

소공인 CEO의 개인적 자질과 지식경영 실천이 경영성과에 미치는 영향

이루리¹⁾, 이소영²⁾

국문 요약

본 연구는 성공적인 경영성과를 창출할 수 있는 소공인 CEO의 특성을 파악하여 실증적으로 분석하고, 이를 분석하는 과정에서 지식경영의 매개적 역할에 주목하여 지식경영이 어떤 역할을 하는지 파악하기 위한 목적으로 수행되었다. 소공인이 성공적인 경영성과를 창출하기 위해 소공인CEO의 대인유연성과 스트레스 내성이 직접적으로 경영성과에 미치는 영향을 규명하고, 이에 더 나아가 도전정신과 글로벌 역량이 지식경영을 매개로 경영성과에 미치는 영향을 검정하고자 하였으며, 선행연구를 통해 연구모형을 도출하고, 소공인 CEO를 대상으로 실증조사를 통해서 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 소공인의 글로벌 역량이 경영성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 소공인의 스트레스 내성이 경영성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 셋째, 소공인의 도전정신이 경영성과에 미치는 정(+)의 영향은 지식경영에 의해 완전 매개되는 것으로 나타났으며, 넷째, 소공인의 대인 유연성이 경영성과에 미치는 정(+)의 영향은 지식경영에 의해 부분 매개되었다. 이러한 연구결과는 기술 집약형의 소공인 업체가 적은자원을 투입하고도 스스로 활성화가 가능한 지식생태계를 구축하여 경영의 성공확률을 높일 수 있음을 시사하고 있다. 풍부한 지식경영의 노하우를 보유한 소공인이 지적자산의 가치를 이해하고, 이렇게 얻어진 지식을 어떻게 보다 효과적으로 시장가치로 전환 할 수 있을지 고민하며, 그 것이 성공적인 기업성과를 창출하는데 얼마나 중요한지를 보여주고 있다. 지식을 효과적으로 사용하기 위해 지식경영에 기술을 통합하는 최선의 방법과 소공인 CEO가 지식경영에서 얻어진 경험, 직감, 신념 등의 가치가 성공적으로 경쟁 우위를 확보하거나 유지할 수 있는 조건으로 어떻게 탄생할 것인가를 주목하고 인식하여 의지를 다져야 함을 시사하고 있다.

■ 주제어: 소공인, 글로벌 역량, 도전정신, 대인 유연성, 스트레스 내성, 지식경영, 경영성과

I. 서론

본 연구는 소공인의 활성화를 위한 방안으로 소공인 CEO가 기업을 성공으로 이끌기 위해 갖추어야 할 경쟁력이 무엇인가, 그리고 이를 기업 경영 활동에 어떻게 활용할 것인가에 대한 고민으로 시작되었다. 우선, 소공인 CEO의 보유역량부터 자발적이고 혁신적인 변화를 가져야 한다고 판단하였다. CEO의 철학과 역량이 기업의 성패를 좌우하는 소공인의 특징으로 미루어 볼 때, CEO 개인의 경쟁력은 기업 성과에 영향을 주는 매우 중요한 요소이기 때문이다.

1) 저자 : 경영학 박사, 호서대학교, dana760918@naver.com

2) 교신저자 : 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수, claire@hoseo.edu

· 투고일: 2020-04-22 · 수정일: 2020-05-15 · 게재확정일: 2020-06-18

나이가 지식경영을 연구한 Davenport와 Prusak(1998), Davenport와 Prusak(1998), Nonaka와 Konno(2009)는 소공인 구성원 개개인의 지식과 정보를 기업의 공식적 지식과 정보가 되도록 서로 공유하고 축적하여 자사의 제품이 보다 경쟁력을 가질 수 있도록 하는 지식경영이야말로 자본 조달과 인력 조달에 어려움을 겪고 있는 소공인들에게 혁신적인 경영기법이라 할 수 있기 때문이라고 하였고, 소규모사업장에서 성공가능성이 높다고 하였다. 그리고 강병영(2002) 또한 지식경영의 주요 성공요인은 대면접촉으로 지식을 주고받는 경향이 있어 규모가 작은 조직은 경영 및 인적자원이 한정돼 있기 때문에 적은자원을 투입하고도 스스로 활성화가 가능한 지식생태계를 구축할 수 있다고 하였다.

이러한 선행연구를 바탕으로 소공인 CEO의 역량을 강화할 수 있는지, 기업성과에 얼마나 기여할 수 있는지 예측하며 본 연구를 진행한다.

II. 이론적 배경

1. 소공인CEO의 특성

현대사회는 지식기반 경제 사회로 지식경영이 국가의 경쟁력을 좌우한다. 노상충과 그의 동료들(2012)은 이러한 환경 속에서 중소기업 특히 소규모 기업인이 생존하기 위해 글로벌 경쟁력의 확보와 새로운 환경의 도전정신, 새로운 거래처 발굴을 위한 대인 유연성을 강조 하였으며, 하규수와 한정화(2010)는 소규모 업체로서 감내해야할 스트레스 내성의 필요성은 필수적이라고 주장하였다. 중소기업청이 조사한 '2013년 소상공인 창업 현황'에 따르면 창업 동기가 '생계유지'라고 응답한 사람은 82.6%로 가장 많았다. 그 만큼 소규모 업체는 많은 어려움을 겪고 있다.

기존 소공인 관련 논문들은 대부분 개인특성으로 성취욕구, 위험감수성, 자기효능감 등의 변수를 통해 연구하고 있다. 마케팅 역량, 기술 역량 등의 중요한 독립 변수에 대한 연구는 선행 연구에서 이미 충분히 이루어졌고, 소공인의 경우 이러한 기업적 차원의 역량도 물론 중요하지만 CEO 개인의 역량도 매우 중요하기 때문에 글로벌 역량, 도전정신, 대인유연성, 스트레스 내성을 독립변수로 채택하였다. 기존 연구에서 글로벌역량은 창업의지를 높이고 창업성공을 높인다는 연구결과에 따라 개인특성에서 빠질 수 없는 변수가 되었다. 도전정신을 채택한 이유는 신기술개발과 신사업진출에 기여할 수 있는 인재를 원했던 과거와는 달리 최근에는 저성장 및 내수침체가 장기화 되면서 모든 분야에서 도전정신이 강한 인재들을 선호하게 되었다. 대인관계란 말 그대로 사람을 대하는 관계를 의미하고, 소공인 CEO 대인관계 능력이란 타인의 생각과 행동을 알아차리고 적절하게 반응함으로써 관계를 유지하는 능력으로 개인 간 인지와 정서 및 행동적인 모든 측면을 포함한다. 사업의 창업과 성공 양쪽에 유의미한 상관관계를 나타내는 특성에서 스트레스 내성(Stress tolerance)은 소공인과 같은 작은 규모의 경우에는 더욱 실패 가능성이 크기 때문에 기업실패에 대한 부담감도 크기마련이며, 본인뿐만 아니라 가족들에게도 큰 부담을 주게 된다. 그러므로 스트레스내성(stress tolerance)은 소공인 CEO와 관련하여 간과할 수 없는 중요한 개인특성이다.

1) 글로벌 역량

글로벌 역량은 사회의 환경변화와 함께하며 그 의미가 주목받아 왔고, 환경변화를 가장 신속하게 반영하는 기업이 부각되어 왔다. 글로벌 역량을 가진 글로벌 리더의 특징에 대한 정의를 내리고 중요성을 주장한 학자는 다음 <표1>과 같다.

<표 1> 글로벌 역량의 구성요소

연구자	구성요소
박재호(1997)	인지적 영역-국제소양 및 상식, 이문화 관리능력 및 전략적 사고, 국제매너 및 에티켓, 사례관리 심리적 영역-글로벌 마인드, 국제정보 마인드, 개척/도전 정신, 이문화 대인관계, 이문화 조직관리
Van Der Zee, Van Oudenhoven (2000)	문화 감수성, 개방적사고, 안정적 정서, 사회주도, 유연성
이효미, 김명소(2011)	개념화 - 개방적 사고, 전략적 사고, 세계융합 마인드 맥락화 - 다양성 추구, 외부세계의 이해, 주도적 적응성, 배려행동, 글로벌 의사소통 역량-외국어 능력 등
노상충, 정홍식, 서용원(2012)	도전정신, 인지적 유연성, 글로벌 자기 효능감, 대인 유연성, 스트레스 내성, 이문화수용
백소영(2013)	다문화 의식, 지구 공동체 의식, 문제 해결력, 창의력, 감수성, 변화 촉진, 조직 소속감, 조직과 가치관, 비전 공유
신소영, 노은미(2013)	영어활용 능력, 창의적 사고력, 자기 표현력, 문화적 개방성, 글로벌 활동
이루리, 이소영(2016)	글로벌 마인드, 글로벌 적응역량

출처: 기존 선행연구를 참고하여 연구자가 정리함

중소기업청(2017)에서 발표한 「소공인 경쟁력 강화 방안」에서는 소공인의 성장 동력을 확충하여 2021년 까지 글로벌 시장이 가능한 체계를 갖춘다는 계획을 발표한 바 있다. 현재 국내 소공인의 대부분 내수 위주로 성장하고 있어 글로벌 시장진출을 통한 성장기회를 효과적으로 활용하지 못하는 실정으로, 글로벌 강소기업으로 성장하기 위한 역량강화의 필요성이 제기된다.

2) 도전정신

박동(2013)은 도전의 개념은 예상되는 어려움에도 불구하고 이를 극복하겠다는 목표를 가지고 불굴의 의지로 매진하는 정신이라고 하였다. 벤처창업이 가장 많은 이스라엘은 1,844명당 1명으로 세계에서 가장 높으며 성공한 이스라엘 벤처 창업자들을 대상으로 조사한 결과 그들은 평균 3회 이상 실패를 경험한 것으로 나타났다. 신기술개발과 신사업진출에 기여할 수 있는 인재를 원했던 과거와는 달리, 최근에는 글로벌 저성장 및 내수침체가 장기화 되면서 모든 분야에서 도전정신이 강한 인재들을 선호하게 되었다. 2013년 대한상공회의소 보고서에 의하면 국내 매출액 상위 100대기업의 인재 상을 분석해 낸 보고서에 따르면, 첫 번째로 “도전정신”을 꼽는 기업이 88개사로 가장 많았고, 이 중에서 특히 제조업과 운수업은 “도전정신”이 92.3%로 압도적인 필수역량으로 조사되었다. 이미자(2015)에 의하면 도전정신의 세 가지 전략을 연구하였으며 도전정신은 “실패와 위험을 두려워하지 말고 자신을 믿고 도전해야 한다.”고 주장하였다. 노상충, 정홍식, 서용원(2012)은 업무 중 어려움에 직면해서도 포기하지 않고, 더 높은 목표를 달성하기 위해 지속적인 노력을 기울이는 것을 의미한다고 하였다. 또한 Cuban(2014)은 그의 저서에서 실패를 두려워하지 않고 실패를 통해서 많은 것을 배울 수 있는 자신감과 도전정신을 기업가정신의 덕목으로 삼았다고 하였다.

소공인의 경우 유연한 조직문화를 바탕으로 끊임없이 도전하려는 도전정신이 필요하다.

3) 대인 유연성

소공인 CEO 대인관계 능력이란 타인의 생각과 행동을 알아차리고 적절하게 반응함으로써 관계를 유지하는

능력으로 개인 간 인지와 정서 및 행동적인 모든 측면을 포함한다.

조한익과 그의 동료(2008)에 의하면 대인관계란 다양한 타인들과의 관계로 규정지며 사회학적 및 심리학적 의미를 갖는다고 보았다. 이는 소공인 CEO들 사이에서 형성되는 원만한 심리상태를 말하는 측면에서 1:1 관계에 보다 중점을 두고 있음이 광의의 인간관계와 구별되며, 두 소공인 사이에 맺어지는 관계만을 말한다. Swensen(1973)은 대인 유연성은 타인과의 상호작용을 통해 이루어지는 사회화과정이며, 효과적인 대인관계는 개인들에게 매우 중요한 역할을 한다고 강조하였고, Paulhus와 Martin(1987)은 최적의 상황에서 CEO의 사회적인 행동을 실행할 수 있는 숙련 정도를 뜻하는 성격능력(ability)과 특정상황에서 필요할 때, CEO가 특정반응을 수행할 수 있는 용이성을 뜻하는 성격잠재력을 구분할 것을 제안하였다. 이는 다양한 레퍼토리와 상황에 맞는 적절성으로 정의된다고 할 수 있으며, 소공인 CEO의 직무특성 중에서도 대인 유연성은 측정이 가능하고 성과를 내거나 낼 수 있는 능력인 가시적인 면과 비가시적인 면을 함께 포함하고 있다. 가시적인 측면은 업무현장에서 성과를 내거나 낼 수 있는 능력으로 경영자로서 필요한 대인관계의 기본적인 능력들을 포함한다.

이러한 능력을 배양하기 위해서는 타인과 상호작용하는 관계가 필요하며, 이를 통해서 소공인 CEO 사이의 원만한 화합으로 지속가능경영을 실현하고 상호간에 더욱 좋은 상태유지 할 것이다.

4) 스트레스 내성

스트레스(Stress)는 심리학 또는 생물학에서 스트레스 요인에 대항하려는 심신의 변화과정으로, 외부에서 위협당하거나 도전받을 때 신체를 보호하고자 일어난다. 즉, 외부에서 압력을 받으면 긴장, 흥분, 불안 같은 생리적 반응이 일어나는데 이런 외부압력을 스트레스 요인이라 칭한다. 스트레스 내성은 갑작스러운 환경 변화로 인해 발생할 수 있는 극심한 스트레스에 얼마나 효과적으로 대처할 수 있는지를 의미한다.

Rauch과 Frese(2007)는 메타분석 결과를 토대로 개별 심리적 특성 중에서 사업의 창업과 성공 양쪽에 유의미한 상관관계를 나타내는 특성에서 스트레스 내성(Stress tolerance) 개념을 주장하였고, 하규수와 한정화(2010)는 기업이 실패할 경우 기업인에게 재무적 및 비 재무적 비용이 발생하며 이러한 비용들은 심리적 스트레스 및 사업 중단 스트레스와 같은 사업실패 스트레스를 유발하며 이는 기업인 개인에게 부정적인 영향을 미치는 것은 물론 더 나아가 사업의욕에 부정적인 영향을 미치게 된다고 주장하였다.

Boyd와 Gumpert(1983)는 중소기업을 경영인들이 겪는 어려움을 조사하여 사업관련 스트레스의 원천으로서 4가지 즉, 고독감, 사업의 매몰, 인간관계문제, 성취에 대한 지나친 과욕을 제시했다.

소공인과 같이 규모가 작은 경우에는 실패의 가능성이 기존 대기업들보다 크며 실패할 경우 본인뿐만 아니라 가족들에게 큰 부담을 주게 되기 때문에 실패에 대한 부담감이 크기 마련이다. 그러므로 스트레스 내성(Stress tolerance)은 소공인 CEO와 관련하여 간과할 수 없는 중요한 심리적 특성이다.

2. 지식경영

지식경영은 지식을 창출, 저장, 전이, 적용하려고 조직에서 개발한 일련의 비즈니스 프로세스를 말한다. Nonaka와 Takeuchi(1995)는 조직 내에서 개인과 집단 간 또는 조직 간에 상호 암묵적이고 명시적인 지식을 공유하는 연속적인 과정을 의미하고, 비즈니스 프로세스를 통합하는 능력향상을 위한 도구라고 주장하였으며, Gold와 그의 동료들(2001), Nevis와 그의 동료들(1995), Ruggles(1998), Alavi와 Leidner(1999)는 지식경영활동으로 지식획득, 지식공유, 지식활용 등을 주장하였고, 최만기와 그의 동료(2003), 김선아와 그의 동료(2000), 이흥재와 그의 동료(2006) 그리고, 사재명(2002)은 지식창출이란 지식파악, 지식획득, 지식개발 등을 통하여 지식을 만들어 내고 형상화하는 활동이라고 주장하였다.

<표 2> 지식경영

연구자	구성요소
Nonaka와 Konno(2009)	무형자산으로서 유형자산과
Nonaka와 Takeuchi(1995)	조직 내에서 개인과 집단 간 또는 조직 간에 상호 암묵적이고 명시적인 지식을 공유하는 연속적인 과정을 의미, 비즈니스 프로세스를 통합하는 능력향상을 위한 도구
Gold와 그의 동료들(2001)	지식창출, 공유, 저장, 활용이라는 일련의 활동들을 포함하여 지식을 효과적으로 관리
Nevis와 그의 동료들(1995)	지식경영활동(지식획득, 지식공유, 지식이용)
Ruggles(1998)	지식경영활동(지식창출 및 지식획득, 지식표현과 지식활용, 지식공유 및 지식전파)
Alavi와 Leidner(1999)	지식경영활동(지식창출, 지식저장, 지식전파, 지식의 활용)
Basant(1993)	지식확산(Knowledge spill-overs)이란 기업이 지식창출을 함에 있어서 기본적인 원천은 기업 스스로 노력을 통한 지식생산, 라이선싱(Licensing)이나 그 외 여러 형태의 계약을 통한 지식의 구매, 그리고 다른 기업 활동으로부터 발생하는 지식확산
Siebert(1969)	지식의 확산은 시간과 공간을 거쳐 천천히 확산된다는 지식의 특성
Griliches(1979), Desai(1985), Kathuria(1998)	지식확산은 제품의 시장출시와 함께 이루어지는 모방
최만기와 그의 동료(2003)	지식의 창조와 지식의 공유
김선아와 그의 동료(2000)	지식창출이란 지식파악, 지식획득, 지식개발 등을 통하여 지식을 만들어 내고 향상화하는 활동
이흥재와 그의 동료(2006)	새로운 가치를 지닌 지식을 재창출
사재명(2002)	지식활용으로 조직구성원의 학습역량을 증진.

출처: 기존 선행연구를 참고하여 연구자가 정리함

위와같이 선행연구를 기초로 하여 소공인 CEO의 역량이 경영성과를 높이기 위해 전문성을 보유하고 있는 인재확충과 기존인력의 전문성 강화교육이 필요하며, 관용적인 조직문화가 요구되고 있다.

3. 경영성과

일반적으로 경영성과는 기업내부를 평가하는 요소로서 성장성, 수익성, 생산성, 안정성 등이 있으나 가장 많은 평가기준은 수익성과 매출증가율이 있다.

재무적 성과로는 핵심성과지표(KPI)¹⁾ 즉, 매출, 비용 등을 재무성과의 주된 지표로 활용했으며, 기업의 경영활동의 결과를 나타내고 기업의 성과를 회계 화폐단위로 표현하는 측정지표이다. 과거 대다수의 기업들은 우선 측정하기가 명확하고 측정기간의 경영수준의 대표성을 표현하는 대표성이 있기 때문에 사용하고 있다. 주원식과 그의 동료들(2014)의 연구에서는 기업이 재무적 성과측정에 초점을 맞추는 이유는 기업의 목표에 따라 기업 성과에 대한 측정기준은 다양하지만 일반적으로 궁극적인 목표는 이익의 극대화라는 전통적인 재무적 목표와 같기 때문이라고 했으며, 조현진(2006)의 연구에서도 재무성과는 기업성과를 실질적으로 볼 수 있도록 하는 재무지표이며 생산성, 수익성, 성장성, 매출액 등이 성과측정이 대표적인 지표라고 강조하고 있다.

비재무적 성과는 재무적 요소에서 드러나지 않는 기업의 사회적 활동을 계량화해 기업의 지속적인 경영가능

1) KPI(Key Performance Indicator)

성을 평가하기 위해 개발된 지표이다. 미국과 유럽 등 일부 선진국은 거래소 상장 규정에 비재무적 정보 공시를 제도화 하고 있으며, 유엔 사회책임투자 원칙(UN PRI)에서 투자 의사 결정시에 고려하도록 하는 핵심 평가요소이다. 재무성과 이상으로 비재무성과를 중시하는 경영은 유럽국가에서 먼저 시작되었으며, 유럽에서는 공적 기구가 중심이 되어 비재무적 성과에 대한 기준을 제시하고, 그 기준에 따라 제품의 원료조달부터 생산, 유통, 폐기에 이르는 모든 과정까지 사회적, 환경적 영향을 종합적으로 고려하여 제품을 생산하고 있다.

Covin과 Slevin(1991)은 소기업 CEO의 경영성과를 측정할 때 객관적인 지표보다는 주관적인 지표를 사용하는 것이 바람직하다고 주장하였다. 이는 소기업이 정확한 재무적 데이터 확보의 어려움과 데이터 비교와 해석이 난해하고 산업효과의 영향이 있기 때문에 소기업의 기업가 자질 및 특성과 사업모델 타당성, 독창성, 그리고 정성적인 평가를 주로 사용해야 한다는 의미이다.

김미정(2013)은 여러 선행연구들에서 비재무적 성과지표의 중요성에 대하여 지적하면서도 비재무적 성과지표는 주관적인 부분으로 객관화하기 어렵고 측정의 범위가 광범위하여 단기적 성과지표로는 부적합한 것으로 보고 있다. 그러나 시간이 지날수록 대다수 기업이 재무적 성과보다는 비재무적 성과지표에 대해 더 많은 관심을 가지고 있으며, 비재무적 성과에 대한 측정지표 사용이 높아지고 있다. 김만수와 동료 연구자들(2015)도 비재무적 성과지표는 재무적 성과의 원천이 되며, 소기업의 핵심적인 성과요인을 탐색하여 이를 활용할 수 있다고 밝히고 있다. 이는 기업성과 측정에 조직 구성원들이 장기적인 안목을 가지고 행동하도록 도움을 주기 때문이라고 했다. 김진환(2011) 역시 그의 연구에서 소공인의 경영성과를 향상시키기 위해서는 비재무적 성과정보를 중시할 필요가 있다고 강조한다. 이러한 비재무적 경영성과는 조직 차원에서 소공인의 의사소통을 활성화함으로써, 경영성과 목표달성에 필요한 조직변화와 소공인 CEO의 경영성과를 향상시키는 전략 관리방안이 될 수 있다.

III. CEO의 특성, 지식경영, 경영성과의 관계 및 가설

1. 글로벌 역량과 경영성과의 관계 및 가설

오늘날 수많은 기업들이 해외에 진출하고 있고, 국내 시장에도 해외 기업들이 다수 진입해 있는 현 시대는 글로벌 경쟁력을 갖춘 인재들의 글로벌화는 핵심 이슈로 자리매김하고 있다. 특히, 소규모 업체의 CEO는 사업의 핵심 경쟁력이자 국가 경쟁력의 일환으로 볼 수도 있다. 박재호(1997)는 글로벌 역량은 세계의 다양성 확대와 정치, 경제, 사회·문화적 시스템의 융합화와 영역 간 경계가 허물어짐에 따라 개인 또는 기업구성원의 필수이라고 하였고, 이루리 외(2016)은 조직소속감과 가치관에 반영되어 비전을 공유하여 기업에 영향을 미친다고 하였다. 따라서 소공인의 글로벌 역량의 정도가 경영성과에 영향을 미칠 수 있을 것으로 예상할 수 있다. 이를 확인하기 위하여 다음과 같이 가설1을 설정한다.

가설1 “소공인 CEO의 글로벌 역량이 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”

2. 스트레스 내성과 경영성과의 관계 및 가설

중소기업청(2013) 자료에 따르면 최근 우리나라 창업은 주로 생계형 업종으로 평균 생존율도 창업 후 1년은 72.6%, 2년은 56.5%, 3년은 46.4%로 자영업자 절반 이상이 3년 이내 폐업하는 것으로 나타나 사회적 비용 부담이 매우 크다. 정대용(1999)은 사업에서의 실패체험은 당혹감으로 연결되며, 이는 사업의욕이나 사업스트레스와 밀접한 관련성이 있다고 하였다. 김범성(2012)은 경영인의 성격특성인 스트레스 내성이 강하다면 스트레스의 발생도 줄어들고 또 스트레스가 발생하는 경우에도 쉽게 해결 할 수 있다고 주장하였다. 하규수 외(2010)는 장

기적인 경기불황으로 창업실패에 대한 두려움으로 인해 창업의욕을 저하 시키고 있다고 지적하고 잠재적 창업자들이 차후 창업의 성과에 많은 영향을 줄 수 있다고 하였다. 따라서 소공인의 스트레스 내성의 정도가 경영 성과에 영향을 미칠 수 있을 것으로 예상할 수 있다. 이를 위하여 다음과 같이 가설2를 설정한다.

가설2 “소공인 CEO의 스트레스 내성이 경영성장에 정(+의 영향을 미칠 것이다”

3. 도전정신, 지식경영, 경영성과의 관계 및 가설

Bhide & Smith (2000), Baum(2004), (Bygrave, 1989), Baum& Smith(2001)는 성공적인 창업가는 새로운 시장과 환경에서 불확실한 환경에 직면할 때 이를 대처하기 위한 자원을 끊임없이 추구하고 획득하기 위해 도전정신이 중요하다고 주장하였고, 새로운 자원을 확보할 수 있는 창업가의 통합적인 역량의 중요성을 주장하였다. 박동(2013)은 도전정신이 경영성장에 미치는 영향을 살펴본 결과 부분적으로 설명되는 것으로 나타났다. 지식관리를 통한 업무성과는 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있다. 이흥재 외(2006)지식관리 활동의 개선은 더 나은 성과를 가져오는 동인이 될 수 있다고 하였고, Elenkov(2002)는 조직의 성과를 경영목표 달성정도로 정의하고 있으며, Simonin(1997)과 Davenport(1999)는 지식경영의 성과를 지식경영의 실천을 통해 얻은 조직학습의 정도, 수익성 등으로 측정할 수 있다고 주장하고 있다. 따라서 소공인의 도전정신이 지식경영을 매개로 경영 성과에 영향을 미칠 수 있을 것으로 예상할 수 있다. 이를 확인하기 위해 다음과 같은 가설3을 설정한다.

가설3 “도전정신이 경영성장에 미치는 정(+의 영향관계에서 지식경영이 매개적 역할을 할 것이다”

4. 대인 유연성, 지식경영, 경영성과의 관계 및 가설

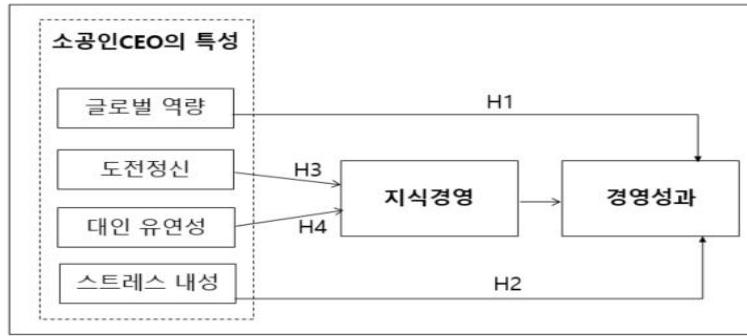
21세기는 문화다양성에 대한 이해와 수용능력과 같은 정서적 유대, 협력, 공동체성과 같은 대인관계 역량이 필요하다. 소규모업체의 경우 한정된 자원으로 성과를 극대화하기 위해 대인관계의 역할이 매우 중요하다. 이와 관련하여 Lickona(1988)는 대인관계에서 협동과 상호존중을 지향해야 함을 강조했고, 따뜻한 배려, 정당한 권위와 민주주의적 가치에 대한 존중의 중요성을 주장하였다. Allport(1968)는 타인들과의 우호적인 관계, 정서적 안정감 등을 제시하였다. 윤종록 외(2005)는 유연한 대인관계와 지식경영으로 지속적인 경영혁신 전략을 전개할 때 기업의 경쟁우위와 차별화 그리고 경제적 부가가치를 창출할 수 있다고 설명하고 있다. 따라서 소공인의 대인 유연성이 지식경영을 매개로 경영성에 영향을 미칠 수 있을 것으로 예상할 수 있다. 이를 확인하기 위해 다음과 같은 가설4를 설정한다.

가설4 “대인 유연성이 경영성장에 미치는 정(+의 영향관계에서 지식경영이 매개적 역할을 할 것이다”

IV. 연구설계 및 방법

1. 연구모형의 설계 및 가설

본 연구는 소공인 CEO의 특성이 경영성장에 미치는 영향관계에 있어 지식경영의 매개적 역할을 파악하고자 한다. 소공인CEO의 특성에서 글로벌 역량, 도전정신, 대인 유연성, 스트레스 내성을 독립변수로 설정하였으며, 경영성과를 종속변수로 설정하여 이들의 인과관계를 규명하고자 하였으며, 이 인과관계에서 지식경영의 매개효과를 알아보하고자 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

2. 자료수집 및 설문구성

본 연구의 설문 조사기간은 2017년 1월 16일 부터 5월 20일까지 약 4개월간 전국의 소공인CEO를 직접 방문하여 자료를 취합하였고 총300부 배부 중 280부가 회수 되었다. 이중 응답이 무응답이거나 의견을 도출할 수 없는 수준 5부를 제외하고 275부를 분석 자료로 활용하였으며, 가설을 규명하기 위해 다음의 <표 3>문항과 인구사회학적 특성 8문항을 더해 총 44문항으로 구성하였다.

<표 3> 설문 문항의 내용

문항	NO	설문내용	참고논문	평가척도
지식역량	1	기존 지식으로부터 새로운 지식을 효과적으로 창출	노나가와 콘노(2009), 이흥재와 그의 동료(2006), 강상목과 정강국(2012), Griliches(1979), Desai(1985), Kathuria(1998)	리커트(Liert) 5점 척도를 이용하여 “전혀 그렇지 않다”, “그렇지 않다”, “보통이다”, “그렇다”, “매우 그렇다”, 로 분류
	2	다른 구성원과의 지식 교환이 원활하게 수행, ‘ ‘		
	3	지식을 업무수행 상 발생하는 새로운 문제를 해결하는데 활용		
	4	실수나 실패로부터 학습한 나의 지식을 조직 구성원에게 전달하여 시행착오를 최소화		
	5	서로 다른 유형의 지식을 통합하는 활동을 통하여 지식을 재생산		
	6	지식보호의 중요성을 구성원들에게 분명하게 전함		
	7	보유하고 있는 지식을 새로운 업무에 적용하여 업무의 효율성을 기함		
	8	새로운 사업을 선정하고 사업을 운영하는데 있어 보유하고 있는 지식을 활용		
	9	신제품이나 새로운 서비스를 개발하는데 보유하고 있는 지식을 적용		
	10	구성원의 지식을 조직 차원의 지식으로 흡수시키는 활동을 수행하여 지식을 조직 내로 확산		
	11	조직 구성원의 지식확산을 통해 전체 조직 구성원의 창의력을 개발		
	12	지식확산을 통해 조직 구성원의 지식활용 능력이 향상		
경영성과	1	최근 3년간 매출의 증대효과정도	최일용과 동료 연구자들(2015), 김미정(2013), Covin과 Slevin(1991)	
	2	최근 3년간 경쟁사와 비교하여 수익률(제조원가)증가율		
	3	최근 3년간 경쟁사와 비교하여(총)매출액증가율		
	4	최근 3년간 총 자산순이익률(ROA)		
	5	최근 3년간 자기자본이익률(ROE)이 증대		
	6	최근 3년간 시장점유율이 증대		

도전정신	1	타인을 위한 도전적 목표를 설정하고 이를 달성하기위해 행동	Leary(1957), Swensen(1973), 이미지(2015)
	2	주어진 업무 외에도 기꺼이 다른 업무를 찾아서 수행하려고 노력	
	3	업무를 수행하던 중 어려움에 직면해서도 끝까지 목적을 성취	
	4	업무 완수를 위해서는 며칠이나 몇 주가 걸리더라도 일에 몰입	
스트레스 내성	1	스트레스가 심한 상황에서 바람직한 방향으로 스트레스를 해소하는 편	하규수와 그의 동료(2010)
	2	쓸데없는 개입이나 충동적인 행동에 대한 유혹은 잘 물리치는 편	
	3	불행하다고 여겨질 때, 상황을 바꾸기 위해서 적극적으로 노력	
	4	분노, 극심한 좌절감, 혹은 스트레스를 받는 경우에도 이를 통제 가능함	
글로벌 역량	1	급변하는 세계적 트렌드나 국제적 이슈에 대한 관심도	이루리, 이소영(2013)
	2	세계적인 무대를 위협요소 보다는 기회요소로 생각	
	3	세계적인 이슈(예: 자연환경 문제, 북핵, 환율, FTA 등)에 대해서 우리나라 입장뿐만 아니라 다른 나라의 견해나 입장을 고려	
	4	현지 적응을 잘 해서 성취감을 느끼며 생활을 잘 할 자신감	
	5	외국인 직장동료들과 친하게 지내고 싶고, 그들과 함께 팀을 이뤄 일을 하는 것을 즐겁게 생각	
	6	외국인과의 의사소통이 원활함	
대인 유연성	1	상대방이 원한다면 마음에 없는 말도 할 수 있음	김범성(2012)
	2	다른 사람에게 좋은 인상을 주기 위해서 나의 행동을 바꿀 수 있음	
	3	내가 싫어하는 사람일지라도 웃으면서 이야기 할 수 있음	
	4	나와 다른 신념을 가진 사람과도 잘 지내는 편임	

V. 연구결과

1. 연구대상의 인구사회학적 특성

본 연구의 인구사회학적 특성으로 설문조사에 응답한 275명의 응답자 성별과 연령에 따른 현황을 분석하여 보면 성별이 “남성” 208명(75.6%)으로 “여성” 67(24.4%)보다 많았고, 연령은 “40대” 111명(40.4%)으로 제일 많았고, “50대” 102명(37.1%), “30대 이전” 36명(13.1%), “60대 이상” 26명(9.5%)으로 나타났으며 결과는 다음 <표 4>와 같다.

<표 4> 인구사회학적 특성 분석 (N=275)

구분		빈도	퍼센트
성별	남성	208	75.6
	여성	67	24.4
연령	30대 이전	36	13.1
	40대	111	40.4
	50대	102	37.0
	60대 이상	26	9.5

2. 연구대상의 일반적 특성

본 연구대상의 일반적 특성은 분포형태는 모집단을 대표하기에 충분하다고 판단되며, 연구대상의 일반적인 특성은 다음 <표 5>와 같다.

<표 5> 일반적 특성 분석 (N=275)

	구분	빈도	퍼센트
법인유무	주식회사	52	18.9
	개인회사	209	76.0
	기타	14	5.1
직장경험	있다	255	92.7
	없다	20	7.3
창업유무	창업	208	75.6
	가업승계	27	9.9
	기타	40	14.5
경영연수	10년 이하	151	54.9
	11년~20년 이하	70	25.5
	21년~30년 이하	43	15.6
	30년 이상	11	4.0
종업원 수	3명 미만	143	52.0
	4명~5명	75	27.3
	6명~9명	57	20.7
연간 매출액	5억 미만	166	60.4
	5억~10억 미만	65	23.6
	10억~30억 미만	32	11.6
	30억 이상	12	4.4

3. 측정도구의 타당성 검증

본 연구는 먼저, 측정도구의 타당도를 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 소공인 CEO의 특성, 지식경영, 경영성과 등 모든 문항에 대해 요인분석을 실시한 결과 글로벌 역량 4, 6번 즉, '외국에서 살더라도 적응을 잘할 자신이 있다', '외국인과 의사소통이 원활하다'는 항목은 2개 이상의 요인에서 교차적재를 보여 제거하였다. 또한 지식활용과 지식확산으로 구분한 지식경영의 세부 요인들 또한 단일 요인으로 묶이는 것으로 드러났다. 최종 34개 문항을 통해 요인분석을 실시한 결과 6개 요인으로 구성되었고, 전체 변량의 68.8%를 설명하는 것으로 나타났다. 요인 1은 지식경영, 요인 2는 경영성과, 요인 3은 소공인 CEO의 도전정신, 요인 4는 소공인 CEO의 스트레스 내성, 요인 5는 소공인 CEO의 글로벌 역량, 마지막 요인 6은 소공인 CEO의 대인 유연성을 각각 나타내고 있었다. 각각의 요인들의 신뢰도를 Cronbach's α 계수를 통해 확인한 결과, .771 에서 .940 사이로 나타나 신뢰도는 안정적인 것으로 나타났다. <표 6>에 그 결과를 제시하였다.

<표 6> 타당도 및 신뢰도

N(275)

구 분	요인						Chronbach's α
	1	2	3	4	5	6	
지식활용5	.801	.073	.136	.136	.026	.059	.940
지식확산2	.759	.103	.177	.077	.121	.152	
지식확산4	.734	.169	.191	.132	.123	.083	
지식활용4	.724	.179	.075	.168	.065	.177	
지식확산3	.708	.171	.123	.132	.213	.197	
지식확산1	.684	.075	.113	.169	.227	.252	
지식확산6	.677	.154	.150	.134	.247	.031	
지식확산5	.649	.127	.121	.143	.368	.126	
지식활용3	.643	.219	.381	.179	.059	.188	
지식활용2	.639	.215	.347	.242	.104	.029	
지식활용6	.636	.128	.231	.264	.284	.160	
지식활용1	.509	.101	.451	.187	.299	.013	.941
경영성과3	.237	.887	.038	.060	.064	.044	
경영성과5	.074	.848	.090	.162	.160	.108	
경영성과4	.060	.843	.091	.219	.194	.047	
경영성과6	.198	.824	.171	.025	.136	.175	
경영성과2	.181	.812	.172	.118	.107	.047	
경영성과1	.205	.781	.275	.034	.160	.023	.858
CEO도전정신2	.160	.277	.745	.222	.083	.125	
CEO도전정신3	.280	.151	.732	.159	.146	.093	
CEO도전정신1	.257	.216	.718	.179	.181	.124	
CEO도전정신4	.371	.107	.658	.102	.126	.138	.851
CEO스트레스내성4	.305	.101	.098	.759	.100	.085	
CEO스트레스내성3	.321	.112	.260	.735	.145	.053	
CEO스트레스내성2	.241	.259	.191	.709	.039	.233	
CEO스트레스내성1	.195	.147	.328	.589	.253	.338	.839
글로벌역량1	.285	.217	.278	.154	.724	.036	
글로벌역량3	.305	.244	.036	.224	.706	-.067	
글로벌역량2	.376	.268	.189	.184	.666	.171	
글로벌역량5	.280	.351	.260	-.089	.515	.111	.771
CEO대인유연성3	.157	.089	.206	.157	.037	.757	
CEO대인유연성1	.189	.093	-.092	.001	-.107	.756	
CEO대인유연성2	.172	.081	.266	.132	.127	.740	
CEO대인유연성4	.198	.078	.084	.413	.222	.550	
고유 값	6.919	5.034	3.403	2.855	2.620	2.576	
아이겐 값	6.919	5.034	3.403	2.855	2.620	2.576	
설명량(%)	20.349	14.805	10.009	8.396	7.707	7.575	
누적 설명량(%)	20.349	35.154	45.163	53.559	61.266	68.841	

KMO = .753, X²=9076.161 df=528 p=.000, 요인추출방법 : 주성분 분석.
회전방법 : Kaiser 정규화가 있는 베리맥스. 6 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.

4. 가설검증

가설1 “소공인 CEO의 글로벌 역량이 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”를 검정하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 글로벌 역량을 독립변수로 하여 회귀식을 도출할 경우, 이 회귀식은 경영성과를 설명하는데 통계적으로 유의하다고 할 수 있으며, <표 7>, <표 8>에서 알 수 있듯이 이 회귀식이 경영성과의 분산을 설명하는 R²은 .307로 (p<.000) 주장을 뒷받침 해주고 있다.

<표 7> 분산분석 결과표

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	회귀모형	70.035	1	70.035	121.223	.000b
	잔차	157.723	273	.578		
	합계	22.7.758	274			

- a. 예측값: (상수), 글로벌 역량
- b. 종속변수: 경영성과

<표 8> 모형요약

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차
1	.555a	.307	.305	.76009

- a. 예측값: (상수), 글로벌 역량

<표 9> 글로벌 역량이 경영성과에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	Sig.
	B	Std. Error	B		
(Constant)	.931	.210		4.432	.000
글로벌 역량	.622	.057	.555	11.010	.000

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

R²=.307, F=121.233, p=.000

위 <표 9>에서 글로벌 역량에 대한 회귀계수는 (+)으로 나타났으며, β=.555 t=11.010, p<.01으로 나타나 경영성과에 유의미한 영향을 미친다는 것을 알 수 있으므로 연구가설은 지지된다. 따라서 글로벌 역량은 경영성과에 영향을 미치며, 특히 회귀계수가 (+)의 값을 가지므로 글로벌 역량이 올라갈수록 경영성과가 올라간다는 것으로 해석할 수 있다.

가설2 “소공인 CEO의 스트레스 내성이 경영성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”의 회귀분석 결과는 다음과 같다. 스트레스 내성을 독립변수로 하여 회귀식을 도출할 경우, 이 회귀식은 경영성과를 설명하는데 통계적으로 유의하다고 할 수 있으며, <표 10>, <표 11>에서 알 수 있듯이 이 회귀식이 경영성과의 분산을 설명하는 R²은 .173으로 (p<.000) 주장을 뒷받침 해주고 있다.

<표 10> 분산분석 결과표

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	회귀모형	39.357	1	39.357	57.030	.000b
	잔차	188.401	273	690		
	합계	227.758	274			

- a. 예측값: (상수), 스트레스 내성
- b. 종속변수: 경영성과

<표 11> 모형요약

모형	R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차
1	.416a	.173	.170	.83073

- a. 예측값: (상수), 스트레스 내성

<표 12> 스트레스 내성이 경영성과에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	Sig.
	B	Std. Error	B		
(Constant)	1.396	.243		5.755	.000
스트레스 내성	.485	.064	.416	7.552	.000

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

R²=.307, F=121.233, p=.000

위 <표 12>에서 스트레스 내성에 대한 회귀계수는 (+)으로 나타났으며, $\beta=.416$ $t=7.552$, $p<.01$ 으로 나타나 경영성과에 유의미한 영향을 미친다는 것을 알 수 있으므로 연구가설은 지지된다. 따라서 스트레스 내성은 경영성과에 영향을 미치며, 회귀계수의 값이 (+) 이므로 스트레스 내성이 강할수록 경영성과가 올라간다는 것으로 해석할 수 있다.

가설3 “도전정신이 경영성과에 미치는 정(+)의 영향관계에서 지식경영이 매개적 역할을 할 것이다”의 회귀분석 결과는 다음과 같다.

<표 13> 도전정신이 경영성과에 미치는 관계

단계	변인	β	t	R ²	F
1단계(독립 ➔ 종속변인)	도전정신 ➔ 경영성과	.497	9.477***	.247	89.808***
2단계(독립 ➔ 매개변인)	도전정신 ➔ 지식경영	.673	15.075***	.453	227.246***
3단계(독립, 매개변인 ➔ 종속변인)	도전정신, 지식경영 ➔ 경영성과	.313 .273	4.527*** 3.957***	.288	55.136***

*** p<.001

Sobel Z=3.825, p<.001

<표 13>과 같이 매개효과 분석 절차에 따라 1단계로 도전정신과 경영성과의 관계는 통계적으로 유의미했고 ($\beta=.497, t=9.477, p<.001$), 2단계 도전정신과 지식경영의 관계 또한 유의한 것으로 나타났다($\beta=.673, t=15.075, p<.001$).

3단계로 독립변인과 매개변인을 동시에 투입한 결과 도전정신($\beta=.313, t=4.527, p<.001$)과 지식경영($\beta=.273, t=3.957, p<.001$) 모두 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 드러났다.

3단계에서 독립변인과 매개변인 모두 통계적으로 유의하고, 독립변인인 도전정신의 영향력의 크기가 1단계보다 3단계에서 작은 것으로 미루어 지식경영은 도전정신과 경영성과의 관계에서 부분매개효과 갖는 것으로 확인되었다.

추가적으로 Sobel Test 결과를 통한 매개효과의 유의성을 확인한 결과 통계적으로 유의성을 확보하고 있다 ($Z=3.825, p<.001$).

가설4 “대인 유연성과 경영성과에 미치는 정(+)의 영향관계에서 지식경영이 매개적 역할을 할 것이다”의 회귀분석 결과는 다음과 같다.

<표 12> 대인 유연성이 경영성과에 미치는 관계

단계	변인	β	t	R ²	F
1단계(독립 → 종속변인)	대인 유연성 → 경영성과	.324	5.674***	.105	32.196***
2단계(독립 → 매개변인)	대인 유연성 → 지식경영	.515	9.939***	.265	98.778***
3단계(독립, 매개변인 → 종속변인)	대인 유연성, 지식경영 → 경영성과	.102 .431	1.663 7.018***	.242	43.560***

*** p<.001

Sobel Z=5.744, p<.001

<표 12>와 같이 독립변인의 종속변인에 대한 영향력을 검정한 1단계($\beta=.324, t=5.674, p<.001$), 그리고 독립변인의 매개변인에 대한 영향을 확인하는 2단계($\beta=.515, t=9.939, p<.001$)는 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

독립변인과 매개변인을 동시에 투입한 3단계에서 매개변인의 종속변인에 대한 영향력은 유의한 반면($\beta=.431, t=7.018, p<.001$), 독립변인의 종속변인에 대한 영향이 유의미하지 않은 것으로 나타났으며($\beta=.102, t=1.663, p>.05$), 지식경영은 대인 유연성과 경영성과의 관계에서 완전 매개효과를 갖는 것으로 나타났다.

즉, 소공인 CEO의 대인 유연성은 지식경영을 매개로 하여 경영성과를 높일 수 있는 것으로 드러났다. Sobel Test 결과를 통해 매개효과의 유의성을 확인한 결과도 통계적으로 유의성을 확보하고 있다($Z=5.744, p<.001$).

VI. 결 론

1. 연구결과의 요약

본 연구는 10인 미만 제조업을 경영하는 전국의 소공인 CEO를 대상으로 소공인 CEO의 특성, 즉 글로벌 역량, 스트레스 내성이 경영성과에 미치는 영향 관계와 도전정신, 대인 유연성이 경영성과에 미치는 영향 관계에

서 지식경영이 매개역할을 하는지 살펴보았다. 소공인이 지니고 있는 인력난, 자본난이라는 고질적 취약점을 고려할 때, 조직원 개인이 지닌 개별적 지식과 경험을 기업 구성원 모두와 공유하여 조직의 힘으로 바꿈으로써 기업이 제공하는 제품/서비스에 부가가치를 창출하여 효율적으로 경영성과를 높일 수 있는 지식경영이 매우 중요한 역할을 할 수 있다고 판단하였기 때문이다.

분석의 결과는 다음과 같다.

첫째, 소공인 글로벌 역량이 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 이는 소공인 CEO가 글로벌 역량이 강할수록 경영성과를 높일 수 있다는 것을 의미한다.

둘째, 소공인 스트레스 내성이 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 이는 소공인 CEO가 스트레스 내성이 강할수록 경영성과를 높일 수 있다는 것을 의미한다.

셋째, 도전정신이 경영성과에 미치는 정(+)의 영향은 지식경영에 의해 매개되었다. 이는 소공인 CEO의 도전정신이 높을수록 지식경영을 적극적으로 실시하고 있으며 이는 경영성과에 긍정적인 영향을 주고 있다는 것을 의미한다. 특히 도전정신의 직접효과보다 지식경영이라는 매개변수를 포함한 총 효과가 유의적으로 더 크다는 것을 고려하면 지식경영이 유의미한 매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

넷째, 지식경영은 대인 유연성과 경영성과 간의 영향 관계에서 완전매개효과를 갖는 것으로 드러났다. 이는 소공인 CEO의 대인 유연성이 경영성과에 긍정적 영향을 미치는 특성이긴 하지만 지식경영 활동을 수행하면서 경영성과를 높일 수 있는 변수로서의 역할은 상대적으로 매우 축소되며 지식경영의 실행 여부가 경영성과를 좌우한다고 볼 수 있다.

모든 연구가설이 지지됨에 따라 해당 연구모형은 논리적인 연구 설계가 이루어졌다고 할 수 있다. 소공인 CEO의 특성이 지식경영과 경영성과를 설명하는 주요 요인으로 지속적인 효과를 보이고, 특히 본 연구에서 경영성과에 영향을 미치는 중요한 한 요소로 주목하였던 지식경영은 매우 유의미한 매개 역할을 하고 있음을 보여주고 있다.

추가적으로 소공인 CEO와 관련해 보다 깊은 이해를 위하여 소공인 CEO 특성 중 인구사회학적 특성과 직장 경험, 창업유무 등 일반적 특성에 따라서 주요 변인 간에 차이가 있는지 확인하기 위해 변인 간 차이 검정을 실시하여 다음과 같은 결과를 도출했다.

첫째, 글로벌 역량은 소공인 CEO 연령대가 높을수록 높은 것으로 나타나고, 종업원 수가 많을수록 즉, 비교적 규모가 큰 업체를 경영하는 소공인 CEO의 글로벌 역량이 높은 경향을 나타냈다. 글로벌 역량이란 해외로 도약하는 과정에서 필수적인 역량으로 지녀야 하는 능력과 잠재적인 성향으로 비교적 안정적인 소공인에게 글로벌 역량이 높게 나타나는 것으로 해석된다.

둘째, 도전정신은 직장경험이 있는 CEO 집단이 경험이 없는 집단에 비해 도전정신이 높은 것으로 나타났고, 종업원 수가 많을수록 도전정신이 높은 경향을 드러냈다. 도전정신이란 업무 중에 어려움이 닥쳐와도 포기하지 않고 끊임없는 노력을 기울이는 성향으로, 다양한 직장경험을 해본 소공인과 비교적 규모가 큰 업체를 경영하고 있는 소공인 CEO 일수록 어려움에 굴하지 않고 새로운 기회를 얻기 위해 도전한다고 해석할 수 있다.

셋째, 대인 유연성에서는 여성보다 남성 CEO가 높은 것으로 나타났고, 종업원 수가 많을수록 높은 대인 유연성을 나타냈으나 사후검정에서는 유의한 차이는 발견되지 않았다. 대인 유연성은 새로운 사람들과 새로운 관계를 형성할 때 얼마나 효과적으로 친밀한 관계를 형성하는지를 알 수 있는 지표로, 여성보다는 남성의 경우가 친밀한 관계형성이 높음을 알 수 있다.

넷째, 스트레스 내성은 나이가 많을수록 스트레스 내성이 높은 경향이 나타났고, 종업원 수가 많을수록 스트레스 내성이 높은 경향을 보였다. 스트레스 내성이란 업무에서 오는 다양한 스트레스를 견뎌내는 것으로, 경영을 오래한 CEO일수록 스트레스에 강하다는 것을 알 수 있다.

다섯째, 소공인 CEO의 연령이 높을수록 그리고 종업원 수가 많을수록 지식경영을 실행하는 비율이 높은 것

으로 나타났다. 지식경영이란 지식을 창출하고 교환하며, 조직으로의 전달을 하는 등 지식을 활용하는 능력으로 CEO의 연령이 높고 직원의 수가 많을수록 지식의 생성 및 전달이 시스템화 되어 있어서 관리가 잘 되는 것으로 해석된다.

여섯째, 경영성과는 업체 경영 경력 11년 이상의 그룹과 종업원 수는 5명 이상의 그룹이 좋은 경영성과를 보였다. 이는 오랜 경력이 경영의 어려움을 이겨내고 안정적인 성과를 달성하기 때문으로 해석된다.

조봉현(2012), 신승만, 박진용(2013), 최태환, 윤병섭(2015) 등 기존연구는 대부분 지원기관에서 소공인을 대상으로 하는 맞춤형 정책의 선별을 위해 수행되었다. 그러나 이번 연구에서는 소공인 CEO의 개인특성 4가지 즉, 글로벌역량, 도전정신, 대인유연성, 스트레스 내성들을 살펴보고 지식경영을 매개로 경영성과에 영향을 미치는지 살펴보고 각각의 특성이 지식경영을 매개로 경영성과에 미치는 영향을 살펴보고 매개효과의 유의성을 확인한 결과 통계적으로 유의미하다는 것을 알아냈다는 것이 기존연구와의 차별점이라고 하겠다.

2. 연구의 시사점 및 향후 연구방향

본 연구는 최근 활발하게 이루어지고 있는 소공인 집적지구 지정에 맞추어 이루어지는 경영교육에 도움을 주고자 소공인 CEO의 역량인 글로벌 역량, 도전정신, 대인 유연성, 스트레스 내성의 유효성을 검증하였다. 이에 소공인의 역량을 높이는 교육 및 지식기반 프로세스를 기반으로 하는 컨설팅을 실시하여 소공인에게 실질적으로 도움이 되는 정책실시를 목적으로 소공인 CEO의 특성이 경영성과에 미치는 영향을 파악하였으며 나아가 지식경영이 경영성과를 창출하는데 유의함을 밝혀냈다.

Davenport와 Prusak(1998)도 주장 했듯이 지식경영을 지속가능한 경쟁우위의 원천으로 인식하고 개인특성을 살리는 측면의 교육과 지원정책을 펼쳐 소공인 CEO에게 실용적인 자원을 제공하여야 한다. 그러기 위해 제조현장에서 지식경영의 필요성을 인식해야 할 것이다. 이에 더 나아가 정부에서는 실행가능한 지식경영프로세스를 소공인에게 맞게 개발하여 정보제공과 실천이 가능한 지식경영 컨설팅을 통하여 매출증대 효과를 기대해 본다.

다만, 본 연구는 소공인 CEO의 특성이 경영성과에 미치는 여러 가지 요인들을 살펴보았지만 연구의 한계점을 가지고 있어 소공인 CEO를 대상으로 하는 정책반영 및 현장교육 분야의 적극적인 연구를 위해 몇 가지를 제안하고자 한다.

첫째, 2017년 전국에 지정된 소공인특화지원센터는 총32개가 존재하는데 비해 조사대상의 범위가 특정 도시의 20개 센터로 한정되어 있고, 그중에서도 소공인특화지원센터를 자주 이용하는 소공인 만으로 표본이 한정되어 있는 만큼 조사결과의 대표성에 제약이 있을 수 있다. 따라서 향후에는 더 많은 소공인을 포함하는 연구가 보완될 필요성이 있다.

둘째, 연구의 실증분석 대상인 소공인 CEO의 지역, 직종, 등을 분야별로 세분화하지 않고 전체를 대상으로 분석하였다. 추후에는 연구대상을 확대해 지역별, 직종별로 CEO의 특성과 경영성과의 차이를 규명할 필요도 있을 것이다.

또한 각 기업의 기본적인 경영상태, 소공인 CEO 개인의 경제여건에 따라 적용 방법이 다르리라 판단된다. 그럼에도 이러한 구분 없이 불특정 다수를 포괄적으로 접근하여 분석하였다는 것에 한계가 있다.

따라서 본 연구 결과를 적용함에 있어서는 세심한 주의가 필요하고 향후 후속연구로 보다 세부적인 노력이 요구된다.

참고문헌

- 강병영(2002), “중소기업의 지식경영 수준 비교,” *한국지능정보시스템학회논문지*, 8(2), 37-49.
- 강상목, 정강국(2012), “호텔기업 인적자본이 지식공유와 지식활용에 미치는 영향관광연구,” *관광경영학회*, 16(3), 1-16.
- 공자영(2015), *주재원의 글로벌 역량과 직무 효과성에 관한 연구 : 이문화 적응의 매개효과를 중심으로*. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 곽선화(2007), “지식경영 성공을 위한 인적자원관리 전략에 관한 연구,” *한국인적자원관리학회*, 14(11), 25-41.
- 김기철, 서병덕(2017), “사회적기업 특성과 CEO의 경영역량이 경영성과에 미치는 영향 -기업평판의 매개효과를 중심으로-,” *유라시아연구*, 14(2), 47-80.
- 김만수, 장영혜, 박명호(2015), “서비스종업원의 감정적소진의 영향요인과 직무만족, 고객지향성 및 직무성과 : 내부마케팅 지향성과 감정노동 및 직무스트레스를 중심으로,” *한국 산업경영학회 발표논문집*, 10-16.
- 김미정(2013), “BSC의 비재무적 관점의 측정지표가 기업경영성과에 미치는 영향에 관한 연구,” *영상저널*, 25, 73-103.
- 김범성(2012), “창업가의 심리적 특성과 기업가정신에 관한 연구-과정모형을 중심으로,” *유라시아연구*, 9(1), 119-152.
- 김선아, 김영걸 (2000), “조직지식 창출 프로세스에 관한 탐색적 연구,” *지식경영연구*, 1(1), 91-107.
- 김진환(2011), “BSC 실행요인들과 기업성과 간의 관계 : 의사소통, 전략적 정렬 그리고 협력의 역할,” *회계저널*, 20(1), 233-264.
- 김철민, 정중영(2016), “도시형 소공인 개념현황 및 지원정책에 관한 소고,” *한국중소기업학회지*, 38(3), 119-134.
- 김해룡, 하치덕(2001), “이사회와 최고경영자 보상: 기존연구의 검토와 상황적 대리인이론 모형의 제안,” *조직과 인사관리 연구*, 24, 259-290.
- 노상충, 정홍식, 서용원(2012), “글로벌 역량척도(GCS)개발 및 타당화,” *한국심리학회지*, 25(4), 801-831.
- 대한상공회의소(2016), 기업의 외부기술-지식 활용실태와 시사점 조사. *산업정책 보도자료*.
- 박재민, 김효영(2011), “기술혁신 성과와 경영자 특성에 관한 연구 : IT벤처기업을 중심으로,” *한국디지털정책학회지*, 9(6), 173-186.
- 박무현(2011), “BSC 성과동인의 인과관계 및 매개효과 - 호텔산업을 중심으로 -,” *국제회계연구*, 37, 137-154.
- 박동(2013), “창업정신 고취를 통한 청소년 도전문화주성 창조경제 구현 방안 연구,” *한국 청소년 정책연구원 세미나자료집*, 13-17.
- 박재호(1997), “글로벌리제이션의 핵심역량에 관한 연구 : Competency category를 중심으로,” *인문연구*, 19(1), 177-208.
- 백종건, 김재준(2003), “건설기업의 지식경영과 기업성과와의 상관관계 분석,” *대한건축학회 논문집(구조계)*, 19(2), 167-176.
- 사재명(2002), “지방공무원의 지식관리에 관한 인식분석,” *한국지역정보학회지*, 5(2), 81-106.
- 신소영, 노은미(2013), “글로벌 역량 측정도구 개발 및 양호도 검증,” *영어교육연구*, 18(2), 339-359.
- 신승만, 박진용(2013), “제조업 핵심공급자로서의 도시소공인 활성화를 위한 정책방안연구,” *한국무역연구원 무역연구*, 9(7), 473-495.
- 이병현, 김영근, 박상문(2008), “중소기업의 사업영역과 기술역량이 경영성과에 미치는 영향,” *기술경영경제학회*, 16(1), 23-46.
- 이루리, 이소영(2016), “개인특성이 창업의지에 미치는 영향에 관한 연구-글로벌 역량의 매개변수를 중심으로,” *디지털융복합연구*, 14(5), 217-225.
- 이영주, 윤동진(2015), “글로벌 강소기업으로 성장하기 위한 역량,” *국제경영연구*, 26(2), 34.
- 이흥재, 차용진(2006), “지식관리 활동과 업무성과에 관한 실증연구,” *한국행정학보*, 40(3), 105-127.
- 이효미, 김명소(2011), “글로벌 마인드 역량의 구성요인 탐색 및 지수 개발,” *한국심리학회지*, 24(3), 493-521.

- 윤종록, 김형철(2005), “지식경영의 핵심요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증 연구,” *대한경영학회지*, 18(3), 971-996.
- 조봉현(2012), 소공인의 실태와 활성화 방안. *IBK경제연구소 정책연구*, 봄호 2012, 142-173.
- 조한익, 김수경(2008), “인터넷게임 동기에 있어서 사교성과 공격성이 청소년의 대인관계에 미치는 영향: 애착을 조절변인으로,” *한국컴퓨터게임학회논문지*, 15, 169-177.
- 조현진(2006), “프랜차이즈 본부와 가맹점간의 거래특성이 갈등 및 재무성과에 미치는 영향,” *한국외식경영학회*, 9(2), 189-210.
- 주원식, 이수진, 이상식(2014), “소상공인의 소셜커머스 활용역량이 경영성과에 미치는 영향,” *한국경영학회 통합학술발표논문집*, 2788-2814.
- 지용희(1999). *중소기업론*, 경문사, 서울.
- 정대용(1999), “창업과 사회, 문화 요인간의 관련성에관한 실증연구,” *국제경영연구*, 10(1), 59-89.
- 장수덕(2002), “벤처기업의 성패요인에 관한 탐색적 연구,” *한국산업경영학회*, 2002(2), 364-390.
- 최만기, 신창호(2003), “자원기반이론과 제도화이론에 기초한 연구개발 집단의 지식경영 연구모형,” *한국지식경영학회지*, 4(2), 35-53.
- 최일용, 황성원, 서승한, 김은정(2015), “중소기업의 창조적 역량이 경영성과에 미치는 영향: 대구경북 중소기업을 대상으로,” *대구경북연구*, 14(2), 17-34.
- 하규수, 한정화(2010), “기업가의 사업실패 스트레스와 사업의욕에 관한연구,” *중소기업연구*, 32(1), 21-41.
- 한태인(2001), “한국 벤처기업의 경영자 특성과 성과와의 관계에 관한 연구,” *인적자원관리연구*, 3, 231-259.
- Alavi, M., and D. E. Leidner(1999), “Knowledge management systems : Issues, challenges, and benefits,” *Communications of the Association for Information Systems*, 1(7), 1-37.
- Basant, R.(1993), “R&D, foreign technology purchase and technology spill overs in Indian industry : Some explorations. working paper,” *The Institute for New Technologies*, The United Nations University.
- Boyd, D. P. and D. E. Gumpert(1983), “Coping with entrepreneurial stress,” *Harvard Business Review*, 61(2), 44-64.
- Caligiuri, P. and D. V. Santo(2001), “Global competence : What is it, and can it be developed through global as signments,” *Human Resource Planning*, 24(3), 27-35.
- Covin, J. G., and D. P. Slevin(1991), “A conceptual model of entrepreneurship as firm behavior,” *Entrepreneurship: Critical perspectives on business and management*, 3, 5-28.
- Davenport, T. H., and L. Prusak(1998), *Working knowledge : How organizations manage what they know*, Harvard Business Press.
- Desai, A.(1985), “Indigenous and foreign determinants of technological change in Indian industry,” *Economic & Political Weekly*, 20, 45-47.
- Gilbert, M. and M. Cordey-Hayes(1996), “Understanding the process of knowledge transfer to achieve successful technological innovation,” *Technovation*, 16(6), 301-312.
- Gold, A. H., A. Malhotra and A. H. Segars(2001), “Knowledge management: An organizational capabilities perspective,” *Journal of Management Information Systems*, 18(1),185-214.
- Griliches, Z.(1979), “Issues in assessing the contribution of R&D to productivity growth,” *Bell Journal of Economics*, 10, 92-116.
- Hambrick D. C, and P. A. Mason(1984), “Upper echelons : The organization as a reflection of its top managers,” *Academy of Management Review*, 9(2), 193-206.

- Khanna, V. K., P. Vrat, R. Shankar and B. S. Sahay(2004), "Managing the transition phases in the TQM journey: A system dynamics approach," *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(5), 518-544.
- Leary, T.(1957), *Interpersonal diagnosis of personality*. Ronald Press, New York.
- Lee, H., and B. Choi(2003), "Knowledge management enablers, processes and organizational performance : An integrative view and empirical examination," *Journal of Management Information Systems*, 20(1), 179-228.
- Lin. H. F. and G. G. Lee(2005), "Impact of organizational learning and knowledge management factors on e-business adoption," *Management Decision*, 43(2), 171-188.
- Nevis, E., A. DiBella and J. Gould(1995), "Understanding organizations as learning systems," *Sloan Management Review*, 36, 73-85.
- Nonaka, I. and H. Takeuchi(1995). *The Knowledge Creating Company*. New York:Oxford University Press.
- O'Dell, C. and C. J. Grayson(1998), "If only we knew what we know :Identification and transfer of internal best practices," *California Management Review*, 40(3), 154-174.
- Paulhus, D. L.and C. L. Martin(1987), "The structure of personality capabilities," *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 314-317.
- Rogers, E. M.(1995), "Diffusion of Innovations : Modifications of a model for telecommunications," *In Die Diffusion von Innovationen in der Telekommunikation*, 25-38.
- Ruggles, R.(1998), "The state of the notion : Knowledge management in practice, " *California Management Review*, 40(3), 80-89.
- Schneiderman, A. M.(1999), "Why balanced scorecard fail," *Journal of Strategic Performance Measurement*, 6-11.
- Siebert, H.(1969), *Regional economic growth : Theory and policy*, International Textbook Company, Pennsylvania.
- Stern, L. W., I. Adel and El-Ansary(1992), *Marketing Channels*. NJ: Englewood Cliffs.
- Swensen, C. H.(1973), *Introduction to interpersonal relations*, Illinois:Scott Foresman.
- Tubbs, M.(2007), "The relationship between R&D and company performance," *Research Technology Management*, 50(6), 23-30.
- Van Der Zee, K. I. and J. P. Van Oudenhoven(2000), "The multicultural personality questionnaire : A multi-dimensional instrument of multicultural effectiveness," *European Journal of Personality*, 14(4), 291-309.

The Effect of CEO Characteristics and Knowledge Management on Business Performance

- Focusing on Small Manufacturing Business -

Lee, Ru-Ri¹⁾ · Lee, So-Young²⁾

Abstract

When we assume the transition to a knowledge management society, what factors should be differentially added to the characteristics of CEOs of small enterprises to enhance management performance? This can be done by measuring the core competence of the CEO who is an importance asset of the small firms.

This study focuses on the following four inquiries to clarify the relationship among the core competence of the CEO, the knowledge management and the performance of the firms.

First, we test the influence of the core competence of CEO on business performance.

Second, we explore the effects of CEO characteristics on the knowledge management and the performance of the firm.

Third, we test whether knowledge management has a mediating effect in the relationship between the characteristics of CEO which is a parameter, and the business performance of the firm which is a dependent variable.

Fourth, for the sake of a deeper understanding of the CEO of the small firms, we conduct t-test or multiple comparison to find out the statistically significant differences among means of the main variables such as demographic characteristics, work experience, and entrepreneurship.

The academic contribution of this study is to verify the characteristics of the CEO, which influence the business performance: the global competence, challenge spirit, interpersonal flexibility and stress tolerance, in connection with the knowledge management of small firms. The practical contribution of this study is to test whether CEOs can demonstrate successful business performance through knowledge management rather than measuring business performance after a certain period of time through profit and loss statements in this era of uncertainty.

Keywords: CEO, Global competence, Challenge spirit, interpersonal flexibility, Stress tolerance, Knowledge management, Management performance.

1) Author, Ph.D. Business Administration, Hoseo University, dana760918@naver.com

2) Corresponding Author : Professor, Hoseo University, claire@hoseo.edu

저 자 소 개

- 이 루 리(Lee, Ru-Ri)
- 경영학박사, 호서대학교
<관심분야> : 창업마케팅

교 신 저 자 소 개

- 이 소 영(Lee, So-Young)
- 호서대 벤처대학원 교수, 경영학박사
<관심분야> : 유통관리, 플랫폼비즈니스, 소비자행동