The Korean Journal of Culinary Research
Vol. 19, No. 5, pp. 59~75 (2013)

호텔조리사의 성격특성과 LMX가 개인혁신행동에 미치는 영향

이찬옥[1)] · 조은혜[2)] · 조용범[¶]
동의대학교 외식경영학과[1)] · 경기대학교 식공간연출전공[2)] · 동의대학교 외식경영학과[¶]

Effects of the Personality Traits of Hotel Chefs and LMX on Innovative Behavior

Chan-Ok Lee[1)] · Eun-Hye Cho[2)] · Yong-Bum Cho[¶]
Dept. of Food service Management, Dong-Eui University[1)]
Major of Dining Space Creation Management Kyong-gi University[2)]
Dept. of Food service Management, Dong-Eui University[¶]

Abstract

This paper investigated the effects of hotel chefs' personality and leader-member exchange(LMX) on innovative behavior. The sample for the study is 300 chefs extracted from four five-star hotels in Busan metropolitan area. Self-administrated questionnaires are distributed and 267 usable ones are collected and used for the analyses. The findings of the research are as follows, First, hotel chefs' personality consists of neuroticism, openness, friendliness, conscientiousness and extroversion. Second, hotel chefs' LMX consists of attachment, loyalty, a sense of contribution and respect. Third, hotel chefs' openness, considerateness, and leadership positively affect hotel chefs' LMX and hotel chefs' introversion negatively affect hotel chefs' LMX. Fourth, hotel chef's innovative behavior is affected by hotel chef's attachment, loyalty and respect.

Key words: hotel chef, personality, LMX, innovative behavior

Ⅰ. 서 론

호텔기업은 전 세계적으로 매우 큰 서비스 산업으로(Wildes, 2008), 다른 산업보다 인적서비스 의존도가 높기 때문에 이러한 인적 자원을 얼마나 효율적으로 활용하느냐가 매우 중요하다(Kim HB · Kim JH · Lim JY, 2010). 무형의 서비스를 제공하는 조직으로 직원에게 자율성과 동기를 부여하는 환경에서 더 좋은 서비스를 통해 고객만족을 이끌어내기 때문에 인적 자원이 중요하다고 할 것이다(Ji KY , 2009). 그러므로 호텔기업에서 보유하고 있는 인적 자원을 효율적으로 활용함으로써 경영성과 및 기업성과를 달성할 수 있을 것이다(Lee AJ · Lee SG, 2009). 경영환경의 격변성, 불확실성 그리고 치열한 경쟁 하에서 특히 호텔기업이 지속적으로 성장 · 발전하기 위해서는 변화를 예측하고 이에 적극적으로 대처해 나갈 수 있는 조직관리가 그 어느 때보다도 중요하다.

새로운 패러다임을 요구받고 있는 호텔기업조직이 환경변화에 직면한 최근의 상황에 비추어볼 때(Lee CS · Park MS ,2012), 호텔기업이 생존하기 위하여 수립하는 수많은 전략 중 인적자원개

¶ : 조용범, 010-6601-9655, ybcho22@dau.ac.kr, 부산시 부산진구 엄광로 995 동의대학교 국제관 612호

발에 대한 전략이 가장 중요한 요소라 할 수 있을 것이다(Ko JY · Kwon YI · Lee YY, 2011). 오늘날 서비스 기업은 직원역할에 상당한 중요성을 부여하고 있다. 특히 호텔기업은 일반제조업과는 달리 직원의 인적서비스자체를 상품으로서 판매하는 곳이므로 어느 기업보다도 인적자원관리에 세심한 주의를 필요로 한다(Choi YS, 2004). 호텔조리 부서에서 음식이 만들어지는 과정을 보면 기계화와 자동화에 대한 한계성이 높은 부분으로 대부분의 업무가 수작업으로 이루어지고 있다(Shin AS · Kim EH, 2005). 호텔 내 다른 부서에 비하여 상대적으로 인적의존도가 높은 편이고 조리사의 직무는 엄격한 서열구분 및 책임에 대한 명확성과 고도의 전문적인 특성을 지니고 있으므로, 다른 부서보다 조직이 경직되어 있다고 할 수 있다(Chea YC, 2006). 따라서 호텔조리부서에 있어서 효율적인 인적 자원관리는 조직의 성장과 발전 그리고 조직 효율성을 증대시키는 매우 중요한 요소 중의 하나이다. 이러한 필요성에 근거해서 호텔조리부서의 인적자원관리연구가 필요성이 제기된다.

호텔기업에 있어서 조직공동의 이상과 목표를 추구하는데 있어 최근 트렌드인 구성원들 사이의 효율적인 업무조화 및 상사와 부하직원간의 막힘없고 자연스런 소통은 인적 자원의 중요성이 높은 성과 창출에 지대한 영향을 미친다고 하였다(Chang SJ, 2011). 결국 호텔기업에서 구성원들에게 가장 많은 영향을 미치는 리더와의 관계가 신뢰를 바탕으로 높은 질이 형성된다면 조직은 목표이상을 달성할 수 있을 것이다. 여기에서 리더-구성원 교환관계(Leader-Member Ex change: 이하 LMX로 표시함)는 조직 내에서 직무수행상 작용하는 사회적 관계이다.

리더-구성원교환 관계(LMX)는 리더와 구성원간의 상호작용으로 호텔기업은 이전에서도 언급한대로 다른 기업과는 다르게 인적 자원 자체가 주요한 핵심 상품이 되기 때문에 인적 자원의 생산성과 경쟁력을 높이는 활동이 주요 관심사라 할 수 있을 것이다(Hwang BK, 2012). 인적자원관리를 통한 경쟁우위를 확보하기 위해 조직행동 연구자들이 조직과 개인 간의 관계를 중요주제로 다루고 있듯(Tekleab *et al.*, 2005),혁신적 업무행동에 관한 연구들 Scott & Bruce(1994), Kang SM(2010)에서도 조직과 개인 간의 관계를 혁신적업무행동의 선행요인으로 파악하고 있다.

LMX와 개인혁신행동에 관한 선행연구들을 살펴보면, Sparrow & Liden(2005), Lee D H · Lee SH(2012), Chung JH·Kang YJ(2007), Lee KE · Jeon MK(2011)등에서 LMX가 개인혁신행동에 긍정적인 영향관계가 있음을 나타내고 있다. 최근 선행연구 중에서도 Bernerth, et. al (2007)의 연구에서 직원의 성실성과 외향성은 LMX관계를 인지하는데 영향을 미쳤지만, 개방성과 신경증은 LMX관계의 영향을 주지 못한다고 했고, Park MO(2007), 호텔종사자의 성격특성과 LMX관계의 관련성 연구에서 외향성, 친화성, 경험에 대한 개방성의 성격을 가진 종사자는 상사와의 정의 관계가 있고, 반대로 신경증은 부의 관계가 있다고 하였다.

따라서 호텔조직 내에서 지시와 복종이라는 전통적 리더십이 강하게 남아있는 조리 부서의 종사원을 대상으로 효율적인 인적 자원 관리를 위해서 개인성격이 LMX의 질에 어떤 영향을 미치게 되며, LMX질이 개인혁신행동에 미치는 영향관계를 살펴보고자 한다. 이를 위한 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 개인성격에 차이에 따라 LMX질의 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

둘째, LMX는 구성원들의 혁신행동에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

셋째, 이러한 연구결과를 바탕으로 개인성격의 차이에 따라 LMX질의 변수에 미치는 요인을 제시하고, LMX가 개인혁신행동에 미치는 영향을 검증하여 호텔조리조직을 만들기 위한 효과적인 리더십스타일을 제시하고자 한다.

Ⅱ. 연구의 이론적 배경

1. 개인 성격

개인의 성격(personality)에 대한 정의는 학자들 나름대로의 관점이나 기준에 따라 다양하지만, 일반적으로 성격이란 한 개인이 다른 사람과 구별되는 개인적 특징이며 구별되는 특징으로 감정, 사고 또는 행동양식을 포함하고 있는 것으로 알려져 있다(Kim YH, 2012). 또한 성격이란 다른 인간과 나를 구별할 수 있게 해주는 특징적인 사고 감정 및 행동양식이다. 이러한 특성은 인간의 다음 행동에 대해 예측 가능하게 해주는 요인으로서 여러 성격연구에서도 제시되어지고 있으며, 이러한 성격요인은 조직에서의 관리자가 반드시 이해해야 할 조직구성원 개개인의 특성이며, 조직에서 종사원들을 선발하는 과정에서도 성격검사를 실시하는 것이 고용결정에 있어서 유용하다는 결과가 있다.(Hough, Eaton, Dunnette, Kamp, & Mc Cloy, 1990; Barrick & Mount, 1991).

최근 학자들과 실무자들은 성격의 5요인 모델에 대해서는 의견 일치를 보이고 인간의 성격구조에 대한 적절한 모델로 받아들이고 있다. 성격의 5요인 모델은 Cost와 Mc Crae(1992)가 결합요인분석(joint factor analysis)을 통해 CPI, MBTI, MMPI등의 인성검사에서 성격의 공통적인 5요인을 발견하고, 사람들은 공통적으로 5개의 성격인 불안정성(N: neuroticism), 외향성(E: extraversion), 개방성(O: openness to experi en ce), 친화성(A: agreeableness), 성실성(C: consci entiousness)이 존재한다고 주장한 것으로 자세한 내용은 다음과 같다.

첫째, 신경성은 일상생활 중에 정서적으로 불쾌하고 혼란스러운 정서를 경험하는 경향성을 의미하고 둘째, 외향성은 대인간의 온정과 사교성 및 주장성의 정도를 나타낸다. 셋째, 경험에 대한 개방성은 새로운 생각과 경험에 대한 접근이나 수용 등을 넷째, 친화성은 타인에 대한 신뢰와 관심 및 관대한 정서를 의미하며 다섯째, 성실성은 성취에 대한 개인의 성실한 정도를 나타내며 항상 어떤 일을 해내고자 하는 정도를 나타낸다고 하였다(Cho WCl · Kim HS · Lee WS, 2013).

개인성격과 LMX의 선행연구들은, 구성원의 성과나 능력이외에도 성격특성과 LMX의 관계에 대한 연구를 살펴보면 구성원의 부정적인 정서(negative affect)는 구성원의 능력과 리더의 LMX 관계 간에 조절변수로서 작용하는 것으로 나타났다(Day & Crain, 1992). 즉 구성원의 부정적인 정서가 낮으면 능력과 LMX간에는 정(+)의 관계를 가지지만 구성원의 부정적인 정서가 높으면 능력과 LMX간에는 약한 부(-)의 관계가 나타난다는 것이다. 또한 Kim KS · Kim IS (1996)의 연구에서는 성격특성(자기검색, 보답경향)과 LMX는 유의적인 관계가 없는 것으로 나타났으며, Phillips와 Bedeian(1994)도 부하의 외향적인 성격과 LMX는 정(+)의 관계로 조사되었다.

Bernerth, et. al.(2007)의 연구에서는 부하직원의 성격특성이 LMX에 영향관계에서 성격특성을 성실성, 외향성, 친화성, 개방성, 신경성의 5가지 요인으로 정의했고, 성실성과 외향성은 LMX의 질에 정(+)의 영향을 주고 신경증은 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났고, Park, MO(2007), 호텔 종사자의 성격특성과 LMX관계의 관련성 연구에서 성격특성을 외향성, 친화성, 신경성, 개방성의 4가지요인으로 정의했고 외향성, 친화성, 개방성의 성격은 LMX의 질에 정(+)의 관계가 있고, 신경증은 부(-)의 관계가 있다고 하였다.

2. 리더-구성원교환관계(LMX)

리더-구성원교환관계(LMX: Leader-Member Exchange)는 리더십을 집단수준에서 일어나는 현상만으로 가정한 전통적인 리더십유형에서 탈피하여 리더와 구성원간의 개별적 관계특성을 고려하고, 리더십을 리더와 구성원간의 상호작용을 중심으로 나타나는 과정으로 개념화한 이론이다(Danseareau, Graen, & Haga, 1975). Kang YS · Kim HC(2003)은 리더의 행위나 특성에 초점을

두는 이론이 아니라 리더와 구성원간의 관계에 초점을 두고 있는 것이 LMX이론이라 정의하였다.

LMX이론은 각각의 구성원들이 리더의 행동을 각각 다르게 지각하는 가정을 두고 있다. 따라서 LMX이론에서는 집단 내 구성원의 수만큼 서로 다른 리더-구성원의 관계가 형성되고 리더의 행동도 구성원과의 사회적 교환관계 수준에 따라 다른 감독 및 역할관계가 나타난다. 이와 같은 LMX이론의 중요한 특징은 리더와의 관계의 질에 따라 구성원들을 내집단 성원과 외집단 성원으로 구분할 수 있다는 점이다. 내집단 성원은 리더로부터 보다 많은 신임과 접촉을 가지면서 어느 정도의 특권을 누리지만 외집단 성원은 리더와 접촉도 적고 사무적 관계만 유지한다. 이와 같은 집단의 구분은 리더와 구성원이 서로 교환하는 자원의 양과 정도에 따라 커다란 차이를 보이고 있는데 선행연구들은 이러한 차별화된 관계를 LMX의 질을 의미하는 개념으로 파악하고 있다(Graen and Uhl-Bien, 1995; Phillips and Bedeian, 1994; Lee KM, 2006).

외집단 성원에 있어 리더와 낮은 질의 관계를 갖게 되는데 이들은 전형적으로 낮은 관심과 제한된 수준의 지원만을 받게 된다. 리더와 좋은 관계를 유지하는 내집단 성원에 있어 리더와 구성원의 교환관계는 상호적인 영향, 계약외적인 행동의 교환, 상호신뢰, 존경과 호감, 공동운명체의식 등의 특성을 지니는 동반자적인 관계(part nership)로 묘사된다. 반면 외집단(out- gr oup) 성원들은 리더를 방관자(overseer)로 규정하고 리더와 구성원의 관계를 일반적으로 하향적 영향력, 역할 규정적 관계, 구성원에 대한 공식적 권한의 행사 등으로 지각한다. 또한 내집단 성원은 외집단 성원에 비하여 리더에게 상대적으로 더 많은 주목과 인정을 받는 동시에 리더와 집단에 더 많은 몰입과 충성을 나타낸다. 그리고 이러한 내집단과 외집단의 구분은 리더와 구성원이 서로 교환하는 자원의 양과 정도에 있어 커다란 차이를 보이는 특징을 갖는다. 이와 같은 특징으로 인하여 리더와 구성원사이에 발생하는 자기개방의 효과는 LMX의 질에 의해 영향을 받은 수 있다고 판단할 수 있다(Dansearеau, Graen, and Haga1975).

리더는 집단의 성과에 책임을 다해야 하지만 시간과 능력의 제약으로 인해 혼자서 부서의 모든 기능들을 수행할 수 없다. 리더는 내집단에 속하는 구성원에게 후원적, 위임적, 참여적 행동을 하거나 도전적으로 흥미로운 직무를 할당함은 물론 보상에 있어서도 혜택을 부여하지만, 외집단에 속하는 구성원에게는 최소한의 관심과 배려를 제공하고 관리자로서의 역할인 지시, 관리, 감독 등의 업무만을 수행하게 된다(Dansereau *et al.*, 1975).

리더는 자기 자신이 행동한 만큼의 보상을 구성원으로부터 받으려고 하고 구성원도 또한 리더로부터 보상을 받으려고 한다. 리더로부터 칭찬, 신뢰, 인정을 받은 구성원은 호혜적으로 리더에게 보상해 주려는 태도를 보인다. 이러한 LMX이론은 결국 한 조직의 리더는 각각의 구성원과 서로 다른 관계를 형성하고 구성원들 역시 리더와의 관계를 다르게 지각함으로써 집단 내 구성원만큼 서로 다른 리더-구성원 관계가 형성된다는 것으로 리더와 구성원의 관계를 중시하는 것이다(Ahn, WG, 2012).

사람들은 자기와 비슷한 태도와 특징을 가진 사람을 좋아하며 함께 일하는 관계에서도 개인과 개인 간의 상호 유사성은 여러 가지 측면에서 긍정적인 효과를 지니고 있다(Byrne, 1971). 선호도가 비슷한 사람과 일하는 경우 조직몰입이 증가하고 이직의도가 감소하며, 업무에 대하여 상사나 동료들과 비슷한 가치를 지니고 있을 경우에는 직무만족이나 조직몰입이 증가한다(Meglion *et al.*, 1992).

Jin-HY(2009), 단일차원의 LMX는 오로지 업무적 영역에서만 실행될 수 있다면, 실제적인 상황에서는 LMX는 상호작용은 업무영역에서만 실행되기 힘들다. 이러한 LMX의 형성과정은 본질적으로 리더-구성원간쌍방의 역할획득 과정이라

고 볼 수 있지만 역할이론에서 강조하는 '역할은 다차원적'이라는 견해와도 다소 모순되기도 한다. LMX의 다차원구성요소에는 일반적으로 친밀감, 충성심, 공헌, 전문성 존경 등이 포함되며 많은 연구에서 이용한다. 이러한 다차원구성요소는 상황에 따라서 중요성이 달라지는데 친밀감은 LMX의 발전초기에만 매우 중요한 작용을 하며, 충성심은 오랜 기간을 통해 형성된다(LIden & Parsons, 1989).

Benett & Liden(1996)은 구성원을 대상으로 LMX(충성, 존경, 공헌, 감정차원)에 관한 실증연구를 실시하였고, LMX질(정서적유대감, 충성, 공헌, 전문성존경)을 조직유효성에 정(+)의 영향을 미친다고 보았고, Kim HA · Kim IH(2004), LMX의 질(정서적유대감, 충성, 공헌, 전문성존경)로 보았고, 이 중 공헌이 조직유효성에 정(+)의 영향을 보였다고 하였다.

LMX는 혁신행동과 같은 구성원의 태도에 영향을 미치는 변수로 연구되어 왔다(Graen and Scandura, 1987, Scott and Bruce, 1994), 높은 수준의 LMX가 리더와의 관계에서 상호관심이나 정보의 공유 등을 통해 혁신행동에 많은 영향을 가져오기 때문에 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다. 이때 리더와 상호신뢰 존경과 호감 등과 같은 우호적 관계를 형성한 구성원들은 그렇지 않은 구성원들에 비해 보다 많은 신임을 받게 되고 그 보답으로 조직에 도움이 될 수 있는 여러 가지 일에 적극적 노력을 기울이게 된다(Dansereau *et al.*, 1975).

3. 개인혁신행동

개인수준에서 혁신행동은 문제에 대한인식과 새로운 아이디어 채택 또는 해결책의 생성으로부터 시작되어 그러한 새로운 아이디어를 실현하기 위한 지지자들의 연합을 구축하며 마지막으로 새로운 아이디어를 구체적인 상품이나 서비스 또는 대량생산체제로 전환하여 생산적인 이용과 사회적일 상품화가 될 수 있도록 하는 것을 말한다고 하였고 (Kanter, 1988), Scott & Bruce (1994)는 혁신행동이란 개인이 조직의 성과를 달성하기 위하여 구체적으로 행동함으로 아이디어를 개발하고, 동시에 실행하는 과정으로 정의하였다. 구체적인 행동은 새로운 아이디어를 개발하고, 동시에 실행하는 과정으로 정의하였다. 구체적인 행동은 새로운 기술이나 제작과정과 관련하여 창의적인 아이디어를 찾고, 다른 사람들의 아이디어를 촉진시키며, 새로운 아이디어를 적용하기 위해 필요한 지원을 확보하여 실행 가능한 계획을 수립하는 것을 의미한다.

다른 연구에서 혁신행동을 개인이나 집단이 어떤 문제를 해결하기 위해서 과거의 경험을 통한 발상이나 기존에 없었던 새로운 아이디에 대한 지원을 받아 실현가능한 모델을 생산하는 다양한 과정으로 정의하였다(Carmeli *et al.*, 2006). Janssen (2000)은 Scott&Bruce(1994)의 견해를 바탕으로 혁신행동을 3가지 다른 행동직무의 집합으로 구성된 복잡한 행동이라고 하였다. 그는 혁신행동의 3가지 구성요소로 혁신아이디어창출(idea ge netion), 혁신아이디어장려(ideapromotion), 혁신아이디어실현(idearealization)을 제시하였다.

따라서 조직의 장기적인 성장 · 발전에 필요한 혁신의 역할에 대해 사회학자와 실무가들은 지속적으로 많은 관심을 보여 왔다. 혁신의 기초는 아이디어에 있으며, 이러한 아이디어를 개발하고, 수행하고, 반응하고, 수정하는 것은 곧 사람이므로 어떻게 하면 개인이 혁신행동을 하도록 동기부여 시킬 수 있는가에 대한 연구는 매우 중요하다고 할 수 있다(Amaile,1988).

개인혁신행동의 선행연구를 살펴보면, Scott & Bruce(1994)는 혁신에 관한 지원리더와 부하의 교환관계역할 기대가 종업원의 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치고 시스템적으로 문제를 해결하는 리더의 스타일은 혁신행동에 부정적인 영향을 미치고 있음을 밝혔다. 호텔기업종사자가 인식하는 조직지원인식은 혁신행동을 촉진하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 호텔기업종사자들은 조

직이 자신을 지원하고 있다고 지각할수록 호혜규범에 입각하여 조직에 의해 공식적으로 요구되지는 않지만 조직발전을 위해 필요하다고 생각되는 자발적 행동(역할 외 행동: 조직시민행동)을 증진시킬 것이라는 것을 입증한 연구들 (Moorman, Blakely, and Niehoff, 1998; Shore and Wayne, 1993; Wayne *et al.*, 1997). Kang SM(2010)은 호텔기업의 인적자본이 혁신행동에 미치는 영향에 대해서는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 신뢰가 혁신행동에 미치는 영향에 대해서도 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 인적자본과 혁신행동의 관계에서 신뢰의 매개효과에 대해서도 선행연구를 지지하는 매개효과가 있는 것으로 나타났다. Lee KE · Jeon MK(2011)의 연구에서 기업종업원들의 LMX질이 개인혁신행동에 높은 유의성을 보였고, Lee DH · Lee SH(2012)는 개인혁신행동의 선행요인 관한 연구에서 LMX가 개인혁신행동에 정(+)의 관계가 있음을 검증하였다.

Janssen과 Van Yperen(2004)은 높은 수준의 LMX을 지각하는 구성원일수록 혁신행동이 촉진될 수 있다고 하였다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 선행연구를 바탕으로 이론적 모형을 설정하고 이를 검증하기 위해 부산 지역 소재 4군데 특급 호텔에 근무하는 조리사들을 대상으로 2010년 4월 1일에서 4월 17일까지 약 2주간 설문조사를 실시하였다. 총 배부된 설문지는 300부이며 그중에서 불성실한 설문지를 제외하고 264부을 최종분석에 활용하였다. 수집된 설문지를 통해 SPSS 15.0을 이용하여 빈도분석, 신뢰성분석, 요인분석, 상관관계분석을 실시하였다. 그리고 가설 검증을 위해 회귀분석을 실시하였다.

2. 연구의 이론적 배경

1) 연구모형

본 연구는 호텔조리종사원을 대상으로 성격특성이 LMX질에 미치는 영향과 LMX의 질이 개인혁신행동 미치는 인과관계를 분석하고자 한다 <Fig 1>.

2) 연구가설

Bernerth, et. al.(2007)의 연구에서는 부하직원과 상사의 성격특성이 LMX에 영향을 미치는지를 알아보고자 하였으며, 직원의 성실성과 외향성은 LMX를 인지하는데 정(+)의 영향을 미쳤지만, 직원의 개방성과 신경성은 LMX의 인지에 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 직원의 성실성과 외향성은 LMX에 긍정적인 변수인 반면에 직원의 개방성과 신경성은 오히려 LMX를 부정적인 변수임을 밝혀내고 있다.

Park, MO(2007), 호텔종사자의 성격특성과 LMX 관계의 관련성 연구에서 외향성, 친화성, 경험에 대한 개방성의 성격을 가진 종사자는 상사와의 정(+)의 관계가 있고, 반대로 신경증이 있는 종사자는 리더-구성원 업무관계가 부(-)의 관계가 있다고 하였다. 이를 바탕으로 LMX 질의 선행변수로 구성원의 개인특성인 성격을 선정하여 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 H1 : 호텔조리종사원의 성격특성은 리더-구성원 교환관계(LMX)에 유의한 영향을 미칠 것

<Fig. 1> Research Model

이다.

H1-1: 성격특성은 친밀감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 성격특성은 믿음감에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 성격특성은 충성심에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 성격특성은 존경심에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Sparrow와 Liden(2005)은 LMX의 질이 높은 경우, 리더가 구성원들에게 의사결정범위, 권한위임, 피드백, 지원 등과 같은 직무의 심리적 재량권을 확대시켜주고, 직무자율성을 제공한다고 실증검증 하였다. Lee DH · Lee SH(2012)는 개인혁신행동의 선행요인 관한 연구에서 LMX가 개인혁신행동에 정(+)의 관계가 있음을 검증하였고, Chung JH · Kang YJ(2007),은 공무원들의 LMX의 수준에 따라 개인혁신행동에 긍정적인 관계가 매우 있는 것으로 나타났으며, Lee KE · Jeon MK(2011)은 기업의 종사원들의 교환관계를 고려한 LMX가 개인혁신행동에 긍정적인 영향관계를 보이는 것으로 나타났다.

따라서 불확실성이 동반되는 혁신행동은 리더와 높은 상호교환관계를 통해서 조직구성원은 리더로부터 업무와 관련된 재량권을 위임받을수록 과업수행과 관련된 책임감이 증가하며, 업무수행을 위해서는 효과적인 업무처리 방법이나 절차를 활용할 가능성이 높다고 살펴볼 수 있을 것이다. 이와 같은 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H2 : 호텔조리종사원의 LMX질은 구성원들의 혁신행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 종사원의 친밀감은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 종사원의 믿음감은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3: 종사원의 충성심은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4: 종사원의 존경심은 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의와 측정방법

1) 개인성격

한 개인이 다른 사람과 구별되는 개인적 특징이며 구별되는 특징으로 감정, 사고 또는 행동양식을 포함하고 있는 것으로 알려져 있다(Kim YH, 2012), 개인성격의 측정을 위해서 Bernerh, et. al(2007)와 Park, MO(2007)이 사용한 문항을 측정도구로 활용하였다. 개인성격의 측정항목은 Likert 5점척도(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)를 사용하여 응답하도록 하였다.

2) LMX(리더-구성원 교환관계)

리더와 구성원간의 개별적 관계특성을 고려하고, 리더십을 리더와 구성원간의 상호작용을 중심으로 나타나는 과정으로 개념화한 이론이다(Danseareau, Graen, & Haga, 1975). LMX측정을 위해서 Laden & Marilyn(1998)이 개발한 것을 Kim MH(2010)가 번안하여 사용한 문항과 Chang SJ(2011)이 사용한 문항을 측정도구로 활용하였다. 리더-구성원 교환관계의 측정항목은 Likert 5점척도(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)를 사용하여 응답하도록 하였다.

3) 개인 혁신행동

Scott & Bruce (1994)는 혁신행동이란 개인이 조직의 성과를 달성하기 위하여 구체적으로 행동함으로 아이디어를 개발하고, 동시에 실행하는 과정으로 정의하고, 개인혁신행동의 측정을 위하여 Onne Janssen(2000)이 개발한 것을 Nam WH(2010)가 번안하여 사용한 문항과 Hong HK(2011)이 사용한 문항을 측정도구로 활용하였다. 개인 혁신행동의 측정항목은 Likert 5점척도

(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)를 사용하여 응답하도록 하였다.

Ⅳ. 실증분석

1. 조사대상자의 인구 통계적 특성

인구통계적특성을 살펴보면 성별은 남자 214(81.1%), 여자50(18.9%)로 나타났으며, 연령은 20대104(39.4%), 30대101(38.3%)순으로 나타났다. 결혼여부로는 미혼162(61.4%)이고, 기혼102(38.6%)으로 나타났고, 근무기간은 2년~5년90(34.1%)이 가장 높았으며, 이외에도 근무부서, 직장 내에서의 직급 등의 자료가 <Table 1>에 나타나 있다.

2. 신뢰도 및 타당도 분석

요인 분석(Factor Analysis)에 있어서 요인 추출은 주성분 분석법을 이용하였으며, 호텔조리사들의 개인성격, LMX, 개인혁신행동에 대한 신뢰성 및 타당성 검정을 실시하였으며, 직교회전(varimax) 방법을 이용하여 고유값(eigen-value)이 1 이상인 요인을 추출하였고, 내적일관성 Cronbach's α 값으로 계수가 .50이상으로 나타나 신뢰성과 타당성이 확인되었다.

1) 개인성격에 대한 요인분석결과

<Table 2>와 같은 개인성격에 대한 요인분석결과, 20개 측정항목 중 고유치(eigenvalue)가 1이상인 5개의 요인으로 추출되었다. 요인적재량은 0.5이상인 경우를 유의적인 것으로 판단하였다. 요인분석결과 5개 요인(외향성, 신경성, 개방성, 친화성, 성실성)이 추출되었으며 이를 요인들의 전체 분산력은 75.098%이며 KMO값은 .849, p=.000으로 유의한 것으로 나타났고, 모든 요인의 신뢰도 확인한 결과 모든 요인의 신뢰도 값은 0.6이상으로 나타나 척도의 신뢰성을 확보하였다.

2) LMX에 대한 요인분석결과

<Table 3>과 같이 요인분석결과 4개의 요인(친밀감, 공헌감, 충성심, 존경심)이 추출되었으며 이들 요인들의 전체 분산설명력은 75.844%이며 KMO값은 .791, p=.000으로 유의한 것으로 나타났고, 모든 요인의 신뢰도 확인한 결과 모든 요인의 신뢰도 값은 0.9이상으로 나타나 척도의 신뢰성을 확보하였다.

<Table 1> General Characteristics of the Subjects

Classification		N	%			N	%
Gender	Male	214	81.1	Work	Western	130	49.2
	Female	50	18.9		Japanese	31	11.7
Age	20	104	39.4		Buffet	34	12.9
	30	101	38.3		Bakery	32	12.1
	40	49	18.6		Chinese	16	6.1
	50 or more	10	3.8		Korean	12	4.5
					Others	9	3.4
Education	High school	27	10.2	Seniority	Under 2 years	56	21.2
	College	161	61.0		2~5 years	90	34.1
	University	66	25.0		6~9 years	58	22.0
	Graduate school	10	3.8		Over 10 years	60	22.7
Marriage status	Married	102	38.6	Job title	Employee	152	57.6
	Single	162	61.4		Head	58	22.0
Income	Below 200	90	34.1		Assistant manager	41	15.5
	201~300 mil.	113	42.8		Manager	13	4.9
	301~400 mil	54	20.5				
	401~500 mil.	6	2.3	`Job status	Contingent staff	41	15.5
	Over 601 mil.	1	0.4		Full-time employee	223	84.5

<Table 2> Validity and Reliability Analysis of Hotel Chefs' Personality

Variables		Factor loading	Eigen value	Proportion (%)	Cronbach a
Friendliness	I care for others first.	0.899	6.297	31.483	0.651
	I usually trust the person well.	0.880			
	I usually respect on others.	0.875			
	I try to accept the fact itself.	0.868			
Neuroticism	I feel lonely or depressed.	0.880	3.013	15.063	0.964
	I often get nervous.	0.869			
	I'm very urgent and impatient.	0.859			
	I'm a little sensitive.	0.840			
Openness	I like to challenge to something new.	0.938	2.684	13.422	0.881
	I enjoy new experience.	0.888			
	I always think something new.	0.872			
	I have a creative mind.	0.733			
Conscientiousness	I cope with my task clearly.	0.871	1.971	9.856	0.996
	I organize and manage my work well.	0.838			
	I try hard to achieve a goal.	0.830			
	I do my best possible.	0.739			
Extroversion	I like meeting people.	0.718	1.055	5.274	0.843
	I enjoy talking with people.	0.716			
	I take the initiative in my group.	0.712			
	I'm a cheerful and active person.	0.649			
Kaiser-Meyer	-Olkin:.849 Bartlett test of	Sphericity:	4293.225	sig:000	DF:190

3) 개인혁신행동에 대한 요인분석결과

<Table 4>와 같이 요인분석결과 1개의 요인이 추출되었으며 이들 요인들의 전체 분산설명력은 86.738%이며 KMO값은 .957, p=.000으로 유의한 것으로 나타났고, 모든 요인의 신뢰도 확인한 결과 요인의 신뢰도 값은 0.9이상으로 나타나 척도의 신뢰성을 확보하였다.

3. 상관관계 검증

<Table 5>와 같이 호텔조리사의 성격특성 5요

<Table 3> **Validity and Reliability Analysis of LMX**

Variables		Factor loading	Eigen value	Proportion %	Cronbach a
Respect	I get impressed by my boss's business knowledge.	0.934	4.541	37.841	0.911
	I respect my boss' job performance skills.	0.919			
	I respect my boss' knowledge and ability about the work.	0.907			
Loyalty	My boss is always on my side for my work even though having no knowledge.	0.925	2.610	21.750	0.927
	My boss would protect me from other's attack.	0.921			
	My boss would support me if I made a mistake.	0.899			
Attachment	I like my boss very much.	0.906	1.729	14.404	0.901
	My boss is a type of person I want to make friends with.	0.892			
	I'm happy to work with my boss.	0.873			
A sense of contribution	I work hard for my boss even if it's not mine.	0.916	1.529	12.743	0.938
	I try to make more efforts than required in the kitchen to meet a goal.	0.898			
	I try to do my best for my boss.	0.884			
Kaiser-Meyer	- Olkin:.791 Bartlett test of Sphericity:	2584.146		sig:000	DF:66

<Table 4> **Validity and Reliability Analysis of Innovative Behavior**

Variable	Factor loading	Eigen value	Proportion %	Cronbach α
I develop a new idea required for my job.	.909			
I search for new skills or methods.	.909			
I try to find new skills, tools and methods that can be used for my work.	.897			
I come up with a creative way for my work.	.885			
I try to get the support for an innovative idea.	.879	6.826	75.844	.960
I try to form the sympathy about an innovative idea.	.870			
I make innovative ideas useful.	.853			
I introduce innovative ideas into the workplace systematically.	.830			
I consider the practical value of an innovative idea.	.800			
Kaiser-Meyer-Olkin:.957 Bartlett test of Sphericity:	2339.710		sig:000	DF:36

인, LMX 4개요인과 개인혁신행동과의 상관관계는 LMX와 개인혁신행동과는 모두 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 개인성격특성과 LMX와 상관관계는 LMX의 친화성과 성실성 등에는 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 특히 성격특성 중 신경증과 LMX와는 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4. 가설 검정

1) 가설 H1 검증

가설 H1-1:호텔조리사의 개인성격과 LMX의 친밀감에 회귀분석결과 신경증(t=-.586), p<.000)은 부(-)에 영향을 미치고, 친화성(t=-.586), p<.000)은 LMX에 유의한 정(+)의 영향을 미치지만 외향성, 개방성, 성실성에는 아무 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 신경증의 직원은 리더와의 친밀감이 없으면, 친화성이 있는 구성원은 리더와의 친밀감이 높아 교환관계가 잘 이루어지는 것을 의미한다<Table 6>.

가설H1-2: LMX의 충성심에 회귀분석결과 신경증(t=-6.456), p<.000)은 부(-)에 영향을 미치고, 성실성(t=2.031), p<.000)에 유의한 정(+)의 영향을 미치지만 외향성, 개방성, 친화성은 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 신경증의 구성원은 리더와의 믿음관계가 적고, 성실성이 높은 성격의 구성원은 리더와의 믿음관계가 높다는 것을 의미한다<Table 7>.

가설H1-3: LMX의 공헌감에 회귀분석결과 친화성(t=2.307), p<.000)과 성실성에(t=2.951), p<.000)에 유의한 정(+)의 영향을 미치지만 외향성, 신경증, 개방성은 영향관계가 없는 것으로 나타

<Table 5> **Correlation Analysis of Chef's Personality, LMX and Innovative Behavior**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Extroversion	1								
Neuroticism	-.073	1							
Openness	.051	-.078	1						
Friendliness	.016	-.704**	-.009	1					
Conscientiousness	.027	-.172**	.005	.075	1				
Attachment	,033	-.541**	.007	.466**	.124**	1			
Loyalty	-.027	-.557**	.068	.435**	.193**	.382**	1		
A sense of contribution	-.093	-.250**	.028	.267**	.203**	.205**	.078	1	
Respect	-.076	-.332**	.182**	.276**	.247**	.300**	.178**	.331**	1
Innovative behavior	.007	-.844**	.048	.668**	.264**	.651**	.616**	.264**	.430**

Notes: **p<0.01

<Table 6> Regression Analysis of Relationship between Chef's Personality and Attachment

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t-values	p
	β	S.E.	Beta		
Extroversion	-.001	.112	-.001	-.011	.991
Neurosis	-.359	.064	-.417	-.586	.000***
Openness	-.059	.125	-.025	-.474	.636
Friendliness	.172	.074	-.170	2.312	.022*
Conscientiousness	.062	.083	.040	.751	.454
	R2=.310	Adjusted R2=.296		F=23.134	p=.000

Notes : *P<.05 **P<.01 ***P<.001

<Table 7> Regression Analysis of Relationship between Chef's Personality and Onsiderateness

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t-values	p
	β	S.E.	Beta		
Extroversion	-.119	.092	-.066	-1.286	.200
Neurosis	-.343	.053	-.475	-6.456	.000***
Openness	.065	.104	.032	.630	.529
Friendliness	.080	.061	.094	1.303	.194
Conscientiousness	.139	.068	.105	2.031	.043*
	R2=.330	Adjusted R2=.317		F=25.391	p=.000

Notes : *P<.05 **P<.01 ***P<.001

났다. 이러한 결과는 친화성과 성실성의 성격을 가진 구성원이 리더에 대한 LMX의 공헌감이 높다는 것을 의미한다<Table 8>.

가설H1-4: LMX의 존경감에 회귀분석결과 신경증(t=2.307), p<.000)은 부(-)의 영향을 미치고, 개방성(t=2.965), p<.000)과 성실성(t=3.582), p< .000)에 유의한 정(+)의 영향을 미치지만 외향성, 친화성은 영향관계가 없는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 내성적인 성격의 구성원은 상사에 대한 존경심을 가지고 있지 않으면, 개방성과 성실성을 가진 성격의 구성원은 상사에 대한 존경심이 높다는 것을 의미한다.

따라서 "호텔조리종사원의 성격특성은 리더-구성원 교환관계(LMX)에 유의한 영향을 미칠 것이다". 라는 가설H1은 부분적으로 채택되었다. <Table 9>.

2) 가설 H2 검증

가설H2-1: LMX와 개인혁신행동과의 회귀분석결과 LMX의 친밀감(t=9.791), p<.000)개인혁신

<Table 8> Regression Analysis of Relationship between Chef's Personality and Fierce Loyalty

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t-values	p
	β	S.E.	Beta		
Extroversion	-.171	.093	-.108	-1.846	.066
Neurosis	-.058	.053	-.091	-1.085	.279
Openness	.041	.104	.023	.395	.693
Friendliness	.143	.062	.191	2.307	.022*
Conscientiousness	.203	.069	.175	2.951	.003**
	R2=.120	Adjusted R2=.103		F=7.044	p=.000

Notes : *P<.05 **P<.01 ***P<.001

<Table 9> **Regression Analysis of Relationship between Chef's Personality and Veneration**

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t-values	p
	β	S.E.	Beta		
Extroversion	-.197	.110	-.101	-1.786	.075
Neurosis	-.163	.064	-.208	-2.572	.011*
Openness	.368	.124	.167	2.965	.003**
Friendliness	.109	.074	.117	1.476	.141
Conscientiousness	.292	.082	.204	3.582	.000***
	R2=.190	Adjusted R2=.174		F=12.091	p=.000

Notes : *P<.05 **P<.01 ***P<.001

행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

가설H2-2: LMX와 개인혁신행동과의 회귀분석결과 LMX의 충성심은(t=10.175), p<.0 00), 개인혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

가설H2-3: LMX와 개인혁신행동과의 회귀분석결과 LMX의 존경심(t=4.989), p<.000)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

가설H2-4: LMX와 개인혁신행동과의 회귀분석결과 LMX의 공헌심(t=1.949), p<.000)에 유의한 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 구성원들의 LMX의 질이 높으면, 개인혁신행동을 보다 높게 한다고 볼 수 있다.

따라서 "호텔조리종사원의 LMX질은 구성원들의 혁신행동에 유의한 영향을 미칠 것이다". 라는 가설 H2 부분적으로 채택되었다<Table 10>.

Ⅴ. 연구요약 및 결론

본 연구의 목적은 호텔조리사의 개인성격이 LMX에 미치는 영향과 LMX의 질에 따라 개인혁신행동에 어떠한 영향을 미치는지를 실증분석을 통하여 규명하고 이에 대한 시사점을 제시하고자 실시하였다. 호텔에서 근무하고 있는 조리사의 개인성격요인, 리더-구성원교환관계, 개인혁신행동의 관계를 조사 분석하고자 하는 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

본 연구결과를 살펴보면 먼저 개인성격의 요인분석결과 5개의 요인(외향성, 신경증, 개방성, 친화성, 성실성)이 추출되었으면, LMX에 대한 요인분석결과 4개의 요인(친밀감, 공헌감, 충성심, 존경심)이 추출되었다.

가설 1.를 검증하기 위해서 개인성격과 LMX의 회귀분석결과 LMX의 친밀감에 신경성은 부(-)의 영향을 친화성은 정(+)의 영향을 미치며 외향성, 개방성, 성실성에는 아무 영향관계가 없는

<Table 10> **Regression Analysis of Relationship between LMX and Innovation Behavior**

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t-values	p
	β	S.E.	Beta		
Attachment	.380	.039	.415	9.791	.000***
Loyalty	.453	.045	.415	10.175	.000***
A sense of contribution	.097	.050	.078	1.949	.052
Respect	.207	.041	.206	4.989	.000***
	R2=.634	Adjusted R2=.629		F=112.351	p=.000

Notes : *P<.05 **P<.01 ***P<.001

것으로 나타났다. LMX의 충성심에 신경증은 부(-)의 영향을 성실성은 유의한 정(+)의 영향을 미치며 외향성, 개방성, 친화성은 영향관계가 없는 것으로 나타났다. LMX의 공헌심에 친화성과 성실성은 정(+)의 영향을 미치며 외향성, 신경증, 개방성은 영향관계가 없는 것으로 나타났다. LMX의 존경심에는 신경성은 부(-)의 영향을 개방성과 성실성은 정(+)의 영향을 미치며 외향성, 친화성은 영향관계가 없는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 내향적인 성격을 가진 구성원은 리더와의 교환관계가 잘 이루어지지 않는다고 할 수 있다. 그리고 친화성, 성실성, 개방성의 성격을 가진 구성원들이 부분적으로 리더와 보다 높은 질의 교환관계를 가진다고 할 수 있다. 이는 성격특성과 LMX의 관계에 대한 기존연구들과 맥을 같이 하는 것이라고 여겨진다(Park

MO, 2007; Bernerth,et.al, 2007; Day & Crain, 1992), 타인에 대해 먼저 이해하고 배려하는 성격의 구성원, 모든 일에 적극적이고 솔선하는 성격의 구성원, 새로운 일을 좋아하고 모험심이 강한 성격의 구성원은 상사와 좋은 업무관계를 가지지만, 신경성의 성격을 가진 구성원들은 리더와 접촉도 적고 일에 있었어도 사무적인 관계만을 유지한다고 볼 수 있다.

결론적으로 효과적인 인적자원관리면에서 구성원들의 성격특성을 면밀히 검토하여 이를 향후에 구성원들의 선발과정에서나 교육, 부서배치에 활용할 수 있으며, 리더는 구성원들의 성격특성에 맞는 원활한 커뮤니케이션을 위해서 노력해야 할 것이다. LMX의 질을 높이기 위해서는 먼저 리더-구성원관의 상호신뢰가 형성됨을 의미한다. 상호관계 속에서 관심과 배려, 지원 등을 신경 써야 할 것이다. 특히 신경증성격의 구성원들이라 하더라도 조리업무에 대한 열정과 대고객서비스나 조리업무처리능력이 우수할 수 있기 때문에 리더는 이러한 점을 간과해서는 안 되며, 리더는 보다 객관적인 성과에 근거한 공정한 인사평가를 할 수 있도록 노력해야 하며, 조리직원의 능력개발을 위한 다양한 교육프로그램과 재량권 확대를 통해 공동체의식에서 조직의 성과를 향상시킬 수 있는 방안을 강구할 필요가 있으며, 구성원들에게는 리더가 먼저 적극적인 의사소통을 통해 높은 수준의 상호신뢰, 적절한 동기부여나 임무부여를 통해 높은 LMX질을 형성해서 조직의 성과를 달성해야 할 것이다. 호텔조리조직내에서 리더-구성원의 상호신뢰와 협력으로 이루어진다면 호텔기업성과는 당연히 이루어 질 것으로 판단된다.

가설 2를 검증하기 위해서 LMX와 개인혁신행동과의 회귀분석결과 LMX(친밀감, 믿음감, 존경감)은 개인혁신행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, LMX(충성심)은 개인혁신행동에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 리더와의 맹목적인 충성심보다는 보다 높은 신뢰에서 상호교감과 의견의 교환과 리더에 대한 믿음을 가지고 마음에서 나오는 존경심은 구성원들의 LMX의 질이 높은 관계에 있는 구성원들은 개인혁신행동을 더 많이 할 수 있다는 것으로 나타났다. 이는 (Lee DH · Lee SH, 2012; Chung JH·Kang YJ, 2007; Lee KE · Jeon MK, 2011)의 선행연구결과와 맥을 같이 하는 내용으로 LMX의 질이 높은 구성원일수록 리더와의 상호관계에서 서로의 관심, 정보에 대한 교환을 통해서 보다 높은 혁신행동을 하고 있음을 시사한다고 판단된다. 혁신행동은 항상 실패에 대한 두려움이 따르지만, 이를 극복하기 위해서는 조직적 지원이나 리더의 신뢰가 따라야 한다.

구성원이 리더와의 상호교환관계가 높을수록 불확실성이 동반하는 혁신행동을 보다 많이 한다고 볼 수 있다. 구체적인 시사점은 현대 호텔의 장기적인 생존과 성장을 미치는 혁신의 주체는 조리부서 내 구성원들일 것이다. 관심과 배려, 지원 등을 신경 쓰고 조리부서 내의 상호관계가 신뢰와 협력으로 구성된다면 고객이 원하는 상품을 개발하거나 제공하기 위해서는 리더-구성원들과의 높은 관계의 질을 통해 혁신에 대한 풍토조성의 형성이 된다면 호텔레스토랑의 성과는 당연히

높을 것으로 판단된다.

본 연구를 수행함에 있어서 한계점은 다음과 같다. 첫째, 연구결과의 일반화에 한계가 있다. 연구대상을 부산지역 호텔의 조리종사원들을 편의 추출방식에 의해 조사가 이루어졌다는 점은 모든 호텔조리종사원들을 대상으로 일반화 한다는데 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 전국호텔을 대상으로 연구대상을 확대하여 연구가 이루어져야 할 것으로 판단된다. 둘째, 본 연구에서는 혁신행동의 영향요인인 LMX에 대하여 연구가 이루어졌지만 향후연구에서는 혁신행동이 조직성과에 어떤 영향관계를 보이는지에 대한 보다 발전된 추가연구의 필요성이 제기된다.

한글 초록

본 연구의 목적은 호텔조리사의 성격특성, LMX질이 개인혁신행동에 미치는 영향관계를 확인하는 것이다. 이를 위해 부산지역 4개의 특급호텔에 근무하는 조리사를 대상으로 하였으며, 총 300부를 배포하여 수거한 후 이 중 267부를 분석에 활용하였다. 진행된 연구결과는 첫째, 호텔조리사의 개인성격은 5개요인; 외향성, 신경성, 개방성, 친화성, 성실성으로 확인되었다. 둘째, 호텔조리사의 LMX는 4개요인; 친밀감, 충성심, 공헌심, 존경심으로 확인되었다. 셋째, 호텔조리사의 LMX에 부분적으로 유의한 영향을 미치는 구성원의 성격특성요인은 개방성, 친화성, 성실성의 3가지 성격요인으로 확인되었다. 그리고 신경성은 LMX에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 넷째, 호텔조리사의 개인혁신행동에 유의한 영향을 미치는 구성원의 LMX요인은 친밀감, 충성심, 존경감으로 확인되었다.

참고문헌

Ahn WG(2013). The moderating effects on the relationships between lower layer LMX and organizational effectiveness, departme nt of business admini stration Graduate School of Soong sil University 9(3-12).

Amile(1988). T A Model of creativity and innovation in organization in B.M. straw & L.L. cummig(Eds)., *Reserarch in Org anizatinal Behavior* 10:123-167.

Barrick M.R. & Mount M.K.(1991). The big five personality dimensions and job perfo rmance: *A meta analysis. personnel psych ology* 44(1): 1-26.

Bernerth, J.B at al(2007). Leader-member so cial exchange(LMSX): development and va lidation of ascale, *Journal of Oraganizationl Behavior* 28:979-1003.

Byrne, d., (1971). The attraction paradigm. new york: *Academic press.*

Chang SJ(2011). The effect of self leadership and LMX of hotel employees on psychological empowerment and orga nizational citizenship behavior, Department of Culinary & Food Service Management. The Graduate School of Sejong University.

Chea YC(2006). A study on job of chef, *Korean Journal of Culinary Research* 37:67-72.

Choi YS(2004). An empirical study on hotel F & B dept employee's job motivation. Vol. 21, No.

Cho WC · Kim HS · Lee WS(2013). Effect of the character type of the hotel bakery workers on the organizational citizenship behavior and turn over intentio of the company, *Journal of Food service Management* 16(1):139-140.

Chung JH · Kang YJ(2007). The effects of innovative work behavior on public serv ants in personnel justice, *Korean public administration review.*

Costa, P.T & Mc Crae. R.R(1992). NEO－PI－R professional manual, odessa, FL : *Psyc holo*

gical Assessment Resources.

Dansеareau, F., Graen, G., & Haga W.J. (1975). Avertical dyad linkage approach to leadership with in formal organizations: A longitudinal investigation of the role mak ing process. *Organizational Behavior and Human Performance* 13(1):46-78.

Day D.V. & Crain E.C(1992). The role of affect and ability in initial exchange quality perception, *Group and Organization Management* 17: 380-397.

Garen G.B & UhI-Bien M(1995). Relation shipbased approach to leadership: Develop oment of leader-member exchange (LMX) theor of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain persperpective, Leadership Quarterly 6:219-247.

Graen G.B & Scandura T.A(1987). Toward a psychology of dyadic organizing. In Cum mings, I, L;Staw, Barry M, *Research in Organization Behavior* 9:175-208.

Hong HK(2012). The effects of self-efficacy on job embeddedness, innovation behavior and organizational citizen shipbe haviors Department of Hospitality and Tourism Management The Graduate School of Sejong Universit.

Hough L.M. at al(1990). Criterion-related vali dity of personality con structs and the effect of response disto rtion on those validities. *Journal of Appl ied Psychology* 75(5):581-595.

Hwang BK(2012). Effects of leader-member exchange on team commit ment and cynical attitude to wards the hotel or ganization, hotel management The Gra duate School of Tourism Sejong Univer sity 2.

Janssen Onne.(2000) Job demand, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behavior, *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 73:287-302.

Janssen O. & N.W. Van Yperen(2004). Employees goal orientation, the quality of leader-member exchang, and the outcom of jop performance and jop satisfaction, *Academy of Management Journal* 47(3): 368-384.

Ji KY(2009). The influence of the job motivation and LMX of hotel F & B dept. employees on the job satisfaction and the organizational commitment, *Korean Jour n al of Hospitality Admini stration* 18(2): 77-94.

Kang MS(2010). Mediating effects of trusts on the relationship between hum an capitals and innovative behaviors in hotel firms ,*Journal of tourism manage ment research* 14(2):20.

Kang YS · Kim HC(2003). Pre dictive and consequent factors of leader member exchange quality, *Academy of organization and Mamagement* 27(4):255.

Kanter, R.M.(1988). When a thousand flowers bloom: Structural, collective, and social conditions for innovation in organization, in staw B.M. & cummings L.L.(ed.) *Research in Organizational. Behavior,* rgeenwich, CT: Jaipress 10:169-211.

Kim HA · Kim IH(2004). A study on relatio nship among quality of LMX, self-concept and organizational effecti venss, *Academy of organization and Mamagement* 28(4).

Kim HB · Kim JH · Lim JY(2010). Effects of organizational support on hotel imployees occupational identity: Focussing on the analysis of hotel grade, *Korean Journal of Hospitality Administration* 19(1):35-54.

Kim HS(2005). A study on the relation ship of job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hotel employees, *Korea Aca demic Society of Tour is Ma-*

nagement 19(3):203-225.

Kim KS · Kim IS(1996). The roles of similar ity and sufficiency rules = An exchange relationship between superior and subord inate 25(3): 285-312.

Kim MH(2010). Mediating effect of the LMX on the relationship between prin cipal's emotionally intelligent leadership and teacher's job satisfaction, Department of Education Graduate School Konkuk University.

Kim SW · Kim OH(2009). A study on the influence of quality of LMX and atmosphere of communication on the relationship of self-disclosure and effec tiveness of leadership, *Daehan journal of business* 22(2):817.

Kim YH(2012). Effects of service em ployee`s personality on OCB and customer orientation in food service business, *Korean Journal of Culinary Research* 18(4):86.

Ko JY · Kwon YI · Lee YY(2011). A study on career development program of hotel industry affecting job satisfaction and organization commitment *Hotel Resort Association* 10(1):41-53.

Lee AJ · Lee SG(2009). Relationship between organizational commitment and customer orientation among hotel F & B employees, *Korea Academic Society of Tour is Management* 24(5):297-314.

Lee CS · Park MS(2012). The moderating effects of job characteristics on the relatio nship between recognition of leadership styles and leadership effectiveness, *Korean Academy of Human Research* 19(3):102.

Lee DH · Lee SH(2012). Antecedents of individual innovativeness behavior and mediating effect of perceived org anizational support(POS), *Korean Academy of Human Research*.

Lee KE · Jeon MK(2011). An empirical study on the influence of social supports and exchange relations on employees innovative behavior, *Korean Public Administration Review*.

Lee KM(2006). A study on the leader- me mber exchange on subordinates perceived use of power and conflict handling reference. *Koren Business Review* 19(2): 47-67.

Liden R.C & Persons C(1989). Under standing interpersonal behavior in the employment interview in: R. Eder, GF errised. The employment interview: The ory, *Research and Practice, Lawrence Eilbaum:* Hillsdale 219-232.

Meglion B. O., Ravlin E. C., & Adkins C. L (1992). The measurement of work value congruence: A field study comparison. *Jo urnal of Management* 18:33-43.

Moorman R.H., G.L. Blakely & B.P. Niehoff (1998). Does perceived organizational support mediated the relationship between procedural justices and organizational citizenship behavior? *Academy of Manage ment Journal* 41(3): 351-357.

Nam WH(2010). Analysis of cause-effect relations of mentor-related func tion in a professional dance company and endogenous variables comprised of self- leadership, job stress, innovation beha viors, and team effectivenes Graduate Sc hool Dankook University.

Park MO(2007). A study on relati onship among hotel emplyees personality charact eristics, impression management, supervi sor-subordinate exchange relation ship and job satisfaction, Dept of tourism man agement Graduate School, Dong-A Unive rsity Busan, Korean.

Phillips A.S. & Bedeian A.G.(1994). Leader-member exchange quality: The role of personal and interpersonal attributes. *Acad emy of Management Journal* 37(4):990- 1001.

R.J. Deluga(1998). Leader-member exchange quality and effectiveness ratings, *Group and Organization Management* 23(2): 189-216.

Scott S.G & R.A Bruce(1994). Determ inan tsof innovative behavior: A path model of individual innovation in the work place, *Academy of Management Journal* 37(3): 580-607.

Setton R.P. Benntt N. & LIden R.C(1996). Scialexchang in organization: Perceived rganizational support, leader-member ex chang, and employee reciprocity, *Journal of Applied Psychology* 81:219-227.

Shin AS · Kim EH(2005). A study on current status on job activities of cooks at deluxe hotels in busan. *Korean Journal of Culinary Research* 11(4):14-29.

Shore L.M & S.J Wayne(1993). Commit ment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology* 78: 774-780.

Soo SJ(2013). Hotel associate's organizational commitment influencing non-financial performance: moderating effects of labor union ethics, department of hospitality & tourism management The Graduate School Sejong University.

Sparrow R.T & R.C Liden(2005). Two rou tes to influence: integrating leader-mem ber exchange and social network perspec tives, *Administrative Science Quarterly* 50:505- 535.

Wayne S.J at al(1997). Perceived organizati onal suppor tand leader-member exchange: A social exchange perspective, *Academy of Mana gement Journal* 40:82-111.

Wildes V.(2008). Should stay or should go? Motivation to work in food service. *Journal of Food service Business* 11(3):28 6-294.

Ying JH(2009). The impacts of perceived external prestge, organization ethical climate, leader-member exchang on turno ver intentions, department of business administration Graduate school of Inha University.

2013년 07월 30일 접수
2013년 09월 15일 1차 논문수정
2013년 10월 15일 2차 논문수정
2013년 11월 10일 3차 논문수정
2013년 11월 15일 논문게재확정