

직무특성이 점진적 혁신에 미치는 효과 및 재직기간의 조절효과

안 관 영* · 홍 광 희**

*상지대학교 경영학과 교수 · **상지대학교 관광학부 교수

The relationship between job characteristics and incremental innovation, and the moderating effect of tenure

Kwan-Young Ahn* · Kwang-Hee Hong**

*Department of Business Administration, Sangji University

**Department of Tourism, Sangji University

Abstract

This paper reviewed the relationship between job characteristics and incremental innovation, and the moderating effect of tenure. The results of multiple regression analysis, based on the responses from 241 employees in service industry, showed that job variety, identity, importance, autonomy and feedback have positive relationships with incremental innovation.

In moderating effects, tenure interacts with variety and identity to have positive effects on incremental innovation, but tenure interacts with job importance, autonomy and feedback to have negative effects on incremental innovation,

Keywords : job characteristics, incremental innovation, tenure

1. 문제제기 및 연구목적

서비스의 핵심은 고객에게 만족감을 제공하는 것이라 할 수 있다. 과거 제품 지향적 경영 하에서는 표준화된 제품을 저렴한 가격으로 제공하는 것이 경쟁력의 원천이라면, 고객 지향적 경영 하에서는 다양한 고객들의 욕구를 점점 현장에서 해결하는 것이 급선무이다.

따라서 현장 점점종업원들의 고객을 포함한 외부 환경변화에 신속하고도 적극적으로 대응하려는 노력이 매우 요구된다. 이러한 점에서 서비스기업에서 점점종업원들의 업무수행과 관련한 점진적 혁신의 중요성이 존재한다(김도경, 2005).

구성원들의 업무수행에 영향을 미치는 요인은 여러 가지가 있는데 그 중 중요한 요인 중의 하나가 직무특성이다. 직무설계에서 나타나듯이 직무특성을 어떻게

설계하느냐에 따라 구성원들의 심리적 특성은 다르게 나타나고 결과적으로 구성원들의 혁신적 행동이나 태도에도 영향을 미치게 되기 때문이다(Hackman & Oldham, 1980).

본 연구에서는 서비스업에 종사하는 종업원들을 대상으로 그들이 인지하는 직무특성이 점진적 혁신에 미치는 효과를 실증분석하며, 또한 직무특성과 점진적 혁신의 관계가 종업원들의 재직기간에 따라 차이가 있는가(조절효과)에 대하여 실증 분석하고자 한다. 이러한 조절효과의 검증은 재직기간이라는 구성원들의 특성에 따라 차별적 관리에 필요한 시사점을 줄 수 있다는 점에서 유용한 분석이 될 것이기 때문이다.

† 이 논문은 2010년도 상지대학교 교내 연구비 지원에 의한 것임

† 교신저자: 안관영, 강원도 원주시 우산동 상지대학교 경영학과

M · P: 010-2745-3271, E-mail: kyahn@sangji.ac.kr

2011년 1월 13일 접수; 2011년 2월 23일 수정본 접수; 2011년 2월 25일 게재확정

2. 이론적 배경

2.1 점진적 혁신

혁신의 대표적 개념은 기술혁신으로 볼 수 있는데 기술혁신은 제품혁신과 공정혁신으로 구분할 수 있다.

제품혁신과 공정혁신은 혁신의 속성에 따른 구분으로, 혁신의 분류에서 가장 정형화된 유형이다. 제품혁신은 무엇을 만드느냐에 관한 것으로 제품의 기능, 성능, 특성 등에서 혁신이 이루어지는 것을 말한다. 신제품의 개발이 여기에 해당한다. 한편 공정혁신은 어떻게 만드느냐에 관한 것으로 제품의 생산방식에서의 혁신을 말한다. 또한 기술혁신은 변화나 과급영향의 정도, 그리고 기존기술과의 연속성 등에 따라 점진적 혁신(Incremental innovation)과 급진적 혁신(radical innovation)으로 나누어진다(Damanpour, 1991).

구체적으로 점진적 혁신은 기술시스템의 근본적인 변화가 아닌 기존 기술과 연속성을 갖는 변화로서 제품 성능의 개선이나 품질의 향상, 혹은 급진적 혁신 이후의 보완적 혁신을 말한다. 일반적으로 점진적 혁신은 비용의 절감이나 제품의 서비스를 개선하는 것에 초점이 있으나 급진적 혁신은 완전한 새로운 성능, 기존 성능의 5배 이상 개선, 또는 30% 이상의 비용절감을 수반하는 것을 의미한다. 따라서 급진적 혁신은 획기적인 성능향상이나 비용절감의 가능성을 제공하는 전례 없는 성능이나 특징을 갖고 있는 제품 또는 공정이나 서비스를 말한다(정동덕, 2005).

Ettlie, Bridges & O'Keefe(1984)는 조직에서의 급진적 혁신과 점진적인 혁신의 모델을 제시하였는데, 조직의 규모를 제외시키고 조직의 전략이나 조직의 다양한 형태가 사전혁신을 초래한다는 개념으로 조직의 전략과 조직의 구조에 초점을 맞춘 모델이다. 이 모델에 의하면, 급진적 혁신은 기술적인 정책에 의해서, 조직구조는 기술적인 전문가에 의해서 집중화 된다고 하였다.

그리고 사전 혁신 조건으로는 혁신 챔피언과 기술과 조직의 일치에 의하고, 혁신 결과는 급진적인 프로세스 수용과 급진적인 프로그램의 수용이라고 하였다. 또 점진적인 혁신은 조직 전략이 시장차원의 성장전략과 다양화, 조직규모로서 조직구조는 복잡성, 정형화, 집중화되며, 혁신의 결과는 점진적 혁신 프로세스의 수용과 새로운 제품(서비스)의 도입이라고 하였다. 그러나 다양한 연구에도 불구하고 혁신의 급진성에 대하여 공통적으로 받아들이는 정의나 측정방법은 없으나, 다수의 연구자들이 일반적으로 급진성은 기술에 있어서 변화의 정도(혹은 새로운 지식)와 관련이 있다는 것에 동의

하고 있다(Ettlie et al., 1984).

Madanmohan(2005)은 '점진적인 기술혁신과 선행요인'의 연구에서 점진적 혁신을 업무처리절차혁신, 운영혁신, 서비스혁신 등 세 가지 혁신으로 구분하였다. 첫째, 업무처리절차 혁신은 물품의 유통과정이나 생산과정 및 폐기과정에서의 재활용, 물품의 부분적 대체와 관련이 있다. 예를 들면, 서비스분야에서는 기존의 내규 혹은 업무절차 및 경영절차의 간소화, 비용절감, 업무효율화 등에 대한 혁신을 말한다. 둘째, 운영혁신은 제품의 재설계 방법 제시, 작업계획과 방식의 변경, 작업 수의 감소, 신뢰성 및 품질제고 방안의 제시를 포함한다. 서비스분야에서는 구성원들의 복지 및 직장만족, 구성원들의 업무개선과 조직 내 대인관계 등의 혁신을 포함한다. 셋째, 서비스혁신은 하위 시스템의 통합으로 부가적이고 유연한 능력과 장비 등을 위하여 생산 시스템을 재조정 하는 것이다. 서비스분야에서는 고객을 위한 서비스개선 및 고객만족, 고객 불만사항과 신속한 고객서비스 등의 혁신을 말한다.

2.2 직무특성과 점진적 혁신

핵심직무특성은 과업다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성 및 피드백의 5가지가 있는데 이들 요인은 각각 구성원의 중요 심리상태에 영향을 미치며, 이를 통하여 조직 유효성에 영향을 미치게 된다는 것이다. 모형에 따르면 5요인 중에서 과업다양성, 과업정체성, 과업중요성은 과업의 경험적 의미를 통하여 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 제시되었다.

과업다양성이란 직무를 수행하는데 있어서 여러 가지 기능이나 재능을 사용하는 다양한 활동들이 요구되는 정도를 의미한다. 직무자체가 작업자에게 그들의 기술이나 능력을 다양하게 사용하거나 발전시킬 수 있게 만들어져 있다면, 작업자들은 과업을 의미 있는 것으로 느끼게 되고, 보다 높은 수준의 기능을 사용하는 일일 수록 보다 많은 의미를 경험하게 된다는 것이다. 과업정체성이란 직무의 내용이 하나의 제품(서비스)을 처음부터 끝까지 완성시킬 수 있도록 구성되어 있는가 아니면 제품의 어느 구체적인 부분만을 만드는 것인가를 의미한다. 사람들은 직무의 어느 한 부분을 책임지는 것보다는 완전한 작업단위로서 직무 전체를 수행할 때 직무를 보다 의미 있는 것으로 지각하게 된다. 과업중요성이란 직무자체가 인접한 조직이나 일반사회의 다른 사람들의 생활에 실질적인 영향을 미치는 정도를 의미한다. 일반적으로 자신의 직무결과가 다른 사람들의 행복이나 건강 그리고 안전에 영향을 미친다는 사

실을 알고 있을 때는 그렇지 않을 경우보다 자신의 직무에 대해서 더욱 관심을 갖게 된다.

이상의 3가지 직무특성은 직무에 대한 전체적인 의미의 경험에 영향을 미친다. 그렇기 때문에 비록 어느 하나의 직무특성이 매우 낮다 하더라도 다른 특성들과의 합에 의해서 전체적인 의미를 경험하게 된다(Hackman & Oldham, 1980).

다음으로 작업의 결과에 대한 책임을 경험하는데 있어서 가장 많은 영향을 미치는 직무특성은 과업자율성이다. 자율성이란 직무계획을 세우거나 직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 작업자에게 허용된 자유, 독립, 재량권의 정도를 의미한다. 자율성이 증가하면 작업자는 일의 결과에 대해서 더욱 많은 개인적 책임감을 느끼게 되고, 작업결과에 대한 개인적 책임을 기꺼이 수용하게 될 것이다.

끝으로 피드백이란 작업절차와 성과에 대해서 작업자가 직무로부터 받게 되는 직접적이고 확실한 정보의 양을 의미한다. 여기서 말하는 피드백은 직무수행결과에 대한 자료를 모으거나 판정을 내리는 동료나 상사들로부터가 아닌 직무행위 자체로부터 그 결과에 대한 지식을 얻는 것을 말한다.

Hackman & Oldham(1980)에 따르면, 직무정체성, 중요성, 다양성, 자율성 및 피드백과 같은 직무특성을 반영하는 직무재설계를 함으로서 혁신과 같은 변화를 추진함에 있어 세 가지 장점이 있다는 것이다. 첫째는 직무특성의 반영에 따른 태도의 변화는 행위의 변화를 수반하게 된다는 것이다. 다음으로 직무의 내용이 변하게 되면 변화된 행동을 지속시키는 경향이 있다는 것이다. 즉, 직무내용의 변화로 행동의 퇴화가 어렵게 되어 변화된 행동이 지속된다는 것이다. 끝으로 변화된 개인행동과 조직행동은 다른 집단의 관리체계에 관행에 영향을 주어 변화가 전파된다는 것이다. 이처럼 직무특성은 구성원 개인 및 집단의 태도, 분위기, 관리체계에 영향을 미쳐 혁신과 같은 변화행동에 긍정적 영향을 미치게 된다. 이상과 같은 이론적 배경을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설 1: 직무특성요인은 점진적 혁신에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

구성원들의 태도나 행동은 재직기간에 따라 변화하는 경향이 있다. 일반적으로 재직기간이 길어짐에 따라 구성원들은 소속중심 조직이나 직업에 대하여 정체성이 커지고, 애착도가 증가함에 따라 조직에 대한 애착심이 높아지는 것으로 나타나고 있다(Meyer, et al., 1993; 안관영 등, 2002). 이러한 연구결과에 따르면, 구성원들

은 재직기간이 증가함에 따라 자신의 업무와 조직발전에 대한 관심이 증가하여 경비절감이나 서비스개선, 운영의 합리화와 같은 점진적 혁신에 더욱 적극적인 것이다. 이러한 주장에 대하여 반대적인 연구결과도 있다.

Musteen, et al.(2006)의 연구에 따르면 재직기간이 증가할수록 현상을 유지하고자 하며, 기존의 지식과 배치되는 정보를 회피하려는 경향이 있고, 자신의 직무에 대한 관심도가 낮아짐으로서 변화와 같은 혁신을 기피하게 된다는 것이다. 이상과 같은 상반된 연구결과를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같이 탐색적 가설을 제시하고자 한다.

가설 2: 직무특성이 점진적 혁신에 미치는 효과는 재직기간에 따라 차이가 있을 것이다.

이러한 직무특성과 점진적 혁신간의 관계에서 재직기간의 수준에 따른 차이가 있는가에 대한 분석을 통하여 점진적 혁신을 제고하고자 함에 있어서 차별적 관리에 필요한 지식을 제공하게 되며, 상황론적 관리를 가능하게 할 것이다(안관영 등, 2002).

3. 연구 설계

3.1 자료수집 및 분석방법

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 표본조사를 실시하였다. 표본조사는 주로 외식서비스업에 종사하는 현장의 점점종업원들을 대상으로 하였으며, 지역적으로는 강원 영서지역을 대상으로 하였다. 설문은 2010년 7월 15일부터 8월 5일에 걸쳐 설문을 300부를 배포하였으며, 이 중 회수된 257부 중 응답이 부실한 16부를 제외한 총 241부를 분석대상으로 하였다.

회수된 자료를 바탕으로 통계적 분석방법을 이용하여 가설 1~2의 검증을 위하여 위계적 다중회귀분석을 적용하였다. 위계적 다중회귀분석을 통하여 독립변수인 조직특성과 종속변수인 점진적 혁신 간의 관계를 분석함과 동시에 재직기간의 조절효과를 검증하고자 하였다. 위계적 다중회귀분석은 독립변수와 종속변수간의 관계에서 조절변수에 의한 체계적 변화를 검증하기 위한 분석방법이다. 이 방법을 적용한 이유는 Fisher의 Z'계수를 이용한 방법의 단점이 조절변수를 하위집단으로 구분함으로써 정보의 손실이 생길 수 있으며, 각 조절변수의 하위집단별로 독립변수의 분산이 동일하다는 것을 전제로 하여야 한다는 것이다(Cohen & Cohen, 1983; Baron & Kenny, 1986).

<표 1> 연구변수 간 무차상관계수

	프로세스혁신	운영혁신	서비스혁신	다양성	정체성	중요성	자율성	피드백	재직기간
프로세스혁신	1								
운영혁신	.635**	1							
서비스혁신	.631**	.585**	1						
다양성	.268**	.127*	.295**	1					
정체성	.080	.058	-.065	-.001	1				
중요성	.291**	.251**	.238**	.481**	-.152*	1			
자율성	.190**	.213**	.312**	.410**	-.113	.339**	1		
피드백	.292**	.176**	.271**	.269**	-.080	.450**	.512**	1	
재직기간	.023	.042	.004	.087	-.015	.190**	.163*	.272**	1

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

3.2 변수의 측정

직무특성으로서 다양성은 응답자가 맡고 있는 일의 변화정도, 복합적 능력의 요구정도, 종류 등에 대하여 설문하였고, 중요성은 타인 업무에의 영향정도, 조직에서의 비중, 다른 종업원에의 영향정도를, 정체성은 조직 전체업무에서의 역할정도, 전체 업무중의 관여 정도, 회사 전체 목표와의 관련성 등을 설문하였다. 자율성은 업무처리 방식, 작업 계획과 통제에의 참여 정도, 작업 처리 절차의 결정 정도를, 피드백은 업무 처리과정의 파악정도, 잘못 처리된 업무내용이나 절차의 인지가능성, 일의 결과에 대한 접근가능성 등을 설문하였다. 설문항목은 Hackman & Oldham(1980)의 설문도구를 이용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

점진적 혁신은 급진적 혁신과 대비되는 개념으로 비교

적 장기간에 걸쳐서 진행되며, 주로 서비스나 프로세스를 대상으로 하며 실행을 통한 학습처럼 누적적이고 지속적인 혁신활동을 통하여 변화를 추구하는 것을 말한다. 점진적 혁신은 업무처리절차 혁신, 운영혁신, 서비스혁신의 세 가지로 구분하고, 업무처리절차 혁신은 기존의 내규와 업무절차의 개선, 경영절차의 아이디어 제안, 비용절감 및 업무효율화를 위한 아이디어 제안을 설문항목으로 구성하였다. 운영혁신은 직원의 복지개선, 직장만족, 업무개선 및 대인관계 개선을 위한 아이디어 제안 등으로 구성하였다.

서비스혁신은 내방고객 및 고객만족을 위한 아이디어 제안, 고객 불만사항이나 신속한 고객서비스를 위한 아이디어 제안 등으로 구성하였으며, Mandanmohan(2005)의 연구내용을 근거로 12개의 설문항목을 연구자가 재구성하여 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

<표 2> 위계적 다중회귀분석 결과

종속변수 단계 예측변수	프로세스혁신		운영혁신		서비스혁신	
	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계	1 단계	2 단계
다양성	.147*	.081	-.054	-.262	.178**	.131
정체성	.125*	.036	.121*	.178	-.024	-.077
중요성	.163*	.341	.232**	.222	.049	.027
자율성	.012	.012	.164*	.296	.159*	.110
피드백	.219**	.181	.025	.039	.144*	.258
재직기간	.025	.022	.015	.002	-.022	-.003
다양성*재직기간		.381		1.073**		.313
정체성*재직기간		.219		-.111		.617*
중요성*재직기간		-.712*		.001		.097
자율성*재직기간		-.044		-.811*		.161
피드백*재직기간		.133		-.066		-.792*
△R2		.022*		.031**		.027*
R2	.260**	.282**	.198**	.229**	.255**	.282**

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

4. 조사결과의 분석

4.1 변수간의 상관관계

연구변수 간 무차 상관계수는 <표 1>과 같다. 독립 변수인 다양성, 중요성, 자율성, 피드백은 모두 종속변수인 프로세스혁신, 운영혁신, 서비스혁신과 유의적인 정의 상관관계가 존재하는 것으로 나타났으며, 정체성의 경우는 이들 종속변수와 유의적 관계가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구에서 직무특성이 점진적 혁신에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 주장과 일치하나 업무 정체성의 경우는 그러한 주장과 일치하지 않음을 보여주었다.

조절변수로 사용된 재직기간의 경우는 직무 중요성, 자율성, 피드백과는 유의적 정의 상관관계가 존재하는 반면, 종속변수인 점진적 혁신 및 다양성, 정체성과는 유의적 관계가 존재하지 않는 것으로 나타났다.

4.2 가설검증

직무특성으로서 다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 피드백과 점진적 혁신(프로세스혁신, 운영혁신, 서비스혁신)에 미치는 효과에 대한 가설 1과, 직무특성과 점진적 혁신의 관계에서 재직기간의 조절효과에 대한 가설 2를 검증하기 위해서 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

먼저 직무특성으로서 다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 피드백이 점진적 혁신의 하나인 프로세스혁신에 미치는 효과에 대한 검증결과는 <표 2>에서 나타난 바와 같이 자율성을 제외한 다양성, 정체성, 중요성, 피드백은 모두 $p < .05$ 수준에서 가설을 채택하였다. 즉, 다양성, 정체성, 중요성, 피드백은 프로세스혁신에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 운영혁신에 대하여는 정체성, 중요성, 자율성은 긍정적 영향을 미치며, 다양성과 피드백은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 서비스혁신의 경우는 다양성, 자율성, 피드백은 정의 영향을 미치며, 정체성과 중요성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다음으로 직무특성(다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 피드백)이 점진적 혁신(프로세스혁신, 운영혁신, 서비스혁신)에 미치는 효과가 재직기간에 따라 차이가 있을 것이라는 가설 2를 검증하기 위하여 1단계에서 투입된 변수에 추가적으로 상호작용 항인 다양성*재직기간, 정체성*재직기간, 중요성*재직기간, 자율성*재직기간, 피드백*재직기간을 투입하여 다중회귀 분석한 결과는 각 모형에서 2단계의 결과와 같다.

프로세스혁신의 경우 상호작용 항 중에서 '중요성*재직기간'의 항이 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($\beta = -.712, p < .05$). 이는 직무 중요성이 증가할수록 프로세스혁신활동도 활발해지는 경향이 있는데(1단계 결과), 단기재직자가 장기재직자에 비하여 직무중요성에 따른 프로세스혁신의 정도가 높아짐을 의미한다. 운영혁신의 경우는 상호작용 항 중에서 '다양성*재직기간' 항은 운영혁신에 긍정적 영향을 미치며($\beta = 1.073, p < .01$), '자율성*재직기간' 항은 운영혁신에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.811, p < .05$). 이러한 분석결과는 다양성은 운영혁신에 유의적 영향을 미치지 않지만(1 단계에서, $\beta = -.054, p < .05$), 재직기간이 짧은 경우에는 다양성이 운영혁신에 긍정적 영향을 미침을 의미한다. 이에 대해 자율성은 운영혁신에 긍정적 영향을 미치는데, 이러한 긍정적 효과는 재직기간이 짧을수록 높음을 의미한다. 서비스혁신의 경우는 상호작용 항 중에서 '정체성*재직기간' 항은 서비스혁신에 긍정적 영향을 미치며($\beta = .617, p < .05$), '피드백*재직기간' 항은 서비스혁신에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = -.792, p < .05$). 이러한 분석결과는 정체성은 서비스혁신에 유의적 영향을 미치지 않지만($\beta = -.024, p < .05$), 재직기간이 긴 경우 서비스혁신에 긍정적 영향을 미친다는 것을 의미한다. 이에 대해 피드백이 서비스혁신에 미치는 긍정적 효과는 재직기간이 짧을수록 높음을 의미한다.

5. 결론 및 제언

국내적으로나 외국의 경우 서비스산업에 대한 비중이 높아지고 있으며, 기업들 간의 경쟁은 더욱 치열해지고 있는 것이 현실이다. 이러한 점에서 현장의接客 종업원들의 대 고객만족도 제고와 서비스향상은 기업 경쟁력 제고에 주요한 요인이 되고 있다. 이러한 점에서 본 연구에서는 종업원의 직무특성요인 점진적 혁신으로서 프로세스 혁신, 운영 혁신, 서비스혁신에 미치는 효과와, 직무특성과 점진적 혁신의 관계에서 재직기간의 조절효과를 검증하고자 하였다.

분석결과 다양성은 공식화는 점진적 혁신의 구성요소인 프로세스혁신, 서비스 혁신에 긍정적 영향을 미치며, 정체성과 중요성은 프로세스혁신, 운영혁신에 각각 정의 영향을 미치며, 자율성은 운영혁신, 서비스 혁신에 정의 영향을 미치고, 피드백은 프로세스혁신, 서비스 혁신에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 대체적으로 선행연구들과 일치된 결과는 나타났다. 따라서 직무설계 시 직무의 다양성, 정체성,

중요성, 자율성, 피드백을 고려할 때 구성원들은 점진적 혁신활동이 활발해질 수 있음을 의미한다.

직무특성과 점진적 혁신의 관계에서 재직기간의 조절효과에 대한 검증결과, 직무다양성과 정체성의 경우는 정의 상호작용효과가 있는 것으로 나타나 재직기간이 길수록 점진적 혁신이 활발한 것으로 나타났다. 이에 비하여 중요성, 자율성, 피드백의 경우는 재직기간이 짧을수록 점진적 혁신이 활발함을 알 수 있다. 이러한 분석결과는 장기재직자일수록 업무에 대한 다양성과 정체성을 높이고, 단기 재직자의 경우는 업무에 대한 중요성, 자율성, 피드백을 중시하는 것이 효과적임을 의미한다.

이상과 같은 연구결과는 주로 강원 영서지역에 위치한 서비스산업 분야의 점진적혁신사원들을 상대로 설문조사한 결과를 바탕으로 이루어진 것이다. 따라서 연구결과를 지역적으로 일반화하는 데는 한계가 있을 것이다. 그리고 실증분석의 자료는 전적으로 응답자들의 주관적 판단에 근거한 설문조사를 바탕으로 하는 횡단적 조사에 의존하였다. 이러한 분석방법의 장점은 일정기간 내에서 다수에 대한 정태적 상황을 반영할 수 있다는 것이지만, 응답자들의 시간적 흐름에 따른 의식의 변화와 같은 동태적인 특성을 반영하지 못한다는 단점이 있다. 따라서 추후 연구에서는 이러한 점들이 보완되어야 할 것이다.

6. 참 고 문 헌

- [1] 김도경(2005), 서비스기업의 혁신, 과학기술정책연구원.
- [2] 안관영·김준기·이한주(2002), “교사들의 임파워먼트와 조직몰입, 직업몰입의 관계 및 재직기간의 조절효과”, 경영교육논총 제27집, 한국경영교육학회, pp. 135-156.
- [3] 정동덕(2005), “R&D와 마케팅 부문간 통합에서 기술혁신유형과 성과간의 상황적 관계”, 한국기술혁신학회 2005년 추계학술대회, pp. 159-183.
- [4] Baron, R M & D A Kenny(1986), “The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations,” *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, no. 6, pp. 1173-1182.
- [5] Cohen, J, and P. Cohen(1983), *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral science*, Hillsdale, New Jersey: Laerence Erlbaum Associates.
- [6] Damanpour, F. (1991), “Organizational Innovation A Meta analysis of Effects of Determinants and Moderators,” *Academy of Management Journal*, Vol. 34, No. 3, pp. 555-590.
- [7] de Jong, and R Kemp(2003), “Determinants of co-worker’s innovative behaviour: an investigation into knowledge intensive services,” *International Journal of Innovation Management*, Vol.7, No. 2, pp. 189-212.
- [8] Ettlie, J.E. and W.P. Bridges and R.D. Keefe(1984), “Organization Strategy and Structural Difference for Radical versus incremental Innovation,” *Management Science*, Vol. 30, No. 6, June.
- [9] Hackman, J.R.,& G.R. Oldham (1980), *Work redesign*, MASS: Addison-Wesley Pub. Co..
- [10] Katz, R.(1978), “The influence of job longevity on employee reactions to task characteristics”, *Human Relations*, vol. 31, pp. 703-726.
- [11] Madanmohan(2005), “Incremental Technical Innovation and their Determinants,” *International Journal of Innovation Management*, Vol. 9, No. 4, pp. 481-510.
- [12] Meyer, J. P., N. J. Allen, & C. A. Smith(1993), “Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization”, *Journal of Applied Psychology*, vol. 78, no. 4, pp. 538-551.
- [13] Musteen, M., Barker III, V. L., and Baeten, V. L.(2006), “CEO attributes associated with attitude toward change: The direct and moderating effects of CEO tenure”, *Journal of Business Research* Vol. 59, pp. 604-612.

저 자 소 개

안 관 영



현재 상지대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 청주대학교에서 경영학사, 서울대학교에서 경영학 석사, 인하대학교에서 경영학 박사 학위 취득하였고, 인사·조직이 주 전공이면서 이를 바탕으로 서비스품질, 안전경영, 직업탐색 등에 대한 행위론적 접근에 많은 관심을 갖고 연구 중이다.

주소: 강원도 원주시 우산동 660 상지대학교 경영학과

홍 광 희



현재 상지대학교 관광학부 교수로 재직 중이다. 서울대학교 사범대학 교원교육원에서 영어영문학을 전공하고, 고려대학교 교육대학원 영어교육학을 전공하고, 경기대학교 대학원에서 영어영문학을 전공하여 문학박사 학위를 취득하였다.

주소: 강원도 원주시 우산동 660 상지대학교 관광학부