



**R I F I**

**Working Paper**

<http://ems.dankook.ac.kr/web/rifi>

# ***RIFI Working Paper 16-02***

## **Bibliometric Analysis on Research Trends of Service Management**

by

**Hong, Suk-Ki**

**June, 2016**

**DANKOOK UNIVERSITY**  
**RIFI**



The Research Institute of Future Industry  
DANKOOK UNIVERSITY  
152, Jukjeon-ro, Sujigu, Yongin-si,  
Gyeonggi-do, 448-701, Korea

## 서비스경영 연구 동향에 대한 계량서지학적 분석

홍석기 \*

### Abstract

As in the developed countries, the Korea economy tends to move from the manufacturing industry to service industries. Most of international academic societies in management periodically publish the paper on the research trends based on their published papers by bibliometric analysis. *The Korea Service Management Society*, the representative academic society in Korea for the subject of service management, has not conducted sufficiently on the research trends by bibliometric analyses.

The research examines 608 papers published in *The Journal of Korea Service Management Society* from the first issue in 2000 to those in 2014. The bibliometric analyses conducted for the followings such as author types, research subjects, research methods, and research industries. According to the research results, while most authors belonged to domestic universities, the participation of industry practitioners and international researchers was not active. In addition, survey was the dominant research method, and the research tends to be skewed to some service industries, specifically to *Service Factory* and *Mass Service of Service Process Matrix*. With the importance of convergence and multidisciplinary research through academic-industry collaborations, the research results provides some managerial implications to industry practitioners as well as the researchers on service management. This research, as the grounded research, is comprehensive, and it is expected that the research on research trends follows in diverse perspectives in the future.

**Keywords** : Service, Research Trend, Bibliometric Analysis, Service Research

---

\* 단국대학교 상경대학 경영학과 교수, 경기도 용인시 수지구 죽전로 152 단국대학교  
E-mail: skhong017@dankook.ac.kr

## I. 서론

선진국을 비롯하여 산업화 단계를 거친 국가들에 있어서 서비스 산업은 빠르게 성장하고 있으며, 소득과 고용으로 대표되는 국가경제 측면에서 만이 아니라, 기업의 경쟁적 측면에서도 핵심적인 요소로 자리 잡고 있다. 2014년 기준으로 미국의 경우 GDP 및 고용의 약 80%가 서비스 산업에서 발생하고 있으며, 우리나라는 GDP의 60%, 고용의 약 78%가 서비스 산업에서 발생하고 있다(KOSTA, <http://kostat.go.kr>). 선진국으로 진입하며 산업이 고도화될수록, 경제에서 서비스 부문의 비중이 커지는 것은 일반적 현상이다. 또한, 제 2차 산업이 자본집약적인데 반해서, 제 3차 산업은 노동집약적이므로 실업률을 줄이고 고용률을 높이는 것이 우리나라를 포함한 대부분의 선진국에서 중요한 경제정책변수로 평가받고 있다.

해외의 경우 Blois(1974)가 서비스에 대한 개념적 정의를 정리하면서 서비스경영과 연관된 연구가 확산되었다. 우리나라의 경우 서비스분야에 대한 학문적 연구는 1960년대 마케팅 분야에서 제품 및 서비스의 특징에 대한 비교를 통해 마케팅의 기능을 설명한 것으로부터 시작되었으며, 1980년대에 서비스에 대한 이론적 체계 및 전략수립 등과 같은 학문적 연구가 본격적으로 시작되었다(Yoo and Kang, 2000).

국내 서비스경영에 대한 연구는 전통적 경영학분야보다는 관광경영, 외식경영, 항공경영 등 일부 산업분야에 국한된 경향이 있었다. 또한, 제조업의 부수적 기능으로 연구되었으며, 이론보다는 실무적 영역에서 다루어진 경향이 있었다(Min, 2005). 그러나, 최근에는 서비스경영이 더욱 다양한 산업분야로 연구영역이 확대되고 있으며, 서비타이제이션(servitization) 개념의 등장으로 서비스 기능이 제조영역으로 확장되어 제조와 마케팅 기능이 통합되고 있다(Kastalli and Looy, 2013).

1990년대 중반 이후부터 일부 대학에서는 경영학과, 학부 및 대학원을 중심으로 서비스 관련 교과목을 개설되고 있으며(Yoo and Kang, 2000), 2000년 이후경영학과의 생산관리 전공이 LSOM (Logistics and Service Operations Management)로 변경되거나(Suh and Kim, 2010), POM (Production and Operations Management)에서 SOM(Service and Operations Management)으로 학과 및 전공명칭이 변경되는 등 서비스에 대한 학문적 관심과 연구의 필요성이 확산되고 있다.

이렇듯 서비스가 경영학적 측면에서 학문적 연구대상으로 중요하게 인식되고, 다양한 서비스분야로 범위가 확대됨에 따라, 이와 관련된 다양한 연구 및 학술활동, 교육개편 등이 이루어지고 있다. 그러나 계량서지학적 분석을 통해 서비스 전반에 대한 기존의 문헌을 포괄적이면서 체계적으로 정리하여 연구동향을 제시한 문헌은 국제비교를 통한 국내 서비스연구의 동향을 분석한 Suh and Kim(2010)의 연구로 매우 제한적인 실정이다.

따라서 본 연구에서는 서비스경영 분야를 포괄적이고 전문적으로 다루고 있는 국내 서비스 연구의 전문성을 갖춘 대표 학회지인 서비스경영학회지를 분석대상으로 하였다. ‘한국학술정보’가 제공하는 KISS(Koreanstudies Information Service Systems)에서 2000년 창간호부터 2014년 제 15권 5호까지 게재된 논문 총 608편을 대상으로 ‘저자유형’, ‘연구주제’, ‘연구방법’, ‘산업분야’를 중심으로 계량서지학적(bibliometric) 분석을 실시하였다. 이에 따라 본 연구에서는 국내 서비스 분야의 과거부터 현재까지의 연구동향을 살펴보고, 서비스분야의 연구자들에게 현황을 제시함으로써 향후 연구의 방향을 수립하는데 도움을 줄 것이다. 또한, 실무자들에게도 학계에서의 연구동향을 제시함으로써 산학협동의 유용한 기초자료를

제공하여 서비스 관련 분야에서의 발전에 기여할 것으로 기대한다.

## II. 이론적 배경

미국과 유럽 등 해외 경영학 관련 저명 학술지는 주기적으로 해당 학술지에 게재된 논문들의 특성을 밝힘으로써 학문적 동향을 제시하는 계량서지학적 분석(bibliometric analysis)을 실시한다(Hong, 2014b). 이러한 계량서지학적 연구는 서적, 논문 등 간행물의 통계적 분석(www.oxforddictionaries.com)으로서 기존의 연구문헌(scholarly papers)을 연구자가 미리 설계한 분류기준에 따라 그 특성을 수치적으로 분석하여 객관적 데이터를 도출하고, 학문의 속성 및 연구 활동을 규명하는 방법이다. 국내에서는 1980년대부터 연구동향을 살펴보기 위한 계량서지학적 연구가 이루어져오고 있다(Hong, 2012a).

경영학 분야에서 계량서지학적 분석과 관련된 기존의 연구는 광고 분야(Lee and Lim, 1993), 생산관리 분야(Moon et al., 1994; Hong, 2012a), 마케팅 분야(Kim et al., 1999), 소비자행동분야(Han et al., 2000), 국제경영학 분야(Eo and Moon, 2001), 인터넷무역 분야(Lee and Lee, 2002), 예술마케팅(Hwang, 2011), 외식경영학(Jung, 2013), 경영정보학(Shin et. al. 2014) 등 다양한 세부 학문영역에서 이루어지고 있다.

서비스분야에서의 계량서지학적 연구에 대한 최초의 연구는 Yoo and Kang(2000)에 의해 수행되었다. 이는 서비스경영에 관한 이론정립 및 교육방향에 대한 토의를 위해서 1991년부터 2000년 9월까지 한국경영학회지, 한국생산관리학회지, 한국마케팅학회지, 한국품질경영학회지, 한국관광경영학회지 등의 학회 논문집 및 학술발표대회 논문집을 대상으로 총 174편의 서비스경영 관련 학술논문을 기반으로 조사하였다. 주요 연구내용으로는 서비스품질의 측정 및 개선과 관련된 연구가 36.2%, 고객만족 및 소비자행동이 21.8%, 서비스기업에서의 종업원(내부고객) 만족이 8.0%, 서비스마케팅전략 및 촉진이 7.5%, 서비스기업의 관리 성과가 6.9%로 나타났으며, 서비스유통경로 구축이 5.2%, 기타 부문에서 14.4%를 나타냈다. 한편, 서비스경영에 대한 연구동향은 서비스품질 측정 및 개선문제에 대한 사항이 주요 연구주제로 대두되었으며, 내용적 측면에서는 기업의 전반적인 운영 및 전략적 문제를 포괄하고 있다는 것을 확인하였다.

Park and Lee(2001)는 서비스품질의 연구동향과 과제를 살펴보기 위해, 1997년부터 2001년까지 경영학 연구, 경영과학회지, 품질경영학회지, 한국생산관리학회지, 한국경영과학회지와 같이 국내 5개 학회지와 더불어 Journal of Service Marketing, International Journal of Service, Industry Management, Decision Sciences, Managing Service Quality, Journal of Marketing 등 5개 해외 학회지를 대상으로 총 34편의 논문을 발췌한 후 분석하였다. 분석은 서술적 분석 및 주제/이론적 분석을 통해 국내·외 문헌의 특징 및 시사점을 파악하였으며, 행태론적 분석과 모형중심적 분석을 통해 연구의 발전과정을 검토하였다. 이러한 4가지 분석기준을 통해 연구의 다양성이 부족하다는 점과 함께 서비스에 대한 범위를 확대하여 일반화된 논리 및 결과를 도출하는 것이 필요하며, e-commerce 환경 하에 적용할 수 있는 서비스품질 차원을 파악하고, 문화 간 서비스품질차이에 대해서 비교 분석하는 것이 필요하다는 개선점을 도출하였다. 한편, 기반 연구 및 재검증 연구보다는 발전형 연구가 지속적으로 이루어져야 하며, 측정 방법의 우월성보다는 대상 서비스특성에 따른 차별적 적용의 필

요성을 제기하였다.

Park et al.(2004)은 생산운영관리(POM) 및 경영정보시스템(MIS) 분야를 중심으로 서비스 산업의 연구동향 및 향후과제를 도출하기 위해 2001년부터 2003년까지 3년간 경영학연구, 경영과학, 한국생산관리학회, 지경영정보학연구, 서비스경영학회지, 품질경영학회지, 한국경영과학회지를 대상으로 총 54편의 논문을 발췌하여 서술적, 주제별, 산업별 분석을 시행하였다. 분석결과, 서술적 분석에서는 서비스경영학회지가 17편으로 가장 많은 수를 차지하였으며, 품질경영학회지가 14편, 한국생산관리학회지가 10편으로 세 학회지가 전체 대상의 80%를 차지하였다. 주제별 분석결과는 서비스품질 및 고객만족에 대한 주제가 31편으로 전체 57.4%로서 가장 높은 비율을 차지하였다. 한편, 산업별 분석을 위해서는 Schmenner(1986)가 제시한 서비스 프로세스 매트릭스(service process matrix)를 적용하여 상호작용 및 고객화 정도, 그리고 노동 집약도 정도에 따라 산업을 분류하였으며, 대부분의 연구들이 서비스공장(service factory)에 해당하는 호텔, 항공사와 같은 업종이 주요 연구대상으로 나타났다.

Min(2005)의 연구에서는 서비스경영학 분야의 연구동향을 규명하기 위해서 한국서비스경영학회지를 대상으로 2000년 창간호부터 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 저자수가 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 파악되었으며, 전체적으로는 서비스 품질을 포함한 서비스운영관리에 대한 연구가 43%로 가장 활발한 연구 분야인 것이 확인되었다. 한편, 산업별로는 호텔(27%), 음식점(13%), 은행 및 금융업(11%)에 대한 연구가 가장 많은 비율을 차지하는 것으로 나타났으며, Schmenner의 서비스 프로세스 매트릭스(process matrix)에 의한 분석결과를 통해 호텔, 인터넷쇼핑몰, 항공사 등 서비스공장에 대한 연구가 45%로 가장 많은 비율을 차지하였다.

Kim and Kwon(2010)의 연구에서는 서비스품질의 연구동향을 살펴보기 위해 1989년에서 2008년까지 국내의 대표적 저널 검색 사이트(Kiss, DBpia)의 검색을 통해 총 1,022개의 논문을 시기별로 분류하여 내용분석을 실시하였다. 분석 결과에 따르면 서비스품질 관련 논문은 경영학과 호텔·관광학 분야에서 주로 다루어지고 있으며, 2000년대부터는 여가·스포츠 분야에서도 빠르게 성장하는 추세를 나타내고 있다. 연구 대상으로 서비스 산업에 대한 분석결과는 주로 호텔, 관광, 외식 등의 서비스산업과 관련된 대상이 주류를 이루었으며, SERVPERF보다는 SERVQUAL 모형이 많이 적용되고, e-SERVQUAL과 관련된 문헌들이 2000년대 이후 소수 진행되고 있는 추세를 나타냈다. 마지막으로 주된 연구방법은 서베이(survey)를 활용한 기술적 연구로 나타났으며, 모형연구, 혹은 결과연구보다는 영향연구가 주를 이루었다.

해외 연구의 경우, Smith et al.(2007)은 JOM(Journal of Operations Management), MS(Management Science), MSOM (Manufacturing & Service Operations Management), OR(Operations Research), POM(Production and Operations Management)의 다섯 개 주요 학술지를

대상으로 1990년부터 2006년까지 서비스 관련 논문 총 463편을 발췌하여 서비스 연구의 성장추세 및 저자의 소속 대학 리스트를 제시하였다.

Pilkington and Chai(2008)는 Journal of Service Management를 1990년부터 2005년까지 서비스와 관련된 논문 총 435개에 대해서 저자동시인용분석방법(author co-citation analysis method)을 활용한 분석을 통해서 서비스와 관련한 문헌의 계량서지학적 분석결과를 제시하였다.

앞서 살펴본 것과 같이 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 통합적 분석결과를 제시하지 못하고 있다. 또한, 2008년 이후 게재된 서비스 관련 논문들을 포함하는 최신성을 반영하지 못하고 있는 한계점을 나타내고 있다. 따라서 본 연구에서는 포괄적 분석방법과 관련 논문의 최신성을 반영한다는 점에서 의미 있는 연구가 될 것으로 사료된다.

### III. 연구방법

#### 1. 분석대상

본 연구는 서비스경영 분야를 전문적으로 다루고 있는 국내 유일의 학회지인 서비스경영학회지를 분석대상으로 하였다. 본 연구의 분석대상이 된 논문은 창간호(2000년)부터 제 15권 제 5호(2014년)에 게재된 총 논문 608편이다. 제 3권 제 1호에 게재된 4페이지 분량의 특별기고문은 논문형식에 적합하지 않아서 분석대상에서 제외하였다.

창간호인 2000년도에는 1권만이 발간되었으나, 2001년도와 2002년에는 연간 2회, 2003년부터 2005년까지 연간 3회, 2006년부터 2009년까지 연간 4회 발간되었으며, 2010년부터 현재까지 연간 5회 발간되고 있다. 2004년 하반기에는 한국연구재단(구 학술진흥재단) 등재후보 학술지로 선정되었으며, 2007년에 등재지로 선정되었다(www.nrf.re.kr).

#### 2. 분석방법

##### (1) 저자유형

연구논문이 한 명의 단일저자에 의해 작성된 것인지, 두 명 이상의 공저자에 의해 작성된 것인지를 조사하였다. 공저자비율은 다른 학문분야와도 비교해 보았으며, 저자의 소속기관을 대학, 연구소, 기업체로 구분하여 살펴봄으로써 학계에서의 연구가 차지하는 비중과 산업계의 참여가 어느 정도인지도 살펴보았다.

##### (2) 연구주제

서비스경영분야의 연구주제 분석을 위해 Yoo and Kang(2000)이 서비스경영의 이론정립 및 교육방향에 대한 토의를 하면서 제시한 주제분야를 사용하였다. 다양한 분류방식이 가능

하나 시계열적 비교분석을 통해 연구동향을 파악하기 위해서 선행연구의 기준을 채택하였다. 해당 주제분야는 <표 1>에서 제시된 바와 같이 서비스운영관리, 서비스마케팅, 서비스기업의 종업원교육, 서비스기업의 성과이다. 4개의 대주제분야를 17개의 세부요소로 구분하여 분석대상 논문 총 608편이 각각 어느 주제분야에 해당하는 지를 분석하였다.

<표 1> 서비스경영연구의 주제별 분류

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

출처: Yoo, S. J. and Kang, K. H. (2000), A Discussion on the Theory Building and Education of Service Management, *Journal of the Korea Service Management Society*, 1(1), 191.

### (3) 연구방법

일반적으로 학술연구에 많이 사용되는 연구방법인 서베이, 사례연구, 인터뷰, 참여연구, 이론적/개념적 연구, 문헌연구, 시뮬레이션, 모델링 등의 방법 중 분석대상 논문이 사용한 연구방법을 조사하여 어떤 방법이 서비스경영 연구분야에 많이 사용되는지를 파악하였다.

### (4) 연구대상 산업분야

서비스산업의 분류에 대표적으로 사용되는 분류방법은 <그림 1>에서 나타나듯이 Schmenner(1986)가 제시한 서비스 프로세스 매트릭스(Service Process Matrix)이다. Schmenner(1986)는 서비스기업의 노동집약도와 고객화 정도에 따라 서비스공장(service factory), 서비스 샵(service shop), 대량서비스(mass service), 전문서비스(professional service)의 네 가지로 분류하여 서비스기업의 기능과 특징을 설명하였다.

<그림 1> 서비스 프로세스 매트릭스

		상호작용과 고객화의 정도	
		낮음	높음
서비스업의 정도	낮음	서비스공장 항공 화물트럭회사 호텔 휴양시설	서비스 샵 병원 자동차정비소 기타 정보회사
	높음	대량서비스 소매점 도매점 학교 은행의 소매업무	전문서비스 의사 변호사 회계사 건축가

출처: Roger W. Schmenner. (1986), How Can Service Business Survive and Prosper?, *Sloan Management Review*, 27(3), 25.

## IV. 연구동향 분석

### 1. 저자유형별 분석

창간호(2000년)부터 제 15권 제 5호(2014년)까지 15년 동안 게재된 총 논문 수는 608편으로, 발간연도별 논문 수는 <표 2>와 같다. 연구를 수행한 저자의 수를 분석한 결과 총 저자 수는 1,255명이었다. 2명 이상의 공저자에 의한 논문이 437편(71.9%)으로 단일저자에 의한 논문 171편(28.1%)보다 압도적으로 많은 비중을 차지하고 있었다. 2명이 함께 쓴 논문이 42.6%로 가장 많았으며, 다음으로는 단일저자에 의한 논문이 28.1%로 나타났다. 또한, 8명이 함께 쓴 논문도 1편인 것으로 나타났다. 연구논문 당 저자 수는 <표 3>과 같다.

<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%)

위에서 살펴본 것처럼 공저자 비율은 71.9%로 나타났다. 연구시기가 달라서 직접적인 비



&lt;표 2&gt; 발간연도별 논문 수

발간연도	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	소계
논문수	14	14	19	26	20	31	37	38	199
발간연도	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	-	소계
논문수	50	50	60	60	59	60	70	-	409
합 계					608				

교는 어렵다 하더라도 이를 다른 학문분야를 대상으로 한 공저자 비율과 비교해 보면, 생산 관리 분야 59.7%(Hong, 2012a), 회계학 분야 33%(Seo and Han, 1998b), 정보학 분야 46%(Sa and Park, 1994), 경영정보학 분야 58%(Seo and Han, 1997a)보다 다소 높다고 할 수 있다.

산학연 각 분야에서의 연구정도가 어느 정도인지를 파악해 보기 위해 저자의 논문게재 당시 소속기관을 대학, 연구소, 기업체로 나누어 분석해 보았다. 총 논문 608편에서 조사된 저자 1,255명의 소속기관을 살펴보면 <표 4>과 같다.

&lt;표 4&gt; 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%)

대학에 소속된 저자수가 1,052명(83.8%)으로 압도적으로 높게 나타났으며, 다음으로는 기업체에 속한 저자수가 135명(10.8%)으로 나타났다. 기타에 속한 저자들은 협회와 정부에 소속된 경우이며 저자의 소속표시가 없는 9명도 기타에 포함시켜 분석하였다. 학문적 연구활동을 기반으로 한 학회라는 고유특성에 비추어 대학소속의 저자가 많을 것으로 예상하였으나, 연구소나 기업체에 속한 저자수가 전체 저자수의 15%에도 미치지 못한다는 것은 컨버전스(convergence)와 산학 및 학제간 협업(university-industrial and multidisciplinary collaboration)을 강조하는 산학연 공동연구가 활발하지 않음을 의미한다고 할 수도 있다. 이는 추후 대학이외의 산업계나 연구소의 연구자를 학회의 학술 및 연구활동에 참여하는 것이 필요하다는 시사점을 제시한다.

## 2. 연구주제별 분석

분석하고자 하는 대상논문을 연구주제에 따라 분류한 결과는 <표 5>와 같다. 서비스품질과 관련된 연구가 전체 608편의 논문 중 145편(23%)으로 가장 많은 비중을 차지하고 있다. 이는 제조업에서 뿐만 아니라 서비스 조직에서도 서비스 품질이 경쟁력 확보에 중요

한 변수이며, 이와 관련된 이론이 정립되어 있어서 연구에 있어서 다른 주제보다 상대적 비중이 높은 것으로 추론된다. 또한, 고객만족 및 소비자행동분석에 대한 연구가 116편, 종업원 직무만족에 대한 연구가 70편으로 각각 두 번째와 세 번째로 높은 비율을 차지하고 있다.

<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	
	서비스 품질	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	
서비스기업의 종업원교육	종업원 직무교육과 훈련	7	9	1	17	87편 (14.3%)
	종업원 직무만족	7	28	35	70	
서비스기업의 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%)

4개의 핵심 주제분야에서는 서비스운영관리에 대한 분야가 전체 261편(42.9%)으로 서비스경영의 주요한 연구주제임을 나타내고 있다. 한편, 대분류로 구분한 3가지 핵심 주제분야에 포함되지 않거나, 소수의 주제분야로 판단되는 논문은 기타로 분류하였으며, 총 56편으로 전체 9.2%를 차지하고 있다.

### 3. 연구방법별 분석

생산운영관리를 포함하여 경영학분야에는 서베이, 사례연구, 인터뷰, 참여연구, 이론적/개념적 연구, 문헌연구, 시뮬레이션, 모델링 등의 다양한 연구방법이 사용되는데 각 논문에 사용된 연구방법을 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 서베이, 사례연구, 이론적/개념적 연구를 중심으로 분류한 분석결과를 살펴보면, 서베이가 전체 484편(79.6%)으로 압도적인 비율을 차지하고 있다. 기타에 포함된 40편(6.6%)의 연구방법으로는 델파이기법, 모델링, 시나리오기법, 인터뷰, 시뮬레이션, 참여연구 등이 포함되어 있다. 이는 서베이 방법 위주의 연구방법에서 벗어나 서비스연구에 방법론을 다양화 할 필요가 있음을 의미할 수 있다.

한편, 서비스경영학회지는 2012년부터 매년 4호(11월호)는 사례논문으로 출간하고 있으며, 2012년(13권 4호)에 게재된 9편의 논문, 2013년(14권 4호)의 12편, 2014년(15권 4호)의 14개 논문이 거의 모두 사례연구에 해당되었다. 서비스 사이언스(service science), 빅데이터(big data), 사물인터넷(internet of things), 3D 프린팅 (3D printing) 등의 새로운 연구주제가 서비스경영에 접목되므로 전통적인 서베이 위주의 실증연구방법에서 다양한 연구방법론으로 확대될 것으로 예상된다.

<표 6> 연구방법별 현황

연도 \ 연구방법	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. 연구대상 산업분야별 분석

총 608편의 분석대상 논문 중 연구대상이 되는 산업분야가 명시된 논문 558편을 대상으로 산업분야별 분석을 실시하였으며, 분석결과는 <표 7>과 같다. 분석의 기준이 되는 산업분야에 대한 구분은 Min(Min, 2005)이 분석에서 활용한 Schmenner(1986)가 제시한 서비스 프로세스 매트릭스(service process matrix)를 기반으로 하였다. 두 개 이상의 산업분야를 대상으로 수행된 연구는 복수산업에 포함시켰으며, 특정 서비스산업에 대한 명시 없이 서비스업 전반을 대상으로 한 연구는 서비스산업전반에 포함시켰다. 일부 논문은 제조업과 관련된 것으로서 제조업이나 제조업 전반을 대상으로 한 연구는 제조업으로 별도 구분하여 분석하였다.

&lt;표 7&gt; 연구대상 산업분야별 현황

서비스공장	2000-2004	2005-2009	2010-2014	합 계
항공	2	8	20	30 (5.4%)
호텔	19	14	23	56(10.0%)
레저	1	7	6	14 (2.5%)
교통	2	1	3	6 (1.1%)
모바일서비스	2	7	6	15 (2.7%)
온라인서비스	7	11	23	41 (7.3%)
정보통신	-	4	10	14 (2.5%)
전시회	1	10	10	21 (3.8%)
공공부문	-	9	9	18 (3.2%)
문화	-	3	2	5 (0.9%)
우편/물류/유통	3	6	8	17 (3.0%)
대여	-	-	2	2 (0.4%)
소 계				239(42.8%)
서비스샵	2000-2004	2005-2009	2010-2014	합 계
병원	4	18	21	43 (7.7%)
정비	-	1	2	3 (0.5%)
부동산중개	-	-	2	2 (0.4%)
소 계				48 (8.6%)
대량서비스	2000-2004	2005-2009	2010-2014	합 계
백화점/할인점	2	7	8	17 (3.0%)
서점	-	-	1	1 (0.2%)
은행	8	11	8	27 (4.8%)
레스토랑/외식	8	17	21	46 (8.2%)
콜센터	-	5	9	14 (2.5%)
소 계				105 (18.7%)
전문서비스	2000-2004	2005-2009	2010-2014	합 계
미용	-	4	6	10 (1.8%)
보험	2	3	7	12 (2.2%)
여행	1	9	11	21 (3.8%)
교육	3	4	10	17 (3.0%)
고용	1	-	2	3 (0.5%)
컨설팅	1	2	2	5 (0.9%)
소 계				68(12.2%)
복수산업	13	21	20	54 (9.7%)
서비스산업전반	1	12	12	25 (4.5%)
소 계				79(14.2%)
제조업	2	4	13	19 (3.4%)
합 계				558(100%)

전체 558편의 논문 중 호텔에 대한 연구가 56편(10.0%)으로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 두 개 이상의 산업분야를 다룬 복수산업 분야에 대한 연구가 54편(9.7%)으로 두 번째로 많은 비중을 차지하였다. 이어서 레스토랑/외식에 대한 연구가 46편(8.2%), 온라인 서비스에 대한 연구가 41편(7.3%)으로 많은 비중을 나타냈다. 가장 적은 비중을 차지한 분야는 1편으로 기록된 서점으로 나타났다. 한편, 서비스산업 전반을 다룬 연구는 25편(4.5%)

이었으며, 제조업 부문을 다룬 연구는 전체 24편(4.1%)으로 확인되었다.

복수산업, 서비스산업전반, 제조업을 대상으로 한 논문을 제외한 특정 서비스업분야의 논문 460편을 서비스 프로세스 매트릭스상에 나타내보면 <그림 2>와 같다.

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

		상호작용과 고객화의 정도	
		낮음	높음
노동집약도의 정도	낮음	서비스공장(Service Factory)	서비스 샵(Service Shop)
		52.0%	10.4%
	높음	대량서비스(Mass Service)	전문서비스(Professional Service)
		22.8%	14.8%

항공, 호텔, 온라인서비스 등과 같이 상호작용 및 고객화의 정도와 노동집약도 모두 낮은 집단에 속하는 서비스공장에 대한 연구가 전체 460편의 논문 중 239편(52.0%)으로 압도적으로 많은 비율을 차지하고 있다. 한편, 서비스 샵의 경우 전체 논문 중 48편(10.4%)을 차지하고 있으며, 대량서비스는 105편(22.8%), 전문서비스는 68편(12.2%)으로 나타났다. 고객과의 상호작용 및 고객화가 낮은 서비스공장과 대량서비스의 비중이 높은 이유는 해당 서비스 부문이 타 부문에 비해서 연구주제 분야에 가장 많이 연구된 서비스 품질(145편) 등을 측정하기 용이하기 때문일 수 있다. 또한 이를 이용하는 이용자들의 수가 서비스 샵 및 전문서비스에 비해 상대적으로 많기 때문에 연구에 활용할 데이터의 수집이 비교적 용이한 것으로 해석할 수 있다. 이는 연구수행의 어려움에도 불구하고 균형적 학문발전이라는 측면에서 상대적으로 연구비중이 낮은 서비스 샵, 전문서비스 부문에 대한 연구를 활성화할 필요성을 제시한다고 할 수도 있다.

## V. 결론

본 연구는 대한민국의 서비스 연구동향을 파악하고 향후 연구를 위한 방향성을 제공하기 위한 기반연구이다. 이를 위해서 서비스경영 분야를 포괄적이고 전문적으로 다루고 있는 국내 대표 학회지인 서비스경영학회지를 대상으로 계량서지학적 분석을 실시하였다.

분석자료는 ‘한국학술정보’가 제공하는 KISS(Koreanstudies Information Service System)를 통해 2000년 창간호부터 2014년 제 15권 제 5호까지 게재된 논문 총 608편을 대상으로 하였으며, ‘저자유형’, ‘연구주제’, ‘연구방법’, ‘산업분야’를 중심으로 분석을 실시하였다. 연구동향을 비교하여 살펴보기 위해서 Yoo and Kang(2000), Min(Min, 2005)의 분석방법

을 활용하였다.

연구결과를 살펴보면, 첫째, 저자유형별 분석에서는 연구를 수행한 총 저자의 수는 1,255명이었으며, 공저자 비율이 437편(71.9%)로 높게 나타났다. 그러나 연구소나 기업체에 속한 저자수가 전체 저자수의 15%에도 미치지 못함에도 불구하고, 공저자 비율이 높은 것은 공동연구가 주로 대학소속 연구자들 사이에서 일어남을 의미한다. 따라서 현재 중요시되고 있는 융복합 및 산학연 연구를 활성화하기 위해서는 기업체와 연구소와의 적극적인 공동연구가 필요하다.

둘째, 연구주제별 분석결과는 서비스품질, 고객만족 및 소비자행동분석, 종업원 직무만족을 주제로 한 논문이 전체 54.5%를 차지하였다. 또한, 서비스운영관리와 관련된 주제분야가 261편(42.9%)으로 높은 비율을 차지하였다. 서비스는 내부적인 서비스운영뿐 아니라 경영전반에 걸친 것으로서 마케팅, 재무, 회계 등 다양한 기능적 분야로 확대하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

셋째, 연구방법별 분석결과는 서베이 연구가 484편(79.6%)으로 압도적으로 높은 비율을 차지하였으며, 이는 경영이론과 통계적 기반의 방법론에 익숙한 대학 소속 저자가 대다수이어서 나타난 결과일 수 있으며, 기업체 및 연구소 소속의 연구자들과 산학연 연구가 활성화 된다면 방법론 또한 다양화될 것으로 예상된다.

넷째, 총 608편의 논문 중 산업분야가 명시되었으나, 복수산업, 서비스산업전반, 제조업을 대상으로 한 논문을 제외한 특정 서비스업분야의 논문 460편을 서비스 프로세스 매트릭스 상에 나타낸 결과 서비스공장(52.0%), 대량서비스(22.8%)의 비율이 높고 서비스 샵 및 전문서비스 비율은 상대적으로 낮았다. 이는 서비스공장 및 대량서비스 부문이 측정 및 데이터 수집의 용이함에 기인한 것일 수 있으나, 균형적 학문발전이라는 측면에서 서비스 샵 및 전문서비스 부문의 연구를 활성화할 필요가 있다.

해외 학술지는 주기적으로 계량서지학적 분석을 발표하여 연구동향과 미래의 연구 방향성을 제시해 왔으나, 국내 학술지의 경우 이러한 연구가 매우 부족하였다. 본 연구는 창간호부터 2014년도 말까지의 서비스경영학회지에 발간된 논문 전체를 대상으로 저자유형, 연구주제, 연구방법, 산업분야에 대한 계량서지학적으로 분석하였다. 해외의 계량서지학 연구의 대부분은 특정기간에 특정주제(부문)만을 대상으로 분석한 제한된 연구이나, 본 연구는 기간과 분석부문에서 광범위한 기반연구(ground research)에 해당한다. 또한 비교분석을 위해서 Yoo and Kang(2000), Min(Min, 2005)의 분석방법을 활용하였다. 그러나 자유형, 연구주제, 연구방법, 산업분야 등에 대한 분석은 새로운 세부기준에 의해서 좀 더 심층적인 연구가 진행될 필요가 있으며, 이를 통해서 외적 타당성(external validity)이 확보될 수 있다. 따라서 기간과 부문에 있어서 포괄적인 본 연구를 기반으로 새로운 분석기간, 분석기준, 분석방법 등을 활용하여 외적 타당성 확보와 함께 새로운 시사점을 도출할 수 있다. 특히, 네트워크 분석(network analysis) 기법 및 UCINET, NodeXL, Gephi, NetMiner 등 컴퓨터 기반의 네트워크 분석도구가 발전함에 따라서 심층적이며 시각적 분석이 가능하게 되었으며, 추후 이를 통해서 대학뿐 아니라 기업 및 연구소 소속의 연구자에게 객관적 방향성을 제시하는 것이 필요하다.

## References

- Blois, K. J. (1974), The marketing of services: an approach, *European Journal of Marketing*, 8(2), 137–145.
- Euh, Y. D., and Moon, S. H. (2001), International Business Education and Research: Trend and Agenda, *Korea Business Administration*, Presented in Korea Business Administration in Summer Conference.
- Han, M. H., Kim, S. Y., and Kim, S. N. (2000), Research on Consumer Behavior by Quantitative Analysis Approach: Focused on Domestic Journal Papers in 1990–1999. *Journal of Consumer Studies*, 11(2), 61–84.
- Hong, S. K. (2012a), Research in Production and Operations Management –Bibliometric Analysis–, *Journal of the Korean Production and Operations Management Society*, 23(4), 335–350.
- Hong, S. K. (2014b), Research in Productivity –Trends and Issues by Bibliometric Analysis–, *Productivity Review*, 28(2), 3–24.
- Hwang, D. R. and Hwang, E. G. (2011), A Bibliometrical Analysis on the Research Trend in Arts Marketing, *Journal of Korean Cultural Industries*, 11(2), 65–82.
- Jung, S. Y. (2103), Bibliometric Analysis on the Research Trends in Foodservice Studies, *Journal of Foodservice Management Society of Korea*, 16(4), 27–46.
- Kastalli, I. V. and Looy, B. V. (2013), Servitization: Disentangling the Impact of Service Business Model Innovation on Manufacturing Firm Performance, *Journal of Operations Management*, 31, 169–180.
- Kim, S. H. and Kwon, S. M. (2010), Research Trends of Service Quality: 1989–2008, *Korean Journal of Tourism Research*, 25(1), 205–223.
- Kim Y. J., Lim, Y. W., Park, S. H., Paik, S. K. and Jung, S. H. (1999), An Analysis of Marketing Research Papers in Korea:1971–1998, *Korea Marketing Review*, 14(2), 147–173.
- Kotler. P.(1994). "Marketing Management," 8th ed. *Prentice–Hall International, Inc.*
- Lee, C. S. and Lee, J. R. (2002), A Classification and Analysis of Korean Internet Trade Research Papers –Focused on Korean graduation Theses and Papers–, *International Commerce and Information Review*, 4(1), 149–172.
- Lee, D. H., and Lim, T. K (1993), The Foundation of Advertisement Theories in Korea, *Marketing Research*, 8(2), 231–258.
- Leve, M.(1980). "A Nation Wide Study of Court and Health Clubs". NJ: *Prentice–Hall*.
- Min, Y. K. (2005), A Bibliometric Analysis of Service Management Research Trends in Korea,

- Industrial Research*, 29(1), 31–46.
- Moon, S. H., Kim, K. S. and Woo, J. S. (1994), Operations Management Researches in the 1990's: Trends and Issues, *Journal of the Korean Production and Operations Management Society*, 5(1), 16–43.
- Park, K. T. and Lee, M. H. (2001), Current View and Future Issues in Service Quality related Research, *Journal of the Korean Production and Operations Management Society*, 11(3), 27–55.
- Park, K. T. and Lee, M. H. and Lee, J. E. (2004), Literature Review and Future Issues in Service Industry – Focused on Production and MIS area, *Journal of the Korea Service Management Society*, 5(1), 157–184.
- 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.
- Sa, K. C. and Park, S. M. (1994), A Bibliometrics Analysis in Information Science, *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 27, 125–160.
- Schmenner, Roger W. (1986), How Can Service Business Survive and Prosper?, *Sloan Management Review*, 27(3), 21–32.
- Seo, E. G. and Han, I. G. (1997a), Bibliometric Analysis on MIS Research, *The Journal of MIS Research*, 7(3), 145–165.
- Seo, E. G. and Han, I. G. (1998b), Bibliometric Analysis on Accounting Research, *Korean Accounting Review*, 23(3), 183–204.
- Shin, H. K., Shim, W. J., and Noh, K. S. (2014), The Comparative Analysis of Korean MIS Research Diversity, *The Proceedings of Korean MIS Association*, 2014. 519–526.
- Smith, J. S., Karwan, K. R., and Markland, R. E. (2007), A Note on the Growth of Research in Service Operations Management, *Production and Operations Management*, 16(6), 780–790.
- Suh, C. J. and Kim, H. J. (2010), International Comparison of Korean Service Research papers, *Journal of the Korea Service Management Society*, 11(4), 153–190.
- Yoo, S. J. and Kang, K. H. (2000), A Discussion on the Theory Building and Education of Service Management, *Journal of the Korea Service Management Society*, 1(1), 191.
- Yi, Y. J. (1994), Theoretical Research on Variables on Customer Satisfaction, *Business Studies*, Business School of Seoul National University, 28(1), 201–232.
- Commissioner of the Statistics Korea (KOSTAT), <http://kostat.go.kr>, accessed on March, 25. 2016.



Oxford Dictionary, <http://www.oxforddictionaries.com>, accessed on March, 24. 2016.

National Research Foundation of Korea, <http://www.nrf.re.kr>, accessed on Dec. 3. 2015.

# Bibliometric Analysis on Research Trends of Service Management

Hong, Suk-Ki \*

## Abstract

As in the developed countries, the Korea economy tends to move from the manufacturing industry to service industries. Most of international academic societies in management periodically publish the paper on the research trends based on their published papers by bibliometric analysis. *The Korea Service Management Society*, the representative academic society in Korea for the subject of service management, has not conducted sufficiently on the research trends by bibliometric analyses.

The research examines 608 papers published in *The Journal of Korea Service Management Society* from the first issue in 2000 to those in 2014. The bibliometric analyses conducted for the followings such as author types, research subjects, research methods, and research industries. According to the research results, while most authors belonged to domestic universities, the participation of industry practitioners and international researchers was not active. In addition, survey was the dominant research method, and the research tends to be skewed to some service industries, specifically to *Service Factory* and *Mass Service of Service Process Matrix*. With the importance of convergence and multidisciplinary research through academic-industry collaborations, the research results provides some managerial implications to industry practitioners as well as the researchers on service management. This research, as the grounded research, is comprehensive, and it is expected that the research on research trends follows in diverse perspectives in the future.

**Keywords** : Service, Research Trend, Bibliometric Analysis, Service Research

---

\* Professor, Business Administration, Dankook University, 152 Jukjeon-ro, Yongin-si, Gyeonggi-do, 16890, Korea, E-mail: skhong017@dankook.ac.kr

# **Bibliometric Analysis on Research Trends of Service Management**

by

**Hong, Suk-Ki**

**June, 2016**

- Editorial Department -

531, College of Business & Economics,  
152 Jukjeon-ro, Suji-gu, Yongin-si, Gyunggi-do, South Korea

(Post code) 488-701 / (Tel) 82+ 31-8005-2659  
(Fax) 82+31 8005-4033 / (Home) <http://cms.dankook.ac.kr/web/rifi>



**The Research Institute of Future Industry  
Dankook University**