

호텔 종사원의 경력특성이 경력몰입과 고객지향성에 미치는 영향

이수광

경기대학교 호텔경영학과 교수
(alexhae@hanmail.net)

최우성

경기대학교 호텔경영학과 강사
(unihotel@empal.com)

본 연구에서는 호텔기업에 종사하는 종사원을 대상으로 경력몰입에 영향을 미치는 선행변수로 파악된 경력특성이 경력몰입과 종사원의 고객지향성에 미치는 영향관계를 파악하고자 한다. 실증분석결과 다음과 같은 연구결과가 도출되었다. 먼저 경력특성과 경력몰입의 관계를 검증한 결과 개인 스스로 경력계획을 수립하고 강력한 경력희망을 가진 사람일수록, 개인의 삶에서 선택하고 결정한 경력 또는 가질 수 있는 경력기회나 발전 가능성 및 이러한 경력생활을 뒷받침하는 자신의 지식과 능력에 대해 만족할수록, 현재 담당하고 있는 업무를 성공적으로 수행했을 경우 긍정적인 혜택이 돌아올 것이라고 믿는 경우, 조직에서 최선의 지식과 기술을 습득할 수 있는 기회를 제공할수록 경력몰입이 높게 나타난다는 것이다.

둘째, 경력몰입과 고객지향성의 관계를 검증한 결과 경력몰입이 높으면 고객지향성이 높게 나타났는데 이는 고객지향성의 경우 경력몰입이 조직몰입과 마찬가지로 작업결과와 관련되기 쉽기 때문에 높은 몰입수준을 보이는 사람들이 보다 많은 시간을 소비하고 생산적일 것이라고 기대할 수 있다. 따라서 경력몰입이 높으면 고객지향성, 즉 서비스 제공 시 종사원의 태도와 행동이 향상되어 고객만족을 이끌 수 있다.

마지막으로 경력몰입의 매개효과에 대해 검증한 결과 경력특성 중 성장기회 만이 경력몰입을 통해 고객지향성을 보이는 것으로 나타났다. 즉, 성장기회가 높더라도 경력몰입이 이루어지지 않는다면 고객지향성을 기대할 수 없는 것으로 나타났다.

1. 서론

현대의 사회는 일을 통해 자신을 성장 발전시킬 수 있게 됨에 따라 자기성장과 발전을 위해 현재의 직무 뿐 아니라 자신의 직장생활에서 전체적인 경력에 관심을 가지게 되었다. 또한 과거에는 경력이 전문직 종사자에게 해당되는 개념이었으나 현대에 들어서는 일을 하는 모든 사람에게 적용되고 있으며 개인에 있어 삶의 질을 결정하는 가장 중요한 요인이 되고 있다(장은주, 2003).

1980년대 이전에는 경제적 활동을 위해 사람들

은 자신의 적성과 능력에 맞는 분야에서 직업안정성을 보장받고 경력개발이 공정하게 이루어지고 종사원의 충성심과 헌신의 가치를 존중하는 기업을 선택하여 하나의 기업 안에서 비교적 안정적인 경력을 쌓았다. 즉 평생직장의 개념 하에서 경력개발이 이루어졌다(Hendry & Jenkins, 1997). 그러나 1990년대 중반을 기점으로 세계화와 신자유주의 기조의 영향으로 노동 유연성 제고에 대한 논의가 쟁점으로 부각되었고 특히 1997년의 외환위기 이후에는 경쟁전략의 일환으로 고용을 둘러싼 구조조정(Restructuring), 다운사이징(Downsizing), 리엔지니어링(Re-Engineering), 인수합병(M & A)

등(서균석 외, 2003) 사업구조 효율화를 실천해야 하는 새로운 경영환경시대가 도래하였다(Dufficy, 2001). 이에 따라 기업들은 탄력적인 인력관리시스템을 구축하기 위해 고용관계를 관계적 계약관계로부터 거래적 계약관계로 변경하고 있다. 따라서 조직구성원들은 과거와 같이 평생직장을 보장받기가 어려워졌다(Arthur & Rousseau, 1996). 이에 따라 구성원의 조직몰입은 떨어지고 반면에 자신이 선택한 직업에서 일하고자하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적인 태도인 경력몰입이 상대적으로 높아짐에 따라 구성원개개인의 경력개발에 대한 기업의 관심은 새로운 차원으로 발전하고 있다.(Hall & Moss, 1998) 즉 개인 스스로 자신의 경력경로에 책임을 갖고 승진에 필요한 업무능력과 전문성을 개발함으로써 평생직업이라는 개념에서의 경력개발 노력에 힘을 쓰고 있다.

지금까지 몰입에 대한 대부분의 연구는 조직몰입에 대한 영향요인과 결과요인 그리고 상관관계에 대한 다양한 연구가 이루어 졌다(장은미, 1997). 특히 호텔기업의 경우 종사원의 조직몰입 정도에 따라 고객에게 제공되는 서비스의 질이 달라지며 이는 성과와 높은 관련이 있다는 연구결과가 제시되고 있다. 하지만 경력과 관련해서는 연구가 거의 이루어지지 않고 있는 현실이다. 이는 경력몰입에 대한 연구들이 초기에 회계사, 간호사 같은 일부의 전문직 종사원에 국한되어 이루어졌으며 직업의 전문성 수준에 관계없이 어떤 직업에서도 존재할 수 있는가, 아니면 최소한의 전문직 특징이 있어야만 경력몰입이 존재하며 그 이하 수준에서는 명확하게 개념화 될 수 없는 것인가 등의 문제들로 다방면의 직업에 대한 연구가 이루어지지 않았다. 하지만 Form(1968)은 정부관료, 대기업 관리자, 숙련노동자, 기능공 등에서

도 경력이 존재할 수 있다고 설명하였으며, Blau (1985, 1988, 1989)가 경력몰입의 측정도구를 개발한 이후 그 범위가 확대되어 다양한 직업군에 대한 연구가 이루어 졌으며 많은 연구(Blau, 1988, 1989, 1999; Aryee & Tan, 1992; Aryee, Chay & Chew, 1994; Cherniss, 1991; 장은미, 1997, Goulet & Singh, 2002)에서 검증을 받았다.(이기은, 2000) 그러나 호텔기업 같은 서비스기업을 대상으로 한 연구는 아직까지 이루어지지 않은 실정이다. 따라서 호텔 종사원의 경력몰입에 대한 연구가 필요한 시점이다. 또한 경력몰입의 중요성과 관련해서 살펴보면 조직의 입장에서는 최적수준의 이직률을 유지할 필요가 있는데 이때 경력몰입과 인력유지간 연결성은 인적자원관리에 대한 중요한 시사점을 제공하며(Colarelli & Bishop, 1990; Lee et al. 2000) 또한 조직내외의 노동시장이 보다 유동적이 되고 구조조정이나 인력감축과 같은 고용안정을 덜 보장하는 불확실한 상황에서 자신이 내적으로 설정한 경력목표에 몰입을 해야지 만이 직업의 의미와 계속성을 유지할 수 있기 때문에 경력몰입에 대한 연구가 중요하다고 볼 수 있다.(Carson & Bedeian, 1994) 특히 호텔기업의 경우 이직률이 다른 기업군과 비교하여 높은 편이며 비정규직의 비율이 다른 직업군에 비해 높은 편으로 경력몰입이 높으면 자신의 분야에 대해 소명의식을 가지고 열심히 노력을 하기 때문에 자신의 위치에 대해 만족을 하며 이직을 고려하지 않는다는 측면에 있어 호텔기업에 있어 경력몰입에 대한 관리가 중요하다고 볼 수 있다. 더욱이 인적자원에 의해 서비스의 질이 결정될 수 있으므로 경력몰입이 중요한 요인이 될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 경력몰입의 선행변수로 밝혀진 경력특성이 경력몰입에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 이는 경력몰입이 근본적으로 경력과

관계된 것이기에 여러 경력특성변수들이 경력몰입에 직접적인 영향을 주는 것으로 예상할 수 있기 때문이다.

또한 조직입장에서 조직원의 역량을 최대한 발휘하게 하는 방안으로서 경력을 관리하고 개인입장에서는 자기 능력을 개발하고 전문성을 축적할 수 있는 방안으로 경력을 계획한다. 따라서 경력몰입은 역량개발과 성과 모두에서 실제적인 중요성을 가진다. 실제로 높은 실적을 내는 사람을 보면 고도의 기술을 획득하기 위해 수년간의 훈련, 개발, 경력이 필요하다는 것을 알 수 있다. 이는 하나의 경력에 몰입함으로써 고도의 기술개발이 될 때 까지 지속적으로 능력을 개발하게 만드는 것이다(Aryee et al., 1994). 따라서 경력몰입이 성과에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 특히 호텔종사원의 성과는 제조업이나 판매원의 경우와 달리 하나의 지표로서 측정하기가 어렵다. 따라서 본 연구에서는 성과를 고객지향성을 통해 측정하여 경력몰입이 성과에 미치는 영향에 대해 파악해 보고자 한다.

II. 이론적 고찰

2.1 경력몰입의 개념

경력몰입은 직무몰입 및 조직몰입과 구분 가능한 개념으로 볼 수 있다. 직무몰입은 자신에게 부여된 과업에 대한 몰입으로 상대적으로 단기적인 성격을 갖는 반면, 여러 관련 직무들을 포함하는 경력몰입은 보다 장기적이며 주관적으로 축적해 온 직업에 대한 인식과 관련이 크다. 또한 조직몰입은 제도화된 특정 조직에 대한 몰입으로 간주되지만 경력몰

입은 개인이 설정한 내적인 목표와 관련된 것이다. 경력관리 결과변수 중에서 개념적으로나 실무적으로 매우 중요한 변수(김은상, 2000)인 경력몰입은 과거부터 지속적으로 관여해온 특정한 경력에 대해 정서적 유대를 가지고 있는 상태를 말한다. (Mowday, 1982) Blau(1985)가 정의한 경력몰입이란 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적 태도라고 하였으며 이를 다양한 업무 분야로 확장시켰으며 경력개념화 및 척도화의 개념적 명확성으로 인해 가장 많이 활용되고 있다.(장은미 1997; 탁진국 1996; Lee et al. 2000) 다음의 <표 1>은 경력몰입에 대한 학자들의 정의를 정리하였다.

2.2 경력특성과 경력몰입간의 관계

경력몰입은 근본적으로 경력과 관계된 것이기에 여러 경력특성변수들이 경력몰입에 직접적인 영향을 주는 것으로 예상할 수 있는데 실제로 경력특성변수와 경력몰입간의 관계에 대한 연구는 많지 않은 실정이다. 경력몰입에 영향을 미치는 경력특성변수로 경력계획, 경력만족, 현 직무의 기대된 효용성, 성장기회, 경력정체성 해결, 경력변경 경험유무, 미 충족된 기대 등을 바탕으로 연구가 이루어졌다. 본 연구에서는 경력특성관련변수로 선행연구에서 많이 사용되고 경력몰입과 상관관계가 높으며 유의적 관계가 없는 변수를 제외한 경력계획, 경력만족, 현 직무의 기대된 효용성, 성장기회를 가지고 경력몰입에 영향을 미치는 관계를 분석하고자 하며 다음 <표 2>는 경력특성관련 변수로 사용된 변수와 연구자를 정리한 것이다.

〈표 1〉 경력몰입의 개념

학자	개념
Mowday (1982)	과거부터 지속적으로 관여해온 특정한 경력에 대해 정서적 유대를 가지고 있는 상태
Blau(1985)	자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적 태도
Aryee & Tan (1992)	특정분야에서 일련의 관련된 직무들에 대한 동일시를 나타내는 감정적인 개념이며 행동 면에서는 경력목표추구에 있어 어려움에 대처할 수 있는 사람이 가지는 자신의 전문분야에 대한 심리적 애착 및 현재의 전문분야와 관련된 일련의 직무를 지속적으로 수행하고자 하는 확고한 심리적 상태
Carson & Bedeian (1994)	자신의 경력과 친밀한 감정적 동화를 하게 되는 경력정체성, 자신의 개발욕구를 명확히 하고 경력목표를 세우는 경력계획, 경력개발과정 중에 일어나는 어려움으로 인한 경력단절을 극복할 수 있는 경력탄력성으로 구분하여 경력몰입을 다차원의 개념으로 파악
Kaldenberg, Becker & Zvonkovic(1995)	여러 몰입 예를 들면 직무몰입, 전문직업몰입 그리고 조직몰입은 준거대상에 따라 차이를 보이는 것이지 몰입의 이론적인 핵심은 동일한 것으로 보고 경력몰입을 정의

자료: 본 연구자가 재구성

〈표 2〉 경력특성관련 변수

	경력 계획	경력 만족	현 직무의 기대된 효용성	성장 기회	경력변경 유무	경력정체성 의 해결	미 충족된 기대
Gould(1979)	○					○	
Steffy & Jones(1988)	○						
McGinnis & Morrow(1990)							○
Bedeian et al.(1991)			○				
Cherniss(1991)					○*		
Aryee & Tan(1992)		○		○			
Aryee et al.(1994)		○	○				
이기은(2000)		○	○	○			
이기은 & 박경규 (2002)		○	○	○			
고현철(2004)		○					

자료: 본 연구자가 재구성

2.2.1 경력계획과 경력몰입

경력계획은 한 개인이 목표를 설정하고 설정된 목표를 성취하기 위해 수립하는 행동과정이나 수단으로 정의할 수 있다. 많은 선행연구에서 경력계획을 수립한 사람일수록 경력몰입이 높게 나타나고 있다. Hall(1971)은 경력계획의 과정에 대한 일반적인 모델에서 과제특성이 주어지면 목표가 생기고 이에 따라 경력몰입을 하게 되고 Gould(1979)는 이와 유사한 모델에 자기존중감을 추가하여 경력계획을 세우면 경력전력이 만들어지고 경력만족을 하게 되고 자아존중감, 경력몰입의 순환과정을 제안하였다. 또한 Ginzberg & Baroudi (1988)의 연구에 의하면 조직에서 제공하는 경력기회와 개인이 추구하는 경력욕구가 적합하게 대응될 때 보다 높은 직무만족과 경력만족이 보일 것이며 이직도 낮을 것이라 하였으며 Noe, Noe & Bachhuber (1990)의 연구에서는 개인의 경력계획과 조직의 경력계획이 일치 할수록 사람들은 조직에서 자신의 앞날에 대한 예측을 높이려고 하는 피드백을 추구하고 경력목표를 보다 정교하게 하려고 한다고 했다. 이는 경력계획을 수립한 사람일수록 경력몰입이 높아진다는 것으로 유추해 볼 수 있다.

2.2.2 경력만족과 경력몰입

경력만족은 자신이 지나온 경력에 대해 갖고 있는 태도로 정의할 수 있다. 많은 선행연구에서 경력만족이 높을수록 경력몰입이 높게 나타나고 있다. Aryee & Tan(1992)은 London(1983)과 London & Mone(1987)의 이론에 기초하여 경력몰입에 관한 모형을 검증한 결과 경력만족이 경력몰입에 직접적인 영향을 미친다고 하였으며 Aryee,

Chay & Chew(1994)의 연구에서도 경력만족은 경력몰입을 설명하는데 유의미하게 관련이 있다고 하였다. 이는 경력만족이 높은 사람일수록 경력몰입이 높아진다는 것으로 유추해 볼 수 있다.

2.2.3 현직무의 기대된 효용성과 경력몰입

현 직무의 기대된 효용성은 현재 담당하고 있는 직무가 가치 있는 경력결과를 달성할 수 있을 것으로 기대하는 정도로 정의할 수 있다. 많은 선행연구에서 현 직무의 기대된 효용성이 높을수록 경력몰입이 높게 나타나고 있다. 간호사를 대상으로 한 Bedeian & Kemery, Pizzolatto(1991)의 연구에서는 현 직무의 기대된 효용성과 전문직업몰입 간에 긍정적인 상관관계가 있다고 하였으며 전문직 종사원을 대상으로 한 이기은(2000), 이기은·박경규(2002)의 연구에서도 현재의 직무를 성공적으로 수행했을 때 직무를 통해 가치 있는 결과를 얻을 수 있다고 지각할수록 경력몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며 Aryee, Chay & Chew (1994)의 연구에서도 현 직무의 기대된 효용성과 경력만족은 경력몰입과 긍정적인 관련성이 있는 것으로 나타났다. 이는 현 직무의 기대된 효용성이 높은 사람일수록 경력몰입이 높아진다는 것으로 유추해 볼 수 있다.

2.2.4 성장기회와 경력몰입

성장기회는 전문적인 지식과 기술을 개발할 수 있는 기회의 정도로서 정의할 수 있다. 많은 선행연구에서 성장기회가 많다고 지각한 사람일수록 경력몰입이 높게 나타나고 있다. Hall(1971)은 사람들이 자신을 유능하며 자신의 경력역할에서 성공

으로 나아가고 있다고 보게 됨에 따라 자신의 경력 역할에 몰입하게 될 것이라고 주장하였으며 이는 Aryee & Tan(1992)의 연구에서도 지지되었으며 전문직 종사원을 대상으로 한 이기은(2000), 이기은 · 박경규(2002)의 연구에서도 전문가가 자신의 기술과 지식이 진부화 되는 것을 피하고 성장할 수 있는 기회가 많다고 지각할수록 높은 경력몰입의 수준을 보인다고 하였다. 이는 성장기회가 많다고 지각한 사람일수록 경력몰입이 높아진다는 것으로 유추해 볼 수 있다.

2.3 경력몰입과 고객지향성간의 관계

Kaldenberg, Becker & Zvonkovic(1995)은 경력몰입은 조직몰입과 마찬가지로 작업결과와 관련되기 쉽다고 주장하고 높은 전문직업몰입수준을 가진 전문가들은 낮은 몰입수준을 지닌 작업자들보다 전문적인 작업을 수행하는데 보다 많은 시간을 소비하고 생산적일 것이라고 기대할 수 있다고 하였다. 실제적으로 전문직업몰입은 출판물의 수, 발표논문의 수, 학회에서 맡고 있는 보직의 수, 기술 개발노력과 긍정적인 관련이 있는 것으로 밝혀졌으며 Darden, Hampton & Howell(1989)은 백화점 판매원을 대상으로 경력몰입과 조직몰입에 대한 동일한 선행요인과 결과변수를 이용한 모델에서 경력몰입의 결과변수로서 직무성과와 직무만족을 제시하였으며 그 결과 경력몰입은 직무성과와 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었으며 Baugh & Roberts(1994)는 전문직업몰입과 조직몰입간의 관계가 갈등적이기 보다는 보완적일 수 있음을 제시하고 2가지 몰입에 따른 성과와 태도에 대해 엔지니어를 대상으로 분석하였다. 분석결과 직무성과가 가장 높은 경우에는 조직몰입과 전

문직업몰입 모두가 높은 경우였으며 가장 낮은 직무성과는 조직몰입은 낮고 전문직업몰입은 높은 경우에 나타났으며 또한 이런 경우에는 직무문제에 대한 어려움이 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 Somers & Birnbaum(1998)은 작업과 관련된 몰입들, 즉 조직몰입, 직무몰입, 경력몰입 등과 직무성과와의 관계를 병원종사원을 대상으로 연구한 결과 직무몰입은 작업의 내재적인 보상요소들과 관련된 성과와 관련되었으나 경력몰입은 전체적인 직무성과와 관련이 있는 것으로 밝혀졌다.

호텔종사원의 직무성과는 제조업의 종사원이나 판매원의 경우와 달리 하나의 지표로서 측정하기는 어렵다(김일채, 1998). 일부의 연구(김영진, 2000; 이방식 · 구정대, 2004)에서는 종사원 자신이 평가하고 있는 외적 직무성과인 서비스 질을 통해 직무성과를 측정하였으나 이는 종사원이 직접 서비스의 질을 평가하면 종사원 자신의 주관적인 의사를 반영할 수 있기 때문에 객관적인 결과를 얻을 수 없다. 따라서 본 연구에서는 직무성과를 측정하는데 있어 서비스 제공 시 종사원의 태도와 행동이라 할 수 있는 고객지향성 측정을 통해 직무성과를 측정하고자 한다. 많은 연구들(Bettencourt, 1997; Hartline & Ferrell, 1996; Hoffman & Ingram, 1991)에서 종사원이 고객지향성을 높게 지각할수록 높은 서비스품질을 제공하게 되고 이는 고객만족으로 이어져 결과론적으로 경영성과를 높게 된다고 한다. 이는 대부분의 서비스 기업에 있어 서비스는 고객과 접점 종사원 사이의 상호작용 · 접촉을 통하여 전달되기 때문에 고객에 대한 접점 종사원의 태도와 행위는 고객의 서비스 품질 지각, 만족, 업무 실적 등을 결정하게 되기 때문이다.

2.4 경력몰입의 매개효과

앞에서 기술한 바와 같이 경력특성이 경력몰입에 영향을 미치며 경력몰입은 고객지향성에 영향을 미칠 것이라고 많은 선행연구들에 의해 검증되었다. 하지만 아직까지 이들 변수 간에 대해 경력몰입을 매개변수로 하는 매개효과 검증이 이루어진 연구는 그리 많지 않은 실정이다. 이기은(2000)의 연구에서는 직무와 경력특성이 경력몰입을 통해 조직구성원의 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

III. 연구모델의 설계 및 가설설정

3.1 연구모형의 설계

본 연구의 목적은 첫째, 경력특성이 경력몰입에 미치는 영향을 분석하고자 하며 둘째, 경력몰입이 고객지향성에 미치는 영향을 분석하고자 하며 셋째, 경력특성이 경력몰입의 매개효과에 의한 고객지향성에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 <그림 2>과 같은 연구모형을 만들었다.

3.2 가설설정

가설 1. 경력특성은 경력몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 경력계획을 수립한 사람일수록 경력몰입은 높게 나타날 것이다.

가설 1-2. 경력만족이 높을수록 경력몰입은 높게 나타날 것이다.

가설 1-3. 현 직무의 기대된 효용성이 높을수록 경력몰입은 높게 나타날 것이다.

가설 1-4. 성장기회가 많다고 지각할수록 경력몰입은 높게 나타날 것이다.

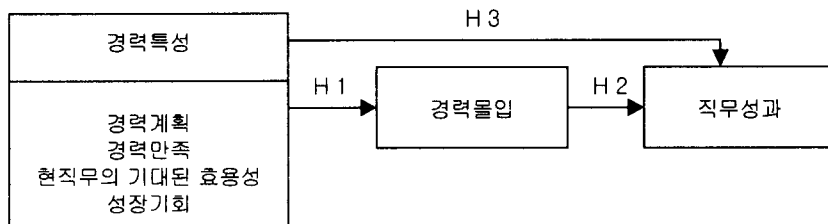
가설 2. 경력몰입이 높을수록 고객지향성도 높게 나타날 것이다.

가설 3. 경력특성은 경력몰입을 통해 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구의 가설에 사용된 용어들 중에는 연구자마다 상이하게 해석할 수 있으므로 본 연구에서 사용된 용어들에 대해 다음과 같이 조작적 정의를 내리고자 한다.

<그림 2> 연구모형



경력계획이란 개인이 주체가 되어 자신의 경력목표를 설정하고 설정된 목표를 성취하기 위해 수립하는 행동과정이나 수단으로 정의하고 Gould(1979)의 연구에서 사용된 6개의 항목 즉 경력계획을 측정하기 위해 경력계획을 가지고 있는지의 여부, 경력계획이 얼마나 자주 변경되는지, 그 계획이 얼마나 분명하지, 경력목표를 달성하기 위하여 전략이 존재하는지를 알아봄으로써 5점 척도를 이용하여 경력계획을 측정 측정하였다. 경력만족은 자신이 지나온 경력에 대해 갖고 있는 태도로 정의하고 Greenhaus, Parasuraman, Wormley(1990)의 연구에서 사용된 5개의 항목 즉 성과, 경력목표달성, 새로운 지식과 기술 습득, 경제적, 승진 측면에 있어 경력만족에 대해 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

현 직무의 기대된 효용성은 현재 담당하고 있는 직무가 가치 있는 경력결과를 달성할 수 있을 것으로 기대하는 정도로 정의하고 Bedeian, Kemery & Pizzolatto(1991)의 연구에서 사용된 3개의 항목과 Aryee, Chay & Chew(1994)의 연구에서 사용된 4항목을 가지고 국내 실정에 맞게 추출한 이기은(2000)의 연구에서 사용된 5개 항목 즉 현 직무와 관련된 경력목표 달성 도움, 경력발전이나 경력성장, 경력발전에 필요한 다양한 경험 획득, 성장기회, 새로운 기술과 지식의 축적과 발전 기회에 대해 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

성장기회는 전문적인 지식과 기술을 개발할 수 있는 기회의 정도로서 정의하고 Iverson(1992)의 연구에서 사용된 5개의 항목 즉 전문지식과 기술을 향상시킬 수 있는 기회, 교육과정에서의 참여기회, 발전 여건 제공, 회사에서의 기회제공, 수단제공에 대해 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

경력몰입은 자신이 현재 가지고 있는 직업과 관

련된 분야에 대한 개인의 주관적이고 감정적인 애착이라고 정의하고 이기은(2000)의 연구에서 이용된 6개의 항목 즉 경력 및 직장의 계속성과 연속성, 경력전환 여부, 경력에 대한 심리적 측면에 대해 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

고객지향성은 서비스 제공 시 종사원의 태도와 행동으로 정의하고 이영석(2002)의 연구에서 사용된 14개의 항목 즉 고객에게 서비스를 제공하는 측면에서 있어 세심한 정보제공, 진실성, 정확성, 관계성에 대해 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

3.4 조사의 설계

본 연구는 연구의 목적을 달성하기 위해 호텔에 종사하는 종사원을 연구의 모집단으로 설정하였으며 표본추출방법은 비확률표본추출방법 중 편의표본추출방법을 이용하였다. 따라서 연구대상의 선정은 국내 특급 호텔 종사원을 대상으로 설정하였으며 서울소재 특1급, 특2급 호텔을 선정 하였다. 이는 조사의 편의성과 경력관리에 있어서 체계적으로 이들 호텔에서 시행을 하고 있으며 안정된 조직구조를 보이고 있기 때문이다. 또한 설문지는 각 등급별로 10개의 호텔을 선정하여 각 호텔에 20부씩 총 400부를 배포하였으며 설문조사기간은 2004년 9월2일부터 2004년10월4일까지 약 32일간 본 연구자가 직접 해당 호텔을 방문하여 배포하였다. 총 400부를 배포하여 324부를 회수하였으며 설문지 중 설문에 대한 응답이 빠져 있거나 응답이 한 곳으로 치우친 설문지 47부를 제외한 최종 277부를 분석대상으로 하였다.

IV. 실증분석

4.1.2 신뢰성 및 타당성의 분석

4.1 자료의 분석

4.1.1 자료의 인구통계학적 특성

총 277부의 자료를 가지고 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 <표 3>와 같이 나타났다.

본 연구에서 수집된 자료는 Nunnally(1978)가 제시한 측정 타당화 과정을 바탕으로 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 검증하였다. 절차는 <표 4>와 같다.

먼저 항목정화단계에서 모든 항목들의 상관계수의 크기가 0.3이상으로 나타나 측정개념을 측정하는 항목들로 이루어진 항목들이 모집단으로부터 추출된 것으로 파악할 수 있으며 두 번째로 단일 차원성 확보를 위해 요인분석 결과 모든 측정항목의 요인 적재량이 적어도 0.5는 넘는 것으로 나타나

<표 3> 인구통계학적 특성

구분		인원(명)	비율(%)
성별	남	163	58.8
	여	114	41.2
학력	고졸	16	5.8
	전문대졸	108	39.0
	대졸	115	41.5
	대학원졸	38	13.7
연령	20대	106	38.3
	30대	123	44.4
	40대	39	14.1
	50대	9	3.2
결혼여부	미혼	151	54.5
	기혼	126	45.5
근속기간	1년 미만	37	13.4
	1-2년	30	10.8
	3-4년	28	10.1
	5-6년	43	15.5
	7-10년	70	25.3
	10년 이상	69	24.9

〈표 4〉 신뢰성 및 타당성의 분석과정

단계	목적	측정방법
1단계	정화단계	신뢰성 분석(Item-to-total-Correlation)
2단계	단일 차원성 확보	탐색적 요인분석(비회전방식이용, 개념별 실시)
3단계	신뢰성 검증	신뢰성 분석(Cronbach α)
4단계	판별 타당성 검증	요인분석(회전방식 이용하여 전체 개념에 대해 일괄처리 함)

각 측정항목들은 모두가 단일차원으로 속하는 것으로 나타났다. 하지만 고객지향성의 경우에는 요인이 중복적으로 나타나 측정항목을 제거하여 단일 차원성을 확보하였다. 세 번째로 신뢰성 검증결과 측정항목들이 Nunnally가 제시한 기준인 0.5를

상회하였으며 마지막으로 요인분석결과 경력만족과 성장기회의 경우는 1항목이 요인에 포함되지 않는 것으로 나타나 제외 시켰다. 그 결과 다음과 같이 나타났다.

〈표 5〉 경력특성의 신뢰성 및 타당성

문항	요인 적재치				전체 신뢰성 계수
	경력계획	현직무의 개대된 효용성	성장기회	경력만족	
V1	.783				.8947
V5	.779				
V6	.778				
V4	.773				
V2	.745				
V3	.706				
V14		.790			.8956
V13		.744			
V12		.700			
V11		.698			
V15		.686			
V18			.722		.8189
V19			.719		
V17			.708		
V16			.625		
V7				.807	.5148
V8				.755	
V9				.617	
V10				.553	
아이겐값	3.939	3.529	2.957	2.895	
분산설명력	65.654	13.623	10.254	8.124	

〈표 6〉 경력몰입의 신뢰성 및 타당성

문항	요인 적재치	전체 신뢰성 계수
	경력몰입	
V20	.887	.9346
V21	.882	
V22	.879	
V23	.869	
V24	.867	
V25	.827	
아이겐값	4.526	
분산설명력	75.440	

〈표 7〉 고객지향성의 신뢰성 및 타당성

문항	요인 적재치	전체 신뢰성 계수
	경력몰입	
V26	.678	.9326
V27	.711	
V28	.676	
V29	.716	
V30	.777	
V31	.775	
V32	.740	
V33	.726	
V34	.820	
아이겐값	7.518	
분산설명력	53.701	

4.2 가설의 검증

4.2.1 가설 1의 검증

가설1은 경력특성과 경력몰입간의 관계를 검증하는 것으로 경력특성(경력계획, 경력만족, 현 직무의 기대된 효용성, 성장기회)을 독립변수로 하고 경력몰입을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시

하였다. 분석결과 〈표 8〉과 같이 나타났다. 먼저 전체 회귀식의 설명력을 의미하는 R^2 값이 .168로 나타남으로써 16.8%의 설명력을 보이고 있으며 독립변수의 추가가 계속될수록 높아지는 R^2 를 고려한 수정된 R^2 값이 .154로 나타나면서 다소 설명력이 낮아지는 결과가 나타났다. 그리고 F분포를 통하여 분석한 분산추정량의 모형적합성 확인에서는 F변화량이 12.681로 나타났으며 이에 따른 유

의수준이 .000으로 분석되어 .001수준의 유의수준이 확보되었다. 한편 Durbin-Watson통계량¹⁾은 1.759로 임계치인 2.000에 가까우므로 통계적으로 적합한 모형으로 분석할 수 있다.

종속변수인 경력몰입에 미치는 독립변수의 영향을 확인해 보면 경력계획이 .155의 영향력을 경력만족이 .244의 영향력을 현직무의 기대된 효율성이 .164의 영향력을 성장기회가 .183의 영향을 미치는 것으로 분석되었고 영향력의 통계적 유의성을 확인하기 위한 t분포의 확인에서 t값이 각각 2.125, 3.790, 2.465, 2.848로 나타나 유의수준 ($p < .05$)에서 종속변수에 대한 각각의 독립변수의 영향력의 유의성이 검증되었다. 또한 VIF값²⁾은 1.250에서 1.435 등의 값의 범위에서 각각의 독립변수의 다중공선성의 문제가 없이 독립변수와 종속변수의 관계가 명확하게 분석된 것으로 해석할 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 비표준화계수를 회귀식의 회귀계수에 적용하여 경력특성이 경력몰입에 미치는 영향에 관한 회귀식을 완성할 수 있으며 회귀식은 다음과 같다.

$$\begin{aligned} Y(\text{경력몰입}) = & .198X1(\text{경력계획}) \\ & + .341X2(\text{경력만족}) \\ & + .238X3(\text{현직무의 기대된 효율성}) \\ & + .268X4(\text{성장기회}) \end{aligned}$$

구체적으로 살펴보면 경력계획은 경력몰입에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나

타났으며 이는 Gould(1979), Steffy & Jones (1988)의 연구결과와 일치하며 Hall & Foster (1977), Gould(1979)가 주장한 경력계획과정에 따르면 경력계획을 세우면 경력전략이 만들어지고 경력만족을 하게 되고 자기 존중감, 경력몰입의 순환과정을 가진다고 한다. 이는 개인이 스스로 경력계획을 수립하고 강력한 경력희망을 가지고 있으면 경력관리에 성공을 거둘 가능성이 높아진다는 것이다. 따라서 경력계획이 수립된 사람일수록 경력몰입이 높아진다고 볼 수 있다.

또한 경력만족도 경력몰입에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이는 곧 경력만족이 높을수록 경력몰입이 높아진다는 것을 증명하는 것이다. 이는 Aryee & Tan(1992), Aryee, Chay & Chew(1994), 이기은(2000), 이기은 & 박경규(2002), 고현철(2004)의 연구결과와 일치하며 경력만족이란 개인의 삶에서 선택하고 결정한 경력 또는 가질 수 있는 경력기회나 발전 가능성 및 이러한 경력 생활을 뒷받침하는 자신의 지식과 능력에 대한 태도로 자신의 경력에 대해 만족한다는 것은 개인이 자신이 유능하며 경력역할에서 성공적 이었다고 지각하는 정도이다. 따라서 경력에 대한 만족한 사람일수록 경력몰입이 높게 나타나는 것으로 사료된다.

현 직무의 기대된 효율성도 경력몰입에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이는 Bedeian & Kemery, Pizzolatto(1991), 이기은(2000), 이기은·박경규(2002), Aryee, Chay & Chew(1994)의 연구결과와 일치하며 현재 담

1) Durbin-Watson분식은 오차 항들간의 독립성을 검증하기 위한 방법으로 구체적이고 명확하게 제시된 임계치는 없으나 일반적으로 2.000에 가까울수록 오차항의 자기상관이 없음으로 통계적으로 적합한 모형임을 입증하는 것으로 분석하고 있다.

2) VIF값은 종속변수에 영향을 미치는 독립변수들의 다중공선성(독립변수간의 상관관계가 강하여 종속변수에 미치는 영향이 부정확하게 검증되는 것을 의미함)을 확인하기 위한 것으로 1.000에서 2.000의 값을 보일 경우에 다중공선성이 없는 것으로 확인할 수 있다.

〈표 8〉 경력특성과 경력몰입간의 관계에 대한 회귀분석

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF
	B	표준오차	베타			
(상수)	.471	.404		1.166	.245	
경력계획	.198	.092	.155	2.125	.049	1.300
경력만족	.341	.090	.244	3.790	.000	1.250
기대효율	.238	.092	.164	2.465	.048	1.435
성장기회	.268	.094	.183	2.848	.005	1.255

$R^2 = .168$ (16.8% 설명력) 수정된 $R^2 = .154$
 $F = 12.681$ ($p < .000$)
 Durbin-Watson: 1.759

당하는 업무를 성공적으로 수행했을 경우 미래에 원하는 목표 또는 결과를 얻을 수 있다고 여기어 현재의 경력에 더 몰입하게 되고 이를 통해 자신의 분야에서 인정받고자 하는 욕구가 충족되기 때문이다. 따라서 현 직무의 기대된 효율성이 높을수록 경력몰입이 높게 나타나는 것으로 사료된다.

성장기회도 경력몰입에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이는 Aryee & Tan(1992), 이기은(2000), 이기은 & 박경규(2002)의 연구결과와 일치하며 조직의 진부화를 피하고 조직 구성원 개개인의 자기개발과 경쟁에서 우위 및 성장을 위해서는 최신의 지식과 기술을 지속적으로 습득하는 것이 중요한데 조직 내에서 이러한 기회가 제공된다면 자신의 분야에서 추구하는 바를 이룰 수 있기 때문에 경력에 더욱 몰입하게 된다. 따라서 성장기회가 많다고 지각한 사람일수록 경력몰입이 높게 나타나는 것으로 사료된다. 따라서 가설1은 모두 채택하였다.

4.2.2 가설 2의 검증

가설 2는 경력몰입과 고객지향성간의 관계를 검

증하는 것으로 경력몰입을 독립변수로 하고 고객지향성을 종속변수로 하여 단순회귀분석을 실시하였다. 분석결과 〈표 9〉와 같이 나타났다.

먼저 전체 회귀식의 설명력을 의미하는 R^2 값이 .029로 나타남으로써 2.9%의 설명력을 보이고 있으며 독립변수의 추가가 계속될수록 높아지는 R^2 를 고려한 수정된 R^2 값이 .025로 나타나면서 다소 설명력이 낮아지는 결과가 나타났다. 그리고 F분포를 통하여 분석한 분산추정량의 모형적합성 확인에서는 F변화량이 7.514로 나타났으며 이에 따른 유의수준이 .000으로 분석되어 .001수준의 유의수준이 확보되었다. 한편 Durbin-Watson통계량은 1.932로 임계치인 2.000에 가까우므로 통계적으로 적합한 모형으로 분석할 수 있다.

종속변수인 경력몰입에 미치는 독립변수의 영향을 확인해 보면 경력몰입이 미치는 영향의 크기가 .169로 분석되었고 영향력의 통계적 유의성을 확인하기 위한 t분포의 확인에서 t값이 2.741로 나타나 유의수준($p < .05$)에서 종속변수에 대한 각각의 독립변수의 영향력의 유의성이 검증되었다. 또한 VIF값은 1.000의 값을 보이고 있으나 독립변수가 하나만 존재하는 회귀식에서 다중공선성의 논

〈표 9〉 경력몰입과 고객지향성간의 관계에 대한 회귀분석

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	VIF
	B	표준오차	베타			
(상수)	3.515	.120		29.259	.000	1.000
경력몰입	.104	.038	.169	2.741	.007	

$R^2 = .029$ (2.9% 설명력) 수정된 $R^2 = .025$

$F = 7.514$ ($p < .000$)

Durbin-Watson: 1.932

의가 불필요하다고 볼 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 비표준화계수를 회귀식의 회귀계수에 적용하여 경력몰입이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 회귀식을 완성할 수 있으며 회귀식은 다음과 같다.

$$Y(\text{고객지향성}) = .104X_1(\text{경력몰입})$$

구체적으로 살펴보면 경력몰입은 고객지향성에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다으며 이는 Berger & Grimes(1973), Tuma & Grimes(1981), Cornwall & Grimes(1987), Darden, Hampton & Howell(1989), Somers & Birnbaum(1998), 이성만(2000)의 연구결과와 일치하며 Kaldenberg, Becker & Zvonkovic(1995)에 의하면 경력몰입은 조직몰입과 마찬가지로 작업결과와 관련되기 쉽다고 주장하고 높은 몰입수준을 보이는 사람들이 보다 많은 시간을 소비하고 생산적일 것이라고 기대할 수 있다고 하였다. 이는 호텔기업의 종사원인 경우 경력몰입이 높으면 고객지향성, 즉 서비스 제공 시 종사원의 태도와 행동이 높아져 이는 곧 고객만족으로 이어진다고 볼 수 있다. 따라서 가설2는 채택되었다.

4.2.3 가설 3의 검증

경력특성이 경력몰입을 통해 고객지향성에 영향을 미치는지를 검증하기 위해 매개회귀분석을 실시하였다. 매개효과를 검증한 결과 〈표 10〉〈표 11〉과 같이 나타났다.

매개효과를 검증한 결과 경력특성 중 성장기회만이 고객지향성에 대해서 경력몰입이 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 성장기회가 높더라도 경력몰입이 이루어지지 않는다면 고객지향성을 기대할 수 없다. 따라서 경력몰입은 성장기회를 설명하는데 있어서 핵심적인 요소라 할 수 있다.

하지만 경력계획, 경력만족, 현 직무의 기대된 효용성이 경력몰입과 고객지향성에 미치는 매개효과는 나타나지 않았다. 이는 매개효과에 관한 가설을 검증하기 위해서는 세 가지 조건이 충족되어야 한다. 다음의 〈표 12〉에서 제시된 조건들이 충족되면 종속변수에 대한 독립변수의 영향력은 회귀식 ②에서보다는 회귀식 ③에서 더 작아진다($\beta_2 > \beta_3$). 회귀식 ③에서 매개변수가 투입되어 종속변수(Y)에 대한 독립변수(X_1)의 영향력이 더 이상 통계적으로 유의하지 않다면 이는 잠정적인 매개변수(X_2)가 독립변수와 종속변수의 관계를 매개하는 것으로 볼 수 있다. 하지만 경력계획, 경력만족,

〈표 10〉 경력특성과 고객지향성의 관계에서 경력몰입의 매개효과

독립변수	종 속 변 수				
	고객지향	매개조건충족			
		1	2	3	4
경력계획					
1단계(β1)	β=.279***	○			
2단계(β2)	β=.368***		○		
3단계(β3: 독립)	β=.354**			○	
3단계(β4: 매개)	β=.049				X
경력만족					
1단계(β1)	β=.509***	○			
2단계(β2)	β=.079		X		
3단계(β3: 독립)	β=.032***			○	
3단계(β4: 매개)	β=.091*				○
효율성					
1단계(β1)	β=.331***	○			
2단계(β2)	β=.254***		○		
3단계(β3: 독립)	β=.237***			○	
3단계(β4: 매개)	β=.050				X
성장기회					
1단계(β1)	β=.483***	○			
2단계(β2)	β=.127**		○		
3단계(β3: 독립)	β=.090***			○	
3단계(β4: 매개)	β=.077*				○

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

〈표 11〉 매개회귀분석 결과의 요약

독립변수	종 속 변 수		
	직 무 성 과		
	경력몰입의 매개를 통한 관계	직접적 관계	경력몰입 매개역할
경력계획	-	-	불완전
경력만족	-	-	불완전
효율성	-	-	불완전
성장기회	○	○	부분

〈표 12〉 매개효과에 관한 가설 검증의 조건

회귀식	조 건
① $X2 = a1 + \beta1X1$	회귀식 ①에서 독립변수가 매개변수에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 한다. 즉, $\beta1$ 이 유의해야 한다.
② $Y = a2 + \beta2X1$	회귀식 ②에서 독립변수가 종속변수에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 한다. 즉, $\beta2$ 가 유의해야 한다.
③ $Y = a3 + \beta3X1 + \beta4X2$	회귀식 ③에서 매개변수가 종속변수에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 한다. 즉, $\beta4$ 가 유의해야 한다.

주) $X1$: 독립변수, $X2$: 잠재적인 매개변수, Y : 종속변수, a : 상수, β : 표준화된 회귀계수

현 직무의 기대된 효용성은 위에서 제시된 조건들을 만족시키지 못하였다. 따라서 가설 3은 부분적으로 채택되었다.

V. 결론

본 연구의 목적인 호텔 종사원에 있어 경력특성이 경력몰입과 고객지향성에 미치는 영향에 대해 실증분석 한 결과 다음과 같은 연구결과가 도출되었다.

먼저 개인 스스로 경력계획을 수립하고 강력한 경력희망을 가진 사람일수록, 개인의 삶에서 선택하고 결정한 경력 또는 가질 수 있는 경력기회나 발전 가능성 및 이러한 경력생활을 뒷받침하는 자신의 지식과 능력에 대해 만족할수록, 현재 담당하고 있는 업무를 성공적으로 수행했을 경우 긍정적인 혜택이 돌아올 것이라고 믿는 경우, 조직에서 최선의 지식과 기술을 습득할 수 있는 기회를 제공할수록 경력몰입이 높게 나타났으며 경력몰입과 고객지향성간의 관계를 검증한 결과 경력몰입이 높을수록 고객지향성이 높게 나타났다. 이는 고객지향

성의 경우 경력몰입이 조직몰입과 마찬가지로 작업결과와 관련되기 쉽기 때문에 높은 몰입수준을 보이는 사람들이 보다 많은 시간을 소비하고 생산적일 것이라고 기대할 수 있다. 따라서 경력몰입이 높으면 고객지향성, 즉 서비스 제공 시 종사원의 태도와 행동이 향상되어 고객만족을 이끌 수 있다. 성장기회가 높더라도 경력몰입이 이루어지지 않는다면 고객지향성을 기대할 수 없는 것으로 나타났다.

마지막으로 경력몰입의 매개효과에 대해 검증한 결과 경력특성 중 성장기회만이 경력몰입을 통해 고객지향성을 보이는 것으로 나타났다. 즉, 성장기회가 높더라도 경력몰입이 이루어지지 않는다면 고객지향성을 기대할 수 없는 것으로 나타났다.

본 연구를 통해 얻은 시사점은 경력특성과 관련하여 기업은 현재 수행하는 직무가 종사원의 경력에 어떠한 도움이 될 수 있는지를 명확하게 인식시켜 주고 이들의 경력에 대해 높이 인정해 주는 노력들이 필요하며 경력 상의 장기적인 비전이 제시된 경력개발프로그램을 통해 경력에 몰입할 수 있게 하여야 하며 이들 위해 조직차원의 적극적인 지원과 투자가 중요하며 여기에는 인적자원관리 패러다임의 변화가 필요하다. 즉 적성을 고려한 선발, 능력 개발형 업적 평가 시스템, 능력·성과급 임금

관리, 자율적 교육훈련 시스템 등을 정착시켜야 할 것이다. 또한 인재 육성형 경력개발 및 지원 시스템 구축을 위해 대상에 따른 차별화된 프로그램이 필요하다. 더불어 경력만족을 제고하고자 하는 조직차원의 노력, 즉 금전적인 보상도 중요하지만 경력에 만족을 느끼는데 초점을 둔 방안들을 활성화시켜야 할 것이다.

마지막으로 경력몰입은 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타나 조직에서는 경력몰입에 대해 지대한 관심을 가지고 종사원이 자신의 경력에 몰입할 수 있도록 체계적이고 과학적인 방법을 이용하여 관리를 해 나가야 할 것이다.

본 연구의 한계점으로는 첫째, 모든 설문지를 통한 표본조사에서 나타나는 한계점으로 설문지를 통한 자기보고에 의한 자료수집으로 인해 객관성을 확보하기가 어렵고 따라서 연구결과를 왜곡시킬 가능성이 있으며 본 연구는 설문지를 통한 계량적 분석에 국한되어 있기 때문에 개인의 경력에 관한 많은 면들이 설문지를 통해 측정될 수 없다는 한계를 인식할 때 질적인 연구가 병행되어야 할 것이다. 또한 연구표본에 있어서도 서울에 위치한 특1급과 특2급 호텔만을 대상으로 하였기 때문에 표본의 지역적 특성 및 일반화가 불가능하기 때문에 향후 연구에서는 지역 및 표본을 확대할 필요성이 있다. 둘째, 경력과 경력몰입은 비교적 장시간에 걸쳐 형성되는 것이므로 현재의 태도와 행동에는 영향을 미치지 않지만 미래의 태도와 행동에 영향을 미치는 특성을 가지고 있으므로 비교적 장기간에 걸쳐 그 효과가 나타날 수 있다. 따라서 횡단연구가 아닌 종단연구를 통해 경력몰입에 영향을 미치는 선행변수와 결과변수를 밝혀나가야 할 것이다.

참고문헌

- 고현철 (2004), "연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구," 연세대학교 박사학위논문, 2.
- 김영진 (2000), "관광호텔 지배인의 리더십유형이 자긍심과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구," 조선대학교 박사학위논문.
- 김은상 (2000), "조직몰입과 경력몰입의 관계유형이 이직의도, 수행노력, 학습동기에 미치는 효과," 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제15권 제1호, 41-63.
- 김일채 (1998), "호텔종사원의 직무성과가 이직의도에 미치는 영향," 관광학연구, 제21권 제2호, 151.
- 서균석 외 (2003), "개인과 조직의 경력관리가 경력만족, 경력전망 및 경력몰입에 미치는 영향," 경영학연구, 제32권 제6호, (12), 1715.
- 이기는 (2000), "경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구성원의 태도에 미치는 영향," 서강대학교 박사 학위논문, 2.
- 이기는, 최순재 & 박경규 (2001), "경력몰입의 결정요인과 효과에 관한 연구," 인사·조직연구, 제9권 제2호, 177-214.
- 장은미 (1997), "경력관련 변수와 조직몰입분석: 경력단계와 경력 경로와의 관계," 경영학연구, 제26권 제2호, (5월), 272.
- 장은미 (1997), "경력몰입이 조직몰입과 이직의도에 미치는 이중 조절 효과에 관한 연구," 인사조직연구, 제5권 제2호, 217-253.
- 장은주 (2003), "주관적 경력성공의 영향요인에 관한 연구," 서강대학교 박사학위논문, 1.
- 탁진국 (1996), "조직구성원의 경력개발 장애요인에 대한 지각," 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제9권 제1호, 25-36.
- Arthur M. B. & Rousseau D. M. (1996), The Boundaryless Career: A New Employment Principle for a New Organizational Era, New York: Oxford University PressHall.

- D.T. & Moss, J. E. (1998), "The New Protein Career Contracts": Helping Organizations and Employees Adapt, *Organizational Dynamics*, 26 (30), 22-37.
- Aryee, S. & Tan, K. (1992), "Antecedents and Outcomes of Career Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, 40, 288-305.
- Aryee, S., Chay, Y. W. & Chew, J. (1994), "An Investigation of the Predictors & Outcomes of Career Commitment in Three Career Stage," *Journal of Vocational Behavior*, 44, 1-16.
- Baugh, S. G. & Roberts, R. M. (1994), "Professional and Organizational Commitment among Engineers: Conflicting or Complementing?," *IEEE Transactions on Engineering Management*, 41, 108-114.
- Bedeian, A. G., Kemery, E. R. & Pizzolatto, A. B. (1991), "Career Commitment and Expected Utility of Present Job as Predictors of Turnover Intentions and Turnover Behavior," *Journal of Vocational Behavior*, 39, 331-343.
- Bettencourt, L. & Brown, S. (1997), "Contact Employee: Relationship Among Workforce Fairness, Job Satisfaction and Prosaical Service Behavior," *Journal of Retailing*, 73, 39-61.
- Blau, G. (1985), "The Measurement and Prediction of Career Commitment," *Journal of Occupational Psychology*, 58 (4), 277-288.
- Blau, G. (1988), "Further Exploring the Meaning and Measurement of Career Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, 32, 284-297.
- Blau, G. (1989), "Testing the Generalizability of a Career Commitment Measure and its Impact on Employee Turnover," *Journal of Vocational Behavior*, 35, 88-103.
- Blau, G. (1999), "Early-career Job Factors Influencing the Professional Commitment of Medical Technologists," *Academy of Management Journal*, 42, 687-695.
- Carson, K. D. & Bedeian, A. G. (1994), "Career Commitment:: Construction of a Measure and Examination of Its Psychometric Properties," *Journal of Vocational Behavior*, 44, 237-262.
- Cherniss, C. (1991), "Career Commitment in Human Service Professionals: A Biographical Study," *Human Relations*, 44, 419-437.
- Colarelli, S. M. & Bishop, R. C. (1990), "Career Commitment: Functions, Correlates and Management," *Group & Organization Management*, 15 (2), 158-177.
- Darden, W. R., Hampton, R. & Howell, R. D. (1989), "Career versus Organizational Commitment: Antecedents and Consequences of Retail Salespeoples' Commitment," *Journal of Retailing*, 65, 80-106.
- Dufficy, M. (2001), "Training Success in a New Industrial World," *Industrial and Commercial Training*, 33, 48-54.
- Form, W. H. (1968), *Occupation and Career*, New York: McMillan and the Free Press
- Ginzberg, M. J. & Baroudi, J. J. (1988), "Mis Career: A Theoretical Perspective," *Communications of the ACM*, Vol. 31, No. 5, 586-594.
- Goulet, L. R. & Singh, P. (2002), "Career Commitment: A Reexamination and an Extension," *Journal of Vocational Behavior*, 61, 73-91.
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S. & Wormley, E. M. (1990), "Effects of Race on Organizational Experience, Job Performance Evaluation and Career Outcomes," *Academy*

- of management Journal*, 33, 478-493.
- Hall, D. T. (1971), "A Theoretical Model of Career Subidentity Development in Organizational Settings," *Organizational Behavior and Human Performance*, 6.
- Hall, D. T. (1976), *Careers in Organizations*, Santa Monica, Baliff: Goodyear Publishing Co., 4-5.
- Hall, D. T. (1996), *Introduction: Long Live the Career-A Relational Approach*. In Hall D. T. (Eds), *The Career is Dead-Long Live the Career*, San Francisco, CA: Jossey-Bass Publisher.
- Hartline, M. & Ferrell, O. (1996), "The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation," *Journal of marketing*, 60, 52-70.
- Hendry C. & Jenkins, R. (1997) "Psychological Contracts and New Deals," *Human Resources Management Journal*, 7, 47-62.
- Hoffman, K. D. & Ingram, T. N. (1991), "Creating Customer-Oriented Employees: The Case in Home Health Care," *Journal of Health Care Marketing*, 11, 24-32.
- Iverson R. D. (1992), "Employee Intent to Stay: An Empirical Test of a Revision of the Price and Mueller del," Unpublished Doctoral Dissertation, University of Iowa.
- Kaldenberg, D. O., Becker, B. W. & Zvonkovic, A. (1995), "Work and Commitment Among Young Professionals: A Study of Male and Female Dentists," *Human Relations*, 48 (11), 1355-1377.
- Lee, K., Carswell, J. J. & Allen, N. J. (2000), "A Meta-analytic Review of Occupational Commitment: Relations with Person and Work-related Variables," *Journal of Applied Psychology*, 85, 799-811.
- London, M. & Mone, E. M. (1987), *Career Management and Survival in the Work Place*, San Francisco, Jossey-Bass.
- London, M. (1983), "Toward a Theory of Career Motivation," *Academy of Management Review*, 8, 620-630.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982), *Employee-Organization Linkages*, NY: Academic Press.
- Noe, R. A., Noe, A. W. & Bachhuber, J. A. (1990), "An Investigation of the Correlates of Career Motivation," *Journal of Vocational Behavior*, 37, 340-356.
- Somers, M. J. & Birnbaum, D. (1998), "Work-Related Commitment and Job Performance: It's also the Nature of the Performance that Counts," *Journal of Organizational Behavior*, 19, 621-634.

A Study on the Effects of Career Commitment and Job Performance on the Hotel Employee's Career Characteristics

Soo-Kwang Lee* · Woo-Sung Choi**

Abstract

In the 21st century, employment relation has shifted from relational contract to transactional contract in order to build a flexible human resource management system, as the employment condition has changed and a new era of strategical management has arrived. These changes have caused to disparage the employees' organizational commitment, while increasing career commitment and altering general attitude toward job series or jobs as a degree of motivation to work in the job series or the job one chooses. A variety of studies on career commitment has been increasing. But, most of the studies have focused on a group of professionals. Since Blau(1985) developed a measurement of career commitment, the studies have been conducted in various fields. However, there has been no study on employees in service sectors, such as the hotel industry.

The Purpose of this study is to find the Effects of Career Commitment and Job Performance on the Hotel Employee's Career Characteristics. To accomplish this purpose, literary study has been conducted to form hypotheses. Samples were selected from employees of the five-star (first-class & second-class) hotels in Seoul. A total of 400 questionnaires was distributed and 324 results were collected. finally, 277 questionnaires were used for the actual analysis. The reliability & validity have been tested with the 277 questionnaires, and hypotheses have been verified by simple, multiple and mediation regression analyses. The findings of the study were as follows:

First, career characteristics, those who actively planned their own career moves or decisions, those who were satisfied with their selection or decision in life, those who had more

* Assistant Professor, Dept. of Hotel Management, Kyonggi University.

** Instructor, Dept. of Hotel Management, Kyonggi University.

career opportunity or potential development, those who had knowledge and ability to support their career life, those who had higher expected utility of present job, and those who had been given more opportunities to learn up-to-date knowledge and skills by the organization have shown a higher career commitment.

Second, a higher career commitment leads to a higher job performance.

Third, growth opportunity have shown a higher customer-oriented

In conclusion, hotels need to manage the workers using systematic & scientific means so as to have workers committed to their career with great attention to career commitment.

Key words: career characteristics, career commitment, job performance