



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

석사학위논문

외식업체 중간 관리자의 리더십 유형에
따른 종사원의 조직몰입, 만족,
이직의도에 관한 연구



2013년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

박 장 미

석 사 학 위 논 문
지도교수 최 웅

외식업체 중간 관리자의 리더십 유형에
따른 종사원의 조직몰입, 만족,
이직의도에 관한 연구

A Study on the Organizational Commitment, Satisfaction and
Turnover Intention of Restaurant Employees According to the
Leadership Type of Middle Manager in Restaurants

2012년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

박 장 미

석사학위논문
지도교수 최 웅

외식업체 중간 관리자의 리더십 유형에
따른 종사원의 조직몰입, 만족,
이직의도에 관한 연구

A Study on the Organizational Commitment, Satisfaction and
Turnover Intention of Restaurant Employees According to the
Leadership Type of Middle Manager in Restaurants

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

박 장 미

박장미의 경영학 석사학위논문을 인준함

2012년 12월 일



심사위원장 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

국 문 초 록

외식업체 중간 관리자의 리더십 유형에 따른 종사원의 조직몰입, 만족, 이직의도에 관한 연구

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식 경영학과
외식경영전공
박 장 미

본 연구는 서울과 경기 지역의 외식업 종사자 중 인턴, 사원, 주임, 대리, 과장 직급의 외식업체에 근무하는 중간 관리자들을 대상으로 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형요인을 파악하고 이러한 리더십 유형에 따른 종사원의 조직몰입, 만족, 이직의도에 어떠한 영향을 미치고 있으며, 조직몰입이 종사원 만족 및 이직의도에 미치는 영향관계를 살펴보고자 하였다.

또한 외식업을 운영하고 있는 경영자와 인사를 담당하고 있는 관리자에게 효율적인 인적관리 방안을 제시하고, 외식업체 중간 관리자의 리더십 발전을 위한 시사점을 제공하는데 궁극적인 목적이 있다.

실증분석에 필요한 속성 및 변수는 내용의 타당성 제고를 위하여 문헌적 고찰과 선행연구들을 통해 추출하였으며, 조사한 자료에 대한 분석은 SPSS WIN 18.0 통계 패키지 프로그램을 이용하여 수행하였다.

연구결과 첫째, 여성보다 남성의 비율이 더 높으며 주로 미혼의 젊은 20대로 정규직의 사원과 인턴 직급이 중간 관리자로서 근무하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 외식업체 중간 관리자들은 비교적 근무연수가 1년 미만으로 월 평균 200만원 이하의 소득을 주로 올리고 있으며, 중간 관리자들의 상사들은

주로 남성인 것으로 나타났다.

셋째, 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형에 대한 요인분석결과 거래적 리더십, 변혁적 리더십의 2개 요인으로 추출되었으며, 조직몰입에 대한 요인분석결과 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 3개 요인으로 추출되었으며, 종사원 만족은 회사와 직무 전반의 만족, 이직의도는 회사나 직업을 변경하고자 하는 의도로 나타났다.

넷째, 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형 요인 중 거래적 리더십은 조직몰입(정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입)에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형 요인 중 변혁적 리더십은 조직몰입의 요인 중 정서적 몰입과 규범적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 외식업체 중간 관리자의 조직몰입 요인 중 규범적 몰입과 지속적 몰입이 종사원 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 외식업체 중간 관리자의 조직몰입 요인 중 지속적 몰입이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째, 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형(변혁적 리더십, 거래적 리더십)은 종사원 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여덟째, 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형 중 거래적 리더십이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 본 논문이 가지는 의의는 외식업체 중간 관리자들에 대한 연구가 부족한 상황에서 외식업체 중간 관리자들의 리더십 유형, 조직몰입, 만족 및 이직의도에 대하여 종합적으로 분석하여 연구의 영역을 넓힌 것에 의의가 있다.

【주요어】 외식업체, 중간 관리자, 리더십 유형, 조직몰입, 만족, 이직의도

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	4
제 2 절 연구의 방법 및 범위	5
1. 연구의 방법	5
2. 연구의 범위	6
제 2 장 이론적 배경	8
제 1 절 리더십	8
1. 리더십의 개념	8
2. 리더십의 유형 및 측정 요인	11
3. 리더십에 관한 선행연구	16
제 2 절 조직몰입	20
1. 조직몰입의 개념	20
2. 조직몰입의 유형 및 측정요인	21
3. 조직몰입에 관한 선행연구	22
제 3 절 종사원 만족과 이직의도	26
1. 종사원 만족	26
2. 이직의도	28
3. 종사원 만족과 이직의도에 관한 선행연구	31

제 3 장 연구 설계 35

제 1 절 연구의 모형 및 가설의 설정	35
1. 연구모형의 설계	35
2. 가설의 설정	36
제 2 절 조사 설계	37
1. 모집단의 정의 및 표본설계	37
2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 선정	38
3. 설문지의 구성	39
4. 분석방법	41

제 4 장 실증분석 42

제 1 절 표본의 일반적 특성	42
제 2 절 기술 분석	45
1. 리더십	45
2. 조직몰입	46
3. 종사원 만족과 이직의도	47
제 3 절 조사도구의 타당성 및 신뢰도 검증	48
1. 리더십	49
2. 조직몰입	51
3. 종사원 만족	53
4. 이직의도	54
제 4 절 가설의 검증	55
1. 리더십과 조직몰입	55
2. 조직몰입과 종사원 만족	58
3. 조직몰입과 이직의도	59
4. 리더십과 종사원 만족	60
5. 리더십과 이직의도	61

제 5 장 결 론	62
제 1 절 연구의 요약 및 시사점	62
제 2 절 연구의 한계점 및 향후연구 방향	65
【참고 문헌】	67
【부 록】	76
ABSTRACT	81



【 표 목 차 】

[표 2-1] 리더십 이론의 변천과정	9
[표 2-2] 리더십의 개념	10
[표 2-3] 리더십의 국내연구	18
[표 2-4] 리더십 유형에 관한 선택요인	19
[표 2-5] 조직몰입에 대한 개념	21
[표 2-6] 조직몰입에 관한 선행연구	25
[표 2-7] 종사원 만족의 정의	27
[표 2-8] 이직의도의 영향요인	30
[표 2-9] 종사원 만족과 이직의도에 관한 선행연구	34
[표 3-1] 모집단의 규정 및 조사	37
[표 3-2] 설문지의 구성	40
[표 3-3] 일반적 특성	44
[표 3-4] 리더십에 대한 기술 분석	45
[표 3-5] 조직몰입에 대한 기술 분석	46
[표 3-6] 종사원 만족과 이직의도에 대한 기술 분석	47
[표 3-7] 리더십에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	50
[표 3-8] 조직몰입에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	52
[표 3-9] 종사원 만족에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	53
[표 3-10] 이직의도에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석	54
[표 3-11] 리더십이 조직몰입의 정서적 몰입 요인에 미치는 영향	55
[표 3-12] 리더십이 조직몰입의 지속적 몰입 요인에 미치는 영향	56
[표 3-13] 리더십이 조직몰입의 규범적 몰입 요인에 미치는 영향	57
[표 3-14] 조직몰입이 종사원 만족도에 미치는 영향	58
[표 3-15] 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향	59
[표 3-16] 리더십이 종사원 만족도에 미치는 영향	60
[표 3-17] 리더십이 이직의도에 미치는 영향	61

【 그림 목 차 】

<그림 1-1> 연구의 구성도	7
<그림 2-1> 거래적 리더십	12
<그림 2-2> 변혁적 리더십	14
<그림 3-1> 연구모형	35



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적

1. 문제제기

정보화 시대의 급속한 경영환경의 변화 속에서 조직의 생존경쟁은 더욱 치열해지고 있으며 조직은 변화하는 환경에 적극적으로 대응함과 동시에 조직의 유효성을 높일 수 있는 방안을 모색하고 있다. 이러한 조직의 발전을 위해서는 조직구성원의 직무만족과 조직몰입이 중요한 역할을 하고 있다. 직무만족은 조직구성원 개개인의 욕구와 가치 그리고 태도와 신념에 따라 직무나 직무환경에 대하여 갖는 포괄적인 감정 상태를 의미한다. 직무만족의 감소는 조직성원의 능동적이고 자발적인 참여를 저하시킴으로 조직발전과 조직의 목표를 달성하는데 어렵게 만드는 요소로 작용한다. 그리고 조직몰입은 조직의 발전에 중요하며 유용한 역할을 한다고 볼 수 있다.(지경이, 2011: 1)

일반적으로 성공한 조직의 리더들에게 나타난 리더십 유형이나 조직의 유형마다 나타나는 리더십의 유형은 다양하게 존재하고 있다. Thomas Carlyle(1841)는 그의 저서에서 ‘인간의 역사는 위대한 인물(리더)들의 역사였다’. 라고 결론짓고 있다(백기복, 2000: 151-152).

이와 같은 상황적 요인과 더불어 리더를 따르는 추종자들을 통해 형성될 수 있음을 말하였으며, 리더가 가질 수 있는 여러 역량 중에서 가장 중요한 역량은 조직원들의 몰입이라고 볼 수 있는 것이다. 즉, 조직원들의 몰입이 없으면 조직의 성과 달성을 위한 노력에 있어 더 많은 시간과 비용이 들뿐만 아니라 그에 따른 효과도 장담 할 수 없기 때문이다. 이는 Jack Welch 같은 CEO들의 경우에서도 그들을 추종하는 조직원들의 몰입에 의해 자신들의 리더십이 더욱 발휘될 수 있었음을 분명히 하는데 서도 알 수 있다(김숙경, 2007: 24).

리더십뿐만 아니라 외식업경영과 맛과 분위기, 서비스도 고객들의 이용

에 중요한 변수로 등장했다. 이러한 변수들은 고객을 만족시켜야 하는 창조경영인 것이다(진양호, 2005: 13). 또한 외식경영자와 관리자, 내부고객(종사자) 및 외부고객이 삼위일체가 되어야만 사업적 특징을 발휘할 수 있고, 고객중심적인 Q(Quality), S(Service), C(Cleanliness)를 갖춘 호텔 서비스를 제공할 수 있어야만 살아남을 수 있다(김기영외 등, 2003: 15).

따라서 현재와 같은 치열한 외식 시장에서 살아남으려면 단순한 고객 만족이 아닌 고객 환희를 추구해야 하는 혁신과 변화는 필수이다. 이를 위해서는 고객과 접촉이 가장 밀접한 종사원의 자발성과 창조성의 중요성을 인식해야 한다. 종사원이 관리자를 신뢰하고 조직에 대한 공정성을 느낄 때 스스로 고객을 위한 고품질 서비스를 하게 되는 것이다. 그러므로 경영자는 과거와 같은 단순 관리가 아닌 종사원을 이끌 수 있는 혁신적이고 창의적인 관리 리더십이 필요한 것이다. 이는 외식경영 관리자, 내부고객인 종사자, 외부고객이 상호 유기적으로 작용할 때 사업적 특성을 발휘할 수 있기 때문이다(홍성관, 2008: 12).

직무만족 및 조직몰입과 관련하여 선행연구 결과의 대부분은 조직 내에서 관리자의 리더십과 구성원들의 직무만족, 조직몰입 유의한 상관관계를 가진다고 밝히고 있는데(신혜숙, 2011: 187-202), 상사의 리더십이 개인의 역할을 보다 분명하게 해주고, 개인을 보다 고려해 줄수록 개인의 직무만족과 조직몰입은 커지는 것으로 나타나고 있다(이상선, 2011: 2).

고객은 외식기업이 제공하는 제품이나 서비스는 리더가 있을 때와 그렇지 않을 때 받는 혜택이 상이할 것이라고 생각하는 경우가 있다. 그래서 고객은 관리자나 경영자를 찾게 되고 리더가 있을 때 편안함을 느끼게 된다고 한다(박기용, 2008: 81-99). 이는 리더의 역할을 강조하고 리더가 직원에 미치는 영향의 중요성을 말하고 있는데, 개인의 능력과 노력을 제고시키거나 이직, 결근, 파업 등에 따른 조직비용을 절감시키는 방안을 찾는 데 연구의 목적을 두었다.

한편, Avolio, Waldman, Einstein(1988)은 많은 선행연구들이 변혁적 리더십의 구성요소가 거래적 리더십의 구성요소보다 일반적으로 조직 유효성에 더 큰 영향을 미친다고 주장하였다. 이는 일반적인 조직구성원을 상

대로 한 연구결과로서 노동집약적이고 열악한 근무시간, 타 산업에 비해 상대적으로 적은 임금의 특성을 고려한 외식기업의 특성을 고려하면 외식기업 종사원은 리더십 유형에 다른 결과를 낼 수도 있다. 또한 기존의 이와 관련된 연구들은 서비스 기업 내에서는 주로 호텔을 대상으로 이루어져왔으며, 외식산업을 대상으로 한 연구는 매우 미흡한 실정이다(이상선, 2011: 4).

특히 고객만족과 충성도를 유지하기 위해선 조직내부의 역량과 기업이 보유하고 있는 서비스 품질이 매우 중요하다. 외식사업은 타 산업에 비해 대표적인 노동집약적 업종으로서 개개인의 종사원이 고객과의 접촉을 동시에 모든 서비스가 제공되기 때문에 종사원의 역할은 매우 크다고 할 수 있다. 즉, 오늘날 기업의 존속과 발전에는 그 기업에 참여하고 있는 종사원인 조직 구성원들의 진실 되고 자발적인 협조가 필수적인데, 구성원들의 힘을 결집하여 조직이 바라는 방향으로 이끌어갈 수단이 곧 리더십을 발휘하는 것이라 사료된다.

따라서 본 연구에서는 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형에 따른 외식업체 중간관리자의 리더십을 통한 종사원의 조직몰입, 만족, 이직의도를 실증적으로 연구함으로써 외식업을 운영하고 있는 경영자와 인사를 담당하고 있는 관리자에게 효율적인 인적관리 방안을 제시하고자 한다.

2. 연구의 목적

현재의 외식업체 경영환경은 경쟁이 심화되고 빠르게 변화하고 있다. 시장의 변화와 규제완화 그리고 급성장하는 신기술들은 외식업체에서도 신속하게 도입되어 활용되고 있다. 새로운 경쟁의 규칙과 함께 어우러진 기술은 얼마나 효율적으로 활용하느냐의 여부에 따라 기업의 경쟁력을 가르는 기준이 되고 있으며, 기업들이 생존하기 위해서는 중간관리자의 리더십과 경영방식이 중요한 역할로 존재되고 있다.

지속적인 기업경쟁력을 유지하기 위해서는 리더의 역할과 능력을 개발하는 것이 중요하다. 중간관리자 역할은 복잡성에 대처하는 것으로 이해할 수 있으며, 특히 외식업체의 중간관리자의 역할은 조직의 관리 이외에도 서비스 교육과 인원 관리 등 서비스산업의 특성상 다양한 분야에서의 역할이 강조되고 있다.

이에 본 연구에서는 외식업체 중간 관리자들의 리더십 유형요인을 파악하고 이러한 리더십 유형에 따른 종사원의 조직몰입, 만족, 이직의도에 어떠한 영향을 미치고 있으며, 외식업체 경영환경에 리더십이 미치는 영향의 정도를 파악하여 외식업체 중간관리자의 리더십의 발전을 위해 시사점을 제공하는데 궁극적인 목적이 있다.

연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 최근 활발히 연구되고 있는 외식업체 중간관리자의 리더십의 유형에 대한 이론적 배경을 조사하여 본 연구의 토대를 마련하고자 한다.

둘째, 거래적 리더십, 변혁적 리더십이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다.

셋째, 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입이 종사원 만족과 이직의도에 미치는 영향관계를 파악하고자 한다.

넷째, 거래적 리더십, 변혁적 리더십이 종사원 만족과 이직의도에 미치는 영향관계를 파악하고자 한다.

다섯째, 실증분석결과를 토대로 급변하고 있는 외식산업환경 변화에 대응하는 외식기업에 적합한 리더십의 유형과 시사점을 제시한다.

제 2 절 연구의 방법 및 범위

1. 연구의 방법

본 연구는 문헌적 고찰을 통하여 리더십의 유형 및 조직몰입에 관한 이론을 정립하고, 선행연구를 바탕으로 개발된 요인을 중심으로 연구모형과 가설을 설정하였다. 연구모형에서 도출된 각 변수들 간의 관계는 설문자료로 활용하였으며, 측정된 자료는 통계처리에 의거하여 검증하는 실증적 연구방법(empirical study method)을 병행하였다.

예비설문조사는 2012년 8월 20일부터 30일까지 10일 동안 실시하였으며, 설문지의 신뢰성을 확보하기 위하여 각 외식업체 별로 5부씩(외식업체 10개) 50부를 배포하였다. 그 중 45부(90%)를 회수하여 사전 예비조사를 실시하였다.

예비설문지에 대한 조사결과를 토대로 본 조사를 위한 설문지를 구성하였으며, 본 조사 설문지는 2012년 9월 1일부터 9월 30일까지 외식업체 종사원들을 대상으로 총 350부의 설문지를 배부하여 335부가 회수되었으며, 그 중 응답이 부실하고 누락된 35부를 제외한 총 300부를 본 연구의 최종 분석 자료로 사용하였다.

수집된 설문자료는 SPSS WIN 18.0을 활용하여 빈도분석, 기술 분석, 신뢰도 분석, 요인 분석, 회귀 분석을 실시하였다.

2. 연구의 범위

본 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 중간관리자 리더십의 중요성을 인식하여 외식업체의 근무특성, 경력, 기간을 중심으로 점주 및 사장을 제외한 외식산업에 종사하는 구성원을 대상으로 외식업 경영방식에 따른 리더십의 차이를 보다 세밀하게 분석하고, 리더십이 조직몰입, 종사원 만족, 이직의도에 미치는 영향을 규명하고자 국내외 선행연구들을 통한 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였다.

본 연구의 공간적 범위로는 외식업체 종사원을 대상으로 한 설문조사를 2012년 9월 1일부터 30일까지 30일 동안 조사하여 분석하였다.

본 연구의 내용적 범위로는 총 5장으로 구성되어 있으며, 세부내용은 다음과 같다.

제 1장은 서론 부분으로 문제제기 및 연구목적, 연구범위와 방법을 제시하여 본 연구의 의의에 대하여 설명하였다.

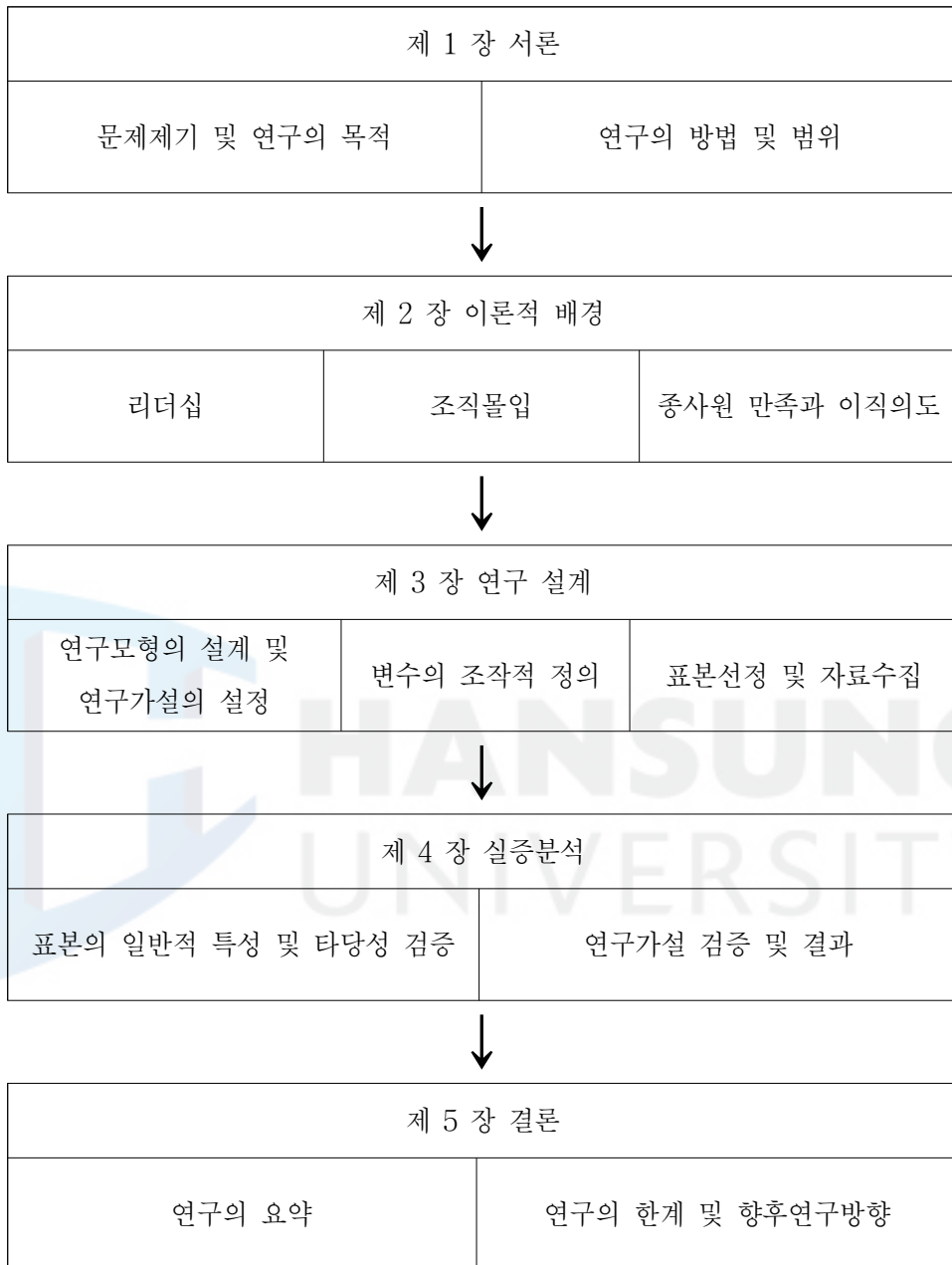
제 2장은 본 논문의 이론적 배경을 제시하였다. 리더십의 개념과 유형 및 조직몰입의 개념과 요인들에 대하여 살펴보았다. 그리고 종사원 만족과 이직의도에 개념과 선행연구들을 살펴보았다.

제 3장은 이론적 배경을 기초로 본 논문의 연구목적에 적합하게 연구모형을 설계하고, 그에 따른 가설을 설정하였으며, 변수에 대한 조작적 정의를 하였다.

제 4장은 실증분석의 결과부분으로 연구모형과 가설에 관한 검증을 통계분석을 통하여 분석 결과를 검증하였다.

제 5장은 가설검증 결과에 대한 요약과 시사점을 제시하고, 연구의 한계점 및 앞으로의 연구방향을 제시하였다.

본 연구의 전체적인 구성은 <그림 1-1>과 같다.



<그림 1-1> 연구의 구성도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 리더십

1. 리더십의 개념

리더십이란 하나 또는 둘 이상의 집단 구성원들로 소집단에서 대집단까지 조직의 구성원들의 목표를 보다 효과적으로 나아갈 수 있도록 영향을 미치는 과정에서 무리를 통솔하는 능력으로 현대의 리더십에 대한 개념 정의는 연구자의 관점과 분석 방법에 의하여 여러 가지로 상이하다(조일현, 2000: 25-30).

또한 리더십 이론에 관한 연구는 과거에서 현대까지 그 개념의 복잡성, 다차원성, 중요성 등으로 여러 가지 측면에서 다양하게 이루어져 왔는데(유종해, 1991: 361), 박성수는 리더십이란 조직의 목표를 달성하기 위하여 하부 조직원들에게 미치는 수평적인 영향력이며(박성수, 2005: 7), Northouse는 다른 사람들로 하여금 과업을 완성하도록 행동을 유발하는 성격특성이거나 그 밖의 특성들의 조합이라 정의하고 있다(김남현·김정원, 2001: 25).

그러나 리더십의 제반현상에 관해 이론적 체계는 현재까지 확립되어 있지 않으며, 리더십이라는 문제가 복잡한 현상인 만큼 그에 관한 연구의 접근방법이나 이론적 관점 또한 다양하다(신응섭외 등, 1999: 23).

국내연구에서 이미옥은 리더십이란 리더가 지닌 특성, 자질과 능력 등을 특정한 행동양식과 관련이 있고, 특정한 집단이나 조직의 목적 또는 목표를 달성하기 위해서 리더가 추종자에게 영향력을 행사하는 과정이라 하였으며(이미옥, 2003: 7), 장태윤과 박찬식은 리더십은 일정 상황 하에서 효과적으로 목표를 달성할 수 있도록 조직이나 구성원들의 활동에 영향력을 행사하는 과정이라 하였다(장태윤·박찬식, 2001: 321-343).

또한 리더십 이론은 연구자들이 어느 측면을 강조하느냐에 따라서 리더십은 다양한 방법으로 활발하게 진행되어왔는데, 1980년대까지는 리더십의 전통적 이론인 특성론, 행동론 및 상황론이 지배적이었다. 하지만 환경이

과거보다 더욱 복잡하고 역동적인 현대에 들어 이러한 환경을 설명하기에는 과거의 이론은 부족한 점이 있었다. 그리하여 현대에 과거 1980년대 이론에 대한 비판적인 입장이 제기되었다(유종해, 1991: 361).

지금까지 연구되어진 리더십 이론들을 정리해 살펴보면 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 리더십 이론의 변천과정

구분	연구모형	강조점
자질이론 (1940-1950년대)	개인적 자질 → 리더·비리더 구별	성공적인 리더의 지능적, 성격적, 그리고 육체적 특성이 존재
행태이론 (1950-1960년대)	리더의 행태 → 성과, 조직구성원유지	리더와 부하와의 관계를 중심으로 리더의 스타일을 집중연구
상황이론 (1970-1980년대)	리더의 행태 → 성과, 만족 등의 기준에 관련된 변수	효율적인 리더십에 작용하는 환경적 상황요소를 강조
대응이론 (1990년 이후)	리더의 행태 → 목표달성도, 성과, 팀의 효율적 조직과 운영 등에 관련된 변수	조직의 대응능력과 계층제가 약화되고 팀제 등이 활성화되면서 리더의 역할을 강조함

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

한편, 조직 내에는 두 종류의 리더가 존재하는데, 하나는 공식리더로써 직위권력에서 나오는 공식적 영향력에 근거하는 리더를 의미하며, 다른 하나는 비공식리더로써 집단구성원들이 좋아하는 리더의 개인적 속성에 바탕을 둔 비공식적 영향력을 행사하는 리더를 의미한다고 하였다. 여기서 중요한 것은 현장관리자의 리더십이 비공식 리더십에 의해 강화된다는 것이다(남택영, 2000: 23). 또한, 리더십의 접근 방법으로는 사회·정치적 측면과 경영 관리적 측면, 행동과학적 측면 등 크게 3가지로 분류하여 접근할 수 있다. 또한 이러한 접근법과는 다르게 행동과학적 측면으로 접근하는 방법으로 리더십을 집단 구성원들 간의 상호 작용 관점에서 보고 있다. 특히 지도자와 추종자와의 사이에 영향 과정을 둘러싼 환경적 요소를 강조한다. 조직 행동에서는 리더십을 일반적으로 집단 구성원간의 자생적인 상

호 영향 과정으로 이해하고 지도자의 행위, 조직체의 상황적 요소, 상호간의 영향을 중시한다(양창삼, 2003: 241-243).

[표 2-2] 리더십의 개념

연구자	정의
Webster 사전	어떤 과정에서 안내하고 방향을 제시하는 것, 하나의 통로로서의 역할을 수행함.
Yukl(1998)	집단이나 조직의 한 구성원이 사건의 해석, 목표나 전략의 선택, 작업 활동의 조직화, 목표성취를 위한 구성원 동기부여, 협력적 관계의 유지, 구성원들의 기술과 자신감의 개발, 외부인의 지지와 협력의 확보 등에 구성원들에게 영향을 미치는 과정
남택영(2000)	리더의 개인적 속성에 바탕을 둔 비공식적 영향력을 행사하는 리더를 의미한다고 하였다. 여기서 중요한 것은 현장관리자의 리더십이 비공식 리더십에 의해 강화된다는 것이다.
조일현(2000)	리더십이란 하나 또는 둘 이상의 집단 구성원들로 소집단에서 대집단까지 조직의 구성원들의 목표를 보다 효과적으로 나아갈 수 있도록 영향을 미치는 과정
장태윤·박찬식(2001)	일정 상황 하에서 효과적으로 목표를 달성할 수 있도록 조직이나 구성원들의 활동에 영향력을 행사하는 과정
김남현·김정원(2001)	다른 사람들로 하여금 과업을 완성하도록 행동을 유발하는 성격특성이나 그 밖의 특성들의 조합
이미옥(2003)	리더가 지닌 특성, 자질과 능력 등을 특정한 행동양식과 관련이 있고, 특정한 집단이나 조직의 목적 또는 목표를 달성하기 위해서 리더가 추종자에게 영향력을 행사하는 과정
박성수(2005)	조직의 목표를 달성하기 위하여 하부 조직원들에게 미치는 수평적인 영향력

자료: 한연주(2010), 「리더십, 팔로어십, 상사-부하교환관계(LMX)의 질이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대학교 박사학위논문, p.8.를 중심으로 연구자 재구성

한편, 복잡하고 역동적인 환경에서 리더십의 역할을 보다 심층 있는 연구를 하게 되면서 거래적 리더십과 변혁적 리더십을 비롯한 다양한 형태의 리더십이론 등이 발표되면서, 리더십연구에 있어서도 새로운 과제들이

등장하였다(이미라, 2007: 8).

따라서 본 연구에서는 외식업의 특성을 반영하여 선행연구를 근거로 거래적 리더십과 변혁적 리더십을 중심으로 연구를 진행하고자 한다.

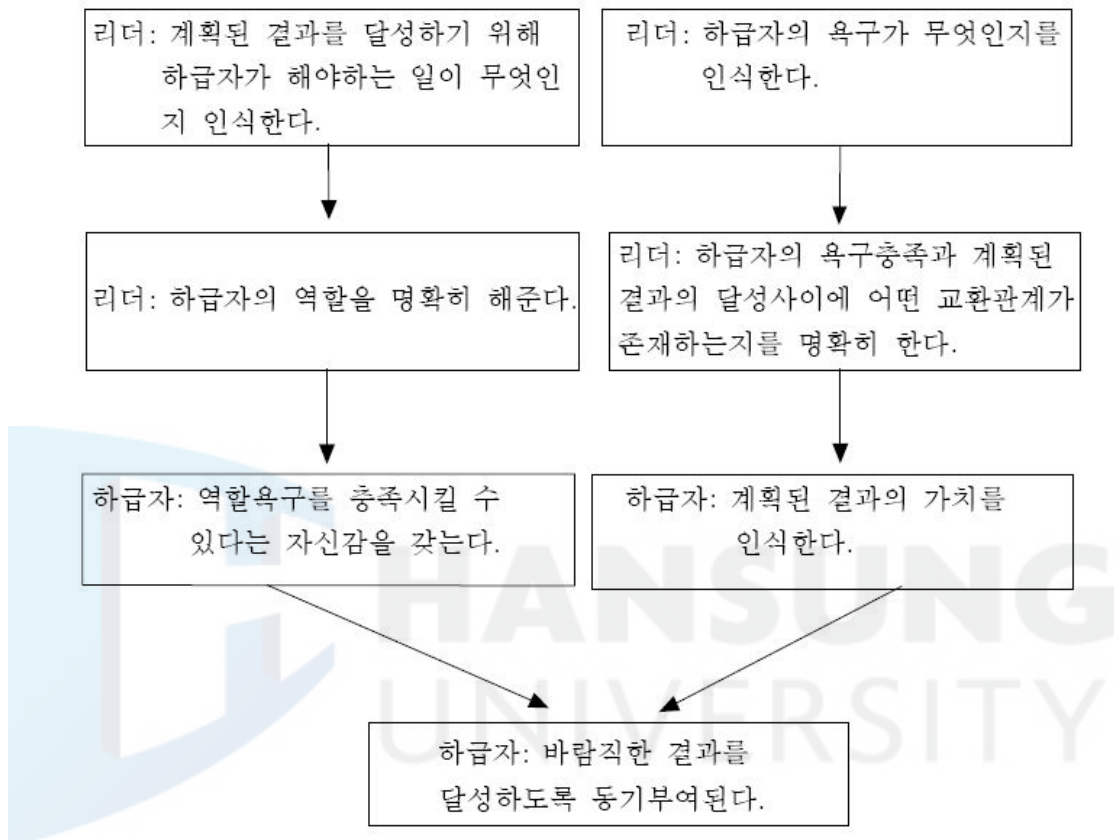
2. 리더십의 유형 및 측정요인

모든 조직은 조직이 추구하는 목적을 가지고, 조직 목적달성은 조직 구성원들의 노력이 매우 중요하고 조직 구성원들과 직접적으로 상호작용하고 조직 구성원들의 협력을 이끌어 내는 역할을 하며, 리더십은 리더가 지도력을 발휘하여 개별 구성원들과 집단의 행동에 영향을 미치고, 나아가 이들의 행동을 조직성과에 연결시키는 중요한 역할을 수행하는 것을 말한다(이종찬, 2001: 71-85).

리더가 필요에 따라 상황별로 보상을 지급하면서 영향력을 행사하는 과정이라고 정의할 수 있다. 즉, 리더는 팔로어에게 보상과 인센티브를 제시하여 올바른 행동을 유발하게 하는 과정으로 리더십과의 관계, 종사원의 조직몰입, 만족과 이직의도에 대한 보다 심층적인 연구가 필요하다고 할 수 있다(한연주, 2010: 21).

또한 한 사람이 가치 있는 것의 교환을 목적으로 타인과의 접촉과정에서 주도성을 추구하는 것으로 규정하면서, 이러한 리더십을 발휘하는 리더는 주로 부하의 일차적·외재적 욕구와 동기에 초점을 두고 이것의 교환적 측면에서 부하들에게 접근한다고 지적하면서 거래적 리더십을 교환대상의 질적 차이에 따라 명료한 거래와 덜 명료한 거래로 구분하였다. 명료한 거래는 부하들이 원하는 유형적 보상, 즉 임금상승, 승진 등이며, 리더가 직접 통제할 수 있는 정도에 따라 의존한다. 만일 리더가 직접 통제하기 어렵다면 보상형태의 교섭력은 축소될 것이다. 이에 반해 덜 명료한 거래의 경우는 부하들의 성과수준을 유지하기 위해 무형적 보상들을 교환하기 때문에 이러한 보상형태는 리더의 통제 아래에 있게 된다(Kuhnert and Lewis, 1987: 649).

즉, 리더가 가지고 있는 가치 있는 것과 추종자가 가지고 있는 가치 있는 것을 교환하여 빠르게 이익을 취하고자 하는 리더십이다.



<그림 2-1> 거래적 리더십

자료: 구정대(2003), 「관광호텔경영관리자의 리더십 유형에 따른 집단응집력, 자
공심, 조직몰입이 직무성파에 미치는 영향」, 경주대학교 박사학위논문, p.24.
재인용

한편, 거래적 리더십은 일반적으로 보상 또는 벌을 통해 리더가 추종자
들을 관리하는 과정이며 득과 실 관계를 통해 추종자들의 현존하고 있는
물질적 또는 심리적 욕구를 채워주는 조건으로 그들의 조직기여를 도모하

는 것으로 보아 거래적 리더십은 보상을 예시화하면서 조직화한다고 하고 있다. 즉, 거래적 리더십 과정에서 하급자를 원하는 결과로 이끄는 일과 목표 달성, 미달성에 따라 어떤 보상, 벌을 받게 되는지를 명확히 하는 일을 성공적인 리더십이라 하였고, 그러기 위해서는 리더는 추종자들의 욕구를 파악하여, 리더가 원하는 결과와 하급자들이 원하는 보상이 거래된다고 설명하고 있다(Bass, 1985: 12).

이러한 거래적 리더십에 대한 학자의 공통된 특성으로는 리더는 조직원들에게 동기를 부여한다는 것과 목표달성을 위해 동기 부여하는 과정에서 조직원들에게 목표에 대한 인식과 자신감, 책임감을 부여하고, 그들의 욕구와 보상이 목표 달성과 어떻게 관련되는지 이해시킨다. 하지만 시간적 압박, 성과평가제도, 보상제도의 공정성에 대한 의문 등으로 잘 이용되고 있지 못하다는 것과, 조직원들에게 가는 피드백을 왜곡시킨다는 비판이 있다(Bass, 1985: 85-90).

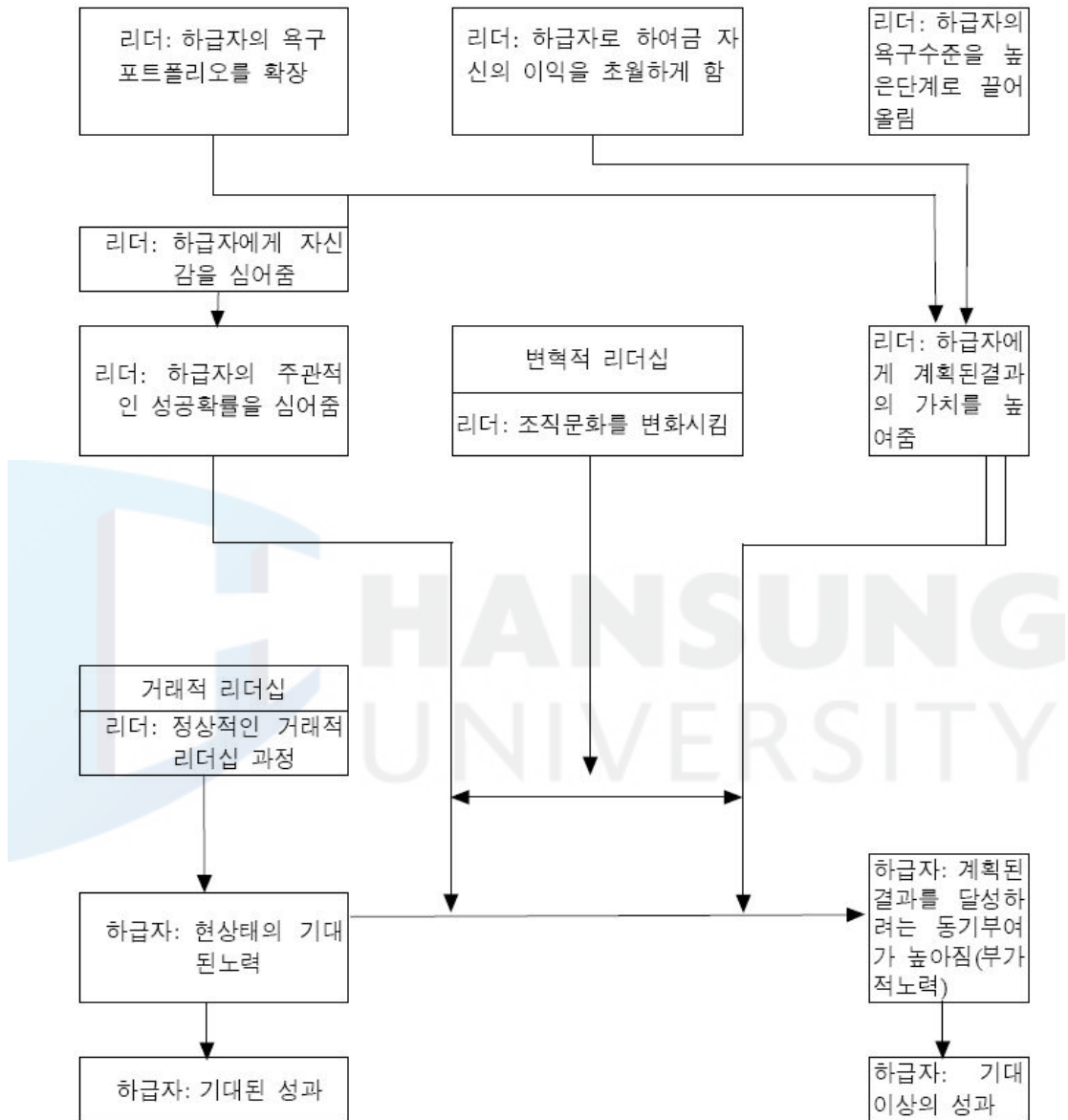
반면에 변혁적 리더십은 조직원의 시야를 넓게 하고 조직목표 달성에 전념할 수 있도록 함으로써 욕구 수준에 대한 자신감이나 욕구에 기초하여 발휘된다. 변혁적 리더는 사고를 함에 있어 능동적으로 조직원들의 기대된 것 이상으로 수행하도록 동기 부여 시킨다(Bass, 1985: 22).

따라서 리더는 변혁을 주도할 수 있고, 비전 달성을 위해서는 조직원들의 가치관 또는 태도 자체가 변화되어야 하며, 그러한 변화를 통해서 변혁적 리더들은 공유된 비전을 달성할 수 있게 된다(백기복, 2000: 153).

이는 조직원들에게 있어 업무달성에 대한 가치를 보면, 부하에게 요구하는 업무에 대한 욕구를 기대했던 것보다 그 범위를 확대함으로써, 사전에 설정했던 업무량보다 높아진 목적 달성을 위해 자신의 이해관계를 초월하도록 조직원들에게 영향을 미침으로써 변혁적 리더십 발휘에 의한 효과를 나타낼 수 있는 것이다(Bass, 1985: 154-156).

따라서 학자들의 변혁적 리더십에 대한 공통적인 특성으로 변혁적 리더십에서는 조직원들의 신념, 가치관, 목적에 영향을 미치며, 기업을 변혁시키고 부흥시키는 것으로 전략적 변화를 통해 조직을 책임지는 능력을 가진 사람으로 조직의 구조, 사명, 인적자원 관리의 범위 내에서 변화를 창

조하는 능력을 지니고 있다(이임정, 1994: 24).



<그림 2-2> 변혁적 리더십

자료: 구정대(2003), 「관광호텔경영관리자의 리더십 유형에 따른 집단응집력, 자
 궁심, 조직몰입이 직무성파에 미치는 영향」, 경주대학교 박사학위논문, p.14.
 재인용

또한 변혁적 리더십을 성공적인 리더십으로 이끌어가기 위해서는 카리스마, 개별적 고려, 지적 자극을 주요 변수로 다루어야 한다. 먼저 첫 번째로 카리스마(charisma)란 리더에 대해서는 대체적으로 리더와 직원들 간에 나타나는 상호작용 과정의 산물이라 할 수 있다. House(1977)는 카리스마적 리더들은 고도의 자신감, 자신의 신념에 대한 강한 확신, 사람들에게 영향력을 행사하려고 하는 강한 권력 욕구를 가지고 있을 가능성이 크다고 주장하였고(Yukl, 1989: 206), Peter(1980)는 우수한 능력을 가지고 변화를 이루었던 기업에 관한 연구를 통해 조직의 변화는 대개 카리스마적인 경영자와 관계가 있었다고 주장하였다(홍성화, 1999: 31).

Waldman & Bass(1986)는 카리스마를 중요한 요소로 리더는 희로애락을 이끌어 내고 그들이 창조하는 의미와 이미지를 통하여 기대를 높인다고 주장하였다(남태영, 2000: 39). 카리스마를 지닌 리더의 직원들은 리더의 계획에 대하여 강력한 지지와 몰입을 하게 되며, 리더는 직원들의 롤 모델(role model)로 인식되어 나아가야 할 방향과 성취의 상징으로 여겨진다고 할 수 있다(Bass, 1990: 19-31).

두 번째 요소인 개별적 고려에 대해 살펴보면, 개별적 고려는 직원들에 대한 개별적 관심을 통해 직원들의 독특하고 이질적 욕구를 수용하며, 개별적 견지에서 도전적인 과업과 권한위임을 통해 직원들의 능력개발을 도모하는 리더의 행동들을 말한다. 즉, 변혁적 리더십이 개별적인 관심과 발전 지향성 정도는 지도 지향성을 포함한다고 하면서, 변혁적 리더는 직원들에게 성장 기회에 대한 욕구나 능력과 일치하는 권한 위임을 한다고 하였으나 모든 변혁적 리더들이 반드시 개별적인 고려 또는 다른 방법으로 고려하는 것이 아니고 카리스마 또는 지적자극에 의존할 수도 있다는 것이다(Bass, 1985: 83).

Bryman(1993)는 개인적 고려는 직원들의 욕구에 대한 리더 자신의 개인적 관심을 보여주는 것과 부하들을 믿고 존경하는 것, 그리고 부하들 개개인의 책임감을 통해 자아실현 학습을 도와주는 것이라고 설명하였다. 여기에서 개별적 고려는 직원들에 대한 지원, 격려, 개발에 있다고 할 수 있으며, 전체적 관점에서 변혁적 리더는 다양한 직원들에 대한 관심

을 조화롭게 균형을 맞추어 리더와 부하의 사이에서 오랫동안 사용되어 온 불평을 의미하지 않아야 한다(이문선 · 강영순, 2000: 36).

마지막으로 지적 자극은 리더가 스스로 문제해결능력이나 창의적인 아이디어를 제시하면서 조직원들로 하여금 행동에 자극을 주고 변화를 이끌어 내는 것을 말한다(Bass, 1985: 99).

따라서 본 연구에서는 리더십을 리더의 요소인 카리스마, 개별적 배려, 지적자극을 얼마나 적절히 조화를 이루어 활용하느냐에 따라 변혁적 리더십의 성공여부를 판가름 할 수 있다고 정의한다.

3. 리더십에 관한 선행연구

호텔 및 외식, 서비스의 리더십에 대한 최근의 국내연구를 살펴보면 개념의 중요성, 복잡성, 다양성 등으로 리더십에 대한 연구가 계속 진행되어 왔다. 리더십 개념 유형별 연구로는 거래적 리더십, 변혁적 리더십에 대한 연구가 주를 이루고 있다.

권기진은 리더십 유형이 조직 구성원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구를 하였는데, 그 결과를 분석해보면 거래적 리더십과 변혁적 리더십은 부분적으로 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 거래적 리더십의 하위요소인 조건적 보상과 예외적 관리에서는 불평등한 대우를 받는다고 느껴질 때 직무만족도는 감소하고 이직 의도는 높아지는 것으로 나타났다(권기진, 2010: 81).

고재일은 기업 내 리더십 유형과 리더십 유효성간의 상관성에 대해 연구를 실시하였는데, 부하직원의 추가근무 노력, 리더만족, 리더 효과 등의 변인에 대하여 리더의 카리스마, 지적자극, 개별적 배려가 통계적으로 의미 있는 영향을 미치고 있음이 나타났다. 또한 거래적 리더십의 하위변수인 상황적 보상과 예외적 관리는 리더십 유효성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(고재일, 2002: 51).

한편, 최정순의 논문에서는 여성 관리자의 리더십 유형이 리더십 효과성에 미치는 영향에 관한 연구를 진행하였는데 변혁적 리더는 거래적 리더보다 리더에 대한 만족이 높을 것이라는 가설을 채택하였고, 변혁적 리더와 거래적 리더의 효과성 측면에서도 변혁적 리더가 더 유효성이 높다고 하였다. 변혁적 리더십은 리더십 효과성과 유의한 상관관계가 있다고 하였다(최정순, 2004: 32). 최은옥은 리더십과 조직 유효성간의 관계에 관한 연구를 하였는데, 종속변수인 직무만족과 관련된 변혁적 리더십은 모두 유의한 상관관계가 있다고 하였으며(최은옥, 2010: 80), 구정대는 조직 내에서 목표달성을 위해 구성원들의 활동에 영향력을 행사하는 과정으로 추종자들이 자발적으로 목표달성에 참여토록 유도하고 자극을 불어넣어 주는 리더의 정서적 행동까지 포함한 모든 활동이라고 하였다(구정대, 2003: 28).

또한 구정대·이방식은 거래적 리더십이 호텔종사자의 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 분석하며, 상황에 따라 거래적 리더십을 차별적으로 활용하여 조직심리를 파악 조직몰입을 향상 시켜야 한다는 결론을 제시하였으며 변혁적 리더십은 호텔종사원의 조직몰입에 미치는 영향의 연구가설을 채택하면서 변혁적 리더십을 적절하게 발휘하여 호텔종사원이 맡고 있는 업무에 대해 자긍심을 높이고 이 자긍심이 서비스의 질과 조직몰입을 향상시킨다고 하였다(이방식·구정대, 2005: 45-60).

그 외에도 유시정 등은 조직목표나 유지를 위하여 종사원이 자발적으로 활동에 참여하고 목표 달성하도록 유도하는 능력이라고 정의하였고(이상선, 2011: 8), 조선배·권형섭은 변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향연구에서 변혁적 리더십은 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(조선배·권형섭, 2007: 63-76). 또한 안중철·김지웅은 외식관리자의 변혁적 리더십이 신뢰와 집단응집력에 미치는 영향연구에서 중간관리자의 변혁적 리더십 유형 중에서 카리스마 리더십유형의 행사와 평소 행동적 신뢰가 우월적으로 형성 되었을 때 기업이 경영이익을 달성하기 위하여 설정한 목표로 집단이 응집하도록 영향력을 행사하는 것으로 연구되었다(안중철·

김지웅, 2009: 223-238).

이경선·서제홍은 변혁적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 리더의 카리스마적 행동은 조직몰입에 유의한 영향을 미치며, 개별적 배려와 지적자극도 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다(이경선·서제홍, 2008: 221-240).

[표 2-3]은 거래적 리더십과 변혁적 리더십에 대한 국내연구를 나타낸 것이며, [표 2-4]는 선행연구를 근거로 본 연구에서 리더십유형으로 선택한 요인을 나타낸 것이다.

[표 2-3] 리더십의 국내연구

학자	결과
고재일(2002)	리더의 카리스마, 지적자극, 개별적 배려가 유의한 영향을 미치고 있으며 거래적 리더십의 하위변수인 상황적 보상과 예외적 관리는 리더십 유효성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타남
최정순(2004)	변혁적 리더가 더 유효성이 높으며 리더십 효과성과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타남
구정대·이방식(2005)	거래적 리더십이 호텔종사자의 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 분석하며, 상황에 따라 거래적 리더십을 차별적으로 활용하여 조직심리를 파악 조직몰입을 향상 시켜야 한다고 하였음
구정대(2007)	조직 내에서 목표달성을 위해 구성원들의 활동에 영향력을 행사하는 과정으로 추종자들이 자발적으로 목표달성에 참여토록 유도하고 자극을 불어넣어 주는 리더의 정서적 행동까지 포함한 모든 활동이라고 정의함
유시정·김영택·양태식(2008)	조직목표나 유지를 위하여 구성원이 자발적으로 활동에 참여하고 목표 달성하도록 유도하는 능력이라고 정의함
최은옥(2010)	직무만족과 변혁적 리더십은 유의한 상관관계를 보였음
권기진(2010)	거래적 리더십과 변혁적 리더십은 부분적으로 직무만족과 이직의도에 영향을 미치고, 변혁적 리더십의 하위요소인 카리스마와 개별적 동기 부여는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며, 카리스마와 분발고취는 이직의도를 줄여주고, 거래적 리더십에서는 불평등한 대우를 받는다고 느껴질 때 직무만족도는 감소하고 이직 의도는 높아지는 것으로 나타남

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

[표 2-4] 리더십 유형에 관한 선택요인

연구자	거래적 리더십	변혁적 리더십
이수광(2006)	○	
황순애·최정길(2007)	○	○
유시정·김영택·양태식(2008)	○	○
유영식(2009)		○
김석혁·권상미·양현교(2009)	○	○
이상건·최혜수(2010)	○	○
이상선(2011)	○	○
본 연구	○	○

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성



제 2 절 조직몰입

1. 조직몰입의 개념

사전적 의미에서의 몰입이란 감성적 지성적으로 특정의 행동과정에 들어가는 것을 의미하는데, 조직몰입의 정의는 다양한 분야에서 폭 넓게 연구되고 있기 때문에 한마디로 정의를 내리기는 어렵다(이유성, 2009: 25). 또한 조직몰입은 사회학, 산업심리학, 행동과학 등의 관점에서 많은 학자들에 의해 연구되었으나, 연구주체에 따라 그 관점이 다양하며, 그 개념 또한 다면적으로 많은 분야에서 폭넓게 활용되고 있기 때문에 일관된 정의를 내리기 어렵다(정성현, 2007: 56).

그러나 조직몰입이란 자신이 몸담고 있는 조직에 대한 애착을 느끼고 조직의 가치와 목적을 자신과 동일시 할 수 있는 상태를 나타내는 것으로 볼 수 있다(최상필, 2005: 55-75). 즉, 자기가 속한 조직에 대해 일체감과 몰입, 애착심을 나타내는 것으로서 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수요, 조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직구성원으로 남아 있으려는 의지를 말한다(이호길·서철현, 2002: 91).

일반적으로 조직몰입에 대하여 Fierris and Aranya는 조직몰입을 개인이 조직에 남아서 조직을 위해 적극 노력하고, 개인과 조직을 동일시하는 심리적 상태정도라고 정의하였으며(Fierris and Aranya, 1983: 87-98), Meyer and Allen은 몰입을 조직과 개인을 동일 시 하는 심리적인 상태로 정의하고 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 3개의 차원으로 구분된다고 하였다(Meyer and Allen, 1991: 319-337). 이와 더불어 Mathieu and Zajac은 조직몰입을 조직에 대한 심리적인 귀속감이나 애착으로 정의하였으며, 애착은 개인이 조직의 목표와 가치를 강하게 믿거나 조직의 핵심 구성원이 되기를 강하게 희망할 대의 감정적인 표현이라고 하였으며(Mathieu and Zajac, 1990: 171-194), Reichers는 조직몰입을 조직의 다양한 구성 집단 요인, 즉 경영자, 종사원, 고객 등의 목표를 일체화 하는 과정으로 파악하였다(Reichers, 1985: 465-476).

또한 O'Reilly and Chatman도 Mathieu and Zajac(1990)와 마찬가지로 몰입을 조직에 대해 사람이 느끼는 심리적인 애착으로 정의하였는데, 이는 조직 몰입이 조직과 그 조직에 속한 조직원이 심리적으로 조직과 하나라는 일체감 또는 동일한 감정으로 조직의 목표와 가치를 위해 조직원 스스로 전념 하는 것이다. 즉, 조직에 깊은 몰입을 하고 있는 직원은 조직을 보호하고 성공시키기 위해 많은 노력을 경주하므로 조직의 목표달성에 있어 매우 중요하다고 볼 수 있다(O'Reilly and Chatman, 1986: 492-499).

따라서 본 연구에서는 조직 몰입이란 개인이 조직을 위해 적극 노력하고 개인과 조직을 동일시하는 심리적 상태라 정의한다.

[표 2-5] 조직몰입에 대한 개념

학자	정의
Fierris and Aranya (1983)	개인이 조직에 남아서 조직의 위해 적극 노력하고, 개인과 조직을 동일시하는 심리적 상태
Reichers(1985)	경영자, 종사원, 고객 등의 목표를 일체화 하는 과정이라고 정의
O'Reilly and Chatman (1986)	사람이 느끼는 심리적인 애착으로 정의
Meyer and Allen (1991)	개인이 조직을 자신과 동일시하는 심리적 상태라 정의하고, 조직몰입의 양태를 정서적, 지속적, 규범적 몰입의 3개 차원으로 나눔
Mathieu and Zajac (1990)	조직에 대한 심리적 귀속감이나 애착이라고 정의

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

2. 조직몰입의 유형 및 측정요인

조직몰입은 조직 구성원의 심리상태를 이해하는 중요한 개념으로 지각되어 주요 연구 분야의 하나로 자리 잡고 있다. 또한 조직몰입은 조직과 구성원의 관계로 업무성과, 결근율, 이직률 등을 결정하는 변수 중의 하나이다(최학수·김만술, 2004: 305).

본 연구에서는 Meyer and Allen이 제시한 조직몰입의 구성요인인 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입을 적용하여 분석하였다. Meyer and Allen은 심리적 측면에서의 조직몰입을 정서적 몰입, 근속몰입, 규범몰입 등의 세 가지 요소로 정의하였는데 정서몰입은 구성원이 조직에 대해 갖고 있는 감정적 애착심이 조직에 참여하고자 하는 강한 의지라고 주장하였으며, 정서몰입이 강한 구성원은 이직의도가 낮고 업무의 열중도가 높으며 유대감을 갖게 된다고 하였다(Meyer and Allen, 1991: 319-337).

근속몰입은 구성원의 근속연수가 높을수록 조직은 투자와 노력이 증가하게 되고 이로 인해 조직에 장기간 근속할수록 혜택이 증대되어 조직몰입이 강화될 수 있으며, 반대로 장기간 근속한 구성원이 조직을 떠날 경우 발생하는 기회비용이 더 클 경우 더욱 조직에 몰입하게 된다는 것이다.

규범몰입은 회사에 충실하고 업무를 성의껏 수행하여야 한다는 내재된 가치관과 도덕적 의무감 때문에 조직에 몰입하는 경우를 의미한다고 하였다.

3. 조직몰입에 관한 선행연구

호텔종사원들을 대상으로 실증 연구를 시행한 곽용섭에 의하면 변혁적 리더십 중 카리스마는 리더와의 관계가 원만하지 않고 성취욕구와 자아존중감이 낮은 조직구성원의 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같이 선행연구에 의하면 대부분의 산업에 있어 변혁적 리더십이 조직몰입에 유의한 영향을 미치며 팔로어의 조직몰입에 효과적으로 작용한다는 것을 알 수 있다(곽용섭, 2006: 119-132).

Yukl는 팔로어십과 조직몰입간의 관계에 대한 연구는 대부분 팔로어십을 리더십과 조직몰입간의 조절변수로 가정하여 이루어진 것이라고 하였고(Yukl, 1989: 206), 엄자영은 팔로어십의 조직몰입 중 정서몰입과 지속적 몰입에는 유의한 영향을 미치지 않고 규범몰입에만 영향을 미친다고 밝혔다(엄자영, 2002: 47).

최미정은 한걸음 더 나아가 팔로어십 유형과 조직몰입간의 상관연구에

서는 팔로어십을 독립적인 비판적사고와 적극적인 참여적 행동의 2가지 유형으로 분류하고 조직몰입은 정서몰입, 유지몰입, 규범몰입 3가지 요인으로 분류하여 분석하였는데, 팔로어십의 독립적인 비판적 사고와 적극적인 참여적 행동은 정서몰입과 규범몰입과의 상관성이 유의미한 것으로 나타났다. 이와 같이 대부분의 연구가 팔로어십의 유형을 분류하고 이의 조직몰입과 이직의도의 영향을 분석하였으며 향후 팔로어십의 방향성 제시에 대한 연구는 미미하고 단지 팔로어십을 향상시키기 위한 리더의 행동에 초점을 두고 있다(최미정, 2003: 47).

류인평 등은 외식기업의 LMX(Leader-Member Exchange Theory)의 질과 조직몰입의 관계를 검증한 결과, LMX의 구성요소인 조직지원요소가 조직몰입과 이직의도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 밝혀졌다(류인평 등, 2006: 763-771).

이태구는 직무스트레스가 조직몰입에 영향을 미침에 있어 LMX의 질에 의한 조절효과가 있는지를 분석한 연구결과에서 LMX의 질은 유의한 조절효과를 갖지는 않으며, 이는 LMX의 질이 긍정적 요인에 있어서는 조절효과를 발생시킬 수 있으나 직무스트레스와 같은 부정적 요인에 있어서는 조절효과의 한계성을 갖는 것이라 주장했다(이태구, 2008: 78).

조직몰입을 교환적 접근(exchange approach)과 심리적 접근(psychological approach)의 두 가지로 나누어 분석한 Byer & Trice는 교환적 접근을 조직몰입을 조직과 구성원간의 유인과 공헌의 상호작용의 결과로 파악하고 있다. 다시 말하면 몰입 여부가 투자와 성과에 따라 차이를 보인다는 접근 방법으로 조직 구성원이 조직에 투자한 것보다 얻은 것이 많다면 그 결과로서 몰입도가 높아진다는 것이다(김창규, 2009: 126).

한편, 심리적 몰입에 대한 정의를 살펴보면, 김일형은 ‘개인이 조직에 대하여 애착을 가짐으로써 그 조직에 남아있고 싶어 하고 조직을 위해 더 노력하며 조직의 가치와 목표를 기꺼이 수용하게 되는 심리적 상태, 애착의 정도’라고 조직몰입을 정의 하였으며(김일형, 2009: 58), 이유성은 조직 구성원의 조직에 대한 심리적 애착 또는 태도를 나타내는 지표로 조직몰입이 높을수록 조직의 성과도 그만큼 높아진다고 주장하였다(이유성,

2009: 7).

박인환은 조직몰입이란 개인이 특정한 조직 그 자체나 조직의 목표, 조직구성원에게 바라는 기대 등에 일체감을 가지고 몰두하는 정도이며, 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도라고 정의하였다(박인환, 2007: 23).

정승언은 조직몰입을 자신이 속한 조직과 자신을 동일시하고 그 조직에 몰두하는 것으로 조직목표와 가치를 수용하며 조직을 위해 노력하고자 하는 의지라고 정의 하였고(정승언, 1997: 231-252), 최학수·장병수는 조직의 목표와 가치를 자신의 것으로 받아들이는 정도인 동일함과 따뜻한 느낌을 가지고 조직을 위해 노력하는 것을 조직몰입이라고 하였다. 이처럼 조직몰입의 정의에 대해 일치된 견해를 보이지 않고 있다(최학수·장병수, 2002: 129-146).

위에서 살펴본 바와 같이 조직몰입의 정의에 대해 일치된 견해를 보이지 않고 있는 것이 일반적인 학자들의 견해이다. 학자들의 조직몰입에 대한 연구 결과를 정리한 것은 다음 [표 2-6]과 같다.

[표 2-6] 조직몰입에 관한 선행연구

학자	정의
Yukl(1998)	팔로어십과 조직몰입간의 관계에 대한 연구는 대부분 팔로어십을 리더십과 조직몰입간의 조절변수로 가정하여 이루어진 것들이라고 주장
정승언(1997)	조직몰입을 자신이 속한 조직과 자신을 동일시하고 그 조직에 몰두하는 것으로 조직목표와 가치를 수용하며 조직을 위해 노력하고자 하는 의지
최학수·장병수(2002)	조직목표와 가치를 자신의 것으로 받아들이는 정도인 동일함과 따뜻한 느낌을 가지고 조직을 위해 노력하는 것으로 나타냄
엄자영(2002)	팔로어십은 조직몰입 중 정서몰입과 지속적 몰입에는 유의한 영향을 미치지 않고 규범몰입에만 영향을 미친다고 밝힘.
최미정(2003)	조직몰입은 정서몰입, 유지몰입, 규범몰입 3가지 요인으로 분류하고 분석하여 팔로어십의 독립적인 비판적 사고와 적극적인 참여적 행동은 정서몰입과 규범몰입과의 상관성이 유의미한 것으로 나타남을 밝힘
류인평·조의영·전효진 (2006)	LMX(Leader-Member Exchange Theory) 구성요소인 조직지원요소가 조직몰입과 이직의도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 밝힘
곽용섭(2006)	카리스마는 리더와의 관계가 원만하지 않고 성취욕구와 자아존중감이 낮은 조직구성원의 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타남.
박인환(2007)	조직몰입이란 개인이 특정한 조직 그 자체나 그 조직의 목표, 조직 구성원에게 바라는 기대 등에 일체감을 가지고 하는 정도
김일형(2009)	조직몰입은 ‘개인이 조직에 대하여 애착을 가짐으로써 그 조직에 남아있고 싶어 하고 조직을 위해 더 노력하려 하며 조직의 가치와 목표를 기꺼이 수용하게 되는 심리적 상태, 애착의 정도’
이유성(2009)	조직몰입은 조직구성원의 조직에 대한 심리적 애착 또는 태도를 나타내는 지표로 조직몰입이 높을수록 조직의 성과도 그만큼 높아진다고 주장

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

제 3 절 종사원 만족 및 이직의도

1. 종사원 만족

Kim, Leong & Lee(2005)는 직업에 대한 직원들의 일반적인 감정적 평가를 나타낸다고 하였다. 이러한 직무만족은 종사원의 생산성은 그들의 기술이나 능력만이 아니라 작업에 대한 감정이나 태도가 영향을 줄 수 있다는 인간 관계론이 등장하면서 직무만족에 대한 많은 연구가 수행되었다(권형섭, 2006: 127-149).

직무만족은 조직 구성원이 업무환경과 관련하여 긍정적, 부정적 감정의 상태를 느끼는 것으로 이는 조직의 여러 환경과 조직 구성원 개개인의 감성적 차이에 따라 다르게 평가될 수 있다고 하였다. 조직의 리더십발휘 정도에 따라 조직 구성원의 업무환경과 관련하여 긍정적 혹은 부정적 감정의 만족과 상관관계가 있다고 할 수 있다. 이러한 리더십과 직무만족관계에 관한 연구는 많이 찾아 볼 수 있다(권혁기·박봉규, 2010, 203-218).

김창규는 부하직원의 직무만족에 대해상사의 카리스마, 비전 제시, 개별적 배려의 요소가 긍정적 영향을 미친다고 하며 관리자는 부하직원의 직무 만족도를 제고하기 위해서는 카리스마, 비전 제시, 개별적 배려를 강화해야 한다고 하였다(김창규, 2006: 71).

조선배·권형섭은 변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트를 통한 직무만족에 영향을 미치며 직무만족에 영향을 미치는 상대적 중요도는 지적 자극, 카리스마, 개별배려의 순이라고 하였다(조선배·권형섭, 2007: 63-76).

지금까지 연구된 주요 종사원 만족 정의들을 정리해 살펴보면 다음과 같다.

[표 2-7] 종사원 만족의 정의

연구자	개념 정의
Boles, Clow & Kash (1994)	조직원의 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로 개인적 업무평가에서 얻은 즐거운 감정적 상태
Cynthia & Fisher (2000)	자신의 일에 대한 감정, 느낌의 정서적 태도와 신념, 판단, 비교의 인지적 태도에 대한 반응
이정실 (2005)	개인의 태도와 가치, 신념 욕구의 수준에 따라 직무 환경에 대한 평가에서 얻어지는 만족상태
권형섭 (2006)	직무환경에 있어 긍정적, 부정적 느낌의 정도 차이
황순애·최정길 (2007)	직무환경에 대해서 얼마나 만족하는지에 대한 주관적 태도의 감성적 만족 상태
이상선 (2011)	조직구성원이 업무환경과 관련하여 긍정적, 부정적 감정의 상태를 느끼는 것으로 정의하며, 이는 조직의 여러 환경과 조직 구성원 개개인의 감성적 차이에 따라 다르게 평가 됨

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

높은 수준의 직무만족을 느끼는 구성원은 긍정적인 태도와 조직기여도가 높아지고 이러한 직무만족은 고객환대에 영향을 미치고 충성고객으로 발전할 수 있는 중요성 때문에 환대기업에서 관심이 높아진다고 하였다.

따라서, 환대조직의 구성원 직무만족은 많은 연구자들의 주요 연구대상이 되었다(이상선, 2011: 19).

직무만족은 조직구성원이 소속되어 있는 조직의 직무에 대하여 개인의 신념, 가치에 따라서 주관적으로 다르게 지니고 있는 태도를 의미하며, 내·외재적 욕구가 충족되었는가에 의해서 평가되는 직무에 대한 긍정적인 반응의 의미로 볼 수 있다(권혁기·박봉규, 2010, 203-218).

직무만족은 종사원 개인이 자신의 업무에 대하여 긍정적이거나 부정적으로 느끼는 정도로 종사원이 현재의 직무만족에 누릴 수 있는 급여, 승진 기회, 상사의 리더십, 성취 등, 근무조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 것이 감정적 표현이라고 한다(권형섭, 2006: 127-149).

이를 구체적으로 설명하면 직무만족 요인에 대한 만족도는 직무자체에

대한 만족도, 임금에 대한 만족도 승진 및 개발기회에 대한 만족도, 근무 조건에 대한 만족도, 동료에 대한 만족도 등을 포함시킨 복합적인 의미의 체계를 말한다(박경호, 2004: 73-91).

이러한 견해에 따르면 외식기업의 직무성과와 경영성과는 직무만족도에 큰 영향을 주며 외식기업 종사원의 개인 욕구와 기업의 경영 목표를 통합하는 역할을 수행한다고 볼 수 있다.

따라서 변혁적 리더십은 직무만족에 영향을 미친다고 하였으며, 변혁적 리더십이 구성원들의 직무만족과 높은 유의한 관련성을 나타내고 있음을 보이고 변혁적 리더들은 구성원들로 하여금 직무수행에 대한 새로운 관점의 제시나 구성원들에게 흥미를 유발시켜 보다 높은 직무만족을 나타내고 있다.

2. 이직의도

이직은 넓은 의미로는 조직으로 들어가고 나가는 조직의 구성원 이동을 모두 포함하지만 좁은 의미로는 재직의 반대되는 개념으로서 현재의 업무를 그만두고 다른 업무나 조직으로 옮기는 것을 말하며 구성원의 이직은 자신 스스로나 고용주에 의해서 일시적이거나 영구적으로 고용의 종료를 의미한다(George and John, 2008: 398).

과거의 우리나라는 고용기회가 많지 못한 반면, 인력자원은 풍부했기 때문에 인사관리가 그다지 중요시되지 않았다. 그러나 최근 들어 급속한 경제 성장과 외국기업의 국내진출 등으로 고용기회가 확대되고 보다 나은 ‘노동생활의 질’을 추구하는 종업원의 질적 수준 향상 등으로 이직현상이 증가함으로써 이직의 중요성이 재인식되기에 이르렀다(이관호, 1991: 7).

근로자가 자신이 소속된 조직에서부터 이탈함으로써 고용관계의 일시적 혹은 영구적인 단절을 의미하며 인력의 자연감소, 일시해고, 해고를 포함한다. 이직은 조직구성원이 조직 외부로 이동하는 것을 의미하며 조직 구성원 신분에서 벗어나는 이동으로 정의된다(Price, 1977: 45).

경영자들은 헌신적으로 일하는 종사원을 채용하고자 하며, 종사원들은

직무에 만족하며 기업이 추구하는 가치와 목표를 충분히 이해하여 목표달성하기를 원한다. 기업의 목표를 달성하기 위해서는 고객에게 직접 서비스를 제공하는 종사원에 대한 인적자원의 관리는 무엇보다 중요하다(이재규, 1997: 3).

Rose는 선행연구자들이 제시한 이직의 정의를 크게 광의의 정의와 협의의 정의로 구분하고 있다. 광의의 이직은 사회 시스템의 구성원 자격의 경계를 넘나드는 개인의 이동정도라고 할 수 있으며, 조직 내의 모든 이동인 근접, 이탈, 배치전환 등이 포함된다(한국외식산업연구소, 1995: 111).

따라서 이직의 동적인 측면을 강조하며 조직을 떠나는 행위뿐만 아니라 조직에 진입하는 행위도 포함되는 개념이라 할 수 있다. 사회학자들이 자주 사용하는 승계라는 개념도 Parry나 Price의 정의와 유사하다(Parry, 2008: 331-334).

Molbly는 이직을 “조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직에서 구성원으로서의 자격을 종결짓는 것”이라고 정의하였다(조주현 등, 2005: 173-193).

Steel과 Ovalle(1984)은 이직을 “어느 조직에 가입해 있는 구성원이 그 조직으로부터 이탈하는 행위”로 정의하였고, 이는 경제학자들이 주로 사용하는 노동 이동도 이직과 관련된 개념이다(Steel and Ovalle, 1984: 673-689).

Parnes은 노동이동을 이동할 수 있는 능력이나 이동 성향과는 다른 “노동자의 실제 이동”으로 정의한다. 이동의 종류를 기업 간 이동, 실업상태에서의 이동, 고용상태에서의 실업 상태로의 이동, 노동력으로의 이동 또는 노동력 상실 상태로의 이동으로 분류하였다. 이는 위에서 분류한 이동 형태 중 기업 간 이동이 이직에 해당하는 개념이다. 승계의 한 종류인 외부승계나 노동이동의 한 종류인 기업 간 노동이동이 모두 조직 내부 및 외부로의 이동을 포함하고 있다(정인수, 2004: 57-87).

Blanden(2006)는 직무의 자율성, 다양성, 공식화과정, 승진기회, 사회적 일체감, 공평성, 임금수준 등이 높으면 전반적으로 종업원이 느끼는 만족은 크며, 동시에 조직헌신이 높아져서 구직 행위와 이직의도가 낮아짐으로써 이직률은 낮아진다고 했다(Blanden, 2006: 15-17).

이직과 관련된 요인을 조직전체, 작업환경, 직무내용, 개인적인 요인으로 나누어 다음 [표 2-8]과 같이 이직의도에 영향요인으로 정리 하였다.

[표 2-8] 이직의도의 영향요인

연구자	요인	내용
우석봉(1995)	작업환경요인, 조직전체요인	동료 간의 상호관계, 승진
김일채(1998)	개인요인, 직무내용요인	개인특성, 조직특성
김홍범(1998)	작업환경요인	내부커뮤니케이션
Dennis(1998)	직무내용요인	재고관리
Timothy and Tracey (2000)	작업환경요인	매니저의 역량, 나쁜 작업환경, 부적절한 보상
Blanden(2006)	직무내용, 조직전체요인	직무의 다양성, 공정성, 자율성, 승진기회

자료: Hian, C. and T. G. Chy(1995),, "An Analysis of the Factors Affecting the Turnover Intention of Non-Managerial Clerical Staff: A Singapore Study", *The International Journal of Human Resource Management*, 6, pp.103-125.

이직은 조직에 미치는 영향에 따라서 자발적 이직과 비자발적 이직으로 나눌 수 있다. 먼저, 자발적 이직이란 근로자 종사원의 스스로의 의사에 의한 것으로 사직을 의미한다. 비자발적 이직은 강제로 사용자나 조직의 입장에서 면직을 의미하는 것으로 여기에는 해고, 일시해고, 사망, 정년퇴직, 군복무 등도 포함된다(최영기, 2000: 201-219).

일반적으로 대부분의 이직이 자발적 이직이기 때문에 자발적 이직은 종사원의 의사에 따른다. 조직의 통제가 가능한 이직은 자발적 이직이기 때문에 이에 영향을 미치는 요인을 규명해야하며 보통 유능한 인재의 이직 사유가 자발적 이직인 경우가 많다(최석훈, 2009: 26).

이직의 결정요인은 직무만족, 직무몰입이 있다. 일반적으로 이직에 관한

연구에서 업무만족은 업무성과와 유의한 관계를 갖는 것으로 나타나지만, 역할갈등, 역할모호성, 이직의도와는 유의하지 않는 영향관계를 갖는 것으로 나타나고 있다.

일반적으로 이직을 부정적으로 보는 견해가 대다수이긴 하지만 이직이 인사관리의 효율을 높일 수 있는 기회를 가질 수 있다는 긍정적인 효과도 있다. 그러나 높은 이직률은 인력관리에서 큰 재정적 손실일 뿐만 아니라, 적절한 서비스를 제공함에 있어 지장을 초래할 수 있다(강길현, 2006: 33).

최근 들어 외국기업의 국내진출, 급속한 경제성장 등으로 고용기회가 확대되고 종업원의 질적 수준 향상 등으로 이직현상이 증가함으로써 이직의 중요성이 재인식되기에 이르렀다(이관호, 1991: 7).

경영자들은 헌신적으로 일하는 종사원을 채용하고자 할 것이고, 종사원들은 직무에 만족하며 기업이 추구하는 목표달성에 기여하길 원한다. 이와 같이 기업의 목적을 달성하기 위해서는 고객에게 직접 서비스를 제공하는 종사원에 대한 인적자원의 관리가 무엇보다 중요하다(이재규, 1997: 3).

3. 종사원 만족 및 이직의도에 관한 선행연구

하민정의 연구에서는 Mentor의 리더십 유형에 대한 Mentee의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 대해 알아보았는데 그 결과를 보면 거래적 리더십과 직무 만족은 유의한 결과를 나타냈으며 이직의도 간에는 유의하지 않은 결과가 도출되었다. 변혁적 리더십은 직무 만족과 이직의도 모두 유의한 상관관계를 나타내는 것으로 나타났다(하민정, 2008: 89).

이정실은 직무만족을 개인의 태도와 가치, 신념욕구의 수준에 따라 업무 차체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 만족상태이며, 이는 업무 수행에 있어 긍정적·부정적 느낌의 정도에 영향을 미친다고 하였으며(이정실, 2005: 35-54), 정현영 등은 외식산업의 서비스 리더십이 높은 리더와 근무하고 있는 종업원의 만족도가 높다고 하였다(정현영 등, 2005: 667-673).

윤지영은 외식업체 관리자 리더의 역할은 종사원의 직무만족에 긍정적이며 문제 상황에 맞게 통제와 유연성, 내부 지향적 관점과 외부 지향적 관점이 적절히 균형을 이룰 수 있도록 다양한 리더십 역할이 발휘 되었을 때 종사원들의 직무만족은 높아진다고 하였고(윤지영, 2009: 702-710), 권혁기·박봉규는 리더가 변혁적 리더십을 발휘할수록 조직몰입이 높아지며 조직 몰입도가 높아질수록 직무만족도가 높다고 하였다(권혁기·박봉규, 2010, 203-218).

홍성관의 연구에서는 변혁적 리더십이 직무만족 및 조직몰입에 있어서 보다 더 긍정적 영향을 미친다고 하였고,(홍성관, 2008: 135), 박병렬·조민호는 조직 내부이동은 승진, 강등, 배치전환과 같이 조직내부에서의 직무나 직위 변화를 의미하며, 조직 외부이동은 입직과 이직을 의미한다고 하였다(박병렬·조민호, 2002: 91-110).

김은정은 외식서비스업 종사자들의 직무관련변인과 개인특성이 이직의도와 직무수행에 장래성, 상사관계, 동료관계 정서노동이 이직의도에 영향을 미친다는 점을 규명하였으며,(김은정: 2004: 78), 왕옥국의 연구에서는 호텔 종사원을 대상으로 직무스트레스의 역할과다 및 역할 갈등은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다(왕옥국, 2011: 81).

최수영의 연구에서는 직무만족이 높을수록 이직의도가 낮다고 하였고, 직무만족도가 낮을수록 이직의도가 높다고 하였다. 직무만족과 이직의도 간의 유의한 상관관계를 통한결론을 도출하였다(최수영, 2011: 86).

Cravens(1995)은 조직구성원이 기업의 성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타나 많은 기업들은 조직구성원 관리를 위해 많은 비용과 노력을 기울였으며 이들의 이직 행동에 관심을 집중시키고 있다고 하였다(Crabens, 1995: 49-57).

또한 Krausz(1998)는 이직의도와 이직에 대한 관계를 연구하였다. 연구의 결과 자기성찰과 위기관리가 이직의도와 이직이탈을 중재하는 역할을 한다고 한다는 점을 규명하였다(Allen et al, 2005: 980-990).

Moffitt(2005)는 조직몰입과 이직의도 사이의 역할변화를 연구 하였다. 직무 몰입과 이직의도는 유의하지 않은 관계로 나오는데 즉, 직무 몰입의

요소가 더 강조 되어야하며, 종사자가 조직을 떠나려고 하면 이직 할 확률이 9개월간 더 늘어난다고 했다.(Kathleen et al, 2005: 468-482)



[표 2-9] 종사원 만족과 이직의도에 관한 선행연구

학자	연구결과
ravens(1995)	조직구성원이 기업의 성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났기에 많은 기업들은 조직구성원 관리를 위해 많은 비용과 노력을 기울였으며 이들의 이직 행동에 관심을 집중시키고 있다고
Krausz(1998)	자기성찰과 위기관리가 이직의도와 이직이탈을 중재하는 역할을 한다고 한다는 점을 규명함
Moffitt(2005)	직무 몰입의 요소가 더 강조 되어야 한다고 했고, 종사자가 조직을 떠나려고 하면 이직 할 확률이 9개월간 더 늘어난다고 함
박병렬·조민호(2002)	조직 내부 이동은 조직내부에서의 직무나 직위 변화이며, 조직 외부 이동은 입직과 이직을 의미한다고 함
김은정(2004)	종사자들의 직무관련변인과 개인특성이 이직의도와 직무수행에 장애성, 상사관계, 동료관계 정서노동이 이직의도에 영향을 미친다는 점을 규명
이정실(2005)	개인의 태도와 가치, 신념욕구의 수준에 따라 직무환경에 대한 상태
정현영·양일선·김현아(2005)	외식산업의 서비스 리더십이 높은 리더와 근무하고 있는 종업원의 만족도가 높다고 하였다.
하민정(2008)	거래적 리더십과 이직의도 간에는 유의하지 않다는 결과를 도출
홍성관(2008)	변혁적 리더십이 직무만족 및 조직몰입에 있어서 보다 더 긍정적 영향을 미친다고 함
윤지영(2009)	리더는 종사원의 직무만족에 긍정적이며 다양한 리더십 역할이 발휘되었을 때 종사원들의 직무만족은 높아진다
권혁기·박봉규(2010)	변혁적 리더십을 발휘할수록 조직몰입이 높아지며 조직 몰입도가 높아질수록 직무만족도가 높다고 함
왕옥국(2011)	직무스트레스의 하위 요인 중 역할과다 및 역할 갈등은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것이라는 결론을 도출
최수영(2011)	직무만족이 높을수록 이직의도가 낮다고 하였고, 직무만족도가 낮을수록 이직의도가 높다고 함

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성

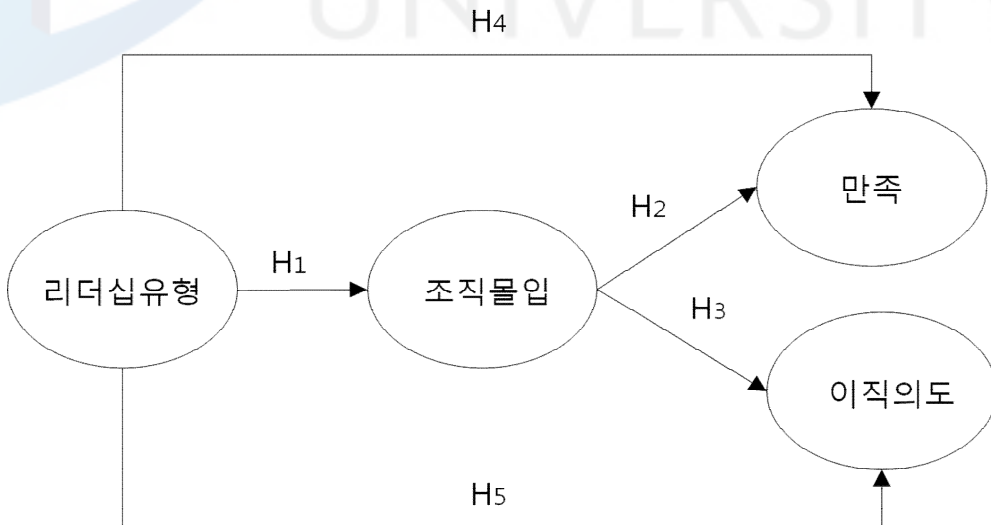
제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구의 모형 가설의 설정

1. 연구모형의 설계

본 연구는 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형에 따른 조직몰입과 종사원 만족, 이직 의도에 미치는 영향을 살펴보고, 조직몰입이 종사원만족, 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 연구이다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 독립변수로 리더십(거래적 리더십, 변혁적 리더십), 조직몰입(정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입)을 종속 변수로 조직몰입(정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입), 종사원 만족, 이직 의도로 하였다.

앞에서 살펴본 바와 같이 외식기업의 리더십 유형이 조직몰입과 종사원 만족과 이직의도에 미치는 영향에 대한 선행연구를 바탕으로 본 연구의 개념적 연구모형을 도출하면 다음 <그림 3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

2. 가설의 설정

외식업체 중간 관리자의 리더십 유형에 따른 종사원의 조직몰입, 만족, 이직의도에 관한 연구로 독립변수로 리더십(거래적 리더십, 변혁적 리더십), 조직몰입(정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입)을 종속 변수로 조직몰입(정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입), 종사원 만족, 이직 의도에 미치는 영향에 대한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 이들 요인들의 상대적인 영향력을 파악하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설1> 리더십은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 리더십은 조직몰입(정서적 몰입)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 리더십은 조직몰입(지속적 몰입)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 리더십은 조직몰입(규범적 몰입)에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설2> 조직몰입은 종사원 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 조직 몰입은 종사원 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설3> 조직몰입은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1 : 조직 몰입은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설4> 리더십은 종사원 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4-1 : 리더십은 종사원 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설5> 리더십은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5-1 : 리더십은 이직의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 조사설계

1. 모집단의 정의 및 표본설계

본 연구의 절차는 논문 주제의 선정 및 연구의 필요성을 검토한 후 설문조사 대상의 표본크기와 그 범위를 선정하였다. 이에 따라 조사대상의 선정은 외식업에서 일하는 종사자들을 대상으로 하였고 구체적인 조사대상은 근무특성상 경력·기간을 중심으로 인턴, 사원, 주임, 대리, 과장으로 조사대상으로 선정하였다.

본 조사에 사용될 변수들이 신뢰성과 타당성을 확보하고 있는가를 확인하기 위하여 설문지를 실시하였다. 본 조사의 설문지는 2012년 9월 1일부터 9월 30일까지 인턴, 사원, 주임, 대리, 과장을 조사대상으로 리더십유형, 조직몰입, 종사원 만족, 이직 의도에 대한 항목을 삽입하여 총 350부의 설문지를 배포하여 335부가 회수되었으며, 그 중 내용기재가 부실한 것과 누락된 것 35부를 제외한 총 300부를 본 연구의 최종 분석 자료로 사용하였다.

설문조사에는 리커트(Likert) 5점 척도와 명목척도를 사용하였으며, 설문지는 조사목적과 설문개요를 설명한 다음 자기기입법으로 실시되었다.

[표 3-1] 모집단의 규정 및 조사

모집단	국내 외식업 종사자
표본단위	서울과 경기 지역의 외식업 종사자 중 인턴, 사원, 주임, 대리, 과장 직급의 외식업 종사자
조사범위	서울·경기 지역
조사기간	2012년 9월 1일 ~ 9월 30일
설문조사	총 배포된 설문지 수 : 350 (유효 표본 수 300부)

2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 선정

1) 리더십(거래적 리더십, 변혁적 리더십)

리더십은 ‘항상 둘 또는 그 이상의 사람들 사이의 상호작용이 포함되는 하나의 집단현상이라는 가정을 갖는다는 것으로 목표를 보다 효과적으로 나아갈 수 있도록 영향을 미치는 과정에서 무리를 통솔하는 능력’이다.

Robinson(1996), Drath and Palus(1994), Yukl(1998), Northouse(2001) 등의 연구를 토대로 조직 목표의 중요성, 조직원들에게 새로운 방법제시, 승진의 기회를 제공 등의 12개의 문항으로 구성되며, Likert 5점 척도를 이용하여 ‘매우 그렇다 - 전혀 그렇지 않다’로 측정하였다.

2) 조직몰입(정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입)

조직몰입은 ‘감성적 지성적으로 특정의 행동과정에 들어가는 것’을 의미한다. Fierris and Aranya(1983), Meyer and Allen(1991), Mathieu and Zajac(1990), Reichers(1985) 등의 연구를 토대로 이직은 거의 불가능하다고 느낀다, 직장을 옮긴다면 마음이 아플 것이다, 가족애를 느낀다, 회사는 일 할 가치가 있다, 강한 소속감을 느낀다, 직장에 많은 시간과 노력을 들여왔다 등의 15개의 문항으로 구성되며, Likert 5점 척도를 이용하여 ‘매우 그렇다 - 전혀 그렇지 않다’로 측정하였다.

3) 종사원 만족

종사원 만족은 조직 구성원이 업무환경과 관련하여 긍정적, 부정적 감정의 상태를 느끼는 것으로 이는 조직의 여러 환경과 조직 구성원 개개인의 감성적 차이에 따라 다르게 평가될 수 있으며 조직의 리더십발휘 정도에 따라 조직구성원업무환경과 관련하여 긍정적 혹은 부정적 감정의 만족과 상관관계가 있다고 할 수 있다.

Mccormick(1980), Boles, Clow and Kash(1994), Cynthia and Fisher(2000) 등의 연구를 토대로 직무만족, 상사에 대한 만족, 회사에 대한 만족의 3가지 문항으로 구성되며, Likert 5점 척도를 이용하여 ‘매우 그렇다 - 전혀 그렇지 않다’로 측정하였다.

4) 이직의도

이직은 ‘넓은 의미로는 조직으로 들어가고 나가는 조직의 구성원 이동을 모두 포함하지만 좁은 의미로는 재직의 반대되는 개념으로서 현재의 업무를 그만두고 다른 업무나 조직으로 옮기는 것’을 말하며, ‘구성원의 이직은 자신 스스로나 고용주에 의해서 일시적이거나 영구적으로 고용의 종료를 의미’한다.

Steel and Ovalle(1984), Blanden(2006)등의 연구를 토대로 4가지 문항으로 구성되며, Likert 5점 척도를 이용하여 ‘매우 그렇다 - 전혀 그렇지 않다’로 측정하였다.

3. 설문지의 구성

본 연구의 설문은 기존의 선행연구와 사전적 조사 결과를 토대로 위에서 제시한 연구모형과 연구가설의 검정을 위하여 아래의 표[3-1]와 같이 작성하였다. 설문지의 구성은 리더십이 조직몰입, 종사원 만족, 이직 의도에 미치는 영향을 살펴보고 조직몰입이 종사원 만족과 이직 의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 리더십 유형 12문항, 조직몰입 15문항, 종사원 만족 3문항, 이직 의도 4문항 그리고 인구 통계학적 변수에 대한 9문항으로 총 43문항으로 구성되었다. 인구통계학적 변수를 제외한 나머지 요인들에 대해서는 각 문항에 대하여 Likert 5점 척도법을 사용하였다.

[표 3-2] 설문지의 구성

측적변수		문항	설문내용	출처	척도
리더십 유형	거래적 리더십	9	새로운 안목을 보는 방법을 알려줌, 새로운 방향을 제시, 자부심, 조직 목표의 중요성, 직원들에게 희망과 비전 제시, 직원들이 본받아야할 모델, 직원 격려, 직원들의 원하는 것을 알고 있음	Bass(1985) 황순애·최정길(2007) 김성혁·권상미·양현교 (2009)	리 커 트 5 점 척 도
	변혁적 리더십	3	승진의 기회 제공, 공식적인 칭찬, 대가를 제공	Bass(1985) 권형섭(2006)	
조직 몰입	정서적 몰입	5	이직을 한다면 마음이 아플 것, 회사가 나를 필요로 함, 동료들에게 의무감을 느낌, 남은 직장생활을 할 수 있다면 행복할 것임	Meyer and Allen (1993), 조강훈(2007), 윤성희·황순애·최정길 (2007)	
	지속적 몰입	4	회사는 일 할 가치가 있음, 지금 그만두는 것이 옳지 않다고 생각, 이직보다는 이 회사에서 계속 근무하고 싶음, 가족애를 느낌		
	규범적 몰입	5	회사의 문제가 진실로 나의 문제처럼 생각, 퇴사하는 것은 나에게 매우 어려울 것 같음, 직장에 많은 시간과 노력을 들여왔음, 퇴사 후 나의 생활이 혼란스러워질 것, 강한 소속감을 느낌		
종사원 만족		3	전반적인 만족, 상사 만족, 직무 만족	하광윤(2012)	
이직의도		4	현 직업에 불만, 회사를 떠나고 싶은 생각을 함, 보수나 조건이 좋다면 직업을 바꾸고 싶음, 직업 변경 노력	Michael and Spector (1982), 심재팔(2009), 김도형(2011)	
인구통계학적 특성		9	성별, 연령, 결혼여부, 직위, 최종학력, 근무연수, 상사의 성별, 고용형태, 월 소득 평균	손성민(2010)	명목, 비율 척도

4. 분석 방법

본 연구에서는 표본의 인구통계학적 특성과 리더십, 조직몰입에 대한 종사원 만족과 이직의도를 살펴보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였고, 리더십, 조직 몰입, 종사원 만족, 이직의도의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 신뢰도 분석(reliability analysis)과 요인분석(factor analysis)을 실시하였고, 리더십과 조직몰입 및 종사원 만족, 이직 의도의 관계에 대한 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였으며, 자료 분석을 위해 사용된 통계적 분석도구는 데이터코딩 과정을 거쳐 사회과학 조사방법에서 널리 이용되고 있는 통계 패키지 SPSS WIN 18.0을 이용하여 분석하였다.



제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

표본의 일반적 특성을 분석하기 위한 빈도분석을 <표 3-8>과 같이 실시하였다.

실증분석에 이용된 유효표본 300명 중 성별은 남성이 202명으로 67.3%, 여성이 98명 32.7%으로 여성보다 남성의 비율이 높게 나타났으며, 연령을 살펴보면 20대가 158명 52.7%로 가장 높게 나타났으며, 30대는 85명으로 28.3%, 40대는 44명으로 14.7%, 50대 이상은 13명으로 4.3%의 순으로 나타났다.

결혼여부는 미혼 201명 67.0%, 기혼 99명 33.0%로 나타났으며, 직위는 사원이 113명으로 37.7%, 인턴이 100명으로 33.3%, 주임이 44명으로 14.7%, 대리가 24명으로 8.0%, 과장이 19명으로 6.3%로 나타났다.

최종학력을 살펴보면 전문대졸이 137명으로 45.7%, 대학교졸이 101명으로 33.7%, 고졸이 48명으로 16.0%, 대학원졸 이상이 14명 4.7%로 나타났다.

근무연수는 1년 미만이 96명으로 32.0%, 1-2년은 53명으로 17.7%, 3-4년은 51명으로 17.0%, 11년 이상은 46명으로 15.3%, 5-6년은 22명으로 7.3%, 9-10년은 17명으로 5.7%, 7-8년은 15명으로 5.0%로 나타났다.

상사의 성별은 남성은 248명으로 82.7%, 여성은 52명으로 37.0%로 나타났으며, 고용형태를 살펴보면 정규직이 189명으로 63.0%, 비정규직이 111명으로 37.0%로 나타났다.

월 소득 평균은 100만원 이상-200만원 미만이 150명 50.0%로 가장 높게 나타났으며, 200만원 이상-300만원 미만은 57명으로 19.0%, 100만원 미만은 41명으로 13.7%, 300만원 이상-400만원 미만은 34명으로 11.3%, 400만원 이상-500만원 미만은 13명으로 4.3%, 500만원 이상은 5명으로 1.7%로 나타났다.

일반적 특성에 대한 빈도분석결과 여성보다 남성의 비율이 더 높게 나타났다으며, 연령대로 보면 외식업체의 중간관리자는 20대가 주를 이루고 있다는 것을 파악할 수 있다. 또한 미혼자가 67.0%로 높은 비율을 차지하였고, 근무연수 1년 미만의 정규직 사원과 인턴 직급이 가장 많았으며, 학력은 전문대졸과 대학교졸이 전체의 79.4%로 비교적 학력이 높은 것으로 나타났다. 또한 상사의 성별은 남성이 전체의 82.7%로 매우 높게 나타났으며, 월 소득 평균은 100만원 이상-200만원 미만이 전체의 50.0%로 가장 많아 외식업체 중간관리자는 비교적 근무연수가 낮은 젊은 층의 사원들이라는 것을 짐작할 수 있었다.



[표 3-3] 일반적 특성

(N=300)

특 성	구 분	빈도(명)	구성비(%)
성별	남	202	67.3
	여	98	32.7
연 령	20대	158	52.7
	30대	85	28.3
	40대	44	14.7
	50대 이상	13	4.3
결혼여부	미혼	201	67.0
	기혼	99	33.0
직위	인턴	100	33.3
	사원	113	37.7
	주임	44	14.7
	대리(계장)	24	8.0
	과장	19	6.3
	고졸	48	16.0
최종학력	전문대졸	137	45.7
	대학교졸	101	33.7
	대학원졸 이상	14	4.7
	1년 미만	96	32.0
근무연수	1 - 2년	53	17.7
	3 - 4년	51	17.0
	5 - 6년	22	7.3
	7 - 8년	15	5.0
	9 - 10년	17	5.7
	11년 이상	46	15.3
상사의 성별	남	248	82.7
	여	52	17.3
고용형태	정규직	189	63.0
	비정규직	111	37.0
월 소득 평균	100만원 미만	41	13.7
	100만원 이상 - 200만원 미만	150	50.0
	200만원 이상 - 300만원 미만	57	19.0
	300만원 이상 - 400만원 미만	34	11.3
	400만원 이상 - 500만원 미만	13	4.3
	500만원 이상	5	1.7

제 2 절 기 술 분 석

1. 리더십

리더십에 대한 기술 분석을 실시하기 위해 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5)로 측정하였으며, 그 결과는 [표 3-4]와 같다.

총 12개의 항목을 분석한 결과 모든 항목의 평균값이 3.30이상으로 리더십에 대해 매우 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 그 중 ‘나의 상사는 직원들에게 조직 목표에 대해 정말 중요한 것이 무엇인지 알려 준다’가 평균 3.55로 가장 높게 나타났다.

[표 3-4] 리더십에 대한 기술 분석

	설 문 내 용	평균	표준편차
1	나의 상사는 직원 성과를 냈을 때 공식적인 칭찬을 한다.	3.50	.9307
2	나의 상사는 직원이 성과를 냈을 때 공식적인 칭찬을 한다.	3.22	.9071
3	나의 상사는 직원들의 일의 성과에 상응하는 대가를 제공해준다.	3.40	.9067
4	나는 상사에게 보상을 받으려면 어떻게 해야 하는지 알고 있다.	3.35	.9112
5	나의 상사는 내가 원하는 것을 알고 있다.	3.34	.9235
6	나의 상사는 직원들이 풀기 어려운 문제에 대해 새로운 방법을 제공해 준다.	3.41	.9718
7	나의 상사는 직원들에게 새로운 안목으로 사물을 보는 방법을 알려 준다.	3.41	.9923
8	나의 상사는 직원들에게 조직 목표에 대해 정말 중요한 것이 무엇인지 알게 해준다.	3.55	.9112
9	나의 상사는 직원들에게 한 번 더 깊이 생각해 보라고 격려한다.	3.44	.9395
10	나의 상사는 직원들에게 미래에 대한 희망과 비전을 제시해 준다.	3.36	.9867
11	나의 상사는 직원들이 본받아야 할 모델이다.	3.30	1.0231
12	나의 상사와 함께 근무하고 있다는 사실에 자부심을 느낀다.	3.35	1.0082

2. 조직몰입

조직몰입에 대한 기술 분석을 실시하기 위해 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5)로 측정하였으며, 그 결과는 [표 3-5]와 같다.

총 15개의 항목을 분석한 결과 ‘회사를 떠나기로 선택하는 것이 거의 불가능하다고 느낀다’의 항목을 제외한 모든 항목의 평균값이 3.10 이상으로 조직몰입에 대해 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 그 중 ‘회사는 내가 열과 성을 다해 열심히 일할 가치가 있다’가 평균 3.53으로 가장 높게 나타났다.

[표 3-5] 조직몰입에 대한 기술 분석

	설 문 내 용	평균	표준편차
1	나는 회사의 문제가 진실로 나의 문제처럼 생각한다.	3.43	.8331
2	내가 원한다 해도 지금 당장 회사를 그만두는 것은 나에게 매우 어려울 것 같다.	3.43	.9532
3	회사를 떠나기로 선택하는 것이 거의 불가능하다고 느낀다.	2.75	1.0046
4	현 시점에서 직장을 옮긴다면 마음이 아플 것이다.	3.29	.9526
5	내가 회사를 그만두지 못하는 것은 동료들에게 의무감을 느끼기 때문이다.	3.10	.9980
6	현재 회사에서 남은 직장생활을 할 수 있다면 행복할 것이다.	3.26	.9489
7	회사는 나에게 개인적으로 상당한 의미가 있다.	3.55	.9114
8	내가 회사에 남아있는 것은 회사가 나를 필요로 하기 때문이다.	3.21	.9594
9	내가 지금 회사를 그만 두기로 결심한다면 나의 생활이 혼란스러워질 것이다.	3.26	1.0211
10	내가 회사를 떠나지 않는 것은 그동안 이 직장에 많은 시간과 노력을 들여왔기 때문이다.	3.34	.9531
11	회사에 강한 소속감을 느낀다.	3.47	.9337
12	회사에 근무하면서 가족애를 느낀다.	3.44	.9288
13	다른 회사로 옮기는 것보다는 이 회사에서 계속 근무하고 싶다.	3.39	.9389
14	직장을 바꾸는 것이 내게 유리하더라도 지금 그만두는 것이 옳지 않다고 생각한다.	3.29	.9471
15	회사는 내가 열과 성을 다해 열심히 일할 가치가 있다.	3.53	.8632

3. 종사원 만족과 이직의도

종사원 만족과 이직의도에 대한 기술 분석을 실시하기 위해 리커트 (Likert) 5점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(1) - 매우 그렇다(5)로 측정하였으며, 그 결과는 [표 3-6]과 같다.

종사원 만족에 대한 총 3개의 항목을 분석한 결과 모든 항목의 평균값이 3.37이상으로 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났으며, ‘나는 내 직무에 대해 만족 한다’가 평균 3.52로 가장 높게 나타났다.

이직의도에 대한 총 4개의 항목을 분석한 결과 ‘보수나 조건이 좋다면 직업을 바꾸고 싶다’가 평균 3.32로 가장 높게 나타났다.

[표 3-6] 종사원 만족과 이직의도에 대한 기술 분석

실 문 내 용			평균	표준편차
종사원 만족	1	나는 내 직무에 대해 만족한다.	3.52	.8596
	2	나는 나의 상사에 대해 만족한다.	3.37	.9502
	3	나는 회사에 대해 전반적으로 만족한다.	3.49	.8439
이직의도	1	나는 회사를 떠나고 싶다는 생각을 한다.	2.86	.9896
	2	나는 근래에 직업을 변경하려고 노력한 적이 있다.	2.81	1.0975
	3	현재의 직업에 대한 불만으로 일하기 싫은 적이 있다.	3.00	1.0280
	4	보수나 조건이 좋다면 직업을 바꾸고 싶다.	3.32	1.1416

제 3 절 조사도구의 타당성 및 신뢰도 검증

타당성(validity)은 측정도구가 측정하고자 하는 것을 제대로 측정하고 있는가를 의미한다. 여러 가지 타당성 중에서 측정도구가 실제로 무엇을 측정하였는가, 또는 조사자가 측정하고자 하는 추상적인 개념이 실제로 측정도구에 의해서 적절하게 측정되었는가를 검증하기 위한 방법으로 구성개념 타당성(construct validity)이 있다. 구성개념타당성을 측정하는 방법으로 다속성 다측정 방법(multitrait-multimethodmatrix)과 요인분석(factor analysis)방법이 있는데, 본 연구에서는 요인분석을 이용하여 타당성을 검증하고자 한다.

요인추출은 일반적으로 측정된 요인의 선형결합인 주성분 분석(PCA:principal component analysis)을 이용하였으며, 초기에 구한 요인의 명확한 해석을 위해 요인회전은 직각회전인 베리맥스(varimax) 방식을 이용하였다. 변수와 요인간의 상관 관계정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)은 일반적으로 단일차원에 대한 요인분석의 경우 0.40 이상이면 유의적이라고 할 수 있으나(임종원, 1992: 173-195), 사회과학연구에서는 0.60을 기준으로 하고 있다. 따라서 본 연구에서는 각 개념의 타당성을 높이기 위하여 0.60을 기준으로 측정하였다.

신뢰도 분석(reliability analysis)이란 동일한 개념에 대하여 독립된 측정방법으로 측정한 경우 결과가 비슷하게 나타나야 한다는 것을 전제로 하고 있다. 신뢰도는 측정도구의 정확성이나 정밀성을 나타내는 것으로서 의존가능성, 안정성, 예측 가능성, 그리고 정확성과 동일한 의미를 갖는다.

따라서 본 연구에서는 측정한 변수들의 신뢰성을 검증하기 위하여 내적 일관성(internal consistency reliability)을 측정하는 방법인 크론바하의 알파계수(Cronbach's α)를 산출했다. 크론바하의 알파계수는 신뢰성 분석의 개념인 내적 일치도에 관한 것으로 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용한 경우에 해당 문항이 가질 수 있는 가능한 모든 신뢰성(split-half reliability)을 구하고 이의 평균치를 산출한 것이 이계수 값이 된다. 크론바하의 알파계수 값은 0과 1사이에서 변하게 되는데

집단 수준의 경우 알파계수가 0.6이상이고 개인수준인 경우 0.9 이상이 되면 신뢰도가 높다고 할 수 있다. 그러므로 통상적으로 측정척도에 대하여 0.6이상의 값이 나오면 신뢰도가 우수하다고 판단한다.(정충영, 1996: 198-200)

1. 리더십

리더십에 대한 구성타당도를 분석하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's alpha의 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

리더십의 12개 문항을 요인 분석하였고, 그 과정에서 '나는 상사에게 보상을 받았으면 어떻게 해야 하는지 알고 있다', 의 1개 문항의 값이 0.6 이하로 나타나 제거하였으며, 나머지 12개의 문항으로 요인분석을 실시하여 총 2개의 요인이 추출되었다.

요인 1은 '나의 상사는 직원들에게 새로운 안목으로 사물을 보는 방법을 알려 준다.', '나의 상사는 직원들이 풀기 어려운 문제에 대해 새로운 방법을 제공해 준다.', '나의 상사와 함께 근무하고 있다는 사실에 자부심을 느낀다.', '나의 상사는 직원들에게 조직 목표에 대해 정말 중요한 것이 무엇인지 알게 해준다.', '나의 상사는 직원들에게 미래에 대한 희망과 비전을 제시해 준다.', '나의 상사는 직원들이 본받아야 할 모델이다.', '나의 상사는 직원들에게 한 번 더 깊이 생각해 보라고 격려한다.', '나의 상사는 내가 원하는 것을 알고 있다.'로 나타났으며, 이를 '거래적 리더십 요인'이라 명명하였다.

요인 2는 '나의 상사는 직원이 성과를 냈을 때 공식적인 칭찬을 한다.', '나의 상사는 직원 성과를 냈을 때 공식적인 칭찬을 한다.', '나의 상사는 직원들의 일의 성과에 상응하는 대가를 제공해준다.'로 나타났으며, 이를 '변혁적 리더십 요인'이라 명명하였다.

추출된 요인들의 고유치는 모두 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량

이 0.6이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.907, Bartlett 구성 검정치는 1679.421(p=0.000), 누적 분산값은 62.231로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.715에서 0.906의 범위 안에 포함되어 있어 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 3-7] 리더십에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값 (분산율)	Cronbach's α
요인 1 거래적 리더십	나의 상사는 조직원들에게 새로운 안목으로 사물을 보는 방법을 알려 준다.	0.846	5.687 (51.701)	0.906
	나의 상사는 조직원들이 풀기 어려운 문제에 대해 새로운 방법을 제공해 준다.	0.813		
	나의 상사와 함께 근무하고 있다는 사실에 자부심을 느낀다.	0.786		
	나의 상사는 조직원들에게 조직 목표에 대해 정말 중요한 것이 무엇인지 알게 해준다.	0.740		
	나의 상사는 조직원들에게 미래에 대한 희망과 비전을 제시해 준다.	0.693		
	나의 상사는 조직원들이 본받아야 할 모델이다.	0.672		
	나의 상사는 조직원들에게 한 번 더 깊이 생각해 보라고 격려한다.	0.632		
	나의 상사는 내가 원하는 것을 알고 있다.	0.605		
요인 2 변혁적 리더십	나의 상사는 조직원이 성과를 냈을 때 공식적인 칭찬을 한다.	0.824	1.158 (10.530)	0.715
	나의 상사는 조직원 성과를 냈을 때 공식적인 칭찬을 한다.	0.819		
	나의 상사는 조직원들의 일의 성과에 상응하는 대가를 제공해준다.	0.683		

KMO = 0.907

Bartlett's Test of Sphericity = 1679.421 (df=55, sig.=0.000)

누적분산값 = 62.231

Cronbach's α = 0.905

2. 조직몰입

조직몰입에 대한 구성타당도를 분석하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's alpha의 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

조직몰입의 15개 문항을 요인 분석하였고, 그 과정에서 '회사는 나에게 개인적으로 상당한 의미가 있다', 의 1개 문항의 값이 0.6 이하로 나타나 제거하였으며, 나머지 14개의 문항으로 요인분석을 실시하여 총 3개의 요인이 추출되었다.

요인 1은 '현 시점에서 직장을 옮긴다면 마음이 아플 것이다.', '내가 회사에 남아있는 것은 회사가 나를 필요로 하기 때문이다.', '내가 회사를 그만두지 못하는 것은 동료들에게 의무감을 느끼기 때문이다.', '회사를 떠나기로 선택하는 것이 거의 불가능하다고 느낀다.', '현재 회사에서 남은 직장생활을 할 수 있다면 행복할 것이다.'로 나타났으며, 이를 '정서적 몰입 요인' 이라 명명하였다.

요인 2는 '회사는 내가 열과 성을 다해 열심히 일할 가치가 있다.', '직장을 바꾸는 것이 내게 유리하더라도 지금 그만두는 것이 옳지 않다고 생각한다.', '다른 회사로 옮기는 것보다는 이 회사에서 계속 근무하고 싶다.', '회사에 근무하면서 가족애를 느낀다.'로 나타났으며, 이를 '지속적 몰입 요인' 이라 명명하였다.

요인 3은 '나는 회사의 문제가 진실로 나의 문제처럼 생각한다.', '내가 원한다 해도 지금 당장 회사를 그만두는 것은 나에게 매우 어려울 것 같다.', '내가 회사를 떠나지 않는 것은 그동안 이 직장에 많은 시간과 노력을 들여왔기 때문이다.', '내가 지금 회사를 그만 두기로 결심한다면 나의 생활이 혼란스러워질 것이다.', '회사에 강한 소속감을 느낀다.'로 나타났으며, 이를 '규범적 몰입 요인' 이라 명명하였다.

추출된 요인들의 고유치는 모두 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량이 0.6이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.883, Bartlett 구성 검정치는 1802.891($p=0.000$), 누적 분산값은 60.118로 나타났으며,

Cronbach's alpha 값은 0.714에서 0.899의 범위 안에 포함되어 있어 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 3-8] 조직몰입에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값 (분산율)	Cronbach's α
요인 1 정서적 몰입	현 시점에서 직장을 옮긴다면 마음이 아플 것이다.	0.737	5.955 (42.534)	0.714
	내가 회사에 남아있는 것은 회사가 나를 필요로 하기 때문이다.	0.715		
	내가 회사를 그만두지 못하는 것은 동료들에게 의무감을 느끼기 때문이다.	0.703		
	회사를 떠나기로 선택하는 것이 거의 불가능하다고 느낀다.	0.635		
	현재 회사에서 남은 직장생활을 할 수 있다면 행복할 것이다.	0.612		
요인 2 지속적 몰입	회사는 내가 열과 성을 다해 열심히 일할 가치가 있다.	0.822	1.361 (9.724)	0.822
	직장을 바꾸는 것이 내게 유리하더라도 지금 그만두는 것이 옳지 않다고 생각한다.	0.810		
	다른 회사로 옮기는 것보다는 이 회사에서 계속 근무하고 싶다.	0.681		
	회사에 근무하면서 가족애를 느낀다.	0.636		
요인 3 규범적 몰입	나는 회사의 문제가 진실로 나의 문제처럼 생각한다.	0.828	1.100 (7.860)	0.778
	내가 원한다 해도 지금 당장 회사를 그만두는 것은 나에게 매우 어려울 것 같다.	0.757		
	내가 회사를 떠나지 않는 것은 그동안 이 직장에 많은 시간과 노력을 들여왔기 때문이다.	0.733		
	내가 지금 회사를 그만 두기로 결심한다면 나의 생활이 혼란스러워질 것이다.	0.712		
	회사에 강한 소속감을 느낀다.	0.616		

KMO = 0.883

Bartlett's Test of Sphericity = 1802.891 (df=91, sig.=0.000)

누적분산값 = 62.231

Cronbach's α = 0.899

3. 종사원 만족

종사원 만족에 대한 구성타당도를 분석하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's alpha의 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

종사원 만족의 3개 문항을 요인 분석하였으며 총 1개의 요인이 추출되었으며, 추출된 요인의 고유치는 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량이 0.6이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.701, Bartlett 구성 검정치는 265.701 ($p=0.000$), 누적 분산값은 70.488로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.788로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 3-9] 종사원 만족에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값 (분산율)	Cronbach's a
요인 1 종사원 만족도	나는 회사에 대해 전반적으로 만족한다.	0.862	2.115 (70.488)	0.788
	나는 나의 상사에 대해 만족한다.	0.837		
	나는 회사에 대해 전반적으로 만족한다.	0.819		

KMO = 0.701

Bartlett's Test of Sphericity = 265.701 (df=3, sig.=0.000)

4. 이직의도

이직의도에 대한 구성타당도를 분석하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's alpha의 값을 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

이직의도의 4개 문항을 요인 분석하였으며 총 1개의 요인이 추출되었으며, 추출된 요인의 고유치는 1.0 이상이며, 모든 문항의 요인적재량이 0.6 이상이므로 유의하다고 볼 수 있다. 또한 KMO 값은 0.814, Bartlett 구성검정치는 478.003 ($p=0.000$), 누적분산값은 68.344로 나타났으며, Cronbach's alpha 값은 0.844로 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[표 3-10] 이직의도에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석

요인명	요인변수	요인 적재량	아이겐값 (분산율)	Cronbach's α
요인 1 이직의도	현재의 직업에 대한 불만으로 일하기 싫은 적이 있다.	0.857	2.734 (68.344)	0.844
	나는 회사를 떠나고 싶다는 생각을 한다.	0.824		
	보수나 조건이 좋다면 직업을 바꾸고 싶다.	0.819		
	나는 근래에 직업을 변경하려고 노력한 적이 있다.	0.806		

KMO = 0.814

Bartlett's Test of Sphericity = 478.003 (df=6, sig.=0.000)

제 4 절 가설의 검증

1. 리더십과 조직몰입

(1) 리더십과 조직몰입의 요인 중 정서적 몰입

H1-1 : 리더십은 조직몰입(정서적 몰입)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

리더십의 2가지 요인인 ‘거래적 리더십’, ‘변혁적 리더십’이 조직몰입의 ‘정서적 몰입’에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 가설을 검증하였다.

F=46.831(p=0.000), R-square(설명력)는 0.240로서 종속변수인 정서적 몰입 요인과 독립변수인 변혁적 리더십, 거래적 리더십의 영향관계가 높은 것으로 나타났다. 거래적 리더십 요인($\beta=.395$, $p<.001$), 변혁적 리더십 요인($\beta=.140$, $p<.05$)은 조직몰입의 요인 중 정서적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 거래적 리더십과 변혁적 리더십이 높을수록 정서적 몰입이 높아지는 것으로 나타났다.

[표 3-11] 리더십이 조직몰입의 정서적 몰입 요인에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	1.513	.175		8.624***	.000
변혁적 리더십	.127	.057	.140	2.233*	.026
거래적 리더십	.348	.055	.395	6.316***	.000

종속변수 = 정서적 몰입

$R^2 = 0.240$ $\Delta R^2 = 0.235$ $F = 46.831$ $P\text{-value} = 0.000***$

* $p<.05$, *** $p<.001$

(2) 리더십과 조직몰입의 요인 중 지속적 몰입

H1-2 : 리더십은 조직몰입(지속적 몰입)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

리더십의 2가지 요인인 ‘거래적 리더십’, ‘변혁적 리더십’이 조직몰입의 ‘지속적 몰입’에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 가설을 검증하였다.

F=78.636(p=0.000), R-square(설명력)는 0.346로서 종속변수인 지속적 몰입 요인과 독립변수인 변혁적 리더십, 거래적 리더십의 영향관계가 높은 것으로 나타났다. 거래적 리더십 요인($\beta=.531$, $p<.001$)은 조직몰입의 요인 중 지속적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 거래적 리더십이 높을수록 지속적 몰입이 높아지는 것으로 나타났다.

[표 3-12] 리더십이 조직몰입의 지속적 몰입 요인에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	1.329	.182		7.307***	.000
변혁적 리더십	.092	.059	.090	1.558	.120
거래적 리더십	.523	.057	.531	9.163***	.000

종속변수 = 지속적 몰입

$R^2 = 0.346$ $\Delta R^2 = 0.342$ $F = 78.636$ $P\text{-value} = 0.000***$

*** $p<.001$

(3) 리더십과 조직몰입의 요인 중 규범적 몰입

H1-3 : 리더십은 조직몰입(규범적 몰입)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

리더십의 2가지 요인인 ‘거래적 리더십’, ‘변혁적 리더십’이 조직몰입의 ‘규범적 몰입’에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 가설을 검증하였다.

F=59.418(p=0.000), R-square(설명력)는 0.286로서 종속변수인 규범적 몰입 요인과 독립변수인 변혁적 리더십, 거래적 리더십의 영향관계가 높은 것으로 나타났다. 거래적 리더십 요인($\beta=.430$, $p<.001$), 변혁적 리더십 요인($\beta=.153$, $p<.05$)은 조직몰입의 요인 중 지속적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 거래적 리더십과 변혁적 리더십이 높을수록 지속적 몰입이 높아지는 것으로 나타났다.

[표 3-13] 리더십이 조직몰입의 규범적 몰입 요인에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	1.578	.175		9.011***	.000
변혁적 리더십	.144	.057	.153	2.532*	.012
거래적 리더십	.390	.055	.430	7.101***	.000

종속변수 = 규범적 몰입

$R^2 = 0.286$ $\Delta R^2 = 0.281$ $F = 59.418$ $P\text{-value} = 0.000***$

* $P<.05$, *** $p<.001$

2. 조직몰입과 종사원 만족

H2 : 조직몰입은 종사원 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

조직몰입의 3가지 요인인 ‘정서적 몰입’, ‘지속적 몰입’, ‘규범적 몰입’이 종사원 만족에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 가설을 검증하였다.

F=89.106(p=0.000), R-square(설명력)는 0.475로서 종속변수인 종사원 만족도와 조직몰입의 영향관계가 높은 것으로 나타났다.

지속적 몰입 요인($\beta=.512$, $p<.001$), 규범적 몰입 요인($\beta=.261$, $p<.001$)은 종사원 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 정서적 몰입 요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

즉, 규범적 몰입 요인과 지속적 몰입 요인이 높을수록 종사원 만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

[표 3-14] 조직몰입이 종사원 만족도에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	.945	.169		5.592***	.000
규범적 몰입	.283	.075	.261	3.778***	.000
지속적 몰입	.511	.066	.512	7.740***	.000
정서적 몰입	-.062	.069	-.055	-.198	.376

종속변수 = 종사원 만족도

$R^2 = 0.475$ $\Delta R^2 = 0.469$ $F = 89.106$ $P\text{-value} = 0.000***$

*** $p<.001$

3. 조직몰입과 이직의도

H3 : 조직몰입은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

조직몰입의 3가지 요인인 ‘정서적 몰입’, ‘지속적 몰입’, ‘규범적 몰입’이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 가설을 검증하였다.

F=34.295(p=0.000), R-square(설명력)는 0.258로서 종속변수인 이직의도와 독립변수인 조직몰입의 영향관계가 높은 것으로 나타났다.

지속적 몰입 요인($\beta = -.467$, $p < .001$)은 이직의도에 유의한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 규범적 몰입 요인과 정서적 몰입 요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

즉, 지속적 몰입 요인이 낮아질수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 3-15] 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	5.098	.238		21.428***	.000
규범적 몰입	-.111	.106	-.086	-1.050	.295
지속적 몰입	-.553	.093	-.467	-5.944***	.000
정서적 몰입	.052	.098	.039	.533	.594

종속변수 = 이직의도

$R^2 = 0.258$ $\Delta R^2 = 0.250$ $F = 34.295$ $P\text{-value} = 0.000***$

*** $p < .001$

4. 리더십과 종사원 만족

H4 : 리더십은 종사원 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

리더십의 2가지 요인인 ‘거래적 리더십’, ‘변혁적 리더십’이 종사원 만족에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 가설을 검증하였다.

F=111.139(p=0.000), R-square(설명력)는 0.428로서 종속변수인 종사원만족도와 독립변수인 리더십의 영향관계가 높은 것으로 나타났다.

거래적 리더십 요인($\beta=.560$, $p<.001$), 변혁적 리더십 요인($\beta=.140$, $p<.001$)은 종사원 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 거래적 리더십과 변혁적 리더십이 높을수록 종사원 만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

[표 3-16] 리더십이 종사원 만족도에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	1.098	.170		6.461***	.000
변혁적 리더십	.146	.055	.143	2.644***	.000
거래적 리더십	.551	.053	.560	10.331***	.000

종속변수 = 종사원 만족도

$R^2 = 0.428$ $\Delta R^2 = 0.424$ $F = 111.139$ $P\text{-value} = 0.000***$

*** $p<.001$

5. 리더십과 이직의도

H5 : 리더십은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

리더십의 2가지 요인인 ‘거래적 리더십’, ‘변혁적 리더십’이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하여 가설을 검증하였다.

F=13.113(p=0.000), R-square(설명력)는 0.081로서 종속변수인 종사원만족도와 독립변수인 리더십의 영향관계가 높은 것으로 나타났다.

거래적 리더십 요인($\beta = -.287$, $p < .001$)은 이직의도에 유의한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 거래적 리더십 요인이 낮아질수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다.

[표 3-17] 리더십이 이직의도에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
상수	4.117	.255		16.138***	.000
변혁적 리더십	.005	.083	.004	.061	.951
거래적 리더십	-.335	.080	-.287	-4.183***	.000

종속변수 = 이직의도

$R^2 = 0.081$ $\Delta R^2 = 0.075$ $F = 13.113$ $P\text{-value} = 0.000***$

*** $p < .001$

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 서울과 경기 지역의 외식업 종사자 중 인턴, 사원, 주임, 대리, 과장 직급의 외식업체에 근무하는 중간 관리자들을 대상으로 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형요인을 파악하고 이러한 리더십 유형에 따른 종사원의 조직몰입, 종사원 만족, 이직의도에 어떠한 영향을 미치고 있으며, 조직몰입이 종사원 만족 및 이직의도에 미치는 영향관계를 살펴보고자 하였다. 또한 외식업을 운영하고 있는 경영자와 인사를 담당하고 있는 관리자에게 효율적인 인적관리 방안을 제시하고, 외식업체 중간 관리자의 리더십 발전을 위한 시사점을 제공하는데 궁극적인 목적이 있다.

이에 본 연구에서는 서울과 경기 지역의 외식업 종사자 중 인턴, 사원, 주임, 대리, 과장 직급의 외식업 종사자를 모집단으로 선정하여 설문조사를 실시하였으며, 배포된 350부의 설문지 중 유효표본 300부가 수거되었다.

수집된 자료에 대한 실증분석은 통계패키지프로그램 SPSS WIN 18.0을 이용하여 빈도분석, 기술 분석, 신뢰도 분석, 요인 분석을 실시하였고, 다중회귀분석을 통해 연구가설을 검증하였고, 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 일반적 특성에 대한 빈도분석 결과, 성별의 경우 남성이 202명으로 67.3%, 여성이 98명 32.7%으로 여정보다 남성의 비율이 높게 나타났으며, 연령은 20대가 158명 52.7%로 가장 높게 나타났으며, 30대는 85명으로 28.3%, 40대는 44명으로 14.7%, 50대 이상은 13명으로 4.3%의 순으로 나타났으며, 결혼여부는 미혼 201명 67.0%, 기혼 99명 33.0%로 나타났고, 직위는 사원이 113명으로 37.7%, 인턴이 100명으로 33.3%, 주임이 44명으로 14.7%, 대리가 24명으로 8.0%, 과장이 19명으로 6.3%로 나타났다. 최종학력은 전문대졸이 137명으로 45.7%, 대학교졸이 101명으로 33.7%, 고졸이 48명으로 16.0%, 대학원졸 이상이 14명 4.7%로 나타났고, 근무연수는 1년

미만이 96명으로 32.0%, 1-2년은 53명으로 17.7%, 3-4년은 51명으로 17.0%, 11년 이상은 46명으로 15.3%, 5-6년은 22명으로 7.3%, 9-10년은 17명으로 5.7%, 7-8년은 15명으로 5.0%로 나타났다. 상사의 성별은 남성은 248명으로 82.7%, 여성은 52명으로 37.0%로 나타났으며, 고용형태를 살펴보면 정규직이 189명으로 63.0%, 비정규직이 111명으로 37.0%로 나타났다, 월 소득 평균은 100만원 이상-200만원 미만이 150명 50.0%로 가장 높게 나타났으며, 200만원 이상-300만원 미만은 57명으로 19.0%, 100만원 미만은 41명으로 13.7%, 300만원 이상-400만원 미만은 34명으로 11.3%, 400만원 이상-500만원 미만은 13명으로 4.3%, 500만원 이상은 5명으로 1.7%로 나타났다.

둘째, 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형, 종사원의 조직몰입, 만족, 이직의도에 대한 기술 분석 결과, 리더십에 대한 모든 항목의 평균값이 3.30이상으로 리더십에 대해 매우 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 조직몰입은 ‘회사를 떠나기로 선택하는 것이 거의 불가능하다고 느낀다’의 항목을 제외한 모든 항목의 평균값이 3.10 이상으로 조직몰입에 대해 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 종사원 만족의 모든 항목의 평균값이 3.37이상으로 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났으며, 이직의도의 경우 ‘보수나 조건이 좋다면 직업을 바꾸고 싶다’가 평균 3.32로 가장 높게 나타났다.

셋째, 외식업체 중간관리자의 리더십 유형, 조직몰입, 종사원 만족, 이직의도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증을 위한 요인분석과 신뢰도 분석결과, Cronbach's Alpha은 0.6 이상으로 도출되었고, 요인적재량 역시 0.6이상으로 본 연구의 측정항목들의 신뢰도와 타당성에 문제가 없는 것을 나타냈다. 요인분석의 결과 외식업체 중간관리자의 리더십 유형은 거래적 리더십, 변혁적 리더십의 2개 요인으로 추출되었고, 조직몰입은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 3개 요인으로 추출되었고, 종사원 만족과 이직의도는 각각 1개의 요인으로 추출되었다.

넷째, 가설 1에 대한 다중회귀분석 결과, 거래적 리더십과 변혁적 리더십은 조직몰입의 요인 중 정서적 몰입과 규범적 몰입에 유의한 정(+)의

영향을 미치는 것으로 나타났으며, 거래적 리더십 요인은 조직몰입의 요인 중 지속적 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 가설 2에 대한 다중회귀분석 결과, 조직몰입의 요인 중 지속적 몰입과 규범적 몰입 요인이 종사원 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 가설 3에 대한 다중회귀분석 결과, 조직몰입의 요인 중 지속적 몰입 요인이 이직의도에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째, 가설 4에 대한 다중회귀분석 결과, 리더십 요인인 변혁적 리더십과 거래적 리더십은 종사원 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여덟째, 가설 5에 대한 다중회귀분석 결과, 리더십의 요인 중 거래적 리더십 요인이 이직의도에 유의한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 따른 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 외식업체 중간관리자에 대한 개념적 접근을 통해 리더십 유형, 조직몰입, 종사원 만족, 이직의도를 통해 관련 분야의 이론적인 근간을 마련할 수 있었다. 특히 연구가 많이 이루어지지 않은 외식업체 중간관리자의 리더십에 대해 세부적인 접근이 가능하게 한 점이 매우 중요한 학문적 시사점이라 사료된다.

둘째, 외식업체 중간관리자의 리더십 유형, 조직몰입, 종사원 만족, 이직의도의 영향 관계를 분석하여, 외식업을 운영하고 있는 경영자와 인사를 담당하고 있는 관리자에게 효율적인 인적관리 방안의 수립을 기대할 수 있게 되었다.

셋째, 일반적 특성에 대한 빈도분석결과 여성보다 남성의 비율이 더 높게 나타났으며, 연령대로 보면 외식업체의 중간관리자는 20대가 주를 이루고 있다는 것을 파악할 수 있다. 또한 미혼자가 67.0%로 높은 비율을 차지하였고, 근무연수 1년 미만의 정규직 사원과 인턴 직급이 가장 많았으며, 학력은 전문대졸과 대학교졸이 전체의 79.4%로 비교적 학력이 높은 것으로 나타났다. 또한 상사의 성별은 남성이 전체의 82.7%로 매우 높게

나타났으며, 월 소득 평균은 100만원 이상-200만원 미만이 전체의 50.0%로 가장 많아 외식업체 중간관리자는 비교적 근무연수가 낮은 젊은 층의 사원들이라는 것을 짐작할 수 있었다는 부분이 매우 큰 실무적 시사점이라 할 수 있다.

마지막으로 본 논문이 가지는 의의는 외식업체 중간 관리자의 리더십 유형을 분류함과 동시에 종사원의 조직몰입, 만족, 이직의도를 종합적으로 분석하여 연구의 영역을 넓힌 것에 의의가 있다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 외식업체 중간관리자의 리더십 유형과 조직몰입, 종사원 만족 및 이직의도 간의 영향관계를 파악하는데 목적을 두고 연구하였다.

국내의 선행연구들을 살펴보면 리더십 유형, 조직몰입, 종사원 만족, 이직의도에 대한 연구는 비교적 오랫동안 진행되어 학문적인 성과가 축적되어 있으나, 외식업체의 중간관리자들을 대상으로 한 연구는 비교적 최근에 진행되어 학문적인 성과가 크게 축적되지 못한 실정이다. 이에 본 연구는 다음과 같은 한계점이 있으며, 이와 관련하여 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울·경기지역에 위치한 외식업체에서 근무하는 종사원들을 대상으로 조사하였기 때문에 외식업체 종사자 전체로 일반화하는 데에는 무리가 따른다.

둘째, 외식업체 중간관리자의 리더십 유형을 거래적 리더십과 변혁적 리더십의 2가지 유형으로 분류하여 연구하였기 때문에 리더십 전체로 일반화 하는 데에는 무리가 따른다. 또한 외식업체들의 유형과 실정에 맞는 보다 심층적인 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

셋째, 향후 연구의 방향으로는 외식업체의 유형별 중간관리자들의 리더십과 조직몰입, 만족 및 이직의도에 대해 세부적으로 연구해 보는 것도 의미가 있을 것이다. 마지막으로 여기에 언급하지 않은 연구의 일반화를 위한 다수의 노력들이 보완되어야 할 것으로 사료된다.

【참고문헌】

1. 국내문헌

- 강길현, 「태권도 관장의 관계지향적 리더십이 사범의 임파워먼트와 조직 몰입 및 이직의도에 미치는 영향」, 경희대학교 석사학위논문, 2006.
- 강형구, 「리더십유형과 임파워먼트와의 관계에 관한 연구」, 서울대학교 석사학위논문, 2001.
- 고재일, 「기업내 리더십 유형과 리더십 유효성간의 상관성 연구」, 연세대학교 석사학위논문, 2002.
- 구정대, 「관광호텔경영관리자의 리더십 유형에 따른 집단응집력, 자긍심, 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향」, 경주대학교 박사학위논문, 2003.
- 곽용섭, 「호텔 중간관리자의 변혁적, 거래적 리더십이 정서적, 지속적, 규범적 조직몰입에 미치는 영향」, 『한국호텔관광학회지』 22(1), 한국호텔관광학회, 2006, pp.119-132.
- 권기진, 「리더십 유형이 조직구성원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대학교 석사학위논문, 2010.
- 권혁기·박봉규, 「변혁적 리더십과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향」, 『인적자원관리학회지』 17(2), 한국인적자원관리학회, 2010, pp.203-218.
- 곽형섭, 「리더십이 호텔종사원의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 『여행학연구』 25, 한국여행학회, 2006, pp.127-149.
- 김기영·염진철·조우제, 『외식산업관리론』, 현학사, 2003.
- 김남현·김정원, 『리더십 : 이론·응용·비판·측정·사례』, 경문사, 2001.
- 김숙경, 「여성 리더의 리더십 유형과 조직구성원의 직무만족 간의 상관성 연구」, 연세대학교 석사학위논문, 2007.

- 김은정, 「외식서비스업 종사자의 직무관련변인과 개인특성이 이직의도와 직무수행에 미치는 영향」, 광운대학교 석사학위논문, 2004.
- 김일형, 「학교장의 감성지능 및 직무역량이 리더-구성원 교환관계(LMX)를 매개로 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」, 홍익대학교 박사학위논문, 2009.
- 김창규, 「변혁적 리더십이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」, 경희대학교 박사학위논문, 2009.
- 남택영, 「관광호텔 총지배인 Leadership이 호텔경영에 미치는 영향에 관한 연구」, 경기대학교 박사학위논문, 2001.
- 류인평·조의영·전효진, 「외식기업의 사회적 교환 관계, 임파워먼트, 조직유효성의 관계 연구」, 『동아시아식생활학회지』, 16(6), 동아시아식생활학회, 2006, pp.763-771.
- 박경호, 「호텔협력부서 업무지원이 종사원직무만족에 미치는 영향 연구」, 『관광경영연구』 22, 관광경영학회, 2004, pp.73-91.
- 박기용, 「라이프스타일 유형에 따른 뷔페레스토랑 고객의 구매행동에 관한 연구」, 『호텔경영학연구』 17(6), 한국호텔외식경영학회, 2008, pp.81-99.
- 박병렬·조민호, 「호텔산업 조리인력의 직무만족과 이직의도 영향요인에 관한 연구」, 『외식경영연구』 5(1), 한국외식경영학회, 2002, pp.91-110.
- 박석돈·조주현·한미현, 「장애근로자 이직의 유형과 요인에 관한 이론적 고찰」, 『직업재활연구』 14(1), 한국직업재활학회, 2004, pp.73-103.
- 박성수, 「현장 관리자의 리더십이 종사원 직무만족 및 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대학교 석사학위논문, 2005.
- 박연호·오세덕, 『현대조직관리론』, 법문사.
- 박인환, 「수도권 치과의료기관 종사자의 직무몰입 및 업무만족에 영향을 미치는 요인」, 연세대학교 박사학위논문, 2007.
- 백기복, 『이슈리더십』, 창민사, 2000.

- _____, 『조직행동연구』, 범문사, 1996.
- 손성민, 「중간관리자의 리더십이 이직의도에 미치는 영향」, 고려대학교 석사학위논문, 2011.
- 신응섭·이재운·남기덕·문양호·김용주·고재원, 『리더십의 이론과 실제』, 학지사, 1999.
- 신혜숙, 「외식산업 관리자의 리더십 유형이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향」, 『호텔경영학연구』 20(2), 한국호텔외식경영학회, 2011, pp.187-202.
- 안종철·김지웅, 「외식관리자의 변혁적 리더십이 대인신뢰와 집단응집력에 미치는 영향」, 『관광연구저널』 23(1), 한국관광연구학회, 2009, pp.223-238.
- 양창삼, 『조직 행동의 이해』, 범문사, 2003.
- 엄자영, 「사회복지관 관장의 변혁적 리더십이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향」, 이화여자대학교 석사학위논문, 2002.
- 왕옥국, 「호텔종사원의 직무스트레스가 이직의도 및 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대학교 석사학위논문, 2011.
- 유종해, 『현대조직관리』, 박영사, 1991.
- 윤지영, 「외식업체 관리자의 경쟁가치 리더십이 종사원의 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향」, 『한국식생활문화학회지』 24(6), 한국식생활문화학회, 2009, pp.702-710.
- 이경선·서제홍, 「변혁적 리더십과 조직유효성 간 임파워먼트의 매개효과」, 『경영교육연구』 51, 한국경영교육학회, 2008, pp.221-240.
- 이관호, 「호텔종사원의 이직에 영향을 미치는 직무요인에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문, 1991.
- 이문성·강연순, 「변혁적 리더십과 조직시민행동간의 자긍심 및 조직몰입의 매개효과」, 『조직과 인사관리연구』 24(1), 한국인사관리학회 2000, pp.33-57.
- 이미라, 「교장의 감성리더십과 학교의 조직감성과 조직학습의 관계」, 충

- 남대학교 박사학위논문, 2007.
- 이미옥, 「리더십과 조직성과의 관계에서 신뢰의 영향에 관한 연구」, 경기대학교 석사학위논문, 2003.
- 이방식·구정대, 「변혁적 리더십과 거래적 리더십이 호텔종사자의 자긍심과 조직몰입에 미치는 영향」, 『관광·레저연구』 17(2), 한국관광·레저학회, 2005, pp.45-60.
- 이상선, 「리더십 유형이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향」, 경희대학교 석사학위논문, 2011.
- 이유성, 「프로스포츠 구단 최고경영자 리더십과 조직몰입 및 직무만족의 관계」, 연세대학교 박사학위논문, 2009.
- 이임정, 「변화적 리더십에 관한 실증적 연구」, 명지대학교 박사학위논문, 1994.
- 이정실, 「호텔 식음료 종사원의 조직 커뮤니케이션, 조직지원, 조직몰입 그리고 직무만족과의 관계」, 『대한관광경영학회 관광연구』 19(1), 대한관광경영학회, 2005, pp.35-54.
- 이재규, 『인적자원관리론』, 문영사, 1996.
- 이종찬, 「최고경영자의 리더십과 조직효과성」, 『조직과 인사관리연구』 24(2), 한국인사관리학회, 2001, pp.71-85.
- 이태구, 「조직풍토가 조직몰입에 미치는 효과에 관한 실증연구」, 가천대학교 박사학위논문, 2008.
- 이호길·서철현, 「호텔기업의 지식경영 핵심요인과 지식공유문화가 종사원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」, 『대한관광경영학회 관광연구』 17(2), 대한관광경영학회, 2002, pp.87-107.
- 임종원, 「Relationship marketing과 Relationship Merit」, 『마케팅연구』 7(1), 한국마케팅학회, 1992, pp.173-195.
- 장태윤·박찬식, 「리더십 유형이 조직구조와 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 『인적자원관리연구』 3(1), 한국인적자원관리학회, 2001, pp.321-343.

- 정성현, 「서번트 리더십 특성이 종업원의 서비스성과에 미치는 영향」, 청주대학교 박사학위논문, 2007.
- 정승언, 「조직 직무몰입의 변별타당도와 인적서비스에 미치는 영향」, 『호텔경영학연구』 5(2), 한국호텔외식경영학회 1997, pp.231-252.
- 정인수, 「지역간 노동이동 연구」, 『노동정책연구』 4(1), 한국노동연구원 2004, pp.57-87.
- 정충영, 『SPSS WIN을 이용한 통계분석』, 무역경영사, 1996.
- 정현영·양일선·김현아, 「외식산업에 있어서 서비스 리더십이 직무만족에 미치는 영향」, 『한국식품영양과학회지』 34(5), 한국식품영양과학회, 2005, pp.667-673.
- 조선배·권형섭, 「변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향」, 『호텔경영학연구』 16(5), 한국호텔외식경영학회, 2007, pp.63-79.
- 조일현, 『조직의 리더십』, 자작, 2000.
- 진양호, 『식당성공 4M전략』, 한국외식정보(주), 2005.
- 최미정, 「팔로어십 유형과 조직몰입간의 상관성 연구」, 연세대학교 석사학위논문, 2003.
- 최상필, 「공공·민간 사회복지조직의 직무특성 및 임파워먼트와 조직몰입의 관계에 대한 실증적 연구」, 『한국조직학회보』 2(2), 한국조직학회, 2005, pp.55-75.
- 최석훈, 「카지노 딜러의 직무스트레스 요인과 이직에 관한 연구」, 강릉원주대학교 석사학위논문, 2009.
- 최수영, 「바리스타의 물리적 환경이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향」, 호남대학교 석사학위논문, 2011.
- 최영기, 「여행종사원의 임금에 대한 공정성지각이 이직의도에 미치는 영향」, 『관광경영연구』 10, 관광경영학회, 2000, pp.201-219.
- 최은옥, 「외국인 주방장의 리더십 유형이 조직유효성에 미치는 영향」, 경기대학교 석사학위논문, 2010.

최정순, 「여성 영업 관리자의 리더십 유형이 리더십 효과성에 미치는 영향에 관한 연구」, 국민대학교 석사학위논문, 2004.

최학수·김만술, 「호텔경영형태에 따른 조직문화 특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향」, 『대한관광경영학회 관광연구』 18(2), 대한관광경영학회, 2004, pp.301-321.

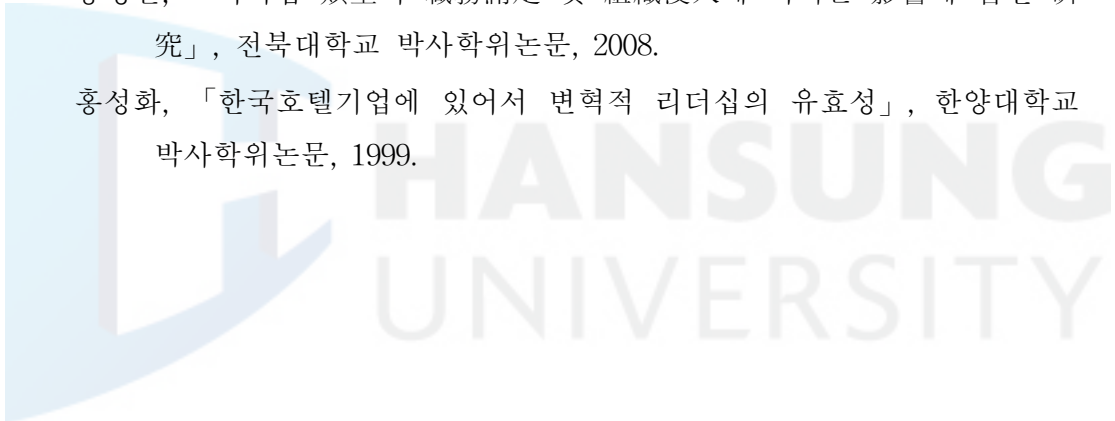
하민정, 「Mentor의 리더십 유형에 대한 mentee의 인식이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향」, 연세대학교 석사학위논문, 2008.

한국외식산업연구소, 『외식사업 실무론』, 백산출판사, 1995,.

한연주, 「리더십, 팔로어십, 상사-부하교환관계(LMX)의 질이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대학교 박사학위논문, 2010.

홍성관, 「리더십 類型이 職務滿足 및 組織沒入에 미치는 影響에 官한 研究」, 전북대학교 박사학위논문, 2008.

홍성화, 「한국호텔기업에 있어서 변혁적 리더십의 유효성」, 한양대학교 박사학위논문, 1999.



2. 국외문헌

- Allen, K.G., K.P. Weeks, and K.R. Moffitt. "Turnover Intentions and Voluntary Turnover: The Moderating Roles of Self-Monitoring, Locus of Control, Proactive Personality, and Risk Aversion", *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 2005, pp.980-990.
- Avolio, B.J. and B.M. Bass, "Transformational Leadership Charisma and Beyond", School of Management State University of New York at Binghamton, *Working Paper Presented at the Academy of Management*, 1985, pp.85-90.
- Bass, B.M., "Handbook of Leadership", New york : The Free Press, 1990.
- _____, "Leadership and Performance Beyond Expectation", New york : Free Press, 1985, pp.12-156.
- Bentein, K., R. Vandenberg, C. Vandenberghe, and F. Stinglhamber, "The Role of Change in the Relationship Between Commitment and Turnover: A Latent Growth Modeling Approach", *Journal of applied psychology*, 90(3), 2005, pp.468-782.
- Blanden, "Cycles of Disadvantage: Jo Blanden Examines the Persistence of Childhood Poverty", *Poverty*, 124(1), 2006, pp.15-17.
- Bryman, A., "Charismatic Leadership in Organizations", London : Sage, 1993.
- Chester, I.B., "The Function of the Executives", MA: Harvard University Press, 1968.
- Crabens, "The Changing Role of the Sales Force", *Marketing Management*, 4(2), 1995, pp.49-57.
- Chye, H. and C.T. Goh, "An Analysis of the Factors Affecting the Turnover Intention of Non-Managerial Clerical Staff: A Singapore Study", *The International Journal of Human Resource*

- Management*, 6(1), 1995, pp.103-125.
- Ferris, K.R. and N. Aranya, "A Comparison of Two Organizational Commitment Scales", *Personnel Psychology*, 36(1), 1983, pp.87-98.
- George T.M. and W.B. John, *Personnel/Human Resource Management*, Illinois: EPI/INWIN Homewoos publishers, 2008.
- Hater, J.J. and B.M. Bass, "Superiors Evaluation and Subordinates Perception of Transformational and Transactional Leadership", *Journal of Applied Psychology*, 73(4), 1988, p.695.
- House, R.J., "Path-Goal Theory of Leadership Effectiveness", *Administrative Science Quarterly*, 1971, pp.331-338.
- Koontz, H. and C.O. Donnel, "Principles of Management : A System and Contingency analysis of Managerial Functions", New York : McGraw-Hill, 1972, p.557.
- Kuhnert, K.W. and P. Lewis, "Transactional and Transformational Leadership: A Constructive/Department Analysis", *Academy of Management Review*, 1987, p.649.
- Mathieu, J.E. and D.M. Zajac, "A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment", *Psychological Bulletin*, 108(2), 1990, pp.171-194.
- Meyer, J.P. and N.P. Allen, "Three-component Model of Organizational Commitment and Turnover Intentions", *Journal of Vocational Behavior*, 51, 1991, pp.319-337.
- O'Reilly, C. and J. Chatman, "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior", *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 1986, pp.492-499.
- Parry, J., "Mental & Physical Disability Law Reporter", *Mental and physical disability law reporter*, 32(3), 2008, pp.331-334.
- Price, J.L., "The Study of Tumover", *Iowa State Univ Press*, 1977,

p.45.

Phillip, S, "Leadership in Administration", *Sociological Interpretation*, 1983, pp.61-138.

Reichers, A., "A Review and Re-conceptualization of Organizational Commitment". *Academy of Management Review*, 10(3), 1985, pp.465-476.

Steel, R.P. and N.K., Ovalle, "A Review and Meta Analysis of Research on the Relationship between Behavioral Intentions and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, 69(1), 1984, pp.673-689.

Waldman, D.A. and B.M. Bass, "Adding to Leader and Follower Transactions : the Augmenting Effect of Transformational Leadership", School of School of Management State University of New York at Binghamton, *Working Paper Presented at the Academy of Management*, 1986, p.3.

Yukl, G.A., "Leadership in Organizations", Englewood Cliffs, N.J : Prentice-Hall, 1989, p.206.

_____, "Leadership in Organizations", Englewood Cliffs, N.J : Prentice-Hall, 1994, p.27.

Zaleznik, A., "A Managers and Leaders: Are They Different?", *Harvard Business Review*, 55(5), 1997, pp.67-80.

【 부 록 】

설 문 지

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문지는 “외식업체 중간 관리자의 리더십 유형에 따른 종사원의 조직몰입, 만족, 이직의도에 관한 연구”를 위하여 작성되었습니다.

귀하께서 작성하신 설문지는 오직 학문적인 연구를 위한 자료로만 사용될 것을 약속드리며, 정확한 자료 분석을 위해 빠짐없이 솔직하게 답변을 해주시길 부탁드립니다.

본 연구결과에 대해 궁금하게 생각하시는 분은 추후 연락을 주시면 연구 결과가 완성되는 대로 성실하게 알려 드리겠습니다.

소중한 시간 설문에 응해주셔서 다시 한 번 감사드립니다.

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과

지도교수 : 최 응
연구자 : 박장미
e-mail : morphjkl@hanmail.net

I. 다음에 제시하는 문항은 리더십유형을 측정하기 위한 것입니다.
 해당란에 표시(✓)해 주시면 감사하겠습니다.

설 문 항 목		척도				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
1	나의 상사는 조직원이 성과를 냈을 때 공식적인 칭찬을 한다.					
2	나의 상사는 조직원이 성과를 냈을 때 승진의 기회를 제공한다.					
3	나의 상사는 조직원들의 일의 성과에 상응하는 대가를 제공해 준다.					
4	나는 상사에게 보상을 받으려면 어떻게 해야 하는지 알고 있다.					
5	나의 상사는 내가 원하는 것을 알고 있다.					
6	나의 상사는 조직원들이 풀기 어려운 문제에 대해 새로운 방법을 제공해 준다.					
7	나의 상사는 조직원들에게 새로운 안목으로 사물을 보는 방법을 알려 준다.					
8	나의 상사는 조직원들에게 조직 목표에 대해 정말 중요한 것이 무엇인지 알게 해준다.					
9	나의 상사는 조직원들에게 한 번 더 깊이 생각해보라고 격려한다.					
10	나의 상사는 조직원들에게 미래에 대한 희망과 비전을 제시해 준다.					
11	나의 상사는 조직원들이 본받아야 할 모델이다.					
12	나의 상사와 함께 근무하고 있다는 사실에 자부심을 느낀다.					

Ⅱ. 다음에 제시하는 문항은 귀하가 근무하고 있는 회사의 조직물
입을 측정하기 위한 것입니다. 해당란에 표시(✓)해 주시면 감
사하겠습니다.

설 문 항 목	척도				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
	1	2	3	4	5
1	나는 회사의 문제가 진실로 나의 문제처럼 생각한다.				
2	내가 원한다 해도 지금 당장 회사를 그만두는 것은 나에게 매우 어려울 것 같다.				
3	회사를 떠나기로 선택하는 것이 거의 불가능하다고 느낀다.				
4	현 시점에서 직장을 옮긴다면 마음이 아플 것이다.				
5	내가 회사를 그만두지 못하는 것은 동료들에게 의무감을 느끼기 때문이다.				
6	현재 회사에서 남은 직장생활을 할 수 있다면 행복할 것이다.				
7	회사는 나에게 개인적으로 상당한 의미가 있다.				
8	내가 회사에 남아 있는 것은 회사가 나를 필요로 하기 때문이다.				
9	내가 지금 회사를 그만 두기로 결심한다면 나의 생활이 혼란스러워질 것이다.				
10	내가 회사를 떠나지 않는 것은 그동안 이 직장에 많은 시간과 노력을 들여왔기 때문이다.				
11	회사에 강한 소속감을 느낀다.				
12	회사에 근무하면서 가족애를 느낀다.				
13	다른 회사로 옮기는 것보다는 이 회사에서 계속 근무하고 싶다.				
14	직장을 바꾸는 것이 내게 유리하더라도 지금 그만두는 것이 옳지 않다고 생각한다.				
15	회사는 내가 열과 성을 다해 열심히 일할 가치가 있다.				

Ⅲ. 다음에 제시하는 문항은 **종사원 만족**을 측정하기 위한 것입니다. 해당란에 표시(✓)해 주시면 감사하겠습니다.

설 문 항 목		척도				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
1	나는 내 직무에 대해 만족한다.					
2	나는 나의 상사에 대해 만족한다.					
3	나는 회사에 대해 전반적으로 만족한다.					

Ⅳ. 다음에 제시하는 문항은 **이직의도**를 측정하기 위한 것입니다. 해당란에 표시(✓)해 주시면 감사하겠습니다.

설 문 항 목		척도				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
		1	2	3	4	5
1	나는 회사를 떠나고 싶다는 생각을 한다.					
2	나는 근래에 직업을 변경하려고 노력한 적이 있다.					
3	현재의 직업에 대한 불만으로 일하기 싫은 적이 있다.					
4	보수나 조건이 좋다면 직업을 바꾸고 싶다.					

V. 다음의 문항들은 일반적인 사항에 대한 질문들입니다.

해당란에 표시(✓)해 주시면 감사하겠습니다.

1	성별	① 남 ② 여
2	연령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
3	결혼여부	① 미혼 ② 기혼
4	직위	① 인턴 ② 사원 ③ 주임 ④ 대리(계장) ⑤ 과장
5	최종학력	① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대학교졸 ④ 대학원졸 이상
6	근무연수	① 1년 미만 ② 1-2년 ③ 3-4년 ④ 5-6년 ⑤ 7-8년 ⑥ 9-10년 ⑦ 11년 이상
7	상사의 성별	① 남 ② 여
8	귀하의 고용형태	① 정규직 ② 비정규직
9	귀하의 월 소득 평균	① 100만원 미만 ② 100만원 이상-200만원 미만 ③ 200만원 이상-300만원 미만 ④ 300만원 이상-400만원 미만 ⑤ 400만원 이상-500만원 미만 ⑥ 500만원 이상

성실히 응답해 주셔서 깊은 감사 드립니다.

ABSTRACT

A Study on the Organizational Commitment, Satisfaction and Turnover Intention of Restaurant Employees According to the Leadership Type of Middle Manager in Restaurants

Park, Jang-Mi

Major in Food Service Management

**Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management**

**Graduate School of Business Administration
Hansung University**

This study tried to identify the leadership type of middle manager of restaurant industry who are interns, staff members, acting managers and managers in restaurant industry in Seoul and Gyeonggi area, the effects of such leadership type on organizational commitment, satisfaction and turnover intention of employees, and the effects of organizational commitment on satisfaction and turnover intention of employees. The ultimate goal of this study is to provide restaurant operators and HR managers with efficient human resource development and management method and suggestions to develop the leadership of middle managers of restaurant industry.

The properties and variables necessary for empirical analysis were abstracted from literature and previous studies to improve the validity, and the collected materials were analyzed using SPSS WIN 12.0 statistics package program.

According to the results, the ratio females was higher than that of males and most of them were single in their 20's, and were serving as regular staff or interns.

Second, the average employment experience of middle managers of restaurant industry was relatively short as less than a year and earned less than 2 million won a month, and senior manager of those middle managers were mostly males.

Third, in the factor analysis on leadership type of middle managers, two factors such as transactional leadership and innovative leadership were abstracted. In the organizational commitment factor analysis, three factors such as emotional commitment, continuous commitment and normative commitment were abstracted, while in employees' satisfaction factor analysis, satisfaction for the company and overall jobs was found and in turnover intention factor analysis, it was interpreted as the intention to change the company or the job.

Fourth, transactional leadership out of the leadership type of middle managers made significantly positive (+) effects on organizational commitment (emotional commitment, continuous commitment and normative commitment) and innovative leadership made significantly positive (+) effects on emotional commitment and normative commitment out of organizational commitment.

Fifth, normative commitment and continuous commitment out of organizational commitment of middle managers in restaurant industry were found to have significantly positive (+) effects on the satisfaction of the employees.

Sixth, continuous commitment out of organizational commitment of middle managers in restaurant industry were found to have significantly positive (+) effects on the turnover intention of the employees.

Seventh, leadership types of middle managers in restaurant industry (innovative leadership and transactional leadership) were found to have significantly positive (+) effects on the satisfaction of the employees.

Eighth, transactional leadership out of leadership types of middle managers in restaurant industry was found to have significantly positive (+) effects on the turnover intention of the employees.

Finally, this article is meaningful in that it has analyzed leadership type, organizational commitment, satisfaction and turnover intention of middle managers of restaurant industry comprehensively and has consequently expanded the area of study in the situation that not many studies have been performed on middle managers of restaurant industry.

【Key Words 】 Restaurant Industry, Middle Manager, Leadership Type, Organizational Commitment, Satisfaction, Turnover Intention.