





# 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 서비스지향성 및 조직성장에 미치는 영향

김 의 영\* · 이 중 환\*\*

## 〈요 약〉

이 연구는 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트와 서비스지향성 및 조직성과의 관계를 규명하기 위하여 2011년 천안, 아산시 소재 민간경비회사에 재직 중인 경비원을 모집단으로 선정 후 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 300명의 표본을 추출하였으나, 연구에 사용된 사례 수는 총 271명이다. 이 연구는 SPSSWIN 18.0을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석, 경로분석을 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다. 첫째, 심리적 임파워먼트는 서비스지향성에 영향을 미친다. 즉 의미성과 자기결정성이 높을수록 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리의 수준이 높아진다. 둘째, 심리적 임파워먼트는 조직성장에 영향을 미친다. 즉 영향력과 의미성이 높을수록 조직몰입, 직무만족, 성과의 수준이 높아진다. 셋째, 서비스지향성은 조직성장에 영향을 미친다. 즉, 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리가 증가할수록 조직몰입, 직무만족, 성과의 수준이 높아진다. 넷째, 심리적 임파워먼트는 서비스지향성 및 조직성장에 직·간접적인 영향을 미친다. 이러한 결과를 바탕으로 시큐리티 기업의 관리자들은 종업원들의 특수한 근무환경을 이해하고 확실적이고 형식적인 관리체계에서 벗어나 종업원들이 근무환경의 변화에 따라 직무수행능력과 잠재력을 활용할 수 있도록 권한과 책임을 부여함으로써 고객에 대한 서비스 마인드가 향상되어 조직의 성과도 향상 될 수 있을 것이다.

**주제어 : 시큐리티요원, 심리적 임파워먼트, 서비스지향성, 조직성과, 영향력**

\* 호서대학교 경호학과 교수 (제1저자)

\*\* 호서대학교 경호학과 교수 (공동저자)

목 차
-----

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>I. 서 론</li> <li>II. 이론적 배경</li> <li>III. 연구 방법</li> <li>IV. 분석 결과</li> <li>V. 논의 및 결론</li> </ul> |
|---|

## I. 서 론

현대사회에서는 개인이나 기업의 안전에 대한 확실한 보장이 없이는 즐겁고 편안한 생활을 기대하기 어렵다. 그러나 사회의 모든 분야가 급변하고, 사회구조가 복잡해지며 다양한 이해관계들이 상충하는 가운데 예상치 못한 사고나 재해가 발생하고 범죄로부터 안전을 보장받기가 쉽지 않다. 따라서 행복한 삶에 대한 욕구를 가지고 살아가는 현대인들은 자신의 뜻과 상관없이 외부로부터 가해지는 어떠한 사고나 범죄로부터 자신을 보호할 수 있는 안전장치를 필요로 하고 있다(곽대경, 한승욱, 2010: 36).

이러한 현대 사회의 필요에 따라 시큐리티 산업은 사회적으로 일어날 수 있는 위험으로부터 개인 및 기업의 생명과 재산을 보호하기 위한 여러 분야에서 새로운 형태의 기술과 발전 방안이 요구되고 있는 직종으로 발전하여, 현재 국내 시큐리티 산업 규모를 보면 2010년 12월 현재 업체수는 3,473개, 시큐리티 요원의 수는 142,363명으로 집계되고 있다(경찰청, 2011). 시큐리티는 안전, 보안, 손실예방, 방호, 방위, 안보적 개념으로서 외부의 물리적 환경에 의한 피해를 최소화 시키는 일련의 안전활동이라고 할 수 있다. 또한 조사, 경비, 순찰, 경비, 무장호송 등 안전과 관련된 모든 형태의 서비스를 제공하여 영리추구를 목적으로 하는 사적 집단이면서 동시에 공공성을 추구한다(강경수, 2010: 11).

시큐리티 요원은 외부의 침입으로부터 개인의 안전과 유·무형의 재산 등을 보호해 주는 사람으로서 시큐리티 산업에서 매우 중요한 역할을 담당하는 핵심 주체라 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 시큐리티 요원들은 고객의 생명 및 신체 위해와 재산 침해 방지 등의 업무로 말미암아 항상 긴장 속에서 근무하는 특성을 지니고 있다(김경식, 박영만, 김찬선, 전용태, 2009: 266).

오늘날 많은 서비스 기업들은 급격한 기술의 발전 및 경영 환경의 지속적인 변화로 인해 기업경쟁력이 범세계적으로 심화되면서 기업 내에서도 비용 절감과 생산량 증대를 위한 다양한 전략이 요구되고 있다(정효선, 한천수, 윤혜연, 2009: 287). 이러한 시대적 흐름에 따라 각 기업들은 구성원들로 하여금 업무에 대한 자율적인 동기와 행동방식을 부여하고 있으며, 임파워된 구성원들이 조직의 성과를 높이고 직무와 관련된 동기 향상에 기여하는 요인으로서 작용된다는 사실이 많은 연구를 통해서 검증되고 있는 실정이다(Morgan & Hunt, 1999; Liden, Wayne & Sparrowe, 2000; Menon, 2001; Geralis & Terziovski, 2003).

심리적 임파워먼트는 구성원 개인의 잠재역량을 개발하는 데 있어 중요한 조건이 되며, 심리적 임파워먼트를 통한 주인의식의 발생은 직원의 서비스지향성에 중요한 영향을 미치는 매개역할을 할 수 있을 것이다. 현대의 기업들이 서비스지향적이 되려면 진정한 자율경영이 필요하며 이러한 자율경영을 위해서는 임파워된 구성원들이 자율적, 능동적으로 업무에 임하여 조직이 서비스지향성을 지니며 탄력적으로 움직일 수 있을 것이다(심지연, 2009: 3). 그리고 심리적 임파워먼트는 인간의 근본적인 통제시스템을 자극하여 스스로 목표를 설정하고 동기부여하기 때문에 개인성과에 영향을 미친다. 또한 스스로 목표를 설정하고 평가하는 조직구성원은 그 직무로부터 높은 의미감을 경험하기 때문에 내재적으로 동기를 유발하여 결과적으로 조직성과를 극대화 시킬 것이다(오종철, 양태식, 2010: 132).

이러한 경영환경의 지속적인 변화에 적응하기 위해서는 시큐리티 업체에서도 조직 구성원의 주도적인 역할과 창의성을 강조함으로써 시큐리티 요원의 태도와 행동에 중요한 영향을 미치는 임파워먼트(empowerment) 개념이 기업 경영에 적극적으로 도입되는 것이 바람직 할 것으로 판단된다.

그리하여 임파워된 종업원들에게 보다 높은 서비스 지향성과 조직성과가 나타날 것으로 예측되어 범죄예방과 대응이라는 특수한 직업으로 사회적 기대와 요구에 부응하는 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 서비스 지향성과 조직성과에 유의한

영향을 준다면 시큐리티 기업의 바람직한 경영의 방향과 내부 마케팅 전략에 있어서 중요한 기준을 제시해 줄 수 있을 것으로 판단된다.

따라서 본 연구는 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트를 측정하고 심리적 임파워먼트가 서비스지향성 및 조직성과의 관계에 미치는 영향을 분석하고 이들 변수 간의 직·간접적 인과관계를 규명하는데 본 연구의 목적이 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 심리적 임파워먼트

심리적 임파워먼트는 조직의 상황요인들을 종업원들이 심리적으로 어떻게 지각하고 경험하는지에 초점을 맞춘 개개인의 내적 심리상태의 개념으로 개인의 가치와 개개인의 업무에 대한 수요와 기회 간의 조화에 근거를 둔 보다 주관적이며 평가적인 개념(Seibert, Silver & Randolph, 2004)으로, 의미성, 직무수행능력, 영향력과 자기결정력의 네 종류로 구성된다(Spreitzer, 1995). 첫째, 의미성은 업무에 대한 기본적인 관심 정도로 개인의 이상, 기준, 신념, 가치관 등과 관련하여 판단되어진 업무 목표의 가치라고 볼 수 있으며, 둘째, 직무수행능력은 업무를 수행하는데 필요한 능력, 자신감, 기술 등을 소유했다고 믿는 개인의 지각을 의미하며, 셋째, 영향력은 개인이 업무에 대해 전략적, 관리적, 운영적 결과에 대해 개인이 미치는 영향에 대한 지각 정도를 의미하고, 넷째, 자기결정력은 업무행동에 대해 본인 스스로 얼마나 영향을 미칠 수 있는지와 관련되며, 업무에 대한 통제권이나 자율성을 결정할 수 있다는 개인의 지각을 말한다(이정란, 이경국, 2006: 149).

심리적 임파워먼트와 관련된 연구는 대체적으로 서비스 기업 종사자들의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도, 조직 몰입에 미치는 영향에 대해 이루어져(김광수, 2005; 정진철, 한주희, 2005; 이정란 등, 2006; 조성호, 김영태, 김광수, 이원봉, 2008; 정효선 등, 2009; 신선정, 정원균, 김기영, 2010), 임파워먼트의 하위변인인 의미성, 직무수행능력, 영향력과 자기결정력의 4가지 변인이 연구대상자들의 직업에 따라 다소 차이를 보이지만 서비스 종사자들의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도, 조직몰입에 유의하게 영향을 미치는 것으로 보고되었다.

## 2. 심리적 임파워먼트와 서비스지향성간 관계

서비스지향성은 고객에서 우수한 서비스를 창출하고 제공하는데 필요한 조직의 정책과 절차를 포함해 조직구성원들이 공유하는 문화(Monty, Lytle & Bobek, 2000)로서 탁월한 서비스를 제공하기 위해 조직이 얼마나 적극적인가를 나타내주는 척도라고 할 수 있다(조우정, 2007: 235). 황윤용과 정진철(2005)에 의하면 종업원이 심리적 임파워먼트를 지각하게 되면 직무를 수행하는 과정에서 자신이 업무영역에서 의미 있는 영향력을 행사할 수 있다는 판단과 함께 직무에 대한 긍정적인 태도를 갖게 된다고 하였다. 즉, 업무확대와 자율성이 높은 경우 임파워된 종업원들은 책임감을 갖고 과업에 의미를 부여하여 직무에 임하게 된다. 이러한 심리적 임파워먼트의 지각으로 고객과의 서비스 접점선상에서 긍정적인 태도를 갖게 되는 것이다. 박성연(2000)은 종업원의 서비스지향성은 서비스 제공시 종업원의 태도와 행동이라고 정의하였으며, Lashley(1995)는 서비스 산업에서 종업원이 임파워 되었을 때 기업은 더욱 책임 있는 서비스, 고객만족 증가, 높은 서비스품질 효과를 기대할 수 있다고 하였고, 심지연(2009: 91)은 서비스지향적인 태도와 마인드를 갖는데에 있어서 심리적 임파워먼트가 영향을 미친다고 보고하였다.

## 3. 심리적 임파워먼트와 조직성과간 관계

조직성과(Organizational Performance)라는 개념은 조직의 목표달성 정도, 조직이 필요로 하는 자원의 획득과 환경의 개척능력, 변화하는 환경에 적응하고 생존하는 능력, 인적자원개발과 구성원의 욕구를 충족시킬 수 있는 조직능력 그리고 조직의 생산성 또는 수익성 등 다양한 접근이 이루어져 오고 있다(조주은, 송성인, 2005). 박원우(1997: 124)는 임파워된 종업원들은 자율적으로 자신의 임무에 최선을 다 하기 때문에 그러한 구성원들로 인해 조직이 고객과 환경지향적으로 탄력적인 운영이 가능하다고 하였고, 조송현, 나재관, 이용식(2007: 81)은 체육교사를 대상으로 스스로 자신이 맡고 있는 수업 외에 업무에 대한 전문성 향상을 위해 노력하고 자율적인 의사결정을 통해 직무를 수행할 경우 조직성과가 증가할 수 있다는 것을 시사하는 것으로 체육교사에게 있어서 임파워먼트가 매우 중요하다고 보고하였다. 또한 오석태(2007: 21)은 호텔 조리사 직을 대상으로 한 연구에서 임파워먼트가 조직성과에

영향을 미치는 것으로 보고하였는데, 전통적으로 호텔 조리사 조직은 직무와 직급이 분명한 조직체계를 가지고 있으며 상하구조가 분명하게 운영되고 있기 때문에 경영자의 의견이 반영되기 어렵다고 보고하였다. 조태준, 신민철(2011: 52)은 공무원을 대상으로 한 연구에서 조직구성원에게 의사결정과정에 참여케 하는 단순한 민주적 관리기법에 초점을 맞추기 보다는, 하위직 조직구성원의 직무수행능력과 잠재력을 활용할 수 있게끔 권한과 책임을 부여함으로써 내적 동기부여와 책임의식의 강화 등으로 인해 조직성과에 향상을 확인하였다.

#### 4. 서비스지향성 과 조직성과간 관계

기업의 서비스지향성은 탁월한 서비스를 제공하기 위한 정책과 전략의 구체적인 실행과정으로 고객의 가치창출에 기여한다(Lynn, Lytle & Bobek, 2000). 이러한 서비스지향성은 조직의 수익, 성장, 고객만족 및 충성도를 강화시켜(Homburg, Hoyer & Fassnacht, 2002; Wright, James & James, 1997; Babin & Boller, 1996) 기업의 탁월한 서비스품질의 창출과 전달이 가능하며, 따라서 높은 조직성과를 가질 수 있다는 것을 의미한다(최상미, 최재성, 2006). 김맹진, 서진우(2010: 311-312)는 커피전문점 종사원을 대상으로 한 연구에서 종업원들에 대한 서비스지향성을 높이기 위한 최선의 노력을 통하여 직무만족과 조직몰입을 일으켜 조직성과를 높일 수 있도록 종업원을 만족시킬 수 있도록 하는 것이 우선 과제이며 기업은 인재를 많다는 인식보다는 기존 종업원을 영구직원으로 만들기 위해 필요한 것이 무엇인지를 깨닫고 노력한다면 종업원을 통해 자연스럽게 고객만족을 이끌어내 조직의 성과도 향상될 것이라고 보고하였다. 조우정(2007: 242)은 피트니스클럽의 마케팅담당 매니저를 대상으로 한 연구에서 서비스지향성이 조직성과에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 전반적으로 조직내부의 서비스지향성을 높이기 위한 노력이 필요하며, 서비스 경영활동에 대한 전략적 접근이 필요하다고 보고하였다. 또한 최상미, 최재성(2006: 119)은 복지관 사회 복지사들을 대상으로 한 연구에서 사회복지서비스 조직이 조직성과 향상을 위해 서비스와 관련하여 직원에 대한 교육과 훈련 및 보상체계 향상을 위한 노력을 다른 어떤 노력보다 강조해야 한다고 하였다.



### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구 대상

본 연구는 2011년 천안과 아산시에 소재하는 시큐리티 회사에 재직하고 있는 시큐리티 요원을 대상으로 선정한 후 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 표본을 추출하였다. 연구대상을 천안과 아산으로 제한을 둔 이유는 이 지역에도 대기업체가 많고 시큐리티 회사의 수요가 많으며, 시큐리티 회사의 규모도 적지 않기 때문이다. 이 연구를 위하여 추출된 표본은 총 300부이다.

구체적으로 경찰청에 등록된 업체로 50인 이상 근무하고 있는 업체 6개를 대상으로 1개 업소에 50부씩 총 300부를 배부하여 289부의 표본을 회수하였다. 회수된 설문지는 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier) 18부를 제외하고 최종분석에 271부를 사용하였다. 연구대상자의 인구통계학적 특성은 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 연구대상자의 인구통계학적 특성

구 분		사례수(N)	백분율(%)
성별	남성	225	83.0
	여성	46	17.0
연령	20대	171	63.1
	30대이상	100	36.9
학력	고졸	123	45.4
	2년제대졸	63	23.2
	4년제대졸이상	85	31.4
월수입	150만원이하	85	31.4
	151-170만원	74	27.3
	171-190만원	41	15.1
	191-210만원	31	11.4
	210만원이상	40	14.8
근무경력	1-3년	158	58.3
	3-5년	52	19.2
	5년이상	61	22.5
직위	평사원	219	80.9
	팀장이상	52	19.2
결혼유무	미혼	207	76.4
	기혼	64	23.6
전체		271	100

## 2. 연구 도구

본 연구에서 사용한 설문지는 사회인구학적 특성 7개 문항, 심리적 임파워먼트 12개 문항, 서비스 지향성 21개 문항, 조직성과 17개 문항으로 구성되었다. 구체적으로 사회인구학적 특성은 김경식 등(2009)의 선행연구를 바탕으로 성, 연령, 학력, 직위, 근무경력, 월수입, 결혼 유무 등 7개 문항으로 구성하였다. 심리적 임파워먼트 설문지는 김현채(2008)가 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 의미성, 직무수행능력, 영향력과 자기결정력 등 4개의 하위요인 12개 문항을 사용하였다. 서비스 지향성 설문지는 조성일(2010)의 연구에서 사용된 문항을 연구 성격에 맞게 수정·보완하여 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리 등 3개의 하위요인으로 21개 문항을 사용하였다. 조직성과 설문지는 김현채(2009)가 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 조직몰입, 직무만족, 성과 등 3개의 하위요인으로 17개 문항을 사용하였다. 심리적 임파워먼트, 서비스 지향성, 조직성과 척도는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

## 3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

〈표 2〉 심리적 임파워먼트에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

구 분	(요인1) 영향력	(요인2) 직무수행 능력	(요인3) 의미성	(요인4) 자기결정력
1. 나의 부서에 대한 업무통제 권한	.864	.150	.112	.299
2. 나의부서에 대한 업무처리 결정권	.850	.159	.108	.323
3. 나의 부서에 대한 영향력	.772	.262	.200	.273
4. 업무수행능력에 대한 자신감	.123	.853	.264	.099
5. 업무수행능력에 있어서 역량	.123	.843	.272	.172
6. 업무수행에 있어서 기술터득	.289	.774	.142	.123
7. 나의 업무활동에 대한 나의 의미	.109	.225	.815	.230
8. 나의 업무활동에 개인적 의미	.125	.207	.799	.280
9. 나의 업무활동에 중요도	.142	.208	.761	-.049
10. 내 업무수행에 있어서 결정권	.317	.156	.172	.817
11. 내 업무수행에 있어서 독립성	.383	.113	.102	.791
12. 내 업무수행에 대한 재량권	.456	.227	.288	.573
Rotation Sums of Squared Loadings	2,681	2,380	2,232	2,079
Total % of Variance Cumulative %	22,339	19,830	18,600	17,323
	22,339	42,169	60,769	78,092
Cronbach's $\alpha$	.904	.858	.801	.838

본 연구에서 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트와 서비스지향성 및 조직성과 설문지에대한 예비검사를 통하여 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 수집된 자료는 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 이용하여 구성타당도(construct)를 검증하였고, 요인추출 방법으로는 주로 주성분분석(principal components)이 사용되었고, 회전 방법으로 베리맥스(직교회전: Varimax)를 선택하였다. 신뢰도 분석(reliability analysis)을 통해 Cronbach's  $\alpha$  값을 산출하였다.

<표 3> 서비스지향성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

구 분	(요인1) 서비스 인적자원관리	(요인2) 서비스 리더십	(요인3) 서비스 접점관리
1. 서비스에 대한 사후점검 전화실시	.806	.148	.127
2. 직원들에게 고객 만족조사결과 알림	.760	.184	.137
3. 직원들의 서비스 보완으로 최신 테크닉 사용	.733	.315	.270
4. 고객이 불평 전 불편사항 기준 인지	.725	.217	.267
5. 탁월한 서비스를 제공한 직원 보상	.724	.149	.161
6. 최상의 서비스 제공을 위한 최신기술 이용	.708	.337	.246
7. 서비스 문제 발생 시 해결 팀 구성	.696	.217	.314
8. 우수한 서비스 제공을 위한 많은 교육훈련 실시	.654	.497	.090
9. 탁월한 서비스 제공을 위한 교육훈련을 받는다	.615	.508	.068
10. 고객의 불평을 처리하기 위한 탁월한 체제 유지	.568	.417	.407
11. 직원들은 서비스의 질을 결정하는 경험을 알고 있다	.551	.419	.315
12. 간부진은 서비스 중요성 강조	.097	.810	.146
13. 간부진은 지속적으로 서비스 품질 결정	.297	.701	.165
14. 간부진은 고객과 직원의 의견과약에 노력	.346	.679	.269
15. 간부진은 직원의 서비스 능력향상에 필요자원 제공	.517	.609	.192
16. 고객은 봉사의 기회를 제공하는 존재	.236	.607	.404
17. 말로 하는 서비스가 아닌 진정한 서비스를 위해 몰입	.256	.603	.389
18. 직원 상호간 서비스 제공을 위해 협력	.209	.323	.798
19. 직원상호 간 힘든 업무 도움	.221	.245	.789
20. 직원상호 간 서비스 제공에 문제를 일으킨 직원에 도움	.122	.423	.685
21. 서비스 제공을 위해 독자적 행동 인정	.415	-.041	.531
Rotation Sums of Squared Loadings Total % of Variance	6,118	4,296	3,123
Cumulative %	29,135	20,459	14,871
	29,135	49,593	64,464
Cronbach's $\alpha$	.932	.879	.754

<표 2>는 심리적 임파워먼트에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하고 있다. <표 2>에 나타난 바와 같이 시큐리티요원의 심리적 임파워먼트에 대한 요인분석결과 영향력(요인적재치: .772~.864), 직무수행능력(요인적재치: .774~.853), 의미성(요

인적재치: .761~.815), 자기결정력(요인적재치: .573~.817) 으로 네 개의 다차원적인 하위개념으로 구성되었다. 신뢰도는 영향력 .904, 직무수행능력 .858, 의미성 .801, 자기결정력 .838로 나타났다.

<표 3>은 서비스 지향성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 나타내고 있다. <표 3>에서 나타난 바와 같이, 시큐리티 요원의 서비스 지향성에 대한 요인분석 결과 서비스 인적자원관리(요인적재치: .551~.806), 서비스 리더십(요인적재치: .603~.810), 서비스 접점관리(요인적재치: .531~.798)로 세 개의 다차원적인 하위개념으로 구성되었다. 신뢰도는 서비스 인적자원관리 .932, 서비스 리더십 .879, 서비스 접점관리 .754로 나타났다.

<표 4> 조직성과에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

구 분	(요인1) 조직몰입	(요인2) 직무만족	(요인3) 성과
1. 나는 내 직무에 열정적이다	.783	.206	.195
2. 나는 현 직무를 중요하게 여긴다	.777	.241	.182
3. 나는 직무 시 보람을 느낀다	.711	.285	.313
4. 나는 현 직무에 긍지를 가지고 있다	.693	.423	.296
5. 나는 직무에서 진정한 즐거움을 찾는다	.623	.378	.380
6. 나의 직무는 도전의 기회가 있다	.534	.305	.501
7. 나는 현재 직무에 매우 만족한다	.521	.416	.419
8. 나의 직무는 능력과 기술을 더 성장시킬 수 있다	.509	.370	.486
9. 우리 회사에 계속 근무하더라도 장래성이 있다	.302	.777	.169
10. 나는 회사에서 정년퇴직 할 생각이 없다	.303	.775	.013
11. 회사의 장래에 진심으로 관심이 있다	.292	.753	.183
12. 우리 회사의 선택은 잘했다고 생각한다	.278	.704	.245
13. 회사를 옮기는 것을 생각해 본적이 없다	.100	.659	.247
14. 회사의 발전에 어떠한 노력도 아끼지 않겠다	.476	.503	.295
15. 신제품 서비스 상품개발이 잘되고 있다	.147	.154	.857
16. 전반적인 서비스 품질이 향상되고 있다	.328	.166	.759
17. 회사 시장점유율이 점차 증가하고 있다	.323	.200	.751
Rotation Sums of Squared Loadings Total % of	4.222	3.952	3.208
Variance Cumulative %	24.836	23.246	18.868
	24.836	48.082	66.950
Cronbach's $\alpha$	.866	.924	.837

<표 4>는 조직성과에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 나타내고 있다. <표 4>에서 나타난 바와 같이, 시큐리티 요원의 조직성과에 대한 요인분석 결과 조직몰입(요인적재치: .509~.783), 직무만족(요인적재치: .503~.777), 성과(요인적재치: .751~.857)로 세 개의 다차원적인 하위개념으로 구성되었다. 신뢰도는 조직몰입 .866, 직무만족

.924, 성과 .837로 나타났다.

#### 4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 시큐리티 요원에게 설문지를 배부한 다음 자기평가기입법 (self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 설문 조사는 연구자가 해당회사를 직접 방문하여 경영자나 관리자의 협조를 얻은 다음 재직하고 있는 시큐리티 요원들에게 본 연구의 취지를 설명하고 설문내용에 대하여 응답하도록 하고 완성된 설문지를 회수하여 분석 하였다. 입력된 자료처리는 SPSSWIN 18.0 을 이용하여 첫째, 설문지의 타당도 및 신뢰도를 검증하기위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 하였다. 둘째, 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 서비스 지향성 및 조직 성과의 관계를 규명하기 위하여 다중회귀분석과 경로분석을 실시하였다.

### IV. 분석 결과

#### 1. 심리적 임파워먼트와 서비스지향성 및 조직성과의 상관관계

<표 5>에 의하면 심리적 임파워먼트와 서비스지향성은 유의한 상관관계( $p=.000$ )가 있는 것으로 나타났으며, 조직성과와도 유의한 상관관계( $p=.000$ )를 나타내었다. 또한 서비스지향성과 조직성과도 유의한 상관관계( $p=.000$ )를 나타내었다.

<표 5> 심리적 임파워먼트와 서비스지향성 및 조직성과의 상관관계

구 분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 영향력	1									
2. 직무수행능력	.461 <sup>***</sup>	1								
3. 의미	.389 <sup>***</sup>	.535 <sup>***</sup>	1							
4. 자기결정력	.731 <sup>***</sup>	.440 <sup>***</sup>	.461 <sup>***</sup>	1						
5. 서비스인적자원관리	.400 <sup>***</sup>	.285 <sup>***</sup>	.481 <sup>***</sup>	.476 <sup>***</sup>	1					
6. 서비스리더십	.306 <sup>***</sup>	.352 <sup>***</sup>	.549 <sup>***</sup>	.395 <sup>***</sup>	.720 <sup>***</sup>	1				
7. 서비스접점관리	.304 <sup>***</sup>	.351 <sup>***</sup>	.428 <sup>***</sup>	.421 <sup>***</sup>	.612 <sup>***</sup>	.639 <sup>***</sup>	1			
8. 조직몰입	.365 <sup>***</sup>	.338 <sup>***</sup>	.498 <sup>***</sup>	.362 <sup>***</sup>	.478 <sup>***</sup>	.467 <sup>***</sup>	.456 <sup>***</sup>	1		
9. 직무만족	.480 <sup>***</sup>	.440 <sup>***</sup>	.592 <sup>***</sup>	.497 <sup>***</sup>	.674 <sup>***</sup>	.616 <sup>***</sup>	.563 <sup>***</sup>	.744 <sup>***</sup>	1	
10. 성과	.364 <sup>***</sup>	.261 <sup>***</sup>	.459 <sup>***</sup>	.402 <sup>***</sup>	.694 <sup>***</sup>	.639 <sup>***</sup>	.469 <sup>***</sup>	.513 <sup>***</sup>	.692 <sup>***</sup>	1

<sup>\*\*\*</sup>p(0.001)

## 2. 심리적 임파워먼트와 서비스지향성

<표 6>에 의하면 의미성( $\beta = .355, .450, .255$ )과 자기결정력( $\beta = .275, .190, .305$ )은 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리 등의 서비스지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 4개의 독립변수는 서비스 인적 자원관리 전체변량의 31.9%, 서비스리더십 전체변량의 32.8%, 서비스접점관리 전체 변량의 25.6%를 설명해주고 있다.

〈표 6〉 심리적 임파워먼트에 따른 서비스지향성에 미치는 영향에 대한 다중회귀 분석

독립변수	서비스지향성		
	서비스인적자원관리	서비스리더십	서비스접점관리
영향력	.093	-.026	-.070
직무수행능력	-.069	.040	.112
의미성	.355***	.450***	.255***
자기결정력	.275**	.190*	.305**
R2	.319	.328	.256

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

## 2. 심리적 임파워먼트와 조직성과

<표 7>에 의하면 영향력( $\beta = .162, .181$ )은 조직몰입, 직무만족 등의 조직성과 에 그리고 의미성( $\beta = .398, .419, .368$ )은 조직몰입, 직무만족, 성과 등의 조직성과에 유 의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 4개의 독립변수는 조직몰 입 전체변량의 28.5%, 직무만족 전체변량의 43.6%, 성과 전체변량의 26.5%를 설명해 주고 있다.

〈표 7〉 심리적 임파워먼트에 따른 조직성과에 미치는 영향에 대한 다중회귀 분석

독립변수	조직성과		
	조직몰입	직무만족	성과
영향력	.162*	.181**	.130
직무수행능력	.030	.071	-.070
의미성	.398***	.419***	.368***
자기결정력	.047	.140	.168
R2	.285	.436	.265

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

### 3. 서비스지향성과 조직성과

<표 8>은 서비스지향성과 조직성과의 관계에 대한 다중회귀분석 결과이다. <표 8>에 제시된 바와 같이 서비스인적자원관리는 조직몰입( $\beta = .228$ ), 직무만족( $\beta = .423$ ), 성과( $\beta = .492$ )에 유의한 영향을 미치고 있으며, 서비스 리더십은 조직몰입( $\beta = .171$ ), 직무만족( $\beta = .197$ ), 성과( $\beta = .301$ )에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 접점관리는 조직몰입( $\beta = .207$ ), 직무만족( $\beta = .178$ )에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 3개의 독립변수는 조직몰입 전체 변량의 28.3%, 직무만족 전체변량의 50.7%, 성과 전체변량의 52.2%를 설명해주고 있다.

<표 8> 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향에 대한 다중회귀 분석

독립변수	조직성과		
	조직몰입	직무만족	성과
서비스인적자원관리	.228 <sup>**</sup>	.423 <sup>***</sup>	.492 <sup>***</sup>
서비스리더십	.171 <sup>*</sup>	.197 <sup>**</sup>	.301 <sup>***</sup>
서비스접점관리	.207 <sup>**</sup>	.178 <sup>**</sup>	-.024
R2	.283	.507	.522

<sup>\*</sup>p<0.05, <sup>\*\*</sup>p<0.01, <sup>\*\*\*</sup>p<0.001

### 4. 심리적 임파워먼트와 서비스지향성 및 조직성과 사이의 인과관계

<표 9>는 심리적 임파워먼트가 서비스지향성 및 조직성과에 미치는 영향에 대한 경로분석을 실시한 결과이다. 경로분석은 첫째, 심리적 임파워먼트, 서비스지향성을 독립변수로, 조직성과를 종속변수로 설정하였으며, 둘째, 심리적 임파워먼트를 독립변수로, 서비스지향성을 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다.

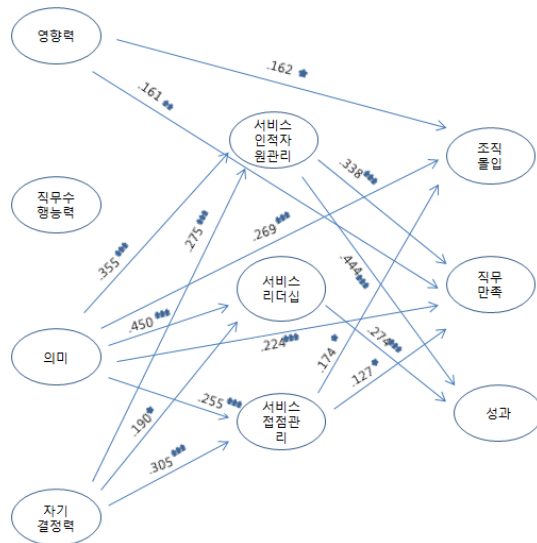
<표 9> 심리적 임파워먼트와 서비스지향성 및 조직성과에 대한 경로분석

독립변수	종속변수					
	조직성과			서비스지향성		
	조직몰입	직무만족	성과	서비스인적 자원관리	서비스 리더십	서비스 접점관리
영향력	.162 <sup>*</sup>	.161 <sup>**</sup>	.093	.093	-.026	-.070
직무수행능력	.018	.076	-.047	-.069	.040	.112
의미	.269 <sup>***</sup>	.224 <sup>***</sup>	.095	.355 <sup>***</sup>	.450 <sup>***</sup>	.255 <sup>***</sup>
자기결정력	-.061	-.010	.004	.275 <sup>***</sup>	.190 <sup>*</sup>	.305 <sup>***</sup>

서비스인적자원관리	.153	.338***	.444***	-	-	-
서비스리더십	.066	.096	.274***	-	-	-
서비스접점관리	.174*	.127*	-.033	-	-	-
R2	.361	.597	.535	.319	.328	.256

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

<표 9>에 의하면 영향력( $\beta = .162$ ), 의미( $\beta = .269$ )와 서비스접점관리( $\beta = .174$ )는 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 영향력( $\beta = .161$ ), 의미( $\beta = .224$ )서비스인적자원관리( $\beta = .338$ )와 서비스접점관리( $\beta = .127$ )는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스인적자원관리( $\beta = .444$ )와 서비스리더십( $\beta = .274$ )는 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경로분석에 투입된 독립변인은 조직몰입 36.1%, 직무만족 59.7%, 성과 53.5%의 설명력을 보이고 있다. 그리고 의미( $\beta = .355$ )와 자기결정력( $\beta = .275$ )은 서비스 인적자원관리에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 의미( $\beta = .450$ )와 자기결정력( $\beta = .190$ )은 서비스리더십에 영향은 미치는 것으로 나타났다. 또한 의미( $\beta = .255$ )와 자기결정력( $\beta = .305$ )은 서비스접점관리에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경로분석에 투입된 독립변인은 서비스인적자원관리 31.9%, 서비스리더십 32.8%, 서비스접점관리 25.6%의 설명력을 보이고 있다.



<그림 1> 심리적 임파워먼트와 서비스지향성 및 조직성과에 대한 경로모형



<그림 1>은 <표 9>의 결과를 경로모형으로 도식화한 것이다. <그림 1>에 제시된 바와 같이 시큐리티 요원의 영향력과 의미는 조직몰입과 직무만족에 직접적인 영향을 미치고, 의미와 자기결정력은 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리를 통하여 조직몰입, 직무만족, 성과에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리는 의미와 자기결정력 그리고 조직몰입, 직무만족, 성과를 매개하는 중요한 변인이라 할 수 있다.

## V. 논의 및 결론

### 1. 논의

경호경비학 분야에서 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 서비스지향성 및 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구는 미흡한 실정이라 할 수 있다. 임파워먼트는 권한부여, 능력개발, 가능성 부여 등 다양하게 해석될 수 있는 개념으로 기존의 동기 부여 이론의 한계를 극복하고 기업의 혁신과 도약의 수단으로서 조직구성원들로 하여금 조직에 몰입하게 되어 조직의 성과를 높일 수 있다는 의미에서 그 중요성이 강조되어 왔다(Spreitzer, 1995). 서비스기업 종사자들을 대상으로 이루어진 기존의 연구들은 임파워된 종업원들에게 서비스 지향성 및 조직성과가 높게 나타나는 것으로 보고되었다(심지연, 2009; 정효선 등, 2009; 송정수, 이규용, 2008; 조성호 등, 2008).

시큐리티 산업에서 시큐리티 요원은 지속적으로 일선 현장에서 소비자들에게 직접적으로 다양한 서비스를 제공하기 때문에 조직의 핵심주체라 할 수 있다. 그러나 아직까지 대부분의 시큐리티 요원들의 직무환경은 1일 3교대 또는 2일 2교대를 원칙으로 하며 상황에 따라서는 장기간의 외근을 하거나 휴일에도 근무를 할 때가 있으며, 일반 서비스 종사자들과는 달리 고객의 생명과 재산을 보호하고 범죄를 예방하는 특수한 업무로 인하여 심리적 임파워먼트가 서비스지향성 및 조직성과에 크게 영향을 미칠 것으로 예상된다.

이러한 측면에서 이 연구는 시큐리티 요원을 대상으로 심리적 임파워먼트와 서비스지향성, 조직성과 간에 인과관계를 분석하여 통계적으로 의미 있는 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

첫째, 심리적 임파워먼트가 서비스지향성에 미치는 영향을 분석한 결과 의미성과 자기결정력이 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 시큐리티 요원들이 자신의 업무에 대한 보람, 중요도와 같은 보다 개인적인 의미의 경험, 업무에 대한 자기결정권이 종업원 훈련과 서비스 제공에 대한 적절한 보상, 서비스관리자 리더십과 서비스비전, 고객초점과 종업원의 권한 및 협력에 긍정적인 관계가 있다는 사실을 알 수 있다. 시큐리티 요원은 고객의 생명 및 신체에 대한 위해와 재산의 침해 등을 경계하고 방지하는 업무의 성격상 긴장감을 가지고 근무를 하기 때문에 다른 일반 사무직원들의 일반적인 근무 환경과는 직무자체의 특성에 많은 차이를 나타낸다(박영진, 2009: 627). 그리하여 시큐리티 기업의 관리자들은 직원들에게 심리적 임파워먼트를 강조하고 교육하는 것에 그치지 않고, 관리자들이 직원들에 대한 개인차원의 이해를 통해 직원들의 가치관이 무엇인지를 파악하고 이에 따른 적절한 업무를 재구성하는 노력이 필요하다.

둘째, 심리적 임파워먼트가 조직성과에 미치는 영향을 분석한 결과 영향력이 조직몰입, 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 의미성이 조직몰입, 직무만족, 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 시큐리티 요원들이 직무에 대한 책임감과 함께 스스로의 선택과 노력으로 기대에 부합 할 수 있는 결과를 이끌어 낼 수 있다는 신념과 개인적인 접점의 의미가 조직몰입, 직무만족, 성과향상에 영향을 미치는 있음을 의미한다. 본 연구의 결과는 임파워먼트와 조직성과 간의 관계를 검증한 김계수(2000), Laschinger, Finegan & Shamian(2001), 박재산(2002), 김현채(2009)의 연구결과에 의해 지지되고 있다. 특히 김현채(2008: 131-132)의 연구에 의하면 심리적 임파워먼트의 하위변인인 영향력, 의미가 조직성과에 큰 영향력을 준다는 것은 종업원 자신이 자기 업무에 대해 의미를 부여하고 조직과 일이 동일시되는 심리적인 인지로 영향력이 형성되어 조직성과에 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 시큐리티 기업의 조직문화는 일반기업에 비해 상사와 동료관계가 더욱 엄격한 조직문화를 갖고 있으며, 직업에 대한 사회적 편견, 저임금과 많은 이직을 등으로 기업의 계획 및 목표를 달성하는데 어려움이 따른다. 그리하여 시큐리티 요원들의 개인차원의 가치관과 스스로 하고 있는 업무에 대하여 만족감을 느낄 때 추가적인 노력의 정도를 넘어 헌신적인 에너지를 발산하게 함으로써 높은 조직성과를 기대할 수 있다는 것을 관리자들은 인지해야 할 것이다.

셋째, 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향을 분석한 결과 서비스지향성의 하

위변인 대부분 조직성과의 하위변인에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 서비스지향성이 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다고 보고한 조우정(2007), 조주은, 송성인(2005), 안운석, 최동춘(2005)의 연구결과에 의해 지지되고 있다. Sigauw, Brown & Widing II(1994)의 연구에서도 서비스지향성이 높을수록 직원들의 사기, 직무만족, 조직몰입 등과 같은 직원만족에 영향을 주어 사업성과를 향상시킨다고 하였으며 Mathieu & Zajac(1990)은 구성원이 서비스 지향적 분위기를 인식하고 수용하기 위해서는 자신의 직무에 대한 만족과 조직에 대한 가치를 인식하고 소속감을 느끼는 조직몰입이 이루어져야 한다고 보고하였다.

시큐리티 요원의 직무만족을 높이기 위해서는 서비스의 사후점검을 실시하여, 고객 불평처리와 문제 해결시스템을 구축해야 할 것이다. 그리고 서비스 향상프로그램을 통하여 서비스능력을 강화하고 높은 수준의 서비스 품질을 지향해야 하며 좋은 서비스와 나쁜 서비스가 무엇인지 알 수 있는 명확한 서비스 품질의 개발과 서비스 성과를 측정할 수 있는 기준을 만들어야 할 것이다. 또한 서비스 지향성 프로그램을 개발하고 발전시켜 인력관리 시스템을 가동함으로써 종사자의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치게 한다면 직무에 만족한 직원들이 고객들에게 수준 높은 서비스를 제공할 것이다(노동연, 이관호, 2009: 182).

넷째, 시큐리티요원의 심리적 임파워먼트와 서비스지향성, 조직성과에 대한 인과관계를 분석한 결과 심리적 임파워먼트는 조직성과에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 서비스지향성을 통하여 조직성과에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리는 심리적 임파워먼트와 조직성과 간의 관계를 매개하는 중요한 변수임을 알 수 있다. 이러한 사실을 미루어 볼 때 시큐리티 업체의 서비스지향성 및 조직성과를 높이기 위해서는 직원 개개인에게 제공되는 어떤 다른 경영전략보다 임파워먼트를 통해서 조직의 성과를 높이는 방법이 효과적이라는 시사점을 제공해 준다. 시큐리티 업체도 서비스를 중요시하는 기업이므로 조직구성원에게 서비스지향성을 제고하는데 있어서 의사결정절차에 따른 공정성이나 성과에 따른 공정한 배분에 앞서 관리자와 직원 간에 업무에 대한 공감대 형성이 선행되어야 할 것으로 사료된다. 상하 간에 공감대가 형성되면 종업원들의 자율성이 제고되고 교육훈련을 통하여 업무에 대한 의미성을 인지시키려는 노력이 수반되어야 할 것이다. 이러한 자율성제고와 업무에 대한 의미성 인지와 같은 노력은 종업원 스스로 업무의 중요성을 인식하고, 각자의 업무와 서비스가 고객

에게 미치는 효과를 인식하여 책임감을 느끼게 된다. 따라서 다양한 고객들의 요구에 대하여 적극적이고 능동적으로 대응하여, 결과적으로 서비스지향성 및 조직성과는 향상될 것이다.

## 2. 결론

이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 이 연구에서는 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 심리적 임파워먼트는 서비스지향성에 영향을 미친다. 즉 의미성과 자기결정성이 높을수록 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리의 수준이 높아진다.

둘째, 심리적 임파워먼트는 조직성과에 영향을 미친다. 즉 영향력과 의미성이 높을수록 조직몰입, 직무만족, 성과의 수준이 높아진다.

셋째, 서비스지향성은 조직성과에 영향을 미친다. 즉, 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리가 증가할수록 조직몰입, 직무만족, 성과의 수준이 높아진다.

넷째, 심리적 임파워먼트는 조직성과에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리를 통하여 간접적인 영향을 미치고 있다.

본 연구의 결과에 비추어 연구를 수행하는 과정에서 나타난 문제점과 후속연구를 위해 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 서비스지향성 및 조직성과를 중심으로 연구되었지만 후속연구에서는 임파워먼트와 관련된 다양한 변인을 적용한 연구가 진행되어야 할 것이다.

둘째, 다양한 분야의 시큐리티 종사자들을 대상으로 연구를 수행했어야 함에도 불구하고 대부분 시설경비업에 근무하는 종사자들을 대상으로 조사를 실시한 점과 천안과 아산이라는 지역적인 한계를 지닌다. 그리하여 후속 연구에서는 전국적으로 조사대상을 확대하여 연구가 진행되어야 할 것이다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 강경수 (2010). 시큐리티 종사자의 윤리의식 수준에 따른 직무태도 및 서비스 품질과의 관계. 용인대학교 대학원 박사학위논문
- 강재연 (2009). 다면평가제도가 공기업 조직성장에 미치는 영향. 호서대학교 벤처전문대학원 박사학위논문
- 곽대경, 한승욱 (2010). 선진 시큐리티 테크놀로지 활용방안. *한국경찰학회보*, 12(2), 35-63.
- 김경식, 박영만, 김찬선, 전용태 (2009). 시큐리티 요원의 여가스포츠 활동과 직무스트레스, 사회적지지 및 주관적 안녕과의 관계. *한국체육학회지*, 48(5), 265-275.
- 김계수 (2000). 서비스업에서의 임파워먼트가 서비스품질성장에 미치는 영향에 관한 연구. *품질혁신*, 1(1), 98-107.
- 김맹진, 서진우 (2010). 커피전문점 종사원의 서비스 지향성과 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성간의 다차원 관계. *관광연구* 25(4), 297-315.
- 김현재 (2008). 사회적 기업 근로자의 임파워먼트가 조직성장에 미치는 영향에 관한 연구. 대전대학교 대학원 박사학위논문
- 노동연, 이관호 (2009). 골프장의 시장지향성과 서비스지향성, 조직유효성의 인과관계. *한국체육학회지*, 48(1), 175-184.
- 박성연 (2000). 종업원의 직무만족과 조직의 서비스지향성이 종업원의 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구. *한국 마케팅 저널*, 2(1), 99-117.
- 박영진 (2009). 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. *한국코텐츠학회지*, 7(1), 626-632.
- 박원우 (1997). 임파워먼트: 개념정립 및 실천방법 모색. *경영학 연구*, 26(1), 115-138.
- 박재산 (2002). 경인지역 대학병원 행정지원이 인지하는 임파워먼트 정도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *한국병원경영학회지*, 7(1), 1-18.
- 송정수, 이규용 (2008). 상사신뢰와 심리적 임파워먼트가 조직몰입, 서비스 품질 및 경영성장에 미치는 영향. *한국 서비스 경영학회지*, 9(4), 35-60.
- 심지연 (2009). 항공사 객실승무원이 지각한 심리적 임파워먼트가 서비스지향성에 미치는 영향. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문
- 안운석, 최동춘 (2005). 의료기관의 서비스지향성에 관한 연구. *서비스경영학회지*, 6(2),

39-61.

- 오석태 (2007). 호텔 조리사 조직의 임파워먼트 인식정도의 직무만족, 조직몰입, 경영성과와 의상관관계 연구. *The Korea Journal fo Culinary Research*. 13(1), 11-23.
- 오종철, 양태식 (2010). 창의적 리더십이 심리적 임파워먼트와 직무만족 및 구성원의 혁신행동에 미치는 영향. *한국기업경영학회 기업경영연구*. 17(4), 131-148.
- 이정란, 이경국 (2006). 항공사 종사원의 심리적 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입과 친사회적 행동에 미치는 영향. *호텔관광연구*. 8(3), 147-161.
- 정효선, 한천수, 윤혜연 (2009). 특급 호텔 조리사의 심리적 임파워먼트가 직무스트레스, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. *호텔경영학연구*. 18(4), 287-305.
- 조성일 (2010). **공공 체육시설관리 조직문화 및 조직환경이 서비스지향성과 고객지향성에 미치는 영향**. 건국대학교 대학원 박사학위논문
- 조성호, 김영태, 김광수, 이원봉 (2008). 패밀리 레스토랑 조직구성원의 심리적 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. *한국조리학회지*. 14(3), 23-237.
- 조승현, 나재관, 이용식 (2007). 중등학교의 조직분위기가 체육교사의 임파워먼트, 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향. *체육과학연구*. 18(3), 74-83.
- 조우정 (2007). 피트니스클럽의 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향. *한국사회체육학회지*. 29, 233-246.
- 조주은, 송성인 (2005). 항공사 서비스접점 직원의 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향. *한국관광레저학회*. 17(3), 361-378.
- 최상미, 최재성 (2006). 사회복지조직의 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향. *연세대학교 사회과학연구소 사회과학논집*. 99-124.
- 황윤용, 정진철 (2005). 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향력에 대한 직무몰입의 조절역할. *산업경제연구*. 18(4), 1541-1564.

## 2. 국외문헌

- Babin, B. & Boller, J. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of retailing*. 72(1), 57-75.
- Geralis, M. & Terrziowski, M. (2003). A Quantitative Analysis of the Relationship Between Empowerment Practices and Service Outcome, *Total Quality Management*, 14(1), 45-62.
- Homburg, C., Hoyer, W. D. & Fassnacht, M. (2002). Service orientation of a retailer's business strategy: Dimensions, Antecedents and performance outcomes. *Journal of Marketing*. 66(4), 86-101.

- Laschinger, H.K. S., Finegan, J. & Shamian, J. (2001). The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses work satisfaction and organizational commitment. *Health Care Management Review*. 26(3), 7-23.
- Lashley, C. (1995). Towards an Understanding of Employee Empowerment in Hospitality Service. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 7(1), 27-32.
- Liden, R. C., Wayne, S. J. & Sparrowe, R. T. (2000). An Examination of the Mediating Role of Psychological Empowerment on the Relation Between the Job, Interpersonal Relationships and Work Outcomes, *Journal of Applied Psychology*, 85, 407-416.
- Lynn, M. L., Lytle, R. S. & Bobek, S. (2000). Service orientation in transitional markets: Does it Matter? *European Journal of Marketing*. 34(2), 279-298.
- Mathiu, H. J. E. & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Menon, S. T. (2001). Employee Empowerment : An Integrative Psychological Approach, Applied Psychology: *An International Review*, 50(1), 153-180.
- Morgan, R. M. & Hunt, S. (1999). Relationship-based Competitive Advantage: The Role of Relationship Marketing Strategy. *Journal of Business Research*, 46, 281-290.
- Monty, L., Lytle, R. & Bobek, S. (2000). Service orientation in transactional markets. *European Journal of Marketing*. 34(3), 278-298.
- Seibert, S. E., Silver, S. R. & Randolph, W. A. (2004). Taking Empowerment to the Next Level: A Multiple-Lever Model of Empowerment, Performance and Satisfaction. *Academy of management Journal*, 47(3), 332-349.
- Siguaw, J. A., Brown, G. & Widing II, R. E. (1990). The influence of the market orientation of the market orientation of the firm on sales force behavior and attitudes. *Journal of Marketing Research*. 31(February).
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*. 38(5), 442-465.
- Wright, N. D., James, W. P. & James, W. B. (1997). Linking customer service orientation to competitive performance: Does the marketing concept really work? *Journal of marketing theory and practice*. 5(4), 38-48.

### 3. 기타

사이버경찰청, <http://www.police.go.kr>, 검색일: 2011. 5. 18.

**【Abstract】**

## **Impact of Psychological Empowerment on Service Orientation and Organizational Performance in Private Security Guards**

Kim, Eui-Young · Lee, Jong-Hwan

The purpose of this study was to examine the relationship of the psychological empowerment of security guards to their service orientation and organizational performance. The subjects in this study were 300 security guards who were selected by purposive sampling from the population that consisted of the workers in private security agencies located in the cities of Chungang and Ahsan in 2011. After a survey was conducted, the answer sheets from 271 respondents were analyzed. The statistical package SPSS WIN 18.0 was employed to make a factor analysis, reliability analysis, multiple regression analysis and path analysis. The findings of the study were as follows: First, psychological empowerment affected service orientation. Better meaning and better self-determination led to better service human resources management, better service leadership and better service encounter management. Second, psychological empowerment exerted an influence on organizational performance. Stronger impact and better meaning led to stronger organizational commitment, higher job satisfaction and better performance. Third, service orientation had an impact on organizational performance. Better service human resources management, better service leadership and better service encounter management were followed by stronger organizational commitment, better job satisfaction and higher performance. Fourth, psychological empowerment exercised a firsthand and secondhand influence on service orientation and organizational performance. Given the findings of the study, managers of security agencies should keep in mind the



unique working environments of employees, and they should empower employees to show what they can do in consideration of their changing working environments and let them assume the responsibility for their own job performance. That will encourage them to provide better service for customers, which will serve, in turn, to bolster the organizational performance.

**Key Words : Security Guard, Psychological Empowerment,  
Service Orientation, Organization Performance, Impact**