



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

제주지역 관광안내사의  
성격특질과 직무태도 관계성 연구

제주대학교 행정대학원

행정학과 일반행정전공

유 경 희

2011년 2월

# 제주지역 관광안내사의 성격특질과 직무태도 관계성 연구

지도교수 남진열

유경희

이 논문을 행정학 석사학위 논문으로 제출함

2011년 2월

유경희의 행정학과 일반행정전공 석사학위  
논문을 인준함

심사위원장 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

제주대학교 행정대학원

2011년 2월

A Study on the Relation between Personality  
Traits and Job Attitude of  
Tourist Guides in Jeju

Kyung-Hee Yoo  
(Supervised by Professor Chin-Yeol Nam)

A thesis submitted in partial fulfillment of the  
requirement for the degree of Master of Science

2011. 2.

This thesis has been examined and approved.

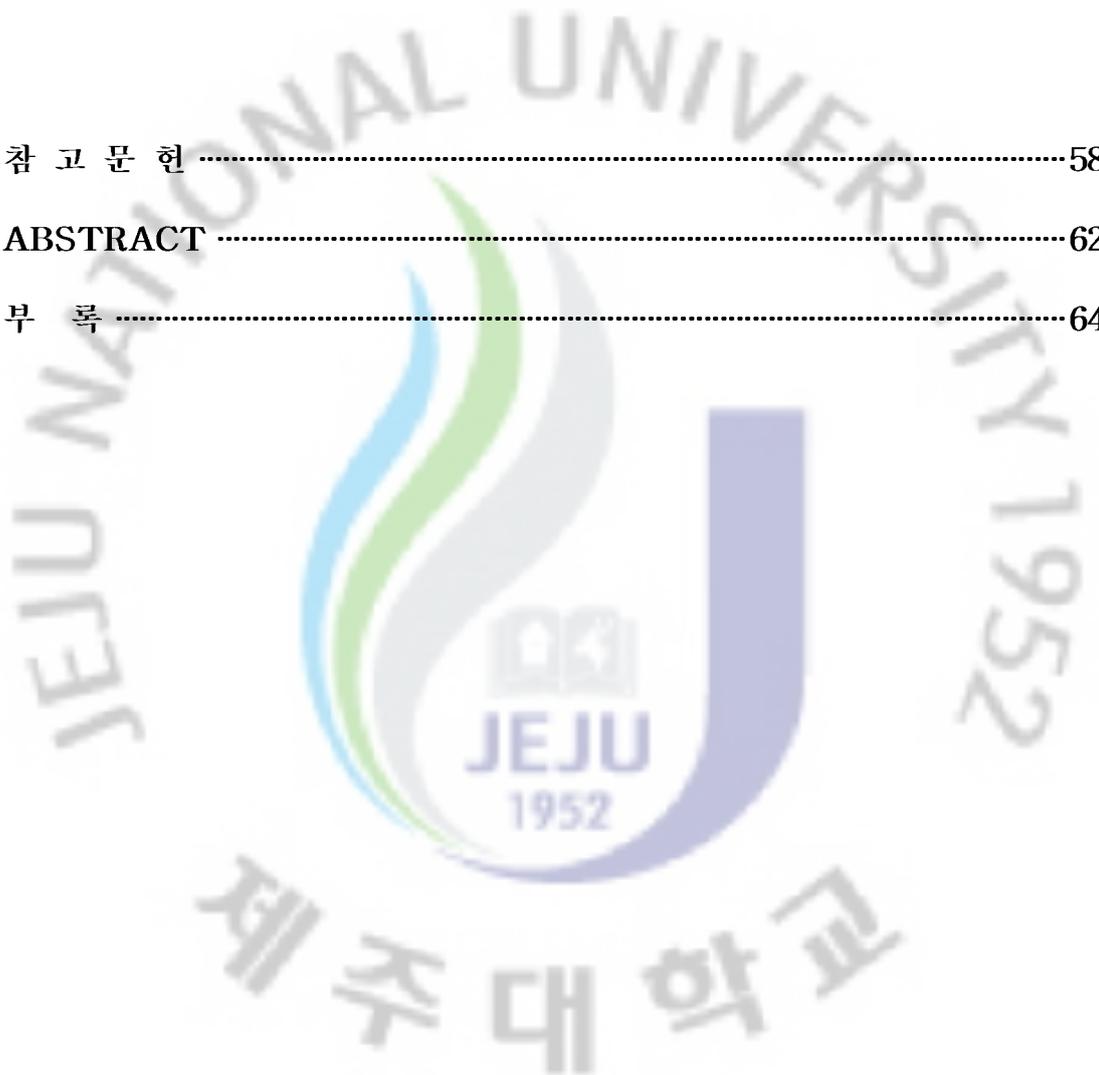
Department of Public Administration  
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

<b>I. 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구의 배경 및 목적 .....	1
2. 연구방법 및 과정 .....	4
<b>II. 이론적 고찰</b> .....	<b>7</b>
1. 성격특질 5요인 이론 .....	7
2. 직무태도에 대한 연구 검토 .....	9
3. 선행연구를 통한 함의 도출 .....	19
<b>III. 연구방법</b> .....	<b>20</b>
1. 연구대상 및 변수, 측정항목 설정 .....	20
2. 분석방법 .....	23
<b>IV. 실증분석결과</b> .....	<b>24</b>
1. 응답자의 특성 .....	24
2. 관광안내사의 성격특질 분석 .....	27
3. 직무태도 분석 .....	32
4. 직무만족도와 이직의도간 관계 분석 .....	47
5. 성격특질과 직무만족도간 관계 분석 .....	49
6. 관광업계 차원과 도청 정책적 차원의 개선 요구사항 .....	52

V. 결 론 .....	54
1. 연구의 요약에 따른 정책 제언 .....	54
2. 연구의 한계 및 향후 과제 .....	57

참 고 문 헌 .....	58
ABSTRACT .....	62
부 록 .....	64



## 표 차례

<표 1> 제주지역의 생산 구조 .....	2
<표 2> 선행연구를 통한 직무만족 측정항목 .....	13
<표 3> 선행연구를 통한 이직의도 측정항목 .....	16
<표 4> 조사도구 .....	21
<표 5> 응답자의 개인적 특성 .....	25
<표 6> 응답자의 업무관련 특성 .....	26
<표 7> 성격특질 질문지 구성 내용 .....	27
<표 8> 성격특질 요인분석 결과 .....	30
<표 9> 직무태도 질문지 구성 내용 .....	32
<표 10> 직무만족 요인분석 결과 .....	35
<표 11> 개인적 특성에 따른 직무만족도 평균 비교 .....	37
<표 12> 연령에 따른 직무만족요인 평균 비교 .....	38
<표 13> 개인적 특성에 따른 이직의도 평균 비교 .....	40
<표 14> 업무 특성에 따른 직무만족도 평균 비교 .....	41
<표 15> 연봉에 따른 직무만족요인 평균 비교 .....	44
<표 16> 업무적 특성에 따른 이직의도 평균 비교 .....	46
<표 17> 상관계수 결과표 .....	47
<표 18> 다중회귀모형 검정 .....	49
<표 19> 다중회귀모형 추정회귀식 .....	50
<표 20> 관광산업 활성화를 위한 관광업계 차원의 개선 분야 .....	52
<표 21> 관광산업 활성화를 위한 도청 차원의 개선 분야 .....	53

## 그림 차례

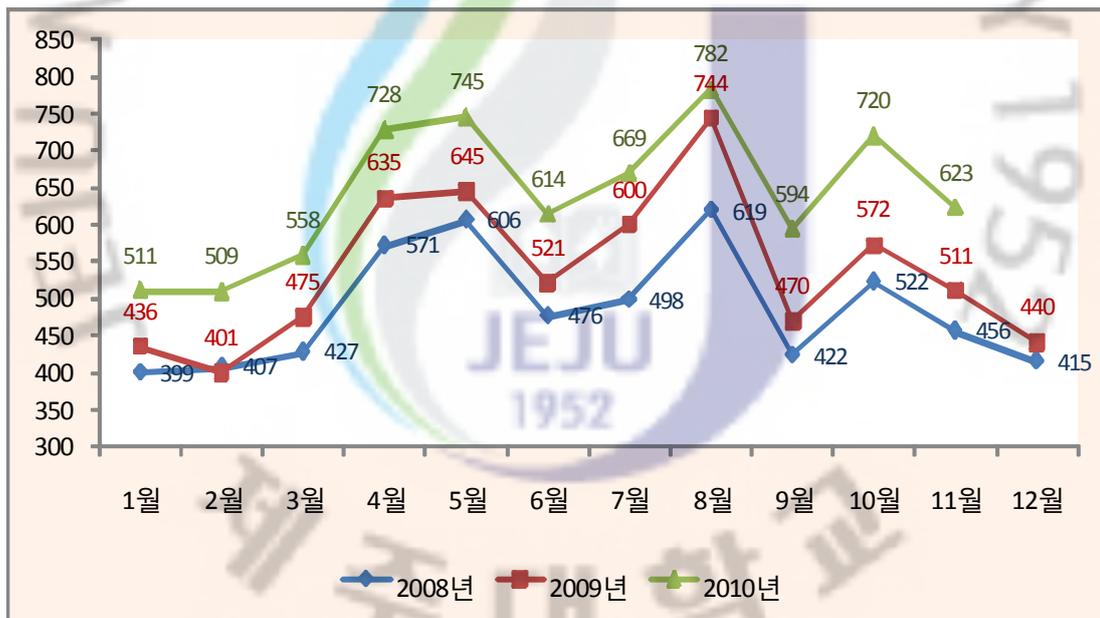
<그림 1> 연도별 제주 입도 관광객 현황(2008~2010) .....	1
<그림 2> 연구의 전개 과정 .....	6
<그림 3> 잔차의 정규분포 산포도 .....	51

# I. 서론

## 1. 연구의 배경 및 목적

최근 주 5일 근무제의 확대로 여가시간이 증가하고 국민의 레저·문화생활에 대한 욕구도 증대되고 있어 제주에 입도하는 관광객의 수가 점차 증가하고 있다. 2010년 11월 말 현재 관광객 수는 7,055천명으로 전년 대비 17.33%가 증가하였고, 그 중 내국인이 전년 대비 17.3%가 증가한 6,223천명이다<sup>1)</sup>.

<그림 1> 연도별 제주 입도 관광객 현황(2008~2010)



자료: 제주특별자치도 홈페이지, 제주특별자치도관광협회 통계, 재구성

그리고 제주 지역의 생산구조<sup>2)</sup>를 보면, 관광산업이 포함되어 있는 서비스업이 총 생산액의 60% 이상을 차지하는 등 지역에서 관광산업의 비중은 상대적으로

1) 제주 입도 관광객 현황은 11월 말 기준, 내국인 관광객 현황은 11월 24일 기준이다.

2) 다음은 제주통계연보 2009를 참조하여 제주지역의 생산구조를 재구성한 표이다.

높은 편이라고 할 수 있다. 관광산업에 종사하며 서비스를 제공하는 인력이라 하면, 여행안내사, 통역안내사, 호텔업계 관련 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사 등이 있다. 이 중에서도 관광안내사는 지역을 방문하는 관광객들과 직접 접촉하여 관광객의 만족도와 건전관광 질서 형성 등에 많은 영향을 미치고 있고 일반 여행 업무에서 가장 중추적인 업무를 담당하고 있다고 할 수 있다. 이는 안내내용과 질 등 서비스에 따라 관광객이 방문하는 지역의 이미지와 친절도, 서비스 등이 평가되기 때문이다. 이들은 단순한 관광지 정보를 전달하는 것이 아니라 지역의 관광산업의 성패를 좌우하는 중요한 요인 중의 하나라고 할 수 있을 것이다. 이는 양필수 외(2007)의 연구에서도 제시되고 있다. 관광안내사는 관광객에게 목적지에 대한 충분한 지식으로 목적지의 지식을 전달하는 중요한 요인이 되며 관광안내사의 수행능력이 진실한 관광의 성공을 결정짓는 중요한 속성이 된다고 하였다. 그리고 관광안내사들이 제공하는 서비스 품질은 여행사의 이미지를 좌우하고, 품질수준에 따라 패키지상품 재구매에 크게 영향을 미치게 된다. 즉 제주지역 관광안내사들이 제공하는 서비스의 핵심은 제주를 방문하는 관광객의 만족이 되고, 이는 구매한 상품의 재구매를 비롯하여, 주변 사람에게 홍보하는 등의 방법으로 상품을 결정하는데 주요하게 작용할 수 있다. 곧 관광안내사의 역량 및 수행능력에 따라 제주지역을 방문하는 관광객의 수는 늘어나게 되고, 제주 관광산업의 성공을 결정지을 수도 있는 것이다.

그러나 이러한 관광안내사의 중요성에 비해 제주지역에서의 직무환경은 매우 열악한 복리후생 조건을 갖고 있고, 안정적 보수가 제공되지 않는 등 어려움을

<표 1> 제주지역의 생산 구조

(단위: 십억 원, %)

구 분	도내총생산	농림어업	광공업 (제조업)	전기, 가스, 수도업	건설업	서비스업*
2004	7,522.6	14.6	3.2	1.8	11.6	68.8
2005	7,966.0	18.7	3.4	1.9	10.0	66.0
2006	8,096.0	16.5	3.0	2.1	9.5	68.8
2007	8,735.9	16.4	3.4	1.8	9.3	69.0
2008	8,959.1	17.7	3.3	1.2	8.0	69.8

\* 도소매업, 숙박 및 음식점업, 운수업, 통신업, 금융 및 보험업, 부동산 및 사업서비스업, 공공행정, 국방 및 사회보장, 교육서비스업, 보건 및 사회복지사업, 기타서비스업 포함

겪고 있다. 그리고 제주자치도의 관광객이 증가하고 있음에도 불구하고 여행패턴은 과거 대규모 단체관광 중심에서 점차 소규모 가족 중심의 자유여행 형태로 변화되고 있다. 이에 따라 관광안내사 수요가 줄어들고 이들의 근무일수가 감소하고 있어 현재 정기급여가 지급되지 않는 실정에서 그 수입은 점차 줄어들고 있는 실정이다. 이러한 많은 환경변화의 요인들은 제주지역 관광안내사의 직무만족, 이직의도 등 직무태도에 큰 변화를 일으키고 있으나, 이들에 대한 연구는 미흡한 편이다.

이에 본 연구의 목적은 제주지역에 근무하는 관광안내사를 대상으로 개인적 특성 및 업무관련 특성에 따른 직무만족도, 이직의도를 비교, 분석하는 것이다. 특히 성격특질 5요인 이론을 적용하여 성격특질이 직무만족도에 미치는 영향력의 크기를 추정할 것이다. 그리고 이를 바탕으로 관광업계 차원에서의 자구적 노력과 제주특별자치도의 정책적 차원에서의 개선방안을 제언하고자 한다. 관광 관련 업계 종사원들의 직무만족 또는 이직의도 등에 관한 연구가 활발히 시행되고 있으나, 제주 지역에 근무하는 관광안내사의 직무태도에 관한 사례연구는 찾아볼 수 없어 본 연구의 의의가 있다 하겠다.

## 2. 연구방법 및 과정

### 1) 연구방법

본 연구는 제주지역에서 활동하는 관광안내사의 성격특질과 직무태도간 관계를 연구하기 위하여 다음을 조사한다. 우선 관련 논문, 보고서, 세미나 자료 등의 문헌 연구를 통해 성격특질과 직무만족도, 이직의도에 관해 검토한다. 관광안내사들을 대상으로 설문조사를 실시하고 이를 통해 얻어진 자료를 바탕으로 개인적 특성, 업무관련 특성에 따른 관광안내사의 직무만족도, 이직의도 평균을 비교·분석하게 된다. 이와 함께 성격특질에 따른 관광안내사의 직무만족도간 관계, 즉 성격특질 5요인이 직무만족도에 미치는 영향력의 크기를 추정하고 분석할 것이다.

그리고 연구 대상은 제주지역에서 근무하는 관광안내사로 한정하고자 하는데, 관광진흥법 제38조에 규정하고 있는 관광중사원 중 문화체육관광부장관이 실시하는 국내여행안내사 자격시험에 합격한 후 문화체육관광부장관에게 등록한 자를 말한다. 특히 제주에 근무하는 관광안내사는 지난 해 일괄 권한이양을 받은 관광3법을 기초로 제주현실에 맞게 작성된 제주특별자치도 관광진흥 조례(2009.10.7 제정, 2010.6.28 일부 개정)에 의거한 관광중사원 중 국내여행안내사로 한정하고자 한다. 이들의 수행 직무는 국내를 여행하는 관광객을 대상으로 여행 일정계획, 여행 비용 산출, 숙박시설 예약, 명승지나 고적지 안내 등 여행에 필요한 각종 서비스를 제공하는 것이다. 그리고 여행업체가 내국인의 국외여행을 실시할 경우 국외여행 인솔 업무를 포함하고 있다<sup>3)</sup>.

본 연구의 모집단은 한국산업인력공단에서 시행하는 국내여행안내사 자격시험에

---

3)관광진흥 조례 제20조(국외여행 인솔자의 자격요건) ① 여행업자가 내국인의 국외여행을 실시할 경우 여행자의 안전 및 편의 제공을 위하여 그 여행을 인솔하는 자를 둘 때에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자격요건을 갖춘 자를 두어야 한다.<개정 2010.6.29>

1. 관광통역안내사 자격을 취득할 것
  2. 여행업체에서 6개월 이상 근무하고 국외여행 경험이 있는 자로서 도지사가 정하는 소양교육을 이수할 것
  3. 도지사가 지정하는 교육기관에서 국외여행 인솔에 필요한 양성교육을 이수할 것
- ② 도지사는 제1항제2호 및 제3호에 따른 교육내용·교육기관의 지정기준 및 절차, 그 밖에 지정에 필요한 사항을 정하여 고시하여야 한다.

합격한 유자격자 중에서 제주지역에서 근무하는 관광안내사로 규정짓고, 2000년 이후 현재까지 총 2,427명에 달하는 관광안내사로 설정한다.

## 2) 연구과정

연구의 전개과정은 <그림 2>에 제시된 것처럼 총 5장으로 구성되고, 각 장에서 다루어지는 내용을 설명하면 다음과 같다.

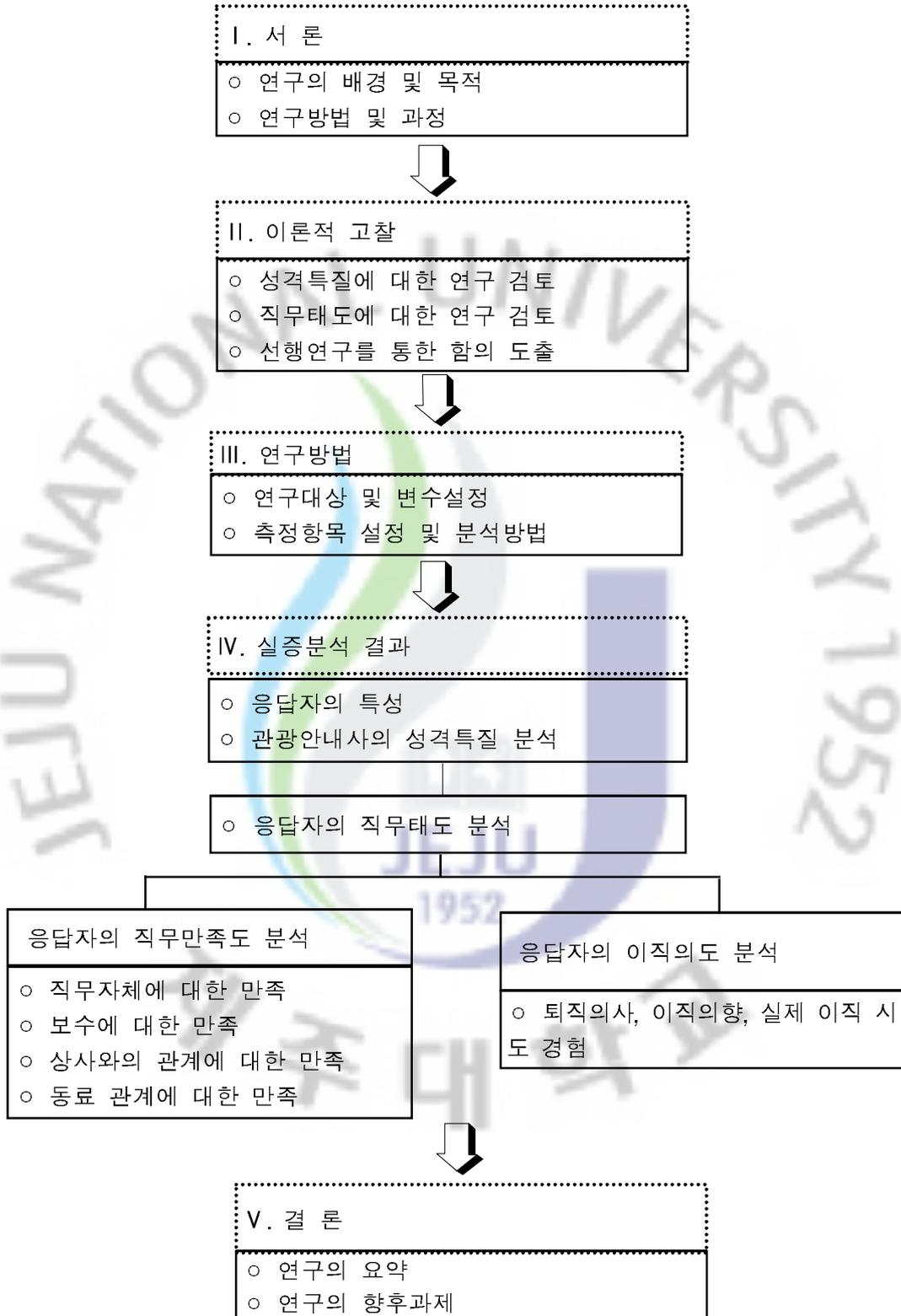
제1장은 서론이며, 제2장에서는 성격특질과 직무태도에 대해 전반적 검토를 하고, 선행연구 및 외국 사례를 고찰하면서 관광안내사의 역할을 제시하여 본다. 그리고 관광안내사의 직무만족도를 조사, 분석하기 위해 기존의 직무만족도에 관한 연구 중 특히 관광업계 종사자들의 직무만족도에 관한 연구를 통해 분석 방법을 고찰한다.

제3장에서는 성격특질과 직무태도를 분석하기 위한 연구방법을 제시한다. 제주지역에서 활동하는 관광안내사를 대상으로 하여 설문내용을 구성한다.

제4장에서는 조사된 설문 내용을 분석하여 제주지역에서 활동하는 관광안내사에 대한 종합적인 평가를 제시한다.

마지막 장에서는 연구의 요약을 통해 정책적 제언 및 향후 과제를 제시한다.

<그림 2> 연구의 전개과정



## II. 이론적 고찰

본 장에서는 성격특질과 직무태도에 대한 기존연구를 검토하고 아울러 관광안내사를 비롯한 관광 관련 업계에 근무하는 종사자들에 관한 연구를 살펴봄으로써 본 연구에 적절한 방향과 방법을 모색한다.

### 1. 성격특질 5요인 이론

송효분(2000)에 따르면 관광산업의 서비스 품질에 대해 다른 요소보다 관광종사원의 태도 및 정신적 요소가 더 중요한 영향을 미친다고 한다. 즉 관광종사원의 역할과 영향이 관광서비스 품질 지각과 고객만족간 관계에 있어 더 주요한 요인이 된다는 것이다. 이에 대해 개인적 특성, 업무와 관련된 특성 등의 변수가 아닌 심리적·정서적 차원의 설명변수가 존재할 것으로 보인다.

그동안 성격은 보편적인 정의로 쉽게 설명되기는 힘들었지만 많은 학자들은 환경에 대한 적응이나 대인관계에서 요구되는 비교적 일관성 있고 독특한 개인의 사고양식과 같은 특질에 의해 결정된다고 가정하고 있다(송효분, 2000 재인용). 성격특질의 구성요소에 대해 많은 학자들의 다양한 성격이론들을 모아 Guilford가 1975년에 체계적인 특질연구로 5요인 이론(Five Factor Model)으로 정리하였다. 이는 다양한 성격 이론들을 근거로 제기된 여러 가지 성격검사 결과들을 경험적으로 통합해서 만들어져 수행 예측에 높은 타당도를 보인다는 관점에서 많은 주목을 받고 있다(송효분, 2000 재인용). 그간 많은 경험적 연구들을 통해 확인된 성격 5요인의 각 차원은 다음과 같이 정리할 수 있다(허영운, 1998).

1) 외향성(extraversion): 외향성은 다른 사람들과의 상호작용을 원하고 타인의 관심을 끌고자 하는 정도를 나타낸다. 사교적인, 어울리기 좋아하는, 말을 많이

하는, 자기 주장이 강한, 모험을 좋아하는, 활동적인, 모든 일에 적극적인, 활기에 찬, 리더십이 있는, 포부 있는 등이 외향성을 대표할 수 있는 특질들이다.

2) 호감성(agreeableness): 일반적으로 인간성의 온정적인 측면을 포함하여 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도를 나타낸다. 즉 예의바른, 착한, 믿음직한, 협동적인, 융통성 있는, 너그러운, 감정이입적인, 마음이 고운, 보살피는, 인내심 있는 과 같은 특질들이 이에 포함된다. Guilford와 Zimmermann은 호감성을 존경심과 적대감, 거부감 또는 제압적 행동에 대한 수용력으로서의 친애도와 동일한 의미로 이해하였다.

3) 성실성(conscientiousness): 사회적 규칙, 규범, 원칙들을 기꺼이 지키려는 정도를 의미한다. 척도는 세심한, 철저한, 책임 있는, 조직적인, 효율적인, 계획적인 등과 같은 특질로 구성되어 있다.

4) 정서적 불안정성(neuroticism): 동시에 정서적 안정성의 수준을 나타낸다. 이는 정서적으로 얼마나 안정되어 있고, 자신이 세상을 얼마나 통제할 수 있으며, 세상을 위협적이지 않다고 생각하는 정도를 나타낸다. 정서적 안정의 반대 차원인 정서적 불안정성에는 불안한·침착한, 우울한·우울증이 없는, 화난, 감성적인, 불안정한, 신경질적인·안정된, 두려워하는, 걱정하는 등과 같은 특질들로 구성된다.

5) 경험에 대한 개방성(openness to experience): 교양(예술적이, 정교한) 개념으로서 또는 지성(지적인, 복잡한, 재능이 있는) 및 창조성(상상적인, 독창적인, 창의력이 풍부한)과 관계가 있는 용어로서 합치된 의견을 끌어내기 어려운 특징을 갖는다(Digman, 1990: 432). 그 외에도 개방성은 지적능력, 포용성, 예술적인 감수성 등의 특징들을 갖고 있다. Costa&McCrae(1985) 연구에서는 이 개방성과 일반적으로 연관된 구성개념을 상상력, 호기심, 그리고 창의성 등으로 이해하기도 한다.

## 2. 직무태도에 대한 연구 검토

송효분(2000), 이정순(2005) 등에 따르면 광의의 직무태도는 조직 구성원들의 직무만족, 직무몰입, 직무관여, 조직몰입, 이직의도 등과 같은 핵심적인 요소로 구성할 수 있다고 한다. 조직에서 바람직한 직무행위를 유도하기 위해서는 우선 바람직한 직무태도가 형성되어야 할 것이다. 이 밖에도 직무태도의 범위에 대한 관점들이 다양하지만, 대체로 직무만족은 직무수행, 직무몰입, 직무관여 등에 영향을 미치게 되므로 본 연구에서는 직무태도를 직무만족, 이직의도로 한정하고자 한다. 본 절에서는 관광업계 관련 종사자들의 직무만족과 이직의도에 관한 연구들을 살펴보고자 한다.

### 1) 직무만족에 대한 연구 검토

직무만족은 협의로 직무상 욕구충족을 의미하며, 광의로 직무와 관련된 태도의 만족도를 의미한다. 신애경(2003)은 직무만족을 직무행동의 측면에서 직무수행자의 태도나 가치, 신념 및 욕구 등의 충족수준 및 직무와 관련시켜서 직무수행자가 갖게 되는 감정적 만족감으로 정의하였다. 직무만족의 정도를 나타내는 직무만족도의 정의에 대해서 최병우(2004)는 ‘자신의 직무에 대한 애착, 열의 등의 긍정적 감정 상태’라고 정의하면서 직무수행 중에 동기와 욕구가 충족될 때 직무만족도가 강화될 수 있다고 하였다.

이정순(2005)은 관광통역안내사의 직무만족을 자신의 직무와 관련된 가시적, 비가시적인 제반 사항들에 있어서 물리적, 심리적 만족에 대한 인식의 정도로 정의하였다. 이에 본 연구에서 관광안내사의 직무만족은 자신의 관광안내 직무, 상사 및 동료와의 관계, 보수와 관련된 정서적 만족에 대한 인식 정도로 정의하고자 한다. 직무만족에 관한 연구는 각 분야에서 활발히 진행되고 있고 그 중에서도 관광업계 관련 종사자들의 직무만족에 관한 연구를 검토하여, 관광안내사의 직무만족도를 측정하는 도구를 설계해 보고자 한다.

신애경(2003)은 관광통역가이드의 직무만족 요인을 작업환경, 가치판단의 준비,

개인의 내재적인 특성이라 규정하고, 그 영향 요인을 외국 문헌을 이용하여 정리하였다. Vroom은 감독, 작업진단, 직무내용, 책임, 승진의 기회, 작업시간, Alderfer는 임금, 부가급료, 상사에 의한 존중, 동료에 의한 존중, 성장, Hackman은 기술의 다양성, 과업의 주체성, 광업의 중요성, feed back, 자율성, Jurgenson은 발전(승진 기회), 부가급료(휴가, 연금, 보험, 질병수당 등), 애사심, 동료, 시간, 책임, 안전, 감독, 작업유형, 작업조건, Locke는 직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리 후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사정책, Myers는 성취감, 책임, 성장, 승진, 작업의 즐거움, 인정, Wiese&Reticher는 재무적 요인, 비재무적 요인, 소극적 요인, 인정, 성취, 작업, 발전, 책임, 본질적 요소, Weminmont는 봉급, 회사정책, 기술적 적합성, 대인관계, 작업조건, Herzberg는 동기부여요인(업무, 책임, 승진), 위생요인(회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 보수)이라 하였다(신애경, 2003 재인용). 그리고 Jurgenson(1978)은 발전, 복리후생, 자부심, 동료, 작업시간, 감독, 안전, 작업유형, 작업조건이 영향을 미친다고 하였고, Smith, Kendall&Hullin(1969)의 직무만족 결정요인은 직무자체, 임금, 감독자, 동료자를 주요 요인으로 제시하였다. Seals(1997)는 동료, 직장 내의 일, 보수, 안전, 동기부여조건, 환경 요인을 지적하였고, Steers(1984)는 직무, 보수, 승진기회, 상사, 동료 등의 5가지 요인을 제시하였다(신철우, 2007 재인용). 오원철(1995)은 연령, 성별, 학력, 종교 등의 개인적 특성과 일의 수행시간, 일의 난이도와 같은 직무와 관련된 요인, 직원상하관계를 의미하는 조직적 요인, 작업장이나 사무실과 같은 환경적 요인 등이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.

그리고 박충희는 임금, 인간관계, 성취도, 승진, 직장생활의 질, 리더행동 등, 이항구는 직무자세, 생활환경, 능력평가, 인간적 유대관계, 이광호는 임금, 업무환경, 승진 및 발전기회, 안정도, 복리후생, 회사경영방침, 감독방법, 동료관계, 이광영은 개인적 특성으로 연령, 성별, 근속연수, 부양가족수, 교육수준을, 직무 특성으로 작업집단의 분위기와 규모, 직무범위, 직무유형, 동료관계, 작업감독유형을, 조직의 특성으로 급여, 승진기회, 사회정책과 절차, 조직구조를 직무만족에 영향을 주는 요인으로 정리하였다(이정순, 2005 재인용).

송효분·김민주(2003)는 서울시에 입지하고 있는 특정여행사에 전문직으로 소속되어 있는 관광안내원과 프리랜서 성격의 관광안내원을 대상으로 성격특질과 직

무만족, 직무몰입, 이직의도간 관계에 대해 연구하였다. 분석 결과, 성격특질 5요인과 직무만족의 상관관계는 전체적으로 유의하게 나타났고, 그 중 가장 큰 영향을 주는 요인은 성실성이며, 다음으로 호감성, 외향성의 순으로 나타났다. 정서적 불안정성은 직무태도 변수들과 부(-)의 관계를 보였다. 투어컨덕터와 가이드 집단간 비교 분석을 한 결과 투어컨덕터는 성실성, 호감성 순으로 나타났고, 가이드는 성실성, 외향성 순으로 나타났다. 그리고 성격특질 5요인과 직무몰입의 상관 및 인과관계를 파악한 결과, 역시 성실성 요인이 가장 크게 영향을 주는 것으로 분석되었다. 이직의도와 관계에 있어서는 투어컨덕터의 경우 정서적 불안정성을 제외하면 다른 성격특질 요인들과 이직의도 간에 전체적으로 부(-)의 관계가 나타났다. 반면 가이드의 경우 성실성과 정서적 불안정성만이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

신동숙(2005)은 한국관광공사에서 발행한 관광통역안내사명부에 등재되어 있는 관광통역안내사를 대상으로 이들의 직무만족을 연구하였다. 특히 직무만족 요인을 내재적 직무요인(자부심, 성취감, 직무내용, 책임감, 성장가능성, 인정), 외재적 직무요인(근무시간, 보수, 회사의 정책, 상사와의 관계, 안정성), 직무만족(사회인식, 업무능력, 전체적 만족도), 인구통계적 변수(성별, 연령, 교육수준, 전공여부, 결혼여부, 소득, 근무년수, 근무일수, 근무형태)로 구분하여 분석한 결과, 내재적 요인과 외재적 요인 모두 직무만족과 관계가 있었으며 외재적 요인이 더 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

신애경(2006) 역시 한국관광공사에 등록된 관광통역안내원을 대상으로 직무만족도를 분석하여 합리적 인력관리 개선방안을 제공하고자 하였다. 설문 항목은 개인적 특성, 직무만족 요인, 전반적인 직무만족, 직업의 타인추천 의향 등 4가지 영역으로 구성하였다. 개인적 특성 중 연령, 결혼여부, 월평균소득에 따라 전반적인 직무 만족은 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 직무자체에 대한 만족, 장래성에 대한 만족, 근무환경에 대한 만족, 사회적 지위에 대한 만족 4가지 요인이 관광통역안내원의 전반적인 직무만족 수준에 영향을 미친다는 가설이 채택된 반면, 인간관계에 대한 만족 요인은 유의미한 결과를 보이지 않았다.

이정희(2002)는 서울시내 인바운드 여행사에 소속되어 있는 관광통역안내원을 대상으로 설문조사를 통해 직업에 대한 전반적인 만족도와 직무만족에 영향을

미치는 요인들을 분석하였다. 그 결과 관광통역안내원직에 대한 수입의 만족도가 가장 낮게 나타났고, 다음으로 전망에 대한 만족, 근무시간에 대한 만족, 업무환경에 대한 만족도 순으로 낮게 나타났다. 그리고 개인적 특성별로 분석한 결과, 통역 언어의 불균형, 성별 불균형, 여행사와의 소속관계 등에 따라 직무만족에 차이가 나타났다.

신강현·김윤태(2009)는 서울 및 수도권에 위치한 여행사에 근무하는 종사원을 대상으로 하여 이들이 지각하는 관리자 리더십이 직무몰입과 직무만족에 미치는 영향을 연구하였다. 그 결과 중에서 조직몰입과 직무만족간 영향을 보면, 조직몰입은 직무만족의 하위 변수인 일반직무만족과 보수승진만족에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

고석영·이상봉(2008)은 여행사 종사원들을 대상으로 인구통계학적 특성에 따른 조직몰입 차이, 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 그 결과를 보면 모든 인구통계학적 특성이 근속몰입 차이에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정몰입에는 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

채희용·윤세환(2009)은 서울·경기지역의 여행사에 근무하는 종사원들을 대상으로 상사신뢰, 동료신뢰, 조직신뢰와 직무만족, 조직몰입간 영향관계를 살펴보았다. 분석 결과 조직신뢰, 상사신뢰, 동료신뢰 중 상사신뢰만 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직신뢰와 상사신뢰가 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직몰입과 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

권명란·이재만(2008)은 여행업 종사원 교육훈련이 직무만족에 미치는 영향에 대해 연구하였는데, 실증적 분석 결과는 다음과 같다. 교육훈련은 종사원들의 교육훈련동기와 성취욕구, 능력이 항상 갖춰지고, 여행업체 상사나 동료의 지원 또는 환경 분위기가 조성될 때 종업원의 직무만족을 이끌어 낼 수 있는 것으로 나타났다.

다음 <표 2>는 위에 언급한 연구를 포함하여 직무만족을 측정하는 항목을 학자별로 정리한 것으로, 본 연구에서는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 크게 직무 자체, 보수, 상사와의 관계, 동료 관계로 정할 것이다.

<표 2> 선행연구를 통한 직무만족 측정항목

연구자	측정항목	비고
송효분(2000)	직무자체 요인: 직무에 대한 정서적 만족, 흥미성, 따분함, 즐거움, 열정감, 성취감, 좌절감, 가치성, 자긍심, 창조성, 도전성	
이정순(2005)	직무자체에 대한 정서적 만족, 즐거움, 열정감, 성실	
김대웅(2004)	직무자체 요인(6), 임금(5), 감독스타일(6), 승진(4), 동료관계(4), 근무조건(3), 복리후생(2)	
김성혁.권상미, 양현교(2008)	Babin&Boles(1996) 연구 측정항목 사용	
박상현.곽대영 (2007)	Meyer&Allen(1991), 서철현(2000), 조현석(2002) 인용 -만족, 성취감, 자부심, 적성부합, 도전가치	
신동식(2010)	옥원호와 김석용(2001), Locke(1990) 인용 -현재 맡고 있는 직무에 만족한다 - 현재의 근무환경에 만족한다 -현재의 직무가 지속되길 바란다	
김용구.윤선영 (2009)	동료와의 관계, 보수, 직무자체, 상사와의 관계, 승진 기회	
박진영.구본기 (2010)	-즐거움, 전체적 만족, 행복함, 업무 전반 만족	
신강현.김윤태 (2009)	일반적 직무만족(동료관계,성취감) 측정 -동료와의 원만한 인간관계가 형성되어 있다. -동료들과의 화합이 잘된다 -나의 일에 흥미와 자부심을 느끼고 있다 -나의 업무수행을 통해 성취감을 느끼고 있다 보수승진만족(보수, 승진기회) -나의 보수 수준이 적정하다고 생각한다 -현재의 보수에 대체적으로 만족하는 편이다 -전반적으로 나의 승진에 대해 만족한다 -내가 노력한 만큼 승진기회가 주어진다	
고석영.이상봉 (2008)	직무성과, 직장내 협조, 공정한 대우, 만족, 보람, 직장내 관계	
채희용.윤세환 (2009)	-전체적으로 나의 업무는 즐겁다 -나는 전체적으로 나의 업무에 만족한다 -전체적으로 나의 업무에 대해 행복하게 생각한다 -나의 업무 전반에 대해 만족한다	

## 2) 이직의도에 대한 연구 검토

이직은 조직과 종사원의 고용관계 단절을 의미한다. Flippo(1976)는 광의의 이직은 조직으로 진입, 조직에서의 진출 모두를 포함하지만, 협의의 이직은 재직의 반대어로서 담당 직무를 그만두고 다른 직무나 조직으로 옮겨가는 것으로 정의하였다(이정순, 2005 재인용). 이진규(2001)에 따르면 조직의 적정인력 조정에 의해 다소 강압적으로 종사원과의 관계를 조직이 단절하거나 혹은 종사원 스스로 조직과 고용계약을 종결하는 상태를 의미한다. 장영옥(2005)에 따르면 이직의도는 구성원이 현재의 피고용 관계를 스스로 단절하고자 하는 의사로 정의된다. 이에 이직연구에서 흔히 사용되는 이직 대응변수(proxy)로 이직의 영향요인과 이직의도의 영향요인을 같다고 간주할 수 있을 것이다.

종사원들의 이직의 원인을 규명하기 위한 연구들은 오랫동안 많은 부분에서 시도되어 왔다. 이정순(2005)은 선행연구를 통해 직무관련 요인(조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인으로 구분)과 외부환경요인(고용에 대한 지각, 실업률, 신규채용률, 노동조합의 존재, 대체적 직무기회를 포함), 그리고 개인특성요인(연령, 근속년수, 작업적성, 성격특성, 가족에 대한 사고 등)으로 구분하였다. 그리고 백경미(2006)는 조직 전반적 측면에서의 요인(임금, 승진정책, 조직의 규모 등을 포함), 작업환경 요인(감독자 스타일, 근무부서 중요도, 동료와의 상호작용 등을 포함), 업무자체 요인(업무내용, 업무반복성, 직무자율성 및 책임, 역할명료성 등을 포함), 개인적 요인(연령, 근속기간, 작업적성, 성격, 가족관계 등을 포함) 등 4가지로 분류하였다.

다음은 관광업계 관련 종사자들의 이직의도에 관한 연구를 검토하였다.

서철현(2000)은 여행사 종사원들이 갖는 태도변수들, 즉 경력몰입, 직무몰입, 직무만족 등이 이직의도에 미치는 영향을 Fishbein&Ajzen(1980)의 모형에 입각하여 분석하였다. 여행사 종사원을 대상으로 경력몰입과 이직의도 변수를 회귀분석한 결과 경력몰입 정도가 높을수록, 직무만족이 높을수록 이직의도에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

최영기(2000)는 종업원의 이직의도가 개인별 속성 및 회사의 규모에 따라 어떠한 차이가 있는지 분석한 결과, 임금의 분배공정성 및 과정공정성 지각이 높을수록

이직의도는 낮은 것으로 나타났다.

이기은·박희일(2001)은 여행업에 종사하는 종업원을 대상으로 경력정체 지각이 지식향상노력과 이직의도에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 그 결과 내용적 경력정체는 지식향상 노력에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 구조적 및 내용적 경력정체 지각이 이직의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

안관영·김효선(2007)은 강서·영서지역의 외식업계 종사자들이 인지하는 경제적 요인(보수, 승진가능성, 전직기회)과 심리적 요인(직무만족, 동료관계 만족, 감독자 만족)이 이직의도에 미치는 효과와 경제적·심리적 요인과 이직의도간의 관계가 성별에 따라 차이가 있는지를 검증, 연구하였다. 분석 결과 경제적 요인 중 승진가능성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치며, 전직기회는 정(+)의 영향을 미치고, 심리적 요인인 직무만족, 동료관계만족, 감독자만족은 모두 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 승진가능성이 높을수록 이직의도는 낮아지는데 여성에 비해 남성의 경우에서 더욱 낮아지는 것으로 나타났으며, 전직기회가 높을수록 이직의도는 높아지며, 여성에 비해 남성의 경우에서 더욱 높아지는 것으로 분석되었다.

박상현·곽대영(2007)은 국내 여행업 종사자들을 대상으로 직무만족과 이직에 영향을 미치는 대표요인인 보상제도와 조직 내 상사·동료와의 관계를 분석하였다. 그 결과 조직의 보상제도와 상사·동료와의 관계는 종사자의 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 보상제도는 이직의도에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 개인적 특성에 따른 직무만족과 이직의도간 차이를 분석한 결과 직무만족은 종사원 '담당업무'에 따라 유의한 차이가 있었으며, 이직의도는 '연령', '담당업무'와 '직위'에서 유의한 차이를 나타냈다.

김용구(2008)는 여행사에 근무하는 종사원들을 대상으로 직무관련 요인들이 이직의도 결정에 미치는 영향과 개인특성에 따른 이직의도의 차이를 분석하여 연구하였다. 분석 결과를 보면, 동료와의 관계와 보수는 유의한 영향을 미치지 않았고, 직무자체, 상사와의 관계, 승진기회가 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인특성에 따른 결과를 보면, 연령, 근속연수, 이직횟수는 이직의도에 유의한 차이가 나타나지 않았으나, 교육수준과 직위에 따라 이직의도는 유의한 차이를 보였다.

김선희(2005)는 서울시내의 대형 일반여행업과 국외여행업으로 등록된 여행사에 근무하는 종사원의 직무만족 결정 요인으로 Herzberg의 동기-위생이론을 적용하여 동기요인은 성취감, 승진, 인정감, 직무내용, 책임감, 성장가능성을 위생요인은 작업 외적인 환경으로 근무환경, 보수, 동료와의 관계, 상사와의 관계, 보수, 복리후생을 이용하였다. 분석 결과를 보면 동기요인과 위생요인의 경로계수는 통계적으로 유의하게 나타났고, 그 중 동기요인이 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 동기요인 중 성장가능성이 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 위생요인 중에서는 복리후생이 직무만족에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음 <표 3>은 위에 언급한 연구를 포함하여 이직의도를 측정하는 항목을 학자별로 정리한 것으로, 본 연구에서는 퇴직의사, 이직의향, 실제 이직 시도 경험 항목으로 이직의도를 측정할 것이다.

<표 3> 선행연구를 통한 이직의도 측정항목

연구자	측정항목	비고
송효분(2000)	직무불만족의 결과로서 다른 직무대안의 가능성, 급여문제, 직무갈등, 다른 직무에 대한 선호	이직의도 측정
이정순(2005)	다른 직장 대안의 가능성, 직무갈등, 이직계획	이직의도 측정
장혜란(2007)	다른 직장대안의 가능성	이직의도 측정
김대웅(2004)	이직의사, 이직탐색경험, 타부서 배치전환 의사	이직의도 측정
장영욱(2005)	이직의향, 이직에 대한 기대, 전직기회	이직의도 측정
이정인(2006)	이직의사, 직무갈등, 현직장 불만	이직의도 측정
백경미(2006)	다른 직장 선호, 이직계획, 직무갈등	이직의도 측정
	개인의 역할, 직무자체, 경력개발, 대인관계, 보상, 물리적 환경	이직영향 요인

전찬열(1996)	직무관련 요인, 인간관계 요인, 인사관리제도 요인 등을 이직에 영향을 미치는 요인으로 제시함	이직영향 요인
배진효(1997)	개인수준 요인, 조직수준 요인, 작업환경 요인, 직무내용요인 등을 제시	
조현석(2003)	경제적 모형: 임금, 승진가능성, 직무훈련기회, 노조 존재, 노동시장 등의 요인 심리적 모형: 종사원의 지향, 인지, 직무기대 등 사회적 모형: 업무반복성, 집중화 정도, 정당성	
안관영.김효선	경제적 요인: 보수와 승진가능성, 전직기회 심리적 요인: 직무자체에 대한 만족도, 동료관계 및 감독자에 대한 만족도	이직관계 요인
김성혁.권상미, 양현교(2008)	Bluedorn(1982) 연구 측정항목 사용	이직의도 측정
이상현. 김영구(201)	Blau(1985) 연구 측정항목(3) 사용 -현재 직장을 떠나 다른 분야로 가고 싶다, -앞으로 현재와 같은 직장에 계속 일하지 않을 것이다. -실제 이직 시도 경험	이직의도 측정
서태양.지명원 (2009)	Bluedorn(1982), Michael&Spector(1982), Steers&Mowday(1981) 연구 측정 항목 인용 - 지금 다니는 회사를 그만두고 싶음 - 다른 직장의 좋은 조건으로의 이직을 원함 - 나의발전과 장래를 위한 이직계획이 있음 - 비슷한 업무라면 다른 회사에서 일할 수 있음 - 현 직장에 다니면서 새로운 직장으로 이직시도	이직의도 측정
박상현.곽대영 (2007)	김민주, 장영옥(2005), 이상희(2005), 오인수 외(2006) - 유사업무, 발전가능성, 더 좋은 조거제시	이직관계 요인
신동식(2010)	Ravichandran(2006), Dalton&Todor(1993) -새로운 직업을 찾을 생각이 있다. -조직을 떠날 생각을 종종 한다 -조직선택의 권한이 있다면 다른 조직을 선택할 것이다	이직의도 측정
김용구	Lverson(1992), Mobley(1982), 김정아(2005) -이직생각, 이직가능성, 이직의도, 이직관심도, 기회시 이직	이직의도 측정

<p>김용구.윤선영 (2009)</p>	<p>-나는 스카우트 제의를 받으면 당장이라도 이직할 의사가 있다 -근무조건이 비슷하더라도 다른 여행사로 옮기고 싶다 -나는 조만간 다른 여행사로 이직하기 위해 취업 기회를 찾으려고 한다 -나는 다른 여행사에 관한 정보를 들으면 자세하게 알아보려고 노력한다 -나는 현 직장을 그만둘 생각을 한 적이 있다</p>	<p>이직의도 측정</p>
<p>박진영.구본기 (2010)</p>	<p>-이직의사, 노력, 퇴직계획, 이직을 위한 노력, 이직에 대한 선호</p>	<p>이직의도 측정</p>



### 3. 선행연구를 통한 함의 도출

기존의 연구를 검토한 결과 각 분야의 직무만족, 이직의도 등에 관한 연구는 활발히 진행되고 있었다. 그 중에서도 관광관련 업계 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등 직무태도에 관한 연구를 보면, 연구 대부분 관광통역안내사와 여행사 종사원을 대상으로 한 연구들에 초점이 맞추어져 있었다. 그리고 제주지역에서 근무하는 관광종사원 등을 대상으로 한 연구는 거의 없어 본 연구의 의의를 찾을 수 있다.

관광 종사원을 대상으로 한 연구를 보면 종사원의 인구통계적 변수, 직무요인에 따른 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향과 관련한 연구들이었다. 그리고 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구도 다수 있었다. 기존의 연구들 대부분은 직무만족을 직무와 관련시켜 갖게 되는 감정적 만족감으로 정의하여 연구하였다. 한편 신애경(2003)이 언급한 직무만족의 한 편인 직무수행자의 태도나 가치, 신념 등의 충족수준으로 정의하여 수행한 연구는 거의 없는 편이었고, 이렇게 정의하게 되면 관광안내사의 인성적 특질이 중요한 요인이 될 수 있을 것이다. 송효분(2000)에 따르면 관광안내사 관리는 교육훈련만으로 향상을 기대할 수 없는 심리적인 정서적 차원이 존재하고 직무에 적합한 성격특질을 지닌 인력을 선발하는 것이 중요하다 하였다.

이에 제주지역에 근무하는 관광안내사를 대상으로 설문조사를 실시하여 성격 특질의 외적타당성을 검증하고, 각 성격특질과 직무만족간 상관관계를 밝혀내고자 한다. 특히 이전 연구에서 실시하지 않은 회귀분석 등을 활용할 것이다.

### III. 연구방법

본 장에서는 선행 연구를 바탕으로 연구대상 및 변수를 설정하고, 제주지역 관광 안내사의 성격특질과 직무태도간 상관관계를 분석하기 위한 연구방법에 대해 살펴봄으로써 본 연구에 적절한 방법을 모색한다.

#### 1. 연구대상 및 변수, 측정항목 설정

본 연구대상 지역은 제주특별자치도로 하였고, 연구대상은 제주 지역에서 활동하고 있는 관광안내사를 대상으로 하였다.

2010년 현재 제주자치도관광협회에 등록되어 있는 국내여행안내사 자격증을 소지한 관광안내사는 총 2,427명에 이른다. 최근 3년간 자격증을 소지하여 신규로 등록된 관광안내사를 살펴보면, 2008년 154명, 2009년 134명, 2010년 10월 현재 73명으로 약간 줄어드는 경향을 볼 수 있다<sup>4)</sup>. 그리고 이들 중에서 제주특별자치도국내여행안내사협회에 등록되어 제주 지역에서 활동하고 있는 관광안내사는 약 320명이다. 이들을 중심으로 2010년 10월 20일부터 10월 27일까지 직접 대면하여 200부의 설문지를 배부하고, 113부를 회수하여 연구 자료로 사용하였다.

본 연구에서는 관광안내사의 일반적 사항에 따라 성격특질과 직무태도가 차이가 있는지 살펴보기 위해 집단간 평균 분석을 실시하였다. 그리고 성격특질과 직무태도간 관계를 분석하기 위해 다음과 같이 성격특질, 직무태도를 25문항으로 구성하였으며 그 항목은 다음 <표 4>와 같다.

4) 단 2010년 국내여행안내사 자격시험 일정을 보면 필기시험은 11월 7일, 면접시험은 12월 11일~12일에 시행되고 최종합격자는 12월 29일 발표될 예정이다(한국산업인력공단 공고 제2010-69호 참조).

<표 4> 조사도구

분 류	내 용		문항번호	문항수
일반적 특성	개인적 특성	연령, 성별, 혼인상태, 학력	1-4	4
	업무관련 특성	여행사 소속 여부, 관광안내사 활동 경력, 연봉	5-7	3
	제주지역 특성	음성커미션 발생여부, 발생이유, 투어컨덕터 경험, 관광버스 동승이 지역경제활성화에 미치는 영향	Q1-Q4	4
성격 특질	외향성		I 1- I 7	7
	호감성		I 8- I 17	10
	성실성		I 18- I 26	9
	정서적 불안정성		I 27- I 34	8
	경험에 대한 개방성		I 35- I 39	5
직무 만족	직무자체에 대한 만족		II 1- II 7	7
	보수에 대한 만족		II 8- II 9	2
	동료관계에 대한 만족		II 10- II 13	4
	상사와의 관계에 대한 만족		II 14- II 17	4
이직의도	퇴직의사, 이직의향, 실제 이직 시도 경험		III 1- III 4	4
계 952				71

관광안내사의 직무태도에 영향을 미치는 변수로 개인적 특성은 연령, 성별, 혼인 상태, 학력 4문항으로 그 중에서 연령만 개방형 질문으로 구성하였다. 업무 관련 특성은 여행사 소속 여부, 관광안내사 활동 경력, 연봉 3문항으로 그 중 관광안내사 활동 경력은 개방형 질문으로 구성하였다. 다음으로 제주지역 특성으로 관광 안내과정에서 음성커미션 행위 발생 여부, 발생 이유, 투어컨덕터 경험, 관광버스 동승이 지역경제 활성화에 미치는 영향 등 4문항으로 구성하였다.

성격특질을 측정하기 위해 외향성(7문항), 호감성(10문항), 성실성(9문항), 정서적

불안정성(8문항), 경험에 대한 개방성(5문항) 등 39문항으로 구성하였다. 그리고 직무태도를 측정하기 위해 우선 직무만족은 직무자체에 대한 만족(7문항), 보수에 대한 만족(2문항), 동료관계에 대한 만족(4문항), 상사와의 관계에 대한 만족(4문항) 등 17문항으로 구성하였고, 이직의도는 4문항으로 구성하였다. 측정은 5점 리커트 척도를 이용하였고, 각 해당되는 항목별로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점을 부여하여 측정하였다.



## 2. 분석방법

수집된 자료의 분석은 SPSS/WIN 17.0 통계 프로그램을 사용하여 수행하였다.

첫째, 관광안내사의 일반적 특성(개인적 특성, 업무와 관련된 특성, 제주지역의 특성)을 살펴보기 위해 빈도, 백분율, 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다.

둘째, 본 연구에 이용한 설문지의 검정을 위해 설문문항의 신뢰도와 타당도를 검증하였다. 이를 위해 성격특질, 직무태도를 구성하는 설문문항의 신뢰도를 분석한 후, 요인분석을 실시하여 동일한 요인으로 묶이는지 확인하였다.

셋째, 일반적 특성에 따른 직무태도의 평균을 분석, 비교하였다.

넷째, 성격특질과 직무태도 관계를 분석하기 위하여 일원분산분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

## IV. 실증분석결과

본 장에서는 관광안내사의 일반적 특성에 따른 성격특질과 직무태도를 분석, 비교함으로써 종합적인 평가를 제시할 것이다. 제주 지역에서 활동하는 관광안내사를 대상으로 한 설문조사 결과를 바탕으로 분석한다.

### 1. 응답자의 특성

#### 1) 응답자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성을 개인적 특성, 업무 관련 특성으로 나눠서 각각 <표 5>, <표 6>에 소개하였다. 우선 응답자의 연령을 보면 20대가 5명으로 전체 응답자의 4.8%를 차지하였고, 30대 28명(26.7%), 40대 65명(61.9%), 50대 7명(6.7%)으로 나타나, 관광안내사의 연령대는 40대가 가장 많았고, 평균은 38.3세로 분석되었다.

응답자의 성별을 보면, 여성이 전체 응답자의 92.9%인 105명으로 제주에서 활동하고 있는 관광안내사 대부분은 여성으로 나타났다. 그리고 혼인상태를 살펴보면 기혼상태가 101명으로 전체 응답자의 90.2%를 차지하고 있고, 학력수준은 '전문대학 재학/졸업'이 58명(53.7%)으로 '고등학교 졸업 이하' 36명(33.3%)보다 많았고, 이어서 '대학교 재학/졸업'이 14명(13.0%)으로 나타나 대부분 전문대학 재학/졸업 이상으로 나타났다.

<표 5> 응답자의 개인적 특성

구 분		빈도(%)	평균±표준편차
연 령 (n=105)	20세 이상-29세 이하	5(4.8)	38.32±11.862 (최소 연령: 22세, 최고 연령: 53세)
	30세 이상-39세 이하	28(26.7)	
	40세 이상-49세 이하	65(61.9)	
	50세 이상-59세 이하	7(6.7)	
성 별 (n=113)	남 성	8(7.1)	-
	여 성	105(92.9)	
혼인상태 (n=112)	기 혼	101(90.2)	-
	미 혼	1(0.8)	
학 력 (n=108)	고등학교 졸업 이하	36(33.3)	-
	전문대학 재학/졸업	58(53.7)	
	대학 재학/졸업	13(12.1)	
	대학원 재학 이상	1(0.9)	

본 연구 대상자의 업무 관련 특성은 <표 6>에 나타난 것처럼, 우선 소속된 여행사가 있는지 조사한 결과, '소속된 여행사가 있음'이라고 응답한 대상자가 62명(55.9%)으로 소속된 여행사가 있지 않는 응답자보다 많았다. 다음 관광안내사로 활동한 경력을 보면, '15년 초과~20년 이하' 36명(35.0%)으로 가장 많았고, 다음으로 '20년 초과' 27명(26.2%), '10년 초과~15년 이하' 22명(21.4%), '10년 이하' 18명(17.5%) 순으로 나타났다. 응답자의 82.5%가 10년 이상 관광안내사로 활동하고 있었다.

연봉을 살펴보면, '1,501만원~2,000만원 이하' 29명(27.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 '2,001만원~2,500만원 이하' 25명(23.6%), '2,500만원 이상' 19명(17.9%), '1,001만원~1,500만원 이하' 16명(15.1%), '500만원 이하' 13명(12.3%), '501만원~1,000만원 이하' 4명(3.8%) 순으로 나타났다.

국외여행 인솔(투어컨덕터) 경험 여부에 대해, '경험이 있음'이라고 응답한 대상자가 38명(36.9%)로 '경험이 없음'이라고 응답한 65명(63.1%)보다 적게 나타났다.

<표 6> 응답자의 업무관련 특성

	구 분	빈도(%)	평균±표준편차
소속 여행사 여부 (n=111)	소속된 여행사가 있음	62(55.9)	-
	소속된 여행사가 있지 않음	49(44.1)	
관광안내사 활동 경력 (n=103)	10년 이하	18(17.5)	15.44±7.456 (최소 경력: 2년, 최고 경력: 30년)
	10년 초과 ~ 15년 이하	22(21.4)	
	15년 초과 ~ 20년 이하	36(35.0)	
	20년 초과	27(26.2)	
연 봉 (n=106)	500만원 이하	13(12.3)	-
	501만원 ~ 1,000만원 이하	4(3.8)	
	1,001만원 ~ 1,500만원 이하	16(15.1)	
	1,501만원 ~ 2,000만원 이하	29(27.4)	
	2,001만원 ~ 2,500만원 이하	25(23.6)	
	2,500만원 이상	19(17.9)	
국외여행 인솔 경험 (n=103)	국외여행 인솔 경험 있음	38(36.9)	-
	국외여행 인솔 경험 없음	65(63.1)	

다음은 제주지역에서 관광안내사로 활동하면서 느끼는 부분에 대한 조사 결과이다. 우선 “제주지역 관광안내 과정에서 음성커미션 행위 발생이 당연하다고 생각하십니까?”라는 질문에 대해 응답자의 90.6%인 96명이 그런 편이라고 응답하였고, 그렇지 않다고 응답한 관광안내사는 10명(9.4%)이다. 발생하는 이유에 대해 설문한 결과, 전체 응답자의 40.7%가 ‘정기적 급여의 부재’라 답하였고, 다음으로 ‘육지 대형 여행사의 무리한 요구’ 25.7%, ‘지역여행사의 영세성’ 15.9%, ‘4대 보험 미가입 등 복리후생 환경 열악’ 7.1%, ‘직장상사의 명령’ 0.9% 순으로 나타났다.

## 2. 관광안내사의 성격특질 분석

### 1) 신뢰도 분석

5점 척도로 측정된 항목의 신뢰도 검정 결과 성격특질을 구성하는 39개 문항의 표준화된 크론바하 알파(Cronbach alpha Based on Standardized Items)<sup>5)</sup>는 0.867로 나타났다. 노형진(2005)에 의하면, 일반적으로 크론바하 알파 계수가 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 보며, 전체 변수(항목)를 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있다고 하였다. 따라서 성격특질을 구성하는 문항을 하나의 척도로 분석할 수 있고, 이를 하위요인별로 살펴보면 외향성(7문항, 표준화된 크론바하 알파 0.807), 호감성(10문항, 표준화된 크론바하 알파 0.928), 성실성(9문항, 표준화된 크론바하 알파 0.879), 정서적 불안정성(8문항, 표준화된 크론바하 알파 0.898), 경험에 대한 개방성(5문항, 표준화된 크론바하 알파 0.868)이 있고, 모든 하위 요인의 크론바하 알파 계수가 0.6 이상이어서 신뢰성이 있다고 볼 수 있다.

<표 7> 성격특질 질문지 구성 내용

하위 요인	내 용	문항수	표준화된 크론바하 알파 (Cronbach α Based on Standardized Items)
외향성	나는 사교적인 편이다 나는 다른 사람들과 어울리기를 좋아한다 나는 말을 많이 하는 편이다 나는 자기 주장이 강하다 나는 생기있고 활동적이다	7	.807

5) 노형진(2005, 조사방법 및 통계분석, 형설출판사)에 따르면 하나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용할 경우, 각 항목들의 신뢰성을 평가하기 위해 크론바하 알파 계수를 구해야 한다.

	<p>나는 매사에 긍정적이다</p> <p>나는 모든 일에 적극적이다</p>		
호감성	<p>나는 예의가 바르다</p> <p>나는 착하다</p> <p>나는 융통성이 있다</p> <p>나는 다른 사람들을 신뢰하는 편이다</p> <p>나는 너그러운 편이다</p> <p>나는 다른 사람들의 느낌을 잘 이해하는 편이다</p> <p>나는 겸손한 편이다</p> <p>나는 다른 사람들을 잘 보살피는 편이다</p> <p>나는 마음이 고운 편이다</p> <p>나는 포용성이 있는 편이다</p>	10	.928
성실성	<p>나는 매사에 세심하다</p> <p>나는 매사에 철저하다</p> <p>나는 책임감이 있다</p> <p>나는 체계적으로 일을 처리하는 능력을 갖고 있다</p> <p>나는 효율적으로 일을 진행한다</p> <p>나는 계획적으로 일을 수행한다</p> <p>나는 어려운 일도 해낼 수 있는 능력이 있다</p> <p>나는 나의 목표를 이루기 위하여 열심히 노력한다</p> <p>나는 내 자신을 통제할 수 있다</p>	9	.879
정서적 불안정성	<p>나는 뭔지 모르게 항상 불안하다</p> <p>나는 쉽게 우울해지는 편이다</p> <p>나는 사소한 일에도 화를 낸다</p> <p>나는 감정의 기복이 심하다</p> <p>나는 신경질적인 편이다</p> <p>나는 매사에 두려워하는 편이다</p> <p>나는 평소에 걱정이 많은 편이다</p>	8	.904

	나는 충동적으로 행동하는 편이다		
경험에 대한 개방성	나는 상상력이 풍부한 편이다	5	.868
	나는 호기심이 많은 편이다		
	나는 모험을 좋아한다		
	나는 예술적인 감수성이 있는 편이다		
	나는 다양한 경험을 추구하는 편이다		
총 계		39	.926

## 2) 요인 분석

성격특질을 구성하는 39개 문항의 타당성을 검증하기 위해 문항간 상관관계를 기초로 하여 동질적인 요인으로 묶는 요인분석을 실시한 결과 다음 <표 8>과 같다. 요인분석을 실행하기 위해 전제되어야 할 조건 중 첫 번째 표본 크기에 대해 살펴보면, 측정변수 수의 4~5배 정도로 의견이 다양하게 제시되고 있으나, 일반적으로 100개 이상이면 가능하다고 한다(김구, 2008:140). 본 연구의 유효 표본 크기는 113개로 요인분석을 적용할 수 있다고 하겠다. 두 번째 본 연구에 사용하는 요인분석 모형의 적합도를 살펴보기 위해 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측도 값을 보면 0.819로 꽤 좋은 편이다. 김구(2008)에 의하면 0.90 이상은 상당히 좋은 것이고, 0.80 이상이면 꽤 좋은 것이며, 0.70 이상이면 적당한 것, 0.60 이상이면 평범한 것으로 판정한다고 하였다. 그리고 Bartlett의 구형성 검정치는 ‘상관 관계 행렬이 단위행렬이다’라는 귀무가설을 검증하기 위한 것으로 귀무가설이 기각되어야 비로소 요인분석 모델을 사용할 수 있다. 분석 결과 검정치는 2636.997이고, 유의수준은 0.000이므로 귀무가설이 기각되어 성격특질 문항의 요인분석 사용은 적합하며 공통요인이 존재한다고 결론을 내릴 수 있다.

선행연구를 통해 5요인으로 추출되고, 송효분(2000) 논문을 통해 추출된 39문항을 요인분석한 결과 총 39문항 중 성격특질을 분석한 결과, 각 요인에 걸쳐 요인적재량이 0.4이상 중복 적재되어 있는 문항이 P6(0.252), P7(0.356), P19(0.405),

P26(0.409)이 4개의 문항을 제거하여 요인분석을 실시하였다.

<표 8> 성격특질 요인분석 결과

성격특질 5요인	측정문항번호	요인적재량	공통성	아이겐값	분산설명력 (누적비율)
호감성	P8	0.808	0.694	10.001	28.574 (28.574)
	P9	0.719	0.598		
	P10	0.573	0.511		
	P11	0.631	0.652		
	P12	0.718	0.685		
	P13	0.640	0.672		
	P14	0.841	0.763		
	P15	0.730	0.718		
	P16	0.796	0.715		
	P17	0.779	0.812		
P18	0.632	0.614			
정서적 불안정성	P27	0.709	0.584	4.578	13.079 (41.654)
	P28	0.766	0.655		
	P29	0.799	0.685		
	P30	0.844	0.765		
	P31	0.817	0.762		
	P32	0.707	0.627		
	P33	0.751	0.646		
	P34	0.675	0.541		
성실성	P20	0.706	0.655	3.348	9.566 (51.220)
	P21	0.715	0.653		
	P22	0.849	0.821		
	P23	0.763	0.692		
	P24	0.581	0.662		

	P25	0.504	0.562		
경험에 대한 개방성	P35	0.702	0.644	2.366	6.760 (57.980)
	P36	0.872	0.787		
	P37	0.809	0.710		
	P38	0.777	0.711		
	P39	0.831	0.745		
외향성	P1	0.660	0.633	1.874	5.353 (63.334)
	P2	0.691	0.531		
	P3	0.537	0.635		
	P4	0.664	0.621		
	P5	0.733	0.649		



### 3. 직무태도 분석

#### 1) 신뢰도 분석

관광안내사의 직무태도를 분석하기 위해 직무만족과 이직의도에 대해 5점 척도로 측정된 항목의 신뢰도 검정 결과 직무만족을 구성하는 17개 문항의 표준화된 크론바하 알파(Cronbach alpha Based on Standardized Items)는 0.910으로 나타나 측정항목이 신뢰성이 있다고 볼 수 있다. 이를 하위요인별로 살펴보면 직무 자체에 대한 만족(7문항, 표준화된 크론바하 알파 0.912), 보수에 대한 만족(2문항, 표준화된 크론바하 알파 0.844), 동료관계에 대한 만족(4문항, 표준화된 크론바하 알파 0.882), 상사와의 관계에 대한 만족(4문항, 표준화된 크론바하 알파 0.915)이 있고, 모든 하위 요인의 크론바하 알파 계수가 0.6 이상이어서 신뢰성이 있다고 볼 수 있다.

다음으로 이직의도를 구성하는 4개 문항의 신뢰도 검정 결과, 표준화된 크론바하 알파(Cronbach alpha Based on Standardized Items)는 0.738로 나타나 측정항목이 신뢰성이 있다고 볼 수 있다.

<표 9> 직무태도 질문지 구성 내용

하위 요인	내 용	문 항 수	표준화된 크론바하 알파 (Cronbach $\alpha$ Based on Standardized Items)
직무자체 에 대한 만족	나는 현재의 직무가 적성에 맞는다	7	.912
	나는 현재 내가 하고 있는 일에 흥미를 느낀다		
	나는 현재 직무수행을 통하여 성취감을 느낀다		
	내가 현재 하고 있는 일은 도전할만한 가치가 있다		
	나는 현재의 업무에서 능력을 충분히 발휘할 기회가 있다		

	나는 나의 일에 대해 자부심을 갖고 있다		
	나는 현재 수행하는 일(직무)에 만족한다		
보수에 대한 만족	내가 받고 있는 보수는 나의 업무노력 정도에 비해 공정하다고 생각한다	2	.844
	내가 받고 있는 수고료는 나의 업무노력 정도에 비해 공정하다고 생각한다		
동료 관계에 대한 만족	현재 관광안내사 간에 원만한 인간관계를 이루고 있다	4	.882
	직무수행에 있어 관광안내사들 간의 업무협조가 잘 이루어지고 있다		
	관광안내사와 의사소통이 잘 이루어진다		
	관광안내사들 간에 신뢰와 존중이 형성되어 있다		
상사와의 관계에 대한 만족	나의 직장 상사는 나의 의견을 성의있게 받아들여 준다	4	.915
	나는 직장 상사들이 수행하는 감독관리 방법에 대해 만족한다		
	나는 직장 상사들과의 관계가 원만하다		
	나의 직장 상사는 직무수행에 있어 정보제공 등 도움을 주고 있다		
	직무만족 총계	17	.910
이직의도	나는 현재의 직업을 그만두고 싶다	4	.670
	나는 앞으로 현재와 같은 분야에서 일하지 않을 것이다.		
	나의 발전을 위해 이직 계획이 있다.		
	실제 이직을 시도한 경험이 있다.		

## 2) 요인 분석

직무태도 중 직무만족을 구성하는 17개 문항의 타당성을 검정하기 위해 문항간 상관관계를 기초로 하여 동질적인 요인으로 묶는 요인분석을 실시한 결과 다음 <표 10>과 같다. 요인분석을 실행하기 위해 전제되어야 할 첫 번째 표본 크기에 대해 살펴보면, 위에서 언급한 것처럼 본 연구의 유효 표본 크기는 113개로 요인 분석을 적용할 수 있다. 두 번째 본 연구에 사용하는 요인분석 모형의 적합도를 살펴보기 위해 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 측도 값을 보면 0.842로 김구(2008)에 의하면 꽤 좋은 편으로 판정할 수 있다. 그리고 Bartlett의 구형성 검정치는 1687.136이고, 유의수준은 0.000이므로 귀무가설이 기각되어 직무태도 중 직무만족 문항의 요인분석 사용은 적합하며 공통요인이 존재한다고 결론을 내릴 수 있다.

직무만족 요인은 선행연구를 통해 4요인으로 추출하여 분석한 결과, 직무자체에 대한 만족 요인이 두 요인으로 나뉘어 직무 자체에 대한 성취감, 직무 자체에 대한 보람 요인으로 나누었고, 동료관계에 대한 만족 문항과 상사와의 관계에 대한 만족 문항은 하나로 합쳐져 인간관계에 대한 만족으로 묶을 수 있었다. 직무만족에서 요인 1은 인간관계에 대한 만족이고, 다음으로 직무자체에 대한 만족 요인 중 성취감 요인으로 나타났다.

요인분석 후 기술통계 분석을 한 결과, 직무만족도 평균은 3.58이고, 각 하위 요인의 평균값은 직무자체에 대한 보람이 3.88로 가장 높게 나타났고, 다음으로 직무자체에 대한 성취감 3.85, 관계에 대한 만족 3.39, 보수에 대한 만족 3.24로 보수에 대한 만족이 가장 낮게 나타난 것을 알 수 있다.

<표 10> 직무만족 요인분석 결과

직무만족 요인	측정문항번호	요인적재량	공통성	아이겐값	분산설명력 (누적비율)
인간관계에 대한 만족	S11	0.702	0.684	7.098	41.756 (41.756)
	S12	0.666	0.861		
	S13	0.684	0.762		
	S14	0.803	0.777		
	S15	0.791	0.718		
	S16	0.861	0.822		
	S17	0.805	0.738		
직무자체에 대한 성취감	S1	0.886	0.842	3.643	21.432 (63.187)
	S2	0.947	0.920		
	S3	0.935	0.896		
	S4	0.922	0.875		
직무자체에 대한 보람	S5	0.666	0.672	1.407	8.275 (71.463)
	S6	0.801	0.779		
	S7	0.700	0.714		
보수에 대한 만족	S8	0.849	0.828	1.133	6.662 (78.124)
	S9	0.800	0.811		

### 3) 일반적 특성별 직무태도 분석

#### i) 응답자의 개인적 특성별 직무태도 분석 및 가설 검증

응답자의 일반적 특성 중 개인적 특성별 직무만족도 평균을 분석하였는데, 그 결과 다음 <표 11>과 같고, 통계적으로 유의미한 변인은 연령으로 이 설명변수에 따라 반응변수인 직무만족도에 집단간 차이가 있다고 할 수 있다. 연령을 설명변수로 하는 분석의 F 분포(3, 101, 0.05)의 임계치는 2.68로  $2.68 < 3.056$ 이므로 연령에 따라 직무만족도가 동일하다는 귀무가설은 기각된다. 다음 요인수준들의 평균차이를 계산하는 사후검정을 하게 되는데 분산분석이 유용하기 위해서는 표본이 무작위적으로 추출되었으며 모집단은 동일한 분산을 가지고 있다는 가정을 충족시켜야 한다. 이를 검증하기 위한 가설은  $H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2 = \sigma_4^2$ ,  $H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \neq \sigma_3^2 \neq \sigma_4^2$ 이고 레벤(Levene) 통계량은 1.887로 유의확률은 0.137로서 0.05보다 크므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 20대와 30대의 평균차이는 -0.61, 유의확률은 0.038, 30대와 50대 이상 집단간 평균 차이는 0.64, 유의확률 0.014로서 모두  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 각 집단간 평균 차이는 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다. 연령에 따라 관광안내사의 직무만족도를 세부적으로 살펴보면 30대 관광안내사의 사례수는 28명으로 두 번째로 많았고, 만족도 평균은 3.78로 가장 높았으며 30대에서 40대, 50대로 연령이 높아질수록 직무만족도는 낮아지는 것을 알 수 있다. 다음으로 40대 관광안내사의 직무만족도 평균은 3.58, 50대 이상 관광안내사의 직무만족도 평균은 3.14, 20대 관광안내사의 직무내용 만족도는 평균 3.17 순으로 나타났다. 이는 연령이 높아짐에도 불구하고 보수, 신분 등에 대해 여전히 불안함으로써 직무만족도가 낮아지는 것으로 해석할 수 있을 것이다.

반면 학력을 설명변수로 하는 분석의 F 분포(2, 105, 0.05)의 임계치는 3.07로  $3.07 > 0.139$ 이므로 학력에 따라 직무만족도가 동일하다는 귀무가설을 기각하지 못하는, 즉 직무만족도의 차이가 나타나지 않았다.

<표 11> 개인적 특성에 따른 직무만족도 평균비교

구 분		사례수	평균	표준편차	F	유의확률
연령	20세 이상-29세 이하	5	3.17	1.086	3.056	.032
	30세 이상-39세 이하	28	3.78	.580		
	40세 이상-49세 이하	65	3.58	.582		
	50세 이상	7	3.14	.501		
학력	고등학교 졸업 이하	36	3.54	.606	.139	.871
	전문대학 재학/졸업	58	3.59	.566		
	대학교 재학/졸업 이상	14	3.63	.749		

다음으로 연령에 따라 직무만족 하위요인의 평균을 분석하여 보면, 다음 <표 12>와 같다. 유의수준  $\alpha=0.1$ 에서 통계적으로 유의미한 반응변수는 인간관계에 대한 만족과 직무자체에 대한 보람 변수로 나타났다. 설명변수인 연령에 따라 각 반응변수의 집단간 차이가 있다고 할 수 있다. 연령을 설명변수로 하는 분석의 F 분포 (3, 101, 0.1)의 임계치는 2.13으로  $2.13 < 2.697$ 이므로 연령에 따라 인간관계에 대한 만족이 동일하다는 귀무가설은 기각된다. 다음 요인수준들의 평균차이를 계산하는 사후검정을 하게 되는데 분산분석이 유용하기 위해서는 표본이 무작위적으로 추출 되었으며 모집단은 동일한 분산을 가지고 있다는 가정을 충족시켜야 한다. 이를 검정하기 위한 가설은  $H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2 = \sigma_4^2$ ,  $H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \neq \sigma_3^2 \neq \sigma_4^2$ 이고 레벤(Levene) 통계량은 0.516으로 유의확률은 0.672로 0.05보다 크므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 30대와 50대 이상의 평균 차이는 0.83, 유의확률은 0.015로서  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 두 집단간 평균 차이는 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다. 그리고 40대와 50대 이상의 평균차이는 0.65, 유의확률은 0.040으로서  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 역시 두 집단간 평균 차이는 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다. 자세히 보면 30대 관광안내사의 인간관계에 대한 만족도 평균은 3.59로 가장 높았으며 다음 40대 3.41, 20대 2.91, 50대 이상 2.76 순으로 나타났다.

다음 직무자체에 대한 보람의 평균을 분석하여 보면, 유의수준  $\alpha=0.1$ 에서 통계적으로 유의미한 것을 알 수 있다. 연령을 설명변수로 하는 분석의 F 분포(3, 101, 0.1)의 임계치는 2.13으로  $2.13 < 2.549$ 이므로 연령에 따라 직무자체에 대한 보람이 동일하다는 귀무가설은 기각된다. 다음 요인수준들의 평균차이를 계산하는 사후검정을 하게 되는데 레벤(Levene) 통계량은 1.046으로 유의확률은 0.375로 0.05보다 크므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 20대와 30대의 평균 차이는 -0.77, 유의확률은 0.026으로서  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 두 집단 간 평균 차이는 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다.

<표 12> 연령에 따른 직무만족요인 평균비교

구 분	사례수	평균	표준편차	F	유의확률	
인간관계에 대한 만족	20세 이상-29세 이하	5	2.91	1.1230	2.697	.050
	30세 이상-39세 이하	28	3.59	.7187		
	40세 이상-49세 이하	65	3.41	.8117		
	50세 이상	7	2.76	.6887		
직무 자체 성취감	20세 이상-29세 이하	5	3.45	1.137	.431	.731
	30세 이상-39세 이하	28	3.95	1.068		
	40세 이상-49세 이하	65	3.86	.907		
	50세 이상	7	3.71	.871		
직무자체 보람	20세 이상-29세 이하	5	3.33	1.054	2.549	.060
	30세 이상-39세 이하	28	4.11	.703		
	40세 이상-49세 이하	65	3.89	.662		
	50세 이상	7	3.52	.856		

보수에 대한 만족	20세 이상-29세 이하	5	3.20	1.096	1.804	.151
	30세 이상-39세 이하	28	3.61	1.117		
	40세 이상-49세 이하	65	3.19	.938		
	50세 이상	7	2.79	.699		

응답자의 개인적 특성에 따른 이직의도 평균을 분석한 결과 다음 <표 13>과 같고, 통계적으로 유의미한 변인은 연령, 학력으로 나타났으며 이 설명변수에 따라 반응변수인 이직의도에 집단간 차이가 있다고 할 수 있다. 연령을 설명변수로 하는 분석의 F 분포(3, 101, 0.05)의 임계치는 2.68로  $2.68 < 3.019$ 이므로 연령에 따라 이직의도가 동일하다는 귀무가설은 기각된다. 다음 요인수준들의 평균차이를 계산하는 사후검정을 하게 되는데 분산분석이 유용하기 위해서는 표본이 무작위적으로 추출되었으며 모집단은 동일한 분산을 가지고 있다는 가정을 충족시켜야 한다. 이를 검정하기 위한 가설은  $H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2 = \sigma_4^2$ ,  $H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \neq \sigma_3^2 \neq \sigma_4^2$ 이고 레벤(Levene) 통계량은 0.569로 유의확률은 0.637로서 0.05보다 크므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 30대와 50대 이상 집단간 평균차이는 0.84, 유의확률은 0.012로서  $\alpha = 0.05$ 보다 작으므로 두 집단간 평균 차이는 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다. 연령에 따라 관광안내사의 이직의도를 자세히 살펴보면 30대 관광안내사의 이직의도 평균은 3.95로 가장 높았으며, 다음으로 40대 3.64, 20대 3.20, 50대 이상 3.11 순으로 나타났다. 즉 50대 이상 집단이 가장 이직을 원하고 있었고, 다음으로 20대, 40대, 30대 순으로 분석할 수 있다.

다음 학력에 따른 이직의도를 분석하면, F 분포(2, 105, 0.05)의 임계치는 3.07로  $3.07 < 3.410$ 이므로 학력에 따라 이직의도가 동일하다는 귀무가설은 기각된다. 다음 요인수준들의 평균차이를 계산하는 사후검정을 하게 되는데 분산분석이 유용하기 위해서는 표본이 무작위적으로 추출되었으며 모집단은 동일한 분산을 가지고 있다는 가정을 충족시켜야 한다. 이를 검정하기 위한 가설은  $H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2$ ,  $H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \neq \sigma_3^2$ 이고 레벤(Levene) 통계량은 0.389로 유의확률은 0.679로서 0.05보다 크므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 전문대학 재학/졸업 집단과 대학교 재학/졸업 이상 집단간 평균차이는 0.59, 유의확률은 0.012로서

$\alpha=0.05$ 보다 작으므로 두 집단간 평균 차이는 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다. 자세히 살펴보면 전문대학 재학/졸업 관광안내사의 이직의도 평균은 3.81로 가장 높았으며, 다음으로 고등학교 졸업 이하 3.60, 대학교 재학/졸업 이상 3.21 순으로 나타났다. 즉 이직을 가장 원하는 집단은 대학교 재학/졸업 이상 집단으로 나타났다.

<표 13> 개인적 특성에 따른 이직의도 평균비교

구 분		사례수	평균	표준편차	F	유의확률
연 령	20세 이상-29세 이하	5	3.20	1.151	3.019	.033
	30세 이상-39세 이하	28	3.95	.832		
	40세 이상-49세 이하	65	3.64	.726		
	50세 이상	7	3.11	.789		
학 력	고등학교 졸업 이하	36	3.60	.716	3.410	.037
	전문대학 재학/졸업	58	3.81	.821		
	대학교 재학/졸업 이상	14	3.21	.802		

응답자의 업무별 특성에 따른 직무만족도 평균을 분석하였는데, 그 결과 다음 <표 14>와 같고, 통계적으로 유의미한 설명변수는 연봉으로 이에 따라 반응변수인 직무만족도에 집단간 차이가 있다고 할 수 있다. F 분포(6, 106, 0.05)의 임계치는 2.17로  $2.17 < 2.979$ 이므로 연봉에 따라 직무만족도가 동일하다는 귀무가설은 기각된다. 다음 요인수준들의 평균차이를 계산하는 사후검정을 하게 되는데 분산분석이 유용하기 위해서는 표본이 무작위적으로 추출되었으며 모집단은 동일한 분산을 가지고 있다는 가정을 충족시켜야 한다. 이를 검정하기 위한 가설은  $H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2 = \sigma_4^2 = \sigma_5^2 = \sigma_6^2$ ,  $H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \neq \sigma_3^2 \neq \sigma_4^2 \neq \sigma_5^2 \neq \sigma_6^2$ 이고 레벤(Levene) 통계량은 1.241로 유의확률은 0.292로서 0.05보다 크므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설( $H_0$ )을 채택할 수 있다. 500만원 이하와 1,001만원~1,500만원 이하 집단간 평균차이는 0.77, 유의확률은 0.001, 2,001만원~2,500만원 이하 집단과의 평균차이는 0.39, 유의확률은 0.049, 1,001만원~1,500만원 이하와 1,501만원~2,000만원 이하 집단간

평균차이는 -0.42, 유의확률은 0.023, 2,001만원~2,500만원 이하 집단과의 평균 차이는 -0.38, 유의확률 0.046, 2,500만원 이상 집단간 평균 차이는 -0.65, 유의확률은 0.001로서 모두  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 각 집단간 평균 차이는 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다.

세부적으로 살펴보면 500만원 이하 집단의 관광안내사의 직무만족도 평균은 3.91로 가장 높았고, 다음으로 2,500만원 이상 집단의 직무만족도 평균은 3.79, 1,501만원~2,000만원 이하 집단 3.55, 2,001만원~2,500만원 이하 집단 3.51, 501만원~1,000만원 이하 집단 3.43, 1,001만원~1,500만원 이하 3.14 순으로 나타났다.

반면 활동경력을 설명변수로 하는 분석의 F 분포(6, 106, 0.05)의 임계치는 2.17로  $2.17 > 0.341$ 이므로 활동경력에 따라 직무만족도가 동일하다는 귀무가설을 기각하지 못하는, 즉 직무만족도에 집단간 차이가 나타나지 않았다.

그리고 소속된 여행사 여부에 따른 직무만족도를 분석하면, 레빈의 등분산 검정 (Levene's Test for Equality of Variance F)은 분산의 동일성을 검정하는 것으로 유의확률이  $0.488 > \alpha=0.05$ 이므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 따라서 모집단의 분산이 동일하다는 가정하에서 t검정을 실시한 결과, t 통계량 1.565, 유의확률 0.120으로 귀무가설을 기각할 수 없어 소속된 여행사 여부에 따라 직무만족도에 차이가 없는 것으로 나타났다.

다음 국외여행 인솔 경험에 따른 직무만족도를 분석하면, 레빈의 등분산 검정량의 유의확률이  $0.761 > \alpha=0.05$ 이므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 이에 t검정을 실시한 결과, t 통계량 -0.077, 유의확률 0.939로 귀무가설을 기각할 수 없어 국외여행 인솔 여부에 따라 직무만족도에 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 14> 업무 특성에 따른 직무만족도 평균비교

구 분		사례수	평균	표준편차	T/F	유의확률
소속 여행사 여부	소속된 여행사가 있음	62	3.66	.622	1.565	.120
	소속된 여행사가 없음	49	3.48	.591		

활동경력	10년 이하	18	3.60	.748	.341	.796
	10년 초과-15년 이하	22	3.56	.344		
	15년 초과-20년 이하	36	3.69	.626		
	20년 초과	27	3.56	.641		
연봉	500만원 이하	13	3.91	.634	2.979	.010
	501만원 ~ 1,000만원 이하	4	3.43	.409		
	1,001만원 ~ 1,500만원 이하	16	3.14	.599		
	1,501만원 ~ 2,000만원 이하	29	3.55	.549		
	2,001만원 ~ 2,500만원 이하	25	3.51	.509		
	2,500만원 이상	19	3.79	.563		
국외여행 인솔 경험	국외여행 인솔 경험이 있음	38	3.55	.602	-.077	.939
	국외여행 인솔 경험이 없음	65	3.56	.603		

다음으로 연봉에 따라 직무만족 하위요인의 평균을 분석하여 보면, 다음 <표 15>와 같다. 유의수준  $\alpha=0.05$ 에서 통계적으로 유의미한 반응변수는 인간관계에 대한 만족, 직무자체에 대한 성취감 및 보람 변수로 나타났다. 설명변수인 연봉에 따라 각 반응변수의 집단간 차이가 있다고 할 수 있는 것이다. 인간관계에 대한 만족을 반응변수로 하는 F 분포(6, 106, 0.05)의 임계치는 2.17로  $2.17 < 2.284$ 이므로 연봉에 따라 인간관계에 대한 만족이 동일하다는 귀무가설은 기각된다. 다음 요인 수준들의 평균차이를 계산하는 사후검정을 하게 되는데 분산분석이 유용하기 위해서는 표본이 무작위적으로 추출되었으며 모집단은 동일한 분산을 가지고 있다는 가정을 충족시켜야 한다. 이를 검정하기 위한 가설은  $H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2 = \sigma_4^2 = \sigma_5^2 = \sigma_6^2$ ,  $H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \neq \sigma_3^2 \neq \sigma_4^2 \neq \sigma_5^2 \neq \sigma_6^2$ 이고 레벤(Levene) 통계량은 2.543으로 유의확률은 0.024로 0.05보다 작으므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 기각하게 되어 분산분석이 가능하기 위한 가정을 충족시키지 못하고 있는 것으로 나타났다.

다음 직무자체에 대한 성취감의 평균을 분석하여 보면, 유의수준  $\alpha=0.05$ 에서

통계적으로 유의미한 것을 알 수 있다. F 분포(6, 106, 0.05)의 임계치는 2.17로  $2.17 < 2.959$ 이므로 연봉에 따라 직무자체에 대한 성취감이 동일하다는 귀무가설은 기각된다. 다음 요인수준들의 평균차이를 계산하는 사후검정을 하게 되는데 레벤(Levene) 통계량은 1.461로 유의확률은 0.199로 0.05보다 크므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 500만원 이하와 1,001만원~1,500만원 이하 집단간 평균차이는 0.75, 유의확률은 0.025, 1,001만원~1,500만원 이하와 1,501만원~2,000만원 이하 집단간 평균차이는 -0.72, 유의확률은 0.010, 2,001만원~2,500만원 이하 집단과의 평균 차이는 -0.82, 유의확률 0.005, 2,500만원 이상 집단과의 평균 차이는 -0.76, 유의확률은 0.012로서 모두  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 각 두 집단간 평균 차이는 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다.

그리고 직무자체에 대한 보람의 평균을 분석하여 보면, F 분포(6, 106, 0.05)의 임계치는 2.17로  $2.17 < 2.621$ 이므로 연봉에 따라 직무자체에 대한 보람이 동일하다는 귀무가설은 기각된다. 다음 요인수준들의 평균차이를 계산하는 사후검정을 하게 되는데 레벤(Levene) 통계량은 0.728로 유의확률은 0.628로 0.05보다 크므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 500만원 이하와 1,001만원~1,500만원 이하 집단간 평균차이는 0.63, 유의확률은 0.015, 2,001만원~2,500만원 이하 집단과의 평균 차이는 0.51, 유의확률 0.031, 1,001만원~1,500만원 이하와 2,500만원 이상 집단간 평균 차이는 -0.60, 유의확률 0.011, 2,001만원~2,500만원 이하와 2,500만원 이상 집단간 평균 차이는 -0.48, 유의확률은 0.023으로서 모두  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 각 집단간 평균 차이는 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다.

반면 보수에 대한 만족을 반응변수로 하는 분석의 F 분포(6, 106, 0.05)의 임계치는 2.17로  $2.17 > 1.162$ 이므로 연봉에 따라 보수에 대한 만족이 동일하다는 귀무가설을 기각하지 못하는, 즉 보수에 대한 만족에 집단간 차이가 나타나지 않은 것을 알 수 있다.

<표 15> 연봉에 따른 직무만족요인 평균비교

구 분		사례수	평균	표준편차	F	유의확률
인간관계에 대한 만족	500만원 이하	13	3.93	.782	2.284	.041
	501만원 ~ 1,000만원 이하	4	3.46	.376		
	1,001만원 ~ 1,500만원 이하	16	3.00	.706		
	1,501만원 ~ 2,000만원 이하	29	3.33	.662		
	2,001만원 ~ 2,500만원 이하	25	3.33	.677		
	2,500만원 이상	19	3.63	.715		
직무 자체 성취감	500만원 이하	13	3.92	1.309	2.959	.010
	501만원 ~ 1,000만원 이하	4	3.38	.924		
	1,001만원 ~ 1,500만원 이하	16	3.17	1.143		
	1,501만원 ~ 2,000만원 이하	29	3.90	.951		
	2,001만원 ~ 2,500만원 이하	25	3.99	.518		
	2,500만원 이상	19	3.93	.623		
직무자체 보람	500만원 이하	13	4.15	.675	2.621	.021
	501만원 ~ 1,000만원 이하	4	3.58	.500		
	1,001만원 ~ 1,500만원 이하	16	3.52	.779		
	1,501만원 ~ 2,000만원 이하	29	3.93	.726		
	2,001만원 ~ 2,500만원 이하	25	3.64	.713		
	2,500만원 이상	19	4.12	.547		
보수에 대한 만족	500만원 이하	13	3.50	1.354	1.162	.332
	501만원 ~ 1,000만원 이하	4	3.13	.629		
	1,001만원 ~ 1,500만원 이하	16	2.88	.785		
	1,501만원 ~ 2,000만원 이하	29	3.16	1.135		

	2,001만원 ~ 2,500만원 이하	25	3.10	.750		
	2,500만원 이상	19	3.55	.941		

응답자의 업무적 특성에 따른 이직의도 평균을 분석한 결과 다음 <표 16>과 같고, 통계적으로 유의미한 변인은 연봉으로 나타났으며 이 설명변수에 따라 반응변수인 이직의도에 집단간 차이가 있다고 할 수 있다. 연봉을 설명변수로 하는 분석의 F 분포(6, 106, 0.05)의 임계치는 2.17로  $2.17 < 2.402$ 이므로 연봉에 따라 이직의도가 동일하다는 귀무가설은 기각된다. 다음 요인수준들의 평균차이를 계산하는 사후검정을 하게 되는데 분산분석이 유용하기 위해서는 표본이 무작위적으로 추출되었으며 모집단은 동일한 분산을 가지고 있다는 가정을 충족시켜야 한다. 이를 검정하기 위한 가설은  $H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2 = \sigma_4^2 = \sigma_5^2 = \sigma_6^2$ ,  $H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \neq \sigma_3^2 \neq \sigma_4^2 \neq \sigma_5^2 \neq \sigma_6^2$ 이고, 레벤(Levene) 통계량은 0.439로 유의확률은 0.852로서 0.05보다 크므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 500만원 이하와 1,001만원~1,500만원 이하 집단간 평균차이는 0.92, 유의확률은 0.002, 1,001만원~1,500만원 이하와 1,501만원~2,000만원 이하 집단간 평균 차이는 -0.73, 유의확률 0.003, 2,001만원~2,500만원 이하 집단과의 평균 차이는 -0.59, 유의확률 0.021, 2,500만원 이상 집단과의 평균 차이는 -0.79, 유의확률은 0.004로서 모두  $\alpha=0.05$ 보다 작으므로 각 집단간 평균 차이는 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다.

반면 활동경력을 설명변수로 하는 분석의 F 분포(6, 106, 0.05)의 임계치는 2.17로  $2.17 > 1.370$ 이므로 활동경력에 따라 이직의도가 동일하다는 귀무가설을 기각하지 못하는, 즉 이직의도에 집단간 차이가 나타나지 않았다.

그리고 소속된 여행사 여부에 따른 이직의도를 분석하면, 레빈의 등분산 검정(Levene's Test for Equality of Variance F)은 분산의 동일성을 검정하는 것으로 유의확률이  $0.207 > \alpha=0.05$ 이므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 따라서 모집단의 분산이 동일하다는 가정 하에서 t검정을 실시한 결과, t 통계량 0.708, 유의확률 0.480으로 이직의도간 평균이 같다는 귀무가설을 기각할 수 없게 되어 소속된 여행사 여부에 따라 이직의도에 차이가 없는 것으로 나

타났다.

다음 해외여행 인솔 경험에 따른 이직의도를 분석하면, 레빈의 등분산 검정량의 유의확률이  $0.482 > \alpha = 0.05$ 이므로 모집단의 분산이 동일하다는 귀무가설을 채택할 수 있다. 이에 t검정을 실시한 결과, t 통계량  $-0.177$ , 유의확률  $0.860$ 으로 귀무가설을 기각할 수 없어 해외여행 인솔 여부에 따라 이직의도에 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 16> 업무적 특성에 따른 이직의도 평균 비교

구 분		사례수	평균	표준편차	T/F	유의확률
소속된 여행사 여부	소속된 여행사가 있음	62	3.71	.835	.078	.480
	소속된 여행사가 없음	49	3.60	.741		
활동경력	10년 이하	18	3.47	.962	1.370	.256
	10년 초과-15년 이하	22	3.56	.677		
	15년 초과-20년 이하	36	3.79	.730		
	20년 초과	27	3.87	.745		
연 봉	500만원 이하	13	3.98	.696	2.402	.032
	501만원 ~ 1,000만원 이하	4	3.31	.689		
	1,001만원 ~ 1,500만원 이하	16	3.06	.844		
	1,501만원 ~ 2,000만원 이하	29	3.79	.782		
	2,001만원 ~ 2,500만원 이하	25	3.65	.722		
	2,500만원 이상	19	3.86	.839		
해외여행 인솔 경험	해외여행 인솔 경험이 있음	38	3.67	.782	-.177	.860
	해외여행 인솔 경험이 없음	65	3.70	.810		

#### 4. 직무만족도와 이직의도간 관계 분석

관광안내사의 직무만족도와 이직의도간 관련성 여부를 검정하기 위해 상관분석을 실시한 결과 다음 <표 17>과 같다. 직무만족도를 구성하는 모든 변수인 인간관계에 대한 만족, 직무 자체에 대한 성취감, 직무 자체에 대한 보람, 보수에 대한 만족과 이직의도 간에 유의한 상관관계가 존재함을 알 수 있다. 방향성을 보면, 직무자체에 대한 보람, 보수에 대한 만족, 인간관계에 대한 만족 간에 정(+)의 부호를 보이고 있고, 이직의도와 직무만족을 구성하는 변수 간 관계는 모두 부(-)의 관계를 보이고 있다.

<표 17> 상관계수 결과표

		인간관계에 대한 만족	직무자체에 대한 성취감	직무자체에 대한 보람	보수에 대한 만족	이직의도
인간관계에 대한 만족	Pearson 상관계수 (유의확률)	1	.168 (.075)	.471** (.000)	.527** (.000)	-.238* (.011)
직무자체에 대한 성취감	Pearson 상관계수 (유의확률)	.168 (.075)	1	.524** (.000)	.043 (.654)	-.351** (.000)
직무자체에 대한 보람	Pearson 상관계수 (유의확률)	.471** (.000)	.524** (.000)	1	.282** (.002)	-.543** (.000)
보수에 대한 만족	Pearson 상관계수 (유의확률)	.527** (.000)	.043 (.654)	.282** (.002)	1	-.259** (.006)
이직의도	Pearson 상관계수 (유의확률)	-.238* (.011)	-.351** (.000)	-.543** (.000)	-.259** (.006)	1

\*\* : p<0.01 \* : p<0.05

상관계수가  $\pm 0.2$  이하는 상관관계가 거의 없는 편이고,  $\pm 0.3 \sim 0.4$ 는 약한 상관관계,  $\pm 0.5 \sim 0.6$ 은 보통의 상관관계,  $\pm 0.7 \sim 0.8$ 은 높은 상관관계,  $\pm 0.9$  이상은 매우 높은 상관관계를 갖고 있다고 말할 수 있다(김구, 2008:80-81). 이에 따라 살펴보

면, 직무자체에 대한 보람 변수와 이직의도는 보통의 상관관계, 직무자체에 대한 성취감과 이직의도는 약한 상관관계를 보이고 있다. 직무만족을 구성하는 변수간 관계를 보면, 보수에 대한 만족과 인간관계에 대한 만족간 관계, 직무자체에 대한 보람과 직무자체에 대한 성취감 변수 간 관계는 보통의 상관관계를 보이고 있다.



## 5. 성격특질과 직무만족도간 관계 분석

관광안내사의 성격특질이 직무만족도에 미치는 영향력의 크기를 추정하고 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 첫 번째로 다중회귀모형의 유의성을 검정하기 위해 다음 분산분석표(ANOVA table)를 보면  $\alpha=0.01$ 에서 검정통계량  $F$ 는  $F_{0.01(5,107)}=3.17$ 보다 큰 10.864로서 귀무가설은 기각된다. 그러므로 성격특질과 직무만족도 사이에는 통계적으로 유의한 회귀관계가 있다고 결론내릴 수 있다.

<표 18> 다중회귀모형 검정

모형	자유도	제곱합	평균제곱	F	유의확률
선형회귀분석	5	14.034	2.807	10.864	.000
잔차	107	27.644	.258		
합계	112	41.679			

R제곱=0.337(수정된 R제곱=0.306)

다음으로 어떤 독립변수가 의미가 있는지 알아보기 위해 개별 모수별로 유의성을 검정해야 한다. 우선 귀무가설  $H_0$ : 호감성( $\beta_1$ )=0, 즉 호감성과 직무만족도간 선형관계가 없고 독립적이라고 세우고, 연구가설  $H_1$ : 호감성( $\beta_1$ ) $\neq$ 0, 즉 호감성과 직무만족도간 선형관계가 존재하고 있다라고 세운다. 이 때 귀무가설 검정을 위한 통계량  $t_{0.025(107)}=1.980$ 으로 -1.028이 이보다 작으므로 귀무가설을 기각할 수 없다. 즉  $\alpha=0.05$  수준에서 다른 변수가 일정할 때 호감성은 직무만족도에 영향을 주지 않는다고 분석할 수 있다.

다른 설명변수인 정서적 불안정성, 외향성 등에 대해 유의성 검정을 한 결과 각각  $t$  값이 -0.536, 1.585로  $t_{0.025(107)}=1.980$ 보다 작으므로  $\alpha=0.05$  수준에서 다른 변수가 일정할 때 정서적 불안정성, 외향성은 직무만족도에 영향을 주지 않는다고 분석할 수 있다.

성실성이 의미가 있는지 유의성을 검정한 결과, 우선 귀무가설  $H_0$ : 성실성( $\beta_3$ )=0,

즉 성실성과 직무만족도간 선형관계가 없고 독립적이라고 세우고, 연구가설 H1: 성실성( $\beta_3$ ) $\neq 0$ , 즉 성실성과 직무만족도간 선형관계가 존재하고 있다고 세운다. 이 때 귀무가설 검정을 위한 통계량  $t_{0.025(107)}=1.980$ 으로 5.102가 이보다 크므로 귀무가설을 기각할 수 있다. 즉  $\alpha=0.05$  수준에서 다른 변수가 일정할 때 성실성은 직무만족도에 영향을 주고, 표준화  $\beta$  계수(0.534)를 보면 다른 변수인 호감성, 정서적 불안정성, 개방성, 외향성이 일정할 때 성실성이 표준편차만큼 변하면 직무만족도는 직무만족도 표준편차의 0.53배가 증가한다고 할 수 있다. 다른 요인보다 직무만족도를 증가시키는 데 중요한 요인이라고 할 수 있는 것이다.

다음 경험에 대한 개방성 변수의 유의성 검정 결과, 귀무가설 검정을 위한 통계량  $t_{0.05(107)}=1.658$ 로 1.715가 이보다 크므로 귀무가설을 기각할 수 있다. 즉  $\alpha=0.05$  수준에서 다른 변수가 일정할 때 경험에 대한 개방성은 직무만족도에 영향을 준다고 말할 수 있다. 다른 변수인 호감성, 정서적 불안정성, 성실성, 외향성이 일정할 때 경험에 대한 개방성이 표준편차만큼 변하면 직무만족도는 직무만족도 표준편차의 0.14배가 증가한다고 할 수 있다. 이를 통해 관광안내사의 자격 및 소양에 있어서 1순위로 성실성, 다음으로 경험에 대한 개방성 부분을 중요하게 인식하고, 이 부분에 대한 자격 검증 및 소양교육 등을 운영할 필요가 있다.

이 회귀식은 30.6%의 설명력을 갖고 있고, 위에서 살펴본 것처럼 독립변수 중에서 성실성(유의확률=0.000 $<\alpha=0.05$ ), 경험에 대한 개방성(유의확률=0.089 $<\alpha=0.1$ )이 통계적으로 유의한 것을 알 수 있다.

<표 19> 다중회귀모형 추정회귀식

변 수	비표준화계수		표준화계수			
	$\beta$	표준오차	$\beta$	T	유의확률	VIF
호감성	-.097	.095	-.104	-1.028	.306	1.653
정서적 불안정성	-.038	.072	-.045	-.536	.593	1.117
성실성	.514	.101	.534	5.102	.000	1.765
경험에 대한 개방성	.113	.066	.140	1.715	.089	1.082

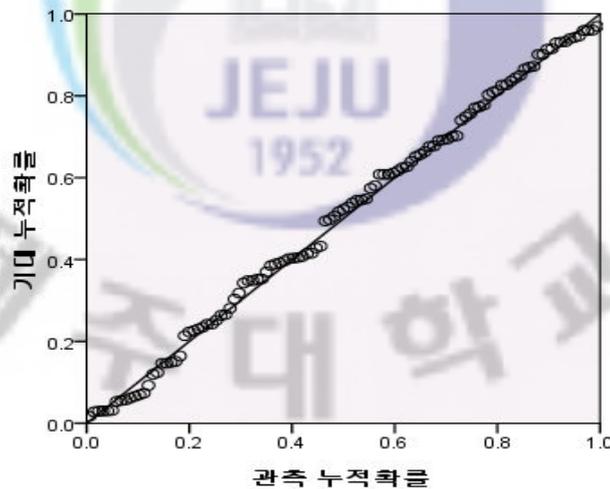
외향성	.127	.080	.139	1.585	.116	1.243
(상 수)	1.372	.389		3.529	.001	

다음으로 위 다중회귀모형이 지닌 가정을 검토해야 하는데, 독립변수간 상관관계가 존재하는 지 다중공선성을 분석한 결과, VIF가 1.653, 1.765, 1.082, 1.243, 1.117로 10보다 현저하게 작으므로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 볼 수 있다. 잔차의 독립성에 대한 검정은 Durbin-Watson 값을 살펴보면 되는데, 이는 시간의 경과에 따라 수집된 자료일 경우 자기상관관계가 존재할 가능성이 높게 된다. 여기서 독립변수의 수는 5, 관찰치는 113개로 5% 유의수준에서 Durbin-Watson의 임계치는  $1.57 \leq d \leq 1.78$ 의 값을 지니고, 검정통계량  $d(1.699)$ 는 범위 안에 있게 되어 불확정적이다.

<그림 3> 잔차의 정규분포 산포도

회귀 표준화 잔차의 정규 P-P 도표

종속변수: 직무만족도



잔차가 정규분포를 한다는 가정을 검정하기 위해 잔차의 정규분포 산포도를 보면, 대각선 직선의 형태를 지니고 있어 잔차가 정규분포를 한다고 할 수 있다 (강병서.김계수, 2007).

## 6. 관광업계 차원과 도청 정책적 차원의 개선 요구 사항

다음은 제주지역의 관광산업 활성화를 위해 관광업계 차원과 도청 정책차원에서 개선해야 될 점에 대해 조사한 결과이다. 두 분야 모두 가이드의 소득 안정성, 복지정책 등 가이드와 관련된 부분을 개선해야 한다는 의견이 많은 것으로 나타났다. 각 분야별로 살펴보면 다음과 같다.

우선 관광업계 차원에서 보면, 저가 패키지 여행 상품 판매를 금지하고 적정한 비용의 관광 상품을 개발하라는 의견이 전체 의견 중 44.7%로 가장 많았고, 다음으로 관광안내사의 관광안내 비용을 규정하고, 안정적 임금을 제공하며 4대 보험 제공 등 관광안내사의 안정성을 보장하라는 의견 34.04%, 여행사 과다 경쟁에 따른 경영세부전략을 수립하라는 의견 6.4% 순으로 나타났다. 그 밖에도 관광지 입장시 매표 대상 확인, 관광안내사의 서비스 정신, 포용력, 단결심 제고 등 상생 시스템이 필요 각 4.26%, 관광객과 관광안내사간 문제가 발생했을 때 양측의 입장을 모두 확인하고 해결하기를 원하는 의견, 불법 노점 및 관광업체 시설에 대한 지속적 단속, 관광버스 비용 적정선 유지 의견이 각각 2.13%로 분석되었다.

<표 20> 관광산업 활성화를 위한 관광업계 차원의 개선분야

구 분	빈 도(명)	비 율(%)
저가 패키지 여행 상품 판매 금지, 적정한 비용의 상품 개발	21	44.7
관광안내 비용 지급, 안정적 임금 제공 등	16	34.0
관광안내사 직업의 안정성 보장	3	6.4
여행사 과다경쟁에 따른 경영세부전략 수립	3	6.4
관광지 입장시 매표 대상 확인	2	4.3
관광안내사의 서비스 정신, 포용력, 단결심 제고	2	4.3
관광객과 관광안내사간 문제 발생시 양측 입장 확인 후 해결	1	2.1
불법 노점 및 관광업체 시설에 대한 단속	1	2.1
관광버스 비용 적정가격 유지	1	2.1
계	47	100

다음으로 도청 정책적 차원에서 살펴보면, 관광안내사의 관광안내 비용을 규정하고, 안정적 임금을 제공하며 4대 보험 제공, 관광안내사 자질 교육 등 관광안내사의 안정성을 보장하라는 의견이 42.3%로 가장 많이 나타났다. 다음으로 관광업계 차원에서는 제시하지 못했던 관광버스에 대한 정책적 제언이 많은 것으로 나타났는데, 자세히 보면, 버스기사 교육 및 복장 등을 관리하고, 버스기사의 안정적 임금 보장, 관광버스 비용 적정선 유지, 관광버스 질 제고 등이 전체 의견의 25.4%로 분석되었다. 불법 노점, 관광업계 시설에 대해 정기적이고 지속적으로 단속하라는 의견 12.7%, 언론의 부정적 보도 등에 대한 적극적 대처를 바라는 의견 8.5% 순으로 나타났다. 그 밖에 제주지역의 관광업계에 대한 인식부족 해결과 인센티브 제공 등 보조금 지원이 각 2.82%, 여행객 방문시 제도적 장애요인 제거, 기존 정책의 지속적 수행, 관광업계와의 적극적 협조, 담당공무원의 전문성 제고가 각각 1.41%로 분석되었다.

<표 21> 관광산업 활성화를 위한 도청 차원의 개선분야

구 분	빈 도(명)	비 율(%)
관광안내사의 직업 안정성 보장 (관광안내 비용 지급, 안정적 임금 제공, 4대 보험 제공, 자질 교육 등)	30	42.2
관광버스 기사 교육, 안정적 임금 제공, 관광버스 비용 적정가격 유지, 관광버스 질 제고 등	18	25.4
불법 노점, 관광업체 시설에 대한 정기적, 지속적 단속	9	12.7
언론의 부정적 보도에 대한 적극적 대처	6	8.5
제주지역 관광업계에 대한 도민들의 인식부족 해결	2	2.8
여행업에 인센티브 제공 등 보조금 지원	2	2.8
여행객 방문시 제도적 장애요인 제거	1	1.4
관광업계에 적극 협조	1	1.4
관광업무 담당공무원의 전문성 제고	1	1.4
기존 정책의 지속적 수행	1	1.4
계	71	100

## V. 결 론

### 1. 연구의 요약에 따른 정책 제언

관광산업은 비교적 노동집약적인 서비스산업으로 인적자원관리가 경쟁력을 좌우할 수 있다. 관광산업의 인적 자원이라 하면, 여행안내사, 통역안내사, 호텔업계 관련 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사 등이 포함될 수 있는데, 그 중에서도 여행안내사는 관광객들과 직접 접촉하여 관광객의 만족도 등에 많은 영향을 미치고 있다. 즉 이들의 역할 수행 능력이 일반 여행 업무에서 가장 중추적인 부분을 차지하고 있는 것이다. 그동안 이러한 관광안내사의 중요성은 인식하면서도 자치단체나, 관광업계 차원에서 그들의 처우 개선과 권익보호는 차치하고 있었던 것 또한 사실이다.

이에 본 연구에서는 국내여행안내사로 규정한 관광안내사들을 대상으로 설문 조사를 실시하여 전반적인 직무만족도와 이직의도에 대해 파악하였다. 개인적 특성 변수와 업무관련 변수에 따른 직무만족도와 이직의도 평균을 비교하고, 특히 성격 특질 5요인 이론을 적용하여 성격특질이 직무만족도에 미치는 영향력의 크기를 추정하였다.

분석 결과를 보면 개인적 특성 중 연령에 따라 직무만족도에 집단간 차이가 나타났다. 그 중 30대 관광안내사의 만족도가 가장 높았고 40대, 50대로 연령이 높아질수록 직무만족도가 낮아지고 있었다. 이는 연령이 높아짐에도 불구하고 보수, 신분, 근무환경 등이 다른 직업에 비해 나아지지 않음으로써 나타나는 결과라 해석할 수 있다. 직무만족 하위요인의 평균을 비교 분석한 결과 인간관계에 대한 만족과 직무자체에 대한 보람 요인이 유의미한 반응변수로 나타났다.

다음 업무관련 특성과 직무만족도간 평균을 비교하여 보면, 통계적으로 유의미한 설명변수는 연봉으로 나타났다. 500만원 이하 집단의 직무만족도가 가장 높게 나타났고, 다음으로 2,500만원 이상 집단, 1,501만원~2,000만원 이하 집단, 2,001만원~2,500만원 이하 집단 순으로 나타났다. 직무만족 하위요인별로 분석하면, 인간관

계에 대한 만족, 직무자체에 대한 성취감 및 보람 변수로 나타났다. 그리고 개인적 특성과 업무관련 특성별로 직무만족, 이직의도를 분석한 결과를 살펴보면, 직무만족과 이직의도간 관계는 기존의 연구들과 유사하게 부(-)의 관계가 나타난 것을 알 수 있다.

성격특질과 직무만족도간 관계에 대해 회귀분석을 실시한 결과, 기존 송효분(2000), 송효분·김민주(2003)의 연구와 같이 성실성이 가장 중요한 요인으로 분석되었고, 다음으로 경험에 대한 개방성이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 한편 외향성, 호감성, 정서적 불안정성은 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 즉 관광객을 대하는 관광안내사의 직무에 대한 절대적인 신념과 자신의 직무에 자부심, 책임감을 갖고 효율적, 계획적으로 일을 진행하는 능력 등으로 표현되는 성실성이 가장 중요한 요인임을 알 수 있다.

다음은 제주지역에서 관광안내사로 활동하면서 느끼는 부분에 대한 조사 결과이다. 우선 제주지역 관광안내 과정에서 음성커미션 행위 발생이 당연하다고 생각하는가라는 질문에 대해 응답자의 90.6%가 그런 편이라고 응답하였고, 그렇지 않다고 응답한 관광안내사는 9.4%에 불과하였다. 그 이유에 대해서는, 응답자의 40.7%가 '정기적 급여의 부재'라 답하였고, 다음으로 '육지 대형 여행사의 무리한 요구' 25.7%, '지역여행사의 영세성' 15.9%, '4대 보험 미가입 등 복리후생 환경 열악' 7.1%, '직장상사의 명령' 0.9% 순으로 나타났다.

그리고 관광안내사의 관광버스 동승이 제주지역 경제 활성화에 도움이 되는지 설문한 결과, 전체 응답자의 78.8%가 매우 도움이 된다고 응답하였다. 다음으로 '대체로 도움이 됨' 15.04%, '대체로 도움이 되지 않음' 1.8% 순으로 나타나, 대부분 관광버스 동승의 필요성 및 효과를 인식하고 있었다.

이상과 같은 연구결과를 통해 정책적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 직무만족의 하위요인별 평균을 분석한 결과 직무 자체에 대한 보람이 가장 높고, 보수에 대한 만족이 가장 낮은 수준을 보였다. 그리고 응답자 대부분 제주지역 관광안내 과정에서 음성커미션 행위 발생이 당연하다고 생각하고 있었으며 그 이유로 정기적 급여의 부재를 1순위로 응답하였다. 이는 직업의 안정성의 보장이 되지 않고 있는 상황에서도 직무 자체에 대한 보람으로 현장 업무에 종사하고 있음을 암시하고 있다. 그러므로 경제적 만족을 제고하기 위한 복지 후생

환경의 개선, 정기적 임금의 제공, 관광안내 비용을 명문화 하는 것이 필요하다고 본다. 특히 도외 여행사의 무리한 송객수수료 요구와, 영세한 도내 여행사에 관광객을 분배하는 식의 문어발 경영시스템으로 인하여 관광안내사의 안내 비용 지급은 거의 없다고 볼 수 있다. 이에 송객수수료 양성화를 위해 여행 업계 차원에서 적극적이고 주도적으로 참여하여, 세금계산서를 발행하며 투명한 상거래 질서 정착을 위해 노력해야 할 것이다. 그리고 이러한 업체를 대상으로 인센티브를 제공하고, 공공기관 홈페이지 등에 경영의 투명성을 실천하는 모범 여행사를 홍보하는 노력 등이 정책적 차원에서 보완된다면 송객수수료 양성화 정책의 조기 정착이 가능할 것이다. 이처럼 여행사뿐만 아니라 지역사회, 도청 등 유관기관과의 지속적이고 체계적인 협조가 긴밀하게 이루어질 때 관광안내사의 안내 비용이 정상적으로 지급되고, 더 나아가 제주관광의 경쟁력의 강화에도 기여할 수 있게 될 것이다.

둘째, 제주지역 관광안내사는 매년 배출되고 있으나, 응답자의 연령비율에서 알 수 있듯이 현재 활동하고 있는 안내사의 연령은 매우 높은 편이다. 현재 관광안내의 보수, 안정성 등이 보장되지 않고 관광안내를 해야 소득이 발생하는 열악한 환경이기 때문에 관광안내 건수는 관광안내사 자신의 인맥과 경력 등을 바탕으로 스스로 찾아야만 하는 구조이다. 이에 20, 30대의 신입 안내사가 적응을 하지 못하고, 이직을 하게 됨으로써 현재 제주지역 관광안내사 구조는 정체되어 있고, 경직되어 있다고 하겠다. 이에 관광안내사 자격조건을 강화하고, 이들에 대해 정기적·실질적 교육을 통해 역량을 강화시킬 필요가 있다. 또한 관광객, 여행사, 관련 업체 등의 객관적 평가를 통해 우수한 관광안내사를 선발하여 연수 기회를 제공하거나 보너스를 지급하는 등 관광안내사의 역량을 제고시키면서, 아울러 그들의 직무만족을 높일 수 있는 제도를 마련해야 할 것이다. 그리고 자격증을 소지하지 않고 관광안내를 하는 이들에 대한 지속적인 감시, 제재조치가 필요하다. 또한 일정 규모 이상의 관광버스를 이용하는 관광객들에게는 관광안내사의 버스 동승을 의무화하는 부분을 검토하여 관광안내사의 수요를 지속적으로 창출하여야 할 것이다.

## 2. 연구의 한계 및 향후 과제

본 연구는 사례연구가 거의 없는 제주 지역에 근무하는 관광안내사를 대상으로 개인적 특성 및 업무관련 특성에 따른 직무만족도, 이직의도를 비교, 분석하고 만족도 제고를 위한 방안을 제시하였다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

그러나 본 논문은 관광안내사의 직무만족도를 분석하면서 제주 지역 관광안내사만을 연구대상으로 설정함으로써 지역의 특성에 따라 다양하게 발생할 수 있는 직무만족 요인에 대한 영향을 본 연구에서는 단순화한 경향이 있다. 그리고 관광산업에 종사하는 타 직업군의 관광종사원들과의 비교 연구를 하지 못함으로써 다각적이고 상대적으로 직업만족도를 분석하는 데 한계가 나타날 수 있다. 이에 지역 특성에 맞는 변수를 개발하고, 지역별 차이를 비교 분석하는 연구가 후속으로 진행되어야 할 것이다. 그리고 관광안내사 뿐 아니라 통역안내사 등 유사한 분야의 관광종사원들과의 차이를 비교 분석하는 연구 역시 진행된다면 더욱 효과적인 정책을 마련할 수 있을 것이다.

둘째 설문 응답자와 심층면접조사를 병행하였다면 더욱 심화되고, 정확한 조사가 이루어질 수 있었으나 면접지를 통한 설문조사의 한계로 응답자의 의견이 제한되어 사실과 다르게 나타날 수도 있을 것이다. 이에 향후 연구에서는 집단 관찰 조사, 면접조사 등의 방법을 활용할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 고석영·이상봉. (2008). 여행사의 종사원 조직몰입과 직무만족에 관한 연구. 「여행학연구」. 28: 61-80.
- 곽대영. (2009). 보상제도, 인간관계 및 이직기회가 여행업 종사자의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향-서울소재 BSP 여행사를 중심으로-. 「관광연구저널」. 23(4): 37-52.
- 권명란·이재만. (2008). 여행업 종업원 교육훈련이 내부환경요인과 직무만족에 미치는 영향. 「한국콘텐츠학회논문지」. 8(4): 255-263.
- 김 구. (2008). 「사회과학 계량분석의 활용」. 비앤엠북스.
- 김대용. (2004). 국외여행인솔자의 직무만족에 관한 연구. 순천향대학교 산업정보대학원 석사학위논문.
- 김민주·장영옥. (2004). 우리나라 관광통역안내사의 이직의도 영향요인에 관한 연구. 「관광경영학연구」. 8(3): 1-22.
- 김선희. (2005). 여행사 종사원의 직무만족과 이직의도와의 관계에 관한 연구: Herzberg의 동기-위생이론을 중심으로. 「관광학연구」. 28(4): 255-272.
- 김성혁·권상미·양현교. (2008). 관광기업에서 직속상관의 괴롭힘이 직원 직무수행, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스를 매개변수로. 「관광학연구」. 32(2): 233-254.
- 김용구. (2008). 여행사 종사원의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 「대한관광경영학회 2008년 제31차 정기학술발표대회 논문집」. 834-844.
- \_\_\_\_\_·윤선영. (2009). 여행사종사원의 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 「관광·레저연구」. 21(1): 303-323.
- 김용순·권문호. (2009). 여행사에서의 유리천장 지각과 이직의도. 「한국콘텐츠학회논문지」. 9(3): 345-352.
- 박상현·곽대영. (2007). 보상제도 및 상사·동료와의 관계가 여행업 종사원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 「한국콘텐츠학회논문지」. 7(11):

270-279.

- 박진영·구분기. (2010). 여행사 종업원의 조직후원인식과 직무성과의 관계에 대한 연구. 「관광연구」. 25(2): 65-82.
- 백경미. (2006). 여행사 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 서철현. (2000). 여행사 종사원들의 직무관련 태도요인들이 이직의향에 미치는 영향. 「관광연구」. 15(1): 153-171.
- 서태양·지명원. (2009). 변혁적 리더십과 상사에 대한 신뢰가 여행사 종사자의 서비스 개선 행동과 이직의도에 미치는 영향. 「관광연구」. 24(5): 107-126.
- 송효분. (2000). 관광안내원의 성격특질과 직무태도의 관계. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- \_\_\_\_\_. 김민주. (2003). 관광안내원의 성격특질이 직무태도에 미치는 영향. 「경기관광연구」. 7: 1-24.
- 신강현·김윤태. (2009). 여행사관리자의 리더십유형이 종사원의 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 「관광경영연구」. 13(2): 105-130.
- 신동숙. (2005). 관광통역안내사의 직무만족과 직무만족요인에 관한 연구. 「여행학연구」. 23: 155-178.
- 신동식. (2010). 서비스기업에서 내부마케팅 요인이 조직신뢰 및 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구-여행사 직원을 중심으로-. 「관광연구」. 25(2): 293-316.
- 신애경. (2003). 관광통역안내원의 직무만족도에 관한 연구-일본어 통역안내원을 중심으로-. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- \_\_\_\_\_. (2005). 관광통역안내원의 직무만족 및 직업의 타인추천의도에 관한 연구. 「관광서비스연구」. 5(3): 6-22.
- 신철우. (2007). 「조직행동론」. 문영사.
- 안관영·김효선. (2007). 경제적·심리적 요인과 이직의도의 관계에 대한 연구. 「2007 한국국제회계학회 추계 공동 국제학술발표대회 논문집」. 77-84.
- 오원철. (1995). 「산업 및 조직심리학」. 서울: 박영사.

- 이기은·박희일. (2001). 여행업 종사자의 경력정체 지각이 지식향상 노력과 이직 의도에 미치는 영향. 「서비스경영학회지」. 2(1): 111-131.
- 이정미·정원일. (2004). 관광통역안내원의 관계만족요인이 조직몰입 및 조직시민 행동에 미치는 영향. 「관광서비스연구」. 4(1): 269-293.
- 이정순. (2005). 관광통역안내사의 경력만족이 직무태도와 이직의도에 미치는 영향. 대구대학교 국제경영대학원 석사학위논문.
- 이정인. (2006). 여행사종사원의 직무배태성이 이직의도와 잔류의사 및 조직시민 행동에 미치는 영향. 경운대학교 산업정보대학원 석사학위논문.
- 이정희. (2002). 관광통역안내원의 직무만족에 관한 연구-외국인 국내여행을 담당 하는 관광통역안내원을 중심으로-. 「호텔관광연구」. 9:235-253.
- 이상현·김영국. (2010). 관광산업에서 경력몰입이 이직의도에 미치는 영향. 「문화산업연구」. 10(2): 119-138.
- 장영욱. (2005). 여행사종사원의 이직의도 영향요인에 관한 연구. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 장혜란. (2008). 여행업의 리더십 유형이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 안양대학교 대학원 박사학위논문.
- 채희용·윤세환. (2009). 여행사 종사원의 신뢰가 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향. 「관광연구」. 24(5): 231-250.
- 최병우. (2004). 직무만족에 있어 조직·직무특성, 대인적 환경특성의 영향-남·여 차이를 중심으로-. 「산업경제연구」. 17(4).
- 최영기. (2000). 여행업종사원의 임금에 대한 공정성 지각이 이직의도에 미치는 영향. 「관광경영학연구」. 10: 201-219.
- 허영운. (1998). 성격 5요인 모형과 흥미의 Holland 모형간의 관계에 대한 탐색적 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

제주특별자치도 관광협회. [www.hijeju.or.kr](http://www.hijeju.or.kr)

제주특별자치도 도청 홈페이지 [www.jeju.go.kr](http://www.jeju.go.kr)

제주특별자치도 법무정보시스템 [www.jeju.go.kr/law](http://www.jeju.go.kr/law)

- Jurgenson, C. E. (1978). Job Preference. *Journal of Applied Psychology*. 42: 267-276.
- Seals, G. W. (1977). The Contribution of Job and Leisure Satisfaction to Quality of Life. *Journal of Applied Psychology*. 62: 330.
- Smith, P. C, Kendal, L. M. & Hulin. (1969). *The measurement of Satisfaction in Work and Behavior*. Chicago: Rand McNally.
- Steers, R. M. (1984). *Introduction to Organizational Behavior*. 2nd ed. Illinois; Scott, Foresman and Company. 430-435.



## <ABSTRACT>

### A Study on the Relation between Personality Traits and Job Attitude of Tourist Guides in Jeju

Yoo, Kyung-Hee  
Department of Public Administration  
Graduate School of Public Administration  
Jeju National University  
(Supervised by professor Nam, Chin-Yeol)

Recently leisure time and the desire for cultural life have been increased because the five-day work week has been expanded. The sightseers visiting Jeju have constantly increased. Tourism accounts for more than 60 percent of the gross regional product in Jeju.

Of many employers in tourism services, tourist guides are the backbone of tourism. That's because tourist guide has an important effect on tourist satisfaction and a sound tour culture by having direct contact with tourists in Jeju. However there are difficulties such as poor several benefits condition and a little stable life, etc.

This study attempts to compare and analyze the job attitude and turnover intention of tourist guides according to individual peculiarities and the characteristics of the job. Especially the correlation between the five-factor of personality(extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism, openness to experience) and job satisfaction will be estimated. To measure the job satisfaction and turnover intention to compare it, 113 tourist guides in Jeju are interviewed and analyzed, using T-test, One-Way ANOVA, correlation analysis, Regression Analysis. The job satisfaction consists of 17 questions,

including satisfaction of job, wage, the relationship with the superior and the co-workers.

On the results of reliability analysis of job satisfaction questions, the Cronbach's alpha is 0.910 which turns out to be the highly reliable. It is classified into satisfaction of wage, the relationship and a sense of job accomplishment. The older tourist guides are less contented with their job. The correlation of job satisfaction and turnover intention shows inversely similar to other research results. The result of regression analysis showed that conscientiousness is the most important trait which compose the job attitude of tourist guides similar to existing thesis of Song Hyo-boon(2000, 2003). Of other personality traits, openness to experience is related to the job attitude.

These research outcomes could translate into policy action as follows. First, the local government should improve the job environment of tourist guides such as several benefits condition, regular wage and legal tour guide fee, etc. Secondly, to improve the quality and speciality of tourist guides, it's necessary to set higher standards for the their certificate. Incentive programs such as the in-service training abroad and bonus payments through an objective evaluation by tourists, tour companies, and industries around tourism.

**Keywords:** Tourist guide, Job Attitude, Personality Traits, Turnover Intention, Correlation, The Five-Factor of Personality

## 부 록

### 제주지역 관광안내사의 성격특질과 직무태도 관계성 연구를 위한 설문조사

안녕하십니까? 본 설문은 제주지역에서 활동하시는 관광안내사의 성격특질과 직무태도 관계성에 대한 석사학위논문을 준비하는 과정에서 실시하는 관광안내사 대상 인식조사입니다. 귀하의 응답내용은 통계법 제33조에 의해 절대 비밀이 보장되고 연구목적으로만 사용되며 개인과 관련된 어떠한 내용도 외부에 노출되지 않습니다. 귀중한 시간을 할애하여 설문조사에 참여해주신 여러분께 감사드립니다.

2010년 10월

연구자 : 유경희(제주대학교 행정대학원 석사과정)

Tel: 010-2872-0958

※ 다음은 관광안내사의 성격특질에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 칸에 '√' 표시 해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤
1 나는 사교적인 편이다	①	②	③	④	⑤
2 나는 다른 사람들과 어울리기를 좋아한다	①	②	③	④	⑤
3 나는 말을 많이 하는 편이다	①	②	③	④	⑤
4 나는 자기 주장이 강하다	①	②	③	④	⑤
5 나는 생기있고 활동적이다	①	②	③	④	⑤
6 나는 매사에 긍정적이다	①	②	③	④	⑤
7 나는 모든 일에 적극적이다	①	②	③	④	⑤
8 나는 예의가 바르다	①	②	③	④	⑤
9 나는 착하다	①	②	③	④	⑤
10 나는 융통성이 있다	①	②	③	④	⑤
11 나는 다른 사람들을 신뢰하는 편이다	①	②	③	④	⑤
12 나는 너그러운 편이다	①	②	③	④	⑤

13 나는 다른 사람들의 느낌을 잘 이해하는 편이다	①	②	③	④	⑤
14 나는 겸손한 편이다	①	②	③	④	⑤
15 나는 다른 사람들을 잘 보살피는 편이다	①	②	③	④	⑤
16 나는 마음이 고운 편이다	①	②	③	④	⑤
17 나는 포용성이 있는 편이다	①	②	③	④	⑤
18 나는 매사에 세심하다	①	②	③	④	⑤
19 나는 매사에 철저하다	①	②	③	④	⑤
20 나는 책임감이 있다	①	②	③	④	⑤
21 나는 체계적으로 일을 처리하는 능력을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤
22 나는 효율적으로 일을 진행한다	①	②	③	④	⑤
23 나는 계획적으로 일을 수행한다	①	②	③	④	⑤
24 나는 어려운 일도 해낼 수 있는 능력이 있다	①	②	③	④	⑤
25 나는 나의 목표를 이루기 위하여 열심히 노력한다	①	②	③	④	⑤
26 나는 내 자신을 통제할 수 있다	①	②	③	④	⑤
27 나는 뭔지 모르게 항상 불안하다	①	②	③	④	⑤
28 나는 쉽게 우울해지는 편이다	①	②	③	④	⑤
29 나는 사소한 일에도 화를 낸다	①	②	③	④	⑤
30 나는 감정의 기복이 심하다	①	②	③	④	⑤
31 나는 신경질적인 편이다	①	②	③	④	⑤
32 나는 매사에 두려워하는 편이다	①	②	③	④	⑤
33 나는 평소에 걱정이 많은 편이다	①	②	③	④	⑤
34 나는 충동적으로 행동하는 편이다	①	②	③	④	⑤
35 나는 상상력이 풍부한 편이다	①	②	③	④	⑤
36 나는 호기심이 많은 편이다	①	②	③	④	⑤
37 나는 모험을 좋아한다	①	②	③	④	⑤

38 나는 예술적인 감수성이 있는 편이다	①	②	③	④	⑤
39 나는 다양한 경험을 추구하는 편이다	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 직무만족에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 칸에 '√' 표시 해 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보 통	그 렇다	매우 그 렇다
	①	②	③	④	⑤
1 나는 현재의 직무가 적성에 맞는다	①	②	③	④	⑤
2 나는 현재 내가 하고 있는 일에 흥미를 느낀다	①	②	③	④	⑤
3 나는 현재 직무수행을 통하여 성취감을 느낀다	①	②	③	④	⑤
4 내가 현재 하고 있는 일은 도전할만한 가치가 있다	①	②	③	④	⑤
5 나는 현재의 업무에서 능력을 충분히 발휘할 기회가 있다	①	②	③	④	⑤
6 나는 나의 일에 대해 자부심을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤
7 나는 현재 수행하는 일(직무)에 만족한다	①	②	③	④	⑤
8 내가 받고 있는 보수는 나의 업무노력 정도에 비해 공정하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
9 내가 받고 있는 수고료는 나의 업무노력 정도에 비해 공정하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
10 현재 관광안내사 간에 원만한 인간관계를 이루고 있다	①	②	③	④	⑤
11 직무수행에 있어 관광안내사들 간의 업무협조가 잘 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤
12 관광안내사와 의사소통이 잘 이루어진다	①	②	③	④	⑤
13 관광안내사들 간에 신뢰와 존중이 형성되어 있다	①	②	③	④	⑤
14 나의 직장 상사는 나의 의견을 성의있게 받아들여 준다	①	②	③	④	⑤
15 나는 직장 상사들이 수행하는 감독관리 방법에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤
16 나는 직장 상사들과의 관계가 원만하다	①	②	③	④	⑤
17 나의 직장 상사는 직무수행에 있어 정보제공 등 도움을 주고 있다	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 이직의도에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 칸에 '√' 표시 해 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다 ①	그렇지 않다 ②	보통 ③	그렇다 ④	매우 그렇다 ⑤
1 나는 현재의 직업을 그만두고 싶다	①	②	③	④	⑤
2 나는 앞으로 현재와 같은 분야에서 일하지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3 나의 발전을 위해 이직 계획이 있다.	①	②	③	④	⑤
4 실제 이직을 시도한 경험이 있다.	①	②	③	④	⑤

Q1. 귀하는 제주지역 관광안내 과정에서 음성커미션 행위 발생이 당연하다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다. (☞ Q1-1 로)      ② 그런 편이다. (☞ Q1-1 로)  
 ③ 그렇지 않은 편이다. (☞ Q2 로)      ④ 전혀 그렇지 않다. (☞ Q2 로)

Q1-1. 음성커미션 행위가 발생하는 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 육지 대형 여행사의 무리한 요구      ② 지역 여행사의 영세성  
 ③ 정기적 급여의 부재      ④ 4대 보험 미가입 등 복리후생 환경 열악  
 ⑤ 직장 상사의 명령      ⑥ 기타(적어주세요: \_\_\_\_\_)

Q2. 귀하는 국외여행 인솔(투어컨덕터)을 한 경험이 있습니까?

- ① 예      ② 아니오

Q3. 제주지역의 관광산업 활성화를 위해 관광업계 차원과 도청의 정책 차원에서 개선해야 될 점 1가지씩만 적어주시기 바랍니다.

관광업계 차원	
도청 정책적 차원	

Q4. 귀하는 관광버스에 관광안내사의 동승이 제주지역 경제활성화에 어느 정도의 도움이 된다고 생각하십니까?

- ① 전혀 도움이 되지 않음      ② 대체로 도움이 되지 않음  
 ③ 대체로 도움이 됨      ④ 매우 도움이 됨

※ 다음은 귀하의 일반적 사항에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 연령은? (만 \_\_\_\_\_ 세)
2. 귀하의 성별은?                      ① 남성                      ② 여성
3. 귀하의 혼인 상태는?  
① 기혼(사실혼, 별거, 이혼 등 포함)                      ② 미혼
4. 귀하의 최종 학력은?  
① 고졸 이하    ② 전문대 재학/졸업    ③ 대학 재학/졸업    ④ 대학원 재학 이상
5. 귀하는 현재 소속된 여행사가 있습니까?  
① 소속되어 있다                      ② 소속되어 있지 않다
6. 귀하의 관광안내사 활동 경력은 어느 정도 됩니까? (\_\_\_\_\_ 년 \_\_\_\_\_ 개월)
7. 귀하의 연봉은 어느 정도 됩니까?  
① 500만원 이하                      ② 501만원 - 1,000만원 이하  
③ 1,001만원 - 1,500만원 이하                      ④ 1,501만원 - 2,000만원 이하  
⑤ 2,001만원 - 2,500만원 이하                      ⑥ 2,500만원 이상

\* 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. 소중하게 활용하겠습니다.