

공동주택 관리소장의 서번트 리더십이 입주자만족도와 관리업체 재계약율에 미치는 영향

The Effects of Apartment Office Managers' Servant Leadership on the Residents' Satisfaction and Housing Management Company Contract Renewal Ratio

이재용*
Lee, Jae-Young

이도화**
Lee, Do-Hwa

최서현***
Choi, Seo-Hyun

Abstract

This study aims to verify the effects of the apartment office managers' servant leadership on the residents' satisfactions and housing management company contract renewal ratio, and to examine whether the number of apartment units and the apartments' average size have the moderating effects upon the relationship between servant leadership and the residents's satisfaction and housing management company contract renewal ratio. For the purpose of testing the hypotheses, the questionnaire survey was conducted targeting 1,000 apartment office staffs and 8,000 apartment residents of 200 apartment complex in the region of Ulsan, Kyungnam, and Busan, and the statistical analyses were carried out for the useful questionnaires of 961 apartment office staffs and 7,119 apartment residents. The main results are as follows: First, the higher the office managers servant leadership is, the higher the residents' satisfactions. Second, the number of apartment units and the average size have moderating effects on the relationship between the office managers' servant leadership and housing management company contract renewal ratio. Finally, the summary, implications, and limitations of this study, and the future research direction were discussed in the conclusion.

Keywords : Servant Leadership, Residents' Satisfaction, Housing Management Company Contract Renewal Ratio

주요어 : 서번트 리더십, 입주자 만족도, 관리업체 재계약율

I. 서론

1. 연구의 배경

경제성장과 생활수준의 향상으로 생활공간으로서의 주택에 대한 관심이 높아지고 있다. 그 중에서 공동주택은 좁은 국토의 효율적 공간 활용과 생활의 편리성 등을 이유로 주택에서 차지하는 비중이 계속 높아지고 있다. 공동주택을 바라보는 관점도 물리적인 단위 주택 개념에서 환경이나 사회적인 측면을 포괄하는 광의의 주거 생활공간으로 여기는 경향을 보이고 있다(Jung, 2014).

공동주택의 관리적 측면에서 보면 현대사회의 주거형태인 공동주택은 점진적으로 대규모화, 고층화, 고급화, 다양화 되어가고 있다. 이렇게 건축되어진 공동주택의 관리 서비스(건축물의 안전과 노후화 방지를 위한 유지관리, 관

리사무소의 행정업무에 해당되는 운영관리, 입주자의 공동생활과 관련한 생활관리 등)는 궁극적으로는 관리사무소의 관리직원에게 의해 이루어지고 있다(Ha et al., 2014).

공동주택관리 분야는 일반 사무나 단순한 기술을 요하는 업무가 아니며, 전문적인 자질을 가진 관리자를 요구하고 있다. 그러나 기존의 공동주택에 관한 연구에 있어서는 대부분 물리적 관리나 제도적인 차원에서 논의가 되었을 뿐 관리사무소 조직관리에 관한 주제에 대해서는 무관심한 경향을 보여 왔다.

1970년대 이후 2014년까지 공동주택관리에 대한 선행 연구 237편을 살펴보면 제도적 측면, 관리적 측면, 거주자측면, 종합비교연구로 나눌 수 있다. 주로 건축공학, 행정학, 주거환경학, 부동산학 등의 분야에서 연구가 이루어져 왔다. 따라서 이 연구는 경영학 분야로 범위를 확대한다는데 의미를 두고 진행하였다.

2. 연구의 목적

공동주택 관리소장은 자신과 관계를 맺고 있는 이해관계자들의 협조와 인정을 받아야 자신의 고용과 업무성과가 보장되는 독특한 위치에 서 있는 존재이다. 입주자로부터는 높은 입주자 만족도, 입주자 대표회의로부터는 재계약 성사 그리고 위탁업체로부터는 좋은 업무평가를 받

*정회원(주거자), 동아대학교 경영학박사, 지산주택건설(주)대표
**정회원(교신저자), 동아대학교 경영학과 교수
***정회원, 동아대학교 경영학과 조교수

Corresponding Author: Do-Hwa Lee, Dept. of Business Administration, Dong-A Univ. 37, Nakdong-daero 550 beon-gil, Saha-gu, Busan, Korea. E-mail: dhlee@dau.ac.kr

이 논문은 이재용의 박사학위 논문의 일부를 토대로 수정·보완한 연구임.

아야 하는 것이다. 특히 관리소장의 조직관리 중에서 가장 중요하다고 생각되는 관리자의 역량 및 활동은 리더십이라고 할 수 있을 것이다. 특히 공동주택 관리소장은 공동주택관리에서 입주민의 안전과 불편을 최소화하고, 쾌적하며 안락한 주거생활이 가능하도록 모든 서비스를 보장해야 하며, 주택단지 내의 공동체적 활동 등이 활발하고 긍정적으로 조성될 수 있도록 관리해야 하는 만큼, 서번트 리더십의 경청, 공감, 치유, 공동체 형성과 같은 의미라고 볼 수 있다. 또한 입주민의 주택 자산 가치보전 측면은 서번트 리더십의 청지기 정신과 일맥상통한다고 볼 수 있다. 따라서 이 연구에서는 공동주택 관리소장의 서번트 리더십이 입주자 만족도 및 관리업체 재계약율에 미치는 영향을 살펴보고 양자사이의 관계가 세대수와 평균면적에 따라 달라지는지를 파악하고자 하는 것이다.

II. 이론적 배경

1. 연구변수의 개념

1) 서번트 리더십

리더십(Leadership)은 집단의 목표나 내부 구조의 유지를 위하여 구성원이 자발적으로 집단 활동에 참여하여 이를 달성하도록 유도하는 능력이다. 리더십에 관하여 학자들이 따라 다양하게 접근하여 왔으며 어느 측면을 강조하느냐에 따라 특성이론, 행동이론, 상황이론 등으로 변천하여 왔다(Jang, 2011).

초창기의 특성이론은 주로 1940년대와 1950년대 초반의 리더십 연구로서, 개인적 특성의 차이나 자질에 따라 리더십의 성과가 달라지는가에 관심을 가졌다. 1950년대에는 리더의 어떤 행동이 조직의 성과에 더 큰 영향을 미치는지 설명하고자 하는 소위 행동이론을 중심으로 연구가 진행되었으며, 그 후 1960년대에는 특성이론이나 행동이론에서 벗어나 리더십을 리더의 개성, 리더십의 형태, 부하들의 개성, 리더십 환경을 둘러싼 상황 등의 종합적인 기능으로 파악하고자 하는 상황이론이 대두하게 되었다.

1980년대 들어오면서 리더십 이론은 변혁적 리더십을 비롯하여 카리스마적 리더십, 서번트 리더십 등 다양한 이론들이 등장하였다. 우선 변혁적 리더십은 조직구성원의 사기를 고양시키기 위해 미래의 비전과 공동체적 사명감을 강조하고 이를 통해 조직의 장기적 목표를 달성하고자 하는 리더의 행동을 말하고, 정서적 표현력, 열정, 추진력, 설득력, 비전, 자신감, 그리고 다른 사람의 말에 귀를 기울일 수 있는 능력을 지닌 리더를 카리스마적 리더십으로 보았다. 특히 오늘날과 같이 급변하는 경영환경에 기업들이 보다 유연하게 대처하기 위해서는 상급자가 부하에게 명령하고 지시하는 기존의 전통적인 리더십보다는 부하 및 타인에게 봉사하는 서번트 리더십이 필요하다.

섬기려는 마인드를 기반을 둔 서번트 리더십(Servant Leadership)은 타인을 위한 봉사에 초점을 두고(Greenleaf, 1970), 특정한 지위를 통해 권한을 행사하는 것이 아니라

부하들에게 어떻게 봉사하고 헌신해야 하는지를 고민하고, 고객들의 욕구를 만족시키기 위해 헌신하고 부서 혹은 조직이 진정한 공동체를 이루도록 이끌어가는 리더십이다(Jeong, 2007).

Greenleaf(1970)는 서번트 리더십의 구성요소로는 경청하고, 공감대를 형성하고, 고쳐나가고, 깨닫고자 노력하고, 설득해 나갈 뿐 아니라, 자신의 능력 개발을 통해 위대한 꿈을 실현시켜 간다는 이상실현에 최선을 다하고, 또한 선견지명을 가지고 청지기정신(stewardship)을 발휘하며, 사람을 성장하도록 하는데 몰입하고, 공동체 의식을 구축하도록 노력한다는 특성과 요건 등을 제시하였다.

공동주택 관리사무소의 소장은 공동주택의 공용부분과 입주자의 공동소유인 부대복리시설의 유지보수와 안전관리 등의 업무를 주로 하고 있으며, 공동주택의 입주자들이 살기 좋은 쾌적한 주거 환경을 조성하고 전문적인 관리를 통해 공동주택의 수명을 연장시키고, 효율적 운영으로 입주자들의 재산권을 보호함으로써 국가·사회 및 경제발전에 일익을 담당하고 있다. 따라서 관리소장이 갖추어야 할 리더십은 희생과 봉사정신을 전제로 이타주의와 솔선수범하는 모범을 보여야 하는 서번트 리더십의 행위들과 일맥상통한다고 볼 수 있다. 이에 이 연구에서는 적극적인 추진력과 전문직 종사자로서의 관리철학과 소신이 무엇보다 요구되는(Seok & Hong, 2011) 관리소장의 서번트 리더십을 독립변수로 채택하였다.

2) 공동주택 단지 특성

이 연구에서는 공동주택 단지 관리를 책임지고 있는 관리소장의 리더십을 주제로 하기 때문에 해당 단지의 특성이 상황변수로 작용할 가능성이 있다고 본다. 따라서 공동주택 단지의 특성을 대표한다고 볼 수 있는 세대수와 평균면적을 조절변수로 채택하였다.

3) 입주자 만족도

입주자 만족도란 주택관리업자의 관리서비스에 대하여 입주자 등이 만족하는 수준을 말하는데 공동주택의 경우 그 성격상 관리업무를 수행함에 있어 서비스를 제공하는 공급자가 아닌 서비스를 받아들이는 입주자를 관리목표의 궁극적 대상으로 해야 한다. 따라서 모든 관리업무는 입주자의 알권리를 담고 있어야 하며, 관리업무에 대한 평가에 있어서도 입주자의 권익이 잘 보장되고 있는지 등 입주자 측면의 내용이 포함되어야 한다.

관리소장의 역할을 크게 시설관리, 행정, 공동체 프로그램 운영, 입주민 만족의 네 가지로 구분해 볼 때 관리소장은 공동주택위탁계약을 실행하는 역할을 관리위탁업체로부터 부여 받은 자로써 그 계약을 성실하게 이행하고 유지하기 위해서는 입주민의 만족도가 가장 중요하다고 생각된다. 그리고 시설관리, 공동체 프로그램 운영은 입주민 만족도를 높일 수 있는 관리측면이기 때문에 이 연구에서는 입주자 만족도를 종속변수로 보았다.

4) 관리업체 재계약율

공동주택 관리에 대한 재계약은 기존의 관리업자에게

수의계약이 이루어지기 위해서는 주택법시행령 제52조의 규정에 따라서 입주자에 10분의 1이상의 반대가 없는 상태에서 입주자대표회의 구성원의 3분의 2이상의 찬성으로 결정되어야 하는 절차를 거친다. 실무적으로 재계약을 3개월 정도 앞 둔 시점에서 관리사무소는 입주자로부터 기존 관리업자와의 재계약에 대한 여론을 묻고 입주자대표회의에 재계약을 요청하게 된다. 공동주택 위탁관리업자는 영리를 추구하는 영리업체로서 공동주택의 재계약을 통하여 사업을 영위하게 되고 관리소장은 소속된 공동주택 관리자로서의 재계약을 성사시켜야 해당 단지에서 관리소장직을 계속 유지할 수 있기 때문에 관리에 대한 재계약율은 관리소장의 업무 성과를 평가하는 중요한 요소라 하겠다.

2. 공동주택관리 관련 선행연구

한국의 공동주택관리에 대한 연구는 도시 및 지방행정학과 주거학을 중심으로 이루어져 왔다. 연구 활동은 1979년 「공동주택관리령」의 제정 시기를 시점으로 하여 1987년 주택관리사 제도가 도입된 시기부터 본격적으로 이루어지고 있다. 그 연구의 방향은 제도적 측면, 관리적 측면에서의 운영관리, 유지관리, 생활관리와 거주자의 만족도 측면에 중점을 두었다(Cheon, 2008).

제도적 측면의 연구에서는 공동주택의 관리 제도를 지속적으로 보완해오고 있으며, 관리적 측면의 연구로서 Eun, You, and Hong(2003)은 공동주택의 관리업무 수행평가 도구 개발연구를 실시하였다. 유지관리평가부문은 장기수선계획, 장기수선충당금, 안전, 주차장, 조경의 다섯 가지 항목을 제시하였다. 운영관리부문의 평가항목으로는 관리사무소 회계관리·공사 및 용역계약·관리규약·입주자대표회의·에너지 절감의 여섯 가지 항목으로 나누었다. 생활관리 부문의 평가항목으로는 생활편의 서비스, 기초생활안전, 공동체 활성화 프로그램, 기본생활규칙의 네 가지 평가항목을 나누어서 실제적인 관리를 평가할 수 있는 도구를 제안하였다. Hong(2005)은 공동주택관리체계 개선에 관한 연구를 실시하였다. 관리업무인 운영관리, 유지관리 분야의 장기수선계획과 장기수선충당금 적립, 생활관리 분야의 제도의 개선에 대하여 분석하여 관리체계의 개선방안을 제시하였다. In(2005)은 공동주택 관리체계 개선에 관한 연구에서 한국의 공동주택관리에서 관계법령, 관리업무인 운영관리, 유지관리, 생활관리, 주택관리사제도, 주택품질보증제도와 하자보수책임제도, 장기수선계획과 장기수선충당금에 관한 실증적 연구로서 개선방안을 제시하였다.

한편, 최근의 연구에서 주거만족도에 연구들이 진행되었는데, Kim(2007)은 강원도 내 공공임대주택 거주하는 543가구를 대상으로 5가지 하위 카테고리로 나누어 종합적인 주거만족도를 분석하였다. 주거수준 만족도 항목은 주택면적과 주택시설 수준에 대한 만족도로 구성하였고, 주거비용 만족도 항목에는 임대료 및 관리비 수준에 대

한 만족도를 측정하였다. 주변시설 및 관리만족도 항목에는 단지 내 부대시설, 사회복지 서비스, 아파트 관리 등 전반적인 관리서비스와 관련된 만족도로 구성하였으며, 커뮤니티 만족도 항목에는 단지 내 주민관계, 임대주택거주에 대한 주변 이미지, 주변 분양단지 주민들과의 관계에 대한 만족도로 구성하였다. 입주민족도는 대중교통편리성, 학교접근성, 관공서 등 주요시설 접근성, 쇼핑시설 접근성 등에 대한 만족도로 구성하였다. 입주자들의 주거만족도 조사결과, 종합적인 주거만족도는 3.07로 나타나 보통 이상의 만족도를 나타냈다. 하위 카테고리별로는 입주민족도에 대한 주거만족도가 가장 높게 나타났고, 주거비용만족도가 가장 낮은 만족도를 나타내었다. 즉 입주민족도가 높게 나타남으로써 비교적 접근성이 높은 지역에 공공임대주택이 공급되고 있음을 알 수 있으며, 공공임대주택임에도 불구하고 임대료 및 관리비 항목인 주거비용에 대한 부담을 느끼고 있음을 알 수 있다.

Choi and Ahn(2007)은 서울, 수도권, 지방(충남 서부북 지역)의 공동주택에 거주하는 입주자 863명을 대상으로 공동주택관리의 주된 영역인 유지관리, 운영관리, 생활관리의 3가지 항목에 대하여 입주자들의 관리만족도를 조사하였다. 구체적으로 유지관리 항목에는 시설물관리에 대한 만족도, 화재·도난 및 방법에 대한 안전의식, 주차장 시설 및 관리에 대한 만족도 등이 포함되어 있고, 운영관리 항목에는 관리비 세부내용에 대한 인지도, 회계관리의 투명성에 대한 인식, 입주자대표회의 운영에 대한 만족도 등이 포함되었으며, 생활관리 항목에는 여가활동 및 편의 서비스 운영에 대한 만족도, 단지 내 생활에 대한 전체적인 만족도 등이 포함되어 있다. 입주자들의 만족도 조사결과, 유지관리에 관한 입주자들의 만족도는 전반적으로 높게 나타났으나, 운영관리와 생활관리 항목에서는 입주자들의 불만족도가 높은 것으로 나타나 운영관리에 대한 제도적 보완과 생활관리 제도 개선 시 입주자들에 대한 배려가 필요함을 제시하였다.

이와 같은 선행연구를 주요내용별로 살펴보면 운영관리, 관리제도, 관리실태, 운영관리, 및 주거만족도에 대하여 연구가 이루어졌음을 알 수 있다. 이에 본 연구에서는 기존의 주거만족도에서 조사되었던 유지, 운영, 생활관리 등 관리적인 차원에 국한하지 않고, 입주자들의 심리적인 부분, 즉 관리소장의 리더십에 대한 만족도와 관리적인 부분을 종합적으로 살펴보고자 한다.

III. 연구 설계

1. 연구모형 설계

우리나라의 공동주택의 대부분은 위탁관리로 이루어지는데(세대수 기준 70.97%), 위탁관리를 하는 기본관리체계는 공동주택 관리업무의 집행기구인 관리사무소를 중심으로 위탁관리회사, 입주자대표회의가 있다. 특히 관리사무소의 관리소장은 공동주택 관리의 주요업무를 직접적으

로 수행하는 전문관리자로서 입주자들에게 서비스를 제공하고 민원처리 등의 관리서비스를 담당하게 된다. 따라서 공동주택 관리소장은 자신과 관계를 맺고 있는 이해관계자들의 협조와 인정을 받아야 자신의 고용과 업무성과가 보장되는 독특한 위치에 서 있는 존재이다.

구체적으로 입주자로부터는 높은 입주자 만족도, 입주자 대표회의로부터는 재계약 성사, 위탁업체로부터는 높은 업무성과 평가를 확보할 필요가 있다. 또한 공동주택 관리소장이 서번트 리더십을 발휘할 경우 관리소 직원들이 업무태도가 보다 자기주도적이고, 직무만족, 조직몰입을 높이고(Park, 2004; Kim, 2007), 높아진 자기주도성, 직무만족, 조직몰입 등은 입주민에 대한 서비스 개선으로 나타나 입주자만족도의 향상과 재계약율 증가로 나타날 것으로 판단된다. 그러므로 이 연구에서는 공동주택 관리소장의 서번트 리더십이 입주자 만족도 및 관리업체 재계약율에 미치는 영향을 살펴보고 양자사이의 관계가 세대수와 평균면적에 따라 달라지는지를 파악하고자 독립변수로 서번트 리더십을 두고, 종속변수로는 입주자 만족도, 재계약율을 포함시켰다. 그리고 공동주택 단지의 대표적 특성인 단지의 세대수와 평균면적을 조절변수로 포함시켰다. 또한 위탁업체 관련 내부자료에 따르면 여성 관리소장의 재계약율이 남성 관리소장에 비해서 높은 경향이 있고 근속연수가 높을수록 재계약율도 높은 경향을 보였다. 이러한 사실의 배경에는 여성 관리자가 남성 관리자 보다 입주민과의 관계를 더 원만하게 유지하기 때문인 것으로 보여진다. 따라서 관리소장의 성별에 따라 리더십이 다르고, 근속연수가 길어질수록 입주민의 친숙도가 커질 것이라는 가정에 따라 두 변수를 통제변수로 사용하였다. 이를 연구모형으로 나타내면 <Figure 1>과 같다.

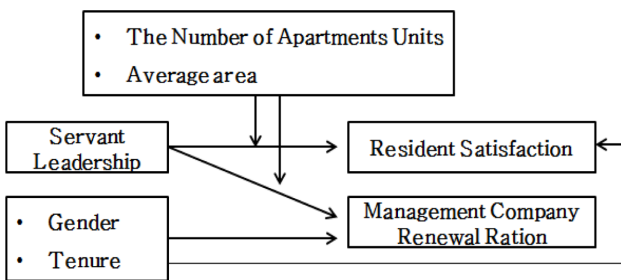


Figure 1. Research Model

2. 가설의 설정

1) 서번트 리더십과 입주자 만족도, 관리업체 재계약율의 관계

관리사무소에서 관리소장의 리더십 발휘는 일방적인 지시, 명령으로 끝나는 리더십이 아니라 결과를 받아내야 되는 리더십이 필요하다. 즉, 관리직원의 입주자에 대한 봉사와 입주자대표회의에 대한 섬김의 리더십을 발휘하여 성과달성을 하여야 하는 여건 하에 있다.

선행연구에 따르면 일반적으로 상사가 서번트 리더십을

발휘하면 부하들의 직무만족도와 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났다(Park, 2004; Kim, 2007). 이러한 리더십의 긍정적인 효과는 관리소장의 직접적인 주민 및 대표자회의와의 접촉에서 일어날 수도 있고, 소장의 서번트 리더십에 의해 만족도와 조직몰입이 높은 관리소 직원들의 긍정적인 업무태도의 결과로 나타날 수도 있을 것이다. 이에 이 연구에서는 관리소장의 서번트 리더십이 입주자 만족도와 관리업체 재계약율에 유의한 영향을 줄 것으로 판단되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 공동주택 관리소장이 서번트 리더십을 발휘할 수록 입주자 만족도가 높아질 것이다.

가설 2. 공동주택 관리소장이 서번트 리더십을 발휘할 수록 관리업체 재계약율이 높아질 것이다.

2) 세대수의 조절효과

공동주택은 세대수에 따라서 경비원 및 미화원을 포함한 관리사무소의 조직구성원의 인원이 달리 정해지고, 관리업무의 범위도 구체적으로 명시된다. 세대수가 많을수록 다양한 내부 편의시설, 차별화된 커뮤니티, 우수한 교육 환경 및 교통 환경, 조경 및 녹지 공간 등 우수한 주거환경을 갖추고 있다. 또한 세대수가 많을수록 관리직원의 숫자는 늘어나고, 특히 경비원과 미화원의 인원수는 단지의 동 개수에 따라서 비례하여 늘어난다. 따라서 관리소장의 서번트 리더십과 이들 관리 인프라가 결합하여 입주자 만족도 및 관리업체 재계약율에 대해 시너지효과가 발생할 것으로 판단된다. 이에 이 연구에서는 세대수에 따라 관리소장이 부하직원 및 고객들을 섬기는 서번트 리더십의 발휘가 입주자들의 만족도와 관리업체 재계약율에 미치는 영향에 차이를 나타낼 것으로 보여진다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 공동주택 세대수는 관리소장의 서번트 리더십과 입주자 만족도 사이의 관계를 조절할 것이다.

가설 4. 공동주택 세대수는 관리소장의 서번트 리더십과 관리업체 재계약율 사이의 관계를 조절할 것이다.

3) 평균면적의 조절효과

공동주택의 평형, 즉 공동주택 면적이 가구의 경제적 수준으로 대변되기도 한다. 평균면적이 큰 공동주택의 경우 입주자대표회의의 구성원 스스로가 사회·경제적 여건이 좋은 경우가 많고, 관리비의 과소보다는 사생활 보호와 안전 등 주거의 질적 향상에 관심이 많아 주택관리의 효율성 등에 관심을 많이 가지며, 평균면적이 적을수록 주거의 질적 향상보다는 관리비에 대한 관심이 많다. 그러므로 공동주택관리는 단순한 주택관리 뿐만 아니라 공동적인 서비스를 필요로 하며 특히 입주자 관리에는 입주자의 실태 파악과 그들의 불만해소 등이 주요업무이다. 따라서 평균면적에 따라 관리소장의 서번트 리더십은 입주자들의 만족도와 관리업체 재계약율에 미치는 영향에 있어서 차이를 보일 것으로 보여진다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5. 공동주택 평균면적은 관리소장의 서번트 리더십과 입주자 만족도 사이의 관계를 조절할 것이다.

가설 6. 공동주택 평균면적은 관리소장의 서번트 리더십과 관리업체 재계약율 사이의 관계를 조절할 것이다.

3. 측정도구

1) 서번트 리더십

서번트 리더십은 부하와의 신뢰를 바탕으로 부하의 성장과 성공에 초점을 두어 조직구성원의 성장과 발전을 위해 조직구성원과 공감대를 형성하고 공동체와 협력을 장려하며 조직의 비전을 제시해 주는 리더십으로 보았다. 이러한 서번트 리더의 행동특성을 측정하기 위해서 Spears (1995)와 Laub(1999)의 설문항목과 Jeong(2002)의 설문항목 33문항 중 공동주택 관리사무소에 맞는 각 2문항을 발췌하여 20문항으로 구성하였다. 설문문항에 대한 응답은 Likert 5점 척도로 하였다.

2) 공동주택 단지 특성

세대수는 조사 대상 공동주택의 총 세대수를 의미한다. 주택법에 의거하여 의무관리 공동주택으로서 관리소장이 배치되는 최소 세대수는 150세대이며 중간정도의 세대수는 500세대 이내이며, 대규모 세대수는 500세대 이상으로 본다. 평균면적은 각 단지의 관리총면적을 세대수로 나눈 수치를 각 단지의 평균면적으로 보았다. 세대수와 평균면적(m²) 자료는 공동주택 위탁관리업체가 보유하고 있는 공동주택 기본 자료에 따라 공동주택 관리소장의 서번트 리더십이 세대수가 클수록(작을수록), 평균면적이 클수록(작을수록) 조직효과성에 더 큰 영향을 미치는지를 실증적으로 확인하고자 한다.

3) 입주자 만족도

이 연구에서 입주자 만족도는 공동주택의 관리사무소가 위탁관리회사의 해당 단지의 관리업무를 위임 받아 수행하므로 관리사무소 전반에 대한 만족도로 보았다. 설문 구성은 국토교통부 입주자만족도 조사(www.K-apt.go.kr)의 20문항 중에서 입주자대표회의와 위탁관리회사에 대한 질문을 제외한 12문항으로 구성하였다. 설문문항에 대한 응답은 Likert 5점 척도로 하였다.

4) 관리업체 재계약율

공동주택의 재계약은 2010년 7월 06일 주택법시행령이 개정되기 이전에는 2년 단위로, 개정 이후에는 장기수선계획의 수선주기를 고려하여 3년 단위로 통상적으로 재계약이 이루어졌다. 이 연구에서는 공동주택 단지의 관리소장이 위탁관리회사 기준 총 재직기간 중에 몇 건의 재계약을 성사시켰는지를 의미한다.

4. 조사대상 및 분석방법

1) 조사대상 선정

이 연구에서 설정된 가설을 검증하기 위해 설문조사 방

법을 사용하여 자료를 수집하였다. 설문조사는 울산·경남·부산지역에 소재한 200개 공동주택 단지 관리사무소에 종사하는 관리직원 1,000명, 관리공동주택 입주자 단지별로 30~50명, 총 8,000명을 대상으로 하여 실시하였다. 조사에 표본이 된 공동주택 위탁관리회사는 1991년부터 공동주택 위탁관리업을 영위하고 있으며, 조사 현재 250여개 단지를 관리하고 있는 중견관리업체이다. 이번 조사에서는 150세대 이하 소규모단지과 빌라, 상가, 오피스텔, 공장 등의 부동산은 제외한 주택법상 의무관리 단지 공동주택 관리사무소 조직을 갖추고 있는 200단지를 기준으로 조사를 실시하였다.

2) 분석방법

설문지 배부방법은 연구자가 해당 공동주택 관리사무소 및 입주자들에게 직접 방문하여 설문응답자들이 직접 기입하는 자기기입법을 사용하였다.

입주자 만족도에 대한 설문조사는 공동주택 입주자를 대상으로 실시하였다. 조사기간은 2014년 8월 11일부터 8월 31일까지 실시하여 8,000부 중 무응답과 불성실한 응답을 보인 881부(11.01%)를 제외한 7,119부(88.99%)를 표본으로 하였다.

공동주택 관리소장의 서번트 리더십에 대한 설문조사는 공동주택 관리사무소 직원을 대상으로 실시하였다. 조사기간은 9월 1일부터 9월20일까지 실시하여 1,000부 중 967부(96.7%)를 회수하였고, 그 중 불성실한 응답을 보인 6부(0.6%)를 제외한 961부(96.1%)를 최종 표본으로 하여 실증분석에 사용하였다.

그리고 재계약율은 위탁관리회사 재계약관련 자료를 바탕으로 하였다. 구체적으로 계약건수를 총 재직기간(년을 월수개념으로 환산)으로 나눈 값을 재계약율로 하였다(원 자료는 기업내부 자료에 의하였다). 수집된 자료에 대한 분석은 SPSS 21.0을 이용하여 기술통계, 빈도분석, 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

3) 표본특성

이 연구에 사용된 공동주택 관리소장 표본(N=200)의 특성을 살펴보면, 성별로는 남성 171명(85.5%), 여성 29명(14.5%)으로 나타났으며, 연령별로는 40~50세 미만 102명(51.0%)로 가장 많았으며, 50~60세 미만 82명(41.0%), 60세 이상 9명(4.5%), 40세 미만 7명(3.5%) 순으로 나타났다. 근속기간은 5~10년 미만이 56명(28.0%)로 가장 많았으며, 이어서 10~15년 미만이 40명(20.0%), 1~3년 미만 35명(17.5%), 15년 이상 18명(9.0%), 1년 미만 17명(8.5%) 순으로 나타났다. 공동주택 세대수는 500세대 이상이 93곳(46.5%)로 가장 많았으며, 그 다음으로는 300~500세대 미만 57곳(28.5%), 300세대 미만 50곳(25.0%) 순으로 나타났다. 공동주택 평균면적은 '중'이 139곳(69.5%)이 가장 많았으며, '소' 38곳(19.0%), '대' 23곳(11.5%) 순으로 나타났다.

공동주택 관리직원 표본의 인구통계적 특성, 즉 응답자

의 특성은 성별로는 남성 666명(69.3%), 여성 294명(30.6%)으로 나타났으며, 연령별로는 50세 이상이 443명(46.1%)으로 가장 많았으며, 40~45세 미만 213명(22.2%), 35~40세 미만 119명(12.4%) 순으로 나타났다. 교육수준별로는 국졸 61명(6.3%), 중졸 144명(15.0%), 고졸 484명(50.4%), 대졸 258명(26.8%), 대학원졸 이상 3명(0.3%)로 나타났다.

IV. 분석 결과

1. 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석

이 연구는 집단 수준의 실증연구이다. 세대수, 평균면적, 관리업체 재계약율은 해당 공동주택 단지 수준에서 측정되기 때문에 독립변수인 서번트 리더십을 집단수준으로 전환하였다. 즉 평균치를 사용하였다.

관리직원과 입주민 개인들로부터 측정된 공동주택 관리소장의 리더십 등에 관한 연구이므로, 이 연구에서는 자료합산의 정당성 검증 방법인 ICC (1) [Intra-Class Correlation: ICC (1)]과 ICC (2)를 사용하였다. ICC (1)과 ICC (2)는 모두 응답자들의 응답 일관성 정도를 나타내는 지수이며, ICC (1)은 집단 내에서 한 개인이 집단을 대표할 수 있는 정도로 ICC (1)값이 클수록 집단에 속한 개인들이 동질적임을 의미한다. 또, ICC (2)는 집단평균의 신뢰성을 나타내며, 일반적으로 집단의 사례수가 많을수록 값이 커진다. ICC (1)은 일반적으로 0.2나 0.3 이상이면 수용 가능한 것으로 보고, ICC (2)는 대개 0.7 이상이면 자료합산의 정당성을 인정받게 된다(Glick, 1985; Jeon & Kim, 1997). 이 연구에 사용된 변수 중 입주자 만족도의 ICC (1)값은 0.351, ICC (2)값은 0.951로 관측되어 자료합산의 정당성이 입증되었음을 <Table 1>에서 확인하였다.

Table 1. ICC Results

Variables		ICC(1)	ICC(2)
Residents	Residents' Satisfaction	0.351	0.951
Office Staff	Servant Leadership	0.405	0.766

또한 이 연구에 사용된 측정도구에 대한 탐색적 요인 분석 결과 독립변수인 서번트 리더십은 각 문항의 요인 적재치의 크기가 최소 .740이며, 대부분이 .70을 상회하였고, 이론적 개념대로 1개의 요인(고유값 20.601, %누적 45.781)으로 묶였고, 신뢰도 분석결과 0.975로 나타났다.

공동주택 입주자 만족도를 탐색적 요인 분석을 한 결과 국토교통부에서 설계한 설문지에는 네 가지(고객응대 서비스, 투명성 및 정보공개서비스, 시설물 및 유지관리서비스, 주거환경 및 복지서비스) 하위요소로 구성되어 있으나 탐색적 요인분석 결과 단일요인으로 묶여 이론적으로 충분한 적재량을 보였으며, 각 문항의 요인적재치의 크기가 최소 0.692이며, 대부분이 0.70을 상회하는 것으로 나타났다. 그리고 입주자 만족도의 측정 신뢰도가 0.922

로 나타나 전체적으로 매우 양호한 신뢰도 수준을 나타내었다.

2. 기술통계와 상관관계분석

<Table 2>의 공동주택 관리소장 표본(N=200)에 대한 기술통계를 보면, 서번트 리더십의 평균값은 4.14로 높게 나타났으며, 입주자 만족도도 보통 수준이 넘는 것으로 나타났고, 재계약률은 평균값이 0.38로 매우 낮게 나타났다. 상관관계 분석 결과에 의하면, 서번트 리더십은 입주자만족도에 대해서 r=0.214의 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며 통계적으로 유의한 것으로 관측되었다.

Table 2. Descriptive Statistics and Correlation

	Average	Standard Deviation	1	2
1. Servant leadership	4.14	0.53		
2. Residents' satisfaction	3.81	0.37	.214**	
3. Management Company Contract Renewal Ratio	0.38	0.34	.050	.027

N=200, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

3. 연구가설 검증

1) 서번트 리더십과 입주자만족도, 관리업체 재계약율과의 관계

가설 1과 2를 검증하기 위해 인구통계적 변수를 통제 변수로, 서번트 리더십을 독립변수로 설정하고 결과변수로 각각 입주자 만족도와 재계약율로 설정하였다.

<Table 3>를 살펴보면, 서번트 리더십을 발휘할수록 입주자 만족도가 높은 경향을 보이는 것으로 나타났고 (B=0.130, =0.186), 이는 통계적 유의수준 0.05 하에서 유의한 것으로 관측되어(p=0.008), 서번트 리더십과 입주자 만족도 간에는 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타나 가설 1의 공동주택 관리소장이 서번트 리더십을 발휘할수록 입주자 만족도가 높아질 것이라는 가설은 지지되었다. 이는 관리소장의 타인에 대한 봉사정신, 청지기 정신의 발휘 등이 입주자들에게 만족으로 나타난 것으로 보여진다.

Table 3. Influence of Servant Leadership on Residents' Satisfaction

Variables	Raw		Standardized Coefficient β	p Value	R ² (Adj R ²)	F(p)
	B	SE				
Control Variable						
Gender ^a	.158*	.074	.149*	.035		
Tenure ^b	-.003	.004	-.062	.375	.074 (.060)	5.226** (.002)
Independent Variable						
Servant Leadership	.130**	.049	.186**	.008		

N=200, *p<.05, **p<.01, ***p<.001, a: Dummy variable: Men (0), Women (1), b: Dummy variable: More than five years (0), Less than five years (1), Dependent variable: Residents' Satisfaction

<Table 4>을 살펴보면, 서번트 리더십을 발휘할수록 재계약율 또한 높은 경향을 보이는 것으로 나타났으나 (B=0.044, =0.070), 이는 통계적 유의수준 0.05 하에서 유의하지는 않은 것으로 관측되어(p=0.332) 가설 2의 공동주택 관리소장이 서번트 리더십을 발휘할수록 관리업체 재계약율이 높아질 것이다라는 가설은 기각되었다. 입주자 만족도는 관리소장의 서번트 리더십 여하에 따라서 영향을 받을 가능성이 있으나 재계약율은 경제적인 이유 등이 있기 때문에 서번트 리더십 변수만으로는 영향을 덜 받을 가능성으로 인하여 가설이 기각된 것으로 보인다.

Table 4. Influence of Servant Leadership on Management Company Contract Renewal Ratio

Variables	Raw		Standardized Coefficient β	p Value	R ² (Adj R ²)	F(p)
	B	SE				
Control Variable						
Gender ^a	-.121	.069	-.128	.079		
Tenure ^b	.000	.004	.004	.955	.019	1.237
Independent Variable						
Servant Leadership	.044	.045	.070	.332		

N=200, *p<.05, **p<.01, ***p<.001, a: Dummy variable: Men (0), Women (1), b: Dummy variable: More than five years (0), Less than five years (1), Dependent variable: Management Company Contract Renewal Ratio

2) 세대수의 조절효과

세대수의 조절효과를 검증하기 위해 인구통계적 변수를 통제변수로, 서번트 리더십을 독립변수로 설정하고 결과변수로 각각 입주자 만족도와 재계약율로 설정하였다.

<Table 5>를 살펴보면, 서번트 리더십이 높을수록 입주자 만족도가 높아지고, 세대수가 많을수록 입주자 만족도가 높은 것으로 나타났으나, 서번트 리더십과 세대수 간 상호작용효과가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 (p=.827) 가설 3의 공동주택 세대수는 관리소장의 서번트 리더십과 입주자 만족도 사이의 관계를 조절할 것이다라는 가설은 기각되었다.

<Table 6>을 살펴보면, 서번트 리더십과 세대수 간의 상호작용효과가 통계적으로 유의하고(p=.049), 서번트 리더십과 재계약율 간 관계에 있어 세대수가 조절효과를 가지는 것으로 나타나 가설 4의 공동주택 세대수는 관리소장의 서번트 리더십과 관리업체 재계약율 사이의 관계를 조절할 것이다라는 가설은 지지되었다. 세대수가 많을수록 입주자대표회의가 민주적으로 운영될 수 있어 관리소장의 서번트 리더십의 발휘가 재계약율에도 긍정적인 영향을 미친 것으로 보여진다.

3) 평균면적의 조절효과

평균면적의 조절효과를 검증하기 위해 인구통계적 변수를 통제변수로, 서번트 리더십을 독립변수로 설정하고 결과변수를 각각 입주자 만족도와 재계약율로 설정하였다.

<Table 7>를 살펴보면, 서번트 리더십이 높을수록 입주

Table 5. The Moderating Effects of the Number of Apartment Units on the Relationship Between Servant Leadership and Residents' Satisfaction

Variables	1st Steps			2nd steps			VIF
	B	β	p Value	B	β	p Value	
Control Variable							
Gender ^a	.110	.104	.137	.114	.107	.134	1.131
Tenure ^b	.004	.067	.395	.004	.073	.383	1.542
Independent Variable							
Servant Leadership	.130**	.186**	.007	.130**	.185**	.007	1.031
The Number of Apartment Units	.000**	-.265**	.001	.000**	-.264**	.001	1.418
Interaction							
Servant leadership× The Number of Apartment units	-	-	-	.000	.016	.827	1.254
R ² (F)		0.124 (6.904***)		0.124(5.506***)			
ΔR ² (ΔF)		-		.000 (0.048)			

N=200, *p<.05, **p<.01, ***p<.001, a: Dummy variable: Men (0), Women (1), b: Dummy variable: More than five years (0), Less than five years (1), Dependent variable: Residents' Satisfaction

Table 6. The Moderating Effects of the Number of Apartment Units on the Relationship Between Servant Leadership and Housing Management Company Contract Renewal Ratio

Variables	1st Steps			2nd steps			VIF
	B	β	p Value	B	β	p Value	
Control Variable							
Gender ^a	-.114	-.120	.106	-.085	-.090	.232	1.131
Tenure ^b	-.001	-.018	.826	.002	.041	.636	1.542
Independent Variable							
Servant Leadership	.044	.070	.333	.039	.062	.385	1.031
The Number of Apartment Units	.000	.046	.586	.000	.061	.468	1.418
Interaction							
Servant leadership× The Number of Apartment units	-	-	-	.000*	.156*	.049	1.254
R ² (F)		0.020 (0.998)		0.039 (1.593)			
ΔR ² (ΔF)		-		0.019 (3.911*)			

N=200, *p<.05, **p<.01, ***p<.001, a: Dummy variable: Men (0), Women (1), b: Dummy variable: More than five years (0), Less than five years (1), Dependent variable: Management Company Contract Renewal Ratio

자 만족도가 높아지고, 평균면적이 클수록 입주자 만족도가 높은 경향이 있는 것으로 나타났으나 서번트 리더십과 평균면적 간 상호작용효과가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나(p=.781) 가설 5의 공동주택 평균면적은 관리소장의 서번트 리더십과 입주자 만족도 사이의 관계를 조절할 것이다라는 가설은 기각되었다. 서번트 리더십은 타인을 위해 봉사하고 공동체 의식을 구축하는데 노력을 다하는 특성을 가지고 있는데 평균면적의 크고 적음에 따른 타인에 대한 봉사의 행위는 다르지 않을 것이

므로 입주자 만족도에는 영향이 없는 것으로 보여진다.

<Table 8>를 살펴보면, 서번트 리더십과 평균면적 간 상호작용효과가 통계적으로 유의하고(p=.029) 서번트 리더십과 재계약율 간 관계에 있어 평균면적이 조절효과를 가지는 것으로 나타나 가설 6의 공동주택 평균면적은 관리소장의 서번트 리더십과 관리업체 재계약율 사이의 관계를 조절할 것이라든가 가설은 지지되었다. 평균면적의 크고 적음이 입주자 만족도에는 영향을 미치지 않지만, 평균면적이 클수록 입주자들이 느끼는 만족도는 평균면적이 적은 입주자들보다 높아 재계약율에도 긍정적인 영향을 미친 것으로 보여진다.

Table 7. The Moderating Effects of Average Size on the Relationship Between Servant Leadership and Residents' Satisfaction

Variables	1st Steps			2nd steps			VIF
	B	β	P Value	B	β	P Value	
Control Variable							
Gender ^a	.174*	.164*	.021	.175*	.166*	.020	1.068
Tenure ^b	-.004	-.064	.359	-.004	-.066	.345	1.048
Independent Variable							
Servant Leadership	.135**	.193**	.006	.136**	.194**	.006	1.036
Average Size	.004	.117	.092	.005	.129	.117	1.437
Interaction							
Servant leadership× Average Size	-	-	-	.001	.023	.781	1.425
R ² (F)	0.087 (4.674**)			0.088 (3.737**)			
ΔR ² (ΔF)	-			.000 (0.078)			

N=200, *p< .05, **p< .01, ***p< .001, a: Dummy variable: Men (0), Women (1), b: Dummy variable: More than five years (0), Less than five years (1), Dependent variable: Residents' Satisfaction

Table 8. The Moderating Effects of Average Size on the Relationship Between Servant Leadership and Housing Management Company Contract Renewal Ratio

Variables	1st Steps			2nd steps			VIF
	B	β	P Value	B	β	P Value	
Control Variable							
Gender ^a	-.120	-.126	.086	-.107	-.113	.121	1.068
Tenure ^b	.000	.004	.958	-.001	-.018	.805	1.048
Independent Variable							
Servant Leadership	.044	.070	.329	.051	.081	.258	1.036
Average Size	.000	.013	.856	.004	.112	.184	1.437
Interaction							
Servant leadership× Average Size	-	-	-	.009*	.184*	.029	1.425
R ² (F)	0.019 (0.931)			0.043 (1.723)			
ΔR ² (ΔF)	-			.024 (4.818*)			

N=200, *p< .05, **p< .01, ***p< .001, a: Dummy variable: Men (0), Women (1), b: Dummy variable: More than five years (0), Less than five years (1), Dependent variable: Management Company Contract Renewal Ratio

V. 결 론

1. 요약 및 해석

이 연구의 목적은 공동주택 조직에서 관리소장의 서번트 리더십이 입주자만족도 및 관리업체 재계약율에 미치는 영향을 살펴보고, 서번트 리더십과 입주자만족도, 관리업체 재계약율 사이의 관계가 세대수와 평균면적에 따라 달라지는지를 파악하고자 하는 것이다. 이를 위하여 울산·경남·부산지역에 소재한 공동주택 관리사무소 관리직원과 입주자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 관리소장이 서번트 리더십을 발휘할수록 입주자 만족도는 높다. 둘째, 서번트 리더십과 관리업체 재계약율 사이의 관계에 있어서 세대수가 조절효과를 가진다. 셋째, 서번트 리더십과 관리업체 재계약율 사이의 관계에 있어서 평균면적은 조절효과를 가진다.

상기 연구결과에 대하여 논의를 하면 다음과 같다.

첫째, 관리소장이 서번트 리더십을 발휘할수록 입주자 만족도는 높은 것으로 나타났는데 이는 서번트 리더십의 구성요소 중 타인에 대한 봉사를 우선시 하는 청지기 정신과 깊은 유대관계를 갖는 공동체 형성을 하기 위한 활발한 의사소통과 봉사활동을 수행함으로써 나타난 입주자 만족도로 보여진다.

둘째, 세대수와 평균면적의 유의한 조절효과는 공동주택 세대수가 많을수록, 평균면적이 클수록 관리소장의 서번트 리더십이 관리업체 재계약율에 미치는 영향이 높은 것으로 해석할 수 있는데, 세대수와 평균면적으로 2집단(고, 저)으로 나누어 실시한 추가분석 결과 회귀계수의 방향성은 동일하지만 통계적 유의성은 없는 것으로 나타났다. 그러나 이를 적극적으로 해석할 경우 다음과 같은 논의가 가능하다고 본다. 공동주택의 재계약은 입주자대표회의에서 실질적으로 결정하기 때문에 서번트 리더십과 세대수 및 평균면적의 관리업체 재계약율에 대하여 조절효과를 가지는 것으로 해석된다. 세대수가 많은 공동주택의 경우 입주자대표회의 구성원이 많아 운영적 측면에서 민주적인 풍토로 운영되므로 권위적 혹은 리더 중심의 독단적인 리더십 보다는 서번트 리더십이 효과적으로 작용하며, 서번트 리더십 효과 외에 위탁관리업체의 재계약율 위한 지원이 소장을 통하여 집행되기 때문에 무형적인 관리소장의 리더십 효과와 관리업체의 유형적인 경제적·행정적 지원이 결합하여 서번트 리더십 효과가 증대된다고 본다. 아울러 세대수가 많은 공동주택의 경우 관리사무소 관리직원이 많아서 관리점점의 관리직원으로 하여금 서번트 리더십 효과를 발휘할 수 있는 기회가 많다고 본다. 위 세대수에서 논의된 이유 외에 평균면적의 조절효과에 대해서는 아래와 같은 유추적 해석이 가능할 것이다. 먼저 평균면적이 큰 공동주택의 경우 입주자대표회의 구성

원(개인사업자, 자영업자, 전문가 등)의 사회·경제적 지위가 높은 경우가 많기 때문에 지시적이거나 권위적 스타일의 리더 보다는 섬김을 받는 리더행위에 보다 긍정적으로 반응할 것으로 보여진다.

2. 적용점

이 연구가 파악한 이들 주요 내용의 학술적·실무적 시사점은 다음과 같다. 우선, 학술적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 공동주택 관리사무소의 조직효과성을 높이는데 관리소장 리더십의 중요성을 인식하고 어떤 스타일의 리더십에 중점을 두어야 하는가에 대한 객관적인 사실을 추가함으로써 공동주택관리 연구에 경영학 분야의 인사조직관점을 도입하는데 기여하였다고 생각한다.

둘째, 기존 공동주택관리에서 관념적으로만 인식되어 온 공동주택 관리 리더십의 중요성을 실증자료를 통하여 객관적으로 검증함으로써 공동주택관리 분야 연구에 새로운 자료를 제시하였다.

이 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 대주민 접촉점인 관리사무소의 업무분위기가 활성화될 수 있도록 조직구성원에 대한 지속적인 서비스 교육이 필요하며, 무엇보다도 조직의 리더인 관리소장이 권위적 모습을 버리고 솔선수범하고, 관계자들과의 소통하는 서번트 리더십의 발휘가 필요하다.

둘째, 인간존중을 바탕으로 조직구성원의 잠재력을 발휘하게 돕는 것이 서번트 리더십의 핵심이라고 볼 때, 비교적 저임금을 받고 있는 관리사무소의 관리직원들은 자존감이 저하될 개연성이 크므로 더욱 인간적인 존중과 권한위임이 필요할 것으로 판단된다.

3. 한계점 및 후속연구 제안

이 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 이 연구에서 공동주택단지의 세대수와 평균면적이 관리소장의 서번트 리더십과 관리업체 재계약율 사이의 관계에 있어서 조절효과를 가지는 것으로 나타났으나, 집단별 회귀선은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 이들 변수 간에 비선형적인 관계가 추정되기는 하지만 확정적인 결론을 위해서는 추가적인 연구가 필요하다.

둘째, 이 연구에서는 관리소장의 리더십을 직원들로 하여금 평가하게 했지만 차후 연구에서는 입주자 또는 입주자대표회의에 의해서도 측정하여 동일방법변량(Common method variance)의 문제를 원천적으로 해결할 필요가 있다고 본다.

셋째, 실무적 경험에 의하면 관리직원들의 공공서비스 신념(Hall, 1968)에 따라 관리소장의 리더십 효과가 달라질 수 있다고 보는데, 향후 연구에서는 본 연구에서 다루지 못한 공공서비스신념 및 기타 변수 등을 포함시켜 중요 변수 누락에 따른 연구결과의 왜곡을 줄여나갈 필요가 있다.

끝으로 공동주택 관리의 효율성을 높이기 위해서는 관

리업무에 대한 입주자의 의견을 제도와 현장에 반영하여 관리의 질적인 향상을 꾀하고 입주민의 참여를 유도할 수 있는 방안들은 지속적으로 연구되어야 할 것이다.

REFERENCES

1. Cheon, Y. U. (2008). *A study on the comparative analysis for an apartment housing management between the Korea and Japan*. Unpublished doctoral dissertation, Pusan National University, Busan, Korea.
2. Choi, S. K., & Ahn, H. S.(2007). Analysis of residents satisfaction on the management of apartment complexes, *Journal of the Architectural Institute of Korea Structure & Construction*, 23(5), 161-170.
3. Eun, N. S., You, B. S., & Hong, H. O. (2003). A study for professionalizing of multi-family housing manager. *Journal of Korean Home Management Association*, 21(3), 109-121.
4. Glick, W. H. (1985). Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multilevel research. *Academy of Management Review*, 10, 601-616.
5. Greenleaf, R. K. (1970). *The servant as leader*. Indianapolis: The Robert K. Greenleaf Center.
6. Ha, S. G, Hong, H. O., Kim, J. I., Han, Y. W.,... Kim, S. J. (2014). *Contemporary multi-family housing Management*. Seoul: Pakyoungsa.
7. Hall, R. H. (1968). Professionalism and bureaucratization. *American Social Review*, 63, 92-104.
8. Hong, S. J. (2005). *A study on the improvement of the multi-family housing management system*. Unpublished doctoral dissertation, Konkuk University, Seoul, Korea.
9. In, T. H. (2005). *A study on the improvement of the apartment house management system*. Unpublished doctoral dissertation, Sejong University, Seoul.
10. Jang, H. C.(2011). *The effects of servant and charismatic leadership on worker's behavioral outcomes: The mediating role of self-leadership*. Unpublished doctoral dissertation, Dong-A University, Busan, Korea.
11. Jeon, S. G., & Kim, I. S. (1997). A study on the relationship between leadership and organizational culture: Focusing on the moderation effect of technology. *Korean Journal of Management*, 5(1), 1-49.
12. Jeong, K. S. (2002). *Relationship between middle managers' behavioral characteristics by leadership style and followers' trust*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul, Korea.
13. Jeong, S. H. (2007). *The effects of the characteristics of servant leadership on employee performance*. Unpublished doctoral dissertation, Cheongju University, Cheongju, Korea.
14. Jung, S. S. (2014). *A study on the effect of a sea view and availability of light rail transit on housing price*. Unpublished doctoral dissertation, Youngsan University, Yongsan, Korea.
15. Kim, C. H. (2007). *Influence of the servant leadership of hotel manager organizational effectiveness and organizational citizenship behavior*. Unpublished doctoral dissertation, Anyang University, Anyang, Korea.

16. Kim, S. H. (2007). A study on living satisfaction ratio of residents living in public rental housing at a provincial city -Centering on residents living in public rental housing at GanWon-Do region-. *Journal of the Korea Residential Environment*, 5(2), 175-190.
17. Kwak, D. (2009). A study on apartment community vitalization through an Institutional improvement plan in korea. *Journal of the Korea Real Estate Society*, 27(1), 267-283.
18. Laub, J. A. (1999). *Assessing the servant organization: Development of the servant organization leadership assessment(SOLA) instrument*. Unpublished Doctoral dissertation, Florida Atlantic University, Florida, USA.
19. Park, M. S. (2004). *A study on the servant leadership: Centering on the FM's leadership of KvoBo life insurance*. Unpublished master's thesis, Inha University, Incheon, Korea.
20. Seok, H. J., & Hong, H. O. (2011). A study on the management of environmentally friendly planning features in condominiums with green building certification. *Family and Environment Research*, 49(1), 41-53.
21. Spears, L. C. (1995). *Insights on leadership: Service, stewardship, spirit, and servant-leadership*. New York: John Wiley & Sons.
22. Ministry of Land, Infrastructure, and Transport (2014). Retrieved from <http://www.k-apt.go.kr>

Received: June, 24, 2016

Revised: September, 1, 2016, October, 12, 2016

Accepted: October, 17, 2016