



### 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



석사학위논문

컨설턴트의 긍정심리자본, 흡수역량,  
업무성과 간의 관계에 관한 연구

2017년



한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

김동욱

석사학위논문  
지도교수 정진택

컨설턴트의 긍정심리자본, 흡수역량,  
업무성과 간의 관계에 관한 연구

A Study on the Relationship among Consultant's  
Positive Psychological Capital, Absorptive capacity,  
and Performances

2016년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

김동욱

석사학위논문  
지도교수 정진택

컨설턴트의 긍정심리자본, 흡수역량,  
업무성과 간의 관계에 관한 연구

A Study on the Relationship among Consultant's  
Positive Psychological Capital, Absorptive capacity,  
and Performances

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2016년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원  
지식서비스&컨설팅학과  
매니지먼트컨설팅전공  
김동욱

김동욱의 컨설팅학 석사학위논문을 인준함

2016년 12월 일

심사위원장 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

# 국 문 초 록

## 컨설턴트의 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과 간의 관계에 관한 연구

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원  
지식서비스&컨설팅학과  
매니지먼트컨설팅 전공  
김 동 옥

현대 경영환경은 지식정보 기반사회 중심으로 변모하여, 최근에는 ICT 산업과 같은 융합기술 혁신 개발 촉진에 기업의 역량이 함께 키워져야 하지만 대부분의 기업들은 이러한 변화에 즉각적으로 속도감 있게 대응하기 어려운 현실이다. 이에 대응하기 위해서는 기업들이 다양한 문제를 해결하기 위한 해결책을 마련해야 하며, 컨설팅이 그 대안이 될 수 있으며, 컨설턴트의 역할이 점점 중요해지고 있다. 이에 따라 본 연구는 컨설턴트의 긍정심리자본이 업무성과에 미치는 영향을 살펴보고 흡수역량이 이들 관계에서 어떠한 역할을 하는지 알아보고자 한다.

본 연구는 컨설팅 프로젝트를 수행한 경험이 있는 경영지도사와 산업인력공단 대한민국산업현장교수를 조사 대상으로 132부의 설문 응답지를 회수하여 적절하지 않은 설문 응답자료 1부를 제외하고 남은 131부를 대상으로 기초통계 조사를 실시하였고 컨설턴트를 대상으로 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과 간의 관계를 살펴보고자 하였으며, 실증 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트의 긍정심리자본이 흡수역량에 미치는 영향을 살펴본 결과 컨설턴트의 긍정심리자본은 흡수역량 중 습득역량에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 컨설턴트의 긍정심리자본이 흡수역량 중 이해역량에 미치는 영향을 살펴본 결과 희망과 복원력이 흡수역량에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 부분적으로 지지되었다. 컨설턴트의 긍정심리자본은 흡수역량 중 변환역량에는 영향을 미치지 않는 것으로

나타나 기각되었다. 컨설턴트의 긍정심리자본이 흡수역량 중 변환역량에 미치는 영향을 살펴본 결과 자기효능감, 희망, 복원력이 흡수역량에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 부분적으로 지지되었다.

둘째, 컨설턴트의 흡수역량이 업무성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 습득과 활용이 업무성과 중 고객평가에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 부분적으로 지지되었다. 활용이 업무성과 중 업무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 부분적으로 지지되었다.

셋째, 컨설턴트의 긍정심리자본이 업무성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 컨설턴트의 긍정심리자본은 업무성과 중 고객평가에 희망이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 부분적으로 지지되었다. 컨설턴트의 긍정심리자본은 업무성과 중 업무만족에 희망과 낙관주의가 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 부분적으로 지지되었다.

이러한 연구결과를 요약 및 바탕으로 시사점을 논의하였으며 연구의 한계점과 향후 연구방향에 대한 과제를 제시하였다.

**【주요어】** 컨설턴트, 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과

# 목 차

I. 서 론 .....	1
1.1 연구의 배경 및 필요성 .....	1
1.2 연구의 목적 .....	3
1.3 연구의 방법 및 구성 .....	4
II. 이론적 배경 .....	6
2.1 궁정심리자본에 관한 이론적 배경 .....	6
2.1.1 궁정심리자본의 정의 .....	6
2.1.2 궁정심리자본의 이론적 배경 .....	7
2.2 흡수역량에 관한 이론적 배경 .....	14
2.2.1 흡수역량의 정의 .....	14
2.2.2 흡수역량의 이론적 배경 .....	16
2.3 업무성과에 관한 이론적 배경 .....	22
2.3.1 업무성과의 정의 .....	22
2.3.2 업무성과의 이론적 배경 .....	22
III. 연구설계 .....	28
3.1 연구모형 .....	28
3.2 연구가설의 설정 .....	29
3.2.1 궁정심리자본과 흡수역량에 관한 가설 .....	29
3.2.2 흡수역량과 업무성과에 관한 가설 .....	29
3.2.3 궁정심리자본과 업무성과에 관한 가설 .....	29
3.3 변수의 조작적 정의 .....	30

3.3.1 궁정심리자본의 조작적 정의 .....	30
3.3.2 흡수역량의 조작적 정의 .....	31
3.3.3 업무성과의 조작적 정의 .....	31
3.4 자료수집 및 분석방법 .....	32
3.4.1 연구대상 및 자료수집 .....	32
3.4.2 설문의 구성 .....	32
3.4.3 분석방법 .....	33
<b>IV. 연구결과 .....</b>	<b>34</b>
4.1 표본의 특성 및 기술적 분석 .....	34
4.1.1 표본의 인구 통계적 특성 .....	34
4.1.2 신뢰도 및 타당도 분석 .....	36
4.2 다중회귀분석 .....	39
4.2.1 흡수역량에 미치는 영향 .....	39
4.2.2 업무성과에 미치는 영향 .....	42
4.3 구조방정식 모형 분석 .....	45
4.3.1 측정모형 분석 결과 .....	45
4.3.2 구조방정식 모형 분석 결과 .....	47
<b>V. 결 론 .....</b>	<b>49</b>
5.1 연구결과 .....	49
5.2 연구의 시사점 .....	50
5.3 연구의 한계 및 향후과제 .....	51
<b>참고문헌 .....</b>	<b>53</b>
<b>부 록 .....</b>	<b>63</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>70</b>

## 표 목 차

<표 2-1> 궁정심리자본의 선행연구 .....	11
<표 2-2> 흡수역량의 선행연구 .....	19
<표 2-3> 업무성과의 선행연구 .....	25
<표 3-1> 궁정심리자본의 조작적 정의 .....	30
<표 3-2> 흡수역량의 조작적 정의 .....	31
<표 3-3> 업무성과의 조작적 정의 .....	32
<표 3-4> 설문지의 구성 .....	33
<표 4-1> 조사 대상자의 특성 .....	35
<표 4-2> 궁정심리자본의 신뢰도 및 타당도 분석 .....	36
<표 4-3> 흡수역량의 신뢰도 및 타당도 분석 .....	37
<표 4-4> 업무성과의 신뢰도 및 타당도 분석 .....	38
<표 4-5> 궁정심리자본과 습득역량 회귀분석 .....	39
<표 4-6> 궁정심리자본과 이해역량 회귀분석 .....	40
<표 4-7> 궁정심리자본과 변환역량 회귀분석 .....	40
<표 4-8> 궁정심리자본과 활용역량 회귀분석 .....	41
<표 4-9> 흡수역량과 고객평가 회귀분석 .....	42
<표 4-10> 흡수역량과 업무만족 회귀분석 .....	42
<표 4-11> 궁정심리자본과 고객평가 회귀분석 .....	43
<표 4-12> 궁정심리자본과 업무만족 회귀분석 .....	43
<표 4-13> 확인적 요인 분석 결과 .....	46
<표 4-14> 확인적 요인 분석의 적합도 .....	46
<표 4-15> 구조방정식 모형의 적합도 .....	47
<표 4-16> 경로분석 결과 .....	48

## 그 림 목 차

<그림 1-1> 연구의 흐름도 .....	5
<그림 3-1> 연구모형 .....	28
<그림 4-1> 측정모형 .....	45
<그림 4-2> 구조방정식 모형 .....	47



# I. 서 론

## 1.1 연구의 배경 및 필요성

현대 경영환경은 지식정보 기반사회 중심으로 변모하여, 최근에는 ICT 산업과 같은 융합기술 혁신 개발 촉진에 기업의 역량이 함께 키워져야 하지만 대부분의 기업들은 이러한 변화에 즉각적으로 속도감 있게 대응하기 어려운 현실이다.

현재 우리 경제가 안고 있는 가장 심각한 문제는 성장잠재력이 계속 떨어지고 있다. 그동안 우리 경제의 성장의 성숙단계의 진입 및 견인차 역할을 해온 제조업은 설비투자 부진, 생산성 감소, 글로벌 투자비용 축소, 기업 해외이전 증가 등 충격으로 성장둔화와 함께 기업들의 고용 창출 감소 부정적인 영향을 미치는 것도 큰 문제점이다. 최근 들어 새로운 성장 동력으로서 지식서비스업이 주목받고 있다. 고용 흡수력이 클 뿐만 아니라 고부가가치 일자리를 창출하는 지식서비스산업이 향후 우리 경제의 새로운 기능을 수행하기에는 여러 가지 개선해야 할 것이 많으며 지식서비스산업의 낮은 생산성을 끌어올려야만 한다.(지식서비스산업백서, 2010)

신성장 동력사업으로 지식서비스산업의 핵심인 컨설팅 산업의 육성과 질적 향상을 위한 중장기 비전 및 전략적 방향 제시하며 컨설팅 질적 신뢰성 확보를 위한 컨설팅 기법 및 방법론 개발 및 확산, 기타 컨설팅 산업의 수급기반 확대를 위한 제도적 인프라 확충(통계, 정보시스템 구축 등)을 통한 컨설팅 산업 환경개선이 필요하다.(컨설팅산업 현황 분석 및 활성화 방안연구, 2011).

이에 대응하기 위해서는 기업들이 다양한 문제를 해결하기 위한 해결책을 마련해야 하며, 지식기반의 고부가 가치 산업인 컨설팅은 경쟁력 향상과 이슈 관련 문제 해결점을 찾아 개선 효과를 보이며 개인과 기업, 국가의 경쟁력 제고에 기여를 하며, 컨설턴트의 역할이 점점 중요해지고 있다.

의사결정자에게 인간의 모든 활동과 관심영역에 관련 있는 다양한 형태인 조언을 제공하는 모든 사람과 조직들을 컨설턴트라고 부른다. 일반적으로 컨설턴트는 다음과 같은 능력을 충족시켜야 한다. 첫째, 다양한 분야에 대한 일반지식과 전문지식, 경험이나 노하우들을 고객들에게 적용할 수 있는 기술적 능력이며 둘째, 고객의 문

제 원인을 분석하고 변화에 대한 심리적인 장애물을 극복하여 올바른 결정과 실행하는 다양한 방법인 컨설팅 노하우이다. 셋째, 자신의 고객에게 진실을 말해야 하며, 다가올 결과에 상관없이 독립적이고 객관적인 조언자로써 독립성을 가진다. 넷째, 고객과 컨설턴트는 신뢰의 관계에 기초를 둬야하며 약속을 파는 전문직업인으로서의 윤리를 중시하는 성실성의 특성을 가진다(Kubr, 1993). 따라서 컨설턴트는 논리적이고 분석적인 사고력과 문제해결능력, 창의력, 독창성 등의 다방면의 능력이 요구된다. 컨설턴트라면 어떤 방식으로 사물을 바라보고 생각해야 하는지는 실제로 컨설턴트가 되고 컨설턴트로서 세상을 만나기 전까지는 알지 못한다. 사물을 바라보는 시각부터 프로젝트에 임하는 마음, 자료를 분석하는 능력, 클라이언트를 대하는 자세까지, 모든 것에 ‘컨설턴트다움’이 있어야 한다. 사전에서의 컨설팅이란 ‘어떤 분야에 전문적인 지식을 가진 사람이 클라이언트를 상대로 상세하게 상담하고 도와주는 것’이라고 정의되어 있다. 이렇듯 여러 산업을 접하며 다양한 사람들을 만나고, 매번 새로운 주제를 가지는 근무 환경에서 자신을 매일매일 극복하면서 컨설턴트들이 독립적으로 활동하다보니 누구의 관리를 받는 것도 아니고 스스로 업무 전반을 책임지고 이끌어나가야 한다(Arthur D. Little Korea, 2012). 긍정심리자본은 정서적 몰입을 높이며 긍정적인 상태일수록 업무의 효율성이 늘어나고 새로운 지식에 대한 흡수도 빠르다(김명수, 장춘수, 2012; 박지희, 백지연, 2016; 최익성, 장영철, 2015). 조직 차원에서는 개인의 역량과 성과 향상을 위한 지원시스템이 제대로 마련되어 있지 않기 때문에 개인 스스로의 자기개발과 내면적인 심리상태를 긍정적으로 유지하는 것이 중요하다.

지금까지 진행된 긍정심리자본 연구들을 살펴보면 개인적 차원에서는 긍정심리자본이 정서적인 몰입(김명수, 장춘수, 2012; 김주엽, 김명수, 2009; 이강수, 2016), 경력만족(배성숙, 장석인, 2015; 박민영, 장영철, 이근환, 2015), 개인창의성(이혜림, 백윤정, 김은실, 2013; 최익성, 장영철, 2015) 등에 영향을 미치고 있었으며, 조직적인 차원에서는 팀워크, 조직효과성, 조직시민행동, 조직웰빙, 조직성과 등의 결과로 이어진다.

흡수역량에 영향을 미치는 요인을 보면 주로 기업의 자원과 환경요인에 의해 결정되며, 흡수역량을 통해 개인과 조직의 성과가 향상될 수 있다.

가치를 부여한 새로운 지식을 적용하는 조직의 능력의 개념으로 국가, 조직간, 조직 내 수준 등의 연구에서 다양하고 활발하게 사용되었다.(Cohen & Levinthal, 1990).

새로운 지식을 습득, 이해, 변환, 활용하는 반복 과정으로 흡수역량의 수준으로 높여 조직의 궁극적인 목표인 경쟁우위 창출능력으로 인지되었다(Cohen & Levinthal, 1990; Zahra & George, 2002; 김명숙, 최종인, 2011).

컨설턴트는 항상 새로운 변화에 민감해야 한다. 왜냐하면 이들의 역할이 경영환경 변화에 적응할 수 있도록 도움을 주는 일이기 때문이다. 따라서 이들의 심리적인 상태와 역량이 확보되었을 때 긍정적인 컨설팅 성과를 기대할 수 있다.

하지만 컨설턴트의 긍정심리자본과 업무성과 간의 연구는 많이 부족한 실정이며 흡수역량이 하는 연구는 거의 찾아볼 수 없다. 특히 컨설턴트를 대상으로 진행된 연구는 아직까지 없었다. 이 가운데 본 연구는 컨설턴트의 긍정심리자본이 어떠한 작용을 하고 있는지에 초점을 맞추어 흡수역량과 업무성과 간 관계를 살펴보고자 한다.

이에 따라 본 연구는 컨설턴트의 긍정심리자본이 업무성과에 미치는 영향을 살펴보고 흡수역량이 이들 관계에서 어떠한 역할을 하는지 알아보고자 한다.

## 1.2 연구의 목적

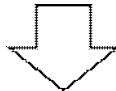
이에 본 연구의 목적은 컨설턴트의 긍정심리자본, 흡수역량이 업무성과 간의 관계를 알아보는 것은 개인과 조직 및 기업가치 향상, 부가가치 창출 역할을 수행 할 수 있는지 알아보는 것이며, 컨설턴트의 컨설팅 업무 수행 시 긍정심리자본이 개인의 삶의 질 향상과 역량 강화에 기여하고 또한 사회적으로 조직이나 기업의 경쟁력 발전에 연결하는 것이며 필수적 요인이라 할 수 있다. 따라서 이러한 논리적 배경을 바탕으로 첫째, 긍정심리자본과 흡수역량에 관계를 알아보고자 하며, 둘째, 흡수역량과 업무성과에 관계를 알아 보고자하며, 셋째 긍정심리자본과 업무성과의 관계를 알아보고자 한다. 이상과 같은 연구를 통해서 본 연구에서는 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과에 대한 이론적 배경 요인들의 개념적 정의를 구분하고 효과적으로 실무에 적용할 수 있는 제언을 통해 현업에 활동 중이거나 예비 컨설턴트에게 긍정심리자본의 학습 방향과 컨설팅 성과를 높이는 모색 방안에 기여하고자 한다.

### 1.3 연구의 방법 및 구성

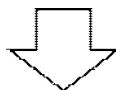
본 연구에서는 컨설팅 프로젝트를 수행한 경험이 있는 컨설턴트를 중심으로 컨설턴트의 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과 간의 관계에 대한 연구를 진행하였다.

첫째, 긍정심리자본과 흡수역량, 업무성과에 대한 주요 구성요인들의 선행연구를 조사하여 구성 개념들을 바탕으로 연구모형을 정의하고, 선행연구의 이론적 배경을 토대로 도출된 가설과 설문지를 구성한다. 둘째, 연구목적을 달성하기 위하여 정부 컨설팅 지원 사업으로 수행한 경영지도사 및 산업인력공단 대한민국산업현장교수를 대상으로 설문조사를 실시하고 수집된 데이터는 SPSS 22.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 셋째, 조사 대상자의 표본의 인구 사회적 특성을 알아보기 위하여 빈도 분석을 실시하였으며, 변수들의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's Alpha 계수를 측정하는 신뢰도 분석과 구성 타당성을 검증하기 위한 탐색적 요인분석(Factor analysis)을 실시하였다. 그리고 본 연구의 가설 검증을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 컨설턴트의 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과 간의 관계를 살펴보고 컨설팅 성과 향상하기 위한 제언과 연구의 시사점을 제시한다.

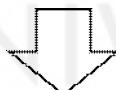
서론	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 연구의 배경 및 필요성</li> <li>2. 연구의 목적</li> <li>3. 연구의 방법 및 구성</li> </ol>
----	--



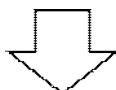
이론적 고찰	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 긍정심리자본에 관한 이론적 배경</li> <li>2. 흡수역량에 관한 이론적 배경</li> <li>3. 업무성과에 관한 이론적 배경</li> </ol>
--------	--



연구설계	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 연구모형</li> <li>2. 연구가설의 설정</li> <li>3. 변수의 조작적 정의</li> <li>4. 자료수집 및 분석방법</li> </ol>
------	---



연구결과	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 표본의 특성 및 기술적 분석</li> <li>2. 다중회귀분석</li> <li>3. 구조방정식 모형 분석</li> </ol>
------	---



결론	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 연구결과</li> <li>2. 연구의 시사점</li> <li>3. 연구의 한계 및 향후과제</li> </ol>
----	---

<그림 1-1> 연구의 흐름도

## II. 이론적 배경

### 2.1 긍정심리자본에 관한 이론적 배경

#### 2.1.1 긍정심리자본의 정의

긍정심리자본의 개념은 구성원들의 긍정적인 심리상태를 의미한다(Luthans & Youssef, 2007). 이들은 긍정심리자본을 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력으로 구분하여 정의내리고 있다.

자기효능감은 도전적이고 혁신적으로 성공하기 위한 과업에 필요한 필수불가결의 자신감을 의미한다(Bandura, 1997; 김대영, 이길석, 정원호, 2016). 어려운 상황을 극복하여 다양하고 높은 가치를 파악하는 긍정적인 조직 행동을 나타내는 변수이다(Luthans, 2002; Luthans & Youssef, 2007; 임규혁, 2011; 최설희, 2012). 어떤 주어진 특정한 상황이나 과업을 지속적으로 추구하여 실행할 때 동기부여, 인지적 자원, 행동 방향 과정을 결집하여 동원할 수 있는 자신의 능력으로부터 나온 개인의 신념으로 정의되는 심리적 기반으로 정의된다. 성공을 하기 위한 자신만의 믿음으로 긍정적인 결과가 있을 것이라는 미래지향적인 믿음이다.(Bandura, 1997; Stajkovic & Luthans, 1998; Luthans 외, 2007a : 72)

희망은 긍정적인 동기부여 상태로써, 개인이 갖고 있는 목표, 목표를 지향하는 의지와 목표로 향하는 계획 및 경로를 성공적으로 이끌어낸다(Snyder, Irving & Anderson, 1991; 이혜림, 백윤정, 김은실, 2013). 하고자하는 목표를 이루려고 지속적 노력과 행동을 유도하며 대안의 마음을 찾을 수 있는 마음이다. 목표설정, 목표훈련, 전략적 조절 등이 유용한 접근 활용법으로 적용 될 수 있다(Luthans et al., 2007a).

낙관주의는 부정적인 문제에 직면했을 때 특수 상황에서 나타난 상황으로 여겨지며 긍정적 사건 경험을 강화시켜 내면의 지배적 긍정 내적 상태를 의미한다(Luthans, 2002; Luthans & Youssef, 2007; 박지희, 백지연, 2016). 긍정적인 사건을 개인적·영구적·학대적 원인에 따라 항구적·지배적·내재적 결과로 보지만, 부정적인 사건은 외부적·일시적·특수적 상황요인의 결과로 파악하는 형태라 한다(Seligman, 2002). 즉, 자기 자신의 삶 전체에 나타나는 긍정적인 사건은 내재적인 적극적인 노력으로 발생

한다. 반면 일시적이고 특수한 외부적 상황에서만 부정적인 사건이 발생한다고 믿는다. 최근 조직적 개입의 학습 발전의 연구를 목표로 낙관주의의 기질적 특성을 활용되고 있다(Carver & Scheier, 2002).

복원력은 역경, 마찰, 갈등, 실패 또는 긍정적 상황들로부터 되돌아오는 역량으로 이를 이겨내고 증가된 자신감으로 위기에 반응 및 자기 스스로 성장해 나가는 적극적 과정을 의미한다(Masten, 2001; Masten & Reed, 2002; Luthans et al., 2007b; Luthans & Youssef, 2007). 불확실한 상황이나 난관으로 겪는 충격의 문제에 직면했을 때 즉흥적이고 유연한 대응으로 가치를 높이며 긍정적인 좋은 결과를 이끌어 내는 역량을 의미한다(최용득, 2009; 김순철, 민윤기, 2015).

### 2.1.2 긍정심리자본의 이론적 배경

긍정심리자본의 선행요인 결과는 주로 개인과 조직 측면에서 다양한 요인으로 설명된다. 긍정심리자본을 조성하는 조직의 리더로써 이들의 리더십이 긍정심리자본을 이끌어내는데 중요한 역할을 한다(김명수, 장춘수, 2012; 김정현, 2015; 강호철, 이도화, 2016; 정대용, 박권홍, 서장덕, 2011). 긍정심리자본은 개인이나 조직의 변화를 유도하고, 성과 및 목표달성을 위한 선행요인이 될 수 있다(배규환, 2015; 김주엽, 김명수, 2009). 개인적 차원에서는 긍정심리자본이 정서적인 몰입, 경력만족, 개인창의성 등에 영향을 미치고 있었으며(이혜림, 백윤정, 김은실, 2013; 최익성, 장영철, 2015), 조직적인 차원에서는 팀워크, 조직효과성, 조직시민행동, 조직웰빙, 조직성과 등의 결과로 이어진다(김진욱, 장영철, 안치용, 2015; 인성호, 2013; 이청아, 홍아정, 2014; 김순철, 민윤기, 2015; 고선희, 2015; 신효진, 고영희, 2015).

긍정심리자본이 개인과 조직차원의 성과에 미치는 영향에 관한 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

박민영, 장영철, 이근환(2015)에서는 긍정심리자본이 종업원 인게이지먼트와 경력만족도에 미치는 영향을 연구하였다. 이들은 긍정심리자본을 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의로 4가지 하위요인으로 구분하였다. 실증분석 결과 희망, 복원력, 낙관주의는 종업원 인게이지먼트에 긍정적인 영향을, 자기효능감은 부정적인 영향을 주었다. 긍정심리자본

이 경력만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과 자기효능감, 희망, 복원력은 경력만족도에 긍정적인 영향을 주었으나, 낙관주의는 부정적인 영향을 주었다. 이 연구에서는 긍정심리자본 하위요인들이 모두 긍정적인 영향을 주는 것이 아니라, 결과변수에 따라 오히려 긍정심리자본이 부정적인 역할을 할 수도 있다고 밝히고 있다.

김진욱, 장영철, 안치용(2015)은 긍정심리자본이 조직적 차원의 웰빙에 미치는 영향을 조사하였다. 이 연구에서는 조직적 차원의 웰빙을 조직 내 인간관계와 직무보람으로 구분하였다. 조직 내 인간관계에는 자기효능감과 회복탄력성이, 직무보람에는 자기효능감, 희망, 회복탄력성이 영향을 주는 것을 밝혀냈다. 이 연구에서는 낙관주의는 조직적 차원의 웰빙에 어떠한 영향도 주지 않는 것으로 나타났다.

인성호(2013)는 긍정심리자본과 조직시민행동 간의 관계와 직무만족의 매개역할에 대한 연구를 실시한 결과 직무만족은 부분매개효과를 보이고 있었다.

박권홍(2012)은 긍정심리자본이 근로자의 창의성향과 직무몰입에 긍정적인 영향을 미치는지를 검증한 결과 모두 유의하였고 창의성은 긍정심리자본과 직무몰입 간의 변수 사이에서 부분매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 조직 구성원의 긍정심리자본이 충만할수록 스스로의 동기부여를 통해 직무에 몰입하고 만족을 얻을 수 있고 기업은 성과 창출을 위해 보유한 인적 자원의 긍정적 심리성향 향상을 위해 다양한 노력을 경주해야 한다는 것을 확인하였다.

김명수, 장춘수(2012)의 연구에서는 조직구성원의 긍정심리자본과 정서적 몰입에 진정추구 리더십을 통해 미치는 관계에 대해 실증연구를 한 결과 높게 지각된 리더의 진정추구 리더십이 조직구성원의 긍정심리자본에 더 많은 영향을 주는 것으로 확인되었으며 조직구성원들의 정서적 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 관계에 긍정심리자본의 역할이 나타났다. 또한 리더의 진정추구 리더십과 정서적 몰입 간의 긍정심리자본 매개역할을 보여 주었다. 즉, 독립적인 리더의 진정추구 리더십은 부분적으로 조직구성원들의 정서적 몰입 효과를 높여주고, 긍정심리자본은 진정추구 리더십과 정서적 몰입 사이에 매개역할로써 몰입을 중대시키는 주요 요인이라는 관계를 확인하였다.

김순철, 민윤기(2015)는 조직효과성을 높이기 위해 진정성 리더십과 긍정심리자본의 상관관계를 살펴 본 결과 진정성 리더십과 긍정심리자본과의 관계에서 정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 긍정심리자본이 조직효과성에도 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 진정성 리더십 또한 조직효과성에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났

다. 마지막으로 긍정심리자본은 진정성 리더십과 조직효과성 간에 부분적으로 매개역할을 있다고 확인하였다.

고선희(2015)에서는 첫째, 진정성리더십이 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 희망, 복원력, 낙관주의 모두에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 높은 진정성리더십으로 어려운 문제에 대한 해결 능력으로 업무 목표를 달성하고자 하며 스트레스를 쉽게 극복할 수 있다는 관계를 확인하였다. 둘째, 긍정심리자본 중 낙관주의를 제외한 나머지 요인들은 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 긍정심리자본의 하위요인인 자기효능감, 복원력은 조직시민행동에는 영향을 미치지만 희망과 낙관주의는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 어려운 문제를 해결할 수 있는 자기효능감이 높을수록 조직시민행동이 높아지는 결과를 확인하였다. 셋째, 진정성리더십이 자발적인 조직시민행동을 유도하여 진정성리더십이 조직시민행동에 직접적인 영향을 미치는 것을 확인하였으며 긍정심리자본 또한 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

강호철, 이도화(2016)는 강한 진성 리더십은 긍정심리자본이 증가하며 수준 높은 긍정심리자본은 역할 내 직무수행, 적응적 수행성과에 미치는 영향이 높게 나온다는 결과를 확인하였고 선행변수와 역할 내 직무수행, 적응적 수행성과 사이에서는 긍정심리자본이 매개효과를 가진다는 분석결과가 나타났다.

최익성, 장영철(2015)에서는 선행변인인 변혁적 리더십과 거래적 리더십은 구성원들의 긍정심리자본에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였고 개인 창의성인 결과변인과의 관계에서도 긍정심리자본이 매개함을 검증하면서 긍정심리자본이 개인 창의성에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

김대영, 이길석, 정원호(2016)의 연구에서는 임파워링 리더십과 조직 구성원의 긍정심리자본의 관계를 실증 검증 결과 유의한 영향이 나타났고 긍정심리자본이 임파워링 리더십과 직무만족, 이직의도, 직무스트레스 등의 직무태도 변수들 간의 매개효과 관계를 확인하였다.

배규환(2014)의 연구에서는 구성원들은 리더의 성과관리 코칭을 통하여 업무나 성과에 대한 목표설정의 만족도에 긍정적인 결과가 나타나 긍정심리자본에 유의한 영향을 확인하였다. 도전적 목표 성취를 위하여 어려움을 극복하고 낙관주의적 사고를 통한 긍정심리자본은 팀원의 성과 향상에 유의한 영향을 확인하였다. 또한 긍정심리자본의 하

위 속성들이 리더의 성과관리 코칭과 성과간의 매개관계를 확인하였다.

박지희, 백지연(2016)에서는 사내 형식 교육을 통하여 긍정적 발전하는 자기효능감, 긍정적인 미래를 믿는 신념인 낙관주의, 불확실한 상황에서의 즉흥적 대응인 복원력에 긍정적인 영향을 미치는 결과를 확인하였다. 그러나 사내 무형식 학습은 다양하게 발생하는 난관을 극복하는 과정에서의 복원력에만 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 긍정심리자본의 자기효능감, 낙관주의, 복원력 세 가지 요인이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였지만 이직의도의 관계에서는 복원력, 희망을 제외한 자기효능감과 낙관주의는 부정적인 영향을 확인하였다. 이로 인해 자기효능감과 낙관주의가 이직의도를 감소시키는 중요한 요인으로 분석되었다.

최용득, 이동섭(2011)에서는 Big Five 성격요인(성실성, 개방성, 외향성, 감정적 안정성, 친화성)을 통제하여 이후에도 긍정심리자본을 통하여 개인의 성격을 뛰어넘어 지각된 성과와 이직의도, 직장에서의 행복, 주관적 안녕감 등의 결과 변수에 유의한 영향을 나타내는 것으로 확인하였다.

오은혜, 탁진국(2012)에서는 실패에도 좌절하지 않고 복원력으로 도전하여 희망적인 낙관주의 사고로 자기효능감이 높아진다는 결과에 경력계획이 매개효과의 관련성을 나타내는 것으로 확인하였다. 또한 경력계획과 주관적 경력성공에서 긍정심리자본이 부분 매개역할 결과를 확인하였으며 미래시간전망은 경력계획과 긍정심리자본의 관계에서의 조절효과를 나타내는 것을 확인하였다.

조윤서, 강순희(2015)에서는 첫째, 긍정심리자본이 조직유효성(동일시, 사기, 맥락수행)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인하였고 둘째, 배려하는 조직풍토(인간지향, 목표지향, 권인적, 냉담적)가 긍정심리자본에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 셋째, 다양성, 자율성, 중요성, 퍼드백, 감정통제로 구성된 수행직무특성 능력이 증가하여 자기효능감 또한 증가하여 긍정심리자본에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 넷째, 조직풍토와 수행직무특성 등이 조직유효성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 긍정심리자본이 매개역할을 나타내는 것을 확인하였다. 자기개발을 할 수 있게 하여 조직의 직무 특성에 맞게 조직 유효성을 높이는 효과를 확인하였다. 또한 구성원들의 긍정심리자본을 강화할 수 있는 교육과 훈련 개발이 필요하다는 결과가 나타났다.

이상의 연구들을 살펴보면 긍정심리자본은 개인의 경력만족, 조직적 차원의 웰빙, 조직시민행동 등의 성과로 연결되는 것을 알 수 있으며, 긍정심리자본의 하위요인의 영향

력이 일관적인 것은 아닌 것으로 밝혀졌다.

하지만 궁정심리자본 하위요인 모두가 궁정적인 결과를 야기하는 것이 아니라, 때에 따라서는 낙관주의와 같은 하위개념은 제외되기도 한다(김진욱 외, 2015; 박민영 외, 2015).

따라서 본 연구에서는 궁정심리자본의 4가지 하위요인인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력이 흡수역량과 업무성과에 어떠한 영향을 주게 되는지 살펴보고자 한다.

앞서 살펴본 선행연구들을 정리하면 다음 <표2-1>과 같다.

<표 2-1> 궁정심리자본의 선행연구

연 번	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법 (분석)	연구 대상	자료수집 방법(n)	선행 요인	연구 결과
1	최용득, 이동섭 (2011)	BigFive성격 성과 궁정심리자본 주관적안녕감 이직의도 직장 행복	요인	국내 기업	직원 (373)	-	조직 성과
2	박권홍 (2012)	궁정심리자본 창의성 직무몰입	신뢰성 타당성	중소 기업	근로자 (167)	-	창의성 직무 몰입
3	김명수, 장춘수 (2012)	진정추구리더십 궁정심리자본 정서적몰입	확인적 요인	일반 기업	구성원 (138)	진성 리더십	정서적 몰입
4	오은혜, 탁진국 (2012)	경력계획 궁정심리자본 주관적경력성공 미래시간전망 코칭리더십	신뢰도 상관 위계적 회귀	국내 기업	직장인 (291)	경력 성공	주관적 경력 성공

5	인성호 (2013)	긍정심리자본 조직시민행동 직무만족	요인 신뢰도 단순및 다중회귀	강원 스키 리조 트	종사원 (311)	-	직무 만족 조직 시민 행동
6	배규환 (2014)	리더의 성과관리코칭 팀몰입 긍정심리자본 팀원성과	선행연구 명제제안	-	-	리더의 성과 관리 코칭	팀원 성과
7	박민영, 장영철, 이근환 (2015)	긍정심리자본 종업원 인케이지먼트 경력만족도 의료인의 유형 다중집단분석	탐색적 요인 신뢰도	서울 대학 병원	종사원 (303)	-	인케이 지먼트 경력 만족도
8	김진욱, 장영철, 안치용 (2015)	긍정심리자본 조직 웰빙	신뢰도 확인적 요인	국내 기업	종사자 (573)	-	조직 웰빙
9	김순철, 민윤기 (2015)	진정성리더십 긍정심리자본 조직효과성	기술통계 상관관계 일원분산 다중회귀	육군	대대 간부 (1198)	진성 리더십	조직 효과성
10	고선희 (2015)	진정리더십 긍정심리자본 조직시민행동	신뢰도 확인적 요인	국내 A항 공사	객실 승무원 (203)	진성 리더십	조직 시민 행동

11	최익성, 장영철 (2015)	변혁적리더십 거래적리더십 긍정심리자본 개인창의성 자기효능감	상관관계	국내 9개 조직	조직구성 원 (445)	리더십	개인 창의성
12	조윤서, 강순희 (2015)	긍정심리자본 조직유효성 조직풍토 수행직무특성	빈도기술 통계 확인적 요인 공변량 구조 부트스트 랩핑	일반 기업	재직자 (456)	조직 풍토 수행 직무 특성	조직 유효성
13	강호철, 이도화 (2016)	진성리더십 성격(Big-5) 긍정심리자본 역할내직무수행 적용적직무수행	탐색적 요인 상관관계 다중회귀 Sobel test	서울 부산 경남 지역 기업	근로자 (290)	진성 리더십	직무 수행 적응성
14	김대영, 이길석, 정원호 (2016)	임파워링리더십 긍정심리자본 직무만족 이직의도 직무스트레스	기술통계 상관관계 타당성 확인적 요인	육군	간부 (231)	임파 워링 리더십	직무 태도
15	박지희, 백지연 (2016)	조직사회화 조직적용 신입사원 긍정심리자본 사내교육	빈도 일원배치 분산 다중회귀 매개효과 Sobel	국내 기업	신입 사원 (160)	조직 사회화 전략	조직 적응

## 2.2 흡수역량에 관한 이론적 배경

### 2.2.1 흡수역량의 정의

흡수역량이란 환경적응에 필요한 기업의 학습역량으로 정의할 수 있다(Cohen and Levinthal, 1990). 흡수역량을 위해서는 지식에 가치를 부여하고 내부화하여 응용할 수 있는 능력이 필요하며(Cohen and Levinthal, 1990), 기술이전과 기술응용 등과 같은 획득된 지식을 다룰 수 있는 인적자원의 기술(skill)이 중요하다(Mowery and Oxley, 1995).

흡수역량은 가치창출을 목표로 하는 조직의 전략적 과정으로 보고 있으며, 흡수역량을 잠재적 흡수역량과 실현적 흡수역량으로 구분하였다.

잠재적 역량은 지식의 획득(Acquisition)과 동화(Assimilation)를 의미하고, 실현적 역량은 지식을 전환(Transformation)하고 활용(Exploitation)하는 개념으로써, 기업의 경쟁력 유지와 지식 창출에 기여하는 중요한 역할을 한다(Zahra and George, 2002).

습득((Acquisition))이란 회사의 중요한 운영에 외부에서 생성된 지식을 식별하고 획득하는 회사의 능력을 말한다. 지식에서 소비된 노력 획득 습관에는 흡수역량에 영향을 줄 수 있는 세 가지 속성에는 강도, 속도 및 방향이 있다. 신원을 확인하고 지식을 수집하려는 회사의 노력의 강도와 속도는 기업의 취득 능력의 품질을 결정할 수 있다. 노력이 많을수록 회사는 더 빨리 필요한 기능을 구축 할 것이다(Kim, 1997). 학습주기를 쉽게 단축할 수 없으며 흡수역량을 구축하는데 필요한 일부 자원이 신속하게 조립도지 않기 때문에 이 속도로 달성할 수 있는 회사의 능력에는 한계가 있다(Clark & Fujimoto, 1991). 지식 축척의 방향은 기업이 외부 지식을 습득하는데 따르는 경로에도 영향을 줄 수 있다. 이러한 활동은 다양성과 복잡성이 다양하여 외부 기술을 성공적으로 가져오기 위해 회사 내에서 다양한 전문 지식 영역을 가질 필요가 있음을 강조한다(Rocha, 1999).

이해(Assimilation)란 기업이 외부 소스로부터 얻은 정보를 분석, 처리, 해석 결과를 이해하도록 허용하는 회사의 일상 및 프로세스를 의미한다(Kim, 1997; Szulanski, 1996). 기업은 쉽게 이해할 수 없기 때문에 검색 영역을 넘어선 아이디어와 발견은 간과된다(Cyert & March, 1963; Rosenkopf & Nerkar, 2001). 지식의 이해를 자연시킴

으로써 외부에서 획득한 지식은 회사에서 사용된 지식과 상당히 다른 경험적 방법을 구현할 수 있다(Lenard-Barton, 1995). 외부 지식은 문맥에 따라 다르므로 외부인이 지식을 이해하거나 복제하지 못하는 경우가 많다(Szulanski, 1996). 회사가 이용할 수 없는 보완 자산의 존재에 달려있을 때 이해의 가치는 특히 어렵다(Teece, 1981). 그러나 이해력은 기업이 외부에서 생성된 지식을 처리하고 내재화 할 수 있게 해주는 지식 동화를 촉진한다(Zahra and George, 2002).

전환(Transformation)이란 기존의 지식과 새로 획득되고 동화된 지식을 결합하는 것으로 용이하게 루틴을 개발하고 개선할 수 있는 기업의 능력을 나타낸다. 이것은 동일한 지식을 다른 방식으로 해석함으로써 완성된다. 변화는 상황이나 생각이 “두 가지 일관성 있고 호환되지 않는 두 가지 틀”에서 감지될 때 발생하는 이원을 통해 지식의 성격을 변화시킨다(Koestler, 1964). 따라서 회사가 명백하게 모순된 두 가지 정보 집합을 인식할 수 있는 능력과 결합하여 새로운 스키마에 도달하면 변화 기능을 나타낸다. 새로운 통찰력을 얻고 기회를 인정하며 회사가 경쟁 구도를 보는 방식으로 바뀐다. 새로운 역량의 창출이 발견될 수 있는 다양한 활동이 있다. 전략적 변화에 대한 연구는 회사의 산업 정의와 경쟁 전략을 재구성하기 위한 새로운 지식의 중요성을 강조한다(Christensen, Suarez, & Utterback, 1998). 따라서 흡수역량의 변환 구성요소를 인식하면 이전 연구를 지배해 온 조직의 변화와 전략적 변화에 대한 블랙박스를 여는데 도움이 된다(Zahra and George, 2002).

활용(Exploitation)이란 조직역량에서의 활용은 틀에 박힌 일을 기반으로 기업은 기존 역량을 개선, 확장할 수 있게 해주며 습득되고 변환된 지식을 그것의 작업에 통합함으로써 새로운 역량을 창출하는 것이다. 기업이 지식을 활용할 수 있게 해주는 틀에 박힌 일에 주요 강조점이 있다. 기업은 체계적인 루틴 없이 지식을 이용할 수 있다. 그러나 그러한 루틴의 존재는 기업이 장기간에 걸친 지식 활용을 유지할 수 있도록 하는 구조적, 체계적, 절차적 메커니즘을 제공한다. 활용은 회사가 수확하고 지식을 운영에 통합할 수 있는 능력을 반영한다(Tiemessen, Lane, Crossan, & Inkpen, 1997; Van den Bosch et al., 1999). 사용을 위해 이미 생성되고 내부화 된 지식을 검색해야 한다 (Lyles & Schwenk, 1992). 체계적인 활용 루틴의 결과는 새로운 상품, 시스템, 프로세스, 지식 또는 새로운 조직 형태의 지속적인 생성이다(Spender, 1996). 예를 들어 시장, 경쟁 및 고객으로부터 지식을 수집하는 신생 벤처 기업에서 새로운 역량을 창출하는데

지식이 사용되는데 활용이 분명하다. 마찬가지로 성공적인 기존 회사는 기존 이니셔티브를 향상시키거나 기업 내에서 새로운 이니셔티브를 장려하기 위해 지식을 타깃으로 배치하는 루틴을 확립한다(Rumelt, 1987).

### 2.2.2 흡수역량의 이론적 배경

흡수역량에 영향을 미치는 요인은 주로 기업의 자원과 환경요인에 의해 결정되며, 흡수역량을 통해 개인과 조직의 성과가 향상될 수 있다.

김명숙, 최종인(2011)의 연구에서는 기술사업화 교육프로그램을 바탕으로 잠재흡수역량의 습득, 이해라는 변수가 실현흡수역량의 변환과 활용의 변수에 영향을 미치며 또한 교육만족도에 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

정태석, 임명성(2011)의 연구는 협업관계에 있어서 흡수역량을 통하여 혁신성과에 유의한 영향을 미치고 기업들 간의 협업관계 구축 시 자사의 직원들의 역량강화의 성과를 달성할 수 있을 것으로 확인되어졌다.

조근식, 구철모(2008)는 첫째, 조직의 관리적 측면과 기업의 성과측면에서 흡수역량이 직접적, 간접적 효과가 있음을 밝히고 있으며 정보의 변형 및 활용에 밀접한 관계를 확인하였다. 둘째, 공급 사슬망 관리(SCM: Supply Chain Management)에서는 흡수역량은 효과적인 정보지식공유로 매우 중요한 변수를 측정하고 관리적 프로세스에 유의한 영향을 확인하였다. 셋째, 개인의 학습능력 향상, 조직성과, 기업성과 등 내외부적으로 지속적 관리에는 흡수역량을 적용하여 조화롭게 활용함으로써 효과적이라고 확인하였다.

김환진, 김병근(2014)의 연구에서는 흡수역량은 기술제휴 성과인 매출액, 생산성 증가 정도, 제휴목표달성 정도, 자사역량경화 기여도에 결정적 창출 요소로 확인하여 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

장길상, 송정수(2012)의 연구에서는 첫째, 업무관련 교육 및 훈련, 성과보상은 흡수역량에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 둘째, 흡수역량은 기업성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 셋째, 흡수역량은 업무관련 교육 및 훈련, 성과보상과 기업성과 간의 관계에서 부분매개역할을 하는 것으로 확인하였다.

정순여, 김대훈, 김민성(2014)의 연구에서는 직무관련정보와 개인흡수역량은 유의한 관계를 갖는 것으로 나타나 업무와 관련 있는 정보로 의사결정에 유용하게 활용한다는

것을 의미한다. 또한 개인의 흡수역량을 강화하여 높은 직무성과를 창출할 수 있다는 긍정적인 유의한 영향을 확인하였다.

권영훈, 구철모(2008)의 연구결과에 따르면 정보기술과 맞물린 기업에서의 흡수역량은 중요한 프로세스의 요소로써 결과적으로 정보기술과 기업성과 간에 매우 유의한 매개역할을 한다는 점을 확인하였다.

강소라, 문윤지(2010)의 연구 결과에서는 높은 네트워크에서 내부 결속력과 외부 매개성은 흡수역량에 유의한 효과를 주었고 흡수역량이 높을수록 조직의 혁신적인 성과 향상에 효과적인 결과를 나타날 수 있다고 확인하였다.

엄혜미, 강소라, 김민선(2011)의 연구에서는 팀 구성원들의 다양성인 지적 경험 및 정보기술은 집단의 흡수역량을 높이는 것으로 나타났고 지식창출로 팀 흡수역량에 유의한 효과가 크다는 것을 확인하였다.

노재우, 양해술(2011)의 연구에서는 첫째, 흡수역량은 금융시스템 품질과 기업성과 간의 관계에서 완전매개효과가 있는 것으로 확인하였다. 둘째, 금융시스템 품질은 흡수역량에 유의한 영향을 미쳤으며 흡수역량 또한 개인과 기업의 성과에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 내부적으로 지식 활용 체계를 갖춤으로써 목적에 맞게 사용하는 흡수역량은 성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

우형록, 권정언(2013)의 연구에서는 지속성장의 목표인 기업의 핵심요소인 흡수역량은 기업가적 진취성과 신제품개발 성과에는 완전매개효과의 결과를 나타내는 것으로 확인하였다. 장기적인 신제품개발과 문화적 지원에 따른 혁신성은 흡수역량의 매개로 직접적인 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

김진한, 박진한, 정기대(2013)의 연구는 흡수역량 중 지식실현역량이 기술혁신성과에 더욱 효과적인 영향을 나타내는 것으로 확인하였다. 외부 기술지식에 내재된 조직의 지식을 효과적인 활용과 결합으로 기술혁신 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 나타났다.

김성호(2014)의 연구에서는 첫째, 흡수역량이 많은 기업들은 기업의 새로운 제품 개발 성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 둘째, 기업가 지향성 중 선도성과 혁신성은 흡수역량에 정(+)의 영향을 확인하였다.

박태경, 정현석, 류동우(2014)의 연구에서는 기업가지향성과 시장지향성은 흡수역량에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 조직의 변화와 역동적인 능력을 만들기 위

해 새로운 지식을 흡수하는 흡수역량이 기업성과에 긍정적인 매개역할을 보여주는 것을 확인하였다.

김수연, 정강옥(2016)의 연구결과에서는 긍정적인 기여를 주는 탐색역량은 벤처기업 성과에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였고 활용역량 또한 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 반면에 전환역량은 기업성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것을 확인하였다.

정태석(2014)의 연구에서는 첫째, 고객과의 소통을 위한 네트워크적 고객 몰입은 서비스 혁신, 서비스 품질, 흡수역량에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 둘째, 흡수역량은 서비스 혁신, 서비스 품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 또한 조직 구성원들의 흡수역량은 기업의 서비스 품질 향상에 중요한 간접효과를 주는 분석 결과를 확인하였다.

노수근(2015)의 연구 결과에서는 적극적인 타인과 교류 활동은 지식공유로 이어지며 이를 통한 만족은 개인과 조직문화의 흡수역량에 정의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 다양한 업무를 수행하는 개개인의 역할에 흡수역량은 심리적 자본을 강화시키는 유의한 영향 주는 결과를 확인하였다. 급변하게 변화하는 환경에 혁신행동을 향상시키는 흡수역량이 정의 영향을 미치는 결과로 중요한 역할을 보여주었다.

노종범(2016)의 연구에서는 외부 사회적 자본과 내부 사회적 자본은 잠재적 흡수역량과 실현적 흡수역량 강화에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 잠재적 흡수역량과 실현적 흡수역량은 기술사업화 성과를 높이는데 긍정적인 영향을 미치는 결과를 확인하였다. 기술변동성은 잠재적 흡수역량과 기술사업화 성과 간의 관계를 긍정적으로 강화시킨다는 것을 확인하였다. 기술 변동성은 실현적 흡수역량과 기술사업화 성과 간의 관계를 약화시킨다는 것을 확인하였다.

조용화(2015)의 연구결과에서는 기술적 기업가정신은 잠재흡수역량에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 실현흡수역량에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 확인하였다. 잠재흡수역량은 실현흡수역량에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 잠재 흡수역량은 창의성과에 유의한 영향을 미치지 못하는 결과를 확인하였다, 실현흡수역량은 창의성과에 유의한 영향을 미치는 결과를 나타냈다.

앞서 살펴본 선행연구들을 정리하면 다음 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 흡수역량의 선행연구

연번	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법 (분석)	연구 대상	자료수집 방법(n)	영향 요인	연구 결과
1	권영훈, 구철모 (2008)	공급망관리 흡수역량 지식공유 혁신이론	신뢰성 타당성 공분산 구조	국내 기업	국내 기업 (126)	공급망 관리정보 기술	기업 성과
2	조근식, 구철모 (2008)	흡수역량 조직성과 기업성과	탐색적 요인	국내 기업	OK 캐쉬백 회원 (200)	-	조직 성과 기업 성과
3	장소라, 문윤지 (2010)	네트워크 흡수역량 혁신성과	확인적 요인	국내 기업	지식기반 산업 (368)	사회네트 워크특성	혁신 성과
4	김명숙, 최종인 (2011)	기술사업화 흡수역량 액션러닝	확인적 요인 타당성	국내 기업	TEC 참여자 (91)	잠재적 실현 흡수역량	교육 성과
5	정태석, 임명성 (2011)	네트워크 혁신성과 흡수역량	탐색적 요인 신뢰성	일반 기업	현업 종사자 (341)	협업 네트워크	혁신 성과
6	노재우, 양해술 (2011)	금융정보 시스템품질 흡수역량 금융성과	탐색적 확인적 요인 상관관계	새마 을 금고	임직원 (152)	금융정보 시스템 품질	금융 성과
7	엄혜미, 장소라, 김민선 (2011)	팀다양성 지식창출 갈등 흡수역량	확인적 요인	국내 기업	지식기반 기업 (368)	팀 다양성	지식 창출

8	장길상, 송정수 (2012)	6시그마 성공요인 흡수역량 기업성과	신뢰성 타당도 회귀	울산 소재 기업	H기업 종업원 (221)	6시그마 성공요인	기업 성과
9	우형록, 권정언 (2013)	신제품개발 흡수역량 기업가적 지향성	타당도 신뢰도 요인	중소 기업	종업원 (261)	기업가적 지향성	신제품 개발
10	김진한, 박진한, 정기대 (2013)	기술혁신 기술협력 지식실현역량 흡수역량 중소기업	타당도 신뢰도 계층적 회귀	중소 기업	종업원 (266)	-	기술혁 신성과
11	김환진, 김병근 (2014)	기술협력 흡수역량 사회적 네트워크 벤처기업	요인분석 신뢰성	벤처 기업	벤처기업 (215)	-	기술 협력
12	정순여, 김대훈, 김민성 (2014)	전략적성과 측정시스템 직무관련정보 개인흡수역량 직무성과	신뢰성 탐색적 요인	상장 제조 기업	중간 관리자 (123)	전략적 성과측정 시스템	직무 성과
13	김성호 (2014)	기업가 지향성 흡수역량	타당도 신뢰도 요인	부산 경남 중소 기업	수출 제조 기업 (166)	기업가 지향성	신제품 개발
14	박태경, 정현석, 류동우 (2014)	기업가지향성 시장지향성 흡수역량	타당도 신뢰도 상관관계	국내 기업	중소, 벤처기업 (155)	기업가 지향성 시장 지향성	기업 성과

15	정태석 (2014)	서비스 시스템 지배논리 고객몰입 공급자몰입 흡수역량	탐색적 신뢰성 확인적 요인	국내 기업	현업 종사자 (341)	고객/ 공급자의 몰입	기업 성과
16	노수근 (2015)	지식공유 흡수역량 심리적자본 혁신행동	신뢰성 타당성 확인적 요인	제조 기업	철강기업 종사자 (620)	지식공유	심리적 자본 혁신 행동
17	조용화 (2015)	기술적 기업가정신 흡수역량 창의성과	신뢰성 타당도 상관관계	경북 지역 전자 관련 기업	조직 구성원 (487)	기술적 기업가 정신	창의 성과
18	노종범 (2016)	사회적자본 흡수역량 기술사업화 성과	PLS-SE M활용 실증 신뢰도 타당도	기술 집약 적 기업	조직 구성원 (105)	사회적 자본	기술 사업화 성과
19	김수연, 정강옥 (2016)	흡수역량 탐색역량 전환역량 활용역량 고객지향성 벤처기업성과	신뢰도 타당도 요인 계층적 회귀	벤처 기업	벤처기업 (121)	-	기업 성과

## 2.3 업무성과에 관한 이론적 배경

### 2.3.1 업무성과의 정의

업무성과는 구성원들의 업무를 통해 성공적으로 얻고자 하는 모든 것이 달성되었는지를 나타내는 개념으로 자신의 목표를 성공적으로 달성할 수 있는 정도 또는 구성원들의 바람직한 일의 실현 상태를 의미한다(Mikovich & Boudreau, 1988; 한수규, 정다율, 2011).

직무성과의 측정단위를 심리적 단위, 경제적 단위, 관리적 단위로 구분하면서 첫째, 심리적 단위는 직무만족, 동기부여, 갈등과 응집성, 생산성, 사기 등이 포함되며 둘째, 경제적 단위로는 수익성, 품질, 목표달성 여부 등이 포함된다고 하였고 마지막으로 관리적 단위는 이직률, 통계, 결근율, 관리능력, 의사전달, 계획과 목표달성, 종사자의 의사결정에 참가여부 등을 포함했다(Campbell & Sedikides, 1999). 경제적 성과보다 심리적 성과를 많이 연구하였던 기존 연구자들을 지적한 Dalton 등(1982)은 업무성과를 경제적 성과와 심리적 성과로 구분하였다.

직무성과 중 고객평가의 측정도구인 동시에 고객의 평가를 대변하는 고객지향성은 종업원과 고객과의 상호작용 수준에서 고객의 욕구에 대한 만족으로 정의한다(Saxe & Weitz, 1982).

### 2.3.2 업무성과의 이론적 배경

조직 구성원의 각각의 성격, 능력, 심리상태, 업무이해, 환경적 제약 조건, 사회적 자원 등은 업무성과와 효율적인 생산성 향상에 긍정적인 상관관계의 역할을 확인하였다.

신은경, 차오위, 김진강(2015)은 첫째, 자기효능감의 요인인 자기조절 효능감과 과제난 이도 선호가 통계적으로 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였고 자신감은 직무성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인하여 부분적 효과를 나타냈다. 둘째, 자기효능감이 직무성과에 영향을 미치는 관계에 있어서 긍정적 심리자본 중 희망의 요인이 조절효과를 나타내는 것을 확인하였다. 셋째, 긍정적 심리자본 중 복원력과 낙관주의가 독립변수로써 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김문성, 박성철(2011)의 연구결과에서는 자기효능감이 업무성과에 유의한 영향을 미치

는 결과를 나타냈다. 자기효능감과 업무스트레스에서의 관계분석에서는 흡수역량이 유의한 영향을 미치지 않는 것을 확인하였다. 반면에 자기효능감과 동기부여의 관계에서는 흡수역량이 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

황재원, 박경미(2014)의 연구 결과에서는 첫째, 직무역량 향상을 위한 노력보다는 셀프리더십 강화가 직무성과에 보다 효율적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 한편 조직 문화가 직무성과에 유의한 영향을 결과를 확인한 기준 연구에 반대로 유의한 영향을 미치지 않는 결과를 확인하였다. 즉, 조직문화로써의 역할은 직무성과에 간접적으로 매개 또는 조절변수의 역할로 작용할 수 있다는 검증하였다. 둘째, 셀프리더십이 발휘하도록 조직문화의 목표를 일치시키는 서로의 상호작용은 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 셋째, 강한 조직문화에서 직무역량이 우수하고 셀프리더십이 높으면 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

이나경, 황순택(2010)의 연구 결과는 일 몰입과 업무성과는 의사결정에 정적인 상관을 확인하였으며 이직 의도는 상관관계를 확인하지 못하였다. 또한 일 몰입은 업무성과에 유의한 영향을 나타냈으며 업무성과와 이직의도 간의 관계에서는 유의한 영향을 확인하지 못하였다.

김선희, 이영민(2013) 연구에서는 첫째, 단시간 근로자들의 직무만족은 업무성과에 정(+)의 영향을 나타내지 못한 결과를 확인하였다. 둘째, 단시간 근로자의 조직몰입은 업무성과에 정(+)의 영향을 나타내는 결과를 확인하였다. 즉, 조직의 업무성과를 향상하기 위해서는 업무에 대한 유경험자인 경력자 채용을 하거나 단기간 근로 동기 목적으로 유의한 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

왕경수, 김현영(2010) 연구에서는 개별적 리더의 배려는 구성원들의 창의성에 부정적인 효과로 작용하여 업무성과에 역시 부정적인 영향을 주는 결과를 확인하였다. 소속감, 흥미, 만족감, 기회 등의 내적동기 요인들은 조직 구성원들의 업무성과에는 긍정적인 영향을 갖는 결과를 확인하였다. 조직의 구성원들은 기술의 발달로 쉽게 접근하는 자원을 통하여 창의성에 직접적인 긍정적 효과를 나타냈고 이를 통해 업무성과에도 간접적인 긍정적 효과를 나타내는 결과를 확인하였다.

한수규, 정다율(2011)의 연구에서는 고객에 대한 피드백의 고객지향성 수준과 구인·구직 활동과 서비스 노력이 업무성과에 직접적인 유의한 영향을 미치는 결과를 확인하였다.

변찬복, 조경섭(2012)의 연구 결과에서는 이타적이고 임의적인 조직시민행동으로 고객과의 관계에 있어서 상호작용을 강화하여 업무성과에 유의한 영향을 미칠 것이라는 결과를 확인하였다.

김대원, 최윤근, 박기찬(2012)의 연구에서는 고용불안은 조직시민행동과 업무성과에 부정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한 고용불안 상황에서와 업무성과를 제고하는 매개역할로써 조직시민행동이 중요한 역할을 한다는 결과를 나타냈다.

김희진, 현성협, 김인신(2013)에서는 조직구성원들 서로의 관계 속에서 조직문화의 원활한 소통을 이루면서 강한 직무만족으로 조직시민행동과 업무성과에 긍정적이고 직접적인 영향을 미치는 것을 확인하였다.

김사균, 양석준(2015)의 연구는 자기효능감이 직무성과에 유의한 영향을 미치는 결과를 확인하였으며 학습전이를 통한 학습지향성은 직무성과에 간접적으로 유의한 영향을 미치는 결과를 확인하였다.

오아라, 박경규, 용현주(2012) 결과를 살펴보면 조직구성원들이 경험한 공감인 정서적 몰입도가 높을수록 직무성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다.

박준혁, 최장호, 정연앙(2013) 연구에서는 조직구성원의 공유가치에 대한 수준이 높을수록 개인의 직무성과에 유의한 영향을 미치는 결과를 확인하였다.

김지영, 정명호(2014)의 연구에서는 업무조언 관계 속에서 타인에게 받는 사회적 자원보다 제공하는 정보의 양이 많으면 정서적 안녕과 직무성과에 긍정적인 영향이 미치는 것을 확인하였다.

이정언(2013)의 연구에서는 경제적 수입과 사회적 지위의 외적 가치관은 직무 관련 성과에 유의하지 않는 결과를 확인하였다. 반면 내적가치관인 일에 대한 자부심은 직무 관련 성과인 조직몰입에는 통계적으로 유의한 영향을 미치는 결과를 확인하였다.

앞서 살펴본 선행연구들을 정리하면 다음 <표 2-3>와 같다.

<표 2-3> 업무성과의 선행연구

연번	저자 (연도)	핵심 연구개념	연구방법 (모형)	연구 대상	자료수집 방법(n)	영향 요인	연구 결과
1	이나경, 황순택 (2010)	의사결정 일몰입 업무성과 이직의도	빈도 교차	대전 충북 소재 기업	근로자 (230)	일몰입	업무 성과
2	왕경수, 김현영 (2010)	개별적 배려 내적동기 도전적 직무 자원 창의성 업무성과	기초통계 구조적 관계	금융 협동 조합	직원 (240)	창의성 도전적 직무	업무 성과
3	김문성, 박성철 (2011)	자기효능감 업무성과 스트레스 동기	요인별 타당성 검증	정부 기관	공무원 (159)	동기부여 자기 효능감	업무 성과
4	한수규, 정대율 (2011)	IT활용역량 관리역량 서비스 품질 업무성과	타당도 신뢰도 상관관계	여성 새로 일하 기센 터	직업상담사 및 취업설계사 (258)	고객커뮤 니케이션 구인구직 지도	고객 평가 인식 업무 만족
5	변찬복, 조경섭 (2012)	직무만족 직무소진 조직시민행동 업무성과	확인적 요인 상관관계	서울 시내 호텔	호텔종사원 (263)	직무만족 조직시민 행동	직무 성과
6	김대원, 최윤근, 박기찬 (2012)	고용불안 조직시민행동 업무성과 철도운영기업 매개효과	상관 회귀	철도 운영 기업	종업원 (207)	조직시민 행동	업무 성과

7	오아라, 박경규, 용현주 (2012)	공감 정서적몰입 과업성과 대인관계촉진 직무현신	확인적 요인 상관관계	국내 기업 체	팀장과 팀원 (444)	정서적 몰입 공감	직무 성과
8	김선화, 이영민 (2013)	단시간근로자 직무만족 조직몰입 업무성과	구조방적 식모형 매개효과	커피 전문 점	단시간 근로자 (280)	조직몰입	업무 성과
9	김희진, 현성협, 김인신 (2013)	직무착근도 직무만족 조직시민 행동 업무성과	구조모형 조절효과 검정	부산 호텔	호텔 종사원 (319)	직무만족 조직시민 행동	업무 성과
10	박준혁, 최장호, 정연앙 (2013)	개인-조직 적합도 기업문화 공유가치 조직몰입 직무성과 조직시민행동	신뢰도 타당도 상관관계	국내 A 그룹 B계 열사	재직자 (309)	공유가치 조직몰입 조직시민 행동	직무 성과
11	이정언 (2013)	직무가치관 직무특성 직무성과	신뢰성 타당도 상관관계	서울 경기 지역 기업	구성원 (247)	조직몰입 내적가치 관	직무 성과
12	김지영, 정명호 (2014)	사회적 네트워크 호혜성 직무성과 정서적 안녕 비선형 관계	상관관계 위계적 회귀	국내 11 기업	구성원 (108)	사회적 관계 호혜성 규범	직무 성과

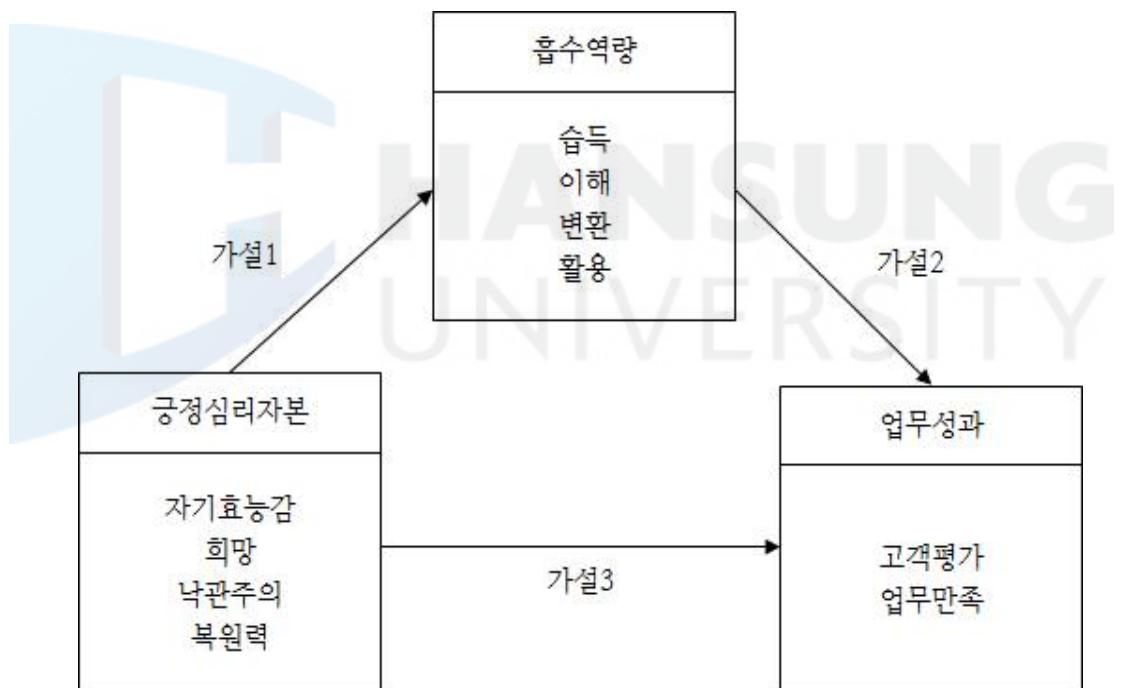
13	황재원, 박경미 (2014)	직무역량 셀프리더십 조직문화 직무성과	신뢰성 타당도 상관관계	경기 강원 경남 경북 단위 농협	임직원 (344)	직무역량 셀프리더 십 변수들 상 호작용	직무 성과
14	김사균, 양석준 (2015)	장소농 일터학습 학습전이 직무성과	신뢰도 확인적 요인 구조방적 식모델	강소 농교 육	농업인 (495)	학습전이 자기 효능감	직무 성과
15	신은경, 차오위, 김진강 (2015)	자기효능감 직무성과 긍정적심리 자본	신뢰성 타당도 상관관계	전라 남도 특급 호텔	종사원 (216)	자기조절 효능감 과제난이 도선후	직무 성과

### III. 연구 설계

#### 3.1 연구모형

이 연구는 컨설턴트를 대상으로 긍정심리자본, 흡수역량 그리고 업무성과 간의 관계를 규명하고자 하는 것이 주된 목적이다. 따라서 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하고 이에 따른 연구가설을 제시하였다.

그림 <3-1>과 같이 연구 모형을 설정하였다.



<그림 3-1> 연구 모형

### 3.2 연구가설의 설정

본 연구는 선행연구와 <그림3-1>의 연구 모형을 기초로 하여 아래와 같은 연구가설을 설정하였다.

#### 3.2.1 긍정심리자본과 흡수역량에 관한 가설

가설 1: 긍정심리자본은 흡수역량에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 긍정심리자본은 습득에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 긍정심리자본은 이해에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 긍정심리자본은 변환에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4: 긍정심리자본은 활용에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

#### 3.2.2 흡수역량과 업무성과에 관한 가설

가설 2: 흡수역량은 업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 흡수역량은 고객평가에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2: 흡수역량은 업무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

#### 3.2.3 긍정심리자본과 업무성과에 관한 가설

가설 3: 긍정심리자본은 업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1: 긍정심리자본은 고객평가에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2: 긍정심리자본은 업무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 변수의 조작적 정의

본 연구는 컨설턴트를 대상으로 긍정심리자본과 흡수역량이 업무성과에 미치는 영향을 연구함으로써 컨설턴트의 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과 간의 관계를 이론적으로 논의하고 시사점을 제공할 것이다.

#### 3.3.1 긍정심리자본의 조작적 정의

긍정심리자본은 구성원들의 긍정적인 심리상태를 의미하는 것으로(Luthans & Youssef, 2007). 본 연구에서는 하위요인으로 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력으로 구분하였으며 측정변수에 대한 구체적인 내용은 <표 3-1>와 같다.

<표 3-1> 긍정심리자본의 조작적 정의

측정변수	조작적 정의	참고문헌
자기 효능감	성공적으로 일을 실행하기 위해 자신의 능력에 대한 개인의 신념 성과 향상에 기여할 수 있는 중요한 심리적 자원	
희망	일반적인 성취, 육체적 정신적 건강, 바람직하고 긍정적 삶의 결과로 성공하려는 동기부여와 목표 달성 경로로 구성된 긍정적인 상태	
낙관주의	긍정적 사건을 항구적, 지배적, 내재적 요인의 결과로 보지만 부정적인 사건은 일시적, 특수성, 외재적 상황요인의 결과 파악하는 현재와 미래의 성공에 대한 긍정적으로 해석하는 능력으로 최근 조직적 개입을 통해 학습함으로써 발전될 수 있는 것	Luthans & Youssef, 2007
복원력	회복탄력성이라고 해석되기도 하며 좌절, 갈등, 실패, 책임감 증가 혹은 긍정적인 사건이나 과정 및 증가된 책임부담감으로부터 원래의 상태로 되돌아오는 역량으로 좋은 결과를 이끌어 정신적 또는 신체적 건강이 회복, 향상, 유지되는 것	

### 3.3.2 흡수역량의 조작적 정의

흡수역량은 동태적 조직 역량을 만들어내기 위해 지식을 이용, 축적, 변환, 획득하는 기업의 조직 과정의 일상성의 집합(Zahra & George, 2002). 본 연구에서는 하위요인으로 습득, 이해, 변환, 활용으로 구분하였으며 측정변수에 대한 구체적인 내용은 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 흡수역량의 조작적 정의

측정변수	조작적 정의	참고문헌
습득	사업화 사전 경험, 시장 고객등 산업분석 학습과 학습을 위한 시간투자 정도와 습득속도 등의 정도	
이해	알고리즘별 주제를 중심으로 사례와 직접 실습을 통한 학습 이해정도	Zahra & George(2002)
변환	제품, DB, BM, 전략, 보유기술, 사업계획서 등의 변화정도	
활용	자금동원이나 인력 보강정도, 차별화된 전략, 관계적 자산확보 정도	

### 3.3.3 업무성과의 조작적 정의

업무성과는 종사자가 과업을 성취하는 정도(Mikovich & Boudreau, 1988), 조직구성원의 일의 균형적인 상태 또는 성공적으로 목표를 달성할 수 있는 정도(한수규, 정대율, 2012). 본 연구에서는 하위요인으로 고객평가, 업무만족으로 구분 하였으며 측정변수에 대한 구체적인 내용은 <표 3-3>와 같다.

<표 3-3> 업무성과의 조작적 정의

측정변수	조작적 정의	참고문헌
고객평가	고객과의 상호작용과정에서 고객으로부터 받는 피드백과 주변의 호평 등에 대한 심리적인 인지	Saxe & Weitz(1982)
업무만족	일에 대한 보람, 자부심, 즐거운, 개인의 성장 등 업무수행으로 느끼는 심리적인 만족감	Campbell & Sedikides(1977); Dalton 등(1982);

### 3.4 자료수집 및 분석방법

#### 3.4.1 연구 대상 및 자료수집

본 연구에서는 측정 도구로 설문지를 사용하였으며 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과의 영향을 조사하기 위해 컨설팅을 받은 고객과 기업의 입장보다는 컨설팅 업무 프로젝트를 수행한 경험이 있는 컨설턴트를 조사 대상으로 삼았다.

본 조사는 2016년 9월 15일부터 2016 10월 31일까지 정부 컨설팅 지원 사업을 수행한 경영지도사 및 산업인력공단 대한민국산업현장교수를 대상으로 설문지를 배포하였다. 배포 방법은 E-Mail과 SNS, 직접적인 조사를 통해 이루어졌으며 컨설팅 지원 사업을 수행한 경험이 있는 컨설턴트로부터 132부의 설문 응답지를 회수하여 적절하지 않은 설문 응답자료 1부를 제외하고 남은 131부를 기초통계 분석을 실시하였다.

#### 3.4.2 설문의 구성

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 선행연구들의 결과를 기반으로 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과, 인구 통계학적 특성을 <표 3-4>와 같이 총 61개 항목으로 설문을 구성하였으며 변수측정은 리커트(Likert)의 5점 척도를 사용하였다. 설문지 구성 표현은

컨설턴트들이 쉽게 이해할 수 있는 문장으로 표현했으며, 설문지 측정항목에 대해서는 10년차 이상 경력의 컨설턴트와 대학교수 등 전문가와 토론을 거쳐 측정 도구의 적절성과 설문지 구성 내용을 수정 보완하였다. 설문지의 구성은 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 설문지의 구성

주요변수		문항수	출처
긍정 심리 자본	자기효능감	6	Luthans, Youssef, & Avolio(2007,2012)
	희망	6	
	낙관주의	6	
	복원력	6	
흡수 역량	습득	4	Zahra & George (2002)
	이해	6	
	변환	4	
	활용	5	
업무 성과	고객평가	5	Saxe & Weitz(1982)
	업무만족	6	Campbell & Sedikides(1977); Dalton 등(1982)
인구통계학적 특성		7	
합계		61	

### 3.4.3 분석 방법

본 연구에서의 통계처리는 최종 수집된 자료로 SPSS 22.0 프로그램과 AMOS 통계패키지를 사용하여 분석하였다. 조사 대상자의 표본의 인구 사회적 특성을 알아보기 위하여 빈도 분석을 실시하였으며, 변수들의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's Alpha 계수를 측정하는 신뢰도 분석과 구성 타당성을 검증하기 위한 탐색적 요인분석(Factor analysis)을 실시하였고 또한 연구 가설 관계를 알아보기 위해 다중 회귀 분석을 실시하였다. 그리고 구조방정식 모델로 모형 적합도의 유의한 관계를 알아보고 긍정심리자본이 흡수역량의 매개하여 업무성과에 유의한 효과를 검증하였다.

## IV. 연구결과

### 4.1 표본의 특성 및 기술적 분석

#### 4.1.1 표본의 인구 통계적 특성

본 연구의 설문에 응답한 컨설팅 프로젝트를 수행한 경험이 있는 경영지도사 및 산업인력공단 대한민국산업현장교수 표본의 인구 사회적 특성에 대해서 빈도 분석을 실시한 결과, 우선적으로 성별을 알아보면 남자가 108명으로 전체의 82.4%를 차지하고 있으며 여자는 23명으로 17.6%를 차지하였다. 연령은 50대가 58명으로 44.3%로 가장 높고 40대가 40명(30.5%), 60대 이상 17명(13%), 30대 13명(9.9%), 20대 이하 3명(2.3%)의 순서로 분포하고 있다. 또 최종 학력은 석사 및 박사가 84명으로 64.1%를 차지하고 있으며 4년제 대학 졸업은 39명(29.8%), 2~3년제 대학 졸업 6명(4.6%), 고졸이하 2명(1.5%)으로 분포하였다. 컨설팅 경험 횟수는 5회 이상인 98명(74.8%)이 가장 많고 3회 15명(11.5%), 1회 8명(6.1%), 2회 6명(4.6%), 4회 4명(3.1%)의 순으로 컨설팅 경험이 있는 컨설턴트이다.

컨설턴트 경력 년수는 3~5년이 35명으로 26.7%를 차지하고 있으며 3년 미만이 34명으로 26%를 차지하고 있으며 5~10년이 30명(22.9%), 10~20년 24명(18.3%) 20년 이상이 8명(6.1%)의 비중을 보이고 있다.

컨설팅 분야는 재무가 21명(16%)로 가장 많았고 마케팅 19명(14.5%), 기타 18명(13.7%), 경영전략과 인적자원이 16명(12.2%), 생산혁신 15명(11.5%), 경영시스템(IT) 12명(9.2%), 연구개발(R&D) 10명(7.6%), 성과(조직전반) 4명(3.1%)으로 다양한 분야의 컨설팅 활동 분포를 보였다.

<표 4-1> 조사 대상자 특성

		n	%
성별	남자	108	82.4
	여자	23	17.6
연령	20대 이하	3	2.3
	30대	13	9.9
	40대	40	30.5
	50대	58	44.3
	60대 이상	17	13
	고졸	2	1.5
최종학력	2~3년제 대학 졸업	6	4.6
	4년제 대학 졸업	39	29.8
	석사 및 박사	84	64.1
	1회	8	6.1
컨설팅 경험	2회	6	4.6
	3회	15	11.5
	4회	4	3.1
	5회 이상	98	74.8
	3년 미만	34	26
	3~5년	35	26.7
컨설팅 경력	5~10년	30	22.9
	10~20년	24	18.3
	20년 이상	8	6.1
	경영전략	16	12.2
컨설팅 분야	재무	21	16
	마케팅	19	14.5
	생산혁신	15	11.5
	연구개발	10	7.6
	인적자원	16	12.2
	경영시스템(IT)	12	9.2
	성과(조직전반)	4	3.1
기타		18	13.7

#### 4.1.2 신뢰도 및 타당도 분석

본 연구의 측정변인인 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과에 대한 신뢰도와 타당도 분석 결과는 다음과 같다.

먼저 긍정심리자본에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과 각 요인에 대한 측정변수의 요인적재량이 0.5 이상, 아이겐 값은 1.0 이상을 기준으로 요인을 구분하였다. Cronbach's Alpha는 최저 0.644에서 최고 .721로 나타나 신뢰도가 있는 것으로 나타났다<표 4-2>.

<표 4-2> 긍정심리자본의 신뢰도 및 타당도 분석

변수	요인적재량			
	1	2	3	4
긍정_효능_5	<b>.745</b>	-.053	.119	.248
긍정_효능_4	<b>.617</b>	.195	.071	.368
긍정_효능_2	<b>.586</b>	.415	.345	.029
긍정_희망_6	-.063	<b>.779</b>	.202	.100
긍정_희망_5	.123	<b>.772</b>	.124	.203
긍정_희망_4	.444	<b>.542</b>	.192	.129
긍정_희망_3	.516	<b>.539</b>	.040	-.001
긍정_낙관_1	.342	.130	<b>.721</b>	-.060
긍정_낙관_3	.024	.185	<b>.716</b>	.104
긍정_낙관_2	-.027	.228	<b>.625</b>	.339
긍정_낙관_4	.447	-.037	<b>.567</b>	.303
긍정_복원_3	.065	.094	.080	<b>.857</b>
긍정_복원_6	.397	.090	.115	<b>.576</b>
긍정_복원_1	.262	.209	.234	<b>.559</b>
아이겐 값	4.917	1.357	1.117	1.003
분산	35.121	9.691	7.976	7.163
누적분산	35.121	44.812	52.788	59.951
Cronbach's Alpha	.711	.721	.694	.644

흡수역량에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과 각 요인에 대한 측정변수의 요인적 재량이 0.4 이상, 아이겐 값은 1.0 이상을 기준으로 요인을 구분하였다. Cronbach's Alpha는 최저 0.611에서 최고 .799로 나타나 신뢰도가 있는 것으로 나타났다<표 4-3>.

<표 4-3> 흡수역량의 신뢰도 및 타당도 분석

변수	요인적 재량			
	1	2	3	4
흡수_활용_3	.837	.093	.135	.109
흡수_활용_2	.768	.014	.077	.073
흡수_활용_5	.745	.188	-.028	.261
흡수_활용_4	.695	.293	.161	.007
흡수_이해_2	.001	.845	.102	-.071
흡수_이해_3	.139	.811	.130	-.044
흡수_이해_5	.168	.709	-.073	.329
흡수_이해_6	.459	.514	.001	.316
흡수_이해_4	.249	.499	.151	.236
흡수_습득_2	.046	.084	.814	-.033
흡수_습득_3	.115	.055	.777	.216
흡수_습득_1	.297	.393	.469	-.323
흡수_변환_1	.139	-.031	.307	.721
흡수_변환_3	.207	.263	-.145	.591
아이겐 값	4.481	1.631	1.504	1.035
분산	32.007	11.648	10.742	7.396
누적분산	32.007	43.655	54.397	61.794
Cronbach'sAlpha	.799	.788	.611	.696

업무성과에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과 각 요인에 대한 측정변수의 요인적 재량이 0.4 이상, 아이겐 값은 1.0 이상을 기준으로 요인을 구분하였다. Cronbach's Alpha는 최저 .843에서 최고 .890로 나타나 신뢰도가 있는 것으로 나타났다<표 4-4>.

<표 4-4> 업무성과의 신뢰도 및 타당도 분석

변수	요인적 재량	
	1	2
만족_6	.840	.101
만족_3	.816	.187
만족_2	.808	.165
만족_1	.796	.227
만족_5	.757	.150
만족_4	.714	.083
성과_4	.069	.834
성과_5	.237	.786
성과_3	.130	.771
성과_1	.072	.736
성과_2	.268	.713
아이겐 값	4.874	2.134
분산	44.313	19.404
누적분산	44.313	63.716
Cronbach's Alpha	.890	.843

## 4.2 다중회귀분석

본 연구의 하위 측정변인들 간의 미치는 영향관계를 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

### 4.2.1 흡수역량에 미치는 영향

본 연구의 가설 중 하위 요인들 간의 영향 관계를 알아보기 위해서 회귀분석도 실시하였다.

긍정심리자본이 흡수역량에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 4-5> 긍정심리자본과 습득역량 회귀분석

측정변인	습득역량		
	Beta	t	유의확률
자기효능감	.170	1.452	.149
희망	.080	.718	.474
낙관주의	-.027	-.244	.807
복원력	.072	.658	.512
F		1.973	
R square		.064	

긍정심리자본이 흡수역량 중 습득역량에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석을 실시한 결과, 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다<표 4-5>.

<표 4-6> 궁정심리자본과 이해역량 회귀분석

측정변인	이해역량		
	Beta	t	유의확률
자기효능감	-.002	-.020	.984
희망	.215	2.002	.048
낙관주의	-.012	-.108	.914
복원력	.201	1.894	.061
F		3.882	
R square		.118	

궁정심리자본이 흡수역량 중 이해역량에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석을 실시한 결과, 희망( $\beta=.215$ ),과 복원력( $\beta=.201$ )은 이해역량에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 궁정심리자본이 이해역량을 설명하는 설명력은 11.8%이다<표 4-6>.

<표 4-7> 궁정심리자본과 변환역량 회귀분석

측정변인	변환역량		
	Beta	t	유의확률
자기효능감	.219	1.869	.064
희망	-.054	-.488	.627
낙관주의	.050	.444	.658
복원력	.035	.320	.750
F		1.800	
R square		.158	

궁정심리자본이 흡수역량 중 변환역량에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석을 실시한 결과, 자기효능감( $\beta=.219$ )은 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 궁정심리자본이 변환역량을 설명하는 설명력은 15.8%이다<표 4-7>.

<표 4-8> 궁정심리자본과 활용역량 회귀분석

측정변인	활용역량		
	Beta	t	유의확률
자기효능감	.204	2.196	.030
희망	.237	2.683	.008
낙관주의	-.048	-.535	.593
복원력	.376	4.316	.000
F	19.908		
R square	.407		

궁정심리자본이 흡수역량 중 활용역량에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석을 실시한 결과, 자기효능감( $\beta=.204$ ), 희망( $\beta=.237$ ),과 복원력( $\beta=.376$ )은 활용역량에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 궁정심리자본이 활용역량을 설명하는 설명력은 40.7%이다<표 4-8>.

#### 4.2.2 업무성과에 미치는 영향

흡수역량과 긍정심리자본이 업무성과에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 4-9> 흡수역량과 고객평가 회귀분석

측정변인	고객평가		
	Beta	t	유의확률
습득	.194	2.344	.021
이해	.004	.046	.963
변환	-.085	-1.019	.310
활용	.491	5.365	.000
F		13.060	
R square		.311	

흡수역량이 업무성과 중 고객평가에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석을 실시한 결과, 습득( $\beta=.194$ ), 활용( $\beta=.489$ )은 고객평가에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 흡수역량이 고객평가를 설명하는 설명력은 31.1%이다<표 4-9>.

<표 4-10> 흡수역량과 업무만족 회귀분석

측정변인	업무만족		
	Beta	t	유의확률
습득	-.026	-.283	.777
이해	.145	1.461	.147
변환	-.035	-.376	.708
활용	.314	3.084	.003
F		4.929	
R square		.145	

흡수역량이 업무성과 중 업무만족에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석을 실시한 결과, 활용( $\beta=.314$ )은 업무만족에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 흡수역량이 업무만족을 설명하는 설명력은 14.5%이다.<표 4-10>

<표 4-11> 긍정심리자본과 고객평가 회귀분석

측정변인	고객평가		
	Beta	t	유의 확률
자기효능감	.165	1.588	.115
희망	.275	2.788	.006
낙관주의	.135	1.360	.176
복원력	.062	.639	.524
F		10.253	
R square		.261	

긍정심리자본이 업무성과 중 고객평가에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석을 실시한 결과, 희망( $\beta=.275$ )은 고객평가에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 긍정심리자본이 고객평가를 설명하는 설명력은 26.1%이다<표 4-11>.

<표 4-12> 긍정심리자본과 업무만족 회귀분석

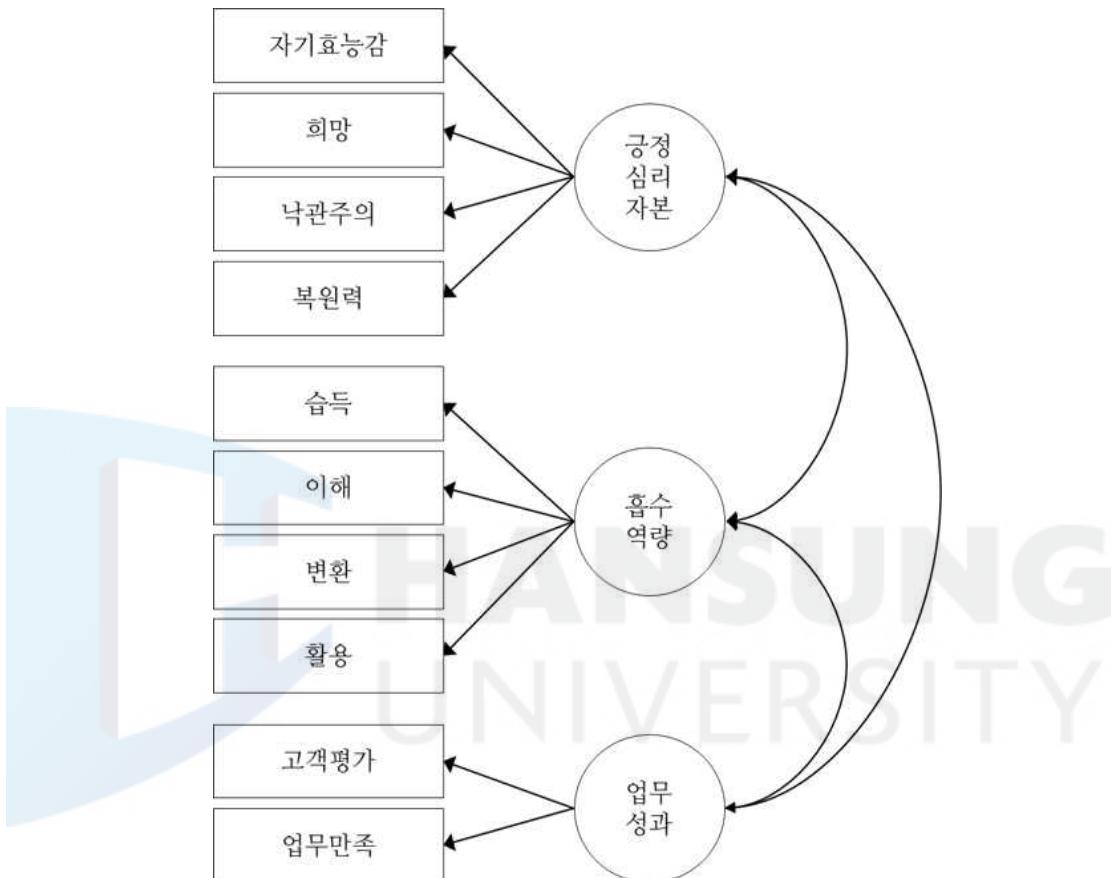
측정변인	업무만족		
	Beta	t	유의 확률
자기효능감	-.002	-.023	.982
희망	.233	2.696	.008
낙관주의	.489	5.619	.000
복원력	.046	.539	.591
F		21.934	
R square		.431	

긍정심리자본이 업무성과 중 업무만족에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석을 실시한 결과, 희망( $\beta=.233$ ), 낙관주의( $\beta=.489$ )는 업무만족에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 긍정심리자본이 업무만족을 설명하는 설명력은 43.1%이다<표 4-12>.



## 4.3 구조방정식 모형 분석 결과

### 4.3.1 측정모형 분석 결과



<그림 4-1> 측정 모형

구조방정식 모형은 측정모형(Measurement Model)과 이론모형(Structural Model)의 도출된 합의 결과로 확인적 요인분석을 통한 측정모형과 경로분석을 통한 이론모형이 결합한 형태라고 할 수 있다(배병렬, 2011). 구조방정식 모형인 경로분석을 실시하기에 앞서 측정변수들이 관련 요인을 제대로 설명하는지를 확인하기 위해, 설문지에서 사전적으로 정한 요인분류 기준에 따라 확인적 요인분석을 실시하였으며 <표 4-13>은 확인적 요인분석 결과로써 비표준화계수 (unstandardized estimates)를 1로 고정하고 C.R값

이 도출되지 않음을 설정하여 표준화 요인적재치가 모두 0.5이상의 결과 값을 나타내는 과정을 거쳐 수정된 모형으로 잠재변인을 만들어 이들 변인 간의 경로계수를 추정함으로써 가설을 검정하였다(김선화, 이영민, 2013). 최종적으로는 <그림 4-1>의 모형이 완성되었다.

<표 4-13> 확인적 요인 분석 결과

		요인적재량	S.E.	C.R.	P
긍정 심리 자본	자기효능감	1.000			
	희망	.902	.119	7.593	***
	낙관주의	.739	.119	6.212	***
	복원력	.986	.125	7.873	***
흡수 역량	습득	1.000			
	이해	1.294	.326	3.972	***
	변환	1.019	.299	3.410	***
	활용	2.018	.444	4.541	***
업무 성과	고객평가	1.000			
	업무만족	1.185	.189	6.257	***

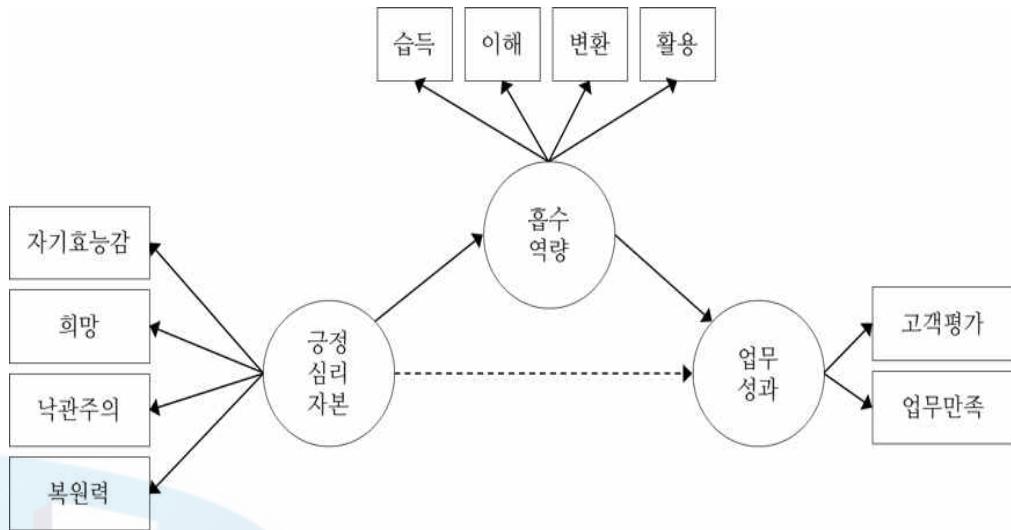
\* p<.05수준에서 유의 \*\* p<.01수준에서 유의 \*\*\* p<.001수준에서 유의

<표 4-14> 확인적 요인 분석의 적합도

모형	$\chi^2$	$\chi^2/df$	GFI	TLI	CFI	RMR	RMSEA
측정모형	53.232(df=32)	1.663	.920	.933	.952	.016	.074

<표 4-14>와 같이 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과 간의 확인적 요인 분석의 적합도는 매우 우수하였다. 일반적으로 구조방정식 모형의 적합도를 검정하기 위하여  $\chi^2$ , GFI, TLI, CFI, RMR, RMSEA 값을 점검하는데,  $\chi^2$ 통계량은 모형이 자료에 완전하게 적합한지 여부를 검토할 때 사용되는 수치로서,  $\chi^2$ 이 작을수록 p 값이 커지게 되며 p 값이 0.05보다 크면 일반적으로 적합도가 높은 것으로 받아들이고 GFI, TLI, CFI는 주어진 모형이 전체 자료를 얼마나 잘 설명하는지 나타내는 지표로서 일반적으로 0.9보다 크면 적합도가 높은 것으로 받아들인다(김선화, 이영민, 2013).

### 4.3.2 구조방정식 모형 분석 결과



<그림 4-2> 구조방정식 모형

다중회귀분석결과와 확인적 요인분석 결과 모형을 바탕으로 <그림 4-2> 같이 가설검정 구성을 분석하였고 구조방정식 모형의 적합도는 <표 4-15>에서 제시한 모형과 같이 매우 우수하였다.

<표 4-15> 구조방정식 모형의 적합도

모형	$\chi^2$	$\chi^2/df$	GFI	TLI	CFI	RMR	RMSEA
측정모형	53.232(df=32)	1.663	.920	.933	.952	.016	.074

<표 4-16> 경로분석 결과

			비표준화계수	S.E.	C.R.	P
흡수역량	←	긍정심리자본	.853	.123	4.073	***
업무성과	←	흡수역량	.732	.367	2.347	.019
업무성과	←	긍정심리자본	.388	.188	1.421	.155

\* p<.05수준에서 유의 \*\* p<.01수준에서 유의 \*\*\* p<.001수준에서 유의

분석한 결과를 바탕으로 위 모형과 가설을 연계하여 해석해 보면, <표 4-16>와 같이 긍정심리자본은 흡수역량에 유의한 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 긍정심리자본이 업무성과에 미치는 영향력은 흡수역량을 기반으로 매개효과를 검증한 결과 유의한 영향을 확인하였다. 따라서 긍정심리자본과 업무성과에 흡수역량이 매개역할을 하여 간접효과를 나타내는 것이라는 이론적 연구모형의 설정 및 도출한 결과에 뒷받침한다는 것을 다시 한 번 더 확인하였다.

## V. 결 론

### 5.1 연구결과

본 연구는 컨설턴트의 긍정심리자본이 흡수역량과 업무성과에 미치는 영향을 살펴보고자 하였으며, 실증분석결과는 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트의 긍정심리자본이 흡수역량에 미치는 영향을 살펴보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 긍정심리자본 하위요인인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력을 독립변수로 설정하고, 흡수역량 하위요인인 습득역량, 이해역량, 변환역량, 활용역량에 미치는 영향을 종속변수로 설정하였다.

컨설턴트의 긍정심리자본이 흡수역량 중 습득역량에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 1-1의 “긍정심리자본은 습득에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”는 기각되었다. 컨설턴트의 긍정심리자본이 흡수역량 중 이해역량에 미치는 영향을 살펴본 결과 희망과 복원력이 이해역량에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-2의 “긍정심리자본은 이해에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”는 부분적으로 지지되었다.

컨설턴트의 긍정심리자본은 흡수역량 중 변환역량에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 1-3의 “긍정심리자본은 변환에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”는 기각되었다. 컨설턴트의 긍정심리자본이 흡수역량 중 활용역량에 미치는 영향을 살펴본 결과 자기효능감, 희망, 복원력이 흡수역량에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-4의 “긍정심리자본은 활용에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”는 부분적으로 지지되었다.

둘째, 컨설턴트의 흡수역량이 업무성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 습득과 활용이 업무성과 중 고객평가에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2-1의 “흡수역량은 고객평가에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”는 부분적으로 지지되었다. 활용이 업무성과 중 업무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2-2의 “흡수역량은 업무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”는 부분적으로 지지되었다.

셋째, 컨설턴트의 긍정심리자본이 업무성과에 미치는 영향을 살펴보기 위해 긍정심리자본이 고객평가에 미치는 영향과 긍정심리자본이 업무만족에 미치는 영향을 살펴보았다. 먼저 컨설턴트의 긍정심리자본이 업무성과 중 고객평가에 미치는 영향을 살펴본 결과 희망이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3-1의 “긍정심리자본은 고객평가에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”는 부분적으로 지지되었다. 컨설턴트의 긍정심리자본이 업무성과 중 업무만족 미치는 영향을 살펴본 결과 희망과 낙관주의가 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3-2의 “긍정심리자본은 업무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”는 부분적으로 지지되었다.

## 5.2 연구의 시사점

본 연구의 결과를 분석한 결과 첫째, 긍정심리자본의 희망과 복원력은 흡수역량 중 이해역량에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 자기효능감, 희망, 복원력은 흡수역량 중 활용역량에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 하지만 긍정심리자본의 어느 요인에서도 흡수역량 중 습득과 변환에는 유의한 영향을 미치지 못하였다. 따라서 짧아지는 지식수명과 새로운 지식에 대처하기 위해 컨설턴트의 긍정심리자본이 흡수역량을 이끌어 나갈 수 있는 개발과 촉진이 필요하며 긍정적인 컨설턴트일수록 이해와 활용역량이 높아져 지식의 이해와 활용을 위한 흡수역량의 배경요인이 확인되었다.

특히 긍정심리자본은 습득역량에 아무런 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 흡수역량 중 습득역량은 새로운 지식을 받아들이는데 가장 선행이 되는 과정이며, 적극적으로 이를 행동으로 옮기기 위한 노력이 요구되는 역량이다. 하지만 심리적으로 긍정적인 상태만으로 이러한 행동을 설명하기에는 한계가 있는 것으로 파악된다.

또한, 긍정심리자본 중 자기효능감만이 변환역량에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감은 도전적인 과업을 성공으로 이끌어내기 위해 필요한 자신감으로써 기준의 지식과 새롭게 습득한 지식을 효과적으로 결합하기 위해서는 스스로 과업을 해결할 수 있는 긍정적인 심리상태가 필요한 것으로 해석할 수 있다.

낙관주의는 전체적으로 흡수역량에 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 낙관주의는 부정적인 사건 등에 대해서 긍정적으로 판단하고 심리적으로 긍정적인 상태를 유지하려는 경향으로, 다른 흡수역량 하위요인들과는 달리 새로운 지식을 습

득, 이해, 변환, 활용을 하는 데는 직접적인 연관성을 찾기 힘든 것으로 나타났다.

둘째, 흡수역량이 중 활용역량은 업무성과인 고객평가와 업무만족에 유의한 영향을 주었다. 즉, 고객의 불만사항에 대해 개선을 하여 역할과 권한에 맞는 업무체계를 갖추어 고객과의 상호작용을 통한 활용역량에 대한 업무성과의 배경요인이 되었다. 업무성과는 고객을 만족시키고 이런 성과를 달성하기 위해 이를 적극적으로 활용할 수 있는 흡수역량을 키워야 된다.

셋째, 긍정심리자본 중 희망이라는 공통된 하위요인은 업무성과인 고객평가와 업무만족에 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었다. 업무의 목표에 달성하기 위한 희망이라는 긍정적인 심리상태가 업무성과의 심리적 만족감 충족의 확인요인이 되었다.

이상의 연구결과들은 긍정심리자본을 통해서 흡수역량과 업무성과에 미치는 관계를 연구하고 이론적으로 검증되었다는 점에서 본 연구의 의의를 알 수 있다.

### 5.3 연구의 한계 및 향후 과제

본 연구에서는 컨설턴트의 컨설팅 업무 환경에서 긍정심리자본과 흡수역량이란 요인으로 개인이나 조직의 성과에 미치는 영향을 연구모형을 구축하여 비교 분석한 결과를 기초로 하여 업무성과에 유의한 영향을 미치기 위해서는 긍정심리자본과 흡수역량을 갖출 수 있도록 다양하고 객관적인 프로그램이나 연구 활동 등의 개발 필요성을 보이게 하는 학문연구에 기여했다. 그러나 요인 변수들 간의 관계를 연구함에 있어 몇 가지 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구에서는 표본의 구성이 한정된 131명의 현직 경영지도사와 산업인력공단 대한민국산업현장교수들을 대상으로 하였기 때문에 객관성 있는 연구 결과의 일반화 문제가 있다. 또한 자기기입식 응답방법 구조화된 설문지를 사용으로 정확하고 객관적 결과 도출의 유의성 한계가 있다.

둘째, 기존의 선행 연구를 바탕으로 컨설턴트의 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과에 대한 측정 항목을 개발하고 정교한 요인을 추출하여 객관적이고 세부적인 평가의 필요성이 있다.

셋째, 연구 모형을 설정하는데 있어 긍정심리자본과 흡수역량이 업무성과에 미치는

영향 관계를 표현한다고 판단할 수 없다. 본 연구의 독립변수 설정에서 컨설턴트에 필요한 역량을 다양한 요인들로 접목시켜야 하나 긍정심리자본과 흡수역량 만을 한정되게 설정하였다.

넷째, 컨설턴트와 관련된 긍정심리자본과 흡수역량에 대한 체계적이고 구체적인 연구가 필요하다. 개인과 조직적으로 컨설팅 업무성과를 성공적인 결과를 이끌기 위해서는 긍정심리와 학습화된 능력을 향상시키는 것이 매우 중요하다. 이러한 능력을 확보하기 위한 프로그램 개발과 학습 운영 필요성이 있다.

향후 연구에서는 컨설턴트의 업무성과에 미치는 영향을 주는 요인들의 범위를 긍정심리자본과 흡수역량 뿐만 아니라 포괄적이고 세부적인 요인으로 접근한 의미 있는 연구가 필요하며 보다 심층적으로 살펴보기 위해 다양한 분야의 컨설턴트의 구성과 연구 방법을 통하여 결과의 객관성 확보를 위해서 심층적으로 분석할 필요성이 있다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 강소라, & 문윤지. (2010). 조직의 사회네트워크 특성이 흡수역량과 혁신성과에 미치는 영향. 『한국산학기술학회논문지』, 11(10), 3761–3771.
- 강호철, & 이도화. (2016). 긍정심리자본의 선행요인과 행위결과에 관한 연구. 『인적자원관리연구』, 23, 130–152.
- 고선희. (2015.12). 진정성리더십이 긍정심리자본 및 조직시민행동에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 27(12), 267–283.
- 권영훈, & 구철모. (2008). SCM 정보기술, 흡수역량, 지식공유의 기업성과에 대한 영향 연구. 『한국생산관리학회지』, 19, 3–26.
- 김대영, 이길석, & 정원호. (2016). 임파워링 리더십이 조직구성원의 직무태도에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로. 『리더십연구』, 7, 33–60.
- 김대원, 최윤근, & 박기찬. (2012). 철도종사자들의 고용불안이 업무성과에 미치는 영향. 『한국철도학회 논문집』, 15(2), 199–204.
- 김동한, 이상민, & 이원석. (2015). 긍정심리자본이 조직문화에 미치는 영향에 관한 연구. 『관광·레저연구』, 27(5), 221–237.
- 김명수, & 장춘수. (2012). Authentic Leadership 이 조직구성원의 긍정심리자본과 정서적 몰입에 미치는 영향. 『인적자원개발연구』, 15(1), 101–125.
- 김명숙, & 최종인. (2011). 기술사업화 교육 프로그램의 성공적인 프로세스 개발연구: 흡수역량을 중심으로. 『한국산학기술학회논문지』, 12(6), 2506–2514.
- 김문성, & 박성철. (2011). 공무원의 자기효능감이 업무성과에 미치는 영향. 『한국공공관리학보』, 25(4), 143–161.
- 김사균, & 양석준. (2015). 강소농교육 참여 농업인의 직무성과와 학습지향성, 자기효

- 능감, 학습전이의 구조적 관계. 『농촌지도와 개발』, 22, 455–464.
- 김선화, & 이영민. (2013). 단시간 근로자의 직무만족과 조직몰입이 업무성과에 미치는 영향. 『인적자원관리연구』, 20, 89–105.
- 김성호. (2014). 한국수출기업의 기업가 지향성에 관한 연구: 흡수역량의 매개효과를 중심으로. 『무역통상학회지』, 14(3), 73–92.
- 김수연, & 정강옥. (2016). 벤처기업의 흡수역량이 기업성과에 미치는 영향. 『지역산업 연구』, 39, 203–231.
- 김순철, & 민윤기. (2015). 진정성 리더십과 긍정심리자본이 조직효과성에 미치는 영향. 『사회과학연구』, 26(4), 3–25.
- 김정현. (2015). 『조직구성원이 인식한 최고경영자의 감성리더십, 학습조직, 구성원의 긍정심리자본 및 조직유효성 간의 구조적 관계』. 박사학위논문. 숭실대학교.
- 김주엽, & 김명수. (2011). 긍정심리자본이 조직구성원의 직무만족과 정서적 몰입에 미치는 영향. 『경영교육연구』, 26, 117–148.
- 김지영, & 정명호. (2014). 조직 내 사회적 관계의 호혜성 (reciprocity) 이 직무성과와 정서적 안녕에 미치는 영향. 『한국인사조직학회 발표논문집』, 204–238.
- 김진욱, 장영철, & 안치용. (2015). 긍정심리자본이 조직웰빙에 미치는 영향. 『창조와 혁신』, 8, 49–76.
- 김진한, 박진한, & 정기대. (2013). 중소기업의 기술협력에서 흡수역량의 역할. 『기술혁신학회지』, 16(1), 101–129.
- 김환진, & 김병근. (2014). 사회적 네트워크와 흡수역량이 기술협력에 미치는 영향에 관한 탐색적 비교분석 연구. 『기술혁신학회지 제』, 17(4), 629–650.
- 김희진, 현성협, & 김인신. (2013). 호텔종사자의 직무 착근도, 직무만족, 조직시민행동 및 업무성과간의 관계연구. 『관광연구』, 28(4), 157–176.
- 노수근. (2015). 『지식공유가 흡수역량, 심리적 자본 및 혁신행동에 미치는 영향』. 박사학위논문. 경일대학교.

- 노재우, & 양해술. (2011). 금융정보시스템 품질과 흡수역량이 금융성과에 미치는 매개 효과 연구 : 새마을금고를 중심으로. 『한국산학기술학회논문지』, 12(6), 2575-2587.
- 노종범. (2016). 『사회적 자본과 흡수역량이 기술사업화 성과에 미치는 영향에 관한 실증연구』. 박사학위논문. 건국대학교.
- 박권홍. (2012). 중소기업 근로자의 긍정심리자본이 창의성과 직무몰입에 미치는 영향.
- 박민영, 장영철, & 이근환. (2015). 긍정심리자본이 종업원 인게이지먼트와 경력 만족도에 미치는 영향: 다중집단분석에 의한 수도권 대학병원 조직구성원을 중심으로. 『대한경영학회지』, 28, 3095-3130.
- 박준혁, 최장호, & 정연양. (2013). 기업의 공유가치와 개인가치의 부합이 개인의 직무성과에 미치는 영향. 『한국인사조직학회 발표논문집』, 1-19.
- 박지희, & 백지연. (2016). 조직사회화 전략이 신입사원의 조직적응에 미치는 영향과 긍정심리자본의 매개효과. 『대한경영학회지』, 29, 47-63.
- 박태경, 정현석, & 류동우. (2014). 기업가지향성과 시장지향성이 기업성과에 미치는 영향: 흡수역량의 매개효과를 중심으로. 『경영교육연구』, 29, 28-50.
- 배규환. (2015). 리더의 성과관리 코칭이 팀 몰입 및 긍정심리자본을 통한 팀원의 성과에 미치는 영향: 다수준 접근법을 중심으로. 『리더십연구』, 6, 123-156.
- 배병렬. (2011). 『AMOS 19 구조방정식 모델링-원리와 실제』, 도서출판 청람.
- 배성숙·장석인. (2015). 전문대생의 경력개발역량이 긍정심리자본과 경력탐색행동에 미치는 영향. 『인적자원관리연구』, 22, 147-164.
- 변찬복, & 조경섭. (2012). 직무만족 및 소진이 조직시민행동과 업무성과에 미치는 영향. 『동북아관광연구』, 8(3), 145-167.
- 신은경, 차오위, & 김진강. (2015). 호텔 종사원의 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향에 있어 긍정적 심리자본의 조절효과. 『동북아관광연구』, 11(3), 83-108.
- 신효진, & 고영희. (2015). GWP 조직문화가 긍정심리자본, 조직몰입, 조직시민행동에

- 미치는 영향-제조, 서비스, 금융업 종사자 간 비교 분석. 『인적자원관리연구』, 22, 295-321.
- 엄혜미, 강소라, & 김민선. (2011). 팀 다양성이 지식창출에 미치는 영향에서 갈등과 흡수역량의 역할. 『Journal of Information Technology Applications & Management』, 18(1), 101-123.
- 오아라, 박경규, & 용현주. (2013). 공감 (compassion) 과 정서적 몰입 및 직무성과와의 관계에 관한 연구. 『조직과 인사관리연구』, 37, 41-74.
- 오은혜, & 탁진국. (2012). 경력계획이 주관적 경력성공에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 미래시간전망과 코칭리더십의 조절효과. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 25(4), 727-748.
- 왕경수, & 김현영. (2010). 개별적 배려, 내적 동기, 도전적 직무, 자원, 창의성 및 업무 성과의 구조적 관계. 『사고개발』, 6(2), 51-71.
- 우형록, & 권정언. (2013). 기업가적 지향성과 흡수역량이 중소기업의 신제품개발에 미치는 영향. 『기술혁신연구』, 21(2), 57-84.
- 이강수. (2016). 『긍정심리자본이 정서적 몰입과 고객지향성에 미치는 영향: 감성리더십의 조절효과를 중심으로』. 박사학위논문. 경희대학교.
- 이근환. (2016). 『의료조직의 윤리경영과 긍정심리자본이 조직유효성에 미치는 영향』. 박사학위논문. 한양대학교.
- 이나경, & 황순택. (2010). 기업의 의사결정구조와 일몰입, 업무성과, 이직의도 관계: 사회적 기업, 대기업, 소기업 비교 중심으로. 『한국정책연구』, 10(2), 201-219.
- 이정언. (2013). 기업 구성원의 직무에 대한 가치관과 직무성과의 관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 13(3), 330-338.
- 이청아·홍아정. (2014). 긍정심리자본이 조직창의성에 미치는 영향과 팀워크역량의 매개 효과. 『기업교육연구』, 제16권 제2호, 119-144.
- 이혜림, 백윤정, & 김은실. (2013). 긍정심리자본과 개인 창의성의 관계-정서와 인지의

- 매개효과를 중심으로. 『인적자원관리연구』, 20(2), 145–168.
- 임규혁. (2011). 『조직구성원의 적합성을 통한 긍정심리자본 형성과 조직유효성에 관한 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 경영대학원.
- 인성호. (2013). 스키리조트 종사원의 긍정심리자본이 조직시민행동에 미치는 영향–직무만족의 매개효과를 중심으로. 『관광경영연구』, 55(단일호), 243–262.
- 장길상, & 송정수. (2013). 6 시그마 성공요인이 흡수역량과 기업성과에 미치는 영향. 『산업혁신연구』, 29(4), 1–24.
- 정대용, 박권홍, & 서장덕. (2011). 긍정심리자본과 리더십성과. 『경영교육연구』, 26, 401–428.
- 정순여, 김대훈, & 김민성. (2014). 전략적성과 측정시스템과 직무성과 간의 관계에서 직무관련정보와 개인흡수역량의 역할. 『회계연구』, 19(1), 103–125.
- 정태석, & 임명성. (2011). 협업 네트워크가 혁신 성과에 미치는 영향에 관한 연구: 흡수역량의 매개효과를 중심으로. 『서비스경영학회지』, 12(5), 159–186.
- 정태석. (2014). 고객/공급자의 몰입과 기업성과간의 관계에서 흡수역량의 역할에 관한 연구: 서비스 시스템 관점에서. 『경영컨설팅연구』, 14(4), 29–43.
- 조근식, & 구철모. (2008). SCM에서 흡수역량이 조직성과, 그리고 기업성과에 미치는 영양요인에 대한 연구. 『인하대학교 정석물류통상연구원 연구총서』, 1–112.
- 조용화. (2015). 『기술적 기업가정신이 흡수역량 및 창의성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 동기부여의 조절효과를 중심으로』. 박사학위논문. 금오공과대학교.
- 조윤서, 강순희. (2015.9). 긍정심리자본, 조직풍토, 수행직무특성, 조직유효성의 구조적 관계분석. 『진로교육연구』, 28(3), 123–153.
- 최설희. (2012). 『S기업 구성원의 긍정심리자본과 유머감감이 대인관계능력에 미치는 영향』. 석사학위논문. 고려대학교 교육대학원,
- 최용득. (2009). 『조직맥락에서의 긍정심리역량의 선행요인과 결과에 관한 연구』. 석사

학위논문. 서강대학교 경영전문대학원.

- 최용득, & 이동섭. (2011). 긍정심리자본의 효과. 『한국인사조직학회 발표논문집』, 74-100.
- 최익성, & 장영철. (2015). 변혁적·거래적 리더십이 개인 창의성에 미치는 영향: 긍정 심리자본의 매개효과를 중심으로. 『산업혁신연구』, 31(3), 67-89.
- 한수규, & 정대율. (2011). 일자리창출 컨설턴트의 역량이 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국창업학회지』, 6(4), 69-100.
- 한주희, & 임규혁. (2012). 긍정심리자본에 영향을 미치는 개인수준과 팀 수준 요인에 관한 연구. 『지식경영연구』, 13(5), 91-111.
- 황재원, & 박경미. (2014). 직무역량, 셀프리더십, 조직문화가 직무성과에 미치는 영향: 농협조직을 중심으로. 『디지털융복합연구』, 12(1), 193-207.
- 정보통신산업진흥원. (2010). 『2010년 지식서비스 산업백서』.
- 중소기업기술정보진흥원. (2011). 『컨설팅산업 현황 분석 및 활성화 방안연구』.
- Arthur D. Little Korea. (2012). 『대한민국을 컨설팅하다!, CONSULTANTLY YOURS』.

## 2. 국외문헌

- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control.
- Campbell, W. K., & Sedikides, C. (1999). Self-threat magnifies the self-serving bias: A meta-analytic integration. *Review of general Psychology*, 3(1), 23.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2002). The hopeful optimist. *Psychological Inquiry*, 13(4), 288–290.
- Christensen, C. M., Suárez, F. F., & Utterback, J. M. (1998). Strategies for survival in fast-changing industries. *Management science*, 44(12-part-2), S207–S220.
- Clark, K. B., & Fujimoto, T. (1991). Product development performance: Strategy, organization, and management in the world auto industry. *Harvard Business Press*.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative science quarterly*, 128–152.
- Cooper, R. B., & Zmud, R. W. (1990). Information technology implementation research: a technological diffusion approach. *Management science*, 36(2), 123–139.
- Cyert, R. M., & March, J. G. (1963). A behavioral theory of the firm. *Englewood Cliffs*, NJ, 2.
- Dalton, D. R., Todor, W. D., & Krackhardt, D. M. (1982). Turnover overstated: The functional taxonomy. *Academy of management Review*, 7(1), 117–123.
- Kim, L. (1997). *Imitation to innovation: The dynamics of Korea's technological learning*. *Harvard Business Press*.
- Kim, L. (1997). The dynamics of Samsung's technological learning in

- semiconductors. *California Management Review*, 39(3), 86–100.
- Koestler, A. (1964). *The act of creation*.
- Kubr, M. (1993). How to select and use consultants: A client's guide. OIT,.
- Leonard-Barton, D. (1995). *Wellspring of knowledge*. Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of organizational behavior*, 23(6), 695–706.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Developing the human competitive edge (p. 3). Oxford: Oxford University Press.
- Lyles, M. A., & Schwenk, C. R. (1992). Top management, strategy and organizational knowledge structures. *Journal of management studies*, 29(2), 155–174.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American psychologist*, 56(3), 227.
- Masten, A. S., & Reed, M. J. (2002). Resilience in development.[In:] CR Snyder, SJ López (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74–88).
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1988). *Personnel/human resource management: A diagnostic approach*. Business Publications.
- Mowery, D. C., & Oxley, J. E. (1995). Inward technology transfer and competitiveness: the role of national innovation systems. *Cambridge journal of economics*, 19(1), 67–93.
- Rocha, F. (1999). Inter-firm technological cooperation: effects of absorptive capacity, firm-size and specialization. *Economics of innovation and new technology*, 8(3), 253–271.
- Rosenkopf, L., & Nerkar, A. (2001). Beyond local search: boundary-spanning,

- exploration, and impact in the optical disk industry. *Strategic Management Journal*, 22(4), 287–306.
- Rumelt, R. P. (1987). Theory, strategy, and entrepreneurship. The competitive challenge, 137, 158.
- Saxe, R., & Weitz, B. A. (1982). The SOCO scale: A measure of the customer orientation of salespeople. *Journal of marketing research*, 343–351.
- Seligman, M. E. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Handbook of positive psychology*, 2, 3–12.
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., ... & Harney, P. (1991). The will and the ways: development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of personality and social psychology*, 60(4), 570.
- Spender, J. C. (1996). Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm. *Strategic management journal*, 17(S2), 45–62.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological bulletin*, 124(2), 240.
- Szulanski, G. (1996). Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm. *Strategic management journal*, 17(S2), 27–43.
- Teece, D. J. (1981). The Multinational Enterprise: Market Failure and Market Power. The Transfer and Licensing of Know-How and Intellectual Property: Understanding the Multinational Enterprise in the Modern World, 405.
- Tiemessen, I., Lane, H. W., Crossan, M. M., & Inkpen, A. C. (1997). Knowledge management in international joint ventures. *Cooperative strategies: North American perspectives*, 370–399.

- Van Den Bosch, F. A., Volberda, H. W., & De Boer, M. (1999). Coevolution of firm absorptive capacity and knowledge environment: Organizational forms and combinative capabilities. *Organization science*, 10(5), 551–568.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace the impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of management*, 33(5), 774–800.
- Zahra, S. A., & George, G. (2002). Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension. *Academy of management review*, 27(2), 185–203.



## 부 록

### 설 문 지

- ◆ 본 조사의 내용은 통계법 제 33조에 의거하여 비밀이 보장되며 통계적 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

안녕하십니까?

귀하의 발전과 번영을 기원합니다.

본 설문지는 “컨설턴트의 긍정심리자본, 흡수역량, 업무성과 간의 관계‘에 대해 연구하기 위한 기본 자료로 활용할 것입니다. 귀하께서 응답해 주신 자료는 학문적 기여뿐 아니라 컨설턴트 역량개발에 유익한 시사점을 제공할 수 있을 것으로 기대되오니 평소에 느끼는 바를 솔직하게 응답하여 주시면 고맙겠습니다.

본 설문조사는 순수 학술연구목적으로 진행되는 것이므로 응답자 자신의 비밀보장을 위하여 모든 설문은 익명으로 처리되며, 설문과정에서 나타나는 모든 내용은 관련 법률에 의거 철저히 보호되오니 보다 많은 관심으로 성의껏 끝까지 응답해 주실 것을 부탁드립니다.

본 연구를 위해 귀중한 시간을 할애해 주신 것에 대하여 다시 한 번 진심으로 감사드리며 귀하의 노고가 헛되지 않도록 좋은 연구 논문에 활용하도록 하겠습니다. 감사합니다.

지도교수 정진택

연 구 자 김동욱 (한성대학교 대학원 지식서비스&컨설팅학과 석사과정)

연락처 : 010- 9432-7856

이메일 : [dwkimxg@gmail.com](mailto:dwkimxg@gmail.com)

I. 다음은 귀하의 긍정심리자본을 진단하는 문항입니다. 귀하의 생각 또는 의견과 일치하는 번호에 체크해주시기 바랍니다.

※ 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력으로 구성된 개념으로써, 도전적인 과업에 성공하기 위해 자신감을 가지고, 미래에 낙관적인 태도를 지니며, 목표 달성을 위해 인내하고 잘못된 경로를 수정할 수 있는 개인의 복합적인 긍정적 심리상태를 의미합니다.

문 항			전 혜 아 니 다	아 니 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
자 기 효 능 감	1	나는 장기적인 문제를 분석하여 해결책을 찾는 일에 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤
	2	나는 업무관계자들과의 회의에서 내 업무를 설명하는데 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤
	3	나는 컨설팅 받는 기업의 전략과 관련된 논의에 기여할 수 있다는 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤
	4	나는 나의 업무영역에서 타인이 스스로 목표를 설정할 수 있도록 도울 수 있다는 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤
	5	나는 문제점들을 논의하기 위해 회사 외부 사람들과 접촉하는데 주저하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
	6	나는 동료들에게 필요한 정보를 자신 있게 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
희 망	7	나는 업무 중 곤란에 처할 경우 극복할 수 있는 다양한 방법을 생각해낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	8	현재 나는 나의 업무 목표를 열정적으로 추구하고 있다.	①	②	③	④	⑤

낙관주의	9	나는 어떤 문제라도 해결할 수 있는 방법은 많다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	10	나는 업무를 성공적으로 처리하고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	11	나는 업무 목표 달성을 위한 다양한 방법들을 생각해낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	12	나는 스스로 설정한 업무 목표를 달성해나가고 있다.	①	②	③	④	⑤
	13	나는 항상 내 업무의 밝은 면을 보려고 한다.	①	②	③	④	⑤
	14	나는 내가 하는 일의 전망에 대해 낙관적이다.	①	②	③	④	⑤
	15	나는 업무상 문제가 생기면 그 일이 잘될 것이라고 받아들이는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	16	나는 어두운 부분이 있으면 밝은 부분도 있다는 믿음으로 업무를 대한다.	①	②	③	④	⑤
복원력	17	나는 내가 하는 업무의 결과가 불확실할 때 나는 보통 최선의 결과를 기대한다.	①	②	③	④	⑤
	18	나는 현재 직무에서 여러 가지 일을 동시에 처리 할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	19	나는 업무 중에 좌절을 겪었을 때 그것을 극복하려고 최선을 다한다.	①	②	③	④	⑤
	20	나는 경험이 있기 때문에 업무에서의 힘든 일들을 잘 극복할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	21	나에게 업무가 주어진다면 '그래, 내 일이야' 하고 받아들인다.	①	②	③	④	⑤
	22	나는 여러 가지 일을 동시에 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	23	나는 업무상 겪는 스트레스를 다양한 방식으로 잘 관리한다.	①	②	③	④	⑤
복원력	24	나는 나의 직무에서 아무리 어려운 상황에 처하더라도 반드시 해결책은 있을 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 흡수역량을 진단하는 문항입니다. 귀하의 생각 또는 의견과 일치하는 번호에 체크해주시기 바랍니다.

※ 흡수역량은 지식을 흡수하고 활용하는 능력뿐 아니라, 흡수를 통해 새로운 지식창출까지도 이어지는 활동으로, 높은 지식과 기술을 보유하고 있다고 하더라도, 짧아지는 지식의 수명과 쏟아지는 새로운 지식에 대처하기 위해 지식흡수 능력에 대한 개발과 촉진이 필요하다는 것을 의미합니다.

		문 항	전 혜 아 니 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다	
습 득	1	나는 새로운 지식을 얻기 위해 수시로 외부의 상급 또는 유관기관과 자주 교류한다.	①	②	③	④	⑤
	2	나는 고객, 업계 동료와의 식사 등 비공식적 접촉을 통해 업무정보를 수집한다.	①	②	③	④	⑤
	3	나는 새로운 지식을 얻기 위해 수시로 내부의 다른 부서를 방문한다.	①	②	③	④	⑤
	4	나는 기회가 되는 대로 공청회, 세미나, 포럼, 워크숍에 참석한다.	①	②	③	④	⑤
이 해	5	나는 업계 경쟁 구조의 변화를 쉽게 이해한다.	①	②	③	④	⑤
	6	나는 소비자 인구동태의 변화를 빨리 알아차린다.	①	②	③	④	⑤
	7	나는 우리 업계와 관련된 정부규제의 변화를 쉽게 이해한다.	①	②	③	④	⑤
	8	나는 새로운 업무방식을 빨리 숙지한다.	①	②	③	④	⑤
	9	나는 수요의 변화를 빨리 알아차린다.	①	②	③	④	⑤
	10	나는 고객(의뢰인)의 요구나 원하는 바를 재빨리 이해한다.	①	②	③	④	⑤

변 환	11	나는 새로 획득한 지식을 추후 참고할 수 있도록 잘 정리해둔다.	①	②	③	④	⑤
	12	나는 새로운 지식이 기존 지식에 얼마나 도움이 될 것인가를 재빨리 읽어낸다.	①	②	③	④	⑤
	13	나는 외부지식으로부터 기회를 찾기 위해 애쓴다.	①	②	③	④	⑤
	14	나는 시장동향의 변화가 가져올 결과를 새로운 서비스의 개발차원에서 정기적으로 고려한다.	①	②	③	④	⑤
활 용	15	나의 지식을 어떻게 하면 잘 활용할지 거듭 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	16	나는 고객의 불만사항에 관심을 갖고 개선해 나간다.	①	②	③	④	⑤
	17	나는 내 업무의 수행방법을 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
	18	나는 나의 역할과 권한에 맞는 업무체계를 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
	19	나는 새로운 정보와 지식을 활용하고 적용하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 귀하의 업무성과를 진단하는 문항입니다. 귀하의 생각 또는 의견과 일치하는 번호에 체크해주시기 바랍니다.

※ 업무성과는 고객과의 상호작용과정에서 고객으로부터 받는 피드백과 주변의 호평에 등에 대한 심리적 인지적 의미인 고객평가와 일에 대한 보람, 자부심, 즐거운, 개인의 성장 등 업무수행으로 느끼는 심리적인 만족감인 업무만족으로 구성된 개념을 의미합니다.

문 항			전 혁 아 니 다	아 니 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
고 객 평 가	1	일을 할 때마다 고객들로부터 좋은 호평을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
	2	고객들이 나의 컨설팅에 대하여 대체로 만족 한다.	①	②	③	④	⑤
	3	일자리 성사 후 종종 고객들로부터 감사의 말을 듣는다.	①	②	③	④	⑤
	4	직장 내 상사 또는 동료들이 나의 성과를 높게 인정한다.	①	②	③	④	⑤
	5	지난 몇 해 동안 좋은 성과 평가를 받았다.	①	②	③	④	⑤
업 무 만 족	6	나의 일에 대하여 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	7	나의 일이 마음에 들고 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	8	나의 일이 나의 개인적 발전을 가져오는데 큰 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
	9	고객과 대화를 나누는 것이 항상 즐겁다.	①	②	③	④	⑤
	10	일을 할 때마다 즐거운 마음으로 최선을 다해서 한다.	①	②	③	④	⑤
	11	일을 할 때마다 행복하다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 통계의 정확성을 높이기 위해 수집하는 자료입니다. 한 문항도 빠짐 없이 응답해 주시길 부탁드립니다.

번호	설문	내용
1	귀하의 성별은?	①남( ) ②여( )
2	귀하의 연령대는?	①20대 이하( ) ②30대( ) ③40대( ) ④50대( ) ⑤60대 이상( )
3	귀하의 최종 학력은?	①고졸이하( ) ②2~3년제 대졸( ) ③4년제 대졸( ) ④석사 및 박사( )
4	귀하의 컨설팅 경험 횟수는?	①1회( ) ②2회( ) ③3회( ) ④4회( ) ⑤5회 이상( )
5	귀하의 컨설턴트 경력 년수는?	①3년 미만( ) ②3년~5년( ) ③5년~10년( ) ④10년~20년( ) ⑤20년 이상( )
6	귀하의 컨설팅 프로젝트 분야는?	①경영전략( ) ②재무( ) ③마케팅( ) ④생산혁신( ) ⑤연구개발( ) ⑥인적자원( ) ⑦경영시스템(IT) ⑧성과(조직전반) ⑨기타( )
7	귀하의 컨설팅 수행 지역은?	( )

※ 소중한 시간 내 주셔서 진심으로 감사드립니다.

## ABSTRACT

### A Study on the Relationship among Consultant's Positive Psychological Capital, Absorptive capacity, and Performances

Kim, Dong Wook

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service

Consulting

Hansung University

The modern business environment has been transformed into a knowledge-based society. Recently, it has been necessary to enhance the competitiveness of companies in the promotion of convergence technology innovation such as ICT industry. However, most companies are unable to respond promptly to these changes. In order to cope with this, companies need to find solutions to solve various problems, consulting can be an alternative, and the role of consultants is getting more and more important. Therefore, this study examines the effects of consultant 's positive psychological capital on job performance and how the absorptive capacity plays a role in these relationships.

In this study, 132 questionnaires were collected from a management consultant who had experience in consulting projects and professors from the Korea Occupational Safety and Health Agency of Korea and surveyed 131 professors excepting 1 inappropriate questionnaire response data. And the relationship between

positive psychological capital, absorptive capacity and work performance of consultants. The results of empirical analysis are as follows.

First, the effect of consultant 's positive psychological capital on absorptive capacity showed that positive psychological capital of consultant did not affect acquisition capacity of absorptive capacity. The positive psychological capital of the consultant was found to have a positive effect on the ability to absorb and resilience. The positive psychological capital of the consultant was dismissed as not affecting the transformation capacity of the absorption capacity. As a result of examining the effects of consultant 's positive psychological capital on the transformation ability of absorptive capacity, self – efficacy, hope, and resilience have a positive effect on absorptive capacity.

Second, the impact of consultant 's absorptive capacity on job performance was partially supported by the fact that acquisition and utilization had a positive effect on customer evaluation of job performance. The results of this study are as follows.

Third, the positive psychological capital of the consultant was found to have a positive effect on the customer evaluation of the business performance. The positive psychological capital of the consultant was partially supported by hope and optimism positively affecting job satisfaction among job performance.

Based on the results of this study, the theoretical and practical implications, limitations of the study and future research projects are presented.

***Keywords:*** Consultant, Positive psychological capital, Absorptive capacity, Performance