

구조 방정식 모형 구축을 통한 단체급식업체 점장의 감성리더십이 조직성과에 미치는 효과성 검증*

Verification on the Effectiveness of Emotional Leadership of Branch Managers on
Organizational Performance in Contracted Foodservice Company
- Through the Construction of a Structural Equation Model - *

연세대학교 식품영양과학연구소
전문연구원 정 현 영
경남대학교 식품영양학과
조교수 김 현 아
연세대학교 식품영양학과
교 수 양 일 선

Research Institute of Food and Nutritional Science, Yonsei University

Researcher : Hyun-Young Jung

Department of Food and Nutritional Sciences, Kyungnam University

Assistant Professor : Hyun-Ah Kim

Department of Food and Nutrition, Yonsei University

Professor : Il-Sun Yang

◀ 목 차 ▶

I. 서론
II. 연구방법
III. 연구결과

IV. 결론 및 제언
참고문헌

<Abstract>

The purposes of this study were to provide evidence concerning the effects of Emotional Leadership and examine the impacts of Emotional Leadership on employee-related variables which were 'job satisfaction', 'organizational commitment', 'organizational performance', 'turnover intention'. A survey was conducted from August 23 to

Corresponding Author : Hyun-Young Jung , Research Institute of Food and Nutritional Science, Yonsei University, 134 Shinchon-dong Seodaemun-gu, Seoul 120-749, Korea Tel: +82-2-2123-4276 Fax: +82-2-363-3430 E-mail: story0924@yonsei.ac.kr

* 이 논문은 2005년도 정부재원(교육인적자원부 학술연구조성사업비)으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 연구되었음(KRF-2005-003-C00205).

November 3, 2005 to collect data from kitchen staff(N=611). Statistical analyses were completed using SPSS Win(12.0) for descriptive analysis, reliability analysis, factor analysis, t-test, correlation analysis, cluster analysis and AMOS(5.0) for structural equation modeling. Kitchen staffs gave high point to their leader in the Emotional Leadership competence 'Optimism: seeing the upside in events' and 'Adaptability: flexibility in handling change' and gave lower point in the Emotional Leadership competence 'Inspirational leadership: guiding and motivating with compelling vision'. Employees' job satisfaction on 'coworker' were relatively high. However, the extents of satisfaction on 'payroll', 'promotion', 'work environment' were relatively low. The organizational commitment score was higher at 'loyalty' factor than 'commitment' factor. the test of hypothesis using structural equation modeling found that Emotional Leadership produced positive effects on job attitude and job performance. In conclusion, this study has identified that the Emotional Leadership effects on their organizational performance and attitudes toward their job.

주제어(Key Words): 감성리더십(Emotional Leadership), 조직몰입(Organizational commitment), 직무만족(Job satisfaction), 조직성과(Organizational performance), 이직의도(Turnover intention)

I. 서론

리더십이란 사람들이 집단 목표를 달성하기 위해 자발적이고 열성적으로 노력하도록 영향을 주는 영향력, 기술 혹은 과정으로 정의할 수 있으며, 이상적인 리더십은 사람들이 자발적으로 일하게 하는 것뿐만 아니라 열성과 신뢰를 갖고 일하는 자발성을 개발하도록 도울 수 있어야 한다. 또 다르게 정의하면 리더십이란 집단을 하나의 총체로 종합하고 구성원으로 하여금 조직목표를 향하여 적합한 동기를 부여하는 관리자의 기능이라고 집약할 수 있으며, 이는 조직구성원을 심리적으로 자극하여 그들의 잠재능력은 물론 조직 목표의 효율적인 달성을 위하여 활동 능력을 개발하는 것을 말한다. 이러한 관점에서 현대 경영관리상 리더십의 중요성은 경영자가 관리능력의 효율성을 기하는 데 절대적이며, 필수적인 요건으로 등장하게 되었다(최형천, 2000). 21세기에 들어서서 기업의 환경은 기술적인 역량을 더욱 강조함에 따라 개인 및 조직 간에 격렬한 경쟁을 하고 있다. 이러한 이성적 경쟁으로 인해 각 조직 구성원들간의 감성이 점차 메말라 가고 있다. 이러한 시점에서 조직의 목표를 달성하기 위해서는 상호이익을 추구하고 인간의 따스한 가슴을 자극하는 감성엔진과 감성역량을 배양할 필요가 있다(신정길, 문승권, 문형남, 2004). 특히, 단체급식산업에서처럼 노동력을 중심으로 운영되는 경우, 조직의 리더들은 조직 내의 열정적 분위기를 조성, 감성에너지를 모으는 체제를 구축하고 감성마인드에 의한 감성리더십을 효과적으로 창출하여 장기적이고 지속적인 조직성과의 향상으로 연계시키는 것이 필요하다. 현재 우리나라에서도 기업마다 감성시대의 도래와 더불어 감성경영의 마인드가 높아지고 있다(삼성인력개발원, 2005). 감성역량이 높은 인재는 실패에 대한 두려움과 미래의 불안감을 잘 다스려 도전정신으로 승화하고, 또한 리더로서 조직구성원

전체의 정서를 이해하고 선도해 나가 위기를 극복할 수 있는 리더십이 발휘된다. 과거에는 감정적인 문제를 개인의 차원에서 해결해야 할 일로 생각해온 반면 최근 CEO들은 감성이 조직의 성과와 연결시킬 수 있음에 대해 인지하고 있으며, 위대한 리더는 자신과 다른 사람들의 감성의 주파수를 맞출 수 있는 사람들이라고 인식하는 흐름으로 바뀌고 있다. 이는 조직에서 리더의 주요 역할을 감정관리자(emotional manager)로써 인식하는 것으로 Salovey와 Mayer(1990)가 제안한 감성지능(emotional intelligence)과 Goleman(1995, 2002)이 제안한 감성리더십(emotional leadership)이 학문적 근간을 제시해 주고 있다. Goleman(2002)에 의하면 "리더십의 발휘에 있어서 지능지수와 기술이 중요하지만 감성지능은 필수적이다"라고 말한바 있으며, 그는 저서에서 높은 성과를 달성하는 리더의 유사성으로 모두 높은 수준의 감성지능을 보유하고 있음을 주장하고 있다. Humphrey(2002)는 20개의 각기 다른 그룹을 대상으로 질적인 연구를 실시한 결과 좌절(Frustration)의 감정을 다루고 낙천적인 감정을 창조할 줄 아는 리더의 능력이 최근 가장 중요시 되고 있다고 주장하였고, 각각의 리더십 유형은 각기 다른 감성 리더십 기술이 필요하다는 의견 제시와 함께 감성리더십에 대하여 지금까지 연구가 활발하게 진행되지 않았으므로 향후 이러한 리더십에 있어서 감정의 역할, 그리고 훌륭한 감정관리를 위하여 필요한 리더십의 유형에 대한 많은 연구가 진행되어야 하겠다고 제안한 바 있다.

지금까지 단체급식 분야에서 리더십에 대한 연구로는 김은미, 전순실, 윤지영 (2004)은 영양사의 리더십이 조리종사원의 직무만족도에 관한 연구를 통해 변혁적 리더십의 요인들이 정의 상관관계가 있었음을 보여주고 있으며, 감성리더십과 유사한 개념의 서비스리더십의 연구가 패밀리레스토랑 종사원을 대상으로 서비스 리더십이 직무 만족에 미치는 영

향에 대한 연구(정현영, 2004; 정현영, 김현아, 양일선, 2005)와 서비스리더십이 외식기업의 경영성과에 미치는 영향에 대한 연구(이용석, 2002)가 실시되었지만, 아직까지 급식산업 분야에서의 감성리더십에 대한 연구는 진행된 바 없다.

따라서 본 연구에서는 단체급식 점장의 감성 리더십의 수행 인식 수준을 분석하고, 직무만족, 조직몰입, 이직의사, 조직성과를 조사한후 구조방정식 모형을 통하여 감성리더십의 효과성을 검증하고자 한다. 이를 통해 단체급식업체에서 감성리더십의 수행수준을 이해하고, 향후 리더십의 교육과 개발에 있어서 기초자료를 제시하고자 하였다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 조사의 조사대상이 되는 단체급식업체는 급식소의 유형별(학교급식, 사업체급식, 병원급식)로 층화표본추출방법을 이용하여 480개 지점을 선정하였고, 각 지점의 조리종사원을 대상으로 점장의 특성과 점장의 감성리더십수행이 조리종사원의 태도와 행동에 미치는 영향과 조직성과에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 조리종사원의 설문지는 총 1440부를 배포하고 이중 658부가 회수되었고(회수율 45.7%) 이 중 응답의 일관성이 부족한 47부를 제외한 611부 분석에 사용되었다.

2. 연구내용

설문지는 선행연구(이해영, 2002; Alien & Meyer, 1990; Brewer & Seldon, 2000; Goleman, 2002; Meyer & Alien, 1991; Mowday, 1982; Salovey & Mayer, 1997)들을 참고하여 재구성하였고, 개발된 조사도구의 구성방법과 내용에 대한 이해도를 수정 보완하기 위해 단체급식업체의 인사실무 담당자, 급식업체 관련 전문 연구원, 교수들을 대상으로 인터뷰를 실시하여 수정·보완하였다. 예비조사를 위하여 실무 담당자를 대상으로 60부의 설문조사를 실시, 문항의 신뢰도와 타당도를 분석하여 도구를 완성하였다. 예비조사를 통해서 검증된 설문지는 감성리더십, 직무만족, 조직성과, 이직의사, 일반사항으로 구성되어 있으며, 세부적인 항목과 평가척도는 <표 1>과 같다.

감성리더십은 네개의 리더십요인(자아인식능력, 자기관리능력, 사회적인식능력, 관계관리능력)으로 측정하였다. 단체급식업체 지점장의 감성리더십을 측정하기 위하여 Golman(1995, 2002)이 개발하여 여러 연구에서 신뢰도가 검증된 감성리더십 측정도구를 이용하여 우리나라 단체급식업체 조직상황에 맞게 수정하여 사용하였고, 자아인식능력(3문

<표 1> 설문조사 도구의 구성

분류	문항수	평가척도
감성리더십		
자아인식능력	3	리커트 5점 척도 ^{a)}
자기관리능력	6	
사회적인식능력	3	
관계관리능력	6	
직무만족	6	리커트 5점 척도 ^{b)}
조직몰입	15	리커트 5점 척도 ^{a)}
조직성과		
내적능률성	2	리커트 5점 척도 ^{a)}
내적효과성	2	
내적공정성	2	
외적능률성	2	
외적효과성	2	
외적공정성	2	
이직의사		
자발적이직의향단계	2	리커트 5점 척도 ^{a)}
이직모색단계	2	
구체적 실천단계: 단체급식업체	2	
구체적 실천단계: 타업체	2	
일반사항		
성별, 연령, 결혼여부	10	명목척도 자유서술식
고용형태, 학력, 직위		
급식소유형, 근무경력, 근무내용		
점포종사원수, 평균급식인원		

^{a)} 5점 척도(1: 전혀 수행하고 있지 않다 5: 철저히 수행하고 있다)

^{b)} 5점 척도(1: 매우 불만이다 5: 매우 만족한다)

^{c)} 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다 5: 매우 그렇다)

항), 자기관리능력(6문항), 사회적인식능력(3문항), 관계관리능력(6문항)으로 총18개 문항으로 중요도와 수행도를 조사하였다. 직무만족과 관련된 선행연구(정현영 외 2인, 2005; Weiss & Dawiz, 1967; Brewer & Selden, 2000; Brewer, Selden & Facer, 2000)와 조직몰입과 관련된 선행연구(이해영, 2002; Avolio, Gardner, Walumbra, 2004; Lok & Crawford, 1999)를 근거로 하여, 감성리더십과 직무만족, 조직몰입과의 관계를 규명하고자 하였다. 조직성과를 측정하기 위해서는 Brewer와 Selden(2000)에 의해 개발된 조직성과 평가도구를 본 연구에 맞게 수정 보완하였다.

3. 통계 및 분석방법

통계분석은 SPSS Win 12.0을 사용하였으며, 구조방정식 모형 검증을 위해서는 AMOS(Analysis of Moment Analysis) 5.0을 사용하였다. 본 연구를 위해 사용된 평가도구의 구성개념 타당도를 검증하기 위하여 요인 분석을 실시하였고, 내적 일관성을 검증하기 위해 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 조사 항목에 대한 현황 파악 및 조직 및 개인의 인구통계학적 특성 및 전체적인 현

〈표 2〉 조사 대상자의 인구통계학적특성

N=611

항 목		빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	148	24.2
	여성	463	75.8
연령	20대	54	8.8
	30대	183	30.0
	40대	250	40.9
	50대	120	19.6
	60대	4	0.7
평균(세)		41.76 ± 8.296	
결혼여부	미혼	98	16.0
	기혼	513	84.0
학력	고졸 이하	415	67.9
	전문대졸	159	26.0
	대졸	36	5.9
	대학원졸 이상	1	0.2
고용형태	정규직	182	29.8
	계약직	293	48.0
	비정규직(시간제)	136	22.3
현재회사 근무경력	1년미만	124	20.3
	1~5년 미만	361	59.1
	5~10년 미만	87	14.2
	10~15년 미만	28	4.6
	15년 이상	11	1.8
단체급식업체 근무경력	1년미만	53	8.7
	1~5년 미만	301	47.3
	5~10년 미만	164	26.8
	10~15년 미만	67	11.0
	15년 이상	26	4.3
수행업무 ¹⁾	조리담당	451	73.8
	홀 담당	103	16.9
	배식 담당	185	30.3
	기타(세정, 영양사 보조)	37	6.1
급식소유형	학교급식	138	12.6
	사업체급식	407	66.6
	병원급식	66	10.8
점포 종사원수	5명 미만	118	19.3
	5명~10명 미만	156	25.5
	10명~15명 미만	93	15.2
	15명 이상	184	30.1
	무응답	60	9.8
평균(명)		13.34 ± 11.653	
1일 급식인원	500명 미만	220	36.0
	500명~1000명 미만	124	20.3
	1000명~1500명 미만	95	15.5
	1500명 이상	112	18.3
	무응답	60	9.8
평균(명)		912.60 ± 806.774	

¹⁾ 복수응답

항파악을 위해 기술통계량 분석을 실시하였고, 군집별 차이 분석을 위해서 t -검정(t -test), 분산분석(ANOVA), 카이제곱

검정(χ^2 -test)을 이용하였다.

감성리더십의 효과성 검증을 위해 Pearson correlation을 사용하여 감성리더십 수행수준, 직무만족, 조직몰입, 조직성과, 이직의도와 의 상관관계를 분석한 후 다중 회귀 분석을 이용한 경로분석을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 일반사항

전체 조사대상자 611명 중 여성의 비율(75.8%)이 높았으며, 조사대상자의 73.8%가 조리업무를 주된 업무로 하고 기타 홀과 배식업무를 주된 업무로 또는 같이 담당하고 있었다. 학력은 고졸이하가 67.9%의 비율을 보였고, 고용형태는 정규직(29.8%)보다는 계약직(48.0%)의 비율이 높았다. 현 회사의 근무경력 1년~5년 사이가 높은 비율(59.1%)을 차지하고 있었고, 단체급식업체의 근무경력 5년 이상을 나타냈다. 급식소의 유형으로는 사업체 급식이 높은 빈도(66.6%)를 차지했고, 점포의 규모, 인력의 규모는 다양한 분포를 나타냈다(표 2).

2. 감성리더십 도구의 신뢰도 검증

Goleman(2002)이 제안한 감성리더십의 측정도구는 여러 학자들의 연구를 통해 그 타당성이 검증되었기에 본 연구에서는 Goleman의 감성리더십측정도구를 이용하였고, 본 도구의 내적 일관성을 검증하기 위한 신뢰도 측정 결과, 각 문항 제거 시 계수가 더 증가되는 문항은 없었고, Cronbach's alpha 계수는 0.945로 높은 신뢰성을 나타냈다(표 3). AMOS를 이용한 확인적 요인 분석(confirmatory factor analysis)를 실시하여 타당도를 검증하였다. 확인적 요인 분석 결과, 모든 변수의 경로계수가 0.63이상($p < 0.001$)이었고, 모형의 적합도도 $\chi^2(107)=168.407$, $GFI=0.922$, $AGFI=0.876$, $RMR=0.031$ 로 우수한 것으로 나타났다.

3. 점장의 감성리더십 수행인식 수준

점장의 감성리더십의 수행 인식 수준을 조사한 결과는 표 4와 같다. 조리종사원들이 자신의 상사인 점장을 평가할 때 가장 높게 평가하는 항목은 '긍정적인 태도', '목표를 설정하고 이끄는 능력', '새로운 도전과 변화에 대처하는 능력'에 있어서 높은 점수를 주었고, '비전을 제시함으로써 동기부여를 할 수 있는 능력'에 대해서는 가장 낮은 점수를 주어, 점장의 리더십 평가에 있어서 긍정적인 태도와 유연한 대처능력에는 상대적으로 높은 점수를 부여하지만, 비전을 제시하고 동기를 부여하는 능력에 대해서는 상대적으로 낮은 점수

(표 3) 점장의 감성 리더십 수행 수준 평가 도구의 신뢰도 분석

항 목	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
1. 나의 점장은 자신의 감정을 이해하고 있다.	.606	.943
2. 나의 점장은 자신의 장점과 단점을 알고 있다.	.579	.943
3. 나의 점장은 자신의 능력에 대해 알고 있다.	.597	.943
4. 나의 점장은 자신의 감정을 다스릴 줄 안다.	.645	.942
5. 나의 점장은 자신의 실수를 인정할 줄 안다.	.640	.942
6. 나의 점장은 새로운 도전과 변화에 유연하게 대처한다.	.654	.942
7. 나의 점장은 설정된 목표를 위해 부하들이 도전하도록 이끈다	.670	.942
8. 나의 점장은 현실에 만족하지 않고 보다 새로운 기회를 잡기위해 노력한다.	.675	.942
9. 나의 점장은 긍정적이다	.707	.941
10. 나의 점장은 사람들의 감정을 잘 이해한다.	.687	.941
11. 나의 점장은 조직에서 돌아가는 관계와 원칙들을 잘 이해하고 있다.	.699	.941
12. 나의 점장은 직원과 고객의 요구를 잘 파악한다.	.685	.941
13. 나의 점장은 직원들에게 비전을 제시함으로써 동기부여를 한다.	.682	.941
14. 나의 점장은 설득력있게 사람의 마음을 잡아끄는 힘이 있다.	.727	.941
15. 나의 점장은 직원들과 좋은 인간관계를 가지고 있다	.742	.940
16. 나의 점장은 새로운 변화를 조직구성원에게 주고자 노력한다.	.707	.941
17. 나의 점장은 회사내에서 갈등문제를 잘 해결한다.	.750	.940
18. 나의 점장은 팀워크(공동체의식과 사기)를 이끌어 낼 줄 안다.	.720	.941

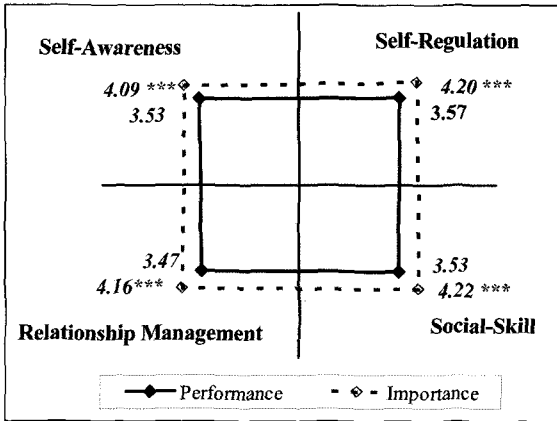
Cronbach's alpha = 0.945

(표 4) 조리종사원이 인식한 점장의 감성리더십 수행수준

항 목	수행수준 ^{a)}
1. 나의 상사는 자신의 감정을 이해하고 있다.	3.54±0.64
2. 나의 상사는 자신의 장점과 단점을 알고 있다.	3.54±0.67
3. 나의 상사는 자신의 능력에 대해 알고 있다.	3.57±0.65
4. 나의 상사는 자신의 감정을 다스릴 줄 안다.	3.54±0.74
5. 나의 상사는 자신의 실수를 인정할 줄 안다.	3.57±0.74
6. 나의 상사는 새로운 도전과 변화에 유연하게 대처한다.	3.59±0.73
7. 나의 상사는 설정된 목표를 위해 부하들이 도전하도록 이끈다.	3.60±0.72
8. 나의 상사는 현실에 만족하지 않고 보다 새로운 기회를 잡기위해 노력한다.	3.55±0.73
9. 나의 상사는 긍정적이다.	3.61±0.75
10. 나의 상사는 사람들의 감정을 잘 이해한다.	3.51±0.76
11. 나의 상사는 조직에서 돌아가는 관계와 원칙들을 잘 이해하고 있다.	3.55±0.79
12. 나의 상사는 직원과 고객의 요구를 잘 파악한다.	3.54±0.80
13. 나의 상사는 직원들에게 비전을 제시함으로써 동기부여를 한다.	3.40±0.74
14. 나의 상사는 설득력있게 사람의 마음을 잡아끄는 힘이 있다.	3.47±0.82
15. 나의 상사는 직원들과 좋은 인간관계를 가지고 있다.	3.56±0.89
16. 나의 상사는 새로운 변화를 조직구성원에게 주고자 노력한다.	3.48±0.81
17. 나의 상사는 회사내에서 갈등문제를 잘 해결한다.	3.47±0.85
18. 나의 상사는 팀워크(공동체의식과 사기)를 이끌어 낼 줄 안다.	3.46±0.82

^{a)} 수행도 : 5점 척도(1: 전혀 수행하지 않고 있다 5: 철저히 잘 수행하고 있다)

를 부여하였다. 이는 대부분의 단체급식의 점장들이 조리종사원들보다 연령이 낮은 경우가 많아 새로운 도전에 대처하는 능력은 뛰어나지만, 상대적으로 비전을 제시하고 동기를 부여할 만한 능력이 있는 리더라고 인정하지 않고 있는 현실을 반영한 것으로 사료되었다.



〈그림 1〉 점장의 감성리더십 중요도-수행도 비교

4. 감성리더십의 중요도·수행도(IPA) 분석

단체급식업체 조리종사원이 인식하는 감성리더십 중요도와 점장의 감성리더십 수행도의 차이를 분석한 결과, 18개의 모든 항목에서 유의적인 차이를 보였다($p < .001$). 이를 4개의 영역별로 분석한 결과〈그림 1〉에서도 유의적인 차이($p < .001$)를 보였으며, 중요도와 수행도에 가장 큰 상대적 차이를 보

〈표 5〉 조리종사원의 직무만족도

항목	만족도 수준 [†]
1. 나의 업무(업무종류, 양)에 대해	3.51±0.80
2. 나의 동료들과의 관계(친밀감, 신뢰)에 대해	3.76±0.77
3. 상사의 나에게 대한 지도와 감독 및 이해정도에 대해	3.58±0.91
4. 나의 급여(연봉)에 대해	2.54±0.89
5. 나는 우리 회사의 승진기회에 대해	2.87±0.80
6. 우리 회사의 근무조건과 환경에 대해	3.16±0.91
전체	3.24±0.58

[†] 5점 척도: 1: 매우 불만이다 / 5: 매우 만족한다

〈표 6〉 조리종사원의 인구 통계학적 특성에 따른 직무만족도

일반 사항		직무만족 [†]	차이분석
성별	남성	3.19±0.68	T=0.902
	여성	3.24±0.55	
연령(세) [†]		0.240***	
결혼 여부	미혼	3.21±0.69	T=0.399
	기혼	3.24±0.56	
학력	고졸 이하	3.23±0.57	F=0.254
	전문대졸	3.21±0.58	
	대졸 이상	3.25±0.72	
고용 형태	정규직	3.24±0.59	T=0.603
	계약직	3.28±0.59	
현재 회사 근무경력(개월) [†]		0.072	
단체급식업계 근무 경력(개월) [†]		0.221***	
급식소 유형	학교급식	3.31±0.62 ^b	F=4.702**
	사업체급식	3.24±0.55 ^b	
	병원급식	3.04±0.65 ^a	
점포 종사원수	5명미만	3.29±0.50	F=0.272
	5명~10명 미만	3.22±0.55	
	10명~15명 미만	3.25±0.64	
	15명이상	3.24±0.46	
급식 인원수	500명미만	3.26±0.49	F=0.294
	500명~1000명미만	3.22±0.61	
	1000명~1500명미만	3.29±0.72	
	1500명이상	3.22±0.61	

[†] 5점 척도: 1: 매우 불만이다 / 5: 매우 만족한다

[†] correlation coefficient

*** $p < 0.001$ ** $p < 0.01$ * $p < 0.05$ ^{ab} Tukey multiple comparison

인 영역은 '관계관리능력'과 '사회적인식능력'으로 분석되었고, 가장 작은 차이를 보인 영역은 '자아인식능력'으로 분석되었다. 현장의 조리종사원이 인식하는 점장의 감성리더십 영역에서 수행능력이 상대적으로 높은 영역은 '리더가 자신을 객관적으로 평가하는 능력'은 어느 정도 수행되지만, '부하에게 영향력을 주고 갈등을 해결하며 팀워크를 이끌어내는 능력'과 '타인에 대한 배려와 애정을 가지고 관심을 표현하는 능력'은 부족한 것으로 평가되었다.

5. 직무만족

조리종사원들의 직무만족도를 분석한 결과<표 5>, ' 동료들과의 관계'에 대해서는 상당히 만족하고 있었으며, '상사의 지도와 이해', '직무에 대한 만족'도 상대적으로 보통 이상이었으나, '급여수준'이나 '승진제도'에 대해서는 불만족하고 있는 것으로 나타나, 급여나 승진의 근무조건 개선이 필요한 것으로 여겨졌으며, '전반적인 만족도'는 3.24로 '보통(3점)'을 상회하는 정도였다. 인구통계학적 특성에 따른 직무만족도의 분석 결과<표 6>, 남성보다는 여성이, 미혼보다는 기혼인 경우 만족도가 높은 경향을 보였으나 통계적으로 유의한 결과를 보이지는 않았다. 단체급식업계의 근무경력과 직무만족은 정(+)의 상관성이 있

는 것으로 분석되었다. 급식소의 유형으로는 병원급식이 학교급식이나 사업체급식보다 만족도가 유의적으로(p<.01) 낮게 나타났다.

6. 조직몰입

단체급식 조리종사원들의 조직몰입 수준에 대해 분석한 결과<표 7> 전반적인 조직몰입의 수준은 3.54로 '보통(3점)'을 상회하는 수준이었다. 조직몰입도가 특히 높은 항목은 '현재 회사의 선택', '타인에게의 현재 회사에 대한 평', '회사에 대한 애착과 노력', '직무변화에 따른 수행도'로 분석된 반면, '자신이 일할 수 있는 회사 중 가장 좋은 곳이라는 인지', "동일업무에서 타사로의 이직희망", '상황변화에 따른 타사로의 이직 희망도' 측면에서는 몰입도가 비교적 낮은 것으로 나타났다. 조직몰입 요인 2가지 중 '충성도' 요인은 몰입도가 3.58로 '일체감' 몰입도 3.51보다 높았다.

7. 조직성과

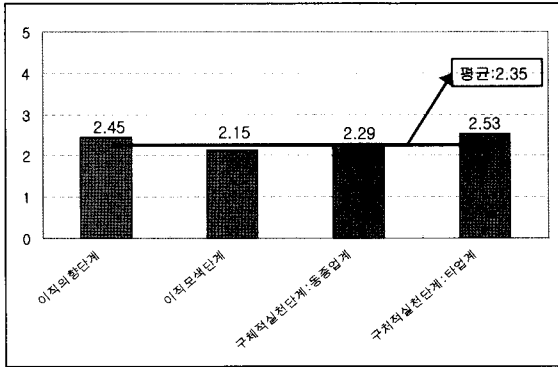
조리종사원들의 조직성과 인식 수준에 대해 분석한 결과<표 8>, 전반적인 조직성과는 3.61로 '보통(3점)'을 상회하는 수준이었다. 조직성과가 특히 높은 항목은 '비용절감노력', '고객에 대한 공정한 서비스의 제공', '신속한 업무처리'로

<표 7> 조리종사원의 조직몰입 수준

항목	수준 ¹
일체감(Commitment)	
나의 가치관과 회사의 가치관이 일치한다고 생각한다	3.42±0.77
우리 회사가 내가 일할 수 있는 회사 중 가장 좋은 곳이라고 생각한다	3.28±0.78
우리 회사는 업무를 수행함에 있어서 내가 최선을 다할 수 있도록 격려해 준다	3.47±0.82
나는 우리 회사의 문제를 나의 문제처럼 느낀다	3.45±0.75
나는 이 회사의 일원임을 자랑스럽게 생각한다	3.53±0.79
나는 회사를 위해 열심히 노력하고 강한 애착을 느낀다	3.77±0.79
우리 회사에 입사한 것은 매우 잘한 일이라고 생각한다	3.41±0.80
나는 이 회사에서 계속 일하기 위해서 다른 업무가 주어져도 성실하게 일할 것이다	3.70±0.82
나는 우리 회사를 주변 사람들에게 좋게 얘기한다	3.81±0.81
나는 현재 상황이 바뀌더라도 다른 회사로 옮기고 싶지않다(R)	3.33±0.86
평균	3.51±0.57
충성도(Loyalty)	
우리 회사에서 계속 근무하면 더 이상 이득이 없다고 생각한다(R)	3.64±0.82
나는 자주 우리 회사의 중요 정책에 동의하기 힘들다(R)	3.34±0.78
현재의 회사를 선택한 것은 나의 실수라고 생각한다(R)	3.98±0.81
나는 우리 회사에 대해 충성할 마음이 없다(R)	3.62±0.84
업무 종류가 비슷하다면 다른 회사에서 일해보고 싶다(R)	3.31±0.93
평균	3.58±0.60
전체	3.54±0.53

¹ 5점 척도: 1: 전혀 그렇지 않다 / 5: 매우 그렇다

R: 역코딩 문항



〈그림 2〉 조리종사원의 단계별 이직의사

분석된 반면, '직원의 지식과 기술의 효과적인 이용', '인사 관리에 있어서의 공정성', '직책에 상관없이 공정한 대우'에 있어서는 상대적으로 낮은 성과를 보였다.

8. 이직의사

단체급식 조리종사원들이 회사를 이직하고자 하는 견해에 따라 '자발적 이직 의향', '이직 모색단계', '구체적 실천 단계: 동종업계', '구체적 실천단계: 타업계'로 나누어 구분하여 조사한 결과(그림 2), 조사 대상자들의 전반적인 이직의사수준은 '보통(3점) 이하(2.35)로 나타났고 주로 이직 행동 단계 중 '자발적 이직 의향 단계'에 머물러 있는 것으로 분석되었으며, 이직할 경우 단체급식업계 내에서보다는 타업계로의 이직 희망도가 높은 것으로 여겨진다.

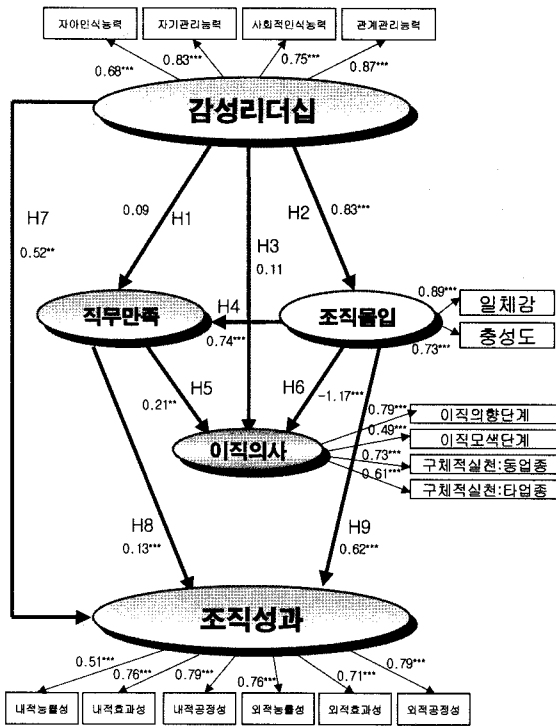
9. 직무관련변수와 감성리더십 수행요인간의 상관성

조리종사원이 인식하는 점장의 감성리더십 수행수준과 조직 구성원 관련 변수인 직무만족, 조직몰입, 조직성과 이직의사간의 관련성을 파악하기 위하여 상관분석을 실시한 결과(표 9), 점장의 감성리더십 수준과 조리종사원들의 직무

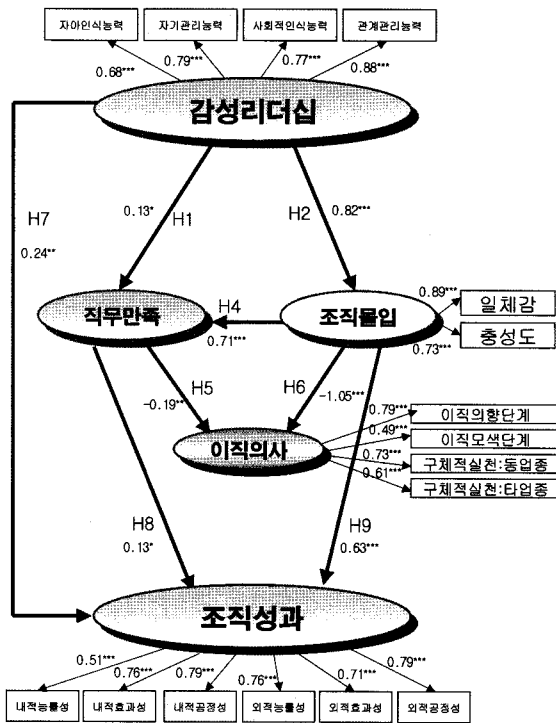
〈표 8〉 조직성과 수준

항 목	수준 [†]
내적 능률성(Internal efficiency)	
1. 우리 회사는 나의 지식과 기술을 효과적으로 이용한다	3.36±0.73
2. 우리 회사는 비용절감을 위하여 노력한다	3.88±1.46
평균	3.62±0.91
내적 효과성(Internal effectiveness)	
3. 지난 2년간 우리부서(점포)의 생산성은 개선되고 있다	3.62±0.77
4. 전반적으로 우리 부서(점포)에서 수행하는 업무의 질적 수준은 높다	3.56±0.79
평균	3.59±0.72
내적 공정성(Internal fairness)	
5. 우리 회사는 인사관리에 있어서 설별, 학연, 지연 등과 상관없이 공정하다	3.46±0.89
6. 우리 회사에서는 직위, 직책에 상관없이 모든 사람을 존중한다	3.45±0.88
평균	3.46±0.83
외적 능률성(External efficiency)	
7. 우리 회사는 고객에게 항상 신속한 업무처리를 한다	3.74±0.82
8. 우리 회사는 직무를 수행함에 있어서 커다란 실수는 거의 없다	3.69±0.78
평균	3.71±0.85
외적 효과성(External effectiveness)	
9. 우리 부서에서 하는 일은 공공의 이익에 충분히 기여한다	3.59±0.81
10. 내가 속한 부서(점포)의 목표달성도는 우리회사 내에서 높은 편이다	3.52±0.77
평균	3.56±0.73
외적 공정성(External fairness)	
11. 우리회사에서는 고객의 개인적인 배경(학력, 성별, 종교, 지역 등)과 상관없이 공정하고 객관적인 고객서비스를 제공한다	3.83±0.84
12. 우리회사에 대한 고객만족도는 높다	3.69±0.82
평균	3.76±0.78
전체	3.61±0.61

[†] 5점 척도: 1: 전혀 그렇지 않다 / 5: 매우 그렇다



〈그림 3〉 감성리더십의 효과성 모형 : 제안모형



〈그림 4〉 감성리더십의 효과성 모형 : 최종모형

만족, 조직몰입과 조직성과 수준과는 정(+)의 상관관계를, 이직의사와는 부(-)의 상관관계를 보여 점장의 감성리더십의 수준이 조리종사원의 직무태도와 직무수행에 유의적인 영향을 끼치는 것으로 분석되었다. Larson(1977)는 상사와의 관계가 좋고 상사에 대한 만족감이 클수록 그리고 인간중심적인 조직문화일수록 구성원의 조직몰입도가 증가한다고 주장한 것과 상통하는 결과를 보였다.

조직몰입과 직무만족, 조직성과는 정(+)의 상관관계를, 이직의사는 부(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. Balfour와 Wechsler(1990)는 조직몰입이 높은 구성원이 조직에 대한 애착이 크고 조직에 남아 충성을 다하려는 경향이 크고 이직률은 낮다고 보고하였다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 점장의 감성리더십의 수행 수준은 조리종사원들의 직무만족과 조직몰입, 조직성과는 높여주는 동시에 이직의사는 낮춰주는 것이 조직이 효율적으로 운영되는데 일조하고 있는 것으로 사료되었다.

10. 구조방정식 모형분석을 통한 감성리더십의 효과성 분석

리더십 관련 선행 연구 이론을 근거로 본 연구에서 측정된 개념인 감성리더십의 수행 정도와 조직 및 조리종사원 관련 변인, 조직성과에 대한 가설을 토대로 감성리더십의 효과성 모형을 구축하여 구조방정식(SEM)을 이용하여 이를 검증하였다(그림 3).

연구모형을 분석해 본 결과(그림 3) '감성리더십'이 '이직의사'에 직접적인 영향을 주는 경로는 유의하지 않았다. 그리고 '직무만족'이 '이직의사'에 미치는 경로도 유의하지 않은 것으로 나타났으나, 그림 4에서 보여 지는 것처럼 '감성리더십'이 '이직의사'에 가는 경로를 제거한 모형에서는 '직무만족'이 '이직의사'에 가는 직접 영향 경로의 유의성이 입증되었다.

각 모형의 전반적인 적합도를 평가하는 절대 부합지수는 $\chi^2(100)=210.474$, GFI(Goodness-of Fit Index : 0.90 이상일 때 바람직) = 0.961, AGFI(Adjusted Goodness-of Fit Index : 0.90 이상일 때 바람직) = 0.941, RMR(Root Mean Square Residual : 0.05 ~ 0.08 이면 바람직) = 0.021로 모형의 적합성 준거를 충족시키고 있었다.

연구모형에서 설정된 5개의 변수가 상호 연관성을 갖는다는 전제하에서 구조방정식 분석결과에 근거하여 설정된 총 9개의 가설을 검증한 결과 8개의 가설이 채택되었다. 감성리더십이 이직의사에 음(-)의 영향을 직접적으로 미칠 것이라는 가설 3의 직접적인 경로는 검증되지 않았으나, 구조방정식의 본 연구 전체에서 실시된 통계 검증 결과, 유의적인 상관관계가 존재하고, 간접적인 경로가 존재함을 규명할 수 있었다.

IV. 결론 및 제언

단체급식 점장의 감성리더십의 영향력을 분석하기 위하여 조리종사원을 대상으로 점장의 감성리더십이 조리종사원의 태도와 행동, 그리고 조직성과에 미치는 영향력을 분석하고자 시행한 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 조리종사원들이 자신의 상사인 점장을 평가할 때 가장 높게 평가하는 항목은 '공정적인 태도', '목표를 설정하고 이끄는 능력', '새로운 도전과 변화에 대처하는 능력'에 있어서 높은 점수를 주었고, '비전을 제시함으로써 동기부여를 할 수 있는 능력'에 대해서는 가장 낮은 점수를 주었다.

둘째, 직무만족 수준은 보통을 약간 상회하는 수준으로 '동료들과의 관계'에서 가장 만족도가 높은 반면 '급여수준', '승진제도', '근무환경' 조건에 대해서는 불만족 하는 것으로 나타났다.

셋째, 조직몰입 수준은 보통을 약간 상회하는 수준으로 '충성도'에 대한 몰입이 '일체감'에 대한 수준보다 높은 것으로 나타나, 회사를 향해 가지는 몰입정도는 높은 반면, 회사와 종사자의 하나됨은 다소 부족한 것으로 분석되었다.

넷째, 조직성과 항목 중 가장 높은 항목은 공통적으로 '비용절감노력'으로 분석되었고, 낮은 항목은 '인사관리에 있어서의 공정성', '직책에 상관없이 공정한 대우'에 있어서 낮은 성과를 보였고, '직원의 지식과 기술의 효율적 이용'이 가장 낮은 수준의 성과를 나타냈다.

다섯째, 이직의사 단계를 '자발적 이직 의향', '이직 모색 단계', '구체적 실천단계: 동종업계', '구체적 실천단계: 타업계'로 나누어 구분하여 조사한 결과, 이직 행동 단계 중 '자발적 이직 의향 단계'에 머물러 있는 것으로 분석되었으며, 이직할 경우 단체급식업계 내에서보다는 타업계로의 이직 희망도가 높은 것으로 분석되었다.

여섯째, 감성리더십 수행수준과 조직구성원 관련 변수인 직무만족, 조직몰입, 조직성과 이직의사간의 관련성을 파악하기 위하여 상관분석을 실시한 결과, 감성리더십 수준과 직무만족, 조직몰입, 조직성과 수준과는 정(+)의 상관관계를, 이직의사와는 부(-)의 상관관계를 보여 리더의 감성리더십의 수준이 조리종사자들의 직무태도와 직무수행에 유의적인 영향을 끼치는 것으로 분석되었다. 감성리더십의 수행 수준은 조직구성원들의 직무만족과 조직몰입, 조직성과는 높여주는 동시에 이직의사는 낮춰주는 것이 조직이 효율적으로 운영되는데 일조하고 있는 것으로 사료된다.

일곱째, 감성리더십 효과성 연구모형을 분석해 본 결과 감성리더십의 수행수준은 조리종사자의 '직무만족도'와 '조직몰입', '조직성과'에 직접적인 경로가 됨이 규명되었다. 그러나 '감성리더십'이 '이직의사'에 직접적인 영향을

주는 경로는 유의하지 않았다. '감성리더십'이 '이직의사'에 직접적인 경로는 채택이 되지 않았으나, '감성리더십'이 '조직몰입'과 '직무만족'에 영향을 끼치고 다시 '이직의사'에 영향을 미치므로 간접적인 영향력은 규명되었으며, 본 연구의 상관성 분석 결과를 통하여서도 서로 상관성 있음이 규명되었다.

이상의 결과를 종합하여 볼 때, 단체급식에서 감성리더십의 발휘는 종사자들의 태도를 변화시켜, 조직의 성과에 직접적으로 기여하는 것으로 분석되었다.

이상과 같은 연구 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

감성리더십은 국내에서는 아직은 생소하고 정립되지 않은 개념이지만, 대기업들을 중심으로 조직의 경영전반에서 적용하려는 노력이 최근 활발하게 이루어지고 있다. 감성리더십은 리더를 감정관리자(emotional manager)로서 조직의 구성원들의 감성을 이해하고 배려함과 동시에 비전을 제시하고 자연스럽게 조직 구성원들을 리드할 수 있는 능력을 의미하는데, 이는 과거부터 수행되어온 1980년대 주류를 이룬 구조주도형/배려형 리더십에서 직무중심적 리더십보다는 인간적인 측면과 성과 목표를 가진 리더십이 더 효율적이라는 연구결과가 다수 있었으며, 그 맥을 이어 교환적 리더십과 변혁적 리더십 이론에서 교환적 리더보다 변혁적 리더가 조직 내에서 더 효과가 있음이 분석되었으며, 특히 변혁적 리더십의 요인 중 개인적인 배려요인이 조직원들의 직무만족과 조직성과에 가장 큰 효과가 있는 것으로 분석되었다. 이러한 맥락을 이은 감성리더십의 개념은 외국에서는 그 중요성이 강조되고, 활발한 연구가 진행 중에 있으며, 이러한 추세로 국내에서도 조만간 후속 연구가 활발히 나타날 것으로 예상된다. 따라서 향후 연구에서는 감성리더십의 수행 수준 평가 항목을 직책별, 직무별로 나누어 검증하는 것이 필요하며, 대표적인 서비스업체이고 인적 자원에 의한 의존도가 높은 단체급식업계에서 효율적인 리더십의 양성과 효과성 발휘를 위해 감성능력에 초점을 두고 있는 감성리더십에 관심을 가지고 경영 활동에의 적용이 이루어지는 것이 필요하고, 이를 뒷받침하기 위한 학계의 노력이 필요할 것이다.

■ 참고문헌

- 김은미, 전순실, 윤지영(2004). 영양사의 리더십과 조리종사원의 직무만족도에 관한 연구. 한국식품영양과학회지 33(10), 1646-1652.
- 삼성인력개발원(2005). HRD 컨설팅팀. 리더의 성향이 조직성과를 좌우한다 -감동을 주는 리더십의 개발. 삼성인력개발원

- 발원 HRD 컨설팅팀.
 신정길, 문승권, 문형남(2004). *감성경영 감성리더십*. 넥스비스, 서울
- 이용석(2002). 서비스 리더십이 외식기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. *경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문*.
- 이해영(2002). 패밀리레스토랑 업체의 조직문화와 조직구성원 특성에 따른 종합적 품질경영전략의 운영수준 분석. *연세대학교 식품영양학과 박사학위논문*.
- 정현영(2004). 외식산업에 있어서 서비스 리더십이 직무만족에 미치는 영향. *연세학술논집* 40, 254-285.
- 정현영, 양일선, 김현아(2005). 외식산업에 있어서 서비스 리더십이 직무만족에 미치는 영향 -패밀리레스토랑을 중심으로. *한국식품영양과학회지* 34(5), 667-673.
- 최형천(2000) 손·생보 영업소장의 카리스마적 리더십과 부하성과에 관한 연구. *보험학회지* 56, 143-192.
- Alien, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, Continuance and Normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* 63(1):1-18.
- Avolio, B. J., Gardner, W. L., Walumbwa, F. O., Luthans, F., & May, D. R. (2004). Unlocking the mask : A look at the process by which authentic leaders impact follower attitudes and behaviors. *The Leadership Quarterly* 15:801-823.
- Balfour, D. L., & Wechsler, B. (1997). Commitment, performance, and productivity in public organization. *Public Productivity & Management Review* 14(4): 355-367.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (2000). Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory* 10(4): 685-711.
- Brewer, G. A., S. C. Selden, & R. L. Facer II. (2000). Individual conceptions of public service motivation. *Public Administration Review* 60 (3): 254-264.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Bantam*. New York.
- Goleman, D. (2002). *Working with emotional intelligence*. Bantam. New York
- Humphrey, R. H. (2002). The many faces of emotional leadership. *The leadership quarterly* 13:493-504.
- Larson, D. (1997). *Leadership ; the cutting eds*. pp. 189-204. Carbondale Southern Illinois University Press, Illinois USA.
- Lok, P., & Crawford, J. (1999). The relationship between commitment and organizational culture, subculture, leadership style and job satisfaction in organizational change and development. *Leadership and Organization Development Journal* 20(7):365-373.
- Meyer, J. P., & Alien, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1(1):61-89.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and personality* 9(3):185-211.
- Weiss, D. J., Dawix, R. V., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University Minnesota, Industrial Relations Center. England.

(2006년 12월 10일 접수, 2007년 3월 7일 채택)