University of Chicago Press. p.302.
- Jung HS., Yoon HH (2010). The effect of employees' physical attractiveness in foodservice companies on interpersonal relationship, job satisfaction and organizational citizenship behavior. *Korean J Culinary Res* 16(1):112-126.
- Jackson DW, Sirianni NJ (2009). Building the bottom line by developing the frontline: career development for service employees. *Business Horizons* 52(3) :279-287.
- Kim BCP, Murrmann SK, Lee G (2009). Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. *Inter J Hospitality Management* 28(4):612-619.
- Kim JE, Kim MS (2009). A study on the determinants of CDP and the mediating effect of HR practice between CDP and Organization performance. *J Korean Acad Organization & Management* 33(1):83-107.
- Kim SH (2002). Organizational support of career development and job satisfaction. *Rev Public Personnel Administration* 22(4):276-294.
- Kong H, Cheung C, Song H (2011). Hotel career management in China: Developing a measurement scale. *Inter J Hospitality Management* 30(1) :112-118.
- Kristof-Brown AL, Zimmerman RD, Johnson EC

- (2005). Consequences of individuals' fit at work: a meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology* 58(2):281-342.
- Lauver KJ, Kristof-Brown A (2001). Distinguishing between employee's perceptions of person-job and person-organization fit. *J Vocational Behavior* 59(4) :454-470.
- Lee YK, Lee DJ, Chung KY (2006). Effects of person-environment fit on job satisfaction and organizational commitment in F & B outlets at five star hotels. *The Tourism J* 30(5):277-297.
- London M (1988). *Career Planning and Development*. In *The Job Analysis Handbook for Business, Industry, and Government*. ed. By Sidney Gael. New York. NY: John Wiley & Sons. 234.
- London M, Larson HH (1999). Relationship between feedback and self-development. *Group & Organization Management* 24(1):5-27.
- Lyons HZ, O'Brien KM (2006). The role of person-environment fit in the job satisfaction and tenure intentions of African American employees. *J Counseling Psychology* 53(4):387-396.
- Lyons T (1971). Rile clarity, need for clarity satisfaction, tension and withdrawal. *Organizational Behavior & Human Performance* 6(1) :99-110.
- Meijers F (1988). The development of a career identity. *Inter J Advancement of Counselling* 20(3):191-207.
- Niu HJ (2010). Investigating the effects of self-efficacy on foodservice industry employees' career commitment. *Inter J Hospitality Management* 29(4) :743-750.
- O'Reilly CA, Chatman J, Caldwell DF (1991). People and organizational culture: a profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Acad Management J* 34(3):487-516.
- Orpen C (1994) The effects of organizational and individual career management on career success. *Inter J Manpower* 15(1):27-37.
- Podsakoff PM, MacKenzie SB, Lee JY, Podsakoff NP (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *J Applied Psychology* 88(5): 879-903.
- Pryor RGL (1985). Toward a composite theory of career development and choice. *British J Guidance & Counselling* 13(3) : 225-237.
- Roh YH, Chang JY (2005). The relationship of career indecision, job search behavior and P-J/P-O fit among college graduates. *Korean J Career Psychological & Social Issues* 11(4): 23-43.
- Saks AM, Ashforth BE (1997). A longitudinal investigation of the relationship between job information source, applicant perceptions of fit and work outcome. *Personnel Psychology* 50(3):395-426.
- Saks AM, Ashforth BE (2002). Is job search related to employment quality? it all depends on the fit. *J Applied Psychology* 87(4):646-654.
- Schein EH (1996). Culture: the missing concept in organization studies. *Administrative Science Quarterly* 41(2) :229-240.
- Son YJ (2010). Effect of hotel employee's desire to develop their career on job satisfaction according to their major related to hotel. *J Korea Tourism Res* 24(3):281-293.
- Spector PE (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the job satisfaction survey. *Am J Community Psychology* 13(6) :693-713.
- Super DE (1953). A theory of vocational deve-

- lopment. *Am Psychologist* 8(May):185-190.
- Tak JK (2007). Antecedents of person-job fit and its relation to intention to leave: based on a sample of newcomers. *J Korean Psychological Association* 20(4):459-473.
- Taylor D (1999). Managing job satisfaction. *Australian CPA* 69(9):46-49.
- Tracey JB, Tannenbaum SI, Kavanagh MJ (1995). Applying trained skills on the job: the importance of the work environment. *J Applied Psychology* 80(No) :239-252.
- Yang JT (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *Inter J Hospitality Management* 29(No) :609-619.
- Yoo TY, Hyeon HJ (2003). Effects of the fit of current-ideal organizational personality and the fit of current-ideal job characteristics on the attitudes toward the organization and the job. *J Korean Psychological Association* 16(3), 201-222.

2011년 03월 18일 접수

2011년 05월 02일 1차 논문수정

2011년 05월 17일 2차 논문수정

2011년 06월 08일 3차 논문수정

2011년 06월 20일 게재확정