

觀光學碩士 學位論文

호텔 정보시스템 품질에 의한
자기효능감과 직무스트레스가
직무성과에 미치는 영향

慶州大學校 大學院

관 광 학 과

이 수 빈

2020年 8月

호텔 정보시스템 품질에 의한
자기효능감과 직무스트레스가
직무성과에 미치는 영향

指導教授：정 유 준

이 論文을 碩士學位 論文으로 提出함

2020年 8月

慶州大學校 大學院

관 광 학 과

이 수 빈

이수빈 碩士學位論文을 認准함

審査委員長

李泰均



審査委員

林惠姬



審査委員

丁有俊



慶州大學校 大學院

2020年 8月

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제제기와 연구목적	1
1. 문제제기	1
2. 연구목적	3
제 2 절 연구범위와 연구방법	5
1. 연구범위	5
2. 연구방법	5
제 2 장 연구의 이론적 배경	7
제 1 절 호텔 정보시스템	7
1. 호텔 정보시스템의 정의	7
2. 호텔 정보시스템의 목적	8
3. 호텔 정보시스템의 구성	9
제 2 절 호텔 정보시스템의 품질	13
1. 정보 품질	13
2. 서비스 품질	15
3. 시스템 품질	17

제 3 절 자기효능감	18
1. 자기효능감의 개념	18
2. 자기효능감의 원천요인	20
3. 자기효능감의 구성요소	23
제 4 절 직무 스트레스	25
1. 스트레스의 개념	25
2. 직무 스트레스의 개념	26
3. 직무 스트레스의 요인	28
제 5 절 직무성과	31
1. 직무성과의 개념	31
2. 직무성과의 영향요인	32
제 3 장 조사설계와 분석방법	34
제 1 절 연구모형과 가설설정	34
1. 연구모형	34
2. 연구가설 설정	35
제 2 절 조사 설계	40
1. 조사대상과 기간	40

2. 분석방법	41
3. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성분석방법	41
 제 4 장 실증분석	47
 제 1 절 표본의 일반적 특성	47
1. 표본의 인구통계학적 특성	47
 제 2 절 신뢰성 및 타당성 분석	50
1. 신뢰성 검증	50
2. 타당성 검증	51
 제 3 절 연구가설 검증 및 실증분석	58
1. 상관관계 분석	58
2. 연구가설 검증	59
 제 4 절 종합토의	68
1. 분석결과 요약	68
2. 연구의 시사점	70
 제 5 장 결 론	73
 참고문헌	77

설 문 지	89
영문초록	95
국문초록	100

표 목 차

<표 1> 호텔 정보시스템의 업무 내용	12
<표 2> 정보시스템의 정보품질	15
<표 3> 정보시스템의 서비스품질	16
<표 4> 정보시스템의 시스템품질	17
<표 5> 자기효능감의 구성요소	24
<표 6> 스트레스의 개념	26
<표 7> 조직 내 직무스트레스 유발요인	28
<표 8> 직무스트레스요인에 관한 학자들의 견해	29
<표 9> 직무성과의 정의	32
<표 10> 설문지 구성	46
<표 11> 표본의 인구통계학적 특성	47
<표 12> 호텔 정보시스템 품질 측정항목의 신뢰성과 타당성 분석	52
<표 13> 자기효능감 측정항목의 신뢰성과 타당성 분석	54
<표 14> 직무스트레스 측정항목의 신뢰성과 타당성 분석	55
<표 15> 직무성과 측정항목의 신뢰성과 타당성 분석	56
<표 16> 상관관계 분석 결과	58
<표 17> 호텔 정보시스템의 품질요인이 자신감에 미치는 영향	60
<표 18> 호텔 정보시스템의 품질요인이 자기조절에 미치는 영향	61
<표 19> 호텔 정보시스템의 품질요인이 직무요구에 미치는 영향	62
<표 20> 호텔 정보시스템의 품질요인이 직무자율성결여에 미치는 영향	63
<표 21> 자기효능감이 직무요구에 미치는 영향	64
<표 22> 자기효능감이 직무자율성결여에 미치는 영향	65
<표 23> 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향	66
<표 24> 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향	67

<표 25> 연구가설 검증 결과	69
-------------------------	----

그 립 목 차

[그림 1] 호텔 정보시스템의 분류	9
[그림 2] 연구 모형	34

제 1 장 서 론

제 1 절 문제제기와 연구목적

1. 문제제기

최근 컴퓨터 및 정보기술(IT)혁신의 발달은 기업의 정보시스템 사용을 통한 생산성 및 수익성 향상에 기여하고 있으며 호텔기업들 또한 경영에 필요한 정보기술과 정보시스템의 도입하거나 개발하여 다양한 서비스품질 향상을 위한 경영활동에 활용하고 있다(김홍범,유능희,이돈수, 2011).

한국의 호텔 업계에서 정보기술(IT)을 접목한 호텔 전산화의 도입 목적은 첫째, 반복적이며 복잡한 업무를 전산화를 통하여 업무에 대한 생산성을 높이며, 둘째는 수입과 비용에 대한 체계적이고 기획, 분석을 통하여 수익성을 높이기 위해서이다. 셋째는 고객이 호텔을 이용하는데 편리하게 도움을 줌으로써 타 호텔과의 차별화하고 품질 높은 서비스를 제공하기 위해서 이다.(정현영, 2006).

호텔 경영에 있어서 정보시스템의 구축과 효율적인 운용은 경쟁우위의 핵심전략이 되고 있으며, 호텔 정보시스템의 품질을 통한 경쟁력이 확보되면 성장잠재력은 물론 고부가가치산업으로 탈바꿈하게 될 것이다. 따라서 호텔 정보시스템의 정보품질, 시스템품질, 서비스품질 관리는 매우 중요하며 호텔 정보시스템 품질이 향상되면 호텔 종사원의 자기효능감과 직무스트레스에 영향을 미쳐 결과적으로 종사원의 직무성과도 호전이 될 것이다.

호텔 정보시스템의 자기효능감은 개인 스스로 호텔 정보시스템 사용을 조직화하고 문제를 해결해 나갈 수 있는 역량으로 호텔 정보시스템에 관한

지식 기술의 활용능력 자체보다 호텔 정보시스템을 활용하여 업무를 수행할 수 있다는 자신감으로 구성원들의 심리적 성과를 높이는 중요한 요소이다. 따라서 호텔 정보시스템 자기효능감이 직무성과에 영향을 미치며 호텔 정보시스템 과업 수행에 있어서 심리적인 성과를 높이는데 중요한 요소로서 실질적인 성과를 높이는 중요한 요인이다(이화진, 2005).

호텔 정보시스템의 빠른 변화에 기술적 능력을 지속적으로 개발해야 할 뿐만 아니라 나날이 복잡해지는 호텔 정보시스템을 이용한 생산성 향상에 대한 높은 기대로부터 압박에 시달린다. 이것은 조직의 종업원들에 의해 많이 경험되는 정보시스템 관련 스트레스를 유도할 수 있으며 종업원 생산에 부정적 영향을 미치는 중요한 요인이다.

직무 효율성은 업무에서 직무수행자가 호텔 정보시스템을 직무에 적용하여 성과를 향상시키는 것을 의미한다. 호텔 정보시스템을 도입하고도 사용하지 않거나 사용자가 불만족 한다면 개인과 조직 구성원의 직무성으로 나타나지 않을 것이다.

호텔 정보시스템 품질요인과 연계한 직무성과의 효과 측정은 호텔 정보시스템 사용자의 자기효능감과 직무스트레스에 의해 욕구 충족의 결과치가 나타나게 되고, 욕구 충족도가 미흡하다면 직무성과의 효율성이 떨어질 수 있으며, 나아가 사용자에게 제공되는 신뢰성과 호텔 정보시스템 이용의 편리성에도 문제가 제기될 수 있을 것이다(김주경, 2012).

따라서 본 연구에서는 호텔 정보시스템의 품질이 사용자에게 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과의 인과관계를 규명하는 데 있다. 이러한 연구는 호텔 정보시스템 품질에서의 사용자 측면의 효과를 측정하고, 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향관계를 분석을 통해 시사점을 제시하는데 의의가 있다.

2. 연구목적

현재 호텔산업에서 정보시스템을 효율적으로 구축하고 적극적으로 활용하고 있으며 종사원의 자기효능감이 높을 경우 목표 수준과 과업 달성에 대한 노력 수준이 높아져 성과에 영향을 미치게 된다. 호텔 정보시스템은 빠른 변화에 지속적으로 개발되어 사용자에게는 불안감을 증가시켜 스트레스를 가중시키고, 생산성에 부정적인 영향을 미치게 한다.

본 연구에서는 호텔 종사원을 대상으로 호텔 정보시스템의 품질 구성요소를 실증적으로 검증하고 이를 통해 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 어떠한 유의한 영향을 미치는지를 검증하고자 한다.

이러한 연구를 통해 호텔 정보시스템 품질 향상이 호텔 종사원의 자기효능감과 직무스트레스로 인해 직무성과에 어떠한 연관성이 있는지 알고자 한다. 따라서 호텔 정보시스템 품질에 따라 호텔 종사원이 자기효능감이 높일 수 있는지와 직무스트레스가 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서 영향관계를 파악하고자 한다. 호텔 종사원의 호텔 정보시스템 품질 향상으로 자기효능감이 높아지고, 직무스트레스가 낮아지는 동시에 종사원의 직무성과에도 긍정적인 영향을 미치는 것을 분석한다.

본 연구는 호텔 정보시스템 품질이 향상되면 호텔기업의 직무성과도 호전될 것이며, 경영진들에게 호텔산업에서 호텔 정보시스템 품질 향상이 업무성과에 중요한 부분을 인식시킬 수 있는 올바른 의사결정 자료로 제공 할 수 있다. 그리고 종사원들에게 호텔 정보시스템 품질 향상이 자기효능감과 직무스트레스가 업무효율에 실질적인 연관성을 제안함과 동시에, 시사점을 제시하는데 궁극적인 목적이 있다.

이러한 관점에서 본 연구의 목적을 구체적으로 서술하면 다음과 같다.

첫째, 호텔 정보시스템의 개념 및 도입 필요성을 확인하고, 호텔 정보시

스텝의 품질에 대하여 검증하고자 한다.

둘째, 호텔 정보시스템 품질이 사용자에게 자기효능감과 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 검증해보고자 한다.

셋째, 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 검증해보고자 한다.

넷째, 호텔 정보시스템에 관한 본 연구의 구체적 성과 달성을 위하여 실증분석하고 관계 요인들 간의 구조적 인과관계를 검증하고자 한다.

제 2 절 연구범위와 연구방법

1. 연구범위

본 연구의 연구 범위는 다음과 같이 5장으로 구성되어 있다.

제 1장은 서론 부분으로 문제 제기, 연구의 목적, 연구의 방법과 범위를 제시하였다.

제 2장은 이론적 배경으로 호텔 정보시스템과 정보시스템 품질, 자기효능감, 직무스트레스, 직무성과에 대한 문헌적 고찰로 구성하였다.

제 3장은 제 2장의 이론적 배경을 통하여 연구모형을 제시하였고 그에 대한 가설을 설정하고 설문지 구성과 자료수집, 표본설정, 분석방법에 대해 제시하였다.

제 4장은 실증분석을 통하여 설정한 가설을 검증을 하였다. 이를 바탕으로 분석 결과에 대한 종합적 토의 및 시사점 등을 제시하였다.

제 5장은 결론으로서 연구결과의 요약과 연구의 한계점 그리고 향후 연구 과제의 방향 등을 제시하였다.

2. 연구방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌적 연구 방법과 실증적 연구를 병행하였다. 문헌적 연구에서는 호텔 정보시스템과 호텔 정보시스템 품질, 자기효능감, 직무스트레스, 직무성과에 대한 학술연구, 논문자료, 국내외 관련 서적 등을 정리하여 이론적 고찰을 하였다. 실증적 연구에서는 설문지 조사 방법을 통하여 호텔 정보시스템을 사용하는 4성, 5성 호텔 종사원 250명을

대상으로 하였다. 본 연구는 2020년 4월 1일부터 4월 21일까지 조사를 실시하였다. 설문지를 250부를 배포하여 224부가 회수가 되었다. 회수된 설문지 중 불성실하게 응답하거나 누락된 설문지 21부를 제외하였으며 4성 호텔 172부, 5성 호텔 31부가 회수되어 총 203부의 설문지를 분석해 활용하였다.

본 연구의 자료 분석을 위해 SPSS 26.0을 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 상관관계분석, 회귀분석 등을 실시하였다.

제 2 장 연구의 이론적 배경

제 1 절 호텔 정보시스템

1. 호텔 정보시스템 정의

호텔 정보시스템은 호텔에 방문한 고객에게 효과적인 서비스 지원과 관리를 위해서, 정보기술(IT) 시스템을 활용하여 빠르고, 정확한 지원이 가능하다. 더불어, 호텔 정보시스템을 사용하여 데이터를 분석하고 측정하여 현재의 분석과 미래를 예측하고, 호텔이 경영 관련 의사결정을 할 때 필요한 정보를 수집, 처리, 분석, 보관하여 호텔 정보시스템 사용자에게 정보를 제공하는 기능을 수행한다. 호텔 정보시스템은 호텔경영에서 활용되고 있는 다양한 정보를 수집하여, 효율성 및 의사결정을 제고하기 위한 요소이다(박수환, 이동수, 김홍범, 2018).

호텔 정보시스템은 호텔에서 호텔경영과 관련된 의사결정에 있어 필요로 하는 정보를 수집, 처리, 분석, 보관하여 의사결정을 하고자 하는 사용자에게 정보를 제공하는 기능을 수행할 수 있도록 하는 일련의 절차이다(박희석, 2001).

호텔은 24시간 영업이 이루어지므로 시스템 활용 시간이 다른 업종에 비해 많고 활용 자료들이 실시간 제공과 저장된다. 호텔 정보시스템의 객실 업무는 예약, 프런트, 교환실, 하우스키핑, 객실 관리 업무로 구성된 프런트 오피스 시스템(Front Office System)을 사용하고 식음료의 매출 관리, 주방 관리의 업무는 POS 시스템을 사용한다. 또한 프런트 오피스 시스템(Front Office System)과 업장관리 시스템(POS System)에서 발생하는 자료를 자

동으로 이관하여 고객별로 매입, 매출 관리를 하는 백오피스 시스템(Back Office System)이 사용되고 있다. 그리고 자동화 관련 정보를 제동하기 위해 메인 컴퓨터에 연결된 인터페이스 시스템(Interface System)이 있다(김문수, 2003).

호텔 정보시스템의 대표적인 프론트 오피스시스템(Front Office System)은 활용도나 중요도의 면에서 가장 중요한 부분으로서, 고객의 호텔 숙박에 대한 예약과 적당한 가격이나 최상의 객실을 제공할 수 있도록 다양한 정보를 획득하여 예약, 체크인, 체크아웃, 입력, 조회, 회계감사, 교환실, 객실 관리, 관리자 등의 서비스를 통하여 고객의 요구에 신속하게 대응함으로써 고객 만족을 강화하고, 호텔 종사원의 경력개발 기회나 여러 가지 업무 의한 비용 절감을 이루며, 호텔의 고정비용을 줄여 경영의 효율적으로 관리를 할 수 있다(장성기, 박대환, 이준혁, 2009).

2. 호텔 정보시스템의 목적

호텔 정보시스템의 목적을 다음과 같다.

첫째, 경영진에게 유용하고 종합적인 보고서를 제공한다.

둘째, 불필요한 원자료나 데이터 처리 과정을 제거시키거나 감축시킨다.

셋째, 운영상의 통제 운영 상태를 즉시 볼 수 있게 한다.

넷째, 경영진에게 보다 나은 고객 사이클의 모니터나 통제를 가능하게 해준다.

다섯째, 개선된 고객 서비스를 제공할 수 있도록 해준다.

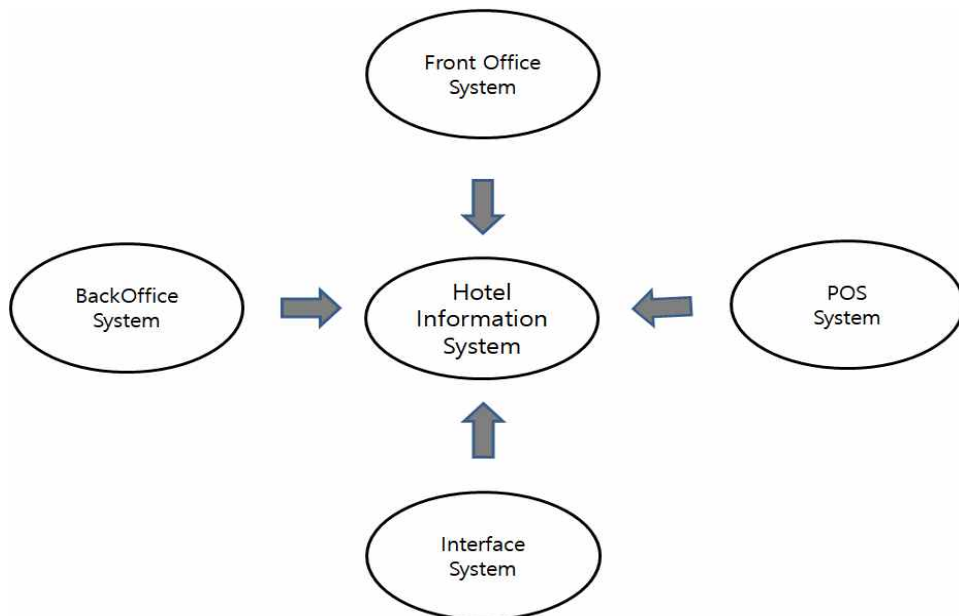
여섯째, 비용을 절감 시켜 준다.

중요한 목적 중의 하나는 원자료의 수집이나 개별적인 사항들로부터 시기적절하고 종합적인 정보를 경영진에게 빠르고 신속하게 제시하는 것이다.

따라서 수작업의 과정을 감축 절감 시켜 목적을 효과적으로 달성할 수 있다(김성준, 2015).

3. 호텔 정보시스템의 구성

일반적으로 호텔 정보시스템은 크게 4종류로 분류되어 있다. 객실 상품을 대상으로 운영되는 영업을 전반적으로 담당하는 프론트 오피스시스템(Front Office System), 관리업무를 대상으로 운영되는 백오피스시스템(Back Office System), 업장 고객을 대상으로 운영되는 업장관리시스템(POS System) 그리고 시스템 간의 연동이나 사설 교환기장치(PABX)를 이용하여 고객에게 필요한 편의를 제공해주는 인터페이스 시스템(Interface System)이 있다(허정봉, 2002).



<그림 1> 호텔 정보시스템의 분류

자료: 선행연구를 종합하여 연구자 재정리

1) 프론트 오피스 시스템(Front Office System)

프론트 오피스 시스템은 호텔의 고객 접점에서 발생하는 영업활동 등을 지원하는 시스템으로, 객실영업, 예약관리, 고객관리, 영업지원, 하우스키핑 등의 업무를 포함하고 있다(김성준, 2015).

프론트 오피스는 숙박을 원하는 고객이 호텔에 방문하였을 때 가장 먼저 찾는 곳으로 고객과 접촉하는데 매우 중요한 역할을 하며, 고객이 투숙에서 퇴실까지 모든 업무를 관장하는 부서이다. 주 업무로는 예약, 체크인, 체크아웃, 외화 환전, 일일결산, 객실관리, 고객관리, 여신관리, 객실 제어 및 실시간 객실 현황 점검부서인 하우스키핑 등이 있다(허정봉, 2006).

2) 백오피스시스템(Back Office System)

백오피스시스템은 호텔에서 발생하는 매출을 관리하는 회계시스템, 종업원의 인사와 급여를 관리하는 인사시스템, 업장에서 필요한 물건을 저렴한 금액으로 구입하여 공급하는 구매, 재고관리 시스템, 식음료의 원가를 관리하는 원가관리시스템, 모든 자료를 경영자가 의사 결정에 활용할 수 있도록 정보를 제공하는 경영 정보시스템이 있다(박수형, 1999).

백오피스시스템은 호텔의 경영 특성에 있어 시스템을 구축을 할 수 있는 특징이 있다.

3) 업장관리시스템(POS System)

업장관리시스템(Point Of Sales System)의 업무는 호텔 내에 설치되어 있어 바(bar), 레스토랑 그리고 헬스클럽, 수영장과 같은 부대시설에서 발생

되는 매출을 관리하는 시스템으로서 판매시점 정보관리시스템이라고도 하며, 일반적으로 업장(Outlet)관리 시스템이라고도 한다(김정평, 1986; 선종환, 1997).

고객의 매출 자료를 분석하여 호텔 경영에 도움을 주거나 매출 향상의 기초로 자료를 생성하는 업장 매출 관리 시스템을 말한다(박종승, 2004).

업장관리시스템(POS System)은 고객에게 다양한 서비스 제공과 통합된 고객 관리를 지원하여 고객의 만족도를 높일 뿐만 아니라 업장 관리 시스템과의 긴밀한 연동을 통하여 매출내역의 실시간 전송, 각종 고객 관련 조회 및 신용카드 등의 결제 조회 등을 인터페이스 할 수 있게 한다.

4) 인터페이스 시스템(Interface System)

인터페이스 시스템은 Back Office, POS 시스템 이외에 사설 교환기, 음성 사서함, 객실 내에 인터넷 서비스, PAY-TV등과 같이 업무상 직접적인 관련이 없는 시스템들이 있지만, 이러한 시스템은 고객에게 또 다른 서비스를 창출하여 제공하고 있다(김성준, 2015).

인터페이스 시스템은 분산된 자료를 하나로 통합을 시키는 역할을 하며 프론트 오피스에서 출력이 되는 객실정보, 업장에서 제공이 되는 업장 정보를 통합하여 고객 및 종업원을 위한 자료로서 이용될 수 있도록 도와주는 통합적인 역할을 하는 아주 중요한 시스템이다(송준민, 2002).

<표 1> 호텔 정보시스템의 업무 내용

시스템	업무	내용
Front Office System	예약	객실고객 및 업장고객의 예약
	프론트 클럭 / 캐셔	객실고객의 체크인, 아웃
		환전 업무
	하우스 키핑	객실청소 상태 점검
		객실손님 정보를 관리
	교환실	모닝콜, 음성사서함 서비스
		각종 안내 서비스
	마케팅	객실의 수요 및 예측
		마케팅 기초가 된 자료를 수집
Back Office System	인사, 급여	인사 및 급여 관리
	경리, 회계	매입, 매출 관리
	검수, 구매	자재 검수 및 구매
	원가관리	경영에 필요한 비용 분석
	시설관리	시설물 관리
	경영진	경영전략을 위한 자료를 수집
Pos System	주방	고객의 주문이 전달되어 조리
		레시피 관리
	레스토랑	고객 주문을 주방으로 전달
		객실고객 영수증을 처리 업장 고객관리, 고객신상 정보를 활용한 서비스 제공
Interface System)	전화요금 산출	전화사용 내역 및 요금 산출
	에너지 관리	전열, 난방 에너지 관리
	전자 잠금	전자 객실키 관리
	음성사서함	부재 시 상대방 음성으로 메시지가 전달
	인터넷	인터넷 검색 및 전자우편 사용
	영수증 검색	TV를 통하여 사용내역 검색
	비디오 상영	영화 시청 및 요금 산출
	미니바	미니바 사용 내역 및 요금 산출
	고객이름 호출	객실번호와 이름 호출

자료: 허정봉(2001). 호텔정보시스템의 서비스 품질 측정에 관한 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문 재인용

제 2 절 호텔 정보시스템의 품질

1. 호텔 정보시스템의 품질

품질은 제품이나 서비스가 사용 목적 또는 사용자의 요구를 만족시키는지를 결정하는 경우에 평가 대상이 되는 고유의 성질 및 성능의 총칭이라고 표현한다. 품질의 사전적 의미에는 어떠한 대상의 특성 또는 속성, 어떠한 대상의 본질적인 특성, 우수성의 수준 혹은 정도들로 해석될 수 있다.

호텔 정보시스템의 품질은 3가지로 구분되며 정보품질, 서비스품질, 시스템품질로 나눌 수 있다. 최종 사용자의 응용영역과 정보기술이 확대됨에 따라 호텔 정보시스템에 대한 사용자의 요구 사항도 증대되고 있다. 따라서 기존 호텔 정보시스템 품질에 대한 평가를 통해 지속적으로 개선사항을 도출하고 호텔 정보시스템 품질을 지속적으로 향상시켜 나가야 한다(박희석, 2005).

1) 정보품질

DeLone & McLean(2003)이 기존의 연구를 기초로 하여 정보시스템의 성공 지표의 하나로 정보를 처리하는 정보시스템의 기술적 특성으로 하드웨어 측면에서의 시스템 품질과 시스템 산출물로서의 정보품질(Information Quality)을 나타내었다. Seddon(1997)은 정보품질은 정보시스템을 통해 만들어진 정보의 적시성과 정확성 그리고 관련성과 연관이 있다고 주장하며 Nelson & Wixom(2005)은 보편적으로 정보품질의 상황적 관점이나 내재적 관점 중의 하나를 정의로 취하고 있다. 내재적 관점은 특정한 과업, 사용자 혹은 애

플리케이션에서 분리하여 주로 정보의 속성을 고려하는 관점을 의미하고, 내재적 관점에서 정보품질은 정보시스템이 생성한 데이터 가치와 실세계에서 나타내는 데이터의 실제적 가치 사이의 일치도, 데이터 가치의 일관성, 최신성, 정확성 정도, 그리고 정보시스템이 생성한 정보의 정확성을 의미한다. 정보품질의 측정 요인을 제공되는 정보의 완전성과 정확성, 사용자의 이해 정도인 사용 용이성, 정보의 최신 정도를 나타내는 현재성을 제시하였다. 이숙영(2003)은 정보품질(information quality)은 시스템 성과의 품질을 측정하기보다는 시스템이 산출해 낸 정보의 질을 평가하는 것이라고 하였으며, 이정우, 윤성철, 이슬(2003)은 정보시스템을 통해 직접적으로 산출한 정보의 품질을 측정하고 평가하는 것은 그 자체가 정보시스템의 성공 척도이며, 기업의 성과 및 시스템의 활용에도 직접적인 영향을 미치므로 매우 중요하다고 하였다. 또한, 정보시스템의 직접적인 산출물인 정보의 품질이 보증되지 못하면, 고객인 지식노동자의 니즈에 부합할 수 없고, 궁극적으로 기업의 경쟁력을 갖출 수 없다며 정보품을 강조하였다. 손병모(2005)는 정보품질에 대한 11개 변수를 유용성, 정보 용이성, 신뢰성 등 3가지로 요인으로 추출하였고, 정해용과 김상훈(2003)은 정보품을 전반적으로 정보의 품질로 정의하고 다양한 지표들을 제시하고 있지만 정보의 최신성, 정보의 정확성, 정보의 적시성, 정보의 유용성, 정보의 완전성 등 5개 지표가 대부분 사용되고 있음을 주장하였다. 지봉구와 이계희(2010)는 정보 품질을 정보시스템을 통하여 제공되는 정보 결과물의 가치라고 정의하고 정보 욕구, 충족성, 정보의 정확성, 정보의 최신성을 측정하였다.

<표 2> 정보시스템의 정보품질

연구자	측정 항목
Seddon(1997)	정보 검색능력, 적시성, 정확성
DeLone & McLean (2003)	적시성, 정확성, 완벽성, 정보의 검색 능력, 일관성
Nelson & Wixom (2005)	데이터의 일치도, 데이터 가치의 일관성, 최신성, 정확성 정도, 정보의 정확성
정해용과 김상훈(2003)	정보의 최신성, 정보의 정확성, 정보의 적시성, 정보의 유용성, 정보의 완전성
손병모(2004)	산출 정보의 유용성, 정보의 요구 충족성, 사용자의 필요정보 제공, 업데이트, 정확성, 명확성
지봉구와 이계희(2010)	정보욕구 충족성, 정보의 정확성, 정보의 최신성

자료: 선행연구를 종합하여 연구자 재정리

2) 서비스품질

서비스 품질은 정보시스템 서비스에 대한 품질을 의미하는 것이 아니라 정보시스템을 관리하는 부서의 지원과 유사한 개념이다. 이는 사용자와 정보시스템 부서와의 상호작용에 의한 것으로 정보시스템 부서가 제공하는 사용자에게 대한 지원과 교육, 정보기술 제공, 문제해결, 정보시스템 부서의 태도 등을 들 수 있다

Cronin & Taylor(1992)는 서비스의 품질이란 특정서비스에 대한 장기적이며 전체적인 평가를 의미하는 태도로써 개념화되고 조직화 되어야 한다고 주장하였으며, Rayland(1995)는 정보시스템을 평가함에 있어 서비스 품질을 배제하면 전체적인 정보시스템을 효과적으로 파악하기 어렵기 때문에 서비스 품질에 대한 충분한 고려가 필요하다고 주장하였다. 그 외에도 Pitt & Kavan(1995)은 DeLone & McLean(1992)의 모형에 서비스 품질을 추가한 수정된 IS성공모형을 이용하여 정보시스템의 서비스 품질을 측정하였으며, 기

존의 모형에서는 정보시스템 효과성을 측정함에 있어 서비스 측면을 간과하는 오류를 범할 수 있다고 주장하며 서비스 품질 측정도구인 SERVQUAL 적용의 타당성을 검증하였다. 엄홍섭과 전영일(2000)은 정보시스템의 서비스 시스템의 구성요소, 즉 서비스 컨셉에 의해 조성된 제공정보, 장비 및 시설, 지원요인이 사용자 지각의 서비스 품질을 창출하는 자원이 될 수 있다고 주장하였으며, 손병모(2005)는 정보시스템 부서의 서비스 품질에 대한 12개 변수를 신속성, 상호작용, 준수성 등 3가지 요인으로 추출하였다. 이영림(2003)은 서비스 품질을 지원부서성실, 전문성, 보수신속성, 사용자배려, 의견수렴, 사용 매뉴얼, 교육, 불편사항, 지원 등 9가지 요인으로 측정항목을 구성하였다. 지봉구와 이계희(2010)는 서비스 품질을 정보시스템을 지원하는 부서 또는 업체와의 관계에 관한 것이라 정의하고, 문제해결 능력, 서비스 친절성, 제공 서비스의 신뢰성, 서비스 제공 노력 등을 측정하였다.

<표 3> 정보시스템의 서비스품질

연구자	측정 항목
Pitt, Watson & Kavan (1995)	유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성
DeLone & McLean (2003)	보장성, 문제해결 능력, 응답성
엄홍섭과 전영일(2000)	정보시스템의 서비스 시스템의 구성요소, 서비스 컨셉에 의해 조성된 제공정보, 장비 및 시설, 지원요인이 사용자 지각의 서비스 품질
이영림(2003)	지원부서성실, 전문성, 보수신속성, 사용자배려, 의견수렴, 사용 매뉴얼, 교육, 불편사항, 지원
손병모(2004)	문제해결, 정보기술 제공, 정보시스템 부서의 태도, 사용자에게 대한 지원과 교육
지봉구와 이계희(2010)	문제해결 능력, 서비스 친절성, 제공 서비스의 신뢰성, 서비스 제공 노력

자료: 선행연구를 종합하여 연구자 재정리

3) 시스템품질

시스템 품질은 정보시스템 기능의 운영적 효율성을 의미한다. 대부분의 연구들은 시스템 품질을 측정함에 있어서 시스템의 응답성, 신뢰성, 가용성 등을 포함하는 기술적 특성을 반영하고 있다(DeLone & McLean, 1992).

시스템 품질은 정보를 처리하는 정보시스템 자체의 성능을 의미하며 대부분의 시스템 품질과 관련된 연구들이 시스템의 기술지향 성과 측면에 초점을 맞추고 있다. DeLone & McLean(1992)은 시스템 품질의 평가지표로 사용 용이성, 자료의 질, 기능성, 유용성, 휴대가능성, 신뢰성, 중요성, 통합성을 제시하였다. Bailey & Pearson(1993)은 시스템의 유용성, 접근의 편의성, 응답시간, 시스템의 통합 등 4가지 측면으로 시스템의 품질을 측정하였다. 손병모(2005)는 시스템 품질에 대한 18개 변수를 디자인, 성능, 이용 편의성, 이용 용이성, 안정성의 5가지 요인으로 추출하였으며, 성백춘(2004)은 시스템 품질은 정보를 생성하는 단계로서 정보생성의 정확성, 신뢰성, 적시성 등을 구축하는데 중요한 요인으로 평가되고 있다고 주장하였다. 지봉구와 이계희(2010)는 시스템 품질을 정보시스템 자체의 기능 및 성능과 관련된 것으로 정의하고, 사용 편리성, 시스템 응답시간, 사용 용이성, 호환성을 측정하였다.

<표 4> 정보시스템의 시스템품질

연구자	측정 항목
DeLone & McLean(1992)	사용 용이성, 자료의 질, 기능성, 유용성, 휴대가능성, 신뢰성, 중요성, 통합성
Bailey & Pearson(1983)	시스템의 통합, 응답시간, 접근의 편의성, 시스템의 유용성
손병모(2004)	시스템의 안전성, 시스템의 유연성, 오류의 수정, 사용자 인식정도, 접근의 편리성, 반응시간
지봉구와 이계희(2010)	사용 편리성, 시스템 응답시간, 사용 용이성, 호환성

자료: 선행연구를 종합하여 연구자 재정리

제 3 절 자기효능감

1. 자기효능감의 개념

자기효능감의 개념은 대표적 학자 Bandura가 발표한 1977년 논문에서 처음 등장하였다. 자기효능감이란 목표를 달성하는데 필요한 과정을 조직화하고 어떤 성과를 완성하기 위한 자신의 능력에 대한 신념이라고 정의할 수 있다(Bandura, 1986). 즉, 자기효능감이 뛰어난 조직원일수록 조직 내 자신의 직무에 더욱 몰입하고 헌신하려는 경향을 보이며, 도전적인 과제를 설정하고 이를 달성하기 위해 노력하려는 의지를 보인다는 것이다(Bandura, 1977).

이를 구체적으로 보면, 어떠한 목표를 달성하기 위해 자신 스스로 특정 행위를 할 수 있다는 믿음이 있어야 하며, 만약 이러한 믿음이 없다면 행동을 실행할 가능성은 거의 없어지거나 희박해진다. 따라서 원하는 바를 성취하기 위해서는 특정한 행위를 할 수 있다는 자기 자신에 대한 신념 또는 기대가 필요하다는 것이다.

자기효능감에 대한 다양한 개념을 살펴보면 다음과 같다.

이승환(2009)은 기존 선행연구자들의 자기 효능감에 대한 개념을 종합할 때, 자기효능감이란 특정 상황에서 주어진 과제를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신감의 정도 및 자기 능력에 대한 신념이라고 볼 수 있다. 또한 특정 과업 수행에 대한 지각 능력의 종합적인 판단이며 시간의 흐름에 따라 변화하는 동적인 구성개념이고 효능감의 정도에 따라서 상이한 결과 도출 및 목표의 수준, 노력의 정도, 지속성과 같은 행동에 영향을 준다는 특징을 갖는다. 이재익과 정수진(2011)은 Bandura(1977)와 Jones(1986)의 연구를 토대로 자기효능감을 정의하였다. 연구자들은 자기효능감을 개인의 직무수행

이나 조직의 요구 실행에 있어 해낼 수 있다는 자신감과 숙련의 정도로 정의했고, 설문 문항을 통해 직무수행에 따른 높은 능력과 자신에 대한 우월감, 긍정적 사고 등을 측정하였다.

임재원(2013)은 자기효능감 이론의 모태가 되는 사회인지 이론에 따라 그 개념을 설명하였다. Bandura(1977)의 연구를 바탕으로 개인행동의 변화나 수행은 특정 기술과 능력을 지녔다고 해서 직접적으로 나타나는 것이 아닌 그들을 연결해 주는 교량적 역할이 필요함을 주장한다. 그러한 역할을 매개 요인으로 보며, 대표적 매개 요인을 자기효능감이라 설명하였다. 즉, 개인이 취하는 행동은 실제 본인의 실행 능력보다 자신이 그 일을 해낼 것이라는 신념인 자기효능감에 의해 달라질 수 있다는 것이다.

또한, Gist & Mitchell(1992)은 자기효능감을 주어진 과제를 수행하고자 하는 동기이자 인지적 자원, 결정 능력으로 보았다. 이때 결정 능력은 개인 스스로 과제에 대해 어떤 행동을 할지 판단하는 능력을 의미한다. Gardner & Pierce(1998)는 다양한 문제 상황에서 그를 성공적으로 수행할 수 있다는 동기적(motivational)믿음으로 자기효능감을 정의했으며, 새로운 과제와 상황에서도 효과적으로 대처해나갈 수 있다는 확신의 정도로 개념을 주장하였다. Chen, Gully & Eden(2001)은 자기효능감에 대한 새로운 척도를 제시하고, 겪어본 적 없던 상황이라도 행동에 대한 설명과 예측의 측면에서 충분한 효용성을 갖는 개념으로 정의하였다.

따라서 자기효능감이란 자신감이라는 개념 속에 과제에 대한 도전과 계획능력을 포함시킨 개념으로 정의할 수 있다. 어떠한 과제에 부딪혔을 때 자신 스스로 이를 해결할 수 있다는 능력에 대한 신념을 자기효능감이라 할 수 있다는 것이다.

즉 기존 선행연구자들의 자기효능감에 대한 개념을 살펴보면, 자기효능감은 특정한 문제 상황 속 주어진 과제를 성공적으로 수행해낼 수 있다는

자신감의 정도 및 자기 능력에 대한 가치 신념이라고 주장할 수 있다. 더불어 특정 과업 수행에 관한 지각적 능력의 종합판단이고, 시간이 지남에 따라 변하는 동적인 개념으로 볼 수 있다. 효능감의 정도가 어떠한에 따라 다른 결과 도출을 불러일으키며 목표의 수준, 노력의 정도, 지속성과 같은 행동에 영향을 미친다는 특징을 지니고 있다.

이처럼 다양하게 정의된 자기효능감은 다음과 같은 특징을 가지고 있다. 첫째, 미래 활동 수행에 관한 단순한 평가 이상의 의미를 가지면서 자신의 능력을 통해 목표를 달성하도록 스스로 조절 가능한 능력을 말한다. 둘째, 동기와 관련이 있으며, 이는 업무 수행을 위한 노력의 정도나 위험 상황을 무릎 쓰면서 진행의 정도를 결정하기 때문이다. 셋째, 업무, 상황, 시간에 따라서 필요한 부분에 변화를 이끌 수 있으며, 마지막으로 자기 효능감은 성과에 대한 유의적인 차이를 설명할 수 있는 특징을 가진다.

자기효능감의 정의는 학자별로 조금씩 차이는 있지만, 특정 업무 수행 가능성에 관한 자신에 대한 믿음이나, 자신감을 가지고 직무 수행 가능한 본인의 능력에 대한 믿음으로 정의하고 있다(Bandura, 1977; Gist, 1987).

결과적으로, 자기효능감은 업무를 수행하는 과정에서 스스로에 대한 믿음으로, 직원들이 보다 높은 자기효능감을 보유하게 되는 경우 그렇지 않은 직원들에 비해 동일한 상황에서 유의한 차이를 나타낼 가능성을 시사하고 있다.

2. 자기효능감의 원천요인

자기효능감은 사회적 학습이론을 기초로 하는 행동, 인지, 환경이라는 3대 요소로 형성되지만, 자기효능감을 강화 또는 약화시킬 수 있는 성취경험(enactive mastery experiences), 대리경험(vicarious experiences), 언어적

설득(verbal persuasion), 신체적·정서적 상태(physiological and affective experiences) 등 4가지 요인에 의해 대부분 영향을 받는다(Bandura, 1977). 그리고 이와 같이 형성된 자기효능감은 대부분 개인의 행동 변화를 수반한다.

1) 성취경험

성취경험(박은경, 2011)이란 자신을 관찰하고 판단하는 과정으로서 개인의 경험을 통해서 형성되며, 성공과 실패의 경험을 통해 자기효능감의 정도가 형성된다. 성취경험은 자기효능감의 4가지 요인 중 종사자 자신의 경험에 의해 이루어지기 때문에 가장 신뢰할 수 있고 결과에 큰 영향력이 있다.

2) 대리경험

대리경험이란 상대방을 관찰하는 방식으로 다른 종사자들이 도출한 성취결과를 통한 간접경험이므로 직접적인 경험보다는 효과가 떨어지지만 자기효능감 형성에 있어서는 긍정적인 효과를 기대할 수 있다(Brown & Inouye, 1978). 대리경험의 특징은 간접경험으로 추론 가능한 어떤 상황들을 신속하게 대응할 수 있다는 장점이 있다.

3) 언어적 설득

언어적 설득은 상대방에게 자동 조절 원리에 따라 피드백을 할 수 있는 것으로, 자기효능감이나 의욕 저하가 나타나는 종사자에게 설득을 통해 업무 수행의 용기나 자신감을 심게 해주는 방식으로, 이러한 긍정적 피드백은 자기효능감을 향상시킬 수 있으며, 부정적인 피드백이 제공될 때에는 오히려

려 자기효능감이 반감될 수 있다. 언어적 설득에서 가장 중요한 요소는 해당자의 사회적 지위, 전문 지식, 피설득자의 영향력, 신뢰성에 따라 자기효능감이 다르게 나타날 수 있기 때문에 설득자 선정에 신중을 기해야 한다(최정은, 2012).

4) 신체적 상태 및 정서적 상태

종업원들은 상황에 따라서 흥분, 긴장 등 감정적으로 동요되었을 때보다 심리적으로 안정 상태에 놓여 있을 때 더 이성적인 행동을 할 수 있기 때문에 업무의 성취도가 높은 경향을 보인다(Bandura, 1982). 종사자의 심리 상태에 따라 판단하는 수준이 다를 수 있으며, 그것이 부정적인 방향으로 반복되면 행동을 효과적인 업무 수행을 하지 못하게 된다(정진영, 2012). 종사자가 업무를 보다 효과적으로 수행하기 위해서는 종사자 스스로에 대한 확신이 있어야 한다.

그러기 위해서 심리적 안정을 지속적으로 유지하는 것이 중요하다. 자기효능감을 형성하는 4가지 요인을 근거로 하여 자기효능감이 높은 사람과 낮은 사람으로 구분할 수 있으며 이들은 각기 다른 행동을 보이게 되는데, Bandura(1993)는 자기효능감이 높은 사람은 대부분 도전적이며 구체적인 목표를 제시하고, 자기효능감이 낮은 사람은 자신의 역량을 벗어나는 문제를 접할 때 그 상황을 두려워한 나머지 회피하게 되기 때문에 자신이 통제할 수 있는 문제만 선택하고 실행한다고 하였다. 이와 같이 종사자 개인마다의 자기효능감의 차이는 행동에 직접적으로 영향을 미칠 뿐 아니라 정서적 상태, 동기부여, 통제 가능 여부와 관련이 있다는 것을 알 수 있다(김아영, 박인영, 2001).

3. 자기효능감의 구성요소

Bandura(1977)는 자기효능감을 어떠한 행동을 통해 자기가 원하는 결과를 얻을 수 있는 것에 대한 판단 기능(결과기대)과 그 행동을 자기가 수행할 수 있는지의 여부에 대한 판단기능(효능기대)으로 구분하고 있다. 즉 결과기대는 특정 행동이 어떠한 결과를 초래할 것인지에 대한 개인적인 예상 또는 판단을 의미하는 것으로 어떠한 행동이 성공적인 결과를 초래하고 어떠한 행동이 실패적인 상황을 초래하는지에 대한 개인적인 예상과 기대를 의미하게 된다.

효능기대는 성공적인 결과를 가져온 행동에 대해 자신이 얼마나 성공적으로 수행할 수 있는지에 대한 개인의 기대나 신념을 뜻한다. 즉 어떠한 업무를 성공적으로 마치는데 필요한 행동들을 충분히 할 수 있다는 자신감과 개인의 기대, 예상 등이 효능기대가 된다. 이러한 효능기대는 행동에 앞서 행동이 성공적이라는 것에 대한 믿음이 되며, 결과기대는 행동 이후의 결과에 대한 믿음이 된다. 결과기대와 효능기대와 관련하여 Bandura(1977)는 수준, 강도, 일반성의 3가지로 구성된 차원에서 자기효능감이 변화할 수 있다고 하였다.

여기에서 의미하는 수준이란, 가장 수행하기 쉬운 수준에서 가장 수행하기 어려운 수준까지 가능여부에 대한 판단이다. 강도란, 자기효능감의 각 수준을 어느 정도까지 자신 있게 수행해 낼 수 있는가에 대한 확신을 나타낸다. 일반성이란 어떤 대상, 상황, 행동에 관한 자기효능감이 어느 정도까지 그 대상, 상황, 행동을 넘어서 일반화를 가질 수 있는가를 의미한다.

자기효능감의 측정을 위한 구성요소와 관련해서는 일반적으로 자신감, 자기조절, 도전의식(혹은 과업도전)의 3가지 차원으로 분류되어 연구가 진행되어 왔다. 여기에서 자신감이란 자기 자신의 능력과 가치에 대한 개인의

확신이나 신념의 정도이고 자존감과 구별되어 자기 자신의 가치에 대한 평가 결과로서 나타나는 상황 특수적인 자신감이라고 할 수 있고, 자기 자신의 능력에 대한 인지적 판단과정을 통하여 성립되어 정서적 반응으로 표출된다(Bandura, 1986).

자기조절이란 개인이 자기 조절을 잘 수행할 수 있는가에 대한 효능기대라 할 수 있는데, 이는 자기조절 체계가 인간행동에 있어 기본이기 때문에 인간은 자기 자신의 행동을 관찰하고 자기 자신의 목표에 비추어 자기 자신의 수행을 판단한 후 긍정적이면 새로운 목표를 설정하고 부정적이면 자기 자신의 목표를 달성하기 위해 부가적인 행동을 하는 반응이 나타나기 때문이다(오순환, 2014).

도전의식(혹은 과업도전)은 자기 자신이 통제하고 다룰 수 있다고 생각하는 도전적인 과제를 선택하는 과정을 통하여 표출되는데, 자기효능감이 높으면 도전적이고 구체적인 목표를 설정하는 반면 자기효능감이 낮으면 자기 자신의 능력을 뛰어넘는 위협적인 상황을 두려워하고 피하려 한다. 즉, 오로지 자기 자신이 통제할 수 있다고 생각되는 상황만 선택하며 행동하는 것이다(차지은, 2013).

<표 5> 자기효능감의 구성요소

구성요소	내용
자신감	자신의 가치와 능력에 대한 개인의 확신 또는 신념의 정도
자기조절	개인이 자기 조절을 잘 수행할 수 있는가에 대한 효능기대
도전의식	자신이 통제하고 다룰 수 있다고 생각하는 도전적인 과제를 선택

자료: 선행연구를 종합하여 연구자 재정리자료: 연구자 정리

제 4 절 직무스트레스

1. 스트레스의 개념

오늘날 산업이 고도화됨에 따라 현대인들의 일상생활 혹은 업무를 수행함에 있어 ‘스트레스’란 떼려야 뗄 수 없는 존재가 되었다. 스트레스란 외부의 위협이 개인의 허용 수준을 넘어서거나 혹은 이미 일정하게 유지하고 있는 개인들의 자원에 위협을 가함으로써 발생하게 되는 인간의 정신적 그리고 심리적 갈등상태를 표현해 주는 개념으로 정의될 수 있다(장세진, 2002).

스트레스라는 용어는 14세기에 처음 사용되었는데 그 어원은 라틴어의 팽팽하게 끌어당긴다는 ‘Stringer’로부터 유래하였다(Ivancevich & Matteson, 1980). 17세기에는 개인이 겪는 심신의 고뇌, 역경, 곤경을 의미하는 단어로 사용되었으며, 18세기에 와서는 인간의 정신뿐만 아니라 신체에까지 영향을 미치는 압력(pressure)과 힘(force)의 개념으로 사용되었는데 이는 개인의 긴장(strain) 및 노력을 요하는 강한 효과(Strong effect)라는 의미를 뜻하기도 했다(Hinkle, 1973). 20세기에 이르러서는 스트레스의 개념이 보다 광범위해졌는데 스트레스를 인간의 정신 및 육체 전반에 걸쳐 해로운 영향을 미치는 것으로 보고, 그 영향에 관한 연구가 더욱이 활발하게 이루어지고 있다(송병선, 1996).

시간이 걸쳐 논의되어온 스트레스의 개념을 정리해보자면, 스트레스란 인간이 생활하는 생리적, 심리적, 사회적 체계에서 부과되는 환경적인 자극과 더불어 개인의 내적인 요구가 인간 개인의 적응능력을 넘어설 경우경험하게 되는 현상이며 그 반응이 개인에게 적응적일 수도 있고 부적응적일 수도 있는 것이다(변기진, 2002).

적당한 수준의 스트레스는 일정한 목적을 달성하는데 촉진제 역할을 할

수도 있으며 환경적 자극에 좀 더 민감하게 반응하도록 유지시켜줄 뿐만 아니라 더 나아가서는 동기유발 기능을 적절하게 제공해주기도 한다(강만호, 2010). 즉, 스트레스는 개인이나 조직에 대해 긍정적인 역할을 할 때는 유익한 유스트레스(eustress)가 되고 부정적인 역할을 할 때는 유해한 디스트레스(distress)가 될 수 있는 양면성을 가지고 있다(박종섭, 1997). 다만 오늘날, 스트레스의 긍정적 기능이 도외시되고 부정적 기능이 강조되는 것은 스트레스로 인한 결과가 일반적으로는 개인의 정신 및 신체에 부정적인 영향을 더 많이 미친다는 점에서 기인한다고 할 수 있다(강만호, 2010)

<표 6> 스트레스의 개념

연구자	개념
장세진(2002)	외부의 위협이 개인의 허용 수준을 넘어서거나 혹은 이미 일정하게 유지하고 있는 개인들의 자원에 위협을 가함으로써 발생하게 되는 인간의 정신적 그리고 심리적 갈등상태를 표현해 주는 개념
변기진(2002)	인간이 생활하는 생리적, 심리적, 사회적 체계에서 부과되는 환경적인 자극과 더불어 개인의 내적인 요구가 인간 개인의 적응능력을 넘어설 경우경험하게 되는 현상이며 그 반응이 개인에게 적응적일 수도 있고 부적응적 일수도 있는 것
강만호(2010)	적당한 수준의 스트레스는 일정한 목적을 달성하는데 촉진제 역할을 할 수도 있으며 환경적 자극에 좀 더 민감하게 반응하도록 유지시켜줄 뿐만 아니라 더 나아가서는 동기유발 기능을 적절하게 제공
박종섭(1997)	개인이나 조직에 대해 긍정적인 역할을 할 때는 유익한 유스트레스(eustress)가 되고 부정적인 역할을 할 때는 유해한 디스트레스(distress)가 될 수 있는 양면성을 가지고 있음

자료: 선행연구를 종합하여 연구자 재정리

2. 직무스트레스의 개념

직무스트레스란 직무 상황에서 요구되는 것이 근무자의 능력이나 자원 및 요구와 맞지 않을 때 생기는 스트레스를 의미한다. 업무에서 과도하거나 중요한 업무를 맡았을 때, 자신의 능력이 부족하다고 생각하거나 인정받지 못했을 때, 업무를 수행하는 것이 적성에 맞지 않아 심리적인 고통을 느낄 때, 직무 위기에 처했을 때, 상사 혹은 직장 동료들과의 갈등 상황에 있을 때 등 다양한 직무상황에서 발생한다.

직무스트레스에 대한 개념 또한 시대에 따라 학자들마다 다양하게 제시되고 있는데, 직무스트레스에 관한 연구는 1920년대 중반부터 시작하였으며 1960년대부터 Michigan대학 사회연구소에서 Kahn, Wolfe & Quinn(1964)은 조직 내에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인들과 정신적, 신체적 효과와 관련성을 알아내기 위한 연구로부터 시작되었다(임혁, 이효영, 김혜숙, 김민경, 2013).

직무스트레스의 개념에 대해서는 많은 논란이 있기는 하지만 “업무상의 요구가 종사자의 능력이나 자원으로는 감당하기 어렵거나 종사자 자신의 요구와 맞지 않을 때 나타나는 유해한 정서적, 신체적 반응”이라고 할 수 있다. 한편, 직무스트레스와 관련된 연구에 따르면, 직무 만족도가 높고 자신의 과업에 대한 통제 능력이 높으며, 조직 안에서 의사소통에 문제가 없는 경우에는 상대적으로 직무스트레스를 낮게 지각하고, 반면 직무에 대한 통제 능력이 낮고, 업무로 인한 요구가 상대적으로 많을 경우에는 직무스트레스를 높게 지각하는 것으로 보고되고 있다(성기혁, 2017).

오늘날 거의 일반화된 용어로 사용되는 스트레스는 어떤 형태이건 개인들에게 부담을 가져다주는 상황을 설명하기 위한 수단으로 사용되고 있다.

숙박과 식음료 등 종합적인 서비스를 제공하는 호텔은 다른 기업에 비해 종사자를 통해 직접적으로 고객에게 서비스를 제공해야 하는 인적 서비스에 대한 의존도가 매우 높다. 이러한 호텔 기업에 종사하는 종사자들은 고객과

의 상호작용 과정을 통해 잦은 감정적인 교류를 하므로, 이로 인해 육체적·정신적 노동뿐만이 아닌 감정노동을 수행하며 직무스트레스를 경험하게 된다. 이로 인해, 호텔 종사자가 느끼는 직무스트레스 관련 연구는 고객서비스 관리만큼이나 호텔기업의 생산성과 비용에 크게 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타나고 있다(이수연, 2016).

3. 직무스트레스의 요인

직무스트레스 요인이란 직장 혹은 가정의 문제로 인한 직무에 영향을 주는 요인이며 직장에서 직무 및 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미한다(한국주, 2016). 따라서 직무스트레스는 직무를 수행하는 개인의 경험이지만 직무스트레스는 조직 안에서의 직무환경과 직무조건에서 비롯된다(홍승만, 2000).

먼저, 직무스트레스의 요인을 살펴보면, Cooper & Marshall(1976)은 직무의 내재적 차원, 조직적 역할, 경력개발, 조직 내 관계, 조직구조 및 분위기, 개인적 특성 등으로 분류 하였다. Gupta & Beehr(1979)는 직무스트레스 요인을 환경적 요인, 개인적 요인, 심리적 요인으로 3가지를 들고 있으며 Ivancevich & Matteson(1980)은 직무스트레스 유발요인으로 <표 7>과 같이 분류하였다

<표 7> 조직 내 직무스트레스 유발요인

직무스트레스	세부요인
물리적 환경요인	조명, 소음, 온도, 음파 및 진동, 공기오염, 사무실 설계, 사회적 밀도
조직 관련 요인	조직분위기, 의사소통체계, 인간관계, 경력개발, 작업조건, 지도 유형, 조직구조, 집단응집력, 집단내 및 집단간 갈등, 경제범위역할, 수행실적평가

직무 관련 요인	과제특성, 기술, 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 역할과소, 역할 미발휘, 의사결정참여
조직 외적 요인	가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 지원
개인적 요인	인구통계학적 특성, 개인관련 특성, 통제의 위치, 욕구 및 가치, 생활사건, 능력 및 경험, A형 행동

자료 : 장재현(2013). 모바일 오피스와 직무성과의 관계에서 직무스트레스 매개효과, p.17에서 재인용

또한, 학자들에 따라 직무스트레스 요인을 다양하게 분류하고 있으며 크게 개인적 요인, 조직 내부요인, 조직 외부요인으로 나누어 살펴보면 다음 <표 8>와 같다.

<표 8> 직무스트레스요인에 관한 학자들의 견해

분류	학자	세부변수
개인적 요인	Marshall & cooper (1986)	통찰력 부족, 성격변화 대처에 대한 무능력의 감소
	Steers(1981)	A형 성격, 내향성과 외향성, 능력과 요건, 내외통제
	Hendrix et al. (1988)	A형 성격, 연령, 통제의 위치, 성별 등
	Mattasin & Ivancevich(1990)	연령, 교육수준과 성격유형, 성, 직업, 욕구 수준
조직 내부 요인	Beehr & Newman (1979)	근무스케줄, 역할갈등, 작업속도, 역할과부하, 조직규모, 커뮤니케이션 시스템, 인사정책 등
	Steers(1981)	역할모호성, 역할과다, 역할갈등, 참여의 결여
	Mattasin & Ivancevich(1990)	역할모호성, 작업과부하, 역할갈등, 보상체제, 비능률적인 사무, 부적절한 경력기회
조직 외부 요인	Beehr & Newman (1979)	공급자, 노동조합, 소비자 행동 등
	Hendrix et al.(1988)	사회적 후원의 결여, 노동시장의 실업률, 가족관계
	Mattasin & Ivancevich(1990)	가족관계, 법률문제, 경제문제, 사회적 지원 등

자료: 이의호(2004). 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 경원대학교 대학원, 박사학위논문 재인용

위 연구들을 종합해보면, 직무스트레스를 일으키는 요소는 매우 다양하며 그 다양한 요소들이 결합되어 스트레스 반응이 다르게 나타날 수 있다는

것이다. 개인과 조직은 직무스트레스를 줄이기 위하여 개인적 요인, 조직 내부요인, 조직 외부요인 그리고 복합적인 요인까지 고려하여 대처할 필요가 있다.

제 5 절 직무성과

1. 직무성과의 개념

직무성과란 이루어 낸 결실이나 결과 등을 의미하며, 달성된 정도를 뜻한다(Karatepe & Betkeshi, 2008). 업무수행에 대한 성취감을 중요하게 여기거나, 자신에 대한 가치 평가를 중요시하는 사람, 동료와 상사의 인정과 임금상승, 승진과 같은 조직의 인정을 중시하는 사람은 업무를 보다 잘 수행하고자 하고, 결과적으로 직무성과 또한 높게 나타날 것이다.

직무성과에 대한 다양한 정의를 살펴보면 다음과 같다.

Tett & Meyer(1993)는 조직 구성원이 실현하고자 하는 일의 바람직한 상태, 또는 조직 구성원이 개인의 목표를 달성할 수 있는 정도라고 하였다. 김화선(2012)은 실무자가 정해진 기간 동안에 실행하였던 여러 행위 결과에 대한 지각된 신념이라고 정의하였다. 이정옥과 김진모(2012)는 개인이 조직을 위해 활동한 능력과 동기의 측정 가능한 결과라고 정의하였다. 이신전과 송계충(2012)은 조직 구성원이 개인에게 요구되는 공식적인 직무를 성공적으로 수행하고 있는 정도라고 제시하였다. 변찬복과 조경섭(2012)은 인적자원관리를 위한 기본적인 정보를 제공하며 개인 또는 조직의 업무에 대한 성취도라고 하였다. 류동웅과 신진교(2013)는 조직 구성원 스스로에 대한 성취 정도의 개념을 포함한 자신의 행동의 한 측면으로서 개인의 의지를 통한 성과측정의 개념이라고 정의하였다. 김정식과 김현철(2012)은 자신이 맡고 있는 직무가 공식적으로 요구하는 사항 및 기대수준을 성공적으로 이루어 나가고 있는 정도라고 하였다.

이와 같이 직무성과의 정의는 여러 학자들에 의해 다양하게 연구되어서 진행되어 왔다. 하지만 다양한 정의와 의견으로 견해가 일치하지 않고 있으

며, 직무성과에 대한 비교, 해석, 평가하기 위한 기준도 명확하게 설정되어 있지 않기 때문에 학자들에 따라 다양하게 정의를 내리고 있다. 직무성과에 대한 개념은 여러 측면에서 정립이 가능하다.

<표 9> 직무성과의 정의

학자	직무성과 정의
Tett & Meyer(1993)	조직 구성원이 실현하고자 하는 일의 바람직한 상태, 또는 조직 구성원이 개인의 목표를 달성할 수 있는 정도
Karatepe & Betkeshi(2008)	이루어 낸 결실이나 결과 등을 의미하며, 달성된 정도
김정식과 김현철(2012)	자신이 맡고 있는 직무가 공식적으로 요구하는 사항 및 기대수준을 성공적으로 이루어 나가고 있는 정도
김화선(2012)	실무자가 정해진 기간 동안에 실행하였던 여러 행위 결과에 대한 지각된 신념
변찬복와 조정섭(2012)	인적자원관리를 위한 기본적인 정보를 제공하며 개인 또는 조직의 업무에 대한 성취도
이신전과 송계충(2012)	조직 구성원이 개인에게 요구되는 공식적인 직무를 성공적으로 수행하고 있는 정도
이정옥와 김진모(2012)	개인이 조직을 위해 활동한 능력과 동기의 측정 가능한 결과
류동웅과 신진교(2013)	조직 구성원 스스로에 대한 성취 정도의 개념을 포함한 자신의 행동의 한 측면으로서 개인의 의지를 통한 성과측정의 개념

자료: 선행연구를 종합하여 연구자 재정리

2. 직무성과의 영향요인

손병모(2004)는 정보시스템의 개인적 성과 11개 변수들로부터 3개(업무감소, 업무향상, 업무수행)의 요인을 추출하였고, 정보시스템의 조직적 성과 8개 변수들로부터 2개(비용 절감, 성과 향상)의 요인을 추출하였다.

정삼권(2009)은 정보시스템에 대한 개인적 효과의 측정을 정보시스템을

사용하면서 개인 업무에 얼마나 기여하는지에 대한 긍정적 또는 부정적인 성과로 8개 항목으로 구성하였고, 정보시스템에 대한 기업 성과의 측정을 정보시스템을 사용하면서 개인의 업무뿐만 아니라 회사 전체 업무에 얼마나 기여하는지에 대한 긍정적 또는 부정적인 효과로 8개 항목으로 구성하였다.

경정익과 임병준(2010)은 정보시스템 사용에 따른 업무수행과 관련하여 용이성, 편리성, 신속성, 고객서비스 향상여부, 업무량 감소여부, 고객만족도 향상여부, 판매매출 증감여부를 측정항목으로 구성하였다.

호텔에서는 정보시스템을 이용하여 대부분의 업무를 처리하고 있다. 호텔 정보시스템의 품질이 향상되면 호텔 종사원의 자기효능감과 직무스트레스에 영향을 미쳐 결과적으로 종사원 직무성과도 호전이 될 것이다. 이를 통하여 호텔 정보시스템 품질이 자기효능감과 직무스트레스가 개인의 직무에 대한 성과가 어떻게 나타나고 있는지를 측정할 수 있으며, 사용자들의 인식에 근거하여 개인 직무 효율성을 중심으로 측정하게 된다.

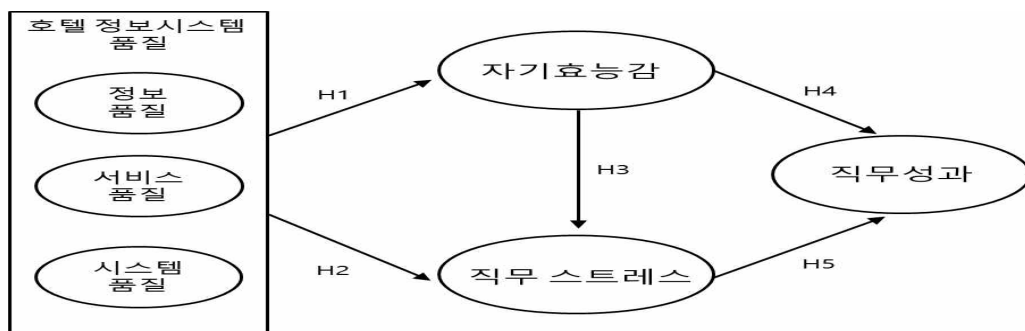
제 3 장 조사설계와 분석방법

제 1 절 연구모형과 가설설정

1. 연구모형

연구자는 연구과제와 관련되어진 선행 연구들에서 제시한 이론적 배경과 연구의 결과들을 바탕으로 종합적, 체계적으로 정리하여 하나의 모형을 마련하였다. 즉, 연구자가 연구과제와 관련된 현상에 대한 이론적인 체계를 나타내는 것으로서 문제해결에 중요한 변수들 간의 관계를 표현한 것이다(이훈영, 2010).

따라서 본 연구에서는 호텔 정보시스템의 품질 구성요소를 실증적으로 검증하고 이를 통해 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 어떠한 유의한 영향을 미치는지를 알아보기 위해 <그림 2>와 같은 연구모형을 설계하였다. 연구모형에 제시된 바와 같이 호텔 정보시스템 품질을 독립변수로 사용하였고 매개변수로 자기효능감과 직무 스트레스를 제시하였으며 종속변수로 직무성과를 설정하였다.



<그림 2> 연구 모형

2. 연구가설 설정

본 연구의 가설은 <그림 2>에 나타난 연구모형의 각 변수들을 이용하여 다음과 같이 설정하였다.

1) 호텔 정보시스템의 품질과 자기효능감의 관계

정보시스템 품질과 자기효능감 관계는 웹사이트의 수용의도를 파악하기 위한 외부변수로 정보시스템 품질을 적용하여 품질과 자기효능감은 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며(Lin & Lu,2000), 현용호와 남장현(2012)은 패밀리 레스토랑 스마트폰 어플리케이션 품질이 자기효능감에 미치는 영향 관계를 분석하였다. 따라서 본 연구에서는 정보시스템 품질이 자기효능감 간의 관계를 다음과 같이 가설로 설정하였다.

H 1 : 호텔 정보시스템의 품질요인은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-1 : 호텔 정보시스템의 시스템품질은 자신감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-2 : 호텔 정보시스템의 정보품질은 자신감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-3 : 호텔 정보시스템의 서비스품질은 자신감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-4 : 호텔 정보시스템의 시스템품질은 자기조절에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-5 : 호텔 정보시스템의 정보품질은 자기조절에 유의한 영향을 미칠 것

이다.

H 1-6 : 호텔 정보시스템의 서비스품질은 자기조절에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 호텔 정보시스템의 품질과 직무스트레스의 관계

조직 내부 종사자들의 스트레스 정도가 조직내부 구성원의 영속성 및 업무 효율성과 연계성이 있다는 개념이 널리 확산되고 있다. 서창적(2006)은 정보시스템 품질과 직무 스트레스의 관계를 검증하여 정보시스템 품질이 직무스트레스에 영향을 미침을 입증했다. 정보시스템 품질로 인해 과도한 직무스트레스는 종사원들의 육체적·심리적 안정성을 파괴하고, 집단 내 갈등과 이탈의도를 높임이며 조직에 대한 몰입이나 일체감 형성에 부정적인 영향을 주고 있음을 보이고 있다. 따라서 본 연구에서는 정보시스템 품질이 직무스트레스간의 관계를 다음과 같이 가설로 설정하였다.

H 2 : 호텔 정보시스템의 품질요인은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-1 : 호텔 정보시스템의 정보품질은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-2 : 호텔 정보시스템의 서비스품질은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-3 : 호텔 정보시스템의 시스템품질은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-4 : 호텔 정보시스템의 정보품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-5 : 호텔 정보시스템의 서비스품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-6 : 호텔 정보시스템의 시스템품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3) 자기효능감과 직무스트레스간의 관계

이미경(2004)은 대학생의 진로 자기효능감과 취업스트레스에 관한 연구에서 진로 자기효능감과 취업스트레스 사이에는 유의한 상관관계가 있다고 하고 있다. 즉, 자기효능감이 높은 사람일수록 취업스트레스를 적게 받고, 진로 자기효능감이 낮은 사람일수록 취업 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 정안옥(2016)은 직업에 대한 회의 경험 유무에 따른 집단별 자기효능감 차이를 분석한 결과 자기효능감과 유의한 관계가 있었으며 직업에 회의를 느낀 집단보다 직업에 회의를 느끼지 않은 집단이 자기효능감이 높은 것으로 나타났다. 한번 형성된 자기효능감은 쉽게 변하지 않으며 이전의 실패 경험에도 불구하고 더욱 열심히 하려는 동기를 갖고 이런 자기효능감은 직무의 전문적 역할수행에 기초가 된다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 자기효능감이 직무스트레스간의 관계를 다음과 같이 가설로 설정하였다.

H 3 : 자기효능감은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 3-1 : 자신감은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 3-2 : 자기조절은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 3-3 : 자신감은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 3-4 : 자기조절은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

4) 자기효능감과 직무성과간의 관계

김희진(2013)은 호텔종사원을 대상으로 자기효능감과 직무성과간의 관계에 대해 검증하였다. 최해수(2013)와 임재균(2012)은 자기효능감과 직무성과간의 관계를 호텔종사원과 항공사 객실 승무원을 대상으로 연구한 결과 자기효능감이 직무성과를 높이는 조절적인 역할을 한다고 하였다. 자기효능감이 높은 경우 업무에 대한 불만이 적고 긍정적인 업무수행을 하는 것을 확인하였다(강영식, 2006). 따라서 본 연구에서는 자기효능감이 직무성과간의 관계를 다음과 같이 가설로 설정하였다.

H 4 : 자기효능감은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 4-1 : 자신감은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 4-2 : 자기조절은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

5) 직무스트레스와 직무성과간의 관계

직무스트레스는 노동에 있어서 부정적 결과 중의 하나이며(박상언, 2006), 직무의 요구가 과도하여 피로와 좌절 상태가 지속된다면 정서적 탈진과 고갈상태로 이어져서(오정학, 2011) 직무만족과 직무성과에 영향을 미치는 원인으로 밝혀졌다(김승평, 2008). 유정정과 이형룡(2016)은 직무스트레스는 직원들의 의욕상실을 초래하고 직무만족을 저하시키고 이직의도를 높임으로 인해 결국 서비스 수준을 저하시킨다고 하였다. 조시영과 고계성(2017)은 종사원의 직무스트레스가 증가하게 되면 개인은 심리적, 정신적인 스트레스를 받게 되어조직 뿐 아니라 고객에게 제공하는 서비스에도 영향을 미치게 된다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 직무스트레스와 직무성과간의 관계를 다

음과 같이 가설로 설정하였다.

H 5 : 직무스트레스는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 5-1 : 직무요구는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 5-2 : 직무자율성요구는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 조사 설계

1. 조사대상과 기간

본 연구의 대상 호텔은 한국관광 호텔업 협회에 숙박업으로 등록되어 있는 4성, 5성 호텔에 종사하는 종사원을 대상으로 하였으며 본 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위해 예비조사와 본 조사를 구분하여 실시하였다. 예비조사는 설문지의 측정항목에 오류가 없는지 의도하는 내용이 응답자에게 충분한 전달이 되었는지 내용과 용어가 생소하거나 어렵지는 않은지를 확인하기 위해 사전 배포 하였다.

예비조사 기간은 2020년 3월 15일부터 2020년 3월 24일까지 10간이며, 4성, 5성 호텔 종사자를 조사대상자로 선정하여 총 70부의 예비설문지를 연구자가 직접 배부하였다. 해당호텔 방문 시 연구의 취지와 설문응답 방법에 대하여 자세히 설명하고 자기기입식 설문조사방법으로 응답토록 하였다. 배부된 설문지 중 총 62부가 회수되었으며 회수된 설문지의 설문문항을 수정 및 보완하여 본 조사를 위한 최종 설문지를 완성하였다.

본 조사는 4성, 5성 호텔에 종사하는 종사원을 대상으로 2020년 4월 1일부터 4월 21일 까지 3주간 걸쳐 실시하였고 250부를 배포하여 224부가 회수가 되었다. 회수된 설문지 중 불성실하게 응답하거나 응답이 누락된 설문지 21부를 제외하였으며 4성 호텔 172부, 5성 호텔 31부가 회수되어 총 203부의 설문지를 분석에 활용되었다. 표본 선정 후 자료 수집은 조사목적, 조사방법, 조사내용을 숙지한 후 자기기입식 설문조사방법으로 대구, 경북지역의 4성, 5성 호텔에 직접 방문하여 각 부서의 부서장 도움을 받아 설문지를 배포하였으며 다른 지역의 4성, 5성 호텔들은 지인의 도움을 받아 우편 및 이메일을 활용하여 설문지를 배포하였다.

설문지를 사용하는 가장 큰 이유는 모든 응답자에게 측정 도구의 변화에 따른 오류를 최소화하고, 상대적인 결과의 비교가능성을 높일 수 있기 때문이다. 또한 단기간 내에 핵심적인 정보만을 선별하여 비교적 객관적이고 정확한 정보를 얻을 수 있는 장점이 있기 때문이다(이용덕, 2009).

2. 분석방법

연구에서 수집된 자료의 통계처리는 자료입력 과정을 거쳐 통계 패키지 프로그램인 SPSS 26.0 통계프로그램을 이용하여 설문항목에 따라 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 설문지 회수 후 1차 오류검사를 거친 후 유효 표본만을 전산처리하였다. 그리고 설문 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

둘째, 측정변수에 대한 신뢰도와 타당성을 검증하기 위해 요인분석(factor analysis)과 신뢰도분석(reliability analysis)을 하였다. 요인추출방법은 주성분분석방법을 이용하였으며, 요인적재량(factor loading)의 단순화를 위해 직각회전(orthogonal rotation)중 요인들 간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 방법인 베리맥스(Varimax)를 채택하였다. 신뢰도분석은 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산으로, 측정문항의 내적일관성을 알아보기 위해 Cronbach's alpha를 측정하였다.

셋째, 이러한 분석을 통하여 정리된 변수 간 인과관계 분석을 위해 회귀분석(regression analysis)을 실시하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

변수의 조작적 정의는 어떤 개념에 대해 응답자가 구체적인 수치를 부여할 수 있는 상태로 상세한 정의를 내린 것이다. 본 연구에서는 모형과 가설을 검증하기 위해서 독립변수인 호텔 정보시스템의 품질 즉, 시스템품질, 정보품질, 서비스품질과 매개변수인 자기효능감과 직무스트레스, 그리고 종속변수인 직무성과에 대해 각각 조작적 정의를 하였다.

이에 대한 요인을 측정하기 위하여 사용한 문항은 “1점 전혀 그렇지 않음. 2점 별로 그렇지 않음. 3점 보통이다. 4점 그렇다. 5점 매우 그렇다.”와 같이 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

1) 호텔 정보시스템 품질

가. 정보품질

정보품질의 측정은 정보시스템에 의해 산출된 내용과 그 가치에 초점을 둔다. 이에 호텔 정보시스템의 연구자들은 정보시스템의 산출물 즉, 보고서의 형태에서 우선적으로 시스템이 생산한 정보품질에 중점을 두었다. 정보품질은 호텔 정보시스템의 산출물에 대한 측정치로서 정확성, 충분성, 유용성, 명확성, 그리고 정보 욕구 충족성 등이 포함된다(이병원, 한진수 2004).

본 연구에서 정보품질은 호텔 정보시스템이 제공하는 출력물의 품질이라고 정의한다. 이병원, 한진수(2004)의 선행연구 바탕으로 정보품을 구성하는 변수로는 정보의 정확성, 충분성, 명확성과 같은 3개 항목으로 구성하였다.

나. 서비스품질

서비스품질은 전반적인 정보시스템 서비스에 대한 품질을 의미하는 것이 아니라 정보 시스템 부서의 지원과 유사한 개념이다. 이것은 사용자와 정보 시스템 부서와의 상호작용에 의하여 발생하는 것으로서 정보시스템 부서가 제공하는 사용자에게 대한 응답성, 신뢰성 유형성, 공감성, 확신성 등을 들 수 있다.(Baroudi, 1988)

본 연구에서는 서비스품을 사용자와 정보시스템 사이의 관계로 전제하고 서비스 품질을 호텔 정보시스템 담당부서가 사용자에게 제공하는 서비스로 정의한다. Baroudi(1988)의 선행연구 바탕으로 서비스품을 구성하는 변수는 보장성, 확신성, 공감성, 신뢰성과 같은 4개 항목으로 구성하였다.

다. 시스템품질

시스템품질은 정보시스템 기능의 운영적 효율성을 의미한다. 시스템 품질을 정보시스템 자체의 기능 및 성능과 관련된 것으로 정의하고 사용 편리성, 시스템 응답시간, 사용 용이성, 호환성을 포함하고 있다.(지봉구, 이계희, 2010)

본 연구에서는 시스템품을 사용자와 정보시스템 사이의 관계로 전제하고 시스템품을 호텔 정보시스템 기능의 운영적 효율성으로 정의한다. 지봉구, 이계희(2010)의 선행연구 바탕으로 정보품을 구성하는 변수로는 시스템 사용 용이성, 사용 편리성, 시스템 응답시간, 호환성의 4개 항목으로 구성하였다.

2) 자기효능감

자기효능감이란 자신이 보유한 기술, 지식 또는 경험을 조직화할 수 있는 능력에 대한 신념이라고 정의하고 있으며, 또한, 업무 수행을 위한 동기, 인

지원천, 행동 방향을 발휘할 수 있는 개인적 능력에 대한 믿음이며, 특정 상황에서 자신의 능력에 대한 신념이므로 자신의 문제해결을 위해 요구되는 자신의 행동능력에 대한 믿음이라고 정의하고 있다. 자기효능감의 측정을 위한 구성요소와 관련해서는 일반적으로 자신감, 자기조절의 2가지 차원으로 분류되어 연구가 진행되었다(Bandura, 1977).

본 연구에서는 자기효능감을 예측이 쉽지 않은 상황에서도 개인 스스로 자신의 업무 수행을 잘 이행하고 성공적으로 수행해 낼 수 있다는 개인 능력에 대한 판단이자 믿음으로 정의한다. 자기효능감의 측정을 위해 Bandura (1986)가 제시한 자기효능감의 구성요소인 자신감, 자기조절의 2개 항목으로 구성하였다.

3) 직무스트레스

직무스트레스란 직무 상황에서 요구되는 것이 근무자의 능력이나 자원 및 요구와 맞지 않을 때 생기는 스트레스를 의미한다(Inancevich & Matteson, 1980)

본 연구에서는 직무스트레스를 개인이 직무를 수행함에 있어 직무환경요소와 개인과의 상호작용에서 오는 불필요로 발생하는 심리적 불균형 상태로 정의한다. Inancevich & Matteson(1980)의 선행연구 바탕으로 직무스트레스를 구성하는 변수는 직무요구, 직무자율성결여의 2개 항목으로 구성하였다.

4) 직무성과

직무성과는 여러 학자들의 주장한바 대로 구성원들이 자신의 목표를 달성한 정도라고 이야기 할 수 있으므로 리더와 구성원이 서로 인정하는 구성원

의 성과물이라고 할 수 있다.(정상권, 2009)

본 연구에서는 구성원이 처한 환경에서 업무를 수행하려는 구성원의 동기와 능력에 결과로 나타나는 것을 직무성으로 정의 한다. 정삼권(2009)의 선행연구 바탕으로 직무성과의 구성요소로 직무량, 업무협조 체계, 처리시간, 고객서비스 향상, 불편초래, 계획의 접목으로 구성하였다.

<표 10> 설문지 구성

측정변수			문항수	출 처	측정척도
I.	호텔 정보 시스템 품질	시스템품질	4	Peter & Seddon(1997) 박희석(2001) 이병원(2002) 손병모(2004) 성백춘(2006) 지봉구와 이계희(2010) Abdel Zaied (2012)	등 간척도 Likert 5점
		정보품질	3	박희석(2001) 이병원(2002) 손병모(2004) 성백춘(2006) 지봉구와 이계희(2010) Abdel Zaied (2012)	등 간척도 Likert 5점
		서비스품질	4	Delone & McLean(1992) Seddon & Kiew(1994) Delone & McLean(2003) 박희석(2005) 정삼권(2010) 김태구(2006)	등 간척도 Likert 5점
II.	자기 효능감	자신감	6	Bandura(1986) 홍현경(2011) 오순환(2014) 박준혁(2014)	등 간척도 Likert 5점
	자기조절				
III.	직무 스트레스	직무요구	6	Inancevich & Matteson(1980) 한은희, 서장훈, 유지철(2003) 이의호(2004)	등 간척도 Likert 5점
		직무 자율성결여			
IV.	직무성과		6	Meyerson(2001) 손병모(2004) 정삼권(2009) 경정익과 임병준(2010) 조성민(2008) 이상범(2004) 이석재와 이유택(2001)	등 간척도 Likert 5점
V.	인구통계적특성		10	-	명목척도
총 문항 수			39		

제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에서는 설문에 응답한 조사대상자들의 인구통계적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 이에 대한 결과는 다음과 같다.

<표 11> 표본의 인구통계학적 특성

변 수	구 분	빈 도(명수)	비 율(%)
성 별	남 자	94	46.3
	여 자	109	53.7
학 력	고등학교 졸업	6	3
	전문대학 졸업	68	33.5
	4년제 대학교 졸업	127	62.5
	대학원 졸업	2	1
직 급	사원	108	53.3
	주임	61	30
	대리	22	10.8
	과장 / 차장	12	5.9
근무부서	객실부	121	59.6
	식음료부	50	24.6
	관리부	32	15.8
고용형태	비정규직	4	2
	정규직	199	98
근무경력	1년 미만	19	9.4
	1년-3년 미만	82	40.4

	3년-5년 미만	61	30
	5년-7년 미만	16	7.9
	7년-10년 미만	13	6.4
	10년 이상	12	5.9
호텔 정보시스템 이용 기간	1년 미만	22	10.8
	1년-3년 미만	90	44.4
	3년-5년 미만	52	25.6
	5년-7년 미만	15	7.4
	7년-10년 미만	16	7.9
	10년 이상	8	3.9
호텔 정보시스템 일 평균 사용 시간	2시간 미만	13	6.4
	2-4시간 미만	27	13.3
	4-6시간 미만	47	23.2
	6-8시간 미만	61	30
	8시간 이상	55	27.1
근무지	서울, 경기	54	26.6
	대구, 경북	108	53.2
	부산, 경남	8	3.9
	전라도	15	7.4
	제주도	18	8.9
합 계		203	100

설문지 응답자의 성별 구성을 보면 여자 109명(53.7%), 남자 94명(46.3%)으로 표본이 이루어졌다. 학력별 분류를 보면 4년제 대학 졸업이 127명(62.5%)으로 가장 많았으며, 전문대 졸업이 68명(33.5%), 고등학교 졸업이 6명(3.0%), 대학원 졸업이 2명(1.0%) 순으로 나타났다. 직급별로는 사원 108명(53.3%)으로 가장 많았으며, 주임 61명(30%), 대리 22명(10.8%), 과장/차장 12명(5.9%) 순으로 나타났다. 근무 부서는 객실부 121명(59.6%)으로 가장 많았으며, 식음료부 50명(24.6%), 관리부 32명(15.8%) 순으로 나타났다. 고용형태는 정규직 199명(98%), 비정규직 4명(2.0%)으로 나타났다.

근무경력은 1년-3년 미만 82명(40.4%)으로 가장 많았으며, 3년-5년 미만 61명(30%), 1년 미만 19명(9.4%), 5년-7년 미만 16명(7.9%), 7년-10년 미만 13명(6.4%), 10년 이상 12명(5.9%) 순으로 나타났다.

호텔 정보시스템 이용 기간은 1년-3년 미만 90명(44.4%)으로 가장 많았으며, 3년-5년 미만 52명(25.6%), 1년 미만 22명(10.8%), 7년-10년 미만 16명(7.9%), 5년-7년 미만 15명(7.4%), 10년 이상 8명(3.9%) 순으로 나타났다. 호텔 정보시스템 일 평균 사용 시간은 6-8시간 미만 61명(30%)으로 가장 많았으며, 8시간 이상 55명(27.1%), 4-6시간 미만 47명(23.2%), 2-4시간 미만 27명(13.3%), 2시간 미만 13명(6.4%) 순으로 나타났다. 근무지역은 대구, 경북 지역 108명(53.2%)으로 가장 많았으며, 서울, 경기 지역 54명(26.6%), 제주도 지역 18명(8.9%), 전라도 지역 15명(7.4%), 부산, 경남지역 8명(3.9%) 순으로 나타났다.

제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증

1. 신뢰성 검증

신뢰성이란 측정 결과가 어느 정도 일관성 있게 측정되었는가를 반영하는 검증으로 동일한 개념에 대하여 다른 측정도구를 측정을 반복해도 어느 정도 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말하는 것이며, 측정도구의 신뢰성이 있다는 것을 안정성, 일관성 예측 가능성이 있다는 것이다.

신뢰성을 측정하는 방법에는 재검사법, 복수양식법, 반분법, 내적일관성 등이 있는데 가장 많이 사용되는 방법이 내적일관성에 의한 방법이다(채서일, 2007).

내적일관성은 하나의 구조를 여러 항목으로 측정하였을 때 항목들이 일관성 혹은 동질성을 가지고 있는지를 평가하는 것이다. 내적일관성은 Cronbach의 α 계수를 이용하여 항목들 간의 상관관계로서 평가되는데, 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다. Cronbach의 α 계수는 0에서 1사이의 값을 가지며, 0.6이상이면 내적일관성이 높은 것으로 판단한다. 그러나 0.6보다 작으면 내적일관성이 결여된 것으로 받아들여지며, 이 경우 Cronbach의 α 계수의 크기를 방해하는 항목들을 제거함으로써 전체 신뢰도를 향상시킬 수 있다(이학식, 임지훈, 2007). 본 연구에서는 일반적으로 동일 개념을 측정하기 위해서 크론바하 α 계수(Cronbach's α)를 이용한 내적일관성 검증을 실시했다. 신뢰성의 검증을 위한 신뢰도 분석 결과는 다음 각각의 <표 12>, <표 13>, <표 14>, <표 15>과 같다.

2. 타당성 검증

타당성이란 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 말한다. 즉, 특정한 개념이나 속성을 측정하기 위해 개발된 측정도구가 그 속성을 정확히 반영할 수 있는가의 문제이다(채서일, 2007)

타당성은 연구방법에 따라 내용타당성(face validity or content validity), 집중타당성(convergent validity), 판별타당성(discriminant validity), 예측타당성(predictive validity)으로 나누어지는데, 내용타당성은 조사자나 연구자가 측정하고자 하는 내용을 실제로 측정하였는가 하는 것으로 특정한 측정항목의 대표성에 관한 개념으로 측정항목이 갖추어야 할 최소한의 타당성이다(송지준, 2009).

요인추출방법에는 주성분분석(PCA; principle components analysis)과 공통요인분석(CFA; common factor analysis)의 두 가지가 있는데, 주성분분석이 보다 널리 이용되며, 주성분분석은 원래의 변수들의 분산 중 가급적 많은 부분을 설명하는 소수의 요인을 추출하는데 목적이 있으므로 이 경우 변수들로부터 요인이 추출된다(이학식, 임지훈, 2013). 본 연구에서 요인분석을 수행하기 위해 주성분 분석과 회전방식은 베리맥스 방식으로 수행하여 추출하였다.

요인회전은 변수들이 여러 요인에 대해 비슷한 요인 부하량을 나타낼 경우 어느 요인에 속하는지를 분류하기 어려우므로 변수들의 요인 부하량이 어느 한 요인에 높게 나타나도록 하기 위해 요인 축을 회전시키는 것이다(노형진, 2014). 회전방식은 크게 직각회전(orthogonal rotation)과 사각회전(oblique rotation)으로 나눌 수 있으며, 그 중에서도 직각회전방식은 Varimax, Quartimax, Equimax 등이 있으나 각 변수들의 분산구조보다 각 요인의 특성을 알고자 하는데 더 유용하고 해석이 가장 용이한 Varimax 방식이 가

장 널리 이용된다(이학식, 임지훈, 2013).

따라서 본 연구에서도 Varimax 방식을 이용하였다. 또한, 표본이 요인분석에 적합한지 여부를 검증하기 위해 KMO와 Bartlett 구형성 검증을 실시하였다. 본 연구에서 분석과정에서의 적합도를 알아보기 위해 사용한 KMO와 Bartlett의 변수들 간의 상관관계를 기준으로 하여 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 값이다.

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 값이며, 이 값이 작으면 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는 것이다. 일반적으로 0.90이상이면 상당히 좋은 것이고, 0.80~0.89 꽤 좋은 편, 0.70~0.79 적당한 편, 0.60~0.69 평범한 편, 0.50~0.59 바람직하지 못한 편, 0.50미만이면 받아들일 수 없는 수치로 판단한다.(송지준, 2009). 타당성의 검증을 위한 요인분석 결과는 다음의 <표 12>, <표 13>, <표 14>, <표 15>과 같다.

<표 12> 호텔 정보시스템 품질 측정항목의 신뢰성과 타당성 분석

항 목	요인분석			신뢰도
	정보품질	서비스 품질	시스템 품질	Chronbach's α
10. 신뢰가 가는 서비스이다.	.866	.005	.015	.834
9. 문제해결을 위한 성의가 있다.	.831	-.121	.120	
11. 실수 없는 업무진행을 한다.	.756	.371	.025	
8. 신속한 서비스 제공을 한다.	.722	.337	.170	
3. 호텔정보시스템에서 정보를조회하거나저장할때 걸리는시간은적절하다.	.139	.808	.255	.749
2. 호텔정보시스템의화면은사용하기편리하게배치되어있다.	.006	.749	-.118	

4. 호텔 정보시스템은 주변장치(카드키발행기, 객실 관리시스템, POS등)와 오작동 하는 경우가 거의 없다.	.027	.700	.161	
1. 호텔정보시스템은조작 이용이하며,사용하기 쉽다.	.421	.633	.100	
6. 호텔정보시스템은업무 수행에서요구되는충분한정보를제공한다.	.059	-.003	.851	
5. 호텔정보시스템은업무 수행에서요구되는정확한정보를제공한다.	.174	.064	.816	
7. 호텔정보시스템은업무 수행에서요구되는명확한정보를제공한다.	.012	.218	.763	.767
Eigen Value	2.777	2.422	2.131	
분산설명력(%)	25.246	22.017	19.375	
누적설명력(%)	25.246	47.263	66.638	
KMO(.689) Bartlett 구형성 검정= 779.076(p=0.000)				

호텔 정보시스템 품질에 대한 신뢰도 및 요인분석 결과 Chronbach's α 계수가 0.6이상의 값으로 나타나 측정척도의 동질성과 내적일치성이 확보되었다고 볼 수 있으며, 각 요인과 문항과의 상관정도인 요인적재량이 구성된 요인에서 0.40 이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확보되었다. 또한 KMO 측도는 0.68로 평범한 수치를 보여주고 있으며, Bartlett의 구형성 검정 역시 유의확률 .000으로서 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 호텔 정보시스템 품질을 측정하기 위하여 11개의 측정항목을 사용하였으며, 3개의 요인으로 추출되었다. 이를 “시스템품질”, “정보품질” 그리고 “서비스품질”로 명명하였으며 분산설명력이 각각 25.24%, 22.01%, 19.37%로 나타났다.

이러한 척도의 정제과정을 통해 호텔 정보시스템 품질과 관련된 11개의 측정 항목 모두 집중타당성과 신뢰성이 확보되었다.

<표 13> 자기효능감 측정항목의 신뢰성과 타당성 분석

항 목	요인분석		신뢰도
	자신감	자기조절	Chronbach's a
3나는 업무 중에 큰 문제가 생겨도 불안해하지 않는다.	.930	.022	.899
2나는 업무 중에 위험한 상황에서도 불안해하지 않는다.	.901	.148	
1나는 업무 중에 어려운 일이 생겨도 당황하지 않는다.	.885	.825	
4나는 주변사람들 보다 많은 면에서 뛰어나다고 생각한다.	.043	.825	.656
5나는 일을 조직적이고 체계적으로 처리하는 편이다.	.069	.671	
6나는 어려운 상황을 극복할 수 있는 능력이 있다.	.149	.661	
Eigen Value	2.489	1.618	
분산설명력(%)	41.487	26.968	
누적설명력(%)	41.487	68.455	
KMO(.730) Bartlett 구형성 검정= 376.191(p=0.000)			

자기효능감에 대한 신뢰도 및 요인분석 결과 Chronbach's α 계수가 0.6이상의 값으로 나타나 측정척도의 동질성과 내적일치성이 확보되었다고 볼 수 있으며, 각 요인과 문항과의 상관정도인 요인적재량이 구성된 요인에서 0.40이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확보되었다. 또한 KMO 측도는 0.73으로 적당한 수치를 보여주고 있으며, Bartlett의 구형성 검정 역시 유의확률 .000으로서 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 자기효능감을 측정하기 위하여 6개의 측정항목을 사용하였으며, 2개의 요인으로 추출되었다. 이를 “자신감”과 “자기조절”로 명명하였으며 분산설명력이 각각 41.48%, 26.96%로 나타났다. 이러한 척도의 정제과정을 통해 자기효능감과 관련된 6개의 측정 항목 모두 집중타당성과 신뢰성이 확보되었다.

<표 14> 직무스트레스 측정항목의 신뢰성과 타당성 분석

항 목	요인분석		신뢰도
	직무 자율성결여	직무 요구	Chronbach's α
6. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	.855	.078	.723
4. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	.817	-.042	
5. 작업시간, 업무수행 과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사 할 수 있다.	.709	.347	
3. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	.677	.290	.669
1. 업무량이 현저하게 증가하였다.	.137	.806	
2. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	.088	.768	
Eigen Value	2.155	1.452	
분산설명력(%)	35.92	24.194	
누적설명력(%)	35.92	60.114	
KMO(.683) Bartlett 구형성 검정 = 217.137(p=0.000)			

직무스트레스에 대한 신뢰도 및 요인분석 결과 Chronbach's α 계수가 0.6 이상의 값으로 나타나 측정척도의 동질성과 내적일치성이 확보되었다고 볼 수 있으며, 각 요인과 문항과의 상관정도인 요인적재량이 구성된 요인에서 0.40 이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확보되었다. 또한 KMO 측도는 0.68로 평범한 수치를 보여주고 있으며, Bartlett의 구형성 검정 역시 유의확률 .000으로서 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 직무스트레스를 측정하기 위하여 6개의 측정항목을 사용하였으며, 2개의 요인으로 추출되었다. 이를 “직무자율성결여”와 “직무요구”로 명명하였으며 분산설명력이 각

각 35.92%, 24.19%로 나타났다.

이러한 척도의 정제과정을 통해 직무스트레스와 관련된 6개의 측정 항목 모두 집중타당성과 신뢰성이 확보되었다.

<표 15> 직무성과 측정항목의 신뢰성과 타당성 분석

항 목	요인분석	신뢰도
	직무성과	Chronbach's α
2. 호텔 정보시스템 사용으로 직원 간의 업무협조나 공유가 잘 이루어진다.	.770	.760
6. 호텔 정보시스템 사용으로 직무를 계획적으로 수행할 수 있다.	.693	
3. 호텔 정보시스템 사용으로 직무의 처리시간이 단축된다.	.692	
1. 호텔 정보시스템 사용으로 관련 직무량이나 부담이 감소되었다.	.692	
5. 호텔 정보시스템 장애 시 직무수행에 불편을 초래한다.	.666	
4. 호텔 정보시스템 사용으로 고객서비스가 향상된다.	.659	
Eigen Value	2.787	
분산설명력(%)	46.445	
누적설명력(%)	46.445	
KMO(.784) Bartlett 구형성 검정 = 228.778(p=0.000)		

직무성과에 대한 신뢰도 및 요인분석 결과 Chronbach's α 계수가 0.6이상의 값으로 나타나 측정척도의 동질성과 내적일치성이 확보되었다고 볼 수 있으며, 각 요인과 문항과의 상관정도인 요인적재량이 구성된 요인에서 0.40 이상의 값으로 나타나 집중타당성이 확보되었다. 또한 KMO 측도는 0.78로 적당한 수치를 보여주고 있으며, Bartlett의 구형성 검정 역시 유의확률 .000으로서 요인분석으로 사용하기에 적합한 것으로 나타났다. 직무성과를 측정

하기 위하여 6개의 측정항목을 사용하였으며, 1개의 요인으로 추출되었다.
이를 “직무성과”로 명명하였으며 분산설명력이 46.44%로 나타났다.

이러한 척도의 정제과정을 통해 직무성과와 관련된 6개의 측정 항목 모두
집중타당성과 신뢰성이 확보되었다.

제 3 절 연구가설 검증 및 실증분석

1. 상관관계 분석

가설을 검증하기 위해 앞서 변수의 기술적 통계와 변수 사이의 관련성 수준을 파악하기 위해 Pearson 상관관계분석을 실시하였다. 상관관계분석은 하나의 변수와 다른 변수 사이 어느 정도의 관련성으로 변화하는지를 보기 위해 사용된다. 관련성 정도 파악은 특정한 변수의 분산 중 다른 변수와 함께 변화하는 분산이 어느 정도인지에 따라 판단하게 된다. 일반적으로 상관관계 수치는 0.2에서 0.4 사이면 낮은 수준, 0.4 이상이면 어느 정도 상관관계가, 0.4에서 0.6 사이면 높은 수준의 상관관계를 보인다고 할 수 있다(성태제, 2014). 변수들 간의 상관관계를 검증한 결과<표 16>과 같이 도출되었다.

<표 16> 상관관계 분석 결과

변 수	시스템 품질	정보 품질	서비스 품질	자신감	자기 조절	직무 요구	직무 자율성 결여	직무 성과
시스템 품질	1							
정보 품질	.352*	1						
서비스 품질	.553**	.294	1					
자신감	.446**	.466**	.359*	1				
자기 조절	.514**	.351*	.432**	.487**	1			
직무 요구	-.104	-.253**	-.159*	-.082	-.185*	1		
직무 자율성 결여	-.125	-.150	-.066	-.263**	-.081	.246	1	
직무 성과	.343	.499**	.414**	.264	.377*	-.121	-.214**	1

* p<.005 **p<.001

상관관계분석 결과 <표 16>에 나타난 것과 같이 호텔 정보시스템 품질의 3개 하위요인(시스템품질, 정보품질, 서비스품질), 자기효능감의 2개 하위요인(자신감, 자기조절), 직무스트레스의 2개 하위요인(직무요구, 직무자율성결여) 그리고 직무성과의 상관관계에서 서비스품질과 시스템품질의 상관계수가 .553으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 자기조절과 시스템품질의 관계가 .514로 그 다음으로 높게 나타났다.

2. 연구가설 검증

1) 호텔 정보시스템의 품질이 자기효능감에 미치는 영향 가설 검증

호텔 정보시스템의 품질요인이 자기효능감에 미치는 영향을 알아보기 위한 다중회귀분석을 실시하였으며 이에 대한 결과는 <표 17>와 <표 18>과 같다.

H 1 : 호텔 정보시스템의 품질요인은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-1 : 호텔 정보시스템의 시스템품질은 자신감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-2 : 호텔 정보시스템의 정보품질은 자신감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-3 : 호텔 정보시스템의 서비스품질은 자신감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<표 17> 호텔 정보시스템의 품질요인이 자신감에 미치는 영향

종속 독립	자신감				
	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	1.373	.316		4.338	.000***
시스템 품질	.237	.101	.185	2.360	.019*
정보 품질	.269	.086	.231	3.127	.002**
서비스 품질	.088	.095	.072	.962	.336
통계량	$R^2=.118$, 수정된 $R^2=.102$ $F=7.432$ $p=.000$				

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

분석 결과 F 검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 부합하는 것으로 나타났으며 전체적인 모형의 설명력은 10.2%인 것으로 나타났다. 또한 사회과학 분야에서는 t값이 ± 1.96 이상 일 때와 p값이 0.05 이하 일 때 가설을 채택하게 되는데 영향 관계를 살펴보면 ‘시스템품질’과 ‘정보품질’이 유의한 것으로 나타났으며, ‘서비스품질’은 유의하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-1과 1-2는 채택되었으며, 가설 1-3은 기각되었다.

H 1-4 : 호텔 정보시스템의 시스템품질은 자기조절에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-5 : 호텔 정보시스템의 정보품질은 자기조절에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 1-6 : 호텔 정보시스템의 서비스품질은 자기조절에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<표 18> 호텔 정보시스템의 품질요인이 자기조절에 미치는 영향

종속 독립	자기조절				
	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	1.274	.220		5.788	.000***
시스템 품질	.229	.070	.255	3.269	.001***
정보 품질	.081	.060	.100	1.360	.176
서비스 품질	.113	.066	.133	2.710	.019*
통계량	$R^2=.127$, 수정된 $R^2=.111$ $F=8.053$ $p=.000$				

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

분석 결과 F 검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 부합하는 것으로 나타났으며 전체적인 모형의 설명력은 11.1%인 것으로 나타났다. 또한 사회과학 분야에서는 t값이 ± 1.96 이상 일 때와 p값이 0.05 이하 일 때 가설을 채택하게 되는데 영향 관계를 살펴보면 ‘시스템품질’과 ‘서비스품질’이 유의한 것으로 나타났으며, ‘정보품질’은 유의하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-4와 1-6은 채택되었으며, 가설 1-5는 기각되었다.

2) 호텔 정보시스템의 품질이 직무스트레스에 미치는 영향 가설 검증

호텔 정보시스템의 품질요인이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위한 다중회귀분석을 실시하였으며 이에 대한 결과는 <표 19>와 <표 20>과 같다.

H 2 : 호텔 정보시스템의 품질요인은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-1 : 호텔 정보시스템의 시스템품질은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-2 : 호텔 정보시스템의 정보품질은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-3 : 호텔 정보시스템의 서비스품질은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<표 19> 호텔 정보시스템의 품질요인이 직무요구에 미치는 영향

종속 독립	직무요구				
	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	4.435	.258		17.175	.000***
시스템 품질	-.023	.082	-.023	-.282	.778
정보 품질	-.222	.070	-.238	-3.159	.002**
서비스 품질	-.125	.078	-.128	-2.614	.021*
통계량	$R^2=.119$ 수정된 $R^2=.105$ $F=9.684$ $p=.002$				

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

분석 결과 F 검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 부합하는 것으로 나타났으며 전체적인 모형의 설명력은 10.5%인 것으로 나타났다. 또한 사회과학 분야에서는 t값이 ± 1.96 이상 일 때와 p값이 0.05 이하 일 때 가설을 채택하게 되는데 영향 관계를 살펴보면 ‘정보품질’과 ‘서비스품질’이 유의한 것으로 나타났으며, 시스템품질은 유의하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-2와 2-3은 채택되었으며, 가설 2-1은 기각되었다.

H 2-4 : 호텔 정보시스템의 시스템품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-5 : 호텔 정보시스템의 정보품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2-6 : 호텔 정보시스템의 서비스품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<표 20> 호텔 정보시스템의 품질요인이 직무자율성결여에 미치는 영향

독립 종속	직무자율성결여				
	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
	B	표준오차	β		
(상수)	3.770	.275		13.705	.000***
시스템 품질	-.104	.087	-.098	-2.189	.036*
정보 품질	-.129	.075	-.134	-2.729	.026*
서비스 품질	-.019	.083	-.019	-.227	.821
통계량	$R^2=.093$, 수정된 $R^2=.076$ $F=5.916$ $p=.029$				

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

분석 결과 F 검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 부합하는 것으로 나타났으며 전체적인 모형의 설명력은 7.6%인 것으로 나타났다. 또한 사회과학 분야에서는 t값이 ± 1.96 이상 일 때와 p값이 0.05 이하 일 때 가설을 채택하게 되는데 영향 관계를 살펴보면 ‘시스템품질’과 ‘정보품질’이 유의한 것으로 나타났으며, 서비스품질은 유의하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-4와 2-5는 채택되었으며, 가설 2-6은 기각되었다.

3) 자기효능감이 직무스트레스에 미치는 영향 가설 검증

자기효능감이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위한 다중회귀분석을 실시하였으며 이에 대한 결과는 <표 21>과 <표 22>와 같다.

H 3 : 자기효능감은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 3-1 : 자신감은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 3-2 : 자기조절은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<표 21> 자기효능감이 직무요구에 미치는 영향

종속 독립	직무요구				
	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
	B	표준오차	β		
(상수)	4.084	.237		17.237	.000***
자신감	-.025	.063	-.031	-2.395	.004**
자기조절	-.201	.091	-.176	-2.215	.028*
통계량	$R^2=.095$, 수정된 $R^2=.083$ $F=8.032$ $p=.002$				

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

분석 결과 F 검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 부합하는 것으로 나타났으며 전체적인 모형의 설명력은 8.3%인 것으로 나타났다. 또한 사회과학 분야에서는 t값이 ± 1.96 이상 일 때와 p값이 0.05 이하 일 때 가설을 채택하게 되는데 영향 관계를 살펴보면 ‘자신감’과 자기조절’ 모두 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-1과 가설3-2는 채택되었다.

H 3-3 : 자신감은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 3-4 : 자기조절은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<표 22> 자기효능감이 직무자율성결여에 미치는 영향

독립 종속	직무자율성결여				
	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	3.798	.241		15.729	.000***
자신감	-.217	.065	-.261	-3.349	.001***
자기조절	-.007	.093	-.006	-.075	.240
통계량	$R^2=.089$, 수정된 $R^2=.078$ $F=6.191$ $p=.003$				

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

분석 결과 F 검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 부합하는 것으로 나타났으며 전체적인 모형의 설명력은 7.8%인 것으로 나타났다. 또한 사회과학 분야에서는 t값이 ± 1.96 이상 일 때와 p값이 0.05 이하 일 때 가설을 채택하게 되는데 영향 관계를 살펴보면 ‘자신감’이 유의한 것으로 나타났으며, ‘자기조절’은 유의하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-3은 채택되었으며, 가설 3-4는 기각되었다.

4) 자기효능감이 직무성공에 미치는 영향 가설 검증

자기효능감이 직무성공에 미치는 영향을 알아보기 위한 다중회귀분석을 실시하였으며 이에 대한 결과는 <표 23>과 같다.

H 4 : 자기효능감은 직무성공에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 4-1 : 자신감은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 4-2 : 자기조절은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<표 23> 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향

종속 독립	직무성과				
	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	1.993	.203		9.826	.000***
자신감	.110	.054	.114	2.180	.028*
자기조절	.169	.078	.173	2.178	.031*
통계량	$R^2=.132$, 수정된 $R^2=.102$ $F=2.732$ $p=.029$				

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

분석 결과 F 검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 부합하는 것으로 나타났으며 전체적인 모형의 설명력은 10.2%인 것으로 나타났다. 또한 사회과학 분야에서는 t값이 ± 1.96 이상 일 때와 p값이 0.05 이하 일 때 가설을 채택하게 되는데 영향 관계를 살펴보면 ‘자신감’과 ‘자기조절’ 모두 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 4는 채택되었다.

5) 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향 가설 검증

직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향을 알아보기 위한 다중회귀분석을 실시하였으며 이에 대한 결과는 <표 24>와 같다.

H 5 : 직무스트레스는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 5-1 : 직무요구는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 5-2 : 직무자율성요구는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<표 24> 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향

종속 독립	직무성과				
	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	β		
(상수)	3.292	.299		10.996	.000***
직무요구	-.095	.064	-.112	-2.486	.039*
직무자율성 결여	-.172	.062	-.209	-2.782	.006*
통계량	$R^2=.098$, 수정된 $R^2=.087$ $F=5.178$ $p=.007$				

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

분석 결과 F 검정의 유의수준이 회귀모형의 적합여부를 판단하는 기준치에 부합하는 것으로 나타났으며 전체적인 모형의 설명력은 8.7%인 것으로 나타났다. 또한 사회과학 분야에서는 t값이 ± 1.96 이상 일 때와 p값이 0.05 이하 일 때 가설을 채택하게 되는데 영향 관계를 살펴보면 ‘직무요구’와 ‘직무자율성결여’ 모두 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

제 4 절 종합토의

1. 분석결과 요약

본 연구에서 제시한 연구가설에 대한 검증결과를 요약하면 다음과 같다. 가설의 검증결과 호텔 정보시스템의 품질이 자기효능감에 미치는 영향에 관한 가설 H1은 부분 채택되었다. 호텔 정보시스템의 품질이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 가설 H2는 부분 채택되었다. 자기효능감이 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 가설 H3은 부분 채택되었으며 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향에 관한 가설 H4 또한 채택되었다. 마지막으로 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향에 관한 가설 H5는 채택되었다.

구체적으로 가설 H1의 검증 결과에 의하면, 호텔 정보시스템 품질의 하위 요인 중 시스템품질과 정보품질은 자신감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 서비스품질은 자신감에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 그리고 시스템품질과 서비스 품질은 자기조절에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 정보품질은 자기조절에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 호텔 정보시스템의 품질은 자기효능감에 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분 채택되었다.

가설 H2의 검증 결과에 의하면, 호텔 정보시스템의 품질의 하위 요인인 시스템품질과 서비스품질은 직무요구에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정보품질은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 그리고 정보품질과 서비스품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 시스템 품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각 되었다. 호텔 정보시스템의 품질은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분 채택 되었다.

가설 H3의 자기조절은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 자기효능감이 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분 채택 되었다.

가설 H4의 자기효능감이 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되어, 자기효능감은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것으로 나타났다.

마지막으로, 가설 H5의 직무스트레스가 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되어, 직무스트레스가 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것으로 나타났다.

연구가설 검증 결과를 요약하면 <표 25>와 같다.

<표 25> 연구가설 검증 결과

가 설	독립변수	종속변수	유의확률	결 과
H 1	호텔 정보시스템의 품질	자기효능감		부분채택
H 1-1	시스템품질	자신감	.019*	채택
H 1-2	정보품질		.002**	채택
H 1-3	서비스품질		.336	기각
H 1-4	시스템품질	자기조절	.001***	채택
H 1-5	정보품질		.176	기각
H 1-6	서비스품질		.019*	채택
H 2	호텔 정보시스템의 품질	직무스트레스		부분채택
H 2-1	정보품질	직무요구	.778	기각
H 2-2	서비스품질		.002**	채택
H 2-3	시스템품질		.021*	채택
H 2-1	정보품질	직무자율성결여	.036*	채택
H 2-2	서비스품질		.026*	채택
H 2-3	시스템품질		.821	기각
H 3	자기효능감	직무스트레스		부분채택

H 3-1	자신감	직무요구	.004**	채택
H 3-2	자기조절		.028*	채택
H 3-3	자신감	직무자율성 결여	.001***	채택
H 3-4	자기조절		.240	기각
H 4	자기효능감	직무성과		채택
H 4-1	자신감	직무성과	.028*	채택
H 4-2	자기조절		.031*	채택
H 5	직무 스트레스	직무성과		채택
H 5-1	직무요구	직무성과	.039*	채택
H 5-2	직무자율성 결여		.006*	채택

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

2. 연구의 시사점

현재 호텔산업에서 정보시스템은 호텔 경영에 있어서 필수라고 오래전에 인식되었으며, 각각의 호텔마다 정보시스템의 품질이 차이가 나지만, 호텔산업에서는 정보시스템이 없어서는 안될 만큼 중요한 시스템이다.

본 연구의 목적은 호텔 종사자를 대상으로 호텔 정보시스템의 품질 구성요소를 실증적으로 검증하고 이를 통해 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 어떠한 유의한 영향을 미치는지를 분석하였으며, 모형을 설정하고 분석 결과를 통해 다음과 같은 시사점을 도출하고자 한다.

첫째, 호텔 정보시스템의 품질에서 세 가지의 요인으로 추출된 ‘시스템품질’과 ‘정보품질’ 그리고 ‘서비스 품질’은 자기효능감의 두 가지 요인인 ‘자신감’과 ‘자기조절’에 각기 다른 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 호텔 정보시스템의 품질 가운데 서비스 품질은 자신감에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그리고 호텔정보시스템의 품질 가운데 정보품질은 자

기조절에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 문제 해결을 위해 종사원 스스로 극복해나가는 자신의 모습을 통하여 자기 효능감이 높아질 수 있음을 시사한다. 즉, 호텔 종사원들의 직접적인 정보공유와 업무 지식은 팀원 사이에서 원활하고 긍정적인 지식공유 활동을 촉진하기 위한 분위기가 중요한 과제라고 볼 수 있다. 호텔 종사원 동료간에 지식공유를 위해서 경영성과에 대한 실무적인 방안으로는 호텔 내 실무공동체 팀을 형성해서 발전을 지원하는 것이 있다.

둘째, 호텔 정보시스템의 품질에서 세 가지의 요인으로 추출된 ‘시스템품질’과 ‘정보품질’ 그리고 ‘서비스 품질’은 직무스트레스의 두 가지 요인인 ‘직무요구’과 ‘직무자율성결여’에 각기 다른 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 호텔 정보시스템의 품질 가운데 정보 품질은 직무요구에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그리고 호텔정보시스템의 품질 가운데 서비스품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이것은 호텔종사원은 인적서비스의 비중이 높은 관계로 다양한 고객을 접함으로써 직원의 과다 업무 스트레스가 높아 질 경우 적절한 휴식을 취해서 직무스트레스 해소를 시킬 필요성이 있다.

셋째, 자기효능감의 두가지의 요인으로 추출된 ‘자신감’과 ‘자기조절’은 자기효능감은 직무스트레스의 두 가지 요인인 ‘직무요구’과 ‘직무자율성결여’에 각기 다른 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감 가운데 자기조절은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

어떤 업무가 종사자가 보유하고 있는 지식과 스킬이 높으면 업무에 대한 기대치가 높아져 자기효능감을 통하여 직무스트레스가 높아 질것으로 여겨진다. 따라서 종사원의 직무수행이 자기효능감 통해서 기대치를 적절하게 조절할 수 있다면 직무스트레스를 낮추는데 좋은 방법이 될 것이다.

넷째, 자기효능감은 직무성과에 영향을 주고 있다는 것을 실증분석을 통

해 알 수 있다. 직무성과에 영향을 미치기 위해서는 자기효능감을 통해서 가능하다는 것을 나타나는 선행연구의 중요성을 발견하게 되었다. 따라서, 종사원들이 자기 업무를 적극적으로 할 수 있도록 분위기를 조정을 해 주어야 한다.

다섯째, 직무스트레스는 직무성과에 영향을 주고 있다는 것을 실증분석을 통해 알 수 있다. 따라서 호텔 종사원의 직무스트레스 관리를 우선적으로 시행하기 위해서 프로그램 개발, 개별 상담 등을 통하여 종사원에게 무리한 부담과 긴장감의 조성은 지양하고, 그들의 열의와 의욕을 가지고 직무를 수행할 수 있도록 도와주어야 할 것이다. 따라서 본 연구에서는 직무성과가 높아짐으로써 경영의 효율성 및 향상에 긍정적인 영향이 있음을 실증하였다.

제 5 장 결 론

본 연구의 목적은 호텔 종사원을 대상으로 호텔 정보시스템 품질에 의한 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향에 대해서 검증하기 위함이다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위한 세부목적으로는 다음과 같다.

첫째, 호텔 종사원의 호텔 정보시스템 품질에 의한 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향에 대한 이론과 선행연구를 통하여 연구의 개념적 틀을 확립하고 이를 바탕으로 측정도구인 구성요인과 항목들을 도출하였다.

둘째, 호텔 종사원을 대상으로 호텔 정보시스템 품질에 의한 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향관계를 분석하기 위하여 선행연구를 토대로 연구모형을 개발하고 이를 통한 연구가설을 설정하였다.

셋째, 이론연구와 실증분석결과를 토대로 호텔종사원의 호텔 정보시스템 품질에 의한 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향관계를 분석을 통해 시사점을 제시하였다.

실증분석을 위한 설문조사는 2020년 4월 1일부터 4월 21일 까지 3주간 걸쳐 실시하였고 본 연구를 위한 자료 수집은 특급호텔 종사원을 대상으로 250부를 배포하여 224부가 회수가 되었다. 회수하지 못하거나 불성실하게 응답한 설문지 21부를 제외한 203부를 유효 표본으로 사용하였다.

본 연구에서 수집된 자료의 통계처리는 자료입력 과정을 거쳐 통계 패키지 프로그램인 SPSS 26.0 통계프로그램을 이용하여 설문항목에 따라 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다.

연구결과는 다음과 같다.

가설 1은 ‘호텔 정보시스템의 품질요인은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다’이며 호텔 정보시스템의 품질의 3가지 하위 요인 중 시스템 품질

과 정보품질은 자기효능감의 2가지 하위요인 중 자신감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 서비스품질은 자신감에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 호텔 정보시스템의 품질의 3가지 하위 요인 중 시스템 품질과 서비스 품질은 자기효능감의 2가지 하위요인 중 자기조절에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 정보품질은 자기조절에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

따라서 호텔 산업은 인적서비스의 비중이 높은 특성과 함께 고객 접전에서 업무를 하고 있는 지식은 인지적 행위와 지식이 동시에 발생하는 과정에서 존재한다고 할 수 있다. 그래서 본 연구에서는 다양한 지식공유의 채널 중 내부 지식공유의 그룹을 만드는 것이 중요함을 여기고 있다. 서비스 품질을 향상시키고 고객만족도를 높이기 위해서는 동료들 간의 지식공유의 중요성을 바탕으로 이를 실무적 경영방안을 창출하여 촉진하는 것이 중요하다. 가설 2는 ‘호텔 정보시스템의 품질요인은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다’이며 호텔 정보시스템의 품질의 3가지 하위 요인 중 서비스 품질과 시스템 품질은 직무스트레스의 2가지 하위요인 중 직무요구에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 정보품질은 직무요구에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 호텔 정보시스템의 품질의 3가지 하위 요인 중 정보 품질과 서비스 품질은 직무스트레스의 2가지 하위요인 중 직무자율성 결여에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 시스템품질은 직무자율성 결여에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 종사원들의 스트레스 정도가 조직 내 구성원의 업무 효율성과 연관성이 있다는 의미를 가져 다 준다. 이것은 서비스 품질이 낮아질수록 직무스트레스가 높아진다는 것이므로 지원 부서에서 서비스품질의 개선을 위한 방안을 모색할 필요성이 있다.

가설 3은 ‘자기효능감은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다’이며 자기효능감의 2가지 하위 요인 모두가 직무스트레스 2가지 하위요인에 유

의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감의 2가지 하위 요인 중 자신감은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기조절은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

어떤 업무가 종사자가 보유하고 있는 지식과 스킬이 높으면 업무에 대한 기대치가 높아져 자기효능감을 통하여 직무스트레스가 높아 질것으로 여겨진다. 호텔 종사원들에게 업무를 제공할 때 직무특성 수준과 개인의 자기효능감 정도를 고려할 필요성 있다. 즉, 자기효능감이 낮은 종사원들에게 지나치게 복잡하 업무를 부여하는 것은 옳바르지 못하며, 업무 성과와 만족을 촉진하기 위해서는 먼저 직무능력을 배양하고, 본인에 대해서 자신감을 갖출 수 있도록 교육이 뒷받침이 되어야 될 것이다. 그리고 자기효능감이 높은 종사원들에게는 더욱더 높은 수준의 업무특성을 고려하여 어려운 목표에 대한 도전을 하여서 욕구를 충족시켜 주어야 할 것이다. 따라서 종사원의 직무수행이 자기효능감 통해서 기대치를 적절하게 조절할 수 있다면 직무스트레스를 낮추는데 좋은 방법이 될 것이다.

가설 4는 ‘자기효능감은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다’이며 자기효능감은 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감이 높을수록 조직 내 자신의 직무에 더욱 몰입해 노력하려는 모습을 보이며, 도전적인 과제를 설정하고 이를 달성하기 위한 의지를 보이는 것이다. 이러한 결과는 조직 구성원에게 파급효과가 매우 크다고 볼 수 있으며 나아가 직무성과에도 깊은 영향을 미치는 것으로 파악하였다.

가설 5는 ‘직무스트레스는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다’이며 직무스트레스는 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔 종사원의 직무스트레스 관리를 우선적으로 시행하기 위해서 프로그램 개발, 개별 상담 등을 통하여 종사원에게 무리한 부담과 긴장감의 조성은 지양하고, 그들의 열의와 의욕을 가지고 직무를 수행할 수 있도록 도와주어야 할 것이다.

따라서 본 연구에서는 직무성과가 높아짐으로써 경영의 효율성 및 향상에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 파악하였다.

본 연구에서 도출된 한계점과 차후 연구를 위한 과제는 다음과 같다.

본 연구의 한계점은 첫째, 대도시 위주로 위치하고 있는 4성, 5성 호텔을 대상으로 설문조사 하였기에 연구결과의 일반화 제약으로 전국의 모든 지역을 대상으로 세분화하지 못한 것이 본 실증연구가 갖는 한계점이 있다. 둘째, 호텔 직원들의 부서별 조사가 다소 객실부서에만 치우친 경향이 있다고 본다. 이는 공정한 조사를 측정하는데 있어 한계점이라고 지적할 수 있다. 향후 연구를 위한 몇 가지 과제는 첫째, 연구지역 선정에 있어서 포괄적으로 표본을 선정하였다는 점이다. 가능하면 지역별 호텔 대상으로 구분하여 연구를 해 볼 필요가 있다고 본다. 둘째, 호텔만을 대상으로 하지 말고 호텔과 마찬가지로 정보시스템을 사용하는 레스토랑 종사원을 대상으로 연구할 필요성이 있겠으며, 차후 연구에서는 호텔에 종사하는 종사자뿐만 아니라 경영층과 종사원을 서로 연계하여 이원적 차원의 실증적 연구를 하여 실행되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강만호(2010), **감정노동 종사자의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에서 자아존중감의 매개효과**. 석사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 경정익, 임병준(2010), 부동산 정보시스템의 품질이 중개업무성과에 미치는 영향-부동산 공인중개사 대상으로. **부동산학연구**, 16(1), 5-23.
- 고한익(2010), **외국인 관광객의 관광지 서비스품질, 지각된 가치가 자기효능감 및 만족에 미치는 영향**. 박사학위논문, 동아대학교 대학원
- 김문수(2003), **호텔정보시스템의 중요도-성과 분석**. **관광연구**, 18(2), 289-300.
- 김성준(2015), **호텔 정보시스템이 테크노스트레스와 직무성과에 미치는 영향**. 석사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 김아영, 박인영(2001), 학업적 자기효능감 척도 개발 및 타당화 연구. **교육학연구**, 39(1), 95-123.
- 김정만, 조문수, 문태수(1998), 호텔정보시스템의 활용이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. **관광학연구**, 22(2), 249-255.
- 김정평(1986), **기업의 경영정보시스템에 관한 연구-호텔기업정보시스템을 중심으로**. 석사학위논문, 경희대학교 경영대학원.
- 김주경(2012), **한국토지정보시스템 품질요인과 직무성과 분석**. 박사학위논문, 강원대학교 대학원.
- 김준우(2015), **호텔영업시스템(PMS)의 품질이 지각된 유용성과 사용자 만족 및 고객지향성에 미치는 영향**, 석사학위논문, 경희대학교 경영대학원.

김홍범, 유능희, 이동수(2011), 객실 인터페이스 시스템이 호텔 객실이용 고객의 만족도에 미치는 영향. **호텔경영학연구**, 20(3), 79-98.

김화선(2012), 노인복지실무자의 역량과 직무성과에 관한 연구: 조직의 지원적 분위기의 조절효과를 중심으로. **한국사회복지행정학**, 14(2), 111-142.

노형진(2014), **SPSS를 활용한 주성분분석과 요인분석**. 서울: 한울출판사

류동웅, 신진교(2013), 변혁적 리더십이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향 및 개인특성의 조절효과. **인적자원관리연구**, 20(2), 215-238.

박수한, 이동수, 김홍범(2018), 호텔정보시스템 (PMS) 품질이 사용자 만족도에 미치는 영향. **한국의식산업학회지**, 14(3), 83-95.

박수형(1999), 호텔정보 시스템실무. 대왕사. 79-143

박은경(2011), **간호사의 소진에 대한 자기효능감과 리더십의 조절효과와 간호업무 수행성과에 대한 소진의 매진효과**. 석사학위논문, 인제대학교 대학원.

박종섭. (1997), 직무스트레스와 기업문화의 관련성에 관한 연구. **기업경영연구**, 1(1), 299-329.

박종승(2004), **호텔 객실·예약 정보 시스템이 사용자 만족 및 경영 효율화에 미치는 영향**. 석사학위논문, 세종대학교 관광대학원.

박희석(2001), **호텔 정보시스템의 품질과 사용자 가치 만족 사용의도간의 관계**. 박사학위논문, 대구대학교 대학원.

박희석(2005), 서비스 품질이 사용자 만족과 시스템 사용의도에 미치는 영향: 호텔정보시스템을 중심으로. **호텔경영학연구**, 14(2), 171-189.

변기진. (2002), **응급실 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족도**. 석사학위논문, 경북대학교 대학원

변찬복, 조정섭(2012), 직무만족 및 소진이 조직시민행동과 업무성과에 미치는 영향. **동북아관광연구**, 8(3), 145-167.

- 서장훈, 유지철(2003), 직무스트레스에 따른 직무만족 요인 조사연구. 대한 안전경영과학회지, 5(4), 195-208.
- 서장훈, 유지철. (2003), 직무스트레스에 따른 직무만족 요인 조사연구. 대한 안전경영과학회지, 5(4), 195-208.
- 선중환(1997), 소매업의 POS시스템 활용방안에 관한 연구. 석사학위논문, 동의대학교 중소기업대학원.
- 성기혁(2017), 호텔 조리종사원의 성격특성과 직무스트레스 및 직무몰입도와 의 영향관계 연구. 석사학위논문, 한성대학교 경영대학원.
- 성백춘(2006), ERP 시스템의 품질요인이 조직성과에 미치는 영향에 관한 실증연구. 국제회계연구, 16, 157-180.
- 성태제(2014), SPSS/AMOS. HLM 을 이용한 알기 쉬운 통계분석. 서울: 학지사.
- 손병모(2004), Web기반 여행사 정보시스템의 사용자 만족도에 관한 연구. 박사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.
- 송병선. (1996), 직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 송준민(2002), 호텔정보시스템 서비스품질이 호텔직원의 사용만족에 미치는 영향. 석사학위논문, 동의대학교 경영대학원.
- 송지준(2009), SPSS/AMOS 통계분석방법<개정 2판>. 서울: 21세기사.
- 신승호(2006), 공공부문 BSC 운용이 조직성과에 미치는 영향에 관한 실증연구 -PDCA 모형을 중심으로-. 박사학위논문, 단국대학교 대학원.
- 안상택(2014), 복지관 사회복지사의 직무스트레스와 직업인식이 직무만족감에 미치는 영향. 석사학위논문, 한양대학교 공공정책대학원.
- 엄홍섭(2000), 정보시스템의 서비스품질 측정에 관한 연구. 기업경영연구 (구 동립경영연구), 12, 155-179.

- 오순환(2014), **조리직업훈련기관의 교육환경이 교육훈련성파에 미치는 영향-자기효능감의 매개효과를 중심으로-**. 석사학위논문, 한성대학교 대학원.
- 이미선(2007), **카지노딜러의 내부마케팅이 직무만족과 직무성파에 미치는 연구**. 석사학위논문, 세종대학교 대학원.
- 이병원, 한진수(2004), 호텔정보시스템의 성공요인과 사용자 만족간의 구조적 관계연구. **관광학연구**, 27(4) 9-26.
- 이상범(2004), **공공부문 정보시스템의 성과측정 모형 개발에 관한 연구 - 필지중심토지정보시스템을 사례로-**. 박사학위논문, 청주대학교 대학원.
- 이석재, 이유택(2001), 공공부문 정보화사업 평가를 위한 BSC 모형. **한국전산원**, 12, 1-69.
- 이수연(2016), **호텔종사자의 직무스트레스와 자아존중감 및 고객지향성의 관계 연구**. 석사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.
- 이숙영(2003), **ERP시스템품질이 정보시스템 성과에 미치는 영향에 관한 연구**, 석사학위논문, 원광대학교.
- 이승환(2009), **대학조직에서의 전략적 인적자원관리 실행과 조직성과간의 관계에 관한 연구: 학습지향성의 매개효과와 자기 효능감 및 조직공정성 지각수준의 검증을 중심으로**. 박사학위논문, 한남대학교 대학원.
- 이신전, 송계충(2012), 문화지능과 직무만족 및 직무성과 간의 관계에서의 문화적응의 매개 역할 분석. **인적자원개발연구**, 15(2), 75-100.
- 이영림(2003), **여행업의 정보시스템 품질 평가에 관한 연구**. 석사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 이용덕(2009), **객실승무원의 이미지메이킹에 관한 실증연구**. 석사학위논문, 한국항공대학교 대학원.
- 이의호(2004), **직무스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 실증적**

- 연구.** 경원대학교 대학원, 박사학위논문
- 이인재(1993), **사회복지 실무자의 직무성과 결정요인**. 박사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 이재익, 정수진(2011), 직무불안정성과 조직성과 및 자기효능감의 조절효과에 관한 연구. **한국경영교육학회 학술발표대회논문집, 2011**, 277-290.
- 이정우, 윤성철, 이슬(2003), 계층적 군집분석을 통한 정보 품질의 차원과 요소들에 관한 연구. **Entrue Journal of Information Technology**, 2(2), 91-99.
- 이정욱, 김진모(2012), 대기업 연구개발 인력의 직무성과와 자기효능감, 개인창의성 및 조직몰입의 인과적 관계. 석사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 이학식, 임지훈(2007), **SPSS12.0매뉴얼**. 과주: 법문사.
- 이학식, 임지훈(2013), **SPSS 20.0 매뉴얼**. 서울: 집현재.
- 이형주(2004), **호텔종업원의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향: 직무자원 활용성과 종업원서비스지향성의 매개역할**. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 이화진(2005), 비서의 컴퓨터 자기효능감 수준 측정. **비서·사무경영연구, 비서학논총 14(1)**, 71-94.
- 임재원(2013), **자기효능감이 직무성과에 미치는 영향: 셀프리더십의 매개효과를 중심으로**. 석사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 임채관, 이준호(2005), 호텔정보시스템 품질이 사용자 만족과 업무생산성에 미치는 영향. **한국산업정보학회논문지**, 10(1), 72-80.
- 임혁, 김혜숙, 이효영(2013), 교정직 공무원의 정신건강 예방관리를 위한 조직적 지원 및 직무교육 요구 분석. **직업교육연구**, 32(1), 119-139.
- 장성기, 박대환, 이준혁(2009), 호텔정보시스템의 성과에 영향을 미치는 요인

- 에 관한 실증연구: 부산지역 특 1 급 호텔을 중심으로. **호텔관광연구**, 35, 15-31.
- 장세진. (2002), 우리나라 근로자들의 직무 스트레스 현황 및 실태. 대한예방 의학회지 **춘계심포지엄**, 9-36.
- 정삼권(2009), **정보시스템 품질이 사용자 만족과 개인 및 기업 성과에 미치는 구조 관계 연구**. 박사학위논문, 경희대학교 대학원.
- 정진영(2012), **초등학생의 자기효능감, 내재 동기, 창의적 성향 간의 구조적 관계**. 박사학위논문, 한국교원대학교 대학원.
- 정해용, 김상훈(2003), 정보시스템 평가지표 개발에 관한 실증적 연구: 공공 부문을 중심으로. **한국경영과학회지**, 28(4), 155-189.
- 정현영(2006), 정보기술의 호텔정보시스템 적용과 기술응용도입에 따른 선결과제에 대한 연구. **한국콘텐츠학회: 한국콘텐츠학회논문지**, 6(3), 163-173.
- 조성민(2008), **u-Work환경에서 정보시스템과 관리 특성이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 -조직공정성과 시스템 만족의 매개 역할 분석-**. 박사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 지봉구, 이계희(2010), 호텔정보시스템 품질이 정보시스템 수용 및 성과에 미치는 영향. **한국산학기술학회 논문지**, 11(12), 4803-4811.
- 차지은(2013), **상사의 변혁적 리더십과 구성원 자기효능감이 조직유효성에 미치는 영향**. 석사학위논문. 한양대학교 대학원.
- 채서일(2007), 사회과학조사방법론 (3 판). 서울: 비엔엠북스. pp.179-18
- 채지혜(2002), **호텔종사원의 직무스트레스와 이직의도에 관한 부서별 비교분석**. 석사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.
- 최은정(2012), **대학생들의 영양 지식,식이 자기효능감 및 식습관과 메뉴 선택 행동과의 관계**. 박사학위논문, 동국대학교 대학원.

- 한국주(2016), 조직 내 역할요인에 따른 직무스트레스가 조직시민행동에 미치는 영향. 석사학위논문, 서울대학교 행정대학원.
- 허정봉(2001), 호텔정보시스템의 서비스 품질 측정에 관한 연구. 서울지역 특급호텔을 중심으로. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 허정봉(2006), 호텔정보시스템 사용자만족도의 영향요인에 관한 연구-서울 지역 특급호텔 Fidelio and Opera 프론트 오피스 시스템 사용자 중심으로. 관광정보연구, 22, 43-66.
- 홍승만(2000), 직무스트레스와 직무만족간 영향요인의 전략적 활용방안. 박사학위논문, 배재대학교 대학원.

2. 국외문헌

Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530-545.

Bandura, A(1977), Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.

Bandura, A(1986), Social foundations of thought and action. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bandura, A(1993), Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational Psychologist*, 28(2), 117-148.

Brown, I., & Inouye, D. K(1978), Learned helplessness through modeling: The role of perceived similarity in competence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36(8), 900-908.

Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D(2001), Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62-83.

Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

DeLone, W. H., & McLean, E. R(1992), Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.

Delone, W. H., & McLean, E. R(2003), The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

Edwards, J. R(1988), The determinants and consequences of coping with

- stress. *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*, 233-266.
- F. Gibson, A. McGrath, N. Reid(1989), "Occupational stress in social work." *British Journal of Social Work* 19.1: 1-18.
- French, J. R(1974), Adjustment as person-environment fit. *Coping and Adaptation*.
- Gallagher, C. A(1974), Perceptions of the value of a management information system. *Academy of Management Journal*, 17(1), 46-55.
- Gardner, D. G., & Pierce, J. L(1998), Self-esteem and self-efficacy within the organizational context: An empirical examination. *Group & Organization Management*, 23(1), 48-70.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R(1992), Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review*, 17(2), 183-211.
- Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behaviors. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(3), 373-387.
- Hamilton, S., & Chervany, N. L(1981), Evaluating information system effectiveness-Part I: Comparing evaluation approaches. *MIS Quarterly*, 5(3), 55-69.
- Hinkle Jr, L. E(1973), The concept of " stress" in the biological and social sciences. *Science, Medicine and Man*, 1(1), 31-48.
- Ivancevich, J. M. and Matteson, M. T(1987), *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Glenview IL: Scott, Foresman
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A(1964), *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York : Wiley.

- Karatepe, O. M., & Bektashi, L.(2008), Antecedents and outcomes of work - family facilitation and family - work facilitation among frontline hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 517-528.
- Li, E. Y(1997), Perceived importance of information system success factors: A meta analysis of group differences. *Information & Management*, 32(1), 15-28.
- Liu, C., & Arnett, K. P(2000), Exploring the factors associated with Web site success in the context of electronic commerce. *Information & Management*, 38, 23-33.
- McCormick, J. E., & Duniel, I(1980), Industrial Psychology 7th ed. Englewood Cliffs. iL. NJ: Pretice-Hall.
- Meyerson, B(2001), Using a balanced scorecard framework to leverage the value delivered by IS. In *Information Technology Evaluation Methods and Management* (pp. 212-230). IGI Global.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H(2005), Antecedents of information and system quality: an empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of management information systems*, 21(4), 199-235.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B(1995), Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly*, 9(2), 173-187.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E(1968), Managerial attitudes and performance Homewood. IL: Irwin-Dorsey
- Seddon, P. B(1997), A respecification and extension of the DeLone and

- McLean model of IS success. *Information systems research*, 8(3), 240-253.
- Seddon, P. B., & Kiew, M. Y(1994), A partial test and development of the DeLone and McLean model of IS success. Proceedings of the Fifteenth International Conference on Information on Systems, 99-110.
- Selye, H(1936), A syndrome produced by diverse nocuous agents Nature 138: 32. *Find this article online.*
- Selye, H(1950), The physiology and pathology of exposure to stress.
- Selye, H(1979), The stress concept and some of its implications. *Human Stress and Cognition*, 11-30.
- Shafer, S. M., & Byrd, T. A. (2000). A framework for measuring the efficiency of organizational investments in information technology using data envelopment analysis. *Omega*, 28(2), 125-141.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W(1982), The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological Reports*, 51(2), 663-671.
- Slocum, J. W(1971), Motivation in managerial levels: Relationship of need satisfaction to job performance. *Journal of Applied Psychology*, 55(4), 312-316
- Srinivasan, A(1985), Alternative measures of system effectiveness: associations and implications. *MIS Quarterly*, 9(3), 243-253.
- Swanson, E. B(1974), Management information systems: appreciation and involvement. *Management Science*, 21(2), 178-188.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P(1993), Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on

- meta analytic findings. *Personnel Psychology*, 46, 259–293.
- Van Dyke, T. P., Kappelman, L. A., & Prybutok, V. R(1997), Measuring information systems service quality: concerns on the use of the SERVQUAL questionnaire. *MIS Quarterly*, 21(2), 195–208.
- Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q(2008), Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002–3013.
- Wood, R. E., Mento, A. J., & Locke, E. A(1987), Task complexity as a moderator of goal effects: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 416–425.

설 문 지

No. □□□

안녕하십니까?

본 설문조사서는 내국인을 대상으로 “호텔 정보시스템 품질에 의한 자기 효능감과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향”에 관한 연구를 수행하기 위하여 마련되었습니다.

이 설문은 조사 분석을 위해서만 활용될 것이며, 또한 조사가 무기명으로 실시되어 귀하께서 응답하신 내용은 비밀이 철저히 보장되고 순수한 학술적 연구 목적으로만 활용될 것입니다.

부디 바쁘시더라도 잠시 시간을 내주시어 유용한 연구 자료가 될 수 있도록 힘을 보태주시면 감사하겠습니다.

설문조사에 참여해 주셔서 다시 한 번 진심으로 감사드리오며 항상 건강하고 행복하십시오.

2020년 4월

경주대학교 대학원 관광학과

연 구 자

지도교수 : 정유준 교수

석사과정 : 이수빈

※ 설문에 대한 궁금한 사항이 있으시면 아래의 연락처로 문의주시기 바랍니다. ※

연 락 처

전자우편 : diosys0@naver.com

I. 호텔 정보시스템 품질

다음은 '호텔 정보시스템 품질'에 관련된 질문입니다. 항목에 따라 각 1~ 5점 중 해당하는 점수에 표시 해 주십시오.

내용	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 호텔 정보시스템은 조작이 용이하며, 사용하기 쉽다.	①	②	③	④	⑤
2. 호텔 정보시스템의 화면은 사용하기 편리하게 배치되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 호텔 정보시스템에서 정보를 조회하거나 저장할 때 걸리는 시간은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
4. 호텔 정보시스템은 주변 장치(카드키 발행기,객실관리 시스템, POS등)와 오작동 하는 경우가 거의 없다.	①	②	③	④	⑤
5. 호텔 정보시스템은 업무수행에서 요구되는 정확한 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
6. 호텔 정보시스템은 업무수행에서 요구되는 충분한 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
7. 호텔 정보시스템은 업무수행에서 요구되는 명확한 정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
8. 신속한 서비스 제공을 한다.	①	②	③	④	⑤
9. 문제해결을 위한 성의가 있다.	①	②	③	④	⑤

10. 신뢰가 가는 서비스이다.	①	②	③	④	⑤
11. 실수 없는 업무진행을 한다.	①	②	③	④	⑤

II. 자기효능감

다음은 '자기효능감'에 대한 질문입니다. 항목에 따라 각 1~5점 중 해당하는 점수에 표시 해 주십시오.

자기효능감	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 업무 중에 어려운 일이 생겨도 당황하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 업무 중에 위험한 상황에서도 불안해하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 업무 중에 큰 문제가 생겨도 불안해하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 주변사람들 보다 많은 면에서 뛰어나다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 일을 조직적이고 체계적으로 처리하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 어려운 상황을 극복할 수 있는 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 직무 스트레스

다음은 '직무 스트레스'에 대한 질문입니다. 중요도에 따라 각 1~5점 중 해당하는 점수에 표시 해 주십시오.

직무 스트레스	전혀 그렇지 않다	별로 그렇 지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇 다
1. 업무량이 현저하게 증가하였다.	①	②	③	④	⑤
2. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
3. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	①	②	③	④	⑤
4. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
5. 작업시간, 업무수행 과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

IV. 직무성과

다음은 '직무 성과'에 대한 질문입니다. 중요도에 따라 각 1~5점 중 해당하는 점수에 표시해 주십시오.

직무 성과	전혀 그렇지 않다	별로 그렇 지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇 다
1. 호텔 정보시스템 사용으로 관련 직무량이나 부담이 감소 되었다.	①	②	③	④	⑤
2. 호텔 정보시스템 사용으로 직원간의 업무협조나 공유가 잘 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
3. 호텔 정보시스템 사용으로 직무의 처리시간이 단축된다.	①	②	③	④	⑤
4. 호텔 정보시스템 사용으로 고객서비스가 향상된다.	①	②	③	④	⑤
5. 호텔 정보시스템 장애 시 직 무수행에 불편을 초래한다.	①	②	③	④	⑤
6. 호텔 정보시스템 사용으로 직무를 계획적으로 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 개인적 및 일반적인 사항에 대해서 알아보고자 하는 질문입니다. 귀하가 해당하는 번호에 'V' 로 표시해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 학력은?

- ① 고등학교 졸업 ② 전문대학 졸업

③ 4년제 대학교 졸업 ④ 대학원 졸업

3. 귀하의 직급은?

① 사원 ② 주임 ③ 대리 ④ 과장 / 차장 ⑤ 부장이상

4. 귀하가 근무하는 부서는?

① 객실부 ② 식음부 ③ 조리부 ④ 관리부 ⑤ 기타

5. 귀하의 고용 형태는?

① 정규직 ② 비정규직 ③ 기타

6. 귀하의 근무 년 수는?

① 1년 미만 ② 1년-3년 미만 ③ 3년-5년 미만 ④ 5년-7년 미만

⑤ 7년-10년 미만 ⑥ 10년 이상

7. 귀하의 호텔 정보시스템을 이용하신 기간은?

① 1년 미만 ② 1년-3년 미만 ③ 3년-5년 미만 ④ 5년-7년 미만

⑤ 7년-10년 미만 ⑥ 10년 이상

8. 귀하의 호텔에서 호텔 정보시스템 일 평균 사용 시간은?

① 2시간 미만 ② 2-4시간 미만 ③ 4-6시간 미만 ④ 6-8시간 미만

⑤ 8시간 이상

9. 귀하의 근무지 지역은 선택하십시오.

① 서울, 경기지역 ② 대구, 경북지역 ③ 부산, 경남지역 ④ 전라도지역

⑤ 제주도 지역

【끝까지 설문에 응답해 주셔서 감사합니다】

The Effect of Self-efficacy and Job Stress on Job Performance by the Quality of Hotel Information System

Soobin Lee

Department of Tourism

Graduate School

Gyeongju University

(supervised by Professor Yujun Jeong)

(Abstract)

Due to the recent development of computers and information technology (IT), domestic hotels have also developed hotel information systems necessary for management and used information necessary for management by improving productivity and profitability by using information systems in companies. The quality of service provided to customers in hotels is the quality of interaction between departments, systems and members. Service quality is directly influenced by the generation and flow of information for customer service that is organically formed between departments, and the sharing relationship of information between departments and the type and quality of information used for customer service by department. Since the quality control of the hotel information system for service quality and customer satisfaction is considered very important, a study was conducted on the "self-efficacy

by the quality of the hotel information system and the effect of job stress on job performance” on hotel employees.

In order to carry out this study, the survey was conducted on 4 star and 5 star hotel workers.

The survey period was conducted for 3 weeks from April 1, 2020 to April 21, 2020, and a total of 250 questionnaires were distributed to collect 224 questionnaires. Among the retrieved questionnaires, 21 questionnaires were excluded, and 172 four-star hotels and 31 five-star hotels were retrieved and 203 questionnaires were analyzed and used. Statistical analysis such as analyze frequency, factor, reliability, correlation and multiple regression were carried out using the SPSS 26.0 statistical program.

The results of an analysis can be summarized as follows in relation to research hypotheses proposed by the current study.

First, among the sub-factors of hotel information system quality, system quality and information quality have been shown to have a significant impact on confidence. However, the hypothesis that service quality would have a significant impact on confidence was rejected. And while system quality and service quality have been shown to have a significant effect on self-regulation, the hypothesis that information quality will have a significant effect on self-regulation was rejected. The hypothesis that the quality of the hotel information system will affect self-efficacy was partially adopted.

Second, system quality and service quality, the sub-factors of the quality of hotel information system, were found to have a significant

effect on job requirements, and the hypothesis that information quality would have a significant effect on job requirements was rejected. In addition, the assumption that information quality and service quality have a significant effect on task self-sufficiency was rejected. The hypothesis that the quality of the hotel information system will affect job stress has been partially adopted.

Third, the hypothesis that self-regulation would have a significant effect on job self-sufficiency was rejected. The hypothesis that self-efficacy would have a significant effect on job stress was partially adopted.

Fourth, the hypothesis that self-efficacy will have a significant effect on job performance has been adopted, indicating that self-efficacy will have a significant effect on job performance.

Fifth, the hypothesis that job stress will have a significant effect on job performance has been adopted, indicating that job stress will have a significant effect on job performance.

Followings are meaningful suggestions or solutions based on the study findings.

First, The system quality, information quality and service quality extracted from the quality of the hotel's information system were found to have different influences on the two factors of self-efficacy, 'self-regulation', and among the quality of the hotel's information system, service quality had no significant effect on confidence. And among the quality of hotel information system, the quality of information does not have a significant effect on self-regulation. Therefore, it

suggests that self-efficacy can be enhanced through the self-assessment of the employees themselves to solve the problem. In other words, direct information sharing and work knowledge of hotel employees can be seen as an important task to promote smooth and positive knowledge-sharing activities among team members. To share knowledge among hotel employees, practical measures on management performance include forming a working community team in the hotel to support development.

Second, The system quality, information quality and service quality extracted from the quality of the hotel's information system were found to have different influences on the two factors of job stress, 'work demand' and 'work self-compensation', while the quality of the hotel's information system had no significant effect on job requirements. And among the quality of the hotel information system, the service quality does not have a significant impact on the self-sufficiency of the job. As hotel employees have a high proportion of human services, it is necessary to take proper rest and relieve their job stress if the employee's excessive work stress increases by contacting various customers.

Third, Confidence and self-regulation, extracted as two factors of self-efficacy, showed that self-efficacy had different influences on the two factors of job stress, "work demand" and "work self-regulation," and among self-efficacy, self-regulation had no significant effect on job self-regulation.

If a job has high knowledge and skills, expectations for the job will increase and job stress will increase through self-efficacy. Therefore, it

would be a good way to reduce job stress if the performance of the employee's job could properly control expectations through self-efficacy.

Fourth, an empirical analysis shows that self-efficacy affects job performance. The importance of prior research, which shows that it is possible through self-efficacy in order to influence job performance, was discovered. Therefore, the atmosphere should be adjusted so that employees can actively do their jobs.

Fifth, an empirical analysis shows that job stress affects job performance. Therefore, in order to prioritize the management of job stress for hotel employees, we will avoid creating excessive burden and tension for employees through program development and individual counseling, and will help them perform their duties with enthusiasm and motivation. Therefore, this study demonstrated that increased job performance had a positive effect on the efficiency and improvement of management.

As above, through the analysis of the self-efficacy and the effect of job stress on job performance by the quality of the hotel information system, the hotel company hopes to improve the quality of the hotel information system and create an atmosphere in which hotel workers can be more active in their duties, so that hotel workers can find out what they want to do, find ways to suit their job performance, and present directions to employees.

호텔 정보시스템 품질에 의한 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향

이 수 빈

경주대학교 대학원

관광경영학과

(지도교수 : 정유준)

(초록)

최근 컴퓨터 및 정보기술(IT)의 발달로 기업에서 정보시스템을 이용하여 생산성과 수익성을 향상으로 호텔들도 경영에 필요한 호텔 정보시스템을 개발하여 경영에 필요한 정보를 이용하고 있다. 그리고 호텔에서는 고객에게 제공하는 서비스의 품질은 각 부서, 시스템 그리고 구성원들 간의 상호작용의 품질이라고 할 수 있으며, 이러한 서비스 품질은 각 부서들 간에서 유기적으로 이루어지는 고객 서비스를 위한 정보의 생성과 흐름, 그리고 각 부서 간 이루어지는 정보의 공유 관계 및 각 부서별로 고객 서비스를 위하여 활용하는 정보의 유형과 품질 등에 의해서 직접적으로 영향을 받고 있기 때문에 서비스 품질과 고객 만족을 위한 호텔 정보시스템의 품질 관리는 매우 중요하게 여겨지고 있기 때문에 호텔 종사원을 대상으로 ‘호텔 정보시스템 품질에 의한 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구’를 수행하였다.

본 연구를 수행하기 위해서 국내 4성, 5성호텔 종사자를 대상으로 조사하였다.

설문조사기간은 2020년 4월 1일부터 4월 21일 3주간 실시하였으며, 총

250부의 설문지를 배포하여 224부의 설문지를 회수하였다. 회수된 설문지 중 불성실하게 응답하거나 응답이 누락된 설문지 21부를 제외하였으며 4성 호텔 172부, 5성 호텔 31부가 회수되어 총 203부의 설문지를 분석해 활용하였다. 수집된 자료의 분석은 SPSS 26.0 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구에서 제시한 연구가설에 실증분석 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다. 가설 1은 ‘호텔 정보시스템의 품질요인은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다’이며 호텔 정보시스템 품질의 하위 요인 중 시스템품질과 정보품질은 자신감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 서비스품질은 자신감에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 그리고 시스템품질과 서비스 품질은 자기조절에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 정보품질은 자기조절에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 호텔 정보시스템의 품질은 자기효능감에 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분 채택되었다. 가설 2는 ‘호텔 정보시스템의 품질요인은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다’이며 호텔 정보시스템의 품질의 하위 요인인 시스템품질과 서비스품질은 직무요구에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정보품질은 직무요구에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 그리고 정보품질과 서비스품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 시스템 품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각 되었다. 호텔 정보시스템의 품질은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분 채택 되었다.

가설 3은 ‘자기효능감은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다’이며 자기조절은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 자기효능감이 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분 채택 되었다.

가설 4는 ‘자기효능감은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다’이며 자기효능감이 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되어, 자기효능감은 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것으로 나타났다.

가설 5는 ‘직무스트레스는 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이다’이며 직무스트레스가 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되어, 직무스트레스가 직무성과에 유의한 영향을 미칠 것으로 나타났다.

이에 따른 연구결과에 대한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 호텔 정보시스템의 품질에서 세 가지의 요인으로 추출된 ‘시스템품질’과 ‘정보품질’ 그리고 ‘서비스 품질’은 자기효능감의 두 가지 요인인 ‘자신감’과 ‘자기조절’에 각기 다른 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 호텔 정보시스템의 품질 가운데 서비스 품질은 자신감에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그리고 호텔정보시스템의 품질 가운데 정보품질은 자기조절에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 문제 해결을 위해 종사원 스스로 극복해나가는 자신의 모습을 통하여 자기 효능감이 높아질 수 있음을 시사한다. 즉, 호텔 종사원들의 직접적인 정보공유와 업무지식은 팀원 사이에서 원활하고 긍정적인 지식공유 활동을 촉진하기 위한 분위기가 중요한 과제라고 볼 수 있다. 호텔 종사원 동료간에 지식공유를 위해서 경영성과에 대한 실무적인 방안으로는 호텔 내 실무공동체 팀을 형성해서 발전을 지원하는 것이 있다.

둘째, 호텔 정보시스템의 품질에서 세 가지의 요인으로 추출된 ‘시스템품질’과 ‘정보품질’ 그리고 ‘서비스 품질’은 직무스트레스의 두 가지 요인인 ‘직무요구’와 ‘직무자율성결여’에 각기 다른 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 호텔 정보시스템의 품질 가운데 정보 품질은 직무요구에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그리고 호텔정보시스템의 품질 가운데 서비스품질은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이것은 호텔종사원은 인적서비스의 비중이 높은 관계로 다양한 고객을 접함으로써 직원의 과다 업무 스트레스가 높아 질 경우 적절한 휴식을 취해서 직무스트레스 해소를 시킬 필요성이 있다.

셋째, 자기효능감의 두가지의 요인으로 추출된 ‘자신감’과 ‘자기조절’은 자기효능감은 직무스트레스의 두 가지 요인인 ‘직무요구’과 ‘직무자율성결여’에 각기 다른 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감 가운데 자기조절은 직무자율성결여에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

어떤 업무가 종사자가 보유하고 있는 지식과 스킬이 높으면 업무에 대한 기대치가 높아져 자기효능감을 통하여 직무스트레스가 높아 질것으로 여겨진다. 따라서 종사원의 직무수행이 자기효능감 통해서 기대치를 적절하게 조절할 수 있다면 직무스트레스를 낮추는데 좋은 방법이 될 것이다.

넷째, 자기효능감은 직무성과에 영향을 주고 있다는 것을 실증분석을 통해 알 수 있다. 직무성과에 영향을 미치기 위해서는 자기효능감을 통해서 가능하다는 것을 나타나는 선행연구의 중요성을 발견하게 되었다. 따라서, 종사원들이 자기 업무를 적극적으로 할 수 있도록 분위기를 조정을 해 주어야 한다.

다섯째, 직무스트레스는 직무성과에 영향을 주고 있다는 것을 실증분석을 통해 알 수 있다. 따라서 호텔 종사원의 직무스트레스 관리를 우선적으로 시행하기 위해서 프로그램 개발, 개별 상담 등을 통하여 종사원에게 무리한 부담과 긴장감의 조성은 지양하고, 그들의 열의와 의욕을 가지고 직무를 수행할 수 있도록 도와주어야 할 것이다. 따라서 본 연구에서는 직무성과가 높아짐으로써 경영의 효율성 및 향상에 긍정적인 영향이 있음을 실증하였다.

이상과 같이 호텔정보시스템 품질에 의한 자기효능감과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향에 대한 분석결과를 통하여 호텔기업은 호텔정보시

스텝 품질 향상과 더불어 호텔종사원들의 자신이 맡은 임무를 보다 적극적으로 할 수 있는 분위기를 만들어서 호텔종사원들이 무엇을 원하는지를 파악해서 직무성과에 맞는 방법을 찾아서 종사원들에게 방향을 제시할 수 있기를 기대한다.