

특급호텔 종사원의 인구통계적 특성에 따른 인맥지수에 대한 탐색적 고찰

정효선 · 윤혜현*

경희대학교 조리서비스경영학과

A Study on the Network Quotient of Employees in Deluxe Hotel according to Demographic Characteristics

Hyo Sun Jung, Hye Hyun Yoon*

Department of Culinary Service Management, Kyung Hee University

Abstract

This study considered network quotient (NQ) of deluxe hotel employees and schematized characteristic attributes of being selected by employees with image through correspondence analysis in terms of cognition degree. Self-administrated questionnaires were completed by employees (292 samples) and data were analysed by frequency, t-test, one-way ANOVA, reliability and correspondence analysis. First, the hotel employees indicated the high average value in “participating in special education or seminar for improving ability (3.85±0.76). Second, as a result of analyzing difference according to gender, the average value in men was higher than in women. It was indicated that the higher age and career lead to a rise even in the average value of relationship index. Third, in consequence of carrying out correspondence analysis in order to prepare image map according to cognition level on relationship index in hotel employees, the measurement item that is placed in the closest distance to the response as saying of not so very was the response as saying of “having a lunch (dinner) engagement twice or three times a week.” On the other hand, the response as saying of “tending to have many acquaintances compared to coworkers” was schematized in the close distance to the response as saying of very so.

Key Words: Network Quotient; Demographic Characteristics; Correspondence Analysis; Deluxe Hotel; Employee

1. 서 론

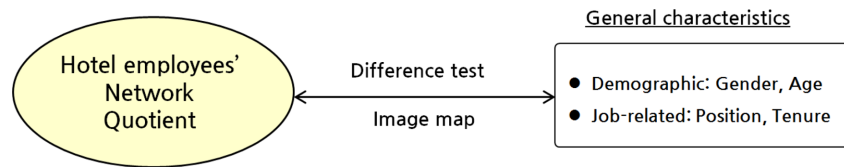
세계 최대 컨설팅기업인 PwC의 네트워킹 전문가인 존 팀 펠리(John Timperley)는 “이제는 무엇을 아느냐(Know What)가 아니라, 누구를 아느냐(Know Who)가 더욱 중요한 시대”라고 강조하면서 사람들을 잘 관리하고 인정받아야 사회에서 성공할 수 있다는 주장을 하였다(John 2004). 또한 최근 한 취업사이트에 대학생을 대상으로 인생 성공을 위해 가장 중요한 것은 무엇인지 물었더니, 흥미있는 결과가 도출되었는데, 사회성지수(SQ), 창조성지수(CQ), 지능지수(IQ), 감성지수(EQ) 등을 제치고 인맥지수인 NQ (Network quotient)가 가장 많은 응답을 보인 것이다. 이는 개인이라는 존재가 관계의 형성, 발전, 퇴화의 관계 수명 주기 속에서 대인관계를 통해 다양한 경험을 하게 되며, 관계의 지속 여부는 이러한 경험에 의해 영향을 받기 때문에 중요하게 받아들여지고 있는 것으로 여겨진다(Lee & Lee 2007). 이와 같이 인맥과 관련된 관심은 최근 사회적 연결망에 대한 관심이 급증하면

서, 매우 중요하다고 알려져 있으나 그동안의 연구에서는 많이 다루지 못한 상황이었다(Yoo et al. 2010).

그간의 연구에서는 주로 대인관계의 맥락에서 종사원의 사물관리에 대한 연구가 이뤄져왔는데, Setton & Askins(1997)은 대인관계는 조직의 사회화 관점에서도 매우 긍정적인 영향을 줌으로써 만족도에 기여한다고 하였으며, Kim & Won (2007), Chang & Kim(2008)도 대인관계가 우수한 종사원이 직무만족도도 높다고 하면서, 실질적으로 동료 및 상사, 부하 등과 긍정적인 관계를 유지하는 사람이 직무에도 더욱 만족하게 된다고 하였다. 더불어 직장 내에서 대인관계가 좋은 사람일수록 직무만족과 몰입도 높고, 이로 인해 승진에도 유리한 위치에 서게 된다는 연구도 존재한다(Lim 2007). 이처럼 조직의 구성원들은 조직에서의 대인관계를 통해 직무를 수행하며, 이러한 대인관계는 직무에 대한 만족과 불만족을 결정하는 핵심적인 요소라고 할 수 있겠다(Park & Yoon 2013).

특히 정서적인 노동으로써 내면행위를 많이 하는 경우, 대

*Corresponding author: Hye Hyun Yoon, Department of Culinary Service Management, Kyung Hee University, 1 Hoeigi-dong, Dongdaemoon-gu, Seoul, Korea
Tel: 82-2-961-9403 Fax: 82-2-964-2537 E-mail: hhyun@khu.ac.kr



<Figure 1> Research flow.

인관계 강점이 높은 사람은 그렇지 않은 사람과 비교하여 더 높은 직무만족을 보였으며, 반면 조직에서 요구되는 감정을 외적으로 표현하는데 초점을 맞추고 자신의 진정한 감정을 감추려는 정서노동의 표면행위를 많이 하는 경우 대인관계 강점이 높은 사람이 그렇지 않은 사람에 비해 스트레스가 더욱 낮은 것으로 나타났다(Park et al. 2012). 그러므로 서비스의 최전선에서 감정노동을 수행하는 호텔 종사원의 인맥 관리 여부는 조직의 성과 증진을 위해서도 매우 중요한 시사점을 제시해준다고 할 수 있겠다. 그러나 호텔 종사원을 대상으로 그동안 수행된 연구는 대인관계 성향을 고찰한 Ahn (2004), Park & Yoon(2013) 등으로 매우 제한적이며, 특히, 인맥지수와 관련되어서는 일반기업은 물론이고, 호텔 종사원을 대상으로 한 연구도 거의 전무한 실정이라고 하겠다.

이러한 시점에서 본 연구에서는 국내 호텔 종사원이 인지하는 인맥지수를 인구통계적 특성에 따라 탐색적인 수준에서 고찰하고, 종사원의 성별과 근무부서에 따른 인지 차이를 규명하며, 인맥지수와 인지정도를 이미지맵을 통해 도식화하고자 하였다<Figure 1>.

II. 연구 내용 및 방법

1. 연구내용

본 연구에 사용된 인맥지수(Network quotient)는 다른 사람들과 더불어 잘 살아갈 수 있는 능력을 의미하는 단어로써, NQ가 높을수록 다른 사람과 원만한 관계를 유지하며 타인과의 이러한 의사소통이 개인의 성공에도 영향을 준다는 개념이다. 서두에 언급한 바와 같이 인맥지수를 논문화하여 측정된 연구는 전무한 상황이다. 따라서 본 연구에서는 대인관계와 관련된 연구로 McAlister(1995), Chung(2005), Lim (2007) 등의 연구를 참고하여, 이를 5점 리커드 척도(1점: 매우그렇지않다↔5점: 매우그렇다)로 측정하였다. 선정된 측정항목으로는 나에게 있어 가장 중요한 자원은 사람이다, 한번 인사를 나눈 사람의 이름은 반드시 기억한다, 친구나 동료의 경조사에는 빠지지 않고 참석한다 등을 포함한 20개 항목이었다. 이러한 측정항목을 사용하여 본 연구에서는 호텔 종사원의 인맥지수를 탐색적인 수준에서 고찰하였으며, 일반적인 특성으로 성별, 연령, 근무부서, 근무년수에 따른 인지 차이를 규명하고, 종사원의 인맥지수와 인지정도를 이미지맵을 통해 도식화할 것이다. 따라서 본 연구에서는 별도의 가설은 존재하지 않는다.

2. 연구방법

본 연구를 위한 표본은 서울 지역에 위치한 특 1급 호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 선정하였다. 예비 조사는 2014년 10월 1일부터 10일까지 예비설문지 50부를 배포하여 실시하였으며, 조사 결과를 바탕으로 응답자의 이해도가 낮은 난해한 문장을 수정하고, 보완하여 2014년 11월 1일부터 11월 30일까지 한 달간 본 조사를 실시하였다. HRM (Human Resource Management) 관리자의 협조 아래, 총 10곳의 서울지역 특 1급 호텔에 40부씩, 총 400부의 설문지를 배포하여 이 중 365부가 회수되었으며, 불성실하게 응답한 표본을 제외한 292부(73.0%)가 최종적으로 통계 분석에 사용되었다.

3. 자료의 통계분석

수집된 자료는 SPSS (16.0 Version) 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 측정항목의 신뢰성을 검증하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였고, 일반적인 특성에 따른 호텔 종사원의 인맥지수에 대한 인지 차이를 고찰하기 위해 독립표본 t-검정과 일원배치분산분석을 수행하였다. 마지막으로 대응일치분석을 실시하기 위해 인맥지수는 연속변수인 등간척도로 측정하였기 때문에 인맥지수 항목에 대한 각각의 평균값을 기준으로 평균값 보다 높으면 1, 낮으면 0으로 재코딩하여 명목변수화한 후 이 결과를 바탕으로 대응일치분석을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 표본의 일반적 특성

표본의 일반적인 특성은 <Table 1>과 같다. 총 292명의 표본 중에서 성별은 남성 65.4%, 여성 34.6%이었으며, 연령대는 20대 28.4%, 30대 31.5%, 40대 33.9%, 50대 이상 6.2% 등으로 조사되었다. 근무부서는 BOH (Back of House) 45.9%, FOH (Front of House) 54.1%이었으며, 경력은 1~3년 47.1%, 6년 이상 33.8%, 4~5년 19.1% 등의 순으로 나타났다.

2. 측정항목의 신뢰도 및 기술통계분석

호텔 종사원이 인지하고 있는 인맥지수 20개 항목에 대한 신뢰도 및 기술통계분석 결과는 <Table 2>와 같다. 신뢰도를 의미하는 측정항목의 크론바하 알파값이 0.894로 나타나 본 연구의 측정항목은 매우 우수한 신뢰도를 보이는 것으로

<Table 1> General characteristics of samples

(N=292)

Demographic characteristics		N	%	Job-related characteristics		N	%
Gender	Male	191	65.4	Job position	BOH	134	45.9
	Female	101	34.6		FOH	158	54.1
Age	20~29	83	28.4	Tenure (years)	~1	30	10.2
	30~39	92	31.5		2~3	108	36.9
	40~49	99	33.9		4~5	56	19.1
	50~	18	6.2		6~	98	33.8

<Table 2> Reliability analysis and descriptive analysis of network quotient items

Items	M±SD	Corrected item-total correlation
NQ1 The most important resource for me is people.	3.41±0.92	0.544
NQ2 I don't think there's anyone whom I cannot meet if I continue to build human networks.	3.76±0.74	0.487
NQ3 I've had a new opportunity with the help of others	3.74±0.78	0.572
NQ4 I am confident about socializing.	3.65±0.86	0.660
NQ5 I tend to have more acquaintances than my colleagues.	3.77±0.81	0.602
NQ6 I have a friend who is only a phone call away if I am in trouble and need someone.	3.61±0.96	0.618
NQ7 There's someone who can help me to succeed in something I plan to do.	3.65±0.86	0.643
NQ8 I build a relationship with influential people first of all anywhere.	3.69±0.89	0.599
NQ9 I am a regular participant in a forum or community gathering that I am interested in.	3.44±0.88	0.457
NQ10 I have a lunch (or dinner) engagement two or three times a week.	3.44±0.78	0.418
NQ11 I never fail to attend the family events of my friends or fellow workers.	3.69±0.71	0.633
NQ12 I have the latest membership list of my alumni association.	3.71±0.68	0.603
NQ13 As far as my line of work is concerned, other people often ask me for advice.	3.68±0.71	0.562
NQ14 I receive separate education or attend seminars to improve my competencies.	3.85±0.76	0.410
NQ15 I regularly e-mail important people or call them to say hello.	3.79±0.78	0.441
NQ16 I never fail to remember the names of others with whom I exchange greetings.	3.79±0.78	0.473
NQ17 I quickly respond all the time when someone asks me for something.	3.49±1.01	0.364
NQ18 I care about what others think of me at the first meeting.	3.76±0.78	0.298
NQ19 I carefully listen to others even if they disagree with me, and then give my opinion.	3.74±0.69	0.489
NQ20 Every business card I've got from others are arranged in order.	3.80±0.78	0.477

Note: Cronbach's alpha=0.894; Total M±SD=3.67±0.47

조사되었다. 전체 측정항목의 평균값은 3.67±0.47로 나타나 호텔 종사원이 인지하는 인맥지수는 보통이상의 비교적 높은 값을 보이는 것으로 나타났다.

세부적으로 20개 인맥지수 항목의 기술통계분석 결과, 가장 높은 평균값을 보인 측정항목은 “실력 향상을 위해 별도의 교육이나 세미나에 참석하고 있다”(NQ14)로써 3.85±0.76의 값을 보였으며, “다른 사람으로부터 받은 명함은 순서대로 정리되어 있다”(NQ20)도 3.80±0.78로 높은 값을 보였다. 반면, “나에게 있어 가장 중요한 자원은 사람이다”(NQ1, 3.41±0.92), “일주일에 2~3번은 점심(저녁) 약속이 있다”(NQ10, 3.44±0.78) 등은 낮은 값을 보이는 것으로 조사되어 상대적으로 호텔 종사원이 낮게 인식하고 있었다.

3. 일반적인 특성에 따른 인맥지수 차이 분석

호텔 종사원의 일반적인 특성 중 성별과 연령에 따른 인맥지수에 대한 인지 차이 분석을 수행한 결과는 <Table 3>

과 같다. 성별에 따라 유의미한 차이를 보인 측정항목이 발견되었는데, “어디에서든 영향력 있는 사람들과 먼저 관계를 형성한다”(NQ8)는 $p<0.01$ 수준에서 여자(3.43±0.95)보다 남자(3.82±0.83)의 평균값이 높아 유의미한 차이가 있었다. 또한 $p<0.1$ 수준에서 유의한 차이를 보인 항목으로는 “나에게 있어 가장 중요한 자원은 사람이다”(NQ1), “관심 분야의 포럼이나 커뮤니티에 정기적으로 참가하고 있다”(NQ9), “친구나 동료의 경조사에는 빠지지 않고 참석한다”(NQ11), “동창회 명부는 최신의 것으로 구비하고 있다”(NQ12), “내 분야에서 만큼은 종종 다른 사람들이 나에게 조언을 구하고는 한다”(NQ13), “실력 향상을 위해 별도의 교육이나 세미나에 참석하고 있다”(NQ14), “중요한 사람들에게는 정기적으로 이메일이나 안부전화를 한다”(NQ15), “한번 인사를 나눈 사람의 이름을 반드시 기억한다”(NQ16), “다른 사람으로부터 받은 명함은 순서대로 정리되어 있다”(NQ20) 등의 측정항목에서 모두 남자의 평균값이 여자보다 유의적으로 높았다. 이와

같은 연구는 대인관계를 고찰한 Chun & Choi(2003)의 연구에서 여성 직장인의 경우 대인관계가 직무만족을 결정하는 요인이 되지 못한다고 하였으며, 남성이 여성보다 대인관계에 있어서 도구적인 성향을 보인다고 한 것과 일부 일치하는 결과로써(Row et al. 2007), 남성과 여성의 성향이 가지는 특성과 비교적 사회생활에 익숙한 남자가 여자보다 더욱 인맥지수에 대해 높은 값을 가지는 것으로 추측된다.

연령에 따라서는 대체적으로 모든 항목에서 연령대가 증가할수록 인맥에 대해 높은 수준의 인지정도를 갖고 있는 것으로 나타났다. 세부적으로 $p<0.001$ 수준에서 유의미한 차이를 보인 항목은 “내 분야에서 만큼은 종종 다른 사람들이 나에게 조언을 구하고는 한다”(NQ13), “곤경에 처했을 때 전화통화하면 곧바로 나와 줄 친구가 있다”(NQ6), “친구나 동료의 경조사에는 빠지지 않고 참석한다”(NQ11), “관심 분야의 포럼이나 커뮤니티에 정기적으로 참가하고 있다”(NQ9), “동창회 명부는 최신의 것으로 구비하고 있다”(NQ12), “일주일에 2~3번은 점심(저녁) 약속이 있다”(NQ10) 등의 항목에서 연령에 따른 유의미한 차이를 보였는데, “관심 분야의 포럼이나 커뮤니티에 정기적으로 참가하고 있다”(NQ9)와 “일주일에 2~3번은 점심(저녁) 약속이 있다”(NQ10) 항목은 40대의 평균값이 가장 낮고 20대와 50대의 평균값이 높은 것으로 나타나 상이한 결과를 보였다. 이러한 결과는 조직 내에서 책임을 갖고 가장 전력적으로 일해야 할 연령대인 30대와 40대와 비교하여 20대와 50대 이상의 경우 시간적인

여유와 정신적인 여유가 상대적으로 많기 때문인 것으로 추측된다. $p<0.01$ 수준에서는 유의한 차이를 보인 항목으로는 “나에게 있어 가장 중요한 자원은 사람이다”(NQ1), “의견이 다르더라도 상대방의 말을 먼저 경청한 후 나의 의견을 제시한다”(NQ19) 등이 있었으며, $p<0.1$ 수준에서는 “사람을 사귀는 일이라면 자신있다”(NQ4), “어떤 일을 할 때 그 일의 성공을 위해 도움을 줄 사람을 알고 있다”(NQ7), “사람을 통해 새로운 기회를 찾은 경험이 있다”(NQ3), “다른 사람의 요청이나 문외에 언제나 빠른 피드백을 취한다”(NQ17), “네트워크를 이어가면 만나지 못할 사람은 없다고 생각한다”(NQ2), “어디에서든 영향력 있는 사람들과 먼저 관계를 형성한다”(NQ8) 등이 연령이 높아질수록 더욱 높은 인지정도를 가지고 있는 것으로 조사되었다.

호텔 종사원의 근무부서와 경력에 따른 차이 분석을 수행한 결과는 <Table 4>와 같다. 호텔 종사원의 근무부서에 따라서는도 유의미한 차이를 보였는데, 성별과는 달리 특정한 항목에서 높은 값을 보이는 부서가 상이하게 나타났다. FOH보다 BOH의 평균값이 유의적으로 높게 나타난 항목으로는 “사람을 통해 새로운 기회를 찾은 경험이 있다”(NQ3, $p<0.1$), “동료들에 비해 알고 지내는 지인의 수가 많은 편이다”(NQ5, $p<0.01$), “친구나 동료의 경조사에는 빠지지 않고 참석한다”(NQ11, $p<0.1$), “동창회 명부는 최신의 것으로 구비하고 있다”(NQ12, $p<0.1$) 등의 측정항목에서 유의적으로 높았으며, 반면 “어디에서든 영향력 있는 사람들과 먼저 관계를 형성

<Table 3> Difference analysis of network quotient according to gender and age

Items	Gender (M±SD)		t value	p value	Age (M±SD)				F value	p value
	Male (N=191)	Female (N=101)			20's (N=83)	30's (N=92)	40's (N=99)	50's~ (N=18)		
NQ1	3.51±0.81	3.20±1.06	2.563	0.011*	3.13±0.99 ^a	3.44±0.93 ^a	3.51±0.86 ^a	3.94±0.23 ^b	5.227	0.002**
NQ2	3.79±0.75	3.69±0.71	1.141	0.255	3.59±0.88 ^a	3.85±0.70 ^{ab}	3.76±0.69 ^{ab}	4.00±0.00 ^b	2.648	0.049*
NQ3	3.79±0.73	3.66±0.86	1.261	0.209	3.56±0.87 ^a	3.80±0.88 ^{ab}	3.77±0.58 ^{ab}	4.11±0.58 ^b	3.071	0.028*
NQ4	3.70±0.88	3.56±0.84	1.284	0.200	3.54±0.96 ^a	3.51±0.85 ^a	3.81±0.80 ^{ab}	4.00±0.59 ^b	3.502	0.016*
NQ5	3.79±0.81	3.72±0.82	0.723	0.470	3.81±0.91	3.61±0.91	3.82±0.65	4.02±0.58	1.785	0.150
NQ6	3.63±0.91	3.56±1.06	0.623	0.534	3.38±1.05 ^a	3.90±0.82 ^b	3.44±0.99 ^a	4.11±0.47 ^b	7.282	0.000***
NQ7	3.68±0.90	3.59±0.78	0.812	0.418	3.55±0.83 ^a	3.76±0.78 ^{ab}	3.54±0.98 ^a	4.12±0.47 ^b	3.086	0.028*
NQ8	3.82±0.83	3.43±0.95	3.479	0.001**	3.59±0.85 ^a	3.76±0.77 ^a	3.62±1.05 ^a	4.16±0.51 ^b	2.427	0.066*
NQ9	3.51±0.85	3.30±0.92	1.910	0.057*	3.74±0.72 ^c	3.36±0.95 ^{ab}	3.20±0.89 ^a	3.72±0.57 ^{bc}	6.980	0.000***
NQ10	3.46±0.79	3.40±0.76	0.619	0.536	3.65±0.77 ^{bc}	3.35±0.71 ^{ab}	3.28±0.83 ^a	3.83±0.61 ^c	5.352	0.000***
NQ11	3.76±0.68	3.55±0.76	2.308	0.022*	3.40±0.95 ^a	3.69±0.56 ^{ab}	3.85±0.58 ^{bc}	4.05±0.23 ^c	8.140	0.000***
NQ12	3.78±0.63	3.59±0.76	2.094	0.038*	3.50±0.86 ^a	3.68±0.57 ^{ab}	3.83±0.60 ^b	4.16±0.38 ^c	6.639	0.000***
NQ13	3.73±0.72	3.57±0.68	1.881	0.061*	3.34±0.96 ^a	3.67±0.51 ^b	3.92±0.53 ^b	3.88±0.32 ^b	11.701	0.000***
NQ14	3.92±0.74	3.73±0.79	2.007	0.046*	3.80±0.86	3.92±0.78	3.84±0.70	3.77±0.54	0.413	0.743
NQ15	3.87±0.72	3.62±0.83	2.602	0.010*	3.66±0.81	3.79±0.83	3.86±0.73	3.94±0.23	1.335	0.263
NQ16	3.84±0.74	3.68±0.83	1.719	0.087*	3.67±0.81	3.78±0.80	3.87±0.77	3.88±0.47	1.125	0.339
NQ17	3.55±1.02	3.38±0.98	1.351	0.178	3.32±1.08 ^a	3.44±0.96 ^a	3.58±1.03 ^a	4.05±0.63 ^b	2.988	0.031*
NQ18	3.80±0.76	3.68±0.82	1.278	0.202	3.68±0.86	3.82±0.63	3.72±0.86	4.00±0.48	1.709	0.358
NQ19	3.78±0.63	3.67±0.72	1.245	0.214	3.55±0.73 ^a	3.81±0.55 ^a	3.76±0.78 ^a	4.11±0.47 ^b	4.197	0.006**
NQ20	3.87±0.74	3.67±0.86	2.041	0.043*	3.67±0.78	3.82±0.67	3.84±0.90	4.12±0.58	1.792	0.149

Note: * $p<0.1$, ** $p<0.01$, $p<0.001$; abc Duncan's multiple test

<Table 4> Difference analysis of network quotient according to job position and tenure

Items	Job position (M±SD)		t value	p value	Tenure (M±SD)				F value	p value
	BOH (N=134)	FOH (N=158)			~1 (N=30)	2~3 (N=108)	4~5 (N=56)	6~ (N=98)		
NQ1	3.39±0.83	3.42±0.99	-0.263	0.792	3.05±1.03 ^a	3.70±0.53 ^{bc}	3.65±0.64 ^{bc}	3.94±0.61 ^c	12.871	0.000***
NQ2	3.76±0.70	3.75±0.77	0.019	0.985	3.52±0.73 ^a	3.85±0.65 ^b	4.08±0.72 ^{bc}	4.08±0.71 ^{bc}	9.229	0.000***
NQ3	3.85±0.68	3.65±0.84	2.306	0.022*	3.57±0.88 ^a	3.93±0.78 ^b	3.91±0.66 ^{ab}	3.96±0.49 ^b	3.740	0.006**
NQ4	3.73±0.73	3.58±0.96	1.431	0.154	3.47±0.93 ^a	3.73±0.94 ^{ab}	3.73±0.64 ^{ab}	4.10±0.67 ^c	5.429	0.000***
NQ5	3.91±0.71	3.64±0.88	2.912	0.004**	3.59±0.95 ^a	3.80±0.65 ^{ab}	4.00±0.53 ^b	4.03±0.77 ^b	4.247	0.002**
NQ6	3.65±0.99	3.57±0.94	0.709	0.479	3.39±1.01 ^a	3.90±0.99 ^b	3.86±0.63 ^b	4.00±0.73 ^b	6.207	0.000***
NQ7	3.58±0.82	3.70±0.89	-1.111	0.267	3.44±0.88 ^a	3.83±0.91 ^{bc}	3.89±0.73 ^{bc}	3.96±0.60 ^c	5.226	0.000***
NQ8	3.57±0.91	3.79±0.87	-2.066	0.040*	3.50±0.82 ^{ab}	3.96±0.99 ^c	3.84±0.81 ^{bc}	4.06±0.67 ^c	5.408	0.000***
NQ9	3.52±0.76	3.37±0.96	1.470	0.143	3.71±0.86 ^b	3.80±0.54 ^b	3.43±0.91 ^a	3.62±0.77 ^{ab}	2.758	0.035*
NQ10	3.35±0.74	3.52±0.81	-1.898	0.059*	3.75±0.78 ^b	3.47±0.61 ^a	3.39±0.77 ^a	3.78±0.68 ^b	6.185	0.000***
NQ11	3.80±0.55	3.59±0.82	2.603	0.010*	3.42±0.82 ^a	3.90±0.54 ^b	3.91±0.46 ^b	4.00±0.47 ^b	10.678	0.000***
NQ12	3.80±0.48	3.63±0.81	2.162	0.032*	3.50±0.78 ^a	3.80±0.48 ^b	3.89±0.48 ^b	4.05±0.38 ^c	6.852	0.000***
NQ13	3.74±0.63	3.62±0.76	1.458	0.146	3.42±0.82 ^a	3.80±0.48 ^b	3.97±0.53 ^b	3.96±0.42 ^b	9.719	0.000***
NQ14	3.90±0.77	3.81±0.76	0.958	0.339	3.85±0.79	3.73±1.01	3.91±0.69	3.80±0.67	0.595	0.666
NQ15	3.82±0.82	3.75±0.72	0.757	0.450	3.71±0.91	3.73±0.98	3.84±0.42	3.93±0.57	0.921	0.452
NQ16	3.81±0.80	3.77±0.76	0.449	0.654	3.69±0.86	3.76±1.02	3.95±0.63	3.94±0.46	1.618	0.170
NQ17	3.47±1.01	3.51±1.02	-0.293	0.770	3.33±1.07 ^a	3.40±1.09 ^a	3.59±0.97 ^{ab}	3.99±0.83 ^b	2.298	0.059*
NQ18	3.75±0.71	3.77±0.83	-0.200	0.842	3.71±0.87	3.73±0.63	3.69±0.87	3.97±0.46	0.970	0.424
NQ19	3.73±0.67	3.75±0.71	-0.266	0.791	3.60±0.72	3.70±0.70	3.76±0.67	4.01±0.51	1.341	0.255
NQ20	3.82±0.79	3.79±0.79	0.401	0.689	3.73±0.80	3.76±0.72	3.82±0.79	4.05±0.60	1.415	0.229

Note: *p<0.1, **p<0.01, *** p<0.001; abc Duncan's multiple test

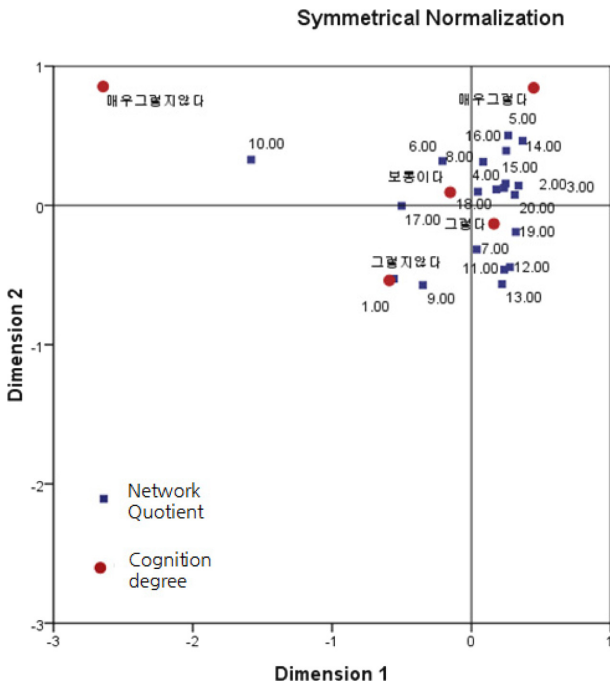
한다”(NQ 8, p<0.1), “일주일에 2~3번은 점심(저녁) 약속이 있다”(NQ 10, p<0.1) 등의 측정항목에서는 BOH 부서 보다 FOH의 평균값이 유의적으로 높게 나타났다. 이러한 결과는 BOH 부서의 경우 오랜 시간 동안 좁은 곳에서 육체적인 노동이 필요한 직무적인 특성으로 인해, 상명하복식의 군대식 문화가 존재하고(Pratten & O’Leary 2007; Bloisi & Hoel 2008), 이러한 끈끈한 유대관계가 인맥지수에 대한 인지정도에도 영향을 미치는 것으로 추측된다.

경력에 따라서도 연령과 마찬가지로 대체적으로 경력이 높아질수록 인맥 인지 정도로 높았는데, p<0.001 수준에서 유의한 차이를 보인 항목은 “나에게 있어 가장 중요한 자원은 사람이다”(NQ1), “친구나 동료의 경조사에는 빠지지 않고 참석한다”(NQ11), “내 분야에서 만큼은 종종 다른 사람들이 나에게 조언을 구하고는 한다”(NQ13), “네트워크를 이어가면 만나지 못할 사람은 없다고 생각한다”(NQ2), “동창회 명부는 최신의 것으로 구비하고 있다”(NQ12), “근경에 처했을 때 전화한통이면 곧바로 나와 줄 친구가 있다”(NQ6), “일주일에 2~3번은 점심(저녁) 약속이 있다”(NQ10), “사람을 사귀는 일이라면 자신있다”(NQ4), “어디에서든 영향력 있는 사람들과 먼저 관계를 형성한다”(NQ8), “어떤 일을 할 때 그 일의 성공을 위해 도움을 줄 사람을 알고 있다”(NQ7) 등으로 나타났다. 이 중에서 “일주일에 2~3번은 점심(저녁) 약속이 있다”(NQ10)은 경력 1년 이하나 6년 이상의 경력자들이 상대적으로 높은 인지 정도를 보임으로써 연령과 유사한 결

과를 보였다. p<0.01 수준에서 유의한 차이를 보인 항목으로는 “동료들에 비해 알고지내는 지인의 수가 많은 편이다”(NQ5), “사람을 통해 새로운 기회를 찾은 경험이 있다”(NQ3) 등이 있었으며, p<0.1 수준에서는 “관심 분야의 포럼이나 커뮤니티에 정기적으로 참가하고 있다”(NQ9), “다른 사람의 요청이나 문의에 언제나 빠른 피드백을 취한다”(NQ17) 등의 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 조사되었다.

4. 대응일치분석

대응일치분석을 수행하기에 앞서서, 우선적으로 연속변수로 측정된 인맥지수를 명목척도화 하였다. 이를 위해 본 연구에서는 인맥지수의 평균값을 기준으로 평균값보다 높으면 1, 낮으면 0으로 재코딩하여 명목변수화하였으며, 인지정도에 따라서 각각의 분할표를 작성하였고, 이러한 결과를 바탕으로 20개의 인맥지수 항목과 인지 정도 간의 관련성을 유사성의 관점에서 시각적으로 고찰하고 보다 구체적인 이미지맵을 도출하기 위해 대응일치분석을 실시하였다. 다차원척도(multidimensional Scaling) 기법의 하나인 대응일치분석은 2차원 상의 이미지맵으로 도식화시켜주는 분석기법으로써, 2개 차원의 설명력이 70% 이상이 되면 행과 열의 관계를 잘 설명해준다고 할 수 있다. 국내 호텔 종사원의 인맥지수 20개 항목과 인지정도 사이의 상호관계를 시각도 상에서 분석한 결과는 <Table 5>와 <Figure 2>과 같다. 차원 1과 2의 수치는 2차원 평면상의 X축과 Y축의 좌표를 나타내는데, 이



<Figure 2> Image map of correspondence analysis

는 각 좌표점의 위치에 따라 분석결과를 해석하는 객관적인 기준을 제공해주었다. <Figure 2>에 나타난 바와 같이 국내 호텔 종사원의 인맥지수와 인지정도와의 관계를 차원 1과 2에 도식적으로 표시한 누적 설명 분산은 84.1%로 나타나 유의적인 지각도 상의 관계를 제시하고 있다. 도출된 결과를 살펴보면, “일주일에 2~3번은 점심(저녁) 약속이 있다”(NQ10) 항목은 “매우 그렇지 않다”의 응답과 가장 밀접한 거리에 위치해 있었으며, “그렇지 않다”는 “나에게 있어 가장 중요한 자원은 사람이다”(NQ1), “관심 분야의 포럼이나 커뮤니티에 정기적으로 참가하고 있다”(NQ9) 등이 밀접한 거리에 놓여있었다. 반면 “매우 그렇다”에 해당하는 인지정도는 “동료들에 비해 알고지내는 지인의 수가 많은 편이다”(NQ5), “실력 향상을 위해 별도의 교육이나 세미나에 참석하고 있다”(NQ14), “한번 인사를 나누는 사람의 이름은 반드시 기억한다”(NQ16) 등과 밀접한 지각도를 보이는 것으로 나타났다.

IV. 요약 및 결론

본 연구에서는 국내 특급 호텔 종사원이 인지하는 인맥지수를 탐색적으로 고찰하고, 종사원의 성별과 근무부서에 따른 인지차이를 규명하며, 인맥지수와 인지정도를 이미지맵을 통해 도식화하였다. 연구를 위해 서울지역 특급 호텔에 근무하는 종사원 292명을 대상으로 설문 조사를 실시하였으며, 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 호텔 종사원의 인맥지수에 대한 20개 측정항목은 0.894의 우수한 신뢰도를 보였으며, 기술 통계분석 결과 호

<Table 5> Correspondence analysis

Configuration points	Point definition	Coordinates of X (Dimension 1)	Coordinates of X (Dimension 2)
	NQ1	-0.555	-0.527
	NQ2	0.338	0.142
	NQ3	0.234	0.126
	NQ4	0.084	0.313
	NQ5	0.264	0.503
	NQ6	-0.208	0.318
	NQ7	0.039	-0.315
	NQ8	0.046	0.100
	NQ9	-0.348	-0.572
Network quotient	NQ10	-1.581	0.328
	NQ11	0.236	-0.462
	NQ12	0.277	-0.444
	NQ13	0.221	-0.566
	NQ14	0.368	0.465
	NQ15	0.247	0.156
	NQ16	0.250	0.393
	NQ17	-0.501	-0.004
	NQ18	0.181	0.115
	NQ19	0.319	-0.191
	NQ20	0.313	0.075
	Strongly disagree	-2.644	0.854
Cognition degree	Disagree	-0.590	-0.538
	Neither	-0.152	0.095
	Agree	0.162	-0.132
	Strongly agree	0.447	0.845

Note: Cumulative 84.1%, Confidence singular value=0.223

텔 종사원은 “실력 향상을 위해 별도의 교육이나 세미나에 참석하고 있다(3.85±0.76)”, “다른 사람으로부터 받은 명함은 순서대로 정리되어 있다(3.80±0.78)” 등이 높은 평균값을 나타냈고, “나에게 있어 가장 중요한 자원은 사람이다(3.41±0.92)”, “일주일에 2~3번은 점심(저녁) 약속이 있다(3.44±0.78)” 등이 상대적으로 낮은 평균값을 보이는 것으로 조사되었다.

둘째, 성별에 따른 인지된 인맥지수의 차이분석 결과 유의한 차이를 보인 모든 측정항목에서 여자보다 남자의 평균값이 높게 조사되었다. 특히, “어디에서든 영향력 있는 사람들과 먼저 관계를 형성한다” 항목의 경우 남자(3.82±0.83)가 여자(3.43±0.95)보다 월등히 높은 평균값의 차이를 보이면서 유의미한(p<0.01) 결과를 보였다. 연령에 따라서는 거의 모든 항목에서 연령대가 증가할수록 인맥지수가 높은 값을 보였는데, 특히, “내 분야에서 만큼은 종종 다른 사람들이 나에게 조언을 구하고는 한다”, “근경에 처했을 때 전화통화이면 곧바로 나와 줄 친구가 있다” 등의 항목에서 집단 간 차이가 가장 크게 나타났다(p<0.001). 근무부서에 따라서는 FOH와 BOH 간 유동적인 차이를 보였는데, BOH 부서가 FOH 부서보다 높은 평균값을 보이는 측정항목이 많았다. 특히 “동료들에 비해 알고 지내는 지인의 수가 많은 편이다” 항목에

서 FOH(3.64±0.88) 보다 BOH(3.91±0.71)의 평균값이 훨씬 높았다($p<0.01$). 반면, “어디에서든 영향력 있는 사람들과 먼저 관계를 형성한다” 항목에서는 BOH(3.57±0.91) 보다 FOH(3.79±0.87)의 평균값이 더 높아서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 종사원의 경력에 있어서도 경력이 길수록 인맥지수가 높은 값을 보였는데, “나에게 있어 가장 중요한 자원은 사람이다”, “친구나 동료의 경조사에는 빠지지 않고 참석한다” 등의 항목에서 경력이 길수록 높은 값을 보이면서 집단 간 유의미한($p<0.001$) 인지 차이를 보이는 것으로 조사되었다.

셋째, 호텔 종사원의 인지정도에 따른 인맥지수에 대한 시각적인 이미지맵을 작성하기 위해 대응일치분석을 실시한 결과, “매우 그렇지 않다”에 응답한 것과 가장 밀접한 거리에 위치해 있는 측정항목은 “일주일에 2~3번은 점심(저녁) 약속이 있다”였으며, 반면 “동료들에 비해 알고지내는 지인의 수가 많은 편이다”는 “매우 그렇다”에 대한 응답과 비교적 가까운 거리에 도식화되어 있었다.

이러한 결과를 통해 유추할 수 있는 시사점은 다음과 같다. 우선 본 연구는 호텔 종사원의 인맥지수를 고찰한 탐색적 수준의 초기 연구로써 그 의의를 가질 수 있을 것으로 판단된다. 그동안에 수행된 연구들은 주로 대인관계의 관점에서 모형사이의 매개적 역할로써 그 역할을 한정적으로 고찰해온 실정이었다. 이러한 시점에서 본 연구를 통해 호텔 종사원의 인맥지수에 대한 인지정도를 고찰하고, 일반적인 특성에 따른 인지차이를 고찰한 것은 매우 의미있는 결과를 가져다 줄 수 있을 것으로 여겨진다. 또한 본 연구 결과, 국내 호텔 종사원은 보통 이상의 비교적 높은 값의 인맥지수 수치를 나타내고 있었으며, 특히 호응도가 높은 인맥관리 방법으로, 실력 향상을 위해 교육이나 세미나에 참석하거나 명함을 정리하는 것 등을 가장 많이 활용하는 것으로 나타났는데, 이들 항목은 도식화된 이미지맵에서도 매우 그렇다와 가까운 거리에 위치하였다. 또한 남성이 여성보다 인맥지수에서 높은 평균값을 보이는 것으로 조사되었으며, 연령과 경력이 증가할수록 인맥지수의 높은 값을 보였고, 근무부서에 따라서도 인맥지수에 대한 유의미한 인식 차이가 발견되었다. 이러한 결과를 통해 성별이나 근무부서 등 동일한 범주 내에서도 각각 차별적인 특성에 따라 특징적인 인맥지수의 인지정도가 존재한다는 사실이 검증되었다. 결과적으로 원활한 대인관계를 유지하는 것이 기업의 성과적인 차원에서도 도움이 된다는 사실을 감안할 때 동아리 지원이나 멘토 제도 활용, 문화 생활 및 여가 활동 지원 등을 통해 종사원 스스로 조직 내에서 대인관계를 넓히고 인맥을 관리할 수 있는 여건을 조성하는 것이 필요할 것으로 여겨진다. 결과적으로 이러한 대인관계를 통해 조직 생활에서 받는 스트레스도 해소하고 각종 정보교환이나 지지자를 형성하는데 도움이 되는 대인관계를 형성하면서 직무나 조직에 대한 만족도도 높아질 수 있을 것으로 판단된다.

본 연구의 한계는 표본 추출에 있어서 서울지역 특급호텔 종사원을 대상으로 한정하였으므로 대표성의 문제가 의심될 수 있으며, 따라서 이러한 결과를 전체 호텔 종사원으로 확대하여 해석하기에는 다소 무리가 있을 것으로 판단된다. 또한 본 연구에서는 종사원이 인지하는 인맥지수를 고찰하였으나, 호텔 기업 뿐 만 아니라 일반 기업을 대상으로 종사원의 인맥지수를 고찰한 연구가 전무하였기에 본 연구결과와의 비교분석이 불가능하였다. 또한 인맥지수를 통해 야기될 수 있는 결과변수에 대한 고찰도 이뤄지지 않았다. 따라서 향후 연구에서는 호텔 기업에서의 상황적 특성을 고려하여 보다 정교화된 종사원의 인맥지수 항목을 개발하는 것도 의미가 있을 것으로 여겨지며, 이러한 제한점을 보완하여 보다 객관적인 결과를 도출할 수 있는 활발한 후속 연구들이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

References

- Ahn JS. 2004. A study on interpersonal relations trait and customer orientation of hotel employee. *Korea J. Tour. Res.*, 8(3):183-202
- Bloisi W, Hoel H. 2008. Abusive work practices and bullying among chefs: a review of the literature. *Int. J. Hosp. Manag.*, 27(4):649-656
- Chang WS, Kim MY. 2008. A study on relationships at workplace and learning and adaption for the college graduate female early career. *J. Vocat. Educ. Res.*, 27(1):23-47
- Chun MS, Choi BW. 2003. The effects of organizational characteristics and interpersonal characteristics on the job satisfaction. *Productive Rev.*, 17(3):35-54
- Chung NW. 2005. A validation study of the Korean version of the interpersonal adjective scale. *Korean J. Couns. Psychother.*, 17(3):583-598
- John T. 2004. *Power Personal Connection*. Age 21, USA
- Kim CO, Won JS. 2007. The relation among job satisfaction, human relationship and job characteristics among workers at short-stay facilities for the elderly. *J. Korean Acad. Psych. Mental Health Nurs.*, 16(4):445-455
- Lee JS, Lee MY. 2007. The effect of relationsl characteristics on the use of communication channels. *Korean J. Journal. & Commun. Stud.*, 51(1):427-455
- Lim CH. 2007. The effects of physical attractiveness on women employees' promotion: the mediating role of self-esteem and interpersonal relations. *Korean Manag. Rev.*, 36(3):597-621
- McAlister DJ. 1995. Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organization. *Acad. Manage. J.*, 38(1):24-59
- Park JC, Yoon YB. 2013. The effects on the hotel employees'

- self-efficacy influence to organizational commitment and job performance based on interpersonal relationship stress. *Korea J. Tour. Hosp. Res.*, 27(3):327-347
- Park SH, Lee JY, Hong HJ, Kim HW. 2010. The differential moderating effects of interpersonal character strength in influence of emotional labor strategy on job satisfaction and stress. *Korean Psychological Association, Korea*, pp 270
- Pratten JD, O'Leary B. 2007. Addressing the cause of chef shortages in the UK. *J. Eur. Ind. Train.*, 31(1):68-78
- Row KR, Bang HJ, Cho HJ. 2007. Differences in relationship patterns according to the adult attachment and gender. *Korean J. Woman Psychol.*, 12(4):471-490
- Setton RP, Adkins CL. 1997. Newcomer socialization: the role of supervisors, coworkers, friends and family members. *J. Bus. Psychol.*, 11(4):507-516
- Yoo HK, Kim YJ, Kim HS. 2010. Factors affecting performance of wear franchise stores. *Korean Society of Clothing and Textiles, Korea*, pp 112-112
-
- Received March 9, 2015; revised July 20, 2015; accepted July 21, 2015