

## 소규모 외식업체 경영자의 자질이 경영성과에 미치는 영향

백진경 · 손춘영\* · 박대섭\*\* · †홍완수

상명대학교 외식영양학과, \*동남보건대학교 식품영양과, \*\*영산대학교 외식경영학과

### The Effects of the Restaurateur Quality and Skill on Performance in Small Business

Jin-kyoung Paik, Chun-Young Sohn\*, Dae-Seob Park\*\* and †Wan-Soo Hong

*Dept. of Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University, Seoul 110-743, Korea*

*\*Dept. of Food and Nutrition, DongNam Health University, Suwon 440-714, Korea*

*\*\*Dept. of Food Service Management, Youngsan University, Busan 612-743, Korea*

#### Abstract

The purpose of this study was to lay emphasis on the importance of a restaurateur's role and qualities as well as to provide the restaurateur information necessary to effectively run a restaurant. To address the purpose, this study analyzed the qualities of a restaurateur and determined the influence they have on the business results, via conducting a survey with 117 restaurateurs from June 11th to June 26th 2011. In summary, male restaurateurs were higher in the vision directivity, desire to learn, accomplishment, challenge and pro-activity than their female counterparts, with a significant difference of  $p < 0.05$ . According to their ages, the surveyees showed significant differences in the vision directivity ( $p < 0.05$ ), desire to learn ( $p < 0.01$ ), challenge ( $p < 0.01$ ) and pro-activity ( $p < 0.01$ ). In addition, also the survey revealed that the qualities of a restaurateur had a significant influence on financial performance, a sense of satisfaction and business results ( $p < 0.001$ ). The questionnaire resulted in the following: first, the vision directivity ( $p < 0.05$ ) and the challenge ( $p < 0.05$ ) affected the financial performance; second, the challenge had influence on the sense of satisfaction; and last, the vision directivity ( $p < 0.05$ ) and the challenge ( $p < 0.05$ ) had an effect on the business results. Thus, the study concluded that restaurateurs need two qualities: (i) the vision directivity in order to meet their goals and to have a higher business results and (ii) the challenge to try new managing methods in order to cope with the ever-changing environment.

Key words: restaurateur, vision directivity, accomplishment, performance

#### 서론

우리나라 외식산업은 경제성장으로 인한 국민소득 증대와 더불어 여성의 사회 진출 증가, 핵 가족화, 주 5일 근무제 확대 등의 사회경제적 환경의 변화로 크게 증가하였다(Kim 등 2012). 외식산업의 시장 규모는 음식점업 기준으로 1986년 10조 원을 돌파한 후 2003년 40조 원을 넘어섰고 2009년에는 업체 수 약 58만여 개, 매출액 약 69조 9,000억 원, 종사원 수

160만 명의 거대시장으로 성장하였다(Korea Statistics 2012). 외식업은 수익성도 높고 실패 가능성도 낮은 부분으로 알려져 왔으나(Lambert 1993), 급변하는 외식시장의 현상과 외식 형태의 변화, 과다경쟁 등으로 소규모 외식업체들은 영세성을 벗어나지 못하고 경영상의 많은 어려움을 겪고 있으며(Chong 등 2007), 음식점업 창업의 경우는 5년 뒤 폐업율이 80% 정도에 달할 정도로 경영지속성이 쉽지 않음을 알 수 있다(Kim & Park 2010).

† Corresponding author: Wan-Soo Hong, Dept. of Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University, Seoul 110-743, Korea. Tel: +82-2-2287-5350, Fax: +82-2-2287-0104, E-mail: wshong@smu.ac.kr

기업운영에 있어 성과는 조직목표 달성을 위한 성공적 경영활동을 보장하는 잠재력으로 이에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 꾸준히 진행되어 왔다(Jun SY 2012). 기업가 정신도 기업의 경쟁력 확보와 성장발전을 유도하는 핵심 원동력으로 인식되고 있으며(Choi & Jeong 2012), 제조업 분야뿐만 아니라 점차 서비스 기업에서도 필요하다는 주장이 제기되고 있다(Kaufmann & Dant 1998).

Chandler & Hanks(1994)는 중소기업의 성과와 기업가적 자질 간에 유의적인 긍정적 관계가 있다고 하였으며, 특히 시장환경을 면밀히 검토하고 공식적인 전략과 장래성 있는 기회를 선택하는 역할을 수행하는 경영자는 운영을 위한 기회이점을 취할 수 있어 경영자의 역할과 자질은 성과와 관계가 있다(Choi TS 2009)는 측면에서 경영자의 역할은 점점 더 중요시 되고 있다. 그러나 성과에 미치는 경영자의 특성과 관련된 기존의 연구(Chaganti 1986; Gatewood 등 1995; Park & Kim 2009)들은 나이, 학력, 사업경력 등 인구통계학적 특성, 경력 특성, 심리적 특성 등으로 분류되어 중점적으로 진행되었으나, 그 결과가 일정하지 않아 명확한 결론을 내리지 못하였다(Dyke 등 1992). 경영자의 자질과 관련하여 소규모 외식업체의 경영자를 대상으로 한 연구는 많지 않았으며, 경영자 자질의 구성요인을 파악하고, 경영자의 자질과 경영성과간의 영향관계를 좀 더 구조적으로 설명하기 위한 중재나 매개역할의 가능성에 대한 연구는 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 소규모 외식업소 운영에 중요한 경영자의 자질을 구성하는 요인을 찾고, 일반적 특성에 따른 차이를 비교 분석하며, 경영자의 자질이 성과에 미치는 영향을 알아보기 위한 매개변수로 경영관리 능력을 설정하여 상관관계를 분석함으로써 경영자의 자질이 경영성과에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 이를 통해 소규모 외식업소 경영자들에게 경영자의 역할을 제고하고 효율적인 운영에 필요한 정보를 제공하고자 하였다.

## 연구방법

### 1. 조사 대상 및 기간

본 연구는 서울 소재 소규모 외식업소를 운영하는 경영자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 예비조사를 포함하여 2011년 6월 11일부터 2011년 6월 26일까지 한국의 식품중앙회 위생교육에 참가한 업소 및 소규모 외식업체를 직접 방문하여 총 200부를 배포하였고, 153부를 회수하였다(회수율 76.5%). 회수된 설문지 중 불성실한 응답 설문지 25부를 제외한 117부(이용율 59.0%)를 분석에 사용하였다.

### 2. 조사 내용

본 조사에 사용된 설문지는 선행연구(Bae PH 2010; Brown & Robert 2005; Choi TS 2009; Perry 1991; Tikoo 2002)를 토대로 구성하여 외식업소의 관리자 및 전문가의 자문을 받아 예비조사를 거쳐 연구 목적에 맞게 수정·보완하였다. 설문지는 일반사항과 경영자의 사업관리로 구분하였고, 경영자의 일반사항은 조사대상자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 종사경력, 학력, 창업동기 등 5개 문항으로 구성하였다. 경영자의 사업관리는 경영자 자질(20개 문항)과 경영관리 능력(15개 문항) 등 총 2개 영역으로 구성하였고, 각 문항은 Likert의 5점 척도를 사용하여 '전혀 그렇지 않다(1점), 그렇지 않다(2점), 보통이다(3점), 그렇다(4점), 매우 그렇다(5점)'로 평가하도록 하였다. 본 연구에서는 선행연구로 경영자의 자질에 관한 설문조사의 분석결과를 바탕으로 경영자의 자질을 비전지향성, 교육욕구, 성취욕구, 도전성, 적극성으로 나누고, 독립변수인 경영자의 자질변수가 종속변수인 외식업소 경영성과에 영향을 미친다고 가정하여 이를 분석하고자 하였다. 문헌고찰을 통해 경영자 자질에 관한 선행연구에서 경영자의 자질은 성과에 영향을 미치게 됨을 입증하고 있음을 확인하였고, 이에 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 경영자의 자질은 외식업소의 재무성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 경영자의 자질은 외식업소의 만족성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 경영자의 자질은 외식업소의 경영성과에 영향을 미칠 것이다.

### 3. 통계분석

수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for Social Science) Win 12.0을 이용하여 통계 처리하였다. 조사대상자의 일반사항은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 산출하고, 일반적 특성에 따른 경영자 자질의 차이는 *t*-test와 ANOVA로 분석하고, 통계적인 유의성은 Duncan test로 검증하였다. 경영자의 자질과 경영관리 능력은 요인분석을 실시하였고, 문항의 신뢰도는 Cronbach's alpha값을 산출하여 내적 일관성을 분석하였으며, 경영자의 자질과 경영관리 능력 간의 상관관계성은 Pearson의 상관계수를 구해 분석하고, 본 연구의 가설의 검증을 위하여 회귀분석을 이용하였다.

## 결과 및 고찰

### 1. 조사 대상자의 일반사항

본 연구는 외식업소 경영자 117명을 조사대상으로 하였으며, 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 남성 39명(33.3%),

**Table 1. The general characteristics of subjects**

Variable	Categories	Frequency (N)	Percent (%)
Gender	Male	39	33.3
	Female	78	66.7
Age	30~39	17	14.5
	40~49	56	47.9
	50~59	32	27.4
	Above 60	12	10.3
Education	Less than middle school	23	19.7
	High school	65	55.6
	More than college	29	24.8
Operation periods	Less than 2 yrs	34	29.1
	2~4 yrs	36	30.8
	5~9 yrs	22	18.8
Reason to start business	Above 10 yrs	25	21.4
	A good income	17	14.5
	Prospects in future	13	11.1
	Recommended by others	12	10.3
	Proper capital	32	27.4
	Suitable aptitude	27	23.1
Etc	16	13.7	
Total		117	100.0

여성 78명(66.7%)으로 남성에 비해 여성의 비율이 많았다. 연령은 40대가 47.9%로 가장 많았으며, 50대 27.4%, 30대 14.5%의 순이었으며, 60대가 10.3%로 가장 적었다. 학력은 고졸이 55.6%, 전문대졸 이상이 24.8%, 중졸 이하가 19.7%의 순으로 나타났다. 외식업에 종사한 경력은 2년 이하가 29.1%, 2~4년 30.8%로 5년 이하가 59.9%로 전체의 절반 이상을 차지하였으며, 5~9년 18.8%, 10년 이상은 21.4%로 5년 이상의 경력을 가진 경우가 40.4%로 오히려 5년 이하보다 비율이 적었다. 창업을 하게 된 동기로는 자본금에 맞춰서가 27.4%로 가장 높았으며, 그 다음이 적성에 맞아서(23.1%), 수입에 대한 기대감(14.5%), 장래성(11.1%), 다른 사람의 권유(10.3%)의 순이었다.

## 2. 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증

### 1) 신뢰성 검증

외식업소 경영자의 자질과 경영관리 능력을 위한 설문문항의 신뢰성은 Cronbach's Alpha 계수를 이용한 내적일관성 분석방법을 사용하였다. Cronbach's Alpha 계수는 다항목으로 된 변수의 내적 일관성을 알아보기 위한 것으로 임계치는 정

해져 있지 않으나 0.5~0.6 수준이면 신뢰성을 보증할 수 있는 것으로 본다(Nunnally & Bernstein 1994). 본 연구에서 경영자 자질을 조사한 설문문항의 Cronbach's Alpha의 계수값은 0.658~0.842였으며, 경영관리 능력은 0.702~0.859로 내적일관성이 확보된 것으로 나타났다(Table 2, 3).

### 2) 타당성 검증

타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였다. 요인추출 방법은 주성분 분석을 이용하였고, 고유값(eigen value) 1.0을 기준으로 요인을 추출하였다. 그리고 Kaiser 정규화가 있는 베리맥스(Varimax) 방법에 따른 직각회전법을 이용하여 회전하였다. 경영자 자질의 요인분석 결과, 5개의 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 63.1%로 나타났다. 이들 5개의 요인에 대해 각각 요인명을 비전지향성, 교육욕구, 성취욕구, 도전성, 적극성으로 명명하였다(Table 2). 경영관리 능력은 4개의 요인이 도출되었고, 누적설명력은 70.2%였으며, 각각의 요인을 운영관리, 품질관리, 자금관리, 정보관리로 명명하였다(Table 3).

### 3. 조사대상자 일반적 특성에 따른 경영자 자질 차이 분석

조사대상자의 특성에 따른 경영자 자질의 차이를 비교 분석한 결과는 Table 4와 같다. 성별에 따른 차이를 살펴보면 남성이 비전지향성(3.8), 교육욕구(3.9), 성취욕구(3.9), 도전성(3.2), 적극성(3.9)이, 여성의 비전지향성(3.5), 교육욕구(3.7), 성취욕구(3.8), 도전성(2.8), 적극성(3.5)보다 모두 높았으며, 비전지향성( $p<0.05$ )과 도전성( $p<0.01$ ), 적극성( $p<0.01$ )은 유의적인 차이가 있는 것을 알 수 있었다. 연령대에 따른 차이에서는 비전지향성이 30대가 4.0점으로 가장 높았으며, 40대, 60대 이상, 50대의 순으로 유의적인 차이( $p<0.05$ )가 있었다. 교육욕구는 30대가 4.2점으로 가장 높았고, 40대(3.9), 60대 이상(3.6), 50대(3.5)의 순이었으며, 연령에 따른 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다( $p<0.01$ ). 성취욕구는 30대(4.1), 40대, 50대, 60대 순이었으나, 유의적인 차이를 보이지는 않았으며, 도전성에서는 30대 3.4점, 40대 2.9점, 50대 2.7점, 60대 이상 2.6점으로 연령이 높아질수록 도전성은 낮아지는 것을 알 수 있었으며, 유의적인 차이가 있었다( $p<0.01$ ). 적극성의 경우, 30대 4.1점, 40대 3.7점으로 50대 3.4점, 60대 이상 3.5점에 비해 높았으며, 유의적인 차이( $p<0.01$ )를 보였다. 학력이 높아짐에 따라 비전지향성과 교육욕구, 적극성이 높아지는 경향을 보이는 하였으나 유의적인 차이는 없었으며 외식업 종사경력에 따른 경영자의 자질 차이는 보이지 않았다. 창업동기에 따른 차이를 살펴보면 비전지향성의 경우, 장래성(4.0)이 가장 높았고, 적성(3.9), 수입(3.6), 주변 권유(3.5), 자본금(3.4)의 순이었으며, 유의적인 차이( $p<0.01$ )가 있는 것을 알 수 있었다.

**Table 2. Results of the reliability and factor analysis of restaurateur quality**

Factor	Variables	Factor loading	Eigen value	Culmulative variance	Cronbach's alpha
Vision directivity	I deal with jobs in an initiative way.	0.775	3.466	17.329	0.842
	I have a clear vision and goal for my business.	0.643			
	I tend to enjoy jobs given to me.	0.635			
	I exactly understand the business goal and always check it out.	0.632			
	I believe achieving the business goal given is the reason I live.	0.628			
	I tend to feel confident in everything.	0.568			
	I prefer easy jobs to difficult ones which would feel accomplishment.	0.445			
Learning needs	I can work with someone capable of making up for my weakness.	0.746	2.514	29.901	0.762
	I always learn something new from my customers.	0.668			
	I believe that I can achieve whatever I wish if I do my best.	0.642			
	I believe that learning successful business is very important.	0.530			
Accomplishment	I wish to be acknowledged as a good restaurateur.	0.807	2.453	42.164	0.761
	I feel satisfied when I take good care of a overnice customer.	0.744			
	I hope to be acknowledged as the best in this trade.	0.530			
Challenge	I prefer risky but profitable investment.	0.861	2.267	53.497	0.714
	I am willing to take an action for risky but challenging jobs.	0.707			
	I set a definite goal in order to meet new customers.	0.532			
Pro-activity	I make efforts to obtain higher results than my rivals.	0.753	1.915	63.072	0.658
	I take brave actions rather than worry in a given situation.	0.632			
	I never give up but finish my responsibilities.	0.485			

**Table 3. Results of the reliability and factor analysis of restaurateur skill of management**

Factor	Variables	Factor loading	Eigen value	Culmulative variance	Cronbach's alpha
Operation management	I always try to increase the motivation of employees to work hard.	0.856	2.858	19.054	0.859
	I communicate with my staffs with no problem.	0.821			
	I make good use of the productivity of staffs and the management effectiveness.	0.785			
	I put ideas from my staffs to good use in the management.	0.704			
Quality management	I try to improve service quality.	0.849	2.717	37.170	0.778
	I always pay attention to equipment maintenance and hygiene.	0.781			
	I try to improve product quality control.	0.673			
Fund management	I try to come up with various ideas for the business to thrive.	0.615	2.160	51.569	0.729
	I exactly record every trade and keep them all.	0.766			
	I reduce expenses through innovation in cooking and management.	0.703			
	I exactly calculate incomings and outgoings every month.	0.661			
Information management	I do jobs true to plans, check them out from time to time and take measures.	0.594	2.093	65.520	0.702
	I run the business with reference to the opinions from those with expertises.	0.833			
	I have consulted with experts before starting the business.	0.777			
	I maintain and take advantage of a customer information system.	0.630			

Table 4. Difference of restaurateur quality by general characteristics

Variable	Categories	Vision directivity	Learning needs	Accomplishment	Challenge	Pro-activity
Gender	Male	3.8±0.7 <sup>1)</sup>	3.9±0.6	3.9±0.7	3.2±0.8	3.9±0.6
	Female	3.5±0.6	3.7±0.6	3.8±0.7	2.8±0.7	3.5±0.7
	Total	3.6±0.6	3.8±0.6	3.8±0.7	2.9±0.8	3.7±0.7
	<i>t</i> -value	2.560*	1.740	1.280	2.750**	3.001**
Age	30~39	4.0±0.6 <sup>a</sup>	4.2±0.7 <sup>c</sup>	4.1±0.7 <sup>b</sup>	3.4±0.7 <sup>a</sup>	4.1±0.5 <sup>a</sup>
	40~49	3.6±0.7 <sup>ab</sup>	3.9±0.6 <sup>bc</sup>	3.8±0.7 <sup>ab</sup>	2.9±0.8 <sup>b</sup>	3.7±0.7 <sup>ab</sup>
	50~59	3.4±0.6 <sup>b</sup>	3.5±0.6 <sup>a</sup>	3.8±0.6 <sup>ab</sup>	2.7±0.7 <sup>b</sup>	3.4±0.6 <sup>b</sup>
	Above 60	3.6±0.4 <sup>b</sup>	3.6±0.5 <sup>ab</sup>	3.5±0.7 <sup>b</sup>	2.6±0.5 <sup>b</sup>	3.5±0.5 <sup>b</sup>
	Total	3.6±0.6	3.8±0.6	3.8±0.7	2.9±0.8	3.7±0.7
	<i>F</i> -value	3.264*	6.150**	1.659	4.129**	5.256**
Education	Less than middle school	3.5±0.5	3.7±0.8	3.9±0.7	3.0±0.9	3.6±0.6
	High school	3.6±0.6	3.8±0.6	3.8±0.7	2.8±0.8	3.6±0.7
	More than college	3.8±0.7	3.8±0.6	3.8±0.8	3.1±0.7	3.9±0.7
	Total	3.6±0.6	3.8±0.6	3.8±0.7	2.9±0.8	3.7±0.7
	<i>F</i> -value	1.299	0.451	0.213	2.131	1.651
Operation periods	Less than 2 yrs	3.7±0.7	3.8±0.7	3.9±0.6	2.9±0.8	3.8±0.7
	2~4 yrs	3.6±0.5	3.8±0.6	3.8±0.7	3.0±0.8	3.6±0.7
	5~9 yrs	3.5±0.6	3.8±0.6	3.8±0.7	3.0±0.7	3.5±0.7
	Above 10 yrs	3.8±0.7	3.9±0.6	3.7±0.8	2.6±0.7	3.6±0.5
	Total	3.6±0.6	3.8±0.6	3.8±0.7	2.9±0.8	3.7±0.7
	<i>F</i> -value	1.030	0.146	0.615	1.305	1.176
Reason to start business	A good income	3.6±0.5 <sup>abc</sup>	3.6±0.5	3.7±0.5	2.7±0.6	3.6±0.6
	Prospects in future	4.0±0.6 <sup>c</sup>	4.1±0.6	4.0±0.6	3.1±0.9	3.8±0.7
	Recommended by others	3.5±0.6 <sup>ab</sup>	3.8±0.3	3.8±0.6	2.9±0.6	3.6±0.7
	Proper capital	3.4±0.6 <sup>a</sup>	3.8±0.7	3.7±0.7	2.8±0.9	3.5±0.8
	Suitable aptitude	3.9±0.5 <sup>bc</sup>	3.9±0.6	4.1±0.6	3.0±0.8	3.9±0.6
	Etc	3.5±0.7 <sup>a</sup>	3.7±0.7	3.6±0.9	2.9±0.7	3.6±0.7
	Total	3.6±0.6	3.8±0.6	3.8±0.7	2.9±0.7	3.7±0.7
	<i>F</i> -value	3.608**	0.892	2.036	0.716	1.280

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ . <sup>1)</sup> Likert 5-point scale from 1-strongly disagree to 5-strongly agree.

<sup>a-c</sup>: Different superscript letters are significantly different among groups by Duncan's multiple range test.

#### 4. 경영자 자질과 경영관리 능력과의 상관관계

독립변수인 경영자의 자질과 종속변수인 경영관리 능력간의 상관관계를 분석한 결과는 Table 5와 같다. 경영관리 능력의 운영관리는 도전성( $r=0.460$ ,  $p < 0.01$ )이 가장 상관성이 높은 것으로 나타났으며, 품질관리는 적극성( $r=0.575$ ,  $p < 0.01$ ), 자금관리는 비전지향성( $r=0.444$ ,  $p < 0.01$ ), 정보관리는 도전성( $r=0.413$ ,  $p < 0.01$ )이 가장 높은 양(+)의 상관관계를 보여주었다. 경영자의 자질과 경영관리 능력간의 관계를 살펴보면 대부분 항목에서 유의적인 양(+)의 상관관계를 나타내었다.

#### 5. 가설의 검증

독립변수와 종속변수간의 인과관계를 알아보기 위한 것으로 독립변수로는 경영자의 자질을, 그리고 종속변수로는 경영성과를 설정하였고, 가설 검증을 위해 회귀분석을 실시하였다. 경영자의 자질이 경영성과에 영향을 미칠 것이라는 가설의 검정 결과는 Table 6과 같다.

경영자의 자질이 재무성과에 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 검정 결과는 약 27.1%( $R^2=0.271$ )의 설명력을 지니며, 재무성과에 비전지향성( $\beta=0.231$ ,  $p < 0.05$ )과 도전성( $\beta=0.239$ ,  $p < 0.05$ )

**Table 5. Correlation coefficients between restaurateur quality and management skill**

		Correlation coefficients(r)
Operation management	Vision directivity	0.420**
	Learning needs	0.391**
	Accomplishment	0.309**
	Challenge	0.460**
	Pro-activity	0.295**
Quality management	Vision directivity	0.459**
	Learning needs	0.446**
	Accomplishment	0.378**
	Challenge	0.364**
	Pro-activity	0.575**
Fund management	Vision directivity	0.444**
	Learning needs	0.373**
	Accomplishment	0.311**
	Challenge	0.418**
	Pro-activity	0.341**
Information management	Vision directivity	0.249**
	Learning needs	0.154
	Accomplishment	0.230*
	Challenge	0.413**
	Pro-activity	0.265**

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ .

Significant difference as determined by Pearson's correlation coefficient(r).

이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤고, 교육욕구와 성취욕구는 재무성과에는 유의적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 경영자의 명확한 비전이 기업의 성공요인이라는 Choi EH(2007)의 연구와 유사한 결과였다. 경영자

의 비전지향성과 도전성이 높을수록 재무성과는 증가하여 경영자의 자질이 재무성과에 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 채택되었음을 알 수 있었다.

경영자의 자질이 만족성과에 영향을 줄 것이라는 가설 2의 검증결과를 보면, 가설 2는 20.1%( $R^2=0.201$ )의 설명력을 가지며, 만족성과에 도전성( $\beta=0.362$ ,  $p<0.01$ )이 유의적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 비전지향성, 교육욕구, 성취욕구, 적극성은 유의적인 영향을 미치지 않음을 알 수 있었다. 경영자의 진취적 성향이 경영 성과에 유의한 영향을 미친다(Kim & Park 2010)는 결과와 유사하였으며, 이러한 진취적 성향은 경영자에게 필요하다고 하였다. 또한 이처럼 경영자의 도전성이 높아질수록 만족성과는 높아졌으므로 경영자의 자질이 만족성과에 영향을 줄 것이라는 가설 2는 부분적으로 채택되었음을 알 수 있었다.

경영자의 자질이 경영성과에 영향을 미칠 것이라는 가설 3의 검증결과는 27.7%( $R^2=0.277$ )의 설명력을 지니며 비전지향성( $\beta=0.237$ ,  $p<0.05$ )과 도전성( $\beta=0.334$ ,  $p<0.01$ )이 경영성과에 유의적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었으며 이는 경영자 자질은 조직의 구성원들에게 긍정적인 태도를 가지게 함과 동시에 조직의 성과를 향상시키는데 중요 요소로 작용한다(Lee & Kang 2010)는 연구와 프랜차이즈 가맹점의 기업가 자질이 성과에 유의적인 영향을 주었다는 연구(Park & Lee 2007)와 유사한 결과였으며 교육욕구와 적극성은 영향을 주지 못하는 것을 알 수 있었다. 비전지향성과 도전성이 높을수록 경영성과가 높아지는 것을 알 수 있었으며 경영자의 자질이 경영성과에 영향을 미칠 것이라는 가설 3이 채택되었음을 알 수 있었다.

## 요약 및 결론

본 연구는 외식업소 경영자의 자질을 비교분석하고, 경영

**Table 6. Effects of the restaurateur quality on performance**

Variable	Finance				Satisfaction				Management			
	b	$\beta$	t	p	b	$\beta$	t	p	b	$\beta$	t	p
Vision directivity	0.279	0.231	1.981	0.050	0.231	0.196	1.603	0.112	0.255	0.237	2.044	0.043
Learning needs	-0.001	-0.001	-0.005	0.996	-0.123	-0.103	-0.897	0.372	-0.062	-0.057	-0.522	0.603
Accomplishment	0.016	0.014	0.127	0.899	0.013	0.012	0.102	0.919	0.014	0.014	0.131	0.896
Challenge	0.235	0.239	2.428	0.017	0.349	0.362	3.514	0.001	0.292	0.334	3.401	0.001
Pro-activity	0.168	0.149	1.390	0.165	-0.009	-0.008	-0.075	0.940	0.079	0.079	0.746	0.457
Constant	0.810		1.853**	0.067	1.437		3.207**	0.002	1.123		2.899**	0.005
$R^2$	0.271				0.201				0.277			
F(p)	8.248***(0.000)				5.578***(0.000)				8.523***(0.000)			

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ .

자의 자질이 경영성과에 미치는 영향을 알아봄으로써 외식업에 종사하는 경영자의 역할과 자질의 중요성을 강조하고, 효율적인 외식업소 운영에 필요한 정보를 제공하는 것을 목적으로 하였다. 본 연구는 외식업소 경영자 117명을 대상으로 2011년 6월 11~26일에 걸쳐 설문조사를 시행하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 조사 대상자는 여성(66.7%)이 남성(33.3%)에 비해 많았으며, 연령은 40대가 47.9%로 가장 많았다. 학력은 고졸이 55.6%로 가장 많았으며, 외식업 종사한 경력은 5년 이하가 59.9%로 절반 이상을 차지하였다. 창업을 하게 된 동기는 '자본금에 맞추어서'가 27.4%로 가장 높았으며, '적성'(23.1%), '수입'(14.5%), '장래성'(11.1%), '주변 권유'(10.3%)의 순이었다.

2. 일반적 특성에 따른 경영자 자질의 차이에서는 남성이 비전지향성(3.8), 교육욕구(3.9), 성취욕구(3.9), 도전성(3.2), 적극성(3.9) 모두 여성에 비해 높았으며, 비전지향성( $p<0.05$ )과 도전성( $p<0.01$ ), 적극성( $p<0.01$ )은 유의적인 차이가 있는 것을 알 수 있었다. 연령이 높아질수록 도전성( $p<0.01$ )과 적극성( $p<0.01$ )은 낮아지는 것을 알 수 있었으며, 비전지향성( $p<0.05$ ), 교육욕구( $p<0.01$ )도 연령별 유의적인 차이가 있었다. 창업동기에 따라서는 비전지향성에서 장래성(4.0), 적성(3.9), 수입(3.6), 주변 권유(3.5), 자본금(3.4)의 순이었으며, 유의적인 차이( $p<0.01$ )를 나타내었다.

3. 경영관리 능력의 운영관리는 도전성( $r=0.460$ ,  $p<0.01$ )이 가장 상관성이 높았으며 품질관리는 적극성( $r=0.575$ ,  $p<0.01$ ), 자금관리는 비전지향성( $r=0.444$ ,  $p<0.01$ ), 정보관리는 도전성( $r=0.413$ ,  $p<0.01$ )이 가장 높은 양(+)의 상관관계를 보여주었다. 경영자의 자질과 경영관리 능력 간에는 대부분 유의적인 양(+)의 상관관계를 보였다( $p<0.01$ ).

4. 경영자의 자질은 재무성과, 만족성과, 경영성과 모두에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $p<0.001$ ), 재무성과에서는 비전지향성( $p<0.05$ )과 도전성( $p<0.05$ ), 만족성과에서는 도전성( $p<0.01$ ), 경영성과에서는 비전지향성( $p<0.05$ )과 도전성( $p<0.01$ )이 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

따라서 외식업소 경영자는 조직의 목표달성과 높은 성과를 올리기 위한 비전지향성과 환경변화에 대처하는 새로운 경영방법의 시도를 위한 도전성이 필요할 것으로 생각된다. 본 연구에서는 경영자의 자질을 비전지향성, 교육욕구, 성취욕구, 도전성, 적극성으로 구분하여 진행하였으나, 업체규모나 운영형태, 업종 등 외식업소의 다양한 특성에 따라 필요한 자질은 더 다양할 것으로 생각된다. 앞으로 경영자의 자질 요소에 관한 다양한 기준 마련을 위한 연구가 필요할 것으로 보이며 이러한 경영자의 자질이 외식업소 경영성과에 미치는 영향 또한 외식업체 성공의 주요 요인인 서비스 요인, 마케팅 요인, 상품(메뉴) 요인 등의 다각적인 측면에서 세분화

된 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

## 참고문헌

- Bae PH. 2010. A study on success factors of franchise business -Focusing on the recognition of food service franchisee-. Ph.D. Thesis, Chungang Uni. Seoul. Korea
- Brown JR, Robert FL. 2005. The roles played by inter organizational contracts and justice in marketing channel relationships. *J of Business Res* 59:166-175
- Chaganti R. 1986. Management in women-owned enterprises. *J of Small Business Management* 24:18-29
- Chandler GN, Hanks SH. 1994. Founder competence, the environment, and venture performance. *Entrepreneurship Theory and Practice* 18:77-89
- Choi DJ, Jeong WJ. 2012. The study of corporate entrepreneurship and managerial performance of food service franchise company. *J of Food Service Management Soc of Kor* 15: 253-278
- Choi EH. 2007. The study on the effects of the entrepreneurial spirit and leadership of CEO in venture firms on the organizational culture and company's growth. Master Thesis, Incheon Uni. Incheon. Korea
- Choi TS. 2009. A study on the performance for franchisee in food service industry. Ph.D. Thesis, Chongju Uni. Chongju. Korea
- Chong YK, Park KO, Kim YG. 2007. Restaurateurs' different perception on success factors in small business. *J of Food Service Management Soc of Kor* 10:341-360
- Dyke LS, Fischer EM, Reuder AR. 1992. An inter-industry examination of the impact of owner experience on firm performance. *J of Small Business Management* 30:72-87
- Gatewood EJ, Shaver KG, Gartner WB. 1995. A longitudinal study of cognitive factors influencing start-up behaviors and success at venture creation. *J of Business Venturing* 10:371-391
- Jun SY. 2012. An empirical study on the effect of management traits and HRM practices to performances. *Korean Corporation Management Review* 19:35-56
- Kaufmann PJ, Dant RP. 1998. Franchising and the domain of entrepreneurship research. *J of Business Venturing* 14:5-16
- Kim GJ, Han SI, Yang JM. 2012. The study of structural relationship on determinants of relationship quality and loyalty in the type of food service industry. *Kor J of Tourism Res* 26:21-45

- Kim SH, Park JW. 2010. The effects of success factors for starting business in the food service industry on management performance. *The Kor J of Culinary Res* 16:215-231
- Korea Statistics. 2009. <http://Kostat.go.kr> 2012. 10. 25
- Lambert A. 1993. Factors of success in the restaurant business: A survey study. *Inter J of Management* 10:110-115
- Lee HJ, Kang MJ. 2010. The effect of the quality of beauty art franchisees on performance. *J Kor Soc Cosm* 16:129-139
- Nunnally JC, Bernstein IH. 1994. *Psychometric Theory*. 3rd ed., McGraw-Hill, 199-206, New York
- Park JH, Kim YT. 2009. An empirical study of effect and improvement of entrepreneurship education. *Kor Industry Economic Assoc* 22:959-977
- Park JY, Lee JC. 2007. The determinants of fast-food franchise performance. *J of Foodservice Management* 10:51-69
- Perry J. 1991. Marketing policy by trial and error: Merit pay in the federal service. *Polish Studies J* 17:389-405
- Tikoo S. 2002. Franchiser influence strategy user and franchisee experience and dependence. *J of Retailing* 78:183-192

---

접 수 : 2012년 11월 15일  
 최종수정 : 2012년 12월 10일  
 채 택 : 2012년 12월 12일