

종업원 임파워먼트와 서비스품질의 관계 및 성, 재직기간의 조절효과

- The Relationship between Empowerment and Service Quality,
and Moderating Effects of Sex and Tenure -

안 관 영 *

Abstract

With increasing of Korean family's revenue and pursuing quality of life, outdoor food and meal industry is rapidly growing up. Thus employee's service quality is much more needed in this industry. This paper reviewed the relationship between employee empowerment and service quality.

The first purpose of this research is to test the effects of employee empowerment on service quality, and the second purpose is to test the moderating effects of sex and tenure on the relationships between employee empowerment and service quality.

According to statistical analysis, meaning, competency, and autonomy generally had an affirmative impact on many service quality factors. Also the results of moderating regression analysis showed that long term employees were more sensitive to autonomy than short term employees.

Key Words : empowerment, service quality, sex, tenure

1. 서 론

1.1 문제제기

- 서비스산업의 중요성이 증대, 서비스품질인증제도의 도입·운용
- 생활수준의 향상 → 외식업의 수요 증대, 외식업 종사자의 증대
- 외식업: 고객들의 욕구와 취향이 매우 다양 → 고객만족 중시 → 종업원 서비스 중시 → 종업원의 자발성 요구

* 상지대학교 경영학과 교수

1.2. 연구목적

- 임파워먼트가 서비스품질에 미치는 효과: 문헌적 및 실증적 고찰
- 임파워먼트와 서비스품질관계에 대한 성, 재직기간의 조절효과 검증

2. 이론적 배경

2.1 서비스품질의 개념 및 구성요소

(1) 서비스 품질의 개념

- 애매하고 불명확한 개념으로 실무자나 의해 쉽게 실체화되지 않고 있음
- 서비스의 특성인 무형성, 비분리성, 소멸성으로 인하여 서비스 품질을 연구하는 연구방법이나 연구목적에 따라 각기 다르게 해석
- 서비스 품질은 절대적인 개념이 아니라 상대적인 개념이며, 고객에 의한 주관적인 판단이며, 서비스를 제공받는 전과정에서 연속적으로 작용

(2) 서비스 품질의 평가방법

- ① 서비스 품질 = (성과-기대) ······ SERVQUAL
- ② 서비스 품질 = 중요도×(성과-기대) ······ 가중SERVQUAL
- ③ 서비스 품질 = (성과) ······ SERVPERF
- ④ 서비스 품질 = 중요도×(성과) ······ 가중SERVPERF

위의 4가지 측정방법 중 세 번째 척도인 가중치가 부과되지 않은 SERVPERF 척도가 다른 3가지 척도(SERVQUAL, 가중SERVQUAL, 가중SERVPERF)에 비하여 서비스 품질의 분산을 보다 많이 설명하고 있음을 검증하였다(Cronin & Taylor, 1992, pp. 59-62). 그리고 SERVQUAL에서의 주요한 측정요소인 기대에 대한 측정상의 문제점을 제기하는 후속 연구가 이어지면서 Cronin과 Taylor의 이러한 주장은 서비스 품질을 측정하는 유력한 수단으로 인정받고 있다(Babakus & Boller, 1992; Brown et al., 1993; Teas, 1994).

2.2 임파워먼트의 개념 및 구성요소

(1) 개념

- 개인의 심리적 차원: 구성원들이 갖게 되는 행동특성으로서 자기 효능감을 비롯하여 자기 결정, 직접 통제 의식, 의미감, 신뢰감, 그리고 동기부여 등에 초점을 맞추어 설명
Thomas & Velthouse(1990), Spreitzer(1995), Whetten(1996) 등
- 조직 구조 차원에서의 규정: 경영자나 리더가 부하 직원들에게 권력을 분배하고, 통제권을 이양하며, 권한을 적절하게 위임하는 행위나 실제에 초점
Conger & Kanungo(1988), DuBrin(1998) 등

(2) 구성요소

Spreitzer(1995)의 정의: 의미감, 역량, 자율성, 영향력

2.3 임파워먼트와 서비스품질의 관계

- 임파워먼트의 개념의 폭에 따라 차이가 있으나 대체적으로 임파워먼트 → 서비스품질(Ledford & Lawler, 1994).
- 기타: Bowen & Lawler(1995), Hackman & Oldham(1975), Schneider & Bowen(1993)

가설 1: 임파워먼트에 대한 인지도가 높을수록 서비스품질 수준도 높아질 것이다.

2.4 성과 재직기간의 조절효과

- 인구통계적 특성의 조절효과: Karambayya(1989), Brief & Aldag(1975), Wanous(1974), Cherrington & England(1980)
- 차별적 관리에 따른 시사점 제공

가설 2: 구성원들의 임파워먼트 수준과 서비스품질간의 관계는 구성원들의 성별, 재직기간에 따라 차이가 있을 것이다.

3. 연구의 설계

3.1 변수의 조작적 정의 및 측정

- 5점 리커트 척도 이용
- 임파워먼트의 측정: Spreitzer(1995)의 정의 → 의미감, 역량, 자율성, 영향력
- 서비스품질의 측정: Cronin & Taylor(1992)의 정의 → 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 정감성

3.2 자료수집 및 변수의 신뢰성과 타당성

- 자료수집 및 배부: 서울, 경기, 강원지역의 관광숙박업 및 전문 관광식당업 종사자 571명
- 자료의 타당성 및 신뢰성: 요인분석과 신뢰도 분석 이용
- 분석방법:
 - 1) 임파워먼트와 서비스품질의 관계: 다중회귀분석
 - 2) 성, 재직기간의 조절효과: 위계적 다중회귀분석

4. 조사결과의 분석

4.1 임파워먼트가 서비스품질에 미치는 효과

<표 1> 임파워먼트가 서비스품질에 미치는 효과

종속변수 \ 예측변수	유형성	신뢰성	정감성	확신성	반응성
성 ^{a)}	-.051	.017	-.047	-.033	-.034
재직기간	.049	.096**	.043	-.014	-.085*
의미감	.253***	.148***	.291***	.182***	.145***
역량	.151***	.202***	.041	.038	-.043
자율성	.220***	.215***	.061	.135**	.272***
영향력	-.120**	-.085*	-.120**	-.127**	-.050
R ²	.221***	.210***	.106***	.067***	.100***

* p<.10 ** p<.05 *** p<.01

a) 여성=0, 남성=1로 코딩

4.2 성별, 재직기간의 조절효과

<표 2> 임파워먼트와 서비스품질관계에서 성의 상호작용효과 분석

종속변수 \ 예측변수	유형성		신뢰성		정감성		확신성		반응성	
	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계
성 ^{a)}	-.051	-.189	.017	-.214	-.047	-.207	-.033	-.097	-.034	.590***
재직기간	.049	.044	.096**	.070	.042	.036	-.014	-.014	-.085*	-.054
의미감	.254***	.226***	.148***	.179***	.291***	.265***	.182***	.133*	.145***	.227***
역량	.151***	.111*	.202***	.131**	.042	.015	.038	.052	-.043	.013
자율성	.212***	.238***	.215	.255***	.061	.067	.135**	.185**	.271***	.245***
영향력	-.120**	-.104	-.085*	-.178**	-.120**	-.115	-.127**	-.158**	-.051	.022
의미감×성		.125		-.183		.117		.221		-.335
역량×성		.158		.306		.104		-.050		-.231
자율성×성		-.081		-.163		-.027		-.200		.097
영향력×성		-.052				-.018		.096		-.236
R ²	.221***	.223***	.210***	.222	.016***	.107***	.067***	.068***	.101***	.119***
ΔR ²		.002		.012		.001		.001		.018**

* p<.10 ** p<.05 *** p<.01

a) 여성=0, 남성=1로 코딩

<표 3> 임파워먼트와 서비스품질관계에서 재직기간의 상호작용효과 분석

종속변수 예측변수	유형성		신뢰성		정감성		확신성		반응성	
	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계
성 ^{a)}	-.051	-.041	.017	.025	-.047	-.041	-.033	.076	-.034	-.035
재직기간	.049	.078	.096**	.109	.042	-.177	-.014	.048	-.085*	.355
의미감	.254***	.267***	.148***	.172**	.291***	.355***	.182***	.072***	.145***	.183**
역량	.151***	.232***	.202***	.274***	.042	.056	.038	.063	-.043	-.036
자율성	.212***	.082	.215	.079	.061	-.137	.135**	.083	.271***	.316***
영향력	-.120**	-.045	-.085*	-.020	-.120**	-.035	-.127**	.062	-.051	-.036
의미감×재직기간		-.057		-.133		-.443		.016**		-.167
역량×재직기간		-.404		-.356		-.052		.013		-.006
자율성×재직기간										-.252
영향력×재직기간		-.305		-.256		-.344		.011		-.053
R ²	.221***	.233***	.210***	.220***	.016***	.126***	.067***	.083***	.101***	.107***
ΔR ²		.012*		.010		.20**		.016*		.006

* p<.10 ** p<.05 *** p<.01

a) 여성=0, 남성=1로 코딩

5. 결론 및 제언

- 의미감, 자율성의 증시: 직무충실화 프로그램의 도입 또는 직무설계시 직무의 경제성, 중요성, 다양성제고 방안 강구, 직무교육과 같은 교육훈련 프로그램의 운용시 담당업무의 기능적 측면 외에 대 고객, 타 업무 또는 조직목표와의 관련성 강조
- 재직기간에 따른 차별적 관리: 장기재직자에 대한 자율성 제고 → 단기재직자에 비하여 유형성, 신뢰성, 정감성, 확신성의 현저한 증가