

한국 호텔 종사원의 유니폼 만족도 및 선호도에 관한 연구

양 리 나
배재대학교 의류패션학부

A Study on Uniform Satisfaction and Preference of Hotel Employees in Korea

Leena Yang
Dept. of Fashion Design, Paichai University

Abstract

This study intended to survey whether or not hotel employees were satisfied with their uniforms. Through this study we hoped that the study will bring about improvement in hotel employees' uniforms. We also hope to offer desirable alternatives if dissatisfaction is shown.

The study results are as following:

1. 59.2% of employees indicated that they were comfortable and felt a sense of belonging when wearing their uniforms.
2. 46.1% of employees asked, stated that their uniform identified which hotel they were employed at. 59.2% of employees gave average credit that the uniforms which they were shown the various positions held within at a hotel.
3. Woman believed more strongly than men that their uniforms distinguish them from other hotels. Older people were more positive about it than younger people were.
4. 55.3% of employees felt that improvement in uniforms was necessary. 22.4% of employees were satisfied with the uniform they wear, therefore generally the level of dissatisfaction is quite high.
5. 59.2% of the survey showed that they have to improve the design of uniform they wear and 25% showed the function of the uniform needed improvement also.
6. 50% of employees believed that color and design is mediocre. 46.7% complained of bad sweat absorption.
7. Preference in uniform are follows: 78.9% prefer comfort. 63.2% prefer a more fashionable design and also different colors in uniform in different departments.
8. This study shows that employees in the hotel industry would like to consider in the following order comfort (76.3%), design, color, and cost to be taken into account when uniforms are made.

Key words: hotel employees, uniform, satisfaction, preference, design.

I. 서 론

일반적으로 호텔은 일정한 지급능력이 있는 사람

에게 객실과 식음료를 제공할 수 있는 시설을 갖추고 예의가 바른 종사원이 조직적으로 서비스를 제공하여 그 요금을 받는 사업체이다¹⁾. 따라서 호텔에서는 첫 번째 이미지라 할 수 있다. 이에 따라 유니폼

*이 논문은 2001년도 배재대학교 교내 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음.

의 중요성이 어느 업체에서보다도 중요하다고 할 수 있다.

인간에게 있어 의복은 개인의 사회적 지위나 성·역할·성격·태도·가치관 및 직업 등을 전달해주는 복합적인 상징물이라고 할 수 있다. 오늘날과 같이 다양화된 사회 속에서 적절한 의복은 일반적으로 사회적 활동들에 의해서 정의되며, 다른 사람들과의 인간관계를 잘 조절하고, 작업을 보다 능률적이고 원활하게 수행하기 위한 수단으로써도 중요한 의미를 갖는다.

이러한 의복은 고도성장에 따른 산업구조의 근대화로 직업구조가 세분화되고 전문직으로서 발달됨에 따라 일의 종류나 일하는 사람의 환경 등에 따른 적합한 의복구조가 필요하게 되었으며, 의복의 역할에도 다양한 변화가 요구되게 되었다. 즉 직업적 역할을 수행하기 위하여 불편하고 거추장스러운 의복보다는 활동적이며 편안하며 기능적인 의복에 대한 요구가 높아지게 되었다.

따라서 특정 단체를 구분하고 업무의 효율성과 서비스의 질을 향상시키기 위해 유니폼의 필요성이 더욱 증대하게 되었다. 이에 따라 과거의 특징집단의 이념 및 성격표현이라는 단순함에서 벗어나 상징성과 기능성은 물론 심미성의 표현을 강조하는 경향이 많아지고 있다. 즉 유니폼은 업무의 효율성 향상을 위하여 인체활동을 방해하지 않으면서도 능률을 올릴 수 있어야 하며 착용자의 미적인 욕구도 충족시켜줄 수 있는 아름다운 것이어야 한다.

그러나 현실적으로 유니폼의 새로운 변화를 원하면서도 오늘날의 패션흐름에 비해 유니폼의 형태가 아직도 전근대적인 고정관념에서 벗어나지 못하고 있는데, 이는 유니폼 특유의 제약성이나 기업주 측의 몰이해, 착용자의 무관심 등에 기인한 것으로 볼 수 있다²⁾.

종사원의 유니폼은 그 기업에서 근무하는 사람들의 소속을 파악하는 것은 물론 대외적으로는 직장이나 단체의 특성을 나타내 주며, 종사원들의 업무에

대한 의식을 고취하고 업무의 능률을 높이는 방법으로 이용된다. 따라서 호텔의 경우 그 호텔을 상징할 수 있는 이미지가 부각되어야 하며, 착용자의 업무 내용과 근무환경, 기호 등을 고려한 효율적인 디자인이 되어야 하므로 신중하게 검토되어야 한다고 할 수 있다.

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

II. 이론적 배경

1. 유니폼의 구성요소

유니폼(Uniform)이란 특정 집단에 속해 있는 구성원들을 위해 특별히 고안되고 채택되어진 독특한 디자인의 의복을 말한다. "uniform"이라는 말은 라틴어의 "unis(하나의)"와 "forma(형태)"의 합성어로서, 일정한 기준에 의해 정해진 일정양식의 복장을 가리킨다. 이러한 유니폼은 자유복과는 달리 그 목적하는 바에 따라 특정한 형태와 필요한 장식 및 기능을 구비하고 있다는데 특색이 있다³⁾.

유니폼은 소속집단의 독창적 이념과 개성을 표현하는 상징성을 가지고 있으며, 착용자의 의식에도 많은 영향을 주게 된다. 한 조직의 일원으로서 승인을 받고자 하는 경우, 유니폼을 착용함으로써 자신의 소속감을 얻게 되고, 유니폼을 착용한 다른 사람들과의 동조성을 갖게 되어 더 큰 효과를 기대할 수 있다. Baron과 Libert⁴⁾는 동조성이란 일반적으로 유행의 예측할 수 없는 변화, 큰 단체의 생각이나 행동의 일률성과 관계를 따르는 고집에서 생겨난다고 하였다.

결국 유니폼은 개인의 사회적 신분을 상징하는 복합적인 상징물로서 개인의 표현인 동시에 소속된

1) 김재인, 신현주, *현대 호텔경영론*, 대왕사, 1991, p.48.

2) 이경희, "직업인의 유니폼 선호도에 관한 연구-부산시내 은행원 여직원 유니폼을 대상으로-", 경성대 대학원 석사학위논문, 1991, p.5.

3) 동아출판사편, *동아원색 대백과사전*, 제 24권, 서울: 동아출판사, 1983, p.65.

4) R. A. Baron & R. M. Libert, *Human Social Behavior*, Homewood, I 11. : The Dorsey Press, 1971, p.115.

집단의 성격을 반영하는 것으로, 착용자에게 그가 속한 집단의 정체를 일깨워주는 역할을 한다고 할 수 있다.

이러한 유니폼은 형태와 색상 및 재료와 질감을 고려하여 디자인함으로써 자기 기업의 이미지 표현이나 근무자들의 직업의식 및 업무의 능률을 높이기도 해야 한다.

즉, 유니폼의 형태는 스타일 그 자체의 커다란 변화보다는 이미지를 잘 나타낼 수 있고, 여러 사람이 같은 옷을 입어야 하는 유니폼의 특징에 적합하도록 무난한 형태로 단정한 복장이어야 한다⁵⁾. 또한 유니폼에 사용되는 색상은 안정감을 주면서도 명쾌하고 선명한 느낌을 주며, 색채가 지닌 이미지가 유니폼의 용도와 스타일에 합치되는 것으로서 작업내용 및 직장환경에 조화된 색이 요구되며, 계절 및 착용자의 연령을 고려해서 선택해야 한다. 아울러 유니폼은 일반 의복과는 달리 오염될 기회가 많고 자주 세탁을 해야 하므로 마찰이나 마모, 변질, 변색 등에 잘 견디는 내구성을 필요로 한다. 또한 세탁하기 쉽고 건조가 잘 되며 세탁 후 다림질을 하지 않아도 형태가 보존되는 것이 좋은데, 일반적으로 천연섬유보다는 합성섬유가 소재로 많이 쓰인다.

이와 같은 유니폼의 구체적인 구성요소를 살펴보면 다음과 같다.

1) 상징성

각 기업이나 단체들은 자기 집단의 이미지를 표현하기 위해 통일된 유니폼을 이용하여 소속된 조직의 이미지를 전달하고자 한다. 즉 유니폼은 어떤 조직의 독자적 이념과 개성의 표현이며, 경영자와 종업원의 의식의 표현이므로, 개인적인 미보다는 통일된 의식의 집단을 형성하게 되므로 상징성을 내포하게 되는 것이다. 이러한 상징성은 소속단체의 개성을 표현하는 반면, 착용자의 의식에도 많은 영향을 주게 되는데, 유니폼 착용자는 자신이 동일한 집단

에 속해 있다는 의식 속에서 자부심과 동료애를 느끼게 되며 자신의 행동 및 태도에 스스로 규제를 가하게 된다.

2) 기능성

유니폼에 있어 기능성이란 평상복과는 달리 매일 같이 장시간을 착용하는 옷이므로 활동하는데 있어 경쾌감을 주고 운동을 자유롭게 할 수 있도록 착용자의 작업내용이나 활동량, 그리고 계절적인 문제 및 위생적인 문제 등을 고려하여야 한다⁶⁾. 또한 유니폼은 환경과 신체와의 관계를 잘 조절함으로써 작업의 능률을 향상시키고, 착용자의 피로를 경감시킬 수 있어야 한다.

3) 심미성

유니폼은 착용자로 하여금 만족감을 줄 수 있을 뿐만 아니라 보는 사람에게도 즐거움을 줄 수 있어야 한다. 인간은 아름답고 신체에 적합한 옷을 착용하였을 때 만족감을 갖게 되고, 이러한 만족감에서 고객에게 훌륭한 서비스를 제공하게 됨으로써 고객도 만족감 또는 유쾌감을 갖게 될 것이다.

특히 서비스업에 종사하는 많은 기업에서는 유니폼의 미적인 면에 관심을 두고 디자인을 선정하고 있는데, 이는 예술적 요소를 지닌 특색 있는 의복의 형태나 색상 등에 관심을 두고 유니폼을 디자인함으로써 고객과 종업원 모두에게 만족감을 갖게 하려는데 목적이 있다⁷⁾.

따라서 호텔의 유니폼은 미적인 면을 충분히 고려하여 현대적 감각에 맞게 디자인하여야 하며, 유니폼의 디자인, 무늬, 색상 등의 선택 시 근무환경과 더불어 착용자의 요구조건을 고려하여 착용자 자신의 만족감뿐만 아니라 고객의 미의식도 충족시킬 수 있어야 한다.

2. 유니폼에 관한 국내 연구

- 5) 고영경, "우리나라 항공사 여승무원 계복의 새로운 방향 모색", 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1982, p.53.
- 6) 박화순, "한국관광산업에 종사하는 종업원 유니폼에 관한 연구", 홍익대학교 대학원 석사학위논문, 1975, p.12.
- 7) 이경희, "직업인의 유니폼 선호도에 관한 연구 -부산시내 은행원 유니폼을 중심으로-", 경성대학교 대학원 석사학위논문, 1991, p.10.

유니폼에 관해서는 착용 만족도 및 선호도, 유니폼의 디자인 개발 등 국내·외의 여러 연구가 이루어져 왔다. 그 중에서도 본 연구와 관련하여 만족도 및 선호도에 관한 연구를 간단히 살펴보면, 먼저 이경희(1991)⁸⁾는 부산시내 은행원들을 대상으로 유니폼 선호도에 관한 연구를 수행한 결과, 은행원들의 학력이 높을수록 유니폼에 대한 불만족 수준이 높았으나 결혼상태 및 입사경력과는 유의한 관계가 나타나지 않았다. 또한, 유니폼 착용시 바라는 점은 재질은 활동하기 편한 것과 디자인은 무난한 디자인을 원했으며, 유니폼 결정시 가장 중시하는 것은 활동성이었으며, 다음으로는 미적인 면을 중시하는 것으로 나타났다.

심순화(1992)⁹⁾의 연구에서는, 연령 및 지위에 따른 유니폼 착용 만족도에 차이가 있음을 알 수 있었으며, 조사대상 간호사들은 간호복이 편하고 능률적인 측면을 살릴 수 있는 방향으로 변화되어야 한다는데 대체적으로 일치하고 있었다.

황정순(1997)¹⁰⁾은 관공서 여직원을 대상으로 한 연구에서 유니폼에 대한 심미성, 기능성, 상징성, 경제성에 관한 만족도를 살펴본 결과, 전체적인 만족도가 다소 낮은 것으로 나타났으며, 관공서별, 연령별, 결혼 여부 및 학력별로 그 변인에 따라 만족도에 차이가 있음을 알 수 있었다.

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상 및 표본

1) 조사대상

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 선정하였다.

2) 설문지의 구성

본 연구에서 사용된 설문지는 호텔 종사원의 유니폼에 대한 만족도 및 선호도에 관한 표준화된 검사가 없으므로, 각 변인에 따라 선행연구에서 타당도와 신뢰도가 검증된 문항들을 추출하여, 유니폼 만족도 및 선호도와 연관시켜 수정하여 사용하였다.

선행연구자인 이선희, 이경희, 심순화의 연구에서 사용된 설문 중에서 본 연구에 필요한 문항을 발췌하여 본 연구에 맞게 수정·보완하여 작성하였는데, 구체적인 내용은 아래의 <표 1>에서 보듯이, 조사대상자의 일반적인 사항에 관한 것(5 문항)과 유니폼에

<표 1> 설문지의 구성내용

구 성 지 표	구 성 내 용	문 항 수
조사대상자의 일반사항	성별, 연령, 교육수준, 결혼 여부, 근무경력/근무부서	5
유니폼에 대한 태도	유니폼 착용에 대한 태도, 다른 호텔과의 구분 여부, 부서특성과의 어울림	3
유니폼에 대한 만족도	착용 만족도, 형태 및 색상에 대한 만족도, 개선점, 옷감에 대한 만족도	4
유니폼에 대한 선호도	유니폼 착용시 바라는 점(재질, 디자인, 색상) 유니폼 결정시 중시하는 사항	2

8) 이경희, "직업인의 유니폼 선호도에 관한 연구 -부산시내 은행원 유니폼을 중심으로", 경성대학교 대학원 석사학위 논문, 1991.

9) 심순화, "임상간호사의 간호유니폼에 대한 선호경향 및 만족도에 관한 연구", 영남대학교 교육대학원 석사학위 논문, 1992.

10) 황정순, "우리나라 관공서 여직원의 유니폼 만족도에 관한 연구", 한양대학교 교육대학원 석사학위 논문 1997.

대한 태도(3 문항), 유니폼에 대한 만족도(4 문항) 및 선호도(2 문항)에 관한 문항으로 구성되었다.

2. 조사기간 및 방법

조사기간은 2001년 3월 4일부터 3월 20일까지 15 일간이며, 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 단순집계해서 살펴 보았으며, 응답자들의 각 특성별 유니폼에 대한 태도 및 만족도에 대하여는 (chi-square)검증을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 논의

1. 조사대상자의 일반적 사항

조사대상자의 일반적인 사항은 <표 2>에 나타난 바와 같이 성별, 교육수준, 결혼 여부, 연령, 근무경력, 근무부서별로 그 특성을 보여주고 있다.

본 연구의 대상자는 여성이 56.6%로 남성 43.4%보다 많이 차지하고 있으며, 교육수준별로는 전문대 재학/졸업이 65.8%로 가장 많고, 고졸이 19.7%, 대학 재학/졸업이 14.5%로 분포되었다. 결혼 여부는 미혼자가 82.2%로 기혼자 17.8%보다 월등히 많았으며, 연령은 26~30세가 55.3%로 가장 많았고, 31~35세가 19.7%, 21~25세가 18.4%, 36~40세가 6.6%의 순으로 나타났다. 근무경력은 3~4년이 42.1%로 가장 많았으며, 1~2년이 34.2%, 5~9년이 19.7%, 10년 이상이 3.9%로 나타났으며, 근무 부서별로는 객실이 11.8%, 관리가 36.8%, 식음료가 51.3%를 차지하였다.

2. 유니폼에 대한 태도

유니폼 착용에 대한 종사원들의 반응을 살펴보면 유니폼 착용이 '편리하다'에 59.2%, '직장에 대한 소속감을 느끼게 된다'에 59.2%가 응답함으로써 긍정

<표 2> 조사대상자의 일반적 사항

구 분		n(명)	%	합 계
성 별	남	66	43.4	152 (100.0)
	여	86	56.6	
교육수준	고 졸	30	19.7	152 (100.0)
	전문대 재학/졸업	100	65.8	
	대학 재학/졸업	22	14.5	
결혼 여부	미 혼	120	82.2	152 (100.0)
	기 혼	26	17.8	
연 령	21~25세	28	18.4	152 (100.0)
	26~30세	84	55.3	
	31~35세	30	19.7	
	36~40세	10	6.6	
근무경력	1~2년	52	34.2	152 (100.0)
	3~4년	64	42.1	
	5~9년	30	19.7	
	10년 이상	6	3.9	
근무부서	객 실	18	11.8	152 (100.0)
	관 리	56	36.8	
	식음료	78	51.3	

적인 반응을 보였다. 그러나 '하는 일에 긍지를 갖게 된다'와 '일의 능률이 오른다'에 각각 59.2%와 73.7%가 부정적 반응을 보임으로써 유니폼 착용에 대한 생각이 부정적인 것으로 나타났다.

현재 착용하고 있는 유니폼이 자신이 근무하는 호텔과 다른 호텔을 잘 구분할 수 있게 해주는가 및 근무하고 있는 부서의 특성과 유니폼이 잘 어울리는가에 대한 질문에 각각 46.1%와 59.2%가 '보통이다'는 응답을 하였다. 반면 다른 호텔과 잘 구분되지 않는다는 응답도 35.5%로 비교적 높게 나타나 각 호텔

<표 3> 유니폼 착용에 대한 태도

항 목	응답내용			합 계
	예	아니오		
편리하다	90(59.2)	62(40.8)	152(100.0)	
하는 일에 긍지를 갖게 된다	62(40.8)	92(59.2)	152(100.0)	
직장에 대한 소속감을 느끼게 된다	90(59.2)	62(40.8)	152(100.0)	
일의 능률이 오른다	40(26.3)	112(73.7)	152(100.0)	

<표 4> 현재 착용하고 있는 유니폼에 대한 태도

항 목	빈 도	n(%)	합 계
다른 호텔과의 구분 여부	잘 구분된다	28(18.4)	152(100.0)
	보통이다	70(46.1)	
	잘 구분되지 않는다	54(35.5)	
근무부서 특성과의 어울림	잘 어울린다	32(21.1)	152(100.0)
	보통이다	90(59.2)	
	잘 어울리지 않는다	30(19.7)	

<표 5> 호텔 종사원의 일반적 특성과 유니폼에 대한 태도와의 관계-I

(현재 착용하고 있는 유니폼이 다른 호텔과 잘 구분되는가?)

구 분		잘 구분된다	보통이다	잘 구분되지 않는다.	합 계
성 별	남	6(9.1)	32(48.5)	28(42.4)	66(100.0)
	여	22(25.6)	38(44.2)	26(30.2)	86(100.0)
		$\chi^2 = 7.225^*$ df = 2 P = 0.027			
교육수준	고 졸	4(13.3)	16(53.3)	10(33.3)	30(100.0)
	전문대 재학/졸업	20(20.0)	44(44.0)	36(36.0)	100(100.0)
	대학 재학/졸업	4(18.2)	10(45.5)	8(36.4)	22(100.0)
		$\chi^2 = 1.047$ df = 4 P = 0.903			
결혼 여부	미 혼	24(20.0)	54(45.0)	42(35.0)	120(100.0)
	가 혼	2(7.7)	14(53.8)	10(38.5)	26(100.0)
		$\chi^2 = 2.249$ df = 2 P = 0.325			
연 령	21~25세	10(35.7)	8(28.6)	10(35.7)	28(100.0)
	26~30세	14(16.7)	44(52.4)	26(31.0)	84(100.0)
	31~35세	-	14(46.7)	16(53.3)	30(100.0)
	36~40세	4(40.0)	4(40.0)	2(20.0)	10(100.0)
		$\chi^2 = 19.262^{**}$ df = 6 P = 0.004			
근무경력	1~2년	14(26.9)	22(42.3)	16(30.8)	52(100.0)
	3~4년	8(12.5)	32(50.0)	24(37.5)	64(100.0)
	5~9년	4(13.3)	14(46.7)	12(40.0)	30(100.0)
	10년 이상	2(33.3)	2(33.3)	2(33.3)	6(100.0)
		$\chi^2 = 5.571$ df = 6 P = 0.473			
근무부서	객 실	6(33.3)	8(44.4)	4(22.2)	18(100.0)
	관 리	12(21.4)	28(50.0)	16(28.6)	56(100.0)
	식음료	10(12.8)	34(43.6)	34(43.6)	78(100.0)
		$\chi^2 = 7.165$ df = 4 P = 0.127			

* P<0.05, ** P<0.01, *** P<0.001.

<표 6> 호텔 종사원의 일반적특성과 유니폼에 대한 태도와 의 관계-II
(현재 착용하고 있는 유니폼이 근무부서의 특성과 잘 어울리는가?)

구 분		잘 어울린다	보통이다	잘 어울리지 않는다	합 계
성 별	남	8(12.1)	42(63.6)	16(24.2)	66(100.0)
	여	24(27.9)	48(55.8)	14(16.3)	86(100.0)
		$\chi^2 = 6.006^*$ df = 2 P = 0.050			
교육수준	고 졸	4(13.3)	20(66.7)	6(20.0)	30(100.0)
	전문대 재학/졸업	24(24.0)	54(54.0)	22(22.0)	100(100.0)
	대학 재학/졸업	4(18.2)	16(72.7)	2(9.1)	22(100.0)
		$\chi^2 = 4.291$ df = 4 P = 0.368			
결혼 여부	미 혼	28(23.3)	70(58.3)	22(18.3)	120(100.0)
	기 혼	2(7.7)	16(61.5)	8(30.8)	26(100.0)
		$\chi^2 = 4.190$ df = 2 P = 0.123			
연 령	21~25세	8(28.6)	16(57.1)	4(14.3)	28(100.0)
	26~30세	20(23.8)	48(57.1)	16(19.0)	84(100.0)
	31~35세	-	20(66.7)	10(33.3)	30(100.0)
	36~40세	4(40.0)	6(60.0)	-	10(100.0)
		$\chi^2 = 14.665^*$ df = 6 P = 0.023			
근무경력	1~2년	12(23.1)	34(65.4)	6(11.5)	52(100.0)
	3~4년	14(21.9)	36(56.3)	14(21.9)	64(100.0)
	5~9년	4(13.3)	16(53.3)	10(33.3)	30(100.0)
	10년 이상	2(33.3)	4(66.7)	-	6(100.0)
		$\chi^2 = 7.975$ df = 6 P = 0.240			
근무부서	객 실	4(22.2)	12(66.7)	2(11.1)	18(100.0)
	관 리	16(28.6)	30(53.6)	10(17.9)	56(100.0)
	식음료	12(15.4)	48(61.5)	18(23.1)	78(100.0)
		$\chi^2 = 4.467$ df = 4 P = 0.347			

* P<0.05, ** P<0.01, *** P<0.001.

의 독특한 이미지를 표현할 수 있는 유니폼의 선택도 필요하다고 할 수 있다.

앞서 <표 4>에서 살펴본 유니폼에 대한 태도가 호텔 종사원들의 일반적인 특성에 따라 차이가 있는지를 검증한 결과, <표 5>와 <표 6>에서 보는 바와 같이 각각 성별과 연령에 따라 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 남성보다는 여성이 현재 착용하고 있는 유니폼이 다른 호텔과 잘 구분된다고 생각하고 있으며, 나이가 많을수록 긍정적인 반응을 보였다. 유니폼과 근무부서 특성과의 어울림에 대한

질문에서도 남성보다는 여성이, 그리고 연령이 높을

<표 7> 현재 착용하고 있는 유니폼에 대한 만족도

항 목	빈 도	n(명)	%	합 계
만족한다		34	22.4	152 (100.0)
보통이다		32	21.1	
개선되었으면 한다		84	55.3	
불필요하다고 생각한다		2	1.3	

수룩 잘 어울린다고 생각하는 경향을 나타내었다.

3. 유니폼에 대한 만족도

호텔 종사원들의 유니폼에 대한 만족도는 <표 7>에서 보는 것처럼, '만족한다'가 22.4%의 작은 비중을 차지하고 있는 반면, '개선되었으면 한다'는 의견

이 55.3%로 높게 나타나 전반적으로 유니폼에 대한 불만족 수준이 높은 것을 알 수 있다. 선행연구자인 이경희(1991), 송경인(1993), 이선희(1994)의 연구에서도 개선되어야 한다는 의견이 높은 비중을 차지하고 있었으며, 황정순(1997)의 연구에서도 기능성 및 심미성, 상징성, 경제성에 관한 전반적인 만족도 수

<표 8> 현 유니폼에서 개선되어야 할 점

항 목	디자인	색 상	옷감(재질)	기능성(활동성)	합 계
빈 도 n(%)	90(59.2)	10(6.6)	14(9.2)	38(25.0)	152(100.0)

<표 9> 호텔종사원의 일반적 특성과 유니폼에 대한 만족도와의 관계

구 분	만족한다	보통이다	개선되었으면 한다	불필요하다고 생각한다	합 계	
성 별	남	6(9.1)	10(15.2)	50(75.8)	-	66(100.0)
	여	28(32.6)	22(25.6)	34(39.5)	2(2.3)	86(100.0)
$\chi^2 = 21.524^{***}$ df = 3 P = 0.000						
교육수준	고 졸	2(6.7)	6(20.0)	20(66.7)	2(6.7)	30(100.0)
	전문대 재학/졸업	28(28.0)	16(16.0)	56(56.0)	-	100(100.0)
	대학 재학/졸업	4(18.2)	10(45.5)	8(36.4)	-	22(100.0)
$\chi^2 = 22.619^{***}$ df = 6 P = 0.001						
결혼 여부	미 혼	30(25.0)	24(20.0)	64(53.3)	2(7.1)	120(100.0)
	기 혼	4(15.4)	4(15.4)	18(69.2)	-	26(100.0)
$\chi^2 = 2.481$ df = 3 P = 0.479						
연 령	21~25세	6(21.4)	8(28.6)	12(42.9)	2(7.1)	28(100.0)
	26~30세	24(28.6)	14(16.7)	46(54.8)	-	84(100.0)
	31~35세	2(6.7)	6(20.0)	22(73.3)	-	30(100.0)
	36~40세	2(20.0)	4(40.0)	4(40.0)	-	10(100.0)
$\chi^2 = 19.863^*$ df = 9 P = 0.019						
근무경력	1~2년	12(23.1)	12(23.1)	26(50.0)	2(3.8)	52(100.0)
	3~4년	16(25.0)	12(18.8)	36(56.3)	-	64(100.0)
	5~9년	4(13.3)	6(20.0)	20(66.7)	-	30(100.0)
	10년 이상	2(33.3)	2(33.3)	2(33.3)	-	6(100.0)
$\chi^2 = 7.681$ df = 9 P = 0.567						
근무부서	객 실	2 (11.1)	10 (55.6)	6 (33.3)	-	18 (100.0)
	관 리	16 (28.6)	10 (17.9)	28 (50.0)	2 (3.6)	56 (100.0)
	식음료	16 (20.5)	12 (15.4)	50 (64.1)	-	78 (100.0)
$\chi^2 = 20.122^{**}$ df = 6 P = 0.003						

* P<0.05, ** P<0.01, *** P<0.001.

준이 낮음을 알 수 있었다. 이처럼 유니폼에 대한 불만족 수준이 높은 것은 종사원들의 유니폼을 개발하고 선택함에 있어, 그들의 의견 및 선호경향을 제대로 파악하여 반영하지 못하고 있기 때문이 것으로 보인다. 따라서 현재 착용하고 있는 유니폼에 대한 불만사항 및 요구사항을 반영한 새로운 유니폼의 개발이 필요하다고 할 수 있다.

<표 8>에서 보는 바와 같이 현재 착용하고 있는 유니폼에서 개선되어야 할 사항으로는 디자인이 59.2%로 가장 높았고, 기능성(활동성)이 25.0%의 순으로 높게 나타났다. 따라서 종사원들의 선호도와 요구를 고려한 디자인의 선택이 요구되며, 작업 시 활동에 방해받지 않도록 기능성을 갖춘 유니폼을 개발해야 할 것이다.

<표 9>에 나타난 바와 같이, 유니폼에 대한 만족도와 조사대상자의 일반적 특성과는 관계가 없을 것이라는 가정 하에서 검증한 결과, 결혼 여부 및 근무경력과는 유의적인 관계가 없는 것으로 나타났다. 그러나 성별($\chi^2 = 21.524, P < .001$) 및 교육수준($\chi^2 = 22.619, P < .001$), 연령($\chi^2 = 19.863, P < .05$), 근무부서($\chi^2 = 20.122, P < .01$)와는 유의한 관계가 나타났다. 따라서 성별 및 교육수준, 연령, 근무부서에 따른 유니폼의 만족도가 다르게 나타나므로 착용자의 특성을 파악하여 유니폼 개발에 반영함으로써 착용자의 만족도를 높이고 각자의 개성을 살릴 수 있도록 배려하는 것이 바람직하다.

유니폼의 색상 및 형태에 대한 구체적인 만족도 수준은 색상에 있어서는 50.0%와 형태는 55.3%가 '그저 그렇다'는 응답을 함으로써 특별한 불만족이 없는 것으로 나타났다.

유니폼의 색상 및 형태에 대한 만족도와 조사대상자들의 일반적인 특성과는 관계가 없을 것이라는 가정 하에서 검증한 결과, 예상대로 형태에 대한 만족도와는 유의적인 관계가 없는 것으로 나타났다. 그러나 <표 11>에서 보듯이 유니폼의 색상에 대한

만족도와는 성별($\chi^2 = 11.462, P < .01$) 및 결혼 여부($\chi^2 = 11.430, P < .01$), 연령($\chi^2 = 24.286, P < .01$), 근무경력($\chi^2 = 20.950, P < .05$)과 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 성별 및 결혼 여부, 연령, 근무경력에 따른 유니폼의 만족도가 다르게 나타나므로 각각의 선호도 및 요구사항을 반영한 유니폼 개발이 이루어져야 하겠다.

유니폼에 사용된 옷감에 대한 만족도는 대부분이 '보통이다'라고 응답하였으나, 정전기와 통기성의 항목에서 '나쁘다'가 각각 30.3%로 나타났으며, 방추성에 32.9%의 비율로써 옷감의 성능이 나쁘다고 평가하였다. 특히 땀 흡수성에 대해서는 46.7%가 불만을 나타냈다. 이러한 결과는 이경희(1991)와 심순학(1992)의 연구에서 신축성, 방추성 및 땀흡수성에 대한 불만족 수준이 높게 나타난 결과와도 일치하는 것으로, 활동량이 많은 업무의 특성상 보다 신축성 있고 잘 구겨지지 않으며, 땀 흡수가 잘 되는 쾌적한 유니폼을 원하고 있음을 알 수 있다. 따라서 유니폼을 디자인할 때 활동량을 고려하여 보다 신축성 있으며, 보관유지가 쉽고 인체의 보건위생을 고려한 소재를 선택함으로써 착용자에게 쾌적감을 줄 수 있도록 해야 하겠다.

4. 유니폼에 대한 선호도

유니폼의 옷감(재질)과 디자인 색상 선택에 대한 취향을 살펴보면 다음의 <표 13>와 같다. 먼저 옷감에 있어서는 활동하기 편한 것이 78.9%로 가장 높은 분포를 보였으며, 다음으로 구김이 가지 않는 것, 정전기가 일지 않는 것, 땀 흡수가 잘 되는 것, 통기성이 좋은 것, 세탁하기 쉬운 것의 순으로 분포를 나타내어, 무엇보다 활동성(기능성)을 중요시 여김을 알 수 있었다. 이경희(1991)의 연구에서도 활동하기 편한 재질을 가장 원하고 있음을 알 수 있었는데, 종사원들은 작업능률상 활동하기에 편한 신축성 있는 소재를 선호하는 것으로 파악할 수 있겠다.

<표 10> 유니폼의 색상 및 형태에 대한 만족도

구 분	아주 좋다	좋다	그저 그렇다	마음에 들지 않는다	합 계
색 상	10(6.6)	64(42.1)	76(50.0)	2(1.3)	152(100.0)
형 태	6(3.9)	60(39.5)	84(55.3)	2(1.3)	152(100.0)

<표 11> 호텔 종사원의 일반적 특성과 유니폼 색상에 대한 만족도와 의 관계

구 분		아주 좋다	좋다	그저 그렇다	마음에 들지 않는다	합 계
성 별	남	-	32(48.5)	32(48.5)	2(3.0)	66(100.0)
	여	10(11.6)	32(37.2)	44(51.2)	-	86(100.0)
$\chi^2 = 11.462^{**}$ $df = 3$ $P = 0.009$						
교육수준	고 졸	-	20(66.7)	10(33.3)	-	30(100.0)
	전문대 재학/졸업	8(8.0)	38(38.0)	52(52.0)	2(2.0)	100(100.0)
	대학 재학/졸업	2(9.1)	6(27.3)	14(63.6)	-	22(100.0)
$\chi^2 = 11.945$ $df = 6$ $P = 0.063$						
결혼 여부	미 혼	10(8.3)	48(40.0)	62(51.7)	-	120(100.0)
	기 혼	-	10(38.5)	14(53.8)	2(7.7)	26(100.0)
$\chi^2 = 11.430^{**}$ $df = 3$ $P = 0.010$						
연 령	21~25세	2(7.1)	8(28.6)	18(64.3)	-	28(100.0)
	26~30세	8(9.5)	40(47.6)	36(42.9)	-	84(100.0)
	31~35세	-	8(26.7)	20(66.7)	2(6.7)	30(100.0)
	36~40세	-	8(80.0)	2(20.0)	-	10(100.0)
$\chi^2 = 24.286^{**}$ $df = 9$ $P = 0.004$						
근무경력	1~2년	6(11.5)	14(26.9)	32(61.5)	-	52(100.0)
	3~4년	4(6.3)	34(53.1)	26(40.6)	-	64(100.0)
	5~9년	-	12(40.0)	16(53.3)	2(6.7)	30(100.0)
	10년 이상	-	4(66.7)	2(33.3)	-	6(100.0)
$\chi^2 = 20.950^*$ $df = 9$ $P = 0.013$						
근무부서	객 실	-	10(55.6)	8(44.4)	-	18(100.0)
	관 리	4(7.1)	24(42.9)	28(50.0)	-	56(100.0)
	식음료	6(7.7)	30(38.5)	40(51.3)	2(2.6)	78(100.0)
$\chi^2 = 4.419$ $df = 6$ $P = 0.620$						

*: P<0.05, **: P<0.01, ***: P<0.001.

<표 12> 유니폼에 사용된 옷감에 대한 만족도

성 질	만족도			
	좋다	보통이다	나쁘다	합 계
내구성(수명)	24(15.8)	98(64.5)	30(19.7)	152(100.0)
신축성	22(14.5)	92(60.5)	38(25.0)	152(100.0)
정전기	4(2.6)	102(67.1)	46(30.3)	152(100.0)
통기성	20(13.2)	86(56.6)	46(30.3)	152(100.0)
방취성(구김살)	18(11.8)	84(55.3)	50(32.9)	152(100.0)
땀 흡수성	10(6.7)	70(46.7)	70(46.7)	152(100.0)

디자인에 대해서는 유행하는 디자인이 63.2%로

가장 높았고, 개성적인 디자인, 색상이 좋은 것, 무난한 디자인의 순으로 분포를 보였다. 이는 이경희(1991)의 연구에서 유행하는 디자인보다는 무난한 디자인을 가장 선호하는 것으로 나타난 결과와는 큰 차이가 있는 것으로, 종사원들은 과거와는 달리 획일화된 유니폼보다는 유행에 뒤처지지 않고 개성을 나타낼 수 있는 유니폼을 선호하는 쪽으로 변화되었음을 알 수 있었다.

색상의 경우도 근무처마다 다르게 착용하자는 것에 55.3%의 높은 분포를 보였으며, 한가지 색상을 일률적으로 착용하는 의견과 색상에 제한을 두나 취향

<표 13> 유니폼 착용 시 바라는 점

바라는 점		순 위						합 계
		1위	2위	3위	4위	5위	6위	
옷감 (재질)	활동하기 편한 것	120 (78.9)	16 (10.5)	8 (5.3)	4 (2.6)	4 (2.6)	-	152 (100.0)
	정전기가 일지 않는 것	2 (1.3)	10 (6.6)	58 (38.2)	28 (18.4)	20 (13.2)	34 (22.4)	152 (100.0)
	통기성이 좋은 것	2 (1.3)	8 (5.3)	34 (22.4)	26 (17.1)	52 (34.2)	30 (19.7)	152 (100.0)
	세탁하기 쉬운 것	8 (5.3)	20 (13.2)	16 (10.5)	34 (22.4)	22 (14.5)	52 (34.2)	152 (100.0)
	구김이 가지 않는 것	12 (7.9)	84 (55.3)	20 (13.2)	18 (11.8)	14 (9.2)	4 (2.6)	152 (100.0)
	땀 흡수가 잘 되는 것	8 (5.3)	14 (9.2)	16 (10.5)	42 (27.6)	40 (26.3)	32 (21.1)	152 (100.0)
디자인	유행하는 디자인	96 (63.2)	28 (18.4)	22 (14.5)	6 (3.9)			152 (100.0)
	색상이 좋은 것	2 (1.3)	46 (30.3)	70 (46.1)	34 (22.4)			152 (100.0)
	무난한 디자인	12 (7.9)	40 (26.3)	18 (11.8)	82 (53.9)			152 (100.0)
	개성적인 디자인	42 (27.6)	38 (25.0)	42 (27.6)	30 (19.7)			152 (100.0)
색상	색상 제한을 두나 취향에 따라 자유화	44 (28.9)	42 (27.6)	66 (43.4)				152 (100.0)
	한가지 색상을 일률적으로 착용	24 (15.8)	68 (44.7)	60 (39.5)				152 (100.0)
	근무처마다 다르게 착용	84 (55.3)	42 (27.6)	26 (17.1)				152 (100.0)

에 따라 자유화하는 의견의 순으로 나타났다.

<표 14>에서 보듯이 호텔 종사원들은 유니폼을

<표 14> 유니폼 결정 시 증시하는 사항

구 분	1위	2위	3위	4위	5위	합 계
활동성(기능성)	116(76.3)	18(1.8)	14(9.2)	4(2.6)	-	152(100.0)
디자인	20(13.2)	64(42.1)	64(42.1)	4(2.6)	-	152(100.0)
가 격	-	2(1.3)	2(1.3)	4(2.6)	144(94.7)	152(100.0)
색 상	8(5.3)	32(21.1)	28(18.4)	82(53.9)	2(1.3)	152(100.0)
옷감(재질)	8(5.3)	38(25.0)	42(27.6)	58(38.2)	6(3.9)	152(100.0)

결정하는데 있어 활동성이 76.3%로 가장 중요시하는 사항으로 나타났으며, 다음으로 디자인과 색상, 옷감(재질), 가격의 순으로 분포를 나타내고 있다. 이러한 결과는 이경희(1991)의 연구결과와도 일치하는 것으로, 호텔 종사원들은 무엇보다도 편안하고 기능성이 뛰어난 유니폼을 원하고 있으며, 디자인이나 색상 등도 미적인 측면에서 매우 중요시하고 있음을 알 수 있는 반면 가격과 같은 경제적인 면은 고려하고 있지 않음을 알 수 있다.

V. 결 론

본 연구는 우리 나라 호텔 종사원들을 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 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 종사원들은 현재

의 유니폼에 대하여 디자인 및 활동성 측면에서의 불만이 많았으며, 이러한 것은 착용자의 특성에 따라 차이가 있음을 알 수 있었다. 따라서 호텔 종사원의 유니폼은 업무의 능률을 높이기 위한 보다 활동적인 소재로써 신체활동 시 필요한 여분과 옷의 길이 및 폭, 소매 등을 고려해야 할 것이다. 또한 착용자의 특성 및 요구사항을 반영하여 만족감을 높이고 고객에게 보다 좋은 이미지를 심어줄 수 있는 현대적 감각에 맞는 디자인이 필요하다고 할 수 있겠다.

참고문헌

- 고영경 (1982). "우리나라 항공사 여승무원 제복의 새로운 방향 모색", 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김재인, 신현주 (1991). *현대 호텔경영론*. 대왕사, p.48.
- 동아출판사편 (1983). *동아원색 대백과사전*, 제24권, 서울: 동아출판사, p.65.
- 박화순 (1975). "한국관광산업에 종사하는 종업원 유니폼에 관한 연구", 홍익대학교 대학원 석사학위논문.
- 송경인 (1993). "서울시내 은행 여직원의 유니폼에 관한 연구", 성신여대 산업대학원 석사학위논문.
- 심순화 (1992). "임상간호사의 간호유니폼에 대한 선호 경향 및 만족도에 관한 연구", 영남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이경희 (1991). "직업인의 유니폼 선호도에 관한 연구 - 부산시내 은행원 유니폼을 중심으로.", 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 이선희 (1994). "대구지역 백화점 종사원의 유니폼 디자인 개발", 경북대학교 대학원 석사학위 논문.
- 조규화 (1984). *복식미학*, 서울 : 수학사, p.325.
- 황정순 (1998). "우리나라 관공서 여직원의 유니폼 만족도에 관한 연구", 한양대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- Baron, R. A. & Libert, R. M. (1971). *Human Social Behavior*, Homewood, I 11. : The Dorsey Press, p. 115.
- Bouska, M. L. & Beatty, P. A. (1978). "Clothing as a symbol of status : Its effect on control of interaction territory", *Bulletin of Psychonomic Sociology* II(4), pp.235-238.
- Horn, M. J. (1981). *The Second Skin : An Interdisciplinary Study of Clothing*, Boston : Houghton Mifflin Co.
- Joseph, N. & Alex, N. (1979). "The uniform: A sociological perspective", In L. M. Gurel and M. S.

Beeson, eds., *Dimensions of dress and adornment* 3rd ed., pp.122-128, Dubuque : Kendal Hunt Publishing Co.

Langer, L. (1965). "Cloths and Government; in Roach, M. E. and Eicher, J. R.(eds.), *Dress, Adornment and the Social Order*, New York : John Wiley Sons Inc.