

직무소진과 서비스품질의 관계와 그 관계에서 자기효능감의 조절효과

박찬홍* · 안관영**

*동서대학교 컴퓨터공학부 · **상지대학교 경영학과

The relationship between job burnout and service quality, and the moderating effect of self-efficacy

Roy C. Park* · Kwan Young Ahn**

*Department of Computer Engineering, Dongseo University

**Department of Business Administration, Sangji University

Abstract

This paper reviewed the relationship between job burnout and service quality, and the moderating effect of self-efficacy. Based on the responses from 232 employees, the results of multiple regression analysis appeared as follow; 1) emotional exhaustion and depersonalization effected negatively on all service quality factors(empathy, reliability, responsiveness). 2) the reduced personal accomplishment effected negatively on two service quality factors(reliability, responsiveness). 3) self-efficacy effected positively on the relationship between emotional exhaustion and service quality. 4) self-efficacy effected positively on the relationship between he reduced personal accomplishment and service quality.

Keywords : Job Burnout, Service Quality, Self-Efficacy

1. 문제제기 및 연구목적

최근 서비스산업이 국민경제에서 차지하는 비중이 커짐에 따라 기업과 정부의 서비스산업에 대한 관심이 증대하고 있다. 구체적으로 서비스산업의 확대는 서비스기업들의 양적·질적 팽창으로 연결되어 오늘날 국가경제를 이끌어가는 기반이 되었다. 특히 인터넷과 같은 각종 정보통신기술의 발달로 지식정보화사회가 진행되면서 고객들의 욕구는 더욱 다양해지고 복잡해졌으며, 이에 따라 서비스기업들은 고객의 욕구를 충족하

기 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 특히 호텔을 이용하는 고객들의 경우 높은 수준의 서비스에 대한 기대감과 여행의 국제화 등은 서비스에 대한 기대감이 구체적이면서 지불한 돈에 상응하는 가치를 요구하게 되었다. 이처럼 고객의 선택도 다양해지고 고객의 욕구수준이 높아짐에 따라 호텔과 같이 서비스업종에 종사하는 기업의 경우 고객의 요구에 건별로 대응하는 수동적 대응으로는 고객만족을 충족하기에 한계가 있다. 따라서 대 고객 서비스에 있어서 적극적이며 능동적인 대응이 요구된다.

†이 논문은 2014년도 상지대학교 교내연구비 지원에 의한 것임

†Corresponding Author: : Prof. Kwan-Young Ahn, Dept. of Business Administration, Sangji Univ. Usan-dong, Wonju-si, Gangwon-do, Korea, M-P: 010-2745-3271, E-mail: kyahn@sangji.ac.kr

Received January 16, 2015; Revision Received March 11, 2015; Accepted March 13, 2015.

이러한 대 고객서비스는 주로 점점 종업원들의 노동에 의존하기 때문에 점점 종업원들의 직무태도에 많은 영향을 받게 된다. 대표적으로 직무소진은 에너지의 심각한 손실과 과업이행의 저하나 심리적 압박감의 상태로서 일로부터 나타나는 부담으로부터 자신을 보호하려는 방어적 태도라 할 수 있는데, 직무소진이 높은 경우 고객 응대에 부정적 영향을 미치게 된다는 점이다. 예를 들면, 직무수행을 통해 요구되는 과도한 작업량, 어려운 일, 시간적 압박, 각종 위험과 위협요소 등은 종업원에게 심리적·육체적 부담을 주며, 결과적으로 무리한 직무요구는 직무소진을 초래함으로써 서비스의 질을 저하시킬 수 있다는 것이다(서민호, 2012; Bogaert et al., 2013).

이처럼 업무적으로 느끼는 부담으로서 직무소진이 대 고객서비스의 질에 부정적 영향을 미친다 하더라도 미치는 영향의 정도는 개인적 특성에 따라 다를 수 있다. 자신의 능력에 대한 판단인 자기효능감은 과거의 경험이나 평가를 통해 스스로에 대해 갖게 되는 신뢰감으로서 자기효능감이 높은 사람은 스스로 높은 목표와 성과를 달성할 수 있다고 믿으며 실제적으로도 높은 성과를 나타내는 것으로 나타났다(오종철·양태식, 2009; 최용암 등, 2014). 자기효능감은 과거의 성과나 대리경험을 통해 형성되는데 자기효능감은 조직성과와 밀접한 관계를 갖는 것으로 나타나고 있다(김성국, 2014). 따라서 종업원 개인의 자기효능감의 정도에 따라 직무소진과 서비스품질의 관계는 차이가 날 수 있다.

본 연구에서는 호텔기업에서의 서비스품질이 중요시되고 있다는 점에서 이를 제고하기 위한 방안으로서 직무소진과의 관계와 그 과정에서 자기효능감의 조절효과를 검증하고자 하였다. 다른 조직에 비해 호텔의 경우接客 서비스가 매우 중시되며, 감정노동이 요구된다는 점에서 직무소진도 크기 때문에 호텔 종사자를 대상으로 한 본 연구는 의미를 갖게 될 것이다. 따라서 본 연구는 구체적으로 직무소진이 서비스품질에 미치는 효과를 실증분석하며, 다음으로 직무소진과 서비스품질의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 검증하고자 한다. 이러한 분석결과는 서비스품질 수준을 제고하려는 노력에 필요한 시사점을 제공하게 될 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스품질

서비스 품질에 대한 대표적인 연구자들은 Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985) 등인데 이들은 서비스 품질을 “고객이 서비스를 받고 있는 동안 형성된 지각과 서비스를 받기 전에 고객이 가졌던 기대와의 차이”라고 말한다. 즉 기대한 것에 대한 지각의 결과가 서비스 품질인 것이다. Parasuraman et al.(1985; 1988)은 서비스품질을 서비스의 우수성에 관련된 소비자의 전반적인 판단 및 태도라 정의하고, 기대와 지각개념을 지각된 품질개념과 연결하여 지각된 서비스 품질을 소비자의 지각과 기대 사이의 차이 정도 및 방향으로 정의하였다. 이들은 1985년에 서비스 품질을 측정하기 위한 구성요소로 유형성, 신뢰성, 반응성, 능력, 예절, 신용성, 안정성, 가용성, 의사소통, 고객이해의 열 가치를 제시하였다가 1988년에는 유형성(tangibles: 물리적 시설, 장비, 종업원, 커뮤니케이션 자료의 외양), 신뢰성(reliability: 약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력), 반응성(responsiveness: 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의도), 확신성(assurance: 종업원의 지식과 예절, 신뢰와 자신감을 전달하려는 능력), 공감성(empathy: 회사가 고객에게 제공하는 개인적 배려와 관심)의 다섯 가지 구성요소로 압축하여 제시하였다(서창적·윤여선, 2005; 안관영 등, 2012).

초기에는 지각과 기대사이의 차이를 통해 서비스 품질을 측정하는 개념인 SERVQUAL이 유력하게 이용되었다. 그러나 Cronin & Taylor(1992)는 4개 서비스 산업(은행, 해충방제, 세탁소, 패스트푸드점)을 대상으로 연구한 결과에서 SERVQUAL의 개념화와 조작화는 적절치 못하다고 비판하였다. 또한 기대-성과의 갭을 지지하는 이론적 내지 실증적 증거가 없으며, 마케팅 문헌에서는 오히려 단순한 성과에 기초한 측정이 더 우수한 것으로 지지된다고 주장하였다. 구체적으로 그들은 서비스 품질이 일종의 고객들의 태도와 유사한 개념이라고 보고 이를 문헌적 연구와 실증적 연구를 통하여 입증하였다. 구체적으로 이들은 서비스 품질 평가방법 중 SERVQUAL이 적당한 방법인가와 서비스 품질, 고객 만족, 행위의도와의 관계를 밝히는 연구를 수행하였으며, 그 결과 대안으로서 SERVPERF를 개발하였다(김기수, 2007; 안관영 등, 2012). 전반적으로 서비스 품질의 구성요소에 대하여는 어느 정도의 합의가 이루어지고 있으나 측정방법에 대하여는 다양한 견해가 존재한다.

2.2 직무소진과 서비스품질

직무소진은 타인과의 접촉이 많은 조직구성원들이 직무수행 중 느끼게 되는 스트레스의 장기반응의 한 형태로서 생리학, 의학, 심리학 등 많은 분야에서 연구되던 것을 산업심리학, 행동과학, 경영학과 같은 분야에서 산업 현장에서의 필요성에 의해 나타난 개념이다. 서비스 제공자와 소비자 간의 정서적 관계가 개입되어야 하는 직종에서 스트레스는 일상적인 것이며, 부정적 기능과 함께 긍정적 기능도 포함하게 되어 있다. 이 때 스트레스에 대응하는 능력이 떨어지게 되면 일에 대한 관심과 열정을 잃게 되며, 피로와 상실감을 느끼게 되면서 소진이 발생하게 된다는 것이다(주희 등, 2013; Bogaert et al., 2014; Li et al., 2013).

일반적으로 근로자들은 높은 직무요구에 당면하게 되면 육체적으로나 정신적으로 많은 부담을 느끼며, 정서적 소진이나 피로와 같은 생리적·심리적 반응을 나타냄으로서 성과측면에서 부정적 결과를 나타나게 된다는 것이다(Halbesleben, 2010). 직무요구에 관한 초기 연구를 이끌었던 Karasek(1979)는 원래 직무재설계를 염두에 두고 근로자들의 소진이나 피로에 부정적 영향을 미치는 요인을 제시하였다. 그에 따르면 직무요구와 직무통제가 직무담당자에게 직무수행 과정에서 느끼는 직무소진을 설명한다고 보았다(임명서·안관영, 2014). 소진에 대한 다양한 정의가 있는데 가장 일반적이며 광범위하게 사용되고 있는 정의는 Maslach & Jackson(1986)의 연구이다. 이들의 연구에 따르면 소진은 타인에게 도움을 주는 직업을 가진 직원들에게 공통적으로 나타나며, 장기적으로 조직 구성원들이 겪을 수 있는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감저하로 구성된다고 정의하였다(주희 등, 2013). 첫째로 정서적 고갈은 감정상태의 일종으로서 계속적으로 장기화되는 정서적 활동 및 자극의 결과로 자존심의 상실과 좌절감을 느끼는 것을 의미한다. 둘째로 비인격화는 고객들에 대해 무감각해지며 냉소적인 느낌이나 태도를 갖게 되는 것을 의미한다. 셋째로 개인 성취감 저하는 직무상 자신이 인정받지 못하거나, 자신의 노력이 비효율적이며, 능력이나 성과가 저조하다는 생각을 갖게 되어 더 이상 높은 목표달성이 어렵다고 생각하는 것을 의미한다.

직무소진은 구성원들의 대 고객 서비스에도 영향을 미치게 된다. 종업원들이 자신의 직무수행으로 인해 만성적인 탈진감과 피로감을 경험하게 되는 경우 의욕상실의 상태에 빠지게 되고 고객과의 관계에서도 고객의 요구에 대해서도 신중하고도 진지한 대응을 할 수 없

게 된다는 것이다. 따라서 종업원이 탈진감을 경험하게 될 경우 고객과의 대화, 다양한 정보제공, 고객의 문제 해결에 무관심하게 되고, 고객이 무엇을 원하는가에 집중하지 않게 되어 결과적으로 높은 수준의 서비스 제공이 어렵다는 것이다(문연희 등, 2008; 주희 등, 2013). 이러한 실증분석결과는 높은 직무소진을 경험하는 간호사의 경우에서도 확인되고 있다. 직무소진이 높거나 이에 따른 사기저하를 경험하는 경우 대 고객 서비스의 질은 저하된다는 것이다(Bogaert et al., 2013; Bogaert et al., 2014; Thomas et al., 2014). 이처럼 선행연구에서 나타난 바와 같이 정서적 고갈과 같은 직무소진은 직무수행의 결과로 나타난 피곤함, 무관심, 자존심 저하와 같은 심리적 상태에서는 고객에 대한 높은 수준의 서비스제공이 어렵다는 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 1: 직무소진은 서비스품질과 부정적 관계가 있을 것이다.

2.3 자기효능감의 개념 및 역할

자기효능감(self-efficacy)은 개인이 어떤 결과를 얻는데 필요한 행동을 선택하거나 지속하는데 영향을 미치는 심리적 요인이며, 사회학습이론 측면에서는 지정된 성과의 기준을 달성하는데 요구되는 활동을 조직화하고 통제할 수 있는 개인의 능력에 대한 믿음으로 정의된다(최용암 등, 2013). 구체적으로 어떤 사건이나 직무에 대해 자신이 해낼 수 있다는 자신감 혹은 자신이 그 직무에 대한 적합한 능력이 있기 때문에 성공적으로 잘 해낼 수 있다고 여기는 개인적 믿음이다. 그러므로 아무리 어려운 직무라도 자기효능감이 많다면 적극적으로 달려들겠지만 반대의 경우에는 노력을 덜하든지 아예 회피해버릴 것이다. 또한 자기효능감이 높은 사람이 무시당하거나 능력을 인정받지 못하는 경우 더욱 더 노력하여 그 일을 멋지게 성공시키지만, 자기효능감이 낮은 사람은 동일한 피드백을 받은 경우 노력을 줄이거나 도전하기를 꺼리게 된다(임창희, 2013). 자기효능감과 비슷한 개념으로 자기존중감(self-respect) 또는 자부심이 있는데 이는 스스로 지각하는 능력과 자기 이미지와 관련이 있다(김성국, 2014). 두 개념의 차이는 자기존중감이 일반적이고도 포괄적인 분야에 대해 갖게 되는 자신감이라면 자기효능감은 특정 분야에 대한 자신감이라 할 수 있다(안관영, 2014).

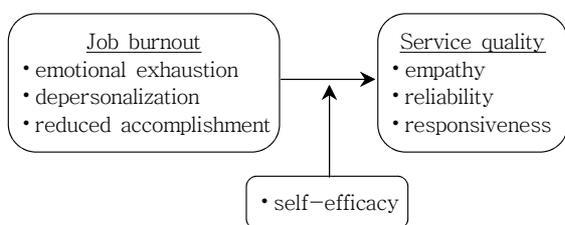
자기효능감은 인간행동을 이해하고 동기부여나 성과

제고에 중요한 역할을 한다. 왜냐하면 리더가 자기효능감이 높은 부하에게 어려운 직무를 맡기면 그 부하는 상사가 자기를 신뢰한다고 믿고 더욱 노력하여 높은 성과를 올릴 수 있다는 점이다. 자신감을 갖고 훈련에 참여한 사람은 많은 것을 얻고 그럴수록 훈련할 때 배운 바를 실무에 더욱 더 적용하려 한다는 사실도 연구 결과 입증되었다(Dierdorff et al., 2010; 안관영, 2014). 자기효능감은 성격의 한 유형으로도 파악될 수 있으나 일반적인 자기존중감과 달리 특정 영역에서 느끼는 자신감이기 때문에 훈련이나 본인의 노력에 의해 개선될 수 있다. 예를 들면 특정업무에 대한 성공빈도를 높이거나 대리학습과 같은 방법을 통해 개선이 가능하다는 것이다.

앞서 선행연구에서 언급된 바와 같이 자신의 업무에 대한 자신감이 높은 사람은 스스로 업무수행에 대해 자신감을 갖게 되어 높은 성과로 연계된다는 것이다. 접점에서 종사하는 직원의 경우 고객의 욕구를 충족시킬 수 있다는 자신감을 갖게 되어 높은 성과를 나타내는 경향이 있으며, 고객 서비스 업무에 대한 만족감과 몰입도도 높아진다는 것이다(오종철·양태식, 2009). 특히 대 고객 서비스를 담당하는 접점직원들의 경우 그들이 갖는 자기효능감은 고객의 욕구를 충족시킬 수 있다고 확신하는 정도라 할 수 있다. 따라서 자기효능감이 높은 직원일수록 긍정적 감정상태를 유지하며 고객과 같은 대인관계에서 적극적이며 수준 높은 서비스를 제공할 수 있다는 것이다. 행정조직 종사자를 대상으로 한 실증분석결과 자기효능감이 서비스품질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으며(오종철·양태식, 2009; 봉준호 등, 2006), 그리고 직무만족이나 교육훈련과 같은 선행요인과 서비스품질과의 관계에서 자기효능감은 긍정적 조절효과를 갖는다는 연구 결과도 있다. 이러한 선행연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 2: 자기효능감은 직무소진과 서비스품질의 관계에서 긍정적 영향을 미칠 것이다.

이상과 같은 연구가설을 검증하기 위한 연구모형은 다음 [Figure 1]과 같다.



[Figure 1] Research

3. 연구의 설계

3.1 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위한 자료수집은 설문지를 통해 이루어졌다. 고객들과의 지속적인 접촉이 이루어지는 호텔 종사자를 대상으로 300부의 설문을 배부하였으며, 이중 회수된 243부 중 누락이 심하거나 반복응답이 심한 11부를 제외한 232부가 본 연구의 분석대상이 되었다. 설문 배부와 회수는 2014년 6월에 이루어졌으며 주요 지역은 서울 및 경기권에 입지한 호텔 종사자들을 대상으로 하였다.

본 연구의 목적인 직무소진과 서비스품질 간의 관계에 대한 가설1, 직무소진과 서비스품질의 관계에서 자기효능감의 조절효과에 대한 가설 2의 검증은 위계적 다중회귀분석을 이용하였다(Cohen & Cohen, 1983; Baron & Kenny, 1986). 이 방법을 적용한 이유는 ANOVA법이나 Fisher의 Z'계수법을 이용한 방법은 모두 조절변수 또는 조절변수와 독립변수 모두가 명목형 척도로 측정되는데 따른 정보의 손실이 예상된다는 점이다. 이에 비해 위계적 다중회귀분석은 독립변수와 조절변수가 모두 비율척도로 측정된다는 점에서 변수 간의 관계를 엄격하게 분석할 수 있다는 장점이 있다. 그리고 연구변수들 간의 관계에 대한 내적타당성 제고를 위해 응답자의 성별과 재직기간을 통제변수로 포함하였다.

3.2 변수의 측정

설문지는 크게 세 부문으로 구성되어 있다. 첫째로 직무소진에 대해서는 Li et al.(2013)과 Maslach & Jackson(1986)의 연구에서 사용된 문항을 응용하였다. 주로 정서적 고갈과 관련된 것으로서 일 때문에 정서적으로 지치거나, 아침의 출근에 대한 부담정도, 하루 종일 일에 대한 긴장 정도 등을 설문하였다. 둘째로 서비스품질에 대해서는 서비스품질의 구성요인에 대하여는 Cronin & Taylor(1992)가 제시한 서비스품질의 측정 도구 중 가중되지 않은 SERVPERF를 측정하기 위한 설문을 바탕으로 하여 구성하였다. 많은 학자들은 서비스품질 측정시 기대와 성과간의 차이를 측정하는 SERVQUAL에 대하여 문제점을 제기하고 있다. 같은 설문지를 이용하여 기대와 성과를 측정함으로써 사전 경험이 기대감에 영향을 미칠 수 있다는 점에서 평가의 오류가 있을 수 있다는 것이다. 이에 대해 SERVPERF는 서비스 품질을 측정하는 척도이며, 단순하게 고객이 인지하

는 만족감의 선행요인으로서 많은 선행연구에서 검증되었다는 장점이 있다(안관영 등, 2012). 구체적으로 반응성은 즉각적인 서비스의 제공과 고객의 요청에 도움을 줄 수 있는 능력을, 신뢰성은 약속된 서비스를 정확하고 믿을 수 있도록 수행할 수 있는 능력을, 그리고 정감성은 고객에게 개별적인 애정과 관심을 표시하는 정도에 대하여 설문하였다. 유형성은 적합한 시설과 장비제공, 적합한 분위기제공, 직원들의 용모 등을 설문하였고, 확산성은 고객의 서비스 요청시 정확히 대응하고 고객의 불만이 적은 정도를 설문하였다. 모든 설문 문항은 리커트 5점 척도로 측정하였다. 셋째로 업무수행과 관련한 자기효능감에 대해서는 최용암 등(2014)과 Chen & Chen(2014)의 연구에서 사용된 문항을 바탕으로 구성하였다. 구체적으로 자기조절능력과 관련하여 대 고객 서비스에 대한 문제해결의 자신감, 기분 나쁘거나 급한 경우에도 고객응대를 할 수 있는 능력, 업무부담에도 고객에게 만족스런 서비스를 제공할 수 있는 자신감의 정도에 대해 설문하였다. 직무소진에 관한 변수 구성을 위한 요인분석 및 신뢰도 분석에 따른 Cronbach α 값은 <Table 1>과 같으며, 서비스품질에 관한 변수 구성을 위한 요인분석 및 신뢰도 분석에 따른 Cronbach α 값은 <Table 2>와 같다. 표의 결과에 따르면, Cronbach- α 값은 직무소진의 경우 정서적소진 0.878, 비인격화 0.856, 성취감감소 0.789로 나타났으며, 서비스품질의 경우 정감성 0.832, 신뢰성 0.819, 반응성 0.812로 각각 나타나 신뢰성을 보증하는 값인 0.67이상으로 설문의 신뢰성을 확보하였다고 할 수 있다.

<Table 1> factor and reliability analysis for job burnout

	EE	DP	RA
emotional exhaustion-1	.850	.135	.178
emotional exhaustion-2	.880	.122	.193
emotional exhaustion-3	.878	.146	.143
reduced accomplishment-1	.153	.077	.903
reduced accomplishment-2	.260	.131	.856
depersonalization-1	.102	.868	.107
depersonalization-2	.121	.893	.132
depersonalization-3	.159	.842	.022
Eigen value	2.409	2.336	1.668
portion(%)	30.117	29.197	20.852
acc. portion(%)	30.117	59.315	80.166
Cronbach- α	.878	.856	.789

EE=emotional exhaustion, DP=depersonalization, RA=reduced accomplishment

<Table 2> factor and reliability analysis for service quality

item	empathy	reliability	responsiveness
responsiveness-1	.116	.163	.895
responsiveness-2	.122	.147	.898
reliability-1	.161	.815	.139
reliability-2	.127	.819	.156
reliability-3	.281	.725	.094
empathy-1	.795	.276	.087
empathy-2	.843	.123	.103
empathy-3	.869	.186	.122
Eigen value	2.247	2.034	1.693
portion(%)	28.086	25.426	21.160
acc. portion(%)	28.086	53.512	74.672
Cronbach- α	.832	.819	.812

각 변수의 구성과 타당성, 신뢰도에 대한 검토는 일차적으로 탐색적 요인분석을 실시한 후 선행연구에서 제시된 결과와 일치하는 문항만을 대상으로 확정적 요인분석을 실시함으로써 이루어졌다. 요인분석은 직각교차(varimax)법을 이용함으로써 독립변수들 간의 다중공선성을 제거하고자 하였다. 그리고 각 문항의 선정은 선행연구(Price & Mueller, 1986)에서 제시한 기준에 따라 요인적재량이 0.5 이상인 것만을 채택하였으며, 신뢰도는 0.5를 기준으로 하였다. 이상과 같은 선정기준을 적용한 결과 직무정체성에 관련된 문항은 다른 요인으로 구분되거나 기준을 충족하지 못하여 제거하였다. 또한 각 구성요소에 대한 문항의 선택 기준은 선행연구에서 제시하는 기준을 충족하도록 하였다. 구체적으로 요인적재치가 0.5 이상이어야 하며, 특정 문항의 경우 2개의 최고 요인적재치간의 차이가 0.2이상 이어야 한다는 것이다(안관영, 2013; Van Dyne, Graham & Dienesch, 1994). 이러한 기준에 의해 변수를 구성한 결과 유형성과 확산성에 관한 설문문항들은 요인적재치와 신뢰도에 대한 기준을 충족하지 못하여 제외하였다.

4. 조사결과의 분석

본 연구의 목적은 직무소진과 서비스품질의 관계(가설 1), 그리고 직무소진과 서비스품질의 관계에서 자기효능감의 조절효과(가설 2)를 검증하는 것이다. 이러한 가설들의 검증을 위해 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 이상과 같은 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 3>과 같다.

<Table 3> Hierarchical multiple regression analysis

dependent v. predicting v.	empathy			reliability			responsiveness		
	step 1	step 2	step 3	step 1	step 2	step 3	step 1	step 2	step 3
gender)	-.009	-.010	.002	.023	.023	.032	-.032	-.032	-.032
tenure	.125**	.122**	.121	.152**	.148**	.147	-.030	-.032	-.032
emotional exhaustion (EE)	-.147**	-.144**	.685	-.115*	-.081*	-.607	-.178**	-.176**	-1.102
depersonalization (DP)	-.349**	-.320**	-.771	-.306**	-.271**	-.661	-.272**	-.249**	-.776
reduced accomplishment (RA)	-.062	-.031	-1.010	-.111*	-.076	-.761	-.228**	-.205**	-.115
self-efficacy (SE)		.245**	.799		.282**	.768		.181**	.513
EE*SE			.598*			.579*			1.017**
DP*SE			.472			.405			.528
RA*SE			1.072**			.863**			.094
R2	.227**	.285**	.314**	.249**	.325**	.346**	.251**	.282**	.305**

a) gender 1=male, 2=female
* p<.05; ** p<.01

먼저 직무소진과 서비스품질의 관계에 대한 가설 1을 검증하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과는 각 종속변수별 1단계의 분석결과와 같다. 각 단계에서는 응답자들의 성별과 재직기간에 따른 잡음효과를 통제하기 위하여 성별과 재직기간을 통제변수로 사용하였다. 정감성에 대한 회귀분석결과 1 단계에서 정서적고갈($\beta = -.147, p < .01$)과 비인격화($\beta = -.349, p < .01$)가 정감성에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무소진과 통제변수(성별, 재직기간)의 정감성에 대한 설명력(R2)은 22.7%로 나타났다. 신뢰성의 경우 1단계의 분석결과 정서적고갈($\beta = -.115, p < .05$), 비인격화($\beta = -.306, p < .01$), 성취감저하($\beta = -.111, p < .05$) 모두 신뢰성에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무소진과 성별, 재직기간의 신뢰성에 대한 설명력(R2)은 24.9%로 나타났다. 반응성의 경우도 1단계 분석결과 정서적고갈($\beta = -.178, p < .01$), 비인격화($\beta = -.272, p < .01$), 성취감저하($\beta = -.228, p < .01$) 모두 신뢰성에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무소진과 성별, 재직기간의 신뢰성에 대한 설명력(R2)은 25.1%로 나타났다. 그리고 1 단계의 분석결과 조절변수로 사용된 자기효능감의 경우는 종속변수인 서비스품질의 모든 구성요소에 대하여 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스품질에 대한 인지도에서 남녀 간의 유의적 차이는 없으므로 나타났으며, 재직기간은 정감성과 신뢰성의 경우에서 긍정적 영향을 미치지 않지만 반응성의 경우는 재직기간에 따른 차이가 없는 것으로 나타났다.

다음으로 직무소진과 서비스품질의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 위계적 다중회귀분석은 독립변수와 종속변수간의 관계에서 조절변수에 의한 체계적 변화

를 검증하기 위한 분석방법이다. 조절효과를 검증하기 위한 통계적 기법으로서 ANOVA법은 독립변수와 조절변수를 명목형 척도로 측정함에 따른 정보의 손실이 발생하며, 다른 방법으로서 Fisher의 Z'계수를 이용한 방법도 조절변수를 하위집단으로 유형화함으로써 정보의 손실이 생길 수 있으며, 각 조절변수의 하위집단별로 독립변수의 분산이 동일하다는 것을 전제로 하여야 한다는 것이다(Cohen & Cohen, 1983; Baron & Kenny, 1986).

정감성의 경우 직무소진과 통제위치의 상호작용효과를 알아보기 위해 1단계에서 통제변수(성별, 재직기간)와 직무소진(정서적 고갈, 비인격화, 성취감저하)를 예측변수로 하며, 정감성을 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 다음으로 2단계에서는 1단계에서 투입된 통제변수, 직무소진에 조절변수인 자기효능감을 추가하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 2단계의 분석결과, 자기효능감은 모든 종속변수에 대해 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 3단계에서는 조절효과 즉, 종속변수에 대한 독립변수와 조절변수의 상호작용효과를 알아보기 위해 2단계에서 투입된 변수에 직무소진과 자기효능감의 곱으로 이루어진 3개 상호작용항(정서적고갈*자기효능감, 비인격화*자기효능감, 성취감저하*자기효능감)을 예측변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

실시결과 예측변수들의 종속변수인 정감성에 대한 설명력(R2)은 .314로 2단계에서 보다 .029만큼 증가하였다. 그리고 3개 상호작용항의 표준화회귀계수 중 '정서적고갈*자기효능감' 항($\beta = .598, p < .05$)과 '성취감저하*자기효능감' 항($\beta = 1.072, p < .01$) 모두 정감성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 같은 방법으로 신뢰성에 대한 분석결과 '정서적고갈*자기

효능감' 항($\beta=.579$, $p<.05$)과 '성취감저하*자기효능감' 항($\beta=.863$, $p<.01$)이 신뢰성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 반응성에 대한 상호작용효과의 분석결과 '정서적고갈*자기효능감' 항($\beta=1.017$, $p<.01$)만이 반응성에 긍정적 영향력이 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 부분적으로 채택되었다.

5. 결론 및 제언

호텔과 같은 서비스 기업의 경우 조직 경쟁력은 고객만족도에 의해 좌우된다 해도 과언이 아니다. 고객들이 인지하는 만족도는 결국 종사원들과의 접촉을 통하여 인지된다는 점에서 서비스품질의 중요도는 더해가고 있다. 제조업의 경우 소비자에게 전달되는 제품의 품질수준이 높아야 고객만족도가 높아지게 된다. 서비스업의 경우에는 고객에게 제공되는 무형의 서비스 품질에 의해 고객만족이 좌우된다. 호텔의 경우 이러한 서비스는 대체적으로 점점 종사자들의 인적 서비스에 의존한다는 점에서 점점 종사자들의 직무에 대한 태도는 중요하다. 본 연구는 선행연구를 바탕으로 직무소진과 서비스품질의 관계를 호텔종사자를 대상으로 실증 분석하였으며, 또한 직무소진과 서비스품질의 관계가 구성원의 자기효능감에 따라 어떤 차이가 있는지를 실증 분석하였다.

분석결과 직무소진의 요소로서 정서적고갈과 비인격화는 정감성, 신뢰성, 반응성 모두에 대해 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성취감저하는 신뢰성과 반응성에 대해서만 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 다른 선행 연구에서의 분석결과를 지지하는 것이다. 따라서 종업원들이 고객에게 대해 친절하고 감성적으로 다가설 수 있는 서비스를 제공하고, 고객의 요청에 대해 즉각적이며 적극적인 반응을 보이며, 고객에게 신뢰를 줄 수 있는 서비스 제공이 이루어지도록 하기 위해서는 직무소진을 최소화하려는 노력이 요구된다. 예를 들면 정서적고갈이나 비인격화, 성취감저하에 영향을 미치는 요인으로서 역할갈등, 역할모호성, 역할과다와 같은 직무요구는 최소화하며, 자율성과 사회적지지와 같은 직무자원은 증대하는 것이다. 따라서 목표관리제를 도입하여 구체적 실행목표를 설정할 때 상사와 담당자가 조율하도록 함으로서 담당자들의 계획 및 평가 기능에 대한 참여정도를 높이는 것이 바람직 할 것이다(안관영, 2014).

또한 직무소진과 서비스품질의 관계에서 자기효능감은 상당한 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 구체적으

로 정서적고갈이 정감성, 신뢰성, 반응성에 미치는 효과는 부정적인데, 자기효능감이 높을 경우에는 이러한 부정적 효과가 낮아진다는 것이다. 이러한 분석결과는 자기효능감이 높을 경우에서도 성취감저하가 정감성과 신뢰성에 미치는 부정적 효과가 낮아짐을 의미한다. 따라서 점점종사자들의 서비스 품질을 높이기 위해서는 직무소진을 줄이는 것도 중요하지만, 자기효능감을 높이는 것도 효과적임을 알 수 있다. 따라서 서비스 품질 제고를 위해 대 고객서비스에 대해 자신효능감을 제고하는 노력이 요구된다. 자기효능감을 제고하기 위해서는 역할연기와 같은 교육훈련이나 실습을 통해 실제와 같은 대 접객 상황 하에서 서비스를 제공하는 것이다. 이러한 반복적인 교육훈련과 실습은 종업원들에게 차츰 대고객 상황에 익숙해지며 자신감을 고취시키는 효과가 있을 것이다. 또는 고객 서비스의 성공사례를 공유하거나 우수 종업원에 대한 포상과 같은 방식을 통해 자기효능감을 제고하는 방법이 효과적일 것이다. 그리고 상사가 부하들에게 일방적인 지시가 아니라 다양한 상황에서 대응할 수 있는 다양한 접객 서비스방법의 장단점을 가르쳐줌으로서 종업원들의 서비스 응용력과 자신감을 제고하는 것도 바람직하다.

이상과 같은 연구결과는 주로 서울 및 수도권 지역에 입지한 호텔 종업원들을 상대로 설문조사한 결과를 바탕으로 이루어진 것이다. 따라서 연구결과를 지역적으로 일반화하는 데는 한계가 있을 것이다. 그리고 실증 분석의 자료는 전적으로 응답자들의 주관적 판단에 근거한 설문조사를 바탕으로 하는 횡단적 조사에 의존하였다. 이러한 분석방법의 장점은 일정기간 내에서 다수에 대한 정태적 상황을 반영할 수 있다는 것이지만, 응답자들의 시간적 흐름에 따른 의식의 변화와 같은 동태적인 특성을 반영하지 못한다는 단점이 있다. 따라서 추후 연구에서는 이러한 점들이 보완되어야 할 것이다.

또한 본 연구에서는 조절변수로서 종업원들의 자기효능감만을 이용하여 조사 및 분석하였으나, 종업원들의 성별이나 연령, 업무유형과 같은 인구통계적 요인을 조절변수로 투입하여 연구하는 것도 의미가 있을 것이다. 왜냐하면 이들 인구통계적 요인에 따른 차이 검증을 통해 구성원들의 인구통계적 특성에 따른 차별적 관리에 필요한 시사점을 제공하기 때문이다. 따라서 이에 대한 추후 연구는 의미 있다고 판단된다.

6. References

- [1] Ahn, K. Y.(2014), "Applying the Job Demands-Resources model to safety participation and the moderating effect of safety self-efficacy", *Journal of Korea Safety Management Science*, 16(1): 109-117.
- [2] Ahn, K. Y.(2013), "The mediating effect of safety motivation on the relationship between transformational leadership and safety participation", *Journal of Korea Safety Management Science*, 15(4): 217-224.
- [3] Ahn, K. Y., Kim, G. S., and Son, Y. S.(2012), "The relationship between job satisfaction and service quality, and the moderating effect of gender", *Journal of Korea Safety Management Science*, 14(2): 277-284.
- [4] 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*, 51(6), pp. 1173-1182.
- [5] Bogaert, P. V., Clarke, S., Wouter, K., Franck, E., Willems, R., and Modelaers, M.(2013), "Impacts of unit-level nurse practice environment, workload and burnout on nurse-reported outcomes in psychiatric hospitals: multilevel modelling approach", *International Journal of Nursing Studies*, 50, 357-365.
- [6] Bogaert, P. V., Timmermans, O., Weeks, S. M., Heusden, D., Wouters, K., and E. Franck(2014), "Nursing unit team matters: Impact of unit-level nurse practice environment, nurse work, characteristics, and burnout on nurse reported job outcomes, and quality of care, and patient adverse events-Across-sectional survey", *International Journal of Nursing Studies*, 51, 1123-1134.
- [7] Bong, J. H., Lee, H. S., and Lee, S. B.(2006), "A Study on the Effect of Career Development of Hotel Kitchen Employees on Organizational Commitment with Focus on the Employees in Seoul's 5Star Hotel", *Journal of Hotel Management*, 15(3): 109-125.
- [8] Chen, C.F., and S.C. Chen(2014), "Measuring the effects of Safety Management System practices, morality leadership and self-efficacy on pilots' safety behaviors: Safety motivation as a mediator", *Safety Science*, 62: 376-385.
- [9] Choi, Y. A., Park, G. H., and Moon, J. S.(2014), "The Impact of Continuous Learning Activities on Job Satisfaction and Perceived Service Quality: Moderating Effects of Self-efficacy", *The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly*, 16(1), 27-58.
- [10] Cohen, J, and P. Cohen(1983), *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral science*, Hillsdale, New Jersey: Laerence Erlbaum Associates.
- [11] Cronin, Jr., J. J., and S. A. Taylor(1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- [12] Dierdoff, E.C., E.A. Surface, and K.G. Brown(2010), "Frame-of-Reference Training effectiveness: Effects of goal orientation and self-efficacy on affective, cognitive, skill-based, and transfer outcomes", *Journal of Applied Psychology*, 95(6): 1181-1191.
- [13] Halbesleben, J. R. B.(2010), "The role of exhaustion and workarounds in predicting occupational injuries: a cross-lagged panel study of health care professionals", *Journal of Occupational Health Psychology*, 15: 1-16.
- [14] Joo, H., Kim, Y. J., and Lee, H. R.(2013), "The effect of hotel employees' s emotional intelligence on burnout and service orientation", *Journal of Food Service Management Society of Korea*, 16(4): 185-210.
- [15] Karasek, R.(1979), "Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign", *Administrative Science Quarterly*, 24: 285-306.
- [16] Kim, K. S.(2007), "The effect of customers' perceived service quality on

- customers' satisfaction in hotel", Proceedings of Korea Distribution Science Association, 513-536.
- [17] Kim, S. K.(2014), Organization and Human Behavior, Myung-gyung Press.
- [18] Li, F., Jiang, L., Yao, X, and Li, Y.(2013), "Job demands, job resources and safety outcomes: The roles of emotional exhaustion and safety compliance", Accident Analysis and Prevention, 51: 243-251.
- [19] Lim, C. H.(2013), Organizational Behavior, B&M Books Press.
- [20] Lim, M. S., and Ahn, K. Y.(2014), "The relationship between job demands-resources and safety compliance, and the mediating effect of job burnout", Journal of Korea Safety management Science, 16(1): 89-99.
- [21] Maslach, C. & Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory (2th ed), Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- [22] Moon, Y. H., Chung, K. E., Yi, S. K., and Choi, J. H.(2008), "The Relationships among Emotional Labor, Job Burnout, and Customer Orientation in Airline Service", Journal of Product Research, 26(1): 131-140.
- [23] Oh, J. C., and Yang, T. S.(2009), "An Effects of Servant Leadership of Manager on Self-Efficacy, Trust and Service Orientation: Focused on Public Administration Service Organization", Korea Journal of Business Administration, 22(3), 1245-1268.
- [24] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L.(1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research," Journal of Marketing, 49(Fall): 41-50.
- [25] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L.(1988), "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, 64(1): 12-40.
- [26] Price, J. L., and C. W. Mueller(1986), "Absenteeism and turnover of hospital employees," Monographs in Organizational Behavior and Industrial Relations, 5, JAI Press Inc.
- [27] Schaufeli, W. B., and A. Bakker(2004), "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study", Journal of Organizational Behavior, 25: 293-315.
- [28] Suh, C. J., and Yoon, Y. S.(2005), "An Effect on Employee Satisfaction to Service Quality according to the Followership in MOT", Sogang Journal of Business, 16(1): 55-82.
- [29] Suh, M. H.(2012), The effect of work stress and exhaustion of nursing home caretakers on the quality of service perceived, doctoral dissertation of Daegu Hanny University.
- [30] Thomas, M., Kohli, V., and Choi, J.(2014), "Correlates of job burnout among human services workers: implications for workforce retention", Journal of Social Welfare, 41(4): 69-90.
- [31] Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M.(1994), "Organizational Citizenship Behavior: Construct redefinition, measurement, and validation." Academy of Management Journal, 37: 765-802.

저 자 소 개

박 찬 홍



상지대학교 산업공학과를 졸업하고, 본교 대학원에서 공학석사와 박사를 취득하였다. 현재는 동서대학교 컴퓨터정보공학부 교수로 재직 중이다. 유비쿼터스 네트워크 및 IoT/M2M이 주 전공이며, 이를 바탕으로 유비쿼터스 기반 서비스 설계 및 QoS 향상에 많은 관심을 갖고 연구 중이다.

주소 : 부산광역시 사상구 주례로 47 동서대학교 컴퓨터정보공학부

안 관 영



청주대학교 경영학과를 졸업하고, 서울대학교 대학원에서 경영학 석사를, 인하대학교 대학원에서 경영학 박사를 취득하였다. 현재 상지대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 인사조직이 주 전공이면서 이를 바탕으로 서비스품질, 안전경영, 직무스트레스, 직업탐색 등에 대한 행위론적 접근에 많은 관심을 갖고 연구 중이다.

주소 : 강원도 원주시 우산동 660 상지대학교 경영학과