

직무순환이 주관적 경력만족에 미치는 영향: 고용경쟁력 매개효과를 중심으로

Examination of the Effect of Job Rotation on Subjective Career Satisfaction : The Mediating Effect of Employability

권나경*, 김혜린**

가천대학교 관광경영학과*, 버지니아텍 호텔관광경영학과**

Na-Kyung Kwon(vickyzzang99@hanmail.net)*, Hye-lin Kim(linakim@vt.edu)**

요약

고객의 만족을 극대화하기 위해서는 서비스 전달에서 발생할 수 있는 오류를 최소화하여 서비스 가치를 창출하는 것이 중요하다. 이에 다양한 직무경험은 고객의 서비스 극대화뿐만 아니라 개개인의 경력개발에도 큰 도움이 된다. 또한 기업들과 조직관리 측면에서도 우수인력 개발을 위한 주요 수단으로 사용되어지고 있다. 하지만 호텔종사원의 직무순환이 고용경쟁력과 주관적 경력만족에 미치는 영향의 구조적 관계에 관한 연구는 아직까지 미흡한 실정이다. 해서 본 연구를 위해 특 1,2급 호텔에 근무하는 직원을 대상으로 설문을 실시하였으며 총 370명의 자료가 실증분석에 사용되었다. 직무순환, 고용경쟁력, 주관적 경력만족의 구조적관계를 분석한 결과, 직무순환은 고용경쟁력 및 주관적 경력만족도에 유의한 영향을 미쳤다. 그리고 직무순환과 주관적 경력만족에서 고용경쟁력이 부분적으로 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 호텔종사원의 지각된 직무순환을 통한 고용경쟁력의 효과로 개인과 조직 모두를 위한 올바른 경력개발 및 경력관리 프로그램을 활용하여 호텔을 포함한 환대산업에 실질적 도움이 되는 것이 본 연구의 주된 목적이다.

■ 중심어 : | 직무순환 | 고용경쟁력 | 주관적 경력만족 |

Abstract

In order to maximize customer's satisfaction, high-value service needs to be created by reducing service delivery errors and miscommunications. Employee's job rotation experience will help them to reduce errors and develop their career. The purpose of this study is to examine the effect of job rotation on employability and subjective career satisfaction. The results clarifies the hotel's job rotation system and examine the relationship among job rotation, employability and subjective career satisfaction. Taking samples from full-time workers in hotel, total 370 participants were used in the analysis. The SEM approach was used to analysis the data with AMOS 20.0. The results show that job rotation has a positive influence on employability and subjective career satisfaction. Moreover, employability has a partial mediation effect between job rotation and subjective career satisfaction. Therefore, the study contributes to generate theoretical and practical implications in hospitality industry.

■ keyword : | Job Rotation | Employment Competitiveness | Subjective Career Satisfaction |

I. 서론

우수인력 확보 및 유지는 환대산업이 직면한 중요한 문제이다[1][2]. 이는 조직의 목적을 달성하고 지속적으로 성장할 수 있는 경쟁우위가 곧 우수한 인력이기 때문이다. 호텔산업 서비스는 무형적인 것으로 서비스 제공자와 고객과의 상호작용이 무엇보다 중요한 곳이다. 고객과의 상호작용에 있어 만족을 극대화하기 위해서는 서비스 전달에서 발생할 수 있는 오류를 최소화 하여 서비스 가치를 창출하는 것이 중요하므로 호텔종사원들의 다양하고도 포괄적인 직무경험이 필수적이다[1][3]. 다양한 직무경험은 고객의 서비스 극대화뿐만 아니라 개개인의 경력개발에 큰 도움이 되어, 많은 기업들이 우수인력 개발의 주요 방법으로 고려하고 있다[3][4]. 직무순환은 교육과 학습으로는 체득하기 힘든 문제에 적절히 대처할 수 있는 방법을 현장에서 직접 체험 할 수 있기 때문에 상황적 맥락에서 얻게 되는 암묵적 지식획득으로 다양한 업무수행 능력을 향상시킬 수 있다[5][6]. 이는 경력개발에서 갖는 이점일 수 있으며 급격한 조직 변화로 종신고용의 붕괴와 빠른 정년으로 노동시장에서 재고용 가능성이 중요한 문제가 된 현실에서 노동시장에서 살아남을 수 있는 고용경쟁력에도 도움이 된다[7-9]. 고용경쟁력은 고용가능성으로도 표현되며 노동시장의 변화에 따라 새롭게 고용되거나 고용 상태를 유지하는 개인의 능력으로 개인의 고용경쟁력은 주관적인 경력성공의 척도로 간주된다[10-12].

과거에는 조직이 조직 구성원들을 위해 경력관리를 해 주었지만, 기업경영의 환경이 변화함에 따라 이제는 조직뿐만 아니라 개인 스스로가 경력에 대하여 책임을 져야한다[13]. 이에 조직 구성원 개개인들은 업무성취도와 함께 일과 삶의 균형을 통해 이를 본인의 경력으로 연관시켜 만족하는 일에 관심을 가지게 되었다. 호텔 종사원들도 예외일 수는 없다.

오은혜·탁진국[10]은 경력계획을 한 사람일수록 경력 목표를 달성하기 위한 더 구체적인 전략을 가지고 있을 확률이 높고 이런 전략을 실제로 이행하는 빈도 역시 높을 가능성이 있기 때문에 자신의 경력에 더 만족한다고 하였다. 이러한 경력계획 및 경력관리를 통해서 개

인은 핵심역량을 축적하고, 자기성장을 실현하며, 직장 생활의 질을 향상시킬 수 있다[14][15]. 또한 조직은 전문 인력을 양성하고 경쟁력을 향상시키며, 일체감을 드높이는 효과를 기대할 수 있다[15][16].

조직 구성원이 직무에 만족하지 못하거나 몰입하지 못할 경우에는 이직이나 경력변경의도에 영향을 줄 수 있다[17]. 높은 이직률은 조직입장에서는 직원 채용 및 교육에 많은 경비와 시간이 투자되며 아울러 조직에 융화되기까지 생산성 차질을 유도할 수 있는 부정적인 요소가 많다. 개인으로 하여금 조직 안에서 자신의 긍정적인 잠재력을 인식하고, 외부의 불안 요소를 극복할 수 있도록 하는 요인 중 하나인 고용경쟁력을 강화시킬 수 있는 영향 요인으로는 훈련 및 개발기회제공, 직무경험의 다양성, 직무순환 등으로 선행연구에서 밝혀졌다[11][18][19]. 그중에서도 새로운 기술을 습득할 수 있고 변화에 대한 다양한 지식습득 적용이 가능한 직무순환은 고용경쟁력을 강화시킬 수 있는 경력개발기능으로 경력만족에서도 중요하다[21-23].

하지만 호텔종사원의 직무순환이 고용경쟁력과 주관적 경력만족에 미치는 영향의 구조적 관계에 관한 연구는 아직까지 미흡한 실정이다. 더욱이 직무순환은 호텔 산업에서도 그 중요성은 인지하고 있는 경력개발의 한 분야이지만 현재까지 국내에서는 연구주제로 많이 다루어지지 않고 있어 총체적 접근이 필요하다고 사료된다.

따라서 본 연구에서는 다음과 같은 목적을 달성하고자 한다. 첫째, 이론적 고찰을 통해 직무순환과 고용경쟁력 및 주관적 경력만족에 대해 고찰하고, 선행연구를 통해 밝혀진 각각의 개념들의 속성을 파악하고자 한다. 둘째, 선행연구를 바탕으로 직무순환이 주관적 경력만족에 어떠한 영향을 미치는지 파악하며, 직무순환이 고용경쟁력에 유의미한 영향이 있는지, 아울러 고용경쟁력이 주관적 경력만족에 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 셋째, 직무순환과 주관적 경력만족의 관계에서 고용경쟁력은 매개역할을 하는지 파악하고자 한다. 마지막으로 본 연구를 통해 경력개발 및 경력관리 프로그램의 효율적인 활용으로 개인과 조직 모두의 인적자원관리에 대한 다양한 적용방안과 올바른 방향성을 제시하는데 그 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 직무순환

직무순환(Job Rotation or Job Transfer)은 현재의 직무에서 다른 직무로 재배치하는 것으로 경력개발제도의 실제적 적용방안이라고 볼 수 있다. 조직의 직무순환은 다양한 직무경험의 기회를 부여함으로써 유능한 관리자의 양성과 지식배양, 조직 협력의식의 고취, 기업내 부인력의 자기개발, 기회부여 등을 통해 잠재능력 개발 및 향상과 근무의욕을 고취시키는데 그 목적을 두고 있다[5]. 즉, 조직 구성원의 측면에서는 직무순환을 통해 현장에서 수행되고 체득된 직무경험은 어느 교육장에서의 교육보다 더 중요하며 사업의 다양한 측면과 단계를 직접 경험하므로 조직에 대해 보다 넓은 시야를 갖게 된다고 할 수 있다[21]. 조직의 맥락에서도 직무순환은 다양한 직무경험을 갖도록 하는 것으로 인재로 하여금 경험을 통해 업무를 이해하게 하고, 조직의 고유한 상황에서 발생하는 문제에 적절히 대처할 수 있는 방법을 현장에서 직접 체험하도록 하여 현대경영에서 요구하는 다재능 인재로 육성할 수 있다는데 의미 부여를 할 수 있다[6].

Morrison & Hock[24]는 직무경험이 개인 경력개발에 미치는 영향에 근거하여 직무경험에 기초한 경력개발모형에서, 직무환경의 축적된 경험에 따라 개인의 지식과 기능 그리고 특성에 변화를 가져와 역할개발과 개인개발이 이루어진다고 하였다. 또한 개인의 경력이 직무경험과 함께 설계될 때 학습과 성장이 원활히 이루어질 수 있다는 것을 보여주고 있다[24]. 이는 경력개발의 측면에서 체계적으로 이루어지는 직무순환의 이점으로 새로운 직무로의 경쟁적 진입과정을 통해 개인의 개발을 자극할 수 있다[3][25]. 또한 개인의 조직 내 사회적 관계망을 넓혀 줄 뿐 아니라, 구성원의 직무만족도를 전체적으로 증가시켜주는 효과가 있다[26].

Hey Consulting Group의 조사결과에 의하면 포춘 500대 기업 중 45%의 기업들이 조직의 경력지원 프로그램으로 직무순환을 실시하고 있으며, 2005년 Hewitt에서 실시한 미국 Top 20위 회사들의 인재육성방법으로 89%가 ‘발전적 직무부여’와 37%가 ‘직무순환’을 활

용하고 있다고 하였다[27]. 또한 영국 호텔관리자의 경력이동성과 구조에 따른 연구 결과에서는 회사 내 직무이동은 63.3%가 자신의 경력개발을 위해 스스로 직무순환을 하였다고 한다[28]. 이러한 맥락에서 보면 직무순환의 기대효과로는 높은 직무수행 기회부여로 인해 잠재적 개발촉진을 통해 개인의 다양한 업무 수행능력을 향상 시킬 수 있는 경력개발의 도구로 활용 가능하다는 것이다.

2. 고용경쟁력

고용경쟁력(employability)은 새로운 고용에 대한 가능성과 현재의 고용 상태를 유지하는 능력에 대한 개인의 주관적 지각과 신념으로, 고용가능성으로도 표현된다[29].

먼저 선행연구를 통해 고용경쟁력인 고용가능성에 대한 정의를 살펴보면, Fugate[30]은 고용가능성을 일에 대해서 고용될 수 있는 능력으로 조직 내에서는 조직 간이든 노동시장에서 독립적으로 새로운 고용안정을 획득할 수 있는 능력을 유지하는 것이라고 하였다. Knight & Yorke[31]은 조직 내의 한 직무에서 다른 직무로 이동해도 그 일을 수행할 수 있는 능력이며 조직을 떠나 노동시장에 나와도 다른 조직에 채용될 수 있는 능력을 고용가능성이라고 정의하였다. 같은 맥락에서 Johnson[32]은 현재 소속된 조직이나 조직 밖에서도 필요한 경우 구성원들이 자신의 고용이 보장될 기회를 느끼는 정도라고 하였으며, 고용경쟁력을 바탕으로 자신이 속한 조직과 고용관계를 유지하는 것이 자신의 경력관리에도 유리하다고 하였다[30].

이상과 같이 고용경쟁력은 개인으로 하여금 조직 안에서 자신의 긍정적인 잠재력을 인식하고, 외부의 불안요소를 극복할 수 있도록 하는 요인 중 하나로 노동시장의 변화에 대처하는 개인의 능력을 의미하며, 고용경쟁력이 갖는 가장 중요한 특징 중의 하나는 이것이 조직 안에서 개인이 경험할 수 있는 여러 가지 형태의 부적 요인들이 갖는 심리적 효과를 감소시킨다는 것이다[11].

고용경쟁력이 높은 사람은 자신의 경력에 대한 통제감을 높게 지각하기 때문에 변화 상황에서 더 적응적이

고 수행을 더 잘한다는 것을 의미하며 이러한 근로자의 행동은 고용주에게 긍정적인 영향을 미쳐 조직 종사원들의 직·간접적으로 보상을 받을 가능성이 증가한다는 것을 의미한다[30]. 또한, 고용경쟁력이 있는 사람은 변화에 대한 준비가 되어 있는 경향이 있어 현재의 직장에서도 자신의 업무를 주도적이고 창조적으로 수행할 수 있으며 실직 공백의 염려 없이 즉시 재고용 될 수 있다[29].

3. 경력만족

경력 개념이 한 개인의 일생에 걸쳐 일과 관련된 일련의 경험이라면[33], 경력만족이란 개인의 가치가 자신의 경력에서 만족된 정도로 자신의 경력에 대한 전반적 심리적 지향성을 의미하며 한 개인이 경력과정의 어느 시점에서 지각하는 경력에 대한 심리적 만족감을 말한다[34].

주관적 경력성공을 측정하는 대표적인 수단인 하나인 경력만족은 직무만족과는 다른 개념이다. 직무만족이 직무 자체 또는 직무경험의 평가를 통해 형성된 태도라면 경력만족은 한 개인이 일생을 통해 경험하는 모든 일과 관련된 경험에 대한 태도라 할 수 있다[35]. 같은 맥락에서 경력만족은 자신의 가치가 자신의 경력에 적용된 정도이며, 개인이 자신의 경력 또는 직무역할에 대한 만족감이라 할 수 있다[34][36]. 이는 자신의 경력에 대한 심리적 동일시로 볼 수 있겠다[33]. 이러한 맥락에서 경력만족은 자신의 일과 관련된 생활에서의 조직이 기대한 경력역할과 개인의 삶에서 선택하고 결정한 경력, 경력기회나 발전 가능성 및 경력생활을 뒷받침하는 자신의 지식과 능력에 대한 만족이라고 할 수 있다[37].

국내의 연구에서 보면 경력만족을 '이제까지 쌓아온 경력에서의 전반적인 성공여부, 자신의 경력목표에 대한 달성 정도, 임금상승, 승진, 새로운 기술의 개발과 같은 자신의 가치나 경력목표에 대한 만족'이라고 정의하였다[38]. 또한 경력만족은 자신의 경력에 대한 성공여부 및 경력성과의 비교 결과로 나타나는 것으로, 동일 직업 또는 경력이라 하더라도 개인에 따라 차이가 크다[39].

III. 연구방법

1. 자료수집 및 설문지 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 서울에 위치한 특 1,2급 7개 호텔을 대상으로 2013년 10월 14일부터 11월 20일까지 본 설문을 실시하였다. 각 호텔에 70부씩 총 490부의 설문지를 배포하였고, 응답자들은 자기기입식 방법으로 설문에 응답하였다. 이에 수집된 표본은 400 명으로서 불성실한 답변 30부를 제외한 370명의 자료가 실증분석에 적용되었다.

2. 가설 설정

2.1 직무순환과 주관적 경력만족

도전적 직무부여, 다양한 직무배정 등을 포함한 직무순환은 효과적인 경력개발제도도 무엇보다 직무순환을 통해 다양한 직무경험 해 볼 수 있는 기회 자체가, 곧 경험적 지식과 상황적 맥락에서 얻게 되는 암묵적 지식 습득의 획득으로 교육이나 훈련으로는 접하기 힘든 직무순환의 경력개발에서 갖는 이점이라고 할 수 있다[7][40].

박종철[23]은 호텔기업 종사원의 가치의제에 따른 직무순환이 고객지향성 및 경력성공에 미치는 영향에서, 호텔종사원들은 합리적이고 공정한 직무순환제도를 경력개발을 위해 활용하고 싶어 하며 이런 직무순환제도를 통한 자기개발과 성장발전은 개인역량향상과 함께 경력관리를 통한 경력만족인 경력성공을 지향하는 것으로 나타났다. 김영태[3]는 직무순환이 인사고과 점수와 핵심인재 선정에 미치는 영향에 대한 연구에서, 직무순환과 같은 경력개발제도는 조직 내 업무 전반에 대한 이해력과 문제해결력을 지닌 핵심인재를 육성하는데 바람직한 제도적 장치가 될 수 있으며 또한 직무순환이 잦을수록 인사고과 점수가 높아진다고 하였다. 이는 고용관계의 변화에 따라 조직구성원들이 스스로 자신의 경력을 관리해야 하므로 관리자가 되었을 때를 대비하여 업무수행에 도움이 되는 기술이나, 지식, 경력을 미리 습득함으로써 경쟁력을 키울 수 있으며 이로 인해 스스로의 경력관리와 경력만족에 정(+의 영향을 미친다고 할 수 있을 것이다. 따라서 선행연구에서 제기

된 주장 및 실증 연구결과에 기초하여 직무순환이 주관적 경력만족에 미치는 영향 정도를 알아보기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 : 직무순환은 주관적 경력만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.2 직무순환과 고용경쟁력

최근의 경력 패러다임인 무경계 경력이나 프로틴 경력에서는 노동시장에서 높은 고용경쟁력을 가졌는지가 중요하게 부각되고 있다. 정미현[22]의 호텔직원의 직무순환에 대한 인식이 주관적 경력성공에 미치는 영향에서, 직무순환인식 중 이동경험이 있는 직원들이 이동경험이 없는 직원들에 비해 개인발전요인과 승진요인에 높게 지각하고 있는 것으로 나타났으며 이중에서도 특히 자의로 이동한 직원들의 고용경쟁력 인식이 더 높게 나타났다고 하였다. 이는 과거에는 조직이 주체가 되어 경력관리와 고용의 보장을 통해 조직 구성원의 몰입과 충성심을 유도하였지만 최근에는 조직 경영변화에 따라 경력관리는 조직의 몫만이 아닌 개인이 주도적으로 노력해야 하는 새로운 경력환경의 시대에 도래했기 때문이며 고용시장에서 경쟁력을 갖기 위해 개개인 스스로 경력계획 하에 직무순환을 통해 업무 확장을 하는 것으로 보인다. 윤수민·이재식[29]의 고용경쟁력과 조직시민 행동 사이의 관계에서, 고용경쟁력이 높을수록 자신의 개인적 직무손실과 조직불안에 대한 지각 수준이 모두 낮다고 하였다. 이는 고용경쟁력이 높은 근로자들은 자신의 고용 유지 여부를 자신이 직접 통제할 수 있다고 지각하기 때문에 더 낮은 수준의 직무불안정성을 보였다고 한다. 따라서 직무순환은 고용경쟁력에 긍정적인 영향을 줄 것으로 예상되므로 이와 같은 선행연구들을 근거로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2 : 직무순환은 고용경쟁력에 유의한 영향을 미칠 것이다

2.3 고용경쟁력과 주관적 경력만족

최근에 자신의 경력을 한 조직에만 제한을 두지 않고 경력계획에 따라 직장을 옮기는 경우가 많기 때문에 이러한 불확실성에 대처할 수 있는 개인의 고용경쟁력은

주관적인 경력만족과 경력성공의 척도로 간주된다[12]. De Cuper, et al.,[11]의 연구에서는 고용경쟁력은 개인의 기술, 지식, 적응력으로부터 얻어지는 것이며 조직 내에서 개인이 경험할 수 있는 여러 가지 형태의 부정적인 심리적 요인들의 효과를 감소시킨다고 하였다. 윤수민·이재식[29]의 연구에서도 고용경쟁력은 개인의 불안을 감소시켜 심리적 안정감을 높임과 동시에, 직무열의와 같은 조직에 도움이 되는 긍정적 측면에도 영향을 미치는 것으로 확인됐다. 따라서 선행연구에서 제기된 주장 및 실증연구결과에 기초하여 고용경쟁력과 주관적 경력만족에 미치는 영향 정도를 알아보기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3 : 고용경쟁력은 주관적 경력만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.4 직무순환과 주관적 경력만족과의 관계에서 고용경쟁력의 매개효과

조직의 경력개발에 대한 지원이 부족하다고 느끼면 조직원들은 경력경로변경을 희망하거나 다양한 업무경험을 활용할 수 있는 곳으로 이직을 고려하므로 경력관리를 위해서 자신의 능력개발과 업무능력을 할 수 있는 다양한 직무경험의 장소가 필요하다[1]. 정미현[22]의 연구에서는 직무경험 향상을 위해 직무순환을 원하는 것으로 나타났으며 이는 고용경쟁력과 경력만족 및 직무만족 모두에 직·간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박종철[23]의 연구에서도 기업 종사원들의 자기개발과 성장을 위한 효율적이고 체계적인 직무순환 제도를 활용하고 싶어 하며 이를 활용하여 고용경쟁력을 가졌을 때 종사원들은 경력만족과 경력성공에 더 가깝다고 느낀다고 하였다. 따라서 직무순환은 주관적 경력만족에서 고용경쟁력이 직무순환과 주관적 경력만족에 매개역할을 하는 것을 유추해 볼 수 있기에 이와 같은 선행연구들을 근거로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4 : 직무순환과 주관적 경력만족의 관계에서 고용경쟁력은 매개역할을 할 것이다.

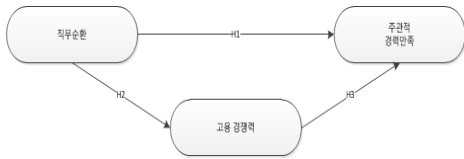


그림 1. 연구모형

3. 설문지 구성 및 인구통계학적 특성

설문 항목은 직원의 직무순환 경험, 고용경쟁력, 주관적 경력만족, 기타 인구통계학적 및 일반항목으로 크게 4개 부분으로 구분하였다[표 1]. 설문지 응답자의 주요 특성을 살펴보면, 성별은 남성이 231명(61.3%)이며, 연령대는 20대 126명, 30대 120명, 40대 117명, 50대 34명 등으로 전 연령층이 골고루 분포되어 연구를 하기에 유효적절한 표본임을 알 수 있다.

표 1. 설문지 구성항목

구분	항목수	선행연구	척도
직무순환	12	권나경·김혜린·이인재 (2013) 노용진 (2007) Beatty, Schmeier & McEvoy, (1987)	7점 척도
고용경쟁력	4	윤수만이재식 (2010) Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Wormley, W. M. (1990)	7점 척도
주관적 경력만족	7	Greenhaus et al. (1990) Mobley et al (1994) 박수성 (2006) Johnson (2001)	7점 척도

4. 분석방법 및 절차

본 연구의 목적 달성을 하기 위해 통계패키지 프로그램(SPSS20.0)을 이용하여 다음과 같은 분석을 실시하였다. 직무순환에 대한 탐색적 요인분석을 통해 핵심적인 차원을 도출하였으며, 각 요인을 구성하는 변수들의 내적 일관성 검정을 위해 Cronbach's α 값을 이용한 신뢰도 검정(Reliability analysis)을 실시하였다. 또한, 직무순환, 고용경쟁력, 주관적 경력만족도의 구조적 관계를 규명하기 위해 AMOS 20.0 을 이용하여 확인적 요인분석 및 공분산구조분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 탐색적 요인분석

직무순환의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출은 주성분분석과 직각회전방식의 배리맥스를 사용하였다. 요인적재량과 공통성이 .4 이하인 것은 제거하였고, 고유값이 1.0보다 큰 것을 요인으로 추출하였다. 분석결과 3개의 요인이 도출되어, 각각 '다양한 직무경험', '체도의 공정성', '경력개발' 이라고 명명하였다. 분석결과 도출된 요인은 복합변수로 계산하여, 각 개념의 측정변수로 사용하였다. 그 결과는 [표 2]와 같다.

표 2. 탐색적 요인분석의 결과

요인명	변수명	요인 적재량	고유값	분산 설명력	신뢰성
다양한 직무 경험	개인의 능력을 향상시킨다.	.805	4.22	35.20	.935
	다양한 경험을 얻는 기회를 제공 한다	.829			
	잠재된 능력을 개발할 수 있는 기회가 된다.	.841			
	환경의 변화로 근무 사기를 높여준다.	.686			
	개인의 능력을 다양하게 인정 받는 기회가 된다.	.749			
	타 부서에 대한 이해를 높여준다.	.754			
체도의 공정성	직무순환의 주기는 적당하다.	.807	2.82	23.52	.887
	개인이 희망하는 직무를 파악하고 반영하고 있다.	.826			
	본인의 의사를 먼저 반영시킨다.	.766			
경력 개발	경력을 개발함으로써 승진에 유리하다.	.809	2.82	23.52	.887
	경력을 개발함으로써 승진 기회가 제공된다.	.859			
	경력을 개발함으로써 다른 조직에서도 쉽게 대체 가능한 지식이나 기술을 가지게 된다.	.689			

KMO = .874, Bartlett $\chi^2 = 1956.876(p=.000)$

2. 연구모형의 확인적 요인분석

이론적 배경 하에 설정된 변수와 잠재변수간의 관계가 성립하는지 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석을 실시하기 위해 최대우도법(Maximum likelihood method)을 이용하여 전체적인 모형 적합도를 파악하였다. 표본모형의 적합도 파악은

카이제곱(χ^2) 통계량, 여러 가지 적합지수 (GFI, AGFI, NFI, CFI, RMR, RMSEA)를 함께 고려하였다. 먼저, 본 연구의 전체적 구조모형을 검증한 결과 $\chi^2=432.706$, 자유도(df)=74, p 값 = .000, GFI =.82 AGFI=.75, NFI=.87, CFI =.89, RMR=.09 RMSEA = .10로 적합도 수준이 임계치 보다 낮은 점을 고려하여 적합도가 향상된 모형을 찾고자 다양한 시도를 해 보았다. 연구모형의 적합도를 높일 수 있는 가능성을 제시해 주는 수정지수를 활용하여 신뢰도가 낮은 변수를 제거하고, 공분산이 비교적 크게 나타나는 요소들 간의 공분산간의 고정화를 위한 경로수정을 추가하였다.

수정된 연구 모형의 적합도 결과 $\chi^2=179.775$, 자유도(df)=49, p 값 = .000, CFI =.95, RMR=.07 RMSEA = .08로 개선되어 요인별 모형적합지수는 대부분 지수에서 적합도가 향상되어, 임계치 기준을 충족하고 있다. 따라서 본 연구의 직무순환, 고용경쟁력, 주관적 경력만족에 대한 구성개념의 타당성이 확보 되었다. 모형의 적합도를 확인한 결과는 [표 3]과 같다.

표 3. 연구모형의 적합도 검증결과

	절대적합지수			증분적합지수		조정 적합지수			
	CFI	RMR	RMSEA	AGFI	NFI	PNFI	CFI	IFI	RFI
1	.82	.09	.10	.75	.87	.58	.89	.89	.85
2	.49	.92	.07	.08	.86	.93	.68	.95	.95

1. 수정 전 모형 2. 수정 후 모형

또한 각각의 측정변수가 잠재변수를 어느 정도 설명하고 있는가를 평가하기 위해 개념 신뢰도 및 분산추출지수를 확인한 결과 신뢰성과 수렴타당성이 확보되었다. 그 결과는 [표 4]와 같다.

표 4. 연구모형의 확인적 요인분석

잠재변수/측정변수	표준화 추정치	t 값	개념 신뢰도	분산추출 지수
직무순환			.77	.62
다양한 직무경험	.83	-	.69	.31
제도의 공정성	.78	15.71	.61	.39
경력 개발	.85	17.53	.73	.27
고용경쟁력			.80	.65
내가 이제까지 획득한 기술과 능력을 고려해 볼 때, 새로운 직장을 구할 수 있는 많은 구직 기회가 있을 것이다.	.80	15.59	.64	.36

내가 원할 경우 내 분야에서 새로운 직장을 쉽게 구할 수 있다고 생각한다.	.83	16.42	.69	.31
나의 기술과 능력으로 볼 때, 나를 다른 회사에서도 부가가치를 창출할 수 있는 훌륭한 인재로 생각할 것 같다.	.87	17.35	.76	.24
지금 내가 가지고 있는 능력 정도면, 다른 회사에서도 지금과 동등한 자리를 쉽게 얻을 수 있을 것 같다.	.75	-	.56	.54
주관적 경력만족			.66	.58
나는 다른 사람에 비해 나의 업무에 만족한다.	.70	-	.49	.51
나의 직장경력을 돌이켜 볼 때, 지금까지 내가 이룬 성과에 대해 만족한다.	.70	11.69	.49	.51
경력목표 달성과 관련하여 볼 때, 내가 초기 설정 하였던 경력에 대한 나의 직장경력 및 목표의 달성 면에서 만족한다.	.73	12.02	.53	.47
현재 일을 선택한 것은 내 인생에서 중요하다.	.73	11.99	.53	.47
승진 측면에서 볼 때, 지금까지 진행된 나의 승진 속도에 만족한다.	.61	10.51	.37	.63

3. 연구가설 검증

본 연구에서 설정한 연구모형의 적합성과 연구가설을 검증하기 위해 공분산 구조방식을 실시하였다.

그 결과, $X^2=181.062$, 자유도(df) = 57, GFI =.92, AGFI=.85, NFI=.93, CFI =.91, RMR=.07 RMSEA =.08로 나타나 적합도가 향상되어 임계치 기준을 충족하고 있다. 구조방정식 모형을 이용한 연구가설의 검증결과 첫 번째, 두 번째 가설인 '직무순환이 고용경쟁력과 주관적 경력만족에 유의한 영향을 미칠 것이다'를 분석한 결과 구성개념간의 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타나 가설1, 2는 채택되었다. 세 번째 가설인 '고용경쟁력이 주관적 경력만족에 미치는 영향'을 파악한 결과 고용경쟁력이 주관적 경력만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3도 지지되었다. 그 결과는 [표 5]와 같다

표 5. 구조방정식모형을 통한 검증결과

가설	가설경로	표준화 계수	t값	p값	결과
H1	직무순환 → 주관적 경력만족	.008	10.42	.000**	채택
H2	직무순환 → 고용경쟁력	.928	9.90	.000**	채택
H3	고용경쟁력 → 주관적 경력만족	.902	3.41	.000**	채택

주: **p<.001

4. 매개효과 검증

고용경쟁력의 매개효과를 검증하기 위해 구조 방정식 모형 분석을 실시하였다. 고용경쟁력이 직무순환과 주관적 경력만족에 직접적으로 영향을 미치는 경로를 포함하는 부분매개모형과 이러한 직접경로를 포함하지 않은 완전매개모형을 비교하였으며, 결과는 [표 5]와 같다. X² 차이 검증 결과 두 모형은 유의한 차이($\Delta X^2=158.29(1), p<.01$)를 보였고, 부합도 지수도 부분매개 모형이 더 높게 나타나 직무순환과 주관적 경력만족에서 고용경쟁력이 부분적으로 매개하는 연구모형이 더 적합한 것으로 나타났다. 이에, 가설 4인 ‘직무순환과 주관적 경력만족의 관계에서 고용경쟁력은 매개역할을 할 것이다’는 가설은 부분 채택되었다고 볼 수 있다.

표 6. 완전매개모형 및 부분매개모형의 부합도 지수

	χ^2	df	부합도 지수				
			CFI	NFI	TLI	RMR	RMSEA
완전매개	333.478 (p=.0)	50	.89	.86	.84	.21	.12
부분매개	179.775 (p=.0)	49	.95	.93	.93	.07	.08

V. 결론

본 연구의 목적은 호텔종사원들의 지각된 직무순환과 고용경쟁력이 주관적 경력만족에 영향을 미치는지에 대한 관련성을 먼저 살펴보고, 직무순환이 주관적 경력만족에 미치는 영향간의 구조적 관계를 고용경쟁력을 매개변수로 실증적으로 검증하는데 있다.

본 연구의 학문적 시사점으로는 다음과 같다.

첫째, 선행연구를 바탕으로 단순한 개념정리를 떠나 직무순환을 경력개발과 연계하여 개념정리를 하였는데 의미를 둘 수 있겠다. 둘째, 아직까지 현대산업에서 많이 다루지 않았던 고용경쟁력을 체계적으로 개념 정리하였으며 이를 직무순환과 경력만족을 함께 연계하여 이 연구를 통해 구체화 시켰는데 의의가 있다. 셋째, 주관적 경력만족을 연구의 종속변수로 활용하여 연구의 주제로 미흡했던 직무순환과 고용경쟁력을 연계

하여 학문적으로 살펴보았다는데 의의가 있다.

또한 본 연구에서는 다음과 같은 실무적인 시사점을 제공한다. 첫째, 직무순환에 대한 요인분석 결과 ‘다양한 직무경험’, ‘제도의 공정성’, ‘경력개발’로 나타났으며, 주관적 경력만족에는 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무순환에 대한 인식 중 실제 이동경험이 있는 직원들이 한 가지 직무만을 수행한 직원들에 비해 여러 부서의 경험을 통해 전사적 시각을 가지게 되어 기술범위와 전문성을 위한 능력범위를 넓힐 수 있기에 경력만족을 높게 인식한다는 정미현 [22], 박종철[23]의 연구와 일치한다. 또한 개인발전 요인을 위한 직무순환제도의 자기개발과 성장발전은 조직의 과장급이상 직급이 올라갈수록 더 높게 평가하며 본인 스스로 경력개발에 능동적으로 대응하기 위해 다양한 직무수행을 통해 경력관리상의 이점을 살리고 또 본인의 필요부분을 보완할 수 있는 직무순환을 통해 경력만족과 경력성공을 느낀다는 조남규·정규엽[2]의 기존 연구와 일치하는 결과다.

둘째, 직무순환은 고용경쟁력에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 급격한 조직 변화를 이겨낼 수 있는 하나의 힘인 고용경쟁력으로 새로운 고용에 대한 가능성과 현재의 고용상태에서 개인이 불안요소를 극복할 수 있는 경쟁력이 향상될 수 있기 때문이다 [11][41]. 지속적인 업무학습능력과 더불어 적극적이며 능동적인 직무순환을 통해 다양한 직무경험으로 익힌 조직구성원들은 향상된 능력이 변화에 대해 사전 준비할 수 있는 경향이 있기 때문에 직무순환의 경험이 없는 직원보다는 조직 내에서 부정적 요소는 극복하고 더 적응력 있게 업무에 대처할 수 있을 것이다. 이러한 직무순환을 통해 향상된 고용경쟁력을 가진 종사원들은 조직측면에서도 유리하다. 다양한 업무 수행이 가능한 인력배치를 위한 선택의 폭이 넓어 인력을 보다 효율적으로 적재적소에 적정 배치 할 수 있는 이점이 있기 때문이다. 개인측면에서도 직무순환을 통해 전반적인 관리능력향상, 미래의 핵심인적자원의 개발 및 확보, 새로운 네트워크형성으로 이직에 대처하는 능력이 향상될 수 있고 고용경쟁력이 높아 조직 내에서도 긍정적인 영향을 미쳐 직·간접적으로 여러 형태의 보상을 받을 수

있기 때문에 이는 곧 본인의 경력관리에도 이롭게 작용할 것이며 경력만족으로 유추 가능하다. 동일맥락으로 호텔조직에서는 직무순환제도의 도입과 운영을 현실적으로 잘 활용할 수 있는 프로그램을 내부의 흐름에 맞추어 구체화할 필요가 있을 것으로 사료된다.

셋째, 고용경쟁력은 주관적 경력만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 연구결과 알 수 있다. 조직구성원들은 변화하는 고용시장에서 비자발적 이직이 늘어나는 것을 목격하고 고용에 대한 두려움을 갖게 되면서 스스로 고용경쟁력을 갖추려고 노력하고 있다. De Cuyper, Bernhard-Oettel, Berntson, De Witte, & Alarco, [11]의 연구에서 고용경쟁력이 높은 사람은 자신의 경력에 대한 통제감을 높게 지각하기 때문에 노동시장의 변화에 대해 두려움을 느끼거나 위협으로 생각하는 대신 일종의 도전으로 지각하여 긍정적으로 반응한다고 하였다. 이는 개인이 자신의 고용경쟁력이 향상되었다고 지각한다면 고용불안이 줄어들고 현 조직에 대하여 긍정적인 태도를 형성하여 조직에 몰입할 가능성이 크며, 자신의 고용경쟁력을 바탕으로 자신이 속한 조직과 고용관계를 유지하는 것이 경력관리에도 유리하다고 인식한다는 것을 연구 결과를 통해 알 수 있다[30]. 이로 인해 자신의 경력을 적극적으로 관리하여 노동시장에서 가치인 고용경쟁력을 인정받는다면, 개인의 삶에서 선택하고 결정한 경력 기회나 앞으로의 발전 가능성 및 이러한 경력생활을 뒷받침하는 자신의 지식과 능력인 경력만족은 당연히 높아질 수 있을 것이다.

넷째, 호텔종사원의 주관적 경력만족을 위해 효율적이고 합리적인 직무순환제도의 필요성에 고용경쟁력은 부분적으로 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 호텔 종사원들이 다양한 현장실무경험과 스스로의 잠재역량 개발을 통해 보다 더 경력만족과 경력성공에 가깝다고 느끼는 것으로 나타났지만, 직무순환을 통한 고용경쟁력만으로는 개인의 불안감을 감소시켜 심리적 안정감을 높이며 삶과 일의 균형을 추구하는 현대인들의 변화된 경력 패러다임인 주관적 경력만족을 전부 대변할 수는 없다는 것을 알 수 있다[42].

본 연구의 제한점과 추후 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 조사대상이 서울지역 특급호텔 종사원을 대상

으로 이루어져 이들 표본대상 호텔이 전체를 대표하기에는 표본 집단의 대표성 문제가 제기 될 수 있다. 또한 추후의 연구에서는 정규직과 비정규직, 성별 및 직급, 호텔의 규모와 위치 & 경영방식 등으로 분류해서 연구가 진행된다면 더 의미가 있을 것이다. 둘째, 주관적 경력만족의 독립변수와 매개변수로 직무순환과 고용경쟁력으로 한정하여 연구가 진행되었기 때문에 향후에 더 의미 있는 연구를 위해서 두 변인 이외에 영향을 미칠 수 있는 추가적인 다양한 변인으로 연구가 진행되어야 할 것이다. 셋째, 환대산업에서는 높은 이직률로 인해 개인과 조직 모두에게 고용경쟁력은 중요한 요인이므로 독립변수와 종속변수로 모두 활용하여 지속적인 연구가 진행될 필요가 있으며, 추후 연구에서는 여행업과 외식산업 및 MICE산업 종사자들을 대상으로 폭 넓은 연구가 진행될 필요가 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- [1] E. Micheals, H. Handfield-Jones, and B. Axelrod, *The War for Talent*, Boston, Harvard Business School Press, 2001.
- [2] 조남규, 정규엽, “호텔인재의 인재가치제안(EVP)과 인재개발요소가 경력성공에 미치는 영향에 관한 연구”, 호텔경영학연구, 제19권, 제4호, pp.37-58, 2010.
- [3] 김영태, 한준상, 최항석, 김소영, 김민영, “국내기업 사례에서 직무순환이 인사과과점수와 핵심인재 선정에 미치는 영향에 대한 연구”, 직업능력개발연구, 제11권, 제2호, pp.261-283, 2006.
- [4] 서경민, “핵심인재 육성 프로그램 현황 및 시사점: 국내외 사례를 중심으로”, 인력개발연구, 제8권, 제2호, pp.71-87, 2006.
- [5] 권나경, 김혜린, 이인재, “호텔종사원의 직원가치와 직무순환중요도가 경력성공에 미치는 영향 연구”, 한국조리학회, 제19권, 제3호, pp.291-304, 2013.
- [6] 노용진, “세대 리더 육성이 경쟁력이다,” LG Business Insight, 제9권, pp.23-37, 2007.

- [7] J. Nonaka and T. Hirotaka, *The Knowledge-Creating Company*, 장은영 역(1998), 지식창조 기업, 세종서적(주), 1995.
- [8] V. Marsick and M. Volpe, *Informal and Incidental Learning in Workplace*, NY: Routledge, 1999.
- [9] 최혜수, 구자혁, 이상건, “호텔기업의 경력관리가 경력만족에 미치는 영향: 고용형태 및 직급의 조절효과”, *호텔관광연구*, 제8권, 제4호, pp.61-76, 2006.
- [10] 오은혜, 탁진국, “경력계획이 주관적 경력성공에 미치는 영향: 긍정심리 자본의 매개효과와 미래 시간 전망과 코칭리더십의 조절효과”, *한국심리학회지*, 제25권, 제4호, pp.143-159, 2012.
- [11] N. De Cuyper, C. Bernhard-Oettel, E. Berntson, H. De Witte, and B. Alarco, “Employability and employee’s well-being: mediation by job insecurity,” *Applied Psychology: An International Review*, Vol.57, pp.488-509, 2006.
- [12] R. Hogan, T. Chamorro-Premuzic, and R. Kaiser, “Employability and career success: bridging the gap between theory and reality,” *Industrial and Organizational Psychology Perspectives on Science and Practice*, Vol.6, 2012.
- [13] M. Arthur and D. Rousseau, *The boundaryless career, a new employment principle for a new organizational era*, New York, Oxford University Press, pp.3-20, 1996.
- [14] C. Hendry and R. Jenkins, “Psychological contracts and new deals,” *Human Resources Management Journal*, Vol.7, pp.47-62, 1997.
- [15] 최혜수, 구자혁, “개인과 조직의 경력관리가 호텔직원의 경력만족에 미치는 영향”, *호텔관광연구*, 제7권, 제2호, pp.202-220, 2005.
- [16] 김홍국, *경력개발의 이론과 실제*, 다산출판사, 2006.
- [17] 황승미, 윤지환, “항공사 객실승무원의 감정노동 이 소진 및 이직이도에 미치는 영향”, *호텔경영학 연구*, 제 21권, 제2호, pp.277-294, 2012.
- [18] M. Dufficy, “Training success in a new industrial world,” *Industrial and Commercial Training*, Vol.33, No.2, pp.48-54, 2001.
- [19] 이성중, 유태용, “지속학습활동이 조직몰입과 일 몰입에 미치는 영향: 고용경쟁력의 매개효과를 중심으로”, *한국심리학회지*, 제26권, 제1호, pp.47-72, 2013.
- [20] M. Marquardt, *Building the Learning organization*. New York: McGraw-Hill, 1996.
- [21] B. Beatty, C. Schneier, and G. McEvoy, “Executive Development and Management Succession,” *Research in Personal and Human Resources Management*, Vol.5, No.1, pp.280-283, 1987.
- [22] 정미현, *호텔직원의 직무순환에 대한 인식이 주관적 경력성공에 미치는 영향: 직무순환형태와 직무특성의 조절효과를 중심으로*, 세종대학교 대학원 석사학위논문, 2010.
- [23] 박종철, “호텔기업종사원의 가치의제(EVP)에 따른 직무순환이 고객지향성 및 경력성공에 미치는 영향”, *관광연구저널*, 제27권, 제5호, pp.67-86, 2013.
- [24] R. Morrison and R. Hock, *Career Building: Learning from Cumulative Work Experience*, in Hall, D. T. & Associates, *Career Development in Organizations*, CA: Jossey-Bass, 1986.
- [25] D. Sargent, *The Development of Executive Talents*, NY: American Management Association, 1952.
- [26] H. Huang, “Job Rotation from the Employees’ Point of View,” *Research and Practice in Human Resource Management*, Vol.7, No.1, pp.75-85, 1999.
- [27] Hewitt Associates, *How the TOP 20 Companies Grow Great Leaders*, IL: Hewitt

Research Institute, 2005.

[28] A. Ladkin and M. Riley, "Mobility and Structure in the Career Paths of UK Hotel Managers," *Tourism Management*, Vol.17, No.6, pp.443-452, 1996.

[29] 윤수민, 이재식, "고용경쟁력과 조직시민 행동 사이의 관계: 직무 불안정성과 조직불안 및 직무 열의의 이중 매개효과", *한국심리학회*, 제1권, 제2호, pp.297-315, 2010.

[30] M. Fugate, *Amployability*. In J. Greenhous & G. Callanan (Eds.), *Encyclopedia of career development1*, Vol.1, pp.267-271, 2006.

[31] P. Knight and M. Yorke, "Employability through the curriculum," *Teriary Education and Management*, Vol.8, No.4, pp.261-276, 2002.

[32] C. Johnson, *In search of traditional and contemporary career success*, The University of Georgia, 2001.

[33] J. Greenhaus, S. Parasuraman, and W. Wormley, "Effects of race on organizational experiences, job performance evaluations, and career outcomes," *Academy of Management Journal*, Vol.33, No.1, pp.64-86, 2000.

[34] U. Gattiker and L. Larwood, "Predictors for Manager's Career Mobility," *Success & Satisfaction, Human Relations*, Vol.41, No.8, pp.569-591, 1988.

[35] 최석봉, 문재승, "국내 대기업 R&D 연구원의 경력계획이 조직몰입에 미치는 영향: 경력만족과 경력몰입의 매개효과", *생산성논집*, 제26권, 제4호, pp.156-192, 2012.

[36] D. Hall, *Career Development in Organizations*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.

[37] N. Beutell and U. Wittig-Berman, "Predictors of Work-Family Conflict and Satisfaction with Family, Job, Career and Life," *Psychological Report*, Vol.85, pp.893-903, 1999.

[38] 장은주, 박경규, "성별에 따른 개인특성 및 사회

적 자본과 주관적 경력성공과의 관계", *경영학연구*, 제34권, 제1호, pp.141-166, 2005.

[39] 서균석, 박동진, 김태형, 김부희, "개인파 조직의 경력관리가 경력만족, 경력전망 및 경력몰입에 미치는 영향", *경영학연구*, 제32권, 제6호, pp.1715-1739, 2003.

[40] P. Bernthal and R. Welins, *Leadership Foreast 2005~2006: Best Practices for Tomorrow's Global Leaders*, PA: DDI Inc., 2006.

[41] 최우성, 김혜영, "호텔종사원의 비공식 인간관계가 경력성공에 미치는 영향", *한국콘텐츠학회논문지*, 제10권, 제12호, pp.445-456, 2010.

[42] 김혜린, 권나경, "호텔기업의 제안된 직원가치 (EVP:Employee Value Proposition), 직무만족도, 조직충성도의 구조적 관계에 관한 연구", *한국콘텐츠학회논문지*, 제13권, 제7호, pp.369-378, 2013.

저 자 소 개

권 나 경(Na-Kyung Kwon)

정회원



- 2007년 2월 : 경희대학교 호텔경영학과(호텔경영학 석사)
- 2013년 2월 : 가천대학교 관광경영학과(경영학 박사)
- 현재 : 가천대학교 관광경영학과, 외래교수

<관심분야> : 관광마케팅, 호텔식음료, 조직인사관리

김 혜 린(Hyelin Kim)

정회원



- 2007년 2월 : 경희대학교 컨벤션경영학과(관광경영학 석사)
- 2010년 7월 ~ 현재 : Virginia Tech 관광경영학과, 박사과정

<관심분야> : 관광마케팅, 컨벤션, 인사조직