

동료지지가 서비스직원의 자기 효능과 직무성과에 미치는 영향

양성윤
청운대학교 항공서비스경영학과

A Study on the Effect of Coworkers Social Support on Service Employee's Self-Efficacy and Job Performance.

Sung-Youn Yang

Division of Airline Service Management, Chungwoon University

요 약 4차 산업혁명 시대에 서비스기업에서도 각기 다른 다양한 차별화 정책을 내세우고 있다. 기존까지 단순하게 고객을 만족시켜 매출을 높이기 위한 방법이 아닌 좀 더 원시안적 시각을 갖고 서비스를 제공하는 직원들의 마인드와 그들이 느끼는 환경에 대한 중요성이 점차 커지고 있다. 서비스기업은 궁극적으로 고객만족, 품질향상, 가치 있는 경영 등 긍정적인 경영성과를 나타내기 위하여 끊임없는 노력을 기울이고 있으며 다른 산업에 비하여 직원에 대한 높은 의존도를 가지고 있다. 따라서 고객들을 직접적으로 응대해야하는 서비스제공자인 직원의 마음가짐과 부여된 환경, 역량 등이 직·간접적으로 고객만족 및 성과에 큰 영향을 미칠 수 있다. 궁극적인 조직의 성과를 높이고 경쟁우위를 갖추기 위해서는 결국 서비스 제공자인 직원들에 대하여 개인역량 개발, 근무환경 지원 등 다양한 형태의 사회적 지지가 중요하다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 사회적 지지가 서비스종사원의 긍정심리자본, 창의성, 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에 대한 후속연구로 서비스프로세스 매트릭스 가운데 대량서비스영역인 도매점, 소매점, 학교, 은행 등에 종사하는 직원들을 대상으로 동료지지가 자기 효능감을 통하여 성과에 어떠한 영향을 주는지 살펴보았으며, 그 결과 총 3개의 가설 중 3개 모두 채택되었다. 동료와 전반적인 관계가 원활해지면 자기 효능감 또한 향상되고, 자기효능감이 높을수록 직무성과도 높게 나타나며, 동료와 업무적으로나 업무이외에 전반적으로 의지할 수 있다고 느끼는 경우 직무성과도 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 본 연구는 대량서비스영역에 종사하는 직원들을 실증분석 대상으로 한 관련연구는 전무한 실정으로 지금까지 연구와는 좀 더 다른 관점으로 접근하여 서비스기업의 경쟁력을 높이기 위한 인적자원관리 측면에서의 전략을 좀 더 효율적이고 효과적으로 제시하여 관련 시사점을 제시하고자 한다.

Abstract Service companies are making constant efforts to gain positive business performance such as customer satisfaction, quality improvement, and valuable management. Compared to other industries, service companies are highly dependent on workers for responding to customers and satisfying various customer needs in terms of business content and type. Thus, the attitude, given, environment, and capacity of the workers who supply service and serve customers are important factors that directly and indirectly influence customer satisfaction and performance. To enhance the performance of organizations and gain competitive advantage, it is important to provide the various forms of social support for workers as service suppliers. In this sense, active interests including the development of personal competence, support for working environment, and providing chances for the development of new services are significant. This study is a follow-up study on the influence of social support for positive psychological capital, creativity, and work performance of service workers. Among the service process matrix, this study targets the workers involved in mass service fields and seeks to examine how support for co-worker influences the performance through self-efficacy. No empirical analysis has examined workers involved in mass service fields. Thus, this study aims to take an approach different from that of previous studies and to suggest more effective human resource management strategies for enhancing the competitiveness of service companies and provide related implications.

Keywords : Coworkers, Job Performance, Mass service, Self-Efficacy, Service process matrix, Social Support

본 연구는 2018년도 청운대학교 기초연구지원에 의한 논문임.

*Corresponding Author : Sung-Youn Yang(Chungwoon Univ.)

Tel: +82-41-630-3349 email: juliety@naver.com

Received October 30, 2018

Revised December 17, 2018

Accepted January 4, 2019

Published January 31, 2019

1. 서론

서비스기업에서는 궁극적인 목표인 고객만족과 품질 경영을 통한 긍정적인 성과를 나타내기 위하여 지속적으로 노력을 기울이고 있으며 제조업과는 달리 고객과의 접점에서 이루어지는 다양한 고객응대 및 예상하지 못한 상황들을 대비하기 위해 긍정적인 마인드를 갖고 상황에 따른 업무의 유연성을 나타내는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다.

서비스기업의 성과 향상을 위해서 종사원들의 올바른 서비스과정 참여와 고객과의 상호작용이 매우 중요하다. 이는 상사 및 동료들에 의한 사회적인 인정과 이해 등으로부터 만들어지며, 상사지지와 동료지지가 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다.

본 연구는 사회적 지지가 서비스종사원의 긍정심리자본, 창의성, 직무성취에 미치는 영향에 관한 연구에 대한 후속연구로 한계점으로 제시되었던 내용 중 슈메너(Schmenner) 서비스프로세스 매트릭스(service process matrix) 서비스공장(service factory)영역 이외에 대량서비스(mass service)영역에 종사하는 직원들을 대상으로 사회적지지 중 동료지지가 자기 효능감을 통해 성과에 어떠한 영향을 주는지 살펴보고자 한다. 본 연구의 구성은 크게 각 변수에 대한 문헌고찰과 본 연구에 실증분석 대상을 구분하게 된 이론적 근거인 Schmenner의 서비스 매트릭스에 대하여 살펴보고 연구모형 및 가설을 설정한 후, 본 연구의 변수에 대하여 정의하여 Amos 18.0 프로그램을 이용한 공변 구조분석을 사용해 연구가설을 검증하였다.

Schmenner는 서비스 프로세스 매트릭스에 대한 구분과 재조정은 기업의 효율적인 생산성 증가에 대한 증거와 설명을 가능하게 할 것이며 특히나 서비스기업의 중요한 전략적 움직임의 추이를 살피는데 유용할 것이라고 하여 서비스 종사원의 영역을 크게 4가지로 구분하였다[1].

현재까지 선행된 서비스직종 관련 동료지지에 대한 연구는 거의 없으며, 대량서비스영역에 종사하는 직원들을 대상으로 한 관련연구는 전무한 실정으로 본 연구에서는 선행연구에서 도출된 다양한 개념적 틀을 기준으로 하여 대량서비스 영역에 종사하는 직원들을 대상으로 향후 서비스기업을 세분화하고 집중하여 경쟁력을 높이고 경영성취를 향상시키기 위한 효율적이고 효과적인 마케팅 측면과 인적자원관리의 측면에서의 시사점을 제시

하고자 한다.

2. 문헌고찰

2.1 동료지지

사회적 지지란 개인이 사회적인 관계 속에서 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원 및 도움으로 상호작용하는 사람들과의 관계로부터 서로 주고받은 정서적 관심, 도구적 지원, 정보 및 평가라고 정의하고 있으며, 사회적 지지를 상사지지와 동료 간 서로의 입장을 이해하는 등의 감정적인 차원에서 의지 및 격려를 나누는 등의 동료지지의 두 가지로 나눌 수 있다[2].

동료지지(coworkers social support)는 직무와 관련하여 상황과 역할에서 동료가 도움을 주는 정도를 가리키는 것으로 조직 내 동료로부터 정서적, 물질적, 인적요소의 도움을 받으면 동료와 공식적이거나 비공식적인 관계에 따라 직무성취가 차이가 날 수 있다. 이 경우 함께 일하는 조직의 동료가 직무상 협조나 정신적, 물질적 지원을 잘해준다면 그 조직원은 맡은 일을 더욱더 잘 할 수 있는 기회를 얻게 된다[3].

동료지지에 대하여 전문가 집단의 경우 대체적으로 동료들로부터 정서적인 지지와 업무협조, 정보제공을 받는 경우 동료들과의 강한 유대감을 형성하고 그들의 경력에 더욱 몰입할 수 있다고 하였으며[4], 동료들과 직면한 문제에 대하여 논의하는 것은 정서적으로 안정감을 가질 수 있어 이해심을 증가시키며 서로에게 긍정적인 자극의 역할을 하여 발전할 수 있는 기회를 제공할 수 있다고 하였다[5].

사회적지지 중 동료지지는 조직 내 동료에게서 받는 정서적이고 정보적인 지원을 모두 포함하는 개념으로 직무관련 문제에 관하여 동료 및 후배의 사회적지지 정도를 나타낸다[6]. 또한 직원들의 업무수행 과정에서 동료가 업무수행과 관련하여 자신에게 관심과 도움을 주는 것이라고 했으며[7], 동료로부터 정서적 지원을 받거나 정보제공 및 업무협조 등 도움을 받는 것으로 궁극적으로 조직과의 강한 유대감을 형성하고 몰입할 수 있게 된다고 하였다[8].

2.2 자기 효능감

자기 효능감(self-efficacy)은 개인 능력에 대한 긍정

적 신념을 의미하는 것으로 주어진 환경 속에서 이루고자 하는 목표를 성공적으로 이루거나 개인이 조직에서 업무를 수행할 때 필요한 동기부여, 스스로에 대한 믿음이나 일정 성과수준에 도달할 수 있다는 신념이라고 정의하고 있다[9]. 또한, 개인 또는 조직의 목표를 이루기 위하여 필요한 다소 긍정적인 인지상태로, 주어진 상황에서 특정한 목표를 이루고자 할 때 필요한 동기부여, 행동방향, 과정, 인적 자원 등을 모을 수 있는 능력에 대한 확신과 자신감이라고 하며, 스스로의 행위들을 통해 올바른 결과를 만들고 상황에 영향을 줄 것이라는 스스로의 능력에 대한 믿음이라고 하였다[10].

자기 효능감이 높은 조직 구성원들은 높은 수준의 목표를 설정하고 어려운 일들도 기꺼이 선택하여 실행하며 어려움에 닥쳤을 경우 끝까지 인내한다. 모든 도전에 적극적이고 항상 즐거운 자세로 임하여 조직의 목표를 성공시킬 가능성이 높고, 스스로에 동기부여를 하며 목표를 이루기 위해 끊임없이 노력한다[11]. 자기효능감이 높은 사람은 낮은 사람에 비해 높은 수준의 목표를 설정하고 목표 달성을 위해 좀 더 노력하여 높은 성과를 보이는 것으로 나타났다[12].

2.3 직무성과

성과(performance)에 대한 사전적 의미는 “이루어낸 결실”이라고 하며 조직에서의 경영활동 중 과정 또는 결과 등을 성취하는데 있어서 전체적으로 또는 특정부분에 대하여 조직의 목표에 맞게 나타나는 행위 및 태도라고 할 수 있다. 성과는 목적 및 목표와 관련하여 어떠한 업무수행에 대한 결과나 영향 등 관련된 개념이라고 할 수 있으며, 직무성과란 조직구성원에게 주어진 업무 및 직무를 수행하는 과정에서 얻어지는 결과라고 할 수 있다[13].

직무성과(job performance)는 개인이 조직에 주어진 과업을 성취하는 정도라고 하였으며, 개인 및 조직의 성과에 대하여 스스로가 지각하는 직무성과이며 시스템을 통해 직무결과에 긍정적인 영향을 측정하는 것으로 업무수행과 관련하여 다각적이고 역동적인 개념으로 생산성과 깊은 연관이 있다고 하였다[14]. 직무성과는 조직에서 객관적으로 측정할 수 있는 업무활동의 결과라고 볼 수 있으며 어떠한 노력에 의해 결과가 나타나지만, 노력과 성과가 항상 동일하고 일정한 것은 아니라고 하였다. 또한 노력과 성과의 차이는 개인의 특성, 능력, 역할지각으로부터 나타난다고 보았다[15].

직무성과는 조직 관리를 좀 더 효율적이고 효과적으로 진행하기 위한 지표로 조직성공에 큰 영향을 미치며, 이는 질적인 측면과, 양적인 측면의 두 가지로 나누어 설명할 수 있다. 질적 측면이란 일반적으로 측정이나 판단이 어려운 인간적 오류를 의미하며, 양적측면이란 직무수행 이후 생산된 단위변수를 의미한다[16]. 이후 학자들은 직무관련 행동영역에도 관심을 기울이며 성과를 위한 직무의 내재적, 외재적 역할에 대한 견해와 차이점 인식의 중요성을 주장하였다[17].

2.4 서비스 매트릭스

본 연구 실증분석의 대상은 슈메너(Schmenner)(1986)의 서비스프로세스 매트릭스(Service Process Matrix) 대량서비스(Mass Service)의 업종에 종사하는 직원들이다. 슈메너는 서비스 매트릭스를 노동집약도의 정도와 고객과의 상호작용 정도에 따라 다음과 같이 4가지로 구분하였다.

첫째, 서비스공장(Service Factory)영역은 고객과의 접촉정도가 낮으면서 노동집약의 정도도 낮은 곳으로 대표적인 업종으로는 항공사, 호텔, 리조트, 운송, 여가 및 휴양시설 등이 있다. 둘째, 서비스샵(Service Shop)은 낮은 노동집약도와 높은 상호작용이 특징으로 높은 개별화 서비스를 제공하지만 높은 자본투자가 소요되는 곳으로 병원, 자동차 수리소, 기타 정비소 등이 있다. 셋째, 대중서비스 또는 대량서비스(Mass Service)는 노동집약적이면서 고객의 욕구가 일률적인 편이며, 주문화정도가 많지 않은 곳으로, 도매점, 소매점, 학교, 은행 등이 있다. 넷째, 전문서비스(Professional Service)는 높은 노동집약도와 높은 상호작용이 특징으로 전문적으로 교육받은 전문가가 고객에게 개별적으로 제공하는 서비스를 제공하는 곳으로 대표적인 업종으로는 법률, 회계서비스, 건축디자인, 의사 등이 있다.

3. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구는 서비스프로세스 매트릭스 대량서비스 영역에 종사하는 직원들에 대하여 사회적지 중 동료지지에 따른 그들의 자기 효능감이 직무성과에는 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 분석하고자 하며, 선행된 연구들을

통하여 동료지지가 서비스직원들의 자기 효능감과 성과에 미치는 영향에 대하여 살펴보았다.

앞서 설명된 세 가지 변수들에 관하여 독립변수는 사회적지지 중 동료지지로, 종속변수로는 직무성취, 매개변수는 자기 효능감을 구성하였고 선행연구들을 토대로 [Fig. 1]과 같은 연구모형을 설계하였다.

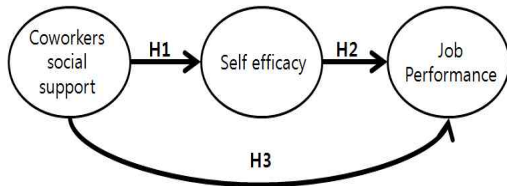


Fig. 1. Research Model

3.2 가설설정

3.2.1 동료지지와 자기효능감과의 관계

선행된 연구를 통하여 동료 및 상사 지지를 지각하는 수준이 높을수록 긍정적인 사고를 갖고 심리적 안정을 갖게 되며[18], 사회적 지지가 자기 효능감에 영향을 미치며 동료 및 상사지지를 통해 개인과 집단의 자기 효능감도 증진될 수 있다고 밝혔다[19].

따라서 선행연구에서 제기된 실증연구 결과에 기초하여 서비스직원 사이의 동료지지가 자기효능감에 미치는 영향정도를 알아보고자 아래의 가설을 설정하였다.

H1 : 동료지지는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 자기효능감과 직무성취와의 관계

선행된 연구를 통하여 자기효능감은 업무를 수행함에 있어서 지속적으로 성과에 영향을 주며[20], 직무성취에 정(+)의 영향관계에 있으며 직무성취를 향상시키는데 효과적이라는 것을 알 수 있다[21]. 또한 주어진 과업과 목표에 관련성을 갖고 다양한 성과와 긍정적인 영향을 줄 수 있다는 것을 밝혔다[22].

따라서 서비스직원의 자기효능감이 직무성취에 미치는 영향에 대하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

H2 : 자기효능감이 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 동료지지와 직무성취와의 관계

선행된 연구에서 조직 내 상사 및 동료들과의 의사소

통이 잘 이루어지며 서로간의 지지가 있을 경우 즉, 동료와의 관계가 원만하고 좋으며 관련하여 성취감과 안정성에 대하여 만족할수록 직무성취가 높아진다고 하였다[23].

따라서 동료지지와 직무성취간의 영향관계를 알아보기 위하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

H3 : 동료지지는 직무성취에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 변수의 조작적 정의

사회과학 연구의 경우 연구가설을 설정하고 해당 가설을 검증하기 위하여 실질적인 상황 및 현상에 대한 관찰과 개념적 정리가 이루어지는데 이를 ‘조작적 정의’라고 한다.

본 연구에서는 서비스직에 종사하는 직원들의 동료지지가 자기 효능감, 직무성취에 미치는 영향관계를 알아보고자 하였으며 연구내용의 타당성을 높이기 위하여 사용되는 각 변수들에 대하여 다음과 같은 조작적 정의를 내렸다.

4.1 동료지지

서비스직종에서 종사하는 직원들을 대상으로 사회적 지지 구성요인 중 동료지지만을 측정척도로 설정하였다. 선행된 연구에서 사용된 문항 중 동료지지를 구체화하여 본 연구의 대상인 서비스직원에 맞게 수정한 후 측정척도를 설정하였다[24-25].

본 연구에서는 사회적 지지는 정서적 표현, 도구적 원조, 정보 및 평가 등에서 하나, 둘 이상을 포함하는 대인적 관계라고 정의한 사회적 지지에 관한 선행연구를 토대로[26] 사회적지지 중 동료지지에 대하여 살펴보았으며, 서비스직원 개인이 동료를 통하여 사회적 유대관계를 잘 만들 수 있는 긍정적인 환경과 지원정도로 직장 내 동료로부터 받는 관심과 배려, 친밀감, 의지, 업무협조, 즐거움 등 지지와 격려를 받고 친밀한 관계를 맺는 정도라고 정의하고자 한다.

4.2 자기 효능감

자기효능감에 대한 선행연구를 토대로 하여[27] 본 연구에 맞게 수정하여 측정척도를 설정하였으며, 서비스 직원들이 본인들에게 주어진 상황에서 개인 또는 조직의

목표를 성공적으로 수행하는 데 필요한 동기부여, 행동의 과정, 인지적 자원 등 스스로의 능력에 대한 믿음과 확신의 정도라고 정의하고자 한다.

4.3 직무성과

선행된 연구에 의하면 직무성과란 조직 구성원들이 조직을 통하여 실현하고자 하는 일에 대한 바람직하고 상태 또는 목표를 달성할 수 있는 정도라고 정의하였고 [28], 본 연구에 맞게 수정하여 측정척도로 사용하였다.

본 연구에서 직무성과는 서비스직원들의 일과 업무에 대한 성취 등 심리적 만족정도이며 개인과 조직의 목표를 이루기 위한 비재무적인 성과측정으로 개인이 지각하는 서비스성과라고 정의하고자 한다.

5. 연구 설계

5.1 조사대상 및 연구방법

본 연구를 실시하기 위하여 관련문헌, 서적 등을 검색하고 일부 해당 영역에 종사하는 관리자급 대상자들을 통해 설문에 대한 예비조사(pilot-test)를 실시하여 전체적인 설문내용을 파악 및 확인하여 문제점을 보완하고 최종 설문을 완성하였다. 설문조사는 2018년 08월01일부터 09월 30일까지 250부의 설문을 배포하여 미가입 또는 응답내용이 부실한 22부를 제외하고 최종적으로 228부를 실증분석에 사용하였다.

Schmenner는 노동집약도의 정도와 고객과의 상호작용 정도에 따라 서비스프로세스 매트릭스를 서비스공장(service factory), 서비스샵(service shop), 대중서비스 또는 대량서비스(mass service), 전문서비스(professional service)의 4가지로 구분하였다.

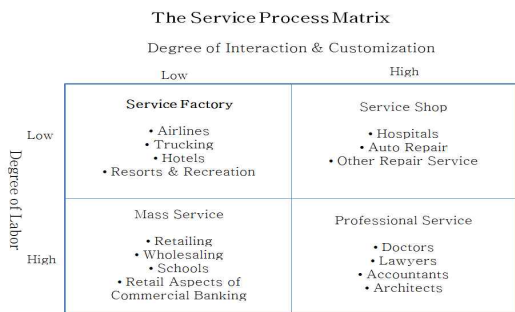


Fig. 2. The Service Process Matrix

본 연구에서는 Schmenner의 서비스프로세스 매트릭스(service process matrix) 서비스공장(service factory)에 대한 후속연구로, 대량서비스(mass service)영역에 해당하는 일부 선정된 기업 혹은 도매점, 소매점, 학교, 은행 등 서비스직종에 재직 중인 서비스직원을 대상으로 실증분석을 실시하였다. 대량서비스 혹은 대중서비스라고 하며 본 영역은 노동집약적이면서 고객과의 접촉정도가 낮고 고객의 욕구가 일률적인 편으로 주문화정도가 많지 않다고 할 수 있다. 관련업종에 현재 근무하고 있는 직원들을 대상으로 성별과 직급, 고용형태, 서비스의 점점형태 등을 구분하지 않았으며 총 228명을 편의표본추출법(convenience sampling method)을 통한 자기기입식 설문방법(self-administered questionnaire survey method)을 실시하였다.

본 연구에서 설정된 가설을 검증하기 위하여 수집된 실증분석 자료에 대한 통계처리는 데이터코딩(data coding)과정을 거쳐 SPSS(statistical package for social science) 18.0과 AMOS(analysis of moment structure) 18.0 프로그램을 사용하여 실증분석을 실시하였다. 구체적으로 설문대상자들의 인구통계학적 특성을 알아보기 위한 빈도분석(frequency analysis)과 각각 변수별 설문문항의 개념적 타당성과 내적일관성 검토를 위하여 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis), 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시했고, 변수들의 상관관계를 알아보기 위한 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였으며 가설검증을 위해 구조방정식 모형분석 Table 1을 실시하였다.

Table 1. Analysis Method

Spec.	Analysis method
demographics, Composition distribution	frequency analysis
Basic Analysis	reliability analysis, Factor Analysis, correlation analysis
Verification	Structural Equation Model Analysis

6. 연구결과

6.1 조사표본의 일반적 특성

본 연구의 실증조사 대상자들에 대한 인구통계학적

특성을 분석한 결과는 다음의 Table 2와 같다.

Table 2. Demographic Characteristics

Spec.		Respondents	Percentage
Gender	Male	107	47
	Female	121	53
Age	20s	47	21
	30s	76	33
	40s	81	36
	50s over	24	10
marriage	Single	77	34
	married	151	66
academic background	college	24	11
	Univ.	151	66
	graduate	38	17
	School Etc.	15	6
occupation	School	152	67
	Bank	47	20
	Store	29	13
Service type	Contract	99	43
	Regular	118	52
	Etc.	11	5
Career	1year under	9	4
	1-5year	31	14
	5-10year	49	21
	10-15year	93	41
	15year over	46	20

본 연구의 실증조사의 대상들에 대한 인구통계학적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 총 응답자 228명 중 남성이 107명(47%), 여성이 121명(53%)이며, 연령대는 20대47명(21%), 30대 76명(33%), 40대 81명(36%), 50대 이상이 24명(10%)로 나타났다. 미혼자 77명(34%), 기혼자가 151명(66%)이고, 학력에 관하여 초대졸 24명(11%), 대졸이상 151명(66%), 대학원이상 38명(17%), 기타 15명(6%)이 차지하였으며, 직종으로 학교 152명(67%), 은행 47명(20%), 도,소매점 29명(13%)으로 학교에 근무하는 종사원의 비중이 가장 높다. 근무형태로는 계약직 99명(43%), 정규직 118명(52%), 기타 11명(5%)로 구성되어있고, 근무경력에 관하여 1년 미만 9명(4%), 1-5년 31명(14%), 5-10년이 49명(21%), 10-15년 93명(41%), 15년 이상 46명(20%)으로 10-15년 사이의 종사자가 가장 많은 것으로 나타났다.

6.2 측정도구에 대한 타당도 및 신뢰도 분석

측정도구의 신뢰성(reliability)이란 측정문항 사이의 내적일관성을 나타내는 것으로 측정변수의 실제 값을 측정할 수 있는 정도이며, 집중타당성은 잠재변수를 측정하는 관측 변수들의 일치하는 정도를 나타낸다. 설문문항과 측정항목들에 대한 타당성 및 신뢰성의 결과를 도출하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 평균분산 추출지수(AVE)는 0.5이상이어야 하고 개념 신뢰도의 경우 0.7 이상이면 바람직한 것으로 본 연구에서는 Table 3과 같이 3가지 요인의 개념 신뢰도는 0.7이상으로 적절하다고 할 수 있으며, 평균분산추출지수는 0.633 - 0.716으로 나타나 0.5 이상에 해당하므로 집중타당성이 확보되었다고 판단된다.

Table 3. Conceptual Reliability and Dispersion Extraction

Spec.	measure	S.R.W	S.E	CR	AVE
coworkers social support	co-social support1	.600	.277	0.881	0.716
	co-social support2	.735	.185		
	co-social support3	.629	.248		
	co-social support4	.621	.226		
	co-social support5	.764	.177		
Self-efficacy	Self-efficacy1	.729	.185	0.903	0.642
	Self-efficacy2	.655	.177		
	Self-efficacy3	.681	.190		
	Self-efficacy4	.562	.365		
	Self-efficacy5	.759	.364		
	Self-efficacy6	.719	.245		
Job performance	Job performance1	.704	.221	0.867	0.633
	Job performance2	.635	.255		
	Job performance3	.610	.276		
	Job performance4	.631	.298		
	Job performance5	.478	.272		

Table 4에서와 같이 본 연구에서는 각 요인 사이에 구한 분산추출지수가 각 요인의 상관계수 제곱보다 크기 때문에 요인 사이에는 판별 타당성이 확보되었다고 할 수 있다. 이러한 내용들을 토대로 하여 대각선에 표기된 값의 경우에서처럼 AVE 제곱근 값을 적용하고 나열된 각각의 상관계수 값을 비교한 결과 판별 타당성이 확보된 것으로 나타났다. 각각의 항목들은 해당 개념들에 대한 대표성을 가지고 있으며 이 항목들을 이용하여 개념 간의 관련성을 분석하는 것이 적절하다고 판단할 수 있다.

Table 4. Correlation of Measurement Variables

	co-social support	Self-efficacy	Job performance
co-social support	0.846		
Self-efficacy	.431	0.801	
Job performance	.513	.589	0.795

diagonal value: AVE²

6.3 연구가설 검증

본 연구의 검증은 AMOS 18.0 프로그램을 이용한 공변량 구조분석을 시행하였고 추정방법으로는 최대우도법을 사용하였다. 공분산 구조분석을 시행한 결과 연구 모형의 적합도 지수는 아래의 Table 5와 같이 대체로 기준치를 충족시키는 것으로 나타나 적합하다고 할 수 있다.

Table 5. Suitability Index of the Study Model

Chi-square /df	df	RMR	NFI	CFI	GFI	AGFI
308.028	.058	.133	.895	.912	.901	.851

연구모형에 대해 검증을 하고 구조방정식 결과에 대한 가설을 검증하여 아래의 Table 6과 같이 도출되었다.

Table 6. Results of SEM Analysis

Theoretical variable path	Estimate	S.E.	C.R.	Effect
co-social support → Self-efficacy	.514	.068	7.629***	adopt
Self-efficacy → Job performance	.138	.065	2.210**	adopt
co-social support → Job performance	.460	.064	7.188***	adopt

***: p<.001, **: p<.01, *: p<.05,

본 연구에서는 가설1의 ‘동료지지는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’와 가설2의 ‘자기효능감이 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’, 그리고 가설3의 ‘동료지지는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’의 세 가지 가설 모두 채택되었다.

7. 결론

급변하는 시대에 맞춰 서비스기업 또한 변화에 긍정적으로 대처하기 위하여 기업의 차별화된 정책 및 전략 등이 중요하다고 볼 수 있다. 그 중 유능한 인적자원을 보유하고 그들을 통하여 얼마나 바람직한 관계유지 등을 유도하는지가 개인 및 조직의 성과를 낼 수 있는데 매우 중요한 요인으로 볼 수 있을 것이다.

직원에 대한 높은 의존도를 가지고 있는 서비스기업에서 특히 서비스제공자의 마음가짐과 상사 및 동료 간의 관계 정도가 직·간접적으로 서비스품질과 고객 만족에 큰 영향을 미치는 중요한 요소가 될 수 있다. 궁극적으로는 개인과 조직의 성과를 높이고 경쟁우위를 차지하기 위해서는 결국 서비스직원들에 대한 적극적인 관심과 지원 및 새로운 서비스 개발을 위한 환경 및 기회 등을 제공하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다.

본 연구는 동료지지가 서비스직원의 자기효능감과 직무성공에 미치는 영향에 대하여 Schmenner의 서비스프로세스 매트릭스 대량서비스 영역인 일부 선정된 기업 혹은 도매점, 소매점, 학교, 은행 등 서비스직종에 재직 중인 직원들을 대상으로 분석하였다. 그 결과 총 3개의 가설 중 3개 모두 채택되었으며 내용을 아래와 같다.

첫째, 가설1의 ‘동료지지는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’는 유의수준(p<.001)내에서 유의한 정(+)의 영향관계(CR=7.629)를 갖는 것으로 분석되어 동료의 업무지원, 동료와의 업무 이외의 외적인 관계가 원활해지면 자기 효능감 또한 함께 향상되는 것을 알 수 있다.

둘째, 가설2의 ‘자기효능감이 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’는 검증결과 유의수준(p<.01)내에서 유의한 정(+)의 영향관계(CR=2.210)를 갖는 것으로 분석되어, 업무수행 관련하여 스스로 문제를 분석하고 해결책을 찾거나 내 업무분야에 확신성을 갖고 스스로가 조직에 기여도가 높을 것이라고 생각할수록 직무성공도 높게 나타나는 것을 알 수 있다.

셋째, 가설3의 동료지지는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.’의 결과는 유의수준(p<.001)내에서 유의한 정(+)의 영향관계(CR=7.188)를 갖는 것으로 분석되어 동료와 업무적으로나 업무이외에 나에게 어려운 일이 생겨 해결을 하거나 개인적인 문제들에 대해서 의지할 수 있는 경우 직무성공도 높게 나타나는 것을 알 수

있다.

본 연구에 대한 학문적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 서론에서 제기되었던 기존 Schmenner의 서비스프로세스 매트릭스 서비스공장에 해당하는 직종 서비스직원들에 대한 연구의 후속연구로 본 연구에서는 서비스프로세스 매트릭스 대량서비스 영역인 도매점, 소매점, 학교, 은행 등에서 종사하는 직원을 대상으로 세분화한 경로연구로 일부 서비스 직종에 대한 차별성을 구분하였다.

둘째, 선행된 연구 Schmenner의 서비스프로세스 매트릭스 서비스공장에 해당하는 직종 서비스직원들에 대한 연구에서 자기효능감은 직무성취에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 후속연구인 본 연구에서는 가설 검증 결과 자기효능감이 직무성취에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 항공사, 호텔, 리조트 등에서 근무하는 서비스 직원들에 비하여 도매점, 소매점, 학교, 은행 등에 근무하는 직원들은 자기 효능감이 더 민감하게 반응하고 이와 관련한 긍정적인 피드백은 결국 직무성취를 높일 수 있다는 것을 알 수 있다. 서비스기업의 경쟁력을 높이기 위한 인적자원관리 측면에서의 전략을 좀 더 효율적이고 효과적으로 제시하기 위한 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 인적자원 의존도가 높은 서비스기업에서는 사회적 유대관계를 잘 형성할 수 있는 긍정적인 환경과 지원 즉 직장 내 동료로부터 받는 관심과 배려, 친밀감과 근무환경에서의 업무협조, 협업을 통한 직무 만족에서 오는 즐거움 등 지지와 격려를 받아야 직원이 만족하고 그것이 고객 만족으로 이어져 서비스기업이 경쟁력 우위를 차지할 수 있다.

둘째, 조직의 목표를 성공적으로 수행하기 위해서는 조직의 집단 차원적 요인 중의 하나인 동기부여를 통하여 구성원 간 성과를 극대화 시켜야 하고 이것은 서비스기업이 구성된 스스로의 능력에 대한 확신과 믿음으로 이어져 자기 효능감을 높일 수 있다는 것이다. 자기효능감이 높은 경우 직원들의 일과 업무에 대한 성취 등의 심리적인 만족이 높아져 성과가 향상되고 이것은 곧 개인 및 조직의 목표를 달성하게 된다는 것이다.

결국, 서비스기업에 종사하는 직원들의 자기 효능감을 높이기 위해서는 조직 내 동료로부터 받는 사회적 지지가 중요한 요인이 될 수 있고, 긍정적인 사회적 관계 및 자아발견을 통하여 개인과 조직 서로에게 발전적인

영향을 주어 궁극적으로는 공통으로 만들어야 하는 성과 등에 큰 영향을 줄 수 있을 것이다.

본 연구의 한계점으로는 Schmenner의 서비스프로세스 매트릭스 서비스공장에 해당하는 영역의 서비스업종 대상자를 남녀성별 및 직급, 근무형태, 고용형태 등을 구분하지 않고 불특정 다수를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이에 서비스매트릭스의 4가지 영역 중 또 다른 영역에 해당하는 서비스샵(service shop)과 전문서비스(professional service)의 영역에 종사하는 직원들을 대상으로 하여 추가의 연구가 필요할 것이다. 또한, 본 연구에서는 횡단적 분석을 실시하였는데 이후 연구에서는 방법론적인 제한점을 극복할 수 있는 여러 시점에 걸쳐 실시하여 연구결과에 대한 명확한 결론을 내릴 수 있는 종단적 연구방법을 실시할 필요성이 있다.

References

- [1] Schmenner, R. W, "How Can Service Business Survive and Proper?", *Sloan Management Review*, 27(1), pp. 21-32, 1986.
DOI: <https://doi.org/10.4135/9781452205564.n10>.
- [2] House, J. S, "Work Stress and Social Support", Massachusetts: Addison-Wesley, 1981.
DOI: <https://doi.org/10.2307/2069001>
- [3] Newstrom, J. W, Gardner, D. G, Pierce, J. L, "A neglected supervisory role: Building self-esteem at work", *Supervision*, 60, pp. 9-13, 1999.
DOI: <https://doi.org/10.4135/9781446217511>.
- [4] Kaplan, B. H, Casessel, J. C, Gore, S, "Social Support and Health", *Medical Care*, 15(5), pp. 47-58. 1977.
DOI: <https://doi.org/10.1097/00005650-197705001-00006>.
- [5] Chemiss, C, "Observed Supervisory Behavior and Teacher Burnout", *Exceptional Children*, 54(4), pp. 449-454, 1988.
DOI: <https://doi.org/10.1177/001440298805400508>.
- [6] J. Y. Park, The Relation Between Socially Prescribed Perfectionism and Social Anxiety of University Students: The Mediating Effects of Social Support and Fear of Negative Evaluation, Master's thesis from Graduate School of Gyeongsang National University, 2014.
- [7] S. I. Hong, A study on the effect of perceived social support on transfer of training : The mediating effect of self-efficacy, Master's thesis from Graduate School of Seokang University, 2009.
- [8] Y, J, Moon, Effects of Individual Motivation on Turnover Intention among Social Workers : with a focus on the mediation effects of multiple commitment, Doctor's thesis from Graduate School of Seoul University, 2010.
- [9] Bandura, A, "Self-efficacy: The Exercise of Control",

- New York: Freeman and company, 1997.
DOI: <https://doi.org/10.1891/0889-8391.13.2.158>.
- [10] Stajkovic, A. D, Luthans, F, "Social Cognitive Theory, Self-efficacy: Going beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches", *Organizational Dynamics*, 26, pp. 62-74, 1988.
DOI: [https://doi.org/10.1016/s0090-2616\(98\)90006-7](https://doi.org/10.1016/s0090-2616(98)90006-7).
- [11] Wood, R. E., Bandura, A, "Social cognitive theory of organizational management", *Academy of Management Review*, 14, pp. 361-384, 1989.
DOI: <https://doi.org/10.2307/258173>.
- [12] Luthans, F, Luthans, K. W, Luthans, B. C, "Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital", *Business Horizons*, 47(1), pp. 45-50, 2004.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2003.11.007>.
- [13] D. H. Park, S. G. Kim, B. J. Jang, "The Effect of the Head of Food & Beverage Department's Transformative Leadership on Job Satisfaction and Job Performance : Focused on Deluxe Hotels in Busan", *Northwest Asia Tourism Research*, 3(1), pp. 67-84, 2007.
- [14] Dalton, D. R, Todo, W. D, Spendolini, M. J, Fieding, G. J, Porter, L. W, "Organization structure and Performance: A Critical Review", *Academy of Management Review*, pp. 49-54, 1980.
DOI: <https://doi.org/10.2307/257804>.
- [15] Porter, L. W, Lawler, E. E, "Managerial attitudes and performance", Homewood, 1968.
DOI: <https://doi.org/10.2307/2391269>.
- [16] Brown, S. P, Peterson, R. A, "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects", *Journal of Marketing Research*, 30(2), pp. 63 - 77, 1993.
DOI: <https://doi.org/10.2307/3172514>.
- [17] Tett, R. P, Meyer, J. P, "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover. Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings", *Personnel Psychology*, 46(2). pp. 264, 1993.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>.
- [18] Cohen, S, Wills, T. A, "Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis", *Psychological Bulletin*, 98(2), pp. 310-357, 1985.
DOI: <https://doi.org/10.1037//0033-2909.98.2.310>.
- [19] I, J, Yeo, The Effects of Social Support and Emotional Regulation on Customer Orientation, Doctor's thesis from Graduate School of Kyunggi University, 2014.
- [20] Luthans, F, Avey, J. G. Avolio, B. J, Peterson, S. J, "The development & resulting performance impact of positive psychological capital," *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), pp. 41-67, 2010.
DOI: <https://doi.org/10.1002/hrdq.20034>.
- [21] H. J. Kim, The Effect of Positive Psychological Capital on Behavioral Adherence, Motivation and job Performance in Emotional workers, Master's thesis from Graduate School of Myungji University, 2015.
- [22] Locke, E, "Leadership: Starting at the top", In Pearce, C, Conger, J.(Eds.), *Shared Leadership, Thousand Oaks, CA: Sage*, pp. 271-284, 2003.
DOI: <https://doi.org/10.4135/9781452229539.n13>.
- [23] J. W. Lee, A Study on the Human Resource Management of Emotional Workers on Job Performance: Focusing on the Mediated Effect of Job Satisfaction, Doctor's thesis from Graduate School of Hoseo University, 2013.
- [24] Cohen, S, Wills, T. A, "Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis", *Psychological Bulletin*, 98(2), pp. 310-357, 1985.
DOI: <https://doi.org/10.1037//0033-2909.98.2.310>.
- [25] Cobb, S, "Social Support as a Moderator of Stress", *Psychosomatic Medicine*, pp. 300-314, 1976.
DOI: <https://doi.org/10.1097/00006842-197609000-00003>.
- [26] House, J. S, "Social Support and Social Structure", *Sociological Forum*, 2(1), pp. 135-146, 1987.
DOI: <https://doi.org/10.1007/bf01107897>.
- [27] Stajkovic, A, Luthans, F, "Social Cognitive Theory and Self-efficacy: Going beyond Traditional Motivational, Behavioral Approaches", *Organizational Dynamics*, 26, pp. 62-74, 1988.
DOI: [https://doi.org/10.1016/s0090-2616\(98\)90006-7](https://doi.org/10.1016/s0090-2616(98)90006-7).
- [28] Terr, R. P, Meyer, J. P, "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover. Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings", *Personnel Psychology*, 46(2). pp. 264, 1993.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>.

양성윤(Sung-Youn Yang)

[정회원]



- 2014년 2월 : 경기대학교 서비스경영전문대학원 (서비스경영 석사)
- 2017년 2월 : 경기대학교 서비스경영전문대학원 (서비스경영 박사)
- 2017년 9월 ~ 현재 : 청운대학교 항공서비스경영학과 교수

<관심분야>

서비스경영, 관광서비스, 서비스교육