

한국 호텔 종사원의 유니폼 만족도 및 선호도에 관한 연구

양 리 나

배재대학교 패션의류학부

I. 서 론

종사원의 유니폼은 그 기업에서 근무하는 사람들의 소속을 파악하는 것은 물론 대외적으로는 직장이나 단체의 특성을 나타내주며, 종사원들의 업무에 대한 의식을 고취하고 업무의 능률을 높이는 방법으로 이용된다. 따라서 호텔의 경우 그 호텔을 상징할 수 있는 이미지가 부각되어야 하며, 착용자의 업무내용과 근무환경, 기호 등을 고려한 효율적인 디자인이 되어야 하므로 신중하게 검토되어야 한다고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 우리나라 호텔 종사원들을 대상으로 그들의 유니폼 착용상태와 유니폼에 대한 선호도를 조사·분석해 봄으로써 호텔기업의 유니폼 디자인의 합리적인 개선과 질적 향상을 도모하고, 효율적인 업무수행을 위해 바람직한 유니폼에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 표본

본 연구는 현재 서울지역에 소재한 특급호텔에 근무하고 있는 종사원들을 대상으로 하여 현재 착용하고 있는 유니폼의 실태를 파악하고, 실제로 설문지를 배포하여 유니폼의 문제점과 개선점 및 종사원들의 유니폼에 대한 만족도와 선호도를 조사·분석하였다. 조사대상자는 총 200명을 군집무작위추출법(cluster random sampling)을 이용하여 선정하였으며, 설문지는 이선희, 이경희, 심순학의 연구에서 사용된 설문지에서 본 연구에 필요한 문항을 발췌하여 본 연구에 맞게 수정·보완하여 작성하였다.

2. 조사기간 및 방법

조사기간은 2001년 3월 4일부터 3월 20일까지 15일간이며, 각 호텔에 설문지를 대상자에게 배포하도록 의뢰하고, 2~5일 사이에 자기 평가 기입법으로 응답하도록 하여 회수하였다.

3. 분석방법

회수된 160부의 설문지 중 바르게 응답한 것으로 인정되는 152부만을 SPSS(Statistical

Package for the Social Science)10.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 전반적인 특성 및 유니폼에 대한 태도와 만족도 및 선호도를 빈도분포로 단순집계 해서 살펴보았으며, 응답자들의 각 특성별 유니폼에 대한 태도 및 만족도에 대하여는 χ^2 (chi-square)검증을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과

본 연구는 우리나라 호텔종사원들을 대상으로 그들의 유니폼에 대한 태도 및 만족도와 선호도를 조사·분석하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 유니폼 착용에 대해서는 편리하며 직장에 대한 소속감을 갖게 한다는 긍정적인 반응을 나타냈으며, 남성보다는 여성이, 그리고 나이가 많을수록 현재 착용하고 있는 유니폼이 다른 호텔과 잘 구분되며 근무부서의 특성에도 잘 어울린다고 생각하는 경향이 있었다.

둘째, 전반적인 만족도 수준은 낮아 개선되었으면 하는 의견이 많았는데, 성별 및 교육수준, 연령, 근무부서에 따라 유니폼에 대한 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 한편 색상 및 형태에 대해서는 특별한 불만이 없는 것으로 나타났는데, 특히 색상에 대한 만족도는 성별 및 결혼 여부, 연령, 근무경력에 따라 유의한 차이가 있는 것을 알 수 있었다. 개선되어야 할 사항으로서 는 디자인과 기능성 측면에서의 개선에 대한 요구정도가 높았으며, 유니폼에 사용된 옷감에 대해서는 땀 흡수성에 대한 불만족 수준이 가장 높았다.

셋째, 유니폼 착용시 옷감에 있어 가장 바라는 점은 활동하기 편한 것이었으며, 디자인은 유행하는 디자인을 선호하고, 색상도 근무처마다 다르게 착용하는 것을 선호하였다.

넷째, 유니폼을 결정할 때에는 편안하고 기능성이 뛰어난 것을 가장 중요시하며, 디자인이나 색상 등도 미적인 측면에서 매우 중요시하고 있음을 알 수 있었다.

이상과 같은 결과를 볼 때, 호텔 종사원의 유니폼은 업무의 능률을 높이기 위한 것 보다 활동적인 것이어야 하며, 착용자의 특성 및 요구사항을 반영하여 만족감을 높이고 고객에게 보다 좋은 이미지를 심어줄 수 있는 현대적 감각에 맞는 디자인이 필요하다고 할 수 있겠다.