

중소기업에서 핵심가치 내재화 수준이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 냉동식품 제조사 중심으로

김 광 철* · 전 명 진* · 김 창 은*
명지대학교 산업경영공학과*

A Study on the Effect of the internalized level of Core values upon employees in small and medium industry - Based on S company

Kim Kwang Chul* · Jeon Myeong Jin* · kim Chang Eun*
department of Industrial&Management Engineering, MyongJi University*

Abstract

Numbers of successful companies in the world develop The core values of action in order to produce effective human resource management and organization culture. Core values are belief, and values that are shared by all members to maintain organization. Also, The core values function as to inspire motivation and decision making for organization's identity and assist to settle their own unique culture. Therefore, this study is to figure out the effect of core values to the members of organization and management performance from small and medium company that is comparatively less focused to settle their own core values.

keyword: Core Value, Correlation analysis, job satisfaction, royalty, Job Performance

1. 서론

현대사회의 직장인들은 기업이라는 조직의 구성원으로써 자신의 삶을 가치있게 영위하기 위해 조직과 소통하며 살아간다. 조직은 한 개인의 삶의 질을 높이는 데 있어 중대한 역할을 하며 자기개발과 조직의 발전에 공동 목표가 된다고 할 수 있다. 이러한 이유로 최근 기업에서는 조직구성원의 공동체의식과 조직 몰입도를 향상시키기 위해 다양한 조직운영 정책을 시행하고 있으며, 효과적인 운영을 위해 조직문화 형성과 핵

심가치 정립에 노력을 기울이고 있다.

기업이 경영될 때에는 조직 내에서 공유된 가치가 조직성과에 지대한 영향을 미치기 때문에 강한 조직문화를 가진 기업만이 지속적으로 성장할 수 있다[1]. 기업문화가 제5의 경영자원이라는 말이 오래되었고, 최근에는 그 기업문화의 요체인 핵심가치의 중요성이 대두되고 있다[2]. 그럼에도 불구하고 많은 국내 기업들은 핵심가치의 기능과 그 중요성에 대한 인식이 부족한 것이 사실이다[3].

†Corresponding Author : Kim Chan Eun, Industrial Management Engineering, MYONGJI UNIVERSITY, E-mail: changkim@mju.ac.kr

특히 중소기업의 경우 대기업에 비해 취약한 자금력과 고급인력 수급의 어려움으로 인해 핵심가치의 확립 및 정기적 교육이 더 어려운 현실이다. 게다가 최근 부서와의 협력 속에 진행해야 하는 업무가 증가하고, 다양한 업무수행의 지시를 수행하는 현실로 인하여 근무환경 상 갈등이 많이 잠재되어 있다고 할 수 있다[4]. 핵심가치는 구성원들이 당면한 여러 문제를 정확한 형태로 구조화된 설명과 해결책을 제시할 뿐만이 아니라 개인 간 업무에도 통합 및 조절하는 역할을 한다[5].

이에 본 연구에서는 중소기업인 냉동식품 제조업체인 S사를 대상으로 연구하여 조직구성원들의 핵심가치 인지 및 실천 수준을 파악하고, 핵심가치 내재화 수준이 기업의 경영성과에 미치는 영향에 대하여 분석해 보고자 한다.

연구 결과를 바탕으로 조직 내에서 실시하는 핵심가치 활동이 조직에게 주는 긍정적인 효과를 도출하여 기업의 의사결정권자에게 효과적인 의사결정의 방향과 기업 경쟁력 강화에 기여하고자 한다.

2. 문헌연구

2.1 핵심가치

핵심가치란(Core Value)란 조직 내에서 어떤 방식으로 일이 진행되어야 하는가에 대한 행동의 기준이 되는 가치들 중에서 가장 중심이 되는 가치로, 한 기업이 조직문화를 구성하는 가장 중요한 기반이 된다. 조직의 비전을 달성하기 위하여 대다수 구성원들이 공유하고 실천해야 하는 규범이자 가치관이라고 할 수 있다[6].

21세기에는 기업 내 경영철학과 핵심가치가 존재하는 기업이 영속한다고 글로벌 기업 사이에서 통용되고 있다. 풍량을 만난 선원이 복극성을 보고 방향을 찾는 것과 같이, 생존의 위협 받는 어려움 중에서도 CEO는 기업의 핵심가치를 통해 지속적으로 성장을 도모해야 한다고 하였으며, 핵심가치는 조직 구성원이 함께 공유하고 신뢰해야 하는 원칙, 믿음, 가치라 이야기 하였다(Bain & Company, Orit Gadiesh 회장) [7]. 이러한 핵심가치의 중요성이 대두되면서 다양한 학자들의 연구에 의해서 그 의미가 정의되고 있다.

김민식(2013)은 핵심가치가 조직구성원들이 행동하는데 있어 스스로 생각하고 의사결정을 할 수 있는 판단의 기준이 되어 준다고 주장하였다[16]. 송영수는(2007)는 핵심가치는 타협할 수 없는 것으로써, 조직구성원의 정체성과 방향성을 알려주는 핵심DNA라고 정의하였다[8]. 노용진(2003)은 핵심가치는 조직 내에

서 바람직한 행동들을 제시하는 규범이며 기업 구성원들이 공유하고 있는 가치관이자 신념이라고 정의하였다[9]. 이해민(2011)은 핵심가치를 조직의 구성원들이 공유하고 신뢰하는 가치관이나 신념, 원칙으로써 장기간 변하지 않고 추구되는 기업문화의 요체라고 정의하였다[15]. Klenke(2005)는 핵심가치가 우선순위에 대해 조직구성원들이 이전에 해놓은 결정으로써 개인과 조직의 성과를 이끌어내는 역할을 한다고 하였다[26]. Peters & Waterman(1982)는 초우량기업들의 핵심가치를 분석한 결과 8개의 중요한 공통점을 발견하였다고 하였는데 이는 ① 최고가 되겠다는 신념, ② 세밀한 업무 수행, ③ 종업원 개개인의 중요성에 대한 신념, ④ 탁월한 품질과 서비스에 대한 신념, ⑤ 대부분의 종업원들이 개혁가가 되어야 한다는 신념, ⑥ 그리고 그것이 필연적인 결과인, 실패를 격려하는 의지, ⑦ 격의 없는 대화의 중요성에 대한 신념, ⑧ 경제적 성장과 이익의 중요성에 대한 신념과 인식이었다[27].

핵심가치는 다양한 학자들에 의해 여러 가지의 의미로 정의되었지만, 의미는 크게 다르지 않다. 이를 종합하여 본 연구에서는 핵심가치를 ‘조직이 영속하기 위해 조직구성원 모두가 공유하는 신념이자 가치관으로써 외부환경변화에 영향을 받지 않고, 의사결정과 동기 부여의 기준이 되는 조직의 정체성’으로 정의한다.

2.2 직무만족도

조직 내에서 구성원들의 행동은 복잡한 양상을 띠고 있다. 직무에 만족을 느끼거나, 아니면 직무에 무관심하다. 혹은 직무에 불만을 느껴 적응하는데 어려움이 있기도 하며, 심지어는 조직을 이탈하려는 경향을 나타내는 등 개인에 따라 다양한 성향을 보이고 있다. 조직구성원들의 직무만족에 대해 이해하기 위하여 직무 태도에 관심을 갖는 것은 매우 중요한 일이므로 과거부터 현재까지 구성원들의 직무만족에 관한 다양한 연구들이 진행되어 오고 있다[46].

선행 연구자들에 의해 정의된 직무만족도의 개념을 살펴보면, Locke(1974)는 자신의 직무나 직무 경험으로부터 나온 결과인 긍정적인 감성의 상태라고 주장하였다[47]. Porter와 Steers(1973)는 직무만족도를 실제로 얻은 보상이 노력에 비해 정당하다고 인지되는 수준을 충족시키는 것이라고 정의하였으며[48], Smith, Kendall과 Hulin(1969)은 종업원이 그의 직무에 대해 가지고 있는 느낌이라고 주장하였다[35].

2.3 직무성과

일반적으로 직무란 본연의 직업적 임무와 역할을 의미하고, 직무에 따른 종사자가 수행하는 지속적인 일련의 활동을 의미한다[49]. 또한 성과란 어떠한 일을 통해 얻어진 결과 또는 활동 및 작업 등을 성취함에 있어 필요한 행위나 태도를 의미한다. 즉, 직무성과란 조직의 구성원들이 조직의 목표나 업무를 달성하기 위하여 보여준 노력의 과정이나 결과를 의미하며[50], 능력과 동기화 구성요소들로 예측되는 것으로 종사원이 과업요구를 성취하는 정도 혹은 할당받은 과업에 대한 종사원의 성취도 등을 포함하고 있다. 즉 조직의 직무와 관련된 모든 직무를 조직구성원이 구체적으로 성취하는 것을 직무성과로 개념 지을 수 있다. 일반적으로 조직원이나 구성원들이 실현시키고자 하는 바람직한 상태 또는 조직구성원이 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도로 정의할 수 있다[51]

2.4 조직충성도

평생직장의 개념이 사라지고 높은 이직률을 보여주는 현대 사회에 있어서, 조직원들의 충성도는 조직목표를 달성하기 위한 핵심 요소로 떠오르고 있다[52].

조직충성도에 관한 학자들의 선행연구를 살펴보면, Werther(1988)는 조직충성도가 리더와 리더의 비전에 대한 믿음으로써 사람들로 하여금 자기 동기를 갖도록 하는 것으로 정의하였다[53]. Ladd(1987)는 대상에 대해 진심으로 헌신하는 것이라고 주장하였다[54]. Alder&Alder(1988)는 조직 내 특정인물 또는 조직에 대한 결속력으로 정의하였다[55]. Cole(2000)은 충성심이 여러 가지 의미를 가진 다차원적인 개념이라고 설명하면서, 이를 입증하기 위해 충성스럽다고 평가받는 종업원 200명을 대상으로 면접을 실시하였다. 연구를 통해 그들의 특징을 다섯 가지로 분류하였다. 첫째, 팀 플레이어이다. 둘째, 회사의 이익을 위해 기꺼이 자신을 희생한다. 셋째, 경쟁회사의 제품에 비해 자사 제품을 신뢰한다. 넷째, 자신의 조직을 일하기 좋은 곳으로 다른 사람에게 추천한다. 다섯째, 다른 곳에서 더 많은 보수를 제공하더라도 향후 몇 년동안은 조직을 옮길 생각이 없다[56].

2.5 경영성과

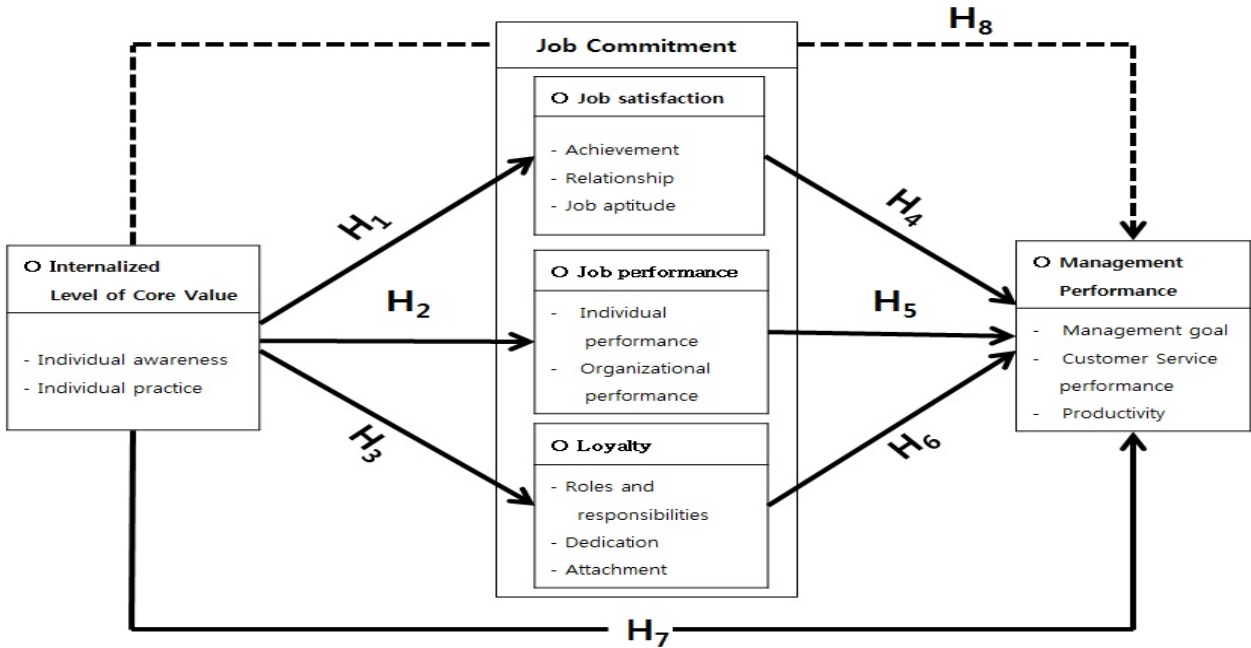
중소벤처 제조기업의 경영성과에 대한 초기 연구는 주로 단일차원을 통해 기업의 성과를 설명하고자 하는 연구가 주류를 이루어 왔으나, 현재는 기업환경, 전략 등 중소기업의 성과에 영향을 미칠 것으로 판단되는 다양한 요인을 고려하는 다차원적인 연구가 진행되고 있다[57]. 일반적으로 경영성과의 개념을 재무적 성과와 비재무적 성과로 분류하여 해석할 수 있다. 기업의 재무적 경영성과는 매출액, 영업이익, 투자 수익률, 시장점유율 등과 같은 정량적인 데이터에 의존하는 경향이 있다. 그러나 중소기업의 경우, 재무정보 공개의 어려움과 회계자료의 일관성 부족으로 인한 자료의 신뢰성 문제가 존재할 수 있으므로 본 연구에서는 정량적인 연구보다 정성적인 연구가 더 설득력이 있을 것으로 판단하였다. 따라서 생산성, 경쟁우위, 공정 불량률, 매출의 재무적 지표를 정성적으로 평가하였다. 또한 비재무적 지표를 이용한 경영성과는 업무의 효율과 고객만족도에 따른 고객성과로 구성하여 측정하였다.

3. 연구방법

3.1 연구모형 및 가설

3.1.1 연구모형

본 연구에서는 중소기업에서 핵심가치 전개활동으로 인한 내재화 수준이 기업의 경영성과에 미치는 영향에 대하여 알아보기 위한 것이다. 연구목적을 달성하기 위해 독립변인을 핵심가치 내재화 수준으로 설계하고, 종속변인을 경영성과로 설계함으로써 두 변인사이의 인과관계를 밝히고자 하였다. 또한 변인들 사이의 매개효과를 분석하기 위해 조직몰입이라는 매개변인을 추가하였다. 독립변인인 핵심가치 내재화 수준은 개인 인식 수준과 개인 실천 수준으로 나누어 측정하였으며, 매개변인에 해당되는 조직몰입의 하위요인으로는 직무만족도, 직무성과, 조직충성도로 분류하였다. 종속변인인 경영성과에서는 경영목표의 달성, 고객서비스 성과, 생산성 등을 측정하였다. [Figure 1]은 위의 항목들에 대한 연구모형을 나타낸 것이다.



[Figure 1] Research model

3.1.2 연구가설

본 연구의 목적을 달성하기 위해 핵심가치 활동 및 내재화 수준에 관련된 선행연구들을 분석하고, 그 연구들의 결과로부터 추론하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 1] 핵심가치 내재화 수준이 높을수록 직무만족도가 높을 것이다.

[가설 2] 핵심가치 내재화 수준이 높을수록 직무성과가 높을 것이다.

[가설 3] 핵심가치 내재화 수준이 높을수록 조직충성도가 높을 것이다.

[가설 4] 직무만족도가 높을수록 경영성과가 높을 것이다.

[가설 5] 직무성과가 높을수록 경영성과가 높을 것이다.

[가설 6] 조직충성도가 높을수록 경영성과가 높을 것이다. [가설 7] 핵심가치 내재화 수준이 높을수록 경영성과가 높을 것이다.

[가설 8] 핵심가치 내재화 수준이 경영성과에 미치는 영향에 있어서 조직몰입의 매개효과가 있을 것이다.

1) 가설 8-1. 핵심가치 내재화 수준이 경영성과에 미치는 영향에 있어서 직무만족도의 매개효과가 있을 것이다.

2) 가설 8-2. 핵심가치 내재화 수준이 경영성과에 미치는 영향에 있어서 직무성과의 매개효과가 있을 것

이다.

3) 가설 8-3. 핵심가치 내재화 수준이 경영성과에 미치는 영향에 있어서 조직충성도의 매개효과가 있을 것이다.

3.2 조사대상

본 연구에서는 우리나라 기업 중 특별히 중소기업에서 핵심가치 내재화 수준이 조직구성원에게 미치는 영향에 대하여 분석하고자 한다. 이러한 연구를 수행하기 위해 핵심가치를 수행하고 있는 중소기업인 S사를 대상으로 설문을 시행하였다. 설문지는 전 사원에 걸쳐 총 200부를 배포하였으며 이 중 160부를 회수하였다. 회수한 160부 중 훼손되어 응답을 판별하기 어렵거나, 무성의한 응답으로 인해 분석결과를 왜곡할 수 있다고 판단되는 9부를 제거하여 총 151부를 분석에 활용하였다. 연구대상의 인구통계학적 특성은 <Table 1>과 같다.

먼저 응답자의 성별은 전체 151명 중 '남성'이 107명(70.9%), '여성'이 44명(29.1%)으로 나타나 남성이 더 많은 것으로 분석되었으며, 연령은 '30대'가 62명(41.1%)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 학력은 '학사 졸업'이 106명(70.2%)으로 과반수를 차지했다. 직급은 '기타'가 36명(23.8%)으로 가장 많았는데, 36명 모두 주임의 직급에 있는 것을 확인했다. 또한 '대리'가 32명(21.2%)으로 다음 순으로

많은 것으로 분석되었다. 근속년수는 '1년 이상 5년 미만' 이 73명(48.3%)으로 가장 많았으며, '5년 이상 10년 미만' 37명(24.5%), '1년 미만' 28명(18.5%), '10년 이상 20년 미만' 13명(8.7%)의 순으로 나타났다. 담당업무에서는 '영업/마케팅' 분야가 78명(51.7%)로 가장 많았으며, '생산/기술' 분야가 34명(22.5%)으로 다음 순을 나타냈다. '기타'에 표기한 15명은 모두 서비스 상담 분야인 것으로 조사되었다.

3.3 조사도구

본 연구의 목적을 달성하기 위해 핵심가치 내재화

및 전개활동, 직무만족, 업무성과, 조직충성도에 관한 선행연구 중 본 연구의 목적과 가장 적합한 도구를 선택하여 구성하였다.

핵심가치 내재화 수준의 조사도구로는 O'Reilly, Chatman & Caldwell(1911) [34], 조영호(1992) [20], 박계홍, 조철호(2004) [21], Collins & Parras(1994) [32], Denison, Halland & Goelzer(2004) [33]의 연구를 통해 내용타당도를 검증받고, 이혜민(2011) [15], 김순원(2013) [6]의 선행 연구에서 활용되었던 핵심가치에 관련 있는 문항 중 8 문항을 사용하였다.

<Table 1> Demographic characteristic of target for investigation

Classification		Frequency (number of persons)	Proportion(%)
Gender	Man	107	70.9
	Woman	44	29.1
	Total	151	100
Age	20s	38	25.2
	30s	62	41.1
	40s	39	25.8
	50s	12	7.9
	Total	151	100
Education background	High school graduate	32	21.2
	College graduate	106	70.2
	A master's degree	13	8.6
	Total	151	100
Position	Employee	21	13.9
	Assistant manager	32	21.2
	Section chief	26	17.3
	deputy head of department	20	13.2
	the manager of department	11	7.3
	executive	5	3.3
	etc	36	23.8
	Total	151	100
Years of continuous service	Less than 1year	28	18.5
	1year~less than 5years	73	48.3
	5years~less than 10years	37	24.5
	10years~less than 20years	13	8.7
	Total	151	100
Task	HR/Training/Project	4	2.6
	Finance/Accounting	14	9.3
	Sales/Marketing	78	51.7
	Research/Development	6	4
	Production/Technique	34	22.5
	etc	15	9.9
	Total	151	100

<Table 2> Composed of questionnaire [6] [15] [17] [19] [20] [21] [22] [23] [24] [25] [32] [33] [34] [35] [44] [45]

Variable	Measurement contents	Number of questionnaire	Source
1. Internalized Level of Core Value	Individual awareness	8	O'Reilly, Chatman, & Caldwell(1991), Jo Young-Ho(1992), Park Kye-Hong, Jo Cheol-Ho(2004), Collins & Porras(1994), Denison, Halland, & Goelzer(2004), Lee Hye-Min(2011), Kim Soon-Won(2013)
	Individual practice		
2. Job satisfaction	Achievement	5	Smith, Kendall, Hilin(1969), Oh Se-Jin, Lim Youn-Sik, Yang Byeong-Hwa(1996), Lee Bye-Min(2011)
	Relationship		
	Job aptitude		
3. Job performance	Individual performance	6	Lee Eun-Jin(2009), Chea Na-Rae(2014), Kim Bo-Ra(2013), Choi Chang-Yeol(2013), Lee Hee-Hwan(2013)
	Organizational performance		
4. Loyalty	Roles and responsibilities	6	Kim Soon-Won(2013)
	Dedication		
	Attachment		
5. Management performance	Management goal	6	Son Tae-Hyeon(2014) Jin Sung-Han(2013)
	Customer Service performance		
	Productivity		
6. Demographic variable	Gender, age, Education background, Position, Years of continuous service, Task	6	-

직무만족도의 조사도구로는 Smith et al.(1969)의 연구에서 타당성을 인정받고 Job Descriptive Index를 바탕으로 개발되어[35], 오세진(1996) [19], 이해민(2011) [15]이 재구성한 설문문항을 사용하였다. 이 설문문항은 직무만족의 요인을 외적 동기와 내적 동기로 나누어 조사도구를 설계하였다. 외적 동기의 요인으로는 직무자체, 임금, 승진이 있으며 내적 동기의 요인은 감독, 동료, 인간관계가 내재되어 있다.

직무성과를 측정하기 위해 사용한 조사도구로는 이은진(2009)의 연구에서 개발되고[22], 채나래(2014) [17], 김보라(2013) [23], 최창열(2013) [25], 이희환(2013) [24]의 연구를 통해 재구성되고 실증적으로 검증받은 조사도구를 사용하였다. 이 설문문항은 직무성과를 개인의 성과와 조직의 성과로 범주화하였다. 개인성과에서는

업무수행실적 및 능력, 태도를 측정할 수 있도록 설계하였으며, 조직성과에서는 내적조직성과와 외적조직성과를 측정항목으로 설계하였다.

조직충성도의 조사도구로는 김순원(2013) [6]의 선행 연구에서 활용되었던 설문문항 중 조직충성도와 관련 있는 7문항을 본 연구의 목적을 달성하기 위해 사용하였다. 측정항목으로는 자신이 속한 조직에 대한 애착, 조직의 목표를 달성하기 위한 책임 및 열정과 조직에 대한 헌신으로 범주화하여 설계하였다.

경영성과의 조사도구로는 진성한(2013), 손태현(2014)의 연구에서 활용되었던 설문문항 중 경영성과와 관련 있는 5문항을 본 연구의 목적을 달성하기 위해 사용하였다. 측정항목으로는 경영목표(재무적 목표, 시장경쟁우위), 고객 만족도 향상(고객의 클레임 빈도,

재 구매율), 업무효율을 측정항목으로 설계하였다.

이상의 조사도구를 종합해보면, 핵심가치 내재화 수준 8문항, 직무만족 5문항, 직무성과 6문항, 조직충성도 6문항, 경영성과 6문항, 인구통계학적 변수 6문항의 총 37문항으로 구성하였으며, 인구통계학적 변수인 7문항을 제외한 33문항은 1점인 '전혀 그렇지 않다'에서 5점인 '매우 그렇다'까지 Likert Type 척도로 구성하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 사용한 조사도구는 <Table 2>와 같다.

3.4 자료분석

수집된 자료의 분석을 위해 SPSS 17.0 for Windows와 AMOS 17.0의 프로그램을 활용하여 통계 처리 하였다. 자료 분석을 위해 이 연구에서 사용한 기법은 <Table 3>과 같다.

<Table 3> Data analysis method

Contents	Statistical Methods
Statistical Analysis	Structural Equation Model Analysis
Demographic variable	Frequency Analysis
Validity	Confirmatory Factor Analysis(CFA)
Reliability	Cronbach' α
Hypothesis verification	Path Analysis
Mediation effect verification	Sobel Z-Test
level of significance	$\alpha = .05, \alpha = .01, \alpha = .001$

3.5 조사도구의 신뢰도 검증

본 연구에 사용한 조사도구의 신뢰성 검증을 위해서 문항간의 평균을 근거로 내적 일관성을 추정하는 기법인 Cronbach's α 계수를 이용하여 검증하였다. 통상적으로 Cronbach's α 계수가 0.7이상이면 조사도구의 신뢰도를 만족한다고 판단할 수 있다.

1) 핵심가치 내재화 수준 조사도구의 신뢰도 검증

핵심가치 내재화 수준에 관련된 8문항을 분석 한 결과, 신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 계수는 0.914로 나타나 내적일관성을 만족한다고 판단한다. 핵심가치 내재화 수준 관련 8문항의 신뢰도 분석결과는 <Table 4>와 같다.

<Table 4> Result of the reliability of the questionnaire-related internalized level of core values

Classification			If item Deleted Cronbach's α
Internalized Level of Core Value	awareness	I-1	0.912
	awareness	I-2	0.897
	awareness	I-3	0.898
	awareness	I-4	0.914
	practice	I-5	0.899
	practice	I-6	0.904
	awareness	I-7	0.902
	awareness	I-8	0.899
Cronbach's α			0.914

2) 직무만족도 조사도구의 신뢰도 검증

직무만족도의 조사도구로 사용된 5문항의 Cronbach's α 계수는 0.886으로 나타나 내적일관성을 만족한다고 할 수 있다. <Table 5>는 직무만족에 관련된 5문항의 신뢰도 분석결과이다.

<Table 5> Result of reliability of the questionnaire-related job satisfaction

Classification			If item Deleted Cronbach's α
Job Satisfaction	Acheivement	II-1	0.863
		II-2	0.864
	Relationship	II-3	0.856
		II-4	0.855
	Job aptitude	II-5	0.869
Cronbach's α			0.886

3) 직무성과 조사도구의 신뢰도 검증

직무성과를 판단하기 위해 사용한 6문항을 분석 한 결과, 신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 계수는 0.865로 나타나 내적일관성을 만족한다고 판단한다. <Table 6>은 직무성과 관련 6문항의 신뢰도에 대한 분석결과이다.

<Table 6> Result of the reliability of the questionnaire-related job performance

Classification			If item Deleted Cronbach's α
Job Performance	Individual performance	III-1	0.894
		III-2	0.833
		III-3	0.827
	Organizational performance	III-4	0.829
		III-5	0.834
		III-6	0.827
Cronbach's α			0.865

4) 조직충성도 조사도구의 신뢰도 검증

조직충성도에 관련된 6문항을 신뢰도 분석한 결과, Cronbach's α 계수가 0.901로 내적일관성을 만족하는 것으로 나타났다. <Table 7>은 조직충성도 관련 6문항의 신뢰도에 대한 분석결과이다.

<Table 7> Result of reliability of the questionnaire-related royalty

Classification			If item Deleted Cronbach's α
Loyalty	Responsibilities	IV-1	0.891
		IV-4	0.880
	Attachment	IV-5	0.881
		IV-6	0.892
	Dedication	IV-2	0.879
	Roles	IV-3	0.881
Cronbach's α			0.901

5) 경영성과 조사도구의 신뢰도 검증

경영성과에 관련된 6문항을 분석한 결과, 신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 계수는 0.794로 나타나 내적일관성을 만족한다고 판단한다. 그러나 생산성을 측정하는 지표인 1번 문항을 삭제할 경우, Cronbach's α 값이 0.875로 0.08이상 높아지는 것으로 나타나 최종분석에서 제거하였다. <Table 8>은 경영성과 관련 6문항의 신뢰도에 대한 분석결과이다.

<Table 8> Result of the reliability of the questionnaire-related Management Performance

Classification			If item Deleted Cronbach's α
Management Performance	Management Goal	V-1	0.875
		V-2	0.729
		V-3	0.741
		V-4	0.749
	Customer Service Performance	V-5	0.731
	Productivity	V-6	0.712
Cronbach's α			0.794

3.6 조사도구의 타당성 검증

본 연구에 설계된 변수들의 타당성을 검증하기 위하여 AMOS 17.0 프로그램을 이용하여 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 모수의 추정방법으로는 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 사용하였다.

확인적 요인분석을 통한 모형의 적합도를 평가하기 위한 지표로는 절대적합지수와 증분적합지수가 있다. 절대적합지수에는 모형의 전반적 적합도를 보여주는 χ^2 통계량, RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation), 모형의 설명력을 나타내는 GFI(Goodness of Fit Index), RMR(Root Mean Square Residual)이 있으며, 증분적합지수에는 TLI(Turkey-Lewis Index), NFI(normed fit index), IFI(Incremental Fit Index), CFI(Comparative Fit Index) 등이 있다.

설계된 모형을 적합도 검사한 결과, $\chi^2=415.013(df=292, p=.000)$, RMSEA=.053, GFI=.837, RMR=.087, TLI=.940, NFI=.841, IFI=.947, CFI=.946으로 나타났다. GFI, RMR, NFI 값은 값이 낮지만, χ^2 과 TLI, IFI, CFI 값이 적합하고 RMSEA값은 기준치에 가까운 것으로 확인되어 전반적으로 모형 적합도는 수용가능한 수준으로 나타났다. 본 연구의 모형 적합도 결과는 <Table 9>와 같다.

<Table 9> Fitness of research model

Model fitness		Standard	Result	Interpretation
Absolute fit index	χ^2	p<.05	415.013(p<.000)	Fit
	RMSEA	Less than 0.5	.053	Good
	GFI	More than 0.9	.837	Low
	RMR	Less than 0.5	.087	Good
Incremental fit index	TLI	More than 0.9	.940	Fit
	NFI	More than 0.9	.841	Low
	IFI	More than 0.9	.947	Fit
	CFI	More than 0.9	.946	Fit

확인적 요인분석을 통한 수정지수를 검토한 결과, 요인적재량이 낮거나 오차항과의 상관관계가 높아 모형의 적합도를 저해하는 변인 중 핵심가치 내재화 수준 2항목(1번,4번)과 직무성과 1항목(1번), 조직충성도 1항목(6번), 경영성과 1항목(1번)을 포함하여 총 5문항을 제거하였다. 이론적 부적합을 나타내는 음오차분산

은 나타나지 않았으며, 측정항목의 표준화 요인 적재량은 모두 0.5이상으로 나타나 조사도구의 타당성을 확보했다고 판단한다. <Table 10>은 측정항목의 표준화 요인 적재량을 정리한 것이다.

<Table 10> Result of Confirmatory Factor Analysis

Path		Standardized Factor Loadings
Internalized Level of Core Value	→ Internalized Level of Core Value2	.763
	→ Internalized Level of Core Value3	.767
	→ Internalized Level of Core Value5	.874
	→ Internalized Level of Core Value6	.795
	→ Internalized Level of Core Value7	.816
	→ Internalized Level of Core Value8	.852
Job Satisfaction	→ Job Satisfaction1	.769
	→ Job Satisfaction2	.766
	→ Job Satisfaction3	.812
	→ Job Satisfaction4	.817
	→ Job Satisfaction5	.741
Job Performance	→ Job Performance2	.738
	→ Job Performance3	.767
	→ Job Performance4	.799
	→ Job Performance5	.821
	→ Job Performance6	.840
Loyalty	→ Loyalty1	.738
	→ Loyalty2	.779
	→ Loyalty3	.782
	→ Loyalty4	.779
	→ Loyalty5	.765
Management Performance	→ Management Performance2	.763
	→ Management Performance3	.736
	→ Management Performance4	.715
	→ Management Performance5	.756
	→ Management Performance6	.835

4. 연구결과

4.1 상관관계분석

변인들 간의 영향 관계와 유의성을 분석하기 위해 상관관계분석을 실시한 결과, 독립변인인 핵심가치 내재화 수준과 매개변인인 직무만족도, 직무성과, 조직충성도 변인 각각은 정(+)적으로 유의한 상관을 나타냈다. 또한 핵심가치 내재화 수준과 경영성과 변인 사이에도 정(+)적으로 유의한 상관관계를 나타냈으며, 매개변인인 직무만족도, 직무성과, 변인 각각과 경영성과 변인은 정(+)적으로 유의한 상관관계를 나타냈다. 반면 조직충성도 변인과 경영성과 변인 사이에서는 유의하지 못하다는 결과를 나타냈다. <Table-11>은 연구 변인들의 상관관계 분석결과를 정리한 것이다.

<Table 11> Result of correlation analysis

Classification	Core value	Job Satisf action	Job Perform ance	Loy alty	Mangement Performance
Core value	1	-	-	-	-
Job Satisf action	.240*	1	-	-	-
Job Perform ance	.256*	-	1	-	-
Loyalty	.221*	-	-	1	-
Mangement Performance	.426*	.395*	.461*	.038	1

**p<.001

4.2 연구모형의 수정 및 최종모형 선택

모형의 추가경로 확인과 모형 적합도를 향상시키기 위해 수정모형 분석을 실시하였다. 모형의 수정을 위해 수정지수(Modification Index)와 오차항 간의 공분산 관계를 이용하였는데, 이를 위해 지켜야 할 원칙은 다음과 같다.

첫째, 잠재변수의 오차항과 측정변수의 오차항 간에는 공분산 설정을 피해야 한다. 둘째, 잠재변수와 측정변수의 오차항 간에는 공분산을 설정하면 안 된다. 셋째, 외생잠재변수의 측정변수 오차항과 내생잠재변수의 측정변수 오차항 간에는 공분산을 설정하면 안 된다. 넷째, 공분산은 측정변수의 오차항 간에 설정할 수 있고, 또한 잠재변수의 오차항 간에 설정할 수 있다.

<Table 12> Modification Index and Par change

Modified Model	Covariance	Modify index	Par Change
1	e1↔e2	30.806	.245
2	d1↔d2	11.796	.189

원칙에 따라 하나씩 공분산을 설정하고 모수의 변화를 파악하였으며, 총 2번의 공분산 설정을 통해 모델을 수정하였다. <Table 12>는 과정을 보여준다.

e1↔e2과 d1↔d2의 공분산을 설정한 결과, 모든 모형의 적합도가 향상되었으며, 특히 최초의 연구모형에서 낮게 나왔던 RMR이 적합도 기준을 만족시키게 되었다. <Table 13>은 초기모형과 수정모형을 통해 향상된 모형의 적합도를 보여준다.

<Table 13> Fitness of The initial research model and final research model

Model fitness		Standard	The initial research model	The final research model	Interpretation
Absolute fit index	χ^2	p<.05	415.013(p<.000)	330.609(p<.036)	Fit
	RMSEA	Less than 0.5	.053	.032	Fit
	GFI	More than 0.9	.837	.866	Low
	RMR	Less than 0.5	.087	.049	Fit
Incremental fit index	TLI	More than 0.9	.940	.978	Fit
	NFI	More than 0.9	.841	.873	Low
	IFI	More than 0.9	.947	.981	Fit
	CFI	More than 0.9	.946	.980	Fit

<Table 13>에 제시된 바와 같이, 전반적인 모형 적합도는 비교적 좋은 편으로 나타나, 가설을 검증하는데 지장이 없는 것으로 판단된다.

4.3 연구모형을 통한 가설검증 결과

최종적으로 완성된 연구모형을 통해 경로분석(Path Analysis)을 실시한 검증결과는 <Figure 2>와 같이 나타났다.

1) 가설 1: 핵심가치 내재화 수준이 높을수록 직무만족도가 높을 것이다.

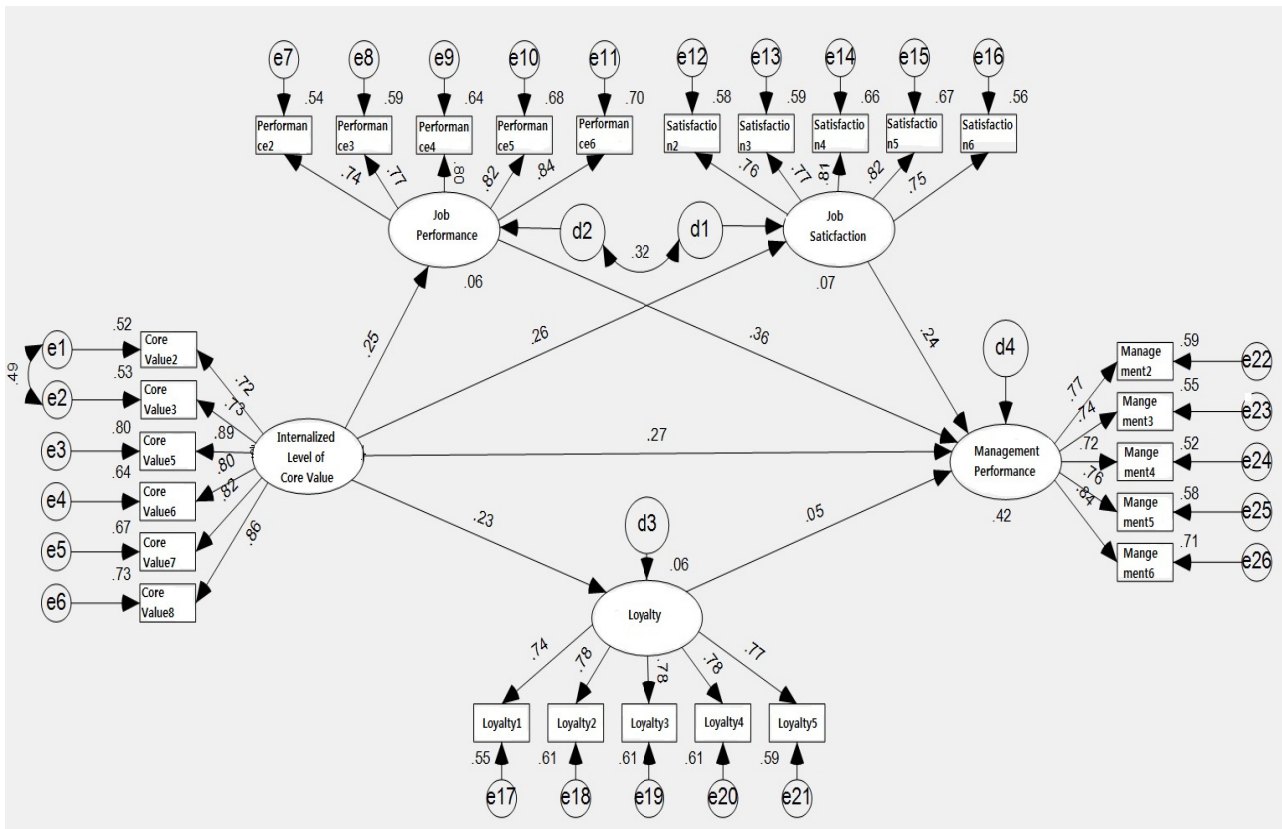
핵심가치 내재화 수준과 직무만족도의 관계를 살펴보면, 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 표준화 경로계수는 .263(t=2.905)으로 나타났고, 유의수준은 P<0.01에서 유의한 것으로 나타났

다. 이것은 핵심가치 내재화 수준이 높은 조직 구성원일수록 높은 직무만족을 갖는다고 해석할 수 있으므로 가설 1은 채택되었다.

2) 가설 2: 핵심가치 내재화 수준이 높을수록 직무성과가 높을 것이다.

핵심가치 내재화 수준과 직무성과의 관계를 살펴보면, 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 경로계수는 .254(t=2.805)로 나타났고, 유의수준은 P<0.01에서 유의한 것으로 나타났다. 이것은 핵심가치 내재화 수준이 높은 조직구성원일수록 직무성과가 높다고 해석할 수 있으므로 가설2는 채택되었다.

<Figure 2> Result of path analysis



3) 가설 3: 핵심가치 내재화 수준이 높을수록 조직충성도가 높을 것이다.

핵심가치 내재화 수준과 조직충성도의 관계도 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 경로계수는 .235(t=2.581)로 나타났고, 유의수준은 P<0.01에서 유의한 것으로 나타났다. 이것은 핵심가치 내재화 수준이 높은 조직구성원일수록 조직에 대한 충성도가 높다고 해석할 수 있으므로 가설3은 채택되었다.

4) 가설 4: 직무만족도가 높을수록 경영성도가 높을 것이다.

직무만족도와 경영성도의 관계를 살펴보면, 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 경로계수는 .239(t=2.753)로 나타났고, 유의수준은 P<0.01에서 유의한 것으로 나타났다. 이것은 직무만족도가 높은 조직 구성원일수록 경영성도가 높다고 해석할 수 있으므로 가설4는 채택되었다.

5) 가설 5: 직무성도가 높을수록 경영성도가 높을 것이다.

직무성도와 경영성도의 관계를 살펴보면, 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 경로계수는 .364(t=2.753)로 가장 높은 계수를 나타냈으며, 유의수준은 P<0.001에서 유의한 것으로 나타났다. 이것은 직무만족도가 높은 조직 구성원일수록 경영성도가 높다고 해석할 수 있으므로 가설5는 채택되었다.

6) 가설 6: 조직충성도가 높을수록 경영성도가 높을 것이다.

조직충성도와 경영성도의 관계를 살펴보면, 유의하지 않은 검정결과가 나타났다. 표준화 경로계수는 .048(t=0.615)로 나타났으나, 유의수준이 P=.539로 분석되어 유의하지 않다고 해석된다. 이것은 조직구성원들의 높은 조직충성도가 경영성도에는 영향을 미치지 못하는 것을 의미한다. 따라서 가설6은 기각되었다.

7) 가설 7: 핵심가치 내재화 수준이 높을수록 경영성도가 높을 것이다.

핵심가치 내재화 수준과 경영성과의 관계를 살펴보면, 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 경로계수는 .274(t=3.284)로 나타났고, 유의수준은 P<0.001에서 유의한 것으로 나타났다. 이것은 조직구성원들의 높은 핵심가치 내재화 수준이 기업의 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다고 해석할 수 있으므로 가설7은 채택되었다.

연구가설 검증 결과를 정리하면 <Table 14>와 같다.

8)가설 8 : 핵심가치 내재화 수준이 경영성과에 미치는 영향에 있어서 조직몰입의 매개효과가 있을 것이다.

핵심가치 내재화 수준이 경영성과에 미치는 영향에 대하여 직무만족도, 직무성과, 조직충성도의 매개효과가 있는지 검증하기 위하여 Sobel Test를 이용하였다. Sobel 검증은 통계량(Z)의 절대값이 1.96(p<0.05)보다 크면 매개효과가 통계적으로 유의하다고 해석할 수 있다.

가설검증 결과, 유의한 영향 관계를 갖지 못한 조직충성도 변인을 제외한 직무만족도와 직무성과 변인의 간접효과 유의성을 검증하기 위해 Sobel Test 결과, 핵심가치 내재화 수준 → 직무만족도 → 경영성과 경로의 간접효과는 통계량(Z)의 절대값이 1.992, 유의확률(p)은 0.46으로 유의한 것으로 나타났다. 핵심가치 내재화 수준은 직무만족도의 매개효과를 통해 경영성과에 영향을 미치고 있다고 할 수 있다. 그러나 핵심가치 내재화 수준이 경영성과에 직접적으로도 영향을 미치기 때문에 부분매개라고 해석할 수 있다. 또한 핵심가치 내재화 수준 → 직무성과 → 경영성과 경로의 간접효과는 통계량(Z)의 절대값이 2.303, 유의확률(p)은 .021으로 유의한 것으로 나타났다. 핵심가치 내재화 수준은 직무성과의 매개효과를 통해 경영성과에 미치고 있다고 할 수 있으나, 가설8-1과 마찬가지로 핵심가치 내재화 수준이 경영성과에 직접적으로도 영향을 미치기 때문에 부분매개라고 해석할 수 있다. <Table-15>는 Sobel Test를 통한 가설8의 검증 결과이다.

<Table 14> Result of hypothesis test

Hypothesis			Non-standardized coefficient	standardized coefficient	Standard error	t	p	Verify
Hypothesis 1	Internalized Level of Core Value	→ Job Satisfaction	.220	.263	.076	2.905	.004**	adoption
Hypothesis 2	Internalized Level of Core Value	→ Job Performance	.185	.254	.066	2.805	.005**	adoption
Hypothesis 3	Internalized Level of Core Value	→ Loyalty	.213	.235	.082	2.581	.010**	adoption
Hypothesis 4	Job Satisfaction	→ Management Performance	.239	.237	.087	2.753	.006**	adoption
Hypothesis 5	Job Performance	→ Management Performance	.420	.364	.104	4.041	.001***	adoption
Hypothesis 6	Loyalty	→ Management Performance	.044	.048	.072	.615	.539	Rejected
Hypothesis 7	Internalized Level of Core Value	→ Management Performance	.231	.274	.070	3.284	.001***	adoption

p<0.01, *p<0.001

<Table 15> Result of Sobel Test

Hypothesis	Path			Z	p	Verify
Hypothesis8-1	Internalized Level of Core Value	→ Job Satisfaction	→ Mangement Performance	1.992	.046	adoption
Hypothesis8-2	Internalized Level of Core Value	→ Job Performance	→ Mangement Performance	2.303	.021	adoption
Hypothesis8-3	Internalized Level of Core Value	→ Loyalty	→ Mangement Performance	-	-	Rejected

5. 결론 및 연구한계

본 연구는 핵심가치 내재화 수준이 경영성파에 미치는 영향에 대해 분석하고 조직몰입의 간접효과를 분석하는 연구로써, 이를 통해 핵심가치의 정립이 기업의 경쟁력 강화와 효율적인 인적자원관리에 이바지함을 규명하는데 그 목적이 있다. 연구의 목적을 달성하기 위해 다양한 선행연구로부터 추론하여 8개의 가설을 설정하였다. 설정된 가설을 검증하기 위해 냉동식품 제조업체인 중소기업 S사에 200부의 설문을 실시하여 160를 회수하였으며, 회신된 151부를 분석하였다.

독립변인으로는 핵심가치 내재화 수준 변인을 설계하였으며, 매개변인으로 직무만족도, 직무성파, 조직충성도의 조직몰입으로 설계하였다. 종속변인은 경영성파 변인을 설계하였다.

SPSS 17.0프로그램과 AMOS 17.0프로그램을 통한 구조방정식 모형을 이용하여 경로분석을 실시하여, 변인들 간의 인간관계와 매개효과 검증을 실시하였다. 그 결과를 바탕으로 결론을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 조직 구성원들의 핵심가치 내재화 수준은 직무몰입에 속한 3가지 변인에 모두 정(+)적으로 유의한 영향을 미쳤다. 이는 핵심가치 내재화 수준이 높을수록 직무만족도, 직무성파, 조직충성도가 높아진다고 해석할 수 있다. 따라서 인적자원 관리에 있어 중요한 요소인 직무몰입을 향상시키는데 핵심가치 전개활동이 매우 중요한 변인이라는 것을 입증하였다. 또한 조직 구성원들의 핵심가치 내재화 수준이 경영성파에도 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 기업의 높은 경영성파에도 기여한다고 판단할 수 있다.

둘째, 본 연구에서 설계한 조직몰입의 하위요소인 직무만족도, 직무성파, 조직충성도의 각각과 경영성파와의 관계를 살펴보면, 직무만족도와 직무성파는 경영성파와 정(+)적으로 유의한 영향을 미친다고 나타났다. 이는 조직 내에서 존재하는 다양한 인간관계를 통한 원활한 커뮤니케이션과 적절한 보상을 통해 얻을 수 있는 개인적 성취감이 직무만족도를 향상시키고, 이것이 기업 전체의 경영성파에까지 영향을 미치는 것을 보여주고 있다. 또한 개인적, 소단위 조직이 얻는 직무성파 역시 경영성파를 높이는데 기여한다는 것을 입증할 수 있었다.

셋째, 조직 내의 핵심가치 내재화 수준 향상을 통한 직접적인 기업의 경영성파 향상을 기대할 수 있지만, 직무만족도 및 직무성파라는 매개효과를 거쳤을 때 경영성파 향상에 더 높은 기여를 한다는 것을 가설8의 검증을 통해 알 수 있다. 이는 핵심가치 내재화 수준이 경영성파에 영향을 미칠 때 직무몰입이 상호간에 긴밀

한 영향을 미치고 있는 것으로 해석할 수 있다.

이상에서의 연구를 살펴본 바와 같이 핵심가치가 영향을 주는 직무몰입이 경영성파에 긍정적인 영향을 미치는 요소가 있는 반면 기여하지 못하는 요소도 존재한다는 것을 알 수 있다. 이는 핵심가치 전개활동을 함에 있어 경영성파의 영향력이 높은 직무몰입을 높일 수 있도록 전략적 전개활동이 필요하다는 것을 시사하고 있다. 또한 핵심가치 활동을 통한 경영성파를 위해서는 조직몰입을 높이는 것이 중요한 목표라고 할 수 있다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖고 있다.

첫째, 본 연구는 중소기업에서 핵심가치 내재화 수준이 경영성파에 미치는 영향을 알아보기 위한 연구이다. 그러나 본 연구에서는 조직구성원이 받는 영향인 직무몰입을 직무만족, 조직성파, 조직충성도의 3가지 변인으로만 한정하여 판단하였다. 한 조직 내에서 구성원이 받을 수 있는 다양한 영향을 설명하는데 한계를 갖는다. 따라서 후속 연구에서는 한 개인이 조직생활을 영위하기 위하여 중요하다고 판단할 수 있는 다양한 요인들을 추출하여 핵심가치 내재화 수준과 경영성파와의 분석을 통해 연구의 폭을 넓힐 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 국내 중소기업 중 핵심가치 전략을 운영하고 있는 냉동식품 제조업체인 S사의 직원을 대상으로 표본을 선정하였다. 이는 본 연구의 결과가 모든 중소기업이나 조직에 적용하여 일반화하기에는 한계가 있다. 이러한 한계를 극복하기 위해 다양한 중소기업과 조직을 대상으로 연구를 진행하여 연구의 일반화 수준을 높일 필요가 있다.

6. References

- [1] KIM Myeong-Sin(2011), "Effects of Awareness and Practice Level for the Core Value Education within Firms on the Organizational Trust and Commitment", The Graduate school of Education, University of Chung-Ang
- [2] 양병철(2009) 「핵심가치 제정을 통한 내재화 교육프로그램 적용사례」 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- [3] 이태형(2009) 「핵심가치의 전개활동이 성과 지향적 기업문화 형성에 미치는 영향에 관한 연구」 고려대학교 노동대학원 석사학위논문
- [4] O Hyeon-Kyu(2013), "The effect of departmental business support activities (communication within the organization) in

- Medium-sized Manufacturing Company on organizational conflict and job performance", The Graduate school of Business Administration, University of Incheon
- [5] Im Seon-Ye, Park So-Yeon(2009), "The Influence of Social Capital on Organizational Commitment; Mediating Effect of Core Value", The Korean Journal of Human Resource Development, page 253-275
- [6] Kim Sun-Won(2013), "A study on the effect of the internalized level of business entities' core values upon employees' organizational commitment", The Graduate school of Industrial&Entrepreneurial Management, University of Chung-Ang,
- [7] Sim Hyun-Kyu(2014), "Cultural aspects analyzed through core value and employee engagement(The case of H-company)", The Graduate school of Construction management, University of Han-yang
- [8] Song Young-Soo(2007), "HRD Trends in Korean Large Enterprises (HRD manager`s view in the corporate HRD settings)", The Journal of Educational Information and Media, Vol13(2) pp.139-160
- [9] No Yong-Jin(2003), "CEO Report: The way of Excellent company", LG weekly economy
- [10] Lee Hye-Min(2011), "A study on the effects of recognition and practice level of core values and core values education on employees' job satisfaction in large corporations", The Graduate school of Education Technology, University of Han-yang
- [11] 김만식(2013) 「L그룹의 핵심가치 전개활동이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향」 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- [12] 채나래(2014) 「D그룹 구성원들이 인식하는 핵심가치 전개활동이 직무성과에 미치는 영향」 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- [13] Oh Shee-Zeen, Lim Young-Sik, Yang Byung-Hwa(1996), "A Test of Model for Measuring Organizational Satisfaction", Korean Journal of Industrial and Organization Psychology, Vol 9, No.1, pp.1-24
- [14] Jo Young-Ho, Park Kye-Hong(1992), "Employees' Attitude in Accepting the Corporate Values", Korean Academy of Organization and Management, Vol.16, pp.201-223
- [15] Park Kye-Hong, Cho Cheul-Ho(2004), "The role of shared value in relationship between employees' perception of organizational/professional orientation and organizational commitment/job satisfaction", Korean Journal of Business Administration, 2004, Vol.46, pp.2263-2290
- [16] Lee Eun-Jin(2009), "A Study on Performance of Result-Based Personnel Evaluation System -focusing on the influence of organization culture-", The Graduate school of Governance, University of SungKyunKwan
- [17] Kim Bo-Ra(2012), "The study on the relationship among organization communication satisfaction, job commitment, job performance", The Graduate school of Educational Technology, SookMyung Women's University
- [18] Lee Hee-Hwan(2013), "A Exploratory Study on the Relationship between Job Performance, Creativity and Organization Commitment", The Graduate school of Education, University of Han-Yang
- [19] 최창열(2012), 「조직문화와 개인직무성과의 관계에서 혁신행동의 매개효과 연구」, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- [20] Klenke, K(2005) "Corporate values as multi-level, multi-domain antecedents of leader behaviors", International Journal of Manpower
- [21] Peters, T.J., & Waterman, R.H.(1982), "In search of Excellence", New york: Warner Books
- [22] Macmillan Publishing Co. and The Free Press.
- [23] O' Reilly, C., & Chatman, J., & Caldwell, D. F.(1991), "People and Organizational Culture: A Profile Comparison Approach to Assessing Person-Organization Fit", The Academy of Management Journal

- [24] Collins, J., & Porras, J. I.(1994), "Build to last: Successful habits of visionary companies", New York: HarperBusiness.
- [25] Denison, D. R., Halland, S., & Goelzer, P.(2004), "Corporate culture and organizational effectiveness: Is Asia different from the rest of the world? ", Organizational Dynamic
- [26] Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L.(1969), "The Management of Satisfaction in Work and Retirement ", Chicago: Rand McNally
- [27] Prahalad, C.K.& Gary Hamel(1990), The core competence of the corporation,
- [28] Harvard Business Review, May-June
- [29] Grant, R. M.(1991), "The Resource Based Theory of Competitive Advantage:
- [30] Implications for Strategy ", California Management Review, Vol22, pp.114-13
- [31] Jin Sung-Han(2013), "An Empirical Study on the Influence of the Quality Management System and Absorptive Capacity on the Performance of Venture Business in Manufacturing" The Graduate School of Venture Technology&Management, University of Kon-kuk
- [32] Lee Jin-Geol(2007), "The Relationship Between the Educational Culture and Their Performance Satisfaction Level of the Middle School Teachers", Graduate School of Education, University of Incheon
- [33] Locke, A.E.(1974), "Source of Satisfaction and Dissatisfaction of among solid waster management employees", Journal of Applied Psychology, 59:146-56.
- [34] Porter, L.W. & Steers, R.M.(1973), "Organization Work and Personnel Factors in Employee Turnover and Absenteeism", Psychology Bulletin, 32: 151-76
- [35] Campbell, J. F. (1970), "Managerial behavior performance and effectiveness", New York: Mcgraw-Hill.
- [36] Lim Young-Kyu(2011), "The Effects of Job characteristics of Police on Job Performance in Korean : Focusing on the Mediating and Moderating Effects of IT Utilization", Graduate School of Business Administration, University of Inha
- [37] Yoo Myeong-Hee(2007), "A Study on the Influence of Incentive Travel on the Organizational Commitment and Job Performance", The Tourism Science Society of Korea, 31(5), p.422.
- [38] Lee Jung-Hyun(2011), "A Study on the Emotional Intelligence Factors that Effect the Loyalty to the Company & the efforts to recover from Lack of Service", The Graduate School of Business Administration, University of Kyonggi
- [39] Ladd, J.(1987), "Loyalty", London: Macmillan Publishing Co. and The Free Press.
- [40] Werther(1988), "Loyalty at work", Business Horizon, 31(2)
- [41] Alder,P.A.& Alder,P.(1988), "Intense Loyalty in Organizations: A Case Study of College Athletics", Administrative Science Quarterly, 33(3),401-417
- [42] Cole, C. L.(2000), "Building loyalty", Workforce(August)
- [43] Jin Sung-Han(2011), "An Empirical Study on the Influence of the Quality Management System and Absorptive Capacity on the Performance of Venture Business in Manufacturing", Graduate School of Venture Technology & Management, University of Konkuk

저 자 소 개

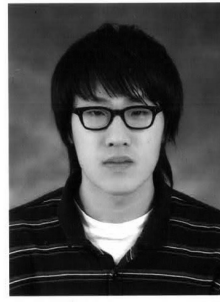
김 창 은



고려대학교 산업경영공학과에서 학사, TEXAS A&M 산업경영공학과에서 석사, 박사 학위를 취득하였다. 현재 명지대학교 산업경영공학과에서 교수로 있으며, 관심분야는 경제성공학, 경영혁신, 6 시그마, ERP 등 임

주소 : 서초구 서초동 1446-11 현대 슈퍼빌C동 2104호

전 명 진



명지대학교 산업경영공학과에서 학사 학위를 취득함. 현재 명지대학교 산업경영공학과에서 석사 과정임. 관심분야는 관심분야는 경영혁신, 서비스경영, SCM 등 임.

주소 : 인천광역시 부평구 청천2동 쌍용아파트 3동 309호

김 광 철



군장대학교 경영정보학과에서 학사, 고려대학교 식품생명공학에서 석사학위를 취득하였다. 현재 (주)새아침의 대표이사임. 관심분야는 경영혁신, 의사결정분시스템, 생산/품질 시경영 임.

주소 : 세종시 조치원읍 교리 104-29 현대아파트