

An Empirical Study on Job-Satisfaction of Tour Guide

Hyun Seok Choi¹⁾ · Dong Sook Shin²⁾

Abstract

This study examines which factors affect on Job-Satisfaction of Tour Guide in Korea, perceiving that Job-Satisfaction of Tour Guide affects customer satisfaction, and outcomes of business. In the tourism industry, Tour Guides are one of the most important factors influencing customer satisfaction, because they are one of the key front-line players. Ultimately, the purpose of this study is to present the importance of efficient management for human resources through investigating Job-Satisfaction of Tour Guide. To active purpose of this study, both literatures and empirical research based on Japanese, and Chinese Tour Guides in Korea were adopted and conducted. In conclusion, in order to improve psychological and behavioral outcomes of the Tour Guides, job satisfaction factors have to be improved in many ways and also travel managers should consider them.

Keywords : 관광통역안내사, 직무만족, JDI척도, MSQ

1. 서론

여가시간의 증가와 평균수명의 연장, 국민소득의 증대 등으로 국민의 여가활동이 늘어나면서 관광이 인간생활에 없어서는 안 될 하나의 필수품이 되고 이와 관련되는 관광산업은 21세기 주요산업으로 등장하고 있다. 특히 내국인의 해외여행의 증가와 함께 최근 한류열풍 등으로 한국의 관광산업은 그 어느 때보다 활기차게 발전의 기회를 맞이하고 있다고 할 수 있다. 그러므로 산업의 지속적 발전을 위한 연구와 방안이 그 어느 때보다 필요한 시점이라고 할 수 있다. 특히 기업의 전 부문이 하나의 목표를 향해 통합되는 전사적 마케팅활동이 강조되면서 마케팅 환경이 고객에게 집중되고

-
- 1) First Author : Lecturer, Department of Statistics, Keimyung University, Daegu, 704-701, Korea
E-Mail : chsuk1@kmu.ac.kr
 - 2) Associate Professor, Department of Tourism English, Keimyung College, Daegu, 704-703, Korea
E-Mail : sds425@km-c.ac.kr

고객만족을 위한 선행과제로서 기업 종사원들의 직무만족이 강조되고 있는 현재의 기업환경에서 종사원의 직무환경에 대한 관심과 의식변화에 지속적인 관심을 갖는 일은 관광산업도 예외는 아닐 것이다.

관광산업은 인적자원의 의존도가 높은 서비스산업으로서 종사원의 직무수행이 생산성을 좌우할 뿐만 아니라 고객만족과 밀접한 관련성이 있는 것으로 파악되고 있다. 즉 서비스기업에서는 종사원과 고객이 직접생산에 참여해야 하기 때문에 자신의 직무에 만족한 종사원이 제공하는 서비스품질은 높고 이는 고객만족도와 연결된다.

한편 관광통역안내사는 외래관광자의 입국에서 출국까지 외국어로 우리나라의 관광지, 역사, 문화 및 관광자원을 안내하면서 관광자들의 관광일정에 관한 제반편의와 도움을 제공할(한국산업인력관리공단, 1996) 뿐만 아니라 내국인들의 국외여행을 위한 안내 업무를 담당하는 자로서¹⁾ 정보를 전달하고 문화를 중개하는 자이다(Cohen, 1985).

관광통역안내사는 관광자가 여행을 하는 동안 관광 뿐 아니라, 이동 중이나 식사시에도 동행해 관광자와 매우 긴밀한 관계를 형성한다. 관광통역안내사는 여행산업의 최일선에서 중요한 역할을 담당하는 자로서 관광지의 다양한 자원과 문화에 대해 충분히 알고 잘 전달함으로써 관광자의 방문을 단순한 관광행위에서 체험으로 변화시킬 수 있는 역할을 한다. 또한 관광통역안내사는 여행을 이끄는 리더이며, 관광자들의 이해를 돕는 조력자이고 관광자들을 편안하게 이끌 수 있는 주체가 되기도 한다. 즉 관광통역안내사는 관광자의 여행경험 전체를 망치기도 하며 관광목적지가 평범하고 품질이 낮은 관광이라 할지라도 관광통역안내사에 따라 여행경험의 질을 향상시킬 수도 있기 때문에 관광통역안내사의 능력, 즉 관광목적지 및 문화에 대한 전달능력은 물론 이요 서비스수준은 관광자의 만족도를 높이는데 중요한 영향을 미친다.

이와 같이 서비스과정에서 고객과의 접점으로부터 시작되는 관광산업에 있어서 관광통역안내사는 고객만족에 제1의 영향을 미치는 중요한 인적자원을 구성한다. 따라서 관광통역안내사의 직무만족도는 여행업전체의 직무성과와 경영성과에 영향을 미칠 뿐만 아니라 나아가 관광산업의 발전에도 큰 영향을 미치게 된다.

이에 본 연구는 관광통역안내사들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들에 대한 평가를 통해 관광통역안내사의 직무만족영향요인을 분석하고 직무만족도를 조사함으로써 관광통역안내사의 직무만족을 향상시키기 위한 인력관리상의 시사점을 제시하고자 한다. 본 연구의 목적을 달성하기 위한 방법으로는 문헌연구와 실증연구를 병행한다²⁾. 자료의 수집은 기존의 문헌과 관광통역안내사를 대상으로 한 설문지를 분석하여 얻은 결과를 이용한다. 기타 관광통역안내사들과 여행사 임직원들과의 면담을 통해 얻은 자료를 활용한다.

연구대상은 외래관광자가 우리나라에 체재하는 동안 전 여행일정을 동행하는 포괄여행(Inclusive Conducted Tour)형태의 관광을 담당하는 일어, 중국어 인바운드 관광통역안내사를 대상으로 한다.

2. 이론적 배경

2.1 관광통역안내사

1) 관광진흥법 제13조 및 제36조, 동법 시행령제37조 별표4, 동법시행규칙 제21조 참조

우리나라에서는 투철한 정신자세 및 전문지식과 외국어 구사능력을 겸비한 유능한 관광통역안내사를 확보하기 위하여 1961년 제정된 관광사업진흥법에 의하여 1962년에 영어·일어·중국어·불어·독어 관광통역안내사 자격시험제도를 도입하여 관광통역안내사 자격증을 취득한 자로 하여금 외래관광자의 국내여행을 위한 안내와 내국인의 국외여행을 안내하도록 하고 있다²⁾. 그러나 1999년 1월 21일 개정, 공포된 관광진흥법에서 외래관광자를 안내하는 관광통역안내사의 자격증소지는 의무가 아닌 권고사항으로 법조문을 개정함으로써 관광통역안내사 자격제도를 완화하였다. 즉 현재 관광진흥법 제36조 조항은 관광중사원 자격증소지자에 관한 규정을 의무가 아닌 권고로 규정하고 있어서 무자격자가 관광통역안내업무를 담당함으로써 안내업무의 질적 저하와 함께 자격증소지자로부터의 반발 등 문제점이 제기되고 있다.

2004년 6월 30일 현재, 1962년부터 시험에 합격한 관광통역안내사는 17,959명이고 합격자의 82.3%에 해당하는 14,775명이 등록되어 있다. 관광통역안내사중 일어는 9,122명이 합격, 7,717명이 등록하여 최고의 합격자와 등록자를 내고 있으며 등록률은 중국어 다음으로 84.6%이다. 중국어 합격자는 2,608명이 합격, 93.8%에 해당하는 2,447명이 등록되어 있다.

관광통역안내사의 근무 형태는 소속 및 보수형태에 따라 여행사일반직원으로서의 관광통역안내사, 여행사소속 전문관광통역안내사, 프리랜서 관광통역안내사의 형태로 분류된다. 이 중 여행사의 일반직원을 제외한 관광통역안내사들을 전문관광통역안내사라고 한다. 여행사일반직원으로서의 관광통역안내사란 여행사 일반직원이 평소에는 여행 일반 업무를 수행하다가 여행단체가 있으면 회사의 결정에 따라 관광통역안내사로서의 업무를 수행하는 것이다. 이런 형태의 관광통역안내사는 아웃바운드여행의 경우에는 존재하나 인바운드여행자들을 안내하는 관광통역안내사의 경우에는 거의 없다. 따라서 인바운드여행을 안내하는 관광통역안내사는 여행사소속 전문관광통역안내사, 프리랜서관광통역안내 등으로 관광통역안내사를 구분할 수 있다. 여행사소속전문 관광통역안내사는 근무형태가 정식직원, 계약직직원으로 구분되며 정식직원의 경우 적정한 보너스와 국민연금, 퇴직금 등의 혜택이 있으나 계약직의 경우에는 이러한 혜택이 없다. 최근에는 여행사들이 계약직을 도입하고 있는 추세이다. 보수는 일정액의 기본급과 근무일수에 따른 수당, 기타 팁이나 쇼핑 등의 커미션이 수입원이 되며 프리랜서나 용역회사소속의 관광통역안내사의 경우에는 수당과 팁, 쇼핑수수료 등이 수입원이 된다.

2.2 직무만족

직무만족에 대한 정의는 연구방향과 목적에 따라 다양하게 정의되지만 홉콕(Hoppock), 스미스(Smith), 맥코믹(McComick), 티핀(Tiffin), 콘스탄스(Constance), 벡커(Becker), 벤티(Beatty) 등의 개인의 심리적 측면을 중요시하는 정의와 로크(Loke), 로우러 3세(Lawer III), 퀸(Quinn), 매긴(Magine) 등이 제시하는 보상적 측면을 중요시하는 정의로 구분되고 있다(최철수, 2001). 일반적으로 직무만족은 태도와 가치, 신

2) 관광안내사는 종래 관광통역안내원으로 칭하였던 것을 2003년 관광진흥법개정을 통해 명칭이 변경되었다. 관광통역안내사시험은 1970년 스페인어가 1990년에는 러시아어가 추가되었다. 한편 1982년에는 국외여행안내원 자격제도가 도입되었으나 1987년 폐지되고 1993년 관광진흥법개정을 통해 국외여행인솔자제도를 도입하였다.

님, 욕구 등의 수준에 따라 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 감정적, 정서적 만족 상태를 말한다. 다시 말해 수행하는 과업과 직무수행의 물리적 및 사회적 조건에 대해 가지고 있는 감정적 반응 혹은 태도를 의미한다.

따라서 관광통역안내사의 직무만족이란 개인의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 관광통역안내사가 직무자체를 비롯한 직무환경에 대하여 갖게 되는 감정적평가의 결과로서 심리적, 물리적인 만족에 대한 정서적, 감정적 상태라고 할 수 있다. 이는 직무수행 및 직무성과와 나아가 고객만족에 영향을 미치게 된다.

직무만족은 많은 요인들이 작용하는 복합적, 주관적 현상으로 일정한 과정에 의해 결정되는 것으로 인식되고 있다. 그러나 그 결정과정에 대해서는 욕구충족이론, 성과차이이론, 공정성이론, 두 요인이론 및 유의성이론, 측면만족이론, 사회적영향이론 등 다양한 이론으로 설명되고 있다(양창삼, 1994). 여기서 욕구충족이론이란 쉐퍼(Schaffer)와 매슬로(Maslow)가 주장하는 이론으로 개인이 직무를 통해서 얻는 성과의 양을 중시하고 그 양이 만족을 가져다준다는 것이다. 성과차이이론은 실제로 얻은 성과와 개인이 받고 싶어하거나 받아야 한다고 기대했던 성과와의 차이에서 만족수준이 결정된다는 것으로 카첼(Katzell)과 로크(Locke), 포터(Porter) 등이 주장하는 이론이다. 공정성이론은 애덤스(Adams)가 주장하는 것으로 개인의 투입요인(input)과 성과요인(output)의 비를 다른 사람의 투입요인 및 성과요인의 비와 비교해서 형평의 원칙에 맞는지에 따라 직무만족이 결정된다는 것이다. 두 요인이론은 직무만족요인과 직무불만족요인을 구분하고 직무만족요인은 직무만족에만 영향을 주고 직무불만족에는 영향을 주지 않는다는 것으로 허즈버그(Herzberg), 모스너(Mausner), 신더맨(Synderman) 등이 지지하는 것이다.

한편 직무만족결정에는 많은 결정요인들이 작용하는데 그 요인에 대해서도 시대별로 학자들에 따라 다양하게 제시되고 있으며(원용희, 1992), 제시된 요인들 사이에는 중복되는 것도 있고 상이한 것도 있으나 포넛의 주장처럼 개인의 특성과 직무특성으로 나누어지며 직무특성으로는 직무자체 임금, 승진, 인정, 부가급부, 작업조건, 감독, 동료, 회사경영방침 등을 공통적으로 가지고 있다(양창삼, 1994).

본 연구에서는 직무만족영향요인과 관련하여 직무만족과 관련한 다수의 연구에서 많이 인용되고 있는 JDI척도(Job Descriptive Index: 현재의 직무, 상급자의 행동, 동료, 현재의 보수, 승진의 기회)와 허즈버그(Herzberg)의 두 요인이론, 로크(Locke)의 직무만족결정요인 및 미네소타대학 부설연구소에서 제시된(MSQ: Minnesota Satisfaction Questionnaire) 결정요인을 기준으로 선행연구에서 제시된 요인들을 조합, 그 중 공통된 직무요인을 도출하여 직무만족에 대한 측정변수로 사용하였다. 20개의 변수에 대하여 직무자체, 근무환경, 인간관계, 자격제도, 사회적 지위의 5개 요인으로 분류하였다. 요인별 세부 문항은 직무자체는 성취감, 자부심, 흥미, 직업에 대한 충성심, 직업의 계속수행의지, 근무환경은 근무시간, 근무환경, 급여, 상사와의 관계, 직업의 타인추천의향, 인간관계는 동료와의 관계, 팀, 업무협조, 동료의 근무태도에 관한 문항으로 구성하였다. 자격제도는 관광관련대학이 관광통역안내사양성에 기여하는가와 현행자격시험제도에 대한 만족정도 및 관광통역안내사협회의 역할에 관한 문항, 사회적 지위는 관광통역안내사직업의 안정성여부, 관광통역안내사직업에 대한 사회적 인식, 관광통역안내사직업의 전망에 관한 문항으로 구성하였다.

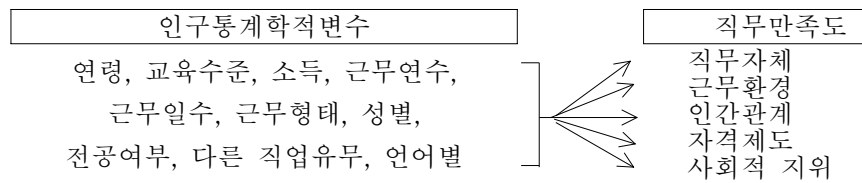
2.3 선행연구

여행업(김정배, 윤세환, 홍경옥, 1998: 김재곤, 이정희, 2002: 이교중, 1993: 박주아, 1997: 이창렬, 1999: 진준호, 1997: 정지원, 1996: 최철수, 2001), 항공업(한금희, 1998), 호텔업(원용희, 1992) 등 관광산업에 종사하는 종사원들의 직무만족에 관한 연구가 활발히 수행되고 있지만 관광통역안내사의 직무만족에 관한 연구는 거의 이루어지고 있지 않다. 관광통역안내사의 직무만족에 관한 연구는 제주지역 일어 관광통역안내사를 대상으로 인구특성과 직무만족이 어떤 관계가 있는지를 조사한 연구(현성곤, 1993)와 내국인 국내여행을 담당하는 관광통역안내원을 중심으로 관광통역안내원의 전반적인 만족도와 인구통계학적 특성에 따른 만족요인간의 차이를 분석한 연구(이정희, 2002), 그리고 직무만족이 직업의 타인추천의향에 미치는 영향을 연구한 연구(신애경, 2003)가 있을 뿐이다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 관광통역안내사의 직무에 대한 만족도를 조사하기 위하여 인구통계학적 변수들이 직무만족도에 영향을 미치는가를 밝히고 이를 통하여 관광통역안내사라는 인적자원을 효율적으로 지원할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.



<그림 1> 연구모형

3.2 가설 및 분석방법

직무만족도의 하위개념인 직무자체, 근무환경, 인간관계, 자격제도, 사회적 지위에 관하여 적절하게 문항이 구성되어 있는지의 타당성과 신뢰도를 검토하고, 이를 바탕으로 하위개념을 점수화하여 각 하위개념이 인구통계학적 변수에 의해 차이가 있는지를 검정하고자 한다.

첫째, 설문문항의 타당성 검토를 위하여 요인분석을 실시한다.

둘째, 요인분석의 결과로 만들어지는 요인들의 각각에 대하여 그 요인에 속하는 문항들을 가지고 설문문항의 신뢰도 검토를 위하여 Cronbach α 계수를 구한다.

셋째, 타당성과 신뢰도 검정을 통하여 추출된 요인을 각 측정항목에 동일한 가중값을 주는 산술평균을 이용하여 점수화 한다.

넷째, 추출된 요인이 인구특성에 의해 차이가 나타나는지 검정한다.

다섯째, 처리효과의 추정 및 비교를 통하여 직무만족도에 대해 인구통계학적변수들이 어떤 기여를 하는지를 알아본다.

3.3 설문지 구성 및 자료수집

본 연구에서 사용한 설문지는 주제인 직무만족도의 개념을 구성하는 직무자체, 근무환경, 인간관계, 자격제도, 사회적 지위를 측정하기 위한 문항과 분석에 필요한 응답자의 특성을 측정하는 문항으로 구성되어 있다. 인구통계변수 10문항과 직무에 대한 만족도에 관한 20문항으로 구성되어 있다. 이 중에서 직무에 대한 만족도에 대한 질문은 모두 5점 리커트 척도(Likert scale)인 순서측도(ordinal)이다.

본 연구를 위하여 관광통역안내사를 대상으로 우편조사는 한국관광공사에서 발행하고 있는 관광통역안내사 명부에 등재되어 있는 통역안내사를 대상으로 설문지를 발송하였으며, 일대일 면담을 통한 설문조사는 연구자가 직접 서울 및 부산에서 근무하고 있는 통역안내사를 대상으로 호텔면세점 및 여행사를 통하여 단순임의추출방법으로 조사하였다. 300부를 배부하여 사용언어 빈도가 낮게 선택된(영어, 독어, 불어) 설문지와 설문문항이 많이 누락되어 있거나 동일한 숫자로 반복응답을 하고 있는 불성실한 답변을 한 설문지를 제외하고 유효한 200부로 통계분석을 하였다.

4. 실증분석

4.1 표본의 특성

본 연구에 이용된 분석에 보조적으로 필요한 응답자의 인구통계적 표본의 특성을 <표 1>에 요약해서 나타냈다. 관광통역안내사의 성별은 여성이 70%, 남성이 30%로 여성안내사의 비율이 월등히 높았다. 연령은 30대가 61%로 나타나 30대가 통역안내사로 활발히 활동하고 있음을 알 수 있다. 교육수준은 대졸이상이 90%로 고학력출신안내사의 비율이 늘어나고 있음을 반영하고 있다. 사용언어는 일어가 70%, 중국어가 30%로 나타났다.

<표 1> 응답자의 인구통계적 특성

변수	항목	명(비율)	변수	항목	명(비율)
성별	남	58 (29.90%)	평균소득	100만원미만	4 (2.35%)
	여	136 (70.10%)		100~150	40 (23.53%)
연령	20대	35 (17.86%)		150~200	47 (27.65%)
	30대	119 (60.71%)		200~250	46 (27.06%)
	40대	36 (18.37%)		250 이상	33 (19.41%)
	50대	6 (3.06%)	근무년수	1년 미만	13 (6.77%)
교육수준	고졸	19 (9.69%)		1년~ 3년	50 (26.04%)
	대졸	169 (86.22%)		4년~ 6년	65 (33.85%)
	대학원이상	8 (4.08%)		6년~10년	39 (20.31%)
관광 관련 학 전공	예	78 (39.80%)		10년 이상	25 (13.02%)
	아니오	118 (60.20%)	근무일수	10일 이하	4 (2.08%)
결혼유무	미혼	106 (54.64%)		11일~15일	23 (11.98%)
	기혼	88 (45.36%)		16일~20일	82 (42.71%)
다른 직업 유무	예	26 (13.27%)		21일~25일	60 (31.25%)
	아니오	170 (86.73%)		26일 이상	23 (11.98%)
사용언어	일어	139 (69.50%)	근무형태	정식직원	58 (29.90%)
	중국어	61 (30.50%)		전속(계약)	68 (35.05%)
				프리랜서	68 (35.05%)

4.2 요인분석에 의한 타당성 검토

요인분석은 여러 개의 변수로 측정된 자료를 변수들간에 공분산관계 및 상관관계를 이용하여 이해하기 쉬운 형태로 요약하는 데 사용되며 타당성(Validity)검정의 일부로서 많은 항목들이 어떠한 개념이나 현상을 측정하였을 때 각 변수들이 모두 동일한 개념을 측정하였는가를 확인하는데 사용한다. 즉 다변량변수들간의 상관관계를 생성시키는 소수 몇 개의 공통적인 요인을 도출하여 여러 개의 반응변수들 사이에 내재하는 복잡한 상호의존구조를 파악하기 위하여 몇 개의 새로운 변수로 차원축소를 하기 위한 방법 중의 하나이다.

연구의 대상인 20개 문항에 대하여 요인분석을 이용하여 변수선택을 하였다. 인자 모형에서의 모수를 추정하기 위하여 주축인자법(principal factor method)을 사용하였고, 여기에 필요한 공통성(communality)의 초기추정값은 다중상관계수의 제곱(Squard Multiple Correlation coefficient : SMC)을 사용하였다. 요인의 회전방법(rotation method)은 Varimax 방식으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석결과 직무만족도의 요인은 요인적재량이 모두 0.64이상으로 나타나 요인적재량이 비교적 높은 편이며, 고유치가 1이상이고 5개 요인에 관한 누적비율이 66%가 나타나기 때문에 직무자체, 근무환경, 인간관계, 자격제도, 사회적 지위와 같이 5가지 요인이 채택되었다<표 2>.

<표 2> 요인분석결과

요인	문항	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
직무 자체	귀하의 직업으로부터 성취감(삶의 목적)을 느끼십니까?	0.8189				
	관광통역안내사에 대해 자부심을 가지고 있으십니까?	0.8175				
	관광통역안내사 직무에 관해 흥미를 느끼십니까?	0.8159				
	귀하의 직업에 대한 충성심(사랑과 헌신)을 가지고 있으십니까?	0.6862				
	이 직업을 계속하실 의사를 가지고 있으십니까?	0.6403				
근무 환경	근무시간에 대해 만족을 느끼십니까?		0.8262			
	속한 회사나 업무환경에 대해 만족하십니까?		0.7443			
	현재 수입(급여)에 만족하십니까?		0.7439			
	관광통역안내사는 다른 직업에 비해 상사로부터 자유로운 직업 이라고 생각하십니까?		0.7270			
	관광통역안내사 직업을 다른 사람에게 추천할 의향이 있느냐??		0.7019			
인간 관계	다른 동료들과 원만한 관계를 유지하고 있습니까?			0.8070		
	팀제도를 공식화하는 것이 관광안내개선에 도움이 된다고 생각하십니까?			0.7888		
	직무를 수행 시 어려운 일을 당했을 때 동료들에게 도움을 주거나 받은 적이 있습니까?			0.7242		
	다른 동료들은 관광안내를 열심히 수행한다고 생각하십니까?			0.6978		
자격 제도	관광관련 대학이 현재 관광통역안내사 양성에 기여하고 있다고 생각하십니까?				0.8456	
	현행 관광통역안내사의 자격시험제도에 만족하십니까?				0.7966	
	한국관광통역안내사협회가 협회로서의 역할을 잘 하고 있다고 생각하십니까?				0.7347	
사회적 지위	현재 종사하고 있는 통역안내사직이 안정된 직업이라고 생각하십니까?					0.8417
	관광통역안내사라는 직업에 대한 우리사회의 인식이 좋다고 생각하십니까?					0.8182
	관광통역안내사의 미래가 밝다고 생각하십니까?					0.6848
고유치		4.9742	3.6339	1.9053	1.5686	1.1741
누적분산비		0.2487	0.43.4	0.5257	0.6041	0.6628

선택된 요인의 평균을 비교하면 <표 3>과 같다. 인간관계에 관한 점수는 3.88, 직무 자체에 관한 점수는 3.73의 높은 값으로 나타나 관광자들의 이해를 돕는 조력자이고 관광자들을 편안하게 이끌 수 있는 주체가 되는 것으로 판단된다. 자격제도에 대한 점수는 2.86, 사회적 지위에 대한 점수는 2.85로 낮게 나타나 관광통역안내사협회가 안내사들의 권익보호 등의 활성화를 위해 노력이 필요한 것으로 나타났다.

<표 3> 요인의 평균과 표준편차

요인	평균	표준편차
직무자체	3.7260	0.7083
근무환경	3.0965	0.7725
인간관계	3.8825	0.7035
자격제도	2.8550	0.8026
사회적 지위	2.8467	0.6740

4.3 Cronbach α 에 의한 신뢰도 검토

요인분석의 결과로 만들어지는 요인들의 각각에 대하여 그 요인에 속하는 변수를 가지고 신뢰도분석을 할 수 있다. 설문지의 신뢰도 검토에 가장 많이 사용되는 것은 내적일관성의 산출계수인 Cronbach α 계수이다. 신뢰도란 동일한 대상에 대해 어떤 질문을 반복하여 적용했을 때, 그때마다 동일한 결과가 나타나는지의 여부에 대한 문제로 설문조사에서 동일한 목적을 위하여 만들어진 설문문항들의 응답이 얼마나 일치하는지 여부를 측정하는 통계량이다. Cronbach α 계수는 0과 1사이의 값으로 1에 가까울수록 문항들에 대한 응답이 서로 유사해서 신뢰도가 높음을 나타낸다. 직무만족도에 대한 Cronbach α 계수는 <표 4>와 같다. 분석결과 신뢰도가 0.75이상으로 측정도구는 만족스러운 결과를 보여주고 있다. 변수를 제외했을 때의 α 값의 변화정도를 분석하였으나 큰 차이가 없는 것으로 나타나 제거시킬만한 변수는 나타나지 않았다.

<표 4> 직무만족도의 신뢰도계수

요인	항목수	Cronbach의 α 계수
직무자체	5	0.8588
근무환경	5	0.8438
인간관계	4	0.7788
자격제도	3	0.7907
사회적 지위	3	0.7540
모든변수	20	0.8221

4.4 인구특성에 의한 차이 검토

추출된 요인이 인구특성에 의해 차이가 있는지를 검토한 결과가 <표 5>와 같다. 성별, 전공여부, 다른 직업유무, 언어별로 직무만족도의 차이를 살펴보았다.

첫째, 직무자체만족도에 대해서는 관광관련학전공자가 3.55이고 비전공자가 3.85로

비전공자가 전공자보다 통계적으로 매우 유의하게 높은 것으로 나타났다. 즉 직무자체 만족도에 대해 비전공자가 더 만족하는 것으로 나타났다. 다른 직업유무에 대해서는 다른 직업이 있는 집단이 없는 집단보다 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타나 다른 직업이 없는 안내사들의 직무자체에 대한 만족도가 높다고 할 수 있다.

둘째, 근무환경만족도에서는 성별에 따라 만족도를 조사해보니 남자가 여자보다 통계적으로 매우 유의하게 높은 것으로 나타나 남자가 근무환경에 더 만족한다고 할 수 있다.

셋째, 인간관계에 대한 만족도는 전공자가 3.63, 비전공자가 4.06으로 비전공자가 통계적으로 매우 유의하게 높은 것으로 나타나 비전공자가 인간관계에 더 만족하는 것으로 나타났다.

넷째, 자격제도에 대한 만족도는 관광관련전공자가 비전공자보다 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타나 전공자가 비전공자보다 자격제도에 더 만족하는 것으로 나타났다.

다섯째, 사회적 지위에 대한 만족도에서는 관광관련전공자가 비전공자보다 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타나 전공자에 대해서 사회적으로 우대하는 것 같았다. 사용 언어별로는 일어 사용자가 2.96, 중국어 사용자는 2.58로 나타나 사용 언어별로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 일어 사용안내사가 중국어 사용안내사보다 더 만족하고 있다고 할 수 있다.

<표 5> 성별, 전공여부, 다른 직업유무, 언어별로 직무만족도의 차이 검정결과

변수	항목	직무자체			근무환경			인간관계			자격제도			사회적 지위		
		평균	표준편차	p값	평균	표준편차	p값	평균	표준편차	p값	평균	표준편차	p값	평균	표준편차	p값
성별	남	3.81	0.71	0.2646	3.31	0.71	0.0099	3.80	0.86	0.2856	2.98	0.99	0.2377	2.79	0.65	0.4378
	여	3.69	0.71		3.00	0.79		3.94	0.63		2.81	0.71		2.87	0.69	
전공여부	예	3.55	0.65	0.0030	3.21	0.76	0.1187	3.63	0.76	0.0001	3.06	0.85	0.0053	2.99	0.72	0.0145
	아니오	3.85	0.72		3.03	0.78		4.06	0.62		2.73	0.75		2.75	0.63	
다른 직업유무	예	3.42	0.84	0.0222	3.13	0.84	0.8166	3.66	0.83	0.0917	2.90	1.04	0.7142	2.81	0.56	0.7299
	아니오	3.76	0.68		3.09	0.76		3.91	0.68		2.84	0.76		2.86	0.69	
사용언어	일어	3.68	0.64	0.2379	3.06	0.78	0.2829	3.84	0.70	0.1618	2.90	0.74	0.2328	2.96	0.61	0.0002
	중국어	3.83	0.85		3.19	0.76		3.99	0.70		2.74	0.92		2.58	0.73	

연령, 교육수준, 소득, 근무연수, 근무일수, 근무형태별로 직무만족도의 차이를 살펴 보았다. 검정한 결과가 <표 6>에 나타나 있다.

첫째, 직무자체에 대한 만족도에서는 교육수준별로 검정한 결과 고졸집단과 대졸·대학원이상 집단에서 유의한 차이가 나타나 교육수준이 낮을수록 직무자체에 대한 만족도는 더 높게 나타났다. 근무연수별로는 1년 미만과 1~3년 근무집단에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 1년 미만 근무자의 직무자체에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

둘째, 근무환경만족도에서는 교육수준별로 검정한 결과 5%유의수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 고졸집단과 대학원 이상 집단에서 유의한 차이가 있어서 교육수준이 낮을수록 근무환경에 대한 만족도는 더 높게 나타났다. 소득별로 근무환경 만족도를 검정한 결과는 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 소득이 많을수록 근무환경의 만족도가 높았다. 근무일수별로 검정한 결과에서는 한 달에 15일 정도 근무하

는 사람과 26일 이상 근무하는 집단에서 유의한 차이가 나타났다.

셋째, 인간관계만족도를 검정한 결과에서는 연령에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 20대의 집단과 30세 이상인 집단에서 유의한 차이가 있어서 나이가 많을수록 인간관계만족도는 더 높은 것으로 나타났다. 근무연수별로 인간관계만족도의 차이를 검정한 결과 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 1년 미만 집단과 1년 이상 집단에서 유의한 차이가 나타나 1년 이상 근무한 통역안내사의 인간관계만족도가 높은 것으로 나타났다. 근무형태에 따라서도 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 전속(계약), 프리랜스보다는 정식 직원일 때가 인간관계에 대한 만족도가 높다고 할 수 있다.

넷째, 자격제도에 대한 만족도를 검정한 결과 연령, 교육수준, 소득, 근무연수, 근무일수, 근무형태별로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

다섯째, 사회적 지위에서는 연령에서만 유의한 차이가 있었다. 20대와 50세 이상에서 유의한 차이가 있어서 20대집단에서 사회적 지위에 대한 만족도가 더 높다고 할 수 있다.

<표 6> 연령, 교육수준, 소득, 근무연수, 근무일수, 근무형태별로 직무만족도의 차이검정 결과

변수	항목	직무자체			근무환경			인간관계			자격제도			사회적 지위		
		평균	표준편차	p값	평균	표준편차	p값	평균	표준편차	p값	평균	표준편차	p값	평균	표준편차	p값
연령	~ 30세	3.61	0.61	0.7002	3.13	0.60	0.2436	3.61	0.89	0.0342	3.02	0.89	0.3589	3.02	0.55	0.0556
	31~40	3.77	0.71		3.16	0.76		3.99	0.78		0.86	0.78		2.85	0.65	
	41~50	3.74	0.73		2.95	0.91		3.83	0.83		0.68	0.83		2.73	0.80	
	50세~	3.83	1.05		2.63	0.90		4.04	0.62		0.89	0.62		2.28	0.85	
교육수준	고졸	4.39	0.63	0.0001	3.41	0.95	0.0465	4.36	0.67	0.0087	3.09	0.67	0.2102	2.72	0.54	0.1752
	대졸	3.67	0.69		3.09	0.75		3.83	0.81		2.85	0.81		2.87	0.69	
	대학원이상	3.48	0.32		2.63	0.45		3.88	0.91		2.50	0.91		2.46	0.53	
소득	~100	3.70	0.68	0.2029	2.25	1.14	0.0001	4.50	0.27	0.2248	3.00	0.27	0.2530	2.75	0.96	0.2840
	100~150	3.68	0.68		2.81	0.75		3.96	0.84		2.84	0.84		2.77	0.65	
	150~200	3.72	0.79		3.36	0.73		3.93	0.82		3.03	0.82		2.94	0.60	
	200~250	3.74	0.71		2.98	0.60		3.74	0.73		2.66	0.73		2.70	0.73	
	250~	4.04	0.58		3.54	0.62		3.84	0.96		2.95	0.96		3.00	0.80	
근무연수	~1년	3.28	0.70	0.05	3.00	0.73	0.3721	3.42	0.86	0.0386	2.92	0.86	0.4430	2.92	0.58	0.0785
	1년~3년	3.92	0.59		3.06	0.80		4.03	0.80		2.94	0.80		2.97	0.61	
	6년~4년	3.68	0.72		3.03	0.68		3.78	0.73		2.79	0.73		2.82	0.63	
	6년~10년	3.72	0.66		3.32	0.74		3.92	0.74		2.87	0.74		2.91	0.75	
	10년~	3.72	0.89		3.02	1.00		4.02	0.98		2.59	0.98		2.52	0.76	
근무일수	~10일	3.40	0.49	0.3420	3.00	0.75	0.0019	3.63	0.42	0.6807	3.08	0.42	0.0565	3.17	0.58	0.8297
	11일~15일	3.50	0.78		3.32	0.75		3.80	0.62		2.86	0.62		2.75	0.77	
	16일~20일	3.79	0.72		3.28	0.77		3.85	0.86		3.01	0.86		2.87	0.70	
	21일~25일	3.79	0.70		3.01	0.81		3.87	0.78		2.78	0.78		2.84	0.59	
	26일~	3.70	0.61		2.60	0.74		4.05	0.87		2.46	0.87		2.90	0.78	
근무형태	정식직원	3.88	0.89	0.1246	3.26	0.83	0.1686	4.12	0.68	0.0089	2.93	1.00	0.4632	2.83	0.63	0.8094
	전속(계약)	3.65	0.57		3.01	0.80		3.78	0.76		2.76	0.66		2.83	0.78	
	프리랜서	3.66	0.65		3.08	0.68		3.77	0.64		2.89	0.77		2.90	0.60	

4.5 처리효과의 추정 및 비교

다음과 같은 모형을 생각하자.

$$Y_{ij} = \mu + \tau_i + \varepsilon_{ij}, \quad i = 1, 2, \dots, k \quad j = 1, 2, \dots, n$$

여기서 τ_i 는 i 번째 처리의 처리효과의 크기이다. 처리효과의 추정은 τ_i 를 추정하여 각 처리효과가 반응값 Y_{ij} 에 미치는 영향을 비교하고자 함이다. 반응값을 설명하는 두 개의 독립변수를 고려하는 가법모형(additive model)은 다음과 같다.

$$Y_{ijk} = \mu + \alpha_i + \beta_j + \varepsilon_{ijk}, \quad i = 1, 2, \dots, a \quad j = 1, 2, \dots, b \quad k = 1, 2, \dots, n$$

여기서 μ 는 모평균, α_i 는 독립변수 A의 i 번째 처리효과, β_j 는 독립변수 B의 j 번째 처리효과, ε_{ijk} 는 오차항을 나타낸다. ε_{ijk} 는 i, j, k 에 관계없이 $E(\varepsilon_{ijk}) = 0, V(\varepsilon_{ijk}) = \sigma^2$ 인 정규분포를 따른다고 가정한다. 처리효과의 추정은 α_i, β_j 를 추정하는 것이다. 추정절차는 최소제곱법에 따르게 되는데 계획행렬의 성질상 일반화 역행렬을 이용한다. 각각 추정된 α_i, β_j 의 크기를 상호 비교함으로써 반응값에 미치는 처리효과의 크기를 분석하고자 하는 것이다(백운봉, 1989).

처리효과의 추정 및 비교분석은 직무만족도에 대해 성별, 연령, 교육수준, 관광관련 학전공, 평균소득, 근무연수, 근무일수, 근무형태, 다른 직업유무, 사용언어가 어떤 기여를 하는지를 알아보는 것이다. 처리효과의 크기를 수량화하는데 수량화방법은 종속변수와 가장 큰 상관을 갖는 독립변수들의 선형결합을 찾는 것으로 종속변수가 양적이고 독립변수가 질적인 경우 독립변수의 범주들을 수량화 한 것으로 결과는 <표 7>과 같다. <표 7>를 보면 종속변수에 영향을 미치는 여러 독립변수들의 수량적의미를 파악 할 수 있다.

첫째, 직무자체에 대한 만족도가 성별, 연령, 교육수준, 관광관련학전공, 평균소득, 근무연수, 근무일수, 근무형태, 다른 직업유무, 사용언어의 가법모형에 대하여 p값이 0.0001로 유의하게 나타났다. 직무자체 만족도에 대해 각 변수별로 개별검정하면 교육수준(p값이 0.0042), 관광관련학전공(p값이 0.0021), 평균소득(p값이 0.0040), 근무연수(p값이 0.0022)는 통계적으로 유의한 독립변수이다. 이는 직무자체만족도는 교육수준, 관광관련학전공, 평균소득, 근무연수에 따라 유의한 차이를 보인다는 것을 나타내지만 성별, 연령, 근무일수, 근무형태, 다른 직업유무, 사용언어에 대해서는 유의하지 않다는 것을 나타낸다. 수량화값을 보면 직무자체 만족도는 교육수준에서 고졸이하가 0.91, 대졸이 0.25, 대학원 이상이 0.00으로 수량화 되어 고졸이 대학원 졸업생 보다 0.91만큼 높다는 것을 나타낸다. 통계적으로 유의하지 않지만 성별에 대하여 남자는 0.06만큼 수량화되어 있고, 여자는 0.00으로 수량화되어 있는데 남자가 여자보다 직무자체만족도 척도상에서 0.06만큼 높다는 것이다. 연령에 대해 살펴보면 30세 이하는 -0.14, 31~40세는 -0.06, 40~50세는 -0.19, 51세 이상은 0.00으로 수량화되어 있어 30대 이하와 40~50세의 직무자체만족도는 51세 이상 집단보다 낮게 나타났다.

둘째, 근무환경 만족도에 대해 각 변수별로 개별검정하면 성별(p값이 0.0465), 교육수준(p값이 0.0120), 평균소득(p값이 0.0001), 근무일수(p값이 0.0131)는 유의한 독립변수들이다. 이는 근무환경만족도는 성별, 교육수준, 평균소득, 근무일수에 따라 유의한 차이를 보인다는 것을 나타낸다.

셋째, 인간관계만족도에 대해 각 변수별로 개별검정하면 성별(p값이 0.0027), 관광관련학전공(p값이 0.0002), 평균소득(p값이 0.0003), 근무연수(p값이 0.0001), 사용언어(p값이 0.0029)변수들은 유의한 독립변수이다. 이는 인간관계만족도는 성별, 관광관련학전공, 평균소득, 근무연수, 사용언어에 따라 유의한 차이를 보인다는 것을 나타낸다.

넷째, 자격제도에 대한 만족도를 각 변수별로 개별검정하면 교육수준(p값이 0.0029), 관광관련학전공(p값이 0.0043), 근무연수(p값이 0.0427), 사용언어(p값이 0.0018)는 유의한 독립변수로서 자격제도에 대한 만족도는 교육수준, 관광관련학전공, 근무연수, 사용언어에 대하여 유의한 차이를 보인다는 것을 나타낸다.

다섯째, 사회적 지위에 대한 만족도를 각 변수별로 개별검정하면 근무연수(p값이 0.0380)와 사용언어(p값이 0.0001)는 유의한 독립변수이다. 즉 사회적 지위는 근무연수, 사용언어에 따라 유의한 차이를 보인다는 것을 나타낸다.

범위(Range)란 각 독립변수 내 범주들의 수량화 값들 중에서 최대값과 최소값의 차이를 나타내는 것으로 범위가 큰 독립변수가 수량화에 있어 상대적으로 큰 기여를 한다고 할 수 있다(허명희 1998). 직무만족도에 대한 독립변수들의 수량화범위는 <표 8>과 같다.

첫째, 직무자체에서는 수량화범위가 근무연수(0.97), 교육수준(0.91), 평균소득(0.60), 관광관련학전공(0.35)의 순으로 직무자체 만족도를 설명하는데 중요하게 기여하는 요인이라고 할 수 있다.

둘째, 근무환경에서는 평균소득(1.50), 교육수준(1.11), 근무일수(0.78), 근무연수(0.49)의 순으로 근무환경에 대한 만족도를 설명하는데 중요하게 기여하는 요인이라고 할 수 있다.

셋째, 인간관계에서는 평균소득(1.35), 근무연수(1.19), 관광관련학전공(0.40), 사용언어(0.40)의 순으로 인간관계에 대한 만족도를 설명하는데 중요하게 기여하는 요인이라고 할 수 있다.

넷째, 자격제도에 대한 만족도에서는 교육수준(1.18), 근무연수(0.83), 사용언어(0.56), 연령(0.52), 근무일수(0.52)의 순으로 자격제도에 대한 만족도를 설명하는데 중요하게 기여하는 요인이라고 할 수 있다.

다섯째, 사회적 지위에 대해서는 근무연수(0.74), 사용언어(0.61), 교육수준(0.58), 평균소득(0.51)의 순으로 사회적 지위에 대한 만족도를 설명하는데 중요하게 기여하는 요인이라고 할 수 있다.

<표 7> 요인별 수량화값

독립 변수	항목	직무자체 수량화값	p값	근무환경 수량화값	p값	인간관계 수량화값	p값	자격제도 수량화값	p값	사회적 지위 수량화값	p값
성별	남	0.06	0.6310	0.27	0.0465	-0.37	0.0027	0.21	0.1995	0.02	0.8746
	여	0.00		0.00		0.00		0.00			
연령	~ 30세	-0.14	0.8168	0.30	0.7184	-0.01	0.1479	-0.47	0.5152	0.28	0.7597
	31~40세	-0.06		0.32		0.12		-0.52		0.20	
	41~50세	-0.19		0.20		-0.22		-0.39		0.31	
	51세~	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	
교육수준	고졸	0.91	0.0042	1.11	0.0120	0.23	0.6460	1.18	0.0029	0.58	0.4437
	대졸	0.25		0.59		0.06		0.35		0.52	
	중졸	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	
관광관련 학전공	예	-0.35	0.0021	0.20	0.0863	-0.40	0.0002	0.40	0.0043	0.05	0.6727
	아니오	0.00		0.00		0.00		0.00			
평균소득	~100만원	-0.25	0.0040	-1.50	0.0001	1.04	0.0003	-0.35	0.6588	-0.51	0.1100
	100~150	-0.54		-0.88		0.17		-0.21		-0.43	
	150~200	-0.60		-0.41		-0.20		-0.12		-0.09	
	200~250	-0.51		-0.55		-0.31		-0.27		-0.20	
	250~	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	
근무연수	~1년	-0.39	0.0022	0.49	0.4098	-1.19	0.0001	0.72	0.0427	0.42	0.0380
	1년~3년	0.58		0.41		-0.06		0.83		0.74	
	4년~6년	0.31		0.30		-0.35		0.60		0.47	
	6년~10년	0.08		0.31		-0.12		0.61		0.42	
	10년~	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	
한달평균 근무일수	~10일	0.11	0.4074	0.36	0.0131	0.21	0.5428	0.32	0.1740	0.20	0.4260
	11일~15일	-0.13		0.78		-0.18		0.51		-0.07	
	16일~20일	0.17		0.48		0.06		0.52		0.18	
	21일~25일	-0.05		0.26		-0.09		0.22		-0.08	
	26일~	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	
근무형태	정식직원	0.07	0.6594	0.32	0.1087	0.27	0.0889	0.07	0.8325	0.002	0.0641
	전속(계약)	-0.07		0.04		-0.03		-0.04		-0.28	
	프리랜서	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	
다른직업 유무	예	0.08	0.6768	-0.03	0.8658	-0.18	0.3381	0.14	0.5759	0.22	0.2909
	아니오	0.00		0.00		0.00		0.00			
사용언어	일어	-0.12	0.3971	0.16	0.2790	-0.40	0.0029	0.56	0.0018	0.61	0.0001
	중국어	0.00		0.00		0.00		0.00			
			0.0001		0.0001		0.0001		0.0048		0.0048

<표 8> 요인별 수량화값 범위

독립변수	직무자체 수량화값 범위	근무환경 수량화값 범위	인간관계 수량화값 범위	자격제도 수량화값 범위	사회적 지위 수량화값 범위
성별	0.06	0.27	0.37	0.20	0.02
연령	0.19	0.32	0.34	0.52	0.31
교육수준	0.91	1.11	0.23	1.18	0.58
관광관련학전2공	0.35	0.20	0.40	0.40	0.05
평균소득	0.60	1.50	1.35	0.35	0.51
근무연수	0.97	0.49	1.19	0.83	0.74
근무일수	0.30	0.78	0.39	0.52	0.28
근무형태	0.14	0.32	0.30	0.11	0.28
다른 직업유무	0.08	0.03	0.18	0.14	0.22
사용언어	0.12	0.16	0.40	0.56	0.61

5. 결론

본 연구는 기업종사원의 직무만족도가 소비자만족도에 영향을 미친다는 것을 인식하면서 여행자들과 최일선에서 접하는 관광통역안내사들을 대상으로 조사하였다. 관광통역안내사의 직무만족을 향상시키기 위한 인력관리상의 시사점을 제시하고자 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 직무자체, 근무환경, 인간관계, 자격제도, 사회적 지위로 분류하고 이들 요인들이 인구통계학적 변수에 따라 차이가 있는지를 분석하였다. 분석결과와 그 결과에서 나타나는 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직무만족도는 직무만족 요인(표 3) 중 인간관계에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며 그 다음 직무자체, 근무환경, 자격제도, 사회적지위순으로 나타나 관광통역안내사라는 직업이 안정적이지 못하다고 인식하고 있다. 이는 기본 급여가 없거나 낮은 상태에서 쇼핑수수료나 여행자의 팁에 의존해야 하는 불안정한 수입구조로 인한 고객과의 갈등에서 기인하는 결과로 간주된다. 따라서 여행사의 경영구조조정과 더불어 정부의 제도적, 정책적 차원의 개선안이 요구된다. 특히 분석결과 한국관광통역안내사협회의 활성화가 요구되는 것으로 나타나 관광통역안내사에 대한 사회적인식의 개선을 위한 협회의 적극적인 활동이 요구된다. 즉 협회는 여행사로부터 당하는 관광통역안내사들의 불이익을 위해 업무의 개선과 적절한 임금체계의 제시를 통해 회원들의 권익을 보호하고 수입안정을 꾀할 수 있도록 하여야 한다.

둘째, 직무만족요인에 대한 인구통계적 차이분석 결과, 남자가 여자보다 근무환경에 대한 만족도가 높게 나타나 퇴근 시간이 불규칙하고 이동을 전제로 하는 관광통역안내업무가 여자들에게 불리한 요인임을 시사한다. 따라서 근무시간에 대한 적절한 보수체계, 퇴근시간준수 등의 정책적, 제도적 방안이 강구되어야 할 것이다. 교육수준이 높을수록 직무자체나, 근무환경, 자격제도에 대한 만족도가 낮게 나타나 여행업경영구조 및 관광통역안내사자격제도에 대한 정부차원의 개선 방안이 요청된다. 관광학을 전공하지 않은 사람이 전공자보다 직무자체나, 인간관계에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 전공자들에 대한 직무자체교육의 필요성과 관광자들과의 불편한 인간관계로 인하여 안내업무의 질적저하를 방지하여야 한다는 필요성이 제기된다. 또

한 월평균소득이 높은 집단이 직무자체나 근무환경에 대한 만족도가 높았으며 근무연수가 오래될수록 직무자체, 인간관계, 자격제도에 대한 만족도가 높게 나타나 소득이 직무만족도에 영향을 미침을 알 수 있다.

셋째, 일어 통역안내사들이 중국어 통역안내사들보다 인간관계만족도는 낮았으나 자격제도나 사회적 지위에 대한 만족도는 높았는데 이는 과거에 비해 방한 중국관광객은 증가하는 반면 단체일본관광객의 감소로 일어 관광통역안내사들의 근무환경이 경쟁적인데서 그 원인이 있음을 알 수 있다. 따라서 이에 대한 관광업계 전체적인 경영 및 구조조정은 물론 정부의 제도적 방안이 요구된다.

본 연구는 직무 및 인간관계에 대한 만족도는 높으나 사회적 인식(지역주민인식), 근무환경에 대해서는 만족도가 낮게 나타나 관광통역안내사들이 긍지와 자신감을 가지고 일할 수 있는 여건조성이 필요하다고 주장한 선행연구(현성곤, 1993: 이정희, 2002)들과 유사한 연구결과를 재확인하는 것으로 우리나라 관광통역안내사들의 근무환경개선의 필요성을 제시하는데 연구의 의의가 크다. 특히 종래 연구들이 일어 관광통역안내사를 대상으로 한 것과는 달리 중국어 및 일어 관광통역안내사를 대상으로 실시한 점에서 더욱 의의가 있다고 사료된다.

본 연구의 한계점으로 시간적·경제적 이유와 회수율과 응답내용이 불성실한 우편조사로 인하여 표본의 수가 한정되어 설문대상자의 대표성에 다소 문제가 있을 수 있다. 향후 보다 연구의 일반화를 위해서 일대일 면접으로 측정을 한다면 응답의 오류를 줄일 수 있고 더 정확한 분석 결과를 제공할 수 있을 것이다. 또 영어와 불어, 독일어 통역안내사들과의 상호비교를 통하여 직무만족도에 대한 심층적인 연구가 이루어 질수 있을 것이다.

참고문헌

1. 김정배, 윤세환, 홍경옥 (1998). 국외여행업종사자의 근무환경이 직무만족에 미치는 영향: tour conductor를 중심으로, 한국관광학회, 관광학연구 특별호, 제22권 제2호, 212-220.
2. 김재곤, 이정희 (2002). 여행업종사원의 직무만족에 관한 연구, 한국여행학회, 여행 학연구 11, 71-90.
3. 박주아 (1997). 여행사 counter요원의 직무만족에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
4. 백운봉 (1989). 실험의 계획과 분석, 자유아카데미, 서울.
5. 신애경 (2003). 관광통역안내원의 직무만족도에 관한 연구-일본어 통역안내원을 중심으로-, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
6. 양창삼(1994). 조직이론, 박영사, 서울.
7. 원윤희(1992). 호텔종사원의 직무만족과 서비스제공수준 및 성과에 관한 연구, 세종대학교 박사학위논문.
8. 이교종 (1993). 여행업종사원의 직무만족과 이직의 관계에 대한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
9. 이정희 (2002). 관광통역안내원의 직무만족에 관한 연구, 한국호텔관광학회, 제4권 제2호, 235-253.

10. 이창렬 (1999). 여행사종사원의 직무만족에 관한 실증적 연구, 세종대학교 석사 학위 논문.
11. 전준호 (1997). 여행사조직문화가 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 경주대학교 석사학위논문.
12. 정지원 (1996). 여행업종사원 직무만족에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
13. 최철수 (2001). 여행업종사원의 임파워먼트와 직무성과에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
14. 한금희(1998). 항공사 기내승무원의 직무만족에 관한 실증연구-국적항공사를 중심으로- 한국관광경영학회, 관광경영학연구, 제3호, 169-196.
15. 허명희 (1998). 수량화방법 I II III IV, 자유아카데미, 서울.
16. 현성곤 (1993). 제주도내 관광일본어통역안내원의 직무만족도에 관한 조사연구, 한라전문대학 논문집, 455-472.
17. 한국산업인력관리공단 (1996). 관광통역직무분석.
18. Cohen, E. (1985). The Tourist Guide : The Origins, Structure, and Dynamics of a Role, *Annals of Tourism Research*,12(1), 5-29.

[2004년 11월 접수, 2005년 2월 채택]