

설문조사를 실시하면서 드리는 글

안녕하십니까?

본 설문조사에 참여해 주신 데 대해 깊이 감사드립니다.

이 설문지는 호텔 종사원들의 고객지향성에 영향을 미치는 요인들을 조사하기 위해 마련된 것입니다.

여러분이 응답하신 내용은 **익명으로 통계처리되며, 통계법에 의해 비밀이 보장**됩니다. 또한 수집된 자료는 응답자 개인을 평가하기 위한 것이 아니며, **순전히 연구의 목적으로만 활용**됩니다. 따라서 평소에 직장 생활을 하면서 느끼는 바를 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

귀하가 응답하신 내용은 학술연구에 중요한 자료로 활용되므로 다소 설문 문항이 많더라도 끝까지 성의 있게 답변해 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

여러분의 협조에 감사드립니다.

2007. 7.

부경대학교 경영대학
교수 김 영 조

연락처: 051-620-6556
kimyj@pknu.ac.kr

<응답요령>

대다수의 설문 문항은 아래 예시한 바와 같이 “1(전혀 그렇지 않다)에서 5(매우 그렇다)”까지의 5점 잣대에 응답하도록 구성되어 있습니다. 자신의 생각에 가장 일치되는 번호에 표시 (○ 또는 V)해 주시면 됩니다. **반드시 숫자에 표시해 주십시오.**

	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
(예) 나는 녹차를 좋아한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----

1. 다음 각 설문에 정답이 있는 것이 아닙니다. 각 항목에 대하여 너무 오래 생각하지 마시고, 질문을 읽으시고 난 후의 느낌이나 생각을 있는 그대로 응답해 주시기 바랍니다.
2. 서로 비슷한 문항이 있더라도 빠뜨리지 마시고 끝까지 응답해 주시면 감사하겠습니다.

다음은 직장에서의 업무수행과 관련된 문항들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통	대체로 그렇다	매우 그렇다
	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
1. 나는 고객이 필요로 하는 것이 무엇인지를 파악하기 위해 노력한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
2. 나의 주된 관심사는 고객에게 최상의 서비스를 제공 하는 것이다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
3. 나는 나의 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자 신감을 갖고 있다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
4. 고객 응대를 할 때 나는 스스로의 판단 하에 의사결 정을 내릴 수 있는 재량권을 갖고 있다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
5. 나는 고객이 최선의 의사결정을 할 수 있도록 다양 한 정보를 제공한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
6. 고객만족도 중요하지만 나는 매출을 늘리는 데 더 많은 관심을 기울인다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
7. 기회만 닿는다면 나는 이 호텔을 그만두고 다른 직 장으로 옮기고 싶다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
8. 나는 고객에게 우리 호텔의 서비스에 대해 설명할 때 과장해서 설명하곤 한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
9. 나는 업무를 처리할 때 상당한 자율성과 재량권을 갖고 있다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
10. 나는 고객의 문제를 제대로 파악하고 해결할 자신이 있다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
11. 나는 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있는 능 력을 갖추고 있다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
12. 나는 가능하면 오랫동안 이 직장을 다니고 싶다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
13. 나는 고객에게 서비스를 제공할 때 항상 고객의 관 점에서 생각한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
14. 나는 상황에 따라 업무 처리방법을 직접 결정할 수 있다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
15. 나는 고객이 제기하는 문제에 효과적으로 대처할 수 있다는 자신감을 갖고 있다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
16. 나는 다른 직장으로 옮기고 싶다는 생각을 자주 한 다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
17. 나는 일을 처리할 때 아무리 사소한 것이라도 상사 의 승인을 얻어야 한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----
18. 나는 이 호텔을 평생직장으로 생각한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----

귀하의 호텔은 우수한 직원을 채용하고 유지하기 위해서 직원들에게 어떤 차별화된 가치를 제공하고 있습니까? 다른 직장과의 비교했을 때 “귀하의 호텔이 다음에 제시된 각각의 가치들을 얼마나 제공하고 있는지”, 그리고 “각각의 가치들을 귀하가 얼마나 중요하다고 생각하고 있는지” 해당되는 번호에 표시해 주십시오.

가치 항목	귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도	귀하가 가치 있게 생각하는 정도
	전혀 제공하지 않음 1----2----3----4----5 매우 적극 제공하고 있음	전혀 중요치 않음 1----2----3----4----5 매우 중요함
1. 높은 보수 수준	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
2. 다양한 복리후생 혜택	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
3. 최고의 호텔에서 일한다는 자부심	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
4. 호텔의 이미지와 명성	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
5. 승진 및 경력발전의 기회	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
6. 안정적인 고용	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
7. 재미있게 일할 수 있는 분위기	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
8. 맡고 있는 일의 가치와 의미	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
9. 학습과 능력개발의 기회	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
10. 업무수행시의 자율성	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
11. 쾌적한 근무환경	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
12. 잠재능력을 발휘할 수 있는 기회	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
13. 성과에 따르는 인센티브	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
14. 가족과 같은 조직분위기	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
15. 다양한 고객과의 접촉 기회	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
16. 공정한 보상	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
17. 신축적인 근무시간	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
18. 합리적인 인사제도	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5
19. 상사의 후원과 지원	1----2----3----4----5	1----2----3----4----5

다음은 직장 생활에서의 귀하의 태도와 행동에 대해 묻는 문항들입니다. 귀하의 행동 패턴과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.

문 항	전혀 그렇지 않다 1-----	별로 그렇지 않다 2-----	보통 3-----	대체로 그렇다 4-----	매우 그렇다 5
1. 나는 다른 사람이 보지 않더라도 우리 호텔의 규칙이나 규정을 잘 지킨다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
2. 나는 업무 수행에 어려움을 겪는 동료들을 돕는다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
3. 나는 동료의 권리를 침해하거나 방해하지 않는다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
4. 나는 결근한 동료의 업무를 기꺼이 대신한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
5. 이 직장을 당장 그만두게 되면 내가 치러야 할 대가가 너무 크다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
6. 나는 우리 호텔의 문제를 내 자신의 문제처럼 생각한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
7. 나는 사적인 일로 외출하지 않는다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
8. 나는 동료가 업무에 적응하도록 도와준다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
9. 나는 우리 호텔에 대해 강한 소속감을 느끼고 있다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
10. 나는 출·퇴근 시간을 잘 지킨다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
11. 내가 이 직장을 그만두게 되면 내 생활의 많은 부분이 뒤트리게 될 것이다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
12. 나는 호텔 이미지를 높이는 행사에 참여한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
13. 나는 호텔을 부정적인 측면보다 긍정적인 측면으로 바라본다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
14. 나는 우리 호텔의 직원이 된 것을 자랑스럽게 생각한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
15. 나는 동료들과의 인간관계를 저해하는 행동을 자제한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
16. 현재 내가 이 직장을 계속 다니는 것은 좋아서라기 보다는 별 도리가 없기 때문이다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
17. 나는 호텔이 요구하는 변화에 부응하려고 노력한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
18. 나는 일이 많은 동료가 있으면 그를 돕는다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5

문 항	전혀 그렇지 않다 1-----	별로 그렇지 않다 2-----	보통 3-----	대체로 그렇다 4-----	매우 그렇다 5
19. 나는 호텔의 정책이나 지침을 잘 이해하고 있다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
20. 나는 동료들과 문제를 일으킬 소지가 있는 일을 피하려고 노력한다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
21. 나는 호텔 내 공지 및 전달사항에 대해 관심을 가진다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
22. 나는 잡담을 하며 시간을 보내는 경우가 종종 있다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
23. 나는 우리 호텔에 대해 별다른 애착과 관심을 갖고 있지 않다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
24. 내가 이 직장을 그만두기 힘든 것은 다른 직장에 대한 대안이 별로 없기 때문이다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
25. 나는 부서의 사소한 문제점을 가지고 불평하지 않는다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
26. 나는 호텔의 문제점을 남들에게 말하지 않는다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
27. 나는 동료들에게 영향을 미치는 행동을 할 때 그들에게 먼저 알린다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5
28. 나는 호텔이나 동료들에 대해 험담하지 않는다.	1-----	2-----	3-----	4-----	5

마지막으로 다음 문항에 대해 해당되는 번호에 표시해 주십시오. 통계처리에 꼭 필요한 것이므로 한 항목도 빠뜨리지 말고 응답해 주시기 바랍니다.

1. 성별: (1) 남 (2) 여
2. 연령: (1) 25세 이하 (2) 26-30세 (3) 31-35세 (4) 36-40세
(5) 41-45세 (6) 46세 이상
3. 근무년수: (1) 1년 미만 (2) 1년 이상 - 3년 미만 (3) 3년 이상 - 5년 미만
(4) 5년 이상 - 10년 미만 (4) 10년 이상 - 15년 미만 (5) 15년 이상
4. 직급: (1) 사원 (2) 계장 (3) 대리 (4) 과장 (5) 부장급 이상
5. 고용 형태: (1) 정규직 (2) 비정규직
☞ 비정규직인 경우: ① 계약직 사원 ② 인턴 사원 ③ 파트타임
④ 기타(외부용역 등) (직접 기입:)
6. 소속 부서: (1) 식음료부서(주방포함) (2) 객실부서 (3) 관리부서
(4) 기타 부서 (직접 기입:)

※ 수고하셨습니다. 끝까지 성의껏 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ※