

호텔종사자의 직무태도와 조직행동에 관한  
조사, 2007  
**CODE BOOK**

자료번호	A1-2007-0136
연구책임자	김영조
연구수행기관	
조사년도	2007년
자료서비스기관	한국사회과학자료원
자료공개년도	2014년
코드북 제작년도	2014년

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

김영조. 2007. 「호텔종사자의 직무태도와 조직행동에 관한 조사, 2007」. 자료 서비스기관: 한국사회과학자료원. 자료공개년도: 2014년. 자료번호: A1-2007-0136.

#### ■ 코드북을 인용할 경우 표준서식

한국사회과학자료원. 2014. 「호텔종사자의 직무태도와 조직행동에 관한 조사, 2007 CODE BOOK」. pp. 1-37.

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

### A1 직장에서의 업무수행1: 나는 고객이 필요로 하는 것이 무엇인지를 파악하기 위해 노력한다

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

1) 나는 고객이 필요로 하는 것이 무엇인지를 파악하기 위해 노력한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	0.4	0.4
별로 그렇지 않다	2	7	2.5	2.5
보통	3	41	14.6	14.6
대체로 그렇다	4	166	59.3	59.3
매우 그렇다	5	63	22.5	22.5
무응답	9	2	0.7	0.7
		280	100.0	100.0

### A2 직장에서의 업무수행2: 나의 주된 관심사는 고객에게 최상의 서비스를 제공하는 것이다

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

2) 나의 주된 관심사는 고객에게 최상의 서비스를 제공하는 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
별로 그렇지 않다	2	12	4.3	4.3
보통	3	53	18.9	18.9
대체로 그렇다	4	148	52.9	52.9
매우 그렇다	5	66	23.6	23.6
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

### A3 직장에서의 업무수행3: 나는 나의 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신감을 갖고 있다

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

3) 나는 나의 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신감을 갖고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
별로 그렇지 않다	2	12	4.3	4.3
보통	3	61	21.8	21.8
대체로 그렇다	4	138	49.3	49.3
매우 그렇다	5	69	24.6	24.6
		280	100.0	100.0

**A4 직장에서의 업무수행4: 고객 응대를 할 때 나는 스스로의 판단 하에 의사결정을 내릴 수 있는 재량권을 갖고 있다**

1. 다음은 직장에서의 업무수행과 관련된 문항들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
4) 고객 응대를 할 때 나는 스스로의 판단 하에 의사결정을 내릴 수 있는 재량권을 갖고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	11	3.9	3.9
별로 그렇지 않다	2	47	16.8	16.8
보통	3	81	28.9	28.9
대체로 그렇다	4	118	42.1	42.1
매우 그렇다	5	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

**A5 직장에서의 업무수행5: 나는 고객이 최선의 의사결정을 할 수 있도록 다양한 정보를 제공한다**

1. 다음은 직장에서의 업무수행과 관련된 문항들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
5) 나는 고객이 최선의 의사결정을 할 수 있도록 다양한 정보를 제공한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
별로 그렇지 않다	2	21	7.5	7.5
보통	3	88	31.4	31.4
대체로 그렇다	4	130	46.4	46.4
매우 그렇다	5	39	13.9	13.9
무응답	9	2	0.7	0.7
		280	100.0	100.0

**A6 직장에서의 업무수행6: 고객만족도 중요하지만 나는 매출을 늘리는 데 더 많은 관심을 기울인다**

1. 다음은 직장에서의 업무수행과 관련된 문항들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
6) 고객만족도 중요하지만 나는 매출을 늘리는 데 더 많은 관심을 기울인다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	8	2.9	2.9
별로 그렇지 않다	2	39	13.9	13.9
보통	3	114	40.7	40.7
대체로 그렇다	4	93	33.2	33.2
매우 그렇다	5	26	9.3	9.3
		280	100.0	100.0

**A7 직장에서의 업무수행7: 기회만 닿는다면 나는 이 호텔을 그만두고 다른 직장으로 옮기고 싶다**

1. 다음은 직장에서의 업무수행과 관련된 문항들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
7) 기회만 닿는다면 나는 이 호텔을 그만두고 다른 직장으로 옮기고 싶다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	16	5.7	5.7
별로 그렇지 않다	2	59	21.1	21.1
보통	3	85	30.4	30.4
대체로 그렇다	4	76	27.1	27.1
매우 그렇다	5	43	15.4	15.4
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

**A8 직장에서의 업무수행8: 나는 고객에게 우리 호텔의 서비스에 대해 과장해서 설명하곤 한다**

1. 다음은 직장에서의 업무수행과 관련된 문항들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
8) 나는 고객에게 우리 호텔의 서비스에 대해 설명할 때 과장해서 설명하곤 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	27	9.6	9.6
별로 그렇지 않다	2	79	28.2	28.2
보통	3	110	39.3	39.3
대체로 그렇다	4	51	18.2	18.2
매우 그렇다	5	13	4.6	4.6
		280	100.0	100.0

**A9 직장에서의 업무수행9: 나는 업무를 처리할 때 상당한 자율성과 재량권을 갖고 있다**

1. 다음은 직장에서의 업무수행과 관련된 문항들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
9) 나는 업무를 처리할 때 상당한 자율성과 재량권을 갖고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	14	5.0	5.0
별로 그렇지 않다	2	71	25.4	25.4
보통	3	105	37.5	37.5
대체로 그렇다	4	80	28.6	28.6
매우 그렇다	5	10	3.6	3.6
		280	100.0	100.0

**A10 직장에서의 업무수행10: 나는 고객의 문제를 제대로 파악하고 해결할 자신이 있다**

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

10) 나는 고객의 문제를 제대로 파악하고 해결할 자신이 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	5	1.8	1.8
별로 그렇지 않다	2	12	4.3	4.3
보통	3	108	38.6	38.6
대체로 그렇다	4	127	45.4	45.4
매우 그렇다	5	27	9.6	9.6
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

**A11 직장에서의 업무수행11: 나는 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있는 능력을 갖추고 있다**

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

11) 나는 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있는 능력을 갖추고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	0.7	0.7
별로 그렇지 않다	2	20	7.1	7.1
보통	3	91	32.5	32.5
대체로 그렇다	4	134	47.9	47.9
매우 그렇다	5	31	11.1	11.1
무응답	9	2	0.7	0.7
		280	100.0	100.0

**A12 직장에서의 업무수행12: 나는 가능하면 오랫동안 이 직장을 다니고 싶다**

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

12) 나는 가능하면 오랫동안 이 직장을 다니고 싶다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	12	4.3	4.3
별로 그렇지 않다	2	57	20.4	20.4
보통	3	101	36.1	36.1
대체로 그렇다	4	78	27.9	27.9
매우 그렇다	5	31	11.1	11.1
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

**A13 직장에서의 업무수행13: 나는 고객에게 서비스를 제공할 때 항상 고객의 관점에서 생각한다**

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

13) 나는 고객에게 서비스를 제공할 때 항상 고객의 관점에서 생각한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	0.7	0.7
별로 그렇지 않다	2	11	3.9	3.9
보통	3	77	27.5	27.5
대체로 그렇다	4	149	53.2	53.2
매우 그렇다	5	40	14.3	14.3
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

**A14 직장에서의 업무수행14: 나는 상황에 따라 업무 처리방법을 직접 결정할 수 있다**

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

14) 나는 상황에 따라 업무 처리방법을 직접 결정할 수 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	12	4.3	4.3
별로 그렇지 않다	2	36	12.9	12.9
보통	3	96	34.3	34.3
대체로 그렇다	4	114	40.7	40.7
매우 그렇다	5	22	7.9	7.9
		280	100.0	100.0

**A15 직장에서의 업무수행15: 나는 고객이 제기하는 문제에 효과적으로 대처할 수 있다는 자신감을 갖고 있다**

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

15) 나는 고객이 제기하는 문제에 효과적으로 대처할 수 있다는 자신감을 갖고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	1.4	1.4
별로 그렇지 않다	2	12	4.3	4.3
보통	3	100	35.7	35.7
대체로 그렇다	4	124	44.3	44.3
매우 그렇다	5	36	12.9	12.9
무응답	9	4	1.4	1.4
		280	100.0	100.0

**A16 직장에서의 업무수행16: 나는 다른 직장으로 옮기고 싶다는 생각을 자주 한다**

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

16) 나는 다른 직장으로 옮기고 싶다는 생각을 자주 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	23	8.2	8.2
별로 그렇지 않다	2	62	22.1	22.1
보통	3	98	35.0	35.0
대체로 그렇다	4	57	20.4	20.4
매우 그렇다	5	39	13.9	13.9
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

**A17 직장에서의 업무수행17: 나는 일을 처리할 때 아무리 사소한 것이라도 상사의 승인을 얻어야 한다**

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

17) 나는 일을 처리할 때 아무리 사소한 것이라도 상사의 승인을 얻어야 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	1.4	1.4
별로 그렇지 않다	2	53	18.9	18.9
보통	3	92	32.9	32.9
대체로 그렇다	4	105	37.5	37.5
매우 그렇다	5	25	8.9	8.9
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

**A18 직장에서의 업무수행18: 나는 이 호텔을 평생직장으로 생각한다**

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

18) 나는 이 호텔을 평생직장으로 생각한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	37	13.2	13.2
별로 그렇지 않다	2	76	27.1	27.1
보통	3	111	39.6	39.6
대체로 그렇다	4	37	13.2	13.2
매우 그렇다	5	18	6.4	6.4
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0



## B1 직장에서 제공하는 근무환경1: 높은 보수 수준

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

1) 높은 보수 수준

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	31	11.1	11.1
:	2	90	32.1	32.1
:	3	107	38.2	38.2
:	4	27	9.6	9.6
매우 적극 제공하고 있음	5	4	1.4	1.4
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0

## B2 직장에서 제공하는 근무환경2: 다양한 복리후생 혜택

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

2) 다양한 복리후생 혜택

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	16	5.7	5.7
:	2	74	26.4	26.4
:	3	114	40.7	40.7
:	4	47	16.8	16.8
매우 적극 제공하고 있음	5	8	2.9	2.9
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0

### B3 직장에서 제공하는 근무환경3: 최고의 호텔에서 일한다는 자부심

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

3) 최고의 호텔에서 일한다는 자부심

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	11	3.9	3.9
:	2	56	20.0	20.0
:	3	99	35.4	35.4
:	4	72	25.7	25.7
매우 적극 제공하고 있음	5	20	7.1	7.1
무응답	9	22	7.9	7.9
		280	100.0	100.0

### B4 직장에서 제공하는 근무환경4: 호텔의 이미지와 명성

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

4) 호텔의 이미지와 명성

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	7	2.5	2.5
:	2	51	18.2	18.2
:	3	85	30.4	30.4
:	4	85	30.4	30.4
매우 적극 제공하고 있음	5	30	10.7	10.7
무응답	9	22	7.9	7.9
		280	100.0	100.0

## B5 직장에서 제공하는 근무환경5: 승진 및 경력발전의 기회

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

5) 승진 및 경력발전의 기회

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	19	6.8	6.8
:	2	81	28.9	28.9
:	3	107	38.2	38.2
:	4	45	16.1	16.1
매우 적극 제공하고 있음	5	6	2.1	2.1
무응답	9	22	7.9	7.9
		280	100.0	100.0

## B6 직장에서 제공하는 근무환경6: 안정적인 고용

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

6) 안정적인 고용

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	24	8.6	8.6
:	2	69	24.6	24.6
:	3	98	35.0	35.0
:	4	59	21.1	21.1
매우 적극 제공하고 있음	5	9	3.2	3.2
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0

## B7 직장에서 제공하는 근무환경7: 재미있게 일할 수 있는 분위기

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

7) 재미있게 일할 수 있는 분위기

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	14	5.0	5.0
:	2	53	18.9	18.9
:	3	92	32.9	32.9
:	4	80	28.6	28.6
매우 적극 제공하고 있음	5	19	6.8	6.8
무응답	9	22	7.9	7.9
		280	100.0	100.0

## B8 직장에서 제공하는 근무환경8: 맡고 있는 일의 가치와 의미

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

8) 맡고 있는 일의 가치와 의미

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	6	2.1	2.1
:	2	34	12.1	12.1
:	3	113	40.4	40.4
:	4	87	31.1	31.1
매우 적극 제공하고 있음	5	17	6.1	6.1
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

## B9 직장에서 제공하는 근무환경9: 학습과 능력개발의 기회

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

9) 학습과 능력개발의 기회

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	11	3.9	3.9
:	2	67	23.9	23.9
:	3	121	43.2	43.2
:	4	55	19.6	19.6
매우 적극 제공하고 있음	5	5	1.8	1.8
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0

## B10 직장에서 제공하는 근무환경10: 업무수행시의 자율성

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

10) 업무수행시의 자율성

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	17	6.1	6.1
:	2	46	16.4	16.4
:	3	120	42.9	42.9
:	4	68	24.3	24.3
매우 적극 제공하고 있음	5	8	2.9	2.9
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0

### B11 직장에서 제공하는 근무환경11: 쾌적한 근무환경

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

11) 쾌적한 근무환경

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	19	6.8	6.8
:	2	48	17.1	17.1
:	3	103	36.8	36.8
:	4	72	25.7	25.7
매우 적극 제공하고 있음	5	16	5.7	5.7
무응답	9	22	7.9	7.9
		280	100.0	100.0

### B12 직장에서 제공하는 근무환경12: 잠재능력을 발휘할 수 있는 기회

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

12) 잠재능력을 발휘할 수 있는 기회

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	19	6.8	6.8
:	2	83	29.6	29.6
:	3	97	34.6	34.6
:	4	50	17.9	17.9
매우 적극 제공하고 있음	5	10	3.6	3.6
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0

### B13 직장에서 제공하는 근무환경13: 성과에 따르는 인센티브

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

13) 성과에 따르는 인센티브

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	50	17.9	17.9
:	2	80	28.6	28.6
:	3	90	32.1	32.1
:	4	35	12.5	12.5
매우 적극 제공하고 있음	5	4	1.4	1.4
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0

### B14 직장에서 제공하는 근무환경14: 가족과 같은 조직분위기

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

14) 가족과 같은 조직분위기

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	11	3.9	3.9
:	2	44	15.7	15.7
:	3	92	32.9	32.9
:	4	92	32.9	32.9
매우 적극 제공하고 있음	5	20	7.1	7.1
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0

## B15 직장에서 제공하는 근무환경15: 다양한 고객과의 접촉 기회

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

15) 다양한 고객과의 접촉 기회

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	11	3.9	3.9
:	2	51	18.2	18.2
:	3	86	30.7	30.7
:	4	80	28.6	28.6
매우 적극 제공하고 있음	5	30	10.7	10.7
무응답	9	22	7.9	7.9
		280	100.0	100.0

## B16 직장에서 제공하는 근무환경16: 공정한 보상

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

16) 공정한 보상

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	27	9.6	9.6
:	2	76	27.1	27.1
:	3	116	41.4	41.4
:	4	31	11.1	11.1
매우 적극 제공하고 있음	5	9	3.2	3.2
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0



### B17 직장에서 제공하는 근무환경17: 신축적인 근무시간

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

17) 신축적인 근무시간

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	29	10.4	10.4
:	2	49	17.5	17.5
:	3	103	36.8	36.8
:	4	62	22.1	22.1
매우 적극 제공하고 있음	5	16	5.7	5.7
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0

### B18 직장에서 제공하는 근무환경18: 합리적인 인사제도

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

18) 합리적인 인사제도

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	37	13.2	13.2
:	2	63	22.5	22.5
:	3	120	42.9	42.9
:	4	30	10.7	10.7
매우 적극 제공하고 있음	5	8	2.9	2.9
무응답	9	22	7.9	7.9
		280	100.0	100.0

## B19 직장에서 제공하는 근무환경19: 상사의 후원과 지원

2. 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.

[1] 귀하의 호텔이 제공하고 있는 정도

19) 상사의 후원과 지원

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 제공하지 않음	1	26	9.3	9.3
:	2	65	23.2	23.2
:	3	111	39.6	39.6
:	4	46	16.4	16.4
매우 적극 제공하고 있음	5	11	3.9	3.9
무응답	9	21	7.5	7.5
		280	100.0	100.0

## C1 응답자가 원하는 근무환경1: 높은 보수 수준

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

1) 높은 보수 수준

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	1	0.4	0.4
:	2	17	6.1	6.1
:	3	39	13.9	13.9
:	4	91	32.5	32.5
매우 중요함	5	108	38.6	38.6
무응답	9	24	8.6	8.6
		280	100.0	100.0

## C2 응답자가 원하는 근무환경2: 다양한 복리후생 혜택

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

2) 다양한 복리후생 혜택

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	1	0.4	0.4
:	2	12	4.3	4.3
:	3	40	14.3	14.3
:	4	90	32.1	32.1
매우 중요함	5	114	40.7	40.7
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

## C3 응답자가 원하는 근무환경3: 최고의 호텔에서 일한다는 자부심

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

3) 최고의 호텔에서 일한다는 자부심

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	1	0.4	0.4
:	2	8	2.9	2.9
:	3	48	17.1	17.1
:	4	96	34.3	34.3
매우 중요함	5	104	37.1	37.1
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

#### C4 응답자가 원하는 근무환경4: 호텔의 이미지와 명성

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

4) 호텔의 이미지와 명성

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
:	2	7	2.5	2.5
:	3	58	20.7	20.7
:	4	111	39.6	39.6
매우 중요함	5	81	28.9	28.9
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

#### C5 응답자가 원하는 근무환경5: 승진 및 경력발전의 기회

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

5) 승진 및 경력발전의 기회

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
:	2	10	3.6	3.6
:	3	60	21.4	21.4
:	4	88	31.4	31.4
매우 중요함	5	99	35.4	35.4
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

## C6 응답자가 원하는 근무환경6: 안정적인 고용

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

6) 안정적인 고용

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	2	0.7	0.7
:	2	8	2.9	2.9
:	3	44	15.7	15.7
:	4	90	32.1	32.1
매우 중요함	5	112	40.0	40.0
무응답	9	24	8.6	8.6
		280	100.0	100.0

## C7 응답자가 원하는 근무환경7: 재미있게 일할 수 있는 분위기

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

7) 재미있게 일할 수 있는 분위기

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	1	0.4	0.4
:	2	1	0.4	0.4
:	3	49	17.5	17.5
:	4	93	33.2	33.2
매우 중요함	5	112	40.0	40.0
무응답	9	24	8.6	8.6
		280	100.0	100.0

## C8 응답자가 원하는 근무환경8: 맡고 있는 일의 가치와 의미

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

8) 맡고 있는 일의 가치와 의미

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
:	2	1	0.4	0.4
:	3	54	19.3	19.3
:	4	108	38.6	38.6
매우 중요함	5	93	33.2	33.2
무응답	9	24	8.6	8.6
		280	100.0	100.0

## C9 응답자가 원하는 근무환경9: 학습과 능력개발의 기회

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

9) 학습과 능력개발의 기회

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
:	2	4	1.4	1.4
:	3	57	20.4	20.4
:	4	112	40.0	40.0
매우 중요함	5	84	30.0	30.0
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

### C10 응답자가 원하는 근무환경10: 업무수행시의 자율성

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

10) 업무수행시의 자율성

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
:	2	5	1.8	1.8
:	3	75	26.8	26.8
:	4	117	41.8	41.8
매우 중요함	5	60	21.4	21.4
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

### C11 응답자가 원하는 근무환경11: 쾌적한 근무환경

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

11) 쾌적한 근무환경

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	2	0.7	0.7
:	2	7	2.5	2.5
:	3	41	14.6	14.6
:	4	122	43.6	43.6
매우 중요함	5	84	30.0	30.0
무응답	9	24	8.6	8.6
		280	100.0	100.0

## C12 응답자가 원하는 근무환경12: 잠재능력을 발휘할 수 있는 기회

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

12) 잠재능력을 발휘할 수 있는 기회

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	1	0.4	0.4
:	2	7	2.5	2.5
:	3	56	20.0	20.0
:	4	106	37.9	37.9
매우 중요함	5	87	31.1	31.1
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

## C13 응답자가 원하는 근무환경13: 성과에 따르는 인센티브

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

13) 성과에 따르는 인센티브

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	5	1.8	1.8
:	2	15	5.4	5.4
:	3	46	16.4	16.4
:	4	103	36.8	36.8
매우 중요함	5	88	31.4	31.4
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0



#### C14 응답자가 원하는 근무환경14: 가족과 같은 조직분위기

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

14) 가족과 같은 조직분위기

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	1	0.4	0.4
:	2	7	2.5	2.5
:	3	45	16.1	16.1
:	4	105	37.5	37.5
매우 중요함	5	99	35.4	35.4
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

#### C15 응답자가 원하는 근무환경15: 다양한 고객과의 접촉 기회

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

15) 다양한 고객과의 접촉 기회

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	3	1.1	1.1
:	2	11	3.9	3.9
:	3	72	25.7	25.7
:	4	98	35.0	35.0
매우 중요함	5	73	26.1	26.1
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

## C16 응답자가 원하는 근무환경16: 공정한 보상

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

16) 공정한 보상

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	1	0.4	0.4
:	2	7	2.5	2.5
:	3	50	17.9	17.9
:	4	106	37.9	37.9
매우 중요함	5	92	32.9	32.9
무응답	9	24	8.6	8.6
		280	100.0	100.0

## C17 응답자가 원하는 근무환경17: 신축적인 근무시간

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

17) 신축적인 근무시간

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	2	0.7	0.7
:	2	6	2.1	2.1
:	3	59	21.1	21.1
:	4	113	40.4	40.4
매우 중요함	5	77	27.5	27.5
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

### C18 응답자가 원하는 근무환경18: 합리적인 인사제도

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

18) 합리적인 인사제도

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	4	1.4	1.4
:	2	5	1.8	1.8
:	3	50	17.9	17.9
:	4	93	33.2	33.2
매우 중요함	5	105	37.5	37.5
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

### C19 응답자가 원하는 근무환경19: 상사의 후원과 지원

2. 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.

[2] 귀하가 가치 있게 생각하는 정도

19) 상사의 후원과 지원

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 중요하지 않음	1	3	1.1	1.1
:	2	9	3.2	3.2
:	3	70	25.0	25.0
:	4	78	27.9	27.9
매우 중요함	5	97	34.6	34.6
무응답	9	23	8.2	8.2
		280	100.0	100.0

**D1 직장생활에서의 태도와 행동1: 나는 다른 사람이 보지 않더라도 우리 호텔의 규칙이나 규정을 잘 지킨다**

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

1) 나는 다른 사람이 보지 않더라도 우리 호텔의 규칙이나 규정을 잘 지킨다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	0.4	0.4
별로 그렇지 않다	2	1	0.4	0.4
보통	3	68	24.3	24.3
대체로 그렇다	4	182	65.0	65.0
매우 그렇다	5	28	10.0	10.0
		280	100.0	100.0

**D2 직장생활에서의 태도와 행동2: 나는 업무 수행에 어려움을 겪는 동료들을 돕는다**

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

2) 나는 업무 수행에 어려움을 겪는 동료들을 돕는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
별로 그렇지 않다	2	4	1.4	1.4
보통	3	55	19.6	19.6
대체로 그렇다	4	188	67.1	67.1
매우 그렇다	5	33	11.8	11.8
		280	100.0	100.0

**D3 직장생활에서의 태도와 행동3: 나는 동료의 권리를 침해하거나 방해하지 않는다**

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

3) 나는 동료의 권리를 침해하거나 방해하지 않는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	0.4	0.4
별로 그렇지 않다	2	3	1.1	1.1
보통	3	39	13.9	13.9
대체로 그렇다	4	187	66.8	66.8
매우 그렇다	5	49	17.5	17.5
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

#### D4 직장생활에서의 태도와 행동4: 나는 결근한 동료의 업무를 기꺼이 대신한다

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

4) 나는 결근한 동료의 업무를 기꺼이 대신한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	0.7	0.7
별로 그렇지 않다	2	6	2.1	2.1
보통	3	69	24.6	24.6
대체로 그렇다	4	163	58.2	58.2
매우 그렇다	5	40	14.3	14.3
		280	100.0	100.0

#### D5 직장생활에서의 태도와 행동5: 이 직장을 당장 그만두게 되면 내가 치러야 할 대가가 너무 크다

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

5) 이 직장을 당장 그만두게 되면 내가 치러야 할 대가가 너무 크다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	18	6.4	6.4
별로 그렇지 않다	2	67	23.9	23.9
보통	3	117	41.8	41.8
대체로 그렇다	4	51	18.2	18.2
매우 그렇다	5	25	8.9	8.9
무응답	9	2	0.7	0.7
		280	100.0	100.0

#### D6 직장생활에서의 태도와 행동6: 나는 우리 호텔의 문제를 내 자신의 문제처럼 생각한다

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

6) 나는 우리 호텔의 문제를 내 자신의 문제처럼 생각한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	3	1.1	1.1
별로 그렇지 않다	2	29	10.4	10.4
보통	3	114	40.7	40.7
대체로 그렇다	4	112	40.0	40.0
매우 그렇다	5	21	7.5	7.5
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

#### D7 직장생활에서의 태도와 행동7: 나는 사적인 일로 외출하지 않는다

3. 다음은 직장 생활에서의 귀하의 태도와 행동에 대해 묻는 문항들입니다. 귀하의 행동 패턴과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
7) 나는 사적인 일로 외출하지 않는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	4	1.4	1.4
별로 그렇지 않다	2	10	3.6	3.6
보통	3	44	15.7	15.7
대체로 그렇다	4	106	37.9	37.9
매우 그렇다	5	116	41.4	41.4
		280	100.0	100.0

#### D8 직장생활에서의 태도와 행동8: 나는 동료가 업무에 적응하도록 도와준다

3. 다음은 직장 생활에서의 귀하의 태도와 행동에 대해 묻는 문항들입니다. 귀하의 행동 패턴과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
8) 나는 동료가 업무에 적응하도록 도와준다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	0.4	0.4
별로 그렇지 않다	2	3	1.1	1.1
보통	3	51	18.2	18.2
대체로 그렇다	4	160	57.1	57.1
매우 그렇다	5	65	23.2	23.2
		280	100.0	100.0

#### D9 직장생활에서의 태도와 행동9: 나는 우리 호텔에 대해 강한 소속감을 느끼고 있다

3. 다음은 직장 생활에서의 귀하의 태도와 행동에 대해 묻는 문항들입니다. 귀하의 행동 패턴과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
9) 나는 우리 호텔에 대해 강한 소속감을 느끼고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	0.7	0.7
별로 그렇지 않다	2	20	7.1	7.1
보통	3	116	41.4	41.4
대체로 그렇다	4	105	37.5	37.5
매우 그렇다	5	37	13.2	13.2
		280	100.0	100.0

#### D10 직장생활에서의 태도와 행동10: 나는 출·퇴근 시간을 잘 지킨다

3. 다음은 직장 생활에서의 귀하의 태도와 행동에 대해 묻는 문항들입니다. 귀하의 행동 패턴과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
10) 나는 출·퇴근 시간을 잘 지킨다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
별로 그렇지 않다	2	2	0.7	0.7
보통	3	28	10.0	10.0
대체로 그렇다	4	102	36.4	36.4
매우 그렇다	5	148	52.9	52.9
		280	100.0	100.0

#### D11 직장생활에서의 태도와 행동11: 내가 이 직장을 그만두게 되면 내 생활의 많은 부분이 뒤틀리게 될 것이다

3. 다음은 직장 생활에서의 귀하의 태도와 행동에 대해 묻는 문항들입니다. 귀하의 행동 패턴과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
11) 내가 이 직장을 그만두게 되면 내 생활의 많은 부분이 뒤틀리게 될 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	31	11.1	11.1
별로 그렇지 않다	2	60	21.4	21.4
보통	3	99	35.4	35.4
대체로 그렇다	4	64	22.9	22.9
매우 그렇다	5	25	8.9	8.9
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

#### D12 직장생활에서의 태도와 행동12: 나는 호텔 이미지를 높이는 행사에 참여한다

3. 다음은 직장 생활에서의 귀하의 태도와 행동에 대해 묻는 문항들입니다. 귀하의 행동 패턴과 일치하는 곳에 표시해 주시기 바랍니다.  
12) 나는 호텔 이미지를 높이는 행사에 참여한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	2.5	2.5
별로 그렇지 않다	2	34	12.1	12.1
보통	3	110	39.3	39.3
대체로 그렇다	4	109	38.9	38.9
매우 그렇다	5	19	6.8	6.8
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

**D13 직장생활에서의 태도와 행동13: 나는 호텔을 부정적인 측면보다 긍정적인 측면으로 바라본다**

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

13) 나는 호텔을 부정적인 측면보다 긍정적인 측면으로 바라본다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	2.5	2.5
별로 그렇지 않다	2	19	6.8	6.8
보통	3	100	35.7	35.7
대체로 그렇다	4	122	43.6	43.6
매우 그렇다	5	32	11.4	11.4
		280	100.0	100.0

**D14 직장생활에서의 태도와 행동14: 나는 우리 호텔의 직원이 된 것을 자랑스럽게 생각한다**

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

14) 나는 우리 호텔의 직원이 된 것을 자랑스럽게 생각한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	7	2.5	2.5
별로 그렇지 않다	2	24	8.6	8.6
보통	3	115	41.1	41.1
대체로 그렇다	4	110	39.3	39.3
매우 그렇다	5	24	8.6	8.6
		280	100.0	100.0

**D15 직장생활에서의 태도와 행동15: 나는 동료들과의 인간관계를 저해하는 행동을 자제한다**

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

15) 나는 동료들과의 인간관계를 저해하는 행동을 자제한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	0.4	0.4
별로 그렇지 않다	2	9	3.2	3.2
보통	3	45	16.1	16.1
대체로 그렇다	4	162	57.9	57.9
매우 그렇다	5	63	22.5	22.5
		280	100.0	100.0



**D16 직장생활에서의 태도와 행동16: 현재 내가 이 직장을 계속 다니는 것은 좋아서라기보다는 별 도리가 없기 때문이다**

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

16) 현재 내가 이 직장을 계속 다니는 것은 좋아서라기보다는 별 도리가 없기 때문이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	23	8.2	8.2
별로 그렇지 않다	2	61	21.8	21.8
보통	3	111	39.6	39.6
대체로 그렇다	4	56	20.0	20.0
매우 그렇다	5	29	10.4	10.4
		280	100.0	100.0

**D17 직장생활에서의 태도와 행동17: 나는 호텔이 요구하는 변화에 부응하려고 노력한다**

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

17) 나는 호텔이 요구하는 변화에 부응하려고 노력한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	0.7	0.7
별로 그렇지 않다	2	9	3.2	3.2
보통	3	97	34.6	34.6
대체로 그렇다	4	146	52.1	52.1
매우 그렇다	5	26	9.3	9.3
		280	100.0	100.0

**D18 직장생활에서의 태도와 행동18: 나는 일이 많은 동료라면 그를 돕는다**

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

18) 나는 일이 많은 동료라면 그를 돕는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1	0.4	0.4
별로 그렇지 않다	2	3	1.1	1.1
보통	3	52	18.6	18.6
대체로 그렇다	4	173	61.8	61.8
매우 그렇다	5	51	18.2	18.2
		280	100.0	100.0

### D19 직장생활에서의 태도와 행동19: 나는 호텔의 정책이나 지침을 잘 이해하고 있다

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

19) 나는 호텔의 정책이나 지침을 잘 이해하고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	0.7	0.7
별로 그렇지 않다	2	13	4.6	4.6
보통	3	92	32.9	32.9
대체로 그렇다	4	158	56.4	56.4
매우 그렇다	5	15	5.4	5.4
		280	100.0	100.0

### D20 직장생활에서의 태도와 행동20: 나는 동료들과 문제를 일으킬 소지가 있는 일을 피하려고 노력한다

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

20) 나는 동료들과 문제를 일으킬 소지가 있는 일을 피하려고 노력한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	6	2.1	2.1
별로 그렇지 않다	2	11	3.9	3.9
보통	3	63	22.5	22.5
대체로 그렇다	4	156	55.7	55.7
매우 그렇다	5	43	15.4	15.4
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

### D21 직장생활에서의 태도와 행동21: 나는 호텔 내 공지 및 전달사항에 대해 관심을 가진다

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

21) 나는 호텔 내 공지 및 전달사항에 대해 관심을 가진다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
별로 그렇지 않다	2	8	2.9	2.9
보통	3	76	27.1	27.1
대체로 그렇다	4	156	55.7	55.7
매우 그렇다	5	40	14.3	14.3
		280	100.0	100.0

## D22 직장생활에서의 태도와 행동22: 나는 잡담을 하며 시간을 보내는 경우가 종종 있다

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

22) 나는 잡담을 하며 시간을 보내는 경우가 종종 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	35	12.5	12.5
별로 그렇지 않다	2	102	36.4	36.4
보통	3	102	36.4	36.4
대체로 그렇다	4	34	12.1	12.1
매우 그렇다	5	7	2.5	2.5
		280	100.0	100.0

## D23 직장생활에서의 태도와 행동23: 나는 우리 호텔에 대해 별다른 애착과 관심을 갖고 있지 않다

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

23) 나는 우리 호텔에 대해 별다른 애착과 관심을 갖고 있지 않다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	28	10.0	10.0
별로 그렇지 않다	2	99	35.4	35.4
보통	3	105	37.5	37.5
대체로 그렇다	4	41	14.6	14.6
매우 그렇다	5	7	2.5	2.5
		280	100.0	100.0

## D24 직장생활에서의 태도와 행동24: 내가 이 직장을 그만두기 힘든 것은 다른 직장에 대한 대안이 별로 없기 때문이다

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

24) 내가 이 직장을 그만두기 힘든 것은 다른 직장에 대한 대안이 별로 없기 때문이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	28	10.0	10.0
별로 그렇지 않다	2	73	26.1	26.1
보통	3	93	33.2	33.2
대체로 그렇다	4	57	20.4	20.4
매우 그렇다	5	28	10.0	10.0
무응답	9	1	0.4	0.4
		280	100.0	100.0

**D25 직장생활에서의 태도와 행동25: 나는 부서의 사소한 문제점을 가지고 불평하지 않는다**

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

25) 나는 부서의 사소한 문제점을 가지고 불평하지 않는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	3	1.1	1.1
별로 그렇지 않다	2	25	8.9	8.9
보통	3	110	39.3	39.3
대체로 그렇다	4	113	40.4	40.4
매우 그렇다	5	29	10.4	10.4
		280	100.0	100.0

**D26 직장생활에서의 태도와 행동26: 나는 호텔의 문제점을 남들에게 말하지 않는다**

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

26) 나는 호텔의 문제점을 남들에게 말하지 않는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
별로 그렇지 않다	2	35	12.5	12.5
보통	3	100	35.7	35.7
대체로 그렇다	4	111	39.6	39.6
매우 그렇다	5	34	12.1	12.1
		280	100.0	100.0

**D27 직장생활에서의 태도와 행동27: 나는 동료들에게 영향을 미치는 행동을 할 때 그들에게 먼저 알린다**

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

27) 나는 동료들에게 영향을 미치는 행동을 할 때 그들에게 먼저 알린다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	0.7	0.7
별로 그렇지 않다	2	13	4.6	4.6
보통	3	98	35.0	35.0
대체로 그렇다	4	133	47.5	47.5
매우 그렇다	5	32	11.4	11.4
무응답	9	2	0.7	0.7
		280	100.0	100.0

## D28 직장생활에서의 태도와 행동28: 나는 호텔이나 동료들에 대해 험담하지 않는다

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

28) 나는 호텔이나 동료들에 대해 험담하지 않는다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	2	0.7	0.7
별로 그렇지 않다	2	12	4.3	4.3
보통	3	103	36.8	36.8
대체로 그렇다	4	121	43.2	43.2
매우 그렇다	5	42	15.0	15.0
		280	100.0	100.0

## E1 응답자 성별

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	120	42.9	42.9
여자	2	152	54.3	54.3
무응답	9	8	2.9	2.9
		280	100.0	100.0

## E2 응답자 연령

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
25세이하	1	62	22.1	22.1
26-30세	2	87	31.1	31.1
31-35세	3	53	18.9	18.9
36-40세	4	36	12.9	12.9
41-45세	5	25	8.9	8.9
46세이상	6	9	3.2	3.2
무응답	9	8	2.9	2.9
		280	100.0	100.0

### E3 근무기한

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1년미만	1	81	28.9	28.9
1-3년미만	2	56	20.0	20.0
3-5년미만	3	38	13.6	13.6
5-10년미만	4	51	18.2	18.2
10-15년미만	5	32	11.4	11.4
15년이상	6	15	5.4	5.4
무응답	9	7	2.5	2.5
		280	100.0	100.0

### E4 응답자 직급

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
사원	1	202	72.1	72.1
계장	2	24	8.6	8.6
대리	3	18	6.4	6.4
과장	4	17	6.1	6.1
부장급 이상	5	1	0.4	0.4
무응답	9	18	6.4	6.4
		280	100.0	100.0

### E5a 고용형태

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
정규직	1	152	54.3	54.3
비정규직	2	118	42.1	42.1
무응답	9	10	3.6	3.6
		280	100.0	100.0

### E5b [비정규직인 경우] 근무형태

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
계약직 사원	1	64	22.9	50.0
인턴 사원	2	13	4.6	10.2
파트타임	3	18	6.4	14.1
기타	4	12	4.3	9.4
무응답	9	21	7.5	16.4
비해당	0	152	54.3	
		280	100.0	100.0

E6 소속부서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
식음료부서	1	109	38.9	38.9
객실부서	2	110	39.3	39.3
관리부서	3	31	11.1	11.1
기타부서	4	6	2.1	2.1
무응답	9	24	8.6	8.6
		280	100.0	100.0