The Korean Journal of Culinary Research
Vol. 13, No. 4, pp. 92~106 (2007)

호텔 부서장의 리더십이 신뢰 및 조직 성과에 미치는 영향

송 기 옥¶, 신 인 철*
청운대학교 호텔조리식당경영학과, *하얏트 리젠시 호텔 인천

A Study on the Influence of Leadership of the Section Leader on Trust and Business Achievement in Hotels

Ki-Ok Song¶, In-Chul Shin*
Dept. of Hotel Culinary & Catering Management, Chungwoon University
Hyatt Regency Hotel Incheon

Abstract

The most important factor in hotel business is the management system of human resources, and focuses on the role of a manager who successfully achieves the business objective. This study is based on a survey conducted on staff members from five-star hotels in Seoul and Gyeonggi Province. It aims to look into the influence of leadership and confidence on a Department Chief in terms of overall business achievement.

As a result of the verified analysis of this study is as follows: First, the influence of the Department Chief's leadership on confidence(Estimate=1.083, C.R.=12.977) was the highest. Second, the influence of the Department Chief's leadership on business achievement(Estimate=0.651, C.R.=5.864) was relevantly high. Third, the influence of confidence of the Department Chief on business achievement(Estimate=0.217, C.R.=2.054) was relevantly low, but still beneficial. As a result of this study concludes that in order to enhance business achievement, both leadership and confidence of the Department Chief were crucial. Especially, the Department Chief's leadership had an effect on the level of staff members' satisfaction, devotion and intention to change one's occupation in the form of having trust on the Department Chief. Such a result indicates that the Department Chief's leadership plays an active role in elevating the staff members' satisfaction on their job. An elevated satisfaction level will further enhance trust, business performance, devotion to company, cohesion, and productivity.

Key words : leadership of section leader, trust, job satisfaction, organizational commitment.

Ⅰ. 서 론

호텔 산업은 여러 측면에서 새로운 변화를 겪고 있으며, 이러한 변화들은 호텔 산업에 직·간접적으로 많은 영향을 미치고 있다. 현대 사회에서 경제 여건과 외식 산업 환경은 놀라울 정도로 급격한 변화를 해왔으며, 과거의 단순한 경영 전략이나 마케팅만으로 변화하는 소비자의 요구에 신속히 대응하거나 기업의 생존 자체가 어려운 상황에 이르렀다. 무한 경쟁 시대로 접어들면서 우리나라의 기업들은 전 세계 다국적 기업들과의 치열한 경쟁에서 생존하기 위해 조직의 적응력과

본 논문은 청운대학교 2007학년도 학술연구조성비 지원에 의하여 연구되었음.
¶ : 교신저자, 011-9017-0972, song0972@chungwoon.ac.kr, 충남 홍성군 홍성읍 남장리 산29

창의력을 개발하고, 상사와 부하들의 공존공영의 정신으로 자발성과 책임감을 중요하게 여기고 있다(송기옥 2005).

기업이 보유하고 있는 가장 중요한 자원은 인력 자원이라 볼 때 기업의 성패는 인적 자원을 어떻게 효율적으로 활용할 수 있느냐에 달려 있다하여도 과언은 아니다. 기업 경영의 하위 시스템으로서 인적 자원 관리는 본질적으로 기업의 동일한 목적을 지니며, 기업 경영의 목적을 달성하는 방향으로 작동하여야 함은 당연한 일이다. 조직의 목적 달성은 부서원들의 상호작용을 통해서 이루어지고 있다. 조직 차원에서 상호작용을 조정하고 통합하는 리더의 리더십은 특별한 중요성을 갖는 것으로 인식되어지고 있으며, 조직 문화에서 매우 중요한 것으로 리더십과 신뢰에 대한 연구의 필요성이 대두되었다. 조직의 리더들인 부서장은 부서원들에게 영향력을 발휘하여 부서의 조직 목표 달성에 공헌할 수 있도록 사기를 높이고, 그들의 잠재적인 능력을 활성화시킬 수 있는 리더십의 기술을 개발하지 않을 수 없는 것이다. 조직의 목표 달성과 조직의 생동감 넘치는 조직 운영을 위해서 하부 조직이 리더에 대한 신뢰 분위기가 조성되어 있어야 하며, 하부 구성원의 필요한 욕구를 제대로 이해해야 직무 만족도를 높일 수 있다(이화인 2003).

또한, 부서원들의 협동심을 발휘하고 부서원들의 맡은 바 직무에 몰입할 수 있도록 동기 부여를 통한 주도적이고 변화에 능동적으로 대처할 효과적인 리더 역할이 필요하다. 특히 호텔 기업은 인적 자원에 대한 의존도가 높으며, 최근 경기 침체로 인한 매출 급감 현상에서 볼 수 있듯이 기업 환경이 경쟁적이고 불확실하게 급변하는 상황에서는 호텔 기업 리더십의 중요성이 증대될 수밖에 없으며, 새로운 환경에서 기업이 생존하고 효율적으로 경쟁에 대처하기 위해서는 부서장의 리더십 역할이 중요하게 생각된다.

호텔을 대상으로 부서장의 리더십과 신뢰가 부서원의 조직 성과에 미치는 영향 관계를 규명하고자 한다. 본 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 내용은 다음과 같다. 첫째, 부서장의 리더십이 하부 조직인 부서원의 신뢰에 미치는 영향 관계, 둘째, 호텔 부서장의 리더십과 신뢰가 부서원들이 부서장에 대한 신뢰를 높일 수 있는 방법, 셋째, 호텔 부서장의 리더십이 조직 성과에 미치는 영향 요소를 파악하여 조직의 효율성을 높일 수 있는 방법을 모색하고자 하며, 넷째, 호텔 부서장의 신뢰가 조직 효율성에 관한 만족도, 조직 몰입, 이직 의도에 미치는 영향에 관한 객관적인 지표를 제공하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 리더십에 대한 선행 연구

Bass(1990)는 리더십이 비전을 창출하고 선포하여 부하를 변화시키고 부하들의 목표를 달성할 수 있도록 하는 활동이라고 정의하며, 행동 리더십을 순응으로 유도하는 기법, 여러 요소의 종합, 역할의 차별화, 상호작용의 결과, 영향력, 집단과정의 초점, 설득 유형으로 리더십 개념을 정리하고 있다. Hater & Bass(1988)는 Federal Express의 종업원들을 대상으로 하여 거래적 리더십과 변혁적 리더십을 독립변수로 하고 리더십의 유효성을 종속변수로 하여 거래적 리더십과 변혁적 리더십이 부하들의 리더에 대한 만족과, 단위 부문과 리더에 대한 유효성 지각에 대한 설명력을 비교하였다. Yammarino & Bass(1990)는 해군 장교들을 대상으로 변혁적 리더십이 거래적 리더십보다 예외적 노력, 리더에 대한 만족도, 리더와 작업 단위의 유효성 등의 리더십 효과변수에 더 강한 정(+)의 관계를 보인다는 것을 입증하였다.

Seltzner & Bass(1990)는 부하의 리더에 대한 만족과 리더와 작업 단위의 유효성의 분산을 설명하는데 있어 변혁적 리더십이 전통적 리더십의 설명력을 추가한다는 것을 위계적 회귀분석을 통해 검증하였다. 변혁적 리더십은 거래적 리더십을 대체하지 않고 거래적 리더십과 비교하여 리

더의 유용성과 부하의 리더 만족도가 더 높은 정(+)의 관계가 있으며, 추가적인 영향을 준다는 사실을 제시하고 있다. 국내에서도 변혁적 및 거래적 리더십과 조직 유효성 변수들 간의 관계에 대한 많은 연구들이 진행되어 왔다. 이덕로(1994)는 변혁적/거래적 리더십이 부하의 추가 노력, 직무 만족 및 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 변혁적 리더십과 부하의 직무 만족 및 조직 몰입도의 관계에서 유의적인 정의 상관 관계가 있음을 검증하였다. 이용택(1996)은 다양한 조직 유형과 직위에서의 연구를 통해 변혁적 및 거래적 리더십이 부하들의 추가 근무 노력, 리더에 대한 만족, 리더 효과성에 정적인 영향을 미치고 있음을 밝혔고, 김한준(1997)은 변혁적 및 거래적 리더십이 부하들의 가외적인 노력, 조직 효율성, 정서적 몰입, 직무 만족에 긍정적인 영향을 미치며, 그러한 영향은 변혁적 리더십이 거래적 리더십에 비해 더욱 강함을 밝혔다.

조임현(2000) 등은 서울 지역 보험 영업 사원 321명을 대상으로 변혁적 리더십 및 집단 효능성과 집단 성과의 관계에 대한 연구에서 변혁적 리더십은 집단 수준에서 집단 성과에 정(+)의 영향을 미친다는 것을 입증하였으며, 반면에 거래적 리더십은 집단 수준에서 집단 성과에 유의적인 영향을 미치지 못한다고 하였다. 일반적으로 거래적 리더십은 조건적 보상, 예외에 의한 관리로 볼 수 있으며, 변혁적 리더십은 카리스마, 분발 고취, 개별적 배려, 그리고 지적 자극을 통하여 거래적 리더십에 비해 보다 큰 성과를 이루어 내는 것으로 설명되어진다. 즉, 거래적 리더십이 기대된 성과를 올리게 한다면 변혁적 리더십은 기대를 초과하는 업적을 초래한다는 것으로 설명할 수 있을 것이다.

2. 신뢰에 대한 선행 연구

신뢰(trust)의 인지적 차원이란 사회적 관계에서 신뢰 객체에 대한 지식이나 신념을 근거로 어떤 대상은 믿고 어떤 대상은 믿지 않을 것인가를 결정하는 인지적 선택의 과정을 말한다. 신뢰 객체에 대한 신뢰 여부를 결정하는데 과거의 경험, 지식 그리고 상호작용에 기초한 신뢰 가능성(trustworthiness)에 대한 판단이 선행되어야 한다. 김

<표 1> 거래적 리더십과 변혁적 리더십의 유형

리더십 유형	구성 요인	내용
거래적 리더십	조건적 보상	· 노력과 보상의 교환을 약속한다. · 성과를 달성하면 보상을 제공한다. · 성취한 결과에 대하여 인정을 한다.
	예외에 의한 관리	· 적극적 예외 관리 사전에 감독하여 효율적으로 수행되도록 시정 조치를 한다. · 소극적 예외 관리 성과 기준에서 명백히 이탈했을 경우에만 개입한다.
변혁적 리더십	카리스마	· 부하에게 비전과 사명감을 제공하고 자긍심을 고취시키며, 부하로부터 존경과 신뢰를 받음
	지적 자극	· 이해력과 합리성을 드높이고, 사려 깊은 문제 해결을 하도록 촉진시킴
	개별적 배려	· 부하에게 개별화 된 관심을 보여주고, 하위자를 독립적인 존재로 대우하며, 지도하고 조언해 줌
	분발 고취	· 비전을 제시하고 신바람을 불러 일으키며, 격려를 통해 기운을 북돋우고, 업무에 열심히 매진하도록 함

자료: Bass BM. (1990) : From Transactional to Transformational Leadership: Learning to Share The Vision. *Organizational Dynamics* Vol. 18 Winter p. 22.

홍기(2003)는 감정적 차원은 신뢰 객체에 대해 좋아하거나 싫어하는 등의 느낌을 말한다. 감정적 차원은 인지적 차원과는 달리 대상에 대한 정보와 지식을 반드시 전제하지 않으며, 일정시점에서 나타나는 자극에 대한 즉각적인 반응에 근거할 경우도 있다. 감정적 차원으로 나타나는 신뢰는 관계의 당사자들 간에 형성되는 감정적, 정서적 유대감에 근거한다. 따라서 신뢰는 신뢰의 당사자들 간에 감정적이고 정서적인 노력을 가능하게 하는 사회적 상황을 창출하며, 구체적으로 상대방에 대한 배려와 안녕에 대한 관심으로 나타난다.

Lewis and Weigert(1995)는 신뢰를 사회 체계 내의 사람들 간의 관계에 기초한 집단적 특성(collective attribute)으로 보고, 신뢰는 관계 당사자들 간의 사회적 결속을 가능케 하는 토대로서 상대방에 대한 호혜적 믿음이며, 합리적 이유(즉, 인지적 신뢰) 등으로 구분하고, 일반적으로 이들 양자의 일정한 결합에 의해 신뢰 행동이 유발된다고 주장한다. 허진(2001)은 사람이 정직하며 언행이 일치하고 약속을 이행할 것이며, 어떤 일 또는 역할을 제대로 수행할 수 있으리라는 기대라고 정의하였다. 즉, 어떤 사람이 자신의 기대를 충족시켜 줄 것이라는 믿음이라고 할 수 있다. 여러 연구에서 공통적으로 지적되고 있는 신뢰의 특성은 첫째, 불확실성 하에서의 취약성 다른 표현으로는 위험(risk)의 감수 의지를 요구한다. 둘째, 신뢰는 낙관적 기대 또는 유사한 표현으로 확신(confidence)의 개념을 포함하고 있다.

Decotios & Summers(1987)는 리더에 대한 신뢰는 조직에 대한 신뢰를 대표하게 되므로 리더에 대한 신뢰의 향상은 자신이 속한 조직의 성과를 증가시키는 결과를 가져오게 된다. 즉, 리더에 대한 신뢰가 축적되어 동일시-기반 신뢰의 수준에 이르게 되면 개인은 조직의 목표를 내면화시키고, 자신이 조직의 목표 달성에 기여하는 만큼 개인의 욕구도 충족될 수 있다고 판단함으로써 조직에 대한 강한 동일시와 애착이 형성되므로 리더에 대한 신뢰의 향상은 조직에 대한 몰입을 증가시키게 된다. 정진영(2005)은 조직 내에서는 대인간 신뢰를 보편적 현상으로 볼 수 있다. 신뢰가 중심이 된 리더와 부하간의 관계는 상호강화 과정을 통해 시간이 지남에 따라 안정적이며, 예측 가능한 관계로 발전할 수 있을 것이다.

Waitley(1995)는 조직 구성원 상하간의 신뢰가 없다면 리더십은 의미를 잃는다고 지적하면서 신뢰에 영향을 주는 리더의 정직성, 도덕성, 윤리 의식 등을 리더의 필수적인 자질로 주장하였고, Mishra(1996)는 위기 상황에서 신뢰의 중요성을 역설하며 위기 상황일수록 분권화된 의사 결정, 왜곡되지 않는 커뮤니케이션, 그리고 조직 내부의 전체적인 협력의 중요성을 강조하고 있다. 즉, 신뢰의 개념에 대해 신뢰는 복잡성을 감소하기 위한 합리적 예측에 대한 기능적 대안이라고 설명한다. 신뢰는 합리적 예측보다 훨씬 더 빨리, 경제적으로 그리고 완벽하게 복잡성을 보여준다. 신뢰는 조직 내에서 개인들의 상호작용이 단순한 믿음의 기초 위에서 진행되도록 하는 기반을 마련한다. 신뢰뿐만 아니라 불신 또한 의심이나 감시, 습관적인 방어기제 등의 활용을 통해 복잡성을 감소시키는데 기여한다(연인길 2003). 최근의 우리나라 기업들은 외부의 급격한 환경 변화에 대처하기 위한 구조 조정 등으로 상사와 부하 간, 조직 구성원들 간의 신뢰를 상실해 가고 있으며, 더욱이 그러한 과정 속에서 많은 조직 간부 비리 사실은 구성원들로 하여금 신뢰의 상실을 넘어선 신뢰의 부재로 확산되고 있다.

3. 조직 성과에 대한 선행 연구

성과 측정의 일반적인 의미를 마케팅 관점에서 보면 경쟁자에 비해 보다 효율적이고 효과적으로 고객을 만족시켜서 조직이 성취한 것을 측정하는 것으로 성과는 효율성과 효과성에 의해서 결정된다고 볼 수 있다. 최근의 연구에서는 성과를 크게 효율성과 효과성으로 구분하는데, 효율성은 투입된 자원에 대한 산출물의 비율을 말하

며, 효과성이란 일정한 시장의 경쟁자와의 관계를 고려한 성공도를 의미한다(김범종 1990). 조직에서의 리더십 연구는 어떠한 업무 상황에 있어서 리더십과 조직 성과 간에 밀접한 관계가 있기 때문에 매우 중요한 것으로 여겨지고 있다. 이러한 리더십을 측정하는 기준은 목표 달성 정도, 응집력, 직무 만족도, 직무 성과, 이직률, 결근률, 조직 몰입 등이 있다(임효정 2004).

주유진(2005)은 직무 만족이란 '자신의 직무나 직무 경험에 대한 평가로부터 비롯되는 유쾌하거나 정적인 감정 상태라고 정의하였고 직무 만족에 영향을 미치는 요인으로 직무, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업 조건, 감독, 동료, 경영 방침 등 아홉 가지 정도로 나눌 수 있다

Bowe & Seashore(1982)는 리더가 보상하는 감독 스타일과 처벌하는 감독 스타일에 대한 부하의 만족 정도를 조사하였는데, 전자의 경우는 정(+)의 상관 관계로, 후자의 경우에는 부(−)의 관계로 나타났다고 연구하였다. 그리고 리더 자신이 상사에 대한 영향력을 행사하여 부하들의 기대를 충족시킬 수 있다고 생각할 때 부하들은 만족을 느낀다는 것이다. 조직 몰입(Organizational Commitment)이란 직무에 대한 반응 이상의 조직에 애착을 나타내는 것으로 광범위한 개념이다. 즉, 자신이 속한 조직의 가치를 내재화하여 한 조직에 대해 적극적으로 개입하는 것으로, 조직에 대한 동일시나 충성의 표현으로 볼 수 있다. 개인과 조직 행위의 양 측면을 분석하기 위하여 특정한 사람이나 집단의 행동 특성을 나타내는 기술적 개념으로 많이 다루어 왔는데, 최근 조직 행동학자와 경영자들은 조직의 목표라고 할 수 있는 성과 향상과 조직 구성원 유지의 유효한 수단으로써 조직 몰입에 대한 관심이 높아지고 있다. 조직 몰입은 자기가 속한 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 강한 의지를 담고 있다. 이런 의미에서 조직 몰입은 조직에 대한 단순한 충성심과는 다르다. 또한, 조직 몰입은 일종의 태도로 조직 전체에 대한 개인의 감정을 반영하는 포괄적인 심리 상태라 할 수 있다(양창삼 1997).

한윤숙(2005)은 조직 몰입이란 개인의 직무를 통일시하며 조직에 적극적으로 참여하고, 또 성과가 그의 자아가치에 중요하게 여겨지는 정도라고 정의하면서 개인의 인식, 근속, 활동 반응, 문제 해결, 열망 수준 등에 영향을 미친다고 하였다. 이와 같이 구성원의 조직 몰입이 높을수록 조직의 성과와 만족이 높아질 가능성이 높고 조직 몰입이 조직의 유효성에도 매우 유용하다는 것이 밝혀지면서 많은 연구가 이루어져 왔다. 조직 몰입을 근속 몰입과 가치 몰입으로 구분하고 있다. 근속 몰입은 조직 구성원의 잔류 의사에 관한 개념으로 조직에 남아 있을 강한 욕구가 있으며, 조직의 목표를 수용하고, 조직을 위해 열심히 노력할 의사가 있는 것으로 정의하고 있다. 가치 몰입은 조직에 대하여 자부심을 느끼고 조직의 목표를 수용하며 조직을 위해서 노력하려는 의사를 가진 상태의 몰입이며, 총체적으로 도덕적 조직 몰입과 유사한 개념이다.

이직은 근로자가 한 지역으로부터 다른 지역으로 이동하는 지역 간의 이동, 한 직업으로부터 다른 직업으로 전직하는 직업간 이동, 한 산업에서 다른 산업을 이동하는 산업간 이동을 뜻하기도 하지만, 보통은 조직 구성원의 조직 외부로의 이동을 의미한다. 그리고 적정 수준의 이직은 경영 관리상 환기 작용을 위해 필요하지만, 조직 구성원을 고용하고 그 뒤에 훈련을 시키기 위해서 투입된 경비와 시간 낭비 외에 인적 구성 재편성 등 불필요한 노력을 요구하기 때문에 이직의 최소화가 요구된다. 따라서 자발적 이직을 중심으로 피할 수 있는 이직에 대한 충분한 검토 노력이 필요하다고 본다(고은경 2005).

Schneider & Bowen(1993)은 종업원들이 자신들의 직무에 대해 경험한 것을 제대로 파악하고 있는지의 여부는 고객들이 서비스 품질을 지각하는데 통계적으로 유의한 영향을 미친다고 하였

다. 즉, 종업원들에게 궁극적인 경험을 심어줌으로써 외부 고객의 시각에서 고품질의 서비스를 지각할 수 있도록 하는 결과를 초래할 수 있다는 것이다. 이를 위해서 서비스 사업들은 외부 고객에 대한 품질 지향뿐만 아니라 내부 고객들에게도 이를 강조하는 전 조직에 걸쳐 품질 지향적인 경영 철학을 갖추고 있지 않으면 안 된다. 전통적으로 인사 관리 영역에서는 종업원들의 만족 제고를 위해서 공정성(fairness)이라는 개념을 들면서 이를 설명해 주고 있다. 즉, 기업이 종업원들을 공정하게 대우하면 혹은 종업원들이 공정하게 대우받는다는 생각을 갖게 되면 이는 조직에 대한 몰입(commitment)을 높여준다는 것이다. 또한, 외부 고객의 관점에서도 종업원들이 공정하게 대우 받게 되며, 그것이 서비스 경험-서비스 전달 과정(Service delivery)과 서비스 회복(Service recovery)을 통해서 느낄 수 있게 된다고 하였다.

Ⅲ. 연구 모형 및 가설 설정

1. 연구 모형과 모형 변수

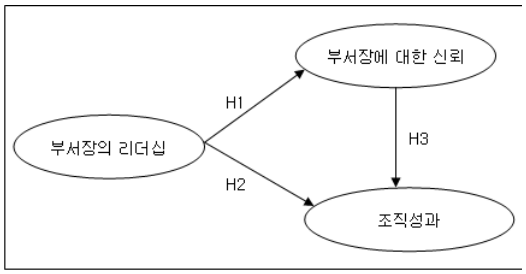
1) 연구 모형

본 연구는 서울·경기 지역 특1등급 호텔 종사원을 대상으로 부서장의 리더십과 신뢰가 조직 성과에 미치는 영향 관계를 알아보기 위한 연구이다. 연구 모형에 사용한 모형 변수는 기존에 연구된 국내·외 부서장의 리더십, 부서장에 대한 신뢰가 조직 성과에 미치는 영향에 관한 연구 문헌과 호텔 종사원들의 설문지 조사에 의해 설정되었으며, 이를 통하여 연구 모형을 설계하였다.

본 연구 모형은 〈그림 1〉과 같이 부서장의 리더십과 신뢰가 조직 성과에 미치는 영향을 연구 분석하기 위하여 다음과 같이 구성하였다.

2) 모형 변수

본 연구 모형에서 특1등급 호텔 부서장의 리더십과 부서장에 대한 신뢰가 조직 성과에 영향을



〈그림 1〉 연구 모형.

미치게 되는 과정에 대한 영향 변수(독립변수)와 성과 변수(종속변수)의 연구 분석에 따른 정의는 다음과 같다.

(1) 영향 변수

조직 성과에 영향을 미치는 영향 변수로는 부서장의 리더십과 신뢰에 관한 변수로서 세부적 요인으로는 다음의 내용을 포함하고 있다.

① 부서장의 리더십

거래적 리더십의 조건적 보상, 예외에 의한 관리 등의 변수 측정으로 Hater & Bass(1988), 이용택(1996), 변혁적 리더십의 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려, 분발 고취 등의 변수를 측정하기 위하여 Yammarino & Bass(1990), Seltzner & Bass (1990), 이덕로(1994), 김한준(1997), 조임현(2000) 등의 선행 연구에 의하여 개발된 도구를 사용하였다.

② 부서장의 신뢰

인지적 신뢰의 동일한 업무의 목표, 업무량의 배분, 업무 수행의 전문성 등의 변수를 측정하기 위하여 Lewis and Weigert(1995), 허진(2001), 김홍기(2003), 감정적 신뢰의 부서원들과의 약속 이행, 개인적인 문제 상담, 부서원의 반응에 대한 인지 등의 변수를 측정하기 위하여 Decotios, & Summers(1987), Waitley(1995), Mishra(1996), 여인길(2003), 정진영(2005) 등의 선행 연구에 의하여 개발된 도구를 사용하였다.

⑵ 성과 변수

상기의 변수들에 의하여 영향을 받을 것이라는 가설을 설정하는 데 필요한 성과 변수로 조직 성과에 관한 변수로서 세부적 요인으로는 다음의 내용을 포함하고 있다.

① 조직 성과

직무 만족에 관한 승진 제도 만족, 임금 제도 만족, 동일한 가치관의 추구 등의 요인들과 관련된 변수들을 측정하기 위하여 Bowen & Seashore (1982) 김범종(1990), 주유진(2005), 조직 몰입에 관한 회사의 소속감에 대한 자부심, 업무에 대한 흥미, 의욕의 증대 등의 요인들과 관련된 변수들을 측정하기 위하여 양창삼(1997), 한윤숙(2005), 이직 의도에 관한 동료들과의 원만한 관계, 기대 이상의 노력, 동료와 업무 협조 원활 등의 요인들과 관련된 변수들을 측정하기 위하여 Schneider & Bowen(1993), 고은경(2005) 등의 선행 연구에 의하여 개발된 도구를 사용하였다. 이상의 변수들은 특급 호텔 종사자의 상사에 대한 신뢰와 조직 성과에 영향을 미치는 변수와의 상관계수로서 본 연구에서의 분석을 위한 모형 변수로 사용한다.

2. 연구 가설 및 측정 도구

1) 연구 가설 설정

본 연구의 가설은 특1등급 호텔 부서장의 리더십, 부서장에 대한 신뢰와 조직 성과에 관련된 선행 연구를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다. 가설들의 주요 내용은 조직 성과 요인에 영향을 미치는 영향 변수들인 거래적 리더십, 변혁적 리더십, 인지적 신뢰, 감정적 신뢰의 4가지 요인들과의 비교 및 상관 관계를 증명해 보이기 위한 내용을 포함하고 있다. 거래적 리더십, 변혁적 리더십은 인지적 신뢰, 감정적 신뢰에 영향을 미치며, 부서장의 리더십과 신뢰는 조직 성과에 영향을 미친다는 가설이다.

〈가설 1〉 부서장의 리더십은 부서장에 대한 신뢰에 영향을 미칠 것이다.

1-1 거래적 리더십은 부서장에 대한 신뢰에 영향을 미칠 것이다.

1-2 변혁적 리더십은 부서장에 대한 신뢰에 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2〉 부서장의 리더십은 조직 성과에 영향을 미칠 것이다.

2-1 거래적 리더십은 직무 만족에 영향을 미칠 것이다.

2-2 거래적 리더십은 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

2-3 거래적 리더십은 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.

2-4 변혁적 리더십은 직무 만족에 영향을 미칠 것이다.

2-5 변혁적 리더십은 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

2-6 변혁적 리더십은 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3〉 부서장에 대한 신뢰는 조직 성과에 영향을 미칠 것이다.

3-1 인지적 신뢰는 직무 만족에 영향을 미칠 것이다.

3-2 인지적 신뢰는 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

3-3 인지적 신뢰는 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.

3-4 감정적 신뢰는 직무 만족에 영향을 미칠 것이다.

3-5 감정적 신뢰는 조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

3-6 감정적 신뢰는 이직 의도에 영향을 미칠 것이다.

2) 설문지의 구성

본 연구의 설문은 기존의 선행 연구와 설문 조사 결과를 토대로 위에서 제시한 연구 모형과 연

구 가설의 검정을 위하여 작성하였다. 설문지의 구성은 조직 성과 변수에 대한 10개 문항, 이에 영향을 주는 요인으로서 부서장의 리더십 변수에 대한 8문항, 부서장에 대한 신뢰 변수에 대한 8문항, 일반 사항인 인구통계학적 변수에 대한 4문항 등 총 30개의 문항으로 구성되어 있다. 인구통계학적 변수를 제외한 나머지 문항에 대하여 리커트 5점 척도법(1점=전혀 그렇지 않다, 2점=그렇지 않다, 3점=보통이다, 4점=그렇다, 5점=매우 그렇다)을 사용하였다.

Ⅳ. 실증 분석 및 가설 검증

1. 연구 방법 및 자료의 특성

1) 연구 방법

본 연구의 절차는 논문 주제의 선정 및 연구의 필요성을 검토한 후 설문 조사 대상의 표본 크기와 그 범위를 선정하고 환경을 파악하였다. 표본 조사의 대상은 서울, 경기 지역에 소재한 특1등급 호텔의 과장 이하의 종사원을 대상으로 회수된 설문지에 대하여 변수들 간의 요인을 추출하고, 선행 연구들에 의하여 필요한 통계 기법을 사용하여 분석하는 과정을 거쳐 결론을 도출하였다. 본 연구에 수집된 자료의 통계 처리는 AMOS 5.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 사회통계학적 모든 변수들에 대하여 빈도 분석, 신뢰도 분석을 위하여 크론바하 알파(Cronhach's α)의 신뢰도 계수 측정 방법을 사용하고, 변수의 내용 타당성 검증을 위해서 요인 분석을 사용하였다.

본 연구의 모형인 가설을 검증하기 위하여 영향 변수인 부서장의 리더십(변혁적 리더십, 거래적 리더십), 부서장에 대한 신뢰(인지적에 대한 신뢰, 감정적 신뢰)와 종속변수인 조직 성과의 영향력을 살펴보기 위하여 확인 요인 분석, 상관 관계 분석, 구조 방정식(LISREL)을 실시하였다.

2) 자료의 특성

본 연구의 범위는 기존 선행 연구에 대한 이론적 배경을 바탕으로 서울·경기 지역 특1등급 호텔(G. HY, MA, IN, SH, RI, W, HI, IM, HRI) 과장 이하의 종사원을 대상으로 설문 조사 후 통계적 자료처리를 통한 실증 분석을 병행하였다. 조사 시기는 2006년 9월 15일부터 9월 30일까지 설문지 총 330부를 10개의 호텔에 배포하여 320부를 회수하였으며, 그 중 내용 기재가 부실한 것과 누락된 6부를 제외한 총 314부를 본 연구의 최종 분석 자료로 사용하였다.

3) 측정 문항구성 및 선행 연구

〈표 3〉은 본 연구에 사용된 연구 변수와 설문 문항에 따른 선행 연구들을 정리한 표이다.

4) 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 연구 모형에 포함된 변수들의 상관성을 파악하기 위해 요인 분석을 하여 연구의 타당성을 알아보았으며, 이 분석을 통해 변수

〈표 2〉 조사 대상자의 인구통계학적 특성

(n=314)

특성	변수	빈도	비율(%)
성별	남자	165	52.5
	여자	149	47.5
	합계	314	100.0
학력	전문대졸	90	28.5
	대졸	207	66.1
	대학원 재학 이상	17	5.5
	합계	314	100.0
연령	20대	76	24.3
	30대	162	51.4
	40대	61	19.3
	50대 이상	14	4.4
	합계	314	100.0
근무 부서	조리부	134	42.8
	식음료	98	31.3
	객실부	54	17.2
	지원 부서	28	8.6
	합계	314	100.0

〈표 3〉 측정 항목의 구성 및 선행 연구

요인		설문 문항	선행 연구
리더십	ls1	부서장의 가치관 및 신념을 중요시	Hater & Bass(1988) Yammarino& Bass(1990) Seltzner & Bass(1990) 이덕로(1994) 이용택(1996) 김한준(1997) 조임현(2000)
	ls2	부서장의 도덕적이고 윤리적인 결과	
	ls3	부서장의 미래에 대한 비전 제시	
	ls4	부서장은 부서원들이 욕구와 능력을 가지고 있는 인격체로 생각	
	ls5	부서장은 업무를 완수하는데 새로운 방법 제시	
	ls6	부서원들에 대한 보상과 처벌을 적절히 적용	
	ls7	부서장은 목표가 달성되었을 때 받게 될 이익이나 보상을 제시	
	ls8	부서장은 업부능력이 향상 되도록 도와 준다	
신뢰	tr1	부서원들에 대한 신뢰를 지킴으로서 얻는 이득이 크다는 것을 알고 있다.	Lewis & Weigert(1995) Decotios & Summers(1987) Mishra(1996) 허진(2001) 김홍기(2003) 여인길(2003) 정진영(2005)
	tr2	부서원들에게 업무량을 적절하고 공정하게 배분한다	
	tr3	부서장은 부서원들의 업무수행을 향상시킬 수 있는 전문성을 가지고 있다.	
	tr4	부서장은 부서원들의 입장에 있더라도 현재의 부서원들과 같이 행동할 것이다.	
	tr5	부서장은 부서원들과의 약속을 잘 지킨다.	
	tr6	부서장이 내리는 결정은 부서에 도움이 될 것이다.	
	tr7	부서장과 개인적인 문제를 언제든지 상담할 수 있다.	
	tr8	부서장은 고의적으로 나에게 해를 입히지 않을 것이다.	
조직 성과	per1	내가 맡은 업무는 흥미롭고 성취감을 느끼게 한다.	Bowe & Podsakoff(1982) 김범종(1990) 양창삼(1997) 한윤숙(2005)
	per2	회사에 입사한 이후 계속적으로 의욕이 증대되고 있다.	
	per3	현재의 조직 혹은 팀을 위해 헌신적으로 봉사하고 싶다.	
	per4	우리 회사의 승진제도는 공정하게 운영되고 있다.	
	per5	회사의 임금제도 및 결정 방법에 만족하는 편이다.	
	per6	회사에서 남은 직장 생활을 보낼 수 있다면 행복감을 느낄 것이다.	
	per7	나에게 이익이 된다고 하더라도 회사를 떠나는 것은 옳지 않다고 생각한다.	
	per8	동료들과 원만한 관계를 유지한다.	
	per9	회사의 성공을 위하여 기대된 이상의 노력을 기꺼이 하고자 한다.	
	per10	나의 회사동료들은 업무상 협조가 잘 되는 편이다.	

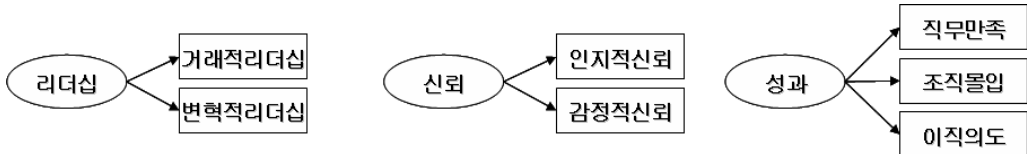
의 공통점을 발견하고 각 요인의 의미를 부여하였다. 또한, 응답자들의 응답에 대한 일관성을 알아보기 위해 본 조사에서는 크론바흐 알파계수를 사용하여 신뢰도를 측정하였다. 측정문항의 판별 타당성과 집중 타당성을 분석하기 위해서 연구모형에서 제시한 바와 같이 각각의 이론 변수들을 측정하기 위해 요인 분석을 통해 분석하였다. 〈표 4〉는 본 연구의 신뢰도와 타당성 분석 결과를 정리한 표이다.

5) 2차 요인 분석

단일 차원성 검토 후에 리더십, 신뢰, 조직 성과와 같이 다수의 구성 개념들이 존재하여 분석에 활용할 경우, 정보의 손실이 예상되는 개념은 〈그림 2〉와 같이 2차 요인 분석을 실시하여 하나의 잠재적 요인으로 변환시켰다(Mentzer *et al.*

〈표 4〉 신뢰도 및 타당성 분석 결과

요인	설문 문항	요인 1	요인 2	요인 3	아이겐값	누적분산 비율	크론바흐 알파
리더십	ls2	0.878	0.273	-	3.238	40.479	.924
	ls3	0.871	0.281	-			
	ls4	0.867	0.270	-			
	ls1	0.781	0.399	-			
	ls6	0.214	0.840	-	2.935	77.171	.870
	ls5	0.249	0.828	-			
	ls7	0.363	0.818	-			
	ls8	0.327	0.699	-			
신뢰	tr3	0.901	0.157	-	3.186	39.820	.914
	tr4	0.886	0.173	-			
	tr1	0.856	0.192	-			
	tr2	0.833	0.278	-			
	tr7	0.091	0.885	-	2.969	76.938	.879
	tr6	0.228	0.858	-			
	tr8	0.216	0.813	-			
	tr5	0.238	0.788	-			
성과	per3	0.878	0.092	0.253	3.179	31.788	.918
	per2	0.860	0.146	0.237			
	per4	0.852	0.152	0.238			
	per1	0.817	0.174	0.238			
	per6	0.114	0.909	0.164	2.465	56.440	.881
	per5	0.144	0.888	0.109			
	per7	0.156	0.840	0.093			
	per9	0.253	0.156	0.839	2.328	79.721	.850
	per8	0.220	0.185	0.821			
	per10	0.320	0.050	0.817			



〈그림 2〉 2차 요인 분석 모형.

1999). 본 연구에서 사용한 2차 요인 분석은 〈그림 2〉와 같은 형태로 구성되었으며, 각 변수에 대한 확인 요인 분석 모형은 요인의 수가 3개 이하이므로 모형 적합도가 1로 수렴하기 때문에 모형 적합도 결과가 산출되지 않았다.

6) 단일차원성 분석

본 연구는 다항목을 이용한 각 측정 항목들에 대한 단일 차원성을 검증하기 위해 AMOS를 이용하여 연구 단위별로 확인 요인 분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)을 하였으며, 그 결과는 〈표

〈표 5〉 측정 항목의 확인 요인 분석 결과

연구 단위	Lambda	*t*-value	Squard multiple correlation
거래적 리더십	1.250	16.045	0.663
변혁적 리더십	1.000		0.612
인지적 신뢰	1.000		0.474
감정적 신뢰	0.853	11.387	0.404
직무 만족	1.607	13.055	0.827
조직 몰입	0.498	5.736	0.121
이직 의도	1.000		0.404

5〉와 같다.

7) 상관 관계 분석

확인 요인 분석 결과, 단일 차원성이 입증된 각 연구 단위별 척도들에 대하여 서로의 관계가 어떤 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지를 알아보기 위하여 상관 관계 분석을 실시한 결과 〈표 6〉과 같이 나타났다.

2. 가설 검증

1) 구조 방정식에 의한 가설 검증

본 연구에서 사용된 변수들 간에 어떠한 영향 관계를 나타내는지를 검증하기 위해 〈그림 1〉의 연구 모형을 각각 공분산 구조 분석을 이용하여 구조 모형을 검증하였다. 구조 방정식 모형을 판단해 보면, χ^2=86.686, 자유도(*df*)=11, *p*=0.000, GFI=0.923, AGFI=0.803, IFI=0.939, NFI=0.931, ECVI=0.421, RMR=0.034를 갖는 모형이 도출되었다. 이 모형은 앞에서 언급한 공분산 구조 분석의 일반적인 평가 기준을 삼는 지표들과 비교해 볼 때 기준보다는 조금 부족한 수치도 있지만 대체적으로 만족할 만한 수준의 값으로 모형 적합도가 충족되었다고 볼 수 있으므로 적절한 것으로 판단한다. 모형 검증 결과는 〈표 7〉과 같다.

일반적으로 구조 분석은 인과 계수(Estimate)를 표준오차(S.E.)로 나눈 기각비(C.R.)의 *t*값이 1.96이상이면 독립변수가 종속변수에 5%의 유의수준에서 유의한 영향을 주는 것으로 볼 수 있다. 본 연구에서 설정한 연구 모형을 검증한 결과는 〈그림 3〉과 같고, 가설 경로의 검증 결과는 〈표 8〉과 같다.

2) 직접 효과와 간접 효과 측정

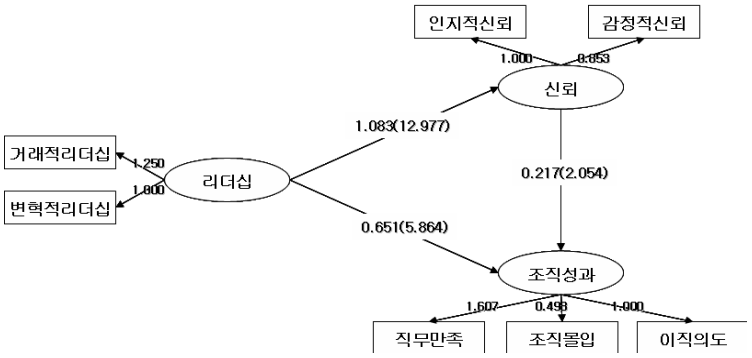
본 연구 모형의 직접 효과 및 간접 효과를 측정한 결과, 〈표 9〉와 같이 변수 간에 직접 효과와

〈표 6〉 연구변수의 상관 관계 분석 (n=314)

	거래적 리더십	변혁적 리더십	인지적 신뢰	감정적 신뢰	직무 만족	조직 몰입	이직 의도
거래적 리더십	1.000						
변혁적 리더십	0.637	1.000					
인지적 신뢰	0.568	0.618	1.000				
감정적 신뢰	0.719	0.497	0.437	1.000			
직무 만족	0.817	0.778	0.722	0.681	1.000		
조직 몰입	0.199	0.390	0.362	0.224	0.336	1.000	
이직 의도	0.563	0.545	0.578	0.400	0.563	0.320	1.000

〈표 7〉 구조 방정식 모형의 적합도

연구모델	값	기준값
χ^2	86.686(0.000)	(p<0.001) 유효, (p>0.05 또는 p>0.01) 무효
χ^2/df	7.881	1~5사이의 값이 좋음(Medsker 등, 1994)
PGFI	0.363	0~1사이의 범위에서 높을수록 좋음(Mulaik 등, 1989)
GFI	0.923	0.9보다 크면 좋음(Jöreskog와 Sörbom, 1989)
AGFI	0.803	0.8보다 크면 좋음(Gefen 등, 2001)
NFI	0.931	0.9보다 크면 좋음(Jöreskog와 Sörbom, 1989)
IFI	0.939	0.9보다 크면 좋음(Jöreskog와 Sörbom, 1989)
PNFI	0.488	높을 수록 좋음(James 등, 1982)
RMR	0.034	0.08보다 작으면 좋음, 0.05보다 작으면 매우 좋음
ECVI	0.421	작으면 좋음(Kelloway, 1998)



*괄호안의 기각비(C.R.값)

〈그림 3〉 구조 방정식 검증 결과.

〈표 8〉 구조 모형 경로 분석 결과

가설	경로	Estimate	S.E	C.R	p	채택 여부
1	리더십 신뢰	1.083	0.083	12.977	0.000	채택
2	리더십 조직 성과	0.651	0.111	5.864	0.000	채택
3	신뢰 조직 성과	0.217	0.106	2.054	0.040	채택

〈표 9〉 직접 효과와 간접 효과 측정 결과

	효과	리더십	신뢰	조직 성과
신뢰	총 효과	1.083	-	-
	직접 효과	1.083	-	-
	간접 효과	-	-	-
조직 성과	총 효과	.886	.217	-
	직접 효과	.651	.217	-
	간접 효과	.235	-	-

간접 효과 그리고 총 효과가 있는 것으로 검증되었다.

3) 분석 결과 요약

본 연구는 호텔 부서장의 리더십이 신뢰 및 조직 성과에 미치는 영향 요인을 검증하기 위한 것이다. 가설을 검증하기 위한 AMOS 5.0을 통해 연구 모형의 적합도를 측정한 결과, 몇몇 모형 적

합도 값이 기준에 부족한 부분이 있지만 어느 정도 용납할 수 있는 수준으로 모형 적합도가 충족되었다고 할 수 있다. 〈그림 3〉과 〈표 8〉의 가설 검증 결과를 보면, 부서장의 리더십은 부서장에 대한 신뢰에 유의한 영향을 미치고, 부서장의 리더십은 조직 성과에 유의한 영향을 미치며, 부서장에 대한 신뢰는 조직 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 리더십은 부서장에 대한 신뢰에 미치는 영향과 부서장에 대한 신뢰가 조직 성과에 미치는 영향은 직접적인 영향만 나타났으며, 부서장의 리더십이 조직 성과에 미치는 영향은 직접적인 영향과 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 리더십 선행 연구들(이덕로 1994: 이용택 1996 등)에서는 만족에 대한 부분에 차이가 있는 것으로 나타났고, 본 연구에서는 거래적 리더십, 인지적 신뢰, 직무 만족 요인들이 영향이 큰 것으로 나타났다.

본 연구의 실증 분석 결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 변수간의 설명력이 가장 높은 부분을 살펴보면 부서장의 리더십이 부서장에 대한 신뢰에 미치는 영향력(Estimate=1.083, C.R.=12.977)이 가장 높았고, 부서장의 리더십이 조직 성과에 미치는 영향력(Estimate= 0.651, C.R.=5.864)이 상대적으로 높은 값을 나타내는 것을 알 수 있다. 이것은 부서장의 리더십인 조건적 노력이나 성과를 달성하는 보상과 같은 결과에 대한 인정보다는 부하에 비전과 사명감을 제공하고 자긍심을 고취시키고, 부하로부터 존경과 신뢰를 받을 수 있는 관리적인 측면이 중요하다고 볼 수 있다. 또한, 예외에 의한 관리, 카리스마, 지적 자극, 개별적 관리, 분발 고취와 같은 리더십에도 유의한 영향을 미친다는 기존의 연구들을 지지하는 결과이다(Seltzner & Bass 1990; 조임현 2000 등).

둘째, 부서장에 대한 신뢰가 조직 성과에 미치는 영향(Estimate=0.217, C.R.=2.054)은 상대적으로 작지만 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 업무의 목표량 및 배분과 같은 집단적 특성을 통해 사회적 결속을 가능케 하는 토대로 리더에 대한 신뢰의 향상과 자신이 속한 조직 성과를 증가시키는 결과를 가져오게 할 수 있는 인지적 및 감정적 신뢰에 유의한 영향을 미친다는 기존의 연구를 지지하는 결과이다(Decotios & Summers 1987; 김홍기 2003 등).

셋째, 본 연구를 통해 조직 성과를 높이기 위한 방안으로 부서장의 리더십 및 신뢰 모두 유의한 영향을 미치고, 특히 부서장의 리더십은 부서장에 대한 신뢰를 통해 조직 구성원의 직무 만족, 조직 몰입, 이직 의도에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이는 부서장의 리더십은 신뢰와 성과를 통해 조직에 대한 직무 성과, 조직 몰입, 응집력, 집단 생산성과 같은 구성원의 직무 만족을 높이는 것으로 나타났다.

Ⅴ. 결 론

21세기의 무한 경쟁 시대로 접어들면서 우리나라의 기업들은 세계 다국적 기업들과 치열한 경쟁에서 생존하기 위해 조직의 적응력과 창의력을 개발하고, 상사와 부하들의 공존공영의 정신으로 자발성과 책임감을 중요하게 여기고 있다. 기업이 보유하고 있는 가장 중요한 자원은 인력자원이라 볼 때 기업의 성패는 인적 자원을 어떻게 효율적으로 활용할 수 있느냐에 달려 있다하여도 과언은 아니다. 기업 경영의 하위 시스템으로서 인적 자원관리는 본질적으로 기업의 목적과 동일한 목적을 지니며, 기업 경영의 목적을 달성하는 방향으로 작동하여야 함은 당연한 일이다. 조직의 목적 달성은 부서원들의 상호작용을 통해서 이루어지고 있다. 이에 따라 조직 차원에서 상호작용을 조정하고 통합하는 리더의 리더십은 특별한 중요성을 갖는 것으로 인식되어지고 있으며 조직 문화의 연구에서 매우 중요한 것으로 리더십 연구의 필요성이 대두되었다.

본 연구에서 제시된 연구 가설에 대한 실증 분석 결과와 시사점들은 다음과 같다.

첫째, 부서장의 리더십과 부서장에 대한 신뢰의 유의적인 관계에서는 부서장의 리더십이 부서장에 대한 신뢰에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 부서장의 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려, 분발 고취, 조건적 보상, 예외에 의한 관리 등이 부서원들의 부서장에 대한 업무 능력, 동질화, 인간적인 신뢰를 높일 수 있는 것을 나타내주는 결과이다. 부서장은 부서원들에게 존경을 받을 수 있도록 행동하며, 가치관과 신념을 중요시하는 모습을 보여주어야 한다. 또한, 업무에 있어서는 도덕적이고 윤리적인 결과를 먼저 생각하며 업무 목표에 대해 열정적으로 부서원들에게 알려주며 공동의 사명감을 강조하여야 한다. 부서원들이 욕구와 능력을 가지고 있는 인격체로 인정하면 업무에 대해서는 다양한 시각에서 볼 수 있도록 도와주어야 한다. 부서장이 리더십을 발휘하여 성과가 나타났을 경우에는 부서원들에게 적절한 이익과 보상, 미래에 대한 비전을 제시하여주는 것이 부서장에 대한 신뢰를 높일 수 있는 방법으로 나타났다.

둘째, 부서장의 리더십이 조직 성과에 미치는 영향 관계에서는 거래적 리더십, 변혁적 리더십 모두 조직 성과에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 부서장의 적절한 보상, 처벌과 미래에 대한 비전 제시 등은 부서원의 업무에 대한 의욕 증대와 회사에 대한 자부심을 갖게 하며, 이직 의도 및 동료들과의 업무 협조에 긍정적인 효과를 주는 것으로 볼 수 있다. 또한, 부서장이 존경 받을 수 있는 행동과 윤리적이고 도덕적인 행동, 가치관 및 신념을 중요시 하는 모습은 부서원들에게 조직을 위해 헌신적으로 봉사하려는 의지와 회사의 성공을 위하여 기대된 이상의 노력을 기꺼이 하고자하는 의지를 갖게 해줄 것이다.

셋째, 부서장에 대한 신뢰가 조직 성과에 미치는 영향 관계에서는 부서장에 대한 인지적 신뢰, 감정적 신뢰가 조직 성과에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 부서장의 약속 이행, 부서장의 업무에 대한 전문성, 부서원들과 동일한 업무 목표가 있을 때 부서원의 업무에 대한 성취감, 의욕이 증대되어 회사 성공을 위한 기대 이상의 노력과 하고자 하는 의지가 생기며, 회사에 대한 자부심을 가지게 되어 이직 의도가 낮아지게 된다. 부서장의 리더십이 부서원들의 직무 만족, 조직 몰입, 이직 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 임금 결정 문제, 승진·인사 문제에 대한 만족은 다소 낮은 것으로 나타나 임금, 인사의 경우에는 기업 차원의 적극적인 지원이 뒤따라야 하겠다.

본 연구에서는 응답자 중 부서의 비율이 조리부와 식음료 부서가 대부분이어서 호텔 전체 부서의 자료로 이용하는데 다소 어려움이 있겠다. 부서장의 능력과 신뢰에 관한 문항들로 설문지가 구성되어 익명성에도 불구하고 다소 높은 인식도를 나타내는 경향이 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구의 한계점에 대한 향후 연구는 경영 방식에 대한 적절한 비율의 응답과 부서, 성별, 지역의 다양성을 확보하여 일반화해야 할 것이다.

참고문헌

1. 고은경 (2005) : 내부마케팅 요인과 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 동국대학교 경영대학원 석사학위논문.
2. 김범종 (1990) : 동태적 시장 변화에 대한 전략적 대응이 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
3. 김한준 (1997) : 변혁적 리더십이 직무결과에 미치는 영향. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
4. 김홍기 (2003) : 패밀리 레스토랑 직원들이 인식하는 상사에 대한 신뢰의 영향요인. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
5. 송기옥 (2005) : 호텔 기업문화가 품질 및 조직 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 박사학위논문.
6. 양창삼 (1997) : 조직이론. 박영사, 693-695.

7. 여인길 (2003) : 리더십 유형이 조직 성과에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
8. 이덕로 (1994) : 변혁적, 거래적 리더십이 부하의 추가 노력, 직무 만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 인사관리연구, 18:34.
9. 이용택 (1996) : 거래적, 변혁적 리더십이 리더십 유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 부산대학교 대학원 박사학위논문.
10. 이화인 (2003) : 호텔마케팅, 학연사.
11. 임효정 (2004) : 외식 산업의 중간관리자 리더십 성향과 인식에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
12. 정진영 (2005) : 변혁적 리더십이 소진에 미치는 영향. 충북대학교 대학원 석사학위논문.
13. 조임현 · 유동근 (2000) : 집단수준에서 변혁적 리더십 및 집단 효능성과 집단 성과의 관계에 관한 연구. 한국경영과학회지 25(1):67.
14. 주유진 (2005) : 문화공간 최고경영자의 리더십 유형과 조직분위기와의 관계에 관한 연구. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
15. 한윤숙 (2005) : 상사의 리더십이 집단구성원의 조직 몰입, 직무 만족, 이직 의도에 미치는 영향 연구. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
16. 허진 (2001) : 경영자 신뢰구축의 포인트, 주간경제 (640):27.
17. Bass BM (1990) : Form transactional leadership to transformational leadership : leaning to share the vision. *Organizational Dynamics* (18): 19-31.
18. Bower DG · Seashore SE (1982) : Predicting organizational effectiveness with a four-factors theory of leadership. *Administrative Science Quarterly* 249.
19. Decotios TA · Summers TP (1987): A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. *Human Rleations* 445-479.
20. Hater JJ · Bass BM (1988): Superior's evaluation subordinates perceptions of transformational leadership. *Journal of Applied Psychology* (73).
21. Lewis JD · Weigert A (1985): Trust as a social reality. *Social Forces* (63):967-985.
22. Mishra AK (1996) : Organizational responses to crisis : The centrality of trust, In R. M. Kramer and T. R. Tyler(Eds.), *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research* 261-287.
23. Schneider B · Bowen DE (1993): The service prganization : Human resources management is crucial. *Organization Dynamics* Vol. 21 Spring, Iss. 4:39-52.
24. Seltzner J · Bass BM (1990) : Transformational leadership : beyond initiation and consideration. *Journal of Management* 16(4):226.
25. Waitley D (1995) : Empires or the mind : Lessons to lead and succeed in a knowledge-based world. New York : William and Company, Inc:97.
26. Yammarino FJ · Bass BM (1988) : Transaction leadership and multiple level of analysis. *Human Relations* 43(10):142-143.

2007년 10월 2일 접수
2007년 11월 17일 게재확정