

# 호텔 사내교육의 만족이 직무만족, 조직몰입, 서비스품질에 미치는 영향에 관한연구

송승규

남서울대학교 대학원 호텔경영학과 호텔외식서비스경영전공

## Study on the influence of Hotel Training satisfaction to on the job satisfaction, organizational commitment, and service quality

Song Seung-gyu

Naseoul Universty Graduate school Division of Hotel Management

요 약 호텔종사원이 느끼는 사내교육의 종류에 따른 중요도가 종사원의 직무만족과 조직몰입, 서비스품질개선에 어떠한 영향을 미치는지를 밝혀내고, 종사원의 직무만족과 조직몰입 도를 높이고 더 나아가 서비스품질개선에 이바지 할 수 있는 사내교육을 제공하기 위한 방안을 모색하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다. 연구진행을 위해 서울특별시에 위치한 6군데의 특1급 관광호텔에 근무하는 종사원을 대상 2017년 10월 14일~11월 4일까지 3주간 총 230부를 배포하여 224부를 회수하였으며, 이 중 222부를 이용하여 실증분석을 실시하였다. 분석에 사용된 방법은 SPSS Window Ver.18.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 첫째, 사내교육의 만족도가 높을수록 직무만족은 높게 나타났으며, 둘째, 사내교육의 만족도가 높을수록 종사원의 조직몰입도가 높게 나타났다. 셋째, 사내교육 중 실무교육은 서비스품질개선에 긍정적인 영향을 보였으나 실무 외 교육은 서비스품질개선에 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다. 넷째, 직무만족은 서비스품질개선에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 조직몰입도 또한 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 종사원의 직무만족과 조직몰입을 높일 수 있는 사내교육을 업무에 부담을 주지 않도록 진행하도록하고, 서비스품질개선을 위해서는 사내교육 중 실무적 교육에 좀 더 투자를 할 것을 제안한다.

**Abstract** The purpose of this study was to investigate the influence of hotel training satisfaction to on the job satisfaction, organizational commitment, and service quality. The sample was obtained during 3weeks periods from Oct 14<sup>th</sup> 2017 to Nov 4<sup>th</sup> 2017 and out of 230 copies of the questionnaire, 223 copies responded with sincerity were made an object of the analysis. The results of the study were as follows, Firstly, training had an positive impact on the job satisfaction, Secondly, training significantly effected on organizational commitment. And practical training in the hotel has a positive impact on improving the quality of service. Third, job satisfaction has a positive effect on quality of service. Finally, organizational commitment also has a positive effect on service quality.

**Keywords** : Hotel Training, Job satisfaction, Organizational commitment, Service quality, Education training

### 1. 서론

#### 1.1 문제 제기

호텔기업은 고객의 체재에 필요한 숙식 및 부대서비

스를 제공함으로써 영위하는 기업이다. 즉, 호텔기업은 유형적인 시설과 무형적인 서비스를 혼합하여 서비스라는 독특한 상품을 파는 기업이므로 다른 기업과는 구별되는 특성이 존재하게 된다[1]. 오늘날 급변하는 치열한

본 논문은 남서울대학교 연구과제로 수행되었음.

\*Corresponding Author : Seung-gyu Song (Namseoul Univ.)

Tel: +82-41-580-2360 email: ssgaju81@hanmail.net

Received October 22, 2018

Revised November 1, 2018

Accepted November 2, 2018

Published November 30, 2018

경쟁 환경에 직면하고 있는 호텔기업과 서비스기업들은 환경변화에 대응하기 위하여 대 고객 서비스를 통한 지속적인 경쟁력 확보, 호텔종사원들의 직무관련 사기진작과 서비스의 질을 향상시켜 고객 만족을 높이기 위해서 노력해야만 한다. 또한 인적자원의 중요성을 깨닫고 기업의 생산성향상과 경쟁력 강화를 위해 인적자원 개발에 많은 노력을 기울여야 하고 새로운 지식과 기술을 계속적으로 교육훈련 시켜 직무능력을 개발하여야 한다[2].

호텔기업으로 대변되는 관광산업은 인간 중심의 서비스 산업이기에 고객과 직접 접촉하여 서비스를 제공하는 직원들이 경영성패에 결정적인 역할을 하게 된다. 그렇기 때문에 고객에게 제공되는 서비스의 질을 향상시키고 고객 만족을 높이기 위해서는 호텔 직원의 역할이 무엇보다도 중요하다[3]. 우리나라의 특급호텔의 경우에는 물적 설비투자의 한계에 직면해 있고, 또 모방개발이 매우 용이한 호텔 서비스 상품의 특징 때문에 차별화가 어렵다. 그렇기 때문에 대부분의 호텔은 직원들의 우수한 서비스 제공에 전적으로 의존하고 있고 그러므로 그들이 경쟁우위의 한 요소라고 할 수 있다. 고객만족, 서비스 질, 고객의 로열티는 호텔 직원의 신뢰와 행동에 의해서 상당한 영향을 받고 그로인해 전달된 이미지는 호텔 전체의 이미지가 되어 새로운 고객의 창출과 기존고객의 유지에 큰 영향을 미칠 것이다[4].

호텔기업은 유형의 상품과 무형의 인적서비스를 기초로 하며 고객감동서비스를 최우선으로 하는 관광산업의 대표적인 기업으로써 아무리 좋은 시설과 맛있는 식음료를 제공한다 하더라도 서비스의 수준이 낮으면 호텔 상품의 가치는 하락하게 된다[5]. 교육훈련에 대한 부정적인 시각을 가진 호텔 종사원들은 사내교육에 관심이 없기 때문에 교육에 참석하기를 싫어하는 경향이 있고, 반복되는 교육내용으로 교육이 필요 없다고 생각하는 경우도 있다. 또한 종사원의 교육 필요성을 인식하는 정도의 미흡, 자기개발에 대한 인식이 부족하여 교육훈련을 받아보아도 소용없다는 입장으로 교육의 효과를 충분히 기대하기가 어려운 점도 있다[6].

## 1.2 연구 목적

본 연구는 교육을 받는 종사원의 사내교육에 대한 중요도와 만족도를 조사하여 종사원이 중요하다고 생각하는 교육에 만족하고 있는지를 찾아냄으로써 사내교육의 질적 향상을 높이고, 사내교육을 통하여 종사원의 직무

만족도를 높이고 조직에 대한 몰입을 높이고, 더 나아가 서비스 품질을 향상시킴으로써 호텔경영성과에 긍정적인 영향을 줄 수 있도록 하고자 종사원들의 사내교육에 대한 느낌을 조사하고자 한다.

이를 통하여 본 연구는 다음과 같은 연구목적 설정하고자 한다. 첫째, 종사원이 느끼는 호텔사내교육의 문제점을 찾아내고, 둘째, 호텔 사내교육이 종사원의 직무만족, 조직몰입, 서비스 품질에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 검증하여, 셋째, 종사원이 만족할 수 있는 사내교육의 요인을 제시하고 더 나아가 호텔경영에 도움이 되는 사내교육의 방향을 제시하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 호텔사내교육의 이론적고찰

#### 2.1.1 호텔 사내교육의 개념

호텔종사원의 자질을 개발하고 직무에 관한 적응성을 높임으로써 보다 나은 직무와 자격을 갖출 수 있도록 조직적·체계적으로 유도하는 것이 교육훈련 프로그램이다 [7].

호텔에서의 서비스는 물질적인 시설과 교육훈련을 통해 숙련된 인적 서비스의 기술로서 이루어진다고 할 수 있다. 물질적인 부분에서의 지속적인 투자뿐만 아니라 인적인 부분에서도 날로 증가하는 호텔들 간의 경쟁, 급속히 변화하는 호텔을 둘러싼 시대적인 환경, 다양하게 요구하는 고객들의 욕구들을 충족시켜주기 위해서는 종사원의 적극적인 근무태도와 올바른 서비스 제공능력을 배양해 주는 지속적인 교육훈련 프로그램의 운영이 중요하다고 할 수 있다[8].

호텔에서 실시하는 교육훈련의 목적은 크게 두 가지로 나누어 정리할 수 있다. 첫째는 호텔경영자의 입장이다. 이는 호텔 경영자 측에서 고용한 종사원들에게 각종 다양하고 수준 높은 교육과정을 교육훈련 시킴으로써 종사원들의 질을 높이고 애사심을 유발 시킬 수 있으며 서비스 기능과 각종 기법을 습득함으로써 종사자들의 서비스 마인드를 확립하게 하고 서비스 질의 향상과 그로 인해 호텔의 발전을 도모 할 수가 있다. 둘째로는 호텔 종사자의 입장이다. 이는 호텔 내에서 제공, 실시하는 각종 교육훈련프로그램을 학습함으로써 종사자 개개인의 자질을 발전시키고 호텔이라는 공간을 활용하여 자신의 능

력을 발휘하여 미래에 호텔 내에서 입지를 확고히 할 수 있는 기회를 가질 수 있는 것이 호텔에서 실시하는 교육 훈련의 목적이라고 할 수 있다[9].

### 2.1.2 호텔사내교육에 대한 선행연구

그 동안의 서비스교육에 관한 연구들은 실증연구와 내실화방안과 교육의 전이에 미치는 영향 등의 연구가 많았고 실증적인 평가를 하지 못했던 것이 사실이었으나 최근 호텔기업 서비스교육 성과의 영향변인이나, 교육훈련 성과속성에 관한 연구가 많이 시작되고 있는 추세이다.

2004년 최종애와 최웅은 호텔식음료교육이 직무만족과 경영성과에 미치는 영향을 연구하였으며, 2006년 이애주와 김순하는 호텔한식당의 종사원을 대상으로 교육훈련에 대한 지각이 직무만족과 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향을 연구하였고, 박한외 2인은 호텔종사원을 대상으로 교육훈련과 조직환경이 직원의 동기부여에 미치는 영향을 연구하였다. 같은 해에 이영남과 변재우는 교육훈련의 유효성이 직무만족에 미치는 영향에 관하여 서울시내의 1호텔의 종사원을 대상으로 연구하였다. 2028년 안대희와 박종철은 호텔종사원을 대상으로 교육훈련과 경력개발이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 연구하였으며, 2010년 박준광과 전희원은 호텔의 교육훈련이 자기개발과 경력몰입에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 이렇듯 최근에는 호텔종사원의 교육에 대한 만족이 직무만족과 조직몰입 나아가 서비스품질, 경영성과 등에 미치는 영향에 대한 연구가 활발히 전개되고 있는 실정이다.

## 2.2 직무만족, 조직몰입, 서비스품질의 이론적 고찰

### 2.2.1 직무만족의 개념 및 선행연구

직무에 대한 태도를 Aryee는 직무만족이라 하고 직무만족은 개인의 직무평가로부터 기인하는 정서적 상태이며, 긍정적, 부정적 혹은 중립적으로 표현된다고 주장하였다[10]. Locke(1976)는 직무만족이란 개인의 직무경험이나 직무평가를 통해서 얻게 되는 유쾌하고 정서적인 만족상태나 긍정적인 감정 상태를 말하며, 직무만족의 영향요인으로 일 자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업여건, 감독, 동료, 정책 등에 관련된 포괄적인 요인을 제시하고 있다. 직무만족은 중요한 직무가치의 완성에 대해 인정하거나 그 직무를 완성하도록 하는 인지에서부터

출발한 즐거운 감정이다. 또한 Steers(1982)는 직무만족이란 직무로부터 개인이 가지고 있다고 생각하는 것을 실제로 얻는다는 지각에서 나온다고 하면서 이러한 직무만족은 조직 구성원들이 지니고 있는 태도의 특수한 하위 개념이며, 조직구성원이 자신의 직무에 대해서 갖고 있는 태도로서 직무에 대한 개인의 정서적 반응을 나타낸다고 하고 있다. 직무만족에 대한 개념을 종합해보면 직무 자체의 특성과 직무주변 환경과 관련된 태도라고 할 수 있다[11].

박재희(2009)는 직무만족을 개인이 스스로 느끼는 직무 또는 직무수행의 결과로 나타나는 긍정적인 정서 상태를 나타내는 태도로서 종사원들의 건강, 안전, 귀속, 성장을 표현하는 태도라고 설명하고 있고, 장석인(2006)은 자신이 처한 직무상황에서 다양한 욕구 내용에 따른 그 충족정도를 직무만족이라고 하였고, 이우현·이연정(2012)은 종사원이 자신의 직무와 관련하여 임금과 승진 기회 및 작업조건에 만족하는 정서적인 태도와 마음가짐으로서, 개인의 신념과 욕구 등의 충족정도에 따라 인식하는 긍정적이고 부정적인 감정적 태도라고 정의하고 있다.

호텔종사원의 직무만족에 대해서 Heskett 등(1997)은 종사원의 직무만족이 높아지면 서비스기업에 대한 종사원의 충성도가 높아지게 되고, 이에 따라 서비스기업에서 제공되는 서비스 품질이 좋아지게 된다고 하였다. 호텔기업의 경우 종사자의 서비스가 중요한 요소이므로 종사자의 직무만족은 호텔기업의 커다란 경쟁력으로 자리잡을 수 있다.

### 2.2.2 조직몰입의 개념 및 선행연구

조직몰입에 대한 사전적 정의는 조직구성원이 자신이 소속되어 있는 조직을 자신과 동일시하며 그 조직에 헌신하고자 하는가 하는 정도를 말하는데, 이러한 조직몰입의 대한 개념은 개인이 속한 조직에 대한 동일시, 몰입, 일체감, 애착심을 나타내는 것으로 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직구성원으로 남아 있으려는 의지(Mowday, Porter & Steers, 1982), 특정 조직에 연결된 개인의 정체성과, 몰입의 상대적 강도 또는 조직을 위하여 노력하고 조직에 머무르려는 의지(Ferris & Aranya, 1983), 조직에 대한 목표와 가치를 수용하고 조직에 대한 충성심과 조직을 위해 노력하는 의향을 가지고 계속 조직에 남

으려는 의욕(Bateman & Strasser, 1984), 조직의 목표와 가치관, 조직의 역할 그리고 조직 그 자체에 대한 열렬한 감정적인 애착을 나타내는 행위로서, 구성원의 태도와 행위적 의지의 결합적 관계의 정도로 보며, 조직몰입의 행위요소로서 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신념과 수용, 조직의 이익을 위해 많은 노력을 기울이려는 자발적인 의지 및 조직구성원의 신분을 유지하려는 강한 욕구 등으로 요약할 수 있다[10].

또한 Allen & Meyer(1991)은 조직구성원이 조직의 목표와 가치를 수용하고 조직에 충성을 바치며, 조직의 일원으로 계속해서 남아있으려는 태도라고 정의하고 정서적 몰입(affective commitment), 지속적 몰입(continuance commitment), 그리고 규범적 몰입(normative commitment)이라는 세 가지 하위차원으로 구분하였으며, 조직몰입이 조직분석에서 중요한 부분을 차지하는 것은 직무만족보다 종업원 유지를 예측하는데 보다 효과적이고, 경영성과를 향상시킬 수 있는 주요 변수로 확인되기 때문이다[12].

### 2.2.3 서비스품질의 개념 및 선행연구

서비스품질의 향상이 기업의 경쟁우위를 결정짓는 요인으로 중요성이 증대되어 감에 따라 특히 호텔 기업에서는 서비스 품질의 중요성이 강조되어지고 있고 서비스 품질에 관한 연구가 활발히 이루어져 왔다[13]. 서비스는 고유의 무형성, 불가분성, 이질성, 소멸성과 같은 특성으로 제품과는 달리 고객들의 서비스에 대한 지각 및 품질에 대한 평가를 하는 데 어려움이 있으며, 객관적 척도에 의한 측정이 매우 어렵기 때문에 고객의 지각을 통해 측정되고 있다[14].

서비스에 있어서의 품질은 제조업의 품질과는 다른 관점에서의 접근을 필요로 한다. 서비스는 제조업과는 달리 동시에 생산되고 소멸되며 저장할 수 없다는 관점에서 사전에 고객들의 욕구를 얼마나 충족시킬 것인지를 정확하게 평가할 수 없기 때문이다[11].

## 3. 연구설계

### 3.1 연구모형 및 연구가설

#### 3.1.1 연구모형

본 연구는 호텔사내교육에 대한 만족이 직무만족, 조

직몰입, 서비스품질과의 상관관계와 인과관계를 규명하는데 그 목적이 있다.

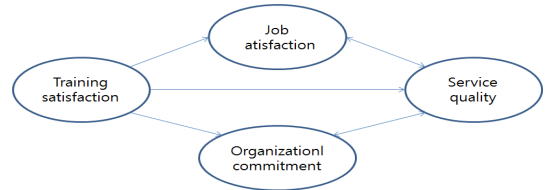


Fig. 1. Research model

연구목적을 달성하기 위하여 선행연구 및 이론을 바탕으로 설계한 모형은 Fig. 1과 같다.

#### 3.1.2 연구가설

본 연구는 호텔 사내교육이 종사원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 알아보고 더 나아가 사내교육과 직무만족, 조직몰입이 서비스품질에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 선행연구의 주장과 조사결과를 토대로 작성된 연구모형을 달성하기 위하여 가설을 설정하였다.

가설1. 사내교육의 중요도는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-1. 실무교육은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-2. 실무 외 교육은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2. 사내교육의 만족은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-1. 실무교육은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-2. 실무 외 교육은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설3. 사내교육의 만족은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-1. 실무교육은 서비스품질개선에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-2. 실무 외 교육은 서비스품질개선에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설4. 직무만족은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설5. 조직몰입은 서비스 품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 3.2 변수의 조작적 정의

본 연구모형과 가설에서 제시된 잠재변수는 실증연구와 분석을 위해 조작적정의가 필수적이다. 조작적 정의는 구성개념을 실증적으로 파악할 수 있도록 측정의 관점에서 구체화되어야 하며, 본래의 개념을 측정하기 위해 기존 연구에서 이론적 토대나 선행연구를 기반으로 작성하거나 혹은 논리적인 타당성에 입각한 연구자의 논증을 통해 가능해지게 된다. 따라서 연구에 사용되는 주요 용어들이 다양한 의미를 포함하고 있을 뿐 아니라 연구목적에 따라서도 학자마다 다르게 정의하고 있기 때문에 본 연구목적에 맞도록 기존의 정의된 개념들을 보다 구체적이고 관찰 가능한 조작적 정의를 한다.

Table 1. Operating definition of a variable

Variable	Definition	Measuring method
Training satisfaction	The degree of satisfaction that employees feel about practical and non-commercial education	Likert 5P
Job satisfaction	A positive state of feeling in the process of doing one's job	Likert 5P
Organizational commitment	The intent of an organization's members to work toward its goals	Likert 5P
Service quality	Results of subjective judgments that employees can provide seamless service to consumers	Likert 5P

### 3.3 설문지의 구성 및 분석방법

#### 3.3.1 설문지 구성

본 연구는 특1급 관광호텔의 사내교육이 종사원에게 미치는 영향관계를 조사 분석하기 위하여 서울특별시에 위치한 6군데의 특1급 관광호텔에 근무하는 종사원을 대상으로 하였다. 표본 추출방법은 편의추출방법으로 삼성동의 I호텔 두 곳에는 100부를 배포하였고, 그 외 송동 C호텔 40부, 삼성동 O호텔 30부, 여의도 C호텔 30부, 강서구 M호텔 30부로 총 230부를 배포하여 224부를 회수하였으며 이 중 222부를 이용하여 실증분석을 실시하였다.

조사방법으로는 종사원들의 사내교육만족 등에 대한 설문조사로 2017년 10월 14일~2017년 11월 4일까지 3주간 진행하였으며 설문지에 대한 응답은 응답자가 직접 기입하는 자기기입식 설문방식을 이용하였다. 설문지에 대한 구성을 살펴보면 Table 2.와 같다.

Table 2. Composition of questionnaires

Concept of research	Question	Sources
General Information of Training	No. 5	
Importance and satisfaction of Training	No. 9	Yoo Moon(2012)
Organizational commitment	No. 5	Lee Byung-kook(2010)
Service quality	No. 5	Nho Min-kyung(2007)
Job satisfaction	No. 10	Lee Sang-joon(2009), Lee Byung-kook(2010), Shin Jea-haw(2008)
Demographic Characteristics	No. 7	

#### 3.3.2 분석방법

본 연구에서는 연구가설을 검증하기 위하여 사회과학 분야에서 널리 활용되고 있는 SPSS Ver. 18.0 통계 패키지를 이용하여 다음과 같은 통계분석방법을 실행하였다.

첫째, 설문지응답자들의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 사내교육의 중요도와 만족도, 직무만족, 조직몰입, 서비스 품질에 대한 측정항목의 타당도 및 내적일관성을 측정하기 위하여 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 사내교육의 만족과 직무만족, 조직몰입, 서비스품질 간의 관계검증을 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

## 4. 실증분석 결과

### 4.1 조사대상자의 특성

#### 4.1.1 인구통계학적 특성

연구대상의 인구통계학적인 특성을 파악하기 위하여 유효표본 222명을 대상으로 일반항목에 대한 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

Table. 3과 같이 먼저 응답자의 성별을 살펴보면 남자가 54.3%, 여자는 45.7%로 나타났다. 나이는 20대와 30대가 많이 설문에 참여하였고, 결혼여부는 20대와 30대의 설문참여가 높기 나타난 것으로 미혼이 73.1% 기혼이 26.9%에 비해 월등히 높게 나타났다. 학력사항은 전문대 졸업이 43.0%, 대학교졸업이 45.7% 높기 나타났고, 근무부서는 객실부서가 10.8%, 식음료부서가 70.4%, 조리부서가 14.8%, 일반관리부서가 3.1%로 나타났다. 또한 직급은 단기계약사원 13.5%, 연봉계약사

원 26.5%, 정규직사원 36.8%, 주임 16.6%, 대리 4.5%, 과장급이상 2.2%로 나타났다. 마지막으로 재직기간은 1년에서 15년 이상 근속자가 고른 분포를 보였다.

Table 3. Demographic Characteristics

Variable	Question	Frequency	%
Gender	Male	121	54.3
	Female	102	45.7
Age	20s ages	89	39.9
	30s ages	103	46.2
	40s ages	27	12.1
	50s ages	4	1.8
Academic background	High school diploma or less	7	3.1
	college graduate	96	43.0
	Univ graduate	102	45.7
	Graduate school	18	8.1
Marriage status	Un married	163	73.1
	Married	60	26.9
Department	Front office	24	10.8
	Food & Beverage	157	70.4
	Kitchen	33	14.8
	Back office	7	3.1
Position	Other	2	0.9
	Short-term contract	30	13.5
	annual contract	59	26.5
	permanent contract	82	36.8
	Foremen	37	16.6
	Asst Manager	10	4.5
	Manager over	5	2.2
Service period	1year less	36	16.1
	1year~3years	47	21.1
	3years~5years	31	13.9
	5years~7years	32	14.3
	7years~10years	23	10.3
	10years~15years	43	19.3
15years over	11	4.9	

4.1.2 사내교육의 일반적 현황조사

연구 대상자가자들의 일반적인 사내교육현황에 대해서는 Table. 4와 같이 조사되었는데 사내교육에 많은 수가 참여하고 있으며, 사내교육을 중요하게 생각하고 있으며 어느 정도 사내교육에 만족하고 있다고 나타나고 있다. 하지만 사내교육의 효율성을 높이기 위해서는 업무에 부담을 주지 않는 적절한 강의 시간으로 사내교육을 구성하여 사내교육의 가장 큰 문제점으로 생각하는 부분인 업무과다로 인한 어려움을 해결해주어야 할 것이다.

Table 4. General aspects of Internal Education

Variable	Question	Frequency	%
Number of participation in training	Non	6	2.2
	Once	13	5.8
	Twice	30	13.5
	Three times	50	22.4
	Four times	35	15.7
The importance of training	Five times over	88	39.5
	Very no account	4	1.8
	No important	7	3.1
	Normal	51	22.9
	Important	121	54.3
satisfaction with training	Very Important	39	17.5
	Not very satisfied	3	1.3
	Unsatisfactory	17	7.6
	Normal	99	44.5
Variable	Satisfied	90	40.4
	Very satisfied	13	5.8
	Question	Frequency	%
	Appropriate Training Hours	One hour less	35
Problem of training	One hour-two hour	90	40.4
	Four hour less	47	21.1
	8 hour (1 Day)	39	17.5
	1 Day Over	10	4.5
	Inadequate program	15	6.7
Problem of training	Work over	136	61.0
	Lack of training facilities and equipment	29	13.0
	Training time problem	28	12.6
	Teacher's qualification	8	3.6
	Indifference of superiors and colleagues	3	1.3
	Indifference of the CEO	3	1.3

4.2 자료분석

4.2.1 사내교육에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 설문도구의 선정과 측정개념의 정의에 있어서 타당도 및 내적일관성을 측정하기 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다.

Table 5. An analysis of Factors for Internal Education

Factors	Factor variable	Critical value	Eigen value	Description of variance	Confidence factor
Practical education	Service	.855	2.767	34.58%	.846
	Hygiene	.825			
	Vocational	.725			
	Safety	.631			
Non-executive education	Information	.879	2.739	34.24%	.838
	Other	.787			
	Leadership	.716			
	Basic	.627			

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.891,  $\chi^2=868.307$ ,  $p=.000$

탐색적 요인분석은 주성분 분석을 통하여 직각회전의 Varimax 방법을 사용하였고, 요인추출과정에 있어서는 고유기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다. 또한 각 조직유효성 요인분석에서 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO(Kaiser Meyer Olkin)값은 0.891로 나타나 각 요인분석을 위한 변수선정이 바람직함을 알 수 있다. 또한 요인분석 모형의 적합도 여부를 나타내는 바트래트의 구형성 검정치가 868.307이며 유의수준이 0.000이므로 공통요인이 존재한다고 볼 수 있어 요인분석을 위한 적절한 표본이라고 할 수 있다.

본 연구를 위해 사용할 측정도구의 신뢰성은 Cronbach's  $\alpha$ 값이 각각 0.846, 0.838로 척도의 신뢰는 매우 양호한 것으로 나타났다.

4.2.2 직무만족, 서비스품질, 조직몰입에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

Table 6. An Analysis of factors On job satisfaction, Organizational commitment, and Service quality

Factors	Factor variable	Critical value	Eigenv alue	Description of variance	Confiden ce factor
Organizational commitment	Feel a sense of belonging	.865	3.578	71.57%	.899
	Actively engaged in one's duties	.858			
	Feel a great experience	.850			
	Company problem was my problem	.833			
	I was able to work harder	.823			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.869, $\chi^2=655.689$ , p=.000					
Service quality	The ability to handle customer complaints has been improved.	.847	3.475	69.50%	.890
	Business expertise has been improved	.842			
	Service technology has improved	.840			
	The service was quickly delivered.	.834			
	It was possible to propose a suitable service item for the customer	.805			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.869, $\chi^2=655.689$ , p=.000					
Job satisfaction	I am satisfied with my duties	.842	3.863	64.38%	.883
	Feel pride and fulfillment in one's duties	.835			
	I think the task is creative.	.808			
	Interested in one's duties	.807			
	The pay is adequate.	.770			
	The promotion is fair.	.747			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.877, $\chi^2=699.894$ , p=.000					

\*Job satisfaction 7,8,9,10 Four-category Delete

상기의 사내교육과 동일한 방법으로 조직몰입에 대한 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였다. 본 연구를 위해 사용할 측정도구의 신뢰성은 Cronbach's  $\alpha$ 값이 0.899로 척도의 신뢰도는 매우 양호한 것으로 나타났다. Table 6.에서 보는 바와 같이 조직몰입요인에서 선행연구로부터 뽑은 조직몰입의 5항목은 하나의 요인으로 묶이게 되었다. 또한 동일한 방법으로 서비스품질개선에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석을 실시하였다.

서비스품질개선의 신뢰성도 Cronbach's  $\alpha$ 값이 0.890 척도의 신뢰도는 매우 양호한 것으로 나타났으며, Table 6.에서 보는 바와 같이 서비스품질개선 요인에서 선행연구로부터 뽑은 서비스품질개선의 5항목은 하나의 요인으로 묶이게 되었다. 마지막으로 직무만족에 대하여 동일한 방법으로 요인분석 및 신뢰성을 분석한 결과 Cronbach's  $\alpha$ 값이 0.88.로 척도의 신뢰도는 매우 양호한 것으로 나타났다. Table 6.에서 보는 바와 같이 직무만족 요인에서 선행연구로부터 뽑은 직무만족의 10항목은 하나의 요인으로 묶이지 않아 문항7, 문항8, 문항9, 문항10의 4가지항목은 삭제되고 남은 6가지항목이 하나의 요인으로 묶이게 되었다.

4.3 가설검정

호텔종사원의 사내교육의 중요도와 직무만족, 조직몰입, 서비스품질 개선 간의 인과관계를 위해서 다중회귀 분석을 실시한 결과 다음과 같다.

가설1로 설정한 호텔종사원들이 인식하는 사내교육 만족이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다. Table 7.과 같이 사내교육(실무교육, 실무 외 교육)의 만족과 직무만족간의 다중회귀분석 결과에 의하면 회귀모형의 설명력은 31.7%로 비교적 낮은 설명력을 보였으나, F통계량(50.536)에 대한 유의확률은 0.000(p<0.05)이므로 회귀식은 비교적 유의하다. 실무교육의 만족은 베타 값이 .222, 실무 외의 교육의 만족은 .344로 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔사내교육이 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1, 1-2는 모두 채택되었다.

가설2로 설정한 호텔종사원들이 인식하는 사내교육의 만족이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다.

Table 7. Hypothesis test No1.

Category	Dependent variable	Independent variable	(B)	Standard error	Beta	T Value	Significance
H1	Job satisfaction	Practical education	.222	.095	.224	2.327	.021
		Non-executive education	.344	.091	.365	3.790	.000
		Constant	1.461	.201		7.269	.000
R2=.317, adjusted R2=.311, F=50.536, p=.000							

Table 8. Hypothesis test No2.

Category	Dependent variable	Independent variable	(B)	Standard error	Beta	T Value	Significance
H2	Organizational commitment	Practical education	.280	.088	.302	3.163	.002
		Non-executive education	.263	.084	.299	3.125	.002
		Constant	1.664	.186		8.923	.000
R2=.328, adjusted R2=.321, F=53.097, p=.000							

Table 8.과 같이 사내교육(실무교육, 실무 외 교육)의 만족과 직무만족간의 다중회귀분석 결과에 의하면 회귀 모형의 설명력은 32.8%로 비교적 낮은 설명력을 보였으나, F통계량(53.097)에 대한 유의확률은 0.000(p<0.05)이므로 회귀식은 비교적 유의하다. 실무교육의 만족은 베타값이 .280, 실무 외의 교육의 만족은 .263으로 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔사내교육이 조직몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1, 2-2는 모두 채택되었다.

가설3로 설정한 호텔종사원들이 인식하는 사내교육의 만족이 서비스품질 개선에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다.

Table 9. Hypothesis test No3

Category	Dependent variable	Independent variable	(B)	Standard error	Beta	T Value	Significance
H3	Service quality	Practical education	.399	.080	.461	4.963	.000
		Non-executive education	.138	.077	.167	1.803	.073
		Constant	1.786	.170		1.530	.000
R2=.366, adjusted R2=.360, F=62.861, p=.000							

Table 9.와 같이 사내교육(실무교육, 실무 외 교육)의 만족과 서비스품질간의 다중회귀분석 결과에 의하면 회귀 모형의 설명력은 36.6%로 비교적 낮은 설명력을 보였으나, F통계량(62.861)에 대한 유의확률은 0.000(p<0.05)

이므로 회귀식은 비교적 유의하다. 실무교육의 만족은 베타값이 .399으로 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 실무 외 교육의 만족은 베타값은 .138이며 유의확률도 0.073(p<0.05)로 서비스품질에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 호텔사내교육이 서비스품질에 영향을 미칠 것이라는 가설 3-1은 채택, 3-2는 기각되었다.

가설4로 설정한 직무만족은 서비스품질에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다. Table 10.과 같이 직무만족과 서비스품질간의 다중회귀분석 결과에 의하면 회귀모형의 설명력은 42.5%로 어느 정도의 설명력을 보였으며, F통계량(163.574)에 대한 유의확률은 0.000(p<0.05)이므로 회귀식은 비교적 유의하다. 직무만족은 베타값이 .574로 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무만족이 서비스품질에 영향을 미칠 것이라는 가설 4는 채택되었다.

Table 10. Hypothesis test No4.

Category	Dependent variable	Independent variable	(B)	Standard error	Beta	T Value	Significance
H4	Service quality	Job satisfaction	.574	.045	.652	12.790	.000
		Constant	1.693	.156		10.865	.000
R2=.425, adjusted R2=.423, F=163.574, p=.000							

가설5로 설정한 조직몰입은 서비스품질에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다. Table 11.과 같이 조직몰입과 서비스품질간의 다중회귀분석 결과에 의하면 회귀모형의 설명력은 57.9%로 어느 정도의 설명력을 보였으며, F통계량(303.796)에 대한 유의확률은 0.000(p<0.05)이므로 회귀식은 매우 유의하다. 조직몰입은 베타값이 .716으로 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직몰입이 서비스품질에 영향을 미칠 것이라는 가설 5는 채택되었다.

Table 11. Hypothesis test No5.

Category	Dependent variable	Independent variable	(B)	Standard error	Beta	T Value	Significance
H5	Service quality	Organizational commitment	.716	.041	.761	17.430	.000
		Constant	1.118	.147		7.580	.000
R2=.579, adjusted R2=.577, F=303.796, p=.000							



## 5. 결 론

### 5.1 연구의 요약

본 연구의 목적은 호텔사내교육의 만족이 종사원의 직무만족과 조직몰입 나아가 서비스품질 개선에 영향을 미치는지와 직무만족, 조직몰입이 서비스품질 개선에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지를 분석하기 위하여 선행연구를 바탕으로 이론적 모델을 제시하고 5개의 가설을 설정한 후 설문조사를 통해 그 분석 결과를 바탕으로 가설을 검증하였다.

분석결과를 요약하면 첫째, 사내교육의 만족은 직무만족도에 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다. 사내교육의 만족이 높을수록 직무만족 또한 커지는 것으로 분석되었다. 둘째, 사내교육의 만족은 조직몰입에 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다. 사내교육의 만족이 높을수록 조직몰입 또한 커지는 것으로 분석되었다. 셋째, 사내교육의 만족은 서비스품질개선에 부분적으로 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다. 사내교육 중 실무교육의 만족이 높을수록 서비스품질 개선 또한 커지만 실무 외 교육의 만족은 서비스 품질개선에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 넷째, 직무만족은 서비스품질개선에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 종사원이 직무에 만족할수록 서비스 품질도 더욱 개선될 수 있음을 알 수 있다. 따라서 종사원이 만족할 수 있는 사내교육을 통하여 직무만족을 향상시킴으로써 서비스 품질을 개선할 수 있을 것이다. 마지막으로 조직몰입은 서비스품질개선에 유의한 영향을 미치는 것으로 이 또한 종사원이 조직에 몰입할수록 서비스의 품질도 개선될 수 있다는 결과로 종사원이 조직에 몰입할 수 있는 사내교육의 프로그램을 제공해야 할 것이다.

### 5.2 연구의 제한점 및 향후 연구과제

본 연구의 제한점은 연구대상이 서울의 특급호텔로 한정되어 있다는 점이다. 사내교육이 잘 이루어지고 있는 특급호텔에 대해서만 조사할 것이 아니라 교육이 미흡한 중소규모의 호텔에 대한 조사를 통한 호텔 사내교육의 개선방안을 제시한다면 호텔산업에서 사내교육의 중요성 및 사내교육이 경영성과에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지를 확인할 수 있을 것이다. 또한 사회과학에서는 논문에서 제시하는 독립변수 외에 다른 변수들이 종속변수에 영향을 미칠 수 있으므로 일부 회귀모형의 설명력이

그다지 높지 못한 것이 사실이나 통계적으로는 유의하지 않다고 볼 수 없으므로 그 결과를 버리는 것보다는 의미를 두어 해석하였다.

## Reference

- [1] Choi Jong Ae-Choi Woong, Study on the influence of Hotel Food & Beverage Education to on the Job Satisfaction and Management Performance, Korea Hotel and Resort Science Association, Vol.3, No.2 pp. 399, 2004.
- [2] Kim An-guk, Analysis of Productivity Effects of Corporate Education and Training, Economic Research, Vol.50, No.3 pp. 341-367, 2002.
- [3] Kwon Hyuk-ki, Park Bong-gyu, Study on the influence of Innovative Leadership and Self-Efficiency Affects Job Satisfaction, Human Resource Management Research, Vol.17, No.2 pp. 203-218, 2010.
- [4] Park Han, Bae Jun-ho, and Lee Kyung-Eun, The effect of hotel company education training and organizational environment on employee motivation, tourism-style drink management, Vol.19 No. 1, 22p, 2009.
- [5] Jang Yong-un, Lee Kyung-hoon, A Study on the Effect of Specialized Hotel Staff Training on Job Performance and Customer Orientation, Tourist Service Association, Vol. 10 No. 1, 2010.
- [6] Ko Seung-Ik, Ko Gye-sung, A Study on the Efficiency of Hotel Staff Education and Training, Tourism and leisure research, Vol.9, No.2, pp. 7-30, 1997.
- [7] Kim Choong Ho, Hotel Personnel Management, 108p, Hyungseul Publishing Company, 1991
- [8] Kim Seong-dong, A study of exploring Training for Hotel Staff, Hotel Tourism Research, Vol.4, No.3, pp. 79-95, 2002.
- [9] Seo Jeong-un, Kim Soon-hee, A Study on the Effects of Hotel Education Training on Service, Korea Hotel Resort Association Congress, p. 39-49, 2007.
- [10] Lee Ae Joo, Kim Soon-ha, The Effects of Perception on Job Satisfaction, Organization Intensity, Customer Care, Hotel Management Research, Vol.15, No.5, pp. 119, 2006.
- [11] Ahn Dae Hee, Park Jong Chul, The Influence of Training and Career Development of Hotel Staff on Job Satisfaction and Organizational Induction, Korea Hotel Resort Association, Vol.7, No.2, pp.187-200, 2008.
- [12] Kim Hye Mi, Lee Hyung Ryong, The Effect of Hotel New Employee's Satisfaction with OJT on Organizational Induction, Korea Tourism Management Association, Vol.27, No.2, pp. 95-114, 2012.
- [13] Koo Ja-ahn, Kown Hyun-jae, The Effects of Perceived Quality of Service on Customer Satisfaction and Behavior in Hotel Service Incidents, Tourist Research Journal, Vol.20, No.2, pp. 401-418, 2006.
- [14] Jin Yang-ho, Ryu Jea-won, The Influence of the Quality of Coffee Service on the Revisit of Customer

Satisfaction, Journal of Food-service Management, Vol.15, No.4, pp. 321-342, 2012.

- [15] Kim Dae Kwon, Yoon Hye Jung, A Study on the Perception of Service Quality by Japanese Tourists, Journal of Food-service Management, Vol.6, No.2, pp. 27-45, 2003.
- [16] Lee Young Nam, Byun Jae Woo, A Study on the Effect of Trainability of Hotel Staff on Job Satisfaction, 2006 Gang-won International Tourism Congress, p. 391-409, 2006.
- [17] Park Chun Kwang-won, Jeon Hee-won, The Impact of Training of Hotel Staff on Self-development and Light-Emergence, Korea Tourism and Leisure Association, Vol.22, No.6, pp. 213-232, 2010.

---

송 승 규(Seung-gyu, Song)

[정회원]



- 2005년 2월 : 남서울대학교 호텔관광경영학과 졸업(경영학사)
- 2008년 2월 : 남서울대학교 대학원 호텔경영학과 호텔외식서비스경영 전공 석사졸업 (관광학석사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 남서울대학교 대학원 호텔경영학과 호텔외식서비스경영전공 박사과정 중

• 2018년 현재 : (주)라운사람들 기획본부장

<관심분야>

호텔, 외식, 사내교육, 정보통신마케팅