

기업 외부의 지식서비스 활용이 경영성과에 미치는 영향*

Effects of Using External Knowledge Services on Management Performance

송거영(Keo-Young Song)

한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 박사과정 (주저자)

노재확(Jae-Whak Roh)

한성대학교 무역학과 교수(공동저자)

유연우(Yen-Yoo You)

한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 교수(교신저자)

목 차

- | | |
|----------------|---------------|
| I. 서론 | V. 실증분석과 가설검정 |
| II. 선행연구 | VI. 결 론 |
| III. 연구모형 및 가설 | 참고문헌 |
| IV. 연구방법 | ABSTRACT |

국문초록

본 연구는 중소기업에 있어 외부의 지식서비스 활용이 경영성과에 미치는 영향을 검증하고자 진행하였다. 지식서비스 활용을 경험한 중소기업을 대상으로 설문조사를 실시하여 분석하였으며 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 중소기업을 대상으로 한 정부지원 지식서비스 제공 사업에 있어 지식서비스 전문가 집단의 역량과 정부지원정책은 지식서비스품질에 정(+의 유의한 영향을 미치며, 지식서비스 전문가 집단의 역량이 정부 지원정책보다 지식서비스품질에 크게 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 지식서비스품질은 경영성과에 정(+의 유의한 영향을 미치며, 혁신성과 관련한 지식서비스품질 요인이 고객과의 관계성 강화와 지식정보화 부문에 유의하게 작용하는 것으로 확인되었다. 본 연구의 시사점과 의의는 다음과 같다. 본 연구 결과는 정부의 지식서비스산업 육성 정책에 있어 중소기업에 대한 지식서비스 지원 사업, 지원체계 등 개별기업에의 지식서비스 지원과 더불어 지식서비스 제공 회사 및 전문가 집단을 위한 제도적 지원 등 지식서비스산업 기반조성 정책을 강화할 필요가 있음을 시사하고 있으며, 이는 정부의 지식서비스 제공 사업에 대한 효과적이고 효율적인 정책 방향성을 제시하였다는데 의의가 있다.

주제어 : 지식서비스 전문가 역량, 정부지원정책, 지식서비스품질, 경영성과

* 본 연구는 한성대학교 교내 연구비 지원 과제임

I. 서론

2011년도 통계청 자료에 의하면 5인 이상 제조업 기준으로, 사업체수 기준 99.4%, 종사자수 기준 76.7%, 생산액 기준 46.6%, 부가가치 기준 47.3%를 중소기업이 차지하고 있는 것으로 나타났다. 이는 사업체수 및 종사자수에 있어서는 매우 높은 비중을 보이는 반면, 생산액 및 부가가치에 있어서는 낮은 점유율을 보여 영세한 규모로서 낮은 생산성을 유지하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

인적자원이 부족한 중소기업이 경영 환경변화에 적응하고 경쟁력을 확보하기 위해서는 외부의 지식서비스를 활용할 필요가 있으며, 정부는 중소기업의 혁신역량을 강화하기 위하여 정책적인 지원을 지속하고 있다. 이에, 본 연구에서는 지식서비스 중 컨설팅 관점에서 정부 지원정책의 효과성 및 효율성을 높이기 위한 정책대안을 탐색하고자 한다. 기존연구는 대기업 및 중소기업에 있어서의 자기부담 컨설팅을 대상으로, 컨설턴트 역량, 컨설팅 서비스품질 등 공급자 특성요인이 컨설팅 성과에 미치는 영향관계의 파악이 주를 이루고 있다. 따라서 본 연구는 정부지원 중소기업 컨설팅의 성과를 높이기 위한 특성요인에 정부지원정책을 추가하여 컨설팅 성과에 미치는 영향관계를 확인하고자 한다.

컨설팅은 조직목표 달성, 경영상 문제 해결, 새로운 기회의 발견과 활용, 학습 증대, 변화 추진 등을 목적으로, 착수, 진단, 활동계획 수립, 실행, 종료라는 5단계의 프로세스를 거치게 된다(Kubr, 2002)[12]. 컨설팅의 성공적 수행과 수진 기업의 성과 향상에 있어 컨설턴트 역량은 핵심적 요인으로 작용하며(Jang and Lee, 1998)[4], 정부지원 컨설팅의 경우 사업을 주관하고 있는 정부의 역할은 매우 중요하다(김익성, 2008)[7]. 이에 본 연구에서는 정부지원 중소기업 컨설팅에 있어 공급자 측면에서의 컨설턴트역량과 정부지원정책이 컨설팅의 품질 및 경영성과에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

II. 선행연구

1. 경영컨설팅

Fritz Steele(1975)은 컨설팅을 과제에 대하여 실질적으로 수행할 책임은 갖지 않고 컨설팅 프로세스를 통하여 과업의 내용, 프로세스 또는 구조에 관하여 과업 수행자들에게 도움을 제공하는 것으로 정의하고 있다[24]. 한편, Larry Greiner와 Robert Metzger(1983)는 특별한 훈련 과정을 거쳐 소정의 자격을 갖춘 사람들이 고객과의 계약에 의하여 독립적이고 객관적인 입장에서 고객이 경영상의 문제를 확인하고 분석하는 것을 지원하며, 해결안을 고객에게 추천하고, 해결안의 실행에 대하여 고객이 도움을 요청했을 때 이를 제공하는 어드바이스 서비스라고 컨설팅을 정의하고 있다[2]. 컨설팅이 경영상의 문제나 상황에 적용된 것을 경영컨설팅이라고 할 때 경영컨설팅은 앞서와 같이 보는 시각에 따라 기능적 관점과 전문직업적 서비스의 관점으로 분류할 수 있다(Kubr, 2002)[12].

2. 컨설턴트역량

역량이란 직무수행에 있어 탁월한 성과를 창출하는 개인의 특성으로서 과업 수행 과정에 서 행동으로 표출될 수 있으며(Klemp, 1980)[11], 지식, 태도, 스킬의 집합으로 볼 수 있다 (Parry, 1996)[20]. Williams and Woodward(1997)는 컨설턴트에게 요구되는 역할의 관점에서 전문분야의 정보나 조언을 제공하는 전문가 역량, 프로젝트 전반을 관리하고 감독하는 관리자 역량, 전문지식을 습득하여 스스로 해결하도록 도와주는 교육자역량을 컨설턴트의 핵심적인 역량 특성으로 제시하였으며[27], Rynning(1992)은 문제를 분석하고 해결하기 위한 전략수립 능력, 컨설팅 프로젝트 관리능력, 자원 운영능력, 지식, 독창성 등이 컨설턴트에게 요구되어 지는 역량이라고 주장하였다[22].

3. 정부지원정책

Nahavandi과 Chesteen(1988)은 미국의 중소기업청으로부터 컨설팅지원을 받은 각 분야에 있어서의 만족도와 경영성과 간 유의성을 확인하였으며, 이는 한국 중소기업청의 쿠폰제 컨설팅 지원 사업 추진에 이론적 기반을 제공 하였다(김익성, 2009)[8]. 정부는 중소기업이 자체부

담으로 진행하기 어려운 컨설팅에 대하여 그 비용의 일부를 보조함으로써 기업이 보유한 다양한 자원을 효과적으로 결집, 중소기업의 건실한 발전을 도모하기 위한 경영컨설팅 지원사업을 실시하고 있다(중소기업청, 2008)[23]. 외국의 경우 중소기업에 제공된 정부차원의 컨설팅 프로그램들에 대하여 많은 비평이 있었음에도 불구하고 대부분의 연구 결과들은 컨설팅 결과가 효과적이라고 주장하고 있다(이상석, 2009)[15].

4. 컨설팅서비스품질

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)는 서비스 품질과 관련하여 신뢰성(Reliability), 확신성(Assurance), 유형성(Tangibles), 공감성(Empathy), 대응성(Responsiveness) 등 5가지 차원으로 구성된 SERVQUAL모형을 제시[17]하였으며, 김광훈·황규승(2001)은 SERVQUAL모형을 적용한 경영컨설팅 서비스 구성 요인으로서 도덕성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 참여유도, 의사소통, 명성 등 8가지 차원을 주장[10]하였다. 또한 박병호·이동원·김연성(2005)은 경영컨설팅 서비스품질 측정에 관한 연구에서 전문성, 신뢰성, 공감성, 유형성 등 4가지를 경영컨설팅 서비스품질 차원으로 정의하였다[18].

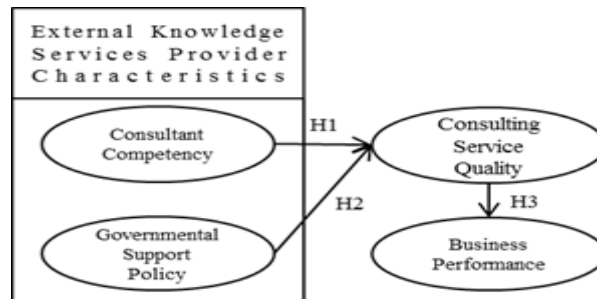
5. 경영성과

성과라는 개념은 다차원적인 것으로서 쉽게 정의할 수 없기 때문에 경영성과에 대한 개념적 정의와 측정방법에 관하여 많은 논란이 되고 있다(정종훈 외, 1997)[1]. Venkatraman과 Ramanujam(1986)은 경영혁신의 성과를 업무량 감소, 시장점유율 향상, 업무소요시간 감소, 불량률 감소, 이직률 감소, 인력감소 등 비재무적 성과와 매출액 증가, 비용감소, 이익률 향상 등 재무적 성과로 구분하였으며[26], Kaplan과 Norton(1996)은 전통적인 재무적 측정지표 외에 고객만족, 내부 비즈니스 프로세스, 학습 및 성장 관점을 포함한 균형성과표(Balanced score Card)를 제시하였다[5].

Ⅲ. 연구모형 및 가설

1. 연구모형

본 연구에서는 정부지원 컨설팅을 경험한 중소기업 중에서 추출한 기업을 대상으로 컨설팅 공급자 특성이 컨설팅서비스품질과 경영성과에 미치는 구조적 영향 관계를 검증하기 위하여 <그림 1>과 같은 연구모형을 제시하였다.



<그림 1> Research model

2. 연구가설

1) 컨설턴트역량과 컨설팅서비스품질 간의 관계

Phillips(2006)는 컨설턴트의 역량, 사업운영 및 컨설팅 기법, 고객과의 의사소통 등 16가지 경영컨설팅 성공요인을 제시하고 있으며[21], Kumar and Simon(2000)는 컨설팅 수진기업 입장에서 컨설턴트의 전략적 컨설팅 능력이 컨설팅성공의 주요 요인이라고 주장하고, 기업과 컨설턴트간의 의사소통, 의뢰기업의 협조와 참여, 광범위한 스킬, 기술적 지식, 문제의 정의, 성실과 정직, 의뢰기업의 수용과 이해력, 마케팅, 합리적인 기대효과 등이 중요하다고 하였다[13]. 장동인·이광현·송상호(2011)는 컨설턴트의 역량이 컨설팅 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설턴트의 능력과 자세 중 능력만이 컨설팅서비스품질에 유의한 영향을 미친다고 주장하였다[3].

H1: 컨설턴트역량은 컨설팅서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 정부지원정책과 컨설팅서비스품질 간의 관계

Nahavandi and Chesteen (1988)은 미국 중소기업청으로부터 지원을 받은 중소기업을 대상으로 조사를 실시하여 컨설팅이 비즈니스 성과에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다 [16]. 김익성(2008)은 정부의 컨설팅 지원사업은 수진기업과 컨설팅회사뿐만 아니라 지원사업을 주관하고 있는 정부가 중요한 역할을 해야 효과가 증대된다고 주장 하였다[7]. 곽홍주(2008)의 연구에서는 정부지원 컨설팅 촉진자인 정부 역할에 있어 컨설팅 산업 및 지원제도의 인식에 대한 정도는 컨설팅 성과에 유의하게 작용하나, 지원제도의 활용 용이성과 결과의 평가에 대한 실효성은 유의하지 않은 것으로 확인되었다[14].

H2: 정부지원정책은 컨설팅서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 컨설팅서비스품질과 경영성과 간의 관계

김두열·김태성·이현수(2011)의 연구에서 컨설팅 성과와 컨설팅 과정으로 구성된 컨설팅 서비스 품질은 고객만족, 내부개선, 재무성으로 구성된 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다[6]. 김종광·석기준(2012)의 경영컨설팅 서비스품질이 기업성과와 컨설턴트 변경에 미치는 영향에 관한 연구에서는 SERVQUAL, SERVPERF, KS-SQI의 세가지 모형을 이용하여 서비스품질의 구성요소(물리적·심리적 접근성과 서비스능력·의도성, 컨설팅성과와 과정)가 기업 성과의 구성요소(고객만족, 재무성과, 학습증대, 내부변화)에 미치는 영향에 대하여 분석한 결과, 각 구성요소 별로 정(+)의 효과가 있는 것으로 나타났다[9]. 박종효·이상호(2013)의 컨설팅 품질요인이 만족과 재 구매에 미치는 영향에 관한 연구에서는 컨설팅서비스 품질은 컨설팅 성과와 고객만족 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다[19].

H3: 컨설팅서비스품질은 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

1. 모집단과 표본선정

본 연구의 분석단위는 조직 단위인 기업으로서 기존문헌의 고찰을 통하여 설문항목을 설계한 후, 정부지원 컨설팅을 받은 중소기업 중에서 추출한 600사를 대상으로, 2009년 11월부터 약 1개월간 설문조사를 전화 및 인터뷰 등을 통하여 283부를 수집하였으며, 중소기업청의 중소기업 컨설팅 지원을 받았다고 대답한 206부를 분석에 활용하였다.

2. 설문구성

컨설팅트역량은 Williams와 Woodward(1997)의 연구 결과[27] 및 이지은·서창적·김승철 (2010)이 제시한 커뮤니케이션 능력, 전략적 사고능력, 분석 및 대안제시능력, 전문지식, 리더십 등 18가지 핵심항목[25]을 참고로 하여 16개 문항(요구사항 이해, 관심과 애정, 일정 편의 제공, 전문적 방법론, 커뮤니케이션능력, 분석능력, 대안제시능력, 프로세스관리능력, 정보수집능력, 경영일반지식, 전문분야지식, 노하우, 기업비밀유지, 정확한 결과 제시, 책임 있는 대처, 부가적인 대가 미 제시)으로 구성하였으며, 각 항목에 대하여 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'의 5점 척도로 측정하였다.

정부지원정책은 박홍주(2008)의 연구에서 제시된 성공적인 컨설팅 성과 제고를 위한 요소 [14] 및 중소기업컨설팅 산업백서(중소기업청, 2008)[23]의 컨설팅 필요성 및 효과에 대한 홍보 등을 참고로 하여 5개 문항 (사업취지·지원방법·절차 등의 홍보, 지원 대상 업체선정 및 평가의 합리성·공정성, 절차 및 프로세스의 편리성·신속성, 평가점검 기준 및 평가의 합리성·공정성, 정부 지원 금액의 적절성)으로 구성하였으며, 각 항목에 대하여 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'의 5점 척도로 측정하였다.

컨설팅 서비스품질은 박병호·이동원·김연성(2005)의 연구[18]결과에서 밝혀진 전문성, 신뢰성, 공감성, 유형성을 참고로 하여 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 대응성 측면에서 17개 문항(수행일정 준수, 원하는 결과물 산출, 정보 및 지식의 일관성·정확성, 기업비밀 유지, 컨설팅 수행에 안심, 전문가로서의 실력에 믿음, 프로젝트 운영과 성과에 대한 확신, 최신 컨설팅 도구와 기법 사용, 양질의 데이터와 자료 제공, 용모복장 단정, 이익 배려, 개별적인 관심과 인간적인 배려, 필요성과 요구의 적극적 파악, 진행사항 수시 설명, 요구에의 신속 대응, 결

과물 제공 시점의 고지, 유사 내용에 대한 지속적 지원)으로 구성하였으며, 1점은 ‘전혀 그렇지 않다’, 5점은 ‘매우 그렇다’의 5점 척도로 측정하였다.

경영성과는 Kaplan과 Norton 연구[5]에서의 재무적 관점, 고객 관점, 내부 비즈니스 프로세스 관점, 학습과 성장 관점을 참고로 하여 8개 문항(전략수립 및 경영관리, 시장개척 및 마케팅, 고객관계 및 서비스품질, 지식정보화, 연구개발 능력, 생산성 향상 및 운영관리, 인사 및 조직관리, 재무와 회계)으로 구성하였으며, 1점은 ‘전혀 도움 안됨’, 5점은 ‘매우 도움됨’의 5점 척도로 측정하였다.

전체적으로 설문은 50개 항목으로 구성 하였으며 요약하면 <표 1>과 같다.

<표 1> Composition of survey

Measurement variables	No of questions	Preceding studies
1. General characteristics	4	Small and Medium Business Administration[23]
2. Consultant competency	16	Williams& Woodward[27] Suh, C. J. et al.[25]
3. Governmental support policy	5	Kwak, H.[14] Small and Medium Business Administration [23]
4. Consulting service quality	17	Park, B. H. et al.[18]
5. Business performance	8	Kaplan and others [5]
Total	50	-

V. 실증분석과 가설검정

1. 자료수집

표본의 일반적 특성은 <표 2>와 같다. 상장여부에 대하여 비상장이 95.6%, 종사기간은 5년 미만이 29.6%, 종업원수에 있어서는 100명 미만이 86.8%를 차지하는 것으로 나타났다.

<표 2> Sample characteristics

Categories		frequency	Percentage (%)
Company Listing	Listed	9	4.4
	Non-listed	197	95.6
Working periods	Less than 5 years	61	29.6
	5 to 10 years	50	24.3
	10 to 20 years	61	29.6
	More than 20 years	34	16.5
No of employees	Less than 100	179	86.8
	100 to 200	22	10.7
	200 to 299	3	1.5
	More than 300	2	1.0

2. 타당성 및 신뢰성 분석

가설 검증에 앞서 타당성 및 신뢰성 분석을 실시하였다. 먼저, 타당성을 확인하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인 추출을 위하여 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식을 채택하였다. 본 연구에서는 고유값 1.0이상, 요인적재치 0.40이상을 기준으로 하였다. 요인분석 과정에서 제거된 요인은 없었으며 설명된 총분산은 70.56%로 나타났다. 변수는 선행연구의 이론구조와 동일하게 4개로 추출되어 컨설팅트역량, 정부지원정책, 컨설팅 서비스품질, 경영성과로 명명하였으며, 각 변수에 대하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰수준을 저해하는 요인이 없는 것으로 나타나 모든 항목을 분석에 이용하였으며, 각 변수의 Cronbach's α 값은 <표 3>과 같이 .848~.974에 분포하고 있어 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 확인되었다.

<표 3> Exploratory factor analysis and reliability analysis

Measurement variables	CSQ Consulting Service Quality	CC Consultant Competency	BP Business Performance	GSP Governmental Support Policy	Cronbach' α
CSQ 16	.815	.273	.122	.132	.974
CSQ 13	.805	.265	.192	.157	
CSQ 12	.790	.258	.184	.057	
CSQ 14	.770	.349	.123	.159	
CSQ 11	.759	.339	.256	.138	

Measurement variables	CSQ Consulting Service Quality	CC Consultant Competency	BP Business Performance	GSP Governmenta l Support Policy	Cronbach' α
CSQ 06	.757	.385	.208	.103	
CSQ 15	.750	.353	.236	.107	
CSQ 10	.747	.259	.058	.091	
CSQ 05	.745	.382	.197	.233	
CSQ 07	.735	.368	.265	.166	
CSQ 17	.720	.361	.266	.206	
CSQ 04	.710	.378	.062	.112	
CSQ 09	.688	.360	.289	.131	
CSQ 03	.659	.408	.293	.137	
CSQ 01	.641	.335	.200	.179	
CSQ 08	.621	.387	.228	.190	
CSQ 02	.618	.447	.321	.049.	
CC 06	.370	.788	.168	.154	.974
CC 07	.335	.780	.239	.121	
CC 12	.379	.769	.183	.146	
CC 15	.324	.764	.125	.236	
CC 05	.352	.762	.208	.180	
CC 09	.305	.750	.155	.165	
CC 08	.336	.750	.229	.237	
CC 14	.322	.748	.098	.192	
CC 16	.243	.745	.094	.123	
CC 04	.359	.734	.235	.172	
CC 01	.311	.709	.175	.197	
CC 13	.373	.705	.065	.202	
CC 02	.367	.697	.282	.138	
CC 11	.425	.689	.201	.140	
CC 10	.402	.664	.270	.145	
CC 03	.303	.640	.245	.246	
BP 05	.090	.130	.849	.062	.920
BP 08	.061	.131	.821	.125	
BP 02	.104	.121	.801	.167	
BP 04	.282	.217	.769	.053	
BP 03	.274	.145	.760	.115	
BP 07	.195	.202	.697	.076	
BP 01	.328	.227	.642	.114	
BP 06	.395	.225	.588	.052	
GSP 02	.274	.305	.131	.778	.848
GSP 03	.237	.260	.102	.719	
GSP 04	.261	.456	.101	.670	
GSP 05	.008	.062	.164	.667	
GSP 01	.199	.366	.119	.661	
Eigen value	11.645	11.440	5.960	3.415	
Dispersion %	25.31	24.87	12.96	7.42	
Accumulated Dispersion %	25.31	50.18	63.14	70.56	

3. 확인적 요인분석 및 측정모형 분석

본 연구의 구조방정식 모형 분석에 사용될 자료의 적합도를 확보하기 위하여 확인적 요인 분석과 측정모형분석을 실시하였으며 결과는 <표 4>와 같다. 초기모형에 대한 적합도 분석 결과, RMR을 제외한 모형적합도 지표들이 낮은 것으로 나타나 모형 수정을 실시하였다. 최종적으로 컨설턴트역량1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16을, 정부지원정책 1, 3, 5를, 컨설팅품질 1, 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16을, 경영성과 1, 2, 5, 6, 7, 8을 제거한 후의 수정모형을 분석한 결과, CMIN/DF 1.322, GFI .952, AGFI .922, CFI .993, NFI .971, IFI .993, RMR .014, RMSEA .040으로 나타나 측정모형이 적합한 것으로 확인되었다.

<표 4> Confirmatory factor analysis and the goodness of fit of evaluation model

Concept	Measurement variables	Factor loading	Standardized factor loading	Standard error	C R	S M C
Consultant Competency	5	.916	.911	.045	20.455	.830
	6	.941	.904	.047	20.060	.817
	7	.955	.906	.047	20.183	.821
	8	1.000*	.896	-	-	.803
Governmental Support Policy	2	.943	.806	.085	11.078	.649
	4	1.000*	.895	-	-	.800
Consulting Service Quality	5	1.015	.890	.059	17.215	.793
	6	1.068	.908	.060	17.865	.825
	7	1.018	.892	.059	17.265	.795
	17	1.000*	.854	-	-	.730
Business Performance	3	.936	.814	.103	9.118	.662
	4	1.000*	.848	-	-	.719
goodness of fit of evaluation model	<Initial model> Chi-Square = 2173.682, df = 983, p = .000, CMIN/DF = 2.211, GFI = .679, AGFI = .647, CFI = .878, NFI = .798, IFI = .878, RMR = .035, RMSEA = .077 <Final model> Chi-Square = 63.471, df = 48, p = .067, CMIN/DF = 1.322, GFI = .952, AGFI = .922, CFI = .993, NFI = .971, IFI = .993, RMR = .014, RMSEA = .040					

4. 연구모형의 적합성 분석

연구모형을 검정하기 위하여 구조방정식모형으로 분석한 결과는 <표 5>와 같으며 연구모형이 적합한 것으로 확인되었다.

<표 5> Analysis of goodness of fit of research model

Chi-Square	65.766
df	50
P	.067
CMIN/DF	1.315
GFI	.950
AGFI	.922
CFI	.993
NFI	.970
IFI	.993
RMR	.017
RMSEA	.039

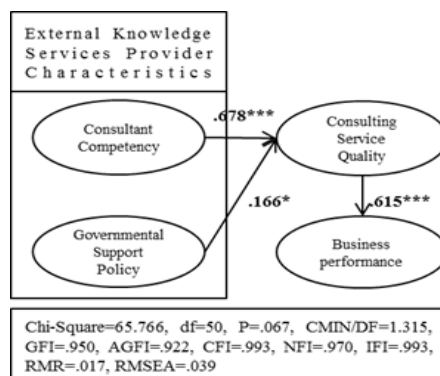
연구모형이 적합한 것으로 나타나, 구체적인 가설검정을 위해 경로 계수를 살펴본 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> Hypothesis testing results through path analysis

Structure path			B	β	T	
Consultant Competency	→	Consulting Service Quality	.634	.678	8.405	***
Governmental Support Policy	→	Consulting Service Quality	.172	.166	2.154	*
Consulting Service Quality	→	Business Performance	.579	.615	7.825	***

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

연구모형에 대한 검정 결과는 <그림 2>와 같다.



<그림 2> Test results of research model

컨설턴트역량 및 정부지원정책이 컨설팅 서비스품질과 경영성과에 미치는 영향에 관한 가설 검정 결과를 정리하면 <표 7>과 같다.

<표 7> Hypothesis testing results

Category	Hypothesis	Test results
H1	Consultant competency will positively affect the consulting service quality.	Adopted
H2	Governmental support policy will positively affect the consulting service quality.	Adopted
H3	Consulting service quality will positively affect the business performance.	Adopted

VI. 결론

1. 연구결과 및 시사점

본 연구는 정부지원 컨설팅을 경험한 중소기업을 대상으로 컨설턴트역량 및 정부지원정책이 컨설팅서비스품질과 경영성과에 미치는 영향을 검정하고자 진행하였다. 이론적 고찰과 선행연구에 근거하여 각 요인에 대한 개념과 차원을 파악하였으며, 측정문항에 대한 타당성 및 신뢰성 분석을 실시한 후 최종분석에 활용하였다. 구조방정식 모형에 의하여 본 연구의 가설을 검정한 결과는 다음과 같다. 첫째, 중소기업 대상 정부지원 컨설팅에 있어 공급자 특성인 컨설턴트역량과 정부지원정책은 컨설팅서비스품질에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 컨설팅서비스품질은 경영성과에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 정부지원 중소기업 컨설팅에 있어 컨설턴트 역량과 정부지원정책, 컨설팅서비스품질, 경영성과 간의 영향을 규명하는 도구로 활용될 수 있을 것이다. 정부의 컨설팅산업 육성 정책에 있어 중소기업 컨설팅 지원사업, 지원체계 등 개별 기업에 대한 컨설팅지원과 더불어 컨설팅산업 관련 법규 및 제도 기반 확립, 컨설팅 기법에 대한 연구개발, 컨설팅 전문인력 양성, 컨설턴트 전문성 강화를 위한 교육지원 및 전문분야별 재교육 시스템 마련, 전문분야별 컨설턴트 DB 구축 등 컨설팅산업기반 조성 정책의 강화 필요성 및 컨설턴트의 역량 개발과 교육에 있어 중점을 두어야 할 부분을 알려주는 지침이 될 수 있을 것으로 기대한다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 다음과 같은 한계점이 있으며 향후의 연구방향을 제시하고자 한다. 첫째, 정부 지원 컨설팅을 받은 전체 중소기업 수에 비교하면 데이터 수가 충분하다고 할 수 없으며 더 많은 데이터를 확보하여 분석하는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 둘째, 공급자 특성 요인을 컨설팅트역량, 정부 지원정책에 한정하고 있으나 여러 측면을 고려하여 연구하는 것이 바람직할 것으로 판단된다. 셋째, 컨설팅을 받은 기업만을 대상으로 컨설팅트역량과 정부지원정책을 측정하였으나 다각도의 평가를 통하여 객관성을 유지하는 것이 바람직할 것이다. 넷째, 제조업 비중이 81.6%로 편중되어 있어 서비스업 등 다양한 분야를 대상으로 한 연구가 필요하다. 다섯째, 경영성과 측정에 있어 비재무적 요소를 중심으로 하였으나 재무적 성과에 대하여 확인할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- Chung, J. H., & Yi, C. G., "A Study on Management Performance in Different Strategic Groups of Hotels", *Journal of Tourism Policy*, Vol. 3, No. 2, pp.189-207, 1997.
- Greiner, L. E., & Metzger, R. O., *Consulting to management*, Englewood Cliffs^ eNJ NJ: Prentice-Hall, 1983.
- Jang, D. I., Lee, K. H., & Song, S. H., "Research on How Consultant's Capability and Competency Influence on Upgraded Service Quality and Customer Satisfaction", *The Academy of Customer Satisfaction Management*, Vol. 13, No. 3, pp.39-64, 2011.
- Jang, Y., & Lee, J., "Factors influencing the success of management consulting projects", *International Journal of Project Management*, Vol. 16, No. 2, pp.67-72, 1998.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P., "Using the balanced scorecard as a strategic management system", *Harvard business review*, Vol. 74, No. 1, pp.75-85, 1996.
- Kim, D. Y., Kim, T. S., & Lee, H. S., "A Study on the Moderate Effecting of Client's Organizational Character on Consulting Service Quality and Business Performance", *The Journal of Digital Policy & Management*, Vol. 9, No. 6, pp. 243-253, 2010.
- Kim, I. S., "A study on the performance and effects of consulting in domestic SMEs", *Zeitschrift*

- der Koreanisch-Deutschen Gesellschaft für Sozialwissenschaften*, Vol. 18, No. 1, pp.159-186, 2008.
- Kim, I. S., "Status and Development of Consulting Support Service for SMEs: Especially for the Hub Project of E-Coupon System of Consulting Support", *Koreanische Zeitschrift für Wirtschaftswissenschaften*, Vol. 27 No. 4, pp. 41-67, 2009.
- Kim, J. K., & Seok, K. J., "The Effects of Consulting Service Quality upon an Corporate Performance and Clients' Intention to Change Consultant-SERVQUAL, SERVPERF and KS - S-QI Model-", *Tax Accounting Research*, Vol. 32, No. 0, pp.133-159, 2012.
- Kim, K. H., & Whang, K. S., "A Study on the Quality Determinants in Management Consulting", *Korean Management Science Review Special*, Vol. 18, No. 1, pp.15-28, 2001.
- Klemp Jr, G. O., *The Assessment of Occupational Competence. Final Report: I. Introduction and Overview*, 1980.
- Kubr, M. (Ed.), *Management consulting: A guide to the profession*, International Labour Organization, Geneva, 2002.
- Kumar, V., Simon, A., & Kimberley, N., "Strategic capabilities which lead to management consulting success in Australia", *Management Decision*, Vol. 38, No. 1, pp. 24-35, 2000.
- Kwak, H. J., "A Study on the Establishment of Success Model for the Enhancement of Consulting Performances in Korea Consulting Market: Focused on Small and Medium Business Management Consulting Market", *Journal of CEO and Management Studies*, Vol. 11, No. 1, pp. 1-23, 2008.
- Lee, S. S., "The Performance Effects of Business Consulting in China based Korean Small Business", *Korean Corporation Management Review*, Vol. 16, No. 2, pp.149-165, 2009.
- Nahavandi, A., & Chesteen, S., "The impact of consulting on small business: a further examination", *Entrepreneurship Theory and Practice*, Vol. 13, No. 1, pp.29-40, 1988.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., "Servqual", *Journal of retailing*, Vol. 64, No. 1, pp.12-40, 1988.
- Park, B. H., Lee, D. W., & Kim, Y. S., "Measuring Service Quality of Management Consulting", *Journal of the Korean society for Quality Management*, Vol. 33, No. 3, pp.47-58, 2005.
- Park, J. H., & Lee, S. H., "A Study on the Quality Determination Factors of the Consulting Service Affecting the Customer Satisfaction and the Repurchase Intent", *Korean*

- Management Consulting Review*, Vol. 13, No. 1, pp.25-54, 2013.
- Parry, S. B., "The Quest for Competencies", *Training*, Vol. 33, No. 7, pp.48-54, 1996.
- Phillips, J. J., *In Action: Building a Successful Consulting Practice*, American Society for Training and Development, 2006.
- Rynning, M., "Successful consulting with small and medium-sized vs. large clients: meeting the needs of the client?", *International Small Business Journal*, Vol. 11, No. 1, pp.47-60, 1992.
- Small and Medium Business Administration, *Small and Medium Business Consulting Industry White Paper*, 2008.
- Steele, F., *Consulting for organization change*, Univ of Massachusetts Press, 1975.
- Suh, C. J., Lee, J. E., & Kim, S. C., "A Competency Model for Management Consulting: Comparison of the Consultant's Competency Specialized in Small Business and Large Business", *The Journal of Vocational Education Research*, Vol. 30, No. 2, pp. 135-155, 2011.
- Venkatraman, N., & Ramanujam, V., "Measurement of business performance in strategy research: a comparison of approaches", *Academy of management review*, Vol. 11, No. 4, pp.801-814, 1986.
- Williams, A. P., & Woodward, S., *The Competitive Consultant: A Client-oriented Approach for Achieving Superior Performance*, Palgrave Macmillan, 1997.

ABSTRACT

Effects of Using External Knowledge Services on
Management Performance*

Keo-Young Song** · Jae-Whak Roh*** · Yen-Yoo You***

The present study attempted to test the effects of using external knowledge services on corporate management performance among SMEs. A survey of SMEs that had used external knowledge services was conducted for the analysis. The findings are as follows. First, regarding government-supported knowledge services for SMEs, knowledge service expert groups' competencies and government's support policies had positive effects on the quality of knowledge services. In particular, the knowledge service expert groups' competencies had more significant effects on the quality of knowledge services than the government's support policies. Second, the quality of knowledge services had significantly positive effects on management performance, whilst confidence-related knowledge service quality factors exerted significant effects on enhancing the relationship with customers and the informationization of knowledge. These findings have the following implication and meaning. The present findings indicate that the government's policy to foster and lay the foundation for knowledge service industry should be furthered, e. g. knowledge service supports for individual companies including knowledge service support projects and systems for SMEs and institutional supports for knowledge service companies and expert groups. In sum, this study is meaningful in that it suggests an effective and efficient policy direction for government's knowledge service provision projects.

Key Words : Management knowledge service, expert competency in knowledge service, government's support policy, quality of knowledge service, management performance

* This research was financially supported by Hansung University.

** 1st. Author. Phd course, Hansung University

*** Co-Author. Professor, Hansung University

**** Corresponding Author. Professor, Hansung University