



## 저작자표시-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

컨설턴트가 지각한 역량수준이  
직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는  
영향에 관한 연구

2014년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

박 순 봉

석사학위논문  
지도교수 나도성

컨설턴트가 지각한 역량수준이  
직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는  
영향에 관한 연구

A Study on Influence of Consultant's perceived  
Competency Level on their Job Satisfaction, Job Involvement,  
Turnover Intention.

2013년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

박 순 봉

석사학위논문  
지도교수 나도성

컨설턴트가 지각한 역량수준이  
직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는  
영향에 관한 연구

A Study on Influence of Consultant's perceived  
Competency Level on their Job Satisfaction, Job Involvement,  
Turnover Intention.

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

박 순 봉

박순봉의 컨설팅학 석사학위논문을 인준함

2013년 12월 일

심사위원장\_\_\_\_\_인

심 사 위 원 \_\_\_\_\_인

심 사 위 원 \_\_\_\_\_인

## 감사의 글

나는 배웠다

- 샤를르 드 푸코

나는 배웠다.

다른 사람으로 하여금 나를 사랑하게 만들 수 없다는 것을.  
내가 할 수 있는 일은 사랑받을 만한 사람이 되는 것뿐임을.  
사랑은 사랑하는 사람의 선택에 달린 일.

나는 배웠다.

내가 아무리 마음을 쏟아 다른 사람을 돌보아도  
그들은 때로 보답도 반응도 하지 않는다는 것을.  
신뢰를 쌓는 데는 여러 해가 걸려도  
무너지는 것은 한순간임을.

(중략)

그리고 나는 배웠다.

아무리 내 마음이 아프다 하더라도 이 세상은  
내 슬픔 때문에 운행을 중단하지 않는다는 것을.  
타인의 마음에 상처를 주지 않는 것과  
내가 믿는 것을 위해 내 입장을 분명히 하는 것.  
이 두 가지를 엄격하게 구분하는 일이 얼마나 어려운가를.

나는 배웠다.

사랑하는 것과 사랑받는 것을.

드디어 한편의 논문을 마무리하면서 도움을 주신 여러분들께 감사의 마음을 전합니다. 지도를 아끼지 않으셨던 나도성 교수님과 여러모로 도와 준 최창호 박사, 이인수 박사에게 감사드립니다. 끝까지 함께 한 대학원 4기 원우들에게도 감사드립니다. 마지막으로 업무와 학업에 지친 저를 위로하고 격려해준 아내와 두 딸, 그리고 아버님, 어머님, 장모님께 이 논문을 바칩니다.

박 순 봉 拜上

# 국 문 초 록

## 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원  
지식서비스 & 컨설팅학과  
매니지먼트컨설팅 전공  
박 순 봉

컨설팅은 기업대상으로 기업의 문제와 애로를 파악하기 위한 진단 및 조사를 통해 전략/전술을 정립하고, 기업의 사업방향성 및 기업행위의 효율적 과정과 관련된 관리적 방법론을 제시하여 해당기업이 소기의 목적을 달성할 수 있도록 조력하는 서비스로 기업의 동기부여와 혁신적 변화 및 창조경영을 이끌어 내는 지식서비스업이다.

컨설팅산업은 지식기반의 고부가가치 산업이자 산업전반에 대한 전·후방 연쇄효과가 큰 산업으로 인식되고 있는 바, 컨설팅 산업에 대한 중요도 및 수요가 확대되고 있는 추세이다.

이러한 컨설팅 산업의 성장과 수진기업의 만족도는 컨설턴트에 의해 많은 영향을 받는다고 볼 수 있다.

이에 본 연구에서는 컨설턴트의 직무만족과 직무몰입, 이직의도에 영향을 미치는 요인 중에서 기존 연구에서 다루지 않았던 컨설턴트가 지각한 역량수준(능력, 지식, 자세) 이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 대해 검증하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 선행연구와 그에 근거하여 연구가설을 설정하고 관련된 항목으로 설문지를 구성하여 조사를 실시하였다.

분석을 위한 통계방법으로는 신뢰도 분석, 요인별 상관관계 분석, 위계적 회귀분석 등을 이용하여 가설을 검정하였다. 본 연구모형에서 설정한 연구가설 및 가설 검정 결과를 종합 정리하면 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족에 미치는 영향에서 역량 군 중 능력은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 지식과 자세는 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

둘째, 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무몰입에 미치는 영향에서 역량 군 중 능력은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 지식과 자세는 직무몰입에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

셋째, 컨설턴트가 지각한 역량수준이 이직의도에 미치는 영향에서 역량 군 중 능력은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 지식과 자세는 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

본 연구 결과를 바탕으로 컨설턴트의 직무만족, 직무몰입을 높이고 이직의도를 낮추기 위한 한 방안으로써 기업의 문제를 진단할 수 있는 능력, 기업에서 찾아낸 문제를 분석할 수 있는 능력, 문제를 분석하고 진단한 결과에 대해 대안 제시 능력, 컨설팅 전체 프로세스를 관리할 수 있는 능력, 컨설팅과 관련된 정보수집 능력, 원만한 컨설팅 수행에 필요한 커뮤니케이션 능력, 변화에 적응할 수 있는 미래 예측 능력 등 능력 중심 전문역량 개발의 필요성을 제언하고자 한다.

【주요어】 컨설팅, 컨설턴트, 역량, 능력, 지식, 자세, 직무만족, 직무몰입, 이직의도



# 목 차

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 제 1 장 서론 .....            | 1  |
| 제 1 절 연구의 배경과 목적 .....    | 1  |
| 제 2 절 연구의 방법과 구성 .....    | 3  |
| 제 2 장 이론적 배경 .....        | 4  |
| 제 1 절 컨설팅의 선행연구 .....     | 4  |
| 1. 컨설팅의 정의 .....          | 4  |
| 2. 컨설팅의 특성 .....          | 6  |
| 제 2 절 컨설턴트 역량의 선행연구 ..... | 7  |
| 1. 컨설턴트의 정의 .....         | 7  |
| 2. 역량의 정의 .....           | 8  |
| 3. 컨설턴트 역량의 정의와 특성 .....  | 11 |
| 제 3 절 직무만족의 선행연구 .....    | 14 |
| 1. 직무만족의 정의 .....         | 14 |
| 2. 직무만족의 특성 .....         | 16 |
| 3. 역량과 직무만족의 관계 .....     | 17 |
| 제 4 절 직무몰입의 선행연구 .....    | 20 |
| 1. 직무몰입의 정의 .....         | 20 |
| 2. 직무몰입의 특성 .....         | 23 |
| 3. 역량과 직무몰입의 관계 .....     | 25 |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| 제 5 절 이직의도의 선행연구 .....         | 26        |
| 1. 이직 및 이직의도의 정의 .....         | 26        |
| 2. 이직 및 이직의도의 특성 .....         | 28        |
| <b>제 3 장 연구 설계 .....</b>       | <b>30</b> |
| 제 1 절 연구모형의 설정 .....           | 30        |
| 제 2 절 연구가설의 설정 .....           | 31        |
| 제 3 절 변수의 조작적 정의 .....         | 31        |
| <b>제 4 장 연구 결과 .....</b>       | <b>33</b> |
| 제 1 절 표본의 특성 및 일반현황 .....      | 33        |
| 1. 표본의 특성 .....                | 33        |
| 2. 설문 응답 컨설턴트의 일반적 특성 .....    | 33        |
| 3. 변수의 기술통계 .....              | 35        |
| 제 2 절 측정도구의 신뢰도 및 타당도 분석 ..... | 35        |
| 1. 신뢰도 분석 .....                | 35        |
| 2. 타당도 분석 .....                | 36        |
| 제 3 절 가설 검증 .....              | 38        |
| 1. 항목간의 상관관계 .....             | 38        |
| 2. 위계적 회귀분석 .....              | 39        |
| 제 4 절 추가 분석 .....              | 43        |
| 1. 컨설턴트 경력에 따른 분석 .....        | 43        |
| 2. 관련업 경험에 따른 분석 .....         | 45        |
| 3. 직무만족의 매개효과 분석 .....         | 45        |
| 4. 직무몰입의 매개효과 분석 .....         | 46        |

|                 |                        |           |
|-----------------|------------------------|-----------|
| 제 5 절           | 연구가설의 검정 결과 .....      | 47        |
| <b>제 5 장</b>    | <b>결 론 .....</b>       | <b>48</b> |
| 제 1 절           | 연구 결과의 요약 .....        | 48        |
| 제 2 절           | 연구 결과의 시사점 .....       | 49        |
| 제 3 절           | 연구의 한계점과 향후 연구방향 ..... | 50        |
| <b>【참고문헌】</b>   | <b>.....</b>           | <b>52</b> |
| <b>【부 록】</b>    | <b>.....</b>           | <b>60</b> |
| <b>ABSTRACT</b> | <b>.....</b>           | <b>64</b> |

## 【 표 목 차 】

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| [표 2-1] 컨설팅에 대한 여러 가지 정의 .....             | 5  |
| [표 2-2] 컨설팅 개념과 특성 .....                   | 6  |
| [표 2-3] 역량의 정의 .....                       | 8  |
| [표 2-4] 역량의 다섯 가지 유형 .....                 | 10 |
| [표 2-5] 컨설턴트에게 필요한 역량 .....                | 13 |
| [표 2-6] 직무만족의 정의 .....                     | 15 |
| [표 2-7] 직무만족의 주요요인 .....                   | 17 |
| [표 2-8] 직무몰입의 정의 .....                     | 22 |
| [표 2-9] 이직의 종류 .....                       | 27 |
| [표 2-10] 이직 및 이직의도의 개념 .....               | 27 |
| [표 2-11] 이직 의도의 영향 요인 .....                | 29 |
| [표 3-1] 연구가설 및 채택기준 .....                  | 31 |
| [표 3-2] 변수의 정의 .....                       | 32 |
| [표 4-1] 설문 응답 컨설턴트의 일반적 특성 .....           | 33 |
| [표 4-2] 변수의 기술통계 .....                     | 35 |
| [표 4-3] 신뢰도 분석 .....                       | 36 |
| [표 4-4] 컨설턴트 역량의 요인분석 .....                | 37 |
| [표 4-5] 직무만족, 직무몰입, 이직의도의 요인분석 .....       | 38 |
| [표 4-6] 항목간의 상관관계 .....                    | 39 |
| [표 4-7] 직무만족에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과 ..... | 40 |
| [표 4-8] 직무몰입에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과 ..... | 41 |
| [표 4-9] 이직의도에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과 ..... | 42 |
| [표 4-10] 컨설턴트 경력이 능력에 미치는 영향 .....         | 43 |
| [표 4-11] 컨설턴트 경력이 직무몰입에 미치는 영향 .....       | 44 |
| [표 4-12] 컨설턴트 경력이 이직의도에 미치는 영향 .....       | 44 |
| [표 4-13] 관련업 경험이 미치는 영향 .....              | 45 |
| [표 4-14] 직무만족의 매개역할 (부분매개) .....           | 46 |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| [표 4-15] 직무몰입의 매개역할 (완전매개) ..... | 46 |
| [표 4-16] 연구가설의 검정 결과 .....       | 47 |

## 【 그림 목 차 】

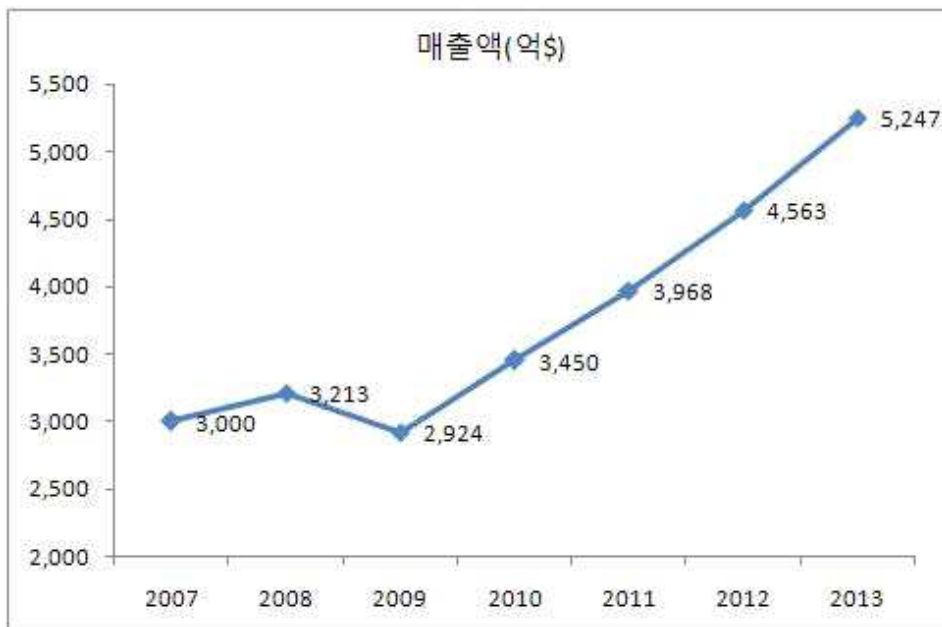
|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| [그림 1-1] 세계 컨설팅 시장 규모 .....                 | 1  |
| [그림 1-2] 국내 컨설팅 시장 규모 전망 .....              | 2  |
| [그림 1-2] 컨설턴트의 개념 확산과 새로운 영역에 대한 임무 및 기능 .. | 8  |
| [그림 3-1] 연구모형 .....                         | 30 |

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구의 배경과 목적

컨설팅산업은 지식기반의 고부가가치 산업이자 산업전반에 대한 전·후방 연쇄효과가 큰 산업으로 인식되고 있는 바, 컨설팅 산업에 대한 중요도 및 수요가 확대되고 있는 추세이다. 세계 컨설팅 시장 규모도 지속적 확대 추세로 전 세계 컨설팅 시장은 연평균 성장률이 15.5%로 전망되는 고성장 산업이다 (중소기업기술정보진흥원, 2011, p.3).

[그림 1-1] 세계 컨설팅 시장 규모



출처 : 중소기업기술정보진흥원, 2011, 컨설팅산업 현황분석 및 활성화방안 연구, p.3

우리나라의 컨설팅 시장도 기업의 필요성과 경영환경의 변화로 인해 수요가 증가하는 추세를 보이고 있으며, 3개년 평균 매출액 증가율 30%를 적용할 경우 2012년의 컨설팅 시장규모는 약 19조원 대에 이를 것으로 전망된다

(중소기업기술정보진흥원, 2011, p.4).

[그림 1-2] 국내 컨설팅 시장 규모 전망



출처 : 중소기업기술정보진흥원, 2011, 컨설팅산업 현황분석 및 활성화방안 연구, p.4

이러한 컨설팅산업의 발달에 있어 가장 중요한 요소는 컨설팅직무를 수행하는 컨설턴트라고 할 수 있을 것이다. 하정수(2013:3)는 그의 연구에서 “컨설팅 서비스의 품질향상은 컨설팅을 일선에서 수행하는 컨설턴트로부터 비롯되며, 컨설턴트의 서비스 품질은 경험과 지식의 축적 및 지속적인 연구와 학습으로 향상될 것이다. 이를 위해서 개인의 수행업무 자세에 관한 연구가 선행되어서 개별 직무를 효과적으로 수행하기 위한 적절한 환경을 조성하는 데에 있어서 개인의 직무에 대한 태도와 가치관에 동기를 부여함으로써 최상의 성과를 낼 수 있을 것이다. 따라서 컨설턴트 개인의 만족도 조사와 만족요인은 무엇인지에 대하여 연구가 필요하나 이에 대한 이론적, 실증적 연구가 우리나라에서는 매우 부족했다.”라고 하였다.

이에 본 연구에서는 컨설턴트의 직무만족과 직무몰입, 이직의도에 영향을 미치는 요인 중에서 기존 연구에서 다루지 않았던 컨설턴트가 지각한 역량수준(능력, 지식, 자세)이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 대해



검증하고자 한다.

## 제 2 절 연구의 방법과 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 선행연구와 그에 근거하여 연구가설을 설정하고 관련된 항목으로 설문지를 구성하여 조사를 실시하였다.

자료 수집을 위한 표본의 범위는 전국의 현직 컨설턴트, 경영 / 기술지도사들을 대상으로 하였으며, 조사기간은 2013년 10월초부터 2013년 10월말까지 약 1개월간 이메일 및 직접설문을 통해 설문조사를 실시하여 표본을 수집하였다. 그 중 112장의 유효한 설문지만 이용, 수집된 자료를 SPSS 21.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였다. 분석을 위한 통계방법으로는 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 및 타당도 검정, 요인별 상관관계 분석, 위계적 회귀분석 등을 이용하여 가설을 검정하였다.

본 연구는 크게 5개의 장으로 구성되어 있다. 그 구성을 살펴보면, 제 1 장은 서론부분으로 연구의 배경, 목적, 방법, 구성을 서술하였고, 제 2 장은 이론적 배경으로 컨설팅, 컨설턴트 역량, 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 대한 정의와 특성을 알아보고, 이 요소들 간의 관계를 알아보기 위해 선행연구를 요약하고, 연구가설을 도출하기 위한 근거를 제시하였다.

제 3 장은 연구 설계 및 방법으로 제 2 장의 이론적 고찰을 바탕으로 하여 본 연구의 검증을 위한 가설을 설정하고, 이 가설에 적합한 연구모형을 구성하며, 설문지 구성 및 분석방법에 대해 서술하였다.

제 4 장은 연구 결과를 서술한 부분으로 자료수집 및 표본 특성에 대한 정리, 측정도구의 신뢰도 및 타당도 분석, 일반적 특성에 따른 분석, 제 3장에서 제시한 연구 가설 검정을 진행하였다.

제 5 장은 도출된 연구결과를 바탕으로 연구의 결론과 시사점에 대해 서술하고, 본 연구의 한계점과 향후 연구방향에 대해 요약·정리하였다.

## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 컨설팅의 선행연구

#### 1. 컨설팅의 정의

컨설팅의 일반적인 의미는 통상 어떤 분야에 대해 전문적인 지식을 가진 사람이 상담을 하거나 의견을 제시한다는 의미로 쓰이나, 최근에는 기업경영 뿐만 아니라 법률, 회귀, 세무, 부동산, 교육, 웨딩 등 분야를 가리지 않고 그 용어가 일반화되어 광범위하게 사용되고 있다(양시영, 2013, p.16).

김광용 외 (2009, pp.32-50)는 컨설팅서비스를 "전문적인 지식과 정보 또는 전문성, 경험과 자질, 경영·업무상의 문제점, 독립된 입장문제 규명 및 분석, 문제해결과 방안의 적시 실행, 조직 목적달성의 지원, 자문과 조언, 전문적인 서비스 활동으로 정의하고 있으며 구체적으로 컨설팅이란 첫째, 전문적인 지식과 경험을 가진 사람들이 둘째, 조직의 목표를 달성코자 경영·업무상의 문제점에 대해 셋째, 객관적이고 독립된 입장에서 문제 규명과 분석을 통해 넷째, 해결방안을 제시하여 적기에 실행토록 함으로써 다섯째, 조직이 추구하는 목적달성을 지원하는 여섯째, 전문적인 자문서비스로 규정하였다.

중소기업청(2008, p.5)에 따르면 컨설팅의 정의가 [표 2-1]과 같이 국외의 경우 컨설팅 수행기관이나 학자들에 의해 컨설팅과 이를 수행하는 컨설턴트에 대한 개념이 정확하게 정의되어 있고 컨설팅에 대한 외국 주요기관 및 학자들의 개념정의를 보면 각각의 개념을 다르게 정의하고 있으나, 기본적인 인식에서는 크게 차이가 없음을 알 수 있다(양시영, 2013, p.19).

[표 2-1] 컨설팅에 대한 여러 가지 정의

| 기관(학자)명                    | 컨설팅의 정의                                                                                                                              |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 국제컨설팅트협회(ICMCI)            | 경영컨설팅트는 경영책임이 있는 고객의 경영제반에 독립된 자문(advice)과 지도(assistance)를 제공하는 개인을 말함                                                               |
| 경영컨설팅엔지니어 협회               | 컨설팅은 특별히 훈련받고 경험을 쌓은 사람들이 기업 경영상의 여러 가지 문제점을 규명하고 해결할 수 있도록, 실질적인 해결방안을 제시하고, 그러한 해결방안들이 적기에 실시될 수 있도록 도와주기 위한 전문적 서비스의 제공을 말함       |
| 미국 회계사회                    | 컨설팅은 특별한 분야의 전문성을 가진 전문가들이 자기들의 지식과 경험을 활용하여 경영 문제를 해결하고 객관적이고 전반적인 시각에서 기업의 기획과정을 지원하는 것을 말함                                        |
| 영국 컨설팅트협회                  | 경영컨설팅은 독립적이고 능력을 갖춘 사람들이 정책, 조직, 절차, 방법상의 문제점을 연구, 분석하고 적절한 해결책을 수행할 수 있도록 돕는 것을 의미함                                                 |
| 호주 경영컨설팅트협회                | 경영컨설팅은 목표설정 및 사업수행을 위해 보다 발전적인 계획, 조직, 동기부여, 커뮤니케이션, 또는 자원 활용을 통하여 경영자문 및 지도하는 행위이며 경영컨설팅트는 이러한 자문서비스를 제공하는 자를 말함                    |
| 국제 노동위원회                   | 경영컨설팅은 경영과 사업의 문제들을 해결하고 이로 인해 새로운 기회를 발견하여 이를 활용하고 학습의 기회를 넓히고 변화를 실행함으로써 경영자의 조직이 추구하는 목적을 달성할 수 있도록 도와주는 독립적인 프로페셔널 어드바이스 서비스를 말함 |
| Fritz Steele(1975)         | 과제의 내용, 프로세스, 구조에 관한 책임을 맡고서 이를 수행하는 사람에게 과제 수행에 대한 실제적인 책임을 갖고 있지 않는 컨설팅트가 컨설팅 프로세스에 도움을 제공하는 것                                     |
| Markham (1991)             | 제3자 또는 외부자(Outsider)가 자신의 경험과 지식을 조직에 유용하게 활용되도록 주고받는 관계                                                                             |
| Williams & Woodward (1994) | 내부 또는 외부 컨설팅트가 클라이언트의 요구를 충족시켜주기 위해 클라이언트(조직, 개인, 조직 내부 부서 등)에게 서비스를 제공해주는 과정                                                        |

출처 : 중소기업청, 2008, 중소기업컨설팅산업백서, 연구자 재구성

결국 상기 선행연구를 토대로 본 연구자는 “컨설팅이란 해당분야에 전문적인 경험과 지식을 가진 전문가인 컨설팅트가 고객의 문제해결을 위해 제공하는 전문적인 자문서비스 활동”이라고 정의한다.

## 2. 컨설팅의 특성

컨설팅의 특성에는 컨설턴트의 전문성, 전문서비스로서의 상업적 가치 즉 사업성과 고객지향성과 성과개선을 위한 지속성, 환경변화에 대응해야 하는 환경대응성의 5가지 공통적인 개념이 내포되어 있다. 이를 표로 정리하면 다음과 같다(중소기업기술정보진흥원, 2011, p.13).

[표 2-2] 컨설팅 개념과 특성

| 특 성    | 개 념                                                                                                                                                                         |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 전문성    | 컨설팅에 있어 가장 중요한 것은 문제해결능력이며, 고객이 컨설팅 수행결과에 대한 타당성과 신뢰성을 결정하는 요소가 됨.                                                                                                          |
| 사업성    | 컨설팅이 사회복지분야와 같은 비영리조직의 분야가 아님을 뜻함. 컨설팅 조직이나 개인은 그들의 전문성을 바탕으로 그들의 사업을 영위하고 발전시켜 나아가야 하는 영리적 목적을 띠게 되므로 그들이 제공하는 컨설팅은 전문서비스로서의 상품적가치가 있어야 하며, 고객은 이들이 제공하는 컨설팅에 대가를 지불하여야 함. |
| 고객 지향성 | 고객과의 관계에 있어서 여타 사업과 마찬가지로 투철한 고객 지향적 서비스 정신이 요구됨을 의미함. 고객지향성은 고객의 문제와 고충을 충분히 이해하고 고객의 만족을 위해 최선을 다하는 것으로서, 컨설팅 결과물의 효용가치를 극대화 할 수 있도록 하는 고도의 전문성과 윤리성을 발휘할 수 있어야 함.        |
| 지속성    | 컨설팅의 특성은 한 번의 컨설팅으로 끝나는 것이 아니라, 지속적으로 그 성과를 체크하여 개선해 나가야 하며, 동시에 경영 내·외부의 환경변화에 따라 전략적 대응차원에서 컨설팅의 필요성이 확대되는 바, 컨설팅은 순환적이고 프로젝트 차원에서도 지속적으로 이루어져야 경영성과가 나타남.                |
| 환경 대응성 | 컨설팅은 녹색성장, 모바일 환경, 사회적 책임경영 등과 관련하여 변화하는 기업환경에 따라 계속해서 진화해 가야함.                                                                                                             |

출처 : 중소기업기술정보진흥원(2011), 컨설팅산업 현황 분석 및 활성화 방안 연구, p.13

## 제 2 절 컨설턴트 역량의 선행연구

### 1. 컨설턴트의 정의

컨설턴트의 정의와 특성은 당연히 컨설팅(Consulting)의 정의와 특성으로부터 영향을 받으며 종속된다. 컨설팅이 기업경영에 관한 전문적인 의견이나 조언을 통해 의사결정 시에 도움을 주는 활동이라 할 때, 컨설턴트(Consultant)는 그런 활동을 하는 사람과 조직을 일컫는다.

즉, 컨설턴트는 보유하고 있는 전문적인 지식이나 경험을 바탕으로 기업의 경영과 업무상의 문제 또는 과제를 분석하여 조언과 해결책을 제시함으로써 목표달성을 도와주고 지도하는 역할을 수행하는 전문 직업인을 말한다(황서진, 2011, p.11).

컨설턴트의 특성은 “첫째, 전문적 지식과 풍부한 경험을 요구하는 전문서비스로 꾸준한 연구와 풍부한 경험을 바탕으로 문제의 원인을 진단하고 적절한 해결책을 찾는 자로서 둘째, 수진기업의 이익을 보호하고 증진할 수 있는 전문가로서의 윤리성이 필요하다. 셋째, 컨설턴트는 자문을 하는 자로서 결과에 대해서 직접적인 책임이 없으므로 최종적인 의사결정자는 의뢰인으로서 그 책임은 의뢰인에게 있다. 넷째, 컨설팅은 일시적 과업으로서 수진기업에서 한시적으로 컨설팅업무를 수행하며 프로젝트가 종료되면 수진기업을 떠나게 된다(최영석, 2011, p.13).

기업환경이 변화함에 따라 컨설턴트의 개념도 확대되고 새로운 영역에 대한 임무와 기능을 요구받고 있다. 컨설턴트는 기업고객의 경쟁력 확보, 성장, 지속가능 경영을 위해 기업자산/자원의 최적 및 효율적 활용방안 제안, 환경, 경영상의 애로와 문제점을 진단/분석/평가하며, 전사적 측면에서 새로운 가치창조, 관리적 측면에서 변화경영을 유도, 기업과 이해관계자와의 관계 설정 등을 독립적, 객관적 입장에서 판단하고, 방향 설정자, 문제 해결자, 개선안 권고자가 되어야 한다. 이를 도표로 하면 [그림 2-1]과 같다.

[그림 2-1] 컨설턴트의 개념 확산과 새로운 영역에 대한 임무 및 기능



출처 : 중소기업기술정보진흥원(2011), 컨설팅산업 현황 및 활성화 방안 연구, p.14

## 2. 역량의 정의

역량은 단순히 전문지식과 기술을 의미하지 않고 다양한 환경에서 문제를 해결해 나갈 수 있는 종합적 수행능력을 포괄하는 개념이다(진미석, 주휘정, 2011). 경영에 있어서 사람과 관련된 영역, 즉 조직원에 관련된 문제를 다루고 해결하는 것은 중요한 경영핵심 요소 중의 하나이다. 즉, 조직을 둘러싼 경영환경의 급격한 시장변화에 맞추어 구성원들을 정해진 틀에서 관리하기 보다는 개개인의 지식과 역량을 파악하여 조화롭게 활용하게 하는 것이 조직의 성과 창출에 중요한 요인으로 인식되고 있다(박덕철, 2013, p.5).

역량에 대한 대표적인 정의를 살펴보면 [표 2-3]과 같다.

[표 2-3] 역량의 정의

| 주창자         | 역량 정의                              |
|-------------|------------------------------------|
| Klemp(1980) | 업무에서 우수한 수행을 하거나 뛰어난 결과를 내는 사람의 특성 |

|                                |                                                          |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Boyatzis(1982)                 | 어떤 개인이 어떤 역할을 수행함에 있어 성공적인 결과를 가져오는 그 개인이 가지고 있는 내재적 특성  |
| McLagan<br>(1982)              | 직무나 역할수행에서 뛰어난 수행자와 관련된 개인의 능력 특성                        |
| Fletcher(1991)                 | 규정된 기준에 따라 직무활동을 수행하는 능력                                 |
| Corbin(1993)                   | 바람직한 목표나 성과를 달성하기 위하여 개인이 알아야 할 것과 할 수 있어야 하는 것을 포함하는 능력 |
| Dubois(1993)                   | 삶에서의 역할을 성공적으로 수행하도록 사용되거나 소유하고 있는 개인의 특성                |
| Spencer &<br>Spencer<br>(1993) | 직무나 상황에서 뛰어난 수행이나 준거 관련 효과와 연관된 개인의 특성                   |
| Strebler &<br>Bevans(1996)     | 업무영역에서 새로운 상황에 지식과 기술을 전이하는 능력을 포함하는 광범위한 개념             |
| Schippmann<br>(1999)           | 측정 가능하고, 업무와 관련되고, 개인의 행동적 특징에 기초한 특성 또는 능력              |
| Green PC.<br>(1999)            | 직무 목표달성에 사용되는 측정 가능한 업무습관 및 개인적 기술에 대한 증거자료              |

출처 : 김종인, 이흥민(2003), 핵심역량 핵심인재-인적자원 핵심역량 모델의 개발과 역량평가, 한국능률협회, p.21 재인용.

Spencer & Spencer (1993)는 그의 저서 ‘Competence at Work’에서 역량을 “특정한 상황이나 직무에서 준거에 따른 효과적이고 우수한 수행의 원인이 되는 개인의 내적 특성(Underlying characteristics casually related to criterion referenced effective and/or superior performance)”이라고 하였다(장기봉, 2008, p.22).

내적인 특성은 [표 2-4]와 같이 동기, 특질, 자기개념, 지식, 기술의 다섯 가지 유형으로 세분화될 수 있다. 여기서 지식과 기술은 개발하기가 비교적 쉽지만 동기와 특질은 평가하고 개발하기가 어렵다. 자기개념은 변화시키기에

다소 시간이 걸리고 어렵긴 하지만 훈련이나 심리치료 등을 통해 변화될 수 있는 것으로 보고 있다(민병모 외 역, 1998).

[표 2-4] 역량의 다섯 가지 유형

| 역량유형                    | 내 용                                                                                            |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 동기(motives)             | 개인이 일관되게 마음에 품고 있거나 원하는 어떤 것으로, 행동의 원인이 된다. 동기는 특정한 행위나 목표를 향해 행동을 촉발시키고, 방향을 지시하며 선택하도록 작용한다. |
| 특질(traits)              | 신체적인 특성, 상황 또는 정보에 대한 일관적 반응성을 의미한다. 감정적인 자기통제와 주도성은 다소 복잡한 형태의 일관적 반응성이라고 할 수 있다.             |
| 자기개념<br>(self-concepts) | 태도, 가치관 또는 자기상(self-image)을 의미한다. 가치관은 주어진 상황에서 단기적으로 나타내는 반응적 행동에 영향을 주는 요소이다.                |
| 지식<br>(knowledge)       | 특정 분야에 대해 가지고 있는 정보로 복잡한 속성을 가진 역량이다. 지식을 측정하는 시험점수는 흔히 업무수행을 예측하지 못한다.                        |
| 기술<br>(skill)           | 특정한 신체적 또는 정신적 과제를 수행할 수 있는 능력으로 정신적 또는 인지적 기술은 분석적 사고와 개념적 사고를 포함한다.                          |

출처 : 민병모 외 역(1998), 핵심역량 모델의 개발과 활용, pp.19-20 재인용.

이와 같은 역량에 대한 정의들을 종합하여 역량의 특징들을 정리하면 다음과 같다(장기봉, 2008, p.21). 첫째, 업무성과와 연결성을 강조하고 있다. 즉 역량은 반드시 성과를 창출할 수 있는 수행능력과 직결되어야 하며 이는 개인적인 영역과 후천적인 교육과 훈련으로 개발이 가능한 영역을 포함하고 있다. 둘째, 역량은 객관적으로 습득되는 지식 영역과 기술 영역 그리고 태도 영역의 상호작용에 의한 밀접한 집합체이다. 셋째, 역량은 관찰과 측정이 가능한 준거로 표현되어야 하며 이는 주로 수행 또는 행동 등의 개념으로 규정



되고 있다(이재경, 2002, pp.25-56).

따라서, 역량은 직무나 역할의 핵심책임을 성공적으로 수행하는 데 중요한 행동능력(Behavioral Capabilities)으로 표현될 수 있고, 관찰 가능한 특성이 있으므로 조직에서 우수한 수행의 척도(Scales)로 사용할 수 있는 중요한 관리도구가 될 수 있다(이흥민, 2005).

이와 같은 역량의 다양한 개념들은 사회, 교육, 경제, 심리학 등의 여러 학문 부분에서 다루어지고 학자들 간에 이론적인 논의를 주고받으며 포괄적인 정의를 산출하여 발전하고 있으며 변화하는 기술과 산업 사회에 따라 역량 또한 지속적인 개발과 변화가 이루어져야 할 것이다(박덕철, 2013, p.9).

### 3. 컨설턴트 역량의 정의와 특성

컨설턴트 역량이란 컨설턴트가 전문적인 지식이나 경험을 바탕으로 기업의 경영과 업무상의 문제 또는 과제를 분석하여 조언과 해결책을 제시함으로써 목표달성을 도와주고 지도하는 역할을 수행하는 데 있어 갖추어야 할 전문성, 개인적인 가치관과 특성을 말한다.

김광용 외(2008)의 「비즈니스 컨설팅서비스의 이해와 활용」 저서에서는 컨설턴트 역량에 대한 선행연구를 바탕으로 컨설턴트의 외형적 특성과 내형적 특성을 고려한 능력(ability), 자세(attitude), 지식(knowledge)의 3가지 특성을 제시하였다(최영석, 2011, p.16).

능력(ability)은 문제를 발견하고 분석 및 진단하는 능력, 문제에 대한 대안 제시 능력, 정보수집부터 의사소통 능력에 이르기까지 컨설턴트의 행동을 포함하였다(이화수, 2012, p.16).

자세(attitude)는 컨설턴트가 컨설팅 프로젝트에 참여하는 성실한 태도를 뜻한다. 자세는 어떤 문제에 대한 개인적인 감정을 말하는데 이는 개인들이 갖고 있는 가치를 반영하고 있으며 개인적인 선호와 이 결과로 발생하는 경쟁우위 중 하나를 선택해야하는 상황에서 나타난다. 태도와 가치의 예로는 문서화된 커뮤니케이션을 하기 전에 구두로 커뮤니케이션 하는 것을 선호하거나

나 다른 사람의종교적인 신념과 문화적인 가치에 대해 인내심을 갖는 것, 직접적으로 함께 일하는 사람들이 어떤 국적 또는 어떤 기술들을 갖고 있는 것을 선호하는 것이다.

지식(knowledge)은 컨설팅에 사용되는 모든 지식으로 경영일반, 조직관리 및 전공지식 등을 포함한다. 지식은 사실, 개념, 관계들과 프로세스들에 대한 정보를 보유하는 것을 말하는데 이것은 일반적인 지식과 전문적인 지식으로 구분하는 것이 유용하다.

일반적인 지식은 특정한 조직이나 시스템을 중재하는 컨설팅의 일반적인 배경을 구성하고 있는 경제적·사회적·정치적·문화적 프로세스, 제도, 환경 등에 관한지식을 말한다.

전문적인 지식은 두 가지 부류로 나누어지는데, 첫 번째 영역은 컨설팅 대상에 관한 지식이다. 이러한 대상들은 업종으로 분류될 수 있는데 제조·금융·증권 등이 있으며 기능적인 예로는 마케팅·생산조직·직무평가·기업전략 등이 있다. 두 번째 영역은 컨설팅 자체에 대한 지식들로서 컨설팅 프로세스, 조직, 방법과 기술 등이 있다(이화수, 2012, p.17).

Walker(2004)는 컨설턴트의 역량과 컨설팅성과의 관련성에 대하여 컨설턴트와 고객의 의사소통, 고객과의 협조와 개입, 기술적 지식이 유의한 요인이라고 주장하였다. 장 영(1996, pp.19-21)은 성공적인 컨설팅 프로젝트의 수행을 위해서는 컨설턴트의 관리자적 역량이 중요하다고 강조하고 있으며, 컨설턴트의 전문성에 관한 역량은 의뢰기업의 성과향상에 기여한다는 점을 시사하였다.

곽홍주(2008, pp.1-23)는 컨설턴트의 전문성과 관리적 역량이 컨설팅 프로젝트의 성공적인 수행에 영향을 미치는 요인이라는 실증분석 결과를 제시하였으며, 김익성(2008, pp.88-89)은 컨설턴트의 전문성에 관한 역량이 컨설팅을 의뢰한 중소기업의 균형성과에 영향을 미친다는 점을 밝히고 있다.

이지은 외(2010)는 선행연구에서 도출된 20개의 컨설턴트 역량 군을 18가지 핵심역량으로 조정하고 직무역량, 공통역량, 관리역량으로 범주화하였다.

직무역량에는 전문지식, 분석 및 대안제시 능력, 전략적 사고능력, 정보수집 능력, 문서작성 능력, 커뮤니케이션 능력이 포함되며, 공통역량은 고객지향성, 성취지향성, 전문가 품위유지(이미지관리), 자신감, 자기통제력, 직업윤리(컨설팅윤리)로 구성되고 관리역량은 추진력, 팀워크능력, 관계구축능력, 코칭과 임파워먼트 능력, 유연성, 리더십을 포함한다.

이에 대해 윤성환(2009)은 다음과 같이 컨설턴트 역량을 정리하였다.

[표 2-5] 컨설턴트에게 필요한 역량

| 연구자                                | 능력(ability)                                  | 자세(attitude)                  | 지식(knowledge)     |
|------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Rynning<br>(1992)                  | 문제분석, 일정계획,<br>실행, 문제해결,<br>전략수립, 관계관리       |                               | 신지식,<br>창조적인 생각   |
| Allen and<br>Davis<br>(1993)       |                                              | 컨설팅 윤리,<br>가치관                |                   |
| Williams and<br>Woodward<br>(1994) | 지식전달, 관계관리, 문제파<br>악, 일정계획, 비용산출,<br>자료분석    |                               | 전문 지식             |
| Jang and<br>Lee(1998)              | 지식전달, 관계관리, 문제파<br>악, 일정계획, 비용산출,<br>자료분석    |                               | 전문 지식             |
| McLachlin<br>(1999)                | 관계관리,<br>종합적인 능력                             | 동기, 윤리, 목적의식<br>, 정직, 충성, 자신감 | 전문 지식             |
| Barker<br>(2002)                   | 요구사항분석, 관계관리, 의<br>사소통, 위기관리, 일정계획<br>, 품질관리 |                               | 도구 및 방법론,<br>전문지식 |
| Appelbaum<br>and<br>Steed(2005)    | 종합적인 능력                                      | 동기, 결과공유,<br>투명성              |                   |
| Ko et al.<br>(2005)                | 관계관리, 지식전달                                   | 동기, 몰입                        |                   |
| Visscher<br>(2006)                 | 문제파악, 문제진단, 대안제<br>시, 실행, 평가                 |                               |                   |

|                |                          |               |                 |
|----------------|--------------------------|---------------|-----------------|
| 김광용외<br>(2008) | 문제진단,대안제시,일정관리,관계관리,정보수집 | 컨설팅윤리,<br>책임감 | 경영지식,전문지식,컨설팅경험 |
|----------------|--------------------------|---------------|-----------------|

출처 : 윤성환(2009), 컨설턴트와 프로젝트 매니저의 역량이 비즈니스 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구, p.22

### 제 3 절 직무만족 (Job Satisfaction)의 선행연구

#### 1. 직무만족의 정의

조직과 직무는 불가분의 관계에 있는 것으로 조직에서 자신의 직무에 만족하는 사람은 긍정적인 태도를 갖는 반면, 그렇지 못한 사람은 부정적인 태도를 갖게 되어 조직이나 개인 모두에게 유익하지 못한 결과를 초래하게 되므로 조직구성원이 자신의 직무를 수행함에 있어서 얼마나 과업수행에 만족하고 있는가 하는 것은 조직의 발전과 유지를 위해 중요한 의미를 갖는다(구규일, 1999, p.30).

직무 만족이란 개인이 직무에 대해서 느끼는 감정적 상태로 정의할 수 있는데, 조직 생활에 있어 가장 중요하게 관심을 갖는 부분이라 할 수 있겠다. 직무에 대한 만족도는 개인의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 정도에 따라 달라질 수 있기 때문에 복합적인 의미체계로 파악할 수 있다(홍재기, 2011, p.15).

정수영(2003)은 개인이 자신의 직무와 그 환경에 대해 가진 정서 상태로 보고 있으며 Tiffin과 McCormick(1974)은 “직무만족이란 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래하는 욕구충족의 정도로서 이는 각 개인의 가치체계에 따라 다른 형태를 나타낸다” 고 하였다(이세한, 2013, p.14).

Bateman 과 Organ(1983)은 조직의 구성원이 조직사회에 소속되어 직무를 수행하면서, 직무 만족의 여부는 조직발전과 조직경쟁력에 있어서 중요한 원동력이 된다고 했다. 이에 대한 이유로는 직무만족 여부가 해당조직의 성과에 직접적인 영향을 미치기 때문이다. 자기 직무에 만족한 사람은 항상 모범사원이 되어 그의 회사와 상사를 신임하며, 회사의 사규와 사내규정을 잘 지

켜주고 불평도 덜하고 남들과 잘 협조한다.

Chacko(1983) 직무만족이 직장생활의 질(Quality of Working Life : QWL)에서 나아가 삶의 질(Quality of Life : QL)까지 높여 준다는 연구결과를 발표 하였다. Louke(1976)는 “직무만족이란 종사자가 자신의 직무에 대한 평가에서 결정되는 유쾌한 또는 긍정적 감정상태”라고 정의를 내렸다. 이러한 Louke의 정의는 오늘날 대부분의 학자들에 의해 가장 보편적 개념으로 받아들여지고 있다. Louke(1973)는 직무만족의 가치 이론을 제안 하였다. 직무만족의 가치 이론에서 사람들은 임금, 승진 가능성과 같은 직무가 갖고 있는 여러 요소들 중에서 자신에게 상대적으로 중요한 요소에 가치를 두고 이 가치 있는 요소에 의해 직무만족은 영향을 받게 된다고 했다(현승헌, 2012, p.11).

[표 2-6] 선행연구자들의 “직무만족” 정의

| 연구자             | 직무만족에 대한 정의                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Bently& Rempel  | 개인이 주어진 직무환경 속에서 개인과 집단의 목표를 성취코자 할 때 갖게 되는 직업적 관심 또는 열의                         |
| Clyton.A.       | 한 개인이 직무만족에 대하여 가지는 일련의 태도이며, 직무 또는 직무수행의 결과로 충족되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태               |
| Dewer& Werbel   | 조직 및 직무에 대한 참여자들의 만족정도                                                           |
| Feldman& Arnol  | 직무만족을 개인이 자신의 직무에 대해 가지는 긍정적인 정서의 양”이라고 정의                                       |
| Locke           | 직무를 수행해 나가는 과정 혹은 직무의 수행결과에서 느끼는 감정으로 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 정서 상태 |
| McCormick. E.J. | 조직체내의 성원들에 의해 유지되는 태도의 특징으로 직무에 대해 성원들이 갖는 감정적 반응                                |
| Price.J.L       | 사회체계내의 구성원들이 체계내의 참여하고서 가지는 긍정적 태도                                               |

출처 : 권오웅, “종합병원 행정직원의 직무만족, 조직몰입과 이직의도의 관계에 관한 연구”, 경희대학교 대학원, 석사학위 논문, 2009, p.8

## 2. 직무만족의 특성

직무만족이 중요한 이유는 삶의 질과 관련되어 있고 경제적·물질적 성장뿐만 아니라 인간의 정서적 반응과 인간의 삶의 질을 높인다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있다(구제관, 1997).

신유근(1994)은 직무만족이 중요한 관심의 대상이 되는가를 크게 조직 내적인 측면과 조직 외적인 측면에서 보았는데 조직 내적인 측면은 첫째 경영자들 중에서 직무만족이성과에 직접 영향을 준다는 생각을 지니고 있는 사람들이 적지 않다 둘째 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 사람은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 셋째 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직외부에서뿐만 아니라 조직내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다. 넷째 조직의 입장에서 볼때 직무만족이 높게 되면 이직률과 결근율이 감소되고 이에 따른 생산성증가의 효과도 얻을 수 있다.

조직외적인 측면은 첫째 가치판단적인 면에서 볼 때 중요함은 시간의 절반 이상을 직장에서 보내는데 직장이 직무에 만족의 기회를 제공하지 않으면 안되고 둘째 직무만족은 정신건강적인 측면에서 중요하며 셋째 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다고 보았다(김장환, 2012, p.13).

직무만족의 결정요인으로 Gilmer(1966)는 안전 승진 보수 직무의 조직적 측면 감독의사 소통 직무의 사회적 측면 작업 환경 복지후생으로 9가지를 제시하였고 Locke(1976)은 선행되었던 연구를 종합하여 직무만족에 대한 영향요인을 9가지 직무자체 급여 승진 안정감 복리후생 작업조건 관리방식 동료관계 회사의 경영방침으로 보았다(이동규, 2012).

이상과 같이 가장 보편적인 직무만족의 결정요인으로는 승진기회에 대한 요인, 직무자체와 관련된 요인, 작업조건과 관련한 요인, 감독자에 관한 요인, 동료에 관한 요인, 회사방침에 관한 요인, 급여에 관한 요인 등으로 분류할

수 있다(김장환, 2012, p.14).

직무만족의 중요성에 대하여 살펴보면 직무만족이 작업자의 성과에 영향을 준다는 가정에서 만족한 작업자가 그렇지 못한 사람들보다는 효율적이며 혁신적이고 사려 깊을 것이라고 생각하고 있는 것이다(박완영, 2002, p.8).

[표 2-7] 직무만족에 대한 주요요인

| 연구자             | 주요요인                        |
|-----------------|-----------------------------|
| Smith(1995)     | 직무와 관련되어 경험하는 호악감           |
| Laeler(1968)    | 직무에 대한 개인의 정서적인 태도          |
| Price(1972)     | 사회구성원들의 긍정적인 지향             |
| Locke(1976)     | 자신의 직무, 직무경험을 평가한 결과에 대한 반응 |
| Gilmer(1976)    | 자기 직무에 대한 관련 요인             |
| Tifford(1979)   | 직무에서 경험된 또는 직무로부터 유래하는 욕구충족 |
| Reitz(1981)     | 개인의 직무나 직무에 대한 개인의 느낌       |
| Beatty(1981)    | 직무평가에서 얻어지는 유쾌한 감정상태        |
| Szilargyi(1983) | 직무와 관련된 요소들에 대해서 갖는 태도      |

출처 : \*Poter, L. & Lawler, E. "Managerial Attitude & Performance", Homewood, rwin, 1968, p.31 \*\*이동욱, “중.한 종업원의 직무만족에 관한 비교 연구”, 청주대학교 대학원, 석사학위 논문, 2009

### 3. 역량과 직무만족의 관계

개인역량과 직무만족에 관한 오랜 연구에도 불구하고 포괄적이고 일반적인 이론체계가 상대적으로 부족한 이유는 직무만족 개념 자체의 다차원성에 기인하고 역량개념 자체가 개별기업이 처한 환경에 따라 다소 다르게 정의될 수 있기 때문이다(김재환, 2011, p.25).

그러나 한상국(2005)은 핵심역량이란 우수한 성과를 내는 사람과 평균적 성과를 내는 사람의 업무수행 결과를 결정짓는 중요한 요소라고 하였다. 연구 결과를 보면, 역량 수준의 우수 집단과 평균집단 간 비교결과, 우수 집단이 평균집단에 비하여 높은 수준의 역량을 발휘하고 있음을 보여 주고 있다. 기업의 생산성을 향상시키기 위해서는 개인의 역량이 매우 중요하다는 것을 의미한다(전정연, 2010, p.46).

김재환(2011)의 연구에서도 기업교육 담당자의 개인역량이 직무만족도에 미치는 영향에서 기업교육 담당자의 개인역량 수준이 높으면 직무만족도는 유의하게 높은 것으로 드러났다(김재환, 2011, p.55).

박호득(2007)은 중소기업 근로자의 개인역량이 직무만족도에 미치는 영향에서 개인역량의 고집단(개인역량이 높은 집단)일수록 직무만족도가 높게 나와서 이러한 결과는 기업측면에서 개인역량을 높이는 일이 근로자 개인을 위한 것만이 아니라 개인과 기업 모두에게 긍정적인 결과를 가져올 수 있음을 제시했다. 또한 호텔종사원의 직무만족과 서비스 제공 성과간의 관계를 규명한 연구에서 호텔종사원의 직무만족이 높을수록 서비스 제공 수준이 높으며 조직의 성과를 극대화시키려면 호텔직원의 직무만족을 극대화시켜야 한다고 주장했다(김성혁, 원용희, 1992).

다양한 분야에서의 역량과 직무만족에 관한 선행연구들을 정리해보면 크게 개인에 대한 역량과 조직 또는 팀 역량으로 구분할 수 있다(장기봉, 2008, p.40).

첫째, 개인의 역량과 직무만족간의 관계에 대해 정해주(1998)는 “역량이 확대된 개인은 자신의 존재의미를 직무에서 찾고, 자신의 직무를 스스로 결정하는 자기결정성이 높기 때문에 직무만족이 높아진다” 고 하였다. 즉, 개인의 역량과 직무만족은 유의미한 관계가 있다는 것이다.

이러한 개인역량과 직무만족과의 관계에 대한 연구사례로 공탁(2004)은



반도체기업 직원들의 개인역량인 지식과 기술요인이 개인의 성과인 직무만족과 고객만족에 일부 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였고, 박명주(2004)는 공무원의 기본적인 컴퓨터 사용 능력이 업무 전산화와 컴퓨터교육 등을 통해 적정 수준에 도달하여야만 직무만족도에 대한 효과가 큰 것으로 나타난다 하였다(장기봉, 2008, p.41).

이영민(2006)은 개인역량 중 기본 인품, 관계의 질, 직무 능력, 직무외적 능력이 높은 경우 직무만족이 높으며, 종합적으로 조직 내에서 조직구성원이 조직원들 간의 유대관계, 조직의 목표, 가치 및 사명의 내면화에 의한 도덕적 의무감, 책임감, 일을 추진하는 능력 그리고 자기 개발과 관리에 뛰어날수록 결국 직무 만족도가 높다 하였다. 또 홍용표(2007)는 대학도서관 인력의 직무역량 수준이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다 하였으며, 직무역량 중에서 특히 정보조직 및 정보자원 관리역량, 정보서비스 관리역량은 직무만족도에 양의 영향을 주는 것으로 밝혀졌다고 하였다.

둘째, 조직 또는 팀의 역량과 직무만족간의 관계에 대해 김정한(2004)은 조직구조화 특성이 조직 효과성에 영향을 주고 있다고 하였다. 여기서 조직구조화 특성이란 조직의 의사교환 원활성, 조직 내 하부구조간의 협력성, 업무처리의 절차적 경직성 등을 의미하는 개념이다. 이는 Spencer & Spencer(1993)가 제시한 관리자의 일반역량모델의 11개 역량 중 지시 역량, 팀워크와 협력 역량과 조직 효과성의 관계를 살펴본 연구라 할 수 있다.

이러한 조직 또는 팀의 역량과 직무만족간의 관계에 대한 연구사례에 있어 김성배(2002)는 중소기업체 직원의 팀 역량(팀 지식, 팀 워크스킬, 팀 태도)이 직무만족(경제적 보상, 재량권, 정보 획득 기회, 성취감)에 미치는 영향에 관한 연구를 통해 팀의 태도가 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였고, 임성현(2003)은 D캐피탈과 S경찰서 직원의 역량(의미성, 결단력, 영향력)의 확대수준과 직무만족, 직무몰입 그리고 직무 성과에 미치는 영향을

통하여 의미성, 결단력, 영향력 등의 역량 확대 수준은 직무만족과 직무몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다(장기봉, 2008, p.42).

## 제 4 절 직무몰입 (Job Involvement)의 선행연구

### 1. 직무몰입의 정의

일반적으로 받아들여지고 있는 정의로써의 직무몰입은 개인이 자신의 직무에 동화하여(Identify) 이에 적극적으로 참여하며, 그의 성과수준이 자기가 치 개념에 매우 중요하다고 지각하는 정도를 나타내는 것이다. 일반적으로 직무몰입도가 아주 높은 사람은 그들이 맡은 직무를 매우 선호하며, 그 직무에 최선을 다한다는 것이다. 또한, 높은 직무몰입을 하고 있는 사람은 이직률이나 결근율이 매우 낮은 것으로 나타나며, 결근율 보다는 이직률을 예측하는 데서 더욱더 일관적인 결과를 나타낸다(김성국, 2004, p.147).

해외 학자의 정의를 살펴보면 일반적으로 직무몰입(Job Involvement)은 개인의 직무에 대한 자아 관여와 애착으로 정의된다. 직무몰입은 종업원이 직무를 자신과 심리적으로 일체감을 형성하고 있는 인지적 상태라고도 정의했다(현승현, 2012, p.27).

Lodol과 Kejner(1965)는 “개인이 심리적으로 자신과 자신의 일을 동일시하는 정도 또는 전체적인 자기 이미지에 있어서 직무가 차지하는 중요성 정도”라고 하였고(이채은, 박재희, 2010), 직무몰입을 대체적으로 개인이 자신의 직무에 몰두하며 이에 대한 깊은 관심과 높은 가치를 부여하는 심리적 상태라고 하였다(이은송, 2001).

이러한 몰입은 최고수준의 수행 개념으로 파악하고 자신이 수행하고 있는 것과 연결되어 있는 상태로 정의하고 있고, Jackson & Marsh(1996)은 직무몰입의 개념은 여러 학자들에 의해 다양하게 정의되고 있지만 일이 자기에게

생활의 중심적 관심이 될 때, 자기의 직무에 적극적으로 참여할 때, 자기의 자존에 대해 직무성과를 중심으로 삼을 때와, 직무성과를 자기의 자아개념과 일치하는 것으로 느낄 때 몰입하게 된다고 하였다(강신규, 2003).

지금까지 직무몰입에 대한 연구의 흐름은 학자들의 연구영역에 따라 서로 다른 두 가지 연구흐름을 보이고 있다(Lodal & Kejner, 1965). 첫째는 심리학자들의 입장에서, 직무몰입을 일 자체에 내재적 가치를 부여하는 직업윤리의 개념으로 간주하는 것이다. 이들은 직무몰입을 가능하게 하는 직무의 의무감, 감독의 적정성 등과 같은 조직조건에 주로 초점을 맞추고 있다. 이때의 기본전제는 사람들이 자신들의 직무성과에 따라 스스로의 가치를 결정한다고 보는 것이다. 따라서 직무몰입이 높은 사람은 몰입이 낮은 사람보다도 직무와 직무성과를 삶의 중요한 부분으로 간주한다는 것이다.

두 번째 흐름은 사회학자들의 입장에서 이들은 개인의 직업과 관련된 규범, 또는 가치의 결합을 유도하는 사회화 과정에 관심을 가지고 있다. 따라서 이들은 직무몰입을 일에 관련한 가치를 어느 정도 자신의 것으로 내면화하느냐, 즉 직무몰입을 자신의 이미지와 결부시켜 보는 견해이다(유명근, 2008, p.18).

이러한 독립적인 두 연구흐름에도 불구하고 Morrow(1983)가 지적한 바와 같이 직무몰입에 관한 최근의 연구에서는 Kanungo(1982)의 개념정의를 널리 받아들여지고 있다. 그는 직무몰입을 '자신과 현재 맡고 있는 직무간의 관계에 관한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 직무에 몰두하고 있는 정도로 정의하고 있으며, 이는 직무에 대한 개인의 심리적 일체감(Kanungo, 1982)을 의미한다고 하였다.

직무몰입은 만족이나 불만족이라는 감정적 심리 상태보다는 직무상황과 자신을 동일시하는 인지적 또는 신념상태(cognitive or belief state)라고 정의하였다(Kanungo, 1979). 자신과 현재 맡고 있는 직무간의 관계에 관한 구체적

인 신념을 바탕으로 현재 직무에 몰두하고 있는 정도로서 직무몰입이 욕구의 표출과 직무의 요구 충족 가능성에 대한 지각에 의해 결정된다고 하였다. Saleh & Hosek(1976)는 직무몰입을 종업원이 자기의 직무성과가 생활의 모든 관심이 되는 상황, 즉 직무가 중요한 욕구만족의 원천이 되는 정도라고 정의하였다.

Rabinowits & Hall(1977)은 직무몰입이 직업몰입(occupational involvement), 자아몰입(ego involvement), 작업몰입(work commitment), 조직몰입(organizational commitment) 등으로 혼용해서 사용되기도 한다고 하였다. 한편, Price & Mueller(1981)는 직무몰입을 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용도, 조직을 위해 애쓰려는 의지, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 강한 의지라고 하였다(유명근, 2008, p.19).

[표 2-8] 직무몰입의 정의

| 연구자(연도)   | 직무몰입의 정의                                                                                                               |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 김용우(2010) | 조직구성원이 현재의 직무에 관하여 자신을 심리적으로 동일시하는 구체적인 신념으로써 직무에 대한 애착을 가지고 직무의 중요성과 책임감을 인지하는 안정적인 개인차 변수                            |
| 손성민(2010) | 개인이 자신의 현재 직무에 대하여 전념하거나 심리적으로 일체감을 느끼는 정도                                                                             |
| 안지선(2011) | 그 대상이 조직이 아닌 자신의 직무(job)에 대해 사로잡히거나 몰두하는 것으로 직무에 대한 개인의 심리적 일체감을 의미한다.                                                 |
| 김미경(2011) | 직무에 대한 강한 애착과 자긍심을 가지며 직무에 자발적이고 주도적으로 참여하여 몰두하는 것이다.                                                                  |
| 이우정(2011) | 자신의 직무를 수행함에 있어 업무에 열중하는 정도로 직무에 대한 기대감을 가지게 하여 동기를 일으키게 하는 요소로서 자신의 업무를 수행함에 있어서 나타나는 직무에 대한 애착, 중요도 인지, 책임감 등을 포함한다. |
| 임수련(2011) | 개인이 현재 맡고 있는 자신의 직무에 동화하여 이에 적극적으로                                                                                     |

|           |                                                                                                              |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | 참여하며 직무가 자기가치 개념에 매우 중요하다고 지각하는 정도를 나타내는 것                                                                   |
| 이하지(2011) | 개인이 심리적으로 자신의 일을 동일시하는 정도로, 직무가 생활에서 주된 관심사가 되는 상황 즉 개인의 만족에 있어서 직무가 중요한 원천이 되는 정도이다.                        |
| 이진영(2012) | 자신과 현재 맡고 있는 직무간의 관계에 관한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 직무에 몰두하고 있는 정도                                                     |
| 김선영(2012) | 개인이 자신과 현재 맡고 있는 직무간의 관계에 대한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 자기 자신을 동일시하고 있는 정도, 즉 개인의 직무에 대한 심리적 일체감이다.                    |
| 배현경(2013) | 개인이 자신의 직무에 심리적으로 동일화를 통한 몰입하는 상태를 의미하며, 군에서는 개인에게 부여된 보직 또는 직책의 임무 달성을 위해 자아 개념을 일치시키고 그 일에 대해 열정을 갖는 상태이다. |

출처 : 회사 직무교육 만족도와 리더의 코칭행동이 직무몰입에 미치는 영향,

고려대학교 교육대학원, 기업교육 전공, 석사학위 논문, 박경화, 2013

## 2. 직무몰입의 특성

직무몰입은 대체로 다음의 특성을 가지고 있다. 첫째, 직무몰입은 구체적인 직무와 관련된 태도이다. 따라서 직무몰입은 일에 대한 몰입이나 조직몰입과는 명백히 구별되어야 한다. 즉 일에 대한 몰입은 전반적인 일이 개념의 주요한 측면이며 조직몰입은 조직이 대상이지만, 직무몰입은 현재의 직무와 관련된 태도를 말한다.

조직몰입과 직무몰입은 각각 조직, 직무에 대한 심리적 동일시의 정도를 말하는 개념으로 뚜렷이 구분된다. 그러나 직무몰입과 조직 몰입들 간에는 높은 상관관계를 나타내고 있다.

둘째, 직무몰입은 어느 정도 안정적이다. 물론 직무몰입이 상황요인에 의해서도 영향을 받지만 개인의 자기정 의에 의해 영향을 받기 때문에 직무만족

처럼 쉽게 변하지는 않는다. 직무몰입과 직무만족은 직무연관 요인에 의해 많은 영향을 받기 때문에 높은 상관관계를 보이지만, 서로 다른 심리적 상태를 측정하려는 개념이다. 직무몰입은 대체로 안정적이기 때문에 조직구성원의 행동을 예측하는 데에는 더 유용하게 이용될 수 있다. 그러나 한편으로는 관리적 효과가 상대적으로 약하기 때문에 실천적 의미에서의 유용성이 적을 수 있다는 약점이 존재한다(최보운, 2013, p.29).

직무몰입에 대해 영향을 미치는 요인에 대한 선행 연구들을 살펴보면, 직무몰입이 개인적인 특성의 하나 이라는 견해와 조직의 여러 특성에 의한 견해로 나뉘어져 있다. 이규석(1998)에 의하면 Rabinowitz & Hall(1977)은 직무몰입이 개인적 특성, 상황적 특성, 그리고 작업결과의 세 가지 요인과 관계가 있다는 주장을 하였다(현승헌, 2012, p.29).

### 1) 개인 특성

Lodahl & Keiner(1965)는 직무몰입을 자기 이미지의 한 요소로 보고, 직무몰입을 개인이 심리적으로 자신과 자신의 일을 동일시하는 정도 또는 전체적인 자기 이미지(self-image)에 있어서 작업이 차지하는 중요성의 정도라고 하였다. Dubin(1975)은 직무몰입이 개인적 특성에 따라 결정된다고 하였다. 그는 직무몰입이 청교도적 직업윤리, 직업의 윤리적 특성, 개인의 책임감과 관계된다고 보았으며 이러한 전통적 가치를 내재화한 사람은 상황 요인과 관계없이 직무에 몰입 한다고 하였다.

### 2) 환경 특성

Vroom(1978)은 직무몰입이 상황(환경)요인에 의해 결정 된다는 연구에서 직무요인이 직무몰입에 영향을 줄 수 있으며, 성과가 자아개념의 중심이 된다고 지각하는 특정한 적성, 능력, 또는 다른 속성들과 관련된다고 지각하는 정도에 따라 몰입이 달라진다고 하였다. Blaunce(1977)는 직무몰입이 개인적 통제의 가능 여부, 타인과의 관계, 목적의식에서 비롯되며 자신이 직무를 통

제 할 수 있는 사람일수록 자신의 직무에 대한 몰입이 높다고 하였다.

김덕하(2009)는 직무몰입이란 자신의 직무에 동화 되어 자신의 직무에 적극적으로 임하는 구체적인 직무와 관련된 태도이다. 따라서 이는 전반적인 일(job)의 개념을 의미하는 일에 대한 몰입과는 다른 것이며 직무몰입은 현재의 직무에 관련된 태도만을 의미하는 것이다. 이는 조직몰입과 직무몰입, 경력몰입과의 차이를 구분 하는 기준이기도 하다.

또한, 몰입하려는 몰입 대상에 따라 자기가 속한 조직에 몰입 하려는 태도와 자기 자신에 몰입하려는 태도로 구분할 수 있다. 이는 조직중심의 몰입과 개인 중심의 몰입으로 구분 되는 데 전자는 조직 몰입과 팀 몰입 후자는 직무몰입과 경력몰입으로 나타난다(현승헌, 2012, p.31).

### 3. 역량과 직무몰입의 관계

직무몰입은 연령, 경력, 교육정도 등의 개인적 특성과 리더의 행동, 직무수준, 직무특성과 같은 상황적 특성, 그리고 이 두 특성들의 상호작용의 요인의 결과이다(Rabinowitz & Hall, 1977). 또한 개인 특성들의 복합체인 개인의 역량은 직무에서의 몰입과 나아가 조직의 생산성을 향상시키기 위한 중요한 요소라고 볼 수 있다(박덕철, 2013, p.23).

임성현(2003)은 역량확대 수준이 직무만족, 직무몰입, 그리고 직무성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구에서 역량확대의 의미성, 결단력, 역량, 영향력의 수준이 직무만족도와 직무몰입 모두에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 또한 이은영(2012)은 개인 역량의 지식, 기술, 태도 요소들과 직무만족 및 직무성과와 직무몰입의 관계를 실증 분석한 결과, 개인역량 가운데 태도, 지식, 기술 순으로 역량수준이 높은 것으로 나타났다. 또한 개인역량의 특성이 직무만족과 직무성과, 직무몰입에 매우 밀접한 관련성이 있는 것으로 나타났다.

이 밖에도 교육과 개인의 사고스타일, 학습지원에 대한 조직원들의 인식 등과 개인역량이 직무몰입에 미치는 선행연구들(김상석, 2009; 유명근, 2008; 전상길, 2006)에서 관계를 실증적으로 밝혔으며, 손성민(2011)의 연구에서는

중간관리자의 리더십 역량과 이직의도 관계에서 직무몰입이 매개작용을 하는 것으로 나타났다.

이러한 선행연구의 연구결과를 종합하면 직무역량에 대한 정의와 하위 변인의 종류에는 차이가 있지만, 개인의 직무역량이 구성원의 직무몰입과 직무만족, 그리고 조직차원에서의 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 또한 직무몰입에 영향을 미치는 요소로 꾸준히 언급되고 있는 인구 통계학적 변수 중 근무년수와 같은 변인은 통제변수로 활용함으로써 직무역량과 직무몰입과의 관계를 좀 더 구체적으로 설명할 수 있다(박덕철, 2013, p.24).

## 제 5 절 이직의도 (Turnover Intention)의 선행연구

### 1. 이직 및 이직의도의 정의

이직은 조직 행동론을 비롯하여 심리학, 사회 심리학, 경제학을 거쳐 여러 학문분야에서 연구되어 오고 있다(서운원, 2008). 즉, 그만큼 기업의 전체적 손실로 이루어진다는 의미이기 때문에 연구자들은 종업원들의 자발적인 직무이탈과 이직에 대해 관심을 기울여 왔다(조수연, 2013, p.29).

이직이란 작업자가 수행하던 직무를 그만두고 다른 직무나 조직으로 옮기는 것이며, 이직의도는 작업자가 이직을 생각하고, 다른 직업을 찾아보고, 떠나려고 걱정하는 등의 활동이다(양안나, 2002, p.11).

하지만 이직에 대해서는 실증적인 분석이 어렵기 때문에 종사원의 이직의도로 그 의미를 대신하려 한다. 물론 이직과 이직의도를 동일하게 취급할 수는 없겠지만 선행연구자의 정리를 종합 해 보면 이직의도가 실제 이직행위와 높은 상관관계를 보이고 있으며 이직의도가 이직을 결정하는 가장 큰 변수로 보고 있다. 이는 형성된 태도가 행동으로 이어질 가능성이 높다는 Ajzen & Fishbein(1975)의 연구 결과에 근거한다(최선영, 2012).

이직의 유형별로는 [표 2-9]와 같이 요약할 수 있다.



[표 2-9] 이직의 종류

| 구 분        | 이직 종류    | 내 용                                           |
|------------|----------|-----------------------------------------------|
| 자발성 여부     | 자발적 이직   | · 전직, 결혼, 임신, 출산, 질병, 이사 등<br>· 본인의 의사에 의한 이직 |
|            | 비자발적 이직  | · 고용만료, 정년퇴직, 면직, 해고, 사망 등<br>· 본인의 의사에 반한 이직 |
| 회피 가능성 여부  | 회피 가능 이직 | · 임금, 복리후생, 근로시간 등<br>· 조직의 통제 가능             |
|            | 회피 불가 이직 | · 정년퇴직, 사망, 건강, 가족문제 등<br>· 조직의 통제 불가능        |
| 조직에 미치는 영향 | 순기능적 이직  | · 조직에서 좋지 않은 평가를 받은 구성원 이직                    |
|            | 역기능적 이직  | · 조직에서 좋은 평가를 받은 구성원 이직                       |

출처 : 손성민(2011). 중간관리자의 리더십이 이직의도에 미치는 영향

이직의도란 조직 구성원이 조직에 속하는 것을 포기하고 현 직장을 떠나려는 의도(Meyer & Allen, 1984)이며, 이직의도에 대한 정의는 Meyer & Allen 이 제시한 “종사원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 하는 의도”가 가장 보편적으로 사용되어 지고 있다(권오웅, 2013, p.19).

이직 및 이직의도를 정의한 다양한 연구자들의 정리하면 다음 [표 2-10]과 같다.

[표 2-10] 이직 및 이직의도의 개념

| 연구자(연도)                | 개 념                                                                                                                                       |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Price(1977)            | 신규채용과 고용을 통해 조직구성원이 되거나 이직이나 조직 이탈과 같이 조직을 떠나는 행위조직에 머물고 떠나는 정도, 개인적 이동행 위를 중심으로 동적인 측면을 강조하여 조직을 떠나는 행위 뿐 아니라 조직에 진입하는 행위도 포함한 광의의 이직 개념 |
| Mobley (1982)          | 조직으로부터 보상을 받는 조직구성원이 스스로 구성원으로서의 역할을 종결하는 것 / 조직에서 구성원의 자격을 종결짓고 떠나는 것                                                                    |
| Price & Mueller (1981) | 직장을 떠나려는 의도는 일이나 직장을 향한 감정 반응의 표현                                                                                                         |
| Berger & et.           | 종업원 자신이나 혹은 사용자에 의해 영구직 종업원이나 임시직                                                                                                         |

|                      |                                                                             |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| al.(1983)            | 종업원의 고용관계를 종결시키는 것                                                          |
| Steel & Ovalle(1984) | 어느 조직에 가입해 있는 구성원이 그 조직으로부터 이탈하는 행위                                         |
| Flippo(1984)         | 노동력이 조직의 내부 또는 외부로 이동하는 것<br>자발적 또는 비자발적 이유에서 종사원들이 영구적 또는 일시적으로 조직을 떠나는 행동 |

출처 : 코칭리더십이 직무성과와 이직의도에 미치는 영향 : 조직문화유형의 조절효과를 중심으로, 한양대학교 교육대학원 기업교육 전공, 석사학위논문, 조수연, 2013

## 2. 이직 및 이직의도의 특성

Mobely(1979)는 조직 구성원이 자신의 현재 상태를 평가해 불만족을 느끼면 이직을 생각하고 동시에 대안을 탐색하며, 대안이 더 경제적이려면 이직의도를 갖게 되고, 행동으로 옮긴다고 주장했다. 즉, 이직의도가 실제 이직을 가장 잘 예측하는 지침이 되기 때문에 실제 이직행위보다는 이직의도를 조사할 필요가 있다(양안나, 2002, p.12).

권기진(2010)은 상사의 신뢰를 조절로 리더십이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 대해 연구한 결과 변혁적 리더십의 카리스마가 이직의도의 부(-)적 영향을 미치고 카리스마 요인은 부하직원들에게 비전을 제시하고 나아갈 방향을 제시함으로써 부하직원들에게 팔로워십을 발휘하는 것으로 코칭리더십과 비슷한 요소라고 할 수 있다. 황인철(2010)은 건설현장 소장에 대한 신뢰에 따라 직무만족 수준을 높이고 이직의도를 낮춘다고 밝힌 바 있다(조수연, 2013, p.51).

Herzberg(1966)의 이직의 비용, 이익모형은 작업동기 2개요인(동기, 위생)에 기반을 두고 있다. Herzberg는 만족을 유도하는 직무관점이 불만족을 유도하는 직무관점으로부터 뚜렷하게 분리되어 있으며, 만족을 유도하는 직무관점은 내적으로 동기되어 있고, 심리적 성장의 느낌을 생산한다고 보았다. 만족을 준다고 여겨지는 동기요인(motivator) 혹은 만족요인(satisfiers)이라 하였고, 사람들의 불만을 결정짓는 것으로 보이는 요인을 위생요인(hygiene) 혹은

불만족요인(dissatisfiers)이라고 불렀다(양안나, 2002, p.12).

이직의사를 결정하는 요인으로는 크게 자발적 요인과 비자발적 요인으로 구분할 수 있다. 자발적 요인은 보상, 승진, 관리감독의 질, 직무특성, 건강, 정년퇴직 등이 있다. 이에 반해 비자발적 요인으로는 강제퇴직, 인사이동, 승진 등이 있다. 여기서 비자발적 요인은 조직 내에서 의도한 경우가 대부분이지만 자발적 요인은 말 그대로 직원의 의도에 의해서 이직을 한 경우가 많다. 이러한 자발적 요인을 줄여 이직의도를 감소시킬 수 있으며 이는 결과적으로 조직 운영의 효율성과 합리화를 증대시킬 수 있으며 조직의 안정성을 확보할 수 있다(권오웅, 2013, p.20).

이와 같이 이직의도에 대한 연구는 조직 구성원들의 심리적 및 행동적 측면에 있어서 결과 변수로 다음 <표 2-6>과 같이 연구가 진행되고 있다.

[표 2-11] 이직 의도의 영향 요인

| 구 분                   | 요인 분류        |              | 영향 요인                                    |
|-----------------------|--------------|--------------|------------------------------------------|
| 개별적<br>이직<br>영향<br>요인 | 개인적          | 인구 통계적<br>요인 | · 나이, 근속기간, 성별, 가족규모, 부양책임               |
|                       |              | 개인적 요인       | · 흥미, 개성, 지능, 적성, 심리적 반응,<br>자아존중        |
|                       | 직무           | 직무 자체<br>요인  | · 과업 일상성, 직무 자율성, 직무 책임성,<br>역할 명료성      |
|                       |              | 직접적 환경<br>요인 | · 감독 스타일, 직업 단위 규모, 구성원<br>집단과의 상호작용의 성격 |
|                       | 조직 요인        |              | · 보상, 승진 정책, 조직 규모                       |
|                       | 대체적 직무 기회 요인 |              | · 조직 내부의 대체적 직무 기회,<br>조직 외부의 대체적 직무기회   |
|                       | 기타 요인        |              | · 투자, 직업 특성의 차이                          |
| 통합적<br>요인             | 태도적 요인       |              | · 직무 만족, 조직 몰입, 직무 몰입                    |
|                       | 직무 태도와 이직 의향 |              | · 직무 태도, 이직 의향                           |
|                       | 제도적 요인       |              | · 이직의 용이성                                |
|                       | 성과와 이직       |              | · 직무 성과, 성과                              |

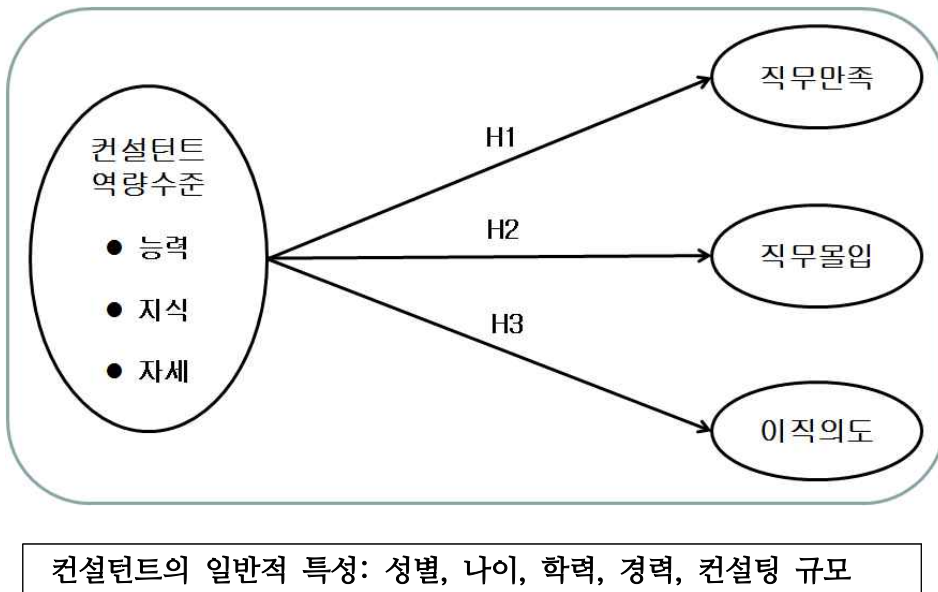
출처 : 항공사 승무원 가치 제안에 대한 중요성 지각이 구성원의 직무 만족, 이직 의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 호텔관광경영전공, 박사 학위 논문, 한정혜, 2012

## 제 3 장 연구 설계

### 제 1 절 연구모형의 설정

〈그림3-1〉은 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구모형이다. 컨설턴트의 역량, 직무만족, 직무몰입, 이직의도와 관련된 선행 연구들을 바탕으로 하여 컨설턴트의 역량(컨설턴트의 능력, 컨설턴트의 지식, 컨설턴트의 자세)을 설정하고 직무만족(감정, 보상, 성취감, 성장기회), 직무몰입(심리적 일체감, 업무몰입, 목표와 가치에 대한 신념, 사명감), 이직의도(만족요인, 불만족요인, 이직의 비용, 이익모형)에 영향을 미치는 가를 알아보고자 한다.

[그림 3-1] 연구모형



## 제 2 절 연구가설의 설정

본 연구를 위해 [표 3-1]과 같은 가설을 설정하여 분석하고자 한다.

[표 3-1] 연구가설 및 채택기준

| 연구가설 |     |                                         | 채택기준      |
|------|-----|-----------------------------------------|-----------|
| H1   | 가설1 | 컨설턴트가 지각한 능력수준은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | $p < .05$ |
|      | 가설2 | 컨설턴트가 지각한 지식수준은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | $p < .05$ |
|      | 가설3 | 컨설턴트가 지각한 자세수준은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | $p < .05$ |
| H2   | 가설4 | 컨설턴트가 지각한 능력수준은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | $p < .05$ |
|      | 가설5 | 컨설턴트가 지각한 지식수준은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | $p < .05$ |
|      | 가설6 | 컨설턴트가 지각한 자세수준은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | $p < .05$ |
| H3   | 가설7 | 컨설턴트가 지각한 능력수준은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | $p < .05$ |
|      | 가설8 | 컨설턴트가 지각한 지식수준은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | $p < .05$ |
|      | 가설9 | 컨설턴트가 지각한 자세수준은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | $p < .05$ |

## 제 3 절 변수의 조작적 정의

본 연구에서 제시한 가설을 검정하기 위해 설문 문항들은 리커트(Likert)형 5점 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않다, 보통이다, 그렇다, 매우 그렇다 로 측정하였다.

선행연구에 나타난 컨설턴트의 역량을 정의하기 위해 김광용 외 (2008), 윤성환(2008), 장동인(2011), 신동주(2012)의 능력, 지식, 자세를 재인용하여 변수로 선정하였다.

직무만족을 정의하기 위해 장기봉(2003), 홍재기(2011), 하정수(2012)의 감정, 보상, 성취감, 성장기회를 재인용하여 변수로 선정하였고, 직무몰입을 정의하기 위해 임성현(2003), 이은영(2012)의 심리적 일체감, 업무몰입, 사명감을 재인용하여 변수로 선정하였고, 이직의도를 정의하기 위해 양안나(2002), 한정혜(2012), 조수연(2013)의 만족, 불만족 요인을 재인용하여 변수로 선정하였다.

[표 3-2] 변수의 정의

| 변수명            |    | 변수의 정의                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 컨설턴트가 지각한 역량수준 | 능력 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-기업의 문제를 진단할 수 있는 능력</li> <li>-기업에서 찾아낸 문제를 분석할 수 있는 능력</li> <li>-문제를 분석하고 진단한 결과에 대해 대안 제시 능력</li> <li>-컨설팅 전체 프로세스를 관리할 수 있는 능력</li> <li>-컨설팅과 관련된 정보수집 능력</li> <li>-원만한 컨설팅 수행에 필요한 커뮤니케이션 능력</li> <li>-변화에 적응할 수 있는 미래 예측 능력</li> </ul> |
|                | 지식 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-컨설팅 수행에 필요한 경영 전반에 관한 지식</li> <li>-조직이론, 조직관리에 관한 지식</li> <li>-컨설팅 진단과 분석과정에 필요한 수학, 통계학 지식</li> <li>-자기 전문분야의 지식</li> <li>-여러 컨설팅 수행으로부터 얻은 경험적인 지식</li> </ul>                                                                            |
|                | 자세 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-컨설팅 과정에서 얻은 의뢰기업의 비밀을 유지</li> <li>-컨설팅 수행 시 허위결과를 제시하거나 과장하지 않기</li> <li>-컨설팅에서 자기전문분야의 업무영역과 범위를 준수</li> <li>-컨설팅 과정에서 발생하는 일들에 대하여 책임</li> <li>-계약서에 명기된 사항 이외에 어떤 부가적인 대가도 요구하지 않기</li> </ul>                                           |
| 직무만족           |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-현 직무에 대한 만족 정도</li> <li>-현 직업에 대한 추천 정도</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| 직무몰입           |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-현 직무에 대한 몰입 정도</li> <li>-현 직무에 대한 노력 투여 정도</li> <li>-현 직업에 대한 중요성 정도</li> <li>-현 직무에 대한 완벽성 정도</li> </ul>                                                                                                                                  |
| 이직의도           |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-다른 직업에 대한 관심 정도</li> <li>-평생 직업으로서의 관점 정도</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |

## 제 4 장 연구 결과

### 제 1 절 표본의 특성 및 일반현황

#### 1. 표본의 특성

본 연구의 자료 수집을 위한 표본의 범위는 전국의 현직 컨설턴트, 경영 / 기술지도사 250명을 대상으로 하였다. 2013년 10월 초부터 같은 해 10월 말 까지 약 1개월간 이메일 및 직접설문을 통해 설문조사를 실시하여 그 중 112장의 유효한 설문지만 이용, 수집된 자료를 SPSS(Statistical Package for Social Science) Ver 21.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였다.

#### 2. 설문 응답 컨설턴트의 일반적 특성

응답 컨설턴트의 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시한 결과 [표4-1]과 같다. 응답자는 총 112명이며 성별은 남자(95.5%), 여자(4.5%), 컨설팅 경력은 5년 미만(6.3%), 10년 미만(25%), 15년 미만(37.5%), 20년 미만(14.3%), 25년 미만(15.2%), 25년 이상(1.7%)으로 평균 경력은 11.8년이다. 연령은 30대(0.9%), 40대(24.1%), 50대(57.1%), 60대 이상(17.9%)으로 평균 연령은 53.3세로 나타났다.

[표4-1] 설문 응답 컨설턴트의 일반적 특성

| 항목     | 세부항목   | 응답 수 | 백분율(%) |
|--------|--------|------|--------|
| 성별     | 남      | 107  | 95.5   |
|        | 여      | 5    | 4.5    |
| 컨설팅 경력 | 5년 미만  | 7    | 6.3    |
|        | 10년 미만 | 28   | 25     |
|        | 15년 미만 | 42   | 37.5   |
|        | 20년 미만 | 16   | 14.3   |
|        | 25년 미만 | 17   | 15.2   |
|        | 25년 이상 | 2    | 1.7    |

|                       |         |       |      |
|-----------------------|---------|-------|------|
|                       | 평균 경력   | 11.8년 |      |
| 연령                    | 30대     | 1     | 0.9  |
|                       | 40대     | 27    | 24.1 |
|                       | 50대     | 64    | 57.1 |
|                       | 60대 이상  | 18    | 17.9 |
|                       | 평균 연령   | 53.3세 |      |
| 소재지                   | 서울      | 48    | 44.5 |
|                       | 부산      | 11    | 10.2 |
|                       | 대구      | 10    | 9.6  |
|                       | 인천      | 3     | 2.8  |
|                       | 광주      | 2     | 1.9  |
|                       | 대전      | 4     | 3.7  |
|                       | 경기      | 16    | 14.8 |
|                       | 충청      | 2     | 1.9  |
|                       | 강원      | 1     | 0.9  |
|                       | 경남/경북   | 6     | 5.6  |
|                       | 제주      | 2     | 1.9  |
|                       | 전남/전북   | 3     | 2.8  |
| 소속                    | 개인      | 43    | 38.4 |
|                       | 법인      | 69    | 61.6 |
| 학력                    | 대졸      | 27    | 24.1 |
|                       | 석사      | 46    | 41   |
|                       | 박사      | 39    | 34   |
| 자격                    | 경영지도사   | 83    | 74.1 |
|                       | 기술지도사   | 12    | 10.7 |
|                       | 기타      | 17    | 15.2 |
| 교육 횟수                 | 5회 미만   | 87    | 77.7 |
|                       | 10회 미만  | 17    | 15.2 |
|                       | 10회 이상  | 8     | 7.1  |
| 최근 5년간<br>참여한<br>프로젝트 | 50건 미만  | 70    | 63   |
|                       | 100건 미만 | 28    | 25   |
|                       | 150건 미만 | 7     | 6.3  |
|                       | 200건 미만 | 1     | 0.9  |
|                       | 300건 미만 | 2     | 1.8  |
|                       | 300건 이상 | 4     | 3    |
| 프로젝트<br>평균 규모         | 1천만원 미만 | 43    | 38.7 |
|                       | 2천만원 미만 | 37    | 33.4 |
|                       | 5천만원 미만 | 26    | 23.4 |
|                       | 1억 미만   | 4     | 3.6  |
|                       | 1억 초과   | 1     | 0.9  |



### 3. 변수의 기술통계

변수의 기술통계를 살펴보기 위해 빈도분석을 실시한 결과 [표4-2]와 같다. 컨설턴트 능력은 평균 4.49, 컨설턴트 지식은 평균 4.54, 컨설턴트 자세는 평균 4.74, 직무만족은 평균 4.08, 직무몰입은 평균 4.48, 이직의도는 평균 1.90으로 나타났다.

[표4-2] 변수의 기술통계

| 변인 | 항목      | 평균   | 표준편차  |
|----|---------|------|-------|
| 독립 | 컨설턴트 능력 | 4.49 | 0.553 |
|    | 컨설턴트 지식 | 4.54 | 0.534 |
|    | 컨설턴트 자세 | 4.74 | 0.474 |
| 종속 | 직무만족    | 4.08 | 0.732 |
|    | 직무몰입    | 4.48 | 0.558 |
|    | 이직의도    | 1.90 | 0.847 |

## 제 2 절 측정도구의 신뢰도 및 타당도 분석

### 1. 신뢰도 분석

본 연구에서 다 문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치도를 보는 Cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's  $\alpha$  값은 정해진 기준이 없지만 .60 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 .50 이상이면 분석하는데 큰 문제가 없는 것으로 본다.

각 항목에 대한 신뢰도 분석을 한 결과는 [표 4-3]과 같다. 요인별 신뢰도는 대부분 .60 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. 다만, 직무만족의 Cronbach's  $\alpha$  값이 .592로 나타났는데, .60에 거의 근접하여 분석하는데 큰 문제가 없는 것으로 판단하였다.

[표 4-3] 신뢰도 분석

| 신뢰도  |    |   |                     |       |
|------|----|---|---------------------|-------|
| 문항   |    |   | Cronbach's $\alpha$ |       |
| 컨설턴트 | 능력 | 6 | 0.885               | 0.891 |
|      | 지식 | 2 | 0.709               |       |
|      | 자세 | 4 | 0.751               |       |
| 직무만족 |    | 2 | 0.592               |       |
| 직무몰입 |    | 3 | 0.831               |       |
| 이직의도 |    | 4 | 0.881               |       |

## 2. 타당도 분석

타당도는 측정하고자 하는 개념이나 속성을 실제로 가깝게 정확히 측정하고 있는 정도를 나타내는 것이다.

타당성 검정을 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 적재치가 높은 변수를 최소화하기 위해 각 요인 별로 전체의 관찰변수에 실린 적재 값 제공에 대한 분산이 최대가 되도록 요인 축을 회전시켜 요인 행렬의 구조를 단순화하는 회전방법인 Varimax 회전방법에 의한 주성분 분석(Principal component analysis)을 실시하였다. Eigenvalue 1.0이상의 요인만 채택하였으며 적재 값은 .60이상을 적용하여 분석하였다.

보통의 사회과학 논문들이 이미 검정된 변수들을 사용하는 것을 감안하여 표본 및 상관행렬의 적절성을 평가하는 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)의 측도 .60 이상이면 적절성이 평가됨을 검정한 바 각 변수들이 0.817에서 .853으로 나타나 일반적으로 타당도 분석에 문제가 없는 것으로 나타났다.

### 1) 컨설턴트 역량의 요인분석

총16개의 컨설턴트 역량에 대한 설문 문항 중 배려항목의 1번 항목, 2번 항목이 각각 능력요인, 지식요인으로 분석되어 삭제하고, 공통성 수치가 .40 이하로 나타난 3번 항목도 삭제하고, 능력요인으로 분석된 지식항목의 3번

항목을 삭제하여 12개의 문항으로 구성된 컨설턴트 역량은 3개의 요인으로 분석되었다.

능력 요인은 Eigenvalue = 3.763, 분산 31.36%로 나타났으며, 자세 요인은 Eigenvalue = 2.304, 분산 19.20%로 나타났다. 지식 요인은 Eigenvalue = 1.899, 분산 15.82%로 나타났으며, 전체 KMO 값은 0.853로 나타났다.

또한 컨설턴트 역량의 3개 요인이 전체문항의 66.38%를 설명하는 것으로 나타났다. 컨설턴트들은 지식 3번 항목인 컨설팅 수행경험으로부터 얻은 노하우를 컨설턴트의 능력요인으로 생각하는 것으로 나타났다. 컨설턴트 역량의 요인분석에 대한 결과는 다음 [표4-4]와 같다.

[표4-4] 컨설턴트 역량의 요인분석

| 요인명              | 문항       | 요인1         | 요인2         | 요인3         |
|------------------|----------|-------------|-------------|-------------|
| 컨설턴트<br>능력       | 컨설턴트 능력1 | <b>.784</b> | .159        | .179        |
|                  | 컨설턴트 능력2 | <b>.767</b> | .228        | .194        |
|                  | 컨설턴트 능력3 | <b>.733</b> | .158        | .073        |
|                  | 컨설턴트 능력4 | <b>.720</b> | .245        | .168        |
|                  | 컨설턴트 능력5 | <b>.715</b> | .116        | .440        |
|                  | 컨설턴트 능력6 | <b>.712</b> | .194        | .316        |
| 컨설턴트<br>자세       | 컨설턴트 자세1 | .140        | <b>.859</b> | -.057       |
|                  | 컨설턴트 자세2 | .119        | <b>.757</b> | .275        |
|                  | 컨설턴트 자세3 | .256        | <b>.647</b> | .465        |
|                  | 컨설턴트 자세4 | .377        | <b>.582</b> | -.059       |
| 컨설턴트<br>지식       | 컨설턴트 지식1 | .190        | .054        | <b>.885</b> |
|                  | 컨설턴트 지식2 | .458        | .140        | <b>.649</b> |
| 고유값(Eigenvalues) |          | 3.763       | 2.304       | 1.899       |
| 설명된 분산 %         |          | 31.358      | 19.196      | 15.822      |
| 누적 분산 %          |          | 31.358      | 50.555      | 66.376      |
| KMO=.853         |          |             |             |             |

## 2) 직무만족, 직무몰입, 이직의도의 요인분석

직무만족 요인은 Eigenvalue = 1.673, 분산 18.60%로 나타났으며, 직무몰입 요인은 Eigenvalue = 2.936, 분산 32.62%로 나타났다. 이직의도 요인은 Eigenvalue = 2.201, 분산 24.46%로 나타났으며, 전체 KMO 값은 0.817로 나타났다.

[표4-5] 직무만족, 직무몰입, 이직의도의 요인분석

| 요인명              | 문항    | 요인1         | 요인2         | 요인3         |
|------------------|-------|-------------|-------------|-------------|
| 직무<br>몰입         | 직무몰입1 | <b>.881</b> | -.169       | .197        |
|                  | 직무몰입2 | <b>.859</b> | -.086       | .037        |
|                  | 직무몰입3 | <b>.815</b> | -.311       | .183        |
|                  | 직무몰입4 | <b>.777</b> | .084        | .301        |
| 이직<br>의도         | 이직의도1 | -.119       | <b>.897</b> | -.146       |
|                  | 이직의도2 | -.087       | <b>.882</b> | -.207       |
|                  | 이직의도3 | -.166       | <b>.600</b> | -.536       |
| 직무<br>만족         | 직무만족1 | .147        | -.143       | <b>.814</b> |
|                  | 직무만족2 | .291        | -.313       | <b>.703</b> |
| 고유값(Eigenvalues) |       | 2.936       | 2.201       | 1.673       |
| 설명된 분산 %         |       | 32.627      | 24.456      | 18.594      |
| 누적 분산 %          |       | 32.627      | 57.083      | 75.677      |
| KMO=.817         |       |             |             |             |

## 제 3 절 가설 검증

### 1. 항목간의 상관관계

다음 [표 4-6]는 독립변수, 종속변수의 하위 요인별 상관관계 분석을 실시한 결과이다. 분석결과 요인별로 보면 능력은 지식과  $r=0.584$ ,  $p<.01$ 로 정(+)의 관계로 나타났으며, 요인 중 서로 상관성이 가장 높은 것으로 나타났다.

자세와는  $r=0.541$ ,  $p<.01$ , 직무만족과는  $r=0.423$ ,  $p<.01$ 으로 상관관계가 나

타났으며 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무몰입과는  $r=0.573$ ,  $p<.01$  으로 높은 상관관계와 정(+)의 관계로 나타났다. 이직의도와는  $r=-0.221$ ,  $p<.05$ 로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

지식은 자세와는  $r=0.396$ ,  $p<.01$ , 직무만족과는  $r=0.284$ ,  $p<.01$ 으로 상관관계가 나타났으며 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무몰입과는  $r=0.352$ ,  $p<.01$  의 상관관계와 정(+)의 관계로 나타났다. 이직의도와는  $r=-0.036$  으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

자세는 직무만족과  $r=0.253$ ,  $p<.01$ 으로 상관관계가 나타났으며 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무몰입과는  $r=0.429$ ,  $p<.01$  의 상관관계와 정(+)의 관계로 나타났다. 이직의도와는  $r=-0.101$  로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

[표 4-6] 항목간의 상관관계

|          | 능력     | 지식     | 자세     | 직무<br>만족 | 이직<br>의도 |
|----------|--------|--------|--------|----------|----------|
| 지식       | .584** |        |        |          |          |
| 자세       | .541** | .396** |        |          |          |
| 직무<br>만족 | .423** | .284** | .253** |          |          |
| 이직<br>의도 | -.221* | -.036  | -.101  | -.559**  |          |
| 직무<br>몰입 | .573** | .352** | .429** | .472**   | -.338**  |

주) \* $p<0.05$  \*\* $p<0.01$

## 2. 위계적 회귀분석

컨설턴트 역량이 컨설턴트의 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 위계적 회귀분석은 다중 회귀분석의 일종이다. 여러 개의 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는데 어떠한 독립변수가 가장 큰 영향력을 미치는지 파악하는데 의의가 있다.

1) 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족에 미치는 영향

[표4-7]은 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위한 위계적 회귀분석 검정 결과 표 이다.

[표4-7] 직무만족에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과

| 독립<br>변수 | 모형1                                            |      |                   | 모형2                                            |      |                   | 모형3                                                                   |      |                   |          |
|----------|------------------------------------------------|------|-------------------|------------------------------------------------|------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|------|-------------------|----------|
|          | SE                                             | 베타   | t값                | SE                                             | 베타   | t값                | SE                                                                    | 베타   | t값                | 공차<br>한계 |
| (상수)     | .542                                           | .    | 2.66              | .597                                           | .    | 2.2               | .754                                                                  | .    | 1.573             | .        |
| 능력       | .121                                           | .423 | 4.894<br>(.000**) | .149                                           | .39  | 3.655<br>(.000**) | .165                                                                  | .377 | 3.197<br>(.002**) | .545     |
| 지식       | .                                              | .    | .                 | .14                                            | .055 | .518              | .142                                                                  | .052 | .479              | .649     |
| 자세       | .                                              | .    | .                 | .                                              | .    | .                 | .177                                                                  | .029 | .278              | .698     |
| 통계량      | R제곱=.179, 수정된<br>R제곱=.171, F=23.949,<br>p=.000 |      |                   | R제곱=.181, 수정된<br>R제곱=.166, F=12.029,<br>p=.000 |      |                   | R제곱=.181, 수정된<br>R제곱=.159,<br>F=7.977, p=.000,<br>Durbin-Watson=1.868 |      |                   |          |

주) \*p<0.05 \*\*p<0.01 직무만족

모형 1을 살펴보면, 컨설턴트 역량의 능력은 직무만족의 변량을 17.9% 설명하고 있으며, 능력을 높게 인식할수록 직무만족도 높아지는 것으로 나타나고 있다( $t=3.101$ ,  $p=.002$ ).

모형 2는 또 다른 하위요인인 지식을 추가로 회귀시킨 것으로, 모형 2에 비해 0.2% 더 설명하고 있다. 능력( $t=3.655$ ,  $p=.000$ )은 계속하여 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 지식( $t=0.518$ ,  $p=0.605$ )은 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

모형 3은 직무만족의 변량을 18.1% 설명하고 있으며, 능력( $t=3.197$ ,  $p=.002$ )이 종속변수에 긍정적인 영향을 미치고, 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 밝혀졌다. 공차한계는 모두 0.1이상의 수치를 보여 다중공선성에는 문제

가 없는 것으로 판단할 수 있고, Durbin-Watson=1.868 은 기준 값인 2에 매우 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 이에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

## 2) 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무몰입에 미치는 영향

[표4-8]는 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무몰입에 미치는 영향을 알아보기 위한 위계적 회귀분석 검정 결과 표 이다.

[표4-8] 직무몰입에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과

| 독립<br>변수 | 모형1                                            |      |                   | 모형2                                            |      |                   | 모형3                                                                 |      |                   |          |
|----------|------------------------------------------------|------|-------------------|------------------------------------------------|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------|------|-------------------|----------|
|          | SE                                             | 베타   | t값                | SE                                             | 베타   | t값                | SE                                                                  | 베타   | t값                | 공차<br>한계 |
| (상수)     | .381                                           |      | 4.473             | .42                                            |      | 3.946             | .523                                                                |      | 2.078             |          |
| 능력       | .085                                           | .573 | 7.340<br>(.000**) | .105                                           | .558 | 5.775<br>(.000**) | .114                                                                | .48  | 4.563<br>(.000**) | .545     |
| 지식       |                                                |      |                   | .099                                           | .026 | .268              | .098                                                                | .005 | .057              | .649     |
| 자세       |                                                |      |                   |                                                |      |                   | .123                                                                | .167 | 1.797             | .698     |
| 통계량      | R제곱=.329, 수정된<br>R제곱=.323,<br>F=53.882, p=.000 |      |                   | R제곱=.329, 수정된<br>R제곱=.317,<br>F=26.749, p=.000 |      |                   | R제곱=.329, 수정된<br>R제곱=.323, F=19.274, p=.000,<br>Durbin-Watson=2.125 |      |                   |          |

주)\*p<0.05 \*\*p<0.01 직무몰입

모형 1을 살펴보면, 컨설턴트 역량의 능력은 직무몰입의 변량을 3.29% 설명하고 있으며, 능력을 높게 인식할수록 직무몰입도 높아지는 것으로 나타나고 있다( $t=7.340$ ,  $p=.000$ ).

모형 2는 또 다른 하위요인인 지식을 추가로 회귀시킨 것으로, 능력( $t=5.775$ ,  $p=.000$ )은 계속하여 직무몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다으나, 지식( $t=.268$ ,  $p=.789$ )은 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

모형 3은 직무몰입의 변량을 32.9% 설명하고 있으며, 능력( $t=4.563$ ,

p=.000)이 종속변수에 긍정적인 영향을 미치고, 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 밝혀졌다. 공차한계는 모두 0.1이상의 수치를 보여 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단할 수 있고, Durbin-Watson=2.125 는 기준 값인 2에 매우 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 이에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

### 3) 컨설턴트가 지각한 역량수준이 이직의도에 미치는 영향

[표4-9]는 컨설턴트가 지각한 역량수준이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 위계적 회귀분석 검정 결과 표 이다.

[표4-9] 이직의도에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과

| 독립<br>변수 | 모형1                                           |        |                   | 모형2                                           |        |                   | 모형3                                                                |        |                   |          |
|----------|-----------------------------------------------|--------|-------------------|-----------------------------------------------|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|----------|
|          | SE                                            | 베타     | t값                | SE                                            | 베타     | t값                | SE                                                                 | 베타     | t값                | 공차<br>한계 |
| (상수)     | .692                                          |        | 5.104             | .758                                          |        | 4.147             | .958                                                               |        | 3.228             |          |
| 능력       | .154                                          | -0.221 | -2.377<br>(.019*) | .19                                           | -0.304 | -2.659<br>(.009*) | .209                                                               | -0.309 | -2.445<br>(.016*) | .545     |
| 지식       |                                               |        |                   | .178                                          | .142   | 1.242             | .18                                                                | .141   | 1.217             | .649     |
| 자세       |                                               |        |                   |                                               |        |                   | .225                                                               | .01    | 0.087             | .698     |
| 통계량      | R제곱=.049, 수정된<br>R제곱=.040,<br>F=5.648, p=.019 |        |                   | R제곱=.062, 수정된<br>R제곱=.045,<br>F=3.609, p=.030 |        |                   | R제곱=.062, 수정된<br>R제곱=.036, F=2.387, p=.073,<br>Durbin-Watson=1.841 |        |                   |          |

주)\*p<0.05 \*\*p<0.01 이직의도

모형 1을 살펴보면, 컨설턴트 역량의 능력은 이직의도의 변량을 0.49% 설명하고 있으며, 이직의도에 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다(t=-2.377, p=.019).

모형 2는 또 다른 하위요인인 지식을 추가로 회귀시킨 것으로, 능력(t=-2.659, p=.009)은 계속 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치고 있고, 지



식( $t=1.242$ ,  $p=.217$ )은 통계적 유의수준 하에서 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

모형 3은 이직의도의 변량을 6.2% 설명하고 있으며, 능력( $t=-2.445$ ,  $p=.016$ )이 이직의도에 유의수준 하에서 부(-)의 영향을 미치고 있고, 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 밝혀졌다. 공차한계는 모두 0.1이상의 수치를 보여 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단할 수 있고, Durbin-Watson=1.841은 기준값인 2에 매우 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 이에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

## 제 4 절 추가 분석

본 연구의 주제는 컨설턴트가 스스로 지각한 역량수준이 컨설턴트의 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구이다. 그러나 이하 내용은 본 연구자가 연구를 진행하면서 연구 목적 이외의 내용이지만, 개인적 관심으로 분석한 내용이다.

### 1. 컨설턴트 경력에 따른 분석

본 연구의 표본 집단 112명의 컨설턴트 경력 평균은 11.8년으로 조사되었다. 15년 미만이 42명, 37.5%로 가장 많았고, 10년 미만이 28명, 25%, 25년 미만이 17명, 15.2% 순 이었다.

컨설턴트 경력이 컨설턴트의 능력에 미치는 영향을 분석해 보았을 때, [표 4-10]에 나와 있듯이  $t=3.565$ , 유의도=0.001로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 경력이 많을수록 컨설턴트의 능력이 높게 나타나고 있음을 보여준다.

[표4-10] 컨설턴트 경력이 능력에 미치는 영향

| 모형 | 비표준화 계수 | 표준화 계수 | t |
|----|---------|--------|---|
|----|---------|--------|---|

|    |         | B     | 표준오차 | 베타   |         |
|----|---------|-------|------|------|---------|
| 능력 | (상수)    | 4.176 | .091 | .    | 45.959  |
|    | 컨설턴트 경력 | .025  | .007 | .322 | 3.565** |

주) \*p<0.05 \*\*p<0.01

컨설턴트 경력이 컨설턴트의 직무몰입에 미치는 영향을 분석해 보았을 때, [표4-11]과 같이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 경력이 많을수록 직무몰입이 높음을 보여준다.

[표4-11] 컨설턴트 경력이 직무몰입에 미치는 영향

| 모형   |         | 비표준화 계수 |      | 표준화 계수 | t       |
|------|---------|---------|------|--------|---------|
|      |         | B       | 표준오차 | 베타     |         |
| 직무몰입 | (상수)    | 4.248   | .101 | .      | 41.998  |
|      | 컨설턴트 경력 | .020    | .008 | .240   | 2.593** |

주) \*p<0.05 \*\*p<0.01

컨설턴트의 경력이 컨설턴트의 이직의도에 미치는 영향을 분석해 보았을 때, [표4-12]와 같이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 경력이 많을수록 이직의도가 낮음을 보여준다.

[표4-12] 컨설턴트 경력이 이직의도에 미치는 영향

| 모형   |         | 비표준화 계수 |      | 표준화 계수 | t       |
|------|---------|---------|------|--------|---------|
|      |         | B       | 표준오차 | 베타     |         |
| 이직의도 | (상수)    | 2.226   | .155 | .      | 14.337  |
|      | 컨설턴트 경력 | -.028   | .012 | -.220  | -2.363* |

주) \*p<0.05 \*\*p<0.01

## 2. 관련업 경험에 따른 분석

관련업 경험이 능력, 지식, 자세, 직무만족, 이직의도, 직무몰입에 미치는 영향을 분석해 보았을 때는 [표4-13]과 같이 모두 통계적 유의수준 하에서

영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 컨설턴트 전 관련업 경험보다는 실제 컨설턴트로서의 직무 경력이 중요함을 나타낸다고 볼 수 있다.

[표4-13] 관련업 경험이 미치는 영향

| 모형   |        | 비표준화 계수 |      | 표준화 계수 | t      |
|------|--------|---------|------|--------|--------|
|      |        | B       | 표준오차 | 베타     |        |
| 능력   | (상수)   | 4.436   | .089 | .      | 50.014 |
|      | 관련업 경험 | .002    | .004 | .038   | .395   |
| 지식   | (상수)   | 4.561   | .095 | .      | 48.259 |
|      | 관련업 경험 | -.001   | .005 | -.024  | -.254  |
| 자세   | (상수)   | 4.770   | .073 | .      | 65.316 |
|      | 관련업 경험 | -.001   | .004 | -.040  | -.415  |
| 직무만족 | (상수)   | 4.076   | .124 | .      | 32.865 |
|      | 관련업 경험 | .000    | .006 | .004   | .040   |
| 이직의도 | (상수)   | 1.790   | .147 | .      | 12.200 |
|      | 관련업 경험 | .006    | .007 | .077   | .814   |
| 직무몰입 | (상수)   | 4.484   | .096 | .      | 46.520 |
|      | 관련업 경험 | .000    | .005 | .001   | .006   |

주) \*p<0.05 \*\*p<0.01

### 3. 직무만족의 매개효과 분석

컨설턴트가 지각한 능력수준이 직무몰입에 미치는 영향관계에서 직무만족이 매개역할을 할 것이라는 <추가 가설1>을 설정하고, 이를 검정하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 분석의 결과는 아래의 [표4-14]에 제시된 것과 같다.

1단계에서 능력이 직무만족에 유의미한 영향이 있었고, 2단계에서 능력이 직무몰입에 유의미한 영향이 있었고, 3단계에서 매개변수인 직무만족이 직무몰입에 유의미한 영향이 있으면서, 독립변수인 능력이 직무몰입에 유의미한 영향이 있고, 베타(B) 표준화 계수가 .573에서 .455로 감소하여 <추가 가설 1>은 채택되었고, 직무몰입이 부분 매개하는 효과가 있는 것으로 볼 수 있다.

[표4-14] 직무만족의 매개역할 (부분 매개)

| 독립/매개/<br>종속변수   | 매개효과 검정단계  | 표준화<br>계수 | t값      | R2   |
|------------------|------------|-----------|---------|------|
| 능력/직무만족/<br>직무몰입 | 단계 1       | 0.423     | 4.894** | .179 |
|                  | 단계 2       | 0.573     | 5.619** | .223 |
|                  | 단계 3(독립변수) | 0.455     | 5.527** | .393 |
|                  | 단계 3(매개변수) | 0.280     | 3.398** |      |

주) \*p<0.05 \*\*p<0.01

#### 4. 직무몰입의 매개효과 분석

컨설턴트가 지각한 능력수준이 이직의도에 미치는 영향관계에서 직무몰입이 매개역할을 할 것이라는 <추가 가설2>를 설정하고, 이를 검정하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 분석의 결과는 아래의 [표4-15]에 제시된 것과 같다.

1단계에서 능력이 직무몰입에 유의미한 영향이 있었고, 2단계에서 능력이 이직의도에 유의미한 영향이 있었고, 3단계에서 매개변수인 직무몰입이 이직의도에 유의미한 영향이 있으면서, 독립변수인 능력이 이직의도에 유의미한 영향이 없고, 베타(B) 표준화 계수가 -.221에서 -.040으로 감소하여 <추가 가설2>는 채택되었고, 능력이 이직의도에 미치는 영향에 대하여 직무몰입이 완전 매개하는 것으로 나타났다.

[표4-15] 직무몰입의 매개역할 (완전 매개)

| 독립/매개/<br>종속변수   | 매개효과 검정단계  | 표준화<br>계수 | t값       | R2   |
|------------------|------------|-----------|----------|------|
| 능력/직무몰입/<br>이직의도 | 단계 1       | 0.573     | 7.340**  | .329 |
|                  | 단계 2       | -0.221    | -2.377*  | .049 |
|                  | 단계 3(독립변수) | -.040     | -.368    | .115 |
|                  | 단계 3(매개변수) | -.315     | -2.863** |      |

주)\*p<0.05 \*\*p<0.01

## 제 5 절 연구가설의 검정 결과

제 3 절 가설 검정에서 도출된 결과처럼 컨설턴트가 지각한 역량수준(능력, 지식, 자세)이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구 결과는 [표4-16]과 같다.

[표4-16] 연구가설의 검정결과

| 연구가설 |                                         | 검정결과                 | 채택여부 |
|------|-----------------------------------------|----------------------|------|
| 가설1  | 컨설턴트가 지각한 능력수준은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | (t=3.197**, p<.01)   | 채택   |
| 가설2  | 컨설턴트가 지각한 지식수준은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | (t=.479 )            | 기각   |
| 가설3  | 컨설턴트가 지각한 자세수준은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | (t=.278)             | 기각   |
| 가설4  | 컨설턴트가 지각한 능력수준은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | (t=4.563***, p<.001) | 채택   |
| 가설5  | 컨설턴트가 지각한 지식수준은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | (t=.057)             | 기각   |
| 가설6  | 컨설턴트가 지각한 자세수준은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. | (t=1.797)            | 기각   |
| 가설7  | 컨설턴트가 지각한 능력수준은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | (t=-2.445*, p<.05)   | 채택   |
| 가설8  | 컨설턴트가 지각한 지식수준은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | (t=1.217)            | 기각   |
| 가설9  | 컨설턴트가 지각한 자세수준은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다. | (t=.087)             | 기각   |

주)\*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<.001

## 제 5 장 결 론

### 제 1 절 연구 결과의 요약

본 연구에서는 컨설턴트의 직무만족과 직무몰입, 이직의도에 영향을 미치는 요인 중에서 기존 연구에서 다루지 않았던 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향을 연구하였다.

전국의 현직 컨설턴트, 경영 / 기술지도사들을 대상으로 이메일 및 직접설문을 통해 설문조사를 실시하여 표본을 수집하였다. 그 중 112장의 유효한 설문지만 이용, 수집된 자료를 SPSS 21.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였다. 분석을 위한 통계방법으로는 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 검정, 요인별 상관관계 분석, 위계적 회귀분석 등을 이용하여 가설을 검정하였다.

본 연구모형에서 설정한 연구가설 및 가설 검정 결과를 종합 정리하면 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족에 미치는 영향에서 역량 군(능력, 지식, 자세) 중 능력은 직무만족에 대해 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 지식과 자세는 직무만족에 대해 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

위계적 회귀 분석 결과를 보아도 상대적 영향력을 평가하는 지수인 표준화 계수 베타(B)값에서 직무만족에 대해 능력은 .377인데 비해 지식은 .052, 자세는 .029 로 능력의 베타(B)값이 월등히 높게 나타났다([표4-13] 직무만족에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과).

둘째, 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무몰입에 미치는 영향에서 역량 군 중 능력은 직무몰입에 대해 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 지식과 자세는 직무몰입에 대해 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

위계적 회귀 분석 결과를 보면, 직무몰입에 대해 독립변수를 지식과 자세만으로 놓고 분석했을 때는, 지식의 t값과 유의도는 2.351, .021\*, 자세의 t값과 유의도는 3.73, .000\*\* 으로 유의미 했으나, 독립변수를 능력, 지식, 자세

를 모두 놓고 분석했을 때는 능력( $t=4.563$ ,  $p=.000$ )만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 지식( $t=.057$ ,  $p=.955$ ), 자세( $t=1.797$ ,  $p=.075$ )는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

상대적 영향력을 평가하는 지수인 베타(B)값 역시 능력 .480, 지식 .005, 자세 .167 로 월등히 능력의 베타(B)값이 높게 나타났다([표4-14] 직무몰입에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과).

셋째, 컨설턴트가 지각한 역량수준이 이직의도에 미치는 영향에서 역량 군 중 능력은 이직의도에 대해 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 지식과 자세는 이직의도에 대해 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

위계적 회귀 분석 결과를 보면, 상대적 영향력을 평가하는 지수인 표준화 계수 베타(B)값 역시 이직의도에 대해 능력  $-.309$ , 지식 .141, 자세 .010 으로 월등히 능력의 베타(B)값이 높게 나타났다([표4-15] 이직의도에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과).

## 제 2 절 연구 결과의 시사점

본 연구에서 컨설턴트 역량 군(능력, 지식, 자세) 중 컨설턴트 스스로 능력 수준이 높다고 인식하는 컨설턴트의 직무만족, 직무몰입이 높게 나타난 것, 그리고 이직의도가 낮게 나타난 것은 예상했던 결과이었지만, 컨설턴트 스스로 인식한 지식수준과 자세수준이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않는다고 나타난 것은 주목할 만하다.

즉, 컨설턴트 스스로 인식한 능력수준이 컨설턴트의 직무만족도, 직무몰입도, 이직 의도를 결정짓는 핵심요인이고, 경영, 재무, 인사, 법률 등 전문 지식수준과 윤리성, 책임감, 성실성 등 컨설팅에 임하는 자세수준은 직무만족, 직무몰입, 이직 의도에 대해 큰 의미를 가지지 못한 것으로 나타난 것이다.

이러한 능력 중심의 일관된 분석결과는 컨설턴트가 처한 현실과 근무 환경의 치열함을 보여준다고 할 수 있다. 시장과 고객으로부터 인정받기 위해서는 문제 진단 / 분석 능력, 대안 제시 능력, 프로젝트 관리 능력 등 컨설턴트 능력이 가장 중요하고 1차적으로 요구받는 핵심요인임을 입증한 것이라고 볼

수 있다.

그리고 이직의도에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과의 모형적합도는  $p=.073$ 으로 다소 불안한 적합도를 보였다([표4-15] 이직의도에 영향을 미치는 위계적 회귀분석 검정 결과). 이 결과도 컨설턴트들의 현실을 반영한다고 해석할 수 있다.

본 연구의 표본 집단 112명 중 경영지도사가 74.1%, 대졸 24.1%, 석사 41%, 박사 34%, 컨설턴트 평균 경력은 11.8년이었고, 평균 나이는 53.3세로 조사되었다. 이들의 나이나 평균 경력, 학력, 자격증 현황을 볼 때 오랜 기간 컨설턴트를 준비하고 사명감을 가지고 컨설턴트 직무를 수행하고 있다고 볼 수 있는데, 이들이 현실적으로 다른 직업을 찾기 어려운 현실을 반영한다고 해석할 수 있다.

본 연구 결과를 바탕으로 컨설턴트의 직무만족, 직무몰입을 높이고 이직의도를 낮추기 위한 한 방안으로써 기업의 문제를 진단할 수 있는 능력, 기업에서 찾아낸 문제를 분석할 수 있는 능력, 문제를 분석하고 진단한 결과에 대해 대안 제시 능력, 컨설팅 전체 프로세스를 관리할 수 있는 능력, 컨설팅과 관련된 정보수집 능력, 원만한 컨설팅 수행에 필요한 커뮤니케이션 능력, 변화에 적응할 수 있는 미래 예측 능력 등 능력 중심 전문역량 개발의 필요성을 제언하고자 한다.

### 제 3 절 연구의 한계점과 향후 연구방향

컨설턴트의 직무만족과 직무몰입, 이직의도에 영향을 미치는 요인 중에서 기존 연구에서 다루지 않았던 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향을 연구함에 있어 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 현직 컨설턴트, 경영 / 기술지도사들을 설문대상자로 하여 주관적인 평가 자료를 사용하고 있다. 김상표 외(2006, pp.3-36)는 주관적 성과 평가 결과 객관적 성과 측정치 사이에 높은 상관관계가 있다는 연구 결과에도 불구하고 실제 성과 결과와 주관적인 측정치는 일치하지 않으므로 분석 결과의 유의성을 제약할 수 있다.



둘째, 본 연구는 설문지를 이용하여 112명의 현직 컨설턴트, 경영 / 기술 지도사들을 대상으로 하였기 때문에 연구 표본과 관련된 연구결과의 일반화에 문제가 있을 수 있다.

셋째, 컨설턴트의 역량과 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 대한 설문 항목을 개발할 필요성이 있다. 선행 연구를 토대로 설문 항목을 구성하였고, 본 연구의 신뢰성 및 타당성에는 문제가 없지만 설문대상자에 따라 요인 분석에서 다른 요인으로 분석되는 등 설문 항목을 보완할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구 결과를 바탕으로 후속 연구에서는 표본 수를 확대하고, 설문항목을 개발하여 컨설턴트의 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 대한 후속 연구가 활성화되기를 기대한다.

## 【참고문헌】

### 1. 국내문헌

- 강신규. (2003). 「리더십 유형에 대한 종업원의 지각이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증 연구」, 배재대학교 대학원 박사학위 논문.
- 공 탁. (2004). 「개인역량이 개인성과와 고객만족에 미치는 영향분석: 반도체 기업을 중심으로」, 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.
- 곽홍주. (2008). 한국컨설팅시장의 성과제고를 위한 성공모형 구축에 관한 연구. 『전문경영인연구』, 11(1), 1-23.
- 구규일. (1999). 「학교장의 변혁적 지도성과 교사의 직무만족도와의 관계」, 수원대학교 대학원 석사학위 논문.
- 구재관. (1997). 「사회복지사의 직무만족에 관한 연구」, 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 권기진. (2010). 「리더십 유형이 조직구성원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 상사 신뢰의 조절효과를 중심으로」, 경희대학교 대학원 석사학위 논문.
- 권오웅. (2013). 「종합병원 행정직원의 직무만족, 조직몰입과 이직의도의 관계에 관한 연구」, 경희대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김광용, 김명섭, 이채언, 이용희. (2008). 『비즈니스 컨설팅 서비스의 이해와 활용』. 도서출판 청람, 32-50.
- 김덕하. (2009). 「직장 가정간의 갈등이 직무몰입에 미치는 영향에서 직무환경의 조절효과 연구-강서구 어린이집 교사를 중심으로」, 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김상석. (2009). 「학습지원에 대한 조직 구성원의 인식이 직무역량과 직무몰입에 미치는 영향: HRD 담당자를 대상으로」, 서울시립대학교 대학원 석사학위 논문.

- 김상표, 신진교. (2006). 「전략수립과 중소기업의 성과 사이의 관계」, 『중소기업연구』, 28(1), 3-36.
- 김성국. (2004). 『조직과 인간행동』. 제3판, 명경사.
- 김성배. (2002). 「팀 역량이 팀 유효성에 미치는 영향」, 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김은영. (2011). 「의료조직내 의사소통과 직무만족과의 영향 관계에 관한 연구」, 가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김익성. (2009). 중소기업 컨설팅지원사업의 현황과 발전방안, 『한독경상학회』.
- 김장환. (2012). 「사회복지전담공무원이 지각한 조직 내 의사소통이 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향」, 호서대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김재환. (2011). 「기업교육담당자의 개인역량이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구」, 단국대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김정환. (2004). 「조직자본과 조직효과성의 관계에 관한 연구: 경기도 내 기초자치 단체를 중심으로」, 숭실대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김종인, 이흥민. (2003). 핵심역량 핵심인재-인적자원 핵심역량 모델의 개발과 역량평가. 『한국능률협회』.
- 민병모 외 역. (1998). 『핵심역량 모델의 개발과 활용』. PSI컨설팅.
- 박경화. (2013). 「회사 직무교육 만족도와 리더의 코칭행동이 직무몰입에 미치는 영향」, 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박덕철. (2013). 「학원장의 직무역량에 따른 강사의 직무몰입 관계」, 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박명주. (2004). 「공무원 사이버교육 효과에 미치는 영향요인 탐색: 지방공무원을 중심으로」, 부경대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박완영. (2002). 「직무만족이 직무몰입과 조직몰입에 미치는 경로에 관한 연구」, 경희대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박호득. (2007). 「중소기업 근로자의 개인역량이 직무만족도에 미치는 영향」, 동의대학교 대학원 석사학위 논문.

- 손성민. (2011). 「중간관리자의 리더십이 이직의도에 미치는 영향: 직무몰입의 매개 효과를 중심으로」, 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 송지준. (2009). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 21세기 사.
- 신동주. (2012). 「컨설턴트의 역량이 서비스품질, 컨설팅성과 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 한성대학교 대학원 석사학위 논문.
- 신유근. (1994). 『조직행위론』. 박영사.
- 양시영. (2013). 「중소기업의 경영컨설팅이 컨설턴트의 능력을 매개로 하여 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구」, 한성대학교 대학원 석사학위 논문.
- 양안나. (2002). 「관리직·전문직 경력자의 재취업 결정요인 및 전직의도 분석」, 경기대학교 대학원 석사학위 논문.
- 유명근. (2008). 「영업교육과 개인역량이 영업사원의 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 인하대학교 대학원 박사학위 논문.
- 윤성환. (2009). 「컨설턴트와 프로젝트 매니저의 역량이 비즈니스 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 숭실대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이규석. (1998). 「리더십 유형이 구성원의 조직, 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이동규. (2012). 「상사의 의사소통 스타일이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」, 충북대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이동욱. (2009). 「중.한 종업원의 직무만족에 관한 비교 연구」, 청주대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이영민. (2006). 「개인의 역량이 직무성과에 미치는 영향」, 건국대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이은송. (2001). 「조직지원 인식과 보상이 조직몰입, 경력몰입, 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 한국외국어대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이은영. (2012). 「개인역량과 직무몰입과의 관계에 관한 연구: 미용관광서비스

- 스 산업 종사자 대상으로」, 서경대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이재경. (2002). 「역량기반 교육과정 개발 방법론에 대한 고찰: 마케팅 역량 강화 교육과정 체계개발 사례를 중심으로」. 『교육공학연구』. 한국교육공학회, 18(4), 25-56.
- 이지은, 서창석, 김승철. (2010). 컨설턴트 역량 모델에 관한 연구-AHP기법을 이용한 대기업, 중소기업 전문컨설턴트의 역량비교를 중심으로. 『한국경영학회』.
- 이채은, 박재희. (2010). 호텔직원의 근로가치관 직무몰입에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회지』. 한국콘텐츠학회.
- 이흥민. (2005). 「팀장의 역량이 성과에 미치는 영향」, 건국대 대학원 박사학위 논문.
- 이화수. (2012). 「컨설턴트의 역량과 경영자특성이 컨설팅서비스품질과 컨설팅성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 한성대학교 대학원 석사학위 논문.
- 임성현. (2003). 「역량확대수준이 직무만족, 직무몰입 그리고 직무성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: 직무특성과 조직문화를 중심으로」, 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 장기봉. (2008). 「중소제조업체 중간관리자가 지각한 역량수준이 직무만족에 미치는 영향」, 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 장동인. (2011). 「컨설턴트의 역량이 컨설팅 서비스 품질을 매개로 하여 성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대학교 대학원 석사학위 논문.
- 장 영. (1996). 「경영컨설팅 유형별 성과에 관한 상황적 분석」, 한국과학기술원 박사학위 논문.
- 전상길. (2006). 은행원의 사고스타일, 직무역량, 직무몰입의 관계성에 관한 경험적 연구. 『대한경영학회지』, 19(2), 735-760.
- 전정연. (2010). 「외식기업의 핵심역량 및 개인역량이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」, 세종대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정해주. (1998). 「임파워먼트(Empowerment)가 직무만족 및 조직몰입에

- 미치는 영향에 관한 연구」, 서울대학교 대학원 석사논문.
- 조수연. (2013). 「코칭리더십이 직무성과와 이직의도에 미치는 영향」, 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 중소기업기술정보진흥원. (2011). 컨설팅산업 현황분석 및 활성화방안 연구. 『중소기업기술정보진흥원』, 3-41.
- 중소기업청. (2008). 『2008 중소기업 컨설팅 산업 백서』.
- 진미석, 주휘정. (2011). 대학생 핵심역량 진단체제 구축 방안연구. 『교육행정학연구』, 29(4), 461~486.
- 최보운. (2013). 「입학사정관의 직무특성과 역할지각이 직무몰입에 미치는 영향」, 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 최선영. (2012). 「기업 내 상사의 코칭행동과 조직구성원의 이직의도 관계에서 상사신뢰의 매개효과」, 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 최영석. (2008). 「컨설턴트 역량이 고객만족 및 재계약의도에 미치는 영향 - 컨설팅서비스 신뢰를 매개효과로」, 금오공과대학교 대학원 석사학위 논문.
- 하정수. (2013). 「경영컨설턴트의 직무만족과 만족요인에 관한 연구」,한성대학교 대학원 석사학위 논문.
- 한상국. (2005). 「생명보험사 영업 관리자의 역량강화에 관한 연구」, 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.
- 한정혜. (2012). 「항공사 승무원 가치 제안에 대한 중요성 지각이 구성원의 직무 만족, 이직 의도에 미치는 영향」, 세종대학교 대학원 박사학위 논문.
- 홍용표. (2007). 「정보관리 인력의 역량과 직무만족간의 관계 연구」, 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 홍재기. (2011). 「경영컨설턴트의 성격유형과 직무만족도와의 관계」, 한성대학교 대학원 석사학위 논문.
- 황서진. (2011). 「컨설턴트역량이 경영컨설팅성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 동아대학교 대학원 석사학위 논문.

- 황인철. (2010). 「건설현장에서 리더십과 상사신뢰가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향」, 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.
- 현승헌. (2012). 「민항기 조종사의 직무만족 요인과 직무몰입에 관한 실증 연구」, 한국항공대학교 대학원 석사학위 논문.

## 2. 국외문헌

- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1975). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bulletin*, 84(5), 888-918.
- B. H. Gilmer. (1976). *Industrial Psychology*, New York: Auckland: McGraw-Hill, 255
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*, New York : The Mentor Executive Library.
- Kanungo, R. N. (1979). The concepts of alienation and involvement revisited, *Psychological Bulletin*.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement, *Journal of Applied Psychology*.
- Levy, M. S. (1995). A empirical tests of cost/benefit model of employee turnover. Doctoral dissertation. *The Claremont Graduate School*.
- Locke, E. A. (1973). Satisfaction and Dissatisfaction among White Collar and Blue Collar Employee. *Journal of Applied Psychology*.
- Locke, E. A. (1974). Satisfiers and Dissatisfaction among White Collar and Blue-Collar Employees. *Journal of Applied Psychology*, 58(1), 67-76.

- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction, in Dunnette, M. C.(Eds.). *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, Chicago: R and McNally.
- Lodol, T. M, M. Kejner. (1965). "The Definition and Measurement of Job Involvement", *Journal of Applied Psychology*, 49, 24–33.
- McClenllend, D. C. (1973). Testing competence for rather than for intelligence. *American Psychologist Journal*, 28(1), 1–14.
- McCormick, E. J. & J. Tiffin. (1974). *Industrial Psychology*, (6th ed), Englewood Cliffs, N.J.: McGraw–Hill.
- Meyer. J. P. and Allen. N. J. (1984). Testing the 'side-bad theory' of organizational Commitment: some methodological considerations, *Journal of Applied psychology*, 69(3):372–378.
- Morrow, Paula C. (1983). Concept Redundancy in Organizational search: The Case of Work Commitment, *Academy of Management Review*, 8(July), 486–500.
- Poter, L. & Lawler, E. (1968). *Managerial Attitude & Performance*, Homewood, rwin, 31.
- Price, J. & C. W. Muller. (1981). A Casual Model of Turnover for Nurses, *Academy of Management Review*, 24(3).
- Rabinowits, S., & D. T. Hall. (1977). Organizational Research on Job Involvement, *Psychological Bulletin*, 84 (2), 265–288.
- Saleh, S. D., & J. Hosek. (1976). Job Involvement: Concepts and Measurement, *Academy of Management Journal*, 19, 213–224.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competency at work: Models for superior Performance*. CA: John Wiley & Sons.



- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Oxford, England: Wiley.
- T. I. Chacko. (1983). A Causal Analysis of Their Relationship, *Academy of Management Journal*, Vol 26.
- T. S. Bateman and D. W. Organ. (1983). The Relationship between Affect and Employee Citizenship, *Academy of Management Journal*, Vol. 26.

## 부 록

### 설 문 지

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신데 대하여 깊은 감사 를 드립니다.

본 설문지는 “컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향”을 파악하기 위한 기초자료 확보를 위하여 여러분의 의견을 알아보기 위해 작성된 것입니다.

각 질문에 정답은 없으며, 오직 귀하가 느끼고 생각하시는 대로만 답변해 주시면 되며 귀하의 정확하고 성의 있는 응답 결과는 연구에 매우 귀중한 자료가 될 것입니다.

본 설문지를 통한 귀하의 고견은 학술적인 연구 목적으로만 사용할 것을 약속드립니다. 바쁘신 와중에 본 연구 조사 작업에 협조하여 주셔서 대단히 감사합니다.

본 연구에 의문이 있으시거나 연구 결과가 궁금하신 분은 아래의 연락처로 연락주시기 바랍니다.

2013년 10월

한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원

지식서비스 & 컨설팅학과 석사과정

지도교수 : 나 도 성

연 구 자 : 박 순 봉

설문지 관련 문의 : bookid@naver.com

## 컨설턴트의 역량부분

□ 컨설턴트로서의 역량평가에 대한 질문입니다.

|    | 설 문 내 용                             | 전<br>혀<br>그<br>렇<br>지<br>않<br>다 | 그<br>렇<br>지<br>않<br>다 | 보<br>통<br>이<br>다 | 그<br>렇<br>다 | 매<br>우<br>그<br>렇<br>다 |
|----|-------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| 1  | 나는 고객의 요구사항이 무엇인지 정확히 알고 있다.        | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 2  | 나는 고객의 문제에 관심과 애정을 가지고 접근한다.        | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 3  | 나는 고객의 업무시간과 상담 스케줄에 맞춰 편의를 제공한다.   | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 4  | 나는 해당프로젝트에 대한 전문적인 방법론을 가지고 있다.     | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 5  | 컨설팅 수행에 필요한 커뮤니케이션 능력을 가지고 있다.      | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 6  | 문제를 진단하고 분석할 수 있는 능력을 가지고 있다.       | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 7  | 문제분석과 진단결과에 대한 대안제시능력을 가지고 있다.      | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 8  | 전체 프로세스를 관리할 수 있는 능력을 가지고 있다.       | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 9  | 관련 문제에 대한 정보수집능력을 가지고 있다.           | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 10 | 컨설팅 수행에 필요한 경영일반에 관한 지식을 가지고 있다.    | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 11 | 문제해결을 위한 전문분야의 지식을 가지고 있다.          | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 12 | 컨설팅 수행경험으로부터 얻은 노하우를 가지고 있다.        | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 13 | 컨설팅과정에서 습득한 기업의 기밀유지 서약을 잘 준수한다.    | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 14 | 허위결과를 제시하거나 수행결과를 과장하지 않는다.         | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 15 | 컨설팅과정에서 발생하는 일들에 대해 책임있게 대처한다.      | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 16 | 계약서에 명기된 사항외의 어떤 부가적인 대가도 요구하지 않는다. | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |

## 컨설턴트의 직무만족, 이직의도, 직무몰입

□ 컨설턴트의 직무만족, 이직의도, 직무몰입에 관한 것입니다.

|    | 설 문 내 용                        | 전<br>혀<br>그<br>렇<br>지<br>않<br>다 | 그<br>렇<br>지<br>않<br>다 | 보<br>통<br>이<br>다 | 그<br>렇<br>다 | 매<br>우<br>그<br>렇<br>다 |
|----|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| 1  | 나는 컨설팅 수입에 대하여 만족하고 있다.        | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 2  | 나는 현 직무에 만족하고 있다.              | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 3  | 나는 내가하는 일이 가치가 있다고 생각한다.       | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 4  | 나는 컨설턴트 직업을 타인에게 추천한다.         | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 5  | 나는 향후 다른 직업을 찾을 예정이다.          | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 6  | 나는 기회가 오더라도 다른 직업을 찾지 않을 예정이다. | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 7  | 나는 직업을 변경하기 위해 이미 준비중이다.       | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 8  | 나는 컨설턴트를 평생 직업으로 생각한다.         | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 9  | 나는 내일에 몰입한다.                   | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 10 | 나는 내가하는 일에 많은 노력을 투여한다.        | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 11 | 나의 가장 중요한 일은 직업과 관련된 것이다.      | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |
| 12 | 나는 내일을 완벽하게 수행하려고 노력한다.        | ①                               | ②                     | ③                | ④           | ⑤                     |

## 컨설턴트의 일반적인 특성

문1. 귀하의 일반현황에 대한 질문입니다.

|                      |                                                                            |         |                                    |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------|
| 성 별                  | 남 / 여                                                                      | 직 책     |                                    |
| 컨설팅<br>경력            | 년                                                                          | 나 이     | 세                                  |
| 관련업<br>경력            | 년                                                                          | 전 문 분 야 | 경영전략, 마케팅, 생산관리, 인사관리, 정보<br>화, 기타 |
| 소속사의<br>소재지          | ① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 경기<br>도 ⑨ 충청도 ⑩ 강원도 ⑪ 경상도 ⑫ 제주도 ⑬ 전라도 |         |                                    |
| 소속사<br>현황            | ① 개인 ② 법인                                                                  |         |                                    |
| 근무형태                 | ① 상근 ② 비상근                                                                 |         |                                    |
| 학 력                  | ① 고졸 ② 대졸 ③ 석사 ④ 박사                                                        |         |                                    |
| 자격보유                 | ① 경영지도사 ② 기술지도사 ③ 국제경영컨설턴트 ④ 세무사<br>⑤ 기타 ( )                               |         |                                    |
| 최근 1년간<br>교육받은<br>횟수 |                                                                            |         |                                    |

문2. 중소기업 컨설팅에 있어 컨설턴트는 어떤 역할이 가장 중요하다고 생각하십니까 ? ( )

- ① 전문가역할 ② 보조자역할 ③ 협력자 역할 ④ 기타( )역할

문3. 본인은 컨설턴트의 유형중 어느 유형에 가장 가깝게 생각하십니까 ? ( )

- ① 전문가 ② 교육자 ③ 정치가 ④ 관리자 ⑤ 연구자 ⑥ 기타( )역할

문4. 최근 5년간 참가하거나 수행한 프로젝트의 건수는 얼마입니까?

|      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|
| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 합계   |
| ( )건 | ( )건 | ( )건 | ( )건 | ( )건 | ( )건 |

문5. 참가한 프로젝트의 규모는 평균 어느 정도입니까?

- ① 1천만원이하 ② 1천~2천미만 ③ 2천~5천미만 ④ 5천~1억미만 ⑤ 1억 초과

설문이 끝났습니다. 귀하의 성의 있는 답변에 감사드립니다.

# ABSTRACT

## A Study on Influence of Consultant's perceived Competency Level on their Job Satisfaction, Job Involvement, Turnover Intention.

Park, Soon Bong

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service &  
Consulting

Hansung University

Many studies have shown positive relations between job satisfaction and job involvement, and performance. Therefore, higher job satisfaction and job involvement of consultant can provide better consulting performance. This has increased the importance of considering the factors influencing on the job satisfaction, job involvement and turnover intention of consultant.

The growth of consulting industry and the satisfaction of consulted companies are influenced highly by consultant. This study addresses a topic that has not been discussed by any other studies. It is to verify whether the level of consultant's perceived competency level exerts influence on the consultant's job satisfaction, job involvement and turnover intention. If these three factors are under the influence of the perceived competency level, the measures to increase the consultant's job satisfaction and job involvement and decrease their turnover intention will

be required. It is all the measures that this study is to propose.

To achieve the objectives, this study concentrates on two topics; first, what influences the consultant's perceived competency level exerts on their job satisfaction, job involvement and turnover intention; second, which competency group (capability, knowledge and attitude) of the perceived competency level has central effects on the job satisfaction, job involvement and turnover intention.

Having been conducted by setting the consultant's capabilities, knowledges and attitudes as sub-factors of consultant's competency, this study shows partially positive relations between the consultant's perceived competency level and their job satisfaction, job involvement and turnover intention. Of the competency group, especially, the consultant's perceived capability level is adopted since it exercises a significant influence on the job satisfaction, job involvement and turnover intention, however the level of knowledge and attitude is rejected because these two factors do not have significant effects on the job satisfaction, job involvement and turnover intention.

This study is of great significance in that it confirms that it is necessary to focus on the capability to develop the professional competencies for growth of consulting industry by focusing. Also, this study can be used as a basic material for looking for the way of improving the development of consultant's competencies.

**【Key words】** Consulting, consultant, competency level, capability, knowledge, attitude, job satisfaction, job involvement, turnover intention