Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 17, No. 8 pp. 544-559, 2016

http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.8.544
ISSN 1975-4701 / eISSN 2288-4688

조직내부에서 상사의 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 조직원의 지식경영활동에 따른 매개효과 분석
- 직종별 대기업 종사자 간 비교분석 -

한충근, 유연우*
한성대학교 지식서비스&컨설팅학과

An Analysis of Mediating Effects According to Knowledge Management Activities of Organization Members in the Relationship between Supervisors' Transformational Leadership and Organizational Commitment within the Organization
- A Comparative Analysis of the Employees of Large Companies by Industry -

Choong-Keun Han, Yen-Yoo You*
Dept. Of Knowledge Service & Consulting, Hansung University

요 약 본 연구는 직종별 대기업 종사자 635명을 대상으로 상사의 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 지식경영활동의 매개효과와 상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동과 조직몰입에 대한 관계성 분석을 직종별 비교·분석하였다.
본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 상사의 변혁적 리더십이 조직몰입에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 지식경영활동도 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상사의 변혁적 리더십이 조직몰입 간에 지식경영활동의 매개역할에 관해서 부분매개효과를 나타내는 것으로 분석되었으며, 마지막으로, 각 집단별로 분석한 결과에 대해서는 상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동에 미치는 영향에서는 서비스업이 가장 큰 것으로 나타났으며, 지식경영활동이 조직몰입에 미치는 영향에서도 서비스업이 가장 큰 것으로 나타났다. 또한 상사의 변혁적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향에서는 IT업이 가장 큰 것으로 나타났다.
본 연구에서 변혁적 리더십은 조직유효성을 증진시키는 선행요인으로 중요하게 인지되었으며, 이러한 결과는 변혁적 리더십이란 목표달성에 그치지 않고 변화와 혁신을 추구함과 동시에 조직구성원들이 지니고 있는 잠재적 역량과 강점을 개발하고 자신감과 열정을 증대시킬 뿐만 아니라, 긍정적 강점을 자극하여 기대했던 것보다 높은 성과를 달성하도록 하는 것을 의미한다.

Abstract The purpose of this research is to analyze the mediating effects of knowledge management activities in the relationships between superiors' transformational leadership and their organizational commitment and between the their transformational leadership and knowledge management activities and organizational commitment by industry with 635 employees of large companies as the participants in this research.
The results of this research can be summarized as follows. It was found that the superiors' transformational leadership had significant effects on their knowledge management activities and organizational commitment. Also, it was found that their knowledge management activities had significant effects on their organizational commitment. It was found that the superiors' transformational leadership had partial mediating effects with regard to the mediating role of their knowledge management activities in their organizational commitment. Finally, the results of the analysis by industry showed that the effects of the superiors' transformational leadership on their knowledge management activities were the greatest in the service industry and the effects of their knowledge management activities on their organizational commitment were also the greatest in the service industry. It was also found that the effects of the superiors' transformational leadership on their organizational commitment were the greatest in the IT industry.
In this research, it was recognized that transformational leadership plays an important role as a prerequisite factor for promoting organizational effectiveness, and these results imply that transformational leadership means not only achieving goals, but also pursuing changes and innovation and, at the same time, developing the latent capabilities and strengths of the organization's members and promoting their confidence and passion by stimulating their positive strengths, so that they can achieve higher than expected outcomes.

Keywords : knowledge management activity, organizational commitment, the inside of the organization, transformational leadership

본 논문은 한성대학교의 재정적 지원으로 수행되었음.

*Corresponding Author : Yen-Yoo You(Hansung Univ.)
Tel: +82-2-760-5957 email: threey0818@hansung.ac.kr

Received April 21, 2016 Revised (1st June 3, 2016, 2nd July 5, 2016, 3rd July 28, 2016, 4th August 10, 2016)
Accepted August 11, 2016 Published August 31, 2016

1. 서론

한국은 1997년 말 IMF 외환위기로 발생한 경제위기를 해결하기 위하여 기업들은 상시적인 구조조정 체제를 가동하고 있다. 세계 경제 시장이 넓어지면서 경쟁이 치열해지고 유연한 조직운영이 강조되는 현재의 경영환경에서 인력감축을 주 내용으로 하는 구조조정은 불가피한 선택이다. 상시 구조조정과 조직퇴직 확산으로 평생직장의 개념이 사라짐에 따라 고용불안감이 가중되고 조직에 대한 충성도 약화로 우수인재의 이직으로 이어질 수 있는 위험이 상존한다. 이러한 한국기업 종업원의 인식 및 태도의 변화에 따라 합리적이고 효율적인 인적자원 관리를 위해서는 조직원의 조직몰입 및 직무만족과 같은 조직유효성에 영향을 미치는 요인에 대한 선행요인에 대한 연구가 필요하다.

특히, [1]에 의하면, 조직몰입이 장기간에 걸쳐 안정성을 가지고 있어 조직구성원의 태도와 행동사이의 관계를 예측하는데 직무만족보다 더욱 효과적이고 유용한 지표가 될 수 있기 때문에 조직몰입을 결과변수로 한 실증연구는 의미가 있다.

이렇게 고용불안감이 가중되고 있는 오늘날의 조직에서 구성원을 조직으로 유인하거나 조직에 잔존시키는 요소는 단순히 승진이나 임금 등의 정량적 요인에만 의존하는 것이 아니라 노동시장에서의 고용가능성과 자신의 경력관리의 필요성 등 정성적 요인을 전제로 하고 있다.

2013년 1월, 국내 취업포탈업체가 직장인 1,038명을 대상으로 한 설문조사 결과, 82.2%의 직장인은 복지제도가 좋다면 연봉이 다소 낮더라도 이직을 하거나 입사하고 싶은 생각이 있다고 답해, 복지제도에 대한 만족도가 기업 선택에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

특히, 응답자의 절반에 가까운 49.4%가 '자기계발(학원, 교육비, 도서구입비) 지원'을 선호하는 것으로 나타났다. 이처럼 구성원들의 자기계발을 통한 지식경쟁력 강화를 위한 활동은 이직 의사나 조직몰입에 영향을 미치고 있다.

이렇게 개인으로부터 생성된 지식이 조직 내의 다른 개인이나 혹은 조직과 공유되어지는 일련의 활동, 즉 지식경영활동이 조직몰입에 영향을 미치는데 주목할 필요가 있다.

이는 지식경영활동이 종사원의 조직 유효성을 높이고 경영성과를 제고시킬 수 있는 확실한 기업경영 전략으로 평가되기 때문이다[2]. 따라서 본 연구에서는 종사원이 지식경영활동에 적극성을 보일수록 더욱 조직에 몰입할 것으로 예상하고 이를 실증적으로 연구하고자 한다. 변혁적 리더십은 조직 구성원들에게 미래의 비전을 제시하고 이를 공유함으로써 구성원들의 자발적 참여를 유도하여 기대 이상의 조직성과를 도출해 내는 리더의 역할을 강조한다[3]. 또한 변혁적 리더십은 구성원에 대한 리더의 비전 제시는 물론 개별적 배려 등을 통해 정서적 안녕감을 고취시킴으로써 조직 운영의 효율성을 높일 수 있다는 것이 많은 실증 연구들에 의해서 입증되면서 효과적인 리더십 유형으로 인정받고 있다[3,4].

기업별 세부 업종에서 제조업은 외부 환경의 급격한 변화를 적극적으로 대응하기 위해 끊임없이 발전하고 보다 창의적이고 혁신적으로 변모하려는 특성을 가지고 있으며, 조직 내 친밀하고 원활한 관계 형성을 통해 구성원들의 높은 주인의식과 자발적인 성과를 추구하려는 것을 알 수 있다[5].

반면에 서비스업은 제조업과 달리 생산하는 제품이나 공정이 무형의 것이 많기 때문에 인적자원 의존성이 높고[6] 기업 내부의 R&D 수준이 낮은 반면에 혁신을 하는데 있어서 외부원천에 대한 의존성이 크다[7].

IT업은 대표적인 지식서비스산업 중 하나로, IT 기술을 기반으로 서비스를 제공하며, IT 기술을 활용한 서비스를 통해 타 제조업과 서비스업의 고부가가치화를 선도하는 산업이다[8].

게다가, 대기업의 경우는 다양한 기술의 융합과 복합화가 빠르게 진행되면서 기존 사업영역이 잠식되고 타 산업영역에서 침투하는 이종 경쟁자의 증가 등으로 새로운 변화의 기로에 놓여 있다. 이처럼 산업간 경계가 무너지고 융합을 통한 신성장산업의 태동이 필요한 시점에서 본 연구는 서비스, 제조, IT 분야의 대기업 종사자 간의 비교연구를 통해 향후 연구 결과의 일반화 가능성을 높여줄 수 있는 것으로 기대하면서 다음과 같이 연구를 진행하고자 한다.

[9]는 변혁적 리더들이 다른 리더에 비해 조직몰입 수준을 높게 한다고 하였고, [10]은 리더의 개별적 고려가 부하의 조직몰입을 고취한다고 보고하였다. 이와 같이 변혁적 리더십은 조직몰입, 직무만족 등과 같은 조직효과성 측정지표에 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 변혁적 리더십이 조직몰입에

긍정적 영향을 미칠 것으로 보며, 이를 위하여 선행 연구 결과를 바탕으로 하여 본 연구는 서비스, 제조, IT 분야의 대기업 종사자 간 비교를 통해, 상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동과 조직몰입에 미치는 영향을 논의하고자 한다.

기존 연구들 중에서 일반 기업에 대한 연구들은 활발히 진행이 되어 왔으나, 제조업[11-13], 서비스업[14-19], IT업[15,20-23] 등 각 분야별 기업에 대한 비교연구는 미비한 실정이다.

또한, 조직 내부에서 개인의 지식창출 및 지식공유의 수준을 높여 더 높은 차원의 목표를 달성하도록 이끄는 변혁적 리더십은 개인의 조직몰입을 높일 것으로 기대할 수 있다. 이러한 지식경영활동에 대한 연구는 조직 내부에서 개인이 그 조직의 목표달성을 하기 위한 조직몰입에 많은 동기를 이끌어 낼 수 있는 핵심요임에도 불구하고 변혁적 리더십에 따른 지식경영활동과 조직몰입의 관계를 통합적으로 고찰한 실증연구는 미진한 실정으로 본 연구를 통해 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 지식경영의 매개역할을 검증해 보고자 한다.

이에 본 연구의 연구 목적은 구체적으로 다음과 같다.

첫째, 상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동에 미치는 영향에 대해 검증한다.

둘째, 지식경영활동이 조직몰입에 미치는 영향에 대해 검증한다.

셋째, 상사의 변혁적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향에 대해 검증한다.

넷째, 상사의 변혁적 리더십과 조직몰입간의 관계에서 지식경영활동의 매개효과를 검증한다.

다섯째, 추가적으로 상사의 변혁적 리더십, 지식경영활동, 조직몰입간의 관계에 대한 위의 4가지 연구목적에 대하여 서비스, 제조, IT 대기업으로 나누어 검증한다. 나아가 이를 토대로 산업별 관계에 대한 차이를 알아보고 본 연구의 시사점을 도출하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 변혁적 리더십

1980년대 이후, 변화의 시기에 신속하게 적응하기 위한 노력의 일환으로 등장한 변혁적 리더십 이론은 변화에 적응하지 못하는 조직은 생존할 수 없다는 인식을 바탕으로 변화를 주도하고 이끌어 나가기 위한 리더십 모형으로 발전하게 되었다.

변혁적 리더십 이론은 [24]의 초기 연구에 근거하여 [25]에 의해 처음 제시되었으며, 그 후 [26]이 정치적 리더십을 기초로 하여 조직상황에 맞추어 구체화함으로써 널리 알려지게 되었다.

[26]은 변혁적 리더십을 어떤 계획된 성과의 중요성과 가치에 대하여 부하들이 자각하는 수준을 제고하고, 부하들에게 조직이나 정책을 위하여 그들 자신의 개인적 이익을 초월해서 행동할 수 있도록 강화시키며, 부하들의 욕구와 필요성을 보다 넓은 영역까지 확장함으로써 부하들의 욕구의 질적 수준을 변화시키는 것으로 정의하였다.

또한 [26]은 변혁적 리더십의 하위요인으로 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려의 세 가지를 제시하였으나 이후 수정이론에서는 Table 1과 같이 영감적 동기부여를 추가하여 총 네 가지의 하위 요인을 제시하였다[27].

Table 1. Factors of the transformational leadership

Factors (Sub-elements)	Description
Charisma	Presents a vision for the members Promotes a sense of pride among the members Respected and trusted by the members
Intellectual stimuli	Promotes intellectual achievements by the members Promotes the members to act and think in a rational manner Stimulates the members to consider multiple approaches to solve a problem.
Individual consideration	Shows personal interests to each member Considers the individual characteristics of each member Provides advice and supports to the members
Inspirational motivation	hows a high level of expectation to the members Stimulates the efforts of the members using various symbols

Source : [28]

이러한 변혁적 리더십에 대한 선행연구는 조직내부에서 다루어지고 있는 기업의 궁극적인 목표인 기업 성과를 위해 중요한 변수로 작용하고 있다는 연구결과를 알 수 있으며[27], 기업은 기업 성과를 위해서 조직 내부적으로 개인이 지식창출을 통한 자발적 성과를 이루어내는 것에 그 목표를 두고 있다.

2.2 지식경영활동

지식경영은 [29]에 의해 처음으로 기업에 대한 지식기반의 관점이 소개되고, 이후 이 연구를 기초로 하여 다른 연구자들에 의해 자원기반이론으로 확장하여 연구되

어 왔다[30,31].

[32]는 지식경영활동은 경영활동의 효과성을 극대화하고 지식 자산으로부터 최대의 부가가치를 창출하기 위하여 지식을 창출, 갱신, 적용하는 일련의 체계적이며 명시적, 의도적 활동이라고 정의하였다.

[33]은 조직 내부 및 조직 외부에서 발생하는 노하우, 경험, 판단을 능동적으로 레버리지 함으로써 가치를 창출하거나 향상시키는 일련의 활동이라고 정의하였으며, 지식경영과 관련된 주요활동을 지식의 생성, 축적, 이전, 활용 및 학습의 다섯 단계로 구분하였다.

한편, 지식경영 활동은 다양한 관점에서 구분되고 있다. 먼저 [33]은 지식경영과 관련된 주요활동을 지식의 생성, 축적, 이전, 활용 및 학습의 다섯 단계로 구분하였다. 또한 [34]는 지식경영 활동의 사례연구에서 지식의 창조, 획득, 지식의 공유, 확산, 지식의 저장, 축적 그리고 지식의 활용과 지식의 이전 등이 지식경영 활동의 구성요인이 된다고 주장하였다.

[35]는 형식지와 암묵지간의 지식변환을 통해 지식창출이 이루어지며, 개인수준에서 창출된 지식이 사회적 상호작용을 통해 부서간, 부문간, 조직간으로 확장되어 간다고 하였다.

이처럼 개인이나 집단 간의 커뮤니케이션과 상호작용은 새로운 아이디어의 창출을 위한 토대가 되고 지식창출과 지식공유를 위한 중요한 수단이라는 점에서 지식창출 및 지식공유를 촉진할 것으로 기대할 수 있다[36]. 특히, 상사와 조직구성원 간의 관계에서 변혁적 리더십이 미치는 영향에 대하여 주목할 필요가 있다. 변혁적 리더는 목표달성에 그치지 않고 변화와 혁신을 추구하며, 조직구성원들이 지니고 있는 잠재적 역량과 감정을 개발하고 자신감과 열정을 증대시키며, 긍정적 감정을 자극하는 상호작용을 통해 상호간에 이해의 폭을 증가시키고 구성원의 참여를 유도하여 관계의 질을 높일 수 있기 때문이다[37].

본 연구에서는 구성원 간의 사회적 상호작용이 지식창출과 지식공유 등 지식경영활동의 전제조건이라는 점을 고려하여 상사의 변혁적 리더십이 높을수록 조직원이 높은 지식창출 및 지식공유를 보일 것으로 예상하고 이를 실증적으로 연구하고자 한다[35].

2.3 조직몰입

조직몰입은 1960년대 이후 사회학, 산업심리학, 행동과학 등 여러 분야에 폭넓게 연구되어 왔다.

조직몰입은 '소속된 조직 가치의 내면화, 소속된 조직의 목표달성을 위해 자신의 노력을 집중할 의지 혹은 조직 구성원으로서 남아 있으려는 강한 욕구'[40] 및 자기가 소속된 조직에 대한 호의적인 태도의 정도로서 자신과 조직을 동일시하고 조직문제에 적극적으로 관여하고 참여하고자 하는 정도로[41] 정의된다.

[1]에 의하면, 조직몰입이 주목을 받는 중요한 이유는 조직몰입이 직무만족보다 이직을 예측하는데 더욱 효과적이고 조직유효성의 유용한 예측지표가 될 수 있기 때문이며 장기간에 걸쳐 안정성을 가지고 있어 조직구성원의 태도와 행동사이의 관계를 잘 나타내주고 있기 때문이다.

[41]은 조직몰입을 감정적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 구분하였다. 먼저 정서적 몰입은 조직과 구성원의 가치가 일치함으로 조직에 남아 있기를 원하는 형태이고, 지속적 몰입은 조직이 주는 보상으로 인해 조직에 남아 있으려는 몰입의 형태이다. 규범적 몰입은 조직에 들어오기 이전이나 이후에 개인이 경험한 것에 의해서 영향을 받아 개인이 형성하게 되는 의무감 때문에 조직에 남아 있게 되는 조직몰입을 말한다.

변혁적 리더십과 조직몰입과 관련한 최근의 연구에서 변혁적 리더십이 거래적 리더십 보다 조직 몰입에 더 유의한 값을 가지는 것으로 분석되었다. 이는 조직을 둘러싼 환경의 변화가 심할수록 변화하는 환경에 조직이 잘 적응할 수 있도록 도와주는 변혁적 리더십이 구성원들의 조직에 대한 몰입을 증가시키는 것이라 볼 수 있다[42]. 또한 변혁적 리더십이 직무에 대한 자신감이라 할 수 있는 자기효능감에 영향을 미치므로 구성원들이 직무를 수행하는데 더 만족함으로 나아가서 조직성과에도 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[43,44].

이러한 조직몰입은 조직 내부에서 궁극적으로 개인 혹은 집단에 대한 심리적, 태도적 결과변수에 대해서 많은 연구가 이루어져 왔다. 이는 구성원이 조직에 대해 얼마나 애착심을 가지고 심리적 일체감을 느끼며 조직을 위해 헌신하려는 의지가 있는가를 나타내는 지표를 의미하며, 이러한 조직몰입은 결국 기업이 궁극적으로 목표에 도달하고자 하는 성과적인 측면에서 비추어 볼 때 조직의 주요한 결과변수가 될 수 있기 때문에 중요한 변수로 보여질 수 있다.

3. 연구모형과 조사 설계

3.1 연구모형

본 연구의 목적은 상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 규명하는 것이며, 서비스, 제조, IT업 종사자 간 통계적으로 유의미한 차이가 발생하는지를 분석하는 것이다.

따라서 본 연구는 기존 이론적 기반과 선행연구를 바탕으로 Fig. 1.과 같은 연구모형을 구성하여 도식화하였다.

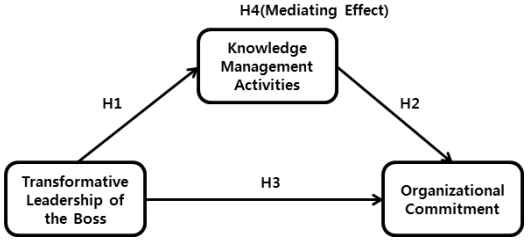

Fig. 1. Research Model

3.2 가설의 설정

3.2.1 변혁적 리더십과 지식경영활동과의 관계

변혁적 리더십의 특징은 구성원과의 상호작용을 기본으로 한다. 변혁적 리더는 구성원들의 잠재적인 동기를 인식하여 상위 목표를 달성할 수 있도록 동기화하고 구성원의 행동을 유도함으로써 리더와 구성원간의 상호작용을 통해 서로 발전하는 상생의 관계라고 할 수 있다[45].

[35]는 형식지와 암묵지의 변환이 일어나는 사회적 상호작용을 통해서 지식이 창출, 공유, 확산된다고 하였다.

[46]은 지식공유는 “한 사람에게서 다른 사람에게, 개인에서 집단으로, 한 집단에서 다른 집단으로 지식이 이전되는 과정”이라고 말함으로써 구성원간의 사회적 상호작용을 포함하고 있다. 이처럼 조직구성원간의 사회적 상호작용을 통해 암묵지와 형식지간의 지식변환을 통해 지식이 창출되고 공유가 이루어지는 곳을 [47]는 Ba(場)라고 하였다. 여기서 Ba란 ‘지식이 창출·공유·활용되는 공유된 맥락(shared context)’으로 정의된다[48].

변혁적 리더십이 가지고 있는 이러한 상호작용과 상생의 관계는 사회적 상호작용을 전제로 하는 지식창출 및 지식공유와 직접적인 관련성을 갖는다.

변혁적 리더십의 하위 요인인 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려, 영감적 동기부여 중에서는 카리스마와 영감적 동기부여가 지식공유 의도에 영향을 미칠 것으로 예상된다.

리더의 카리스마와 영감적 동기부여는 구성원에게 조직의 비전과 낙관적인 전망을 제시하기 때문에 리더는 구성원들로부터 신뢰와 존경을 받게 되며[49], 그 결과, 구성원들은 리더를 위해 주어진 목표를 달성하기 위한 자극을 받게 된다는 점에서 지식공유 의도에 영향을 미칠 것으로 예상되기 때문이다[27]. 또한 지적 자극은 구성원들로 하여금 기존의 문제해결 방식에서 벗어나 보다 창의적인 방식으로 변화하도록 그들의 사고, 상상력, 신념, 그리고 가치를 자극하는 리더의 행동을 의미하기 때문에 정서적 자극과 결합될 경우 조직의 효율성에 더욱 큰 영향을 미치게 된다[27].

따라서 위 이론적 기반 및 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 상사의 변혁적 리더십은 지식경영활동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 지식경영활동과 조직몰입과의 관계

[50]은 기업 경쟁력을 결정하는 지식관리 능력이 ‘외부로부터 새로운 지식을 효과적으로 습득하는 학습능력, 습득한 지식을 기존의 지식과 잘 융합하는 능력, 기업의 지식을 공유하고 전파하는 능력, 적절한 기회에 기업 내 지식을 효과적으로 활용하는 능력’이라고 말하고 있다.

이들이 언급한 4가지 능력 중 ‘지식을 공유하고 전파하는 능력’인 ‘지식공유능력’은 가장 관심을 끈 능력 중 하나이다[51].

지식경영활동 관련 선행연구에서는 지식경영활동의 주체를 인간으로 보고 조직구성원들의 활발한 지식창출과 지식공유 활동에 대한 중요성을 강조하고 있다. 그 이유는 지식의 창출은 개인으로부터 생성되어야 하고 생성된 다음에는 이 지식을 개인이나 집단 혹은 조직과 공유해야만 하며, 지식의 창출과 공유가 잘 이루어지지 않고서는 지식경영자체가 이루어 질 수 없기 때문이다[52].

[35]도 새로운 지식의 창출과 새롭게 창출된 지식의 공유 활동이 원활하게 이루어지지 않을 경우에는 기업에서 새로운 지식을 활용할 수 없음을 강조하고 있다.

지식경영활동과 조직유효성에 관한 선행연구를 살펴보면, [53]은 상호신뢰의 지식경영문화를 구축하여 조직과 조직, 조직과 개인, 개인과 개인 간의 지식공유를 활성화함으로써 기업의 조직유효성을 높일 수 있다고 하였다.

[54] 역시 지식공유는 커뮤니케이션을 활성화시켜 조직유효성을 증가시킨다고 하였다.

국내에서 이루어진 지식경영활동과 조직몰입에 관한 실증연구를 살펴보면 지식경영 핵심요인 및 지식공유문화와 조직유효성(직무만족, 조직몰입)의 관계에 관한 연구[55], 지적자본의 구성요소(인적자본, 구조적자본, 고객자본)과 지식경영활동(지식창조, 지식공유)의 관계에 관한 연구[2], 지식경영활동과 조직유효성 및 경영성과와의 관계에 관한 연구[16], 인적·구조적자산과 지식공유활동 및 조직유효성과의 관계에 관한 연구[19] 등에 관한 연구가 진행되어 왔다.

[55]는 호텔기업 종사원의 직무만족과 조직몰입도를 높이기 위해 지식경영활동을 활성화시켜야 한다고 하였다.

[2]는 전시컨벤션센터는 종업원의 역량과 창의성을 제고함으로써 지식공유와 지식창출의 활성화를 도모함으로써 직무만족과 조직몰입의 조직유효성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

[16]은 여행업에서 지식경영활동은 종사원의 직무만족도를 높이고, 조직에 몰입시켜 자신의 직무에 최선을 다하는 분위기를 만들 수 있는 것으로 연구되었다. 특히, 여행사 종사원의 지식공유는 조직몰입에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타나서 본인의 지식을 종사원간 서로 공유함으로써 동료의 지식을 업무에 활용하여 성과가 좋아짐으로 조직에 몰입되는 것으로 나타났다. 또한 지식창출은 직무만족에 더 큰 영향력을 보여주고 있는데 종사원 본인만의 경험과 노하우를 바탕으로 새로운 지식을 창출함으로써 직무에 만족하게 된다고 볼 수 있다.

[18]은 외식종사원이 자발적으로 타인과 지식공유활동을 하는 경우 조직에도 더욱 몰두하며 직무 자체에 대해서도 높은 수준으로 만족하는 것으로 나타났다.

따라서 위 이론적 기반 및 선행연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 2. 지식경영활동은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계

[26]에 의하면, 변혁적 리더는 첫째, 특정한 이상적인 목표의 가치와 중요성에 대한 부하들의 의식수준을 높이고 둘째, 부하들이 자신들의 조직과 그들이 속한 집단을 위해 자신들의 이익을 초월하도록 만들며 셋째, 부하들이 보다 높은 상위수준의 욕구에 관심을 기울이도록 함으로써 부하들을 변혁하고 동기를 부여하여 보다 많은 노력을 기울이도록 만들고 기대이상의 성과를 올리도록 한다.

[56]은 변혁적 리더십은 장기적 효과와 가치의 창조에 중점을 두고, 부하에게 단순히 복종할 것을 요구하는 것이 아니라, 부하의 신념, 욕구, 가치를 바꾸고 틀 자체를 변화시켜 새로운 기회를 창출하도록 하는 매우 진취적인 리더십이라고 주장하였다.

이와 같이, 상사의 변혁적 리더십은 부하의 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 변혁적 리더십과 조직유효성의 관계에 있어서 매개변수나 조절변수에 대한 선행연구는 Table 2와 같다.

Table 2. Preceding studies on transformational leadership and organizational validity

Researcher (Year)	Variables			Outcome
	Independent variables	Mediating / Moderating variable	Dependent variables	
[57]	Transformational leadership	Organizational culture (moderating)	Organizational commitment	Acceptance (+ moderating effect)
[58]	Transformational leadership	Trust in their superiors (mediating)	Organizational commitment	Acceptance (partial mediation)
[59]	Transformational leadership	Sharing of knowledge (mediation)	Work performance, innovative behavior	Personal performance (complete mediation) Group performance level awareness, individual innovative behavior (partial mediation)
[60]	Transformational leadership	Core self assessment (mediation)	Organizational committment	Acceptance (partial mediation)
[61]	Transformational leadership Servant leadership	Collective efficacy (mediation)	Organizational committment	Servant leadership -> collective efficacy -> commitment (acceptance) Transformational leadership -> collective efficacy -> Organizational commitment (dismissal)
[62]	Transformational leadership	Psychological empowerment (mediation)	Organizational committment	Emotional commitment (weak partial mediation) Continued committment, normative committment (complete mediation)

Source : Organized by the author

창의성과 다양성을 존중하는 지식사회에서 지식공유의 중요성은 날로 증대하고 있다[63]. 한편, 조직의 지식공유 성공요인에 관한 연구와[35,63] 지식공유 저해 요인에 관한 연구가[46,64,65] 다양한 분야에서 수행 되었다.

조직 구성원들의 자발성 정도와[63] 구성원 간 상호작용의 장 마련[36] 등은 지식공유를 성공적으로 실행하는 성공요인이며, 지식공유 저해 요인으로 [65]가 제안한 지식공유가 잘되지 못하는 5가지 이유 중에는 인간관계의 결여가 포함되어 있다. 이는 지식을 필요로 하는 사람과 제공할 사람 간에 인간적 유대관계가 없으면 지식공유가 잘 이루어지지 않는다는 것을 의미한다. 이러한 관점에서 볼 때, 개인의 지식창출 및 지식공유의 수준을 높이기 위해서는 부하의 동기를 자극하고 더 높은 차원의 목표를 달성하도록 이끄는 변혁적 리더십이 긍정적인 영향을 미칠 것이며, 이는 더 나아가 개인의 조직몰입을 높일 것으로 기대할 수 있다.

그러나 변혁적 리더십, 지식경영활동, 조직몰입의 관계를 통합적으로 고찰한 실증연구는 미진한 실정이다.

선행연구 중에서 [66]의 연구는 변혁적 리더십, 지식경영활동, 조직유효성을 통합적으로 연구하여 변혁적 리더십이 거래적 리더십보다 지식공유 행동과 지식공유 수준인식, 업무성과와 업무성과 수준인식, 혁신행동과 혁신행동 수준인식의 효과를 더 증폭하는 것으로 나타났다. 그러나 지식경영활동요인으로 지식공유만을 활용하였고, 조직유효성의 요인으로 업무성과와 혁신행동을 활용하였다는 것과 연구대상으로 중국에 진출한 한국계 대기업의 중국인 종사자로 한정하였다는 것으로 인해 그 연구 결과를 일반화하기 곤란하다는 한계가 있다. 따라서 위 이론적 기반 및 선행연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 3. 상사의 변혁적 리더십은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 상사의 변혁적 리더십과 조직몰입 간에 지식경영활동이 매개역할을 할 것이다.

3.3 조작적 정의

3.3.1 상사의 변혁적 리더십

상사의 변혁적 리더십은 조직구성원들로 하여금 리더에 대한 신뢰를 갖게 하는 카리스마는 물론, 조직변화의 필요성을 감지하고 그러한 변화를 이끌어 낼 수 있는 새로운 비전을 제시할 수 있는 능력이 요구되는 리더십으로 정의할 수 있다. 따라서 변혁적 리더십은 [67]이 개발한 MLQ(Multifactor Leadership Questionnaire)를 이용하여 카리스마(charisma), 영감적 동기부여, 개별적 배려, 지적자극 등 4가지 하위차원에 대해 [68]에서 신뢰도와 타당도가 검정된 총 9개 문항을 본 연구의 의도에 맞게 수정/보완하여 사용하였다.

3.3.2 지식경영활동

지식경영이란 조직구성원 개개인의 지식이나 정보, 노하우를 체계적으로 발굴하여 조직 내 보편적인 지식으로 공유함으로써, 조직 전체의 문제해결 능력을 비약적으로 향상시키는 경영방식이다.

즉 지식경영활동은 조직 내 지식의 활발한 창출과 공유를 제도화시키는 것을 목표로 하는 활동을 의미한다.

따라서 지식경영활동은 [69]의 연구에서 사용한 측정항목을 기초로 하였고, [70]에서 신뢰도와 타당도가 검정된 8개 항목을 본 연구의 의도에 맞게 수정/보완하여 사용하였다.

3.3.3 조직몰입

조직몰입은 조직에 대한 구성원의 정서적 반응으로서, 조직에 대한 동일시, 충성심 및 애착심과 같은 반응을 의미하며 개인이 자기가 속한 조직에 일체감을 가지고 몰두하는 정도라고 정의할 수 있다.

따라서 조직몰입은 [71]이 개발한 측정항목을 기초로 하여, [72], [73], [74]에서 신뢰도와 타당도가 검정된 총 8개 문항을 본 연구의 의도에 맞게 수정/보완하여 사용하였다.

4. 실증분석

4.1 자료의 수집 및 분석 방법

본 연구는 2016년 1월 19일부터 2월 17일까지 약 1개월 간 국내 서비스업, 제조업, IT업 등 3곳의 대기업에서 재직 중인 종사자 약 700명에게 설문 수집을 진행하였다. 이후에 회수된 설문지는 총 650부였고, 이 중 답변이 불성실하다고 판단되는 15부를 제외하고 최종 유효한 635부(90.7%)의 표본을 통계분석에 사용하였다.

본 연구를 위해 수집된 자료는 SPSS 18.0과, AMOS 20.0을 이용하여 분석하였다. 먼저 SPSS 18.0을 이용하여 인구통계학적인 조사를 위해 빈도분석(frequency test)을 실시하였고, 측정변수들에 대한 요인분석(factor analysis)결과를 바탕으로 신뢰성 및 타당성 분석(reliability and validity test)을 실시하였다. 또한 연구모형에서 제시된 개념들 간의 인과관계를 검정하기 위해 AMOS 20.0으로 구조방정식 모형 분석을 실시하였다.

4.2 표본의 일반적 특성

본 연구에서 표본 635명에 대한 인구통계학적 특성에 대한 분석결과는 Table 3과 같다.

Table 3. Demographic information

Variables		Frequency (no)	Percentage (%)	Variables		Frequency (no)	Percentage (%)
Sex	Male	351	55.3	Years in current work field	1-5	247	38.9
	Female	284	44.7		6-10	178	28.0
Age	20s	157	24.7		11-15	107	16.9
	30s	272	42.8		16-20	63	9.9
	40s	160	25.2		21-25	28	4.4
	50s	46	7.2		26-30	10	1.6
Marital Status	Not married	265	41.7		31-35	2	.3
	Married	370	58.3	Location of the employer	Seoul	307	48.3
Education	High school or less	54	8.5		Gyounggi	109	17.2
	2 year college	96	15.1		Jincheon	36	5.7
	4 year college	421	66.3		Gangwon	8	1.3
	Master's degree	57	9.0		Choongbuk	12	1.9
	Doctoral Degree	7	1.1		Choongnam	12	1.9
Business type of the empl-oyer	Service	212	33.4		Daejeon	29	4.6
	Manufacture	211	33.2		Jeonbuk	8	1.3
	IT	212	33.4		Jeonnam	6	.9
					Gwangju	14	2.2
Total years with the current empl-oyer	1-5	324	51.0		Gyounguk	11	1.7
	6-10	135	21.3		Gyungnam	12	1.9
	11-15	78	12.3		Daegu	26	4.1
	16-20	59	9.3		Ulsan	12	1.9
	21-25	24	3.8		Busan	30	4.7
	26-30	12	1.9		Jeju	2	.3
	31-35	2	.3		Others	1	.2
	36-40	1	.2				

4.3 측정도구의 타당성 및 신뢰성

본 연구의 설문은 상사의 변혁적 리더십, 지식경영활동, 조직몰입 등으로 구분하고 각 변수들의 신뢰도와 타당성 분석은 다음과 같다.

탐색적 요인분석 결과, 모든 요인들이 0.5 이상으로 나타나 타당성이 있는 것으로 확인 되었으며, 요인들의 Cronbach's α값은 0.8 이상으로 나타나 신뢰성이 높은 것으로 확인되었다. 이와 관련하여 분석결과는 Table 4, Table 5, Table6과 같이 정리하였다.

Table 4. Analysis on the factors of the transformational leadership of the boss and the trust

	Measurement Item	Factor load	Commonality	Unique value
Factor 1(Cronbach'α = .939)				
Transformational leadership of the boss	My boss make sure of his opinion on my work being known.	.706	.498	6.055
	My boss helps me improve myself on my own.	.807	.652	
	My boss helps me find meanings in my work.	.860	.740	
	My boss expresses what we can do in an appealing manner.	.853	.728	
	My boss lets me to think of the old problems in new ways.	.815	.664	
	My boss shows personal interest in the people who appear to be marginalized.	.802	.643	
	My boss lets me think of the things I never had questions about from a new angle.	.834	.696	
	My boss expresses what we can do and what we need to do in clear and concise phrases.	.823	.678	
	I am proud of working with my boss.	.870	.757	

Factor extraction method: Primary factor analysis, rotation method : Kaiser Varimax with normalization, KMO=.946, Approx-X2=4201.075, df=36, p=.000, Accumulated distribution power=67.278%

Table 5. Analysis of the transformational leadership factor and trust in knowledge management activities

	Measurement Item	Factor load	Commonality	Unique value
Factor 1(Cronbach'α = .883)				
Knowledge management activities	I participate in individual and group learning activities.	.663	.439	4.410
	I deliver the information on the decisions by the managers and the events within/out of the organization to the department promptly.	.760	.578	
	I share my own special knowledge with my colleagues in order to contribute to the work performance of the entire organization.	.745	.555	
	The key decisions are made through a universal consensus through exchange of opinions between the members of the organization.	.742	.550	

	I apply the information on new products and knowledge, as well as the market trends, as I perform my works.	.733	.537
	I get helped by the related departments as I perform y works.	.739	.545
	I promptly apply the information on the events in/out of the organization and decisions made by the managers.	.814	.662
	I try to apply best practices to my work.	.737	.543
Factor extraction method: Primary factor analysis, rotation method, Varimax with Kaiser normalization, KMO=.910, Approx-X2=2138.316, df=28, p=.000, Accumulated distribution power=55.126%			

Table 6. Factoral analysis and trust analysis on organizational commitment

Measurement Item		Factor load	Commonality	Unique value
Factor 1(Cronbach'α = .893)				
Organizational commitment	I feel family-like intimacy within my organization.	.761	.580	4.269
	I will accept virtually any kind of work if it will allow me to stay in this organization.	.684	.468	
	My values and the values of my work are similar.	.798	.637	
	This work means a lot in my life.	.779	.606	
	My work encourages me to give my best in my work.	.834	.696	
	To me, my current work is one of the best places to work.	.823	.677	
	I sincerely take the problems of my company as my own.	.778	.605	
Factor extraction method: Primary factor analysis, rotation method, Varimax with Kaiser normalization, KMO=.920, Approx-X2=2154.337, df=21, p=.000, Accumulated distribution power=60.979%				

4.4 확인적 요인분석

측정항목들에 대하여 연구 단위별로 측정모형을 도출하기 위해서 확인적 요인분석을 실시하였다. 각 단계별로 항목의 구성의 최적상태를 도출하기 위한 적합도를 평가하기 위하여 χ^2, GFI, AGFI, RMR, NFI 등을 이용하였다.

확인적 요인 분석결과는 Table 7과 같으며, 적합도 지수들 중에서 일부를 제외한 나머지 지수들은 권장수준에 부합한다고 할 수 있다. 또한 각 측정항목의 요인 적재치에 대한 t값도 통계적으로 모두 유의하게 나타나 본 모형을 구성하는 각 구성개념의 척도들은 집중타당성을 가진다.

Table 7. Confirmatory factor analysis of variance results

Path			Standardization factor	S.E.	C.R.	P	CR	AVE
Transformational leadership of the boss	→	Transformational leadership 1	.662	Fix	-	-	.948	.672
	→	Transformational leadership 2	.780	.074	17.589	.000		
	→	Transformational leadership 3	.847	.078	18.832	.000		
	→	Transformational leadership 4	.840	.077	18.716	.000		
	→	Transformational leadership 5	.787	.078	17.720	.000		
	→	Transformational leadership 6	.772	.080	17.441	.000		
	→	Transformational leadership 7	.803	.079	18.015	.000		
	→	Transformational leadership 8	.797	.079	17.916	.000		
	→	Transformational leadership 9	.856	.083	19.001	.000		
Knowledge management activities	→	Knowledge management activities 1	.606	Fix	-	-	.926	.611
	→	Knowledge management activities 2	.718	.081	14.438	.000		
	→	Knowledge management activities 3	.710	.081	14.315	.000		
	→	Knowledge management activities 4	.695	.079	14.100	.000		
	→	Knowledge management activities 5	.678	.077	13.858	.000		
	→	Knowledge management activities 6	.690	.076	14.028	.000		
	→	Knowledge management activities 7	.788	.080	15.371	.000		
	→	Knowledge management activities 8	.695	.077	14.104	.000		
Organizational commitment	→	Organizational commitment 1	.723	Fix	-	-	.911	.594
	→	Organizational commitment 2	.612	.053	14.853	.000		
	→	Organizational commitment 3	.750	.054	18.253	.000		
	→	Organizational commitment 4	.735	.057	17.900	.000		
	→	Organizational commitment 5	.820	.056	19.978	.000		
	→	Organizational commitment 6	.790	.060	19.239	.000		
	→	Organizational commitment7	.728	.056	17.725	.000		

χ^2=612.024, df=249, p=.000, RMR=.028, GFI=.923, NFI=.935, IFI=.961, CFI=.961

***p<.01

본 연구의 측정모형에 대한 적합도 지수는 충분히 수용 가능한 수준으로 나타났다. 따라서 본 연구의 측정모형에 대한 단일차원성은 충분한 것으로 평가되었다.

한편, 본 연구의 측정모형에 대한 확인적 요인분석 결과, 모든 관측변수에 대한 표준화 요인부하량(λ)은 .606에서 .856으로 나타나 잠재변수에 대한 수렴타당성이 충분한 것으로 평가되었다. 또한, 개념신뢰도(CR)가 0.7 이상, 평균분산추출지수(Average Variance Ectracted, 이하 AVE)가 0.5 이상일 경우에는 구성개념 간의 판별타당성이 존재하는 것으로 평가한다[75]. 또한, 판별타당성은 다른 구성개념들 간의 상관관계의 제곱값이 AVE의 값보다 적어야 판별타당성이 있다고 한다[75]. 즉, 측정도구들은 모형 내 다른 개념보다 자신이 나타내고자 하는 개념과 더 큰 분산을 공유해야 하는데, 도출된 상관계수의 제곱값이 AVE의 값보다 적으면 판별타당성이 있다고 볼 수 있다. 상관분석 결과 가장 큰 계수 값을 가지는 상사의 변혁적 리더십과 조직몰입의 상관계수는 .662로 제곱값은 .438로 나타나 AVE값이 가장 작은 조직몰입의 AVE값인 .594보다도 작게 나타나 판별타당성이 있는 것으로 볼 수 있다.

본 연구의 측정모형은 수렴타당성과 신뢰성, 판별타당성이 확보되었으며, 적합도 지수를 토대로 단일차원성이 확보되었기에 모형의 수정 없이 가설검정을 위한 구조방정식 모형 분석에 구성된 모든 관측변수와 잠재변수를 활용하였다.

4.5 상관관계 분석

본 연구에서는 요인분석 결과 도출된 요인을 토대로 각 측정항목의 평균에 대하여 mean function을 사용하여 산출하고 이에 대한 기술통계분석을 실시했다. 또한 이렇게 산출된 자료를 토대로 각 구성개념간의 이변량 상관분석을 실시하였다.

Table 8. Coefficient

	Average	Standard Deviation	Transformational leadership of the boss	Knowledge management activities	Organizational commitment
Transformational leadership of the boss	3.10	.759	1		
Knowledge management activities	3.44	.577	.487***	1	
Organizational commitment	3.18	.712	.662***	.579***	1

***p<.01

본 연구에서는 가장 많이 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 상관분석을 실시하였다.

변수들 간의 상관관계를 분석한 결과는 Table 8과 같이 나타났다. 상관관계는 변수들 간의 상관계수가 0.8 이상이면 두 변수가 동일한 변수로 볼 수 있고, 또한 다중공선성의 문제를 일으킬 수 있다. 그러나 본 연구에서는 변수간의 상관계수가 0.8보다 작게 나타나 판별타당성이 확보된 것으로 판단할 수 있다.

종속변수 조직몰입에 대한 독립변수 상사의 변혁적 리더십과 지식경영활동에 대한 다중공선성 진단 결과 각 변수에 대한 공차 값은 1이하의 값으로 나타났으며, 분산팽창계수의 값도 10이하의 수치로 나타나 다중공선성이 존재하지 않는 것으로 판단하였다. 공차한계값은 1이상, 분산팽창계수의 경우 10이상일 경우 다중공선성이 존재하는 것으로 판단한다[76].

Table 9. Multicollinearity diagnosis

Variable	Collinearity statistics	
	Tolerance	VIF
Transformational leadership of the boss	.762	1.312
Knowledge management activities	.732	1.167

dependent variable: Organizational commitment

4.6 구조방정식 모형 분석

본 연구에서는 연구모형 검정을 위해 확인적 요인분석 결과로 도출된 측정모형을 가설에 부합하는 구조방정식 모형으로 재설정하고 AMOS 18.0을 사용하여 분석을 실시하였다. 또한 설정된 가설의 통계적 유의성을 평가했으며, 이러한 구조방정식에 사용된 모수추정법은 최대우도법(Maximum likelihood)을 사용했다.

본 연구에서는 기업별 집단(서비스업, 제조업, IT업)에 대한 연구모형 검정을 위해 서비스업(N=212), 제조업(N=211), IT업(N=212)을 설정하여 구조방정식 모형에 대한 분석을 실시하였으며, 결과는 Table 9와 같이 나타났다.

우선 모형의 적합도 평가에서 전체집단에서는 (Normed-X^2=2.458), 기업별 집단(Normed-X^2=1.834)로 경험적 기준치 '3' 이하를 충족시키는 것으로 나타났다.

전체집단에서는 GFI=.923, AGFI=.908, NFI=.935, CFI=.961, 기업별집단에서는 GFI=.850, AGFI=.819, NFI=.866, CFI=.934로 모두 '0.8'이상으로 나타났다. 또

한 RMR=.028, RMR=.040으로 ‘0.05’이하로 나타났으며, RMSEA=.048, RMSEA=.036 으로 ‘0.08’보다 작은 것으로 나타나 본 연구의 구조방정식 모형은 적합한 것으로 평가되었다. 따라서 구조모형 분석결과는 다음과 같다.

서비스업과 제조업, IT업은 상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동과 조직몰입에 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 지식경영활동도 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

각 집단별로 분석해보면, 상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동에 미치는 영향에서는 서비스업이 가장 큰 것으로 나타났다. 지식경영활동이 조직몰입에 미치는 영향에서도 서비스업, 상사의 변혁적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향에서는 IT업이 가장 큰 것으로 나타났다. 이에 따른 결과로 가설 1, 2, 3이 모두 채택되었다.

Table 10. Validation results of the hypothesis

Hypotheses	All		Service		Manufacture		IT		Validation of the hypotheses
	Standardization factor	P-value	Standardization factor	P-value	Standardization factor	P-value	Standardization factor	P-value	
H1	.520***	.000	.631***	.000	.477***	.000	.442***	.000	Validated
H2	.350***	.000	.401***	.000	.326***	.000	.320***	.000	Validated
H3	.545***	.000	.501***	.000	.561***	.000	.572***	.003	Validated

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

뿐만 아니라 본 연구에서는 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 지식경영활동의 매개효과 검정을 위해 구조방정식을 이용한 간접효과를 확인하였다.

Table 11. Verification results for the medication effect of the knowledge management activities

Group	Path	Direct effect		Indirect effect		Total effect		S.M.C
		Path factor	P-value	path factor	P-value	Path factor	P-value	
Service	Transportational leadership → Knowledge management → Organizational commitment	.501***	.003	.253***	.003	.754***	.004	.665
Manufacture		.561***	.005	.155***	.002	.716***	.008	.595
IT		.572***	.005	.142***	.002	.714***	.004	.592

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

서비스업 집단에서 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 지식경영활동의 매개효과는 직접효과(경로계수=.501, p<.01), 간접효과(경로계수=.253, p<.01), 총 효과(경로계수=.754, p<.01)로 부분매개효과를 나타내는 것으로 분석되었다.

제조업 집단에서 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 지식경영활동의 매개효과는 직접효과(경로계수=.561, p<.01), 간접효과(경로계수=.155, p<.01), 총 효과(경로계수=.716, p<.01)로 부분매개효과를 나타내는 것으로 분석되었다.

IT업 집단에서 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 지식경영활동의 매개효과는 직접효과(경로계수=.572, p<.01), 간접효과(경로계수=.142, p<.01), 총 효과(경로계수=.714, p<.01)로 부분매개효과를 나타내는 것으로 분석되었다.

따라서 상사의 변혁적 리더십과 조직몰입 간의 관계에서 조직구성원 지식경영활동이 부분매개효과가 있는 것을 알 수 있으며 가설 4는 채택되었다.

5. 결론 및 토의

5.1 연구결과의 요약 및 시사점

급속히 변화하는 기업환경에서 개인과 조직이 살아남기 위해서는 조직몰입, 직무만족과 같은 조직유효성을 확보하는 것이 필수적이다.

특히, 구성원이 조직에 대해 얼마나 애착심을 느끼며 조직을 위해 헌신하려는 의지가 있는가를 나타내는 지표인 조직몰입은 조직의 중요한 성과변수가 될 수 있기 때문에 이에 영향을 미치는 선행요인에 대한 실증연구는 연구의 의의가 있다.

본 연구는 변혁적 리더십이 지식경영활동과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 규명하고, 추가적으로 서비스, 제조, IT 기업간에 어떠한 차이가 있는지 분석하고자 하였다.

이를 위해 본 연구는 2016년 1월 19일부터 2월 17일까지 약 1개월간, 서비스업(N=212), 제조업(N=211), IT업(N=212) 등 총 635명을 대상으로 설문조사를 실시하여 수집한 자료를 바탕으로 AMOS 구조방정식으로 통계분석을 실시하였다. 본 연구의 분석결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동에 미치는 영향에 대하여 분석한 결과 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동에 미치는 영향

력을 업종별로 분석한 결과, 서비스업(β=.631, p<.01), 제조업(β=.477, p<.01), IT업(β=.442, p<.01)에서 모두 긍정적인 영향이 있는 것으로 나타났고 세 업종 중에서는 서비스업이 가장 큰 영향력이 있는 것으로 조사되었다.

둘째, 지식경영활동이 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 분석한 결과 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

지식경영활동이 조직몰입에 미치는 영향력을 업종별로 분석한 결과, 서비스업(β=.401, p<.01), 제조업(β=.326, p<.01), IT업(β=.320, p<.01) 에서 모두 긍정적인 영향이 있는 것으로 나타났고 세 업종 중에서는 서비스업이 가장 큰 영향력을 나타내었다. 셋째, 상사의 변혁적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 분석한 결과 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

상사의 변혁적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향력을 업종별로 분석한 결과, IT업(β=.572, p<.01), 제조업(β=.526, p<.01), 서비스업(β=.501, p<.01) 순으로 모든 경우에 있어서 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 상사의 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 조직구성원의 지식경영활동이 부분매개효과를 갖는 것으로 나타났다.

즉, 변혁적 리더십이 조직몰입을 높이고, 지식경영활동이 높을수록 조직몰입이 더욱 높아지는 것을 알 수 있었다. 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 지식경영활동은 서비스업에서 간접효과(β=.253, p<.01), 제조업에서 간접효과(β=.155, p<.01), IT업에서 간접효과(β=.142, p<.01) 순으로 모든 경우에 있어서 부분 매개하는 것으로 나타났다.

다섯째, 각 집단 별로 분석해보면, 상사의 변혁적 리더십이 지식경영활동에 미치는 영향력(β=.631, p<.01)과 지식경영활동이 조직몰입에 미치는 영향력(β=.401, p<.01)에서는 서비스업이 가장 큰 것으로 나타났다.

이에 비해 상사의 변혁적 리더십이 조직몰입에 미치는 영향력(β=.572, p<.01)은 IT업이 가장 큰 것으로 나타났다.

조직구성원의 조직몰입을 위해 상사의 변혁적 리더십과 지식경영활동이 산업별 특성에 따라 어떻게 관리되어야 할 것인지에 대하여, 본 연구 결과를 토대로 앞으로의 시사점을 제시해 보면 다음과 같다.

첫째, 상사의 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 조직구성원의 지식경영활동이 매개효과가 있다는 것이 검증되었다. 이는 기존 선행연구 중에서 변혁적 리더십, 지식경영활동, 조직유효성을 통합적으로 연구한 [59]의 연구와 유사한 결과로 해석된다.

업종별로 분석한 결과, 세 업종에서 모두 지식경영활동의 매개 효과가 검증되었지만, 특히, 서비스업이 가장 높게 나타났다.

이는 서비스업에서 지식경영활동이 갖는 특성에서 찾을 수 있다. 서비스업은 인적 의존도가 높으면서도 이직률이 높고, 고객들과의 상호작용이 조직의 성패를 좌우하는 특성을 갖고 있다[77-79].

이에, 서비스업에서는 시장의 변화를 가장 빠르게 감지하고 적절한 대응책을 마련해주는 혁신적인 마인드를 지닌 인적자원을 확보는 물론 이러한 인적자원이 조직몰입을 하는데 리더쉽 뿐 아니라 지식경영활동의 매개역할이 매우 중요하다는 것을 보여주는 결과이다.

그러나 서비스업은 고객을 비롯한 다양한 지식이 종사원의 경험에 의해 축적된 암묵지 형식의 지식에 의해 공유되고 있다. 지식경영활동의 주체인 조직구성원이 조직을 떠나면 그가 소유하고 있던 지적자산도 함께 소실될 수 있는 위험이 상존한다. 따라서 서비스 기업에서는 종사원이 경험에 의해 축적한 노하우 등 암묵지를 문서화하거나 매뉴얼화하여 형식지로 변환하여 지식창출하고 이를 조직구성원이 공유하여 실제 업무에 활용하는 지식공유의 활동이 이루어져야 한다.

둘째, 상사의 변혁적 리더십이 조직몰입에 직접적으로 영향을 미치는가를 검증하였는데 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이는 기존 선행연구들과[13,15,26,56,80-82,] 유사한 결과로 해석된다.

산업별로 분석한 결과, 모두 영향을 미치는 것으로 나타났고 특히, IT업에서 가장 높게 나타났다. 이는 IT업이 조직몰입에 변혁적 리더십의 영향력이 큰 업종임을 알 수 있다.

IT업에서는 프로젝트 단위로 인적자원이 투입이 되기 때문에 Team 또는 Task Force 형태로 운영되는 경우가 많으며 이에 따라 리더의 역할이 다른 산업에 비해 크다고 할 수 있다.

IT업은 모든 산업의 근간으로서 기존 산업을 효율화하고 새로운 산업을 창출하는 역할을 하고 있으며 다른 산업에 비해 높은 고용창출효과로 국가경제에 큰 기여를 하면서 급속한 성장을 거듭하고 있다[83].

제조업에서도 시장상황에 맞추어 생산라인을 새로 증설하고 가동률을 조절하는 것이 쉽지 않지만 IT업에서는 생산라인에 해당하는 자원이 인력이기 때문에 제조업보다 인적자원의 역량에 더 의존하는 특성을 가지고 있다[83,84]. 그럼에도 불구하고 IT업종에서 효율적인 인적자원관리가 쉽지 않다[85-87].

본 연구 결과를 토대로 IT업종에서 종업원의 조직몰입을 높이기 위해서 리더십 유형 중 변혁적 리더십을 전략적으로 활용할 때 효과가 있을 것으로 보인다.

5.2 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 서비스/제조/IT 대기업 간 종사자들을 대상으로 변혁적 리더십이 지식경영활동 및 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 분석한 후, 각 산업 간에 이들 간의 관계에 대한 공통점과 차이점을 분석하여 전략적 의미를 제시했다는 연구의 의의가 있다.

그러나 본 연구에 나타난 몇 가지 한계 및 추후 과제는 우선 응답자의 응답 수에 대해 그 한계가 있으며, 향후 연구에서는 대기업을 포함한 모든 기업에 대해 업종별로 응답자 수를 조금 더 높게 설정하여 응답을 받아야 하며, 그 이외에 대하여 논의해 보면 다음과 같다.

첫째, [88]의 연구결과에 따르면 지식경영의 선행요인 중 프로세스 품질요인 영향력이 큰 것으로 나타났다. 그러므로 향후 연구에서는 지식경영활동과 조직몰입의 관계에서 품질경영활동이 조절하는 지를 연구할 필요성이 있다.

둘째, 본 연구에서는 변혁적 리더십과 조직몰입과의 관계에서 지식경영활동이 부분매개효과를 갖는 것으로 나타났기에 향후 연구에서는 지식경영활동 이외에 다른 매개변수에 관한 연구가 가능할 것으로 판단된다.

마지막으로 본 연구에서는 결과변수로서 조직몰입을 변수로 설정하였으나, 직무만족, 신뢰 및 재무성과 등의 측면에서 조직유효성과 관련된 결과변수에 대해서도 포괄적이고 다차원적으로 진행된다면, 이를 토대로 조직행동 연구에서 유용한 연구결과로 활용될 수 있을 것이다.

References

[1] Angel H. L., Perry J. L., "Dual Commitment and Labor-Management Relationship Climates", *Academic of Management Journal*, 29(1), pp. 31-50, 1986. DOI: http://dx.doi.org/10.2307/255858

[2] D. Lee, "The Relationships among Intellectual Capital, Knowledge Management Activity and Organizational Effectiveness in Korean Exhibition and Convention Centers", *The Korea Academic Society of Tourism and Leisure,* 21(2), pp. 27-47, 2009.

[3] Smith M. A., "Are you a transformational leader?", *Nursing Management,* 42(9), pp. 44-50, 2011. DOI: http://dx.doi.org/10.1097/01.NUMA.0000403279.04379.6a

[4] Bass, B. M., Riggio, R. E., *Transformational leadership*. LawrenceErlbaum, NewYork, N.Y, 2005.

[5] W. Han, D. Kim, J. Kim, "Organizational Vitality of the impact on multidimensional analysis through the corporate culture of Servant Leadership", *Korean Journal of management,* pp. 173-195. 2015.

[6] Tichy M. Noel., "Managing Change Strategically: The Technical, Political and Cultural Keys", *Organizational Dynamics*, 11(2), pp. 59-80. 1983.

[7] S. Park, K. Bae, E. Choi, "A Study of the Impact of Organizational learning Culture on Authentic Leadership: Focusing up on Mediating Variable of Positive Psychological Capital and Self-Directed Learning", *The Korea Society for Public Personnel Administration,* 13(1), pp. 351-378. 2014.

[8] H. Shin, Y. Ko, "The Impact of GWP Organization Culture has on Positive Psychological Capital, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior -Comparison Analysis between the People Working in Manufacturing, Services, and Finance", *Management and Information Systems Review,* 34(2), pp. 39-65. 2015.

[9] Koh, W. L., Steers, R. M., Terborg, J. R., "The Effects of Transformational Leadership on Teacher Attitudes and Student Performance in Singapore," *Journal of Organizational Behavior*, 16(4), pp. 319-333, 1995. DOI: http://dx.doi.org/10.1002/job.4030160404

[10] Mottaz, C. J., "An Analysis of the Relationship between Attitudinal Commitment and Behavioral Commitment", *The Sociological Quarterly*, 30, pp. 143-158, 1989. DOI: http://dx.doi.org/10.1111/j.1533-8525.1989.tb01516.x

[11] S. Chae, S. Bae, J. Kim, "Transformational Leadership, Psychological Empowerment and Organizational Commitment: Focused on Mediating Effect of Empowerment", *Korea Journal of Business Administration,* 20(6), pp. 2611-2638, 2007.

[12] S. Moon, S. Cho, "Study on the Effect of Transformational leadership on Organizational performance in the Small and Medium Enterprises : Focusing on the Mediating effect of Employee's learning activity", *Korean Association of human resource development,*13(2), pp. 41-65, 2010.

[13] P. Yang, S. Choi, "An Empirical Analysis on the Relationship between Transformational Leadership and Organizational Commitment: The Mediating Effects of Core Self-Evaluations", *Korea Corporation Management Associator,* 18(4), pp. 97-117, 2011.

[14] O'Reilly. C., Chatman, J., "Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior", *Journal of Applied Psychology,* 71,

pp. 492-499, 1986.

[15] Y. Seong, "Savant and transformational leadership is collective sense of efficacy as a focal point : impact on organizational commitment", *Korean journal of policy analysis and evaluation,* 21(4), pp. 199-225, 2011.

[16] D. Cheon, H. Choi, "An empirical study of how knowledge management activities of tourism industry influence the organizational effectiveness and management performance", *Journal of Tourism Management Research,* 15(1), pp. 145-165, 2011.

[17] H. Seo, S. Kim, S. Yoon, "Moderating effects of multi-dimensional organizational commitment between knowledge sharing and Innovative behavior among instructors in sport centers", *Korean Journal of Sports Management,* 18(1), pp. 45-58, 2013.

[18] Y. Sung, C. Youn, "A Study on Moderate Effect of Transformational Leadership between Self efficacy and Organizational Commitment on Finance Industry's Employees", *Korean Society continuing education, leadership,* 1(2), pp. 7-33, 2014.

[19] M. Song, H. Yoon, "The Effects of Human and Structural Capital of Employees upon Knowledge Sharing, Organizational Commitment and Job Satisfaction in Food service Industry", *Korean Hospitality and Tourism Academe,* 23(5), pp. 23-41, 2014.

[20] H. Kim, J. Kim, "The Relationship among the Leadership of Principals in Special Schools, their Knowledge Management, Organization Culture, Perceived by Teachers", *The Korean Society of Special Education,* 45(2), pp. 197-226, 2010.

[21] J. Oak, "A Study on the Effect of the Principal's Transformational Leadership on the Teacher's Job Character and the School Organizational Commitment", *Korean Teachers Educational Society,* 27(3), pp. 1-22, 2010.

[22] D. Kim, "Antecedent and Consequence Constructs of Knowledge-Sharing Intentions: A Focus on the Accentuating Effects of Emotional Trust Supported by Transformational Leadership', *Korean Journal of public administration,* 50(2), pp. 325-348, 2012.

[23] D. Lim, D. Kim, "The Effects of Transformational Leadership on Knowledge Sharing: Mediating Effects of Trust in Co-Workers and Group Cohesiveness", *Korea Association of business education,* 29(1), pp. 23-51, 2014.

[24] Downton, *J. V. Rebel leadership: Commitment and charisma in the revolutionary process,* Free Press, 1973.

[25] Burns, J. M., *Leadership*, NewYork: Harper and Row, 1978.

[26] Bass, B. M., *Leadership and Performance beyond Expectation*, NewYork: Free Press, 1985.

[27] Bass, B. M., Bass & Stogdill's, *Handbook of Leadership; Theory, research, and managerial applications,(3rd ed.)*, NewYork: The Free Press, 1990.

[28] Y. Kim, "The Role of-efficacy between Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behaviors", *Bulletin of Dongnam Health College*, 22(2), pp. 491-502, 2004.

[29] Penrose, E., *The Theory of the Growth of the Firm*, NewYork: Wiley, 1959.

[30] Barney, J. B.. Firm resources and sustained competitive advantage, *Journal of Management*, 17, pp. 99-120, 1991.
DOI: http://dx.doi.org/10.1177/014920639101700108

[31] Conner, K. R., A, "historical comparison of resource-based theory and five school of thought with industrial organization economics: Do we have a new theory of the firm?" *Journal of Management,* 17(1), pp. 121-154, 1991.
DOI: http://dx.doi.org/10.1177/014920639101700109

[32] Wiig, K. M., "Knowledge Management: Where did it come from and where will it go?", *Expert systems with Applications*, 13, pp. 1-14, 1997.
DOI: http://dx.doi.org/10.1016/S0957-4174(97)00018-3

[33] Ruggles, R. L., "The state of the notion : Knowledge management in practice", *California Management Review*, 40(3), pp. 80-89,1998.
DOI: http://dx.doi.org/10.2307/41165944

[34] M. Choi, J. Kweon, "The Effect of Hypertext Organizational Structure on Knowledge Creation and Sharing", *Korean Academy of Management,* 12, pp. 199-228, 2002.

[35] Nonaka, I. & Takeuchi, H., *The knowledge-creating company*, NewYork: Oxford University Press, pp. 21-55, 1995.

[36] Krogh, G. V., K. Ichijo, & I. Nonaka, *Enabling Knowledge Creation*, Oxford: Oxford University Press, 2000.
DOI: http://dx.doi.org/10.1007/978-1-349-62753-0

[37] H. Lim, "Study on the Relationship Between Civil Group Leadership and Organizational Social Capital", *Graduate school of Daejeon University*, 2004.

[38] G. Moon, S. Choi, J. Moon, "Effects of leadership style and features of organizational culture on innovative behavior", *Journal of Industrial Economics and Business,* 22(6), pp. 3289-3320. 2009.

[39] G. Park, B. Bae, "A Study on the Relationships between Leadership Types and Organizational Culture, Performance Management System", *Journal of Industrial Economics and Business,* 28(6), pp. 2639-2660. 2015.

[40] Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., Boulian, P. V., "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians", *Journal of Applied Psychology*, 59, pp. 603-609, 1974.
DOI: http://dx.doi.org/10.1037/h0037335

[41] Meyer J. P., Allen N. J., "A three-component conceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, 1, pp. 61-89, 1991.
DOI: http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z

[42] B. Ryu, E. Ryu, "An Study on the Relationships between Transformational/Transactional leadership and Organizational Effectiveness: Focusing on moderating effects of Organizational Culture", *GRI,* 15(3), pp. 239-262, 2013.

[43] W. Lee, S. Chung, "A Study on the Modification Variable by Organizational Performance and Transformation

Leadership", *Management Education Review,* 59, pp. 259-283. 2010.

[44] Y. Lee, C. Choi, "Analysis of the Relationship between Transformational Leadership and Organizational Commitment", *Korean Association for Policy Sciences,* 8(2), pp. 130-151, 2004.

[45] K. Shin, "Empirical Relationships Among Servant, Transformational, And Transactional Leadership", *Journal of Human Resource Management Research,* 16(1), pp. 87-101, 2009.

[46] Davenport T. H., L. Prusak, *Working knowledge: how organizations manage what they know*, Cambridge, MA: Harvard Business School Press, 1998.

[47] Nonaka I., N. Konno, "The concept of 'ba': building a foundation for knowledge creation", *California Management Review*, 40(3), pp. 40-54, 1998.
DOI: http://dx.doi.org/10.2307/41165942

[48] Nonaka, I., R. Toyama, A. Nagata, "A firm as a knowledge creating entity: a new perspective on the theory of the firm", *Industrial and Corporate Change,* 9(1), pp. 1-20, 2000.
DOI: http://dx.doi.org/10.1093/icc/9.1.1

[49] Deng, L., P. Gibson, "Mapping and modeling the capacities that underlie effective cross-cultural leadership: an interpretive study with practical outcomes", *Cross Cultural Management: An International Journal*, 16(4), pp.3 47-366, 2009.

[50] Alavi, M., & Leidner, D. E., *Knowledge management systems: issues, challenges, and benefit,* Communications of the AIS, 1(2es), 1, 1999.

[51] H. Kim, I. Choi, S. Kang, "Synopsis and Prognosis of Knowledge Management Research - Recent Trends and Research Agenda", *Korea Knowledge Management Society,* 1(1), pp. 19-46, 2000.

[52] S. Kang, H. Lee, "Knowledge Transfer for Me and Us Theory: A Grounded Theory Describing the Psychological State of Organizational Members Transferring Knowledge", *The Korea Society of Management information Systems,* 34(3), pp. 740-744, 2005.

[53] Schein, E. H., "Three Cultures of Management: The Key to Organizational Learning", *Sloan Management Review*, 38(1), pp.9-20, 1996.

[54] McDermott, R., Why Information Technology Inspired but Cannot Deliver Knowledge Management, *California Management Review*, 41(4), pp. 103-117, 1999.
DOI: http://dx.doi.org/10.2307/41166012

[55] H. Lee, C. Suh, "Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employees with Core Factors of Knowledge Management and Knowledge Sharing Culture in Hotel Enterprises", *Korea Academic Society of Tourism Management,* 17(2), pp. 87-107, 2002.

[56] W. Oh, "A Comparative Analysis on the Effect of Organizational Effectiveness of Transformational Leadership Between Public and Private Organization", *Graduate school of Chungbuk National University*, 2007.

[57] B. Ryu, E. Ryu, "A Comparison Study on the Relations of Organizational Structural and Organizational Effectiveness of Public and Private Sectors : Mediating Effects of Multi-dimensional Organizational Commitment" *The Korean Journal of Local Government Studies*, 16(3), pp. 437-468, 2012.

[58] H. Lee, J. Jeong, "The Causal Relationship among Organizational Commitment, Emotional Intelligence of Superior, Transformational Leadership and Trust to Superior of Workers in Large Corporations." *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*, 44(3), pp. 153-177, 2012.

[59] H. Ki, "A Study on the Effect of Transactional and Transformational Leadership on Organizational Effectiveness: Mediating effects of Knowledge sharing and Moderating effects of Members Cultural tendency", *Graduate school of Soongsil University*, 2011

[60] P. Yang, S. Choi, "Mediating Effects of Core Self-Evaluations on the Relationship between Innovative Climate and Innovation Behavior", *Journal of Business Research*, 26(4), pp. 19-42, 2011

[61] Y. Sung, "Effect of the type of leadership of the leaders of basic local government on organizational commitment of public Servants : Empowerment as a parameter", *Graduate school of Keimyung University*, 2006.

[62] S. Chae, S. Bae, J. Kim, "Transformational Leadership, Psychological Empowerment and Organizational Commitment : Focused on Mediating Effect of Empowerment." *Korean Journal of Business Administration*, 20(6), pp. 2611-2638, 2007

[63] Roos, G. and Roos, J., "Measuring your company's intellectual performance", *Long Range Planning*, 30(3), pp. 413-426, 1997.
DOI: http://dx.doi.org/10.1016/S0024-6301(97)00022-8

[64] Delone. W. H., *How Culture Drive Knowledge Management*, Ernst&Young Working paper, 1997.

[65] O'Dell, C. and Grayson, C. Jackson. "If Only We Knew What We Know： Identification and Transfer of Internet Best Practices.", *California Management Review*, 40(3), pp. 154-174, 1998.
DOI: http://dx.doi.org/10.2307/41165948

[66] H. Gi, "A Study on the Effect of Transactional and Transformational Leadership on Organizational Effectiveness : Mediating effects of Knowledge sharing and Moderating effects of Members Cultural tendency", Graduate school of Soongsil University, 2011.

[67] Bass, B. M., Avolio, B. J., *Multifactor leadership questionnaire? short form6s. Binghamton*, NY: Center for Leadership Studies,1992.

[68] D. Yang, D. Shim, "Transformational leadership role behavior : personal identification and social impact, Organizational Citizenship Behavior and innovation action mediated effect of the same", *Korean Academic Society of Business Administration,* 42(1), pp. 121-152, 2013.

[69] Y. Lee, "Social Capital, Knowledge Management, and Organizational Performance", *Journal of information systems,* 16(4), pp. 223-241, 2007.

[70] M. Heo, M. Cheon, "Relationships among Learning Organization, Knowledge Management Activity, and Work Performance: A Comparative Analysis of Model", *The Korean Academic Society of Business Administration,* 38(6), pp. 1467-1504, 2009.

[71] Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A., "Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization," *Journal of Applied Psychology*, 78(4), pp. 538-551, 1993. DOI: http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538

[72] E. Kim, "The effects of the organizational and career Commitment profiles on turnover intention , performance effort , and learning motivation", *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology,* 15(1), pp. 41-63, 2002.

[73] J. Rhee, I. Choi, "Relationship among Organizational Justice, Trust and Organizational Effectiveness", *Korean Academy of Management,* 12(1), pp. 93-132, 2004.

[74] Y. Kim, D. Kim, "The Effects of Organizational Citizenship Behavior on Burnout and Organizational Commitment", *Korean Academic Society of Business Administration,* 41(4), pp. 693-722, 2012.

[75] J. Yu, The concept and understanding of structural equation modeling", Seoul: Hannare Publishing Co, 2012

[76] J. Yu, Y. Suh, "The Effects on Brand Customer Satisfaction, Loyalty and Self-identification by Brand Personality in Airline Services", *Korea Academic Society Of Tourism Management,* 23(4), pp. 419-438, 2009.

[77] Bitner, M., "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses", *Journal of Marketing*, 54, pp. 69-82, 1990. DOI: http://dx.doi.org/10.2307/1251871

[78] Spinelli, M. A., & Canavos, G. C., "Investigating the relationship between employee satisfaction and guest satisfaction", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* ,pp. 29-33, 2000. DOI: http://dx.doi.org/10.1177/001088040004100604

[79] I. Hwang, "Take promoting innovative activity site", *LG Economic Research Institute,* 756, 2003.

[80] B. Ryu, E. Ryu, "An Study on the Relationships between Transformational/Transactional leadership and Organizational Effectiveness: Focusing on moderating effects of Organizational Culture", *GRI,* 15(3), pp. 239-262, 2013.

[81] H. Lee, J. Jeong, " The Causal Relationship among Organizational Commitment, Emotional Intelligence of Superior, Transformational Leadership and Trust to Superior of Workers in Large Corporations", *The Journal of Agricultural Education and Human Resource Development,* 44(3), pp. 153-177, 2012.

[82] B. Kim, J. Kim, "The Relationship of Transformational Leadership and Organizational Commitment: Focusing on Mediation Effect of Organization Justice on Trust", *Industrial innovation research,* 28(4), pp. 211-239, 2012.

[83] J. Shin, "The future of the service science and service industries" *STEPI,* 167, pp. 26-39, 2007.

[84] J. Joo, G. Lee, S. Lim, "A Study on the employment structure analysis and policy direction of industry", *KISDI,* 2012.

[85] "A Survey on the Demand of IT Workforce", *KISDI,* 2007.

[86] S. Cha, "Comparison of Asian, North American and European Information Technology Personnel Turnover", *Entrue Journal of Information Technology*, 12(2), pp. 23-38, 2013.

[87] H. Woo, K. Hwang, "A Study on the Human Resource Practices and Turnover Intention of IT Professionals : Software Developers in Small and Medium IT Enterprises", *Journal of Information Technology Applications & Management*, 17(2), pp. 47-69, 2010.

[88] J. Yoon, H. Kim, "An Empirical Research on the Effects of Organizational Effectiveness in Core Factors of Knowledge Management", *Korea Journal of Business Administration,* 50, pp. 971-996, 2005

한 충 근(Choong-Keun Han) [정회원]

- 2002년 8월 : 성균관대학교 경영대학원 (경영정보학 석사)
- 2000년 4월 ~ 현재 : 한국후지쯔 금융솔루션부장
- 2015년 3월 ~ 현재 : 한성대학교 지식서비스&컨설팅 박사과정중

<관심분야>
ICT, IT컨설팅, 경영전략컨설팅, 신상품개발컨설팅, TOC, TRIZ, 기술가치평가, Project Managing

유 연 우(Yen-Yoo You) [정회원]

- 1996년 2월 : 숭실대학교 정보과학대학원 (산업경영학 석사)
- 2007년 2월 : 한성대학교 일반대학원 행정학과(행정학 박사)
- 1981년 7월 ~ 2002년 1월 : 해외건설협회 (기획, 전산, 해외금융, 전략/IT컨설팅)
- 2002년 2월 ~ 2009년 4월 : 중소기업기술정보진흥원(컨설팅, 경영혁신, CSR, IT, 서비스R&D, 기술혁신)
- 2008년 9월 ~ 현재 : 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 교수
- 2010년 1월 ~ 현재 : 서울산업통산진흥원 BS산업육성위원회 위원
- 2012년 1월 ~ 현재 : 한국발명진흥회 사업평가위원

<관심분야>
Consulting(Strategy, PM, 성과평가, MOT), CSR, Technology Innovation, Management Innovation, Service R&D, Franchise, 1인창조기업, 지식재산, 장애인기업지원, 기술가치평가