

종업원의 직무특성이 서비스품질에 미치는 효과

안관영* · 배홍균*

* 상지대학교

The effects of job characteristics on service quality

Kwan-Young Ahn*, Hong-Gyun Bae*

* Sangji University

Key Words : job characteristic, service quality

Abstract

The purpose of this research is to test the effects of employee perceived job characteristics on service quality. 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 an affirmative impact on tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy, but autonomy had a negative impact on tangibility, reliability, responsiveness, assurance.

1. 문제제기 및 연구목적

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 행위

요건으로서 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 해

서 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 서비스 품질 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 서비스품질 제고를 위한 관리적 시사점을 얻기 위하여 직무특성과 서비스품질에 관한 문헌적 고찰을 바탕으로 호텔의 점점 종사원들의 직무특성 인지도와 서비스품질의 관계에 대하여 실증적 분석을 실시한다.

2. 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 서비스품질, 고객만족, 행위의도와의 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.

구체적으로 이들은 서비스품질의 개념에 대한 측정방법을 다음과 같이 4가지로 제시하고, 가중치가 부과되지 않은(unweighted) SERVPERF의 적정성을 실증적으로 검증하였다.

- ① 서비스품질 = (성과-기대) SERVQUAL
- ② 서비스품질 = 중요도×(성과-기대) . . . 가중SERVQUAL
- ③ 서비스품질 = (성과) SERVPERF
- ④ 서비스품질 = 중요도×(성과) 가

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 동기부여 될 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 대한 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.

직무특성요인인 직무다양성, 직무정체성, 직무중요성, 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.

통제변수로서 성별, 재직기간을 고찰하고자 하는 것은 비교적 이들 요인은 객관적으로 측정이 가능하며, 관찰이 가능함으로서 관리가 비교적 용이하다는데 있다.

3. 연구의 설계

3.1 표본추출

구성원들의 서비스품질 수준을 비교적 객관적으로 측정하기 위하여 이에 대한 평가는 본인에 의한 자기평가(self-rating) 보다는 그들의 차상급자에 의하여 행하여지는 상급자평가(superior-rating)에 의존함으로써 연구결과의 타당성과 신뢰성을 제고하고자 하였으며, 또한 동일인에 의한 답변으로 인하여 야기될 수 있는 오류(common method problem)를 극소화하고자 하였다.

3.2 연구변수의 측정

본 연구목적을 달성하기 위하여 제시된 서비스품질, 직무특성을 측정하기 위한 각 변수에 대한 조작적 정의와 측정은 선행연구를 바탕으로 이루어졌다. 본 연구에서 이용된 설문항목들은 선행연구에서 이미 타당성이 입증된 것들로 구성되었다. 또한 본 연구에서 종속변수로 이용되고 있는 서비스품질의 구성요소에 대하여는 사각회전방식을 적용하였고, 독립변수인 직무특성요인에 대하여는 직각교차법을 이용하였다. 구

체적으로 독립변수의 요인분석으로 직각교차법을 적용한 것은 회귀분석과 같은 추가 분석시 변수들 간의 다중공선성 문제를 해결해 줄 수 있다는 이유에서이다. 그리고 신뢰도는 Cronbach- α 값을 이용하였다.

각 구성요소에 대한 문항의 선택기준은 선행 연구에서 제시하는 기준을 충족하도록 하였다.

구체적으로 요인적재치가 0.5 이상이어야 하며, 특정 문항의 경우 2개의 최고 요인적재치간의 차이가 0.2이상 이어야 한다는 것이다(Nunnally, 1978; Van Dyne, Graham & Dienesch, 1994).

4. 연구결과의 분석

4.1 상관관계 분석

<표 1> 상관계수표

	y1	y2	y3	y4	y5	x1	x2	x3	x4	g	t
유형성(y1)	-										
신뢰성(y2)	.679**	-									
반응성(y3)	.619**	.785**	-								
정감성(y4)	.530**	.647**	.675**	-							
확신성(y5)	.637**	.782**	.794**	.662**	-						
직무다양성(x1)	.333**	.357**	.365**	.383**	.341**	-					
직무중요성(x2)	.464**	.526**	.524**	.426**	.496**	.473**	-				
자율성(x3)	.174**	.197**	.243**	.295**	.210**	.412**	.410**	-			
피드백(x4)	.425**	.501**	.500**	.408**	.469**	.424**	.635**	.438**	-		
성 ^{a)} (g)	.211**	.196**	.174**	.247**	.209**	.088*	.086*	.111**	.056	-	
재직기간(t)	.086*	.036	.103**	.145**	.075	.074	.133**	.145**	.052	.290**	-

a) 여성=0, 남성=1 로 코딩

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

4.2 가설검증

<표 2> 직무특성과 서비스품질 관계에서 성의 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**

성의 경우 여성=0, 남성=1 로 코딩

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

5. 요약 및 제언

분석결과 우선 직무특성의 경우 구성요소 중 직무정체성은 별도의 요인으로 분류되지 않았으며, 서비스품질의 경우는 선행연구와 같이 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 정감성으로 분류되었다. 직무정체성이 직무특성의 한 요소로 구분되지 못한 것은 문화적 차이 또는 설문문의 구성상의 문제로 보여진다. 따라서 추후의 연구에서 이에 대한 보다 면밀한 검토가 이루어져야 할 것이다.

먼저 직무특성과 서비스품질간의 관계를 검증하기 위한 다중회귀분석결과 성과 재직기간을 포함한 독립변수들의 설명력(R^2)은 .287~.363 수준으로 비교적 높게 나타났다. 그리고 직무특성과 서비스품질간의 관계에 대한 가설검증 결과 직무다양성, 직무중요성, 피드백은 모두 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 정감성에 각각 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 자율성의 경우는 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성에 부의 영향을 미치며, 정감성에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 제시된 가설을 충족하지 못하였다.

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.

이상과 같은 논의를 바탕으로 직무특성을 통하여 서비스 품질을 제고하기 위한 방안을 다음과 같이 제시하고자 한다. 자율성을 제외한 모든 직무특성 구성요소들이 서비스품질에 긍정적인 영향을 미치므로, 직무재설계나 직무충실화 프로그램을 실시함으로써 구성원들의 심리적 상태에 변화를 도모하고 결과적으로 구성원들의 행동을 바람직한 방향으로 개선될 것이다.