

내재적 동기요인, 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입 및 서비스품질 간 관계에 관한 연구 -호텔종사자를 중심으로-

최영숙*, 김선배**

호서대학교 벤처전문대학원 정보경영학과*, 호서대학교 벤처전문대학원 정보경영학과**

A Study on the Relationships among Intrinsic Motivators, Psychological Empowerment, Affective Commitment and Service Quality

Young-Sook Choi*, Sun-Bae Kim**

Dept. of Information Management, Graduate School of Venture, Hoseo University*

Dept. of Information Management, Graduate School of Venture, Hoseo University**

요 약 본 연구는 호텔종사자들을 대상으로 내재적 동기요인, 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입 및 서비스품질 간의 관계를 탐구하는데 그 목적이 있었다. 본 연구를 위한 자료는 구조화된 질문지를 사용하여 서울시 소재 6개 특급호텔에 종사하는 233명의 호텔종사자들로부터 수집하였으며, 주된 자료분석방법으로는 구조방정식모형분석기법을 사용하였다. 연구결과 내재적 동기요인인 직무도전성과 직무자율성은 호텔종사자의 심리적 임파워먼트에 정의 영향을 미치는 반면에, 직무다양성은 심리적 임파워먼트에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 직무도전성, 직무다양성 및 직무자율성의 세 내재적 동기요인과 심리적 임파워먼트 모두 호텔종사자의 정감적 몰입에 정의 영향을 미치고, 그리고 심리적 임파워먼트와 정감적 몰입의 두 변수 모두 호텔종사자의 서비스품질에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주제어 : 내재적 동기요인, 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입, 서비스품질, 호텔종사자

Abstract The purpose of this study was to investigate the relationships among intrinsic motivators, psychological empowerment, affective commitment, and service quality among hotel industry employees. For this study, data were collected from 233 hotel employees in Seoul Metropolitan City with self-administered questionnaires and analyzed using structural equation modelling technique. This study found that two job characteristics variables(job challenge and job autonomy) had positive effects on hotel employees' psychological empowerment; that three job characteristics variables(job challenge, job variety and job autonomy) and psychological empowerment had positive effects on hotel employees' organizational commitment; and that psychological empowerment and organizational commitment had positive effects on hotel employees' service quality.

Key Words : Intrinsic Motivators, Psychological Empowerment, Organizational Commitment, Service Quality, Hotel Employees.

Received 29 June 2013, Revised 20 July 2013

Accepted 20 July 2013

Corresponding Author: Sun-Bae-Kim(Hoseo University)

Email: sunbkim@gmail.com

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

최근 서비스기업의 치열한 경쟁과 다양한 고객들의 요구는 서비스기업들에게 새로운 변화의 모색을 강하게 유도하고 있다. 이러한 변화를 통해 서비스기업은 이들 기업 간에 경쟁우위를 선점할 뿐만 아니라 고객만족을 통해 이윤을 창출한다. 서비스는 그 특성상 생산과 소비가 동시에 이루어지므로 서비스품질은 종업원과 고객간의 상호작용이 이루어지는 시점에서 고객의 지각에 의해 결정됨으로, 서비스를 제공하는 기업들은 서비스품질에 대한 직접적인 관리의 어려움을 호소하고 있다. 특히, 서비스 산업의 대표인 호텔산업은 타 산업에 비해 원자재의 의존도가 매우 낮으며 서비스의 특성인 무형성, 동시성, 이질성, 소멸성 및 인적자원 중요성 등이 강하게 나타나고 있으며, 이런 문제에 대응하기위해 신속하고 지속적인 대응책을 통해 빠른 환경변화에 적극적으로 대처하고 있다<참고문헌 5참조>. 특히 호텔산업의 특성상 이러한 문제의 해결책은 서비스를 직접 제공하는 종업원들의 역할에 달려있으며, 고객들에 대한 서비스품질 수준은 궁극적으로 종업원들의 역할에 의해 결정된다고 할 수 있다.

호텔산업으로 대표되는 서비스산업은 여타 산업과 달리 인적 노동에 대한 의존도가 매우 높은 특징을 지니고 있으며, 서비스산업이 제공하는 서비스에 대한 고객들의 만족은 이들 기업의 종업원들로부터 받은 서비스나 태도, 즉 서비스품질에 의해 상당 부분 좌우된다. 이런 측면에서 연구자와 실무자들은 서비스산업 종사자들의 서비스품질의 영향요인으로서 심리적 임파워먼트에 특히 지대한 관심을 기울여왔다. 관련 선행연구들은 현장에서 직접 고객과 마주하는 종업원들이 심리적 임파워먼트를 부여받을 경우 고객의 서비스요구에 적극적으로 대응하고 고객들의 불평을 적극적으로 해결함으로써 고객들에게 고품질의 서비스를 제공할 수 있게 된다는 점을 보여주고 있다<참고문헌 13참조>. 뿐만 아니라 심리적 임파워먼트는 또한 서비스기업 종사자들에게 고수준의 조직몰입을 유도하고 결과적으로 고객들에게 제공하는 서비스 품질을 향상시켜 서비스 기업의 경쟁력을 높이는 것으로 나타났다<참고문헌25, 31, 6, 7참조>.

본 연구는 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입 및 서비스품질 간의 관계에 주로 초점을 맞춘 선행연구들의 지평

을 확대하고자 한다. 관련 선행연구들은 내재적 동기요인들이 심리적 임파워먼트와 정감적 몰입의 증대에 중대한 기여를 한다는 점을 시사하고 있다<참고문헌 29, 3참조>. 따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구들의 시사점에 근거하여 호텔종사자들을 대상으로 선행변수로서 내재적 동기요인에 초점을 맞추어 이 선행변수들과 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입 및 서비스품질 간의 관계를 탐구하고자 한다. 이에 덧붙여, 내재적 동기요인들로는 직무도전성, 직무다양성 및 직무자율성의 세 변수를 검토하고자 한다.

구체적으로 본 연구는 직무도전성, 직무다양성 및 직무자율성의 세 내재적 동기요인들을 독립변수, 심리적 임파워먼트 및 정감적 몰입을 매개변수, 그리고 서비스 품질을 종속변수로 하는 연구모형을 설정하여 호텔종사자들을 대상으로 이들 변수들간의 인과관계를 실증적으로 탐구하는데 그 목적이 있다. 이러한 목적을 지닌 본 연구는 서비스품질의 영향요인에 대한 학문적 이해를 한층 증진시킬 뿐만 아니라 호텔종사자들의 서비스품질 향상에 관심이 있는 실무자들에게도 효율적인 인적자원관리를 위한 유용한 정책적 시사점을 제공해줄 것으로 기대된다.

2. 이론적 배경

2.1 내재적 동기요인

내재적 동기요인(intrinsic motivator)이란 일 그 자체의 수행으로부터 결과되는 즐거움, 기쁨, 행복, 성취감 등을 의미하며, 직무특성(job characteristics)이 이에 해당한다. 직무(job)는 조직단위 내에서 특정업무들의 집합을 가리키며, 의무, 기능, 책임을 포함하여 판매원, 비서, 영업점장, 총지배인, 엔지니어 등과 같은 조직구성원의 수행업무를 포함한다<참고문헌 22참조>. 직무특성은 직무와 보상, 노력, 직무성과 간에 관계에 영향을 미칠 수 있는 요소들을 가리키는 개념으로서 직무 내 또는 직무 간에서 변화할 수 있는 요인들로 구성된다<참고문헌 11참조>. 즉, 내재적 동기요인인 직무특성이란 직무자체가 작업자의 직무동기, 만족 및 성과 등을 높일 수 있는 특성을 가리킨다<참고문헌 22참조>.

내재적 동기요인인 직무특성이 작업자의 태도 및 행

위에 미치는 영향을 다루는 직무설계이론의 핵심적 이론이 직무특성이론이다. 내재적 동기요인들을 설명하는 직무특성이론에 따르면, 직무특성이란 “특정한 직무의 특성이 종업원의 중요한 심리상태를 유발시키고 이러한 심리상태는 개인의 동기부여와 직무만족 등의 직무태도에 긍정적인 영향을 미침으로써 조직의 생산향상성이라는 기업의 목표를 달성”하는데 도움을 주는 핵심적인 요인이다<참고문헌 20참조>. 직무특성이 지니는 이 같은 중요성은 <참고문헌 38참조>의 연구로 본격화되기 시작하였다. 그들에 따르면, 직무특성은 다양성, 자율성, 선택적 상호작용, 요구되는 상호작용, 요구되는 지식과 기술, 책임감 등을 가리키며, 직무가 이러한 특성들을 지니게 되면 될수록 종업원의 만족도는 높아진다고 보았다. 종업원의 태도와 행위에 영향을 미치는 직무특성을 규명하려는 직무특성이론은 직무설계의 핵심적인 토대를 형성하고 있으며, 이를 체계화시켜 하나의 종합적인 이론으로 완성시킨 학자들은 <참고문헌 20참조>이다.

Hackman and Oldham의 직무특성모형<참고문헌 20참조>에서는 핵심적인 직무특성을 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 직무자율성, 피드백의 5개로 구분하고 있으며, 이러한 직무특성들이 직무의 의미 충만성 경험, 직무결과에 대한 책임 경험, 및 직무활동의 실제결과에 대한 지식/인식을 낳으며, 나아가 높은 수준의 동기유발, 높은 수준의 직무성과, 높은 직무만족도 그리고 낮은 수준의 이직 및 결근 등의 결과 혹은 성과로 이어진다고 보고 있다.

Hackman and Oldham의 직무특성모형은 직무특성 관련 연구의 주요한 이론적 기반으로 활용되고 있으나, 이들이 제시한 직무특성 분류의 적절성에 대해서는 많은 비판이 제기되고 있으며, 다양한 유형의 직무특성 분류가 많은 학자들에 의해서 새롭게 제시되고 있다. 본 연구에서는 내재적 동기요인인 직무특성 변수로서 관련 연구에서 널리 사용되고 있는 직무도전성, 직무다양성 및 직무자율성의 세 변수를 검토하고자 한다. 본 연구에서 직무도전성은 자신의 직무능력을 개발하기 위해서 새롭게 노력해야 하는 정도를 가리키며, 직무다양성은 직무가 비반복적이고 흥미로운 정도를 의미하고, 그리고 직무자율성은 업무와 관련하여 재량권을 행사하는 정도를 뜻한다.

2.2 심리적 임파워먼트와 정감적 몰입

2.2.1 심리적 임파워먼트

<참고문헌 14참조>는 심리적 임파워먼트(psychological empowerment)를 조직 차원의 관계구조적 정의와 개인 차원의 동기부여적 정의로 구분하고 있는데, 전자의 경우에는 조직구성원의 활력을 조성하기 위해 권한 또는 법적 파워를 배분하는 과정으로, 그리고 후자의 경우에는 ‘할 수 있다’는 믿음이나 판단으로 정의하고 있다. <참고문헌 37참조>는 <참고문헌 14참조>의 개념화를 발전시켜 심리적 임파워먼트를 내재적 직무동기를 조직구성원에게 부여하는 과정으로 정의하면서, 과업성취에서 자신의 노력이 결과에 미치는 영향, 주어진 직무를 능숙하게 처리할 수 있는 능력, 자신의 목표를 기준으로 하여 직무에 대한 의무감, 그리고 스스로 직무를 선택할 수 있는 자기결정력 등으로 구성된다고 보고 있다.

한편, 최근에 <참고문헌 36참조>는 이와 비슷한 맥락에서 심리적 임파워먼트를 내적 직무동기를 고양하는 것으로서 개인이 그들 삶의 통제력을 얻는 과정이라고 정의하면서, 의미성(meaningfulness), 역량(competence), 영향력(impact), 자기결정력(self-determination) 등의 4가지 하위차원으로 구성된 것으로 보고 있다. 의미성은 개인 자신의 기준이나 이상과 비교해 판단하는 작업 목표의 가치를 말하는 것이고, 영향력은 개인이 성과에 미치는 영향의 정도를 말하는 것이고, 역량은 특정한 과업을 수행하는데 개인이 기술을 가지고 과업을 수행해 나갈 수 있는 능력이 있다고 믿는 신념이며, 자기결정력은 개인이 자신의 행위를 제어하고 선도하는 것을 선택하였다는 느낌을 가지는 것을 말한다. 본 연구에서는 가장 널리 사용되는 Spreitzer의 심리적 임파워먼트 개념화를 채택하기로 하겠다.

내재적 동기요인과 심리적 임파워먼트 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면, <참고문헌 19참조>는 성장욕구가 강한 사람들은 내재적 동기요인들인 의미성, 자율성, 복잡성, 피드백이 높을수록 직무에 대해 적극적으로 긍정적으로 반응한다고 주장하고 있으며, <참고문헌 14참조>는 직무자율성, 직무다양성, 직무중요성 등은 심리적 임파워먼트를 주요 요인이라고 설명하고 있다. 또한 <참고문헌 3참조>은 호텔기업 종사자를 대상으로 한 연구에서 내재적 동기요인들이 직무 및 조직에 대한

심리적 주인의식을 갖는다는 것을 발견하였다.

2.2.2 정감적 몰입

조직몰입(organizational commitment)에 대한 접근법은 단일차원적 접근법과 다차원적 접근법으로 나누어진다. 단일차원적 접근법을 따르는 대표적인 학자들로는 <참고문헌 33참조>과 <참고문헌 9참조>가 있다. 조직몰입을 태도적 특성이라고 보는 Porter et al.은 조직몰입을 “한 개인이 특정조직과 동일시하고 그 조직에 관여하는 정도”라고 정의하고 있으며, 조직몰입을 행동적 특성으로 보는 <참고문헌 9참조>는 조직몰입을 “일관된 활동노선(consistent lines of activity)”이자 조직의 구성원 자격의 유지라고 정의한다.

한편 다차원적 접근법을 취하는 대표적인 학자로는 <참고문헌 30참조>을 들 수 있는데, 이들이 제시한 삼요소 조직몰입 모형이 폭넓은 관심을 받고 있다. 이들에 따르면 조직몰입은 정감적 몰입(affective commitment), 지속적 몰입(continuance commitment) 및 규범적 몰입(normative commitment)의 세 유형으로 나뉘어진다. 정감적 몰입은 강한 몰입을 가진 개인은 조직과 자신을 동일시하고, 조직에 관여하고 그리고 조직의 구성원 자격을 즐기는 그런 식으로 조직에 감성적으로 애착을 느끼는 것을 말하고, 지속적 몰입은 조직 활동을 그만두었을 때 발생할 비용에 대한 개인적인 자각에 기초한 “일관된 활동노선을 유지하려는 경향”을 의미하며, 규범적 조직몰입은 “조직의 목표와 이해관계를 충족시키는 식으로 행동하려는 내면화된 규범적 압력의 총체”를 가리킨다. 세 유형의 조직몰입 중에서 정감적 몰입에 가장 널리 탐구되고 있으며, 본 연구에서도 세 유형의 조직몰입 중에서 정감적 몰입에 초점을 맞추고자 한다.

조직몰입의 결정요인들을 설명하는 이론들은 교환원리에 바탕을 둔 기대이론<참고문헌 39참조>과 가치조건이론<참고문헌 23참조>이 있다. 기대이론은 조직이 개인에게 제공하는 보상에 대한 댓가로 개인들은 조직에 대한 정서적 유대, 즉 조직몰입을 발전시킨다고 주장하며, 가치조건이론에서는 조직몰입을 노동보상과 노동가치의 함수라고 본다.

내재적 동기요인과 정감적 몰입 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면, <참고문헌 16참조>는 미국의 레스토랑 관리직원들을 조사대상으로 한 연구에서 내재적

동기요인들이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하고 있고, <참고문헌 29참조>는 174개의 조직몰입에 관한 실증연구들을 대상으로 메타분석(meta-analysis)에서 직무도전성, 직무다양성, 직무자율성 등의 내재적 동기요인들이 정감적 몰입에 정의 영향을 미친다는 것을 발견하였다. <참고문헌 1참조>도 인천광역시 3개 구청 공무원을 대상으로 한 연구에서 직무다양성, 직무도전성 및 직무자율성이 정감적 몰입에 중요한 영향을 미친다는 것을 발견하였다.

심리적 임파워먼트와 정감적 몰입 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면, <참고문헌 25참조>의 연구에서는 심리적 임파워먼트가 높은 조직구성원들은 정감적 조직몰입 및 팀몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. <참고문헌 26참조>도 심리적 임파워먼트가 정감적 몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 또한 <참고문헌 6참조>는 호텔식음료 종사자를 대상으로 한 연구에서 임파워먼트를 높게 지각할수록 정감적 몰입은 높아진다는 것을 발견하였다.

2.3 서비스품질

서비스품질은 서비스 특성인 무형성, 생산과 소비의 비분리성, 이질성, 소멸성, 고객의 과정참여 등의 다양한 속성으로 인해 연구자의 연구방법이나 연구목적에 따라 관점의 차이, 접근방법이 각각 다르게 해석되며 실행되어 추상적이고 주관적인 요소가 기준이 될 가능성이 높기 때문에 서비스품질의 개념정의 내리기는 쉽지 않다. <참고문헌 4참조>. 서비스품질에 관한 과거의 연구들은 제품 및 제조품질에 대한 중요성을 부각시킨 경향을 보이는 반면에, 최근연구에서는 소비자나 고객에게 중점을 둔 서비스품질의 중요성을 강조하는 경향을 보이고 있다. <참고문헌 18참조>는 소비자의 지각된 서비스와 기대 서비스의 비교 평가결과를 서비스품질이라고 보며, 서비스 품질을 소비자의 기대, 기술적, 기능적 특징, 이미지와 함수관계에 있다고 주장한다. 이와 비슷한 맥락에서 <참고문헌 32참조>도 서비스 품질을 서비스의 우월함과 관련된 전반적인 판단 또는 태도라고 보면서, 서비스에 대한 고객들의 기대와 실제 성과간의 차이라고 정의하고 있다.

서비스품질은 구성차원의 접근법에 따라 이차원, 삼차원 그리고 다차원으로 3가지로 분류되고 있다. 이차원적

접근법은 결과와 가정의 품질에 초점을 둔 <참고문헌 10참조>과 기술과 기능의 품질에 초점 둔 <참고문헌 18참조>등에서 볼 수 있으며, 삼차원적 접근법은 물리적, 상호작용, 기업이미지 품질에 중점을 둔 <참고문헌 28참조>과 성과, 적합, 의사소통의 초점을 둔 <참고문헌 24참조>등에서 찾아볼 수 있다. 다차원적 접근법은 서비스 품질을 신뢰성, 유형성, 반응성, 확산성, 공감성의 5가지 하위차원으로 구성된 것으로 보는 <참고문헌 32참조>이 대표적이다.

이들의 SERVQUAL모형에 따르면, 유형성은 물적 요소의 외형, 종업원의 외형을 의미하고, 신뢰성은 약속된 서비스에 대한 믿음과 정확한 수행능력을 가리키며, 반응성은 고객을 도와주며 즉각적인 서비스에 대한 제공의 지를 뜻하고, 공감성은 고객을 개별화시켜 이행하려는 노력으로 접근의 용이성, 훌륭한 커뮤니케이션을 가리키며, 확산성은 조직구성원들의 지식 및 공손함, 신뢰와 안정성을 유발시키는 능력을 의미한다.

심리적 임파워먼트와 서비스품질 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면, <참고문헌 35참조>는 심리적 임파워먼트가 높은 종업원들은 고객의 서비스요구에 적극적으로 대응하고 고객들의 불평에 대해서도 적절히 처리하며, 이는 곧 기업의 전체적인 서비스품질이 높아지는 결과로 이어진다고 주장하고 있으며, <참고문헌 13참조>는 서비스 종사자를 대상으로 한 연구에서 종사자의 심리적 임파워먼트는 고객의 불만사항을 해소할 뿐만 아니라 고객의 이탈을 방지하는 등의 서비스품질의 향상을 가져온다고 말하고 있다. 호텔종업원을 대상으로 한 <참고문헌 5참조>의 연구에서도 심리적 임파워먼트가 높을 수록 서비스품질이 향상되는 것으로 나타났다.

한편 정감적 몰입과 서비스품질 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면, <참고문헌 35참조>는 서비스기업에 대한 연구에서 고객과 접점에서 일하는 구성원의 조직에 대한 정서적 반응 및 태도는 더 높은 수준의 서비스 품질에 크게 공헌한다고 보고하고 있으며, <참고문헌 31참조>는 조직구성원이 조직에 대한 정감적 몰입도가 높으면 기꺼이 조직의 목표를 수용하고 이를 달성하기 위해서 노력하며 조직의 성과를 향상시키기 위해서 행동하게 되며, 이는 다시 서비스품질수준의 향상으로 이어지게 된다고 주장하고 있다. 또한 <참고문헌 15참조>은 종업원들의 정감적 몰입이 클수록 종사원들의 고객에 대한

서비스에 보다 긍정적인 영향을 미쳐 서비스품질이 커진다는 것을 강조하고 있다. 또한 <참고문헌 7참조>은 정감적 몰입이 서비스품질의 정의 영향을 미친다는 것을 발견하였다.

2.4 연구모형 및 연구가설

2.4.1 조작적 정의

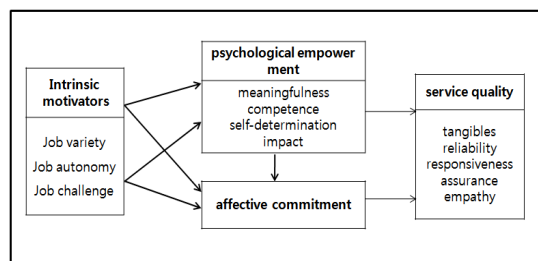
본 연구에서 독립변수인 내재적 동기요인로는 직무자율성, 직무다양성, 직무자율성의 세 변수를 검토하고자 한다. 직무도전성은 자신의 직무능력을 개발하기 위해서 새롭게 노력해야 하는 정도를 가리키며, 직무다양성은 직무가 비반복적이고 흥미로운 정도를 의미하고, 그리고 직무자율성은 업무와 관련하여 재량권을 행사하는 정도를 뜻한다.

매개변수로는 심리적 임파워먼트와 정감적 몰입의 두 변수를 검토하고자 한다. 심리적 임파워먼트는 과업성취에서 자신의 노력이 결과에 미치는 영향, 주어진 직무를 능숙하게 처리할 수 있는 능력, 자신의 목표를 기준으로 하여 직무에 대한 의무감, 그리고 스스로 직무를 선택할 수 있는 자기결정력을 의미한다. 그리고 정감적 몰입은 서비스의 우월함과 관련된 전반적인 판단 또는 태도라고 보면서, 서비스에 대한 고객들의 기대와 실제 성과간의 차이를 의미한다.

종속변수인 서비스품질은 서비스의 우월함과 관련된 전반적인 판단 또는 태도로서, 서비스에 대한 고객들의 기대와 실제 성과간의 차이를 의미한다.

2.4.2 연구모형

선행연구를 종합하여 내재적 동기부여요인, 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입 및 서비스품질 간의 관계를 정리하면 아래에 제시된 연구모형과 같다.



[Fig. 1] Research Model

2.4.3 연구가설

- 가설1. 내재적 동기요인은 호텔종사자의 심리적 임파워먼트에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.1. 직무도전성은 호텔종사자의 심리적 임파워먼트에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.2. 직무다양성은 호텔종사자의 심리적 임파워먼트에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설1.3. 직무자율성은 호텔종사자의 심리적 임파워먼트에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 내재적 동기요인은 호텔종사자의 정감적 몰입에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2.1. 직무도전성은 호텔종사자의 정감적 몰입에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2.2. 직무도전성은 호텔종사자의 정감적 몰입에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2.3. 직무다양성은 호텔종사자의 정감적 몰입에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 심리적 임파워먼트는 호텔종사자의 정감적 몰입에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설4. 심리적 임파워먼트는 호텔종사자의 서비스품질에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설5. 정감적 몰입은 호텔종사자의 서비스품질에 정의 영향을 미칠 것이다.

3. 연구방법

3.1 표본 및 자료수집

본 연구를 위한 자료는 본 연구에 협조 의사를 표명한 서울 소재 6개 특급호텔에 근무하는 종사자들을 대상으로 수집하였다. 자료수집을 위한 도구로는 자기기입식 질문지를 사용하였으며, 질문지의 배포 및 회수는 각 호텔 관계자들의 협조를 받아 2013년 3월 4일부터 3월 24일까지 3주간에 걸쳐서 이루어졌다. 각 호텔 별로 50부씩 총 300부의 질문지가 배포되었으며, 그 중 249부가 회수되어 83%의 높은 회수율을 보여주었다. 무응답이 많거나 불성실한 응답으로 분석에 포함시키기 곤란한 16개의 사례를 제외하고 총 233개의 사례를 최종 분석에 사용하였다.

분석에 사용된 233명의 인구학적 특성을 살펴보면, 성별은 남자가 47.6%, 여자가 52.4%로 비슷한 비중을 보

이고 있으며, 연령은 20대가 60.5%, 30대가 20.2%, 40대 이상이 19.3%의 분포를 보이고 있다. 학력은 전문대졸 이하가 60.9%, 4년제 대학 이상이 39.1%의 비율을 차지하고 있으며, 혼인지위별로는 미혼이 69.1%, 기혼이 30.9%로서 미혼이 다수를 차지하고 있다. 근속연수는 5년 미만이 51.5%로 절반이 넘으며, 5년 이상~10년미만이 18.9%, 10년 이상이 29.6%의 분포를 보이고 있으며, 연소득을 보면 3000만원 미만이 18.9%, 3000만원 이상~4000만원미만이 54.5%, 4000만원 이상이 26.6%의 비율로 나타났다.

3.2 변수의 측정

본 연구모형에 포함된 변수들은 신뢰도와 타당도 등의 측정속성이 잘 확립되어 있기 때문에 조직연구에서 널리 활용되는 척도들을 사용하여 측정하였다. 내재적 동기요인인 직무도전성과 직무다양성은 <참고문헌 34참조>가 개발한 척도에서 각각 3개 및 4개의 문항을 선정하여 측정하였고, 직무자율성은 <참고문헌 12참조>가 개발한 척도에서 3개의 문항을 선정하여 측정하였으며, 심리적 임파워먼트는 <참고문헌 36참조>가 개발한 척도를 활용하여 의미성, 역량성, 자기결정성 및 영향력의 네 하위차원별로 각각 3개의 문항씩 총 12개의 문항을 사용하여 측정하였다. 정감적 몰입은 <참고문헌 27참조>이 개발한 5문항으로 구성된 정서적 몰입 척도를 이용하여 측정하였으며, 종속변수인 서비스품질은 <참고문헌 32참조>이 개발한 척도를 활용하여 유형성, 신뢰성, 반응성, 공감성 및 혁신성의 5개 하위차원별로 각각 5개 문항씩 총 20개의 문항을 사용하여 측정하였다. 인구학적 변수들을 제외한 모든 이론적 변수들의 측정에 사용된 문항들에 대한 응답은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '정말 그렇다'(5점)까지의 5개의 응답범주를 갖는 리커트식 5점 스케일을 사용하여 이루어졌다.

3.3 자료의 분석

본 연구를 위해 수집된 자료의 주된 분석방법으로는 구조방정식모형분석기법을 사용하였으며, 통계패키지로는 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하였다. 구조방정식 모형은 변수들간 선형관계를 가정하고 있다. 따라서 모형 추정에 앞서 분산분석을 이용하여 선형 및 비선형 부분으로 분해하여 유의성을 검증하는 방법으로 변수들간

의 선형관계를 검토하였다. 그 결과 대부분의 관계가 선형인 것으로 나타났다. 선형에서 벗어나는 것으로 나타난 일부 관계에 대해서는 R^2 와 η^2 를 비교하는 한편 그래프를 그려서 비선형의 정도를 확인하였으나 변수들의 변환을 필요로 할 정도로 심각한 비선형관계는 없는 것으로 나타났다.

변수들간의 다중공선성 문제도 검토하였다. 일반적으로 변수들간의 단순상관계수가 .80이 넘거나 분산팽창지수(VIF, variance inflation factor)가 10이 넘으면 심각한 다중공선성 문제가 존재하는 것으로 간주된다. <Table 2>에 제시된 변수들간의 상관관계를 보면 상관계수가 .80 이상 되는 경우는 없다. 또한 분산팽창지수를 계산한 결과 그 값이 2를 넘는 경우가 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에 포함된 변수들간에 심각한 다중공선성 문제는 없다고 판단된다.

4. 연구결과

4.1 척도의 타당도 및 신뢰도 분석

변수들의 측정에 사용된 척도들이 적절한 타당도를 지니고 있는지를 알아보기 위해서 AMOS 18.0을 사용하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 요인분석을 실시하는데 있어서 추정모수의 수를 줄이기 위해서, 심리적 임파워먼트와 서비스품질의 경우 측정에 사용된 문항들을 각 하위차원별로 꾸러미(packet)로 묶어서 요인분석에 투입하였으며, 분석결과는 <Table 1>에 제시되어 있다. 일반적으로 모형적합도 지수가 .90 이상이거나 RMSEA가 .05 미만이면 모형적합도가 우수하며, 모형적합도 지수가 .80~.90 사이이거나 RMSEA가 .05~.08 사이의 값을 가지면 모형적합도가 비교적 좋은 것으로 판단한다<참고문헌 2, 8참조>. 본 연구에서 요인분석에 투입된 측정모형의 모형적합도 지수를 보면 IFI(Incremental Fit Index)는 .869, NFI(Normed Fit Index)는 .875, CFI는 .866으로서 모두 .80을 넘는 값을 보이고 있고 RMSEA는 .061의 값을 보이고 있어 모형적합도는 비교적 좋은 편이라는 것을 알 수 있다. 또한 각 측정문항의 요인부하량을 보면 모두 최소한 .50 이상의 높은 값으로 해당요인에 적절하게 부하되고 있다는 것을 알 수 있다.

확인적 요인분석에서 평균분산추출값(average variance extracted, AVE)이 .50 이상이고 개념신뢰도(construct reliability)가 .70 이상이면 적절한 수렴타당도(convergent validity)를 지니며, 각각의 구성개념의 AVE의 제곱근이 다른 구성개념들간의 상관관계 값보다 크면 적절한 판별타당도(discriminant validity)를 지니는 것으로 판단한다 <참고문헌 17, 21참조>. <Table 1>을 보면 모든 AVE값과 개념신뢰도 값은 각각 모두 .50 이상과 .70 이상의 값을 보이고 있다. 또한 <Table 2>를 보면 각 구성개념의 AVE의 제곱근 값이 다른 구성개념들간의 상관관계 값보다 크게 나타나고 있다. 따라서 본 연구에서 변수의 측정에 사용된 척도들은 적절한 수렴 및 판별타당도를 지니고 있다는 것을 알 수 있다.

<Table 1> confirmatory factor analysis

factor	variables	factor loading	AVE	construct reliability	Cronbach's α
job challenge	challenge1	.622	.563	.762	.742
	challenge2	.587			
	challenge3	.626			
job variety	variety1	.805	.559	.750	.756
	variety2	.760			
	variety3	.522			
	variety4	.523			
job autonomy	autonomy1	.799	.576	.769	.741
	autonomy2	.788			
	autonomy3	.529			
psychological empowerment	meaning	.743	.699	.862	.850
	competence	.883			
	self-determination	.879			
	impact	.800			
affective commitment	commitment1	.508	.571	.763	.767
	commitment2	.790			
	commitment3	.923			
	commitment4	.624			
	commitment5	.527			
Service quality	tangibles	.784	.832	.941	.929
	reliability	.788			
	responsiveness	.794			
	empathy	.891			
	assurance	.778			

$\chi^2=937.697$, $df=377$, $p=.000$, IFI=.869, NFI=.851, CFI=.866, RMSEA=.061

변수들의 측정에 사용된 척도들의 신뢰도와 출처는 <Table 1>에 제시되어 있다. 일반적으로 척도의 신뢰도

계수가 .70 이상이면 만족스러운 수준으로 판단한다 (Nunnally, 1978). <Table 1>에서 알 수 있듯이, 신뢰도 계수인 크론바흐의 알파(Cronbach's alpha) 값이 모두 .70 이상을 넘고 있다. 따라서 본 연구에서 사용된 척도들은 전반적으로 만족할 만한 수준의 신뢰도를 지니고 있다는 것을 알 수 있다.

4.2 Variables between correlation analysis

본 연구모형에 포함된 변수들간의 상관관계는 <Table 2>에 제시되어 있다. <Table 2>에 제시되어 있는 상관계수는 모두 측정오차가 보정된 값들이다. 우선 독립변수들과 매개변수인 심리적 임파워먼트 및 정감적 몰입간의 관계를 보면, 내재적 동기요인인 직무도전성, 직무다양성, 직무자율성의 세 변수는 심리적 임파워먼트 및 정감적 몰입과 유의미한 정의 상관을 맺고 있다. 본 연구모형에 포함된 매개변수 및 종속변수들 간의 관계를 보면, 심리적 임파워먼트는 정감적 몰입과 정적으로 상관되어 있으며, 심리적 임파워먼트와 정감적 몰입의 두 매개변수 모두 종속변수인 서비스품질과 정의 상관을 맺고 있다.

<Table 2> Variables between correlation

variable	challenge	variety	autonomy	empowerment	affective commitment	Service quality
job challenge	(.750)					
job variety	.524**	(.748)				
job autonomy	.042	.099	(.759)			
psychological empowerment	.304**	.289**	.537**	(.836)		
affective commitment	.484**	.467**	.213**	.513**	(.756)	
Service quality	.349**	.399**	.147*	.489**	.612**	(.912)

* P < .05, ** P < .01; 대각선 상의 괄호 안에 있는 값은 AVE의 제곱근 값임.

4.3 연구모형 분석 및 가설검증

본 연구에서 제시된 연구모형의 추정 및 가설검증을 위해서 AMOS 18.0을 이용하여 구조방정식모형분석기법을 적용하였으며, 설정오류(specification error)를 최소화하기 위해서 인구학적 변수들을 통제변수로 사용하였

다. 성별의 경우 남자는 1, 여자는 0, 그리고 학력의 경우 4년제대학 이상은 1, 전문대졸 이하는 0의 값을 갖도록 가변수로 전환하였고, 연소득은 중간값을 이용하여 연속변수로 전환하여 분석에 투입하였으며, 통제변수들은 단일문항으로 측정되었기 때문에 모두 측정오차가 없다고 가정하였다. 분석결과는 <Table 3>에 제시되어 있으며, <Table 3>에 제시된 이론적 변수들의 경로계수들은 모두 측정오차가 보정된 값들이다.

연구모형에 포함된 이론적 변수들간의 관계에 초점을 맞추어 분석결과를 살펴보기로 하겠다, 우선 독립변수들이 매개변수인 심리적 임파워먼트에 이르는 경로들에 대한 분석결과가 제시된 <equation1>의 결과를 보면, 세 개의 내재적 동기요인 중에서 직무도전성(P=0.126, p<.05)과 직무자율성(P=0.470, p<.01)의 두 변수가 심리적 임파워먼트에 유의미한 정의 영향을 미치는 반면에, 예상과 달리 직무다양성은 심리적 임파워먼트에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 직무도전성 및 직무자율성이 심리적 임파워먼트에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설1.1과 가설1.3은 본 연구결과에 의해서 지지되는 반면에, 예상과 달리, 직무자율성이 심리적 임파워먼트에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설1.2는 본 연구결과에 의해서 지지되지 않는다.

다음으로 독립변수들과 심리적 임파워먼트 변수가 정감적 몰입에 이르는 경로들에 대한 분석결과가 제시된 <equation2>를 보면, 내재적 동기요인들인 직무도전성(P=0.181, p<.01), 직무다양성(P=0.152, p<.01), 직무자율성(P=0.096, p<.05)의 세 변수는 모두 정감적 몰입에 유의미한 정의 영향을 미치고 있다. 또한 심리적 임파워먼트(P=0.277, p<.01)변수도 예측한 대로 정감적 몰입에 유의미한 정의 영향을 미치고 있다. 따라서 직무도전성, 직무다양성 및 직무자율성이 정감적 몰입에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설2.1, 가설2.2 및 가설2.3은 본 연구결과에 의해 지지되며, 심리적 임파워먼트가 정감적 몰입에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설3 또한 본 연구결과에 의해 지지된다.

마지막으로 매개변수들인 심리적 임파워먼트와 정감적 몰입의 두 변수가 서비스품질에 이르는 경로들에 대한 분석결과가 제시된 <equation3>을 보면, 예측과 동일하게, 심리적 임파워먼트(P=0.625, p<.01)와 정감적 몰입(P=0.171, p<.01)의 두 변수 모두 서비스품질에 유의미한

〈Table 3〉 AMOS Structural Equation Modelling Analysis

	equation1:intervening variables psychological empowerment			equation2: intervening variables affective commitment			equation3: dependent variable Service quality		
	path coefficients	CR	P	path coefficients	CR	P	path coefficients	CR	P
control variables									
sex	0.209**	3.033	0.002	0.199**	2.826	0.003	0.119*	1.660	0.049
education	0.018	0.285	0.388	0.036	0.572	0.284	0.105	1.611	0.055
annual income	0.264**	3.909	0.000	0.216**	3.126	0.001	0.214**	3.045	0.002
intrinsic motivators									
job challenge	0.126*	1.997	0.024	0.181**	3.018	0.002			
job variety	0.063	1.025	0.153	0.152**	2.615	0.005			
job autonomy	0.470**	9.038	0.000	0.096*	1.957	0.026			
intervening variables									
psychological empowerment				0.277**	4.603	0.000	0.625**	11.674	0.000
affective commitment							0.171**	3.124	0.001
<i>R</i> ²	.463			.553			.537		

* P < .05, ** P < .01

정의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 따라서 심리적 임파워먼트 및 정감적 몰입이 서비스품질에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설4과 가설5 모두 본 연구결과에 의해 지지된다. 이상의 논의를 종합하면, 직무다양성과 심리적 임파워먼트 간의 관계를 제외하고, 내재적 동기요인, 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입 및 서비스품질 간의 관계에 대해서 본 연구에서 설정했던 모든 가설들은 본 연구결과에 의해 지지되고 있다. 이러한 연구결과는 내재적 동기요인과 심리적 임파워먼트 간의 관계에 대한 선행연구<참고문헌 3, 14, 19참조> 내재적 동기요인과 정감적 몰입 간의 관계에 대한 선행연구<참고문헌 1, 16, 29참조>, 그리고 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입 및 서비스품질 간의 관계에 대한 선행연구<참고문헌 1, 5, 14, 25, 26, 35참조>의 결과들과도 일치하고 있다. 즉, 본 연구결과는 내재적 동기요인에 해당하는 직무특성(직무도전성, 직무다양성 및 직무자율성)은 호텔종사자들의 심리적 임파워먼트 및 정감적 몰입의 제고에 중대한 기여를 하며, 이와 같은 심리적 임파워먼트 및 정감적 몰입의 제고는 호텔종사자들의 서비스품질의 향상으로 이어진다는 선행연구들의 발견을 경험적으로 재확인시켜주고 있다.

V. 결론

5.1 결론

본 연구는 호텔종사자들을 대상으로 내재적 동기요인, 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입 및 서비스품질 간의 관계를 탐구하는데 그 목적이 있었다. 본 연구에서 내재적 동기요인으로는 직무도전성, 직무다양성 및 직무자율성의 세 변수를 검토하였다. 본 연구를 위한 자료는 구조화된 질문지를 사용하여 서울시 소재 6개 특급호텔에 종사하는 233명의 호텔종사자들로부터 수집하였으며, 주된 자료분석방법으로는 구조방정식모형분석기법을 사용하였다. 본 연구결과 주요발견사항은 다음과 같다.

첫째, 내재적 동기요인들인 직무도전성과 직무자율성은 심리적 임파워먼트에 정의 영향을 미친다. 그러나 예측과 달리, 직무다양성은 심리적 임파워먼트에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 직무도전성, 직무다양성 및 직무자율성의 세 내재적 동기요인들은 모두 정감적 몰입에 정의 영향을 미치며, 이에 덧붙여, 심리적 임파워먼트도 정감적 몰입에 정의 영향을 미친다.

셋째, 심리적 임파워먼트는 서비스품질에 정의 영향을

미치며, 정감적 몰입도 마찬가지로 서비스품질에 정의 영향을 미친다.

5.2 시사점

본 연구결과는 호텔종사자들의 서비스품질의 향상과 관련하여 다음과 같은 시사점을 제공한다. 내재적 동기요인들인 직무도전성, 직무다양성 및 직무자율성의 세 변수는 심리적 임파워먼트와 정감적 몰입의 향상을 통해서 서비스품질의 개선에 중요한 영향을 미치고 있다. 따라서 심리적 임파워먼트와 정감적 몰입의 향상 및 이를 통한 서비스품질의 개선을 위해서는 전통적인 직무순환과 직무충실 등의 방법은 물론 직무재설계 등의 방법을 통해서 이와 같은 내재적 동기요인들을 보다 강화시키려는 노력이 있어야 할 것이다.

5.3 제한점과 향후연구

본 연구가 갖는 제한점과 향후 연구에서 보완되어야 할 사항들을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 서울 소재 호텔종사자들을 대상으로 수행되었다. 따라서 본 연구결과를 일반화하는 데는 제약이 있을 수 있다. 연구결과의 일반화 가능성을 높이기 위해서는 향후에 지역과 업종 및 기업규모 등을 달리 하여 연구를 수행할 필요가 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 독립변수로 내재적 동기요인만 검토하였다. 그러나 본 연구결과는 통제변수로 사용된 연소득 변수가 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입 및 서비스품질에 정의 영향을 미친다는 것을 일관되게 보여주고 있다. 따라서 향후 연구에서는 내재적 동기요인 이외에 연소득을 포함한 다양한 외재적 동기요인들도 독립변수로 검토할 필요가 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 횡단적 자료를 사용하여 내재적 동기요인이 호텔종사자들의 심리적 임파워먼트, 정감적 몰입 및 서비스품질에 미치는 영향을 탐구하였다. 그러나 횡단적 연구에서 변수들간의 인과관계를 명확하게 규명하는 데는 어려움이 있다. 따라서 변수들 간의 인과관계를 보다 명확하게 파악하기 위해서는 시간의 흐름에 따라 변수들간의 인과적 영향을 탐구하는 종단적 연구를 수행할 필요가 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구에서는 연구모형에 포함된 외생변

수와 내생변수들을 동일한 응답원을 활용하여 측정하였다. 이러한 연구방법은 변수들간의 관계의 강도를 강화시키거나 왜곡시키는 동일방법편의(common method variance)의 문제를 야기시킬 가능성이 있다. 따라서 향후연구에서는 이러한 문제를 피하기 위해서 변수들의 측정에 있어서 다양한 원천을 사용할 필요가 있을 것이다.

REFERENCES

- [1] Jong-Wook Ko and In-Bong Chang, A Study on the Determinants of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization, *KJPA*, 38(5), pp. 327-349, 2004.
- [2] Kye-Soo, Kim, *AMOS Structural Equation Modelling Analysis*, Seoul: Koryo Information Industry, 2001.
- [3] Kwang-Geun Kim and Young-Cheol Kim, A study on the psychological ownership by the employee of hotel industry; Focused on the job characteristics and social support, *Tourism Management*, 25(1), pp. 461-484, 2004.
- [4] Hyoung-Seob Kim and Kwi-Og Kim, A study on Ski Resort service quality perceived by Southeast Asian ski tourist who visited Korea, *Proceedings of Korea Tourism Industry Research Association Conference 2006*, pp. 317-330, 2006.
- [5] Ji-Hye Ban, Impact of Employee Empowerment on Service Quality in the Hotel's, Department of Hotel & Tourism Management The Graduate School of Tourism SeJong University, 2008.
- [6] Dae-Hee Ahn and Jung-Hee Kwon, The Impact of Leader-Member Exchange on Empowerment and Job Satisfaction and Organizational Commitment in the Deluxe Hotel F & B Employee, *Journal of Food service Management Society of Korea*, 13(5), pp. 403-422, 2010.
- [7] Seung-Dong Yoo, Ke-Yung Ji and Sung-Ho In, Impact of Organizational Commitment on Perceived Service Quality by the Employees in Hospitality Industry : Moderating Effect of Organizational

- Support, *Journal of Hotel Management*, 21(6), pp. 199-213, 2012.
- [8] Bagozzi, R. P. and Yi, Y., "On the Evaluation of Structural Equation Models", *Journal of Academy of Marketing Science*, 16(1), pp. 74-94, 1988.
- [9] Becker, H. S., "Note on the concept of commitment," *American Journal of Sociology*, 66, pp. 32-42, 1960.
- [10] Berry, L. L., *Service marketing ins different, Business*, May-June, pp. 24-29, 1980.
- [11] Bonner, S. E. and Sprinkle, G. B., "The effect of monetary incentives on effect and task performance: theories, evidence and a framework for research, *Accounting, Organization and Society*, 27, pp. 303-345, 2002.
- [12] Breugh, J. A., "The Measurement of Work Autonomy", *Human Relations*, 38, pp. 551-570, 1985.
- [13] Cluttbuck, *Power of empowerment*, Kogan Page, 1994.
- [14] Conger, J. A. and Kanungo, R. N., "The empowerment process: Integrating theory and practice, *Academy of Management Review*, 13(3), p. 474, 1988.
- [15] Congram, C. C. and Frieddman, M. L., *The quality-leadership connection in service business*, American Management Association, N.Y., pp. 3-19, 1991.
- [16] DeCotiis, T. A. and Summers, T. P., "A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment," *Human Relations*, 40(7): pp. 445-470, 1987.
- [17] Fornell, C. and Larcker, D. F., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, 18(1), pp. 39-50, 1981.
- [18] Grönroos, C., *A service quality model and its marketing implication*, *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 36-44, 1984.
- [19] Hackman, J. R. and Lawler III, E. E., *Employee reactions to job characteristics*, *Journal of Applied Psychology*, 55, pp. 259-286, 1971.
- [20] Hackman, J. R. and Oldham, G. R., *Work redesign*, Reading, MA: Addison-Wesley, 1980.
- [21] Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C., *Multivariate Data Analysis*, 6th ed., New York: MacMillan Publishing Co. 2006.
- [22] Hodge, B. J., Anthony, W. P. and Gales, L. M., *Organization theory: A strategic approach*, Sixth Edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, p. 159, 2003.
- [23] Kalleberg, A. L., "Work values and job rewards: A theory of job satisfaction," *American Sociological Review*, 5, pp. 124-143, 1977.
- [24] Karmarker, U. S., *Service quality*, Working Paper, 1993.
- [25] Kirkman, B. L. and Rosen, B., *Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment*, *Academy of Management Journal*, 42(1), pp. 58-74, 1999.
- [26] Kraimer, M. L., Seibert, S. E., and Liden, R. C., *Psychological empowerment as a multidimensional construct: A test of construct validity. Educational and Psychological Measurement*, 59(1), pp. 127-142, 1999.
- [27] Lee, K., Allen, N. J., Meyer, J. P. and Rhee, K., *The three-component model of organizational commitment: An application to south korea*, *Applied Psychology Bulletin*, 108, pp. 596-614, 2001.
- [28] Lehtinen, U. and Lehtinen, J. R., *Two approaches to service quality dimensions*, *The Service Industries Journal*, 11(3), pp. 287-303, 1991.
- [29] Mathieu, J. E. and Zajac, D. M., "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment," *Psychological Bulletin*, 108, pp. 171-194, 1990.
- [30] Meyer, J. P. and Allen, N. J. N., "A three-component conceptualization of organizational commitment," *Human Resource Management Review*, 1, pp. 61-89, 1991.
- [31] Mukherjee, A. and Malhotra, N., *Dose role clarity explain employee-perceived service quality?: A study of antecedents and consequences in call centers*, *International Journal of Service Industry*

Management, 17(5), pp. 444-473, 2006

- [32] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., A conceptional model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41-50, 1988.
- [33] Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V., "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians," *Journal of Applied Psychology*, 59, pp. 603-609, 1974.
- [34] Price, J. L., *Handbook of Organizational Measurement*, International Journal of Manpower, 18(4-6), pp. 303-553, 1997.
- [35] Schneider, B. and D. Bowen., *Winning the service game*. Boston, MA: Harvard Business School Press, 1995.
- [36] Speitzer, G. M., Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement and validation, *Academy and Management Journal*, 38(5), pp. 1142-1165, 1995.
- [37] Thomas, K. W. and Velthouse, B. A., Cognitive elements of empowerment: An interpretive model of intrinsic task motivation, *Academy of Management Review*, 15(4), p. 667, 1990.
- [38] Turner, A. N. and Lawrence, P. R., "Industrial jobs and the workers: An examination of response to task attributes," Cambridge, Mass: Harvard University Press, 1965.
- [39] Vroom, V. H., *Work and Motivation*, New York: Wiley, 1964.

최 영 숙(Young-Sook Choi)

[정회원]



- 1992년 2월 : 경희대학교 호텔경영학과
- 1994년 2월 : 방송통신대학교 경영학과 (경영학사)
- 2004년 2월 : 경희대학교 관광대학원 (관광정책학석사)
- 2011년 3월~현재 : 호서대학교 정보경영 박사과정
- 1983년 3월~2002년 9월 : 호텔신라 근무
- 2003년 3월~현재 : (주)씨엔탑코리아 대표이사
- 관심분야 : 인재개발, HRD
- E-Mail : cntopchoi@hanmail.net

김 선 배(Kim Sun Bae)

[정회원]



- 1973년 3월 : 연세대학교 경영학과 (경영학사)
- 1991년 5월 : 美國 뉴욕대 경영대학원 (MBA)
- 2006년 3월 : 건국대 컴퓨터정보통신공학 (공학박사)
- 1993년 2월~2004년 12월 : 현대정보기술 대표이사사장
- 2005년 1월~2007년 1월 : 한국정보통신수출진흥센터 원장
- 2007년 2월~2009년 2월 : 정보통신국제협력진흥원 원장
- 2009년 3월~현재 : 호서대학교 교수
- 관심분야 : 정보통신, 인터넷비즈니스, 소셜미디어
- E-Mail: sunbkim@gmail.com