

상업스포츠센터 종사원의 개인-환경적합성, 지각된 서비스분위기, 조직동일시, 조직시민행동 및 서비스수행과의 관계

이광수(순천향대학교), 정정희*(서원대학교)

이 연구의 목적은 상업스포츠센터 종사원의 개인-환경적합성(개인-조직적합성, 개인-직무적합성)과 지각된 서비스분위기가 조직동일시, 조직시민행동 및 서비스수행과의 영향을 구조방정식모형분석을 통해 실증적으로 규명하는 것이다. 이를 위해 서울과 경기지역에 소재한 12개소의 상업스포츠센터(3종목 이상 보유 시설) 종사원 207명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 제한한 구조모형을 검증하기 위해 SPSSWIN Ver. 21.0과 AMOS 18.0을 사용하였다. 그 결과 첫째, 개인-조직적합성은 조직동일시에 긍정적인 영향을 미쳤다. 둘째, 개인-직무적합성은 조직동일시에 긍정적인 영향을 미쳤다. 셋째, 지각된 서비스분위기는 조직동일시에 긍정적인 영향을 미치지 않았다. 넷째, 조직동일시는 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치지 않았다. 다섯째, 조직동일시는 서비스수행에 긍정적인 영향을 미치지 않았다. 여섯째, 조직시민행동은 서비스수행에 긍정적인 영향을 미쳤다.

주요어: 개인-환경적합성, 지각된 서비스분위기, 조직동일시, 조직시민행동, 서비스수행

서론

상업스포츠센터의 종사원들은 고객에게 서비스를 제공하는 시간이 길며, 대부분 회원제로 운영되는 특수한 상황으로 인해 동일한 고객들에게 지속적으로 서비스를 제공하기 때문에 종사원의 서비스접점에서의 역할이 매우 중요하다고 할 수 있다. 하지만 내부적으로 만족하지 못한 종사원은 고객을 만족시킬 수 없고, 이러한 종사원의 불만족은 고객에게 제공되는 서비스의 질적 측면에 직접적으로 부정적인 영향을 미치고 있다(신혜숙, 2000). 특히 스포츠센터는 타 산업에 비해 인적의존도가 높은 산업으로 치열한 시장 환경에 대응하기 위해서는 운동기구 및 시설, 새로운 프로그램은 물론이고 종사원의 태도 및 친절함으로부터 제공받게 되는 기능적 품질(Gronroos, 1984) 등 이러한 행동을 유발시키는 종사원, 조직 그리고 직무 등의 업무환경이 매우 중요하다. 즉 종사원 개인이

가지고 있는 특성과 조직 고유의 특성 간에 조화, 그리고 종사원과 직위가 가지는 고유한 특성 간에 적합성을 찾기 위한 개인-환경적합성(person-environment fit)에 대한 연구가 필요하다.

개인-환경적합성은 인간의 행동이 개인과 환경 간의 끊임없는 상호작용에 의해 유발되며, 개인과 조직, 개인과 직위가 적합할수록 조직의 성과는 높아진다고 밝히고 있다(Kristof-Brown et al., 2005). 개인-환경 일치 이론은 무엇을 환경으로 보느냐에 따라 세부적인 대상으로 구분이 가능하다(Dawis, 1992). 즉 환경을 조직, 직무, 상사 그리고 동료 등으로 세분화할 수 있다. 이 연구에서는 상대적으로 개념이 명확하고 선행연구에서 자주 다루어진 개인-조직적합성과 개인-직무적합성을 다루고자 한다. 개인과 환경의 상호작용에 기초한 적합성 모형에서 개인-조직적합성과 개인-직무적합성이 가장 예측력이 높은 준거로 알려져 있다(양병화, 2014).

개인-조직적합성(person-organization fit)은 개인의 가치와 조직의 가치사이의 일치성이며(Chatman, 1991), 조직이 추구하는 가치, 문화, 목표와의 일치성 등이 포함된다. 또한 개인과 조직 중 적어도 어느 한쪽

논문 투고일: 2014. 08. 18.

논문 수정일: 2014. 11. 19.

게재 확정일: 2014. 11. 21.

* 저자 연락처: 정정희(jjhee4288@daum.net).

* 본 연구는 순천향대학교 학술연구비 지원으로 수행하였음.

이 상대가 필요로 하는 것을 제공하거나, 유사한 기본적인 특성을 공유할 때 발생한다(Kristof, 1996). 또한 개인-직무적합성(person-job fit)은 개인과 직무간의 상호 유기적인 조화관계를 의미하는 것으로 종사원의 지식, 기능 그리고 능력이 직무가 요구하는 것과의 일치를 의미하며, 개인의 능력과 직무가 요구하는 특성간의 적합이나 개인의 요구와 직무가 제공하는 내적인 보상과 외적인 보상간의 조화로 정의된다(Kristof-Brown, 2000). 즉 직무의 이행에서 맡은 바 역할의 수행 정도와 관련되어 있으며, 종사원에게 있어서 직무와의 적합 정도는 종사원의 태도와 조직 성과에 영향을 미친다고 보고되고 있다(Caldwell & O'Reilly, 1990). 개인-환경적합성은 산업 조직분야 및 인사관리분야에서 중요하게 다루어진 개념이지만(Edwards, 1999), 조직동일시와의 관계를 실증적으로 검증한 연구는 찾아보기 어렵다. 이는 조직동일시가 조직의 가치와 목표를 개인의 가치와 목표로 동일시하여 조직의 목표를 함께 공유한다는 조직과 개인의 관련성을 설명한다(Pratt, 1998)는 점에서 상업스포츠센터 조직 내 종사원들의 개인-환경적합성과 조직동일시와의 관계에 대한 연구는 의미 있을 것이다.

한편 지각된 서비스분위기(perceived service climate)는 종사원의 고품질 서비스 제공에 대해 조직이 지원하고 보상하는 제도와 절차에 대한 종사원의 인식을 의미한다(Rhodes & Eisenberger, 2002). 즉 지각된 서비스분위기가 구성원의 조직에 대한 업무적 기여와 조직의 구성원에 대한 보상이라는 상호교환 작용을 나타낸다는 점에서 사회교환이론에 근거(Katz & Kahn, 1978)하는 반면, 조직동일시(organizational identification)는 구성원이 조직의 가치를 내재화하여 자아정체성을 강화한다는 사회정체성 이론의 지지를 받는다(이홍재 등, 2012). 이는 조직이 종사원의 기여를 인정해주고 복지에 대해 관심을 갖는다면 종사원은 이에 긍정적으로 반응하여 조직에 대한 동일시는 강화될 것이다. 즉 지각된 서비스분위기는 종사원의 서비스품질에 대한 조직의 보상이 종사원 개인의 가치와 조직 내에서의 지위를 재확인시켜줌으로써 자아의식 강화와 조직동일시를 일으키는 원인을 제공한다는 것이다(이홍재 등, 2012). 따라서 지각된 서비스분위기는 고객접촉 종사원들에게 고품질의 서비스를 제공하도록 동기를 유발시켜서 종사원의 조직동일시를 높일 수 있으며, 결국은 조직의 성과를 높일 수 있다.

Pecci & Rosenthal(2001)은 종업원의 서비스분위기 지각을 향상시킴으로써 고객지향적 태도와 같은 조직의 친사회적 성향을 높여왔고, 서비스분위기를 서비스 중심의 행동이나 경제적 성과와 연결시키려는 노력이 소매금융 산업(Loveman, 1998)과 가정용품 소매업체(Pritchard & Silvestro, 2005)에서 추진되어 왔다. 이처럼 서비스분위기의 관리적 중요성을 증명하면서, 기업 수준에서 서비스분위기는 기업의 재무적 시장성장과 긍정적인 영향을 미치는 중요한 요인이라 할 수 있다(Schneider et al., 2009), 따라서 종사원이 느끼고 경험하는 조직분위기는 고객에게 직접적으로 전달되며, 나아가 서비스성과에 가장 중요한 요인이 될 것이다(Heskett et al., 1994). 특히 이 연구에서 스포츠센터 종사원의 지각된 서비스분위기가 조직동일시와의 관계를 살펴보는 것은 조직동일시가 조직구성원의 조직 내 행동을 이해하는데 중요한 변인으로 인식되어 왔기 때문이다(Johnson et al., 1999).

조직동일시는 조직구성원의 조직에 대한 소속감과 조직에 대한 의미부여, 조직과 자신과의 관련성 설정, 조직효율성 추구 등 조직 전반에 걸쳐 영향을 미치며, 개인의 조직행동을 결정하는 중요한 요소이다(Smidts et al., 2001). 기존의 조직동일시 연구는 직무 내 행동(in-role behavior) 혹은 직무행동에 영향을 주는 내용에만 초점을 맞추었지만, 조직의 유효성을 제고하는 측면에서 직무 내 행동뿐만 아니라 직무 외 행동(extra-role behavior)에 대한 중요성이 강조되면서 공식적인 직무 행동 외에 비공식적인 직무 외적인 행동으로 조직구성원의 자발적인 행동(Organ, 1988)인 조직시민행동에 대한 연구가 수행되었다.

조직시민행동(organizational citizenship behavior)은 조직차원에서 적절한 보상은 없지만 자신이 소속된 조직의 발전을 위해 자발적으로 수행하는 구성원들의 지원행동으로 조직성과를 달성하기 위해 매우 중요하게 다루어야 할 개념이다(권보경과 윤수걸, 2007). 이러한 조직시민행동은 조직의 관점에서 조직과 하나가 되어 조직의 성공과 실패를 자신의 것으로 지각하는 조직동일시가 높게 형성될 때 더욱 높아질 것이다. 이는 선행연구에서도 조직동일시가 구성원의 조직시민행동으로 나타날 수 있다고 밝히고 있다(Cole & Bruch, 2006; Dukerich et al., 2002; Riketta, 2005). 이처럼 조직동일시와 조직시민행동은 구성원들의 행동을 유도할

수 있다. 또한 서비스제공자와 고객의 접촉 빈도가 높은 스포츠센터에서는 종사원의 스포츠센터에 대한 감정적인 애착이 잘 드러나기 때문에 조직과 자신을 하나로 인식할 경우 서비스접점에서 종사원이 고객에게 제공하는 서비스수행은 높아질 것으로 기대할 수 있다.

따라서 이 연구의 목적은 스포츠센터 종사원의 개인-환경적합성(개인-조직적합성, 개인-직무적합성)과 지각된 서비스분위기가 조직동일시, 조직시민행동 및 서비스수행과의 관계를 구조방정식모형분석을 통해 실증적으로 규명하는 것이며, 이러한 결과로 스포츠센터의 효과적인 인적자원관리와 서비스분위기 강화 등의 내부마케팅 전략수립에 관한 시사점과 더불어 조직행동 연구에 기초적인 자료를 제공하고자 한다.

연구기설의 이론적 근거

개인-환경적합성과 조직동일시와의 관계

개인-환경적합성은 다양한 조직구성원들의 행동과 조직의 성과를 설명해 주는 개념으로 인간의 행동은 개인과 환경특성이 결합되어 나타난다는 Lewin(1935)의 장이론(field theory)에 기초하고 있지만, 개인-환경적합성에 대한 일치된 개념은 없다(강영순, 2012). 조직내 개인-환경적합성에 관한 연구들은 개인-조직, 개인-직무, 개인-직업, 개인-그룹, 개인-개인, 개인-상사, 개인-동료 등의 구성요소로 접근하고 있으며(Kristof-Brown et al., 2005), 이 연구에서는 스포츠센터 종사원의 개인-환경적합성의 하위요인으로 개인-조직적합성과 개인-직무적합성으로 구성하였다. 개인-직무적합성은 개인의 가치와 조직의 가치사이의 일치성을 의미하며(Chatman, 1991), 개인과 조직 중 적어도 어느 한 쪽이 상대가 필요로 하는 것을 제공하거나 유사한 기본적인 특성을 공유할 때 발생한다(Kristof, 1996). 또한 개인-직무적합성은 한 개인의 특정 직무가 요구하는 것을 수용할 수 있는 능력이나 개인의 욕구를 충족시킬 수 있는 직무간의 적합성을 의미한다(Edwards, 1991). 이러한 개인-환경적합성은 다양한 결과변인들과 관련이 있는 것으로 보고되고 있다. 특히 사회정체성이론은 자신과 유사한 규범을 가지고 있거나 동등한 지위를 가지고 있다고 지각하는 집단에 대해 집단응집력, 내집단 편애 현상이 나타나고 그 결과로 집단에 긍정적인 태도와 행동이 형성된다(김금미와 안상수, 2008). 따라서 사회

정체성이론의 관점에서 개인-환경적합성에 대한 지각은 개인의 조직에 대한 애착을 증대시켜 조직동일시에 긍정적으로 영향을 미칠 것으로 기대할 수 있다. 즉 O'Reilly & Chatman(1986)의 연구에서 개인의 특성은 조직 환경에 준수할 경우, 개인-환경적합성이 높아지며, 이러한 유사성에 의한 일체감을 지각할수록 조직에 남으려는 의향은 높아진다. 이와 관련해서 Edwards(1999)는 개인-환경적합성과 관련된 요인들이 조직동일시에 주요 선행변수임을 확인하였고, 오희균과 정규엽(2013)은 뷰티크 호텔 종사원의 개인-조직적합성 인지수준이 높을수록 조직동일시는 증가하며, 클래식 호텔 조사원의 개인-상사적합성 지각 정도가 높아짐에 따라 조직동일시가 증가한다고 하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 상업스포츠센터 종사원의 개인-조직적합성과 개인-직무적합성을 높게 지각할수록 조직동일시는 높게 형성될 것으로 기대할 수 있을 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 개인-조직적합성은 조직동일시에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2: 개인-직무적합성은 조직동일시에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

지각된 서비스분위기와 조직동일시와의 관계

지각된 서비스분위기는 구성원의 조직에 대한 업무적 기여와 조직의 구성원에 대한 보상이라는 상호작용을 의미한다(이홍재 등., 2012). 지각된 서비스 분위기는 고품질 서비스를 제공하기 위해 조직이 종사원을 지원하고 보상하는 다양한 경영방침, 과정, 그리고 실행에 대해 종사원들이 공통적으로 갖는 지각으로 조직차원에서 실행하는 서비스 지향적인 인적자원관리에 대한 종사원들의 반응이라 할 수 있다(정연승 등, 2012). 따라서 서비스분위기가 강한 조직일수록 종사원의 책임감과 긍정적 상호호혜 의식이 증가하고(Rhoades & Eisenberger, 2002), 조직의 일원이라는 자부심과 자아존중감도 증가시킨다고 보고되고 있다(Ashforth & Mael, 1989). 또한 이홍재 등(2012)은 지각된 서비스분위기가 조직동일시에 긍정적인 영향을 미친다고 실증적으로 검증하였다. 이처럼 지각된 서비스분위기는 서비스를 제공하는 종사원의 행동과 그에 따른 고객관련 서비스수행을 도출하는데 의미 있는 요인이 된다(Luria & Yagil, 2008).

따라서 이 연구에서는 스포츠센터의 서비스제공에 대한 보상을 인식하고 이에 대한 업무적 기여를 하는 서비스분 위기가 강화될수록 종사원들은 조직에 강한 동일시가 형성될 것으로 기대하며 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3: 지각된 서비스분위기는 조직동일시에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

조직동일시와 조직시민행동과의 관계

조직동일시는 조직과의 유대감을 형성하는 감정적 요인, 조직을 위하는 종사원의 태도와 행위 그리고 조직의 일원으로서 지각하는 인지적 요인이 결합된 개념이다(Ashforth et al., 2008). 이처럼 서비스 교환관계에 있어서 일선 종사원은 서비스접점에서 고객들을 접촉하면서 많은 감정노동을 경험하게 되는데 이때, 조직동일시가 높은 종사원들은 조직의 입장에서 역할 내 행동을 초월하는 후원적이고 희생적인 태도를 촉진한다(Mael & Ashforth, 1992). 즉 종사원의 역할 이외의 추가적인 행동이나 친사회적 행동을 조직시민행동으로 설명할 수 있는데 조직동일시는 구성원들의 이러한 행동을 유도할 수 있다.

선행연구에서도 조직동일시가 구성원의 조직시민행동으로 나타날 수 있고(Cole & Bruch, 2006), 조직동일시가 구성원들의 협조적 행동을 강화한다고 보고되고 있다(Dukerich et al., 2002). Tidwell(2005)은 자원봉사자들이 조직과 자신을 동일시할 때, 친사회적 행동을 강화한다고 하였고, 김상덕(2011)은 프랜차이즈 가맹점의 조직동일시는 가맹점의 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행연구들을 바탕으로 스포츠센터 종사원들의 조직동일시가 형성되면 조직시민행동도 강화될 것으로 기대할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4: 조직동일시는 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

조직동일시와 서비스수행과의 관계

조직동일시는 조직의 장점과 단점 혹은 성공과 실패를 함께 공유함으로써 조직과 자신을 하나의 공동운명체로 지각하는 심리적 상태를 의미한다(Mael & Ashforth, 1992). 즉 자신이 속한 조직의 사회적 가치에 대해서 타 조직과 비교 및 평가하여 가치를 인식하게 되면 조직

에 대한 소속감과 일체감이 향상되어 궁극적으로 조직에 협조적인 행동을 하게 된다(오희균과 정규엽, 2013). 이는 조직동일시가 형성되면 구성원의 직무수행방식이 능동적으로 변화될 것으로 예측할 수 있다. 선행연구에서도 조직동일시가 개인적무수행이나 집단적무수행에 직접적인 영향을 미친다는 연구(Lee, 1971; Long, 1978)가 보고되었고, 동일시가 형성되면 조직구성원들은 조직이 추구하는 목표와 요구에 부응하여 조직의 목표를 달성하기 위해 참여하며(Ashforth & Mael, 1989; Hogg & Abrams, 1988; Turner, 1985), 조직을 위한 봉사과 헌신적 지원활동에 참여한다고 제시하고 있다(Ashforth & Mael, 1989). 조직동일시와 서비스수행에 직접적인 영향에 관한 연구는 아직 미흡하지만, 이홍재 등(2012)은 호텔종사자의 조직동일시 수준이 높을수록 서비스수행에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이는 서비스제공자와 고객의 접촉이 높은 스포츠센터에서는 종사원의 스포츠센터에 대한 감정적 애착이 잘 드러날 경우 종사원은 고객을 응대하며 서비스하고 고객을 돕는 서비스수행이 높아질 것으로 기대할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H5: 조직동일시는 서비스수행에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

조직시민행동과 서비스수행과의 관계

조직은 협력적 노력의 결합체이고 협력적인 조직을 위해서는 자발적인 구성원들의 의지가 필요하기 때문에 조직의 성과를 달성하기 위해서는 조직시민행동이 매우 중요하다(김상덕, 2011). 종사원의 조직시민행동은 역할 이외 행동에 해당되는 자신의 직무에서 공식적으로 요구되지 않는 역할을 자발적으로 수행하는 것이다(Tsaur & Lin, 2004). 즉 조직의 정책이나 직무를 넘어서는 직무관련 행동으로 동료를 도와주고, 특별 작업 활동에 자원하며, 동료와 고객을 특별하게 배려하고, 시간을 엄수하며, 문제가 생길 때 활발하게 제안하는 행동을 의미한다(Meyer & Allen, 1997). 한편 서비스수행은 조직이 구성원에게 역할 내에서 수행하기를 요구하는 행동으로 역할외적으로 요구되는 행동과 구별되며, 구성원들이 자신에게 공식적으로 요구되는 직무를 성공적으로 수행해나가고 있는 정도를 의미한다(이전창 등., 2009). 따라서 조직 전체에 도움이 되는 자발적인 역할 외 행동인 조직

시민행동은 다양한 방식으로 조직 내 효과적인 기능과 수행능력을 증가시키므로(Coyle-Shapiro et al., 2004) 서비스수행에 긍정적으로 작용할 것이다. 실제로 호텔, 레스토랑을 포함한 서비스 기업을 대상으로 한 연구에서 종사원의 조직시민행동이 직무수행에 긍정적인 영향을 미친다고 보고되고 있으며(Bienstoc et al., 2003; Chien & Hung, 2008; Chiang & Hsieh, 2012), 이홍재 등(2012)도 특급호텔 종사원의 조직시민행동이 서비스수행에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행연구 결과를 바탕으로 스포츠센터 종사원의 조직시민행동이 높을수록 서비스수행이 높게 형성될 것으로 기대할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H6: 조직시민행동은 서비스수행에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

이상의 내용을 그림으로 도식화하면 <그림 1>과 같다.

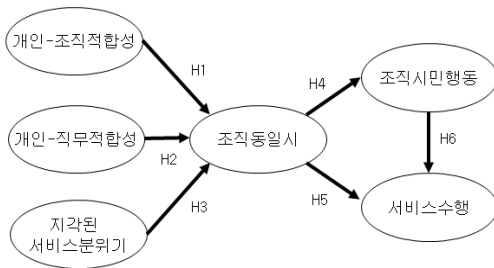


그림 1. 연구모형

연구방법

표본 및 자료수집

이 연구는 서울과 경기지역에 소재한 12개소의 상업 스포츠센터(헬스, 수영, 골프, 스쿼시, 요가, 댄스 등 3개 종목 이상 보유한 시설) 종사원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 조사를 허락한 스포츠센터에 조사원 2명이 직접 방문하여 1:1대인면접방식으로 종사원에게 조사의 목적과 내용을 설명한 후 실시하였으며, 설문지 작성은 자기기입법을 통해 작성하도록 하였다. 조사기간은 2014년 5월2일~5월31일까지 실시하였고 207부의 설문지가 모두 유효하여 최종 통계분석에 이용되었다. 조사대상의 자세한 내용은 <표 1>과 같다.

표 1. 조사대상의 특성

특성	내용	인원(명)	빈도(%)
성별	남자	133	68.2
	여자	62	31.8
연령	20대	81	39.1
	30대	75	36.2
	40대	43	20.8
	50대	8	3.9
평균연령		33.3세	
근무년수	1년 미만	45	21.7
	1~3년 미만	83	40.1
	3~5년 미만	44	21.3
	5~7년 미만	22	10.6
	7~10년 미만	10	4.8
	10년 이상	3	1.4

구성개념의 조작적 정의 및 측정

이 연구에서 사용한 변수들은 관련 분야의 기존 연구에서 이미 신뢰도와 타당도가 검증된 측정도구를 사용하여 이 연구의 목적에 맞게 수정하여 사용하였으며, 자세한 설문문항은 <표 2>에 제시하였다.

개인-환경적합성은 스포츠센터 종사원의 특성과 환경의 특성이 일치하거나 유사한 정도를 의미하며, 이 연구에서는 개인-조직적합성과 개인-직무적합성으로 구성하였다. 개인-조직적합성은 스포츠센터 종사원의 특성과 스포츠센터의 가치와 목표 및 성격이 일치 또는 유사한 정도를 의미하며, 개인-직무적합성은 종사원이 스포츠센터 직무와 관련된 지식, 기술 및 능력과의 일치성을 의미한다. 이를 측정하기 위해서 Saks & Ashforth(1997)과 Ehrhart(2006) 그리고 양명화(2014)와 최명옥과 유태용(2005)이 사용한 문항을 이 연구에 맞게 수정하여 각각 5문항으로 구성하였다.

지각된 서비스분위기는 스포츠센터의 운영방침과 절차와 같은 근무환경에 대한 종사원의 인식이라 정의하고, Schneider et al.(1998) & Auh et al.(2011)의 측정항목을 바탕으로 정연승(2012)이 사용한 것을 이 연구에 맞게 수정하여 5문항으로 구성하였다.

조직동일시는 종사원이 스포츠센터를 공동 운명체로 지각하는 정도라 정의하고 Mael & Ashforth(1995)와 김원영(2002)의 연구에서 사용한 것을 이 연구에 맞게 수정하여 5문항으로 구성하였다.

조직시민행동은 스포츠센터와 동료를 위한 종사원의

자발적 행동으로 정의하고 Koys(2001)과 김동환 등 (2009)의 연구에서 사용한 문항을 이 연구에 맞게 수정하여 5문항으로 구성하였다.

서비스수행은 스포츠센터 종사원들의 서비스접점에서 회원의 필요와 욕구를 충족시키기 위한 고객 서비스 행동으로 정의하였다. 이를 측정하기 위해서 Stevens et al.(1995)의 DINESERV척도를 바탕으로 이홍재

등(2012)이 사용한 것을 이 연구에 맞게 수정하여 6문항으로 구성하였다. 또한 조사대상의 특성을 살펴보기 위해서 성별, 연령, 근무연수 등을 포함시켰다.

자료 분석

이 연구에서는 조사대상의 특성을 파악하기 위해 빈도

표 2. 확인적요인분석 및 신뢰도

요 인	구성문항	표준화 계 수	측정 오차	t-값	α 값	개 념 신뢰도	AVE
개인-조직적합성	스포츠센터가 추구하는 가치는 나의 가치와 잘 맞는다.*	-	-	-			
	스포츠센터의 운영방식은 나에게 잘 맞는다.	.493	.350	-			
	스포츠센터의 경영철학은 나의 평소 생각과 일치한다.	.485	.326	3.417	.679	.808	.526
	스포츠센터의 이미지와 나의 이미지는 잘 맞는다.	.782	.434	3.745			
개인-직무적합성	스포츠센터는 나와 잘 맞는다.	.806	.456	3.744			
	스포츠센터 직무에서 요구하는 성격과 나의 성격은 잘 맞는다.*	-	-	-			
	스포츠센터 직무는 내가 추구하는 목표를 이루기에 적합하다.	.515	.946	-			
	스포츠센터 직무는 내가 하고자 하는 직무와 일치한다.	.686	.522	8.937	.858	.832	.565
지각된 서비스분위기	스포츠센터 직무는 내와 잘 맞는다.	.937	.131	7.787			
	스포츠센터 직무는 나의 지식과 능력을 활용하기에 적합하다.	.885	.249	7.822			
	회원에게 제공한 전체적인 서비스품질 수준은 매우 우수하다.*	-	-	-			
	회원에게 매우 우수한 서비스를 제공한다.	.910	.202	-			
조직동일시	우수한 서비스 제공에 대한 인정과 일정한 보상을 받는다.	.920	.184	19.708	.918	.891	.673
	우수한 서비스 제공을 위한 필수적인 자원을 공급받고 있다.	.791	.436	14.901			
	다른 스포츠센터보다 우수한 품질의 서비스를 제공한다.	.767	.581	14.081			
	스포츠센터를 칭찬하면 내가 칭찬받는 것처럼 기분이 좋다.	.875	.241	-			
조직시민행동	스포츠센터를 비난하면 개인적으로 모욕감을 느낄 것이다.	.939	.111	18.049			
	스포츠센터의 성공이 나의 성공이라고 생각한다.*	-	-	-	.916	.903	.702
	스포츠센터에 대해 어떻게 생각하는지 많은 관심을 갖고 있다.	.773	.400	13.687			
	직장에 대해 말할 때 '우리 스포츠센터'라는 표현을 쓴다.	.759	.444	13.276			
서비스수행	나는 도움이 필요한 동료들 기꺼이 도와준다.	.731	.495	-			
	나는 업무량 및 시간을 초월하여 일한다.	.655	.607	9.921			
	나는 근무여건을 탓하지 않고 맡은 일을 한다.	.716	.526	9.040	.885	.872	.580
	나는 동료들 존중하여 그에게 피해가 없도록 행동한다.	.862	.211	11.927			
서비스수행	나는 스포츠센터의 발전을 위해 책임감을 갖고 일한다.	.850	.290	11.789			
	나는 회원에게 항상 도움을 주려고 한다.*	-	-	-			
	나는 회원에게 항상 친절하고 예의바르게 대한다.	.709	.475	-			
	나는 회원과의 약속된 시간에 정확하게 서비스를 제공한다.	.793	.489	10.596	.871	.876	.586
서비스수행	나는 회원의 요청에 즉시 응대할 수 있도록 항상 준비한다.	.849	.262	11.257			
	나는 회원의 불평사항을 성공적으로 해결하는 편이다.	.767	.373	10.262			
서비스수행	나는 회원의 불평사항을 성공적으로 해결하는 편이다.	.767	.373	10.262			
	나는 회원의 문의를 해결할 수 있는 지식과 경험을 갖추었다.	.693	.461	9.319			

$\chi^2=374.414$, $df=278$, $p=.000$, $GFI=.883$, $CFI=.970$, $TLI=.965$, $RMR=.058$, $RMSEA=.041$

*제거된 문항

분석, Cronbach's α 검사를 위해 SPSSWIN Ver. 21.0 과 그리고 판별타당성을 검증하기 위해 상관관계분석, 확인적요인분석과 구조방정식모형분석을 위해 AMOS 18.0활용하였다.

결 과

구성개념의 신뢰성 및 타당성 분석

이 연구의 구성 개념들은 1(전혀 아니다)에서 5(매우 그렇다)까지의 범위를 갖는 리커트형 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 각 변수의 신뢰성 분석을 위해 Cronbach's α 값으로 검증한 결과 모두 .7이상으로 나타나 내적 일관성이 있는 것으로 나타났다(Nunnally & Bernstein, 1994). 자세한 내용은 <표 2>와 같다.

이 연구에서는 타당성과 다항목을 이용한 각 차원들에 대한 단일차원성을 검증하기 위해서 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과 개인-조직적합성 두 개 문항의 표준화 계수가 .493과 .485로 낮게 측정되었지만, 확인적 요인 분석으로부터 얻어진 표준화계수를 이용하여 개념신뢰도와 AVE값을 계산하였을 경우 개념신뢰도가 .7이상, AVE값이 .5이상을 상회하는지(Bagozzi & Yi, 1988)를 검토한 결과, <표 2>에서 보는 것처럼 개념신뢰도는 .7을 상회하고 AVE값도 .5를 상회하고 있어 두 개의 측정문항이 개인-조직적합성의 구성개념으로 수렴타당성이 충분하다고 판단할 수 있다. 또한 Fornell & Larcker (1981)가 제안한 각 개념의 AVE값이 해당 개념과 다른 개념 간의 상관계수의 제곱 값을 초과할 때 수용할 수 있다고 하였다. 분석 결과 AVE값 중 가장 낮은 값이 .526이며, <표 3>의 상관관계분석 결과에서 가장 높은 상관

계수의 제곱값(.659²=.434)보다 커서 조건을 충족하였다. 또한 항목들의 상관계수 신뢰구간(± 2)은 1을 포함하지 않았다(Anderson & Gerbing, 1988). 이를 통해 수렴타당성과 판별타당성을 확인하였다(Bagozzi & Yi, 1991).

확인적 요인분석과정에서 적합도를 개선하기 위해 개인-조직적합성1 문항, 개인-직무적합성1 문항, 지각된 서비스분위기1 문항, 조직동일시3 문항, 서비스수행1 문항 등 5문항을 제거하고 난 뒤의 적합도는 $\chi^2=374.414$, $df=278$, $p=.000$, GFI=.883, CFI=.970, TLI=.965, RMR=.058, RMSEA=.041로 Bagozzi & Dholakia (2002)가 제시하고 있는 권고치(GFI, CFI, TLI .8~.9 이상, RMR, RMSEA .05~.08이하)를 만족시키고 있어 이 연구에서 제시된 관계모형이 현실에서 얻어진 분석 자료와 만족할 만한 수준에서 일치한다고 판단할 수 있다.

가설의 검증

가설검증을 위해 구조방정식모형분석을 이용한 결과 모형의 적합도는 <표 4>와 같이 대부분이 권고치를 넘는 수준을 보였다($\chi^2=399.276$, $df=285$, $p=.000$, GFI=.875, CFI=.965, TLI=.960, RMR=.075, RMSEA=.044). 따라서 설정한 연구가설과 모형은 전반적으로 실증자료로서 무리가 없는 것으로 판단된다.

가설검정 결과는 다음과 같다. 가설1의 '개인-조직적합성은 조직동일시에 긍정적인 영향을 미칠 것이다'는 경로계수=.320, t 값=2.896로 $p<.01$ 수준에서 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 가설2의 '개인-직무적합성은 조직동일시에 긍정적인 영향을 미칠 것이다'는 경로계수=.389, t 값=4.174로 $p<.001$ 수준에서 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 모두 채택되었

표 3. 상관관계분석 결과

요인	개인-조직적합성	개인-직무적합성	지각된 서비스분위기	조직동일시	조직시민행동	서비스수행
개인-조직적합성	1					
개인-직무적합성	.142*	1				
지각된 서비스분위기	.202**	.443**	1			
조직동일시	.248**	.358**	.254**	1		
조직시민행동	-.030	-.116	-.031	.043	1	
서비스수행	-.060	-.170*	-.129	-.072	.659**	1

*** $p<.001$

다. 이러한 결과는 스포츠센터 종사원은 자신과 조직, 그리고 직무와의 적합성을 통해 조직 내에서 긍정적인 경험을 하게 되고 그 결과 자신과 조직이 공동의 운명으로 얽혀 있다는 사회 정체성 이론을 지지하는 결과이다. 이와 관련해서 호텔 종사원의 개인-조직적합성과 개인-상사적합성의 인지수준이 높아질수록 조직동일시가 높아진다는 연구결과(오희균과 정규엽, 2013)가 뒷받침해 주고 있다. 따라서 조직은 종사원에게 스포츠센터가 추구하는 본질적인 목표와 직무에 대한 자긍심을 일으킬 수 있는 내부마케팅을 강화시킬 필요가 있다. 즉 스포츠센터 관리자는 스포츠센터와 종사원간의 양질의 교환관계가 바탕이 되는 작업 환경을 조성하도록 노력할 필요가 있다.

가설3의 '지각된 서비스분위기는 조직동일시에 긍정적인 영향을 미칠 것이다'는 경로계수=-.056, $t값=-.709$ 로 나타나 기각되었다. 일반적으로 종사원은 현재 속한 조직의 제도, 절차, 선례들을 바탕으로 판단하고 행동한다(Pierce et al., 1993). 또한 이러한 근무환경에 대한 태도와 행동은 서비스분위기에 상당한 영향을 받게 된다. 따라서 연구결과 스포츠센터 종사원들은 스포츠센터의 운영방침과 절차와 같은 근무환경에 대한 종사원의 인식, 즉 스포츠센터가 서비스품질 향상을 위해 종사원의 업무수행을 지원하고 보상한다는 인식을 낮게 인지하고 있다는 것이다. 이에 따라 스포츠센터 관리자는 종사원들의 지각된 서비스분위기에 대한 긍정적 인식을 높이기 위해서 노력하여야 한다. 즉 보상과 지원에 대한 제도와 서비스 환경을 조성한다면 서비스분위기를 수용하고 내재화할 수 있는 인식을 통해 동기유발이 촉진되어 종사원들은 자신의 역할에 대한 가치와 스포츠센터와의 믿음이 형성되어 서비스분위기에 대한 인식은 향

상될 수 있을 것이다.

가설4의 '조직동일시는 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다'는 경로계수=.028, $t값=.361$ 로 나타나 기각되었다. 이러한 결과는 백윤정과 김원선(2007)의 연구에서는 조직동일시가 조직시민행동인 충성과 도움에 모두 유의한 영향을 미치지 않는 결과와 같지만, 이 연구에서는 종사원들의 근무 연수가 3년 미만인 전체 61.8%이며, 20대가 39.1%를 차지하고 있어 사회경험과 환경적응의 부족으로 인한 조직에 대한 애정과 관심이 낮다는 이유에서 기인한 것으로 해석할 수 있다. 또한 종사원 스스로가 스포츠센터의 비전이나 특성을 공유하지 못하는 것에서 동일시가 낮게 형성된 것으로 판단된다. 조직에서 동일시가 중요한 이유는 조직에 대한 긍정적인 태도를 형성시킬 뿐만 아니라 직무에 대한 만족, 낮은 이직의도 그리고 협조적인 행동 등을 유도할 수 있기 때문이다(Dukerich et al., 2002). 이러한 조직동일시는 조직에 대한 불신이 낮아져 역할 외 자발적 행동을 높게 된다. 따라서 종사원들의 스포츠센터와의 동일시를 높이기 위해서는 스포츠센터 구성원간의 활발한 커뮤니케이션으로 감정적, 사회적 결속을 통한 일체감을 높일 수 있다면 동료와 조직에 대한 봉사와 헌신의 조직시민행동을 형성할 수 있을 것이다.

가설5의 '조직동일시는 서비스수행에 긍정적인 영향을 미칠 것이다'는 경로계수=-.081, $t값=-1.406$ 으로 나타나 기각되었다. 이러한 결과는 김원형(2002)의 연구에서 종사원의 직무수행이 종사원이 고객을 위해 취하는 서비스수행이라 할 때, 조직동일시가 직무수행에 유의한 영향을 보이지 않는다는 결과와 같다. 또한 Steers(1977)는 조직동일시와 직무수행과의 관계는 일차적 함수관계가 있는 것은 아니며, 체계적 관계가 없다고 하

표 4. 가설검증

가설	경로	표준화계수	표준오차	t값	p	채택여부
H1	개인-조직적합성→조직동일시	.320	.271	2.896	.004	채택
H2	개인-직무적합성→조직동일시	.389	.138	4.274	.000	채택
H3	지각된 서비스분위기→조직동일시	-.056	.070	-.709	.478	기각
H4	조직동일시→조직시민행동	.028	.065	.361	.718	기각
H5	조직동일시→서비스수행	-.081	.045	-1.406	.160	기각
H6	조직시민행동→서비스수행	.760	.700	8.176	.000	채택

모형적합도: $\chi^2=399.276$, $df=285$, $p=.000$, $GFI=.875$, $CFI=.965$, $TLI=.960$, $RMR=.075$, $RMSEA=.044$

*** $p<.001$

였다. 이 연구에서 조직동일시와 서비스수행간의 유의한 영향관계를 찾지 못하였지만, 서비스접점에서 고객의 필요와 욕구를 충족하기 시키기 위한 종사원의 서비스수행은 조직의 목표 달성에 중요한 요인이 된다. 따라서 스포츠센터 관리자는 서비스수행에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 조직동일시 이외의 종사원들의 직무동기, 개인 능력과 성격, 역할 지각, 직무특성 등과 같은 요인들을 파악하는 노력이 필요하다.

가설6의 '조직시민행동은 서비스수행에 긍정적인 영향을 미칠 것이다'는 경로계수 = .760, $t값 = 8.176$ 으로 나타나 채택되었다. 이러한 결과는 스포츠센터 종사원들의 조직시민행동이 조직 내 효과적인 기능과 업무수행 능력을 증가시킨다는 것이다(Coyle-Shapiro et al., 2004). 이와 관련해서 박혜정 등(2009)의 항공사 승무원의 조직시민행동 요인인 서민 의식, 스포츠맨십, 이타성, 예의성, 양심성 모두 서비스수행에 정(+)의 영향을 미친다는 결과와 이홍재 등(2012)의 특급호텔 종사원의 조직시민행동이 서비스수행에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과가 뒷받침해 주고 있다. 종사원의 서비스수행은 고객과 종사원 상호작용이며, 서비스 품질을 결정하는 핵심요소이다. 따라서 서비스수행을 강화하기 위해서 스포츠센터 관리자는 고객과 종사원 사이에 성공적인 서비스 교환이 이루어지기 위한 종사원과 종사원 그리고 종사원과 조직 간의 내부적인 교환관계가 순기능적이고 효과적으로 이루어져야 한다(Kelley & Hoffman, 1997). 즉 스포츠센터 구성원 간의 양질의 교환관계가 바탕이 되는 작업환경을 조성할 필요가 있으며, 대인적 기술 교육이나 조직시민의식에 대한 보상정책 그리고 조직 내 참여프로그램 설치 등의 스포츠센터 차원의 문화를 조성해야 할 것이다.

결 론

연구의 시사점

이 연구의 이론적 시사점과 실무적 시사점으로 나누어 볼 수 있다. 먼저 이론적 시사점은 이 연구에서는 스포츠센터 종사원이 지각하는 개인-환경적합성, 지각된 서비스분위기, 조직동일시, 조직시민행동 및 서비스수행간의 관계를 구조방정식모형분석을 하였으며, 스포츠센터의

조직적 측면보다는 종사원 개인 차원에서 접근하였다. 그 결과 조직에 대한 동일시를 형성하는데 종사원 자신과 조직의 가치와 문화가 일치하고 종사원이 가진 능력과 직무 요구에 대한 적합이 중요한 역할을 하며, 이는 최근 서비스마케팅에서 중요한 자원으로 인식되고 있는 서비스종사원에 대한 동기부여와 성과 향상을 위한 향후 연구들에 기초를 제공할 수 있다.

실무적 시사점은 스포츠센터의 개인-조직적합성과 개인-직무적합성은 조직동일시에 긍정적인 영향을 미치는 설명변수로 나타났다. 이는 스포츠센터의 조직기반 자긍심을 일으키는 내부마케팅을 강화시켜야한다는 것을 시사한다. 즉 스포츠센터가 추구하는 본질적인 목표와 스포츠센터 내부 환경을 제고하기 위한 다각적인 노력을 통해서 스포츠센터와의 공동운명체를 종사원에게 깊이 인지시킬 전략을 구축하는 데 주력을 가해야 할 것이다. 또한 업무 중 가장 많은 상호작용을 발생시키는 대상이 회원임을 고려하여 회원과의 원활한 커뮤니케이션 환경을 조성한다면 서비스수행도 제고될 것이다. 그리고 이 연구에서는 서비스종사원들이 지각하는 서비스분위기를 강화할 것을 시사한다. 종사원들이 자신들의 서비스품질이 우수하다고 인식하며 자신들이 스포츠센터로부터 관심을 받고 좋은 대우와 보상을 받고 있다고 느낀다면 종사원들의 성과는 더욱 높아질 것이다. 또한 스포츠센터 내에서 종사원의 긍정적 서비스분위기 인식과 업무 내적 업무 외적의 성과를 향상시키기 위해서는 스포츠센터에 대한 소속감과 애착을 보다 증가시킬 수 있는 대안을 모색하여야 한다. 스포츠센터간의 경쟁 심화와 시장 침체 등으로 인해 경영에 어려움을 겪고 있으나 종사원에 대한 정책적 배려와 스포츠센터에 대한 심리적 정서적 유대감을 증가시킴으로써 종사원들이 해당 조직에 대해 보다 우호적이고 긍정적 마인드를 지각할 수 있도록 관리자의 노력이 필요하다.

연구의 제한점

이 연구에서는 위와 같은 시사점에도 불구하고 몇 가지 한계를 내포하고 있다. 첫째, 이 연구에서는 경기지역의 12개소의 상업스포츠센터 종사원만을 대상으로 한 설문조사로 인하여 국내의 상업스포츠센터를 포함한 모집단을 일반화하는데 한계가 있다. 후속연구에서는 확률적 조사 설계를 통해 외적타당성을 높여야 하겠다. 둘

째, 이 연구에서는 지각된 서비스분위기에 대한 보다 포괄적인 연구 설계가 필요하다. 서비스분위기는 업종별 수준별로 그 개념의 정의와 측정이 다양하게 구분될 수 있다. 향후 지각된 서비스분위기 개념 자체에 대한 보다 심도 깊은 연구의 확장이 필요하다. 셋째, 이 연구에서는 산업스포츠센터 종사원의 성과를 종사원 입장에서만 평가하는 한계를 지니고 있다. 향후 연구에서는 고객 관점을 추가하여 확장된 연구결과로 실무적인 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 넷째, 종사원의 근무년수가 고려된 연구 설계가 필요하다. 근무년수에 따라서 다른 연구결과가 나타날 수 있다. 향후연구에서 근무년수의 조절변수효과도 검증되어야 할 것이다. 또한 종사원들은 조직 내에서도 다양한 집단의 구성원이 되며, 다양한 집단(부서, 팀)에 대해 동일시를 가질 수 있다. 스포츠센터의 경우, 관리자와 지도자의 업무가 확실히 구분이 되기 때문에 부서나 팀에는 동일시하면서 스포츠센터와는 동일시하지 않는 경우도 발생할 수 있어 연구결과에 영향을 미칠 수 있다. 따라서 이러한 논의를 토대로 조직 동일시의 확장된 개념 및 소속집단을 고려한 연구가 이루어져야 할 것이다. 다섯째, 이 연구에서는 조사대상이 남성 133명(68.2%)으로 여성 62명(31.8%)에 비해 상대적으로 많아 연구결과에 영향을 미칠 수가 있다. 후속 연구에서는 이를 고려하여 연구대상을 설정하여야 할 것이다.

참고문헌

- 강영순(2012). 개인-환경적합성과 직무수행간의 차별적 영향 관계와 일가치감의 매개효과. *인적자원관리연구*, 19(4), 75-98.
- 권보경, 윤수결(2007). 기업윤리 실천체계와 경영자의 윤리적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향 연구. *POSRI경영연구*, 7(3), 70-86.
- 김금미, 안상수(2008). 남성의 성평등 의식 예언을 위한 모형 통합: 사회정체성이론과 계획된 행동이론을 중심으로. *한국심리학회지*, 22(4), 133-155.
- 김동환, 신호철, 양인덕(2009). 조직공정성과 조직시민행동의 관계에서 조직지원인식의 매개역할에 관하여. *인사조직연구*, 17(4), 47-85.
- 김상덕(2011). 프랜차이즈 본부의 리더십이 가맹점의 조직동일시, 조직시민행동, 그리고 수익성에 미치는 영향: 조직냉소주의의 조절효과. *마케팅논집*, 19(1), 1-27.
- 김원형(2002). 조직 동일시와 조직 몰입의 선행변수와 결과 변수 간의 인과 관계 모형. *한국심리학회지*, 15(2), 88-121.
- 박혜정, 김미주, 김영미(2009). 항공사 객실팀의 조직분위기, 팀승무원의 조직몰입, 조직시민행동이 서비스수행에 미치는 영향 연구. *관광연구*, 24(5), 149-173.
- 백윤정, 김원선(2007). 조직동일시와 감정지능이 조직시민행동에 미치는 영향. *경영연구*, 22(4), 309-334.
- 신혜숙(2000). 특급호텔의 내부마케팅 사례 연구. *관광정책학연구*, 6(2), 43-63.
- 양병화(2014). 채용광고에서의 직무특성과 지원자 성격특성의 일치성 효과: 지각된 개인-환경 적합성, 조직매력도 및 직무수용의도. *한국심리학회지*, 27(1), 55-81.
- 오희균, 정규엽(2013). 부티크호텔 종사원의 개인-환경 적합성이 조직행동에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 22(3), 75-97.
- 이건창, 서영욱, 한민희(2009). 유비쿼터스 의사결정지원시스템이 개인의 흡수역량을 통하여 업무성과, 직무몰입, 그리고 의사결정의 질에 미치는 영향에 관한 실증연구. *경영학연구*, 38(5), 1307-1328.
- 이홍재, 변찬복, 박성중(2012). 지각된 서비스 분위기와 조직동일시가 조직시민행동과 서비스 수행에 미치는 영향: 서울시내 특 1급 호텔 종사자를 대상으로. *관광연구*, 27(3), 265-285.
- 정연승(2012). 자동차 판매점의 영업사원이 지각하는 서비스 분위기의 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 사회교환이론을 중심으로. *마케팅연구*, 27(2), 85-112.
- 최명욱, 유태용(2005). 개인-조직, 개인-직무, 개인-상사 부합이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 부합들간의 상호작용 효과를 중심으로. *한국심리학회지*, 18(1), 139-161.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-stop approach. *Psychology Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Ashforth, B. H., Harrisonand, S. H., & Corley, K. G. (2008). Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of Management*, 34(3), 375-413.
- Auh, S., Menguc, B., Fisher, M., & Haddad, A. (2011). The perceived autonomy-perceived service climate relationship: The contingency effect of store-level tenure diversity. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 18(6), 509-520.

- Bagozzi, R. P., & Dholakia, U. M. (2002). Intentional social action in virtual communities. *Journal of Interactive Marketing, 16*(2), 2-21.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science, 16*(1), 74-94.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1991). Multitrait-multimethod matrices in consumer research. *Journal of Consumer Research, 17*(4), 426-439.
- Bienstock, C. V., DeMoranvill, C. W., & Smith, R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Service Marketing, 17*(4), 357-378.
- Caldwell, D., & O'Reilly, C. (1990). Measuring person-job fit using a profile comparison process. *Journal of Applied Psychology, 75*(6), 648-657.
- Chatman, J. A. (1991). Matching people and organizations: Selection and socialization in public accounting firms. *Administrative Science Quarterly, 36*(3), 459-484.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management, 31*(1), 180-190.
- Chien, C. C., & Hung, S. T. (2008). Goal orientation, service behavior and service performance. *Asia Pacific Management Review, 13*(2), 513-529.
- Cole, M. S., & Bruch, H. (2006). Organizational identity strength, identification, and commitment and their relationship to turnover intention: Does organizational hierarchy matter? *Journal of Organizational Behavior, 27*(5), 586-605.
- Coyle-Shapiro, J. A-M., Kessler, I., & Purcell, J. (2004). Exploring organizationally directed citizenship behavior: Reciprocity or it's my job? *Journal of Management Studies, 41*(1), 85-106.
- Dawis, R. V. (1992). *Person-environment fit and job satisfaction*. In Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. (Eds.), *Job satisfaction*, New York: Lexington.
- Dukerich, J. M., Golden, B. R., & Shortell, S. M. (2002). Beauty is the eye of the beholder: The impact of organizational identification, identity, and image on the cooperative behaviors of physicians. *Administrative Science Quarterly, 47*(3), 507-533.
- Edwards, B. R. (1999). The contributions of person-environment fit in understanding organizational identification. *Research Project Abstracts International, 59*(10-A), 3879.
- Edwards, J. R. (1991). Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, New York: Wiley.
- Ehrhart, K. (2006). Job characteristics belief and personality as antecedents of subjective person-job fit. *Journal of Business and Psychology, 21*(2), 193-226.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*(1), 39-50.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implication. *European Journal of Marketing, 18*(4), 37-55.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review, 72*(2), 164-174.
- Hogg, M. A., & Abrams, D. (1988). *Social identifications: A social psychology of intergroup relations and group processes*. NY: Routledge.
- Johnson, W., Johnson, A., & Heimberg, F. (1999). A primary and second order component analysis of organizational identification. *Educational and Psychological Measurement, 59*(1), 159-170.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Kelley, S. W., & Hoffman, K. D. (1997). An investigation of positive affect, prosocial behaviors and service quality. *Journal of Retailing, 73*(3), 407-427.
- Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology, 54*(1), 101-114.
- Kristof, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology, 49*(1), 1-49.
- Kristof-Brown, A. L. (2000). Perceived applicant fit: Distinguishing between recruiters' perceptions of person-job and person-organization fit. *Personnel Psychology, 53*(3), 643-671.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmermen, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequence of individuals's fit at work: A meta analysis of person-job, person-organization, person-group and person-supervisor fit. *Personnel Psychology, 58*(2), 281-342.
- Lee, S. M. (1971). An empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal, 14*(2),

- 213-226.
- Lewin, K. (1935). *A dynamic theory of personality*. NY: McGraw-Hill.
- Long, R. J. (1978). The effects of employee ownership on organizational identification, employee job attitudes, and organizational performance: A tentative framework and empirical findings. *Human Relations, 31*, 29-48.
- Loveman, G. W. (1998). Employee satisfaction, customer loyalty and financial performance. *Journal of Service Research, 1*(1), 18-31.
- Luria, G., & Yagil, D. (2008). Procedural justice, ethical climate and service outcomes in restaurants. *International Journal of Hospitality Management, 27*(2), 276-283.
- Mael, F. A., & Ashforth, B. E. (1995). Loyal from day one: Biodata, organizational identification turnover among newcomers. *Personnel Psychology, 48*(2), 309-333.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior, 13*(2), 103-123.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Newbury Park, CA: Sage.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. NY: McGraw-Hill.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 492-499.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington books.
- Peccei, R., & Rosenthal, P. (2001). Delivering customer-oriented behaviour through empowerment: An empirical test of HRM assumptions. *The Journal of Management Studies, 38*(6), 831-857.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Dunham, R. B., & Cummings, L. L. (1993). Moderating effects of organization-based self-esteem on role condition-employee response relationships. *Academy of Management Journal, 36*(2), 271-288.
- Pratt, M. G. (1998). *To be or not to be: Central questions in organizational identification*. In D. A. Whetten & P. C. Godfrey (eds), *Identity in organizations: Building theory through conversation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pritchard, M., & Silvestro, R. (2005). Applying the service profit chain to analyze retail performance: The case of the managerial strait-jacket? *International Journal of Service Industry Management, 17*(3/4), 337-357.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 689-714.
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior, 66*(2), 358-384.
- Saks, A. M., Ashforth, B. E. (1997). A longitudinal investigation of the relationships between job information sources, applicant perceptions of fit, and work outcomes. *Personnel Psychology, 50*(2), 395-426.
- Schneider, B., White, S. S., & Paul, M. C. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: Test of a causal model. *Journal of Applied Psychology, 83*(2), 150-163.
- Schnieder, B., Macey, W. H., Lee, W. C., & Young, S. A. (2009). Organizational service climate drivers of the American customer satisfaction index(ACSI) and financial and market performance. *Journal of Service Research, 12*(1), 3-14.
- Smidts, A., Pruyn, A., & Riel, C. B. M. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal, 44*(5), 1051-1061.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly, 22*(1), 46-56.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV: A tool for measuring service quality in restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 36*(2), 56-60.
- Tidwell, M. V. (2005). A social identity model of prosocial behaviors within nonprofit organizations. *Nonprofit Management and Leadership, 15*(4), 449-467.
- Tsaur, S. H., & Lin, Y. C. (2004). Promotions service quality in tourist hotels: The role of HRM practices and service behavior. *Tourism Management, 25*(4), 471-481.
- Turner, J. C. (1985). *Social categorization and self-concept: A social cognitive theory of group behavior*. In E. K. Lawler (ed.), *Advances in group process: Theory and research, 2*, Green witch, Conn: JAI P.

A Study on the Relationship between Commercial Sports Center Employee's Person-Environment Fit and Perceived Service Climate, and Organizational Identification, Organizational Citizenship Behavior and Service Performance

Kwang Soo Lee¹, & Jung Hee Jung²

¹Soonchunhyang University, & ²Seowon University

The purpose of this study is to empirically inquire into the relationship between a commercial sports center employee's person-environment fit(person-organization fit, person-job fit) & perceived service climate and organizational identification, organizational citizenship behavior and service performance through structural equation model analysis. For this purpose, this study conducted a questionnaire survey of 207 employees working at 12 commercial sports center(a facility in possession of more than 3 events). In an effort to verify the proposed structural model, this study used SPSSWIN Ver. 21.0 and AMOS 18.0. The research results are as follows: First, it was found that person-organization fit had an influence on organizational identification. Second, person-job fit was found to have an influence on organizational identification. Third perceived service climate was found not to have a positive influence on organizational identification. Fourth, organizational identification was found not to have a positive influence on organizational citizenship behavior, either. Fifth, organization identification was also found not to have a positive influence on service performance. Sixth, organizational citizen's action was found to have a positive influence on service performance.

Key words: Person-Environment Fit, Perceived Service Climate, Organizational Identification, Organizational Citizenship Behavior, Service Performance 