
셀프리더십의 유형에 따른 팀웍, 직무만족 및 조직몰입과의 관계에 관한 연구: 특급호텔 Wine & Dining 을 중심으로

Relationship in Teamwork, Job Satisfaction and Organizational Commitment according to
the Type of Self-leadership: Deluxe Hotel' s Wine & Dining

김연선
원광보건대학 호텔관광과

Yeon-Sun Kim(kysun3113@wkhc.ac.kr)

요약

본 연구는 셀프리더십이 팀웍과 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 밝히는 것이다. 조사 및 분석을 위하여 2008년 10월 1일부터 25일까지 서울에 위치한 특급 호텔의 wine & dining에 근무하고 있는 직원들을 대상으로 420부의 설문을 배포하였으며 그 중 356부를 분석에 사용하였다.

연구 결과 셀프리더십의 행위중심적 전략과 자연보상 전략은 팀웍에 유의한 영향을 미쳤고, 팀웍은 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미쳤다. 반면에 건설적 사고 패턴 전략은 팀웍에 어떠한 영향도 미치지 않았다.

본 연구의 시사점은 특급호텔 wine & dining에 근무하고 있는 직원들에게 셀프리더십에 대한 교육을 진행한다면 직원들의 셀프리더십이 증진되며, 직원만족과 조직몰입에 긍정적 효과를 미칠 수 있다는 것이다. 또한 이는 궁극적으로 고객만족에 긍정적 영향을 미친다고 할 수 있다.

■ 중심어 : | 셀프리더십 | 팀웍 | 행위중심전략 | 자연보상전략 | 건설적 사고 패턴전략 |

Abstract

This study is to find out influences of self-leadership on team-work, job satisfaction and organizational commitment. To research and analyze, from October 1st to 25th in 2008, the questionnaire distributed 420 working employees in wine & dining five star hotel in Seoul, then used for data analysis 356.

The results come up with: First, behavior-focused strategies and natural reward strategies positively had significant team-work, and also team-work highly had significant job satisfaction and organizational commitment. Second, there was not showed up any significant relationship between constructive thought pattern strategies and team-work.

The implication of this study is that if hotels provided self-leadership training programs to employees working at wine & dining, those would have increase self-leadership, positively effect employee satisfaction and organizational commitment. Ultimately it will bring positive effect customer satisfaction as well.

■ keyword : | Self-leadership | Team-work | Behavior-focused Strategies | Natural Reward Strategies |
Constructive Thought Pattern Strategies |

I. 서론

세계 경제의 급속한 침체는 모든 사업장에 불황의 그늘을 드리우고 있으며, 특히 호텔·관광·외식 등 환대산업 전반의 위기감은 그 어느 때보다도 커진 상황이다. Strauss[1]에 의하면 무한 경쟁시대에서의 생존 전략이 필요하며, 조직의 목표달성은 조직 구성원들의 주요한 관심사가 되었고 이러한 조직의 성과 달성을 위한 직원 관리의 필요성을 주장하였다.

이러한 직원관리의 중요성과 필요성은 현시점의 위기감과 불황을 극복하는 중요한 요소일 것이 분명하며, 호텔업계는 능동적이고 적극적으로 대응하기 위해 훌륭한 직원의 선발과 지속적 교육을 필요로 하고 있다. 이러한 인식을 바탕으로 종래의 전통적 조직문화와 전통적 리더십을 대안하는 셀프리더십이 등장하게 되었다[2]. 또한 호텔기업에서 리더의 권한과 역할이 점점 축소되며, 직원들 개개인의 자율성과 책임이 높아지고 있는 점이 wine & dining에 근무하고 있는 직원들에게 셀프리더십을 적용하여 연구하는 것이 큰 의의가 있다고 할 수 있다.

그렇지만 셀프리더십에 관한 연구는 광범위하고 활발하게 진행되지는 못하고 있으며, 다음의 학자들에 의해 셀프리더십에 관한 연구가 이루어졌다[3-10]. 특히 호텔분야에서의 셀프리더십에 관한 연구는 극히 미진한 것이 사실이며, 호텔에서의 리더십 연구는 주로 상사의 리더십에 관한 내용을 중심으로 연구되었다[11-15]. 본 연구에서는 wine & dining에 근무하는 계약직 직원부터 지배인에 이르는 모든 직원들을 대상으로 하였으며, 지각하는 셀프리더십, 팀웍, 직무만족 그리고 조직몰입을 측정하였다.

이에 본 연구의 세부 목적을 기술하면 다음과 같다. 첫째, 특급호텔 wine & dining 직원들이 지각하는 셀프리더십 유형에 따라 팀웍, 직무만족 그리고 조직몰입에 미치는 영향관계를 경로분석을 이용하여 연구한다. 둘째, 설정된 가설은 경로분석을 통해 적절한 연구결과를 유출해내고, 이에 따른 유의한 시사점을 제시하며 직원들의 셀프리더십과 팀웍을 고양하는 교육을 통해 직무만족과 조직몰입을 높이고자하며 궁극적으로 고객만족과 영업성과를 높이고자 하는데 도움을 주고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 셀프리더십

현대사회의 조직은 더 높은 정보와 지식, 기술뿐만 아니라 높은 수준의 독립성, 자아신뢰와 같은 내면적인 면에서 주도권을 행사할 수 있는 능력과 자존심을 필요로 하고 있다. 그 결과로 인간내부, 즉 자기 자신으로부터의 리더십을 발휘하고 조직에서 강한 자존심을 가진 새로운 형태의 인간형을 요구하는 등의 요건으로 기존의 리더십과는 다른 셀프리더십이 현대사회에 등장하게 된 배경이 되었다.

이러한 셀프리더십은 상사가 부하 직원에게 지시하고 영향을 미치는 일반적인 리더십과는 다르게 직원 스스로가 자기에게 영향을 미치는 과정으로 설명할 수 있으며[4], Manz and Sims[6]에 의하면 본인 스스로 과업이나 직무를 성공적으로 수행하기 위해서 자신의 사고나 행동을 바람직한 방향으로 영향력을 행사하는 과정이라고 하였다. 또한, Pearce and Manz[16]는 셀프리더십은 자기관리를 포함하는 개념이며, 스스로 자신을 리드(lead)하기 위해 취하는 책임 있는 행동이며, 자율과 책임을 가지고 행동하는 독특한 태도라고 하였다.

1) 셀프리더십의 구성요소

학자들의 셀프리더십의 구성요소에 관한 연구를 고찰하여보면 Manz[4]는 셀프매니지먼트(self-management), 자연보상(natural reward), 사유적 셀프리더십(thought self-leadership)으로 구성되어 있다고 하였고, Stewart[17]는 자기방향설정, 자연보상 구축, 사유적 셀프리더십이라고 하였다. 박동수·이희영[18]의 연구에서는 Manz[4]의 연구와 같은 내용의 구성요소를 가지고 연구하였다.

본 연구에서는 Houghton and Neck[2]의 연구에서 제시한 셀프리더십의 세 가지 구성요소를 중심으로 연구하고자 한다. 셀프리더십의 구성요소는 행위 중심적 전략(behavior-focused strategies), 자연 보상 전략(natural reward strategies), 그리고 건설적 사고 패턴 전략(constructive thought pattern strategies)의 세 가지 카테고리로 나뉜다 하였다[2][19][20].

첫 번째, 행위 중심적 전략(behavior-focused strategies)은 세분목표부여, 목표기록, 메모와 리스트 활용, 업무주시 등이 하부 요인이며 긍정적이고 바람직한 방향으로의 행위를 통하여 성공적인 성과를 올릴 수 있다는 내용이 주요한 요지이다.

두 번째, 자연 보상 전략(natural reward strategies)은 유쾌한 일에 초점, 업무를 즐길 것 등이 하부 요인이며, 주어진 업무나 활동에 즐겁게 즐기는 국면을 강조한다.

세 번째, 건설적 사고 패턴 전략(constructive thought pattern strategies)은 창의력 발휘, 도전극복, 도전 상상, 신념과 가정에 대한 평가 등이 하부 요인이며, 습관적 사고의 창조와 유지에 대한 내용이다 [2][4][20].

2. 팀웍

일반적으로 팀웍(team-work)은 조직구성원이 조직 공동의 목표를 달성하기 위하여 각각의 역할에 따라 책임을 다하고 협력적으로 행동하는 것이라 하며, 윤정현 [21], Anhalt[22], Hough[23]에 의하면 팀웍의 정의를 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 조직의 공동목표를 지향하며 둘째, 동료 간의 협력적 행동을 중시하고 셋째, 개방적 의사소통을 강조하며 넷째, 타협과 조정이 필요하고 다섯째, 개인의 책임완수 및 독립성을 인정하며 여섯째, 하나의 과정으로 인식하는 특징을 가지고 있다[21].

위와 같이 정의되는 팀웍은 호텔업계에서 각각의 부서 경영성과를 높이고, 호텔 전체의 경영성과 뿐만 아니라 고객만족 경영을 하기 위해 꼭 필요한 요소라 판단된다. 또한 팀웍의 수준이 낮은 호텔보다는 팀웍의 수준이 높은 호텔에서 상대적으로 고품질의 서비스를 제공할 가능성이 높다는 연구결과를 제시하였다[24].

Hatcher and Ross[25]는 팀웍을 직원들의 협조성, 노력의 조정, 의사소통, 호의성 등으로 평가하였다. 그리고 Dickinson et al[26]은 팀웍이 높은 팀이 낮은 팀 보다 더욱 좋은 성과를 낸다고 연구하였고, Harris and Barnes-Farrell[27]은 팀웍이 팀의 생산성, 팀의 생존 능력, 팀의 성과와 밀접한 관계가 있다고 연구하였다.

3. 직무만족과 조직몰입

Schermerhorn[28]에 의하면 직원들에 의해서 수행되는 일에 대한 긍정적인 것과 부정적 정도의 감정 상태를 직무만족이라 하였고, 인지적 태도에 중점을 두어 자신의 직무 또는 직무경험의 평가결과에 의한 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태를 직무만족이라고 하였고 [29], Wu and Norman[30]은 직무만족을 본인의 업무의 결과로 느끼게 되는 편안하고 긍정적인 상태라고 하였다. 일반적으로 직원의 직무만족 결정요인으로 승진, 급여, 근무시간, 안정감, 직원에 대한 복리후생, 상사나 동료와의 관계, 직무 또는 전체적인 만족도 등을 설명하고 있다.

또한 조직몰입에 대해 민병준·박경희[31]는 자신의 회사에 대한 호의적인 태도를 말하며, 자신과 회사를 동일시하고 조직의 문제에 적극적인 정도라고 하였고, LeRouge et al[32]은 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도라고 하였다. 일반적으로 조직몰입은 조직에 대한 심리적인 애착의 정도, 충성심, 신뢰와 동일시 등을 말하는데 본 연구에서는 민병준·박경희[31]의 정의를 따른다.

4. 변수간의 관계

윤정현[8]에 의하면 호텔직원의 셀프리더십의 구성요소 중 사유적 셀프리더십과 셀프매니지먼트는 팀웍에 유의한 영향을 미쳤으며, 자연보상은 팀웍에 영향을 미치지 않은 것으로 연구하였다.

Mathieu and Dennis[33]에 의하면 팀웍을 의미하는 집단응집성, 상호 의존성, 지도자 의사소통이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 연구하였고, Dailey and Kirk[34]는 팀웍의 구성요소 중 공정성이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 연구하였다. 또한 최철현[35]은 조직의 팀웍이 조직몰입과 직무만족 그리고 조직유효성에 모두 유의한 영향을 미친다고 연구하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 하여 3장의 3절에 연구의 가설을 제시하였다.

III. 연구방법

1. 표본설계와 설문지 구성

본 연구는 서울지역 16개 특급호텔 wine & dining 직원들을 대상으로 조사하였고, 비확률 표본추출방법으로 설문 하였으며, 2008년 10월 1일부터 10월 25일까지 실시하였다. 총 420부를 배포하였고, 최종적으로 총 356부(84%)를 실증분석 하였으며, 설문지의 문항 구성에 대해 간략히 언급하면 다음과 같다.

셀프리더십의 측정은 Houghton and Neck[2]의 연구에서 21개 문항, 팀웍은 Hatcher and Ross[25], 윤정현[21]의 연구에서 7문항을 인용하였다. 직무만족은 Wu and Norman[30]의 연구에서 6문항을 인용하였고, 조직몰입은 LeRouge et al[32]의 연구에서 4문항을, 마지막으로 인구통계학적 8문항으로 총 46문항으로 설문지를 구성하였다.

2. 연구의 모형

본 연구의 모형을 도식화하면 다음의 [그림 1]과 같이 나타내었다.



그림 1. 연구 모형

3. 연구가설

선행연구 된 변수간의 관계와 [그림 1]의 연구모형을 토대로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1. wine & dining 직원의 셀프리더십은 팀웍에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 셀프리더십의 행위중심적 전략은 팀웍에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 셀프리더십의 자연보상 전략은 팀웍에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 셀프리더십의 건설적사고 전략은 팀웍에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2. wine & dining 직원의 팀웍은 직무만족에 정

(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3. wine & dining 직원의 팀웍은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 분석방법

본 연구에 적용한 분석방법은 SPSS 15.0과 각 변수들 간의 영향관계를 파악하기 위해 AMOS 7.0 통계 패키지를 사용하여 연구하고자 하였다. 수집된 표본의 일반적인 특성을 파악하기 위해서 SPSS 15.0 프로그램을 이용하여 빈도분석과 신뢰도분석을 실시하였고, AMOS 7.0 통계 패키지를 이용하여 확인요인분석과 경로분석(Path analysis)을 실시하였다.

IV. 실증분석결과

1. 표본의 인구통계학적 특성

표본의 특성은 [표 1]과 같이 간략하게 설명할 수 있다. 남성이 159명(44.7%), 여성은 197명(55.3%)으로 여성의 비율이 약간 높은 것으로 나타났다. 미혼은 234명(65.7%)이고, 기혼은 122명(34.3%)으로 미혼자가 높게 나타났으며, 전공은 호텔·관광·외식 분야의 전공자가 275명(77.2%)으로 다른 전공자들보다는 높은 비중을 차지하고 있었다.

표 1. 표본의 인구통계학적 특성(N=356)

구분	분류	빈도	백분율 (%)	구분	분류	빈도	백분율 (%)		
성별	남성	159	44.7	결혼 여부	미혼	234	65.7		
	여성	197	55.3		기혼	122	34.3		
연령	21-25세	87	22.4	직위	계약직	101	28.4		
	26-30세	129	36.2		정규직	186	52.2		
	31-35세	72	20.2		캡틴	46	12.9		
	36-40세	48	13.5		소믈리에	4	1.1		
	41세 이상	20	5.6		지배인 이상	19	5.3		
학력	고졸	10	2.8	전공 여부	호텔관광	275	77.2		
	2년제 졸	195	54.8		전공				
	4년제 졸	135	37.9		기타 전공			81	22.8
	대학원 이상	16	4.5						

2. 확인요인분석 및 신뢰도 검증

본 연구에서는 가설 검증에 앞서 AMOS의 측정 모형을 이용하여 확인요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였고, 크론바하 알파 상관계수(Cronbach's alpha coefficient method)를 이용하여 신뢰도분석을 실시하였다. 각 변수에 대한 확인요인분석 결과와 크론바하 알파 값 들은 [표 2]-[표 5]와 같이 제시하였다.

1) 셀프리더십에 대한 확인요인분석

셀프리더십에 대한 확인요인분석결과 [표 2] 와 같이 나타났으며 GFI, AGFI, NFI 값이 기준치 0.90 보다는 약간 작은 값이지만 대부분 일반적인 기준치를 만족하고 있으므로 전체적으로 수용 가능한 모델이라고 볼 수 있다. 또한 Cronbach's Alpha 값도 높게 측정되어 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

표 2. 셀프리더십의 확인요인분석 결과

연구 개념	변 수	Estimate	S.E.	CR ^b	Standard Estimate	Cronbach's Alpha
행위중심적 전략	세분목표	1.075	.088	12.243	.699	.898
	목표부여	1.087	.085	12.714	.737	
	특수목표	.975	.086	11.371	.653	
	달성확신	1.041	.086	12.126	.700	
	목표기록	1.055	.090	11.666	.673	
	꾸준한 관심	.993	.084	11.754	.674	
	업무주의	1.001	.087	11.541	.663	
	메모	1.128	.098	11.469	.656	
	리스트	1.105	.092	11.943	.688	
	업무주시	1.046	.088	11.892	.687	
자연보상	유쾌 초점	.994	.089	11.159	.634	.776
	업무 줄임	.993	.086	11.589	.682	
	업무줄거움	1.019	.086	11.846	.665	
	업무수행 방안	1.100	.088	12.562	.728	
건설적 사고전략	칭의력발휘	1.000	- ^a	- ^a	.669	.869
	모습상상	.994	.085	11.654	.667	
	임무상상	1.070	.090	11.916	.687	
	도전극복	1.165	.093	12.547	.726	
	도전상상	1.019	.086	11.809	.683	
	생각평가	1.069	.091	11.800	.680	
	신념평가	1.108	.087	12.774	.748	

모형적합도 $\chi^2=549.523(df=189, p=.000)$, Normed $\chi^2=2.908$, GFI=.869, AGFI=.839, RMR=.033, NFI=.871, RMSEA=.073, CFI=.911

a: 측정모형에서 측정변수의 모수추정치를 1로 고정시킨 것임.
b: CR(Critical Ratio= t-value).

2) 팀웍에 대한 확인요인분석

팀웍에 대한 확인요인분석결과 [표 3]과 같이 나타났으며 AGFI 값이 기준치 0.90 보다는 약간 낮게 측정되었고, RMSEA 값이 0.1보다 약간 높게 측정되었지만 전체적으로 수용 가능한 모델이라고 판단된다. 또한 Cronbach's Alpha 값도 0.902로 높게 측정되어 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

표 3. 팀웍의 확인요인분석 결과

연구 개념	변 수	Estimate	S.E.	CR ^b	Standard Estimate	Cronbach's Alpha
팀웍	부서관계	1.000	- ^a	- ^a	.750	.902
	부서도움	1.077	.071	15.071	.795	
	직원협력	1.057	.068	15.502	.815	
	직원소통	1.072	.074	14.517	.768	
	부서소통	1.049	.075	13.916	.739	
	목표공유	.949	.074	12.822	.685	
	정보공유	.959	.070	13.734	.730	

모형적합도 $\chi^2=109.814(df=14, p=.000)$, Normed $\chi^2=7.84$, GFI=.924, AGFI=.849, RMR=.035, NFI=.921, RMSEA=.139, CFI=.930

a: 측정모형에서 측정변수의 모수추정치를 1로 고정시킨 것임.
b: CR(Critical Ratio= t-value).

3) 직무만족에 대한 확인요인분석

직무만족에 대한 확인요인분석결과 [표 4]와 같이 나타났으며 AGFI 값이 기준치 0.90 보다는 약간 낮고, RMSEA 값이 0.1보다 약간 높게 측정되었지만 전체적으로 수용 가능한 모델이라고 평가할 수 있다. 또한 Cronbach's Alpha 값도 0.904로 높게 측정되어 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

표 4. 직무만족의 확인요인분석 결과

연구 개념	변 수	Estimate	S.E.	CR ^b	Standard Estimate	Cronbach's Alpha
직무 만족	업무보람	1.000	- ^a	- ^a	.819	.904
	업무만족	.905	.053	17.211	.798	
	업무필요	.909	.059	15.418	.742	
	일을 좋아함	1.049	.062	16.970	.807	
	업무소비	.944	.062	15.311	.753	
	업무열정	.986	.061	16.153	.777	

모형적합도 $\chi^2=61.392(df=9, p=.000)$, Normed $\chi^2=6.82$, GFI=.943, AGFI=.868, RMR=.030, NFI=.951, CFI=.958, RMSEA=.128

a: 측정모형에서 측정변수의 모수추정치를 1로 고정시킨 것임.
b: CR(Critical Ratio= t-value).

4) 조직몰입에 대한 확인요인분석

조직몰입에 대한 확인요인분석결과 [표 5]와 같이 나타났다으며 모형적합도 지수 모든 항목이 적합도를 충족시키는 것으로 나타났다. 따라서 전체적으로 수용 가능한 모델이라고 평가할 수 있으며 Cronbach's Alpha 값도 0.884로 높게 측정되어 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

표 5. 조직몰입의 확인요인분석 결과

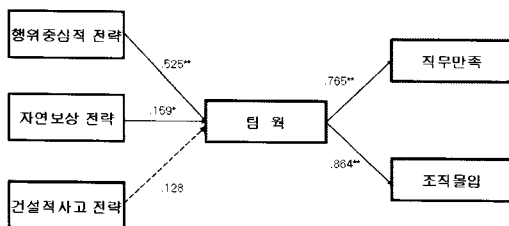
연구 개념	변 수	Estimate	S.E	CR ^a	Standard Estimate	Cronbach's Alpha
조직 몰입	어떤 일이든 수행	1.000	— ^a	— ^a	.776	.884
	나와 회사 가치	.955	.060	15.870	.820	
	능력 최고 발휘	1.045	.064	16.365	.847	
	입사기쁨	.942	.061	15.391	.799	

모형적합도 $\chi^2=0.059(df=2, p=.971)$, Normed $\chi^2=0.03$, GFI=1.000, AGFI=1.000, RMR=0.001, NFI=1.000, CFI=1.000, RMSEA=.000

주: CFI(Comparative Fit Index: ≥ 0.900 이 바람직함), GFI(Goodness of Fit Index: ≥ 0.900 이 바람직함), AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index: ≥ 0.900 이 바람직함), RMR(Root Mean Square Residual: 0.05 이하가 바람직함), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation: 0.1-0.08 보통, 0.08-0.05 양호, 0.05 이하 좋음), NFI(Normed Fit Index: ≥ 0.900 이 바람직함), χ^2 (작을 수록 바람직), χ^2 에 대한 p 값(≥ 0.05 가 바람직함), a: 측정모형에서 측정변수의 모수추정치들 1로 고정시킨 것임. b: CR(Critical Ratio= t-value).

3. 경로분석 결과

본 연구의 가설을 검증하기 위해서 AMOS 7.0 프로그램을 이용하여 경로분석(Path analysis)을 실시하였고, 이에 대한 분석결과는 [그림 2]와 [표 6]과 같이 요약할 수 있다.



*p<0.05, **p<0.01

그림 2. 경로분석 결과

본 연구의 가설 H1-1, H1-2, H2, H3 은 모두 유의수준에서 채택되었으며, 가설 H1-3은 기각되었다. 자세한 결과는 다음의 [표 6]과 같다. 셀프리더십의 구성요소 중에 행위중심적 전략과 자연보상전략은 팀웍에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 건설적사고 전략은 어떠한 영향도 미치지 않는 것으로 나타났다. 윤정현[8]의 연구결과에서는 자연보상이 팀웍에 유의하지 않는 결과가 나타났는데 이러한 점에 있어서 차이가 있다고 할 수 있었다.

또한 팀웍은 특급호텔 wine & dining 직원들의 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다는데, 이는 Mathieu and Dennis[33], Dailey and Kirk[34], 최철현[35]등의 연구 결과와 동일한 결과를 얻었다.

표 6. 경로분석에 따른 가설 검증 결과

가설	경로	경로계수	CR(t값)	채택여부
H1-1	셀프리더십의 행위중심적 전략 → 팀웍	.525	6.196**	채택
H1-2	셀프리더십의 자연보상 전략 → 팀웍	.159	2.395*	채택
H1-3	셀프리더십의 건설적사고 전략 → 팀웍	.128	1.570	기각
H2	팀웍 → 직무만족	.765	20.458**	채택
H3	팀웍 → 조직몰입	.864	19.767**	채택

*p<0.05, **p<0.01

V. 결론 및 제언

본 연구는 특급호텔 wine & dining 직원들이 지각하는 셀프리더십의 유형에 따라서 팀웍과 직무만족, 조직몰입과의 관계에 관한 연구를 하고자 하였다. 이러한 변수간의 영향관계를 통하여 유의한 경로를 알고자 하였으며, 이러한 결과를 통하여 결과변수에 미치는 영향력을 극대화하고자 하였다.

결과변수에 미치는 극대화의 효과는 궁극적으로 호텔산업의 목적인 고객만족경영을 통하여 단골고객을 확보하고 충성도 있는 고객의 양성으로 호텔의 영업성과를 높일 수 있을 것이라 판단되며, 본 연구결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 연구결과 셀프리더십의 세 가지 구성요소 중에 행위중심적 전략과 자연보상전략은 팀웍에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 건설적사고 전략은 어떠한 영향도 미치지 않는 것으로 나타났다. 선행연구인 윤정현[8]의 연구결과와 약간 다른 결과를 보인 것은 본 연구는 서울지역 호텔이며 대상이 wine & dining 직원으로 한정하였고, 윤정현[8]의 연구는 부산지역이며 호텔에 근무하는 전체직원을 대상으로 한 것과 조사시기의 차이 역시 결과가 다른 이유일 것으로 판단된다.

둘째, 팀웍은 특급호텔 wine & dining 직원들의 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구인 최철현[35]의 연구 결과와 일치하는 결과이다.

셋째, 팀웍은 특급호텔 wine & dining 직원들의 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위와 같은 연구결과는 선행연구의 결과와 일치하는 것으로 나타났다[33-35].

이러한 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 연구의 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 특급 호텔에 wine & dining 및 레스토랑에 근무하고 있는 직원들에게 셀프리더십에 대한 교육을 집중하여 교육한다면 직원들의 셀프리더십이 증진되며, 직원만족과 직무상의 몰입의 효과를 가져 올 수 있고 이는 궁극적으로 고객만족을 통해 호텔의 영업성과에 긍정의 영향을 미친다고 할 수 있겠다.

이를 뒷받침 해줄만한 근거로 Manz and Sims[36]와 정태희[37]등의 학자는 학습이나 교육에 의해서 셀프리더십은 발전시킬 수 있으며, 얼마든지 개발가능하다고 하였다. 따라서 특급호텔의 교육 담당자는 이러한 부분에 주목하여 연간 교육계획 작성 시에 긍정적으로 검토해 볼 필요성이 있다고 사료되며 교육을 통해 가급적이면 셀프리더십이 높게 함양되는 직원을 보유하여야 할 것이다.

둘째, 특급 호텔 wine & dining 및 레스토랑에 근무하는 직원들의 부서 내 팀웍 강화를 위한 방안 마련을 해야 할 것이다. 선행연구에서 고찰한바와 같이 팀웍이 높은 조직의 경영성고가 높게 나타났다[24][26]. 본 연구에서도 팀웍이 wine & dining 직원들이 지각하는 직

무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미친 것으로 나타났다. 따라서 셀프리더십과 조직의 팀웍을 향상시키기 위한 멘토링 제도를 내실 있게 운영하고, 소속감을 고취시키고 직원간의 결속력을 높일 수 있는 사내 동아리 활동과 취미활동 및 스포츠 활동 등은 유용한 방안일 것으로 판단된다.

마지막으로, 특급호텔 최고의 경영목표는 고객만족 경영을 통해 영업성과를 극대화 하는데 있다. 이러한 호텔 기업의 궁극적인 목표를 달성시킬 수 있는 방안은 본 연구에서 진행했던 셀프리더십과 팀웍, 직무만족과 조직몰입에 대한 호텔 책임자들의 적절한 교육과 아울러 직원들의 수용태도도 긍정적으로 전환해야 할 것이며, 모두의 노력이 뒤따라야 할 것이다.

본 연구의 진행상 한계로는 공간적 범위를 서울지역 특급호텔 wine & dining 직원들로 한정하였다는 것이며 이를 보완하기 위해 향후 연구에서는 셀프리더십의 측정을 호텔의 식음료, 객실부, 조리부, 시설부, 지원부 서등 전 부서를 대상으로 하여 비교분석하는 것도 유의할 것이라 판단된다.

참고문헌

- [1] J. P. Strauss, "Multi-source perspectives of self-esteem, performance ratings, and source agreement," *Journal of Managerial Psychology*, Vol.20, No.6, pp.464-482, 2005.
- [2] J. D. Houghton and C. P. Neck, "The revised self-leadership questionnaire: Testing a hierarchical factor structure for self-leadership," *Journal of Managerial Psychology*, Vol.17, No.8, pp.672-691, 2002.
- [3] C. C. Manz, "Self-leadership: toward an expanded theory of self-influence processes in organizations," *Academy of Management Review*, Vol.11, No.3, pp.585-600, 1986.
- [4] C. C. Manz, "Mastering self-leadership: Empowering yourself for personal excellence,"

- Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1992.
- [5] 이희영, “셀프리더십과 개인성과의 연관성”, 영남대학교 대학원 박사학위논문, 1996.
- [6] C. C. Manz and H. P. Sims Jr., “*New super leadership: Leading others to lead themselves*,” San Francisco, CA: Berrett-Koehler, 2001.
- [7] 서문식, 오창호, 전홍대, “호텔서비스제공자의 셀프리더십이 서비스회복과 직무만족 및 서비스품질에 미치는 영향”, 경영연구, 제21권, 제2호, pp.201-231, 2006.
- [8] 윤정현, “호텔기업 종사원의 셀프리더십과 팀웍 및 서비스품질의 구조적 관계”, 인적자원관리연구, 제14권, 제1호, pp.149-166, 2007.
- [9] 조영아, “컨벤션 자원봉사자의 셀프리더십이 참여동기 및 재참여의사에 미치는 영향: 2005 APEC 정상회의 자원봉사자를 중심으로”, 관광·레저 연구, 제19권, 제1호, pp.129-146, 2007.
- [10] 이근석, 강규식, “셀프리더십이 조직시민행동에 미치는 영향: 서비스 기업의 도입 가능성을 중심으로”, 관광연구저널, 제21권, 제1호, pp.241-261, 2007.
- [11] 황순애, 최정길, “호텔지배인의 리더십 유형이 구성원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 컨벤션연구, 제6권, 제2호, pp.153-172, 2006.
- [12] 조선배, 권형섭, “변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향”, 호텔경영학연구, 제16권, 제5호, pp.63-76, 2007.
- [13] 송기욱, 신인철, “호텔 부서장의 리더십이 신뢰 및 조직성과에 미치는 영향”, The Korean Journal of Culinary Research, 제13권, 제4호, pp.92-106, 2007.
- [14] 이상우, “호텔 관리자 변혁적·거래적 리더십과 신뢰, 조직유효성간 인과관계 연구”, 외식경영연구, 제10권, 제3호, pp.89-114, 2007.
- [15] 하동현, 박은진, “호텔 식음료부문 상사의 리더십이 종사자의 조직 시민행동 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 관광연구, 제22권, 제4호, pp.189-206, 2008.
- [16] C. L. Pearce and C. C. Manz, “Shared leadership: Cultivate both shared and self-leadership,” Executive excellence, Vol.21, No.7, pp.22-39, 2004.
- [17] G. L. Stewart, “*Self-regulation and the big five personality traits as determinants of employee empowerment behavior* Doctoral dissertation,” Arizona State University, 1993.
- [18] 박동수, 이희영, “자기유능감과 직무성과간의 관계에 대한 셀프리더십의 매개작용”, 인사·조직 연구, 제10권, 제1호, pp.135-159, 2002.
- [19] J. S. Anderson and G. E. Prussia, “The Self-leadership questionnaire: Preliminary assessment of construct validity”, The Journal of Leadership Studies, Vol.4, No.2, pp.119-143, 1997.
- [20] C. C. Manz and C. P. Neck, “*Mastering self-leadership: empowering yourself for personal excellence*,” Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1999.
- [21] 윤정현, “호텔기업 종업원의 팀웍이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국산업경제연구, 제14권, 제4호, pp.239-255, 2001.
- [22] R. L. Anhalt, “*Exploring the relationship between personality characteristics and effective teamwork behaviors*,” Colorado State University, 1995.
- [23] L. M. Hough, “The “Big Five” personality variables-construct confusion: Description versus prediction,” Human performance, Vol.5, pp.139-155, 1992.
- [24] 윤정현, “호텔기업 종업원의 팀웍이 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구”, 동아대학교 대학원 박사학위 논문, 1998.
- [25] L. Hatcher and T. L. Ross, “From individual incentives to an organization-wide gainsharing

- plan: Effects on teamwork and product quality," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.12, pp.169-183, 1991.
- [26] T. L. Dickinson, R. M. McIntyre, B. J. Ruggberg, A. M. Yanushefski, L. S. Haimill, and A. L. Vick, "A conceptual framework for developing team process measures of decision-making performance," Orlando FL: Naval Training System Center, 1992.
- [27] T. C. Harris and J. L. Barnes-Farrell, "Components of teamwork: Impact on evaluations of contributions to work team effectiveness," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.27, No.19, pp.1694-1715, 1997.
- [28] J. R. Schermerhorn, "Essentials of management and organizational behavior," New York. John Wiley and Sons, 1996.
- [29] E. A. Locke, "The nature and causes job satisfaction. In M. D. Dunnett(ed)," *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally, pp.1300-1307, 1976.
- [30] L. Wu and I. J. Norman, "An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of chinese undergraduate nursing students," *Nurse Education Today*, Vol.26, No.4, pp.304-314, 2006.
- [31] 민병준, 박경희, "호텔조직의 팀임과워먼트가 비재무적 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구", *호텔관광연구*, 제6권, 제1호, pp.115-133, 2004.
- [32] C. LeRouge, A. Nelson, and J. E. Blanton, "The impact of role stress and self-esteem on the attitudes of IT professionals," *Information Management*, Vol.43, No.8, pp.928-938, 2006.
- [33] J. E. Mathieu and M. Z. Dennis, "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequence of organizational commitment," *Psychological Bulletin*, Vol.108, No.2, pp.171-194, 1990.
- [34] R. C. Dailey and D. J. Kirk, "Distributive and procedural justice as antecedents of job dissatisfaction and intend to turnover," *Human Relations*, Vol.45, No.3, pp.305-317, 1992.
- [35] 최철현, "조직문화 유형과 노조민주화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구", *창원대학교 대학원 박사학위논문*, 2007.
- [36] C. C. Manz and H. P. Sims Jr., "Super leadership: Beyond the myth of heroic leadership," *Organizational Dynamics*, Vol.19, No.4, pp.18-35, 1991.
- [37] 정대회, "셀프 리더십 교육이 대학생의 셀프 리더십과 자존감 증진에 미치는 효과", *한국교육*, 제32권, 제1호, pp.223-248, 2005.

저자소개

김연선(Yoen-Sun Kim)

정회원



- 2006년 2월 : 경원대학교 일반대학원 관광경영학과(경영학 석사)
 - 2009년 2월 : 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과(호텔관광경영학 박사)
 - 2009년 3월 ~ 현재 : 원광보건대학 호텔관광과 전임교수
- <관심분야> : 호텔 · 외식경영, Wine & Beverage