

변혁적 리더십과 직무성과와의 관계에서 자기효능감 매개효과 연구

The Mediating Effects of Self-efficacy on the Relationship between Transformational Leadership and Job Performance

이상희*, 전창대**

청주대학교 관광경영학과*, (주)바우디자인 외식전문 컨설턴트**

Sang-Hee Lee(esange@korea.com)*, Chang-Dae Chun(changdaec@daum.net)**

요약

본 연구의 목적은 패밀리 레스토랑 종사원이 지각하는 상사의 변혁적 리더십이 직무성과에 미치는 영향 관계를 규명하고, 자기효능감의 매개효과를 규명하고자 하였다. 설문조사는 2014년 2월 3일부터 23일까지 수행하였으며, 총 350부 중에서 316부를 SPSS 18.0을 활용, 매개효과분석을 실시하였다. 본 연구의 결론은 다음과 같다. 첫째, 변혁적 리더십 요인은 카리스마, 개별고려, 지적자극, 분발고취이며, 직무성과에 미치는 영향관계는 모두 유의한 정(+)의 관계를 보였다. 둘째, 변혁적 리더십과 직무성과와의 영향관계에서 자기효능감의 매개효과 검증 결과 카리스마, 지적자극, 분발고취 요인에서 자기효능감이 유의적인 매개역할을 하는 것을 확인하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 시사점으로는, 즐겁고 편안한 근무분위기 조성을 통한 자발적 참여를 유도하고 특정 업무를 수행할 수 있다는 자신감의 부여를 통해 직무성과를 창출하여 결과 및 피드백을 공유하고, 또 다시 새로운 성과를 찾아서 노력할 수 있는 여건을 직원들에게 심어주는 인사시스템을 구축하여야겠다. 한계점으로는 다양한 리더십 유형 및 직원의 고용형태에 따른 연구가 뒤따르면 더 나은 시사점을 제시할 수 있을 것이다.

■ 중심어 : | 변혁적 리더십 | 직무성과 | 자기효능감 |

Abstract

The purpose of this study is to identify the effect of transformational leadership on job performance focused on the mediating effect of self-efficacy. The questionnaire was distributed from February 3rd to 23rd in 2014, of the 350 distributed questionnaire 316 copies were used in the analysis by moderating multiple regression method. The results of the study were as followed; Firstly, it was found that the factors of transformational leadership, charisma, intellectual stimulation, individual consideration, and inspiration motivation had significant influence on job performance. Secondly, the effect of the factors of transformational leadership, except individual consideration, on job performance was significant influence by mediating effect of self-efficacy. Based on these findings, this paper suggests implications that restaurants have employees feel free, pleasant atmosphere to work and conduct self-participation for organization. Limitations of the research such as lack of type of leadership and hiring condition are need to be discussed.

■ keyword : | Transformational Leadership | Job Performance | Self-efficacy |

I. 서론

새로운 패러다임에 기초한 리더십이론으로 가장 주목을 받고 있는 것은 Burns[2]와 Bass[8]가 기업에 적용하여 체계적으로 이론화한 변혁적 리더십이라고 할 수 있다[6]. 변혁적 리더십은 강요된 복종이나 거래적 관계가 아니라 구성원에게 스스로 일을 할 수 있는 책임과 권한을 부여하여 자발적 참여와 창의력을 증진함으로써 기대 이상의 성과를 달성 할 수 있게 한다[5]. 그러나 현대산업에서의 종사원의 직무수행은 제조업과는 많은 다른 양상을 보인다. 특히 종사원의 업무수행은 인적관계를 매개로 하여 이루어지기 때문에 고객과 직접 대면하는 종사원의 직무태도와 행동은 매우 중요하며, 對 고객 접점시점에서 종사원이 수행하는 업무태도는 고객이 지각하는 서비스 질과 만족도 등에 직접적인 영향을 미쳐 결과적으로 조직의 생존 및 성장과 직결된다고 할 수 있다. 즉 고객과의 접점인 서비스 인카운터(service encounter)에서 종사원에 의해 서비스 수준의 대부분이 결정된다고 할 수 있으며, 이는 서비스 기업인 외식업체의 성과와 직접적으로 연계되기 때문에 잘 훈련되고 풍부한 경험을 갖춘 접점근무 종사원의 확보가 매우 중요하다고 할 수 있다[7][9]. 그렇기 때문에 자기효능감이 높은 직원은 직무와 관련되어 있는 일이나 상황에 더 많은 노력을 할 뿐만 아니라, 어려운 상황에 빠졌을 때 그것을 건디는 끈기가 있기 때문에 자기효능감이 낮은 사람에 비하여 성과가 더 좋은 경향이 있다고 알려져 있다[4]. Stajkovic & Luthans[10]는 자기효능감이 구성원 개인의 성과를 예측하는데 높은 긍정적인 관계가 있는 변수라는 것을 증명하였다. 이때, 자기효능감은 과거의 성공적이었던 성과나 높은 성취동기가 주는 영향 이상으로 개인의 성과와 긍정적인 관계가 있음을 밝혔다. 그리고 업무를 성공적으로 마쳤을 때 조직 구성원의 자기효능감은 다음에 하게 될 업무에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있다[11-14].

우리나라에서 외식산업이 국가경제에서 차지하는 비중은 2011년 기준 69조 원 선, 식품산업을 합치면 133조 원에 달한다. 국내 총생산의 10%를 넘는다. 2012년 현재 기준 외식업이 다수인 프랜차이즈 산업규모는 110

조원을 넘어 GDP의 9.5%선을 차지한다[15]. 그만큼 기업 간 경쟁이 심화되고 있으며 성과를 중요시하지만 2010년 이후 외식산업에 있어서 변혁적 리더십에 관한 연구들은 일부 연구[16-20]들에 그치고 있는 실정이다. 특히 패밀리 레스토랑에서의 변혁적 리더십 및 자기효능감 관련 연구는 빈약하기에 선행연구로서 의의를 두고자 한다.

따라서 본 연구에서는 심화되는 기업 간 경쟁 속에서 지속적인 성장을 추구해야 하는 외식업체들의 성공적인 운영과 수익률 향상을 위한 전제조건으로 상사의 변혁적 리더십에 의한 직원의 직무성과를 분석하고 이를 실제 경영에 활용할 수 있도록 방안을 제공하고자 한다. 이를 위한 구체적인 연구목적은 다음과 같이 설정하였다.

첫째, 패밀리 레스토랑에서 상사의 변혁적 리더십 요인을 분석한다.

둘째, 패밀리 레스토랑에서 상사의 변혁적 리더십 요인과 직무성과와의 관계를 규명한다.

셋째, 패밀리 레스토랑에서 상사의 변혁적 리더십과 종사원의 직무성과와의 관계에서 종사원의 자기효능감 매개효과를 분석한다.

II. 연구배경

1. 변혁적 리더십

오늘날 조직 내 전 계층의 구성원, 나아가 민간기업과 공공기업 모두에서 그 유용성을 인정받고 있는 변혁적 리더십은 조직의 상위계층과 하위계층 리더들은 물론, 민간부분과 공공부분에서도 그 유용성을 인정받고 있다[1]. 이러한 변혁적 리더십은 개인의 이익을 떠나 조직구성원이 목표를 향해 나아가 보다 높은 성과를 달성할 수 있도록 동기부여 하는 것으로 정의된다[2][3]. 변혁적 리더는 제품이나 기술혁신뿐만 아니라 조직의 비전, 전략 및 조직 문화에 변화를 만들 수 있는 능력을 가지고 있는 리더이다. 하급자들과의 관계를 구축하고 그들의 활동에 의미를 부여해 주며 변화과정에 하급자들을 참여시키기 위해 비전을 공유하고 아이디어를 창

출하는 것에 역점을 둔다[8]. 변혁적 리더십의 구성요인은 대체적으로 카리스마, 지적자극, 개별고려, 분발고취로 구성된다. 카리스마(charisma)는 자신이 가진 개인적 능력을 통해 하급자들에게 커다란 영향을 미칠 수 있는 리더의 근거를 말하는데 변혁적 리더의 요소인 카리스마는 하급자들로부터 긍지, 신뢰, 존경을 받는 것을 수반하여 기존의 질서를 변경시킬 수 있을 만큼 하급자들의 이해관계를 초월시켜 충성과 헌신으로써 하급자들을 자극시킨다[21]. 지적자극은 과거의 사고방식과 업무방식에서 벗어나 새로운 업무를 시도하도록 장려하며, 전문적인 지식을 활용하여 구성원과 함께 문제해결 방식을 찾는 것이다[19]. 개별고려는 조직구성원을 모두 획일적 기준으로 생각하는 것이 아니라, 개인에 대한 감정과 관심 및 욕구를 존중함으로써 그들을 동기 유발시키는 것을 의미한다[8]. 분발고취는 조직구성원들에게 비전을 제시하고 열정을 불러일으키며 격려를 통하여 에너지를 북돋우고 업무에 열심히 매진하도록 하는 것이다[22]. 즉, 변혁적 리더십은 조직구성원들이 과거의 진부함을 배우지 않도록 도와주고, 모호한 문제들에 대해 창의적인 해결책을 고안해 낼 수 있도록 하며, 새로운 상황에서 적절하게 대응할 수 있도록 해준다[8].

2. 변혁적 리더십과 직무성과

Burns(1978)는 리더십 연구를 통해 리더와 조직원간의 관계를 교환 관계로 가정하면서 조직원들의 욕구를 상승시키고 개인, 집단, 조직의 성과를 향상시키는 리더십을 변혁적 리더십이라고 하였다. 변혁적 리더십의 리더는 구성원들에게 계획된 성과에 대한 가치나 중요성을 상기시켜 구성원들의 고차원적인 욕구를 자극시키고, 구성원들이 조직의 목적을 위해 개인적인 관심을 초월하도록 유도함으로써 욕구의 질적 수준을 변화시킨다고 하였다. 이로 인해 구성원들은 리더에 대한 신뢰와 존경을 하게 되고 스스로에 대한 동기부여로 조직의 성과를 높인다고 하였다[5]. 변혁적 리더십은 조직구성원들이 기업의 변화 상황을 받아들이게 하여 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며[24][25], 구성원의 목표달성 및 서비스 질 향상에 긍정적 영향을

미친다는 결과를 제시했다[3][5][23][26][27]. 이와 같이 변혁적 리더십은 조직구성원을 효율적으로 관리할 수 있는 리더십으로서 직원들의 직무성과에 유의미한 긍정적인 영향을 미치므로 조직의 지속적인 발전을 위해서 변혁적 리더십의 역할은 중요하다[26].

3. 자기효능감

조직구성원이 어떤 기술이나 능력을 소유하고 있는가에 관계되는 것이 아니라 특정과업을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 판단이나 자신감 또는 행동의 변화를 중재하는 인지체계로, 특정과업을 달성하기 위해 요구되는 활동, 동기, 인지적 자원 등을 동원할 수 있는 자신의 능력에 대한 신념 또는 판단으로 정의되고 있다[28][29]. 즉, 자기효능감이란 특정 행동을 수행하기 위해 필요한 기술이나 능력을 얼마나 가지고 있는가가 아니라 특정과업을 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 판단과 과업수행을 수행하려는 동기가 함께 결합된 개념을 의미한다[30]. 자기효능감은 조직의 성과와 관련이 있다는 것을 설명하는 중요한 변수로 연구되어 왔다. 자기효능감이 높은 개인은 직무와 관련되어 있는 일이나 상황에 대해 더 많은 노력을 할 뿐만 아니라 어려운 상황에 빠졌을 때 그것을 견디는 끈기가 있기 때문에 자기효능감이 낮은 사람에 비하여 성과가 더 좋은 경향이 있다고 알려져 있다[4]. 권혁기(2012)는 자기효능감이 매개역할을 통하여 자기효능감이 높은 조직이 직무만족이 더 높게 나타나 결과적으로 조직성과에도 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[33]. 변혁적 리더십은 자긍심을 매개요인으로 하여 목표달성 및 제공하는 서비스 질에 긍정적인 영향을 주었고[34], 변혁적 리더십에 영향을 받는 자긍심 및 자기효능감은 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳤으며[35], 조직구성원의 몰입과 만족을 향상시키기 위해서는 내적인 조직심리인 자긍심과 자기효능감을 향상시킬 수 있는 방안을 모색해야 한다고 하였다[36]. 따라서 자기효능감이 강한 사람일수록 특정과업의 수행에 지속적으로 많은 노력을 기울이고, 수행해야 할 행동에 대해서 보다 높은 기준을 설정하며, 더욱 적극적으로 행동하게 될 것이다[30].

III. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설설정

1.1 연구모형

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 패밀리 레스토랑에서 상사의 변혁적 리더십과 종사원의 직무성과간의 영향 관계를 검증하고, 종사원의 자기효능감 매개효과를 분석해 전략적 활용방안을 제시하고자 다음의 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.

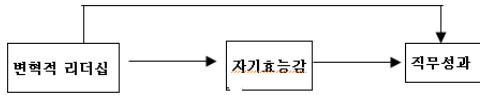


그림 1. 연구모형

1.2 가설설정

1.2.1 변혁적 리더십, 직무성과 그리고 자기효능감

본 연구에서는 변혁적 리더십과 직무성과, 그리고 자기효능감에 대한 다양한 선행연구[2][3][5][8][18][21][26][30]의 이론적 근거와 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H1: 종사원이 지각하는 상사의 카리스마가 직무성과에 미치는 영향관계에 있어서 자기효능감은 매개역할을 할 것이다.
- H2: 종사원이 지각하는 상사의 개별고려가 직무성과에 미치는 영향관계에 있어서 자기효능감은 매개역할을 할 것이다.
- H3: 종사원이 지각하는 상사의 지적자극이 직무성과에 미치는 영향관계에 있어서 자기효능감은 매개역할을 할 것이다.
- H4: 종사원이 지각하는 상사의 분발고취가 직무성과에 미치는 영향관계에 있어서 자기효능감은 매개역할을 할 것이다.

2. 조사 설계 및 분석 방법

2.1 조사 설계 및 조사 기간

본 연구에 이용된 조사 대상의 표본은 패밀리 레스토랑

순위를 집계한 랭킹닷컴[31]에서 순위 10위 이내 업체 중 설문조사에 협조한 패밀리 레스토랑(B, T, O, A) 4개 브랜드 8개 매장의 직원을 대상으로, 매장 관리자 및 본사 담당자에게 협조를 의뢰, 식사시간(휴식)에 맞춰 무작위 방식으로 대상을 선별, 자기기입식 설문지에 응답하게 하였다. 랭킹닷컴 순위는 온라인에서 해당 시점 가장 많이 거론되고 클릭되는 업체 목록으로서, 패밀리 레스토랑의 주 고객층인 젊은 층의 인터넷 활용도가 높은 점을 고려하여 표본 대상 선정의 기준으로 활용하였다. 설문조사는 2014년 2월 3일부터 2월 23일까지 20일 간에 걸쳐 수행하였다. 배포된 설문지 350부 중 342부가 회수되었으며, 이중 불완전하거나 불성실하여 통계적으로 이용이 불가능한 표본 26부를 제외하고 총 316부의 설문지를 분석 자료로 활용하였다.

2.2 분석 방법

본 연구를 위하여 수집된 자료는 SPSS 18.0을 사용하여 분석하였다. 측정항목의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석을 실시하였고, 도출된 요인 간 연관성 측정을 위해 상관관계분석을 하였다. 연구가설을 토대로 다중회귀분석과 매개효과 검증을 위해 매개회귀분석을 실시하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

3.1 변혁적 리더십

변혁적 리더십은 개인의 이익을 떠나 조직구성원이 목표를 향해 나아가 보다 높은 성과를 달성할 수 있도록 동기부여 하는 것으로 정의된다. 본 연구에서는 관련 선행연구[8][18][21]에서 사용된 척도를 검토한 후 카리스마, 개별고려, 지적자극, 분발고취 등의 4개의 요인에 대해 16개 문항으로 1점은 '매우 그렇지 않다', 7점은 '매우 그렇다'로 측정하였다.

3.2 직무성과

직무성과는 조직 내에서 자신이 맡은 직무를 성공적으로 수행해 낸 성과 또는 자신에게 주어질 목표를 달성할 수 있을 것이라고 믿는 정도를 의미한다. 본 연구에서는 종사원의 직무성과 관련 선행연구[3][26]에서

사용된 척도를 검토한 후 5개의 문항으로 1점은 ‘매우 그렇지 않다’, 7점은 ‘매우 그렇다’로 측정하였다.

표 1. 설문지의 구성

변수명	문항수	출처	척도
변리 력더 적십	1-4[4] 5-8[4] 9-12[4] 13-16[4]	Bass(1985) 김명희(2013) 신형섭, 박근도 (2010)	등간 척도
직무성 과	1-5[5]	송진구(2011) 이형룡, 박슬기, 차석빈(2012)	등간 척도
효 자능 기감	1-8[8]	김명희(2013) 권혁기, 박봉규 (2010)	등간 척도
인구 통계	성별, 연령, 학력, 결혼 여부, 재직기간, 근무부서		명목 척도

3.3 자기효능감

자기효능감은 특정과업을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 판단이나 자신감 또는 행동의 변화를 증대하는 인지체계이다. 본 연구에서는 종사원의 자기효능감 관련 선행연구[18][30]에서 사용된 척도를 검토한 후 8개의 문항으로 1점은 ‘매우 그렇지 않다’, 7점은 ‘매우 그렇다’로 측정하였다.

IV. 연구결과

1. 표본의 특성

본 연구의 표본에 대한 일반적인 특성을 살펴보면 성별 분포는 남성 135명(42.7%), 여성 181명(57.3%)으로 여성이 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 연령대별로는 26세~30세 155명(48.1%), 31세~35세(82명, 25.9%), 21세~25세(54명, 17.1%) 순. 재직기간은 1년~3년이 117명(37.1%)로 가장 많았으며, 그 밖의 인구통계적 특성은 [표 2]와 같다.

표 2. 표본의 인구 통계적 특성

구 분	측정 항목	빈도(명)	퍼센트(%)
성 별	남	135	42.7
	여	181	57.3
연 령	20세 이하	2	0.6
	21세~25세	54	17.1
	26세~30세	155	49.1
	31세~35세	82	25.9
	36세~40세	19	6
	40세 이상	4	1.3
학 력	고졸	25	7.9
	2년제 졸업(재학)	142	45
	4년제 졸업(재학)	128	40.5
	대학원 졸업(재학)	21	6.6
결혼여부	기혼	86	27.2
	미혼	230	72.8
재직기간	1년 미만	43	13.6
	1년~3년 미만	117	37.1
	3년~5년 미만	70	22.2
	5년 이상	86	27.2
근무부서	홀 파트	114	36.1
	주방 파트	62	19.6
	사무 파트	140	44.3

2. 연구변수들의 신뢰성과 타당성

2.1 신뢰성 및 타당성 검증

2.1.1 변혁적 리더십의 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구에서는 측정항목의 선정과 측정개념의 정의에 있어서 타당성 및 신뢰성을 입증하기 위하여 탐색적 요인분석과 요인의 내적일관성을 평가하기 위하여 Cronbach's α 값을 사용하였다. 탐색적 요인분석은 아직 체계화되지 않은 구성개념의 방향성과 차원성을 추정하는 것을 목적으로 하고 있으며, 구성개념의 사전확인 절차로써, 주성분 분석을 통한 직각회전의 Varimax 방법을 사용하였다. 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내는 요인적재치 값 0.4 이상, 요인추출과정은 고유치 기준을 적용하여 1.0보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다[32].

[표 3]에서 보는 바와 같이, 변혁적 리더십에 대한 요인분석 결과 고유값(eigen value)이 1 이상인 최종요인 4개가 추출되었으며, 요인별 신뢰도 지수는 모두 최소 0.8 이상으로 측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)는 변수들간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 이 값이 적으면 요인분석을 위한 변

수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는 것이다. 일반적으로 KMO값이 0.90이상이면 상당히 좋은 것이고, 0.80-0.89면 꽤 좋은 수치, 0.70-0.79면 적당한 수치로 판단한다[32]. 여기서는 KMO값이 0.921로 상당히 좋은 수치로서 요인분석을 위한 변수들의 선정이 상당히 좋은 편으로 나타났다.

표 3. 변혁적 리더십의 신뢰성 및 타당성 검증

요인명	측정 항목	요인 적재치	아이겐값 (분산률)
개별고려 (0.880a)	직원의 개인적 감정 고려	.836(b)	3.155(c) (21.030%)
	소외된 직원도 개인적 관심	.762	
	직원에 대한 개인적 관심	.734	
	직원의 목표 성취 협조	.730	
카리스마 (0.848)	직원이 따르고 싶은 상사	.717	2.756 (18.373%)
	직원의 성취 대상인 상사	.703	
	신규 목표를 요구하는 상사	.697	
	비전을 제시하는 상사	.687	
분발고취 (0.860)	즐거움을 제공하는 상사	.805	2.731 (18.204%)
	칭찬을 아끼지 않는 상사	.718	
	흥미를 제공하는 상사	.686	
지적자극 (0.844)	변화를 싫어하는 상사(R)	.793	2.497 (16.644%)
	새로움을 격려하는 상사	.670	
	새로움을 제시하는 상사	.631	
	새로움을 자극하는 상사	.601	

*탐색적 요인분석 후 1문항 제거 / (R) means 'reverse coding'
a:신뢰계수, b:요인적재치 0.4이상, c:아이겐값 1.0 이상
KMO=.921 x 2=3225.982 p=.000

2.1.2 직무성과와 자기효능감의 신뢰성 및 타당성 검증
[표 4]에서 보는 바와 같이, 직무성과 및 자기효능감에 대한 요인분석 결과 요인별 신뢰도 지수는 모두 최소 0.7 이상으로 측정 항목들의 내적 일관성을 확보하였다고 할 수 있다.

2.2 상관관계분석

상관관계 분석은 변수들 사이의 상호관계 여부를 분석하는 것을 의미한다. 본 연구에서는 측정 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 변수 사이의 상관 또는 공분산의 계산에 의해 가장 폭넓게 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 분석하였다. [표 5]에서 제시된 바와 같이 변혁적 리더십 변수들 간에는 약간 높은 상관관계가 발견되었다.

표 4. 직무성과와 자기효능감의 신뢰성 및 타당성 검증

요인명	측정 항목	요인 적재치	아이겐값 (분산률)
직무성과 (0.851a)	업무 수행능력이 우수하다	.923(b)	3.264(c) (65.278%)
	업무 적응능력이 우수하다	.869	
	업무를 정확히 수행한다	.847	
	업무를 신속히 수행한다	.785	
	업무성과는 기대이하이다(R)	.570	

a:신뢰계수, b:요인적재치 0.4이상, c:아이겐값 1.0 이상
KMO=.816 x 2=864.758 p=.000

요인명	측정 항목	요인 적재치	아이겐값 (분산률)
자기효능감 (0.846a)	신뢰할만한 업무수행능력	.818(b)	3.929(c) (49.116%)
	업무에 필요한 지식 소유	.782	
	스스로 업무처리 능력 소유	.772	
	실현가능한 계획수립	.767	
	실패할수록 더욱 열심히 한다	.750	
	업무수행 자질이 부족(R)	.594	
동료보다 우수한 업무능력	.587		

* 탐색적 요인분석 후 1문항 제거.
a:신뢰계수, b:요인적재치 0.4이상, c:아이겐값 1.0 이상
KMO=.830 x 2=995.789 p=.000

표 5. 측정 변수들 간의 상관관계 분석결과

	평균	표준편차	직무성과	자기효능	카리스마	개별고려	지적자극	분발고취
직무성과	5.1799	.79578	1					
자기효능	5.4788	.72531	.654**	1				
카리스마	4.6250	.99831	.261**	.220**	1			
개별고려	4.5744	1.07663	.194**	.172**	.641**	1		
지적자극	4.8521	.99446	.302**	.285**	.695**	.607**	1	
분발고취	4.5918	1.06922	.345**	.346**	.676**	.657**	.700**	1

** p<.01

3. 가설검증

3.1 자기효능감의 매개효과 분석 결과

패밀리 레스토랑 종사원이 인지하는 상사의 변혁적 리더십 요인(카리스마, 개별고려, 지적자극, 분발고취)이 직무성과에 미치는 영향관계에서 종사원의 자기효능감이 매개역할을 하는지를 검증한 결과 다음 [표 6]과 같이 나타났다.

매개효과 분석은 4단계 방법을 통하여 검정이 이루어

진대[32].

첫째, 회귀식에서 독립변수가 매개변수에 미치는 결과가 유의하고(제 1단계), 둘째, 독립변수가 종속변수에 미치는 결과가 유의하며(제 2단계), 셋째, 독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 결과가 유의하며(제 3단계), 넷째, 제 2단계 회귀분석 결과 도출된 독립변수의 회귀계수 값은 제 3단계에서 도출된 독립변수의 회귀계수 값보다 커야만 한다. 이러한 결과가 도출되었다면, 매개효과가 있다고 한다.

구체적으로 카리스마가 직무성과에 미치는 영향관계에서 자기효능감의 매개역할을 분석한 결과는 다음과 같다. 1단계 회귀계수는 .220으로 정(+)의 영향을 미치고 있고, 2단계에서는 .261, 3단계에서는 독립변수가 .123, 매개변수가 .627의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다. 또한 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나고 있다. 따라서 가설 1은 채택되었다. 설명력을 나타내는 R² 값은 1단계에서 4.8%의 설명력을 나타내고 있고, 2단계에서는 6.8%, 그리고 3단계에서는 43.8%의 설명력을 제시하고 있다.

표 6. 자기효능감의 매개효과 분석 결과

독립/매개/종속변수	매개효과 검증단계	표준화된 β	t 값	p값	R ²
카리스마/자기효능감/직무성과	단계1	.220	3.995	.000*	.048
	단계2	.261	4.791	.000*	.068
	단계3(독립변수)	.123	2.846	.005*	.438
	단계3(매개변수)	.627	14.472	.000*	
개별고려/자기효능감/직무성과	단계1	.172	3.092	.002*	.030
	단계2	.194	3.502	.001*	.038
	단계3(독립변수)	.084	1.946	.053	.430
	단계3(매개변수)	.639	14.809	.000*	
지적자극/자기효능감/직무성과	단계1	.285	5.274	.000*	.081
	단계2	.302	5.614	.000*	.091
	단계3(독립변수)	.126	2.855	.005*	.438
	단계3(매개변수)	.618	14.020	.000*	
분발고취/자기효능감/직무성과	단계1	.346	6.530	.000*	.120
	단계2	.345	6.509	.000*	.119
	단계3(독립변수)	.135	3.002	.003*	.440
	단계3(매개변수)	.607	13.504	.000*	

* p<.01

개별고려가 직무성과에 미치는 영향관계에서 자기효능감의 매개역할을 분석한 결과는 다음과 같다. 1단계 회귀계수는 .172로 정(+)의 영향을 미치고 있고, 2단계에서는 .194, 3단계에서는 독립변수가 .084, 매개변수가 .639의 값을 나타내고 있다. 그러나 유의수준을 가늠할 수 있는 3단계 독립변수의 p값(.053)이 유의한 결과를 보이고 있지 않아 가설 2는 부결되었다.

지적자극의 매개역할을 분석한 결과는 다음과 같다. 1단계 회귀계수는 .285로 정(+)의 영향을 미치고 있고, 2단계에서는 .302, 3단계에서는 독립변수가 .126, 매개변수가 .618의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다. 또한 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나고 있다. 따라서 가설 3은 채택되었다. 설명력을 나타내는 R² 값은 1단계에서 8.1%의 설명력을 나타내고 있고, 2단계에서는 9.1%, 그리고 3단계에서는 43.8%의 설명력을 제시하고 있다.

분발고취의 매개역할을 분석한 결과는 다음과 같다. 1단계 회귀계수는 .346으로 정(+)의 영향을 미치고 있고, 2단계에서는 .345, 3단계에서는 독립변수가 .135, 매개변수가 .607의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다. 또한 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나고 있다. 따라서 가설 4는 채택되었다. 설명력을 나타내는 R² 값은 1단계에서 12.0%의 설명력을 나타내고 있고, 2단계에서는 11.9%, 그리고 3단계에서는 44.0%의 설명력을 제시하고 있다.

V. 결론 및 시사점

본 연구에서는 심화되는 기업 간 경쟁 속에서 지속적인 성장을 추구해야 하는 외식업체들의 성공적인 운영과 수익률 향상을 위한 전제조건으로 상사의 변혁적 리더십에 의한 직원의 직무성과를 분석하고 이를 실제 경영에 활용할 수 있도록 방안을 모색하고자 하였다.

이에 패밀리 레스토랑 종사원이 지각하는 상사의 변혁적 리더십과 종사원의 직무성과 간의 영향관계와 자기효능감의 매개효과를 분석한 결과, 다음과 같은 결론을 내릴 수 있었다.

첫째, 종사원이 지각하는 상사의 변혁적 리더십 요인은 카리스마, 개별고려, 지적자극 그리고 분발고취의 4개 요인으로 분석되었으며, 직무성과와의 관계에서 4개 요인 모두 유의한 정(+)의 영향관계를 보임으로써 직원들의 직무성과를 향상시키는데 도움이 되며, 이는 변혁적 리더십과 직무성과와의 긍정적 관계를 제시한 기존의 연구들[3][5][23][24][27]과 일치하는 결과로 나타나고 있다. 설명력과 영향력은 분발고취($\beta=345, 11.9\%$), 지적자극($\beta=302, 9.1\%$)의 순으로 나타나, 종사원들에게 있어서 상사가 갖추어야 할 리더십의 유형은 즐겁고 재미나게 근무할 수 있는 분위기를 조성해 줄 수 있는 상사, 그리고 자기발전을 성취할 수 있도록 독려해주는 상사라고 할 수 있으며, 현대 젊은 층의 삶의 형태를 그대로 반영한 결과로 자신들만의 개성 있는 삶을 추구하면서 동시에 개별 목표지향적인 성향을 가진 구성원들을 앞으로 어떻게 관리하고 활용하여야 할지를 나타내는 결과라고 할 수 있다. 그렇지만 상사가 부하의 능력을 개발하는데 도움을 주고 부하들에게 개별적으로 관심을 쏟는다고 인식하는 것은 직무성과에 부정적 영향을 미친다는 결과[26]도 있다.

둘째, 변혁적 리더십과 직무성과 간의 영향관계에서 매개변수인 자기효능감의 유의성을 검증한 결과를 살펴보면, 카리스마, 지적자극, 분발고취 요인에서 자기효능감이 유의적인 매개역할을 하는 것을 확인하였다. 이는 개별고려 요인 이외의 나머지 요인들에서는 긍정적인 매개변수로서의 역할을 하는 것으로 나타난 결과로 미루어 볼 때, 직원들이 인식하는 자기효능감은 상사의 변혁적 리더십과 직원의 직무성과 간의 관계에 있어서 전반적으로 긍정적인 매개역할을 한다고 볼 수 있으며, 변혁적 리더십이 부하들의 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치므로 조직의 유효성은 높아진다는 연구결과[28][33-36]와 일치한다. 이러한 연구 결과들을 바탕으로 패밀리 레스토랑의 주된 고객층과 주된 근로자 역시 젊은 층이라는 점을 인식한다면, 현재 패밀리 레스토랑

의 리더들이 갖추어야 할 리더십은 즐겁고 재미나게 근무할 수 있는 분위기를 조성해 줄 수 있는 상사, 그리고 자기발전을 성취할 수 있도록 독려해주는 상사라는 점을 인식하고 변혁적 리더십을 발휘할 수 있는 리더를 선발, 육성하는 인사정책을 구현할 필요가 있다고 판단된다.

본 연구의 시사점으로는 제조업체와 달리 생산과 소비가 동시에 이루어지는 외식업에서는 고객과의 접촉에서 보이는 직원들의 행태가 곧바로 조직의 성과 및 장기 생존과 직결이 되는 만큼, 즐겁고 편안한 근무분위기 조성을 통한 자발적 참여를 유도하고 특정 업무를 수행할 수 있다는 자신감의 부여를 통해 직무성과를 창출하여 결과 및 피드백을 공유하고, 또 다시 새로운 성과를 찾아서 노력할 수 있는 여건을 직원들에게 심어주는 인사시스템을 구축하여야겠다.

본 연구의 한계점으로는 패밀리 레스토랑 도입기 및 성장기의 경쟁체제와 달리 전반적인 경기침체의 장기화에 따른 업황이 저조한 가운데 경쟁체제가 심각한 외식업계의 특성 상 다양한 리더십 유형을 변수로 하여 연구가 뒤따라야 할 것이다. 또한 지금과 같이 취업난과 비정규직이 활성화되는 상황에서 다양한 업태 및 업종에 맞는, 그리고 직원의 고용형태에 따른 세분화 된 연구를 통해 외식업계의 인사 관리팀이 효율적으로 직원관리 및 조직의 성과를 낼 수 있도록 연구를 진행하여야겠다.

참 고 문 헌

- [1] 이채익, *변혁적 리더십이 조직효과성에 미치는 영향: 심리적 자본과 태도의 매개역할을 중심으로*, 울산대학교, 박사학위논문, 2009.
- [2] J. M. Burns, *Leadership*, New York: Harper & Row, 1978.
- [3] 송진구, "변혁적 리더십과 교육훈련제공이 조직성과에 미치는 영향: H기업의 긍정심리와 조직후원 인식의 역할을 중심으로", 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제8호, pp.274-288, 2011.

- [4] A. Bandura, *Social learning theory*, NJ: Prentice Hall, 1977.
- [5] 오봉익, 이시경, "리더십 유형이 임파워먼트와 조직성과에 미치는 영향: 새마을 금고를 중심으로", 정책분석평가학회보, 제21권, 제1호, pp.219-241, 2011.
- [6] 양상진, *CEO 리더십유형과 조직성과*, 한국학술정보, 2007.
- [7] 김진희, "기업의 고용유지정책이 종업원의 고용안정성 인식을 통해 정서적 몰입과 유지적 몰입에 미치는 효과", 한국인력개발학회, 제11권, 제3호, pp.232-251, 2009.
- [8] B. M. Bass, *Leadership and performance beyond expectations*, NY: Free Press, 1985.
- [9] 박종철, 윤용보, "호텔종사원의 대인관계 스트레스에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향", 관광연구저널, 제27권, 제3호, pp.327-347, 2013.
- [10] A. D. Stajkovic and F. Luthans, "Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis," *Psychological Bulletin*, Vol.124, No.2, pp.240-261, 1998.
- [11] A. Bandura, *Self-efficacy: The exercise of control*, NY: Freeman and Company, 1997.
- [12] S. B. Button, J. E. Mathieu, and K. J. Aikin, "An examination of relative impact of assigned goals and self-efficacy and personal goals and performance over time," *Journal of Applied psychology*, Vol.25, pp.1084-1103, 1996.
- [13] M. A. Mone and D. A. Baker, "A social-cognitive, attributional model of personal goals: An empirical evaluation," *Motivation and Emotion*, Vol.16, pp.297-321, 1992.
- [14] 고현숙, 김정훈, "변혁적 리더십과 조직혁신간의 관계", 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제4호, pp.361-377, 2011.
- [15] 중앙일보, '외식업을 미래 성장동력으로...', 2013년 10월 15일자.
- [16] 서재원, 김진성, "변혁적, 거래적 리더십이 패밀 리레스토랑 종사원의 직무태도에 미치는 영향: 비 공식적 커뮤니케이션의 조절효과 분석", *Tourism Research*, 제38권, 제3호, pp.75-98, 2013.
- [17] 이재한, 한상호, 김규원, 양재장, "외식프랜차이즈 가맹본부 슈퍼바이저의 변혁적 리더십이 가맹점의 조직신뢰와 집단응집성, 그리고 조직몰입에 미치는 영향", *한국외식산업학회지*, 제8권, 제1호, pp.163-186, 2012.
- [18] 김명희, "외식상품 메뉴개발을 위한 변혁적 리더십이 자기효능감과 조직유효성에 미치는 영향", *한국외식산업학회지*, 제9권, 제3호, pp.143-156, 2013.
- [19] 신혜숙, "변혁적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향", *한국콘텐츠학회논문지*, 제12권, 제3호, pp.401-410, 2012.
- [20] 이의준, 김상덕, "프랜차이즈에서 리더십스타일의 선행요인과 성과요인에 관한 연구", *유통과학 연구*, 제9권, 제4호, pp.63-73, 2011.
- [21] 신형섭, 박근도, "호텔기업의 변혁적 리더십이 종사원의 조직몰입에 미치는 영향 관계: 종사원의 성숙도를 중심으로", *호텔관광연구*, 제12권, 제1호, pp.53-74, 2010.
- [22] B. M. Bass and B. J. Avolio, "Transformational leadership, charisma, and beyond," In Hunt, I. G. Baliga, B. R. Dachler, H. P., & Schriesheim, C. A.(Eds), *Emerging leadership vistas*, pp.29-49, MA: Lexington Books, 1988.
- [23] 김영진, 강영순, "관광호텔 지배인의 리더십 자기진단과 직무성과간의 매개 및 조절변수 탐색", *관광학연구*, 제24권, 제2호, pp.11-30, 2000.
- [24] L. A. Nemanich and R. T. Keller, "Transformational leadership in an acquisition: A field study of employees," *The Leadership Quarterly*, Vol.18, No.1, pp.49-68, 2007.
- [25] J. M. Howell and B. J. Avolio, "Transformational leadership, transactional leadership, locus of control, and support for

innovation: Key predictors of consolidated-business-unit performance," Journal of Applied Psychology, Vol.78, No.6, pp.891-901, 1993.

- [26] 이형룡, 박슬기, 차석빈, "호텔기업 상사의 변혁적 리더십이 직원의 직무성공에 미치는 영향: 직원창의성의 매개효과를 중심으로", 호텔경영학연구, 제21권, 제1호, pp.97-114, 2012.
- [27] 한승엽, 홍광희, "호텔종사원의 변혁적 리더십 인지도, 신뢰 및 서비스 품질의 관계와 신뢰의 매개 효과", 호텔경영학연구, 제14권, 제3호, pp.167-190, 2005.
- [28] R. E. Wood and A. Bandura, "Social cognitive theory of organizational management," Academy of Management Review, Vol.14, No.3, pp.361-384, 1989.
- [29] 신재구, 백기복, "집단애포커시의 예측변인과 효과에 관한 연구", 인사조직연구, 제8권, 제2호, pp.1-32, 2000.
- [30] 권혁기, 박봉규, "변혁적 리더십과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향: 일몰입과 조직몰입의 매개효과", 인적자원관리연구, 제17권, 제2호, pp.203-218, 2010.
- [31] www.rankey.com
- [32] 송지준, 통계분석방법, 21세기사, 2013.
- [33] 권혁기, "변혁적 리더십과 거래적 리더십이 조직성공에 미치는 영향: 자기효능감과 직무만족의 매개효과를 중심으로", 경영과 정보연구, 제31권, 제2호, pp.1-20, 2012.
- [34] 김영진, 강영순, "변혁적 리더십과 자긍심 그리고 직무성과 간 구조모델 검증", 산경논집, 제15권, 제11호, pp.7-26, 2001.
- [35] 구정대, 이방식, "변혁적 리더십과 거래적 리더십이 호텔종사자의 자긍심과 조직몰입에 미치는 영향", 관광레저연구, 제17권, 제2호, pp.45-60, 2005.
- [36] 구정대, 관광호텔 경영관리자의 리더십 유형에 따른 집단응집력, 자긍심, 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향, 경북대학교 대학원, 박사학위논문,

저 자 소 개

이 상 희(Sang-Hee Lee)

정회원



- 2001년 2월 : 가천대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 2006년 2월 : 가천대학교 관광경영학과(호텔외식 경영학 박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 청주대학교 관광경영학과 겸임교수

<관심분야> : 외식산업, Beverage, 펜션경영

전 창 대(Chang-Dae Chun)

정회원



- 2004년 2월 : 가천대학교 관광경영학과 (경영학석사)
- 2014년 9월 현재 : (주)바우디자인 외식사업부 이사 (외식/예식장/뷔페 전문 컨설턴트)

<관심분야> : 외식창업 및 컨설팅, 프랜차이즈