

석사학위논문

컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에
미치는 영향에 관한 실증분석

2018년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

김 세 윤

석사학위논문
지도교수 주형근

컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향에 관한 실증분석

An Empirical Analysis on the Effect of Consultant Capability on Social
Enterprise Performance

2017년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

김 세 윤

석사학위논문
지도교수 주형근

컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향에 관한 실증분석

An Empirical Analysis on the Effect of Consultant Capability on Social
Enterprise Performance

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2017 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

김 세 윤

김세운의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

국 문 초 록

컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향에 관한 실증분석

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
지식서비스 & 컨설팅학과
매니지먼트 컨설팅전공
김 세 윤

본 연구는 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식이 사회적기업의 성과인 사회적성과 와 경제적성과에 어떠한 영향을 미치는지를 실증연구 하고자 한다. 실증연구를 위하여 설문조사를 하였으며, 이러한 검증과정을 통하여 컨설턴트 역할의 중요성을 인식 시키고자 한다.

연구결과를 살펴보면, 첫째, 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식이 사회적기업의 사회적성과에 미치는 영향은 지식으로 나타났으며, 능력과 태도는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식이 사회적기업의 경제적성과에 미치는 영향으로 태도와 지식이 나타났으며, 능력은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 사회적기업의 사회적성과는 경제적성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식, 사회적성과가 경제적성과에 미치는 영향에 대하여 사회적성과가 매개 역할을 하는지 검정한 결과 사회적성과는 경제적성과에 유의한 영향을 주어 매개효과가 있는 것으로 나타났고, 컨설턴트의 능력은 경제적성과에 유의하나 사회적성과에 유의하지 않아 매개효과가

없으며, 태도는 경제적성과에 유의하나 사회적성과에 유의하지 않아 매개효과가 없었다. 그러나 지식은 사회적성과와 경제적성과에 유의한 영향을 주는 것으로 나타나 사회적성과는 지식이 경제적성과에 미치는 영향에 부분 매개하는 것으로 나타났다.

성공적인 컨설팅의 성과를 내기 위해서는 컨설턴트의 지식역량이 가장 중요한 요인으로 나타났다. 전문지식과 경영지식, 그 동안 컨설팅의 경험적 노하우나 컨설팅을 수행을 위한 진단과 분석과정에 필요한 TOOL 등의 사용 지식, 수진기업에 대한 사전지식 등이 성과에 미치는 주요한 요인으로 연구결과를 확인할 수 있었다.

【주요어】 컨설턴트 역량, 컨설턴트 능력, 컨설턴트 태도, 컨설턴트 지식, 사회적기업의 성과, 사회적기업 사회적성과, 사회적기업 경제적성과

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 배경	1
1.2 연구의 목적	3
1.3 연구의 범위와 방법	4
II. 이론적 배경	5
2.1 컨설턴트역량 선행연구	5
2.1.1 컨설턴트역량의 정의	5
2.1.2 컨설턴트역량의 구성요인	9
2.2 사회적기업 선행연구	11
2.2.1 사회적기업의 개념	11
2.2.2 사회적기업의 유형	16
2.2.3 사회적목적에 따른 유형	17
2.2.4 사회적기업의 새로운 형태의 유형화	19
2.3 컨설턴트와 사회적기업의 성과와의 관계	22
2.3.1 컨설턴트의 역할	22
2.3.2 사회적기업의 성과	23
III. 연구모형 및 연구설계	29
3.1 연구모형	29
3.2 연구가설	30
3.2.1 컨설턴트 역량과 사회적기업의 성과와의 관계	30
3.3 변수의 조작적 정의	32
3.3.1 컨설턴트 역량	32

3.3.2 사회적기업의 성과	34
3.4 설문지 설계 및 표본수집	35
3.4.1 연구대상 및 표본수집	35
3.4.2 설문지의 구성 및 내용	36
3.4.3 자료처리	40
 IV. 연구결과	 42
4.1 표본의 특성	42
4.2 기술통계분석	44
4.3 타당성 및 신뢰성분석	45
4.3.1 컨설턴트 역량의 탐색적 요인분석 결과와 신뢰도 분석	46
4.3.2 사회적기업의 성과에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도분석	50
4.4 상관관계분석	51
4.5 가설의 검증	53
4.5.1 컨설턴트 역량이 사회적기업의 사회적성과에 미치는 영향	53
4.5.2 컨설턴트 역량이 사회적기업의 경제적성과에 미치는 영향	56
4.6 매개효과분석	59
4.6.1 다중공선성 및 자기상관 검정	59
4.6.2 매개효과 검정	61
 V. 결 론	 66
5.1 결과요약	66
5.2 연구의 한계점 및 시사점	67
 참고문헌	 69
부록	78
ABSTRACT	81

표 목 차

[표 2-1] 역량에 대한 다양한 정의와 특성	6
[표 2-2] 컨설턴트에게 필요한 역량	7
[표 2-3] 컨설턴트 역량의 구성요인과 측정	9
[표 2-4] 사회적기업의 정의	12
[표 2-5] 사회적기업의 기준	15
[표 2-6] 사회적기업의 목적 및 기능에 따른 유형	18
[표 2-7] 사회적기업의 9가지 기본운영모델	20
[표 2-8] 경제적 성과에 관한 선행연구	24
[표 2-9] 사회적 성과에 관한 선행연구	26
[표 2-10] 선행연구의 분석대상 및 분석방법	28
[표 3-1] 모형에 따른 변수의 조작적 정의(컨설턴트역량)	33
[표 3-2] 사회적 성과의 조작적 정의와 측정항목	34
[표 3-3] 경제적 성과의 조작적 정의와 측정항목	35
[표 3-4] 조사의 설계	36
[표 3-5] 설문지의 구성	37
[표 3-6] 자료 분석 방법	41
[표 4-1] 표본의 인구 통계적 특성	43
[표 4-2] 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과	44
[표 4-3] 독립변수 탐색적 요인분석	47
[표 4-4] 독립변수 탐색적 요인분석(지식1제거)	47
[표 4-5] 독립변수 탐색적 요인분석(지식2제거)	48
[표 4-6] 독립변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석	49
[표 4-7] 종속변수 탐색적 요인분석	50
[표 4-8] 종속변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석	51
[표 4-9] 상관관계 분석	52
[표 4-10] 모형 요약(사회적성과)	53
[표 4-11] 다중회귀분석 결과 분산분석(사회적성과)	54
[표 4-12] 다중회귀분석 결과 계수(사회적성과)	54
[표 4-13] 다중회귀분석 요약표(사회적성과)	55
[표 4-14] 가설검증 분석결과(사회적성과)	56

[표 4-15] 모형 요약(경제적성과)	56
[표 4-16] 다중회귀분석 결과 분산분석(경제적성과)	57
[표 4-17] 다중회귀분석 결과 계수(경제적성과)	57
[표 4-18] 다중회귀분석 요약표(경제적성과)	58
[표 4-19] 가설검증 분석결과(경제적성과)	59
[표 4-20] 다중회귀분석 모형요약(매개효과)	60
[표 4-21] 다중회귀분석 분산분석(매개효과)	60
[표 4-22] 다중회귀분석 계수(매개효과)	60
[표 4-23] 다중회귀분석 결과표(매개효과)	61
[표 4-24] 1단계 매개효과 분석 모형요약b	62
[표 4-25] 1단계 매개효과분석 분산분석a	62
[표 4-26] 1단계 매개효과분석 계수a	62
[표 4-27] 2-3단계 매개효과분석 모형요약c	63
[표 4-28] 2-3단계 매개검정 분산분석a	63
[표 4-29] 2-3단계 매개검정 계수a	63
[표 4-30] 2-3단계 매개검정 결과 요약표	64

그림 목 차

[그림 2-1] Hybrid Spectrum에서의 사회적기업	17
[그림 3-1] 연구모형	29
[그림 4-1] 매개검정 후 모형	65

I. 서 론

1.1 연구의 배경

올해가 우리나라에 사회적기업법이 시행 된지 10년째 되는 해인데, 최태원 SK그룹 회장은 6월 '2017 사회적기업 국제포럼'에서 사회적기업과 한국 사회 변화를 주제로 기조연설을 하며 이같이 제안했다. "향후 10년 안에 우리나라 사회적기업 경제규모를 국내총생산(GDP)의 3% 수준으로 키우자"며 "이를 위해 사회적기업 10만개를 육성해야 한다"고 강조했으며, 그는 "이렇게 되면 사회적기업들의 혁신이 사회 전체로 퍼져나갈 것"이라고 덧붙였고, 현재 국내 사회적기업 경제규모는 GDP의 0.25%로, 인증 사회적 기업수는 1700여개에 불과하다고 했다(매일경제 2017/06/23). 정부가 10월 18일 발표한 일자리정책 5년 로드맵에서 주목해야 할 부문은 사회적경제 활성화이며 정부는 이날 별도로 '사회적경제 활성화 방안'이라는 설명 자료를 내면서 '새로운 일자리의 보고'라는 표현을 쓸 정도로 앞으로 정책 역량을 주목하겠다는 의지를 밝혔으며 사회적경제가 일자리 창출, 양극화 완화, 사회자본 확충에 효과적이라는 점에 주목했다(서울신문 2017/10/19). 사회적기업은 사회적·경제적 소외계층 및 은퇴자·실업자들에게 경제 활동의 기회를 제공함과 동시에 사회적 기여 목적을 동시에 추구할 수 있는 새로운 경제활동 주체로 이해되어 왔으며, 시장 논리와 정부기능을 보완하는 대안으로 이해되어 온 것이다(심상화, 2016). 특히, 사회적기업은 지역사회를 중심으로 실업문제와 사회서비스의 공급수요, 빈부격차의 해소 등 오늘날 우리 사회가 갖는 경제적·사회적 문제들을 해결할 수 있는 대안으로 인식되고 있다(박상하, 김중원, 박정식, 2009). 정부의 사회적기업에 대한 적극적인 지원정책은 사회적기업에 대한 관심의 확대뿐만 아니라 실질적으로 사회전반에 다양한 사회적기업들이 성장하는 계기가 되었다. 우리나라에서의 사회적기업의 출발은 일시적인 공공근로 민간위탁사업을 사회적 일자리로 전환하고자 하는 요구에서 출발한 것으로 알려지고 있다(이도희, 2012). 즉, 사회적기업은 우리나라에서 사회적 일자리창출 정책의 일환

으로 출발한 고용과 복지의 복합정책으로 이해할 수 있다(박종관, 2010). 정부가 사회적기업의 진흥에 관하여 적극적인 정책개입을 추진한 것은 2007년 노무현 정부에서 이루어졌고, 노무현 정부는 2007년에 사회적기업육성법을 제정하였으며, 이어서 2008년에 사회적기업육성 기본계획을 수립하였고, 2011년 6월에는 사회적기업 활성화 방안을 발표하였다. 그 이후 정부는 지속적으로 사회적 기업의 확산을 지원하는 정책을 확대하고 있다(심상화, 2016). 우리나라는 사회적기업 인증 제도를 도입하여 실시하고 있으며, 인증 받은 사회적기업은 다양한 정부지원정책을 시행하고 있고, 이러한 사회적기업에 대한 지원 활동은 창업 초기 단계부터 정부의 적극적인 지원을 활용할 수 있으며 부족한 자원과 역량을 보완하여 여타의 기업형태보다는 안정적으로 발전을 도모할 수 있으나, 최근 들어 이러한 정부지원제도의 유용성과 효과, 정부지원이 단절되고 난 후의 사회적기업 자생력 등에 대한 의문점이 제기되고 있다(박재환, 김용태, 2010). 이처럼 정부의 적극적인 지원으로 사회적 기업에 대한 지원을 체계화, 제도화 하고 있으나, 사회적 기업의 지속가능성을 예측하기란 쉽지 않으므로 사회적 기업의 성과요인, 지속가능성에 대한 연구가 무엇보다도 중요하다고 할 수 있겠다(강동형, 2014). 우리나라의 사회적기업에서는 수익성이 낮으므로, 품질 향상과 마케팅 역량을 높여 지속적인 이윤창출이 필요하며 또한, 사회적기업의 서비스와 제품의 품질이 보장되지 않으면, 지속적인 이윤창출이 될 수가 없으므로, 사회적기업으로서의 지속가능성이 어려울 것이다(김외숙, 2016). 사회적 기업의 성공요인으로 사회적기업의 운영에 필요한 시장진출 지원방안, 재정확보, 경영 지원방안 등을 포함한 정부지원정책에 대한 논의가 활발히 이루어지고 있지만, 한편에서는 사회적 기업에 대한 사회적 관심의 증대와 정부차원의 정책지원의 지속적인 확대에도 불구하고 사회적기업의 성과 및 지속가능성이 높지 않다는 우려가 제기되고 있다(심상화, 2016). 이에 사회적기업진흥원에서는 사회적기업의 성과와 지속가능성을 위해서 기초컨설팅과 경영컨설팅을 지원해 오고 있지만 컨설팅에 대한 인식 부족으로 성과가 미비한 실정이다. 컨설팅이 기업의 성과에 바람직한 영향을 미친다는 것은 여러 선행연구에서 확인된 바가 있다(장영, 1997), (김익성, 2008), (황서진, 2011), (박춘래 외, 2011), (최동락, 2012), (송영렬, 김정현,

2015). 더구나 자원이 부족한 중소기업에 있어 컨설팅은 큰 의미를 갖는다고 할 수 있다(하태호, 2012). 컨설팅 서비스는 지식서비스로서의 특성, 즉 무형의 서비스라는 점에서 사전에 고객기업에게 컨설팅 품질에 대한 확실성을 담보할 수 없다(Armbrüter, 2006). 고객사들은 유능한 컨설턴트를 구별할 수 있는 기준이 없기 때문에 상당한 수준의 불확실성에 직면하게 된다(Alvesson, 1993), (Clark, 1995). 컨설팅 성과를 유도할 수 있는 9가지 성공요인에서 첫 번째 요인으로 역량있는 컨설턴트를 제시한 바 있다(Appelbaum & Steed, 2005). 컨설턴트의 능력은 컨설팅을 추진한 중소기업의 기업성과에 유의한 영향을 미친다고 하였다(김익성, 2008). 위험과 불확실성에도 불구하고 특정 컨설팅 회사나 컨설턴트를 선정하여 컨설팅에 착수하게 하는 의사결정의 기준이나 영향요인 이라고 할 수 있는데, 컨설팅업체 선정 요인에 관한 연구에서 컨설턴트 선정요인으로 인적 능력 및 관리력, 시장선도능력, 컨설팅 진행 능력 및 실적, 물적·인적 자산규모의 4개 변수를 제시 하였다(박경태, 김세현, 2014). 사회적기업에서도 성공적인 컨설팅을 위해 실제 기업에서 많은 실무경험과 컨설팅 경험과 노하우가 뛰어난 풍부한 지식이 있는 역량있는 컨설턴트의 선정이 많은 도움이 될 수 있으나 이와 관련한 연구가 없는 실정이다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구이며, 이를 통해 중소기업인 사회적기업에 성공적인 컨설팅 수행을 위해 컨설턴트 역량이 얼마나 중요한지에 대하여 실무적 시사점을 제공하고자 한다. 이에 본 연구자는 이러한 목적 하에 다음과 같이 본 연구를 하기로 한다.

첫째, 기존의 문헌을 중심으로 한 선행 연구를 통하여 컨설턴트 역량과 사회적기업에 대한 개념을 이해하고 사회적기업의 성과에 미치는 영향을 알아본다.

둘째, 사회적기업의 컨설팅 성과에 영향을 미치는 컨설턴트 역량을 실증적으로 검증한다. 컨설턴트 역량을 능력, 태도, 지식으로 구분하고 사회적기업 성

과를 사회적성과 와 경제적성으로 구분한다.

셋째, 컨설턴트 역량이 사회적기업 성과에 미치는 영향을 검증하고 연구결과를 도출하고 시사점과 향후 연구방향을 제시하고자 한다.

1.3 연구의 범위와 방법

본 연구에서는 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구로 실증적으로 분석하였다. 연구 목적을 달성하기 위하여 관련된 선행연구의 시사점과 결과를 바탕으로 연구가설을 수립하였으며 이에 따른 연구변수와 연구모형을 설정하였다. 실증분석을 위한 연구자료 수집은 설문조사를 실시하였으며, 사회적기업에 컨설팅 경험이 있거나 관심이 있는 컨설턴트를 표본으로 선정하여 구글 설문지 및 전자메일로 실시 하였다. 수집된 설문자료의 처리는 SPSS (ver. 22)프로그램을 사용하였으며 ,자료의 분석방법으로서는 요인별 기술통계분석을 포함하여 상관관계분석과 다중회귀분석 등을 적용하였다. 본 논문은 총 5장으로 구성하였으며, 각 장의 내용은 다음과 같다. 제1장 서론에서는 연구의 배경, 연구의 목적, 그리고 연구범위와 방법을 제시하고 있으며, 제2장은 컨설턴트 역량 그리고 사회적기업의 개념과 컨설턴트와 사회적기업의 성과에 대하여 컨설턴트 역량을 능력, 태도, 지식으로 사회적기업의 성과를 사회적성과 와 경제적성으로 나누어 선행연구를 중심으로 기술하였다. 제3장은 연구모형 및 연구설계로 연구모형, 연구가설, 실증분석을 수행하기 위한 변수의 조작적 정의, 설문지 설계 및 표본수집, 자료처리과정에 대하여 기술하였다. 제4장은 연구결과로 표본의 특성, 측정변수에 대한 정규성을 분석하기 위하여 기술통계분석, 측정변수의 타당성과 신뢰성을 분석하고 상관관계분석과 연구가설 검증결과와 해석을 제시하였으며 매개효과분석을 기술하였다. 마지막으로 제5장에서는 본 연구의 결론과 시사점을 제시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 컨설턴트역량 선행연구

2.1.1 컨설턴트 역량의 정의

역량이라는 개념은 미국의 심리학자인 White(1959)에 의해 처음 소개된 개념으로 역량을 환경과 효과적으로 상호작용하는 능력으로 정의하고 구체적인 상황에서 수행할 수 있는 것으로서, 타고나는 것이 아닌 길러지고 학습될 수 있는 특성으로 보았다(성의경, 2016). 현대 역량 개념의 시작은 60년대 말에서 70년대 초 심리학 분야에서 시작되었다. MacCelland는 지능보다는 개인이 수행하는 직무에서 실제성으로 나타나는 역량이 평가의 대상이 되어야 한다고 주장하였다. 특히, 1982년에 Boyatzis가 「역량 있는 관리자」라는 책을 출판하면서부터 역량이란 용어가 주목을 받기 시작하였는데, 그 책에서 역량은 “효과적 혹은 탁월한 성과와 결정적으로 관련 있는 동기, 특성, 기술, 자기 이미지, 사회적 역할, 지식체계 등 특정 개인에게 내재된 특성”이라 하였다(장동인, 2011). 또한, 역량을 특정한 상황이나 직무의 주기에 따른 효적이고 우수한 수행의 원인이 되는 개인의 내적인 특성으로 정의하고, 동기(motives), 특질(trait), 자기개념(self-concept), 지식(knowledge), 스킬(skill)을 역량 구성의 5가지 내적특성으로 분류하였다(Spencer & Spencer, 1993). 성공적인 컨설팅을 위해 컨설턴트가 갖추어야 할 역량으로 문제를 분석하고 해결하기 위한 전략수립능력, 컨설팅 프로젝트능력, 한정된 비용과 시간 등의 자원으로 일정을 계획하고 운영하는 능력 등을 제시하였으며, 새로운 지식 및 독창적인 생각 등이 컨설턴트에게 필요함을 역설하였다(Rynning, 1992). 역량의 정의와 특성에 대하여 다음과 같이 정리하였다.

[표 2-1]역량의 다양한 정의와 특성

연 구 자	정 의
(White, 1959)	역량 개념 도입, 환경과 효과적으로 상호작용하는 능력
(McClelland, 1973, 1993)	조직의 성공을 이끄는 개인의 두드러진 특성, 행동, 팀의 프로세스, 조직 자체의 뛰어난 능력, 팀의 프로세스와 가치 체계
(Klemp, 1980)	직무에서 우수하고 효과적인 성과를 산출하는 사람의 잠재적인 특성
(Spencer & Spencer, 1993)	직무나 상황에서 뛰어난 성과이거나 준거에 따른 효과적이고 우수한 수행의 원인이 되는 개인의 내재적 특성
(Parry, 1996)	개인이 수행하는 직무의 주요한 부분들에 영향을 주고 직무 성과와 관련이 높고, 조직에서 널리 받아들여지는 성과기준에 대비하여 측정될 수 있으며, 교육훈련과 개발을 통하여 개선될 수 있는 지식과 기술, 태도의 집합체

출처: (신동주, 2012) 재정리.

김광용 외(2008)의 「비즈니스 컨설팅 서비스의 이해와 활용」에서 컨설턴트 역량에 대해 컨설턴트의 외형적인 특성과 내형적 특성을 고려한 능력(ability), 자세(attitude), 지식(knowledge)의 3가지 특성을 제시하였다(최영석, 2012). 능력(ability)은 문제를 발견하고 분석 및 진단하는 능력, 문제에 대한 대안제시 능력, 정보수집부터 의사소통 능력에 이르기까지 컨설턴트의 행동을 포함한다(이화수, 2013). 자세(attitude)는 컨설턴트가 컨설팅 프로젝트에 참여하는 성실한 태도를 의미하는 것으로 어떤 문제에 대한 개인적인 감정을 말하는데 이는 개인이 갖고 있는 가치를 반영하고 있으며 개인적인 선호와 그 결과로 발생하는 경쟁우위 중 하나를 선택해야 하는 상황에서 나타난다(성의경, 2016). 태도와 가치의 예로는 문서화된 커뮤니케이션을 하기 전에 구도로 커뮤니케이션하는 것을 선호하거나 다른 사람의 종교적인 신념과 문화적인 가치에 대해 인내심을 갖는 것, 직접적으로 함께 일하는 사람들이 어떤 국적 또

는 어떤 기술들을 갖고 있는 것을 선호하는 것이다(정광수, 2015). 지식(knowledge)은 컨설팅에 사용되는 모든 지식으로 경영일반, 조직관리 및 전공지식 등을 포함하며, 지식은 사실, 개념, 관계들과 프로세스들에 대한 정보를 보유하는 것을 말하는 데 이것은 일반적인 지식과 전문적인 지식으로 구분하는 것이 유용하며, 일반적인 지식은 특정한 조직이나 시스템을 중재하는 컨설팅의 일반적인 배경을 구성하고 있는 경제적, 사회적, 정치적, 문화적 프로세스, 제도, 환경 등에 관한 지식을 말한다(이화수, 2012). 컨설턴트 역량과 관련하여 능력, 자세, 지식의 균형 잡힌 역량특성을 제시하였는데 능력으로 문제진단, 대안제시, 일정관리, 관계관리, 정보수집의 능력, 자세로는 컨설팅윤리, 책임감을, 지식으로는 경영지식, 전문지식, 컨설팅경험을 제시하였다(김광용 외, 2008). 또한 컨설턴트 역량을 능력, 성실, 배려 3가지로 구분하여, 컨설팅서비스 신뢰와의 관계에 대해 연구한 결과, 컨설턴트 역량 중 능력과 성실이 컨설팅 서비스 신뢰와 유의한 관계가 있음을 입증하였다(최영석, 2012). 컨설턴트의 역량을 공통, 직무, 관리역량으로 구분하고 경영컨설팅성과와의 관계에 대한 연구결과 컨설턴트 역량 중 공통, 직무역량이 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석 검증되었다(배용섭, 2013). 컨설턴트의 역량을 지식과 태도로 구분하고 경영컨설팅서비스와 경영성과와의 관계에 관한 연구결과 컨설턴트 역량이 경영컨설팅서비스와 경영성과에 유의한 관계가 있음을 입증하였다(김후진, 2014). 컨설턴트에 필요한 역량을 다음[표 2-2]과 같이 정리하였다.

[표 2-2] 컨설턴트에게 필요한 역량

연구자	능력(Ability)	태도(Attitude)	지식(Knowledge)
(Rynning, 1992)	문제분석, 일정계획, 실행, 문제해결, 전략수립, 관계관리		신지식, 창조적인 생각
(Allen and Dabis,		컨설팅 윤리, 가치관	

1993)			
(Williams and Woodward, 1994)	지식전달, 관계관리, 문제파악, 일정계획, 비용산출, 자료 분석		전문 지식
(Jang and Lee, 1998)	지식전달, 관계관리, 문제파악, 일정계획, 비용추산, 자료분석		전문 지식
(McLachlin, 1999)	관계관리, 종합적인 능력	동기, 윤리, 목적의식, 정직, 충성, 자신감	전문 지식
(Barker, 2002)	요구사항분석, 관계관리, 의사소통, 위기관리, 일정계획, 품질관리		도구 및 방법론, 전문지식
(Appelbaum and Steed, 2005)	종합적인 능력	동기, 결과공유, 투명성	
(Koetal, 2005)	관계관리, 지식전달	동기, 몰입	
(Visscher, 2006)	문제파악, 문제진단, 대안제시, 실행, 평가		
(김광용 외, 2008)	문제진단, 대안제시, 일정관리, 관계관리, 정보수집	컨설팅윤리, 책임감	경영지식, 전문 지식

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

선행연구에서는 컨설턴트 역량을 능력, 태도, 지식으로 제시 하였으며, 능력으로는 문제분석 및 진단능력을, 태도는 컨설팅 윤리 및 동기, 지식은 전문지식과 경영지식 등을 가장 주요한 요인으로 제시 하였다.

2.1.2 컨설턴트 역량의 구성요인

본 연구의 컨설턴트 역량의 정의에 의하면 컨설턴트 역량을 컨설턴트의 능력(ability), 태도(attitude), 지식(knowledge)의 세 가지 구성요인으로 나타내었으며, 구성요인과 측정내용을 다음[표 2-3]과 같이 제시 하였다.

[표 2-3] 컨설턴트 역량의 구성요인과 측정

구성요인	정 의	측정내용	연 구 자
능 력	컨설팅 업무수행에 필요한 기업의 정보 수집 및 문제진단 및 대안제시능력	기업 문제 및 현황을 진단할 수 있는 능력	(신동주, 2012) (김영숙, 2013) (김후진, 2014)
		기업 문제 및 현황을 분석할 수 있는 능력	(김영숙, 2013) (김후진, 2014)
		진단한 결과에 대한 대안 제시 능력	(김영숙, 2013) (김후진, 2014)
		컨설팅 전체 진행 프로세스를 관리할 수 있는 능력	(김후진, 2014)
		컨설팅과 관련한 정보를 수집할 수 있는 능력	(강성천, 2015) (성의경, 2016)
		원만한 컨설팅 수행에 필요한 기업과 팀원 간의 커뮤니케이션 능력	(신동주, 2012) (신미자, 2015)
		변화에 적응할 수 있는 미	(신동주, 2012)

		래예측능력	(신미자, 2015)
지식	컨설팅에 필요한 경영 전반에 걸친 지식, 전문 분야의 지식, 컨설팅 노하우 및 경험적 지식	컨설팅 수행에 필요한 경 영일반에 대한 지식	(신동주, 2013) (김영숙, 2013) (박양래, 2016)
		조직이론, 조직 관리에 관 한 지식	(신동주, 2012) (박순봉, 2014)
		컨설팅 진단과 분석과정에 필요한 수학/통계지식	(신동주, 2012) (박순봉, 2014)
		컨설팅에서 내 전문분야에 필요한 전문지식	(신동주, 2012) (박순봉, 2014)
		여러 컨설팅 수행으로부터 얻은 경험적 지식 및 노하 우	(신동주, 2012)
태도	컨설턴트가 컨 설팅 수행 시 지켜야 할 윤리 적인행동과 책 임	컨설팅 과정에서 얻은 수 진기업의 비밀을 유지하는 자세	(민희목, 2013) (여우현, 2016)
		컨설팅 수행 시 허위결과 를 제시하거나 과장하지 않는 자세	(신동주, 2012) (민희목, 2013)
		프로젝트의 업무영역과 범 위를 준수	(신동주, 2012) (성의경, 2016)
		컨설팅 과정에서 발생하는 모든 상황에 대해 책임	(신동주, 2012) (성의경, 2016)
		명기된 사항 외에 부가적 인 대가를 요구하지 않는 자세	(신동주, 2012)

출처 : (신동주, 2012) 참고하여 재작성.

2.2 사회적기업의 선행연구

2.2.1 사회적기업의 개념

사회적기업은 1970년대 후반 서구 선진각국을 중심으로 등장한 민간부문 중심의 활동으로서 취약계층의 노동통합, 사회서비스 전달, 지속가능한 지역 개발 등의 목표를 가지고 운영되는 제반의 조직들을 통칭한다. 사회적기업(socialenterprise)은 기업의 본질적인 목적이라고 할 수 있는 경제적 가치 및 공익적 목적의 사회적 가치, 더 나아가서는 환경적 가치를 창출하려는 미션(mission)을 가지는 기업이다(Alter, 2007). 그러나 1999년 OECD 보고서는 ‘사회적기업이란 창업가정신(Entrepreneurship)으로 조직되며 사회적, 경제적 목적을 모두 추구하는 단체로 나라마다 그 법적 형태가 다르다’라고 발표하여 명확하고 통일된 개념정의가 이루어지지 않고 다양성을 제시하였다(OECD, 1999). 사회적기업이라는 단어의 사용은 미국에서 처음 시작되었는데, 1980년 미국의 경제학자 빌 드레이튼이 기업가로서의 열의와 열정 그리고 활동가로서의 의식을 모두 갖춘 개인들의 활동을 지원하기 위해, 이들을 위한 훈련과 교육, 후원을 하는 ‘사회적 기업가들(social entrepreneurs)’이라는 네트워크를 만들었던 것이 초기의 사회적 기업 단어 사용 사례이며, 미국에서 대학간의 네트워크인 사회적 기업 지식네트워크(social enterprise knowledge network, SEKN)에서의 사회적 기업 정의는 ‘중요한 사회적 가치를 가진 활동을 수행하거나, 사회적 목적을 가지는 재화와 서비스를 생산하는 모든 형태의 NPO기업, 일반기업 또는 공공부문’로 정의하고 있다(전대봉, 2015). 사회적기업의 개념을 학자들이 다양하게 정의하고 있으며 개념을 다음[표 2-4]과 같이 정리 하였다.

[표 2-4] 사회적기업의 정의

연 구 자	사회적기업의 정의
(REDF, 1996)	- 저소득층에게 경제활동의 기회를 제공하기 위해 수익활동을 하는 수익 벤처
(OECD, 1999)	-공익을 위해 사업가적인 전략으로 조직의 목적을 수익극대화가 아닌 경제적·사회적 목표의 실현에 두고, 사회적 배제와 실업 문제에 대해 혁신적인 해결책을 제시하는 조직
(Bates et al, 2001)	-사회적 목적을 실현하기 위하여 비즈니스 도구와 기술을 활용하는 조직
(Conscise Project, 2001)	- 사회적기업은 경제 및 수익활동을 통해 사회적 목적을 실현하려는 비영리조직
(Smallbone et al, 2001)	- 사회적 목적을 실현하기 위하여 경쟁적 비즈니스, 거래를 하는 조직
(Bibby, 2002)	- 커뮤니티를 지속하게 하거나 변화시키기 위하여 경제적, 사회적, 환경적 가치를 생산하는 조직
(DTI, 2002)	-경제적 잉여를 지역사회에 재투자하는 주로 사회적 목적을 실천하는 비즈니스 조직체
(Gray et al, 2003)	- 사회적 목적을 실천하기 위하여 비즈니스적인 감각을 사용하는 조직체
(Paton, 2003)	- 일반 비즈니스 사업체와 마찬가지로 경제적 수익활동을 하지만, 영리 목적이 아닌 조직의 목적과 비전을 실현하는 조직체
(Pearce, 2003)	- 사회적기업은 영리를 추구하는 조직이 아니라 경제활동을 통해서 사회적 목적과 사회적 수요를 충족시키려는 조직체
(Alvord et al, 2004)	- 사회적기업은 비즈니스 경제 사업으로서 사회문제를 해결하는 시도하려는 조직
(Crossan et al, 2004)	- 사회적 목적을 실현하기 위하여 비즈니스 모델을 사용하는 사회적 목적과 미션에 의해 운영되는 조직체
(Haugh & Tracey, 2004)	- 사회적 목적 실현을 위해서 거래활동을 하는 조직체

(Alter, 2006)	- 사회 문제의 해결, 시장 실패의 극복과 같은 사회적 미션을 달성하기 위한 비즈니스 벤처
(Defourny & Nyssens, 2006)	- 공동체의 이익을 위한 분명한 목적과 직접적으로 관련되는 재화와 서비스를 제공하는 비영리조직
(Desa & Kotha, 2006)	- 사회적 니즈의 해결을 과학적 방법을 통해 해결하는 과학기술 벤처
(Gould, 2006)	- 사회적 목적을 실현하거나 사회적 목적 실현을 위해 수익활동을 하는 비즈니스 조직체
(Haugh, 2006)	- 사회적 목적을 실현하기 위해 거래 및 수익활동을 전개하는 다양한 조직들의 집합체
(Hockerts, 2006)	- 이익을 추구하는 일반 비즈니스 영역과 사회적 목적을 추구하는 비영리 영역이 중첩되는 사회적 목적을 추구하는 혼합적 조직체
(Thompson & Doherty, 2006)	- 사회적 문제를 비즈니스 기법을 통해 해결하려는 조직체
(Babos et al, 2007)	- 사회취약계층을 위한 노동 통합 및 사회서비스를 제공하는 조직체
(Cochran, 2007)	- 사회적 문제 해결에 헌신을 다하는 조직체
(Office of the Third Sector, 2007)	- 사회적 목적을 추구하고 경제 활동을 통해 발생하는 이익은 지역사회에 재투자하는 조직체
Institute for Social Entrepreneurs	- 경제적인 측면뿐만 아니라 사회적, 환경적 측면의 문제들을 해결하기 위하여 수익전략을 사용하는 조직체
O E C D - L E E D Programs	- 법적인 형태에 상관없이 기업가정신을 바탕으로 경제적, 사회적 목적을 추구하는 조직체
Social	- 기업가적 방법, 수익전략을 통해 사회적 목적을 실천하

Enterprise Alliance Laviet	는 조직체
Social Enterprise London	- 사회적 목적의 실현을 위해서 경쟁적 비즈니스 활동을 추구하는 조직체

출처 : (Brouard Laviet, 2010) 재인용.

[표 2-4]에서 정리한 사회적 기업에 대한 개념 정의는 학자별로 매우 다양하게 다루어지고 있다. 각 사회적기업의 정의에 내포되어 있는 공통적인 특징은 목적을 달성하기 위한 운영수단과 사회적 목적으로 구분 할 수 있다. 사회적 기업의 목적과 연관된 특징을 보면, 첫 번째 사회적 기업은 사회적 문제와 사회적 욕구(Needs)의 해결을 위한 사회적 목적을 가지고 있다. 두 번째 사회적 기업은 정도의 차이는 있지만 혁신과 긍정적인 사회 변화를 추구한다. 세 번째는 사회적 기업은 지역사회의 발전을 추구한다는 것이다. 즉, 사회적 기업이 추구하는 주요 목적은 지역사회의 문제해결, 사회적 문제해결, 그리고 사회적 욕구와 같은 사회적인 부분에 관심을 갖고 이를 해결한다는 것이다. 사회적기업의 운영과 관련된 특징을 살펴보면 첫 번째, 사회적 기업은 비즈니스적인 접근과 도구를 사용하며, 두 번째로 사회적 기업은 다양한 자원혼합에 의존하며 이를 통해 특정자원에 의존하기 보다는 재정적인 자립을 추구하며, 세 번째, 사회적 기업은 시장 영역에서 재화와 서비스제공과 관련된 부분에 종사하며, 네 번째, 사회적 기업은 시장과 고객중심으로 운영되면서, 경쟁적 비즈니스를 수행하며, 다섯 번째 사회적 기업은 위험 감수적 성향을 가지고 있으며, 사회적 가치와 경제적 가치를 동시에 추구하며, 여섯 번째, 사회적 기업은 잉여 이익에 대해서 사회적 목적을 위해 재투자한다(Brouard Laviet, 2010), (최조순, 2012). 즉 사회적 기업은 사회적인 문제해결과 목적을 실현하기 위하여 기존의 비영리 조직들과는 다른 혁신적, 새로운 방법을 통해 스스로 자원을 동원하기 위한 노력을 하는 조직이라고 할 수 있다(전대봉, 2015). 한편, 사회적기업의 기준을 경제적 측면과 사회적 측면에서 설명한 것에 의

하면, 경제적 차원으로 (1) 재화와 서비스의 생산 또는 판매활동 (2) 높은 수준의 자율성 (3) 경제적 위험감수 (4) 유급노동자와 같은 기준을 제시하였고, 사회적 차원으로 (1) 지역사회 이익의 명시적 추구 (2) 자발적 참여 (3) 자본소유에 기반을 두지 않는 의사결정 (4) 이해관계자의 참여 (5) 제한적 이윤 배분 등의 기준을 언급하였다(Borzaga & Defourny, 2001). 보다 세부적인 사항은 다음[표2-5]과 같다.

[표 2-5] 사회적기업의 기준

경제적 차원(economical dimension)	
(1)재화와 서비스의 생산 및 판매활동 (김용태, 2012) (전대봉, 2015)	사회적기업은 전통적인 비영리기관과는 달리 자선 사업이나 이익의 재배분만을 주된 목적으로 하지 않으며, 지속가능한 제품의 생산과 서비스 제공에 주력함
(2)높은 수준의 자율성 (전대봉, 2015)	사회적기업은 자발적으로 참여하는 사람들과 조직에 의해 생성되므로, 일부 공공보조금에 의존하지만 공공기관과 여타 다른 기관의 통제를 받지 않고, ‘자신의 입장을 고수하거나, 혹은 사업을 자유롭게 마무리 지을 권리’가 있음
(3)경제적 위험감수 (정호진, 2010)	사회적기업을 설립하는 사람들은 완전 혹은 부분적으로 사업 시작 전 경제적 위험을 감수해야 함
(4)유급노동자 (전대봉, 2015)	대부분 전통적인 비영리기관의 경우처럼, 사회적기업은 재정, 비재정적 자원, 자원봉사 인력과 유급인력을 모두 활용하고 있으나 사회적기업은 유급인력을 요구함
사회적 차원(economical dimension)	
(1)지역사회 이익의 명시적 추구	사회적기업의 주된 목표 중 하나는 지역사회나 특정 분류의 사람들에게 봉사하는 것임
(2)자발적 참여	사회적기업은 지역사회나 특정한 목표와 필요를 공유하는 그룹에 속하는 사람들의 자발적이고

	역동적인 참여의 결과이며, 진정한 사회적기업은 이러한 자발성을 유지해야 함
(3)자본소유에 기반을 두지 않는 의사결정 (김용태, 2012) (전대봉, 2015)	일반적으로 ‘1명 1표’의 원칙을 의미하거나, 그룹 내 의사결정이 자본의 소유구조에 따르지 않는다는 사실을 의미함
(4)이해관계자의 참여	고객의 대변과 참여 지분참여자의 참여, 민주적 경영스타일은 사회적기업의 특성 중 하나임
(5)제한적 이윤배분 (김용태, 2012)	사회적기업은 이윤배분을 하지 않는 비영리조직이나 제한적으로 이윤을 분배하는 협동조합조직에서 보듯이 이윤 극대화를 하는 행위를 피하도록 하여야함

출처: (전대봉, 2015) 재인용.

이상의 논의에서 알 수 있듯이, 사회적기업의 하나의 개념으로 설명하는 것은 한계가 있으므로 사회적 기업에 대한 문헌이나 사회 현장에서 사용되는 사회적기업의 의미는 다른 유사한 용어들과 동일선상에서 혼용되고 있으며, 때로는 다른 의미로 때로는 같은 의미로 대체되어 사용되고 있다(Defourny & Nyssens, 2008). 2007년 7월 1일부터 시행된 우리나라의 ‘사회적기업 육성법’에 의한 사회적 기업 정의는 법에서 제시된 조건에 적합한 기업만을 사회적 기업으로 인증하며 그렇지 않은 기업은 ‘사회적 기업’이라는 명칭을 사용할 수 없도록 규정하고 있다(전대봉, 2015). 하지만 2012년 사회적기업 실태조사 당시 2011년 인증 사회적기업이 644개이었지만, 2017년 말 인증 사회적기업은 1,700여개 설립되어 운영되고 있다.

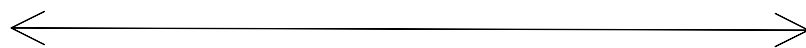
2.2.2 사회적기업의 유형

소득의 양극화와 실업문제 그리고, 복지재정의 한계라는 복합적인 문제를 해결하기 위한 대안으로 정부나 시장이 공급하지 못하는 재화나 서비스를 지속적으로 공급할 수 있는 사회적기업 모델에 대한 논의는 주로 ‘제3섹터’, ‘사

회적 경제’, ‘사회적 기업’ 등과 같이 조금씩 서로 다른 용어와 개념이 혼재된 채로 이루어졌다(남승연 외, 2010). 사회적기업은 사회적 가치와 경제적 가치를 지향하는 다양한 혼합 형태(hybrid)의 조직에서 볼 수 있는데, 전통적인 비영리부문과 영리부문을 양극단으로 보았을 때 혼합조직은 4가지 유형으로 나타날 수 있으며, 경제적 목적과 공익적 목적의 지향성 정도에 따라 혼합조직에는 수입 창출활동을 지향하는 비영리조직, 사회적 기업, 사회적 책임기업 그리고, 사회적 책임을 실현하는 기업 등의 4가지 형태가 이에 해당한다(전대봉, 2015).

[그림 2-1] Hybrid Sepectrum에서의 사회적기업

전통적 비영리 부문	수입창출 활동을 하는 비영리부문	좁은 의미의 사회적기업	사회적 책임기 업	기업의 사회적 책임을 실현하고 있는 기업/CSR	전통적 영리부문
------------------	-------------------------	--------------------	-----------------	----------------------------------	-------------



맥락적 관점에서 본 넓은 의미의 사회적기업

출처: (Alter, 2007) “Social Enterprise Typology” 재인용.

[그림 2-1]에서 보듯이 사회적 기업은 사회적 목적과 이윤을 동시에 추구하는 혼합화 된 성격을 가진 조직이라고 할 수 있으며, 조직의 목적을 어디에 두느냐에 따라 사회적기업의 운영이 달라질 수 있다.

2.2.3 사회적 목적에 따른 유형

사회적 기업은 명시적으로 표방하는 설립 및 운영 목적이 무엇인지에 따라 세 가지 유형으로 분류 될 수 있으며, 첫 번째로 노동통합형 또는 노동시장통합형 사회적 기업으로 분류되는 형태로 취약계층에게 일자리를 제공하여 이들의 경제적, 심리적 자립을 지원하는 목적으로 설립, 운영되는 사회적기업이며, 두 번째는 사회서비스 제공형 또는 사회통합형 사회적 기업으로 분류되는 유형으로 취약계층에게 사회서비스를 제공하는 것을 주요목적으로 하는 사회

적 기업이 해당하며, 세 번째는 사회통합형과 노동통합형의 두기능이 혼재되어있는 혼합형 사회적 기업이다(임혁백, 2007).

[표 2-6] 사회적기업의 목적 및 기능에 따른 유형

구 분	노동통합형	사회통합형	혼합형
목표	일자리 제공	사회서비스 제공	고용과 사회서비스를 동시에 제공
대상	사회적 취약계층을 우선적 고용	전 계층을 대상으로 활동	사회적 취약계층이 주요대상, 다른 계층도 서비스 공급대상
재원	수익 활동 강조, 정부와 공적기금의 지원이 적은 편임	공익적 사업의 경우, 전부 또는 일부 예산 정부지원	시장내부의 영리활동, 공익적 목표에 따라 정부지원

자료: (임혁백 외, 2007) ‘사회적경제와 사회적기업’ 재인용.

상기의 노동통합형 사회적 기업은 EMES기준으로 유럽 사회적 기업 유형화에 의하여 4가지 유형으로 세분화할 수 있다(Defouruny, 2004). 첫 번째는 취약 계층에게 자립적인 안정된 일자리를 제공하는 사회적 기업으로 우리나라에서는 자활공동체에서 발전한 사회적 기업들을 들 수 있으며, 두 번째 유형은 정신질환이나 신체장애를 가지고 있는 장애인에 대한 보호된 고용을 제공하는 사회적 기업으로 우리나라에서는 장애인 보호 작업장이며, 세 번째는 생산적인 활동을 통해 심리적, 사회적으로 문제를 안고 있는 사람들을 재사회화하는 유형의 사회적 기업으로 우리나라에서는 미발달된 형태이며, 네 번째 유형은 이행적인 일자리 또는 훈련기회를 제공하는 사회적 기업으로 우리나라에서는 보건복지부 업그레이형 자활사업이나 사회적 일자리 사업에서 부분적으로 나타난다(이인재, 2009). 우리나라는 사회적기업의 목적 및 기능에 따른 유형분류를 ‘사회적기업 육성법’에서 명시하고 있다. 본 법에서는 사회적기업의유형을 사회적 목적 실현에 따라 분류하여 일자리 제공형과 사회서비스 제공형,

혼합형과 지역사회공헌형, 기타형으로 분류할 수 있다. 일자리 제공형은 유럽의 노동통합형 사회적 기업에 해당하는 것으로 조직의 주된 목적이 취약계층에게 일자리 제공하는 것이며, 두 번째 유형은 사회서비스 제공형 사회적 기업으로 취약계층에게 사회서비스를 제공하는 것을 목적으로 한다, 세 번째 유형은 혼합형 사회적 기업으로 취약계층에게 일자리 제공과 사회서비스를 제공을 동시에 주요 목적으로 한다(전대봉, 2015). 최근 2011년 법이 개정되면서 추가된 지역사회 공헌형은 지역사회에 공헌하는 단체들이 사회적 기업에 포함될 수 있는 유형으로 사회적기업의 전체 근로자 중 해당지역에 거주하는 취약계층의 고용비율이나 기업으로부터 사회서비스를 제공 받는 사람들 중 지역 취약계층의 비율이 일정 비율(20%)이상인 사회적 기업을 의미한다(김용태, 2012). 끝으로 사회적 목적의 실현여부를 포괄적으로 판단하기가 곤란한 경우 등 특수한 형태를 기타형으로 분류하고 있다. 이 기타형의 경우에는 ‘사회적기업 육성심의위원회’의 심의를 거쳐 고용노동부장관이 결정하는 유형이다. 2016년 12월 기준 총 1,905개 인증을 받아 현재 1,713개소 활동 중이며(한국사회적기업진흥원, 2017/05/17), 사회적 목적 실현에 따른 유형별로 분류해 보면 일자리 제공형이 69.7%(1,194개), 사회서비스 제공형 6.2%(107개), 지역사회 공헌형 3.9%(67개), 혼합형 10.0%(171개), 기타 10.2%(174개)가 활동하고 있다. 서비스 분야별 유형으로는 문화·예술 12.0%(205개), 청소 10.2%(174개), 환경 6.7%(115개), 교육 8.2%(141개), 사회복지 6.4%(109개), 간병가사 5.8%(99개), 관광·운동 2.5%(42개), 보육 0.9%(16개), 보건 0.8%(14개), 문화재 0.5%(8개), 산림보전 0.3%(5개), 고용 0.3%(5개), 기타 45.5%(780개)로 나누어져 있다.

2.2.4 사회적기업의 새로운 형태의 유형화

지금까지 분석된 사회적기업의 유형화는 사회적기업의 현장을 다양하게 역동적인 특성을 반영하지 못하고 있다. 사회적기업의 역동적인 변화를 체계적으로 이해하기 위해서 Salamon과 Anheier는 새로운 형태의 유형화를 구조

적, 운영상 기준을 중심으로 분석하였고 이와 관련하여 대안적 유형화를 9개의 기본 모델로 나누어 연구하였다(Alter, 2007).

[표 2-7] 사회적기업의 9가지 기본운영모델

구 분	주요 내용	연 구 자
기업지원 모델	취약계층인 영세 자영업자 및 기업가들에게 사업지원 아닌 재정적 서비스를 제공하고, 기업들이 재화 및 서비스를 판매하여 자립 및 자생력을 갖게 하는 것을 목적으로 하는 형태(사회적기업을 대상으로 운영되는 소액대부기관)	(남승연, 조창현, 정무권, 2010)
시장중개 모델	소규모 제조업자(개인, 기업, 조합 등)들에게 제품의 시장접근성을 향상시켜줄 수 있는 서비스제공을 목적으로 하는 형태(공정무역과 농업, 수공예제품 생산자에게 마케팅 기능 수행)	(남승연, 조창현, 정무권, 2010)
고용 모델	취약계층들에게 직업훈련 서비스 및 고용의 기회를 제공하여 고용가능성 증진 및 고용을 창출하는 방식으로 운영되는 형태(우리나라의 일자리 제공형 사회적기업)	(남승연, 조창현, 정무권, 2010)
유료서비스 모델	사회서비스를 상업화하여 직접 대상 집단이나 개인, 기업 및 지역사회 등에 판매하는 형태(비영리 기관에서 일반적으로 사용되는 형태)	(남승연, 조창현, 정무권, 2010)
저소득층 시장모델	빈곤한 저소득층에게 재화나 서비스를 저가에 판매 또는 제공하는 형태로 제조 및 판매대상이 저소득층 취약계층에 집중하는 형태(저소득 취약계층에게 의료와 교육 서비스와 같이 삶의 질을 향상 시킬 수 있는	(남승연, 조창현, 정무권, 2010)

	사회서비스 제공)	
협동조합 모델	조합 회원들에게 서비스(시장정보, 기술적 지원, 서비스 확대, 대량구매의 경제성, 외부시장에의 접근성 향상 등)를 통해 혜택을 제공하는 형태(생활협동조합 형태)	(남승연, 조창현, 정무권, 2010)
시장연계 모델	영세 제조업자, 현지기업이나 협동조합 등과 외부 시장 간에 다양한 거래관계를 높일 수 있도록 지원하는 목적으로 운영되는 형태(구매자들과 생산자들을 서로 원활하게 교역할 수 있도록 연계시키고 서비스 사용료를 부과하는 중개인으로서 기능)	(남승연, 조창현, 정무권, 2010)
서비스보 조금 지원모델	재화 및 서비스를 외부시장에 판매하고 이로 인한 수입을 사회서비스 프로그램에 사용하게 되는 운영형태(우리나라의 사회서비스 제공형)	(남승연, 조창현, 정무권, 2010)
조직지원 모델	경제적 사업을 중심으로 재화 및 서비스를 외부시장, 기업 또는 일반대중에게 판매하고 수익을 비영리 기관에게 재정적 지원을 함으로써 사회적 목적을 달성하고자 하는 운영형태(환경운동 조직은 정부로부터 환경감시와 평가를 수행하는 계약으로 수입을 올리는 보조기관으로서, 모조직의 환경보호운동에 대한 재정적 지원을 할 수 있음)	(남승연, 조창현, 정무권, 2010)

출처 : (남승연, 조창현, 정무권, 2010) ‘사회적기업의 개념화와 유형화논쟁’
인용 및 재정리.

2.3 컨설턴트와 사회적기업의 성과와의 관계

2.3.1 컨설턴트의 역할

컨설턴트의 역할은 단지 조직 내부직원이 아닌 독립된 계약관계로 일정한 기간, 조직 내 경영진과 같은 역할을 수행한다고 할 수 있다(전우소, 2017). 이에 본 연구자는 컨설턴트의 역할은 기업 내 다양한 경영상 주요 이슈와 조직의 문제점에 대하여 객관적 자료를 바탕으로 합리적·객관적 의사 결정을 유도하여 경영활동에 직접적이나 간접적으로 참여하고 실행하는 주체자라고 정의하고자 한다. 이러한 관점에서 컨설턴트가 업무수행을 위해 필수적으로 갖추어야 할 기본적 태도 경영일반에 대한 차별화된 전문지식, 기본지식, 다양한 경험과 지식으로 이들이 보유한 핵심적 전문성 요인이 컨설턴트의 역량이라고 할 수 있으며, 이는 단지 특정 기간 계약의 차이점을 제외하고 경영자가 조직 운영상 요구되는 역할과 역량은 컨설턴트의 역할과 역량과 동일성을 내포하고 있다(김문준 외, 2015). 컨설턴트의 관리자적 능력과 컨설팅 성과 사이에 부분적으로 정(+)의 관계가 있음을 입증하였으며, 경영컨설팅 성공을 위해서 상대적으로 클라이언트측 특성을 강조하였다(장영, 1996). 컨설턴트 역량을 지식 관련 역량, 스킬 관련 역량, 태도 관련 역량으로 제시하고 한국경영기술컨설턴트협회 회원을 대상으로 분석한 결과, 컨설턴트의 역량 중 능력과 태도가 컨설팅 성과와 정(+)의 관계가 있는 것을 확인하였다(윤성환, 2009). 컨설팅 재구매 의도와 관련하여 컨설팅 수진 경험이 있는 기업을 대상으로 한 연구에서 컨설턴트의 역량을 능력, 지식, 태도로 제시하여 연구한 결과 컨설턴트 역량 중 지식을 제외하고 능력과 태도가 컨설팅 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 입증하였다(신동주, 2012). 경영컨설턴트의 역량과 경영성과와의 관계에 관한 연구에서 컨설턴트의 역량 중 지식과 태도가 경영 성과에 유의한 정(+)관계가 있음을 입증하였다(김후진, 2014). 최근 3년 이내 컨설팅을 수진 받은 중소기업 800개 업체를 대상으로 한 컨설턴트의 역량과 컨설팅 성과와의 영향관계 연구에서 컨설턴트의 역량을 지식, 능력, 태도로

구분하여 제시하였으며, 분석 결과 컨설턴트의 능력과 태도가 컨설팅 성과에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다(유현수, 2015). 이와 같이 선행연구에서 살펴본 바와 같이 컨설턴트의 역량은 성공적인 컨설팅 업무의 수행과 수진기업의 성과 향상을 위한 핵심적인 요인으로 작용한다는 것을 알 수 있다. 이에 본 연구자는 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식이 사회적기업의 성과인 사회적성과 와 경제적성과에 어떠한 영향을 미치는지 연구를 하고자 한다.

2.3.2 사회적기업의 성과

사회적기업의 성과 영향요인에 의해 사회적기업이 달성하고자 하는 경제적·사회적 성과에 관한 요인에 관한 연구를 보면 경제적 성과로 총매출과 당기순이익을, 사회적 성과로 일자리 창출 정도, 삶의 질 향상 정도, 자본소유와 무관한 의사결정, 이해관계자 참여구조, 수익배분의 제한 등으로 측정하였다(곽선화, 2009). 경제적 가치로 순편익을, 사회적 가치로 유급근로자의 정규직 비율과 취약계층 고용비율을 측정하였고(선남이, 박능후, 2011), 경제적 성과를 고려하지 않고 사회적 성과는 지역주민참여 활성화, 사회서비스 확대, 취약계층고용 증가, 민주적 의사결정, 이윤분배, 사회공헌을 하위변수로 설문을 구성하여 측정하였다(박미경 외, 2012). 경제적 성과를 성장성(총자산 증가율, 매출액증가율), 수익성(총자본 이익률, 매출액 이익률, 매출액 영업이익률), 안정성(부채비율, 정부지원금 의존도)으로 구분하였고, 사회적 성과를 고용창출(고용창출 성과), 이윤의 사회적 재투자(이윤의 사회적 목적 재투자 금액 합계) 등으로 구분하여 측정하였다(김동철, 김정원, 2016). 경제적 성과를 매출액 대비 영업이익, 매출액 대비 당기순이익과 사회적 성과를 취약계층 고용율, 취약계층 사회서비스 수혜율 등으로 측정하였다(김정인, 2014).

2.3.2.1 사회적기업의 경제적성과

우선 사회적기업의 경제적 성과에 관한 연구로 총매출과 당기순이익을(곽

선화, 2009, 2011), 평균매출액 증가정도, 평균 순이익 증가정도, 투자 자본대비 수익 증가정도, 현금흐름 개선정도, 경제적 가치로 순편익을 측정하였다(선남이, 박능후, 2011). 정부지원금의 효과를 중심으로 사회적기업의 경제적·사회적 성과분석에 대한 연구에서 일반적인 영리기업의 가치평가기준인 경제적 투자수익률을 기준으로 분석하였으며(김재홍, 이재기, 2012), 인천시 남동구의 16개 사회적기업에 대한 성과분석에서 성장성, 수익성, 안정성 등을 분석하였다(최홍근, 유연우, 2013). 한편으로는 사회적기업의 특성과 지역 등에 대한 성과의 차이를 분석하면서 경제적 성과로서 성장성, 수익성, 안정성을 중심으로 분석하였다(김동철, 김정원, 2016). 이러한 사회적기업의 경제적 성과에 대한 선행 연구들은 매출, 매출이익, 수익성 등 재무성과에 초점을 둔 분석을 강조하는 경향을 보이는 것으로 나타났다. 한편, 경제적 성과에 관한 분석으로 사회적기업은 민간기업의 기업경영 분석지표를 참조 할 수 있으며, 사회적 성격과 동시에 기업적 성격을 가지는 조직으로 그 개념적 정의에서 언급하고 있듯이, 기업의 생존과 성장을 위해 필수적인 수준의 이윤을 창출하여야만 하며, 사회적기업의 경제적 성과를 분석하는 것은 기업의 생존과 성장을 위해 필수적인 이윤의 창출이 목적이므로 민간 기업의 경영 상태나 경영 성과를 종합적으로 분석하는 기업경영 분석기업과 다를 바가 없으며 민간 기업의 기업 경영분석 기법은 주로 기업의 대차대조표·손익계산서 등 재무제표나 각종 경영관련 자료를 종합하여 비율중심의 분석을 사용한다(이광진, 2017). 경제적성과에 대한 선행연구를 다음[표2-8]과 같이 나타내었다.

[표 2-8] 경제적 성과에 관한 선행연구

연구자	선행연구
(곽선화, 2009, 2011)	총매출액, 당기순이익 등 재무상태
(정선희, 2010)	평균매출액 증가정도, 평균 순이익 증가 정도, 투자한 자본대비 수익의 증가정도, 현금흐름의 개선정도
(선남이, 박능후, 2011)	순편익(소요된 비용과 생산된 편익 종합)

(김재홍, 이재기, 2012)	정부지원금 대비 경제적 투자수익률
(최홍근, 유연우, 2013)	성장성, 수익성, 안정성
(김정인, 2014)	매출액 대비 영업이익, 매출액 대비 당기순 이익
(송창근, 나운환, 이해경, 2014)	재무성과, 경쟁력 성과, 종합성과, 생산성과, 공익적 성과
(김창범, 이찬영, 2015)	매출액
(김희철, 2015)	당기 순이익
(최석현, 남승연, 2015)	기업의 영리적 성과(기업의 매출액)
(김동철, 김정원, 2016)	성장성(총자산 증가율, 매출액 증가율), 수익성(총자본 이익률, 매출액 이익률, 매출액 영업이익률), 안정성(부채비율, 정부지원금 의존도)
(김미화, 이용재, 2015)	지속적 매출증가, 경영자립도 향상, 수익적 매출 달성, 고객만족도 상승
(이재희, 조상미, 2015)	경제적 성과 인식도

출처 : (이광진, 2017) 재인용.

2.3.2.2 사회적기업의 사회적성과

사회적기업의 사회적 성과 분석에 대한 선행연구로 사회적기업의 사회적 성과로 취약계층 고용의 사회적 가치, 유급근로자고용 현황, 사회서비스 수혜자 현황, 이해관계자 참여, 의사결정구조 유형, 이윤의 사회적 목적을 위한 재투자 현황 등을 분석하였다(곽선화, 2011). 유급근로자의 정규직비율, 취약계층 고용비율을 분석하였고(선남이, 박능후, 2011), 고용의 질(보상, 장애인식 및 이해도, 관계, 근무조건, 고용안정성, 발전가능성) 분석하였다(송창근, 나운환, 이해경, 2014). 사회적기업의 특성과 지역 등에 대한 성과의 차이를 분석하면서 사회적 성과로서 고용 창출효과 및 이윤의 사회적 재투자를 중심

으로 분석하였다(김동철, 김정원, 2016). 경제적성과에 대한 선행연구를 다음[표2-9]과 같이 나타내었다.

[표 2-9] 사회적 성과에 관한 선행연구

연 구 자	선 행 연 구
(곽선화, 2011)	취약계층 고용의 사회적 가치, 유급근로자 고용 현황, 사회서비스 수혜자 현황, 이해 관계자 참여 의사결정구조 유형, 이윤의 사회적 목적을 위한 재투자
(정선희, 2010)	지역주민으로부터 환영 받는 정도, 근무에 대한 자부심, 지역 환경보호, 수익을 공익 사업에 투자, 사회의 안정화
(선남이, 박능후, 2011)	유급근로자의 정규직비율, 취약계층 고용비율
(박미경, 최송식, 이창희, 2012)	지역주민참여 활성화, 사회서비스 확대, 취약계층고용 증가, 민주적 의사결정, 이윤분배, 사회 공헌
(김정인, 2014)	취약계층 고용율, 취약계층 사회서비스 수혜율
(김정현, 2014)	고용영향, 사회복지서비스 요인, 고용안정성
(송창근, 나운환, 이해경, 2014)	고용의 질(보상, 장애인식 및 이해도, 관계, 근무조건, 고용안정성, 발전가능성)
(김창범, 이찬영, 2015)	사회서비스 수혜자수 취약계층, 근로자수
(김희철, 2015)	취약계층 고용
(최석현, 남승연, 2015)	기업의 지역사회에 대한 성과(지역 고용창출, 창업활동에 기여, 지방재정에 기여, 지역사회 범죄율·빈곤율 기여)

(김미화, 이용재, 2015)	사회적 성과(지역에 일자리 제공, 지역주민으로부터 환영, 근무에 대한 자부심, 사업의 발전가능성, 이익의 공익적 사업에 대한 투자, 사회의 안정화)
(이재희, 조상미, 2015)	경제적 성과(경제적 성과 인식도)
(김동철, 김정원, 2016)	고용창출(고용창출 성과), 이윤의 사회적 재투자(이윤의 사회적 목적 재투자 금액 합계)
(강문실, 양성국, 2016)	기업성과, 맥락성과

출처 : (이광진, 2017) 재인용.

사회적기업의 정의에서 보듯이 사회적기업의 성과는 사회적기업의 본질적인 특성을 고려하여 경제적 성과와 사회적 성과를 동시에 고려해야 한다. 사회적기업의 경제적 성과는 일반기업과 마찬가지로 기업 자체의 영속성을 위해서 중요하다. 또한 사회적기업은 민간부문과 공공부문에서 제공하기 어려운 사회 서비스를 제공하여 사회적 가치를 창출하는 것을 목적으로 하기 때문에 사회적 성과도 동시에 분석되어야 한다(김희철, 2015). 사회적기업의 경제적·사회적 성과 요인연구를 종합해보면, 사회적기업의 성과를 크게 경제적 성과와 사회적 성과로 분류하고 있으며, 경제적 성과에 대한 측정지표로 일반기업에서 통상적으로 사용되는 매출, 자산, 이익, 부채 등의 지표를 가지고 있으며 사회적기업의 특성을 반영하여 정부지원금의 의존율을 지표로 측정하기도 한다(이광진, 2017). 사회적 성과에 대해서는 취약계층 고용 또는 일자리 창출, 일반인 또는 취약계층의 사회서비스 수혜율, 이윤의 재투자 등을 측정하고 있다. 사회적기업의 역사가 짧은 우리나라에서 사회적기업의 실증적인 분석과 성과의 요인을 분석하고 연구를 하기 위한 신뢰성 있고, 객관성 있는 자료의 확보가 무엇보다도 중요하다. 선행연구의 분석 자료를 보면 연구자의 연구 목적에 따라 사회적기업가 및 종사자를 대상으로 한 설문조사를 기초로 분석하거나(박미경외, 2012), (최석현, 남승연, 2015), (김정현, 2014), (김미화, 이용재, 2015), (강문실, 양성국, 2016), 한편 고용노동부산하의 한국사회적기업진흥원에서 공시하는 자율경영공시 자료를 바탕으로 분석하고 있다(김창범, 이찬영,

2015), (김동철, 김정원, 2016), (김정인, 2014). 한편 연구의 대상인 사회적 기업이 분포한 지역을 기준으로 할 때 특정 지역을 대상으로 설문조사를 한 연구들이 있다(선남이, 박능후, 2011), (박미경 외, 2012), (김정현, 2014), (강문실, 양성국, 2016). 사회적기업의 실태조사를 5년마다 실시하고 있으나, 경제적·사회적 성과에 관한 데이터를 기초로 하여 연구한 자료는 찾아보기 어렵다. 이는 사회적기업에 대한 역사가 짧고 사회적기업의 현황자료를 제한적으로 공급하고 있어 연구대상 데이터의 한계에 기인 한다고 할 수 있다.

[표 2-10] 선행연구의 분석대상 및 분석방법

연구자	분석대상 및 분석방법
(곽선화, 2009)	2008년 사회적기업 사업보고서 자료
(선남이, 박능후, 2011)	2010년 경기도 사회적기업 : 도내 인증 49개, 예비 75개
(박미경, 최송식, 이창희, 2012)	부산, 경남지역 인증 122, 예비 24 등 총 146 설문
(김창범, 이찬영, 2015)	2014년도 「자율경영공시기업」 이용, 116개 중에서 61개 기업
(김희철, 2015)	2014년 사회적기업 자율경영공시 자료 116개 기업
(최석현, 남승연, 2015)	2011년 97개 인증기업과 생협 19개 설문조사
(김동철, 김정원, 2016)	2015년 경영공시자료를 제출한 184개 기업
(김정인, 2014)	2013년 사회적기업 자율경영공시제도에 참여한 81개 사회적기업
(김정현, 2014)	대구 인증 44개소, 예비 45개
(송창근, 나운환, 이혜경, 2014)	사회적기업 인증을 받은 직업재활시설 85개소의 전수 설문조사
(강문실, 양성국, 2016)	제주지역 사회적기업 대상 설문조사, 263개

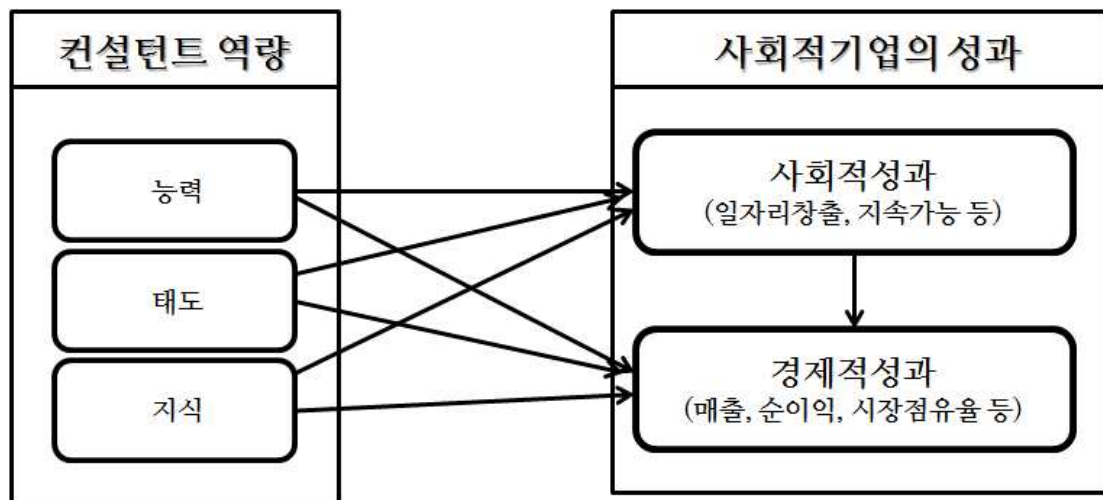
출처 : (이광진, 2017) 재인용.

Ⅲ. 연구모형 및 연구설계

3.1 연구모형

본 장에서는 제2장에서 살펴본 선행연구의 결과를 기초로 하여 연구모형을 설정하고, 연구모형을 구성하고 있는 변수들 간의 관련성을 파악하기 위한 가설을 설정하였다. 설정된 연구모형의 주요 이론적 개념을 측정도구인 설문지를 통하여 구성변수들에 대한 조작적 정의를 하였다. 주어진 역할이나 조직의 목적달성을 위하여 높은 성과를 얻기 위해서 업무를 수행하는 자는 업무의 특성이나 환경이 요구하는 역량을 지녀야 한다. 컨설턴트의 컨설팅 지식, 능력이나 임하는 태도 등 주요 역량에 따라 컨설팅 성과에 대한 영향이 달라질 것이다(강성천, 2015). 컨설팅 성과에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 컨설턴트가 가진 역량이 사회적기업의 성과에 어떠한 영향을 미치었는지 알아보고자 하는 것이 본 연구의 주요 목적이다. 이러한 연구 분석의 모형을 다음[그림 3-1]과 같은 연구 모형으로 나타낼 수 있다.

[그림 3-1] 연구모형



상기와 같은 연구모형의 기반은 컨설턴트 역량을 (신동주, 2012), (김영숙, 2013), (민희목, 2013), (박순봉, 2014), (박준환, 2015), (유현수, 2015), (성의경, 2016), (박양래, 2016)의 개념을 수용 하였으며, 사회적기업의 성과는 (장영란, 2012), (최은영, 2012), (김기훈, 2015), (이민용, 2016)의 개념을 수용하였다. 선행연구들이 제시한 컨설턴트 역량을 능력(Ability), 태도(Attitude), 지식(Knowledge)으로 구성하고 사회적기업의 성과를 사회적성과와 경제적성과로 구성하였다. 본 연구에서는 독립변수로 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식을, 매개변수로 사회적기업의 사회적성과, 종속변수로 사회적기업의 경제적성과로 정하여 설문지를 구성하였고, 컨설턴트의 역량 특성인 능력과 지식, 태도가 사회적기업의 성과에 미치는 영향을 검증하기 위해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

3.2 연구가설

3.2.1 컨설턴트 역량과 사회적기업의 성과와의 관계

앞서 살펴본 선행연구들의 분석 결과를 보면, 컨설턴트의 역량이 컨설팅 성과에 유의한 영향이 있음을 알 수 있었다. 지식, 기술과 태도를 역량으로 규정하고 역량이 사람들의 행동, 생각, 느낌 등의 행위에 영향을 미쳐 제품과 서비스 등을 생산하는 데 영향을 주고 결국 이익, 매출액, 시장의 점유율 등 조직성과를 결정한다고 하였다(Parry, 1996). 경영컨설팅 유형별 성과에 관한 상황적 분석을 통해 컨설턴트 측 특성이 컨설팅 성과와는 유의한 관계가 있음을 검증하였으며(장영, 1996), 컨설턴트와 프로젝트 매니저의 역량이 비즈니스 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설턴트의 역량을 능력, 지식과 자세로 규정하였으며, 역량이 컨설팅 성과에 영향을 미치는 것을 입증하였다(윤성환, 2008). 컨설턴트의 역량이 컨설팅 서비스 품질을 매개로 하여 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설턴트의 역량이 컨설팅 성과에 영향을 미친다는 것을 입증하였으며(장동인, 2011), 컨설턴트의 능력과 태도가 성과에 유의한 영향을 준다는 연구결과를 제시하였다(신동주, 2012). 우리나라

산업발전과 고용창출에서 차지하는 중소기업의 위상과 중요성 등을 감안할 때 중소기업에 적극 지원할 필요성이 날로 증대되고 있다. 특히 중소기업에 대한 경쟁력 강화차원에서 사업자금 및 금융지원 외에 기업의 경영능력 향상과 경쟁력 강화를 위하여 혁신기술 및 경영기법의 도입, 각종 전략수립 등의 다양한 분야에 대한 경영컨설팅 지원정책이 절실히 필요하다(양시영, 2013). 중소기업에 대한 컨설팅의 필요성은 많은 선행연구에서 나타나고 있다. 대부분이 중소기업인 사회적기업도 컨설팅의 지원이 필요할 것이고, 사회적기업의 지속가능을 위해 사회적기업진흥원에서는 컨설팅지원 사업을 하고 있으나 컨설팅의 성과에 대한 연구는 부족한 실정이다. 본 연구에서는 기존연구를 바탕으로 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식이 사회적기업의 성과인 사회적성과와 경제적성과에 영향을 미칠 것이라는 가설 설정하였다.

H1. 컨설턴트 역량인 능력은 사회적기업의 사회적성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2. 컨설턴트 역량인 태도는 사회적기업의 사회적성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3. 컨설턴트 역량인 지식은 사회적기업의 사회적성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H4. 컨설턴트 역량인 능력은 사회적기업의 경제적성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H4-1. 컨설턴트 역량인 능력은 사회적기업의 경제적성과에 미치는 영향관계에 있어서 사회적성과는 매개역할을 할 것이다.

H5. 컨설턴트 역량인 태도는 사회적기업의 경제적성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H5-1. 컨설턴트 역량인 태도는 사회적기업의 경제적성과에 미치는 영향관계

에 있어서 사회적성과는 매개역할을 할 것이다.

H6. 컨설턴트 역량인 지식은 사회적기업의 경제적성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H6-1. 컨설턴트 역량인 지식은 사회적기업의 경제적성과에 미치는 영향관계에 있어서 사회적성과는 매개역할을 할 것이다.

H7. 사회적기업의 사회적성과는 사회적기업의 경제적성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구는 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향에 대한 실증연구로, 컨설턴트 역량 요인으로 능력, 태도, 지식으로 구성하여 독립변수로 하였고 사회적기업의 성과 요인으로 사회적성과 와 경제적성과를 매개변수 및 종속변수로 선정하였다.

3.3.1 컨설턴트 역량(독립변수)

역량에 관한 선행연구들을 정리해 보면, 역량을 개인의 내적 특성인 지식, 기술, 태도로 정의하기도 하고 동기, 자기개념 등의 선천적인 성향을 추가하기도 한다(박준환, 2015). 이와 달리 우수한 성과를 내는 사람의 특성이나 특징을 역량으로 바라보기도 한다. 이렇듯 정의들 간에 다소 차이가 존재하나 모든 연구들이 역량을 연구함에 있어서 성과를 함께 고려한 점은 공통적이다. 즉 역량과 성과는 아주 밀접한 관계라는 것이 지금까지의 연구결과이며 따라서 경영컨설팅에서도 컨설팅성과와 컨설턴트의 역량이 관계가 있음을 짐작해 볼 수 있을 것이다(윤성환, 2008). 컨설턴트의 능력(Ability)은 “컨설팅 업무 수행에 필요한 정보 수집 및 분석 능력과 의뢰기업의 문제 진단 및 대안 제시 능력”으로 설명될 수 있다(김광용 외, 2008). 컨설턴트의 역량을 구성하는

내적 특성 중 하나인 지식은 업무를 적합하게 수행하기 위해 요구되는 특정 분야에 대해 가지고 있는 내용 및 정보를 일컫는다고 역설하였으며(Cheney et al, 1990), 컨설턴트도 컨설팅 수행을 위하여 컨설팅 분야 및 경영 전반에 관한 지식이 요구된다고 주장하였다(조영대, 2005), (김광용, 2008). 경영 컨설팅은 전문 능력과 지식이 요구되는 분야이기 때문에 컨설턴트가 의도한다면 과장된 결과물이나 부당한 대가 요구 등 비윤리적 행동을 취할 수도 있고 정확한 컨설팅 정보를 의뢰기업 측에 전달하지 않을 수 있다(Allen and Davis, 1993). 그러므로 컨설턴트의 윤리적인 행동, 책임감은 컨설팅 과정에서 중요하며, 컨설턴트가 지닌 역량 중 하나인 자세로 규정하고 “컨설턴트가 컨설팅 수행 시 지켜야 할 윤리적인 행동과 책임”으로 정의하였다.

[표 3-1] 모형에 따른 변수의 조작적 정의(컨설턴트역량)

평 가 항 목	측정변수	조작적정의	연 구 자
컨설턴트 역량	능력	컨설팅 업무 수행에 필요한 문제분석 능력 및 진단과 대안제시, 정보수집 능력	(cheney et al, 1990) (Rynning, 1992)
	지식	컨설팅에 필요한 전문지식, 경영 지식 및 분석에 필요한 TOOL 사용	(Allen and Davis, 1993) (조영대, 2005)
	태도	컨설턴트가 컨설팅 수행 시 지켜야 할 윤리적인 행동과 책임의식	(김광용, 2008) (윤성환, 2008)

3.3.2 사회적기업의 성과

사회적기업의 성과로 사회적성과와 경제적성으로 나타낼수 있다.

3.3.2.1 사회적 성과(매개변수)

사회적 성과는 사회적기업이 본질적으로 추구하고자 하는 고용창출과 사회서비스 제공, 연계된 지역에의 일자리 창출 및 지역자원의 활용정도를 포함하는 성과로 나타낼 수 있으며, 사회적성과는 Kanter and Summer(1987), poter(1995), Porter(1995), Moshe and Lerner(2007)의 연구를 참고로 하여 최종적으로 사회적기업 사업보고서에 기재된 고용 창출 및 사회서비스 제공, 지역의 일자리 제공, 지역자원 활용 등으로 측정하였다(김용태, 2013). 사회적 성과에 대한 조작적 정의와 측정항목을 정리하면 아래의 [표 3-2]과 같다.

[표 3-2] 사회적 성과의 조작적 정의와 측정항목

평 가 항 목	측정변수	조작적정의	연 구 자
사회적기업의 성과	사회적 성과	사회적기업의 목적인 고용창출과 사회서비스 제공, 연계된 지역에의 일자리 창출 및 지역자원의 활용 정도	(Kanter and Summer, 1987) (poter, 1995) (Porter, 1995) (Moshe and Lerner, 2007)

3.3.2.2 경제적 성과(종속변수)

사회적기업의 경제적 성과는 기업을 유지·발전시키기 위한 금전적인 성과와 경영의 자립정도로 나타낼 수 있다. 경제적 성과에 대한 측정은 일반적인 창업기업의 성공에 대한 성공측정을 중심으로 Baum etal.(2001), 사회적기업의 성과에 사업 경쟁력을 주장한 McGee, Dowlingand Megginson(1995)와

Merz and Sauber(1995)의 연구를 참조하였고, 최종적인 측정항목은 사회적 사회적기업의 매출액, 영업이익, 당기 순이익 등으로 구성하였다(김용태, 2013). 경제적 성과에 대한 조작적 정의와 측정문항을 정리하면 아래 [표 3-3]과 같다.

[표 3-3] 경제적 성과의 조작적 정의와 측정항목

평 가 항 목	측정변수	조작적정의	연 구 자
사 회 적 기 업 의 성과	경제적성과	기업으로서 가져야 하는 성으로 기업을 지속, 성장시키기 위한 매출, 순이익, 경영의 자립정도 등	(Baum etal, 2001) (McGee, Dowlingand Megginson, 1995) (Merz and Sauber, 1995)

3.4 설문지 설계 및 표본수집

3.4.1 연구대상 및 표본수집

본 연구는 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향에 관한 실증분석으로, 연구를 하기 위해 조사대상을 사회적기업에 컨설팅 경험이 있는 컨설턴트나 사회적기업에 관심이 있는 컨설턴트를 대상으로 하였다. 본 조사는 2017년 10월 30일부터 2017년 11월12일 까지 255부를 구글 설문지로 배부하였다. 이러한 방법을 통해 회수된 설문지는 125부로 회수율 49.0% 이었으며, 결측치가 없어 이를 표본으로 활용하였다. 본 연구의 조사 설계를 요약한 것은 다음의 [표3-4]과 같다.

〈표3-4〉조사의 설계

구 분	내 용
조사대상	컨설턴트
조사방법	등간척도로 정형화된 설문지의 자기 기입식 설문조사
조사표본	회수된 설문지 125부(255부 배포)
조사기간	2017년 10월 30일 부터 2017년 11월 12일 까지

3.4.2 설문지의 구성 및 내용

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해 사용된 독립변수는 (민희목, 2013), (강태식, 2013), (박성찬, 2015), (김문준, 2015), (박준환, 2015), (유현수, 2015), (박양래, 2016), (성의경, 2016), (김선후, 2016), (전우소, 2017)의 설문지를 참조하여 컨설턴트의 역량으로 능력 5개 문항(프로세스 관리, 기업문제 진단, 문제 분석 및 대안 제시, 정보수집능력, 미래예측능력), 태도 5개 문항(비밀 유지, 과장 또는 허위 결과 미제시, 책임완수, 도덕성, 편의제공), 지식 5개 문항(경영일반, 전문지식, 컨설팅수행 노하우, 컨설팅 진단 분석 TOOL, 사회적기업에 대한 지식)을 5점 척도(①전혀 그렇지 않다, ②그렇지 않다, ③보통이다, ④그렇다, ⑤매우 그렇다)로 설계하였다. 매개변수와 종속변수는 (정은경, 2012), (장영란, 2012), (김기현, 2013), (현용수, 2014), (강동형, 2014), (전대봉, 2015), (임효빈, 2016), (김외숙, 2016), (윤병권, 2016), (박동식, 2016), (심상화, 2016), (이준희, 2016)의 설문지를 참조하여 사회적기업의 사회적성과 5개 문항(취약계층 일자리 창출, 공익적 사업 재투자, 지속가능성, 근무에 대한 자부심, 사회적 가치실현)과 사회적기업의 경제적성과 5개 문항(매출, 순이익, 점유율, 경영자립도, 고객만족도)을 5점 척도(①전혀 그렇지 않다, ②그렇지 않다, ③보통이다, ④그렇다, ⑤매우 그렇다)로 설계하였다.

[표3-5]설문지의 구성

구 분			설 문 내 용	출 처	문 항 수	척 도
컨 설 턴 트 역 량	능 력	1	컨설팅 전체 프로세스를 관리할 수 있는 능력이 있다.	(민희목, 2013) (강태식, 2013)	5	Lik ert typ e 5 점 척 도
		2	기업 문제를 진단할 수 있는 능력이 있다.	(김문준, 2015)		
		3	문제를 진단하고 분석하여 대안을 제시할 수 있는 능력이 있다.	(김선후, 2016) (박성찬, 2015)		
		4	컨설팅과 관련된 정보수집 능력을 가지고 있다.	(박준환, 2015) (박양래, 2016)		
		5	변화에 적응할 수 있는 미래예측 능력을 가지고 있다.	(전우소, 2017)		
	지 식	6	컨설팅 수행에 필요한 경영일반에 관한 지식을 가지고 있다.	(민희목, 2103) (강태식, 2103)	5	Lik ert typ e 5 점 척 도
		7	컨설팅 수행과 관련한 기타 전문지식을 가지고 있다.	(김문준, 2015) (김선후, 2016)		
		8	오랜 컨설팅 수행으로 경험적 노하우를 가지고 있다.	(박성찬, 2016)		

				2015) (박 준 환 , 2015)		
			9 컨설팅 진단과 분석 과정에 필요한 TOOL 등의 사용 지식을 가지고 있 다.	(박 양 래 , 2016)		
			10 컨설팅 수행에 필요한 사회적기업에 관한 지식을 가지고 있다.	(성 의 경 , 2016) (전 우 소 , 2017)		
	태 도		11 컨설팅 과정에서 얻은 의뢰기업의 비 밀을 유지하였다.	(민 희 목 , 2103) (강 태 식 , 2013)	5	Lik ert typ e 5 점 척 도
			12 컨설팅 수행 시 허위결과를 제시하거 나 과장하지 않았다.	(김 문 준 , 2015) (박 준 환 , 2015)		
			13 컨설팅 과정에서 발생하는 일들에 대 해 책임완수 하였다.	(박 양 래 , 2016) (성 의 경 , 2016)		
			14 컨설턴트는 명기된 사항 외에 부가적 인 대가를 요구하지 않았다.	(김 선 후 , 2016) (전 우 소 , 2017)		
			15 컨설턴트는 수진기업의 업무 시간과 상담 스케줄에 맞추어 편의를 제공하 였다.			
	사 경	16	매출 성장율이 이루어졌다.	(장 영 란 ,	5	Lik

회 적 기 업 의 성 과	제 적 성 과			2012) (정은경, 2012) (김기현, 2013) (현용수, 2014) (강동형, 2014)		ert typ e 5 점 척 도
		17	순이익의 증가가 이루어졌다.	(현용수, 2014) (강동형, 2014)		
		18	시장점유율이 높아 졌다.	(전 대 봉 , 2015) (임효빈, 2016) (김외숙, 2016) (윤병권, 2016) (박동식, 2016)		
		19	경영자립도가 향상 되어졌다.	(심상화, 2016) (이준희, 2016)		
		20	제품을 구매한 고객만족도가 향상 되었다.			
	사 회 적 성 과	21	취약계층(노령층, 빈곤층, 여성, 장애인 등)의 일자리 창출이 이루어졌다.	(장 영 란 , 2012) (정은경, 2012) (현용수, 2016)	5	Lik ert typ e 5
		22	이익을 공익적 사업에 재투자 하고			

			있다.	2014) (강동형, 2014) (전 대 봉 , 2015) (임효빈, 2016) (김외숙, 2016) (윤병권, 2016) (박동식, 2016) (심상화, 2016) (이준희, 2016)		
		23	기업은 사회적 지속가능성에 중점을 두고 운영되고 있다.			
		24	직원은 근무에 대한 자부심을 가지고 있다.			
		25	사회적기업이 가지고 있는 사회적 가치를 실현하고 있다.			

점
척
도

3.4.3 자료의 처리

본 연구에서 자료의 처리는 SPSS(ver. 22) 통계 프로그램을 이용하였다. 응답자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석과 비율분석을 실시하고, 측정 문항의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)과 신뢰성 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 그리고 신뢰성 분석과 타당성 분석을 통하여 정제된 측정변수를 활용하여 요인별 평균값을 계산하고, 변수들 간의 상관관계 분석을 실시하였다. 본 연구의 핵심인 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향을 파악하기 위해 설정된 가설을 검증하기 위해 다중 회계분석을 실시하고, 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향

을 파악하기 위하여 사회적성과를 매개변수로 하여 매개효과 분석을 실시하였다. 이를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 표본의 인구통계학적 분석을 위해 빈도분석(Frequency Analysis)과 기술통계분석(Descriptives Analysis)을 실시하였다. 둘째, 각 변수의 신뢰도를 파악하기 위해 크론바흐 알파(Cronbach's alpha)계수를 사용하여 내적일관성 분석방법을 실시하였다. 일반적으로 크론바흐 알파 값이 0.6이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있다. 셋째, 각 변수들의 타당성을 검증하기 위하여 KMO(KaiserMeyer-Olkin)의 측정도를 실시하였다. 0.6 이상이면 적절성이 있는 것으로 평가된다. 넷째, 측정변수 간의 상관관계를 분석하기 위하여 Pearson 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다. 다섯째, 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향의 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석(Multiple regression Analysis)을, 여섯째, 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향을 파악하기 위하여 사회적성과를 매개변수로 매개효과분석을 실시 하였다.

[표3-6]자료 분석 방법

분 석 내 용	분 석 방 법
인구통계학적 분석	빈도분석(Frequency Analysis)/ 기술통계 분석(Descriptives Analysis)
측정도구의 신뢰성	내적일관성 분석(Cronbach's alpha)
측정도구의 타당성	KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 측도
변수들 간의 상관관계	Pearson 상관관계분석 (Correlation Analysis)
가설검증(변수들 간의 영향분석)	단순회귀분석(Regression Analysis/ 다중회귀분석(Multiple regression Analysis)
매개효과 검증	매개회귀분석(MediatorVariable)

IV. 연구결과

4.1 표본의 특성

본 연구에 사용된 표본 수는 총 125개로, 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 인구통계학적 특성은 성별, 학력, 연령대, 컨설팅 경력, 컨설팅 주 분야, 컨설팅 최근 참여, 컨설팅 기간, 컨설팅 금액 등으로 결과는 다음 [표 4-1]과 같다. 이를 구체적으로 살펴보면 성별 분포는 남성과 여성이 각각 87.2%, 12.8%로 남성의 비율이 높은 것으로 나타났고, 학력 분포는 석사(재학)이 59.2%로 가장 많았고, 대졸이 23.2%, 박사(재학)이 16.8%, 고졸이 0.8%로 나타났다. 연령대는 50대가 48.8%, 40대가 28.8%, 60대가 19.2%, 30대가 2.4%, 20대가 0.8%로 50대와 40대의 실무 경험 있는 컨설턴트가 많은 것으로 나타났다. 컨설팅 경력은 3년 이상 5년 미만이 28.0%, 5년 이상 10년 미만이 24.0%, 1년 이상 3년 미만이 22.4%, 10년 이상이 18.4%, 1년 미만이 7.2%로 나타났다. 컨설팅 주 분야의 분포를 살펴보면, 마케팅 분야가 29.6%를 차지하였고, 경영·재무 분야가 26.4%, 생산·기술 분야가 20.0%, 인사·조직·노무 분야가 14.4%, 기타 분야가 9.6%로 나타났다. 컨설팅 참여의 분포에 관련해서는 경영·재무 분야가 29.6%, 마케팅 분야가 26.4%, 생산·기술 분야가 20.8%, 기타 분야가 12.0%, 인사·조직·노무 분야가 11.2%로 나타났다. 컨설팅기간은 5개월 이상이 35.2%로 장기적인 컨설팅이 많은 것으로 나타났고, 그 뒤를 이어 2개월 이상 3개월 미만이 20.8%, 3개월 이상 5개월 미만이 18.4%, 1개월 미만이 13.6%, 1개월 이상 2개월 미만이 12.0%를 차지하는 것으로 나타났다. 컨설팅금액은 500만원 미만이 30.4%, 1,000만원 이상 2,000만원 미만이 21.6%, 2,000만원 이상 5,000만원 미만이 20.8%, 500만원 이상 1,000만원 미만 18.4%, 5,000원 이상 8.8%로 나타났다. 조직의 인원현황은 6-10명이 26.4%, 1명이 23.2%, 2-5명이 22.4%, 20명 이상이 15.2%, 11-20명이 12.8%로 나타났다. 컨설턴트는 법인에 소속된 경우가 65.6%, 개인이 34.4%로 나타났다.

[표 4-1] 표본의 인구 통계적 특성

〈N = 125〉

구 분		빈도	퍼센트
학력	고졸	1	0.8
	대졸	29	23.2
	석사(재학)	74	59.2
	박사(재학)	21	16.8
성별	남성	109	87.2
	여성	16	12.8
나이	20대	1	0.8
	30대	3	2.4
	40대	36	28.8
	50대	61	48.8
	60대	24	19.2
경력	1년 미만	9	7.2
	1년 이상 3년 미만	28	22.4
	3년 이상 5년 미만	35	28.0
	5년 이상 10년 미만	30	24.0
	10년 이상	23	18.4
컨설팅주분야	경영, 재무	33	26.4
	인사, 조직, 노무	18	14.4
	마케팅	37	29.6
	생산, 기술	25	20.0
	기타	12	9.6
컨설팅참여	경영, 재무	37	29.6
	인사, 조직, 노무	14	11.2
	마케팅	33	26.4
	생산, 기술	26	20.8
	기타	15	12.0
컨설팅기간	1년미만	17	13.6
	1개월 이상 2개월 미만	15	12.0
	2개월 이상 3개월 미만	26	20.8
	3개월 이상 5개월 미만	23	18.4

	5개월 이상	44	35.2
컨설팅금액	500만원 미만	38	30.4
	500만원 이상 1000만원 미만	23	18.4
	1000만원 이상 2000만원 미만	27	21.6
	2000만원 이상 5000만원 미만	26	20.8
	5000만원 이상	11	8.8
소속 인원	1명	29	23.2
	2-5명	28	22.4
	6-10명	33	26.4
	11-20명	16	12.8
	20명 이상	19	15.2
소 속	개인	43	34.4
	법인	82	65.6

4.2 기술통계분석

본 연구에서는 측정변수에 대한 정규성(normality)을 분석하기 위하여 기술통계량분석을 실시하였다. 신건권의 기술통계량분석 결과에 대한 제시 기준에 따르면 표준편차 3이하, 왜도 절댓값 3이하, 첨도 절댓값 3 이하인 개별 측정변수들은 정규분포를 가지는 것으로 확인되었다(신건권, 2013). 전체 측정변수에 대한 기술통계량 분석결과 태도1의 첨도가 3.915로 기준치를 초과하여 태도1을 제외하고 기술통계량분석을 실시하였으며, 결과는 다음 [표 4-2]과 같다.

[표 4-2] 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과

	N	평균	표준 편차	분산	왜도	첨도
능력1	125	4.14	.895	.802	-.974	.650
능력2	125	4.15	.880	.775	-1.096	1.112
능력3	125	4.13	.889	.790	-1.026	.878
능력4	125	4.20	.803	.645	-1.139	1.872

능력5	125	3.91	.793	.629	-.728	1.025
지식1	125	4.18	.874	.764	-1.105	1.127
지식2	125	4.08	.758	.574	-1.039	2.238
지식3	125	3.89	.935	.874	-.555	-.229
지식4	125	3.94	.878	.770	-.675	.286
지식5	125	3.76	.928	.861	-.424	-.325
태도2	125	4.39	.671	.450	-.656	-.630
태도3	125	4.38	.657	.432	-.600	-.633
태도4	125	4.62	.619	.384	-1.384	.812
태도5	125	4.31	.700	.491	-.662	-.158
경제적성과1	125	3.74	.750	.563	-.122	-.308
경제적성과2	125	3.59	.752	.566	-.088	-.276
경제적성과3	125	3.51	.789	.623	-.090	.134
경제적성과4	125	3.71	.801	.642	-.099	-.481
경제적성과5	125	3.73	.745	.554	-.107	-.295
사회적성과1	125	3.50	.858	.736	-.246	-.227
사회적성과2	125	3.33	.831	.690	.006	-.197
사회적성과3	125	3.60	.880	.774	-.130	-.654
사회적성과4	125	3.50	.848	.720	-.053	-.576
사회적성과5	125	3.58	.796	.633	.039	-.449

4.3 타당성 및 신뢰성 분석(타당성과 신뢰성분석분리)

본 연구는 설문지를 통한 실증분석방법을 이용하고 있기 때문에, 가설검정에 앞서, 설문지에 사용된 연구 개념들에 대한 측정변수의 타당성과 신뢰성을 분석하고 검증하였다. 일반적으로 타당성은 연구자가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 측정하기 위하여 개발한 측정도구가 그 속성이나 개념을 얼마나 정확히 측정하는가를 말하고, 요인분석은 측정(연구)하고자 하는 (연구)개념을 얼마나 정확히 측정하였는가를 파악하는 것이다. 또한 같은 개념을 측정하는 연구변수들이 동일한 요인으로 묶이는지를 확인하는 것으로 측정도구의 타당성을 판정하는 것이기 때문에 논문에서는 타당성 검정이라고도 한다. 요인분석

은 수많은 변수들을 상관관계가 높은 것끼리 묶어줌으로써 그 내용을 단순화시키고, 일반적으로 요인 적재치가 0.4 이하 일 때 해당 변수를 제거한다(채서일 외, 2015). 본 연구에서는 탐색적 요인분석을 실시하였는데, 이는 이론상으로 아직 체계화 되거나 정립되어 있지 않은 연구에서 향후 연구 방향을 파악하기 위하여 탐색적 목적으로 실행한다는 것을 의미하며, 신뢰성 분석은 문항들 간의 동질성을 나타내는 문항의 내적 일치도(internal consistency reliability)를 Cronbach's alpha 계수를 활용하여 검증하게 되는데, 유사한 측정도구 혹은 동일한 측정도구를 사용하여 동일한 개념을 반복 측정했을 때 일관성 있는 결과를 얻는 것을 말하고, 신뢰성 분석을 측정하고자 하는 개념은 설문 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하는 것이다(김한나, 2015). 일반적인 신뢰도 분석 순서는 먼저, 타당도 분석을 통하여 단일차원성을 확보한 상태에서 측정변수가 설명하는 측정변수를 대상으로 각각 신뢰도를 분석하는 것이다. 즉 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 말하는데, 신뢰도 분석은 측정도구의 정확성이나 정밀성을 나타내는 것으로, 신뢰도 분석의 결과는 앞서 설명된 Cronbach's α 와 같은 신뢰도 척도를 계산한 값을 가지고 판단한다(채서일 외, 2015). 일반적으로 알파 값이 0.7 ~ 0.9 이어야만 설문의 신뢰성이 보장되지만 새로이 개발된 설문의 경우는 알파 값이 0.6을 최저 허용치로 사용하기도 한다. 본 논문에서는 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 본다.

4.3.1 컨설턴트 역량에 대한 탐색적 요인분석 결과와 신뢰도 분석

요인분석의 목적은 데이터를 축소하는 것이므로 타당도 검증하기 위하여 독립변수를 탐색적 요인분석을 실시하면서 변수 제거과정을 순서대로 나타낸 표이다.

[표 4-3] 독립변수 탐색적 요인분석

	구성요소		
	1	2	3
능력2	.862	.270	.239
능력3	.848	.222	.274
능력1	.845	.223	.210
능력4	.793	.281	.236
능력5	.746	.177	.371
지식2	.715	.273	.412
지식1	.651	.346	.390
태도4	.205	.830	.095
태도5	.285	.784	-.014
태도2	.103	.665	.530
태도3	.308	.618	.485
지식3	.524	.070	.680
지식4	.574	.138	.639
지식5	.501	.204	.566

추출방법 :프린시פל 구성요소 분석

회전 방법 : 카이저 정규화를 사용한 베리맥스

회전성분행렬 :7회 반복에서 회전이 수렴되었습니다.

지식1 변수를 제거하고 탐색적 요인 분석을 다시 실시하였다.

[표 4-4] 독립변수 탐색적 요인분석(지식1제거)

	구성요소		
	1	2	3
능력2	.853	.272	.241
능력3	.850	.228	.280
능력1	.846	.228	.215
능력4	.789	.285	.241
능력5	.750	.183	.376
지식2	.707	.275	.415
태도4	.200	.831	.098

태도5	.288	.788	-.015
태도2	.090	.663	.531
태도3	.310	.622	.486
지식3	.523	.074	.684
지식4	.576	.143	.642
지식5	.500	.207	.567

추출방법 :프린시펄 구성요소 분석

회전 방법 : 카이저 정규화를 사용한 베리맥스

회전성분행렬 : 7회 반복에서 회전이 수렴되었습니다.

이번에는 지식2 변수를 제거하고 탐색적 요인분석을 재 실시 하였다.

[표 4-5] 독립변수 탐색적 요인분석(지식2제거)

	구성요소		
	1	2	3
능력1	.846	.228	.236
능력2	.845	.275	.259
능력3	.844	.230	.300
능력4	.781	.288	.258
능력5	.747	.185	.395
태도4	.194	.834	.095
태도5	.295	.786	-.013
태도2	.077	.668	.528
태도3	.298	.626	.488
지식3	.503	.080	.695
지식4	.567	.147	.658
지식5	.490	.211	.578

추출방법 :프린시펄 구성요소 분석

회전 방법 : 카이저 정규화를 사용한 베리맥스

회전성분행렬 : 7회 반복에서 회전이 수렴되었습니다.

[표 4-6] 독립변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석

항목	구성요소				신뢰도
	1	2	3	공통성	Cronbach's α
능력1	.846	.228	.236	.823	.942
능력2	.845	.275	.259	.856	
능력3	.844	.230	.300	.856	
능력4	.781	.288	.258	.759	
능력5	.747	.185	.395	.748	
태도4	.194	.834	.095	.742	.822
태도5	.295	.786	-.013	.705	
태도2	.077	.668	.528	.730	
태도3	.298	.626	.488	.719	
지식3	.503	.080	.695	.743	.831
지식4	.567	.147	.658	.776	
지식5	.490	.211	.578	.618	
Eigen-value	4.344	2.520	2.211		
분산설명(%)	36.199	20.999	18.428		

Kaiser-Meyer-Olkin 표본적합도=.938

Bartlett의 단위행렬 검정 근사 카이제곱(χ^2)=1069.690, df=66(p=.000)

본 연구의 측정변수는 척도 순화과정을 통하여 요인적재치 .4 미만 및 이론 구조에 맞지 않게 적재된 지식1, 지식2 항목을 제거하였다. 타당도 검증을 하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였고, 측정변수는 모든 구성요인을 추출하기 위해서 주성분 분석을 사용하였으며, 요인적재치의 단순화를 위하여 직교 회전방식(Varimax)을 사용하였다(이종문, 2017). 본 연구에서의 문항의 선택 기준은 고유값은 1.0 이상, 요인 적재치는 0.4 이상을 기준으로 하였다(이종문, 2017). [표 4-6] 독립변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석에 의하면 컨설턴트 역량의 선행연구를 참고하여 3개의 요인으로 구분되었으며 총 14문항 중 2개 문항을 제거하여 최종적으로 12개 문항을 분석에 이용하였다. 또한 Cronbach's α 값이 0.822 ~ 0.942 값(≥ 0.6 기준)으로 모든 요인의 신뢰도는 확보되었다.

4.3.2 사회적기업의 성과에 대한 탐색적 요인분석 결과와 신뢰도 분석

요인분석의 목적은 데이터를 축소하는 것이므로 타당도 검증하기 위하여 종속변수를 탐색적 요인분석을 실시하면서 변수 제거과정을 순서대로 나타낸 표이다.

[표 4-7] 종속변수 탐색적 요인분석

	구성요소	
	1	2
경제적성과2	.890	.170
경제적성과1	.844	.293
경제적성과3	.810	.308
경제적성과4	.788	.337
경제적성과5	.768	.333
사회적성과3	.209	.823
사회적성과5	.297	.819
사회적성과2	.293	.802
사회적성과1	.217	.758
사회적성과4	.378	.729

추출방법 :프린시פל 구성요소 분석

회전 방법 : 카이저 정규화를 사용한 베리맥스

회전성분행렬 : 3회 반복에서 회전이 수렴되었습니다.

[표 4-8] 종속변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석

항목	구성요소			신뢰도
	1	2	공통성	Cronbach's α
경제적성과2	.890	.170	.822	.919
경제적성과1	.844	.293	.797	
경제적성과3	.810	.308	.751	
경제적성과4	.788	.337	.735	
경제적성과5	.768	.333	.701	
사회적성과3	.209	.823	.721	.890
사회적성과5	.297	.819	.759	
사회적성과2	.293	.802	.729	
사회적성과1	.217	.758	.622	
사회적성과4	.378	.729	.674	
Eigen-value	3.779	3.532		
분산설명(%)	37.791	35.320		

Kaiser-Meyer-Olkin 표본적합도=.894

Bartlett의단위행렬 검정 근사 카이제곱(χ^2)=877.171, df=45(p=.000)

[표 4-8] 종속변수 요인분석 결과와 신뢰도 분석에서의 사회적기업의 성과에 대한 요인분석 또한 앞서 진행한 요인분석과 동일하게 진행되었으며, 이론구조에 맞지 않게 적재된 항목은 없어 10문항 전부를 분석에 이용하였다. 또한 Cronbach's α 값이 모두 0.6 이상의 수치인 .890~.919로 높은 신뢰도를 보여 신뢰도는 확보되었다.

4.4 상관관계 분석

회귀분석 전에 독립변수와 종속변수 간의 관계와 독립변수 간의 상관관계를 검토함으로써 다중공선성에 대한 준비를 위하여 종속변수와 독립변수를 모두 투입하여 상관분석을 실시하였다. 상관관계란 변수들 간의 관계를 말하는 것으로 상관관계의 정도는 0에서 ± 1 사이로 나타나며, ± 1 에 가까울수록 상관

관계는 높아지고 0에 가까울수록 상관관계는 낮아진다.

[표 4-9]상관관계 분석

		능력	태도	지식	경제적 성과	사회적 성과
능력	Pearson 상관계수	1	.592**	.802**	.362**	.395**
	유의수준(양쪽)		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125
태도	Pearson 상관계수	.592**	1	.559**	.458**	.371**
	유의수준(양쪽)	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125
지식	Pearson 상관계수	.802**	.559**	1	.509**	.533**
	유의수준(양쪽)	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125
경제적 성과	Pearson 상관계수	.362**	.458**	.509**	1	.625**
	유의수준(양쪽)	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125
사회적 성과	Pearson 상관계수	.395**	.371**	.533**	.625**	1
	유의수준(양쪽)	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125

** . 상관이 0.01 수준에서 유의합니다(양쪽).

[표 4-9] 변수들 간의 상관관계 분석 결과를 나타낸 것이다. 요인 간 상관관계 결과를 보면, 다음과 같은 특징을 지니고 있음을 알 수 있다. 우선 능력과 능력간의 상관계수는 1이다. 자기변수와의 상관계수는 항상 1이며, 행렬 표에서는 대각선상으로 나타나게 된다. 그럼 능력, 태도, 지식, 경제적성과, 사회적성과에서 다른 변수간의 상관 관계분석 결과를 보면, 능력은 0.01 유의수준에서 태도와는 .592, 지식과는 .802, 경제적성과와는 .362, 사회적성과와는 .395 상관관계를 보였으며, 태도는 0.01 유의수준에서 능력과 .592, 지식과는 .559, 경제적성과와는 .458, 사회적성과와는 .371 상관관계를 보인다. 그리고, 지식은 0.01 유의수준에서 능력과 .802, 태도와 .559, 경제적성과와는 .509, 사회적성과와는 .533의 상관관계를 보

였고, 경제적성과는 0.01 유의수준에서 능력과 .362, 태도와 .458, 지식과 .509, 사회적성과와는 .625의 상관관계를 보였으며, 마지막으로 사회적성과는 0.01 유의수준에서 능력과 .395, 태도와 .371, 지식과 .533, 경제적성과와는 .625의 상관관계를 보인다. 결론적으로, 5개의 요인은 전체적으로 각 요인 간 0.01 유의수준에서, 능력과 지식 간의 상관관계가 가장 높은 것으로 나타났다.

4.5 가설의 검증

4.5.1 컨설턴트 역량이 사회적기업의 사회적성과에 미치는 영향

독립변수인 능력, 태도, 지식이 종속변수인 사회적성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 모형요약은 [표 4-10]과 같다. 모형의 요약에서 Durbin-Watson지수가 0과 4에서 멀고 2에 가까운 1.789로 잔차들 간에 상관관계가 없어 즉, 자기상관이 없이 독립성이 확보되어 본 데이터는 회귀분석하기에 적합한 것으로 나타났다. 그리고 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과인 사회적 성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식이 사회적 기업의 성과인 사회적 성과에 대한 전체의 설명력은 $R^2=.299(29.9\%)$ 의 수치로 나타났다.

[표 4-10]모형 요약(사회적성과)

모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
1	.547 ^a	.299	.282	.59559	1.789

a. 예측변수: (상수), 사회적성과, 태도, 능력, 지식

b. 종속 변수: 경제적성과

컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식이 사회적기업의 사회적성과에 영향을

미칠 것이라는 가설의 다중회귀분석 분산분석은 [표 4-11]와 같다.

[표 4-11] 다중회귀분석 결과 분산분석(사회적성과)

모형		제곱합	df	평균 제곱	F	유의 수준
1	회귀분석	18.328	3	6.109	17.222	.000 ^b
	잔차	42.922	121	.355		
	총계	61.249	124			

a. 종속 변수: 사회적성과

b. 예측변수: (상수), 지식, 태도, 능력

분산분석의 F값은 17.222, 유의확율은 0.000($p < .05$)으로 나타났으며, 독립변수 중에서 종속변수에 유의한 영향을 주는 변수가 있음을 확인 하였다. 건설턴트 역량인 능력, 태도, 지식이 사회적기업의 사회적성과에 영향을 미칠 것이라는 가설의 회귀분석 계수는 [표 4-12]와 같다.

[표 4-12] 다중회귀분석 결과 계수(사회적성과)

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
1	(상수)	1.286	.447		2.879	.005		
	능력	-.136	.122	-.148	-1.113	.268	.326	3.063
	태도	.180	.126	.137	1.428	.156	.630	1.588
	지식	.512	.115	.576	4.447	.000	.346	2.894

a. 종속 변수: 사회적성과

독립변수들의 VIF값은 1.588 ~ 3.063으로 VIF 10.0 미만의 값으로 나타나 독립변수 간 다중공선성이 없어 다중회귀분석을 실시하기에 적합하다. 다중회

귀분석을 실시한 결과, 지식($p < .001$)은 종속변수에 유의한 영향을 주었다. 지식이 높을수록($B=.512$) 사회적성도가 높아지며, 이들 독립변수가 종속변수를 설명하는 설명력은 28.2%($\text{adj } R^2 = .282$)이다. 독립변수에서는 지식($\beta = .576$)이 종속변수인 사회적성도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 다중회귀분석 결과에 대한 요약표는 [표 4-13]와 같다.

[표 4-13] 다중회귀분석 요약표(사회적성도)

	B	SE	β	t	P	VIF
상수	1.286	.447		2.879	.005	
능력	-.136	.122	-.148	-1.113	.268	3.063
태도	.180	.126	.137	1.428	.156	1.588
지식	.512	.115	.576	4.447	.000	2.894

$R^2 = .299$ (Adj $R^2 = .282$), $F = 17.222$ ($p < .001$)

Durbin-Watson's $d = 1.789$

* $P < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

a. 종속 변수: 사회적성도

독립변수 컨설턴트 역량인 능력이 사회적기업의 성과인 사회적성도에 미치는 영향은 t 값이 -1.113($p = .268$)로 나타나 가설H1(컨설턴트 역량인 능력은 사회적기업의 사회적성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다) 가설이 기각 되었고, 독립변수 컨설턴트 역량인 태도가 사회적기업의 성과인 사회적성도에 미치는 영향은 t 값이 1.428($p = .156$)로 나타나 가설H2(컨설턴트 역량인 태도는 사회적기업의 성과인 사회적성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다) 가설이 기각 되었다. 독립변수 컨설턴트 역량인 지식은 사회적기업의 사회적성도에 미치는 영향은 t 값이 4.447($p = .000$)로 나타나 가설H3(컨설턴트 역량인 지식은 사회적기업의 성과인 사회적성도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다) 가설만 채택 되었다.

[표 4-14] 가설검증 분석결과(사회적성과)

가 설	내 용	p값	검정결과
H1	컨설턴트 역량인 능력은 사회적기업의 사회적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	.263	기각
H2	컨설턴트 역량인 태도는 사회적기업의 사회적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	.156	기각
H3	컨설턴트 역량인 지식은 사회적기업의 사회적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	.000	채택

4.5.2 컨설턴트 역량이 사회적기업의 경제적성과에 미치는 영향

독립변수인 능력, 태도, 지식 및 사회적 성과가 종속변수인 경제적성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 모형요약은 [표 4-15]과 같다. 모형의 요약에서 Durbin-Watson지수가 0과 4에서 멀고 2에 가까운 2.087로 잔차들 간에 상관관계가 없어 즉, 자기상관이 없이 독립성이 확보되어 본 데이터는 회귀분석하기에 적합한 것으로 나타났다. 그리고 컨설턴트 역량 및 사회적기업의 사회적성과가 경제적 성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식 및 사회적기업의 사회적성과가 경제적 성과에 대한 전체의 설명력은 $R^2=.473(47.3\%)$ 의 수치로 나타났다.

[표 4-15]모형 요약(경제적성과)

모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
1	.688 ^a	.473	.455	.49280	2.087

a. 예측변수: (상수), 사회적성과, 태도, 능력, 지식

b. 종속 변수: 경제적성과

컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식 및 사회적기업의 사회적성과가 경제적 성과에 영향을 미칠 것이라는 가설의 다중회귀분석 분산분석은 [표 4-16]와 같다.

[표 4-16] 다중회귀분석 결과 분산분석(경제적성과)

모형		제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1	회귀분석	26.123	4	6.531	26.892	.000 ^b
	잔차	29.142	120	.243		
	총계	55.265	124			

a. 종속 변수: 경제적성과

b. 예측변수: (상수), 사회적성과, 태도, 능력, 지식

분산분석의 F값은 26.892, 유의확율은 0.000($p < .05$)으로 나타났으며, 독립변수 중에서 종속변수에 유의한 영향을 주는 변수가 있음을 확인하였다. 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식 및 사회적기업의 사회적성과가 사회적기업의 경제적성과에 영향을 미칠 것이라는 가설의 회귀분석 계수는 [표 4-17]와 같다.

[표 4-17] 다중회귀분석 결과 계수(경제적성과)

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
1	(상수)	.545	.382		1.427	.156		
	능력	-.160	.101	-.184	-1.577	.117	.323	3.095
	태도	.302	.105	.242	2.871	.005	.619	1.615
	지식	.232	.103	.275	2.260	.026	.297	3.367
	사회적성과	.438	.075	.462	5.829	.000	.701	1.427

a. 종속 변수: 경제적성과

독립변수들의 VIF값은 1.427 ~ 3.095으로 VIF 10.0 미만의 값으로 나타나 독립변수 간 다중공선성이 없어 다중회귀분석을 실시하기에 적합하다. 다중회귀분석을 실시한 결과, 태도($p < .01$), 지식($p < .05$), 사회적성과($p < .001$)는 종속변수에 유의한 영향을 주었다. 태도가 높을수록($B = .302$), 지식이 높을수록($B = .232$), 사회적성과가 높을수록($B = .438$) 경제적성과가 높아지며, 이들 독립변수가 종속변수를 설명하는 설명력은 45.5%($\text{adj } R^2 = .455$)이다. 독립변수에서는 사회적성과($\beta = .462$)가 종속변수인 경제적성과에 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났으며, 다음으로 지식($\beta = .275$), 태도($\beta = .242$) 순으로 경제적성과에 영향을 주는 것으로 나타났다. 다중회귀분석 결과에 대한 요약표는 [표 4-18]와 같다.

[표 4-18] 다중회귀분석 요약표(경제적성과)

	B	SE	β	t	P	VIF
상수	.545	.382		1.427	.156	
능력	-.160	.101	-.184	-1.577	.117	3.095
태도	.302	.105	.242	2.871	.005	1.615
지식	.232	.103	.275	2.260	.026	3.367
사회적성과	.438	.075	.462	5.829	.000	1.427
$R^2 = .473(\text{Adj } R^2 = .455), F = 26.892 (p < .001)$						

Durbin-Watson's $d = 2.087$

* $P < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

a. 종속 변수: 경제적성과

독립변수 컨설턴트 역량인 능력이 사회적기업의 경제적성과에 미치는 영향은 t값이 -1.117($p = .323$)로 나타나 가설H4(컨설턴트 역량인 능력은 사회적기업의 경제적성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다) 가설이 기각 되었고, 독립변수 컨설턴트 역량인 태도가 사회적기업의 경제적성과에 미치는 영향은 t값이 2.871($p = .005$)로 나타나 가설H5(컨설턴트 역량인 태도는 사회적기업의 경제적성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다) 가설이 채택 되었고, 독립변수 컨설

턴트 역량인 지식은 사회적기업의 경제적성장에 미치는 영향은 t값이 2.260(p= .026)로 나타나 가설H6(컨설턴트 역량인 지식은 사회적기업의 경제적성장에 긍정적인 영향을 미칠 것이다) 가설이 채택 되었고, 독립변수 사회적기업의 사회적성고가 경제적성장에 미치는 영향은 t값이 5.829(p= .000)로 나타나 가설H7(사회적기업의 사회적성고는 경제적성장에 긍정적 영향을 미칠 것이다.) 가설이 채택 되었다.

[표 4-19] 가설검증 분석결과(경제적성고)

가 설	내 용	p값	검정결과
H4	컨설턴트 역량인 능력은 사회적기업의 경제적성고에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	.117	기각
H5	컨설턴트 역량인 태도는 사회적기업의 경제적성고에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	.026	채택
H6	컨설턴트 역량인 지식은 사회적기업의 경제적성고에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	.005	채택
H7	사회적기업의 사회적성고는 사회적기업의 경제적성고에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	.000	채택

4.6 매개효과분석

4.6.1 다중공선성 및 자기상관 검정

컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향 연구에서 사회적기업의 성과인 사회적성고가 매개역할을 할 것이라는 가설을 검증하기 위하여 매개 회귀분석을 실시하기 위하여 종속변수의 자기상관과 독립변수간의 다중 공선성을 검토하였다. 종속변수의 자기상관은 Durbin-Watson 지수(자기상관계수)가 1.917로 나타나 자기상관이 없이 독립적이다. 독립변수 간 다중 공선성은 VIF(분산팽창요인) 지수를 이용하였고, 독립변수 간 VIF 지수는 1.588 ~ 3.063으로 10미만이므로 다중공선성이 없는 것으

로 나타났다. 따라서 본 데이터는 회귀분석을 실시하기에 적합하다.

[표 4-20] 다중회귀분석 모형요약(매개효과)

모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
1	.569 ^a	.323	.307	.55592	1.917

a. 예측변수: (상수), 지식, 태도, 능력

b. 종속 변수: 경제적성과

[표 4-21] 다중회귀분석 분산분석(매개효과)

모형		제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1	회귀분석	17.871	3	5.957	19.275	.000 ^b
	잔차	37.395	121	.309		
	총계	55.265	124			

a. 종속 변수: 경제적성과

b. 예측변수: (상수), 지식, 태도, 능력

[표4-22] 다중회귀분석 계수(매개효과)

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
1	(상수)	1.109	.417		2.660	.009		
	능력	-.219	.114	-.252	-1.928	.056	.326	3.063
	태도	.381	.118	.305	3.237	.002	.630	1.588
	지식	.457	.108	.541	4.249	.000	.346	2.894

a. 종속 변수: 경제적성과

[표4-23] 다중회귀분석 결과표(매개효과)

	B	SE	β	T	P	VIF
(상수)	1.109	.417		2.660	.009	
능력	-.219	.114	-.252	-1.928	.056	3.063
태도	.381	.118	.305	3.237	.002	1.588
지식	.457	.108	.541	4.249	.000	2.894
$R^2 = .323$ $F = 19.275(P < .01)$						

Durbin-Watson's $d = 1.917$

* $P < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

다중회귀분석을 실시한 결과, 태도($p < .01$), 지식($p < .001$)은 종속변수에 유의한 영향을 주었다. 태도가 높을수록($B = .381$), 지식이 높을수록($B = .457$) 경제적성도가 높아지며, 이들 변수가 종속변수인 경제적성도를 설명하는 설명력은 32.3%($R^2 = .323$)이다. 독립변수에서 지식($\beta = .541$)이 종속변수에 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났으며 그 다음은 태도($\beta = .305$)가 경제적성도에 영향을 주었다.

4.6.2 매개효과검정

능력, 태도, 지식, 사회적성도가 경제적성도에 미치는 영향에 대해서 사회적성도가 매개하는지를 알아보기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 매개효과 검정을 실시하였다. 매개효과를 검정하기 전에 종속변수의 자기상관과 독립변수 간 다중공선성을 검토하였다. 그 결과 Durbin-Watson 지수는 1.917으로 나타나 자기상관이 없이 독립적이며, VIF 지수는 1.588 ~ 3.063으로 모두 10 미만으로 독립변수 간 다중공선성은 없는 것으로 나타나, 매개효과 검정을 실시하였다.

[표 4-24] 1단계 매개효과 분석 모형요약^b

모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
1	.547 ^a	.299	.282	.59559	1.789

a. 예측변수: (상수), 지식, 태도, 능력

b. 종속 변수: 사회적성과

[표4-25] 1단계 매개효과분석 분산분석^a

모형		제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1	회귀분석	18.328	3	6.109	17.222	.000 ^b
	잔차	42.922	121	.355		
	총계	61.249	124			

a. 종속 변수: 사회적성과

b. 예측변수: (상수), 지식, 태도, 능력

[표4-26] 1단계 매개효과분석 계수^a

모형		비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
		B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF
1	(상수)	1.286	.447		2.879	.005		
	능력	-.136	.122	-.148	-1.113	.268	.326	3.063
	태도	.180	.126	.137	1.428	.156	.630	1.588
	지식	.512	.115	.576	4.447	.000	.346	2.894

a. 종속 변수: 사회적성과

매개효과를 검정하는 1단계에서 독립변수의 지식($p < .001$)만 사회적성과에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 지식($B = .512$)이 높을수록 사회적성과가 높아졌다. 사회적성과를 설명하는 설명력은 29.9%이다.

[표4-27] 2-3단계 매개효과분석 모형요약^c

모형	R	R 제곱	조정된 R 제곱	표준 추정값 오류	Durbin-Watson
1	.569 ^a	.323	.307	.55592	
2	.688 ^b	.473	.455	.49280	2.087

a. 예측변수: (상수), 지식, 태도, 능력

b. 예측변수: (상수), 지식, 태도, 능력, 사회적성과

c. 종속 변수: 경제적성과

[표4-28] 2-3단계 매개검정 분산분석^a

모형		제곱합	df	평균 제곱	F	유의수준
1	회귀분석	17.871	3	5.957	19.275	.000 ^b
	잔차	37.395	121	.309		
	총계	55.265	124			
2	회귀분석	26.123	4	6.531	26.892	.000 ^c
	잔차	29.142	120	.243		
	총계	55.265	124			

a. 종속 변수: 경제적성과

b. 예측변수: (상수), 지식, 태도, 능력

c. 예측변수: (상수), 지식, 태도, 능력, 사회적성과

[표 4-29] 2-3단계 매개검정 계수^a

모형	비표준 계수		표준 계수	t	유의 수준	공선성 통계	
	B	표준 오차	베타			허용 오차	VIF

1	(상수)	1.109	.417		2.660	.009		
	능력	-.219	.114	-.252	-1.928	.056	.326	3.063
	태도	.381	.118	.305	3.237	.002	.630	1.588
	지식	.457	.108	.541	4.249	.000	.346	2.894
2	(상수)	.545	.382		1.427	.156		
	능력	-.160	.101	-.184	-1.577	.117	.323	3.095
	태도	.302	.105	.242	2.871	.005	.619	1.615
	지식	.232	.103	.275	2.260	.026	.297	3.367
	사회적성과	.438	.075	.462	5.829	.000	.701	1.427

a. 종속 변수: 경제적성과

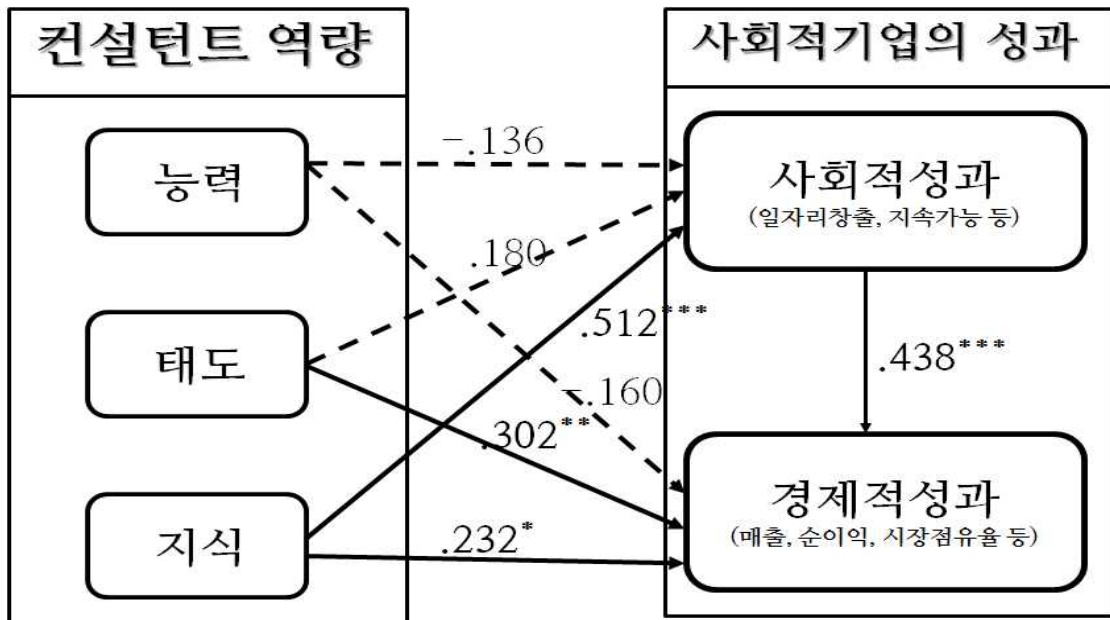
[표 4-30] 2-3단계 매개검정 결과 요약표

	Step1		Step2		Step3
	사회적성과		경제적성과		경제적성과
상수	1.286 **		1.109 **		.545
능력	-.136		-.219		-.160
태도	.180		.381 **		.302 **
지식	.512 ***		.457 ***		.232 *
사회적성과					.438 ***
R ²	.299		.323		.473
F	17.222 ***		19.275 ***		26.892 ***

Durbin-Watson d=1.917

*p<.05 ** p < .01 *** p < .001

[그림 4-1] 매개검정 후 모형



2단계에서 독립변수의 태도($p < .01$), 지식($p < .01$)은 경제적성과에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 태도($B = .381$), 지식($B = .457$)이 높을수록 경제적성과가 높아졌다. 경제적성과를 설명하는 설명력은 32.3%이다. 매개효과 검정의 마지막 단계인 3단계에서 사회적성과($p < .001$)는 경제적성과에 유의한 영향을 주어 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 3단계에서 능력($B = -.160$, $p > .05$)은 경제적성과에 유의하지 않으며 사회적성과에도 유의하지 않으므로 매개효과가 없으며, 태도($B = .302$, $p < .01$)는 경제적성과에 유의하나 사회적성과에 유의하지 않으므로 매개효과가 없다. 그러나 지식($p < .001$)은 사회적성과와 경제적성과에 유의한 영향을 미치고 회귀계수가 .457에서 .232로 감소하는 것으로 나타나 사회적성과는 지식이 경제적성과에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것으로 나타났다.

V. 결 론

5.1 결과 요약

본 연구는 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향에 대한 실증연구로 사회적기업의 역할이 요구되는 시점에 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 어떠한 영향을 미치는지 대하여 연구 하였다. 사회적기업에 컨설팅 경험이 있거나 사회적기업의 컨설팅에 관심을 가지고 있는 컨설턴트를 대상으로 구글 설문지로 설문조사를 실시하여 표본을 수집하였다. 그 중 125장의 유효한 설문지만 이용, 수집된 자료를 SPSS (ver. 22.0) 통계 프로그램을 활용하여 분석하였다. 분석을 위한 통계방법으로는 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 검정, 요인별 상관관계 분석, 다중 회귀분석 등을 이용하여 가설을 검정하였다. 본 연구모형에서 설정한 연구가설 및 가설 검정 결과를 종합 정리하면 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식이 사회적기업의 사회적성과에 미치는 영향중에서 지식만 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 능력과 태도는 사회적성과에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 다중회귀분석 결과에서도 t값이 지식은 4.447($p = .000$), 태도는 1.428($p = .156$), 능력은 -1.113($p = .268$)로 지식의 t값이 높게 나타났다([표4-13] 다중회귀분석 결과 계수). 둘째, 컨설턴트 역량인 능력, 태도, 지식이 사회적기업의 경제적성과에 미치는 영향중에서 태도와 지식은 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 능력은 경제적성과에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 다중회귀분석 결과에서도 t값이 태도는 2.871($p = .005$), 지식은 2.260($p = .026$), 능력은 -1.117($p = .323$)로 태도와 지식의 t값이 능력보다 높게 나타났다([표 4-18] 다중회귀분석 결과 계수). 세째, 사회적기업의 사회적성과는 사회적기업의 경제적성과에 긍정적 영향은 미치는 것으로 나타났다. 다중회귀분석 결과도 t값이 5.829($p = .000$)으로 높게 나타났다([표4-18] 다중회귀분석 결과 계수). 넷째로 컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는

영향 연구에서 사회적기업의 성과인 사회적성과가 매개역할을 할 것이라는 가설을 검증하기 위하여 매개효과 검정을 실시한 결과, 능력($B=-.160, p > .05$)은 경제적성과에 유의하지 않으며 사회적성과에도 유의하지 않으므로 매개효과가 없으며, 태도($B=.302, p < .01$)는 경제적성과에 유의하나 사회적성과에 유의하지 않으므로 매개효과가 없었으나 지식($p < .001$)은 사회적성과와 경제적성과에 유의한 영향을 미치고 회귀계수가 .457에서 .232로 감소하는 것으로 나타나 사회적성과는 지식이 경제적성과에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것으로 나타났다([표 4-30] 2-3단계 매개검정 결과 요약표).

5-2 연구의 한계점 및 시사점

우리나라 경제의 저성장으로 인해 실업문제에 대한 새로운 대안으로 제시되고 있는 사회적 기업의 지속가능을 위해 사회적기업진흥원에서 컨설팅지원 사업을 진행하고 있다. 하지만 컨설팅에 참여하는 컨설턴트의 역량이 사회적기업의 성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 부족한 상태이다. 본연구도 다음과 같은 몇 가지 한계를 지니고 있다.

첫째, 본 연구는 구글 설문지를 이용하여 125명의 사회적기업에 컨설팅 경험이 있거나 컨설팅에 관심이 있는 컨설턴트를 대상으로 설문 조사를 하였기 때문에 연구 표본과 관련된 연구결과의 일반화에 문제가 있을 수 있다.

둘째로 사회적기업진흥원에 등록되어있는 사회적기업 전반을 이해하고 컨설팅을 수행하는 컨설턴트 대상으로 설문조사를 실시하여야 하나 개인정보보호법 때문에 설문을 진행 할 수 없어 연구결과에 대한 문제가 될 수 있다.

셋째로 컨설팅을 실제 받아본 사회적기업 대상으로 설문조사를 진행하여야 했으나 그러지 못해 설문에 대한 관점의 차이가 나타날 수 있다.

하지만 이러한 한계점에도 불구하고 설문조사를 통하여 나타난 결과로는 성공적인 컨설팅의 성과를 내기 위해서는 컨설턴트의 지식역량이 가장 중요한 요인으로 나타났다. 전문지식, 경영지식과 그 동안 컨설팅의 경험적 노하우나 컨설팅을 수행을 위한 진단과 분석과정에 필요한 TOOL 등의 사용 지식이

성과에 주요한 요인이므로 역량 강화를 위해 꾸준한 학습과 자기개발에 중점을 두어야 사회적기업의 성과에 일조 하여야 할 것 같다.

참고문헌

1. 국내문헌.

- 강동형. (2014). "국내 인증 사회적 기업의 성과 요인에 관한 연구". 고려대학교 대학원 석사학위논문
- 강문실, 양성국. (2016). "사회적기업의 사회적자본이 기업성과 및 맥락수행에 미치는 영향". 대한경영학회.
- 강성천. (2015). "컨설턴트 역량이 중소기업 경영컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문
- 강태식. (2013). "컨설턴트 역량이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 비재무성과와 재계약의도를 중심으로". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문
- 곽선화. (2009). "인증사회적기업의 성과분석". 한국사회복지행정학회.
- 김광용. (2008). "비즈니스 컨설팅서비스의 이해와 활용". 청람.
- 김광용, 강형모. (2008). "비즈니스 컨설팅 서비스의 품질과 편익이 고객과의 결속관계에 미치는 영향에 관한 연구". 한국IT서비스학회지.
- 김기현. (2013). "사회적 기업의 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 조직유형 및 형태를 중심으로". 고려대학교 대학원 박사학위논문
- 김기훈. (2015). "사회적기업의 사회적 성과가 경제적 성과에 미치는 영향". 漢城大學校 大學院 석사학위논문
- 김동철, 김정원. (2016). "사회적기업의 성과에 관한 연구". Korea Business Review.
- 김문준. (2015). "컨설턴트 역량이 조직성과에 미치는 영향 : 경영자 특성과 조직지원의 조절효과를 중심으로". 공주대학교 대학원 박사학위논문
- 김미화, 이용재. (2015). "사회적기업의 조직문화가 조직의 사회적 경제적 성과에 미치는 영향". 한국지역사회복지학회.

- 김선후. (2016). "컨설턴트 역량이 기업의 기술사업화 역량 향상에 미치는 영향에 관한 연구 : 중소제조기업의 기술사업화 컨설팅을 중심으로". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문
- 김영숙. (2013). "컨설팅 성공에 미치는 요인간 영향 차이 분석- 컨설턴트 역량, 클라이언트 참여도 및 컨설팅사 특성을 중심으로". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문
- 김외숙. (2016). "사회적기업의 조직문화가 사회적기업의 성과에 미치는 영향". 부경대학교 대학원 석사학위논문
- 김용태. (2012). "사회적기업의 창업성과 영향요인에 관한 실증적 연구 : 정부 지원정책과 사회적 네트워크를 중심으로". 중앙대학교 대학원 박사학위논문
- 김익성. (2008). "중소기업컨설팅이 경영성과에 미치는 영향분석". 한독사회과학논총.
- 김재홍, 이재기. (2012). "사회적기업의 경제적?사회적성과 분석". 한국행정논집.
- 김정인. (2014). "사회적기업의 특성 및 지원유형에 따른 성과차이 분석". 한국사회복지행정학.
- 김정현. (2014). "사회적 기업의 인증이 고용 및 사회복지서비스 성과에 미치는 영향분석". 한국지방자치학회.
- 김창범, 이찬영. (2015). "한국 사회적기업의 경제적 성과와 사회적 성과에 대한 효율성 분석". 산업경제연구.
- 김후진. (2014). "경영컨설팅서비스와 경영컨설턴트의 역량이 경영성과에 미치는 영향". 창원대학교 대학원 박사학위논문
- 김희철. (2015). "사회적기업의 성과분석에 관한연구". 대한경영학회지.
- 남승연, 조창현, 정무권. (2010). "사회적 기업의 개념화와 유형화 논쟁 : 사회적 기업의 다양성과 역동성의 이해를 위하여". 창조와 혁신.
- 매일경제 2017. 06. 23.
- 민희목. (2013). "컨설턴트 역량과 의뢰기업 조직특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문

- 박경태, 김세현. (2014). "정보보호 관리체계(ISMS) 인증을 위한 컨설팅 업체 선정 요인에 관한 연구". 정보보호학회논문지.
- 박동식. (2016). "마케팅중심의 사고가 사회적기업의 성과에 미치는 영향". 부경대학교 경영대학원 석사학위논문
- 박미경. (2012). "사회적기업의 사회적성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구". 부산대학교 석사학위논문
- 박상하, 김중원, 박정식. (2009). "사회적 기업의 사회적 가치가 구성원의 조직시민행동에 미치는 영향". 인적자원관리연구.
- 박성찬. (2015). "컨설턴트역량과 기술사업화능력이 사업화성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 충북지역소재 기업을 중심으로". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문
- 박순봉. (2014). "컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문
- 박양래. (2016). "시니어 컨설턴트 역량이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 실증연구 : 퇴직자 시니어 컨설턴트 중심으로". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문
- 박재환, 김용태. (2010). "사회적 기업가 양성을 위한 학위교과과정 개발 : 국내외 교육프로그램 분석을 중심으로". 대한경영학회 학술발표대회 발표논문집.
- 박종관. (2010). "생산적 복지정책의 효과 분석". 한국사회와 행정연구.
- 박준환. (2015). "컨설팅 서비스품질과 컨설턴트?역량이 컨설팅성과와 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구 - 대전지역 중소기업 컨설팅사업 수진기업을 중심으로". 한성대학교 대학원 박사학위논문
- 박춘래, 황서진, 이충섭. (2011). "경영컨설팅과 기업성과의 관계 및 컨설팅활용도의 매개효과". 산업경제연구.
- 배용섭. (2013). "경영컨설팅 성과에 영향을 미치는 컨설턴트의 역량에 관한 실증연구 : 컨설팅사 및 수진기업 특성에 따른 조절효과 중심으로". 단국대학교 박사학위논문

서울신문 2017. 10. 19.

선남이, 박능후. (2011). "사회적기업의 사회경제적 성과에 미치는 영향요인 분석". 지방정부연구.

성의경. (2016). "컨설턴트와 고객 간의 유대관계, 배려신뢰 및 역량신뢰가 컨설팅 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 컨설턴트 능력의 조절효과를 중심으로". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문

송영렬, 김경현. (2015). "조언수용자의 성향에 따른 경영컨설팅 품질인지요인이 기업의 변화와 컨설팅성과에 미치는 영향에 관한 연구". e-비즈니스연구.

송창근, 나운환, 이해경. (2014). "사회적기업 인증이 직업재활시설의 고용의 질과 경영성과에 미치는 영향". 대구대학교 특수재활연구소.

신동주. (2012). "컨설턴트의 역량이 서비스 품질, 컨설팅 성과 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문

신미자. (2015). "중소기업의 조직문화가 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구-컨설턴트 역량에 대한 매개효과를 기준으로". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문

심상화. (2016). "사회적 기업의 경영리더십과 사업성과에 관한 연구". 건국대학교 행정대학원 석사학위논문

양시영. (2013). "중소기업의 경영컨설팅이 컨설턴트의 역량을 매개로 하여 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증연구". 한성대학교 석사학위논문

여우현. (2016). "경영컨설턴트 역량 및 컨설팅완성도가 경영성과에 미치는 영향". 호서대학교 일반대학원 박사학위논문

유현수. (2015). "컨설턴트의 역량이 컨설팅 성과 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 최고경영자의 심리적 특성에 따른 조절효과를 중심으로". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문

윤병권. (2016). "사회적 기업과 마을기업의 성과 및 지속가능성에 관한 차이 분석 : CEO유형에 따른 비교연구". 부경대학교 경영대학원 석사학위논문

- 윤성환. (2009). "컨설턴트와 프로젝트 매니저의 역량이 비즈니스 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구". 숭실대학교 석사학위논문
- 이광진. (2017). "정책목적별 정부 지원금에 따른 사회적기업 성과 분석". 경북대학교 대학원 석사학위논문
- 이도희. (2012). "사회적기업의 사회적 활성화 방안". 복지경영학연구.
- 이민용. (2016). "사회적 성과와 재무적 성과 간의 관계 분석 및 사회적 성과가 기업 가치에 미치는 영향에 관한 연구". 한양대학교 기술경영전문대학원 석사학위논문
- 이인재. (2009). "고용위기와 노동시장의 구조개혁". 노동리뷰.
- 이재희. (2015). "사회적기업간 네트워크 특성과 조직성과". 이화여자대학교 대학원 박사학위논문
- 이준희. (2016). "기업가정신과 사회적 자본이 사회적 기업의 성과에 미치는 영향". 충북대학교 일반대학원 박사학위논문
- 이종문. (2017). "컨설팅사 특성 및 컨설턴트의 자질이 컨설팅 수용의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 경영컨설팅과 IT컨설팅의 비교 중심으로". 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원 석사학위논문
- 이화수. (2013). "컨설턴트의 역량과 경영자특성이 컨설팅서비스품질과 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 프랜차이즈 본사를 중심으로". 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원 석사학위논문
- 임혁백. (2007). "사회적 경제와 사회적 기업 : 한국형 사회적 일자리와 사회 서비스 모색". 송정문화사.
- 임효민. (2016). "사회적기업의 지속가능발전을 위한 성공요인에 관한 연구 : 한국 구세군 內 사회적기업을 중심으로". 성결대학교 일반대학원 박사학위논문
- 장동인. (2011). "컨설턴트의 역량이 컨설팅 서비스품질을 매개로 하여 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 수진기업의 지지도에 대한 조절효과를 중심으로". 경희대학교 대학원 석사학위논문
- 장영. (1997). "경영컨설팅 유형별 성과에 관한 상황적 분석". 한국과학기술원 박사학위논문

- 장영란. (2012). "社會的企業의 成果 및 持續可能性에 影響을 미치는 要因 研究". 경원대학교 일반대학원 박사학위논문
- 전대봉. (2015). "사회적 기업의 창업동기요인이 사회적기업의 영리적 성과와 공익적성과에 미치는 영향에 관한 연구". 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 석사학위논문
- 전우소. (2017). "컨설턴트선정기준이 컨설턴트역량지각, 컨설팅 완성도 및 재구매의도에 미치는 영향에 관한 연구". 한성대학교 대학원 박사학위논문
- 정광수. (2015). "중소기업 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅 성과와의 관계에 관한 연구 : 신용보증기금 지원 중소기업 컨설팅을 중심으로". 한성대학교 대학원 석사학위논문
- 정은경. (2012). "사회적 기업가의 리더십 역량, 조직문화 및 조직성과 간의 관계". 청주대학교 박사학위논문
- 정호진. (2010). "기업사회공헌으로서의 사회적기업의 지속가능 경영에 관한 연구". 한양대학교 공공정책대학원 석사학위논문
- 조영대. (2005). "비즈니스컨설팅서비스". 남두도서.
- 최동락. (2012). "정부의 소상공인 지원프로그램이 소상공인 경영성과에 미치는 영향 연구". 부산대학교 대학원 박사학위논문
- 최석현, 남승연. (2015). "사회적기업의 성과모델에 대한 탐색적 연구 : 인증 사회적기업과 생활협동조합을 중심으로". 충남대학교 사회과학연구소 사회과학연구.
- 최영석. (2012). "컨설턴트 역량이 고객만족 및 재계약 의도에 미치는 영향-컨설팅서비스 신뢰를 매개효과로". 금오공과대학교 석사학위논문
- 최은영. (2012). "기업의 사회적 성과와 재무적 성과와의 관계 : 경제정의지수 (KEJI) 중심으로". 서울여자대학교 일반대학원 석사학위논문
- 최조순. (2012). "사회적 기업가정신과 사회적기업 지속가능성의 관계에 관한 탐색적 연구". 서울시립대학교 일반대학원 박사학위논문
- 최홍근, 유연우. (2013). "사회적기업의 성과분석에 관한 사례연구: 인천시 남동구를 중심으로". 한국지방행정연구원.

- 하태호. (2012). "자영업 컨설팅성과의 제결정요인에 관한연구". 부산대학교
박사학위논문
- 현용수. (2014). "우리나라 사회적기업의 성과 결정요인에 대한 실증연구". 광
운대학교 박사학위논문
- 황서진. (2011). "컨설턴트역량이 경영컨설팅성과에 미치는 영향에 관한 연구
". 동아대학교 대학원 석사학위논문

2. 국외문헌

- Allen, J, and D. Davis, (1993). Assessing Some Determinant Effects of Ethical Consulting Behavior : The Case of Personal and Professional Values, *Journal of Business Ethics*, 12(6) pp.449-458.
- Alter, Kim. (2007). 『Social Enterprise Typology Virtue Ventures LLC』 .
- Alvesson, Mats. (1993). Organization as Rhetoric: Knowledge-Intensive Firms and The Struggle with Ambiguity. *Journal of Management Studies*, 30(6): 997-1015.
- Appelbaum, S. H. & Steed, A. J. (2005). The critical success factors in the client-consulting relationship. *Journal of management development*, 24(1): 68-93.
- Armbrüter, T. (2006). *The Economics and Sociology of Management Consulting*. NY: Cambridge University Press.
- Barcus III, S. W. & Wilkinson, J. W. (1995). *Handbook of Management Consulting Services*, NY: McGraw-Hill.
- Borzaga, C & Jacques Defourny(eds). (2001). "The Emergence of Social Enterprise". London: Routledge.
- Clark, T. (1995). *Management consultants: consultancy as the management of impression*, Buckingham: Open University Press.
- Defourny, Nyssens. 2006. "Defining social enterprise." In *Social enterprises at the crossroads of market, public policies and civil society*. New York: Routledge.
- McClelland, D.C. (1973). "Testing for competence rather than for intelligence." *American Psychologist*.

- Moshe Sharir and Miri Lerner. (2006). "Gauging the Success of Social Ventures Initiated by Individual Social Entrepreneurs", *Journal of World Business* 41: 6–20.
- Klemp, G. O, (1980). *The Assessment of Occupational Competence*, Report to The National Institute of Education, Washington, D.C.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*, NY: Wiley.
- Porter, Michael E. (1995). *Competitive Advantage : Creating and Sustaining Superior Performance*. New York, The Free Press.
- Rynning, M,(1992). "Successful consulting with small and medium-sized vs large clients : meeting the needs of the client?", *International Business Journal*, 11(1), pp.47–60.
- Woodward, S. and Williams, A. P. O. (1994). *The Competitive Consultant, A Client-oriented Approach for Achieving Superior Performance*. The Macmillan Press Ltd, UK.

설문지

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 “컨설턴트 역량이 사회적기업의 성과에 미치는 영향에 관한 실증 분석”에 관한 연구 목적으로 작성된 것입니다.

설문에 대한 귀하의 모든 응답 내용은 오직 본 연구의 목적을 위해서만 사용하며, 그 외의 목적으로는 사용하지 않습니다. 아울러 귀하의 모든 응답 내용은 통계법 13조 규정에 의거하여 비밀이 보장됩니다.

본 연구의 결과는 컨설턴트 역량과 사회적기업의 성과 간에 실증분석을 통하여 컨설턴트 역량이 얼마나 중요한지를 살펴봄으로써, 향후 컨설턴트의 발전에 도움을 주고자 합니다.

본 설문조사는 연구의 일환으로 실시되는 것이며, 각 질문에 대한 정답은 없으며, 오직 귀하가 느끼고 생각하시는 대로만 답변해 주시면 되며, 귀하의 성의 있는 응답 결과는 연구에 매우 귀중한 자료가 되겠습니다.

설문조사에 응해 주신데 대해 감사드리며, 건승을 기원합니다.

지도교수 : 주 형 근(한성대학교 지식서비스 & 컨설팅 대학원)

연구자 : 김 세 윤(한성대학교 지식서비스 & 컨설팅 대학원 매니지먼트 전공 석사과정)

* 본 설문의 구성 및 설문 체크 방법

본 설문지는 리커트 5점 척도로서, 각 항목에 대하여 귀하의 의견에 해당하는 번호를 선택하여 주십시오

《예》 ①전혀 그렇지 않다. ② 그렇지 않다. ③보통이다.

④그렇다. ⑤매우 그렇다.

1. 컨설턴트 역량에 대한 평가 항목입니다.

1.1 .다음은 컨설턴트 능력에 대한 질문입니다.

순번	항 목	전 혀 그 령 지 않 다	그 령 지 않 다	보 통 이다	그 령 다	매 우 그렇다
1.	컨설팅 전체 프로세스를 관리할 수 있는 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	기업 문제를 진단할 수 있는 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
3	문제를 진단하고 분석하여 대안을 제시할 수 있는 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	컨설팅과 관련된 정보수집 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	변화에 적응할 수 있는 미래예측 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

1.2 다음은 컨설턴트 지식에 대한 질문입니다.

순번	항목	전 혀 그 령 지 않 다	그 령 지 않 다	보 통 이다	그 령 다	매 우 그렇다
6.	컨설팅 수행에 필요한 경영일반에 관한 지식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
7	컨설팅 수행과 관련한 기타 전문지식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	오랜 컨설팅 수행으로 경험적 노하우를 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
9	컨설팅 진단과 분석 과정에 필요한 TOOL 등의 사용 지식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
10	컨설팅 수행에 필요한 사회적기업에 관한 지식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

1.3 다음은 컨설턴트 태도에 대한 질문입니다.

순번	항목	전 혀 그 령 지 않 다	그 령 지 않 다	보 통 이다	그 령 다	매 우 그렇다
11.	컨설팅 과정에서 얻은 의뢰기업의 비밀을 유지하였다.	①	②	③	④	⑤
12	컨설팅 수행 시 허위결과를 제시하거나 과장하지 않았다.	①	②	③	④	⑤
13	컨설팅 과정에서 발생하는 일들에 대해 책임완수 하였다.	①	②	③	④	⑤
14	컨설턴트는 명기된 사항 외에 부가적인 대가를 요구하지 않았다.	①	②	③	④	⑤
15	컨설턴트는 수진기업의 업무 시간과 상담 스케줄에 맞추어 편의를 제공하였다.	①	②	③	④	⑤

2. 사회적기업의 성과에 대한 평가 항목입니다.

2.1 다음은 사회적기업의 경제적성과에 대한 질문입니다.

순번	항목	전혀 그렇지 않다	그 렇지 않다	보통 이다	그 렇다	매우 그렇다
16.	매출 성장율이 이루어졌다.	①	②	③	④	⑤
17.	순이익의 증가가 이루어졌다.	①	②	③	④	⑤
18.	시장점유율이 높아 졌다.	①	②	③	④	⑤
19.	경영자립도가 향상 되어졌다.	①	②	③	④	⑤
20.	제품을 구매한 고객만족도가 향상 되었다.	①	②	③	④	⑤

2.2 다음은 사회적기업의 사회적성과에 대한 질문입니다.

순번	항목	전혀 그렇지 않다	그 렇지 않다	보통 이다	그 렇다	매우 그렇다
21.	취약계층(노령층, 빈곤층, 여성, 장애인 등)의 일자리 창출이 이루어졌다.	①	②	③	④	⑤
22.	이익을 공익적 사업에 재투자 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
23.	기업은 사회적 지속가능성에 중점을 두고 운영되고 있다.	①	②	③	④	⑤
24.	직원은 근무에 대한 자부심을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
25.	사회적기업이 가지고 있는 사회적가치를 실현하고 있다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 컨설턴트와 관련된 인구통계학적 질문입니다.

학력은? : ①고졸 ②대졸 ③석사 ④박사 ⑤기타
성별은? : ①남 ②여
나이는? : ①20대 ②30대 ③40대 ④50대 ⑤60대
컨설턴트 경력은? : ①1년 미만 ②1-3년 미만 ③3-5년 미만 ④5-10년 미만 ⑤10년 이상
컨설팅 주 분야는?: ①경영,재무 ②인사,조직,노무 ③ 마케팅 ④생산,기술 ⑤기타
최근 컨설팅 참여 분야는?: ①경영,재무 ②인사,조직,노무 ③마케팅 ④생산,기술 ⑤기타
최근 컨설팅 참여기간은? : ①1개월 미만 ②1-2개월 미만 ③2-3개월 미만 ④3-5개월 미만 ⑤5개월 이상
최근 컨설팅 참여 금액은? : ①500만원 미만 ②500-1000만원 미만 ③1000-2000만원 미만 ④2000-5000만원 미만 ⑤5000만원 이상
귀사의 상시 직원 수는? : ①1명 ②2-5명 ③6-10명 ④11-20명 ⑤20명 이상
귀사의 조직 형태는? : ①개인 ②법인

ABSTRACT

An Empirical Analysis on the Effect of Consultant Capability on Social Enterprise Performance

Kim, Se Yun

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service

Consulting

Hansung University

The purpose of this study is to investigate the effects of consultants' competence, attitude and knowledge on social performance and economic performance. We have conducted surveys for empirical studies and will try to recognize the importance of the role of consultant through this verification process.

First, the effect of consultants' abilities, attitudes, and knowledge on the social performance of social enterprises was found to be influenced by knowledge only, and abilities and attitudes did not.

Second, attitude and knowledge have an influence on the economic performance of social enterprise, and competence, attitude, and knowledge are not influenced by consultant capacity.

Third, the social performance of social enterprises affects the economic

performance of social enterprises.

Fourth, when the social performance of the social enterprise is mediated, the consultant 's ability and attitude have no mediating effect and only the knowledge of the consultant is mediated.

The knowledge capacity of the consultant is the most important factor for successful consulting performance. Expert knowledge and management knowledge, experience knowledge of consulting, knowledge of using TOOL for diagnosis and analysis process for conducting consulting, and prior knowledge about company are important factors for the achievement .

Key words: Consultant capacity, consultant ability, consultant attitude, consultant knowledge, social enterprise performance, social enterprise social performance, social enterprise economic performance