

계량서지학적 방법에 의한 서비스경영 연구동향 분석

민 윤 경*

차 례

1. 서론
 2. 연구방법
 - 2.1. 분석대상
 - 2.2. 분류항목
 - 2.3. 선행연구
 3. 서비스경영 연구동향 분석
 - 3.1. 저자유형별 분석
 - 3.2. 연구주제별 분석
 - 3.3. 서비스산업별 분석
 4. 결론
- 참고문헌

I. 서론

서비스분야에 대한 학문적 연구는 1960년대 초 서비스산업의 중요성이 인식되면서 마케팅분야에서 논의되기 시작하였다. 1980년대에 들어서면서 서비스가 관리의 대상으로 본격적인 학문적 연구가 이루어지게 되었으며, Blois(1974)가 서비스에 대한 개념적인 정의를 정리하면서 서비스경영의 연구가 확산되게 되었다.

국내에서는 서비스경영에 대한 연구가 전통적인 경영학분야보다는 관광, 외식, 의료, 은행 등 일부 산업분야 또는 제조업의 부수적인 기능으로 논의되어 왔다. 이러한 서비스분야에 대한 연구는 경영학의 학문적인 이론보다는 서비스산업 내에서의 실무적인 내용을 중심으로 이루어져왔다. 또한 제조업중심으로 생산관리 및 마케팅의 기능과 관련하여 수행되어 왔다. 그러나 오늘날에는 금융, 정보통신, 물류, 유통, 레저산업 등 다양한 산업으로 그 영역이 확대되고 있으며, 서비스 기능이 제조영역으로 확대되어 제조와 마케팅기능이 통합되는 역할을 하고 있다.

* 포스코경영연구소 지식정보팀장/연구위원

(Information Researcher, Knowledge Asset Center, POSCO Research Institute, ykmin@posri.re.kr)

또한 1990년대 중반 이후부터 일부 대학에서는 경영학과 학부 및 대학원을 중심으로 서비스관련 교과목이 개설되고 있으며 서비스경영전문대학원을 개설하는 등 서비스경영에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있다(유시정, 강길환 2000, 190).

이와같이 서비스가 경영학의 학문적 연구대상으로 인식되고, 이와 관련되는 학술활동의 필요성이 증가함에 따라, 한국서비스경영학회가 2000년에 창립되어 서비스경영을 본격적인 경영학의 한 영역으로 다루기 시작하였다. 이에 따라 서비스경영분야의 연구가 활발히 이루어지고 있으며, 관련연구도 증가하고 있다.

본 연구에서는 우리나라의 유일한 서비스분야 전문 학술지인 『서비스경영학회지』를 통해 그동안 국내에서의 서비스경영 연구에 대한 동향을 살펴보았다. 창간호부터 2005년 8월호까지에 게재된 112편을 분석대상으로 하여, 저자별, 연구주제별, 서비스산업별 연구동향을 파악하여 어느분야에 소속되어 있는 사람들이 서비스경영 연구를 활발히 수행하고 있는지, 산학연 협동연구는 어느 정도로 수행되고 있는지, 서비스경영의 어느 분야가 많이 연구되고 있으며, 대상 서비스산업 분야는 무엇인지 등을 분석하였다.

II. 연구방법

2.1. 분석대상

서비스경영분야를 전문적으로 다루고 있는 유일한 학회인 한국서비스경영학회의 학회지인 『서비스경영학회지』를 분석대상으로 하였다. 연구대상 논문들은 『서비스경영학회지』의 창간호부터 2005년 8월에 발간된 제6권 제2호에 게재된 논문들이다. 게재된 논문들은 학회지의 성격상 모두 서비스경영 분야의 논문들이라고 간주하였으며, 4페이지분량의 특별기고 논문 1편을 제외한 총 112편을 분석대상으로 선정하였다.

한국서비스경영학회는 서비스경영의 학문적 이론을 확립, 발전시키고 서비스기업의 경영관리와 관련되는 문제해결을 지원함으로써, 우리나라 서비스산업의 발전에 기여하는 것을 목표로 2000년 9월에 창립된 전문 학회이다.

학회지인 『서비스경영학회지』를 2000년부터 발간해 오고 있다. 창립년도인 2000년에는 1권만이 발간되었으나, 발간횟수를 점차 늘려 2001년과 2002년에는 1년에 2권이 발간되었으며, 2003년부터는 1년에 3번 발간되고 있다. 2004년 하반기에는 한국학술진흥재단의 등재후보 학술지로 선정되었다.

2.2. 분석항목

1) 저자유형

수행된 연구가 단일저자에 의한 것인지, 공저자에 의한 것인지를 조사하여 공저자 비율이 다른 학문분야와 비교하여 어느 정도인지를 파악하였다. 또한 저자의 소속기관을 학교(학생포함), 연구소, 기업체로 구분하여 조사함으로써, 학계에서의 연구가 많은지, 서비스업계의 실무 종사자에 의한 연구가 많은지, 산학연간의 협력연구는 어느 정도인지 등을 분석하였다.

2) 연구주제

서비스경영에 대한 연구는 전통적인 경영학의 이론적인 연구보다는 서비스산업에서의 실무적 업무를 중심으로 이루어져 왔다. 그동안 이루어져 왔던 서비스경영에 대한 연구결과를 내용적으로 분류하면 <표 1>과 같이 서비스운영관리, 서비스마케팅, 서비스종업원 교육, 서비스기업의 성과에 관한 연구로 구분해 볼 수 있다.

<표 1> 서비스경영연구의 주제별 분류

| 주제분야 | 주요내용 |
|---------------|---------------------|
| 서비스운영관리 | 서비스기업의 운영전략 |
| | 서비스 및 서비스시스템의 설계 |
| | 서비스시스템의 입지와 배치 |
| | 서비스품질 |
| | 서비스수요 및 재고관리 |
| | 서비스시스템의 능력관리 |
| | 서비스제공과 고객의 대기 |
| 서비스마케팅 | 서비스마케팅 환경과 전략 |
| | 서비스브랜드 관리 |
| | 서비스가격정책 |
| | 서비스광고 및 판매촉진 |
| | 서비스마케팅 정보시스템 |
| | 고객만족 및 소비자행동분석 |
| 서비스기업의 종업원 교육 | 종업원 직무교육과 훈련 |
| | 종업원 직무만족 |
| 서비스기업의 성과 | 서비스기업의 성과측정과 성과향상방안 |
| | 서비스사업의 타당성분석 |

출처 : 유지정, 강길환, 2000. “서비스경영의 이론정립과 교육방향에 대한 논의,” 『서비스경영학회지』, 제1권 제1호(2000.12), p.191.

본 연구에서는 위의 주제에 따라 112편을 분류하여, 어느 주제분야의 연구가 활발히 진행되고 있는지, 미진한 분야는 어느 분야인지 등을 파악하였다.

3) 서비스산업

서비스산업에 대한 분류는 많이 이루어져 왔으나(Thomas 1975; Chase 1978; Maister & Lovelock 1982; Schmenner 1986), 가장 많이 이용되어온 분류방법은 Schmenner(1986)의 서비스 프로세스 매트릭스(service process matrix)이다. Schmenner는 서비스기업의 활동면에서 서비스를 분류하고 있는데 서비스기업의 노동집약도와 고객화 정도에 따른 서비스 프로세스 매트릭스의 구조와 관련하여 서비스 공장(service factory), 서비스 숍(service shop), 대량 서비스(mass service), 그리고 전문 서비스(professional service) 등으로 분류하여 서비스기업의 기능과 특징을 설명하고 있다.

즉 서비스 프로세스 매트릭스에서 노동집약도가 낮으며 고객화 수준도 낮은 서비스의 그룹으로서 항공, 운수, 호텔서비스 등의 서비스공장, 노동집약도는 낮으나 고객화 수준이 높은 서비스의 그룹으로서 병원, 자동차정비 등의 서비스 숍, 노동집약도가 높은 반면 고객화 수준이 낮은 서비스의 그룹으로서 도소매, 교육, 은행 등의 대량 서비스, 그리고 노동집약도도 높고 고객화 수준도 높은 서비스의 그룹으로서 법률, 회계, 건축설계 등 전문서비스의 네 가지 그룹의 서비스를 분류하고 있다(유시정, 강길환, 2000, 189). 이를 정리하면 <그림 1>과 같다.

| | | 상호작용과 고객화의 정도 | |
|------------------|----|--|---|
| | | 낮음 | 높음 |
| 노동 집약도의 정도 | 낮음 | 서비스공장 | 서비스 숍(shop) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 항공 • 화물트럭회사 • 호텔 • 휴양시설 | <ul style="list-style-type: none"> • 병원 • 자동차정비소 • 기타 정비 회사 |
| | 높음 | 대량 서비스 | 전문 서비스 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 소매점 • 도매점 • 학교 • 상업은행의 상세한 업무 | <ul style="list-style-type: none"> • 의사 • 변호사 • 회계사 • 건축가 |

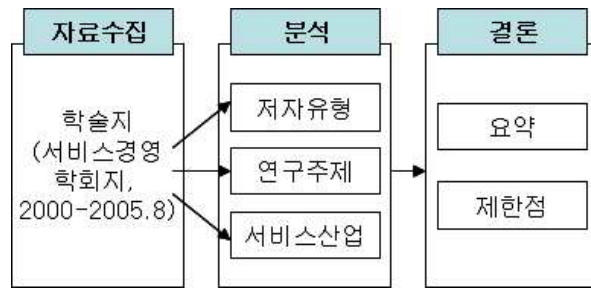
출처 : Roger W. Schmenner. 1986. "How Can Service Business Survive and Prosper?" *Sloan Management Review*, vol.27, no.3(spring 1986), p.25.

<그림 1> 서비스 프로세스 매트릭스

본 연구에서도 서비스산업별 연구동향을 파악하기 위하여 서비스 프로세스 매트릭

스를 이용하여 분석대상 연구논문을 서비스공장, 서비스 숲, 대량 서비스, 전문 서비스별로 구분하여 어느 분야의 연구가 활발히 이루어지고 있는지를 살펴보았다.

위에서 언급한 분석대상 및 분석항목에 따른 본 연구의 틀은 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 연구의 틀

2.3 선행연구

학문분야에서 발간되는 학술지를 계량적으로 분석하여 그 학문분야의 연구동향을 파악하는 연구방법은 여러 학문분야를 대상으로 이루어져오고 있다. 서비스경영분야를 대상으로 이루어진 연구로는 유시정, 강길환(2000)과 박광태, 이민호, 이지은(2004)의 연구가 있다.

유시정, 강길환(2000)은 서비스경영의 이론정립과 교육방향에 대한 논의의 한 부분으로 서비스경영 연구문헌의 특징을 다루었다. 여기에서 1991년부터 2000년 9월까지 경영학분야 학술지에 실린 논문중 서비스경영 분야에 대한 논문 64편과 석사 및 박사학위논문 110을 대상으로 연구주제별 분석을 실시하였다.

박광태, 이민호, 이지은(2004)은 2001년부터 2003년까지 경영학연구 등 생산관리 및 MIS분야 학술지에 실린 54편의 서비스경영 분야에 대한 논문을 대상으로 서술적, 주제별, 산업별 분석을 실시하였다.

이 외에 경영학분야의 하위 주제영역을 대상으로 이루어진 연구로는, 한민희, 김상용, 김세나(2000)가 1990년부터 1999년까지 학술지에 발표된 연구논문 161편을 대상으로 소비자행동 분야의 연구를 분석하였으며, 이춘수, 이장로(2002)는 1994년부터 2001년까지의 학술지 129편과 학위논문 51편을 대상으로 한국인터넷무역의 논문을 분류하고 분석하였다. 어윤대, 문상훈(2001)은 국제경영학회 게재논문 127편을 분야별, 연구방법별로 분석하고 국제경영학 교과목 개설대학을 조사하였고, 김용준 등(1999)은 1971년부터 1998년까지 학술지에 발표된 마케팅관련 399편의 논문을 연구주제별, 목적별, 범위별 분류를 통한 빈도분석을 하였다. 이두희, 임택경(1993)은 1980년부터 1990년까지의 연구논문 및 학위논문 168편의 광고관련 논문을 분석하여 한국적 광고이론 개발의 토대를 연구하였다.

서비스경영 및 경영학의 하위주제영역에 대한 선행연구를 정리해 보면 <표 2>와 같다.

<표 2> 선행연구

| 논문제목 | 연구자 | 분석대상 | 분석항목 |
|---------------------------|----------------------------------|---|---------------------------------------|
| 서비스경영의 이론정립과 교육방향에 대한 논의 | 유시정, 강길환 (서비스경영학회지, 2000.12) | 연도 : 1991-2000.9 대상 : 한국경영학회지 등 5개 학회지 및 학위논문 편수 : 174편 | 연구주제별 분석 |
| 서비스산업에 있어서의 최근 연구동향과 향후과제 | 박광태, 이민호, 이지은 (서비스경영학회지, 2004.4) | 연도 : 2001-2003 대상 : 경영학연구 등 7개 학회지 편수 : 54편 | 서술적, 주제별, 산업별 분석 |
| 한국인터넷무역논문의 분류와 분석 | 이춘수, 이장로 (통상정보연구, 2002) | 연도 : 1994-2001 대상 : 무역학회지 등 4개 학회지 및 학위논문 편수 : 180편 | 연구주제, 거래단계, 연구목적별 분석 |
| 한국에서의 국제경영학 교육과 연구 | 어윤대, 문상훈 (한국경영학회 하계학술대회, 2001.8) | 대상 : 국제경영학회 편수 : 127편 | 연구분야별, 연구방법별 분석 |
| 한국마케팅 연구논문의 분류와 분석 | 김용준 등 (마케팅연구, 1999) | 연도 : 1971-1998 대상 : 경영학연구 등 4개 학술지 편수 : 399편 | 연구주제, 연구범위, 연구목적별 분석 |
| 한국적 광고이론 개발의 토대 | 이두희, 임택경 (마케팅연구, 1993) | 연도 : 1980-1990. 대상 : 국회도서관발간 정간물기사색인 수록논문 편수 : 168편 | 연도별 추세, 연구자 유형, 연구주제, 연구방법, 분석기법 등 분석 |

Ⅲ. 서비스경영 연구동향 분석

3.1. 저자유형별 분석

『서비스경영학회지』의 창간호(2000.12)부터 제6권 제2호(2005.8)까지 게재된 전체 논문 수는 112편으로 2003년에 접어들면서 게재 논문 수가 다소 증가하고 있다. 2004년 하반기에 한국학술진흥재단의 등재후보 학술지로 선정됨에 따라 앞으로 게재 논문 수는 점차 증가할 것으로 보인다. 2005년의 경우에는 제6권 제3호가 아직 발간되지 않은 상태이므로 제6권 제3호가 발간될 경우, 2005년도에 게재된 논문 수는 더 늘어날 것이다. 발간년도별 논문 편수는 <표 3>과 같다.

<표 3> 년도별 논문 편수

| 발간년도 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 합계 |
|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| 논문수 | 14 | 14 | 19 | 26 | 20 | 19 | 112 |

연구를 수행한 저자의 수를 분석한 결과 저자가 1명인 단일저자의 논문 수(28편) 보다는 2명이상의 공저자 논문(84편)이 더 많은 것으로 나타났다. 저자가 2명인 경우가 47편으로 가장 많았고, 3명인 경우가 35편, 1명인 경우가 28명으로 나타났다. 4명과 5명인 경우도 각각 1편씩이 있었다. 연구논문당 저자수는 <표 4>와 같다.

<표 4> 단일저자 및 공저자 유형

| 저자수 | 1명 | 2명 | 3명 | 4명 | 5명 | 합계 |
|-----|---------|---------|---------|-------|-------|-----------|
| 논문수 | 28(25%) | 47(42%) | 35(31%) | 1(1%) | 1(1%) | 112(100%) |

공저자 비율은 75%로 나타났다. 이를 다른 학문분야에서의 조사결과와 비교해 보면, 회계학 분야는 33%(서은경, 한인구, 1997), 정보학 분야는 46%(사공철, 박성민, 1994), 경영정보학 분야는 58%(서은경, 한인구, 1997)로써, 서비스경영 분야는 공저자 비율이 비교적 높다고 할 수 있다. 이는 연구들이 점점 학제적 경향을 지니게 되고, 연구문제가 복잡해지기 때문이라고 볼 수 있다. 또한 학계와 서비스산업 실무분야간의 공동연구가 활발한 때문이기도 하다.

저자의 소속기관을 분석하여 산학연 각 분야에서의 연구정도가 각각 어떻게 되는지를 알아보았다. 논문 112건에서 조사된 저자의 수는 142명으로 이들의 소속기관을 교수, 학생, 연구소, 기업체로 분류해 보면 <표 5>와 같다.

<표 5> 저자의 소속기관 유형

| 소속기관 | 교수 | 학생 | 연구소 | 기업체 | 기타 | 합계 |
|------|---------|---------|-------|---------|-------|-----------|
| 저자수 | 65(46%) | 21(15%) | 6(4%) | 46(32%) | 4(3%) | 142(100%) |

대학교 소속(교수 및 학생 포함) 저자의 수가 86명으로 61%를 차지한 것으로 나타났다. 그 다음으로는 기업체 소속 저자가 32%로 많은 비중을 차지하고 있다. 이러한 결과는 서비스경영의 특성상 서비스산업 실무분야와의 연계가 중요하기 때문에 실무종사자들에 의한 연구가 활발하다고 볼 수 있다. 공저자에 의한 연구논문 중 학계와 산업분야 종사자와의 공동연구는 43편(38%)으로 나타났다.

기업체에 소속된 저자의 경우, 이를 세분해서 살펴보면 호텔이 10명, 항공사 5명, 병원 4명, 레스토랑 3명으로 나타났다. 서비스 실무분야 종사자의 비율이 높게 나타나, 산학협동의 연구가 활발히 이루어지고 있음을 알 수 있다.

3.2. 연구주제별 분석

분석대상 논문을 연구주제에 분류한 결과는 <표 6>과 같다. <표 6>에서 볼 수 있듯이, 서비스 품질에 대한 연구가 37편(33%)으로 가장 많이 연구되고 있으며, 고객 만족 및 소비자행동분석에 대한 연구가 15편(13%), 종업원 직무만족에 대한 연구가 13편(12%)으로 이 세 가지 분야가 서비스경영의 주요한 연구 주제임을 알 수 있다. 전체적으로는 서비스품질을 포함하는 서비스운영관리에 대한 연구가 43%로 가장 활발히 연구되고 있는 것으로 나타났다. <표 7>에서는 연구논문을 연구주제별 및 연도별로 정리하였다.

<표 6> 연구주제별 논문현황

| 주제분야 | 주요내용 | 논문수 | 합계 |
|------------------|---------------------|---------|-----------|
| 서비스운영관리 | 서비스기업의 운영전략 | 3(3%) | 48(43%) |
| | 서비스 및 서비스시스템의 설계 | 3(3%) | |
| | 서비스시스템의 입지와 배치 | 3(3%) | |
| | 서비스품질 | 37(32%) | |
| | 서비스수요 및 재고관리 | - | |
| | 서비스시스템의 능력관리 | 2(2%) | |
| | 서비스제공과 고객의 대기 | - | |
| 서비스마케팅 | 서비스마케팅 환경과 전략 | 7(6%) | 28(25%) |
| | 서비스브랜드 관리 | 3(3%) | |
| | 서비스가격정책 | - | |
| | 서비스광고 및 판매촉진 | 2(2%) | |
| | 서비스마케팅 정보시스템 | 1(1%) | |
| | 고객만족 및 소비자행동분석 | 15(13%) | |
| 서비스기업의 종업원 교육 | 종업원 직무교육과 훈련 | 8(7%) | 21(19%) |
| | 종업원 직무만족 | 13(12%) | |
| 서비스기업의 성과 | 서비스기업의 성과측정과 성과향상방안 | 4(3%) | 4(3%) |
| | 서비스사업의 타당성분석 | - | |
| | 기 타 | 11(10%) | 11(10%) |
| | 합 계 | 112 | 112(100%) |

<표 7> 연구주제별 연도별 논문현황

| 주요내용/연도 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 합 계 |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|-----------|
| 서비스기업의 운영전략 | 1 | - | 1 | 1 | - | - | 48(43%) |
| 서비스 및 서비스시스템의 설계 | - | - | - | 2 | - | 1 | |
| 서비스시스템의 입지와 배치 | - | - | - | 1 | - | 2 | |
| 서비스품질 | 7 | 5 | 5 | 10 | 7 | 3 | |
| 서비스수요 및 재고관리 | - | - | - | - | - | - | |
| 서비스시스템의 능력관리 | - | 1 | 1 | - | - | - | |
| 서비스제공과 고객의 대기 | - | - | - | - | - | - | |
| 서비스마케팅 환경과 전략 | - | 2 | 1 | 2 | 2 | - | 28(25%) |
| 서비스브랜드 관리 | - | - | 1 | 1 | 1 | - | |
| 서비스가격정책 | - | - | - | - | - | - | |
| 서비스광고 및 판매촉진 | - | - | - | 1 | 1 | - | |
| 서비스마케팅 정보시스템 | - | - | - | - | 1 | - | 21(19%) |
| 고객만족 및 소비자행동분석 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | |
| 종업원 직무교육과 훈련 | - | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4(3%) |
| 종업원 직무만족 | 1 | 1 | 3 | - | 2 | 6 | |
| 서비스기업의 성과측정과 성과향상방안 | 1 | 1 | 1 | - | 1 | - | 11(10%) |
| 서비스사업의 타당성분석 | - | - | - | - | - | - | |
| 기타 | 3 | - | 1 | 4 | 1 | 2 | 112(100%) |
| 합 계 | 14 | 14 | 19 | 26 | 20 | 19 | |

이러한 결과는 서비스품질의 측정 및 개선(36.2%), 고객만족 및 소비자행동(21.8%), 종업원 직무만족(8%)으로 조사된 유지정, 강길환(2000)의 연구결과와도 유사한 결과이다. 따라서 서비스품질의 측정 및 개선에 대한 연구는 1991년부터 2000년 9월에 발표된 논문을 대상으로 한 조사결과에서와 마찬가지로 서비스경영 분야에 있어서 주요 연구주제임을 알 수 있다.

서비스경영 주제별 분류에 의한 분석에 의해, 전체 연구논문 중 10% 이상을 주요 연구주제로 하고, 3% 이상을 중간정도의 연구주제로 하며, 3% 미만을 미진한 연구주제로 분류해 보면 <표 8>과 같다.

<표 8> 서비스경영 연구주제별 연구의 정도

| 주요 연구주제 | 중간정도 연구주제 | 미진한 연구주제 |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 서비스품질 ● 고객만족 및 소비자행동분석 ● 종업원 직무만족 | <ul style="list-style-type: none"> ● 종업원 직무교육과 훈련 ● 서비스마케팅 환경과 전략 ● 서비스기업의 운영전략 ● 서비스/시스템의 설계 ● 서비스시스템의 입지와 배치 ● 서비스브랜드 관리 ● 서비스기업의 성과측정/향상방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 서비스시스템의 능력관리 ● 서비스광고 및 판매촉진 ● 서비스마케팅 정보시스템 ● 서비스수요 및 재고관리 ● 서비스제공과 고객의 대기 ● 서비스가격정책 ● 서비스사업의 타당성분석 |

서비스수요 및 재고관리, 서비스제공과 고객의 대기, 서비스가격정책, 서비스사업의 타당성분석에 대해서는 연구논문이 한 편도 없는 것으로 나타났다. 이러한 주제분야 들은 향후 연구과제로 다루어져야 할 것이다.

3.3. 서비스산업별 분석

전체 논문중 특정한 서비스산업을 대상으로 연구를 수행한 논문은 95편이었으며, 하나 이상의 서비스산업을 대상으로 한 논문의 경우에는 각각의 서비스산업에 중복으로 포함하여 총 109건을 산업별로 분석하였다.

분석결과, 호텔에 대한 연구가 가장 많이 이루어지고 있으며(27%), 그 다음으로는 음식점(13%)과 은행/금융업(11%)에 대한 연구가 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 호텔과 음식점은 전통적인 서비스산업에 속하는 업종으로 이에 대한 연구가 가장 활발히 이루어지고 있다. 인터넷의 대중화로 인하여 인터넷쇼핑몰 분야에 대한 연구도 이루어지고 있다. 기타산업분야로는 미용, 방송, 스포츠, 여행, 통신, 교통, 회계컨설팅, 고용서비스 등이 있었다. 서비스산업별 연도별 논문현황은 <표 9>와 같다.

<표 9> 서비스산업별 연도별 논문현황

| 서비스산업 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 합 계 |
|----------|------|------|------|------|------|------|-----------|
| 호텔 | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | 6 | 29(27%) |
| 음식점 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 14(13%) |
| 은행(금융) | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 12(11%) |
| 병원 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 9(8%) |
| 인터넷쇼핑몰 | 1 | 1 | - | 3 | 2 | 1 | 8(7%) |
| 백화점, 할인점 | 2 | - | 1 | - | 2 | - | 5(5%) |
| 항공사 | - | - | 2 | 1 | - | 1 | 4(4%) |
| 교육 | 1 | - | - | 1 | 2 | - | 4(4%) |
| 보험 | - | - | - | 2 | - | 1 | 3(2%) |
| 물류,유통 | - | - | 1 | - | 2 | - | 3(2%) |
| 기타 | 2 | 3 | 5 | 2 | - | 6 | 18(17%) |
| 합 계 | 15 | 14 | 22 | 21 | 17 | 19 | 109(100%) |

이러한 산업별 연구를 Schmenner의 서비스 프로세스 매트릭스에 의해 분석해 보면, 호텔, 인터넷쇼핑몰, 항공사 등 서비스공장에 대한 연구가 45%로 가장 많이 이루어지고 있으며, 다음으로는 백화점 및 할인점, 음식점, 은행 등의 대량 서비스에 대한 연구가 32%로 많이 이루어지고 있었다. 이를 정리하면 <그림 3>과 같다.

| | | 상호작용과 고객화의 정도 | |
|------------------|----|--|---|
| | | 낮음 | 높음 |
| 노동 집약도의 정도 | 낮음 | 서비스공장(45%) | 서비스 숲(8%) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 항공사(4건) • 통신(2건) • 호텔(29건) • 스포츠(2건) • 물류(3건) • 교통(2건) • 인터넷쇼핑몰(8건) | <ul style="list-style-type: none"> • 병원(9건) |
| | 높음 | 대량 서비스(32%) | 전문 서비스(4%) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 백화점, 할인점(5건) • 음식점(14건) • 은행(12건) • 교육(4건) | <ul style="list-style-type: none"> • 보험(3건) • 회계컨설팅(1건) |

<그림 3> 서비스 프로세스 매트릭스에 의한 연구동향 분석

<그림 3>에서 볼 수 있듯이, 고객과의 상호작용이 낮은 서비스공장과 대량 서비스 부문에 대한 연구가 월등히 높은 비율을 차지하고 있다. 이는 고객과의 상호작용이 높은 서비스 숲과 전문 서비스에 비해 서비스공장과 대량 서비스 부문이 서비스품질 등을 측정하기가 용이하고 이러한 서비스를 이용하는 이용자들이 많기 때문에 연구수행시 필요한 데이터의 수집이 비교적 용이하기 때문으로 생각된다. 이러한 연구동향을 근거로 하여 앞으로는 서비스 숲과 전문 서비스 분야에 대한 연구를 강화해야 할 것으로 보인다.

IV. 결론

본 연구는 서비스경영 연구분야의 연구동향을 파악하기 위하여 국내의 유일한 서비스분야 전문 학술지인 『서비스경영학회지』에 게재된 연구논문을 계량적으로 분석하였다. 분석대상 논문들은 창간호(2000.12)부터 제6권 제2호(2005.8)에 게재된 112편이며, 이 논문들을 저자유형별, 연구주제별, 서비스산업별로 분석하였다.

저자의 유형별 분석결과, 단일저자의 논문(25%) 보다는 2명 이상의 공저자 논문(75%)이 훨씬 많은 것으로 나타나 공저자 비율이 다른 학문분야와 비교시 높은 것으로 나타났다. 이는 학계와 서비스산업 실무분야간의 공동연구가 활발하기 때문이며, 공저자에 의한 연구논문 중 학계와 산업분야 종사자와의 공동연구는 38%로 나타났다

다. 저자의 소속을 살펴보면 대학교 소속(교수 및 학생) 저자의 수가 61%를 차지하였으며, 기업체 소속 저자가 32%로 나타났다.

연구주제별 분석결과 서비스 품질에 대한 연구가 가장 많이 이루어지고 있으며 (33%), 고객만족 및 소비자행동분석에 대한 연구가 13%, 종업원 직무만족에 대한 연구가 12%로 이 세 가지 분야가 서비스경영의 주요한 연구 주제임을 알 수 있다. 전체적으로는 서비스품질을 포함하는 서비스운영관리에 대한 연구가 43%로 가장 활발히 연구되고 있는 것으로 나타났다. 반면 서비스시스템의 능력관리, 서비스광고 및 판매촉진, 서비스수요 및 재고관리, 서비스제공과 고객의 대기, 서비스가격정책, 서비스사업의 타당성분석 등에 대한 연구는 미진하거나 전혀 이루어지지 않는 것으로 나타났다. 연구가 미진한 주제분야에 대해서는 향후 연구과제로 다루어져야 할 것이다.

서비스산업별로는 호텔(27%), 음식점(13%), 은행/금융업(11%)에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 이를 슈메너의 서비스 프로세스 매트릭스에 의해 분석해 보면, 호텔, 인터넷쇼핑몰, 항공사 등 서비스공장에 대한 연구가 45%로 가장 많이 이루어지고 있으며, 다음으로는 백화점 및 할인점, 음식점, 은행 등의 대량 서비스에 대한 연구가 32%로 많이 이루어지고 있었다. 앞으로는 고객과의 상호작용이 높은 부문인 서비스 스킬과 전문서비스 부문에 대한 연구가 수행되어야 할 것이다.

본 연구가 국내 서비스경영 연구동향을 학술지를 통해 분석하는데에는 다음과 같은 몇 가지 제한점이 있다.

첫째, 연구대상 학술지의 제한점이다. 본 연구는 『서비스경영학회지』를 창간호부터 분석하였으나, 이 범위를 확대하여 국내 주요 경영학분야 학술지에 실린 서비스경영 연구논문과 석사 및 박사학위 논문을 포함하여 하나의 학술지를 분석하는 데에서 오는 편중현상을 줄일 수 있을 것이다.

둘째, 학문의 계량서지학적 방법에는 학술지에 게재된 연구논문을 계량적으로 분석하는 방법 이외에도 인용분석, 저자동시인용분석 등이 있다. 이를 통하여 학문분야에서 영향력있는 저자는 누구인지, 많이 활용되는 문헌은 무엇인지, 저자들간의 연결관계를 통한 연구주제는 어떻게 되는지를 보다 분석적으로 파악할 수 있을 것이다. 그러나 인용분석을 위해서는 미국의 SSCI(Social Science Citation Index)처럼 문헌 및 저자간의 인용통계를 제공해 주는 데이터베이스가 구축되어야 한다. 국내에서는 한국학술진흥재단에서 KCI(Korea Citation Index; 국내학술지인용색인정보)를 구축하였다고 보도되었으나 실제 이용은 아직 이루어지지 않고 있는 실정이다.

셋째, 분석항목의 제한점이다. 본 연구에서는 저자유형, 연구주제, 서비스산업별 분석을 하였으나, 이 밖에도 연구방법론, 연구목적 등 보다 다양한 분석방식을 통하여 더 많은 통찰력을 제공할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김용준, 임양환, 박세환, 백수경, 정상호. 1999. “한국 마케팅 연구 논문의 분류와 분석 : 1971-1998, 『마케팅연구』, 제14권 제2호(1999.6), pp.147-173.
- 박광태, 이민호, 이지은. 2004. “서비스 산업에 있어서의 최근 연구동향과 향후과제 : 생산 및 MIS 분야를 중심으로,” 『서비스경영학회지』, 제5권 제1호(2004.4), pp.157-184.
- 사공철, 박성민. 1994. “정보학 분야의 계량서지학적 분석,” 『한국문헌정보학회지』, 27집, pp.125-160.
- 서은경, 한인구. 1997. “경영정보학분야의 계량서지학적 분석,” 『경영정보학연구』, 제7권 제3호(1997.12), pp.145-165.
- 어운대, 문상훈. 2001. “한국에서의 국제경영학 교육과 연구 : 동향과 과제,” 한국경영학회 학계학술대회 발표논문,
- 유시정, 강길환. 2000. “서비스경영의 이론정립과 교육방향에 대한 논의,” 『서비스경영학회지』, 제1권 제1호(2000.12), pp.183-201.
- 이두희, 임택경. 1993. “한국적 광고이론 개발의 토대,” 『마케팅연구』, 제8권 제2호, pp.231-258.
- 이춘수, 이장로. 2002. “한국인터넷무역 논문의 분류와 분석 : 국내 학위논문과 학술지에 게재된 논문을 중심으로,” 『통상정보연구』, 제4권 제1호, pp. 149-172.
- 한민희, 김상용, 김세나. 2000. “계량적 접근에 의한 소비자행동 연구 분석 : 1990-1999년 국내 학술지에 발표된 연구를 중심으로,” 『소비자학연구』, 제11권 제2호(2000.6), pp.61-84.
- Blois, K. J. 1974. "The Marketing of Services : An Approach," *European Journal of Marketing*, vol.18, no.2, pp.137-145.
- Chase, R. B. 1996. "The Mall Is My Factory : Reflections of a Service Junkie," *Production and Operations Management*, vol.5, no.4, pp.298-308.
- Maister, D. & Lovelock, C.H. 1982. "Managing Facilitator Services," *Sloan Management Review*, vol.23, no.4(summer 1982), pp.19-31.
- Schmenner, Roger W. 1986. "How Can Service Business Survive and Prosper?" *Sloan Management Review*, vol.27, no.3(spring 1986), pp.21-32.
- Thomas, D. R. E. 1975. "Strategy Is Different in Service Businesses," *Harvard Business Review*, vol.53, no.4, pp.158-165.

ABSTRACTS

A Bibliometric Analysis of Service Management Research Trends in Korea

This study analyses the research trends of service management in Korea by bibliometric analysis of *Journal of the Korea Service Management Society*. 112 research papers published from 2000 to August 2005 in this journal are analysed by author, research subject and service industry.

Research papers written by co-authors(75%) are much more than by single authors(25%). So the rate of collaborations is high in comparison with other disciplines.

Subject analysis shows that the service quality(33%), customer satisfaction/consumer's behavior analysis(13%) and employee's job satisfaction(12%) are the major research subject area.

By the analysis of service industry, hotel(27%), restaurants(13%) and financial business(11%) are mostly researched.