

觀光學博士 學位論文

외식기업 관리자의 긍정적 리더십이
직무 만족에 미치는 영향연구
- 삶의태도, 직무적극성의 매개효과를 중심으로 -

慶州大學校 大學院

觀 光 學 科

金 瓚 成

2016年 12月

觀光學博士學位論文

외식기업 관리자의 긍정적 리더십이
직무 만족에 미치는 영향연구
- 삶의태도, 직무적극성의 매개효과를 중심으로 -

慶州大學校 大學院

觀 光 學 科

金 瓚 成

2016年 12月

외식기업 관리자의 긍정적 리더십이
직무 만족에 미치는 영향연구
- 삶의태도, 직무적극성의 매개효과를 중심으로 -

指導教授 金 保 成

이 論文을 博士學位 論文으로 提出함

2016年 12月

慶州大學校 大學院

觀 光 學 科

金 瓚 成

김찬성의 박사학위논문을 인준함

심사위원장 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

경주대학교 대학원

2016년 12월

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 문제제기와 연구목적	1
1. 문제제기	1
2. 연구목적	3
제 2 절 연구방법과 연구범위	3
1. 연구방법	3
2. 연구범위	4
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 긍정적 리더십	6
1. 긍정적 리더십의 개념	6
2. 긍정적 리더십의 특성	7
3. 긍정적 리더십의 구성요소	8
4. 외식기업 관리자의 리더십	11
5. 긍정적 리더십의 선행연구	12
제 2 절 삶의 태도	15
1. 삶의 태도의 개념	15
2. 삶의 태도의 분류	16
3. 삶의 태도의 선행연구	18
제 3 절 직무적극성	19
1. 직무적극성의 개념	19
2. 직무적극성의 선행연구	20
제 4 절 직무만족	21

1. 직무만족의 개념	21
2. 직무만족의 구성요소	22
3. 직무만족의 선행연구	23
제 3 장 조사설계	25
제 1 절 연구모형	25
제 2 절 연구가설	26
제 3 절 변수의 조작적 정의 및 측정문항설계	29
1. 독립변수: 긍정적 리더십	29
2. 매개변수: 삶의 태도	31
3. 매개변수: 직무 적극성	32
4. 종속변수: 직무만족	32
제 4 절 측정 도구 및 표본설계	34
1. 설문지의 구성	34
제 4 장 실증분석결과	36
제 1 절 표본의 인구통계학적 특성	36
제 2 절 변수의 특성	39
1. 긍정적 리더십	39
2. 삶의 태도	41
3. 직무적극성	42
4. 직무만족	43
제 3 절 변수의 타당성과 신뢰도 검증	45
1. 긍정적 리더십에 대한 타당성과 신뢰도 검증	45
2. 삶의 태도에 대한 타당성과 신뢰도 검증	49
3. 직무적극성에 대한 타당성과 신뢰도 검증	53

4. 직무만족에 대한 타당성과 신뢰도 검증	54
제 4 절 요인간 상관관계분석	58
제 5 절 가설검증	60
1. 긍정적 리더십과 직무만족과의 영향관계검증	60
2. 긍정적 리더십과 삶의 태도의 영향관계검증	62
3. 삶의 태도와 직무만족의 영향관계검증	66
4. 긍정적 리더십과 직무적극성의 영향관계검증	69
5. 직무적극성과 직무만족과의 영향관계검증	70
6. 가설검증결과	73
제 6 절 매개효과검증	75
1. 삶의 태도의 매개효과검증	75
2. 직무적극성의 매개효과검증	82
제 5 장 결론	85
제 1 절 실증분석결과요약	85
1. 기술통계분석결과	85
2. 변수의 타당성과 신뢰도 검증결과와 요인간의 상관관계	86
3. 가설검증결과	87
제 2 절 시사점	88
참고문헌	91
설문지	101
영문초록	108

표 목 차

<표 2-1> 긍정적 리더십의 구성요소	10
<표 2-2> OK와 NOT-OK(NOK)의 예	16
<표 3-1> 긍정적 리더십의 측정문항	30
<표 3-2> 삶의 태도의 측정문항	31
<표 3-3> 직무적극성의 측정문항	32
<표 3-4> 직무만족도의 측정문항	33
<표 3-5> 설문지 구성 및 출처	34
<표 3-6> 설문지 실증분석 범위	35
<표 3-7> 분석방법에 따른 목적	35
<표 4-1> 표본의 특성	38
<표 4-2> 긍정적 리더십의 변수특성	40
<표 4-3> 삶의 태도의 변수특성	41
<표 4-4> 직무적극성의 변수특성	43
<표 4-5> 직무만족의 변수특성	44
<표 4-6> 긍정적 리더십에 대한 타당성 검증결과	46
<표 4-7> 긍정적 리더십에 대한 신뢰도 검증결과	47
<표 4-8> 삶의 태도에 대한 타당성 검증결과	50
<표 4-9> 삶의 태도에 대한 신뢰도 검증결과	51
<표 4-10> 직무적극성에 대한 타당성 검증결과	53
<표 4-11> 직무적극성에 대한 신뢰도 검증결과	54
<표 4-12> 직무만족에 대한 타당성 검증결과	55
<표 4-13> 직무만족에 대한 신뢰도 검증결과	56

<표 4-14> 요인간 상관관계분석결과	59
<표 4-15> 긍정적 리더십과 직무가치적 만족의 영향관계분석결과	60
<표 4-16> 긍정적 리더십과 정서적 만족의 영향관계분석결과	61
<표 4-17> 긍정적 리더십과 보상적 만족의 영향관계분석결과	62
<표 4-18> 긍정적 리더십과 자타긍정의 영향관계분석결과	63
<표 4-19> 긍정적 리더십과 자기긍정과 의 영향관계분석결과	64
<표 4-20> 긍정적 리더십과 타인긍정의 영향관계분석결과	65
<표 4-21> 삶의 태도와 직무가치적 만족의 영향관계분석결과	66
<표 4-22> 삶의 태도와 정서적 만족의 영향관계분석결과	67
<표 4-23> 삶의 태도와 보상적 만족의 영향관계분석결과	68
<표 4-24> 긍정적 리더십과 직무적극성의 영향관계분석결과	69
<표 4-25> 직무적극성과 직무가치적 만족의 영향관계분석결과	70
<표 4-26> 직무적극성과 정서적 만족의 영향관계분석결과	71
<표 4-27> 직무적극성과 보상적 만족의 영향관계분석결과	72
<표 4-28> 가설검증결과	73
<표 4-29> 긍정적 리더십이 직무가치적 만족의 관계에서 삶의 태도의 매개효과 검증결과	77
<표 4-30> 긍정적 리더십이 정서적 만족의 관계에서 삶의 태도의 매개효과검 증결과	79
<표 4-31> 긍정적 리더십이 보상적 만족의 관계에서 삶의 태도의 매개효과검 증결과	81
<표 4-32> 직무가치적 만족의 관계에서 직무적극성의 매개효과검증결과 ...	82
<표 4-33> 긍정적 리더십과 정서적 만족의 관계에서 직무적극성의 매개효과 검증결과	83

<표 4-34> 긍정적 리더십과 보상적 만족의 관계에서 직무적극성의 매개효과 검증결과	84
--	----

그 립 목 차

<그림 2-1> 긍정적 리더십의 네 가지 전략	9
<그림 2-2> 삶의 태도의 4가지 특성	18
<그림 3-1> 연구모형	25

제1장 서론

제1절 문제제기와 연구목적

1. 문제제기

우리나라의 외식산업은 현재 성장기로 업태별, 업종별로 전문화되고, 체계화되면서 수많은 외식기업이 생기고 있다. 이러한 외식기업의 환경은 유사업종 간 심화된 경쟁과 새로운 사업 형태의 출현 등으로 경영의 불확실성이 가중되고 있는 실정이다(황순애, 2010). 이러한 환경 속에서 경쟁력을 갖기 위해서는 조직의 변화를 주도하는 경영자의 역할이 매우 중요하며, 인적의존도가 높은 외식기업은 직원들로 인해서 형성된 조직문화와 직무에 대한 만족도가 조직성과와 직접적인 연관이 있다고 할 수 있다.

즉 경영자의 리더십과 기업의 핵심역량이 직원들의 조직몰입이나 직무만족에 직간접적으로 영향을 미쳐 재무적 구조의 개선과 함께, 기업운영의 전반적인 부분에 영향을 미친다고 볼 수 있다(박관수, 2011). 또한 경영자의 역할이 기업의 브랜드 이미지에도 직·간접적인 영향을 미치며, 경영자의 특성이 조직성과에 중요한 영향을 미친다(포상, 2011)는 연구결과가 이를 뒷받침하고 있다.

또한 외식기업의 경영자에 대한 리더십과 조직성과와 관련된 연구들(남차현, 2013; 백옥희, 2009; 이석만, 2011; 이재한, 2012)을 보면 리더십의 기능이 변화되어가고 있음을 알 수 있다. 즉 새로운 환경에서 효율적으로 경쟁하고 생존하기 위해 리더십의 유형이 변화된다는 것이다. 기존에 리더십은 직원들의 부정적인 측면을 지적하고 개선하는 것에 초점을 맞추었다면, 최근에는 조직성과에 기여할 수 있는 개인의 긍정적 심리상태, 개인의 태도, 행동, 조직유형성과의 영향관계를 검증하고 있다(Avey, Luthans, & Jesen, 2009).

외식기업의 능동적 경영을 통한 성과를 내기 위해서는 직원들에 대한 서비

스 마인드와 조직에서의 능동적 업무활동이 필요하나 무엇보다도 이를 관리하는 경영자의 전문적 경영활동이 중요하다. 이제는 외식기업이 질적 성장에 포커스를 맞추고, 궁극적으로 직원들의 태도나 신념, 가치, 욕구 등의 변화를 통해 성과를 촉진시켜야 할 때이다. 즉 경영자의 능동적 리더십이 필요하고, 합리적 경영전략과 경영에 대한 거시적 입장이 확고해야 한다(김유정, 2005).

즉 긍정적 리더십은 관리자들이 미덕과 행복에 초점을 맞춰 조직 내 긍정적 태도를 촉진하여 뛰어난 성과를 창출하는 리더십(Cameron, 2012)을 말하는 것으로 조직 내에 긍정적 분위기 조성, 직원들간의 긍정적인 관계와 의사소통, 직무에 대한 높은 의미부여를 통해 직원들의 태도를 변화시키고자 하는 것이다. 또한 Fry & Matherly(2006)는 긍정적 리더십을 보편적이고 도덕적인 가치와 특성을 높은 수준으로 개발하고 구성원들의 복지와 지속적인 성과향상을 극대화한다고 하였으며, Tombaugh(2005)는 강점을 기반으로 한 긍정적 조직 문화를 높은 강도로 개발한다고 하였다. 이러한 긍정적 리더십으로 인해 조직의 분위기는 긍정적인 정서가 함양되고, 직원들의 마인드는 긍정적인 태도로 바뀔 것 것이다.

관리자의 긍정적 리더십과 관련한 중요성이 증가되어 왔음에도 불구하고 정확하고 체계적으로 접근한 관리자의 긍정적 리더십 연구들은 많지 않으며 연구도 부족한 실정이다.

본 연구의 요지는 다음과 같다.

첫째, 외식 관리자의 긍정적 리더십이 삶의 태도에 미치는 영향을 확인하고자 한다.

둘째, 긍정적 리더십이 삶의 태도 직무만족에 미치는 영향을 확인한다.

셋째, 긍정적 리더십이 직무적극성에 미치는 영향을 확인한다.

넷째, 직무적극성이 직무만족에 미치는 영향을 확인한다.

따라서 본 연구에서는 관리자의 긍정적 리더십이 직원들의 삶의 태도, 직무적극성, 직무만족에 영향을 미치는지를 알아보고자 실증연구를 실시하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 외식 관리자가 긍정적 리더십을 갖을 때 삶의 태도와 직무적극성 영향과 그에 따른 직무만족의 결과 변수간의 관계를 연구하고자 한다. 즉 외식 관리자가 긍정적 리더십을 갖게 된다면 종사자가 조직에서 헌신적으로 임하며 일을 수행하는 과정에서 직무만족을 느낄 수 있는지 확인 하고자 한다. 또한 삶의 태도와 직무 적극성이 외식관리자의 긍정적 리더십과 직무만족간의 관계 속에서 매개효과가 있는지 가설 설정을 통해 검증 할 것이다.

본 연구의 목적을 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 삶의 태도, 직무적극성, 직무만족의 개념을 정의하고, 변수간의 관계를 알아보기 위해 문헌연구를 실시하고자 한다.

둘째, 문헌연구를 통해 도출된 연구모형을 중심으로 가설을 설계한 후 가설검증을 위한 실증연구를 실시하고자 한다.

셋째, 실증연구를 통해 도출된 분석결과는 외식경영학분야에 기여하고, 차별성을 가질 수 있는 학문적인 시사점과 외식기업의 경영자에게는 실무적인 시사점을 제시하고자 한다.

넷째, 본 연구에서 중점적으로 다루고 있는 긍정적 리더십은 심리학과 조직행동학에서 형성된 이론으로 외식학 분야에는 기존에 거의 다루지 않았던 변수로 본 연구가 후속연구에 기여할 것으로 사료된다.

제2절 연구방법과 연구범위

1. 연구방법

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 내용적 범위로는 국내 외식기업에 근무하는 직원을 대상으로 외식 관리자의 긍정적 리더십, 삶의 태도, 직무적극성, 직무만족의 관계를 분석하기 위하여 변수에 대한 선행연구를 통하여 문헌연구와 이를 토대로 실

증분석을 실시하는 체계로 진행하였다.

둘째, 외식기업에 근무하는 직원을 대상으로 공간적 범위를 한정지어 표본을 추출하고, 설문지법을 통해 실증연구에서 설계된 가설과 연구모형을 검증한다.

셋째, 가설검증을 위해 활용되는 통계 패키지 프로그램은 SPSS 21.0이다.

넷째, SPSS 21.0통계프로그램을 활용하여 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하고, 각 변수들의 특성을 알아보기 위해 기술통계분석을 실시한다. 또한 변수의 타당성과 신뢰도 검증을 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하며, 도출된 요인간의 상관관계를 보기 위해 상관관계분석을 실시함으로써 각 변수들간의 영향관계를 검증하기에 적합한지를 보고자 한다. 도출된 요인간 가설을 설계한 후 회귀분석을 통해 가설을 검증하고자 한다.

다섯째, 실증분석결과를 통해 도출된 결과로 학문적인 시사점과 실무적인 시사점에 대해서 논의하고자 한다.

여섯째, 본 연구의 시사점을 통해 실증연구의 긍정적 리더십에 대한 후속연구에 대한 기대점을 논의하고자 한다.

2. 연구범위

본 연구의 내용적 범위는 외식기업에 근무하는 직원들이 인지하는 관리자의 긍정적 리더십에 따라 직무만족에 영향을 미치는지를 보고 매개변수를 삶의 태도, 직무적극성으로 하여 매개 효과를 검증 하였다. 본 연구의 공간적 범위는 서울지역의 대기업에서 운영하는 외식업체에 종사하는 직원들을 대상으로 하며, 표본의 대표성을 확보하기 위해 우리나라를 대표하는 대기업 5개(L사, C사, O사, E사, S사)업체를 선택하고, 가장 많은 브랜드로 론칭된 서울지역을 대상으로 진행 하였다. 시간적 범위는 3월1일부터 8월30일까지 6개월간 진행 하였고 다음과 같이 구성 하였다.

제 1장에서는 서론으로 문제의 제기와 연구목적, 그리고 연구 방법과 범위를 제시 하였다.

제 2장에서는 긍정적 리더십이 삶의 태도, 직무 적극성, 직무 만족에 대한 정의와 이론적 고찰 그리고 선행연구 검토하였다.

제 3장에서는 연구방법과 모형, 변수의 조작적 정의를 통해서 연구 가설을 설정하였다.

제 4장에서는 연구결과 분석으로 조사의 결과 분석 및 실증분석을 통해 가설의 검증 및 분석 결과의 요약을 제시하였다.

제 5장에서는 외식업 종사자들에게 긍정적 리더십을 가진 관리자가 직무만족에 영향을 미치므로 외식산업의 개선 방향에 대해 제언으로 정리하고 본 연구의 시사점을 정리 하였다.

제2장 이론적 배경

제1절 긍정적 리더십

1. 긍정적 리더십의 개념

긍정적 리더십은 많은 분야의 연구자들을 통해서 진행이 되는 동안 여러 학문들의 긍정적 개념들로부터 영향을 받은 리더십 이론 연구로부터 긍정적 리더십의 개념이 파생되었다. 즉 리더십의 긍정적 유형, 긍정적 방향, 긍정적 속성처럼 리더십의 일부 하위요소 혹은 하위개념으로 등장하였다.

긍정적 리더십에 대한 학자들의 개념정의를 살펴보면, 긍정적 리더십은 관리자들이 미덕과 행복에 초점을 맞춰 조직 내 긍정적 태도를 촉진하여 뛰어난 성과를 창출하는 리더십을 말한다(Cameron, 2012)고 하였다. Youssef-Morgan & Luthans(2013)는 긍정적 리더십에 대해 정신을 고양시키고 예외적이며, 조직 구성원의 긍정적인 강점 그리고 잠재력과 능력을 개발하는 리더십으로 정의하기도 하였다. Arakawa & Greenberg(2007)은 강점기반으로 접근하고 관리하며 어려운 일에 대해 긍정적 관점으로 관리하고 구성원들의 업무성취에 대해 인정하고 격려를 제공하는 리더십을 긍정적 리더십이라고 하였다.

또한 Fry & Matherly(2006)는 긍정적 리더십을 보편적이고 도덕적인 가치와 특성을 높은 수준으로 개발하고 구성원들의 복지와 지속적인 성과향상을 극대화하는 리더십이라고 정의하였다. Tombaugh(2005)는 강점을 기반으로 한 긍정적 조직문화를 높은 강도로 개발하는 리더십이라고 하였으며, Clifton & Harter(2003)는 강점을 개발하고 개인별 차이를 잘 파악하여 이해하고 배려하며 어려운 일이 발생했을 때 긍정적 관점을 유지하는 리더십이라고 하였다.

긍정적 리더십과 기존 리더십 이론의 차이를 보면 첫째, 리더십의 특성이론은 추종자의 특성이나 맥락을 설명하지 못하였지만, 긍정적 리더십은 추종자의 특성을 포함하여 설명하고 있다(Youssef & Luthans, 2012). 둘째, 리더십

의 행동이론과 상황이론은 추종자의 적응성과 유연성이 상황에 따라 영향을 받고 행동이 나타나지만, 긍정적 리더십에서는 추종자가 갖고 있는 잠재력을 개발하여 최대한으로 탁월한 성과를 나타내는 과정을 설명하고 있다(Youssef & Luthans, 2012). 셋째, 리더십의 교환이론은 추종자의 일부는 외부그룹으로 지정하여 제한적 피드백과 지원을 주고, 일부는 내부그룹으로 리더에게 주목 받고 있기 때문에 추종자에 대한 불공정성이 문제가 있으며, 리더와 추종자 다수준 연구만 접근이 가능한데, 긍정적 리더십은 모든 추종자의 행동과 성과를 통합적으로 접근이 가능하고, 분석 수준과 무관하게 연구가 가능하다(Youssef & Luthans, 2012). 넷째, 긍정적 리더십은 바람직한 영향이 나타나도록 수행하는 것이라고 하였다(Youssef & Luthans, 2012).

2. 긍정적 리더십의 특성

긍정적 리더십의 특성은 일반 사람이 갖는 신체적, 성격적, 사회적, 대인 관계적, 그리고 능력상의 특성성과 차별화되는 효과적인 리더가 갖추어야 하는 특성의 집합을 뜻하며 조직행동과 인적자원관리에 대한 연구는 인간과 조직의 부정적인 면에 집중되었으며, 인간의 강점이나 번영에 초점을 맞춘 연구는 미흡했다(예지은, 2015). 그러나 2000년 이후 Seligman(2001)과 몇몇의 심리학자들이 그동안 질병을 치유하는 데에만 치중하여 건강한 사람이 더욱 행복하고 자신의 잠재력을 실현하도록 도와주는 역할을 간과해왔다고 지적하면서 긍정심리학을 주창한 것이다(Luthans, 2002a). 이후 긍정성을 지향하는 접근은 조직이론과 조직행동론으로도 이어져 긍정조직학, 긍정조직행동을 촉발시켰다(Luthans, Yousseff, & Avolio, 2006).

오랫동안 조직관리 측면에서 직원들의 긍정적 특성을 강화시키는 방법보다는 잘못됐거나 부족한 부분을 지적하고 개선하는 것에 초점을 맞추어왔다면, 최근 긍정조직행동분야에서는 조직성가에 기여할 수 있는 개인의 긍정적 심리상태, 개인의 태도, 행동, 조직유형성과의 영향관계를 검증하고 있다(Avey, Luthans, & Jesen, 2009).

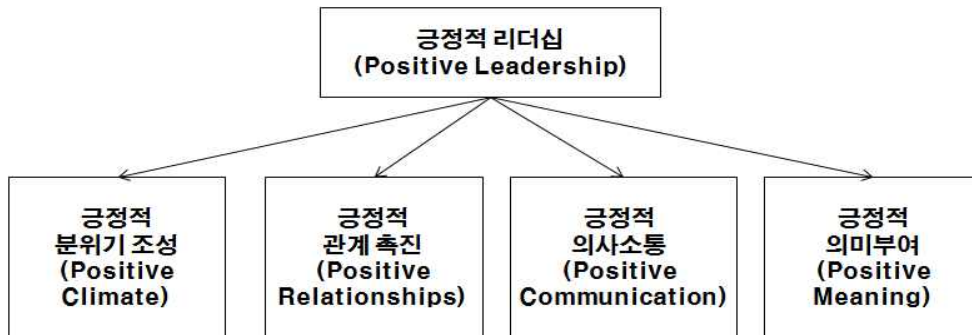
즉 긍정심리학은 긍정 리더십의 기반으로써 심리학 분야에서 지금까지의 심리학은 부정적 감정의 치유를 목적으로 심리학이 발달했다는 점을 반성하면서 새로운 긍정적 감정의 필요성을 미국 심리학자인 Seligman(2001)이 주장하면서 시작하게 된 것이다.

긍정심리학은 21세기의 조직, 산업심리, 교육심리, 상담심리 등 많은 분야의 연구자들이 연구를 진행하고 있는 추세이다(최영준, 2016).

3. 긍정적 리더십의 구성요소

첫째, 긍정적 분위기 조성이 의미하는 것은 긍정적 현상, 즉 긍정적 정서, 긍정적 기회, 긍정적 관계를 말하는 것으로, 긍정적 분위기를 증진하는데 필요한 활동은 직원간에 배려하고, 용서하며, 감사를 주고받도록 장려하는 것이다(Cameron, 2013). 또한 긍정적 분위기란 긍정적 정서가 부정적 정서보다 우세한 근무환경을 의미하는 것으로, 긍정적 분위기란 긍정적인 해석이 부정적인 해석을 압도하는 조직환경을 말한다(Denison, 1996). 즉 긍정적 정서를 촉진시키는 조직의 분위기가 개인과 조직의 기능을 높은 수준으로 이끌고(Fredrickson, 2003), 긍정적 정서를 활성화하면 긍정적 분위기가 촉진되고 다시 최적의 기능과 향상된 수행으로 나선형적 상승효과를 낳는다는 것이다(Cameron, 2012). 이러한 긍정적 분위기를 만들어나가는 관리자의 역량을 긍정적 리더십이라고 한다.

Cameron(2012)이 제시한 긍정적 리더십의 구성요소에 따른 네 가지 행동전략은 다음 <그림 2-1>과 같다.



출처: Cameron(2012)

<그림 2-1> 긍정적 리더십의 네 가지 전략

둘째, 긍정적 관계 촉진이 의미하는 것은 개인과 조직에게 풍요로움, 활력, 학습을 생성하는 원천이 되는 관계를 의미한다(Dutton & Ragins, 2007). 즉 직원들이 서로 친하게 지내거나 해로움을 주지 않기 위해 노력하는 것 이상을 말한다. 따라서, 긍정적 관계는 신체적, 심리적, 정서적, 조직적 차원에서 긍정적으로 높은 성과를 낳는 촉진요소로 직원들간에 서로 친밀한 관계를 형성하는 것은 인간의 행동과 건강의 다양한 측면에 유익을 주고, 생산성과 수행의 질을 높여준다는 것이다(Lawler, 2003). 또한 조직내에서 긍정적 관계를 촉진하기 위해서는 관리자가 조직에 활력 네트워크를 구축하고, 직원들의 강점을 강화할 수 있을 때 관리자와 직원, 직원간에 긍정적인 관계가 촉진될 수 있다(Cameron, 2012).

셋째, 긍정적 의사소통이 의미하는 것은 외식관리자가 조직에서 긍정적인 말과 행동과 몸의 언어로 상대방과 의사소통하는 관리자십 역량을 말하는 것(Cameron, 2012)으로, 관리자가 자신에 대한 피드백 수집능력과 지지적 의사소통을 사용하는 역량을 가졌을 때 조직 내에서 긍정적인 의사소통이 가능하다고 하였다. 긍정적 의사소통은 조직 내에서 비판적이고 부정적인 표현 대신 긍정적인 분위기를 지지하는 표현이 사용될 때 이루어진다. 즉 긍정적 리더십은 지닌 관리자가 직원들로 하여금 긍정적인 의사소통을 하도록 하는 방법 중의 하나는 긍정적 표현을 실천하는 것이다.

넷째, 긍정적 의미부여가 의미하는 것은 의미있는 일을 하는 것과 긍정적인 결과 사이에는 높은 관련성이 존재한다는 사실은 이미 알려져 있는 것과 같이 (Cameron & Caza, 2002), 의미성이 높은 일은 긍정적인 결과와 뛰어난 개인 및 조직성과를 가져온다는 사실이다(김명언, 2009). 사람들은 의미 있는 목적을 추구하거나 개인적으로 중요한 일을 하게 되면 스트레스, 우울, 이직, 결근, 불만족, 냉소주의가 감소하고, 몰입, 노력, 관여, 권한, 행복, 만족, 성취감이 증가하는 등의 긍정적인 효과가 나타난다고 하였다(Chen, 2007). 긍정적인 의미부여는 관리자가 직원들이 맡고 있는 일에 가치있고 의미있는 일임을 알 수 있도록 일에 대한 의미를 갖게 하는 리더십 역량으로 관리자가 자신과 직원들에게 소명의식, 조직동일시, 공동체 의식을 가질 수 있도록 동기부여할 때 일에 대한 긍정적인 의미부여가 가능하다고 하였다(Wrzesniewski, 2003).

이러한 내용을 더욱 구체적으로 정리해보면 다음 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 긍정적 리더십의 구성요소

요인		세부내용
긍정적 분위기	배려	상사와 동료간에 정보를 서로 알리고, 공유하면서 돕는 행동
		고민되는 일이 있었을 때 위로해주고, 공감해주는 행동
	용서	생산적인 목표를 모색하고 공유하며, 개인적인 목표를 지지해주는 행동
		관대한 언어를 사용하고, 스트레스이나 손해를 주었을 때 서로 간에 인정해주는 행동
	감사	감사하는 마음이 생겼을 때 직접 행동이나 말로 표현하는 것
긍정적 관계	긍정적 에너지 충전	조직이 긍정적인 분위기를 형성하기 위해 모범적인 행동을 하고, 긍정적인 분위기를 이끄는 직원들을 지원해주는 것
		서로를 배려하고, 칭찬해주는 행동
	강점 활용하기	우수한 성과를 보인 직원들을 칭찬해주면서, 직원들의 강점이 잘 활용될 수 있도록 분위기를 만들어주는 것
		긍정적인 성과가 나타날 수 있도록 분위기를 만들어 주는 것

긍정적 소통	강점 피드백	직원들의 성과를 지속적으로 정보화하는 것
		최고의 직원을 선발하여 이를 이루기 위해서 돕는 행동
	지지적 의사소통	긍정적인 피드백과 지지하는 의사를 지속적으로 전달하는 행동
		부정적인 피드백을 줄 때는 객관적인 사실에 초점을 맞추고, 사람을 질책하지 않고, 문제를 질책하는 훈련
긍정적 의미	일이 갖는 의미증진하기	서로의 업무가 중요한 의미를 띠고 있음을 인정시키고, 타인에 대한 목표를 더 중요하게 만들어 주는 행동

출처: Cameron(2012)의 연구를 참조하여 연구자 재정리

4. 외식기업 관리자의 리더십

현대의 외식 기업환경은 유동적이며, 경쟁적인 환경속에서 과거 어느 때보다 조직의 목표를 달성하기 위해서 외식기업의 관리자와 직원들의 노력은 절실하다. 특히 외식기업에서 내부고객은 종사하는 직원들로 이들을 내부고객이라고 하는 이유는 직원의 서비스 능력 여부에 따라 그 기업의 이미지와 이윤창출이 결정되기 때문이다.

외식기업의 핵심 상품인 푸드 서비스는 직원들의 행동에 의해서 만들어지고 고객에게 즉각 전달되는 생산과 소비의 동시성의 특성을 지니고 있기 때문에 인적서비스의 비중이 클 뿐 아니라 직원들에 의해서 서비스의 퀄리티가 달라질 수 있다. 즉 레스토랑의 인테리어도 중요하지만, 직원들에 의해 제공되는 인적서비스로 인해 생산되는 음식과 서비스가 주된 상품이기 때문에 이들이 조직을 대표한다고 해도 과언이 아니다.

즉 이러한 외식기업의 직원들은 조직환경이나 여건하에서 상이한 동기나 욕구를 갖게 되고, 기업의 목표와 자신들의 목표가 같아서 그들의 욕구가 충족될 수 있다고 인식될 때 자신의 능력을 최대한 발휘하려고 할 것이다(전영호 · 김신정, 2001). 즉 외식기업의 경쟁력을 확보하고, 기업의 성과를 높이기 위한 중추적인 역할을 하는 직원들을 관리하는 관리자의 역할을 매우 중요하

다고 할 수 있다.

일반적으로 경영관리적 측면에서 구성원의 업무를 구분하면, 첫째, 업무의 목적·내용·방침 등을 결정하는 부문, 둘째, 결정된 목적·방침에 따라 구성원을 지휘·감독하여 구성원을 통해 업무를 구체화해가는 업무관리부문, 셋째, 실제로 업무를 실행하는 업무의 실시부문으로 구분한다(전경철, 2006). 또한 이를 관리하는 관리자측면의 영역에서 관리자의 역할을 대인적 역할, 정보전달 역할, 의사결정역할로 구분하였고(Mintzberg, 1990) 조직이나 부서 단위의 공식적인 책임을 맡고 있는 사람을 관리자로 정의하였다.

이에 외식기업에서의 관리자는 무엇보다도 기업가형 관리자와 전문가로 구분지어 육성되어야 한다. 이러한 관리자를 육성하기 위해서는 장기적인 관점에서 체계적·합리적인 교육 기회를 제공해야 한다. 특히 관리자는 수직적인 관점에서 보면 경영자층, 관리자층, 종사자층으로 구분하며 이들의 역할을 세분화하면 다음과 같다(김규태·류시건, 1997). 관리자층은 경영자와 종사자간의 중간에 성립하는 계층으로 부문적인 관리를 담당하여, 팀장, 지점장, 점장, 부점장, 매니저 등이 해당되고, 이들은 경영자가 정한 목표와 계획에 따라 현장과 결부시키기 위한 구체적인 명령과 지시를 종사자 층에서 전달하여 실제 작업을 지휘·통제함으로써 서비스 품질을 유지하는 역할을 한다.

본 연구의 대상인 외식기업 관리자는 경영자와 직원들을 연결하는 연결고리로서 각 부문의 능력을 균형 있게 발휘하도록 요구되어지고, 관리자로서 상사와 동료, 구성원이라는 관계 속에서 경영자에 대한보고, 보좌 및 구성원에 대한 감독과 조정 등의 인간관계적 업무처리가 중시된다.

그리고 직원의 직무스트레스 요인과 직무만족과의 관계를 실증분석을 통해 밝혔다.

5. 긍정적 리더십의 선행연구

Cameron(2003), Dutton(2003), Luthans(2009), Nelson & Cooper(2007)은 거래적 리더십, 변혁적 리더십, 전략적 리더십, 윤리적 리더십, 진성 리더십과 같

은 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구를 진행한 바 있다.

리더십과 조직성과간의 연구를 살펴보면 이대봉(2010)은 리더십 유형(거래적 리더십, 변혁적 리더십)과 조직성과간의 관계에서 심리적 임파워먼트의 매개 효과를 검증하였는데, 거래적 리더십과 변혁적 리더십이 조직성과에 긍정적인 영향을 미치며, 변혁적 리더십이 더욱 큰 영향을 미친다고 하였다.

김영형(2010)은 기업의 조직성과 달성을 위해 조직 내 구성원들의 셀프리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 구성원들이 스스로 동기부여하며 자신을 리드하는 셀프리더십이 기술혁신의 달성을 가능하게 하며 조직몰입 수준을 제고하여 조직성과를 높인다고 하였다.

이경우(2010)는 윤리적 리더십이 윤리적 조직풍토를 매개로 조직구성원들의 결과 행위에 미치는 영향력의 파악을 목적으로 실증적 검증을 하였는데, 그 결과 윤리적 리더십은 조직성과에 직접적인 영향을 미치지 않고, 윤리적 조직풍토를 통해서 구성원들의 경영성과인 조직성과, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

백장호(2014)는 구성원들이 지각하는 리더의 감성리더십이 조직몰입과 직무성과에 영향을 미칠 것이라는 연구를 하였는데, 연구결과 감성리더십은 하위변수인 관계관리 능력만 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 자기인식능력, 자기관리능력, 사회적 인식능력의 경우 직무성과에 영향을 미치지 않는다고 하였다.

박수점(2007)은 리더십유형간 삶의 태도와 의 상관관계분석을 통해 자기긍정 태도에서는 서번트 리더십, 편리더십이 유의한 상관관계가 있음을 검증했다.

김찬성(2009)은 외식업체 종사원을 대상으로 셀프리더십이 직무스트레스와 이직의도와 의 관계연구에서 셀프리더십이 직무스트레스와 이직의도에 유의한 영향관계가 있음을 검증하였다.

이상은 리더십과 조직성과간의 관계를 살펴보았고, 본 연구에서는 리더십의 유형 중 긍정적 리더십을 연구한 것인데, 긍정적 리더십에 대한 연구는 최근의 연구되어지고 있어 개념적으로 관련된 연구들을 살펴보고자 한다.

Denison(1996)는 리더가 긍정적 분위기 조성을 위한 긍정적 정서, 의사소통을 활용하여 조직구성원들을 동기부여 할 수 있다고 하였고, 동기부여된 구성원들은 자신의 잠재력과 강점을 활용하여 직무열의 및 적극성을 띠게 된다고 하였다(Shamir, House, & Arthur, 1993).

또한 Cameron(2012)은 구성원들은 자신이 조직에 기여하고 있다고 느끼며, 자신의 직무와 동일시하는 현상은 긍정적 의미를 촉진시키는 긍정 리더로부터 기인하게 된다고 하였다. 이러한 긍정적 리더십은 조직에 높은 수준의 활력, 학습, 협동, 자원활용, 비용절감, 시간절약, 인적자원 개발을 일으키며(Baker & Dutton, 2007), 직무생산성 향상에 영향을 준다.

박수용(2015), 박수용·최은수(2015)는 긍정적 리더십과 구성원의 삶의 태도, 조직성과와의 영향관계를 연구하였는데, 검증결과 긍정적 리더십이 구성원의 긍정적 삶의 태도를 경유하고, 조직성과에 미치는 간접효과는 유의미하다고 검증하였다. 그러나 긍정적 리더십과 조직성과, 구성원의 긍정적인 삶의 태도와 조직성과에 미치는 직접효과는 무의미하게 나타났다.

최영준(2016)은 긍정적 리더십과 직무열의와의 관계에서 자기효능감과 동기부여가 중간과정에서 영향을 미치는지를 검증하고자 하는 연구에서 긍정적 리더십이 직무열의에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 하지만 긍정적 리더십은 자기효능감과 동기부여에는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무성과에는 직접적인 영향을 미치지 않지만, 개인의 주관적인 성과에는 긍정적 리더십이 영향을 주는 것을 알 수 있다.

따라서 본 연구에서는 관리자의 긍정적 리더십이 종사원의 긍정적인 삶의 태도를 형성하고, 나아가 직무에 대한 적극적인 태도를 이끌어 내는 데는 영향을 미칠 것이며, 이를 통해 직무에 대한 만족감을 높여주는 요인으로 작용할 것이라는 가정을 할 수 있다.

제2절 삶의 태도

1. 삶의 태도의 개념

사람은 태어나면서부터 성장과정을 거치면서 부모로부터 삶을 대하는 태도를 배우게 되고 비슷한 유형으로 따라하거나 추종하는 습성을 지니게 된다(민은성, 2012). 이렇게 형성된 것이 삶의 태도인데, 이러한 삶의 태도(Life position)는 생활태도, 인생태도, 태도 등과 같은 의미로 사용된다(송영선, 2011).

Berne(1964)은 인간 행동의 동기로 음식, 불, 물, 공기와 관련된 기본적인 생리적 욕구와 자극의 욕구, 구조의 욕구, 태도의 욕구와 같은 심리적 욕구들을 가정하였는데, 이중 태도의 욕구는 한 개인이 전 생애를 걸쳐 어떤 삶의 태도를 확고하게 갖게 하는 욕구라고 한다(김용애, 2002).

삶의 태도란 자신과 외부세계에 대한 개인의 보편적인 견해이며, 가치관의 일종으로 개인이 유아기에 자신의 경험을 바탕으로 자신과 타인에 대해서 내리게 되는 결단들로 형성된 긍정 혹은 부정적인 자기관으로 정의할 수 있다(이성태, 1991). 즉 자기 자신과 타인에 대해서 어떻게 느끼고 어떻게 결론을 내리고 있는가에 대한 기본적인 태도이며, 이러한 태도는 한 개인이 전 생애를 통해 어떤 확고한 삶의 태도를 갖게 되는 것이다(우재현, 1996).

Berne(1964)에 의하면, 삶의 초기에 어린아이들은 태도의 욕구에 따라 부모나 대리인들의 금지령 또는 허가와 같은 양육 태도를 통해서 메시지나 경험들에 근거해서 자신과 타인에 대한 확신을 갖거나 결단들을 갖게 된다고 하였다. 그 확신과 결단들에 근거하여 자신과 타인에 대한 긍정 혹은 부정적인 자기관을 형성하게 되며, 이러한 결정들을 합리화하기 위해 세 살에서 일곱 살 무렵의 아동초기에 네 가지 생활자세를 취한다고 말한다.

즉 삶의 태도란 어렸을 때 부모나 환경으로부터 받은 인정자극의 양과 질에 따라 자신을 포함한 타인에게 가치를 부여하고 어떠한 마음으로 다짐하느냐에 따라 삶의 방향이 되는 삶의 태도가 결정되고 이렇게 결정된 삶의 태도는 쉽게 변화되기 힘들다(박수용, 2015). 이러한 삶의 태도는 삶의 방향을 제시하는

것이므로, 성공적인 삶을 영위하기 위해서는 자신의 삶의 태도를 이해하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다.

2. 삶의 태도의 분류

교류분석(TA: Transactional Analysis)에서 삶의 태도란 어떤 사람이 자기 자신과 타인에 대해서 어떻게 느끼고 어떻게 판단하고 있는가를 그 사람의 기본적인 태도라 하며, 태도를 뒷받침하는 자신의 의지를 욕구라 한다. 이를 상황에 따라 긍정적인 판단과 부정적인 판단으로 나누어 각각 긍정(OK)과 부정(NOT-OK)으로 나타내며 NOT-OK를 반복하는 사람 NOK 병에 걸렸다고도 말한다. 교류분석은 미국의 정신의학자 Berne(1964)에 의해 발전된 성격이론으로 개인의 성장과 변화를 위한 체계적인 심리치료법이다. 교류분석을 ‘상호 계약을 통한 성장과 변화를 위한 심리학적, 사회학적 이론(송희자, 2010)’이라고 정의하면서, 교류분석이론에서는 단순히 표면상의 말의 교환뿐만 아니라 마음속 깊이 전해지는 미묘한 의미, 정교한 의도, 숨겨진 느낌 등 사회적 교류와 심리적 교류 측면을 포함한 깊은 수준의 의사소통을 의미한다(김명화, 2010).

<표 2-2> OK와 NOT-OK(NOK)의 예

OK이다	안심할 수 있다, 사랑받고 있다, 좋은 사람이다, 살아갈 가치가 있다, 바르고, 강하고, 즐겁고, 아름답고, 할 수 있고, 우수하고, 하면 잘 되고 자아를 실현하고 있다, 긍정적 등
NOT-OK(NOK)이다	안심할 수 없다, 사랑받을 가치가 없다, 추하다, 약하다, 무지하다, 유치하다, 성품이 나쁘다, 못하다, 멍청하다, 나태하다, 실패하다, 무엇을 해도 안된다, 뒤진다, 부정적 등

출처: 민은성(2012)의 연구를 참조하여 연구자 재정리

제1의 태도(자기부정 · 타인긍정)는 자신을 믿거나 인정하지 않고 상대방만 믿고 의지하며 성인이 된 후 사회에서도 항상 자기는 부족하고, 무가치하고,

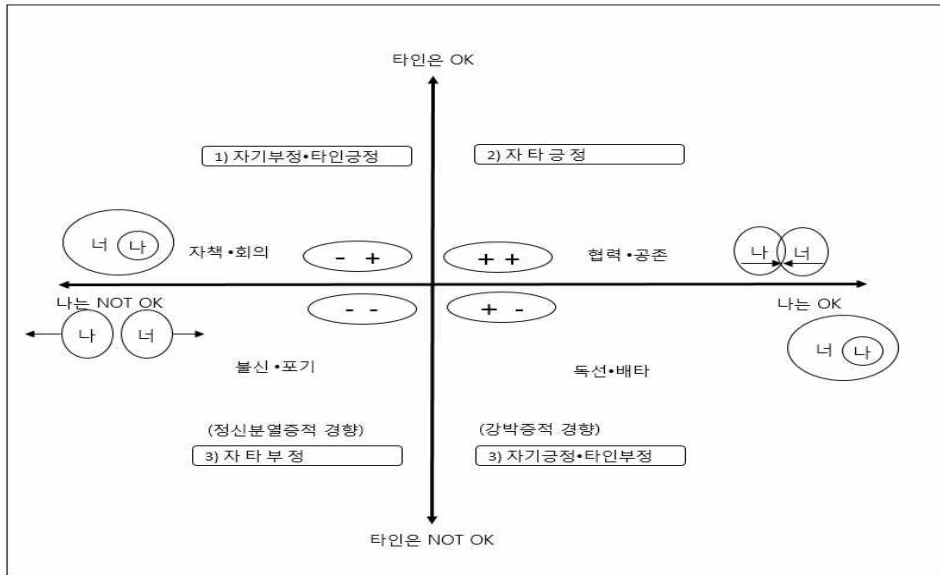
무력하다는 감정태도를 강화시킨다는 것이다. 즉 제1의 태도의 부정적인 영향으로는 살아가면서 항상 ‘희생자’역할을 연출한다는 것과 자기비하·열등감·타인과의 교류회피·우울증·자살이 있다.

제2의 태도(자타부정)는 자기가 무능하다고 생각하는 것이 계속되며 자기 주위의 사람들도 자기를 버렸다는 실감이 체험을 통해 남게 되어 결국 “나도 OK가 아니지만, 타인도 OK가 아니다”라는 가장 나쁜 태도를 체득하는 것이다. 이 태도를 가진 사람은 ‘박해자’를 기다리는 ‘희생자’의 역할을 하게 된다. 이와 같은 태도로 타인에 대한 애정·관심·교류를 거부하고 단절하며 사회생활에서도 연속적인 실패를 한다든지 직업을 바꾸어 보아도 전혀 발전하지 않는다.

제3의 태도(자기긍정·타인부정)은 언제나 강한 자기애로 잘못이 상대방에게 있다고 느끼며, 자기과시 성향이 강하여 타인을 인정해주지 않는다. 이 태도를 가진 사람은 의심이 많아 자기 성격에 맞지 않으면 배제시키거나 자신의 추종자를 찾아 희생자를 만든 후 떠나게 되는데 희생자의 역할을 하는 경우는 없다는 것이 특징이다.

제4의 태도(자타긍정)는 누구와도 사이 좋게 모든 일을 잘 해낼 수 있는 사람으로 자기를 존중하고 소중하게 생각하며 분노를 표시해야 할 때에는 자유롭게 표출한다. 두려워할 때는 자유가 있으며, 성공을 목표로 승자의 생활을 즐기며 개방적인 태도로 자유롭게 자기를 바꾸려고 노력한다.

또한 송희자(2010)는 삶의 태도를 4가지 특성으로 분류하였는데, 다음 <그림 2-2>와 같다.



출처: 송희자(2010) 연구를 참조하여 연구자 재정리

<그림 2-2> 삶의 태도의 4가지 특성

3. 삶의 태도의 선행연구

리더십과 삶의 태도와의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

박수용(2015)은 경영자의 긍정적 리더십과 구성원의 긍정적 삶의 태도와의 관계를 연구하였는데, 이 연구에서 긍정적 삶의 태도의 측정도구로 선행연구자들에 의해서 OK그램 질문지를 수정, 보완하여 타인부정, 타인긍정, 자기긍정, 자기부정의 문항으로 측정하였다. 이를 통해 외식관리자의 긍정적 리더십은 구성원의 긍정적 삶의 태도에 직접적으로 유의한 영향을 미친다고 검증하였다. 즉 리더의 역할이 구성원들이 스스로 발전하고 성장할 수 있도록 환경을 만드는 일, 편견 없이 구성원을 바라보고 가능성을 발견할 수 있도록 돕는 일, 구성원들과 함께하며 구성원들이 일을 할 수 있도록 하여 조직의 목표를 달성해 가는 일 등 조직 내 긍정적 태도를 촉진하여 탁월한 성과를 창출하는 것(Cameron, 2012)임을 감안하면 긍정적 리더십과 조직 내 구성원들의 긍정적

삶의 태도와 의 관계를 추정하는 것은 가능하다고 하였다.

박수점(2007)의 연구에서는 삶의 태도와 리더십유형간의 상관관계 분석에서 자기긍정 태도에서는 서번트 리더십, 편 리더십이 유의한 상관관계를 보이고 있음을 검증하였다.

송영선(2011)은 HRD전문가를 대상으로 삶의 태도와 라켓감정(당황, 거부 등)과의 관계에서 HRD전문가의 삶의 태도와 라켓감정간에 유의한 결과를 검증한바 있다.

즉 리더십과 삶의 태도는 유의한 관계가 있음이 실증연구를 통해 검증되었다.

제3절 직무적극성

1. 직무적극성의 개념

우리나라에서 ‘적극적’이라는 단어의 사전적 의미는 역동적인 행동을 의미하는 것이다(배지양, 2010). 즉 사전적 의미를 보면 긍정적이고 능동적으로 활동하는 성질을 적극성이라고 할 수 있다.

적극성이란 활동하는 개인의 자발적 의지를 존중해야 한다는 기본적인 이념으로서 다른 개인, 집단, 조직에 의해 강요받지 않고 스스로 선택하고 결정하여 참여하는 것으로 의미하는 것(최경주, 2006)으로 적극성은 직무활동을 이루게 하는 가장 중요한 특성 중의 하나이다.

박한호·한상암(2013)은 직무적극성을 반대개념인 직무무기력과 이직의도로 측정하였는데, 직무무기력은 자신의 일을 스스로 통제하지 못함으로 인한 결과로써의 인식과 자신이 일에 대한 무가치성과 더불어 스스로 아무런 영향력을 미치지 못한다고 느끼는 정도로 정의하였고, 이직의도는 자기가 수행하는 임무 내에서 내재적 보상을 얻지 못함에 따라 일에 대한 도구주의적 태도를 갖는 것이라고 한다. 즉 자신이 하는 일은 가치가 없다고 생각하거나, 일에 대한 자부심이 없거나, 단순한 일로써 취급함에 따라 생계수단이나 일반적 직업

으로만 간주하는 정도로 다른 업무 혹은 다른 직종으로 이직할 의사라고 하였다. 따라서 이러한 직무적극성은 포괄적으로 보면 직무에 대한 태도로 볼 수 있다.

즉 직원들의 태도는 Aiiport 등의 사회심리학자들의 연구에 의해서 시작되었는데, 인사·조직 등의 분야에서 많은 연구가 이루어진바 있으며, 최근에는 개인의 일과 관련된 직무관련태도에 관한 연구가 주를 이루었다. 직원의 태도는 경험을 통해 학습된 형태 중의 하나로 파악되는 기질적 관점과 상황적 요인이 태도형성에 중요한 역할을 본다고 주장하는 상황적 관점이 있다고 하였다. 그러나 태도를 기질적 관점이나 상황적 관점의 하나로만 파악할 경우 설명력과 예측력이 부족하여 개념의 유용성이 약해진다는 한계가 있어 이 두 관점을 동시에 수용하게 된 것이 정보처리적 관점이다. 이 정보처리적 관점은 태도를 상황적인 것도 기질적인 것도 아닌 과정의 산물로 파악한다. 즉 개인수준의 태도변수를 조직변수와 연결시키는 이론적 메커니즘으로 중요한 의미를 가진다(윤대균, 2004).

이러한 태도의 결과변수로는 직무만족, 조직몰입, 자발적 조직행동 등이 결과변수로 많이 연구되어졌으며(김일석, 2000; 김형철, 2001; 이규호, 1996; 최재호, 2001), 직무만족이나 조직몰입의 경우에는 그 자체로서 차원도 다양할 뿐 아니라 그들에 영향을 미칠 수 있는 요소들은 리더십 외에도 여러 가지가 있을 수 있다고 하였다(백기복, 2001).

2. 직무적극성의 선행연구

직무적극성에 대한 선행연구는 많이 미흡했으며, 직무적극성의 개념을 포괄적으로 접근한 직무태도에 대한 선행연구를 살펴보고자 한다.

강일영(2016)은 호텔기업의 조리사를 대상으로 조리사의 직무태도에 관한 연구를 하였는데, 직무태도는 기업의 사회적 지원에 영향을 받으며, 이러한 직무태도는 창의력에 영향을 미칠 것이라는 것을 연구하였다. 연구결과 지각된 조직차원의 지원은 조리사들의 직무태도에는 유의한 정(+)의 영향을 미치는

것으로 나타났으나 감정적 몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 특히 지각된 조직차원의 지원이 창의력에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지각된 상급관리자의 지원의 조리사의 직무태도에 유의한 부(-)의 영향을 감정적 몰입에는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 창의력에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 지각된 동료들의 지원은 조리사들의 직무태도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 감정적 몰입과 창의력에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 감정적 몰입은 조리사들의 창의력에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 조리사들의 창의력은 긍정적인 직무태도를 촉진하는 동료들의 지원에 의해 향상될 수 있다고 결론지을 수 있다.

배인호(2012)는 호텔조리사의 직무착근도와 자가효능감이 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구를 시도하였는데, 연구결과 직무착근도의 연계요인과 적합요인은 직무태도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자신감이 직무태도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결과를 종합해보면 호텔조리사가 조직에 대한 연계와 적합, 복지혜택의 희생에 대해서 생각하는 수준이 높을수록 직무태도가 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 경영자는 조리사의 직무태도를 중점적으로 관리하고 유지함으로써 이직에 따른 기업의 손해가 발생하지 않도록 해야 한다고 강조하였다.

제4절 직무만족

1. 직무만족의 개념

직무만족에 대한 연구는 오랫동안 이루어지면서 그 개념이 많이 변화되어져 왔는데, 현재까지 가장 많이 활용되고 있는 직무만족의 개념은 Locke(1976)에 의한 정의다. Locke(1976)는 직무만족을 직원이 업무에 대한 욕구나 가치가 실제업무에 의하여 충족되어지는 인지적 평가의 결과로 발생하는 긍정적인 감

정 상태라고 정의하였다. 또한 Smith(1995)는 직무만족을 업무시간, 급여, 복리후생 등 직무측면에 대한 기대치와 실제치의 만족감의 총합이라고 정의하기도 하였다.

Locke(1976)가 직무만족을 감정과 태도를 동일시하였다면, Bernstein & Nash(2008)는 직무만족을 행동적 측면에서 정의하였는데 조직구성원이 작업을 회피하기 위해 고의로 아픈 것처럼 행동하는 등의 행위까지 태도로 인해 발생하는 결과에 포함시켰다. 직무만족은 어떠한 직무에 대한 다차원적인 심리적이고 행동적인 반응이며, 이 반응에 대해 인지적, 정서적, 행동적 요인을 포함한다는 것을 알 수 있다(Judge, Hulin, & Dalal, 2012).

직무만족은 조직과 직원들에게 매우 중요한 요소로써, 구성원 측면으로 보면 직무만족의 중요성은 사회적 가치, 정신적 건강, 신체적 건강의 측면으로 구분할 수 있다(신철우·박하진·장수덕·최병우, 2007). 사회적 가치의 측면에서의 직무만족은 대부분의 시간을 직장에서 보내는 직원들에게 직장은 생계를 위한 차원을 넘어 삶의 질을 향상시키는 수단이라는 것이다(신유근, 1998). 정신적 건강 측면으로 본 직무만족은 직장생활에서의 불만족이 가정이나 삶으로 전이되어 영향을 준다고 본 것이다. 또한 구성원의 자기 직무에 대한 불만은 스트레스를 유발하고, 직원들의 면역력을 저하시켜 각종 질병을 초래하기 때문에 신체적 건강 측면에서도 직무만족의 개념을 접근할 수 있다(Bernstein & Nash, 2008). 즉 직무만족은 첫째, 직원의 직무나 경험을 통해 얻은 만족감이나 긍정적 정서 상태로서 직무에 대한 정서적 태도, 둘째, 보상에 대한 개인의 만족상태로 직무에 대한 개인의 태도와 보상의 정도를 평가하는 주관적 감정상태, 셋째, 사회적 가치, 정신적 건강, 신체적 건강 등의 측면에서 중요한 요인이라는 것이다. 따라서 직무만족은 개인과 조직내에서 중요한 요인이며, 직무만족도가 높으면 조직목표달성에 기여한다고 볼 수 있다(최유환, 2015).

2. 직무만족의 구성요소

Smith, Kendall, & Hulin(1969)은 직무만족의 구성요소로 직무특성 측면을

기준으로 5개의 하위차원을 구성하였는데, 직무자체만족, 급여만족, 승진기회만족, 상사만족, 동료만족으로 분류하였다.

Wexley & Yuki(1984)는 직무만족은 상황과 관련된 개인의 특성에 의해 결정된다고 하였으며, 보수, 직무, 직업안정성, 감독, 동료, 작업자, 승진기회 등의 6개 요인에 의해 결정된다고 하였다. Steer(1977)는 직무, 동료, 보수, 상사, 승진으로 보았으며, Herzberg(1996)의 2요인 이론을 통해 위생요인과 동기요인으로 분류된 것을 보면, 직무특성으로 직무내용, 장래성, 감독, 작업집단, 보상, 작업시간을 제시하였다. 특히 위생요인은 직무불만족 요인으로 동기요인은 직무만족요인으로 보면서, 직무만족요인을 통해 구성원들의 동기유발을 시키는 중요한 요인이 되는 것이 직무만족요인임을 알 수 있다.

유은영·장병희·남상현(2009)은 직무기술의 대표적인 측정도구인 직무기술 지수를 활용하여 직무자체, 조직의 제도, 보상 등 3개의 요인으로 분류하였고, 양성운·김영택·김기범(2014)은 직무자체, 직무특성, 직무에 대한 전반적인 만족도 등으로 분류하였다.

이상희(2005)는 외식업체 종사원을 대상으로 하였는데, 실증연구에서 비정규직을 대상으로 한 연구로 직무만족을 보상, 동료, 상사, 직무의 4개 요인으로 분류하였으며, 권점옥(2014)은 직무목표, 업무의 공정성 및 보상, 긍정적인 업무환경의 3개 요인으로 직무만족도를 분류하여 측정하였다.

이렇듯 직무만족의 구성요인들을 명확하게 규명하는 것이 대단히 복잡하고 어려운 문제인데, 이러한 연유로 직무는 하나의 실체가 아니며 과업, 역할, 책임, 상호작용 및 보상과 같은 복잡한 구조로 이루어져 있기 때문에 연구대상인 개인적·조직적 특성이 반영되기 때문이다.

3. 직무만족의 선행연구

Organ(1984)은 직무에 만족한 직원이 불만족한 직원에 비해 높은 성과를 가져올 수 있다는 가정 하에 검증하였는데, 그 결과 일부 연구에서는 직무만족과 생산성과 간에 낮은 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 대부분은

직원들이 생산력있는 직원이 될 것이라는 가정을 지지하지 않는 것으로 나타났다. 직무만족에 대한 영향요인에 관해서는 연구자마다 다양한 기준을 제시하고 있는데, 주로 공통적인 부문으로 승진, 급여, 안정감, 정책, 복리후생, 상사와의 관계, 동료, 고객, 직무자체, 근무시간, 전반적인 만족등이 영향을 미친다고 하였다.

Hartman & Yrle(1996)은 직무만족은 직원들의 직무와 조직에 대한 평가에 반영된 애정적 반응 또는 직원들이 직무를 수행하는 동안에 발생하는 개인의 내재적, 외재적 욕구가 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 직원들의 반응이며 직무만족은 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 하였다.

김성민(2008)의 연구에서는 호텔직원의 직무와 조직과의 높은 적합도, 많은 조직 내적 연계, 이직시 포기해야 하는 많은 희생이라는 의미의 직무착근도가 직무만족과 조직몰입을 증가시키고, 이직의도를 감소시킨다고 하였다.

심상도(1999)는 특1급 호텔종사원을 중심으로 한 연구에서 직장생활 만족도가 높을수록 책임감과 애사심은 높아진다는 것을 검증하였다. 또한 담당업무 만족도가 높을수록 책임감, 협동심, 애사심 업무 숙련도가 높아진다고 하였다.

김영국·김홍식·김현철(2000)은 서비스 업무를 담당하는 호텔서비스 점점의 과장급 이하의 종사원을 대상으로 한 연구에서 호텔 내 시민행동의 결정요인 중 원활한 커뮤니케이션과 집단응집성, 직무만족과의 관계를 검증한 연구에서는 커뮤니케이션 만족과 직무만족이 정(+)의 상관관계를 보였고, 구성원의 직무활동은 기업의 생산성과 밀접한 관련이 있는데, 종사원이 적절한 직무를 수행하고 있거나, 다양한 기술, 재능 및 지식의 획득으로 인해 본인의 능력이 향상된다면 직무에 대한 만족도는 높아진다고 하였다.

김형섭(2005)은 호텔종사원을 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계를 실증적으로 분석하였으며, 오홍철·정수용(2007)은 카지

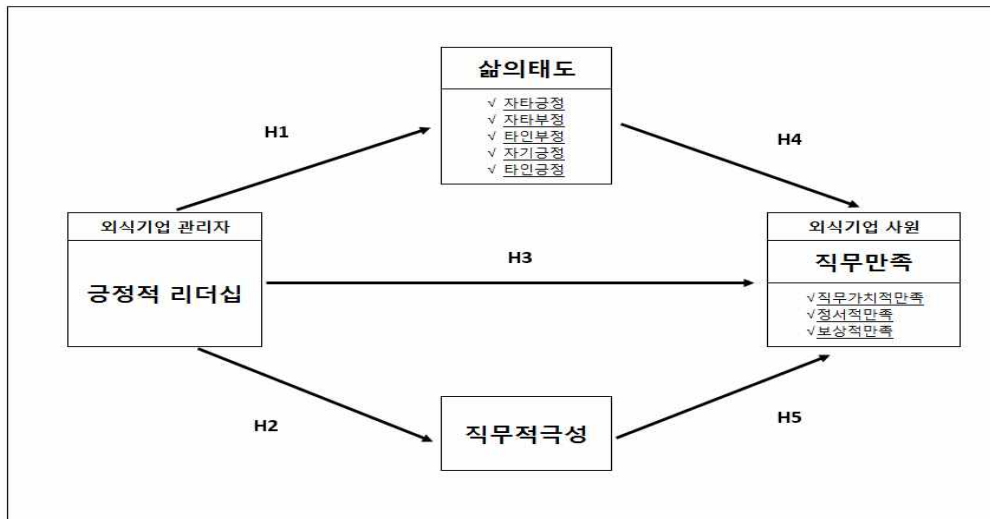
제3장 조사설계

제1절 연구모형

본연구의 모형은 앞에서 고찰한 이론적 연구의 틀을 바탕으로 하여 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 삶의 태도, 직무적극성, 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고 아래와 같은 연구 모형을 설정하게 되었다.

기존의 선행 연구를 확인 하였을때 외식 관리자의 긍정적 리더십과 직무만족의 연구 방향성과 그사이에 삶의 태도와 직무적극성이 매개 역할을 하는지에 대한 영향력을 살펴 볼 것이다.

이를 바탕으로 긍정적 리더십, 삶의 태도, 직무적극성, 직무만족 간의 관계에 관한 연구모형을 제시하면 다음<그림 3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

제2절 연구가설

최근 긍정조직행동분야에서는 조직성과에 기여할 수 있는 개인의 긍정적 심리상태, 개인의 태도, 행동, 조직유형성과의 영향관계를 검증하고 있다(Avey, Luthans, & Jesen, 2009). 즉 긍정적 리더십은 관리자들이 미덕과 행복에 초점을 맞춰 조직 내 긍정적 태도를 촉진하여 뛰어난 성과를 창출하는 리더십(Cameron, 2012)으로 구성원들의 업무성취에 대해 인정하고 격려를 제공하는 리더십(Arakawa & Greenberg, 2007)이다. 이러한 긍정적 리더십의 구성요소 중 긍정적 분위기 조성은 긍정적 정서를 촉진시키는 조직의 분위기로 개인과 조직의 기능을 높은 수준으로 이끌고(Fredrickson, 2003), 긍정적 정서를 활성화하면 최적의 기능과 향상된 수행으로 나선형적 상승효과를 낳는다는 것이다(Cameron, 2012). 또한 Cameron(2003), Dutton(2003), Luthans(2009), Nelson & Cooper(2007)은 거래적 리더십, 변혁적 리더십, 전략적 리더십, 윤리적 리더십, 진성 리더십과 같은 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구를 진행하였고, 특히 Cameron(2012)과 Baker & Dutton(2007)는 긍정적 리더십이 조직에 높은 수준의 활력, 학습, 협동, 자원활용 뿐만 아니라 직무생산성 향상에 도움을 준다고 하였다. 따라서 다음과 같이 가설1을 설계하고자 한다.

가설1. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 직무만족 중 직무가치적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 직무만족 중 정서적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 직무만족 중 보상적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

박수용(2015), 박수용·최은수(2015)는 긍정적 리더십과 구성원의 삶의 태도, 조직성과와의 영향관계를 연구하였는데, 긍정적 리더십이 구성원의 긍정적 삶의 태도에 영향을 미친다고 하였다. 즉 삶의 태도란 가치관의 일종으로 개인이 유아기에 자신의 경험을 바탕으로 자신과 타인에 대해서 내리게 되는 결단들로 형성된 긍정 혹은 부정적인 자기관(이성태, 1991)으로 긍정적인 삶의 태도는 결국 조직성과에도 영향을 미친다고 하였다. 따라서 다음과 같은 가설2를 설계하고자 한다.

가설2. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 삶의 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-1. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 삶의태도 중 자타긍정의 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 삶의태도 중 자타부정의 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-3. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 삶의태도 중 타인부정의 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-4. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 삶의태도 중 자기긍정의 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-5. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 삶의태도 중 타인긍정의 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

삶의 태도는 삶의 방향을 제시하는 것이므로, 성공적인 삶을 위해서는 자신의 삶의 태도를 이해하는 것이 매우 중요하다(박수용, 2015). 긍정적 리더십으로부터 영향을 미치게 되는 삶의 태도는 조직성과의 변수 중 하나인 직무만족에도 영향을 미친다는 것이다. 또한 직무만족은 직원의 직무나 경험을 통해 얻은 만족감으로 긍정적인 정서 상태를 말하기도 한다. 따라서 긍정적 리더십으로 인해 형성되는 긍정적 정서는 직무만족을 높이는 데 중요한 요인임을 알

수 있다. 따라서 다음과 같이 가설3을 설계하고자 한다.

가설3. 외식기업 직원의 삶의 태도는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-1. 외식기업 직원의 삶의 태도는 직무만족 중 직무가치적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-2. 외식기업 직원의 삶의 태도는 직무만족 중 정서적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-3. 외식기업 직원의 삶의 태도는 직무만족 중 보상적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Denison(1996)에 의하면 동기부여된 구성원들은 자신의 잠재력과 강점을 활용하려고 하며, 직무에 대한 적극성을 띤다고 하였다.

구성원들은 신이 조직에 기여하고 있다고 느끼며, 자신의 직무와 동일시하는 현상은 긍정적 의미를 촉진시키는 긍정 리더로부터 기인하게 된다고 하였으며(Cameron, 2012), 즉 긍정적 리더십은 직무성장에 직접적인 영향을 주기 보다는 조직의 분위기를 긍정적으로 형성함으로써 직원들에게 긍정적인 정서를 심어주어 활력과 생산성을 높이는데 기여한다는 것이다. 따라서 다음과 같이 가설4를 설계하고자 한다.

가설 4. 외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 직무적극성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무적극성은 직무무기력과 이직의도로 측정되는 반대개념으로(박한호·한상암, 2013) 볼 수 있으며, 개인의 자발적인 의지를 측정하는 것이다. 따라서 외식기업 직원의 직무에 대한 적극성은 긍정적 리더십으로 인한 조직의 분위기를 통해 긍정 정서를 느끼게 됨으로써 직무에 대한 무기력증과 이직의도를

낮추는 계기가 될 수 있는 것이다. 따라서 다음과 같이 가설5를 설계하고자 한다.

가설 5. 외식기업 직원의 직무적극성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설5-1. 외식기업 직원의 직무적극성은 직무만족 중 직무가치적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설5-2. 외식기업 직원의 직무적극성은 직무만족 중 정서적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설5-3. 외식기업 직원의 직무적극성은 직무만족 중 보상적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

제3절 변수의 조작적 정의 및 측정문항설계

본 연구에서 독립변수인 외식업 관리자의 긍정적 리더십이며, 긍정적 리더십의 종속 변수로는 삶의 태도, 직무적극성, 직무만족으로 정했다.

직무만족의 하위 변수로는 직무 가치적 만족, 정서적 만족, 보상적 만족이다.

1. 독립변수: 긍정적 리더십

긍정적 리더십은 관리자가 조직의 분위기를 긍정적으로 조성, 긍정적인 관계 촉진, 직원간 긍정적 의사소통, 긍정적인 의미부여를 하여 뛰어난 성과를 창출하는 리더십으로 정의하고자 하며, 본 연구에서 긍정적 리더십을 측정하기 위해 Cameron(2012), 박수용(2015), 박수용·최은수(2015) 등의 연구자의 연구를 토대로 다음 <표 3-1>과 같이 총 22개의 문항을 도출하였으며, 척도는 등간척도인 5점 리커트 척도(1점: 매우 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)로 측정하고자 한다.

<표 3-1> 긍정적 리더십의 측정문항

측정문항	척도	자료출처
나의 관리자는 구성원들간의 어려움을 서로 이해해줄 수 있도록 정보를 공유하게 한다	등간 척도	Cameron (2012) /박수용 (2015) /박수용 · 최은수 (2015)
나의 관리자는 어려움에 처한 동료들 도와줄 수 있는 행동을 권한다		
나의 관리자는 일의 실수에 대해서 용서를 베푼다		
나의 관리자는 실수를 범했을 때 용서의 차원에서 기회를 더 준다		
나의 관리자는 직원들에게 각기 다른 감사의 표현을 자주 한다		
나의 관리자는 조직내에서 감사방문을 자주 한다		
나의 관리자는 조직내에서 감사의 메시지를 자주 전한다		
나의 관리자는 정서적 지원을 아끼지 않는다		
나의 관리자는 지식적 지원을 아끼지 않는다		
나의 관리자는 물질적 지원을 아끼지 않는다		
나의 관리자는 직원들이 지원받는 것을 기쁘게 생각한다		
나의 관리자는 긍정적인 활력을 모범적으로 보여준다		
나의 관리자는 긍정적인 직원을 찾아 격려해준다		
나의 관리자는 피드백을 줄 때 단점보다는 장점에 대해 더 많이 피드백을 준다		
나의 관리자는 힘든 일을 하는 직원들과 더 많은 시간을 보내려고 한다		
나의 관리자는 대화할 때 긍정적인 대화를 많이 한다		
나의 관리자는 업무수행성과에 대해 칭찬의 메시지를 지속적으로 보내준다		
나의 관리자는 실수를 바로잡아 줄때 그 사람 자체보다는 행동이나 결과에 초점을 맞추어 조언한다		
나의 관리자는 조직의 목표를 수립할 때 인류의 이익을 주는 긍정적 영향을 직원들에게 인식시킨다		
나의 관리자는 조직의 비전과 직원 개개인의 비전이 조화를 이룰 수 있도록 모두의 가치관을 강조한다		
나의 관리자는 직원들의 수행하고 있는 일들의 결과를 장기적인 효과로 명확하게 인식시킨다		
나의 관리자는 직원들이 개인의 목표보다는 타인을 위한 목표부터 우선적으로 두도록 한다		

2. 매개변수: 삶의 태도

삶의 태도는 자기 자신의 삶에 대한 가치관으로 자신의 오랜 경험을 바탕으로 자신과 타인에 대해 내리게 되는 결단들로 형성된 긍정 혹은 부정적인 자기관으로 정의하고자 한다. 삶의 태도를 측정하기 위해 이성태(1991), 송영선(2011), 우재현(1996) 등의 연구자의 연구를 토대로 다음 <표 3-2>와 같이 총 22개의 문항을 도출하였으며, 척도는 등간척도인 5점 리커트 척도(1점: 매우 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)로 측정하고자 한다.

<표 3-2> 삶의 태도의 측정문항

측정문항	척도	자료 출처
나는 나 자신을 좋아한다	등간 척도	이성태 (1991)/ 송영선 (2011)/ 우재현 (1996)
나는 가정환경을 통해 소중한 존재로 인식되어졌다		
나는 현재 유익한 존재라고 생각한다		
나는 상대의 인격을 존중하는 사람이다		
나는 상대의 기분을 이해하려고 한다		
나는 실패를 두려워하지 않는 편이다		
나는 가끔 상대방을 매도하거나 폄박못하게 한다		
나는 내가 한 언행에 대해 곧잘 후회하는 편이다		
나는 상대방이 기한내에 일을 해주지 않으면 화가 난다		
나는 다른 사람의 장점보다는 단점을 지적하는 편이다		
나는 사람은 누구나 자신의 견해를 가질 권리가 있다고 생각한다		
나는 내가 결단하여 행동하는 것들이 잘 되지 않는 편이다		
나는 자신감이 없기 때문에 다른 사람들을 주로 따라가는 편이다		
나는 다른 사람을 돕는 것은 버릇을 나쁘게 하는 것이라고 생각한다		
나는 생각이 나와 다른 사람을 배척하는 편이다		
나는 남과 어울리는 것이 불편하다		
나는 고독을 즐기는 편이다		
나는 싫어하는 사람과 일을 하는 것이 싫다		
나는 누구나 자신이 의사결정을 할 권리가 있다고 생각한다		
나는 동료가 실패해도 언제까지나 책망하지 않고 격려한다		
나는 다른 사람이 하는 것 만큼은 하는 편이다		
나는 일이 잘못되었더라고 좌절하지 않는다		

3. 매개변수: 직무 적극성

직무적극성은 개인의 직무를 대하는 자발적인 태도로 다른 개인이나 조직에게 강요받지 않고, 스스로 선택하고 결정하는 능동적인 활동성으로 정의하고자 하며, 직무적극성을 측정하기 위해 배지양(2010), 최경주(2006) 등의 연구자의 연구를 토대로 다음 <표 3-3>과 같이 총 5문항을 도출하였으며, 척도는 등간척도인 5점 리커트 척도(1점: 매우 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)로 측정하고자 한다.

<표 3-3> 직무적극성의 측정문항

측정문항	척도	자료출처
나는 나의 직무에 대해 정확하게 파악하고 있다	등간 척도	배지양 (2010)/ 최경주 (2006)
나의 직무와 관련된 정보를 알기 위해 적극적으로 노력한다		
나는 나의 직무에 대해 직접 행동으로 옮기는 편이다		
나는 다른 사람들로 하여금 활동적이라는 사람이라는 말을 듣는 편이다		
나는 직무에 대해 적극적으로 임하는 편이다		

4. 종속변수: 직무만족

직무만족은 직무에 대한 심리적이고 행동적인 반응으로 직무자체에 대한 가치, 정서적인 만족감, 조직에 대한 보상적인 측면에 대한 만족감으로 정의하고자 하며, 직무만족을 측정하기 위해 신철우·박하진·장수덕·최병우(2007), 신유근(1998) 등의 연구자의 연구를 토대로 다음 <표 3-4>와 같이 총 21문항을 도출하였으며, 척도는 등간척도인 5점 리커트 척도(1점: 매우 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)로 측정하고자 한다.

<표 3-4> 직무만족도의 측정문항

측정문항	척도	자료출처
나에게 부여되는 업무량에 대해서 만족한다	등간 척도	신철우 · 박하진 · 장수덕 · 최병우 (2007)/ 신유근 (1998)
나는 혼자 독립적으로 일할 수 있다는 것에 대해 만족한다		
때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다		
직장에서 중요한 인물이 될 수 있는 기회에 대해서 만족한다		
관리자가 부하직원들을 대하는 방식에 대해서 만족한다		
관리자의 의사결정능력에 대해서 만족한다		
나는 나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다		
내 직업은 안정적이다		
나의 직무는 다른 사람들을 위해 무언가를 해줄 수 있다는 것에 대해서 만족한다		
나는 다른사람들에게 일을 지시할 수 있다는 것에 대해서 만족한다		
내 능력을 활용해서 일할 수 있다는 것에 대해서 만족한다		
나는 사내정책을 시행하는 방식에 대해서 만족한다		
나는 내 업무량에 비해 급여수준에 만족한다		
나는 승진기회에 대해서 만족한다		
나는 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해서 만족한다		
내 자신의 방식대로 업무수행을 할 수 있는 기회에 대해서 만족한다		
나는 작업환경에 대해서 만족한다		
직장동료들 사이의 관계에 대해서 만족한다		
나의 업무수행능력을 인정받는 정도에 대해서 만족한다		
나의 직무는 성취감이 높은 편이다		
나는 나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다		

<표 3-5> 설문지 구성 및 출처

구분	변수	문항수	척도	출처
독립변수	긍정적리더십	22	등간	Cameron(2012) 박수용 · 최은수(2015)
매개변수	삶의태도	22	등간	이성태(1991)/송영선 (2011)/우재현(1996)
	직무적극성	5	등간	배지양(2010)/ 최경주(2006)
종속변수	직무만족	21	등간	신철우 · 박하진 · 장수덕 · 최병우(2007)/ 신유근(1998)
인구통계변수	성별,연령,학력,부서, 고용형태,직급,근속 년수,이직횟수, 평균소득	9	명목	

제4절 측정 도구 및 표본설계

1. 설문지의 구성

본 연구에서는 실증분석을 위한 자료수집방법으로 설문지(questionnaire) 응답방법을 이용하였다. 설문지를 통한 자료 수집은 응답 당시의 상황이나, 응답자의 기분상태 등의 외생변수에 의해 영향을 받을 수 있지만, 표준화된 설문지를 이용함으로써 결과의 비교 가능성을 높일 수 있기 때문에 위의 방법을 사용하였다.

본 연구에서 사용된 설문지는 크게 4가지 부분으로 구성되어 있으며, 인구통계학적 변수를 제외하면 총 70개의 문항으로 구성되어 있다.

실증분석을 위한 표본 설계는 2016년 3월 1일부터 8월 30일까지 6개월간의 기간에 걸쳐 설문조사를 시행 하였다.

지역은 서울지역에 소재하는 5대 대표 외식기업(L사, C사, O사, E사, S사)에서 운영하는 외식업체 80곳에 5부씩 외식업체 본사 관리자, 직원과 지점장, 점

포점장, 점포부점장, 직원, 캡틴에게 배포하여 설문을 받았다. 그 결과 69부를 제외한 331부를 실증분석에 사용 되었다. 설문지 실증분석 범위에 대한 내용은 다음 <표 3-6>과 같다.

분석 방법은 수집된 설문자료를 기반으로 SPSS 21.0 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 기술통계분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 회귀분석을 실시하였다. 이러한 분석방법에 분석목적 다음 <표 3-7>와 같다.

<표 3-6> 설문지 실증분석 범위

범 위	서울소재 5대 대표 외식기업 (L사, C사, O사, E사, S사)
설문기간	2016년 3월1일 ~ 2016년 8월30일 (6개월간)
표 본	331부
통계프로그램	SPSS 21.0

<표 3-7> 분석방법에 따른 목적

분석법	목 적	적 용
빈도분석	조사응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 실시	인구통계학적 변수에 실시
신뢰도분석	측정도구(설문지)의 신뢰성을 확인하기 위하여 실시	측정척도의 내적 일관성을 위해 Cronbach's α 계수를 이용해 검증
요인분석	요인들 간의 상관관계를 이용해 여러 변수를 쉬운 형태로 축소하고 요약하기 위하여 실시	변수들간 척도의 타당도를 검토하기 위하여 실시
상관관계분석	변수들 간의 상관성이 있는지 정(+)의 관계, 음(-)의 관계 분석하기 위하여 실시	상관관계 정도는 -1부터 1까지로 나타나며, +1에 가까울수록 상관관계는 높아지고, 0에 가까울수록 상관관계는 낮아진다
다중회귀분석	변수들 중 하나를 종속 변수로 하고 나머지는 독립변수로 하여 변수간의 상호 인과관계를 규명하기 위하여 실시	변수들 간의 영향관계를 검증

제4장 실증분석결과

제1절 표본의 인구통계학적 특성

본 연구는 표본을 설정하는데 있어서 편의표본(convenience samples)을 사용하였다. 편의표본은 무작위 표집(random sampling), 또는 확률적 표집(probability sampling)에 의하여 표본을 추출하지 않고 연구자가 확보 가능한 표본을 연구에 활용하는 경우를 말한다. 실증연구에서는 가능한 한 무작위 표본을 활용하는 것이 바람직하지만, 연구대상이 되는 외식기업조직체로부터 연구에 대한 협조를 확보하기가 용이하지 않다는 점과 연구전략상의 이유 때문에 비확률적 표본추출법인 편의표본을 많이 사용하고 있다(Byman, 1989). 하지만 편의표본에 대한 실증적인 분석을 통해 얻어진 변수들 간의 관계를 연구대상이 되는 전체모집단에 일반화시키고자 하는 데는 상당한 주의가 필요하다. 이는 여러 가지 특성을 지닌 차원들이 존재할 수 있으며, 이런 차원들이 연구에 포함된 변수들에 영향을 미칠 수 있기 때문이다(Payne & Pheysey, 1978).

본 연구의 목적을 달성하기 위한 실증분석의 대상이 된 표본은 국내 대표 외식기업 서울소재 5대 대표 외식기업 (L사, C사, O사, E사, S사) 총 400부의 설문지를 배포한 결과 331부의 유효설문지가 확보되었다.

이렇게 확보된 표본의 인구통계학적 특성과 기업내 일반적인 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 4-1>과 같다.

성별은 남성이 191명으로 57.7%, 여성이 140명으로 42.3%로 나타나 남성과 여성의 비율이 비교적 고른 분포를 보였다. 연령대는 30세 미만이 117명으로 35.3%, 30세 이상 40세 미만은 127명으로 38.4%, 40세 이상 50세 미만이 69명으로 20.8%, 50세 이상이 18명으로 5.4%로 나타났다. 즉 30세 이상 40세 미만이 가장 높게 나타났고, 30세 미만이 두 번째로 높게 나타나 본 표본의 연령

대는 73.7%가 20대와 30대인 것으로 보여진다. 학력은 고등학교 졸업이하가 53명으로 16%, 2년제 대학 졸업자가 95명, 28.7%, 4년제 대학 졸업자가 152명, 45.9%, 대학원 졸업자가 31명으로 9.4%로 나타났으며, 본 표본에서는 비정규직의 비율이 13.9%로 나타나 대학교에 재학 중인 학생도 포함된 것으로 볼 수 있다. 이에 4년제 대학 졸업자가 45.9%로 거의 절반에 가까운 분포를 보였다.

근무부서로는 조리부서가 67명으로 20.2%, 영업부서가 77명으로 23.3%, 관리부서가 113명, 34.1%, 기타가 74명으로 22.4%로 나타났다. 조리부서와 영업부서는 고객접점에서 종사하는 직원들이며, 관리부서와 기타에서는 본사의 마케팅, 메뉴R&D센터, 슈퍼바이저, 구매, 생산, 창업, 회계, 교육 등 고객접점에서 근무하는 직원들을 지원하는 부서로 보면 된다. 직급은 사원이 172명으로 52.0%로 가장 높게 나타났고, 계장급이 34명으로 10.3%, 대리급이 55명으로 16.6%, 과장급이 39명으로 11.8%, 차장급이 8명으로 2.4%, 팀장급이 23명으로 6.9%로 나타났다. 고용형태로는 정규직이 285명으로 86.1%로 나타나 대부분 정규직의 직원들이 설문에 응답했다고 볼 수 있다. 이직경험은 없다라고 응답한 사람이 157명으로 47.4%, 1회가 53명으로 16.0%, 2회가 50명으로 15.1%, 3회가 39명으로 11.8%, 4회가 18명으로 5.4%, 5회 이상이 14명으로 4.2%로 나타나 본 표본은 2,30대로 절반이상은 이직 경험이 1회 이상이 있는 것으로 나타났다.

월평균소득으로는 150만원 미만이 37명으로 11.2%, 150만원 이상 250만원 미만이 137명으로 41.4%, 250만원 이상 350만원 미만이 92명으로 27.8%, 350만원 이상 450만원 미만이 38명으로 11.5%, 450만원 이상 550만원 미만이 15명으로 4.5%, 550만원 이상 650만원 미만과 650만원 이상이 각각 6명으로 1.8%로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 특성

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	191	57.7
	여성	140	42.3
연령	30세 미만	117	35.3
	30~40세 미만	127	38.4
	40~50세 미만	69	20.8
	50세 이상	18	5.4
학력	고등학교 졸업이하	53	16.0
	2년제 대학 졸업	95	28.7
	4년제 대학 졸업	152	45.9
	대학원	31	9.4
근무부서	조리부서	67	20.2
	영업부서	77	23.3
	지원부서	113	34.1
	기타	74	22.4
근무년수	1년 미만	56	16.9
	1년 이상~3년 미만	83	25.1
	3년 이상~5년 미만	68	20.5
	5년 이상~7년 미만	27	8.2
	7년 이상~9년 미만	20	6.0
	9년 이상	77	23.3
직급	사원	172	52.0
	계장급	34	10.3
	대리급	55	16.6
	과장급	39	11.8
	차장급	8	2.4
	부장급	23	6.9
고용형태	정규직	285	86.1
	비정규직	46	13.9

이직경험	없음	157	47.4
	1회	53	16.0
	2회	50	15.1
	3회	39	11.8
	4회	18	5.4
	5회 이상	14	4.2
월평균소득	150만원 미만	37	11.2
	150만원 이상~250만원 미만	137	41.4
	250만원 이상~350만원 미만	92	27.8
	350만원 이상~450만원 미만	38	11.5
	450만원 이상~550만원 미만	15	4.5
	550만원 이상~650만원 미만	6	1.8
	650만원 이상	6	1.8
합계		331	100

제2절 변수의 특성

각 변수들의 평균과 표준편차를 통해 각각의 변수들의 특성을 알아보고자 기술통계분석을 실시하였다. 각 변수에 대한 특성을 살펴보면 다음과 같다.

1. 긍정적 리더십

긍정적 리더십을 측정한 변수들의 특성을 보면 총 22개의 변수가 모두 평균 3이상으로 나타났다. 즉 외식기업 관리자의 긍정적 리더십에 대해서는 긍정적인 반응이라고 볼 수 있다.

<표 4-2>를 보면 변수들의 평균값이 높은 순서대로 제시된 결과인데, “나의 관리자는 어려움에 처한 동료들 도와줄 수 있는 행동을 권한다”의 항목이 평균 3.80으로 가장 높게 나타났고, “나의 관리자는 조직내에서 감사방문을 자주 한다”가 평균 3.25로 가장 낮게 나타났다.

즉 외식기업의 직원들은 관리자의 긍정적 리더십에 대해 동료들간의 관계에 있어서 관리자가 인정해 주는 것에 대한 여부, 직원간의 수직과 수평적인 관

계에서 서로 이해하는 것 등을 중요하게 여기는 것을 볼 수 있다. 또한 현재 외식기업의 기업문화가 매우 선진화되고자 노력하고 있는 것으로 보여진다.

<표 4-2> 긍정적 리더십의 변수특성

변수내용	평균	표준편차
나의 관리자는 어려움에 처한 동료들 도와줄 수 있는 행동을 권한다	3.80	.90
나의 관리자는 실수를 범했을 때 용서의 차원에서 기회를 더 준다	3.76	.84
나의 관리자는 구성원들간의 어려움을 서로 이해해줄 수 있도록 정보를 공유하게 한다	3.70	.89
나의 관리자는 지식적 지원을 아끼지 않는다	3.69	.94
나의 관리자는 일의 실수에 대해서 용서를 베푼다	3.68	.88
나의 관리자는 직원들이 지원받는 것을 기쁘게 생각한다	3.66	.89
나의 관리자는 긍정적인 활력을 모범적으로 보여준다	3.65	1.00
나의 관리자는 긍정적인 직원을 찾아 격려해준다	3.62	.95
나의 관리자는 실수를 바로잡아 줄때 그 사람 자체보다는 행동이나 결과에 초점을 맞추어 조언한다	3.61	.92
나의 관리자는 직원들에게 각기 다른 감사의 표현을 자주 한다	3.56	.93
나의 관리자는 직원들의 수행하고 있는 일들의 결과를 장기적인 효과로 명확하게 인식시킨다	3.53	.97
나의 관리자는 정서적 지원을 아끼지 않는다	3.51	.92
나의 관리자는 대화할 때 긍정적인 대화를 많이 한다	3.50	1.01
나의 관리자는 힘든 일을 하는 직원들과 더 많은 시간을 보내려고 한다	3.49	.97
나의 관리자는 물질적 지원을 아끼지 않는다	3.45	.93
나의 관리자는 업무수행성과에 대해 칭찬의 메시지를 지속적으로 보내준다	3.43	.96
나의 관리자는 조직의 비전과 직원 개개인의 비전이 조화를 이룰 수 있도록 모두의 가치관을 강조한다	3.41	.93
나의 관리자는 조직내에서 감사의 메시지를 자주 전한다	3.39	.96
나의 관리자는 직원들이 개인의 목표보다는 타인을 위한 목표부터 우선적으로 두도록 한다	3.38	.96
나의 관리자는 피드백을 줄 때 단점보다는 장점에 대해 더 많이 피드백을 준다	3.37	.95
나의 관리자는 조직의 목표를 수립할 때 인류의 이익을 주는 긍정적 영향을 직원들에게 인식시킨다	3.30	.93
나의 관리자는 조직내에서 감사방문을 자주 한다	3.25	.97

2. 삶의 태도

<표 4-3>을 보면 삶의 태도를 측정한 변수들의 특성을 보면 총 22개의 문항 중 14개 문항은 평균 3 이상으로 나타났고, 8개 문항은 평균이 3보다 작게 나타났다. 즉 평균 3보다 작은 문항들은 삶의 태도에 대한 비교적 소극적이고, 부정적인 문항이기 때문에 본 연구가 의도하는 내용과 일치하는 방향으로 나타났다.

평균 3이상으로 나타난 14개의 문항 중 평균값이 4.11로 가장 높게 나타난 변수는 “나는 상대의 인격을 존중하는 사람이다”라는 변수로 나타났고, 가장 낮게 나타난 변수는 평균 3.16으로 “나는 내가 한 언행에 대해 곧잘 후회하는 편이다”의 항목으로 나타났다.

평균 3보다 작게 나온 변수들 중에서는 평균 2.80으로 “나는 다른 사람의 장점보다는 단점을 지적하는 편이다”의 변수가 가장 높게 나타났고, 평균 2.20으로 “나는 남과 어울리는 것이 불편하다”의 변수가 가장 낮게 나타났다.

<표 4-3> 삶의 태도의 변수특성

변수내용	평균	표준편차
나는 상대의 인격을 존중하는 사람이다	4.11	.68
나는 가정환경을 통해 소중한 존재로 인식되어졌다	4.10	.70
나는 상대의 기분을 이해하려고 한다	4.09	.73
나는 나 자신을 좋아한다	3.98	.75
나는 누구나 자신이 의사결정을 할 권리가 있다고 생각한다	3.95	.79
나는 사람은 누구나 자신의 견해를 가질 권리가 있다고 생각한다	3.95	.80
나는 현재 유익한 존재라고 생각한다	3.94	.69
나는 다른 사람이 하는 것 만큼은 하는 편이다	3.69	.78
나는 일이 잘못되었더라도 좌절하지 않는다	3.60	.87
나는 동료나 실패해도 언제까지나 책망하지 않고 격려한다	3.48	.80

나는 실패를 두려워하지 않는 편이다	3.41	.99
나는 상대방이 기한내에 일을 해주지 않으면 화가 난다	3.35	.90
나는 싫어하는 사람과 일을 하는 것이 싫다	3.17	1.04
나는 내가 한 언행에 대해 곧잘 후회하는 편이다	3.16	.96
나는 다른 사람의 장점보다는 단점을 지적하는 편이다	2.80	.93
나는 가끔 상대방을 매도하거나 꿈쩍못하게 한다	2.79	1.04
나는 내가 결단하여 행동하는 것들이 잘 되지 않는 편이다	2.76	.85
나는 고독을 즐기는 편이다	2.69	1.05
나는 자신감이 없기 때문에 다른 사람들을 주로 따라가는 편이다	2.67	1.00
나는 생각이 나와 다른 사람을 배척하는 편이다	2.33	.85
나는 다른 사람을 돕는 것은 버릇을 나쁘게 하는 것이라고 생각한다	2.31	1.04
나는 남과 어울리는 것이 불편하다	2.20	.86

3. 직무적극성

<표 4-4>를 보면 직무적극성을 측정한 변수들의 특성을 보면 총 5개의 변수가 모두 평균 3이상으로 나타났다.

그 중 평균 3.83으로 “나는 직무에 대해 적극적으로 임하는 편이다”의 변수가 가장 높게 나타났고, “나는 다른 사람들로 하여금 활동적이라는 사람이라는 말을 듣는 편이다”의 변수가 평균 3.68로 가장 낮게 나타났다.

즉 외식기업의 직원들은 직무적극성이 평균이상으로 긍정적인 태도를 보이고 있는 것으로 추측할 수 있다.

<표 4-4> 직무적극성의 변수특성

변수내용	평균	표준편차
나는 직무에 대해 적극적으로 임하는 편이다	3.83	.74
나는 나의 직무에 대해 정확하게 파악하고 있다	3.79	.76
나는 나의 직무에 대해 직접 행동으로 옮기는 편이다	3.79	.78
나의 직무와 관련된 정보를 알기 위해 적극적으로 노력한다	3.79	.74
나는 다른 사람들로 하여금 활동적이라는 사람이라는 말을 듣는 편이다	3.68	.83

4. 직무만족

<표 4-5>를 보면 직무만족을 측정한 변수들의 특성을 보면 총 21개의 변수들의 평균이 3이상으로 나타났다.

그 중 평균 3.70으로 가장 높게 나타난 변수는 “나는 나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다.”이고, 평균이 3으로 가장 낮게 나타난 항목은 “나는 승진기회에 대해서 만족한다.”의 항목으로 나타났다.

위에서 언급한 삶의 태도에 비해 직무만족에 대한 변수들에 대한 평균값은 매우 높게 나타나지는 않았고, 보통수준에 그쳤다. 최근 외식기업의 경쟁환경이 치열하고, 오랜 불경기로 인해 기업내에서의 기회보장과 복지 등 직원들의 근무환경이 좋지 않기 때문인 것으로 보여 진다.

<표 4-5> 직무만족의 변수특성

변수내용	평균	표준편차
나는 나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	3.70	.83
내 능력을 활용해서 일할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	3.69	.82
직장동료들 사이의 관계에 대해서 만족한다	3.68	.81
때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	3.64	.83
직장에서 중요한 인물이 될 수 있는 기회에 대해서 만족한다	3.60	.84
나의 직무는 다른 사람들을 위해 무언가를 해줄 수 있다는 것에 대해서 만족한다	3.60	.84
나는 혼자 독립적으로 일할 수 있다는 것에 대해 만족한다	3.59	.77
나는 나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다	3.54	.85
나의 업무수행능력을 인정받는 정도에 대해서 만족한다	3.48	.84
관리자의 의사결정능력에 대해서 만족한다	3.47	.91
나의 직무는 성취감이 높은 편이다	3.45	.87
나는 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해서 만족한다	3.45	.86
내 자신의 방식으로 업무수행을 할 수 있는 기회에 대해서 만족한다	3.43	.89
관리자가 부하직원들을 대하는 방식에 대해서 만족한다	3.36	.95
내 직업은 안정적이다	3.35	.89
나는 다른사람들에게 일을 지시할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	3.33	.90
나는 작업환경에 대해서 만족한다	3.29	.92
나에게 부여되는 업무량에 대해서 만족한다	3.24	.88
나는 사내정책을 시행하는 방식에 대해서 만족한다	3.18	.97
나는 내 업무량에 비해 급여수준에 만족한다	3.02	1.01
나는 승진기회에 대해서 만족한다	3.00	.98

제3절 변수의 타당성과 신뢰도 검증

각 변수들의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하고자 한다. 탐색적 요인분석에서는 주성분분석과 고유값이 1이상인 것을 기준으로 하였고, 요인추출결과 2개 이상인 경우에는 베리맥스 회전기법을 활용하기로 한다.

1. 긍정적 리더십에 대한 타당성과 신뢰도 검증

긍정적 리더십에 대한 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-8>과 같다.

긍정적 리더십에 대한 탐색적 요인분석을 실시하기 위해 총 22개의 변수를 모두 투입하여 주성분분석과 고유값 1이상인 것을 중심으로 요인을 도출하였다. 우선 탐색적 요인분석을 하기 위해 적합한지를 알아보기 위해 KMO & Bartlett검정을 실시한 결과 KMO측도 값은 .969이고, Bartlett의 구형성 검정 결과 χ^2 값은 6030.949, 자유도는 231($p=.000$)로 나타나 매우 안정적인 값이 나타났다.

탐색적 요인분석결과 긍정적 리더십은 단일요인으로 도출되어 요인명은 긍정적 리더십으로 명명하기로 한다.

<표 4-6> 긍정적 리더십에 대한 타당성 검증결과

변수	요인적재량	아이젠값	분산설명력
나의 관리자는 긍정적인 활력을 모범적으로 보여준다	.842	13.318	60.535
나의 관리자는 업무수행성과에 대해 칭찬의 메시지를 지속적으로 보내준다	.836		
나의 관리자는 긍정적인 직원을 찾아 격려해준다	.825		
나의 관리자는 대화할 때 긍정적인 대화를 많이 한다	.822		
나의 관리자는 정서적 지원을 아끼지 않는다	.814		
나의 관리자는 직원들의 수행하고 있는 일들의 결과를 장기적인 효과로 명확하게 인식시킨다	.802		
나의 관리자는 직원들이 지원받는 것을 기쁘게 생각한다	.800		
나의 관리자는 조직의 비전과 직원 개개인의 비전이 조화를 이룰 수 있도록 모두의 가치관을 강조한다	.794		
나의 관리자는 구성원들간의 어려움을 서로 이해해줄 수 있도록 정보를 공유하게 한다	.791		
나의 관리자는 조직내에서 감사의 메시지를 자주 전한다	.786		
나의 관리자는 힘든 일을 하는 직원들과 더 많은 시간을 보내려고 한다	.778		
나의 관리자는 지식적 지원을 아끼지 않는다	.772		
나의 관리자는 지식적 지원을 아끼지 않는다	.771		
나의 관리자는 조직의 목표를 수립할 때 인류의 이익을 주는 긍정적 영향을 직원들에게 인식시킨다	.769		
나의 관리자는 피드백을 줄 때 단점보다는 장점에 대해 더 많이 피드백을 준다	.764		
나의 관리자는 실수를 바로잡아 줄때 그 사람 자체보다는 행동이나 결과에 초점을 맞추어 조언한다	.749		
나의 관리자는 직원들에게 각기 다른 감사의 표현을 자주 한다	.743		
나의 관리자는 어려움에 처한 동료들 도와줄 수 있는 행동을 권한다	.734		
나의 관리자는 직원들이 개인의 목표보다는 타인을 위한 목표부터 우선적으로 두도록 한다	.731		
나의 관리자는 실수를 범했을 때 용서의 차원에서 기회를 더 준다	.731		
나의 관리자는 일의 실수에 대해서 용서를 베푼다	.728		
나의 관리자는 조직내에서 감사방문을 자주 한다	.716		

KMO측도 .969, Batlett의 구형성 검정($\chi^2=6030.949$, 자유도=231, p=.000)

긍정적 리더십에 탐 대한 신뢰도 검증결과를 중심을 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-7>과 같다.

항목 22개에 대한 전체 Cronbach's α 값은 .969로 매우 높은 수치로 나타났다. 항목이 삭제된 경우의 Cronbach's α 값은 .969보다 낮게 나타나 긍정적 리더십의 변수에서는 삭제할 변수가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-7> 긍정적 리더십에 대한 신뢰도 검증결과

변수	항목이 삭제된 경우 척도 평균	항목이 삭제된 경우 척도 분산	수정된 항목-전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach's α
나의 관리자는 구성원들간의 어려움을 서로 이해해줄 수 있도록 정보를 공유하게 한다	74.030	235.393	.766	.967
나의 관리자는 어려움에 처한 동료들 도와줄 수 있는 행동을 권한다	73.937	236.678	.704	.968
나의 관리자는 일의 실수에 대해서 용서를 베푼다	74.057	237.297	.700	.968
나의 관리자는 실수를 범했을 때 용서의 차원에서 기회를 더 준다	73.976	238.163	.703	.968
나의 관리자는 직원들에게 각기 다른 감사의 표현을 자주 한다	74.178	235.668	.716	.968
나의 관리자는 조직내에서 감사방문을 자주 한다	74.480	235.632	.688	.968
나의 관리자는 조직내에서 감사의 메시지를 자주 전한다	74.347	233.627	.762	.967
나의 관리자는 정서적 지원을 아끼지 않는다	74.224	233.986	.792	.967
나의 관리자는 지식적 지원을 아끼지 않는다	74.045	234.601	.745	.967
나의 관리자는 물질적 지원을 아끼지 않는다	74.287	234.860	.746	.967

나의 관리자는 직원들이 지원받는 것을 기쁘게 생각한다	74.073	234.898	.777	.967
나의 관리자는 긍정적인 활력을 모범적으로 보여준다	74.088	231.135	.821	.967
나의 관리자는 긍정적인 직원을 찾아 격려해준다	74.115	232.708	.804	.967
나의 관리자는 피드백을 줄 때 단점보다는 장점에 대해 더 많이 피드백을 준다	74.366	234.530	.740	.967
나의 관리자는 힘든 일을 하는 직원들과 더 많은 시간을 보내려고 한다	74.248	233.684	.754	.967
나의 관리자는 대화할 때 긍정적인 대화를 많이 한다	74.230	231.323	.800	.967
나의 관리자는 업무수행성과에 대해 칭찬의 메시지를 지속적으로 보내준다	74.305	232.104	.815	.967
나의 관리자는 실수를 바로잡아 줄때 그 사람 자체보다는 행동이나 결과에 초점을 맞추어 조언한다	74.121	235.767	.723	.968
나의 관리자는 조직의 목표를 수립할 때 인류의 이익을 주는 긍정적 영향을 직원들에게 인식시킨다	74.435	234.822	.745	.967
나의 관리자는 조직의 비전과 직원 개개인의 비전이 조화를 이룰 수 있도록 모두의 가치관을 강조한다	74.326	234.251	.771	.967
나의 관리자는 직원들의 수행하고 있는 일들의 결과를 장기적인 효과로 명확하게 인식시킨다	74.199	232.912	.779	.967
나의 관리자는 직원들이 개인의 목표보다는 타인을 위한 목표부터 우선적으로 두도록 한다	74.350	235.337	.704	.968

Cronbach's α = .969 항목수 22

2. 삶의 태도에 대한 타당성과 신뢰도 검증

삶의 태도에 대한 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-8>과 같다.

삶의 태도에 대한 탐색적 요인분석을 실시하기 위해 총 22개의 변수를 모두 투입하여 주성분분석과 고유값 1이상인 것을 중심으로 요인을 도출하였다. 우선 탐색적 요인분석을 하기 위해 적합한지를 알아보기 위해 KMO & Bartlett 검정을 실시한 결과 KMO측도 값은 .808이고, Bartlett의 구형성 검정결과 χ^2 값은 2057.541, 자유도는 171($p=.000$)로 나타나 안정적인 값이 나타났다.

탐색적 요인분석결과 요인적재량의 값 0.5를 중심으로 0.5보다 작은 값은 제거하였는데, “나는 실패를 두려워하지 않는 편이다”의 변수가 제거되었다. 탐색적 요인분석결과 도출된 요인을 중심으로 신뢰도 분석을 실시한 결과 “나는 싫어하는 사람과 일을 하는 것이 싫다”와 “나는 동료의 실패해도 언제까지나 책망하지 않고 격려한다”의 2개 변수가 항목을 삭제한 이후의 Cronbach's α 값이 더욱 높게 나타나 변수를 삭제한 후 탐색적 요인분석을 다시 실시한 결과가 <표 4-6>과 같다.

즉 총 5개의 요인이 도출되었는데, 변수의 내용을 포괄할 수 있는 요인명으로 “자타긍정”, “자타부정”, “타인부정”, “자기긍정”, “타인긍정”으로 명명하기로 하였다.

<표 4-8> 삶의 태도에 대한 타당성 검증결과

요인명	변수	요인적 재량	아이겐 값	분산 설명력
자타 긍정	나는 상대의 인격을 존중하는 사람이다	.794	3.087	16.247
	나는 현재 유익한 존재라고 생각한다	.765		
	나는 가정환경을 통해 소중한 존재로 인식되어졌다	.762		
	나는 상대의 기분을 이해하려고 한다	.723		
	나는 나 자신을 좋아한다	.720		
자타 부정	나는 남과 어울리는 것이 불편하다	.739	2.847	14.982
	나는 자신감이 없기 때문에 다른 사람들을 주로 따라가는 편이다	.716		
	나는 고독을 즐기는 편이다	.651		
	나는 다른 사람을 돕는 것은 버릇을 나쁘게 하는 것이라고 생각한다	.647		
	나는 내가 결단하여 행동하는 것들이 잘 되지 않는 편이다	.604		
	나는 생각이 나와 다른 사람을 배척하는 편이다	.561		
타인 부정	나는 상대방이 기한내에 일을 해주지 않으면 화가 난다	.762	2.267	11.934
	나는 다른 사람의 장점보다는 단점을 지적하는 편이다	.721		
	나는 가끔 상대방을 매도하거나 꿈쩍못하게 한다	.691		
	나는 내가 한 언행에 대해 곧잘 후회하는 편이다	.628		
자기 긍정	나는 일이 잘못되었더라도 좌절하지 않는다	.775	1.771	9.321
	나는 다른 사람이 하는 것 만큼은 하는 편이다	.741		
타인 긍정	나는 사람은 누구나 자신의 견해를 가질 권리가 있다고 생각한다	.752	1.669	8.782
	나는 누구나 자신이 의사결정을 할 권리가 있다고 생각한다	.607		
KMO측도 .808, Batlett의 구형성 검정($\chi^2=2057.541$, 자유도=171, p=.000) 총분산 설명력 61.266				

삶의 태도에 대한 신뢰도 검증결과를 중심을 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-9>과 같다.

삶의 태도에 대한 변수들 중 총 3개의 변수를 삭제한 후 요인별 신뢰도 분석을 실시한 결과는, 요인 1인 자타긍정에 대한 Cronbach's α 값은 .836으로 높은 수치로 나타났다. 요인 2인 자타부정에 대한 Cronbach's α 값은 .780, 요인 3인 타인부정에 대한 Cronbach's α 값은 .702, 요인 4인 자기긍정에 대한 Cronbach's α 값은 .648, 요인 5인 타인긍정에 대한 Cronbach's α 값은 .549로 비교적 안정적인 수치로 나타났다.

<표 4-9> 삶의 태도에 대한 신뢰도 검증결과

변수	항목이 삭제된 경우 척도 평균	항목이 삭제된 경우 척도 분산	수정된 항목-전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach's α
요인 1 : 자타긍정				
나는 나 자신을 좋아한다	16.236	4.969	.621	.809
나는 가정환경을 통해 소중한 존재로 인식되어졌다	16.112	5.015	.666	.796
나는 현재 유익한 존재라고 생각한다	16.278	5.080	.661	.797
나는 상대의 인격을 존중하는 사람이다	16.109	5.109	.664	.797
나는 상대의 기분을 이해하려고 한다	16.124	5.139	.584	.819
Cronbach's α =.836 항목수 5				
요인 2 : 자타부정				
나는 내가 결단하여 행동하는 것들이 잘 되지 않는 편이다	12.196	11.728	.499	.754
나는 자신감이 없기 때문에 다른 사람 들을 주로 따라가는 편이다	12.281	10.815	.540	.743

나는 다른 사람을 돕는 것은 버릇을 나쁘게 하는 것이라고 생각한다	12.647	10.229	.605	.726
나는 생각이 나와 다른 사람을 배척하는 편이다	12.625	11.593	.523	.749
나는 남과 어울리는 것이 불편하다	12.749	11.116	.613	.728
나는 고독을 즐기는 편이다	12.260	11.344	.413	.778

Cronbach's α =.780 항목수 6

요인 3 : 타인부정

나는 가끔 상대방을 매도하거나 꼼짝못하게 한다	9.302	4.551	.477	.647
나는 내가 한 언행에 대해 곧잘 후회하는 편이다	8.940	4.936	.442	.665
나는 상대방이 기한내에 일을 해주지 않으면 화가 난다	8.749	4.952	.488	.638
나는 다른 사람의 장점보다는 단점을 지적하는 편이다	9.299	4.683	.546	.602

Cronbach's α =.702 항목수 4

요인 4 : 자기긍정

나는 다른 사람이 하는 것 만큼은 하는 편이다	3.601	.750	.482	-
나는 일이 잘못되었더라도 좌절하지 않는다	3.689	.615	.482	-

Cronbach's α =.648 항목수 2

요인 5 : 타인긍정

나는 사람은 누구나 자신의 견해를 가질 권리가 있다고 생각한다	3.955	.625	.378	-
나는 누구나 자신이 의사결정을 할 권리가 있다고 생각한다	3.952	.646	.378	-

Cronbach's α =.549 항목수 2

3. 직무적극성에 대한 타당성과 신뢰도 검증

직무적극성에 대한 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-10>과 같다.

직무적극성에 대한 탐색적 요인분석을 실시하기 위해 총 5개의 변수를 모두 투입하여 주성분분석과 고유값 1이상인 것을 중심으로 요인을 도출하였다. 우선 탐색적 요인분석을 하기 위해 적합한지를 알아보기 위해 KMO & Bartlett 검정을 실시한 결과 KMO측도 값은 .853이고, Bartlett의 구형성 검정결과 χ^2 값은 711.794, 자유도는 10($p=.000$)으로 나타나 매우 안정적인 값이 나타났다.

탐색적 요인분석결과 직무적극성은 단일요인으로 도출되어 요인명은 직무적극성으로 명명하기로 한다.

<표 4-10> 직무적극성에 대한 타당성 검증결과

변수	요인적재량	아이겐값	분산설명력
나는 나의 직무에 대해 직접 행동으로 옮기는 편이다	.852	3.204	64.087
나의 직무와 관련된 정보를 알기 위해 적극적으로 노력한다	.833		
나는 직무에 대해 적극적으로 임하는 편이다	.823		
나는 나의 직무에 대해 정확하게 파악하고 있다	.755		
나는 다른 사람들로 하여금 활동적이라는 사람이라는 말을 듣는 편이다	.733		
KMO측도 .853, Batlett의 구형성 검정($\chi^2=711.794$, 자유도=10, p=.000)			

직무적극성에 대한 신뢰도 검증결과를 중심으로 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-11>과 같다.

항목 5개에 대한 전체 Cronbach's α 값은 .857로 높은 수치로 나타났다. 항

목이 삭제된 경우의 Cronbach's α 값은 .857보다 낮게 나타나 직무적극성의 변수에서는 삭제할 변수가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-11> 직무적극성에 대한 신뢰도 검증결과

변수	항목이 삭제된 경우 척도 평균	항목이 삭제된 경우 척도 분산	수정된 항목-전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach's α
나는 나의 직무에 대해 정확하게 파악하고 있다	15.088	6.529	.616	.841
나의 직무와 관련된 정보를 알기 위해 적극적으로 노력한다	15.094	6.285	.716	.817
나는 나의 직무에 대해 직접 행동으로 옮기는 편이다	15.091	6.028	.741	.809
나는 다른 사람들로 하여금 활동적이라는 사람이라는 말을 듣는 편이다	15.199	6.312	.594	.850
나는 직무에 대해 적극적으로 임하는 편이다	15.045	6.334	.705	.819

KMO측도 .927, Bartlett의 구형성 검정($\chi^2=3433.976$, 자유도=153, $p=.000$)

총분산설명력 61.449

Cronbach's $\alpha=.857$ 항목수 5

4. 직무만족에 대한 타당성과 신뢰도 검증

직무만족에 대한 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-12>와 같다.

직무만족에 대한 탐색적 요인분석을 실시하기 위해 총 21개의 변수를 모두 투입하여 주성분분석과 고유값 1이상인 것을 중심으로 요인을 도출하였다. 우선 탐색적 요인분석을 하기 위해 적합한지를 알아보기 위해 KMO & Bartlett 검정을 실시한 결과 KMO측도 값은 .927이고, Bartlett의 구형성 검정결과 χ^2 값은 3433.976, 자유도는 153($p=.000$)으로 나타나 매우 안정적인 값이 나타났다.

탐색적 요인분석결과 요인적재량의 값 0.5를 중심으로 0.5보다 작은 값은 제거하였는데, “나는 나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다”, “나는 다른사람들에게 일을 지시할 수 있다는 것에 대해서 만족한다”, “나는 작업환경에 대해서 만족한다”의 3개 변수가 제거되었다.

즉 총 3개의 요인이 도출되었는데, 변수의 내용을 포괄할 수 있는 요인명으로 “직무가치적 만족”, “정서적 만족”, “보상적 만족”으로 명명하기로 하였다.

<표 4-12> 직무만족에 대한 타당성 검증결과

요인명	변수	요인적재량	아이겐값	분산설명력
직무가치적 만족	때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	0.738	3.876	21.533
	직장에서 중요한 인물이 될 수 있는 기회에 대해서 만족한다	0.719		
	나는 혼자 독립적으로 일할 수 있다는 것에 대해 만족한다	0.623		
	나의 직무는 다른 사람들을 위해 무언가를 해줄 수 있다는 것에 대해서 만족한다	0.564		
	내 능력을 활용해서 일할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	0.545		
	관리자가 부하직원들을 대하는 방식에 대해서 만족한다	0.520		
	내 직업은 안정적이다	0.507		
	직장동료들 사이의 관계에 대해서 만족한다	0.502		
정서적 만족	나의 직무는 성취감이 높은 편이다	0.798	3.656	20.309
	나는 나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다	0.760		
	내 자신의 방식대로 업무수행을 할 수 있는 기회에 대해서 만족한다	0.687		
	나의 업무수행능력을 인정받는 정도	0.643		

	에 대해서 만족한다			
	나는 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해서 만족한다	0.627		
보상적 만족	나는 내 업무량에 비해 급여수준에 만족한다	0.804	3.529	19.607
	나는 승진기회에 대해서 만족한다	0.785		
	나는 사내정책을 시행하는 방식에 대해서 만족한다	0.722		
	나에게 부여되는 업무량에 대해서 만족한다	0.578		
	관리자의 의사결정능력에 대해서 만족한다	0.527		
KMO측도 .927, Batlett의 구형성 검정($\chi^2=3433.976$, 자유도=153, p=.000) 충분산설명력 61.449				

직무만족에 대한 신뢰도 검증결과를 중심을 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-13>과 같다.

요인 1인 직무가치적 만족에 대한 Cronbach's α 값은 .862로 높은 수치로 나타났다. 요인 2인 정서적 만족에 대한 Cronbach's α 값은 .882, 요인 3인 보상적 만족에 대한 Cronbach's α 값은 .841로 비교적 안정적인 수치로 나타났다.

<표 4-13> 직무만족에 대한 신뢰도 검증결과

변수	항목이 삭제된 경우 척도 평균	항목이 삭제된 경우 척도 분산	수정된 항목-전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach's α
요인 1 : 직무가치적 만족				
나는 혼자 독립적으로 일할 수 있다는 것에 대해 만족한다	24.870	17.689	0.702	0.835
때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	24.903	17.827	0.674	0.838
직장에서 중요한 인물이 될 수 있는 기회에 대해서 만족한다	24.915	18.708	0.595	0.848

관리자가 부하직원들을 대하는 방식에 대해서 만족한다	24.909	18.046	0.639	0.843
내 직업은 안정적이다	24.819	18.258	0.621	0.845
나의 직무는 다른 사람들을 위해 무언가를 해줄 수 있다는 것에 대해서 만족한다	25.148	17.951	0.554	0.854
내 능력을 활용해서 일할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	25.157	18.399	0.534	0.855
직장동료들 사이의 관계에 대해서 만족한다	24.831	18.596	0.582	0.849

Cronbach's $\alpha=.862$ 항목수 5

요인 2 : 정서적 만족

나는 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해서 만족한다	13.906	8.534	0.661	0.869
내 자신의 방식대로 업무수행을 할 수 있는 기회에 대해서 만족한다	13.924	8.058	0.749	0.849
나의 업무수행능력을 인정받는 정도에 대해서 만족한다	13.873	8.469	0.708	0.859
나의 직무는 성취감이 높은 편이다	13.900	8.326	0.698	0.861
나는 나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다	13.810	8.161	0.768	0.844

Cronbach's $\alpha=.882$ 항목수 6

요인 3 : 보상적 만족

나에게 부여되는 업무량에 대해서 만족한다	12.671	9.743	0.596	0.822
관리자의 의사결정능력에 대해서 만족한다	12.444	9.890	0.543	0.835
나는 사내정책을 시행하는 방식에 대해서 만족한다	12.734	8.868	0.694	0.795
나는 내 업무량에 비해 급여수준에 만족한다	12.888	8.524	0.717	0.788
나는 승진기회에 대해서 만족한다	12.912	8.892	0.680	0.799

Cronbach's $\alpha=.841$ 항목수 4

제4절 요인간 상관관계분석

본 연구의 가설을 검증하기 위해서 먼저 피어슨 상관관계분석(pearson correlation)을 실시하였다. 상관관계분석은 하나의 변수가 다른 변수와 어느 정도 밀접한 관련성을 가지고 변화하는지를 검증하기 위해 사용되며, 변수들 간의 관련성 정도는 특정변수의 분산 중에서 다른 변수가 같이 변화하는 분산이 어느 정도냐에 따라 좌우된다. 전체변수들 요인간의 상관관계분석 결과는 <표 4-14>에 나타나 있다. 가설검증을 위해 다중회귀분석을 사용할 경우, 독립변수들 간에 서로 높은 상관관계가 나타나는 다중공선성이 없어야 한다. 즉, 독립변수들 간의 상관관계가 0.8 이상을 보이면, 다중공선성 문제를 고려해야 한다는 것이다. 그러므로 다중회귀분석을 실시하기 전에 반드시 상관관계분석을 실시해 볼 필요가 있다. 본 연구에서는 <표 4-16>에 요인간의 상관관계분석을 실시하였으며, 상관관계가 0.8 이상을 보이는 부분은 나타나지 않았다.

결과를 보면 긍정적 리더십과 삶의 태도와의 관계에서 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자기긍정, 타인긍정과 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 긍정적 리더십과 직무적극성과의 관계에서도 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 긍정적 리더십과 직무만족과의 관계에서는 직무만족의 하위요인인 직무가치적 만족, 정서적 만족, 보상적 만족과 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

삶의 태도와 직무적극성과의 관계에서는 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자기긍정, 타인긍정과의 관계에서 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 삶의 태도의 하위요인인 자타부정과는 유의한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 삶의 태도와 직무만족과의 관계에 있어서는 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정과 직무만족의 하위요인인 직무가치적 만족, 정서적 만족, 보상적 만족과 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 삶의 태도의 하위요인인 자타부정과는 직무가치적 만족, 정서적 만족과 유의한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 삶의 태도의 하위요인인 자기긍정과 직무만족의

하위요인인 직무가치적 만족, 정서적 만족과 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 삶의 태도의 하위요인인 타인긍정과 직무만족의 하위요인인 직무가치적 만족, 정서적 만족과는 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

직무적극성과 직무만족과의 관계에 있어서는 직무만족의 하위요인인 직무가치적 만족, 정서적 만족, 보상적 만족과 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 가설의 영향관계를 알아보기에 적절한 것으로 보여진다.

<표 4-14> 요인간 상관관계분석결과

구분	긍정적 리더십	자타 긍정	자타 부정	타인 부정	자기 긍정	타인 긍정	직무적 극성	직무 가치적 만족	정서적 만족	보상적 만족
긍정적 리더십	1									
자타 긍정	.452**	1								
자타 부정	-.091	-.284**	1							
타인 부정	-.013	-.050	.408**	1						
자기 긍정	.158**	.346**	-.134*	.066	1					
타인 긍정	.277**	.380**	-.221**	-.008	.292**	1				
직무 적극성	.394**	.562**	-.316**	-.007	.420**	.249**	1			
직무 가치적 만족	.639**	.521**	-.253**	-.074	.337**	.312**	.633**	1		
정서적 만족	.578**	.483**	-.210**	-.009	.365**	.201**	.639**	.763**	1	
보상적 만족	.607**	.328**	-.034	.012	.105	.080	.456**	.703**	.663**	1

* $p < .05$, ** $p < .01$

제5절 가설검증

1. 긍정적 리더십과 직무만족과의 영향관계검증

(1) 긍정적 리더십과 직무만족과의 영향관계검증

가설 1-1인 외식기업관리자의 긍정적 리더십이 직원의 직무가치적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-15>과 같다.

독립변수에는 긍정적 리더십을 투입하고 종속변수에는 직무만족의 하위요인인 직무가치적 만족을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 40.8%로 나타났으며, D-W값은 1.911, 분산분석결과 검정통계량 F값이 226.965($p=.000$)으로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

<표 4-15> 긍정적 리더십과 직무가치적 만족의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	1.694	.127		13.377	1.000		
긍정적 리더십	.529	.035	.639	15.065	.000***	1.000	1.000
R ² =.408 Adj-R ² =.406 F=226.965($p=.000$) Durbin-Watson=1.911							

*** $p<.001$

긍정적 리더십은 직무가치적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-1은 채택되었다. 즉 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 높을수록 직원의 직무가치적 만족은 높아진다는 것을 알 수 있다.

(2) 긍정적 리더십과 정서적 만족과의 영향관계검증

가설 1-2인 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 정서적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-16>과 같다.

독립변수에는 긍정적 리더십을 투입하고 종속변수에는 직무만족의 하위요인인 정서적 만족을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 33.5%로 나타났다으며, D-W값은 1.851, 분산분석결과 검정통계량 F값이 165.386($p=.000$)으로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

<표 4-16> 긍정적 리더십과 정서적 만족의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	1.479	.158		9.351	.000		
긍정적 리더십	.564	.044	.578	12.860	.000***	1.000	1.000
R ² =.335 Adj-R ² =.333 F=165.386($p=.000$) Durbin-Watson=1.851							

*** $p<.001$

긍정적 리더십과 정서적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-2는 채택되었다. 즉 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 높을수록 직원의 정서적 만족은 높아진다는 것을 알 수 있다.

(3) 긍정적 리더십과 보상적 만족과의 영향관계검증

가설 1-3인 외식기업 관리자의 긍정적 리더십과 직원의 보상적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-17>과 같다.

독립변수에는 긍정적 리더십을 투입하고 종속변수에는 직무만족의 하위요인

인 보상적 만족을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 36.8%로 나타났다으며, D-W값은 1.835, 분산분석결과 검정통계량 F값이 191.864($p=.000$)로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

<표 4-17> 긍정적 리더십과 보상적 만족의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	.996	.161		6.179	.000		
긍정적 리더십	.619	.045	.607	13.852	.000***	1.000	1.000
R ² =.368 Adj-R ² =.366 F=191.864(p=.000) Durbin-Watson=1.835							

*** $p<.001$

긍정적 리더십과 보상적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-3은 채택되었다. 즉 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 높을수록 직원의 보상적 만족은 높아진다는 것을 알 수 있다.

따라서 가설1은 모두 채택되었으며, 직원이 인지하는 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 높을수록 직원의 직무만족도는 높아지는 영향관계를 형성한다는 것을 알 수 있다.

2. 긍정적 리더십과 삶의 태도의 영향관계검증

(1) 긍정적 리더십과 자타긍정과 의 영향관계검증

가설 2-1인 외식기업 관리자의 긍정적 리더십과 직원의 자타긍정에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-18>과 같다.

<표 4-18> 긍정적 리더십과 자타긍정의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	2.835	.134		21.117	.000		
긍정적 리더십	.342	.037	.452	9.186	.000***	1.000	1.000
R ² =.204 Adj-R ² =.202 F=84.443(p=.000) Durbin-Watson=1.876							

*** $p < .001$

독립변수에는 긍정적 리더십을 투입하고 종속변수에는 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 20.4%로 나타났다. D-W값은 1.876, 분산분석결과 검정통계량 F값이 84.443($p=.000$)으로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

긍정적 리더십은 자타긍정에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2-1은 채택되었다. 즉 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 높을수록 직원의 자타긍정정도는 높아진다는 것을 알 수 있다.

(2) 긍정적 리더십이 자타부정과 영향관계검증

가설 2-2인 외식기업 관리자의 긍정적 리더십과 직원의 자타부정에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

독립변수에는 긍정적 리더십을 투입하고 종속변수에는 삶의 태도의 하위요인인 자타부정을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 0.8%로 나타났다. D-W값은 1.751, 분산분석결과 검정통계량 F값이 2.722($p=.100$)로 나타나 회귀모형이 부적합하여 영향관계를 보지 않기로 한다.

이러한 결과는 직원이 인식하는 관리자의 긍정적 리더십이 자타부정에 대한 삶의 태도는 영향관계가 없음을 알 수 있다.

(3) 긍정적 리더십과 타인부정과과의 영향관계검증

가설 2-3인 외식기업 관리자의 긍정적 리더십과 직원의 타인부정에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

독립변수에는 긍정적 리더십을 투입하고 종속변수에는 삶의 태도의 하위요인인 타인부정을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 0%로 나타났으며, D-W값은 1.826, 분산분석결과 검정통계량 F값이 .053($p=.817$)로 나타나 회귀모형이 부적합하여 영향관계를 보지 않기로 한다.

이러한 결과는 직원이 인식하는 관리자의 긍정적 리더십이 타인부정에 대한 삶의 태도는 영향관계가 없음을 알 수 있다.

(4) 긍정적 리더십과 자기긍정과과의 영향관계검증

가설 2-4인 외식기업 관리자의 긍정적 리더십과 직원의 자기긍정에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 이러한 결과는 다음 <표 4-19>와 같다.

<표 4-19> 긍정적 리더십과 자기긍정과과의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	3.102	.191		16.200	.000		
긍정적 리더십	.154	.053	.158	2.897	.004**	1.000	1.000
R ² =.025 Adj-R ² =.022 F=8.393($p=.000$) Durbin-Watson=1.891							

** $p<.01$

독립변수에는 긍정적 리더십을 투입하고 종속변수에는 삶의 태도의 하위요인인 자기긍정을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 2.5%로 나타났으며, D-W값은 1.891, 분산분석결과 검정통계량 F값이 8.393($p=.000$)으로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

긍정적 리더십은 자기긍정에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2-4는 채택되었다. 즉 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 높을수록 직원의 자기긍정정도는 높아진다는 것을 알 수 있다.

(5) 긍정적 리더십과 타인긍정과 의 영향관계검증

가설 2-5인 외식기업 관리자의 긍정적 리더십과 직원의 타인긍정에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-20>과 같다.

독립변수에는 긍정적 리더십을 투입하고 종속변수에는 삶의 태도의 하위요인인 타인긍정을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 7.7%로 나타났으며, D-W값은 2.010, 분산분석결과 검정통계량 F값이 27.256($p=.000$)으로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

긍정적 리더십은 타인긍정에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2-5는 채택되었다. 즉 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 높을수록 직원의 타인긍정정도는 높아진다는 것을 알 수 있다.

따라서 가설 2는 부분 채택되었으며, 긍정적 리더십은 자타긍정, 자기긍정, 타인긍정의 삶의 태도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직원이 관리자의 긍정적 리더십을 높게 인식할수록 자타긍정과 타인에 대한 긍정적인 삶의 태도는 높아진다는 것을 알 수 있다.

<표 4-20> 긍정적 리더십과 타인긍정의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차 한계	VIF
(상수)	3.066	.174		17.661	.000		
긍정적 리더십	.251	.048	.277	5.221	.000***	1.000	1.000
R ² =.077 Adj-R ² =.074 F=27.256(p=.000) Durbin-Watson=2.010							

*** $p<.001$

3. 삶의 태도와 직무만족의 영향관계검증

(1) 삶의 태도와 직무가치적 만족과의 영향관계검증

가설 3-1인 호텔직원의 삶의 태도는 직무가치적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-21>과 같다.

<표 4-21> 삶의 태도와 직무가치적 만족의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	1.215	.302		4.019	.000		
자타긍정	.443	.058	.405	7.699	.000***	.760	1.317
자타부정	-.078	.049	-.084	-1.591	.113	.745	1.342
타인부정	-.025	.044	-.029	-.575	.566	.816	1.226
자기긍정	.136	.042	.160	3.210	.001**	.841	1.189
타인긍정	.084	.046	.092	1.808	.072	.812	1.231
R ² =.317 Adj-R ² =.307 F=30.193(p=.000) Durbin-Watson=1.768							

** $p < .01$, *** $p < .001$

독립변수에는 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자타부정, 타인부정, 자기긍정, 타인긍정의 5가지 요인을 투입하고, 종속변수에는 직무만족의 하위요인인 직무가치적 만족을 투입한 결과, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 31.7%로 나타났다으며, D-W값은 1.768, 분산분석결과 검정통계량 F값이 30.193($p=.000$)으로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

결과를 보면, 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자기긍정은 직무가치적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직원의 자타긍정, 자기긍정에 대한 삶의 태도가 높을수록 직무가치적 만족도는 높아진다는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 3-1은 부분 채택되었다.

(2) 삶의 태도와 정서적 만족과의 영향관계검증

가설 3-2인 호텔직원의 삶의 태도는 정서적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-22>와 같다.

독립변수에는 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자타부정, 타인부정, 자기긍정, 타인긍정의 5가지 요인을 투입하고, 종속변수에는 직무만족의 하위요인인 정서적 만족을 투입한 결과, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 28.4%로 나타났다으며, D-W값은 1.778, 분산분석결과 검정통계량 F값이 25.741($p=.000$)로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

결과를 보면, 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자기긍정은 정서적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직원의 자타긍정, 자기긍정적 삶의 태도가 높을수록 정서적 만족감은 높아진다는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 3-2는 부분 채택되었다.

<표 4-22> 삶의 태도와 정서적 만족의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	.882	.365		2.420	.016		
자타긍정	.508	.069	.394	7.314	.000***	.760	1.317
자타부정	-.096	.059	-.088	-1.620	.106	.745	1.342
타인부정	.032	.053	.032	.609	.543	.816	1.226
자기긍정	.225	.051	.225	4.387	.000***	.841	1.189
타인긍정	-.036	.056	-.033	-.639	.523	.812	1.231
R ² =.284 Adj-R ² =.273 F=25.741(p=.000) Durbin-Watson=1.778							

*** $p<.001$

(3) 삶의 태도와 보상적 만족과의 영향관계검증

가설 3-3인 호텔직원의 삶의 태도는 보상적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-23>과 같다.

독립변수에는 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자타부정, 타인부정, 자기긍정, 타인긍정의 5가지 요인을 투입하고, 종속변수에는 직무만족의 하위요인인 보상적 만족을 투입한 결과, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 11.3%로 나타났다으며, D-W값은 1.684, 분산분석결과 검정통계량 F값이 8.303($p=.000$)로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

결과를 보면, 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정은 보상적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직원의 자타긍정적 삶의 태도가 높을수록 보상적 만족감은 높아진다는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 3-3은 부분채택되었다.

<표 4-23> 삶의 태도와 보상적 만족의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	1.228	.424		2.895	.004		
자타긍정	.487	.081	.362	6.032	.000***	.760	1.317
자타부정	.065	.069	.057	.940	.348	.745	1.342
타인부정	.007	.062	.006	.108	.914	.816	1.226
자기긍정	.000	.060	.000	.007	.995	.841	1.189
타인긍정	-.050	.065	-.045	-.770	.442	.812	1.231
R ² =.113 Adj-R ² =.100 F=8.303(p=.000) Durbin-Watson=1.684							

*** $p<.001$

4. 긍정적 리더십과 직무적극성의 영향관계검증

가설 5인 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 직무적극성에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-24>와 같다.

독립변수에는 긍정적 리더십을 투입하고 종속변수에는 직무적극성을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 15.5%로 나타났으며, D-W값은 1.869, 분산분석결과 검정통계량 F값이 60.394($p=.000$)로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

긍정적 리더십은 직무적극성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 5는 채택되었다. 즉 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 높을수록 직원의 직무적극성은 높아진다는 것을 알 수 있다.

<표 4-24> 긍정적 리더십과 직무적극성의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	2.466	.154		16.006	.000		
긍정적 리더십	.332	.043	.394	7.771	.000***	1.000	1.000
R ² =.155 Adj-R ² =.153 F=60.394(p=.000) Durbin-Watson=1.869							

*** $p<.001$

5. 직무적극성과 직무만족과의 영향관계검증

(1) 직무적극성과 직무가치적 만족과의 영향관계검증

가설 6-1인 외식기업 직원의 직무적극성이 직무가치적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-25>와 같다.

독립변수에는 직무적극성을 투입하고 종속변수에는 직무가치적 만족을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 40.1%로 나타났으며, D-W값은 1.894, 분산분석결과 검정통계량 F값이 219.949($p=.000$)로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

직무적극성은 직무가치적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 6-1은 채택되었다. 즉 외식기업 직원의 직무적극성이 높을수록 직무가치적 만족도는 높아진다는 것을 알 수 있다.

<표 4-25> 직무적극성과 직무가치적 만족의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	1.301	.155		8.407	.000		
직무적극성	.622	.042	.633	14.831	.000***	1.000	1.000
R ² =.401 Adj-R ² =.399 F=219.949(p=.000) Durbin-Watson=1.894							

*** $p<.001$

(2) 직무적극성과 정서적 만족과의 영향관계검증

가설 6-2인 외식기업 직원의 직무적극성이 정서적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-26>과 같다.

독립변수에는 직무적극성을 투입하고 종속변수에는 정서적 만족을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 40.8%로 나타났으며, D-W값은 1.845, 분산분석결과 검정통계량 F값이 226.822($p=.000$)로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

직무적극성은 정서적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 6-2는 채택되었다. 즉 외식기업 직원의 직무적극성이 높을수록 정서적 만족도는 높아진다는 것을 알 수 있다.

<표 4-26> 직무적극성과 정서적 만족의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	.782	.181		4.322	.000		
직무적극성	.739	.049	.639	15.061	.000***	1.000	1.000
R ² =.408 Adj-R ² =.406 F=226.822(p=.000) Durbin-Watson=1.845							

*** $p<.001$

(3) 직무적극성과 보상적 만족과의 영향관계검증

가설 6-3인 외식기업 직원의 직무적극성이 보상적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 보기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-27>과 같다.

독립변수에는 직무적극성을 투입하고 종속변수에는 보상적 만족을 투입하였고, 이들간의 영향을 설명하는 정도는 20.8%로 나타났으며, D-W값은 1.772, 분산분석결과 검정통계량 F값이 86.357($p=.000$)로 나타나 회귀모형은 적합한 것으로 판단할 수 있다.

직무적극성은 보상적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 6-3은 채택되었다. 즉 외식기업 직원의 직무적극성이 높을수록 보상적 만족도는 높아진다는 것을 알 수 있다.

<표 4-27> 직무적극성과 보상적 만족의 영향관계분석결과

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	1.175	.219		5.364	.000		
직무적극성	.552	.059	.456	9.293	.000*	1.000	1.000
R ² =.208 Adj-R ² =.206 F=86.357($p=.000$) Durbin-Watson=1.772							

*, $p<.05$

6. 가설검증결과

가설1 ~ 가설7의 검증결과를 종합적으로 나타내면 다음 <표 4-28>과 같다.

<표 4-28> 가설검증결과

구분	가설	검증결과
가설1	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-1	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 직무가치적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-2	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 정서적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-3	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 보상적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 삶의 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다	부분채택
가설2-1	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 자타긍정의 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다	채택
가설2-2	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 자타부정의 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다	기각
가설2-3	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 타인부정의 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다	기각
가설2-4	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 자기긍정의 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다	채택
가설2-5	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 타인긍정의 태도에 유의한 영향을 미칠 것이다	채택
가설3	외식기업 직원의 삶의 태도는 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다	부분채택
가설3-1	외식기업 직원의 삶의 태도는 직무가치적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택

가설3-2	외식기업 직원의 삶의 태도는 정서적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설3-3	외식기업 직원의 삶의 태도는 보상적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설4	외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직원의 직무적극성에 유의한 영향을 미칠 것이다	채택
가설5	외식기업 직원의 직무적극성은 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다	채택
가설5-1	외식기업 직원의 직무적극성은 직무가치적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다	채택
가설5-2	외식기업 직원의 직무적극성은 정서적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다	채택
가설5-3	외식기업 직원의 직무적극성은 정서적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다	채택

제6절 매개효과검증

본 연구에서는 삶의 태도와 직무적극성의 변수에 대한 매개효과검증에 대한 가설은 설계하지 않았으나, 각 변수들과의 영향관계를 검증함으로써 매개효과가 있는지를 검증하는데는 의미가 있을 것으로 사료되어 다음과 같이 분석을 실시하였다.

Baron & Kenny(1986)에 따른 매개효과 검증을 실시하였으며 변수의 매개역할 여부를 확인하기 위해 1단계 독립변수가 매개변수에 미치는 유의성을 확인하고, 2단계 독립변수가 종속변수에 미치는 유의성을 확인하며, 3단계 독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 유의성을 확인한다. 3단계에서 독립변수와 종속변수의 회귀변수가 2단계의 회귀계수보다 적을 때는 매개변수가 매개역할을 한다고 간주한다.

1. 삶의 태도의 매개효과검증

매개효과를 검증하기 위해서는 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 회귀방식 방법을 사용하였다. 변수의 매개역할 여부를 판단하기 위해 1단계로는 매개변수를 종속변수로 하여 독립변수와 회귀계수가 통계적으로 유의해야 하고, 2단계로 독립변수와 종속변수와의 관계에서 종속변수에 회귀시킨 회귀계수가 통계적으로 유의해야 한다. 3단계는 독립변수와 종속변수, 매개변수와 종속변수를 회귀시킨다. 3단계에서 독립변수와 종속변수의 회귀변수가 2단계의 회귀계수보다 적을 때는 매개변수가 매개역할을 한다고 간주한다. 이는 단계별 검증방법으로

1단계 : 긍정적 리더십이 삶의 태도에 유의한 영향을 미친다

2단계 : 긍정적 리더십이 직무만족에 유의한 영향을 미친다

3단계 : 긍정적 리더십이 삶의 태도는 직무만족에 유의한 영향을 미친다.

1단계와 2단계는 유의한 영향관계가 나타나야 하고, 3단계에서는 긍정적 리더십과 삶의 태도를 동시에 투입하였을 때, 긍정적 리더십이 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않고, 삶의 태도만이 유의한 영향을 미쳤을 때 완전매개역할을 한다고 하며, 긍정적 리더십과 삶의 태도가 모두 직무만족에 유의한 영향을 미쳤을 때 부분매개역할을 한다고 하였다.

(1) 긍정적 리더십과 직무가치적 만족에 있어서 삶의 태도의 매개효과검증
긍정적 리더십과 직무가치적 만족과의 관계에 있어서 삶의 태도의 매개효과를 검증하기 위해 단계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-29>와 같다.

긍정적 리더십과 직무가치적 만족과의 관계에 있어서 자타긍정은 부분매개효과 있다는 것을 알 수 있다. 즉 관리자의 긍정적 리더십을 높게 인식하면서 자타긍정적인 삶의 태도를 높이면 직무가치적 만족도가 더욱 높아진다는 것을 알 수 있다. 또한 긍정적 리더십과 직무가치적 만족과의 관계에 있어서 타인긍정은 부분매개효과가 있다는 것을 알 수 있다. 즉 관리자의 긍정적 리더십을 높게 인식하면서 타인긍정적인 삶의 태도를 높이면 직무가치적 만족도가 더욱 높아진다는 것을 알 수 있다.

**<표 4-29> 긍정적 리더십이 직무가치적 만족의 관계에서
삶의 태도의 매개효과검증결과**

독립변수: 긍정적 리더십	종속변수: 직무가치적 만족 매개변수: 자타긍정, 타인긍정						매개 효과 여부
영향관계	단계	표준화계수	t	p	R ²	F	
		베타					
긍정적 리더십 →자타긍정	1단계	.342	9.189	.000***	.204	84.443	부분 매개
긍정적 리더십 →직무가치 적 만족	2단계	.639	15.065	.000***	.408	226.965	
긍정적 리더십, 자타긍정 →직무가치 적 만족	3단계 (독립 변수)	.507	11.317	.000***	.476	148.949	
	3단계 (매개 변수)	.292	6.510	.000***			
긍정적 리더십 →타인긍정	1단계	.277	5.221	.000***	.077	27.256	부분 매개
긍정적 리더십 →직무가치 적 만족	2단계	.639	15.065	.000***	.408	226.965	
긍정적 리더십, 타인긍정 →직무가치 적 만족	3단계 (독립 변수)	.599	13.773	.000***	.428	122.672	
	3단계 (매개 변수)	.146	3.359	.001**			

** $p < .01$ *** $p < .001$

(2) 긍정적 리더십이 정서적 만족에 있어서 삶의 태도의 매개효과검증
긍정적 리더십이 정서적 만족과의 관계에 있어서 삶의 태도의 매개효과를
검증하기 위해 단계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-30>과 같다.

긍정적 리더십과 정서적 만족과의 관계에 있어서 자타긍정에 대한 삶의 태도는 부분매개효과가 있다는 것을 알 수 있으며, 타인긍정은 매개역할을 하지 않는 것을 알 수 있다. 즉 관리자의 긍정적 리더십을 높게 인식하면서 자타긍정적인 삶의 태도를 갖는 직원들은 직무에 대한 정서적인 만족감을 더욱 높인다는 것을 알 수 있다.

**<표 4-30> 긍정적 리더십이 정서적 만족의 관계에서 삶의 태도의
매개효과검증결과**

독립변수: 긍정적 리더십	종속변수: 정서적 만족 매개변수: 자타긍정, 타인긍정						매개 효과 여부
영향관계	단계	표준화계수	t	p	R ²	F	
		베타					
긍정적 리더십 →자타긍정	1단계	.342	9.189	.000***	.204	84.443	부분 매개
긍정적 리더십 →정서적 만족	2단계	.578	12.860	.000***	.335	165.38 6	
긍정적 리더십, 자타긍정 →정서적 만족	3단계 (독립 변수)	.453	2.003	.046	.396	148.94 9	
	3단계 (매개 변수)	.278	9.412	.000***			
긍정적 리더십 →타인긍정	1단계	.277	5.221	.000***	.077	27.256	기각
긍정적 리더십 →정서적 만족	2단계	.578	12.860	.000***	.335	165.38 6	
긍정적 리더십, 타인긍정 →정서적 만족	3단계 (독립 변수)	.566	12.093	.000***	.336	83.122	
	3단계 (매개 변수)	.045	.952	.342			

*** $p < .001$

(3) 긍정적 리더십이 보상적 만족에 있어서 삶의 태도의 매개효과검증
긍정적 리더십이 보상적 만족과의 관계에 있어서 삶의 태도의 매개효과를
검증하기 위해 단계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-31>과 같다.

긍정적 리더십과 보상적 만족과의 관계에 있어서는 타인긍정적인 삶의 태도
가 매개효과가 있다는 것을 알 수 있다. 즉 관리자의 긍정적 리더십에 대한
인식이 높으면서 타인긍정적인 삶의 태도가 낮을수록 보상적 만족이 높다는
것이다. 즉 타인에 대한 배려심이 높을수록 자기 직무에 대한 보상적인 측면
은 낮아진다는 것을 의미한다.

**<표 4-31> 긍정적 리더십이 보상적 만족의 관계에서 삶의 태도의
매개효과검증결과**

독립변수: 긍정적 리더십	종속변수: 보상적 만족 매개변수: 자타긍정, 타인긍정						매개 효과 여부
영향관계	단계	표준화계수	t	p	R ²	F	
		베타					
긍정적 리더십 →자타긍정	1단계	.342	9.189	.000***	.204	84.443	기각
긍정적 리더십 →보상적 만족	2단계	.607	13.852	.000***	.368	191.864	
긍정적 리더십, 자타긍정 →보상적 만족	3단계 (독립 변수)	.576	11.749	.000***	.372	97.151	
	3단계 (매개 변수)	.068	1.381	.168			
긍정적 리더십 →타인긍정	1단계	.277	5.221	.000***	.077	27.256	부분 매개
긍정적 리더십 →보상적 만족	2단계	.607	13.852	.000***	.368	191.864	
긍정적 리더십, 타인긍정 →보상적 만족	3단계 (독립 변수)	.633	13.957	.000***	.377	83.122	
	3단계 (매개 변수)	-.095	-2.091	.037*			

***, $p < .001$

2. 직무적극성의 매개효과검증

(1) 직무가치적적 만족과의 관계에 있어서 직무적극성의 매개효과를 검증하기 위해 단계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-32>와 같다.

긍정적 리더십과 직무가치적 만족과의 관계에서 직무적극성은 부분매개효과를 나타낸다는 것을 알 수 있다. 즉 관리자에 대한 긍정적 리더십을 높게 인식하면서 직무적극성이 높은 직원은 직무가치적 만족도가 높아진다는 것이다.

<표 4-32> 직무가치적 만족의 관계에서 직무적극성의 매개효과검증결과

독립변수: 긍정적 리더십	종속변수: 직무가치적 만족 매개변수: 직무적극성						매개 효과 여부
영향관계	단계	표준화계수	t	p	R ²	F	
		베타					
긍정적 리더십 →직무적극 성	1단계	.394	7.771	.000***	.155	60.094	부분 매개
긍정적 리더십 →직무가치 적적 만족	2단계	.639	15.065	.000***	.408	226.965	
긍정적 리더십, 직무적극성 →직무가치 적 만족	3단계 (독립 변수)	.461	11.851	.000***	.580	226.820	
	3단계 (매개 변수)	.451	11.599	.000***			

***, $p < .001$

(2) 긍정적 리더십과 정서적 만족에 있어서 직무적극성의 매개효과검증
 긍정적 리더십과 정서적 만족과의 관계에 있어서 직무적극성의 매개효과를
 검증하기 위해 단계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-33>과 같다.

긍정적 리더십과 정서적 만족과의 관계에 있어서 직무적극성은 부분매개효
 과를 나타낸다는 것을 알 수 있다. 즉 관리자에 대한 긍정적 리더십이 높고,
 직무적극성이 높을수록 정서적 만족감을 높인다는 것을 의미한다.

**<표 4-33> 긍정적 리더십과 정서적 만족의 관계에서 직무적극성의
 매개효과검증결과**

독립변수: 긍정적 리더십	종속변수: 직무가치적 만족 매개변수: 직무적극성						매개 효과 여부
영향관계	단계	표준화계수	t	p	R ²	F	
		베타					
긍정적 리더십 →직무적극 성	1단계	.394	7.771	.000***	.155	60.094	부분 매개
긍정적 리더십 →정서적 만족	2단계	.639	15.061	.000***	.408	226.822	
긍정적 리더십, 직무적극성 →정서적 만족	3단계 (독립 변수)	.387	9.437	.000***	.534	188.302	
	3단계 (매개 변수)	.486	11.870	.000***			

***, $p < .001$

(3) 긍정적 리더십과 보상적 만족에 있어서 직무적극성의 매개효과검증
 긍정적 리더십과 보상적 만족과의 관계에 있어서 직무적극성의 매개효과를
 검증하기 위해 단계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-34>와 같다.

긍정적 리더십과 보상적 만족과의 관계에 있어서 직무적극성은 부분매개효
 과를 나타낸다. 즉 관리자의 긍정적 리더십에 대한 인식이 높고, 직무적극성이
 높은 직원일수록 보상적 만족도 높아진다는 것을 알 수 있다.

**<표 4-34> 긍정적 리더십과 보상적 만족의 관계에서 직무적극성의
 매개효과검증결과**

독립변수: 긍정적 리더십	종속변수: 직무가치적 만족 매개변수: 직무적극성						매개 효과 여부
영향관계	단계	표준화계수	t	p	R ²	F	
		베타					
긍정적 리더십 →직무적극 성	1단계	.394	7.771	.000***	.155	60.094	부분 매개
긍정적 리더십 →정서적 만족	2단계	.456	9.293	.000***	.208	86.357	
긍정적 리더십, 직무적극성 →정서적 만족	3단계 (독립 변수)	.506	11.095	.000***	.424	120.754	
	3단계 (매개 변수)	.257	5.633	.000***			

***, $p < .001$

제5장 결론

제1절 실증분석결과요약

1. 기술통계분석결과

(1) 표본의 인구통계학적 특성

본 연구의 표본은 우리나라를 대표하는 대기업 5개(L사, C사, O사, E사, S사)업체를 대상으로 유효설문지 총331부를 분석한 결과 성별의 분포는 남성(57.7%)과 여성(42.3%)로 고른 분포로 나타났고, 연령대는 30세 이상에서 40세 미만이 가장 높게 나타났으며, 학력은 4년제 대학 졸업자가 45.9%로 가장 높게 나타났다. 근무부서는 조리부서, 영업부서, 지원부서, 기타부서가 고른 분포를 보였으며, 직급은 사원이 52.0%로 가장 높게 나타났다. 고용형태는 대부분 정규직(86.1%)이며, 이직경험이 유무에 대해서 절반이상은 이직 경험 1회 이상이 있는 것으로 나타났다. 월평균소득은 150만원 이상에서 250만원 미만의 집단이 가장 높은 것으로 나타났다. 이를 통해 현재 외식기업의 사원직급의 월평균소득이 150만원 이상에서 250만원 미만임을 알 수 있으며, 남성과 여성의 비율은 비교적 고르다는 것을 알 수 있다.

(2) 변수의 특성

긍정적 리더십의 변수에 대해서는 “나의 관리자는 어려움에 처한 동료들을 도와줄 수 있는 행동을 권한다”의 항목이 평균 3.80으로 가장 높게 나타났고, “나의 관리자는 조직내에서 감사방문을 자주 한다”가 평균 3.25로 가장 낮게 나타났다.

삶의 태도의 변수에 대해서는 평균값이 4.11로 가장 높게 나타난 변수는 “나는 상대의 인격을 존중하는 사람이다”라는 변수로 나타났고, 가장 낮게 나

타난 변수는 평균 3.16으로 “나는 내가 한 언행에 대해 곧잘 후회하는 편이다”의 항목으로 나타났다.

직무적극성의 변수에 대해서는 평균 3.83으로 “나는 직무에 대해 적극적으로 임하는 편이다”의 변수가 가장 높게 나타났고, “나는 다른 사람들로 하여금 활동적이라는 사람이라는 말을 듣는 편이다”의 변수가 평균 3.68로 가장 낮게 나타났다.

직무만족의 변수에 대해서는 평균 3.70으로 가장 높게 나타난 변수는 “나는 나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다”이고, 평균이 3으로 가장 낮게 나타난 항목은 “나는 승진기회에 대해서 만족한다”의 항목으로 나타났다.

2. 변수의 타당성과 신뢰도 검증결과와 요인간의 상관관계

긍정적 리더십과 직무적극성의 변수는 단일요인으로 도출되었으며, 삶의 태도는 2개의 변수가 삭제된 후 총 5개의 요인으로 도출되어 “자타긍정”, “자타부정”, “타인부정”, “자기긍정”, “타인긍정”으로 명명하였다. 직무만족에 대해서는 3개의 변수가 삭제된 후 총 3개의 요인으로 도출되어 “직무가치적 만족”, “정서적 만족”, “보상적 만족”으로 명명하였다. 이러한 요인들을 중심으로 상관관계분석을 실시하였다. 분석결과 긍정적 리더십과 삶의 태도와의 관계에서 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자기긍정, 타인긍정과 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 긍정적 리더십과 직무적극성과의 관계에서도 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 긍정적 리더십과 직무만족과의 관계에서는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

삶의 태도와 직무적극성과의 관계에서는 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자기긍정, 타인긍정과의 관계에서 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 삶의 태도의 하위요인인 자타부정과는 유의한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 삶의 태도와 직무만족과의 관계에 있어서는 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정과 직무만족과 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으

며, 삶의 태도의 하위요인인 자타부정과는 직무가치적 만족, 정서적 만족과 유의한 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 삶의 태도의 하위요인인 자기 긍정과 직무만족의 하위요인인 직무가치적 만족, 정서적 만족과 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 삶의 태도의 하위요인인 타인긍정과 직무만족의 하위요인인 직무가치적 만족, 정서적 만족과는 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무적극성과 직무만족과의 관계에 있어서는 직무만족과 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

3. 가설검증결과

(1) 가설1의 검증결과

외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직무만족의 하위요인인 직무가치적 만족, 정서적 만족, 보상적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직원의 관리자에 대한 긍정적 리더십에 대한 인식이 높을수록 직무만족도는 높아진다는 것을 알 수 있다. 가설1은 채택되었다.

(2) 가설2의 검증결과

외식기업 관리자의 긍정적 리더십은 직원의 삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자기긍정, 타인긍정에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직원의 관리자에 대한 긍정적 리더십에 대한 인식이 높을수록 긍정적인 삶의 태도를 높여준다는 것을 알 수 있다. 가설2는 부분채택 되었다.

(3) 가설3의 검증결과

삶의 태도의 하위요인인 자타긍정, 자기긍정은 직무가치적 만족과 정서적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자타긍정은 보상적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 타인에 대한 배려심이 높을수록 회사의 업무량, 급여, 승진기회 등 보상에 대한 만족도가 더 낮

아진다는 것인데, 이는 자기 자신뿐만 아니라 동료와 상사에 대한 보상적인 부분도 낮다고 인식하는 것으로 보여진다. 따라서 가설3은 부분채택 되었다.

(4) 가설4의 검증결과

외식기업 관리자의 긍정적 리더십에 대한 인식은 직원의 직무적극성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 관리자의 긍정적 리더십을 높게 인식하는 직원의 직무적극성은 높다는 것이다. 따라서 가설4는 채택되었다.

(5) 가설5의 검증결과

외식기업 직원의 직무적극성은 직무가치적 만족과 정서적 만족, 보상적 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무적극성이 높을수록 직무만족이 높아진다는 것이다. 따라서 가설5는 채택되었다.

제2절 시사점

본 연구에서는 외식기업 관리자의 긍정적 리더십에 대한 직원의 인식에 따라 직원의 삶의 태도, 직무적극성, 직무만족에 유의한 영향을 미치는지를 보고자 실증연구를 실시하였다. 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 외식기업 관리자의 긍정적 리더십을 높게 인식하는 직원일수록 긍정적인 삶의 태도가 높다는 것을 알 수 있다. 또한 직무적극성과 직무만족도가 높아진다는 것도 알 수 있다. 단 현재 국내의 외식기업은 업무량에 비해 급여나 복지 등 보상수준이 낮아 이러한 부분에 대해서는 만족도가 낮다는 것을 쉽게 보여주었다. 즉 긍정적인 삶의 태도를 갖춘 직원은 직무의 적극성도 높고, 직무에 대한 가치, 정서적으로도 높은 만족감을 표시하기는 하였지만, 현재 외식기업의 보상체계에 대해서는 보편적으로 불만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

둘째, 외식기업 관리자의 긍정적 리더십에 대해서 높게 인식하는 직원은 자

신에 대한 긍정적인 삶의 태도 뿐만 아니라 타인에 대한 긍정적인 삶의 태도를 가지면서, 이러한 삶의 태도로 인해 직무에 대한 만족감도 높아진다는 것을 알 수 있다.

셋째, 외식기업 관리자의 긍정적 리더십에 대해서 높게 인식하는 직원은 직무에 대한 적극적인 태도가 직무에 대한 가치뿐만 아니라 정서적인 만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

이를 종합해보면 외식기업의 관리자의 긍정적인 리더십은 직원들의 긍정적인 삶의 태도를 갖게 하고, 나아가 동료에 대한 배려심과 긍정적인 태도를 높이는 중요한 변수임을 알 수 있다. 또한 관리자의 긍정적 리더십은 직무의 적극성을 높이는데도 중요한 변수이며, 이러한 조직의 분위기는 직원들의 직무에 대한 가치와 정서적인 만족감을 높이는데 기여한다고 보여진다.

관리자의 긍정적 리더십은 관리자가 부하직원에게 긍정적인 활력을 불어넣어주고, 직원들과의 일대일관계를 중요하게 생각하며, 직원들을 존중하는 태도인 것이다. 특히 서비스를 판매하는 외식기업은 인적의존도가 높은 기업으로 직원들의 사기를 높이고, 긍정적인 태도를 갖게 하는 것은 기업의 성과적인 측면과도 직결된다는 것이다. 과거의 수직적 관계나 상하관계가 아닌 수평적인 관계로써의 관리자와 부하직원이 서로 존중하고, 소통하는 조직분위기를 만들어내는 것은 관리자의 몫이다. 이제는 직원들의 직무성과를 높이기 위해서는 단순한 보상차원이 아닌 관리자의 존중과 배려가 실질적인 효과를 높이는 중요한 도구임을 인식해야 할 것이다.

본 연구의 한계점으로는 첫째, 본 연구에서는 각 변수들과의 관계를 단순 영향관계로 보았다는 점이다. 이러한 이유는 긍정적 리더십에 대한 기존의 선행연구가 미흡하였고, 특히 서비스 기업을 대상으로 한 연구들이 많지 않았다. 본 연구를 통해 긍정적 리더십은 개인적인 만족감을 높여줌으로써 생산과 소비가 동시에 이루어지는 서비스 기업의 특성으로 인해 개인의 긍정적인 정서가 직무성과로 이어진다는 효과를 기대할 수 있다.

둘째, 본 연구에서는 표본의 대표성의 한계가 있다. 즉 본 표본은 서울지역

에 있는 외식기업을 대상으로 하였기 때문에 외식기업에 종사하는 직원 전체를 대표할 수 없다. 서울지역은 각 지역에 비해 외식기업의 숫자가 많고, 많은 브랜드가 론칭되고 있는 반면 지역에서는 아직까지 많은 브랜드들이 론칭되고 있지 못하기 때문에 본 연구에서 대상이 되었던 외식기업이 지역에 없는 경우가 많았다. 이에 후속연구에서는 각 지역에 분포되어 있는 외식기업을 대상으로 이와 같은 연구가 이루어지기를 바란다.

셋째, 본 연구에서는 문헌연구와 실증연구를 병행한 연구로 표본 개개인의 특성을 반영하지 못하였고, 긍정적 리더십에 대한 관리자의 심층연구를 통해 외식기업 관리자의 특성을 도출하지 못하였다는 점이다. 후속연구에서는 질적 연구를 통해 긍정적 리더십에 대한 외식기업의 관리자가 갖는 특성을 더욱 면밀히 검토해주길 바란다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강일영(2016). 호텔기업의 사회적 지원이 조리사의 직무태도, 감성적 몰입과 창의력에 미치는 영향에 관한 연구. 가톨릭관동대학교 대학원 박사학위 논문.
- 권점옥(2014). 관광 리조트 종사원의 직무만족과 직무성과 향상 및 이직감소에 영향을 미치는 내부마케팅 요인에 관한 연구. 『관광경영연구』, Vol. 61, 1-23.
- 김규태·류시건(1997). 『현대 경영학원론』. 서울: 지구문화사.
- 김명언(2009). 『비범한성과를 만들어내는 긍정에너지경영』. 서울: 지식노마드.
- 김명화(2010). 대학생의 자아상태와 진로자기효능감과의 관계. 창원대학교 대학원 석사학위논문.
- 김성민(2008). 호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직 몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영국·김홍식·김현철(2000). 호텔기업에서 의사소통, 집단응집성 및 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, Vol. 9(1), 231-246.
- 김영형(2010). 셀프리더십, R&D 조직문화와 조직성과 간의 관련성에 관한 연구. 금오공과대학원 일반대학원 박사학위논문.
- 김용애(2002). 이고그램에 나타난 중학생의 자아상태와 인생태도 및 인간관계 만족과의 관계. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김유정(2005). 조직문화유형에 따른 직무만족 연구: 사기업과 정부출연연구기관의 비교를 바탕으로. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김일석(2001). 리더행동과 신뢰인식유형이 직무반응에 미치는 영향에 관한 연

- 구. 대전대학교 대학원 박사학위논문.
- 김찬성(2009). 외식업체 종사원의 Self Leadership이 직무스트레스와 이직의도와
의 관계에 미치는 영향. 순천대학교 대학원 석사학위논문.
- 김형섭(2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의
관계에 관한 연구. 『관광연구』, Vol.19(3), 203-225.
- 김형철(2001). 리더십 유형 및 리더에 대한 신뢰와 조직몰입의 관계 연구. 경
남대학교 대학원 박사학위논문.
- 남차현(2013). 외식기업 관리자의 진성리더십이 조직유효성에 미치는 영향: 관
리자에 대한 신뢰와 심리자본을 매개효과로. 경기대학교 대학원 박사학
위논문.
- 민은성(2012). 집단상담이 저소득층 청소년의 인생태도에 미치는 영향에 관한
연구: 교류분석을 중심으로. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 박관수(2011). 경영자의 리더십과 기업의 핵심역량이 직무만족도에 미치는 영
향. 경원대학교 대학원 석사학위논문.
- 박수용(2015). 중소기업 경영자의 긍정적 리더십, 구성원의 긍정적 삶의 태도,
학습조직활동, 직무열의, 조직성과 변인간의 구조적 관계. 숭실대학교
대학원 박사학위논문.
- 박수용 · 최은수(2015). 중소기업경영자의 긍정적 리더십, 구성원의 긍정적 삶의
태도, 학습조직활동, 직무열의, 조직성과 변인간의 구조적관계. 『Journal
of distribution science』, Vol.13(12), 113-131.
- 박수점(2007). 퍼지이론을 이용한 리더십유형 패턴분석. 경남대학교 대학원 박
사학위논문.
- 박한호 · 한상암(2013). 경찰조직의 성별직무분리 현상에 대한 고찰: 성별직무분리
인식이 직무적극성에 미치는 영향을 중심으로. 『한국경찰학회보』, Vol.38,

125-156.

배인호(2012). 호텔조리사의 직무착근도와 자기효능감이 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

배지양(2010). 기업의 규모, 위기인식의 강도, CSR커뮤니케이션의 적극성이 공중의 사회책임성 인식, 태도, 구매의도에 미치는 영향. 『광고학연구』, Vol.21(2), 53-80.

백기복(2001). 리더십 2000: 리더십 연구의 새로운 패러다임. 『북악경영연구』, Vol.2(7), 55-69.

백옥희(2009). 단체급식 관리자의 리더십 유형에 따른 종사자의 직무만족 및 서비스 품질간의 구조적 관계. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.

백장호(2014). 감성리더십이 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 동신대학교 대학원 박사학위논문.

송영선(2011). HRD와 평생교육 전문가들이 인식한 MB정부의 사회공정성 개념과 국민감정 및 인생태도와의 관계. 『HRD 연구』, Vol.13(1), 213-249.

송희자(2005). 교류분석이론을 적용한 집단상담이 직장인의 각본변화에 미치는 효과성에 관한 연구. 상명대학교 대학원 석사학위논문.

송희자(2010). 『교류분석개론』. 서울:(주)시그마프레스.

신유근(1998). 한국기업에서 인간존중 경영의 실태에 대한 조사연구. 『경영논집』, Vol.32(3), 147-175.

신철우·박하진·장수덕·최병우(2007). 『조직행동론』. 서울: 문영사.

예지은(2015). 관리자의 감성지능과 부하의 감정공유가 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.

오홍철·정수용(2007). 카지노직원(딜러)의 직무스트레스 요인과 직무만족에

- 관한 연구. 『관광·레저연구』, Vol.19(1), 255-274.
- 우재현(1996). 『산업상담』. 서울: 경진사.
- 유은영·장병희·남상현(2009). 조직커뮤니케이션 만족이 직무만족, 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향. 『스피치와 커뮤니케이션』, Vol.38(12), 68-105.
- 윤대균(2004). 호텔조직에서의 서번트 리더십이 종사원의 태도에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이경우(2010). 윤리경영이 경영성과에 미치는 영향. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 이규호(1996). 조직의 문화유형, 리더십유형 및 행동성과에 관한 실증연구. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 이대붕(2010) 리더십 유형이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 이상희(2005). 외식업체의 비정규직 종사원 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 가천대학교 대학원 박사학위논문.
- 이석만(2011). 외식기업 관리자의 코칭리더십이 자아개념과 직무성과에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이성태(1991). 이해중심 TA와 재경험중심 TA프로그램이 자율성과 생활자세에 미치는 효과. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 이재한(2012). 외식프랜차이즈 가맹본부 슈퍼바이저의 리더십이 가맹점의 조직 신뢰와 집단응집성, 조직몰입 그리고 경영성과에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 전경철(2006). 외식산업 관리자의 리더십이 조직유효성에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

전영호·김신정(2001). 외식업 종사원의 교육훈련 프로그램 개발이 고객만족에 미치는 영향에 관한 이론적 연구. 『한국조리학회지』, Vol.7(2), 71-99.

최경주(2006). 청소년 자원봉사활동의 적극성과 지속성이 만족도에 미치는 영향. 한서대학교 대학원 석사학위논문.

최영준(2016). 긍정 리더십이 직무열의에 미치는 영향 및 과정에 대한 연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.

최유환(2015). 중소기업 영업직원의 역량이 영업성과에 미치는 영향: 직무만족, 조직몰입의 매개효과 중심으로. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.

최재호(2001). 리더십 유형과 종사원 가치관의 상호작용 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 창원대학교 대학원 박사학위논문.

포상(2011). 중소기업의 경영자 특성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구: D산업단지의 중소기업을 중심으로. 목포대학교 대학원 석사학위논문.

황순애(2010). 호텔기업 최고경영자의 전략적 리더십이 경영전략, 조직변화 및 경영성과에 미치는 구조적 관계에 관한 연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문.

2. 국외문헌

Arakawa, D. & Greenberg, M.(2007). Optimistic managers and their influence on productivity and employee engagement in a technology organization: Implications for coaching psychologists. *International Coaching Psychology Review*, 2(1), pp.78-89.

Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological Capital: A Positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, Vol.48(5), pp.677-693.

- Baker, W. E. & Dotton, J. E.(2007). Enabling Positive Social Capital in Organizations.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A.(1986). The moderator-media torvariable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, pp.1173-1182.
- Berne, E.(1964). Classification of position. Transactional Analysis Bulltin, 23(1).
- Bernsrein, D. A. & Nash, P. W.(2008). *Essentials of psycholigy*(4th ed.). Boston MA: Houghton Mifflin Company.
- Byman, A. (1989), *Research method and organization studies*, London: Uniwin Hyman, pp. 115-117.
- Cameron, K. (2012). *Positive leadership: Strategies for extraordinary performance*: Berrett-Koehler Publishers.
- Cameron, K. (2013). *Practicing Positive Leadership: Tools and Techniques that Create Extraordinary Results*: Berrett-Koehler Publishers.
- Cameron, K., & Caza, A. (2002). Organizational and leadership virtues and the role of forgiveness. *Jornal of Leadership & Organizational Studies*, Vol.9(1), pp.33-48.
- Chen, G. (2007). Subject-object meaningfulness in knowledge work. *Unpublished honors thesis, Organizational Studies Program*, University of Michigan.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and

- contextual performance. *Personnel Psychology*, Vol.64(1), pp.89–136.
- Clifton, D. O. & Harter, J. K.(2003). Investing in strengths. Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline, pp.111–121.
- Denison, D. R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of management review*, Vo.21(3), pp.619–654.
- Dutton, J. E., & Ragins, B. R. E. (2007). Exploring positive relationships at work: Building a theoretical and research foundation Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Fredrickson, B. L. (2003). Positive emotion and upward spirals in organizations. *Positive organizational scholarship*, pp.163–175.
- Fry, L. W. & Matherly, L. L.(2006). *Spiritual leadership as an integrating paradigm for positive leadership development*. International Gallup Leadership Summit, Washington, DC.
- Hartman, S. J. & Yrle, A. C.(1996). Can the hobo phenomenon help explain voluntary turnover?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.8(4), pp.11–16.
- Herzberg, F.(1996). *Work and Nature of Man*. Cleverland, World.
- Judge, T. A., Hulin, C. L., & Dalal, R. S. (2012). Job Satisfaction and Job affect. In Kozlowski, S. W. J. (Ed.), *The oxford handbook of organizational psychology* (pp.496–525). New York, NY: Oxfoed University Press.

- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, Vol.33(4), pp.692-724.
- Lawler, E. E. (2003). Treat people right: How organizations and individuals can propel each other into a virtuous spiral of success. Jossey-Bass.
- Locke, E. A.(1976). The nature and causes of job satisfaction. In Locke, E. a., & Dunnette, M. D. (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology*, (pp.1297-1343). Chicago: Rand McNally College Publishing Company.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *The Academy of Management Executive*, Vol.16(1), pp.57-72.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2006). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Mintzberg, H.(1990). The Manager's Job. *Harverd Business Review*, Vol.33, pp.9-12.
- Nelson, D., & Cooper, C. L.(2007). Positive organizational behavior: Sage.
- Payne, R. L., & Pheysey, D. C., (1978), "G. G. Stern's organizational climate index: A reconceptualization organization to business organization", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 6, pp. 77-88.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B.(2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*,

Vol.3(1), pp.71–92.

- Seligman, M. E. P.(2001). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. In C. R. Snyder & S. J. Lopez(Eds.), *Handbook of positive psychology*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- Shamir, B., House, R. J. & Arthur, M. B.(1993). The motivational effects of charismatic leadership: A self-concept based theory. *Organization science*, 4(4), pp.577–594.
- Smith, H. C. (1995). *Psychology of Industrial Behavior*, New York: McGraw–Hill Book Co.
- Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L.(1969). *The Measurement of Satisfaction in work and Retirement*. Chicago: Rand–McNally.
- Steers, R. M.(1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, Vol.22, pp.46–56.
- Tombaugh, J. R.(2005). Positive leadership yields performance and profitability: Effective organizations develop their strengths. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, 19(3), pp. 15–17.
- Wexley, K. N. & Yuki, G. A.(1984). *Organizational Behavior and Personal Psychology*(rev, eds). Homewood III: Richard D. Irwin. Inc.
- Wrzesniewski, A. (2003). Finding positive meaning in work. Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline, pp.296–308.
- Youssef, C. M. & Luthans, F.(2012). Positive global leadership. *Journal of World Business*, 47(4), pp.539–547.

Youssef-Morgan, C. M. & Luthans, F.(2013). Positive leadership: Meaning and application across cultures. *Organizational Dynamics*, 42(3), pp.198-208.

설 문 지

안녕하십니까?

저는 경주대학교 대학원 관광학과 박사과정에 재학중인 김 찬성입니다.

저는 외식기업 관리자의 긍정적 리더십이 직무만족에 미치는 영향연구 - 삶의태도, 직무적극성을 매개효과 중심으로 - 대하여 여러분의 지각하는 바를 조사, 연구를 하려고 합니다.

본 설문지는 외식기업에 종사하는 관리자를 대상으로 직무만족도를 향상시키기 위한 만족도를 알아보기 위한 것입니다.

귀하의 답변은 외식기업의 근무환경을 개선하고, 경영전략을 수립하기 위한 기초자료로 활용되오니, 한 문항씩 신중하게 답변해주시길 부탁드립니다.

또한 설문지는 학술적인 용도이외에는 다른 용도로는 절대 사용하지 않을 것을 약속 드립니다.

귀하의 건승을 진심으로 기원 드립니다.

감사합니다.

2016. 08.

지도교수 : 경주대학교 외식조리학과 김 보성 교수

연구자 : 경주대학교 대학원 관광학과 박사과정 김 찬성

I. 다음은 귀하의 관리자가 **긍정적인 리더십**을 어느 정도 함양하고 있는지를 알아보기 위한 문항입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 √표 해 주십시오.

측정문항		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1	나의 관리자는 구성원들간의 어려움을 서로 이해해줄 수 있도록 정보를 공유하게 한다	①	②	③	④	⑤
2	나의 관리자는 어려움에 처한 동료들을 도와줄 수 있는 행동을 권한다	①	②	③	④	⑤
3	나의 관리자는 일의 실수에 대해서 용서를 베푼다	①	②	③	④	⑤
4	나의 관리자는 실수를 범했을 때 용서의 차원에서 기회를 더 준다	①	②	③	④	⑤
5	나의 관리자는 직원들에게 각기 다른 감사의 표현을 자주 한다	①	②	③	④	⑤
6	나의 관리자는 조직내에서 감사방문을 자주 한다	①	②	③	④	⑤
7	나의 관리자는 조직내에서 감사의 메시지를 자주 전한다	①	②	③	④	⑤
8	나의 관리자는 정서적 지원을 아끼지 않는다	①	②	③	④	⑤
9	나의 관리자는 지식적 지원을 아끼지 않는다	①	②	③	④	⑤
10	나의 관리자는 물질적 지원을 아끼지 않는다	①	②	③	④	⑤
11	나의 관리자는 직원들이 지원받는 것을 기쁘게 생각한다	①	②	③	④	⑤
12	나의 관리자는 긍정적인 활력을 모범적으로 보여준다	①	②	③	④	⑤
13	나의 관리자는 긍정적인 직원을 찾아 격려해 준다	①	②	③	④	⑤
14	나의 관리자는 피드백을 줄 때 단점보다는 장점에 대해 더 많이 피드백을 준다	①	②	③	④	⑤

15	나의 관리자는 힘든 일을 하는 직원들과 더 많은 시간을 보내려고 한다	①	②	③	④	⑤
16	나의 관리자는 대화할 때 긍정적인 대화를 많이 한다	①	②	③	④	⑤
17	나의 관리자는 업무수행성과에 대해 칭찬의 메시지를 지속적으로 보내준다	①	②	③	④	⑤
18	나의 관리자는 실수를 바로잡아 줄때 그 사람 자체보다는 행동이나 결과에 초점을 맞추어 조언한다	①	②	③	④	⑤
19	나의 관리자는 조직의 목표를 수립할 때 인류의 이익을 주는 긍정적 영향을 직원들에게 인식시킨다	①	②	③	④	⑤
20	나의 관리자는 조직의 비전과 직원 개개인의 비전이 조화를 이룰 수 있도록 모두의 가치관을 강조한다	①	②	③	④	⑤
21	나의 관리자는 직원들의 수행하고 있는 일들의 결과를 장기적인 효과로 명확하게 인식시킨다	①	②	③	④	⑤
22	나의 관리자는 직원들이 개인의 목표보다는 타인을 위한 목표부터 우선적으로 두도록 한다	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 **삶의 태도**에 대해 알아보기 위한 문항입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 √표 해 주십시오.

측정문항		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 나 자신을 좋아한다	①	②	③	④	⑤
2	나는 가정환경을 통해 소중한 존재로 인식되어졌다	①	②	③	④	⑤
3	나는 현재 유익한 존재라고 생각한다	①	②	③	④	⑤
4	나는 상대의 인격을 존중하는 사람이다	①	②	③	④	⑤
5	나는 상대의 기분을 이해하려고 한다	①	②	③	④	⑤

6	나는 실패를 두려워하지 않는 편이다	①	②	③	④	⑤
7	나는 가끔 상대방을 매도하거나 꿈쩍못하게 한다	①	②	③	④	⑤
8	나는 내가 한 언행에 대해 곧잘 후회하는 편이다	①	②	③	④	⑤
9	나는 상대방이 기한내에 일을 해주지 않으면 화가 난다	①	②	③	④	⑤
10	나는 다른 사람의 장점보다는 단점을 지적하는 편이다	①	②	③	④	⑤
11	나는 사람은 누구나 자신의 견해를 가질 권리가 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
12	나는 내가 결단하여 행동하는 것들이 잘 되지 않는 편이다	①	②	③	④	⑤
13	나는 자신감이 없기 때문에 다른 사람들을 주로 따라가는 편이다	①	②	③	④	⑤
14	나는 다른 사람을 돕는 것은 버릇을 나쁘게 하는 것이라고 생각한다	①	②	③	④	⑤
15	나는 생각이 나와 다른 사람을 배척하는 편이다	①	②	③	④	⑤
16	나는 남과 어울리는 것이 불편하다	①	②	③	④	⑤
17	나는 고독을 즐기는 편이다	①	②	③	④	⑤
18	나는 싫어하는 사람과 일을 하는 것이 싫다	①	②	③	④	⑤
19	나는 누구나 자신이 의사결정을 할 권리가 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
20	나는 동료가 실패해도 언제까지나 책망하지 않고 격려한다	①	②	③	④	⑤
21	나는 다른 사람이 하는 것 만큼은 하는 편이다	①	②	③	④	⑤
22	나는 일이 잘못되었다고 좌절하지 않는다	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 귀하의 직무에 대한 적극성에 대해 알아보기 위한 문항입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 √ 표 해 주십시오.

	측 정 문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 나의 직무에 대해 정확하게 파악하고 있다	①	②	③	④	⑤
2	나의 직무와 관련된 정보를 알기 위해 적극적으로 노력한다	①	②	③	④	⑤
3	나는 나의 직무에 대해 직접 행동으로 옮기는 편이다	①	②	③	④	⑤
4	나는 다른 사람들로 하여금 활동적이라는 사람이라는 말을 듣는 편이다	①	②	③	④	⑤
5	나는 직무에 대해 적극적으로 임하는 편이다	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 귀하의 직무에 대한 만족도에 대해 알아보기 위한 문항입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 √ 표 해 주십시오.

	측 정 문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1	나에게 부여되는 업무량에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
2	나는 혼자 독립적으로 일할 수 있다는 것에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤
3	때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
4	직장에서 중요한 인물이 될 수 있는 기회에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
5	관리자가 부하직원들을 대하는 방식에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
6	관리자의 의사결정능력에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
7	나는 나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤

8	내 직업은 안정적이다	①	②	③	④	⑤
9	나의 직무는 다른 사람들을 위해 무언가를 해줄 수 있다는 것에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
10	나는 다른사람들에게 일을 지시할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
11	내 능력을 활용해서 일할 수 있다는 것에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
12	나는 사내정책을 시행하는 방식에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
13	나는 내 업무량에 비해 급여수준에 만족한다	①	②	③	④	⑤
14	나는 승진기회에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
15	나는 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
16	내 자신의 방식대로 업무수행을 할 수 있는 기회에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
17	나는 작업환경에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
18	직장동료들 사이의 관계에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
19	나의 업무수행능력을 인정받는 정도에 대해서 만족한다	①	②	③	④	⑤
20	나의 직무는 성취감이 높은 편이다	①	②	③	④	⑤
21	나는 나의 직무에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 귀하의 일반적인 사항에 대한 문항입니다. 알맞은 곳에 √ 표 해 주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

① 남성 ② 여성

2. 귀하의 나이는 어떻게 되십니까? ()세

3. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 고등학교 졸업이하 ② 2년제 대학 재학 혹은 졸업
③ 4년제 대학 재학 혹은 졸업 ④ 대학원 재학 혹은 졸업

4. 귀하의 근무부서는 어디입니까?

- ① 조리부서 ② 영업부서 ③ 지원부서 ④ 기타 ()

5. 귀하께서 이 회사에 근무하신 년수는 어떻게 되십니까?

- ① 1년 미만 ② 1년 이상-3년 미만 ③ 3년 이상-5년 미만
④ 5년 이상-7년 미만 ⑤ 7년 이상-9년 미만 ⑥ 9년 이상

6. 귀하의 직급은 무엇입니까?

- ① 사원 ② 주임급 ③ 대리급 ④ 과장급 ⑤ 차장급 ⑥ 부장급

7. 귀하의 고용형태는 무엇입니까?

- ① 정규직 ② 비정규직

8. 귀하께서는 이직한 경험이 몇 회 있으십니까? (고용보험가입기준)

- ① 없음 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 ⑥ 5회 이상

9. 귀하의 월평균소득은 어떻게 되십니까?

- ① 150만원 미만 ② 150만원 이상-250만원 미만 ③ 250만원 이상-350만원 미만
④ 350만원 이상-450만원 미만 ⑤ 450만원 이상-550만원 미만
⑥ 550만원 이상-650만원 미만 ⑦ 650만원 이상

감사합니다.

A Study on Influence of Food Service Company
Leader's Positive Leadership on the Job Satisfaction
-Focusing on Mediating Effects of Life Position and Job
Segregation-

Kim, Chan Sung

Dept. of Tourism Management
Graduate School of
Kyungjoo University

Advised by Prof. Kim, Bo Seong

(Abstract)

Under this study, the empirical study has been implemented in order to find out if the perception of employees on the positive leadership of the family restaurant manager has noticeable influence on the life attitude of employees, aggressiveness on duty, and work satisfaction. And the result is shown as follows.

First, employees with high recognition of the positive leadership of manager of family restaurant business have the high attitude of positive life. In addition, the work enthusiasm and duty satisfaction are enhanced as well. However, domestic family restaurant businesses of Korea have low

compensation level in wage or welfare compared to the work volume that the level of satisfaction is easily low for such part. Namely, employees with positive attitude of life is marked with high work aggressiveness, value on duty and emotionally high sense of satisfaction, but regarding the compensation system of the family restaurant businesses for the present time, it is generally felt as dissatisfaction.

Second, employees with high perception on positive leadership of the manager of family restaurant business have the positive life attitude on others as well as the positive attitude of life on themselves with the enhancement of level of satisfaction on the duty due to such life attitude.

And third, employees with high perception on positive leadership of the manager of family restaurant business have high level of emotional satisfaction level including the value on duties for the positive attitude on the duties.

In other word, the positive leadership of manager would be bringing in positive vitality to subordinate employees, placing importance on one-on-one relationship with employees and attitude to respect employees. In particular, the family restaurant that sells service is directly linked to the performance aspect of business enterprise to enhance the spirit of employees and has positive attitude as the company with high personal dependence. It is the share of the manager to respect with subordinate employee with horizontal relationship, not the past vertical relationship or subordination relationship and make the communicating organizational atmosphere. In order to enhance the work outcome for employees, respect and consideration of manager, not just a simple compensation level would be recognized as an important tool to enhance the practical effect.