

지식서비스산업의 서비스품질 측정에 관한 연구

양창봉*·유왕진**·이철규**·정동우***

*건국대학교 대학원 벤처전문기술학과 박사과정

**건국대학교 대학원 벤처전문기술학과 교수

***건국대학교 언론홍보대학원 교수

A Study on Measuring the Service Quality in Knowledge Service Industry

Yang, Chang Bong*·Yoo, Wang Jin**·Lee, Cheol Gyu**·Chung, Dong Woo***

*Ph.D. Candidate, Department of Venture Technology and Management, Konkuk University

**Professor, Department of Venture Technology and Management, Konkuk University

***Professor, Graduate School of Mass Communication, Konkuk University

key words: 지식서비스 산업, 리더십, 서비스품질, 경영성과

Abstract(요약)

경제가 발달되고 경제의 기능이 전문화됨에 따라 다양한 지식서비스가 등장하고 있다. 실제로 우리 경제에서 지식서비스 산업이 차지하는 비중은 지속적으로 증가하고 있으며, 지식서비스 산업의 경쟁력이 나아가 국가 경제의 경쟁력이 되고 있다.

이러한 지식서비스 산업에 있어서 서비스 품질은 산업의 경쟁력을 결정하는 핵심적인 요소 중의 하나이다. 지식서비스 산업 중 세무대리, 회계, 특허, 컨설팅 등과 같이 자격증을 보유한 경영자가 운영하는 지식서비스 산업의 경우는 경영자의 리더십에 따라 서비스의 품질과 경영의 성과가 달라질 수 있다.

본 연구에서는 지식서비스 산업의 경영자의 리더십과 서비스 품질, 그리고 경영성과에 대한 구조적인 관계를 실증분석할 모형을 제시하고자 한다.

1. 서론

서비스산업은 전체경제에서 차지하는 비중이 높고 고용의 창출효과가 큰 산업이다. 그리고 경제가 발달되고 경제의 기능이 전문화함에 따라 다양한 지식서비스가 등장하고 있다. 실제로 우리경제에서

지식서비스 산업이 차지하는 비중은 지속적으로 증가하고 있으며, 지식서비스 산업의 경쟁력이 나아가 국가 경제의 경쟁력이 되고 있다.

지식서비스 산업 중 세무대리, 회계, 특허, 컨설팅 등과 같이 자격증을 보유한 경영자가 운영하는 지식서비스 산업의 경우는 경영자의 리더십에 따라 서비스의 품질과 경영의 성과가 달라질 수 있다.

본 연구에서는 지식서비스 산업의 경영자의 리더십과 서비스 품질, 그리고 경영성과에 대한 구조적인 관계를 실증분석할 모형을 제시하고자 한다.

본 모형을 통하여 지식서비스 산업에서 경영성과와 서비스 품질간의 관계를 파악하고 서비스 품질의 각 유형에 영향을 미치는 리더십에 대한 파악을 통하여 경영성과 제고를 위한 리더십 활용방안의 도출이 가능할 것이다.

2. 연구의 이론적 배경

2.1 지식서비스 산업의 개요 및 특징

2.1.1 지식서비스의 개념

서비스산업은 고용창출효과가 커서 경제발전의 주요한 원동력으로 평가되고 있으며 그 중에서도 지식 서비스 산업 또는 지식기반 서비스 산업의 중요성이 더욱 커지고 있다. 지식기반 경제라는 용어는 국제기구, 국가 또는 학자들에 따라 그 정의가 다소 다르기는 하나 미국 경영학자인 피터드리커 교수가 자신의 저서에서 2010년이나 늦어도 2020년에는 기존의 핵심 생산요소인 자본, 노동보다 지식이 가장 중요한 요소로 대두되는 지식사회가 탄생할 것이라고 처음으로 예견한 것이 근간을 이룬다고 보는 견해가 많다.

OECD나 WTO 등의 국제기구에서도 아직 지식서비스에 대하여 명확하게 정의하지는 않았으나 OECD는 1996년에 발간한 보고서에서 지식기반 경제를 '지식과 정보의 창출, 확산, 활용이 모든 경제 활동에 핵심이 될 뿐 아니라 국가의 부가가치 창출과 기업과 개인의 경쟁력의 원천이 되는 경제'라고 정의하고 있다. 즉, 지식기반경제는 '인간의 창의성에 기초를 둔 지식이라는 요소가 노동이나 자본 등 다른 생산요소들보다 국가의 경제성장과 산업발전에 상대적으로 더 많이 기여하게 되는 경제로, 지식이 지적자본이라는 생산요소의 축적을 통하여 경제성장과 산업발전의 중심적 역할을 하게 된다는 것을 의미한다.

이와 같은 측면에서 지식서비스 산업이란 인간에게 체화된 또는 기술적으로 접목된 고도의 지식을 토대로 이루어지는 서비스산업을 의미한다.

우리나라의 지식경제부에서는 제조업과의 연계성이 높고 부가가치 유발효과가 높은 서비스산업분야 중 11개 유망서비스를 선정하여 육성전략을 추진하고 있다. 11개 산업군에는 제조업과 직접적 융합발전을 통해 제조업의 경쟁력 향상에 기여하고 제조업과 동반성장 가능성이 높은 업종으로 디자인, 컨설팅, 패키징, 연구개발전문업, 시험·분석 등 5개 업종이 해당되며, 제조업 발전을 지운하고 높은 고용흡수력을 통해 고용창출에 기여할 것으로 예상되는 업종으로 유통, 프랜차이즈, 패션, 이터닝, 전시산업, 에너지절약전문업 등 6개 업종이 해당된다.

2.2. 리더십에 관한 이론적 고찰

2.2.1 리더십의 정의

최근 리더십에 대한 관심과 중요성에 대한 인식이 점차 높아져가고 있는데, 리더십에 대한 개념은 연구자들의 연구목적과 사회적 환경에 따라 다양하게 정의되어질 수 있다. Plowman(1981)은 리더십을 카리스마적, 직관적, 생성적, 분석적, 평가적, 상승작용적 측면과 같이 6가지로 범주화했다. 카리스마적 특성은 임무를 부여하고 그것을 달성하도록 유도하는데 신비한 능력이 있는 것을 의미한다. 직관적 특성은 현 상황에 대한 추론이나 작은 단서에 대한 예민한 민감성을 바탕으로 미래의 사태를 예측할 수 있는 능력이다. 여기에는 개인이나 집단의 요구를 파악하여 그들이 그러한 요구를 표현하기 전에 미리 반응하는 능력도 포함된다. 생성적 특성은 창의성과 관계있는 것으로 문제를 새로운 방법으로 정의하고 독특한 아이디어나 일 처리 방법을 창출할 수 있는 능력이다. 분석적 특성은 체제의 구성 요소를 파악하고 각 구성 요소의 개별적 기여도를 분석하는 것이다. 평가적 특성은 활동이나 프로그램의 효과성과 효율성을 판단하는 능력이다. 그리고 상승작용적 특성은 일 처리 시간을 단축하거나 기대했던 것보다 5배 혹은 그 이상의 생산성을 유도해 내는 능력이다.

2.2.2 거래적 리더십

거래적 리더십은 리더가 보상이나 벌을 사용하여 부하들이 자신의 직무요구를 충족시키도록 동기부여를 시키는 형태의 리더십이다. 따라서 부하의 욕구와 조직의 보상을 근거로 한 교환관계가 성립된다는 가정을 지지하고, 이들의 교환관계를 통해서 동기부여효과를 얻을 수 있다는 것이다.

거래적 리더십에서 리더는 일정수준의 성과를 요구하고 성공적으로 성과를 달성할 경우에는 일정수준의 보상을 제공할 것을 동의한다. 리더는 그 상황에서 성과 달성을 위한 자원과 기회를 제공하여 주고, 부하의 업무수행에 장애가 되는 장애물을 제거해 주어야 한다. 필요한 경우 교육훈련을 통한 부하의 능력향상기회를 제공해야 하며, 상황에 따라 보상과 벌을 제공하여야 한다. 특히, 직무 및 직무수행결과에 대한 명확한 정의와 아울러 부하들에게 자신의 직무요구와 기대를 명확하게 전달해 주어야 한다.

2.2.3 변혁적 리더십

변혁적 리더십은 1980년대 초부터 많은 관심의 대상이 되고 있는 리더십들 중의 하나이다. 변혁적 리더십은 기업들이 최근의 급격한 경영환경의 변화에 따른 치열한 생존경쟁에서 살아남기 위해서 리더가 부하를 개발하고, 부하 자신의 이해관계를 넘어 집단의 목표를 추가하기 위해 더 높은 욕구를 자극하도록 요구되고 있다는 점에서 중요한 개념으로 대두되고 있다.

변혁적 리더십 개념은 Burns(1978)에 의해 처음으로 제시되었는데 Burns의 거래적 및 변혁적 리더십에 착안해 경험적 연구, 평가 그리고 교육목적에 사용할 수 있도록 측정도구화 하여 실증적인 연구를 통해 확립시킨 학자가 Bass라고 볼 수 있다. Bass(1995)에 의하면 상황에서 조직구성원이 점점 더 높은 수준의 도덕성과 동기수준으로 서로를 이끌어 가는 상호관계를 포함한 과정을 말한다. 다시 말해 조직 구성원의 자발적 참여로 창의력을 북돋게 하고 스스로 업무를 관장할 수 있도록 책임과 권한을 부여하고 구성원들로 하여금 조직과 집단을

위해 업무에 전념하도록 하여 그로인해 업무성과를 달성하도록 동기를 부여하는 리더십을 의미한다.

2.2.4 서번트리더십

Greenleaf(1997)은 “서번트 리더의 위대함이 핵심”으로 리더십의 주요 분야로 서번트 리더십을 제안하였다.

서번트 리더십은 구성원의 인지 여부와는 상관없이 부하들을 지원하는데 있어서 리더를 그룹 내에서 권력의 핵심에 두고 있지 않다. 전통적 리더들은 주로 지휘하고자 하는 목적에서 동기부여되는 반면, 서번트 리더십은 지휘하기보다는 봉사하고자 하는 욕구에 의해 동기부여가 된다. 그 결과 서번트 리더들의 동기부여는 평등주의의 근본에서 출발한다. 다시 말하면, 서번트 리더들은 리더가 조직구성원들보다 나은 점이 없다고 진지하게 믿기 때문에 리더십을 공유하고 리더십에 대한 신뢰를 보여줌으로써 조직구성원들 사이에 공동체 개발을 촉진하는 수탁자로서의 역할을 한다.

서번트 리더십은 구성원들이 공동 목표를 달성하는데 있어서 정신적·육체적으로 건전한 상태를 유지하도록 조성해주고 도와주고 섬기는 리더십이다. 즉, 리더는 부하들 자신들이 성장할 때 보다 높은 목표를 달성할 수 있다는 점을 인식하고 구성원을 섬김의 대상으로 보아 명령과 통제보다는 돌보고 지원하며 배려하는 리더십을 발휘하게 된다.

2.3 서비스품질에 관한 이론적 고찰

2.3.1 서비스 품질의 정의

‘품질’이란 용어는 원래 제품의 품질에 국한되어 사용되다가 서비스부문이 확대되면서 서비스의 품질이 큰 관심을 끌게 되었다. 고객만족을 지향하는 서비스 마케팅에서 양질의 서비스 품질을 실현하는 것은 곧 기업의 성공을 의미한다. 치열한 경쟁환경 하에서 품질이 떨어지는 서비스는 고객을 상실하게 되고 품질이 높은 서비스는 고객의 지지를 확보할 수 있기 때문이다. 서비스 품질의 개념을 논하기

위해 먼저 품질의 개념에 대해 논하면, 품질은 전통적인 개념에서 전략적인 것에 이르기까지 다변적인 정의를 할 수 있다. 품질이라는 개념은 사람에 따라 또는 사용목적이나 관점에 따라 다소 차이를 나타내고 있으며, 이러한 차이를 고려하여 현대적인 의미의 품질은 Garvin(1984)에 의해 선험적 접근, 사용자 중심적 접근, 상품 중심적 접근, 제조 중심적 접근, 가치 중심적 접근 등의 다섯 가지 관점에서 다양하게 개념이 정의되었다.

2.3.2 서비스 품질의 구성요인

서비스 품질 측정도구로 가장 많이 사용되고 있는 것은 Parasuraman, Zeithaml, Berry가 개발한 SERVQUAL이다. SERVQUAL은 Oliver의 기대성과 불일치모델에 기초한 것으로 Oliver가 만족을 개념화하기 위해 사용한 기대와 성과의 불일치 개념이 SERVQUAL의 기본 토대를 이루고 있다. Parasuraman은 서비스품질을 측정하기 위해 제시한 SERVQUAL은 일관성, 고객응대성, 서비스능력, 접근가능성, 예의, 커뮤니케이션 능력, 신뢰성, 안정성, 고객욕구의 이해 그리고 유형설비 등 10개의 차원으로 구성되었고 서비스 유형에 관계없이 고객이 서비스 품질을 평가하는데 있어서 근본적으로 유사한 평가 기준을 적용하였다. 1998년에 Parasuraman은 후속적인 실증연구를 통해 앞서 제시한 10개의 변수를 5개 차원인 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성으로 정리하고 22개 항목, 44개 문항(기대 22, 성광 22)의 척도를 개발하였다. 그리고 1991년에는 5개 서비스 기업에 대한 실증연구를 통해 수정한 SERVQUAL을 제시 하였다.

차원	의미
유형성	시설, 장비, 사람, 커뮤니케이션 도구 등 외형
신뢰성	약속한 서비스를 믿게 하며 정확하게 제공하는 능력
대응성	기꺼이 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하는 능력, 자발성
확신성	서비스 제공자들의 지식, 검증, 믿음, 신뢰를 전달하는 능력
공감성	고객에게 개인적인 배려를 제공하는 능력, 관심 및 친절

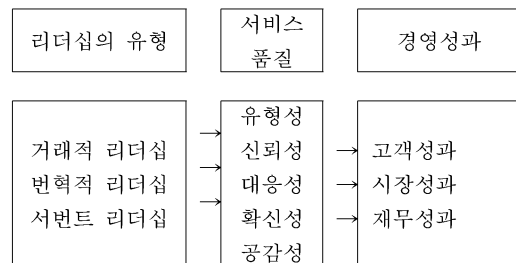
표1 - SERVQUAL의 모형

3. 연구모형의 제시

본 연구에서는 지식서비스 산업에 대한 개요와 현황을 파악하고, 지식서비스 산업에서 경영자의 리더십을 거래적 리더십, 변혁적 리더십, 서번트 리더십으로 네가지로 분류하고, 서비스 품질을 PZB의 5가지 유형 유형성, 신뢰성, 대응성, 공감성, 확신성의 다섯 가지로 정의하였다.

그리고 지식서비스 산업의 경영성과를 고객성과, 시장성과, 재무성과, 재무성과로 분류하였다.

리더십의 유형이 서비스 품질에 영향을 미치고 서비스 품질은 경영성과에 영향을 미친다는 가설을 근거로 아래와 같은 연구모형을 수립하였다.



본 연구모형을 토대로 실제 지식서비스 사업을 영위하고 있는 경영자들을 대상으로 설문조사를 실시하여 실증분석을 수행하고자 한다.

본 연구의 결과는 지식서비스 산업의 경영성과 제고를 위한 서비스 품질 향상 방안의 수립에 리더십을 어떻게 활용할 것인가에 대한 근거를 제시할 수 있을 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

신구범(2009), 「서번트 리더십, 변혁적 리더십과 거래적 리더십 간의 관계에 관한 실증분석」, 한국인적자원관리학회

이호건(2008), 「지식서비스 산업의 해외진출 지원 전략에 관한 연구」, e-비즈니스연구

정기한(2008), 「서비스산업의 시장지향성, 서비스품질, 고객만족에 관한 연구」, 산업경제연구

김정석(2009), 「패키지SW의 서비스품질과 제품품질이 사용자 만족과 구전 및 재사용의도에 미치

- 는 영향에 관한 연구», 한국IT서비스학회
 구운모(2004), 「우리나라 서비스산업의 성장동력화 방안」, 산업연구원
- 김현수(2008), 「서비스산업구조 및 생산성통계 국제비교」, 산업기술재단
- 최상현(2002), 「서비스산업의 혁신 서비스 사이언스」, 한국산업기술재단
- 권용근(2005), 서번트 리더십에 근거한 교회학교교사 지도력 개발원리에 관한 연구, 한국기독교신학논총
- 김영희(2004), 서번트 리더십과 조직성과의 관계에 관한 연구, 충남대학교 대학원 석사학위논문
- 김익철(2004), 서번트 리더십이 개인 및 집단 임파워먼트에 미치는 영향 : 제조업체 K자동차사를 중심으로, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- 박명숙(2004), 서번트 리더십에 관한 연구 : 교보생명 FM의 리더십을 대상으로, 인하대학교 경영대학원 석사학위논문
- 백경숙·윤지영(2006), 교사가 지각하는 유아교육기관의 서번트 리더십과 조직만족도와의 관계, 아동학회지
- 신구범(2007), 리더십의 이론과 실제, 형설출판사
- 윤대균·장병주(2005), 상사의 서번트 리더십이 리더효과에 미치는 영향 : 호텔기업 중심으로, 관광연구
- 이은용·박수진·이수범(2007), 항공사 기내승무원의 인지된 서번트 리더십, 교육훈련 관련요인과 고객지향성 및 자긍심과의 관련성 분석, 관광연구저널
- 채규욱·한기수(2006), 리더십에서 임파워먼트가 조직구성원에 미치는 영향에 관한 연구, 인적자원관리연구
- 채순화(2004), 변혁적 리더십, 임파워먼트, 신뢰 및 조직몰입과의 관계 : 다차원적 접근, 영남대학교 대학원 박사학위논문
- Avolio, B.J. & Gibbons, T.C.(1988), Developing transformational leaders : A life span approach, In J. Conger and Kanungo, eds., Charismatic Leadership, San Francisco, CA : Jossey-Bass
- Drucker, Peter F.(1993), From Capitalism to Knowledge Society, Post-Capitalist Society
- OECD(1996), The Knowledge-Based Economy
- OECD Report(2007), Summary Report of the Study on Globalisation and Innovation in the Business Services Sector
- Greenleaf, R.K.(1970), Servant as leader, Republished in 1991 by The Robert K. Greenleaf Center Indianapolis, In.
- Spear, L.C & Lawrence, M.(2002), Focus on leadership : Servant leadership for the 21st century, New York : John Wiley & Sons.
- Wheaton, C.E.(1999), Servant leadership and the public school superintendent , Unpublished doctoral dissertation, Gonzaga University
- Yammarino, F.j., Spangler W.D & Bass, B.M(1993), Transformational leadership and performance : A Longitudinal investigation, Leadership Quarterly
- Yukl, G.A(2002), Managerial leadership : A review of theory and research, Yearly Review of Management