Culinary Science & Hospitality Research. 2016;22(8):1-16.
ISSN 2466-0752 (Print) · ISSN 2466-1023 (Online)
DOI: 10.20878/cshr.2016.22.8.1

외식업종사자의 서비스 수행에 대한 팀 신뢰 및 협력행동의 역할 - 팀워크 역량과 타부서 지원의 조절역할 -

김 영 중 · 전 병 길¶
동국대학교 호텔관광경영학부¶

The Role of Team Trust and Cooperative Behavior on Food-service Employees' Service Performance - The Moderating Role of Teamwork Competency and Other Department Support -

Youngjoong Kim · Byunggil Chun¶
Dept. of Hotel and Tourism Management, Dongguk University¶

Abstract

The purpose of this study is to verify the effects of team trust and cooperative behavior on the food-service employees' perceived service performance as well as the moderating effects of team competency and other department support in the relationship among the team trust, cooperative behavior, and service performance of food-service employees. We conducted a survey of 1,080 food-service employees working in 8 hotels and 4 food-service stores located in Seoul, Gyeonggi, Song-do, Gyeongju, and Busan, and 841 food-service employees were employed for statistical analysis except unreliable responses. As a result of a SEM (structural equation modeling) analysis to confirm hypotheses, it was found that team trust (leader trust and co-worker trust) had a positive effect on the cooperative behavior. In addition, the cooperative behavior had a positive influence on the food-service employees' perceived service performance. Also found was the moderating effect of other department support in the relationship between the cooperative behavior and food-service employees' perceived service performance. Based on the research findings, we discussed its academic and practical implications, and suggestions on the future research.

Key words: team trust, cooperative behavior, service performance, teamwork competency, other department support

Ⅰ. 서 론

서비스 산업의 특성상 대고객 서비스 상황은 매우 상호작용적이고 가변적이기 때문에, 서비스 수행수준을 일관되게 유지하는 것은 서비스기업의 경쟁력 확보에 필수적인 요소가 되고 있다. 치열한 경쟁 환경에 처해 있는 서비스 산업에서는 개인 고객화(customization)가 요구되는 상황이기 때문에, 고객 서비스 접점에서의 일관된 서비스 품질 유지와 효과적인 고객문제 해결 능력은 매우 중요하다. 이에 고객 서비스 현장에서 대 고객 서비스를 책임지고 있는 접점 직원들의 서비스 수

¶ 교신저자 : 전병길, bgchun@dongguk.ac.kr, 경북 경주시 동대로 123, 동국대학교 호텔관광경영학부

행 향상을 위해 접점 직원 상호간 협력행동의 필요성에 대한 관심이 증가하고 있다(Kim et al., 2015). 개인 과업단위가 중요한 사무 관리직 종사원과는 달리 대 고객 접점 서비스 수행 과정에서 접점 직원 간 상호의존적인 업무가 필수적이기 때문에 접점 직원 간 상호 협력은 업무성과에 지대한 영향을 미친다(Ji & Jang, 2009). 특히 음식의 주문, 생산, 판매가 동시에 이루어지는 외식업의 특성으로 인해 일관된 서비스 품질 유지 및 높은 수준의 서비스 수행을 위해서는 외식서비스 담당조직인 식음료서비스 부서와 조리부서 내 협력행동과 양 부서 상호 간 협력행동이 매우 중요하다. 이러한 협력행동의 순기능에도 불구하고, 외식업 종사원의 협력행동에 대한 선행요인과 성과요인을 실증한 연구는 매우 드물다.

본 연구에서는 협력행동을 향상시키는 요인으로 상사신뢰와 동료신뢰를 포함한 팀 신뢰를 다루었다. 팀 신뢰는 협력행동을 강화시키며(Kim et al., 2015), 조직의 성과를 향상시킨다(Ko et al., 2013). 최근 호텔 및 외식산업분야의 연구들은 상사신뢰(Kim et al., 2014; Rim & Park, 2013; Lee et al., 2010; Jeong, 2009)나 조직에 대한 신뢰(조직신뢰: organizational trust)에 초점을 두었지만(Koo et al., 2015; Kim et al., 2014), 본 연구에서는 접점 서비스 업무의 상호의존성이 매우 높은 외식업의 특성을 반영하여 식음료서비스 부서와 조리부서 내 주요 구성원인 동료 간 신뢰에도 주목하였다. 특히 외식업체의 식음료서비스 부서와 조리부서 내 종사자 간의 갈등이 주요 조직 문제로 보고되고 있다는 측면에서 협력행동의 선행요인으로 식음료서비스 부서와 조리부서의 동료신뢰 효과를 고려하는 것은 의미가 있다. 한편, 본 연구에서는 개인의 협력성향에 대한 대리변수로써 팀워크 역량을 탐색하고, 팀워크 역량에 따라 외식업종사자의 팀 신뢰와 협력행동의 관계가 달라지는지를 확인하였다. 또한 협력행동이 서비스 수행성과에 영향을 미치는 과정에서 조직 상황요인의 역할을 살펴보고자 타부서 지원이 협력행동과 서비스 수행의 관계에서 두 변수간의 관계를 조절하는지를 검증하였다.

따라서 본 연구에서는 외식서비스 담당조직인 식음료서비스 부서와 조리부서에서 근무하는 외식업 접점직원을 대상으로 첫째 서비스 수행에 대한 상사신뢰 및 동료신뢰를 포함한 팀 신뢰와 협력행동의 역할을 실증하였으며, 둘째 팀 신뢰, 협력행동, 서비스 수행 간 관계에서 팀워크 역량과 타부서 지원의 조절효과를 추가적으로 규명하였다. 연구결과를 통해 외식산업분야의 인적자원관리 및 조직 관리측면에서의 시사점을 제공하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 외식업종사자의 협력행동

외식산업은 노동집약적 산업으로 접점종업원들의 접점에서의 행동과 수행의 정도가 고객만족과 서비스성과에 결정적인 영향을 미친다(Lee et al., 2015). 특히 생산과 소비의 동시성이 존재하고, 서비스의 이질성이 일반화된 업무환경에서 일하는 외식업 접점종사자들이 고객의 요구에 유연하고 효과적으로 대응하기 위해서는 종사자 간 원활한 커뮤니케이션과 상호협력은 필수적이다. 고객만족과 서비스성과를 향상시키는 접점종사원의 행위가운데 역할 외 행동(extra-role behaviors)의 중요성이 제기되고 있으며(Bowling, 2010), 그 가운데 역할 외 행동의 한 형태로 개인 수준 및 팀 수준의 협력행동의 순기능이 보고되고 있다(Kim et al., 2015). 가령 외식업 종사자들의 팀 내 협력행동은 고객이 원하는 서비스를 정확하고 신속하게 제공할 수 있는 내부 원동력이 될 뿐만 아니라, 종사자들의 상호 협력적인 분위기는 고객들에게 호의적인 인상과 외식업체에 대한 긍정적인 태도를 갖게 할 가능성이 높다. 실제로 조직 구성원간의 협력행동이 친절한 대고객 서비스행동을 유발하고, 궁극적으로 조직에 대한 고객충성도를 향상시키기도 한다(Sparrowe et al., 2001).

협력행동에 대한 정의는 다양하다. 가령 Lee 등

(2010)도 협력행동을 조직시민행동의 한 유형인 이타적 행동(altruistic behavior)의 일환으로 간주하고, 집단의 과업을 효과적으로 수행하기 위해 구성원들이 상호작용하는 행동으로 정의하였다. Jeong(2009)도 조직의 역할 외 행동의 관점에서 팀원 간 상호작용 과정에서 자발적으로 서로 돕는 행동으로도 정의하였다. 반면에, 협력행동은 개인의 목표와 상호이익을 달성하기 위해 기득권을 가진 참가자들이 행하는 공동적인 노력(Klein, 2003)이나, 전문성을 가진 구성원들이 공통적인 목표를 효과적으로 달성하기 위해 상호작용하며, 관계를 지속시키려는 행동(Cho & Kim, 2011)으로 정의되기도 한다. 본 연구에서는 조직구성원의 이타적인 역할 외 행동의 하나로 협력행동을 '동료 간의 상호작용 과정에서 자발적으로 돕는 행동'으로 정의하고자 한다.

2. 협력행동의 선행요인과 결과

외식업에서는 한정된 공간과 시간에 대고객 서비스가 이루어져야 하기 때문에 직무 특성상 동료들 간 협조적인 관계가 이루어지는 것은 매우 중요하다. 즉, 외식업은 업무특성상 직무상호의존성이 높다고 볼 수 있다. 이러한 직무상호의존성이라는 업무적 요인은 의사소통과 협력에 대한 필요성을 높여 팀 내 협력행동을 촉진한다고 보고되었다(Yilmaz & Hunt, 2001). 그러나 동료 간 직무상호의존성이 높다고 하더라도 소속 부서(팀)에 대한 신뢰가 낮다면 협력행동이 이루어지기 힘들 것이다. 따라서 협력은 조직의 관계적 요인에 의해서 통제될 수 있는데, 이러한 조직 내 관계적 요인으로써 팀 신뢰, 동료신뢰, 상사신뢰 등이 논의되어 왔다. 근본적으로 신뢰란 타인이 나에게 해를 끼치지 않을 것이라는 인지적 판단과 개인의 기대에 어긋나지 않는 행동을 할 것이라는 타인에 대한 자발적 믿음에 기반을 둔 것이기 때문에 팀 내부에서 높은 신뢰의 존재는 동료 간 갈등을 약화시키고, 상호 협력을 통해 공동목표를 달성하게 하는 원동력이 된다(Ko YM et al., 2013). 신뢰는 협력에 따른 인지된 불확실성을 줄여주며, 위험을 감수하거나 협력하는 태도와 행동을 촉진시키기 때문에(Ji & Jang, 2007), 조직이나 팀에 대한 신뢰가 높을수록 종사원 상호간 협력행동은 활성화된다(Lewicki et al., 1998; Smith et al., 1995). 이러한 맥락에서 최근의 연구들도 팀 신뢰 및 조직신뢰가 협력행동에 영향을 미친다는 사실을 확인하고 있다(Kim et al., 2015; Koo et al., 2015; Ko et al., 2013).

상사신뢰는 인지적 신뢰와 정서적 신뢰의 두 차원으로 구분된다(McAllister, 1995). 인지적 신뢰는 상사와의 상호작용을 통해 얻어진 정보를 토대로 능력, 공정성, 신뢰성 측면에서 자신에게 피해를 주지 않을 것이라는 믿음에 기초해 상대방에게 의지하는 것인 반면, 정서적 측면은 신뢰형성에 토대가 되는 정서적 결속이다(Lee et al., 2010). 상사신뢰는 조직시민행동이나 협력행동과 같은 조직 내 역할 외 행동에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가령 Jeong(2009)은 상사신뢰가 팀 시민행동 및 협력행동과 같은 팀 유효성에 정(+)의 영향을 준다는 사실을 확인하고, 특히 협력행동을 유발하기 위해선 상사신뢰의 정서적 측면에 관심을 기울일 필요가 있다고 하였다. 반대로 Lee 등(2010)의 연구에서는 호텔종사원들의 협력행동에 대한 상사에 대한 인지적 신뢰의 효과가 나타나, 호텔종사원의 협력행동을 이끌어내기 위해서 단순히 상사에 대한 정서적 신뢰를 강조하기 보다는 상사의 능력, 공정성과 같은 인지적 측면의 신뢰의 구축이 중요하다고 주장하였다.

한편, 조직에서 협력을 이끌어내는 관계적 요인으로 동료신뢰가 논의된다(Yilmaz & Hunt, 2001). 사회교환관점에서 동료 간 신뢰는 상호작용 촉진은 물론 상호관계의 질을 향상시켜, 팀원 간 인정, 상호존중, 참여 등 사회적·정서적 욕구를 충족하게 되고, 이에 대한 보답으로 협력행동과 같은 자발적 행동이 나타날 수 있다(Kim et al., 2015). 본 연구에서는 동료신뢰 또한 동료와의 상호작용을 통해 얻어진 정보를 토대로 능력에 대한 인정, 개

방성, 신뢰성에 기초한 신뢰의 인지적 측면과 정서적 결속 등으로 보았다. 판매원(Kim et al., 2015; Yilmaz & Hunt, 2001), 서비스업 종사자(Ji & Jang, 2009), 그리고 호텔서비스 종사자(Ji & Jang, 2007)를 대상으로 수행된 연구에서도 동료신뢰와 협력의 인과관계가 확인되었다.

가설 1: 팀 신뢰는 종사원의 협력행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-1: 상사신뢰는 종사원의 협력행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2: 동료신뢰는 종사원의 협력행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서는 협력행동의 결과변수로 서비스 수행에 주목하였다. 외식산업과 같은 서비스산업에서의 서비스 수행(service performance)은 대고객 서비스 과정에서 친절성, 배려는 물론 신속하고 효과적인 업무 수행을 포괄하기 때문에 조직성과 변수로서 중요하며, 서비스 제공자의 입장에서도 서비스 수행을 평가하는 것이 가능하다(Liao & Chuang, 2004). 외식산업은 고객이 서비스 과정에 직접 참여하기 때문에 서비스 수행 상황에서 종사원들의 이타적 행동이나 자발적 행동이 고객의 서비스 수행 평가에 영향을 미치게 된다(Lee et al., 2012). 고객과 종사원 간 상호작용에서 높은 수준의 협조성과 자발적 행동은 종사원의 서비스 수행에 긍정적인 영향을 미치며(Bienstock et al., 2003), 고객과의 상호작용과 양질의 서비스 전달을 촉진시킨다(Walz & Niehoff, 2000). 동일한 맥락에서 서비스 수행을 설명하는 조직차원의 변수로 팀워크나 팀의 지원의 중요성이 보고되었다(Kwak & Lee, 2001). 즉, 팀 내 구성원 간 상호협력과 팀 차원의 협력은 고객접점 종사원들의 서비스 수행을 효과적으로 향상시키게 된다는 것이다. 이밖에도 종사원의 협력행동은 조직의 경영성과측면에도 긍정적인 영향을 주게 된다. Ji와 Jang(2009)에 의하면, 접점종업원의 협력행동은 종사원이 인지하는 매출 및 이익증가, 시장점유율 및 고객점유율 향상 등의 경영성과에 긍정적인 영향을 준다. Park(2004)은 협력의 결과로 긍정적 감정과 경영성과를 탐색한 결과, 종사원간 협력이 상호간 긍정적 감정을 유발하고, 다시 긍정적 감정은 경영성과에 영향을 친다고 하였다. Sparrowe 등(2001)의 연구에서도 조직 구성원간의 협력행동이 고객충성도 향상을 가져왔다.

가설 2: 종사원의 협력행동은 서비스 수행에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 팀워크 역량과 타부서 지원의 조절효과

Yilmaz와 Hunt(2001)는 판매원의 협력에 영향을 미치는 요인으로 개인적 협력성향의 중요성을 보고하였다. 실제로 Ji와 Jang(2009)의 연구에서 서비스 종사원들의 개인적 협력성향이 높을수록 업무의 상호협력수준이 향상됨을 밝혔다. 협력적인 동기를 지닌 사람은 경쟁적 동기나 개인주의적 동기를 가진 사람에 비해 협력적인 행동을 더 많이 보이며, 나아가 상대방의 행동을 보다 협동적으로 평가하는 경향을 보인다는 보고도 있다(Ji & Jang, 2009).

본 연구에서는 개인의 협력성향을 측정하는 변수로 팀워크 역량을 사용하였다. 팀워크는 조직차원의 변수로 논의되어 왔지만, 최근 개인차원에서 팀워크 역량이 소개되고 있다. 서비스 조직에서 팀 중심의 업무수행이 증가되고, 이로 인해 개인수준의 팀워크 역량이 서비스 품질에 영향을 줄 가능성이 매우 높다(Chung & Chang, 2012). Kim과 Han(2010)은 팀워크 역량을 '팀의 합의된 목표를 달성하기 위해 구성원 간 상호작용하고 협력하여 업무를 수행하는데 요구되는 인지, 태도, 행동'으로 정의하고 있으며, Chung과 Chang(2012)은 팀워크 역량을 '목표달성을 위해 상호의존적인 활동과 구조적인 의사소통을 토대로 책임감을 갖고 주어진 업무에 최선을 다하며, 팀원들 간에 지식, 정보, 아이디어를 공유하고, 호의적 관계를

유지하고 협력하는 과정'으로 정의하였다. 기존 연구자들은 팀워크 역량을 크게 인간관계적 팀워크 역량과 기능적 팀워크 역량의 두 차원으로 구분하고 있다(Yoon, 2001). 인간관계적 팀워크 역량은 조직 구성원이 상호 신뢰를 바탕으로 이해, 관심, 존중, 교류하는 것과 관계되는 반면, 기능적 팀워크 역량은 책임감을 갖고 목표달성을 위해 목표공유 및 유지적인 상호 협력하는 것과 관련된다. 본 연구에서는 팀워크 역량을 기능적 팀워크 측면에서 요구되는 개인 구성원의 협조성과 공동목표 공유성 정도로 한정하여 고찰하였다.

이상의 연구들을 종합하면, 협력적인 동기나 성향이 강하거나 높은 수준의 팀워크 역량을 지닌 구성원들은 유사 수준의 팀 신뢰를 지각하더라도 상대적으로 적극적인 협력행동을 보일 가능성이 높을 것이다.

가설 3: 팀 신뢰(상사신뢰와 동료신뢰)가 종사원의 협력행동에 미치는 영향은 개인의 팀워크 역량에 따라 달라질 것이다.

조직의 성과 측면에서 단일 부서 내부의 협력은 물론 내부의 경계를 초월한 조직 내 관련 부서 간의 협력도 중요하게 고려할 필요가 있다. 외식서비스 조직은 서비스의 동시성과 이질성과 같은 업무특성으로 인해 단위 부서 간의 상호의존도가 매우 높을 수밖에 없다. 식음료 서비스 및 조리부서와 같은 접점 부서 간에는 물론, 구매, 마케팅, 시설 등의 지원부서와 접점부서 간의 유기적이고 실시간 이루어져야 하는 의존관계는 직접적으로 서비스 수행의 과정과 결과에 영향을 주게 된다. 사회교환 관점에서, 지원부서가 고객서비스 접점부서의 중요성과 가치를 인정하고, 접점부서의 업무를 적극적으로 지원한다면 접점부서의 종사원들은 조직의 목표를 위해 상호협력하고, 고객만족과 고객관계 구축에 최선을 다할 가능성이 높을 것이다. 호텔 협력부서의 업무지원이 종사원의 직무만족을 높인다는 연구결과가 보고되었는데(Park, 2004), 이러한 향상된 직무만족은 종사원들의 서비스 수행에 긍정적인 영향을 줄 것으로 추론할 수 있다. 실제로 Kwak과 Lee(2001)의 연구에서는 접점종사원들의 서비스 수행에 타부서의 지원이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 다시 말해 동일한 수준의 협력행동이 이루어지더라도 관련 부서의 지원이 적절하게 제공되는지 여부에 따라 실제 조직의 대고객 서비스 수행은 달라질 수 있을 것이다. 가령 외식업체에서 식음료서비스 담당부서가 대고객 서비스를 만족스럽게 수행하기 위해서는 조리부서와의 상호협력과 지원이 필수적이다. 이상의 논거를 토대로 다음의 가설을 수립하였다.

가설 4: 종사원의 협력행동이 서비스 수행에 미치는 영향은 타부서 지원 인식에 따라 달라질 것이다.

Ⅲ. 연구방법

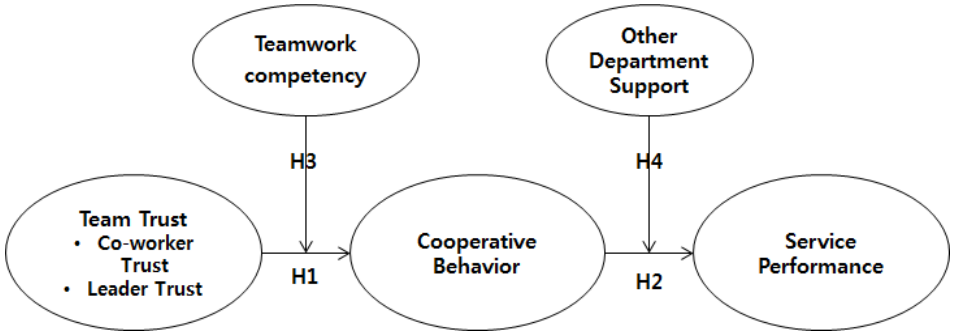
1. 연구모형

본 연구에서는 외식업종사자의 서비스 수행에 대한 상사신뢰 및 동료신뢰를 포함한 팀 신뢰와 협력행동의 역할을 규명하고, 팀 신뢰와 협력행동 사이에 팀워크 역량의 조절효과, 그리고 협력행동과 서비스 수행의 관계에 있어 타부서 지원의 조절효과를 규명한다. 이를 위해 〈Fig. 1〉의 연구모형을 설정하였다.

2. 조사설계 및 분석방법

본 연구를 위해 서울, 경기, 송도, 경주, 부산에 위치한 8개의 호텔 및 4개의 외식업체에서 근무하는 총 1,080명의 식음·조리 종사원을 표본으로 선정하였다. 설문조사는 2016년 5월 23일부터 7월 10일까지 총 48일간 실시되었다. 총 950부의 설문지가 회수되었고, 이중 통계분석이 가능한 841부(88.5%)의 설문지가 최종 분석에 사용되었다.

수집된 자료는 SPSS(V 12.0)와 Amos(7.0) 프로



〈Fig. 1〉 Research model.

그램을 사용하여 분석하였다. 측정 항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석 및 확인적 요인분석을 실시하였고, 집중타당성을 고찰하기 위해 합성신뢰도와 평균분산추출값을 계산하였다. 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관분석을 하였으며, 연구 가설을 토대로 구조방정식모형 검증을 실시하였다. 또한 팀 신뢰, 협력행동 및 서비스 수행과의 인과관계에서 팀워크 역량과 타부서 지원의 조절효과를 검증하기 위해 경로계수가 동일하다는 제약모형을 설정하고, 이를 비제약모형(자유모형)과 비교하여 추정공분산행렬의 동질성을 검증하는 집단 간의 χ^2 차이 검증을 통해 조절효과분석을 실시하였다.

3. 변수의 측정

1) 팀 신뢰

팀 신뢰는 동료신뢰와 상사신뢰로 구성하고(Kim et al., 2015; Ko et al., 2013), Lee 등(2004)과 McAllister(1995)의 연구를 바탕으로 신뢰의 정서 및 인지적 측면을 모두 고려한 동료신뢰 3문항(내 동료들은 자신의 직책과 일에 대한 자질 및 능력을 가지고 있다. 내 동료들은 내 편의에 배려하며, 내 개인 문제를 부담 없이 얘기할 수 있다. 내 동료들은 나를 이용하여 자신의 이익을 챙기려 하지 않을 것이다)과 상사신뢰 3문항(나의 상사는 인사평가나 승진 및 배치결정 시 합리적이고 공정하다. 나의 상사는 자신의 직무와 직책에 적합한 자질과 능력을 갖추고 있다. 나의 상사는 부하를 속이고 자기이익을 챙기지 않는다)등 총 6문항의 리커드 7점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 7: 매우 그렇다. 이하모두)로 측정하였다.

2) 협력행동

협력행동은 '동료 간의 상호작용 과정에서 자발적으로 돕는 행동(Jeong, 2009)'으로 정의하고, Kim 등(2015)의 연구에서 사용한 문항을 보완하여 5문항(우리 부서의 직원들은 정보 등을 나누고, 부서 업무달성에 협조적이다. 우리 부서의 직원들은 서로 다른 사람의 일이 잘 달성되도록 도와준다. 우리 부서의 직원들은 문제가 생기면 터놓고 함께 해결하기 위해 노력한다. 우리 부서의 직원들은 서로 격려하고 지원한다. 우리 부서의 직원들은 자기방식대로 일처리하기보다 항상 함께 논의한다)의 리커드 7점 척도로 측정하였다.

3) 서비스 수행

서비스 수행은 '서비스 수행의 과정과 성과에 대한 평가 및 판단'으로 정의하고, 종사원이 지각하는 조직의 서비스 과정과 성과 측면을 동시에 고려하였다. 설문문항은 Yi와 Lee(2001)의 연구에서 사용한 문항가운데 고객응대, 신뢰감 등의 서비스 과정 변수와 욕구충족, 약속이행 등 서비스 성과 변수를 중심으로 한 6개 문항(우리의 서비스는 고객들에게 신뢰와 확신감을 갖게 해준다. 우리는 고객들의 불평에 효과적으로 대처하고 있다.

우리는 고객들의 기본적인 욕구를 충족시키고 있다. 우리는 고객들에게 약속한 서비스를 정확하게 수행하고 있다. 우리는 고객들의 요구에 지체하지 않고 신속하게 대응하고 있다. 우리는 고객들에게 만족할 만한 서비스를 제공하고 있다)을 사용하였다.

4) 타부서 지원과 팀워크 역량

본 연구의 조절변수인 타부서 지원은 '서비스 수행과정에서 요구되는 타부서 직원들의 협조나 지원 정도에 대한 접점 종사원들의 지각'을 의미하며, Andrew와 Stephen(2000)이 사용한 척도 중 Kwak과 Lee(2001)가 번안하여 사용한 3개 문항(우리 부서가 바쁘고 힘들 때 타부서 직원들이 도와줄 것이다. 우리는 타부서에 도움을 요청할 수 있다. 타부서 직원들은 우리 부서의 애로사항을 잘 이해하고 배려한다)의 리커트 7점 척도로 측정하였다. 팀워크 역량은 '목표달성을 위해 요구되는 목표공유 및 유지적인 상호협력을 위해 개인 구성원의 의지'로 정의하고, Yoon(2001)의 연구에서 사용한 기능적 팀워크 척도 가운데 5 문항(나는 팀원들의 업무수행을 돕고 격려한다. 나는 팀원들이 도움을 요청할 때 기꺼이 지원해준다. 나는 팀의 문제해결을 위해 노력한다. 나는 팀원들과 공동의 목표와 사명을 공유한다. 나는 팀의 모든 상황에 적극적으로 참여하고 협력한다)을 리커트 7점 척도로 측정하였다.

Ⅳ. 연구결과 및 가설검증

1. 표본의 일반적인 특성

표본의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 성별은 남성 479명(57.0%), 여성 362명(43.0%)이었으며, 성별은 20대가 가장 많은 529명(62.9%)이었다. 결혼 유무는 미혼이 557명(66.2%)으로 기혼 284명(33.8%)보다 약 2배의 분포를 보이고 있었으며, 교육수준은 전문대학교 졸업 385명(45.8%)과 대학교 졸업이 361명(42.9%)으로 가장 많은 분포를 보이고 있었다. 고용형태는 정규직이 462명(54.9%), 비정규직 379명(45.1%)이었으며, 근무부서는 조리 501명(59.6%), 식음료 340명(40.4%)이었고, 급여수준은 150만 원 이하가 가장 많은 373명(44.4%)이었다.

<Table 1> Demographic characteristics of the samples

Characteristic		n	%
Gender	Male	479	57.0
	Female	362	43.0
Age (yr)	20	529	62.9
	30	207	24.6
	40	77	9.2
	50~	28	3.3
Salary (monthly)	~150	373	44.4
	151~200	210	25.0
	201~250	141	16.8
	251~300	60	7.1
	301~350	40	4.8
	351~	17	2.0
Marital status	Single	557	66.2
	Married	284	33.8
Education level	~ High school	42	5.0
	College	385	45.8
	University	361	42.9
	Graduate university	53	6.3
Job status	Full time	462	54.9
	Part time	379	45.1
Division	Kitchen	501	59.6
	F&b	340	40.4
	Total	841	100.0

2. 측정 항목의 타당도 및 신뢰도 검정

측정 항목에 대한 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석 및 신뢰도 분석결과는 <Table 2> 및 <Table

<Table 2> Result of exploratory factor analysis

Item		Communalities	Factor loading					
			Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6
Leader trust	LT 1	.821	.268	−.007	.865	.023	.016	.008
	LT 2	.885	.112	.032	.933	−.009	−.015	.006
	LT 3	.845	.045	.006	.918	.000	.020	.005
Co-worker trust	CT 1	.662	−.022	.028	.023	.191	.075	.786
	CT 2	.719	−.009	.058	.322	.023	.156	.831
	CT 3	.618	.036	.039	−.006	.201	.141	.745
Cooperative behavior	CB 1	.809	−.022	.088	−.005	.880	.066	.074
	CB 2	.764	.034	.186	.032	.810	.210	.163
	CB 3	.785	.001	.032	−.013	.834	.187	.232
Service performance	SP 1	.717	−.016	.821	−.037	.012	.176	.058
	SP 2	.724	.009	.843	.016	−.002	.112	−.026
	SP 3	.636	.096	.753	.020	.182	.162	.002
	SP 4	.678	.021	.804	.033	.121	.050	.111
Other department support	OS 1	.695	.016	.108	−.014	.010	.707	.140
	OS 2	.789	−.030	.200	.023	.203	.832	.120
	OS 3	.798	.018	.118	.018	.318	.807	.179
Team competency	TC 1	.784	.887	.021	.087	.006	.005	−.011
	TC 2	.686	.806	.059	.174	.041	.002	.006
	TC 3	.890	.941	.015	.069	−.021	−.011	.004
	TC 4	.867	.929	.027	.057	.010	.020	.004
	TC 5	.845	.915	−.037	.073	−.023	−.008	.004
Eigen value			4.633	4.326	2.224	2.193	1.404	1.239
Variance of %			22.062	20.601	10.592	10.441	6.684	5.900
Total cumulative %			76.279					

3>과 같다. 주성분분석 결과, 협력행동의 하위 차원 중 '우리 부서의 직원들은 서로 격려하고 지원한다', '우리 부서의 직원들의 자기방식대로 일처리하기보다 항상 함께 논의한다'의 2 문항, 서비스 수행의 하위차원 중 '우리는 고객들에게 약속한 서비스를 정확하게 수행하고 있다', '우리는 고객들의 요구에 지체하지 않고 신속하게 대응하고 있다'의 2문항 등 총 4개의 변수가 요인적재치가 .50 미만이면서 다른 요인에 .30 이상 적재되어 이들을 제거한 후 탐색적 요인분석을 다시 실시하였다. 팀 신뢰의 상사신뢰(3문항), 동료신뢰(3문항), 협력행동(3문항), 서비스 수행(4문항), 타부서의 지원(3문항), 그리고 팀워크 역량(5문항) 등 총 6개의 요인이 도출되었으며, 누적설명력은 76.279%로 조사되었다. 또한 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도 값은 .822로 적합성에 문제가 없는 것으로 나타났

〈Table 3〉 **Result of confirmatory factor analysis**

Item		Standardized estimate	Estimate	*t*-value	Cronbach's α	CCR	AVE
Leader trust	LT 1	.801	1.000		.905	.779	.572
	LT 2	.685	.812	15.682***			
	LT 3	.779	.581	11.440***			
Co-worker trust	CT 1	.723	1.000		.741	.786	.537
	CT 2	.700	.899	15.271***			
	CT 3	.775	.934	15.046***			
Cooperative behavior	CB 1	.794	1.000		.858	.716	.669
	CB 2	.821	1.141	24.068***			
	CB 3	.840	1.209	24.463***			
Service performance	SP 1	.781	1.000		.834	.741	.564
	SP 2	.790	.811	22.303***			
	SP 3	.687	.835	19.465***			
	SP 4	.743	.773	21.160***			
Other department support	OS 1	.883	1.000		.827	.783	.630
	OS 2	.844	.866	26.043***			
	OS 3	.633	.674	19.216***			
Team competency	TC 1	.886	1.000		.942	.880	.756
	TC 2	.908	1.025	47.158***			
	TC 3	.953	1.135	42.512***			
	TC 4	.754	.813	27.422***			
	TC 5	.837	.975	33.118***			

CCR=composite construct reliability, AVE=average variance extracted, *** p<0.001.
χ^2=959.333, df=171, p<0.001, CMIN/df=5.610, GFI=0.906, AGFI=0.874, NFI=0.906, CFI=0.922, RMSEA=0.074.

다(χ^2=10158.662, df=210, p<.001).

Anderson과 Gerbing(1988)에 따라, 6개 요인으로 구성된 요인구조의 타당도를 분석하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 〈Table 3〉에서 확인할 수 있듯이, 도출된 요인의 크론바하 알파계수가 모두 .741~.942 로 측정항목들의 신뢰도는 모두 적합한 수준인 것으로 판단하였다. 다음으로 타당성 검증을 위한 합성신뢰도는 .716~.880이었고, 표준분산 추출값도 모두 .5 이상(상사신뢰=.572, 동료신뢰=.537, 협력행동=.669, 서비스 수행=.564, 타부서 지원=.630, 팀워크 역량=.756)으로 모두 기준치를 상회하였다(Fornell & Larcker, 1981).

표준화된 요인적재량이 모두 .633 이상이고 .001 수준에서 유의하여 집중타당성이 판명되었다(Anderson & Gerbing, 1988). 또한 판별타당성 검증을 위해 대상이 되는 잠재요인 각각의 표준분산 추출값과 잠재요인 간의 상관계수 제곱을 비교하여 표준분산 추출값이 모두 상관계수 제곱보다 큰지 확인하였다.

〈Table 4〉에 따라 모든 잠재요인 간 상관계수

〈Table 4〉 **Result of correlation analysis**

	1	2	3	4	5	6	M±S.D.
1 Leader trust	.572[2)]	.005[3)]	0.72	.263	.077	.000	4.13±1.54
2 Co-worker trust	.071[*1)]	.537	.136	.017	.125	.000	4.71±1.19
3 Cooperative behavior	.269[**]	.369[**]	.669	.057	.173	.000	4.23±1.37
4 Service performance	.513[**]	.134[**]	.239[**]	.564	.136	.001	4.95±1.25
5 Other department support	.279[**]	.354[**]	.416[**]	.369[**]	.630	.001	4.82±1.18
6 Team competency	−.013	.005	.011	.042	.010	.756	4.91±1.32

[**] Pearson correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
[1)] Correlation coefficient (r), [2)] Average variance extracted, [3)] Coefficient of determination (r^2).

제곱의 크기는 .000~.263으로 표준분산 추출값의 범위인 .537~.756보다 작은 것으로 나타나, 본 잠재요인은 모두 판별타당성을 갖는 것으로 조사되었다. 이러한 결과를 통해 도출된 6개의 요인이 개별적이면서 단일차원성을 갖는다는 것이 확인되었으며, 확인적 요인분석에 대한 적합도는 χ^2=959.333 (p<0.001), df=171, CMIN/df=5.610, GFI=.906, AGFI=.874, NFI=.906, CFI=.922, RMSEA=.074 등으로 조사되어 비교적 수용할만한 수준인 것으로 나타났다.

3. 가설 검증

구조방정식 모형을 통해 제안모델의 타당성과 가설검증을 실시하였으며, 구조방정식 모형을 통해 검증된 최종 경로계수는 〈Table 5〉 및 〈Fig. 2〉와 같다. 최종모형의 적합도 지수는 χ^2=730.629(p<0.001), df=58, CMIN/df=12.925, GFI=.890, AGFI=.828, NFI=.836, CFI=.846, RMSEA=.065 등으로 나타나, 적합도 판단 기준을 수용할만한 수준인 것으로 조사되었으며, 수정지수를 검토한 결과, 일부 오차 항목을 연결하면 적합도를 어느 정도 향상시킬 여지는 있었지만, 그럴 경우 해당 항목들의 판별타당성과 단일차원성이 저해되기 때문에 모형을 변경하지 않았다.

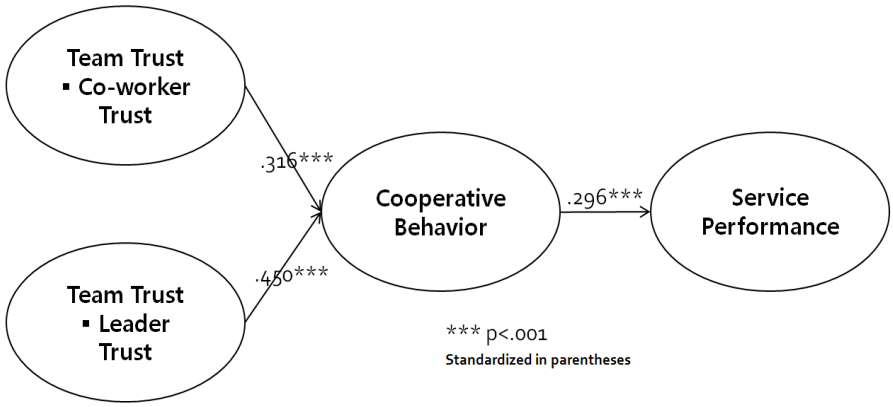
4. 팀신뢰와 협력행동의 관계

팀신뢰가 협력행동에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 팀 신뢰의 하위차원인 상사신뢰(β=.316, C.R.=6.689, p<.001)와 동료신뢰(β=.450, C.R.=9.786, p<.001) 모두 협력행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H1-1, H1-2는 채택되었다. 이는 팀 내 상사와 동료들에 대한 신뢰가 높아질수록 외식업종사자들의 협력행동이 보다 촉진된다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 최근 Kim 등(2015)의

〈Table 5〉 **Results of the structural equation model**

Hypothesized relationship	Estimate	Standardized estimate	S.E.	p-value	Result
H1-1 Leader trust → Cooperative behavior	.634	.316	.095	6.689[***]	accepted
H1-2 Co-worker trust → Cooperative behavior	.508	.450	.052	9.786[***]	accepted
H2 Cooperative behavior → Service performance	.348	.296	.048	7.266[***]	accepted

[*] p<.05, [***] p<.001.
χ^2=730.629(p<0.001), df=58, CMIN/df=12.925, GFI=0.890, AGFI=0.828, NFI=0.836, CFI=0.846, RMSEA=0.065.



〈Fig. 2〉 Result of Hypothesis 1 & 2.

연구와 일치한다.

5. 협력행동과 서비스 수행과의 관계

협력행동이 서비스 수행에 미치는 영향관계를 조사한 결과, 협력행동은 서비스 수행(β=.296, C.R.=7.266, p<.001)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H2도 채택되었다. 예상한대로 외식업종사자들의 협력행동은 서비스 수행을 향상시키는 것으로 나타났다.

6. 팀워크 역량과 타부서 지원에 따른 차이 검증

외식산업 조리 및 식음료 종사원의 팀 신뢰, 협력행동 및 서비스 수행과의 인과관계에서 팀워크 역량과 타부서 지원의 차이를 AMOS 7.0을 이용한 조절효과분석을 통해 검증하였다. 외식산업 조리 및 식음료 종사원이 인지하는 팀워크 역량과 타부서 지원의 차이를 검증하기 위해 중앙값(median)을 기준으로 각각 두 개의 집단(높은 집단 vs. 낮은 집단)으로 재 코딩하여 분석을 수행하였다. 분석에 대한 검증은 경로계수가 동일하다는 제약모형을 설정하고, 이를 비제약모형(자유모형)과 비교하여 추정공분산행렬의 동질성을 검증하는 집단 간의 χ^2 차이 검증을 실시하였다.

결과에 대한 분석은 자유도 1일 때 유의수준 5% 이내에서 $\Delta\chi^2$(제약모델의 Chi-square값 − 비제약모델의 Chi-square값)가 3.84보다 크고, 유의확률이 0.05보다 작을 경우 두 모형의 공분산행렬이 다르다고 판단하므로, 이러한 조건을 보이는 경로에 대해 차이가 있는 것으로 판단하였다. 이러한 절차에 따라 팀워크 역량에 따른 집단 간의 차이를 분석한 결과는 〈Table 6〉과 같다. 기본모형의 적합도는 χ^2(df=116) 649.273, GFI=.862, AGFI=.783, NFI=.800, CFI=.828, RMSEA=.089 등으로 나타났으며, 외식산업 조리 및 식음료 종사원이 인지하는 팀 신뢰(상사신뢰와 동료신뢰), 협력행동과의 인과관계에서 팀워크 역량의 조절효과는 나타나지 않았다. 따라서 팀 신뢰(상사신뢰와 동료신뢰)가 종사원의 협력행동에 미치는 영향은 개인의 팀워크 역량에 따라 달라질 것이라는 가설 3은 기각되었다.

협력행동과 서비스 수행과의 인과관계에서 타부서 지원의 조절효과를 고찰한 결과는 〈Table 7〉과 같다. 기본 모형의 적합도는 χ^2(df=116)=852.453, GFI=.839, AGFI=.748, NFI=.746, CFI=.770, RMSEA=.104 등으로 나타났다. 분석 결과 협력행동과 서비스 수행과의 인과관계에서 타부서 지원에 따른 유의한(p<0.05) 조절효과가 존재하는 것으로 조사되었다. 세부적으로 타부서로부터 높은 수준의 지원을 받고 있다고 인식하는 종사원(경로계수=.469)이 낮은 수준의 지원을 받고 있다고 인식하는 종사원(경로계수=.260)에 비해 서비스 수행 결

<Table 6> Moderating effects of team competency

	Low team ompetency (163)		High team competency (417)		Unconstrained model χ^2 (*df*=116)	Constrained model χ^2 (*df*=117)	$\triangle\chi^2$ (*df*=1)
	β	*t*-value	β	*t*-value			
Leader trust → Cooperative behavior	.575	3.596***	.698	4.714***	649.273	649.592	.319
Co-worker trust → Cooperative behavior	.545	4.006***	.388	5.099***		650.281	1.008

CMIN/*df*=5.597, GFI=0.862, AGFI=0.783, NFI=0.800, CFI=0.828, RMSEA=0.089.
* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

<Table 7> Moderating effects of Other Department Support (ODS)

	Low ODS (144)		High ODS (441)		Unconstrained model χ^2 (*df*=116)	Constrained model χ^2 (*df*=117)	$\triangle\chi^2$ (*df*=1)
	β	*t*-value	β	*t*-value			
Cooperative behavior → Service performance	.260	3.630***	.469	4.666***	852.453	856.720	4.267*

CMIN/*df*=7.349, GFI=0.839, AGFI=0.748, NFI=0.746, CFI=0.770, RMSEA=0.104.
* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

과에 대한 협력행동의 영향력을 높게 인식하였다. 따라서 외식산업 종사원의 협력행동이 서비스 수행에 미치는 영향이 타부서 지원 인식에 따라 달라질 것이라는 가설 4는 채택되었다. 이는 타부서의 효과적인 지원이 외식산업 종사자들의 협력행동을 통한 서비스 수행 향상을 촉진시킬 수 있음을 의미한다.

Ⅴ. 요약 및 결론

본 연구는 841명의 호텔 및 레스토랑의 식음료·조리 종사원을 대상으로 외식업종사자의 서비스 수행에 대한 상사신뢰 및 동료신뢰를 포함한 팀 신뢰와 협력행동의 역할을 검증하였다. 또한 개인요인으로써 팀워크 역량과 조직 상황요인으로써 타부서 지원에 관심을 두고, 팀 신뢰와 협력행동 간 관계에서 개인의 팀워크 역량, 협력행동과 서비스 수행 간 관계에서 타부서 지원의 조절역할을 실증 분석하였다.

분석결과, 상사신뢰와 동료신뢰로 구성된 팀 신뢰는 외식업종사자들의 협력행동에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 상사의 자질 및 능력, 공정성 등에 대한 믿음이 높을수록 외식업종사자의 협력행동은 높아지는 것으로 나타났다. 또한 외식업종사자들의 협력행동은 그들이 인식하는 서비스 수행에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 팀 내 협력행동이 활발해질수록 서비스 수행 수준이 높아지는 것으로 나타났다. 조절효과 분석결과를 보면, 외식업종사자의 팀 신뢰와 협력행동 간 관계에서 팀워크 역량의 조절효과가 나타나지 않은 반면, 협력행동과 서비스 수행간의 관계에서 타부서 지원의 조절효과는 통계적으로 유의미하게 나타났다. 즉, 타부서 지원 수준이 높을수록 외식업종사자의 협력행동과 서비스 수행간의 정적인 관계를 강화시키는 것으로 나타났다.

본 연구의 학문적 의의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 외식업종사자들의 협력행동의 선행요인으로 상사신뢰와 동료신뢰를 포함하는 팀

신뢰의 역할을 실증 분석하였다는데 의의가 있다. 최근 호텔 및 레스토랑 등 환대산업에서 종사원들의 협력행동이나 팀워크의 선행요인으로 조직신뢰와 상사신뢰가 다루어지고 있지만(Koo et al., 2015; Lee et al., 2010), 동료신뢰(Ji & Jang, 2007)에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 본 연구에서는 외식산업에서 식음료서비스 부서와 조리부서간 업무의 상호의존성이 높고, 양 부서의 동료 간 신뢰가 중요하다는 전제하에 협력행동의 선행요인으로 동료신뢰를 비중 있게 고려하였다. 〈Table 5〉의 분석 결과에서 볼 수 있듯이, 팀 신뢰와 협력행동의 관계에서 협력행동에 대한 영향력이 상사신뢰(β=.316)보다 동료신뢰(β=.450)가 상대적으로 높게 나타났다. 이는 외식산업의 특성을 반영한 결과로 협력행동에 대한 동료신뢰의 상대적인 중요성에 주목해야함을 제시하는 것이다.

둘째, 본 연구는 협력행동의 결과변수로 서비스 수행과의 관계를 규명하였다는데 의의가 있다. 협력행동의 선행요인을 다룬 연구에 비해 결과요인에 대한 연구는 미흡하다. 외식산업의 특성상 서비스 품질이나 대고객 서비스 수행이 중요함에도 불구하고, 종사원의 협력행동과 대고객 서비스 수행간의 관계를 규명한 연구는 찾아보기 힘들다. 따라서 외식업종사자들의 협력행동이 종사원 스스로가 인식하는 서비스 수행에 정적인 영향을 미친다는 결과는 외식산업의 협력행동 연구에 중요한 시사점을 제공한다.

셋째, 본 연구는 협력행동과 서비스 수행간의 관계에서 조직 상황요인인 타부서 지원을 제시하고, 이를 실증적으로 규명하였다는데 의의가 있다. 협력행동의 긍정적 효과를 강화시켜주는 조직의 상황적 요인을 논의하는 것은 중요하다고 볼 수 있다. 본 연구는 협력행동의 효과를 강화시킬 수 있는 상황적 조건으로 타부서 지원을 제시하였다는데 의의가 있다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 외식기업 경영자들은 서비스 수행 향상을 위하여 식음료 및 조리종사자들의 협력행동을 강조해야 한다. 이를 위하여 고객접점부서의 관리자들은 종사자들에게 팀 신뢰를 형성 및 유지하는 역할을 수행하여야 한다. 구체적으로 팀 신뢰를 형성 및 유지하기 위하여 관리자는 종사자들에 대한 신뢰를 구축하여야 한다. 이를 위해 관리자는 종사자들에게 탁월하고 공정한 조직관리는 물론, 자신을 위해서가 아닌 조직을 위해 일하는 모습과 매사에 솔선수범하는 자세를 보여주어야 한다. 또한 팀 신뢰 구축을 위해 관리자는 식음료 부서와 조리 부서 내 동료신뢰를 이끌어내야 한다. 각 부서 내 동료 간 신뢰는 물론, 각 부서 간 동료 간 신뢰 향상을 위해 목표의 공유, 공식 및 비공식 모임 활성화 등에 관심을 기울여야 한다.

둘째, 본 연구에서는 타부서 지원이 협력행동의 효과를 강화하는 조직상황적 요인임을 밝혔다. 호텔산업이나 외식산업의 경우, 식음료부서 및 조리부서와 같은 접점 부서 간 상호지원은 물론, 구매부서, 마케팅부서, 시설관리부서 등 지원부서의 적절하고 신속한 지원이 이루어지도록 조직 관리 측면에서 실효성 있는 방안이 요구된다. 가령 지원부서와 접점부서 간의 유기적인 지원시스템이 직접적으로 서비스 수행의 과정과 결과에 영향을 주기 때문에 서비스 수행에 대한 평가에 근거한 조직성과 평가시스템을 구축하고, 이를 고객접점부서 이외에도 구매부서, 마케팅부서, 시설관리부서 등 지원 부서에도 적용함으로써 부서 간 상호협력과 접점부서에 대한 지원시스템이 효과적으로 작동되도록 할 필요가 있다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 상사신뢰와 동료신뢰를 포함한 팀 신뢰와 협력행동 간 관계에서 팀워크 역량의 조절효과가 나타나지 않았다. 우선 팀워크 역량에 대한 측정에 있어 팀워크 역량 혹은 팀워크에 대한 연구들은 크게 팀워크를 인간관계적 팀워크와 기능적 팀워크 척도로 구분해왔다(Yoon, 2001). 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 편의상 팀워크 역량을 기능적 팀워크 측면에서 요구되는 개인 구성원의 협조성과 공동목표 공유성 정도로 한정하여

기능적 팀워크 척도로만 고찰하였다. 후속연구에서는 팀워크 역량을 인간관계적 팀워크와 기능적 팀워크 척도를 포괄하여 측정할 필요가 있다. 한편, 팀워크 역량을 측정한 문항들과 협력행동 문항 간 유사성이 존재한다. 팀워크 역량은 팀원 간 업무 협조성, 문제해결을 위한 공동노력, 목표 공유성 등의 요인을 포함하고(Yoon, 2001), 협력행동은 정보공유 및 업무 협조성, 문제해결을 위한 공동노력 등의 문항을 포함하고 있어, 팀워크 역량의 하위요인과 협력행동 간 개념적 유사성이 높을 수 있다. 후속 연구에서는 변수 간 관계성과 구성 개념 등을 보다 면밀하게 검토하여 적절한 설문문항을 선택해야할 것이다.

둘째, 본 연구는 팀 신뢰를 개인수준의 상사신뢰와 동료신뢰로 측정하였다. 호텔이나 외식업체 식음료 및 조리부서가 팀에 의해서 운영되는지 여부를 차치하더라도 팀 신뢰를 개인수준에서 측정한 것은 재검토될 필요가 있다. 기존 연구들은 팀 신뢰를 집단수준에서 팀장신뢰와 팀 동료신뢰로 측정하고 있다(Kim et al., 2015). 마지막으로, 본 연구를 위해 표본은 서울, 경기, 송도, 경주, 부산에 위치한 8개의 호텔과 4개의 외식업체에 근무하는 식음·조리 종사원을 대상으로 하였다. 호텔의 경우, 호텔등급과 호텔규모 등에 따라 경영관리방식 및 조직 환경이 차이가 있을 수 있다. 또한 외식업체도 패밀리레스토랑, 패스트푸드, 케이터링, 뷔페 등 업태에 따라 경영관리 방식이 다를 것이다. 따라서 본 연구의 결과를 일반화하기 위해서는 호텔 특성과 외식업태 유형 등에 따른 비교연구가 이루어질 필요가 있다.

한글 초록

본 연구의 목적은 외식업종사자의 서비스 수행에 대한 팀 신뢰 및 협력행동의 효과와 팀 신뢰, 협력행동, 서비스 수행 간 관계에서 팀워크 역량 및 타부서 지원의 조절효과를 검증하는 것이다. 본 연구를 위하여 서울, 경기, 송도, 경주, 부산에 위치한 호텔과 외식업체에 근무하는 식음·조리 종사원 1,080명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 불성실한 응답을 제외하고, 841명의 자료를 통계분석에 사용하였다. 연구가설을 검증을 위하여 구조방정식모형 분석을 실시한 결과, 상사신뢰와 동료신뢰로 구성된 팀 신뢰는 외식업종사자들의 협력행동에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 외식업종사자들의 협력행동은 그들이 인식하는 서비스 수행에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 팀 내 협력행동이 증가할수록 서비스 수행 수준이 높아지는 것으로 나타났다. 조절효과 분석결과, 외식업종사자의 팀 신뢰와 협력행동 간 관계에서 팀워크 역량의 조절효과가 나타나지 않은 반면, 협력행동과 서비스 수행 간 관계에서 타부서 지원의 조절효과가 밝혀졌다. 연구결과를 토대로 본 연구의 학문적 의의 및 실무적 시사점, 그리고 후속 연구에 대한 제언이 논의되었다.

주제어: 팀 신뢰, 협력행동, 팀워크 역량, 타부서 지원, 서비스 수행

REFERENCES

Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin, 103*(3), 411-423.

Andrew, S., & Stephen, F. (2000). When do customer contact employees satisfy customers? *J Service Research, 3*(1), 18-34.

Bienstock, C. V., DeMoranville, C. W., & Smith, R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *J Service Marketing, 17*(4), 357-378.

Bowling, N. A. (2010). Effects of job satisfaction and conscientiousness on extra-role behaviors. *J Business and Psychology, 25*(1), 119-130.

Cho, Y. B., & Kim, K. W. (2011). A study on characteristics of social network affecting job performance and cooperation. *J Human Resource Management Research, 18*(1), 87-110.

Chung, M. J., & Chang, D. S. (2012). A study of the effects of the self-emotional ability and social-emotional ability on the teamwork capability of the airline flight attendants. *The J Korea Navigation Institute, 16*(2), 318-329.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*(1), 39-50.

Jeong, M. G. (2009). The effect of leader's emotional intelligence and leader trust on team effectiveness. *Korean J Business Administration, 22*(5), 2895-2918.

Ji, S. G., & Jang, S. H. (2007). Determinants of cooperation among hotel service employees. *Consumption Culture Study, 10*(1), 87-108.

Ji, S. G., & Jang, S. H. (2009). Service employee cooperation: Antecedents and consequence. *Korean J Business Administration, 22*(5), 2831-2850.

Kim, H. S., Park, D. H., & Lee, J. H. (2015). The effects of store managers' empowering leadership on contact employees's cooperative behavior: The mediating role of team trust and the moderating role of team cynicism. *Korean J Industrial and Organizational Psychology, 28*(1), 23-60.

Kim, I. K., Cho, S. H., & Kim, H. S. (2014). The effect of hotel restaurant chef's authentic leadership on organization trust and teamwork. *J Hotel and Resort, 13*(2), 143-161.

Kim, M. H., Kim, A. H., & Song, E. J. (2014). The relationship between authentic leadership, trust in leader and OCB of hotel restaurant. *J Foodservice Management, 13*(2), 143-161.

Kim, M. S., & Han, Y. S. (2010). Exploration of the structure of teamwork competency and development of the teamwork competency scale among college students. *The Korean J Woman Psychology, 15*(1), 129-153.

Klein, W. M. P. (2003). Effects of objective feedback and "single other" or"average other" social comparison feedback on performance judgments and helping behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin, 29*(3), 418-429.

Ko, Y. M., Kim, J. Y., & Jeong, M. H. (2013). The effects of team network characteristics and boundary spanning activities on knowledge management performance: The mediating role of trust. *Knowledge Management Research, 14*(4), 101-120.

Koo, D. W., Kim, M. J., & Kim, H. S. (2015). The effects of leader's justice on organizational emotion, organizational trust, and helping behavior in hotel foodservice department. *The Korean J Tourism and Leisure, 27*(2), 133-152

Kwak, W. S., & Lee, J. G. (2001). Relationship between organizational support factors and customer encounter employees' service performance. *Korean J Industrial and Organizational Psychology, 14*(2), 95-114.

Lee, H. J., Byun, C. B., & Park, S. J. (2012). The impacts of perceived service climate and organizational identification on organizational citizenship behavior and service performance: Evidence from upscale hotels in Seoul. *Korean J Tourism Management, 27*(3), 265-285.

Lee, S. A., Lee, S. M., Hahm, S. P (2015). The study of the relationships among service quality, satisfaction, and revisit intention of franchise snack bar: Focused on Busan area. *The Korean J Culinary Research. 21*(6): 264-279.

Lee, Y. K., Son, M. H., Lee, D. J., & Kim, M. S. (2010). The effects of quality of LMX on trust, job performance, and helping behavior of hotel F/B service employees. *The Korean J Hospitality and Tourism, 19*(6), 213-232.

Lee. Y. S., Oh, D. K., Suh, Y. W. (2004). Determinants of company trust and leader trust. *The Korean J Industrial and Organizational Psychology, 17*(2), 147-186.

Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationship and realities. *Academy of Management Review, 23*(3), 438-458.

Liao, H., & Chuang, A. (2004). A multi-level investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management J, 47*(91), 41-58.

McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management J, 38*(1), 24-59.

Park, K. H. (2004). A study on the influence of other departments' support on employees' satisfaction of hotels. *J Tourism Management Research, 22*, 73-93.

Park, R. (2004). Cooperation, emotion and organizational change. *Korean J of Human Resource Management, 28*(1), 87-135.

Rim, G. S., & Park, B. G. (2013). The effect of perceived authenticity toward leader on trust, value congruence, and team performance: Focusing restaurants. *Korean J Tourism Management, 28* (1), 95-111.

Smith, K. G., Carroll, S. J., & Ashford, S. J. (1995). Intra- and interorganizational cooperation: Toward a research agenda. *Academy of Management J, 38*(1), 7-23.

Sparrowe, R. T., Liden, R. D., & Kraimer M. L. (2001). Social networks and the performance of individual and group. *Academy of Management J, 44*(2), 316-325.

Walz, S. M., & Niehoff, B. P. (2000). Organizational citizenship behaviors: Their relationship to organizational effectiveness. *J Hospitality and Tourism Research, 24*(3), 301-319.

Yi, Y. J., & Lee, J. Y. (2001). A reexamination of measurement and consequences of service quality: Development and application of the KS-SQI model. *J Korean Marketing Association, 16*(1), 1-26.

Yilmaz, C., & Hunt, S. (2001). Salesperson cooperation: The influence of relational, task, organizational, and personal factors. *J the Academy of Marketing Science, 29*(4), 335-357.

Yoon, J. H. (2001). A study on the effect of teamwork on the organizational commitment in the hotel industry. *J Industrial Economics and Business, 14*(4), 239-255.

2016년 09월 22일 접수
2016년 10월 19일 1차 논문수정
2016년 12월 23일 논문 게재확정