

호텔베이커리 종사자의 셀프리더십이 자기효능감 및 조직몰입에 미치는 영향

조 성 호¹⁾ · 한 광 식¹⁾ · 이 명 호²⁾

김포대학교 호텔조리과¹⁾ · 김포대학교 스마트콘텐츠과¹⁾ · 신한대학교 식품조리과학부²⁾ ·

The Effect of Hotel Bakery Employee's Perceived Organizational Support and Self-Efficacy on Organizational Commitment

Sung-Ho Cho¹⁾ · Kwang-Sik Han¹⁾ · Myung-Ho Lee²⁾

Dept. of Hotel Culinary Arts, Kimpo University¹⁾

Dept. of Smart Contents, Kimpo University¹⁾

Dept. of Food Science & Culinary Arts, Shinhan University²⁾

Abstract

The purpose of this study was to provide hotel bakery organizations with useful information for human resources management based on a substantial clarification of the relationship and correlation of hotel bakery employees' self-leadership, self-efficacy, and organizational commitment. Resources were gathered from June 20, 2015 to July 10, 2015 by distributing a total of 500 surveys, from which 377 were collected. Excluding 23 survey forms not suitable for the analysis, 354 surveys were processed through factor analysis, reliability test, and multivariate structural analysis using SPSS 18.0 and AMOS 18.0 to verify the hypotheses. The findings of the analysis can be summarized as follows: first, behavior-centered strategies, natural compensation, and constructive thinking strategies had a significantly positive impact on self-efficacy. Second, in the analysis of impact of self-efficacy on organizational commitment, it was significant for emotional immersion, but did not have a significantly positive impact on normative immersion. Third, in the relationship between self-leadership and organizational commitment, behavior-centered strategies and natural compensation did not have a significant impact on emotional immersion. However, constructive thinking strategies had a significant impact. The following implications can be derived based on the above findings: this study implies the possibility of future studies on the variables of self-efficacy as it set behavior-centered strategies, natural compensation, and constructive thinking strategies as the preliminary factors under hotel bakery employees' self-leadership; and it analyzed the causality of each factor with emotional immersion and normative immersion as the subordinate factors of self-efficacy and organizational commitment to show that self-leadership and self-efficacy of hotel bakery employees based on emotional immersion and normative immersion can stably improve the organization of hotel bakeries.

Key words: self-leadership, organizational commitment, self-efficacy

I. 서 론

급변하는 무한경쟁시대에서 호텔베이커리는 인

적자원과 내부시설 등의 자원을 기반으로 인적서비스를 창출하는 서비스산업으로 인카운터에서 고객과의 커뮤니케이션을 수행하는 종사원들의

¶: 이명호, mhlee5858@hanmail.net 경기도 의정부시 호암로 95, 신한대학교 식품조리과학부

역할이 매우 중요하게 작용하고 있다(Lee JJ 2014). 이러한 맥락에서 자기효능감(Bandura A 1986)은 사회학습이론에서 처음으로 도출된 개념으로 자기에게 맡겨진 과업을 수행해 나갈 수 있는 본인의 능력에 대한 개인적 믿음을 의미한다.

자기효능감(efficacy)은 자기에게 맡겨진 직무를 수행할 수 있다는 일종의 믿음(Gist ME · Mitchell TR 1992)으로 Bandura A(1986)가 제시한 자기효능감(Self-efficacy)은 수년간 조직유희성, 조직몰입, 조직시민행동 등의 행위 연구에서 핵심 연구 과제로 다루어졌으며, 주요 연구자들은 자기효능감의 형성과정 및 측정방법 효과에 대해 다양한 논의를 전개해 왔다(Na TK 2012; Na TK · Jung YS 2011). 특히 구성원들에 대한 조직을 책임지는 리더는 조직 구성원들에게 비전을 제시하고, 구성원들의 행동에 영향을 주며, 직무를 수행하는 방향과 내용을 결정함에 따라서 조직성과에 많은 영향을 주게 된다(Na TK · Jung YS 2011).

이와 같이 경영환경이 복잡해지고 내부 종사원이 추구하는 가치가 복잡하고 다양해질수록 기업의 성과는 리더십에 영향을 미치게 되는데, 이는 내부 종사원들을 동기부여시키고, 그들과 관계를 형성하며 영향력을 행사하면서 효과적으로 관리할 수 있는 셀프리더십이 요구되는 것이다(Cho SH · Park HP · Lee SM 2010). 자율경영개념인 셀프리더십(self-leadership)은 조직구성원 스스로가 높은 성과를 올리도록 이끌어 주는 자율적인 힘으로 셀프리더가 궁극적으로 달성하고자 하는 목표를 달성하는데 필요한 모든 에너지를 공급해주는 엔진이라고 할 수 있다(Manz C & Sims HP 1991). 한편, 조직몰입은 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도, 즉 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도(Porter LW et al 1974)로 단일차원적 조직몰입에 근거를 두고 있었으나, 최근에는 Meyer JP · Allen NJ(1991) 및 O'Reilly CA · Chatman J(1986)의 연구를 통하여 다중형태의 조직몰입에 대한 연구가 시작되었다. 따라서 본 연

구는 이러한 연구들의 중요성과 관련성을 고려해 볼 때 구성원들의 조직 성과와 상호간 협력행동은 개인의 능력이나 리더의 역량만으로는 결정되지 않는다. 인적서비스를 제공하는 호텔베이커리 종사원의 업무성과를 위해서는 셀프리더십과 자기효능감의 상호작용이 더욱 효과적으로 작용함으로써 조직몰입도간의 관계와 연관성을 실증적으로 규명하여 호텔베이커리 조직에 유익한 정보를 제시하고자 하였다.

II. 이론적 고찰

1. 셀프리더십

Neck CP et al(1995)는 셀프리더십(self-leadership)을 과업수행을 위해 필요한 자기지시와 자기동기부여를 고양시키기 위하여 스스로에게 영향력을 행사하는 과정이라고 하였다. 따라서 셀프리더십은 자신에 대한 영향을 미치기 위해 사용되는 사고방식, 행동, 감정 등에 초점을 맞춘 광범위한 전략으로 자신을 지위하기 위해 무엇을 해야 하는지 규정하는 것으로 사회학습이론, 내재적 동기화이론, 행위 중심적 전략 등이 있다.

먼저 사회학습이론에 대해 Stewart GL et al (2011)은 행동패턴이 다른 사람의 행동을 보고, 다른 사람에 대한 행동의 결과를 관찰함으로써 학습된다고 하였다. Anderson JH · Prussia GE(1997)는 목표설정, 자기통제, 자기관찰, 반성 등을 개인 스스로 내면화 하는 것이 셀프리더십 발휘에 중요한 역할을 한다고 하였다. 둘째, 내적동기화 이론에 대해 Manz CC · Sims HP(1989)는 내적동기화 이론에 근거하여 셀프리더십 이론에서는 구성원 각자가 일 자체에서 나오는 자연스러운 내적 보상을 찾아내려는 책임을 인식하고 깨달아야 한다고 강조하였다. Ryan RM · Deci EL(2000)는 자신이 유능한 사람이기를 원하기 때문에, 기회가 주어지면 능력, 기술, 재능을 향상시키고자 하는 기본적인 욕구를 가지고 있고, 나아가서 유능감에 대한 지각은 자기통제감, 지각된 내적 인과성에

의한 행위로 내적동기를 증진시킨다고 하였다.

셋째, 행위중심적 전략은 구성원의 행동관리를 통해 구성원의 자기자각을 높이는 것과 관련되며, 행위중심적 전략은 장기간의 목표를 명확히 하기 위한 자기분석을 실행하는 행동, 동기적 보상을 명확히 하고, 스스로에게 적용하는 행동, 습관적인 자기 비평성향을 줄이는 행동, 바람직한 행동을 연습하여 행동을 수정하거나 확장하기 위한 구체적인 행동을 명확히 하는 것이며, 여기서의 행동은 꼭 필요하지만 구성원의 내키지 않은 과업을 수행하는 것을 의미하고, 어렵고 위하지 않는 일이지만 반드시 수행해야 하는 과업을 구성원이 자발적으로 리드하여 수행하도록 돕는 것을 말한다(Prussia GE et al 1998). 따라서 본 연구에서의 선행요인으로 호텔베이커리 종사자의 셀프리더십에 대한 구성개념은 사회학습이론, 내적동기화이론 및 행위중심적 전략을 셀프리더십의 하위개념으로 사용하여 요인간의 영향관계를 검증하고자 하였다.

2. 자기효능감

자기효능감은 직무환경에서 개인적 행동과 태도를 이해하는데 중요한 변수이며, 능력개발과 행동규제를 설명하기 위한 사회인지 이론의 핵심 개념이다(Bandura A 1982). 또한, 자기효능감은 목표한 조직의 업무를 달성하는데 필요한 활동과정을 조직화하고 실행할 수 있는 능력에 대한 믿음을 의미하는데, 주로 확신감, 유능감 등 비슷한 용어로 사용되며, 최근에는 에피커시라는 용어를 사용하기도 한다.

Woodruff SL · Cashman JF(1993)는 자기효능감을 과제효능감(task efficacy), 영역효능감(domain efficacy), 일반적효능감(general efficacy)으로 구분하였다. 과제효능감은 특정 과제에 대한 반복적인 숙달경험을 통해 형성되는 과제-특수적 효능감이고, 영역효능감은 서로 관련된 직무영역에 적용될 수 있는 효능감이라고 개념화 하였다. Bandura A(1982)에 의하면 자기효능감은 주어진

상황의 욕구를 충족시키기 위해서 필요한 동기 부여, 인지적 자원과 행위를 동원할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음이며, 높은 셀프 에피커시 수준은 성공적인 성과달성을 위해 자원과 기술을 전반적으로 통합시킬 수 있는 생성능력을 지닌다고 하였다. 자기효능감은 조직의 목표설정 수준에도 영향을 미치고 있으며, 자기효능감이 낮은 사람은 자신에 대한 기대 수준이 낮기 때문에 자신의 실제 능력보다도 목표를 낮게 설정하는 경향을 보이며, 또한, 목표를 달성했을 때에도 자신이 할 수 있었던 수행 수준보다 높은 목표를 설정하지 않은 것으로 나타났다(Bandura A 1986). Locke EA · Latham GP(1991)는 과거의 성과가 통제된다면 자기효능감 성과 예측하는 중요한 지표가 됨을 밝혔으며, Locke EA · Latham GP(1991)는 개인적 목표가 성과에 직접 영향을 미친다고 하였으며, 이는 Bandura A · Wood R(1989)의 연구와 Meyer JP · Allen NP(1991)의 연구에서 지지되었다.

3. 조직몰입

조직몰입이란 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도, 즉 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도로 초기의 몰입연구에서는 Porter LW et al(1974)의 단일 차원적 조직몰입에 근거를 두고 있었으나, 최근에는 Allen NJ · Meyer JP(1990) 및 O'Reilly CA와 Chatman J(1986)의 연구를 통하여 다중형태의 조직몰입에 대한 연구가 시작되었다.

Mowday et al(1979)은 조직몰입을 조직에 대한 정서적 유대감이나 조직에 대한 개인의 심리적 일체감이라고 하였다. Becker HS(1960)는 조직에서 근속하는 동안 지속되는 노력으로 조직의 연속적 활동 속에 많은 이해관계가 쌓여서 몰입되는 형태로 정의하고 있으며, Sheldon ME(1971)는 조직의 목표를 향하여 일하는 의지라고 보고, 개인의 정체성을 조직과 연계하는 조직지향적인 태도라고 하였다. Meyer JP · Allen NJ(1991)는 조직을 위해 일하려는 욕구의 정도로 조직에 대해 구

성원이 느끼는 심리적 애착심을 의미하는 정서적 몰입과 조직을 이탈할 때 발생하는 비용에 대한 인식에 근거하여 조직과 실제적인 상호작용에 의해서 손익을 계산하여 구성원이 얼마나 선호하고 있는가를 의미하는 유지적 몰입, 그리고 조직에 대한 개인의 책임과 의무감에 근거한 규범적 몰입으로 개념화하였다. Caruana A · Callya P(1998)는 조직몰입을 종업원의 바람직한 성향으로 개인과 조직간의 관계에 있어 종업원의 참여, 노력, 충성을 나타낸다고 하였으며, 추가적으로 조직에 대한 애착, 개인과 조직의 가치관과 목표에 대한 일치감, 조직의 직무와 역할에 대한 관여, 조직체에 대한 애정, 충성심 등이라 설명된다. 조직몰입은 개인의 특정 조직에 대한 동일시 및 관여의 강도로 정의되며, 조직연구에 있어서 중요한 주제가 되어 왔었고, 조직몰입의 효과에 초점을 맞추어 왔다(Meyer JP · Allen NJ 1991).

III. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설 설정

본 연구는 호텔베이커리 종사원들의 셀프리더십의 하위차원으로 행위중심전략, 자연보상, 건설적 사고전략이 자기효능감에 미치는 영향력을 파악하고자 하였다. 또한, 자기효능감은 종속변수인 조직몰입에 미치는 영향력을 검증하여 호텔베이커리 종사원들에 대한 조직관리에 유용한 정보를 제공하고자 다음과 같이 연구모형을 설정하였다.

1) 셀프리더십과 자기효능감의 관계

Chung DY · Kim MS(2010)는 비영리조직을 대상으로 멤버 각각의 셀프리더십은 멤버의 조직몰

입과 직무만족에 정(+)의 관계가 있으며, Guzzo RA et al(1993)은 변혁적 리더십이 팀 동료들에 대한 신뢰를 고취시키고 성공할 것이라는 믿음을 개발시킴으로써 집단효능감(group potency)에 직접적인 영향을 미친다고 주장했으며, Sivasubramaniam N et al(2002)은 변혁적인 팀리더십을 지니고 있다고 평가한 팀들에서 시간이 지남에 따라 구성원들의 집단효능감(group potency)이 발생한다는 사실을 입증했다. Jeong YG · Wi OK (2012)는 조직문화, 셀프리더십 및 조직유효성의 상호관계연구에서 구성원들의 셀프리더십이 조직시민행동 및 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 밝혀냈으며, Chang SJ · Chang YK(2013)는 셀프리더십이 조직시민행동에 미치는 영향연구에서 객실부서는 시민의식에 정(+)적인 영향을 미치며, 식음부서에서는 조직시민행동에 부(-)의 영향을 미치고 있다고 하였다.

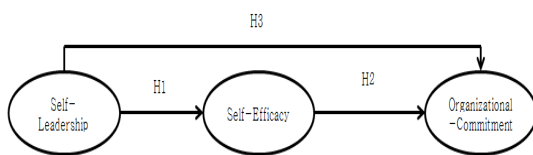
따라서 본 연구는 셀프리더십은 자기효능감에 유의한 영향관계가 성립할 것으로 판단하여, 다음과 같이 가설을 설정하였다.

연구가설 1 : 셀프리더십은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 자기효능감과 조직몰입의 관계

Yu KH · Shin WH(2003)는 거래적 리더십과 조직성과간의 관계에서 집단효능감의 매개효과를 나타내지 않았으나, 거래적 리더십이 조직성과에 직접효과가 있는 것으로 분석되었으며, 집단효능감의 수준이 높을수록 조직성과에 긍정적인 공헌을 하고 있는 것으로 밝혀졌다. Kim YJ(2011)는 구성원의 자기효능감은 직무만족에는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직몰입에도 정(+)의 영향을 미친다는 결과가 나타났다. You JH (2013)는 자기효능감의 하위요인 중 자신감만이 조직몰입에 영향을 미치고, 직무만족에는 자기조직 효능감과 과제난이도 선호가 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구는 자기효능감은 조직몰입에 유



<Fig. 1> Research model.

의한 영향관계가 성립할 것으로 판단하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

연구가설 2 : 자기효능감은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3) 셀프리더십과 조직몰입의 관계

Van Dyne L & Pierce JL(2004)은 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동 등과 정(+)의 상관관계를 가지고 있다고 하였다. 셀프리더십을 발휘하는 조직구성원들은 그들이 맡은 직무나 과업 이상의 주인의식을 나타낼 때, 그 결과로 자신의 직무와 목표 그리고 팀과 조직에 대해 셀프리더십을 발휘하지 않는 조직구성원들에 비해 더 높은 수준의 만족과 몰입을 보인다(Blight MC et al 2006). Lee YH · Yang GS(2012)는 호텔직원을 대상으로 셀프리더십이 직무만족, 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 호텔베이크리 종사원들의 셀프리더십은 조직몰입에 영향을 미칠 것으로 판단하여, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

연구가설 3: 셀프리더십은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

첫째, 셀프리더십(self-leadership)은 과업수행을 위해 필요한 자기지시와 자기 동기부여를 고양시키기 위하여 스스로에게 영향력을 행사하는 과정으로 정의하고자 한다(Neck CP 1995). 본 연구에서는 위에서 제시한 3가지 구성요인을 바탕으로 총 15개 문항으로 구성하여 행위지향적 전략 5개 문항, 자연적 보상전략 3개 문항, 건설적 사고전략 3개 문항으로 재구성하여 Likert의 5점 척도로 측정하였다.

둘째, 자기효능감은 호텔조리종사원이 주어진 상황적 요구를 충족시키기 위해 필요한 동기, 인지적 자원, 행동을 동원할 수 있는 조리종사자 자신의 능력에 대한 믿음(Bandura A · Wood R

1989)으로 정의하고자 한다. 셋째, 조직몰입(organizational commitment)은 조직에 대한 정서적 유대감이나 조직에 대한 개인의 심리적 일체감으로 정의하고자 한다(Mowday RT et al 1979; Meyer JP et al 1993). Allen NJ · Meyer JP(1990)가 개발하고, Yoo KM(2012) 등의 연구들을 참고하여 본 연구에 맞게 수정 · 보완한 6개의 설문문항을 사용하여 측정하였다. 2개의 하위요인의 설문문항은 정서적 몰입(3문항), 규범적 몰입(3문항)의 영역으로 구성되었으며, Likert의 5점 척도로 측정하였다.

3. 자료의 수집 및 분석

본 연구에서는 호텔베이크리 종사원의 셀프리더십이 자기효능감 및 조직몰입에 대한 인과적 평가모형 개발을 수행하기 위해 서울소재 호텔베이크리 종사원들이 조사에 참여하였다. 자료 수집은 2015년 6월 20일부터 7월 10일까지 L hotel, LW hotel, C hotel, GI hotel, R hotel, JW hotel에 총 500부를 배포하고, 이중 377부가 회수된 설문지 중에서 중심화 경향이 심하거나, 분석에 부적합한 설문지 23부를 제외하고, 354부에 대하여 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하여 요인분석과 신뢰성 검증을 실시하고, 제시된 연구가설을 검증하기 위해서 공변량 구조분석을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 일반적 특성

조사대상자의 전체 응답자는 총 명 중 남자가 245명(69.2%)을 나타냈고, 여자가 109명(30.8%)을 나타냈다. 고용형태는 정규직이 296명(83.6%)을 나타냈고, 비정규직이 58명(16.4%)을 나타냈다. 연령은 20대 101명(28.5%), 30대 172명(48.6%), 40대 74명(20.9%), 50대 이상 7명(2.0%)으로 나타났다.

2. 가설검증을 위한 기초분석

<Table 1> Demographics of samples

| Item | Category | Frequency (%) | Item | Category | Frequency (%) |
|--------|--------------------|---------------|-----------------|---------------------|---------------|
| Gender | Male | 245(69.2) | Employment | Regular | 296(83.6) |
| | Female | 109(30.8) | | Temporary | 58(16.4) |
| Age | 20s | 101(28.5) | Education | High school diploma | 28(7.9) |
| | 30s | 172(48.6) | | 2-year college | 120(33.9) |
| | 40s | 74(20.9) | | 4-year college | 189(53.4) |
| | 50s and older | 7(2.0) | | Graduate school | 17(4.8) |
| Income | 30 mn KRW or under | 93(26.3) | Term of service | Less than 1 year | 197(55.6) |
| | 40 mn KRW or under | 79(22.3) | | 1~3 years | 73(20.6) |
| | 50 mn KRW or under | 73(20.6) | | 4~6 years | 43(12.1) |
| | 60 mn KRW or under | 67(18.9) | | 7~9 years | 26(7.3) |
| | 60 mn KRW or more | 42(11.9) | | 10 years or more | 15(4.2) |

호텔베이커리 종사자의 셀프리더십이 자기효능감과 조직몰입에 미치는 영향관계의 측정을 위해 사용된 측정항목들에 대하여 요인분석을 실시하였다.

이 때 고유치기준을 1.0 이상인 요인들이 선정 되도록 하였으며, 요인적재량(factor loading)이 0.5 이상이면 유의한 것으로 간주하였다. 탐색적 요인분석을 수행한 결과, 요인적재량 모두 0.5 이상으로 나타나 각 요인 간에 집중타당성(convergent validity) 및 판별타당성(discriminant validity)

이 확보된 것으로 볼 수 있어 차후 분석에 적합하다 하겠다.

2. 확인적 요인분석

본 연구의 호텔베이커리 종사원의 셀프리더십이 자기효능감, 조직몰입의 구성개념에 대해 확인적 요인분석을 실시하였다. 적합도 평가를 위한 기준으로 GFI와 AGFI는 일반적으로 0.90 이상이 되면 양호한 모형으로 평가하며, 0.95 이상이 되어야 최적의 모형으로 평가한다. RMR의 경우,

<Table 2> Result of analysis of credibility of concepts

| Factors | Concepts | Items measured | | Cronbach's- α |
|---------------------------|----------------------------------|----------------|-------|----------------------|
| | | Minimal | Final | |
| Self-leadership | Behavior-centered strategies | 5 | 5 | 0.872 |
| | Natural compensation | 3 | 3 | 0.798 |
| | Constructive thinking strategies | 3 | 3 | 0.875 |
| Self-efficacy | Self-efficacy | 5 | 5 | 0.867 |
| Immersion in organization | Emotional immersion | 3 | 3 | 0.866 |
| | Normative immersion | 3 | 3 | 0.852 |
| Total | Six concepts | 19 | 19 | |

0.05 이하이면 모형의 간명성이 있다고 평가한다. 본 분석에서는 AGFI 값이 0.90에 미치지 못하는 것으로 나타났으나, GFI, NFI, IFI, TLI, CFI 값이 0.90을 상회하고 있고, RMR과 RMSEA 값이 0.05 이하로 설정되어 본 연구모형은 적절한 모형으로 판단된다.

확인적 요인분석 시 모수추정방법은 다변량 정규성을 가정하는 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 사용하였다. 구성개념과 변수구

성의 최적상태 여부를 확인하기 위해서 적합도를 평가하였다. 다소 원시적인 방법인 χ^2 값은 자료가 다변량 정규분포를 따르지 않으며, 표본크기에 영향을 받기 때문에 모형을 과대평가하는 경향이 있어 적합도지수로서 부적절하기에 본 표에서는 제외되었다(Bentler · Bonett 1980). 따라서 가장 널리 사용되고 다변량 정규성에 덜 영향을 받는 일반적합도 지수(GFI : Goodness-of-Fit Index)와 조정 적합도 지수(AGFI : Adjusted Goodness-of-

<Table 3> Analysis of confirmatory factors for overall concepts

| Concepts | Estimate | S.E. | t-value | SMC | AVE | |
|---------------------------|----------------------------------|-------|---------|--------|-------|-------|
| | 1 | | | 0.515 | | |
| Self-leadership | Behavior-centered strategies | 0.928 | 0.055 | 16.81 | 0.658 | 0.766 |
| | | 0.977 | 0.059 | 16.514 | 0.672 | |
| | | 0.992 | 0.058 | 17.028 | 0.572 | |
| | | 0.987 | 0.061 | 16.309 | 0.519 | |
| Self-leadership | Natural compensation | 1 | | | 0.558 | 0.698 |
| | | 0.956 | 0.077 | 12.451 | 0.597 | |
| | | 1.059 | 0.086 | 12.352 | 0.653 | |
| Self-leadership | Constructive thinking strategies | 1 | | | 0.625 | 0.782 |
| | | 1.082 | 0.073 | 14.748 | 0.639 | |
| | | 0.711 | 0.064 | 11.086 | 0.645 | |
| Self-efficacy | Self-efficacy | 1 | | | 0.612 | 0.887 |
| | | 0.983 | 0.051 | 19.144 | 0.626 | |
| | | 0.891 | 0.047 | 18.778 | 0.643 | |
| | | 0.903 | 0.051 | 17.775 | 0.678 | |
| Immersion in organization | Immersion in organization | 0.873 | 0.05 | 17.606 | 0.721 | 0.762 |
| | | 1 | | | 0.506 | |
| | | 1.03 | 0.071 | 14.515 | 0.767 | |
| | | 0.692 | 0.064 | 10.877 | 0.713 | |
| Immersion in organization | Normative immersion | 1 | | | 0.334 | 0.803 |
| | | 1.034 | 0.106 | 9.732 | 0.734 | |
| | | 0.56 | 0.069 | 8.157 | 0.674 | |

Fitness of Model: $\chi^2=428.742$, $DF=194$, $p=0.000$, $RMR=0.054$, $GFI=0.904$, $AGFI=0.875$, $NFI=0.905$, $TLI=0.935$, $IFI=0.946$, $CFI=0.945$

Fit Index) 및 원소 간 평균차이(RMR : Root Mean square Residual)와 모델의 간명성을 평가하는 지수인 간명성 적합도 지수(PFI : Parsimony goodness-of-Fit Index)를 나타내었다. 적합도 평가를 위한 기준으로 GFI와 AGFI는 일반적으로 0.90 이상이면 양호한 모형으로 평가하며, 0.95 이상이 되어야 최적의 모형으로 평가한다. RMR의 경우, 0.05 이하이면 모형의 간명성이 있다고 평가한다. 본 분석에서는 AGFI 값이 0.90에 미치지 못하는 것으로 나타났으나, IFI, TLI, CFI 값이 0.90을 상회하고 있고, RMR과 RMSEA 값이 0.05 이하로 설정되어 본 연구모형은 적절한 모형으로 판단된다.

3. 각 요인간의 상관관계분석

구성개념들에 대한 상관관계분석을 실시하였는데, 이들 결과에서 보면 대체로 독립변수 간 긍정적인 상관이 있는 것을 확인할 수 있다. 종속변수인 규범적몰입 간 상관관계가 0.7 이상 높은 상관관계를 보이고 있지는 않은 것으로 보아, 다중공선성 문제가 파생할 위험은 낮은 것으로 판단된다. 탐색적 요인분석을 통해 단일차원성과 집중타당성이 입증된 각 구성개념들에 대해서 서로

상이한 개념들인지를 점검하기 위해 판별타당성 분석을 실시하였다. 일반적으로 두 구성개념들 각각의 분산추출 값이 두 구성개념들 간에 상관관계의 제곱 값을 상회하면 두 구성개념 간에 판별타당성이 존재하는 것으로 볼 수 있다. 또한, <Table 4>에서 제시된 바와 같이, 셀프리더십, 자기효능감의 구성개념들이 조직몰입에 정적 및 부적인 상관관계를 보이고 있다.

4. 가설의 검증

본 연구의 호텔베이커리 종사원의 셀프리더십, 자기효능감, 조직몰입의 확인적 요인 분석 결과를 공분산 구조분석을 이용하여 연구 모형 및 가설을 검증하였다. AMOS 분석 결과, $\chi^2=429.437$, $df=195$, $p=0.000$ 으로 나타난 가운데, RMR(0.054), GFI(0.904), AGFI(0.875), NFI(0.905), IFI(0.946) 및 CFI(0.946) 등의 적합도지수가 권고지수를 상회하고 있어 전반적인 구조모델의 적합도 기준을 충족시키고 있는 것으로 분석되었다.

가설 검증을 위한 <Table 5>의 구조모형 분석 결과에서 영향 요인인 호텔베이커리 종사원의 셀프리더십이 자기효능감에 미치는 영향관계를 살펴보면 첫째, 행위중심전략($t=9.833$, $p<0.01$), 자

<Table 4> Verification of feasibility of potential variables

| Concepts | Behavior-centered strategies | Natural compensation | Constructive thinking strategies | Self-efficacy | Emotional immersion | Normative immersion |
|----------------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------------------|---------------|---------------------|---------------------|
| Behavior-centered strategies | 1 | | | | | |
| Natural compensation | 0.416** | 1 | | | | |
| Constructive thinking strategies | 0.411** | 0.659** | 1 | | | |
| Self-efficacy | 0.427** | 0.635** | 0.805** | 1 | | |
| Emotional immersion | 0.102 | -0.019 | 0.003 | -0.023 | 1 | |
| Normative immersion | 0.324** | 0.517** | 0.500** | 0.528** | -0.004 | 1 |

** 0.05에서 유의함.

〈Table 5〉 Results of population parameter estimate for overall concepts

| | Channel | Estimate | S.E. | C.R. | P | Result |
|---------------------|------------------------------------|----------|-------|--------|----------|----------|
| Self efficacy | ← Behavior centered strategies | 0.712 | 0.072 | 9.833 | 0.000*** | Adopted |
| | ← Natural compensation | 0.191 | 0.075 | 2.528 | 0.011** | Adopted |
| | ← Constructive thinking strategies | 0.085 | 0.046 | 1.849 | 0.064* | Adopted |
| Emotional immersion | ← Self-efficacy | 0.301 | 0.124 | 2.432 | 0.015** | Adopted |
| Normative immersion | ← | -0.122 | 0.154 | -0.787 | 0.431 | Declined |
| Emotional immersion | ← Behavior centered strategies | 0.112 | 0.137 | 0.816 | 0.415 | Declined |
| | ← Natural compensation | 0.075 | 0.072 | 1.045 | 0.296 | Declined |
| | ← Constructive thinking strategies | 0.368 | 0.122 | 3.021 | 0.003** | Adopted |
| Normative immersion | ← Behavior centered strategies | 0.08 | 0.173 | 0.464 | 0.643 | Declined |
| | ← Natural compensation | -0.085 | 0.148 | -0.574 | 0.566 | Declined |
| | ← Constructive thinking strategies | 0.177 | 0.092 | 1.926 | 0.054 | Adopted |

***: $p < 0.01$.

연보상($t=2.528, p<0.05$), 건설적 사고전략($t=1.849, p<0.10$)은 자기효능감에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향관계에서 정서적 몰입($t=2.432, p<0.01$)에 유의한 것으로 나타났으나, 규범적 몰입($t=-0.787, p<0.10$)에는 정(+)의 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 2는 부분적으로 지지되었다.

셋째, 셀프리더십과 조직몰입의 관계를 살펴보면, 행위중심전략($t=0.816, p<0.10$), 자연보상($t=1.045, p<0.10$)은 정서적 몰입에 유의적인 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 그러나 건설적 사고전략($t=3.021, p<0.01$)은 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

넷째, 셀프리더십과 조직몰입의 관계에서 규범적 몰입의 관계를 살펴보면, 행위중심전략($t=0.464, p<0.10$), 자연보상($t=-0.574, p<0.10$)은 규범적 몰입에 유의적인 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 그러나 건설적 사고전략($t=1.926, p<0.10$)은 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설 3은 부분적으로 지지되었다.

V. 결 론

본 연구는 호텔베이커리 종사원의 업무성과를 파악하기 위해 셀프리더십과 자기효능감의 상호작용이 더욱 효과적으로 작용하게 하기 위하여 조직몰입도간의 관계와 연관성을 실증적으로 규명하였다. 자료 수집은 2015년 6월 20일부터 7월 10일까지 총 500부를 배포하고, 이중 377부가 회수된 설문지 중에서 중심화 경향이 심하거나, 분석에 부적합한 설문지 23부를 제외하고, 354부에 대하여 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하여 요인분석과 신뢰성 검증을 실시하고, 제시된 연구가설을 검증하기 위해서 공변량 구조분석을 실시하였다.

분석결과를 요약하면, 첫째, 행위중심전략, 자연보상, 건설적 사고전략은 자기효능감에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향관계에서 정서적 몰입에 유의한 것으로 나타났으나, 규범적 몰입에는 정(+)의 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 셋째, 셀프리더십과 조직몰입의 관계를 살펴보면, 행위중심전략, 자연보상은

정서적 몰입에 유의적인 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 그러나 건설적 사고전략은 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

넷째, 셀프리더십과 조직몰입의 관계에서 규범적 몰입의 관계를 살펴보면, 행위중심전략, 자연보상은 규범적 몰입에 유의적인 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 그러나 건설적 사고전략은 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 분석결과를 바탕으로 연구에 대한 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 호텔베이커리 종사자의 셀프리더십의 하위차원으로 행위중심전략, 자연보상, 건설적 사고전략을 선행요인으로 설정하여 자기효능감과 조직몰입의 하위차원으로 정서적 몰입과 규범적 몰입을 종속요인으로 각 요인간의 인과관계를 분석하였다는 점에서 호텔베이커리 종사자의 정서적 몰입과 규범적 몰입에 의한 셀프리더십과 자기효능감이 호텔베이커리조직에 대한 안정적인 향상의 가능성을 보여줌으로써 자기효능감 변수들에 대한 앞으로의 연구가능성을 시사한다.

둘째, 호텔베이커리 종사자들은 업무를 진행하면서 자신의 사고와 행동을 업무상의 창의력 발휘, 업무와 관련된 목표설정, 업무달성을 위한 메모와 리스트 활용 세부목표 기록, 성공적인 임무수행을 상상, 나의 의견을 분명하게 표현하고 평가한다면 직원들은 전반적으로 직원들 간의 협력과 의사소통이 원활히 잘 이루어졌으며, 어떤 특정 상황에서도 자신의 임무를 잘 수행할 수 있는 자기효능감에도 유의한 영향을 미쳤다.

셋째, 자기효능감이 규범적 몰입에 유의하지 않은 결과가 도출되었는데, 이와 같은 분석결과는 호텔베이커리 종사자들이 지각하는 자기효능감이 충분하다고 할지라도 직장에 대한 충성심, 도덕성, 직장에 봉사정신이 미흡하다고 사료된다. 따라서 호텔에서는 이와 같은 측면을 고려한 규범을 제고해야 할 것으로 사료된다. 본 연구의 실증조사에서 조사대상자를 서울지역 특 1급 호텔

의 베이커리종사자들을 대상으로 표본을 한정하여 그에 따른 연구의 결과를 일반화하여 적용하기에는 한계점을 지니고 있다. 따라서 향후 연구에서는 호텔의 범위와 형태를 고려하고, 조사대상자를 확보한 후 연구결과를 도출할 필요성이 있겠다. 또한, 본 연구는 횡단적 연구로써 각 변수들의 시간적 흐름에 따른 변화를 살펴볼 수 없는 점을 감안하여, 추후에는 종단적 연구를 통해 잠재변수들 간의 인과관계를 규명하려는 노력이 요구된다.

감사의 글

본 연구는 2016 년도 김포대학교 학술연구비 지원에 의한 것으로 이에 감사를 드립니다.

한글 초록

본 연구는 호텔베이커리 종사원의 셀프리더십, 자기효능감, 조직몰입도 간의 관계와 연관성을 실증적으로 규명하여 호텔베이커리조직에 유익한 인적자원관리 정보제공에 목적을 두고 있다.

자료 수집은 2015년 6월 20일부터 7월 10일까지 총 500부를 배포하고, 이중 377부가 회수된 설문지 중 분석에 부적합한 설문지 23부를 제외하고, 354부에 대하여 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하여 요인분석, 신뢰성 검증 및 가설을 검증하기 위해서 공변량 구조분석을 실시하였다. 분석결과를 요약하면, 첫째, 행위중심전략, 자연보상, 건설적 사고전략은 자기효능감에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향관계에서 정서적 몰입에 유의한 것으로 나타났으나, 규범적 몰입에는 정(+)의 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 셋째, 셀프리더십과 조직몰입의 관계를 살펴보면, 행위중심전략, 자연보상은 정서적 몰입에 유의적인 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 그러나 건설적 사고전략은 유의한 영

향을 미치는 것으로 분석되었다. 분석결과를 바탕으로 연구에 대한 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 호텔베이커리 종사자의 셀프 리더십의 하위차원으로 행위중심전략, 자연보상, 건설적 사고전략을 선행요인으로 설정하여 자기 효능감과 조직몰입의 하위차원으로 정서적 몰입과 규범적 몰입을 종속요인으로 각 요인간의 인과관계를 분석하였다는 점에서 호텔베이커리 종사자의 정서적 몰입과 규범적 몰입에 의한 셀프 리더십과 자기효능감이 호텔베이커리조직에 대한 안정적인 향상의 가능성을 보여줌으로써 자기 효능감 변수들에 대한 앞으로의 연구가능성을 시사한다.

주제어: 셀프리더십, 조직몰입, 자기효능감

참고문헌

- Allen NJ, Meyer JP (1990). The measurement and antecedents of affective continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* 63:1-18.
- Anderson JH, Prussia GE (1997). The self-leadership questionnaire: Preliminary assessment of construct validity. *The Journal of Leadership and Organizational Studies* 42(2):119-143.
- Bandura A, Wood R (1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology* 56(5):805-814.
- Bandura A (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* 84:191-215.
- Bandura A (1986). *Social Foundation of thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura A (1994). Self-efficacy: In V. S. Ramachaudran(Ed), *Encyclopedia of Human Behavior* (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press 4:71-81.
- Bandura A (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman.
- Becker HS (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology* 66:32-40.
- Blight MC, Pearce CL, Kohles JC (2006). The importance of self-and shared leadership in team based knowledge work. *Journal of Managerial Psychology* 21(4):296-318.
- Caruana A, Callya P (1998). The effect of internal marketing on organization commitment among retail bank managers. *International Journal of Marketing* 16(3):108-116.
- Cha JE (2013). A Study on the Effects of Transformational Leadership and Self-efficacy of Employees on Organizational Effectiveness. Major in Human Resource Development Education, Graduate School of Education, Hanyang University.
- Chang SJ, Chong YK (2013). The effect of self leadership and Leader-Member Exchange(LMX) quality on psychological empowerment and organizational citizenship behavior-focused on employees with 10 years or more experience in hotels. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 22(6):213-231.
- Cho SH, Park HP, Lee SM (2010). The effect of hotel western restaurant f & b and kitchen manager's leadership on efficacy and organizational effectiveness. *The Koreana Journal of Culinary Research* 16(4):94-110.
- Chung DY, Kim MS (2010). The effect of super-leadership & self-leadership with LMX on group performance-based on a nonprofit organization *Productivity Review* 24(2):120-135.

- Gist ME, Mitchell TR (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review* 17: 183-211.
- Guzzo RA, Yost PR, Campbell RJ, Shea GP (1993). Potency in groups: Articulating a construct. *British Journal of Social Psychology* 32:87-106.
- Jeong YG, Wi OK (2012). A study on the relationship between organizational culture, self-leadership, and organizational effectiveness. *Management Consulting Review* 3(2):53-77.
- Kim YJ (2011). The Effect of Employees's Self-efficacy on the Organization Effectiveness: The Moderating Effect of Career Utility. Major in Information Management Graduate School of Industrial & Entrepreneurial Management Chung-Ang University.
- Lee JJ (2014). Service fairness, satisfaction, trust, loyalty, Casino resort hotel. *The Review of Journal of Hotel Administration* 23(1):265-280.
- Lee YH, Yang GS (2012). A study on the inter-mediating effect of LMX(Leader-Member Exchange) in the influencing relation between hotel employees's self leadership and organization effectiveness. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research Korea Tourism Research Association* 26(6):525-539.
- Locke EA, Latham GP (1991). Self Regulation through Goal Setting, Organizational Behavior and Human Decision Processes 50.
- Manz C, Sims HP (1991). Super Leadership: Beyond the Myth of Heroic Leadership. *Organizational Dynamics*.
- Manz CC, Sims HP (1989). Super Leadership: Leading Others to Lead Themselves. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Manz CC (1992). Mastering Self-leadership: Empowering Yourself for Personal Excellence. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Meyer JP, Allen NJ (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1(1):61-89.
- Mowday RT, Porter LW, Steer RM (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational behavior* 14:11-40.
- Na TK, Jung YS (2011). The differences in career preparation behavior by grades and career decision-making self-efficacy of foodservice and culinary arts majors-Focused on the four-year universities in Chungcheong province. *The Koreana Journal of Culinary Research* 17(4): 238-250.
- Na TK, Moon SW (2012). The mediating effect of career decision-making self-efficacy on the relationship between social support of professors and career preparation behavior of foodservice and culinary art majors-Focus on the university in Chungcheong province. *The Koreana Journal of Culinary Research* 18(2):106-117.
- Neck CP, Stewart GW, Manz CC (1995). Thought self-leadership as a framework for enhancing the performance of performance appraisers. *Journal of Applied Behavioral Science* 31(3): 278-302.
- O'Reilly CA, Chatman J (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology* 71:492-499.
- Porter LW, Steers, Mowday RM, Boulian PV (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technician. *Journal of Applied Psychology* 59:603-609.

- Prussia GE, Anderson JS, Manz CC (1998). Self-leadership and performance outcome: the mediating influence of self-efficacy. *Journal of Organizational Behavior* 19(5):523-538.
- Ryan RM, Deci EL (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being, *American Psychologist* 55:68-78.
- Sheldon ME (1971). Investments and involvement as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly* 16:142-150.
- Sivasubramaniam N, Murry WD, Avolio BJ, Jung DI (2002). A longitudinal model of the effects of team leadership and group potency on group performance. *Group and Organization Management* 27:66-96.
- Stewart GL, Courtright CC, Manz CC (2011). Self-leadership: A multi level review. *Journal of Management* 37(1):185-222.
- Van Dyne L, Pierce JL (2004). Psychological ownership and feeling of possession: three field studies predicting employee attitudes an organization citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior* 25:439-459.
- Woodruff SL, Cashman JF (1993). Task, domain, and general efficacy: A reexamination of the self-efficacy scale. *Psychological Report* 72: 423-432.
- Yoo KM (2012). The influence of organizational culture types on job performance-Focused on organizational commitment as a mediator-. Hotel, Casino & Convention Management Graduate School of Tourism & Hospitality, Kyonggi University.
- You HJ (2012). The Factors Affecting the Organization Involvement and Job Satisfaction-Focusing on Mediating Effect of Empowerment-. Graduate School of Konkuk University, Dept. of Clothing & Textiles.
- You JH (2013). Authentic Leadership, Self-efficacy, Organizational Effectiveness Relationship. Korea University, Graduate School of Labor Studies.
- Yu KH, Shin WH (2003). The relationship between leadership and objective performance in organizational level: The Mediating role of collective efficacy. *Korean Public Administration Review* 37(3):379-397.

2016년 02월 04일 접수
 2016년 03월 21일 1차 논문수정
 2016년 03월 28일 2차 논문수정
 2016년 04월 03일 논문 게재확정