

서비스산업 유형에 따른 일하기 좋은 직장 (Great Work Place)의 경영성과 연구

김 영 순* · 김 현 수**

목 차

요약	3.1 연구모형
1. 서론	3.2 변수의 조작적 정의
2. 이론적 배경	3.3 연구가설의 설정
2.1 서비스산업	4. 실증분석 결과
2.2 일하기 좋은 직장(Great Work Place)	4.1 자료수집 및 표본의 특성
2.3 서비스산업 유형별 GWP요인의 중요도 조사	4.2 신뢰성 및 타당성분석
2.4 팀 워크	4.3 가설검증 결과
2.5 직무몰입	5. 결론
2.6 경영성과	5.1 연구요약
3. 연구방법	5.2 연구의 한계점, 향후 연구방향
	참고문헌
	Abstract

요약

최근 10년간 정부에서는 서비스산업에 대한 많은 정책들을 발표 및 추진하고 있으며 서비스산업의 중요한 역할은 일자리 창출이며 안정적인 고용창출능력을 가졌을 뿐만 아니라 고용과급효과도 매우 크다. 2015년 6월 통계청의 발표를 보면 청년 실업률(15~29세)은 10.2%를 나타냈다. 이는 6월 기준으로 1999년 6월 11.3%를 기록한 이후 16년 만에 가장 높은 수준이다.

서비스산업은 이처럼 악화되는 경제상황을 타개할 수 있는 하나의 대안으로 인식된다. 이에 서비스산업 유형별로 한국형 GWP변수를 적용하여 경영했을 때 어떤 성과의 차이가 있을까? GWP변수들은 서비스산업별로 어떤 변수가 더 중요하게 인식될까? GWP변수들은 구성원의 팀워크 활동에 어떤 영향을 미치고 직무몰입에는 어떤 영향을 미칠까? 그리고 그간 사례연구로만 검증하였던 경영성과에 대한 영향관계도 실증적으로 검증해보고자 했다.

표제어: 서비스산업, GWP, 팀워크, 직무몰입, 경영성과

접수일(2015년 8월 6일), 수정일(1차: 2015년 9월 10일), 게재확정일(2015년 9월 10일)

* 서울메트로 건축사업소, kysfree12@hanmail.net

** 교신저자, 국민대학교 경영대학 경영학부 교수, hskim@kookmin.ac.kr

1. 서론

한국서비스산업 표준분류에서는 국가GDP대비 고용 및 부가가치생산에 영향력이 큰 주요 서비스산업이나 향후 고부가가치 생산이 가능한 유망한 산업 중 13개의 서비스산업으로 분류하고 있다. 산업구조가 3차 산업인 서비스산업의 급격한 발달로 인해 서비스 분야 직종의 비중이 증가하게 되었다. 우리는 CEO든 근로자든 인생의 가장 황금기, 그것도 황금과 같은 시간에 직장에서 일을 하면서 보낸다. 일이 주는 희로애락의 첫째는 청년실업이 40년 만에 10.2%에 육박하는 이때에 일자리가 있는 것만으로도 기쁨이라고 할 수 있다. 물론 일하는 것에 비해서 적은 양의 급여를 받는다고 하더라도 당장 할 일이 없이 집에서 빈둥거리며 지내는 백수, 백조들 보다는 그래도 행복한 삶이라 할 수 있다. 지금 현재 일자리가 있다는 것 자체만으로 기뻐하고 웃을 수 있는 사회이다.

그러나 황금 같은 시간에 늘 고달프고 스트레스를 받아가며 직장생활을 한다면 인생의 불행이 아닐 수 없다. 왜 일하는 기쁨을 늘 누리면서 행복한 직장생활을 할 수 없을까? 최근 사회에서 대두되고 있는 대한항공 ‘땅콩리턴’ 회향과 같은 갑질논란을 볼 때 근로자가 행복하게 일할 수 있는 직장이 과연 얼마나 될까? 라는 질문을 해보게 된다.

우리나라의 행복에 관련한 지표는 세계 최하위 권에서 맴돌고 행복으로 따지면 최빈국 수준이다. 경제협력개발기구 OECD가 34개 회원국을 비교한 지표에는 한국은 노동시간 2위, 산재사망률 1위, 자살률 1위, 국민행복지수 33위를 삶의 질 지수는 조사대상 135개국 중 75위를 기록했다. 왜 우리국민은 높은 소득에도 불구하고 직장인들은 힘들고 고달픈 삶을 살아야 하는가?라는 질문을 하게 된다.

경영자는 직원의 직무만족도를 높일 수 있도록 직무환경을 조성해 주고 행복한 일터를 만들어 주어야

한다. 직원이 행복해야 고객을 행복하게 할 수 있고 고객이 행복해야 이익이 많이 남아 주주를 행복하게 해줄 수 있기 때문이다. 그래서 훌륭한 일터 만들기 GWP가 크게 대두되고 ‘사람이 중심이 되는 인본주의 경영, 위대한 기업을 넘어 사랑받는 기업’이 화두가 되고 있다. 그렇기 때문에 서비스산업 유형에 따라서 어떤 GWP요인이 중요하고 어떤 GWP요인을 제공해 주어야 하는지 연구를 진행하고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스산업

국내 서비스산업은 저부가가치 업종의 고용비중이 지나치게 높고 1인당 노동생산성이 다른 OECD 국가들에 비해 현저히 낮기 때문에 서비스산업의 경쟁력 제고를 위한 정책 개발이 시급한 상황이다. 서비스산업의 일자리는 외환위기 직후 1998년 일시적으로 감소한 것을 제외하면, 1980년대 이후 지속적으로 증가하여 경제 전체의 일자리 창출을 이끌고 있으며 향후 체계적인 지원을 통해 지속적으로 일자리 창출이 가능하도록 지원해야 할 것이다. 서비스란 제품과 다른 ‘비생산적인 노동, 비물질적인 재화’라고 할 수 있으며 사전적인 의미로는 물질적 재화 이외의 생산이나 소비에 관련한 모든 경제활동을 말한다(자료: wikipedia). 서비스산업에 대한 분류는 주로 제공되는 서비스의 기능과 형태를 중심으로 이루어진다고 할 수 있다. 서비스산업분류의 중요한 국가별 차이점은 일본의 경우 전기, 가스업과 같은 에너지공급업을 서비스산업에 포함시키고 있다는 점과 미국의 경우에는 공공서비스가 서비스산업에 포함되어 있지 않다는 것이다. 서비스업이란 1차 산업인 농업, 2차 산업인 제조업과 대비되는 3차 산업으로 그 종류로는 아래의 한국표준산업분류 아래의 한국표준산업분류표 표 1과 같다.

표 1. 한국표준산업분류표

Tab. 1. Korea Standard Industrial Classification Table

분류	코드	분류	코드
하수·폐기물 처리, 원료재생업	E	전문, 과학 및 기술 서비스업	M
도매 및 소매업	G	사업시설관리 및 사업지원 서비스업	N
운수업	H	교육 서비스업	P
숙박 및 음식점업	I	보건업 및 사회복지 서비스업	Q
출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	J	예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	R
금융 및 보험업	K	협회, 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	S
부동산업 및 임대업	L		

본 연구에서는 한국표준산업분류의 서비스산업을 서비스자체의 특성과 서비스 공급자의 특성을 고려하여 다음과 같이 OECD에서 분류한 4가지 서비스 유형으로 개념을 범주화하였다.

2.1.1 유통서비스

(1) 유통서비스산업

유통서비스산업 발전법 제2조에서는 유통산업을 농산물·임산물·축산물·수산물 및 공산품의 도매·소매, 이를 경영하기 위한 보관·배송·포장과 이와 관련된 정보·용역의 제공 등을 목적으로 하는 산업으로 정의하고 있다. 유통서비스산업에서 유통은 “생산자로부터 소비자로 재화와 서비스를 이전시킴으로써 장소 및 시간의 효율성을 창조하는 활동”으로 다시 말하면, 생산기능과 소비기능 사이에서 생산물을 이동시키는 과정을 통해 경제적 가치를 가지는 것이다.

(2) 물류서비스산업

물류의 정의는 학자에 따라 논의가 다양하지만 화물유통촉진법 제2조 제1호에서는 ‘재화가 공급자로부터 수요자에게 전달될 때까지 이루어지는 운송·보관·하역·포장과 이에 필요한 정보통신 등의 경제활동’이라고 정의한다.

2.1.2 생산자 서비스

(1) 생산자서비스업의 범위

생산자서비스의 정의는 생산자가 기업, 수요자, 그리고 사업 활동 및 더 많은 생산에 이용되는 생산 활동을 위해 중간 투입 서비스를 제공하는 것을 의미한다(Greenfield,1966). 생산자는 주요 투입으로서 지식과 인적자본을 이용하고, 많은 지식자본과 인적자본을 가진 서비스재화를 생산한다.

1) 금융서비스산업

금융서비스산업은 자금의 수요와 공급이 만나 자금의 대차거래가 이루어지는 장으로서 자금잉여(혹자) 부문이 자금부족(적자)부문에 자금을 융통하는 거래가 행해지는 과정을 의미한다.

2) IT서비스산업

IT서비스란 일반적으로 최적의 정보기술을 활용하여 조직의 경쟁력을 높이고 해당분야의 업무 및 사업의 부가가치를 제고하여 정보기술을 기반으로 기존산업과 융합하여 새로운 서비스를 창출하는 산업을 말한다.¹⁾

3) 방송통신서비스산업

방송통신서비스산업은 ICT기술의 발전에 힘입어 IT 서비스산업과 더불어 가장 빠른 속도로 변화하고 발전해온 산업이다. 서비스산업임에도 불구하고 장치산업으로서 정부의 유효한 규제도입을 통해 적절하게 성장해 왔으며 앞으로도 정책적 수요가 늘어날 수 있는 산업이다.

4) 엔지니어링서비스산업

엔지니어링산업에서의 엔지니어링이란 전문적인 지식과 경험을 기초로 한 과학적 방법론을 통하여 효과적으로 고객의 요청사항을 충족시키기 위한 기기, 장치, 기능 조직을 확립하거나 또는 건설에 필요한 업무를 제고하는 행위라고 볼 수 있다.

1) 유현선, IT서비스산업의 기초분석, 산업연구원, 2007.

2.1.3 사회서비스

(1) 사회서비스의 배경

이재원(2010)은 사회서비스 출현 배경에 대해 “저출산 고령화에 의한 노동력 부족은 경제성장의 동력을 약화시키는 큰 문제로 대두 되었으며, 노동력 부족의 대안으로서 고령층과 여성을 활용한 인적자본 확충의 필요성과 사회복지서비스의 변화를 위한 대안으로서 제시되고 있다”라고 설명을 한다.

1) 교육서비스산업

교육서비스산업은 교육기관에서 소비자에게 교육이라는 서비스를 제공해서 그 대가를 받는 과정과 관련된 모든 업종을 말하며 크게 국공립교육(학교)과 학원산업과 같은 민간교육으로 구분되는 특징을 가진다.

2) 보육서비스산업

1991년 제정된 영유아보육법은 보육의 개념을 ‘영유아를 건강하고 안전하게 보호·양육하고 영유아의 발달 특성에 맞는 교육을 제공하는 어린이집 및 가정양육 지원에 관한 사회복지서비스’로 명시하였다.²⁾

3) 의료서비스산업

의료서비스산업은 제약, 의료기기, 생명공학 분야와 함께 의료산업을 구성하는 중요한 영역인 동시에 기타 의료산업에서 생산된 제품과 기술의 소비주체로서 보건, 의료산업 가치사슬의 중심점으로 설명되고 있다. 의료서비스산업은 의료 종사자가 의료서비스를 제공하는 과정에서 형성되는 산업을 지칭하며 의료의 본질적 행위인 진단, 진료 즉 처방 및 투약뿐만 아니라 의료행위로 인해 부가적으로 생성되는 의료외적 행위들을 일반적으로 개념화한 것이다.

2.1.4 개인서비스

개인화 서비스란 사용자의 현재 상황, 행동, 성향, 선호도 등의 정보를 이용하여 사용자만을 위해 적용된 서비스를 제공하는 것을 말한다. 이런 서비스는 ‘사용자가 누구?’, ‘어떤 행동을 하는가?’ 등의 사용자에게 대한 명확한 인식에서부터 시작된다.

2) 영유아보육법 제2조.

개인서비스는 “좋은 서비스(quality service)”가 고객에게 보다 친절한 서비스를 제공할 수 있다는 점에서 개인화된 서비스로 해석되기도 한다. 개인화된 서비스가 정확히 무엇을 의미하는지는 상황마다 다르지만, 많은 경우에 고객이 원하는 것에 맞도록 서비스를 차별화해서 제공하는 것을 의미하며, 고객에게 보내는 미소, 눈 맞춤, 그리고 친절한 인사도 개인화된 서비스의 영역에 포함될 수 있다고 하였다.

(1) 관광서비스산업

관광산업이란 국내 또는 국외의 관광객을 흡수하기 위해 숙박, 교통, 오락, 관람 등의 설비를 갖추어 영리를 꾀하는 일이라고 정의할 수 있으며, 다양한 관련 산업과의 융합을 핵심으로 하는 복합 산업이기도 하다. 이러한 관광산업은 관광 목적과 경제적 결합도를 기준으로 기본적 관광산업과 부수적 관광업으로 나눌 수 있다.

(2) MICE서비스산업

MICE서비스산업이란 용어는 처음 싱가포르, 말레이시아, 홍콩 등 동남아시아 지역의 국가가 컨벤션산업을 통해 경제적 발전을 맞이하면서부터 등장한 산업정책적 개념으로 최근에는 전 세계적으로 고부가가치를 창출할 수 있는 서비스산업으로 부상하고 있다.

2.2 일하기 좋은 직장(Great Work Place)

세계적 잡지인 포춘지는 매년 1월호에 ‘Great Workplace to work’라는 주제로 미국에서 일하기에 훌륭한 일터(GWP: Great Workplace) 100개 기업을 선정하고 있다. ‘훌륭한 일터’ 운동의 창시자인 로버트 레버링에 의하면 이러한 훌륭한 일터의 공통적인 특징은 3가지라고 말하고 있다. 상사와 부하관계에 있어서의 신뢰, 자신의 업무에 있어서의 자부심, 그리고 동료들 간의 관계에 있어서의 재미가 바로 그것이다. 아직까지 GWP에 대한 연구가 활발하지는 않다. 그러나 선행연구 결과 GWP는 직원만족과 경영성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. GWP에 관한 선행연구를 살펴보면 표 2와 같다.

표 2. GWP관련 선행연구
Tab. 2. GWP Relevant Prior Research

연구주제	연구자
신뢰경영 지수를 통한 조직문화 개선에 관한 연구	강우규 (2008)
한미파슨스의 GWP 조직문화에 관한 연구	이주연 (2010)
좋은 일터에 대한 구성원의 기업문화 인식유형과 심리적 특성에 대한 연구	최윤식 (2011)
동기부여를 통한 GWP 향상 방안 사례연구	강성길 (2012)
훌륭한 일터(GWP) 사례구축에 관한 연구	주홍원 (2012)
GWP 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향	조원규 (2013)
신뢰경영이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구	진세우 (2014)
훌륭한 일터의 조직문화 구축을 위한 자연성 인간 학습 탐구연구	이승민 (2014)

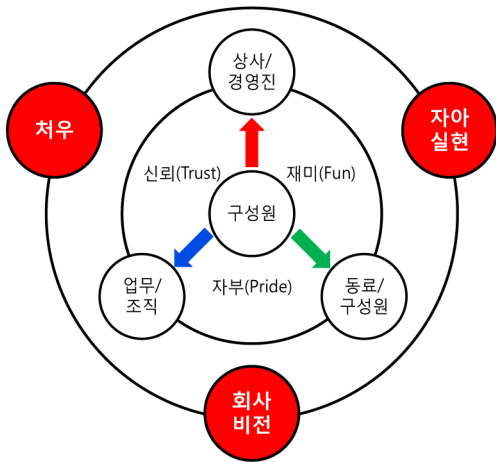


그림 1. 한국형 GWP모델
Fig. 1. Korean GWP Model

로버트 래버링이 개발한 신뢰경영지수와 한국 직장인이 생각하는 GWP조건에 대해서 인터뷰를 실시했는데 대부분 1순위는 처우문제였다. 한국기업의 GWP경영은 당연히 근무환경이나 복지제도와 같은 처우문제가 압도적이다. 즉 인사, 승진, 급여, 복지, 근무환경 등이 우선 조건이었다. 따라서 본 연구에서는 처

우, 조직비전, 자아실현이라는 변수를 추가하여 새로운 모델을 만들 수 있었다.

2.3 서비스산업 유형별 GWP요인의 중요도 조사

그간의 GWP연구들은 사례연구에 한정되어 있으며 서비스산업에 관련된 실증적인 연구는 전무한 상태였다. 본 연구에서는 서비스산업 유형에 따른 GWP의 중요도 인식에 차이가 있는지 가설을 설정하는데 타당성이 있는지 서비스산업별로 10명씩 40명을 대상으로 인터뷰를 실시하였다.

표 3. 서비스산업 유형별 GWP요인 중요도 인식
Tab. 3. Service Industry Type GWP Recognizes the Importance Factor

서비스 산업	중요도					
	신뢰	자부심	재미	처우	조직비전	자아실현
유통 서비스	1	6	4	3	5	2
생산자 서비스	4	5	6	1	2	3
사회 서비스	6	1	4	3	5	2
개인 서비스	4	3	2	1	6	5

2.4 팀 워크

팀은 공동의 목표·목적·미션을 가지고 있으며 역동적이고 상호의존적인 상호작용을 하며 팀 수행을 위한 구체적인 역할이나 책임이 할당된 2명 이상의 사람들로 구성된 소수집단이라고 할 수 있다. 팀워크는 조직구성원들이 스스로 상황에 따라 명백한 목표를 설정하고 그에 맞는 접근방법을 개발하여 문제를 해결하고 정보전달 방법을 수립하게 하는 노력을 기울이도록 유도한다. 팀워크는 경제적·행정적측면도 보강해 주며 구성원들은 팀워크를 통해 업무수행시 발생 가능한 여러 가지 어려움을 극복하기 위해서도 함께 노력한다.

표 4. 팀워크에 대한 선행연구
Tab. 4. Prior Research on Teamwork

연구자	개념정의
Sandstorm (1990)	조직의 특정목표에 대하여 책임을 공유하는 상호의존적인 개인들의 모임
Shonk(1992)	공통의 목표를 달성하기 위해 형성된 사람들의 모임
Katzenbach and Smith (1993)	팀워크를 팀 구성원들이 서로 간에 표출된 의견에 끊임없이 경청하고 반응하며 의문제기를 통해 이익을 주고 도움을 지원하고 그들의 관심과 성과를 인정하는 행동들의 집합
Brannick (1997)	정보와 자원을 공유하고 활동을 조정하는 구성원들의 행동
김병목(2005) 구동우(2009)	‘공통의 목표와 상호의존적’으로 일하는 사람들이 모인 집단이며 정서적 특성, 인지적 특성, 행동적 특성
윤우제(2007)	팀워크를 팀의 목표를 달성하기 위하여 팀 구성원 간에 정보를 교환하고 의사소통 형태를 개발하고 유지하면서 행동들을 조정하고 사회적 지위를 유지하기 위해 필요한 구성원간의 상호작용
김희경(2010)	팀워크는 협력·협동·공동 작업으로 이해할 수 있으며 이는 조직구성원이 공동목표를 달성하기 위해 각 역할에 따라 책임을 다하고 협력적으로 행동하는 것

2.5 직무몰입

직무는 구성원과 조직을 연결해주는 가장 핵심적인 매개체라 할 수 있으며, 구성원들의 직무수행은 조직 목표를 달성하는 가장 기본적인 수단이며 각 구성원들의 다양한 욕구 역시 직무수행을 통해 충족될 수 있다. 따라서 조직구성원이 갖는 자신의 직무에 대한 몰입은 조직유효성에 미치는 효과 및 개인의 삶에서도 중요한 개념이라 할 수 있다. 기업의 인적자원의 중요성과 활용에 대한 관심이 늘어날수록, 조직구성원 각자의 직무에 대한 높은 몰입도와 관심은 매우 중요한 과제가 되었다. 이러한 조직구성원들의 몰입도를 설명하기 위한 개념 중의 하나가 바로 직무 몰입(job involvement)이다.

표 5. 직무몰입에 대한 선행연구
Tab. 5. Prior research on job involvement

연구자	개념정의
Lodahl and Kejner(1965)	자기 이미지의 한 요소로 보고 개인이 심리적으로 자신과 자신의 일을 동일시하거나 자기 이미지에 업무가 차지하는 중요성의 정도
Saleh and Hosek(1976)	직무몰입을 네 가지 관점으로 정의. 많은 학자들이 한 가지 측면에 초점을 두어 연구
김선영(2012)	개인이 자신과 현재 맡고 있는 직무간의 관계에 대한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 자기 자신을 동일시하고 있는 정도
전만권(2015)	현재 자신이 담당하고 있는 직무에 대해 신념을 가지고 몰두하거나 애착을 가지는 정도

2.6 경영성과

성과(performance)란 자원의 투입에 대비한 산출(output)이나 결과(outcome)의 양과 질을 의미한다. 일반적으로 투입과 산출 수준 간에는 직접적인 인과관계가 있지만, 산출과 결과 간에는 직접적인 인과관계를 가정하지 않는 경우도 있다(최동규, 2013). 기업에서 경영활동의 결과로 나타나는 것이 경영성과이며 이는 전략의 수립과 수행결과를 나타내게 되며 전략의 적합성을 검증하는 수단이 되고 있다. Lebas(1995)는 성과를 조직의 공동목표를 달성하기 위한 기업의 성공적인 미래경영활동을 보장하는 잠재력으로 정의하고 있으며 조직의 경영활동에 대한 성과 평가가 없다면 그 존립이 불가능하며 성과란 경영제도와 경영자에 의하여 이루어진다고 했다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 서비스산업 유형에 따라 GWP적용을 했을 때 경영성과에 어떤 차이가 있는지, 어떤 서비스산업 유형에 GWP적용이 더 적합한지, GWP변수들이 팀

워크, 직무몰입에 어떤 영향을 끼치고 경영성과에도 영향을 미치는지 파악하고자 하였다. 응답자의 개인적 특성에 따라 GWP인식도에는 어떤 차이가 있는지 검증하기 위하여 본 연구는 로버트 래버링이 개발한 GWP(Great Work Place)변수를 토대로 하여 한국직장인이 느끼는 GWP변수를 추가하여 검증해보고자 그림 2와 같은 연구모형을 설정하였다.

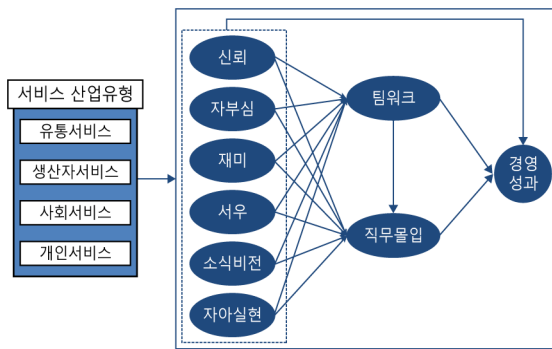


그림 2. 연구모형
Fig. 2. Research Model

3.2 변수의 조작적 정의

3.2.1 서비스산업

서비스산업이란 한국표준서비스산업에서는 13개의 서비스산업으로 분류하였으나 연구의 효율성과 검증의 효과성을 고려하여 OECD산업분류에 따라 유통서비스 생산자서비스, 사회서비스 개인서비스산업의 4개의 서비스유형으로 범주화하여 검증하기로 한다.

3.2.2 일하기 좋은 직장(Great Work Place)

한국기업의 정서에서의 GWP요인은 신뢰, 자부심, 재미, 처우, 조직비전, 자아실현이 가능한 일터로 정의한다. 신뢰는 믿음, 존중, 공정성이라는 로버트 래버링의 신뢰경영지수, 신진은(2014)의 측정도구 중 일부를 가져와 4개의 문항으로 측정한다.

자부심은 구성원들이 자신의 일에 대한 주인의식과 긍지를 가지고 서로의 노력을 인정해주는 가운데 팀

성과를 창출하기 위해 노력하고 있다고 느끼는 정도로 정의하며 로버트 래버링의 신뢰경영지수, 신진은(2014), 현경택(2014)의 측정도구 4개의 문항으로 측정하고자 한다. 일하는 재미는 구성원들 간에 강한 동료애가 형성된 조직분위기를 의미하며 구성원들간의 관심과 배려 호의와 친절 그리고 공동체 의식으로 정의하며 로버트 래버링의 신뢰경영지수, 신진은(2014)의 측정도구 4개의 문항으로 측정하고자 한다.

처우는 인사승진, 임금, 복지, 근무환경 등에 대한 대우로 정의하며 2013년 서울메트로 내부직원만족도 조사를 진행한 네오경제사회연구소의 설문문항의 일부를 사용하여 측정하고자 한다.

자아실현은 능력개발, 능력발휘, 목적이상 실현으로 정의하며 민진(1986), 손성락(2007), 권형수(2008)의 측정도구 활용하여 4개의 문항으로 측정하고자 한다.

조직의 비전은 조직의 미래에 대한 바람직한 모습을 나타내주는 것으로서 구성원들의 비전인지도, 공감수준, 향후 기대 등 김용배(2013), 박승열(2013)의 측정도구를 이용해 측정하기로 한다.

3.2.3 팀 워크

본 연구에서는 조직구성원이 조직공동의 목표를 달성하기 위하여 자기의 역할에 따라 책임을 다하고 협력적으로 행동하는 것으로 정의한다.

팀워크에 대한 하위차원요인으로는 Mcgrath(1980), Gladstein(1984)의 연구를 바탕으로 김병목(2006)은 국내 실정에 맞게 팀워크를 정서적 특성, 인지적 특성, 행동적 특성으로 총 12문항으로 측정하였다. 본 연구는 김병목(2006), 윤수경(2008)의 세 가지 특성을 바탕으로 행동적 특성(목표달성을 위한 노력, 팀의 업무우선, 팀 공통 업무에 대한 시간할애, 팀원들 간의 상호협조 등)의 4개 문항으로 측정하고자 한다.

3.2.4 직무몰입

직무몰입은 자신의 직무를 수행함에 있어 직무에 대한 심리적인 일체감으로 정의한다.

Kanungo(1982), 조봉순(1989)의 연구에서 검증된 측정도구 9문항 중 4문항을 활용하여 측정하고자 한다.

3.2.5 경영성과

경영성과란 다양한 기업활동의 결과로 재무적 성과 뿐 아니라 고객성과와도 밀접한 관련이 있다. 전기수(2009), 장성익(2014)의 연구에서 검증된 4개의 문항을 선정하여 연구에 맞게 수정하여 측정하고자 한다.

3.3 연구가설의 설정

GWP경영이 경영성과에 영향을 미칠 것이라는 전제하여 서비스산업 4개의 유형별로 실증적 검증을 하 고자 가설을 설정하였다.

3.3.1 GWP와 팀워크의 관계

- H1: 신뢰는 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2: 자부심은 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3: 재미는 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4: 처우는 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H5: 조직(회사)비전은 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H6: 자아실현은 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3.2 GWP와 직무몰입의 관계

- H7: 신뢰는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H8: 자부심은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H9: 재미는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H10: 처우는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H11: 조직(회사)비전은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H12: 자아실현은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3.3 GWP요인과 경영성과의 관계

- H13: 신뢰는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H14: 자부심은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것

이다.

- H15: 재미는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H16: 처우는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H17: 조직비전은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H18: 자아실현은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3.4 팀워크와 직무몰입의 관계

- H19: 팀워크는 직무몰입에 (+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3.5 팀워크와 경영성과의 관계

- H20: 팀워크는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3.6 직무몰입과 경영성과의 관계

- H21: 직무몰입은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3.7 서비스산업 유형에 따른 GWP인식의 차이

- H22: 서비스산업 유형에 따라 GWP요인 중요도 인식의 차이가 있을 것이다.
- H22-1: 유통서비스산업은 신뢰와 자아실현을 중요하게 인식할 것이다.
- H22-2: 생산자 서비스산업은 처우와 조직비전을 중요하게 인식할 것이다.
- H22-3: 사회서비스산업은 자부심과 자아실현을 중요하게 인식할 것이다.
- H22-4: 개인서비스산업은 처우와 자부심을 중요하게 인식할 것이다.

4. 실증분석 결과

4.1 자료수집 및 표본의 특성

4.1.1 자료수집 절차

본 연구의 설문은 실제 설문 조사에 앞서 조사항

목의 타당성 검증을 위해 2015년 3월부터 직접방문을 통하여 30명을 대상으로 설문 예비조사를 수행하였다.

예비조사에서는 통계 및 분석 작업 보다는 설문지에 대한 자료검증에 집중하였으며 설문항목에 대한 설명이 적합한지를 문의하였고 문항에 대한 이해가 가능한지에 대해서도 문의하였으며 그 결과를 보완하여 최종설문을 완성하였다.

설문은 서비스산업 유형에 따라 설문을 진행하기 위하여 이메일, 온라인 설문, 연구자가 소속된 세미나, 교육 등에 참가하여 직접적인 설문작성을 통하여 설문을 회수하였다.

1차 설문 배포는 4월 3일~17일까지, 설문의 회수율을 높이기 위해 2차 설문배포는 4월 20일~5월 2일까지 진행하였으며 총 315부의 설문을 회수하였다. 회수한 설문지중 답변의 일관성이 부족하거나 의도가 모호한 것을 제외하였다.

4.1.2 표본의 특성

본 연구에서는 설정된 가설을 검증하기에 앞서 설문에 응답한 응답자의 특성을 중심으로 기초통계를 분석하였다. 통계프로그램은 SPSS Statistics 20을 이용하였다. 응답자의 인구통계학적 특성에 관한 내용으로 전체 응답자는 315명이나 이중 일관성이 저해되면서 정확한 내용을 숙지하지 않은 응답을 했다고 판단되는 응답자 15명을 제외하고 총 300부의 표본을 분석하였다. 우선 응답자의 학력에 대한 현황정보이다. 고졸이하 1명 0.3%, 고졸 이상 62명 20.7%, 대졸 187명 62.3%, 대학원졸 50명 16.7%이다. 다음으로 근무기간에 대한 현황정보이다. 10년 미만 70명 23.3%, 10년 이상 43명 14.3%, 20년 이상 105명 35%, 30년 이상 82명 27.3%이다. 다음으로 직위에 대한 현황정보이다. 사원(주임)65명 21.7%, 대리 63명 21.0%, 과장 55명 18.3%, 차장 78명 26.0%, 부장(팀장) 이상 39명 13.0%이다. 다음으로 소속 직장이 GWP라고 생각하는가에 대한 질문이다. '예'라고 응답한 사람은 210명 70.0% '아니

요'라고 답한 사람은 90명 30.0%이다. 서비스산업에 종사하는 70%가 자기 직장을 GWP라고 인식하고 있다는 것을 알 수 있다. 마지막으로 서비스산업 유형에 대한 현황정보이다. 유통서비스 종사자는 119명 39.7%, 생산자 서비스 종사자 60명 30.0%, 사회서비스 종사자 61명 20.3% 개인서비스 종사자 60명 20.0%이다.

표 7. 응답자의 특성
Tab. 7. Respondent Characteristics

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
학력	고졸 미만	1	.3
	고졸	62	20.7
	대졸	187	62.3
	대학원졸	50	16.7
근무기간	10년 미만	70	23.3
	10년 이상	43	14.3
	20년 이상	105	35.0
	30년 이상	82	27.3
직위	사원(주임)	65	21.7
	대리	63	21.0
	과장	55	18.3
	차장	78	26.0
	부장(팀장)이상	39	13.0
GWP	예	210	70.0
	아니오	90	30.0
서비스산업 유형	유통서비스	119	39.7
	생산자서비스	60	20.0
	사회서비스	61	20.3
	개인서비스	60	20.0

4.1.3 설문의 구성

설문지 구성은 표 8과 같이 크게 I. GWP(신뢰, 자부심, 재미, 처우, 조직비전, 자아실현)에 대한 변수에 대하여 각 4문항씩 24문항으로 구성하였으며, II. 팀워크 4문항, 직무몰입 4문항, III. 경영성과 4문항, IV. 인구통계학적 특성 5문항 등으로 구분하였다.

표 8. 설문지의 구성내용
Tab. 8. Configure the Contents of the Questionnaire

연구변수	설문 항목	문항	척도
신뢰	배려, 성과인정, 의사결정 참여, 커뮤니케이션	4개	등간 (5점) 척도
자부심	일에 대한 주인의식, 일에 대한 자부심, 노력 인정, 성과창출에 대한 노력	4개	
재미 (FUN)	동료애가 형성된 조직분위기, 관심과 배려, 호의와 친절, 공동체 의식	4개	
처우	인사승진, 임금, 복지, 근무환경 등에 대한 대우	4개	
조직비전	비전의 명료함, 비전공유, 공감, 회사발전	4개	
자아실현	능력개발, 능력 발휘, 개인의 발전, 삶의 중요위치	4개	
팀워크	목표달성을 위한 노력, 팀의 업무 우선, 팀 공통 업무에 대한 시간 할애, 팀원들 간의 상호협조	4개	
직무몰입	업무와 관련성, 업무동일시, 업무 지향적, 업무몰입	4개	
경영성과	시장점유율 향상, 고객만족도 향상, 마케팅 능력 향상, 기업의 이미지 상승	4개	명목
인구통계	학력, 근무기간, 직위, GWP, 서비스산업 유형	5개	
합 계		45	

검증하기 위해 수행되며 이를 위해서는 먼저 자료가 요인분석에 적합한 것인지 검토하여야 한다.

모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석(Principle Component Analysis)을 사용하였으며 요인부하량의 단순화를 위하여 직교회전방식(Varimax)을 채택하였다. 사회과학에서는 일반적으로 요인과 문항의 선택기준을 공분산행렬의 고유값(Eigen-Value)은 1.0 이상, 요인부하량의 절대값이 0.4 이상이면 유의한 변수로 간주하고 0.5 이상이면 아주 중요한 변수로 본다.

독립변수의 요인분석결과 모든 요인이 적재치 0.5 이상 고유값 1 이상으로 공통성이 다소 낮은 변수가 있었으나 제거하지 않고 진행하기로 하였다. 종속변수 요인분석은 요인 부하량의 단순화를 위하여 직교회전방식(Varimax)을 채택하지 않고 주성분요인분석법(Principle Component Factor Analysis)을 사용하였다.

종속변수 요인분석 결과 팀워크 요인 중 하나의 요인이 공통성이 다소 낮은 문항이 있었으나 요인 적재치는 0.5 이상, 고유값 1 이상으로 제거하지 않고 사용하기로 했다. 조직충성도, 직무몰입, 경영성과 등의 요인도 적재치 0.5 이상 고유값 1 이상으로 양호한 것으로 나타났다.

4.2 신뢰성 및 타당성분석

4.2.1 타당성 분석

타당성은 측정도구가 ‘무엇을, 얼마나, 정확하게’, 측정하고 있느냐 하는 문제로 사회과학에서 연구대상의 측정은 대상의 특성상 간접적으로 측정하는 경우가 일반적이다. 즉 조사자가 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확하게 측정했느냐의 문제이다. 타당성을 검증하는 방법으로는 내용타당성(Content Validity), 기준타당성(Criterion-related Validity), 개념타당성(Construct Validity)이 있다. 본 연구에서는 실증연구에서 가장 중요하게 여기는 개념타당성을 분석하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 변수들의 타당성을

4.2.2 신뢰성 분석

신뢰성분석은 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하는 것이다. 즉 동일한 개념에 대해 측정을 반복하였을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 말한다. 신뢰성 분석은 측정도구의 정확성이나 정밀성을 나타내는 것이다. 신뢰성 분석의 결과는 Cronbach α(알파)와 같은 신뢰도 척도를 계산한 값을 가지고 판단한다. 신뢰성 분석은 일반적으로 요인분석을 실행하여 몇 가지 하위 요인으로 추출한 후 각각의 하위 요인들이 동질적인 변수로 구성되어 있는가를 확인할 때 이용한다. 신뢰성 분석은 연구결과의 해석을 위한 필요조건이지 충분조건은 아니다(송지준, 2014).

표 9. 변수의 신뢰성 분석 결과
Tab. 9. Reliability Analysis of the Variables

요 인	타당성 검증			신뢰성 검증 크론바하 알파값
	최초 항목수	최종 항목수	제거된 항목수	
신뢰	4	4	0	.839
자부심	4	4	0	.604
재미	4	4	0	.605
처우	4	4	0	.674
조직비전	4	4	0	.704
자아실현	4	4	0	.627
팀워크	4	4	0	.663
직무몰입	4	4	0	.668
경영성과	4	4	0	.626

Cronbach α (알파)값을 해석하는 기준은 일반적으로 사회과학 분야에서는 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 본다. 이러한 기준은 학자마다 해석을 달리하는 경향이 있다. 어떤 학자들은 0.7 미만이면 신뢰도가 없다고 보기도 하지만 통상적으로 0.6 이상이면 된다(송지준, 2014). 본 연구에서는 독립변수와 종속변들에 대한 신뢰도 검증결과 독립변수 모두 0.6 이상으로 신뢰성이 있다고 할 수 있다.

4.2.3 상관관계 분석

본 연구에서는 타당성과 신뢰성 분석을 마친 후 변수 변환과정을 통하여 변수계산에 의한 평균값으로 상

관관계분석을 실시하였다.

상관관계의 정도는 0에서 ± 1 사이로 나타나며 ± 1 에 가까울수록 상관관계는 높아지고 0에 가까울수록 상관관계는 낮아진다.

독립변수의 상관관계 분석결과 자아실현은 조직비전(.600), 자부심(.429)에는 다소 높은 상관관계를 나타내고 있으나 처우(.392), 재미(.327)와는 낮은 상관관계를 나타내고 있으며 신뢰(.169)와는 거의 상관관계가 없음을 보여주고 있다. 모든 변수는 0.01유의수준 하에서 유의한 관계가 있음을 보여주고 있다.

종속변수의 상관관계분석 결과 경영성과는 조직충성도(.405)와 직무몰입(.416)과는 다소 높은 상관관계를 나타내고 있으나 팀워크(.237)와는 낮은 상관관계를 보이고 있으며 모든 변수들 간의 상관관계는 0.01유의수준 하에서 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.

표 11. 종속변수의 상관관계분석
Tab. 11. Correlation Analysis of the Dependent Variable

종속 변수	평균	표준 편차	구성개념간 상관관계 (Inter-Construct Correlations)		
			1	3	4
경영성과	3.4008	.54208	1	.237**	.416**
팀워크	3.5042	.58280	.237**	1	.450**
직무몰입	3.3975	.59936	.416**	.450**	1

**상관계수는 0.01수준(양쪽)에서 유의합니다.

표 10. 독립변수의 상관관계분석
Tab. 10. Correlation Analysis of the Independent Variables

독립변수	평균	표준편차	구성개념간 상관관계 (Inter-Construct Correlations)					
			1	2	3	4	5	6
자아실현	3.4683	.60606	1	.600**	.392**	.327**	.429**	.169**
조직비전	3.2508	.66175	.600**	1	.556**	.407**	.382**	.327**
처우	3.1217	.62903	.392**	.556**	1	.350**	.297**	.325**
재미	3.4083	.56731	.327**	.407**	.350**	1	.112	.449**
자부심	3.5258	.62182	.429**	.382**	.297**	.112	1	.297**
신뢰	3.2692	.79626	.169**	.327**	.325**	.449**	.297**	1

**상관계수는 0.01수준(양쪽)에서 유의합니다.

4.3 가설검증 결과

4.3.1 GWP요인이 팀워크에 미치는 영향

독립변수와 종속변수의 상관관계는 0.565로 나타났고 독립변수는 종속변수를 31.9%(R제곱 = 0.319) 설명하고 있다. Durbin-Watson = 1.490로 기준 값 2에 근접하여 잔차들간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 이에 회귀모형이 적합하다고 할 수 있다. GWP요인이 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 신뢰(가설 1), 조직비전(가설 5), 자아실현(가설 6)은 유의하지 않아 기각되었으며, 자부심(가설 2), 재미(가설 3), 처우(가설 4)는 정(+)의 영향을 미친다는 결과가 나와 채택되었다.

표 12. GWP요인과 팀워크의 다중회귀분석 결과
Tab. 12. Multiple Regression Analysis of GWP Factor and Teamwork

종속 변수	독립변수	표준 편차	베타	t	유의 확률	공차
팀 워크	(상수)	.233		4.913	.000	
	자아실현(가설 6)	.062	.064	1.001	.318	.566
	조직비전(가설 5)	.061	.122	1.762	.079	.485
	처우(가설 4)	.055	-.131	-2.197	.029	.653
	재미(가설 3)	.060	.232	3.971	.000	.678
	자부심(가설 2)	.053	.445	7.864	.000	.726
	신뢰(가설 1)	.042	-.045	-.783	.434	.704

R = .565, R제곱 = .319, 수정된 R제곱 = .305, Durbin-Watson = 1.490, F = 22.901, P = .000

4.3.3 GWP요인이 직무몰입에 미치는 영향

GWP요인과 직무몰입과의 영향관계를 파악한 결과 독립변수와 종속변수 간의 상관관계는 0.506,으로 다소 높은 상관관계를 보이고 있다. R제곱 = .256으로 나타났는데 이는 독립변수인 신뢰, 자부심, 재미, 처우, 조직비전, 자아실현이 종속변수인 직무몰입을 25.6% 설명하고 있다는 것이다. Durbin-Watson은 1.426의 수치를 나타냈는데 이는 2에 가까운 수치이고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 할 수 있다. 자부심(가설 14)와

자아실현(가설 18)은 채택되었으나 신뢰(가설 7), 재미(가설 9), 처우(가설 10), 조직비전(가설 11)은 기각되었다.

표 13. GWP와 직무몰입의 다중회귀 분석결과
Tab. 13. Multiple Regression Analysis of GWP and Job Involvement

종속 변수	독립변수	표준 오차	베타	t	유의 확률	공차
직무 몰입	(상수)	.250		6.245	.000	
	자아실현(가설 12)	.066	.274	4.091	.000	.566
	조직비전(가설 11)	.066	.000	-.007	.995	.485
	처우(가설 10)	.059	-.008	-1.136	.892	.653
	재미(가설 9)	.065	-.065	-1.058	.291	.678
	자부심(가설 8)	.057	.343	5.796	.000	.726
	신뢰(가설 7)	.045	-.004	-.068	.946	.704

R = .506, R제곱 = .256, 수정된 R제곱 = .241, Durbin-Watson = 1.426, F = 16.838, P = .000

4.3.4 GWP요인이 경영성과에 미치는 영향

GWP요인은 경영성과에 영향을 미칠 것이라는 가설검증 결과 신뢰(가설 13)는 t값이 3.958, P값은 .000이고 자부심(가설 14)은 t값이 2.391, P값은 0.017이고 자아실현(가설 18)은 t값이 4.032, P값은 .000으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 가설은 채택되었다. 재미(가설 15), 처우(가설 16), 조직비전(가설 17)은 유의하지 않은 것으로 나타나 기각되었다.

표 14. GWP요인과 경영성과의 다중회귀 분석
Tab. 14. Multiple Regression Analysis of GWP Factors and Business Performance

종속 변수	독립변수	표준 오차	베타	t	유의 확률	공차
경영 성과	(상수)	.225		6.021	.000	
	자아실현(가설 18)	.060	.268	4.032	.000	.566
	조직비전(가설 17)	.059	.028	.394	.694	.485
	처우(가설 16)	.053	-.014	-.222	.824	.653
	재미(가설 15)	.058	.067	1.098	.273	.678
	자부심(가설 14)	.051	.140	2.391	.017	.726
	신뢰(가설 13)	.041	.236	3.958	.000	.704

R = .516, R제곱 = .265, 수정된 R제곱 = .250, Durbin-Watson = 1.736, F = 17.636, P = .000

4.3.5 팀워크가 직무몰입에 미치는 영향

팀워크는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 19의 검정결과 t값은 8.700, P값은 .000으로 통계적 유의 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 19는 채택되었다. 즉 팀워크가 좋으면 조직충성도도 높아진다는 것을 알 수 있다. 회귀모형은 $P = .000$ 에서 $F = 75.683$ 의 수치를 보이고 있으며 회귀식에 대한 R제곱은 0.203으로 20.3%의 설명력을 보이고 있다.

표 15. 팀워크와 직무몰입의 회귀분석결과

Tab. 15. Regression Results of Job Involvement and Teamwork

종속변수	독립변수	표준오차	베타	t	유의확률
직무몰입	(상수)	.189		9.396	.000
	팀워크 (가설 19)	.053	.450	8.700	.000

R = .450^a, R제곱 = .203, 수정된 R제곱 = .200
Durbin-Watson = 1.175, F = 75.683, P = .000

4.3.6 팀워크가 경영성과에 미치는 영향

팀워크는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 20의 검정결과 t값은 4.209, P값은 .000으로 통계적 유의 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 20은 채택되었다. 즉 팀워크가 좋으면 경영성과가 높아진다는 것을 알 수 있다. 회귀모형은 $P = .000$ 에서 17.712의 수치를 보이고 있으며 회귀식에 대한 R제곱은 0.056로 5.6%의 설명력을 보이고 있다.

표 16. 팀워크와 경영성과의 회귀분석 결과

Tab. 16. Regression Results of Teamwork and Performance

종속변수	독립변수	표준오차	베타	t	유의확률
경영성과	(상수)	.186		14.138	.000
	팀워크 (가설 20)	.052	.237	4.209	.000

R = .237^a, R제곱 = .056, 수정된 R제곱 = .053
Durbin-Watson = 1.414, F = 17.712, P = .000

4.3.7 직무몰입이 경영성과에 미치는 영향

직무몰입은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 21의 검정결과 t값은 7.891, P값은 .000으로 통계적 유의 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 21은 채택되었다. 즉 조직충성도가 있으면 직무몰입도 높아진다는 것을 알 수 있다. 회귀모형은 $P = .000$ 에서 62.271의 수치를 보이고 있으며 회귀식에 대한 R제곱은 0.173로 17.3%의 설명력을 보이고 있다.

표 17. 직무몰입과 경영성과의 회귀분석 결과

Tab. 17. Regression Analysis of Job Involvement and Business Performance

종속변수	독립변수	표준오차	베타	t	유의확률
경영성과	(상수)	.164		12.917	.000
	직무몰입 (가설 21)	.048	.416	7.891	.000

R = .416, R제곱 = .173, 수정된 R제곱 = .170
Durbin-Watson = 1.522, F = 62,271, P = .000

4.3.8 서비스산업 유형별 GWP인식의 차이 검정

서비스산업 유형별로 GWP적용의 중요성 인식에 대한 검정을 위하여 GWP요인 이 경영성과에 미치는 영향을 파악하기 위하여 서비스산업 유형별로 다중회귀 분석을 실시하였다.

H22. 서비스산업 유형별로 GWP요인 중요도의 인식에 차이가 있을 것이다.

H22-1. 유통서비스산업은 신뢰와 자아실현을 중요하게 인식할 것이다.

유통서비스산업에 GWP요인을 적용했을 때 신뢰와 자아실현이 경영성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유통서비스산업은 신뢰와 자아실현이 GWP의 중요 요인이라고 할 수 있다. 따라서 가설 22-1은 채택할 수 있다.

H22-2. 생산자 서비스산업은 처우와 조직비전을 중요하게 인식할 것이다.

표 18. 유통서비스산업의 GWP요인 인식도
Tab. 18. GWP Factors the Perception of Distribution Service Industry

종속 변수	독립변수	표준 오차	베타	t	유의 확률	공차
경영 성과	(상수)	.436		1.905	.059	
	자아실현	.095	.336	3.366	.001	.647
	조직비전	.107	-.084	-.860	.392	.668
	치우	.092	.144	1.743	.084	.936
	재미	.120	.083	.847	.399	.662
	자부심	.092	.149	1.586	.116	.731
	신뢰	.059	.208	2.426	.017	.878

R = .529^a, R제곱 = .280, 수정된 R제곱 = .241
Durbin-Watson = 1.530, F = 7.256, P = .000^b

표 19. 생산자서비스산업의 GWP요인 인식도
Tab. 19. GWP Factors Recognition of the Producer Service Industry

종속 변수	독립변수	표준 오차	베타	t	유의 확률	공차
경영 성과	(상수)	.494		2.268	.027	
	자아실현	.147	.359	2.530	.014	.484
	조직비전	.120	.418	3.388	.001	.639
	치우	.157	-.576	-4.046	.000	.480
	재미	.169	.063	.398	.692	.394
	자부심	.208	.315	1.966	.054	.379
	신뢰	.139	-.032	-.221	.826	.451

R = .696^a, R제곱 = .484, 수정된 R제곱 = .425
Durbin-Watson = 1.582, F = 8.282, P = .000^b

생산자 서비스산업에서는 조직비전은 t값이 3.388, P값이 0.001과 자아실현은 t값이 2.530, P값이 0.014로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 생산자 서비스산업에서는 조직비전과 자아실현이 GWP의 중요요인이라고 생각할 수 있다. 가설 22-2는 부분 채택됨을 알 수 있다.

H22-3: 사회서비스산업은 자부심, 자아실현을 중요하게 인식할 것이다.

표 20. 사회서비스산업의 GWP요인 인식도
Tab. 20. GWP Factors Recognition of the Social Service Industry

종속 변수	독립변수	표준 오차	베타	t	유의 확률	공차
경영 성과	(상수)	.384		4.396	.000	
	자아실현	.121	.085	.503	.617	.404
	조직비전	.152	.186	.926	.359	.285
	치우	.124	-.072	-.482	.632	.514
	재미	.144	.403	2.207	.032	.346
	자부심	.113	-.060	-.437	.664	.605
	신뢰	.118	.088	.513	.610	.392

R = .615^a, R제곱 = .378, 수정된 R제곱 = .309
Durbin-Watson = 1.965, F = 5.463, P = .000^b

사회서비스산업에서는 재미요인만이 t값이 2.207, P값이 0.032로써 유일하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자부심에는 영향을 미치지 않았다. 사회서비스산업 종사자들은 스스로 자부심을 갖고 봉사하는 마음으로 일을 하기 때문에 GWP요인에 그다지 많은 영향을 받지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 22-3은 기각되었다.

H22-4: 개인서비스산업은 치우와 자부심을 중요하게 인식할 것이다.

표 21. 개인 서비스산업의 GWP요인 인식도
Tab. 21. GWP Factors Recognition of the Individual Service Industry

종속 변수	독립변수	표준 편차	베타	t	유의 확률	공차
경영 성과	(상수)	.929		2.164	.035	
	자아실현	.129	-.083	-.465	.644	.098
	조직비전	.080	-.501	-2.698	.009	.091
	치우	.074	.682	3.951	.000	.105
	재미	.164	-.101	-.457	.650	.064
	자부심	.104	.514	2.297	.026	.063
	신뢰	.069	.359	3.615	.001	.319

R = .913^a, R제곱 = .834, 수정된 R제곱 = .815
Durbin-Watson = 2.189, F = 44.263, P = .000^b

표 22. 가설검증 결과 요약

Tab. 22. Hypothesis Testing Results Summary

가설	검증 결과
H1. 신뢰는 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2. 자부심은 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3. 재미는 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H4. 처우는 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H5. 조직비전은 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H6. 자아실현은 팀워크에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H7. 신뢰는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H8. 자부심은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H9. 재미는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H10. 처우는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H11. 조직비전은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H12. 자아실현은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H13. 신뢰는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H14. 자부심은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H15. 재미는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H16. 처우는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H17. 조직비전은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H18. 자아실현은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H19. 팀워크는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H20. 팀워크는 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H21. 직무몰입은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H22. 서비스산업 유형별로 GWP요인 중요도의 인식에 차이가 있을 것이다.	부분 채택

개인서비스 산업에서는 신뢰는 t값이 3.615 P값이 0.001, 자부심은 t값이 2.297 P값이 0.026, 처우는 t값이 3.951 P값이 0.000에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 개인서비스산업에서는 신뢰, 자부심, 처우가 중요한 요인이라고 할 수 있다. 개인서비스산업은 처우와 자부심을 중요하게 인식될 것이라는 가설 22-4는 채택되었다.

표 22의 연구결과를 요약의 내용대로 첫째, GWP요인 중 신뢰는 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자부심은 팀워크, 직무몰입, 경영성과에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 종업원의 자부심을 갖고 업무에 임할 수 있도록 자부심 충족요인을 개발해야 할 것이다.

재미는 팀워크에 정(+)의 영향을 미치며, 처우는 팀워크에 정(+)의 영향을 미치며, 조직비전은 팀워크, 직무몰입, 경영성과에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 자아실현은 직무몰입, 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 종업원이 직무를 통해서 자아실현의 가능성이 중요한 요인으로 나타났다.

둘째, 팀워크는 직무몰입에 정(+)의 영향을 미치며 직무몰입요인은 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 그간 사례연구에서 제시한 경영성과에 영향을 미칠 것이라는 이론이 실증적으로 검증되었다.

셋째, 서비스산업 유형에 따라 GWP요인의 중요도에 대한 인식의 차이가 있을 것이라는 가설검증에서 유통서비스는 신뢰와 자아실현을 중요시하는 것으로 나타나 채택되었으며 생산자 서비스는 조직비전과 자아실현을 중요시하는 것으로 나타나 부분 채택되었으며 사회서비스는 재미요인만을 중요시하는 것으로 나타나 기각되었으며, 개인서비스는 신뢰, 자부심, 처우를 중요시하는 것으로 나타나 처우와 자부심을 중요하게 인식할 것이라는 가설을 충족하여 가설 22를 부분적으로 채택하였다. 이와 같이 서비스산업 유형에 따라 GWP요인의 중요도 인식의 차이가 있는 것으로 나타나 경영자는 산업 유형에 따라 중요 요인으로 나타난 GWP요인을 강화시켜야 할 것이다.

5. 결론

5.1 연구요약

본 연구의 결과를 다음과 같이 요약할 수 있을 것이다.

첫째, 본 연구를 진행하면서, 서비스산업은 한국표준산업분류에서 분류한 좋은 자료가 있지만 보다 심도 있고 효율적인 연구를 진행하기 위하여 서비스산업에 대한 이론적인 배경을 기반으로 OECD에서 분류한 4가지 서비스산업 유형으로 연구를 진행하였다.

둘째, 한국형 GWP모형을 만들었다는데 중요한 의미가 있다고 할 수 있다.

로버트 래버링이 주장한 조직문화 모델로서 GWP 모델이 한국 서비스산업에 적용했을 때 같은 결과나 나올 수 있을까 하는 의문을 가지고 FGI를 실시한 결과 신뢰, 자부심, 재미, 처우, 조직비전, 자아실현이라는 6개의 요인으로 한국형 GWP모형을 설정하였다. 한국기업에서는 아직 문화만으로 GWP라고 하기에는 미흡하고 급여, 후생복지, 근무환경 등의 처우에 무엇보다 관심이 많았다. 이러한 한국형 GWP모형을 만들었다는 것은 중요한 의미를 지닌다.

셋째, GWP요인이 경영성과에 미치는 영향을 검증해 보았다. 그간의 연구는 주로 사례구축 연구에 한정되어 있었으나 본 연구는 현 시점에서의 한국형 GWP모형을 활용하여 실증적 연구를 시도했다는 데 의미가 있다.

넷째, 서비스산업 유형에 따른 GWP요인에 대한 중요도 인식의 차이에 대해서 연구를 진행했다. 4가지 서비스산업 유형별로 GWP요인을 적용했을 때 경영성과에 미치는 영향을 분석하고 그 결과 유의한 영향을 미치는 요인이 중요하다는 결과를 얻었다.

5.2 연구의 한계점, 향후 연구방향

5.2.1 연구의 한계

본 연구는 GWP도입에 대한 필요성은 느끼고 있으나 실증적인 연구 기반이 미비한 상황에서 서비스산업 유형에 따른 GWP경영성과에 대한 연구를 진행하므로써 서비스산업 유형에 따른 GWP요인의 차이와 중요도를 검증하였다.

특히 아직 실증적인 연구가 미비한 상황으로 경영

자적 관점에서 GWP를 구현하는데 도움이 될 것이고 경영학적인 의의가 있다고 할 수 있다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 몇몇 한계를 가질 수 있다.

첫째, 서비스산업의 모집단에 비하여 본 연구에서의 표본집단의 수가 상대적으로 적어 분석결과의 신뢰도 및 객관성이 다수 부족하다고 할 수 있다.

둘째, 본 연구의 경우를 가지고 전체 한국형 GWP 모델로써 확대 적용하는데 무리가 있을 수 있다.

셋째, 본 연구의 경우 많은 산업 중에서 서비스산업만을 기준으로 하여 GWP모형을 적용했다는 한계가 있을 수 있다.

5.2.2 향후 연구과제

현재까지 GWP에 관한 연구가 많지 않은 상황에서 GWP관련 서적, 기사자료 및 소수의 논문 등 문헌을 참조하여 연구를 진행하였다.

본 연구는 아직 한국적 GWP개념이 명확하지 상황에서 연구를 진행하다 보니 다양한 기준을 제시하는 것에는 어려움이 있었다.

또한 앞에서 언급한 본 연구의 한계점을 바탕으로 하여 후속연구에 대한 제언을 하고자 한다.

첫째, 서비스산업별 표본집단의 수를 더욱 확대하여 대상자를 확보함으로써 조사 및 분석결과의 일관성 및 신뢰도를 더욱 확보할 필요가 있다.

둘째, 향후 연구에서는 한국적 GWP요인을 더 찾아서 보다 세분화된 연구가 필요할 수 있다.

셋째, 서비스산업 유형중 민간기업과 공기업을 구분하여 그 특성을 비교 연구하여 본다면 보다 나은 GWP구현에 기여할 수 있을 것이다.

참고 문헌

[국내 문헌]

- [1] 강우규 (2008), “신뢰경영지수를 통한 조직문화 개선에 관한 연구: 한국수자원공사의 사례를 중심으로”, 고려대학교 행정대학원 석사학위논문.

- [2] 강성길 (2012), “동기부여를 통한 GWP향상 방안 사례 연구”, 경북대학 대학원 석사학위논문.
- [3] 김선영 (2012), “직업상담분야 종사자의 프로틴 경력태도가 직무몰입에 미치는 영향”, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- [4] 김희경 (2010), “팀웍과 조직유효성에 대한 팀 향상 및 팀 협조성의 매개효과 분석”, 단국대학교 경영대학원석사학위논문.
- [5] 김병목 (2005), “팀웍과 팀웍의 결정요인에 대한 측정도구개발”, 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
- [6] 구동우 (2009), “호텔기업에서 상사의 서번트 리더십이 조직 팀웍에 미치는 영향”, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- [7] 김용배 (2013), “조직과상사의비전이 조직구성원들의 변화지행동과 저항행동에 미치는 영향 변화몰입의 매개효과”, 조선대 경영대학원 석사학위논문.
- [8] 권형수 (2009), “무용전공 대학생의 감성능력과 자아실현과의 관계”, 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- [9] 네오사회경제연구소 (2013), 직원만족도 설문.
- [10] 민 진 (1986), “조직의 관료제적 특징과 자기성취”, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- [11] 박승열 (2013), “조직공정성과 조직의 비전이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 서울벤처대학원 대학교대학 박사학위논문.
- [12] 신진은 (2014), “기업조직 내 임직원들의 신뢰에 관한 연구, S사 사례를 중심으로”, 고려대학교 노동대학원 석사학위논문.
- [13] 손성락 (2008), “경호전공 대학생의 무도수련이 자아실현에 미치는 영향”, 용인대학교 체육과학대학원 석사학위논문.
- [14] 송지준 (2014), Spss/Amose통계분석방법, 21세기사.
- [15] 이승민 (2014), “훌륭한 일터의 조직문화구축을 위한 자연성 인간의 학습여정탐구”, 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.
- [16] 이주연 (2010), “한미파슨스의 GWP 조직문화에 관한 연구”, 한국 여가웰니스 학회, 1(2), 21-34.2
- [17] 이재원 (2010), “사회서비스 정책의 지향가치와 활성화 과제”, 사회서비스연구, 1, 33-8,
- [18] 유현선 (2007), “IT서비스산업의 기초분석”, 산업연구원.
- [19] 윤수경 (2008), “팀웍이 사회복지사의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- [20] 윤우제 (2007), “개인의 팀웍 스킬 척도 개발 및 타당화 연구”, 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
- [21] 주홍원 (2012), “훌륭한 일터(GWP)사례 및 구축에 관한 연구, 고려대학교 노동대학원 석사학위논문.
- [22] 조원규 (2013), “GWP조직문화가 조직몰입에 미치는 영향: H기업 사례를 중심으로”, 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- [23] 진세우 (2014), “신뢰경영이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구: 중국 중부지역을 중심으로”, 동명대학교 대학원, 석사학위논문.
- [24] 전만권 (2015), “중앙행정기관 소속 공무원의 직무몰입과 직무관여에 영향을 주는 요인에 관한 연구”, 국민대학교 대학원 박사학위논문.
- [25] 전기수 (2009), “중소벤처기업 경영컨설팅이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구”, 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- [26] 조봉순 (1989), “조직, 직무 및 경력몰입의 차별적 타당성과 영향요인에 관한 연구”, 서울대학교 석사학위논문.
- [27] 장성익 (2014), “경영컨설팅이 중소기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구: 인천지역 소프트웨어 기업을 중심으로”, 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅 대학원 석사학위논문.
- [28] 현경택 (2014), “조직신뢰가 자부심과 동료애에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로”, 동명대학교 대학원 박사학위논문.
- [29] 최윤식 (2011), “좋은 일터에 대한 구성원의 기업문화 인식 유형과 심리적 특성에 대한 연구”, 연세대

학교 대학원 박사학위논문.

[국외 문헌]

- [30] Gladstein, D. L. (1984), "Group in Context: A Model of Task Group Effectiveness", *Administrative Science Quarterly*, 29, 499-510.
- [31] Katzenbach, J. R. and Smith, D. K. (1993), *The Wisdom of Teams*, New York, Harper.
- [32] Kanungo, R. N. (1982), "Measurement of Job Involvement and Work Involvement", *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.
- [33] Lodahl, T. M. and Kejner, M. (1965), "The Definition and Measurement of Job Involvement", *Journal of Applied Psychology*, 49.
- [34] McGrath, R. G., Macmillan, I. C., and Vencataraman, S. (1995), "Defining and developing competence: A Strategic process paradigm", *A Strategic Management Journal*, 16, 251-275.
- [35] Saleh, S. D. and Hosek, James (1976), "Job Involvement: Concepts and Measurement", *Academy of Management Journal*, 19(2), 213-224.
- [36] Shonk, J. H. (1992), *Team-Based Organizations: Developing a Successful Team Environment* Homewood, Illionis: Business One Irwin.



김 영 순 (Young S. Kim)

국민대학교 경영학부에서 서비스경영 전공으로 박사과정을 수료하였고, 현재 서울메트로에서 재직 중이며 사내 CS강사로 활동하고 있다. 국제공인 트리즈 2급, 서비스 컨설턴트, 산업카운슬러 1급, 정보처리사, 국가공인 CS관리사, CS컨설턴트, 교류분석(TA)강사, 직무스트스 강사, NLP CS강사 등의 자격을 보유하고 있으며 관심분야는 서비스 경영, 서비스 교육, 서비스 컨설팅 분야이다. 주요 논문은 서비스사이언스 학회 서비스 저널 논문게재, 한국철도학회 철도저널 논문게재, 한국IT서비스학회, 서비스사이언스 학회학술대회 및 한국철도학회에서 논문을 발표하였다.



김 현 수 (Hyunsoo Kim)

서울대학교에서 공학사, 한국과학기술원에서 경영과학석사, 미국 University of Florida에서 경영학박사를 취득한 후, 현재 국민대학교 경영학부 교수로 재직하고 있다. University of California Berkerley에서 연구교수, University fo Florida의 객원교수 경력 등이 있으며, 한국IT서비스학회 회장, 한국정보기술학술단체총연합회 회장을 역임하였으며, 현재는 한국서비스산업연구원 이사장, 서비스산업총연합회 정책부회장을 맡고 있다 저서로는 지식경제시대의 서비스사이언스(2011, 생능출판, 공저), 서비스사이언스(2006, 매경출판, 공저), 프로젝트관리(2005, 전자신문사, 공저), 정보시스템 진단과 감리(1999, 법영사) 등이 있으며, 주요 연구 결과는 Omega, European Journal of Operation Research, Intelligent System in Accounting, Finance and Management 등의 국제학술지와 한국IT서비스학회, 경영정보학 연구, 한국경영과학회지, 경영과학, 정보처리학회 논문지 등의 국내 학술지에 발표하였다.

A Study on GWP Management and Performance in Accordance with the Type of Service Industry

Youngsoon Kim* · Hyunsoo Kim**

ABSTRACT

The government announced a number of policy on service industries and pushing over the past 10 years. Important role in the service industry is a very large degree job creation, as well as employment impacts have had a stable employment skills. In June 2015 the Bureau of Statistics released the youth unemployment rate (15~29 years) showed a 10.2%. The service industry is recognized as one of the alternatives that can overcome the deteriorating economic situation this way.

Is there a difference between industry by type what performance management is applied when this service was variable with a GWP of Korean? Can GWP variables are variables which are more important to recognize the service industry? GWP variables having a certain impact on the activities of the member teamwork, job involvement has what effect on? And the impact on business performance relationship who only proven case studies whilst also want to empirical verification.

Keywords: Service Industry, GWP, Teamwork, Organization, Job Involvement, Management Performance

* Seoulmetro Architectural Office, kysfree12@hanmail.net

** Corresponding Author, School of Business Administration, Kookmin University, hskim@kookmin.ac.kr