제주지역 특급호텔 종사원의 직무스트레스와 조직유효성에 관한 연구

A Study of Job Stress and Organization Effectiveness of Delux Hotel Employees in Jeju

홍 성 화* · 장 성 수** · 송 재 호***

(Hong, Sung-Hwa · Jang, Sung-Soo · Song, Jae-Ho)

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 이론적 고찰
Ⅲ. 인터뷰
Ⅳ. 결론 및 시사점

Ⅰ. 서 론

1.1. 문제의 제기

최근 복잡한 사회환경과 장벽없는 경쟁체제가 일반화되면서 호텔기업 또한 이러한 기업환경 속에 날로 전문화, 세분화되어 가고 있으며 질적인 발전이 요구되고 있다. 호텔산업은 타 산업에 비하여 노동집약적인 산업으로 인적서비스가 곧 하나의 상품으로 인적자원 자체가 그 호텔의 경쟁력이 되어 호텔경영에 지대한 영향을 미치고 있어 호텔과 호텔종사원의 상호작용은 더욱 더 중요한 의미를 갖게 된다 그러나 조직과 개인간의 상호작용 과정에서 조직의 목

* 제주대학교 관광경영학과 조교수
** 제주대학교 관광개발학과 교수
*** 제주대학교 관광개발학과 부교수

표와 개인의 요구 간에는 언제나 불균형이 생기게 마련이며, 이러한 불균형은 개인에게 필수적으로 크고 작은 각종 스트레스를 안겨 주게 된다. 또한 직무환경과 직무내용이 복잡해지고 어려울수록 직무스트레스는 더욱 심화되어 조직 구성원에게 심각한 문제로 부각되게 된다.

최근 호텔기업은 급격한 환경변화에 따른 새로운 업무, 질 높은 서비스를 기대하는 다양한 고객, 노·사 갈등, 기업 구조조정에 따른 고용 불안 등으로 인하여 호텔종사원은 심각한 육체적, 정신적 스트레스를 받고 있다.

뿐만 아니라, 상사와 동료와의 관계 및 자율권의 한계 등에서 받는 스트레스 등 각종 직무관련 스트레스가 가중되고 있다. 문제는 이러한 직무스트레스가 호텔종사원 개인만의 문제가 아니라 호텔발전을 저해하는 요인으로 호텔기업에도 막대한 영향을 미친다는데 있다. 특히 관광산업이 생명산업인 제주의 경우 호텔종사원의 접객태도는 제주관광 경쟁력을 좌우하는 중요한 사항인 만큼 이에 대한 대책마련은 물론, 호텔종사원의 직무스트레스 및 대처전략에 관한 연구가 절실하다고 본다.

1.2. 연구의 방법

본 연구의 방법으로 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의사에 대한 문헌연구와 도내 특급호텔에 종사하는 종사원 8명을 대상으로 각 1시간 ~ 2시간에 걸쳐 심층인터뷰를 실시하였다. 문헌연구는 그 동안에 발표된 직무 스트레스에 관련된 서적과 연구논문을 검토하였으며, 호텔업계 종사자 대상 심층 인터뷰는 문헌연구를 토대로 질문지를 구성, 조사자가 하나의 질문을 던지면 응답자는 그 질문에 따라 자신의 느낌이나 인식을 자유롭게 표현하고 조사자는 이를 기록하게 되는 심층면접법을 활용하였다.

Ⅱ. 이론적 고찰

2.1. 호텔조직의 의의와 특수성

2.1.1. 호텔조직의 의의

호텔이 기업으로서 효율적인 경영을 하기 위해서는 경영의 주체라고 할 수 있는 인적자원

의 조직관리가 절대적으로 필요하다. 그러나 어느 조직에서도 완벽한 조직형태는 있을 수 없으며 호텔의 경우에도 마찬가지이다. 따라서 각 호텔조직은 그 호텔의 내부환경을 고려하여 적절한 조직을 형성하여야 한다. 즉, 호텔의 입지조건이나 제공하는 상품의 수준, 호텔의 구조적 형태, 호텔의 소유형태 그리고 경영이념이나 방침 등 다양한 변수들을 고려하여 최적의 조직형태를 구성해야 한다.

호텔의 조직은 조직의 기본적인 형태에서 살펴보면 크게 라인조직과 스탭조직 혹은 라인과 스탭조직의 혼합으로 구성되어 있는데 이를 기능에 의한 조직형태로 나누어보면 크게 객실부분(Front of the House), 식음료부문(Back of the House), 그리고 관리부분(Management Department)으로 크게 구분되며, 이를 세분하여 보면 현관부분, 객실관리부분, 식당부분, 주장부분, 연회부분, 조리부분, 회계부분, 시설부분, 관리부분 등으로 구분할 수 있다. 호텔의 조직도는 경영자의 철학, 객실규모, 부대시설 규모, 입지, 체인 여부 등에 의하여 결정된다.

호텔기업의 조직기구를 편성함에 있어서 유의해야 할 점은 다음과 같다.

① 호텔기업 조직은 그 호텔이 가지고 있는 기능의 구성과 규모, 경영방침에 의해 달라질 수 있다.

② 노동집약형이 지배적인 호텔에서는 중간관리자 층이 적은 조직형태가 바람직하다.

③ 근무시간이 긴 접객서비스 부서에서는 시간대별 집중도를 고려하여야 한다.

2.1.2. 호텔조직의 특수성

(1) 호텔조직의 부문화

호텔기업 경영조직은 관리부문과 접객을 담당하는 객실부·식음료부로 구분되어 능률적인 경영과 재정관리가 이루어질 수 있도록 하여야 한다. 특히 호텔의 규모가 날로 대형화됨에 따라서 분권관리와 부문경영관리의 합리적인 수행이 호텔경영의 핵심적인 영역으로 인식되고 있다. 업무직능별로 부문화되고 부문별 조직이 편성되어야 한다.

(2) 지배인제도에 따른 조직

모든 관광호텔에서는 지배인의 역할을 중요하게 인식하고, 지배인의 자격과 경영관리자로서의 경영능력을 갖추도록 지배인 자격시험제도를 실시하고 있다. 그러므로 지배인이라는 전문경영인의 역할이 중요하다고 하겠다.

(3) 판매부서조직의 강화

대규모 관광호텔에서는 판매촉진 부서를 하나의 독립부서로 운영하고 있으며 중소규모 호텔에서는 객실판촉과 연회판촉으로 운영하고 있다. 호텔간의 경쟁이 날로 치열해짐에 따라서 고객유치 및 판매증진을 위한 접객 마케팅 활동의 중요성이 날로 부각되고 있다.

(4) 기획관리부서의 강화

새로운 상품개발과 마케팅의 방향설정 등과 영업회계의 심사분석, 원가분석, 호텔 내의 모든 관리에 대한 업무를 담당하는 기획관리부서에 대한 미래지향적인 요구가 증대되고 있다. 또한 경영주의 의견과 호텔기업의 환경을 융화시키는 참모진으로서의 역할이 증대되고 있다. 기획관리부서의 강화로 경영계획과 예산을 수립하고 경영활동을 관리·통제·분석하여 업무능률을 수행하기 위하여 기획한다.

(5) 작업의 표준화

직무분담 부분과 직무기술서에 명시된 직무내용이 표준화되어 능률적인 업무를 수행할 수 있도록 조직을 편성하여야 한다. 예를 들어 주방의 식품조리는 식품조제명세서에 의거, 메뉴가 표준화되고 작업이 표준화되어야 한다.

(6) 호텔업무분장

호텔기업 조직구성원들의 근무위치에 따른 직무에 해당하는 매뉴얼을 제작하여 업무가 분장되도록 하여야 하고, 공식화하여 그 자체만으로 종사원 상호간의 협조와 협동이 이루어질 수 있도록 정확성을 기하여야 한다. 책임제도와 보고제도를 확립하여야 하고 직제편제를 명문화하고 책임과 권한의 한계를 명확하게 하며, 직무의 내용을 구체적으로 표시하여야 한다.

2.2. 직무스트레스

2.2.1. 직무스트레스의 개념

스트레스(Stress)라는 단어의 어원은 라틴어의 'Stringere'로서 '팽팽하게 끌어당기다. 바짝 잡아끌다' 라는 뜻에서 유래되었으며, 스트레스(Stress)라는 용어는 14세기에 처음으로 사용되기 시작하여 17세기에는 곤경(Hardship), 곤란(Straits), 역경(Adversity), 고통(Affliction)의 의미로 사용되었고 18세기 후반에 스트레스의 의미는 진일보하여 사람의 신체기관이나 정신력과 관련되어 나타나는 힘(Force), 압력(Pressure), 긴장(Strain) 및 노력의 강도가 강한 효과

(Strong Effect)의 의미로 사용되었다.

20세기에 이르러서는 스트레스가 사람의 정신 및 신체에 미치는 영향에 관해 연구를 시작하였으며 스트레스 연구의 서구자인 Selye에 의한 생리학적 연구를 필두로 생물학, 심리학, 사회학, 응용심리학, 행동과학, 산업심리학에 이르기까지 여러 학문 분야에서 다양한 연구접근방법으로 각 학문의 특성에 맞게 정의되고 있다.

<표2-1> 스트레스에 대한 학자들의 정의

학 자	정 의
Seyle	환경적 자극에 관한 보편적 신체반응
Lazarus	자극에 대한 개인의 반응
Harrison & Beehr	개인/환경 부적합, 역할부적합
Cherry	개인에게 부과되는 요구에 대한 보편적인 신체반응
Mechanic	특별한 환경내에서의 개인의 불편감

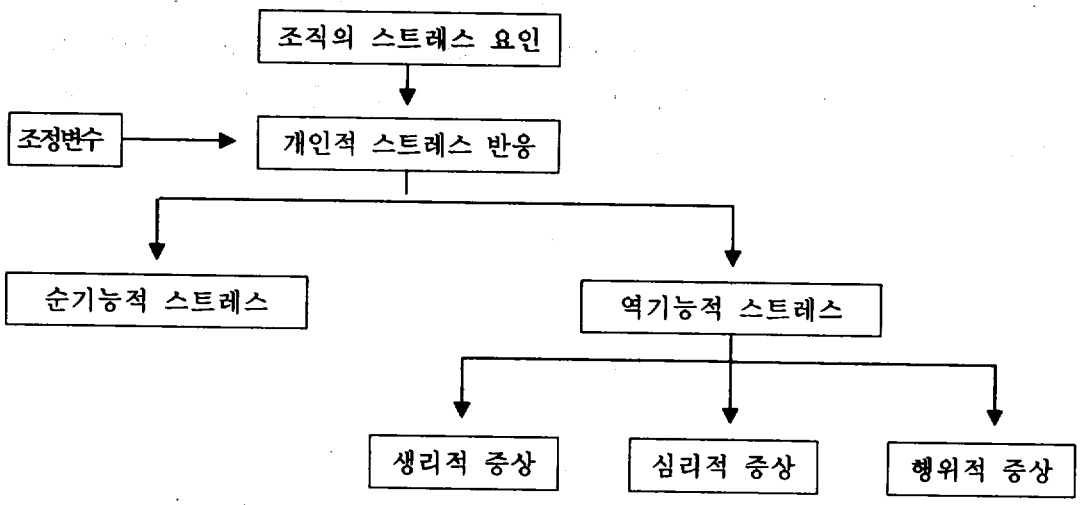
자료 : 선행연구를 바탕으로 논자 재작성.

2.2.2. 직무스트레스의 중요성 및 결과

오늘날 조직체에서 현저하게 나타나는 문제는 조직구성원의 직무스트레스이다. 직무스트레스는 산업이 고도화되고 직무환경과 내용이 복잡할수록 더욱 심화되어 현대 조직체의 심각한 문제로 대두되고 있다. 스트레스의 과다는 개인의 건강문제와 심리적 불만족은 물론 개인의 직무성과도 저하시키는 요인이 되고 있으므로 직무스트레스에 대한 관리 또는 이를 수용할 수 있는 능력 개발에 많은 관심이 모아지고 있다.

슐러는 스트레스 증세를 (1) 생리적 증세, (2) 심리적 증세 (3) 행동적 증세의 세 분야로 나누어서 심리적 반응으로서는 무관심, 체념, 퇴행, 고착, 투사, 거부, 불만족, 불안정, 대처 능력 저하 등의 반응을 나타낸다. 행동적 증세는 개인과 조직의 결과로 구분하여 개인의 결과로는 식욕상실, 체중의 증감, 호흡곤란, 흡연과 음주 습관의 변화 등의 증세를 나타내고 조직의 결과로는 업무실적 저하, 직무 관여도 감소, 책임감 상실, 조직에 대한 무관심, 동료에 대한 무관심 창의력 상실, 결근, 재해사고 등이 발생한다고 말한다.

<그림 2-1> 스트레스의 반응과 결과와의 관계



자료: 송병식, 「인사관리」, 제주대학교, 1999, p.573.

2.3. 조직의 유효성

2.3.1. 조직유효성의 정의

조직유효성(Organizational Effectiveness)에 대한 연구문헌들을 검토해 보면 조직유효성 개념은 학자들마다 다양하게 나타나고 있다. 조직유효성의 정의를 살펴보면 조직유효성은 목표달성도이며, 희소가치가 있는 자원을 획득하기 위해서 환경을 개척해 나가는 조직의 능력이다. 또한 조직구성원들에게 조직에의 공헌도 이상의 유인을 제공함으로써 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 조직의 능력으로 기업의 수익성과 구성원의 욕구충족 및 사회에 대한 기여도를 포함하는 개념이다. 위와 같이 조직유효성의 개념들은 유효성의 한 면만을 기술할 뿐으로 종합적인 개념이 되지 못하고 있다. 오히려 조직유효성의 기준으로 적합한 것은 조직몰입, 직무만족, 이직의사 등에 대한 개념이라고 볼 수 있다.

2.3.2. 조직유효성의 평가기준

본 연구는 제주도내 특급호텔 종사원의 직무스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 내용으로, 조직유효성으로 직무만족, 조직몰입, 이직이사 등으로 한정하여 분석하고자 한다.

(1) 직무만족

직무만족이란 직무에 대한 조직구성원 개개인의 일반적인 태도로 설명할 수 있으며 이는 자신의 직무 또는 직무수행 경험은 물론 결과에 대하여 긍정적으로 생각하는 감정의 상태 또는 결과라고 할 수 있다. 콘스탄스와 베이커(N. A. Constance and M. J. Becker)는 직무만족을 감정적인 반응이므로 조직 구성원들이 자기 직무에 대한 평가에서 획득하는 유쾌하고 긍정적인 감정의 상태로 정의하고 있다. 따라서 직무만족이란 자신이 수행산 직무를 스스로 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게되는 감정 혹은 정서적 상태라고 정의하고 있으며 이는 성취감을 유발하는 데도 많은 영향을 미칠 수 있다. 일반적으로 직무만족에 대한 연구는 크게 직무만족과 직무관련 행동의 관련성 연구 그리고 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구로 나누어 볼 수 있으며 직무관련 행동은 직무담당자의 직무와 관련된 제반 행동을 의미한다.

(2) 조직몰입

조직몰입(Organizational Commitment)은 종사원이 자신이 속한 조직에 대해 얼마만큼의 열정을 가지고 몰두하는냐 하는 정도를 가리키는 개념이다. 즉 조직에 대한 충성, 동일화 및 참여의 견지에서 조직구성원이 가지는 조직에 대한 성향을 의미한다. 또한 조직몰입은 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 조직을 위해 상당한 노력을 하고자 하는 의지 및 조직의 구성원으로 남기를 바라는 강한 욕구를 의미하기도 한다.

이처럼 조직몰입은 직무만족과 유사한 개념으로 보일 수 있으나 다음과 같은 점에서 차이가 난다. 첫째, 조직몰입은 조직 전체에 대한 개인의 감정을 반영한다는 점에서 보다 포괄적인 개념이라는 것인 반면에 직무만족은 직무나 직무의 다양한 측면에 대한 반응만을 의미한다. 둘째, 직무환경의 변화에 따라 직무만족 수준은 즉시 변할 수 있으나 조직몰입은 변하지 않는 특성이 있는 것이 직무만족과는 차이가 있는 것으로 볼 수 있다.

(3) 이직의사

직무스트레스에 의한 영향으로 조직적 차원에서의 결과로 나타나는 조직의 구성원의 직무형태 또는 직무태도를 철회행동이라 하며 결근, 파업, 지각, 휴업 및 이직 등이 이와 관련된 요소라 할 수 있다. 호텔 종사원이 결근을 하거나 호텔을 떠나는 원인은 종사원이 원하는 보상을 호텔에서 충족시켜주지 못하여 호텔 종사원의 기대에 미치지 못하기 때문이다.

결근과 이직은 호텔종사원과 경영자들에게 호텔종사원들이 스트레스가 있는 직무에서 멀어

지는데 사용하는 철회행동이다. 이러한 결근과 이직행동은 둘 다 종사원들이 직무환경에서 멀어진다는 것을 의미한다. 이러한 결근과 이직은 관광호텔에 손실비용을 발생시키는 원인이 되므로 부정적 영향을 주며 바람직하지 못한 결과를 가져오게 된다.

이직을 측정하는 방법으로 이직율을 사용하는 바, 이것은 일정기간 동안에 이직한 구성원 수를 그 기간 동안의 평균 구성원 수로 나누어 계산하는 것으로 종사원의 재직기간과는 관계없이 조직을 떠나는 일반적인 경향을 반영하는 것이다.

Ⅲ. 인터뷰

직무스트레스 요인이 조직의 결과에 미치는 유효성에 어떠한 영향을 미치고 있는 가를 알아보기 위해 도내 특급호텔 종사자 8명을 대상으로 다음과 같이 심층 인터뷰를 실시했다.

3.1. 조사설계

3.1.1. 조사목적

본 연구의 목적이 독립변수(직무스트레스 요인)가 종속변수(직무만족, 조직몰입, 이직의사)에 어떠한 영향을 미치는 가를 연구하는 것이므로 이를 검증하는데 조사의 목적이 있다.

3.1.2. 설문구성

설문지의 문항은 이론적 고찰을 바탕으로 연구목적에 부합하도록 선정하였으며 설문지는 직무스트레스, 조직유효성 요인 등으로 구성하였다.

3.1.3. 조사방법

조사시기 : 2007년 10월 17 ~ 10월 24일

조사대상 : 제주도내 특급호텔에 종사하는 종사원 8명

조사시간 : 각 1시간 ~ 2시간

조사방법 : 조사자가 하나의 질문을 던지면 응답자는 그 질문에 따라 자신의 느낌이나 인식을 자유롭게 표현하고 조사자는 이를 기록하게 되는 심층면접법을 활용하였다. 조사시간은 1인 기준 1시간 ~ 2시간 정도 소요되었다.

3.2. 설문지(서술형)

직무스트레스의 요인 중 역할과다와 관련하여 업무의 가중정도, 과부하 및 강도, 처리능력에 대하여 질문하였으며 역할갈등과 관련하여서는 동료 및 상사와의 갈등 여부, 업무처리에 대한 재량권, 적성 등에 대해 질의하였다. 역할모호성에 대해 알아보기 위해 업무의 적정성 여부, 업무대체가능여부를 조사하였으며, 조직구조와 관련해서는 인사고과의 투명성 여부와 승진관련 문제를, 조직 내 대인관계와 관련해서는 상사, 동료, 부하직원과의 관계와 고객과의 다툼여부 등을 조사하였다. 직무만족을 알아보기 위해서 성취감, 임금, 업무만족여부, 근무환경 등을 질의하였으며, 조직몰입과 관련해서는 조직에 대한 충성심 여부 및 애착정도, 이직의사와 관련해서는 이직의사 여부, 이직조건, 이직준비 등에 대해서 집중 질의하였다.

3.3. 심층인터뷰 조사결과

역할과다와 관련하여 조상대상자 모두 최근 2 ~ 3년 사이에 업무량이 과도하게 많아졌으며 이는 호텔 수익구조 악화와 구조조정에 따른 인원감축이 주된 이유라고 말하고 있으며, 업무를 처리하는데 있어서도 정신적인 스트레스를 많이 받는다고 했다. 또한 호텔실적이 떨어지면서 타 호텔과의 경쟁이 업무압박으로 작용하는 것으로 나타났다.

역할갈등과 관련한 내용 중 업무처리 과정에서 조사대상자 6명이 상사 및 동료와의 마찰이 잦아 갈등이 깊어지고 있다고 답하였으며 나머지 2명은 크게 문제될 것은 없다고 답하였다. 업무처리의 재량권에 대한 질문에서는 조사대상자 8명 중 5명은 일정부분 재량권이 있으나 부담스럽다고 대답한 반면 나머지 2명은 재량권이 전혀 없다고 답하였다. 업무에 대한 적성여부에 대해서는 4명이 적성에 맞는 편이라고 답변한 반면 나머지 4명은 적성에 맞지 않는다고 답하였다.

역할모호성과 관련한 업무의 적정성 여부에 대한 질문에 대해서 조사대상자 6명은 사무분장에 의해 업무가 이루어지기 때문에 문제되는 것은 없다고 답한 반면 2명은 업무범위가 모호하여 적정하지 않는 업무를 수행하고 있다고 답했다. 업무대체가능여부에 대해서는 8명 전원이 다른 사람으로 대체가능하나 전문성과 서비스의 질에서 문제가 발생할 수 있다고 답하였으며, 조직구조와 관련해서 조사대상자 6명이 인사고과의 투명성을 인정할 수 없다고 했으며 나머지 2명은 일정부분 인사고과가 객관적인 편이라고 말했다. 능력대비 승진에 대한 질문에는 8명 전원이 계급이 세분화되어 승진속도가 느리다고 답했으며 8명 중 5명은 승진에

대한 기대조차 하지 않는 것으로 나타났다. 조직 내 대인관계와 관련해서 조사대상자 6명이 상사. 동료 및 부하직원과의 관계가 그저 그렇다고 답하였으며 2명은 상사 1~2명은 제외하곤 좋은 편이라고 답했다. 고객과의 다툼여부에 대해서는 조사 대상자 전원이 없다고 답하였으나 그 중 4명은 다툼직전 까지 가 본 적은 있다고 답했다.

직무만족과 관련한 업무에 대한 성취감 여부에 대한 조사결과, 조사대상자 4명은 예전에는 성취감을 느낀 적이 있는데 최근 2~3년 사이에는 전혀 느낀 적이 없다고 대답하였으며 그 이유로는 실적부진으로 인한 내부분위기 침체를 들었으며, 3명은 특정업무에 대해 성취감을 느끼고 있다고 답하였으며 나머지 1명은 입사이후 단 한번도 성취감을 느낀 적이 없다고 답하였다.

임금과 관련해서는 3명은 적정하다고 답했으며, 3명은 다른 업종에 비해 적은 편이라고 했으며 나머지 2명은 임금 인상분이 감소 또는 동결되어 점점 더 어려워지고 있다고 답하였다.

업무에 대한 만족도는 8명 전원이 불만족스러운 것으로 답했으며 그 중 5명은 어쩔수 없이 직장을 다니고 있다고 답하였다.

근무환경 또한 조사 대상자 8명 전원이 점점 더 어려워지고 있다고 답하였으며 그 이유는 호텔 순이익 감소와 구조조정으로 인한 인원감소 및 분위기 저하 때문이라고 답했다.

조직몰입과 관련한 조직에 대한 충성심과 애착정도에 관한 질문에는 조사대상자 6명이 전혀 없다고 답하였으며 그 이유는 호텔맨으로서 위상과 자부심이 없고 조직에 대한 불신 때문이라고 했으며 나머지 2명은 기본적인 조직에 대한 예의 때문에 일정부분 조직에 대한 충성심과 애착심이 있다고 답했다.

이직의사와 관련한 이직의사 여부에 대해서는 8명 전원이 이직을 생각 중이라고 답하였으며 지금 현재 이직준비를 하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 이직조건으로는 봉급수준과 근무환경을 가장 많이 고려한다고 답했으며 그 중 5명은 다른 직종으로도 이직을 생각하고 있다고 답했다.

Ⅳ. 결론 및 시사점

인적자원에 대한 의존도가 높은 호텔기업에서는 종사원이 제공하는 서비스가 하나의 상품으로써 호텔경영에 지대한 영향을 미치고 있는 점을 감안할 때 호텔종사원의 직무스트레스와

직무만족, 조직몰입, 이직의사 등에 대한 관심은 더욱 더 증대될 것이며 효과적인 관리방안 또한 반드시 마련되어져야 한다.

본 연구에서 직무스트레스에 대한 이론적 고찰을 바탕으로, 도내 특급호텔에 재직 중인 종사원 8명을 대상으로 심층면접을 실시하여 직무스트레스 요인과 조직유효성 요인과의 영향관계를 분석한 결과 제주지역 호텔종사원들의 직무스트레스 수준은 기존의 선행연구에서 나타난 조사결과보다 더 심각한 직무스트레스에 시달리고 있는 것으로 나타났으며 정상적인 직무수행이 어려울 정도의 상황으로 파악되었다.

특히, 조사 대상자 대부분이 업무에 대해 불만족스럽고 이직을 준비하고 있다는 것은 큰 충격이 아닐 수 없으며. 자기가 속한 직장에 대한 기본적인 충성심과 직업에 대한 자부심이 전혀 없는 것으로 나타나 특단의 대책이 요구된다. 또한, 업무의 적정성, 재량권, 인사의 투명성, 조직 내 인간관계, 임금 문제 등에서도 부정적으로 나타으며,.. 이러한 심각한 결과는 다양한 숙박업체의 등장으로 호텔기업의 경영부진 심화 그리고 지속적인 구조조정으로 인한 불안감 및 업무가중 때문으로 조사되었다.

도내 호텔종사원이 느끼는 직무스트레스는 곧바로 호텔기업의 경영성과로 직결될 뿐만 아니라 호텔종사원은 제주관광의 최 일선에서 관광객을 직접 상대하는 제주관광 첨병으로 제주관광 전체에도 직접적으로 악영향을 끼칠 수 있다는 점에서 문제의 심각성이 있다.

따라서 이러한 문제를 해결하고 개선하기 위해서는 호텔종사원 개인은 물론 호텔기업 및 제주도 차원에서도 특단의 대책 마련이 필요할 것으로 보인다.

종사원 개인적 차원의 관리방안으로는 개인의 지각방식을 변화시키고자 하는 지각관리, 각 개인업무를 효율적으로 수행하기 위한 업무환경의 관리, 직무스트레스를 처방하기 위한 신체적·정서적 훈련, 생활스타일의 관리 등이 필요하다 할 수 있다. 또한 조직적 측면에서는 호텔 조직구성원의 직무스트레스가 직무만족 등의 조직유효성 요인을 하락시키는 요인으로 나타났으므로 직무스트레스 감소를 위한 대처와 조직유효성을 증대시키기 위한 다각적인 조직차원의 정책적 배려가 요구되며 우선적으로 조직시스템 및 사내 분위기 점검 등이 조속히 추진되어야 할 것으로 보인다.

또한 제주도 당국은 호텔기업에 대한 과감한 세제지원 및 각종 인센티브 부여 등 수출산업에 버금가는 혜택 부여를 통안 호텔기업 활성화에 적극적으로 나서는 한편, 호텔 종사원에 대한 포상 및 표창, 지도 및 교육 등에도 지속적인 관심을 기울여 호텔종사원이 지역 내에서 자부심과 위상을 가질 수 있도록 적극적으로 노력해야 할 것이다.

끝으로 본 연구의 한계로는 연구결과가 제주지역 특급 관광호텔종사원 8명만을 대상으로

한 것이므로 표본의 대표성 문제가 제기될 수 있으며 시기와 지역, 소속에 따른 모든 호텔종사원에 일반화하여 적용하기에는 무리가 따를 수 있다는 한계를 갖는다. 또한 직무스트레스가 직무만족을 상당히 감소시키는 요인으로 나타난 결과를 바탕으로 미래의 연구에서는 호텔종사원 집단의 직무스트레스를 효과적으로 관리할 수 있는 방안에 대한 세부적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

강인호(1993), "관광호텔종사원이 직무 및 생활스트레스가 서비스 질과 자발적 조직 행동에 미치는 영향", 박사학위논문, 국민대학교 대학원.

김광수(2003), "호텔기업의 조직문화와 임파워먼트가 조직유효성 및 서비스품질에 미치는 영향", 박사학위논문, 경기대학교대학원.

김광철(2000), "관광호텔종사원의 직무특성이 직무스트레스에 미치는 효과에 관한 연구", 박사학위논문, 상지대학교 대학원.

김형철(2003), "관광호텔 종사원의 직무스트레스 관리에 관한 연구", 박사학위논문, 경기대학교 박사학위논문.

배무환(1998), "직무스트레스의 대치전략에 관한 실증적 연구", 박사학위논문, 중앙대학교 대학원.

서동범(1995), "경력스트레스가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구", 박사학위논문, 한남대학교대학원, p,5.

송병식(1999), 「인사관리」, 제주대학교.

유기현(1999), 「경영학원론」, 무역경영사, p.272.

유정남(2000), 「호텔경영론」, 기문사, p. 108.

이재훈(2000), 「인적자원관리」, 경문사, p.162.

전병주(2003), "관광호텔의 경영자 리더쉽 특성이 조직유효성에 미치는 영향", 석사학위논문, 경기대학교 국제대학원, p.23.

최지만(1998), "호텔접객종사원의 직무스트레스와 서비스품질 제공인식에 관한 연구", 석사학위논문, 경희대학교 경영대학원, p,7.

이성희(2001), "관광호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구", 박사학위논문, 경기대학교 대학원 관광경영학과.

2. 국외문헌

Cannon, W, B,(1992), New Evidence for Sympathetic Control of some Internal Secretions, American Journal of Psychiatry, Vol. 2, p. 15.

Cohen, A, C,(1992), Effective Behavior in Organizations, Irwin.

Harrison, R, V,(1995)"The Person and Environment Fit model and The Study of Job Stress"

Mayer, Davis & Schoorman, (1995), "An Integrative Model of Organization Trust", Academy of Management Review, Vol.20, No, 3, p.718.

N. A. Constance and M. J. Becker, Job Satisfaction and Performance, An Empirical Test of Some Theoretical Propositions, Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 9, No. 2, 1973, p.268.

Paker D, F, & Decotiis, T, A(1983)"Organizational Determinants of job Strees: Organizational behavior & human performance", Vol, 32.

Podsakoff, P.M. & Mackenzie, S.B. (1997), Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for future Research, Human Performance, 10(2): pp,133-151.

Sishra, J.(1996), "Organizational Response to Crisis: The Centrality of Trust", in R.M. Kramer and T.R. Tyler (Eds.), Trust in Organizations, Thousand Oaks, CA: Sage, pp,261-287.

Steer, & Black, J.S.(1994), Organizational Behavior, Harper Collins College Publishers.