

## 호텔 종사원의 조직몰입과 서비스품질의 관계 및 성의 조절효과

- The relationship between organizational commitment  
and service quality,  
and the moderating effect of gender in hotel -

안 관 영\*  
Ahn, Kwan Young

### Abstract

Since IMF system was introduced once, downsizing has been usual phenomenon in business sphere. Downsizing influences the unemployed, and also the survivors such as in job stress, communication bias, lower organizational commitment and so on.

This paper reviewed the relationship between organizational commitment and service quality, and the moderating effect of sex in hotel. Based on the responses from 494 hotel employees, the results of multiple regression analysis showed that affective OC and normative OC have affirmative effects on service quality. The results of moderating analysis showed that continuance OC has an affirmative interactive-effect on responsiveness, assurance, and empathy with gender, and affective OC an negative interactive-effect on assurance.

**Key words** : service quality, organizational commitment, moderating effect, gender

### 1. 문제제기 및 연구목적

장기적 경기침체와 경제위기를 맞아 고용환경의 급격한 변화가 진행되고 있다. 1997년 11월에 제시된 IMF의 한국경제보고서에서는 급변하는 경제환경에 기업이 적극 대응하기 위하여 인수합병이나 구조조정에 따른 해고제한 규정을 완화하고 노동시장의 유연성을 개선하도록 권고하고 있다. 이러한 IMF의 지적사항을 실행하기 위하여 정부는 인력 구조조정을 위한 법적·제도적 장치를 강화하고 있으며, 그러한 결과로 1998년부터 정리해고와 근로자파견근무제에 대한 법률이 발효되기 시작하였다.

\* 상지대학교 경영학과 교수

이상과 같은 노동시장의 급박한 변화는 많은 인력감축을 수반하며, 동시에 인력감축을 쉽도록 할 것이다. 문제는 정리해고와 같은 인력감축이 법적 요건의 완화로 합법화되고 용이해졌다 하지만, 평생직장개념과 공동체 의식을 중시하여왔던 한국적 고용관행에서 많은 부작용을 수반하게 될 것이다. 이러한 인력감축과 관련하여 심각하게 제기되고 있는 문제 중의 하나로서 잔류인력에 대한 동기부여와 조직몰입을 들 수 있다.

인력의 양적 구조조정이후 최우선적인 과제는 회사에 남아 있는 기존인력을 어떻게 운용할 것인가 하는 것이다. 잔류인력은 오랫동안 함께 일해 온 동료들이 회사를 떠나는 것을 보고 심한 좌절감이나 자신의 직업안정에 대한 불안감에 빠질 수 있다. 잔류인력이 정리해고 이후에 겪게 되는 생존자 신드롬(survivor syndrome)은 사기저하 뿐만 아니라 회사에 대한 신뢰약화, 해고 동료들에 대한 죄의식과 이로 인한 스트레스, 조직몰입 저하 등 실로 다양하다([11], [25]). 구체적으로 Cameron(1994)의 연구결과에 따르면 다운사이징에 따른 부정적 효과로 집중화의 심화, 계획기능의 단기화, 변화에 대한 저항, 혁신의식의 상실, 구성원들의 정치집단화, 사기저하, 상사와 조직에 대한 신뢰감상실, 갈등의 심화, 팀웍상실, 커뮤니케이션 왜곡, 리더십 약화 등을 들고 있다([5], [10]).

우리나라와 같이 전통적인 고용안정 의식과 회사에 대한 충성도가 높은 기업 구성원들에게 정리해고를 비롯한 인력감축이 미치는 부정적 효과는 매우 클 것이다. 따라서 인력감축 이후의 잔류종업원에 대한 동기부여와 조직활성화는 기업의 성패와 구조조정의 성패에 중대한 영향을 미치게 될 것이다. 물론 인력감축은 조직의 관성을 타파하고 경쟁력을 제고시킨다는 긍정적 측면도 있지만, 호텔과 같이 감정노동이 중시되며 종업원들의 서비스정신이 현장에서의 고객만족과 직결되는 상황에서는 구성원들의 소속직장에 대한 소속감과 몰입정도는 종업원들의 직무행동에 상당한 영향을 미치게 될 것이다. 최근 서비스산업의 중요성이 증대되면서 서비스품질에 관한 관심이 매우 높아지고 있다. 정부에서도 이러한 추세를 반영하여 각종 서비스업을 대상으로 서비스품질 인증제도를 도입·운용하고 있다. 호텔의 경우 고객들의 욕구와 취향이 매우 다양하여 현장 종업원들의 대 고객서비스는 고객만족을 결정하는데 지대한 영향을 미치게 된다.

본 연구는 IMF 이후 많은 조직에서 이루어지고 있는 다운사이징으로 조직몰입이 흔들리고 있는 시점에서 조직몰입과 서비스품질의 관계를 실증적으로 고찰하고자 한다. 이러한 연구목적 달성을 위하여 구체적으로 다음과 같이 연구목표를 설정한다.

첫째로 조직몰입과 서비스품질에 관한 선행연구를 정리하여 이론적 배경을 구축한다. 또한 조직몰입과 서비스품질의 관계에 대한 선행연구의 결과를 수집·정리하여 가설설정의 근거로 삼고자 한다.

둘째로는 독립변수인 조직몰입이 종업원들의 서비스품질 인지도에 미치는 효과를 분석하며, 또한 이러한 관계가 성별에 따라 차이가 있는가에 대하여 검증하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 서비스품질의 개념과 측정

서비스품질에 관한 연구는 고객의 만족, 고객의 행위, 타인에 대한 평판 등과 연계되어 진행되어 왔다. 서비스품질에 대한 연구는 1970년대부터 본격적으로 이루어지기 시작하였으며, 최근 들어 기업의 중요한 성과지표의 하나로 인식되면서 중요성이 더하게 되었다[3].

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[20]. 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([4], [7]).

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 서비스품질, 고객만족, 행위의도와와의 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[13]. 전반적으로 서비스품질의 구성요소에 대하여는 어느 정도의 합의가 이루어지고 있으나 측정방법에 대하여는 다양한 견해가 존재한다.

### 2.2 조직몰입 개념 및 서비스품질과의 관계

조직몰입이란 다양하게 정의되지만 태도요인으로서 종업원 개개인이 특정조직과 동일체적으로 관련되려는 상대적인 힘이라고 볼 수 있다. 따라서 조직몰입은 ① 조직의 가치와 목표에 대한 강한 신념(belief), ② 조직을 위해 열심히 노력하겠다는 의욕(willingness), ③ 조직에 남으려는 강한 욕구나 의도로 볼 수 있다([1], [16]).

Scholl(1981)은 조직몰입은 행동성향을 지속하려는 특성을 갖고 있기 때문에 성과에 대한 물적보상이 기대되지 않는 때일지라도 조직몰입은 조직시민행동의 결정요인으로 작용한다고 주장하였다[23]. 이러한 입장과 같은 맥락에서 Weiner(1982)는 조직몰입이 강화나 처벌에 따르지 않는 특성을 나타낸다는 것이다[27]. 따라서 조직에 대한 개인적 선유경향(preoccupation)을 나타내거나 조직을 위하여 개인적 희생을 의

미하는 조직시민행동은 조직몰입에 의하여 영향을 받게 된다는 것이다. 조직이 점점 커질수록 기업의 업무성과를 향상시키기 위해 경영자가 조직의 구성원들을 직접 통제한다는 것은 거의 불가능하므로 점점 더 많은 기업들이 의사결정 과정을 조직하부로 이양하고 있으며, 이에 따라 종업원의 몰입은 더욱 중요해지고 있다.

학술적 측면에서 몰입(commitment)이란 용어는 주로 사회학 분야에서 많이 다루어져 왔는데, 사회학자들은 개인과 조직행위의 양측면을 분석하기 위해 특정한 사람이나 집단의 행동 특성을 나타내는 기술적 개념으로 이 용어를 사용하였으며, 한편으로 종교 및 정치적 행동 등의 포괄적 현상을 분석할 때도 이 용어를 선택적으로 사용하였다. 몰입이란 일체화(identification) 과정에서 형성되는 태도로서 이러한 몰입은 개인이 어떤 사물, 사람, 사고(idea)를 경험할 때 발생하므로 몰입은 조직 구성원 개인의 행동과 태도에서 추론될 수 있다는 것이다([6], [14]).

앞서 언급되었듯 조직몰입의 개념은 다차원적(multidimensional)으로 일반적으로 규범적 몰입, 정서적 몰입, 근속적 몰입으로 구분된다([15], [18]). 이에 대하여 O'Reilly III & Chatman(1986)은 구성원이 조직에 대하여 어떤 형태로 생각하고 행동하는가에 따라 순종, 동일시, 내면화로 구분하기도 하며, Vanderberg & Self(1993)는 조직동일체, 근속몰입, 정서적 몰입으로 구분하기도 한다([19], [26]).

먼저 정서적 몰입(affective commitment)은 구성원이 조직에 대하여 애착을 가지고 동일시하는 몰입유형을 의미한다. 구체적으로 자신이 속한 조직의 가치, 목표 및 산출물에 대하여 맹목적으로 선호하는 경향을 들 수 있는데, 이러한 몰입은 조직에 참여하기 이전에 조직관련 정보의 획득이 많이 이루어지고, 행위의 재량권이 클수록 증가한다는 것이다. 이러한 유형의 몰입이 다른 몰입유형에 비하여 조직에 미치는 효과가 크다는 점에서 조직몰입을 대변하기도 한다[24].

규범적 몰입(normative commitment)은 소속 조직에 머물러야 하는 의무감이나 다른 사람으로부터의 압박감을 지칭한다. 이러한 압박감은 동료나 상사로부터 나타나게 된다는 것이다. 이러한 몰입이 구성원의 조직행위에는 긍정적인 영향을 미친다 하여도 외적으로 형성된 몰입감이기 때문에 내면화된 몰입형태인 정서적 몰입에 비하여는 영향력이 크지 않다는 것이다[24].

근속적 몰입(continuance commitment)은 소속된 조직과 결별하는데 따르는 비용이 많이 들기 때문에 구성원으로서의 자격을 유지하려는 심리적 상태를 의미한다[2]. 이와 같은 유형의 몰입은 side-bet 이론에서 출발하였다. 구체적으로 자신이 속한 조직에 대하여 이미 많은 투자가 이루어졌기 때문에 만약 조직을 떠나게 되는 경우 투자분을 회수하지 못하고 손해를 보기 때문에 조직에 잔류하려는 경향을 갖게 된다는 것이다.

직무만족과 같이 조직몰입은 조직성과에 다양한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 구체적으로 조직몰입은 조직성과, 이직, 지각 등에 긍정적인 효과를 갖는 것으로 선행연구결과 나타나고 있다[17]. 조직몰입이 소속집단에 대한 귀속감과 정서적 애착심의 발로이기 때문에 대 고객에 대한 서비스품질에도 긍정적 영향을 미칠 것이다. 또한 조직시민행동과 같은 자발적 행동이 서비스품질에 긍정적 영향을 미친다는 연구결과는 조직에 대한 맹목적 충성심과 귀속감을 가질수록 서비스품질에 긍정적 영향을 미

칠 수 있음을 의미한다([21], [22]). 이러한 선행연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시한다.

*가설 1: 종사원의 조직몰입과 서비스품질은 정의 관계가 있을 것이다.*

이러한 조직몰입과 서비스품질의 관계는 남녀별에 따라 차이가 있을 것이다. 일반적으로 남자 종업원의 경우 가장으로서 직장에서의 인정과 승진에 대한 욕구가 강한 반면, 여성 종사원의 경우는 가게 내에서 남성에게 비하여 2차적 소득자로서의 성격이 강하여 상대적으로 회사에 대한 애착과 귀속감이 적은 것이 일반적이기 때문이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

*가설 2: 조직몰입의 증가에 따른 서비스품질의 증가는 여성에 비하여 남성의 경우에서 현저한 증가가 이루어질 것이다.*

그리고 본 연구에서는 조직몰입과 서비스품질의 관계에 영향을 미칠 수 있는 인구통계요인으로서 혼인여부와 재직기간을 통제변수로 설정함으로써 연구결과의 내적 타당성을 유지하고자 하였다.

### 3. 연구설계

#### 3.1 자료수집 및 분석방법

본 연구를 수행하기 위한 표본추출은 서울·경기지역에 위치한 43개 호텔의 종업원 및 그들의 차 상급자들을 대상으로 하였다. 또한 응답자가 특정의 호텔에 편중되는 것을 막기 위하여 한 호텔에서의 응답자수를 15명 이내로 제한하였다.

구성원들의 서비스품질 수준을 비교적 객관적으로 측정하기 위하여 이에 대한 평가는 본인에 의한 자기평가(self-rating) 보다는 그들의 차 상급자에 의하여 행하여지는 상급자평가(superior-rating)에 의존함으로써 연구결과의 타당성과 신뢰성을 제고하고자 하였다. 그리고 조직몰입 및 기타 문항에 대하여는 종업원 본인의 응답을 바탕으로 측정하였다. 설문은 최초 620부를, 이중 회수된 523부 중 누락과 불성실한 응답이 심한 설문 29부를 제외한 494부를 대상으로 통계분석을 실시하였다.

본 연구의 목적 중 하나인 조직몰입과 서비스품질의 관계를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 이들 독립변수와 종속변수간의 관계가 성에 따라 어떤 차이가 있는가 즉, 조절효과를 분석하기 위해서는 조절회귀분석을 이용하였다.

일반적으로 조절변수는 종속변수의 수준을 결정하는데 있어 독립변수와의 상호작용을 시험하기 위하여 이용되는데, 여기에서 상호작용이란 제 3의 변수로 인한 두 변수간 관계의 형태와 정도에 대한 차이를 말하는 것이다([9], [12]). 조절효과에 대한 분석은 위계적 회귀(hierarchical regression) 분석을 이용하였다. 이 방법은 표본을 하위 집

단화할 필요 없이 몇 단계의 회귀방정식을 이용하여 독립변수와 조절변수 또는 공변량이 종속변수에 미치는 효과를 통제한 다음 독립변수와 조절변수의 곱으로 이루어진 상호작용 항이 종속변수에 미치는 효과의 유의성을 검증하는 방법이다.

### 3.2 변수의 측정 및 타당성과 신뢰성

본 연구에서 제시된 가설을 검증하기 위하여 연구변수들에 대한 조작적 정의 및 측정은 선행연구에서 검증된 것을 바탕으로 우리의 현실에 맞도록 재구성하였다.

서비스품질의 구성요인에 대하여는 Parasuraman, Zeithaml & Berry가 1985년의 초기연구에서 제시한 신뢰성, 반응성, 능력, 접근성, 예절성, 의사소통, 신용성, 안정성, 고객의 이해, 유형성 등 10개를 바탕으로 이를 다시 축약한 5개 구성요소로서 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 정감성을 이용하였다[20]. 먼저 유형성은 물리적 시설이나 장비, 직원들의 용모, 커뮤니케이션 수단 등의 양태정도를, 신뢰성은 약속된 서비스를 정확하고 믿을만하게 수행할 수 있는 능력을, 반응성은 즉각적인 서비스의 제공과 고객의 요청에 도움을 줄 수 있는 능력을, 확산성은 직원의 예절과 지식 및 고객에게 확산과 믿음을 줄 수 있는 능력을, 그리고 정감성은 고객에게 개별적인 애정과 관심을 표시하는 정도를 의미한다.

조직몰입에 대하여는 Allen & Meyer(1990)의 연구에서 검증된 것을 우리 실정에 맞도록 고쳐서 사용하였다[8]. 정서적 조직몰입은 조직에 대한 애정과 일체감등에 대하여 설문하였으며, 근속적 조직몰입에 대하여는 현 직장을 떠나는 것에 대한 어려움이나 기회상실의 정도, 이직에 따른 사회적·경제적 손실 등을, 그리고 규범적 조직몰입에 대하여는 소속 직장에 대한 충성심이나 직장 잔류에 대한 의무감 등을 설문하였다.

이상과 같은 설문의 측정은 모두 리커트의 5점 척도를 이용하였다. 그리고 변수의 타당성과 신뢰성을 유지하기 위하여 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 요인분석시 요인적재량은 0.4를 기준으로 요인구성 문항을 선택하였으며, 신뢰도분석시 Cronbach- $\alpha$ 는 모두 0.5 이상으로 일반적인 변수의 구성에 따른 타당도와 신뢰도를 충족하였다.

그리고 재직기간은 현 직장에서의 근속연수를, 성별과 혼인여부는 각각 남·여와 미혼·기혼으로 범주화하여 측정하였다.

## 4. 조사결과의 분석

조직몰입과 서비스품질의 관계를 분석하고, 이들 변수들 간의 관계가 성별에 따라 차이가 있는가를 분석하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 실시한 결과는 <표 1>과 같다.

먼저 조직몰입이 유형성에 미치는 효과를 분석하기 위하여 '모형 1'에서 통제변수인 혼인여부, 재직기간을 투입한 결과 재직기간은 유형성에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $p < .10$ ), 이들의 유형성에 대한 설명력( $R^2$ )은 0.10으로 나타났다. 다음으로 '모형 2'에서는 유형성을 종속변수로 하고 통제변수인 혼인여부와 재직기간에 독립변수

인 정서적 조직몰입, 근속적 조직몰입, 규범적 조직몰입을 추가하여 다중회귀분석을 실시한 결과 '모형 1'보단 설명력의 증가분( $\Delta R^2$ )은 .125이며 총 설명력( $R^2$ )은 0.135로 나타났다. '모형 3'은 '모형 2'에 조절변수인 성을 추가한 결과로서 설명력의 증가분( $\Delta R^2$ )은 .004로서  $p < .10$  수준에서 유의적인 것으로 분석되었다.

<표 1> 조직몰입과 서비스품질의 관계에 대한 성별의 조절효과분석

모형	투입변수	유형성	신뢰성	반응성	확신성	정감성
1	혼인여부	.046	.094**	.064	.076*	.070
	재직기간	-.084*	-.045	-.101**	-.042	-.037
	$R^2$	.010**	.011**	.014**	.009*	.009*
2	혼인여부	.025	.074*	.044	.058	.051
	재직기간	-.082*	-.045	-.104**	-.047	-.036
	조직몰입(정서)	.144***	.097*	.116**	.050	.086*
	조직몰입(근속)	-.021	-.006	.023	.041	-.009
	조직몰입(규범)	.055	.090*	.049	.096*	.089*
	$\Delta R^2$	.125***	.123***	.121***	.120***	.118***
3	혼인여부	.002	.038	.012	.040	.039
	재직기간	-.093**	-.062	-.119***	-.056	-.042
	조직몰입(정서)	.139***	.089*	.109**	.046	.083*
	조직몰입(근속)	-.022	-.006	.023	.040	-.009
	조직몰입(규범)	.061	.099*	.058	.101*	.092*
	성	.072*	.111***	.100**	.057	.040
	$\Delta R^2$	.004*	.010**	.008**	.003	.001
4	혼인여부 <sup>a)</sup>	.001	.036	.011	.037	.038
	재직기간	-.093**	-.064	-.119***	-.056	-.043
	조직몰입(정서)	.207**	.190**	.165**	.161*	.109
	조직몰입(근속)	-.110	-.104	-.088	-.077	-.123
	조직몰입(규범)	.093	.083	.124	.125	.152**
	성 <sup>b)</sup>	.156	.089	.220	.180	.028
	정서몰입×성	-.234	-.359	-.192	-.399*	-.093
	근속몰입×성	.270	.305	.337**	.362*	.347*
	가치몰입×성	-.118	.082	-.260	-.087	-.225
	$\Delta R^2$	.004*	.006*	.006*	.009**	.005*
$R^2$	.143***	.150***	.149***	.141***	.133***	

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

a) 혼인여부: 0=미혼, 1=기혼

b) 성: 0=여성, 1=남성

먼저 종사원의 조직몰입과 서비스품질은 정의 관계가 있을 것이라는 '가설 1'을 검증하기 위하여 유형성을 종속변수로 하고 예측변수로서 혼인여부, 재직기간, 성, 그리고 독립변수인 정서적 조직몰입, 근속적 조직몰입, 규범적 조직몰입이 투입된 '모형 3'의 결과를 보면, 독립변수 중 정서적 조직몰입만이 유형성에 정의 영향을 미치고, 근속적 조직몰입과 규범적 조직몰입은 유형성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 같은

방법으로 신뢰성의 경우에는 정서적 조직몰입과 규범적 조직몰입이 정의 영향을 미치고, 반응성에는 정서적 조직몰입만이, 확산성의 경우 규범적 조직몰입만, 정감성의 경우 정서적 조직몰입과 규범적 조직몰입이 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직몰입과 서비스품질간의 관계에 대한 ‘가설 1’은 15가지 경우 중에서 7가지 경우에  $p < .10$  수준에서 부분적으로 채택되는 것으로 분석되었다.

다음으로 조직몰입과 서비스품질의 관계가 성별에 따라 차이가 있을 것이라는 ‘가설 2’를 검증하기 위하여 ‘모형 4’에서는 ‘모형 3’의 투입변수에 독립변수인 정서적 조직몰입, 근속적 조직몰입, 규범적 조직몰입과 각각 성별의 곱으로 이루어진 상호작용 항을 투입하였다. 종속변수 유형성의 경우 3개 상호작용항의 투입에 따른 설명력 증가분은 .004이며, 총 설명력은 0.143으로 나타났으며, 개별 상호작용 항의 표준화 회귀계수는 모두 유의적이지 않은 것으로 나타났다. 즉, 조직몰입(정서적 조직몰입, 근속적 조직몰입, 규범적 조직몰입)이 유형성에 미치는 효과는 성별에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다. 이와 같은 방법으로 조절효과를 분석한 결과 신뢰성의 경우도 조직몰입과 성의 조절효과가 없으며, 반응성의 경우에는 근속몰입이 반응성에 미치는 효과가 성별에 따라 차이가 있으며, 정서몰입과 규범몰입은 차이가 없는 것으로 볼 수 있다. 확산성의 경우에는 정서몰입과 근속몰입이 확산성에 미치는 효과가 성별에 따라 차이가 있으며, 정감성의 경우에는 근속몰입이 정감성에 미치는 효과가 성별에 따라 차이가 있는 것으로 분석되었다. 따라서 조직몰입과 서비스품질간의 관계가 성별에 따라 차이가 있을 것이라는 ‘가설 2’는 15가지 경우 중에서 4가지 경우만 차이가 있으며, 나머지의 경우에는 가설이 기각되었다.

## 5. 결론 및 제언

최근 들어 우리나라도 평생직장의 시대에서 평생직업의 시대로 접어들면서 대대적인 구조조정이 빈번하게 이루어지고 있는 것이 현실이다. 따라서 종업원들의 직장조직에 대한 몰입도와 충성심이 낮아지고 결과적으로 서비스품질도 위협을 받고 있는 실정이다.

호텔종사원들을 대상으로 조직몰입과 서비스품질의 관계를 실증분석한 결과 특히 정서적 조직몰입이 서비스품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 규범적 조직몰입은 신뢰성, 확산성, 정감성에 각각 정의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 근속적 조직몰입은 서비스품질에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 구성원들에게 조직에 대하여 애착을 가지고, 직장이 추구하는 가치, 목표 및 산출물에 대하여 구성원들이 충분히 이해하며 공유하도록 하는 것이 매우 중요함을 알 수 있다. 또한 다른 몰입유형에 비하여 서비스품질에 미치는 효과가 크다는 점에서 정서적 조직몰입은 조직몰입을 대변한다 하겠다[24].

또한 소속 직장에 머물러야 하는 의무감이나 다른 사람으로부터의 압박감을 지칭하는 규범적 조직몰입도 부분적으로 서비스품질(신뢰성, 확산성, 정감성)에 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 사회·경제적 이유로 어쩔 수 없이 조직에 머물러야 하는 근

속적 조직몰입은 서비스품질에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 서비스품질은 어쩔 수 없는 형태의 조직몰입보다는 조직에 대한 맹종적 애착감, 충성심이나 의무감이 있을 때 높아질 수 있을 의미한다. 따라서 평소 서비스 품질을 제고하기 위한 교육 프로그램을 설계할 때 구성원들이 상호간 일체감을 느끼도록 하며, 조직에 대한 애정과 충성심, 조직목표에 대한 동질성을 유지할 수 있도록 하는 것이 바람직하다.

성별에 따른 조절효과 분석결과 근속몰입의 경우 반응성, 확신성, 정감성에 미치는 효과가 여성에 비하여 남성의 경우 현저하게 긍정적이며, 정서적 몰입이 확신성에 미치는 효과는 반대로 여성의 경우에서 더욱 긍정적인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 남성 종업원의 경우 근속몰입이 여성에 비하여 중시되며, 정서적 몰입은 여성의 경우 상대적으로 중시됨을 알 수 있다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 갖고 있다. 첫째로 연구가 서울·경기역이라는 제한된 지역을 중심으로 이루어졌기 때문에 연구결과의 일반화에 한계가 있다는 점이다. 둘째로 본 연구는 횡단적인 연구로 진행되었기 때문에 시간적 흐름에 따른 추적이 불가능하였다는 점이다. 이러한 단점을 극복하기 위해서는 장기간에 걸쳐 조사대상자들을 추적하는 종단적 연구가 병행되어야 할 것이다. 셋째로 타당성과 신뢰성 검증을 전제로 변수의 구성 및 측정이 이루어졌지만 본 연구의 측정자료가 응답자들의 설문 내용을 바탕으로 하는 자기인지 척도를 중심으로 이루어졌기 때문에 타당성과 신뢰성에 문제는 여전히 위협을 받게 될 것이다. 따라서 보다 객관적인 측정 척도의 개발이 요구된다.

## 6. 참고문헌

- [1] 구갑문(1999), 변혁적 리더십이 구성원의 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- [2] 백기복(2002), 조직행동연구, 서울: 창민사.
- [3] 서창적(2004), "종업원 만족이 서비스품질에 미치는 영향", 한국서비스경영학회 서비스경영학회지, 제5권 제3호, pp. 159-177.
- [4] 서창적·권영훈(2002), "LogiPERF를 활용한 소비재 물류 서비스 품질 측정에 관한 연구", 서비스경영학회지, 한국서비스경영학회, 제 3 권 제 1 호, pp. 197-219.
- [5] 안관영(2003), "인력감축에 따른 잔류종업원의 반응에 대한 고찰", 한국경영교육학회 경영교육논총 제 29 집, pp. 29-51.
- [6] 안관영(2004), "교사들의 조직몰입과 직업몰입이 조직시민행동에 미치는 효과", 한국직업교육학회 직업교육연구 vol. 23, no. 1, pp. 1-20.
- [7] 전주형(1996), 여행업의 서비스품질평가에 관한 연구, 경기대학교대학원 박사학위논문.
- [8] Allen, N. J. and Meyer, J. P.(1990), "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, vol. 63, pp. 1-18.
- [9] Baron, R. M. & D. A. Kenny(1986), "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, no. 6, pp. 1173-1182.
- [10] Cameron, K. S.(1994), "Strategies for Successful Organizational Downsizing", *Human Resources Management*, vol. 33, no. 2, pp. 189-211.

- [11] Cascio, W. F.(1993), "Downsizing: What do we know? What have we learned?" *American Psychologist*, vol. 7, pp. 95-104.
- [12] Cohen, J, and P. Cohen(1983), *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral science*, Hillsdale, New Jersey: Laerence Erlbaum Associates.
- [13] Cronin, Jr., J. J., and S. A. Taylor(1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, vol. 56, pp. 55-68.
- [14] Fink, L. Stephen(1992), *High Commitment Workplace*, Quorum Books, New York.
- [15] Luthans, F.(1995), *Organizational Behavior*(7th ed.), McGraw-Hill International Edition.
- [16] Marsh, R. M. & Mannari, H.(1977), "Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 22, pp. 57-75.
- [17] Mathieu, J. E., and Zajac, D. M.(1990), "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment", *Psychological Bulletin*, vol. 108, pp. 171-199.
- [18] Meyer, J. P., Allen, N. J., and Smith, C. A.(1993), "Commitment to organizations and occupations: Extension and test of three-component conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, vol. 78, no. 4, pp. 538-551.
- [19] O'Reilly III, C., and Chatman, J.(1986), "Organizational commitment and psychological attachment: The effect of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior", *Journal of Applied Psychology*, vol. 71, no. 3, pp. 492-499.
- [20] Parasuramamm, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1988), "SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, p. 13-30.
- [21] Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, and W. Bommer(1996), "Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors," *Journal of Management*, vol. 22, pp. 259-298.
- [22] Podsakoff, P. M., S. B. MacKensie, R. H. Moorman, and R. Fetter(1990), "Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors", *Leadership Quarterly*, 1(2), pp. 107-142.
- [23] Scholl, R. W.(1981), "Differentiating organizational commitment from expectancy as a motivating force," *Academy of Management Review*, vol. 6, pp. 589-599.
- [24] Sweeney, P. D., and McFarlin, D. B.(2002), *Organizational Behavior: solutions for management*, McGraw-Hill Higher Education International Edition.
- [25] Unckless, A. L.(1998), *Survivor Reactions to Organizational Downsizing: An Application of Threat Rigidity Theory*, Ph. D. Dissertation of The Pennsylvania State University.
- [26] Vanderberg, R. J., and Self, R. M.(1993), "Assessing newcomers' changing commitments to the organization during the first 6 months of work", *Journal of Applied Psychology*, vol. 78, no. 4, pp. 557-568.
- [27] Weiner, Y.(1982), "Commitment in organizations: A normative view," *Academy of Management Review*, vol. 7, pp. 418-428.