

# 경영자몰입이 컨설팅품질 지각에 미치는 영향 - 정부지원 융복합컨설팅을 중심으로 -

송거영\*, 노재확\*\*, 유연우\*\*\*

한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원 박사과정\*, 한성대학교 무역학과 교수\*\*,  
한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 교수\*\*\*

## Effect of Management Commitment on Perceived Consulting Quality - Focusing on Government Supported Convergence Consulting -

Keo-Young Song\*, Jae-Whak Roh\*\*, Yen-Yoo You\*\*\*

Doctoral Student, Dept. Of Knowledge Service & Consulting, Hansung University\*

Professor, Dept. Of Major in International Trade, Hansung University\*\*

Professor, Dept. Of Knowledge Service&Consulting, Hansung University\*\*\*

요 약 본 연구는 중소기업 대상의 정부지원 융복합컨설팅에 있어 경영자몰입이 지각된 컨설팅 과정품질 및 결과 품질에 미치는 영향을 확인하고자 진행하였다. 정부지원 컨설팅을 경험한 중소기업을 대상으로 실증분석을 실시하였으며 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 경영자몰입은 컨설턴트수행품질지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 경영자몰입은 정부지원품질지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 경영자몰입은 컨설팅결과품질지각에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 넷째, 컨설턴트수행품질지각은 컨설팅결과품질지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 정부지원품질지각은 컨설팅결과품질지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구 결과는 컨설팅에 대한 경영자몰입과 컨설턴트역량 및 정부의 제도적 지원을 강화할 필요가 있음을 시사하고 있으며, 중소기업에 대한 정부의 컨설팅지원 사업에 있어 수요자 및 공급자 측면을 고려한 정책적 방향성을 제시하였다는데 의의가 있다.

주제어 : 융복합컨설팅, 경영자몰입, 컨설턴트수행품질, 정부지원품질, 컨설팅결과품질

**Abstract** This study was carried out to verify management commitment on perceived consulting quality in the government-supported convergence consulting service on SMEs. A survey was conducted and analyzed on SMEs which went through government-supported consulting, with the following results of the study. First, management commitment was found to have positive effect on the perceived consultant perform quality. Second, management commitment was found to have positive effect on the perceived government support quality. Third, management commitment was found to have no effect on the perceived consulting results quality. Fourth, perceived consultant perform quality was found to have positive effect on the perceived consulting results quality. Fifth, perceived government support quality was found to have positive effect on the perceived consulting results quality. Suggestions and significance of this study are as follows: the result of this study suggests a need to increase institutional support for enhancing the management commitment as well as the capability of consultants and support of government. It also has significance in presenting an effective and efficient direction of policy on consulting support project for SMEs.

**Key Words** : Convergence Consulting, Management Commitment, Consultant Perform Quality, Government Support Quality, Consulting Results Quality

\*본 연구는 한성대학교 교내학술연구비 지원과제 임

Received 17 February 2015, Revised 20 March 2015

Accepted 20 April 2015

Corresponding Author: Yen-Yoo You(Hansung University)

Email: threey0818@hansung.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

중소기업은 2012년도 말, 5인 이상 제조업 기준으로, 사업체수 면에서 99.4%, 종사자수 면에서 76.4%를 점유하고 있어 국가경제에서 매우 중요한 위치를 차지하고 있음을 알 수 있다. 그러나 생산액 면에서는 45.7%, 부가가치 면에서는 47.6%를 차지하고 있어 개선해야 할 부분이 많은 것으로 나타나고 있으며, 정부는 이러한 과제를 해결하기 위하여 중소기업 대상 컨설팅 확산 정책을 지속적으로 추진해 오고 있다.

컨설팅이란 전문적인 지식과 경험을 가진 사람이 상담하고 도와주는 것을 말한다. 이러한 컨설팅의 개념을 고려할 때, 컨설턴트와 정부 등 공급자는 물론 수요자인 기업의 특성을 함께 인식한 후 성공요인을 확인할 필요가 있다. 그러나 컨설팅 관련 기존 연구들은 공급자 특성인 컨설턴트의 지식, 스킬, 자세 등을 중심으로 이루어져 왔으며, 정부지원 컨설팅에 대한 연구는 양 자체가 매우 부족한 실정이다. 또한, 정부지원 컨설팅 대상인 중소기업의 경영자중심 의사결정 구조를 고려할 때, 경영자의 컨설팅에 대한 관심은 컨설팅 성공여부에 주요 요인으로 작용할 것으로 판단된다. 그러나 대다수의 기존 연구는 수요자 특성으로서 자본, 매출, 종업원수, 사업종사 기간 [1], 기업형태, 기업규모, 업종, 컨설팅 기간[2]등 주로 외적인 측면을 중심으로 이루어져 왔다.

이에 본 연구에서는 정부지원 컨설팅을 경험한 중소기업을 대상으로 실증분석을 실시하여, 컨설팅에 있어서의 경영자몰입이 컨설팅품질지각에 미치는 영향을 확인한 후, 컨설팅 지원 사업에 대한 시사점을 제시하고자 하였다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 경영컨설팅

컨설팅은 경영상의 문제를 해결하고, 새로운 기회를 모색하여 활용하며, 학습 증대와 변화 추진을 목적으로 착수, 진단, 개선계획 입안, 실행, 종료라는 프로세스를 거친다[3]. Steele(1975)은 과제 실행에 대해서는 책임이 없는 컨설턴트가 컨설팅 프로세스에 따라 과제의 내용 및 구조 등에 관하여 지원하는 것[4]이라고 기능적 관점

에서 컨설팅을 정의하였으며, Greiner& Metzger(1983)는 능력을 보유한 사람들이 고객과 계약을 체결한 후, 독립적이며 객관적인 위치에서 경영상황을 진단하고 해결방안을 제시하며, 해결방안의 실행에 대하여 도움을 요청 받았을 때 이를 제공하는 서비스[5]라고 전문직업적 서비스 관점에서 컨설팅을 정의하였다.

### 2.2 경영자몰입

몰입에 대한 개념은 인간 행동을 연구하는 여러 분야에서 다양한 대상에 적용된다[6]. 따라서 컨설팅에 있어 경영자몰입이라는 개념이 선행연구에서 충분히 설명되지 못하는 한계를 가지고는 있으나, 컨설팅 현장에서의 몰입은 경영학 등에서 널리 사용되고 있는 몰입과 상통하는 것으로 인식할 수 있다. Pinto& Prescott(1990)은 컨설팅 성공 여부는 경영자에게 달려 있으며, 경영자 지원은 프로젝트의 계획 단계는 물론 실행 단계에서도 매우 중요하다고 하였으며[7], Zeira& Avedisian(1989)은 컨설팅 성공요인으로서 최고경영층의 참여, 추진자의 능력, 협력적인 조직문화, 유연한 조직구조, 조직 구성원들의 태도를 들 수 있다고 하였다[8].

### 2.3 컨설턴트수행품질

Klemp(1980)는 역량이란 직무에서 우수한 성과를 창출하는 개인의 특성으로서 과업수행 과정에서 행동으로 나타날 수 있다고 하였다[9]. 영국컨설팅협회는 전문성과 윤리, 복잡성과 책임, 개인성장, 분석과 예방적 사고, 대인관계, 전달효과성, 지속 가능한 결과의 실현, 전문기술과 지식의 응용, 관계구축, 고객초점, 비즈니스의 이해 및 외부인식, 기능 및 업종전문성을 컨설턴트수행품질의 요소로 제시하였으며[10], Williams& Woodward(1997)는 전문분야에 대한 정보나 조언을 제공하는 전문가, 컨설팅 전반을 감독하고 관리하는 관리자, 전문지식을 습득하여 자체적으로 해결할 수 있도록 도와주는 교육자 역할 등이 컨설턴트가 수행해야 할 중요한 역할이라고 주장하였다[11].

### 2.4 정부지원품질

Nahavandi& Chesteen(1988)은 미국 중소기업청으로부터 지원 받은 기업의 컨설팅에 대한 만족도와 경영성

과 간의 관계를 분석한 후 효과가 있다고 하였으며[12], 이상석(2009)은 해외 중소기업 컨설팅 지원 프로그램 대부분의 결과는 효과적이라고 주장하였다[13]. 한편, 우리나라의 중소기업 컨설팅지원 정책은 김익성의 국내의 선행연구에 의하여 이론적인 기반이 구축되었다[1].

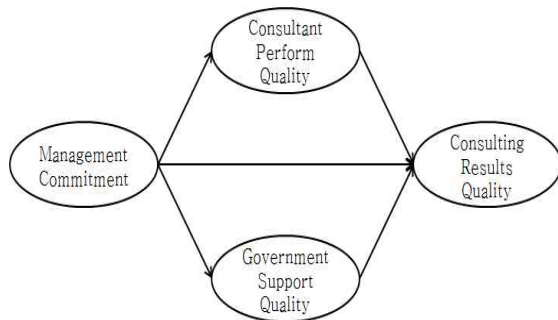
### 2.5 컨설팅결과품질

컨설팅결과품질의 구성요인으로서 Kerzner(2013)는 기간 준수, 예산 준수, 기대한 성과 및 기술의 달성, 할당 자원의 효과적이고 효율적인 활용, 컨설팅 결과에 대한 고객만족 등을 제시 하였으며[14], Pinto& Prescott(1990)은 기간 준수, 예산 준수, 컨설팅 과정에 대한 만족과 컨설팅 결과에 대한 활용성 및 효과성을 제시 하였다[7]. Simon& Kumar(2001)는 합의된 목표의 달성, 고객 만족, 서비스 제공의 적시성, 권고사항의 실행, 측정 가능한 재무적 성과의 도출 등이 컨설팅품질 요소라고 주장하였다[15].

## 3. 연구모형과 가설

### 3.1 연구모형

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 정부지원 중소기업 컨설팅에 있어 경영자몰입이 컨설팅품질지각에 미치는 영향 관계를 검증하고자 [Fig. 1] 과 같은 연구모형을 제시하였다.



[Fig. 1] Research Model

### 3.2 연구가설

#### 3.2.1 경영자몰입과 컨설팅품질지각 간의 관계

Schein(1997)은 고객문제에 대한 해결방안은 고객 자

신이 알고 있으므로 컨설팅 과정에 고객이 적극 참여해야 한다고 주장하였다[16]. Zeira& Avedisian(1989)은 경영자 참여, 추진자 능력, 협조적인 조직문화, 조직구조의 유연성, 조직구성원의 태도가 중요하다고 하였으며[8], 박홍주(2008)는 컨설팅에 대한 이해도 및 신뢰도, 컨설팅 목적과 목표의 명확성, 컨설팅 참여조직 및 기간, 경영자 지원, 참여자의 적극성, 컨설팅 결과에 대한 평가, 채택, 적용 등이 컨설팅 성과에 영향을 미친다고 하였다[17].

본 연구에서는 상기의 선행연구를 토대로 컨설팅에 대한 경영자몰입이 컨설팅품질지각에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H1: 경영자몰입은 컨설턴트수행품질지각에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- H2: 경영자몰입은 정부지원품질지각에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- H3: 경영자몰입은 컨설팅결과품질지각에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

#### 3.2.2 컨설팅과정품질과 컨설팅결과품질 간의 관계

서비스품질은 주관적 평가에 의존하는 과정품질과 객관적 평가가 가능한 결과품질로 구성되어 있다[18]. 컨설턴트의 경험이나 전문지식에 대한 고객의 신뢰, 문제에 대한 상세하고 친절한 설명 등은 컨설팅 과정품질이며, 경영상의 문제에 대하여 진단하고 개선방안을 도출하는 것은 컨설팅 결과품질이라고 할 수 있다[19]. 신동주·유연우(2012), 신상복·석기준(2011), 송겨영·홍정완·유연우(2014)의 연구에서 기간준수, 예산준수, 성과목표달성, 고객만족과 활용도, 사후지원 등 컨설팅결과품질은 컨설턴트수행품질의 영향을 받는 것으로 확인되었다[20, 2, 21]. 김순태(2013)는 정부의 자금지원, 교육지원, 컨설팅지원 정책은 소상공인의 경영성과에 긍정적으로 작용한다고 하였으며[22], 이충섭·이남주·김준호(2009)는 정부의 상담지원, 자금지원, 경영지원 정책은 소상공인의 재무성과, 내부성과, 학습과 성장 등 균형성과에 영향을 미친다고 하였다[23].

본 연구에서는 상기의 선행연구를 토대로 컨설팅과정품질지각이 컨설팅결과품질지각에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H4: 컨설턴트수행품질지각은 컨설팅결과품질지각에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H5: 정부지원품질지각은 컨설팅결과품질지각에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

5점 척도로 측정하였으며, 요약 결과는 <Table 1>과 같다.

#### 4. 연구방법

##### 4.1 모집단과 표본선정

정부지원 중소기업 컨설팅에 있어 경영자몰입이 컨설팅품질지각에 미치는 영향을 확인하기 위하여 정부지원 컨설팅을 경험한 전국의 중소기업을 연구대상으로 선정하였으며, 컨설팅 영역인 전략, 인적자원, 재무, 생산, 마케팅, 기술을 기준으로 비례층화추출법(Proportionate Stratified Sampling)에 의하여 846사를 표본으로 추출하였다. 이메일, 방문 등을 통하여 2014년 2월부터 약 1개월 간 설문조사를 실시하여 335부를 수집하고, 결측치 등이 있는 설문지를 제외한 308부를 최종적으로 분석에 활용하였다.

##### 4.2 변수의 조작적 정의와 측정

컨설팅에 대한 경영자몰입은 최창호(2014), 배용섭(2013)이 제시한 항목[24, 25]을 참고로 하여 3개 문항(컨설팅 추진에 적극적인 관심과 의지, 컨설팅 진행 중 적극적인 지원, 컨설팅 결과에 대한 실행의지)으로 구성하였다. 컨설팅트수행품질은 Simon & Kumar(2001), 이지은·서창적·김승철(2010)이 제시한 항목[15, 26]을 참고로 하여 8개 문항(회사 요구사항을 정확하게 파악, 적절한 컨설팅 기법 사용, 성실하게 수행, 내부 공감대 형성에 노력, 회사 요구에 적극 대응, 책임 있는 대처, 원하는 결과물 도출, 컨설팅 종료 후 지속적 도움 제공)으로 구성하였다. 정부지원품질은 최동락(2012), 채준원(2011)이 제시한 항목[27, 28]을 참고로 하여 5개 문항(컨설팅 지원 사업 홍보의 적절성, 지원 대상 업체 선정의 공정성, 지원 사업 프로세스의 편리성, 중간 및 완료 점검의 합리성, 정부 지원 금액의 적절성)으로 구성하였다. 컨설팅결과품질은 이윤원·황서진·이충섭(2012), 신상복(2012)이 제시한 항목[29, 30]을 참고로 하여 4개 문항(컨설팅 목표달성 정도, 투입비용 대비 효과, 컨설팅 내용 수준, 컨설팅 완료 정도)으로 구성하였다.

설문은 총 27개 문항으로 구성 하였다. 변수 설문문항에 대하여 1점은 '매우 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'의

<Table 1> Composition of survey

Measurement variables	No of questions	Preceding studies
1.Management Commitment	10	C. H. Choi[24], Y. S. Bae[25]
2.Consultant Perform Quality	8	A. Simon & V. Kumar[15], J. E. Lee & C. J. Suh & S. C. Kim[26]
3.Government Support Quality	5	D. R. Choi[27], J. W. Chae[28]
4.Consulting Results Quality	4	Y. W. Lee & S. J. Hwang & C. S. Lee [29], S. B. Shin[30]
Total	27	-

#### 5. 실증분석

##### 5.1 자료수집

표본의 일반적 특성은 <Table 2>와 같다. 업력은 1~15년이 34.7%로 가장 많았으며, 종업원수에 있어서는 50명 미만이 56.2%를 차지하는 것으로 나타났다. 회사형태는 법인이 90.3%를 보였으며, 컨설팅 분야는 생산이 50.3%로 가장 높은 것으로 나타났다.

<Table 2> The Characteristics of Samples

Categories		Frequencies	%
Business Duration	Less than 5 years	22	7.1
	6~10 years	47	15.3
	11~15 years	107	34.7
	16~20 years	63	20.5
	More than 21 years	69	22.4
	Total	308	100
No. of Employees	Less than 50	173	56.2
	50~100	69	22.4
	101~200	41	13.3
	201~299	17	5.5
	More than 300	8	2.6
Total	308	100	
Listing Status of Company	Listed	278	90.3
	Not listed	30	9.7
	Total	308	100
Business Sector	Strategy	12	3.9
	Human Resource	46	14.9
	Finance	8	2.6
	Production	155	50.3
	Marketing	42	13.7
	Technology	45	14.6
Total	308	100	

5.2 타당성 및 신뢰성 분석

가설을 검증하기 위해 앞서 타당성 및 신뢰성 분석을 실시하였다. 먼저 타당성을 확인하기 위하여 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 요인을 추출하기 위하여 주성분 분석을 채택하였으며, 요인 적재치의 단순화 과정으로서 직교회전방식을 사용하였다. 본 연구에서는 고유값 1.0이상과 요인적재치 0.4이상을 기준으로 하였다. 요인분석 과정에서 제거된 요인은 없었으며 설명된 총분산은 75.46%로 나타났다. 변수는 선행연구의 이론구조와 동일하게 4개로 추출되어 컨설팅몰입, 컨설팅트수행품질, 정부지원품질, 컨설팅결과품질로 명명하였으며, 각 변수에 대한 신뢰성 분석을 실시하였다. 신뢰수준을 저해하는 요인이 없는 것으로 확인되어 모든 항목을 분석에 이용하였으며, 각 변수의 Cronbach's α 값은 <Table 3>과 같이 .872~.945에 분포하고 있어 신뢰할 수 있는 수준 (Cronbach's α>0.8)인 것으로 확인되었다.

<Table 3> Exploratory Factor Analysis and Reliability Test

MV	CPQ	GSQ	CRQ	MC	Ca	
CPQ5	.829				.945	
CPQ6	.829					
CPQ7	.817					
CPQ4	.775					
CPQ3	.764					
CPQ2	.740					
CPQ8	.716					
CPQ1	.671					
GSQ3		.855				.872
GSQ2		.790				
GSQ4		.776				
GSQ5		.772				
GSQ1		.680				
CRQ1			.839		.935	
CRQ2			.831			
CRQ4			.819			
CRQ3			.790			
MC4				.821		.876
MC6				.819		
MC10				.798		
OV	5.605	3.483	3.408	2.595		
V%	28.03	17.42	17.04	12.97		
AV%	28.03	45.45	62.49	75.46		

참고1) CPQ : Consultant Perform Quality  
 참고2) GSQ : Government Support Quality  
 참고3) CRQ : Consulting Results Quality  
 참고4) MC : Management Commitment  
 참고5) Ca : Cronbach's α    참고6) OV : Original Value  
 참고7) V% : Variance %    참고8) AV% : Accumulation Variance %

5.3 측정모형분석

본 연구에서 채택한 측정모형의 적합도와 적도의 타당성 및 신뢰성을 검증하기 위하여 측정모형분석을 실시하였다. 자료의 적합도를 확인하기 위하여 CMIN/DF(<3.0), GFI·CFI·NFI·IFI, TLI(>0.9), AGFI(>0.8), RMR(<0.05), RMSEA(<0.08) 값을 사용하였다. 최종문항에서 제시된 적합도를 생성하기 위하여 측정변수가 잠재변수를 설명하는 정도인 SMC값을 기준으로 제거하는 과정을 반복하였다. 최종적으로 <Table 4>와 같이 컨설팅트수행품질 8을, 정부지원품질 1, 5를 제거한 후 분석한 결과, 잠재변수와 측정변수 간 관계 추정에 대한 t값이 1.965를 훨씬 초과하며, SMC값이 0.4이상의 값을 보여 잠재변수가 해당 측정변수들의 변량을 잘 설명하고 있는 것으로 확인되었다. 또한 CMIN/DF 2.470, GFI .905, AGFI .871, CFI .963, NFI .939, IFI .963, TLI .955, RMR .024, RMSEA .069로 측정모형이 적합한 것으로 나타났다.

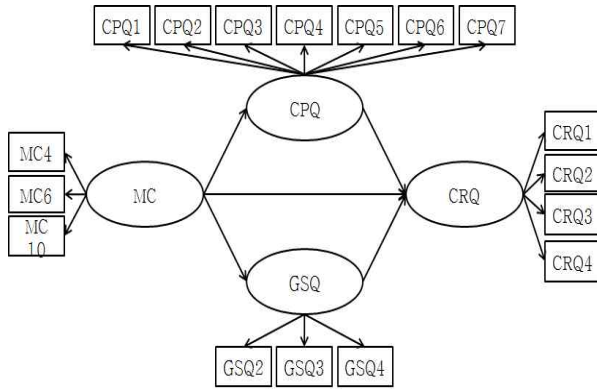
<Table 4> Goodness of Fit of Measurement Model

Measure	FLV	SLFV	SE	t value	p	SMC	
MC	4	.917	.791	.055	16.598	***	.626
	6	.908	.826	.052	17.600	***	.683
	10	1.000	.896	-	-	-	.803
CPQ	1	.767	.775	.045	16.905	***	.600
	2	.860	.838	.044	19.353	***	.703
	3	.891	.871	.043	20.764	***	.758
	4	.915	.865	.045	20.508	***	.748
	5	.874	.845	.044	19.646	***	.715
	6	.951	.886	.044	21.508	***	.786
	7	1.000	.862	-	-	-	.742
GSP	2	.970	.799	.061	15.805	***	.638
	3	1.260	.896	.072	17.604	***	.803
	4	1.000	.834	-	-	-	.695
CRQ	1	.939	.894	.042	22.313	***	.800
	2	1.004	.899	.045	22.545	***	.808
	3	.922	.873	.043	21.236	***	.762
	4	1.000	.877	-	-	-	.768
Goodness of fit - measurement model	<Initial model> Chi-Square=408.532, df=164, p=.000, CMIN/DF=2.491, GFI=.883, AGFI=.851, CFI=.951, NFI=.922, IFI=.952, TLI=.944, RMR=.030, RMSEA=.070						
	<Final model> Chi-Square=279.114, df=113, p=.000, CMIN/DF=2.470, GFI=.905, AGFI=.871, CFI=.963, NFI=.939, IFI=.963, TLI=.955, RMR=.024, RMSEA=.069						

참고1) FLV : Factor Loading Value  
 참고2) SLFV : Standardized Loading Factor Values  
 참고3) SE : Standard Error  
 참고4) SMC : Squared Multiple Correlation

### 5.4 연구모형분석

연구모형을 검증하기 위하여 최종 측정모형 항목으로 구조방정식모형의 적합도를 확인하였다. 통계적 연구모형은 [Fig. 2] 와 같으며 적합도 결과는 <Table 5>와 같다.



[Fig. 2] Statistical Research Model

<Table 5> Goodness of Fit of Research Model

	Reference Value	Measured Value
Chi-Square	-	292.180
df	-	114
P	>.05	.000
CMIN/DF	<3.0	2.563
GFI	>.90	.901
AGFI	>.80	.867
CFI	>.90	.960
NFI	>.90	.936
IFI	>.90	.960
TLI	>.90	.952
RMR	<.05	.041
RMSEA	<.08	.071

### 5.5 가설검정결과

연구모형이 적합한 것으로 나타나 구체적인 가설검정을 위해 경로계수를 살펴본 결과 <Table 6>과 같이 나타났다. 경영자몰입이 높으면 높을수록 지각된 컨설턴트 수행품질이 높아지며(표준화계수  $\beta=.665$ ,  $P=.001$ ), 지각된 정부지원품질이 높아지는(표준화계수  $\beta=.502$ ,  $P=.001$ ) 것으로 나타났다. 그러나 지각된 컨설팅결과품질에는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다(표준화계수  $\beta =-.101$ ,  $P=.167$ ). 또한, 지각된 컨설턴트수행품질이 높으면 높을수록 지각된 컨설팅결과품질이 높아지며(표준화계수  $\beta=.695$ ,  $P=.000$ ), 지각된 정부지원품질이 높으면 높

을수록 지각된 컨설팅결과품질이 높아지는(표준화계수  $\beta=.218$ ,  $P=.000$ ) 것으로 나타났다.

<Table 6> The Structural Path Coefficients of Research Model

Structure Path	$\beta$	t	p
MC → CPQ	.665	10.874	***
MC → GSQ	.502	8.081	***
MC → CRQ	-.101	-1.383	.167
CPQ → CRQ	.695	9.448	***
GSQ → CRQ	.218	3.897	***

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

경영자몰입이 컨설팅품질 지각에 미치는 영향에 관한 가설 검정 결과는 <Table 7>과 같다.

<Table 7> The Results of Hypothesis Testing

Hypothesis	Hypothesis To Be Tested	Result
H1	Management Commitment will have a positive impact upon the Consultant Perform Quality	Accept
H2	Management Commitment will have a positive impact upon the Government Support Quality	Accept
H3	Management Commitment will have a positive impact upon the Consulting Results Quality	Reject
H4	Consultant Perform Quality will have a positive impact upon the Consulting Results Quality	Accept
H5	Government Support Quality will have a positive impact upon the Consulting Results Quality	Accept

## 6. 결론

### 6.1 연구결과와 시사점

본 연구는 정부지원 컨설팅을 경험한 중소기업을 대상으로 경영자몰입이 컨설팅품질 지각에 미치는 영향을 확인하고자 진행하였다. 선행연구를 바탕으로 각 요인에 대한 개념과 차원을 파악하였으며, 측정문항에 대한 타당성과 신뢰성을 검증한 후 최종분석에 활용하였다. 구조방정식모형분석에 의하여 본 연구의 가설을 확인한 결과는 다음과 같다. 첫째, 경영자몰입(컨설팅 추진에 적극

적인 관심과 의지, 컨설팅 진행을 적극적으로 지원, 컨설팅 결과에 대한 높은 실행 의지)은 컨설턴트수행품질(회사 요구사항을 정확하게 파악, 적절한 컨설팅 기법 사용, 성실하게 수행, 내부 공감대 형성에 노력, 회사 요구에 적극 대응, 책임 있는 대처, 원하는 결과물 도출)지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 경영자몰입은 정부지원품질(지원 대상 업체 선정의 공정성, 지원 사업 프로세스의 편리성, 중간 및 완료 점검의 합리성)지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 경영자몰입은 컨설팅결과품질(컨설팅 목표달성 정도, 투입 비용 대비 효과, 컨설팅 내용 수준, 컨설팅 완료 정도)지각에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 컨설팅 속성상 컨설턴트 역할 수행이 반드시 필요하며, 정부 지원 컨설팅의 특성상 정부정책이 매개역할을 해야 하기 때문인 것으로 인식할 수 있다. 넷째, 컨설턴트수행품질지각은 컨설팅결과품질지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 정부지원품질지각은 컨설팅결과품질지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과는 정부의 중소기업 컨설팅지원 사업에 있어 경영자 참여, 컨설턴트 역량, 정부지원 시책의 강화가 필요함을 시사하고 있으며 실무적인 면에서 참고가 될 수 있을 것으로 기대한다.

## 6.2 연구의 한계와 향후 연구방향

본 연구는 다음과 같은 한계점이 있으며 향후 연구에 있어서의 방향성을 제시하고자 한다. 첫째, 모집단으로 하고 있는 정부지원 컨설팅을 경험한 기업을 고려할 때 보다 다량의 데이터를 확보하여 분석하는 것이 바람직할 것이다. 둘째, 수요자 특성 요인으로서 컨설팅에 대한 경영자몰입, 공급자 특성 요인으로서 컨설턴트역량 및 정부 지원정책을 선정하였으나 보다 다양한 요인을 반영하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

## ACKNOWLEDGMENTS

This research was financially supported by Hansung University.

## REFERENCES

- [1] I. S. Kim, "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.
- [2] S. B. Shin · K. J. Seok, "An Empirical Study on Service Quality of Management Consulting and Customer Satisfaction", *The Journal of Business Education*, Vol. 25, No. 4, pp. 159-182, 2011.
- [3] M. Kubr, *Management consulting: A guide to the profession*. International Labour Organization, Geneva, 2002.
- [4] F. Steele, *Consulting for organization change*. Univ of Massachusetts Press, 1975.
- [5] L. E. Greiner · R. O. Metzger, *Consulting to management*. Englewood Cliffs, eNJ NJ: Prentice-Hall, 1983.
- [6] Tae-Hwan Sin, *A Study on the Effect Of the Public Institution's Team System*. Ph.D. dissertation, Keimyung University. 2013.
- [7] J. K. Pinto · J. E. Prescott, "Planning and tactical factors in the project implementation process", *Journal of Management studies*, Vol. 27, No. 3, pp. 305-327, 1990.
- [8] Y. Zeira · J. Avedisian, "Organizational planned change: Assessing the chances for success", *Organizational Dynamics*, Vol. 17, No. 4, pp. 31-45, 1989.
- [9] G. O. Klemp Jr, *The Assessment of Occupational Competence, Final Report: I. Introduction and Overview*, 1980.
- [10] ICMCI: <http://www.icmci.org>. 2015.02.28.
- [11] A. P. Williams · S. Woodward, *The Competitive Consultant: A Client-oriented Approach for Achieving Superior Performance*. Palgrave Macmillan, 1997.
- [12] A. Nahavandi · S. Chesteen, "The impact of consulting on small business: a further examination",

- Entrepreneurship Theory and Practice, Vol. 13, No. 1, pp. 29-40, 1988.
- [13] S. S. Lee, "The Performance Effects of Business Consulting in China based Korean Small Business", Korean Corporation Management Review, Vol. 16, No. 2, pp. 149-165, 2009.
- [14] H. R. Kerzner, Project management: a systems approach to planning, scheduling, and controlling. John Wiley & Sons, 2013.
- [15] A. Simon · V. Kumar, "Clients' views on strategic capabilities which lead to management consulting success", Management Decision, Vol. 39, No. 5, pp. 362-372, 2001.
- [16] E. H. Schein, "The concept of client from a process consultation perspective: A guide for change agents", Journal of Organizational Change Management, Vol. 10, No. 3, pp. 202-216, 1997.
- [17] H. J. Kwak, "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", The Journal of Professional Management, Vol. 11, No. 1, pp. 1-23, 2008.
- [18] U. Lehtinen · J. R. Lehtinen, "Two approaches to service quality dimensions", Service Industries Journal, Vol. 11, No. 3, pp. 287-303, 1991.
- [19] Gi-Soo Jeon, An Empirical Study on the Effect of Management Consulting for the Business Performance of SME and Venture Enterprise. Ph.D. dissertation, Konkuk University. 2009.
- [20] D. J. Shin · Y. Y. You, "A Study on the Impact of Consultant's Competencies on Service Quality and Performance of Consulting", Journal of Digital Convergence, Vol. 10, No. 4, pp. 63-78, 2012.
- [21] K. Y. Song · J. W. Hong · Y. Y. You, "Effects of Consulting Characteristics on SMEs Management Performance", Journal of Digital Convergence, Vol. 12, No. 7, pp. 205-215, 2014.
- [22] Soon-Tae Kim, The Effects of Government Policy and Characteristics of Micro-enterprise on Business Strategy and Performance. Ph.D. dissertation, Chungbuk National University. 2013.
- [23] C. S. Lee · N. J. Lee · J. H. Kim, "Effects of Market Environmental Characteristics and Governmental Support on the Balanced Score of Small & Micro Business", Accounting Information Review, Vol. 27, No. 1, pp. 261-284, 2009.
- [24] Chang-Ho Choi, A Study on the Effects of Ties between Clients and Consultants on Consulting Project Performance in the Small and Medium Sized Enterprises. Ph.D. dissertation, Hansung University. 2014.
- [25] Yong-Sup Bae, An Empirical Study of the Effects of Consultant Competency on the Performance of Management Consulting: Focusing on the Moderating Effects of the Characteristics of Consulting Firm and Client Firm. Ph.D. dissertation, Dankook University. 2013.
- [26] J. E. Lee · C. J. Suh · S. C. Kim, Building a competency model for consultants: Comparison of the consultant's competency specialized in small business and large business using AHP method. Korea Business Review, academic papers collection, pp. 253-274, 2010.
- [27] Dong-Rack Choi, A study of the effects of a support program for small enterprises on business performance: focus on area Busan. Ph.D. dissertation, Pusan National University. 2012.
- [28] Jun-Won Chae, A study on the determinants of consulting services for SMEs by consulting type. Ph.D. dissertation, Pusan National University. 2011.
- [29] Y. W. Lee · S. J. Hwang · C. S. Lee, "An Analysis of the Relation of Consultant Competency to Management Consulting Completion Index and Moderating Factors", Journal of Industrial Economics and Business, Vol. 25, No. 1, pp. 315-337, 2012.
- [30] Sang-Bok Shin, A Study on the Effects of the Service Quality in Management Consulting on the Customer Satisfaction. Ph.D. dissertation, Tong Myon University. 2012.



송 거 영(Song, Keo Young)



- 1988년 2월 : 인하대학교 산업공학과 (학사)
- 2012년 2월 : 한성대학교 지식서비스&컨설팅 대학원 (석사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 한성대학교 일반대학원 지식서비스&컨설팅학과 박사과정

- 1988년 2월 ~ 현재 : 한국후지제록스 근무, 경영지도사, 공장관리기술사
- 관심분야 : 경영컨설팅, 생산혁신, MOT
- E-Mail : kysong1414@naver.com

노 재 확(Roh, Jae Whak)



- 1985년 2월 : 부산대학교 경제학과 (학사)
- 1993년 2월 : Virginia Tech. 경제학과(석사)
- 1997년 2월 : Texas A&M 경제학과(박사)
- 1999년 3월 : ETRI 기술경제부

- 2000년 3월 : KISDI
- 2001년 3월 ~ 현재 : 한성대학교 무역학과 교수
- 관심분야 : IT경제학, 전자무역, 전자상거래
- E-Mail : jwroh@hansung.ac.kr

유 연 우(You, YenYoo)



- 1996년 8월 : 숭실대학교 정보과학대학원 산업경영(석사)
- 2007년 2월 한성대학교 일반대학원 행정학과(행정학 박사)
- 2002년 2월 ~ 2009년 4월 : 중소기업정보진흥원(컨설팅, 경영혁신, CSR, IT, 서비스R&D, 기술혁신)

- 2008년 9월 ~ 현재 : 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 교수
- 2010년 1월 ~ 현재 : 서울산업통산진흥원 BS산업육성위원회 위원
- 2011년 1월 ~ 현재 : 소상공인진흥원 신사업 아이디어 발굴 및 평가 운영위원
- 2011년 7월 ~ 현재 : (재)장애인기업종합지원센터 평가위원
- 2012년 1월 ~ 현재 : 한국발명진흥회 사업평가위원
- 관심분야 : Consulting(Strategy, PM, 성과평가, MOT), CSR, Technology Innovation, Management Innovation, Service R&D, Franchise, 1인창조기업, 지식재산
- E-Mail : threey0818@hansung.ac.kr