

외식서비스산업에서 조직문화의 매개역할을 통한 감성리더십이 직무만족도와 조직몰입에 미치는 영향

강규철^{1*}, 오영호²

¹성결대학교 경영학부, ²팔도반상

Effects of Emotional/Primal Leadership on Job Satisfaction and Organizational Commitment through Mediating Role of Organizational Culture in the Food Service Industry

Kyu-Chul Kang^{1*}, Young-ho Oh²

¹School of Business Administration, Sungkyul University

²Paldobansang

요약 요즘 외식서비스산업의 시장 환경이 산업간 융합을 통해 발전이 급변하고 있으며, 외식산업의 조직이라는 환경 또한 현대화, 산업화가 되면서 점점 복잡하고 예측하기 힘들어지고 있다. 이러한 환경 속에서 고객의 전체적인 소비과정에 직원의 참여가 반영되는 외식서비스산업의 경우, 인적자원이 그 기업의 경쟁우위가 될 수 있으며 인적 자원 및 조직 관리의 중요성은 크다. 그러므로 본 연구에서는 효과적인 조직관리를 위해 리더십의 역할을 인식하고, 외식서비스산업의 종사자들에게 효과적인 조직 관리를 위한 감성리더십의 역할을 살펴보고자 하였다. 특히, 외식서비스산업 종사자들의 감성리더십, 조직성과, 조직문화에 대해 통합적인 관점에서 어떠한 영향을 미치는지 조직문화의 매개효과를 통해 검증해 보고자 하였다. 경기지역 7곳의 외식서비스산업 종사자들을 대상으로 전체 500명 중 383명을 대상으로 외식서비스산업 종사자들의 감성리더십이 조직문화의 매개역할을 통해 조직성과에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 본 연구결과를 통해 인간관계의 중요성을 요구하는 외식서비스산업 구조의 이해와 발전에 통합적인 관점의 시야를 제공하고, 외식산업뿐 아니라 여러 서비스업종 간의 융합적 사고를 기반 한 인적자원관리에 도움을 줄 수 있으리라 본다.

• 주제어 : 외식서비스산업, 감성리더십, 조직문화, 직무만족도, 조직몰입, 서비스 융합

Abstract The environment of the food service industry is becoming increasingly complicated and unpredictable as modernization and industrialization become more and more common. Moreover, the development of the food service industry is rapidly changing due to the convergence of the inter-industry services. In this study, based on the high reliance on the human resources of the food service industry, it investigates relations of each component as integrated view through leadership, organizational performance, and organizational culture. In particular, the relationship between emotional/primal leadership and organizational performance(as job satisfaction and organizational commitment) was verified through mediating effects of organizational culture. The results of this study will provide an integrated perspective on the understanding and development of the food service industry structure, which requires the importance of human relations, and will help convergent thinking among various service industries.

• Key Words : Food Service Industry, Emotional/Primal Leadership, Organizational Culture, Job Satisfaction, Organizational Commitment. Service Convergence

이 논문은 제 2저자의 박사학위 논문 데이터를 바탕으로 작성되었음

*Corresponding Author: 강규철(kkch@sungkyul.ac.kr)

Received May 19, 2017

Accepted July 20, 2017

Revised June 24, 2017

Published July 28, 2017

1. 서론

농림축산식품부에서 발행한 ‘2014년 한국외식업경기 동향 종합보고서’에 따르면, 음식점의 1년 생존율이 55%이며 5년간 생존율은 17.7%로, 타 산업에 비해 생존율이 많이 낮다. 이러한 원인으로 시장진입의 수월함으로 인한 구인난과 제도적 규제, 경쟁심화로 인한 매출감소에 있다고 보고하였다 [1]. 특히 외식서비스산업은 소비자들의 라이프스타일에 가장 많은 영향을 받는다. 또한 타 산업에 비해 고객의 전체적인 소비과정에 직원의 참여가 반영되므로 인적자원에 대한 의존도가 높다. 그러므로 외식서비스업 종사자의 태도가 고객의 기대와 기업의 매출성장에 영향을 미친다 [2]. 외식서비스산업의 조직성과를 높이기 위해서는 종사자들의 직무만족도와 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 살펴볼 필요가 있다. 더 나아가 외식서비스산업 종사자들을 대상으로 구성된 전체를 위하는 리더십이 조직성과와 연관성이 있으며, 자기인식과 관계 관리 능력을 바탕으로 한 감성리더십의 중요성이 제기된다 [3]. 그러나 지금까지 외식서비스산업에서 종사자들의 감성리더십과 조직성과의 관계에 대한 체계적인 연구는 미흡한 상태이다. 따라서 본 연구는 이전 연구결과들을 토대로 감성리더십과 밀접한 관련이 있는 요인으로 [4,5], 조직문화의 매개역할을 통해 감성리더십이 조직성과인 직무만족도와 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설

2.1 감성리더십

개인의 행동에 중점 및 자질이나 행동을 상황에 결합시킨 리더십은 특성이론과 행동이론, 상황적합이론을 기반으로 다양한 분야에서 연구주제로 다루어지고 있다 [6,7]. 최근에는 감성과 관련하여 리더의 자질과 행동, 조직몰입 증진, 조직환경에 따른 변화, 조직구성원의 특징 등 여러 측면에서 감성과 관련한 리더십에 관심이 집중되기 시작하였다 [8].

감성리더십이란 리더 스스로 자신의 내면을 인지하고 구성원들 간의 감정을 인식, 관리하는 것으로, 배려와 공감함을 통해 조직구성원들 간의 관계를 자연스럽게 형성하여 조직의 역량을 높일 수 있는 능력으로 보고 있다 [8,9,10]. 효과적인 리더십을 발휘하기 위해서는 구성원들

의 감성을 다루는 것이 우선 중요하며, 감성지능 (Emotional intelligence)이 리더십의 효과성을 결정하는 주요 영향 요인으로 제안하고 있다 [10,11]. 그러므로 감성을 기반으로 감성의 역할과 감성관리 등 감성리더십에 대한 다양한 관점의 활발한 연구가 필요하다 [12]. 특히, 외식서비스산업의 종사자들은 자신의 감정에 상관없이 고객응대의 호의적인 태도를 일관적으로 유지해야 한다. 이러한 상황 속에 종사자들의 부정적인 감정과 갈등은 조직성과에 악영향을 미친다 [2]. 그러므로 인적관리 및 조직관리의 효율성을 위해 리더십의 역할이 중요성이 제기된다. 이전 연구에 따르면 감성리더십을 개인적 역량과 사회적 역량으로 구분하여 크게 4가지로 제시하였다. 개인적 역량의 구성요소로는 자기인식(Self-awareness), 자기관리(Self-management) 능력이 있으며, 사회적 역량으로는 사회적 인식(Social awareness) 및 관계 관리(Relationship management) 능력으로 제안하였다 [7,10]. 자기인식 능력은 자기 자신의 인지적인 측면으로 능력과 한계, 목적에 대해 정확히 자신을 평가할 줄 알고, 자기 확신이 있으며 자신의 감정 및 가치를 판단할 줄 아는 능력을 뜻한다. 또한 자기관리 능력의 경우, 자신의 감정을 통제할 수 있고, 무엇을 하고자 하는지 스스로 안다. 이에 반해 사회적 인식 능력은 관계를 다스리는 능력이며, 관계 관리 능력은 다른 사람의 감성이해를 바탕으로 조직의 협력 능력을 이끌어주거나 변화를 촉진시키고, 갈등을 해결할 수 있는 능력을 의미한다. 더 나아가 관계 관리 능력을 자기인식, 자기관리, 사회적 인식 모두 다 통합된 능력으로 보기도 한다 [13].

2.2 감성리더십과 조직성과의 관계

기존 연구들을 살펴보면, 조직성과와 관련된 주요 변수로 직무만족도와 조직몰입을 제안한다. 특히 감성적 탄력성, 동기부여와 관련 있는 감성리더십의 자기인식 능력은 구성원들 간의 조직성과와 관련성이 높다 [14]. 또한 감성리더십을 잘 발휘하는 리더의 경우, 감성지능이 높기 때문에 조직구성원들의 감성을 잘 인식하고 관리한다. 그리고 높은 관계 관리 능력을 통해 조직 구성원들 간의 갈등을 감소시키고 조직성과 향상뿐 아니라 조직몰입도도 이끌어낼 수 있다 [15].

특히 리더십스타일이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구결과, 구성원들이 긍정적이거나 부정적인 좌절감을 느끼는 것은 성별에 따라 차이가 나타나며, 리더의 리더

십스타일에 따라 구성원들의 존중감이 달라지기 때문에 조직에서의 직무태도 및 몰입에 영향을 준다고 제안하였다 [16]. 결국 리더십의 역량 발휘는 조직구성원들의 직무태도인 직무만족도와 몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 것이다 [13,17]. 이러한 연구결과들을 토대로 감성리더십의 자기인식 능력이 상대적으로 높을수록 직무만족도와 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이며, 관계 관리 능력도 상대적으로 높을수록 직무만족도와 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 외식서비스산업 종사자의 감성리더십은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 외식서비스산업 종사자의 감성리더십은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2.3 감성리더십과 조직문화의 관계

조직문화란 구성원들의 전형적인 행위적 특성을 보여 주고, 폭넓게 공유한 가치들이 체계적으로 형성된 것을 뜻 한다 [18]. 즉, 여러 요인들이 시간이 지남에 따라 형성되며, 본질적인 가치와 인식을 공동적으로 공유하는 가치이자, 사회적 이상 또는 신념으로서 체계화된 집합이다 [19,20,21]. 이전 연구결과에 따르면 감성리더십은 조직문화와 밀접한 관련성이 있다고 제시한다. 이는 조직구성원들의 감성리더십이 조직성과를 증대시키고 조직문화 향상에 기여하기 때문이다 [3]. 조직문화 유형으로는 여러 학자들마다 다양한 견해를 보이고 있으나 조직문화를 사회적, 문화적, 산업적 환경에 영향을 받는 상호관계 속에 조직의 성과달성에 조직문화가 얼마나 영향을 미치고, 그 결과로부터 얼마나 빠른 피드백을 받을 수 있는지에 따라 구분 한다 [22]. 보편적으로 조직문화 유형 구분 시, 혁신 지향적(Innovative), 관계 지향적(Clan), 위계 지향적(Hierarchical), 성과 지향적(Rational) 문화로 구분한 4가지 구성요소를 지표로 활용 한다 [23]. 조직문화의 형성과 발전에 있어 리더십은 그 조직의 성과를 향상시키는 데 일차적인 주요 요인으로 간주되고 있는데[5], 조직문화가 잘 형성될수록 기존에 형성되어 있는 문화를 변화시키고 새로운 조직문화를 형성시키기 위해 조직구성원들의 다양한 변화능력, 관여를 창출시키고, 비전 등이 필요하기 때문에 더욱더 리더십이 필요하다. 또한 조직 내 종사자들의 감정관리가 조직성과에 궁극적으로는 영향을 미치기 때문에 감정관리가 중요하며, 이러한 관

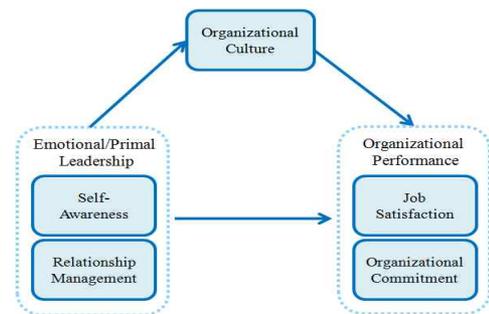
리를 위해 감성리더십의 역할이 중요한 것이다. 이미 형성된 조직문화는 조직구성원들의 가치와 신념 등이 공유되어 있기 때문에 쉽게 변화시키기 어렵다. 그러므로 이러한 조직문화는 감성리더십과 조직성과 간의 관계에 영향을 미칠 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설2. 외식서비스산업 종사자의 감성리더십은 조직문화에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설3-1. 외식서비스산업 종사자의 감성리더십이 직무만족도에 미치는 긍정적인 영향은 조직문화에 의해 매개된다.

가설3-2. 외식서비스산업 종사자의 감성리더십이 조직몰입에 미치는 긍정적인 영향은 조직문화에 의해 매개된다.

본 연구의 모형은 다음과 같다.



[Fig. 1] Research Model

3. 연구방법 및 분석결과

3.1 표본

연구 참여자는 경기지역의 대형 외식서비스산업(인터콘티넨탈 호텔, 드마리스 부천·분당점, 까르르스타 평촌점 등 총 7곳) 종사자 500명을 대상으로 시작하였으나, 수거한 설문지 중 성실하게 답하지 않은 응답을 제외하고 최종적으로 383명을 대상으로 하였다(남자=213, 여자=170). 연령은 30대(n=158)와 40대(n=119)가 주였으며, 20대 이하는 86명(22.5%), 50대는 20명(5.2%)이다.

3.2 척도

독립변수인 감성리더십의 척도는 4 가지 차원 [10]에

대한 타당성 검증을 위해 베리맥스(Varimax) 직각회전을 통한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 그 결과 개인역량으로 자기인식 능력과 사회적 역량에 해당하는 관계 관리 능력인 2가지 차원으로 구성되어 이를 감성리더십의 구성요소로 살펴보았다 <Table 1>.

<Table 1> Scales of Emotional Leadership

Emotional Leadership	N	Eigen Value	Pct of Var	Cronbach's α
Self-awareness	4	7.21	55.50	.85
Relationship management	9	1.00	7.72	.92
Total	13	-	-	.93

KMO=.94, Batlett=2914.904, $d\neq 78$, $p<.001$

매개변수인 조직문화의 척도는 4가지의 조직문화유형을 토대로 수정 보완한 조직문화유형[23,24]을 선택 사용하였다 <Table 2>. 요인분석결과 3가지 차원으로 위계 지향적 문화와 성과 지향적 문화가 단일차원으로 구성되었다. 본 연구에서는 신뢰계수가 0.6이하이면 일관성이 없다고 판단, 상대적으로 다른 변수에 비해 현저히 낮은 혁신적인 문화를 제외하였다.

<Table 2> Scales of Organizational Cultur

Organizational Culture	N	Eigen Value	Pct of Var	Cronbach's α
Clan	3	5.83	44.84	.80
Innovative	2	1.23	9.49	.61
Hierarchical and Rational	8	1.04	8.02	.88
Total	13	-	-	.90

KMO= .90, Batlett=2199.961, $d\neq 78$, $p<.001$

종속변수로 직무만족도 12문항[25, 26]과 조직몰입의 8문항[27]을 기존 연구의 척도를 수정 보완하여 사용하였으며 각 변수들 모두 5점 리커드 척도로 구성하였다. 직무만족도의 Cronbach alpha값은 0.88 (KMO=0.89, Batlett= 2018.68, $d\neq 66$, $p<.001$)이며, 조직몰입 Cronbach alpha값은 0.82 (KMO=0.83, Batlett=959.94, $d\neq 28$, $p<.001$)로 척도의 타당성과 신뢰성이 확보되었다.

3.3 분석결과

가설 1(1-1, 1-2)과 2의 검증을 위해 회귀분석을, 가설 3은 선행 연구결과를 기반으로 변수의 순서를 설정한 위

계적(Hierarchical) 회귀분석을 수행하였다. 가설 1-1은 감성리더십이 직무만족도에 긍정적인 영향력을 미치는지에 대한 검증으로, 감성리더십의 개인적 역량인 자기인식 능력의 t값은 3.58($p<.001$)로 사회적 역량의 관계 관리 능력은 t값이 8.86 ($p<.001$)로 통계적으로 유의하였다 ($R^2=0.44$, 수정된 $R^2=0.44$, $F=149.57$ ($p=0.000$)). 가설 1-2에서도 조직몰입에 미치는 긍정적인 영향에 있어 자기인식 능력의 t값은 3.92($p<.001$), 관계 관리능력의 t값은 9.28($p<.001$)로 유의하였다. 회귀모형은 $F=167.59$ ($p=.000$)로 통계적 유의수준 하에 ($R^2=0.47$, 수정된 $R^2=0.47$), 회귀선이 모델에 적합하였다.

가설 2는 감성리더십과 조직문화 간의 영향력을 검증하고자 한다. 분석결과, 관계 지향적인 조직문화에 대해서는 자기인식 능력의 t값은 4.24($p<.001$)이고 사회적 역량의 관계 관리 능력은 t값이 5.28 ($p<.001$)이며, 회귀모형 또한 통계적 유의수준 하에 있는 것으로 나타났다($R^2=0.31$, 수정된 $R^2=0.31$, $F=85.32$ ($p=0.000$)). 위계·성과 지향적 문화에 대해서도 <Table 3>과 같이 통계적으로 유의수준 하에 있는 것으로 나타났다.

<Table 3> Results of H2

Depend-ent Var.	Inpedend-ent Var.	B	S.E	β	t value	VIF
Clan	Self-awareness	.27	.06	.27	4.24***	2.17
	Relationship management	.35	.07	.33	5.28***	2.17
			$R^2=.31$	Adj. $R^2=.31$	F (Sig)=85.32***	
Hierarchi-cal and Rational	Self-awareness	.19	.05	.21	3.64***	2.17
	Relationship management	.44	.05	.48	8.27***	2.17
			$R^2=.42$	Adj. $R^2=.42$	F (Sig)=136.43***	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

가설 3-1, 3-2에서는 감성리더십과 조직성과 간에 조직문화의 매개역할 검증하고자 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 조직성과로서 직무만족도에 긍정적인 영향이 조직문화에 의해 매개되었다 <Table 4>. 조직문화의 관계 지향적 조직문화와 위계·성과 지향적 문화, 모두 감성리더십과 직무만족 간의 관계에서 정(+의) 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다.

<Table 4> Results of H3 for Job Satisfaction

Job Satisfaction	Model 1		Model 2		Model 3	
	β	t	β	t	β	t
Self-awareness	.20	3.58***	.27	4.24***	.18	3.08**
Relationship management	.50	8.86***	.33	5.28***	.47	8.06***
Clan	-	-	-	-	.09	2.02*
R ²	.44		.31		.45	
F	149.57***		85.32***		101.89***	
Self-awareness	.20	3.58***	.21	3.64***	.13	2.34**
Relationship management	.50	8.86***	.48	8.27***	.32	5.70***
Hierarchical and Rational	-	-	-	-	.37	7.94***
R ²	.44		.42		.52	
F	149.57***		136.433***		137.02***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

또한 직무몰입에 긍정적인 영향을 미치는 조직문화의 매개역할은 <Table 5>와 같이 정(+)의 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다.

<Table 5> Results of H3 3 for Organizational Commitment

Organizational Commitment	Model 1		Model 2		Model 3	
	β	t	β	t	β	t
Self-awareness	.22	3.93***	.27	4.24***	.17	3.05**
Relationship management	.51	9.26***	.33	5.28***	.45	8.06***
Clan	-	-	-	-	.18	4.06***
R ²	.47		.31		.49	
F	167.59***		85.32***		121.77***	
Self-awareness	.22	3.93***	.21	3.64***	.14	2.71**
Relationship management	.51	9.26***	.48	8.27***	.34	6.10***
Hierarchical and Rational	-	-	-	-	.36	7.91***
R ²	.47		.42		.54	
F	167.59***		136.43***		150.65***	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

4. 결론

본 연구는 외식서비스산업 종사자들의 감성리더십이 조직문화의 매개역할을 통해 조직성과에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 특히 기존 연구들은 리더십과 조직 성과에 관한 단일 차원의 연구라면[28,29,30,31], 본 연구는 통합적인 관점으로 조직문화가 감성리더십과 조직 성과의 관계에 미치는 영향을 인간관계의 중요성을 요구하는 외식서비스산업에서 접근하였다는 점에서 학문적 시

사점이 있겠다. 또한 본 연구 참가자는 현 외식서비스업에 종사자들을 대상으로 설문조사를 했다는 점에서 의의가 있겠다.

연구결과, 감성리더십의 하위변인인 자기인식과 관계 관리가 직무만족도에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 외식서비스산업 종사자들은 감성리더십의 자기인식 능력이 높을수록, 그리고 관계 관리 능력이 높을수록 직무만족도와 조직몰입 모두 높게 나타났다. 조직문화의 매개역할을 구체적으로 살펴보면, 감성리더십과 직무만족도와 관계에서는 조직문화의 하위변인인 관계 지향적 문화와 위계·성과 지향적 문화가 긍정적인 부분매개효과를 가지는 것으로 나타났다.

조직이라는 환경은 현대화, 산업화가 되면서 점점 복잡하고 예측하기 힘들어지고 있다. 더욱이 요즘은 산업 간 서비스간의 융합을 통해 외식서비스산업의 발전이 급변하고 있다. 이러한 상황 속에서도 조직성과의 중요한 부분을 결정하는 것은 구성원들 간의 관계 관리라 할 수 있다. 그러므로 외식서비스산업에서는 조직구성원들의 감성리더십이 더욱더 요구되며, 조직에 긍정적으로 참여하고 일하려는 의도나 애착형성이 조직성과인 직무만족도와 조직몰입을 더욱 높인다.

실무적 시사점으로는 인적자원의 효율적인 관리 및 조직성과를 높이기 위한 관리에 가이드라인을 제공하였다는 점이다. 즉, 본 연구결과를 통해 외식서비스산업에서 조직구성원의 감성리더십을 높여주고 서로 간의 조직문화를 형성해 나아가는 것은 조직성과에 중요한 역할을 확인하였다. 감성리더십과 조직문화의 역할이 급변하는 외식서비스산업의 환경에 대처할 수 있는데 도움이 되리라 본다. 다만 대형 외식서비스산업 종사자만을 대상으로 살펴보았기 때문에 조직문화의 매개역할을 상대적으로 근무조건이 다른 중소형 외식서비스산업에서도 확인해 볼 필요가 있겠다.

REFERENCES

- [1] <http://www.mafra.go.kr>
- [2] J. A. Morris, D. C. Feldman, "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 4, pp. 986-1010, 1996.

- [3] N. M. Ashkanasy, B. Tse, Transformational Leadership as Management of Emotion: A Conceptual Review, In N. M. Ashkanasy, C. E. J. Hartel, W. J. Zerbe(eds.), Emotions in the Workplace: Research, Theory, and Practice, Westport, CT: Quorum Books, pp.221-235. 2000.
- [4] D. J. McAllister, "Affect and Cognition-based Trust as Foundation for Inter Personal Cooperation in Organizations", Academy of Management Journal, Vol. 38, No. 1, pp. 24-59, 1995.
- [5] E. H. Schein, Organizational Culture and Leadership, San Francisco, California: Jossey-bass Inc., 1985.
- [6] L. Xie, J. Lu, C. A. Joo, "(A) Study on the Research Trends of College Students' Leadership in Korea", J. of Educational Innovation Research, Vol. 26, No. 2, pp.25-46, 2016.
- [7] M. Y. Hwang, "Korean Research Trend on Leadership", Korean Journal of Educational Research, Vol. 22, pp.125-154, 2009.
- [8] D. Goleman, E. Boyatzis, A. McKee, Primal leadership: Realizing the power of the emotional intelligence. Harvard Business Review Press, 2002.
- [9] P. Salovey, J. D. Mayer, "Emotional Intelligence", Imagination, Cognition, and Personality, Vol. 9, No. 3, pp. 185-211, 1990.
- [10] A. Rafaeli, M. Worline, "Individual Emotion in Work Organization", Social Science Information, Vol. 40, No. 1, pp. 95-123. 2001.
- [11] D. Goleman, E. Boyatzis, A. McKee, Primal Leadership: Learning to Lead with Emotional Intelligence, Harvard Business Review Press, 2004.
- [12] R. H. Humphrey, 'The Many Faces of Emotional Leadership', Leadership Quarterly, Vol. 13, No. 5, pp.493 - 504, 2002.
- [13] C. S. Wong, K. S. Law, "The Effort of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude : An Exploratory Study", Leadership Quarterly, Vol. 13, No. 3, pp.243-274, 2002.
- [14] V. Dulewicz, M. Higgs, M. Slaski, "Measuring Emotional Intelligence: Content, Construct and Criterion-related Validity", Journal of managerial psychology, Vol. 18, No. 5, pp.405-420 2003.
- [15] R. Abraham, "Emotional Intelligence in Organization: A Conceptualization", Genetic, Social and General Psychology Monographs, Vol. 125, No. 2, pp.209-224, 1999.
- [16] J. R. McColl-Kennedy, R. D. Anderson, "Subordinate-Manager Gender Combination and Perceived Leadership Style Influence on Emotions, Self-esteem and Organizational Commitment", Journal of Business Research, Vol. 58, No. 2, pp.115-125, 2005.
- [17] B. J. Avolio, W. L. Gardner, F. O. Walumbwa, F. Luthans, D. R. May, "Unlocking the Mask: A Look at the Process by Which Authentic Leaders Impact Follower Attitudes and Behaviors", Leadership Quarterly, Vol. 15, No. 3, pp.801-823, 2004.
- [18] G. Gordon, "Industry Determinants of Organizational Culture", Academy of Management Review, Vol. 16, No. 2, pp.396-415, 1991.
- [19] L. D. Asay, J. A. Maciariello, Executive Leadership in Health Care, Jossey-bass publishers. 1991.
- [20] H. Broms, H. Gahmberg, "Communication to Self in Organizations and Cultures", Administrative Science Quarterly, Vol. 28, No. 3, pp.482-495, 1983.
- [21] L. Smircich, "Conception of Culture and Organizational Analysis", Administrative Science Quarterly, Vol. 28, No. 3, pp.339-358, 1983.
- [22] T. E. Deal, A. A. Kennedy, Corporate Cultures: The rites and rituals of corporate life. Reading, Mass: Addison-Wesley, 1982.
- [23] R. E. Quinn, M. R. McGrath, The Transformation of Organizational Culture - A Competing Value Approach, In perter J. Frost et al.(eds.), Organizational Culture Beverly Hills. CA: Sage, 1985.
- [24] K. S. Cameron, "Measuring Organizational Effectiveness in Institutions of Higher Education", Administrative Science Quarterly, Vol. 23, No. 4, pp.604-632, 1978.
- [25] E. A. Locke, The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. Dunnette, Handbook of Industrial

and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally. 1297-1349, 1976.

[26] L. W. Porter, R. M. Steers, "Organizational, Work and Personal factors in Employee Turnover and Absenteeism", Psychological Bulletin, Vol. 80, No. 173, pp.151-176, 1973.

[27] N. J. Allen, J. P. Meyer, "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational Psychology, Vol. 63, No. 1, pp. 1-18, 1990.

[28] J. H. Kwon, P. H. Kim, "Development of an Emotional Leadership Scale for Early Education Program Directors", J. of Korean Child Education, Vol. 23, No. 1, pp.79-102, 2014.

[29] S. J. Lee, K.A. Jang, "The Relationship between the Leadership and the Organizational Effectiveness of the Dental Hygienists", J. of the Korea Convergence Society, Vol. 8, No. 3, pp.133-140, 2017.

[30] J. R. Kim, H. J. Jo, "Effects of Daycare Center Teachers' Perceptions about the Emotional Leadership of Principals and Organizational Culture on Their Job Satisfaction", J. of Korean Child Care and Education, Vol. 8, No. 1, pp.65-83, 2012.

[31] T. C. Han, J. K. Lim, "The Effects of Emotional Leadership of Police Chief on Organizational Commitment", The Korean Journal of Local Government Studies, Vol. 15, No. 1, pp.253-277, 2011.

저자소개

강 규 철(Kyu-Chul Kang) [정회원]



- 1981년 8월 : 인하대학교 공과대학 산업공학과 (공학사)
- 1984년 8월 : 명지대학교 일반대학원 경영학과 (경영학석사)
- 1996년 2월 : 명지대학교 대학원 경영학과 (경영학박사)
- 1986년 9월 ~ 현재 : 성결대학교 경영학부 교수

<관심분야>

생산관리, 서비스경영, 융합경영, 기술경영

오 영 호(Ho-Young Oh) [정회원]



- 2009년 2월 : 성결대학교 사회과학대학 경영학부 (경영학사)
- 2011년 2월 : 성결대학교 일반대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2016년 2월 : 성결대학교 일반대학원 경영학과 (경영학박사)

• 2016년 2월 ~ 현재 : 팔도반상 대표

<관심분야>

생산관리, 서비스경영, 외식산업