

경영학석사 학위논문

우리나라 관광호텔 종사자의
감성자본 실태 연구

경주대학교 산업경영대학원

호텔경영학 전공

최 용 성

2007학년도 8월

우리나라 관광호텔 종사자의
감성자본 실태 연구

지도교수 이 방 식

이 논문을 경영학석사학위 청구논문으로 제출함

2007년 8월

경주대학교 산업경영대학원

호텔경영학 전공

최 용 성

최용성의 經營學碩士學位
請求論文을 追認함

위원장 이창호 印

부위원장 손재근 印

위원 이방식 印

경주대학교 산업경영대학원

2007년 8월

우리나라 관광호텔 종사자의 감성자본 실태 연구

목 차

제 1 장	서론	6
제 1 절	문제의 제기	6
제 2 절	연구의 목적	7
제 3 절	연구의 방법 및 범위	8
제 2 장	이론적 배경	11
제 1 절	호텔기업과 감성자본의 개념	11
제 2 절	호텔기업과 감성자본의 관계	14
제 3 절	호텔종사자 감성자본의 역할과 중요성	19
제 4 절	호텔종사자 감성자본과 커뮤니케이션	21
제 3 장	연구모형의 설계 및 조사방법	24
제 1 절	연구모형의 설계	24

제 2 절	가설의 설정 및 검증방법	27
제 3 절	조사의 설계	31
제 4 장	자료분석의 결과 및 결과의 해석.....	36
제 1 절	제안모형의 평가	36
제 2 절	자료의 분석	42
제 3 절	가설의 검증 및 결과의 해석	75
제 5 장	결 론	85
제 1 절	연구결과의 요약 및 시사점	85
1.	연구결과의 요약.....	85
2.	연구의 시사점 및 제언.....	89
제 2 절	연구결과의 한계 및 향후 연구과제.....	90
설 문 지	91
참고문헌	96
ABSTRACT	99

표 차례

<표Ⅱ-1> 조직을 구성하는 감성	16
<표Ⅲ-1> 설문지의 구성내용	33
<표Ⅲ-2> 설문지 배포 및 회수 현황	34
<표Ⅳ-1> 인구통계 특성	36
<표Ⅳ-2> 감성자본요인의 타당도 및 신뢰도 검정	40
<표Ⅳ-3> 호텔규모별 종사자 성별분포 차이검정	43
<표Ⅳ-4> 호텔규모별 감성자본 평균간의 차이검증	44
<표Ⅳ-5> 성별 감성자본 평균간의 차이검증	45
<표Ⅳ-6> 연령별 연령에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정 ..	47
<표Ⅳ-7> 학력별 감성자본 평균간의 차이검정	49
<표Ⅳ-8> 종교별 감성자본 평균간의 차이검정	51
<표Ⅳ-9> 근속연수별 감성자본 평균간의 차이검정	53
<표Ⅳ-9> 성별 감성자본 평균간의 차이검증	55
<표Ⅳ-10> 연령별 감성자본 평균간의 차이검증	56
<표Ⅳ-11> 학력별 감성자본 평균간의 차이검정	57
<표Ⅳ-12> 종교별 감성자본 평균간의 차이검정	59
<표Ⅳ-13> 근속연수별 감성자본 평균간의 차이검정	61

<표IV-14> 성별 감성자본 평균간의 차이검증	62
<표IV-15> 연령별 감성자본 평균간의 차이검증	64
<표IV-16> 학력별 감성자본 평균간의 차이검정	65
<표IV-17> 종교별 감성자본 평균간의 차이검정	67
<표IV-18> 근속연수별 감성자본 평균간의 차이검정	69

그림 차례

<그림Ⅲ-1> 연구의 모형	27
----------------------	----

제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기

20세기 후반의 호텔경영환경은 수요와 공급의 불균형으로 생존을 위 해 계량에 기초한 호텔전략경영(hospitality strategic management)이 크게 발전 한 시기였다. 21세기에 들어선 후에도 호텔경영환경은 물적 (physical) 역량의 강조 심화 및 인적 서비스 경쟁은 더욱 심화하고 있는 실정이다. 이러한 인적 서비스 경쟁 심화는 극심한 구조조정으로 호텔조직 구성원 간의 감정이나 정서는 메말라 가면서도 수준 높은 인적 서비스를 강요하는 이율배반적 상황이 전개되고 있는 것이다. 따라서 물적 서비스 요소의 합리적 관리와 인적 서비스 역량 강화를 통한 호텔 경쟁력 제고라는 전통적 과제에 종사자의 정서적 메마름 정도의 심화와 인적 서비스의 유연성 제고라는 이중적 태도에 직면하게 된 것이다. 이러한 상황에서 호텔조직이 그러한 한계를 뛰어넘어 지속 가능한 서비스경쟁 제고를 위해서는 종사자의 따스한 가슴을 자극하는 감성엔진과 감성역량을 배양할 필요가 있다.

호텔경영의 성패는 결국 사람에게 달려 있다. 왜냐하면 어떤 유형의 호텔조직 이든 그 경영은 우선 사람들로 구성되어 지고(of the people),

사람에 의해(by the people) 움직여지며 경영목표도 결국은 사람을 위한 것이기(for the people) 때문이다. 예전부터 호텔조직의 핵심은 사람이며, 사람의 마음과 감성을 관리할 줄 아는 호텔기업만이 살아 남는다고 지적은 있어 왔지만, 사람의 마음과 감성을 어떻게 움직이고 그러한 것을 호텔기업의 중요한 자산으로 어떻게 전환시켜야 하는지에 대하여는 심도 있는 논의나 연구는 이루어지지 못하였다.

지식기반 사회의 도래에 따라 지식(knowledge)과 지적 자본의 중요성이 강조되고 있으나 그 지식은 호텔종사자의 지적 능력을 통해 활용될 때만 가치가 부여된다. 그럼에도 불구하고 많은 호텔경영 실 무자나 연구자들은 부서 기능이나 서비스 내용과 과정에 관련된 정보 와 지식 관리에만 관심을 가질 뿐, 서비스 지식을 가치 있게 만드는 사람들에게 동기를 부여하여 그들의 열정과 추진력을 이끌어 내는 데는 무관심하거나 소홀했던 것이 사실이었다.

제 2 절 연구의 목적

최근 들어 제조업은 지식자본의 극대이용 수단을 감성자본 또는 정서자본으로 치부하는 경향이 있으며 이는 국내외 문헌과 사례를 통하여 지적되고 있다. Kevin Thomson(1998)은 감성자본을 외적 감성자본과 내적인

감성자본으로 분류하면서 후자를 조직 구성원들이 자기조직에 대하여 갖는 감성이라고 규정하고, 이를 기업의 가장 중요한 자산이 될 것이라고 지적하고 있다. 내적인 감성자본은 사업에 참여하고 있는 모든 구성원들이 지니고 있는 감정, 신념, 이해, 가치 등을 일컫는다. 이러한 감성들은 호텔 종사자들이 서비스 제공활동에 영향을 준다. 내적인 감성자본은 호텔사업 및 브랜드에 대한 열정의 중심을 이루는 것으로 구성원들이 끊임없이 지식자본을 활성화시키는 촉진제가 된다. 즉 호텔조직 내의 감성자본은 각종 인적 서비스 상품의 품질 제고나 촉진제가 된다는 것이다.

따라서 본 연구에서는 우선 감성자본이 중요한 화두로 떠오르게 된 배경을 살펴보고, 감성자본의 개념과 내용, 그 측정 기준과 평가방법을 호텔경영의 관점에서 논의해보고자 한다. 아울러 본 연구는 설문지조사에 의한 실증적 연구를 통하여 우리나라 호텔기업종사자 감성자본의 운영실태와 양상에 대하여 분석한 다음, 감성자본의 축적과 유지관리 방안의 제시에 연구목적을 두고자 한다.

제 3 절 연구의 방법 및 범위

본 연구는 위와 같은 연구목적을 달성하기 위하여 문헌고찰과 실증분석을 병행하였다. 먼저 문헌연구는 선행연구 자료를 구체적으로 검토하여 이를

호텔기업 종사자의 감성자본의 구성개념 구상에 원용하였다. 선행연구에서 취급한 25개의 감성변수를 5개의 묶음으로 요인화 자료는 본 연구에서 확인적 요인분석 과정을 거쳐 이의 활용의의를 검토하게 될 것이다.

이렇게 구성된 각 측정 항목들로 구성된 설문지는 서울, 부산 및 제주지역 소재 6개 특급관광호텔과 10여 개의 3급관광호텔에 배포하여 해당호텔의 종사자를 대상으로 설문조사 중이다. 설문의 배포지역을 세 지역으로 산포한 것은 가급적 표본오차를 줄이려는 연구자의 의도에 기인하였다. 그리고 3급관광호텔을 7개로 한 것은 단위호텔의 종사자수가 적어 부득이 배포처를 다소 늘려 잡았기 때문이다.

또한 자료의 분석 방법은 SPSS Win 12.0+ 통계패키지 프로그램을 이용하여 변수간의 요인구조 파악(타당성)을 요인분석과 변수간의 내적 일관성(신뢰도)을 조사할 것이다. 이는 선행연구에서 밝혀진 신뢰도와 타당도의 재확인을 위한 확인적 요인분석과 신뢰도 검정의 형식으로 이루어질 것이다.

본 연구는 전체 5개의 장으로 구성된다.

제1장에서는 문제의 제기, 연구의 목적, 연구의 방법 및 구성을 제시하고, 제2장에서는 이론적 배경으로 호텔기업의 개념과 감성자본의 개념, 호텔기업 경영과 감성자본의 관계 그 역할과 중요성 등을 살펴본다.

제3장은 연구모형과 가설의 설정으로 본 연구의 목적에 부합하는 문헌고찰을 토대로 연구모형을 설정하고, 이 연구모형에 따른 연구가설을 설정하였다.

제4장에서는 연구가설에 대한 실증조사 및 분석 부분으로 가설의 채택 여부를 검증하게 된다.

제5장은 결론 부분으로 연구결과의 요약 및 시사점, 그리고 연구의 한계 및 향후 연구과제를 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 호텔기업과 감성자본의 개념

가. 호텔기업의 개념

우리나라의 관광진흥법 제3조 2항에 따르면 호텔기업이란 “관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 제공하거나 숙박에 부수되는 음식, 운동, 오락, 휴양, 공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 업”이라고 정의하고 있다(한국관광 협회중앙회, 2007). 그리고 현재 호텔에 대한 사전적인 의미에 따르면 “객실과 식사를 갖추고 대중을 위하여 봉사하는 건물 또는 공공단체”라고 정의한다(김정근, 2004).

물론, 호텔이라는 곳은 사전적인 정의 보다 훨씬 광범위하고 복잡하다. 인간의 기본 요소인 숙식만을 해결하기 위한 호텔은 과거에는 하나의 사기업

으로 숙식만을 제공하는 단순한 기능에서의 시설에 불과하였을지라도 오늘날에는 단순하고 영세한 사기업이 아닌 영리목적의 추구하고 사회 공공의 성격을 갖춘 복합사업체로서 변화하여 가고 있다(김정근, 2004). 또한 호텔의 정의를 영미법률에서 살펴 볼 때 일반법에는 호텔이란 곳은 “제공되는 접대에 대한 지불능력 및 준비가 되어있는 모든 사람에게 시설의 여유가 있는 한 수용이 허락되며, 체재기간 및 보상의 율 등에 관한 약정 없이 체재 중에는 타당한 대가를 지불하고서 식사 및 침실 등이 제공되며, 그 집을 임시적 가정으로 이용하는데 있어서 필연적으로 부수되는 서비스와 관리를 받을 수 있는 장소”라고 설명하고 있다. 또한 호텔사업은 대부분 다른 사업과는 달리 종사자가 고객을 접대하고 물적 상품과 인적 서비스를 상품과 동시에 제공하며 각종 정보와 편의를 제공하는 특수한 성격을 가진 사업이다. 우리나라의 호텔산업은 지난 과거 동안 특히 대도시 쪽에서 성장 전략을 다각적으로 수립해 왔기 때문에 비약적인 성장을 이룩해 왔다.

2007년 3월 현재, 전국 관광호텔업 등록현황을 등급별로 살펴보면 업체 수는 총 534개소에 특1급이 43개, 17,286실, 특2급 65개소에 11,461실, 1급이 193개소, 2급 89개소 및 3급 111개소 등으로 총 객실 수는 56,200여실에 이르고 있다(한국관광협회중앙회, 2007).

나. 감성자본의 개념

감성(Emotion)은 라틴어 Emovere(밖을 향해 움직이다)에서 나온 말로 이미 그 어원에서부터 운동과 변화의 뜻을 지니고 있다. 사실상 감성이란 대체로 무언가를 하고자 하는 자의적인 충동과 연결되어 있다(D. Martin & Boeck K., 1996). 그런데 감성적 측면은 정의하기가 그리 쉽지 않다. 그래서 페렌드와 러셀은 “모든 사람은 감성이 무엇인지 안다. 그러나 누군가 그 정의를 물어보는 순간부터는 모른다. 그러므로 아무도 모르는 것이라 말할 수 있다.”라고 지적하였다(B. Fehrand & Russell J. A., 1966). 감성에 대한 정의는 감성의 여러 모습만큼이나 다양하다. 여러 학자들의 다양한 감성의 정의에 내재된 가정들의 내용을 다음과 같이 요약할 수 있다(J. Barlow & Maul D., 2000).

- 1) 감성은 말하고 행동하는 양식(ways of talking and acting)이다. 이는 개인들 사이에서 일어난다.
- 2) 감성은 우리가 하는 일 또는 일어나는 일에 대해 우리가 생각하는 것으로서, 단순한 생각보다 강렬하다.
- 3) 감성은 사건(event)에 대한 신체적 반응(bodily reactions)의 결과로서 우리의 생존을 위한 대응의 일부이다.

4) 감성의 근간이 되는 시스템은 무의식적이다. 크게 보아서 우리는 자신의 감성을 선택하지 않는다.

5) 감성은 우리에게 그냥 일어난다. 우리는 자신의 감성에 대해 직접적인 통제 능력을 거의 갖지 못한다. 물론 어느 정도 특정한 감성적 습관을 형성할 수는 없다.

6) 감성은 미래 행위의 강력한 동기 인자이다.

7) 감성은 사실이나 데이터보다 기억에 더 잘 남는다.

제 2 절 호텔기업과 감성자본의 관계

Kevin Thomson은 Emotional Capital(1998)에서 기업의 숨겨진 핵심자산- 감성자본(Emotional Capital)은 조직구성원의 몰입, 헌신과 같은 감성도 유형의 자본처럼 축적 관리되어야 함을 강조하면서, 서비스기업이 어떻게 해야 하는지 그 구체적인 방법을 제시하고 있다.

일반 제조업의 경우, 정보화 사회, 디지털 사회, 또는 지식기반 사회로 지칭되는 현대에는 여전히 정보와 지식이 경영에 있어 중요한 역할을 할 것이다. 그러나 호텔기업의 경우 지식경영과 관련하여 종사자의 감정, 신념, 이해, 가치 등과 같은 이른 바, 감성자본이 더욱 중요해지게 된다. 정보와 지식에

의한 경영은 오늘날 호텔기업에게 있어 중요한 실천 과제임에 틀림없지만, 종업원 들이 고객과의 접촉과정에 얼마나 ‘진실의 순간’(Moment of Truth)의 연출에 열정적으로 매달리는가에 따라 제공되는 서비스 수준과 그에 따른 고객 만족 도는 큰 차이를 낳을 수 있다.

감성자본은 지식자본을 활성화하는 연료이다. 따라서 인적 서비스에 대한 몰입과 헌신, 열정과 같은 긍정적인 감성을 축적하지 못한 호텔 조직은 최고의 성과를 낼 수 없다.

따라서 Kevin Thomson은 감성관리는 미래 기업이 확보해야 할 중요한 핵심역량이라고 강조한다. 디지털시대에 들어서면서 호텔경영 패러다임도 지속적으로 변함에 따라 호텔경영자와 구성원은 모두 혼란스러워 하고 있다. 즉 호텔조직의 가장 강점이었던 ‘호텔의 인적 요소에 대한 믿음과 충성심’이 흔들리고 있는 것이다. 해결책은 다시 ‘사람’으로 돌아가는 것이다. J. K. Maxwell(1995)은 다음같이 지적한 바 있다.

‘오늘날 많은 호텔 종사자들이 잠재력을 다 발휘하지 못하고 있는 이유는 그들이 월급만 받기 때문이다. 고용주와 고용인의 관계가 월급을 주고 받는 관계이상으로 발전하지 못하는 것이다. 그러나 성공하는 호텔조직은 접근방법을 달리한다. 성공하는 호텔조직에서 일하는 사람은 월급뿐만 아니라, 양육도 받는다. 양육하는 일은 사람을 변화시키는 능력을 포함하고 있다. 양육하는 일은 모두에게 유익하다. 자신을 이끌어주는 리더가 자신을

믿어주고(Believe with them), 격려해주고(Encourage them), 나누어 주고(Share with them), 신뢰하는 것(Trust them) 이상으로 마음에 안정을 주고 동기를 북돋우는 행동은 없다.’

<표Ⅱ-1>에 열거되어있는 조직을 구성하는 10가지 감성 즉, 조직 내부 구성원들이 느끼는 것이 무엇인지를 파악한 것이다. 연구자는 이를 기반으로 호텔기업경영과 대고객 관계의 재정립이 가능하다고 전제하였다.

고객의 이성과 감성을 사로잡는데 성공한 대부분의 회사들은 열정, 집요함, 의욕과 같은 감성들로 충만해 있다. 이러한 회사들은 소위 대고객 서비스에 필요한 ‘조직을 역동적으로 만드는 10가지 감성’을 가지고 있으며, 이 감성들이 다양하게 혼합되어 독특한 성격을 만들어 내는 것이다.

<표Ⅱ-1> 조직을 구성하는 감성

구분	주요 감성				
역동적 감성	집요함 (obsession)	도전정신 (challenge)	열정 (passion)	몰입 (commitment)	확신 (determination)
	기쁨 (delight)	애정 (love)	자부심 (pride)	열망 (desire)	신뢰 (trust)
절망적 감성	두려움 (fear)	분노 (anger)	무력감 (apathy)	스트레스 (stress)	불안 (anxiety)
	적대감 (hostility)	질시 (envy)	탐욕 (greed)	이기심 (selfishness)	증오 (hatred)

출처 : Kevin Thomson, Emotional Capital, 새로운 제안, 2000 pp. 47-48.

특히 호텔조직은 이러한 긍정적인 감성들 중 일부분만을 가지고 있거나 어쩌면 전혀 의식하지도 않고 있을 것이다. 그러나 호텔기업은 눈으로 보이는 외형 이면에 이러한 감성들이 가득한 살아 있는 실체이다. 물론 반드시 좋은 감성만으로 채워져 있지는 않다. 대체로 우리나라 호텔조직 구성원은 자생적 감성보다는 강요된 감성에서 연유한 10가지 절망적인 감성, 즉 쓸데없이 두통거리만 되는 감성자본으로 가득 차 있을 수도 있다. 이에 대한 논거는 지난 20여년간 이루어져온 호텔종사자의 직무태도나, 인터넷 마케팅과 관련한 많은 연구과제에서 밝혀진 바에 근거한다(이방식, 2004). ‘호텔조직을 절망적으로 만드는 10가지 감성’의 반대가 되는 것들이다. 이러한 스트레스들로 채워진 호텔조직문화에 길들여진 종사자의 직무생산성은 그리 높을 수가 없음은 쉽게 추론될 수 있을 것이다. 절망적인 10가지 감성 중 5가지 정도만 나타난다면 호텔조직의 구성원들이 생산적이 되려고 노력할까? 과감하게 리스크를 택하려 할까? 호텔조직의 개선을 위해 헌신적으로 노력할까? 회사에 오래 남아 있으려고 할까? 등의 질문에 대한 대답은 ‘절대로 아니다’라는 것이 지난 10여 년간의 관련연구에서 밝혀져 있다(이방식, 2004). 결국 이 절망적인 감성들과 호텔경영실적과의 상관성은 항상 지적되어 왔으나, 이에 대한 근본적 해결을 위한 노력은 답보해왔다. 이러한 감성적 마비 상태를 겪고 있는 호텔의 경영실적이 진부할 가능성은 자명하다. 그렇다면 관리자나 투자자는 긍정적인 감성 또는 부정적인 감성이 초래하게 되는

부담이나 이익을 어떻게 알 수 있을까? 부정적인 감성자본이 투자의 가치에 악영향을 끼친다면 그들은 호텔조직이 이러한 상황을 타개하기 위해 무엇을 해야 할지를 알고자 할 것이다. 타 산업에서 나타나는 10가지 역동적인 감성 또는 절망적인 감성은 역시 모든 호텔조직의 감성자본에 영향을 미칠 것이다. 그런데 중요한 것은 호텔경영업주나 CEO들이 이 문제를 심각하게 고려하고 있지 않다는 점이다. 그들은 재무제표의 숫자만큼 감성자본을 심각하게 고민하지 않는다. 그러나 감성자본은 호텔기업의 성격을 창출하고 추진하는 원동력이 되는 한편, 회사가 존재하고 행하는 모든 것, 즉 회사의 브랜드, 제품, 서비스 절차, 이미지 및 명성 등의 근본적인 동인임을 직시할 필요가 있다.

제 3 절 호텔종사자 감성자본의 역할과 중요성

감성은 사고과정의 모든 면에 영향을 미친다. 감성적 요소는 기억 형성 과정과 인식, 꿈, 사고 판단 등에 영향을 미친다. 즉 감성은 종사자의 이성적 사고 과정에 영향을 미치며 어떤 판단을 내릴 것인가를 결정한다. 감성이 행동을 형성한다(J Barlow & Maul D., 2000). 이러한 진술은 육체와 마음(감성) 간에는 늘 커뮤니케이션이 이뤄지고 있으며 '감성적 상태'는 추상적인 관념 상태에 그치지 않고 반드시 구체적 물질로 변화되어 '육체에 작용

한다’는 사실이 의학적으로 밝혀졌다는 것으로 뒷받침된다(하루야마 시게오, 1996).

예컨대 가슴에서 열정이 용솨음치기 시작하면 곧 신체의 모든 부분에 전달되고 그렇게 되면 불가능하게 생각했던 것도 이를 수 있게 된다(J. Canfield Miller J., 1998). 감성은 육체로 전이되어 행동으로 표출되기도 하지만, C. G. Jung이 지적했듯이 감성에는 전염성이 있다. 즉 집단이나 호텔조직 내에서 어떤 감성적 분위기는 긍정적이든 부정적이든 구성원들 간에 전염되고 파급효과를 일으킨다는 것이다.

사람은 꿈이 있어야 생활에 활기가 있다. 꿈이 없는 사람은 희망이 없으며 결과적으로 인생을 시들하게 살 수 밖에 없다. 성공하는 사람은 크든 작든 이상이 있다. 그리고 이상을 가진 사람은 열정이 있다. 열정은 일을 적극적으로 추진시키는 용광로와 같은 것이다. 열정이 있는 사람은 무슨 일을 하던 목표를 향해 열정적으로 매진한다. 이에 비해 열정이 없는 사람은 일을 사무적으로 처리하게 된다(Martin E. P. Seligman 1996). 한 사람의 가슴에서 치밀어 오른 열정은 곧 주위사람들에게 전파되고 곧 그 사람들을 사로잡는다(J. Canfield & Miller J. 1998). 따라서 감성자본은 호텔조직 분위기 또는 호텔조직 풍토, 나아가서는 호텔조직문화와도 밀접한 관련성을 지니게 되는 것이다. 따라서 감성은 엄청난 가치를 지니고 있다. 왜냐하면 감정은 지적능력이 발휘되도록 하고, 지적능력은 수익창출을 이끌어 내기 때문이다.

그리고 감정이 가치를 가지는 것이라면 감정에 자본가치를 부여할 수 있다. 언어와 마찬가지로 감정도 부가가치를 창조하거나 이를 파괴할 수 있다. 특히 호텔종사자의 감정은 감성자본의 원천으로 감정은 호텔기업의 ‘숨겨진 예비병력’, 즉 호텔조직의 잠재적 수익의 원천이다. 내부고객과 외부고객은 모두 헌신, 충성, 열정 등 ‘파넬’ 가치가 충분히 있는 감성자원의 광산을 하나씩 가지고 있다. 호텔종사자의 감성자본은 대차대조표에 추가될 수 있는 수익을 창출한다. 그래서 유능한 호텔종사자의 이직은 자산이직으로 인식하는 경향이 있다. 호텔조직내부와 주변의 모든 사람의 광산에서 이 자산을 캐내야 한다. 말이 지적자본의 기초라면 그것은 측정이 불가능할 정도의 가치를 지니고 있다. 호텔종사자의 감정이 호텔조직 감성 자본 의 기초라면, 그것은 측정이 불가능할 정도의 큰 가치를 지니 고 있다. 감성자본 축적수준이 높은 호텔조직은 꿈과 이상을 가지고 있고, 미래 비전도 분명하다. 그러한 호텔은 활기와 역동성이 넘치며 따뜻한 마음 과 의욕, 열정이 넘쳐 나는 그야말로 신명이 있고 신바람 나는 호텔 조직이 된다. 그렇게 신바람 나서 하는 일은 실패할 확률도 적을 뿐 더러 신명 나는 조직은 성장발전하기 마련이다(이면우, 1992).

제 4 절 호텔종사자의 감성자본과 커뮤니케이션

가. 호텔종사자와 언어

호텔종사자의 말(언어)은 고객과의 의사소통 프로세스를 구축하기도 하고 파괴하기도 하며, 실질적인 호텔영업실적에 영향을 미친다. 즉 호텔종사자의 언어 또는 언어태도는 호텔조직 전체에 중요하며 이는 엄청난 화폐적 가치를 창출한다. 구체적으로 호텔 종사자의 언어 태도(커뮤니케이션 태도)는 자본으로서의 가치를 측정할 수 있다. 이는 부가가치를 창출할 수 있지만 또한 가치를 파괴할 수도 있다.

나. 언어표현과 커뮤니케이션

언어표현은 호텔조직의 새로운 '통화(Currency)'로 취급할 수 있는 개체이며 지식을 전달하기 때문에 가치를 가진다. 그런데 더 중요한 것은 언어표현은 감정도 전달한다는 점이다. 호텔조직에 속한 모든 사람들은 호텔조직의 가치 속에서 살고, 호텔조직의 메시지를 전달하는 역할을 하므로 호텔기업의 브랜드를 나타내는 사람들이라고 할 수 있다. 이 사람들은 때와 장소를

가리지 않고 호텔조직에 대한 자신의 의견을 피력할 수가 있다. 분명 종업원들은 호텔조직이 커뮤니케이션의 개선을 통해 서로의 관계를 개선하고자 노력한다는 것을 알게 된다면 암묵적인 '종업원계약'사항을 되돌아보게 될 것이다. 이를 통해 내적인 커뮤니케이션은 기존의 딱딱한 계약관계를 '감성적 계약'관계로 바꾸는데 도움을 줄 것이다.

Martin. E. P. Seligman(1996)은 '부정적 언어 습관'은 개인의 정신건강, 신체적 건강 그리고 업무수행에 심각한 영향을 미친다고 지적하였다. 그는 또한 최근 조사에 의하면 부정적 언어습관을 가진 사람은 의기소침해지기 쉽고 일에 실패하며 건강도 더 나쁘다고 한다. 개인의 긍정적 감성 또는 부정적 감성의 정도를 가장 손쉽게 알 수 있는 것은 그 사람이 쓰고 있는 언어습 관이다. 보통 긍정적 감성이 몸에 밴 사람은 다음과 같은 표현을 자주 사용한다.

- 1) 상황을 유리하게 해석하는 말
- 2) 장래에 대한 희망과 비전을 암시하는 말
- 3) 다른 사람을 칭찬하거나 장점을 강조하는 말
- 4) 잘못된 원인을 자신에게서 찾는 말
- 5) 대화내용이 전체적으로 밝고 활기찬 말
- 6) 웃는 얼굴로 자신 있게 하는 말

7) 자신의 소신에 대하여 신념이 뚜렷한 말

8) 대화에서 사용하는 표현이 심각하지 않고 가벼운 내용

개인의 긍정적 감성이나 부정적 감성을 지니는 것은 마음속의 문제이지만 그것이 바깥으로 노출되는 것은 언어표현을 통해서이다. 그러므로 긍정적 감성이 풍부하여 감성자본 축적수준이 높은 호텔조직에서는 밝고 명랑한 언어를 많이 구사된다. 아울러 그러한 희망, 기쁨, 애정, 배려, 활력, 열정, 의욕이 담긴 대화와 커뮤니케이션은 그것이 대 고객서비스 및 호텔브랜드의 제고로 연결된다.

제 3 장 연구모형의 설계 및 조사방법

제 1 절 연구모형의 설계

본 연구의 목적은 우리나라 호텔기업종사자 감성자본의 실태를 파악 하고, 이의 관리최적화 방안고찰에 두고 있다. 따라서 이러한 연구목적 수행을 위하여 일반제조업에서 이루어진 선행연구의 이론적 고찰에서 도출된 관련 요인에 근거하여 <그림Ⅲ-1>과 같이 연구모형을 설정하였다.

호텔기업의 자산은 크게 지식자본, 감성자본, 사업자본<물적 및 재무적 자본> 으로 분류할 수 있을 것이다. 달리 표현한다면 호텔기업의 자산은 이성과 감성 그리고 유형자산으로 구성된다.

가. 감성자본(정서) : 느낌, 믿음, 가치

나. 지식자본(이성) : 데이터, 정보, 지식

다. 사업자본(물리적인 것과 재무적인 것) : 재고, 원자재, 설비현금 등의 항목으로 소유하고 있는 것

호텔종사자의 감성자본은 지식자본이나 사업자본을 활성화시키고 확대 재생산시키는 연료역할을 하는 것이므로 본 연구는 감성자본의 측정수준의 측정 및 그 방법의 개발은 매우 의미 있는 일이라고 본다. 호텔조직의 감성 자본은 긍정적 감성과 부정적 감성으로 형성되는데, 긍정적 감성은 사기진작이나 동기유발 나아가 직무만족을 높여서 호텔조직의 성과 향상에 기여하지만, 부정적 감성들은 사기를 저하시키고 직무불만족을 유발함으로써 호텔조직의 성과를 저하시키게 된다. 긍정적 감성으로 넘치는 호텔기업 조직의 모습은 다음과 같이 묘사될 수 있다.

- 가. 미래에 대한 비전이 있다.
- 나. 상품개발 또는 시장개척에 대한 열의가 높다.
- 다. 새로운 아이디어나 기획이 반영된다
- 라. 간부들의 의욕이 넘치고 진취적이다.
- 마. 직원들은 성실하여 불평불만이 적다.
- 바. 호텔조직 내에서 단합이 잘 된다
- 사. 직원들의 사명감이 높다.

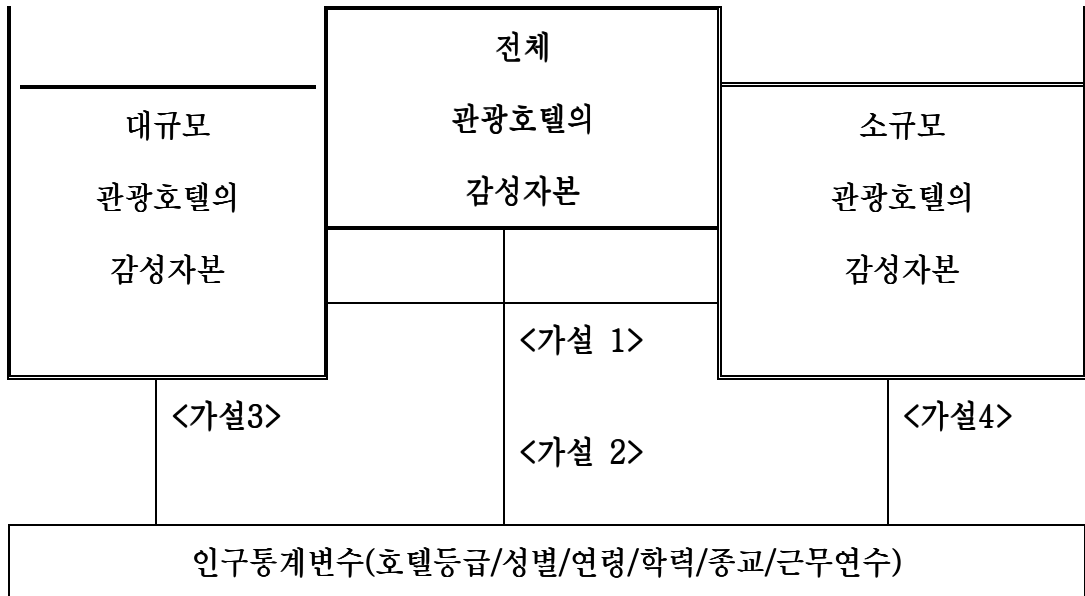
이러한 감성자본에 영향을 미치는 변수들로는 사회, 문화적 환경, 공유 환경, 경제적 환경과 같은 호텔조직 환경이 있고, 커뮤니케이션 양상 이라든가

리더십 스타일, 종사자관계 등과 같은 호텔조직 맥락을 들 수 있다.

그런데 일반적으로 호텔조직맥락을 바탕으로 할 때 다음과 같은 논리구조의 추론이 가능해진다. 대체로 대규모 호텔일수록 종사자들의 미래에 대한 비전, 상품개발 또는 시장개척에 대한 열의 등이 높을 것이다. 아울러 종사자제안제도를 통한 새로운 아이디어나 기획 등이 호텔정책에 반영될 가능성이 크고, 간부들은 진취적이며 직원들의 성실성과 불평불만 정도는 소규모 관광호텔에 비해 상대적으로 낮은 수준일 것이다. 그리고 호텔조직 내에서 구성원 결속력이나 종사자들의 사명감이 소규모 관광호텔에 비해 상대적으로 높을 것이다.

한편, 소규모 호텔일수록 종사자들은 미래에 대한 비전이 낮고, 상품개발이나 시장개척 열의 등이 대규모 관광호텔 종사자에 비해 상대적으로 낮을 것이다. 아울러 소규모 관광호텔은 규모의 영세성에 의해 종사자제안제도를 통한 새로운 아이디어나 기획 안 등이 호텔실무에 반영될 가능성이 낮고, 간부들 진취성과 종사자의 성실성, 불평불만 정도는 대규모 관광호텔의 간부나 종사자에 비해 상대적으로 높은 수준일 것이다. 따라서 조직구성원의 결속력이나 사명감은 대규모 관광호텔에 비해 상대적으로 낮을 것이라는 예상이 가능해진다.

이상의 논거를 바탕으로 연구모형을 다음과 같이 설정하였다.



<그림Ⅲ - 1> 연구의 모형

제 2 절 가설의 설정 및 검증방법

가. 가설의 설정

지식자본이나 물적자본을 활성화시키는 감성자본의 중요성이 강조되고 있음에도 우리나라의 관광호텔의 업계나 학계에서는 아직 까지 감성자본을 측정하려는 시도나 실증적인 조사연구를 시도한 바 없다.

본 연구에서는 국내호텔기업의 감성자본 축적수준을 측정하기 위하여

감성자본을 구성하는 요소들을 중심으로 설문지를 구성하여 조사분석을 시도하였다.

본 연구에서는 국내호텔기업의 감성자본 축적수준을 조사하기 위하여 특급관광호텔 7개 사업장과 3급관광호텔 10여 개의 사업장을 대상으로 실증연구 하였다. 연구대상으로 이들 특급관광호텔과 3급관광호텔을 선정 이유는 특급관광호텔 들의 경우, 객실규모 200실 이상의 중대규모의 호텔규모기준을 충족하고 있는 점과 보수 및 직무체계 등 종사자감성 자본에 대한 긍정적 요소가 큰 점을 고려하였다. 아울러, 3급관광호텔의 경우, 특별시 소재 40실 이상, 광역시 이하 지방자치단체의 30실 이상 의 객실규모 최저기준과 소규모 호텔객실 상한기준 50실 이하를 충족하고 있음을 고려하였다(한국관광 협회중앙회, 2007).

3급관광호텔은 그 규모의 영세 성에 따른 부대 업장의 제한 및 직무범위의 단순성 요소 등이 종사자 감성자본에 부정적으로 영향을 미칠 수 있음은 충분히 예상이 가능하다. 이에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 1> 우리나라 대규모 관광호텔조직의 감성자본 축적수준은 소규모 호텔조직의 그것보다 클 것이며 유의적인 차이를 보일 것이다.

그러나 규모에 따른 종사자감성자본의 차이에도 불구하고, 규모에 관계없이 감성자본속성에 대한 차이는 종사자들의 인구통계 특성에 따라 동일하지 않을

것이라는 것이 본 연구의 가정이다. 왜냐하면 대규모 관광호텔 종사자이라 하더라도 감성자본 요인에 따라서는 성별, 연령, 학력, 종교 및 근무연수 등에 따라 소규모 관광호텔 종사자보다 감성자본 축적수준은 낮을 수도 있다고 보는 것이 현실적인 가정일 것이다. 이에 따라 다음과 같은 가설을 설정해 보았다.

<가설 2> 우리나라 관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 인구통계변수에 따라 유의적인 차이가 있을 것이다.

그리고 특급관광호텔과 3급관광호텔은 규모에 따라 호텔조직문화와 호텔조직 분위기가 다를 뿐 아니라, 구조조정 등으로 조직스트레스가 비교적 높은 수준에 있는 점 등을 고려할 때 인구통계변수에 따라 감성자본의 요인간에는 차이가 있을 것으로 추정하였다. 따라서 다음과 같은 가설성립이 가능하다.

<가설 3> 특급관광호텔 종사자 감성자본의 요인별 축적수준은 종사자의 인구 통계적 특성에 따라 차이를 보일 것이다.

<가설 4> 3급관광호텔 종사자 감성자본의 요인별 축적수준은 종사자의 인구 통계적 특성에 따라 차이를 보일 것이다.

전체 가설 중 <가설 2>, <가설 3> 및 <가설 4>는 인간의 감정과 정서, 열정과 신명 등은 개인 구성원의 성격과 가치관, 의식구조, 학력 등과 밀접한 관계가 있다는 일반적 조직맥락 특성을 반영하여 가설을 구성하였음을 밝혀둔다.

나. 검증방법

수집된 자료는 데이터 코딩(data coding)의 과정을 거쳐 SPSS Win1.0을 이용하여 감성변수에 대한 요인묶음을 위한 요인분석 및 각 요인묶음에 대한 신뢰도를 검토할 것이다.

본 연구에서는 연구모형상의 인구통계변수의 표집분포의 양태를 확인하기 위하여 카이스퀘어(X^2 -검정)를 실시한다. 이는 표본분포의 확인을 통한 개략적인 조사표본의 모집단 양태의 판정에도 그 의의를 두고자 한다.

아울러 감성변수의 요인 구성개념(constructs)을 확인하기 위해서는 요인 고유치(아이겐 값)와 전체 요인의 공분산 크기를 조사하여 표본 분포 내의 요인의 설명력을 살펴볼 것이다. 그리고 요인별 *Cronbach-a* 를 조사하여 각 요인에 해당하는 변수들의 평균값 유용성을 조사할 예정이다.

이상과 같은 과정을 거쳐 표본의 양태 및 요인의 신뢰도와 타당도를 조사하여 이에 대한 해석을 바탕으로 모집단 특성을 간추린 후 가설 검증을

하게 될 것이다. 인구통계자료의 표본일치성 검증은 X^2 -검증을 활용할 것이다. 그리고 <가설 1>의 검증에는 t-검증법이 사용될 것이다. 끝으로 <가설-2>, <가설-3>, <가설-4>의 검증은 일원분산분석을 활용할 것이다.

제 3 절 조사의 설계 및 개요

가. 예비조사

본 연구를 위한 예비조사는 설문내용 구성의 타당성과 신뢰도의 현실성을 판단해 보기 위한 작업이다. 본 조사에서는 이미 항공산업체 종사자를 대상으로 한 선행연구에서 종사자 감성자본축적수준에 대하여 실증적으로 분석하여 요인을 분류한 연구를 요인구분의 기초자료로 삼고자 한다(박용한, 김홍길, 2005). 이 연구에서는 항공산업종사자 160명과 협력업체 종사자 160명을 대상으로 실시하여 해당변수 25문항에 대해 요인을 구분해 놓은 바 있다. 이에 따르면 회수된 설문지 가운데 분석이 가능한 유효한 설문지 151표본을 대상으로 변수를 묶은 결과, 5개의 요인(“적극성과 열정”, “미래비전과 애사심”, “화기애애함”, “온정적 분위기와 온화함” 및 “상호존중과 신뢰”)로 분류되었다.

한편, 추출된 5개의 요인은 전체변량의 75.318%를 설명하는 것으로 나타났다. 또한 선행연구에서 추출된 각 변인의 신뢰도를 살펴본 결과

적극성과 열정은 .949, 미래비전과 애사심은 .847, 화기에애함 은 .861, 온정적 분위기와 온화함은 .914, 상호존중과 신뢰감은 .849로 나타났다. 전체 25개 문항의 신뢰도 *Cronbach's alpha*= .970으로 나타나 매우 높은 수준을 보인 바 있다(박용한, 김홍길, 2005).

나. 본 조사

1) 설문지의 구성 및 내용

본 연구에 사용된 설문지의 구성을 보면 <표 III-1>에 제시한 바와 같이 크게 6개의 영역으로 구성되어있다.

<표 III-1> 설문지의 구성내용

구성내용	설문번호	문항수
적극성과열정	1- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	9
미래비전과 애사심	1- 10, 11, 12	4
화기에애함	1- 13, 14, 15	3
온정적 분위기와 온화함	1- 16, 17, 18, 19	4
상호존중과 신뢰감	1- 21, 22, 23, 24, 25	5
인구통계 변수	2- 1, 2, 3, 4, 5	5
6개 영역	-	30

본 조사에서는 선행연구에서 파악된 설문문항 중 호텔관련의 이해도를 높이기 위해서 관련문항에 대해서는 호텔경영환경에 맞는 문구로 조정하였다. 요컨대, “내가 일하는 곳”은 “내가 근무하는 호텔”로 “내가 하는 일”은 “내가 하는 호텔업무”, “일터”는 “호텔” 등으로 바꾸어 설문지를 완성하였다. 이렇게 수정된 설문지는 경주대학교 재학생 5명에게 숙독시켜 이해가 어렵다고 지적한 문항에 대해서는 문구를 일부 재수정 하여 설문지를 완성하였다.

2) 설문조사 및 회수

본 연구를 위한 설문조사는 2007년 3월 중순부터 4월 중순까지 약 1개월에 걸쳐 실시되었다. 배포 및 회수지역으로는 특급관광호텔은 부산지역 소재 3개 특1급 호텔, 서울지역 소재 3개의 특급관광호텔 및 제주지역 1개의 특급관광호텔 등으로 우편 및 지인을 통해 총 500부를 배포하여 완성된 설문지의 회수목표를 157부를 회수하였다. 이처럼 설문지의 배부지역을 분산한 것은 표집오차를 가급적 줄이려는 고려에 기인하였다.

한편, 3급관광호텔의 경우, 서울지역 소재 5개 업소에 200부, 부산지역 소재 5개 업소에 200부 및 제주지역 4개 업소 100부 등, 총 14개의 3급관광호텔에 500부를 배부하였으며 회수부수는 115부 였다.

<표Ⅲ-2> 설문지 배포 및 회수 현황

구분 호텔	서울		부산		제주		회수 및 조정		계	
	배포	회수	배포	회수	배포	회수	배포	회수	폐기	확정
특급관광 호텔	200	71	200	52	100	34	500	157	11	146
3급관광 호텔	200	52	200	47	100	16	500	115	24	91
계	400	109	400	85	200	43	1000	272	35	237

회수된 설문지 중 응답상황을 점검한 결과, 불성실하게 응답된 설문지가 일부 발견되었다. 구체적으로는 특급관광호텔에서 11부, 3급관광호텔에서 24부 등 이었다. 따라서 회수된 총 설문지 272매 중 35매를 폐기하여 분석에 활용된 설문지는 237매로 확정하였다. 구체적인 설문지 배포 및 회수상황은 <표Ⅲ-2>와 같다.

제 4 장 자료 분석의 결과 및 해석

제 1 절 연구모형의 평가

가. 인구통계 및 표본 특성

〈표IV-1〉 인구통계 특성

구분 변수	세목	빈도	퍼센트			빈도	퍼센트
호텔 등급	특급관광호텔	146	61.6	학력	무응답	2	.8
	3급관광호텔	91	38.4		합계	237	1.0
	합계	237	1.0	종교	불교	108	45.6
성별	남	122	51.5		기독교	86	36.3
	여	115	48.5		천주교	18	7.6
	합계	237	1.0		무교	23	9.7
연령	20대	124	52.3		무응답	2	.8
	30대	64	27		합계		1.0
	무응답	1	.4	근무기 간	3-5년	67	28.3
	합계	237	1.0		6-10년	30	12.7
학력	고졸이하	116	48.9		11-20	22	9.3
	전문대졸	69	29.1		21년 이상	9	3.8
	대학졸	43	18.1		무응답	18	7.6
	대학원졸	7	2.9	합계	237	1.0	

<표IV-1>은 설문조사의 인구통계 특성을 나타낸 자료이다. 이에 따르면 특급관광호텔에서는 157명, 3급관광호텔 115명 등, 총 272 명의 설문지를 회수하였다. 이들 중 응답상황을 검토한 결과, 불성실하게 응답된 설문지가 일부 발견되었다. 불성실응답상황은 10문항 이상 응답이 되지않은 설문지, 동일한 번호에 무작위로 동일하게 응답 된 경우 및 중복응답 된 경우들이었다. 호텔등급별로는 특급관광호텔 11명 및 3급관광호텔 24명 등 총 35명이 이에 해당되었다. 따라서 최종적으로 본 연구를 위한 통계분석에 포함된 응답 설문지는 총 237매 이었다<표III-2>. 인구통계변수별로 보면, 특급관광호텔 근무자의 응답은 146명(61.6%)이었으며, 3급관광호텔은 91명 (38.4%)으로 특급관광호텔의 응답자수가 훨씬 많았다. 그리고 성별로는 남성응답자는 122명(51.5%)이었고, 여성응답자는 115명 (48.5%)으로 남성종사자의 응답율이 여성의 그것보다 다소 높았다. 학력별로는 고졸이하가 116명(48.9%), 전문대졸 69명(29.1%), 대 학졸 43명(18.1%) 그리고 대학원졸업자의 응답자 수는 7명(2.9%) 이었다. 따라서 학력별로는 고졸이하의 응답자가 가장 높은 응답 비율을 보였으며 전문대졸, 대학졸 및 대학원졸의 응답순위를 보였다. 그리고 종교별 응답분포는 불교인이 108명(45.6%), 기독교인86명 (35.3%), 천주교인 18명(7.6%) 및무교인도 23명(9.3%)이었으며, 무응답자는 2명(.8%) 이었다. 따라서 종교별로는 불교인과 기독교인의 응답자가 237명의 응답자중 194명(8.9%)을 차지하여 응답자 대부분이 불교와 기독교 신자들 이었다.

근무기간별로는 3년 미만의 근무자가 91명 (38.4%)으로 가장 많았으며, 3-5년 근무자가 67명(28.3%), 6-10년 근무자 30명(12.7%), 11-20년 22명(9.3%), 20년 이상은 9명(3.8%) 이었다. 또한 무응답자도 18명(7.6%)에 해당했다. 이는 정규직원이 아닌 시간제 근무자가 설문응답에 많이 참여한 결과로 보인다. 이상의 결과로 볼 때 호텔등급별로는 특급관광호텔근무자가 본 조사의 응답에 많이 참여하였고, 성별로는 남성과 여성 종사자 중 남성응답자가 다소 많기는 하나 큰 차이는 없었고, 우리나라 관광호텔근로자 전체의 성별대비와 비슷한 구조를 지니고 있었다. 학력수준은 고졸이하가 가장 많아 대체로 관광호텔근로자의 학력수준은 크게 놓지않게 평가되었다. 그리고 종교별로는 불교와 기독교가 대부분을 차지했으며 근무기간별로는 3년미만의 근무자가 가장 많은 것으로 보아 단기 계약직 내지 시간제근무자가 관광호텔인력 구조의 중심이 되고 있음을 알 수 있었다.

나. 표본분포특성, 신뢰도 및 타당도 평가

본 연구에서는 연구모형상의 인구통계변수의 표집분포의 양태를 확인하기 위하여 카이스퀘어(χ^2 -검정)을 실시하였다. 검정결과, 모든 인구통계 변수에 대해 유의적인 차이를 보였다. 인구특성변수에 따른 동일한 비율의 모집단특성을 보이고 있지 않으며 현재 조사된 표본비율과 유사한

모집단구조의 특성을 보이고 있다고 볼 수 있다. 한편, 감성변수 요인 구성개념(constructs)을 확인하기 위해서는 요인 고유치(아이겐 값)와 전체 요인의 공분산 크기를 조사하여 표본분포 내의 요인의 설명력을 살펴보았다. 그리고 요인별 *Cronbach- α* 를 조사하여 각 요인의 평균의 신뢰도를 검정하였다(표IV-2).

<표IV-2> 감성자본요인의 타당도 및 신뢰도 검정

요인 구분	요인상관 및 구분					신뢰도 (<i>Cronbach-α</i>)	
	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	문항 제거	문항 전체
의지/끈기/개척(v1)	.8043					.8775	
일에대한도전(v3)	.7854					.8850	
변화모색(v4)	.7616					.8849	
직무몰입(v8)	.7611					.8892	
조직역동성(v5)	.7369					.8868	.8996
열정적업무(v6)	.7366					.8884	
직무만족과사기(v2)	.7199					.8878	
개인목표지향(v21)	.6796					.8935	
조직목표지향(v7)		.7571				.8127	
미래지향(v10)		.7443				.8188	
애사심(v9)		.7372				.8064	.8476
조직재미(v13)		.7245				.8058	
따뜻함(v18)		.6726				.8296	
빠른의사결정(v14)		.8616				.7984	

자율성(v15)	.8347					.8112
따뜻한마음(v16)	.8167					.8228 .8543
상부상조(v17)	.8076					.8271
미래비전(v11)	.8086					.6733
직업자부심(19)	.7623					.6724
주인의식(v20)	.7583					.6955 .7685
업무자신감(v12)	.6135					.7687
경영혁신,경쟁력(v23)	.7935					.3578
종사자에절도덕성(v24)	.6923					.4736 .5543
상사신뢰존경(v25)	.6532					.5185
Eigen.	4.8622	3.1182	2.8551	2.4634	1.6922	
%분산	2.2581	12.9931	11.899	1.2642	7.0505	
전체%분산	2.2581	33.2512	45.1511	55.4153	62.4658	
요인명	적극성	조직애착	화기에애	주인의식	상호신뢰	

본 연구를 위한 예비조사는 설문내용 구성의 타당성과 신뢰도의 현실성을 판단해 보기 위해 선행연구를 고찰하였다(박용한, 김홍길, 2005). 그리고 본 조사에서는 우리나라 호텔종사자를 대상으로 종사자 감성자본측적수준에 대하여 실증적으로 분석하여 예비조사에서 밝혀진 요인분류를 바탕으로 본 연구를 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서는 특급관광호텔업 종사자 146 명과 3 급관광호텔 종사자 191 명을 대상으로 실시하여 해당변수 25 문항에 대해 확인적 요인분석을 실시하였다. 이에 따르면 회수설문지 중 분석 가능한 유효한 설문지 237 표본을 대상으로 변수를 묶은 결과 분류된

5 개의 요인은 각각 “적극성”(아이겐값= 4.8622), “조직애착” (아이겐값= 3.1182), “화기애애”(아이겐값= 2.8551), “주인의식” (아이겐값= 2.4634), 및 “상호신뢰”(아이겐값= 1.6922)라고 명명하였다. 한편, 추 출된 5 개의 요인은 전체변량의 62.466%의 설명력을 보였다. 또한 선 행연구에서 추출된 각 변인의 신뢰도를 살펴본 결과 적극성은 .8996, 조직애착은 .8476, 화기애애함은 .8543, 주인의식은 .7685, 상호신뢰 는 .5543 으로 나타났다. 전체 25 개 문항의 신뢰도는 *Cronbach's alpha*= .8767 로 나타나 매우 높은 수준을 보였다. 전체중 상호 신뢰요인의 신뢰도가 .6 을 다소 하회하는 것으로 나타났으나, *Cronbach's alpha* 값이 .5 이상인 점을 고려하면 신뢰도는 충분히 담보 될 수 있다고 본다.

제 2 절 자료의 분석

이상과 같이 본 연구의 표본상황 및 요인의 신뢰도와 타당도 분석 을 바탕으로 가설검정을 위한 자료분석을 실시하였다. 분석결과의 내용은 다음과 같다.

가. 전체호텔의 인구통계분포 일치성 검정

1) 호텔규모에 따른 성별 표본의 일치성 검정

<표IV-3>은 본 조사에서 밝혀진 모집단특성을 살펴본 자료이다. 무작위로 표본을 수집한 결과, 특급관광호텔 이용자의 남, 녀 표본은 각각 89명, 57명이었고, 3급관광호텔에서는 각각 33표본과 58표본이 표집되었다. 이에 대한 표본분포의 일치성을 살펴본 결과 $\chi^2 = 13.687$ 로 나타나 유의수준은 .002로 나타났다. 따라서 우리나라를 찾는 특급관광호텔과 3급관광호텔 이용객의 성별대비는 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 우리나라 방문 외래객 중 특급관광호텔과 3급관광호텔 투숙객의 성별인구 통계는 일치하지 않는 것으로 나타났다<표IV-3>.

<표IV-3> 호텔규모별 종사자 성별분포 차이검정

성별	등급	특급관광호텔	3급관광호텔	전체
	남	89	33	122
여	57	58	115	
전체	146	91	237	
		$\chi^2 = 13.687$	d.f. = 1	p = .0002

2) 호텔규모별 감성자본 평균간의 차이검증

<표IV-4>는 호텔규모별 감성자본 평균간의 차이를 검증한 자료이다. 구체적으로 본 자료는 대규모 관광호텔(특급관광호텔)과 소규모 관광호텔(3급관광호텔)간 및 감성자본 요인별 대규모 관광호텔(특급관광호텔)과 소규모 관광호텔(3급관광호텔)간의 평균간 차이를 조사한 것이다. 이에 따르면 모든 요인에 대해서 호텔규모별 평균간의 차이는 있는 것으로 밝혀졌다.

전체적으로도 대규모 및 소규모 관광호텔 평균은 각각 3.52, 3.09이고

t-값은 9.79로 유의수준(p)= .000이었다. 따라서 대규모 관광호텔과 소규모 관광호텔 종사자들의 감성자본 평균간에는 차이가 있었다.

<표IV-4> 호텔규모별 감성자본 평균간의 차이검증

구분 요인	대규모 관광호텔		소규모 관광호텔		전체		t	p
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준편차		
요인 1	3.26	.60	2.77	.64	3.07	.66	5.89	.000
요인 2	3.38	.63	2.80	.78	3.15	.74	6.25	.000
요인 3	3.98	.77	3.67	.77	3.78	.80	4.92	.000
요인 4	3.75	.53	3.34	.65	3.59	.61	5.24	.000
요인 5	3.24	.66	3.06	.63	3.17	.65	2.04	.042
전체	3.52	.32	3.09	.35	3.35	.39	9.79	.000

이러한 사실은 역시, 대규모 관광호텔 종사자의 조직일체감이 소규모 관광호텔 조사원의 그것보다 크다는 사실을 밝혀주고 있다. 이렇게 볼 때 소규모 관광호텔 종사자의 직업생애관리에 대한 적극적인 관심이 크게 요구된다 하겠다.

3) 성별 감성자본 평균간의 차이검증

한편, 우리나라 대규모 및 소규모 관광호텔 종사자의 성별 감성자본 차이검증 자료는 <표IV-4>와 같다. 이에 따르면 남녀 종사자는 각각 3.48과 3.22의 값을 보여 t-값은 3.388로 유의도(p)는 .001의 값을 보여 역시 $p < .05$ 에서 유의한 차이를 보였다. 이는 우리나라 관광호텔에는 남성이 여성종사자 보다 높은 수준의 조직일체감을 보임을 뜻한다. 이러한 반응은 유사한 선행연구 에서 밝혀진 최근의 제 연구의 결과와도 일치한 경향을 보이고 있다. 따라서 우리나라 관광호텔업은 여성종사자들의 조직에착도 수준향상을 위한 적극적인 노력이 요구된다 하겠다<표IV-5 참조>.

<표IV-5> 성별 감성자본 평균간의 차이검증

	남자		여자		전체		T	P
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차		
요인 1	3.21	.61	2.92	.68	3.07	.66	3.388	.001
요인 2	3.30	.61	2.99	.83	3.15	.74	3.273	.001
요인 3	3.97	.78	3.58	.78	3.78	.80	3.766	.000
요인 4	3.67	.52	3.51	.68	3.59	.61	1.978	.049
요인 5	3.25	.63	3.09	.66	3.17	.65	1.805	.072
전체	3.48	.34	3.22	.39	3.35	.39	3.388	.001

4) 연령에 따른 감성자본 축적수준 차이 검증

<표IV-6> 은 연령에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정을 살펴본 자료이다. 이에 따르면 우리나라 관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 다른 유의적인 차이는 없는 것으로 밝혀졌다($F= 2.212, p= .087$). 요컨대, 연령에 따른 조직충성도 내지, 일체감에는 별 다른 차이가 없다는 것이다. 그런데 던컴검정 자료를 살펴보면, 다소 다른 해석이 가능하다. 나이가 들수록 감성자본축적수준은 조금씩 떨어지고 있으며, 특히 50대에 들면 “적극성”(요인1)의 측면에서는 20대, 30대 및 40대와의 관계에서 각각 유의적인 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다. 이는 나이가 들면서 활동성이 조금씩 줄고 있음을 시사 하고 있다. 그러나 여타의 요인에서는 유의적인

관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 나이 대에 따른 직무 적합도를 고려한 직위배치가 합당하다는 논리가 된다. 그러므로 나이가 어릴수록 활동성을 요하는 직군으로, 나이가 들수록, 활동성보다는 관리적 성격의 직군으로 종사자들을 배치전환 하는 어떤 틀이 필요함을 나타내고 있는 것이다.

<표IV-6> 연령별 연령에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

	20 대		30 대		40 대		50 대		F	P	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인 1	3.16	.64	3.12	.63	2.96	.72	2.46	.55	6.549	.000	20-50 30-50 40-50
요인 2	3.23	.74	3.14	.65	3.11	.86	2.82	.76	1.670	.174	
요인 3	3.85	.84	3.65	.72	3.81	.86	3.80	.82	.855	.464	
요인 4	3.64	.62	3.55	.62	3.64	.64	3.38	.41	1.127	.338	
요인 5	3.16	.66	3.18	.62	3.32	.39	3.17	.39	.892	.446	
전체	3.41	.40	3.33	.35	3.32	.39	3.17	.39	2.212	.087	

단, 20: 20 대, 30: 30 대, 40: 40 대, 50: 50 대

이 점을 고려한다면, 관광호텔업의 신체노동과 정신노동의 균형을 요하는 직군은 더욱 더 이에 대한 합리적인 관리지혜가 필요함을 잘 시사하고 있다.

이 자료는 조직성원들이 연령에 따라 조직애착이나, 조직분위기 및 주인 의식 등에 있어서 차이를 보이는 것은 아니므로 직무평가 시 활동성결여의 단면을 조직일체감의 결여로 오판해서는 안됨을 시사하고 있어서 조직리더

들의 해당 요인관리에 각별히 유념할 필요가 있다 하겠다. 이는 학력에 따른 종사자 감성축적수준의 차이와 관련해서도 비슷한 논리를 견지하고 있어, 관련요인의 인구통계 변수에 따른 조직관리합리화의 필요성을 지지하고 있음에 유념할 필요가 있다. 아울러, 우리나라 관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준의 확인은 종사자들의 학력에 따른 조직충성도를 직접적으로 확인할 수 있다는 점에서도 인구통계적 판단의 의의가 크다고 본다.

5) 학력에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

<표IV-7>은 학력별 감성자본 평균간의 차이검정 결과를 정리한 자료이다. 이에 따르면, 우리나라 관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 전체적으로 유의적인 차이를 보이고 있다($F= 9.635, p=.000$). 그러나 이들을 요인별로 살펴보면 몇 가지 중요한 시사점이 확인되고 있다. 이에 대한 던컨검정 자료를 근거로 할 때, 적극성(요인1) 요인과 상호신뢰(요인5) 등에서는 학력수준이 높을 수록 감성 자본축적수준이 유의적인 차이가 있게 높게 나타나고 있으나, 조직애착(요인2), 화기애애(요인3), 주인의식(요인4) 등에서는 통계적으로 유의적인 차이가 있다고 판단할 정도로 학력에 따른 감성자본 축적 수준의 고조 경향은 보이지 않는다는 점이다. 본 분석자료는 우리나라 관광호텔에서의 학력에 따른 직무배치의 합리적인 틀의 마련 근거가 제시되고 있다는 측면에서 중요하다. 구체적으로 살펴보면, 적극성(요인1)과 상호신뢰(요인5)의 측면에서 우리나라 관광호텔 종사자들은 학력수준이

높을수록 강한 감성자본 축적수준경향을 보이고 있다. 이는 학력이 높을수록, 관리직 내지 지휘명령 계통의 직무에 배치되는 반면, 학력이 낮을수록 신체적 노동내지는 단순직무에 배치되는 직무배치 경향에 기인하고 있는 것으로 판단된다. 특히 상호신뢰 (요인5)에 있어서도 대학원 출신자들과 나머지 학력수준과는 유의적인 차이를 보이고 있는 바, 역시 관리직 등, 조직의 상위직에 있을수록 조직성원의 상호신뢰를 이끌어야 할 상위직 배치자들의 조직기능과 상관성이 크다고 판단된다. 그러나 조직애착(요인2), 화기애애(요인3), 주인의식(요인4) 등에서의 학력에 따른 유의적인 차이가 없음을 고려한다면, 조직관리 요소로서의 해당 요인들에 대한 체계적인 관리에 큰 관심을 가질 필요가 있다.

<표IV-7> 학력별 감성자본 평균간의 차이검정

	고졸이하		전문대졸		대학교졸		대학원졸		F	p	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인 1	2.91	.65	3.17	.64	3.24	.65	3.57	.64	5.293	.000	고-대원
요인 2	3.01	.78	3.18	.72	3.39	.61	3.60	.31	3.697	.013	
요인 3	3.67	.74	3.92	.93	3.77	.78	4.32	.40	2.333	.075	
요인 4	3.51	.60	3.55	.65	3.83	.49	3.89	.40	3.013	.014	
요인 5	3.10	.63	3.17	.64	3.25	.67	3.76	.68	2.618	.052	
전체	3.25	.37	3.39	.38	3.49	.35	3.83	.27	9.635	.000	고-대원, 전-대원 대-대원

단, 고: 고졸이하, 전: 전문대졸, 대:대학교졸, 대원: 대학원졸

6) 종교에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

<표IV-8>은 우리나라 관광호텔 종사자의 종교별 감성자본 평균간의 차이 검정을 정리한 자료이다. 이에 따르면 전체관광호텔의 종교별 평균간 차이는 없는 것으로 나타났다(F= 2.573, p= .055). 그러나, 관광호텔 종사 자 들은 종교별로 보면 무교(3.56), 천주교(3.38), 기독교(3.36) 및 불교 (3.31) 순의 감성자본 축적수준을 보였다. 그런데 던컨검정 결과, 요인별로는 적극성 (요인1)에서는 종교별 차이가 없었으나(F= 2.153, p= .094), 조직애착(요인2)에서는 불교와 무교, 기독교와 무교간에는 유의적인 차이를 보였다. 또한 화기애애 (요인3)에서는 유의적인 차이가 없었으나, 주인의식 (요인4)에서는 불교와 무교 및 기독교와 무교간에 역시 유의적인 차이를 보였다. 그리고 전체적인 던컨검정에서도 불교와 무교간에는 유의적인 차이를 보였다. 이상의

<표IV-8> 종교별 감성자본 평균간의 차이검정

	불교		기독교		천주교		무교		F	P	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인 1	2.97	.65	3.14	.67	3.05	.71	3.31	.71	2.153	.094	
요인 2	3.07	.76	3.15	.76	3.24	.65	3.53	.64	2.572	.062	불-무,기-무
요인 3	3.76	.82	3.80	.82	3.86	.93	3.79	.93	.085	.968	
요인 4	3.54	.63	3.57	.61	3.63	.53	3.90	.53	2.307	.077	불-무,기-무
요인 5	3.19	.62	3.13	.65	3.09	.76	3.24	.76	.330	.803	
전체	3.31	.37	3.36	.41	3.38	.40	3.56	.33	2.573	.055	불-무

분석결과로 볼 때 우리나라에서는 관광호텔업에 관한 한, 종교를 가진 사람보다는 종교가 없는 종사자가 보다 강한 감성 자본 축적수준을 보였다.

추정컨대, 이는 관광호텔업이 갖는 업태에 기인하는 바 크다. 요컨대, 종교를 가진 사람들은 주일성수 등의 종교적 의무감에 관한한 상대적으로 무종교의 사람들보다 보수적일 수 밖에 없다. 근무처 보다는 신앙적 신념의 강조의 외재적 표현인 조직애착(요인2)이나 주인의식(요인4) 등에서 그러한 경향성을 두드러지게 표현함의 발로라고 본다.

사실상, 관광호텔의 근무행태로 볼 때, 기독교나, 천주교인 등의 경우 주일근무에 대한 강한 거부감을 표하는 사례는 관광호텔에서 일상적인 관행이 되고 있다. 따라서 우리나라 관광호텔은 종사자들의 신앙활동을 간접적으로나마 보장될 수 있는 간이 사내사찰, 교회운영 등의 고려가 필요하다. 이는 적극성, 화기애애, 상호신뢰 요인 에서는 종교에 따른 아무런 차이가 없는 것으로 나타난 점에서도 이에 대한 논거는 충분하다고 본다.

7) 근속연수에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

<표IV-9>는 근속연수별 감성자본 평균간의 차이검정 자료이다. 본 자료는 우리나라 관광호텔 종사자들은 근속연수에 따라 어떠한 감성자본 축적경향을 보이는 지를 살펴보기 위한 자료이다. 이에 따르면 우리나라 관광호텔 종사자들은 근무연한에 따라 대체로 강한 감성자본 축적수준을 보이는 것으로

나타났으나, 유의적인 차이를 보이는 것은 아니었다(F=2.209, p=.069). 이렇게 본다면 전체적으로는 관광호텔 종사자들이 근무기간에 따라 조직애착이나, 소속감 등 조직일체감 수준이 높아 가는 경향성은 있으나 그것이 근무기간에 따라 특별히 차이가 보이는 정도는 아닌 것으로 보인다. 그러나 요인에 따른 근무연수별 차이를 살펴보면 그 경향성은 다소 다르게 나타나고 있다. <표IV-9>에 따르면 근무연수에 따른 적극성 수준에는 유의적인 차이를 보이지는 않았다. 이는 여타인구통계변수에 비해 나이가 들에 따른 적극성이 떨어지는 역경향성에 기인하는 바 크다<표IV-6 참조>.

<표IV-9> 근무연수별 감성자본 평균간의 차이검정

	3년미만		3-5년		6-10년		11-20년		21년 이상		F	P	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인 1	3.03	.68	2.97	.62	3.13	.72	3.16	.58	3.44	.54	1.287	.277	
요인 2	3.06	.75	3.07	.75	3.22	.70	3.23	.66	3.86	.44	2.868	.024	<3미>-<21이상> <3-5>-<21이상>
요인 3	3.84	.88	3.69	.77	3.61	.68	3.75	.78	3.80	.65	.584	.673	
요인 4	3.47	.64	3.58	.53	3.58	.75	3.72	.55	4.14	.33	2.929	.022	<3 미>-<21 이상> <6-10><21 이상>
요인 5	3.08	.69	3.20	.58	3.23	.69	3.27	.69	2.96	.61	.840	.501	
전체	3.29	.38	3.30	.38	3.35	.38	3.42	.36	3.64	.17	2.209	.069	<3미>-<21이상>

단, 3미: 3년미만, 3-5:3-5년, 6-10:6-10년, 21이상:21년 이상

그러나 조직애착(요인2)은 던컨검정 결과, 근무연한에 따라 점증하는 경향성을 보이며, 이는 3년 미만과 21년이상 근무자 및 3-5년 근무자와 21년 이상 근무자간에는 유의적인 차이를 보이는 정도의 차이가 있었다.

이는 근무기간이 긴 종사자일수록 조직 일체감 수준에는 차이를 보임을 뜻한다. 이는 주인의식(요인4)에서도 3년 미만 및 6-10년 근무자와 21년 이상 근무자간의 유의적인 차이를 보인 점이나, 전체적으로도 3년 미만 근무자와 21년이상 근무자간의 유의적인 차이를 보인 점에서 잘 확인되고 있다. 따라서 기획적이고, 장기 적단서의 업무를 요하는 근무부서에 대해서는 가급적 장기근속 종사자 배치의 중요성을 시사하고 있다.

나. 특급관광호텔의 감성자본 축적수준 차이 검정

이상에서의 전체관광호텔 종사자에 대한 개괄적인 감성자본 축적수준의 분석과 함께 여기서는 특급관광호텔의 감성자본 축적수준 차이를 인구통계 변수를 중심으로 고찰해 보도록 한다.

1) 성별에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

우리나라 대규모 관광호텔 종사자의 성별 감성자본 차이검증 자료는 <표IV-9>와 같다. 이에 따르면 남녀 종사자는 각각 3.58과 3.44의 값을 보여 평균간에는 $p < .05$ 에서 유의적인 차이를 보였다($t = 9.792, p = .001$).

〈표IV-9〉 성별 감성자본 평균간의 차이검증

성별 요인	남자		여자		T	p
	평균	표준편차	평균	표준편차		
요인 1	3.34	.59	3.26	.63	5.899	.000
요인 2	3.43	.55	3.31	.73	6.251	.000
요인 3	4.08	.78	3.81	.72	4.925	.000
요인 4	3.77	.49	3.73	.61	5.245	.000
요인 5	3.28	.64	3.12	.72	2.042	.042
전체	3.58	.29	3.44	.34	9.792	.000

이는 모든 요인에서도 비슷한 경향성을 보였 는 바, 이는 우리나라 전체 관광호텔 남녀 종사자의 감성자본 축적수준과 비슷한 경향을 보이고 있다. 따라서 여성 종사자들의 조직애착도 수준향상을 위한 적극적인 노력이 요구된다<표IV-9 참조>.

2) 연령에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

〈표IV-10〉은 연령별 특급관광호텔의 감성자본 축적수준 차이 검정 을 살펴본 자료이다. 이에 따르면 우리나라 특급관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따른 유의적인 차이는 없는 것으로 밝혀졌다($F= 1.932$, $p= .127$). 이는 연령에 따른 조직충성도 내지, 일체감에는 별 다른 차이가 없음을 뜻한다.

<표IV-10> 연령별 감성자본 평균간의 차이검증

연령 요인	20 대		30 대		40 대		50 대		F	P	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인 1	3.35	.59	3.24	.58	3.08	.61	2.95	.57	1.779	.154	
요인 2	3.47	.64	3.25	.50	3.36	.64	3.26	.77	1.353	.260	
요인 3	4.04		3.90	.62	3.86	.91	4.11	.65	.502	.681	
요인 4	3.78	.57	3.73	.38	3.75	.62	3.54	.33	.416	.742	
요인 5	3.25	.66	3.20	.61	3.14	.81	3.52	.46	.496	.686	
전체	3.35	.33	3.46	.25	3.44	.27	3.47	.37	1.932	.127	

그리고 던컴검정에서도 연령별 차이를 보이는 요인은 없었다. 이는 전체관광호텔 종사자의 연령별 던컴검정에서 보인 특성과는 다소 차이를 보였다. 즉 전체관광호텔에서 50대는 “적극성”(요인1)에서 20대, 30대 및 40대와 각각 유의적인 차이를 보였던 점을 상기할 필요가 있다. 이는 결국 전체관광호텔에서 그러한 차이를 보인 점은 소규모 관광호텔 종사자들이 나이에 따라 활동성저하 경향을 크게 보이는 반면, 특급관광호텔에서는 그렇지 않다는 점이 뚜렷함을 시사한다. 그러므로 나이 대에 따른 직무 적합도를 고려한 직위배치는 소규모 관광호텔에 주로 해당되는 사안이라 판단된다. 즉 소규모 관광 호텔은 연령이 적을수록 활동성을 요하는 직군으로, 많을수록, 활동성 보다는 관리업무 배치전환에 신중할 필요가 있다.

3) 학력에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

<표IV-11>은 대규모 관광호텔의 학력별 감성자본 평균간의 차이검정 결과를 정리한 자료이다. 이에 따르면, 우리나라 특급관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 유의적인 차이를 보이고 있다(F= 3.537, p=.016).

한편, 이들에 대한 던컨검정에서 상호신뢰(요인5)는 고졸 및 대학원 졸업자간에 감성자본 축적수준이 유의적인 차이를 보였다. 그러나, 적극성(요인1), 조직애착(요인2), 화기애애(요인3), 주인의식 (요인4) 등에서는 통계적으로 유의적인 차이가 없었다. 본 분석자료는 우리 나라 관광호텔에서의 학력에 따른 직무배치의 합리적인 틀의 마련 근거가 제시되고 있다는 측면에서 중요하다. 이는 학력이 높을 수록, 관리직 내지 지휘명령 계통의

<표IV-11> 학력별 감성자본 평균간의 차이검정

학력 요인	고졸이하		전문대졸		대학교졸		대학원졸		F	p	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인 1	3.17	.51	3.29	.65	3.27	.64	3.57	.64	1.058	.369	
요인 2	3.33	.66	3.32	.64	3.42	.59	3.60	.30	.553	.647	
요인 3	3.90	.74	4.18	.81	3.81	.77	4.32	.40	2.403	.070	
요인 4	3.68	.56	3.68	.54	3.86	.47	3.89	.40	1.282	.283	
요인 5	3.12	.67	3.26	.58	3.26	.68	3.76	.68	2.046	.110	고-대원
전체	3.44	.27	3.55	.33	3.52	.33	3.82	.27	3.537	.016	고-대원, 전-대원 대- 대원

단, 고: 고졸이하, 전: 전문대졸, 대:대학교졸, 대원: 대학원졸

직무에 배치되는 반면, 학력이 낮을수록 신체적 노동내지는 단순직무에 배치되는 직무배치 경향을 시사한 전체관광호텔 종사자의 감성자본축적 경향과 궤를 같이하고 있다. 특히 상호신뢰(요인5)에 있어서도 대학원 출신자들과 나머지 학력 수준과는 유의적인 차이를 보이고 있는 바, 역시 관리직 등, 조직의 상위직에 있을수록 조직성원의 상호신뢰를 이끌어야 할 상위직 배치자들의 조직기능과 상관성이 크다고 판단된다.

물론, 적극성(요인1), 조직애착(요인2), 화기애애(요인3) 및 주인 의식(요인4) 등에서 학력에 따른 유의적 차이가 없음을 고려한다면, 조직관리 요소로서의 해당 요인들에 대한 체계적인 관리의 신중성이 요망된다.

4) 종교에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

<표IV-12>는 특급관광호텔 종사자의 종교별 감성자본 평균간의 차이검정 자료이다. 이에 따르면 전체관광호텔의 종교별 평균간 차이는 없었다($F= .727$, $p= .540$). 그리고 특급관광호텔 종사자들은 종교별로 보면 무교 (3.59), 기독교(3.54), 천주교(3.53), 및 불교(3.48) 순의 감성자본 축적수준 경향을 보였다. 그리고 던컨검정에서도 요인 간에는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 그러나 전체호텔종사자 대상 분석결과에서 적극성(요인1)에서 종교별 평균 차이는 없었으나($F= 2.153$, $p= .094$), 조직애착(요인2)에서는 불교와 무교, 기독교와 무교 간에는 유의적인 차이를 보였던 점과 주인의식(요인4)에서 불교와 무교 및 기독교와 무교간에 역시 유의적인 차이를 보인 점을 상기할

필요가 있다. 즉 우리나라에서는 관광호텔업에 관한 한, 종교를 가진 사람보다 무종교 종사자가 보다 강한 감성자본 축적수준을 보인다는 점이다.

<표IV-12> 종교별 감성자본 평균간의 차이검정

종교 요인	불교		기독교		천주교		무교		F	P	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인 1	3.18	.62	3.31	.59	3.16	.75	3.44	.40	1.206	.310	
요인 2	3.29	.64	3.38	.63	3.48	.44	3.59	.53	1.286	.282	
요인 3	3.92	.80	4.09	.79	4.12	.71	3.82	.65	.946	.420	
요인 4	3.71	.55	3.68	.55	3.83	.36	3.95	.47	1.491	.220	
요인 5	3.30	.62	3.22	.61	3.04	.81	3.19	.79	.640	.591	
전체	3.48	.30	3.54	.34	3.53	.27	3.59	.30	.727	.540	

요컨대, 종교인은 주일성수 등의 종교적 의무감에 관한 한 상대적으로 무종교의 사람들보다 보수적일 수 밖에 없다. 따라서 그들은 전체호텔대상 분석에서 근무처 보다는 신앙적 신념의 강조의 외재적 표현인 조직애착(요인2)이나 주인의식(요인4) 등에서 그러한 경향성을 보인 바 있다. 그러나 특급 관광호텔에서는 그러한 경향성이 다소 떨어진 것으로 나타났다. 이는 조직이 주는 심리적 안정감에 기인한 것으로 판단된다.

사실상, 관광호텔의 근무행태로 볼 때, 신앙인은 주일근무에 대한 강한 거부감을 표하는 사례가 많다. 앞서 언급한 바와 관광호텔은 종사자들의 신앙생활지원을 위한 사내사찰, 교회운영 등의 배려가 필요하다고 본다. 이는

적극성, 화기애애 및 상호신뢰 요인에서는 종교에 따라 아무런 차이가 없었던 점을 숙고할 필요가 있다.

6) 근속연수에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

<표IV-13>은 대규모 관광호텔의 근속연수별 감성자본 평균간의 차이검정 자료이다. 이에 따르면 우리나라 특급관광호텔 종사자들은 근무연수에 따라 대체로 강한 감성자본 축적수준을 보이는 것으로 나타났으나, 유의적인 차이는 없었다($F=1.048$, $p=.385$). 그리고 요인별 근무연수에 따른 평균차이 검정 및 던컨검정에서도 유의적인 차이집 단은 없었다. 전체호텔 대상 분석인 <표IV-9>에서도 근무연수에 따른 적극성 수준에는 유의적인 차이를 보이지는 않았다.

<표IV-13> 근속연수별 감성자본 평균간의 차이검정

기간 요인	3년미만		3-5년		6-10년		11-20년		21년이상		F	P	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인1	3.26	.59	3.24	.54	3.39	.71	3.26	.66	3.26	.41	.284	.888	
요인2	3.32	.59	3.29	.66	3.61	.43	3.36	.67	3.71	.34	1.434	.226	
요인3	4.01	.87	3.91	.67	3.68	.83	3.92	.69	4.07	.44	.611	.656	
요인4	3.63	.56	3.72	.49	3.95	.52	3.91	.53	4.02	.25	2.054	.091	
요인5	3.12	.71	3.26	.57	3.33	.67	3.28	.74	3.14	.54	.483	.748	
전체	3.47	.29	3.47	.31	3.59	.24	3.55	.33	3.63	.17	1.048	.385	

그런데 전체 관광호텔 대상 분석에서 조직애착(요인2)은 던컨검정 결과, 3년미만과 21년이상 근무자 및 3-5년 근무자와 21년 이상 근무자간에 유의적인 차이를 보인 바 있다. 그리고 주인의식(요인4) 에서도 3년 미만 및 6-10년 근무자와 21년이상 근무자간의 유의적인 차이를 보인 점을 고려한다면 기획업무 부서에 대한 장기근속자 배치 이유는 충분하다고 본다.

나. 3급관광호텔의 감성자본 축적수준 차이 검정

끝으로 여기서는 소규모 관광호텔을 대표한 3급관광호텔의 감성자본 축적수준 차이를 검정하였다.

1) 성별에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

우리나라 소규모 관광호텔 종사자의 성별 감성자본 차이검증 자료는 <표IV-14>와 같다. 이에 따르면 남녀 종사자는 각각 3.11과 3.10의 값을 보여 평균간에는 $p < .05$ 에서 유의적인 차이가 없었다($t = .124, p = .902$).

이는 모든 요인에서도 비슷한 경향성을 보였으나, 적극성 요인에서는 남성 2.98, 여성 2.65의 평균값으로 $p < .05$ 에서 유의적인 차이를 보였다. 이는 성별에 따른 성향의 차이를 보였을 뿐, 나머지 요인에 대해서는 모두 낮고 비슷한 수준의 평균값을 보였다. 이를 통해 볼 때 우리나라 소규모 호텔

종사자의 감성축적수는 남성과 여성 공히, 크게 낮은 것으로 평가된다.
우리나라 소규모

〈표IV-14〉 성별 감성자본 평균간의 차이검증

성별 요인	남자		여자		T	P
	평균	표준 편차	평균	표준 편차		
요인 1	2.98	.64	2.65	.62	2.385	.019
요인 2	2.97	.68	2.76	.83	1.602	.112
요인 3	3.65	.71	3.37	.79	1.694	.093
요인 4	3.43	.58	3.37	.68	.916	.362
요인 5	3.09	.64	3.04	.63	.325	.746
전체	3.11	.32	3.10	.36	.124	.902

관광호텔 남녀 종사자의 감성자본 축적수준의 제고를 위한 전사적 차원의 노력은 조직생산성과 관련하여 크게 촉구된다 하겠다〈표IV-14 참조〉.

2) 연령에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

〈표IV-15〉은 연령별 3급관광호텔의 감성자본 축적수준 차이검정을 살펴본 자료이다. 이에 따르면 우리나라 3급관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따라 유의적인 차이는 없는 것으로 밝혀졌다($F=.204, p=.839$). 그러나 던컨검정 결과, 적극성요인에서는 20대와 40대 및 20대와 50대간에 유의적인

차이를 보여, 연령에 다른 활동성은 크게 떨어지는 것으로 나타났다. 이러한 응답경향은 특급 관광호텔의 그것과는 상반된 추세특성을 보이고 있다. 그 배경으로는 특급관광호텔의 경우는 연령이 높을수록 관리직 등의 직무종사자가 많아 연령에 따른 적극성에 큰 차이가 없는 반면, 3급관광호텔의 경우 연장자들도 현장업무에 투입된 경우가 많아 연령대가 높을수록 적극 성결여 반응이 상대적으로 높게 나타난 것으로 보인다.

<표IV-15> 연령별 감성자본 평균간의 차이검증

연령 요인	20 대		30 대		40 대		50 대		F	P	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인 1	2.83	.56	2.94	.67	2.70	.88	2.18	.28	4.225	.008	20-40, 20-50
요인 2	2.82	.73	2.95	.81	2.58	1.05	2.58	.67	.875	.457	
요인 3	3.51	.78	3.22	.67	3.71	.77	3.63	.87	1.341	.266	
요인 4	3.41	.62	3.23	.79	3.42	.64	3.29	.43	.396	.759	
요인 5	2.98	.63	3.13	.64	2.93	.65	3.33	.61	1.169	.325	
전체	3.11	.32	3.12	.36	3.06	.49	3.01	.32	.204	.839	

그러나 던컨검정을 통한 나머지 조직애착 변수에 대한 유의적 차이가 없는 것으로 보아 연령에 따른 조직충성도 내지, 일체감에는 별 다른 차이가 없다고 보아진다. 따라서 소규모 관광호텔은 연령이 적을수록 활동성을 요하는 직군으로, 많을수록 관리업무로의 배치전환 에 신중할 필요가 있다.

3) 학력에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

<표IV-16>은 소규모 관광호텔의 학력별 감성자본 평균간의 차이 검정을 정리한 자료이다. 이에 따르면, 우리나라 3급관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다 (F= .583, p= .561).

<표IV-16> 학력별 감성자본 평균간의 차이검정

학력 요인	고졸이하		전문대졸		대학교졸		대학원졸		F	p	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인 1	2.71	.67	2.96	.56	2.56	.44	.	.	1.524	.224	
요인 2	2.76	.79	2.92	.79	2.65	.56	.	.	.422	.657	
요인 3	3.49	.68	3.44	.96	3.22	1.06	.	.	.413	.662	
요인 4	3.37	.61	3.33	.76	3.12	.17	.	.	.236	.790	
요인 5	3.08	.62	3.01	.72	3.01	.74	.	.	.118	.888	
전체	3.08	.36	3.12	.32	2.85	.04	.	.	.583	.561	

또한, 모든 요인은 던컨검정에서도 통계적으로 유의적인 차이가 없었다. 이러한 반응은 우리나라 소규모 관광호텔의 경우 전반적으로 학력수준이 낮아 학력에 따른 적극성, 조직애착, 주인의식 등의 조직일체감 수준은 크게 떨어지는 것으로 보인다. 이는 학력이 높을수록 오히려 요인별 감성축적 수준이 오히려 떨어지는 데서 볼 수 있다. 특급관광호텔의 경우, 학력이 높을수록 관리직 내지 지휘명령 계통의 직무에 배치되는 반면, 학력이 낮을수록 단순노동내지는 단순직무배치 경향을 시사한 전체관광호텔 종사자의

감성자본축적 경향과 궤를 달리하고 있다. 이렇게 볼 때 우리나라 소규모 관광호텔 종사자들의 조직응집력 제고 대안은 거시적 안목에서 취급되어야 할 사안으로 보인다.

4) 종교에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

<표IV-17>은 3급 관광호텔 종사자의 인구통계변수에 따른 종교별 감성자본 평균간의 차이검정 자료이다. 이에 따르면 전체관광호텔의 종교별 평균간

<표IV-17> 종교별 감성자본 평균간의 차이검정

종교 요인	불교		기독교		천주교		무교		F	P	Duncan
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차			
요인 1	2.73	.64	2.88	.72	2.68	.31	1.93	.08	1.532	.214	
요인 2	2.83	.8	2.84	.81	2.43	.51	2.92	.14	.376	.771	
요인 3	3.58	.81	3.35	.64	2.93	1.12	3.53	.72	1.293	.282	
요인 4	3.35	.65	3.38	.67	2.93	.42	3.37	.17	.576	.635	
요인 5	3.06	.57	2.99	.69	3.25	.63	3.83	.71	1.276	.287	
전체	3.34	.75	3.18	.34	2.84	.35	3.34	.65	.750	.525	

차이는 없었다($F = .750, p = .525$). 그리고 특급 관광호텔 종사자들은 종교별로 보면 무교(3.34), 불교(3.34)는 동순 위 및 기독교(3.18), 천주교(2.85)순의 감성자본 축적수준 경향을 보였다. 그리고 던컨검정에서도 요인간에는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 그러나 전체호텔종사자 대상 분석결과에서

적극성 (요인1)에서 종교별 평균 차이는 없었으나($F= 2.153, p= .094$), 조직애착 (요인2)에서는 사실상, 관광호텔의 근무행태로 볼 때, 신앙인은 주일근무에 대한 강한 거부감을 표하는 사례가 많다. 앞서 언급한 바와 같이 관광호텔은 종사자들의 신앙생활 지원을 위한 사내사찰, 교회운영 등의 고려가 필요하다고 본다. 이는 적극성, 화기애애 및 상호신뢰 요인에서는 종교에 따라 아무런 차이가 없었던 점을 숙고할 필요가 있다.

불교와 무교, 기독교와 무교간에는 유의적인 차이를 보였던 점과 주인의식 (요인4)에서 불교와 무교 및 기독교와 무교간에 역시 유의적인 차이를 보인 점을 상기할 필요가 있다. 즉 우리나라에서는 관광호텔업에 관한 한, 종교를 가진 사람보다 무종교 종사자가 보다 강한 감성자본 요컨대, 종교인은 주일 성수 등의 종교적 의무감에 관한 한 상대적으로 무종교의 사람들보다 보수적일 수 밖에 없다.

따라서 그들은 전체호텔대상 분석에서 근무처 보다는 신앙적 신념의 강조의 외재적 표현인 조직애착 (요인2)이나 주인의식 (요인 4) 등에서 그러한 경향성을 보인 바 있다. 그러나 3급 관광호텔에서는 그러한 경향성이 다소 떨어진 것으로 나타났다. 이는 조직이 주는 심리적 안정 감에 기인한 것으로 판단된다. 한편, 3급 관광호텔에서는 호텔전체 및 특급관광호텔의 그것과는 달리, 불교인의 감성자본 축적수준이 가장 큰 것으로 나타났다. 이는 현실적으로 직업생활의 적극성 측면에서 기독교인이 상대적으로 강한 감성자본 특성을

지닌다는 논리가 성립된다.

3급관광호텔 경영자는 이러한 특성을 고려하여 두 가지를 해결해야 된다고 본다. 첫째, 호텔 종사자들의 사기를 높일 수 있는 합리적인 대안을 마련하던가 아니면, ‘적극성’ 항목을 고려한 인사관행에 충실할 필요가 있다.

5) 근속연수에 따른 감성자본 축적수준 차이 검정

<표IV-18>은 소규모 관광호텔의 근속연수별 감성자본 평균간의 차이검정 자료이다. 이에 따르면 우리나라 3급관광호텔 종사자들은 근무연수에 따라 대체로 강한 감성자본 축적수준을 보이는 것으로 나타났으나, 유의적인 차이는 없었다($F=2.057, p=.094$).

<표IV-18> 근속연수별 감성자본 평균간의 차이검정

연 수 요인	3년미만		3-5년		6-10년		11-20년		21년 이상		F	p	Duncan
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차			
요인 1	2.66	.68	2.62	.56	2.86	.65	2.94	.33	4.06	.61	2.985	.023	
요인 2	2.63	.77	2.72	.76	2.82	.73	2.95	.55	4.46	.28	2.848	.029	
요인 3	3.55	.84	3.34	.82	3.55	.53	3.39	.88	2.87	.17	.634	.663	
요인 4	3.22	.68	3.38	.52	3.21	.74	3.32	.34	4.62	.17	2.557	.044	
요인 5	3.11	.58	3.13	.72	3.23	.62	2.33	.47	3.01	.63	.927	.452	
전체	3.02	.33	3.03	.32	3.11	.36	3.16	.32	3.65	.23	2.057	.094	

그리고 요인별 근무연수에 따른 감성자본 축적수준의 평균차이 검정 및 던컨검정에서도 유의적인 차이집단은 없었다. 그런데 전체 관광호텔 대상 분석에서 조직애착(요인2)은 던컨검정 결과, 3년미만과 21년이상 근무자 및 3-5년 근무자와 21년 이상 근무자간에 유의적인 차이를 보인 바 있다. 물론 주인의식 (요인4)에서도 3년 미만 및 6-10년 근무자와 21년 이상 근무자간의 유의적 차이를 고려한 기획업무 부서에 대한 장기근속자 배치 이 유는 충분하다고 본다. 그러나 이는 특급, 1급 등의 중대형 관광호텔업에 국한된 상황인식이라는 점이다. 특별히 3급관광호텔 종사자의 종교적 특성에 따른 감성자본 축적상황에서 보면 적극성 덕목에 부합하는 종사자 확보 수준이 중대형 관광호텔들에 비해 크게 떨어진다는 점이다.

다. 감성자본 축적수준에 대한 인구통계분석 요약

이상과 같이 본 연구는 우리나라 특급 및 3급 관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준에 대해 인구통계변수를 기준으로 살펴보았다. 분석내용을 간략히 요약해 보면 다음과 같다.

1) 전체호텔감성자본

첫째, 따라서 우리나라 방문 외래객 중 특급관광호텔과 3급 관광호텔 투숙객의 성별인구 분포는 일치하지 않는다<표IV-3>.

둘째, 대규모 관광호텔과 소규모 관광호텔에 근무하는 종사자들의 감성자본 평균간에는 차이가 있는 것으로 나타났다<표IV-4>.

셋째, 우리나라관광호텔 종사자는 남자가 여자보다 높은 조직일 체 감 수준을 보인다<표IV-5>.

넷째, 우리나라 관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 다른 유의적인 차이는 없는 것으로 밝혀졌다($F= 2.212, p= .087$). 조직성원들이 연령에 따라 조직애착이나, 조직분위기 및 주인의식등에 있어서 차이를 보이는 것은 아니므로 조직 리더들의 해당 요인관리에 각별히 유념할 필요가 있다 <표IV-6>.

다섯째, 우리나라 관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 전체적으로 유의적인 차이를 보이고 있다($F= 9.635, p=.000$). 이는 학력이 높을 수록, 관리직 내지 지휘명령 계통의 직무에 배치되는 반면, 학력이 낮을 수록 신체적 노동내지는 단순직무에 배치되는 직무배치경향에 기인하고 있다. <표IV-7>

여섯째, 우리나라는 관광호텔업에 관한 한, 유종교인 보다 무종교 종사자가 보다 강한 감성자본 축적수준을 보인다. 기독교나, 천주교인 등의 경우 주일 성수의 어려움 호소는 관광호텔에서 관행이 되고 있다<표IV-8>.

일급제, 관광호텔 종사자들이 근무기간에 따라 조직애착이나, 소속감 등 조직일체감 수준이 높아 가는 경향성은 있으나 그것이 근무기간에 따라 특별히 차이가 보이는 정도는 아니다<표IV-8>. 그러나 이는 조직애착과 주인의식 요인에서는 근무연한에 따른 차이를 보이는 바, 호텔경영의 핵심업무는 가급적 경험이 많은 연장자들에게 부여됨이 바람직하다<표IV-9>.

2) 대규모 관광호텔 감성자본

첫째, 우리나라 대규모 관광호텔 종사자의 성별 감성자본 축적수준은 남녀 종사자 각각 3.58과 3.44의 값을 보여 $p<.05$ 에서 유의적인 차이를 보였다($t=9.792$, $p=.001$). 이는 우리나라 전체 관광호텔 남녀 종사자의 감성자본 축적수준과 비슷한 경향을 보이고 있다.

둘째, 특급관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따른 유의적인 차이는 없는 것으로 밝혀졌다($F=1.932$, $p=.127$). 그러나 전체관광호텔 종사자의 연령별 던컨검정에서는 유의적인 차이를 보였다. 즉 전체관광 호텔에서 50대는 “적극성”(요인1)에서 20대, 30대 및 40대와 각각 유의적인 차이를 보였던 점을 상기할 필요가 있다.

셋째, 우리나라 특급관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 유의적인 차이를 보이고 있다($F=3.537$, $p=.016$). 이들에 대한 던컨검정에서 상호신뢰(요인5)는 고졸 및 대학원 졸업자간에 감성자본 축적수준이 유의적인 차이를

보였다. 그러나, 적극성(요인1), 조직애착(요인2), 화기애애 (요인3), 주인의식 (요인4) 등에서는 통계적으로 유의적인 차이가 없었다.

넷째, 특급관광호텔 종사자들은 종교별로 보면 무교 (3.59), 기독교(3.54), 천주교(3.53), 및 불교(3.48) 순의 감성자본 축적수준 경향을 보였다. 그리고 던컨검정에서도 요인간에는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 그러나 전체호텔종사자 대상 분석결과에서 적극성(요인1)에서 종교별 평균 차이는 없었으나($F= 2.153, p= .094$), 조직애착(요인2)에서는 불교와 무교, 기독교와 무교간에는 유의적인 차이를 보였던 점과 주인의식(요인4)에서 불교와 무교 및 기독교와 무교간에 역시 유의적인 차이를 보인 점을 상기할 필요가 있다.

다섯째, 우리나라 특급관광호텔 종사자들은 근무연한에 따라 대체로 강한 감성자본 축적수준을 보이는 것으로 나타났으나, 유의적인 차이는 없었다 ($F=1.048, p=.385$). 그리고 요인별 근무연수에 따른 평균차이 검정 및 던컨 검정에서도 유의적인 차이집단은 없었다. 전체호텔 대상 분석인 <표IV-9>에서도 근무연수에 따른 적극성 수준에는 유의적인 차이를 보이지는 않은 바 있다.

3) 소규모 관광호텔감성자본

첫째, 남녀 종사자는 각각 3.11과 3.10의 값을 보여 평균간에는 $p<.05$ 에서 유의적인 차이가 없었다($t= .124, p= .902$). 우리나라 소규모 호텔 종사자의

감성축적수는 남성과 여성 공히, 크게 낮은 것으로 평가된다. 우리나라 소규모 관광호텔 남녀 종사자의 감성자본 축적수준의 제고를 위한 전사적 차원의 노력은 조직생산성과 관련하여 크게 촉구된다

둘째, 우리나라 3급관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따라 유의적인 차이는 없는 것으로 밝혀졌다($F=.204, p= .839$). 그러나 던컨검정 결과, 적극성 요인에서는 20대와 40대 및 20대와 50대간에 유의적인 차이를 보여 연령에 따른 활동성은 크게 떨어지는 것으로 나타났다. 따라서 소 규모 관광호텔은 연령이 적을 수록 활동성을 요하는 직군으로, 많을 수록 관리 업무로의 배치전환에 신중할 필요가 있다

셋째, 우리나라 3급관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다($F= .583, p= .561$). 특급관광호텔의 경우, 학력이 높을수록 관리직 내지 지휘명령 계통의 직무에 배치되는 반면, 학력이 낮을수록 단순노동내지는 단순직무배치 경향을 시사한 전체관광호텔 종사자의 감성자본축적 경향과 궤를 달리하고 있다.

넷째, 전체관광호텔의 종교별 평균간 차이는 없었다($F= .750, p= .525$). , 3급 관광호텔은 호텔전체 및 특급관광호텔의 그것과는 달리, 불교인의 감성자본 축적수준이 가장 큰 것으로 나타났다.

다섯째, 우리나라 3급관광호텔 종사자들은 근무연한에 따라 대체로 강한 감성자본 축적수준을 보이는 것으로 나타났으나, 유의적인 차이는 없었다

($F=2.057$, $p=.094$). 3급관광호텔 종사자의 종교적 특성에 따른 감성자본 축적상황에서 보면 적극성 덕목에 부합하는 종사자 확보 수준이 중대형 관광호텔들에 비해 크게 떨어짐을 알 수 있다. 3급관광호텔은 종사자 사기 제고방안을 마련하던가 아니면, ‘적극성’ 덕목을 고려한 인사관행에 충실할 필요가 있다.

제 3 절 가설검증 및 결과의 해석

이상의 연구분석을 통해 본 연구는 우리나라의 대규모 및 소규모 관광 호텔 종사자의 감성자본 축적 현황을 고찰하였다. 이를 바탕으로 본 연구의 가설검정을 살펴본다.

가. 가설의 검정

우선, 본 연구는 우리나라 관광호텔 종사자의 규모별 감성자본 축적 경향을 살펴보고자 다음과 같이 가설을 세운 바 있다.

<가설 1> 우리나라 대규모 관광호텔조직의 감성자본 축적수준은 소규모 호텔조직의 그것 보다 클 것이며 유의적인 차이를 보일 것

이다.

<표IV-3>에 따르면 대규모 관광호텔의 감성자본 축적수준 평균은 3.52, 소규모의 그것은 3.09로 두 집단간에는 유의적인 차이를 보여($t= 9.79$, $p= .000$). <가설 1>은 채택되었다

아울러 본 연구는 우리나라 관광호텔 종사자의 인구통계변수에 따른 감성자본 축적수준을 고찰하기 위하여 다음과 같은 가설을 세운 바 있다.

<가설 2> 우리나라 관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 인구통계변수에 따라 유의적인 차이가 있을 것이다.

<가설 2>와 관련하여 본 연구는 <표-4>에서 <표-9>까지 일원변량 분석을 실시하였다. 해당 분석자료를 근거로 하면 다음과 같다.

첫째, <표IV-4>에 따르면 대규모 및 소규모 관광호텔 평균은 각각 3.52, 3.09이고 t -값은 9.79로 유의수준(p)= .000이었다. 따라서 대규모 관광호텔과 소규모 관광호텔 종사자 감성자본 평균간에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

둘째, <표IV-5>에 따르면 남녀 종사자는 각각 3.48과 3.22의 값을 보여 t -값은 3.388로 유의도(p)는 .001의 값을 보여 역시 $p<.05$ 에서 유의한 차이를 보였다. 따라서 우리나라 관광호텔 종사자는 남자가 여자보다 높은 수준의

조직일체감을 보인다고 할 수 있다.

셋째, <표IV-6>에 따르면 우리나라 관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따른 유의적 차이는 없었다($F= 2.212, p= .087$).

넷째, <표IV-7>에 따르면 우리나라 관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적 수준은 전체적으로 유의적인 차이를 보이고 있다($F= 9.635, p=.000$).

다섯째, <표IV-8>에 따르면 전체관광호텔의 종교별 감성자본의 축적수준 평균간 차이는 없는 것으로 나타났다($F= 2.573, p= .055$).

여섯째, <표IV-9>에 따르면 우리나라 관광호텔 종사자들은 근무연한에 따라 대체로 강한 감성자본 축적수준을 보이는 것으로 나타났으나, 유의적인 차이는 없었다($F=2.209, p=.069$).

이상의 결과를 토대로 한다면, 규모별, 성별 및 학력별에서는 유의적인 차이를 보인 반면, 연령별, 종교별 및 근무기간별로는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 따라서 <가설 2>는 부분채택 되었다.

본 연구에서는 특급관광호텔 종사자 감성자본의 요인별 축적수준은 종사자의 인구 통계적 특성에 따라 유의적인 차이를 보이는지 또한, 그것이 시사하는 바를 확인하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정한 바 있다.

<가설 3> 특급관광호텔 종사자 감성자본의 요인별 축적수준은 종사자의 인구 통계적 특성에 따라 차이를 보일 것이다.

본 가설의 검증은 <표IV-9> ~ <표IV-13> 에서 언급된 바 있다.

첫째, 우리나라 대규모 관광호텔 종사자의 성별 감성자본 축적수준은 남녀 종사자 각각 3.58과 3.44의 값을 보여 $p < .05$ 에서 유의적인 차이를 보였다($t = 9.792$, $p = .001$). 이는 우리나라 전체관광호텔 남녀 종사자의 감성자본 축적수준과 비슷한 경향을 보이고 있다.

둘째, 특급관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따른 유의적인 차이는 없는 것으로 밝혀졌다($F = 1.932$, $p = .127$).

셋째, 우리나라 특급관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 유의적인 차이를 보이고 있다($F = 3.537$, $p = .016$).

넷째, 특급관광호텔 종사자의 종교별 감성자본 평균간의 차이검정 자료이다. 이에 따르면 전체관광호텔의 종교별 평균간 차이는 없었다($F = .727$, $p = .540$). 특급관광호텔 종사자들은 종교별로 보면 무교(3.59), 기독교 (3.54), 천주교 (3.53) 및 불교(3.48) 순의 감성자본 축적수준 경향을 보였다.

다섯째, 우리나라 특급관광호텔 종사자들은 근무연한에 따라 대체로 강한 감성자본 축적수준을 보이는 것으로 나타났으나, 유의적인 차이는 없었다($F = 1.048$, $p = .385$).

이상과 같이 볼 때 특급관광호텔에서는 성별 및 학력별로는 인구통계 변수간에 유의적인 차이를 보였으나, 연령별, 종교별 및 근무연한별로는

유의적인 차이를 보이지 않았다. 따라서 <가설 3>은 부분채택 되었다.

결므로 3급관광호텔 종사자 감성자본의 요인별 축적수준은 종사자의 인구 통계 특성에 따라 어떠한 차이를 보이는지와 그것이 시사하는 바를 살펴보기 위하여 다음의 가설을 세운 바 있다.

<가설 4> 3급관광호텔 종사자 감성자본의 요인별 축적수준은 종사자의 인구통계 특성에 따라 차이를 보일 것이다.

위 가설의 검증은 <표IV-14> ~ <표IV-18>에서 논의된 바 있다.

첫째, 남녀 종사자는 각각 3.11과 3.10의 값을 보여 평균간에는 $p < .05$ 에서 유의적인 차이가 없었다($t = .124, p = .902$).

둘째, 우리나라 3급관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따라 유의적인 차이는 없는 것으로 밝혀졌다($F = .204, p = .839$).

셋째, 우리나라 3급관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다($F = .583, p = .561$).

넷째, 전체관광호텔의 종교별 평균간 차이는 없었다($F = .750, p = .525$).

다섯째, 우리나라 3급관광호텔 종사자들은 근무연한에 따라 대체로 강한 감성자본 축적수준을 보이는 것으로 나타났으나, 유의적인 차이는 없었다($F = 2.057, p = .094$). 이상의 가설검정을 통해 <가설 4>는 기각되었다.

나. 결과의 해석

여기서는 위의 가설검증 자료를 바탕으로 그 의미를 살펴보도록 한다.

1) 전체호텔의 감성자본 축적수준 해석

첫째, 우리나라 방문 외래객 중 특급관광호텔과 3급 관광호텔 투숙객의 성별 인구분포는 일치하지 않는다<표IV-3>($\chi^2 = 13.687$, d.f.= 1, $p = .0002$). 이는 우리나라의 특급 관광호텔과 3급 관광호텔 종사자 구성분포는 성별로 차 이가 있다. 구체적으로는 특급관광호텔은 남성, 3급관광호텔은 여성의 고용지배 구조가 있다.

둘째, 대규모 관광호텔과 소규모 관광호텔에 근무하는 종사자들의 감성자본 평균간에는 차이가 있다<표IV-4>. 이러한 사실 역시, 대규모 관광호텔 종사자의 조직일체감이 소규모 관광호텔의 그것보다 큼을 시사하고 있다.

따라서 소규모 관광호텔 종사자의 직업생애관리에 적극적 관심이 요구된다.

셋째, 우리나라 관광호텔 종사자는 남자가 여자보다 높은 조직일체감 수준을 보인다<표IV-5>. 이는 우리나라 관광호텔에는 남성이 여성 종사자보다 높은 수준의 조직일체감을 의미한다. 이는 여성종사자의 조직애착도 수준향상을 위한 적극적인 노력이 요구됨을 뜻한다.

넷째, 우리나라 관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따른 유의적인 차이는 없다. 그러나 나이가 들수록 감성자본축적수준은 조금씩 떨어지고 있고, 특히 50대에 들면, “적극성”(요인1)의 측면에서는 20대, 30대 및 40대와의 관계에서 차이를 보인다. 이는 나이가 들면서 활동성이 줄고 있음을 뜻하나 조직성원은 연령에 따라 조직애착이나, 조직분위기 및 주인의식 등에서 차이가 없으므로 해당 요인관리에 각별히 유념할 필요가 있다<표IV-6>.

다섯째, 우리나라 관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 전체적으로 유의적인 차이를 보이고 있다. 이는 높은 학력일 수록, 관리직무에 배치되는 반면, 낮은 학력일 수록 단순노무직 배치경향에 기인한다<표IV-7>.

여섯째, 관광호텔에서는 유종교 종사자보다는 무종교 종사자가 보다 강한 감성자본 축적수준을 보인다. 기독교나, 천주교인 등의 경우 주일성수의 어려움 호소사례를 관광호텔에서 자주 볼 수 있다. 이에 대한 대안이 필요함을 시사한다<표IV-8>.

일곱째, 관광호텔 종사자들은 근무기간에 따라 조직애착이나, 소속감 인지수준이 높아 가는 경향성은 있으나 그것이 근무기간에 따라 특별히 차이가 보이는 정도는 아니다<표IV-8>. 그러나 조직애착과 주인의식 요인은 근무연한에 따라 차이를 보인다, 이는 호텔경영의 핵심업무는 가급적 경험이 많은 연장자들에게 부여됨이 바람직함을 시사한다<표IV-9>.

2) 특급관광호텔의 감성자본 축적수준 해석

첫째, 우리나라 대규모 관광호텔 종사자의 성별 감성자본 축적수준은 남녀 종사자간에 차이가 있다. 이는 우리나라 전체관광호텔 남녀 종사자의 감성자본 축적수준과 비슷한 경향을 보이고 있다. 이는 여성종사자의 조직충성수준 제고의 필요성을 시사한다.

둘째, 특급관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따른 유의적인 차이가 없다. 그러나 전체관광호텔 종사자의 50대는 “적극성”(요인1)에서 20대, 30대 및 40대와 차이를 보여 해석상의 유의를 요한다. 이는 나이가 들수록 가급적 노무직에서 관리직으로의 전환배치 필요성을 시사한다.

셋째, 우리나라 특급관광호텔의 학력별 감성자본 축적수준은 유의적인 차이를 보이고 있다($F= 3.537, p= .016$). 구체적으로는 상호신뢰(요인5)는 고졸 및 대학원 졸업자간에 유의적인 차이를 보였다. 그러나, 적극성(요인1), 조직 애착(요인2), 화기애애(요인3), 주인의식(요인4) 등에서는 통계적으로 유의적인 차이가 없다. 이는 학력에 따른 종사원간 신뢰관계의 문제점에도 불구하고, 조직성과 노력에는 차이가 없음을 말한다.

넷째, 특급관광호텔 종사자들은 종교별로 보면 무교 (3.59), 기독교(3.54), 천주교(3.53), 및 불교(3.48) 순의 감성자본 축적수준 경향을 보였다. 요인간 유의적 차이는 없었다. 그러나 전체 호텔종사자 대상 분석결과에서 적극성

(요인1)에서 종교별 평균 차이는 없었으나($F= 2.153, p= .094$), 조직애착(요인2)과 주인의식(요인4)에서 불교와 무교 및 기독교와 무교간에 역시 유의적인 차이를 보인다. 이는 무종교 종사자와 유종교 종사자간에는 조직애착에 대한 인식차이가 있음을 뜻한다. 사내종교활동에 대한 전사적 차원의 지원이 요구된다.

다섯째, 특급관광호텔은 근무연한에 따른 감성자본 축적수준의 유의적인 차이는 없었다($F=1.048, p=.385$). 그리고 요인별 근무연수에 따른 던컨검정에서도 유의적인 차이집단은 없었다. 전체호텔 대상 분석인 <표IV-9>에서도 근무연수에 따른 적극성 수준에는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 이는 근무연한에 따른 직무이동이 비교적 원활히 이루어지고 있음을 뜻한다.

3) 소규모 관광호텔감성자본

첫째, 남녀 종사자는 감성자본수준에 차이가 없다($t= .124, p= .902$). 그러나 소규모 호텔 종사자의 감성축적수는 남성과 여성 공히, 크게 낮은 것으로 평가된다. 남녀 종사자 감성자본 축적수준의 제고를 위한 전사적 차원의 노력은 조직생산성 제고 차원에서 크게 촉구된다

둘째, 우리나라 3급관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따라 유의적인 차이는 없으나 던컨검정 결과, 적극성 요인에서는 20대와 40대 및 20대와 50대간에 유의적인 차이를 보여, 연령에 따른 활동성은 크게

떨어지고 있다. 따라서 소규모 관광호텔은 연령이 적을 수록 활동성을 요하는 직군으로, 많을 수록 관리업무로의 배치전환 고려가 필요하다

셋째, 우리나라 3급관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 전반적으로 낮은 수준이다. 특급관광호텔의 경우, 학력이 높을수록 관리직, 낮을수록 단순노무직 배치경향을 시사한 전체관광호텔 종사자의 감성자본축적 경향과 궤를 달리하고 있다. 3급 관광호텔의 직무충실화 전략이 필요함을 시사한다.

넷째, 전체관광호텔의 종교별 평균간 차이는 없었다($F = .750, p = .525$). 3급 관광호텔은 호텔전체 및 특급관광호텔의 그것과는 달리, 불교인의 감성자본 축적 수준이 가장 큰 것으로 나타났다.

다섯째, 우리나라 3급관광호텔 종사자들은 근무연한에 따라 대체로 상향적 감성자본 축적수준을 보이나, 유의적인 차이는 없다. 3급관광호텔의 적극성 덕목 부합 종사자 확보 수준이 중대형 관광호텔들에 비해 크게 떨어진다. 3급관광호텔은 종사자 사기 제고방안이 필요하다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

1. 연구결과의 요약

본 연구의 목적은 실증연구를 통하여 우리나라 호텔기업 종사자 감성자본의 운영 실태분석을 통한 감성자본의 유지관리 방안 제시에 두었다.

본 연구는 위와 같은 연구목적 달성을 위하여 문헌고찰과 실증분석을 병행하였다. 먼저 문헌연구는 선행연구 자료를 검토하여 이를 호텔기업 종사자의 감성자본의 구성개념 구상에 원용하였다. 선행연구에서 취급한 25개의 감성자본변수를 5개의 묶음으로 요인화 하였다.

본 연구를 위한 설문조사는 2007년 3월 중순부터 4월 중순까지 약 1개월에 걸쳐 실시되었다. 배포 및 회수지역으로는 특급관광호텔은 부산지역 소재 3개 특1급관광호텔, 서울지역 소재 3개의 특급관광호텔 및 제주지역 1개의 특급관광호텔 등으로 우편 및 지인을 통해 총 500부를 배포하여 완성된 설문지의 회수목표를 157부를 회수하였다.

한편, 3급관광호텔의 경우, 서울지역 소재 5개 업소에 200부, 부산지역 소재 5개 업소에 200부 및 제주지역 4개 업소 100부 등, 총 14개의 3급관광호텔에 500부를 배부하였으며 회수부수는 115부였다. 회수된 총

설문지 272매 중 35매를 폐기하여 분석에 활용된 설문지는 237매로 확정하였다. 연구결과는 다음과 같이 요약된다.

가. 전체호텔의 감성자본

첫째, 우리나라의 특급 관광호텔과 3급 관광호텔 종사자 구성 분포는 성별로 차이가 있다. 구체적으로는 특급관광호텔은 남성, 3급관광호텔은 여성의 고용지배 구조를 띤다<표IV-3>.

둘째, 대규모 관광호텔 종사자의 조직일체감이 소규모 관광호텔 조사원의 그것보다 크다<표IV-4>. 이는 소규모 관광호텔 종사자의 직업생애 관리가 필요함을 뜻한다.

셋째, 우리나라 관광호텔에는 남성이 여성 종사자보다 높은 수준의 조직일체감을 보인다<표IV-5>. 따라서 우리나라 관광호텔업은 여성종사자들의 조직애착도 수준관리에 문제가 있음을 뜻한다.

넷째, 우리나라 관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따른 유의적 차이는 없다. 그러나 특히 50대에 들면, “적극성”(요인1)의 측면에서는 20대, 30대 및 40대와의 관계에서 각각 차이를 보이고 있어 나이가 들면서 활동성은 줄어든다. 그러나 성원의 연령에 따라 조직애착이나, 조직분위기 및 주인의식 등에 차이를 보이지 않아 조직리더들의 해당 요인 관리에 각별히

유념할 필요가 있다<표IV-6>.

다섯째, 우리나라 관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 학력이 높을 수록, 관리직이나 지휘명령 계통의 직무에 배치되는 반면, 학력이 낮을 수록 신체적 또는 단순노무직 배치경향이 강하다<표IV-7>.

여섯째, 우리나라는 관광호텔업 종사자는 종교를 가진 사람보다 무교 종사자가 보다 강한 감성자본 축적수준을 보인다<표IV-8>. 일반적으로 기독교나, 천주교인은 주일성수의 어려움을 자주 호소한다.

일곱째, 관광호텔 종사자들은 근무기간에 따라 조직애착이나, 소속감 등 조직일체감 수준이 높아 가는 경향성은 있으나, 유의적 차이는 없다<표IV-8>. 이는 조직애착과 주인의식 요인에서는 근무연한에 따른 차이를 보이는 바, 호텔경영의 핵심업무는 가급적 유경험 연장자에게 부여됨이 바람 직하다.

나. 특급관광호텔의 감성자본

첫째, 우리나라 대규모 관광호텔 종사자의 성별 감성자본 축적수준은 남녀 종사자간에 유의적인 차이가 있다. 이는 우리나라 전체 관광호텔 남녀 종사자의 감성자본 축적수준과 비슷한 경향을 띤다.

둘째, 특급관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따른 유의적인 차이가 없다. 그러나 전체관광호텔 종사자의 연령별 던컴검정에서 50대의

“적극성”(요인1)은 20대, 30대 및 40대와 각각 유의적 차이를 보였던 점을 상기할 필요가 있다.

셋째, 우리나라 특급관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 유의적 차이가 있다. 특히 상호신뢰(요인5)는 고졸 및 대학원 졸업자간에 유의적 차이가 있는 점, 적극성 (요인1), 조직 애착(요인2), 화기애애 (요인3), 주인 의식(요인4) 등은 유의적 차이가 없는 점에 눈 여겨 볼 필요가 있다.

넷째, 특급관광호텔 종사자들은 종교별로 요인간에 유의적인 차이가 없다. 특히 전체 관광호텔대성 분석에서 조직애착(요인2)에서 불교와 무교, 기독교와 무교간에 그리고, 주인 의식(요인4)에서 불교와 무교 및 기독교와 무교간에 유의적 차이는 시사하는 바 크다.

다섯째, 특급관광호텔 종사자들은 근무연한에 따라 강한 감성자본 축적수준을 보이나, 유의적 차이는 없었다($F=1.048$, $p=.385$). 그리고 요인별 근무연수에 따른 던컨검정에서도 유의적 차이집단은 없었다. 이는 전체관광호텔 대상 분석에서도 비슷한 경향을 띤다.

다. 3급관광호텔의 감성자본

첫째, 남녀 종사자는 유의적인 차이가 없었다. 그리고 우리나라 소규모 호텔 종사자의 감성축적수는 남성과 여성 공히, 크게 낮다. 우리나라 소규모

관광호텔 남녀 종사자의 감성자본 축적수준 관리에 문제가 있음을 뜻한다.

둘째, 3급관광호텔 종사자의 감성자본 축적수준은 연령에 따라 유의적인 차이가 없다. 그러나 적극성 요인에서는 20대와 40대 및 20대와 50대간에 유의적인 차이를 보인다. 따라서 소규모 관광호텔은 연령이 적을 수록 활동성을 요하는 직군으로, 많을 수록 관리업무로의 배치전환 고려가 필요하다

셋째, 3급관광호텔 종사자의 학력별 감성자본 축적수준은 유의적 차이가 없다. 특급관광호텔의 경우, 학력이 높을 수록 관리직 내지 지휘명령 계통 직무에 배치되는 반면, 학력이 낮을 수록 단순노동 내지 단순직무배치 경향을 시사한 전체관광호텔 감성자본축적 경향과는 차이가 있다.

넷째, 전체관광호텔의 종교별 감성자본 평균차이는 없었다. 3급관광 호텔은 호텔전체 및 특급관광호텔의 그것과는 달리, 불교인 의 감성자본 축적수준이 가장 큰 것으로 나타났다.

다섯째, 3급관광호텔 종사자들은 근무연한에 따라 대체로 강한 감성자본 축적수준 경향을 띠나, 유의적 차이는 없었다. 그리고 종교적 특성에 따른 감성자본 축적상황에서 보면 적극성 덕목에 부합하는 종사자 확보수준이 중대형 관광호텔들에 비해 크게 떨어진다. 3급관광호텔은 종사자의 사기 제고 방안을 마련하던가 아니면, '적극성' 덕목을 고려한 인사관행에 충실할 필요가 있다.

2. 연구결과의 시사점 및 제언

첫째, 특급관광호텔은 남성, 3급관광호텔은 여성의 고용지배 구조를 띤다 <표IV-3>. 따라서 성별 고용지배구조를 고려한 인력관리대안이 필요하다.

일차적으로 특급관광호텔은 여성종사원 확대 필요성이 있다. 우리나라 소규모 호텔 종사자의 감성축적수는 남성과 여성 공히 크게 낮으므로 이의 제고 방안이 필요하다.

둘째, 우리나라 전체호텔업은 여성종사자들의 조직애착도 제고대안이 요구된다.

셋째, 소규모 관광호텔은 연령이 적을 수록 활동성 요구 직군으로, 많을 수록 관리업무로의 배치전환 관리 등 소규모 관광호텔 종사자의 직업생애 관리개선이 요구된다..

넷째, 50대 종사자는 “적극성”(요인1)의 측면에서 20대, 30대 및 40대와 차이를 보이나 성원의 연령에 따라 조직애착이나, 조직분위기 및 주인의식 등과는 차이가 없다. 조직리더들의 해당 요인 관리에 유념할 필요가 있다 <표IV-6>.

다섯째, 학력이 높을수록, 관리직이나 지휘명령 계통의 직무에 배치 되는 반면, 학력이 낮을 수록 신체적 또는 단순노무직 배치경향이 강하므로 학력별 심화교육제도의 합리화가 요구된다.

여섯째, 유종교 종사자 보다 무교 종사자가 보다 강한 감성자본 축적수준을 보인다<표Ⅳ-8>. 유종교 종사자의 신앙생활 지원제도가 필요하다. 3급관광 호텔은 특급관광호텔의 그것과는 달리, 불교인의 감성자본 축적 수준이 가장 큰 것으로 나타났다. 이는 업무의 단순성과 관련이 깊다. 따라서 3급관광 호텔은 적극성 덕목 부합 종사자 확보가 중대형 관광호텔들에 비해 크게 떨어진다. 3급관광호텔은 종사자의 사기 제고 방안을 마련하던가 아니면, '적극성' 덕목을 고려한 인사관행에 충실할 필요가 있다.

일곱째, 우리나라 관광호텔경영의 주요 의사결정 업무는 가급적 유경험 연장자에게 부여됨이 바람직하다.

제 2 절 연구결과의 한계 및 향후의 연구과제

본 연구의 목적은 실증연구를 통하여 우리나라 호텔기업 종사자 감성자본의 운영실태 분석과 이의 유지관리방안 제시에 두었다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 몇 가지 연구한계를 노정시켰다.

첫째, 실증조사의 모델은 문헌연구는 선행연구에서 취급한 25개의 감성 변수를 5개의 묶음으로 요인화 자료는 본 연구에서 확인적 요인분석 과정을 거쳐 활용의의를 검토한 수준에 그쳐 충분히 우리나라 호텔경영상황을

반영하지 못하였다.

본 연구는 약 1개월에 걸쳐 배포 및 회수된 설문지는 특급관광호텔 및 제주지역 1개의 특급관광호텔 등으로 우편 및 지인을 통해 총 157부를 회수하였다. 3급관광호텔의 경우 500부를 배부하였으며 회수부수는 115부였다. 회수된 총 설문지 272매 중 35매를 폐기하여 분석에 활용된 설문지는 237매에 국한되어 설문지의 배포처(서울, 분산 등)수, 회수 부수 등은 다소 미흡한 측면이 있다.

셋째, 인구통계 변수의 한계이다. 본 연구에서 취급한 인구통계변수는 선행연구 설문에서 사용한 인구통계 변수를 원용하였다. 그러나 연구과정에 인구통계변수는 직위나 직급, 급여수준 등의 변수가 추가되는 것이 바람직하다는 사실을 확인하였다.

넷째, 본 연구는 횡단적 연구로 일회성 실증조사로 시계열적 추이분석은 하지 않았다. 따라서 향후의 연구는 종단적 연구를 통한 합리적 논리개발이 필요하다.

다섯째, 본 연구는 감성자본 변수의 요인화 및 그것이 인구통계 변수를 기준으로 한 특급관광호텔과 3급관광호텔의 용인별 감성자본 축적수준 동향을 고찰한 것이다. 따라서 향후에는 감성자본 축적수준과 노동생산성의 관계를 직접적으로 확인할 수 있도록 인과관계연구모델 구축을 통한 실증연구를 제언한다.

여섯째, 본 연구는 특급관광호텔과 3급관광호텔로 실증조사를 국한하였다. 향후의 연구에서는 1급과 2급관광호텔로 조사범위를 확대하여 보다 균형적인 연구를 꾀할 필요가 있다고 본다.

설문조사서

안녕하십니까?

평소 우리나라 호텔업계의 발전에 기여하시는 귀하의 노고에 무엇 보다도 먼저 경의를 표하는 바입니다.

본 설문지는 “우리나라 호텔종사자의 감성자본 축적실태에 관한 연구”라는 주제로 학술적 연구를 수행하기 위해 작성된 것 입니다. 귀하께서 응답해 주시는 내용은 맞고 틀림이 없을 뿐만 아니라, 익명으로 처리되며 귀하의 응답자료는 본 연구를 위하여 귀하께 쓰일 것입니다. 아울러 조사결과는 오직 학술연구 목적으로만 통계처리 되어 사용될 것임을 약속 드립니다.

비쁘시더라도 한 질문도 빠뜨리지 마시고 소신껏 응답해주시면 대단히 감사하겠습니다. 재삼 본 설문에 응답해 주신 성의에 깊은 감사를 드립니다. 늘 건강하시고 행복하십시오.

2007년 2월

연구자: 경주대학교 산업경영대학원 호텔외식경영학과

석사과정 최 용 성 <연락처:016-502-1900>

지도교수: 경주대학교 산업경영대학원 호텔외식경영학과

경영학 박사 이 방 식

1. 다음의 질문은 호텔기업종사자의 직업감성상태에 관한 질문입니다. 직무감성 상태란 귀하가 현재근무중인 호텔에 대해 가지는 감정상태를 일컫습니다. 해당번호에 체크<V 또는 O > 해주시기 바랍니다.

①	②	③	④		⑤		
매우 아니다	비교적 아니다	보통이다	비교적 그렇다		매우 그렇다		
1.	대부분의 호텔동료들은 굳은 의지와 끈기 있는 개척정신을 보여주고 있다.		①	②	③	④	⑤
2.	내가 일하는 곳의 대부분의 사람들은 의욕이 넘치고 맡은 일에 최선을 다하는 모습 들이다.		①	②	③	④	⑤
3.	내가 일하는 곳은 어제보다 또 다른 내일을 향해 나아가는 도전정신이 강하다		①	②	③	④	⑤
4.	대부분의 동료들은 경쟁력을 높이고자 변화의 주체는 나 자신부터 변화에 적극 적이다		①	②	③	④	⑤
5.	내가 몸담고 있는 일터에서는 대부분의 사람 들이 적극적이고 호텔조직 분위기가 역동적이다.		①	②	③	④	⑤
6.	동료들은 호텔에서 강력한 애정을 가지고 대부분 열정적으로 일을 한다.		①	②	③	④	⑤
7.	대부분의 동료들은 자신이 하는 일에 만족하며 사기가 높은 편이다.		①	②	③	④	⑤
8.	우리 호텔에서는 대부분의 사람들이 자기가 하는 일에 몰입하여 혼신의 힘을 다한다.		①	②	③	④	⑤

9.	나는 호텔이 어려울 때 회사를 위하여 희생을 감수 하고 노력을 다할 마음<애사심>이 있으며 평생호텔로 생각하고 있다.	①	②	③	④	⑤
10.	대부분의 동료들은 목표의식이 뚜렷하고 미래 지향적 이다.	①	②	③	④	⑤
11.	우리 호텔에서는 대부분의 사람들이 호텔의 앞 날에 대한 흔들리지 않는 비전을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
12.	우리 호텔에서는 대부분 동료들이 업무추진에 자신감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
13.	내가 몸담고 있는 호텔은 웃음꽃이 자주 피어 나고 재미와 즐거움이 넘쳐나는 곳이다.	①	②	③	④	⑤
14.	내가 근무하는 호텔은 공유가치가 분명하고 전체적 합의가 잘 이루어져 주요의사결정이 빠르게 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
15.	우리호텔은 상하간 부담 없이 각자 자신의 감정을 자유로이 표현할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
16.	내가 몸담고 있는 호텔은 함께 일하는 사람들 끼리 따뜻한 마음이 오고 간다.	①	②	③	④	⑤
17.	호텔동료들끼리 서로 격려하고 상부상조하는 모습 들이다.	①	②	③	④	⑤
18.	우리 동료들 가운데는 따뜻한 가슴을 가진 사람 들이 많다.	①	②	③	④	⑤
19.	우리 호텔에서는 대부분의 사람들은 건전한 직업 의식과 자기일에 대하여 자부심을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

20.	우리 호텔의 동료들 대부분은 주인의식을 가지고 신바람 나게 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
21.	우리 호텔 동료들은 대체로 개인의 목표달성을 위한 의욕이 강할 뿐만 아니라, 부서나 호텔 조직의 목표달성을 위해서도 열심이다.	①	②	③	④	⑤
22.	개인 및 부서 이기주의 풍토가 사라지고 있으며 의사소통이 원활하게 이뤄지고 자료나 정보들을 함께 공유한다.	①	②	③	④	⑤
23.	우리 호텔은 경영혁신 활동을 통한 내적 경쟁력 강화로 미래의 청사진이 분명하다.	①	②	③	④	⑤
24.	우리 호텔은 종사자미와 도덕성 그리고 예절/ 에티켓을 갖추고 서로를 존중하고 신뢰한다.	①	②	③	④	⑤
25.	호텔 동료들은 대체로 윗사람들에 대한 신뢰감 과 존경을 표하며 동료들끼리도 서로 믿고 의지 하며 협조적이다.	①	②	③	④	⑤
2. 다음은 귀하의 인구통계특성에 관한 질문으로 인적사항에 관한 내용입니다. 해당 란에 체크<v>해 주시기 바랍니다.						

I.	귀하가 근무하는 호텔은 몇 등급호텔 입니까? ① 특등급호텔 ② 3등급호텔
II.	① 남자 ② 여자
III.	귀하의 연령대는 다음 중 어디에 해당 합니까? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대
IV.	귀하의 학력은 다음 중 어디에 해당합니까? ① 고등학교 졸업 ② 전문대 졸업 ③ 대학교 졸업 ④ 대학원 수료
V.	귀하의 종교는? ① 기독교 ② 천주교 ③ 불교 ④ 무교
VI.	귀하가 현재의 호텔에 근무한 기간은? ① 3년 미만 ② 3-5년 ③ 5-10년 ④ 10-20년 ⑤ 20년 이상
장시간 설문에 응해주셔서 감사합니다.	

<참고문헌>

1. 국내문헌

김정근(2004), “호텔경영론”, 서울: 대왕사

노윤정(2003), “CEO들 ‘감성경영’ 바람”, 문화일보, 2003. 4.
16, 6면

로버스 벅, 전환성 외 역(2000), “감성과 커뮤니케이션”, 서울:
무역경영사

롤프엔센, 한국능률협회 역(2000), “드림소사이어티”,
한국능률협회

마틴셀리그만, 박노용 역(1996), “낙관적인 사람이 인생에서
성공하는 이유”, 서울: 오리진출판사

문승권, 문형남, 신종길(2004), “감성경영 감성리더십”, 서울:
넥스비즈

박용한, 김홍길(2005), 감성자본에 관한 실증적 연구,
인적자원관리연구 제12권 제4호, pp. 43 ~ 64

야마다 아키오, 김현희 역(2004), “감성경영”, 서울:
대현문화사

이면우(1992), “감성이 자산이다”, 서울: 을유서적

이방식 외(2004), 호텔기업에 있어서 리더십이 집단응집력과
직무성과에 미치는 영향, 호텔경영학연구, 제13권
<통권 23호>, 2호, pp.79 ~ 97

자넬 발로 외, 최중범 역(2002), “숨겨진 힘 감성”, 서울:
김영사

잭켄 필드, 제클린 밀러, 김형곤 역(1998), “따뜻한 마음이
오가는 일터” 서울: 창현출판사

케빈 톰슨, 이주일, 오승훈 역(2000), Emotional Capital,
서울: 새로운 제안

하루야 마시게오, 박광식 역(1996), “腦內革命”, 서울: 사람과
책

한국관광협회중앙회(2007), www.koreatravel.or.kr

한국노동연구원(2001), “21세기형 인적자원관리”, 서울:
명경사

2. 국외문헌

B. Fehrand & Russell J.A.(1966), Emotional Labor,
Psychological Bulletin, Vol. 103, pp. 411 ~ 423

Canfield J. & Miller J.(1998), *Heart at Work: Stories and*

Strategies for Self-Esteem and Rewakening the Soul at Work, McGraw-Hill Book Co., Singapore

D. Martin & Boeck K.(1996), *Emotion Management*, McGraw-Hill Book Co., New York

J. Barlow & Maul D.(2000), Emotion to Reason, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.32, pp.2254 ~ 2263

Martin E. P. Seligman(1996), *Learned Optimism*, Arthur Pine Associates, Inc., New York

Maxwell J. C.(1995), *Developing The Leaders Around You*, Thomas Nelson Inc., Nashville, Tennessee

Nunnally, J. C.(1978), *Psychometric Theory*, 2nd ed., McGraw Hill, New York

Thomson K.(1998), *Emotional Capital*, Capstone Publishing Limited Oxford Centre for Innovation

Van de Ben, A. H. & Ferry, D. L.(1980), *Measuring and Assessing Organization*, New York

A Look at the Emotional Capital
Practices
of Korean Hotel Employees

By Choi, Yong-Seung

Department of Hotel& Food Service Management,

Graduate School of Industry and Business,

Gyeongju University, Gyeong, Korea

Supervised by Lee, Bang-sik, Ph.D.

<Abstract>

I . Introduction and objectives

Emotion is defined as an affective state of consciousness in which joy, sorrow, fear, hate, or the like is experienced, as distinguished from cognitive volitional states of consciousness. In particular, emotional capital is the crucial source of capturing hearts and minds of employees to create lasting business growth and development. However, modern research in social science, until very recently, has been focused mainly on the contemplative rather than the active, on the intellectual rather than the emotional aspects of human life.

This paper aims to estimate not only the level of Korean tourist hotel employee emotion capital but also the alternatives to manage it as a tool to enhance the productivity of the employees.

Specifically, the objectives are as follows:

First, intensive review will be given to the past researches on the similar topics.

Second, the emotion capital level will be explored on the Korean

employees from deluxe and the third class domestic hotels.

Third, the demographic analyses will be made on the emotion capital levels of employees on the deluxe and the third class hotels in Korea.

II. Methodology

The methodology includes the literature review and field research to achieve the objectives. Past studies on the emotion capital attributes were elaborated to bring the study framework.

Some 1,000 questionnaires were distributed to the employees in the deluxe and third class hotels and 272 filled-out were collected. Removing the 35 poorly filled-out, total 237 were used for the empirical analyses employing the statistical package PC SPSS/WIN 12.0. The analysis tools include frequency analysis, t-test and χ^2 -test to look at the demographic features of the sample and factor analysis to classify the food service attributes by demographic distribution. On the other hand, the One-way ANOVA was used to test the satisfaction levels of emotional capital of deluxe and the third class hotel employees in Korea.

III. Findings

Total respondents(237) were divided into 146 sample(61.6%) by deluxe class hotel and 91 sample(38.4%) by third class hotel while gender sample distribution was made up of 122 males(51.1%) and 115 females(48.5%).

The hypotheses were examined as follows:

First, the H_1 noting that the level of emotional capital by the large scale hotel with 300 rooms or more will show a higher and significant difference than that of the small scale hotel with 40 rooms or less was proved to be true($t= 9.79$, $p= .000$).

Second, proved to be partially accepted was the H_2 noting that the general levels of emotional capital of Korean hotel(total) will show a significant difference by demographic variables(hotel class, gender, age, education level, religion and work years) than that of the small size hotel with 40 rooms or less was proved to be true.

Third, examined to be partially accepted was the H_3 noting that the general levels of emotional capital of the large scale Korean hotel will show a significant difference by demographic variables(hotel class, gender, age, education level, religion and work years).

Fourth, examined to be rejected was the H₄ noting that the general levels of emotional capital of the small scale Korean hotel will show a significant difference by demographic variables(hotel class, gender, age, education level, religion and work years).

IV. Implications and suggestions

Reflecting the above study outcomes, this research proposes the following guidelines that may meet the strategic needs of the emotional capital management of Korean hotel industry.

First, the deluxe class class hotel manpower structure is dominated by male while the third class one being dominated by female. A certain strategic idea for manpower structure needs to consider the above study outcome for productivity enhancement.

Second, Korean hotel industry needs to establish a strategy to enhance the level of organizational commitment of female employees.

Third, the small scale hotels in Korea are advised to conceive a strategy by age especially for life long career management development.

Fourth, the hotel employees in the 50's, show a significant difference at

the factor of “positive trait” with those in the 20’s, 30’s and 40’s.

The hotel management will need an idea to reflect the outcome of the above study.

Fifth, this study has found that the employees with higher level of education handle the managerial work better than the lower level of employees. This means that the curriculum in higher education should focus more on the managerial area while the lower education institution on the practical skills.

Sixth, non religious employees are inclined to be better adapted to the job environment than the religious employees. Therefore, the hotel management may need to establish an idea to help the religious activities for in-house worship service.

V. Limitations and future studies

1. Limitations

This research has been focused to classify not only the factors of emotional capital of hotel employees and explore their significance

levels by demographic variable. However, this study has revealed some limitations as follows:

First, the six demographic variables are not enough to have an insight into the strategic perspectives of the hotel and more demographic variables are to be considered for more in-depth study in the subsequent research.

Second, quoting the items of variables in a past study, the number in the questionnaire is limited to cover ample number of factors for the study.

Third, the distribution of the sample is limited to the deluxe and the third class hotels in Seoul and Busan, Korea, and this may pervert the understandings of the situation.

2. Future research

The future study needs to elaborate ideas by all hotel classes. In addition, the subsequent study may consider an eye on the more elaborated practice alternative that can be applied to the industry management. The outcome of the study is hoped to be useful for quality productivity by reasonable management of employee emotional capital.