

서비스경영 연구 동향: 과거, 현재, 그리고 미래

권세인(단국대학교)
홍석기(단국대학교)

홍석기·권세인

서비스경영 연구 동향: 과거, 현재, 그리고 미래

Kwon, Se In
Dankook University

Hong, Suk Ki
Dankook University

Abstract

The objectives of this study was to examine the trends of research on service management in Korea. For this purpose, the Journal of Korea Service Management Society, the representative service journal in Korea, was analyzed in the bibliometric method. The total 608 journal papers published from the first issue of 2000 to the ending issue of 2014 were used for the bibliometric analyses on authors, research subjects, and service industries. Some meaningful results were identified. The results showed the trends on research on service management, and further guide the research areas.

Keywords : Service Management, Bibliometric Analysis, Research Trends

I. 서론

서비스 산업은 전 세계적으로 빠르게 성장하고 있으며, 이제는 국가경제의 상당부분을 차지하고 있을 뿐만 아니라, 기업의 경쟁적 측면에서도 핵심적인 요소 중 하나로 논의되고 있다.

국내 서비스경영에 대한 과거 연구는 전통적인 경영학분야보다는 일부 산업분야에 국한되거나, 제조업의 부수적인 기능으로 논의되었으며, 이론보다는 실무적 영역에서의 접근을 중심으로 이루어졌다(민윤경, 2005). 그러나, 최근에는 다양한 산업분야로 연구의 영역이 확대되고 있으며, 서비스 기능이 제조영역으로 확장되어 제조와 마케팅 기능을 통합적으로 적용하고 있다.

민윤경(2005)의 연구에서는 서비스경영 분야의 연구동향을 분석하기 위해 한국서비스경영학회지의 창간호(2000년)부터 2005년까지 게재된 논문 중 4페이지 분량의 특별기고 논문 1편을 제외한 총 112편을 발췌하여 저자별, 연구주제별, 서비스산업별 분석을 실시하였다. 저자의 유형별 분석은 2명 이상의 공저자 논문이 75%로 많은 비율을 차지하고 있으며, 학계와 산업분야 종사자와의 공동연구는 38%로 나타났다. 저자의 교수 및 학생 등을 포함한 대학교 소속의 저자가 61%를 차지하고 기업체 소속의 저자가 32%로 나타났다. 연구주제별 분석결과는 서비스품질에 대한 연구가 가장 많은 33%를 차지하였으며, 고객만족 및 소비자행동분석에 대한 연구 13%, 종업원 직무만족에 대한 연구가 12%로 세 분야가 서비스경영의 핵심 연구주제로 파악되었다. 이렇듯 서비스경영과 관련하여 계량서지학적 분석을 통해 연구자가 설계한 분류기준에 따라 학문적 시사점 및 연구동향을 제시하기 위한 다양한 시도가 이루어져왔으나, 특정한 연구 분야만을 분석대상으로 제한하거나 분석방법이 좁은 영역으로 한정되어 있어 포괄적이고 통합적인 분석결과를 제시하지 못하고 있다. 또한, 2008년 이후부터 현재까지 게재된 서비스 관련 논문들을 포함하는 최신성을 반영하지 못하고 있는 한계점을 나타내고 있다. 따라서 본 연구에서는 광범위한 분석방법과 관련 논문의 최신성을 반영한다는 점에서 의미 있는 연구가 될 것으로 사료된다.

연구논문이 하 명의 단일저자에 의해 작성된 것인지 두 명 이상의 공저자에 의해

서비스경영분야의 연구주제 분석을 위해 유시정과 강길환(2000)이 서비스경영의

일반적으로 학술연구에 많이 사용되는 연구방법인 서베이, 사례연구, 인터뷰, 참여

서비스산업의 분류에 가장 많이 사용되는 분류방법은 Schmenner(1986)의 서비스

$\alpha = 3, \beta = 3, \gamma = 3$	$\alpha = 3, \beta = 3, \gamma = 4$	$\alpha = 3, \beta = 3, \gamma = 5$	$\alpha = 3, \beta = 3, \gamma = 6$	$\alpha = 3, \beta = 3, \gamma = 7$	$\alpha = 3, \beta = 3, \gamma = 8$	$\alpha = 3, \beta = 3, \gamma = 9$	$\alpha = 3, \beta = 3, \gamma = 10$	$\alpha = 3, \beta = 3, \gamma = 11$	$\alpha = 3, \beta = 3, \gamma = 12$
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

[illegible]

<표 3>에 제시된 바와 같이 공저자 비율은 71.9%로 나타났다. 이를 다른 학문분야를 대상으로 한 공저자 비율과 비교해 보면, 생산관리 분야 59.7%(홍석기, 2012), 회계학 분야 33%(서은경, 한인구, 1998), 정보학 분야 46%(사공철, 박성민, 1994), 경영정보학 분야 58%(서은경, 한인구, 1997)보다 다소 높다고 할 수 있다.

<표 3> 단일저자 및 공저자 유형

저자수	1명	2명	3명	4명	5명	8명	합계
논문수	171편 (28.1%)	259편 (42.6%)	152편 (25.0%)	23편 (3.8%)	2편 (0.3%)	1편 (0.2%)	608편 (100%)

<표 4> 저자 소속기관별 유형

소속기관	대학	연구소	기업체	기타	합계
저자수	1,052명 (83.8%)	47명 (3.7%)	135명 (10.8%)	21명 (1.7%)	1,255명 (100%)

4.2. 연구주제별 분석

분석하고자 하는 대상논문을 연구주제에 따라 분류한 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 연구주제별 현황

주제분야	주요내용	연도별 논문수			소계	합계
		2000-2004	2005-2009	2010-2014		
서비스 운영관리	서비스기업의 운영전략	5	5	65	75	261편 (42.9%)
	서비스 및 서비스시스템의 설계	2	5	13	20	
	서비스시스템의 입지와 배치	1	3	5	9	
	서비스품질	33	65	47	145	
	서비스수요 및 재고관리	-	2	3	5	
	서비스시스템의 능력관리	2	1	1	4	
	서비스제공과 고객의 대기	-	1	2	3	

서비스 마케팅	서비스마케팅 환경과 전략	7	8	10	25	175편 (28.8%)
	서비스브랜드 관리	3	5	9	17	
	서비스가격정책	-	1	-	1	
	서비스광고 및 판매촉진	2	4	6	12	
	서비스마케팅 정보시스템	1	2	1	4	
	고객만족 및 소비자행동분석	11	46	59	116	
서비스 기업의 종업원교육	종업원 직무교육과 훈련	7	9	1	17	87편 (14.3%)
	종업원 직무만족	7	28	35	70	
서비스 기업의 성과	서비스기업의 성과측정과 성과향상방안	4	4	21	29	29편 (4.8%)
	서비스사업의 타당성분석	-	-	-	-	
기 타		8	17	31	56	56편 (9.2%)
합 계		93	206	309	608	608편 (100%)

4.3. 연구방법별 분석

각 논문에 사용된 연구방법을 분석한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 연구방법별 현황

연구방법 \ 연도	2000-2004	2005-2009	2010-2014	합계
서베이	75	194	215	484(79.6%)
사례연구	4	4	56	64(10.5%)
이론적/개념적연구	7	4	9	20(3.3%)
기타	7	4	29	40(6.6%)
합 계	93	206	309	608(100%)

4.4. 연구대상 산업분야별 분석

총 608편의 분석대상 논문 중 연구대상이 되는 산업분야가 명시된 논문 558편을 대상으로 산업분야별 분석을 실시하였으며, 해당 분석결과는 <그림 2>에 제시하였다.

<그림 2> 서비스 프로세스 매트릭스 기반 서비스산업분야별 연구비중
상호작용과 고객화의 정도

		낮음	높음
노동집약도의 정도	낮음	서비스공장 52.0%	서비스 샵 10.4%
	높음	대량서비스 22.8%	전문서비스 14.8%

V. 결론

연구결과를 살펴보면, 첫째, 저자유형별 분석에서는 연구를 수행한 총 저자의 수는 1,255명이었으며, 2명 이상의 공저자에 의해 게재된 논문이 437편(71.9%)으로 압도적으로 많은 비율을 차지하였다.

둘째, 연구주제별 분석결과는 서비스품질을 주제로 한 논문이 145편으로 가장 많았으며, 고객만족 및 소비자행동분석이 116편, 종업원 직무만족이 70편으로 세 가지 주제가 전체 54.5%를 차지하였다.

셋째, 연구방법별 분석결과는 서베이 연구가 484편(79.6%)으로 압도적으로 높은 비율을 차지하였으며, 이어서 사례연구 64편(10.5%), 이론적/개념적 연구 20(3.3%), 기타가 40편(6.6%)을 차지하였다.

넷째, 총 608편의 논문 중 산업분야가 명시된 논문 558편을 대상으로 서비스 프로세스 매트릭스 중심의 산업분야별 분석결과를 살펴보면, 호텔에 대한 연구가 56편(10.05%)으로 가장 많았으며, 두 개 이상의 복수산업분야에 대한 연구가 54편(9.7%), 레스토랑/외식에 대한 연구가 46편(8.2%), 온라인서비스에 대한 연구가 41편(7.3%)으로 많은 비중을 나타냈다.

참고문헌

- 김성혁, 권상미 (2010), 서비스 품질의 연구 동향: 1989-2008, *관광연구*, 25(1), 205-223.
- 김용준, 임양환, 박세환, 백수경, 정상호 (1999), 한국 마케팅 연구 논문의 분류와 분석: 1971-1998, *마케팅연구*, 14(2), 147-173.
- 문석환, 김금숙, 우종선 (1994), 90년대 생산관리분야의 연구: 동향과 과제, *생산관리연구*, 5(1), 16-43.
- 민윤경 (2005), 계량서지학적 방법에 의한 서비스경영 연구동향 분석, *산업연구, 단국대학교 산업연구소*, 29, 31-46.
- 박광태, 이민호 (2001), 서비스 품질의 연구동향과 과제, *한국생산관리학회지*, 11(3), 27-55.
- 박광태, 이민호, 이지은 (2004), 서비스 산업에 있어서의 최근 연구동향과 향후과제: 생산 및 MIS 분야를 중심으로, *서비스경영학회지*, 5(1), 157-184.
- 사공철, 박성민 (1994), 정보학 분야의 계량서지학적 분석, *한국문헌정보학회지*, 27, 125-160.
- 서은경, 한인구 (1997), 경영정보학분야의 계량서지적 분석, *경영정보학연구*, 7(3), 145-165.
- 서은경, 한인구 (1998), 회계학연구의 계량서지학적 분석, *회계학연구*, 23(3), 183-204.
- 서창적, 김효정 (2010), 국제비교를 통한 한국 서비스 연구 동향, *서비스경영학회지*, 11(4), 153-190.
- 유시정, 강길환 (2000), 서비스경영의 이론정립과 교육방향에 대한 논의, *서비스경영학회지*, 1(1), 183-201.
- 이춘수, 이장로 (2002), 한국인터넷무역 논문의 분류와 분석: 국내 학위논문과 학술지에 게재된 논문을 중심으로, *통상정보연구*, 4(1), 149-172.
- 홍석기 (2012), 생산운영관리 연구의 아젠다, *한국생산관리학회지*, 23(4), 335-350.
- 홍석기 (2014), 생산성 관련 연구의 동향과 과제-계량서지학적 분석, *생산성논집(구 생산성연구)*, 28(2), 3-24.
- Blois, K. J. (1974), The marketing of services: an approach, *European Journal of Marketing*, 8(2), 137-145.
- Pilkington, A., and Chai, K. H. (2008), Research themes, concepts and relationships: A study of International Journal of Service Industry Management (1990-2005), *International Journal of Service Industry Management*, 19(1), 83-110.
- Schmenner, Roger W. (1986), How Can Service Business Survive and Prosper?, *Sloan Management Review*, 27(3), 21-32.