

# 조직성과에 영향을 미치는 컨설팅성과에 관한 연구<sup>†</sup>

- 조직지원의 조절효과 중심으로 -

김문준\* · 장석인\*\*

## <요 약>

본 연구는 컨설팅 완성도, 업무효율성 등 컨설팅 성과가 재무적 및 비재무적 성과로 분류된 조직성과 간의 인과관계에서 조직지원의 조절역할을 탐색하고자 서울·경기·인천 지역의 중소기업을 대상으로 SPSS 20.0, AMOS 20.0 통계프로그램을 사용하여 실증분석을 실시하였다.

본 연구의 결과 컨설팅성과는 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히, 컨설팅 성과가 높으면 높을수록 조직성과는 높은 것으로 나타내었다. 또한 컨설팅성과는 재무적 성과와 비재무적 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타내었다. 업무효율성 변수가 비재무적 성과 변수의 고객만족에 유의한 영향관계를 나타내지 않았으나, 컨설팅 완성도, 업무 효율성 성과가 높으면 높을수록 재무적 성과와 고객만족, 프로세스 개선, 인적관리 향상의 비재무적 성과에 긍정적인 영향관계를 미치는 것으로 나타났다. 조직지원이 컨설팅 성과와 조직성과인 재무적 관점의 성과와 비재무적 관점의 성과 간의 관계에서 부분적인 조절효과를 나타냈는데, 이러한 결과는 기업에서 상사의 역할이 얼마나 중요한지를 확인할 수 있어 학술적 및 실용적 의미는 높다고 판단된다.

핵심주제어: 컨설팅성과, 조직성과, 조직지원, 재무적 성과, 비재무적 성과

논문접수일: 2016년 06월 10일 수정일: 2016년 06월 19일 게재확정일: 2016년 06월 21일

건설적인 조언을 해 주신 익명의 심사위원들에게 깊이 감사드립니다.

<sup>†</sup> 이 연구는 제 1저자의 박사학위논문을 재구성 함.

\* 서영대학교 과주캠퍼스 경영학과 겸임교수 & 협성대학교 강사(제1저자), 12003ehdud@daum.net.

\*\* 공주대학교 경영학과 교수(교신저자), schang@kongju.ac.kr

## I. 서론

국제 금융위기 이후 기업들은 예측할 수 없는 경영환경 변화 시대에 직면하고 있으며, 고객의 다양한 요구에 발 빠르게 대응하기 위한 윈스톱 고객서비스 대응역량이 요구되고 있으며(이윤원 등, 2012), 또한 차별적 경쟁우위를 확보·유지하기 위해 다양한 방법으로 조직 내 변화·혁신을 지속적으로 추구하고 있다(이준재·윤승현, 2009).

이러한 글로벌 경영환경변화에서 차별적 경쟁력 확보를 위한 혁신활동 수단으로 최근 대수의 경영진들은 외부 전문가를 통한 경영컨설팅을 실시하고 있다 (Ciampi, 2009). 이를 통해 조직 내 경영의 체질 개선과 새로운 경영기법의 도입으로 기업들이 부가가치가 높은 신규 사업을 계획하고 추진하면서 경영컨설팅의 중요성이 강조되고 있다(이윤원 등, 2012; 김문준, 2015).

기업 측면에서의 경영컨설팅은 글로벌 경영환경변화 속에서 차별적 경쟁력 확보를 위한 혁신활동으로서 경영체질 개선과 새로운 경영기업 도입 및 교육훈련으로 부가가치가 높은 신규 사업을 계획하고 추진하는데 다양하게 기여하고 있다 (Barcus et al., 1994). 더욱이 2008년 세계금융위기로 2008년 Lehman Brothers Holdings 파산과 같은 글로벌 경영환경의 불확실성이 전 산업계에 더욱더 확대됨에 따라 외부경영환경 변화에 능동적이며 적극적인 대처를 위하여 컨설팅 수요는 기업들의 측면에서 더욱 확대되고 있는 추세이다.

국내의 컨설팅 산업에 대한 통계청(2013)의 자료에 의하면 2012년 현재 종업원 수 31,326명, 컨설팅 업체 수 4,586개, 매출액 4조 7,910억 원에 이르고 있다. 이는 기업의 성장과 발전이 곧 컨설팅 산업의 성장과 발전이라는 측면이며 최근 산업기술간 융복합 및 다기능화·경영전문화 경향에 따라 국가의 컨설팅 역량 강화·결집정책은 산업의 성공에 중요한 요소로 작용하고 있다((Kubr, 1997;

Alan & Kumar, 2001).

외국계 컨설팅회사와 국내 컨설팅회사의 분야별 시장 점유율 측면에서 전략분야(64:36), IT분야(60:40)는 외국계 컨설팅회사가 우월적인 시장 점유율을 나타내고 있는 반면, 재무 분야(34:66)와 인사 분야(34:66), 생산관리 분야(14:86)에서는 국내 컨설팅 회사가 시장 점유율에서 우위를 나타낸다 (정보통신산업진흥원, 2012). 이는 국내 컨설팅사는 국내 기업의 기업문화, 법 제도 이해의 중요성이 상대적으로 높은 인사관리, 재무, 생산관리 분야를 전략시장에 집중하고 있는 반면에 외국계 경영컨설팅 회사 경우 선진화된 컨설팅 경험을 기반으로 상대적으로 높은 가치 서비스를 제공할 수 있는 전략과 IT분야로 인지하고 있다(정보통신산업진흥원, 2012).

경영진의 요구에 따라 실행되는 대부분의 성공적인 경영 컨설팅성과는 해당 기업의 조직성과 달성에 긍정적인 영향을 미치고 있다 (Alan & Kumar, 2001). 이러한 경영컨설팅 수행결과는 경영컨설팅 목적 달에 가장 중요한 핵심 성공요인으로 인식되고 있다 (Kubr, 1997; Williams & Woodward, 1994). 하지만 경영컨설팅 성과와 조직성과에 긍정적인 영향을 미침에도 불구하고, 이에 대한 실증적 연구는 충분히 이루어지지 못하고 있다(박춘래 외, 2011; 최창호, 2013; 배용섭, 2013). 최근 경영컨설팅에 관한 주요 연구에서 경영컨설팅 성과와 조직성과에 관한 다양한 연구가 진행되어 왔으나(Bassellier & Benbasat, 2004; Alan & Kumar, 2001), 컨설팅 성과와 조직성과 간에 미치는 영향관계에서 조직지원의 조절역할에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이다.

이에 본 연구의 목적은 기업과 컨설팅사 측면에서 경영컨설팅 성과와 조직성 간의 영향관계에 대한 실증연구를 통해 학술적 및 실용적 의미를 제공하고자 한다. 또한 컨설팅 성과와 조직성과 간의 효율적인 인과관계임에도 불구하고 이를 후

원하는 조직 지원이 미약하다면 비록 성공적인 경영컨설팅 성과라 하더라도 조직성과에 성공적인 영향요인으로 작용할 수 없다. 따라서 컨설팅 성과와 조직성과 간에서 조직지원의 조절역할 관계를 파악하고 분석하는 본 연구는 기업과 컨설팅사 측면 모두에게 유익한 함의를 제공할 것으로 기대된다.

## II. 이론적 배경

### 1. 경영컨설팅 개념과 유형

경영컨설팅에 대한 정의는 연구자마다 다양하게 정의하고 있다. 미국의 컨설팅 경영엔지니어협회(ACME: Association of Consulting Management Engineers)와 영국의 경영컨설팅협회 및 호주의 경영 컨설턴트협회 등은 경영컨설팅을 ‘일정한 자격과 경험을 보유한 외부전문가들이 고객들이 요구하는 다양한 문제들을 연구·분석·정리하여 적절한 해결방안을 제시하고 자문하거나 지도, 조언하는 행위의 전문서비스를 제공하는 것’이라고 정의하고 있다 (Alan & Kumar, 2001; Williams & Woodward, 1994). 국제경영컨설팅협의회(ICMCI: International Council of Management Consulting Institute)는 ‘경영책임을 지니고 있는 고객을 대상으로 경영운영 과정에 대하여 독자적이며 독립적인 제언과 조언 및 지원을 제공하는 것’이라고 하였다 (Weise, 2007).

이와 유사한 개념으로 국제노동기구(1998)는 ‘독립된 전문자문 서비스’라고 하였다(Kubr, 1997). Alan (2007), Ciampi (2009), 조영대 (2005) 등에 의하면 경영컨설팅은 특정분야에 대하여 독점(Proprietary)적인 지식, 정보, 기술, 전문성(expertise)등을 기반으로 고객(client)으로 부터

일정한 대가를 받고 차별적이며 전문적인 조언을 제공하는 일체의 서비스 활동이다. 위와 같은 내용을 종합하면 경영컨설팅은 사전적 의미에서 경영과 컨설팅의 합성어로 기업이나 공공기관을 관리하고 운영함에 있어 전문적 및 기능적 지식을 보유한 외부의 컨설턴트가 일정기간 동안 의뢰기업을 대상으로 조직 내 주요 이슈와 문제에 대해 일정한 대가를 받고 조언하고 상담 및 코칭 하는 등 실질적이고 실용적인 내용을 전달하는 형태이다 (Weise, 2007).

즉 경영컨설팅이란 특정분야에 대하여 경영자와 조직이 추구하고자 하는 경영목적을 달성하도록 도와주는 독립적·전문적 조언 서비스이다(채준원, 2011; 강형모 외, 2008; Barcus & Wilkinson, 1994; Kubr, 1997). 그리고 경영컨설팅 성과는 의뢰 기업의 컨설팅 목적과 대상 및 서로 다른 고객의 니즈, 고객의 기대, 고객의 참여도와 밀접한 영향관계를 가지고 있다 (Weise, 2007; Williams & Woodward, 1994).

컨설턴트와 관련하여 Weise (2007)은 ‘고객과 상호 정당한 합의에 의하여 자신만의 차별적 전문 지식, 내용, 행동과 태도, 기술 혹은 다양한 프로세스 제공을 통하여 자신의 가치를 제공하고 받은 수입으로 삶의 질을 향상시키는 사람’이라고 제시하였으며, Ciampi (2009)은 ‘독립된 전문지식을 보유한 사람이 자신만의 차별적인 접근방법을 사용하여 경영상 발생하는 다양한 조직문제를 고객으로 하여금 해결방안을 찾도록 도와주고, 이를 해결할 수 있도록 다양한 의견과 조언을 제공하는 서비스 활동으로 기업에 새로운 지식창출에 공헌하는 것’이라고 하였다. 또한 중소기업기술정보진흥원 (2011)은 경영컨설팅의 특성을 전문성, 사업성, 고객지향성, 지속성, 환경대응성과 같이 5가지로 구분하였다. 경영컨설팅의 특성을 기반으로 실행되는 경영컨설팅 효과는 기업과 조직에 새로운 경영 전략적 기회를 제공할 뿐 아니라, 타 산업의

발전과 성장을 동시에 견인하는 역할을 수행함에 따라 경영컨설팅의 중요성을 강조했다(신상복, 2012; Weise, 2007).

경영컨설팅은 지식기반의 고부가 가치 창출 산업으로 이는 다른 산업과 달리 컨설팅 업무를 수행하는 전문 컨설턴트의 인적요인이 주요 투입요소이기 때문에 고객문제를 명확히 진단하고 해결하기 위해서는 컨설턴트로 부터 창출되는 결과물인 보고서, 제품 및 서비스가 곧 주요 핵심 산출요소가 된다 (Williams & Woodward, 1994; Ciampi, 2009). 중소기업청(2008)은 경영컨설팅의 유형을 컨설팅을 수행하는 형태에 따른 유형과 컨설팅 수행내용에 따른 유형으로 구분하였다.

## 2. 컨설팅 성과

컨설팅 성과는 컨설팅의 목적과 대상 및 서로 다른 고객의 니즈, 고객의 기대, 고객의 참여도와 밀접한 영향관계를 가지고 있다 (Weise, 2007; Ciampi, 2009). 즉, 컨설팅의 실행 주체인 컨설팅사와 컨설턴트는 컨설팅 기간 내내 컨설팅 실행 결과에 대한 실제적인 1차 고객이 누구인지를 명확히 규명하여야 한다 (최창호, 2013; Ciampi, 2009). 이와 동시에 컨설팅 성과를 높이기 위하여 해당기업이 문제에 대해 자체적인 인지 정도가 컨설팅 성과의 주요한 핵심요인이다. 즉 컨설팅의 성과란 컨설팅 실행에 대한 주어진 예산, 컨설팅 기간, 의뢰 기업이 기대하고 있는 컨설팅 목적을 얼마나 달성하고 성취되었는가를 측정하는 것이다 (Ciampi, 2009; 최창호, 2013).

Pinto et al.(1990)은 컨설팅의 성과를 컨설팅 실행 주체 결과에 따라 내부적 요인과 외부적 요인으로 구분했다. 여기에서 컨설팅 성과에 대한 내부적 요인은 컨설팅 기간, 컨설팅 실행 예산, 컨설팅 추진조직의 수용 능력으로 세부 하위요소로 나

타내었으며, 외부적 요인은 고객만족으로 구분하였다.

Barcus et al. (1994), Shapiro et al. (1993) 등은 컨설팅 의뢰기업의 경영진 및 실무자 모두가 컨설팅에 적극적으로 참여하여 경영진의 신속한 의사결정과 실무자들의 책임의식과 주인의식 등이 컨설팅 성과를 극대화 할 수는 주요 요인이라고 강조하였다. Simon and Kumar (2001), Ciampi (2009) 등은 고객이 기대한 목표달성 여부, 고객만족여부, 납기 준수여부, 실천적인 실행권고여부, 측정 가능한 재무성과 달성여부, 예산 범위 내 수행여부, 컨설팅 참여기간 동안 지속적인 자료 업데이트와 관리여부, 사후적인 추가 지원제공여부 등이 컨설팅 성과의 주요 요소라고 지적하였다.

컨설팅에 대한 해당기업 경영진의 지원과 관심 정도는 컨설팅을 수행할 때 필요한 인력이나 경비 지원 및 컨설팅 결과 등에 영향을 미치는 매우 중요한 요인이다 (Pierce & Delbeck, 1977; Cohen & Levinthal, 1990). 컨설팅 성과에 미치는 요인은 의뢰기업의 성과 향상으로 컨설팅 성공 영향요인을 규명하면서 다른 기업체와 차별적 지식을 축적·발전시킬 수 있게 제공되는 컨설턴트의 명성이나 컨설팅사의 품질수준 및 경험 등을 들 수 있다 (문형주 외 2010; Schein, 1988). 또한 컨설팅을 받은 기업의 규모, 경영자의 특성, 기존 컨설팅의 경험 유무, 조직구성원의 다양한 경험과 지식, 기업의 경영 현상과 경제적 여건 등이 컨설팅의 성과에 직·간접인 영향을 미치고 있다 (전기수, 2009; Ciampi, 2009).

## 3. 조직지원인식

심리학자, 정신의학자, 사회학자, 조직행동 연구자 등에 의하면, 조직지원은 사회적 연결망, 사회적 결속, 의미 있는 사회적 접촉 등과 유사한 개념

이다 (Pierce & Delbeck, 1977; Cohen & Wills, 1985). 조직지원은 자신의 직무를 수행하거나 직무와 관련되어 있는 스트레스 요인을 간접적으로 변화시키는데 도움을 받는 것이다 (Beehr, 1985). 이것은 대인관계에서 자신이 필요로 할 때 주변인들로부터 도움을 받고 얻을 수 있다는 지각정도이며, 또한 업무수행과 관련하여 주어지는 구성원들 간의 사회적 상호작용이다(Cutrona, 1986).

Schwarzer and Knoll (2010)에 의하면 조직지원은 타인으로 부터 물품을 제공받거나 문제해결에 대한 조언을 받는 도구적지지, 타인과 교감하는 정서적지지, 충고를 받는 정보적 지지로 개인의 욕구를 만족시키기 위한 타인과의 상호작용이다 (이진화, 2007). 따라서 조직지원은 소속 집단을 이해하고 변화에 적응 할 수 있도록 조언, 정보, 지식의 제공과 함께 문제해결을 위한 물질적 재화나 용역을 지원하는 일체의 행위이다(이창국, 2012; Pierce & Delbeck, 1977).

조직지원은 조직이 조직구성원들의 개개인에 대하여 애정과 관심을 갖고 이들의 복리후생을 위하여 노력하는 것이며 (최우성, 2005), 또한 타인과 의미 있는 상호작용의 결과로 얻게 되는 긍정적인 모든 지원적 활동이다(Schwarzer & Knoll, 2010; 박정희·이은희, 2008). 따라서 조직지원은 대인관계에서 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원이 자신의 자존감을 높이고 정체감을 유지하여 어려움에 대처할 수 있는 심리적·정서적 도움을 제공하는 것이라고 볼 수 있다 (권미경, 2013; Cohen & Wills, 1985).

Wayne (1997)은 개발, 훈련, 경험과 승진을 조직의 지원 인식에 대한 구성요인으로 제시하였다. 그는 공식적 및 비공식적 훈련과 개발이 종업원들에게 제공되는지와 조직이 종업원 성과를 인정하는지에 따라 영향을 미친다고 주장하였다.

조직지원의 구성요소를 정서적 지원, 정보적 지원, 도구적 지원 등으로 구분한 House(1981)과는

달리, Schein (1988), Beer(1985)는 조직지원을 직장 내 직무수행 관련 지원과 직장 외 근원으로 구분하였다. 이들에 따르면 직무수행 관련 지원의 구성요소는 상사, 동료, 부하로부터 제공되는 지원이며, 직장 외 근원 지원의 구성요소로는 가족, 친구, 카운슬러 등에 의해 제공되는 지원이라고 했다.

#### 4. 조직성과(organizational performance)

조직성과 (organizational performance)는 연구 목적과 연구자에 따라 다양한 개념으로 나타내고 있다. 조직성과에 대한 일반적인 측정지표는 경영환경의 적응성과 유연성을 기초로 하는데, 이는 조직이 설정한 목표를 추구하고 달성하는 과정에서 투입과 산출의 관계로 심리적, 재무적, 관리적 지표로 구분된다 (Schein, 1988; MacMillan et al., 1986).

조직성과는 기업이 일정기간 동안 달성해야 할 계획이나 목표를 설정하여 기업의 물적, 인적 자원을 효율적·효과적인 관리를 통해 얻어진 결과를 분석하고 확인하는 것이다 (공경일, 2014; Schein, 1988). 이것은 기업의 경영전략 계획 수립에 대한 기초자료에서부터 중·장기적인 전략수립에 중요한 역할을 제공하는 것이다 (김종광 외, 2012).

기업측면에서 조직성과는 생산성, 품질, 적시성, 대응성, 효과성 등을 포함하는 개념이며(김혁수, 김철원, 2002), 따라서 이것은 경쟁자에 대비하여 고객욕구를 얼마나 효과적·효율적으로 충족시키는 여부로 결정된다(정승환, 2002; 김후진, 2014).

컨설팅 관점에서 조직성과는 고객니즈에 대한 명확한 목표를 설정하고, 설정된 목표 달성과 조직공헌 정도를 측정된 후 불충분, 불량, 보통, 우수, 양호 등과 같은 다양한 단계로 평가를 내리

는 것이다(윤일선, 2014; MacMillan et al., 1986).

조직성과에 대한 측정지표의 구성요소를 Ittner and Meyer(1998)는 매출액 증가, 당기순이익, 투자수익률, 자기자본이익률 등과 같은 재무적 중심의 측정구성요소와 다소 주관적 측정의 비재무적 측정 구성요소인 기대목표 달성정도, 구성원 만족도, 외부자본 조달 능력, 생존확률, 사회 기여도 등으로 구분하였다. Simon and Kumar (2001)는 비재무적 관점의 목표달성, 실질적인 실행방안 권고, 측정 가능한 재무성과 달성, 납기기간 준수, 정기적인 정보와 자료의 업데이트, 예산 내 실행, 의뢰 고객의 만족정도, 사후지원 제공 등으로 구분하였다.

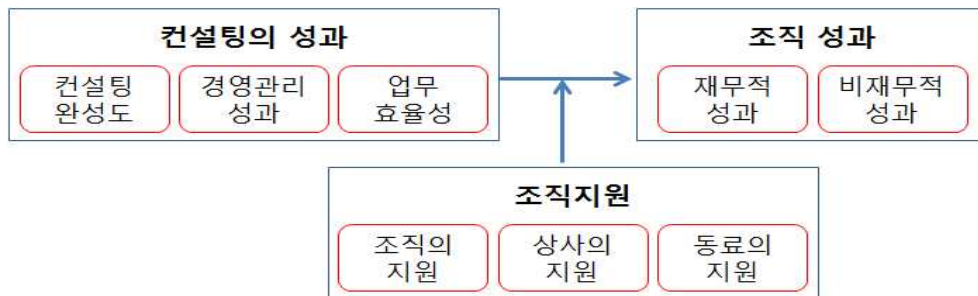
Taylor (2006), Simon and Kumar (2001) 등은 다수의 선행연구자들과 같이 재무적 관점의 매출액 증가율, 운영이익, 순자산 수익률, 투자 수익률, 순이익, 고정자산 수익률, 총자산 회전률, 자산

수익률, 제고회전률 등을 조직성과 구성요소로 분류하였다.

조직성과의 구성요소를 김익성(2006)에 따르면 BSC (Balanced Score Card) 관점인 재무적 관점, 학습과 성장 관점, 고객관점, 내부프로세스 관점 등으로 분류하여 측정한 반면에 송상호(2006)는 조직성과의 구성요소를 지식경영과 조직성과 간의 관계에서 업무생산성과 고객 만족증진, 조직업무 효과성, 개인 업무효과성, 조직간 업무효과성 등으로 분류하였다.

### 5. 가설의 설정

경영컨설팅 성과와 조직성과 간의 영향관계와 이들 변수간의 인과관계에서 조직지원의 조절효과를 확인하기 위해 연구모형은 [그림 1]과 같다.



<그림 1> 연구모형

#### 5.1 경영컨설팅 성과와 조직성과 간의 관계

컨설팅완성도, 경영관리 성과 및 업무 효율성 등으로 구성된 경영컨설팅 성과는 조직 경영과 관련된 컨설팅에 대하여 의뢰기업의 요구에 따라 조직에 내재된 다양한 경영상의 이슈와 문제점에 대한 진단·분석·해결 방안과 개선 방향의 제언 등의 결과로 나타나고 있다. 이것은 의뢰 기업의 경

영목표 달성과 경쟁력을 바탕으로 지속적인 성장과 발전을 가능하게 하는 것이다(Bassellier & Benbasat, 2004). Kernzer (1984)에 의하면 고객 만족과 컨설팅 결과 활용도 등의 경영컨설팅 성과는 재무적 관점과 비재무적 관점에 유의한 영향 관계를 주는 주요변인이다. Williams and Woodward (1994)는 경영컨설팅 성과는 조직성과인 효율성과 효과성에 유의한 영향을 미친다고 지

적하였다. 또한 Bassellier and Benbasat (2004)는 컨설팅 결과의 활용도는 조직성공인 현업부서와의 협력관계에 유의한 영향을 미치고 있다고 지적하였으며, 김익성(2009)은 컨설팅 만족도와 활용도는 매출액과 영업이익에 유의한 정(+) 영향 관계를 확인하였다. 그리고 김두열 외 (2011)는 컨설팅 서비스 만족도와 재무적 관점과 비재무적 관점 간의 인과관계를 분석하였는데, 이들은 컨설팅 성과가 높으면 높을수록 조직성공에 더욱 더 높은 긍정적 영향을 나타냈다고 주장하였다. 즉 컨설팅 서비스 품질에 대해 고객만족과 내부개선은 재무적 관점의 성과 지표(예를 들면, 시장점유율, 매출액, 영업이익)에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 송거영 외(2014)는 정부지원 컨설팅을 중심으로 한 연구에서 컨설팅 활용정도는 비재무적 관점 지표에 긍정적인 영향관계를 밝혔으며, 최명규(2013)는 중소기업 경영컨설팅의 서비스 품질과 기업성과 간의 상관관계를 확인하였다. 이상의 선행연구 결과를 바탕으로 경영컨설팅 성과는 조직성공에 미치는 영향 관계를 분석하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 : 컨설팅의 성과(컨설팅완성도, 경영관리 성과 및 업무 효율성 등)는 조직성공(재무적 및 비재무적 성과 등)에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 5.2 조직지원의 조절효과

조직지원이란 조직이 구성원의 복리후생에 대한 관심, 불만요인에 대한 관심, 어려움에 봉착했을 때 도와주기 위한 노력의 정도를 의미한다 (House, 1981; Schein, 1988; Beer, 1985; MacMillan & Narasimha, 1986). 직무만족, 권한이양, 조직몰입, 역할 스트레스, 이직의도, 조직시민행동 등과 같은 조직구성원의 정서적·심리적 태

도는 조직지원의 결과변수로 볼 수 있다 (Mayer & Schoorman, 1995; 차민영, 2013; 권인수 외, 2011; 김승녕, 2013). Eisenberger et al. (1986)은 조직구성원이 조직으로부터 후원과 지원을 받고 있다고 지각하는 경우, 낮은 이직의도, 혁신적 제안 활동 향상, 높은 조직몰입과 직무수행 능력 등과 같은 조직성공에 유의한 상관관계를 증명하였다. 그리고 조직 내 구성원들이 보다 활동적이고 적극적인 조직지원이라고 지각할 경우, 더 많은 직무만족과 조직몰입 및 조직시민행동 등이 제고되어 조직성공인 업무생산성이 향상된다고 하였다(양현교, 2009). 또한 조직 관리자는 조직 구성원들의 배려와 관심을 기울이고, 업무수행에 대해 다양한 지원을 제공하고 있음을 지각할 경우, 조직구성원은 업무수행에 보다 높은 직무몰입을 나타내어 조직성과 제고에 기여한다고 볼 수 있다 (MacMillan & Narasimha, 1986; Schein, 1988). 상사지원은 조직성공에 긍정적 영향을 미치고 있다. 이것은 조직에 대한 감정적 애착과 정서적 친밀감을 통해 조직몰입의 제고를 유인할 수 있다. 또한 조직구성원의 인식과 사회적 지원이 조직생산성에 긍정적인 영향을 나타낼 수 있다 (김승녕, 2013; Barcus, 1994). 그리고 동료가 주는 사회적 지원 수준은 상사의 행동, 조직의 구조, 조직의 가치에 영향을 받기 때문에 업무수행 중 동료의 지원이 중요한 요인이라고 하였으며 (이영숙, 2011; Ciampi, 2009), 컨설팅사 및 수진기업 특성에 따른 경영컨설팅 성과와 조직성과 간의 연구에서 사회적 지원요인인 경영자의 지원이나 제도적 여건 등이 조절역할을 나타냈다 (배용섭, 2013; Schein, 1988; Beer, 1985). 또한, 작업장 혁신과 조직성과 간의 영향 관계에서 조직의 협력적 지원은 조직성공인 노동비용(평균임금) 및 인건비 비중 간에 조직지원은 조절관계를 나타낸 반면, 협력적 지원효과는 작업장 혁신 프로그램과 조직성과의 비자발적 이직률 간에 조절효과를 나타내지 않는 것으로

나타났다(강은미 외, 2015). 이와 같은 선행연구에서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 : 조직지원(조직지원, 상사 지원 및 동료 지원 등)은 컨설팅성과와 조직성과 간의 영향관계에서 조절역할을 할 것이다.

### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 연구대상 및 분석방법

본 연구는 선행연구자들의 선행연구를 기반으로 연구모형을 설정하면서, 독립변수인 경영컨설팅 성과와 종속변수인 조직성과 간의 영향관계와 경영컨설팅 성과와 조직성과 간의 영향관계에서 조직지원의 조절효과를 확인하고자 한다. 이와 같은 연구목적 달성을 위해 서울·경기·인천 지역의 기 컨설팅을 받는 기업을 중심으로 연구대상을 설정하였다. 조사방법은 기업 인사담당자를 통한 직접 조사방법과 우편조사 방법 등을 실시하였다. 설문지 조사 기간은 2015년 2월 25일부터 3월 24일까지 약 4주간에 걸쳐 실시했으며, 총 650부의 배포 중 통계처리에 활용이 불가능한 자료를 제외한 511부를 통계분석에 활용하였다. 또한 인구통계학 특성은 6개 문항으로 총 45 문항으로 구성하였다. 그리고 경영컨설팅 성과, 조직지원, 조직성과에 대하여 각 문항별 척도는 매우 그렇다(5점)에서 전혀 그렇지 않다(1점) 등 Likert식 5점 척도로 구성하였다. 본 연구는 연구가설을 검증하기 위해 통계적으로 적용이 가능한 SPSS 20.0과 AMOS 20.0이라는 통계프로그램을 사용하였다.

#### 2. 연구 표본의 특성

본 연구는 서울·경기·인천지역의 컨설팅을 경험한 기업을 대상으로 실시한 결과 통계처리가 불가능한 설문을 제외한 총 511부를 대상으로 분석하다. 성별 분포는 총 511명 중 남자 362명(70.8%), 여자 149명(29.2%)로 나타내었고, 연령별 분포는 30대가 283명(56.4%), 40대가 115명(22.5%) 순으로 표본 결과에 의하면 30대와 40대가 중심으로 이루어고 있다. 학력 분포는 420명(82.3%)이 대졸과 초 대졸 중심으로 조직구성원을 형성했다. 근무연수는 5년 이하는 214명(41.9%), 10년 미만이 116명(22.7%)의 순으로 분포되었다. 직책은 대리는 122명(23.9%), 과장은 102명(20.0%), 사원은 88명(17.2%), 차장이 87명(17.0%), 부장이 57명(11.2%)로 구성하고 있다. 업태분포는 자동차 제조업이 192명(37.6%), 전기전자 제조업이 156명(30.5%), 교육 서비스업이 91명(17.8%), 생활제조업이 54명(10.6%)의 순으로 나타내었다.

### Ⅳ. 실증분석 결과

본 연구는 경영컨설팅 성과가 조직성과에 미치는 영향 관계와 이에 대한 조직지원의 조절효과를 분석하는 것이다.

#### 1. 타당성과 신뢰성 분석

경영컨설팅성과, 조직지원, 조직성과에 대한 타당성을 검증하기 위해 주축요인분석(principal factor analysis)과 사각회전(Direct Oblimin)방법을 사용했다. 그리고 각 변수들에 대한 요인 부하량 0.50 이상의 신뢰도 검증 결과는 <표 1>와 같다. 조사도구를 신뢰할 수 있는 Cronbach's  $\alpha$  값은 0.6을 상회하여 내적 일관성을 갖춘 것으로 분



석되었다. 그리고 신뢰도에 대한 분석결과 조사도 구 대부분의 측정문항이 .70 이상으로 나타냄에 따라 신뢰도가 높은 것으로 나타내었으며, 조직성

과의 재무적 관점 .913으로 가장 높은 신뢰성 나타내었고, 조직성과의 비재무적 관점인 인적관리 향상이 .664로 가장 낮게 나타내었다.

<표 1> 변수 간 타당도 및 확인적 요인분석과 신뢰성 분석결과

문항구분		변수간 요인			확인적 요인분석				cronbach's α		
내용	번호	1	2	3	b	S. E.	β	t			
컨설팅 성과	컨설팅 완성도	3-1	.745	-.043	-	.871	.054	.700	16.233***	.861	
		3-2	.749	.022	-	.915	.052	.747	17.550***		
		3-3	.782	.028	-	1.000		.810			
		3-4	.820	.060	-	1.075	.053	.865	20.468***		
	업무효율성 성과	3-9	.136	.652	-	.794	.043	.730	18.309***	.837	
		3-10	.070	.854	-	1.000		.883			
		3-11	.178	.749	-	1.002	.046	.840	21.716***		
	회전 적재값	Eigen Value	3.031	2.768	-					-	
		분산설명(%)	45.098	15.281	-						
	KMO / Bartlett		0.851 / 0.000								
조직 내 사회적 지원	상사의 지원	4-5	.601	.041	.233	1.065	.058	.804	18.434***	.863	
		4-6	.735	-.023	.114	1.071	.058	.804	18.436***		
		4-7	.825	.022	-.052	1.000		.780			
		4-8	.782	.031	-.057	1.003	.058	.755	17.185***		
	동료의 지원	4-9	.120	.706	.021	1.283	.090	.816	14.258***	.808	
		4-10	.045	.883	-.062	1.258	.087	.852	14.427***		
		4-11	-.080	.668	.049	1.000		.645			
	조직의 지원	4-2	-.040	.044	.876	.896	.050	.826	17.788***	.841	
		4-3	.115	.004	.757	1.000		.877			
	회전 적재값	Eigen Value	3.843	2.319	2.849					-	
분산설명(%)		40.622	8.473	5.574							
KMO / Bartlett		0.866 / 0.000									
조직 성과	재무적관점	6-1	.888	-	-	1.235	.060	.909	20.432***	.913	
		6-2	.912	-	-	1.236	.059	.927	20.772***		
		6-3	.755	-	-	1.000		.731			
		6-4	.855	-	-	1.103	.060	.825	18.512***		
	회전 적재값	Eigen Value	2.920	-	-					-	
		분산설명(%)	73.009	-	-						
KMO / Bartlett		0.811 / 0.000									
조직 성과	비재무적 관점	고객만족	6-5	.837	-.115	-.124	.975	.057	.821	17.216***	.825
			6-6	.666	-.017	.153	.872	.055	.734	15.901***	
			6-7	.773	-.010	.026	1.000		.797		
	프로세스 개선	6-9	.063	-.829	.013	1.086	.052	.876	21.034***	.856	
		6-10	.006	-.739	-.020	.948	.053	.729	17.775***		
		6-11	.059	-.816	.060	1.000		.855			

	인적관리 향상	6-14	-.113	-.190	.729	.787	.122	.619	6.459***	.664
		6-15	.208	.142	.671	1.000		.806		
	회진 적재값	Eigen Value	2.520	2.554	1.503					
		분산설명(%)	40.590	13.075	9.298					
	KMO / Bartlett		0.780 / 0.000							

## 2. 상관관계 분석

본 연구에서는 측정변수들 간의 상관 관련성을 분석하기 위해 변수사이의 상관 또는 공분산의 계수에 일반적으로 사용되고 있는 Karl Pearson의 적률상관계수를 적용하여 연구모형 변수 간 상관관계 분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 2>과 같이 나타내었다. 위 <표 2>에서와 같이 모델의

적합도 분석한 결과 경영컨설팅 성과인 경영관리 성과 변수를 제외하고 경영컨설팅 성과(컨설팅 완성도, 업무 효율성), 조직지원(조직의 지원, 상사의 지원, 동료의 지원), 조직성과(재무적 관점, 배재무적 관점: 고객만족, 프로세스 개선, 인적관리 향상)의 하위변수들 간에는 정의 상관관계가 존재하고 있는 것으로 나타났다. 또한 상관계수가 .8을 넘지 않아 다중공선성을 의심할 수준은 아니었다.

<표 2> 연구변인 간의 상관관계 분석 결과

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9
컨설팅 완성도	1								
업무 효율성	.419**	1							
조직의 지원	.439**	.147**	1						
상사의 지원	.477**	.209**	.599**	1					
동료의 지원	.435**	.142**	.470**	.508**	1				
재무적 관점	.282**	.311**	.275**	.324**	.224**	1			
고객만족	.588**	.334**	.387**	.430**	.486**	.416**	1		
프로세스개선	.388**	.478**	.334**	.261**	.392**	.231**	.440**	1	
인적관리향상	.230**	.272**	.235**	.218**	.171**	.502**	.348**	.257**	1

\*p<.05, \*\*p<.01

## 3. 가설검증 분석

### 3.1 경영컨설팅 성과가 조직성과에 미치는 영향

#### 3.1.1 경영컨설팅 성과가 재무적 성과에 미치는 영향

경영컨설팅 성과가 재무적 성과에 미치는 영향 관계를 분석한 결과, 절대적합지수인 GTI=.903, RMR=.038, RMSEA=.079로 최적모델에 적합하게

제시되었으며, 증분적합지수인 TLI=.943, NFI=.927, CFI=.956으로 나타났다. 또한, 간명적합지수인 AGFI=.868로 비록 최적의 모델 값이 0.9이상인 것은 아니지만 일반적으로 수용 가능한 0.8이상을 나타냄에 따라 모형적합지수는 <표 3>와 같이 모두 적합하게 분석되었다.

경영컨설팅 성과와 재무적 성과 간의 모형 분석결과는 <표 4>와 같이 경영컨설팅 성과 중 컨설팅 완성도는 조직성과인 재무적 관점의 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났

고 ( $\beta=.221, p<.001$ ), 업무효율성과 또한 재무적 관점의 성과에 통계적으로 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.236, p<.001$ ). 따라서 업

무효율성과 컨설팅 완성도는 재무적 성과에 유의한 영향을 미친다는 가설은 채택되었다.

<표 3> 경영컨설팅 성과와 재무적 관점의 조직성과 간의 모형 적합도 지수 분석

적합도지수	$\chi^2$	df	GFI	TLI	NFI	CFI	AGFI	RMR	RMSEA
모형	208.385***	51	.903	.943	.927	.956	.868	0.038	.079

\*\*\* $p<.001$

<표 4> 컨설팅 성과와 재무적 성과간의 분석결과

가설	경로	b	S.E.	$\beta$	t	채택 여부
H1-1	컨설팅 완성도 → 재무적 관점의 성과	.226	.058	.221	3.865***	채택
H1-2	업무효율성 성과 → 재무적 관점의 성과	.329	.082	.236	3.994***	채택

\* $p<.05$ , \*\*\* $p<.001$

### 3.1.2 경영컨설팅 성과가 비재무적 성과에 미치는 영향

경영컨설팅 성과가 비재무적 성과에 미치는 영향을 분석한 결과, 절대적합지수인 GFI=.900, RMR=.049, RMSEA=.077로 최적모형에 적합하게

제시되었으며, 증분적합지수인 TLI=.902, NFI=.885, CFI=.916으로 나타났다. 또한 NFI는 최적모형인 .900이상에 비록 미치지 못하였으나 이들 역시 최적모형의 값을 보였다. 그리고 간명적합지수인 AGFI=.863로 최적의 모델 값이 0.9이상 은 아니지만 일반적으로 수용 가능한 0.8이상을 나타냈으며, 그 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 컨설팅 성과와 비재무적 관점의 성과 간의 모형 적합도 지수 분석

적합도 지수	$\chi^2$	df	GFI	TLI	NFI	CFI	AGFI	RMR	RMSEA
모형	446.542***	94	.900	.902	.885	.916	.863	.039	.077

\*\*\* $p<.001$

경영컨설팅 성과와 비재무적 성과 간의 모형 분석 결과, 컨설팅 완성도는 비재무적 성과로서 고객만족( $\beta=.648, p<.001$ ), 프로세스 개선( $\beta=.215, p<.001$ ), 인적관리( $\beta=.214, p<.001$ ) 등에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그

리고 업무효율성 성과는 비재무적 성과인 고객만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았으나, 프로세스 개선( $\beta=.491, p<.001$ )과 인적관리( $\beta=.181, p<.01$ )에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

<표 6> 경영컨설팅 성과와 비재무적 성과 간의 분석 결과

가설	경로	b	S.E.	β	t	채택 여부
H1-3	컨설팅 완성도 → 고객만족	.578	.052	.648	11.055***	채택
H1-4	컨설팅 완성도 → 프로세스 개선	.224	.055	.215	4.087***	채택
H1-5	컨설팅 완성도 → 인적관리	.157	.052	.214	3.038**	채택
H1-6	업무 효율성 성과 → 고객만족	.097	.064	.079	1.506	기각
H1-7	업무 효율성 성과 → 프로세스 개선	.699	.090	.491	7.797***	채택
H1-8	업무 효율성 성과 → 인적관리	.181	.070	.181	2.596**	채택

\*p<.05, \*\*\*p<.001

경영컨설팅 성과가 조직성공에 유의한 영향을 미칠 것이라는 Williams and Woodward (1994)는 본 연구의 결과와 상반되지 않으며, Bassellier and Benbasat(2004)도 IT전문가의 비즈니스 경쟁력 역량 결과인 컨설팅 결과의 활용도는 조직성공인 현업부서와의 협력관계에 유의한 영향관계를 나타냄에 따라 본 연구의 결과 내용을 지지하였다. 또한, 국내의 김익성(2008), 채준원(2011), 최명규(2013)등은 컨설팅 완성도, 컨설팅 만족도, 컨설팅 서비스 품질만족, 컨설팅 활용도는 조직성공에 유의한 영향 관계를 미치는 것으로 분석되었는데, 이 또한 본 연구의 컨설팅 성과는 조직성공에 유의한 영향관계를 지지하였다.

### 3.2 조직지원의 조절효과

#### 3.2.1 경영컨설팅 성과와 재무적 성과 간의 영향관계에서 조직지원의 조절역할

경영컨설팅 성과와 재무적 성과 간에서 조직지원(상사지원, 조직지원 및 동료지원 등)의 조절역할에 대한 적합도 분석 결과는 <표 7>와 같다. 조직지원의 조절역할에 대한 결과는 <표 8>과 같다. 먼저 상사지원은 재무적 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 상호작용항은 재무적 관점의 성과에 통계적으로 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 경영컨설팅 성과가 재무적 성과에 미치는 영향에서 상사의 지원은 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

<표 7> 조직지원의 조절역할 모형 적합도 분석

적합도 지수	$\chi^2$	df	GFI	TLI	NFI	CFI	AGFI	RMR	RMSEA
H2-1_모형	335.562***	40	.842	.855	.839	.895	.807	.083	.122
H2-2_모형	200.374***	31	.902	.897	.883	.929	.868	.068	.105
H2-3_모형	152.041***	23	.909	.909	.902	.942	.875	.067	.106

\*\*\*p<.001

둘째, 경영컨설팅 성과는 재무적 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 동료지원과 상호작용항은 재무적 관점의 성과에

통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이는 경영컨설팅 성과가 재무적 성과에 미치는 영향에서 동료지원은 조절효과를 갖지 않

는 것으로 나타났다.

마지막으로 경영컨설팅 성과와 조직지원은 재무적 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 상호작용항은 재무적 성과에 통

계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 경영컨설팅 성과가 재무적 성과에 미치는 영향관계에서 조직지원의 조절역할이 없는 것으로 나타났다.

<표 8> 재무적 관점의 성과에 미치는 영향에서 조직지원의 조절역할

가설	경로	b	S.E.	β	t	채택 여부
H2-1	경영컨설팅 성과 → 재무적 관점의 성과	.366	.166	.190	2.210*	채택
	상사의 지원 → 재무적 관점의 성과	.300	.089	.263	3.370***	
	상호작용 → 재무적 관점의 성과	-.421	.125	-.256	-3.378***	
H2-2	경영컨설팅 성과 → 재무적 관점의 성과	.823	.323	.389	2.551*	기각
	동료의 지원 → 재무적 관점의 성과	.037	.169	.032	.220	
	상호작용 → 재무적 관점의 성과	.493	.486	.170	1.013	
H2-3	경영컨설팅 성과 → 재무적 관점의 성과	.193	.238	.101	.812	기각
	조직의 지원 → 재무적 관점의 성과	.322	.118	.308	2.732**	
	상호작용 → 재무적 관점의 성과	-1.030	.329	-.393	-3.127**	

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

3.2.2 컨설팅성과와 비재무적 성과 간의

영향관계에서 조직지원의 조절역할

경영컨설팅 성과가 비재무적 성과 간의 관계에서 조직지원의 조절역할은 유의한 것으로 나타났으나, 상사지원과 상호작용항은 비재무적 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되어 상사지원은 조절효과를 없는 것으로 나타났다.

그리고 경영컨설팅 성과는 비재무적 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으

나, 동료지원과 상호작용항은 비재무적 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 따라서 경영컨설팅 성과가 비재무적 성과에 미치는 영향에서 동료지원은 조절효과를 갖지 않는 것으로 나타났다. 한편, 경영컨설팅 성과는 비재무적 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직지원과 상호작용항은 비재무적 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다 (표 9).

<표 9> 조직지원의 조절역할

가설	경로	b	S.E.	β	t	채택 여부
H2-4	컨설팅 성과 → 비재무적 관점의 성과	1.314	.213	.962	6.165***	기각
	상사지원 → 비재무적 관점의 성과	-.029	.100	-.034	-.290	
	상호작용 → 비재무적 관점의 성과	.182	.169	.111	1.074	
H2-5	컨설팅 성과 → 비재무적 관점의 성과	1.146	.215	.843	5.342***	기각
	동료지원 → 비재무적 관점의 성과	.172	.106	.203	1.619	
	상호작용 → 비재무적 관점의 성과	.189	.195	.122	.967	

H2-6	컨설팅 성과 → 비재무적 관점의 성과	1.337	.226	1.064	5.917***	기각
	조직지원 → 비재무적 관점의 성과	-.037	.099	-.049	-.377	
	상호작용 → 비재무적 관점의 성과	.362	.184	.249	1.963	

\*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## V. 결 론

본 연구는 경영컨설팅 성과가 조직성공에 영향을 미치는 요인을 확인하고, 이들 변수 간에서 조직지원의 조절역할을 검증하고자 하였다.

검증 결과 경영컨설팅 성과는 조직성공에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 컨설팅 완성도와 업무 효율성의 성과가 높으면 높을수록 조직성공인 재무적 관점의 성과와 비재무적 관점의 성과에 보다 긍정적인 영향을 미치는 것으로 판단된다. 따라서 경영컨설팅 성과는 곧 조직성공에 직접적인 영향관계를 나타냄에 따라 경영컨설팅 성과의 고도화를 통하여 조직성공을 강화할 수 있다고 하겠다.

또한 경영컨설팅 성과와 조직성공 간의 영향관계에서 조직지원의 조절효과에 대한 검증결과, 부분적인 조절역할을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 상사의 지원이 높으면 높을수록 경영컨설팅 성과와 조직성공 간의 영향관계에서 긍정적인 조절역할을 미치는 것으로 나타냄에 따라 조직의 상사지원이 동료의 지원 및 조직의 직원보다 성과창출에 직접적인 핵심요인으로 볼 수 있다. 이러한 관점에서 상사의 지원을 효과적으로 도출할 수 있는 내실 있는 실행방안의 정립이 절실히 필요하겠다.

본 연구에서 설정한 연구모형의 가설 검증분석 결과를 통하여 나타낸 주요 이론적 시사점을 다음과 같이 나타냈다. 첫째, 경영컨설팅 성과와 조직성공 간의 연구에 대한 미흡한 선행연구 부분에서 본 연구가 추가적인 이론적 정립과 확장에 기여하였다는 점이다. 둘째, 경영컨설팅 성과와 조직성공

간의 영향관계 연구에 있어서 조직지원과 같은 새로운 조절변수를 발굴 및 적용하였다는 점이다. 이러한 결과가 비록 부분적인 조절효과를 보았지만 향후 연구의 지속성을 꾀하였다는 점이다.

본 연구의 실무적 시사점은 첫째, 경영컨설팅 성과는 조직성공에 긍정적인 영향은 기업 내 다양하게 실행되고 있는 컨설팅 실행 결과를 조직성공으로 내재화 및 고도화가 요구되고 또한 경영진의 지속적인 관심과 지원이 절실히 요구된다. 둘째, 경영컨설팅 성과와 조직성공 간의 영향관계에서 조직지원이 부분적인 조절역할 관계를 미치는 것으로 나타났는데, 이것은 조직지원의 조직역할에 대한 요인을 조직특성에 적합한 요인을 최적화하여 실행될 수 있도록 하여야 한다.

본 연구는 경영컨설팅 성과와 조직성공 간의 영향 관계에서 조직지원의 조절효과에 대한 실증 분석에도 불구하고 연구에 대한 다음과 같은 한계점을 나타내었다. 첫째, 연구대상 표본을 서울·경기·인천 지역에 소재하고 이미 컨설팅을 실행한 기업을 대상으로 분석한 본 연구를 확대 해석하는데는 한계가 있다. 둘째, 기업마다 경영컨설팅 성과와 조직성공을 판단하는 기준이 다르기 때문에 제한된 설문으로 변수간의 관계(예를 들면, 경영컨설팅 성과와 조직성공 및 조직지원 등)를 평가하는데 한계가 있다. 셋째 기업체 표본 경우 업종과 기업체 규모 등의 할당이 이루어지지 않은 상태로 연구가 진행되었다. 이에 향후 연구는 업종 및 기업체의 규모 등에 따른 차이분석 등 보다 다양하고 구체적인 연구가 필요하다.

## 참고문헌

1. 강은미·안종태(2015), “작업장 혁신과 조직 성과간의 관계에 있어서 노조지원의 조절 효과,” *기업경영연구*, 59, 43-59.
2. 강형모·김광용(2008), “비즈니스 컨설팅 서비스의 품질과 편익이 고객과의 결속관계에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국IT서비스학회지*, 7(1), 1-22.
3. 권미경(2013), “항공사 종사원의 코칭리더십, 서비스 태도와 혁신행동에 관한 연구,” 경기대학교 박사학위논문.
4. 권인수·최영근(2011), “심리적 임파워먼트 및 리더-부하 교환관계와 조직시민행동의 관계에서 조직지원인식의 매개효과,” *대한경영학회지*, 24(4), 2415-2437.
5. 김남형(2012), “컨설팅 대응정도와 성공요인을 매개로 컨설팅 성과와 조직성장에 미치는 영향에 관한 실증연구,” 한성대학교 석사학위논문.
6. 김두열·김태성·이현수(2011), “경영컨설팅 서비스 품질이 경영성장에 미치는 영향에 관한 연구,” *디지털융복합연구*, 9(6), 243-253.
7. 김문준(2015), “경영진의 컨설턴트 역량과 조직성과 간의 관계에서 변혁적 리더십의 조절 효과에 대한 연구,” *경영컨설팅연구*, 15(1), 195-210.
8. 김보성(2008), “감정노동이 종사자의 서비스 제공수준과 기업성장에 미치는 영향,” 경기대학교 박사학위논문.
9. 김승녕(2013), “균형인사 정책에 대한 구성원의 인식과 사회적 지원이 조직생산성에 미치는 영향에 관한 연구,” 국민대학교 박사학위논문.
10. 김석우(2010), *(사회과학 연구를 위한) SPSS AMOS활용의 실제*, 학지사.
11. 김익성(2009), “중소기업 컨설팅지원사업의 현황과 발전방안: e-쿠폰제 컨설팅 지원 사업을 중심으로,” *경상논총*, 27(4), 41-67.
12. 김혁수, 김철원(2002), “BSC를 이용한 호텔업적 평가에 관한 연구,” *산업경영연구*, 25(2), 109-131.
13. 김후진(2014), “경영컨설팅서비스와 경영컨설턴트 역량이 조직성장에 미치는 영향,” 창원대학교 박사학위논문.
14. 나정미(2010), “항공사 지상직 여성종사자들의 유리천장 지각이 조직성장에 미치는 영향,” 호남대학교 박사학위논문.
15. 문형준·김태형·임춘성(2010), “컨설팅역량개발 모델 개발 및 적용,” *Entrue Journal of Information Technology*, 9, 93-106.
16. 박춘래·황서진·이충섭(2011), “경영컨설팅과 기업성과의 관계 및 컨설팅활용도 매개효과,” *산업경제연구*, 24(6), 3371-3388.
17. 배용섭(2013), “경영컨설팅 성과에 영향을 미치는 컨설턴트 역량에 관한 실증연구,” 단국대학교 박사학위논문.
18. 송거영·유연우·홍정완(2014), “컨설팅 특성 요인이 중소기업의 경영성장에 미치는 영향: 정부지원 컨설팅을 중심으로,” *디지털융복합연구*, 12(7), 205-215.
19. 양현교(2009), “호텔직원의 조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향 : 임파워먼트와 조직신뢰의 매개효과를 중심으로,” 세종대학교 박사학위 논문.
20. 윤일선(2014), “경영컨설팅의 서비스품질이 중소기업의 인지된 경영성장에 미치는 영향에 관한 연구,” 부산대학교 석사학위논문.
21. 이도명(2011), “중소기업의 혁신활동 영향요인과 혁신활동이 성과에 미치는 영향,”

- 중앙대학교 박사학위논문.
22. 이임규·나운환·류정진(2013), “경영컨설팅이 직업재활시설 경영성파에 미치는 영향,” *재활복지*, 17(4), 103-126.
  23. 이영숙(2011), “카지로 고객의 불량행동이 감정부조화와 감정보동전략에 미치는 영향,” *경기대학교 박사학위논문*.
  24. 이윤원·황지진·이충섭(2012), “컨설팅트역량과 경영컨설팅 완성도의 관계 및 조절요인 분석,” *산업경제연구*, 25(1), pp.315-337.
  25. 이준재·윤승현(2009), “호텔 연회·컨벤션 관리자의 감성리더십과 구성원 에피키시, 팀 시민행동 관계연구,” *관광레저연구*, 21(4), 389-406.
  26. 이진화(2007), “보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계,” *이화여자대학교 박사학위논문*.
  27. 이창국(2012), “호텔 레스토랑의 고객 불평요인이 종사원 직무스트레스 및 직업몰입에 미치는 영향,” *강원대학교 박사학위논문*.
  28. 장동인·이광현·송상호(2011), “컨설팅트의 역량이 컨설팅 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 수진기업의 지지도에 대한 조절효과를 중심으로,” *고객만족경영연구*, 13(3), 39-64.
  29. 장영(1996), “경영컨설팅 유형별 성과에 대한 상황적 분석,” *한국과학기술원 박사학위논문*.
  30. 전기수(2009), “중소벤처기업 경영컨설팅이 조직성파에 미치는 영향에 관한 실증 연구,” *건국대학교 박사학위논문*.
  31. 정승환(2002), “호텔기업의 정보화가 서비스품질과 경영성파에 미치는 영향,” *세종대학교 박사학위논문*.
  32. 정창훈(2014), “서울특별시 사회복지담당공무원의 감정보동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향,” *서울시립대학교 박사학위논문*.
  33. 정태용(2014), “경영컨설팅 요인이 기업의 혁신활동과 조직성파에 미치는 영향에 관한 연구,” *영남대학교 박사학위논문*.
  34. 중소기업기술정보진흥원(2011), *컨설팅 산업 현황분석 및 활성화 방안 연구*.
  35. 중소기업기술정보진흥원(2013), *중소기업 컨설팅지원 산업 성과분석 연구용역 보고서*.
  36. 중소기업청(2008), *2008 중소기업 컨설팅 산업 백서*.
  37. 천명섭·정승언(1996), “직장스트레스와 사회적 지원이 조직성파에 미치는 영향: 내외통제성향에 따른 효과차이,” *생산성논집*, 10(2), 265-289.
  38. 천성수(2009), “사회적지원에 따른 직무스트레스와 조직유효성파의 관계: 충청남도 지역 구급대원을 중심으로,” *호서대학교 박사학위논문*.
  39. 채준원(2011), “컨설팅 유형에 따른 중소기업의 컨설팅 서비스 결정요인에 관한 연구,” *부산대학교 박사학위논문*.
  40. 최명규(2013), “중소기업 경영컨설팅의 서비스 품질이 인지된 기업성파에 미치는 영향에 관한 연구,” *승실대학교 박사학위논문*.
  41. 최석봉·김규덕(2012), “조직문화 유형, 협력적 노사관계, 조직성파간의 관계에 대한 연구: 조직지원인식의 조절적 영향,” *대한경영학회지*, 25(3), 1675-1701.
  42. 최현주·박계홍(2014), “조직사회화가 팀 유효성에 미치는 영향: 조직 동일시와 상사(팀장)에 대한 신뢰의 조절효과,” *商業教育研究*, 28(4), 257-288.
  43. 최창호(2013), “고객과 컨설팅트 간의 유대관계가 컨설팅 프로젝트 성파에 미치는 영



- 향에 관한 연구,” 한성대학교 박사학위논문.
44. Alan Weise(2007), *Million Dollar Consulting*, McGraw-Hill, New York.
  45. Barcus III, S. W., and Wilkinson, J. W.(1994), *Handbook of Management Consulting Services*, McGraw-Hill, New York.
  46. Bassellier and Benbasat. (2004), “Business Competence of Information Technology Professionals: Conceptual Development and Influence on IT-Business Partnerships,” 28(4).
  47. Beehr, T.A.(1985), “The Role of Social Support in Coping with Organizational Stress”, *Human Stress and Cognition in Organizations*, Wiley, New York, 375-398.
  48. Ciampi, F. (2009), “Exploring Knowledge Creation Pathways in Advanced Management Consulting,” *Information Age Publishing*, 9. 3-39.
  49. Cohen, S and Wills, T. A.(1985), “Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis,” *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
  50. Cohen, W., and Levinthal, D.(1990), “Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation,” *Administrative Science Quarterly*, 35, 128-152.
  51. Cohen,D. V.(1992), “Resisting The Right Stuff :Barriers to Business Ethics Consultation,” *Academy of Best Papers Proceedings*, 1992, 155-159.
  52. Cutrona, C. E.(1986), “Objective Determinants of Perceived Social Support,” *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(2), 349-355.
  53. Eisenberger, R. Huntington, R. Huchison, S. and Sowa, D.(1986), “Perceived organizational support,” *Journal or Applied psychology*, 71(3), 550-507.
  54. House, J. H.(1974), “Occupational stress and coronary heart disease: A review and theoretical integration,” *Journal of Health and Social Behavior*, 15, 12-27.
  55. House, J. S.(1981), *Work stress and social support*, MA: Addison-Wesley.
  56. Kaplan, R. S. and D. P. Norton(2000), “The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment,” HBSP Corp.
  57. Kerzner, H.(1984), *Project Management*, Van Nostrand Reinhold, New York.
  58. Kubr, M.(1997), *How the Select and Use Consultants*, 2nd, ILO, Geneva.
  59. MacMillan, I. C., Z. Block, and P. N. Subba Narasimha(1986), “Corporate Venturing Alternatives, Obstacles Encountered, and Experience Effects,” *Journal of Business Venturing*, 1, 177-191.
  60. Mayer, Roger C., James H. Davis, and F. David Schoorman.(1995), “An integrative model of organizational trust,” *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
  61. Pierce, J. L. and Delbeck, A. L.(1977), “Organizational Structure, Individual Attitude, and Innovation,” *Academy of Management Review*, 2, 26-37.
  62. Pinto, J. K. and Prescott, J. E.(1990), “Planning and Tactical Factors in the Project Implementation Process,” *Journal of Management Studies*, 207-327.

63. Schwarzer R, Knoll N, Rieckmann N.(2004), "Soziale Unterstützung," in: Kaptein A, WeinmanJ.(Eds.), *Health Psychology*, Malden: Blackwell, 158-18.
64. Schein, E. H.(1988), *Process Consultation: Its Role in Organization Development*, 2nd edition, Reading Massachusetts, Addison-Wesley Publishing Company, New York.
65. Schneider. J. K. Wheeler, and J. F. Cox.(1992), "A Passion for Service: Using Content Analysis to Explicate Service Themes," *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 705-716.
66. Shapiro, E. C., Eccles, R. G. and Soske, T. L.(1993), "Consulting: Has the Solution Become Part of the Problem?," *Sloan Management Review*, Summer, 89-95.
67. Simon Alan and Vanya Kumar(2001), "Clients' Views on Strategic Capabilities Which Lead to Consulting Success," *Management Decision*, 39(5), 362-372.
68. Van de Ven A.H.Hudson R. and Schroeder D. M.(1984), "Designing New Business Start-Ups: Entrepreneurial, & Ecological Considerations," *Journal of Management*, 10(1).
69. Williams, A. P. O. and S. Woodward (1994), *The Competitive Consultant-A Client-oriented Approach for achieving Superior Performance*, The Macmillan Press Ltd, UK.

## Abstract

### A Study on the Effect of Business Consulting Performance on Organizational Performance

- Focusing on Moderating Effect by Organizational Support -

Kim, Moon-Jun\* · Chang, Sug-In\*\*

This study set up a study model through a previous study and aims to determine the control effect by organizational support in the effect relationship between consulting performance which is an independent variable and organizational performance which is a dependent variable. To do that, the hypothesis was verified by using statistical programs such as SPSS 20.0 and AMOS 20.0 which can be statistically useful with 511 copies except for the copies which cannot be utilized, over 4 weeks from February 25<sup>th</sup> to March 24<sup>th</sup>, 2015, focusing companies located in Seoul, Gyeonggi, Incheon. The hypothesis testing result of the study model set by this study shows that firstly, this study has contributed to establishing an additional theory in the research between consulting performance and organizational performance while it has not been enough for consulting performance and organizational performance in previous studies. Second, although the moderating variable of organizational support in the effect relationship between consulting performance and organizational performance didn't show a partial positive (+) role in the hypothesis testing, more detailed analysis in the survey process and the variety on questionnaire configuration were provided in the variable selection. Third, as consulting performance shows a positive effect on organizational performance, a higher consulting performance gives a direct impact on organizational performance so that a realistic action plan on internalizing and enhancing consulting execution result into organizational performance is aggressively required.

Key Words: consulting performance, organizational performance, organizational support, financial performance, non-financial performance.

---

\* Ph D. Lecturer, Seoyeong University

\*\* Professor, Department of Business Administration, Kongju National University