Received Feb 22, 2024 · Revised Apr 15, 2024 · Accepted May 25, 2024

Asia Business & Service Innovation 1(1), 32-64. (2024)
https://doi.org//10.23405/ABSI-2024.1.1.02

Information available at the Journal of Asia Business and Service Innovation (http://www.absi.kr/)

Asia Business and Service Innovation

ISSN: 3092-0558 (Print) | eISSN: 3092-1112 (Online)

A Study on the Effects of Ethical Leadership of Superior on Job Crafting and Speech Behavior of Restaurant Workers

Ho-rim Jung[1], Hak-Seon Kim[2]*

[1] *Doctoral Student, Kyungsung University, Busan, Republic of Korea (ldmlrnr@naver.com)*
[2] *School of Hospitality; Tourism Management, Kyungsung University, Busan, Republic of Korea*
* Corresponding author: kims@ks.ac.kr

Abstract

The purpose of this study is to confirm the effect of the superiors' ethical leadership perceived by catering workers on job crafting and their voice behavior based on the results of previous studies of theory. To this end, an empirical study was conducted on 120 food service workers across the country.

The research proved that first, ethical leadership had a positive (+) effect on job crafting. Second, it had a significant positive (+) effect on the lower-level cognitive crafting and relationship crafting of job crafting. There was no significant effect on crafting.

Third, it has been confirmed that ethical leadership has a positive (+) effect on the voice behavior of catering workers. Fourth, it was found that ethical leadership had a positive (+) effect on problematic voice behavior and suggested voice behavior in the lower level of voice behavior.

The theoretical significance of this study is that the ethical leadership of catering workers introduced a new role model that influences jobcrafting along with voice behavior, and ethical leadership provides implications that it is important for members to work in an organization. Finally, we discussed the limitations and suggestions of this study for future research.

Keywords: Ethical Leadership, Job Crafting, Voice Behavior

© 2024 The Author(s). Published by Academic Society of Food and Service Management. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY 4.0, https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Asia Business & Service Innovation 1(1), 32-64. (2024)
https://doi.org//10.23405/ABSI-2024.1.1.02

1. 서론

최근 조직에서는 4 차 산업혁명과 함께 창의성 및 인간존중과 관련된 리더십의 중요성이 커지고 있다(최우재・신제구・백기복, 2018). 실제로 국내 외식시장에서는 프랜차이즈 점주의 미투, 갑질 등 도덕적 문제가 대두되면서 그에 대한 대안으로써(차동옥・이정훈・허일무・김용재, 2016) 윤리적 리더십에 대한 관심이 강화되고 있다. 개방화와 국제화를 바탕으로 기업부패가 빠르게 중요한 이슈로 떠오르고 있으며, 기업경영이 사회에 미치는 영향도 매우 클 것으로 예상할 수 있다. 이러한 상황에서 오늘날에는 공정하고 명확한 윤리적인 리더십이 요구되는 세계화에 직면해 있다(Miles & Covin, 2000).

한편 고객만족과 외식업의 지속가능성을 위한 인적자원의 효율적 관리를 위해 제품을 생산하고 소비하는 서비스 특성에 따라 서비스의 질이 중요해지고 있다(김민주, 2011). 즉, 경제가 성장함에 따라 서비스 산업의 비중이 커지고 경쟁이 치열해지면서 고객서비스의 중요도가 핵심적 요인으로 자리잡게 되었다(이명신・장영철, 2009). 이와 관련하여 외부 및 내부 환경의 급격한 변화에 대응해야 하는 기업 조직은 다양한 리더십 행동을 요구받는다(Lee, Ryu, Ryu, & Xian, 2013). 이는 조직의 리더십이 조직의 성패를 좌우하고 있기 때문이다(나용근・김영중, 2020).

다양한 외식산업에서 살아남기 위해서는 치열한 경쟁 속에서 타 업체와 다른 경쟁우위를 차지해야 할 필요성이 있고 이에 대한 방안으로 잘 훈련된 숙련종사자의 확보가 필수적일 것이다. 외식기업은 높은 비중의 인적자원과 모든 서비스가 사람을 통하여 제공되는 노동집약적 산업이기 때문이다(Jeong, Lee & Roh, 2018). 따라서, 고객 서비스 만족도는 기업의 경쟁우위를 결정하는데 중요한 요소이며, 고객 접점을 구축하는 것은 서비스 품질 면에서 매우 중요하다(한주원, 2005).

최근 외식종사원들의 직무 특성상 협업이 증가하고 고객과의 응대는 점점 복잡해지고 있다(김영중・정윤조, 2019). 외식산업의 발전은 종사원들의 근무환경을 복잡하게 만들고 협력과 긍정적인 상호작용이 변화의 핵심 요소가 된다(정호열・이규민, 2020). 외식산업의 높은 인적자원의 의존도를 감안할 때(류제승・전인석・조성문, 2020), 상사와 외식종사원들간 호혜적 관계가 수립되어 상사의 상호 의존성과 협업이 강화된다(이새미・전상경・구동우, 2019). 이에 윤리경영이라는 키워드는 구성원들의 도덕적 입장과 행동을 측정하는 필수 도구로 사용되는 윤리적 리더십이 강조한다(서철현, 2013).

많은 선행연구에서 리더십 유형이 연구되고 있으며, 조직 분야에서는 일반적인 리더십 요인보다 윤리적 리더십이 더 효과적이라고 주장하고 있다. 하지만 현재 연구는 주로 비지니스, 간호, 의료, 일반 서비스 분야에서 이루어지고 있다(장영철, 2010). 상사의 윤리적 리더십이 조직의 윤리적 판단과 행동, 비윤리적인 개입에 영향을 미치는 대표적인 요인으로 알려져 있지만, 경험적 연구에서 구성원들의 윤리적 행동(백윤정・김보영・김은실, 2016)을 다루는 실증연구는 매우 부족하다. 특히 패밀리 레스토랑, 카페 등 제조와 서비스 분야에서 내부통제 시스템과 구성원이 부족하기 때문에 윤리적인 리더가 고객서비스의 질적 측면에서 중요한 역할을 해야 한다(정효선・김미정・윤혜현, 2007).

한편, 상향식 직무설계방안으로 잡 크래프팅이 직무만족도를 향상시키면서 주목받고 있다. 잡 크래프팅은 구성원들이 그들의 선호도, 역량, 희망에 따라 그들의 직무를 수정하는 것에 관한 것이다(Wrzesniewski & Dutton, 2001). 잡 크래프팅은 최근에 주목을 받고 활발하게 연구되고 있으며, 잡 크래프팅의 긍정적인 영향은 개인의 업무를 적극적으로 변화시킨다는 것이다(Berg, Dutton & Wrzesniewski, 2013; Slemp & Vella-Broadrick, 2013). 잡 크래프팅이 강조되는 이유는 조직의 성과를 개선하려면 조직 내에서 수행할 수 없는 업무에 성공적인 구성원 역할과 자발적인 노력이 필요하기 때문이다(Bleeker, & Roodt, 2002;

Schaufeli, & Bakker, 2004). 또한 구성원의 자발적인 노력과 관련하여 가장 대표적인 주도적 행동으로 발언행동이 있다. 발언행동(voice behavior)은 “조직운영의 방해를 지적하는 문제적 발언, 조직의 성장을 이끄는 건설적인 제언이나 변화를 촉진하기 위한 자기 주도적 행동”을 의미한다(Van Dyne et al., 1995). 구성원의 잡 크래프팅과 발언행동은 조직에 긍정적인 영향을 미칠 확률이 높다.

윤리적 리더십은 구성원의 윤리적, 친사회적 행동에서 윤리적 기준과 의사결정의 롤모델 역할을 한다(Bedi et al., 2016). 최근에는 능동적이고 주도적인 리더십 및 조직 구성 요소를 회사의 주요 경쟁 우위로 파악하고 이를 지속 가능한 성장을 위한 변수로 강조하고 있다(Maynes & Podsakoff, 2014). Walumbwa & Schaubroeck(2009)은 윤리적 리더십은 조직적 맥락에서 구성원의 행동에 영향을 미치는 중요한 변수로 강조하였다. 국내 연구에서도 윤리적리더십의 영향력에 대해 연구하였지만 결과 변수로써 도덕적 발언, 이직의도, 조직시민행동 등 특정 변수로 한정된다(김미나・주경진・백기복, 2019). 최근, 윤리적 리더십과 관련된 연구에서는 윤리적리더십이 역기능적 행동에 미치는 영향으로 확대되고 있으며 결과변수로써 일탈행동, 집단 따돌림, 반생산적인 행동, 그리고 조직의 구성원에 대한 비인간적인 감독 등이 있다(이경근, 2018).

Brown, Trevino, & Harrison(2005)의 연구에서는 윤리적 리더십을 “자신의 행동과 다른 사람과의 관계를 통해 규범적으로 타당한 행위를 보여주고 쌍방 커뮤니케이션, 강화 및 의사결정을 통해 부하의 이와 같은 행동을 촉진하는 것”으로 정의한다. 즉, 상호 간의 관계를 통해 규범적인 행동은 긍정적인 행동을 촉진한다는 것으로 이해할 수 있다. 따라서 관리자들의 윤리적인 태도는 구성원들의 도덕성에 대한 신뢰를 높이고 긍정적인 태도와 행동에 영향을 미칠 것이다(장준호・조용현, 2009).

외식 업체는 인적자원의 효율성에 크게 의존하고 있으며, 리더와 외식종사자들 간의 긴밀한 관계를 유지하는 산업적 특성을 갖고 있다(서철현, 2013). 그럼에도 불구하고, 외식산업의 특성상 리더의 역할이 상대적으로 중요한 변인으로 강조되고, 외식산업에서 종사원이 지각하는 상사의 윤리적 리더십이 주도적 행동으로 대표되는 잡 크래프팅과 발언행동의 관계를 함께 살펴 본 연구는 극히 드문 실정이다. 이에 본 연구에서는 잡 크래프팅과 발언행동에 대한 외식종사자들이 지각하는 윤리적 리더십의 영향력을 실증하고자 한다. 따라서 본 연구에서는 상사의 윤리적 리더십이 외식종사자들의 주도적 행동이라 볼 수 있는 잡크래프팅과 발언행동에 영향을 미치는가를 규명함으로써 윤리적 리더십의 메커니즘을 보다 체계적으로 살펴보고 외식업의 성과를 창출하는데 기여하고자 한다. 또한 외식종사자들이 직무수행과정에서 행복감을 경험하고, 스스로 직무에 대한 개선노력과 창의적인 아이디어를 제안하는데 있어 외식종사자들의 주도적 행동의 일환으로 잡크래프팅과 발언행동이라는 시사점을 제안하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설설정

2.1. 윤리적 리더십과 잡크래프팅 간의 관계

‘윤리(ethic)’는 사회에서 반복적으로 지켜져야 할 행동강령으로 진화하였고, 오늘날 윤리는 인간의 습관과 특징을 말한다(유정숙, 2018). Brown et al.(2005)은 사회학습이론의 관점을 기초로 구성개념의 개발과 타당화 연구를 수행하였고, 윤리적 리더십을 “양방향 커뮤니케이션과 의사 결정의 강화, 부하 직원들과의 관계를 통해 적절한 모범행동을 보여주고 그러한 행동을 지원하는 것“으로 정의하였다. 윤리적리더십은 다양한 측면에서 조명되고 있지만, Brown, Trevino, & Harrison(2005)의 정의가 가장 널리 활용된다(김미나・주경진・백기복, 2019; Shakeel et al., 2018). Brown et al.(2005)은 윤리적 리더십을 “멤버의 행동과

선택에 영향을 주는 직접적인 커뮤니케이션, 윤리적 강화, 의사결정을 통한 프로세스” 라고 인식했다.

사회적 교환이론은 조직의 행동과 리더십에 대한 이해 측면에서 중요하며, 이론에 따르면 기업의 사회적 관계 측면에서 구성원의 행동에 영향력을 행사 할 수 있다. 구성원은 사회적 상호 작용을 통해 자신의 경력 성과를 증명할 수 있으며, 윤리적 리더십은 그들의 행동에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(Piccolo et al, 2010). 윤리적 리더십에 대한 국내의 연구로는 조직의 효과성으로 측정가능한 직무 만족도, 조직 몰입도, 조직 시민 행동에 영향을 미치는 연구 등이 있다(곽신근, 2010; 서철현, 2013; 우금, 2017; 이명신・장영철, 2009; 이학종・이종건, 2000). 윤리적 리더십과 구성원의 행동에 대한 선행연구는 사회교환이론 및 사회학습 이론에 기초한다(Ko et al., 2018). 선행연구에 따르면, 윤리적 리더십은 구성원들의 역할 내적 행동과 역할 외적 행동을 바람직하고 긍정적인 행동으로 촉진시킨다(Bavik et al., 2018; Newman et al., 2014; Wang & Sung, 2016). 국내 연구(김왕선・손승연・정원호, 2015 ; 노연우・윤혜현, 2017; 박재춘・복경수・김주섭. 2017; 이정현・이수범, 2019)에서도 윤리적 리더십은 외식기업 종사자들의 직무만족, 직무열의, 직무성과, 조직몰입, 발언행동, 조직 시민행동 등 종사자들의 태도와 행태에 윤리적 리더십이 긍정적인 영향을 미치는 것을 실증하였다.

윤리적인 리더는 사회 학습 이론의 관점에서 윤리적 가치와 역량의 촉매로서 역할 모델을 하고 조직 및 구성원에 영향을 미친다. 즉, 윤리적 리더는 구성원들로 하여금 자신의 잠재력을 확장하고 성취하도록 격려하거나 매력적이고 모범적인 역할 모델이 된다(Bouckenooghe et al., 2015; Brown et al., 2005). 사회 교환 이론(Blau, 1964)에 따르면 리더와 구성원 간의 관계는 상호주의의 원칙을 바탕으로 지도자와 추종자들 사이의 높은 신뢰를 형성한다. 즉, 윤리적인 리더는

윤리적 행동을 구성원에게 제공함으로써 구성원은 그에 대한 보답으로 리더 및 조직에 도움이 되는 호혜적인 기대를 충족시키고자 노력할 것이다(Ko et al., 2018).

잡 크래프팅(job crafting)은 사람들이 더 적극적으로 일한다는 가정에 근거한다(Berg et al., 2010). Wrzesniewski & Duton(2001)의 연구에서는 잡 크래프팅은 구성원들이 업무 관계에서 나타나는 신체적, 인지적 변화를 의미한다고 주장한다. 이들은 관리자의 관점에서 하향식(top-down) 업무를 설계하는 대신 자신들의 업무 단위와 성과에 변화를 가져오는 상향식(botom-up)형태의 변화에 초점을 맞추고 있다. 또한 Wrzesniewski & Duton(2001)이 제시한 잡 크래프팅의 개념은 하위 3 가지 형태로 구분할 수 있다. 첫째, 직무영역에서 직무크래프팅으로 제시하고, 둘째, 직무영역에서 다른 사람들과의 관계크래프팅으로 제시하며, 셋째, 인지적 과제 경계에서의 인지크래프팅으로 제시한다. 먼저 직무크래프팅은 직무의 양, 범주, 방식 등 과업의 물리적인 경계를 바꾸는 것을 의미한다. 관계 크래프팅은 수행에 필요한 인간관계의 영역을 형성하는 것을 말한다. 마지막으로 인지크래프팅은 자신의 목적과 수행의 의미를 바꿈으로써 자신의 지각과 지각의 경계를 변화시켜 자신의 업무를 보다 의미 있게 재해석하는 행위를 의미한다.

잡 크래프팅(job crafting)은 ‘직무를 수행하는 구성원들이 인지, 관계, 과업을 자발적으로 변화시켜나가는 행동’으로 Wrzesniewski & Dutton(2001)이 제시한 정의가 넓게 활용되고 있다. 본 연구에서도 Wrzesniewski & Dutton(2001)의 정의에 따라 잡 크래프팅을 외식종사자들이 자신에게 부여된 업무를 자발적으로 변화시켜 일의 의미를 새롭게 만드는 일련의 과정으로 정의하였다. 이후 메타연구(Berg, Dutton, & Wrzesniewski, 2013)가 등장하여 잡크래프팅의 학문적 범위가 지속적으로 확장되고 있으며 종래에는 조직구성원들이 자발적이고 적극적으로 활동할 수 있도록 하는 방안으로 활용되고 있다(김민지・박용호, 2019). 잡크래프팅의 통합적 문헌 고찰 연구(김민지・박용호, 2019)에서 국내 양적 연구를

살펴보면, 직무자율성, 자기효능감, 진성리더십, 감성지능, 주도적 성격, 조직몰입 등이 잡 크래프팅의 주요한 선행요인으로 다루어지고 있으며, 그 중에서도 직무자율성을 다룬 논문이 가장 많다.

사회학습이론에 근거하여 상사의 윤리적 행동은 외식종사자들이 학습시키고 역할 모델을 제시한다는 점에서 의미가 크다. 따라서 윤리적 리더십에 영향은 받은 외식종사자들은 주도적인 행동의 일환으로 잡 크래프팅을 적극적으로 전개할 가능성이 매우 높다. 그래서 윤리적 리더십은 잡 크래프팅에 영향을 미칠 것으로 기대해 볼 수 있다. 선행연구 결과와 이론적 근거를 바탕으로 다음의 가설을 설정하였다.

H1. 상사의 윤리적 리더십은 외식종사자들의 잡크래프팅에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 윤리적 리더십은 잡 크래프팅-직무크래프팅에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 윤리적 리더십은 잡 크래프팅-인지크래프팅에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 윤리적 리더십은 잡 크래프팅-관계크래프팅에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2. 윤리적 리더십과 발언행동 간의 관계

구성원들의 발언 행동은 지난 20 년(Maynes & Podsakoff, 2014)동안 조직의 경쟁력과 성공에 영향을 미치고 핵심적인 주제로 입증되었다(Chen & Hou, 2016). 발언행동은 가장 대표적인 구성원의 주도적 행동이다. 발언행동(voice behavior)은 “조직운영의 방해를 지적하는 문제적 발언, 조직의 성장을 이끄는 건설적인 제언이나 변화를 촉진하기 위한 자기 주도적 행동”을 의미한다(Van Dyne et al., 1995). 그러나 구성원은 산업현장에서 자유롭게 대화하거나 새로운 것을 제안하기에는 사용자의 지위보다 상대적으로 불안정하기 때문에(Milliken et al. 2003), 그들의 행동은 활동적이 아니라 잠재되어 있는 경우가 많다. 또한

발언행동은 “조직 기능을 개선하기 위한 목적으로 업무 관련 문제에 대한 생각, 제안, 우려 또는 의견을 재량적으로 전달하는 것“으로 정의된다(Morrison, 2011). 많은 구성원들은 조직의 분위기 속에서 발언을 자유롭게 제기하여도 안전하게 받아들여지기를 기대한다(Ashford et al., 1998).

본 연구에서는 리더십은 종사자들의 심리와 행동에 직접적으로 영향을 주는 핵심변인(Bass・Bass, 2009)으로 윤리적 리더십이 외식종사자들의 발언행동에 영향을 주는 효과를 실증하고자 한다. 선행연구들은 윤리적 리더십이 구성원들의 역할 내 행동과 역할 외 행동(Bedi et al., 2016; Walumbwa, Morrison, & Christensen, 2012)에 미치는 영향을 실증하였다. Brown et al.(2005)는 윤리적 리더십을 “개인적인 행동과 대인 관계를 통한 규범적으로 적절한 행위를 시연하고 양방향 의사 소통, 의사 결정을 통해 구성원들에게 그러한 행위를 촉진한다“고 정의했다. Liang(2010)의 연구에서도 윤리적 리더십은 구성원의 발언행동에 긍정적인 영향을 미치는 것을 실증하였고, Song et al.(2017)의 연구에서는 발언행동이 구성원의 성과를 높이는 등 발언행동의 긍정적인 영향을 실증하였다.

선행 연구는 윤리적 리더십과 발언 행동(Chen & Hou, 2016)의 연관성을 제시하였고, 윤리적인 리더는 긍정적인 결과들의 형태로써 추종자들에 의해 보답되는 윤리적인 프레임워크를 제공한다(Chan & Mak, 2012). 윤리적인 리더의 추종자들은 더 많은 보살핌과 지원을 받을 가능성이 있으며, 이는 감독자들에 의해 존중되는 태도에 의해 보상받게 될 가능성이 있다(Tangirala et al., 2007). 과거 연구에 따르면 윤리적 리더는 상호 신뢰의 대인관계를 구축하고 행동과 성과의 형태로 추종자로부터 긍정적인 반응을 얻고 있다(Gu et al, 2015; Liu et al, 2013). 따라서 윤리적인 리더의 지원과 관리는 조직 지원과 관련이 있는 것으로 예측할 수 있다(Eisenberger et al., 2002). 예를 들어, 윤리적인 리더는 구성원들의

높은 신뢰도를 보장함으로써 발언행동의 조건을 제공하는 경향이 있다(James et al, 2011).

몇 가지 실증연구에 따르면 윤리적인 리더십은 구성원들의 발언행동과 유의적이고 긍정적으로 연관되어 있으며(Fairhurst, 1993; Kamdar & Van Dyne, 2007), 그리고 구성원들이 문제를 경영진에게 보고하려는 의지와 관련이 있다(Berrin et al, 2006). 특히, 발언행동에 대한 국외의 실증연구(Hu et al., 2018; Liang, 2014)들은 상사의 윤리적 리더십이 조직구성원들의 발언행동을 강화시키는 것을 실증하였다. 국내 연구에서도 구성원의 자기효능감은 개인의 발언행동에 정(+)적인 영향을 미치고, 구성원의 리더 겸손이 부하의 발언행동에 영향력을 확인하였다(강구한・손승연・정원호, 2018). 또한 선행연구에서는 참여적 리더십과 심리적 안전감(탁제운・신제구, 2018), 조직기반 자기존중감과 임파워링 리더십(정원호, 2018)도 발언행동에 긍정적 영향을 미치는 것을 실증했다. 윤리적 리더십은 또한 구성원의 비윤리적 행동을 감소시킨다(심덕섭・김형진, 2019; 이철우・김철우, 2017). 만일 구성원들이 그들의 리더가 자신을 공정하고 정중하게 대한다고 믿는다면, 구성원들은 아마도 건설적인 발언행동으로 보답할 것이다. 선행연구 결과와 이론적 근거를 바탕으로 다음의 가설을 설정하였다.

H2.상사의 윤리적 리더십은 외식종사자들의 발언행동에 긍정적(+)인 영향을 미칠것이다.

H2-1.상사의 윤리적 리더십은 외식종사자들의 문제적 발언행동에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

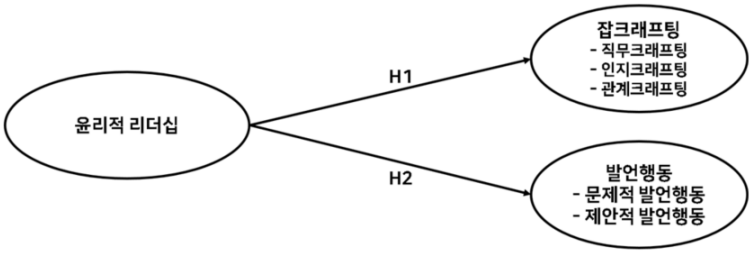
H2-2.상사의 윤리적 리더십은 외식종사자들의 제안적 발언행동에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

Asia Business & Service Innovation 1(1), 32-64. (2024)
https://doi.org//10.23405/ABSI-2024.1.1.02

3. 연구방법

3.1. 연구 모형

본 연구에서는 상사의 윤리적 리더십이 외식종사자들의 잡 크래프팅과 발언행동에 어떠한 영향을 미치는지 규명하는데 있다. 이에 윤리적 리더십을 독립변인으로 두었으며 잡 크래프팅과 발언행동을 종속변수로 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

연구모형에 따른 연구가설은 다음과 같다.

H1.상사의 윤리적 리더십은 외식종사자들의 잡크래프팅에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.
H1-1.윤리적 리더십은 잡 크래프팅-직무크래프팅에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-2.윤리적 리더십은 잡 크래프팅-인지크래프팅에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-3.윤리적 리더십은 잡 크래프팅-관계크래프팅에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2.상사의 윤리적 리더십은 외식종사자들의 발언행동에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.
H2-1.상사의 윤리적 리더십은 외식종사자들의 문제적 발언행동에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.
H2-2.상사의 윤리적 리더십은 외식종사자들의 제안적 발언행동에 긍정적(+)인 영향을 미칠 것이다.

3.2. 변수의 조작적 정의와 측정

3.2.1. 윤리적 리더십(Ethical Leadership)

본 연구에서 양방향 의사소통, 의사 결정을 통해 윤리적 리더십은 “개인적 행동과 상호관계에 의한 적절한 모범행동의 증명“으로 정의하였다(Brown et al., 2005). 윤리적 리더십은 Brown et al.(2005)에서 가장 널리 사용되는 ELS(Scale of Ethical Leadership)척도를 활용하였다. 윤리적인 의사결정과 윤리적 행동을 관리하는 역량을 리커트 5 점 척도로 수행할 수 있는 상사의 능력을 포함하여 Brown et al.(2005)이 개발한 총 10 개의 측정 질문으로 측정하였다.

3.2.2. 잡크래프팅(Job Crafting)

본 연구에서는 잡크래프팅을 구성원들에게 주어진 과제가 변경되어 더 의미 있게 되는 일련의 프로세스로 정의하였다(Wrzesniewski & Dutton, 2001). 측정문항으로는 임명기 등(2014)이 개발한 한국판 잡크래프팅 척도(JCQ-K) 15 개 문항을 사용하였다. JCQ-K(Job Crafting Calling Scale)는 Slemp 와 Vela-Broadrick(2013)의 Crafting 설문지(JCQ)의 역번역을 통해 개발되었다. 척도 하위 요소는 각각 직무크래프팅 5 개의 문항, 인지크래프팅 5 개의 문항, 관계크래프팅 5 개의 문항으로 총 측정문항은 15 개로 구성된다.

3.2.3. 발언행동(Voice Behavior)

본 연구에서는 발언행동을 측정하기 위해 Liang & Farh(2008)의 설문지를 사용했다. 측정은 총 11 개의 문장에 의해 2 차원으로 수행되었다. 이는 발언행동을 문제적 발언행동과 제안적 발언행동으로 구분하였는데, 문제적 발언행동은 문제를 포함하여 상대적으로 부정적인 지적과 논평의 발언이고, 제안적 발언행동은 개선책에 대한 긍정적인 논평의 발언이 해당된다. 설문지 응답자들에게 likert 5 점 척도로 평가하여 응답자들의 발언행동을 측정하였다.

3.2.4. 인구통계학적 변수

본 연구에서는 성별, 연령, 학력 및 근속년수, 직위 등의 인구통계학적 변수를 설정하였다. 성별로는 남성은 1, 여성은 2 로 측정하였으며, 연령은 나이를 그대로 기재하였으며, 학력은 고졸은 1, 전문대졸은 2, 대졸은 3, 대학원졸 이상은 4 로 측정하였다. 직위는 1 은 사원, 2 는 대리, 3 은 과장, 4 는 차장, 5 는 부장급이상으로 측정하였다. 마지막으로 근속년수는 년과 월로 측정하여 개월 수로 전환하였다.

3.2.5. 통제변수

본 연구에서는 조직행동(OB), 인적자원관리(HRM), 응용심리학(AP) 분야에서는 Bernerth & Aguinis(2016)가 사용하는 다양한 통제변수를 조사한 논문을 사용하여 윤리적 리더십(독립변수)에 영향을 끼칠만한 성별, 학력, 근속연수 등 인구통계학적 변수를 채택한다.

4. 실증분석

4.1. 응답자의 인구통계학적 특성

본 연구를 위한 자료를 수집하기 위해 다양한 외식업에 근무하는 종업원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 자료 수집은 2021 년 3 월 10 일부터 4 월 10 일까지 설문조사를 통해 이뤄졌다. 설문지는 설문지 총 150 부를 배포하여 총 125 부(83%) 회수되었고 회수된 설문의 경우 불성실 응답지 5 부를 제외한 120 부를 통계분석에 사용하였다. 응답자의 인구통계학적 분포를 살펴보면 성별은 남성이 23 명으로 19%, 여성이 97 명으로 81%를 차지하였다. 연령은 20-29 세까지는 28 명으로 23%, 30-39 세까지는 72 명으로 60%, 40-49 세까지는 13 명으로 11%, 마지막으로 50-59 세까지는 7 명으로 6%를 차지하였다. 학력은

고졸이하가 9 명으로 8%, 전문대졸자는 29 명으로 24%, 대졸자는 76 명으로 63%, 대학원졸 이상은 6 명으로 5%를 차지하였다. 근속년수는 1 년 미만은 38 명으로 32%, 1 년에서 3 년 미만은 53 명으로 44%, 3 년에서 5 년 미만은 16 명으로 13%, 5 년에서 7 년 미만은 2 명으로 2%, 마지막을 7 년 이상은 11 명으로 9%를 차지하였다. 직위는 사원이 49 명으로 41%, 대리급은 40 명으로 33%, 과장급은 11 명으로 9%, 차장급은 2 명으로 2%, 부장급 이상은 18 명으로 15%를 차지하였다.

<표 1> 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	23	19
	여자	97	81
	합계	120	100
연령	20-29 세	28	23
	30-39 세	72	60
	40-49 세	13	11
	50-59 세	7	6
	합계	120	100
학력	고등학교 졸업	8	8
	전문대 졸업	29	24
	대학교 졸업	76	63
	대학원졸업	6	5
	합계	120	100
근속년수	1 년 미만	38	32
	1 년에서 3 년 미만	53	44
	3 년에서 5 년 미만	16	13
	5 년에서 7 년 미만	2	2
	7 년 이상	11	9
	합계	120	100
직위	사원	49	41
	대리급	40	33
	과장급	11	9
	차장급	2	2
	부장급 이상	18	15

	합계	120	100

4.2. 구성개념의 신뢰성과 타당성 분석

4.2.1 타당도 분석

본 연구는 윤리적 리더십과 발언행동 간의 관계를 분석하기 전 측정 변수들의 타당도 분석을 먼저 실시하였다. 타당도 분석은 측정하고 하는 측정속성의 개념들이 실제로 측정도구에 의해 얼마나 반영되어 측정되었는가를 알아보기 위한 방법으로 구성개념 타당도를 활용한다. 타당도를 조사하기 위해 본 연구에서는 SPSS 21.0 을 사용하여 요인분석(factor analysis)을 시행하였다. 먼저, 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해서 주성분분석(principal components analysis)을 사용하여, 요인 적재치의 단순화를 하였으며, 이를 위해 요인의 회전(factor rotation)은 직교회전방식(Varimax)을 선택하였다. 모든 변수의 공통성은 0.4 이상으로 확인되었다. 윤리적리더십은 요인분석 결과 변수를 측정한 모든 항목들의 요인적재량이 .70 이상으로 단일요인을 명확하게 설명하였다. 발언행동은 요인분석 결과 변수를 측정한 모든 항목들의 요인적재량이 .70 이상이었으며, 하위요인인 문제적 발언행동과 제안적 발언행동을 명확하게 설명하였다. 마지막으로 잡크래프팅의 요인분석 결과 변수를 측정한 모든 항목들의 요인적재량이 .70 이상이었으며, 하위요인인 직무, 인지, 관계 잡크래프팅 변수를 명확하게 설명하는 것으로 확인되었다.

〈표 2〉 윤리적 리더십의 요인분석 결과

문항	윤리적 리더십
1. 평소 자신이 말한 대로 윤리적 기준을 실천한다.	.795
2. 공정한 의사결정을 하고자 노력한다.	.759
3. 올바른 업무수행의 모범을 보인다.	.742
4. 의사결정을 할 때 무엇이 올바른 것인가를 중시한다.	.825
5. 정직한 삶을 살고 있다.	.758
6. 평소 공직윤리 준수의 중요성을 강조한다.	.827
7. 자신이 업무의 공정한 처리에 많은 관심을 갖고 있음을 주지시킨다.	.768
8. 윤리 기준을 숙지시키고자 노력한다.	.832
9. 공직윤리 기준을 엄격히 적용한다.	.808
10. 윤리 위반이 발생 시 적극적으로 재발방지를 위한 조치를 취한다.	.862

〈표 3〉 잡 크래프팅의 요인 분석 결과

문항	잡크래프팅		
	직무	인지	관계
나는 일을 더 잘하기 위해 새로운 방식을 시도해 본다.	.733	.345	-.278
필요에 따라 맡은 업무의 범위나 종류를 변경해 가며 일한다.	.736	.373	-.181
내 능력이나 흥미를 더 잘 활용할 수 있는 새로운 업무를 시도해 본다.	.709	.394	-.346
일을 할 때 추가적인 업무를 기꺼이 맡는다	.731	.608	.337
내 능력이나 흥미가 잘 반영될 수 있는 업무를 우선시한다.	.879	-.097	-.126
내 일이 내 삶의 목적과 어떻게 연결될 수 있는지 생각한다.	.304	.938	.404
내가 맡은 업무가 조직의 성공을 위해 중요하다는 것을 되새긴다.	.334	.900	-.125

내 일이 우리 사회에 기여하는 바를 생각한다.	.421	.953	.331
내 일이 내 삶에 어떤 긍정적인 영향을 미칠 수 있는지 생각한다.	.360	.793	.373
내 일이 내 삶의 행복에 어떤 역할을 하는 지 생각한다.	.328	.856	.029
직장에서 사람들과 잘 지내려고 노력한다.	.239	-.183	.820
업무와 관련된 친목활동과 모임 등을 주도하거나 적극적으로 참석한다.	.331	-.342	.758
직장에서 특별한 이벤트(예, 동료의 생일 파티)를 주도한다.	.232	-.169	.790
공식적으로나 비공식적으로 기꺼이 후배나 신입직원의 멘토가 된다.	.371	-.118	.747
회사에서 나와 유사한 기술이나 흥미를 가진 사람들과 가깝게 지내려고 노력한다.	.124	.149	.712

〈표 4〉 발언 행동의 요인분석 결과

문항	발언행동	
	제안적	문제적
1. 나는 직장 내에서 일이 문제가 발생했을 때, 나는 감히 지적하여, 죄인을 두려워하지 않을 것이다.	.783	.347
2. 나는 회사의 피해가 예상되는 심각한 문제에 대해서는 다른 사람이 다른 의견을 가지고 있다고 솔직히 말한다.	.783	.447
3. 나는 과감하게 부서의 지나간 것을 지적하며, 효율적인 규제가 있다고 지적한다.	.849	.191
4. 나는 업무 중에 나타난 부조화 문제에 대해 적극적으로 의견을 나타냈다.	.806	.283
5. 나는 과감하게 회사의 영향이 효율적인 현상에 대해서 의견을 발표하였다.	.842	.123
6. 나는 직장 내 다른 직원들이 업무의 효율성에 영향을 주는 좋지 않은 행동을 제때에 권고하였다.	.852	-.092
7. 나는 새롭게 또는 효율적으로 일을 처리하는 방법에 관해 자주 제안을 한다.	-.827	.174
8. 나는 업무방법이나 절차를 향상시키는 방법에 관한 제안을 자주한다.	-.893	.217

9. 나는 일반적으로 새롭거나 더 효율적인 업무 방법에 대해 아이디어를 제안한다.	-.820	.376
10. 나는 업무와 관련된 문제를 수정하는 방법에 관한 조언을 자주한다.	-.902	.188
11. 나는 업무 프로젝트의 성과를 높이기 위해 변화방법에 관한 제안을 자주 한다.	-.873	.254

4.2.2 신뢰도 분석

일반적으로 사용되고 있는 Cronbach's α 를 사용하며, 수용 가능한 신뢰도 수준은 0.60 이상으로 볼 수 있다. 신뢰도분석 결과, 윤리적리더십(.932), 발언행동(.957), 잡크래프팅(.909)로 신뢰도를 충족하였다.

<표 5> 신뢰도 분석결과

변수	문항수	Cronbach's α
윤리적 리더십	10	.932
잡 크래프팅	15	.909
발언행동	11	.957

4.2.3. 상관관계 분석

본 연구에서는 가설검증을 위한 사전단계로서 변수 간의 개략적인 관계를 파악하기 위해 SPSS 21.0 을 이용하여 단순상관관계 분석을 실행하였다. 상관관계 분석은 각 변수 간의 상호관계를 파악할 수 있으므로 가설검증에 중요한 정보를 제공할 수 있다. 본 연구에서 사용된 변수 간 상관관계 분석결과는 <표 6>과 같다. 분석결과에 의하면 연구대상이 되는 변수 간에 유의한 상관관계가 있음을 알 수 있다. 독립변수로 설정한 윤리적리더십은 종속변수인 잡 크래프팅(직무, 인지, 관계), 발언행동(문제적, 제안적)과 각각 유의한 정(+)의 상관관계를 보이고 있다.

<표 6> 상관분석결과

	M	SD	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
성별(1)	1.81	.395	1										
연령(2)	34.23	6.826	-.227*	1									
학력(3)	2.67	.678	.015	.037	1								
근속년수(4)	3.43	2.585	-.101	.460**	.214*	1							
직위(5)	2.58	1.780	-.294**	.442**	.272**	.577**	1						
윤리적 리더십(6)	4.047	.639	-.041	-.053	-.032	-.023	.045	1					
직무 크래프팅(7)	3.860	.664	-.154	.088	.268**	.150	.257*	.250**	1				
인지 크래프팅(8)	3.933	.599	-.161	.090	.221	.159	.320	.316**	.684	1			
관계 크래프팅(9)	3.835	.633	-.221	.209	.190	.268	.222*	.282**	.645**	.653**	1		
문제적 발언행동(10)	3.687	.724	-.251**	.231*	.137	.190*	.323**	.263**	.686**	.697**	.640**	1	
제안적 발언행동(11)	3.672	.758	-.193*	.204*	0.114	.182*	.334**	.273**	.710**	.702**	.643**	.828**	1

4.3. 연구가설의 검증

4.3.1. 가설 1 검증: 윤리적 리더십과 잡 크래프팅 간의 관계

가설 1: 윤리적 리더십은 잡 크래프팅(1-1 직무크래프팅, 1-2 인지크래프팅, 1-3 관계크래프팅)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<표 7>에서 보는 바와 같이 잡 크래프팅을 종속변수로 하고, 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였고, 윤리적 리더십을 투입하여 영향력을 검증하였으며, 독립변수 간의 다중공선성을 VIF(Variance Inflation Factor)값으로 확인하였다. <표 7>는 윤리적 리더십과 잡 크래프팅 간의 회귀분석 결과를 보여주고 있다. 윤리적 리더십의 잡 크래프팅의 직무크래프팅에 대한향력의 분석결과에서

회귀식은 표준화 회귀계수가 0.108, t 값은 1.221 로써의하지 않아 부분적으로 1-1 가설은 기각되었다.

가설 1-2 는 윤리적 리더십의 잡 크래프팅의 인지크래프팅에 대한 영향력의 분석결과를 보여주는데 회귀식은 표준화 회귀계수가 .201, t 값은 2.323 로서 $p<0.05$ 의 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-2 는 채택되었다.

가설 1-3 은 윤리적 리더십의 잡 크래프팅의 관계크래프팅에 대한 영향력의 분석결과를 보여주는데 회귀식은 표준화 회귀계수가 .274, t 값은 3.243 로서 $p<0.01$ 의 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-3 은 채택되었다.

이와 같은 결과를 볼 때 윤리적 리더십은 직무크래프팅에는 유의한 영향을 미치지 않았고, 인지크래프팅에는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설(H1-2)는 채택되었으며, 마지막으로 관계크래프팅에도 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설(H1-3)도 채택되었다.

〈표 7〉 잡 크래프팅에 대한 윤리적 리더십의 회귀분석

	잡크래프팅(종속변수)					
	직무크래프팅(1-1)		인지크래프팅(1-2)		관계크래프팅(1-3)	
	표준화 계수	t 값	β 표준화 계수	t 값	β 표준화 계수	t 값
성별	-.106	-1.128	-.080	-.875	-.182	-2.033
연령	-.008	-.077	-.022	-.217	.111*	1.117
학력	.229*	2.468	.161	1.772	.169	1.911
근속년수	.008	.071	-.014	-.130	.203	1.873
직위	.156	1.318	.261*	2.253	-.058	-.515
윤리적 리더십 (독립변수)	.108	1.221	.201*	2.323	.274**	3.243
R	.361		.412		.458	
R^2	.130		.170		.210	
$\triangle R^2$	.084		.125		.167	
F	2.798*		3.816**		4.955***	

4.3.2. 가설 2 검증: 윤리적 리더십과 발언행동 간의 관계

가설 2: 윤리적 리더십은 발언행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<표 8>에서 보는 바와 같이 발언행동을 종속변수로 하고 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하여 영향력을 통제하였고, 윤리적 리더십의 영향력을 검증하였으며, 독립변수 간의 다중공선성을 VIF(Variance Inflation Factor) 값으로 확인한 결과 10 이하의 값으로 나타나 문제가 없는 것으로 나타났다. <표 8>은 윤리적 리더십과 발언행동의 간의 회귀분석 결과를 보여주고 있는데, 윤리적 리더십과 문제적 발언행동의 간의 관계에서 윤리적 리더십은 표준화 회귀계수 0.230, t 값은 2.713 으로서 $p<0.01$ 의 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 윤리적 리더십과 제안적 발언행동의 간의 관계에서 윤리적 리더십은 표준화 회귀계수 0.270, t 값은 3.167 으로서 $p<0.01$ 의 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 윤리적 리더십과 발언행동의 간의 관계가 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설(H2)은 채택되었다. 이와 같은 결과를 볼 때 윤리적 리더십이 발언행동에 강한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다.

<표 6> 발언행동에 대한 윤리적 리더십의 회귀분석

	발언행동(종속변수)			
	문제적 발언행동		**제안적 발언행동**	
	표준화 계수	**t 값**	**표준화 계수**	**t 값**
상수		3.191		2.577
성별	-0.224*	-2.501	-0.084	-0.937
연령	0.162	1.626	0.108	1.073
학력	0.131	1.477	0.057	0.643
근속년수	0.016	0.143	-0.018	-0.162
직위	0.083	0.735	0.242*	2.126
윤리적 리더십 (독립변수)	0.230**	2.713	0.270**	3.167
R	.454		.445	
R2	.206		.198	

△R2	.163	.198
F	4.836***	4.599***

5. 결론

5.1. 연구 결과

본 연구를 위한 자료를 수집하기 위해 다양한 외식업에 근무하는 종업원을 대상으로 본 연구는 윤리경영이 대두되는 시대 상황에서 상사의 윤리적 리더십이 외식종사자들의 잡크래프팅의 일부를 구성하는 직무크래프팅, 인지크래프팅, 관계크래프팅에 어떻게 영향을 미치는지, 그리고 윤리적인 리더십이 발언 행동에 어떻게 영향을 미치는지 평가하려고 시도했다.

이러한 규명 노력의 결과로 다음과 같은 결론이 도출되었다. 첫째, 윤리적 리더십은 잡 크래프팅 - 직무크래프팅에 유의한 영향을 미치지 않았다. 직무크래프팅은 직무의 양, 범주, 방식 등 과업의 물리적인 경계를 바꾸는 것을 의미하는데 리더의 윤리적 행동이 영향을 미치지 않는다는 것을 의미한다. 구성원이 자신의 일에 대한 정체성을 변화시키는 과정은 개인의 행동 및 태도의 영향을 더 클 것으로 예상할 수 있다. 즉 자신에게 의미있는 직무를 만든다는 것은 다른 사람이 대신할 수 없다는 것으로 해석가능하다.

둘째, 윤리적 리더십은 잡 크래프팅 - 인지 및 관계 크래프팅에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 연구결과는 관계크래프팅은 인간관계의 영역과 관련된 것으로 상사의 행동 및 태도에 영향을 받는다는 것을 증명하고 있다. 구성원은 리더의 행동 및 태동에 따라 크게 영향을 받는다. 따라서 구성원이 지각하는 정도도 리더에 의해 변화될 수 있는데, 연구결과 윤리적 리더십이 인지크래프팅에 유의한 영향을 미치는 것으로 증명할 수 있다.

마지막으로, 윤리적 리더십은 발언행동(문제적, 제안적 발언행동)에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 윤리적으로 본보기를 보이고, 사람들의 공정하게 대하는 윤리적 리더십은 부하들이 직무를 보다 긍정적으로 바라보고, 직무에 대하여 몰입하고 헌신할 수 있도록 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있다. 또한 리더의 윤리적 행동으로 구성원은 발언에 대한 심리적인 안전감을 갖고 적극적인 자세가 가능한 것으로 해석할 수 있다. 선행연구에서도 리더의 행동이 발언행동에 유의한 영향을 미친다고 실증하였으며(Liang, 2010), 본 연구결과도 같은 맥락이다.

5.2. 연구의 시사점

첫째, 기존의 윤리적 리더십과 관련된 연구가 질적 및 양적 모든 측면에서 부족한 가운데 상사의 윤리적 리더십이 외식종사자들의 태도에 긍정적인 역할을 한다는 것을 실증적으로 검증하였고, 연구 대상의 범위를 넓혔다는 점이다. 윤리적 리더십과 몰입.열의 관련 변수(조직몰입, 발언행동)와 관련된 연구는 주로 사기업을 대상으로 연구가 이루어져 왔는데(이명신・장영철, 2009; 손은일・손정수, 2012), 본 연구는 향후 다양한 분야에서 윤리적 리더십을 적용하여 몰입.열의 관련 변수에 대하여 연구가 진행될 수 있는 기반을 제시하였던 점에 학문적 가치가 있다고 생각된다.

두 번째, 리더의 행동이 구성원의 잡 크래프팅에 미치는 영향력을 살펴보았다는 점에서 연구초점을 넓혔다는 의미가 있다. 기존의 선행연구에서는 잡 크래프팅과 다양한 변수와의 관계가 많이 연구되지 않았으나, 본 연구에서는 리더의 윤리적 행동이 구성원의 잡 크래프팅에 영향을 미치고 모든 하위요인에 긍정적인 영향을 미치는 것은 아니라는 점을 실증함으로써 또 다른 연구결과의 해석을 통해 다양한 연구의 길을 넓혔다.

세 번째, 본 연구에서는 잡 크래프팅 중 직무크래프팅 부문에서 독특한 점을 발견하였는데, 그것은 바로 윤리적 리더십과 잡 크래프팅과의 관계에서 잡 크래프팅의 하위 요소인 직무 크래프팅만 유의한 영향을 받지 않았다는 점이다. 개인의 직무의 정체성에 대해서는 리더의 영향보다 개인의 행동 및 태도가 우선시 된다는 점으로 해석할 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 잡 크래프팅의 어떤 하위 요소가 독립변수에 의해 더 영향을 받고, 종속변수에 더 영향을 주는지 비교함으로써 잡 크래프팅에 대한 연구의 깊이가 더해질 것으로 생각된다.

네 번째, 본 연구에서는 기존의 발언행동 관련 연구에서 사용되지 않았던 부정적인 유형 즉 문제적 발언행동을 포함하여 긍정적인 제안적 발언행동을 동시에 살펴보았다는 점에서 의미가 있다. 또한 기존에 발언행동의 선행연구로 다루어지지 않았던 리더의 특성 즉 윤리적 리더십을 다루었다는 점에서 연구의 영역을 넓혔다는 것에 의의가 있다.

본 연구에서 제공하는 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 윤리적 리더십이 조직구성원의 태도와 행동에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 시사하고 있기 때문에 조직 차원에서는 리더가 윤리적 리더십을 갖출 수 있도록 훈련을 제공할 필요가 있다. 많은 기업들이 기업의 윤리관련 교육을 실시하고 있는데, 특히 공공부문에서는 공공이라는 특성상 청렴·윤리를 강조하는 교육을 실시하고 있으나 윤리적 리더십에 관한 교육은 부족한 실정이다. 따라서 조직의 리더뿐만 아니라 모든 구성원이 윤리적 리더십을 갖출 수 있도록 교육 등을 통해 지원하는 것이 필요하다.

두 번째, 리더의 윤리적 리더십과 같은 긍정적인 행동이 모든 잡크래팅의 하위요인에 긍정적인 영향을 미치지 않음으로 또 다른 상황변수를 고려할 필요가 있다. 긍정적인 리더의 행동으로 모든 구성원의 잡크래프팅이 긍정적인 결과를 받는 것은 아님으로 구성원의 개인적 특성, 직무의 특성 등과 같은 상황변수를 고려하여 실무에서 구성원을 적합하게 관리할 필요성이 있다.

5.3. 한계점

첫째, 측정된 변수들의 관계에 중대한 영향을 주는 동일 방법 편의에 대한 것이다. 동일방법편의(common method bias)는 동일한 방식에 의해 두 가지 이상의 변수를 측정할 때 그 상관관계가 실제 상관관계보다 더 클 수 있다는 것을 의미한다(Bilings & Wroten 1978). 본 연구에서는 동일 평가자를 대상으로 윤리적 리더십, 잡 크래프팅, 발언행동을 동시에 측정하였기 때문에 변수 간의 상관관계가 팽창될 수 있다. 향후 연구에서는 선행변수와 결과변수 간에 시간차를 두고 측정하는 방법, 윤리적 리더십을 외식종사자들의 지각뿐만 아니라 조직문화를 동시에 실시하여 둘 간의 차이를 비교하는 방법 등 측정방법과 응답자를 달리하여 이러한 문제가 해결 가능할 것이다. 둘째, 윤리적 리더십을 외식산업 차원의 적용성을 검증하였더라도 표본의 한계로 인한 일반화의 어려움이 남아있다. 특정 외식산업의 종사자들을 대상으로 했기 때문에 전체 외식산업을 대표하기에는 한계가 있어, 향후 추가 연구에서는 다양한 유형의 외식산업의 표본을 확보하여 표본의 대표성을 높이는 것이 필요하다.

참 고 문 헌

<국내 문헌>

강구한, 손승연, & 정원호. (2018). 리더 겸손이 부하의 발언행동에 미치는 영향. 인사조직연구, 26, 113-141.

곽신근. (2010). 윤리적 리더십이 역할갈등, 직무스트레스 및 조직유효성에 미치는 영향. 성균관대학교 박사학위논문.

김미나, 주경진, & 백기복. (2019). 국내 윤리적 리더십 연구의 현황과 과제. 윤리경영연구, 19(2), 85-124.

김민주. (2011). 외식산업 종사자의 체면민감성이 직업태도에 미치는 영향. 외식경영연구, 14(3), 175-199.

김민지, & 박용호. (2019). 잡 크래프팅에 관한 통합적 문헌 고찰: 국내 양적연구를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 19(11), 234-246.

김영중, & 정윤조. (2019). 조리 및 식음료 종사원이 인지하는 직무 자율성이 잡크래프팅과 직무만족도에 미치는 영향. 외식경영연구, 22, 87-105.

김왕선, 손승연, & 정원호. (2015). 윤리적 리더십이 조직시민행동과 일탈행동에 미치는 영향-리더만족의 매개역할 및 정치적 기술의 조절효과. 인적자원관리연구, 22(1), 121-145.

김현철, & 김해룡. (2016). 상사의 윤리적 리더십이 직무열의에 미치는 영향: 잡 크래프팅의 매개효과를 중심으로. 한국경영학회 통합학술발표논문집, 1331-1357.

나용근, & 김영중. (2020). 호텔조리사가 인지한 리더의 임파워링 리더십이 자기효능감 및 조직시민행동에 미치는 영향 연구. Culinary Science & Hospitality Research, 26(7), 82-93.

노연우, & 윤혜현. (2017). 상사의 윤리적 리더십이 외식기업 종사원의 직무만족, 직무열의, 직무성과에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 26(5), 1-19.

류제승, 전인석, & 조성문. (2020). 주방 조리 중간관리자의 진실리더십과 장인적 직무수행 및 조직 유효성에 관한 연구. 외식경영연구, 23, 303-320.

박재춘, 복경수, & 김주섭. (2016). 차상위 리더의 윤리적 리더십이 구성원의 선제적 행동 (주도적 행동· 도움행동) 에 미치는 영향: 팀장의 변혁적 리더십의 매개효과를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 16(10), 730-744.

백윤정, 김보영, & 김은실. (2016). 보복에 대한 두려움과 윤리적 리더십이 내부고발의도에 미치는 영향: 규제지향 윤리프로그램의 조절효과. 인적자원개발연구, 19(3), 87-113.

서철현. (2013). 호텔기업의 윤리적 리더십과 상사신뢰, 직무만족, 직무몰입의 구조적 관계에 관한 연구. 호텔경영학연구, 22(1), 43-59.

심덕섭, & 김형진. (2019). 윤리적 리더십이 비윤리 행동, 내부고발 및 직무성과에 미치는 영향: 개인-조직 적합성의 매개효과 검증. 대한경영학회지, 32(2), 305-326.

우 금. (2017). 윤리적 리더십이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 건국대학교 대학원 석사학위논문.

유정숙. (2018). 윤리적 리더십이 조직시민행동과 직무만족에 미치는 영향. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.

이경근. (2018). 윤리적 리더십과 종업원의 일탈행동-관계동일시 및 조직동일시의 매개효과. 인적자원관리연구, 25(3), 99-121.

이명신, & 장영철. (2009). 윤리적 리더십의 선행요인과 결과요인. 한국인사조직학회 발표논문집, 91-125.

이새미, 전상경, & 구동우. (2019). 공유리더십이 종사원의 LMX, 직무열의, 그리고 혁신행동에 미치는 영향. 외식경영연구, 22, 99-124.

이정현, & 이수범. (2019). 외식기업의 윤리적 리더십이 종사원의 관계동일시, 조직동일시, 조직몰입에 미치는 영향. 관광연구저널, 33(6), 51-64.

이철우, & 김철우. (2017). 윤리적 리더십이 인지된 조직청렴도 및 비윤리적 친조직행동에 미치는 영향. 리더십연구, 9(1), 87-113.

이학종, & 이종건. (2000). 조직구성원의 윤리풍토에 대한 지각과 조직효율성간의 관계에 관한 실증적 연구. 기업윤리연구, 2, 107-129.

임명기, 하유진, 오동준, & 손영우. (2014). 한국판 잡 크래프팅 척도(JCQ-K)의 타당화 연구. 기업경영연구, 21(4), 181-206.

장준호, & 조용현. (2009). 윤리적 리더십이 리더-부하간 교환관계 질 및 조직시민행동에 미치는 영향. 인적자원관리연구, 16(1), 181-200.

정원호. (2018). 임파워링 리더십이 발언행동에 미치는 영향. 리더십연구, 9, 3-26.

정호열, & 이규민. (2020). 외식산업 종사원의 공유리더십이 LMX, TMX 와 지식공유에 미치는 영향. 외식경영연구, 23, 77-103.

정효선, 김미정, & 윤혜현. (2007). 외식산업에서 윤리경영 실행정도에 따른 종사원의 직무만족. 호텔경영학연구, 16(1), 105-120.

차동옥, 이정훈, 허일무, & 김용재. (2016). 윤리적 리더십이 부하들의 조직동일시와 직무 스트레스에 미치는 영향: 부하들의 조화로운 열정의 매개효과를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 16(6), 761-773.

최우재, 신제구, & 백기복. (2018). 제 4 차 산업혁명 시대가 요구하는 리더십은 무엇인가?. Korea Business Review, 22(3), 175-195.

탁제운, & 신제구. (2018). 참여적 리더십과 심리적 안전감이 발언행동에 미치는 영향. 조직과 인사관리연구, 42, 1-34.

한주원. (2005). 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 조직특성의 조절효과. 비서・ 사무경영연구, 14(1), 145-167.

<외국문헌>

Ashford, S. J., Rothbard, N. P., Piderit, S. K., & Dutton, J. E. (1998). Out on a limb: The role of context and impression management in selling gender-equity issues. Administrative Science Quarterly, 23-57.

Avey, J. B., Palanski, M. E., & Walumbwa, F. O. (2011). When leadership goes unnoticed: The moderating role of follower self-esteem on the relationship between ethical leadership and follower behavior. Journal of business ethics, 98(4), 573-582.

Bass, B. M., & Bass, R. (2009). The Bass handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications. Simon and Schuster.

Bavik, Y. L., Tang, P. M., Shao, R., & Lam, L. W. (2018). Ethical leadership and employee knowledge sharing: Exploring dual-mediation paths. The Leadership Quarterly, 29(2), 322-332.

Bedi, A., Alpaslan, C. M., & Green, S. (2016). A meta-analytic review of ethical leadership outcomes and moderators. Journal of Business Ethics, 139(3), 517-536.

Berg, J. M., Dutton, J. E., & Wrzesniewski, A. (2013). Job crafting and meaningful work. In B.J. Dik, Z. S. Byrne & M. F. Steger (Eds.), Purpose and meaning in the workplace (pp. 81-104). Washington, DC: American Psychological Association.

Berg, J. M., Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2010). Perceiving and responding to challenges in job crafting at different ranks: When proactivity requires adaptivity. Journal of Organizational Behavior, 31(2-3), 158-186.

Bernerth, J. B., & Aguinis, H. (2016). A critical review and best-practice recommendations for control variable usage. Personnel Psychology, 69(1), 229-283.

Billings, R. S., & Wroten, S. P. (1978). Use of path analysis in industrial/organizational psychology: Criticisms and suggestions. Journal of applied Psychology, 63(6), 677.

Blau, P. M. (1964). Social exchange theory. Retrieved September, 3(2007), 62.

Bleeker, M. M. E., & Roodt, G. (2002). Die verband tussen werkbetrokkenheid en werkprestasie. SA Journal of Industrial Psychology, 28(1), 22-32

Bouckenooghe, D., Zafar, A., & Raja, U. (2015). How ethical leadership shapes employees' job performance: The mediating roles of goal congruence and psychological capital. Journal of Business Ethics, 129(2), 251-264.

Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. Organizational behavior and human decision processes, 97(2), 117-134.

Chan, S. C., & Mak, W. M. (2012). Benevolent leadership and follower performance: The mediating role of leader–member exchange (LMX). Asia Pacific Journal of Management, 29(2), 285-301.

Chen, A. S. Y., & Hou, Y. H. (2016). The effects of ethical leadership, voice behavior and climates for innovation on creativity: A moderated mediation examination. The leadership quarterly, 27(1), 1-13.

Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. Journal of applied psychology, 87(3), 565.

Erdogan, B., Liden, R. C., & Kraimer, M. L. (2006). Justice and leader-member exchange: The moderating role of organizational culture. Academy of Management journal, 49(2), 395-406.

Fairhurst, G. T. (1993). The leader-member exchange patterns of women leaders in industry: A discourse analysis. Communications Monographs, 60(4), 321-351.

Gu, Q., Tang, T. L. P., & Jiang, W. (2015). Does moral leadership enhance employee creativity? Employee identification with leader and leader–member exchange (LMX) in the Chinese context. Journal of Business Ethics, 126(3), 513-529.

Hu, Y., Zhu, L., Zhou, M., Li, J., Maguire, P., Sun, H., & Wang, D. (2018). Exploring the influence of ethical leadership on voice behavior: how leader-member exchange, psychological safety and psychological empowerment influence employees' willingness to speak out. Frontiers in psychology, 9, 1718.

Jeong, H. K., Lee, S. I., & Roh, I. G. (2018). The effect of authentic leadership for the manager of food service enter- prise on the job stress, the job engagement and the change commitment. Culinary Science & Hospitality Research, 24(6), 1-12.

Jian, L. (2014). Ethical leadership and employee voice: Examining a moderated-mediation model. Acta Psychologica Sinica, 46(2), 252-264.

Kamdar, D., & Van Dyne, L. (2007). The joint effects of personality and workplace social exchange relationships in predicting task performance and citizenship performance. Journal of applied psychology, 92(5), 1286.

Ko, C., Ma, J., Bartnik, R., Haney, M. H., & Kang, M. (2018). Ethical leadership: An integrative review and future research agenda. Ethics & Behavior, 28(2), 104-132.

Lee, H. S., Ryu, E. Y., Ryu, B. G., & Cho, H. (2013). The Effects of Empowering Leadership on Organizational Citizenship Behavior; Focus on the Mediation Role of Psychological Empowerment. Journal of human resource management, 20(3), 31-49.

Liang, J. (2010). Effects of ethical leadership on voice behavior: Examining the mediating roles of psychological safety and felt obligations. In Beijing: International Association of China Management Research Annual Meeting.

Liang, J., & Farh, L. J. (2008). Promotive and prohibitive voice behavior in organizations: A two-wave longitudinal examination.

Liu, J., Kwan, H. K., Fu, P. P., & Mao, Y. (2013). Ethical leadership and job performance in C hina: The roles of workplace friendships and traditionality. Journal of occupational and organizational psychology, 86(4), 564-584.

Maynes, T. D., & Podsakoff, P. M. (2014). Speaking more broadly: An examination of the nature, antecedents, and consequences of an expanded set of employee voice behaviors. Journal of applied psychology, 99(1), 87-112.

Miles, M. P., & Covin, J. G. (2000). Environmental marketing: A source of reputational, competitive, and financial advantage. Journal of business ethics, 23(3), 299-311.

Milliken, F. J., Morrison, E. W., & Hewlin, P. F. (2003). An exploratory study of employee silence: Issues that employees don't communicate upward and why. Journal of management studies, 40(6), 1453-1476.

Morrison, E. W. (2011). Employee voice behavior: Integration and directions for future research. Academy of Management annals, 5(1), 373-412.

Newman, A., Kiazad, K., Miao, Q., & Cooper, B. (2014). Examining the cognitive and affective trust-based mechanisms underlying the relationship between ethical leadership and organisational citizenship: A case of the head leading the heart?. Journal of business ethics, 123(1), 113-123.

Piccolo, R. F., Greenbaum, R., Hartog, D. N. D., & Folger, R. (2010). The relationship between ethical leadership and core job characteristics. Journal of organizational behavior, 31(2-3), 259-278.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 25(3), 293-315.

Shakeel, F., Kruyen, P., & Van Thiel, S. (2018). Development of the broader ethical leadership scale. In Netherlands Institute of Governance conference, University of Leiden, The Hague, The Netherlands.

Slemp, G. R., & Vella-Brodrick, D. A. (2013). The Job Crafting Questionnaire: A new scale to measure the extent to which employees engage in job crafting. International Journal of Wellbeing, 3(2), 126-146.

Song, J., Wu, J., & Gu, J. (2017). Voice behavior and creative performance moderated by stressors. Journal of Managerial Psychology, 32, 177–192.

Tangirala, S., Green, S. G., & Ramanujam, R. (2007). In the shadow of the boss's boss: Effects of supervisors' upward exchange relationships on employees. Journal of Applied Psychology, 92(2), 309-320.

Vandyne, L., Cummings, L. L., & Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviors-in pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddied waters). RESEARCH IN ORGANIZATIONAL BEHAVIOR: AN ANNUAL SERIES OF ANALYTICAL ESSAYS AND CRITICAL REVIEWS, VOL 17, 1995, 17, 215-285.

Walumbwa, F. O., & Schaubroeck, J. (2009). Leader personality traits and employee voice behavior: mediating roles of ethical leadership and work group psychological safety. Journal of applied psychology, 94(5), 1275-1286.

Walumbwa, F. O., Morrison, E. W., & Christensen, A. L. (2012). Ethical leadership and group in-role performance: The mediating roles of group conscientiousness and group voice. The leadership quarterly, 23(5), 953-964.

Wang, Y. D., & Sung, W. C. (2016). Predictors of organizational citizenship behavior: Ethical leadership and workplace jealousy. Journal of Business Ethics, 135(1), 117-128.

Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. Academy of management review, 26(2), 179-201.