

환대산업 여성종사자들의 유리천장에 대한 경험 -근거이론에 의한 탐색적 고찰-*

김 미정**

요 약

환대산업은 타 업종에 비해 여성인력의 비중이 큰 산업으로서 여성노동력이 갖는 의미가 중요해 지고 있는 상황임에도 불구하고, 아직까지도 많은 조직 내에서는 유리천장이 존재하고 있다. 본 연구의 목적은 여성인력의 고용비율이 높은 산업인 환대산업(호텔, 항공사) 여성종사자들을 대상으로 유리천장이 어떠한 형태로 조직 내에 존재하는지에 분석하고 고찰하고자 하는 것이다. 이를 위해 현재 환대산업에 종사하고 있는 10명을 대상으로 심층 면담을 실시하였으며, 이를 근거이론 연구방법에 따라 개방코딩, 축코딩, 선택코딩 과정으로 분석을 실시하였다.

본 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 환대산업에 근무하고 있는 기혼 여성종사자 10명을 대상으로 심층면담을 통해 얻어진 원자료를 분해하여 재구성한 결과 137개의 개념과 34개의 하위범주, 그리고 14개의 범주를 구성하였다. 인과적 조건은 '직무수행 동기'와 '다중역할갈등'이며, 맥락적 조건은 '여성에게 덜 친화적인 근무환경', '승진의 어려움', '임신과 출산'으로 나타났다. 그리고 중심현상은 '눈에 보이지 않는 장벽에서의 좌절'로 나타났으며, 중재적 조건은 '가족지지', '사회적 지원', '조직적 경력관리 노력'이며, 작용/상호작용으로는 '또 다른 경력에의 개발'로 확인되었다. 마지막으로 결과로는 '포기함', '타협적 경력지속', '주관적 경력성공'이며, 핵심범주로는 '유리천장 현상에의 경험'으로 도출하였다. 이러한 결과는 향후 환대산업의 유리천장 현상의 개념적 틀을 명확히 하고 후속연구를 위한 이론적 토대를 마련할 것으로 기대된다.

주제어: 환대산업, 환대산업 여성종사자, 유리천장, 근거이론

* 이 논문은 2018년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임.
(NRF-2017S1A5B5A02027011)

** 동의대학교 경제경영전략연구소 연구교수. E-mail: mj7619@deu.ac.kr

I. 서론

2017년 1월에 개최된 세계경제포럼(WEF)의 주제는 ‘4차 산업혁명’이었으며, 전통 산업에 정보통신기술(ICT)과 인공지능까지 융합한 4차 산업혁명에서 경쟁력의 핵심은 ‘성별 다양성 확보’라는 주장이 제기되었다. 즉 여성의 사회적 지위 향상이 새로운 혁명을 촉진한다는 것이다. 최근 우리나라 서비스업종 내 여성종사자 비율은 점차 증가하는 추세이며, 특히 현대산업은 타 업종에 비해 여성인력의 비중이 큰 산업으로서 여성노동력이 갖는 의미가 중요해 지고 있는 상황임에도 불구하고, 아직까지도 많은 조직 내에서는 ‘보이지 않는 장벽’ 즉, 유리천장이 존재하고 있다.

정부차원에서도 이러한 문제를 개선하기 위하여 다양한 여성 노동력 활용방안을 모색하였으며, 2012년에는 남녀 고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률, 근로기준법 개정 등의 법적, 제도적 마련도 시행하였다. 하지만 이러한 노력에도 불구하고, 여전히 여성의 고용률은 정체상태이며, 일하고 있는 여성취업자들의 기업 내에서의 지위도 높지 않다는 분석이 보고되고 있다. 고용노동부의 고용형태별근로실태조사 결과를 살펴보면, 2014년 여성 임금은 남성 임금의 72.1% 수준에 불과하며, 세계경제포럼(WEF)이 발표한 「성 격차 보고서 2015」에서 한국의 성 평등 지수는 0.651로 145개 조사대상국 중 115위를 기록하였다. 또한 경제협력개발기구(OECD)에 따르면 2014년 기준 한국에서 전체 직원 대비 남성 임원 비율은 2.4%이며, 여성은 남성의 6분의 1에 불과한 0.4%였다. 영국의 경제주간지 이코노미스트가 발표한 유리천장 지수(Glass-ceiling index)에서도 25.0점으로 OECD 가운데 최하위를 차지하였고 한국의 남녀 임금 격차도 2014년 기준 36.7%로 OECD에서 가장 크게 나타났다. 이는 한국 주요 기업에서는 여성의 승진을 가로막는 ‘유리천장’이 여전히 견고하다는 사실을 나타낸다. 또한 기업 임원진의 성별 구성의 불균형은 기업 경쟁력 차원을 넘어서 국가 경쟁력을 높이는 데도 걸림돌로 작용하고 있다. 저출산·고령화 시대에 우리 경제의 성장잠재력을 높이기 위해서는 기업 내 여성의 지위 향상과 권익 개선은 선행되어야 할 중요한 문제이다. 본 연구는 여성인력의 선순환을 위해서 여성인력이 유리천장을 극복하고 경쟁력을 쌓아 기업 내에서 고위직 핵심인력으로 진출할 수 있도록 기업의 인식 증진과 정부의 정책수립을 위한 환경을 조성하는데 기여할 것이다.

질적방법은 유리천장현상에 대한 종사자들의 감정적, 인지적 반응의 심리적 변화 과정이 비교적 더 세밀하게 드러난다는 점에서 심리적 변수를 제한된 언어로 규정하는 정량적 방법보다 더 효과적인 측면이 있다. 본 연구는 연구대상의 경험과 의미에 대한 풍부한 반영을 바탕으로 구축된 질적 자료로부터 현장에 보다 가까운 이론들을 질

적·탐색적으로 구축하는 근거이론을 사용하며, 이는 유리천장에 대한 인식을 분석하는데 적절한 방법론으로 판단된다. 또한 선행연구가 부족한 연구대상에 적용이 적합하며 심층인터뷰를 통해 풍부한 자료를 얻을 수 있어 현대산업분야의 유리천장현상에 대한 후속연구의 토대를 마련할 수 있다.

II. 이론적 배경 및 가설 설정

1. 유리천장

유리천장(Glass Ceiling)이라는 말은 원래 1970년대 미국에서 여성들이 고위 임원이나 관리직에 나아가지 못하도록 막는 태도와 조직의 편견에 의해 만들어진 인위적이지만 실제로 뚫고 나가기 힘들 장애물을 묘사하기 위해 사용되었다(Wirth, 2001). 1986년 Wall Street Journal에서 기업 내 여성들에 대한 특집호를 발행하면서 기업에서 여성들이 고위직으로 승진하는데 있어 기업의 전통이나 편견으로 인해 제약을 받는 현상을 기술하기 위해 사용한 데 유래되었으며, Morrison, White & Velsor(1987)는 직장에서 일하고 있는 남성과 여성 사이에 존재하는 가장 강력한 불평등 중의 하나로, 여성들이 기업에서 특정한 지위로 진급하는 것을 막는 투명한 유리벽과 같은 장애물이 있다고 정의했다. 유리천장은 사전적 의미로는 승진장벽, 투명유리, 유리천장 등으로 사용되고 있으며, 여성뿐만 아니라 소수 민족 등이 고위 경영층으로 이동하는 것을 가로막는 관습적이고 암묵적인 차별로 쉽게 드러나지 않는 투명한 장벽, 눈에 잘 보이지 않는 장애로 표현된다(Still, 1992). 또한 승진 뿐만 아니라, 여성에게 주어지는 역할과 직무가 제한되어 있음을 뜻하기도 한다(홍미영, 2004). 즉 조직의 핵심부서나 중요 직책에는 여성이 별로 없으며, 주로 단순 직무나 보조 역할을 하는 경우에 유리벽이 형성되어 있다고 한다. 이주희(2001)는 여성인력활용의 성공사례로 S전자 사례에 기반 하여 유리천장 현상을 설명하였다. S전자는 성공사례임에도 불구하고, 과장 이상 관리직 비중이 1~2%대에 머물고 있으며, 해외연수의 기회는 남녀 차별이 없으나, 5년간 자리를 비우는 해외 주재원의 경우 남성이 압도적으로 많으며, 이는 주재원 대상이 주로 과장, 차장급이 되는데, 과·차장급 여성비율이 매우 낮기 때문이라고 설명하고 있다. 연구자들마다 유리천장, 유리벽, 이중유리천장, 유리문 등 다양한 용어로 사용되기도 하고, 채용, 승진, 보직배치, 임금, 휴가, 교육훈련 등 다양한 분야에서 보이지 않게 차별받는 현상으로 확대하여 정의되기도 하나(민정아, 2012), 이 연구에서는 연구

대상이 현재 근무하고 있는 근로자이기 때문에 채용부분은 배제하고, 임신, 출산, 육아 휴가의 경우, 법적으로 남성과 여성이 동일하게 휴가를 쓸 수 있음에도 현실적으로 여전히 남녀 모두 사용하는데 제약이 많다는 점에서 크게 차별이 없다고 생각하여 배제하고자 한다. 또한 교육훈련 부문에 있어서는 남녀 차별이 상당히 개선(이주희, 2001)되었다는 점을 고려하여, 유리천장을 승진, 보직배치 부문에 있어 여성들이 받는 구조적으로 차별을 받을 수 있다고 생각하는 정도로 정의하고자 한다.

앞서 정의한 유리천장에 대한 요인을 살펴보면, 크게 승진, 핵심부서로의 보직배치에서의 차별로 구분해 볼 수 있으며 승진은 이동의 한 형태로서 조직에서 구성원이 직무서열 혹은 자격서열의 상승을 의미한다. 승진의 기회는 기업 내부에서 주어짐으로써, 근로자는 자기능력과 성과 향상을 위해 노력하게 되며, 인정과 보상의 역할을 통해 근로자의 능력과 사기 진작에도 영향을 준다(민정아, 2012). 그러나 승진에 소요되는 기간을 보면, 공무원 5급에서 4급으로 진급하는데 남성은 평균 7.5년, 여성은 평균 9.4년으로 여성이 약 2년 정도 더 소요되는 것으로 나타났다(홍미영, 2004). 보직배치의 경우, 여성공무원이 주로중앙부서보다 지방자치단체, 정책을 기획하고 사업하는 부처보다는 집행과 민원업무가 많은 부서에 배치가 되는 등 주로 한정된 부서에 배치되는 경향이 있었으며, 여성공무원의 보직배치에 관한 남녀공무원간의 인식차이도 매우 컸다(권경득, 2000; 이주희 외, 2007). 유리천장과 관련하여 선행연구는 유리천장의 영향요인을 설명하는 연구(Morrison, 1992; Still, 1992; Large & Sanuders, 1995; Eyring & Stead, 1998), 유리천장 현상과 관련된 연구(McDowell et al., 1999; Maume, Jr., 1999; Ha, 1994; 김성국, 1998; Akpabio, 2001), 유리천장 극복방안과 관련한 연구동향(Netwman, 1996; Knutson & Schmidgall, 1999; Miller & Lemons, 1998; Meyerson & Fletcher, 2000; Lemons & Parzinger, 2001; Joo, 2001), 유리천장의 현상과 조직성과와의 관계(Schauman, 1994 Foley, 1998; 박천오, 2000)에 대한 연구동향 등이 주로 연구되었다.

2. 환대산업에서의 유리천장

환대산업과 같은 서비스산업 분야에서 여성의 고용비율은 매년 증가하고 있는 추세이며, 특히 호텔기업은 대표적인 노동집약적 산업으로 여성종사원의 고용비율이 매우 높은 산업 중 하나이다. 점차 여성종사원 비율이 증가하고 있음에도 불구하고 여성은 핵심업무보다 주변업무를 주로 수행하는 경우가 많으며, 이러한 차별로 인해 환대산업에 종사하는 여성들이 좌절하고 있다. 이준재·김용순(2009)은 표본으로 선정된 서울

시내 11개 호텔에 대한 직원의 수는 5,514명으로 조사되었으며 이중 과장급 이상의 간부사원 중 여성 직원의 수는 55명으로 전체의 9.8%만이 간부사원으로 나타났다. 서철현(2006)은 단지 여성이라는 이유만으로 취업의 기회, 교육, 배치, 승진, 임금, 인사제도, 정년, 퇴직, 해고, 성희롱 등 부당한 차별 대우가 관행화 되어왔고 지금도 계속되고 있다고 주장하였다. 김용순(2009)은 이에 대해 인사담당자들에게 호텔기업 내 존재하는 유리천장 원인을 제거하는 것도 중요하지만 조직공정성을 강화하기 위한 인사정책을 구사하는 것이 중요한 전략 중 하나임을 제언한 바 있다. 또한 박인영(2015)은 인적 서비스 의존도가 높은 호텔기업의 경쟁력 강화를 위해 여성종사원의 공정성을 뒷받침한 활용이 무엇보다 중요하며 그에 따라 여성종사원이 지각한 유리천장의 인식과악이 중요하다 하였다.

이처럼 기업, 조직 등에서 발생하는 유리천장은 감성적인 업무가 주를 이루는 호텔이나 항공사 등의 기업 내에서 발생하게 되며, 실제로 종사하는 여성 직원이 겪는 현상이 된다.

3. 근거이론에의 적용

질적방법은 유리천장 현상에 대한 종사자들의 감정적, 인지적 반응의 심리적 변화 과정이 비교적 더 세밀하게 드러난다는 점에서 심리적 변수를 제한된 언어로 규정하는 정량적 방법보다 더 효과적인 측면이 있다. 본 연구는 연구대상의 경험과 의미에 대한 풍부한 반응을 바탕으로 구축된 질적 자료로부터 현장에 보다 가까운 이론들을 질적·탐색적으로 구축하는 근거이론을 사용하며, 이는 유리천장에 대한 인식을 분석하는데 적절한 방법론으로 판단된다.

근거이론은 Glaser & Strauss에 의해 1960년대 후반에 개발된 질적 연구방법으로 기존의 계량중심의 실증주의적 연구방법의 한계를 극복하고자 제시된 연구방법이다(권선희, 2006). 근거이론은 이론을 생성하거나 발견하는 것을 목적으로 하며, 특정한 상황과 관련된 현상의 분석적 체계를 추상화하는 과정이다(Creswell, 1998). 또한 근거 이론은 상징적 상호작용의 관점에서 사회현상을 고찰하기 위해 개발된 것으로 연구 과정의 원칙을 제공하는 전체적인 방법론(total methodology)의 의미를 갖는다(Weed, 2009). 근거이론은 질적 연구 방법의 하나로 일련의 체계적인 과정을 통하여 어떤 현상에 대해 귀납적으로 이끌어낸 하나의 이론을 발전시키는 질적 연구방법으로 연구의 중심현상을 이해하여 새로운 이론을 발전시키는 것을 목적으로 한다(Strauss & Corbin, 1990; Glaser & Strauss, 1967). 또한 상징적 상호작용론의 관점에서 사

회현상을 이해하기 위해 개발된 연구방법론으로서 검증은 통해 존재하는 이론을 확인하는 것이 아니라 경험적 자료로부터 이론을 도출해내기 위하여 고안된 접근방법이며(박성희, 2004) 자료에서 이론이 도출된 것이기 때문에 직관력을 제공하고, 행동하는데 의미있는 지침을 제시할 수 있다(Strauss & Corbin, 2001). 마찬가지로 근거이론을 적용하면 자료 수집과 접근법을 다양하게 하는 과정을 통해 한 가지 상황에 대한 다양한 행위자의 관점을 반영하여 풍부한 자료를 얻을 수 있다는 장점이 있으며(Denzin, 1978) 현상의 기술을 중심으로 결과를 제시하는 다른 질적 연구방법과는 달리 구조화된 무형을 결과물로 보여준다는데 그 특징이 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구참여자 선정

근거이론에서 참여자 선정은 이론적으로 적합한 대상을 인위적으로 표집한다(Strauss & Corbin, 1998). 본 연구에서는 환대산업 종사자들이 경험하는 유리천장에 대한 현상을 이해하기 위해 부산지역에 호텔, 항공사에서 현재 근무 중이거나 근무 경험이 있는 여성종사원을 대상으로 하였으며, 실무자에서부터 중간관리자, 상위관리자까지 직급을 고려하였으며, 이론적 표집추출(Theoretical sampling)방법을 사용하였다. 이론적 표본추출은 연구 참여자의 수를 처음부터 정하지 않으며 연구자가 범주의 속성을 발달시키는데 더 이상의 새로운 자료가 발견되지 않는 이론적 포화에 도달할 때까지 이루어진다(신경림·조명옥·양진향, 2005). 인터뷰는 유리천장에 대한 주제를 바탕으로 ‘개방형 질문’으로 구성하여 응답자 스스로 본인이 직접 경험한 사실을 바탕으로 형태와 인식에 대한 설명 및 묘사, 의견을 자유롭게 제시할 수 있도록 한다. 인터뷰의 과정 중에 보다 심층적이고 구체적인 정보가 요청되는 경우에는 ‘깔대기 기법(Funneling Method)’을 통해 인터뷰의 실효성을 높였으며, 연구의 목적과 참여자의 권리와 개인 정보 보호 등 연구에 대한 사전 동의를 구한 후 인터뷰를 순차적으로 진행하였다.

본 연구의 참여자들은 총 10명이며, 20대 2명, 30대 4명, 40대 3명, 50대 이상 1명이며, 호텔에서 근무한 경험이 있거나 근무 중인 참여자 7명, 항공사에서 근무한 경험이 있거나 근무 중인 참여자 3명으로 이루어져 있다. 모두 기혼 여성들이며 전문대학 졸업이 1명, 대학교 졸업이 6명, 대학원 졸업이 3명이며, 자녀 없음이 2명, 자녀수

1명이 6명, 자녀수 1명이상이 2명으로 구성되어 있다(<표 1 참조>).

<표 1> 연구참여자의 특성

	나이	학력	월가계소득 (만원)	결혼 유무	자녀수	경력
참여자 1	34	대졸	800	기혼	1	전직 승무원/ 7년
참여자 2	48	대졸	500	기혼	1	전직 호텔리어/ 9년
참여자 3	42	대학원졸	400	기혼	1	전직 호텔리어/ 8년
참여자 4	37	대학원졸	800	기혼	2	전직 호텔리어/ 3년
참여자 5	34	대졸	450	기혼	1	전직 호텔리어/ 8년
참여자 6	35	대졸	800	기혼	1	현직 승무원/ 10년
참여자 7	28	전문대졸	300	기혼	0	현직 승무원/ 5년
참여자 8	53	대학원졸	400	기혼	2	현직 호텔리어/ 30년
참여자 9	29	대졸	250	기혼	0	현직 호텔리어/ 5년
참여자10	43	대졸	700	기혼	1	현직 호텔리어/ 18년

2. 자료의 수집 및 분석방법

본 연구에서는 연구자가 직접 비구조적이고 개방적인 질문을 작성하여 조사 대상자에 대해 연구 참여 동의서에 합의를 받은 후 120분 가량 심층 인터뷰를 수행하였다. 심층면담에서 유리천장에 대한 경험과 지각에 대한 생생한 표현을 기록하기 위해 참여자의 동의하에 녹음기를 사용하였다. 연구 참여자가 하고 싶은 이야기를 형식과 시간에 구애 받음 없이 충분히 하도록 배려하였으며 질문의 순서는 상황에 따라 유연성 있게 변화를 주었다. 면담일정은 연구참여자의 일정을 고려하여 2017년 11월부터 2018년 1월 사이에 연구실과 집 혹은 카페, 음식점 등 연구대상자가 편안하게 생각할 수 있는 시간과 장소에서 수행되었다.

인터뷰는 유리천장에 대한 주제를 바탕으로 ‘개방형 질문’으로 구성하여 응답자 스스로 본인이 직접 경험한 사실을 바탕으로 형태와 인식에 대한 설명 및 묘사, 의견을 자유롭게 제시할 수 있도록 하였다. 본 연구의 질문은 ‘직장 내에서 차별을 겪었다고 느낀 적이 있습니까?’, ‘언제 직장을 그만두고 싶다고 느꼈습니까?’, ‘혹시 퇴사를 하셨다면 무슨 이유입니까?’, ‘가정과 일의 양립에 있어 어려운 점은 무엇입니까?’, ‘현재 직장에 바라는 점이 있습니까?’ 등이며, 인터뷰 내용은 참여자의 동의를 얻어 녹음을 하였으며, 녹음자료는 이후 전사하여 원자료로 활용하였다. 자료분석의 절차는 Strauss & Corbin(1998)이 제시한 개방코딩, 축코딩, 선택코딩에 따라 분석하였으며, 각 단계별 과정을 설명하면 아래와 같다. 첫 번째 개방코딩 단계는 근거자료를 통해 개념을 발견

하고 명명하여 유사하거나 의미상 관련되어 있다고 여겨지는 사고나 사건, 물체, 작용/상호작용을 하위 범주로 묶은 후 범주화하는 과정이다(Strauss & Corbin, 1998). 면대면 심층인터뷰(in-depth interview) 자료를 문서화하여 여러 개의 개념으로 분화하는 작업을 진행하였다. 두 번째 축코딩 단계는 한 범주의 축을 중심으로 범주를 속성과 차원의 수준에서 하위 범주와 연결시키는 과정이다. 축코딩은 패러다임에 의한 범주분석인데, 각 범주들 간의 관계를 보다 포괄적으로 설명하기 위해 인과적 조건, 현상, 맥락, 중재적 조건, 전략, 결과라는 근거이론의 틀에 맞추어 분석하였다. 마지막으로 선택코딩 단계는 분석의 마지막 단계로 다른 모든 범주가 통합된 핵심범주를 선택하고, 서술적 이야기를 구성하였으며, 환대산업 종사자의 유리천장에 대한 경험을 분석하였다.

3. 연구의 신뢰성

질적연구에서의 신뢰성은 연구의 충실한 연구수행을 묻는 신뢰성에 초점을 둔다. 본 연구에서는 필사된 면담결과를 한 줄 한 줄 처음부터 끝까지 반복하여 정독하는 지속적인 비교방법(Constant Comparison Method)를 사용하였다. 자료를 읽는 동안에 머리에 떠오르는 감정적인 개념들을 가장자리에 메모해 두며, 자료 전체를 한번 정독하는 동안 초기에 명명도니 개념들이 이후에 나온 개념들과 지속적으로 비교되어 수정되거나 분화 또는 통합되기도 하였다. 다시 반복하여 읽을 때에는 개념들을 다시 수정, 축약하면서 주제 범주를 생성하였다. 모두 5회에 걸친 통독과정으로 주제범주의 타당성을 높였다. 또한 연구자 외에 근거이론 연구방법에 경험 있는 교수 1인과 박사과정 2인, 석사 1인이 자료 분석에 참여하였으며, 최초 원자료 읽기와 1차 개방코딩 과정을 연구자 외에 박사과정 2인에 의해 지속적으로 이루어졌고, 이후 상호의견교환을 통해 연구과정의 충실도를 높였다.

IV. 분석결과

1. 개방코딩

개방코딩은 ‘개념’을 밝히고 그 속성과 차원을 자료 안에서 발견하여 ‘하위범주’와 ‘범주’로 분류해 나가는 분석과정이다. 연구자는 심층면접조사의 녹취를 전사한 자료를

통해 얻은 기초자료로부터 어의적인 공통점을 기준으로 중요한 분석적 범주들을 발견하였다. 현대산업 종사자 10명을 대상으로 심층면담을 통해 얻어진 원자료를 분해하여 재구성한 결과 137개의 개념과 34개의 하위범주, 그리고 14개의 범주를 구성하였다(<표 2> 참조).

<표 2> 페러다임 모형에 따른 개념, 하위범주, 범주목록

개념	하위범주	범주
경제적으로 어려움, 내 돈을 벌어서 내가 쓰고 싶음, 남편의 월급만으로는 대출을 갚기 힘들, 생계를 책임지고 있음	경제적 이유	직무 수행 동기
일하는 엄마로서의 자부심이 있음, 어렵게 취업한 거라 열심히 근무하고 싶음, 자기계발을 위해 일을 해야 한다고 생각함, 꾸준히 스스로를 가꾸게 됨	개인적 요구	
내 직업에 대해 주위사람들이 부러워함, 근무복을 입은 내 모습이 멋있음, 아이들이 날 자랑스럽게 생각함, 해외여행을 자주 다닐 수 있음	전문직에 대한 자부심	
아이 키우면서 일을 하는게 힘이 듦, 육아 때문에 늘 양가 부모님께 부탁해야 함, 잦은 야근 스케줄로 인해 남편과의 관계가 소원함, 집안 행사에 종종 빠지게 됨, 시댁식구들에게 눈치 보임, 맛별이 입에도 남편이 도와주지 않음	일-가족 갈등	다중역할 갈등
아픈 아이를 어린이집에 억지로 보내고 출근하면 근무 내내 아이 걱정애 일이 손에 잡히질 않음, 집안 일 걱정애 일에 집중이 안됨, 핸드폰만 쳐다보고 있음	직무에 대한 몰입 저하	
늘 시간에 쫓기며 살고 있음, 스트레스가 항상 공존하고 있음, 두통약을 자주 먹음, 위장병이 있음, 심리적으로 위축됨	지속적인 긴장상태	
기혼자라고 스케줄에 대한 배려가 없음, 3교대 근무로 야간 근무가 잦음, 장거리 비행 시 5일을 집을 비우게 됨, 한 달에 보름은 해외체류임	당직 또는 장거리 스케줄이 많음	여성에게 덜 친화적인 근무환경
주말에 쉴 수 없음, 친구네 가족들과 여행 다닐 수 없음, 가족모임 시 내 스케줄에 맞춰야 함, 휴가를 가족들과 보낼 수 없음, 남편과 휴가 맞추기도 어려움, 쉬는 날에는 은행 및 관공서 업무를 봄	평일 휴무	
새벽출근 일 때면 아이를 맡길 곳이 없어 애먹음, 퇴근시간이 들쭉날쭉임, 종종 내 아이만 어린이집에 늦게까지 남아 있을 때가 있음, 시부모님이 힘들다고 아이를 안 봐줌, 양육대책이 없어 출산계획이 없음	양육환경	
남자동기의 승진이유는 당직지배인이 필요해서라고 함, 여자는 야간당직 업무가 힘들 거라는 관리자의 인식, 억울함, 사직서를 가지고 다녔음, 보직배치에서의 차별을 느낌	인사고과에서의 불공정성 인식	승진의 어려움

<p>파견 면접 시 가임기 여성이라는 면접관의 질문을 받음, 주로 남자들만 당직지배인을 맡음, 기혼여성이라고 해외근무에서 배제시킴</p>	<p>교육기회에서의 차별</p>	
<p>많은 부서 중에 여자 과장은 1명 뿐 임, 대부분 남자 상사임, 고민을 이야기 할 사람이 없음, 남자들 끼리 단합하는 모습을 자주 봄, 현장경험 없는 남자 과장이 배치됨</p>	<p>멘터의 부족</p>	
<p>입덧 때문에 출근을 오래 못했더니 예약실로 부서가 이동되어 있었음, 면대면 서비스이다 보니 배가 불러오면 교환, 사무업무 쪽으로 업무 바뀜, 임신이 확진되는 순간 무급휴가임, 임신과 동시에 길게는 2년 동안 경력 단절</p>	<p>임신으로 인한 업무 이동</p>	<p>임신과 출산</p>
<p>출산 후 한 달 만에 복직함, 육아휴직을 1년 다 쓰기 어려움, 육아휴직 하는 동안 팀원들에 눈치 보임, 승진에서 멀어졌다는 생각이 듦</p>	<p>육아 휴직</p>	
<p>해도 해도 안되는 느낌, 억울함, 부당하다는 생각, 나보다 능력이 없는 동기가 직급이 높아 기가 막힘, 사직서를 쓸 것임, 올해까지만 근무할 것 임, 이번에도 승진에서 밀릴까라 생각하니 분통이 터짐</p>	<p>그만두고 싶음</p>	
<p>내 나이 또래에 비해 월급이 많아 참음, 나아질 것이라 생각함, 집에서 노는 게 적성에 맞지 않음, 부러워하는 주위의 시선을 생각하며 버티봄, 재취업이 힘들 것이라 생각함</p>	<p>참고 인내함</p>	<p>눈에 보이지 않는 장벽에서의 좌절</p>
<p>다른 기혼 여성 동기들도 승진에서 다 밀려남, 똑같이 차별을 받아서 괜 참음, 기대수준이 낮아짐, 임신과 출산하면 승진은 포기해야하기 때문에 자녀계획을 세우지 않음</p>	<p>현실을 인정함</p>	
<p>남편이 나를 자랑스러워 함, 시댁에 대신 이야기 해줌, 든든함, 자신감을 되찾게 됨, 남편이 나의 경력개발에 대해 지지함</p>	<p>배우자의 응원</p>	<p>가족의 지지</p>
<p>시댁/친정에서 아이를 봐줘서 안심됨, 육아도우미 고용함, 중학생이 되었더니 스스로 알아서 함, 시골에 아이를 맡기고 휴무 때 보러 감</p>	<p>육아문제 해결</p>	
<p>워킹맘에 대한 지원이 많아짐, 맞벌이가 국공립 어린이집 입소 우선순위 임, 정부에서 일과 가족 양립 권장 정책을 장려함</p>	<p>사회적 지원체계</p>	<p>사회적 지원</p>
<p>괜찮은 일자리에서 있는 친구에게 자극받음, 스펙을 더 쌓아 좋은 직장으 로 옮겨가고 싶음</p>	<p>사회적 자극</p>	
<p>초등학교 1학년 엄마들에게 육아휴직의 기회가 생김, 요즘 출산하는 직 원들은 눈치 안보고 육아휴직 1년씩 쓰고 복귀함, 직장 어린이집이 생김</p>	<p>조직의 지원</p>	<p>조직적 경력관리 노력</p>
<p>난 아이들이 다 컸기 때문에 스케줄 정할 때 기혼자에게 우선 배려함, 나 도 겪었던 과정이라 비슷한 고민을 하는 동료에게 조언을 해줌, 남자 상 사들의 태도가 조금씩 바뀌고 있는 것 같음</p>	<p>상사/동료 의 지원</p>	
<p>대학원을 다니며 공부함, 사무직으로 갈 수 있을까 회계공부를 하기 시작 함, 중국어/영어를 배움, CS 관련 자격증 공부 중임</p>	<p>학업 병행</p>	<p>또 다른 경력개발</p>
<p>대학교에 출강하고 있음, 회사 내에서 CS 교육을 담당하고 있음</p>	<p>겸업 도전</p>	
<p>긍정적으로 생각하려 노력함, 내가 열심히 하면 알아줄 것이라 믿음, 사 람들을 이해하려 노력함, 즐거운 마음으로 출근하려 애씀</p>	<p>마음을 다잡음</p>	<p>노력하고 애씀</p>

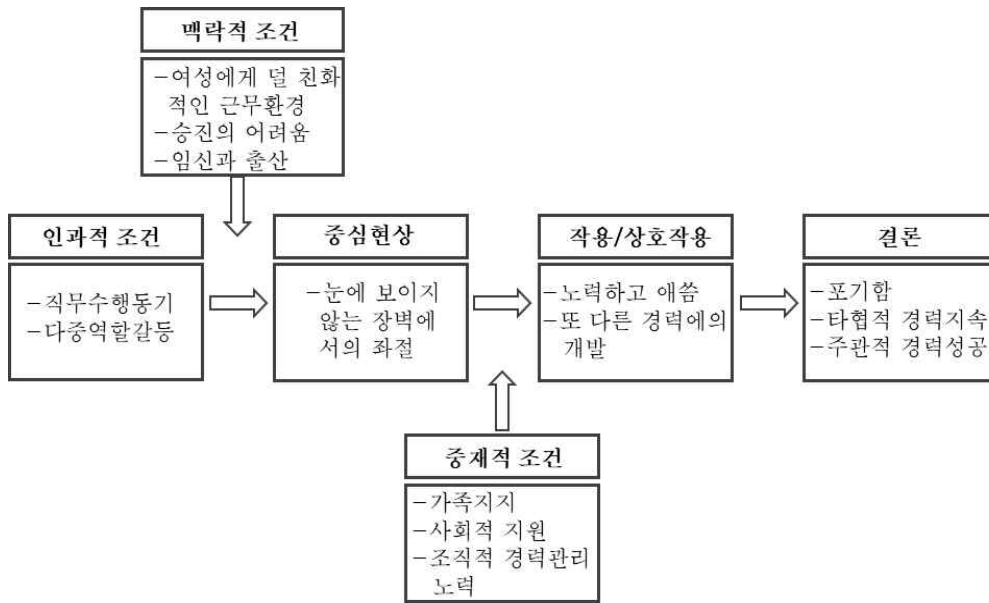
스트레스를 줄이려 운동을 시작함, 휴무에는 나를 위한 시간을 보내려 노력함, 자기계발에 대한 책을 종종 읽음	취미활동을 함	포기 함
사무직으로 이직함, 대학교에서 강의함, CS 강사로 교육활동을 하고 있음	이직	
가정주부로 만족하며 지내고 있음, 육아에 전념, 둘째를 임신하였음, 다시는 현업에 돌아가고 싶지 않음, 후회는 전혀 안함	퇴사	
승진에 대한 마음을 비움, 지금 현재 상황을 받아들이기로 했음, 하루하루 시간만 보내고 있음	고위직으로 진출 단념	타협적 경력 지속
일과 가정 모두 잘해내고 있지 않다고 생각함, 지치지만 그냥 좀 더 버티기로 함, 지금 이 시간이 빨리 지나가기만을 바라고 있음,	무기력함	주관적 경력 성공
더 이상 승진에 목매지 않음, 퇴사를 고민하는 친구에게 조금 더 버티보라 다독여 줌, 일과 가정에서 업무에 유연함이 생김, 아등바등 살지 않으려 다짐함, 욕심을 내려놓음, 내 주변에 내 나이 대에 전문직에 일하는 엄마들이 없어 스스로가 대견함	성숙함	
일을 통해 많은 것을 배우게 됨, 여러 나라를 다니며 다양한 문화를 접함으로써 많은 정보를 얻게 됨, 내가 발전하고 있다는 느낌이 들, 외국인들과의 소통과 교류가 도움이 된다고 생각됨	자기계발	
내가 지배인이 되어 나와 같은 고민을 하는 후배들에게 모범이 되고픈, 우리 기수들 중에서 제일 마지막까지 남아 버티볼 것임, 아이들이 성인이 되어서도 워킹맘이고 싶음, 여성 최초의~라는 수식어를 달고 싶은 욕심이 생김	목표를 가짐	

2. 축코딩

근거자료의 개방코딩에 의한 분석결과를 토대로 ‘현상’을 설명하는 구조적 조건들을 다음 <그림 1>와 같은 패러다임모형으로 나타내는 것이 축코딩이다. 축코딩에서는 각 개념들을 지속적으로 비교하고 그 비교를 통해서 범주화하고 범주화 하는 것이 어려울 때에는 해당 개념과 일치하는 문헌연구를 통해서 범주화를 시도하였다.

본 연구에서는 ‘눈에 보이지 않는 장벽에서의 좌절’이라는 현상을 중심으로 다음 설명하는 바와 같은 조건과 전략, 결과를 관찰·분석 할 수 있었다. 인과적 조건은 어떤 현상이 발생하거나 발전하도록 이끄는 사건이나 일들로 현대산업 종사자의 유리천장 현상에의 경험을 설명하는데 있어 인과적 조건은 ‘직무수행 동기’와 ‘다중역할 갈등’으로 드러났다. 이들은 경제적, 개인적, 직업에 대한 자부심 등의 이유로 직무를 수행하고 있으며, 동시에 일-가족 갈등으로 인한 직무에 대한 몰입 저하, 지속적 긴장상태 등 직무를 수행함에 있어 어려움을 겪기도 한다. 이들이 유리천장을 경험하게 되는 맥

략적 조건으로는 ‘여성에게 덜 친화적인 근무환경’, ‘승진의 어려움’, ‘임신과 출산’으로 볼 수 있는데 이 조건들은 작용/상호작용 전략과 결과에 영향을 준다.



<그림 1> 현대산업 종사자의 유리천장 경험에 대한 패러다임 모형

이러한 인과적 조건과 맥락적 조건에 의한 중심현상은 ‘눈에 보이지 않는 장벽에서의 좌절’이다. 이 범주는 현대산업 종사자들이 유리천장 현상을 경험하고 나서 현재의 어려운 상황에 대해 좌절하고, 체념하거나 인내하는 등의 과정을 포착한 것이다. 다음에 나타날 작용/상호작용의 전략을 조장하거나 강요하는 중재적 조건은 ‘가족의 지지’와 ‘사회적 지원’, ‘조직적 경력관리 노력’으로 나타났다. 현대산업 종사자들이 눈에 보이지 않는 장벽에서의 좌절을 느끼는 중심현상은 ‘또 다른 경력에의 개발’, ‘노력하고 애씀’의 작용/상호작용을 끌어냈으며, 그 결과, ‘포기함’, ‘타협적 경력지속’, ‘주관적 경력성공’을 느끼는 것으로 드러났다.

3. 선택코딩

선택코딩은 축코딩 과정에서 발견된 범주와 하위범주를 세밀화하고 통합하여 가정

이나 이론을 생성하는 과정이다. 즉, 개방코딩과 축코딩에서 발견된 범주들로부터 1~3개의 핵심범주를 발견하고 핵심범주를 통합하여 이론을 구체화하는 과정이라 할 수 있다. 핵심범주는 본 연구의 과제인 유리천장 현상에 대한 경험을 나타내는 것으로 모든 범주를 하나로 통합하여 설명할 수 있는 것이다(Creswell, 1998; Goulding, 2002). 본 연구에서는 핵심범주를 분석의 전 과정을 통합하여 ‘유리천장 현상의 경험’을 선택하였고, 이는 여러 상호작용 전략을 거쳐 ‘경험 후의 행동변화’를 가져오게 되는 인과적 과정에 대한 통합적 이론을 제공하였다.

이야기 윤곽의 전개는 핵심범주를 중심으로 모든 범주를 통합하는 이야기를 서술적으로 연결시키는 과정이다. 현대산업에 종사하는 기혼 여성 직원들은 경제적인 이유뿐만 아니라 전문직에 대한 자부심 등 개인적 요구에 의해 직무를 수행하고 있다. 하지만 여성에게 덜 친화적인 근무환경과 가사, 육아, 부모 부양 등 가정 내 다양한 역할을 수행하는 것에 대한 갈등으로 인해 직무 몰입에 대한 저하 등 어려움을 경험하기도 한다. 이러한 상황에서 임신과 출산으로 겪게 되는 경력단절의 시간동안 승진에서의 배제, 교육기회에서의 차별 등 인사에 대한 불공정성, 즉 눈에 보이지 않는 장벽을 지각하게 되고 이는 여성의 생애발달과정과 경력환경에 있어 이질적인 괴리감을 심각하게 느끼는 것으로 억울함, 좌절감 등의 감정상태로 표출되어 지기도 한다. 하지만 기업 내 보육시설, 유연근무제, 친족 연계망, 경제적 자원 등을 활용하여 전반적으로 일과 가족을 둘러싼 갈등을 잘 해결해 나가려 노력하고 애쓰며 또 다른 경력 개발을 하는 등 적극적인 상호작용을 한다. 그 결과 버티고 인내를 감내하다 퇴사를 하기도 하고, 현실에 타협하며 소극적인 자세로 경력을 지속하기도 한다. 반면, 일-가정에서의 적절한 양립을 이루며 자신의 경력을 유지시키기 위해 자기개발에 힘을 쏟고 긍정적이고, 미래지향적인 자세로 성장을 이루어 나가고 있는 이들도 있었다.

V. 결 론

본 연구는 여성인력의 고용비율이 높은 산업인 현대산업(호텔, 항공사)에서 유리천장이 어떠한 형태로 조직 내에 존재하는지에 이해하고 고찰하고자 부산지역 현대산업 종사자 10명을 대상으로 심층면접을 실시하였고, 근거이론 접근을 통하여 그 결과를 분석하였다.

본 연구의 현대산업 종사자들의 유리천장 현상과 지각에 대한 패러다임 모형을 정리하면 다음과 같다. 인과적 조건은 ‘직무수행 동기’와 ‘다중역할 갈등’이라는 범주가

도출되었으며, 맥락적 조건으로는 ‘여성에게 덜 친화적인 근무환경’, ‘승진의 어려움’, ‘임신과 출산’으로 도출하였다. 그리고 중심현상은 ‘눈에 보이지 않는 장벽에서의 좌절’인 것으로 나타났다. 중재적 조건은 ‘가족의 지지’와 ‘사회적 지원’, ‘조직적 경력관리 노력’으로 분석하였으며, 작용/상호작용의 전략은 ‘또 다른 경력에의 개발’, ‘노력하고 애쓰기’로 도출되었다. 마지막으로 유리천장현상에 대한 결과는 ‘포기함’, ‘타협적 경력지속’, ‘주관적 경력성공’으로 도출하였다. 본 연구에서는 핵심범주를 분석의 전 과정을 통합하여 ‘유리천장 현상의 경험’을 선택하였으며, 이는 여러 상호작용 전략을 거쳐 ‘경험 후의 행동변화’를 가져오게 되는 인과적 과정에 대한 통합적 이론을 제공하였다.

연구결과에 대한 구체적 논의사항은 다음과 같다.

첫째, 다양한 선행연구에서 여성의 사회진출과 이에 따른 여성의 사회적 지위 특히 조직 내에서의 승진 및 개인적 동기부여에 악영향을 끼치는 유리천장에 대해 언급하고 있으며(서철현, 2006; 박슬기·이희정, 2009; 강은영, 2011), 이들이 차별을 느끼지 않고 평등한 직장생활을 할 수 있도록 조직적, 사회적 지원의 필요성이 폭넓게 주장되고 있다(김성필·인준엽, 2007; 나정미, 2010; 이용석, 2017). 이러한 상황에서 환대산업 종사자들이 유리천장 현상을 지각하는 것이 어떠한 동기에서 출발하고 있는지 살펴보는 것은 의미 있는 것으로 판단된다. 본 연구결과, 환대산업 종사자들이 지각하는 유리천장 현상에 대한 지각이 1차적으로 다중역할갈등으로 나타났으나, 이를 심층적으로 살펴보면, 일-가족의 갈등으로 인해 직무에 대한 몰입이 저하되고, 지속적인 긴장상태에 놓여져 있는 것을 알 수 있다. 이는 가사, 육아, 부모 부양 등 가정의 다양한 역할을 수행함으로써 직장 일에 방해를 받았다고 느끼는 일-가족의 갈등이 유리천장 지각에 영향을 끼친다는 김희령(2015)의 연구와 유사한 연구결과이다. 또한 개인과 조직문화에 의해 직장가정 사이에서 발생하는 역할갈등에 의해 승진장벽을 높게 지각한다는 최우성(2010)의 연구결과와 일치한다. 따라서 일과 가족이 양립할 수 있는 조직문화를 바탕으로 하여 정부의 유연근무제, 보육기시설 등 가정 친화적인 기업문화로의 체질 개선을 위해 지속 노력해야 할 것으로 사료된다.

둘째, 본 연구에서는 유리천장을 지각하고 난 후 ‘눈에 보이지 않는 장벽에의 좌절’이라는 요인을 도출하였다. 이는 여성들이 받는 구조적인 차별이 승진, 복리후생, 보직 배치/보직부여, 교육훈련 기회의 제약 등이라는 선행연구들의 결과와 유사한 결과이다(민정아, 2012; 나정미·김상호, 2013; 이용석·이형룡;2018). 그러나 본 연구는 질적연구를 통해 보다 심층적인 결과를 도출하였다고 볼 수 있다. 승진, 보직 배치에 있어 공정하고 투명한 인사 제도적 절차를 통하여 기혼 여성 종사자의 유리천장 인식 수준을 낮추는 것이 필요하고 판단된다. 또한 사회적으로도 여성들이 보다 많은 의사

결정에 참여하도록 시스템화하고, 여성고위관리자의 적정 비율을 유지하고 실천할 수 있도록 법률적, 제도적 장치를 강화하고 독려하는 것이 필요하다.

셋째, 본 연구에서 핵심범주를 분석의 전 과정을 통합하여 '유리천장 현상의 경험'을 선택하였으며 이는 여러 상호작용 전략을 거쳐 '경험 후의 행동변화'를 가져오게 되는 인과적 과정의 결과를 도출하였다. 경험 후의 행동변화로 '포기함', '타협적 경력지속', '주관적 경력성공'으로 나타났는데, 이는 선행연구연구결과(Burke & Mikkelsen, 2005; Herrbach & Mignonac, 2012; 서철현·이상돈, 2006; 김성필·이준협, 2007; 장영·장수덕, 2006; 최우성, 2011)결과를 지지하는 결과이며, 이러한 분석결과는 주요한 시사점을 제공하는 것이라고 판단된다.

'유리천장(Glass Ceiling)'에 대한 개념은 서구 산업선진국의 연구를 바탕으로 제시된 이론들이며, 한국은 서구와 구분되는 문화적 특질과 특수성을 가지고 있다. 이에 한국에 특정한 '유리천장 현상'에 대한 모색이 필요하다 할 수 있을 것이며, 또한 현재 우리나라 현대산업 분야에서 유리천장에 대한 현상이 충분히 연구되었다고 보기 어렵기 때문에 유리천장에 관한 논의는 여전히 유효하다고 생각된다. 근거이론은 기존의 연구에서 다루어졌던 다양한 문제점을 포괄적으로 논의 할 수 있으며, 심층 인터뷰에 의해 얻은 풍부한 자료의 해석이 가능하므로 '기존의 이론'과 '발견된 이론'을 상호비교함으로써 후속연구에 이론적 기여를 할 것이라 생각된다. 또한 현대산업에서는 조직구성원들의 이직률을 감소, 업무의 질적 향상으로 인한 전문성 증가, 고용의 안정화 등 실무적인 시사점을 제공하고 개인 부분에 있어서도 개인에 있어서는 개인의 경력이 단절되지 않고 수년간의 쌓아온 경력을 가지고 안정된 직장에서 평등하게 근무를 하면서 사회적 지위를 누릴 수 있는 방안을 마련하는데 기여 할 것이라 예상된다. 또한 정책적 측면에서는 여성인력을 실질적인 성장 동력으로 활용하기 위한 다양한 제도 및 정책을 마련하는데 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

참고문헌

- 강은영(2011). 호텔 여직원의 유리천장 지각이 조직공정성과 조직시민행동에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 강혜련·최서연(2001). 기혼여성 직장-가정 갈등(WFC)의 예측변수와 결과변수에 관한 연구. *한국심리학회지*, 6(1), 23-42.

- 고상미(2014). 호텔 기혼 여성종사원의 직무스트레스가 일-가정갈등과 경력 및 조직 몰입에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 공태명(2015). 여성경찰공무원에 대한 유리천장 인식연구. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김근식·윤옥화(2009). 기혼취업여성의 삶의 질 결정요인에 관한 구조적 관계분석. *한국자치행정학보*, 23(2), 167-188.
- 김나형(2010). 상사-부하 관계(LMX)의 질과 부하 직원의 경력만족, 업무성과, 업무 관련 정서적 웰빙(JAWS)에 대한 연구: 멘토링의 조절효과를 중심으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김미숙(2013). 환대산업 기혼여성들의 경력몰입 선행요인과 직장-가정(가정-직장)갈등과의 관계. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미정·유형숙(2017). 기업구성원의 일-생활의 균형이 사회적지지, 정서적 몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향: 환대산업을 중심으로. *관광학연구*, 41(8), 31-51.
- 김성필·이준엽(2007). 항공사 근로자가 지각하는 승진장벽이 조직몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. *관광연구*, 22(3), 65-87.
- 김용순(2009). 호텔기업에서 유리천장에 대한 지각이 직무만족과 조직공정성에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 18(2), 41-56.
- 김용순·권문호(2009). 여행사에서의 유리천장 지각과 이직의도. *한국콘텐츠학회논문지*, 9(3), 345-352.
- 김은혜·박인영(2015). 카지노 여성종사원의 유리천장 지각이 직무만족과 조직성과에 미치는 영향. *관광경영연구*, 65, 167-191.
- 김효진(2013). 지방자치단체 여성공무원의 유리천장에 대한 지각 정도가 조직효과성에 미치는 여향에 관한 연구: 청주시, 청원군 여성공무원을 중심으로. 충북대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김희령(2015). 대기업 기혼여성 근로자의 일-가족 갈등, 유리천장지각, 조직경력관리 지원이 주관적 경력성공에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 나정미(2011). 항공사 지상직 여성종사원들의 유리천장 지각이 조직성과에 미치는 영향: 사회적 지원과 신뢰의 조절효과를 중심으로. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 남성진(2014). 공공·민간 사회복지종사자의 유리천장 현상에 관한 연구. 영남대학교 대학원 박사학위논문.

- 문희정(2017). 네트워킹 행동, 유리천장, 적합성, 직무성과의 구조관계에 대한 연구: 국내 항공사 객실승무원을 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 민정아(2010). 조직 내 네트워킹 행동과 유리천장(glass ceiling)이 조직성과에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 박슬기·이희정(2009). 호텔 직원이 지각하는 승진장벽이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향: 성별에 따른 조절효과를 중심으로. *호텔경영학 연구*, 18(4), 1-21.
- 박인영(2016). 호텔 여성종사원의 유리천장 지각이 조직공정성과 조직성과에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 박정목(2015). 구성원의 유리천장 지각이 조직냉소주의를 통해 솔선수범행동에 미치는 영향. 서울시립대학교 석사학위논문.
- 박혜영(2009). 공직인사상 여성공무원에 대한 유리천장(glass ceiling)현상에 대한 연구: 남녀 공무원들의 인식차이를 중심으로. 경상대학교 대학원 석사학위 논문.
- 변찬복(2012). 해외배낭여행객의 관광경험에 관한연구-근거이론에 의함-. *관광연구*, 27(2), 239-262.
- 서철현·이상돈(2006). 관광호텔 여성종사원이 지각하는 승진장벽이 직무태도에 미치는 영향. *관광연구*, 21(3), 19-42.
- 송현진·저윤직(2014). 유리천장 지각의 효과: 미국연방정부 공무원들의 태도를 중심으로. *현대사회와 행정*, 24(2), 27-47.
- 신동엽·김선혁·정기원(2017). 유리천장으로서의 열망수준-한국 여성들의 경력 열망수준의 원인에 대한 연구. *조직과 인사관리연구*, 41(1), 29-64.
- 이기은·전무경(2011). 사회적 지원과 교환관계의 질이 조직 내 구성원의 혁신행동에 미치는 영향. *대한경영학회지*, 24(2), 943-961.
- 이용석(2017). 호텔직원이 지각한 유리천장과 권력이 조직몰입에 미치는 영향: 심리적 주인의식의 조절효과를 중심으로. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 이윤희(2014). 정부조직과 민간기업에 있어서 여성의 “유리천장” 현상 분석: 대구·경북지역의 공무원과 민간기업 직원의 인식을 중심으로. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이자명(2013). 워킹맘의 일-가족 다중역할갈등 상황에서 심리적 거리 조절에 따른 대안적사고 차이. 서울대학교 박사학위논문.
- 이정희(2018). 관광전공 대학생의 성별에 따른 진로장벽과 삶의 만족에서 강점활용의 조절효과. *동북아관광연구*, 14(1), 239-258.
- 이주양·차석빈(2017). 항공사 객실승무원의 소진이 직무만족에 미치는 영향-마음챙

- 김의 조절효과를 중심으로-. *동북아관광연구*, 13(2), 281-302.
- 장영(2004). 유리천장(Glass Ceiling)인식의 영향요인: 여성근로자에 대한 탐색적 연구. *산업교육연구*, 8, 363-393.
- _____. 장수덕(2006). 유리천장(Glass Ceiling)에 대한 지각과 직무만족: 성(Gender)의 조절효과를 중심으로. *산업교육연구*, 14, 257-278.
- 장정순(2015). 조직 내 네트워킹 행동과 유리천장이 조직몰입에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로. *한양대학교 대학원 석사학위논문*.
- 정영금(2005). 기혼취업여성의 일-가족 갈등과 여파에 관한 연구. *한국가정관리학회지*, 23(4), 113-122.
- 정재일(2014). 대기업 여성 중간관리자의 유리천장 인식이 조직성과에 미치는 영향: 통제소재의 조절효과. *중앙대학교 대학원 석사학위논문*.
- 추승우(2014). 호텔 종사원의 조직적 경력관리인식, 조직기반 자아존중감 및 서비스 혁신행동 간의 영향관계 연구. *동북아관광연구*, 10(3), 155-174.
- 최우성(2011). 호텔여성직원이 지각하는 유리천장이 주관적 경력성공에 미치는 영향: 멘토링의 조절효과를 중심으로. *관광연구*, 26(2), 385-401.
- 태운선(2012). 여성의 유리천장에 대한 지각이 승진에 미치는 영향에 관한 연구: 중국 안산시 교직원을 중심으로. *공주대학교 대학원 석사학위논문*.
- 통계청 홈페이지(2014). www.kostat.go.kr. e-지방지표: 전국 지표현황.
- 허문경(2010). 근거이론으로 분석한 창조도시 전주에서의 시민사회의 역할과 관광을 바라보는 시선. *관광학연구*, 34(6), 85-104.
- 허준영 · 권향원(2016). '일과 삶 균형' 저해요인에 관한 탐색적 이론화 연구: 세종시 중앙부처 공무원에 대한 근거이론의 적용. *행정논총*, 54(2), 1-30.
- 홍미영(2004). 여성공무원에 대한 '유리천장' 현상에 관한 연구. *한국사회와 행정연구*, 15(3), 329-363.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P.(1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-8.
- Bass, B. M. & Avolio, B. J.(1994). Shatter the Glass Ceiling: Women May Make Better Manager. *Human Resource Management*, 33(4), 549-560.
- Baxter, J. & Wright, E.(2000). The Glass Ceiling Hypothesis. *Gender & Society*, 14(2), 275-294.
- Blau, F. D. & Kahn, L. M.(2007). The Gender Pay Gap: Have Women Gone as far as

- They Can? *Academy of Management Perspective*, 21, 7-23.
- Boudreau, J. W., Boswell, W. R. & Judge, T. A.(2001). Effects of Personality on Executive Career Success in the United States and Europe. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 53-81.
- Brown, S.(1980). *Political Subjectivity*. New Haven: Yale University Press.
- Cotter, D. A., Hermsen, J. M., Ovardia, S. & Vanneman, R.(2001). The Glass Ceiling Effect. *Social Forces*, 80(2), 655-681.
- Foley, S., Kidder, D. L. & Powell, G. N.(2002). The Perceived Glass Ceiling and Justice Perceptions: An Investigation of Hispanic Law Associates. *Journal of Management*, 28(4), 471-496.
- Greenhaus, J. H. & Kopelman, R.(1981). Conflict between Work and Nonwork Roles: Implications for the Career Planning Process. *Human Resource Planning*, 4(1), 1-10.
- Groot, W. & Brink, H. M.(1996). Glass Ceiling or Dead Ends: Job Promotion of Men and Women Compared. *Economics Letters*, 53, 221-226.
- Hoobler, J. M., Wayne, S. J. & Lemmon, G.(2009). Bosses' Perception of Family-Work Conflict and Women's Promotability: Glass Ceiling Effects, *Academy of Management Journal*, 52(5), 939-957.
- Joan, A.(2009). From Glass Ceiling to Inequality Regimes. Department of Sociology. *Sociology Travail*, 51, 199-217.
- Judge, T. A. & Bretz, R. D.(1994). Political Influence behavior and Career Success. *Journal of Management*, 20(1), 43-65.
- Li, C. A. & Wearing, B.(2005). The Glass Ceiling and Directors of Large UK Quoted Companies. *Briefing Notes in Economics*, 64, 1-7.
- Luis, C., Angel, M. S. & Manuela, P. P.(2004). Work-Family Conflict in a Southern European Country. *Journal of Managerial Psychology*, 19(5), 466-489.
- Maume Jr, D. J.(2004). Glass Ceiling and Glass Escalators: Occupational Segregation and Race and Sex Differences in Managerial Promotions. *Work and Occupation*, 26(4), 483-509.
- Meyerson, D. E. & Joyce, K. F.(2000). A Modest Manifesto for Shattering the Glass Ceiling. *Harvard Business Review*, 78(1), 127-136.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M.(1984). *Qualitative Data Analysis*. A Sourcebook of New Methods: Sage Publications.

- Mulvaney, R. H., O'Neill, J. W., Cleveland, J. N. & Crouter, A. D.(2007). A Model of Work-Family Dynamics of Hotel Managers. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 66-87.
- Nabi, G. R.(2001). The Relationship between HRM, Social Support and Subjective Career Success among Men and Women. *International Journal of Manpower*, 22(5), 457-474.
- Nath, D.(2000). Gently Shattering the Glass Ceiling: Experience of Indian Women Managers. *Women in Management Review*, 15(1), 44-52.
- Scholarios, D. & Taylor, P.(2011). Beneath the Glass Ceiling: Explaining Gendered Role Segmentation in Call Centres, *Human Relations*, 64(10), 1291-1319.
- Strauss, A. & Corbin, J.(1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques* (1st ed.). Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Strauss, A. & Corbin, J.(1998). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Van Vianen, A. E. M. & Fischer, A. H.(2002). Illuminating the Glass Ceiling: The Role of Organizational Culture Preferences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(3), 315-337.
- Wrigley, B. J.(2002). Glass Ceiling? What Glass Ceiling? A Qualitative Study of How Women View the Glass Ceiling in Public Relations and Communications Management. *Journal of Public Relations Research*, 14(1), 27-55.

접수일(2018년 07월 12일)

수정일(2018년 08월 02일)

게재확정일(2018년 08월 23일)

3인익명 심사필

Experience of Glass Ceiling by Hospitality Industry Female Employees : A Exploratory Study based on Grounded Theory*

Kim, Mi-Jung**

Abstract

Although the growing importance of hospitality industry that has significant portion of female workforce comparing to other industries there still exists glass ceiling in many organizations. The purpose of this study is to analyze and contemplate the patterns and types of the glass ceilings existing in the hospitality industries i.e. hotels and airlines that show high rate of female employment. Deep interviews with 10 employees who are currently working in the industry were performed and the analysis of these interviews was carried out based on grounded theory methodologies such as opening coding, axial coding and selective coding. The summary of this study is that the raw data acquired by the deep interviews with 10 female employees was broken down and reorganized and as results, 137 concepts, 34 sub categories and 14 categories were developed. Causal conditions were 'motivation of job performance' and 'conflicts between multi-roles.' and 'less female friendly work environment,' 'difficulties of promotion' and 'pregnancy and childbirth' were recognized as the contextual conditions. Central phenomenon was 'frustration on the invisible walls.' Arbitration conditions were 'family support', 'social support' and 'systematical efforts of career management.' Action/interaction was confirmed as 'development of another career.' Finally, the results of this study were deducted as 'giving up', 'continuation of career with compromising stance' and 'objective success of career' and core category was deducted as 'experience of the glass ceiling.' These conclusions clarified the conceptual frame of glass ceiling in the hospitality industry and it is expected to lay the theoretical foundation of following up studies.

Keywords: hospitality industry, female employees, glass ceiling, grounded theory

* This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea(NRF-2017S1A5B5A02027011)

** Research Professor, Institute of Economy Business Strategy, Dong-eui University, Korea.
E-mail: mj7619@deu.ac.kr