

호텔인턴쉽 참가자의 스트레스 요인과 사회적(학교)지원이 인턴쉽 만족에 미치는 영향

Relationship between Internship Satisfaction,
Hotel Internship Stress and Social Supports

이결재, 지진호
건양대학교 관광학과

Keol-Jae Lee(keoljae@konyang.ac.kr), Jin-Ho Jee(jeejh@konyang.ac.kr)

요약

본 연구는 호텔인턴쉽 참가자의 스트레스요인과 인턴쉽 만족, 사회적(학교)지원의 중요성을 논하기 위해 일본호텔에서 인턴쉽으로 참가하고 있는 대학생을 대상으로 분석을 하였다. 그 결과, 인턴쉽 스트레스는 인구통계학적인 특성에 따라 스트레스를 받는 집단이 상이하였고, 인턴쉽 만족은 인턴부서에 따라 만족도가 상이하게 나타남을 알 수 있었다. 또한, 인턴쉽 스트레스 요인은 인턴쉽 만족에 음(-)의 관련성을 나타내는 것으로 분석되었으며, 특히 '직무자체요인' 스트레스가 클 경우 직무만족이 상대적으로 크게 감소하는 것으로 나타나 '직무자체요인'의 스트레가 상대적으로 중요함을 알 수 있었다. 또한, 호텔인턴쉽 참가자에 대한 사회적(학교)지원이 높을수록 그리고 인턴쉽 스트레스가 낮을수록 인턴쉽 만족이 높게 나타나 인턴쉽 만족도를 향상시키기 위해서는 사회적 지원을 증가시키고 인턴쉽 스트레스를 감소시켜야 함을 알 수 있다.

■ 중심어 : | 인턴쉽 스트레스 | 사회적(학교)지원 | 인턴만족 | 호텔인턴프로그램 |

Abstract

This study is designed to figure out internship stress factors which took place in their work place of Hotel. Then, the relationship between these internship stress factors and internship satisfaction were explored. Lastly, the internship satisfaction of student under high stress in each stress factor and that of students under low stress were compared each other. five internship stress factors(internship-related stress, human relation stress, regulation stress regarding human resources, organization stress, and Foreign language barrier stress) were delineated from factor analysis. The levels of each internship stress were significantly different based on several demographic variables. As like as other studies, there were negative relationship between stress and internship satisfaction. finally, the students with low stress in each stress factor except language barrier stress were more satisfied with their internship than those under high stress.

■ keyword : | lernship Sress | Social Support | lternship Stisfaction | Htel Internship |

I. 서론

호텔인턴십 프로그램과 같은 산학협동 교육은 현장 학습을 통해 학교에서 습득한 이론을 실무에 접목시킬 수 있는 기회를 제공한다는 기본취지에도 불구하고 인턴십 프로그램의 질적 저하, 운영상의 문제, 그리고 산업체의 소극적인 태도 등은 인턴십의 보편적 문제점으로 지적되어왔다[1]. 특히, 최근에 정부의 글로벌 청년 리더 양성계획과 함께 외국의 호텔에서의 인턴십 프로그램에 참여하고 있는 대학생이 증가하고 있는 경우 국내와는 달리 직무내용에 따른 여러 가지 형태의 직·간접적인 직무스트레스를 경험하고 있는 것이 현실이다. 이러한 스트레스는 직무와 직결되어 직무만족과 영업성과와도 밀접한 관계를 가지므로 관심을 가지고 다루어야 할 부분이라 할 수 있다. 그러므로 대학관계자 및 호텔인턴프로그램 주최자는 인턴참가학생들이 직무스트레스를 유발시키는 요인들에 대하여 주의 깊게 관찰할 필요가 있으며, 이러한 스트레스를 해소시킬 수 있는 방법을 모색함으로써 인턴십 참가 학생의 직무만족도를 증가시키고 또한, 학생들의 호텔업에 대한 바른 이해를 돕는데 노력을 기울일 필요성이 있다.

본 연구는 해외호텔인턴십 프로그램에 참가하고 있는 대학생이 인턴십을 수행하는 과정에서 발생하는 스트레스에 관하여 그 요인(유형)들을 조사해보고, 그러한 요인들이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하고, 인턴십 참가자에 대한 사회적(학교)지원이 스트레스요인과 만족요인에 어느 정도 관련성을 가지고 있는지 분석하는데 연구의 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 인턴십에 대한 선행연구

인턴십에 대한 기존 연구는 주로 인턴십에 대한 교육적 효과와 인턴십에 대한 평가에 관한 연구이다. 인턴십의 효과에 관한 연구에는 기업의 측면에서 직원들의 직무만족, 수행, 그리고 유지에 관한 논문이 있다[2-4]. 연구결과로는 인턴십을 통해서 현실적인 직무를 경험

한 지원자가 그렇지 않은 지원자에 비해 자신이 맡게 될 직무에 대해 현실적인 기대를 형성시키게 되고 따라서 높은 직무만족과 낮은 이직률을 나타내고 있다는 것이다. 즉 인턴십을 통해서 예비지원자들은 직무에 대한 능력, 적성, 관심, 가치를 알 수 있어 스스로의 직업적 자아의 개발과 자기선택적인 직무수용이 가능하다는 것이다[5]. 실제로 많은 기업에서 인턴십을 통해서 혹은 인턴십을 경험한 지원자들을 선발하는 것은 이들 기업들이 인턴십의 효과를 이해하고 있기 때문이다[6][7].

인턴십 평가에 관한 연구는 최근까지 비교적 폭넓게 이루어져왔으며, 특히 실용학문으로서의 성격이 강한 호텔관광학분야에서도 활발히 진행되었다. 호텔관광산업 인턴십에 대한 학생들의 인식[8], 관광분야 인턴십 만족도 평가[9][10][11], 인턴십 훈련자들에 의한 인턴십 프로그램 평가[11], 산학실습교육 만족 및 취업의사에 영향으로 미치는 산학실습교육의 환경적 속성 규명[5], 그리고 관광인턴십 문제점에 대한 학생, 교수, 기업 등 관련집단의 지각차이분석[12]등으로 요약된다. 상기의 연구들은 인턴십을 경험한 학생들을 대상으로 교육프로그램에 대한 결과지각, 만족 등을 조사하였다는 공통점들이 있다. 그러나, 이러한 연구에서는 인턴십의 절차, 교육과정을 통해서 학생들이 기대하는 교육의 방향과 내용을 간접적으로 제안하고 있을 뿐 참가자의 직무와 관련된 내용을 중심으로 인턴참가자들의 직무만족과 이를 위한 지원에 대해서는 구체적으로 설명하고 있지 못하고 있다는 한계점을 나타내고 있다.

2. 인턴십 만족의 영향요인

인턴십 만족에 영향을 주는 요인으로는 크게 인턴십 프로그램에 대한 요인과 인턴십 참가자 개인의 심리적 요인에 의한 것, 인턴십 환경과 관련된 것으로 구분된다.

2.1 인턴십 프로그램

인턴십 프로그램이 인턴십 만족에 미치는 영향을 고찰한 선행 연구로서 Cole, Kolko, & Craddick, R.A.(1981)과 Gabris & Mitchell, k(1989), Feldman & Weitz(1990)등은 인턴십의 프로그램의 체계성 및 내용 형태가 인턴십 만족에 영향을 준다고 보고, 학생들에게

고객 및 종업원들과 접촉할 수 있는 기회와 자율권, 명확한 직무를 제공하는 등 체계적으로 프로그램을 구성하는 것이 중요하며 또한 인턴과 직접적으로 접하는 교육담당자의 품질향상에 신경을 써야 한다고 강조했다 [13-15].

2.2 심리적 요인

개인의 심리적 요인과 관련된 연구로서 Gruneberg(1979)는 학생들의 학습기대 수준, 진로 의사 결정, 그리고 직무 및 근무환경과 관련된 가치들간의 상호작용에 의해 영향을 받는다고 하였으며[16]. 이는 학생들의 욕구와 기대수준을 파악하여 이를 충족시킬 수 있는 직무를 제시하고, 특히 기업과 만나는 접점에서 근무하는 종사원들의 태도와 근무환경의 관리가 만족도와 밀접하게 연관되어 있다는 것을 의미한다. 이외에도 Thiel & Hartley (1997)는 기업, 대학, 학생의 세 주체가 인턴십에 대해 서로 다른 견해를 가지고 있는 경우 인턴십 프로그램 품질이 저하되고 기대효과가 미비하여 학생들의 인턴십 만족도가 낮게 나타났다고 보고했다[17]. 또한, 스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 보고한 많은 논문들이 있는데, 직무스트레스와 직무만족도간의 관계에 대해서는 크게 두 가지 견해가 있다. 직무스트레스가 많을수록 직무 만족도가 낮아진다는 전통적 견해와 직무스트레스가 반드시 부정적인 영향만을 주는 것이 아니라 경우에 따라서는 긍정적인 영향을 미칠 수도 있다는 견해이다. 직무스트레스가 직무만족도에 부정적인 영향, 즉 직무불만족을 초래한다고 주장하는 학자들의 견해를 살펴보면 Brief(1981)와 Schuler(1984), 공명권(2004) 등은 직무스트레스와 직무만족도가 부정적인 관계에 있음을 실증적으로 입증하였다[18-20].

한편, 직무만족과 직무스트레스가 항상 부정적 관계에 존재하는 것이 아니라 경우에 따라서 긍정적일 수 있다는 견해도 있다. Selye(1983)는 지나치게 과도한 스트레스나 너무 적은 스트레스는 사람들의 일상생활 및 직장생활에 바람직하지 못하다고 주장하면서 적정수준의 스트레스를 강조하였다[21]. 이상의 견해들을 정리해 보면 직무만족과 직무 스트레스는 정적이든 부적이

든 상관성이 매우 높다는 사실을 알 수 있다.

그 밖에 인턴십 환경요인과 관련된 연구로서 Barron & Maxwell(1993)은 학생들의 인턴십 만족도가 인턴십 기업의 풍토 또는 조직문화에 의해서도 영향을 받으며, 근무환경에 대한 만족도가 높을수록 인턴십 직무 만족도가 높아질 수 있다고 하였다[22]. Waryszak(1999)은 환대산업(hospitality) 전공 학생들이 실습기업환경에 대해 어떠한 기대를 가지고 있는지 조사한 결과 학생들은 함께 일하는 종사원들이 친절하고 협조적이며 업무에 최선을 다하는 모습과 치밀한 계획 속에서 효율적으로 업무를 잘 수행해내는 것을 중요하게 생각했으며 또한 쾌적한 환경에서 근무하기를 원했다[23]. 따라서 인턴십 현장에서 만나게 되는 사람들과의 관계, 특히 교육 담당자 및 종사원들의 태도가 인턴들의 전반적인 직무 만족도 수준에도 많은 영향을 미칠 것으로 보인다.

인턴십 만족도에 관한 선행연구를 종합해 볼 때 국내 외식, 급식산업 인턴십 만족도도 프로그램의 인적요인, 프로그램의 체계 및 구성, 인턴십 기대효과의 충족, 그리고 제도적인 요인등에 의해 영향을 받을 것으로 보인다. 특히, 대학생 신분으로서 인턴십을 참가 할 경우 사회적 지원으로서의 대학의 지원체계가 인턴십 만족에 영향을 미칠 것으로 예상된다.

2.3 사회적 지원

직무스트레스를 연구하는 학자들이 직무스트레스의 조절변수로 사회적 지원에 관심을 보이기 시작한 것은 1970년대 중반이다. Locke(1976)는 사회적 지원이 지니고 있는 잠재적 효과를 첫째, 직무스트레스 원천에 대해 직접영향을 미쳐 직무스트레스를 사전에 방지하는 예방효과 둘째, 직무수행자의 긴장감 해소 안정감 증진 등을 도모하여 직무스트레스를 제거하도록 하는 치유효과 셋째, 직무스트레스와 긴장간의 관계를 조절하여 직무수행자가 직무스트레스를 보다 적게 느끼도록 하는 완충효과 등 세 가지를 설명하였다[24].

Scarpello와 Campbell(1983)에 의하면 강도 높은 직무스트레스하에서 상사로부터 지원받고 있는 직무수행자는 그렇지 못한 직무수행자에 비해 직무스트레스와 관련증상을 훨씬 적게 보인다는 것을 실험적으로 분석

하였다[25]. 사회적 지원은 직무수행자가 직무스트레스를 보다 적게 느끼도록 하는 동시에 직무만족을 크게 느끼도록하는 역할도 한다. Beer(1976)는 직무불만족, 생활불만족, 낮은 자존심등과 같은 역할긴장감이 감독자의 지원과 역의 관계에 있다고 주장하였다[26].

그러나 직무스트레스와 관련된 사회적 지원이 직무만족과 정의 관계에 있는 것은 아니다. Blau(1981)의 연구결과에서는 조직 외적지원은 정의 관계에 있었으나 상사 및 동료의 지원에 있어서 직무스트레스와 직무만족간의 관계는 부의 관계에 있는 것으로 나타났다[27].

또한 직무수행자의 사회적 배경이 다를 때에도 직무스트레스와 직무만족간의 관계가 달라지는 것을 조사되었다. 그러나 직무스트레스와 사회적지원간에는 긍정적 관계가 있는 것이 일반적이다.

III. 연구방법

1. 연구가설의 설정

본 연구는 일본호텔 인턴쉽 참가자들의 인턴쉽 스트레스 요인을 먼저 규명하고, 인턴쉽 스트레스의 각 요인들이 인턴쉽 만족에 어떠한 영향을 미치는지, 스트레스요인에 따라 인턴쉽 만족도에는 차이가 있는지 마지막으로 사회적(학교)지원이 인턴쉽 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다. 본 연구의 가설은 다음과 같이 설정하였다.

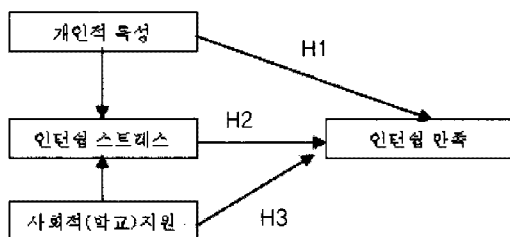


그림1. 연구 모형

연구가설1: 개인적인 특성에 따라 인턴쉽 스트레스 및 인턴쉽 만족에 차이가 있을 것이다

연구가설2: 인턴쉽 스트레스요인이 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

연구가설3: 사회적(학교)지원이 스트레스요인과 인턴쉽 만족에 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 설명

인턴쉽 스트레스 요인은 먼저 기존연구를 중심으로 고찰 하여 인턴쉽 스트레스를 유발하는 변인으로서 직무자체, 인간관계, 인사제도, 조직, 언어로 분류하였다. 분류된 항목에 대하여 관광학 전공 대학원생 및 교수, 산업체 인사를 중심으로 브레인스토밍을 실시하여 호텔 인턴쉽과 관련 있는 항목으로 재구성 하였다. 그 결과, 직무자체는 호텔 인턴쉽을 수행함으로써 발생하는 요인으로 본 연구에서는 업무량, 영업장 환경, 업무내용 등으로 설정하였다. 인간관계요인에는 주변과의 업무적 마찰관계와 관련된 요인으로 본 연구에서는 의사소통, 동료와의 관계 등으로 인해 발생될 수 있는 규정 위반, 상관과의 갈등으로 설정하였다. 인사제도는 인턴쉽에 대한 차별대우, 인사고과에 대한 불만 등으로 설정하였다. 조직요인으로는 호텔업무에 대한 회의감, 조직에 대한 소외감 등으로 설정하였다. 언어요인은 호텔업무 수행시 외국어에 대한 부담감 및 고객과의 의사소통 등을 설정 하였다.

사회적지원이란 직무스트레스를 받은 직무수행자의 스트레스가 완화될 수 있도록 해주는 조직 내적 또는 외적 요인들을 말한다. 일반적으로 조직 지원은 직무스트레스를 완화시켜주는 효과를 발생시키거나 직무 스트레스를 방어해 주는 역할을 담당하게 된다. 본 연구에서는 사회적 지원을 대학관계자와의 상담, 교무적 지원 등의 내용을 중심으로 학교지원의 의미로 설정하였다.

직무만족요인은 인턴쉽 직무를 마치고 나서 학생들이 느끼는 인턴쉽 프로그램 전반에 대한 만족도 평가로서 Gabris & Mitchell(1989)의 연구에 사용되었던 문항 (Would like to work for the agency?)을 ‘졸업 후 이 기업에 취업할 것을 최우선적으로 고려하겠다’로 수정하여 이 문항에 어느 정도 동의하는지를 물었고, ‘타인추천의향’은 후배나 친구들에게 이 기업에서 인턴쉽을 하라고 추천해주고 싶다’에 대해 어느 정도 동의하는지를 측정하였다[14].

3. 연구조사의 설계

1) 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 조사기간은 2008년 12월 17일부터 2009년 3월 31일까지로 하였으며, 조사대상은 일본의 토오큐 호텔 그룹에서 실시하고 있는 토오큐 호텔/리조트 대학생 인턴십 프로그램에 참여하고 있는 서울 및 대전지역 소재 대학생을 중심으로 하였다. 일본 토오큐호텔 인턴십 프로그램은 1개월미만의 단기 인턴십프로그램부터 6개월이상의 장기 인턴십 프로그램으로 진행하고 있으며 인턴십 평가 우수자에게는 정식직원으로 채용되는 기회와 함께 장학금을 추가로 지원토록 되어있다. 대학생 인턴십 프로그램의 참여 대상에 대한 모집은 1년에 2회 이상 국내 대학의 설명회를 거쳐 실시하고 있으며 연간 200-300여명의 대학생이 인턴십 프로그램에 참가하고 있다. 설문지는 서울 및 대전권 소재 대학생들이 주로 참여하고 있는 홋카이도 니세코 스키리조트, 토치기현 헨터타운 스키리조트, 토오쿄 토큐호텔, 미야기현 그랑데코호텔리조트에 각각 50매씩 200매를 인사담당자에게 전달하여 해당 학생들에 배포토록 하였다. 최종적으로는 142매(71%)를 회수하였으나, 응답내용이 성실하지 못한 4부를 제외한 138부(69%)를 유효표본으로 하여 분석자료로 활용하였다.

2) 설문지의 구성 및 분석방법

본 연구의 인턴십스트레스에 관한 설문구성은 공명권(2004)의 측정 설문지와 조직연구에서 개발된 이론적 근거와 함께[17], 직원(인턴십 참가자)들과의 직접면담을 통하여 이론적 근거로 타당한 17개 항목을 세부항목(5점척도: 1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)으로 구성하였다. 또한 직무만족에 관한 내용과 학교의 지원에 관한 내용도 모두 Likert 5점 척도를 사용하였다. 개인적 특성은 명목척도를 사용하였다.

실증연구의 통계적 분석방법으로는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 이용하였으며, 자료의 분석은 변수에 따라 다르게 적용하였으며 빈도분석, 요인분석, 분산분석, 회귀분석 등을 활용하였다.

IV. 실증분석 결과

1. 표본의 특성

본 연구를 위한 기본적인 조사표본의 인구통계학적 특성을 분석하면 [표 2]와 같다.

표 2. 조사표본의 특성

특성	구분	빈도	비율(%)
성별	남성	57	40.0
	여성	81	60.0
인턴기간	1개월 미만	75	57.3
	1~3개월미만	34	24.6
	3-6개월미만	23	16.6
	6개월 이상	6	4.3
인턴부서	객실부	12	8.7
	식음료부	71	51.4
	연회장	55	39.8

2. 신뢰성 및 타당성

표 3. 측정항목의 요인분석 및 신뢰성 검정

요인명	설문문항	요인 적재량	아이겐값 (설명력 %)	신뢰 계수
직무자체 요인	근무환경에 대한 불편함	.657	5.234 (26.30)	.718
	상사의 지시가 지나친 간섭	.621		
	교대근무로 인한 불편함	.598		
	휴식시간부족	.556		
	일에 대한 중압감	.424		
인간관계 요인	동료와의 인간관계에 불편함	.640	1.622 (8.01)	.755
	업무외적인 지시로 불편함	.523		
	매너없는 고객으로 인한 불쾌감	.524		
	상사의 상충되는 업무지시	.419		
인사제도 요인	인턴학생의 차별대우	.588	1.452 (7.457)	.670
	인사고과에 대한 불안	.562		
	고용불안에 대한 느낌	.425		
조직요인	호텔의 사회적 인식에 회의감	.527	1.284 (7.454)	.605
	회사가 발전 가능성이 없음	.455		
	조직참여에 대한 소외감	.405		
외국어요인	고객과의 언어소통에 답답함	.698	1.17 (5.552)	.525
	외국어 사용에 심리적 부담감	.632		

주1) 요인의 총분산 설명력은 54.773%임

주2) KMO(kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)는 .824임

인턴쉽스트레스를 구성하고 있는 설문문항들의 개념 타당성(construct validity) 검정을 위하여 요인분석을 이용하였다. 요인적재치에 있어 본 연구에서는 4이상인 경우를 적용하였다. 요인추출은 주성분분석(principle component analysis)법을 이용하였으며, 요인회전에 있어서는 요인들 간의 상호독립성을 검정하는데 유용한 varimax법을 이용하였다. 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO의 값은 .824로 비교적 크게 나타나 요인분석을 위한 변수선택이 바람직함을 알 수 있다.

요인분석의 결과 모두 5개의 요인이 도출되었다. 요인 1은 5개 항목으로 '직무자체요인', 요인 2는 4개 항목으로 '인간관계요인', 요인 3은 3개 항목으로 '인사제도요인', 요인 4는 3개 항목으로 '조직요인', 요인 5는 2개 항목으로 '외국어요인'으로 명명하였다.

또한 측정항목의 신뢰성검정을 위하여 신뢰도분석을 실행하였다. 신뢰성을 높이기 위한 방법으로는 내적 일관성 검정을 Chronbach's alpha를 이용하였다. 인턴쉽 스트레스 요인들에 대한 각각의 알파 값은 0.50이상이므로 이들 항목들이 각 요인에 관하여 내적 일관성을 지니고 있다고 볼 수 있다([표 3] 참조).

3. 가설의 검증

1) 연구가설1의 검증

“인구통계학적 특성에 따라 인턴쉽 스트레스요인에는 유의한 차이가 있을 것이다.”라는 연구가설을 설정하여 독립표본T-검증 및 분산분석을 실시하였다.

표 4. 성별에 따른 직무 스트레스요인의 차이검증

요인명	남성 (n=57)	여성 (n=81)	t	유의확률(p)
직무자체	3.3101	3.3462	-1.83	.069*
인간관계	2.8742	3.3012	-6.15	.000***
인사제도	3.1660	2.9549	2.22	.028**
조직	2.6637	2.6951	-1.89	.0689
외국어	3.1514	2.9662	1.75	.083*

주1) 평균값 (5점척도: 1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)
 주2) *:유의수준 p<0.1 **:유의수준 p<0.05 ***: 유의수준 p<0.01

먼저, “성별에 따라 직무스트레스요인에는 유의한 차

이가 있을 것이다.”에 대한 독립표본T-검증결과는 [표 4]와 같이 나타났다. 성별에 따른 직무스트레스를 요인별로 비교해 보면 ‘직무자체요인’, ‘인간관계요인’에서는 남성보다 여성이 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, ‘인사제도요인’, ‘외국어요인’에서는 여성보다 남성이 스트레스를 더 받는 것으로 나타났다.

다음으로 “인턴기간에 따라 인턴쉽 스트레스요인에는 유의한 차이가 있을 것이다”에 대한 분석결과는 [표 5]와 같이 나타났다. 인턴기간에 따른 인턴쉽 스트레스를 요인별로 분석한 결과 ‘직무자체요인’과 ‘인간관계요인’에서 유의수준 0.05에서 유의한 차이를 보이고 있다. ‘직무자체요인’에서는 1개월미만의 인턴쉽 학생 가장 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, 6개월 이상의 인턴도 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 이러한 요인으로는 호텔업무에 대한 심리적 부담과 과도한 업무량으로 인한 요소 등이 작용하였다고 볼 수 있다. ‘인간관계요인’에서 1개월에서3개월 사이의 인턴학생이 스트레스를 많이 받고 있는 것으로 나타났다.

표 5. 인턴기간에 따른 직무스트레스요인의 차이검증

요인명	1개월미만 (n=75)	1-3개월 (n=34)	3-6개월 (n=23)	6개월이상 (n=6)	F	유의확률(p)
직무자체	3.8863	3.2517	3.3225	3.5225	4.118	.017**
인간관계	3.0291	3.6611	2.9385	3.1112	3.275	.040**
인사제도	3.1709	2.9684	3.0897	2.9844	2.050	.131
조직	2.5983	2.800	2.6282	2.2314	2.828	.101
외국어	3.6097	3.6737	3.4744	3.6695	1.650	.194

주1)평균값 (5점척도: 1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)
 주2)*:유의수준 p<0.1 **:유의수준 p<0.05 ***: 유의수준 p<0.01

표 6. 인턴부서에 따른 직무스트레스요인의 차이검증

요인명	객실부 (n=12)	식음료부 (n=71)	연희장 (n=55)	F	유의확률(p)
직무자체	3.3693	3.5686	3.0125	3.210	.04**
인간관계	3.1353	3.1000	3.2251	0.091	.763
인사제도	3.0768	3.1078	2.9854	0.051	.818
조직	2.6781	2.7059	2.1025	0.064	.801
외국어	3.6340	3.5392	3.5782	1.026	.312

주1)평균값 (5점척도: 1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)
 주2)*:유의수준 p<0.1 **:유의수준 p<0.05 ***: 유의수준 p<0.01

“인턴부서에 따라 인턴쉽 스트레스요인에는 유의한

차이가 있을 것이다”에 대한 분석결과는 [표 6]과 같이 나타났다. 인턴부서에 따른 직무스트레스요인을 분석한 결과 ‘직무요인’이 유의수준 0.1에서 유의한 차이를 보이고 있으며, 그 외 4개 요인에서는 유의한 차이를 보이고 있지 않는 것으로 나타났다. 식음료부서에서 근무하고 있는 인턴학생들이 다른 부서에서 근무하고 있는 인턴 학생들보다 스트레스를 더 받는 것으로 나타났는데 이는 근무환경의 불편함, 업무내용 등이 그 원인이라 볼 수 있다.

“인구통계학적 특성에 따라 인턴십 만족에는 유의한 차이가 있을 것이다.”라는 연구가설을 설정하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 그 결과, 성별 및 인턴기간 인턴십 만족간에는 통계적 유의가 나타나지 않았으며, “인턴부서에 따라 인턴십 만족에는 유의한 차이가 있을 것이다”에 대한 분석결과에서만 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 구체적으로는 객실부에서 근무하고 있는 인턴학생들이 다른 부서에서 근무하고 있는 인턴 학생들보다 인턴십 만족도가 더 높은 것으로 나타났는데 이는 객실부의 근무환경, 고객과의 접촉을 통한 서비스 성취감 등이 그 원인이라 볼 수 있다.

표 7. 인턴부서에 따른 인턴 만족의 차이검증

요인명	객실부 (n=12)	식음료부 (n=71)	연화장 (n=55)	F	유의확률 (p)
인턴만족	3.9842	3.5235	3.0110	4.110	.041*

주1)평균값 (5점척도: 1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)
주2)*:유의수준 p<0.1 **:유의수준 p<0.05 ***: 유의수준 p<0.01

2) 연구가설 2의 검증

표 8. 인턴십 스트레스요인과 인턴십 만족간의 다중회귀분석

종속변수	독립변수	β	t값	유의확률	VIF
인턴 만족	직무자체	-.372	-4.048	.000***	2.908
	인간관계	-.191	-1.725	.068*	1.6553
	인사제도	.030	.441	.659	2.908
	조직	-1.62	-1.670	.096*	1.388
	외국어	.005	.067	.947	1.147
R=.406 R2=.359 F=8.732 p=.000					

주1)*:유의수준 p<0.1 **:유의수준 p<0.05 ***: 유의수준 p<0.01

“인턴십 스트레스요인이 직무만족에 유의적인 영향을

미칠 것이다”라는 연구가설을 설정하여 인턴십 스트레스요인(독립변수)이 직무만족(종속변수)에 미치는 영향을 분석하기 위해 요인점수를 이용한 다중회귀분석을 실행하였다. 인턴십 스트레스요인과 직무만족과의 관련성 검증에 대한 구체적인 분석결과는 [표 8]과 같다.

직무만족에 대해 ‘직무자체요인’, ‘인간관계요인’ 및 ‘조직요인’이 유의적인 음(-)의 관련성을 나타내는 것으로 분석되었으며, 특히 ‘직무자체요인’ 스트레스가 클 경우 직무만족이 상대적으로 크게 감소하는 것으로 나타나 ‘직무자체요인’ 스트레스가 상대적으로 중요함을 알 수 있었다. 회귀분석에 포함된 독립변수들 간에 나타나는 높은 상관관계로 발생 될 다중공선성을 판단하기 위해서 VIF(Variance Inflation Factor)를 이용하였다. 보편적 판단 기준인 10보다 작은 경우 다중공선성이 없다고 볼 수 있으며 VIF계수가 3이상일 경우 표준화된 회계계수의 표준오차가 3배 이상으로 커져 다중공선성으로 인한 회계계수의 해석상의 문제가 발생 할 수도 있는데 [28]본 연구에서는 VIF계수가10보다 작기 때문에 공선성문제를 배제할 수 있다고 판단하였다.

3) 가설 3의 검증

표 9. 사회적지원과 직무자체스트레스요인의 회귀분석

종속변수	독립변수	β	t값	유의확률
직무자체요인	사회적(학교)지원	-.566	-12.123	.000***
R=.566 R2=.321 F=89.147 p=.000				

주1)*:유의수준 p<0.1 **:유의수준 p<0.05 ***: 유의수준 p<0.01

표 10. 사회적지원과 조직스트레스요인의 회귀분석

종속변수	독립변수	β	t값	유의확률
조직요인	사회적(학교)지원	-.353	-6.711	.000***
R=.352 R2=.125 F=45.043 p=.000				

주1)*:유의수준 p<0.1 **:유의수준 p<0.05 ***: 유의수준 p<0.01

호텔인턴십 참가자에 대한 사회적(학교)지원이 인턴십 스트레스와 인턴십만 족에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실행하였다. 먼저, 사회적(학교)지원이 인턴십 스트레스요인에 미치는 영향에 대하여 알아보기 위해 사회적(학교)지원을 독립변수로 인턴십 스트레스의 5개

의 요인을 각각 종속변수로 하여 분석을 실시하였다. 그 결과, 직무자체요인과 조직스트레스요인에서 유의적인 음(-)의 관련성을 나타냈다. 즉, 사회적(학교)지원이 클수록 직무자체 스트레스 요인과 조직스트레스요인은 감소하는 것으로 나타났다. 그 밖의 인턴쉽 스트레스요인과 사회적(학교)지원과의 관련성에 있어서는 통계적으로 유의차가 나타나지 않았다([표 9][표 10] 참조).

표 11. 사회적(학교)지원과 인턴쉽 만족에 대한 회귀분석

종속변수	독립변수	β	t값	유의확률
인턴만족	사회적(학교)지원	.563	11.087	.000***
R=.563 R ² =.317 F=86.101 p=.000				

주1)*:유의수준 $p < 0.1$ **:유의수준 $p < 0.05$ ***: 유의수준 $p < 0.01$

다음으로 사회적(학교)지원이 인턴쉽 만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 사회적(학교)지원을 독립변수, 인턴쉽 만족을 종속변수로 한 회귀분석을 실시한 결과 양 변수간의 유의적인 정(+)의 관련성을 나타냈다. 즉, 사회적(학교)지원요인이 클수록 인턴쉽 만족요인도 늘어나는 것으로 나타났다.

V. 결론

본 연구는 일본 토큐호텔그룹 계열 호텔,리조트에서 인턴쉽에 참가하고 있는 서울 및 대전지역 대학생들을 대상으로 실시한 인턴쉽스트레스와 인턴쉽만족, 사회적(학교)지원에 관한 연구이다.

먼저, 인턴쉽 스트레스에 관한 항목은 이론연구 및 사전조사를 통해 17개항목을 개발하였고 이를 요인분석 한 결과 '직무자체요인', '인간관계요인', '인사제도요인', '조직요인', '외국어요인' 등 5개 요인으로 도출되었으며 인턴쉽 만족 및 사회적(학교)지원방안에 대하여서는 각각 1개 요인으로 인턴쉽만족요인, 사회적(학교)지원요인으로 명명하여 이들 요인을 분석 자료로 활용하였고, 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성에 따른 인턴쉽스트레스요인과 인턴쉽 만족과의 차이검증에서는 먼저 성별에 따른 인턴쉽 스트레스를 요인별로 비교해 본 결과 '직무 자체요인', '인간관계요인'에서는 남성보다 여성이 스트

레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, '인사제도요인', '외국어요인'에서는 여성보다 남성이 스트레스를 더 받는 것으로 나타났다.

인턴기간에 따른 차이검증에서는 '직무자체요인'에서는 1개월미만의 인턴쉽 학생이 가장 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났으며, 6개월 이상의 인턴도 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났다. 이러한 요인으로는 호텔업무에 대한 심리적 부담과 과도한 업무량으로 인한 요소 등이 작용하였다고 볼 수 있다. '인간관계요인'에서 1개월에서3개월 사이의 인턴학생이 스트레스를 많이 받고 있는 것으로 나타났다.

인턴부서에 따른 차이검증에서는 '직무자체요인'에서 식음료부서에서 근무하고 있는 인턴학생들이 다른 부서에서 근무하고 있는 인턴 학생들보다 스트레스를 더 받는 것으로 나타났는데 이는 근무환경의 불편함, 업무 내용 등이 그 원인이라 볼 수 있었다.

인턴쉽 만족과 인구통계학적 특성과의 차이검증에서는 인턴부서에 따른 차이검증에서 객실부에서 근무하고 있는 인턴학생들이 다른 부서에서 근무하고 있는 인턴 학생들보다 인턴쉽 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

둘째, "인턴쉽스트레스요인이 직무만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다"라는 연구가설에 대한 분석결과는 직무만족에 대해 '직무자체요인', '인간관계요인' 및 '조직요인'이 유의적인 음(-)의 관련성을 나타내는 것으로 분석되었으며, 특히 '직무자체요인' 스트레스가 클 경우 직무만족이 상대적으로 크게 감소하는 것으로 나타나 '직무자체요인'의 스트레스가 상대적으로 중요함을 알 수 있었고, '인사제도요인' 및 '외국어 요인'은 인턴쉽만족에 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 호텔인턴쉽 참가자에 대한 사회적(학교)지원, 인턴쉽 스트레스와 인턴쉽만족간의 상호 영향을 알아 본 결과, 사회적(학교)지원이 높을수록 그리고 직무 자체스트레스요인과 조직스트레스요인이 감소하는 것으로 나타났으며 사회적(학교)지원과 인턴쉽 만족간의 관계에 있어서는 사회적(학교)지원이 많을 수록 인턴쉽 만족이 높게 나타남을 알 수 있었다. 이를 통해 사회적(학교)지원이 인턴쉽 스트레스와 인턴쉽 만족의 통제변수로서 작용하고 있으며 사회적(학교)지원의 중요성을

확인 할 수가 있었다.

본 연구의 결과에 따라 호텔에서는 인턴십 스트레스 요인 중에서 비교적 수치가 높게 나타난 '직무자체요인' 등에 대한 스트레스원인 항목들을 체계적으로 분석하여, 인구 통계적 특성에 따라 적극적인 스트레스 관리를 해야 할 것이다. 그리고 스트레스를 적게 받는 집단이 스트레스를 많이 받는 집단에 비해 인턴십 만족이 높게 나타난 점을 고려할 때, 향후 인턴학생들에 대한 스트레스를 정확히 파악하고 관리하여 스트레스를 최소화함으로써 인턴십 만족을 높일 필요성이 있고, 대학생 인턴십 프로그램을 진행하기 위해서는 대학이 인턴학생들에 대한 인턴상담 및 재정적인 지원이 인턴 참가자들의 인턴 만족감을 높이는 중요한 요인임을 알 수 있었다. 따라서, 대학에서는 인턴참가자에 대한 지속적인 학생 관리를 위한 지원 매뉴얼의 작성이 필요하다고 본다.

본 연구의 한계점으로 조사대상이 먼저, 일본 도쿄호텔 계열사를 중심으로 연구되어 일반화 할 수 있는 해외호텔 모집단의 특성을 충분히 반영하지 못하고 있다는 점을 들 수 있다. 둘째, 스트레스 요인을 선행문헌의 연구결과에 따라 설정하고 항목별로 분류하였는데 본 연구에서 채택한 직무자체요인, 인간관계요인, 인사제도요인, 조직요인, 외국어요인 만을 채택하였기 때문에 다각적인 인턴십 스트레스 요인을 설명 하는 데는 부족한 점이 있다고 본다. 또한, 사회적 지원으로서의 사회적(학교)지원의 구체적인 내용을 제시하지 못했으며 사회적(학교)지원에 대한 논리성도 부족하다는 한계를 남기고 있다. 향후에는 사회적(학교)지원에 대한 구체적인 내용을 토대로 신뢰성 및 타당성을 검토 한 후 인턴십 만족의 통제요인으로서 역할을 보다 논리적으로 파악 할 필요가 있다. 또한, 정부의 글로벌청년리더 10만명 육성사업에 즈음하여 많은 대학생들이 해외호텔에서 인턴십을 할 기회가 제공되어 진다고 볼 때 관광연구의 한 맥락에서 인턴십에 대한 대학의 지원 및 인턴십 효과에 대한 구체적인 연구가 필요하다고 본다.

참 고 문 헌

- [1] 허용덕, 원철식, "관광관련학과 산학협동 현장실습생들의 직무만족에 관한 연구", 관광학연구, 제 7권, pp.371-395, 2000.
- [2] 고동우, "인사선발 제도로서 인턴십이 직무 태도와 수행에 미치는 영향:호텔과 여행사를 중심으로", 관광연구, 제15권, 2호, pp.23-38, 2000.
- [3] 김성수, 현실적 직무소개가 이직율과 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구:대기업 인턴사원과 공채사원의 비교 연구, 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2000.
- [4] J. P. Wanous, "Realistic Job Preview: Can a Procedure to Reduce Turnover Also Influence the Relationship Between Abilities and Performance?" Personnel Psychology, Vol.31, pp.249-258, 1978.
- [5] 박영기, 윤지환, "관광관련학과 현장실습에 대한 학생들의 인식과 취업준비와의 관계", 한국관광학회 제58차 학술논문발표대회 논문집 II, pp.77-87, 2005.
- [6] 최영희, 김일순, 김수연, "해외취업 및 인턴십에 대한 인식과 만족도에 관한 연구: 조리 및 외식관련 전공자를 대상으로", 동아시아식생활학회지, 제19권, 제2호, pp.287-294, 2009.
- [7] 이영은, 이주영, 김아름, "인턴십 프로그램에 대한 대학생의 만족도 및 산업체의 대학생 인턴에 대한 태도 평가", 생활과학연구논총, 제12권, 1호, pp.185-203, 2007.
- [8] 전병길, 정윤조, 정하윤, "인턴십 참가의사결정과정 에 관한 연구:태도 및 참가의사의 결정요인을 중심으로", 관광학연구, 제31권, 제5호, pp.75-95, 2007.
- [9] 정호선, 윤혜현, "조리학 전공 대학생들의 인턴십 기대와 만족에 관한 연구", 한국조리과학학회지, 제20권, 3호, pp.299-309, 2004.
- [10] 김태희, 이영남, 박홍현, "인턴십 만족도가 입사 지원 의향에 미치는 영향", 호텔관광연구, 제7권, pp.203-225, 2001.
- [11] 주나미, 윤지영, 김옥선, 정현아, 박상현, 고영주, 조기원, "식품영양학 전공을 위한 인턴십 프로그램 개선방안", 한국식생활문화학회지, 제20권,

[1] 허용덕, 원철식, "관광관련학과 산학협동 현장실

제1호, pp.68-76, 2005.

[12] 최귀덕, "전문대학현장실습의 문제점에 대한 관련집단의 지각차이 분석", 직업교육연구, 제17권 2호, pp.103-120, 1998.

[13] M. A. Cole, A. J. Kolko, and R. A. Craddick, "The quality and process of the internship experience," Professional Psychology, Vol.12, pp.570-577, 1981.

[14] G. T. Gabris and Mitchell,k. " Exploring the relationships between intern job performance, quality of education experience, and career placement," Public Administration Quarterly, Vol.12, No.4, pp.484-504, 1989.

[15] D. C. Feldman and B, Weitz, "Summer interns:Factors contributing to positive developmental experiences." Journal of Vocational Behavior, Vol.37, pp.267-284, 1990.

[16] M. M. Gruneberg, Understanding job satisfaction. New York:John Wiley, 1979.

[17] G. R. Thiel and N. T. Hartley, "Cooperative Education:a natural synergy between business and academia," SAM Advanced Management Journal, Vol.62, No.3, pp.19-24, 1997.

[18] A. P. Brief, R. S. Schuler, and M. Van Sell, Managing Job Stress, Little Brown, 1981.

[19] R. S. Schuler, Organizational Stress and Coping : A Model and Overview. In Amarjit S. S. and Schuler, R. S.(eds). Handbook of Oranizational Stress Coping Strategies. Ballinger publishing Co, R. S.1988.

[20] 공명권, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 공군헬기 조종사 중심으로, 청구: 충북대학교 석사논문, 2004.

[21] H, Selye The Stress Concept, Past, Present, Future, in C. L. Coper(ed), Stress Research : Issues for Eighties, Jhon Wiley & Sons.1983.

[22] P. Barron and G. Maxwell, "Hospitality management students' image of the

hospitality industry," International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol5, No.5, pp.5-8, 1993.

[23] R. Z. Waryszak, "Students' expectations from their cooperative education placements in the hospitality industry:an international perspective," Education&Training, Vol.41, No.1, pp.33-40, 1999.

[24] E. A. Locke, The Nature and Cause of Job Satisfaction in Dunnette, Marvin D. Handbook of Industrial & Organizational Psychology. Chicago : Roud McNally College Publishing Co. 1976.

[25] V. Scarpello and Campbell, "Job Satisfaction : Are all the Parts there?" Personnel Pshchology. Vol.36, 1983.

[26] T. A. Beer, "Perceived Stiuational Moderators of the Relationship Subjective Role Ambiguity and Role Strain," Journal of Applied Psychology. Vol.31, 1976.

[27] G. Blau, "An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length and Job Strain," Organizational Behavior and Human Performance. Vol.17, 1981.

[28] 김계수, AMOS 구조방정식 모형, 서울 spss아카데미, 2004.

저 자 소 개

이 걸 재(Keol-Jae Lee)

정희원



- 1995년 2월 : 세종대학교 관광경영학과(경영학사)
- 1998년 3월 : 일본릿쿄대학 사회학과(사회학석사)
- 2003년 3월 : 일본릿쿄대학 관광학과(관광학박사)

▪ 2003년 9월 ~ 현재 : 건양대학교 관광학과 교수
<관심분야> : 관광개발, 관광정책

지 진 호(Jin-Ho Jee)

정회원



- 1989년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광경영학 석사)
- 1994년 8월 : 경기대학교 관광경영학과(관광경영학 박사)
- 1997년 9월 ~ 현재 : 건양대학교 관광학과 교수

<관심분야> : 문화관광 축제·여행업 경영, 관광자원
(재래시장) 개발 및 관리