

소규모 외식업체 경영주의 변혁적 리더십이 TMX와 조직시민행동에 미치는 영향관계: 성별조절효과

서 정 희[¶]

경남정보대학교 호텔외식조리계열[¶]

The Influencing Relationship of Transformational Leadership of TMX, Organization Citizenship Behavior: Moderating Effect of Gender

Jung-Hee Seo[¶]

Dept. of Hotel and Catering Culinary Art, Kyungnam College of Information & Technology[¶]

Abstract

The study is to investigate whether the transforming leadership of the owners who run the small-sized restaurants in Busan has a moderating effect of gender on influential relationship between TMX and organizational citizenship behavior. To achieve the goal, the moderating effect of gender, systematic causality and the degree of connection of the whole pattern were investigated using Structural Equation Modeling between the factors drawn with the software packages, SPSS statistics (V 21.0) and AMOS (V 18.0). According to the result from the investigation, there is the meaningful causality both in the relationship between transforming leadership of the owners who run small restaurants and TMX, and in the relationship between TMX and organizational citizenship behavior. The moderating effect of gender was shown from the effect of intellectual stimulus on TMX and the causality between TMX and organizational citizenship behavior. The outcome suggests that the transforming leadership of the owners and the free communication with employees would be helpful for the prosperity of their businesses. In addition, intellectual stimulus has a moderating effect on TMX while TMX has the same effect on organizational citizenship behavior. This also implies that the degree of the effect on TMX an organizational citizenship behavior depends on the gender.

Key words: mall-sized restaurants owners, transformational leadership, moderating effect, TMX, organizational citizenship behavior

I. 서 론

외식산업은 규모와 매출 면에서 양극화 현상이 지속되고 있다. 아직까지 소규모 영세점포들이 국내 음식점 대부분을 차지하지만, 일부에서는 대형

화되는 추세도 있다(한국외식연감 2015). 국내 음식점 소기업이란 상시 근로자가 50인 미만의 사업장을 말하며, 소상공인은 5인 미만의 숙박 및 음식점 등의 소규모 외식업장을 말한다. Sung OS · Park SK(2015)는 소규모 외식업장의 경영자의

¶: 서정희, sjh671223@hanmail.net, 부산광역시 사상구 주례로 45, 경남정보대학교 호텔외식조리계열

자질에 있어서는 리더십이 경영의 성패를 좌우하는 중요한 요소로서 영향을 미치며, 소자본으로 경영하므로 많은 위험부담을 가지고 있다. 경영주의 리더십의 문제는 기업의 성패를 좌우하는 중요한 요소로서 작용을 하며, 소자본으로써 창업은 높은 위험과 부담을 가지고 있다. 소규모 외식업체는 소자본으로 창업이 원활하며, 미흡한 준비와 경영주의 인적관리능력 저하로 영세성을 벗어나지 못하고 있으며, 새로운 전환점인 변혁적 리더십의 역할이 중요한 요소로써 부각되고 있는 실정이다. Jeon KC(2006)는 급변하는 외식업계의 경쟁과 고객들의 만족도를 높이기 위해서는 직원개개인의 인적관리가 매우 중요시되고 있고, 감독과 통제보다는 비전과 목표의식을 부여하도록 해야 할 것이다. 이러한 특성을 가지고 있는 외식업체는 어려운 불황과 고객이 변화되고 있는 기대치, 유사업종과 경쟁하였을 때 어려운 내적, 외적 상황에 직면해 있다. 불확실한 외식시장에서 생존하기 위해서는 업종과 메뉴의 창의성이 중요하게 부각되고 있는 실정이며, 구성원들의 자질 또한 중요하다. Ko HS · Kim JH(2011)는 최근 리더십의 연구에서 리더의 성격과 심리적 속성에 따라 조직에 미치는 영향이 크므로, 구성원들을 관리하고 통제하는 다양한 리더십 스타일 중에서 대표적으로 변혁적 리더십을 들 수 있겠다. 변혁적 리더십의 하위 요인으로 카리스마, 개별적 배려, 지적자극으로 구성되어 있다. Bass(1985)에 의해 발전된 변혁적 리더십은 조직의 성과와 발전에 많은 영향을 미치고 있다. 외식업은 서비스산업은 대표적으로 인적비중이 높은 인적자원 산업이라 할 수 있다. 현재의 외식업체 규모는 대형이거나 소형으로 낮은 임금의 격차와 근로조건의 저하로 직원들의 만족도와 서비스 수준의 저하로 외식업계의 경영자들이 당면하는 문제점의 하나로 지적될 수 있다. 따라서 본 연구는 위와 같은 문제점들을 해결하기 위하여 소규모 외식업체 경영주들의 변혁적 리더십이 TMX(Team-Member Exchange)와 조직시민행동 간의 인과관계를 확인하여 외식

업체 경영주들에게 경영적 시사점을 제공하는 데 연구의 목적을 두고 있다.

II. 이론적 배경

1. 변혁적 리더십(Transformational Leadership)

리더십이란 지도력으로 표현되며, 급변하는 경영조직에서 중요한 경쟁력으로 자리매김하고 있다. 리더십은 구성원에게 특정한 목표를 부여하고, 그 목표를 달성하기 위해 실제 행동을 하도록 이끌어 나가는 행위라고 말하고 있다. Jago(1982)는 리더십을 개인이 갖는 특수성으로 강제성을 포함하고 있지 않는 행동으로 공동의 목표를 달성하기 위하여 구성원들을 조정하고 영향력을 행사하는 과정이라 표현하고 있다. 리더십의 유형을 거래적 리더십(transactional leadership)과 변혁적 리더십(transformational leadership)으로 구분할 수 있다(Burns 1978). Conger(1999)는 변혁적 리더십(transformational leadership)은 리더가 부하를 몰입시키고, 동기 부여를 하는 데 있다고 주장하고 있다. Bass(1985)는 변혁적 리더가 부하의 사고방식에 대한 정보제공과 지적자극, 조직의 비전과 사명감 강조, 개인적 욕구와 배려, 공정한 대우, 부하들의 신뢰와 자존감을 높여주며, 존경심, 충성을 느끼게 한다고 하였다. 또한, 변혁적 리더는 그 결과들에 대한 보상을 증대시키며, 추가적인 노력을 창출시키며, 부하들의 가치, 신념의 변화를 이끌어 내고 있다. 그러므로 변혁적 리더십은 개인의 안정과 이익을 위해서가 아니고, 조직의 높은 목표나 소명감, 이상을 위해 동기 부여가 되고 수동적(reactive) 사고보다 적극적인(proactive) 방식을 안고 있으며, 리더와 구성원 모두에게 동기 부여와 단기 성과를 통해 보상으로 구성원들의 동기를 촉진시키려고 하는 것이라 할 수 있다. Byun (2000)은 변혁적 리더십이 리더십 분야에서 중요시 되는 이유는 무한경쟁의 시대에서 기업이 생존하기 위한 수단으로 조직의 재활성화, 조직개

력을 일으키고, 구성원들의 태도에 변화를 가져오게 하여 조직구성원을 업무에 몰입시켜 전략과 목표에 부응하도록 하여 기업이 생존할 수 있는 유일한 리더십으로 인식되어지고 있다.

1) 카리스마

Bass(1985)는 카리스마를 변혁적 리더십 중 대표적이고 강력한 요인으로 평범한 사람들에게 갖추 수 없는 비범한 능력을 말한다. 카리스마는 부하들로부터 열정과 비전을 심어주고, 동기 부여를 유발시키며, 높은 존경심과 부하들을 정서적으로 동기 부여시켜 본인이 제시한 비전과 목표를 달성하도록 조직의 분위기를 조성시킨다. 카리스마를 변혁적 리더십의 가장 중요한 요소라고 강조하고 있고, 부하들에게 존경, 신뢰가 부여되며, 기업의 사명과 비전을 이끄는 데 중요한 역할자라고 보고 있다. Chae JS 등(2011)은 부하에게 목표를 제시하는 사람, 조직의 상황을 변화시키려고 노력하는 사람, 조직의 목표를 우선시하여 위험과 손해를 감수하는 사람, 혁신적인 규정이나 규율을 제시해 부하들에게 신뢰감과 확신감을 갖게 하는 사람이라 주장하였다.

2) 개별적 배려

Bass(1985)는 개별적 배려를 조직 구성원들이 가지고 있는 각각의 특성들을 존중, 인정해줌으로써 리더와 부하 간의 동기유발과 신뢰심을 갖게 하는 것을 말하며, 업무의 효율성 향상에 기여하고, 부하들이 리더에 대한 믿음과 만족도를 높이는 데 있다. 이러한 리더의 개별적 행동은 경험이 부족한 구성원들에게 방향성을 제시하며, 그들과 화목하면서도 직무에 대한 조언, 충분한 의사소통을 통해 조직의 공동의 목표를 달성할 수 있도록 이해시킨다. 훌륭한 리더는 구성원들과 많은 의사소통을 해야 하며, 다양한 전문지식과 스킬을 갖고, 각자의 직급에서 책임의식을 갖도록 이끌어 내어야 할 것이다.

3) 지적자극

Graen 등(1987)은 지적자극은 과거의 업무능력과 사고방식에서 벗어나 창의적인 생각을 장려하며, 전문적인 지식을 활용하여 조직 구성원들과 함께 문제를 해결해 나가는 능력이다. 오늘날의 리더는 업무적 지식능력, 문제해결능력, 리더로서의 판단력과 설득력을 갖추어야 할 것이다. 이러한 지적자극은 구성원들의 독립성과 자율성을 갖게 하며, 과거의 문제점을 파악하여 조직의 어려운 점을 공감과 이해로 분위기를 전환시키며, 본질적인 문제를 해결해 나갈 수 있도록 변화를 이끌어 내야 할 것이다. Ko SK · Lee JY(2009)는 호텔종사원의 리더십 유형이 조직시민행동에 미치는 영향관계를 검증한 결과, 변혁적 리더십이 많은 종사원들이 조직시민행동을 강화시키는 것으로 나타났다. Kim JH(2013)는 고용센터 근무자들을 대상으로 한 연구에서 TMX를 변혁적 리더십과 조직몰입을 조직시민행동 간의 관계에 중요한 요소로 보고 있으며, TMX를 다른 구성원들간의 소통과 상호교환 관계로 정의되고 있다. TMX가 변혁적 리더십에 긍정적 영향관계를 미칠 것이라고 예측하였고, 변혁적 리더십은 부하들의 자율적 행동을 지지하고, 동기 부여를 유도해 변화를 장려하며, 이러한 리더십의 발전으로 조직과 개인의 목표가 달성되고, 의사소통, 정보공유를 위한 협력에 적극적으로 참여된다고 밝혔다.

2. TMX(Team-Member Exchange)

현재의 기업의 형태는 빠르게 변화하고 있는 환경에 대처하기 위하여 조직의 유효성을 증대시킬 목적으로 팀제를 도입하였고, 많은 기업에서도 팀제의 운영이 보편화 되었다(Kim WJ · Kim JM 2011). Seers(1989)에 의해 처음으로 제시된 TMX(Team-Member Exchange) 이론은 “개별 구성원이 자신의 동료들과 맺고 있는 수평적 과업수행관계”로 팀-구성원 간 교환관계를 말하였다. 팀-구성원 교환관계는 역할관계, 조정노력, 갈등, 협력 등을 포함하는 개념이라 볼 수 있으며, 구성원과 동료집단 전체 관계를 평가하기 위해 제한된 개

넘이며, 자신이 얼마나 다른 구성원을 도와 정보, 도움, 인정을 받을 수 있는지를 측정하는 것이라 하였다. Shonk(1992)는 TMX를 2인 이상의 공동의 목적 달성을 위해 팀 내에서 서로의 행동을 관리, 조절하는 조직으로 정의하였다. Seers 등(1995)은 TMX란 팀에서 조직 구성원들이 동료집단 간의 교환관계를 뜻하는 것으로, 다른 구성원들과의 소통, 정보, 도움을 받고, 피드백이나 아이디어를 공유할 수 있는지를 측정하는 것으로 보고 있다. 따라서 구성원 간의 교환관계를 의미하는 것으로 구성원들 간의 원만한 의사소통, 대인관계의 조화성을 유지하는 것으로 보고 있다. 또한, 문제 해결 과정에서 팀-구성원들과의 교환관계가 원활하지 못하면 많은 문제점이 생길 것을 우려된다고 볼 수 있으며, LMX를 질적인 차이에 의해 세력 집단과 비세력 집단으로 구분했듯이, TMX도 질적인 차이에 따라서 교환관계의 질이 높고 낮음을 구분 지을 수 있다(Lee WI 2000), 즉, LMX의 확장된 개념이 TMX라 볼 수 있으며, LMX가 리더와 구성원 사이의 이원적 관계라면 TMX는 한 구성원이 속해 있는 팀 전체와의 교환관계라고 말할 수 있다. 현재의 TMX는 동료 및 리더의 중요성을 평가, 판단할 수 있는 기본적인 척도라는 측면에서 주목을 받고 있다(Park KK · Lee IS 2000). 따라서 LMX는 리더-구성원 교환관계를 말하고 있으며, TMX는 개별 구성원들이 다른 동료들과 맺고 있는 과업수행관계에 중점을 두고 있으며, 다른 구성원들로부터 도움, 인정, 정보를 받을 수 있는 관계를 나타낸다고 하였다. Tse & Dasborough(2008)는 팀-구성원 교환관계 프로세스 내에서 개인이 동료 구성원들과의 관계에 있어서 감성적 경험을 어떻게 인식하는가에 대한 연구를 통해 동료 구성원들 간의 관계에서 다양한 교환관계가 일어나고 있다고 주장하였다. 또한, 동료구성원들은 조직 내에서의 우애(friendship)의 중요성을 강조했으며, 팀-구성원 교환관계에 대한 반응에서 긍정적, 부정적인 감정들을 경험한 것으로 보고하고 있으며, 긍정적인 반응들이 부정적 감정보다

TMX 관계의 질이 더 증가되고 연관성이 있다고 제시하였다. You YR · Huh JY(2009)는 팀-구성원 교환관계는 구성원이 다른 동료들과 맺고 있는 과업 수행 관계에 초점을 두고 있다고 정의하였다.

Byeon KW(2010)는 팀-구성원 교환관계를 구성원이 직장 내에서 같이 일하는 동료 전체와 교환관계에 대한 총체적 시각으로 보았고, Lee BS(2011)는 팀-구성원 교환관계를 상호 협력적이고 수평적인 관계에 대한 역할인식을 말하며, 다른 구성원들과 아이디어와 피드백을 공유하려는 의지라 정의하였다. 이러한 연구에서 팀이란 조직 내 동료들과의 교환관계를 의미하며, 팀-구성원 교환관계란 조직 내 동료들과 서로 돕고 정보를 공유하며, 서로 인정하고 배려하는 것을 말한다. Seers(1989)는 팀 내에서 동료 구성원들과 긍정적 교환관계를 형성하고 있는 구성원일수록 직무만족과 성과가 높은 것으로 나타났다. Yoon MH(2009)는 TMX는 구성원이 팀이나 집단에 몰입하는데 있어 적극적인 몰입으로 유도할 수 있고, 구성원 자신이 팀 동료로부터 신뢰, 인정, 존경과 같은 높은 수준의 사회적 보상과 믿음을 얻게 되면 팀의 목표나 가치에 보다 더 몰입할 수 있게 되는 동기 부여와 애착심을 가질 수 있다고 조사되었다. Lee JH(2013)의 연구에서는 사업자 단체 근로자의 TMX은 조직유효성의 하위변인인 조직시민행동에 유의한 영향관계가 있는 것으로 조사되었다.

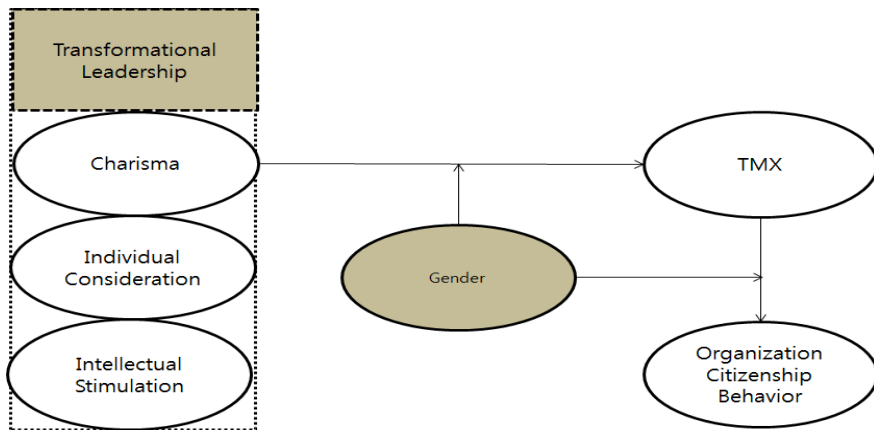
3. 조직시민행동(Organizational Citizen Behavior)

조직시민행동(OCB)이란 조직구성원들이 ‘내게 맡겨진 일만 하면 될 뿐’이라는 공식적인 업무를 벗어나 보상 없이도 조직의 발전을 위해 자발적으로 구성원들을 돕는 행동을 말한다. Brief & Motowidlo(1986)는 조직시민행동은 친사회적 행동능력이며, 동료의 일을 도와주고, 공유, 협동하는 일련의 행동들을 봉사적이고 헌신하는 포괄적인 행동들을 의미하며, 장기적인 결과의 기대치를 본다면 사회적 기능을 원만하게 하며, 조직의 전

체의 신뢰도를 높이고, 사회적 기능을 원만하게 하는데 기여한다고 볼 수 있다. Organ(1988)은 조직시민행동의 일반적인 특징은 공식적인 보상체계에 의해서 직접적으로나 명시적으로 인정되지 않는 개인의 자발적인 행위이며, 개인의 자유로운 선택으로 조직의 효과적인 기능을 증진시키는 행위로 정의하였으며, 조직시민행동의 구성요소로서는 조직구성원들과 문제가 발생할 것을 미리 예방하는 예의행동(courtesy), 근태나 양심적인 행동으로 행동하는 양심행동(conscientiousness), 본인의 환경을 긍정적으로 보는 스포츠맨십 행동(sportsmanship), 상사와 동료들 돕는 이타주의 행동(altruism), 조직 내 적극성과 책임감을 가지고 참여하는 시민도덕행동(civic virtue) 등의 5가지의 다양한 유형으로 분류하여 연구내용을 반영하고 있다. Smith 등(1983)은 조직시민행동을 동료들 조건 없이 도와주는 정당하고 자발적인 행동이며, 신뢰가 형성되어 정당한 행위로 보고 있으며, 장기적 관점으로 볼 때에는 조직 전체의 기대치를 높이고, 자발적 참여를 촉진시킨다. 그러므로 조직시민행동은 규정상 주어진 역할을 뛰어넘어 이루어지는 조직의 긍정적인 행동이라 할 수 있다.

III. 연구모형 및 연구가설

1. 연구모형



<Fig. 1> Research model.

본 연구에서 가정한 연구의 개념적 틀은 <Fig. 1>과 같다. 연구모형은 Lee JH(2016), Kwon YG · Yoon HH(2013)의 선행연구 모형을 참고하여 변혁적 리더십, TMX, 조직시민행동 간의 인과관계를 그 범위로 하였다. 변혁적 리더십은 TMX와 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 그리고 성별은 변혁적 리더십과 TMX, 조직시민행동에서 조절효과가 있을 것으로 보았다.

2. 연구가설

1) 변혁적 리더십과 TMX와의 관계

Hanhn JH · Jung JC(2001)는 변혁적 리더십은 부하들에게 동기 부여를 통해 변화를 유도하게 되므로 상사의 리더십은 구성원은 조직과 개인 비전의 일체감, 성장가능성을 높게 지각할 것이고, 팀이 달성해야할 목표를 공유하기 위한 의사소통, 정보공유를 위한 협력에도 적극적으로 참여하게 된다. TMX는 팀원이 자신의 동료 팀원들과 가지는 교환관계로 정의한다(Seers 1989). LMX가 리더와 부하 간의 일대일 관계를 상징한다면 TMX는 팀 구성원과 팀원 전체와의 교환관계이다(Kang DS · Chah DO 2006). 따라서 본 연구는 위와 같은 선행연구를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H1 : 변혁적 리더십은 TMX에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 변혁적 리더십의 개별적 배려는 TMX에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 변혁적 리더십의 카리스마는 TMX에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 변혁적 리더십의 지적자극은 TMX에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) TMX와 조직시민행동

Kang DS · Chah DO(2006)는 TMX는 팀이 과업을 수행하는 데에 필요한 팀원 간의 협력관계를 의미하는 것으로 구성원과 동료집단 전체 사이의 상호관계를 평가하기 위한 방법으로 제안된 개념으로 정의하였고, Seers(1989)는 TMX가 구성원들이 흔쾌히 다른 구성원을 돕거나, 이들과 함께 아이디어나 피드백을 공유할 수 있는지에 대한 내용을 포함한다고 하였다. 조직시민행동은 구성원과 조직 간의 사회적 교환관계를 바탕으로 조직구성원이 처벌이나 보상에 대한 부담 없이 조직과 동료에 도움을 주는 재량적 행동으로 정의할 수 있다. 이에 본 연구를 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H2 : TMX는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 성별의 조절효과

Youn DH · Jung ST(2006)는 변혁적 리더십의 하위요인인 카리스마, 지적자극, 개별적 배려가 조직시민행동과의 영향관계에서 조직공정성은 조절효과를 확인하였다. Jung HS · Yoon HH(2010)는 한식당 방문 고객의 경험적 가치가 신뢰, 고객만족도 및 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 검증한 결과, 총 4개의 가설을 통한 인과관계에 있어서 고객의 신뢰가 고객만족도에서 유의한 성별의 조절효과를 확인하였다. 본 연구에서도 선행연구를 토대로 다음과 같은 연구가설을

설정하였다.

H3 : 변혁적 리더십이 TMX와 조직시민행동에 미치는 영향에서 성별에 따라서 조절효과는 있을 것이다.

IV. 연구방법

1. 표본 및 자료수집

본 연구는 부산지역에 거주하는 소규모 외식업체 근무자들을 연구의 대상으로 설문조사를 하였다. 예비조사는 2015년 9월 1일부터 15일까지 60부를 배포하여 예비조사를 시행하였으며, 조사결과를 바탕으로 설문지를 보완·수정하여 본 조사에 사용하였다. 본 조사는 2015년 10월 15일부터 30일까지 설문지를 나누어 배포하고, 설문내용을 자기기재방식으로 설문에 응답하도록 하였다. 설문지는 500부를 배포하였고, 그중 460부를 회수하여 불성실한 설문지 12부를 제외한 448부를 최종적으로 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS(V 21.0)와 AMOS(V 18.0) 프로그램을 사용하여 분석하였다. 응답자들의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 하였고, 측정 항목별 탐색적 요인, 신뢰도 분석 및 확인적 요인 분석을 실시하였으며, 타당성을 규명하기 위해 개념 신뢰도(CR)와 표준분산추출(AVE)값을 계산하였다. 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 그리고 구조방정식 모형(Structural Equation Modeling)을 사용하여 전체모형의 적합도 및 유기적인 인과 관계를 검증하였다. 또한, 성별의 조절효과를 검증하기 위하여 기본모형과 nested 관계에 있는 대안모형을 설정하였다. 그리고 두 모형 사이의 자유도를 고려한 Chi-square를 비교하여 성별의 조절효과성을 검증하였다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정

1) 변혁적 리더십

Conger(1999)는 변혁적 리더십(transformational leadership)은 리더가 부하를 몰입시키고, 동기 부여를 하는 데 있다고 주장하였고, 변혁적 리더가 부하의 사고방식에 대한 정보제공과 지적자극, 조직의 비전과 사명감 강조, 개인적 욕구와 배려, 공정한 대우, 부하들의 신뢰와 자존감을 높여주며, 존경심, 충성을 느끼게 한다고 하였다. Burns(1978)의 리더십의 개념을 바탕으로 Bass(1985)가 리더십을 카리스마, 개별적 배려, 지적자극 등 3가지의 행동적 차원으로 정의하고 있다. 본 연구는 변혁적 리더십을 카리스마, 개별적 배려, 지적자극으로 정의하고, Kim CH(2010)의 연구를 바탕으로 본 연구자가 연구에 맞게 재작성하여 카리스마 5문항, 개별적 배려 5문항, 지적자극 5문항(1점-전혀 그렇지 않다, 3점-보통이다, 5점-매우 그렇다)을 참고로 하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

2) TMX

Shonk(1992)는 TMX를 2인 이상의 공동의 목적을 달성하기 위해 팀 내에서 서로의 행동을 관리, 조절하는 조직으로 정의하였다. Seers 등(1995)은 TMX란 팀에서 조직 구성원들이 동료집단 간의 교환관계를 뜻하는 것으로 다른 구성원들과의 소통, 정보, 도움을 받고, 피드백이나 아이디어를 공유할 수 있는지를 측정하는 것으로 보고 있다. 본 연구는 Kim YS(2012)의 연구를 바탕으로 본 연구자가 연구에 맞게 재작성하여 5문항(1점-전혀 그렇지 않다, 3점-보통이다, 5점-매우 그렇다)을 참고로 하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

3) 조직시민행동

Brief & Motowidlo(1986)는 조직시민행동은 친사회적 행동능력이며, 동료의 일을 도와주고, 공유, 협동하는 일련의 행동들을 봉사적이고 헌신하는 포괄적인 행동들을 의미하며, 장기적인 결과의 기대치를 본다면 사회적 기능을 원만하게 하며, 조직의 전체의 신뢰도를 높이고, 사회적 기능을

원만하게 하는데 기여한다고 볼 수 있다. Organ(1988)은 조직시민행동을 조직구성원들과 문제가 발생될 것을 미리 예방하여 예의행동(courtesy), 근태나 양심적인 행동으로 행동하는 양심행동(conscientiousness), 본인의 환경을 긍정적으로 보는 스포츠맨십 행동(sportsmanship), 상사와 동료 를 돕는 이타주의 행동(altruism), 조직 내 적극성과 책임감을 가지고 참여하는 시민도덕행동(civic virtue)등의 5가지의 다양한 유형으로 분류하여 연구내용을 반영하고 있다. 본 연구는 Park OS(2015)의 연구를 바탕으로 본 연구자가 연구에 맞게 재작성하여 6문항(1점-전혀 그렇지 않다, 3점-보통이다, 5점-매우 그렇다)을 참고로 하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

V. 실증분석

1. 인구통계학적

본 연구의 표본의 특성은 <Table 1>과 같다. 성별은 남자 254명(56.7%), 여자 194명(43.3%), 결혼 유무는 결혼 279명(62.3%)으로 분석되었고, 미혼이 154명(34.4%), 기타 15명(3.3%)으로 나타났다. 학력은 중학교 223명(52.0%), 고등학교 145명(32.4%), 대학교 62명(13.8%) 대학원 졸업 이상이 8명(1.8%)이고, 영업장은 한식 115명(25.7%), 양식 40명(8.9%), 일식 42명(9.4%), 중식 143명(31.9%), 제과제빵 34명(7.6%), 기타 74명(16.5%)으로 조사되었다. 경력으로는 3년 미만 116명(25.9%), 3~5년 95명(21.2%), 5~10년 110명(24.6%), 10~15년 127명(28.3%)으로 나타났다. 월평균소득은 200만원 이하 203명(45.3%), 200~300만원 174명(38.3%), 301~400만원 53명(11.8%), 401만원 이상 18명(4.0%)으로 나타났다. 연령으로는 20세 이하 20명(4.5%), 21~30세 96명(21.4%), 31~40세 96명(21.4%), 41~50세 138명(30.8%), 50세 이상 98명(21.9%) 순으로 분석되었다.

2. 탐색적 요인분석

<Table 1> Demographic characteristics of the respondents (N=448)

Characteristic		N	Percent(%)
Gender	Male	254	56.7
	Female	194	43.3
Marital status	Married	279	62.3
	Non-married	154	34.4
	Etc	15	3.3
Years	≤20	20	4.5
	21~30	96	21.4
	31~40	96	21.4
	41~50	138	30.8
	50≤	98	21.9
Education	≤ Middle school	223	52.0
	High-school	145	32.4
	University	62	13.8
	Graduate school≤	8	1.8
Sale section	Korea	115	25.7
	Western	40	8.9
	Japanese	42	9.4
	Chinese	143	31.9
	Baking	34	7.6
	Etc	74	16.5
Career	≤3	116	25.9
	3~5	95	21.2
	5~10	110	24.6
	10~15	127	28.3
Monthly income(₩)	≤2,000,000	203	45.3
	2,000,001~3,000,000	174	38.8
	3,000,001~4,000,000	53	11.8
	4,000,001≤	18	4.0

변혁적 리더십, TMX, 조직시민행동에 대한 탐색적 요인 및 신뢰도 분석에 대한 결과는 <Table 2>와 같다. 요인분석방법으로는 주성분 분석(PCA: principal component analysis)을 통하여 직각 회전

인 베리맥스(Varimax) 방법을 사용하였고, 고유치의 값이 1 이상이라는 조건으로 공통요인을 선택하였으며, 요인 적재치는 0.4 이상의 것을 사용하였다. 요인분석 결과, 총 30개의 문항에서 설명

〈Table 2〉 Factor and reliability analysis of items

Factors	Items measurement	Factors loading	Eigen value	Varian- ce(%)	Cron- bach's α
Organization citizenship behavior	I willingly help employees who have excessive workloads.	.755	3.652	13.527	.848
	I comply with business rules and regulations at all times.	.717			
	I cooperate with the change within the business site.	.713			
	I am a man of conscience.	.690			
	I share the duty of an employee who is absent from work.	.674			
	I try not to infringe the rights of my employees in the business site.	.644			
TMX	The owner sometimes gives a feedback to the members of the team in order to let them know about when they could be more helpful.	.736	3.607	13.360	.861
	The members of the team give a tip about when the owner could be more helpful for the team assignment.	.725			
	The members of the team deeply recognize the potential of the owner.	.699			
	When it's busy, the members of the team ask the owner for help.	.694			
	The owner is willing to help out the members of the team so that they can finish their job.	.656			
	The members of the team propose the better way of dealing with a problem than the way suggested by the owner.	.638			
Individual consideration	The owner is a symbol of the success of employees and achievement of the goal.	.704	3.335	12.353	.845
	The owner suggests the organizational vision of the future.	.685			
	The owner instructs the employees to see the future in a positive way.	.670			
	The owner is highly respected by their employees because of his or her proactive attitude.	.655			
	The owner displays their confidence for the business.	.628			
Charisma	The owner shows her or his respect for the personal opinion of each employee.	.767	3.208	11.882	.856
	The owner is interested in employees as an individual rather than as a member of the team.	.723			
	The owner offers a word of encouragement to employees who make their effort to carry out their responsibility to the fullest.	.661			
	The owner assigns work to employees with consideration for the skill and the aptitude each employee possesses.	.608			
	The owner gives a compliment to employees when they deal with their job well.	.590			
Intellectual stimulation	The owner gives the employees an opportunity to reconsider the solution for a problem.	.737	3.108	11.510	.864
	The owner encourages employees to propose a new or novel idea.	.716			
	The owner proposes a new idea for a solution that employees could never come up with.	.700			
	The owner proposes a novel idea that helps to solve the difficult problem.	.656			
	The owner encourages the employees to think of the things, which they take it for granted, from different angles.	.570			
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin		.948		
Bartlett	Chi-square		6,330.094		
	Sig			.000	
Total variance(%)				62.632	

력이 떨어지는 2문항을 제거하고, 27개의 문항을 최종문항으로 채택하였다. 요인명은 조직시민행동, TMX, 개별적 배려, 카리스마, 지적자극으로 각각의 요인명으로 명명하였다. 각 요인의 신뢰도는 .845~.864로 분석되었기에 신뢰성을 수용하기에 충분한 것으로 판단된다. 고유값은 3.108~3.652를 나타내었고, 표본의 적합도를 의미하는 KMO (Kaiser-Meyer-Oikin) 값은 .948로 나타났었다. 총 분산설명력은 62.632%로 나타났으며, 변수들 간의 상관성이 0인지를 검증하는 Bartlett의 구형성 검정통계 값이 6330.09($p=.000$)로서 상관행렬이 요인분석하기에 적합하다고 해석할 수 있다.

3. 변혁적 리더십에 대한 확인적 요인 분석

본 연구에서 설정한 이론적 모형의 타당성을 검증하기 위하여 변혁적 리더십에 대한 탐색적 요인분석을 실시하여 도출된 결과를 바탕으로 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시한 결과는 <Table 3>과 같다. 평균분산추출값(AVE: average variance extracted)은 표준화 요인 부하량을 제공한 값들의 평균값이고, 그것의 크기는 0.5이상이며, 합성요인신뢰도(CR: construct reliability)의 값은 표준화 요인 부하량과 오차분산의 값으로 계산하고 있는데, 그것의 값이 0.7 이상이면 집중타당성이 있는 것으로 받아들여지고 있다(이학식·임지훈 2011). 본 연구에서는 평균분산추출값(AVE)은 5.516~7.434을 나타내었고, 합성신뢰도(CR)값은 7.27~8.558 값으로 집중타당성이 있는 것으로 판명되었다. 확인적 요인분석의 연구모형 적합도는 $\chi^2=628.466(df=314)$, $p=.000$, CMIN/DF=2.001, RMR=.025, GFI=.902, AGFI=.883, NFI=.903, CFI=.949, RMSEA=.047 등으로 조사되어 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타나, 구조방정식 모형에 적용하기 위한 제반 조건은 충족되었다고 할 수 있겠다.

4. 상관관계분석

가설검정을 위하여 사용되는 변수들 간의 전반

적인 관계성을 파악하기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과는 <Table 4>와 같다. 카리스마, 지적자극, 개별적 배려, TMX, 조직시민행동의 변수 간의 상관관계는 모두 정(+)의 상관관계를 나타내었다. 그리고 카리스마와 지적자극($r=.635$, $p<0.01$), 지적자극과 개별적 배려($r=.683$, $p<0.01$), 개별적 배려와 팀 멤버($r=.554$, $p<0.01$) 환경관심도와 팀 멤버와 조직시민행동($r=.569$, $p<0.01$) 순으로 분석되었다.

5. 가설검정

본 연구는 소규모 외식업체 경영주의 변혁적 리더십(카리스마, 개별적 배려, 지적자극)이 TMX와 조직시민행동에 미치는 영향관계에서 제시한 구성개념들 간의 관계에 대한 가설검정을 위해 구조방정식 모형분석을 실시한 결과는 <Table 5>에 제시되어 있다. 최종 연구모형의 적합도 지수는 $\chi^2=6,472.481(df=163)$, $p<0.001$, CMIN/DF=2.121, GFI=0.897, NFI=0.896, CFI=0.942, RMSEA=0.05로 나타났다. 따라서 본 연구에서의 적합도는 비교적 수용할만한 것으로 판단된다. 가설 1의 검정결과, 변혁적 리더십(카리스마, 개별적 배려, 지적자극)이 TMX에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 카리스마는 TMX($\beta=.220$, $t=2.583$, $p<.01$), 개별적 배려는 TMX($\beta=.234$, $t=2.454$, $p<.05$), 지적자극은 TMX($\beta=.323$, $t=3.699$, $p<.001$)로 유의한 영향을 나타내었다. 변혁적 리더십의 지적자극이 TMX에 가장 큰 영향력이 있음을 알 수 있겠다. 가설 2의 검정결과, TMX가 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. TMX가 조직시민행동($\beta=.696$, $t=10.217$, $p<.001$)에서 유의한 영향관계가 있음을 확인할 수 있다. 따라서 가설 1과 가설 2는 모두 채택되었다.

6. 조절효과

소규모 외식업체 경영주의 변혁적 리더십(카리스마, 개별적 배려, 지적자극)이 TMX와 조직시민행동에 미치는 영향관계에서 성별조절효과를 검

<Table 3> Confirmatory factor analysis and reliability of items

Factors	Items measurement	Standardized estimate	t-value	CCR	AVE
Charisma	The owner is highly respected by their employees because of his or her proactive attitude.	.757	Fixed	7.362	6.202
	The owner instructs the employees to see the future in a positive way.	.747	15.598		
	The owner suggests the organizational vision of the future.	.728	15.166		
	The owner is a symbol of the success of employees and achievement of the goal.	.724	15.086		
	The owner displays their confidence for the business.	.725	15.105		
Individual consideration	The owner offers a word of encouragement to employees who make their effort to carry out their responsibility to the fullest.	.815	Fixed	7.27	5.516
	The owner gives a compliment to employees when they deal with their job well.	.781	17.952		
	The owner assigns work to employees with consideration for the skill and the aptitude each employee possesses.	.707	15.836		
	The owner shows her or his respect for the personal opinion of each employee.	.738	16.723		
	The owner is interested in employees as an individual rather than as a member of the team.	.594	12.855		
Intellectual stimulation	The owner proposes a novel idea that helps to solve the difficult problem.	.731	Fixed	7.498	5.627
	The owner proposes a new idea for a solution that employees could never come up with.	.775	15.737		
	The owner gives the employees an opportunity to reconsider the solution for a problem.	.762	15.482		
	The owner encourages employees to propose a new or novel idea.	.757	15.375		
	The owner encourages the employees to think of the things, which they take it for granted, from different angles.	.724	14.686		
TMX	The owner is willing to help out the members of the team so that they can finish their job.	.679	Fixed	8.558	7.411
	When it's busy, the members of the team ask the owner for help.	.750	13.899		
	The members of the team deeply recognize the potential of the owner.	.712	13.296		
	The members of the team give a tip about when the owner could be more helpful for the team assignment.	.703	13.142		
	The owner sometimes gives a feedback to the members of the team in order to let them know about when they could be more helpful.	.747	13.848		
	The members of the team propose the better way of dealing with a problem than the way suggested by the owner.	.688	12.897		
Organization citizenship behavior	I try not to infringe the rights of my employees in the business site.	.692	Fixed	8.518	7.434
	I cooperate with the change within the business site.	.758	14.766		
	I am a man of conscience.	.707	13.470		
	I comply with business rules and regulations at all times.	.751	14.216		
	I willingly help employees who have excessive workloads.	.701	13.352		
	I share the duty of an employee who is absent from work.	.650	12.456		

$\chi^2=628.466$ (df=314), $p=.000$, CMIN/DF=2.001, RMR=.025, GFI=.902, AGFI=.883, NFI=.903, CFI=.949, RMSEA=.047.

〈Table 4〉 Correlation analysis of educational environment

	Charisma	Intellectual stimulation	Individual consideration	TMX	Organization citizenship behavior
Charisma	1				
Intellectual stimulation	.635**	1			
Individual consideration	.659**	.683**	1		
TMX	.522**	.556**	.554**	1	
Organization citizenship behavior	.528**	.543**	.495**	.569**	1

** $p < 0.01$.

〈Table 5〉 Structural equation results

Factors			Estimate	β	t -value	p -value	Result	
H1-1	Charisma	→	TMX	.191	.220	2.583	.010**	Supported
H1-2	Individual consideration	→	TMX	.206	.234	2.454	.014*	Supported
H1-3	Intellectual stimulation	→	TMX	.293	.323	3.699	.000***	Supported
H2	TMX	→	Organization citizenship behavior	.633	.696	10.217	.000***	Supported

$\chi^2 = 6,472.481$ (df 317), $p < 0.001$, CMIN/DF=2.121, GFI=0.897, NFI=0.896, CFI=0.942, RMSEA=0.050

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

정한 결과는 〈Table 6〉과 같다. 모형의 적합도는 CFI 0.917, NFI 0.835, GFI 0.841, IFI 0.918, RMSEA 0.043으로 수용할만한 수준인 것으로 판단된다. 성별 조절효과를 검증하기 위하여 χ^2 차이검정을 실시 결과, 자유모형의 χ^2 은 1,160.226

(df=634)으로 나타났다. 변혁적 리더십과 TMX의 영향관계에서 성별 조절효과에서는 성별에 따라서 다른 결과를 나타내었는데, 남자그룹은 개별적 배려($\beta = .254, t = 2.402, p < 0.05$), 지적자극($\beta = .458, t = 4.051, p < 0.001$), TMX($\beta = .796, t = 8.932, p <$

〈Table 6〉 Moderating effect

Factors	Male group		Female group		Unconstrained model χ^2 (df=634)	Constrained model χ^2 (df=635)	$\Delta \chi^2$ (df=1)
	β	t -value	β	t -value			
H1-1	.144	1.817	.253	1.802	1,160.226	1,160.671	.445
H1-2	.254	2.402*	.139	1.011	1,160.226	1,160.649	.423
H1-3	.458	4.051***	.030	.274	1,160.226	1,167.628	7.402**
H2	.798	8.932***	.345	4.491***	1,160.226	1,173.397	4.691***

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$, CFI=0.917, NFI=0.835, GFI=0.841, IFI=0.918, RMSEA=0.043.

0.001)가 조직시민행동과의 영향력을 나타내었고, 여자그룹은 모든 요인에서 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 않았다. 그리고 성별의 조절효과는 지적자극($\Delta \chi^2, p < 0.001$)이 TMX, TMX($\Delta \chi^2, p < 0.001$)가 조직시민행동에 영향관계가 확인되었다. 이는 소규모 외식업체 경영주들의 변혁적 리더십이 TMX와 조직시민행동과의 인과관계에서 여성보다 남성들이 보다 영향을 많이 받는다는 것을 의미하고 있다.

VI. 결론 및 시사점

본 연구는 소규모 외식업체 경영주의 변혁적 리더십이 TMX와 조직시민행동에 미치는 영향관계에서 유기적인 인과관계를 실증적으로 분석하였으며, 이러한 인과관계에 있어서 성별의 조절효과를 검증하고자 하였다. 본연구의 목적을 달성하기 위하여 기존의 문헌 및 선행연구를 통하여 실계를 하였고, 조사는 부산시 16개 구 지역의 소규모 외식업체 직원들을 대상으로 조사하였다. 첫째, 소규모 외식업체 경영주들의 변혁적 리더십(카리스마, 개별적 배려, 지적자극)이 TMX에 미치는 영향에서 카리스마($\beta = .220, t = 2.583, p < 0.01$), 개별적 배려($\beta = .234, t = 2.454, p < 0.05$), 지적자극($\beta = .323, t = 3.699, p < 0.001$)으로 지적자극이 가장 큰 영향력을 확인되었는데, 이는 소규모 외식업체 종사원들은 경영주들이 지적자극, 즉 종사원들에게 아이디어, 문제해결, 새로운 시각에서 업무에 대한 리더십이 더욱 필요하다는 것을 의미하고 있다. 따라서 경영주들은 항상 연구하는 자세로 외식업체의 트렌드 변화나 고객들의 동향을 파악하는 자세가 필요할 것으로 사료된다. 둘째, TMX는 조직시민행동에 미치는 영향($\beta = .696, t = 10.217, p < 0.001$)에서 유의한 영향관계가 있음을 확인할 수 있다. 이는 소규모 외식업체 경영주들이 팀 직원들과 팀 멤버교환이, 즉 의사소통이 원활하게 이루어진다면 업체 종사원들은 동료들 간에 업무협조와 돈독한 인과관계가 형성될 것을 의미하고

있다. 따라서 경영주들은 업무에 관한 종사원들과 토론과 협조가 필요할 것으로 사료된다. Kim JH (2013)는 변혁적 리더십이 TMX와 조직몰입을 통해 조직시민행동에 미치는 효과에서 변혁적 리더십은 구성원들의 TMX와 조직몰입을 높이고, 조직시민행동에도 긍정적인 효과를 미친다는 점을 확인할 수 있었다. 이는 본 연구와 일치하는 결과를 제시하였다. 그리고 변혁적 리더십에 대한 많은 선행연구에서 검증해 왔듯이, 조직시민행동에 변혁적 리더십 발휘가 긍정적인 영향을 미친다는 점을 확인할 수 있었다. 그와 더불어 최근 여러 연구들로부터 관심이 높아지고, 중요성을 평가 받고 있는 TMX를 대상으로 변혁적 리더십과의 관계, 조직시민행동에 대한 효과도 함께 확인함으로써 그 간 부족한 것으로 여겨졌던 TMX의 역할과 효과에 대한 이론적 증거를 마련하였다는데 본 연구의 의의를 둘 수 있다. 셋째, 변혁적 리더십이 TMX와 조직시민행동에 미치는 영향에서 성별에 따른 다른 결과를 나타내었는데, 남자그룹은 개별적 배려($\beta = .254, t = 2.402, p < 0.05$), 지적자극($\beta = .458, t = 4.051, p < 0.001$), TMX($\beta = .796, t = 8.932, p < 0.001$)가 조직시민행동과의 영향력을 나타내었고, 여자그룹은 모든 요인에서 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 않았다. 그리고 조절효과는 지적자극($\Delta \chi^2, p < 0.001$)이 TMX, TMX($\Delta \chi^2, p < 0.001$)가 조직시민행동에 영향관계가 확인되었다. 이는 소규모 외식업체 경영주들의 변혁적 리더십이 TMX와 조직시민행동과의 인과관계에서 여성보다 남성들이 보다 영향을 많이 받는다는 것을 의미하고 있다. 따라서 경영주들은 여성종사원들에게도 보다 더 세심한 배려가 필요하다는 시사점을 제시하고 있다. 또한, 소규모 외식업에서 경영주들의 변혁적 리더십은 TMX와 조직시민행동과의 인과관계에서 성별의 조절효과를 한다는 결과는 남녀에 따라서 변혁적 리더십이 TMX와 조직시민행동의 인과관계에서 느끼는 강도가 다르다는 것을 의미할 수 있겠다. 본 연구는 부산지역 소규모 외식업체들을 대상으로 연구를 진행하였

다는 지역적 한계와 변혁적 리더십과 TMX, 조직 시민행동과의 연구에서 성별에 대한 조절효과를 검증한 선행연구가 부족하여 이에 대한 이론적 검증이 부족하였다는 한계점을 인식하였다. 따라서 후속연구에서 이와 같은 미비점을 보완할 수 있는 후속연구가 진행되었으면 좋겠다.

한글 초록

본 연구는 부산에 거주하는 소규모 외식업체 경영주들의 변혁적 리더십이 TMX 및 조직시민 행동 간의 영향관계에서 성별의 조절효과를 검증하였다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 통계프로그램 SPSS(V 21.0)와 AMOS(V 18.0) 프로그램을 사용하여 도출된 요인 간 구조방정식 모형(Structural Equation Modeling)을 사용하여 전체모형의 적합도 및 유의적인 인과 관계와 성별의 조절효과를 검증하였다. 검증결과, 소규모외식업체 경영주들의 변혁적 리더십은 TMX에, TMX는 조직 시민행동에 모두 유의한 인과관계가 확인되었고, 성별의 조절효과는 지적자극이 팀멤버(TM)에 미치는 영향과 TMX가 조직시민행동과의 인과관계에서 조절효과를 확인할 수 있었다. 이와 같은 결과는 소규모 외식업체 경영주들이 변혁적 리더십으로 팀 구성원들과 자유로운 소통을 통한 리더십을 발휘할 수 있다면 업장의 발전에 도움이 된다는 시사점을 제시하고 있다. 또한, 성별의 조절효과를 검증한 결과 지적자극이 TMX에, TMX가 조직시민행동에 조절효과를 나타내었다. 이는 남녀 성별에 따라서 지적자극과 TMX가 조직 시민행동에 미치는 영향의 강도가 다르다는 것을 시사하고 있다.

주제어: 외식업체 경영주, 변혁적 리더십, TMX, 조직시민행동

참고문헌

한국외식연합, 2015.

- 이학식, 임지훈 (2011). 구조방정식모형과 AMOS 16. 경기: 법문사.
- Bass BM (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. Free Press; Collier Macmillan.
- Brief AP, Motowidlo SJ (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review* 11(4):710-725.
- Burns JM (1978). *Leadership*. New York. NY: Harper and Row Publishers.
- Byeon KW (2010). Structural relationship among POS (perceived organization support), TMX (team-member exchange) and customer orientation for ski school lecturer. *Korean Journal of Sport Management* 15(6):67-82.
- Byun SR (2000). *An Empirical Study of Hotel Superior's on the Leadership Styles*. The Graduate School of Kyonggi University.
- Chae JS, Lee GW, Kim CJ (2011). The effect of transformational leadership on organizational member's creativity. *Korea Journal of Business Administration* 24(5):2617-2640.
- Conger JA (1989). Leadership: The art of empowering others. *The Academy of Management Executive* 3(1):17-24.
- Conger JA (1999). Charismatic and transformational leadership in organizations: An insider's perspective on these developing streams of research. *The Leadership Quarterly* 10(2):145-179.
- Graen GB, Scandura TA (1987). Toward a psychology of dyadic organizing. *Research in Organizational Behavior* 9:175-208
- Hanhn JH, Jung JC (2001). Autonomy as a moderator of the relationship between transformational leadership and team effectiveness. *Journal of Organization & Management* 24(2): 145-166.

- Jago AG (1982). Leadership: Perspectives in theory and research. *Management Science* 28(3): 315-336.
- Jeon KC (2006). New trends of managers' leadership style in the food service industry. *Korean Business Review* 19(1):223-240.
- Jung HS, Yoon HH (2010). The effects of experiential value in Korean restaurants upon trust, customer satisfaction and revisit intention. *Journal of Tourism & Leisure* 22(5): 185-203.
- Kang DS, Chah DO (2004). The impact of organizational justice, LMX quality, and psychological empowerment on service-oriented organizational citizenship behaviors. *Korean Academy of Human Resource Management* 28(1): 263-287.
- Kim CH (2010). The Relationship between Transformational Leadership, Passion, Achievement Needs, Innovative Behavior and Organizational Citizenship Behavior in the Jewelry Companies. The Graduate School of Service Business Administration, Kyonggi University.
- Kim JH (2013). The effect of transformational leadership on organizational citizenship behavior through TMX, organizational commitment. *Korea Journal of Business Administration* 26(8): 2043-2067.
- Kim WJ, Kim JM (2011). The effects of perceived coworker support, self-efficacy and job insecurity on team commitment, organizational commitment and withdrawal intention of employees. *Journal of Tourism & Leisure* 23(1): 237-256.
- Kim YS (2012). A Study on the Relationships between LMX, Job Satisfaction, and Organizational Commitments. The Graduate School of Management, Pusan National University.
- Kwon YG, Yoon HH (2013). A study on the influence of entrepreneurial motivations of college students majoring in foodservice on entrepreneurial intentions. *Korean Journal of Culinary Research* 19(4):193-210.
- Ko HS, Kim JH (2011). Relationship between transformational leadership and innovative behavior. *International Journal of Contents* 11 (4):361-377.
- Ko SK, Lee JY (2009). Effect of leadership type on the organizational commitment and organization citizenship behavior of hotel employees. *International Journal of Contents* 9 (9):346-358.
- Lee BS (2011). The Influence of Action Learning Coach's Emotional Intelligence on Team Performance through LCMX, TMX, and GEIN. The Graduate School Chonbuk National University.
- Lee JH (2013). The Influence of LMX and TMX upon Organizational Effectiveness. The Graduate School of Global Human Resource Development, Chung-Ang University.
- Lee JH (2016). The effect of purchasing factors of environment-friendly agricultural products on consumer attitude and purchasing intention. *Culinary Science & Hospitality Research* 22 (4):204-221.
- Lee WI (2000). Major Determinants for Organizational Citizenship Behavior in Terms of Exchange Relations. The Graduate School Yonsei University.
- Park KK, Lee IS (2000). Corporate globalization and new paradigm for management process. *Journal of Organization & Management* 24(1): 59-85.
- Park OS (2015). A study of the Relationships among the Organizational Justice, Organizational

- Citizenship Behavior, Psychological Ownership, and Job Satisfaction among Hospital Nurses. The Graduate School of Kosin University.
- Organ DW (1988). Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Seers A (1989). Team-member exchange quality: A new construct for role-making research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 43(1):118-135.
- Seers A, Petty MM, Cashman JF (1995). Team-member exchange under team and traditional management a naturally occurring quasi-experiment. *Group & Organization Management* 20 (1):18-38.
- Shonk JH (1992). Team-Based Organizations: Developing a Successful Team Environment. Irwin Professional Publishing.
- Smith CA, Organ DW, Near JP (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology* 68 (4):65.
- Sung OS, Park SK (2015). Management mind improvement and capacity heighten and performance influence by small business founder specialty. *Korea Journal of Business Administration* 28(2):581-599.
- Tse HH, Dasborough MT (2008). A Study of Exchange and Emotions in Team Member Relationships NOVA. The University of Newcastle's Digital Repository.
- Yoon MH (2009). An extended view of employee exchange relationships and its effects on job-related attitudes and service performance. *Korea Marketing Review* 24(2):139-169.
- Youn DH, Jung ST (2006). A study on the effect of transformational leadership on organizational citizenship behaviors and the innovative behaviors of organizational members. *Korean Academy of Human Resource Management* 13 (3):139-169.
- You YR, Huh JY (2009). The relationship between emotional labor, leader/team-member exchange and participation satisfaction of dance performance. *The Korean Journal of Dance* 58:139-169.

2016년 08월 12일 접수

2016년 09월 19일 1차 논문수정

2016년 10월 10일 논문게재확정