



저작자표시-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석 사 학 위 논 문

호텔종사원의 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향

- 조직지원의 조절효과를 중심으로 -



한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

박 중 욱

석사학위논문
지도교수 우성근

호텔종사원의 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향

- 조직지원의 조절효과를 중심으로 -

The Effect of Absorptive Capacity on Career
Commitment by Hotel Employees

- The Moderating effects of Organization Support -

2012년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

박종욱

석사학위논문
지도교수 우성근

호텔종사원의 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향

- 조직지원의 조절효과를 중심으로 -

The Effect of Absorptive Capacity on Career
Commitment by Hotel Employees

- The Moderating effects of Organization Support -

위 논문을 경영학 석사학위논문으로 제출함

2012년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

박종욱

박종욱의 경영학 석사학위논문을 인준함

2012년 12월 일

심사위원장 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

국 문 초 록

호텔종사원의 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향 - 조직지원의 조절효과를 중심으로 -

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식 경영학과

외식경영전공

박 중 욱

호텔산업은 지식기반 경제가 진행됨에 따라 과거의 대량생산체제에서 부가가치 생산체제로의 전환을 통해 고도의 전문기능을 보유한 지식노동력이 필요한 산업으로 부각되고 있으며 고객과의 접촉빈도수가 많은 서비스제공자인 종사원이 가장 중요한 전략적 자원으로 간주되고 있는 상황에서 그들이 지식을 얼마나 잘 받아들이는 문제는 기업의 성과를 평가하는 중요한 변수일 것이며 더욱이 개인차원에 있어 자신의 경력을 개발하는데 있어 중요한 변수일 것이다. 이에 본 연구에서는 호텔 종사원을 대상으로 그들이 지각하는 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향과 이들 관계에서 조직지원의 조절효과를 실증적으로 분석하였다. 실증분석결과 다음과 같은 연구결과가 도출되었다.

먼저 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향관계를 검증한 결과 지식흡수능력을 구성하는 모든 하위변수들이 경력몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 지식흡수능력 중 획득, 동화, 변환, 활용능력에 대해 높게 지각하면 경력몰입이 높아진다고 볼 수 있다. 이러한 연구결과는 지식흡수능력이 높은 사람의 경우 그렇지 못한 사람 보다 높은 가치와 성과를 산출할 수 있으며, 이러한 가치와 성과의 차이가 조직구성원의 경력몰입에 정(+)의 방향으로 영향

을 미친다고 사료해 볼 수 있다. 따라서 기업에서 조직구성원들이 보유하고 있는 지식, 경험, 역량 등에 대해 모든 조직구성원들이 공유할 수 있는 있도록 하여야 할 것이며 이러한 지식의 전달방식에 있어서도 일방적인 주입식이 아닌 스스로 지식에 대한 필요성을 인지하고 스스로 학습할 수 있는 분위기 창출을 위해 조직의 여건과 환경(인센티브 제도), 제도와 시스템(KMS: Knowledge Management System), 조직문화(정기적인 모임) 등 개선의 노력을 하여야 할 것이다.

둘째, 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향에 있어 조직지원의 조절효과를 검증한 결과 지식흡수능력의 하위구성요소 중 동화만을 제외하고 획득, 변환, 활용 등이 경력몰입에 미치는 영향에 있어 조직지원은 높게 지각할수록 경력몰입이 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 지식을 흡수하는데 있어 조직의 적극적인 지원이 이루어진다면 개인 스스로 자신의 경력을 관리하는 측면에서 더 적극적으로 경력에 몰입할 수 있도록 하기 때문이라 사료된다. 따라서 기업에서는 조직지원과 관련하여 실질적인 조직지원이 이루어지고 있다고 인식할 수 있는 분위기 조성이 필요하며 더욱이 조직구성원들이 가지는 모든 지식들을 상하의 구분 없이 쉽게 전달할 수 있도록 임파워먼트를 부여하여야 할 것이다.

【주요어】 지식흡수능력, 경력몰입, 조직지원

목 차

제 1 장 서 론 1

제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적 1

제 2 절 연구의 방법 및 논문의 구성 5

제 2 장 이론적 배경 8

제 1 절 지식흡수능력 8

1. 지식흡수능력의 개념 8

2. 지식흡수능력의 구성요소 및 측정 11

3. 선행연구 15

제 2 절 경력몰입 17

1. 경력몰입의 개념 17

2. 선행연구 25

제 3 절 조직지원 29

1. 조직지원의 개념 29

2. 선행연구 31

제 3 장 연구 설계 35

제 1 절 연구모형 및 가설의 설정 35

1. 연구모형의 설계 35

2. 가설의 설정 36

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지의 구성 39

1. 변수의 조작적 정의 39

2. 설문지의 구성 41

제 3 절 자료수집 및 분석방법	42
1. 자료수집	42
2. 분석방법	43
 제 4 장 실증분석 결과	 45
제 1 절 인구통계학적 특성	45
제 2 절 신뢰성 및 타당성 분석	46
1. 지식흡수능력	46
2. 경력몰입	48
3. 조직지원	49
제 3 절 상관관계 분석	50
제 4 절 가설의 검증	52
1. 가설 1의 검증	52
2. 가설 2의 검증	53
 제 5 장 결론	 56
제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점	56
1. 연구결과의 요약	56
2. 시사점	58
제 2 절 연구의 한계 및 향후 연구방향	59
 【참고 문헌】	 61
【부 록】	73
ABSTRACT	78

【 표 목 차 】

【표 2-1】 지식흡수능력의 이론적 배경	9
【표 2-2】 지식흡수능력의 개념	11
【표 2-3】 지식흡수능력 구성몰입의 차이	24
【표 3-1】 설문지의 구성	41
【표 3-2】 모집단의 규정 및 조사표본	43
【표 3-3】 분석방법 및 절차	13
【표 2-4】 전통적 경력과 새로운 경력개념의 비교	19
【표 2-5】 경력몰입의 개념	23
【표 2-6】 경력몰입, 직무몰입, 조직	44
【표 4-1】 인구통계학적 특성	41
【표 4-2】 지식흡수능력에 대한 요인 및 신뢰성 분석	48
【표 4-3】 경력몰입에 대한 요인 및 신뢰성 분석	49
【표 4-4】 조직지원에 대한 요인 및 신뢰성 분석	50
【표 4-5】 관계분석을 위한 요인 간 상관관계분석 결과	51
【표 4-6】 지식흡수능력과 경력몰입의 관계에 대한 회귀분석	53
【표 4-7】 지식흡수능력과 경력몰입의 관계에서 조직지원의 조절	53

【 그림 목 차 】

<그림 2-1> 연구의 흐름도	7
<그림 2-1> 지식흡수능력 과정	13
<그림 3-1> 연구모형	36



제 1 장 서론

제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적

오늘날과 같이 시장 및 기업환경이 빠르게 변화하고 있는 상황 속에서 핵심적인 경쟁우위를 발전시키려는 전략으로 타 기업에서 모방하기 힘든 무형자산이 점차 강조되고 있으며 무형자산 중에서 가치 있고 모방하기 힘든 인적자원의 활용이 매우 중요시되고 있다(심영국·류재숙, 2006)¹⁾. 이에 기업들은 다양하면서도 급속하게 변화하고 있는 환경에 적절하게 대응하기 위해 진취적이고 능동적인 종사원을 인재상으로 삼고 내부 및 외부고객들을 만족시키기 위해 능력 있는 종사원을 요구하고 있다(조성익, 2012)²⁾.

또한 최근 기업들은 컴퓨터 및 통신기술에 기초한 복잡한 정보통신 기술을 도입하고 있으며 이러한 추세는 점차 급속하게 변화할 전망이다. 이제 정보기술은 조직을 이해하는데 없어서는 안 될 중요한 변수로 등장하게 된 것이다.³⁾ 즉 정보통신기술의 발달에 따른 과업기술변화는 전통적으로 육체적인 도구의 사용과 관련된 노동으로부터 지적으로 관련된 노동의 이동을 통해 과업이 복잡하고 전문성을 지니고 있으며 과업자체가 가지고 있는 핵심기술이 변화하고 있는 것을 말한다(김주일, 1999).⁴⁾ 결국 기술혁신, 특히 정보통신기술의 급속한 발전은 기존의 직무가 가지고 있는 기술자체의 특성을 변화하도록 하였으며 이러한 변화된 기술은 고도의 지식과 다기능을 갖춘 노동력을 필요로 하고 있다.

1)심영국·류재숙, (2006), 「호텔의 인사정책 공정성과 임금만족도가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향」, 『호텔관광연구』 8(4), 한국호텔관광학회, pp15-32.

2)조성익, (2012), 「호텔종사원이 지각하는 조직사회화가 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향」, 석사학위논문 경희대학교 대학원, p 1.

3)G.P. Huber, (1990), "A theory of the effects of advanced information technologies on organizational design intelligence and decision making", *Academy of Management Review* 15, pp 47-71.

4)김주일, (1999), 「노동시장의 유연화와 비정규직의 인적자원관리에 관한 연구」, 『서울대학교 노사관계연구』, 서울대학교 노사관계연구소, pp95-117.

이처럼 최근에 진행되고 있는 지식기반경제로의 진입은 기업들에게 무형의 자원인 지식, 기술, 정보의 중요성을 더욱 강조하고 있다. 이에 대해 Barney(1986)⁵⁾는 기업들이 지속적인 경쟁우위를 점하고 생존·발전해나가기 위해서는 경쟁기업들과 차별화되는 자신들만의 자원을 갖추는 것이 필요하다고 제시하고 가치 있고, 희소하며, 대체불가능하고, 모방 불가능한 무형의 자원은 지속적인 경쟁우위를 점하는데 있어 매우 중요한 역할을 한다고 하였다. 특히 Jansen, Van Den Bosch & Volberda(2005)⁶⁾은 무형의 자원 중 지적자원의 중요성에 대해 강조하였는데 이와 관련하여 Cohen & Levinthal(1990)⁷⁾은 차별화된 무형의 자원을 확보하는데 필요한 역량으로 흡수능력을 제시하고 있다. 이들은 흡수능력 이야말로 새로운 지식의 가치를 인식하고 이를 흡수하여 상업적 목적에 활용하는 능력은 경쟁우위를 점하는데 있어서 매우 중요하다고 하였다. 따라서 지식흡수능력과 관련된 선행연구들은 대부분 조직수준에서 진행되었으며 주로 조직혁신, 조직학습, 조직성과 등과 관련하여 연구가 진행되고 있다(Lane & Lubatkin, 1998⁸⁾; George, Zahra, Wheatley & Khan, 2001⁹⁾; Lenox & King, 2004¹⁰⁾; Harrington & Guimaraes, 2005¹¹⁾; Jansen, Van Den Bosch & Volberda, 2005¹²⁾; Roper & Love, 2006¹³⁾; Todorova & Durisin, 200

5) J.B. Barney, (1986), "Strategic factor markets: Expectations, luck and business strategy", *Management Science* 32(10), pp 1231-1241.

6) J.J. Jansen, Van-Den, P. Bosch, F.A.J. & Volberda, H.W., (2005), "Managing potential and realized absorptive capacity: How do organizational antecedents matter?", *Academy of management Journal* 48(6), pp 999-1015.

7) W.M. Cohen, & Levinthal, D.A., (1990), "Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation", *Administrative Science Quarterly* 35, pp128-153.

8) P.J. Lane, & Lubatkin, M.H., (1998), "Relative absorptive capacity and interorganizational learning", *Strategic Management Journal* 19, pp 461-477.

9) G. George, Zahra, S.A. Wheatley, K.K. & Khan, R., (2001), "The effect of alliance portfolio characteristics and absorptive capacity on performance: A study of biotechnology firms", *Journal of High Technology Management Research* 12, pp 205-226.

10) M. Lenox, & King, A.b., (2004), "Prospects for developing absorptive capacity through internal information provision *Strategic*", *Management Journal* 25(4), pp331-345.

11) S.J. Harrington, & Guimaraes, T., (2005), "Corporate culture, absorptive capacity and IT success", *Information and Organization* 15, pp 39-63.

714); 김정식, 2008¹⁵⁾; 장태원·홍아정, 2011¹⁶⁾). 하지만 본 연구에서는 지식흡수능력을 개인차원에서 접근하여 연구하고자 한다. 특히 경력몰입과의 관계에 대해 연구를 진행하고자 한다. 이는 경력몰입이라는 것이 개인 및 조직차원에 있어 중요성을 가지게 되는데 이는 하나의 경력에 몰입한다는 것은 많은 사람들의 일생에 경력을 발전시키고 개발해 나가는 과정에서 매우 의미 있는 개념이 될 수 있으며 조직의 입장에서는 최적수준의 이직률을 유지할 필요가 있는데 이때 경력몰입과 인력유지간 연결성은 인적자원관리에 대한 중요한 시사점을 제공해 주기 때문이다(Lee, Carswell & Allen, 2000¹⁷⁾). 또한 조직입장에서 조직원의 역량을 최대한 발휘하게 하는 방안으로서 경력을 관리하고 개인입장에서는 자기능력을 개발하고 전문성을 축적할 수 있는 방안으로 경력을 계획하기 때문이다. 따라서 경력몰입은 역량개발과 성과 모두에서 실제적인 중요성을 가진다.

또한 본 연구에서는 지식흡수능력과 경력몰입의 관계에서 조직지원의 조절효과에 대해 검증하고자 한다. 이는 조직지원이라는 것이 종사원을 지원함으로써 종사원이 자신의 능력을 평가하고 향상시키게 도움을 주기 때문이다.

더불어 본 연구에서는 호텔종사원을 대상으로 연구를 하고자 한다. 지식흡수능력과 관련하여 대부분의 연구에서는 변화의 속도가 빠르게 진행되는 첨단기술산업 및 R&D 분야에 있어 중요한 연구였지만 (Kraatz, 1998)¹⁸⁾ 최근에는 산업과 업무분야의 구분 없이 거의 모든

12) J.J. Jansen, Van-Den, P. Bosch, F.A.J. & Volberda, H.W, op. cit., pp 999-1015.

13) S. Roper, & Love, J.H., (2006), "Innovation and regional absorptive capacity: The labour market dimension" *Ann Reg Sci* 40, pp 437-447.

14) G. Todorova, & Dursin, B., (2007), "Absorptive capacity: Valuing a reconceptualization", *Academy of Management Review* 32(3), pp 774-786.

15) 김정식, (2008), 「리더십과 흡수역량 및 조직유효성간의 관계」, 성균관대학교 박사학위논문, p 2.

16) 장태원·홍아정, (2011), 「조직구성원의 자기주도학습능력이 흡수능력과 정서적 몰입 및 직무몰입에 미치는 영향」, 『지식경영연구』 12(2), 지식경영학회, pp 17-34.

17) K. Lee, Carswell, J.J. & Allen, N.J., (2000), "A Meta-analytic Review of Occupational Commitment: Relations with Person and Work-related Variables", *Journal of Applied Psychology* 85, pp 799-811.

영역에 걸쳐서 급속한 변화가 이루어지고 있으며 이에 대한 신속한 적응이 강조되고 있어 흡수능력은 특정분야에만 한정된 주제라기보다는 다양한 업종 및 분야에 적용될 수 있는 중요한 주제이기(김정식, 2008)¹⁹⁾ 때문이며 호텔산업은 지식기반 경제가 진행됨에 따라 과거의 대량생산체제에서 부가가치 생산체제로의 전환을 통해 고도의 전문기능을 보유한 지식노동력이 필요한 산업으로 부각되고 있으며 고객과의 접촉빈도수가 많은 서비스제공자인 종사원이 가장 중요한 전략적 자원이란 사실이 여러 연구를 통하여 밝혀지고 있기 때문이다(김경환 · 차길수, 2003).²⁰⁾

이에 본 연구에서는 다음과 같은 연구목적을 가지고 본 연구를 수행하고자 한다.

첫째, 문헌적 연구를 통해 지식흡수능력, 경력몰입, 조직지원에 대해 이론적으로 고찰하고자 한다.

둘째, 이론적 고찰을 토대로 지식흡수능력이 경력몰입에 어떠한 영향을 미치는지와 이들 관계에서 조직지원의 조절효과에 대해 연구모형을 설계하고 연구모형을 통해 도출된 가설을 실증분석을 통해 검증함으로써 각각의 변수간의 관계를 규명하고자 한다.

셋째, 이러한 변수간의 관계 검증을 통해 호텔기업에서 지식흡수능력이 개인 및 조직차원에서 어떠한 중요성을 줄 수 있는지를 파악하여 호텔기업에서 효율적인 인적자원관리를 할 수 있는 시사점을 제공하고자 한다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

본 연구의 목적은 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향과 이들

18)M.S. Kraatz, (1998), "Learning by association? Interorganizational networks and adaptation to environmental change", *Academy of Management Journal* 41(6), pp 621-644.

19)김정식, 전제논문, p 3.

20)김경환 · 차길수, (2003), 『호텔경영학』, 서울: 현학사, p 23.

관계에서 조직지원의 조절효과를 파악해 보는 것이다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 선행연구를 중심으로 문헌적 고찰과 실증연구를 병행하고자 한다.

먼저 문헌적 고찰을 통해서 지식흡수능력, 경력몰입, 조직지원에 대해 살펴보고 이를 통해 각 요인변수들의 특성을 체계화 및 객관화하여 실증연구의 틀을 설정하였다. 또한 이론적 배경을 바탕으로 연구모형과 가설을 설정하고 각 변수들에 대한 조작적 정의와 함께 변수들을 측정할 수 있는 설문지를 설계하여 실증 분석하였다. 또한 본 연구를 수행하기 위해 시간적 범위로 설문조사를 실시한 2012년도를 기준으로 설정하였으며 공간적 범위로는 서울에 위치하고 있는 특급호텔에 종사하는 종사원을 대상으로 하고자 한다. 이는 서울에 위치하고 있는 특급호텔들이 다른 지역보다 역사적 및 교육적으로 잘 관리가 되고 있기 때문에 즉 질적 및 양적으로 우수하다고 판단하여 서울에 위치한 특급호텔로 한정하여 설문지를 통해 본 연구의 목적을 달성하고자 한다.

그리고 분석에 있어서는 사회과학분야에서 가장 많이 사용되고 있는 통계 패키지 프로그램인 SPSS 18.0을 이용하여 표본의 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 측정항목들의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 신뢰성 및 요인분석을 그리고 각 변수들 간의 상관관계를 검증하기 위해 상관관계분석을 그리고 마지막으로 가설을 검증하기 위해 다중, 위계적 회귀분석을 이용하여 변수들 간의 관계를 검증하고자 한다.

이러한 연구범위와 방법에 따라 본 논문은 총 5개의 장으로 구성되었다.

제1장은 서론으로 연구의 배경 및 연구의 목적을 기술함으로써 본 연구에서 밝히고자 하는 내용을 명확히 하고 연구목적의 달성하기 위한 연구의 범위와 방법을 제시하였다.

제2장에서는 이론적 배경으로 선행연구를 토대로 지식흡수능력, 경력몰입, 조직지원을 중심으로 개념 및 중요성, 구성요소 및 측정, 선행

연구를 중심으로 정리 하였다.

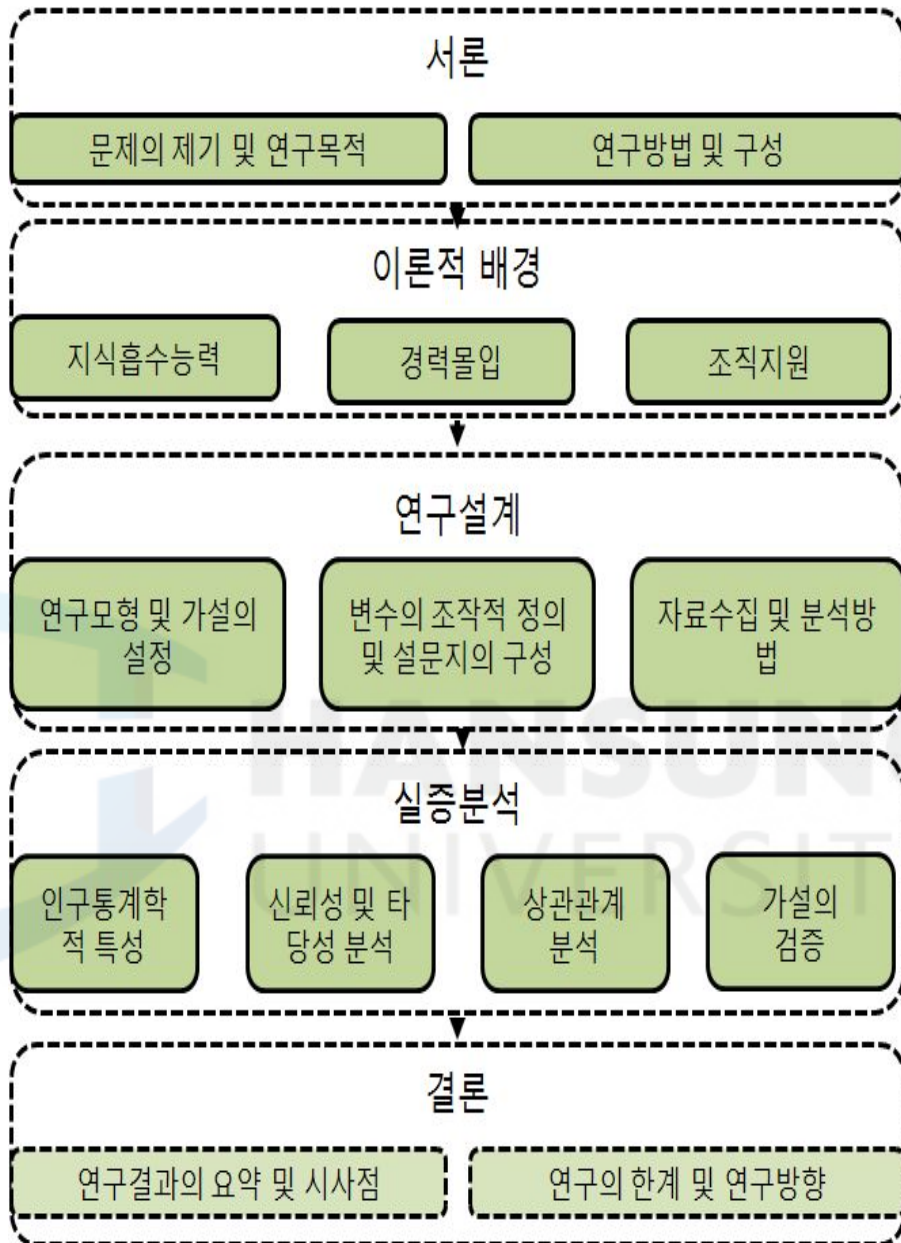
제 3장에서는 연구설계로 연구모형과 가설의 설정, 변수의 조작적 정의 및 설문지의 구성, 자료의 수집 및 분석방법에 대해 기술하였다.

제4장에서는 실증분석으로 표본의 특성을 파악하기 위해 빈도분석, 측정변수들의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 신뢰도 및 요인분석, 각 변수들 간의 상관관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 그리고 본 연구목적을 달성하기 위해 각 변수들 간의 영향관계를 회귀분석을 통해 실증 분석하였다.

제5장에서는 본 연구의 결론으로 연구의 요약 및 시사점, 연구의 한계 및 향후 연구방향을 기술하였다.

이상과 같은 연구의 흐름을 도식화하면 다음의 <그림 1-1>과 같다.





<그림 1-1> 연구의 흐름도

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 지식흡수능력

1. 지식흡수능력의 개념

기업을 둘러싼 경영환경의 불확실성이 높아지고 지식기반 경제가 가속화됨에 따라 기업의 경쟁력은 지식의 확보와 활용에 크게 의존하고 있다. 즉 기업들이 외부로부터 새로운 지식을 얼마나 잘 확보할 수 있는가, 그리고 확보된 지식을 활용하여 새롭고 창의적인 제품과 서비스를 창출할 수 있는 조직시스템을 얼마나 잘 갖추고 관리할 수 있는가에 따라서 기업의 경쟁력뿐만 아니라 성장과 발전이 결정된다고 할 수 있다(한평호, 2010)²¹⁾. 이러한 외부환경의 변화로 경쟁이 심화되고 있는 상황에서 기업이 살아남기 위해서는 새로운 지식을 잘 받아들이고 활용할 수 있는 능력이 중요한데 이에 대해 Cohen & Levinthal(1990)²²⁾은 지식흡수능력이라는 개념을 제안하였다. 그들이 개념화한 지식흡수능력이란 새로운 정보의 가치를 깨닫고, 그것을 소화하고 최종적으로 그것을 상업적인 부분으로 적용하는 능력이라 하였다. 특히 이러한 지식흡수능력은 자원준거이론, 지식준거이론, 동적역량이론 등 세 가지 이론에 기반을 두고 있다(김정식, 2008)²³⁾. 먼저 자원준거이론이란 기업이나 조직이 경영환경에 효과적으로 대응하고 경쟁력을 향상시키기 위해서는 내부 자원과 능력에 주목을 해야 한다는 관점이다. 즉 조직의 성과창출을 위해서는 외부적인 환경요인이나 기업의 전술 혹은 시장 내 지위도 중요하지만 보다 중요한 것은 그러한 시장 내 지위를 가능하게 하는 내부자원과 능력이 중요하다는 것이다(Wernerfelt, 1984)²⁴⁾. 그리고 지식준거이론은 자원준거이론에 바

21)한평호, (2010), 「개방형 혁신이 기업성장에 미치는 영향: 흡수능력의 역할」, 인하대학교 박사학위논문, p 3.

22)W.M. Cohen, & Levinthal, D.A., op. cit., pp.128-153.

23)김정식, 전개논문, p 19.

탕을 둔 이론으로 조직이나 기업의 주요 기능은 지식이 생산적인 결과를 만들어 낼 수 있도록 한다는 관점으로 조직이 가진 지식과 기술 그리고 정보가 가장 중요한 경쟁력의 원천이 된다는 이론이다(김정식, 2008)²⁵⁾. 마지막으로 동적역량이론으로 이 이론은 기업진화이론에 기반하여 불확실성이 높고 지속적으로 변화해야만 하는 시장 환경에 맞춰 기업들은 지속적으로 자신들의 역량을 변화시켜야만 한다는 관점이다. 특히 이 동적역량이론은 조직유효성 및 효율성을 제고시켜주는 프로세스에 초점을 두고 있으며 조직의 구조, 프로세스, 경로의존성이 조직의 능력과 어떻게 연관되는가를 고려하는데 관심을 두고 있다(김정식, 2008). 다음의 <표 2-1>은 지식흡수능력의 기반이 되는 세 가지 이론의 개념을 정리한 것이다.

<표 2-1> 지식흡수능력의 이론적 배경

이론적 토대	설명
자원준거이론	조직이 경영환경에 효과적으로 대응하고 경쟁력을 향상시키기 위해서 내부자원과 능력에 주목해야 한다는 이론
지식준거이론	자원준거이론에 근간하여 지식을 기업에서 가장 전략적으로 중요한 자원으로 간주하는 이론
동적역량이론	자원들을 배분하고 재결합하며 활용하는 조직 전체의 역량을 강조하는 이론

자료: 이충식(2011). IT 프로젝트 팀 관리자의 임파워링 리더십이 팀 성과에 미치는 영향. 석사학위논문. 연세대학교 정보대학원.

또한 Mowery & Oxley(1995)²⁶⁾는 지식흡수능력을 습득한 지식을

24)B. Wernerfelt, (1984), "A Resource-Based View of the Firm", *Strategic Management Journal* 5(2), pp 171-180.

25)김정식, 전제논문, p 23.

변형·수정하고 변형된 지식의 암묵적 요소를 다루기 위해 필요한 기술의 집합으로 흡수능력을 정의하였다. 이는 Cohen & Levinthal(1990)의 능력에 초점을 맞춘 것보다는 기술에 초점을 두고 있다(강진훈, 2012)²⁷⁾. 또한 김인수(1998)²⁸⁾는 Cohen & Levinthal(1990)와 Mowery & Oxley(1995)와 달리 학습 및 문제해결에 중점을 두고 지식흡수능력을 정의하였는데 그는 기존지식을 소화하고 혁신을 위해서 새로운 지식을 창출 할 수 있는 능력을 지식흡수능력이라 정의하였다. 특히 Zahra & George(2002)²⁹⁾의 연구에서는 조직의 역량을 제고하는데 필요한 지식창출과 지식 활용능력에 영향을 미칠 수 있는 조직의 프로세스 속에 포함되어 있는 조직의 동적역량으로 흡수능력을 동적 역량으로 구축하기 위하여 획득, 흡수, 변화, 활용해 나가는 조직의 일상과정과 프로세스로 정의하였다. 이밖에도 Liao, Welsch & Stoica(2003)³⁰⁾는 외부정보와 지식을 획득하고 전파하고 흡수하는 조직의 능력이라 정의하였으며 Tiwana & McLean(2005)³¹⁾은 팀 구성원들이 각자의 전문성을 상호 관계 시킬 수 있는 능력을 지식흡수능력이라 정의하였다. 다음의 <표 2-2>는 기존 연구자들이 정의한 지식흡수능력을 정리한 것이다.

26)D.C. Mowery, & Oxley, J.E., (1995), "Inward Technology Transfer and competitiveness: The Role of National Innovation Systems, *Cambridge Journal of Economics* 19, pp 67-93.

27)강진훈, (2012), 「기술협력 다양성이 기업의 혁신성장에 미치는 영향: 흡수능력의 조절효과를 중심으로」, 한양대학교 석사학위논문, p 3.

28)김인수, (1995), 「기업의 흡수능력과 경쟁력: 조직이론에 비춰본 거시경제 진단」. 『경영학연구』 24(1), 한국경영학회, pp 1-28.

29)S.A. Zahra, & George, G., (2002), "Absorptive capacity: A review, reconceptualization and extension", *Academy of Management Review* 27, pp 185-203.

30)J. Liao, Welsch, H. & Stoica, M., (2003), *Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs entrepreneurship*, Theory & Practice, pp 63-85.

31)A. Tiwana, & McLean, E.R., (2005), "Expertise integration and creativity in information systems development", *Journal of Management Information Systems* 22, pp 13-43.

<표 2-2> 지식흡수능력의 개념

연구자	정의
Cohen & Levinthal(1990)	새로운 정보의 가치를 깨닫고, 그것을 소화하고 최종적으로 그것을 상업적인 부분으로 적용하는 능력
Mowery & Oxley(1995)	습득한 지식을 변형·수정하고 변형된 지식의 암묵적 요소를 다루기 위해 필요한 기술의 집합
김인수(1998)	기존지식을 소화하고 혁신을 위해서 새로운 지식을 창출 할 수 있는 능력
Zahra & George(2002)	조직의 역량을 제고하는데 필요한 지식창출과 지식 활용능력에 영향을 미칠 수 있는 조직의 프로세스 속에 포함되어 있는 조직의 동적역량으로 흡수능력을 동적 역량으로 구축하기 위하여 획득, 흡수, 변화, 활용해 나가는 조직의 일상과정과 프로세스
Liao, Welsch & Stoica(2003)	외부정보와 지식을 획득하고 전파하고 흡수하는 조직의 능력
Tiwana & McLean(2005)	팀 구성원들이 각자의 전문성을 상호 관계 시킬 수 있는 능력

자료: 기존 연구를 중심으로 연구자가 재구성

2. 지식흡수능력의 구성요소 및 측정

지식흡수능력의 구성요소와 관련하여 기존 연구를 검토한 결과 크게 두 가지 연구가 주를 이루고 있다. 먼저 Cohen & Levinthal(1990)

의 연구에서 사용된 새로운 지식의 가치를 인식해 낼 수 있는 능력, 새로운 지식을 흡수하는 능력, 흡수한 지식을 새로운 목적에 활용하는 능력으로 지식흡수능력을 구성하여 측정하였다. 하지만 Zahra & George(2002)는 Cohen & Levinthal(1990)이 제시한 흡수능력의 개념을 조금 더 역동적인 능력으로 확장하여 흡수능력을 잠재적 흡수능력과 실현된 흡수능력으로 구분하였다. 특히 이들은 능력과 역동적 능력을 엄격하게 구분해야 한다고 주장하고 특정기업이 외부지식을 습득하고 처리하는 과정을 중심으로 4가지 차원과 각 차원의 구성요소를 구분하여 아래의 <표 2-3>과 같이 구체화하였다(한평호, 2010)³²⁾.

<표 2-3> 지식흡수능력 구성요인. Zahra & George(2002)

차원	구성요소		흡수능력의 역할 및 중요성
보상 능력	획득	사전투자 사전지식 강도, 속도, 방향	탐색의 범위 지각 틀 새로운 관계 학습속도 학습의 질
	동화	이해	해석 이해 학습
활용 능력	변형	내부화 변환	시너지 재구성 이연
	개발	활용 실행	핵심역량 획득자원

자료: Zahra & George(2002), 한평호(2010). 개방형 혁신이 기업성장에 미치는 영향: 흡수능력의 역할. 박사학위논문. 인하대학교 대학원.(재인용)

32)한평호, 전개논문, p 48.

즉 그들은 아래의 <그림 2-1>과 같이 지식흡수과정을 통해 지식흡수능력을 구성하고 측정 하였다.



<그림 2-1> 지식흡수능력 과정

자료: 이세찬(2011), 외부자원활용전략과 지식흡수능력이 중소기업의 경영성과와 혁신성가에 미치는 영향. 석사학위논문. 광운대학교 대학원.

구체적으로 Zahra & George(2002)이 제시한 지식흡수능력의 구성요소에 대해 살펴보면 먼저 인식 및 습득은 외부의 새로운 지식을 탐색하고 획득하는 능력을 의미한다. 인식 및 습득능력은 사전지식의 영역과 양에 따라 다양하게 전개됨으로 개인이 지닌 사전지식이 성공적인 지식획득에 중요한 역할을 한다. 즉 인식 및 습득은 사전지식을 토대로 외부지식을 평가하는데 영향을 주며 획득에 노력을 기울이면 보다 빠르게 필요한 능력들을 만들 수 있다(Kim, 1997). 다음으로 이해 및 동화는 기존의 사전지식과 외부로부터 유입된 지식을 분석, 처리, 해석, 이해하는 능력이다. 새로운 지식을 내재화하여 조직에 맞게 적합하게 재구성하는 활동이라 할 수 있다. 다음으로 변형 및 내부화로 획득한 지식과 기존 지식을 결합하고 분배하는 능력이다. 새로운 지식을 공유하고 기존의 지식과 합쳐 보완적인 지식을 개발할 수 있는 단계로 사전지식의 재설계가 이루어진다. 또한 변형단계는 발견하지 못했던 외부의 기회를 탐색하고 지식이전의 성과를 질적으로 개선시킨다(Park, 2007). 마지막으로 활용 및 실행의 단계로 새로운 시스템, 물건 또는 능력을 창조해내기 위해 변형된 지식을 이용하는 능력

을 말한다. 즉 활용은 개인이 새로운 지식을 자신의 업무와 실생활에 적용하고 활용하는 능력이라 할 수 있다(황유진, 2012)³³⁾.

이에 본 연구에서는 Zahra & George(2002)이 제시한 지식흡수능력의 구성요소를 중심으로 지식흡수능력을 측정하고자 한다. 이는 Zahra & George(2002)이 제시한 개념이 지식의 인식 및 습득, 이해와 동화, 변형 및 내부화, 활용 및 실행의 단계를 통해 새로운 지식을 창조하고 변화하는 과정이 일상적이고 전략적인 과정임을 설명하고 있어 흡수능력이 다차원적이고 정형화되지 않은 지속적인 발전 경로이고 조직의 지식을 획득, 변환, 활용하는데 있어 관리적 역할도 가능하기 때문에(장태원, 2011)³⁴⁾ 본 연구에서는 지식흡수능력을 측정함에 있어 Zahra & George(2002)가 제시한 구성요소를 사용하고자 한다.

3. 선행연구

지식흡수능력에 대한 연구는 분석의 수준에 따라서 국가 간 혁신체계에 관한연구, 조직 간 조직학습에 관한 연구, 조직 내 흡수 능력의 성과에 대한 연구로 구분할 수 있다(강진훈, 2010)³⁵⁾. 먼저 지식흡수능력을 국가적 차원에서 연구한 Mowery & Oxley(1995)는 국가가 기술전이와 혁신 시스템에 대한 중재적 역할을 수행함으로써 국가의 흡수능력을 높여 국가의 혁신과 생산력을 높일 수 있다고 하였으며 조직 간 조직학습에 관한 연구를 수행한 Lane & Lubatkin(1998)³⁶⁾은 조직간 연구를 통해 서로 다른 조직 간에 각 조직이 가지고 있는 기술과 지식을 공유하고 흡수능력을 강화함으로써 각 조직이 갖고 있는 기술과 지식보다 진보하고 다양한 발전을 가져올 수 있다고 하였다.

33)황유진, (2012), 「평생학습자의 지식관 유형과 지식흡수능력에 관한 연구」, 동의대학교 석사학위논문, pp 19-20.

34)장태원, (2011), 「자기주도학습능력이 조직의 흡수능력과 효과성에 미치는 영향」, 중앙대학교 석사학위논문, p 22.

35)강진훈, 전제논문, p 43.

36)P.J. Lane, & Lubatkin, M., (1998), "The Reification of Absorptive Capacity : A Critical Review and Rejuvenation of the Contract", *Academy Management Review* 31(4), pp 833-863.

그리고 조직 내 흡수 능력의 성과에 대한 연구인 Szulanski(1996)³⁷⁾는 조직 내 흡수능력의 부족은 조직원의 고착성을 높여 최선의 성과를 추구하는데 부정적 영향을 줄 수 있다고 하였다. 특히 최근의 지식흡수능력과 관련된 연구들은 지식흡수능력이 조직의 혁신적 성과, 신제품 개발 성공사례 전파, 조직 내 지식의 유통, 기업의 경쟁 우위 형성, 재무성과 창출, 기업의 부 형성, 지식 전이 등의 조직 전반의 성과에 영향을 미치고 있는 것으로 밝혀지고 있다(Cohen and Levinthal, 1990; Gupta & Govindarajan, 2000³⁸⁾; Tsai, 2001³⁹⁾; Stock et al., 2001⁴⁰⁾). 이러한 관점에서 조직의 지식흡수능력은 기업이 추구해야 할 목적 자체가 아닌 조직의 성과를 산출하기 위한 과정으로 보는 관점이 강조되고 있다(Van den Bosch, Van Wijk, and Volberda, 2006).

또한 Liao & Fei(2007)⁴¹⁾는 지식공유가 성과에 직접적으로 영향을 미친다는 기존의 연구를 뒤집는 새로운 주장을 펼쳤다. 즉, 지식공유가 일어난다고 해서 직접적으로 성과에 미치는 것이 아니라 서로 공유된 지식이 팀원들에 의해 제대로 흡수가 되고 변형하여 활용하는 능력인 흡수역량이 반드시 필요함을 실증적으로 분석하였다. 특히 이충식(2011)⁴²⁾의 연구에서 IT 프로젝트 팀이 관리자가 가진 임파워링 리더십이 팀 성과에 영향을 미치는데 있어 매개변수로 설정한 팀 효

37)G. Szulanski, (1996), "Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm", *Strategic management journal* 17(1), pp 27-43.

38)A. Gupta, & Govindarajan, V., (2000), "Knowledge flows within multinational co corporations", *Strategic management journal* 21(4), pp 473-496.

39)W. Tsai, (2001), "Knowledge transfer in intraorganizational networks: Effects of network position and absorptive capacity on business unit innovation and performance", *Academy of Management Journal* 44(5), pp 996-1004.

40)G.N. Stock, Greis, N.P. & Fisher, W.A., (2001), "Absorptive capacity and new product development", *Journal of High Technology Management Research* 12, pp 77-91.

41)S.W. Liao, & Fei, T., (2007), "Knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation capability: an empirical study of Taiwan's knowledge-intensive industries", *Journal of Information Science* 33(3), p 340.

42)이충식, (2011), 「IT 프로젝트 팀 관리자의 임파워링 리더십이 팀 성과에 미치는 영향」, 연세대학교 석사학위논문. p 2.

능감과 지식공유가 실제로 발휘되기 위해서 흡수역량이 필요함을 실증적으로 제시하였다. 즉 지식흡수능력은 성과에 영향을 주는 중요한 변수라 할 수 있다.

특히 본 연구와 관련하여 살펴보면 지식흡수능력이 경력몰입과 같은 개인적 성과에 영향을 미친다는 연구는 전무한 실정이다. 다만 지식흡수능력은 김정식(2008), 장태원(2011)의 연구에서 조직몰입과 직무몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었는데 이는 지식흡수능력의 하위 요인인 활용능력은 조직의 경쟁우위를 창출하며, 보유능력은 기업 운영체계를 변화하고 재구성하는데 대한 전략적 유연성을 제공하고 차별적 성과를 지속적으로 유지하는 수단을 제공하며, 보유능력과 활용능력의 공존을 통해 가치를 창조할 수 있기 때문이다(Zahra & George, 2002). 따라서 지식흡수능력이 높은 사람의 경우 그렇지 못한 사람 보다 높은 가치와 성과를 산출할 수 있으며, 이러한 가치와 성과의 차이가 조직구성원의 경력몰입에 정적인 상관관계를 가지고 있다고 유추할 수 있다.

제 2 절 경력몰입

1. 경력몰입의 개념

1) 경력의 개념

경력연구의 초기에는 경력을 전문적인 직업을 가진 사람들에게만 적용하였지만 경력에 대한 연구들이 초기에 회계사, 간호사 같은 일부의 전문직 종사원에 국한되어 이루어졌으며 직업의 전문성 수준에 관계없이 어떤 직업에서도 존재할 수 있는가, 아니면 최소한의 전문직 특징이 있어야만 경력몰입이 존재하며 그 이하 수준에서는 명확하게 개념화 될 수 없는 것인가 등의 문제들로 다방면의 직업에 대한 연구가 이루어지지 않았다(최우성, 2005)⁴³⁾. 하지만 Arthur, Hall &

Lawrence(1989)⁴⁴⁾는 경력을 개인의 일생을 걸친 일과 관련된 경험 및 활동의 연속으로 봄으로써 경력을 전문직 종사자들로 범위를 한정하지 않고 일을 하는 모든 사람에게 적용할 수 있다고 주장하면서 경력에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다.

이처럼 경력에 대한 연구대상의 확대 및 다양성으로 인해 경력에 대한 시각은 시간의 개념을 초월한 직무에 대한 열린 시각을 제공해주었으며 경력의 공간을 확대시켰으며 사용자와 종사원의 관계에 있어서 새로운 시각을 제공하였다(Mirvis & Hall, 1994).⁴⁵⁾ 구체적으로 살펴보면 먼저 시간의 개념을 초월한 직무에 대한 열린 시각을 제공해 주었다. 기존에는 개인의 경력이라고 하면 경력단계 초기부터 하강기에 오기까지의 선형적인 유형만을 생각하고 수평적인 이동이나 하강의 경우에는 특별한 사건으로 이루어졌다. 그러나 이제는 경력의 역동적인 측면 즉 상승과 하강, 또는 수평적인 이동은 물론이고 직종 및 직장의 변경 모두를 고려해야 하므로 개인의 경력패턴이 과거의 직선형과 전문가형 뿐 아니라 나선형과 전이형도 포함하는 것으로 확대되었다.

둘째 경력의 공간을 확대시켰다. 과거에는 개인의 직장생활과 이외의 삶을 분리하여 생각했으나 이제는 직장생활에서의 역할뿐 아니라 그 이외의 모든 역할도 총체적으로 파악해서 개인의 삶의 다각적인 면을 부각시킬 필요가 있음을 제시하였다.

마지막으로 사용자와 종사원의 관계에 있어서 새로운 시각을 제공하고 있다. 먼저 조직의 입장에서는 한 조직 내에서의 경력관리 차원에서 탈피하여 개인의 다양한 경력경로를 파악하고 끊임없는 인재발굴과 개인역량을 최대한 활용할 수 있는 유연한 경력시스템을 갖추어야 한다. 마찬가지로 개인의 입장에서는 한 조직에만 평생 일하는 것

43)최우성, (2005), 「호텔종사원에 있어 경력몰입의 선행변수와 결과변수에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p 3.

44)M.B. Arthur, Hall, D.T. & Lawrence, B.S., (1989), *Generating new Directions in Career Theory: The Case for a Transdisciplinary Approach*, Handbook of Career Theory, Cambridge University Press, pp 7-25.

45)P.H. Mirvis, & Hall, D.T., (1994), "Psychological Success and the Boundaryless Career", *Journal of Organizational Behavior* 15, pp 365-380.

이 아니므로 주변의 다양한 경력경로를 최대한 활용하고 자기개발을 통해 자신의 가치를 높이려는 노력이 필요하다(김성국·김태은, 1999).⁴⁶⁾

이처럼 경력개념은 대상 범주를 어떻게 정하느냐에 따라 차이가 있으나 최근에는 경력을 한 개인이 일생을 걸쳐 일과 관련하여 얻게 되는 총체적 경험으로 기본적인 틀을 잡아가고 있으며 특히 과거에는 입사에서 퇴사까지 한 조직에서 자신의 모든 경력을 보내는 사람들이 대부분이었으므로 조직에서 종사원의 경력을 관리해 주어야 했으나 최근에는 활발한 조직 간의 이동으로 개인이 주체가 되어 능동적으로 자신의 경력을 관리해야 한다. 따라서 이제까지 언급된 경력개념의 변화를 살펴보면 다음의 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 전통적 경력개념과 새로운 경력개념의 비교

	전통적인 경력	새로운 경력
조직	관료제	네트워크
역할	전반 관리자	다양한 기술을 가진 전문가
조직의 역량	시스템, 운영체제	팀워크, 개발
평가기준	투입	선행
보상	직무에 대한 보상	기술에 근거한 보상
계약관계	몰입과 안정성	유연한 고용관계
경력관리	가부장적 관리	자기관리
이동	수직이동	수평이동

자료: Nicholson, N.(1996), Career Systems in Crisis: Change and Opportunity in the Information Age, Academy of Management Executive, 10(4): 41

2) 경력몰입의 개념

46)김성국·김태은, (1999), 「경력개념의 변화와 미래 방향에 관한 이론적 고찰」, 『경영논총』 17(1), 이화여자대학교 경영연구소, pp 5-29.

1980년대 이전에는 경제적 활동을 위해 사람들은 자신의 적성과 능력에 맞는 분야에서 직업안정성을 보장받고 경력개발이 공정하게 이루어지고 종사원의 충성심과 헌신의 가치를 존중하는 기업을 선택하여 하나의 기업 안에서 비교적 안정적인 경력을 쌓았다. 즉 평생직장의 개념 하에서 경력개발이 이루어졌다(Hendry & Jenkins, 1997).⁴⁷⁾ 그러나 1990년대 중반을 기점으로 세계화와 신자유주의 기조의 영향으로 노동 유연성 제고에 대한 논의가 쟁점으로 부각되었고 특히 1997년의 외환위기 이후에는 경쟁전략의 일환으로 고용을 둘러싼 구조조정, 다운사이징, 리엔지니어링, 리스트럭처링, 인수합병 등(서균석 외, 2003)⁴⁸⁾ 사업구조 효율화를 실천해야 하는 새로운 경영환경시대가 도래하였다(Dufficy, 2001).⁴⁹⁾ 이에 따라 기업들은 탄력적인 인력관리시스템을 구축하기 위해 고용관계를 관계적 계약관계로부터 거래적 계약관계로 변경하고 있다. 따라서 조직구성원들은 과거와 같이 평생직장을 보장받기가 어려워졌다(Arthur & Rousseau, 1996).⁵⁰⁾ 이에 따라 구성원의 조직몰입은 떨어지고 반면에 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적인 태도인 경력몰입이 상대적으로 높아짐에 따라 구성원 개개인의 경력개발에 대한 기업의 관심은 새로운 차원으로 발전하고 있다(Hall & Moss, 1998)⁵¹⁾. 즉 개인 스스로 자신의 경력경로에 책임을 갖고 승진에 필요한 업무능력과 전문성을 개발함으로써 평생직업이라는 개념에서의 경력개발 노력에 힘을 쓰고 있다.

이러한 경력몰입은 많은 학자들에 의해 연구되어 왔으며 정의되고

47)C. Hendry, & Jenkins, R., (1997), "Psychological Contracts and New Deals", *Human Resources Management Journal* 7, 47-62.

48)서균석 외, (2003), 「개인과 조직의 경력관리가 경력만족, 경력전망 및 경력몰입에 미치는 영향」, 『경영학연구』 32(6), 한국경영학회, p 1715.

49)M. Dufficy, (2001), "Training Success in a New Industrial World", *Industrial and Commercial Training* 33, pp 48-54.

50)M.B. Arthur, & Rousseau, D.M., (1996), *The Boundaryless Career: A New Employment Principle for a New Organizational Era*, New York: Oxford University Press. p 26.

51)D.T. Hall, & Moss, J.E., (1998), "The New Protein Career Contracts: Helping Organizations and Employees Adapt", *Organizational Dynamics* 26(30), pp 22-37.

있는데 먼저 Hall(1971)⁵²⁾은 경력몰입을 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여의 정도로 정의하였으며 Mowday, Porter & Steers(1982)⁵³⁾는 과거부터 지속적으로 관여해온 특정한 경력에 대해 정서적 유대를 가지고 있는 상태로 정의하였다. 특히 Blau(1985)⁵⁴⁾는 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적 태도라고 경력몰입을 정의하였으며 Aryee & Tan(1992)⁵⁵⁾은 경력몰입을 특정분야에서 일련의 관련된 직무들에 대한 동일시를 나타내는 감정적인 개념이며 행동 면에서는 경력목표추구에 있어 어려움에 대처할 수 있는 사람이 가지는 자신의 전문분야에 대한 심리적 애착 및 현재의 전문분야와 관련된 일련의 직무를 지속적으로 수행하고자 하는 확고한 심리적 상태라고 정의하였다⁵⁶⁾.

국내의 연구에서는 고현철(2003)⁵⁷⁾은 특정분야에서 업무를 수행하고 있는 사람이 가지는 자신의 전문분야에 대한 심리적 애착 및 현재의 전문분야와 관련된 일련의 직무를 지속적으로 수행하고자 하는 확고한 심리상태로 정의하였으며 최우성(2005)⁵⁸⁾은 경력몰입이란 자신이 현재 가지고 있는 직업과 관련된 분야에 대한 개인의 주관적이고 감정적인 애착으로 정의하였으며 이미영(2011)⁵⁹⁾은 자신의 직업에 대한 애착을 갖고 평생 동안 그 직업을 영위하기 위해 필요한 전문적 지식과 태도 등을 갖추고자 하는 개인의 의지 또는 동기부여정도로

52)D.T. Hall, (1971), *A Theoretical Model of Career Subidentity Development in Organizational Settings*, *Organizational Behavior and Human Performance*, p 6.

53)R.T. Mowday, L.W. Porter, & Steers, R.M., (1982), *Employee-Organization Linkages*, NY: Academic Press. p 7.

54)G. Blau, (1985), "The Measurement and Prediction of Career Commitment", *Journal of Occupational Psychology* 58(4), pp 277-288.

55)S. Aryee, & Tan, K., (1992), "Antecedents and Outcomes of Career Commitment", *Journal of Vocational Behavior* 40, pp 288-305.

56)ibid. pp 288-305.

57)고현철, (2004), 「연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구」, 연세대학교 박사학위논문, p 30.

58)최우성, (2005), 「호텔종사원에 있어 경력몰입의 선행변수와 결과변수에 관한 연구」, 경기대학교 박사학위논문, p 71.

59)이미영, (2011), 「간호사의 경력몰입에 관한 구조모형」, 을지대학교 박사학위논문, p 43.

경력몰입을 정의하였다. 다음의 <표 2-5>는 기존 선행연구자들이 정의한 경력몰입의 개념이다

<표 2-5> 경력몰입의 개념

연구자	개념
Hall(1971)	자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여의 정도
Mowday, Porter & Steers(1982)	과거부터 지속적으로 관여해온 특정한 경력에 대해 정서적 유대를 가지고 있는 상태
Blau(1985)	자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적 태도
Aryee & Tan(1992)	특정분야에서 일련의 관련된 직무들에 대한 동일시를 나타내는 감정적인 개념이며 행동 면에서는 경력목표추구에 있어 어려움에 대처할 수 있는 사람이 가지는 자신의 전문분야에 대한 심리적 애착 및 현재의 전문분야와 관련된 일련의 직무를 지속적으로 수행하고자 하는 확고한 심리적 상태
고현철(2003)	특정분야에서 업무를 수행하고 있는 사람이 가지는 자신의 전문분야에 대한 심리적 애착 및 현재의 전문분야와 관련된 일련의 직무를 지속적으로 수행하고자 하는 확고한 심리상태
최우성(2005)	자신이 현재 가지고 있는 직업과 관련된 분야에 대한 개인의 주관적이고 감정적인 애착
전인갑(2005)	감정적인 개념으로서 모든 업종과 직종에 종사하는 개인이 자신의 경력에 대한 애착과 태도
이미영(2011)	자신의 직업에 대한 애착을 갖고 평생 동안 그 직업을 영위하기 위해 필요한 전문적 지식과 태도 등을 갖추고자 하는 개인의 의지 또는 동기부여정도

자료: 조성익(2012). 호텔종사원이 지각하는 조직사회화가 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문. 경희대학교 대학원

본 연구에서는 경력몰입을 Blau(1985)가 정의한 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 장기간에 형성된 주관적이며 개인이 설정한 내적인 목표와 관련된 자신의 직종 또는 직업에 대

한 일반적 태도로 정의하고자 한다. 이는 다양한 업무 분야로 확장시켰으며 경력개념화 및 척도화의 개념적 명확성으로 인해 가장 많이 활용되고 있기 때문이다(Lee, Carswell & Allen, 2000)⁶⁰⁾.

또한 경력몰입은 직무몰입 및 조직몰입과 구분 가능한 개념으로 볼 수 있다. 직무몰입은 자신에게 부여된 과업에 대한 몰입으로 상대적으로 단기적인 성격을 갖는 반면, 여러 관련 직무들을 포함하는 경력몰입은 보다 장기적이며 주관적으로 축적해 온 직업에 대한 인식과 관련이 크다. 또한 조직몰입은 제도화된 특정 조직에 대한 몰입으로 간주되지만 경력몰입은 개인이 설정한 내적인 목표와 관련된 것이다.

<표 2-6> 경력몰입, 직무몰입, 조직몰입의 차이

	경력몰입	조직몰입	직무몰입
기간	장기적		단기적인 성격
대상	개인이 설정한 내적인 목표	제도화된 특정 조직에 대한 몰입	

자료: 본 연구자가 기존 연구를 중심으로 재구성

특히 경력몰입은 개인 및 조직차원에서 중요하게 인식되고 있는데 먼저 조직차원과 관련하여 살펴보면 하나의 경력에 몰입한다는 것은 많은 사람들의 일생에 경력을 발전시키고 개발해 나가는 과정에서 매우 의미 있는 개념이 될 수 있으며 조직의 입장에서는 최적수준의 이직률을 유지할 필요가 있는데 이때 경력몰입과 인력유지간 연결성은 인적자원관리에 대한 중요한 시사점을 제공해 주기 때문이다(Lee, Carswell & Allen, 2000)⁶¹⁾. 따라서 경력몰입은 역량개발과 성과 모두

60)K. Lee, Carswell, J.J. & Allen, N.J., op. cit., pp 799-811.

에서 실제적인 중요성을 가진다.

다음으로 개인적 차원에서 살펴보면 실제로 높은 실적을 내는 사람을 보면 고도의 기술을 획득하기 위해 수년간의 훈련, 개발, 경험의 필요하다는 것을 알 수 있다. 이는 하나의 경력에 몰입함으로써 고도의 기술개발이 될 때 까지 지속적으로 능력을 개발하게 만드는 것이다(Aryee, Chay & Chew, 1994)⁶²⁾. 그리고 지식기반사회에서 직업적 생존을 하는데도 경력몰입이 결정적인 역할을 하는데 이는 조직내외의 노동시장이 보다 유동적이 되고 구조조정이나 인력감축과 같은 고용안정을 덜 보장하는 불확실한 상황에서 자신이 내적으로 설정한 경력목표에 몰입을 해야지 만이 직업의 의미와 계속성을 유지할 수 있기 때문이다(Carson & Bedeian, 1994)⁶³⁾. 따라서 개인 및 조직차원에서 경력몰입은 중요하다.

2. 선행연구

경력몰입에 대한 연구는 1990년에 들어 본격적으로 시작되었으며 2000년대 이후 조직의 유연성 증대로 인해 개인의 경력에 대한 관심이 증대되면서 본격적으로 진행되었다(이상진, 2011)⁶⁴⁾. 특히 경력몰입과 관련된 연구는 주로 경력몰입에 영향을 미치는 선행변수와 경력몰입의 결과 나타날 수 있는 결과변수를 중심으로 연구가 진행되었다.

경력몰입에 영향을 미치는 선행변수에 대해 선행연구를 검토한 결과 대부분 개인, 조직, 역할, 직무, 경력특성 등을 중심으로 연구가 이루어지고 있다. 먼저 Blau(1985)의 연구에서는 경력몰입은 경력기간,

62)S. Aryee, Chay, Y.W. & Chew, J., (1994), "An Investigation of the Predictors & Outcomes of Career Commitment in Three Career Stage", *Journal of Vocational Behavior* 44, pp 1-16.

63)K.D. Carson, & Bedeian, A.G., (1994), "Career Commitment:: Construction of a Measure and Examination of Its Psychometric Properties", *Journal of Vocational Behavior* 44, pp 237-262.

64)이상진, (2011), 「경력정체성과 경력적응성이 경력몰입에 미치는 영향」, 중앙대학교 박사학위논문, p 32.

결혼여부(미혼), 경력성장욕구, 내적 통제위치, 역할모호성, 조직에서의 주도적 위치, 직무 및 조직과의 동일시 정도와 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 Colarelli & Bishop(1990)⁶⁵⁾의 연구에서는 연령, 내적 통제위치, 멘토 보유, 역할모호성이 경력몰입에 영향을 미친다고 하였다. 또한 Aryee, Chay & Chew(1994)는 현 직무의 기대 유용성과 직무특성이 경력몰입에 유의미한 영향을 미친다고 하였으며 Goulet & Singh(2002)⁶⁶⁾은 조직에서 개인들은 일하고 있는 직무와 자신이 추구하는 경력가치가 일치하는 사람들이 동기 부여되며 경력몰입이 높아진다고 하였으며 King(2004)⁶⁷⁾은 자기 주도적으로 경력을 관리해 나가는 사람은 내적 통제력이 높아 스스로 경력목표를 수립하고 체계적으로 경력을 관리해 나감으로써 경력몰입을 증가시킨다고 하였으며 Hall & Chandler(2005)⁶⁸⁾는 자신의 경력에 대해 보다 많은 의미를 부여하며 소명의식을 가질 때 경력만족도 높으며 몰입이 증가한다고 하였다. 또한 Briscoe & Hall(2006)⁶⁹⁾은 프로틴 경력지향성은 주관적 경력성공을 중요하게 생각하고 변화에 잘 적응할 수 있는 경력에 대한 마인드로서 자신이 추구하는 경력에 대해 주도적으로 경력을 관리함으로써 자신의 경력에 대한 몰입을 증가시킨다고 하였다. 그리고 연구개발 종사자를 대상으로 한 장재윤(1996)⁷⁰⁾의 연구에서 조직분위기가 개방적이고 다양성에 대한 수용정도가 높고, 역할갈등이 낮고, 동료의 관계가 우호적일수록 경력몰입이 높은 것으로 나타났으며 직무 및 경

65)S.M. Colarelli, & Bishop, R.C., (1990), "Career Commitment: Functions, Correlates and Management", *Group & Organization Management* 15(2), pp 158-177.

66)L.R. Goulet, & Singh, P., (2002), "Career Commitment: A Reexamination and an Extension", *Journal of Vocational Behavior* 61, pp 73-91.

67)Z. King, (2004), "Career self-management: Its nature, causes and consequences", *Journal of Vocational Behavior* 65(1), 112-133.

68)D.T. Hall, & Chandler, D.E., (2005), "Psychological success: When the career is a calling", *Journal of Organizational Behavior* 26(2), pp 155-176.

69)_____, &Briscoe, J.P., (2006), "The interplay of boundayless and protean careers: Combinations and implication", *Journal of Vocational Behavior* 69(1), pp 4-18.

70)장재윤(1996), 「개발 전문가의 조직적응: 조직몰입 및 전문분야몰입」, 서울대학교 박사학위논문, p 33.

력특성을 중심으로 연구한 이기은·최순재·박경규(2001)⁷¹⁾의 연구에서는 직무특성변수 중 직무적합도와 직무자율성이 경력몰입에 영향을 미치지만 직무도전성은 영향이 없는 것으로 나타났으며 경력특성 변수 중 성장기회, 현 직무의 기대효용성, 경력만족이 경력몰입에 긍정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

특히 호텔종사원을 대상으로 한 연구를 살펴보면 최우성(2005)의 연구에서는 경력몰입의 선행변수로 개인, 직무, 역할, 사회적 지원, 경력 특성으로 나누어 이들이 경력몰입에 미치는 영향관계를 검증하였다. 그 결과 경력몰입에 영향을 미치는 선행변수로는 개인특성 중에서 성장욕구, 자아존중감이 직무특성 중에서는 개인-직무의 적합성, 직무도전성이 역할특성은 역할특성이 사회적 지원 중에서는 조직지원이 경력특성 중에서는 경력계획, 경력만족, 현 직무의 기대된 효율성, 성장기회가 영향을 미치는 것으로 나타났으며 김재권(2012)⁷²⁾의 연구에서는 승진장벽에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 낮아진다고 하였으며 조성익(2012)⁷³⁾의 연구에서는 개인이 예전의 역할에서 새로운 종사원 역할로 바뀌는 학습과정인 조직사회화에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 증가하는 것으로 나타났다.

다음으로 경력몰입의 결과 나타날 수 있는 결과변수에 대해 살펴본 결과 경력몰입의 결과변수로는 대부분 경력변화 인지, 이직의도 등 구성원들의 태도 변화에 대한 연구를 중심으로 연구가 이루어져 왔다. 먼저 Blau(1985⁷⁴⁾, 1988⁷⁵⁾, 1989⁷⁶⁾)는 대규모 병원에 종사하는 간호사(1985), 보험회사 종사원(1988), 은행출납원(1989)을 대상으로 연

71)이기은, 최순재, 박경규, (2001), 「경력몰입의 결정요인과 효과에 관한 연구」, 『인사조직연구』 9(2), 한국인사조직학회, pp 177-214.

72)김재권, (2012), 「호텔여성직원이 지각하는 승진장벽이 경력몰입 및 경력변경의도에 미치는 영향」, 한성대학교 대학원 석사학위논문. p 1.

73)조성익, 전개논문, p 1.

74)G. Blau, op. cit., pp 277-288.

75)_____, (1988), "Further Exploring the Meaning and Measurement of Career Commitment", *Journal of Vocational Behavior* 32, pp 284-297.

76)_____, (1989), "Testing the Generalizability of a Career Commitment Measure and its Impact on Employee Turnover", *Journal of Vocational Behavior* 35, pp 88-103.

구한 결과 경력몰입은 경력변경의도와 조직몰입은 이직의도와 유의한 영향이 있는 것으로 나타났으며 Darden, Hampton & Howell(1989)⁷⁷⁾의 연구에서는 경력몰입은 직무성과와 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 Aryee & Tan(1992)⁷⁸⁾의 연구에서는 기술개발노력에는 긍정적인 영향을 미쳤으나 경력변경의도와 이직의도에는 부정적인 영향을 미쳤고 작업의 질에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 특히 국내의 연구에서는 먼저 최우성(2005)의 연구에서 경력몰입이 높을수록 직무성과가 높게 나타나고 경력변경의도 및 이직의도는 낮게 나타났으며 이수광·최우성(2006)⁷⁹⁾의 연구에서도 경력몰입의 결과 고객지향성에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 또한 이기은·최규현(2005)의 연구에서는 경력몰입의 결과변수로 기술개발노력, 경력변경의도, 이직의도를 제시하고 벤처기업을 대상으로 연구한 결과 경력몰입수준이 높을수록 구성원의 기술개발노력은 높게 나타나며 경력변경의도와 이직의도는 낮게 나타났으며 전인갑(2005)⁸⁰⁾의 연구에서는 직업군인을 대상으로 경력몰입이 구성원들의 행동과 태도에 미치는 영향에 대해 분석한 결과 경력몰입이 높을수록 직업군인은 자신의 전문지식과 기술을 향상시키기 위한 자기발전 노력을 많이 기울이는 것으로 나타났으며 다른 조직으로 이직 하려는 이직의도는 매우 낮은 것으로 나타났다. 이처럼 경력몰입에 대해 높게 지각하면 직무만족, 기술개발노력, 고객지향성 등 긍정적인 행동을 유발하며 이직의도, 경력변경의도 등 부정적인 행동을 낮추는 것으로 나타났다.

특히 본 연구와 관련하여 살펴보면 지식흡수능력과 경력몰입의 관계를 검증한 연구는 미비한 실정이다. 다만 기존 선행연구의 검토결과 지식흡수능력이라는 것이 조직 외부의 새로운 지식의 가치를 발견

77)W. Darden, Hampton, R. & Howell, R., (1989), "Career versus Organizational Commitment: Antecedents and Consequences of Retail Salespersons Commitment", *Journal of Retailing* 65, pp 80-106.

78)S. Aryee, & Tan, K., op cit., pp 288-305.

79)이수광·최우성, (2006), 「호텔종사원의 경력몰입이 직무성과 및 종사원의 태도에 미치는 영향」, 『호텔경영학연구』 15(5), 한국호텔경영학회, pp 51-68.

80)전인갑, (2005), 「직업군인의 경력몰입 결정요인과 결과에 관한 연구」, 대구대학교 박사학위논문 p 2.

해내고 이를 적극적으로 수용하여 조직의 사업적 목적에 활용하는 능력을 가리키는 것이 때문에 경력성장욕구(Blau, 1985), 내적 통제력(King, 2004), 성장욕구(최우성, 2005), 자기주도적 경력관리(이상진, 2011), 조직사회화(조성익, 2012)와 유사한 개념이기 때문에 선행연구의 결과와 유사하게 지식흡수능력에 대해 높게 지각하면 경력몰입이 높아진다고 볼 수 있다.

제 3 절 조직지원

1. 조직지원의 개념

서비스산업이 확장되고 있는 현실에서 기업들이 경쟁우위를 점하기 위한 서비스능력 향상을 위한 방법은 다양하지만 그의 한가지로 내부 고객인 종사원의 만족을 유발하는 조직지원이 중요하다(여인주, 2010)⁸¹⁾.

일반적으로 조직지원은 Blau(1964)⁸²⁾의 사회적 교환이론에 이론적 기초를 두고 있는데 이 이론에 따르면 종사원들은 기업과의 관계에서 거래관계를 인식하게 되며 사회교환은 사전에 명시되어 있지는 않지만 종사원들이 수행해야만 하는 과업의 상호의존적인 상황적 유·무형 교환의 형태라 할 수 있다. 만약 종사원들이 기업에서 제공하는 유·무형 혜택을 거의 받지 않다고 느낀다면 종사원들은 해당 기업에 대하여 덜 몰입하게 될 것이며 해당 직무에 대해서도 긍정적인 태도와 행동을 보이지 않을 것이다. 이에 대해 Shore & Wayne(1993)⁸³⁾은 종사원들의 긍정적이고 조직에 유익한 행동이 조직이나 조직의 대표자에

81)여인주, (2009), 「호텔종사원의 커뮤니케이션능력이 직무스트레스에 미치는 영향: 조직지원을 조절효과로」, 경기대학교 대학원 석사학위논문, p 15.

82)P.M. Blau, (1964), *Exchange and power in social life*, NY: Willy.p 2.

83)M.L. Shore, & Wayne, S.J., (1993), "Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology* 78(5), pp 774-780.

의해서 조직과 종사원간의 호혜적인 의무감을 창조하는 높은 질의 교환관계가 구축됨으로써 유발된다고 하였다. 특히 Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch(1986)⁸⁴⁾은 사회적 교환의 개념에 입각하여 종사원이 조직에 몰입하는 과정을 설명하기 위해서 조직도 개인에게 몰입하여 개인을 중요시 여기고 있다는 사용자 몰입을 보여 주어야 한다고 주장하면서 조직이 종사원에게 몰입하는 정도에 대한 종업원의 지각을 나타내는 조직지원의 개념을 개발하였다. Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch(1986)는 조직지원을 개인이 개인의 공헌을 가치 있게 여기며 조직이 종사원의 복지에 관심을 보이는 정도에 대하여 종사원이 총체적으로 형성하게 되는 믿음을 조직지원이라 정의하였다. 또한 Shore & Tetrick(1991)⁸⁵⁾은 조직몰입이 조직구성원의 태도에 초점을 두고 있지만 조직지원은 구성원에 대한 조직의 태도를 구성원이 지각하는 것에 초점을 두고 있다고 하면서 종사원이 자신의 고용주가 자신의 안녕에 관심을 가지고 있다는 것을 믿는 정도로 조직에 대한 종사원의 태도 반응을 조직지원이라 정의하였다. 이렇듯 조직지원은 조직구성원의 행동과 태도에 영향을 미치는 중요한 요소라 할 수 있다.

특히 조직지원이론에 따르면 조직이 구성원들의 사회적·정서적 욕구를 충족시켜 주고, 노력에 대한 보상 의향을 가지고 있으며, 직무를 효율적으로 수행하는데 필요한 도움을 제공할 의향을 가지고 있다고 지각하게 되면 구성원들이 조직의 지원을 느끼게 된다. 결국 조직구성원은 조직이 구성원에게 보이는 애착의 정도와 상응하는 태도를 갖거나 행동을 함으로써 조직과의 교환 관계에서 균형을 추구한다는 것이다. 조직구성원에 의해 지각된 조직지원은 조직목표 달성을 돕고자 하는 의무감을 유발하고(Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch & Rhoades, 2001)⁸⁶⁾, 감정적 몰입을 증가시키며, 역할 내 수행과 역할

84)R. Eisenberger, Huntington, R. Hutchison, S. & Sowa, D., (1986), "Perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology* 71, pp 500-507.

85)L.M. Shore, & Tetrick, L.E., (1991), "A Construct validity study of the survey of perceived organization support", *Journal of Applied Psychology* 76, pp 637-643.

의 수행을 증가시키고, 결근이나 이직과 같은 부정적 행동을 감소시킨다(Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades, 2002)⁸⁷⁾.

따라서 조직지원에 따라 몰입의 정도가 정해지며, 결국에는 업무의 성과에 지대한 영향을 미치게 되어 있다. 따라서 조직지원에 대한 종사원의 인식의 정도가 중요하다고 할 수 있다.

2. 선행연구

일반적으로 조직지원은 사회적 지원의 하위변수로 많은 연구들이 이루어져 왔다. 특히 이러한 사회적 지원은 크게 주효과, 완충효과, 역완충효과의 역할을 하는데 먼저 주효과에 의하면 스트레스를 유발하는 사건의 충격을 사회적 지원이 감소시켜 적응에 영향을 주는 것이 아니라 스트레스 사건과 무관하게 사회적 지원 자체가 개인에게 안정감이나 통제감을 느끼게 하여 적응에 도움을 준다는 것이다. 실질적으로 William, Ware & Donald(1981)⁸⁸⁾의 연구에서 상사와 동료의 지원이 긴장관련 결과변수인 전체적인 직무만족에 유의한 주효과를 가진다고 하였다. 다음으로 완충효과와 관련하여 살펴보면 사회적 지원은 긴장관련 결과변수를 예측하는데 있어서 사회적 지원과 스트레스 요인간에 상호작용효과가 존재한다는 것에 근거하고 있다. 즉 높은 수준의 사회적 지원을 받고 있는 사람은 낮은 수준의 지원을 받고 있는 사람들에 비해서 스트레스 요인과 긴장간의 관계가 더 약하게 나타난다는 것이다(LaRocco, House & French, 1980)⁸⁹⁾. 마지막으로 역완

86)R. Eisenberger, Armeli, S. Rexwinkel, B. Lynch, P. & Rhoades, L., (2001), "Reciprocation of perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology* 86, pp 42-51.

87)R. Eisenberger, Stinglhamber, F. Vandenberghe, C. Sucharski, I.L. & Rhoades, L., (2002), "Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention", *Journal of Applied Psychology* 87, pp 565-573.

88)A.W. Williams, Ware, J.E. & Donald, C.A., (1981), "A Model of Mental Health, Life Event and Social Supports Applicable to General Populations", *Journal of Health and Social Behavior* 22, pp 324-336.

충효과로 사회적 지원의 역완충효과모델은 주효과모델 및 완충효과모델과는 달리 사회적 지원의 수준이 높은 집단에서 직무스트레스 요인과 긴장간의 관계가 약해지기보다 오히려 강하게 나타난다는 것을 의미한다. 즉 만약 이러한 역완충효과가 나타난다면 그것은 조직내에서 높은 수준의 스트레스를 경험하고 있는 구성원이 아무런 지원을 받지 않을 때 보다 지원을 받았을 때 오히려 더 높아지게 된다는 것이다. 실질적으로 Kaufman & Beehr(1982)의 연구에서 직무보호성 및 역할 갈등과 심리적 긴장의 관계에서 상사와 동료의 지원 모두가 역완충효과를 보임을 보고하였다.

이렇듯 사회적 지원은 스트레스를 동반하는 사건들은 조직구성원이 조작할 수 없는 운명적이거나 불가피한 것인 경우가 대부분인 반면 사회적 지원은 서비스나 정책 등을 통해 얼마든지 조작 할 수 있는 성격을 가지고 있어 사회적 지원을 통해 조직생활에서 발생하는 스트레스를 완화시키고 개인수준의 결과변수들에 긍정적인 영향을 미침으로써 조직유효성을 제고할 수 있도록 조정하는 것이 가능하다는 것이다.

하지만 본 연구에서는 조직지원과 관련하여 사회적 지원의 효과 중 완충효과를 중심으로 살펴보고자 한다. 먼저 손해경·윤유식(2011)⁹⁰⁾에 의하면 조직지원에 대해 높게 인지할 경우에는 조직발전을 위한 제언이나 조직 동일시 같은 긍정적인 반응행동을 나타낼 것이고, 이러한 개념은 부정적인 행동을 통제하는 역할을 담당함으로써 심리적 만족을 유지하는데 도움을 준다고 하였다. 또한 다수의 연구(Ashforth & Humphrey⁹¹⁾, 1993; 문정희·홍미이·김학용·전재균, 2004⁹²⁾; 이랑·

89)J.M. LaRocco, House, J.S. & French, J.R., (1980), "Social Support, Occupational Stress and Health", *Journal of Health and Social Behavior* 21, pp 201-223.

90)손해경·윤유식, (2011), 「소진이 발언, 이탈에 미치는 영향: 조직지원과 임파워먼트의 조절효과를 중심으로」, 『호텔경영학연구』 20(5), 한국호텔경영학회, pp 109-125.

91)B.E. Ashforth, & Humphrey, R.H., (1993), "Emotional labor in service roles: The influence of identity", *Academy of Management Review* 18(1), pp 88-115.

92)문정희·홍미이·김학용·전재균, (2004), 「항공사 객실승무원의 직무스트레스, 사회적 지원, 대처전략 및 조직몰입과의 관계분석」, 『호텔경영학연구』 13(4), pp 133-148.

김완석·신강현, 2006⁹³); 임지은, 2011⁹⁴)에서 조직의 적극적인 지원 및 도움은 높은 자아 효능감, 높은 직무만족을 가져와서 조직의 성과에 긍정적인 기여를 하게 된다고 하였다. 이와 같이 조직지원이 직무수행의 역기능적인 측면을 순기능적인 측면으로 전환시키는 직접적인 혹은 조절변수로서의 역할을 한다는 것은 많은 선행연구에서 지지되었다(Ashforth & Humphrey, 1993; Karney & Bradbury, 1995⁹⁵; Kim, 2008⁹⁶; Larsen et al., 2007⁹⁷). 따라서 조직으로부터 지지를 받을수록 조직을 위한 혁신적인 제안을 할 가능성이 크다고 할 수 있다(고동우·지선진·송운강, 2001)⁹⁸). 특히 본 연구와 관련하여 Riggle, Edmondson & Hansen(2009)⁹⁹의 연구에서는 조직의 지원은 자신의 경력을 개발에 나감에 있어 긍정적으로 작용하여 경력몰입에 영향을 미친다고 하였으며 Lapalme, Tremblay & Simard(2009)¹⁰⁰는 상사의 지원은 심리적으로 안정을 유지하도록 해 줌으로써 구성원들의 경력몰입에 도움을 준다고 하였다. 그리고 Meyer, Hecht, Gill &

93)이랑·김완석·신강현, (2006), 「직무탈진과 직무열의의 요구·자원 모델에서 노동 전략의 역할콜센터 상담원을 대상으로」, 『한국심리학회지』 19(4), 한국심리학회, pp 573-596.

94)임지은, (2011), 「조직지원이 종사원만족과 고객지향성에 미치는 영향: 제주지역을 중심으로」, 『호텔경영학연구』 20(4), pp 57-74.

95)B.R. Karney, & Bradbury, T.N., (1995), "The ongitudinal course of marital quality and stability; A review of theory, method, and research", *Psychological Bulletin* 118, pp 3-34.

96)H.J. Kim, (2008), "Hotel service provider's emotional labor; The antecedents and effects on burnout", *International Journal of Hospitality Management* 8(2), pp 151-161.

97)H. Larsen, Branje, S.J. Van-der T. Valk, I. & Meeus, W.H.J., (2007), "Friendship quality as a moderator between perception of interparental conflicts and maladjustment in adolescence", *International Journal of Behavioral Development*, 31, pp 549-558.

98)고동우·지선진·송운강, (2001), 「감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직 지지의 조절 효과」, 『관광학 연구』 25(2), 한국관광학회, pp 295-314.

99)R.J. Riggle, Edmondson, D.R. & Hansen, J.D., (2009), "A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research", *Journal of Business Research* 62(10), pp 1027-1030.

100)M.E. Lapalme, Tremblay, M. & Simard, G., (2009), "The relationship between career plateauing, employee commitment and psychological distress: The role of organizational and supervisor support", *The International Journal of Human Resource Management* 20(5), pp 1132-1145.

Toplonytsky(2010)¹⁰¹⁾의 연구에서는 개인의 경력에 대한 가치가 조직에서 실행될 때 경력몰입이 이루어지며 직무성과가 높아진다고 하였다.



101)J.P. Meyer, Hecht, T.D. Gill, H. & Toplonytsky, L., (2010), "Person-organization fit and employee commitment under conditions of organizational change: A longitudinal study", *Journal of Vocational Behavior* 76(3), pp 458-473.

제 3 장 연구설계

제 1 절 연구모형 및 가설의 설정

1. 연구모형

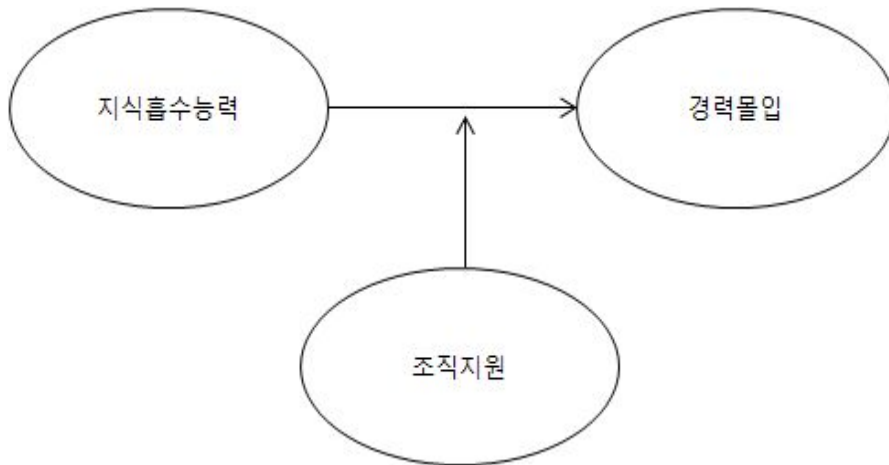
본 연구는 호텔종사원을 대상으로 조직 외부의 새로운 지식의 가치를 발견해내고 이를 적극적으로 수용하여 조직의 사업적 목적에 활용하는 능력인 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향과 이들 관계에서 조직지원의 조절효과를 검증하기 위해 아래의 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 특히 지식흡수능력은 Zahra & George(2002)¹⁰²⁾의 연구를 중심으로 지식의 획득, 동화, 변환, 활용 등으로 구분하여 측정한 장태원(2011)의 연구를 중심으로 측정하였으며 경력몰입은 Blau(1989)의 연구를 중심으로 단일차원으로 측정한 이상진(2011)¹⁰³⁾의 연구를 중심으로 측정하였으며 마지막으로 조직지원은 Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch,(1997)¹⁰⁴⁾의 연구를 중심으로 단일차원으로 측정한 최재영(2003)¹⁰⁵⁾의 연구를 중심으로 측정하였다.

102)S.A. Zahra, & George, G., op. cit., pp 185-203.

103)이상진, 전개논문, p 2.

104)R. Eisenberger, Cummings, I. Armeli, S. & Lynch, P., (1997), "Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction", *Journal of Applied Psychology* 82, pp 812-820.

105)최재영, (2003), 「조직지원과 상사의 지원이 주관적 경력성공에 미치는 영향」, 서강대학교 대학원 석사학위논문. p 1.



<그림 3-1> 연구모형

2. 가설의 설정

1) 지식흡수능력과 경력몰입

Zahra & George(2002)¹⁰⁶⁾는 지식흡수능력은 외부의 다양한 지식을 받아 들이고 자신의 것으로 체계화시키는데 있어 중요한 역할을 수행한다고 하였다. 이에 대해 Bandura(1982)¹⁰⁷⁾는 자기 자신이 맞고 있는 업무와 관련하여 필요한 지식과 역량을 가지고 있으며 자신의 업무와 관련하여 발생하는 문제들을 잘 처리할 수 있다는 자기인식을 하고 있는 경우에 내적 동기부여가 발생된다고 하였다. 이러한 내적 동기부여는 조직구성원들로 하여금 자기실현의 욕구를 충족시켜줌으로서 종사원들이 자신의 직무에 대해 몰입할 수 있도록 해주며(Bass, 1985)¹⁰⁸⁾, 성과에도 긍정적인 영향을 미친다(Lee & Bobko, 1991)¹⁰⁹⁾4;

106)S.A. Zahra, & George, G., op. cit., pp 185-203.

107)A. Bandura, (1982), "Self-efficacy mechanism in human agency", *American Psychologist* 37, pp 122-147.

108)B.M. Bass, (1985), *Leadership and performance beyond expectations*, New York: Free Press. p3.

109)C. Lee, & Bobko, P., (1994), "Self-efficacy beliefs: Comparison of five measures", *Journal of Applied Psychology* 79, pp 364-369.

Lee, 2001¹¹⁰⁾)

더불어 지식흡수능력이란 것이 조직 외부의 새로운 지식의 가치를 발견해내고 이를 적극적으로 수용하여 조직의 사업적 목적에 활용하는 능력을 가리키는 것(Cohen and Levinthal, 1990)이며 개인들은 개인 스스로 자신의 경력경로에 책임을 갖고 승진에 필요한 업무능력과 전문성을 개발함으로써 평생직업이라는 개념에서의 경력개발 노력에 힘을 쓰고 있기 때문이다. 즉 개인들은 스스로 경력에 책임을 지고 성공적인 경력관리를 위해 노력하여야 하며(Sullivan & Baruch, 2009)¹¹¹⁾, 자신의 욕구, 역량, 가치에 부합하는 경력에 대한 몰입을 통해 고용가능성을 증대시켜야 하기 때문에(Van Dam, 2004¹¹²⁾; Van der Heijde & Van der Heijden, 2006¹¹³⁾) 지식흡수능력에 따라 경력몰입이 영향을 받을 수 있다는 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 지식흡수능력은 경력몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 조직지원의 조절

일반적으로 개인행동의 변화를 원할 때는 외부적인 환경요인만을 변화시키는 것으로 불충분하기 때문에 개인의 내적 요인도 함께 변화시켜야 한다. 이렇게 변화된 행동은 외적 환경요인과 상호작용하여 개인의 내적 요인의 변화를 가져오며 변화된 개인의 내적 요인과 행

110)H.J. Lee, (2001), "Willingness and capacity: The determinants of prosocial organizational behavior among nurses in the UK", *International Journal of Human Resource Management* 12(6), pp 1029-1048.

111)S.E. Sullivan, & Baruch, Y., (2009), "Advances in career theory and research: A critical review and agenda for future exploration", *Journal of Management* 35(6), pp1542-1571.

112)K. Van-Dam, (2004), "Antecedents and consequences of employability orientation", *European Journal of Work and Organizational Psychology* 13(1), pp 29-51.

113)C.M. Van-der, & Heijden, B.I.J.M., (2006), "A competence-based and multidimensional operationalization and measurement of employability", *Human Resource Management* 45(3), pp 449-476.

동은 다시 외적 환경요인을 변화시키는 관계를 가지고 있다(한진환, 2012)¹¹⁴⁾. 즉 조직이 조직구성원의 공헌을 얼마나 존중해 주고 구성원의 복지후생 증진을 위해 얼마나 노력하느냐에 관한 조직구성원의 총체적인 신념(Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997)¹¹⁵⁾인 조직지원과 같은 외부 환경요인은 개인의 행동변화를 가져올 수 있다.

또한 조직지원에 대해 높게 지각할수록 조직구성원들은 조직이 자신들을 배려하는 정도에 상응하는 태도와 행동을 보여줌으로써 교환관계의 균형을 유지한다(조윤희·최우재, 2011)¹¹⁶⁾. 실질적으로 Shore, Bommer & Tetrick(2002)의 연구에서 인지된 조직지원은 조직구성원들의 태도에 긍정적 영향을 보이며 결근 감소 등 조직에 대한 긍정적인 태도를 보인다고 하였으며 김동환·양인덕(2009)¹¹⁷⁾의 연구에서는 혁신성향과 혁신적 업무태도와 직무에 대한 불만족을 창의적인 태도로 바꾸는데 있어서 중요한 역할을 한다고 하였다.

특히 본 연구와 관련하여 Cheriss(1991)는 지원적인 조직분위기에서 전문직 종사원은 격려 받을 수 있으며 어려운 경우에는 도움을 받을 수 있기에 경력몰입을 높일 수 있을 수 있을 것으로 주장하였으며 Riggles, Edmondson & Hansen(2009)의 연구에서는 조직의 지원은 자신의 경력을 개발에 나감에 있어 긍정적으로 작용하여 경력몰입에 영향을 미친다고 하였다. 또한 Lapalme, Tremblay & Simard(2009)는 상사의 지원과 같은 지원은 심리적으로 안정을 유지하도록 해 줌으로써 구성원들의 경력몰입에 도움을 준다고 하였다. 즉 조직의 지원 정도를 높게 지각하는 경우 자신의 기술이나 능력을 개발하여 개인 및

114)한진환, (2012), 「감정노동과 조직시민행동간 조직지원의 조절효과」, 『인적자원관리연구』 19(2), 한국인적자원관리학회, pp 83-101.

115)R. Eisenberger, Huntington, R. Hytchinson, S. & Sowa, D., op. cit., pp 500-507.

116)조윤희·최우재, (2011), 「조직의 지식창출에 대한 학습조직의 구조적 특성 및 학습자의 특성의 효과: 인지된 조직지원의 조절효과를 중심으로」, 『지식경영연구』 12(1), 한국지식경영학회, pp 17-36.

117)김동환·양인덕, (2009), 「개인혁신행동의 선행요인으로서 조직공정성과 조직지원 인식의 역할에 관한 연구」, 『인사관리연구』 33(2), 한국인사관리학회, pp 49-75.

조직에 기여하고자 하는 의욕이나 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 장기간에 형성된 주관적이며 개인이 설정한 내적인 목표와 관련된 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적 태도인 경력몰입이 높아질 수 있다는 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향에 있어서 조직지원은 조절역할에 따라 차이가 있을 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 설문지의 구성

1. 변수의 조작적 정의

1) 지식흡수능력

지식흡수능력에 대해 Cohen & Levinthal(1990)은 어떤 조직이 축적하고 있는 사전 지식과 경험을 활용하여 외부의 지식을 평가하고 이 용할 수 있으며 이를 통해 정보의 가치를 재해석하고 융화시켜 궁극적으로 이를 상업화 시킬 수 있는 능력으로 정의하였으나 Zahra & George(2002)는 지식흡수능력이 지식에 대한 이식과 흡수할 수 있는 능력보다는 조직의 동적역량을 구축하기 위한 프로세스로 지식흡수능력을 확장하여 개념화 하였다. 본 연구는 Zahra & George(2002)의 연구를 중심으로 지식흡수능력을 측정하는데 있어 획득, 동화, 변환, 활용으로 구분하여 측정하고자 한다. 여기서 획득은 조직에 필요한 핵심 지식을 확인하고 획득하는 능력이며 동화는 외부로부터 획득된 지식을 분석, 처리, 해석, 이해하는 능력이며 변환은 획득한 지식과 기존 지식을 결합하고 동화시켜 조직의 일상적 업무를 새롭게 개발하는 능력이며 활용은 기존 역량과 새롭게 획득하고 변환한 지식을 기업의 활용에 적용하여 새로운 것을 창조하는 활동으로 정의하고 장태원

(2011)의 연구에서 사용된 총 17문항을 활용하여 리커트 5점 척도로 측정하고자 한다.

2) 경력몰입

경력몰입은 자신이 원하는 경력에 대해 애착심을 가지는 것으로 (Colarelli & Bishop, 1990)으로 이러한 경력몰입은 개인의 일생에 있어 경력을 발전시키고 개발해 나가는 과정에 있어 지속적인 동기부여를 제공해 주며 가치 있는 삶을 살아갈 수 있는 동력을 제공해 준다 (이상진, 2011).

이와 관련하여 본 연구에서는 경력몰입을 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 장기간에 형성된 주관적이며 개인이 설정한 내적인 목표와 관련된 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적인 태도로 정의하고 Blau(1989)의 연구를 중심으로 국내실정에 맞게 측정한 이상진(2011)의 연구를 바탕으로 총 7개의 항목을 가지고 리커트 5점 척도를 이용 하여 측정하고자 한다.

3) 조직지원

조직지원이란 개인이 조직에 관하여 애착을 가지고 열심히 일하려는 조직몰입과 반대되는 개념으로 조직이 조직구성원 개인에 대하여 애착을 가지고 조직구성원의 복지를 위해 노력하는 것으로 정의하고 (Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997) Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch,(1997)의 연구를 중심으로 단일차원으로 측정한 최재영(2003)의 연구를 중심으로 총 6개의 항목을 가지고 리커트 5점 척도를 이용 하여 측정하고자 한다.

2. 설문지의 구성

본 연구를 위해 사용된 설문지는 총 4개의 부분으로 구성되어 있다. I에서는 지식흡수능력을, II에서는 경력몰입을, III에서는 조직지원을, 마지막으로 IV에서는 인구 통계적 특성에 관한 질문으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 일반적 특성을 제외한 모두 문항에 대해 Likert 5점 척도를 이용하여 전혀 그렇지 않다 에서 매우 그렇다 로 표시하고 질문에 대해 응답을 하도록 하였다. 구체적인 변수별 설문문항과 출처는 다음 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지의 구성

변수	문항수	문항번호	출처
지식흡수능력	17	I	Zahra & George(2002), 장태원(2011)
경력몰입	7	II	Blau(1989), 이상진(2011)
조직지원	6	III	Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch(1997), 최재영(2003)
일반적 특성	6	IV	
합계	36		

제 3 절 자료수집 및 분석방법

1. 자료수집

사회과학에서 연구는 관심의 대상이 되는 모집단의 사회적, 심리적 속성을 수량적으로 기술할 수 있는 상대적 빈도나 크기 및 분포, 변수들 간의 관계를 규명하는 것은 물론 정확성, 기술적 타당성, 표본의 대표성 등을 고려하여 표본추출방법을 적용하는 것이 타당하다. 따라서 본 연구에서 표본추출은 서울지역에 소재하는 특1급과 특2급 호텔에 근무하는 직원을 대상으로 하여 몇 몇 호텔, 특정한 부서에 편중되지 않도록 할당표본추출 방법을 통해 이루어 졌다. 본 연구에 있어서 모집단의 규정 및 조사 표본은 다음<표 3-2>와 같다. 본 연구의 조사기간은 2012년 7월 15일부터 2012년 8월 15일까지 실시하였다. 총 300부의 설문지를 배포하여 278부를 회수하였고, 그 중에서 응답을 하지 않은 부분(결측 값)이 있는 설문지와 응답의 신뢰성이 현저히 떨어진다고 보여 지는 설문지 29부를 제외한 나머지 249부를 최종 유효 표본으로 하여 실증분석을 실시하였다.

<표 3-2> 모집단의 규정 및 조사표본

연구대상	국내 특1급과 특2급 호텔에 근무하는 직원
표본단위	서울지역 특1급과 특2급 호텔에 근무하는 직원
조사범위	서울지역 특1급과 특2급 호텔
조사기간	2012년 7월 15일 ~ 2012년 8월 15일
설문조사	- 총 배포된 설문지 수 : 300부 - 회수된 설문지 수 : 278부 - 폐기된 설문지 수 : 29부 - 분석된 설문지 수(최종 유효표본) : 249부

2. 분석방법

본 연구에서 설정된 연구가설들의 관계를 검증하기 위하여 SPSS Ver. 18.0 통계패키지를 이용하여 다음<표 3-3> 에서와 같이 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 상관관계분석, 단순 및 다중회귀분석 및 위계적 회귀분석을 실시하였다.

<표 3-3> 분석방법 및 절차

연구 가설	내 용	분석방법
	표본의 일반적 사항에 대한 특성	빈도분석
	지식흡수능력, 경력몰입, 조직지원 연구 단위 들 간에 대한 신뢰성 및 단일 차원성 검증	신뢰도분석 요인분석
	지식흡수능력, 경력몰입, 조직지원 연구 단위 들 간에 대한판별타당성 검증	상관관계분석
H 1	지식흡수능력과 경력몰입에 대한 관계	다중회귀분석
H 2	조직지원의 조절효과	위계적회귀분석

제 4 장 실증분석결과

제 1 절 인구통계학적 특성

표본의 일반적 특성을 분석하기 위하여 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 호텔관련 특성인 근무부서, 고용형태, 그리고 근무시간에 대하여 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음 <표 4-1>과 같다. 분석결과에 의하면, 성별은 표본의 전체 응답자 249명 중 남성이 145명(58.2%), 여성이 104명(41.8%)으로 나타났으며 학력에 있어서는 고졸이 34명(13.7%) 전문대(재)졸이 88명(35.3%), 대(재)졸이 102명(41%), 대학원(재)졸이 25명(10%)으로 각각 나타났다. 그리고 연령에 있어서는 20대가 78명(31.3%), 30대가 110명(44.2%), 40대가 39명(15.7%), 50대가 22명(8.8%)으로 각각 나타났다.

다음으로, 결혼여부에 있어서는 미혼이 139명(55.8%), 기혼이 110명(44.2%)로 나타났으며 고용형태에 있어서는 정규직이 154명(61.8%), 계약직을 포함한 비정규직이 95명(38.2%)으로 각각 분포하고 있으며, 근무부서에 있어서는 객실이 51명(20.5%), 식음료가 89명(35.7%), 조리가 78명(31.3%), 관리가 31명(12.4%)으로 나타났다.

<표 4-1> 인구통계학적 특성

변수명	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남	145	58.2
	여	104	41.8
학력	고졸	34	13.7
	전문대졸	88	35.3
	대졸	102	41
	대학원 이상	25	10
연령	20대	78	31.3
	30대	110	44.2
	40대	39	15.7
	50대	22	8.8
결혼여부	미혼	139	55.8
	기혼	110	44.2
고용형태	정규직	154	61.8
	비정규직(계약 직 포함)	95	38.2
근무부서	객실	51	20.5
	식음	89	35.7
	조리	78	31.3
	관리 및 기타	31	12.4

제 2 절 신뢰성 및 타당성 분석

1. 지식흡수능력

본 연구에서 독립변수로 사용된 지식흡수능력 연구단위에 대한 탐색요인분석 결과, 다음 <표 4-2>와 같이 4개 요인이 도출되었다. 이는 선행연구의 결과와 유사한 것으로서 최종모형의 요인분석 결과, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측도의 값이 0.894로, Bartlett의 구형성 검증을 위한 근사 χ^2 값이 3947.493으로 0.000수준에서 유의한 모형임이 검증되었다.

요인분석의 설명력을 의미하는 누적된 총 분산이 0.704로 70.4%의 설명력을 의미하며 이는 다소 높은 설명력을 보이고 있으며, 직각회전인 Varimax방식에 의하여 5번 반복계산에서 수렴되었다.

또한 도출된 요인의 설명력은 변화 42.2%, 획득 12.7%, 활용 8.3%, 동화 7.2%, 로 각각 나타났음을 알 수 있었다. 또한, 요인분석 결과, 남은 항목들에 대하여 신뢰성을 조사하기 위하여 Cronbach's α 값을 계산하였다. Cronbach's α 값은 변화 .882, 획득 .875, 활용 .865, 동화 .910로 각각 나타났다. 따라서 일반적으로 요구되어지는 신뢰성 수준인 .6보다 모든 요인이 높게 나타나 신뢰성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-2> 지식흡수능력에 대한 요인 및 신뢰성 분석

요인명 (신뢰도계수) ^a	요인 변수	요인 적재량 ^b	아이 젠 값
<i>Factor 1</i> 변화 ($\alpha = 0.882$: 42.2%)	새로운 지식을 기록하고 저장 보관	.797	9.348
	새로운 제품과 서비스에 대한 요구의 변화	.758	
	제품개발을 위해 정기적인 모임	.756	
	기존의 지식에 접목하여 사용	.753	
	고객의 불만에 귀를 기울	.715	
	업무에 대해 어떻게 추진	.704	
<i>Factor 2</i> 획득 ($\alpha = 0.8755$: 12.7%)	다른 조직을 정기적으로 방문	.791	3.114
	동료직원들과 자주 대화	.758	
	제3의 조직과 특별한 회의	.726	
	비공식적 활동을 통해 정보와 지식을 획득	.684	
<i>Factor 3</i> 활용 ($\alpha = 0.865$: 8.3%)	지식을 더욱 발전시킬 수 있을지 생각	.808	2.433
	분명한 역할과 책임을 가지고 있음	.770	
	서비스와 관련하여 공통의 의사소통	.752	
	새로운 서비스를 개발하는 것 어렵지 않음	.739	
<i>Factor 4</i> 동화 ($\alpha = 0.910$: 7.2%)	새로운 기회의 포착과 이해가 빠름	.777	1.112
	규제상황 등의 변화를 인식	.751	
	시장의 요구를 빠르게 분석	.734	

a: Varimax 회전 후, 아이젠 값이 1을 넘는 요인들을 추출함.

설명분산의 누적계수는 70.4%.

b: 요인적재량이 0.4이상인 값을 나타냄.

2. 경력몰입

경력몰입 연구단위에 대한 탐색요인분석 결과, 다음 <표 4-3>와 같이 1개 요인이 도출되었다. 이는 선행연구결과와 동일한 것으로 경력몰입으로 명명하고자 한다.

최종모형의 요인분석 결과, KMO(Kaiser-Meyer-Oklín)측도의 값이

0.836으로, Battlet의 구형성 검증을 위한 근사 χ^2 값이 929.639로 0.000 수준에서 유의한 모형임이 검증되었다. 요인분석의 설명력을 의미하는 누적된 총 분산이 67.716으로 67.7%의 설명력을 의미하며, 단일요인으로 수렴되는 요인으로 회전은 이루어지지 않았다.

또한, 신뢰성을 조사하기 위하여 Cronbach's α 값을 계산하였다. Cronbach's α 값은 .902로 나타났다. 따라서 일반적으로 요구되어지는 신뢰성 수준인 .6보다 모든 요인이 높게 나타나 신뢰성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-3> 경력몰입에 대한 요인 및 신뢰성 분석

요인명 (분산설명력) ^a	요인 변수	요인 적재량 ^b	아이 젠값
경력몰입 ($\alpha = 0.902$: 67.7%)	내 경력을 유지	.884	3.386
	내 직업에 불만을 느끼지 않음	.878	
	직업분야에서 내 경력을 유지	.824	
	선택할 수 경우 나는 현 직업을 선택	.784	
	이 직업을 포기하지 않음	.735	
	평생 직업으로 이상적이라고 생각	.702	
	현 직업분야에서 계속 일을 함	.689	

a: 단일요인으로 회전은 이루어지지 않음, 설명분산의 누적계수는 67.7%

b: 요인적재량이 0.4이상인 값을 나타냄.

3. 조직지원

조직지원 연구단위에 대한 탐색요인분석 결과, 다음 <표 4-4>와 같이 1개 요인이 도출되었다. 이는 선행연구결과와 동일한 것으로 신뢰로 명명하고자 한다.

최종모형의 요인분석 결과, KMO(Kaiser-Meyer-Okin)측도의 값이

0.843으로, Battlet의 구형성 검증을 위한 근사 χ^2 값이 1223.845로 0.000수준에서 유의한 모형임이 검증되었다. 요인분석의 설명력을 의미하는 누적된 총 분산이 84.472로 84.5%의 설명력을 의미하며, 단일 요인으로 수렴되는 요인으로 회전은 이루어지지 않았다. 또한, 신뢰성을 조사하기 위하여 Cronbach's α 값을 계산하였다. Cronbach's α 값은 .892로 나타났다. 따라서 일반적으로 요구되어지는 신뢰성 수준인 .6 보다 모든 요인이 높게 나타나 신뢰성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-4> 조직지원에 대한 요인 및 신뢰성 분석

요인명 (분산설명력) ^a	요인 변수	요인 적재량 ^b	아이 겐값
조직지원 ($\alpha = 0.892$: 84.5%)	회사를 위한 나의 노력을 높게 평가	.933	3.379
	목표와 지향하는 가치를 사려 깊게 고려	.923	
	우리 회사는 나의 의견을 중요하게 여김	.914	
	사적으로 부탁이 있을 때 회사를 나를 도와줌	.907	
	문제가 생겼을 때 회사로부터 도움	.892	
	나의 복지문제에 대해 관심을 가지고 있음	.888	

a: 단일요인으로 회전은 이루어지지 않음, 설명분산의 누적계수는 84.5%

b: 요인적재량이 0.4이상인 값을 나타냄.

제 3 절 상관관계 검증

요인 간 혹은 변수간의 상관관계(Correlation)란, 두 개의 변수 x, y가 있을 경우에 x의 변화량에 따라 y도 변화하는 관계를 말하는데, x가 증가할 때 y도 증가하는 경우를 양(+)의 상관관계라고 하며, x가 증가할 때 y는 감소하는 경우를 음(-)의 상관관계라고 한다. 그리고 어느 쪽의 관계도 보이지 않는 경우를 무상관이라고 한다.

분석의 결과, 전체적으로 각 요인들 간에는 상관관계가 강하게 나타

나고 있음을 알 수 있으며, 요인분석을 통하여 수렴된 요인들의 상관관계분석이기 때문에 각 요인분석 대상항목간의 유의성은 나타나지 않고 있다. 즉, 요인수렴을 위하여 실시한 회전기법을 이유로 각 요인 집단에서는 통계적 유의성 및 상관관계가 소멸되어 버리므로 상관관계분석에서는 유의성이 검증되지 않고 있다.

구체적인 요인들의 상관관계 분석결과는 다음의 <표 4-5>과 같다.

<표 4-5> 관계분석을 위한 요인 간 상관관계 분석 결과

구분		F1	F2	F3	F4	F5	F6
F1	상관계수	1.00					
F2	상관계수	.30**	1.00				
F3	상관계수	.60**	.49**	1.00			
F4	상관계수	.60**	.415**	.760**	1.00		
F5	상관계수	.60**	.429**	.783**	.739**	1.00	
F6	상관계수	.48**	.34**	.50**	.64**	.578**	1.00

** : 0.01수준(양쪽)에서 유의함.

F1: 획득 F2: 동화 F3: 변환 F4: 활용 F5: 경력몰입 F6: 조직지원

제 4 절 가설의 검증

1. 가설 1의 검증

본 연구의 가설1은 지식흡수능력과 경력몰입에 관련한 구성개념간의 직접적인 관계를 규명하기 위한 것이다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 각각의 가설에 따른 인과관계를 다중회귀분석을 통하여 검증하고자 하였다.

가설 1. 지식흡수능력은 경력몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

지식흡수능력과 경력몰입의 관계를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 먼저 기여율¹¹⁸⁾인 R^2 는 .435로 나타났는데 이는 경력몰입의 총분산 가운데 43.5%를 설명하는 것이며 회귀식에 대한 F값이 51.861로서 유의수준($p < .001$)에서 통계적으로 유의한 결과를 보여주고 있다. 한편 Durbin-Watson통계량¹¹⁹⁾은 1.973으로 임계치인 2.000에 가까우므로 통계적으로 적합한 모형으로 분석할 수 있다.

지식흡수능력과 경력몰입에 대한 유의성을 살펴본 결과 지식흡수능력을 구성하는 모든 하위변수들이 경력몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 지식흡수능력 중 획득, 동화, 변환, 활용능력에 대해 높게 지각하면 경력몰입이 높아진다고 볼 수 있다. 따

118) 회귀식의 유효성을 평가하기 위한 지표로서 기여율(결정계수)이 있다. 이 기여율은 종속변수의 변동 중 회귀식에 의해서 설명되는 변동의 비율을 나타내는 지표로서 기여율이 1에 가까울수록 회귀식은 잘 들어맞는다고 한다. 기여율은 R^2 라고 하는 기호로 표시하며 기여율 R의 제곱근 R을 상관계수라 한다.

119) Durbin-Watson분석은 오차 항들 간의 독립성을 검증하기 위한 방법으로 Durbin-Watson의 d통계량에 대하여서는 구체적이고 명확하게 기준으로 제시되는 임계치는 없으나, 일반적으로 2.000에 가까울수록 오차항의 자기상관이 없음으로 통계적으로 적합한 모형을 입증하는 것으로 분석하고 있다.

라서 가설 1은 채택되었다.

<표 4-6> 지식흡수능력과 경력몰입의 관계에 대한 회귀분석

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	VIF
	B	표준오차	베타			
1						
(상수)	.008	.202		.038	.970	1.803
획득	.145	.046	.128	3.189	.002**	1.329
동화	.444	.060	.415	7.403	.000***	3.544
변환	.184	.050	.185	3.705	.000***	2.809
활용	.223	.058	.201	3.866	.000***	3.044

$R^2=.435$ 수정된 $R^2=.426$ $F=51.861$ 유의확률=.000 Durbin-Watson=1.973

*: $p<0.5$ **: $p<0.01$ ***: $p<0.001$

2. 가설 2의 검증

본 연구의 가설 2는 지식흡수능력과 경력몰입의 관계에 있어 조직 지원의 조절효과를 규명하기 위한 것이다. 이를 검증하기 위해서 먼저 독립변수들과 관계감정과의 관계를 보는 1차적인 회귀분석을 실시하였고, 그 결과에 진정성이라는 조절변수를 각각 추가하여 조절회귀 분석(moderated regression analysis)을 실시하였다.

조절회귀분석은 먼저 조절변수 없이 회귀분석을 실시한 후 다음으로 조절변수를 포함하여 추가적인 회귀분석을 실시한다. 그리고 세 번째는 곱 모형으로 독립변수를 각각에 조절변수를 곱한 다음 항목을 추가하여 회귀분석을 실시한다. 곱 모형에서 상호작용항만 유의적이라면 순수 조절변수라고 볼 수 있으며 상호작용과 조절변수가 둘 다 유의적이라면 유사조절변수이다. 또한 조절변수만 유의적이라면

이는 조절변수라기보다는 독립변수로 보아야 할 것이며 상호작용항과 둘 다 유의적이지 못하면 조절변수는 그다지 중요하지 않는 변수로 볼 수 있다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 각각의 가설에 따른 인과관계를 회귀분석을 통하여 검증하고자 하였으며 그 결과는 다음의 <표 4-7>과 같다.

가설 2. 조직지원에 따라 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향을 달라질 것이다.

분석결과 지식흡수능력 및 조직지원을 투입했을 때의 설명력(R^2)이 67%였던 것에 비해 지식흡수능력과 조직지원의 상호작용항을 회귀식에 추가 투입함으로써 설명력이 67.1%로 증가하였다. 또한 이 설명력의 증분(ΔR^2)에 대한 F검증 결과 통계적으로 유의하게 나타났다. 먼저 조절변수인 조직지원을 투입한 결과 통계적으로 유의하게 나타났으며 상호작용항을 투입한 결과 통계적으로 유의하게 나타났다. 하지만 지식흡수능력 중 획득, 변환, 활용만이 통계적으로 유의하게 나타났으며 동화의 경우 상호작용 효과는 통계적으로 유의하게 나타나지 않았다.($p>.05$) 따라서 가설 2는 부분적으로 채택되었다. 이러한 연구 결과는 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향은 지식흡수능력 중 획득, 변환, 활용능력이 뛰어날 경우 경력몰입은 더 높이는 조절효과를 보이는 것으로 볼 수 있다.

<표 4-7> 지식흡수능력과 경력몰입의 관계에서
조직지원의 조절효과

모형	접근적 관계감정			
	B	β	t	유의확률
1 (상수)	.008		.038	.970
획득	.145	.128	3.189	.002**
동화	.444	.415	7.403	.000***
변환	.184	.185	3.705	.000***
활용	.223	.201	3.866	.000***
R ² =.435 수정된 R ² =.426 F=51.861 유의확률=.000 Durbin-Watson=1.973				
2 (상수)	.350		1.778	.076
획득	.256	.197	5.120	.000***
동화	.254	.298	6.596	.000***
변환	.242	.200	4.297	.000***
활용	.397	.244	5.278	.000***
조직지원	.124	.220	5.296	.000***
R ² =.670 수정된 R ² =.667 F=240.932 유의확률=.000				
3 (상수)	.283		.579	.563
획득	.275	.321	2.360	.019**
동화	.195	.154	1.080	.281
변환	.511	.515	3.716	.000***
활용	.864	.477	2.616	.009**
조직지원	.026	.030	5.164	.002**
획득*조직지원	.083	.074	4.350	.004**
동화*조직지원	.396	.412	.073	.727
변환*조직지원	.087	.201	3.287	.009**
활용*조직지원	.198	.302	3.897	.007**
R ² =.671 수정된 R ² =.667 F=144.529 유의확률=.000				

*: p<0.5 **: p<0.01 ***: p<0.001

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

1. 연구결과의 요약

경쟁이 치열한 현대의 경쟁상황에서는 조직을 구성하는 조직구성원들이 지각하는 지식의 흡수능력, 즉 조직 외부의 새로운 지식의 가치를 발견해내고 이를 적극적으로 수용하여 조직의 사업적 목적에 활용하는 능력의 정도에 따라 조직 및 개인의 성과가 달라질 수 있다. 특히 호텔산업은 지식기반 경제가 진행됨에 따라 과거의 대량생산체제에서 부가가치 생산체제로의 전환을 통해 고도의 전문기능을 보유한 지식노동력이 필요한 산업으로 부각되고 있으며 고객과의 접촉빈도수가 많은 서비스제공자인 종사원이 가장 중요한 전략적 자원으로 간주되고 있는 상황에서 그들이 지식을 얼마나 잘 받아들이는 문제는 기업의 성과를 평가하는 중요한 변수일 것이며 더욱이 개인차원에 있어 자신의 경력을 개발하는데 있어 중요한 변수일 것이다. 이에 본 연구에서는 호텔 종사원을 대상으로 그들이 지각하는 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향과 이들 관계에서 조직지원의 조절효과를 실증적으로 분석하였다. 이를 위해 2012년 7월 15일부터 2012년 8월 15일까지 설문지분석방법을 이용하여 총 300부의 설문지를 배포하여 278부를 회수하였고, 그 중에서 응답을 하지 않은 부분(결측 값)이 있는 설문지와 응답의 신뢰성이 현저히 떨어진다고 보여 지는 설문지 29부를 제외한 나머지 249부를 최종 유효 표본으로 하여 실증분석을 실시하였다. 분석결과 다음과 같은 결과가 도출되었다.

먼저 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향관계를 검증한 결과 지식흡수능력을 구성하는 모든 하위변수들이 경력몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 지식흡수능력 중 획득, 동

화, 변환, 활용능력에 대해 높게 지각하면 경력몰입이 높아진다고 볼 수 있다.

이러한 연구결과는 선행연구(Bass, 1985; Lee & Bobko, 1994; Lee, 2001)와 유사한 결과로 개인들은 개인 스스로 자신의 경력경로에 책임을 갖고 승진에 필요한 업무능력과 전문성을 개발함으로써 평생직업이라는 개념에서의 경력개발 노력에 힘을 쓰고 있기 때문에 조직 외부의 새로운 지식의 가치를 발견해내고 이를 적극적으로 수용하여 조직의 사업적 목적에 활용하는 능력인 지식흡수능력에 대해 중요하게 생각하고 이를 개발하기 위한 노력을 하고 있다고 볼 수 있다. 다시 말해 지식흡수능력의 하위 요인인 활용능력은 조직의 경쟁우위를 창출하며, 보유능력은 기업 운영체계를 변화하고 재구성하는데 대한 전략적 유연성을 제공하고 차별적 성과를 지속적으로 유지하는 수단을 제공하며, 보유능력과 활용능력의 공존을 통해 가치를 창조할 수 있기 때문에 지식흡수능력이 높은 사람의 경우 그렇지 못한 사람 보다 높은 가치와 성과를 산출할 수 있으며, 이러한 가치와 성과의 차이가 조직구성원의 경력몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미친다고 사료해 볼 수 있다.

둘째, 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향에 있어 조직지원의 조절효과를 검증한 결과 지식흡수능력의 하위구성요소 중 동화만을 제외하고 획득, 변환, 활용 등이 경력몰입에 미치는 영향에 있어 조직지원은 높게 지각할수록 경력몰입이 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 선행연구(Riggle, Edmondson & Hansen, 2009; Lapalme, Tremblay & Simard, 2009)의 결과와 유사한 것으로 조직의 지원 정도를 높게 지각하는 경우 자신의 기술이나 능력을 개발하여 개인 및 조직에 기여하고자 하는 의욕이나 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 장기간에 형성된 주관적이며 개인이 설정한 내적인 목표와 관련된 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적인 태도인 경력몰입이 높아질 수 있다는 것이다. 즉 지식을 흡수하는데 있어 조직의 적극적인 지원이 이루어진다면 개인 스스로 자신의

경력을 관리하는 측면에서 더 적극적으로 경력에 몰입할 수 있도록 한다는 것이다.

2. 시사점

본 연구결과 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

먼저 지식흡수능력에 대해 높게 지각하는 사람일수록 경력몰입에 대해 높게 지각하는 것으로 나타났다. 따라서 기업에서 조직구성원들이 보유하고 있는 지식, 경험, 역량 등에 대해 모든 조직구성원들이 공유할 수 있는 있도록 하여야 할 것이며 이러한 지식의 전달방식에 있어서도 일방적인 주입식이 아닌 스스로 지식에 대한 필요성을 인지하고 스스로 학습할 수 있는 분위기 창출을 위해 조직의 여건과 환경, 제도 및 시스템, 조직문화 등 개선의 노력을 하여야 할 것이다.

또한 교육과 관련하여서는 개인이 지식을 획득하고 공유하며 활용하는 능력은 서로 다르기 때문에 같은 환경에서 동일한 수준의 교육을 받는 사용자라 하더라도 지식의 활용도는 개인마다 다르기 때문에 수준별 교육을 실시하여야 할 것이며 보상과 관련하여서는 뛰어난 지식흡수능력을 가지고 있는 종사원들에게는 성과별 인센티브 제공 및 적절한 포상이 이루어져야 할 것이다.

또한 지식을 공유하고 서로의 지식을 전달할 수 있도록 정기적인 모임을 지원하거나 KMS(Knowledge Management System)를 구축하여 지식을 축적하거나 언제든지 필요한 지식을 습득할 수 있는 시스템 구축이 필요하다.

마지막으로 조직지원에 대해 높게 지각할수록 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향에 있어 경력몰입을 더욱 강화하는 것으로 나타났다. 이에 기업에서는 조직지원과 관련하여 실질적인 조직지원이 이루어지고 있다고 인식할 수 있는 분위기 조성이 필요하며 더욱이 조직구성원들이 가지는 모든 지식들을 상하의 구분 없이 쉽게 전달할 수 있도록 임파워먼트를 부여하여야 할 것이다.

제 2 절 연구의 한계 및 향후연구방향

본 연구의 한계점 및 이를 바탕으로 한 향후연구방향은 다음과 같다. 먼저 모든 설문지를 바탕으로 한 연구들이 가지는 한계점으로 일반화 가능성에 대한 한계이다. 본 연구에 있어 표본집단을 서울에 위치한 특급 호텔에 종사하는 종사원만을 대상으로 하였기 때문에 표본의 지역적 특성 및 일반화가 불가능하기 때문에 향후연구에서는 지역 및 표본을 확대할 필요성이 있다.

둘째, 본 연구에서는 모든 종사원들을 대상으로 하였다. 즉 근속기간 등과 같은 경력에 여부에 관계없이 모든 종사원들을 대상으로 하였다. 하지만 경력에 따라, 즉 신입이나 경력사원이냐에 따라 지식흡수능력에 대한 차이가 존재할 것이다. 따라서 향후 연구에서는 종사원들의 경력에 따른 차이 연구가 필요할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 모든 변수에 대해 변수의 조작적 정의를 바탕으로 각 변수를 개념화하고 하위구성변수들에 대해 한정적으로 연구를 수행하였다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 변수별 하위구성요소들에 대한 세부적인 비교분석을 통해 여러 차원의 분석이 필요할 것이다.

넷째, 본 연구에서는 지식흡수능력에 따른 경력몰입의 영향관계만을 살펴보았다, 하지만 지식흡수능력은 개인적 특성과 조직적 특성에 따라 다른 결과를 예상할 수 있으므로 향후 연구에서는 개인차원에서 영향을 미칠 수 있는 요소와 조직차원에서 영향을 미칠 수 있는 요소를 도출하여 연구를 수행해야 할 것이다.

마지막으로 본 연구에서는 지식흡수능력과 경력몰입의 사이를 조절할 수 있는 변수로 조직지원만을 통해 분석을 실시하였다. 하지만 조직지원 외에 다양한 조절변수에 대한 연구가 필요하다.

【참고 문헌】

1. 국내문헌

- 강진훈, (2012), 「기술협력 다양성이 기업의 혁신성장에 미치는 영향: 흡수능력의 조절효과를 중심으로」, 한양대학교 석사학위논문.
- 고동우·지선진·송운강, (2001), 「감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직 지지의 조절 효과」, 『관광학 연구』 25(2), 한국관광학회, pp 295-314.
- 고현철, (2004), 「연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구」, 연세대학교 박사학위논문.
- 김경환·차길수, (2003), 『호텔경영학』, 서울: 현학사.
- 김동환·양인덕, (2009), 「개인혁신행동의 선행요인으로서 조직공정성과 조직지원인식의 역할에 관한 연구」, 『인사관리연구』 33(2), 한국인사관리학회, pp 49-75.
- 김성국·김태은, (1999), 「경력개념의 변화와 미래 방향에 관한 이론적 고찰」, 『경영논총』 17(1), 이화여자대학교 경영연구소, pp 5-29.
- 김인수, (1995), 「기업의 흡수능력과 경쟁력: 조직이론에 비취본 거시경제 진단」. 『경영학연구』 24(1), 한국경영학회, pp 1-28.
- 김재권, (2012), 「호텔여성직원이 지각하는 승진장벽이 경력몰입 및 경력변경의도에 미치는 영향」, 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김주일, (1999), 「노동시장의 유연화와 비정규직의 인적자원관리에 관한 연구」, 『서울대학교 노사관계연구』, 서울대학교 노사관계연구소, pp95
- 문정희·홍미이·김학용·전재균, (2004), 「항공사 객실승무원의 직무스트레스, 사회적 지원, 대처전략 및 조직몰입과의 관계분석」, 『호텔경영학연구』 13(4), pp 133-148.

- 서균석 외, (2003), 「개인과 조직의 경력관리가 경력만족, 경력전망 및 경력몰입에 미치는 영향」, 『경영학연구』 32(6), 한국경영학회, p 1715.
- 손해경·윤유식, (2011), 「소진이 발언, 이탈에 미치는 영향: 조직지원과 임파워먼트의 조절효과를 중심으로」, 『호텔경영학연구』 20(5), 한국호텔경영학회, pp 109-125.
- 심영국·류재숙, (2006), 「호텔의 인사정책 공정성과 임금만족도가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향」, 『호텔관광연구』 8(4), 한국호텔관광학회, pp15-32.
- 여인주, (2009), 「호텔종사원의 커뮤니케이션능력이 직무스트레스에 미치는 영향;조직지원을 조절효과로」, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이기은, 최순재, 박경규, (2001), 「경력몰입의 결정요인과 효과에 관한 연구」, 『인사조직연구』 9(2), 한국인사조직학회, pp 177-214.
- 이랑 · 김완석 · 신강현, (2006), 「직무탈진과 직무열의의 요구·자원 모델에서 노동전략의 역할콜센터 상담원을 대상으로」, 『한국심리학회지』 19(4), 한국심리학회, pp 573-596.
- 이미영, (2011), 「간호사의 경력몰입에 관한 구조모형」, 을지대학교 박사학위논문.
- 이상진, (2011), 「경력정체성과 경력 적응성이 경력몰입에 미치는 영향」, 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 이수광 · 최우성, (2006), 「호텔종사원의 경력몰입이 직무성과 및 종사원의 태도에 미치는 영향」, 『호텔경영학연구』 15(5), 한국호텔경영학회, pp 51-68.
- 이충식, (2011), 「IT 프로젝트 팀 관리자의 임파워링 리더십이 팀 성과에 미치는 영향」, 연세대학교 석사학위논문.
- 임지은, (2011), 「조직지원이 종사원만족과 고객지향성에 미치는 영향: 제주지역을 중심으로」, 『호텔경영학연구』 20(4), pp 57-74.

- 장재윤(1996), 「개발 전문가의 조직적응: 조직몰입 및 전문분야몰입」, 서울대학교 박사학위논문.
- 장태원, (2011), 「자기주도학습능력이 조직의 흡수능력과 효과성에 미치는 영향」, 중앙대학교 석사학위논문,.
- 전인갑, (2005), 「직업군인의 경력몰입 결정요인과 결과에 관한 연구」, 대구대학교 박사학위논문.
- 조성익, (2012), 「호텔종사원이 지각하는 조직사회화가 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향」, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 조윤희·최우재, (2011), 「조직의 지식창출에 대한 학습조직의 구조적 특성 및 학습자의 특성의 효과: 인지된 조직지원의 조절효과를 중심으로」, 『지식경영연구』 12(1), 한국지식경영학회, pp 17-36.
- 최우성, (2005), 「호텔종사원에 있어 경력몰입의 선행변수와 결과변수에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 최우성, (2005), 「호텔종사원에 있어 경력몰입의 선행변수와 결과변수에 관한 연구」, 경기대학교 박사학위논문.
- 최재영, (2003), 「조직지원과 상사의 지원이 주관적 경력성공에 미치는 영향」, 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 한진환, (2012), 「감정노동과 조직시민행동간 조직지원의 조절효과」, 『인적자원관리연구』 19(2), 한국인적자원관리학회, pp 83-101.
- 한평호, (2010), 「개방형 혁신이 기업성과에 미치는 영향: 흡수능력의 역할」, 인하대학교 박사학위논문.
- 황유진, (2012), 「평생학습자의 지식관 유형과 지식흡수능력에 관한 연구」, 동의대학교 석사학위논문.

2. 국외문헌

Arthur, M.B. & D.M. Rousseau, (1996), *The Boundaryless Career: A New Employment Principle for a New Organizational Era*, New York: Oxford University Press.

_____, D.T. Hall, & B.S. Lawrence, (1989), *Generating new Directions in Career Theory: The Case for a Transdisciplinary Approach*, Handbook of Career Theory, Cambridge University Press.

Aryee, S. & K. Tan, (1992), "Antecedents and Outcomes of Career Commitment", *Journal of Vocational Behavior* 40, pp 288-305.

_____, Y.W. Chay, & J. Chew, (1994), "An Investigation of the Predictors & Outcomes of Career Commitment in Three Career Stage", *Journal of Vocational Behavior* 44, pp 1-16.

Ashforth, B.E. & R.H. Humphrey, (1993), "Emotional labor in service roles: The influence of identity", *Academy of Management Review* 18(1), pp 88-115.

Bandura, A., (1982), "Self-efficacy mechanism in human agency", *American Psychologist* 37, pp 122-147.

Barney, J.B., (1986), "Strategic factor markets: Expectations, luck and business strategy", *Management Science* 32(10), pp 1231-1241.

Bass, B.M., (1985), *Leadership and performance beyond expectations*, New York: Free Press.

Blau, G., (1985), "The Measurement and Prediction of Career Commitment", *Journal of Occupational Psychology* 58(4), pp 277-288.

_____, (1988), "Further Exploring the Meaning and Measurement of Career Commitment", *Journal of Vocational*

- Behavior* 32, pp 284-297.
- _____, (1989), "Testing the Generalizability of a Career Commitment Measure and its Impact on Employee Turnover", *Journal of Vocational Behavior* 35, pp 88-103.
- Blau, P.M., (1964), *Exchange and power in social life*, NY: Willy.
- Briscoe, J.P. & D.T. Hall, (2006), "The interplay of boundayless and protean careers: Combinations and implication", *Journal of Vocational Behavior* 69(1), pp 4-18.
- Carson, K.D. & A.G. Bedeian, (1994), "Career Commitment:: Construction of a Measure and Examination of Its Psychometric Properties", *Journal of Vocational Behavior* 44, pp 237-262.
- Cohen, W.M. & D.A. Levinthal, (1990), "Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation", *Administrative Science Quarterly* 35, pp128-153.
- Colarelli, S.M. & R.C. Bishop, (1990), "Career Commitment: Functions, Correlates and Management", *Group & Organization Management* 15(2), pp 158-177.
- Darden, W., R. Hampton & R. Howell, (1989), "Career versus Organizational Commitment: Antecedents and Consequences of Retail Salespersons Commitment", *Journal of Retailing* 65, pp 80-106.
- Dufficy, M., (2001), "Training Success in a New Industrial World", *Industrial and Commercial Training* 33, pp 48-54.
- Eisenberger, R., F. Stinglhamber, C. Vandenberghe, I.L. Sucharski, & L. Rhoades, (2002), "Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention", *Journal of Applied Psychology* 87, pp 565-573.

- Eisenberger, R., F. I. Cummings, S. Armeli, & P. Lynch, (1997), "Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction", *Journal of Applied Psychology* 82, pp 812-820.
- _____, R. Huntington, S. Hutchison, & D. Sowa, (1986), "Perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology* 71, pp 500-507.
- _____, S. Armeli, B. Rexwinkel, P. Lynch, & L. Rhoades, (2001), "Reciprocation of perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology* 86, pp 42-51.
- George, G., S.A. Zahra, K.K. Wheatley, & R. Khan, (2001), "The effect of alliance portfolio characteristics and absorptive capacity on performance: A study of biotechnology firms", *Journal of High Technology Management Research* 12, pp 205-226.
- Goulet, L.R., & P. Singh, (2002), "Career Commitment: A Reexamination and an Extension", *Journal of Vocational Behavior* 61, pp 73-91.
- Gupta, A. & V. Govindarajan, (2000), "Knowledge flows within multinational co corporations", *Strategic management journal* 21(4), pp 473-496.
- Hall, D.T. & D.E. Chandler, (2005), "Psychological success: When the career is a calling", *Journal of Organizational Behavior* 26(2), pp 155-176.
- _____. & J.E. Moss, (1998), "The New Protein Career Contracts: Helping Organizations and Employees Adapt", *Organizational Dynamics* 26(30), pp 22-37.
- _____, (1971), *A Theoretical Model of Career Subidentity Development in Organizational Settings*, Organizational

Behavior and Human Performance.

Harrington, S.J. & T. Guimaraes, (2005), "Corporate culture, absorptive capacity and IT success", *Information and Organization* 15, pp 39-63.

Hendry, C. & R. Jenkins, (1997), "Psychological Contracts and New Deals", *Human Resources Management Journal* 7, 47-62.

Huber, G.P., (1990), "A theory of the effects of advanced information technologies on organizational design intelligence and decision making", *Academy of Management Review* 15, pp 47-71.

Jansen, J.J., P. Van-Den, F.A.J. Bosch, & H.W. Volberda, (2005), "Managing potential and realized absorptive capacity: How do organizational antecedents matter?", *Academy of management Journal* 48(6), pp 999-1015.

Karney, B.R., & T.N. Bradbury, (1995), "The longitudinal course of marital quality and stability; A review of theory, method, and research", *Psychological Bulletin* 118, pp 3-34.

Kim, H.J., (2008), "Hotel service provider's emotional labor; The antecedents and effects on burnout", *International Journal of Hospitality Management* 8(2), pp 151-161.

King, Z., (2004), "Career self-management: Its nature, causes and consequences", *Journal of Vocational Behavior* 65(1), 112-133.

Kraatz, M.S., (1998), "Learning by association? Interorganizational networks and adaptation to environmental change", *Academy of Management Journal* 41(6), pp 621-644.

Lane, P.J. & M. Lubatkin, (1998), "The Reification of Absorptive Capacity : A Critical Review and Rejuvenation of the Contract", *Academy Management Review* 31(4), pp 833-863.

_____. & M.H. Lubatkin, (1998), "Relative absorptive capacity

- and interorganizational learning”, *Strategic Management Journal* 19, pp 461-477.
- Lapalme, M.E., M. Tremblay, & G. Simard, (2009), “The relationship between career plateauing, employee commitment and psychological distress: The role of organizational and supervisor support”, *The International Journal of Human Resource Management* 20(5), pp 1132-1145.
- LaRocco, J.M., J.S. House, & J.R. French, (1980), “Social Support, Occupational Stress and Health”, *Journal of Health and Social Behavior* 21, pp 201-223.
- Larsen, H., S.J. Branje, T. Van-der I. Valk, & W.H.J. Meeus, (2007), “Friendship quality as a moderator between perception of interparental conflicts and maladjustment in adolescence”, *International Journal of Behavioral Development*, 31, pp 549-558.
- Lee, C. & P. Bobko, (1994), “Self-efficacy beliefs: Comparison of five measures”, *Journal of Applied Psychology* 79, pp 364-369.
- _____, H.J., (2001), “Willingness and capacity: The determinants of prosocial organizational behavior among nurses in the UK”, *International Journal of Human Resource Management* 12(6), pp 1029-1048.
- _____, K., J.J. Carswell, & N.J. Allen, (2000), “A Meta-analytic Review of Occupational Commitment: Relations with Person and Work-related Variables”, *Journal of Applied Psychology* 85, pp 799-811.
- Lenox, M. & A.b. King, (2004), “Prospects for developing absorptive capacity through internal information provision *Strategic*”, *Management Journal* 25(4), pp331-345.

- Liao, S.W. & T. Fei, (2007), "Knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation capability: an empirical study of Taiwan's knowledge-intensive industries", *Journal of Information Science* 33(3), p 340.
- Meyer, J.P., T.D. Hecht, H. Gill, & L. Topolonytsky, (2010), "Person-organization fit and employee commitment under conditions of organizational change: A longitudinal study", *Journal of Vocational Behavior* 76(3), pp 458-473.
- Mirvis, P.H. & D.T. Hall, (1994), "Psychological Success and the Boundaryless Career", *Journal of Organizational Behavior* 15, pp 365-380.
- Mowday, R.T., L.W. Porter, & R.M. Steers, (1982), *Employee-Organization Linkages*, NY: Academic Press.
- Riggle, R.J., D.R. Edmondson, & J.D. Hansen, (2009), "A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research", *Journal of Business Research* 62(10), pp 1027-1030.
- Roper, S. & J.H. Love, (2006), "Innovation and regional absorptive capacity: The labour market dimension" *Ann Reg Sci* 40, pp 437-447.
- Shore, L.M., & L.E. Tetrick, (1991), "A Construct validity study of the survey of perceived organization support", *Journal of Applied Psychology* 76, pp 637-643.
- _____, M.L. & S.J. Wayne, (1993), "Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support", *Journal of Applied Psychology* 78(5), pp 774-780.
- Stock, G.N., N.P. Greis, & W.A. Fisher, (2001), "Absorptive capacity and new product development", *Journal of High*

- Technology Management Research* 12, pp 77–91.
- Sullivan, S.E. & Y. Baruch, (2009), “Advances in career theory and research: A critical review and agenda for future exploration”, *Journal of Management* 35(6), pp1542–1571.
- Szulanski, G., (1996), “Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm”, *Strategic management journal* 17(1), pp 27–43.
- Todorova, G. & B. Dursin, (2007), “Absorptive capacity: Valuing a reconceptualization”, *Academy of Management Review* 32(3), pp 774–786.
- Tsai, W., (2001), “Knowledge transfer in intraorganizational networks: Effects of network position and absorptive capacity on business unit innovation and performance”, *Academy of Management Journal* 44(5), pp 996–1004.
- Van-Dam, K., (2004), “Antecedents and consequences of employability orientation”, *European Journal of Work and Organizational Psychology* 13(1), pp 29–51.
- _____, C.M. & B.I.J.M. Heijden, (2006), “A competence-based and multidimensional operationalization and measurement of employability”, *Human Resource Management* 45(3), pp 449–476.
- Williams, A.W., J.E. Ware, & C.A. Donald, (1981), “A Model of Mental Health, Life Event and Social Supports Applicable to General Populations”, *Journal of Health and Social Behavior* 22, pp 324–336.
- Zahra, S.A. & G. George, (2002), “Absorptive capacity: A review, reconceptualization and extension”, *Academy of Management Review* 27, pp 185–203.

【 부 록 】

설 문 지

호텔종사원이 지각하는 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향

안녕하십니까? 저는 한성대학교 대학원 호텔외식경영학과 석사과정에 재학중인 박종욱이라고 합니다. 저는 “호텔종사원이 지각하는 지식흡수능력이 경력몰입에 미치는 영향”에 대하여 석사학위논문을 작성하고 있습니다. 이에 여러분의 고견을 조사하여 본 연구에 활용하고자 합니다. 따라서 귀하의 솔직한 의견을 부탁드리며, 이 자료는 오직 학술적인 목적으로만 사용될 것임을 약속드립니다.

감사합니다.

2012. 7.

지도교수 : 한성대학교 경영대학원 호텔외식경영학과

경영학 박사 우성근 교수님

연 구 자 : 한성대학교 대학원 호텔외식경영학과

호텔경영전공 석사과정 박종욱

I. 지식흡수능력: 다음의 설문문항은 귀하가 지각하는 지식흡수능력을 알아보기 위한 것입니다. 이에 대한 귀하의 생각 정도를 동의하시는 곳에 “√”로 표시하여 주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

번호	문항	①	②	③	④	⑤
1	나는 새로운 지식을 획득하기 위해 동료직원들과 자주 대화한다.					
2	나는 새로운 지식을 획득하기 위해 다른 조직 조직 또는 담당자를 정기적으로 방문한다.					
3	나는 동료 또는 주변의 모든 파트너와 비공식적 활동을 통해 정보와 지식을 획득하고 있다.					
4	내가 속한 조직은 새로운 지식을 얻기 위해 정기적으로 고객 또는 제3의 조직과 특별한 회의를 하고 있다.					
5	나는 내가 속한 조직의 시장환경, 경쟁상황, 규제상황 등의 변화를 인식하는 속도가 빠르다.					
6	나는 고객에게 제공할 수 있는 새로운 기회의 포착과 이해가 빠르다.					
7	나는 시장의 요구를 빠르게 분석할 수 있다.					
8	나는 정기적으로 시장에서의 새로운 제품과 서비스에 대한 요구의 변화를 생각한다.					
9	나는 향후 발생할 수 있는 업무와 적응을 위해 획득한 새로운 지식을 기록하고 저장 보관한다.					
10	나는 새로운 외부의 지식을 습득하면 기존의 지식에 접목하여 사용할 수 있는지 빠르게 판단할 수 있다.					
11	내가 속한 조직은 시장의 동향과 새로운 제품개발을 위해 정기적인 모임을 갖는다.					
12	나는 나의 업무에 대해 어떻게 행동하고 추진해야 하는지 분명히 알고 있다.					
13	나는 고객의 불만에 귀를 기울인다.					
14	나는 조직에서 분명한 역할과 책임을 가지고 있다.					
15	나는 항상 어떻게 지식을 더욱 발전시킬 수 있을지 생각하고 있다.					
16	나는 새로운 제품과 서비스를 개발하는 것이 어렵지 않다.					
17	내가 속한 조직의 직원들은 우리의 제품과 서비스와 관련하여 공통의 의사소통을 한다.					

II. 경력몰입: 다음의 설문문항은 귀하가 지각하는 있는 경력몰입의 정도를 알아보기 위한 것입니다. 이에 대한 귀하의 생각 정도를 동의하시는 곳에 “√”로 표시하여 주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

번호	문항	①	②	③	④	⑤
1	나는 동일한 보수에서 직무 이동을 할 수 있다고 하더라도 내 경력을 유지할 것이다.					
2	나는 내가 하고 있는 직업분야에서 내 경력을 유지하기를 원한다.					
3	내가 다시 직업을 선택할 수 있다고 하더라도 나는 현 직업을 선택할 것이다.					
4	나는 충분한 돈을 가지고 있어도 현 직업분야에서 계속 일을 할 것이다.					
5	나는 내 직업을 너무 좋아하기 때문에 이 직업을 포기하지 않을 것이다.					
6	나는 내 직업이 평생 직업으로 이상적이라고 생각한다.					
7	나는 내 직업에 불만을 느끼지 않는다,					

III. 조직지원: 다음의 설문문항은 귀하가 지각하는 있는 조직지원의 정도를 알아보기 위한 것입니다. 이에 대한 귀하의 생각 정도를 동의하시는 곳에 “√”로 표시하여 주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

번호	문항	①	②	③	④	⑤
1	나에게 문제가 생겼을 때 회사로부터 도움을 받을 수 있다.					
2	우리 회사는 회사를 위한 나의 노력을 높게 평가한다.					
3	우리 회사는 추구하는 목표와 지향하는 가치를 사려 깊게 고려한다.					
4	우리 회사는 나의 복지문제에 대해 관심을 갖는다.					
5	우리 회사는 나의 의견을 중요하게 여긴다.					
6	우리 회사는 사적으로 부탁이 있을 때 회사를 나를 도와줄 것이다.					

IV. 일반사항: 다음의 설문문항은 귀하의 일반적 사항을 알아보기 위한 것입니다. 해당하는 곳에 “√”로 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 ?

① 남 ② 여

2. 귀하의 학력정도는 ?

① 고졸 ② 전문대졸 또는 재학 ③ 대졸 또는 재학
④ 대학원졸 또는 재학

3. 귀하의 연령은 ?

① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대

4. 귀하의 결혼여부는 ?

① 미혼 ② 기혼

5. 귀하의 고용형태는 ?

① 정규직 ② 비정규직

6. 귀하의 근무부서는 ?

① 객실 ② 식음 ③ 조리 ④ 관리 ⑤ 기타

※ 귀하의 성의 있는 답변에 진심으로 감사드립니다.



ABSTRACT

The Effect of Absorptive Capacity on Career Commitment by Hotel Employees

- The Moderating effects of Organization Support -

Park, Joung Wook

Major in Food Service Management

**Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant
Management**

**Graduate School of Business Administration
Hansung University**

Due to the progression of the knowledge based economy, the mass production system of the past has shifted to a more value-added productive system. Therefore, the hotel industry has been highlighted as an industry which requires employees with high levels of specialized skills. Since the employees(the service providers)have a high frequency of contact with the customers, they are the most valuable strategic resource. Thus, the employees ability to absorb knowledge determines the outcome of the business and moreover, will be an important factor in building his or her career. This research has empirically analyzed how an employees ability to absorb knowledge(while they are aware of it)effects career commitment and their ability to adjust organizational support. After empirical analysis, the

following results have been deducted.

Firstly, after investigating how the ability to absorb knowledge effects career commitment, it shows that all of the sub-variables which make up the ability absorb up knowledge have a positive effect on career commitment. In other words, if one was highly aware of the sub-variables obtainment, assimilation, conversion, and utilization of the ability to absorb knowledge, that individual will have a higher career commitment than others. Research shows that an individual who is more skilled at absorbing knowledge can achieve better values and enhance their performance. These values and enhanced performances also have a positive effect on the organizations career commitment. Therefore, businesses should encourage their employees to exchange their knowledge, experience, and their abilities with each other. The company must also try to make an environment where employees feel the need of knowledge and can study on their own by improving the conditions, environment(incentive programs), programs, systems(KMS: Knowledge Management System), and the organizational culture(regular meetings) so that the method does not seem forceful.

Secondly, after research on what effects the ability to absorb knowledge has on career commitment, it showed that all of the sub-variables except assimilation have greater effects on one's career commitment if the individual is more aware of organizational support. If the organization enthusiastically supports an individual he or she is able to manage their careers more

actively, which is likely the reason behind these research results. Therefore, businesses should make an environment where individuals can actually realize that there is organizational support and empower them so that knowledge can be passed on without distinction of position

【Key Words】 the ability to absorb knowledge, career commitment, organizational support

