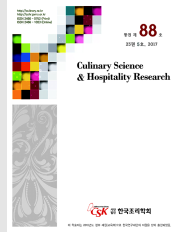


Information available at the Culinary Society of Korea (<http://www.culinary.re.kr/>)

Culinary Science & Hospitality Research

Journal & Article Management System: <https://cshr.jams.or.kr/>



 <http://dx.doi.org/10.20878/cshr.2017.23.5.020>

외식업 종사자 리더십 유형이 조직몰입, 경영성과에 미치는 영향: 부산 해운대 지역을 중심으로

안기정 · 김동규[†]

경주대학교 외식조리학부

The Effect of Food Service Organization Employee's Leaderships Type on Organizational Commitment and Managerial Performance: Focused on Busan Haeundae Area

Gee-jung Ahn · Dong-gyu Kim[†]

Dept. of Food Service Management and Culinary, Gyeongju University

KEYWORDS

Japanese restaurant,
Japanese restaurant
culinary staff,
Affective commitment,
Management result.

ABSTRACT

The purpose of the study was to investigate the relationships among leadership, organizational commitment and management performance of restaurant workers from the Busan Haeundae area. Normally, each leadership type(transactional leadership, transformational leadership, servant leadership) effected organizational commitment and management result. For the field test and verification, 200 staffs of the Haeundae restaurant participated in the survey from April 1st to May 30th, 2017. The research result was summarized as follows. First, all leadership types(transformational leadership, transformational leadership, servant leadership) of Haeundae restaurant staffs had a positive impact on affective involvement. Second, transformational leadership and transactional leadership of restaurant staffs had a positive influence on continuous commitment. Lastly, continuous commitment of restaurant staffs in Haeundae affected management result. In conclusion, precedent study explained only hotel investigation.

1. 서 론

21세기 무한 경쟁시대에 접어든 현실에서 외식 기업들은 경영성과를 향상시키기 위한 전략과 다양한 방법을 모색하며 발전을 거듭하고 있다. 이러한 기업의 치열한 무한경쟁 상황에서 외식기업들의 상위권 확보를 위한 Lee와 Lee(2014), Lee, Lee와 Jeong(2016), An과 Han(2017)등의 선행 연구들이 지속적으로 진행되고 있다. 외식기업은 타 기업보다 인적 의

존도가 높아, 유능한 인재의 고 효율적인 서비스와 품질 확보가 외식기업의 성공을 좌우하게 된다(Son, 2006).

따라서 기업의 인적관리를 위한 리더십 연구가 활발해지고 있으며, Kim(2014)의 연구에 따르면 몇 년 사이에 리더십 연구는 거래적 리더십, 변혁적 리더십, 서번트 리더십으로 세분하여 각각의 리더십을 집중적으로 연구, 발표하였다. 또한 외식산업의 조직몰입에 관하여는 개인과 조직의 관계를 나타내는 말로써 주로 조직에 대한 개인의 일체감, 집착,

[†] Corresponding author: 김동규, dongrr@gu.ac.kr, 경북 경주시 태종로 188, 경주대학교 외식조리학부

에착, 관여몰입, 충성도, 동일시, 소속감 등의 정도를 의미한다고 했다(Lim, 2008). 한편, 지금까지 활발히 연구되는 기존의 리더십 대상은 특급호텔을 대상으로 연구가 많이 이루어져 왔지만, 관광지역 특구를 대상으로 한 리더십의 연구는 전무한 상태이며, 특히 해운대 지역은 우리나라의 대표성을 가질만한 인프라가 구축되어온 신흥 관광 특구지역이라 사료되어 해운대로 정하였다. 특히 20대부터 50대까지 다양한 연령대의 종사자가 근무하고 있는 상황이며, 특급호텔 조직 구성원들이 가지게 되는 리더십이 조직몰입과 경영성과에 어떠한 영향이 있는지를 연구하여 우리나라 관광특구 지역의 인사조직에 기여하고자 한다. 또한 경영성과는 외식업 활동에서 문제되어지는 총괄적인 결과물로 외식업의 경영 활동을 얼마나 효율적으로 운영하였는지를 측정하는 평가라 할 수 있어 독립변수를 리더십의 하위변수인 변혁적, 거래적, 서번트 리더십의 변수간의 영향을 규명하여 경영성과에 어떠한 관계가 있는지 연구하고자 한다. 따라서 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 외식업 종사자의 변혁적 리더십, 거래적 리더십과 서번트 리더십에 대한 사회과학적 관점 측면에서 선행연구들을 바탕으로 이러한 유형을 구성하고 있는 리더십의 구체적인 유형들을 살펴보고, 영향관계를 밝히고자 한다. 둘째, 외식업 종사자의 리더십 유형이 정서적 몰입, 지속적 몰입에 대한 선행 연구를 바탕으로 조직몰입과 어떠한 영향을 미치는지를 연구하고자 한다. 셋째, 외식산업의 특징인 노동집약적인 산업임을 감안, 비재무적 경영성과로 종속변수를 확인, 이러한 조직 몰입이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지 연구하고자 한다. 따라서 지금까지의 리더십의 연구는 특급호텔을 대상으로 이루어졌지만, 대중화되어 있는 외식업체 종사자를 대상으로 하여 우리나라를 대표할 수 있는 해운대 관광특구 지역을 중심으로 기존연구와의 상이함을 검증하였다는 것이 선행 연구와의 차이점이다. 또한 점점 더 치열해져가는 외식업 종사자들의 리더십이 경영성과에 어떠한 영향을 주는지에 관하여 연구하고자 하며 이러한 연구를 통하여 외식산업의 발전을 위한 기초자료를 제공하는데 목적을 두고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1. 리더십의 개념

외식산업의 조직은 어떠한 사업목적의 구성원으로 조직이 만들어지게 되는데, 이를 이끌어 나아갈 리더가 나타나게 되며, 이러한 리더가 있으므로 그 조직은 유지 발전하게 된다. 그러므로 리더가 발휘하는 보이지 않는 능력을 리드라 한다. 최근 다양하고 복잡해진 경영환경 속에서는 조직 구성원에 대한 감독보다는 조직 구성원들이 전념해야 할 이

념을 내면화 시키고, 전체적인 방향과 범위를 제시하여 조직 구성원들로 하여금 자율성과 창의성을 발휘하여 자율적으로 근무하도록 하는 리더십이 요구된다(Ryu, Park, & Park, 2013; Kim, 2015; Choi, 2010). 또한 선행논문을 살펴보면 리더십은 조직행동분야에서 많은 연구자들에 의해 체계적으로 연구되기 시작하였으며, 이에 따라 리더십에 관한 연구는 여러 학자마다 조금씩 다른 측면으로 나타나고 있다. 리더십이란 개념을 한 가지로 정의하기란 매우 어렵고 복잡하다. 그 원인은 리더십이란 용어가 권한, 권력, 통제, 관리 등의 개념과 혼동되어 불분명하게 사용되어 왔고, 리더십이 인간을 그 대상으로 하는 학문이기 때문에, 분명한 정량적 논리로 풀어 이해하기 어렵기 때문이다(Lee, 1996). 이는 리더십을 연구하는 학자들이 리더십을 개인의 특성, 리더의 행위, 부하의 상호작용 형태, 역할관계, 부하의 지각, 부하에 대한 영향력, 과업목표에 대한 영향력, 기업문화에 대한 영향력 등의 각기 나름대로의 시각이나 연구의 관점에서 리더십을 접근하려 하는데 기인한다고 하였다(Yukl, 1994).

2.2. 변혁적 리더십

외식산업의 발전으로 인하여 변혁적 리더십에 관련된 이슈들이 대두되고 있다. 그러므로 리더십은 그만큼 외식산업에 있어 중요함을 시사하고 있으며, 리더십의 역할을 경영자가 소화해 내는 것이 상당히 힘든 일임을 말한다(Jung, 2014). 변혁적 리더십은 1980년대 기존의 리더십이론의 단점을 보완하고, 서로 간의 경쟁에서 살아남고자 조직의 새로운 행동특성이론인 상황이론으로서 한계를 극복하는 새로운 리더십이 요구되었으며, Burns(1978)는 구성원들의 목표설정이나, 신념에 중요한 질적인 자극을 추구하기 위해 변혁적 리더십이론을 제기하였고, 이러한 변혁적 리더십의 하위변수는 부하직원들의 변화를 통한 동기부여와 정서와 지적 감정을 호소하는 리더십 이론이다. 변혁적 리더십은 기업경영에서 가장 효과적인 리더십 스타일 중의 하나로 인식되고 있다(Conger, Kanungo, & Menon, 2000). 부하들의 의식구조 및 가치체계에 대한 혁신을 이끌어 성취목표를 높이는 것으로 고차원의 욕구를 자극해 부하의 욕구 단계를 끌어올리는 것이다. Burns(1978)는 처음으로 거래에 관심을 두고 부하들의 현재 욕구를 만족시키려고 시도하는 거래적 리더와 부하들의 욕구를 끌어 올리고, 개인, 집단, 조직의 성과를 향상시키려고 시도하는 변혁적 리더 사이의 명제를 구체화함으로써(Bass, 1985), 거래적 리더십과 변혁적 리더십을 구분하였다. Bass와 Avolio(1994)에 의하면 변혁적 리더십의 구성 요소 중 카리스마와 영감적 동기부여는 전체조직을 아우르는 목표와 사명을 성취함으로써 조직을 위해 집단적 가치를 공동으로 추구하도록 구성원들에게 요구한다고 하였다. 또한 그 과정에서 조직 구성원들로 하여금 높은 수준의

윤리적이고 도덕적인 기준을 갖추는 것을 요청하기도 한다. 이러한 작업들은 팀 정신(team spirit)을 형성하며, 곧 조직 전체의 사명을 이뤄낼 수 있게 한다. 그런데 만일 조직 내에 카리스마가 부족하다면 조직의 역할성이 모호해지며 조직이라는 대의를 추구할 명분을 잃어버리게 될 것이며, 리더의 도덕적 심리적 권위를 약화시킨다면 결국 그 조직은 무너지고 말 것이다. 따라서 외식업 종사자들의 조직의 리더 즉, 카리스마와 조직을 이끌어 나아가는 영감적 동기부여를 구성원에게 인식시킴으로 인하여 외식종사자들의 몰입에 대한 강도는 점점 더 높아져 나아가갈 것이라 판단될 것이다. 반대로 외식종사자의 리더의 역할이 상실된다면 그 조직은 조직몰입에 영향을 미치지 않을 것이며, 나아가 그 조직은 결국 와해될 것이라 생각된다. 그러므로 조직의 리더의 역할이 점점 더 중요시되고 있다고 할 수 있다.

2.3. 거래적 리더십

리더십의 정의에 관하여 Bass(1985)는 대표적인 거래적 리더십과 변혁적 리더십을 정의하였으며, 1978년에는 거래에 중점적으로 관심을 두으로써 부하들의 현재 욕구를 만족시키려고 시도하는 거래적 리더와 부하들의 욕구를 끌어 올리고, 집단과 개인의 조직에 성과를 최고로 향상시키려고 시도하는 변혁적 리더십을 구체적으로 구별하였다. Burns(1978)는 조직의 구성원이 제공하는 서비스에 대한 대가로 금전적으로 보상해 주는 거래적 교환은 어느 정도의 노력으로 인해 조직 구성원으로부터 나올 것인지, 조직 구성원이 어느 정도 협상에 만족하는지 그리고 효율적인 조직구성원들이 목표에 도달할 것인지에 대하여 초점을 맞추어 연구하였으며, 그 이후 거래적 리더를 동기부여의 중요한 요소로 보고 거래적 리더는 조직구성원이 목표를 달성하였을 때 조직에게 보상을 약속함으로써 동기부여를 높인다고 보았다. 그 이후 Bass(1990)는 조직에서 주어진 일을 잘 하는 것에 대하여 조직에서의 승진과 보너스, 급여인상, 그리고 공식적으로 칭찬과 인정을 해줌으로써 조직구성원에게 긍정적인 강화를 하거나 때에 따라서 부정적인 강화를 한다고 정의하였다. 또한 Bass(1985)는 거래적 지도자는 부하가 제공하는 계약된 서비스에 관하여 정신적, 물질적 욕구를 충족 시켜주기 위한 비용이며, 수익 및 경제적 거래를 성취하려고 한다는 주장을 하였으며, 이러한 주장을 기본으로 거래적 리더십 지도자에 대한 정의를 하였다. 첫째, 부하가 직무로부터 얻으려는 것이 무엇인가를 인식하며, 부하의 과업성과와 연계된 보상에 대해 부하가 원하는 것을 알려주는 자이다. 둘째, 부하들의 역할과 과업요건을 명료화한다. 셋째, 부하의 노력들이 확대되고, 어떤 결과들이 실현되기 위하여, 부하의 요구를 지각하고, 이들 욕구가 어떻게 충족될 수 있는가를 명확하게 밝힌다고 하였다. Kuhnert(1994)는 목표 수립과 달

성에 따른 대가를 주고받는 거래적 교환을 두 가지 요인으로 거래적 리더십을 요약하였는데, 첫째, 리더는 구성원에게 업무에 따른 해야할 일을 제시, 그에 따른 합당한 보상을 합의해 도출 한다고 하였으며, 이러한 보상에 따라 부적합한 지 적합하지를 서로 간에 협상하여야 한다고 했다. 둘째, 리더가 비판과 부정적인 피드백을 통하여 조직의 리더십이 발휘된다고 하였으며, 부하직원의 업무가 과중한지 여부에 따라 리더가 개입여부를 결정한다고 하였다.

2.4. 서번트 리더십

Greenleaf(1977)는 ‘리더로서의 서번트(The Servant Leadership)’라는 논문에서 처음으로 소개되었던 개념으로 조직 내 부하간의 신뢰를 형성시켜 조직의 궁극적인 조직성과를 달성하는데 기여한 리더십이론이다. 서번트 리더십은 기업의 경영방식과 연관되어 설명할 수 있으며 전통적인 경영이론과 방식을 검토하면 점차적인 경영의 초점이 자신에게서 상대방으로 변화함을 알 수 있다.

헤르만 헤세(H. Hesse)의 소설인 ‘동방기행’에서 서번트 리더십은 리더가 부하에게 칭찬과 배려를 해주면서 부하를 섬기는 자세로 조직을 이끌어 성장함과 동시에 부하 스스로가 목표달성을 할 수 있도록 기여한다고 하였다. Greenberg(1990)의 조직 정의를 살펴보면, 과거, 현재 그리고 미래에 관하여 서번트 리더십은 많은 조직들을 이끌어내는 조직의 힘이라고 하였으며, 그들의 경쟁 능력에서 오는 조직의 힘은 경험과 태도에서 오는 것이라고 하였다. Wheaton(1999)은 서번트 리더십의 특성은 비전을 제시하고, 부하직원의 말을 경청하며, 서로가 공감대형성을 가지며, 그것을 인지하여 공동체 의식으로 이끌어내어 효과적인 리더의 특성이라고 주장하였다. Park(2012)은 부하들을 최고로 만들기 위해 리더들은 부하의 능력, 욕구, 희망, 목표와 잠재력 등을 이해하기 위해 1대 1의 의사소통에 의존, 부하들의 독특한 개성과 흥미에 대한 인식을 바탕으로 부하들이 목표에 도달할 수 있도록 돕는다. 이러한 동기부여는 자신감, 역할모델, 신뢰 고양, 정보제공, 피드백 등의 제공에 의해 행해진다고 했다. 특히 서번트 리더십은 개인적 성실과 부하들과의 장기적 관계형성에 초점을 둔다는 점에서 전통적인 리더십과 구분된다고 하였다. 따라서 외식종사자들의 서번트 리더십을 통하여 경영성과를 가져오기 위해서는 상사가 부하에게 칭찬과 배려를 함으로써 조직의 목표를 달성함과 동시에 조직의 성과를 가지고 올 수 있다고 판단된다.

2.5. 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)은 행동과학의 이론으로서 산업심리학, 사회학 등에서 학문적 연구가 폭넓게 진행되어 왔고, 조직몰입이 관심을 받는 이유로서는 조직몰입

을 통하여 외식산업의 경영성과를 예측할 수 있기 때문이다 (Jung, 2014). Becker(1960)의 조직몰입은 학술적인 측면에서 자주 이용해 왔으며, 사회과학적 측면의 조직몰입은 개인이 조직에 근속하는 동안 부수적 투자에 의해 활동 연속선상에서 많은 이해관계가 얽혀 구속되는 상태라 하였으며 Mowday, Steers와 Porter(1979)에 의하면 조직 몰입은 조직구성원 스스로가 조직의 목표와 가치를 수용하며, 그 해당되는 조직에 감정적인 애착을 느끼며, 조직이 요구하는 이상의 목표를 달성하며, 다른 조직에 있는 사람에게 자랑하고, 조직과 자신을 동일시하게 되는 몰입의 상대적 정도를 의미한다고 정의하였다. O'Reilly와 Chatman(1986)은 개인의 의지와 행동이 결합함으로써 각자 개인이 가지는 특정 대상에 대한 가치의 일치로 통하여 심리적 요구나 애착심을 유발하여 개인의 특정 대상에 대한 정체성을 공헌하거나 소유하려는 것을 의미한다고 하였다. Meyer와 Allen(1991)의 조직몰입은 단일 차원적 개념으로 인식되어 왔지만, 근래의 연구 결과를 통하여 조직몰입이 다차원적인 개념으로 간주, 작은 의미로는 정서적 몰입과 지속적 몰입이라는 두 개의 요인으로 구별되고 있다. 특히 정서적 몰입 발생은 조직과 개인에 의한 심리적 일체성으로 이러한 친밀감 정도를 가지고 조직구성원이 전체적인 책임감으로 정서적 애착심과 조직과의 일체감을 느껴 일어난다고 하였다. Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin과 Jackson(1989)의 지속적 몰입은 조직에 머물고자 하는 본인의 의도가 있으며, 조직에 있으므로 이익발생과 조직을 떠남으로 본인이 받는 손실비용 관계를 생각하여 나타나는 비자발적이고 계산적인 몰입이며 스스로 원하지 않는 상태에서 조직에 남아있을 필요성과 가치성이 있는 상태라는 점에서 비자발적 몰입의 형태라 할 수 있다. 또한 조직구성원들은 근무하는 조직에서 노동시간이나 노력을 조직에 투자하게 하며, 투자를 통한 다른 사람들과의 호의적 관계 유지, 나아가 대인관계의 고리를 맺는다. Lee(2014)는 최근 정서적 몰입은 조직구성원의 조직에 대한 애착과 조직의 목표 달성을 위해 헌신하겠다는 심리적 상태를 의미하는 것으로 정의하며, 소속감과 충성심, 즐거움, 기쁨 등과 같은 인간이 느끼는 정적인 방면에서 형성되는 몰입과 비슷한 개념이라 하였다.

2.6. 경영성과

2.6.1. 경영성과의 개념

Pearce, Robbins와 Robinson(1987)의 경영성과를 정의하는 하위변수에 있어서 크게 두 가지로 나누었으며, 기업의 직접적인 영향을 주는 매출과 이윤을 재무적 경영성과라 하였으며, 외식기업의 폭넓은 평가는 단일 지표만을 활용하기보다는 다차원적 복합지표를 비재무적 성과로 구분, 평가 자료를 통한 수치적인 성과의 지표뿐만 아니라, 동종 경쟁기

업의 자료와 상호 비교하여 주관적 항목을 포함하여 종합적으로 평가해야 한다고 하였다. 이러한 측정방법은 설문지 응답자들의 주관적인 판단에 의한 것으로 주관적인 성과의 측정지표는 객관적인 성과지표와 상당한 연관관계가 있음을 제시하였다. Son (2006)은 기업에 있어서 최종적인 경영성과의 측정은 객관적인 성과와 주관적인 성과로 구분할 수 있는데 객관적인 경영성과는 매출, 이윤의 증가 또는 변화, 원가 절감율 등으로 나타나며, 주관적인 성과는 조직구성원의 직무만족도, 이직의도 등으로 나타난다고 하였으며, Lee (2012)는 외식기업에서 경영활동의 결과로 보이는 것이 경영 성과이며, 기업의 경영성과는 전략수립과 수행결과로 나타나게 되므로 전략의 적합성을 검증하는 수단이 된다고 하였다.

2.6.2. 비재무적 성과

Dess와 Beard(1984)는 비재무적 경영성과를 측정하는 종합적이고 포괄적인 조직성과에 대해 외식기업의 경영 성과에는 단일 지표만을 활용하기보다는 다차원적 복합지표를 이용해야 한다고 했다. 이는 측정 조직의 의사결정, 동기유발, 조직의 구조, 리더십 목표에 대한 설정과 계획이 광범위하며, 전체적인 측정이기 때문이다. Son(2006)은 비재무적 성과와 함께 기업의 지속성장 기능을 제시해줄 수 있는 비재무적인 경영성과 역시 기업성과 요인 중 핵심적 구성요소로 제시되고 있다고 하였으며, 일반적으로 성과 측정의 의미는 계량화의 프로세스라고 할 수 있으며, 기업이 경쟁기업과 비교하여 보다 효율적이고 효과적으로 고객을 만족시키면서 모든 작업을 객관적으로 계량화하여 조직의 성과를 측정하는 것이다. 따라서 외식사업의 경영성과 평가는 비재무적인 성과에 대한 관심과 인적방안을 도출하여 심도 있는 연구가 필요하며, 지속적인 몰입보다는 정서적 몰입에 관점을 두고, 이에 대한 연구를 진행하고자 한다.

3. 연구방법

3.1. 표본설계 및 자료수집

본 연구의 실증분석을 위하여 외식산업의 급부상 지역인 부산 해운대지역 외식업 종사자를 선정하였으며, 2017년 4월 1일부터 5월 30일까지 100명을 예비조사로 설문 문항에 대한 수정과 연구에 적합하게 정제 과정을 거쳐 실시하였다. 총 230부의 설문지를 배포하여 회수된 설문지는 210부였으며, 이중 불성실하거나 누락된 항목이 많은 설문지 10부를 제외하고, 분석에 사용된 설문지는 200부였다. 수집된 자료의 통계적 처리는 SPSS 23.0을 사용하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였고, 신뢰성 검증을 위해 내적 일관성(internal consistency)을 측정하는 크론바하의 알파(Cronbach's

α) 계수를 이용하였다. 또한, 각 구성 개념을 모두 포함하는 확인적 요인분석, 회귀분석을 실시하였다.

3.2. 연구모형 및 가설

본 연구는 리더십이 조직몰입과 경영성과에 영향을 미친다는 선행연구인 Koo(2006)의 변혁적 리더십이 호텔종사원의 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구와 Lee(2015)의 호텔 조직의 리더십 유형이 조직몰입과 경영 성과에 미치는 영향 등의 연구를 참조하였다. 따라서 리더십이 조직몰입과 경영성과에 미치는 영향을 규명함으로써 외식 종사자 리더십이 조직몰입과 경영 성과 연구를 통한 인적 자원관리 측면에서의 시사점을 제시하고, Fig. 1과 같은 연구모형을 제시하였다.

3.2.1. 리더십과 조직몰입

Hater와 Bass(1988)의 리더십과 조직몰입에 관한 연구에서 리더십이란 모범적인 목표나 비전에 역점을 둠으로써 부하들의 강한 조직몰입, 추가 노력을 가져온다고 하였는데 Lee(2012)는 이러한 변혁적 리더십이 하부요인인 카리스마, 영감적 동기부여가 개별적 동기부여에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 보고하였으며 Kang(2011)의 연구에서는 사격지도자의 거래적 리더십은 사격선수의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다.

따라서 이와 같은 선행연구와 이론적 고찰을 근거로 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

- H1. 외식산업 종사자의 리더십이 정서적 몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H2. 외식산업 종사자의 리더십이 지속적 몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.2. 조직몰입과 경영성과

Allen과 Meyer(1990)의 조직몰입과 경영성과 관련한 연구에서 조직몰입이 종업원의 경영성과를 높여주고, 이직률을

감소시켜 기업성과의 효율성을 향상시키는 원동력이 된다고 하였으며, Turker(2009)는 조직몰입을 조직의 인적 자원과 관련하여 종업원들이 다양한 직무와 연관되어 조직의 직원들의 충성도와 생산성 제고와 직원의 격려 등 직무에 집중하는 정도라고 주장하면서 조직몰입이 높으면 높을수록 조직성과는 높아진다고 하였고, 기업의 종업원들이 업무를 통해 조직몰입이 되면 경영성과에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 따라서 이와 같은 선행연구와 이론적 고찰을 근거로 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

- H3. 정서적 몰입은 경영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H4. 지속적 몰입은 경영성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정 도구

3.3.1. 변혁적 리더십

Bass(1985)의 변혁적 리더십의 카리스마와 개별적 배려는 다면적 리더십 설문(MLQ-10)의 연구 자료를 기초로 하였고, Lee(2012)와 Kim(2013)의 연구를 통해 신뢰성과 타당성이 검증된 카리스마 5개 문항, 개별적 배려 5개 문항으로 구성하였다. 측정은 Likert 5점(1점: 전혀 그렇지 않다~5점: 매우 그렇다) 척도로 측정하였다.

3.3.2. 거래적 리더십

거래적 리더십의 핵심은 조건적 보상과 예외관리인 Bass(1990) 자신이 개발한 MLQ(Multi factor Leadership Questionnaire)를 이용하여 거래적 리더십의 예외관리, 조건보상의 구성요인들로 5개 문항으로 구성하였으며, Kim(2014)의 변혁적·거래적 리더십이 조직 구성원의 조직몰입에 미치는 영향 등을 참고하여, 측정은 Likert 5점(1점:전혀 그렇지 않다~5점: 매우 그렇다) 척도로 측정하였다.

3.3.3. 서번트 리더십

Greenleaf(1977)의 초기연구를 바탕으로 상사가 부하직원의 소리를 경청하고 공감하며, 인간존중과 조직의 공동체의식과 조직목표로 선행연구에서 나타난 서번트 리더십의 특징 및 구성요소를 개념으로 하였으며, Lee(2012)의 교장의 서번트 리더십과 교사의 직무관계에서 LMX의 매개효과를 참조하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

3.3.4. 조직몰입

3.3.4.1. 정서적 몰입

Mowday, Porter와 Steers(1982)의 정서적 몰입의 가장 대표적인 유형으로 정서적 애착심을 중심으로 조직과 자신을 동일시하여 조직에 관여, 조직의 구성원으로 남아 있고자 하

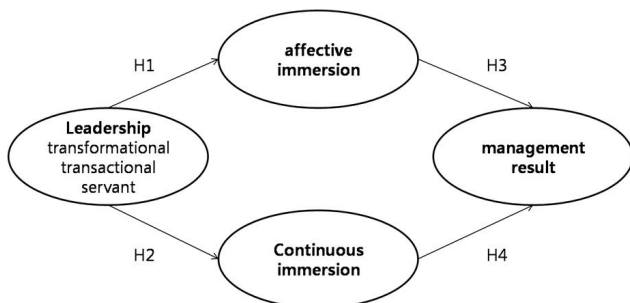


Fig. 1. Research model of this study.

는 정서적 애착심이며, 조직의 목적과 공유되어 긍정적인 태도로 할 수 있는 정서적 개념과 Lee(2016)의 긍정심리자본이 정서적 몰입과 고객지향성에 미치는 영향, Lee(2016)의 항공사 객실승무원의 긍정심리자본이 정서적, 몰입 서비스 성과, 이직의도에 미치는 영향 등의 선행연구를 재구성하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

3.3.4.2. 지속적 몰입

Becker(1960)의 지속적 몰입은 조직을 떠나서 발생되어지는 비용에 기초하여 생기는 몰입이라고 정의하였으며, 조직의 구성원들이 조직을 떠남으로써 발생되어지는 경제적 손실을 회피하기 위해 계속적으로 조직에 남아있으려는 의지 즉 사회적, 경제적 이익정도를 비교하여 조직이 주는 보상이 크다고 판단될 때 지금 현재의 조직에 그대로 남아 있으려고 하는 의지와 Allen과 Meyer(1990), Lee(2012)의 IT업계 종사자들의 정감적 및 지속적 조직몰입 결정요인에 대한 경험적 연구 등의 선행논문을 재구성하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

3.3.5. 경영성과

Swanson(1995)은 기업 목표에 대한 달성여부는 경영성과 혹은 기업성가로 나타나며, 업무수행과 성과란 작업 또는 수행과정의 결과로 추상적인 의미의 잠재력이 아닌 직접 확인 가능한 가시적인 결과를 의미한다고 하였으며, Kang(2016)은 비재무적인 성과인 제품의 품질이 우수 기업의 경우 전반적으로 재무적 경영성과로 연결, 향상되는 것을 입증하였으며, 비재무적 경영성과는 종사원의 자질, 능력, 노력, 보상 시스템 등의 효과성, 고객만족 등이 있다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 조직몰입이 경영성과에 미치는 영향을 Lee(2015)의 연구를 중심으로 하여 총 9문항으로 구성하였으며, Likert 5점 척도로 측정하였다.

4. 실증분석

4.1. 응답자의 일반적 특성

인구통계학적 문항은 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였고, 신뢰성 검증을 위해 내적 일관성(internal consistency)을 측정하는 크론바하의 알파(Cronbach's α) 계수를 이용하였다. 설문에 응답한 표본의 인구통계학적 변수로는 응답자의 성별, 연령별, 학력별, 월 급여에 관한 항목은 다음과 같다. 성별로는 남성이 98명(49%), 여성이 102명(51%)으로 조사되었다. 연령별로는 20대 156명(78%), 30대 28명(14%), 40대 16명(8.0%)으로 조사되었으며, 50대 이상이 0명(0%)으로 조사되어 20대가 가장 많은 것으로 조사되었다. 최종학

력별로는 고졸 이하는 62명(31%), 2년제 대학생은 65명(32.5%), 4년제 대학생 72명(36%), 석사졸업생 1명(0.5%)으로 조사되었으며, 월 급여별로는 150만 원 이하 104명(52%), 170만 원 이하 52명(26%), 190만 원 이하 19명(9.5%), 210만 원 이상 14명(7.0%)으로 조사되었다. 인구통계학적으로 볼 때, 부산 해운대 지역 외식종사자는 남성보다 여성이 약간 많았으며, 학력별로는 전문대 졸업자가 가장 많고, 월 급여별로는 150만 원 이하가 가장 많은 것으로 조사되었다(Table 1).

4.2. 측정도구의 타당도와 신뢰도

본 연구에서는 설문 문항의 측정항목의 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성을 분석할 수 있는 Cronbach's α 계수를 사용, 측정항목의 타당성을 검증하기 위해서 요인분석을 실시하였다. 리더십의 분석 결과는 KMO 값을 살펴보면 .795로 0.6 이상이었고, Bartlett의 구형성 검정은 1,009.188($p < 0.001$)로 통계적으로 유의하게 제시되어 요인분석을 실시할 수 있는 수준으로 나타났다. 요인 적재 값 0.4 이상, 고유치(Eigen value) 1 이상을 기준으로 변혁적 리더십의 10개 항목 중 4개의 요인 거래적 리더십의 10개 항목 중 3개의 요인 서번트 리더십의 10항목 중 3개 요인, 총 30개 항목 중에서 높은 상관관계를 가져 비슷한 특성을 나타내는 변수들로 묶어 특성을 고려하여 요인 1은 “변혁적 리더십”, 요인 2는 “거래적 리더십”, 요인 3은 “서번트 리더십 등으로 명명하였고, 이들의 총

Table 1. Demographic characteristics of respondents

Characteristics		Frequency (n)	Percentage (%)
Gender	Male	98	49
	Female	102	51
Age	20~29	156	78
	30~39	28	14
	40~49	16	8.0
Education	High school	62	31
	College	65	32.5
	University	72	36
	Graduate school	1	0.5
Monthly income (₩ 10,000)	Less than 100	104	52
	More than 100, less than 150	52	26
	More than 150, less than 200	19	9.5
	More than 250, less than 300	14	7.0
	More than 300	11	5.5
Total		200	100

Table 2. Factor analysis and reliability analysis for leadership

Factor	Item	Factor loading	Eigen value	Variance explained(%)	Cronbach' α
Transformational leadership	My boss creates new maun.	.889	3.022	30.220	.887
	My boss is a role model for his coworkers.	.874			
	My boss emphasizes me to be proud of being a chef.	.849			
	My boss is training for a new hygiene education.	.757			
Transactional leadership	My boss gives me a bonus when I achieve my goal.	.907	2.436	24.358	.882
	My boss makes clear the rewards when I achieves the goal.	.879			
	My boss gives me confidence to achieve my goal.	.837			
Servant leadership	My boss creates a support relationship to grow into a chef.	.841	2.037	20.373	.756
	My boss leads the coworkers with exemplary models.	.828			
	My boss is responsible.	.793			
KMO=.795, Bartlett Approx Chi-Square=1,009.188, $df=45$, $p=.000$ Cumulative variance explained(%)=74.950					

분산설명력은 74.95%였다. 리더십에 대한 신뢰도 분석 결과, Cronbach α 값이 모두 .744 이상으로 일반적인 기준인 .70을 상회하여 양호한 수준으로 나타났으며 Table 2와 같다.

조직몰입의 분석결과는 요인 적재 값이 모두 .6 이상이 나왔고, KMO 값은 .740이며, Bartlett의 구형성 검정은 641.345, ($p<0.001$)로 통계적으로 유의하게 제시되어 요인분석을 실시할 수 있는 수준으로 나타났다. 이들의 총 분산설명력은 72.468%였고, 특성을 고려하여 요인 1은 “정서적 몰입”, 요인 2는 “지속적 몰입” 등으로 명명하였고, 신뢰도 분석 결과, Cronbach α 값이 .8 이상으로 나와 측정도구의 신뢰도와 타당도는 양호하였으며, Table 3과 같다.

경영성과 분석결과는 KMO 값은 .740이고, Bartlett의 구형성 검정은 220.882($p<0.001$)이었고, 총 분산설명력은 60.283%

였으며, 1개의 요인으로 묶였고 Cronbach α 값이 .774로 나와 측정도구의 신뢰도와 타당도는 양호한 것으로 Table 4와 같다.

4.3. 가설검증을 위한 회귀분석 결과

4.3.1. 리더십이 정서적 몰입에 미치는 영향 (H1)

가설 1은 리더십이 정서적 몰입에 미치는 영향을 파악한 것으로 회귀식 선형성 여부에 있어 95%의 신뢰수준에서 F 값은 58.428, F 유의도 .000으로 나타났고, 회귀식의 설명력은 $R^2=.392$ (adjusted $R^2=.385$)로 38%의 설명력으로 나타났다. 각 독립변수의 유의성을 판단하기 위한 변혁적 리더십의 β 값 .250, t 값 3.603로 높게 나타났으며 유의 수준은 .000으로 나

Table 3. Factor analysis and reliability analysis for organizational commitment

Factor	Item	Factor loading	Eigen value	Variance explained(%)	Cronbach' α
Affective commitment	I record the recipe learned here.	.894	2.693	38.469	.833
	What I do is hopeful in the future.	.855			
	I think my role is important.	.794			
Continuance commitment	I am happy to work here.	.915	2.380	33.999	.866
	I am proud of my friends to work here.	.874			
	I consider the problem of the workplace as my problem.	.724			
KMO=.740, Bartlett Approx Chi-square=641.345, $df=15$, $p=.000$ Cumulative variance explained(%)=72.468					

Table 4. Factors analysis and reliability analysis for management performance

Factor	Item	Factor loading	Eigen value	Variance explained(%)	Cronbach' α
Non-financial management performance	I trust my employer's ability to manage.	.813	2.411	60.283	.774
	I trust in the management ethics of employers.	.807			
	I am satisfied with working hours.	.757			
	I am satisfied with the wages.	.724			
KMO=.740, Bartlett Approx Chi-square=220.882, $df=6$, $p=.000$ Cumulative variance explained(%)=60.283					

타났다. 이 중 리더십의 하위변수인 거래적 리더십의 p 값은 .000으로, 서번트 리더십 p 값 또한 .000으로 나타나 유의하게 나타났다. 각 독립변수의 유의성을 판단하기 위한 t 값의 유의도에 의해 정서적 몰입에 영향을 미치는 변수로는 변혁적 리더십의 조직구성원의 목표설정이나, 신념에 중요한 질적인 자극을 추구하기 위한 조직의 카리스마, 동기부여였고, 거래적 리더십의 t 값은 3.902로 가장 높게 나타났으며, 거래를 중심으로 현재의 욕구를 만족시키려고 하는 시도였으며, 서번트 리더십의 t 값은 3.529로 가장 낮게 나타났으며 서로의 공감대형성으로 인하여 조직의 공동체 의식으로 이끌어 나아가는 리더십의 변수들이다. 본 연구결과를 통해 해운대 지역 외식업 종사자들은 카리스마와 현재의 직장에서 거래를 중심으로 만족하며, 해운대 관광특구 지역에서 조직간의 공감대 형성과 공동체 의식으로 정서적 몰입이 높아짐을 알 수 있었다. 한편, 연구결과는 리더십이 정서적 몰입에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 채택되었으며, Table 5와 같다.

4.3.2. 리더십이 지속적 몰입에 미치는 영향(H2)

리더십이 지속적 몰입에 영향을 미치는 것으로 회귀식의 선형성 여부에 있어 96%의 신뢰수준에서 F 값은 1,741.866, F 유의도 .000으로 나타났고, 회귀식의 설명력은 $R^2=.964$ (adjusted $R^2=.963$)로 96%의 설명력으로 나타났다.

각 독립변수의 유의성을 판단하기 위한 리더십의 하위변수인 변혁적 리더십의 β 값, t 값이 가장 높게 나타났으며, 유의 수준은 .000으로 유의하게 나타났고, 이 중 거래적 리더십의 p 값은 .003으로 유의하게 나타났고, 서번트 리더십의 p 값은 .698로 나타나 기각되었다

본 연구를 통하여 리더십이 지속적 몰입에 영향을 미칠 것이라는 가설에서 변혁적 리더십과 거래적 리더십은 채택되었으나, 서번트 리더십은 기각되었음을 알 수 있었다. 해운대지역 외식종사자 리더십이 지속적 몰입에 대한 영향력은 물리적인 보상과 욕구 그리고 직무성과나 지역사회 봉사보다는 새로운 리더십의 하위 변수인 변혁적 리더십 즉 부하직원의 칭찬과 격려가 영향을 미치는 것으로 나타났으며 Table 6과 같다.

4.3.3. 정서적 몰입이 경영성과에 미치는 영향(H3)

가설 3은 정서적 몰입이 경영성과에 영향을 미치는 것인지 살펴보는 것으로 정서적 몰입이 경영성과의 영향관계에서 종속변수인 경영성과에 대한 전체적인 설명력은 $R^2=.011$ (adjusted $R^2=.007$)로 나타났으며, 회귀성에 대한 통계적 유의성을 나타내는 F 값은 3.093 유의 수준을 나타내는 p 값은 .080로 나타나 가설 3은 기각되었다. 따라서 본 연구의 결과를 통하여 외식 종사자들의 정서적 몰입이 경영성과에 미치는 영향력은 기각되었으며, Allen과 Meyer(1990)의 연구결과

Table 5. Leadership results in sustained continuance commitment

Dependent variable	Independent variable	Nonstandard coefficient		Standard coefficient	t	p
		β	Standard error	β		
Continuance commitment	Transformational leadership	.221	.061	.250	3.603	.000***
	Transactional leadership	.180	.046	.230	3.902	.000***
	Servant leadership	.221	.063	.250	3.529	.000***
$R^2=.392$, adj $R^2=.385$, $F=58.428$, sig. $p=.000$						

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

Table 6. Leadership results in sustained affective commitment

Dependent variable	Independent variable	Nonstandard coefficient		Standard coefficient	<i>t</i>	<i>p</i>
		β	Standard error	β		
Affective commitment	Transformational leadership	.899	.014	.967	64.104	.000***
	Transactional leadership	.027	.013	.032	2.147	.003
	Servant leadership	-.006	.014	-.005	-.388	.698

$R^2=.964$, adj $R^2=.963$, $F=1,741.866$, sig. $p=.000$

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

와 같았다. 이와 같은 결과는 정서적 몰입은 본인의 손실비용 관계를 생각하여 나타나는 비자발적이고 계산적인 몰입이며 스스로 원하지 않는 상태에서 조직에 남아 있을 필요성과 가치성이 있는 상태임을 증명해주는 것으로 가설 3은 기각되었으며 Table 7과 같다.

4.3.4. 지속적 몰입이 경영성과에 미치는 영향(H4)

가설 4는 지속적몰입이 경영성과에 미치는 영향을 파악하는 것으로 회귀식의 선형성 여부에 있어 95%의 신뢰수준에서 F 값은 820.757, F 유의도 .000으로 나타났고 회귀식의 설명력은 $R^2=.737$ (adjusted $R^2=.736$)로 73%로 높게 나타났다. 따라서 이 회귀성은 통계적으로 유의성이 있는 것으로 볼 수 있으며, 독립변수의 유의성을 판단하기 위한 t 값의 유의도에 따라 경영성과에 영향을 미치는 지속적 몰입인 β 계수 값이 .858로 나타났다. 이에 본 연구 결과를 통해 해운대지역 외식업 종사자들은 조직 내에서 자기 일에 집중하며 조직에 머물고자 하는 의도가 있으며, 이러한 의도에 의하여 경영

성과가 높아짐을 알 수 있었고, 가설 4는 채택되었으며, Table 8과 같다.

5. 결 론

본 연구는 관광특구로 지정되어 외식산업이 급부상 중인 부산 해운대지역 일반 외식업체의 종사자를 대상으로 리더십 유형이 조직몰입, 경영성과에 미치는 영향을 중심으로 설문 조사를 실시하였으며, 연구의 목적은 관광특구라는 지역적 특색이 있는 해운대 지역의 외식종사자를 대상으로 구성원이 주어진 환경 하에서 그들의 조직 능력을 최대한 발휘하게 하는 리더십의 특성과 형태를 알아보고, 이것과 연결되는 하부요인들을 살펴보고, 조직몰입에 영향을 주는 요인들을 찾아내어 조직의 목표인 경영성과에 기여하고자 하는 것이다. 이에 따른 세부사항은 다음과 같으며, 타당성 검증과 실증분석을 통해 다음과 같은 연구결과를 도출하였다.

첫째, 본 연구에서 리더십과 정서적 조직몰입에 대한 관계에서 변혁적 리더십, 거래적 리더십, 서번트 리더십에 유

Table 7. Result of regression analysis between emotional commitment and management performance

Dependent variable	Factor	Nonstandard coefficient		Standard coefficient	<i>t</i>	<i>p</i>
		β	Standard error	β		
Management result	Continuance commitment	.098	.056	.104	1.759	.080

$R^2=.011$, adj $R^2=.007$, $F=3.093$, sig. $p=.080$

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

Table 8. Result of regression analysis between continuous commitment and management performance

Dependent variable	Independent variable	Nonstandard coefficient		Standard coefficient	<i>t</i>	<i>p</i>
		β	Standard error	β		
Management result	Affective commitment	.769	.027	.858	28.649	.000***

$R^2=.737$, adj $R^2=.736$, $F=820.757$, sig. $p=.000$

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

의한 것으로 분석되었다. 그러므로 급변하는 경영환경에 따라 리더의 역할이 점점 많아짐으로 인하여 외식업 전체를 볼 수 있는 안목과 경쟁력을 갖춘 리더십을 잘 활용하여 조직 몰입을 극대화 한다.

둘째, 리더십과 지속적 몰입에 대한 관계에서 변혁적·거래적 리더십에서 유의한 것으로 분석되었으며, 두 가지 하위변수의 요인은 해운대지역 외식업종사자들은 조직 구성원으로서 목표달성과 동기부여가 되었으며, 지속적 몰입을 하는 것으로 나타났다. 서번트 리더십에서는 유의적이지 않았으며, 이러한 이유는 해운대 지역 특성상 다른 지역에 비하여 업무의 강도가 높은 것을 경험하였기에 부하직원의 말을 경청하고, 서로 공감대 형성을 가지지 못하였다고 볼 수 있었다. 따라서 차후의 연구는 지역에 편중되어진 연구보다는 일반화된 지역을 대상으로 실증연구를 보완하는 것이 필요하다.

셋째, 정서적 몰입은 경영성과에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 요인은 외식종사자 개인의 목적달성을 위해 조직에 머물고 있는 상태라고 볼 수 있으므로 경영성과에는 영향을 미치지 않았으나, 한 번의 조사로 정서적 몰입이 경영성과에 미치지 않는다고 판단할 수 없다. 그러므로 차후 관광특구지역의 후속연구가 필요할 것으로 판단된다.

넷째, 본 연구에서 외식기업의 경영성과를 나타내는 것은 지속적 몰입으로 나타났다. 관광특구지역의 외식기업이 경영성과를 올리기 위해서는 조직구성원 스스로가 조직 가치의 목표를 수용하며, 감정적 애착을 가지며, 경영성과를 이끌어 내야 한다. 따라서 관광특구 지역의 외식종사자들의 변혁적 리더십과 거래적 리더십을 접목한 지속적 몰입을 할 수 있도록 인적자원관리 프로그램 개발이 필요할 것으로 판단된다.

부산 해운대지역의 지역적 특성 때문에 리더십과 정서적 몰입, 지속적 몰입, 경영성과에 대한 차이가 있음을 알 수 있었으며, 또한 지금까지의 리더십 선행연구는 특급호텔을 대상으로 연구가 이루어졌다면, 본 연구는 일반 외식업 종사자를 대상으로 연구 한 점이 차이점이라 할 수 있다. 관광특구의 경영성과 도출방법은 변혁적 리더십과 거래적 리더십을 접목한 지속적 몰입을 통한 경영성과를 낼 수 있는 새로운 인적자원관리 차원의 연구가 지속적으로 이어지길 바란다.

이상과 같이 해운대지역 외식종사자를 대상으로 몰입과 경영성과 향상에 대한 문제점으로 첫째, 본 연구의 표본선정을 부산 해운대지역 외식업에 종사하는 대상으로 선정하여 우리나라 전체의 외식기업을 대표로 한다고 볼 수 없다. 둘째, 부산 해운대 지역 외식산업의 리더십이 조직몰입과 경영성과를 측정하는데 있어서 일반 외식업체 종사자만으로 편중되어 측정되었을 수 있다.

따라서 향후의 연구에서는 객관성과 타당성을 높이기 위해 부산 해운대지역 외식사업 부문을 세분화하여 업종 전체 종사자로 대상을 확대하여 조사할 필요성이 있으며, 조금 더 타당성을 높이기 위해서는 외식산업 재무를 담당하는 담당 직원도 대상으로 삼아 동일 인수를 측정하며, 관리자와 종사자도 동수 비율로 하여 자료를 수집하면 또 다른 변수간의 관계를 규명하는데 있어서 다른 결과를 제시할 수 있는 연구가 될 것으로 판단된다.

본 연구를 통하여 경쟁화 되어지는 외식산업 부문의 경영성과에 대한 후속연구로 다음과 같이 제안한다.

첫째, 외식산업 종사자의 리더십과 조직몰입, 경영성과에 대한 연구가 해운대 지역뿐만 아니라, 부산지역 전체를 대상으로 조사할 필요성이 있다. 둘째, 외식업 종사자들의 근무환경별, 부문별 세분화시켜 조사할 필요성이 있다. 셋째, 외식업 종사자와 재무 담당하는 직원 및 관리자를 같은 비율로 자료를 수집하여 타당성을 높일 필요성이 있다. 넷째, 부산 해운대지역과 타 지역 외식업 종사자를 대상으로 교차분석해야 할 필요성이 있는 것으로 나타났다.

따라서 향후 연구에서는 해운대지역 외식업 종사자의 리더십 행위는 지역기업의 경쟁력을 위한 근간이 될 수 있으며, 외식업 관리자가 리더십을 발휘할 수 있도록 기업에서 계속적인 교육과 외식종사자의 자기개발의 기회를 제공해주어야 한다. 나아가 관리자의 리더십 발전과 효율적인 인재의 정착을 위해서는 새로운 프로그램으로 효율적인 평가제도와 보상제도의 개발 및 종사자들의 부문별 세분화를 통한 연구가 필요한 것으로 나타났다.

REFERENCES

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(1), 1-18.
- An, S. Y., & Han, J. S. (2017). A study on the effects of hotel' eco-friendly management on corporate performance. *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, 26(2), 1-18.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks, Sage: CA.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation*. New York : Free press.
- Bass, B. M. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 19-31.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment.

- American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York : Harper and row.
- Choi, H. J. (2010). The effects of leadership styles on organizational commitment among cuisine employees in hotel - Focused on the moderated effect of job satisfaction-. *Culinary Science & Hospitality Research*, 16(5), 64-78.
- Conger, J. A., Kanungo, R. N., & Menon, S. T. (2000). Charismatic leadership and follower effects. *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 747-767.
- Dess, G. G., & Beard, D. W. (1984). Dimensions of organizational task environments. *Administrative Science Quarterly*, 29(1), 52-73.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant leadership : A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Paulisic Press, New York.
- Hater, J. J., & Bass, B. M. (1988). Superiors' evaluations and subordinates' perceptions of transformational and transactional leadership. *Journal of Applied Psychology*, 73(4), 695-702.
- Jung, W. K. (2014). *The relationships between transformational leadership, dance confidence and dance flow* (Master's thesis). Chonbuk National University.
- Kang, J. H. (2016). *The effects of corporate sustainability management on business confidence, non-financial management performance and perceived social value- A comparative analysis based on corporate size* (Doctoral dissertation). Dong-A University.
- Kang, S. Y. (2011). *Effects of leadership type on satisfaction and performance in shooting player* (Master's thesis). Nam-bu University.
- Kim, C. S. (2015). *A study on the effect of official middle manager's transformational leadership to job performance: Focusing on mediating effect of communication ability and problem solving ability* (Doctoral dissertation). Baekseok University.
- Kim, E. J. (2013). *An effect of charisma leadership of boss on job satisfaction and turnover intention of aviation employees* (Master's thesis). Sookmyung Women's University.
- Kim, J. K. (2015). *A study on the impacts of internal marketing strategies of financial institutions to the job satisfaction, organizational commitment and business performance of bank employees* (Doctoral dissertation). Hoseo University.
- Kim, J. G. (2014). *The effect of self-leadership and positive psychological capital on Subjective Career Success* (Master's thesis). Sookmyung Women's University.
- Kim, K. S. (2014). The effect of interaction between unjust working environment and possibility to be permanent worker on organizational commitment and work happiness of contract worker in hotel. *Journal of Tourism Science*, 38(8), 57-74.
- Koo, B. H. (2006). *A study on the impacts of hotel employee's by transactional leadership to job satisfaction and job performance* (Master's thesis). Soonchunhyang University.
- Kuhnert, W. (1994). Transforming leadership: improving organizational effectiveness through transformational leadership.
- Lee, C. H. (2012). *The effect of transformational leadership and transactional leadership on work engagement: the mediating effect of PsyCap* (Master's thesis). Ajou-University.
- Lee, K. S. (2016). *Positive psychological capital impact on organizational affective commitment and customer orientation : Focusing on the moderating effect of emotional leadership* (Doctoral dissertation). Kyung-Hee University.
- Lee, H. G., & Lee, J. H. (2014). The effect of hotel restaurant service quality on hotel relationship marketing and hotel performance -Centered on the comparison of independently owned hotel and chain hotel in Busan-. *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, 23(6), 55-75.
- Lee, J. H. (2012). *An empirical study on the determinants of affective and continuance commitment among IT industry employees* (Doctoral dissertation). Hoseo University.
- Lee, K. J. (2014). *The effect to safety climate and safety awareness on the job satisfaction and organizational commitment-mediation effect of organizational trust* (Doctoral dissertation). Soonchunhyang University.
- Lee, J. H. (1996). *An empirical study on the organizational culture types, leadership styles, and behavioral performance* (Doctoral dissertation). Keimyung University.
- Lee, S. H. (2015). *The effects of leadership style on organizational commitment management performance in the hotel company* (Doctoral dissertation). Tongmyong University.
- Lee, Y. H., Lee, Y. H., & Jeong, A. Y. (2016). The effects of organizational culture and human resources management on service quality, internal and external customers' satisfaction and management performance: Focused on the perception of employees and customers of deluxe hotels in Busan, Korea. *Journal of Hospitality & Tourism*, 25(6), 143-163.
- Lim, J. E. (2008). *A study of internal marketing influencing to management outcomes in hotel industries : Focused on the*

- banquet employees of five-star hotels* (Doctoral dissertation). Gangneung-Wonju National University.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review, 1*(1), 61-89.
- Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R. D., & Jackson, D. N. (1989). Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology, 74*(1), 152-156.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkage*. New York: Academic Press.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(2), 224-247.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 492.
- Park, G. H. (2012). *Effects of servant leadership on the organization commitment and job satisfaction* (Master's thesis). ChungAng university.
- Pearce, J. A., Robbins, D. K., & Robinson, R. B. (1987). The impact of grand strategy and planning formality on financial performance. *Strategic Management Journal, 8*(2), 125-134.
- Ryu, J. Y., Park, J. S., & Park, K. B. (2013). The effects of transformational leadership on job satisfaction and job performance: Focused on deluxe hotel culinary staff. *Culinary Science & Hospitality Research, 19*(3), 194-208.
- Son, E. H. (2006). *The impact of co-alignment between core competence & competitive strategy on the performance in the hotel industry*. KyongHee University.
- Swanson, R. A. (1995). Human resource development: Performance is the key. *Human Resource Development Quarterly, 6*(2), 207-213.
- Turker, D. (2009). How corporate social responsibility influences organizational commitment. *Journal of Business Ethics, 89* (2), 189-204.
- Wheaton, C. E. (1999). *Servant leadership and the public school superintendent* (Unpublished Doctoral dissertation). Gonzaga University.
- Yukl, G. (1994). *Leadership in organization*(3rd ed). Englewood Cliffs, Nj: Prentice-Hall.

2017년 7월 26일 접 수
 2017년 8월 15일 1차 논문수정
 2017년 8월 22일 논문 게재확정