

호텔 종사원의 직무특성 인지도와 서비스품질의 관계: 성과 재직기간의 조절효과를 중심으로

안 관 영*
상지대학교 경영학과

The Relationship between Job Characteristics and Service Quality, and Moderating Effect of Gender and Tenure

Ahn, Kwan Young
Sangji University

Abstract

Empirical analysis was based on the data of 692 hotel employees from Seoul and Gyung-gi province. To test the relationship between job characteristics and service quality, multiple regression analysis was applied, and hierarchial regression analysis(Cohen & Cohen, 1983) applied to test the moderating effects of gender and tenure.

Multiple regression analysis showed that job importance, job variety, and feedback had a positive impact on tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy, but autonomy had a negative impact on tangibility, reliability, responsiveness, assurance.

Hierarchical regression analysis showed that gender had moderating effects on 4 relationships between job characteristics and service quality, and tenure had moderating effects on 3 relationships.

I. 문제제기 및 연구목적

오늘날 관광산업은 국가간의 경쟁이 치열해지면서 무한경쟁시대에 들어서고 있으며, 관광객의 욕구도 다양해지고 수준 높은 서비스를 요구함에 따라 호텔도 전략적인 기업경영과 함께 서비스품질의 개념을 도입하고 있다. 서비스품질의 대상이 고객이므로 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 품질우위가 호텔전략의 중심개념으로 자리매김하고 있어 서비스품질이 그 만큼 중요하게 인식되고 있다.

특히 호텔은 무형의 서비스기능이 무엇보다도 중요한 역할을 하고 있음에도 불구하고 최근에서야 이에 대한 연구가 이루어지고 있다. 구체적으로 호텔에서의 물적·시설적 서비스와 함께 수준 높은 인적서비스의 필요성은 점점 커지고 있다. 이는 호텔이 인적자원을 바탕으

로 한 전문서비스기업이며, 고객들이 인지하는 만족도는 결국 종사원들과의 접촉을 통하여 인지된다는 점에서 서비스품질의 중요도는 더해가고 있다. 문제는 종업원들의 서비스품질이 고객만족과 직결된다는 점에서 중요성이 커지고 있는 반면 서비스품을 구성하는 제 요인들이 종업원들의 직무행위로 정확하게 규정되어지기 어려우며, 또한 고객들과의 접촉상황에 따라 가변적이며, 제 3자가 관찰하기 어렵다는 점에서 종업원 각자의 자발성에 의존해야한다는 점이다.

서비스품질은 다른 노동과는 달리 감정노동이라는 특징을 갖고 있어 구성원들의 대고객에 대한 서비스가 자발적일 때 효과적이며, 고객에 대한 서비스 또한 다양해야하므로 다른 업종에 비하여 직무행위 외에 구성원 각자의 자발적 행위 내지 직무외적 행위에 대한 필요성이 크게 요구된다.

일찍이 Katz(1964)는 조직이 장기적으로 존속·성장하기 위해서는 다양한 개인행위에 대하여 관심을 가져야한다는 점을 주지시켰으며, 구체적으로 조직의 활성화에 필요한 기본적 행위요건으로서 첫째, 사람들은 조직에 참여하고 머물러 있어야 하며, 둘째로는 개인에게 맡겨진 역할의 요구수준을 충족시키는 역할 내 행위를 충실히 이행하며, 셋째로는 개인에게 맡겨진 역할의 요구수준을 넘어서 혁신적이고 자발적인 역할 외(extra-role) 행위를 수행하여야 할 것을 꼽았다.

서비스품질은 앞서의 예에서도 알 수 있듯이 개인이 조직 내에서 직무상 반드시 수행해야 할 핵심적 역할들이 아니며, 행동 하나 하나를 보면 사소한 것으로 여겨질 수도 있는 것들이지만 그것들이 합해지면 결국 조직에 많은 이로움을 줄 수 있는 행동들이다. 이러한 행동을 보인다고 해서 조직으로부터 직접적인 보상이 주어지는 것은 아니지만 훌륭한 조직구성원이라면 자발적으로 보일 수 있는 행동들을 일컫는다.

특히 호텔의 경우 대다수의 구성원들이 다양한 고객들과 빈번한 접촉을 하며, 다른 노동과는 달리 감정노동이라는 특징을 갖고 있어 구성원들의 대고객에 대한 서비스가 자발적일 때 효과적이며, 고객에 대한 서비스 또한 다양해야하므로 다른 업종에 비하여 직무행위 외에 구성원 각자의 자발적 행위 내지 직무외적 행위에 대한 필요성이 크게 요구된다. 이러한 점에서 서비스품질 수준이 높아지기 위해서는 구성원들 각자의 내적 동기부여가 우선적으로 높아져야 할 것이다. Hackman & Oldham(1980)은 직무특성 모형에 관한 연구를 통하여 구성원들이 수행하는 직무특성은 그들의 업무에 대한 의미감 제고, 책임감 제고, 업무수행 결과에 대한 인식제고와 같은 심리상태를 유발하며, 궁극적으로 직무만족이나 내적 동기유발이 높아지는 결과를 초래하게 된다고 보았다. 이러한 연구결과는 구성원들의 직무특성이 그들의 직무행위에 영향을 미칠 수 있다는 근거가 되고 있으며, 이후 직무충실화와 같은 프로그램을 통하여 효과가 입증되고 있다(Miner, 1980).

이상과 같은 선행연구결과와 문제제기를 바탕으로 본 연구에서는 호텔종사원들의 서비스

품질 제고를 위한 관리적 시사점을 얻기 위하여 다음과 같은 연구목적을 달성하고자 한다.

첫째로 직무특성과 서비스품질에 관한 문헌적 고찰을 바탕으로 호텔의 점점 종사원들의 직무특성 인지도와 서비스품질의 관계에 대하여 실증적 분석을 실시한다.

둘째로는 종사원들의 직무특성인지도와 서비스품질의 관계가 성과 재직기간에 따라 어떠한 차이가 있는가를 분석함으로써 관리적 시사점을 풍부하게 하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 서비스품질의 개념과 평가

서비스품질은 추상적이고 주관적이어서 객관적인 평가방법을 개발하는 것은 어려운 일이다. 대체적으로 서비스 품질에 대한 개념적 정의는 Parasuraman 등(1988)의 연구로부터 시작되었다. 이들의 서비스 품질에 대한 개념적 정의는 서비스에 대한 고객들의 기대와 실제 성과간의 차이를 통하여 파악된다는 논리로 이루어져 있다. 따라서 gap 이론은 실제 성과가 고객의 기대한 서비스 수준 이상인 경우에 품질 수준이 충분히 확보된 것으로 보고 있다. 이러한 이론적 배경을 바탕으로 그들은 SERVQUAL이라고 하는 서비스 품질 측정 항목들을 개발하였다. 이는 22개의 구체적인 측정항목으로 이루어져 있으며 개별 항목별로 고객들의 서비스에 대한 기대와 성과를 각각 측정하도록 구성되어 있고, 이들간의 차이를 바탕으로 서비스 품질을 측정하게 된다. 또한 5가지의 서비스 품질 구성요소를 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 감정이입으로 제기하였다(서창적·권영훈, 2002; 전주형, 1996).

이에 대하여 Cronin과 Taylor(1992)는 서비스 품질을 측정하는데 있어 gap 이론에 바탕을 둔다는 것은 문제점이 있다는 반박을 제기하였다. 특히 그들은 서비스 품질이 일종의 고객들의 태도와 유사한 개념이라고 보고 이를 문헌적 연구와 실증적 연구를 통하여 입증하였다. 구체적으로 이들은 서비스품질 평가방법 중 SERVQUAL이 적당한 방법인가와 서비스 품질, 고객만족, 행위의도와 의 관계를 밝히는

연구를 수행하였다. 이들은 서비스품질이 어떻게 개념화되고 측정되어야 하는가에 대하여 문헌적 고찰을 실시하고 동시에 은행, 방역소, 세탁소, 패스트 푸드점을 대상으로 한 실증적 분석결과 서비스품질은 태도요인으로서 개념화되고 측정되어야 한다는 결론을 내렸다.

2.2 직무특성과 서비스품질

일반적으로 직무특성은 구성원들의 심리적 상태에 영향을 미치며, 이를 통하여 구성원들의 직무행위의 변화를 초래하는 것으로 이해되고 있다(Hackman & Oldham, 1975). 직무특성과 구성원의 직무행위에 관한 구체적인 연구는 Hackman과 Oldham(1980)에 의해서 개발된 직무특성모형을 들 수 있다. 이들은 직무수행자가 직무를 수행하면서 내재적으로 동기부여될 수 있는 조건으로 ① 작업결과에 대한 인식 ② 작업결과에 대한 책임의 경험 ③ 작업의 의미에 대한 경험 등 세 가지 조건을 가정하고, 이 세 가지 조건을 중요심리상태로 명명하였다.

Hackman과 Oldham의 견해에 따르면 작업자는 자신의 작업결과에 대해서 정확하게 알고 있는 때는 내재적으로 동기부여 될 수 있으나 자신의 작업결과에 대해서 잘 모르고 있을 때는 어떠한 심리적 경험도 하지 못하기 때문에 내재적으로 동기부여 되지 않는다고 하였다. 또한 자신의 작업결과에 대해서 개인적인 책임이 있다고 믿을 때는 책임감을 경험하게 되지만 작업결과에 질이 자신의 창의성이나 노력보다는 작업절차나 상사 그리고 다른 사람의 작업으로부터 더 영향을 받고 있다면 작업결과에 대해서 책임감을 경험할 수 없다는 것이다. 그리고 작업자는 자신의 직위가 의미 있고 중요한 것이라고 느낄 때는 작업에 대한 의미를 경험하게 되지만, 쓸모 없고 하찮은 것이라고 느낄 때는 내재적 작업동기가 향상되지 않는다. 이러한 작업자의 중요심리상태는 핵심직무특성에 의해서 영향을 받게 된다는 것이다.

모형에 따르면 5요인 중에서 과업다양성, 과업정체성, 과업중요성은 과업의 경험적 의미를 통하여 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 제시되었다.

직무특성요인인 직무다양성, 직무정체성, 직

무중요성, 자율성, 피드백은 작업에 대한 의미감 제고, 결과에 책임감 인식, 작업결과에 대한 인식제고와 같은 구성원들의 주요 심리상태에 영향을 미치며, 결과적으로 내적 동기부여, 작업성과의 질적 향상, 작업에 대한 만족도제고, 이직 및 결근의 저하와 같은 성과를 나타내게 된다는 것이다(Hackman & Oldham, 1980). 특히 내적 동기부여가 이루어짐으로서 구성원들은 직무외적 행위에 대하여도 자발적으로 참여한다(Graham, 1986; Karambayya, 1989)는 점에서 직무특성은 서비스품질에도 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 1: 직무특성인지도가 높을수록 서비스품질 수준도 높게 나타날 것이다.

2.3 성과 재직기간의 조절효과

구성원들이 지각하는 직무특성은 심리적 상태에 영향을 미치게 되며, 궁극적으로는 직무만족이나 내적동기부여에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그런데 이러한 독립변수와 종속변수간의 관계는 인구 통계적 특성이라 할 수 있는 성, 연령, 근속연수, 또는 집단의 크기 등에 따라서도 다르게 나타났다(Karambayya, 1989; Cherrington & England, 1980).

가설 2: 직무특성이 서비스품질에 미치는 효과는 성별에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 3: 직무특성이 서비스품질에 미치는 효과는 재직기간에 따라 차이가 있을 것이다.

조절변수로서 성별, 재직기간을 고찰하고자 하는 것은 비교적 이들 요인은 객관적으로 측정이 가능하며, 관찰이 가능함으로서 관리가 비교적 용이하다는데 있다. 구체적으로 이들 요인에 의한 조절효과가 나타나는 경우 성별, 재직기간별에 따른 차별적 관리를 위한 시사점의 제공이 가능하며, 조절변수를 기준으로 하는 집단의 구분이 용이하기 때문이다.

III. 연구의 설계

본 연구를 수행하기 위한 표본추출은 서울·경기지역에 위치한 63개 호텔의 종업원 및 그들의 차상급자들을 대상으로 하였다. 구성원들의 서비스품질 수준을 비교적 객관적으로 측정하기 위하여 이에 대한 평가는 본인에 의한 자기평가 보다는 그들의 차상급자에 의하여 행하여지는 상급자평가에 의존하였다.

서비스품질의 구성요인에 대하여는 Cronin & Taylor(1992)가 제시한 서비스품질의 측정 도구 중 가장되지 않은 SERVPERF를 측정하기 위한 22개의 설문을 바탕으로 하여 구성하였으며, 직무특성에 대하여는 Hackman & Oldham(1976, 1980)의 직무특성모형에서 제시된 것을 바탕으로 직무다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성, 피드백으로 구성하였다.

본 연구목적 달성을 위하여 직무특성이 서비

스품질에 미치는 효과를 검증하기 위해서는 다중회귀분석법을 이용하였으며, 조절효과 검증을 위해서는 위계적 회귀분석법을 이용하였다. 위계적 회귀분석방법을 이용한 이유는 Fisher의 Z'계수를 이용한 방법의 단점이 조절변수를 하위집단으로 구분함으로써 정보의 손실이 생길 수 있으며, 각 조절변수의 하위집단별로 독립변수의 분산이 동일하다는 것을 전제로 하여야 한다는 것이다. 그리고 정보손실효과는 독립변수까지도 명목화하는 이원분산분석법의 경우 더욱 심하다는 점이다(Cohen & Cohen, 1983; Baron & Kenny, 1986). 또한 이 방법은 서로 다른 유형의 조절변수를 조화시킬 수 있으며, 변수들의 복합적인 관계를 잘 반영할 수 있기 때문이다(Peter & Champoux, 1979; 박동수·정성한, 1999).

IV. 연구결과의 분석

<표 1> 직무특성과 서비스품질 관계에서 성의 조절효과 분석

단계	투입변수	유형성	신뢰성	반응성	확신성	정감성
1 단계	성	.198**	.198**	.157**	.207**	.227**
	재직기간	.027	-.024	.057	.016	.078*
	R ²	.043**	.037**	.033**	.045**	.068**
2 단계	성	.173**	.170**	.126**	.179**	.194**
	재직기간	-.009	-.065 [†]	.013	-.024	.035
	직무다양성	.129**	.114**	.118**	.115**	.180**
	직무중요성	.294**	.328**	.303**	.301**	.180**
	자율성	-.114**	-.119**	-.069 [†]	-.095*	.041
	피드백	.223**	.289**	.280**	.263**	.190**
	R ²	.287**	.363**	.347**	.328**	.289**
	ΔR ²	.244**	.326**	.314**	.283**	.221**
3 단계	성	.343 [†]	.558**	.400*	.456*	.285
	재직기간	-.003	-.057 [†]	.013	-.017	.037
	직무다양성	.197**	.186**	.234**	.146*	.227**
	직무중요성	.291**	.332**	.261**	.302**	.171**
	자율성	.001	.061	-.028	.072	.096
	피드백	.137*	.205**	.276**	.191**	.149*
	직무다양성*성	-.242	-.246	-.411*	-.107	-.168
	직무중요성*성	.069	.067	.240	.064	.073
	자율성*성	-.405*	-.629**	-.145	-.585**	-.194
	피드백*성	.365	.350	.002	.297	.175
	R ²	.299**	.386**	.357**	.344**	.292**
ΔR ²	.012*	.023**	.010*	.017**	.004	

성의 경우 여성=0, 남성=1 로 코딩

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

<표 2> 직무특성과 서비스품질 관계에서 재직기간의 조절효과 분석

분석단계	투입변수	유형성	신뢰성	반응성	확신성	정감성
1 단계	성	.198**	.198**	.157**	.207**	.227**
	재직기간	.027	-.024	.057	.016	.078 [†]
	R ²	.043**	.037**	.033**	.045**	.068**
2 단계	성	.173**	.170**	.126**	.179**	.194**
	재직기간	-.009	-.065 [†]	.013	-.024	.035
	직무다양성	.129**	.114**	.118**	.115**	.180**
	직무중요성	.294**	.328**	.303**	.301**	.180**
	자율성	.114**	-.119**	-.069 [†]	-.095*	.041
	피드백	.223**	.289**	.280**	.263**	.190**
	R ²	.287**	.363**	.347**	.328**	.289**
	ΔR ²	.244**	.326**	.314**	.283**	.221**
3 단계	성	.177**	.172**	.126**	.181**	.196**
	재직기간	-.410 [†]	-.325 [†]	.035	-.230	.207
	직무다양성	.098 [†]	.182**	.222**	.157**	.191**
	직무중요성	.273**	.246**	.275**	.245**	.261**
	자율성	-.060	-.056	-.089	-.044	.066
	피드백	.121 [†]	.199**	.249**	.191**	.128 [†]
	직무다양성*재직기간	.112	-.265 [†]	-.399*	-.164	-.024
	직무중요성*재직기간	.072	.401	.146	.265	-.409
	자율성*재직기간	-.241	-.271	.091	-.216	-.098
	피드백*재직기간	.479 [†]	.396	.129	.321	.335
	R ²	.297**	.375**	.354**	.334**	.293**
	ΔR ²	.009	.012*	.007	.007	.004

a) 여성=0, 남성=1 로 코딩

[†] p < .10; * p < .05; ** p < .01

V. 요약 및 제언

분석결과 우선 직무특성의 경우 구성요소 중 직무정체성은 별도의 요인으로 분류되지 않았으며, 서비스품질의 경우는 선행연구와 같이 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 정감성으로 분류되었다.

다음으로 성 및 재직기간과 직무특성이 서비스품질에 미치는 상호작용효과는 다음과 같다. 먼저 성과 직무특성의 상호작용효과에 대한 분석결과를 요약하면, 자율성과 성은 상호작용하여 유형성에 부의 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 2단계의 다중회귀분석결과 자율성은 유형성에 부의 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 상호작용항의 회귀계수도 음의 값을 가지므로 자율성이 증가할수록 유형성 수준은 낮아지는데 여성에 비하여 남성의 경우에서 유형성의 감소정도가 큼을 의미한다. 다음으로 자율성은 성과 상호작용하여 신뢰성에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 자율성이 신

뢰성에 부의 영향을 미치므로 자율성이 증가할수록 신뢰성은 감소하는데 여성에 비하여 남성의 경우에서 감소정도가 큼을 의미한다. 직무다양성은 성과 상호작용하여 반응성에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 직무다양성이 반응성에 정의 영향을 미치므로 직무다양성이 증가할수록 반응성은 증가하는데 여성에 비하여 여성의 경우에서 증가정도가 큼을 의미한다. 다음으로 자율성은 성과 상호작용하여 확신성에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 자율성이 확신성에 부의 영향을 미치므로 자율성이 증가할수록 확신성은 감소하는데 여성에 비하여 남성의 경우에서 감소정도가 큼을 의미한다.

재직기간과 직무특성의 상호작용효과를 요약하면, 피드백은 재직기간과 상호작용하여 유형성에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 피드백이 유형성에 정의 영향을 미치므로 피드백이 증가할수록 유형성은 증가하는데 단기재직자에 비하여 장기재직자의 경우에서 증

가정도가 큼을 의미한다. 직무다양성은 재직기간과 상호작용하여 신뢰성에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 직무다양성이 신뢰성에 정의 영향을 미치므로 직무다양성이 증가할수록 신뢰성은 증가하는데 장기재직자에 비하여 단기재직자의 경우에서 증가정도가 큼을 의미한다. 직무다양성은 재직기간과 상호작용하여 반응성에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 직무다양성이 반응성에 정의 영향을 미치므로 직무다양성이 증가할수록 반응성은 증가하는데 장기재직자에 비하여 단기재직자의 경우에서 증가정도가 큼을 의미한다.

이처럼 다중회귀분석결과 자율성을 제외한 직무특성요인들은 모두 서비스품질에 정의 영향을 미치는 것으로 나타나 직무특성이 구성원들의 행동개선에 도움이 될 수 있음을 보여주었다. 자율성이 서비스품질에 부의 효과를 갖는 것으로 나타난 것은 아직도 자율성을 상급자나 조직의 명령에 따르는 것만이 업무의 전부이며, 스스로의 재량에 따라 업무를 창의적으로 수행하는 것을 부정적으로 보는 기업문화적 풍토 때문으로 보여지며, 보다 구체적인 이유에 대하여는 더욱 면밀한 연구가 이루어져야 할 것이다. 또한 직무특성이 서비스품질에 영향을 미치는 정도가 부분적으로는 성과 재직기간에 따라 차이가 있을 수 있음을 보여주었다.