

박사학위논문

컨설턴트 성격유형(BIG 5)이 흡수역량과 성과에 미치는 영향

- 중소기업 컨설팅 수행자의 직무 자율성을 조절효과로 -

2018년

한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 오 근

박사학위논문
지도교수 김정렬

컨설턴트 성격유형(BIG 5)이 흡수역량과 성과에 미치는 영향

- 중소기업 컨설팅 수행자의 직무 자율성을 조절효과로 -

The influence of the personality traits of the consultant on the
absorptive capacity and performance : Focused on the Moderating
Effects of job autonomy of consultants in SMEs' consulting

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 오 근

박사학위논문
지도교수 김정렬

컨설턴트 성격유형(BIG 5)이 흡수역량과 성과에 미치는 영향

- 중소기업 컨설팅 수행자의 직무 자율성을 조절효과로 -

The influence of the personality traits of the consultant on the
absorptive capacity and performance : Focused on the Moderating
Effects of job autonomy of consultants in SMEs' consulting

위 논문을 컨설팅학 박사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 오 근

이오근의 컨설팅학 박사학위 논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

컨설턴트 성격유형(BIG 5)이 흡수역량과 성과에 미치는 영향
- 중소기업 컨설팅 수행자의 직무 자율성을 조절효과로 -

한 성 대 학 교 대 학 원
지 식 서 비 스 & 컨 설 텅 학 과
매 니 지 먼 트 컨 설 텅 전 공
이 오 근

컨설턴트는 전문가로서 기업의 경영개선 활동에 지식 또는 기술을 제공하거나 경영자문의 역할을 하는 매우 중요한 조력자이다. 이러한 과정을 컨설팅이라 한다. 하지만 컨설팅은 서비스업으로 불확실성을 지니고 있다. 특히 컨설턴트의 역량은 경험해 보지 않으면 수준을 파악할 수 없다. 그럼에도 불구하고 우리나라에서는 자격증만 취득하면 컨설팅을 할 수 있는 환경에 놓여있다. 컨설턴트의 역량에 대한 중요성은 과거부터 매우 강조하고 있지만, 역량을 강화하는 방안을 제시하는 문헌은 상대적으로 부족하다. 이에 본 연구에서는 컨설턴트에게 필요한 역량인 흡수역량의 세부 차원(잠재적 흡수역량, 실현된 흡수역량)에 대하여, 컨설턴트의 성격유형과 흡수역량과의 관계를 선행요인인 성격유형별로 분석하여 흡수역량을 강화할 수 있는 정보를 제공하고자 한다. 또한, 흡수역량이 성과에 미치는 영향에 대해 직무 자율성이 조절 효과가 있는지도 알아보고자 한다.

이처럼 연구를 하고자 하는 필요성을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트의 성격유형이 흡수역량의 세부 역량인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량에 미치는 영향에 대해 실증연구를 통해 성격유형별 역량강화 방안을 제시하고자 한다. 둘째, 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량이 성과에 미치는 영향에 대해서도 실증연구를 통해 역량의 강화과정에 대한 선행연구와의 차이를 제시하고자 한다. 셋째, 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량이 성과와의 관계에 있어 직무 자율성이 조절 효과가 있는지 규명하고자 한다.

이러한 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구 과정을 진행하였다.

국내외 문헌 중 성격유형과 흡수역량 등의 선행연구를 검토하여 개인의 성격유형과 흡수역량간의 관계와 흡수역량과 성과 간의 관계에 대한 연구모형을 도출하고 가설을 설정하였다. 그리고 선행연구를 바탕으로 설문지를 작성하여 예비조사 과정을 가진 후 설문지를 확정하였다. 그 후 컨설팅 업에 종사하는 경영지도사와 소상공인 컨설팅에 종사하는 컨설턴트 그리고 컨설팅대학원 재학생과 졸업생 등을 대상으로 최종설문을 회수하였다. 그중 불성실한 답변과 연구과정에서 부정적인 영향을 보이는 설문을 제거하고 최종 210부를 대상으로 연구를 진행하였다. 표본의 특성분석과 요인분석 그리고 신뢰도 분석을 위하여 SPSS 22.0을 활용하였고, 구조방정식 도구인 AMOS 22.0을 활용하여 확인적 요인분석과 구조방정식 모형을 구성하여 모델적합도와 경로 분석 그리고 조절 효과 및 간접효과 분석을 검정하였다.

이러한 연구 과정을 통해 다음과 같은 연구 결과를 확인할 수 있었다.

첫째, 성격유형과 흡수역량과의 관계를 규명하였다. 구체적으로 성실성과 친화성은 잠재적 흡수역량을 향상하는 데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 외향성은 잠재적 흡수역량을 강화하는데 장애 요소로 작용하는 것으로 나타났다. 그리고 개방성과 신경성은 아무런 관계가 없는 것으로 나타났다.

둘째, 성격유형이 실현된 흡수역량과의 관계에서는 신경성은 부정적인 영향이 미치는 것으로 나타났다. 신경성이 부정적으로 나타나는 것은 항상 불안하고

안정되어 있지 못한 성격으로 인한 것으로 추정된다. 이외 개방성과 성실성 그리고 외향성, 친화성은 선행연구의 달리 컨설턴트를 대상으로 한 본 연구에서는 아무런 영향이 없는 것으로 나타났다.

셋째, 성격유형이 성과와의 관계에서는 성실성만이 긍정적인 영향이 미치는 것으로 나타났다. 이외 개방성, 외향성, 친화성, 신경성은 선행연구의 달리 컨설턴트를 대상으로 한 본 연구에서는 아무런 영향이 없는 것으로 나타났다.

넷째, 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량과의 관계에서는 선행연구에서 제시하는 결과와 동일하게 매우 긍정적인 영향을 제공하고 있는 것으로 나타났다.

다섯째, 잠재적 흡수역량과 성과와의 관계에서는 통계적으로 의미가 없는 것으로 나타났다. 그러나 실현된 흡수역량과 성과와의 관계에서는 긍정적인 영향이 미치는 것은 나타났다. 이는 성과를 이루기 위하여 보유하고 있는 지식을 활용하여 결합하고 재해석하여 성과를 이루는 데 매우 유익하다는 것을 재확인한 것이다.

여섯째, 성격유형과 성과와의 관계에서 직무 자율성에 대한 조절효과와 흡수역량과 성과와의 관계에서 직무자율성에 대한 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 직무 자율성이 높은 그룹에서 성실성과 신경성의 성격유형에서 조절효과가 있는 것으로 나타났으나, 직무자율성이 낮은 그룹에서는 통계적으로 유의성이 확보되지 않아 조절하지 않는 것으로 확인되었다.

마지막으로 표준화 계수를 활용하여 각 변인의 간접효과 분석결과 4개의 변인에서 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 성실성, 외향성 그리고 친화성은 잠재적 흡수역량을 통해 실현된 흡수역량에 간접적으로 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 신경성은 흡수역량의 2가지 차원인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량을 통해 성과에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

【주요어】 성격유형(BIG 5), 흡수역량, 성과, 직무자율성

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 배경 및 목적	1
1.2 연구의 방법 및 구성	7
II. 이론적 배경	10
2.1 성격유형(BIG 5)에 관한 이론적 고찰	10
2.1.1 성격의 정의	10
2.1.2 성격유형의 개념	11
2.1.3 성격유형의 선행연구	14
2.2 흡수역량(ACAP)에 관한 이론적 고찰	19
2.2.1 역량의 정의	19
2.2.2 흡수역량의 개념	21
2.2.3 흡수역량의 구성요소	24
2.2.4 흡수역량에 관한 선행연구	29
2.3 성과에 관한 이론적 고찰	32
2.3.1 프로세스 혁신의 개념	32
2.3.2 직무 성과의 개념	34
2.3.3 성과에 관한 선행 연구	37
2.4 직무 자율성에 관한 이론적 고찰	38
2.4.1 직무 자율성의 개념	38
2.4.2 직무 자율성의 선행연구	40
2.5 선행연구의 시사점	42
III. 연구 설계 및 조사 방법	44

3.1 연구모형	44
3.2 가설설정	45
3.3 구성 개념 정의 와 설문지 구성	52
3.4 자료 수집 및 분석방법	57
 IV. 실증 분석	 62
4.1 표본의 특성	62
4.2 신뢰성 및 타당성 분석	66
4.3 결과 분석	76
4.3.1 연구모형 적합도 분석	76
4.3.2 연구가설 검정	78
4.3.3 간접 효과 검정	81
4.3.4 조절 효과 분석	83
4.3.5 가설검정 결과 요약	86
 4.4 연구결과에 대한 논의	 87
 V. 결 론	 96
5.1 연구 요약	96
5.2 연구 결론	99
5.3 연구 시사점 및 제언	101
 참 고 문 헌	 105
 부 록	 119
 ABSTRACT	 124

표 목 차

[표 1-1] 컨설팅 시장 규모	1
[표 1-2] 컨설팅업 종사자 수 및 사업장 수	2
[표 2-1] 흡수역량의 정의	24
[표 2-2] ACAP의 차원 : 구성요소의 재 개념화	26
[표 2-3] 흡수역량의 차원	28
[표 3-1] 변수의 조작적 정의	53
[표 3-2] 설문지 구성	57
[표 3-3] 조사 설계	59
[표 4-1] 표본의 일반적 특성	63
[표 4-2] 기술통계량 분석	65
[표 4-3] 신뢰도 분석결과(n=210)	66
[표 4-4] 독립변수의 탐색적 요인분석	68
[표 4-5] 종속변수의 탐색적 요인분석	69
[표 4-6] 확인적 요인분석 결과	72
[표 4-7] 집중 타당성 검증	74
[표 4-8] 판별 타당성 검증	76
[표 4-9] 연구모형 적합도 분석 결과	78
[표 4-10] 가설 검정 결과	79
[표 4-11] 간접효과 분석 결과	82
[표 4-12] 조절효과 분석 결과(낮은 그룹)	84
[표 4-13] 조절효과 분석 결과(높은 그룹)	85
[표 4-14] 연구가설 검정 요약	86

그림 목 차

[그림 2-1] Cohen과 Levinthal(1989, 1990) 흡수역량의 모형	25
[그림 2-2] Zahra & George(2002) 흡수역량의 모형	27
[그림 3-1] 연구모형	45
[그림 4-1] 확인적 요인분석	71
[그림 4-2] 연구모형 분석	77
[그림 4-3] 연구 모형의 검정 결과	81

I. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

우리나라에서 컨설팅에 대한 인식이 일반화된 시기는 1997년 한국 IMF 외환위기¹⁾를 계기로 시작되었다. 기업의 구조조정 등을 위해 외국계 컨설팅사들의 국내진출이 활발하게 이루어지면서 본격적으로 컨설팅에 대한 관심이 고조되었고, 경영혁신에 대한 필요성이 확산되면서 컨설팅 수요가 증가하기 시작하였다(나도성, 2015). 우리나라의 컨설팅 시장 규모는 전문적인 조사기관 등이 없어 엄격하게 평가할 수 없으나 현재 시장의 규모를 추정할 수 있는 자료는 2016년 통계청 전문서비스업체 조사 자료로써 [표 1-1]과 같다.

[표 1-1] 컨설팅 시장 규모

연 도	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
사업체수 (개)	2,637	2,768	3,127	3,735	4,586	5,582	7,118	7,937
매출액 (억원)	30,341	39,651	45,898	47,314	47,910	52,323	57,230	79,217

출처 : 통계청(2015), 전국사업체조사

자료에 의하면 2008년에 개정된 제9차 한국표준산업분류 기준으로 등록된 경영컨설팅업체 수는 2008년 2,637개사에서 2015년 7,937개사로 201% 증가하였고, 매출액 규모도 30,341억 원에서 79,217억 원으로 220% 증가한 것으로 컨설팅 산업은 매우 빠르게 성장을 반복하고 있다. 여기에서 말하는 성장은 통계청에서 발표한 자료만을 기준으로 한 것이다. 컨설팅 업으로 등록하지 않고 컨설팅을 영위하고 있는 업체들이 많아 컨설팅 시장의 규모는 통계청 발표보다 훨씬 규모가 클 것으로 추정할 수 있다(나도성, 2015).

1) 1997년 11월에 우리나라가 가진 외환이 부족해서 국제 통화 기금(IMF)으로부터 자금을 지원받은 사건

[표 1-2] 컨설팅업 종사자 수 및 사업장 수

구분	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
10명 미만	7,975 (2,158)	7,924 (2,239)	8,060 (2,452)	9,887 (3,067)	11,014 (3,925)	13,642 (4,832)	17,420 (6,237)	18,457 (6,958)
10~19명	3,461 (267)	3,803 (288)	5,370 (411)	5,269 (404)	5,220 (406)	5,810 (445)	7,081 (541)	7,703 (591)
20~49명	4,292 (142)	4,840 (167)	5,474 (185)	5,860 (198)	5,590 (191)	6,770 (238)	7,603 (259)	7,955 (282)
50~99명	2,955 (45)	3,017 (46)	2,736 (42)	2,496 (38)	2,403 (35)	2,665 (40)	3,587 (55)	4,887 (71)
100명 이상	8,071 (25)	6,205 (28)	7,999 (37)	6,950 (28)	7,099 (29)	6,749 (27)	6,692 (26)	7,482 (35)
계	26,754 (2,637)	25,789 (2,768)	29,639 (3,127)	30,462 (3,735)	31,326 (4,586)	35,636 (5,582)	42,383 (7,118)	46,484 (7,937)

주) : 괄호안은 사업장 수

출처 : 통계청(2015), 전국사업체조사

컨설팅 시장 발전에 힘입어 컨설팅업체에 근무하는 종사자도 2008년 26,754명에서 46,484명으로 74% 증가하여 [표 1-2]과 같이 가파른 증가추세를 보이고 있다. 특히, 2010년 한국직업능력개발원에서 발표한 미래유망직종에 경영컨설턴트가 포함되었고, 고령 친화성이 높은 37개 직업에도 포함이 되면서 많은 사람들의 관심을 끌게 되었다. 더욱이 베이비 붐 세대의 은퇴시기와 금융권의 구조조정 등으로 인하여 직장을 잃은 중장년층의 많은 사람들이 과거 경력을 바탕으로 해당 분야의 컨설팅 시장 진입이 활발하게 진행되고 있는 것으로 나타나고 있다. 이를 증명이라도 해주듯 한국산업인력공단에서 시행하는 우리나라 경영 컨설팅의 유일한 국가공인 자격증인 경영지도사의 2차 접수자 기준으로 2012년 1,064명에서 2016년 1,711명으로 최근 5년간 60.8% 증가하였다. 특히, 여성 지원자가 2012년 94명에서 2015년 183명으로 94.7%로 평균 이상의 증가세를 보여주고 있다. 하지만 컨설턴트의 수적인 증가는 시장의 요구사항과 거리가 있는 것으로 확인되었다. 2017년 1월에 중소기업중앙회에서 발행

한 “2016 중소기업 현장 동향 및 애로 보고서”²⁾에 따르면 중소기업의 애로사항을 극복하기 위하여 필요한 전략(중복허용)으로 신규고객 확보 등 시장개척(67%), 제품 및 서비스 고도화(46.4%), 원가 및 비용절감(34.8%), 인재확보 및 투자확대(28.5%), 기타(14.2%) 순으로 나타났고, 서울신용보증재단에서 발행한 “2016년 4분기 소기업 소상공인 체감경기지표(BSI) 조사분석 결과”³⁾에 따르면 소기업 소상공인의 애로사항을 극복하기 위한 중점목표(중복허용)는 마케팅 강화/홍보(49.8%), 자금확보(29.5%), 부채문제 해결(25.7%), 원가절감(14.8%), 사업 확장/다각화(13.9%), 신제품기술 개발(13.6%), 인재확보/육성(13.5%), 기타(7.2%)순으로 나타나 두 기관에서 발표한 자료 모두 마케팅 분야가 필요한 것으로 나타나고 있으나, 2017년 1월 기준 등록된 경영지도사는 한국경영기술 지도사회에 확인한 결과 총 11,313명으로 인적자원관리 1,838명(16.2%), 재무관리 6,002명(53.1%), 마케팅 2,499명(22.1%), 생산관리 974명(8.6%)으로 확인되어 시장의 요구에 대응하기 위해서는 추가적인 학습이 필요한 실정이다. 그럼에도 불구하고 컨설턴트의 질적인 성장은 미흡한 것으로 나타나고 있다. 2008년 중소기업 컨설팅 산업백서(이하 ‘컨설팅 백서’로 표기함)에서 국내 컨설팅 시장의 구조적 문제로 인하여 컨설팅의 질적 수준이 떨어지는 것으로 지적을 하였는데, 8년이 지난 현시점에서의 컨설팅 시장의 구조는 더욱 열악한 환경에 놓여있다. 2016년 통계청 자료[표 1-2]에 의하면 경영컨설팅에 종사하는 10인 미만의 컨설팅사 규모가 2008년 2,158개(81.8%)%에서 2015년 6,958(87.8%)로 영세성은 더욱 악화되었다. 특히, 10인 미만의 컨설팅사에 근무하는 종사자 수 비율은 2008년 29.8%에서 2015년 39.7%로 증가하였으며, 2015년 4인 미만의 사업장에 근무하는 종사자 수가 5,317명으로 전체 인원의 22.9%로 영세성이 더욱 악화된 것으로 나타나 질적 수준 또한 악화되었을 것으로 추정된다.

컨설턴트는 전문가로서 지속적인 역량 개발을 통해 전문성(역량)을 강화해야 하는 전문분야이다. 역량이란 “개인이 수행하는 업무의 주요한 부분들에 영향

2) 중소기업중앙회. (2017). 『2016 중소기업 현장 동향 및 애로 보고서』, pp. 10, <http://info.kbiz.or.kr/libtechupload/33979.pdf>

3) 서울신용보증재단. (2017). 『2016년 4분기 소기업 소상공인 체감경기지표(BSI) 조사분석 결과』, pp.22, <http://www.seoulshinbo.co.kr/wbase/information/detail/found/wbaseFoundList.do?>

을 주고, 업무 성과와 관련성이 높고, 조직에서 널리 받아들여지는 성과 기준에 대비하여 측정될 수 있으며, 교육훈련과 개발을 통하여 개선될 수 있는 지식과 기술, 태도의 집합체”로 이해할 수 있다(Parry, 1996, pp. 50). 역량개발은 학습을 통해서 가능하다. 학습은 지식 창출의 자기 강화 과정이기 때문에(Akbar, 2003; Glazer, 1991), 새로운 지식을 쉽게 구현할 수 있게 한다(Tzokas, Kim, Akbar & Al-Dajani, 2015). 구체적으로 지식을 더 잘 활용하기 위해 자신의 경험과 다른 지식의 경험으로부터 지속적인 학습을 해야 한다(Lane, Koka & Pathak, 2006). 이런 과정을 통해 전문성을 강화할 수 있다.

컨설턴트의 전문성 부족은 컨설팅 시장에서 몇 가지 문제점이 낳는 것으로 지적하고 있다. 기업들은 끊임없이 변화하고 점점 더 복잡한 환경에 직면 해있어(O'Connor, 2008), 외부의 전문가를 통해 이를 극복하고자 노력하고 있다. 하지만 우리나라 중소기업은 열악한 경영환경으로 인하여 각 분야의 전문가를 초빙하여 경영을 개선하는 것이 거의 불가능하다. 한 명의 전문가를 통해 경영 전반에 걸친 컨설팅 받기를 희망한다. 그러나 컨설턴트의 전문성은 상대적으로 미흡한 것으로 나타나고 있다. 컨설팅 백서에 의하면 전문성 부족으로 시장에서 신뢰를 많이 잃은 상태로 조사되었다. 특히 IMF외환위기 이후 몇 차례의 구조조정을 거치면서 사무직 근로자들이 경영지도사 자격증만을 취득하고 컨설팅 시장에 활동하면서 뚜렷한 주력 분야가 없고, 전문성 또한 부족하여 신뢰를 많이 잃은 것으로 지적하고 있다. 많은 컨설턴트는 자신이 근무했던 과거 경험을 가지고 있는 직무 분야에 대한 전문성은 보유하고 있으나, 컨설팅 시장에서 요구하는 경영전반에 걸친 전문성은 부족하기 때문이다. 또 다른 문제점은 전문성이 부족한 상태에서의 컨설팅은 부정적인 결과를 낳고 있다. 정부가 주관하는 중소기업컨설팅에서 컨설턴트를 비즈니스 브로커로 오해를 받고 정부에서 브로커를 신고 받은 일까지 벌어졌다(나도성, 2015). 같은 맥락으로 컨설턴트의 비윤리적 행동에 관한 연구에서도 주변 컨설턴트가 비윤리적 컨설팅을 수행하고 있는 것으로 느낀다는 답변이 많은 것으로 나타났다(송갑호, 2010).

전문성 부족으로 발생하는 문제점을 줄이기 위해 정부에서는 전문성 강화를 위하여 컨설팅 대학원에 정책적 지원 등을 하고 있으며, 컨설팅 대학원은 현장에서 즉시 적용 가능한 방법론을 개발하여 교육과정을 운영하고 있지만, 아직까

지 컨설턴트의 역량개발에 대한 제도는 미흡한 실정이다. 외국의 경우 컨설턴트가 되기 위하여 대학원 등에서 일정한 교육과정을 거친 후 컨설턴트로 활동하고 있으나, 우리나라의 경우 경영지도사 또는 기술지도사 자격증을 취득하면 역량과 관계없이 정부에서 추진하는 컨설팅에 참여할 수 있다. 이런 이유는 아직까지 컨설턴트라는 직종에서 요구하는 역량과 자격에 관한 규정이 마련되어 있지 못하기(나도성, 2015) 때문으로 생각된다.

컨설턴트의 전문성 부족으로 발생하는 문제점을 극복하기 위해서 역량을 강화의 필요성을 강조하고 있다. 컨설팅 산업의 발전과 시장에서의 신뢰회복을 위해서는 전문성 강화가 필요하고, 경영·기술지도사 등의 자격증을 보유하고 있을지라도 재교육은 필요하다(중소기업청, 2009)고 지적하고 있다. 이와 같은 맥락으로, 컨설턴트의 역량 부족으로 경쟁력을 갖지 못하고 있으며, 대부분(약80%)의 컨설턴트가 해외 컨설팅 경험을 갖지 못하고 있어 역량 강화를 위한 지속적인 개선 활동이 필요하다(중소기업기술정보진흥원, 2011)고 지적하고 있다.

이처럼 컨설턴트의 역량강화에 대한 필요성이 인식되었음에도 선행연구에서는 역량과 성과에 관한 연구 위주로 진행된 것으로 나타났다. 지난 10년간 국내 학술지에 게재된 경영 컨설팅 관련 논문 총 93편을 분석한 결과 컨설턴트 역량이 독립변수로 활용은 되었지만, 역량개발에 관한 논문은 미흡한 것으로 나타났다(정한석, 문재승, 2016). 이에 본 연구에서는 선행연구에서 다루지 않은 컨설팅에 필요한 역량개발에 필요한 학습 방안을 제시하는 데 중점을 두고 연구를 진행하고자 한다.

선행연구에서 컨설턴트에게 필요한 역량은 다양하게 제시되었다. 최근에 많이 활용되는 역량은 표현을 달리하였을 뿐 역량의 구분으로 공통역량, 직무역량, 관리역량을 기본으로 분류하고 직무역량을 의지역량과 지식역량으로 재분류하고 있다(Schippmann, 1999; Sparrow, 1996). 이런 역량은 개인이 가지고 있는 지식이나 기술 등의 능력과 개인의 동기나 태도 등을 말하는 것으로 정적인 능력이라고 볼 수 있다. 끊임없이 변화하고 있는 환경에서는 시장의 수요를 지속해서 관찰하고 분석 및 해석하여 경쟁력 있는 상태로 전환하는 것이 필요하다(Tzokas, Kim, Akbar & Al-Dajani, 2015). 이를 지식 경영 측면에서 살펴보면, 외부지식을 받아들이고 내재화하여 기업의 가치 창출을 끌어내는 역량

이 요구되는데, 이러한 역량을 측정하기 위해 도입된 개념이 흡수역량(ACAP)이다(장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석, 2016). 흡수역량은 외부의 가치 있는 정보를 학습 과정을 통해 받아들이고 재가공 또는 변환 등의 과정을 통해 활용하는 능력(Cohen & Levinthal, 1990; Lane & Lubatkin, 1998; Lane, Koka & Pathak, 2006; Lichtenthaler, 2009; Mowery, Oxley & Silverman, 1996; Tiwana & Mclean, 2005; Todorova & Durisin, 2007; Zahra & George, 2002; 강소라, 문윤지, 2010; 구철모, 최정일, 2008)으로 컨설턴트에게 매우 필요한 동적인 역량이다.

사람은 자신이 부족하다고 느끼는 기능을 스스로 인지한다면 이를 극복하기 위하여 행위의 주체자로 살아갈 것이며, 성격유형을 기초로 하는 자기 계발 노력은 자신과 타인을 이해할 수 있어 타인과의 관계가 향상되고, 자신의 삶과 타인의 삶의 질을 높여준다(정철영, 2013). 또한, 개인의 성격유형과 학습전략을 파악할 수 있다면 학습활동이나 결과에 효과를 가질 수 있을 것이다(황인철, 박귀화, 임준, 김진주, 고광필, 배승민, 경선영, 2016).

이에 본 연구에서는 컨설턴트에게 필요한 역량인 흡수역량의 세부 차원인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량에 대하여, 컨설턴트의 성격유형과 흡수역량과의 관계를 선행요인인 성격유형별로 분석을 하여 역량강화 방향을 제시하여 컨설턴트에게 필요한 흡수역량을 강화할 수 있는 정보를 제공하고자 한다. 또한 흡수역량이 성과에 미치는 영향에 대해 직무 자율성이 조절 효과가 있는지도 알아보하고자 한다. 이처럼 연구를 하고자 하는 필요성을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트의 역량 개발의 필요성은 강조되고 있으나 역량개발에 관한 연구가 부족하고 개인의 성격유형을 기초로 하는 연구실적 또한 미흡한 실정이다.

둘째, 컨설턴트 역량을 독립변수로 활용한 연구는 많이 진행되었으나, 필수 역량으로 판단되는 흡수역량의 세부 역량인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량에 관한 연구가 미흡하다.

셋째, 조직의 흡수역량과 직무성과와의 관계에 대한 연구는 많이 진행되었

으나, 개인의 흡수역량에 관한 연구는 부족한 상태이다. 특히 경영컨설턴트 개인을 대상으로 흡수역량에 관한 연구는 부족한 현실이다.

넷째, 직무 자율성을 조절 효과로 실증 연구는 매우 많이 진행되었으나, 컨설턴트의 직무수행 과정에서 직무 자율성을 조절 효과로 한 연구는 미흡한 실정이다.

위와 같은 연구의 필요성에 따라 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 컨설턴트의 성격유형이 흡수역량의 세부 역량인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량에 미치는 영향에 대해 실증연구를 하여 성격유형별 의미 있는 역량강화 방안을 제시하고자 한다. 둘째, 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량이 성과(프로세스 혁신, 직무성과)에 미치는 영향에 관한 실증연구를 하고자 한다. 이를 통해 역량의 강화과정에 대한 선행연구와의 차이를 제시하고자 한다. 셋째, 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량이 성과(프로세스 혁신, 직무성과) 간의 관계에 있어 직무 자율성이 조절 효과가 있는지 규명하고자 한다.

1.2 연구의 방법 및 구성

본 연구는 컨설턴트에게 필요한 흡수역량을 성격유형별로 영향 관계를 파악하고 컨설턴트의 흡수역량이 성과에 어떠한 영향이 미치는지를 파악하여 컨설턴트의 성격유형별 흡수역량을 강화하는 방향을 제시하고자 하였다.

이를 위해서 가장 먼저 국내외 문헌 중 성격유형과 흡수역량 등의 선행연구를 검토하여 개인의 성격유형과 흡수역량 그리고 흡수역량이 성과에 대한 연구모형을 도출하고 가설을 설정하였다. 그리고 선행연구를 바탕으로 설문지를 구성하여 전문가들의 의견을 거쳐 최종 설문을 완성하였고, 이렇게 완성된 설문지를 활용하여 경영 컨설팅에 종사하는 36명의 컨설턴트를 대상으로 사전조사를 하여 오류가 발견된 설문지를 보완하였다. 최종 완성된 설문지를 가지고 컨설팅업에 종사하는 경영지도사와 소상공인 컨설팅에 종사하는 컨설턴트 그리고 컨설팅대학원 재학생과 졸업생 등을 대상으로 설문을 하였다.

수집된 자료는 SPSS 22.0을 이용하여 표본의 일반적인 특성을 파악하기 위

하여 기초통계량 분석을 하였고, 측정 도구에 대한 구성 타당성을 분석하기 위하여 탐색적 요인분석을 하였으며, 측정항목에 대한 신뢰성을 분석하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 그리고 컨설턴트의 성격유형이 흡수역량과 성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 구조방정식 모델 중 AMOS 22.0을 활용하여 확인적 요인분석을 통해 집중타당도와 판별 타당도를 분석하고 구조방정식 모델을 구성하여 모델적합도와 통계적 유의성 분석과 경로 분석하였다. 마지막으로 SPSS 22.0을 이용하여 조절 효과분석을 검정하였다.

본 연구는 총 5개의 장으로 구성되어 있으며, 각각의 내용은 다음과 같다.

제 I 장은 서론 부분으로 본 연구의 배경과 연구의 목적 그리고 연구의 방법과 구성을 기술하여 컨설턴트의 역량의 중요성을 선행연구를 통해서 본 연구의 진행에 따른 의미를 전달하였다.

제 II 장은 성격유형별 특성을 파악하기 위하여 성격유형에 대한 특성과 선행연구를 파악하고, 컨설턴트에게 필수 역량으로 인식되는 흡수역량의 구성과 역할 그리고 성과와의 관계 등을 파악하기 위하여 관련된 선행연구를 살펴보았다.

제 III 장에서는 위에서 살펴본 선행연구를 바탕으로 컨설턴트의 성격유형이 흡수역량과 성과에 미치는 영향 관계에 대한 기존 관련 논문의 연구결과를 활용하여 연구모형과 가설을 설정하고 설문지구성을 하였으며, 표본의 선정과 자료수집 등 연구방법에 대해 정의를 하였다.

제 IV 장에서는 실증분석 단계로 수집된 설문을 이용하여 변수들 간의 타당성 및 상관관계 그리고 통계적 유의성을 살펴보기 위하여 SPSS 22.0과 AMOS 22.0 프로그램을 이용하여 타당성과 신뢰도 분석을 위하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 하여 변수 간의 관계를 분석하였다. 그리고 확인적 요인분석을 하여 집중 타당도와 판별 타당도를 검정하였고, 연구모형에 대한 적합도 분석과 경로 분석을 위하여 구조모델 분석을 하였다. 마지막으로 조절 효과 분석은 직

무자율성을 두 그룹(낮은 그룹, 높은 그룹)으로 분리한 표본의 수가 작아서 SPSS 22.0을 이용하였다. 본 연구에서 사용된 통계적 유의수준은 모두 5%, 1%, 0.1%에 만족하는 조건으로 검정하였다. 그리고 연구결과에 대한 고찰을 통해 각 가설에 대한 의미를 기술하고, 기존연구와의 차이를 살펴보았다.

마지막 제 V 장은 연구결과를 요약정리하고, 연구에 대한 결론을 정리하였다. 그리고 가설검증 결과를 토대로 연구의 학문적 시사점과 실무적 시사점을 제시하고 연구의 한계점과 향후 연구 방향을 제시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 성격유형(BIG 5)에 관한 이론적 고찰

2.1.1 성격의 정의

성격(Personality)이라는 말은 고대 그리스 페르소나(Persona)라는 것에서 파생되었다. “페르소나”란 극에서 배우들이 자신의 역할을 수행하기 위하여 사용하던 가면을 말하는 것이다. 그 말에서 사람의 인격 또는 성격(Personality)이 파생된 것으로 한 개인의 성격이라고 말하는 것도 그 사람이 자신을 둘러싸고 있는 환경에 적응하는 과정에서 만들어진 것으로 일관적인 심리적 경향을 의미한다(박승숙, 2013).

연구자들에 따르면, 개인의 성격특성이란 다른 사람들과 구별해 주는 심리학적 경향(노안영, 강영신, 2003)으로 일관성 있는 성향을 지니고 있어 상황에 따라 쉽게 변화하는 것이 아니며, 이런 성격을 통해 앞으로의 행동을 예측할 수 있다(김상준, 2003, pp. 79).

성격에 대한 개념적 기초를 세운 사람은 미국의 심리학자 Allport(1937)이다. 그는 개인의 성격특성을 “외부의 다양한 종류의 자극에도 일관적이고, 유사하게 반응하려는 경향성”이라고 정의하였다(Allport, 1937). 그는 성격특성을 크게 공통 특성(Common Trait)과 개인 특성(Individual Trait)으로 구분하였다. 공통 특성은 동일한 문화권에 있는 사람들에게서 보편적으로 나타나는 성향으로 성실성 또는 외향성 등이 이에 속한다. 다른 하나인 개인 특성은 개인마다 다르게 나타나는 것으로 개인의 정서와 태도 그리고 행동의 차이를 보이는 것을 말한다. 추가로 개인 특성은 주 특성(cardinal traits), 중심 특성(central traits), 2차 특성(secondary traits)으로 구분하였다. 주 특성은 개인의 일상생활에 영향을 미치는 특성을 의미하고, 중심 특성은 행동과정에서 약 5~10가지로 간헐적으로 나타나는 것을 말하며, 2차 특성은 영향력이 가장 적은 특성을 의미한다(Allport, 1937).

이와 다른 차원으로 R. Cattell(1965)은 인간이 주어진 상황에서 어떤 행동을 할지를 예측하는 성격특성을 연구하기 위해 요인분석을 실시하여 성격은 16가지 차원의 집합(16 Personality Factor)으로 나타난다고 제시하였다. 그는 성격특성을 근원 특성(Source trait)과 표면 특성(Surface trait) 두 가지로 구분하였다. 근원 특성은 개인이 가지고 있는 독립적인 성격 요인으로 여러 상황과 관계없이 안정적이고 일관성 있게 나타나는 특성을 보이고 있는 반면에, 표면 특성은 상황이나 시간에 따라 다르게 나타나는 특성을 보이고 있다고 하였다(R. B. Cattell, Eber & Tatsuoka, 1970).

영국의 심리학자인 H. Eysenck(1967)는 Allport와 Cattell의 연구들을 토대로 요인분석을 하여 기존의 단순한 성격을 기술하는 수준을 넘어 측정이 가능한 이론을 제시하였다(노안영, 강영신, 2003). 그의 연구는 유전적 요인에 의해 결정되는 생리적 특성을 근거로 생물학적 유형론이라고 한다. 그는 성격의 유형을 초기에는 내향성/외향성, 안정성/신경성이라는 두 가지 특성으로 결합한 것으로 보고 연구를 하였으나(H. J. Eysenck & Eysenck, 1969), 계속된 연구를 통해 성격의 세 번째 유형인 정신병을 추가하여, 외향성(extraversion), 신경성(neuroticism), 정신병(psychoticism) 세 가지를 제안했다(H. J. Eysenck, 1975).

위 연구자들이 제시한 특성을 종합해 보면, 사람의 성격은 다양하게 구분할 수 있고, 개인에 따라 안정적이고 일관성 있게 나타나는 성격과 상황에 따라 다르게 나타나는 성격을 나눌 수 있으며, 동일한 사회문화권에서 생활하는 사람들에게서 공통으로 나타나는 성격특성 등이 있다고 정리할 수 있다.

2.1.2 성격유형의 개념

성격유형(BIG 5)은 FFM(Five Factor Model)이라고 하며, Allport(1937)와 Cattell(1965) 그리고 Eysenck(1967)의 개인 특성 이론을 토대로 여러 학자가 각기 다른 방법으로 연구를 하여 5요인 모델이 가장 적합한 모델이라는 합의를 찾았으나, 5가지 유형에 대한 정의에 대해서는 이견이 있었다 (John, 1990; Johnson & Ostendorf, 1993).

Goldberg(1981)는 여러 연구자의 선행 연구들을 재검토 한 결과 많은 연구

에서 일관되게 나타난 5가지 요인을 확인하고 이것을 "빅 파이브(Big Five)"라고 명명하였다. 그가 제시한 BIG Five는 외향성(extraversion), 신경성(neuroticism), 친화성(agreeableness), 성실성(conscientiousness) 그리고 경험에 대한 개방성(openness to experience) 이다(Goldberg, 1981).

그 후 Costa와 MacCrae(1992)는 의 연구의 신뢰성을 높이기 위하여 질문지를 통합하여 요인 분석을 하였고, 6년간의 종단분석을 통해 5가지 성격유형을 제시하였다. 그들이 제시한 5가지 성격유형에는 각각 5~6개의 구체적인 하위척도가 있으며, 이것은 5가지 성격유형에서 개인 차이가 안정적인 것으로 최근까지의 연구에서 대표적으로 활용되고 있는 모델이다(박미선, 2011). 그들이 제시한 5가지 성격유형은 ‘개방성(openness)’, ‘성실성(Conscientiousness)’, ‘외향성(Extraversion)’, ‘친화성(Agreeableness)’, ‘신경성(Neuroticism)’의 다섯 가지로 영문 스펠링의 첫 자를 따서 OCEAN, NEOAC 또는 CANOE 이라고 부르기도 하며, 내용은 다음과 같다.

1) 개방성(openness)

개방성은 관심과 상상력 등의 정도를 의미하는 것으로, 개방성이 높은 사람은 호기심이 많고 상상력이 풍부하며, 모험심이 있고 예술적 감각이 뛰어나며, 지적 자극을 추구한다. 또한, 개방적이고 도전적이며 생각이 많고 양심과 가치를 중요하게 생각 한다(Costa & MacCrae, 1992). 또한, 일을 처리하는 과정에서 새로운 방법으로 문제를 해결하려는 경향이 있다(오종철, 양태식, 2010). 이런 성격을 가진 사람은 새로운 일이나 주어진 과제에 흥미를 보이면서 적극적으로 참여하여 주위 사람들에게 좋은 평가를 받은 경우가 많다(Saum-Aldehoff, 2007). 반면 개방성이 낮은 사람은 새로운 것과 변화를 싫어하고, 편안하고 안정적인 상태를 선호한다(Costa & MacCrae, 1992; 송준호, 우문식, 2013).

2) 성실성(conscientiousness)

성실성은 성실한 정도를 의미하는 것으로, 사회적 규칙이나 규범을 잘 지키려고 하는 성격으로 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 성격 요인이다(송준호, 우문식, 2013). 성실성이 높은 사람은 계획적이고, 성취 지향적이며 자제력이 있고 정중하게 행동하며 성취를 위해 노력하는 경향이 있어 학업 또는 직장생활에서 성공할 확률이 높다는 것이 일반적인 견해이다(Costa & MacCrae, 1992). 또한, 성취 지향에 자기 동기화가 잘 되어 있어, 어떤 일을 할 때 신중하고, 책임감이 강하며 일을 계획성 있게 처리하며 신뢰감을 주는 철저한 성격이다. 이러한 성격유형은 목표를 세우고 세심한 분석을 통해 전략적 계획을 세우는 데 유리하다(박미선, 2011). 반면 성실성이 낮은 사람은 충동적일 수 있고, 일을 처리하는 과정에 열의를 가지고 책임감을 가지고 하는 경우가 높은 사람에 비해 많지 않다. 일반적으로 보면, 성실성이 높은 사람은 긍정적으로 평가를 받지만, 성실성이 너무 높으면 완벽주의자 경향이 있어서 답답하고 지루한 사람으로 느껴질 수도 있다(Gosling, 2009).

3) 외향성(extraversion)

외향성은 사람들 간의 사교성과 주장성의 정도를 의미하는 것으로, 5유형 중 신경성과 함께 가장 많이 연구되는 요소이다(Little, 2015, pp. 64). 외향성은 사람들과 상호작용을 하거나 교제하기를 원하고, 열정적이며 행동 지향적인 경향을 보이기도 한다(한광현, 2005). 이들은 그룹 활동에서 주도적이며 말하기를 좋아하기도 한다(Olakitan, 2011). 그러나 외향성이 활발한 사람이 도서관에서 책상을 지키고 있다면 답답함을 느끼며, 지속해서 다른 사람들과 대화를 시도할 것이다(Gosling, 2009, pp. 242). 반면, 내성적인 사람들은 외향적인 사람들보다 상대적으로 조용하고 남의 일에 관여하는 것을 꺼리는 경향이 있고 혼자만의 시간을 가지는 경향이 있으나 비우호적이거나 반사회적인 것을 의미하지는 않는다(Rothmann & Coetzer, 2003).

4) 친화성(agreeableness)

친화성은 다른 사람들과의 관계에서 편안함과 원활함을 가지는 정도를 의미하는 것으로, 친화성이 높은 사람은 일반적으로 사려 깊고, 사람들과 어울리는 것을 중요하게 생각하며, 친절하고 관대하며 양보심과 인내심 커 타인을 배려하는 경향이 있다(Rothmann & Coetzer, 2003). 반면 친화성이 낮은 사람은 일반적으로 다른 사람들과 어울리는 것보다 자기 이익을 우선시 하고, 다른 사람의 생활 등에는 관심이 없으며 다른 사람들과의 관계 형성에 노력하지 않는 경향이 있고 다른 사람의 기분을 자극하거나 위협조적인 태도를 보이기도 한다(Bartneck, Van, Mubin & Al Mahmud, 2007).

5) 신경성(neuroticism)

신경성은 불안하고 우울하고, 분노와 같은 부분적인 감정을 경험하는 경향을 의미(Jeronimus, Riese, Sanderman & Ormel, 2014)하는 것으로, 매우 광범위하게 연구되는 성격유형으로 다양한 삶의 질을 예상하는 매우 중요한 지표이다(Little, 2015, pp. 60). 이는 스트레스나 불안 등으로 부정적 정서에서 나오는 성격으로 간단히 정서불안에서 나타나며, 이는 공포감, 슬픔, 당혹감, 분노 등 다양한 불만스러운 감정에 대응하는 성향으로 나타난다. 신경성이 높은 사람들은 대부분 걱정이 많고 불안해하며 자주 우울해질 수 있고, 평상시에는 차분하지만 예상하지 않았던 상황이나 외부의 갑작스러운 요인에 의해 순간적으로 화를 내거나 민감한 반응을 보일 수 있다(박미선, 2011).

2.1.3 성격유형의 선행연구

성격유형에 관한 연구는 심리학 관점으로 적용 범위가 넓어서 많은 연구자에 의해 여러 분야에 걸쳐 연구가 진행되었다. 본 연구와 관련성 있는 선행 연구 자료를 탐색하여 소수의 해외자료는 확인되었으나, 국내 연구자료에서는 확인되지 않아 탐색의 범위를 성격유형과 학습역량 그리고 창의성과의 관계 자료

까지 확대하여 정리하였다.

먼저, 본 연구와 관련성이 있는 성격유형과 흡수역량에 관한 연구자료를 살펴보면, Bilal과 Sial(2017)은 파키스탄의 Water and Power Development Authority에 근무하는 직원들 중 무작위로 337명의 직원을 추출하여 개인의 성격유형과 흡수역량간의 연구에서 개방성, 친화성, 외향성 그리고 신경성은 흡수역량에 유의한 영향을 주는 것으로 긍정적이고 중요한 관계가 있다고 제시하였으나, 성실성은 흡수역량과의 관계가 없는 것으로 제시하였다. 이와 유사하게 Vatrik(2006)은 MBA학생 83명을 대상으로 비즈니스 시뮬레이션 게임을 통해 최고경영진의 성격유형이 지식 흡수 프로세스와 기업의 성과에 관한 연구에서 성격유형이 흡수역량과 성과에 영향이 미치는 것으로 제시하였다. 친화성은 지식동화와 지식변환에는 긍정적인 영향이 미치는 것으로 나타났으나, 지식 습득에는 영향이 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한, Sikkens(2013)는 네덜란드 Twente지역에서 중소기업을 운영하는 35명의 CEO를 대상으로 CEO의 성격유형과 개별 흡수역량이 중소기업의 혁신 활동과의 관계에 관한 연구에서 CEO의 개성과 흡수역량은 중소기업의 혁신 성과에 영향이 미친다고 제시하였다. 구체적으로 정서적 안정성에 대한 낮은 점수와 경험에 대한 개방성에 대한 낮은 점수가 중소기업의 혁신 활동에서 획득에 대한 높은 점수를 이끌어 낼 것으로 제시하였다. 성격유형과 흡수역량에 대한 선행연구에서는 Bilal과 Sial(2017)의 연구가 성격유형과 흡수역량과의 관계를 제시하였으나, 이들의 연구 결과 중 성실성과 신경성이 이론적 개념과 다른 결과를 보이고 있어 추가적인 연구가 요구되고 있다.

성격유형과 학습에 관련된 연구는 일반적으로 학생과 직장인을 대상으로 구분되어 진다. 먼저 직장인을 대상으로 진행된 연구를 살펴보면, Woods 등(2016)은 영국의 Yorkshire and Humber 지역에서 6년 동안 자기개선을 위한 프로그램에 참석한 99명을 대상으로 성격유형별 교육학습과 사전훈련 학습을 위한 사전과 사후테스트를 시행하였다. 그들은 성실성은 훈련 전후와 관련이 있으나, 다른 성격유형은 관련이 없는 것으로 제시하였다. 즉, 성실성은 스스로 참여하여 개인의 발달을 촉진하고 훈련 후의 변화를 가져올 수 있지만, 개방성과 외향성의 경우 훈련 후 변화를 가지기 위해서는 참여를 유도하는 것이 필요하

다고 제시하고 있다(Woods, Patterson, Patterson, Koczwara, Koczwara, Sofat & Sofat, 2016). 이와는 다르게 직장의 학습능력과의 관계를 연구한 Takase, Yamamoto, Sato(2017)는 일본의 간호사 1,167명을 대상으로 성격유형과 환경적 특성(직무 자율성) 그리고 직장학습 활동이 간호능력과의 연구에서 개방성, 외향성 그리고 성실성의 성격유형이 직장학습과 간호능력향상에 영향이 있는 것으로 제시하였다. 이와 유사한 연구를 진행한 장승환(2017)은 국내 R&D 기업체에 근무하는 400명의 연구원을 대상으로 개인의 성격유형이 조직 학습역량에 미치는 연구에서 친화성은 개인개발에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났고, 외향성은 참여적 의사결정에 유의하게 나타났으나, 신경성은 개인개발에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

학생들의 성격유형에 따른 학업역량에 관한 연구를 살펴보면, Chamorro-Premuzic과 Furnham(2003)은 영국 대학생 247명을 대상으로 3년간의 종단분석을 통해 성격유형과 학업성취도에 관한 연구에서 성실성은 학업성취도에 긍정적인 영향이 미치고 있지만, 외향성과 신경성은 학업성취도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들의 연구와 유사하게 Furnham, Chamorro-Premuzic, McDougall(2003)은 영국의 대학생 93명을 대상으로 성격유형과 학업성취도에 관한 2년간의 종단연구에서 성실성은 학업성취도에 긍정적인 영향을 미치고 있지만, 외향성은 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국내연구에서도 유태용(1998)은 서울의 K 대학에 재학 중인 대학생 291명을 대상으로 성격유형(Bg 5)이 학업 과정에서 다양한 수행 준거들과의 관계를 밝히는 연구에서 학생들의 성격유형 검사 분석 결과, 성실성 요인이 학업 수행 준거들과 통계적으로 유의미하지만, 친화성의 하위요인인 겸양과 온유 요인 그리고 신경성의 하위요인인 충동 요인이 대부분 학생에게서 학업 수행 준거들과 부정적인 상관을 나타냈다. 그리고 계열별 분석결과에서는 문과 계열 학생들이 이과 계열 학생들보다 외향성과 성실성 요인이 높지만, 친화성 요인에서는 이과 계열 학생들의 점수가 상대적으로 높게 나타났다(유태용, 1998). 이와 유사한 맥락으로 박일경, 이상민, 최보영, 이자영(2010)은 강원도 내 중학생 총 447명을 대상으로 개인의 성격유형(Big 5)과 학업소진과의 관계에 관한 연구에서 외향성과 성실성 그리고 신경성이 학업소진의 하위요인에 유의미하게 나타난 것

으로 제시하였다. 특히 학업소진 중 탈진은 신경성이 그리고 냉담과 학업 무능감은 성실성에 가장 영향이 있는 것으로 제시되었다. 의과전문대학원생을 대상으로 학년별 성격유형과 학업성취도에 관한 연구에서 저학년의 경우 외향성과 신경성이 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 고학년의 경우 성실성은 긍정적인 영향이 미치는 것으로 나타났으나, 외향성은 학업성취도가 부정적으로 나타났다(황인철, 박귀화, 임준, 김진주, 고광필, 배승민, 경선영, 2016).

이와는 다르게 성격유형과 창의성과에 관한 연구도 진행되었는데, Baas, Roskes, Sligte, Nijstad, De Dreu(2013)는 성격 유형과 창의성 관계를 세부적으로 파악하기 위하여 성격유형에 따라 창의적 결과의 두 가지 식별 경로(DPCM : Dual Pathway to Creativity)인 인식의 유연성과 인식의 지속성과의 관계에 관한 연구결과에서 DPCM은 기질이나 상황 변수가 유연성과 지속성을 통해 창의력에 영향을 미칠 수 있다고 제시하였다. 구체적으로 개방성과 외향성 그리고 긍정적인 감정은 인지기능의 향상을 통해 창의성이 향상되나, 신경성과 부정적인 감정은 지속성과의 관계를 통해 창의성을 향상하게 시킬 수 있다고 제시하였다. 같은 맥락으로 안정호와 임지영(2012)은 서울지역 A대학의 설계과목을 수강하는 남자 공대생 122명을 대상으로 팀 협동학습에서 프로젝트를 수행하는데 성격유형에 따른 창의성과 창의적 문제해결 스타일과의 연구에서 외향성과 개방성이 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다(안정호, 임지영, 2012). 그들은 2년이 지난 2014년에 동일한 주제로 249명을 대상으로 진행한 연구에서도 2012년 연구에서와 동일한 결과가 있는 것으로 제시하였다. 이와는 다르게 직장인을 대상으로 연구를 진행한 장성복(2016)은 서울 시내 웹 관련 제작사와 기획사에 근무하는 311명을 대상으로 웹 콘텐츠 디자이너의 성격유형과 교류 활성 기억체계가 창의성과 직무성과 인식에 관한 연구에서 성격유형 중 성실성은 웹 콘텐츠 디자이너의 창의성에 영향이 미치는 것으로 제시하였으나, 다른 성격 유형은 아무런 관계가 없는 것으로 제시하였고, 성격유형과 직무성과 인식과의 관계에서는 성실성은 직무성과 인식에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 나타났으나, 신경성은 직무성과 인식에 부정적인 영향이 미치는 것으로 제시하고 있다. 안도희와 김유리(2012)는 중앙청사에 근무하는 308명의 공무원을 대상으로 성격 5 요인이 내재적 동기와 직무 창의성에 관한 연구에서 성격

요인이 직무 창의성에 영향이 미치는 것으로 제시하였다. 특히, 남자공무원이 여자공무원과 비교하면 창의성이 높은 것으로 제시하였으며, 남녀구분 없이 개방성과 성실성 그리고 외향성이 직무 창의성에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 제시하였고, 신경성은 직무 창의성에 부정적인 영향이 미치는 것으로 제시하였다.

위의 선행연구에서와 같이 성격유형에 관한 연구는 흡수역량과의 관계와 학습과의 관계 그리고 창의성과의 관계 등 다양한 분야에서 연구가 이루어진 것으로 확인되었다. 이외에도 성격유형은 심리적 특성을 지니고 있어 직무몰입과 직무 만족 등 직무와 관련된 여러 분야에서 많은 연구가 진행된 것으로 확인되었다. 이채은과 이진영(2010)은 서울 시내 3성급 이상의 호텔⁴⁾에 근무하는 300명을 대상으로 호텔 직원의 성격요인(Big 5)이 직무몰입과 고객 지향성에 관한 연구에서 직무 애착은 외향성과 친화성이 유의미한 영향을 주었고, 직무책임감은 성실성과 안정성이 미약하나마 영향을 주었으며, 직무 중요성은 성실성, 안정성이 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이와 유사하게 조윤식(2013)은 대덕 테크노밸리에 있는 200여 개 중소제조업체에 근무하는 근로자를 대상으로 성격유형이 직무 만족과 직무몰입, 이직 의도에 관한 연구에서 개방성과 성실성이 직무 만족에 영향을 주었고, 조직몰입에는 친화성과 성실성이 그리고 이직 의도에는 개방성, 친화성, 성실성, 경험에 대한 개방성이 높을수록 이직 의도에 부정적인 영향을 주는 것으로 제시하였다. 이형주(2008)도 호텔 종업원들의 성격특성과 직무성과에 관한 연구에서 성실성과 개방성 그리고 친화성이 직무성과에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 제시하며, 호텔에서 종업원 채용과정에 중요한 요인으로 제시하였다. 김형진(2017) 보험회사 지점장 191명을 대상으로 성격유형과 직무성과에 관한 연구에서 외향성과 개방성이 긍정적인 영향이 미친다고 제시하였고, 신경성은 부정적인 결과를 가지는 것으로 제시하였다. 이와는 다르게 Hurtz와 Donovan(2000)는 성격유형과 성과에 관한 메타분석을 통해 성실성이 직무성과에 긍정적인 영향이 미친다고 제시하였다.

이와 같이 성격유형에 관한 연구는 다양한 분야에서 연구가 이루어진 것으

4) 호텔의 서비스 수준에 따라 부여하는 것으로 호텔업의 등급을 5성급, 4성급, 3성급, 2성급, 1성급으로 나누며 '별'로 등급을 표시한다. 5성급은 별 5개, 4성급은 별 4개, 3성급은 별 3개, 2성급은 별 2개, 1성급은 별 1개로 표시된다.

로 확인되었으나, 개인을 대상으로 성격유형과 흡수역량과의 관계를 연구한 선행연구는 해외자료에서 소량의 문헌이 확인되었으나, 국내자료가 검색되지 않아 연구가 미흡한 것으로 확인되었다. 특히, 컨설턴트를 대상으로 개인의 성격유형과 흡수역량과의 관계에 관한 연구 자료를 찾지 못해 연구의 필요성이 요구된다.

2.2 흡수역량(ACAP)에 관한 이론적 고찰

2.2.1 역량의 정의

역량(Competency)이란 개인이 직무를 수행할 수 있는 능력을 말하는 것(Wikipedia contributors(2017)으로, 연구자들은 고 성과를 이루는 사람들에게서 일관성 있게 나타나는 행동 특성이라고 한다. 최근 사용되고 있는 역량의 근원적 개념은 20세기 초 과학적 관리법⁵⁾의 창안자인 테일러(Frederick Winslow Taylor)에 의해 역량이란 용어를 처음 사용하였다(Raelin & Cooledge, 1995). 이후 심리학자 John Flanagan은 2차 세계대전 기간 중 특정상황에서 사람들의 행동특성에 영향이 미치는 특질이나 기술에 관한 연구를 진행하였다(김종인, 2005). 역량의 개념을 최초로 제시한 학자는 1973년 미국 하버드 대학교 심리학과 교수인 David McClelland이다. 그는 자신의 연구(“지능검사에 대한 역량검사의 우월성”, Testing for Competence Rather Than For Intelligence)에서 기존 교육분야에서 사용하던 지능검사 또는 적성검사는 미래를 예측할 수 없다는 것을 지적하며, 미래의 행동예측 또는 결과를 예측하는데 효과적인 역량접근법을 제안하였다. 그가 말하는 역량의 개념은 지능 이외에 동기과 성격 등이 포함(박동건, 2001)되어 있는 것으로 초기개념은 업무성과를 위한 심리적 또는 행동적 특성이라고 정의되었다. 그 후 성과 측면에서 일반적인 사람과 우수한 사람을 구별하는데 기준이 되는 특성으로 지식특성, 기술특성, 능력특성 그리고 기타특성으로 구체화되었다(Mirabile, 1997, pp. 75). 이후

5) 테일러가 작업자의 근로의욕을 높이고 능률을 증진하기 위해 만든 방법으로 작업자의 능률을 극대화하기 위하여 시간연구와 동작연구를 기초로 표준 노동량을 정의하고, 작업량에 따라 임금을 지급하는 등 작업관리에 대한 합리적인 방법

Boyatzis(1982)는 역량을 “효율적으로 우수한 성과를 내는 사람의 근본적인 특성”으로 정의하면서, McClelland의 연구를 관리자 영역까지 확장하여 21개 영역으로 구성된 관리 역량모델을 제안하였다. 그는 역량을 동기와 특성, 자기성과와 사회적 역할 그리고 기술 등으로 구분하고 개인의 행동을 이해하는 데 노력을 하였다. 그는 역량에 대한 연구결과에서 사람들은 왜 각자의 방식으로 행동하는지를 설명할 수 있고, 특정 상황에서 어떻게 행동할 것인가를 예측할 수 있는 심리학적 측면을 강조하였으며, 다른 역량 체계들에서 누락되었던 많은 면을 설명하고 있다(Wood & Payne, 1998).

McClelland와 같은 견해를 보이는 Spencer와 Spencer(1993)는 역량을 "직무나 특정상황에서 우수한 성과의 원인이나 준거기준이 되는 개인의 특성"이라고 정의하면서 내적특성과 성과원인 그리고 준거기준에 대한 개념을 구체화하였고, 6개의 역량 군과 20개의 역량 모델을 제시하였다. 내적특성이란 일반적으로 상황에 관계없이 나타나는 것으로 오랜 기간 지속되는 의식과 행동을 의미하고, 성과원인이란 역량으로 인해 행동과 성과를 예측할 수 있는 것으로 의미한다. 마지막으로 준거기준이란 역량으로 인해 개인의 우수성을 예측하는데 구체적인 근거나 기준이 된다는 것을 의미한다(박우성, 2002). 특히, 내적 특성에 대해 “동기(Motivation), 특성(Traits), 자기개념(Self-concept), 지식(Knowledge), 기술(Skill)”의 다섯 가지 유형으로 정의하였다. 내적특성 중 지식과 기술은 가시적이고 표면적인 특성을 가지지만, 동기와 특성, 자기개념은 사람의 내면에 있는 것으로 파악하기 어려운 부분이다. 즉 지식과 기술은 교육과 훈련 등을 통해 개발하는 데 어려움이 없지만, 동기와 특성은 인간의 내면에 있으므로 개발하는 데 어려움이 있다. 자기개념 또한 변화하는 데 어려움이 있고 오랜 시간이 필요하지만, 훈련이나 심리치료 등으로 변화될 수 있는 것으로 보았다. 이와 유사하게 국내 연구자인 최영진, 김도기, 주현준(2011)도 Spencer와 Spencer(1993)의 연구모델을 지지하면서, 표면에 나타난 지식과 기술은 개발 가능성이 높으나, 숨겨져 있는 특성과 동기, 가치관은 개발이 어려우므로 선발 과정에 초점을 맞추는 것이 중요하다고 하였다.

이와는 다르게 Sparrow(1996)는 역량의 개념을 크게 조직역량, 관리역량, 직무역량(개인역량) 등 3가지로 구성한다고 하였다. 첫째, 조직의 비전과 미션

달성을 위한 조직 전반의 자원과 능력을 조직역량이라 하였고, 둘째, 조직의 리더로서 조직을 원활하게 운영될 수 있도록 하는 리더십역량을 관리역량이라 하였으며, 마지막으로 특정한 직무를 수행하는데 특화된 지식과 기술 등을 직무역량(개인역량)이라 정의하였다. 그는 3가지 역량이 서로 연관되어 있어 조화를 이룰 때 조직성과를 극대화한다고 보았다. 이외 모델링 차원으로 연구한 Schippmann(1999)는 전략적 직무모델링을 강조하였고, 역량모델 3가지를 제시하면서 다음과 같은 특징을 가지고 있다고 하였다. 첫째, 직무분석은 행동 측면을 강조하면서, 조직 활동 및 결과는 밀접하게 관련되어 있다. 둘째, 역량에 관한 정의는 성과 수준을 내포하고 있다. 셋째, 직무분석보다 성격과 관련 있는 측면 활용을 강조하고 있다. 이러한 특징을 토대로 역량에 대한 정의를 “측정 가능하고, 업무와 관련성 있는 개인의 행동기준으로 특성 또는 능력”이라고 하였다. 또한, 그는 직무역량의 구성을 직무를 수행하려는 개인의 특성과 성격, 태도 등 의지가 포함된 업무 의지역량(Will-do Cmpetencies)과 직무를 수행하는데 필요한 기본지식 능력을 말하는 것으로 직무 수행에 필요한 지식과 스킬 등이 포함된 업무 지식역량(Can-do Cmpetencies)으로 구분하여 직무수행을 위한 직무역량을 구체화하였다.

위에서 제시된 이론들은 역량개념을 연구하는 데 매우 중요한 역할을 하고 있는 대표적인 이론들이다. 역량에 대한 정의를 종합해 보면, 역량이란 “개인이 수행하는 업무의 주요한 부분들에 영향을 주고, 업무 성과와 관련성이 높고, 조직에서 널리 받아들여지는 성과 기준으로 측정될 수 있으며, 교육훈련과 개발을 통하여 개선될 수 있는 지식과 기술, 태도의 집합체”로 이해할 수 있다(Parry, 1996, pp. 50).

2.2.2 흡수역량의 개념

21세기 경영환경은 정보통신 기술의 발달로 인해 급변하고 있어, 기업들은 끊임없이 변화해야 하는 등 매우 복잡한 환경에 직면해 있다(O'Connor, 2008). 따라서 기업들은 변화하는 시장 수요를 지속해서 분석하고 해석하여 신속하게 경쟁력 있는 상태로 전환해야한다. 이를 지식 경영 측면에서 살펴보면, 외부지

식을 받아들이고 체화하여 기업의 가치 창출을 끌어내는 역량이 요구되는데, 이러한 역량을 측정하기 위해 도입된 개념이 흡수역량(Absorptive Capacity : ACAP)이다. 흡수역량은 이렇게 역동적이고 복잡한 경영환경에 적응할 가능성을 높여준다(Cohen & Levinthal, 1990).

흡수역량에 대한 개념은 Cohen과 Levinthal(1990)에 의해 처음으로 개념화되었다. 그들은 흡수역량을 “기업 외부의 지식을 탐색하여 인식하고 이를 내부 지식으로 응용하는 능력(ability)”이라고 정의하였고, 기업이 환경 변화에 적응하기 위해서는 학습역량이 있어야 하는데 이 학습역량을 흡수역량이라 하였다(Cohen & Levinthal, 1990). 그들은 흡수역량에 대해 조직이 보유하고 있는 지식과 축적된 경험이 매우 중요한 요소로 작용한다고 하였는데, 이는 새로운 지식에 접하였을 때 가치를 인지하고 파악하는 데 조직이 보유하고 있는 관련 지식이나 경험 등의 다양성에 따라 그 결과가 달라지기 때문이라고 하였다(김수연, 2017).

Zahra와 George(2002)는 Cohen과 Levinthal(1990)이 제시한 흡수역량의 개념과 발표 이후 약 10년 간 여러 연구자에 의해 발표된 문헌고찰을 통해 흡수역량의 개념을 전략적인 변화와 유연성을 바탕으로 조직의 내부 상황뿐만 아니라 외부상황도 고려해야 한다고 강조하는 등 기업의 동적역량 개념으로 확대하였다(Lane, Koka & Pathak, 2006). 그들은 흡수역량을 “새로운 가치를 만들어내기 위한 일상적이고 지속적인 전략적 프로세스를 말하는 것”으로 정의하면서 지식의 획득(acquisition), 동화(assimilation), 변환(transformation) 그리고 활용(exploitation) 4개 차원으로 제시하였다. 그들은 4가지 차원의 흡수역량을 잠재적 흡수역량(potential absorptive capacity : PACAP)과 실현된 흡수역량(realized absorptive capacity : RACAP)하여 하위 개념을 통합하였으며, 잠재적 흡수역량에는 지식의 획득과 동화, 실현된 흡수역량에는 지식의 변환과 활용을 포함한다고 하였다(Lane, Koka & Pathak, 2006).

이와 유사하게 Lane, Koka, Pathak(2006)은 흡수역량을 “외부의 지식과 기존의 지식을 통합하여 변환과정을 통해 이해하는 것”이라고 정의하면서 변환 차원을 강조하였다. 그들은 기업이 외부의 가치 있는 지식을 인지하고 이해하는 과정을 탐색적 학습이라 하였고, 이해된 지식을 활용하여 사업화 또는 제품화하

는 과정을 변형적 학습이라고 하였다.

이와는 다르게 Todorova와 Durisin(2007)은 Zahra와 George의 이론 중 이해와 변환 차원이 서로 다른 프로세스가 존재한다는 것으로 제시하였다. 그들이 제시하는 변환 차원은 외부지식을 동화, 변환의 활용이 가능한 역량이기에 별도의 과정이라고 제기하였다. 또한, 이해는 외부의 지식을 내부화하는 과정에서 지식에 대한 변환과정 없이 직접 활용된다고 주장하였다. 다른 차원으로 새롭게 취득한 외부의 지식이나 아이디어를 내부화하는 과정에 적절하지 않은 경우 변환과정을 거쳐야 한다고 하였다. 이 경우 각 개인의 인지적 구조는 이해할 수 없는 아이디어 또는 상황에 적응하도록 바뀌어야한다고 하였다.

이외 Flatten, Engelen, Zahra, Brettel(2011)은 Zahra와 George가 제시한 흡수 역량의 네 가지 차원(획득, 동화, 변환, 활용)을 측정하기 위하여 14개 항목의 측정지표를 정리하였고, 기업 간 비교 가능한 측정 항목을 제안하였다(장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석, 2016).

위의 연구자들의 내용을 종합 해 보면, 흡수역량은 외부의 가치 있는 지식을 획득하여 내재화하는 과정과 응용하여 활용하는 과정으로 흡수역량은 기업의 경쟁우위를 확보하고 성과를 창출할 수 있다. 조직학습과 지식경영 그리고 전략적 제휴와 혁신관리 등과 같은 기업 경영의 중요 주제에 관한 연구가 이루어졌다(Flatten, Engelen, Zahra & Brettel, 2011; Lane, Koka & Pathak, 2006). 이와 같은 일련의 선행연구들을 정리하면 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 흡수역량의 정의

연구자	흡수역량에 대한 정의(개요)
Cohen & Levinthal(1990)	외부의 가치 있는 정보를 인지하고, 이해하여 상업적인 목적에 활용하는 조직의 능력
Mowery, Oxley & Silverman(1996)	지식에 내재된 요소와 확보한 기식을 변환하여 암묵적 요소 및 니즈를 처리할 수 있는 기술의 집합
Lane & Lubatkin (1998)	새로운 지식자원을 인식하고 활용하여 새로운 지식을 창출, 내재화 및 활용할 수 있는 능력
Zahra & George (2002)	기업이 경쟁력 강화를 위해 외부의 지식을 획득하여, 내재화하고, 변환 및 응용하여 활용하는 조직능력
Tiwana & Mclean (2005)	조직 내 구성원 간에 상호 연관성 있는 전문 지식을 창출 해 낼 수 있는 능력
Lane, Koka & Pathak(2006)	잠재적 가치가 있는 외부의 지식을 인지하고 이해하여, 내부화된 지식을 활용하여 성과를 창출하는 것
Todorova & Durisin(2007)	동화역량과 변환역량을 병렬로 위치하는 상호작용 관계로 제시
구철모, 최정일 (2008)	외부지식을 찾아내어 인식하고 내부지식으로 소화하고 체득하는 행위
Lichtenthaler (2009)	기존의 지식을 유지 및 재 활성화하고, 새롭게 탐색한 지식과 기존의 지식을 결합하여 활용하는 능력
강소라, 문윤지 (2010)	새로운 지식을 받아들이고 활용할 수 있는 조직의 능력

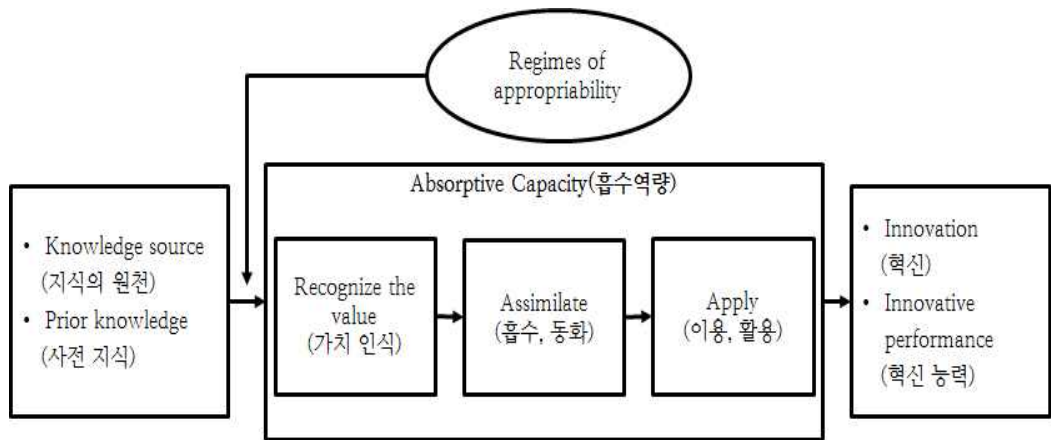
출처 : 노수근(2015)의 연구자료를 참조하여 연구자가 재정리 한 것임.

2.2.3 흡수역량의 구성요소

흡수역량의 차원은 많은 연구자에 의해 다양한 개념이 제시되었으나, 흡수역량의 차원은 대부분 두 가지에서 네 가지 차원으로 다루고 있으며, 흡수역량의 차원들은 각각 상호 의존관계가 있어 흡수역량에 대한 차원을 고려할 필요성이 있다. 본 연구에서는 흡수역량을 처음으로 제시한 Cohen과 Levinthal(1990)의 흡수역량 차원을 살펴보고, 그 후 10년간의 연구를 종합하여 개념을 확장한

Zahra와 George(2002)의 흡수역량 개념을 중심으로 보다 자세하게 살펴보고자 한다.

흡수역량에 대한 개념을 처음으로 제시한 Cohen과 Levinthal(1990)은 흡수역량은 외부의 새로운 가치 있는 지식을 인지(Recognize the Value)하여 동화(Assimilate)하고, 이를 내부 지식으로 응용하여 활용(Apply)하는 능력이라 하여 3개 차원으로 정의하여 [그림2-1]과 같이 제시하였다(Todorova & Durisin, 2007). 그들은 흡수역량은 지식의 원천과 보유하고 있는 사전 지식에 따라 적용이 달라지며 기업의 혁신 성과에 영향을 미친다고 하였다.



[그림 2-1] Cohen과 Levinthal(1989, 1990) 흡수역량의 모형

출처 : Todorova & Durisin(2007) Absorptive capacity:Valuing a reconceptualization. Academy of management review.

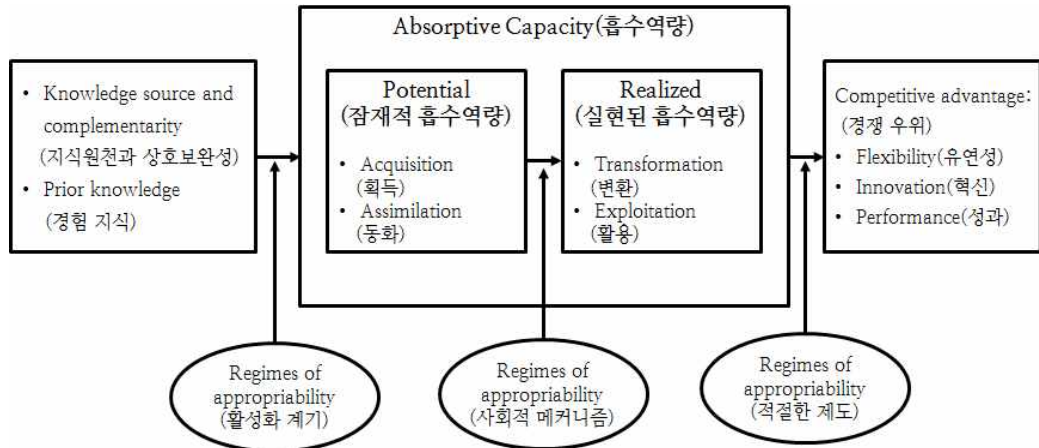
그리고 최근 많은 연구자에 의해 활용되고 있는 Zahra와 George(2002)의 모델에서는 "역동적인 역량"과 "능력"에 대해 구분의 필요성을 주장하면서 흡수역량을 4가지 차원으로 구분하여 [표2-2]의 내용으로 [그림2-2]와 같이 제시를 하였다.

[표 2-2] ACAP의 차원 : 구성요소의 재 개념화

차원/기능	구성요소	역할 및 중요성
Acquisition (획득)	Prior investments (사전투자) Prior knowledge (사전지식) Intensity (강도) Speed (속도) Direction (방향)	Scope of search (탐색 범위) Perceptual schema (지각의 틀) New connections (새로운 관계) Speed of learning (학습속도) Quality of learning (학습의 질)
Assimilation (동화)	Understanding (이해)	Interpretation (해석) Comprehension (이해력) Learning (학습)
Transformation (변환)	Internalization (내재화) Conversion (변환)	Synergy (시너지 효과) Recodification (재구성) Bisociation (이연)
Exploitation (활용)	Use (활용) Implementation (구현)	Core competencies (핵심역량) Harvesting resources (자원 확보)

출처 : Zahra & George(2002), "Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension"

그들은 흡수역량을 외부로부터 가치 있는 지식을 식별하고 획득하는 기업의 능력을 획득(acquisition)이라 정의하였고, 외부로부터 획득한 정보를 분석 및 가공하고 해석하여 이해하는 능력을 동화(assimilation)라고 하였으며, 조직 내부에 가지고 있던 지식과 새롭게 획득하여 동화된 지식을 통합하는 능력을 변환(transformation)이라고 하였다. 마지막으로 새롭게 획득하고 변환한 지식을 결합하여 새로운 역량을 만들어 내는 역량을 활용(exploitation)이라는 4단계로 구분하여 제시하였다(Zahra & George, 2002).



[그림 2-2] Zahra & George(2002) 흡수역량의 모형

자료 : Todorova & Durisin(2007) Absorptive capacity:Valuing a reconceptualization.
Academy of management review.

그들은 4가지 차원의 흡수역량을 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량 크게 개념을 통합하였으며, 잠재적 흡수역량을 획득과 동화를 통합하였고, 실현된 흡수역량에는 변환과 활용을 통합하였다. 통합된 잠재적 흡수역량은 조직이 외부의 가치 있는 지식을 획득하고 동화하는 과정을 쉽게 해 준다(Lane & Lubatkin, 1998). 이는 Cohen과 Levinthal(1990)이 제시하는 “외부의 새로운 가치 있는 지식을 인지하여 동화하는 능력”과 유사하지만, 지식의 활용 측면을 보장하지 못한다고 하였다(Zahra & George, 2002). 이런 이유에서 실현된 흡수역량의 필요성이 요구된다. 실현된 흡수역량은 내부에 흡수된 지식을 확장하여 활용하는 능력을 말하는 것으로 잠재적 흡수역량에서 동화된 지식을 활용하여 기업의 성과를 개선하는데 활용하는 능력을 말한다(Zahra & George, 2002).

[표 2-3] 흡수역량의 차원

대표 연구자	차 원
Cohen & Levinthal (1989, 1990)	Identification (인식) Assimilation (동화) Exploitation (활용)
Heeley (1997)	Acquisition (획득) Diffusion (확산) Technical Capabilities (자산화)
Zahra & George (2002)	Acquisition (획득) Assimilation (동화) Transformation (변환) Exploitation (활용)
Lane, Koka & Pathak (2006)	Recognize and understand(인식 및 이해) Assimilate (동화) Apply (적용)
Todorova & Durisin (2007)	Recognition (인지) Acquisition (획득) Assimilation (동화) Transformation (변환) Exploitation (활용)
Lichtenthaler(2009)	Exploratory learning (탐색) Transformative learning (변환) Exploitative learning (활용)

출처 : Hernan(2015)의 연구자료를 참조하여 연구자가 재정리 한 것임.

흡수역량에 관한 연구는 많은 연구자에 의해 최근까지도 이어지고 있다. 현재까지 흡수역량에 대한 대표적인 차원을 정리하면 [표 2-3]와 같다. 컨설턴트에게 필요한 역량 중 새로운 지식이나 기술을 빠르게 획득하고, 획득한 지식 또는 기술을 이해 및 분석을 하고, 기존 지식과 혼합하여 적절하게 활용하는 역량이 요구된다. 이런 이유로 본 연구에서는 흡수역량에 대한 차원을 잘 설명하고 있고 대표적으로 활용되고 있는 Zahra와 George(2002)가 제시한 흡수역량 모형을 이용하여 연구하고자 한다.

2.2.4 흡수역량에 관한 선행연구

흡수역량은 크게 두 단계로 구분되어지는데, 선행단계인 잠재적 흡수역량에서 획득 및 동화된 지식을 후행 단계인 실현된 흡수역량에서 어떻게 변환하고 활용하는 방법에 따라 기업의 성과는 달라질 수 있다(Zahra & George, 2002). 그러나 대부분의 선행연구에서는 신제품 또는 서비스개발, 프로세스혁신, 서비스혁신, 기술혁신, 혁신성과 등 기업의 비재무적 성과와의 관계에 관한 연구가 다수를 차지하고 있다. 연구의 방법 또한 흡수역량을 하나의 잠재변수로 활용하는 연구에서 차원을 2가지 또는 4가지로 세분화하는 연구가 최근 들어 진행되기 시작하였다.

먼저 차원을 분리하지 않은 연구를 살펴보면, Liu와 White(1997)은 중국의 29개 제조업체를 대상으로 5년간 연구개발 인력에 대한 투자의 정도에 따른 성과의 정도를 측정한 연구에서 지식자원에 대한 투자 정도에 따라 혁신성과가 다르게 나타났고, 이러한 결과는 개발도상국에서의 혁신성과는 흡수역량에 대한 투자와 새로운 선진 기술을 확보하는데 대한 투자로 인하여 다르게 나타나는 것으로, 흡수역량이 지식자원과 혁신성과에 영향이 미치는 것으로 제시하였다. Chen, Lin, Chang(2009)은 대만 기업을 대상으로 진행된 연구에서도 흡수역량은 혁신성과에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 제시하였다. 대만의 2006 Business Directory에 나와 있는 제조업체 중 무작위 추출된 기업의 임직원을 대상으로 관계학습과 흡수역량이 혁신성과와 경쟁우위에 관한 연구에서 수집한 106건의 표본을 가지고 연구한 결과 관계학습과 흡수역량 모두 혁신성과에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났고, 이런 혁신성과는 기업경쟁우위를 가지는 것으로 제시하였다. Liao, Wu, Hu, Tsui(2010)는 대만의 금융 및 제조업 중 지식 집약 산업에 근무하는 구성원을 대상으로 흡수역량과 혁신역량 간의 관계 연구에서 흡수역량이 지식의 획득과 혁신 성과를 이끌고 흡수역량을 강화하는 것은 신제품 개발과 혁신성과에 긍정적으로 작용하는 것으로 제시하였다.

국내의 기업과 단체에 종사하는 구성원을 대상으로 진행된 연구에서도 흡수역량은 성과에 영향이 미치는 것으로 나타나고 있다. 지식 공유를 선행요인으로

연구 한 노수근(2015)은 조직의 지식공유가 흡수역량과 심리적 자본을 통해 혁신성과에 미치는 영향을 실증 분석하기 위해 철강 관련 산업체에 근무하는 임직원을 대상으로 한 연구에서 조직의 지식공유는 흡수역량과 심리적 자본에는 긍정적인 영향을 미치고 있으나, 혁신성과에는 영향이 없는 것으로 나타났고, 흡수역량은 심리적 자본과 혁신성과에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 나타났다. 심리적 자본 또한 혁신성과에 영향이 있는 것으로 제시하였다. 이와 유사하게 기업의 성과요인을 선행요인으로 연구 한 정유한(2017)은 국내 제조업 기반 중소기업을 대상으로 중소기업 기술혁신 성과요인에 관한 연구에서 기업성과요인이 흡수역량에 어떠한 영향이 미치는지와 중소기업의 흡수역량이 기술혁신 성과요인과 기술협력 성과요인에 어떠한 영향이 미치는가를 연구한 결과 기업의 흡수역량은 기업의 기술협력 성과와 기술혁신 성과에 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 흡수역량이 기업의 기술혁신성과에는 기술협력성과를 통한 간접적인 효과도 있는 것으로 제시하였다. 비재무적 관점의 성과를 연구한 김선표(2015)는 노인장기 요양서비스 기관의 경쟁력 강화 등을 목적으로 국민건강보험공단에 등록된 노인 요양기관을 대상으로 한 연구에서, 흡수역량이 민첩성과 밀접한 관계가 있다고 하였고, 흡수역량이 조직의 비재무적 성과에도 영향이 미치는 것으로 제시하였다.

이와는 다르게 혁신역량에 관한 연구도 진행되었다. 김병수, 허용석, 한인구, 이희석(2010)은 KAIST 지식경영연구센터의 IT 회원사를 대상으로 한 연구에서 구성원들의 지식경영 활동이 흡수 능력과 서비스혁신 그리고 프로세스 혁신과의 관계를 분석하는 연구에서 지식경영 활동은 조직의 흡수역량과 혁신역량에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그들은 지식경영이 조직원의 흡수역량을 향상하고, 기업의 혁신역량에도 도움이 되는 것으로 제시하였다. 이와 같은 맥락으로, 정현수(2016)는 조직자원이 흡수역량과 혁신역량을 통해 기술사업화와의 관계를 위해 경상도 지역의 중소기업을 대상으로 한 연구에서 탐색역량과 활용역량이 혁신역량에 영향이 미치는 것으로 확인되었고, 활용역량이 기술사업화에 유의한 영향을 있는 것을 제시하였다.

흡수역량을 크게 2가지 차원으로 연구한 Leal-Rodríguez, Roldán, Ariza-Montes, Leal-Millán(2014)는 잠재적 흡수역량이 혁신성과 실현된 흡수

역량을 매개효과로 하는 연구에서 스페인의 자동차 부품회사 중 427명을 대상으로 한 연구결과 잠재적 흡수역량은 혁신성과와 실현된 흡수역량에 유의미하게 영향이 미치는 것으로 나타났으며, 실현된 흡수역량은 혁신성과에 유의미한 영향이 미치는 것으로 나타나 완전 매개하는 것으로 제시하였다. 이와 동일한 맥락으로 조용화(2015)는 경북지역의 전자산업에 종사하는 조직구성원을 대상으로 기술적 기업가 정신이 흡수역량과 창의성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 잠재적 흡수역량은 실현된 흡수역량에 긍정적인 영향이 있으나, 창의성과에는 긍정적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 실현된 흡수역량은 창의성과에 유의미한 영향이 미치는 것으로 제시하였다.

이외 흡수역량을 3개 차원과 4개 차원으로 연구는 진행되었다. 먼저 3개 차원으로 진행된 김수연과 정강옥(2016)은 벤처기업의 환경변화에 대한 대처 능력을 파악하기 위하여 우리나라의 벤처기업을 대상으로 흡수역량의 3가지 차원인 탐색역량, 변환역량, 활용역량 각각의 차원이 기업성과와의 관계에서 탐색역량과 활용역량은 기업성과에 영향이 미치고 있으나, 변환역량은 영향을 미치지 않는 것으로 제시하였다. 또한, 4개 차원으로 진행된 연구에서 장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석(2016)은 국내 전자회사에 근무하는 임직원을 대상으로 개인의 흡수역량 4가지 차원(획득, 동화, 변환, 활용)이 프로세스와 제품 혁신에 미치는 영향에 관한 연구를 실시하였으며, 이 연구에서 흡수역량의 4가지 차원은 후행단계의 역량에 영향을 주는 것으로 나타났다. 그리고 동화역량은 프로세스 혁신에만 영향을 주는 것으로 나타났고, 변환역량은 프로세스 혁신과 제품혁신에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며, 활용역량은 제품혁신에만 영향을 주는 것으로 제시하였다. 흡수역량과 혁신성과와의 관계는 다른 변인에 의한 성과로 이루어 졌다고 제시하였다.

이처럼 흡수역량에 관한 연구는 다양한 분야에서 진행되었는데, 흡수역량이 지니고 있는 외부의 새로운 가치를 인식하여 내재화하고, 보유하고 있는 지식을 변환하고 활용하여 기업의 성과로 연계할 수 있는 특성으로 인하여 흡수역량을 강화하기 위한 연구와 흡수역량을 활용한 성과 획득에 관한 연구가 집중적으로 이루어진 것으로 정리할 수 있다. 하지만, 동적 역량을 지니고 있는 흡수역량의 차원을 구분하여 진행된 연구가 미흡한 실정이다. 특히, 흡수역량의 통합개념

인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량은 개인을 대상으로 최근 들어 연구가 진행되고 있는 것으로 확인되고 있으나, 여전히 연구 자료가 부족하여 추가적인 연구의 필요성이 있다.

2.3 성과에 관한 이론적 고찰

컨설팅이란 고객이 의뢰한 문제를 다양한 도구와 기법을 활용하여 적절한 해결방안을 제공하는 것으로 콘텐츠 컨설팅(Content Consulting)과 프로세스 컨설팅(Process Consulting)으로 구분할 수 있다(박충기, 2006). 콘텐츠 컨설팅은 특정한 문제 또는 요구사항에 대한 컨설팅을 의미하며, 프로세스 컨설팅은 업무처리 및 공정 등에서의 절차를 개선하는 것을 의미한다. Schaffer(1997)는 컨설팅 수행 시 콘텐츠 컨설팅과 프로세스 컨설팅을 병행해야 한다고 강력히 주장하고 있어, 콘텐츠 컨설팅과 프로세스 컨설팅 모두에 대한 중요성을 강조하고 있다. 이에 본 연구에서는 콘텐츠 컨설팅의 성과를 직무성으로 프로세스 컨설팅의 성과를 프로세스 혁신으로 구분하여 살펴보고자 한다.

2.3.1 프로세스 혁신의 개념

혁신(Innovation)은 사물이나 생각 그리고 진행 상황과 서비스 등에서 정도에 따라 점진적 혹은 급진적 변화를 의미한다(McKeown, 2008). 혁신은 경제학자 Schumpeter(1950)의 ‘창조적 파괴(Creative Destruction)’라는 용어와 함께 시작된 것으로, 신기술과 신제품 개발 그리고 신유통망 개척 등 기업의 성장에 중요한 요인으로 작용한다.

Schumpeter에 의해 중요성이 부각된 이후 혁신에 관한 연구는 연구자의 목적에 따라 다양하게 이루어졌다. 또한, 혁신 유형에 대한 고찰도 다양하게 제시되었는데, 대표적인 것이 혁신의 대상과 정도에 관한 것으로 볼 수 있다. 본 연구에서는 혁신의 대상과 프로세스 혁신(Process Innovation)을 중심으로 살펴보고자 한다. 먼저, 혁신의 대상에 따른 구분을 살펴보면, Tidd와 Bessant(2009)는 성공적인 혁신은 본질에서 긍정적인 변화에 관한 가설에 기반을 두고 있으

며, 그러한 변화를 하기 위한 혁신믹스(Innovation Mix) 또는 4Ps 모델을 제시하였다. 이 모델은 제품혁신(Product Innovation), 공정혁신(Process Innovation), 차별화 혁신(Position Innovation), 패러다임혁신(Paradigm Innovation)으로 구성되어 있다. 제품혁신은 제품과 서비스의 변화를 의미하고, 공정혁신은 생산공정이나 전달방식 등의 의미하며, 차별화 혁신은 시장 내에서의 자사의 제품과 서비스와 관련된 커뮤니케이션 변화를 의미한다. 마지막으로 패러다임 혁신은 조직과 관련된 구성원의 의식과 업무방식 등 조직 관련 시스템의 변화를 의미한다. 그들은 이 모델을 사용하면 프로세스 혁신이 이루어지고 경영성과를 가져올 수 있다는 것을 제시하였다. 이와 유사하게 2005년에 OECD⁶⁾가 발행한 매뉴얼(Mortensen & Bloch, 2005)에서 혁신의 대상을 정의하고 있다. OECD가 제시하는 혁신은 제품혁신(Product Innovation), 공정혁신(Process Innovation), 조직혁신(Organizational Innovation), 마케팅혁신(Marketing Innovation)으로 구성되어 있다. 여기에서 제시하는 혁신의 대상도 표현을 달리하였을 뿐 Tidd와 Bessant(2009)가 제시한 내용과 같다고 볼 수 있다. OECD가 제시한 조직혁신과 마케팅 혁신은 Tidd와 Bessant(2009)가 제시한 패러다임 혁신과 차별화 혁신에 대응하는 개념으로 볼 수 있다. 이처럼 혁신의 대상은 공통점은 가지고 있는 것으로 공정과 제품, 조직과 시장을 대상으로 분류하고 있다(Mortensen & Bloch, 2005).

다른 차원으로 프로세스 혁신(process innovation)은 더 나은 성과를 얻기 위하여 기존의 프로세스를 변경(혁신)하는 업무 활동으로 기업이 업무를 수행하는데 필요한 기본적인 요소이다(Ettlie & Reza, 1992). 프로세스 혁신은 정보 기술 분야에서 프로세스 정비 등을 목적으로 Business Process Redesign 또는 Business Process Reengineering(BPR)으로 불리던 것을 생산 공정 또는 경영 전반의 적용하게 되었다. BPR은 민간 부문 기술로 시작되어 고객 서비스를 크게 개선하고 운영비용을 절감하여 기업의 경쟁력을 향상하였으며, 기업에서는 기존의 업무 방식을 혁신하는데 이 기술을 활용하고 있다(Dodaro & CRWLEY, 1997). 이러한 프로세스 혁신은 경영전반에 걸친 전체의 업무프로세스를 대상으로 하는 혁신을 의미하는 것으로, 기업은 원가 절감, 시간 단축,

6) 경제협력개발기구(Organization for Economic Cooperation and Development)

품질 개선, 업무 변화 및 서비스 수준의 향상 등을 통해 기업의 목표를 달성하는 방법으로 인식하고 있다(고종남, 도만승, 권주형, 김영수, 2012). 특히, MIT⁷⁾ 대학의 M. Hammer(1990) 교수는 자동화 과정에서 프로세스를 개선하지 않고 자동화하는 것에 대해 비난을 하였고, M. Hammer와 Champy(1993) 또한 정보화 추진과정에서 프로세스 개선에 대한 중요성을 강조하였다.

위에서 제시하고 있는 바와 같이, 혁신이란 기업의 장기적 측면에서 성과를 향상하는데 중요하고 필요한 전략적 요소 중의 하나이다(Calantone, Cavusgil & Zhao, 2002). 이처럼 프로세스 혁신은 혁신의 대상을 중심으로 혁신(개선)하는 것으로 정리할 수 있다. 혁신 활동을 통해서 시간과 비용을 줄이고, 품질과 서비스 그리고 효율성을 증가시키는 것으로 기업의 성과를 위해서는 필수적인 활동이라고 할 수 있다.

2.3.2 직무 성과의 개념

성과(performance)란 사전적 의미로 “이루어낸 결실”이라고 정의되어 있으나, 매우 복잡적이고, 다양한 성격을 띠고 있는 용어으로써 많은 연구에서 다양하게 개념 정의가 되고 있지만, 이를 명확하게 정의하기는 어렵다(Brewer & Selden, 2000). 이러한 성과는 여러 연구자에 의해 대상과 범위 그리고 연구자의 관점에 따라 다양하게 해석되었다.

성과는 크게 거시적 관점과 미시적 관점으로 구분된 상태로 발전 해 왔다(Ostroff & Bowen, 2000). 거시적 관점은 프로세스와 조직 수준에서의 성과를 다룬 것을 의미하고, 미시적 관점은 개인 수준의 역량에 대한 성과를 다루었다. 성과모형은 개인 수준의 성과모형과 조직수준의 성과모형 그리고 두 가지가 혼합된 다 수준 성과 모형으로 연구가 이루어졌다. 먼저, 개인 수준의 성과모형을 연구한 대표적인 학자는 Campbell과 Gilbert이다. 심리학자인 Campbell(1970)은 종속 변인인 성과보다 성과에 영향이 미치는 결정요인으로 성과 구성요인(components), 성과 결정요인(determinants), 성과 결정요인의 예측요인(predictors)이라는 세 가지 핵심 요소로 구성된 개인성과모형을 제시하였고,

7) Massachusetts Institute of Technology의 약자로 미국 매사추세츠주(州) 동부 케임브리지에 있는 과학기술계의 사립 종합대학교

Campbell, McCloy, Oppler, Sage(1993)는 당시 미국내 모든 직업의 성과를 평가하는데 적합한 8개의 구성요소를 제시하였다. 그 들이 제시한 구성 요소는 “(1)특정 직무 과업숙련도, (2)불 특정 직무 과업숙련도, (3)서면 및 의사소통, (4)노력의 정도, (5)개인 규율 유지, (6)동료 및 팀의 성과 유지 관리, (7)감독관/리더십, (8)운영 및 관리“로 전반적인 부분에 대한 성과측정이 가능한 기준을 제시하였다(Swanson & Holton, 2010).

Gilbert(1978)는 개인의 역량과 관련된 ‘여유이론(Leisurely Theorems)’을 발표하였는데, 개인 수준의 성과 향상과 관련하여 인정을 받는 3가지 이론을 발표하였다.

첫째, 가치 있는 성과는, 일정한 결과가 있을지라도 일정 수준의 성취가 없으면 가치 있는 성과라 할 수 없다. 인간의 역량은 가치 있는 성과(Worthy Performance: W)의 함수이며, 이는 가치 있는 성취(Valuable Accomplishments : A)를 비용 행동(Costly Behavior : B)으로 나눈 것으로 성과는 투입된 노력에 의한 가치 있는 성취이다. 둘째, 성과 측정 자체가 역량을 측정하는 것은 아니다. 전형적 성과(Typical Performance : Wt)는 성과향상 잠재력(Potential For Improving Performance: PiP)에 반비례하며, 성과향상 잠재력은 모범적 성과(Exemplary Performance : Wex)를 전형적 성과로 나눈 것이며, 이 비율이 의미를 가지려면 보편적인 수준의 역량이란 존재하지 않기 때문에 구체적으로 확인이 가능한 형태의 성취로 진술되어야 한다. 셋째, 성취를 이루기 위해 인간 행동을 공학적으로 다루는 문제에 관한 것으로, 주어진 성취에서 성과결함은 항상 행동의 결함(Performer's Behavior Repertory : P)이나 환경의 결함(Environment Supporting the Repertory : E) 혹은 양자의 동시적 결함에서 발생하며, 성과 결함의 근본적인 원인은 관리 시스템(management system : M)의 결함에 있다(Swanson & Holton, 2010).

이후 인간의 행동주의 심리학을 기반으로 개인이 처한 환경이 성과에 영향이 미친다는 행동공학 모형(behavior engineering model)을 제시하였다. 이와 다르게 조직 수준 성과모형을 연구한 Deming(1986)은 QM⁸⁾의 도입과정에서

8) 품질경영(Quality Management)으로 조직 전체의 구성원이 품질관리를 통해 기업의 우위성을 확보하고 고객만족을 극대화 하는 경영관리체제

수량 위주의 단기적 성과, 개인 위주의 실적평가, 부서 간의 장벽, 정보 활용의 미숙 등이 기업의 위기를 극복하지 못한다는 것을 지적하였고, 체계적이고 시스템적인 기본기의 중요성을 강조하면서 14단계의 관리 포인트를 제시하였다(Deming, 1986). Deming의 수제자인 Juran은 전사적 품질관리(Total Quality Management : TQM) 측면에서 품질 개선을 위한 혁신절차와 품질비용(예방 비용, 평가비용, 실패비용)에 대해 제시하였다(Juran, 1992). 마지막으로, 다 수준 성과모형에 관해서는 조직의 실패는 구성원들의 노력 부족이나 열망이 부족해서가 아니라, 조직 및 프로세스가 개인 수준의 성과에 영향을 미치는 요인들에 대한 이해 부족으로 발생한다고 가정하고, 조직 수준을 총체적 관점에서 프로세스 등을 효과적으로 관리함으로써 경쟁력을 향상할 수 있는 통합된 기반을 제공한다고 보았다(Rummler & Brache, 1995).

또 다른 맥락으로 투자수익률, 경제적 부가가치, 수익성과 영업이익, 매출액, 매출액 증가율, 자본회전을 및 현금흐름 등을 대표적으로 측정하는 재무적 차원의 성과(전외술, 2014)와 최근까지 정확한 측정기준이 모호하여 측정에 애로를 겪고 있는 목표달성도, 능률성, 대응성, 공정성 등 조직 관련된 성과를 측정하는 비재무적 차원의 성과(Wang, 2007)로 분류할 수 있다. 이처럼 성과에 대해 다양한 차원의 의미를 해석할 수 있으나, 공통적인 것은 기대하는 목적과 목표를 달성하기 위하여 개인이나 조직이 성과를 분석하여 향상하고, 체계적인 방법으로 접근하고 있는 것이 공통된 특징이다(Robinson & Robinson, 2008).

이와는 다르게 Motowildo, Borman, Schmit(1997)는 직무성과의 개념을 조직 목표와 연관성을 기준으로 성과를 도출하는데 하위차원으로 과업성과(task performance)와 맥락성과(contextual performance)라는 두 가지 차원으로 구분하고 있다. 과업성과는 조직의 기술적 과정을 실행하거나 이에 필요한 재료나 서비스를 간접적으로 제공함으로써 기술적 핵심에 공헌하는 성과 차원을 말하는 것으로 두 가지로 정리되는데, 하나는 원자재를 재화나 용역으로 변환하는 활동들이고, 또 다른 하나는 기술적 핵심을 서비스하고 유지하는 활동인데, 흔히 회자하는 라인(line)과 스태프(staff)의 구분과 흡사하다(김정식, 문형구, 2005). 또 다른 차원의 맥락성과는 기술적 핵심이 조직적/사회적/심리적 환경으로 광범위하게 유지하는 것으로 사회적/조직적 연결망(network)의 생명력

(viability)을 촉진하고 기술적 핵심이 내재된 심리적 분위기(psychological climate)를 높이는 일체의 활동 등을 포함한다고 하였다(김경석, 문형구, 2005).

지금까지의 직무성과에 대한 개념을 살펴본 결과, 직무성과란 한마디로 조직 구성원의 행동이 조직이나 개인의 목표 기여도에 긍정적인 영향이 미쳤는지 부정적인 영향이 미쳤는지에 대한 평가를 위한 것으로 정리할 수 있다.

2.3.3 성과에 관한 선행 연구

성과에 대한 선행연구는 영향요인에 따라 다양한 연구가 진행되어 성과의 의미를 다르게 평가할 수 있다. 본 연구에서는 성과의 선행요인으로 연구모형과 관련 있는 흡수역량과의 관계를 먼저 정의하고, 프로세스 혁신 및 직무성과에 대해 정리를 하고자 한다. 먼저 흡수역량과의 관계에서의 성과는 위의 "흡수역량에 관한 선행연구"의 문헌을 중심으로 정리하면, 연구의 대상과 기간을 달리 하고 있지만, 흡수역량은 혁신성과에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 제시하고 있다(Liu & White, 1997; Chen, Lin, Chang, 2009; Liao, Wu, Hu, Tsui(2010; Leal-Rodríguez, Roldán, Ariza-Montes, Leal-Millán, 2014; 노수근, 2015; 정현수, 2016). 이와 유사하게 흡수역량의 4개 차원과 프로세스 혁신과의 연구에서 동화역량과 변환역량이 프로세스 혁신에 긍정적인 영향이 미치고 있다고 제시하였다(장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석, 2016)

이와는 다르게 프로세스 혁신과 성과에 관한 선행연구를 살펴보면, 혁신 활동에 의한 성과를 연구한 이설빈과 김상영(2015)은 창원지역의 기업 중 경영혁신 활동 중이거나 완료한 임직원 200명을 대상으로 경영혁신 활동이 프로세스 혁신과 경영성과에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 제시하였다. 조직간 또는 조직 내 업무의 연관성에 대한 연구도 진행되었는데, 서영복, 박찬권, 김채복(2013)은 국내 S전자(모기업)에 부품을 공급하는 협력업체들을 대상으로 발주변동 가속화 요인과 유연성, 프로세스 혁신 간의 관계와 유연성과 프로세스 혁신, 경영성과 간의 관계 연구에서 발주변동 가속화는 유연성과 프로세스 혁신에 긍정적인 영향이 미치고, 유연성과 프로세스 혁신은 경영성과에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 제시하였다. 이와 유사하게 울산 지역에 소재하고 있는 중공

업, 자동차 분야의 부품제조업체에 근무하고 임직원을 대상으로 SCM의 성공 요인에 대한 연구에서 정보관리 특성, 조직지원 특성, 파트너십 특성은 프로세스 혁신에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 제시하였다(장길상, 문성일, 송정수, 2015). 또한, 김성홍과 김진한(2009)은 기업을 대상으로 온라인 설문을 통해 기업협력과 혁신성과와의 관계의 연구에서 기술협력 활동은 프로세스 혁신성과 및 신제품 개발성과에 유의한 영향을 미치지 않지만, 기술협력활동은 혁신역량을 통해서 프로세스 혁신과 신제품 개발성과에 간접적으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 이와는 다르게 기업 내 정보기술과의 관계를 연구한 한유경(1998)은 172개 기업의 정보기술 담당자를 대상으로 정보기술의 활용이 프로세스 혁신과 경영성과에 관한 연구에서 정보기술의 활용은 프로세스 혁신과 경영성과에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 제시하였고, 프로세스 혁신이 경영성과에 긍정적인 영향이 미치는 것을 제시하였다. 마지막으로 프로세스 개선에 따른 효과를 분석한 서원준, 임규건, 이대철(2011)은 우리나라 조달청의 G2B(나라장터) 시스템의 혁신 효과를 평가한 연구에서 프로세스 효율성 평가에서 공공조달 프로세스 개선 효과가 평균 업무처리 건수와 평균업무처리 시간 부분에서 효과가 있는 것으로 제시하였다. 이처럼 다양한 분야에서 다양한 주제로 연구가 진행되었으나, 다양한 요인에 의해 프로세스 혁신과 경영성과가 이루어지는 것을 확인되었다.

2.4 직무 자율성에 관한 이론적 고찰

2.4.1 직무 자율성의 개념

인간은 자신이 통제권을 가지고 있다고 생각할 때 열심히 일하고 노력하는 성향이 있으며, 자신감이 더 강해지고 어려움도 더 빠르게 극복해 낸다(Cordova & Lepper, 1996). 인간의 수명에서도 자신에 대해 직접 통제가 가능하다고 믿는 사람이 그렇지 못한 사람보다 오래 살 가능성이 매우 높다(Langer & Rodin, 1976).

이는 직무 자율성에 관한 내용으로 Hackman과 Oldham(1976)은 직무 자율

성에 대해 개인이 직무를 수행하면서 적절한 일정을 수립하고, 방법을 채택하는데 부여된 자율과 독립성 그리고 재량권 등을 말하는 것으로, 사람은 자신의 작업결과에 대해 전적으로 자신에게 책임이 있다고 인정할 때 강한 책임감을 느끼게 되지만, 결과가 자신의 창의성이나 노력보다 업무처리 절차나 상사 또는 다른 사람에 의해 더 영향을 받고 있다고 생각하면 책임감을 느끼지 못할 것이다(Hackman & Oldham, 1976). 그들이 제시하는 직무 자율성 차원은 작업의 일정과 방법을 채택하는 과정에서의 권한을 말하는 것이다. 이들과 유사한 차원을 보이는 Jackson, Wall, Martin, Davids(1993)는 직무 자율성에 대해 개인이 과업에 대한 실행 계획을 수립하는 과정과 과업을 진행하는 과정에서의 직무 자율성으로 정의하였다. 과업 실행 계획에 대한 직무 자율성이란 개인이 자신의 과업에 대한 일정을 기획할 수 있는 권한을 의미하고, 과업을 진행하는 과정에서의 직무 자율성이란 개인이 과업을 실행하는 과정에서 수행 방법 및 절차 등에 대해 스스로 결정할 수 있는 권한을 의미한다(Jackson, Wall, Martin & Davids, 1993). 이들의 공통점은 직무에 대한 계획수립과 수행방법을 결정하는데 직무 자율성 또는 재량권을 가지고 있는 정도를 의미하고 있다.

정성한과 박동수(2001)는 직무 자율성에 대해 통제의 개념과 혼용되는 것을 명확하게 구별하여 재 개념화하고, 기존 척도들의 문제점 개선을 위해 기존의 척도를 수정 등의 과정을 거쳐 새롭게 개발하였다. 그들은 직무 자율성을 “직무 목표, 직무 방법, 그리고 직무 일정계획에 관해 작업자가 발휘할 수 있는 선택 또는 자유재량의 정도”라고 정의하였다. 그들이 정의한 직무 자율성은 3가지로 구성되어 있으며, 첫째, 직무목표 자율성은 자신의 직무목표를 수립하거나 변경하는 데 가지는 선택권과 재량권의 정도를 의미하는 것이며, 둘째, 직무 방법 자율성은 자신의 직무를 수행하는데 적용하는 절차나 방법을 선택하는데 가지는 선택권과 재량권의 정도를 의미하며, 마지막으로 직무일정계획 자율성은 작업활동의 일정을 계획하거나, 작업순서 및 시기 등을 선택하는데 주어지는 선택권 또는 결정권이 있다고 느끼는 정도라고 하였다(정성한, 박동수, 2001). 이와 유사하게, Morgeson과 Humphrey(2006)는 자율성을 세 가지의 구성요소 구분하였는데, 첫째, 업무 계획(work scheduling) 자율성으로 계획을 수립하는 방법과 처리순서, 업무방식 등에 대한 결정과 권한을 의미한다. 둘째, 의사 결정

(decision making)의 자율성으로 의사결정 과정에서 주도권이나 판단력을 스스로 발휘할 수 있는 상당한 재량과 권한을 의미한다. 셋째, 업무방식(work methods)의 자율성으로 업무를 처리하는 방법에 대해 스스로 결정할 수 있는 독립성이 보장되는 것을 의미한다. 이들은 기존의 차원을 확대하여 의사결정이나 목표설정 등에도 자율성이 중요하다고 제시하였다.

이외 다수의 연구자에 의해 직무 자율성은 다양하게 정의되었다. Engin과 Cam은 직무 자율성이란 두 가지 속성으로 구성되어 있는데, 첫째는 직무에 대한 통제이고, 둘째는 의사결정 참여(Engin & Cam, 2009)라고 하였고, Greenwood는 직무 자율성이란 개별 실무담당자뿐만 아니라 조직적 관점에서 자신의 임무를 수행함에 있어서의 독립성을 의미한다(Greenwood, 1957). 또한, 직무 자율성은 개인이 과업 전반에 대해 정상적으로 완료할 수 있도록 재량권을 위임해주고, 개인이 스스로 통제할 수 있는 역할까지 포함되며, 과업을 수행하는데 있어 자신만의 방법으로 과업에 대한 목표를 성취할 수 있는 역할까지 포함된다고 정의하였다(De Spiegelaere, Van Gyes, De Witte, Niesen & Van Hootegeem, 2014).

이처럼 직무 자율성은 개인의 내재적 동기부여를 자극 할 수 있는 중요한 요인으로, 동기부여는 개인을 스스로 만족감을 유발하는 중요한 요소이다(Deci & Ryan, 1985). 또 한편으로, 개인의 직무 자율성이 증가하면 만족감이 증가하는 반면에, 개인이 최소한의 직무 자율성을 가지고 있는 경우 매우 높은 수준의 스트레스를 유발 할 가능성이 있다(Mackin & Sinclair, 1998).

2.4.2 직무 자율성의 선행연구

직무 자율성을 부여한 상태에서 성취한 직무의 결과를 구성원이 스스로 느끼게 된다면 구성원은 성공감과 자기 존중감을 경험할 수 있다. 나아가 직무 자율성은 구성원에게 자신의 직무에 대해서 개인적 책임감을 높이며, 책임감 인지를 통해 자신에게 주어진 직무의 가치를 깨닫고, 직무 성과를 소유한다고 느끼게 될 것이다(권미경, 2015). 이를 확인하기 위하여 살펴본 선행연구의 대부분은 직장인을 대상으로 근무환경과 관련된 연구로, 직무몰입 또는 직무 성과 등

을 중심으로 진행된 연구가 일반적이다.

먼저 직무 성과와 직무몰입도 등 개인의 성과와 관련된 연구를 살펴보면, Ahuja, Chudoba, Kacmar, McKnight, George(2007)는 고객사 또는 재택근무를 주로 하는 정보통신기술자(IT)를 대상으로 한 연구에서 직무 자율성은 기술자들에게 의사결정에 대한 권한과 유연성을 제공함으로써, 스트레스와 노동 피로가 감소하여 조직몰입을 향상할 수 있다고 제시하였다. 또한, 정보기술(IT) 산업의 근로자들을 대상으로 한 연구에서 인지된 직무 자율성이 조직몰입에 긍정적인 효과를 갖는다는 사실을 발견하였다(Blanger, 1999). 이와 유사하게 홍계훈, 조운형, 이창준(2009)은 콜센터에 근무하는 653명을 대상으로 직무특성모형을 기초로 상담원들에게 직무 자율성을 부여하면 팀 성과 뿐만 아니라 팀 몰입과 혁신성향이 향상될 수 있다. 박노근(2010)은 국내 50개 일반기업체에 근무하는 1,293명을 대상으로 한 연구에서도 직무 자율성은 혁신적인 기업에서 개별 근로자들의 조직몰입과 조직시민행동을 더욱 향상했으며, 조직몰입이 직무 자율성과 혁신성 사이의 조직 시민 행동에 대한 상호작용에 대한 매개 효과가 있음을 제시하였다. 이외 Eby, Freeman, Rush, Lance(1999)는 선행연구에 대한 메타분석에서 근로자들에게 직무 자율성 권한이 주어졌을 때, 감정적 조직몰입이 향상되었다고 하였다. 또 다른 메타분석연구에서도 직무 자율성이 성과, 직무만족, 직무몰입 그리고 내재적 동기부여 등에 긍정적인 관련성을 가지고 있고, 결근, 스트레스, 의욕소진에는 부정적인 관련성이 있다(Humphrey, Nahrgang & Morgeson, 2007)고 제시하였다.

이와는 다르게 고객서비스와 관련하여 직무 자율성을 부여한 선행연구에서는 직무 자율성은 고객서비스에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 나타났다. 소매점에서 근무하는 판매사원을 대상으로 한 연구에서 직무 자율성이 높을 경우 조직구성원들이 가져다주는 성과뿐만 아니라 보다 고객 지향적이며 고객 만족도 수준도 높인다는 연구결과를 제시하였다(Dubinsky & Skinner, 1984). Stock과 Hoyer(2005) 역시 직무 자율성이 높을 경우 Dubinsky와 Skinner의 연구와 동일한 결과를 가져온다고 하였다. Bowen과 Lawler III(1992)는 서비스 산업에 종사하는 조직구성원들을 대상으로 한 연구에서 직무 자율성 수준이 높을수록 고객지향적인 의사결정 가능성이 높다고 하였으며, 구체적으로 직무 자

울성은 구성원들에게 자신감을 높여주고, 고객들과의 상호작용을 활발하게 해 주고, 새로운 아이디어를 창출하게 하는 등 고객에게 보다 나은 서비스를 제공하는 등 많은 부분에서 효익을 발생시킨다고 하였다(Jamieson & Zanna, 1989). 특히, 컨설팅을 수행하는 컨설턴트에 대한 역량 발휘는 컨설팅 성과를 높이는데 중요한 요인으로 작용(Lee, O. G., Kim, J. R., & You, Y. Y., 2016) 하고 있어 컨설턴트에게 직무자율성을 제공하여 역량을 극대화 할 수 있도록 하는 것이 매우 중요하다.

선행연구의 내용을 종합 해 보면, 직무 자율성이 주어졌을 때 내재적 동기부여가 긍정적으로 작용하여 직무성과나 직무몰입도 그리고 자신의 업무에 대한 책임감이 향상되어 고객 지향성이 높아져 고객만족도까지 향상되는 선순환 구조로 되어있는 것으로 정리할 수 있다.

본 연구에서도 흡수역량의 두 가지 차원인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량과 성과와의 관계에서 직무자율성에 따라 성과의 변화를 검정하고자 한다.

2.5 선행연구의 시사점

연구에 앞서 성격유형과 학습전략을 알면 학습활동이나 결과에 효과를 가질 수 있다(황인철 외, 2016)는 선행연구에 따라 컨설턴트 역량 강화 방안을 사람의 성격을 기초로 하여 성격유형과 역량과의 관계와 흡수역량과 성과와의 관계에 관한 선행연구들에 대해 고찰을 하였다. 선행연구를 검토한 결과 각각의 연구에서 몇 가지 한계가 발견되었다.

먼저, 성격유형을 기반으로 진행된 연구는 다양하게 진행하였다. 학생과 직장인의 학업역량의 변인으로 제시한 연구(유태용, 1998; Chamorro-Premuzic & Furnham, 2003; Furnham, Chamorro-Premuzic & McDougall, 2003; Woods, Patterson, Patterson, Koczwara, Koczwara, Sofat & Sofat, 2016; 황인철, 박귀화, 임준, 김진주, 고광필, 배승민, 경선영, 2016; 장승환, 2017; Takase, Yamamoto & Sato, 2017)와 창의성을 변인으로 제시한 연구(안도희, 김유리, 2012; 안정호, 임지영, 2012; 장성복, 2016) 그리고 직무관련 변인으로 진행된 연구(Hurtz & Donovan, 2000; 이형주, 2008; 이채은, 이진영, 2010;

조운식, 2013; 김형진, 2017)가 대부분이며, 흡수역량의 변인으로 제시한 연구가 소수(Vatnik, 2006; 전기수, 2013; Bilal & Sial, 2017;) 확인되었다. 특히, bilal(2017)의 연구는 흡수역량과의 연구에서 그 변인으로 성격유형을 사용하였다는 점에서 주목할 만하다. 그러나 연구의 진행이 흡수역량의 2가지 세부 차원으로 이루어지지 않아 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량의 각 차원에 대한 결과가 파악되지 않았다. 성격유형을 기반으로 흡수역량의 세부차원에 대하여 구체적으로 파악하는 노력은 확인되지 않았다. 그 외 학습과의 관계를 검증한 선행연구에서도 외향성에 대한 상반된 결과가 자주 나타났으나 객관적이고 합리적인 평가를 내리지 못하고 있는 한계를 보였다.

두 번째로 살펴본 흡수역량과 성과와의 관계에서도 몇 가지 한계점이 발견되었다. 흡수역량의 통합 차원과 성과와의 관계를 제시한 연구(Liu & White, 1997; Chen, Lin, Chang, 2009; Liao, Wu, Hu, Tsui, 2010; 노수근, 2015; 김선표, 2015; 정유한, 2017)와 흡수역량의 세부 차원과 성과와의 관계를 제시한 연구(Leal-Rodríguez, Roldán, Ariza-Montes, Leal-Millán, 2014; 조용화, 2015; 정현수, 2016; 김수연, 정강옥, 2016; 장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석, 2016; 정유한, 2017)연구가 확인되었다. 특히, Leal-Rodríguez, Roldán, Ariza-Montes, Leal-Millán(2014)과 조용화(2015)의 연구는 흡수역량과 혁신 성과와의 연구에서 흡수역량의 차원을 본 연구와 같이 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량 차원을 사용하였다는 점에서 주목할 만하다. 그러나 연구의 대상을 조직으로 연구를 하여 개인에 대한 연구가 진행되지 못하였다. 흡수역량의 2가지 차원의 역량은 엄격하게 구분이 될 수 있음에도 통합된 개념의 흡수역량으로 진행된 연구가 대부분으로 세부적인 역량에 대한 연구가 부족하며, 조직의 역량은 개인의 역량이 모여서 발휘하는 역량을 말하고 있으나, 개인 수준의 흡수역량에 대한 연구가 미흡한 실정이다. 장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석(2016)의 연구는 개인을 대상으로 흡수역량의 4가지 차원과 성과와의 관계에 관한 연구가 진행되었으나, 본 연구와의 개념을 함께하는 연구가 미흡한 것으로 확인되었다.

Ⅲ. 연구 설계 및 조사 방법

3.1 연구모형

본 연구의 목적은 컨설턴트의 성격유형이 흡수역량과 성과에 미치는 요인을 검증하기 위한 연구로 크게 3단계의 분석과정을 갖고자 한다.

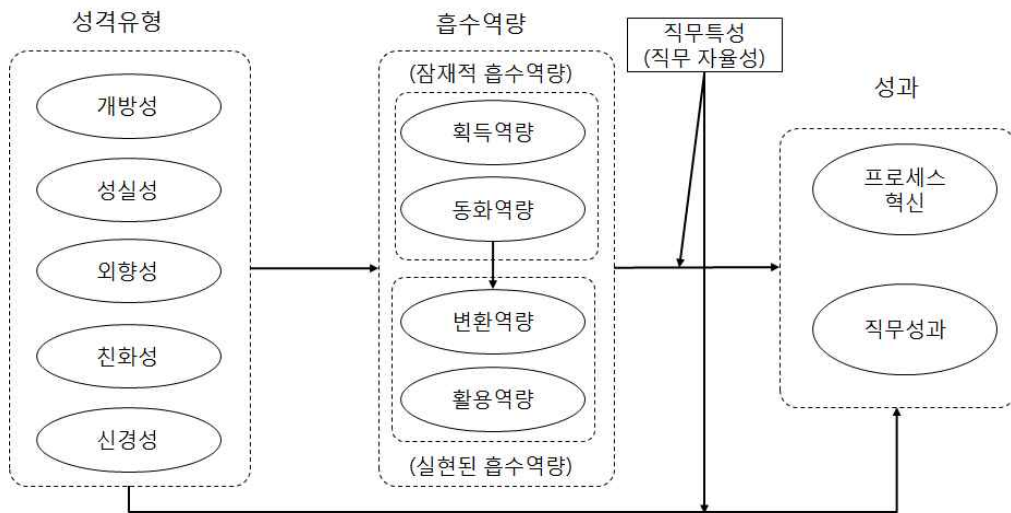
첫째, 기업을 대상으로 컨설팅을 수행하는 컨설턴트는 경영환경과 기술변화가 급변하는 환경에 놓여있어 지속적인 학습이 요구되는 전문가이다. 그럼에도 불구하고 지속적인 역량 개발에 적극성이 떨어지는 컨설턴트들이 있다. 이와 관련하여 개인의 성격유형과 역량 간의 관계를 검증하기 위하여, Costa와 MacCrae가 제시한 5가지 성격유형(BIG 5)을 이용하여 Zahra와 George가 제시한 흡수역량에 어떠한 영향이 있는지를 분석하고자 한다. 연구 모형에서 흡수역량을 선정한 이유는 컨설턴트에게 필요한 역량 중 새로운 지식이나 고객의 요구를 빠르게 받아들여 이해하고 대응할 수 있는 능력이 요구되는데 선행연구에서 이러한 역량을 흡수역량이라 하였기에 연구에 채택하였다.

둘째, 역량은 우수한 성과를 효율적으로 내는 사람의 근본적인 특성(Boyatzis, 1982)이라고 하였고, 특정 상황 또는 직무 수행과정 등에서 우수한 성과를 내는 개인적인 특성(Spencer & Spencer, 1993)이라고 하였다. 컨설팅과정에서 컨설턴트 역량은 곧바로 컨설팅 성과로 귀결된다. 컨설턴트의 두 가지 흡수역량, 즉 지식을 흡수하여 가지고 있는 상태의 잠재적 흡수역량과 지식을 변환하여 활용하는 실현된 흡수역량이 성과에 어떠한 영향이 미치는지를 분석하는 것이 두 번째 목적이다.

마지막으로, 인간은 자신이 통제권을 가지고 있다고 생각할 때 열심히 일하고 노력하는 성향이 있으며, 자신감이 더 강해지고 어려움도 더 빠르게 극복해낸다(Cordova & Lepper, 1996). 또한, 사람은 자신의 작업결과에 대해 전적으

로 자신에게 책임이 있다고 인정할 때 강한 책임감을 가지게 되지만, 그렇지 않은 경우 책임감을 느끼지 못할 것이다(Hackman & Oldham, 1976). 컨설턴트의 경우 직무를 수행하면서 자신이 가지고 있는 역량을 발휘하여 과업을 달성해야 한다. 이런 이유로 직무 자율성이 높은 그룹과 낮은 그룹을 대상으로 직무 자율성에 대한 조절 효과를 살펴보고자 한다.

이와 같은 연구를 위해 [그림 3-1]과 같이 연구 모형을 제시할 수 있다.



[그림 3-1] 연구모형

3.2 가설설정

3.2.1 성격유형과 흡수역량의 관계

성격에 기초한 자기계발의 노력은 자신의 삶에 대한 열정에서 타인에 대한 이해로 이어져 자신과 타인의 관계를 보다 윤택하게 해 주며 자신의 삶과 더불어 풍성한 공생의 질을 높여준다(정철영, 2013). 자신의 성격을 알면 행동을 예측할 수 있어(김상준, 2003, pp. 79) 학습활동과 역량 개발 등에 많은 도움이

될 것이다. 여기에서 말하는 성격은 개인이 가지고 있는 속성으로 여러 상황과 관계없이 쉽게 변하지 않는 특성을 가지고 있다(R. B. Cattell, Eber & Tatsuoka, 1970). 이런 성격유형과 흡수역량의 관계를 정의하면서 Zahra와 George(2002)가 제시한 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량으로 구분하여 연구하고자 한다.

선행연구를 탐색한 결과 개방성, 친화성, 외향성 그리고 신경성 등의 성격유형이 흡수역량에 영향이 미치고 있는 것으로 제시하고 있고, 친화성이 흡수역량의 4가지 차원 중 동화역량과 변환역량에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 제시하고 있으나, 성격유형과 흡수역량의 각 차원에 대한 연구가 부족하여 흡수역량에 대한 차원을 재해석하고자 노력을 하였다. 외부의 가치 있는 정보를 획득하고 동화하는 과정인 잠재적 흡수역량과 내부에 흡수된 지식을 확장하여 활용하는 능력을 실현된 흡수역량이라고 하였다(Zahra & George, 2002). 김민숙(2010)은 자신의 연구에서 잠재적 흡수역량은 고객지식에 영향을 준다고 하여, 고객지식 획득역량으로 재 정의하였고, 실현된 흡수역량을 변환역량과 개발역량으로 구분하여 각각의 기능을 지식의 결합과 재정비하여 새로운 방법을 찾는 능력과 지식을 조합하여 새로운 지식을 창출하거나 정제, 확장 등을 하는 역량이라 하였다. 이는 잠재적 흡수역량은 학습의 개념을 띄고 있어 학습 차원으로 정의할 수 있고, 또 다른 차원인 실현된 흡수역량은 창의성으로 볼 수 있다. 창의성이란 무에서 유를 창조하는 것이 아니라, 이미 자신이 보유하고 있는 지식이나 경험에 의해 축적된 경험치 등을 바탕으로 응용하여 새롭고 유용한 결과를 얻는 것이다(이길호, 2002). 이에 본 연구에서는 잠재적 흡수역량을 학습 차원의 연구를 탐색하였고, 실현된 흡수역량을 창의성에 관련된 연구를 추가로 탐색하여 연구하고자 한다.

학습역량은 타인에 의해 결과를 얻을 수 있는 범위는 제한적이고, 자신의 노력에 따라 결과는 다르게 나타날 수 있다. 따라서 성격유형에 따라 결과 또한 다른 결과를 낳는 것으로 나타나고 있다. 규범이나 규칙을 잘 지키고, 목표의식이 뚜렷한 성실성을 지니고 있는 사람들은 학습과 개인개발 활동에 긍정적인 영향으로 작용을 한다(Chamorro-Premuzic & Furnham, 2003; Takase, Yamamoto & Sato, 2017; Furnham, Chamorro-Premuzic & McDougall,

2003; Woods, Patterson, Patterson, Koczwara, Koczwara, Sofat & Sofat, 2016; 유태용, 1998; 황인철, 박귀화, 임준, 김진주, 고광필, 배승민, 경선영, 2016). 이와는 반대로 정서적으로 불안한 성격으로 알려진 신경성은 학습과 개인개발 활동에 부정적으로 작용을 한다(Chamorro-Premuzic & Furnham, 2003; Furnham, Chamorro-Premuzic & McDougall, 2003; 유태용, 1998; 장승환, 2017). 이외 사람들과의 관계를 중시하는 친화성은 개인개발 활동에는 긍정적이나(장승환, 2017), 학습 수행 활동에 부정적인 성향을 보이고 있다(유태용, 1998). 외향성의 경우 연구결과에 따라 상충되는 면이 있지만, 부정적으로 작용하는 사례가 많다(Chamorro-Premuzic & Furnham, 2003; Furnham, Chamorro-Premuzic & McDougall, 2003; 황인철, 박귀화, 임준, 김진주, 고광필, 배승민, 경선영, 2016). 특히, 5가지 성격 유형 중 개방적이고 활발하게 활동을 하는 개방성과 외향성에 경우 효과적인 학습효과를 위해서는 참여를 유도하는 것이 필요한 것으로 필요하다(Woods, Patterson, Patterson, Koczwara, Koczwara, Sofat & Sofat, 2016; 장승환, 2017).

연구의 결과의 종합 해 보면 성실성은 학습역량에 긍정적인 영향이 미치지만, 신경성은 학습역량에 부정적인 영향이 미치는 것으로 정리할 수 있고, 외향성은 긍정적인 면과 부정적인 면이 상충되고 있다. 개방성은 학습을 유도하는 경우 긍정적인 결과를 가져올 수 있고, 친화성의 경우 예측하기 어려운 성격으로 정리된다. 이에 따라 본 연구에서는 선행연구에서 나타난 성격유형에 정의되지 않은 성격유형을 포함하여 다음과 같이 가설을 설정하여 검정하고자 한다.

H11. 성격유형은 잠재적 흡수역량에 영향이 미칠 것인가?

- H11-1. 개방성은 잠재적 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H11-2. 성실성은 잠재적 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H11-3. 외향성은 잠재적 흡수역량에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H11-4. 친화성은 잠재적 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H11-5. 신경성은 잠재적 흡수역량에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

성격유형과 흡수역량의 차원을 연구한 전기수(2013)는 개방성이 실현된 흡수역량에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 제시하였으나, 다른 성격유형에 관한 연구가 부족하여 가설을 설정하는데 어려움이 있다. 이에 창의성에 관한 선행연구를 기준으로 성격유형과 실현된 흡수역량의 관계를 정리를 하였다. 성실성은 창의성에 긍정적인 결과를 보인다(장성복, 2016; 안도희, 김유리, 2012). 개방성과 외향성 또한 창의성에 긍정적으로 작용하지만(안도희, 김유리, 2012; 안정호, 임지영, 2012), 정서적으로 불안한 신경성은 창의성에 부정적인 결과를 낳고 있다(안도희, 김유리, 2012). 이외 성격유형에 따라 창의적 결과의 두 가지 식별 경로에서는 개방성과 외향성은 인지기능을 통해 창의성이 향상되고, 신경성은 지속성과를 통해 창의성을 향상시킬 수 있다고 하였다. 이에 따라 본 연구에서는 성격유형과 실현된 흡수역량과의 관계를 다음과 같이 가설을 설정하여 검증하고자 한다.

H12. 성격유형은 실현된 흡수역량에 영향이 미칠 것인가?

- H12-1. 개방성은 실현된 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H12-2. 성실성은 실현된 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H12-3. 외향성은 실현된 흡수역량에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- H12-4. 친화성은 실현된 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H12-5. 신경성은 실현된 흡수역량에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 성격유형과 성과와의 관계

성격은 심리적 관점이 강한 요소로 직무를 수행하는데 많이 작용되는 것으로 알려져 있다. 성과는 재무적 성과와 비재무적 성과 등 다양하게 정의할 수 있으나 컨설팅에서의 성과는 일반적으로 주관적인 측면으로 제시하는 경우가 많다. 성격 유형과 성과에 관한 선행연구에 따르면 성격유형 중 개방성과 성실성 그리고 친화성은 직무성과에 긍정적으로 작용하지만(조윤식, 2013; 이형주, 2008; 김형진, 2017; Hurtz & Donovan, 2000), 신경성은 성과에 부정적으로

작용하는 것(김형진, 2017)으로 나타났다. 이에 따라 본 연구에서는 성격유형과 성과와의 관계를 다음과 같이 가설을 설정하여 검정하고자 한다.

H13. 성격유형은 성과에 영향이 미칠 것인가?

H13-1. 개방성은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H13-2. 성실성은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H13-3. 외향성은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H13-4. 친화성은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H13-5. 신경성은 성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량 간의 관계

흡수역량의 차원은 4가지로 구분할 수 있다. 지식을 취득하여 내재화 하는 과정인 잠재적 흡수역량과 응용하여 활용하는 실현된 흡수역량으로 구분하여 하위개념을 통합하였으며, 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량은 항상 공존하면서 두 가지 역량은 지식을 순차적인 관계를 지니고 있다(Zahra & George, 2002). 흡수역량을 탐색-변형-활용인 3가지 차원에서도 순차적인 관계를 가지고 있다(Lane, Koka & Pathak, 2006). 이런 순차적인 관계를 실현된 흡수역량은 잠재적 흡수역량 없이 실현될 수 없는 역량으로 두 역량간의 관계는 매우 중요하다(김봉선, 김인수, 2009). 연구 결과에서도 잠재적 흡수역량은 실현된 흡수역량에 긍정적인 영향을 미친다(Leal-Rodríguez, Roldán, Ariza-Montes & Leal-Millán, 2014; 조용화, 2015). 흡수역량의 4가지 차원 또한 각각 후행단계의 역량에 긍정적인 영향이 있는 것으로 나타났다(장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석, 2016). 이에 따라 본 연구에서도 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량과의 관계를 다음과 같이 가설을 설정하여 검정하고자 한다.

H20. 잠재적 흡수역량은 실현된 흡수역량에 정(+)의 영향이 미칠 것이다.

3.2.4 흡수역량과 성과 간의 관계

최근의 경영환경은 정보기술의 발달로 새로운 정보가 지속해서 생성되고 있어 이에 적응하려는 새로운 방법이 다방면으로 연구가 이루어지고 있다. 이러한 역동적이고 복잡한 환경에 적응할 수 있는 능력을 흡수역량이라 하였다(Cohen & Levinthal, 1990). 기업은 더 나은 성과를 달성하기 위해 이러한 능력을 활용하여 기존의 업무 프로세스방식을 변경하는 일상적인 활동이 필요하다(Ettlie & Reza, 1992). 이러한 프로세스 혁신은 경영전반에 걸친 전체의 프로세스를 대상으로 원가절감, 시간 단축, 품질개선, 업무개선 등 기업의 목표 달성하기 위한 방법으로 인식되고 있다(고종남, 도만승, 권주형, 김영수, 2012). 이처럼 경영활동에 필요한 프로세스 혁신은 흡수역량을 통해 이루어 진다. 흡수역량을 보다 구체적인 4가지 차원에서는 동화역량과 변환역량을 통해 프로세스 혁신을 가져올 수 있다(장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석, 2016).

이와 더불어 성과는 조직이 공통으로 기대하는 목적과 목표를 달성하기 위하여 개인이나 조직단위로 주기적으로 분석하고 관리하는 공통의 결과물이다. 이처럼 성과는 기업 활동에서 매우 중요한 내용으로 흡수역량의 4가지 차원을 어떻게 활용하는가에 따라 기업의 성과는 달라질 수 있다(Zahra & George, 2002). 기업의 성과는 재무적 성과 또는 비재무적 성과로 구분할 수 있고, 또 다른 방법으로 공정개선, 신제품개발 그리고 기술개발 등 다양하게 구분할 수 있다. 흡수역량을 통해 이러한 결과를 매우 긍정적으로 가져올 수 있다(Chen, Lin & Chang, 2009; Liao, Wu, Hu & Tsui, 2010; Liu & White, 1997; 김선표, 2015; 노수근, 2015; 정유한, 2017). 이러한 흡수역량을 2가지 차원인 지식을 습득하여 내재화하는 잠재적 흡수역량과 보유하고 있는 지식을 재가공하는 등 응용하여 활용하는 실현된 흡수역량을 통해서도 혁신적인 성과를 가질 수 있다. 특히, 흡수역량의 4가지 차원 중 외부의 지식을 인지하고 습득역량과 응용된 지식을 활용역량을 통해 성과로 연계할 수 있다(김수연, 정강옥, 2016; 정현수, 2016). 하지만, 지식을 내재화 하는 동화역량은 성과에 부정적으로 나타날 수 있다. 일부의 선행연구가 대립되는 것으로 나타나고 있지만, 본 연구와 같이 흡수역량을 2차원으로 구분한 연구결과를 기준으로 본 연구에서도 흡수역

량과 직무성과와의 관계를 다음과 같이 가설을 설정하여 검정하고자 한다.

H21. 흡수역량은 성과에 영향이 미칠 것인가?

H21-1. 잠재적 흡수역량은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H21-2. 실현된 흡수역량은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 직무 자율성의 조절 효과

사람은 직무를 수행하면서 자신에게 책임이 있다고 생각하면 책임감을 강하게 느끼지만, 결과가 자신의 노력보다 다른 사람에 의해 더 큰 영향을 받는다면 책임감을 느끼지 못한다(Hackman & Oldham, 1976). 이는 직무 자율성에 관한 내용으로 과업을 수행하면서 직무 자율성이 주어졌을 때보다 적극성을 보이는 것을 의미한다.

사람은 자신이 가지고 있는 역량을 기반으로 직무를 수행하는 것으로 업무 과정에 대한 자율성이 요구된다. 자율성이 부여되면 직무수행에 대한 자신감을 높여주고 새로운 아이디어를 창출하는데 도움이 된다(Jamieson & Zanna, 1989). 또 다른 관점에서 직무 자율성을 가지고 있는 경우 상대적으로 직무에 대한 스트레스와 피로가 감소하게 된다. 이런 자신감과 심리적으로 안정적인 상태에서는 고객지향적인 의사결정을 할 수 있고(Dubinsky & Skinner, 1984; Stock & Hoyer, 2005), 직무에 몰입할 수 있는 환경을 조성하게 된다(Blanger, 1999; Eby, Freeman, Rush & Lance, 1999; Humphrey, Nahrgang & Morgeson, 2007; 박노근, 2010; 홍계훈, 조윤희, 이창준, 2009). 이는 궁극적으로 직무성과로 이어지는 것으로 나타나고 있다(Dubinsky & Skinner, 1984; Humphrey, Nahrgang & Morgeson, 2007; Stock & Hoyer, 2005; 홍계훈, 조윤희, 이창준, 2009). 이에 따라 본 연구에서는 직무 자율성에 대한 가설을 다음과 같이 설정하여 검정하고자 한다.

H3. 성격유형과 흡수역량이 성과에 미치는 영향에 대해 직무자율성이 조절할 것인가?

H31-1. 개방성이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.

H31-2. 성실성이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.

H31-3. 외향성이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.

H31-4. 친화성이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.

H31-5. 신경성이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.

H32-1. 잠재적 흡수역량이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.

H32-2. 실현된 흡수역량이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.

3.3 구성 개념 정의 와 설문지 구성

3.3.1 구성개념 정의

본 연구에서는 컨설턴트의 성격유형과 흡수역량 그리고 성과의 개념을 이용하여 연구모형을 구성하였다. 성격유형의 하위변수로 개방성, 성실성, 외향성, 친화성, 신경성으로 구성하였고, 흡수역량은 획득역량, 동화역량, 변환역량, 활용역량으로 구성하였다. 또한, 성과의 개념은 프로세스 혁신과 직무성으로 구성하였으며, 마지막으로 조절 효과는 직무특성의 하위요인인 직무 자율성으로 구

성하였다. 이에 각 잠재변수에 대한 구성개념의 조작적 정의를 [표3-1]과 같이 하여 측정하기로 하였다.

[표 3-1] 변수의 조작적 정의

구분	연구변수	조작적 정의
성격 유형	개방성 Openness to experience	상상력이 풍부하고, 항상 새로운 것을 생각하고, 새로운 체험을 즐기고, 호기심이 많아 새로운 일에 도전하는 것을 좋아하는 성격
	성실성 Conscientiousness	주어진 목표를 달성하기 위하여, 스스로 통제하고, 자신의 유능함을 인정하고, 사람을 잘 관리하는 성격
	외향성 Extraversion	사교적이고 사람을 좋아하고, 다른 사람들과 잘 어울리며 따스하게 대하고, 모든 일에 적극적으로 최선을 다하는 성격
	친화성 Agreeableness	타인을 신뢰하고, 타인의 말을 존중하며, 타인을 먼저 생각하고, 어떤 일이든 순종하려고 하는 성격
	신경성 Neuroticism	정서적으로 안정되어 있지 않고, 슬픔과 무력감에 빠져있고, 직은 일에도 흥분하고 열등감이나 강박감이 심한 성격
흡수 역량	획득 역량 Acquisition	외부의 가치 있는 정보를 탐색하여 수집할 수 있는 능력
	동화 역량 Assimilation	수집한 정보를 분석하고 이해하여 기존에 가지고 있는 정보와 융합하는 능력
	변환 역량 Transformation	새롭게 획득하여 동화한 지식을 활용에 맞게 응용하고, 가공할 수 있는 능력
	활용 역량 Exploitation	지식을 상황에 맞게 빠르게 적용할 수 있는 능력
직무 특성	직무 자율성 autonomy	직무에 대한 일정을 수립하거나 수행 절차를 결정하는 데 있어 허용된 자율, 독립성, 재량권의 정도
성과	프로세스 혁신	보다 나은 성과를 위하여 기존의 업무처리 방법과 과정을 변화시키는 업무활동
	직무성과	자신에게 주어진 목표나 업무를 질적·양적으로 성과를 낼 수 있다는 믿음으로 정도

3.3.1.1 성격유형

성격유형은 Allport(1937)가 개인의 특성에 대한 이론을 발표한 이후 많은 연구가 진행되었고, Costa와 MacCrae(1992)가 6년간의 종단분석을 통해 5가지 성격유형을 제시하였다. 이들이 제시한 성격유형은 현재까지 대표적으로 인용되고 있는 이론으로 이들의 연구를 토대로 연구한 선행연구를 중심으로 개념을 정의하였다.

본 연구에서는 Costa 와 MacCrae(1992) 제시하고, 황광하(2016)에 의해 수정·보완된 설문을 바탕으로 본 연구에 맞게 수정 및 보완을 하여 사용하였다. 성격유형은 개방성, 성실성, 외향성, 친화성, 신경성 5개의 잠재변수로 구성하였다. 이에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

개방형은 상상력이 풍부하고, 항상 새로운 것을 생각하고, 새로운 체험을 즐기고, 호기심이 많아 새로운 일에 도전하는 것을 좋아하는 성격이고, 성실성은 주어진 목표를 달성하기 위하여, 스스로 통제하고, 자신의 유능함을 인정하고, 사람을 잘 관리하는 성격을 말한다. 외향성은 사교적이고 사람을 좋아하고, 다른 사람들과 잘 어울리며 따스하게 대하고, 모든 일에 적극적으로 최선을 다하는 성격으로 정의하였다. 친화성은 타인을 신뢰하고, 타인의 말을 존중하며, 타인을 먼저 생각하고, 어떤 일이든 순종하려고 하는 성격으로 정의하였고, 마지막으로 신경성은 정서적으로 안정되어 있지 않고, 슬픔과 무력감에 빠져있고, 작은 일에도 흥분하고 열등감이나 강박감이 심한 성격으로 정의하여 설문항목을 구성하였다.

3.3.1.2 흡수역량

흡수역량의 개념은 Cohen과 Levinthal(1990)에 의해 제시된 이후 여러 연구자에 의해 다양하게 제시되었다. 제시된 개념 중에서 Zahra와 George(2002)가 제시한 개념은 최근까지 가장 많은 연구자에 의해 활용되고 있다. 이들이 제시한 개념은 흡수역량을 4개 차원(획득역량, 동화역량, 변환역량, 활용역량)으로 구분하여 제시하였고, 크게 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량으로 구분하여 하위개념을 통합하였다. 이들이 제시한 측정변수를 Lichtenthaler(2009)가 흡수

역량을 3가지 차원으로 수정 제시를 하였고, 장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석(2016)의 연구에서 수정·보완된 설문을 바탕으로 본 연구에 맞게 수정 및 보완을 하여 사용하였다. 본 연구에서도 흡수역량의 개념을 Zahra와 George(2002)의 연구와 같이 4개 차원으로 구성하였다. 이에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

잠재적 흡수역량으로 구성된 획득역량은 외부의 가치 있는 정보를 탐색하여 수집할 수 있는 능력이라고 정의하였고, 동화역량은 수집한 정보를 분석하고 이해하여 기존에 가지고 있는 정보와 융합하는 능력이라고 정의하였다. 실현된 흡수역량의 하위개념인 변환역량은 새롭게 획득하여 동화한 지식을 활용에 맞게 응용하고, 가공할 수 있는 능력으로 정의하였고, 활용역량을 지식을 상황에 맞게 빠르게 적용할 수 있는 능력으로 정의하였다.

3.3.1.3 프로세스 혁신

프로세스 혁신은 정보기술 분야에서 처음 사용되어 BPR로 불리던 것이 경영 전반에 적용하게 된 것으로, 더욱 나은 성과를 위해서 기업이 업무 수행을 위한 기본적인 요소라고 하였다. 프로세스 혁신은 공정을 단축하거나 원가를 절감하는 등의 결과를 가져오는데 공통점은 업무의 방법을 개선하거나 시간을 단축하는 것으로 요약할 수 있다. 프로세스 혁신을 측정하기 위하여 Ettlie와 Reza(1992)이 제시한 측정변수를 장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석(2016)의 연구에서 수정·보완된 설문을 바탕으로 본 연구에 맞게 수정 및 보완을 하여 사용하였다. 이에 프로세스 혁신의 조작적 정의는 더욱 나은 성과를 위하여 기존의 업무처리 방법과 과정을 변화시키는 업무활동이라고 정의하였다.

3.3.1.4 직무 성과

직무성과는 조직 구성원의 행동이 조직이나 개인의 목표기여도에 어떠한 영향이 미쳤는지 등에 대한 평가를 위한 것이다. 일반적으로 직무성과는 매출향상 또는 이익향상 등 재무적 관점의 성과와 생산현장에서 생산목표달성, 불량률 감

소 등 계량적 성과를 일반적으로 사용하고 있다. 하지만 컨설팅의 결과에 대한 성과는 단기간에 나타나지 않아 컨설팅 수행과정에 대한 기간과 참여여부 등으로 평가하는 경향이 있다. 본 연구에서 직무성과를 측정하기 위하여 Sparrowe, Liden, Wayne, Kraimer(2001) 제시한 측정변수를 윤지현(2015)이 자신의 연구에서 수정·보완된 설문을 바탕으로 본 연구에 맞게 수정 및 보완을 하여 사용하였다. 이에 직무성과의 조작적 정의는 자신에게 주어진 목표나 업무를 질적·양적으로 성과를 낼 수 있다는 믿음으로 정도라고 정의하였다.

3.3.1.5 직무 자율성

직무 자율성은 구성원이 직무과정에서 중요한 의사결정을 하는 데 있어 자신에게 부여된 권한을 의미한다. 직무 자율성을 직무특성의 5가지 특성(기술 다양성, 과업 정체성, 과업 중요성, 직무 자율성, 피드백)의 하나로 선행 연구 등에서 일반적으로 직무 자율성을 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하여 연구한다. 본 연구에서도 동일한 방법으로 측정하기 위하여 Hackman과 Oldham(1976)이 제시한 측정변수를 김종호와 오정석(2005)이 사용한 설문을 바탕으로 본 연구에 맞게 수정 및 보완을 하여 사용하였다. 이에 직무 자율성의 조작적 정의는 직무에 대한 일정을 수립하거나 수행 절차를 결정하는 데 있어 허용된 자율, 독립성, 재량권의 정도라고 정의하였다.

3.3.2 설문지 구성

본 연구에서 도출한 가설을 검정하기 위하여 선행연구에서 검정된 설문을 이용하여 본 연구에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 설문지의 구성은 인구 통계학적 특성을 확인하기 위한 문항을 제외하고 독립변수와 종속변수 그리고 조절변수로 구성되었으며, 모든 문항의 척도는 리커트 5점척(Likert Five-point scale)를 활용하였다. 구성된 설문은 성격유형(Big5) 20개, 흡수역량 17개, 프로세스혁신 3개, 직무성과 5개 직무 자율성 4개로 총 49개 항목으로 [표 3-2]와 같이 설문을 구성하였다.

[표 3-2] 설문지 구성

변 수 명			문항수	출 처
독립변수	성격유형	개방성(O)	4	Costa & MacCrae(1992) 황광하(2016) 수정 및 보완
		성실성(C)	4	
		외향성(E)	4	
		친화성(A)	4	
		신경성(N)	4	
매개변수	흡수역량	획득 역량	5	Zahra & George(2002) Lichtenthaler(2009) 장재승 등(2016) 수정 및 보완
		동화 역량	4	
		변환 역량	4	
		활용 역량	4	
조절변수	직무특성	직무 자율성	4	Hackman & Oldham(1976), 김종호와 오정석(2005)
종속변수	성 과	프로세스 혁신	3	Ettlie & Reza(1992), 장재승 등(2016)
		직무성과	5	Sparrowe, Liden, Wayne & Kraimer(2001), 윤지현(2015)
계		12개	49	

3.4 자료 수집 및 분석방법

3.4.1 표본 선정

본 연구의 목적은 우리나라에서 중소기업 컨설팅에 참여한 경영컨설턴트의 성격 유형별 역량을 강화하는 데 있다. 우리나라의 컨설팅 시장에서 활동하는 컨설턴트들의 근무유형을 살펴보면, 글로벌 컨설팅 기업에 입사하여 컨설턴트로 성장한 사람들과 국가공인자격인 경영지도사 또는 기술지도사를 취득하여

소규모 컨설팅회사 또는 프리랜서 그리고 네트워크형으로 활동하는 경우가 일반적이다. 이들 중 중소기업을 대상으로 컨설팅을 수행하고 있거나 최근까지 컨설팅을 수행한 경험을 가진 컨설턴트를 대상으로 연구를 하고자 하였다. 컨설팅 산업에 종사하는 컨설턴트의 소속단체 등이 다양하게 되어있어 연구의 대상이 접근하는 것이 수월하지 않아 컨설팅 시장으로의 진입과정에서 형성된 단체(경영·기술지도사 모임)에 속한 컨설턴트와 이외 컨설턴트가 많이 형성되어 있는 단체 등을 대상으로 표본을 선정하고자 하였다.

이런 상황을 고려하여 2010년도에 국가공인 경영·기술지도사 자격을 취득한 경영·기술지도사 25기 중 약 250명과 A 대학교 컨설팅 대학원에 재학 중이거나 졸업한 컨설턴트 약 400명 그리고 소상공인 컨설팅 사업에 참여하는 컨설턴트를 대상으로 선정하였다.

3.4.2 자료 수집

본 연구의 대상인 컨설턴트가 전국적으로 넓게 활동 중으로 한자리에서 설문을 받는 것에 어려움이 있어 설문지 배포방식을 오프라인과 온라인 등으로 다양화하였다. 연구를 위하여 사전에 2017년 3월 1일부터 2일간 컨설팅에 종사하고 있는 지인을 대상으로 36부를 수집하여 신뢰도와 타당도 등을 위한 예비 실험(Pilot Test)을 실시하였다. 이 실험에서 성격유형에 대한 설문에 오류가 있어 설문지 최초에 설계된 논문을 찾아 설문지 내용을 수정 보완하였다.

수정된 설문지를 가지고 2017년 3월 5일부터 경영·기술지도사 25기 회원과 소상공인 컨설팅에 종사하는 컨설턴트 그리고 A대학교 컨설팅 대학원에 재학 중인 컨설턴트를 대상으로 e-mail과 Fax를 활용하였으며, 응답자의 편의성을 고려하여 온라인으로 바로 응답할 수 있는 설문지를 제작한 후 조사를 병행하여 3월 12일까지 총 111부를 회수하였다. 회수된 설문의 양이 부족하여 구조방정식을 이용한 분석에 어려움이 있어 추가설문을 하였다.

추가 설문은 2017년 3월 14일부터 4월15일까지 A대학교 컨설팅 대학원 졸업생과 경영·기술지도사 25기 이외의 컨설턴트를 대상으로 약 1개월간 추가로 설문하여 총 115부를 회수하여, 총 226부를 대상으로 연구를 시작하였다. 연구

에 앞서 회수된 설문 중 성의 없는 설문지(5부)를 제외하고 221부를 가지고 연구를 시작하였다. 연구 과정에서 신뢰도와 타당도에 부정적인 영향이 미치고 있는 설문지 11부를 추가로 제거하고 총 210부를 대상으로 연구를 진행하였다. 표본 선정 및 자료집에 대한 내용은 [표 3-3]과 같이 정리하였다.

[표 3-3] 조사 설계

구 분	주 요 내 용
모집단	중소기업 컨설팅에 참여 경험이 있는 경영컨설턴트
표 본	경영·기술지도사, A대학교 컨설팅대학원 재학 및 졸업생 소상공인 컨설팅 참여 컨설턴트
표본크기	총 210부 (총226부 수집)
조사기간	1차 : 2017년 3월 5일 ~ 3월 12일 (총 111부) 2차 : 2017년 3월 12일 ~ 4월 15일 (총 115부)
조사방법	오프라인과 온라인 병행

3.4.3 분석 방법

본 연구는 기존연구를 바탕으로 컨설턴트의 성격유형이 컨설턴트에게 요구되는 흡수역량과의 관계를 검토하고, 가설검정을 통해 구조적 관계를 밝히고자 하였으며, 연구는 다음과 같은 분석 방법으로 진행되었다.

첫째, 설문에 참여한 응답자들에 대한 연구 진행가능 여부의 조사가 필요하다. 이를 위해 조사자들의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 하였다.

둘째, 선행연구에서 검증된 측정 도구를 이용하였지만, 수집된 자료 즉, 측정 도구에 대한 신뢰성과 타당성을 분석이 필요하다. 이를 위하여 탐색적 요인분석과 신뢰성을 분석하여 타당성 분석과 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 확인하였

다. 다음으로 확인적 요인분석을 실시하여 집중 타당도와 판별 타당도를 확보하였고, 측정모델에 대한 적합성을 분석하였다.

셋째, 연구 가설을 검정하기 위하여 구조방정식 모델을 이용하여 변수들 간의 관계를 실증분석 하였다. 특히, 각각의 성격유형이 흡수역량의 하부 개념인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량에 어떠한 영향이 있는지와 직간접적인 영향력에 대해서도 집중적으로 검정을 하였다.

넷째, 조절 효과에 대한 가설검정을 위하여 변수들 간의 조절 효과 분석을 추가로 시행하여 직무 자율성이 높은 그룹과 직무 자율성이 낮은 그룹에 대해 검정을 하였다.

위와 같은 분석을 위하여 SPSS 22.0과 구조방정식모형(AMOS 22.0)을 사용하였다. 최근의 문헌을 살펴보면 구조방정식 모형(structural equation modeling: SEM)을 활용하여 모형을 평가하는 사례가 증가되었다. 이렇게 증가되고 있는 이유는 경영학 연구에서 활용되는 잠재변수(latent variables 또는 unobserved variable))가 이론적이고 추상적인 특성을 지니고 있기 때문에 이들 잠재변수 간의 관계를 연구하는데 구조방정식 모형이 유용하기 때문이다(김진호, 홍세희, 추병대, 2007). 잠재변수는 구조방정식의 모델에서만 사용되는 변수로써 직접 관찰되거나 측정되지 않지만, 하나의 잠재변수는 여러 개의 측정변수에 의해 공통적인 부분에 간접적으로 측정된다(우종필, 2012, pp. 24). 또 한편으로 홍세희(2000)는 구조방정식 모형의 활용이 널리 사용되고 있는 이유에 대해 구조방정식 모형이 가지고 있는 세 가지의 장점을 아래와 같이 제시하였다.

첫째, 구조방정식 모형에서는 여러 개의 측정변수 (measured variable; manifest variable)를 용해서 추출된 공통분산을 이론변수(latent variable)로 사용하므로 측정오류(measurement error)가 통제된다. 따라서 구조방정식을 적용해서 이론변수간의 공변량 계수나 회귀계수 값은 측정변수를 바탕으로 구한 계수 값 보다 정확하다고 할 수 있다. 둘째, 매개변수(mediator variable)의 사용

이 편리하다는 것인데, 매개변수는 독립변수와 종속변수의 역할을 겸하는 특성을 가지고 있는데, 회귀분석에서는 한개의 변수가 한 개의 역할을 하게 되어 매개변수의 도입 및 평가에 어려움이 있다. 대신 경로분석(path analysis)을 활용하여 매개변수를 쉽게 다룰 수 있지만, 경로분석에서는 측정변수를 사용하게 되어 측정오류를 제대로 통제할 수 없다. 셋째, 이론 모형에 대한 통계적 평가가 가능하다. 즉, 연구자가 개발한 이론 모형이 실제 자료에 얼마나 잘 부합되는지를 평가하여 이를 바탕으로 연구자는 그 모형을 선택하거나 수정할 수 있다(홍세희, 2000).

이에 본 연구에서는 자료에 대한 전반적인 특성을 확인하기 위하여 SPSS 22.0을 이용하여 기술 통계량 분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석에 활용하였고, AMOS 22.0을 이용하여 확인적 요인분석을 통한 집중타당도 분석, 판별타당도 분석 그리고 구조방정식 모형을 구성하여 모델적합도 및 통계적 유의성 분석, 경로 분석에 활용하였다. 마지막으로 조절 효과 분석을 위하여 SPSS 22.0을 추가로 활용하였다.

IV. 실증 분석

4.1 표본의 특성

4.1.1 표본의 일반적 특성

본 연구를 위해 수집된 설문지의 응답자 특성을 파악하기 위하여 SPSS 22.0을 이용하여 빈도분석을 시행하였다. 응답자의 인구 통계학적 특성은 [표 4-1]과 같다.

응답자들의 성별은 남성 192명(91.43%), 여성 18명(8.57%)으로 나타나고 있고, 연령대는 20대 이하 1명(.48%), 30대 11명(5.24%), 40대 65명(30.95%), 50대 110명(52.38%), 60대 이상 23명(10.95%)으로 40대 이상이 대부분을 차지하고 있다. 이는 컨설턴트로 활동하고 있는 사람들이 사회에서 일정한 경험을 바탕으로 컨설팅 시장에 진입하여 40대 이상 위주로 형성된 것으로 추정된다. 응답자들의 최종학력은 전문대 재학 또는 졸업이상 5명(2.38%), 대학교 재학 또는 졸업이상 24명(11.43%), 대학원 재학 이상 181명(86.19%)으로 나타나, 활동 중인 컨설턴트의 97%이상이 대학교 재학 이상의 고학력으로 형성되어 있다. 현재 근무 환경에 대한 조사에서는 개인 컨설팅업체 소속 45명(21.43%), 법인 컨설팅 업체 소속 58명(27.62%), 전문 컨설팅업체(IT, 프랜차이즈, 인증 등) 17명(8.1%), 공공기관 및 기타 90명(42.86%)을 집계되었다. 컨설턴트의 총 근무경력은 3년 미만 3명(1.43%), 3년 이상 5년 미만 1명(.48%), 5년 이상 10년 미만 18명(8.57%), 10년 이상 20년 미만 63명(30%), 20년 이상 125명(59.52%)으로 나타나고 있어, 컨설턴트의 대부분(90% 이상)은 10년 이상의 직장 경험을 가지고 있음을 알 수 있다. 컨설팅 업에 종사한 경력은 1년 미만 24명(11.43%), 1년 이상 3년 미만 32명(15.24%), 3년 이상 5년 미만 34명(16.19%), 5년 이상 10년 미만 65명(30.95%), 10년 이상 20년 미만 43명(20.48%), 20년 이상 12명(5.71%)으로 나타났다. 중복을 허용하고 조사한 활동하고 있는 컨설팅분야에서는 소상공인 컨설팅 98명(46.67%), 중소기업 컨설팅

팅 127명(60.48%), 대기업 컨설팅 25명(11.9%), 인증 30명(14.29%), 기타 14명(6.67%)으로 나타났다. 이는 많은 컨설턴트가 정부 또는 지방자치 단체에서 주관하는 시장에서 활동하고 있는 것으로 추정된다.

[표 4-1] 표본의 일반적 특성

구분		빈도	퍼센트
성별	남 성	192	91.43
	여 성	18	8.57
연령대	20대 이하	1	0.48
	30대	11	5.24
	40대	65	30.95
	50대	110	52.38
	60대 이상	23	10.95
최종학력	전문대 재학/졸업	5	2.38
	대학 재학/졸업	24	11.43
	대학원 재학 이상	181	86.19
근무처	개인 컨설팅 업체	45	21.43
	법인 컨설팅 업체	58	27.62
	전문 컨설팅 업체 (IT, 프랜차이즈, 인증 등)	17	8.10
	공공기관 및 기타	90	42.86
총 근무경력	3년 미만	3	1.43
	3년 이상 5년 미만	1	0.48
	5년 이상 10년 미만	18	8.57
	10년 이상 20년 미만	63	30.00
	20년 이상	125	59.52
컨설팅 경력	1년 미만	24	11.43
	1년 이상 3년 미만	32	15.24
	3년 이상 5년 미만	34	16.19
	5년 이상 10년 미만	65	30.95
	10년 이상 20년 미만	43	20.48
	20년 이상	12	5.71
컨설팅 분야 (중복허용)	소상공인 컨설팅	98	46.67
	중소기업 컨설팅	127	60.48
	대기업 컨설팅	25	11.90
	인 증	30	14.29
	기 타	14	6.67

4.1.2 기술적 통계분석

변수 간 정규성을 확인하기 위하여 기술통계 분석을 시행한 결과[표 4-2]이다. 왜도의 기준을 절댓값 기준 3으로 사용하고 있는데, 왜도와 첨도의 절댓값이 2미만인 경우 왜도 기준으로는 좌우대칭이고, 첨도 기준으로는 정규분포의 표준편차가 같다는 것을 의미 한다(이일현, 2014). 본 자료에서도 왜도와 첨도 모두 2 미만으로 나타나고 있어 정규분가 있는 것으로 확인되었다.

[표 4-2] 기술통계량 분석

요 인			평균	표준 편차	왜도		첨도	
					통계	표준오차	통계	표준오차
성격유형	개방성	X12	4.010	.789	-.431	.168	-.299	.334
		X13	3.938	.758	-.228	.168	-.466	.334
		X14	4.105	.704	-.316	.168	-.389	.334
	성실성	X21	3.848	.682	-.166	.168	-.085	.334
		X22	3.595	.740	-.332	.168	-.136	.334
		X23	4.324	.595	-.390	.168	.146	.334
	외향성	X31	3.957	.778	-.356	.168	-.311	.334
		X32	3.852	.784	-.335	.168	.091	.334
		X33	3.914	.765	-.435	.168	.008	.334
	친화성	X43	3.667	.760	-.281	.168	.190	.334
		X44	3.895	.738	-.843	.168	1.867	.334
	신경성	X53	1.881	.783	.454	.168	-.556	.334
		X54	2.000	.842	.486	.168	-.176	.334
흡수역량	획득	AC1	3.886	.696	-.616	.168	.824	.334
		AC2	3.548	.770	-.288	.168	.041	.334
		AC3	3.614	.788	-.383	.168	.082	.334
	동화	AS1	3.438	.896	-.619	.168	.172	.334
		AS3	3.219	.896	-.446	.168	-.149	.334
		AS4	3.100	.925	-.384	.168	-.198	.334
	변환	TR3	3.681	.731	-.759	.168	1.244	.334
		TR4	3.605	.746	-.609	.168	.785	.334
	활용	EX1	3.671	.870	-.538	.168	.075	.334
		EX2	3.819	.761	-.668	.168	1.176	.334
		EX3	3.486	.854	-.467	.168	.468	.334
성 과	프로세스 혁신	PI1	3.624	.780	-.327	.168	.094	.334
		PI2	3.686	.798	-.568	.168	.563	.334
		PI3	3.676	.751	-.413	.168	.364	.334
	직무성과	OC2	3.700	.758	-.302	.168	.233	.334
		OC3	4.100	.715	-.783	.168	1.592	.334
		OC5	3.967	.708	-.443	.168	.326	.334
직무특성	직무 자율성	AT1	4.124	.659	-.441	.168	.468	.334
		AT2	4.133	.679	-.355	.168	-.121	.334
		AT3	3.976	.754	-.434	.168	-.016	.334

4.2 신뢰성 및 타당성 분석

4.2.1 신뢰성 분석

신뢰도 분석(reliability analysis)이란 측정 도구가 내적 일관성을 가지고 있는가를 파악하는데 이용되는 기법으로 본 연구에서도 크론바하 알파(Cronbach's α) 값을 이용하여 측정 도구에 대한 신뢰도를 분석하였다. 일반적으로 탐색적 연구에서는 크론바하 알파 값이 0.5 이상이면 충분하고, 기초연구에서는 0.8 정도면 바람직하다고 한다. 크론바하 알파 기준에 대해서는 학자마다 다르게 해석하는 경향이 있으나, 사회과학 분야에서는 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 볼 수 있다(송지준, 2015). 또한 전체 문항들을 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있다(Nunnally, 1967).

[표 4-3] 신뢰도 분석결과(n=210)

변 수 명		최초문항	최종문항	Cronbach's α
성격유형	개 방 성	4	3	.779
	성 실 성	4	3	.662
	외 향 성	4	3	.709
	친 화 성	4	2	.652
	신 경 성	4	2	.751
흡수역량	획득 역량	5	3	.868
	동화 역량	4	3	.858
	변환 역량	4	2	.785
	활용 역량	4	3	.876
직무특성	자 율 성	4	3	.833
성 과	프로세스 혁신	3	3	.866
	직무 성과	5	3	.719
계		49	33	

본 연구에서도 측정항목에 대한 신뢰성을 분석하기 위해서 크론바하 알파계수를 0.6 이상으로 하였으며, 신뢰도 분석결과는 [표 4-3]과 같이 정리되었다.

각 항목에 대한 분석결과 성격유형의 개방성($\alpha=0.779$), 성실성($\alpha=0.662$), 외향성($\alpha=0.709$), 친화성($\alpha=0.652$), 신경성($\alpha=0.751$)이 확인되었고, 흡수역량의 획득역량($\alpha=0.868$), 동화역량($\alpha=0.858$), 변환역량($\alpha=0.785$), 활용역량($\alpha=0.876$)이 분석되었다. 그리고 성과는 프로세스 혁신($\alpha=0.866$), 직무 성과($\alpha=0.719$)가 나타났으며, 조절효과로 사용한 직무 자율성($\alpha=0.833$) 또한 양호한 것으로 나타나고 있어, 모든 변수의 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수는 0.6 이상으로 나타나 비교적 양호한 상태의 내적 일관성을 가지고 있는 것을 확인되어 신뢰도를 확보되었다고 판단할 수 있다.

4.2.2 타당성 분석

본 연구에서 사용된 측정 도구에 대해 정확하게 측정했는가를 평가하는 개념인 구성 타당도(construct validity)를 분석하기 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 하였다. 요인분석이란 다 변량 통계기법 중의 하나로 변수들 간의 상관관계(interdependence)를 이용하여 서로 유사한 변수들끼리 묶어주는 통계 기법이다. 본 연구에서는 요인분석을 위하여 널리 사용되고 있는 주성분 요인분석(principle component factor analysis)을 하였고, 요인 수의 결정은 고유치(eigen value)가 1 이상인 요인만을 추출하였고, 요인 적재치(factor loading)는 0.5 이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였으며, 요인들 간의 상호독립성을 유지하면서 회전하는 방법인 직각 회전(varimax rotation)을 이용하였다.

먼저 독립변수로 설정한 성격유형에 대한 탐색적 요인분석의 결과는 [표 4-4]와 같다. 성격유형에 대한 분석결과 연구 설계와 동일하게 개방성, 성실성, 외향성, 친화성, 신경성으로 5개 요인으로 추출되었다. 추출된 5개요인 모두 1.0 이상의 아이젠 값을 보이고 있고, 누적분산도 70.678%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 개방성을 나타내는 성분1의 적재치는 0.740 이상으로 나타났고, 외향성을 나타내는 성분2 역시 0.723 이상으로 나타났다. 성실성을 나타내는

성분3의 적재치는 0.665 이상으로 나타났고, 신경성을 나타내는 성분4의 적재치는 모두 0.868로 나타났다. 마지막으로 친화성을 나타내는 성분5의 적재치는 0.773 이상으로 나타나 타당성을 확보한 것으로 확인되었다. 변수들 간의 상관관계를 측정하는 KMO분석에서도 0.726으로 나타나고 있어 변수 선정이 적절하게 되었음을 보여주고 있다.

[표 4-4] 독립변수의 탐색적 요인분석

항목	요인분석						신뢰도
	성분1	성분2	성분3	성분4	성분5	공통성	
X13	.864	.195	.080	-.057	.052	.797	.779
X14	.804	-.049	.124	-.102	.246	.735	
X12	.740	.108	.252	-.087	-.062	.634	
X31	.015	.788	.034	.047	.319	.726	.709
X32	.138	.728	.324	.024	.170	.684	
X33	.114	.723	.051	-.275	.045	.617	
X22	.042	.338	.777	-.015	.070	.724	.662
X21	.336	-.027	.735	-.069	-.174	.690	
X23	.147	.071	.665	-.186	.221	.552	
X53	-.028	-.047	-.177	.868	-.005	.788	.751
X54	-.168	-.096	-.028	.868	-.036	.793	
X43	.040	.219	.149	.091	.840	.786	.652
X44	.122	.182	-.037	-.128	.773	.663	
eigen-value	2.154	1.938	1.836	1.671	1.588		
분산설명력	16.566	14.911	14.125	12.856	12.219		
누적분산량(%)	16.566	31.478	45.603	58.459	70.678		

Kaiser-Meyer-Olkin measure : 0.726, Bartlett test of sphericity : $\chi^2=812.988$, df=78, p-value= 0.000

다음으로 종속변수와 조절변수에 대한 탐색적 요인분석을 시행하였다. 분석의 결과는 [표 4-5]와 같이 나타났다.

[표 4-5] 종속변수의 탐색적 요인분석

항목	요인분석								신뢰도
	성분1	성분2	성분3	성분4	성분5	성분6	성분7	공통성	
PI2	.860	.122	.170	.128	.183	.140	.101	.863	.866
PI1	.777	.165	.172	.213	.254	.152	.114	.806	
PI3	.717	.157	.183	.118	.218	.157	.160	.684	
AC3	.168	.845	.310	.077	.094	.075	.080	.864	.858
AC2	.219	.809	.335	.041	.063	.067	.137	.843	
AC1	.062	.707	.156	.130	.012	.384	.197	.731	
AS3	.235	.304	.827	.004	.090	.129	.044	.858	.868
AS1	.077	.372	.744	.038	.059	.305	.128	.811	
AS4	.291	.247	.702	.125	.057	.120	.315	.772	
AT3	.154	.051	-.022	.849	.010	-.072	.230	.805	.833
AT1	.081	.039	.112	.837	.112	.211	-.068	.783	
AT2	.143	.108	.040	.833	.205	.171	-.070	.804	
OC5	.164	.001	.079	-.011	.780	-.008	.292	.727	.719
OC2	.196	.077	.172	.153	.749	.147	.094	.688	
OC3	.223	.087	-.078	.228	.692	.240	-.046	.654	
EX1	.254	.198	.168	.165	.201	.762	.188	.815	.876
EX2	.173	.168	.362	.228	.171	.671	.281	.799	
EX3	.338	.380	.360	.080	.259	.514	.273	.801	
TR3	.136	.206	.268	-.020	.209	.215	.758	.797	.785
TR4	.312	.235	.117	.117	.212	.373	.656	.794	
eigen-value	2.573	2.564	2.485	2.408	2.100	1.987	1.583		
분산설명력	12.863	12.820	12.427	12.038	10.500	9.937	7.913		
누적분산량(%)	12.863	25.683	38.110	50.148	60.648	70.585	78.498		

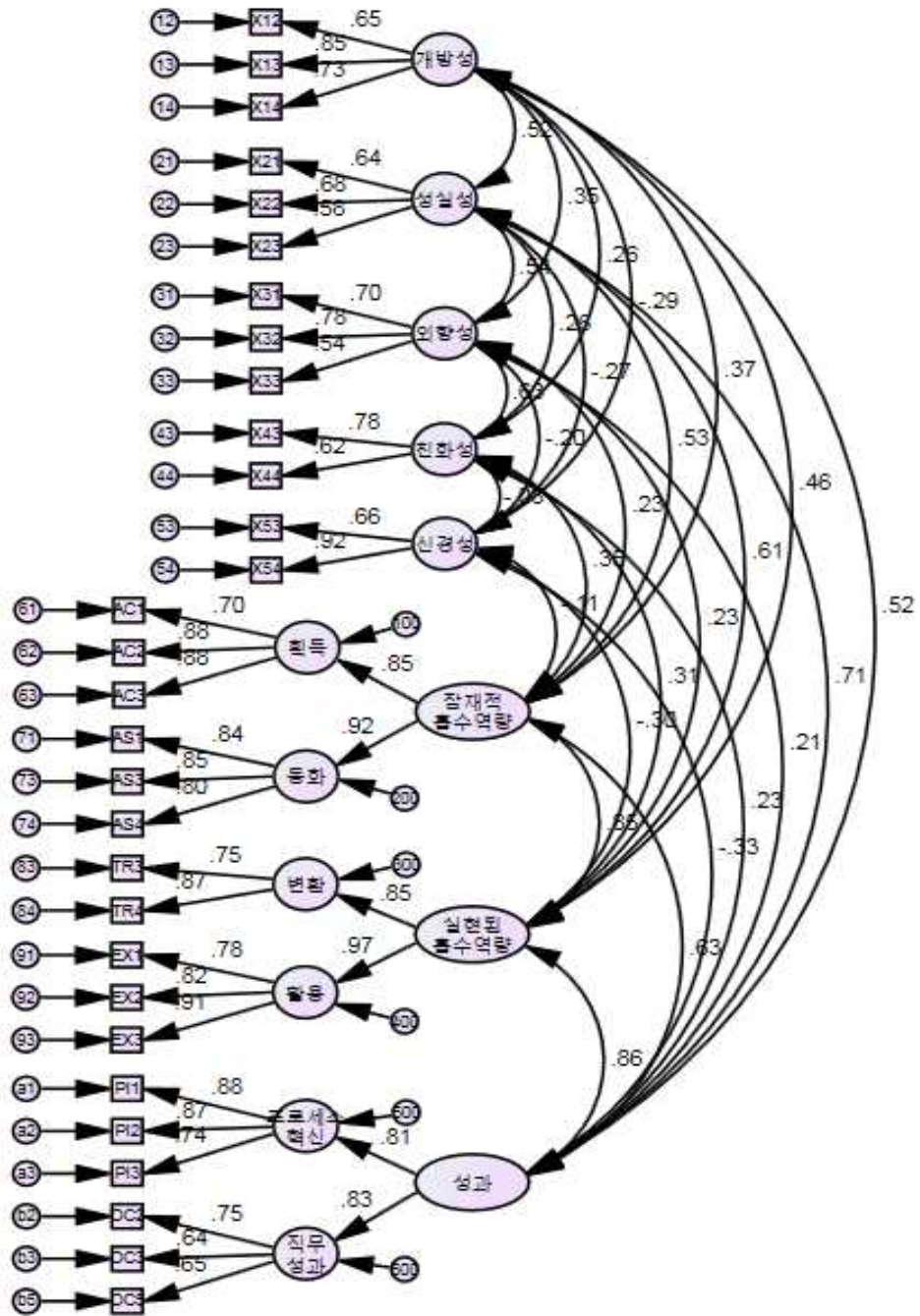
Kaiser-Meyer-Olkin measure : 0.897, Bartlett test of sphericity : $\chi^2=2619.756$, $df=190$, $p\text{-value}=0.000$

추출된 요인은 연구 설계와 동일하게 흡수역량의 4개요인(획득역량, 동화역량, 변환역량, 활용역량)과 성과의 2개요인(프로세스 혁신, 직무성과) 그리고 조절변수인 직무 자율성으로 추출되었다. 추출된 7개요인 모두 1.0 이상의 아이젠값을 보이고, 누적분산도 78.496%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 프로세스 혁신을 나타내는 성분1의 적재치는 0.717 이상으로 나타났고, 획득역량을 나타내는 성분2의 적재치는 0.707 이상으로 나타났으며, 동화역량을 나타내는 성분3의 적재치는 0.702로 나타났다. 직무 자율성을 나타내는 성분4의 적재치는 0.833으로 나타났고, 직무성과는 나타내는 성분5의 적재치는 0.692 이상, 활용역량을 나타내는 성분6의 적재치는 0.514 이상으로 나타났다. 변환역량을 나타내는 성분7의 적재치는 0.656 이상으로 나타나 종속변수 등에 대한 타당성도 확보한 것으로 확인되었다. 마지막으로 종속변수 등에 대한 변수들 간의 상관관계를 측정하는 KMO 분석에서도 0.897로 나타나고 있어, 변수 선정이 적절하게 되었음을 보여주고 있다.

4.2.3 확인적 요인분석

4.2.3.1 적합도 검증

연구모형을 바탕으로 탐색적 요인분석과정을 통해 판별 타당성과 수렴 타당성을 확인되었으나, 측정항목에 대한 통계적 검증을 위하여 AMOS 22.0을 이용하여 확인적 요인분석을 [그림 4-1]과 같이 실시하였다. 분석과정에서 흡수역량의 4개의 잠재 요인을 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량으로 분류하여 고차원 요인분석을 시행하였다. 기본 모형에 대한 요인분석결과 $\chi^2=1809.0432$, $df=905$, $p\text{-value}=0.000$, $Q=1.999$, $GFI=0.738$, $CFI=0.827$, $TLI=0.810$, $RMR=0.045$, $RMSEA=0.069$ 로 통계수치가 나타나 수용할 수 없어 측정변수를 제거하는 등의 모형을 수정하였다. 수정 모형에 대한 요인분석결과 $\chi^2=651.855$, $df=371$, $p\text{-value}=0.000$, $Q=1.757$, $GFI=0.837$, $CFI=0.910$, $TLI=0.895$, $RMR=0.037$, $RMSEA=0.060$ 로 [표 4-6]과 같이 나타났다.



[그림 4-1] 확인적 요인분석

[표 4-6] 확인적 요인분석 결과

	χ^2	df	p	Q	GFI	CFI	TLI	RMR	RMSEA
기본모형	1809.043	905	.000	1.999	.738	.827	.810	.045	.069
수정모형	651.855	371	.000	1.757	.837	.910	.895	.037	.060

모델적합도의 평가기준을 살펴보면, 카이제곱(χ^2) 통계량은 모형의 적합도를 판단하기 위하여 초기에 가장 많이 적용되었던 지수였으나, 영가설의 내용이 너무 엄격하여 모형이 조금만 바뀌어도 기각되고, 동일한 모형일지라도 표본의 크기에 따라 쉽게 변하는 문제점을 앓고 있어 최근에는 잘 사용되지 않는다(홍세희, 2000). 그렇지만 p값이 0.5이하이면 양호하다고 해석한다(우종필, 2002, pp. 361). Normed χ^2 (Q값)은 χ^2 을 자유도(df)로 나눈 값으로 750개 이상의 표본의 크기를 제외한다면 2이하이면 양호한 수준이고, 3이하이면 수용할 만한 수준이다. RMR은 값이 작을수록 좋은 적합도로 0.05이하이면 좋은 것으로 판단된다(우종필, 2012, pp. 364). 이외에도 일반적으로 사용되는 지수 중 많은 적합도 지수로 인해 혼란을 최소화 하기 위하여 홍세희(2000)가 제시한 “구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정 기준과 근 근거”를 기준으로 지수를 선정하여 기준을 정리한 지수는 절대적 적합도지수인 GFI, AGFI, RMSEA와 상대적 적합도 지수는 NNFI(TLI), CFI이다. 먼저 절대적인 적합도의 기준을 살펴보면, GFI와 AGFI는 0과 1사이의 값을 가지는 것으로 대략 0.9이상이면 양호한 수준이라 간주한다. AGFI는 일반적으로 GFI값보다 작게 나오는데 0.85이상이면 좋은 것으로 간주할 수 있지만 표본의 크기에 영향을 받고 있어 80년대에 비해 사용이 줄었다(홍세희, 2000). RMSEA는 대 표본이나 χ^2 의 문제점을 보완하기 위하여 사용된다. 이 지수의 특징은 표본의 크기에 영향이 가장 적은 장점을 가지고 있는 지수로서, 일반적으로 0.05보다 작으면 매우 좋은 적합도이고, 0.08보다 작으면 양호한 적합도, 0.10보다 작으면 보통의 적합도이고 0.1이상이면 나쁜 적합도로 간주한다(홍세희 2000). 상대적 적합도인 TLI는 가장 오래된 적합도 지수중의 하나로 0과 1사의 값을 보이지만, 0.9이상이면 양호한 것으로 간주한다(우종필, 2002, pp. 367). 마지막으로 CFI는 복잡한 모델에 민감성이 떨어

어지는 장점을 가지고 있어 널리 사용되는 것으로, 0과 1사의 값을 가지며, 0.9 이상이면 양호한 것으로 간주한다(우종필, 2002, pp. 367).

위의 기준에 의하면 Q값은 1.757으로 2보다 작은 것으로 나타나 양호한 상태이고, CFI도 0.910으로 나타나 0.9이상으로 기준에 만족한 것으로 나타났다. RMR는 0.037으로 0.05보다 작게 나타나 양호한 상태이고, 마지막으로 RMSEA는 .060으로 기준치인 .08보다 낮게 나타나 양호한 상태로 수용 가능한 수준으로 나타났다. 그러나 GFI와 TLI가 권장수준을 만족하게 하지 못하지만, GFI는 표본 크기에 영향을 받는 지수(홍세희, 2000)로써 210개의 표본은 사용한 본 연구의 표본에서는 평가에 어려움이 있고, TLI는 0.895로써 권장수준에 크게 벗어나지 않아 수정모형은 수용이 가능한 수준으로 판단 할 수 있다.

4.2.3.2 집중 타당성 검증

집중 타당성을 검증하는 방법은 3가지로 구분된다. 첫째, 요인 적재치를 기준으로 판정하는데 측정변수들의 표준화된 요인 적재치가 높으면 집중되었음을 의미하는데, 일반적으로 0.5 이상이어야 하고, 0.7 이상이면 바람직하다고 판단한다(우종필, 2012, pp. 165). 둘째, 평균분산추출지수(AVE : Average Variance Extracted)는 표준화된 요인부하의 제곱한 값들의 합을 표준화된 요인부하량의 제곱 합과 오차분산의 합으로 나눈 값으로 0.5 이상이면 집중 타당성이 있는 것으로 간주한다(우종필, 2012, pp. 166). 셋째, 개념 신뢰도(Construct Reliability:C.R)는 표준화된 요인부하량 합의 제곱을 표준화된 요인부하량 합의 제곱과 오차분산의 합으로 나눈 값으로 0.7 이상이면 집중 타당성이 있는 집중 타당성이 있는 것으로 간주한다(우종필, 2012, pp. 166).

이와 같은 이론적 기준을 바탕으로 연구에서 사용된 11개의 잠재변수와 2개의 고차요인 변수에 대한 요인 적재치 와 평균분산추출지수 그리고 개념 신뢰도를 산출한 결과는 [표 4-7]과 같다. 분석 결과 33개의 측정변수가 추상적인 개념인 잠재변수 11개를 설명하기 위한 집중 타당성을 가지고 있는 것으로 확인되었다.

[표 4-7] 집중 타당성 검증

개념		측정 변수	비표준화 계수	S.E.	C.R. >1.965	P	표준화계수 >.5	AVE >.5	개념신뢰도 >.7
성격유형	개방성	X14	1.000				.734	.693	.870
		X13	1.241	.130	9.576	***	.846		
		X12	.996	.118	8.433	***	.653		
	성실성	X23	1.000				.575	.601	.818
		X22	1.468	.221	6.64	***	.679		
		X21	1.283	.198	6.465	***	.644		
	외향성	X33	1.000				.539	.587	.807
		X32	1.476	.221	6.669	***	.776		
		X31	1.313	.203	6.479	***	.696		
	친화성	X43	1.290	.222	5.802	***	.778	.64	.778
		X44	1.000				.621		
	신경성	X54	1.000				.915	.734	.843
		X53	.670	.147	4.567	***	.659		
잠재적 흡수역량	획득	AC3	1.000				.884	.801	.923
		AC2	.977	.060	16.225	***	.884		
		AC1	.699	.060	11.575	***	.699		
	동화	AS4	1.000				.802	.731	.891
		AS3	1.032	.076	13.53	***	.854		
		AS1	1.010	.076	13.209	***	.836		
실현된 흡수역량	변환	TR4	1.000				.866	.777	.874
		TR3	.843	.077	10.931	***	.745		
	활용	EX3	1.000				.911	.774	.911
		EX2	.801	.051	15.848	***	.818		
		EX1	.868	.060	14.392	***	.776		
성과	프로세스 혁신	PI3	1.000				.740	.792	.919
		PI2	1.256	.102	12.289	***	.874		
		PI1	1.229	.100	12.299	***	.875		
	직무성과	OC5	1.000				.651	.626	.833
		OC3	.990	.136	7.293	***	.639		
		OC2	1.236	.153	8.058	***	.752		

***p < 0.001

첫 번째 살펴본 측정변수에 대한 표준화된 요인 적재치는 모두 0.5 이상으로 나타나고 있어 집중 타당성을 확보한 것으로 판단되었다. 이어서 살펴본 잠재변수의 평균 분산추출지수(AVE)에서도 모두 기준을 충족하는 것으로 나타났으며, 세부적으로 살펴보면 성격유형의 5개 잠재변수는 0.587~0.734로 나타났고, 흡수역량의 4개 잠재변수는 0.731~0.801로 나타났고, 고차요인인 잠재변수는 0.875와 0.916로 나타났다. 마지막으로 종속변수인 프로세스 혁신과 직무 성과는 0.792와 0.626으로 나타났고, 고차요인인 잠재변수는 0.885로 나타났다. 두 번째 평가항목에서도 집중 타당성을 가지고 있는 것으로 확인되었다. 마지막으로 개념 신뢰도(CR)에서도 모든 잠재변수가 0.7 이상으로 나타나 기준치에 충족하는 것으로 확인되었다. 성격유형의 5개 잠재변수는 0.778~0.870으로 나타났고, 흡수역량의 4개 잠재변수는 0.874~0.923로 나타났고, 고차요인인 잠재변수는 0.933와 0.956로 나타났다. 종속변수인 프로세스 혁신과 직무 성과는 0.919와 0.832로 나타나 마지막으로 살펴본 평가항목에서도 집중 타당성을 가지고 있는 것으로 확인되었다.

본 연구에서 사용하는 측정변수에 대한 집중 타당성을 확인한 결과 평가 기준인 3가지 모두 만족하고 있어 측정변수들은 집중 타당성을 확보하였다.

4.2.3.3 판별 타당성 검증

판별 타당성은 잠재변수 간 차별성을 판단하는 것으로, 두 잠재변수 간 각각의 평균분산추출 지수와 상관계수의 제곱을 비교하여 평균분산추출 지수가 상관계수의 제곱 값보다 클 경우 판별 타당성이 있다고 볼 수 있다(우종필, 2012, pp. 170).

연구에서 사용된 잠재변수의 평균분산추출 지수와 다른 잠재변수들과의 상관계수의 제곱인 결정계수를 비교결과는 [표 4-8]과 같다. 모든 변수들 간의 검증이 어렵기 때문에 일반적으로 개념이 유사하거나 변수 간 상관이 가장 높은 쌍을 선택하여 검증한다(우종필, 2012, pp. 172).

[표 4-8] 판별 타당성 검증

	개방성	성실성	외향성	친화성	신경성	잠재적 흡수역량	실현된 흡수역량	성과
개방성	1							
성실성	.522***	1						
외향성	.354***	.539***	1					
친화성	.263*	.262**	.633***	1				
신경성	-.285**	-.266**	-.205**	-.077**	1			
잠재적 흡수역량	.366***	.529***	.227**	.347**	-.110**	1		
실현된 흡수역량	.463***	.606***	.229**	.305**	-.304***	.848***	1	
성과	.517***	.710***	.210**	.233**	-.329***	.634***	.864***	1
AVE	.693	.601	.587	.64	.734	.875	.916	.885

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

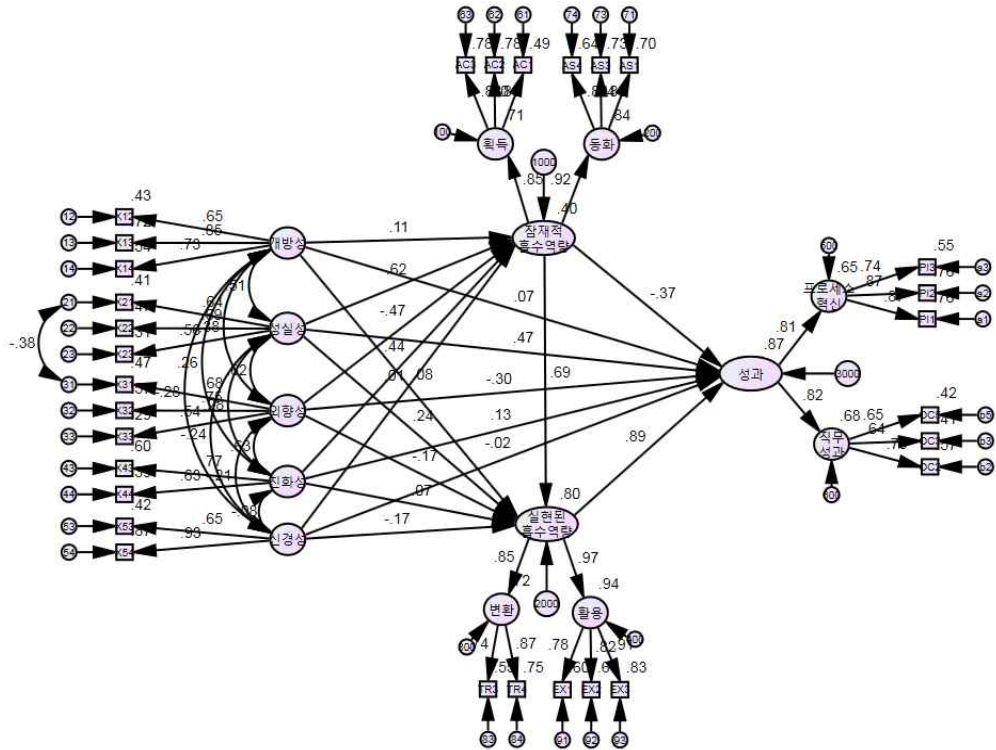
표에서 성과와 실현된 흡수역량 간의 상관계수가 0.864로 나타나고 있어 가장 높은 수치를 보이고 있어 검증을 시행하였다. 성과와 실현된 흡수역량 간의 상관계수가 0.864이며, 제곱 값은 0.756이다. 두 잠재변수의 평균분산추출 지수는 0.916와 0.855로 나타나고 있어 상관계수의 제곱 값보다 큰 것으로 확인되어 판별 타당성을 확보하였다고 볼 수 있다.

4.3 결과 분석

4.3.1 연구모형 적합도 분석

연구모형의 단일적 차원 성을 확인적 요인분석을 통하여 확인하고 연구 모형에 대한 적합도를 분석하였다. 기본 모형을 기준으로 적합도 분석을 한 결과 $\chi^2=1827.579$, $df=911$, $p=0.000$, $Q=2.006$, $GFI=0.735$, $CFI=0.824$,

TLI=0.809, RMR=0.045, RMSEA=0.069로 나타나 GFI 등 여러 평가항목에서 수준에 미흡하여 기본 모형을 수용할 수 없는 것으로 확인되어 SMC를 평가하여 유의성이 낮은 항목을 제거하여 모델 적합도를 향상시키는 반복적인 과정을 거쳐 모형을 수정하여 수정된 모형[그림 4-2]을 기준으로 모형의 적합도를 분석하였다.



[그림 4-2] 연구모형 분석

수정된 연구모형의 연구 결과는 $\chi^2 = 633.463$, $df=370$, $p=0.000$, $Q=1.712$, $GFI=0.842$, $CFI=0.916$, $TLI=0.901$, $RMR=0.036$, $RMSEA=0.058$ 로 [표 4-9]와 같이 나타났다.

[표 4-9] 연구모형 적합도 분석 결과

	χ^2	df	p	Q	GFI	CFI	TLI	RMR	RMSEA
기본모형	1827.579	911	0	2.006	.735	.824	.809	.045	.069
수정모형	633.463	370	0	1.712	.842	.916	.901	.036	.058

앞에서 제시한 적합도 평가기준에 따르면, Q값은 2이하로 나타나 양호한 수준을 보이고 있고, CFI와 TLI는 각각 0.916, 0.901로 나타나 .9이상으로 기준에 만족한 것으로 나타났으며, RMR은 0.036으로 기준치인 0.5보다 낮게 나타나 양호한 상태이다. 마지막으로 RMSEA는 0.058로 기준치인 .08보다 낮게 나타나 양호한 상태로 수용 가능한 수준으로 나타났다. GFI가 권장수준(0.9 이상)에 만족하게 하지 못하지만, GFI는 표본 크기에 영향을 받는 지수(홍세희, 2000)로써 권장수준에 크게 벗어나지 않아 수정모형은 수용이 가능한 수준으로 판단 할 수 있다.

4.3.2 연구가설 검정

연구 모형의 적합도가 통계적 기준에 부합되는 것으로 확인되어 연구모형의 잠재변수인 성격유형, 잠재적 흡수역량, 실현된 흡수역량, 성과(프로세스 혁신 및 직무성과)간 영향관계를 확인하기 위하여 가설에 대한 검정을 시행하였다. [그림4-2]의 연구모형에서 제시한 가설에 대한 검정 결과를 [표4-10]과 같이 정리하였다.

[표 4-10] 가설 검정 결과

가 설		비표준화 계수(B)	표준화 계수(β)	S.E.	C.R.	P	결과
H11-1	개방성 → 잠재적 흡수역량	.123	.108	.130	.947	.344	
H11-2	성실성 → 잠재적 흡수역량	1.108	.624	.361	3.073	.002	채택
H11-3	외향성 → 잠재적 흡수역량	-.673	-.472	.334	-2.015	.044	채택
H11-4	친화성 → 잠재적 흡수역량	.567	.445	.219	2.589	.010	채택
H11-5	신경성 → 잠재적 흡수역량	.008	.011	.066	.122	.903	
H12-1	개방성 → 실현된 흡수역량	.121	.083	.106	1.139	.255	
H12-2	성실성 → 실현된 흡수역량	.549	.242	.339	1.616	.106	
H12-3	외향성 → 실현된 흡수역량	-.315	-.173	.289	-1.090	.276	
H12-4	친화성 → 실현된 흡수역량	.116	.071	.197	.589	.556	
H12-5	신경성 → 실현된 흡수역량	-.168	-.174	.065	-2.582	.010	채택
H13-1	개방성 → 성과	.062	.071	.083	.742	.458	
H13-2	성실성 → 성과	.639	.472	.310	2.061	.039	채택
H13-3	외향성 → 성과	-.331	-.305	.250	-1.324	.186	
H13-4	친화성 → 성과	.126	.129	.161	.779	.436	
H13-5	신경성 → 성과	-.009	-.016	.051	-.177	.860	
H20	잠재적 흡수역량→실현된 흡수역량	.884	.691	.134	6.603	***	채택
H21-1	잠재적 흡수역량 → 성과	-.281	-.368	.178	-1.578	.115	
H21-2	실현된 흡수역량 → 성과	.534	.895	.167	3.190	.001	채택

***p < 0.001

첫째, 성격유형은 잠재적 흡수역량에 유의한 영향이 미치는 것으로 나타났다. 성격유형 중 성실성은 경로계수(β)=0.624(C.R.=0.361, $p<0.01$)이고, 외향

성은 경로계수(β)=-0.472(C.R.=0.334, $p<0.05$)이며, 친화성은 경로계수(β)=0.445 (C.R.=0.219, $p<0.05$)로 성실성과 친화성은 모두 잠재적 흡수역량에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 나타났으나, 외향성은 부정적인 영향이 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H11-2, H11-3 그리고 H11-4는 채택되었다. 그러나 개방성과 신경성은 잠재적 흡수역량에 통계적으로 유의하지 않아 가설 H11-1과 H11-5는 기각되었다.

둘째, 성격유형은 실현된 흡수역량에 유의한 영향이 미치는 것으로 나타났다. 신경성은 경로계수(β)=-0.174(C.R.=0.065, $p<0.05$)로 신경성은 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H12-5는 채택되었다. 하지만 이외의 성격유형(개방성, 성실성, 외향성, 친화성)은 실현된 흡수역량에 통계적으로 유의하지 않아 가설 H12-1, H12-2, H12-3 그리고 H12-4는 기각되었다.

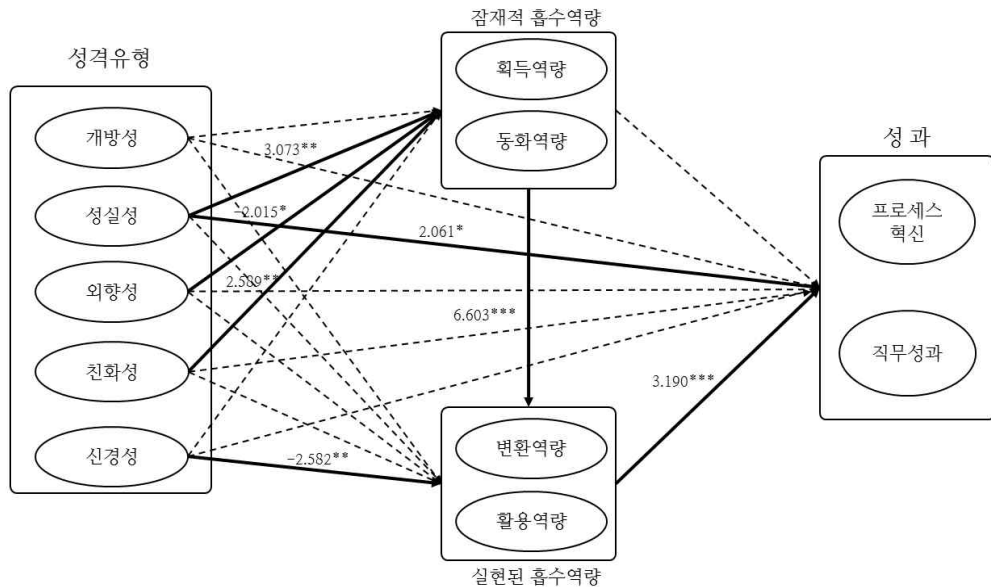
셋째, 성격유형은 성과에 부분적으로 유의한 영향이 미치는 것으로 나타났다. 성실성은 경로계수(β)=0.472(C.R.=0.310, $p<0.05$)로 성실성은 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H13-2는 채택되었다. 하지만 이외의 성격유형(개방성, 외향성, 친화성, 신경성)은 성과에 통계적으로 유의하지 않아 가설 H13-1, H13-3, H13-4 그리고 H13-5는 기각되었다.

넷째, 잠재적 흡수역량은 실현된 흡수역량에 유의한 영향이 미치는 것으로 나타났다. 잠재적 흡수역량이 실현된 흡수역량에 미치는 잠재적 흡수역량은 경로계수(β)=0.691(C.R.=0.134, $p<0.001$)로 나타나 잠재적 흡수역량에 따라 실현된 흡수역량의 영향이 큰 것으로 나타났다. 따라서 가설 H3는 채택되었다.

다섯째, 흡수역량은 성과에 유의한 영향이 미치는 것으로 나타났다. 세부적으로 실현된 흡수역량은 성과에 경로계수(β)=0.895(C.R.=0.167, $p<0.01$)로 나타났다. 따라서 가설 H21-2는 채택되었다. 하지만 잠재적 흡수역량이 성과에 영향이 없는 것으로 나타나 가설 H21-1은 기각되었다.

위의 내용을 종합하면, 연구모형에서 설정한 총 18개의 가설 중 6개의 가설이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 일부의 성격유형이 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량에 유의미하지 않은 것으로 나타났으나, 성격유형에 따라 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량에 영향이 미치는 것으로 확인되었고, 잠재적 흡수역량은 성과에 유의미하지 않은 것으로 나타났으나, 실현된 흡수역량은 성

과(프로세스 혁신과 직무성과)에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 결과를 바탕으로 본 연구 모형에 대한 검정 결과를 요약하면 [그림4-3]과 같다.



[그림 4-3] 연구 모형의 검정 결과

4.3.3 간접 효과 검정

표준화 계수를 활용하여 각 변인의 간접적인 효과를 확인하기 위하여 직접 효과와 간접효과를 정리한 결과는 [표4-11]과 같다.

먼저 성격유형이 잠재적 흡수역량을 통해 실현된 흡수역량에 미치는 간접효과를 살펴보면, 성실성($\beta=0.431$, $p<0.5$) 요인은 잠재적 흡수역량을 통해 실현된 흡수역량에 0.431만큼 간접적으로 영향을 미치고 있고, 외향성($\beta=-0.326$, $p<0.5$) 요인은 잠재적 흡수역량을 통해 실현된 흡수역량에 -0.326만큼 간접적으로 영향을 미치고 있으며, 친화성($\beta=0.307$, $p<0.5$) 요인은 잠재적 흡수역량을 통해 실현된 흡수역량에 0.307만큼 간접적으로 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다. 성실성과 외향성 그리고 친화성은 실현된 흡수역량과의 관계에서

는 통계적으로 유의하지 않아 완전 매개하는 것으로 나타났다. 그러나 개방성과 신경성은 통계적으로 유의미하지 않아 간접효과가 없는 것으로 나타났다.

[표 4-11] 간접효과 분석 결과

경로(가설)		직접효과		간접효과	
		표준화 계수(β)	P	표준화 계수(β)	P
H12-1	개방성 → 실현된 흡수역량	.083	.255	.075	.416
H12-2	성실성 → 실현된 흡수역량	.242	.106	.431	.010
H12-3	외향성 → 실현된 흡수역량	-.173	.276	-.326	.017
H12-4	친화성 → 실현된 흡수역량	.071	.556	.307	.005
H12-5	신경성 → 실현된 흡수역량	-.174	.010	.007	.977
H13-1	개방성 → 성과	.071	.458	.101	.297
H13-2	성실성 → 성과	.472	.039	.372	.062
H13-3	외향성 → 성과	-.305	.186	-.273	.083
H13-4	친화성 → 성과	.129	.436	.175	.163
H13-5	신경성 → 성과	-.016	.860	-.153	.041
H21-1	잠재적 흡수역량 → 성과	-.368	.115	.618	.036

둘째, 성격유형이 흡수역량을 통해 성과에 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 신경성($\beta=-0.153$, $p<0.5$) 요인이 흡수역량을 통해 성과에 -0.153 만큼 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 완전 매개하는 것으로 나타났다. 그러나 개방성, 외향성, 성실성, 친화성은 통계적으로 유의미하지 않아 간접효과가 없는 것으로 나타났다.

셋째, 잠재적 흡수역량이 실현된 흡수역량을 통해 성과에 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 잠재적 흡수역량 ($\beta=0.618$, $p<0.5$) 요인이 실현된 흡수역량을 통해 성과에 0.618 만큼 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 완전 매개하는 것으로 나타났다.

4.3.4 조절 효과 분석

컨설턴트가 역량을 발휘하는 데 있어 직무 자율성에 여부에 대한 성과를 검증하기 위하여, 성격유형과 흡수역량이 성과에 미치는 영향에 직무 자율성을 조절 효과로 분석하였다. 분석에 앞서 전체 표본 중 직무 자율성의 측정변수 평균을 산출하여 중앙값을 제외하고 직무 자율성이 낮은 그룹($n=59$)과 높은 그룹($n=58$)으로 분류하여 직무자율성의 조절 효과에 대한 검증을 시행하였다. 직무 자율성이 높은 그룹과 낮은 그룹으로 분류하여 각 그룹의 표본수가 매우적어 SPSS 22.0을 이용하여 조절효과 분석을 하였다. 분석과정에서 독립변수와 조절변수 상호작용항의 다중공선성을 없애기 위해 평균중심화한 변수를 사용하였다. 상호작용항은 평균중심화한 독립변수와 조절변수의 곱으로 생성하고, Baron & Kenney(1986)의 조절회귀분석방법⁹⁾을 이용하여 검정을 하였다.

먼저 직무자율성이 낮은 그룹을 대상으로 실시한 조절효과 분석은 [표4-12]과 같이 나타났다. 조절효과를 검정한 1단계에서 성실성과 실현된 흡수역량이 성과에 유의미한 영향을 주었으며($p<.001$), 성실성이 높을수록($B=.351$), 실현된 흡수역량이 높을수록($B=.362$) 성과가 높아지는 것으로 나타났다. 독립변수가 종속변수를 설명하는 설명력은 54.6%이다. 조절변수가 추가된 2단계에서의 설명력은 0.1%p 증가하였으나, 설명력 증가분이 유의하지 않는 것으로 나타났다. 상호작용항이 추가된 3단계에서도 설명력이 2.9%p 증가하였으나, 설명력 증가분이 유의하지 않아 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 따라서 직무자율성이 낮은 그룹에서는 조절효과가 없는 것으로 정리할 수 있다.

9) Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.

[표 4-12] 조절효과 분석 결과(낮은 그룹)

	Step 1		Step 2		Step 3	
	B	β	B	β	B	β
(상수)	1.393		1.385		-.045	
개방성(X1)	.023	.026	.018	.021	-.068	-.077
성실성(X2)	.351	.340**	.350	.339**	.373	.361**
외향성(X3)	-.025	-.029	-.017	-.019	.057	.065
친화성(X4)	-.017	-.019	-.019	-.022	-.030	-.035
신경성(Xx5)	-.097	-.133	-.095	-.130	-.074	-.101
잠재적 흡수역량(X6)	.043	.050	.042	.049	-.014	-.017
실현된 흡수역량(X7)	.362	.397**	.382	.419**	.495	.543**
직무자율성(M)			-.052	-.038	-.101	-.074
X1.M					.163	.074
X2.M					.360	.237
X3.M					.332	.115
X4.M					.032	.028
X5.M					-.109	-.032
X6.M					-.155	-.169
X7.M					-.870	-.144
$R^2(\Delta R^2)$	.546		.547(.001)		.577(.029)	
F	8.772		7.555		3.906	

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

직무자율성이 높은 그룹을 대상으로 실시한 조절효과 분석은 [표4-13]과 같이 나타났다.

[표 4-13] 조절효과 분석 결과(높은 그룹)

	Step 1		Step 2		Step 3	
	B	β	B	β	B	β
(상수)	.030		.015		.082	
개방성(X1)	.006	.007	.007	.008	.071	.083
성실성(X2)	.400	.392**	.385	.378**	.321	.315**
외향성(X3)	-.061	-.071	-.064	-.075	-.108	-.125
친화성(X4)	.040	.055	.040	.054	-.066	-.090
신경성(Xx5)	.025	.032	.020	.025	.000	-.001
잠재적 흡수역량(X6)	.054	.072	.061	.082	.089	.120
실현된 흡수역량(X7)	.370	.444**	.369	.443**	.397	.477***
직무자율성(M)			.089	.042	-.051	-.024
X1.M					.429	.143
X2.M					-.468	-.314**
X3.M					-.836	-.192
X4.M					.247	.124
X5.M					2.326	.373**
X6.M					.196	.099
X7.M					.619	.121
$R^2(\Delta R^2)$	.548		.549(.002)		.699(.150)*	
F	8.650		7.463		6.513	

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

조절효과를 검정한 1단계에서 성실성과 실현된 흡수역량이 성과에 유의미한 영향을 주었으며(p<.001), 성실성이 높을수록(B=.400, p<.01), 실현된 흡수역량이 높을수록(B=.370, p<.01) 성과가 높아지는 것으로 나타났다. 독립변수가 종속변수를 설명하는 설명력은 54.8%이다. 조절변수가 추가된 2단계에서의 설명력은 0.2%p증가하였으나, 설명력 증가분이 유의하지 않는 것으로 나타났다. 상호작용항이 추가된 3단계에서도 설명력이 15%p 유의하게 증가하여(p<.05) 전

체 설명력은 69.9%이다. 따라서 직무자율성이 높은 그룹에서는 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 조절하는 것으로 나타났다.

4.3.5 가설검정 결과 요약

본 연구에서 설정한 가설 중 성격유형과 흡수역량간의 관계를 설정한 가설 H11, H12 그리고 H13은 부분적으로 채택되었고, 흡수역량의 차원간의 관계를 설정한 가설 H20는 채택되었다. 또한, 흡수역량과 성과 간의 관계를 설정한 가설 H21는 부분 채택되었다. 마지막으로, 흡수역량과 성과간의 관계에서 조절효과를 검정한 결과 부분적으로 채택되어 H31은 부분 채택되었다. 본 연구에서의 검정결과는 [표4-13]에 요약하여 정리하였다.

[표 4-14] 연구가설 검정 요약

가 설	채택여부
H11. 성격유형은 잠재적 흡수역량에 영향이 미칠 것인가?	부분채택
H11-1. 개방성은 잠재적 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H11-2. 성실성은 잠재적 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H11-3. 외향성은 잠재적 흡수역량에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H11-4. 친화성은 잠재적 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H11-5. 신경성은 잠재적 흡수역량에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H12. 성격유형은 실현된 흡수역량에 영향이 미칠 것인가?	부분채택
H12-1. 개방성은 실현된 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H12-2. 성실성은 실현된 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H12-3. 외향성은 실현된 흡수역량에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H12-4. 친화성은 실현된 흡수역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H12-5. 신경성은 실현된 흡수역량에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H13. 성격유형은 성과에 영향이 미칠 것인가?	부분채택

가 설	채택여부
H13-1. 개방성은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H13-2. 성실성은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H13-3. 외향성은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H13-4. 친화성은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H13-5. 신경성은 성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H20. 잠재적 흡수역량은 실현된 흡수역량에 정(+)의 영향이 미칠 것이다.	채택
H21. 흡수역량은 성과에 영향이 미칠 것인가?	부분채택
H21-1. 잠재적 흡수역량은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H21-2. 실현된 흡수역량은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3. 성격유형과 흡수역량이 성과에 미치는 영향에 대해 직무자율성이 조절할 것인가?	부분채택
H31-1. 개방성이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.	기각
H31-2. 성실성이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.	채택
H31-3. 외향성이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.	기각
H31-4. 친화성이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.	기각
H31-5. 신경성이 성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.	채택
H32-1. 잠재적 흡수역량은 직무성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.	기각
H32-2. 실현된 흡수역량은 직무성과에 미치는 영향은 직무 자율성의 정도(높은 그룹, 낮은 그룹)에 따라 다르게 나타날 것이다.	기각

4.4 연구결과에 대한 논의

본 연구는 컨설턴트에게 필요한 흡수역량 강화를 목적으로 컨설턴트의 성격 유형(5요인)이 흡수역량과 성과와의 관계를 구명하기 위하여 성격유형, 흡수역량(잠재적 흡수역량, 실현된 흡수역량)이 성과에 어떠한 영향을 미치는지를 실

중 분석하였다. 성격 유형은 흡수역량과의 관계에서 통계적으로 유의미한 영향이 미치는 것으로 확인되었고, 성격유형과 성과와의 관계에서도 일부의 성격유형이 통계적으로 유의미한 영향이 미치는 것으로 확인되었다. 그리고 흡수역량과 성과와의 관계에서도 통계적으로 유의미한 영향이 미치는 것으로 나타났다. 간접효과 검정에서는 잠재적 흡수역량은 성격유형과 실현된 흡수역량과의 관계에서 간접효과가 있는 것으로 나타났고, 흡수역량은 성격유형과 성과와의 관계에서 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 또한, 실현된 흡수역량은 잠재적 흡수역량과 성과와의 관계에서 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 성격유형과 성과와의 관계와 흡수역량과 성과와의 관계에서 직무 자율성에 관한 조절효과는 직무자율성이 높은 그룹과 낮은 그룹과의 차이가 나타나 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과를 가지고 연구 목적 및 가설별로 정리하여 논의하면 다음과 같다.

4.4.1 성격유형과 잠재적 흡수역량과의 관계

본 연구에서 성격유형과 잠재적 흡수역량과 관계에서 통계적으로 영향이 미치는 성격유형을 성격 5요인(BIG 5)으로 선정하였으며, 성격유형 중 개방성, 성실성, 친화성은 잠재적 흡수역량에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 가정을 하였고, 외향성과 신경성은 잠재적 흡수역량에 부정적인 영향이 미칠 것으로 가정을 하였다. 연구 결과 성실성과 외향성 그리고 친화성은 잠재적 흡수역량에 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타나 여러 선행연구의 결과를 지지하였다. 그러나 개방성과 신경성은 잠재적 흡수역량에 유의미한 관계가 없는 것으로 나타났다. 성격유형별로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 개방성이 잠재적 흡수역량에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 가정하였으나, 개방성은 잠재적 흡수역량에 통계적으로 직접적인 관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 개방성이 잠재적 흡수역량(학습)에 긍정적인 영향이 미친다는 선행연구(Bilal & Sial, 2017; Takase, Yamamoto & Sato, 2017; Woods, Patterson, Patterson, Koczwara, Koczwara, Sofat & Sofat, 2016)를 지지하지 못하였다.

둘째, 성실성이 잠재적 흡수역량에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 가정하였다. 연구 결과 성실성은 잠재적 흡수역량에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 나타나 성실성이 잠재적 흡수역량(학습)에 긍정적인 영향이 미친다는 선행연구(Bilal & Sial, 2017; Chamorro-Premuzic & Furnham, 2003; Furnham, Chamorro-Premuzic & McDougall, 2003; Takase, Yamamoto & Sato, 2017; Woods, Patterson, Patterson, Koczwara, Koczwara, Sofat & Sofat, 2016; 유태용, 1998; 황인철, 박귀화, 임준, 김진주, 고광필, 배승민, 경선영, 2016)와 일치한다.

셋째, 외향성이 잠재적 흡수역량에 부정적인 영향이 미칠 것으로 가정하였다. 연구결과 외향성은 잠재적 흡수역량에 부정적인 영향이 미치는 것으로 나타나 외향성이 잠재적 흡수역량(학습)에 부정적인 영향이 미친다는 선행연구(Chamorro-Premuzic & Furnham, 2003; Furnham, Chamorro-Premuzic & McDougall, 2003; 박일경, 이상민, 최보영, 이자영, 2010; 황인철, 박귀화, 임준, 김진주, 고광필, 배승민, 경선영, 2016)와 맥을 함께하는 것이나, 외향성이 잠재적 흡수역량(학습)에 긍정적인 영향이 미친다는 선행연구(Bilal & Sial, 2017; Woods, Patterson, Patterson, Koczwara, Koczwara, Sofat & Sofat, 2016)와는 상반된 결과이다.

넷째, 친화성이 잠재적 흡수역량에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 가정하였다. 연구결과 친화성은 잠재적 흡수역량에 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타나 친화성이 잠재적 흡수역량(학습)에 긍정적인 영향이 미친다는 선행연구(Bilal & Sial, 2017; Vatnik, 2006; 장승환, 2017)와 일치하는 것이다. 그러나 친화성이 잠재적 흡수역량(학습)에 부정적인 영향이 미친다는 선행연구(유태용, 1998)와는 상반된 결과이다.

다섯째, 신경성이 잠재적 흡수역량에 부정적인 영향이 미칠 것으로 가정하였으나, 연구결과 신경성은 잠재적 흡수역량에 통계적으로 직접적인 관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 신경성이 잠재적 흡수역량(학습)에 부정적인 영향이 미친다는 선행연구(Chamorro-Premuzic & Furnham, 2003; 박일경, 이상민, 최보영, 이자영, 2010; 유태용, 1998; 장승환, 2017; 황인철, 박귀화, 임준, 김진주, 고광필, 배승민, 경선영, 2016)를 지지하지 못하였고, 신경성이 잠재적 흡수

역량(학습)에 긍정적인 영향이 미친다는 선행연구(Bilal & Sial, 2017) 또한 지지하지 못하였다.

이와 같은 결과는 계획적이고 목표지향적인 성실성의 성향이 강한 사람과 사려가 깊고 남을 배려하는 친화성 성향이 높은 사람은 컨설팅 관련 정보를 받아들이는데 집중하는 것으로 추정된다. 그러나 개방성과 외향성 그리고 신경성의 성향이 높은 컨설턴트는 새로운 것을 받아들이는 학습 과정에 어려움이 있는 것으로 추정된다. 특히, 외향성에 대한 가설 등을 설정하는 데 어려움이 있었다. 선행연구에서 상반된 결과를 제시하고 있어 예비조사과정을 거친 후 부정적으로 설정하였으며, 결과 또한 동일하게 나타났다. 이는 외향적인 사람들은 활발하고 열정적이며, 행동 지향적인 성향으로 도서관에서 책상을 지키고 있다면 답답함을 느끼며, 계속해서 다른 사람들과 대화를 시도(Gosling, 2009, pp. 242)하는 등 지식을 받아들이는 데 어려움이 있다는 이론이 뒷받침하고 있다. 또 다른 연구자는 개방성과 외향성의 경우 학습의 효과를 높이기 위해서는 참여를 유도하는 것이 필요하다(Woods, Patterson, Patterson, Koczwara, Koczwara, Sofat & Sofat, 2016)고 제언을 한 내용과도 일치하는 것으로 학습 방법에 변화가 필요할 것으로 생각된다. 본 연구에서 사용된 설문 항목 중 학습과 관련된 흡수역량의 세부 역량 중 획득역량(2항, 3항, 4항)과 동화역량(1항, 2항, 3항)의 항목을 기준으로 성격유형이 강한 그룹과 낮은 그룹의 평균에서도 학습량이 부족한 것으로 나타났다. 각 성격유형별로 살펴보면 성향이 높은 그룹의 경우 개방성 3.75, 성실성 3.78, 외향성 3.76, 친화성 3.70, 신경성 3.60로 연구자 관점에서 평가를 하면 학습을 가끔하는 정도로 추론할 수 있다.

4.4.2 성격유형과 실현된 흡수역량과의 관계

본 연구에서 성격유형과 실현된 흡수역량과의 관계에서 통계적으로 영향이 미치는 성격유형을 성격 5요인(BIG 5)으로 선정하였으며, 성격유형 중 개방성, 성실성, 친화성은 실현된 흡수역량에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 가정을 하였고, 외향성과 신경성은 실현된 흡수역량에 부정적인 영향이 미칠 것으로 가정을

하였다. 연구 결과 신경성은 실현된 흡수역량에 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타나 여러 선행연구를 지지하였다. 그러나 개방성, 성실성, 외향성, 친화성 또한 실현된 흡수역량에 통계적으로 유의미한 관계가 없는 것으로 나타났다.

이는 신경성이 실현된 흡수역량(창의성)에 부정적인 영향이 미친다는 선행연구(Baas, Roskes, Sligte, Nijstad & De Dreu, 2013; 장성복, 2016; 안도희, 김유리, 2012)와 일치하는 것이다. 그러나 개방성이 실현된 흡수역량(창의성)에 긍정적인 영향이 미친다는 선행연구(Baas, Roskes, Sligte, Nijstad & De Dreu, 2013; Baas, Roskes, Sligte, Nijstad & De Dreu, 2013; 안도희, 김유리, 2012; 안정호, 임지영, 2012)를 지지하지 못하였고, 성실성이 실현된 흡수역량(창의성)에 긍정적인 영향이 미친다는 선행연구(장성복, 2016; 안도희, 김유리, 2012)를 지지하지 못하였으며, 외향성이 실현된 흡수역량(창의성)에 부정적인 영향이 미친다는 선행연구(Baas, Roskes, Sligte, Nijstad & De Dreu, 2013; 안도희, 김유리, 2012; 안정호, 임지영, 2012)를 지지하지 못하였다. 또한, 친화성이 실현된 흡수역량에 관계가 없는 것으로 나타나, 이 또한 선행연구에서도 아무런 관계가 없는 것으로 나타났는데, 이와 맥을 함께하는 것이다.

이와 같은 결과는 신경질적인 성향이 강한 사람은 상대적으로 실현된 흡수역량 즉, 창의적인 사고 등 응용하는 분야에 어려움이 있는 것으로 추정된다. 특히, 외향성의 경우 연구과정에서 부정적인 성향이 나타나기도 하였다. 이는 외향성의 특성으로 인하여 이런 결과를 가져온 것으로 판단된다. 외향적인 사람들은 단기기억은 뛰어나지만, 장기기억은 내향적인 사람에 비해 떨어지기 때문이다(Smith, 2013). 외향적인 성격을 지니고 있는 사람의 경우 단기기억력은 좋지만, 장기기억력은 그러하지 못하기 때문으로 추정된다. 또 다른 하나는 본 연구에 참여한 컨설턴트들의 대부분이 40대 이상의 중년으로 기억력보다 직관력이 뛰어나기 때문으로 추정된다. 중년의 경우 다양한 경험과 자신만의 지식을 기반으로 빠르게 판단하는 직관력과 통찰력 등이 뛰어나기 때문(전채연, 2014)으로 추정된다. 마지막으로, 실현된 흡수역량은 컨설턴트에게 가장 필요한 역량 중 하나이다. 그럼에도 불구하고 통계적으로 무의미한 결과를 나타나 연구자를

당황스럽게 만든 부분으로 연구 과정에서 신뢰도와 타당도에 영향이 미치는 측정변수의 제거 등으로 완벽한 연구가 이루어지지 못하였다. 향후의 연구에서는 연구에 사용된 측정 도구와 연구대상 등을 세분화하여 추가적인 연구가 필요할 것이다.

4.4.3 성격유형과 성과와의 관계

성격유형과 성과와의 관계에서는 성격유형 중 개방성, 성실성, 외향성, 친화성은 성과에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 가정을 하였고, 신경성은 성과에 부정적인 영향이 미칠 것으로 가정을 하였다. 연구 결과 성실성은 성과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나, 성실성이 성과에 긍정적인 영향이 미치는 것으로 나타났고, 개방성, 외향성, 친화성, 신경성은 성과에 유의한 관계가 없는 것으로 나타났다.

이는 성실성이 성과에 긍정적인 영향이 미친다는 선행연구(Hurtz & Donovan, 2000; 이채은, 이진영, 2010; 이형주, 최계봉, 2008; 조운식, 2013; 장성복, 2016)와 일치하는 결과이다. 그러나 개방성이 성과에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 보인다는 선행연구(이형주, 최계봉, 2008; 조운식, 2013; 김형진, 2017)를 지지하지 못하였고, 외향성이 성과에 긍정적인 영향이 미친다는 선행연구(이채은, 이진영, 2010; 김형진, 2017)를 지지하지 못한 결과이다. 또한, 친화성이 성과에 긍정적인 영향이 미친다는 선행연구(이형주, 최계봉, 2008; 이채은, 이진영, 2010; 조운식, 2013)를 지지하지 못하였고, 신경성이 성과에 부정적인 영향이 미친다는 선행연구(장성복, 2016; 김형진, 2017)를 지지하지 못한 결과이다. 이러한 결과는 꼼꼼하고 목표 지향적이고 계획적인 성격을 지니고 있는 성실성이 강한 사람은 목표가 주어지면 자신이 가지고 있는 역량을 발휘하여 성과로 연결하려는 의지가 있기 때문일 것이다. 다른 성격의 경우 컨설팅 성과는 직접적인 관계가 있지 않아 컨설팅 성과를 위한 역량 강화가 요구된다고 볼 수 있다.

4.4.4 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량과의 관계

흡수역량의 두 가지 차원 즉 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량간의 관계에서는 잠재적 흡수역량이 실현된 흡수역량에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 가정을 하였다. 연구 결과 잠재적 흡수역량이 실현된 흡수역량에 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타나 여러 선행연구의 결과(Leal-Rodríguez, Roldán, Ariza-Montes & Leal-Millán, 2014; 조용화, 2015)를 지지하였다. 성과를 이루기 위해서는 외부의 가치 있는 지식을 탐구하고 획득을 하여 내재화된 지식에 보유하고 있는 지식을 활용하여 결합하고 재해석하는 데 매우 유의하다는 것을 의미하는 것으로 중요성을 제시하고 있다. 컨설팅을 위한 지식 응용 및 활용을 위해서는 지식의 탐색과정을 통해 내재화하는 것이 필요하다.

4.4.5 흡수역량과 성과와의 관계

본 연구에서는 흡수역량의 두 가지 차원인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량이 성과에 긍정적인 영향이 미칠 것으로 가정을 하였다. 연구 결과 실현된 흡수역량은 성과에 통계적으로 유의미한 영향이 미치는 것으로 나타나 여러 선행연구의 결과(Leal-Rodríguez, Roldán, Ariza-Montes & Leal-Millán, 2014; 조용화, 2015; 김수연, 정강옥, 2016); 장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석, 2016)를 지지하였으나, 잠재적 흡수역량은 성과에 통계적 유의미한 영향을 미치지 않아 여러 선행연구(Leal-Rodríguez, Roldán, Ariza-Montes & Leal-Millán, 2014; 조용화, 2015; 김수연, 정강옥, 2016); 장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석, 2016)와 연구결과와 배치되는 결과이다. 이는 성과를 이루기 위하여 보유하고 있는 지식을 활용하여 결합하고 재해석하여 성과를 이루는 데 매우 유의하다는 것을 의미한다. 다양한 경로로 가치 있는 정보를 탐색하고 획득할지라도 상황에 맞게 변환하고 활용하는 역량이 충분하지 않고 단순히 외부의 지식을 수용하는 역량만을 가지고 있는 경우 성과에는 악영향이 나타날 수 있다는 것을 의미한다. 이것은 외부의 지식을 평가하고 수용할 수 있다는 것이 그 지식을 창조적으로 활용할 수 있다는 것을 보장하지 않는다

(Jiménez-Barrionuevo, García-Morales & Molina, 2011)는 연구와 지식기반 사회에서는 지식의 단순 수용 등 암기된 지식이 핵심역량이 될 수 없고, 활용적 지식과 창의력 등 새로운 지식 등을 창출 할 수 있는 능력이 요구된다(강순희, 신범석, 2002, pp. 9)는 선행연구에서도 제시하고 있다. 컨설턴트의 활용능력의 중요성을 강조하는 것으로 응용 및 활용에 필요한 노력이 필요하다.

4.4.6 간접효과 분석에 대한 논의

본 연구에서는 흡수역량이 성격유형과 성과와의 관계에서 간접효과가 있는 것으로 가정을 하였고, 실현된 흡수역량이 잠재적 흡수역량과 성과에서도 간접효과가 있는 것으로 가정을 하였다. 연구 결과 흡수역량이 성격유형과 성과와의 관계에서 간접효과가 있는 것으로 나타났고, 실현된 흡수역량이 잠재적 흡수역량과 성과에서도 간접효과가 있는 것으로 완전 매개하는 것으로 나타났다. 이는 잠재적 흡수역량이 실현된 흡수역량에 매개효과를 하고 있다는 선행연구(Zahra & George, 2002; Leal-Rodríguez, Roldán, Ariza-Montes, Leal-Millán, 2014)를 지지하는 것이다. 이러한 결과는 컨설팅에 필요한 지식을 확보하고 있을 지라도 성과로 연계되지 않고, 응용 및 활용하는 역량이 필요하다는 것을 의미한다.

4.4.7 조절효과 분석에 대한 논의

본 연구에서는 성격유형과 성과와의 관계에서 직무 자율성이 조절효과가 있는 것으로 가정을 하였고, 흡수역량과 성과에서도 직무 자율성이 조절효과가 있는 것으로 가정을 하였다. 연구 결과 직무 자율성이 낮은 그룹에서는 성격유형과 흡수역량이 성과에 미치는 영향에 대해 모두 조절하지 않는 것으로 나타났고, 직무 자율성이 높은 그룹에서는 성실성과 신경성이 성과에 미치는 영향에 조절하는 것으로 나타났다. 이는 성실성이 높은 중년이상의 컨설턴트는 성과향상에 대한 업무스트레스 가중 등(Humphrey, Nahrgang & Morgeson, 2007)으로 성실성의 부정적인 성향이 나타나는 것을 추론할 수 있어 성실성이 높은

컨설턴트는 자율성에 대해 적절한 수준의 제한이 필요할 것으로 생각된다. 또한 심리적으로 불안정한 신경성 성향이 높은 컨설턴트의 경우 높은 자율성이 부여되면 심리적 안정을 찾는 것으로 추정할 수 있어 신경성이 높은 컨설턴트에게는 심리적으로 안정을 찾을 수 있는 조건을 부여해 주는 것이 필요하다.

본 연구 과정을 통해서 확인된 내용을 간략하게 정리하면 다음과 같다. 첫째, 연구에 참여한 중소기업 컨설팅을 수행한 컨설턴트들은 성격유형에 따라 지식 탐색 및 내재화 하는 활동의 차이가 있는 것으로 확인되었으며, 컨설팅 성과에 직접적으로 영향이 미치는 응용 및 활용하는 역량 강화 활동에는 소극적인 것으로 확인되었다. 둘째, 컨설팅 성과로 연계하기 위해서는 사전에 확보된 지식을 바탕으로 응용하고 활용하는 역량이 필요한 것으로 확인되었다. 셋째, 컨설턴트는 성실한 사람을 제외하고 흡수역량을 통해서만 성과를 달성하는 것으로 확인되었다. 구체적으로 자신이 가지고 있는 지식을 바탕으로 응용과 활용하는 과정을 통하여 성과를 달성하는 것으로 확인되었다. 또한 컨설턴트에게 성격유형에 맞는 직무자율성을 제공하는 경우 긍정적인 결과를 가져올 수 있다는 것이 확인되었다.

V. 결 론

5.1 연구 요약

본 연구의 목적은 컨설턴트에게 필요한 흡수역량 강화를 위하여, 컨설턴트의 성격유형(5 요인)과 흡수역량 그리고 성과와의 관계 모형을 제시하여 성격유형이 흡수역량과 성과와의 관계를 구명하는 데 있었다. 구체적인 연구 목표는 다음과 같다. 첫째, 컨설턴트의 성격 요인과 흡수역량의 2가지 차원과의 관계를 구명한다. 둘째, 흡수역량의 각 차원과 성과와의 관계를 구명한다. 셋째, 컨설턴트 성격유형과 성과와의 관계에서 흡수역량의 매개 효과를 구명한다. 넷째, 컨설턴트의 성격유형, 흡수역량과 성과와의 관계에서 직무 자율성의 조절 효과를 구명한다.

이 연구를 위하여 모집단은 중소기업을 대상으로 활동하는 경영컨설턴트 전체이다. 하지만, 전체 모집단에 대한 접근에 어려움이 있어 컨설팅 활동을 하는 경영·기술지도사 25기 회원과 소상공인 컨설팅 사업에 참여하는 컨설턴트 그리고 A 대학교 컨설팅 대학원에 재학 중이거나 졸업한 컨설턴트를 대상으로 목표 모집단으로 설정하였다.

조사 도구에 사용된 질문지는 성격유형 측정 도구, 흡수역량 측정 도구, 성과(프로세스 혁신, 직무성과) 측정 도구 그리고 설문자의 특성에 관한 문항이 포함되었다. 개발된 측정 도구는 선행연구 고찰과 일반적인 개발절차인 측정 도구 초안 작성, 전문가를 통한 타당성 검토, 예비조사를 통한 도구의 타당성과 신뢰도 검증을 거친 후 개발되었다. 이렇게 개발된 측정 도구는 성격유형(20문항), 흡수역량(17문항), 직무 자율성(4문항), 프로세스 혁신(3문항), 직무성과(5문항)로 총 49개 문항으로 구성되었다.

성격유형의 측정 도구는 개방성(4문항), 성실성(4문항), 외향성(4문항), 친화성(4문항), 신경성(4문항)으로 총 20문항으로 구성되었다. 신뢰도와 타당성을 저해된다고 판단되는 문항을 제거한 후 내적 일관성은 개방성 .779, 성실성 .662, 외향성 .709, 친화성 .652, 신경성 .751로 양호하게 나타났다. 탐색적 요

인분석결과 요인적재량은 .665~.868으로 나타났으며, 최종 분석에는 개방성(3 문항), 성실성(3문항), 외향성(3문항), 친화성(2문항), 신경성(2문항)으로 총 13 문항을 활용하였다.

흡수역량의 도구는 획득역량(5문항), 동화역량(4문항), 변환역량(4문항), 활용역량(4문항)으로 총 17문항으로 구성되었다. 신뢰도와 타당성을 저해된다고 판단되는 문항을 제거한 후 내적 일관성은 획득역량 .868, 동화역량 .858, 변환역량 .785, 활용역량 .876으로 양호하게 나타났다. 탐색적 요인분석결과 요인적재량은 .514~.846으로 나타났으며, 최종 분석에는 획득역량(3문항), 동화역량(3문항), 변환역량(2문항), 활용역량(3문항)으로 총 11문항을 활용하였다.

성과는 프로세스혁신(3문항), 직무성과(5문항)로 총 8문항으로 구성되었다. 신뢰도와 타당성을 저해된다고 판단되는 문항을 제거한 후 내적 일관성은 프로세스혁신 .866, 직무성과 .719으로 양호하게 나타났다. 탐색적 요인분석결과 요인적재량은 .692~.860으로 나타났으며, 최종 분석에는 프로세스혁신(3문항), 직무성과(3문항)로 총 6문항을 활용하였다.

마지막으로 직무 자율성은 4문항으로 구성하였으나, 신뢰도와 타당성을 저해한다고 판단되는 문항을 제거한 후 내적 일관성이 .833으로 양호하게 나타났다. 탐색적 요인분석결과 요인적재량은 .833~.849으로 나타났으며, 최종 분석에는 3문항을 활용하였다.

자료 수집은 2017년 3월 5일부터 3월 12일까지 e-mail과 Fax를 사용하였고, 응답자들의 편의를 고려하여 온라인 설문을 병행하여 총 111부가 회수되었다. 1차로 회수된 설문으로 연구를 하는데 어려움이 있어, 2017년 3월 12일부터 4월 15일까지 동일한 방법으로 설문을 실시하여 115부를 회수하여 총 226부를 수집하였다. 수집된 설문지 중 성의 없는 설문지(5부)와 신뢰도와 타당도에 부정적인 영향이 미치는 설문지(11부)를 추가로 제거하고 총 210부를 확보하였다. 자료의 분석은 SPSS 22.0과 AMOS 22.0을 이용하여 통계적 분석과 구조방정식 모형을 분석하였다. 본 연구에서 사용한 통계적 유의수준은 0.05를 기준으로 실시하였다.

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 성격유형은 잠재적 흡수역량에 부분적으로 영향이 미치는 것으로 나타났다. 성실성($\beta=0.624$, $p<0.05$)과 외향

성($\beta = -0.472$, $p < 0.05$)과 친화성($\beta = 0.445$, $p < 0.05$) 요인이 잠재적 흡수역량에 부분적으로 유의미한 영향이 미치는 것으로 나타나 성실성, 외향성, 친화성이 잠재적 흡수역량에 영향이 미치는 것을 확인하였다.

둘째, 성격유형은 실현된 흡수역량에 부분적으로 영향이 미치는 것으로 나타났다. 신경성($\beta = -0.174$, $p < 0.05$)요인이 실현된 흡수역량에 부정적인 영향이 미치는 것을 확인하였다.

셋째, 성격유형은 성과에 부분적으로 영향이 미치는 것으로 나타났다. 성실성($\beta = 0.472$, $p < 0.05$)요인이 성과에 긍정적인 영향이 미치는 것을 확인하였다.

넷째, 잠재적 흡수역량은 실현된 흡수역량에 영향이 미치는 것으로 나타났다. 잠재적 흡수역량($\beta = 0.691$, $p < 0.001$)요인이 실현된 흡수역량에 긍정적인 영향이 미치는 것을 확인하였다.

다섯째, 흡수역량은 성과에 유의한 영향이 미치는 것으로 나타났다. 실현된 흡수역량($\beta = 0.895$, $p < 0.001$) 요인이 성과에 영향이 미치는 것으로 확인되었다.

여섯째, 간접효과를 살펴보면, 성격유형이 잠재적 흡수역량을 통해 실현된 흡수역량에 미치는 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 성실성($\beta = 0.431$, $p < 0.05$), 외향성($\beta = -0.326$, $p < 0.05$), 친화성($\beta = 0.307$, $p < 0.05$) 요인이 잠재적 흡수역량을 통해 실현된 흡수역량에 완전 매개하는 것으로 확인되었다. 그리고 성격유형이 흡수역량을 통한 간접효과도 있는 것으로 나타났다. 신경성($\beta = -0.153$, $p < 0.05$) 요인이 흡수역량을 통해 성과에 완전 매개하는 것으로 확인되었다. 마지막으로 잠재적 흡수역량이 실현된 흡수역량을 통해 성과에 미치는 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 잠재적 흡수역량($\beta = .618$, $p < 0.05$) 요인이 실현된 흡수역량을 통해 완전 매개하는 것으로 확인하였다.

일곱째, 성격유형과 흡수역량이 성과와의 관계에서 직무 자율성에 대한 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 직무 자율성이 낮은 그룹에서는 조절변수가 추가되는 경우 설명력이 증가하고 있으나, 설명력 증가분이 유의하지 않아 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 하지만, 직무 자율성이 높은 그룹에서는 직무자율성이 추가되는 경우 설명력이 15%p 유의하게 증가하여($p < .05$) 전체 설명력은 69.9%로 변하고 있어 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 조절하는 것을 확인하였다.

5.2 연구 결론

본 연구는 컨설턴트에게 필요한 흡수역량 강화를 위해 컨설턴트의 성격유형과 흡수역량의 통합개념인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량의 관계와 흡수역량과 성과와의 관계에 대해 실증적으로 검증하였다. 이를 위해 성격유형과 흡수역량 그리고 흡수역량과 프로세스혁신 및 직무성과에 대한 연구모형과 가설을 세우고 실증자료를 통해 검증하였고, 조절 효과에 대한 분석을 통해 그 관계를 구체적으로 분석하였으며, 본 연구의 결과를 토대로 결론을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 성격유형 중 성실성과 친화성 그리고 외향성은 잠재적 흡수역량에 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으나, 외향성은 부정적인 효과가 있는 것으로 나타났다. 개방성과 신경성은 아무런 관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 계획적이고 자기 통제력이 강한 성실성과 신뢰성이 높고 겸손한 친화성을 지니고 있는 사람은 새로운 지식을 획득하고 내재화하는 역량을 지니고 있지만, 외향성의 경우 부정적인 결과를 나타내고 있어 학습 방법에 대한 변화가 요구된다. 외향성이 강한 중년 컨설턴트는 새로운 것을 받아들여 내재화하는데 집중하는 노력이 요구되고, 개방성과 신경성이 높은 컨설턴트 역시 새로운 것을 받아들여 내재화 하는데 많은 노력이 필요하다. 개방성과 외향성이 성격의 소유자는 선행 연구에 따르면 참여를 유도하는 그룹별 학습이 효과가 있는 것으로 제시하고 있으므로 참고할 필요가 있다.

둘째, 신경성이 실현된 흡수역량에 대해 부정적인 영향이 미치는 것으로 나타났다. 다른 성격유형은 실현된 흡수역량에 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 신경성이 부정적으로 나타나는 것은 항상 불안하고 안정되어 있지 못한 성격으로 인한 것으로 추정된다. 이와 같은 결과는 중년 컨설턴트들이 성격유형과 관계없이 지식을 변환하고 활용하는 창의적인 능력이 떨어지는 것으로 추론할 수 있다. 중년 컨설턴트 대부분은 창의적인 학습을 통해 실현된 흡수역량을 향상하는 노력이 필요하다.

셋째, 성격유형 중 성실성은 성과에 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로

로 나타났지만, 개방성, 외향성, 친화성, 신경성 등은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 성실성이 성과에 긍정적인 영향이 미치고 있는 것은 꼼꼼하고 목표 지향적이고 계획적인 특성을 지니고 있는 사람은 목표가 주어지면 자신이 가지고 있는 역량을 발휘하여 성과로 연결시키려는 의지가 있기 때문일 것이다. 그러나 개방성, 외향성, 친화성, 신경성 등의 성향이 강한 사람은 성과를 위한 종합적인 역량 강화방안 필요하다.

넷째, 잠재적 흡수역량은 실현된 흡수역량에 통계적으로 유의미한 영향이 미치는 것으로 나타났다. 이는 어떤 목표가 주어졌을 때 외부의 가치 있는 지식을 탐구하고 획득을 하여 내재화된 지식에 보유하고 있는 지식을 활용하여 결합하고 재해석하는 데 매우 유익하다는 것을 의미한다. 이는 사전에 확보된 지식이 지식을 응용하고 활용하는데 영향이 미치는 것으로 지식을 확보하여 내재화하는 과정의 중요성을 의미하고 있다.

다섯째, 흡수역량 중 실현된 흡수역량은 성과에 통계적으로 유의미한 영향이 미치는 것은 나타났으나, 잠재적 흡수역량은 통계적으로 유의미한 영향이 없는 것으로 나타났다. 이는 성과를 이루기 위해서는 보유하고 있는 지식을 활용하여 결합하고 재해석하여 활용하면 성과를 이루는 데 매우 유익하다는 것을 의미한다. 이는 다양한 경로로 가치 있는 정보를 탐색하고 획득할지라도 상황에 맞게 변환하고 활용하는 역량이 충분하지 않고 단순히 외부의 지식을 수용하는 지식만을 가지고 있는 경우 성과에는 악영향이 나타날 수 있다는 것을 의미한다.

여섯째, 성실성, 외향성, 친화성은 잠재적 흡수역량을 통해 실현된 흡수역량에 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 성격유형의 사람은 새로운 지식을 획득하고 내재화 하면, 축적된 지식을 응용하고 활용하는 역량을 발휘할 수 있다는 것을 의미한다. 또한 신경성은 흡수역량을 통해 성과에 부정적인 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 신경성이 지식을 응용하고 활용하는데 장애요인으로 작용하고 있어 발생하는 것으로 신경성이 높은 사람은 지식을 응용하고 활용하는데 더 많은 노력이 요구된다. 이외 잠재적 흡수역량은 실현된 흡수역량을 통해 성과에 간접효과가 있어 완전 매개하는 것으로 나타났다. 컨설팅에 필요한 지식을 가지고 있을 지라도 응용 및 활용하는 역량이 필요한 것으로 보다 나은 성과를 위해서는 지식을 응용하고 활용하는 역량을 강화하는 것이 필요하다.

마지막으로 성격유형과 성과간의 관계와 흡수역량과 직무성과와의 관계에서 일부의 경로에서 직무 자율성은 조절 효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 직무 자율성이 성격유형에 따라 다르게 작용하고 있는 것으로 확인되어 성격 유형에 맞는 직무 자율성을 제공하는 것이 필요하다. 목표의식이 강한 성격을 지니고 있는 경우 업무로 인한 스트레스 등을 받지 않도록 조절이 필요하고, 심리적으로 불안한 성격을 지니고 있는 신경성의 경우 심리적으로 안정을 찾을 수 있는 조건을 부여해 주는 것이 필요하다.

5.3 연구 시사점 및 제언

5.3.1 학문적 시사점

본 연구의 학문적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 흡수역량은 컨설턴트에게 요구되는 필수 역량으로 인식된다. 특히 Zahra & George(2002)가 제시한 2단계의 모형은 컨설팅을 위한 사전학습역량과 실행역량으로 매우 적합한 역량으로 판단된다. 본 연구에서는 컨설턴트에게 필요한 역량 개발을 위해 성격유형과 흡수역량과의 관계를 제시하여, 성격유형에 따른 흡수역량의 차이가 있음을 확인하였다. 이는 선행연구들과 맥락을 함께 하는 것으로 성격유형에 따라 역량에 차이를 보여 성격유형에 따른 흡수역량 강화 방안이 필요하다. 컨설턴트 역량 강화에 대한 선행연구는 다수 제시되었으나, 성격유형을 기반으로 역량개발 방안을 새롭게 제시하였다는 것에 의미가 있다고 할 수 있을 것이다.

둘째, 컨설턴트는 전문가로서 지속해서 새로운 지식을 탐구하고 내재화하여야 하며, 컨설팅 수행과정에서 보유하고 있는 지식을 응용하여 성과를 달성한다. 이런 과정을 말해주는 것이 흡수역량이다. 대부분의 선행연구에서 흡수역량은 조직기반의 역량을 평가하는 요소로 되었으나, 최근 들어 흡수역량의 중요성이 개인의 역량평가에 활용되기 시작하였다. 이에, 경영컨설턴트의 전문성 강화를 위하여 성격유형과 흡수역량 그리고 성과와의 관계를 다루기 위해 경영 컨설팅 분야에서 새로운 모형을 제시하여 성격유형과 흡수역량, 성과와의 관계를

검정하여 결론을 도출하였다. 본 연구는 경영컨설턴트에게 요구되는 흡수역량의 연구 확산에 이바지 할 것으로 기대된다.

셋째, 컨설턴트는 지속적인 학습을 요구되는 전문가집단이다. 경영컨설턴트를 대상으로 하는 교육은 정부 및 각종 기관에서 지속해서 진행되고 있는 현실이다. 40대 이상의 경영컨설턴트를 대상으로 교육프로그램을 개발하는 경우 지식을 전달하는 교육방식이 아닌 문제를 해결하는 통합과정이 필요할 것이다. 본 연구 결과 40대 이상의 중년 컨설턴트의 경우 단순히 지식을 획득하여 내재화된 지식은 성과에 부정적인 결과를 가져오나, 실현된 흡수역량을 통해서 성과로 이어지는 것으로 나타났기 때문이다. 컨설팅에서 성과 창출을 위한 중년 컨설턴트의 교육 프로그램 개발에 중요한 메시지를 제공하고 있다.

5.3.2 실무적 시사점

이어서 본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 경영컨설턴트 교육을 주관하는 곳에서는 컨설턴트에 대한 교육 또는 학업을 진행하는 경우 성격에 따른 교육 진행 방법이 필요하다. 연구 결과에 따르면 컨설턴트의 성격유형에 따라 지식을 확보하는 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량의 차이가 있기 때문이다. 이를 극복하기 위하여 성격에 맞는 학습방법을 찾아 진행하는 것이 필요하다. 예를 들어 개방적인 성격과 외향적인 성격을 지니고 있는 사람에게는 개인별 학습이 아닌 그룹별 학습 등을 통해 지식에 대한 공동학습 및 공유 등을 통해 성격유형별 부족한 역량을 강화하는 것이 필요하다.

둘째, 경영컨설턴트의 전문성을 강화하는 관리자는 컨설턴트들의 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량 모두를 강화하는 전략이 필요할 것이다. 지식 습득은 필요하지만, 지식 적용을 위한 충분한 조건은 아니기 때문이다(McGrath, 2001). 컨설턴트가 단순히 외부의 지식을 획득하고 내재화하는 습득과정에만 그치지 말고, 특정 목표가 주어졌을 때 자신이 가지고 있는 지식을 응용하여 목표를 달성할 수 있는 활용역량을 포함하여야 할 것이다. 이를 위해 컨설턴트의 역량개발 전략 수립 시 지식을 습득하여 내재화하는 과정과 응용 및 활용 등의

세부적인 내용까지 수립하는 것이 필요할 것이다.

셋째, 40대 이상의 경영컨설턴트를 대상으로 컨설팅을 수행하는 경우 성격에 맞는 자율성을 부여해 주는 것이 필요하다. 성실성 성향이 높은 사람은 업무 스트레스를 조절해주는 것이 필요하고, 신경성 성향이 높은 사람은 심리적으로 안정적인 조건 등을 제공해 주는 것이 필요할 것이다.

5.3.3 연구 한계점 및 제언

본 연구는 컨설턴트의 성격유형이 흡수역량과 성과에 미치는 영향에 대하여 종합적으로 살펴보았다는 점에 의의가 있지만, 한계점을 고찰해 봄으로써 후속 연구의 방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 컨설팅 경험이 있는 경영컨설턴트들을 대상으로 연구를 진행하였다. 컨설팅에 종사하는 연령은 20대부터 60대까지 다양하게 구성되어 있는 것으로 알려져 있다. 그러나 연구에 참여한 전체 표본의 63%가 50대 이상의 연령으로 나타나 연구의 결과를 모든 경영컨설턴트를 대상으로 일반화하는데 어려움이 있다. 향후의 연구에서는 표본선정을 위해 사전정보를 확보하여 특정 연령대별로 분리하여 연구하거나 연령대별 표본을 일정 비율로 균등하게 진행을 하여 일반화할 필요가 있다.

둘째, 본 연구를 위해 선행연구에서 사용된 흡수역량의 설문을 약간의 수정을 통해 사용하였다. 200개가 약간 넘는 작은 수의 표본으로 연구를 하는 과정에서 신뢰도와 모델 적합도를 보완하기 위해 변수를 제거하여 연구를 진행하였다. 연구의 결과는 비교적 성공적이었으나, 연구에 사용된 최종문항은 잠재변수별 2개 또는 3개의 항목으로 구성되어 구조방정식 모델을 활용하여 잠재변수별 실증분석을 하는데 검증이 이루어지지 않아 아쉬움이 남아 있다. 향후 연구에서는 설문 문항에 대한 폭넓은 연구와 표본의 숫자를 충분하게 연구의 목적과 거리가 있는 이유로 표본 또는 변수의 제거 없이 연구가 진행될 필요가 있다.

셋째, 선행연구에 의하면 학습을 통해 지니고 있는 지식은 성과에 긍정적인 영향이 있는 것으로 제시하고 있다. 그러나 본 연구에서는 잠재적 흡수역량이

성과에 영향이 없는 것으로 나타나고 있다. 흡수역량은 조직을 대상으로 선행연구가 많이 진행되었으나 최근 들어 개인을 대상으로 흡수역량의 세부 역량인 잠재적 흡수역량과 실현된 흡수역량과 성과와의 관계를 규명한 선행연구가 부족하여 관계를 규명하지 못하였다. 향후 연구에서는 흡수역량의 세부역량을 활용한 많은 연구가 진행되었으면 한다.

넷째, 컨설팅의 성과는 컨설턴트의 지식과 기술 그리고 방법론에 따라 차이가 있을 것이다. 본 연구에서는 컨설턴트 흡수역량에 대한 연구의 위주로 진행되어 컨설팅의 성과를 예측하는데 오해를 가져올 수 있다. 향후의 컨설팅 성과에 대한 연구에서는 이런 문제점을 해소하기 위하여 컨설턴트의 역량과 방법론을 함께 제시하여 관계를 규명하는 연구의 진행이 필요할 것이다. 끝.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강소라, 문윤지. (2010). 조직의 사회네트워크 특성이 흡수역량과 혁신성과에 미치는 영향. 『한국산학기술학회논문지』, 11(10), 3761-3771.
- 강순희, 신범석. (2002). 『지식경제와핵심역량』. 한국노동연구원.
- 고종남, 도만승, 권주형, 김영수. (2012). 사내기업가정신이 기술혁신을 매개로 한 조직유효성에 미치는 영향. 『경영교육연구』, 27, 477-502.
- 구철모, 최정일. (2008). 조직의 흡수역량이 기업성과에 미치는 영향에 대한 실증연구. 『경영학연구』, 37(3), 515-536.
- 권미경. (2015). 항공사 종사원의 코칭리더십, 서비스 태도와 혁신행동에 관한 연구-직무자율성의 조절적 효과를 중심으로. 『한국항공경영학회지』, 13(1), 105-125.
- 김경석, 문형구. (2005). 비과업행동 연구의 체계화를 위한 제언. 『조직과 인사관리연구』, 29, 1-30.
- 김민숙. (2010). 서비스기업의 인터넷 마케팅역량과 흡수능력이 성과에 미치는 영향. 『E-비즈니스연구』, 11(4), 3-28.
- 김병수, 허용석, 한인구, 이희석. (2010). 지식 경영 활동의 혁신 역량으로의 연계: It 서비스 산업 중심으로. 『지식경영연구』, 11(1), 97-113.
- 김봉선, 김언수. (2009). 지식 탐색, 흡수능력과 혁신의 속도. 『전략경영연구』, 12(1), 1-24.
- 김상준. (2003). 『미국 배심재판 제도의 연구』. Ewha Womans University Press.
- 김선표. (2015). 『노인장기요양서비스기관의 창의적 조직풍토, 흡수능력, 민첩성 및 조직성과 간의 관계』. 계명대학교 대학원 국내박사학위논문.
- 김성홍, 김진한. (2009). 기업환경에 따른 기술협력과 혁신성과. 『한국생산관리학회지』, 20, 65-92.
- 김수연. (2017). 『여유자원과 환경불확실성이 중소기업의 흡수역량에 미치는 영향에 관한 연구』. 한남대학교 대학원 국내박사학위논문.
- 김수연, 정강욱. (2016). 벤처기업의 흡수역량이 기업성과에 미치는 영향. 『지

- 역산업연구』, 39, 203-231.
- 김애경. (2001). 예비 유아교사의 성격유형과 자아개념 및 창의성과의 관계. 『유아교육연구』, 21(2), 5-24.
- 김종인. (2005). 역량에 대한 새로운 정의와 인적자원개발에의 적용 가능성 탐색. 『임금연구, 가을호』, 33-48.
- 김종호, 오정석. (2005). 조직구성원의 직무특성과 조직유효성에 관한 연구-지적(地籍) 분야 종사자를 중심으로. 『지방행정연구』, 19(3), 51-71.
- 김진호, 홍세희, 추병대. (2007). 경영학 연구에서의 구조방정식 모형의 적용: 문헌 연구와 비판. 『경영학연구』, 36(4), 897-923.
- 김형진. (2017). 보험회사 지점장의 성격특성 Big 5 가 직무성과 및 직무만족에 미치는 영향. 『대한경영학회 학술발표대회 발표논문집』, 234-250.
- 나도성. (2015). 『한국 컨설팅시장의 이론과 실제』. 서울: 한성대학교 출판부.
- 노수근. (2015). 『지식공유가 흡수역량, 심리적 자본 및 혁신행동에 미치는 영향』. 경일대학교 대학원 국내박사학위논문.
- 노안영, 강영신. (2003). 『성격심리학』. 서울: 학지사.
- 박노근. (2010). 조직몰입과 조직시민행동의 선행자로서의 직무자율성. 『인사조직연구』, 18, 67-96.
- 박동건. (2001). 역량과 역량모델링의 정체 및 활용. 『한국인사관리학회 발표논문집』.
- 박미선. (2011). 『성격유형에 따른 감성지능, 심리적 웰빙, 직무성과 간의 인과관계 연구: 서울지역 특급호텔 종사원을 대상으로』. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 박승숙. (2013). 『무의식의 바다』. 인물과 사상, 142-155.
- 박우성. (2002). 『역량중심의 인적자원관리』. 한국노동연구원.
- 박일경, 이상민, 최보영, 이자영. (2010). 5 요인 성격특성과 학업 소진과의 관계. 『한국심리학회지: 사회 및 성격』, 24(1), 81-93.
- 박충기. (2006). 컨설팅의 전략적 활용방안, 『신한은행 FSB연구소 신한 FSB 리뷰 4월호』. 20-23.
- 서영복, 박찬권, 김채복. (2013). 모기업의 발주변동 가속화가 협력업체의 유연성과 프로세스 혁신 및 경영성과에 미치는 영향. 『한국산업경영학회 발표논문집』, 271-286.
- 서원준, 임규건, 이대철. (2011). 멀티에이전트시스템(MAS)을 활용한 공공조달 프로세스 혁신의 효과평가에 관한 연구. 『한국지능정보시스템학회

- 학술대회논문집』, 207-211.
- 송갑호. (2010). 『비즈니스 컨설턴트의 비윤리적 컨설팅 행동에 미치는 요인에 관한 연구: 계획된 행동 이론을 중심으로』. 숭실대 대학원 박사학위논문.
- 송준호, 우문식. (2013). 조직구성원의 성격 특성이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향: 행복의 매개효과를 중심으로. 『기업경영연구 (구 동림경영연구)』, 52, 45-65.
- 송지준. (2015). 『(논문작성에 필요한) SPSS/AMOS 통계분석방법』. 파주: 21세기사.
- 안도희, 김유리. (2012). 공무원의 성별, 성격 5요인, 내재적 동기가 직무 창의성에 미치는 영향. 『고용직업능력개발연구』, 15(3), 103-127.
- 안정호, 임지영. (2012). 공대생들의 협동학습에서 성격특성 및 창의적 문제해결스타일과 팀 창의성. 『공학교육연구』.
- 안정호, 임지영. (2014). 공학설계수업에서 팀 성격구성이 팀 창의성에 미치는 영향. 『공학교육연구』, 17(1), 50-56.
- 오종철, 양태식. (2010). 창의적 리더십이 심리적 임파워먼트와 직무만족 및 구성원의 혁신행동에 미치는 영향-서비스기업을 중심으로. 『기업경영연구 (구 동림경영연구)』, 36, 131-148.
- 우종필. (2012). 『구조방정식모델 개념과 이해』. 서울: 한나래출판사.
- 윤태용. (1998). 성격의 5요인과 학업수행간의 관계. 『한국심리학회 학술대회 자료집』, 1998(1), 263-276.
- 윤지현. (2015). 『지식공유활동이 직무성과에 미치는 영향』. 국민대학교 비즈니스IT전문대학원 국내석사학위논문.
- 이길호. (2002). 『중학생의 다중지능과 창의성 및 학업성취도의 관계』. 한국교원대학 교육대학원 국내석사학위논문.
- 이설빈, 김상영. (2015). 전사적 경영혁신 활동이 프로세스 개선과 생산성에 미치는 영향: 프로세스 개선에 따른 조절 효과를 중심으로. 『경영컨설팅연구』, 15(3), 27-46.
- 이일현. (2014). 『(EasyFlow) 회귀분석』. 서울: 한나레아카데미.
- 이채은, 이진영. (2010). 호텔직원의 Big 5 성격요인, 직무몰입 및 고객지향성간의 영향관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 10(7), 386-395.
- 이형주, 최계봉. (2008). 호텔 종업원의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『마케팅연구』, 23(3), 117-140.
- 장길상, 문성일, 송정수. (2015). SCM 성공요인이 프로세스 혁신과 경영성과

- 에 미치는 영향. 『한국 SCM 학회지』, 15(1), 43-51.
- 장성복. (2016). 웹 콘텐츠 디자이너의 성격 요인과 교류활성 기억체계의 직무성과인식에 미치는 영향과 업무 창의성의 매개효과에 대한 연구. 『조형미디어학』, 19(1), 285-295.
- 장승환. (2017). 『R&D 연구원의 성격특성과 변혁적 리더십이 조직학습역량 및 조직유효성에 미치는 영향』. 성균관대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 장재승, 이준영, 곽찬희, 이희석. (2016). 개인의 흡수 역량이 프로세스 및 제품 혁신에 미치는 영향에 대한 연구. 『지식경영연구』, 17(1), 135-154.
- 전기수. (2013). 『조직구성원의 특성이 조직 흡수역량에 미치는 영향』. 한국기술교육대학교 대학원 국내석사학위논문.
- 전외술. (2014). 조직공정성이 기업성과에 미치는 영향. 『Journal of Digital Convergence』, 12(10), 169-178.
- 정성한, 박동수. (2001). 직무자율성의 구성개념과 측정. 『경영연구』, 16(4), 1-24.
- 정유한. (2017). 『중소기업 기술혁신 성과요인에 관한 연구』. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 정철영. (2013). 성격유형별 교수-학습 스타일. 『교육연구논총』.
- 정한석, 문재승. (2016). 국내 경영컨설팅 연구의 동향과 향후 연구방향 제언. 『한국산업경제학회 정기학술발표대회 논문집』. 171-206.
- 정현수. (2016). 『조직자원, 흡수능력과 혁신역량이 기술사업화 역량에 미치는 영향』. 경일대학교 대학원 국내박사학위논문.
- 조용화. (2015). 『기술적 기업가정신이 흡수역량 및 창의성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 동기부여의 조절효과를 중심으로』. 금오공과대학교 박사학위논문.
- 조운식. (2013). 『제조기업 근로자의 성격특성이 조직유효성에 미치는 영향』. 목원대학교 대학원 박사학위논문.
- 중소기업기술정보진흥원. (2011). 『컨설팅산업 협황 분석 및 활성화 방안연구』 중소기업기술정보진흥원.
- 중소기업청. (2009). 『중소기업 컨설팅 산업 백서』. 대전: 중소기업청.
- 최영진, 김도기, 주현준. (2011). 수업컨설팅트의 역량 분석. 『한국교육원교육연구』, 28(4), 1-21.
- 한광현. (2005). 개인의 성향특성이 조직시민행동에 미치는 영향: 지각된 직무이동기회의 조절효과를 중심으로. 『대한경영학회지』, 52, 1903-1926.
- 홍계훈, 조운형, 이창준. (2009). 직무특성이 팀 성과에 미치는 영향에 대한

- 감성적 리더십의 조절효과. 『인사조직연구』, 17, 1-39.
- 홍세희. (2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. 『Korean Journal of Clinical Psychology』, 19(1), 161-177.
- 한유경. (1998). 『프로세스 혁신이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구』. 동국대학교 박사학위논문.
- 황광하. (2016). 『안경사들의 성격특성이 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』. 동신대학교 대학원 국내박사학위논문.
- 황인철, 박귀화, 임준, 김진주, 고광필, 배승민, 경선영. (2016). 의학전문대학원 학생의 피로, 성격특성, 학습전략과 학업성취도의 관계. 『한국콘텐츠학회논문지』, 16(4), 231-240.

2. 국외문헌

- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H. & George, J. F. (2007). IT road warriors: Balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions. *Mis Quarterly*, 1-17.
- Akbar, H. (2003). Knowledge levels and their transformation: Towards the integration of knowledge creation and individual learning. *Journal of Management Studies*, 40(8), 1997-2021.
- Allport, G. W. (1937). Personality: A psychological interpretation. new york: Holt, rinehart and winston. *Rotter (1954, 1966)*.
- Baas, M., Roskes, M., Sligte, D., Nijstad, B. A. & De Dreu, C. K. (2013). Personality and creativity: The dual pathway to creativity model and a research agenda. *Social and Personality Psychology Compass*, 7(10), 732-748.
- Bartneck, C., Van, D. H., Mubin, O. & Al Mahmud, A. (2007). Daisy, daisy, give me your answer do!: Switching off a robot. *Proceedings of the ACM/IEEE International Conference on Human-Robot Interaction*, 217-222.
- Bilal, A. & Sial, M. A. (2017). Relationship of personality traits on absorption capacity: A case of water and power development authority pakistan. *Arabian Journal of Business and Management Review (Oman Chapter)*, 6(6), 1.
- Blanger, F. (1999). Workers' propensity to telecommute: An empirical study. *Information & Management*, 35(3), 139-153.
- Bowen, D. & Lawler III, E. (1992). THE EMPOWERMENT OF SERVICE WORKERS: WHAT, WHY, HOW, AND WHEN. *Sloan Management Review*, 33(3), 31-39.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Brewer, G. A. & Selden, S. C. (2000). Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies. *Journal*

- of Public Administration Research and Theory*, 10(4), 685–712.
- Calantone, R. J., Cavusgil, S. T. & Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, 31(6), 515–524.
- Campbell, J. P. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw–Hill.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. & Sager, C. (1993). *A theory of performance: In N. schmitt & WC borman (eds.), personnel selection in organizations*. 35–70: San Francisco: Jossey–Bass.
- Cattell, R. (1965). *The scientific analysis of personality* Baltimore : Penguin Books.
- Cattell, R. B., Eber, H. W. & Tatsuoka, M. M. (1970). *Handbook for the sixteen personality factor questionnaire (16 PF): In clinical, educational, industrial, and research psychology, for use with all forms of the test*. Libraries Australia: Institute for Personality and Ability Testing.
- Chamorro-Premuzic, T. & Furnham, A. (2003). Personality traits and academic examination performance. *European Journal of Personality*, 17(3), 237–250.
- Chen, Y., Lin, M. J. & Chang, C. (2009). The positive effects of relationship learning and absorptive capacity on innovation performance and competitive advantage in industrial markets. *Industrial Marketing Management*, 38(2), 152–158.
- Cohen, W. M. & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128–152.
- Cordova, D. I. & Lepper, M. R. (1996). Intrinsic motivation and the process of learning: Beneficial effects of contextualization, personalization, and choice. *Journal of Educational Psychology*, 88(4), 715.
- Costa, P. T. & MacCrae, R. R. (1992). *Revised NEO personality inventory (NEO PI-R) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI): Professional manual* Psychological Assessment Resources, Incorporated.

- De Spiegelaere, S., Van Gyes, G., De Witte, H., Niesen, W. & Van Hootehem, G. (2014). On the relation of job insecurity, job autonomy, innovative work behaviour and the mediating effect of work engagement. *Creativity and Innovation Management*, 23(3), 318–330.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of Research in Personality*, 19(2), 109–134.
- Deming, W. E. (1986). Out of the crisis, massachusetts institute of technology. *Center for Advanced Engineering Study, Cambridge, MA*, 510.
- Dodaro, G. L. & CRWLEY, B. P. (1997). Business process reengineering assessment guide. *United States General Accounting Office–Accounting and Information Management Division*, 3rd Version.
- Dubinsky, A. J. & Skinner, S. J. (1984). Impact of job characteristics on retail salespeople's reactions to their jobs. *Journal of Retailing*, 60(2), 35–62.
- Eby, L. T., Freeman, D. M., Rush, M. C. & Lance, C. E. (1999). Motivational bases of affective organizational commitment: A partial test of an integrative theoretical model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(4), 463–483.
- Engin, E. & Cam, O. (2009). Effect of self-awareness education on the self-efficacy and sociotropy–autonomy characteristics of nurses in a psychiatry clinic. *Archives of Psychiatric Nursing*, 23(2), 148–156.
- Ettlie, J. E. & Reza, E. M. (1992). Organizational integration and process innovation. *Academy of Management Journal*, 35(4), 795–827.
- Eysenck, H. (1967). The biological basis of Personality/Hans J. eysenck (with a new preface by sybil BG eysenck, 30rd printing) transaction publishers, new brunswick, new jersey. *Publicao Original*.
- Eysenck, H. J. (1975). Manual of the eysenck personality questionnaire (EDITS, san diego). *Google Scholar*.
- Eysenck, H. J. & Eysenck, S. B. G. (1969). *Personality structure and*

- measurement* Routledge & K. Paul.
- Flatten, T. C., Engelen, A., Zahra, S. A. & Brettel, M. (2011). A measure of absorptive capacity: Scale development and validation. *European Management Journal*, 29(2), 98–116.
- Furnham, A., Chamorro-Premuzic, T. & McDougall, F. (2003). Personality, cognitive ability, and beliefs about intelligence as predictors of academic performance. *Learning and Individual Differences*, 14(1), 47–64.
- Gilbert, T. F. (1978). Human competence—engineering worthy performance. *Performance Improvement*, 17(9), 19–27.
- Glazer, R. (1991). Marketing in an information-intensive environment: Strategic implications of knowledge as an asset. *The Journal of Marketing*, 1–19.
- Goldberg, L. R. (1981). Language and individual differences: The search for universals in personality lexicons. *Review of Personality and Social Psychology*, 2(1), 141–165.
- Gosling, S. (2009). 『스놉 : 상대를 꿰뚫어보는 힘 (김선아, 옮김)』. 서울: 한국경제신문. (원서출판 2008).
- Greenwood, E. (1957). Attributes of a profession. *Social Work*, 2(3), 45–55.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279.
- Hammer, M. & Champy, J. (1993). Reengineering the corporation—a manifesto for business revolution. new york 1994. *Davenport, TH: Process Innovation—Reengineering Work through Information Technology*.
- Hammer, M. (1990). Reengineering work: Don't automate, obliterate. *Harvard Business Review*, 68(4), 104–112.
- Hernan, C. (2015). Measurement of knowledge absorptive capacity: An estimated indicator for the manufacturing and service sector in colombia. *GEORGETOWN UNIVERSITY - UNIVERSIA*, 9(2), 16–42.

- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D. & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332–136.
- Hurtz, G. M. & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The big five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 869–879.
- Jackson, P. R., Wall, T. D., Martin, R. & Davids, K. (1993). New measures of job control, cognitive demand, and production responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 753.
- Jamieson, D. W. & Zanna, M. P. (1989). Need for structure in attitude formation and expression. *Attitude Structure and Function*, 383–406.
- Jeronimus, B. F., Riese, H., Sanderman, R. & Ormel, J. (2014). Mutual reinforcement between neuroticism and life experiences: A five-wave, 16-year study to test reciprocal causation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 107(4), 751.
- Jiménez-Barrionuevo, M. M., García-Morales, V. J. & Molina, L. M. (2011). Validation of an instrument to measure absorptive capacity. *Technovation*, 31(5), 190–202.
- John, O. P. (1990). The "Big Five" factor taxonomy: Dimensions of personality in the natural language and in questionnaires. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality: Theory and research*. 66–100. New York: Guilford Press
- Johnson, J. A. & Ostendorf, F. (1993). Clarification of the five-factor model with the abridged big five dimensional circumplex. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(3), 563.
- Juran, J. M. (1992). Quality by design. *Madrid, Espana 1992*.
- Lane, P. J., Koka, B. R. & Pathak, S. (2006). The reification of absorptive capacity: A critical review and rejuvenation of the construct. *Academy of Management Review*, 31(4), 833–863.
- Lane, P. J. & Lubatkin, M. (1998). Relative absorptive capacity and interorganizational learning. *Strategic Management Journal*, 19(5), 461–477.

- Langer, E. J. & Rodin, J. (1976). The effects of choice and enhanced personal responsibility for the aged: A field experiment in an institutional setting. *Journal of Personality and Social Psychology*, 34(2), 191.
- Leal-Rodríguez, A. L., Roldán, J. L., Ariza-Montes, J. A. & Leal-Millán, A. (2014). From potential absorptive capacity to innovation outcomes in project teams: The conditional mediating role of the realized absorptive capacity in a relational learning context. *International Journal of Project Management*, 32(6), 894-907.
- Liao, S., Wu, C., Hu, D. & Tsui, K. (2010). Relationships between knowledge acquisition, absorptive capacity and innovation capability: An empirical study on Taiwan's financial and manufacturing industries. *Journal of Information Science*, 36(1), 19-35.
- Lee, O. G., Kim, J. R., & You, Y. Y. (2016). The Effect of PM Competency on Consultant Competency and Consulting Performance: From the Perspective of Consulted Companies. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(41).
- Lichtenthaler, U. (2009). Absorptive capacity, environmental turbulence, and the complementarity of organizational learning processes. *Academy of Management Journal*, 52(4), 822-846.
- Little, B. R. (2015). 『성격이란 무엇인가(이창신, 역)』. 파주: 김영사. (원서출판 2014).
- Liu, X. & White, R. S. (1997). The relative contributions of foreign technology and domestic inputs to innovation in chinese manufacturing industries. *Technovation*, 17(3), 119-125.
- Mackin, P. & Sinclair, M. (1998). Labour ward midwives' perceptions of stress. *Journal of Advanced Nursing*, 27(5), 986-991.
- McKeown, M. (2008). *The truth about innovation* Pearson Education India.
- Mirabile, R. J. (1997). Everything you wanted to know about competency modeling. *Training & Development*, 51(8), 73-78.
- Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. (2006). The work design questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive

- measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321.
- Mortensen, P. S. & Bloch, C. W. (2005). *Oslo manual-guidelines for collecting and interpreting innovation data* Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD.
- Motowildo, S. J., Borman, W. C. & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.
- Mowery, D. C., Oxley, J. E. & Silverman, B. S. (1996). Strategic alliances and interfirm knowledge transfer. *Strategic Management Journal*, 17(S2), 77-91.
- Nunnally, J. C. (1967). McGraw-Hill series in psychology. *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- O'Connor, G. C. (2008). Major innovation as a dynamic capability: A systems approach. *Journal of Product Innovation Management*, 25(4), 313-330.
- Olakitan, O. O. (2011). An examination of the impact of selected personality traits on the innovative behaviour of entrepreneurs in nigeria. *International Business and Management*, 3(2), 112-121.
- Ostroff, C. & Bowen, D. E. (2000). *Moving HR to a higher level: HR practices and organizational effectiveness*. San Francisco, CA, US: Pfeiffer & Company.
- Parry, S. B. (1996). The quest for competencies. *Training*, 33(7), 48-56.
- Raelin, J. A. & Coolege, A. S. (1995). From generic to organic competencies. *People and Strategy*, 18(3), 24.
- Robinson, D. G. & Robinson, J. (2008). *Performance consulting: A practical guide for HR and learning professionals* Berrett-Koehler Publishers.
- Rothmann, S. & Coetzer, E. P. (2003). The big five personality dimensions and job performance. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(1), 68-74.
- Saum-Aldehoff, T. (2007). 『왜 나는 항상 욕하는 걸까 (엄양선, 역)』. 파주: 21세기북스. (원서출판 2007).

- Schaffer, R. H. (1997). *High-impact consulting: How clients and consultants can leverage rapid results into long-term gains*. Jossey-Bass Publishers.
- McLachlin, R. D. (1999). Factors for consulting engagement success. *Management decision*, 37(5), 394-404.
- 재인용
- Schippmann, J. S. (1999). Strategic job modeling. *LEA, New Jersey*.
- Schumpeter, J. A. (1950). *Capitalism, socialism, and democracy*. 3d ed New York, Harper 1962].
- Sikkens, A. (2013). *The joint influence of personality traits and individual absorptive capacity on innovation activities in SME's*. Bachelor's thesis, University of Twente.
- Smith, A. P. (2013). Caffeine, extraversion and working memory. *Journal of Psychopharmacology*, 27(1), 71-76.
- Sparrow, P. (1996). Too good to be true. *People Management*, 5, 22-27.
- Sparrowe, R. T., Liden, R. C., Wayne, S. J. & Kraimer, M. L. (2001). Social networks and the performance of individuals and groups. *Academy of Management Journal*, 44(2), 316-325.
- Spencer, L. & Spencer, S. (1993). Competence at work new york.
- Stock, R. M. & Hoyer, W. D. (2005). An attitude-behavior model of salespeople's customer orientation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33(4), 536-552.
- Swanson, R. A. & Holton, E. F. (2010). 『인적자원 개발론 (오현석, 이현웅 공역)』. 서울: 학지사. (원서출판 2009).
- Takase, M., Yamamoto, M. & Sato, Y. (2017). Effects of nurses' personality traits and their environmental characteristics on their workplace learning and nursing competence. *Japan Journal of Nursing Science*.
- Tidd, J. & Bessant, J. (2009). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change*. New York: John Wiley.
- Tiwana, A. & Mclean, E. R. (2005). Expertise integration and creativity in information systems development. *Journal of Management Information Systems*, 22(1), 13-43.

- Todorova, G. & Durisin, B. (2007). Absorptive capacity: Valuing a reconceptualization. *Academy of Management Review*, 32(3), 774–786.
- Tzokas, N., Kim, Y. A., Akbar, H. & Al-Dajani, H. (2015). Absorptive capacity and performance: The role of customer relationship and technological capabilities in high-tech SMEs. *Industrial Marketing Management*, 47, 134–142.
- Vatnik, D. (2006). Competitive absorptive capacity, top management teams and firm performance. *Technion-Israel Institute of Technology, Faculty of Industrial and Management Engineering*. Abstract retrieved from <http://www.graduate.technion.ac.il/Theses/Abstracts.asp?Id=16752>
- Wang, T. K. (2007). A study on the influencing factors of organizational performance in the individual level. *Korean Journal of Organizational Studies*, 4(1), 63–90.
- Wikipedia contributors (2017). *Competence (human resources)*. [https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Competence_\(human_resources\)&oldid=787659363](https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Competence_(human_resources)&oldid=787659363) jul 5, 2017.
- Wood, R. & Payne, T. (1998). *Competency-based recruitment and selection* Wiley.
- Woods, S. A., Patterson, F. C., Patterson, F. C., Koczwara, A., Koczwara, A., Sofat, J. A. & Sofat, J. A. (2016). The value of being a conscientious learner: Examining the effects of the big five personality traits on self-reported learning from training. *Journal of Workplace Learning*, 28(7), 424–434.
- Zahra, S. A. & George, G. (2002). Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension. *Academy of Management Review*, 27(2), 185–203.

[설 문 지]

본 조사의 내용은 통계법 제8조에 의거하여, 비밀이 보장되며,
통계목적 이외에는 절대사용하지 않습니다.

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 설문에 참여해 주셔서 감사드립니다.

본 설문지는 컨설턴트의 성격유형이 흡수역량과 성과와의 관계에 대해 연구를 하고자 설문조사 중입니다.

본 설문지는 컨설팅을 현재 수행중이거나, 과거에 수행한 경험이 있는 컨설턴트를 대상으로 작성되었습니다.

귀하께서 응답해 주시는 모든 내용은 "컨설턴트의 역량 강화 및 직무향상을 위한 학문적인 근거자료"의 목적으로만 사용될 것이며, 다른 목적으로 사용되거나 노출되지 않습니다. 따라서 귀하에게 어떠한 불이익도 없을 것을 약속드립니다. 또한, 본 설문지의 모든 질문 문항에는 맞고 틀리는 답변이 없으므로 귀하의 솔직한 의견과 적극적인 협조를 부탁드립니다.

귀하의 무궁한 발전을 기원하며, 진심으로 감사드립니다.

2017년 3월

한성대학교 일반대학원 지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅 전공

연구자 : 이 오 근

지도교수 : 김 정 렬

[응답 방법]

본 설문지는 5점 척도이며, 각 항목에 대해 귀하의 견해와 일치하는 번호 란에 아래 와 같은 형태로 체크하여 주시기 바랍니다.

설 문 항 목	전혀 아니다 (1)	아닌 편이다 (2)	보통 이다 (3)	그런 편이다 (4)	매우 그렇다 (5)
나는 새로운 체험을 즐긴다.				V	

I. 다음은 “성격유형”에 대한 질문입니다. 귀하의 성격에 가깝다고 생각되는 부분을 선택(V)하여 주시기 바랍니다.

no.	설문 내용	1	2	3	4	5
1.	나는 항상 새로운 것을 생각한다.					
2.	나는 상상력이 풍부한 편이다.					
3.	나는 새로운 체험을 즐긴다.					
4.	나는 새로운 일에 도전하는 것을 좋아한다.					
5.	나는 유능하다고 생각한다.					
6.	나는 사람을 잘 관리한다고 생각한다.					
7.	나는 설정된 목표를 달성하기 위해 노력한다.					
8.	나는 내 자신을 스스로 통제하고자 노력한다.					
9.	나는 사람들을 항상 따뜻하게 대한다.					
10.	나는 사람들과 잘 어울린다.					
11.	나는 매사에 좋은 생각만 하려고 노력한다.					
12.	나는 모든 일에 적극적으로 최선을 다한다.					
13.	나는 사람을 잘 믿는 편이다.					
14.	나는 남의 말을 존중하는 편이다					
15.	나는 나보다 다른 사람을 먼저 생각한다.					
16.	나는 어떤 일이든 받아들이려고 노력한다.					
17.	나는 항상 무엇인가에 쫓기는 것 같다.					
18.	나는 작은 일에도 쉽게 흥분한다.					
19.	나는 항상 슬프고 무력감에 빠져 있다.					
20.	나는 열등감이나 강박감이 심하다.					

II. 다음은 "흡수역량"에 대한 질문입니다. 귀하께서 평소 생각하시거나 활동하고 계시는 항목에 가깝다고 생각되는 부분을 선택(V)하여 주시기 바랍니다.

no.	설문 내용	1	2	3	4	5
1.	나는 새로운 컨설팅 툴 혹은 방법론을 위한 주변 환경을 자주 살펴본다.					
2.	나는 컨설팅 방법론(툴)에 대한 동향을 철저하게 관찰한다.					
3.	나는 새로운 컨설팅 방법론(툴)에 대한 외부 정보를 상세히 관찰한다.					
4.	나는 철저히 컨설팅 업무와 관련된 산업 정보를 수집한다.					
5.	나는 외부 컨설팅 방법론(툴)의 최신 정보를 가지고 있다.					
6.	나는 외부로부터 컨설팅 방법론(툴)을 자주 습득한다.					
7.	나는 새로운 컨설팅 방법론(툴)을 얻기 위해 외부사람들과 주기적으로 회의를 구성하여 운영하거나 참석한다.					
8.	나는 외부 기관으로부터 정기적으로 컨설팅 방법론(툴)에 대한 정보를 습득하고 있다.					
9.	나는 우리 조직에 컨설팅 방법론(툴) 획득을 위한 기회를 주고자 컨설팅 방법론(툴)을 자주 전달한다.					
10.	나는 철저하게 관련 컨설팅 방법론(툴)을 계속해서 유지한다.					
11.	나는 향후 사용을 위하여 컨설팅 방법론(툴)을 보관하고 관리한다.					
12.	나는 해당 부서(조직)와 관련된 정보(지식)를 전달한다.					
13.	나는 컨설팅 사업수행을 위해 조직내에 전문지식(방법론)을 공유하고 있다.					
14.	나는 일반적으로 새로운 컨설팅 수행에 기존 방법론(툴)을 빠르게 적용 할 수 있다.					
15.	나는 컨설팅 방법론(툴)을 어떻게 더 잘 활용할 수 있는지 자주 생각한다.					
16.	나는 컨설팅 방법론(툴)에 대한 시장변화에 대해 빠르게 분석하고 해석한다.					
17.	나는 새로운 방법론(툴)을 매우 잘 활용할 수 있다고 알려진 사람을 알고 있다.					

III. 다음은 “성과”에 대한 질문입니다. 귀하께서 평소 활동에서의 성과에 가깝다고 생각되는 부분을 선택(V)하여 주시기 바랍니다.

no.	설문 내용	1	2	3	4	5
1.	나는 프로세스의 혁신을 통해 업무를 완수하는데 소요되는 시간을 크게 단축시키고 있다.					
2.	나는 기존 프로세스(시스템)의 변화를 통해 새로운 업무수행 소요시간을 크게 단축시키고 있다.					
3.	나는 기존 프로세스(시스템)의 변화를 통해 다수의 새로운 업무를 수행하고 있다.					
4.	나는 업무에서 질적으로 성과를 내고 있다.					
5.	나는 업무에서 양적으로 성과를 내고 있다					
6.	나는 정확하게 주어진 업무를 처리한다.					
7.	나는 이후에 맡게 될 업무를 수행할 수 있는 역량을 발전시켰다.					
8.	나는 개인적인 업무 목표를 달성하였다.					

IV. 다음은 “직무특성(자율성)”에 대한 질문입니다. 귀하께서 평소 업무를 하시는데 부여된 재량권에 대해 가깝다고 생각되는 부분을 선택(V)하여 주시기 바랍니다.

no.	설문 내용	1	2	3	4	5
1.	나는 다른 직무에 비해 나의 직무는 대부분 자율적인 재량권이 있다.					
2.	나는 직무수행 방법과 절차의 결정이 비교적 자유롭다.					
3.	나는 직무수행 과정에서 나의 개인적 판단이 많이 허용된다.					
4.	나는 직무수행 방법은 상급자 지시보다 나의 의견이 많이 작용한다.					

V. 다음은 일반적인 사항으로 대한 질문입니다. 해당하는 항목을 선택(V)하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- (1) 남성 (2) 여성

2. 귀하의 연령대는?

- (1) 20대 이하 (2) 30대 (3) 40대
(4) 50대 (5) 60대 이상

3. 귀하의 최종학력은?

- (1) 고졸 이하 (2) 전문 대 재학/졸업 (3) 대학 재학/졸업
(4) 대학원 재학 이상

4. 귀하의 소속기관은?

- (1) 개인 컨설팅 업체 (2) 법인 컨설팅 업체 (3) 외국계 컨설팅 업체
(4) 전문 컨설팅 업체(IT, 프랜차이즈, 인증 등) (5) 공공기관 및 기타

5. 귀하의 직장 총 경력기간은?

- (1) 3년 미만 (2) 3년 ~ 5년 미만 (3) 5년 ~ 10년 미만
(4) 10년 ~ 20년 미만 (5) 20년 이상

6. 귀하의 컨설팅 업에 종사한 경력기간은?

- (1) 1년 미만 (2) 1년 ~ 3년 미만 (3) 3년 ~ 5년 미만
(4) 5년 ~ 10년 미만 (5) 10년 ~ 20년 미만 (6) 20년 이상

7. 귀하께서 활동하시는 분야는? (중복 체크가능)

- (1) 소상공인 컨설팅분야 (2) 중소기업 컨설팅분야 (3) 대기업 컨설팅 분야
(4) 인증 분야 (5) 기타:

- 수고하셨습니다. 설문에 응답하여 주셔서 감사 드립니다.

ABSTRACT

The influence of the personality traits of the consultant on the absorptive capacity and performance : Focused on the Moderating Effects of job autonomy of consultants in SMEs' consulting

Lee, Oh-Geun

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

The Graduate School

Hansung University

A consultant is a specialist who plays an important role of management consultation for companies by providing knowledge or skills for management improvement activities. This process is called consulting. However, as a service business, consulting has a measure of uncertainty since the level of a consultant can not be pre-judged unless it is actually experienced. Despite this fact, Korea has a business environment in which consulting can be practised by anyone who acquired a certificate. Also, although the importance of consultant's capacity was highly emphasized for a long time, the literature suggesting ways to strengthen the competency is relatively scarce. Accordingly, an attempt was made in this research to analyze the relationship between personality traits and absorptive capacity

--which is the core competency of a consultant-- by personality traits in an attempt to obtain information that can be used to strengthen specifics of the absorptive capacity (i.e. potential absorptive capacity and realized absorptive capacity). At the same time, we made an attempt to find out if job autonomy has any mediating effect on the effects that absorptive capacity has on performance.

The need for this research can be suggested as follows.

First, we made an effort to suggest methods of strengthening competency by personality traits of a consultant through an empirical study of the effect that personality traits has on specifics of potential capacity, namely the potential absorptive capacity and the realized absorptive capacity. Second, with regard to the effects of potential absorptive capacity and realized absorptive capacity on performance, we would like to suggest a difference between this research and the existing studies, especially on the process of competency reinforcement through an empirical study. Third, we made an effort to find out whether job autonomy has any moderating effect on the effects that potential absorptive capacity and realized absorptive capacity have on performance.

In order to achieve these objectives, we followed the following research process:

Through an examination of preceding studies on personality traits and absorptive capacity in domestic and foreign literature, we have derived a research model on the relationship between personality traits and absorptive capacity and on the relationship between absorptive capacity and performance in order to set up hypotheses. And based on the result, we

have prepared and confirmed a questionnaire after a preliminary investigation, and conducted a questionnaire survey with the management consultants engaged in consulting, the consultants engaged in consulting for small businesses in Seoul, and the students and the graduates of consulting graduate schools as target.

Excluding the questionnaires that showed insincere answers and negative effects in the process of research, a total of 210 copies were recovered and analyzed. Using SPSS 22.0, we carried out characteristics analysis, factor analysis, and reliability analysis of the samples, and using SPSS 22.0, which is a tool for structural equation, we implemented a confirmatory factor analysis and constituted a structural equation model in order to carry out model fit and path analysis, control effect, and indirect effect analysis.

After a series of this process, the results of the research are summarized as follows:

First, we clarified the relationship between personality traits and absorptive capacity. To be more specific, conscientiousness and agreeableness turned out to have a positive effect on improving potential absorptive capacity. However, extraversion turned out to be an obstacle to strengthening potential absorptive capacity. And openness and neuroticism turned out to have no effect.

Second, in the relationship between personality traits and realized absorptive capacity, neuroticism turned out to have a negative effect. It is presumed that the negative nervousness is due to anxiety and unstable personality. Besides, unlike preceding studies, openness, conscientiousness, extraversion and agreeableness turned out to have no effect in this research which was carried out with consultants as target.

Third, in the relationship between personality traits and performance, only conscientiousness turned out to have a positive effect. Besides, unlike preceding studies, openness, extraversion, agreeableness, and neuroticism turned out not to have any effect in this research which was carried out with consultants as target.

Fourth, in the relationship between potential absorptive capacity and realized absorptive capacity, personality traits turned out to have the same positive effect as the results of preceding studies.

Fifth, in the relationship between potential absorptive capacity and performance, personality traits turned out not to be significant statistically. However, in the relationship between realized absorptive capacity and performance, personality traits turned out to have a positive effect. This reaffirms that personality traits are very beneficial to achieve the result by combining and re-interpreting the knowledge in possession.

Sixth, in the relationship between personality traits and performance, job autonomy turned out to have a moderating effect on the effects that absorptive capacity has on performance. In the group with high autonomy, personality traits of sincerity and nervousness turned out to have a moderating effect, but in the group with low autonomy they turned out not to have a moderating effect as it was not significant statistically.

Finally, as a result of analysis of indirect effects of each variable using standardized coefficients, four (4) of the variables turned out to have indirect effects. To be more specific, personality traits of conscientiousness, extraversion, and agreeableness turned out to have an indirect effect on realized absorptive capacity through potential absorptive capacity, and

neuroticism turned out to have an indirect effect on performance through potential absorptive capacity and realized absorptive capacity.

Key Word : personality traits(BIG 5), absorptive capacity, performance, job autonomy