

호텔종사자의 성격특성과 직무성과에 관한
조사, 2004
CODE BOOK

자료번호	A1-2004-0093
연구책임자	최계봉
연구수행기관	
조사년도	2004년
자료서비스기관	한국사회과학자료원
자료공개년도	2015년
코드북 제작년도	2015년

이 자료를 연구 및 저작에 이용, 참고 및 인용할 경우에는 KOSSDA의 자료인용표준서식에 준하여 자료의 출처를 반드시 명시하여야 합니다. 자료 출처는 자료명이 최초로 언급되는 부분이나 참고문헌 목록에 명시할 수 있습니다.

■ 자료를 이용, 참고, 인용할 경우 표준서식

최계봉. 2004. 「호텔종사자의 성격특성과 직무성과에 관한 조사, 2004」. 자료 서비스기관: 한국사회과학자료원. 자료공개년도: 2015년. 자료번호: A1-2004-0093.

■ 코드북을 인용할 경우 표준서식

한국사회과학자료원. 2015. 「호텔종사자의 성격특성과 직무성과에 관한 조사, 2004 CODE BOOK」. pp. 1-32.

이 자료의 코드북에 대한 모든 권한은 KOSSDA에 있으며 KOSSDA의 사전허가 없이 복제, 송신, 출판, 배포할 수 없습니다.

a_1 나의 성격: 분위기를 탄다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.

1. 나는 분위기를 잘 타는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	3	.7	.7
그렇지 않다	2	23	5.3	5.3
약간 그렇지 않다	3	13	3.0	3.0
보통이다	4	102	23.6	23.6
약간 그렇다	5	109	25.2	25.2
그렇다	6	143	33.0	33.0
매우 그렇다	7	40	9.2	9.2
		433	100.0	100.0

a_2 나의 성격: 변덕스럽다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.

2. 나는 변덕스러운 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	17	3.9	3.9
그렇지 않다	2	97	22.4	22.4
약간 그렇지 않다	3	54	12.5	12.5
보통이다	4	111	25.6	25.6
약간 그렇다	5	92	21.2	21.2
그렇다	6	50	11.5	11.5
매우 그렇다	7	12	2.8	2.8
		433	100.0	100.0

a_3 나의 성격: 예민하다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
3. 나는 예민한 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	.9	.9
그렇지 않다	2	38	8.8	8.8
약간 그렇지 않다	3	46	10.6	10.6
보통이다	4	108	24.9	24.9
약간 그렇다	5	100	23.1	23.1
그렇다	6	102	23.6	23.6
매우 그렇다	7	35	8.1	8.1
		433	100.0	100.0

a_4 나의 성격: 남을 부러워하는 편이다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
4. 나는 남을 잘 부러워하는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	14	3.2	3.2
그렇지 않다	2	62	14.3	14.3
약간 그렇지 않다	3	64	14.8	14.8
보통이다	4	142	32.8	32.8
약간 그렇다	5	79	18.2	18.2
그렇다	6	66	15.2	15.2
매우 그렇다	7	6	1.4	1.4
		433	100.0	100.0

a_5 나의 성격: 감정의 굴곡이 심하다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
5. 나는 감정의 굴곡이 심한 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	10	2.3	2.3
그렇지 않다	2	78	18.0	18.0
약간 그렇지 않다	3	57	13.2	13.2
보통이다	4	116	26.8	26.8
약간 그렇다	5	99	22.9	22.9
그렇다	6	59	13.6	13.6
매우 그렇다	7	14	3.2	3.2
		433	100.0	100.0

a_6 나의 성격: 성미가 급하다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
6. 나는 성미가 급한 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	11	2.5	2.5
그렇지 않다	2	56	12.9	12.9
약간 그렇지 않다	3	47	10.9	10.9
보통이다	4	104	24.0	24.0
약간 그렇다	5	104	24.0	24.0
그렇다	6	92	21.2	21.2
매우 그렇다	7	19	4.4	4.4
		433	100.0	100.0

a_7 나의 성격: 질투가 심하다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
7. 나는 질투가 심한 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	13	3.0	3.0
그렇지 않다	2	84	19.4	19.4
약간 그렇지 않다	3	62	14.3	14.3
보통이다	4	142	32.8	32.8
약간 그렇다	5	68	15.7	15.7
그렇다	6	50	11.5	11.5
매우 그렇다	7	14	3.2	3.2
		433	100.0	100.0

a_8 나의 성격: 어떤 집단에 소속되면 불편하다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
8. 나는 어떤 집단에 소속되어 있으면 불편함을 느낀다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	1.4	1.4
그렇지 않다	2	25	5.8	5.8
약간 그렇지 않다	3	63	14.5	14.5
보통이다	4	103	23.8	23.8
약간 그렇다	5	71	16.4	16.4
그렇다	6	129	29.8	29.8
매우 그렇다	7	36	8.3	8.3
		433	100.0	100.0

a_9 나의 성격: 집단에 속한 것보다 혼자가 더 좋다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
9. 나는 어떤 큰 집단에 속해 있는 것 보다 혼자 있기를 더 좋아한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	10	2.3	2.3
그렇지 않다	2	43	9.9	9.9
약간 그렇지 않다	3	62	14.3	14.3
보통이다	4	96	22.2	22.2
약간 그렇다	5	63	14.5	14.5
그렇다	6	133	30.7	30.7
매우 그렇다	7	26	6.0	6.0
		433	100.0	100.0

a_10 나의 성격: 수줍음을 많이 탄다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
10. 나는 수줍음을 많이 타는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	1.4	1.4
그렇지 않다	2	48	11.1	11.1
약간 그렇지 않다	3	87	20.1	20.1
보통이다	4	150	34.6	34.6
약간 그렇다	5	50	11.5	11.5
그렇다	6	73	16.9	16.9
매우 그렇다	7	19	4.4	4.4
		433	100.0	100.0

a_11 나의 성격: 대담하다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
11. 나는 대담한 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	1.6	1.6
그렇지 않다	2	33	7.6	7.6
약간 그렇지 않다	3	55	12.7	12.7
보통이다	4	158	36.5	36.5
약간 그렇다	5	104	24.0	24.0
그렇다	6	65	15.0	15.0
매우 그렇다	7	11	2.5	2.5
		433	100.0	100.0

a_12 나의 성격: 사람들과 함께일 때 외향적이다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
12. 나는 여러 사람들과 함께 있을 때 더욱 외향적이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	.9	.9
그렇지 않다	2	43	9.9	9.9
약간 그렇지 않다	3	51	11.8	11.8
보통이다	4	167	38.6	38.6
약간 그렇다	5	91	21.0	21.0
그렇다	6	66	15.2	15.2
매우 그렇다	7	11	2.5	2.5
		433	100.0	100.0

a_13 나의 성격: 남과 어울리는 것이 썩스럽다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
13. 나는 남과 어울리는 것을 썩스럽게 생각한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	17	3.9	3.9
약간 그렇지 않다	3	46	10.6	10.6
보통이다	4	104	24.0	24.0
약간 그렇다	5	94	21.7	21.7
그렇다	6	130	30.0	30.0
매우 그렇다	7	41	9.5	9.5
		433	100.0	100.0

a_14 나의 성격: 사람들과 있을 때 조용하다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
14. 나는 사람들과 있을 때 조용히 있는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	9	2.1	2.1
그렇지 않다	2	51	11.8	11.8
약간 그렇지 않다	3	69	15.9	15.9
보통이다	4	151	34.9	34.9
약간 그렇다	5	74	17.1	17.1
그렇다	6	62	14.3	14.3
매우 그렇다	7	17	3.9	3.9
		433	100.0	100.0

a_15 나의 성격: 다른 사람들과 이야기하기를 좋아한다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
15. 나는 다른 사람들과 함께 이야기하기를 좋아하는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	1.4	1.4
그렇지 않다	2	12	2.8	2.8
약간 그렇지 않다	3	24	5.5	5.5
보통이다	4	112	25.9	25.9
약간 그렇다	5	100	23.1	23.1
그렇다	6	146	33.7	33.7
매우 그렇다	7	33	7.6	7.6
		433	100.0	100.0

a_16 나의 성격: 다른 사람들과 잘 어울리지 못한다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
16. 나는 다른 사람과 잘 융화되지 못하는 편임

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	9	2.1	2.1
약간 그렇지 않다	3	34	7.9	7.9
보통이다	4	75	17.3	17.3
약간 그렇다	5	67	15.5	15.5
그렇다	6	176	40.6	40.6
매우 그렇다	7	71	16.4	16.4
		433	100.0	100.0

a_17 나의 성격: 매사에 창의성이 있다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
17. 나는 매사에 창의성이 있는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	21	4.8	4.8
약간 그렇지 않다	3	43	9.9	9.9
보통이다	4	196	45.3	45.3
약간 그렇다	5	101	23.3	23.3
그렇다	6	65	15.0	15.0
매우 그렇다	7	7	1.6	1.6
		433	100.0	100.0

a_18 나의 성격: 상상력이 있다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
18. 나는 상상력이 있는 편이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	.5	.5
그렇지 않다	2	17	3.9	3.9
약간 그렇지 않다	3	39	9.0	9.0
보통이다	4	143	33.0	33.0
약간 그렇다	5	124	28.6	28.6
그렇다	6	85	19.6	19.6
매우 그렇다	7	23	5.3	5.3
		433	100.0	100.0

a_19 나의 성격: 예술작품을 감상하는 편이다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
19. 나는 예술작품을 감상하는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	14	3.2	3.2
그렇지 않다	2	38	8.8	8.8
약간 그렇지 않다	3	66	15.2	15.2
보통이다	4	141	32.6	32.6
약간 그렇다	5	103	23.8	23.8
그렇다	6	58	13.4	13.4
매우 그렇다	7	13	3.0	3.0
		433	100.0	100.0

a_20 나의 성격: 아름다움을 즐긴다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
20. 나는 아름다움(미)을 즐기는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	1.4	1.4
그렇지 않다	2	23	5.3	5.3
약간 그렇지 않다	3	56	12.9	12.9
보통이다	4	113	26.1	26.1
약간 그렇다	5	120	27.7	27.7
그렇다	6	90	20.8	20.8
매우 그렇다	7	25	5.8	5.8
		433	100.0	100.0

a_21 나의 성격: 색다른 해결책을 찾는 편이다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
21. 나는 색다른 해결책(방안)을 찾는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	10	2.3	2.3
약간 그렇지 않다	3	38	8.8	8.8
보통이다	4	135	31.2	31.2
약간 그렇다	5	125	28.9	28.9
그렇다	6	105	24.2	24.2
매우 그렇다	7	19	4.4	4.4
		433	100.0	100.0

a_22 나의 성격: 독창적인 아이디어를 낸다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
22. 나는 독창적인 아이디어를 내는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	18	4.2	4.2
약간 그렇지 않다	3	64	14.8	14.8
보통이다	4	152	35.1	35.1
약간 그렇다	5	113	26.1	26.1
그렇다	6	74	17.1	17.1
매우 그렇다	7	12	2.8	2.8
		433	100.0	100.0

a_23 나의 성격: 예의를 중시하지 않는다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
23. 나는 예의를 중시하지 않는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	1.6	1.6
그렇지 않다	2	14	3.2	3.2
약간 그렇지 않다	3	11	2.5	2.5
보통이다	4	53	12.2	12.2
약간 그렇다	5	53	12.2	12.2
그렇다	6	172	39.7	39.7
매우 그렇다	7	123	28.4	28.4
		433	100.0	100.0

a_24 나의 성격: 다른 사람의 실수를 엄하게 다스린다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
24. 나는 다른 사람이 실수를 하면 엄하게 다스리는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	10	2.3	2.3
그렇지 않다	2	45	10.4	10.4
약간 그렇지 않다	3	76	17.6	17.6
보통이다	4	143	33.0	33.0
약간 그렇다	5	73	16.9	16.9
그렇다	6	74	17.1	17.1
매우 그렇다	7	12	2.8	2.8
		433	100.0	100.0

a_25 나의 성격: 인정이 많다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
25. 나는 인정이 많은 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	3	.7	.7
약간 그렇지 않다	3	12	2.8	2.8
보통이다	4	89	20.6	20.6
약간 그렇다	5	94	21.7	21.7
그렇다	6	176	40.6	40.6
매우 그렇다	7	58	13.4	13.4
		433	100.0	100.0

a_26 나의 성격: 다정하다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
26. 나는 다정한 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	.5	.5
그렇지 않다	2	14	3.2	3.2
약간 그렇지 않다	3	16	3.7	3.7
보통이다	4	99	22.9	22.9
약간 그렇다	5	97	22.4	22.4
그렇다	6	161	37.2	37.2
매우 그렇다	7	44	10.2	10.2
		433	100.0	100.0

a_27 나의 성격: 쌀쌀한 편이다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
27. 나는 냉담한(쌀쌀한) 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	.9	.9
그렇지 않다	2	31	7.2	7.2
약간 그렇지 않다	3	55	12.7	12.7
보통이다	4	122	28.2	28.2
약간 그렇다	5	75	17.3	17.3
그렇다	6	110	25.4	25.4
매우 그렇다	7	36	8.3	8.3
		433	100.0	100.0

a_28 나의 성격: 친절하다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
28. 나는 친절한 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	.9	.9
그렇지 않다	2	7	1.6	1.6
약간 그렇지 않다	3	11	2.5	2.5
보통이다	4	111	25.6	25.6
약간 그렇다	5	111	25.6	25.6
그렇다	6	149	34.4	34.4
매우 그렇다	7	40	9.2	9.2
		433	100.0	100.0

a_29 나의 성격: 부주의한 편이다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
29. 나는 부주의한 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	15	3.5	3.5
그렇지 않다	2	123	28.4	28.4
약간 그렇지 않다	3	77	17.8	17.8
보통이다	4	117	27.0	27.0
약간 그렇다	5	65	15.0	15.0
그렇다	6	29	6.7	6.7
매우 그렇다	7	7	1.6	1.6
		433	100.0	100.0

a_30 나의 성격: 매사에 정확한 편이다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
30. 나는 매사에 정확한 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	.5	.5
그렇지 않다	2	9	2.1	2.1
약간 그렇지 않다	3	41	9.5	9.5
보통이다	4	143	33.0	33.0
약간 그렇다	5	112	25.9	25.9
그렇다	6	106	24.5	24.5
매우 그렇다	7	20	4.6	4.6
		433	100.0	100.0

a_31 나의 성격: 업무처리에 있어 능률적이다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.

31. 나는 업무처리에 있어서 능률적인 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	10	2.3	2.3
약간 그렇지 않다	3	21	4.8	4.8
보통이다	4	146	33.7	33.7
약간 그렇다	5	114	26.3	26.3
그렇다	6	126	29.1	29.1
매우 그렇다	7	16	3.7	3.7
		433	100.0	100.0

a_32 나의 성격: 조직적인 편이다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.

32. 나는 조직적인 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	13	3.0	3.0
약간 그렇지 않다	3	33	7.6	7.6
보통이다	4	156	36.0	36.0
약간 그렇다	5	107	24.7	24.7
그렇다	6	111	25.6	25.6
매우 그렇다	7	12	2.8	2.8
		433	100.0	100.0

a_33 나의 성격: 덜렁대는 편이다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
33. 나는 덜렁대는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	8	1.8	1.8
그렇지 않다	2	32	7.4	7.4
약간 그렇지 않다	3	84	19.4	19.4
보통이다	4	110	25.4	25.4
약간 그렇다	5	73	16.9	16.9
그렇다	6	108	24.9	24.9
매우 그렇다	7	18	4.2	4.2
		433	100.0	100.0

a_34 나의 성격: 정리정돈을 잘한다

I. 다음중 본인의 성격에 가장 가깝다고 생각하는 곳에 체크해 주십시오.
34. 나는 정리 정돈을 잘 하는 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	10	2.3	2.3
그렇지 않다	2	16	3.7	3.7
약간 그렇지 않다	3	43	9.9	9.9
보통이다	4	107	24.7	24.7
약간 그렇다	5	88	20.3	20.3
그렇다	6	128	29.6	29.6
매우 그렇다	7	41	9.5	9.5
		433	100.0	100.0

b_1 나는 고객들을 가족처럼 대한다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

1. 나는 고객들을 자신이나 자신의 가족들을 돌보는 것처럼 대한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	8	1.8	1.8
약간 그렇지 않다	3	24	5.5	5.5
보통이다	4	114	26.3	26.3
약간 그렇다	5	102	23.6	23.6
그렇다	6	155	35.8	35.8
매우 그렇다	7	29	6.7	6.7
		433	100.0	100.0

b_2 나는 고객만족 서비스를 위해 노력한다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

2. 나는 고객들에게 고객만족 그 이상의 서비스를 위해 힘껏 노력한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	5	1.2	1.2
약간 그렇지 않다	3	15	3.5	3.5
보통이다	4	94	21.7	21.7
약간 그렇다	5	113	26.1	26.1
그렇다	6	168	38.8	38.8
매우 그렇다	7	37	8.5	8.5
		433	100.0	100.0

b_3 나는 고객에게 친절하고 예의바르다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.
3. 나는 고객이 만족할 만큼 매우 친절하고 예의 바르다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	4	.9	.9
약간 그렇지 않다	3	16	3.7	3.7
보통이다	4	100	23.1	23.1
약간 그렇다	5	105	24.2	24.2
그렇다	6	163	37.6	37.6
매우 그렇다	7	44	10.2	10.2
		433	100.0	100.0

b_4 나는 고객 불편을 줄이기 위해 노력한다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.
4. 나는 고객의 불편을 줄이기 위해 최선의 노력을 다한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	1	.2	.2
약간 그렇지 않다	3	10	2.3	2.3
보통이다	4	78	18.0	18.0
약간 그렇다	5	117	27.0	27.0
그렇다	6	174	40.2	40.2
매우 그렇다	7	53	12.2	12.2
		433	100.0	100.0

b_5 나는 고객 의견을 적극 수렴한다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

5. 나는 고객의 의견을 적극 수렴한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	0	0.0	0.0
약간 그렇지 않다	3	10	2.3	2.3
보통이다	4	80	18.5	18.5
약간 그렇다	5	118	27.3	27.3
그렇다	6	174	40.2	40.2
매우 그렇다	7	51	11.8	11.8
		433	100.0	100.0

b_6 나는 컴플레인 없이 사전에 노력한다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

6. 나는 고객불평(컴플레인)이 발생하지 않도록 사전에 많은 노력을 기울인다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	2	.5	.5
약간 그렇지 않다	3	8	1.8	1.9
보통이다	4	59	13.6	13.6
약간 그렇다	5	107	24.7	24.8
그렇다	6	203	46.9	47.0
매우 그렇다	7	54	12.5	12.5
		433	100.0	100.0

b_7 나는 고객의 소리를 적극 경청한다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.
7. 나는 고객의 소리를 적극적으로 경청한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	1	.2	.2
약간 그렇지 않다	3	14	3.2	3.2
보통이다	4	56	12.9	13.0
약간 그렇다	5	111	25.6	25.7
그렇다	6	193	44.6	44.7
매우 그렇다	7	58	13.4	13.4
		433	100.0	100.0

b_8 나는 고객이 불평하기 전에 실수를 미리 찾아내도록 한다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.
8. 나는 호텔의 서비스표준(매뉴얼)에 맞춰 고객이 불평하기 전에 미리 실수를 찾아내도록 한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	4	.9	.9
약간 그렇지 않다	3	13	3.0	3.0
보통이다	4	139	32.1	32.1
약간 그렇다	5	108	24.9	24.9
그렇다	6	135	31.2	31.2
매우 그렇다	7	34	7.9	7.9
		433	100.0	100.0

b_9 나는 서비스매뉴얼에 대해 잘 안다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.
9. 나는 서비스매뉴얼에 대해 잘 알고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	3	.7	.7
약간 그렇지 않다	3	35	8.1	8.1
보통이다	4	117	27.0	27.0
약간 그렇다	5	92	21.2	21.2
그렇다	6	147	33.9	33.9
매우 그렇다	7	39	9.0	9.0
		433	100.0	100.0

b_10 나는 진정한 서비스를 제공한다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.
10. 나는 말로만 서비스(lip service)가 아닌 진정한 서비스를 제공하고 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	3	.7	.7
약간 그렇지 않다	3	16	3.7	3.7
보통이다	4	107	24.7	24.7
약간 그렇다	5	114	26.3	26.3
그렇다	6	152	35.1	35.1
매우 그렇다	7	41	9.5	9.5
		433	100.0	100.0

b_11 나는 고객을 서비스 제공의 기회로 본다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.
11. 나는 고객을 수익원으로 보기 보다는 서비스를 제공할 수 있는 기회로 본다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	.5	.5
그렇지 않다	2	10	2.3	2.3
약간 그렇지 않다	3	25	5.8	5.8
보통이다	4	104	24.0	24.0
약간 그렇다	5	120	27.7	27.7
그렇다	6	138	31.9	31.9
매우 그렇다	7	34	7.9	7.9
		433	100.0	100.0

b_12 나는 고객 욕구에 맞는 서비스를 위해 존재한다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.
12. 나는 기본적으로 고객의 욕구에 맞는 서비스를 제공하기 위해 존재한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	7	1.6	1.6
약간 그렇지 않다	3	14	3.2	3.2
보통이다	4	104	24.0	24.0
약간 그렇다	5	120	27.7	27.7
그렇다	6	154	35.6	35.6
매우 그렇다	7	33	7.6	7.6
		433	100.0	100.0

b_13 나는 서비스 향상을 위해 연습한다

Ⅱ. 다음 중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.
13. 나는 교육과 훈련을 통해 서비스 향상을 위해 철저히 연습한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	6	1.4	1.4
약간 그렇지 않다	3	33	7.6	7.6
보통이다	4	115	26.6	26.6
약간 그렇다	5	111	25.6	25.6
그렇다	6	139	32.1	32.1
매우 그렇다	7	29	6.7	6.7
		433	100.0	100.0

c_1 나는 동료에 비해 매출액 달성에 더 기여한다

Ⅲ. 다음중 다른 동료들에 비해 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

1. 나는 다른 동료들에 비해 평균적으로 더욱 많이 매출액 달성에 기여한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	.9	.9
그렇지 않다	2	7	1.6	1.6
약간 그렇지 않다	3	25	5.8	5.8
보통이다	4	208	48.0	48.0
약간 그렇다	5	92	21.2	21.2
그렇다	6	74	17.1	17.1
매우 그렇다	7	23	5.3	5.3
		433	100.0	100.0

c_2 나는 동료에 비해 직무성과에서 상위 10% 안에 든다

Ⅲ. 다음중 다른 동료들에 비해 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크 하여 주십시오.

2. 나는 다른 동료들에 비해 직무성과에 있어 상위 10% 안에 든다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	5	1.2	1.2
그렇지 않다	2	17	3.9	3.9
약간 그렇지 않다	3	34	7.9	7.9
보통이다	4	178	41.1	41.1
약간 그렇다	5	94	21.7	21.7
그렇다	6	83	19.2	19.2
매우 그렇다	7	22	5.1	5.1
		433	100.0	100.0

c_3 나는 동료에 비해 열심히 일한다

Ⅲ. 다음중 다른 동료들에 비해 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크 하여 주십시오.

3. 나는 다른 동료들에 비해 업무시간 내에 최대한 열심히 일한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	3	.7	.7
약간 그렇지 않다	3	12	2.8	2.8
보통이다	4	125	28.9	28.9
약간 그렇다	5	111	25.6	25.6
그렇다	6	145	33.5	33.5
매우 그렇다	7	37	8.5	8.5
		433	100.0	100.0

c_4 나는 동료에 비해 업무지식과 숙련도가 높다

Ⅲ. 다음중 다른 동료들에 비해 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

4. 나는 다른 동료들에 비해 업무지식과 숙련도가 높은 편이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	3	.7	.7
그렇지 않다	2	6	1.4	1.4
약간 그렇지 않다	3	27	6.2	6.2
보통이다	4	131	30.3	30.3
약간 그렇다	5	109	25.2	25.2
그렇다	6	123	28.4	28.4
매우 그렇다	7	34	7.9	7.9
		433	100.0	100.0

c_5 나는 동료에 비해 고객 기대에 부응하고자 노력한다

Ⅲ. 다음중 다른 동료들에 비해 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

5. 나는 다른 동료들에 비해 고객의 기대에 부응하려고 힘껏 노력한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	0	0.0	0.0
그렇지 않다	2	1	.2	.2
약간 그렇지 않다	3	10	2.3	2.3
보통이다	4	115	26.6	26.6
약간 그렇다	5	122	28.2	28.2
그렇다	6	147	33.9	33.9
매우 그렇다	7	38	8.8	8.8
		433	100.0	100.0

c_6 나는 동료에 비해 업무수행능력이 뛰어나다

Ⅲ. 다음중 다른 동료들에 비해 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

6. 나는 다른 동료들에 비해 업무수행능력이 뛰어나다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	.5	.5
그렇지 않다	2	7	1.6	1.6
약간 그렇지 않다	3	17	3.9	3.9
보통이다	4	183	42.3	42.3
약간 그렇다	5	87	20.1	20.1
그렇다	6	114	26.3	26.3
매우 그렇다	7	23	5.3	5.3
		433	100.0	100.0

c_7 나는 동료에 비해 고객으로부터 선물/팁을 많이 받는다

Ⅲ. 다음중 다른 동료들에 비해 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

7. 나는 다른 동료들에 비해 고객으로부터 선물이나 대가(tip)를 많이 받는다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	50	11.5	11.5
그렇지 않다	2	72	16.6	16.6
약간 그렇지 않다	3	40	9.2	9.2
보통이다	4	151	34.9	34.9
약간 그렇다	5	65	15.0	15.0
그렇다	6	44	10.2	10.2
매우 그렇다	7	11	2.5	2.5
		433	100.0	100.0

d_1 나는 일할 때 재치있게 열의를 가지고 일한다

IV. 다음중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

1. 나는 일할 때 매우 재치있게 열의를 가지고 일한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	3	.7	.7
약간 그렇지 않다	3	16	3.7	3.7
보통이다	4	146	33.7	33.7
약간 그렇다	5	108	24.9	24.9
그렇다	6	132	30.5	30.5
매우 그렇다	7	27	6.2	6.2
		433	100.0	100.0

d_2 나는 일할 때 활용가능한 능력을 가진 사람이다

IV. 다음중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

2. 나는 일하는 데 있어서 풍부한 활용 가능한 능력을 가진 사람이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	8	1.8	1.8
약간 그렇지 않다	3	18	4.2	4.2
보통이다	4	148	34.2	34.2
약간 그렇다	5	104	24.0	24.0
그렇다	6	129	29.8	29.8
매우 그렇다	7	25	5.8	5.8
		433	100.0	100.0

d_3 나는 열악한 상황에서도 주어진 일을 잘 할 수 있다

IV. 다음중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

3. 나는 우리 호텔의 여러 가지 열악한 상황 하에서도 나에게 주어진 일을 잘 해 나갈 수 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	.2	.2
그렇지 않다	2	9	2.1	2.1
약간 그렇지 않다	3	18	4.2	4.2
보통이다	4	107	24.7	24.7
약간 그렇다	5	119	27.5	27.5
그렇다	6	145	33.5	33.5
매우 그렇다	7	34	7.9	7.9
		433	100.0	100.0

d_4 나는 일할 때 장애물들을 헤쳐가는 소질이 있다

IV. 다음중 본인의 현재 상황에 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크하여 주십시오.

4. 나는 일하는 데 있어서의 장애물들을 헤쳐 나가는 소질이 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	.5	.5
그렇지 않다	2	7	1.6	1.6
약간 그렇지 않다	3	25	5.8	5.8
보통이다	4	132	30.5	30.5
약간 그렇다	5	110	25.4	25.4
그렇다	6	128	29.6	29.6
매우 그렇다	7	29	6.7	6.7
		433	100.0	100.0

e_1 응답자 성별

V. 다음은 귀하의 일반적 사항입니다.

1. 귀하의 성별은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남	1	230	53.1	53.1
여	2	200	46.2	46.2
무응답	9	3	.7	.7
		433	100.0	100.0

e_2 응답자 연령

V. 다음은 귀하의 일반적 사항입니다.

2. 귀하의 연령은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
29세 이하	1	192	44.3	44.3
30-39세	2	187	43.2	43.2
40-49세	3	50	11.5	11.5
50세 이상	4	4	.9	.9
		433	100.0	100.0

e_3 응답자 최종학력

V. 다음은 귀하의 일반적 사항입니다.

3. 귀하의 학력은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
고졸 이하	1	15	3.5	3.5
전문대졸	2	216	49.9	49.9
대학교 졸업 이상	3	201	46.4	46.4
무응답	9	1	.2	.2
		433	100.0	100.0

e_4 응답자 전공

V. 다음은 귀하의 일반적 사항입니다.
4. 귀하의 전공은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
관광(호텔)관련 전공	1	308	71.1	71.1
비전공	2	110	25.4	25.4
관광관련기관 이수	3	15	3.5	3.5
		433	100.0	100.0

e_5 응답자 소속부서

V. 다음은 귀하의 일반적 사항입니다.
5. 귀하의 구체적 소속부서는?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
객실부	1	171	39.5	39.5
식음료부	2	191	44.1	44.1
관촉부	3	71	16.4	16.4
		433	100.0	100.0

e_6 응답자 직위

V. 다음은 귀하의 일반적 사항입니다.
6. 귀하의 직위는?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
사원급	1	290	67.0	67.0
주임급	2	83	19.2	19.2
계장급	3	38	8.8	8.8
과장급 이상	4	22	5.1	5.1
		433	100.0	100.0

e_7 응답자 고용형태

V. 다음은 귀하의 일반적 사항입니다.
7. 귀하의 고용계약 조건은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
정규직	1	337	77.8	77.8
비정규직(계약직, 파트타이머...)	2	96	22.2	22.2
		433	100.0	100.0

e_8 월평균 소득

V. 다음은 귀하의 일반적 사항입니다.
8. 귀하의 월평균 소득은?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
100만원 미만	1	26	6.0	6.0
100만원-200만원 미만	2	277	64.0	64.0
200만원-300만원 미만	3	107	24.7	24.7
300만원 이상	4	23	5.3	5.3
		433	100.0	100.0

e_9 호텔 재직 기간

V. 다음은 귀하의 일반적 사항입니다.
9. 귀하의 호텔재직 기간(타 호텔 근무경력 포함)?

	값
유효합계	433
최소값	1
최대값	844
평균	69.891
표준편차	75.6472