

자료번호: A1-2009-0204

자 료 명: 호텔 종사원의 직무소진에 관한 조사

안녕하십니까?

본 설문은 내부고객의 직무소진과 직무열의를 분석하고자 작성되었습니다.

귀하께서 작성해 주신 응답내용은 무기명으로 처리하여 본 연구 이외에 다른 목적으로 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 질문에 대한 정답은 없으며 평소 귀하의 경험과 생각을 바탕으로 기입하시면 됩니다.

설문을 완성하는 데는 약 10여분 정도 소요될 것으로 예상됩니다. 본 설문내용에 의문이 있으시면 아래의 e-mail 로 연락 주시면 성의껏 대답해 드리겠습니다.

감사합니다.

2009년 4월

조사자: 고 재윤(경희대학교 호텔관광학과 교수)

휴대전화: 016-9299-2757

e-mail: koohyojin@hotmail.com

I. 소진 정도

귀하의 현 상황에 가장 적합한 곳에 √ 체크를 해 주시기 바랍니다.

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 업무로 인하여 마음이 지친 느낌이 든다					
2	나는 근무시간이 끝날 때 쯤 녹초가 된다					
3	나는 아침에 일어날 때 피로감을 느낀다					
4	사람들과 하루 종일 일하는 것은 나를 긴장하게 만든다					
5	나는 업무로 인하여 기진맥진한 상태가 된다					
6	나는 업무로 인하여 좌절감을 느낀다					
7	나는 너무 과도하게 일하고 있다고 생각한다					

8	함께 일하는 사람들이 나에게 직접적인 스트레스를 준다					
9	나는 내 인생이 낭떠러지에 서 있는 것 같은 허망함을 느낀다					
10	나는 고객을 물건취급 한다고 느낀다					
11	나는 지금의 업무를 하게 된 이후에 사람들을 더욱 냉담하게 대하게 되었다					
12	나는 지금의 업무가 나를 감정적으로 힘들게 하는 것을 걱정한다					
13	나는 고객에게 어떠한 일이 일어나든 상관하지 않는다					
14	나는 고객들이 자신들의 문제로 나를 비난한다고 느낀다					
15	나는 고객이 느끼는 바를 쉽게 이해할 수 없다					
16	나는 고객의 문제를 효과적으로 해결 하지 못한다					
17	나는 나의 업무를 통해 다른 사람의 삶에 긍정적인 영향을 미치지 못한다					
18	나는 열정적이지 못하다					
19	나는 고객들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다					
20	나는 고객과 밀접한 업무를 끝낸 후에 상쾌함을 느끼지 못한다					
21	나는 나의 업무에 많은 가치 있는 일들을 성취해 오지 못하였다					
22	나는 나의 업무에서 발생하는 감정적 문제들을 침착하게 대처 하지 못한다					

II. 일반사항

해당되는 항목에 √ 체크를 해 주시길 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

☐ ①여성 ☐ ②남성

2. 귀하의 연령은(만으로)?

☐ ② 20세~29세 ☐ ③ 30세~39세 ☐ ④ 40~49세 ☐ ⑤ 50세 이상

3. 귀하의 결혼유무는?

☐ ① 미혼 ☐ ② 기혼 ☐ ③ 기타

4. 귀하의 학력은?

☐ ① 고등학교 졸업 ☐ ② 2년제 대학 졸업
☐ ③ 4년제 대학 졸업 ☐ ④ 대학원 재학이상

5. 귀하의 직위는?

☐ ① 사원 ☐ ② 주임 ☐ ③ 대리 ☐ ④ 과장 ☐ ⑤ 부장 이상

6. 귀하의 근무연수를 기입해 주십시오.

☐ ① 1년 미만 ☐ ② 1년 이상 ~3년 미만 ☐ ③ 3년 이상 ~5년 미만
☐ ④ 5년 이상~10년 미만 ☐ ⑤ 10년 이상~15년 미만 ☐ ⑥ 15년 이상

7. 귀하의 연봉수준은 어느 정도입니까?

☐ ① 1천 5백 만원 미만 ☐ ② 1천 5백 만원 이상 ~3천 만원 미만
☐ ③ 3천 만원 이상 ~5천 만원 미만 ☐ ④ 5천 만원 이상

설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.