

직무스트레스와 서비스품질의 관계 및 조직공정성의 조절효과

안 관 영*

*상지대학교 경영학과

The relationship between job stress and service quality, and the moderating effect of organizational justice

Kwan Young Ahn*

*Department of Business Administration, Sangji University

Abstract

This paper reviewed the relationship between job stress and service quality, and the moderating effect of organizational justice in food service restaurant. Based on the responses from 209 employees, the results of multiple regression analysis appeared as follow; 1) job stress(insufficient job control, lack of reward, occupational climate, job insecurity, interpersonal conflict) partly effect negatively on all service quality factors(tangibility, reliability, responsiveness, empathy). 2) distributive justice and procedural justice partly effect positively on the relationship between job stress and service quality.

Keywords : Job stress, Service quality, Organizational justice, Moderating effect

1. 문제제기 및 연구목적

경제적 발전과 함께 자본재로 대표되는 제조업 중심의 경제구조에서 서비스업이 국민경제에서 차지하는 비중이 높아지면서 외식업과 같은 분야에서의 인적 서비스에 대한 관심이 높아지고 있다. 특히 외식업의 경우 창업이 용이하다는 점에서 사업체의 증가에 따라 경쟁이 치열해지면서 대 고객서비스와 고객만족의 중요성이 증대되고 있다. 이처럼 무형의 서비스기능이 무엇보다도 중요한 역할을 하고 있음에도 불구하고 기업이나 사업장 단위의 서비스품질에 관한 연구는 비교적 많이 이루어지고 있으나 정작 현장에서 고객을 상대로 하는 종업원의 서비스품질에 관한 연구는 상대적으로

적은 편이다. 서비스업종이나 제조업종의 경우 직접 종업원들의 성과는 고객만족도에 의해 좌우된다 해도 과언이 아니다. 고객들이 인지하는 만족도는 결국 종사원들과의 접촉을 통하여 인지된다는 점에서 서비스품질의 중요도는 더해가고 있다(안관영, 2009; 정순녀, 2009).

이처럼 고객과 접촉이 이루어지는 현장에서 종업원의 대 고객서비스는 여러 가지 요인에 의해 영향을 받게 된다. 경영층의 지원이나 교육훈련, 적절한 보상시스템과 같은 내부마케팅과 같이 관리적 요인에 의해 영향을 받기도 하며(이상평 등, 2010), 분권화나 규정과 절차의 공식화와 같은 구조적 요인, 또는 직무정체성이나 중요성, 자율성과 같은 직무특성의 영향을 받기도 한다(이규용·송정수, 2014).

† 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 July 9, 2014; Revision Received September 17, 2014; Accepted September 20, 2014.

또한 구성원들이 업무 수행을 하면서 역할과부하나 역할갈등, 직무자율성 결여, 직무불안정, 동료나 상사와의 갈등, 보상 부적절 등에 따른 스트레스도 구성원들의 서비스품질에 상당히 부정적 영향을 미친다는 것이다(채주아·배상욱, 2014; 서창적, 2006). 최근 기업 간 경쟁심화와 구조조정에 따른 업무적 부담감으로 직장인들의 직무스트레스가 증대되고 있다는 점에서 직무스트레스와 서비스품질의 관계에 대한 연구가 요구된다.

그런데 직무스트레스 인지도는 성격과 같은 개인적 요인에 따라 차이가 있으며, 또한 조직공정성과 같은 조직특성에 따라 차이가 있다는 것이다. 즉, 조직공정성은 직무스트레스의 유발요인이자 동시에 조절요인으로서 역할을 한다는 것이다(Judge & Colquitt, 2004; 박성도·허찬영, 2012). 외환위기 이후 능력주의 인사제도가 확대되면서 조직공정성에 대한 종업원들의 관심이 더욱 증대되고 있으며, 조직공정성은 직무스트레스와 관련하여 더욱 관심을 가져야 할 요인이 되고 있다.

본 연구는 경쟁이 심화되면서 서비스품질의 중요성이 강조되고 있는 외식업체 종사자들을 대상으로 직무스트레스와 서비스품질의 관계를 고찰하고, 직무스트레스와 서비스품질의 관계에서 조직공정성의 조절효과를 검증하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설설정

2.1 서비스품질

서비스는 산출물이 물적인 제품이나 구조물이 아니며, 일반적으로 생산되는 시점에서 소멸되고, 구매자에게 무형적인 형태의 가치를 제공하는 모든 경제적인 활동을 포함한다고 정의될 수 있다. 이처럼 서비스의 개념은 추상적이어서 측정상의 어려움과 함께 서비스 품질의 정의 또한 다양하게 나타나고 있다. 따라서 서비스 품질은 애매하고 불명확한 개념으로 실무자나 연구자에 의해 쉽게 실체화되지 않고 있다. 이러한 이유로 서비스품질은 객관적 측정치가 존재하지 않으므로 접근방법이 다양한 편이다(안관영, 2009).

Parasuraman et al.(1988)은 서비스 품질을 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 서비스 품질을 측정하기 위한 구성요소로 유형성, 신뢰성, 반응성, 능력, 예절, 신용성, 안정성, 가용성, 의사소통, 고객 이해의 열 가지로 제시하였다. 이후 열 가지의 서비스 품질의 구성요소를 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability),

반응성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)의 다섯 가지 구성요소로 압축하여 제시하였다.

열 가지의 서비스품질의 구성요소를 다섯 가지로 압축할 때에 확신성(assurance)은 능력, 예절, 신용성, 안정성을 포함하고, 공감성은 가용성, 의사소통(커뮤니케이션), 고객이해를 포함한다(이규용·송정수, 2014).

기대와 지각의 차이를 기반으로 하는 이론이 서비스 품질을 측정하는데 문제가 있음을 지적하면서 Cronin과 Taylor(1992)는 다른 방법으로의 측정이 적절하다고 주장하였다. 이들은 서비스 품질이 고객들의 태도와 유사한 개념이라고 보고 이를 문헌적 연구와 실증적 연구를 통하여 입증하였다. 구체적으로 이들은 서비스 품질 평가 방법 중 SERVQUAL이 적당한 방법인가와 서비스 품질, 고객만족, 행위의도와와의 관계를 밝히는 연구를 수행하였다. 이들은 서비스 품질이 어떻게 개념화되고 측정되어야 하는가에 대하여 문헌적 고찰을 통해 분석 결과 서비스 품질은 태도요인으로 개념화되고 측정되어야 한다는 결론을 내렸다. 특히 그들은 서비스 품질이 일종의 고객들의 태도와 유사한 개념이라고 보고 이를 문헌적 연구와 실증적 연구를 통하여 입증하였다. 구체적으로 이들은 서비스 품질 평가 방법 중 SERVQUAL이 적당한 방법인가와 서비스 품질, 고객만족, 행위의도와와의 관계를 밝히는 연구를 수행하였다. 이들은 서비스 품질이 어떻게 개념화되고 측정되어야 하는가에 대하여 문헌적 고찰을 실시하고 동시에 은행, 방역소, 세탁소, 패스트 푸드점을 대상으로 한 실증적 분석결과 서비스 품질은 태도요인으로서 개념화되고 측정되어야 한다는 결론을 내렸다(안관영, 2009).

2.2 직무스트레스와 서비스품질

일반적으로 스트레스라 함은 개인의 내·외적 상황에 따라 정신적 육체적 압박감을 통해 나타나는 정서적인 상태나 생리적 반응이라고 할 수 있는데 최근 들어 조직 내부종사자들의 스트레스의 정도가 조직내부 구성원의 영속성 및 업무 효율성과 연계성이 있다는 개념이 널리 확산되면서 종사자들의 스트레스 관리에 관심을 기울이기 시작했다. 구체적으로 스트레스란 주변 사람이나 특정인이 자신이 스스로에 대한 기대나 요구가 지나쳐 당사자가 감내할 수 있는 수준을 넘어설 때 겪게 되는 심리적 내지 신체적 긴장감을 의미한다. 개인에게 영향을 주는 스트레스 인자는 과업 및 삶의 두 차원으로 구분되며 이들 요인이 개인의 특성과 상호작용하면서 여러 가지 부정적 증상을 야기하게 된다. 직무 스트레스에 대해서는 미국 국립 산업안전 보건연구

소에서 다음과 같이 정의하고 있다. “직무 스트레스란, 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 지원, 바램(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 정서적 반응”이다(NIOSH, 1999).

직무 스트레스의 개념은 초기에는 개인에게 영향을 미치는 외부로부터의 자극으로 설명하였고, 그 이후 외부환경에 대한 개인의 심리적 생리적 반응인 반응개념으로 설명하고 있다. 최근에 와서는 환경과 개인, 다시 말해 자극과 반응으로 개인이 내외적 주변 환경을 어떻게 지각하고 평가 하는가의 상호작용 개념으로 다시 설명하고 있다. 직무 스트레스는 어떠한 직장이나 직무 혹은 환경에서 노출될 수밖에 없는 불가피한 것이지만 업무특성상 다양한 고객과 접촉하거나 고객과의 관계에서 감정노동을 경험하게 되는 의사, 간호사, 텔레마케터, 외식업 종사자 등이 스트레스 지수가 높은 것으로 알려져 있다(채주아·배상욱, 2014).

직무 스트레스는 1960년대 들어 학문적으로 많은 관심을 받기 시작했다. 초기 연구자들은 직무스트레스는 직무와 관련되어 잠재적으로 긴장상태를 유발하는 직장내 스트레스 요인들이라고 정의하였고, 직무 스트레스가 조직원의 신체적, 심리적 및 행동적 측면에 미치는 부정적인 영향에 관심을 두었다. 구체적으로 직무 불만족, 삶에 대한 불만, 자신감 상실, 우울증, 불안장애, 두통, 호흡곤란, 복통, 불면증, 피부질환, 심장질환, 인지기능 저하 등과 같은 정신적, 신체적 부작용이 직무스트레스에 의해서 야기되거나 혹은 더 악화된다는 결과들이 보고되었다. 한편, 최근 직무 스트레스 연구자들은 직무 스트레스의 순기능적 측면에 대해서도 관심을 두기 시작 하였고, 최적 수준의 스트레스의 존재를 가정하게 되었다. 적정 수준의 스트레스는 조직체와 조직원 모두에게 긍정적 효과를 발휘하지만, 너무 낮거나 너무 높은 스트레스 수준은 부정적이어서 조직체와 조직원 모두에게 해를 끼치게 될 수 있다(강동목 등, 2005; 김완일·안관영, 2013).

직무스트레스는 구성원 개인이 업무 특성이나 근무 환경 등이 개인의 기대와 불일치하거나 과부하에 따른 심리적 부담과 부적합 상태를 의미한다. 따라서 선행연구에서도 과도한 직무스트레스는 구성원들의 육체적·심리적 안정성을 파괴하고, 조직과의 일체감을 감소시키며, 담당 업무에 대한 몰입도를 낮춤으로서 서비스품질에도 부정적 영향을 미치게 된다는 것이다. 미용사나 병원근무자와 같이 많은 고객과의 접촉이 빈번한 근로자들을 대상으로 한 실증분석 결과에서도 직무스트레스는 서비스품질에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(정순녀, 2009; 채주아·배상욱, 2014; 서창적, 2006). 이러한 선행연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 직무스트레스는 서비스품질에 부정적 영향을 미치게 될 것이다.

2.3 조직공정성과 직무태도

조직공정성이 기업 관리자나 연구자들에게 주목받는 이유는 공정성이 구성원들의 동기부여나 직무행동에 많은 영향을 미친다는 점이다. 조직으로부터 절대적 기준으로는 많은 보상을 받는 구성원이라 하더라도 다른 종업원에 비해 적다는 느낌을 받는다면 보상이준 설정의 논의과정에서 제외되었다든가, 상대적으로 동료에 비해 저평가된다고 인지하는 경우 불공정성을 인지하고 되며 그에 따른 부작용이 수반하게 된다(Niehoff & Moorman, 1993). 기대이론에 따르면 보상이 주어진다 하더라도 그 보상에 대해 불공정성을 인지하는 경우 보상에 따른 만족감은 차이가 있으며, 이러한 만족감 수준은 미래상황에 대한 노력정도에도 영향을 미치게 된다는 것이다(안관영, 2013).

조직공정성에 따른 구성원들의 만족과 조직몰입은 구성원들의 자발적 행위를 유발하며, 결과적으로 고객에 대한 서비스품질은 제고될 수 있다는 것이다. 이러한 과정은 분배공정성 뿐만 아니라 절차공정성의 경우에도 적용된다. 즉, 상급자의 공정한 대우 또는 노력이나 성과에 따른 보상과 절차에 따른 공정한 보상은 구성원들의 몰입에 직접적으로 영향을 미치며, 이러한 몰입은 구성원들의 서비스품질과 직접적으로 연계될 수 있는 것이다(서철현, 1997; 안관영, 2009).

보상에 대한 불공정성은 직무 스트레스에도 영향을 미친다. 미국 23개 대학의 교직원을 대상으로 자기기술과 삼자기술에 바탕은 둔 설문조사를 실시한 결과 모두 절차공정성과 분배공정성이 낮아지는 경우 직장-가정갈등을 초래하며, 직무스트레스를 증가시킨다는 것이다(Judge & Colquitt, 2004). 특히 조직공정성은 자체로도 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치지만 직무스트레스를 통한 매개효과를 나타낸다는 것이다. 국내 연구의 경우도 비슷한 연구결과가 나타나고 있다. 사회복지사를 대상으로 한 김성희(2001)의 연구에 따르면 역할갈등, 공정하지 못한 보상, 구성원들 간의 약한 응집력 등은 직무스트레스나 이직의도에 긍정적 영향을 미치게 된다는 것이다. 또한 직업군인들을 대상으로 한 박정도·허찬영(2012)의 연구에 따르면 분배공정성, 절차공정성은 직무만족, 조직몰입에 긍정적 영향을 미치며, 직무스트레스에 대해서는 부정적 영향을 미치게 된다는 것이다(안관영, 2013). 이상의 선행연구에 대한 분석 결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하자 한다.

가설 2: 조직공정성 수준이 높을수록 직무스트레스가 서비스품질에 미치는 부정적 효과는 낮아질 것이다.

3. 연구의 설계

3.1 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위한 자료수집은 설문지를 통해 이루어졌다. 분석대상의 동질성 유지를 위해 외식업체에서接客업무에 종사하는 현장 근로자들을 대상으로 300부의 설문을 배부하였으며, 이중 회수된 223부 중 누락이 심하거나 반복응답이 심한 14부를 제외한 209부가 본 연구의 분석대상이 되었다. 설문 배부와 회수는 2014년 4월에 이루어졌으며 주요 지역은 강원 영서지역의 외식업체에 소속된 종업원들을 대상으로 하였다. 표본추출에 따른 오류를 줄이기 위해 일차적으로 강원 영서지역 외식업협회에 등록된 외식업체 중 배달형 외식업체보다는 고객과 대면하는接客형 외식업체를 선정하였고, 다음으로 우편으로 설문을 발송 및 회수하고, 이차적으로 미회수된 업체를 방문하여 조사의 취지와 목적을 설명한 후 설문의 회수가 이루어졌다. 본 연구의 목적이 응답자들이 인지하는 직무스트레스, 서비스품질, 조직공정성의 관계이기 때문에 응답자 개인이 분석단위가 되었다.

본 연구의 목적인 직무스트레스와 서비스품질의 관계에 대한 가설1과 직무스트레스와 서비스품질의 관계에서 조직공정성의 조절효과에 대한 가설 2는 위계적 다중회귀분석을 이용하였다(Cohen & Cohen, 1983; Baron & Kenny, 1986; Van Dyne et al., 1994). 이 방법은 독립변수와 종속변수간의 관계가 조절변수의 수준에 따라 차이가 있는가, 즉 조절효과를 검증하는데 적합한 기법이다. 이처럼 조절효과를 분석하는 방법으로는 Fisher의 z' 계수법이나 이원분산분석법이 있는데 이 방법을 적용한 이유는 조절변수나 독립변수를 명목척도로 측정하는데 따른 정보손실을 줄일 수 있다는 이점이 있기 때문이다.

3.2 변수의 측정

설문지는 크게 세 부분으로 구성되어, 조직공정성에 대해서는 Greenberg(1996)와 Niehoff & Moorman(1993)의 연구에서 사용되었던 설문도구를 응용하였다. 분배공정성에 대해서는 업무적 책임정도, 노력정도에 상응하는 보상수준, 경력이나 업무의 난이도에 상응하는 보상 수준의 공정성에 대해 설문하였다. 절차공정성

은 승진이나 보상에 대한 규정의 준수정도, 의사결정시 이해관계자의 의견수렴 정도, 의사결정시 관련 자료의 참조정도 등을 설문하였으며, 측정은 리커트 5점 척도를 이용하였다.

서비스품질의 구성요인에 대하여는 Cronin & Taylor(1992)가 제시한 서비스품질의 측정도구 중 가장되지 않은 SERVPERF를 측정하기 위한 22개의 설문을 바탕으로 하여 구성하였다. 유형성은 적합한 시설과 장비 제공, 적합한 분위기제공, 직원들의 용모 등을, 신뢰성은 약속된 서비스를 정확하고 믿을 수 있도록 수행할 수 있는 능력, 반응성은 즉각적인 서비스의 제공과 고객의 요청에 도움을 줄 수 있는 능력, 그리고 공감성은 고객에게 개별적인 애정과 관심을 표시하는 정도에 대하여 설문하였다. 모든 설문 문항은 리커트 5점 척도로 측정하였다.

다음으로 직무스트레스에 대해서는 장세진 등(2005)이 한국인 직무스트레스의 표준화 전국조사연구를 통해 개발한 측정지표를 이용하였다. 설문에서 제시된 설문 문항은 한국인 근로자들이 주로 인지하는 스트레스로서 나타난 자율성결여, 보상 부적절, 직장문화, 직무불안정, 관계갈등을 제시하였다. 자율성결여는 업무의 예측가능성, 작업시간이나 방법에 대한 영향력, 업무량과 일정 조절정도를 설문하였으며, 보상 부적절은 노력대비 보수수준, 노력에 따른 존중감, 능력개발 기회 제공, 직장문화는 집단주의 문화, 권위주의적 문화, 일관성 없는 업무지시 정도를, 직무불안정은 현 직장에서의 고용안정, 해고가능성, 구조조정 가능성을 설문하였고, 관계갈등에 대해서는 동료와의 관계, 상사의 지지, 전반적 지지도를 설문하였다.

4. 조사결과의 분석

본 연구는 외식업체接客 종사자들이 감정노동을 통해 인지하는 직무스트레스와 서비스품질의 관계, 그리고 조직공정성의 조절효과를 검증하는 것이다. 분석단위인 응답자들의 특성과 주요 연구변수들에 대한 기술 통계량은 <Table 1>과 같다. 성별의 경우 여성 154명(73.7%), 남성 55명(26.3%)이며, 연령은 평균 35.04세, 표준편차 9.790로서 29세 이하 69명(33.0%), 30-39세 51명(24.4%), 40-49세 77명(36.8%), 50세 이상 12명(5.7%)으로 나타났다. 그리고 혼인여부는 미혼 75명(36.4%)과 기혼 131명(63.6%)이며, 고용형태는 정규직 101명(48.3%), 비정규직 65명(31.1%), 계약직 43명(20.6%)으로 구성되었고, 월보수는 평균 123.25만원, 표준편차 34.973으로 구성분포는 100만원 이하 65명(31.1%), 101-125만원 39명(18.7%), 126-150만원 79명(37.8%), 151만

원 이상 26명(12.4%)으로 비교적 낮게 나타났다. 재직 기간은 평균 16.65개월, 표준편차 19.305이며, 구성분포는 6개월 이하 80명(38.3%), 7-12개월 39명(18.6%), 13-24개월 43명(20.6%), 25-36개월 29명(13.9%), 37개월 이상 18명(8.6%)으로 절반 이상이 1년 이하임을 알 수 있다. 그리고 연구변수들 중 보상부적절에 대해 비교적 동의하는 응답을 보였는데 이는 낮은 분배공정성과 관련이 있을 것으로 보인다. 서비스품질에 대해서는 보통 이상인 것으로 나타났다.

본 연구의 목적인 직무스트레스가 서비스품질에 미치는 효과를 분석하고, 직무스트레스와 서비스품질의 관계에서 조직공정성의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 분배공정성에 대한 위계적 다

중회귀분석 결과는 <Table 2>와 같으며, 절차공정성에 대한 위계적 다중회귀분석 결과는 <Table 3>과 같다.

직무스트레스로서 자율성결여, 보상부적절, 직장문화, 직무불안정, 관계갈등이 서비스품질에 미치는 효과에 대한 가설 1을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 2>에서 각 종속변수에 대한 1단계와 같다. 1단계에서는 성별과 연령을 통제변수로 하는 다중회귀분석 결과이다. 먼저 유형성의 경우 분석결과에 따르면, 자율성결여($\beta = -.355, p < .01$)와 직무불안정($\beta = -.127, p < .05$) 만 유의적 영향을 미치는 것으로 나타나 가설을 채택하였으며, 다른 변수인 보상부적절, 직장문화, 관계갈등은 유의적 영향을 미치지 않는 것으로

<Table 1> Demographic status and descriptive statistics of variables

응답자 특성		연구변수 기술통계량		
구분	구성분포	변수명	평균	표준편차
성별	여성 154명(73.7%), 남성 55명(26.3%)	자율성결여	2.53	.86906
혼인여부	미혼 75명(36.4%), 기혼 131명(63.6%)	보상부적절	3.42	.88507
고용형태	고용형태 : 정규직 101명(48.3%), 비정규직 65명(31.1%), 계약직 43명(20.6%)	직장문화	3.78	1.04099
연령	평균 35.04세, 표준편차 9.790 -29세 이하 69명(33.0%), 30-39세 51명(24.4%), 40-49세 77명, 50세 이상 12명(5.7%)	직무불안정	3.28	.74957
월보수	평균 123.25만원, 표준편차 34.973 100만원 이하 65명(31.1%), 101-125만원 39명(18.7%), 126-150만원 79명(37.8%), 151만원 이상 26명(12.4%)	관계갈등	2.56	.91356
재직기간	평균 16.65개월, 표준편차 19.305 6개월 이하 80명(38.3%), 7-12개월 39명(18.6%), 13-24개월 43명(20.6%), 25-36개월 29명(13.9%), 37개월 이상 18명(8.6%)	분배공정성	2.43	.83339
		절차공정성	3.69	.79411
		유형성	3.45	.81856
신뢰성		신뢰성	3.66	.96728
		반응성	3.92	.88359
		정감성	3.84	.90798

<Table 2> Hierarchical multiple regression analysis by distributive justice

종속변수	유형성		신뢰성		반응성		정감성	
	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계
예측변수 단계								
성별 ^{a)}	.108*	.095	-.183**	-.194	-.036	-.057	-.083	-.095
연령	-.207**	-.214	-.123*	-.132	-.132**	-.163	-.012	-.057
자율성결여	-.355**	-.583	-.172*	-.681	-.199**	-1.039	-.026	-.610
보상부적절	-.024	.101	.081	.272	.012	.099	-.184*	.229
직장문화	-.028	-.750	-.138*	-.651	.080	-.075	-.169*	-.152
직무불안정	-.127*	.185	-.040	.998	-.291**	.809	.018	.414
관계갈등	-.092	.021	-.178**	-.077	-.249**	-.400	-.254**	-.827
분배공정성	.276**	.069	.355**	.474	.207**	.213	.139*	-.013
자율성결여*분배공정성		.210		.439*		.728**		.487*
보상부적절*분배공정성		-.155		-.181		-.046		-.210
직장문화*분배공정성		.726**		.535*		.164		.007
직무불안정*분배공정성		-.272		.982**		.951**		.394
관계갈등*분배공정성		-.090		-.038		.176		.532*
R ²	.599**	.619**	.510**	.538**	.559**	.605**	.360**	.415**
ΔR ²		.020*		.028**		.046**		.055**

* p < .05, ** p < .01

a) 성별: 1=여, 2=남

나타나 가설을 기각하였다. 같은 방식으로 분석한 결과, 신뢰성의 경우에는 자율성결여($\beta=-.172, p<.05$), 직장문화($\beta=-.138, p<.05$), 관계갈등($\beta=-.178, p<.01$)이 부정적 영향을 미치며, 반응성에는 자율성결여($\beta=-.199, p<.01$), 직무불안정($\beta=-.291, p<.01$), 관계갈등($\beta=-.249, p<.01$)이 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 정감성의 경우에는 보상부적절($\beta=-.184, p<.05$), 직장문화($\beta=-.169, p<.05$), 관계갈등($\beta=-.254, p<.01$)이 각각 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 직무스트레스와 서비스품질의 관계에서 분배공정성의 조절효과를 분석한 결과는 <Table 2>의 2단계와 같다. 각 종속변수에 대한 위계적 다중회귀분석의 2단계에서는 1단계에서 투입된 예측변수인 성별, 연령, 그리고 독립변수인 자율성결여, 보상부적절, 직장문화, 직무불안정, 관계갈등과 조절변수인 분배공정성에 독립변수와 조절변수의 곱으로 이루어진 상호작용 항을 추가하여 다중회귀분석을 실시하였다. 구체적으로 2단계에서는 1단계에서 투입된 예측변수에 자율성결여*분배공정성, 보상부적절*분배공정성, 직장문화*분배공정성, 직무불안정*분배공정성, 관계갈등*분배공정성을 추가적으로 투입하였다. 표에서 유형성에 대한 분석결과, 상호작용항이 추가된 2단계의 분석결과 1단계에서의 설명력(R²)은 .599이었으며 2단계에서의 설명력증가분(ΔR^2)은 .020으로 나타났다. 그리고 상호작용항 중에서 직장문화*분배공정성($\beta=.726, p<.01$)의 표준화회귀계수가 유의적인 것으로 나타나 가설을 채택하였다.

같은 방식으로 직무스트레스와 신뢰성의 관계에서

분배공정성의 조절효과에 대한 분석결과 자율성결여*분배공정성($\beta=.439, p<.05$), 직장문화*분배공정성($\beta=.535, p<.05$), 직무불안정*분배공정성($\beta=.982, p<.01$)의 항의 표준화회귀계수가 유의적으로 나타나 가설을 채택하였다. 반응성의 경우에는 자율성결여*분배공정성($\beta=.728, p<.01$)과 직무불안정*분배공정성($\beta=.951, p<.01$) 항의 표준화회귀계수가 유의적으로 나타났다. 그리고 정감성에서는 자율성결여*분배공정성($\beta=.487, p<.05$)과 관계갈등*분배공정성($\beta=.532, p<.05$) 항의 표준화회귀계수가 유의적으로 나타나 가설을 채택하였다.

직무스트레스와 서비스품질의 관계에서 절차공정성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 다중회귀분석 결과는 <Table 3>에서 각 종속변수에 대한 2단계와 같다. 위의 분배공정성에 대한 조절효과 분석과 같은 방식으로 분석하였다. 분석결과 직무스트레스와 절차공정성의 곱으로 이루어진 상호작용항의 표준화회귀계수가 모두 유의적이지 않은 것으로 나타나 가설이 기각되었으며, 직무스트레스와 유형성의 관계에서는 절차공정성의 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 신뢰성의 경우에는 자율성결여*분배공정성($\beta=.500, p<.05$) 항의 표준화회귀계수가 유의적으로 나타났으며, 반응성에서는 자율성결여*분배공정성($\beta=.882, p<.01$) 항과 직무불안정*분배공정성($\beta=.513, p<.05$) 항의 표준화회귀계수가 유의적으로 나타나 가설을 채택하였다. 다음으로 정감성에서는 자율성결여*분배공정성($\beta=.768, p<.01$) 항과 보상부적절*분배공정성($\beta=.495, p<.05$) 항의 표준화회귀계수가 유의적이어서 가설을 채택하였다.

<Table 3> Hierarchical multiple regression analysis by procedural justice

예측변수	종속변수 단계	유형성		신뢰성		반응성		정감성	
		1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계
성별 ^{a)}		.085	.070	-.199**	-.196	-.041	-.047	-.096	-.082
연령		-.224**	-.241	-.137**	-.155	-.138**	-.176*	-.030	-.073
자율성결여		-.410**	-.780*	-.235**	-.801	-.239**	-.933	-.077	-.949
보상부적절		.047	-.013	.188**	.196	.053	.069	-.234**	.231
직장문화		-.020	.022	-.130*	.056	.083	.358	-.173*	-.060
직무불안정		-.106	.313	-.006	.335	-.279**	.343	.001	.250
관계갈등		-.144*	-.411	-.235**	-.002	-.290**	-.200	-.320**	-.211
절차공정성		.221**	.106	.335**	.447	.149*	.175	-.099	-.043
자율성결여*절차공정성			.330		.500*		.882**		.768**
보상부적절*절차공정성			.065		.015		.017		.495*
직장문화*절차공정성			-.055		-.176		-.269		-.087
직무불안정*절차공정성			-.146		-.087		.513*		-.185
관계갈등*절차공정성			.238		-.201		-.073		-.095
R ²		.577**	.592**	.481**	.502**	.540**	.594**	.353**	.399**
ΔR^2			.015		.019		.054**		.046**

* p < .05, ** p < .01

a) 성별: 1=여, 2=남

이상의 분석결과 직무스트레스가 서비스품질에 부정적 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 부분적으로 채택되었다. 분석결과에 따르면 고객에게 유형화된 서비스제공을 위해서는 종업원에게 직무수행에 따른 자율성을 제공하고, 고용안정성을 높이는 것이 바람직함을 의미한다. 대 고객관계에서 신뢰감을 주기 위해서는 직무수행에 따른 자율성이나 재량권을 부여하고, 상의하달을 강요하지 않는 수평적 관계를 유지하는 직장문화가 바람직하며, 구성원들 간의 갈등을 줄이는 것이 바람직하다. 그리고 고객의 서비스 요청에 대해 신속한 반응을 보이기 위해서는 높은 업무적 재량권을 부여하고, 고용안정성을 높이며, 구성원들 간의 원활한 인간관계를 유지하는 것이 필요하다. 고객에게 친절하고 정감성 있는 서비스 제공을 위해서는 낮은 보상과 권위적 직장문화가 걸림돌이 될 수 있다는 점에서 보상의 적절성과 직장문화 개선이 시급함을 알 수 있다.

조절효과에 대한 가설 2의 검증 결과 부분적으로 가설을 채택하였다. 분배공정성의 경우 직무스트레스와 신뢰성, 반응성, 정감성의 관계에서 많은 조절효과가 검증되었다. 그리고 절차공정성의 경우는 직무스트레스와 반응성, 정감성의 관계에서 많은 조절효과가 검증되었다. 따라서 대 고객관계에서 신속하고도 정감성 있는 서비스 제공을 위해서는 구성원들의 노력 대비 적절한 보상이 이루어지며, 그러한 보상이 적절한 절차에 따라 제공되는 것이 필요함을 알 수 있다. 특히 신뢰성의 경우는 분배공정성에 따른 조절효과가 높아 구성원들의 노력이나 성과에 따른 적절한 보상이 중요하다. 이처럼 분배공정성과 절차공정성이 높은 경우 직무스트레스가 서비스품질에 미치는 부정적 효과가 감소할 수 있다는 점에서 공정성 유지의 필요성 높다 하겠다.

5. 결론 및 제언

기업 현장에서의 직무스트레스는 구성원들에게 다양한 부작용을 나타나게 하며, 직접적으로는 이직이나 결근, 지각과 같은 이탈행동을 초래하고, 대 고객관계에서도 서비스 품질을 저하시키는 부작용을 초래한다. 또한 분배공정성이나 절차공정성과 같은 조직공정성은 직무스트레스에 직접 영향을 미치는 요인이기도 하면서 직무스트레스와 이에 따른 결과의 관계를 완화시키는 요인이 되기도 한다.

본 연구에서는 외식업체의 점점업무 종사자를 대상으로 직무스트레스로서 자율성결여, 보상부적절, 직장문화, 직무불안정, 관계갈등이 서비스품질에 미치는 효과와 그러한 관계에서 조직공정성의 조절효과를 분석

하였다. 분석결과와 그에 따른 서비스품질 제고방안은 다음과 같다.

첫째로 자율성결여에 따른 스트레스는 유형성, 신뢰성, 반응성에 부정적 영향을 미치며, 보상부적절은 정감성에 부정적 영향을 미치고, 직장문화는 신뢰성과 정감성에 부정적 영향을 미치며, 직무불안정은 유형성과 반응성에, 관계갈등은 신뢰성, 반응성, 정감성에 각각 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직무스트레스 요인들은 모두 부분적으로 서비스품질에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타나 스트레스의 원인을 제거하거나 경감시키려는 노력이 요구된다. 따라서 담당자에게 업무에 대한 자율성을 부여하며, 낮은 임금을 개선하고, 권위주의적 직장분위기를 수평적 관계를 갖도록 개선하고, 구성원들 간의 잦은 의사소통을 통해 원만한 대인관계를 유지하며, 가급적 고용안정성을 높이는 등의 노력이 요구된다.

둘째로 분배공정성은 모든 직무스트레스 구성요인들과 서비스품질의 관계에서 부분적으로 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 상호작용항이 유의적으로 나타난 경우 모두 표준화회귀계수가 정(+)의 값으로 나타났다. 이러한 분석결과는 구체적으로 직무스트레스가 서비스품질에 부정적 영향을 미치는데, 분배공정성 수준이 높을수록 직무스트레스가 서비스품질에 미치는 부정적 영향 정도가 낮아짐을 의미한다. 따라서 직무스트레스의 수준을 낮추는 것과 함께 분배공정성을 높이는 것도 서비스품질 제고에 필요함을 알 수 있다. 따라서 종업원들의 일하는 노력과 성과, 재직기간 등에 부합되는 보상을 지급하며, 다른 외식업체와 비교하여 적정수준의 임금을 지급함으로써 공정성을 인지하도록 하여야 할 것이다.

셋째로 절차공정성은 유형성을 제외한 모든 서비스품질 구성요소에 대해 직무스트레스와 상호작용하여 부분적으로 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 분배공정성의 경우와 같이 유의적인 표준화회귀계수는 모두 정(+)의 값으로 나타났다. 이러한 분석결과는 직무스트레스가 서비스품질에 미치는 부정적 영향의 정도가 절차공정성 수준이 높을수록 낮아짐을 의미한다. 따라서 서비스품질 제고를 위해 절차공정성을 높이는 것이 바람직함을 알 수 있다. 절차공정성을 높이기 위해서는 대기업과 같이 자세한 규정이나 내규를 갖추기 어렵다. 따라서 급여나 승진, 보너스 지급이나 휴가 등과 같이 종업원들의 관심이 높은 사안에 대해서라도 공식화된 절차와 규정을 갖추는 것이 바람직 할 것이다. 그리고 종업원들이 이의를 제기할 수 있도록 허용하는 분위기를 갖추는 것도 절차공정성 인지도를 높이는데 기여할 것이다.

6. References

- [1] Ahn, K. Y.(2009), "The relationship between perceived justice and service quality in the Franchise System of Food Service Business", *Journal of Korea Safety Management Science*, 11(1): 137-142.
- [2] Ahn, K. Y.(2013), "The relationship between perceived organizational justice and job stress, and the moderating effect of trust", *Journal of Korea Safety Management Science*, 15(4): 365-372.
- [3] Baron, R. M. & D. A. Kenny(1986) Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- [4] Chae, J. A., and S. W. Bae(2014), "A Study on the Effects of Medical Employees's Emotional Labor on Turnover Intention and Customer Orientation-Mediated by Job Stress and Job Satisfaction", *Journal of Marketing Management Research*, 19(1): 133-152.
- [5] Chang, S. J. and 27 others(2005), "Developing an occupational stress scale for Korean employees", *Korean Journal of Occupational Environmental Medicine*, 17(4): 297-317.
- [6] Cohen, J., and P. Cohen(1983), *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral science*, Hillsdale, New Jersey: Laerence Erlbaum Associates.
- [7] Cronin, Jr., J. J., and S. A. Taylor(1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- [8] Greenberg, J.(1996), *The Quest for Justice on the Job*, Thousand Oaks: SAGE Publications.
- [9] Kang, D. M. and 17 dthers(2005), *Modern unders tanding on job stress*, Koryo Press.
- [10] Kim, S. H(2001), *Organizational commitment and turnover intention of social workers*, Ms. dissertation of Ewha University.
- [11] Kim, W. I., and K. Y. Ahn(2013), "The effects of job characteristics and psychological stress response on accidents, and the mediating effect of psychological stress response", *Journal of Korea Safety Management Science*, 15(1): 41-49.
- [12] Judge, T. A., and Colquitt, J. A.(2004), "Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict", *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 395-404.
- [13] Jung, S. N.(2009), *A Study on the Impact of Service Quality and Store Loyalty of Beauty Salon Staffs's Job Stress*, Doctoral dissertation paper of Ho-nam University.
- [14] Lee, S. P., H. W., Shin, and S. K. Park(2010), "A Study on the Effects of Internal Marketing on Service Quality and Customer Satisfaction in Shipping Companies", *Journal of Korea Port Economic Association*, 26(4): 122-146.
- [15] Lee, K. Y., and J. S. Song(2014), "The Mediating Effect of Psychological Ownership on the Relationship between Job Characteristics and Service Quality", *Journal of Korea Safety Management Science*, 16(1): 147-158.
- [16] Niehoff, B. P., and Moorman, R. H.(1993), "Justice as a mediator of the relationship between monitoring and organizational citizenship behavior," *Academy of Management Journal*, 36: 527- 556.
- [17] NIOSH(1999), *Stress at work*, DHHS(NOSH), Publication, 99-101.
- [18] 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.
- [19] Suh, C. J.(2006), "An Affect on Service Quality of Employee's Job Stress", *Sogang Journal of Business*, 17(1): 103-125.
- [20] Park, J. D., and C. Y. Huh(2012), "The Moderating effect of Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange on the Relationship between Organizational Justice and Organizational Effectiveness - Focus on Military Organizations", *Journal of Human Resource Management Research*, 36(4): 195-225.
- [21] Suh, C. H.(1997), *A Study on the effects of job relation factors on the travel counselling service quality and the mediating role of psychological factors*, doctoral dissertation of Taegu University.
- [22] 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

안 관 영



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

주소 : 강원도 원주시 우산동 660 상지대학교 경영학과