

Q방법론을 이용한 관광 전공 대학생들이 인지하는 호텔직업선택요인에 대한 연구

이 창현*

요 약

이 연구는 Q 방법론을 이용하여 호텔에 취업하고자 하는 관광을 전공하는 대학생들의 직업선택요인을 알고자한다. 잠재 호텔리어로서 관광을 전공하는 대학생들은 급여, 복리후생, 정규직 보장, 직업으로서의 매력, 호텔리어에 대한 사회적 인식, 호텔의 브랜드 인지도, 호텔 등급, 다양한 업무경험, 창업 가능성을 직업선택에 중요하게 고려하는 것으로 나타났으며 호텔의 입지, 사회적 보람, 업무강도, 휴일보장은 덜 중요하게 고려하는 것으로 나타났다.

이를 4가지 유형으로 구분 할 수 있다. 첫째, 일반적 급여 및 복리후생 지향형, 둘째, 직업으로서의 매력 & 긍정적 사회적 인식 지향형, 셋째, 호텔브랜드 & 등급 지향형, 넷째, 창업가능성 지향형이다.

본 연구의 의의를 요약하면 호텔분야의 직업들은 노동시장변화, 즉 전문인력의 부족으로 인해 향후로도 많은 어려움이 예상됨으로, 이에 본 연구를 통해 노동공급의 측면에서 앞으로 호텔분야의 전문가로서 활약할 수 있는 잠재 호텔리어들을 대상으로 그들이 진정으로 추구하고자 하는 직업 가치가 무엇인지를 파악하는데 있다. 또한 잠재 호텔리어들을 대상으로 그들이 진정으로 추구하고자 하는 직업 가치가 무엇인지를 파악하면 우수한 인재 영입을 원하는 기업들에게 있어 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

주제어: 직업선택요인, 관광전공 대학생, Q 방법론

* 동명대학교 관광경영학과 조교수. E-mail: chlee0121@hanmail.net

I. 서론

관광업계에 있어서 어떻게 하면 우수한 인력을 보유할 것인가는 모든 관광기업들이 가지고 있는 고민거리일 것이다. 많은 관광기업에서는 직원의 태도와 행동이 고객만족이나 고객충성도에 직결되는 서비스 품질에 영향을 미치기 때문(Zeithaml & Bitner, 1996)에 우수한 인력을 채용하고 계속 유지를 시키기 위해 많은 노력들을 하고 있다.

특히 대표적 인적사업인 호텔기업에서 인적자원의 중요성은 다른 무엇보다 중요하다고 할 수 있다. 훌륭한 인적자원을 뽑기 위해서는 호텔리어들이 원하는 것이 무엇인지에 대해 알아보는 것이 필요하고 그러기 위해서는 기존의 호텔리어들 외에 호텔리어가 되기를 희망하는 대학생들이 호텔을 직업으로서 선택하는 기준이 무엇인지에 대해 알아보는 것 또한 향후 장기적인 호텔 인사전략을 세우는데 있어서 기초자료로서 중요할 것이라고 판단이 되었으며 또한 많은 학생들이 호텔업종에 대해서 과거에 비해 지원을 많이 하지않는 경향을 보여서 호텔을 선택할 때 주요하게 고려하는 직업선택요인이라고하는 핵심요인을 찾아보고자해서 조사를 시작하게 되었다.

일반적으로 직업(職業)이라고 하면 경제적 소득을 얻거나 사회적 가치를 이루기 위해 참여하는 지속적인 활동을 말한다. 직업을 고용형태에 따라 분류하면, 크게 정규직, 비정규직, 프리랜서 등으로 구분된다고 정의하고 있으며(위키백과), 직업을 선택하는데 있어서는 이러한 고용형태 뿐만이 아니라 여러 가지 조건들이 있으며 이러한 직업선택 조건들은 개인이 직업을 선택할 때 초기단계에 고려하는 요인은 물론 입사후 업무를 수행하면서 성취하는 중요한 요인들로 인식되고 있기 때문에 직무만족과 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 중요 변수가 된다(양필수·오상훈·박시사, 2007; Holland, 1985)고 할 수 있다.

기존의 선행조사를 보면 호텔 및 관광산업에 대한 직업으로서의 이미지는 낮은 수준의 월급과 숙련도, 정규근무시간 이외의 긴 근무시간, 부정적인 이미지, 높은 이직률 등의 이유로 부정적으로 인식하고 있다(Kusluvan & Kusluvan, 2000; Jenkins, 2001; 고동우·전병길, 2002; 차석빈·노정희, 2010)고 말하고 있다.

또한 대부분의 선행조사는 호텔 및 관광산업 종사자들을 대상으로 하고 있으며, R 방법론적인 접근을 통해 조사를 하고 있으나 여기서는 잠재적 호텔리어라고 하는 호텔에 취업을 희망하는 사람들 중의 일부인 호텔 및 관광경영학과 학생들을 통해 호텔 취업을 희망하는 학생들이 호텔 기업을 선택하는 데 있어서는 어떠한 요인들이 고려되고 있는지를 파악하여 직업선택요인에 대해 다양한 관점을 몇 개의 핵심요인으로 단순화 시켜 사회적 현상을 파악하는 Q방법론을 적용하여 파악을 하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직업선택요인

기존 선행연구들 중에서 관광관련 업계 및 관광관련 전공 대학생들을 대상으로 직업선택요인에 대한 연구들을 조사해보면 Casado(1992)의 호텔외식경영학과 학생들을 대상으로 진행된 연구를 볼수 있다.

직업 선호도 조사시 급여와 같은 외재적인 동기보다는 도전의 기회, 업무에 대한 흥미의 내재적인 동기를 더욱 중요하게 고려하고 있음을 밝혀졌다. 더불어, 산업화의 가속으로 인해 주어지는 물질적인 풍요로움은 현대인이 직업적 가치를 경제적인 관점보다 내재적인 차원에서 찾고 있음을 강조하였다.

Wong et al.(1999)은 호텔 종사원을 대상으로 내부적 동기(소속감, 개인적인 흥미, 발전기회, 공정한 대우, 인정)와 외부적 동기(안정성, 높은 임금, 좋은 환경)로 구분하여 연구하였으며, Karatepe & Uludag(2007)는 호텔 프론트 종사원을 대상으로 동기를 일 성취감, 자아실현, 개인적인 성장과 개발, 개인적인 직무만족으로 구분하여 연구하였다.

유형숙(2004)은 관광관련 학생을 대상으로 동기를 짧은 노동시간, 일하는 보람, 많은 휴가일수, 타인이나 사회로부터의 인정, 전근 가능성의 희박, 적은 스트레스나 피로, 규칙적인 생활충분한 능력 발휘, 안정된 미래, 거주지와 가까움, 많은 수입 등으로 구분하여 연구하였다.

김지혜·전병길(2007)의 대학생의 관광산업분야 직업평가에 대한 연구에서는 현대 사회에서 직업은 경제적 수단과 내재적 가치를 추구해줄 수 있는 도구로 인식하였다.

노정희·차석빈(2010)의 관광관련 학부생들의 직업선택 요인의 중요도 및 업계체공도 인식 분석 연구에서는 관광관련 학부생들이 직업 선택 요인으로 즐거운 근무환경, 직업 안정성, 동료, 높은 수입 등의 요인을 중요시함을 보여주었다. 직업 선택 요인으로 즐거움, 즐거운 근무환경, 안정성, 수입, 가정과 직장생활 조화, 책임감, 승진가능성, 외국여행 기회, 합리적 업무량, 전공활용, 봉급, 교육 기회, 도전, 사회공헌, 직업이동성, 존경받는 직업, 다른 직종 이직 시 도움 등을 중요속성으로 추출하였다.

기존 선행연구들에 대한 검토결과 대부분의 연구들이 내재적 동기와 외재적 동기로 나누어 연구가 진행되어 왔다. 구체적으로 살펴보면 내재적 동기는 능력자질 발휘, 자아실현 기회, 자기발전 기회, 유명인의 접할 기회, 국제기구와의 협업, 다양한 분야의 지식 및 문화 접근전망과 비전, 보람과 성취감, 직업적인 매력, 새로운 지식 습득, 적성, 서비스업 선호, 개인적인 흥미이며 외재적 동기는 전망과 비전, 보람과 성취감, 직

업적인 매력, 새로운 지식 습득, 다양한사람들과의 만남, 적성, 서비스업 선호, 안정된 신분보장, 이직용이, 취업용이, 자유로운 시간, 시간적인 여유, 물리적 근무환경 등으로 나누어 볼 수 있다.

2. Q 방법론

Q방법론은 기술적으로 요인분석(factor analysis)에 근거하고 있으며, 개개인의 다양한 관점을 몇 개의 핵심요인으로 단순화 시켜 사회적 현상을 파악하는데 매우 유익한 분석으로 알려져 있다(Davies & Hodge, 2007).

1953년 Stephenson의 저서 'The Study of Behavior'에 Q방법론이 소개된 이래 인간의 주관성(subjectivity)을 과학적으로 측정하는 것이 필요한 경우에 Q방법론이 사용되어 왔다. Q방법론은 '외부로부터의 설명'하는 방법이 아니라 '내부로부터 이해'하는 접근 방법론으로 연구자의 조작적 정의가 아닌 답변자 스스로 그들의 의사와 의미를 만들어 가는 조작적 개념을 채택하고 있다. 그리고 연구자의 가정이 아니라 행위를 하는 자의 관점에서부터 시작된다. 따라서 여기에 사용되는 모든 진술문은 답변자의 자아 참조적(self-referent) 의견으로 구성된다(김순은, 2007).

Q방법론의 적용은 기존문헌 검토를 통하여 도출된 주요 평가기준에 대하여 Q진술문을 작성하고, 각 이해관계자를 중심으로 추출된 P표본에 대하여 설문조사를 실시하여, 평가 기준에 대한 이해관계자들의 인식과 태도의 구조와 차이를 밝히는 것으로 이루어 진다(김순은, 2007).

3. Q 방법론의 선행연구

Q방법론은 인간의 주관성 연구를 위해 심리학은 물론 사회과학 전반에 걸쳐서 다양한 분야에서 사용되고 있다. 김홍규(2008)에 의하면, 마케팅, 정치/정책/행정학, 아동심리학, 간호학, 의학, 종교학, 커뮤니케이션학, 광고홍보학 등에서 Q방법론을 사용한 연구들이 나오고 있으며, 최근에는 관광학 분야에서도 Q방법론을 사용한 연구들이 등장하고 있다(김홍규·홍장선, 2009).

Q방법론이 관광학 분야에 소개된 것은, 지역축제 인터넷 사이트 이용자의 주관성 구조 유형을 알아보는 연구(정현욱·이동기, 2004)로 추정된다. 이후, 관광행위를 인구통 계학적 특성에 의한 결정이 아니라 주관성의 구조에 의한 내적 준거의 틀에 따른 주관성 유형을 발견한 연구(김홍규·오세정, 2009a), 사회문화적 맥락과의 관계속

에서 축제 참여자들의 욕구충족이나 취향이 축제를 관람하고 참여하는 현상과 어떤 의미로 받아 들여지고 있는지에 대한 연구(김홍규·오세정, 2009b), 여행자들의 심리적 유형과 특성이 되는 주관성의 구조를 이해하여 여행동기와 태도 유형을 발견한 연구(김홍규·홍장선, 2009) 등이 실시되었다.

또한, 김영갑·홍종숙(2009)은 Q방법론을 통하여 패밀리레스토랑에서의 외식메뉴를 구매하는 소비자의 선택속성에 대한 소비자의 주관적 반응을 측정, 시장의 구조를 유형화 하였고, 최충익·정주리(2009)는 홍천군 골프장 개발사업과 관련한 유형간의 환경갈등구조를 Q방법론으로 조사하였고, 안병욱·여인성·구창모(2010)는 Q방법론으로 여가활동 참여자의 여가만족 유형을 분류하였고, 이문주·한진수(2011)는 외식프랜차이즈기업의 BTL 유형에 따른 브랜드 접점별 소비자 유형을 Q방법론으로 발견하였다.

4. Q 방법론과 R 방법론의 차이

Cattell(1952)은 행동과학 연구에서 가능한 관계분석 기법에 관해 논의하고 유용한 방법을 개념화하기 위해 기초자료 관계행렬을 제시하였다. 요인분석을 적용하는 대부분의 심리실험 연구에서는 상황, 속성, 대상, 척도, 관찰자 5가지 기본 요소 중 상황, 대상, 속성의 세 가지로 요약하고 있다. 한 가지 검사의 점수는 특정 피험자에게 일정한 시기에 어떤 변인에 대해 어떤 검사를 실시하여 얻은 결과이다. 따라서 모든 측정치는 이 세 가지 기본요소를 내포하고 있다. Cattell(1951)은 이 세 요소를 기하학적 축으로 하는 입방체인 공변도를 고안하여 이를 바탕으로 여섯 가지 요인분석 방법(O, P, Q, R, S, T의 방법)간의 관계를 제시하였다(김현수·원유미, 2000).

6가지 방법 중 인간행동 연구에서 가장 많이 활용되고 있는 R방법은 Cattell(1951)에 따르면 변수(Variable)간의 상관을 구하는 방법이며 몇 가지 변수에 대해 여러 사람에 대해 관찰한 후 변수들 간에 상관관계를 계산하고 요인분석 하는 방법으로서 가장 많이 이용되고 있다. Stephenson(1953)은 R방법과 Q 방법의 차이를 다음과 같이 제시하였다. 첫째, Q방법은 모집단이 진술문 및 인간특성에 관한 것이나 R 방법은 사람이다. 둘째, Q방법은 변수가 사람인데 R방법은 속성이다. 셋째, Q방법의 가설은 개인차간의 유의성을, R방법은 개인차간의 검증을 필요로 한다. 넷째, Q방법은 변수들이 상호작용하는데 반해 R방법은 상호작용하지 않는다. 다섯째, Q방법은 (준)정상분포를 필요로 하지만 R 방법은 반드시 필요로 하지 않는다. 여섯째, Q방법은 의존분석에, R방법은 상호의존분석과 관련된다(김준권, 1993).

Q방법과 R방법(Q 방법론과 비교하여 기존의 방법론을 의미)은 연구대상에서 구별

된다. Q가 느낌, 의견, 선호, 감정, 이상, 취향을 연구대상으로 삼는 반면 R은 관찰이 가능하고 측정(계량화)될 수 있는 객관적 사실을 대상으로 한다. 두 가지의 차이를 통계학적으로 설명하면 R 연구방법에서 변수는 측정항목 혹은 자극 인데 반해서 Q연구방법에서 변수는 사람이다(김홍규, 2008).

R에서는 모집단의 모든 사람들에게 객관적이며 측정할 수 있는 속성이나 특성에 관심을 가진다. 예를 들면 ‘소외감(X)과 선호 정당(Y)간의 관계는 성별(Z)에 따라 다르게 나타나는가?’는 R의 연구문제가 될 수 있다.

그것은 기본적으로 전체란 부분의 합이라고 생각하므로 한 현상을 여러 변인으로 쪼개어서 분석한다. 그러나 Q에서 한 현상이란 총체적인 반응(시각, 생각, 이미지 등)이며 이것은 주관적이므로 나눌 수가 없다는 것이다.

따라서 한 개인으로부터 행위적 총체로서 변수 X, Y, Z 사이의 관계에 초점이 맞추어 진다. 이것은 각각의 사람들로 부터 혹은 다른 실험 조건 하에 한 개인으로부터 만들어 질 수 있다. 예를 들면 ‘너의 전체적 관점과 나의 전체적 관점 사이의 관계는 무엇인가?’는 Q의 연구문제가 된다.

Q방법론은 개인 내 차이의 가정에 근거한다. 어떤 항목(표본)이 +5를 받았다면 +1을 받은 것보다 더 중요하다는 것을 가정한다. R과 Q는 단순히 통계적으로 뒤바뀐 것이 아니라 좀 더 근본적인 것이고 스티븐슨의 주장대로 객관성과 주관성의 문제는 원천적으로 양립할 수 없는 것이며 Q에서는 요인 간의 차이를 보는 것이므로(이것은 한 사람이 만들어낸 요인일 수도 있다) 대규모의 표본(사람)은 불필요하다(김홍규, 2008).

III. 연구설계 및 방법

1. 연구설계

본 연구의 목적은 잠재 호텔리어의 일부가 될 수 있는 호텔 및 관광경영학과 학생들을 대상으로 하여 잠재 호텔리어들이 인지하는 직업선택요인을 규명하는 것이다. 호텔 직업선택동기와 관련된 기존의 연구가 호텔 근무자를 대상으로 하는 R방법론적 접근을 통한 것이 많은 것에 반하여, 본 연구는 아직 호텔에 입사하지는 않았지만 호텔 입사를 희망하는 잠재호텔리어들이 인지하는 직업선택요인이 어떠한지를 알아보고 어떠한 차이가 있는지 기존 자료들과의 비교 할 수 있는 기초자료를 만들어 가는데 있다.

따라서 본 연구에서 설정된 연구문제는 다음과 같다.

<연구문제> 잠재 호텔리어들이 인지하는 직업선택요인에 대해서 살펴본다.

2. 연구방법

1) Q표본(Q-sample)

Q방법론은 인간의 자작적 주관성(operant subjectivity)을 측정하고 이를 토대로 인간의 공통적 관점을 추출하는 통계적 기법이다. Q방법론은 그 전제로 인간의 주관성이 전달가능성이 있다고 전제하고 인간의 주관성이 전달되는 심리적 전달의 장이 집합체이며 이를 Q표본이라고 부른다(김순은, 2010).

Q모집단은 문헌연구와 인터뷰에 크게 의존하며, Q항목은 손으로 옮겨 분류할 수 있는 것이어야 한다. 또한 Q모집단으로 추출된 Q표본은 주제 범위 내에서 단순 무작위로 선정하거나 연구자가 가장 대표적이라고 생각하는 Q표본을 선정하여 추출할 수도 있다.

Q표본의 크기를 결정할 때는 각 연구의 특성에 따라 달라질 수 있으나 보편적으로 40개에서 60개가 적당하다(김홍규, 2008). 그러나 Q 방법론은 개인간 차이가 아닌 개인 내부의 중요성 차이를 다루기 때문에 표본의 수는 크게 제한을 받지 않는다.

본 연구에서는 호텔 및 관광전공 학생들의 직업선택에 대한 직업가치 연구 : 수단-목적 사슬모형 및 래더링 기법의 적용(최우성, 2014), 대학진학의 지망동기와 직업선택 동기에 관한 연구: 관광관련 전공의 대학생들을 대상으로(유형숙, 2004)를 참조하여 20개의 Q진술문(Q표본)을 선정하였다.

2) P표본(P-sample)

P표본은 Q분류에 참여하는 응답자를 말하며, 소 표본 원칙(small sample doctrine)에 의하여 많은 수의 표본을 요구하지는 않는다. 표본의 크기가 클 경우 하나의 요인에 너무 많은 사람이 적재되어 요인의 특성이 불명확해지는 문제가 있다(김홍규, 2008).

Q방법론을 이용한 포괄적 연구는 P표본의 수가 20~30명 내외가 적당하며(Kerlinger, 1986), 이론적으로는 소수의 표본도 무작위 추출할 필요가 없다. 다만 P표본들이 연구 주제와 관련하여 대표적, 포괄적이면 연구의 질을 제고하는데 도움이 된다(김순은, 2007).

본 연구는 2019년 3월 1일부터 2019년 3월 31일에 걸쳐서 부산지역의 D대학교 호텔경영학과와 관광경영학과 학생들을 대상으로 Q진술문을 회수하여, Q방법론을 실시하였다.

부산지역의 D대학교 호텔경영학과, 관광경영학과 학생 35명들을 대상으로 하여 연구의 취지와 목적을 설명한 뒤 P표본으로 선정하였으며 4명은 표기잘못으로 폐기를 하고 31명을 유효한 P표본으로 선정하였다.

이렇게 선정된 P표본은 남성 14명(45.2%), 여성 17명(54.8%)이며, 2학년 14명(45%), 3학년 14명(45%), 4학년 3명(10%)으로 구성되어 있다.

<표 1> P표본의 특성분류

No	성별	학년	희망부서	희망연봉	학과
1	남	3	객실팀	2,500만원 이상	호텔경영
2	남	3	객실팀	2,500만원 이상	호텔경영
3	남	3	식음료팀	2,500만원 이상	호텔경영
4	남	3	식음료팀	2,000~2,500만원	호텔경영
5	남	4	객실팀	2,000~2,500만원	호텔경영
6	남	3	객실팀	2,000~2,500만원	호텔경영
7	여	3	관측팀	2,500만원 이상	호텔경영
8	여	3	식음료팀	2,000~2,500만원	호텔경영
9	여	2	식음료팀	2,000~2,500만원	호텔경영
10	여	3	식음료팀	2,000~2,500만원	호텔경영
11	여	3	식음료팀	2,000~2,500만원	호텔경영
12	여	3	식음료팀	2,000~2,500만원	호텔경영
13	여	3	식음료팀	2,000~2,500만원	호텔경영
14	남	3	식음료팀	1,800~2,000만원	호텔경영
15	남	2	식음료팀	2,500만원 이상	관광경영
16	남	2	식음료팀	2,000~2,500만원	관광경영
17	남	3	식음료팀	2,000~2,500만원	관광경영
18	남	2	식음료팀	2,000~2,500만원	관광경영
19	남	3	식음료팀	2,000~2,500만원	관광경영
20	남	4	객실팀	1,800~2,000만원	관광경영
21	남	2	식음료팀	1,800만원 이하 가능	관광경영
22	여	2	식음료팀	2,000~2,500만원	관광경영
23	여	2	식음료팀	2,000~2,500만원	관광경영
24	여	2	식음료팀	2,000~2,500만원	관광경영
25	여	2	식음료팀	2,000~2,500만원	관광경영
26	여	2	식음료팀	2,000~2,500만원	관광경영
27	여	2	식음료팀	2,000~2,500만원	관광경영
28	여	2	객실팀	2,000~2,500만원	관광경영
29	여	4	식음료팀	1,800~2,000만원	관광경영
30	여	2	식음료팀	1,800~2,000만원	관광경영
31	여	2	객실팀	1,800~2,000만원	관광경영

3) Q분류(Q-sorting)

Q진술문은 1.급여 2. 복리후생(보너스, 휴가, 학자금 지원 등) 3. 근무조건(근무시간, 근무요일) 4. 업무강도 5. 근무부서 6. 근무환경 7. 공정한 인사고과 8. 적성(재미 있는 업무) 9. 직업으로서의 매력 10. 정년보장 11. 다양한 업무경험 12. 창업가능성 13. 사회적 보람 14. 호텔리어에 대한 사회적 인식 15. 퇴직 후 이직가능성 16. 호텔의 브랜드 인지도 17. 호텔의 입지 18. 정규직 보장 19. 휴일 보장 20. 호텔의 등급까지 20개의 진술문을 강제분포방식으로 가장 동의하는 진술문(+3) 2개, 그 다음으로 동의하는 진술문(+2) 3개, 그 다음 동의하는 진술문(+1) 3개, 중립(0) 4개, 가장 반대하는 진술문(-3) 2개, 그 다음으로 반대하는 진술문(-2) 3개, 그 다음 반대하는 진술문(-1) 3개를 강제분포의 방법을 사용하였다.

<표 2> Q 진술문

가장 미동의		보통					가장 동의	
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
(2)							(2)	
	(3)	(3)		(3)	(3)			
			(4)					

4) 자료처리

본 연구는 2019년 3월 1일부터 2019년 3월 31일에 걸쳐서 부산지역의 D대학교 호텔경영학과와 관광경영학과 학생들을 대상으로 Q진술문을 회수하여, Q방법론을 실시하였다. 본 연구에서는 Q연구의 요건에 맞추어 제작된 PQMethod 프로그램을 사용하였다.

PQMethod 프로그램은 Q분류의 형태인 사다리꼴로 자료를 용이하게 입력할 수 있다. 자료를 입력하여 P표본 사이의 상관관계가 계산되고, 상관관계에 대한 자료를 토대로 Varimax 회전에 의한 주성분 요인분석에 의해 요인이 추출되었다.

PQMethod 프로그램에서 Q요인의 수와 P표본의 확인 작업이 끝나면 요인분석표, 진술문의 요인가, 각 요인을 차별화 시키는 진술문, 각 요인들의 공통된 진술문 등 최종 보고서가 생산된다(김순은, 2007).

IV. 분석결과

1. 유형별 특성

본 연구에서 나타난 4개의 요인(유형)의 해석과 유형별 특성은 다음과 같다.

1) 유형 I (일반적 급여 및 복리후생 지향형)

유형 I의 진술문에 대하여 긍정적 동의와 부정적 동의를 살펴보면, 긍정적 동의를 보인 진술문은 ‘급여’가 가장 긍정적인 동의를 보였고, ‘복리후생’, ‘근무환경’, ‘정규직 보장’의 순으로 4개의 진술문이 나타났다. 반면에 부정적인 동의를 보인 진술문은 ‘창업’이 가장 부정적인 동의를 보였고, ‘사회적 보람’, ‘호텔의 입지’ 순으로 3개의 진술문이 나타났다. 따라서, 유형 I은 일반적인 직업선택요인 중 하나인 “급여지향형”을 대변하고 있다고 추론된다.

<표 3> 유형 I의 표준점수가 ± 1.00 이상인 진술문

No	진술문	표준점수
1	급여	1.761
2	복리후생(보너스, 휴가, 학자금 지원 등)	1.273
6	근무환경	1.211
18	정규직 보장	1.039
17	호텔의 입지	-1.235
13	사회적 보람	-1.425
12	창업	-1.817

*표준점수란 Z값을 의미함

2) 유형 II (직업으로서의 매력 & 사회적 인식 지향형)

유형 II의 진술문에 대하여 긍정적 동의와 부정적 동의를 살펴보면, 긍정적 동의를 보인 진술문은 ‘직업으로서의 매력’과 ‘호텔리어에 대한 사회적 인식’이 가장 긍정적인 동의를 보였고, ‘복리후생’의 순으로 3개의 진술문이 나타났다. 반면에 부정적인 동의를 보인 진술문은 ‘휴일보장’이 가장 부정적인 동의를 보였고, ‘창업 가능성’, ‘업무강도’ 순으로 3개의 진술문이 나타났다. 따라서, 유형 II는 ‘직업으로서의 매력 & 사회적 인식지향형’을 대변하고 있다고 추론된다.

<표 4> 유형 II 의 표준점수가 ±1.00 이상인 진술문

No	진술문	표준점수
9	직업으로서의 매력	1.711
14	호텔리어에 대한 사회적 인식	1.711
2	복리후생(보너스, 휴가, 학자금 지원 등)	1.141
4	업무강도	-1.360
12	창업 가능성	-1.491
19	휴일 보장	-1.711

*표준점수란 Z값을 의미함

3) 유형 III (호텔 브랜드인지도&등급 지향형)

유형 III의 진술문에 대하여 긍정적 동의와 부정적 동의를 살펴보면, 긍정적 동의를 보인 진술문은 ‘호텔의 브랜드 인지도’가 가장 긍정적인 동의를 보였고, ‘호텔의 등급’, ‘복리후생’, ‘다양한 업무경험’의 순으로 4개의 진술문이 나타났다. 반면에 부정적인 동의를 보인 진술문은 ‘정년보장’이 가장 부정적인 동의를 보였고, ‘정규직 보장’, ‘직업으로서의 매력’ 순으로 3개의 진술문이 나타났다. 따라서, 유형 III은 “호텔 브랜드 인지도 지향형”을 대변하고 있다고 추론된다.

<표 5> 유형 III 의 표준점수가 ±1.00 이상인 진술문

No	진술문	표준점수
16	호텔의 브랜드 인지도	2.051
20	호텔의 등급	1.542
2	복리후생(보너스, 휴가, 학자금 지원 등)	1.167
11	다양한 업무경험	1.037
9	직업으로서의 매력	-1.033
18	정규직 보장	-1.524
10	정년보장	-1.546

*표준점수란 Z값을 의미함

4) 유형 IV(창업가능성 지향형)

유형 IV의 진술문에 대하여 긍정적 동의와 부정적 동의를 살펴보면, 긍정적 동의를 보인 진술문은 ‘급여’가 가장 긍정적인 동의를 보였고, 그 다음은 ‘근무조건’으로 유형 I과 비슷한 듯하였으나, 차이점은 ‘창업가능성’을 직업선택요인으로 결정한 것이다. 반면에 부정적인 동의를 보인 진술문은 ‘호텔등급’이었고, 그 다음은 ‘브랜드인지도’가 가장 부정적인 동의를 보였고, ‘정년보장’, ‘사회적 인식’의 진술문이 나타났다. 따라서, 유형 IV은 일반적 급여와 근무조건 지향형 중에서 “창업 가능성 지향형”을 대변하고 있다고 추론된다.

<표 6> 유형 IV의 표준점수가 ±1.00 이상인 진술문

No	진술문	표준점수
1	급여	1.624
3	근무조건	1.587
12	창업가능성	1.020
14	사회적 인식	-1.247
10	정년보장	-1.284
16	브랜드 인지도	-1.322
20	호텔 등급	-1.927

*표준점수란 Z값을 의미함

IV. 결 론

본 연구는 국내 4년제 대학 관광관련전공 학생들이 호텔분야 직업을 선택할 때 어떠한 요인들을 중요하게 고려하고 있는지를 알아보기 위해 조사되었다. 이러한 연구목적 달성을 위해 본 연구는 2019년 3월 1일부터 2019년 3월 31일에 걸쳐서 부산지역의 D대학교 호텔경영학과와 관광경영학과 학생들 35명을 대상으로 Q진술문을 회수하여, Q방법론을 실시하였다.

연구결과와 이에 따른 시사점을 논의해보면 다음과 같다.

본 연구에서는 관광 전공학생들이 선호하는 호텔리어 직업선택요인에 대해 4가지의 유형으로 나타났다.

첫째, 창업이나 사회적 보람, 호텔의 입지와는 상관없이 일반적인 대학생들이 선호하는 급여, 복리후생, 근무환경, 정규직을 선호하는 일반적 급여 및 복리후생 지향형이다.

호텔에 취업하고자하는 대학생들이 급여와 복리후생, 근무환경, 정규직등 일반적인 취업 분야에서 요구되는 조건들과 동일한 유형이라고 볼수 있다.

둘째, 업무강도가 있다하더라도 호텔리어라고 하는 직업으로서의 매력과 긍정적인 사회적 인식이 중요하다고 하는 직업으로서의 매력 & 긍정적 사회적 인식 지향형이다.

업무가 힘들다 하더라도 호텔리어가 직업으로서 매력이 있으며 긍정적인 사회적 인식을 가지고 있으므로 호텔을 선택하겠다는 유형이다.

셋째, 정년이 보장되지 않는 정규직이 아니더라도 호텔이 브랜드가 좋고 등급이 높은 곳을 선호하는 호텔 브랜드 & 등급 지향형이다.

정규직이 아니더라도 호텔의 브랜드가 좋고 등급이 좋다면 직업으로서 선택을 하겠다는 유형이다.

넷째, 호텔의 등급이나 정년보장은 중요하지 않으나 일반적인 급여와 근무조건이 좋기 때문에 선택을 하며 창업에 긍정적인 영향을 미친다고 하는 창업가능성 지향형이다.

시사점으로는 대부분 일반적인 기업선택 기준과 같은 결과를 보였으나 네 번째 유형이 기존의 결과와는 조금 다른 유형을 보인 결과라고 보여지며 호텔의 등급이나 정년보장이 중요한 것이 아니라 급여가 많고 근무조건이 좋으면 직업으로서 선택을 하되 향후 창업에도 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 하는 유형을 보여주고 있다는 점이다. 기존의 연구와는 다르게 호텔에서의 직업선택요인에 창업을 고려하여 호텔을 선택하게 되었다고 하는 점이다. 호텔기업에서의 경험을 통해 창업도 희망을 하고 있다는 점으로 향후 어떠한 형태의 창업을 희망하고 있는지에 대한 조사도 필요할 것으로 보인다.

본 연구의 근본적 한계를 이야기하면 대상이 부산지역의 대학 1개로서 표본이 너무 좁아서 이 연구가 대학생들의 호텔 직업선택요인을 대표한다고는 할 수 없으나 다만 본 연구의 의의를 요약하면 호텔분야의 직업들은 노동시장변화, 즉 전문인력의 부족으로 인해 향후로도 많은 어려움이 예상됨으로, 이에 본 연구를 통해 노동공급의 측면에서 앞으로 호텔분야의 전문가로서 활약할 수 있는 잠재 호텔리어들을 대상으로 그들이 진정으로 추구하고자 하는 직업 가치가 무엇인지를 파악하면 우수한 인재 영입을 원하는 기업들에게 있어 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 또한 호텔들은 학생들의 호텔분야에 대한 요구사항과 업계의 현실사이의 갭을 줄이기 위해 노력을 해야 할 것이며 예비호텔리어들인 대학생들의 호텔직업선택요인을 파악해서 향후 시대의 변화를 반영한 호텔 복지정책을 연구하는 것이 우수한 인재들이 호텔기업에 지원을 하는 동

기가 될 것이며 기존 호텔리어들의 이직을 줄일 수 있는 방법이 될 수 있으므로 이와 관련된 많은 후속적인 발전적인 연구의 진행이 필요하다고 사료된다.

참고문헌

- 고동우·전병길(2002). 직업 존중감의 개념과 척도 : 관광전공 대학생들을 중심으로. *관광학연구*, 26(3), 279-297.
- 김순은(2007). *Q방법론과 사회과학*, 도서출판 금정.
- 김영갑·홍종숙(2009). Q방법론에 의한 패밀리레스토랑 소비자의 세분화, *외식경영연구*, 12(5), 229-248
- 김준권(1993). 교육·심리 연구를 위한 Q 방법론의 고찰. *학생지도연구*, 18, 85-114.
- 김지혜·전병길(2007), 대학생의 관광산업분야 직업평가에 관한 연구, *관광연구*, 22(3), 105-123.
- 김현수·원유미(2000). *Q 방법론*. 서울: 교육과학사.
- 김홍규(2008). *Q 방법론: 과학철학, 이론, 분석 그리고 적용*, 커뮤니케이션북스
- _____·오세정(2009a). 관광동기와 선호유형에 대한 Q 방법론적 접근, *관광레저연구*, 21(2), 69-89.
- _____·_____ (2009b). 축제의 의미, *주관성연구*, 18, 139-155.
- _____·홍장선(2009). 해외여행자의 여행동기와 태도 유형 연구 - Q 방법론적 접근 -, *관광경영연구*, 13(4), 51-75.
- 노정희·차석빈(2010). 관광관련 학부생들의 직업선택 요인의 중요도 및 업계제공도 인식 분석, *한국관광레저학회*, 685-702.
- 박은경·박시사·오상훈(2015). 공정여행에 대한 관광전공자의 인식 연구. *관광레저연구*, 27(4), 83-104.
- 안병욱·여인성·구창모(2010). 여가활동 참여자의 여가만족 유형화에 대한 Q 방법론적 연구, *한국체육학회지*, 49(3), 103-113.
- 양필수·오상훈·박시사(2007). 관광통역안내사의 직업선택동기와 직무만족도에 관한 연구: 제주지역 일본어 관광통역안내사를 중심으로. *관광저널*, 21(1), 175-192.
- 유형숙(2004). 대학진학의 지망동기와 직업선택 동기에 관한 연구: 관광관련 전공의 대학생들을 대상으로. *관광연구*, 19, 81-95.
- 이문주·한진수(2011). BTL중심의 브랜드 접촉점에 따른 외식프랜차이즈 기업 소비

- 자 유형분류: Q방법론의 적용, *호텔경영학연구*, 20(6), 83-101.
- 정현욱 · 이동기(2004). 지역축제 인터넷 사이트 이용자의 주관성 구조 유형에 관한 Q분석, *한국사회와 행정연구*, 15(2), 325-346.
- 차석빈 · 노정희(2010). 관광관련 학부생들의 직업선택 요인의 중요도 및 업계 제공도 인식 분석. *관광레저연구*, 22(6), 685-702.
- 최우성(2014). 호텔 및 관광전공 학생들의 직업선택에 대한 직업가치 연구- 수단-목적 사슬모형 및 래더링 기법의 적용-. *관광연구*, 29(4), 123-149.
- Casado, M. A(1992). Students Expectations of Hospitality Jobs. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33(4), 80-82
- Cattell, R. B.(1951). On the Disuse and Misuse of P, Q, Q's and O-technique in Clinical Psychology, *Journal of Clinical Psychology*, 7, 203-214.
- Davies, B. B. & Hodge, I. D.(2007). Exploring Environmental Perspectives in Lowland Agriculture: A Q methodology Study in East Anglia, UK, *Ecological Economics*, 61, 2(3), 323-333.
- Jenkins, A. K.(2001). Making a Career of It? Hospitality Student' Future Perspectives: An Anglo-Ditch study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(1), 13-20.
- Karatepe, O. M. & Uludag, O.(2007). Conflict, Exhaustion, and Motivation: A Study of Frontline Employees in Northern Cyprus Hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 645-65.
- Kusluvan, S. & Kusluvan, Z.(2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students towards Working in the Tourism Industry in Turkey. *Tourism Management*, 21(3), 251-269.
- Stephenson, W.(1953). *The Study of Behavior*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Wong, S., Siu, V. & Tsang, N.(1999). The Impact of Demographic Factors on Hong Kong Hotel Employees' Choice of Job-Related Motivators. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 1(5), 230-241.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J.(1996). *Services Marketing*, New York: McGraw-Hill.

접수일(2019년 04월 19일)

수정일(2019년 05월 14일)

게재확정일(2019년 05월 27일)

3인익명 심사필

**A Study on Hotel Job Selection Factors Recognized
University Students majoring in Tourism Management
:Using Q Methodology**

Lee, Chang-Heon*

Abstract

This study targeted University Students majoring in tourism management and what would be consider important in the selecting process of hotel companies. The Q Method was applied for the purpose of this study. As a part of the potential hotelier, University Students of tourism management are considering positive things in salary and welfare, work environment, full-time employment, charm as a profession, social recognition of hotels, hotel brand recognition, hotel grade, variable working experiences, and Start-up possibility. Negative factor in occupation choice is considered in Hotel location, social rewards, job hard strength, and holiday assurance.

It can be classified into four types: first, general salary and welfare - oriented type, second, job charm & positive social recognition - oriented type, third, hotel brand & grade - oriented type, and fourth, possibility - oriented type.

In this study, my purpose was to identify the job value that students are really seeking for; the pre-employment workers who can work as hotel and tourism experts in terms of labor supply.

Keywords: hotel job selection factors, university students majoring in tourism management, Q Methodology

* Proffesor, Dept of Tourism Management, Tong-Myong University, Korea. E-mail: chlee0121@hanmail.net