호텔직원의 성장욕구와 직업존중감이 고객지향성에 미치는 영향

The effects of Growth Needs and Job-esteem on Customer Orientation

임 지 은
중원대학교

Lim ji-eun
Jungwon Univ.

요약

본 연구는 호텔직원의 성장욕구와 직업존중감이 고객지향성에 미치는 영향과 심리적 주인의식이 직원의 고객지향성의 관계에 미치는 매개효과에 대해 연구하였으며 서울지역에 소재한 특급호텔 직원을 대상으로 실증분석을 시행하였다. 그 결과, 직원의 성장욕구와 직업존중감이 고객지향성에 유의한 영향력이 있고 심리적 주인의식이 직원의 성장욕구와 직업존중감과 고객지향성의 관계에 완전한 매개효과를 미치는 것을 확인하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 호텔 인사담당자를 위한 직원관리에 대한 이론적 의미와 시사점 그리고 향후연구방향을 제시하였다.

Ⅰ. 서론

호텔산업은 전통적으로 인적자원을 기반으로 하는 산업으로[1] 호텔은 생산되는 상품이 무형의 인적 요소가 포함되어 있기 때문에 그 중요성이 크다고 할 수 있다[2]. 호텔직원들은 자신들의 업무로부터 요구되는 감정적 부조화로 인한 부정적 감정노동을 해야 하는 입장으로, 선행연구[4]에서 직업존중감이 높은 직원은 자신이 하는 일에 대한 자신감과 자부심을 가지고 업무에 종사하게 하고, 직무만족을 높여주어 종사원들이 고객에게 높은 수준의 서비스를 제공한다고 하였다. 또한 인간의 욕구와 욕구의 강도에는 개별적 차이가 있고 , 그 차이에 따라 인간은 각기 다른 행동을 할 수 있고 이런 차이는 조직에서 직원들이 업무에 대해 어떻게 반응하는지에 대해서도 차이가 있다는 것을 의미한다[5]. 성장욕구가 높은 직원은 업무가 다차원적이고 전문지식과 기술을 필요로 하는 직무에서 독립적이며 책임감있는 태도를 나타낸다[6]. 이러한 성장욕구강도는 현재가 아닌 미래 직원들이 성장할 수 있다는 믿음과 관련하며, 개인의 차이는 있지만 미래지향적인 성장욕구와 이에 대한 충족에 따라 동기부여 및 행동에 차이가 발생할 수 있게 된다[5]. 이와 같은 주장으로 볼 때, 서비스전달 직원이 가지고 있는 개인적인 특징과 태도는 서비스를 전달하는 프로세스 과정에서 고객만족을 위한 서비스품질수준에 중요하게 작용한다는 것을 알 수 있다.

한편, 직원의 직무성과 및 조직유효성을 증대시키는 중요 개념으로서 심리적 주인의식이 있다[7]. 심리적 주인의식은 인지적이고 감정적 요인들이 복합적으로 구성되어 있는 심리적 상태로[1] 기업조직에 대해 구성원들이 소유의식을 갖는 것을 말한다[7]. 심리적 주인의식은 직원들이 공식적인 업무이외에도 추가적인 역할을 할 가치와 태도를 형성하며[8], 직원들이 지각하는 심리적 주인의식은 조직의 효과성에 영향을 주고 직원들의 근속을 촉진할 수도 있다[9]. 심리적 주인의식에 대한 선행연구들은 직원의 참여경영, 보상시스템, 임파워먼트, 조직내 과정특성인 분배적 · 절차적 공정성 등의 영향에 의해 심리적 주인의식이 증대되고 직무성과, 조직몰입, 혁신행동, 고객지향성과 같은 조직유효성에 영향을 미친다고 하였다[1][7][9][10].

이상과 같이 인적자원에 의해 고객에게 제공되는 서비스 품질이 중요하고 서비스 인카운터 과정에서 고객만족을 위해 직원의 최대역량 발휘가 중시되는 호텔에서[7] 직원의 성장욕구, 직업존중감 그리고 심리적 주인의식은 조직성과에 주요한 요인이 된다는 것을 알 수 있다. 하지만, 호텔직원들 각자가 가지고 있는 성장에 대한 욕구, 직업에 대한 내면적인 존중감이라는 개인적인 성향에 따른 직원의 고객지향성에 대한 구체적인 연구는 아직 미비하다고 할 수 있다. 더욱이 이런 개인적 성향들이 서비스산업에서 요구되는 심리적 주인의식을 통한 고객지향적 태도에 유용한 변수로 작용하고 있는지 분석할 필요가 있다. 따라서, 심리적 주인의식을 통한 서비스전달 직원의 성장욕구와 직업에 대한 존중감이라는 개별적 차이에 따른 영향관계를 개인 심리적 특성을 바탕으로 검증하고자 한다.

Ⅱ. 결론

본 연구는 호텔의 조직관리 측면에서 심리적 주인의식에 대한 중요성을 재조명함으로써 실제적인 인적자원에 대한 관리방안을 제시하고자 성장욕구, 직업에 대한 내

면적인 존중감이 고객지향성에 미치는 영향과 심리적 주인의식의 매개효과에 관한 실증분석을 하였다. 그 결과 첫째, 호텔 직원의 성장욕구가 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 이는 선행연구 김용철(2009)[2]이 호텔기업의 열악한 직무여건이나 직무환경으로 인해 성장욕구와 고객지향성의 영향관계가 없다고 판단하였던 것과는 반대로 본 연구에서는 성장욕구가 높은 직원은 고객에 대한 긍정적인 태도에 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 이는 도전적이고 지적자극을 주는 일을 선호하고 성장에 도움이 된다고 판단되는 가치를 추구하는 성향이 강한 직원은 적극적인 고객지향적 태도가 형성된다는 것을 의미하며, 직무설계나 관리과정에서 직원들의 가치성향과 성장욕구를 먼저 고려해 보고 직무수행시 피드백정보를 늘리고 교육프로그램에 성장욕구를 고취시킬 수 있는 자기개발과정을 개설하는 방안도 도움이 될 것으로 판단된다.

둘째, 호텔 직원의 직업존중감은 고객지향성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 선행연구[2][12]를 지지하는 결과로서 호텔의 경영측면에서 시사하는 점은 다음과 같다. 직원이 자신의 직업을 통해 성취감을 느끼고 사회적으로 가치있는 일을 한다는 스스로의 평가가 높으면 어려운 상황에서 혹은 자신의 공식적인 업무가 아니어도 고객을 위해 최선을 다하는 고객지향적 자세를 취하게 된다는 것을 의미한다. 따라서 호텔의 인적자원과 조직관리 측면에서 직원의 직업존중감을 확산시키기 위해 직원이 현제 일하는 호텔의 서비스 전달자로서의 사명감과 고객의 행복과 만족이 직업을 통해 얻을 수 있는 성취감이며 가치있는 일이라는 인식을 고정적 서비스 교육 프로그램을 통해 인식시킬 필요가 있다.

셋째, 호텔 직원의 성장욕구와 직업존중감과 고객지향성 간의 영향관계에서 심리적 주인의식은 완전 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 기존 연구에서 성장욕구와 직업존중감, 고객지향성의 순차적 관계에 따른 심리적 주인의식의 매개효과를 검증한 연구가 전무했다는 점에서 학술적 가치와 실무적 시사점에 기여도가 크다고 할 수 있다. 특히 성장욕구가 심리적 주인의식을 통해 고객지향성에 영향을 미친다는 것은 의미있는 결과라고 할 수 있다. 또한 심리적 주인의식의 매개효과에 대한 결과가 호텔경영 측면에 시사하는 점은 직원의 성장욕구와 직업존중감이 고객지향성에 직접적인 영향을 주는 요인이긴 하지만 호텔 업무가 자신의 일부이며 주인이라는 의식을 관리하고 고취하면 고객이 원하는 것을 제공하는 고객지향적 태도를 직·간접적으로 향상시키게 된다는 것을 의미한다. 따라서 직원의 심리적 주인의식을 높일 수 있는 시스템 구축을 위해 대고객 접점 직원에게로 권한을 분산하여 조직균형을 이루는 수평적 권력구조를 조성하고 사원지주제도를 도입하여 법적관계를 배분하는 것도 필요하다고 할 것이다.

■ 참 고 문 헌 ■

[1] 서경도, 이정은, “호텔종사원의 임파워먼트, LMX, 심리적 주인의식과 심리적 자본이 고객지향성 관계에 미치는 영향”, 관광레저연구, 제26권, 제9호, pp. 5-24, 2014.

[7] 강상묵, 신정하, 유양호, “호텔기업 종사원 참여경영과 조직몰입의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과”, 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제10 호, pp. 408-417, 2010

[8] M. G. Pratt and J. E. Dutton, “Owning up or opting out: The role of identities and emotions in issue ownership”, Emotions in Organizational Life, pp. 103-129, 2000.

[9] 김용순, “호텔기업에서 조직 내 과정특성이 심리적 주인의식과 직무성과에 미치는 영향”, 관광레저연구, 제25.권, 제1호, pp. 403-417, 2013.