

시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성이 조직성과 및 혁신행동에 미치는 영향

송은일* · 이종호**

〈요 약〉

본 연구는 시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성이 조직성과 및 혁신행동에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 실시되었으며, 이를 위하여 시큐리티업무 종사자를 대상으로 유의표집방법으로 총350부의 설문지를 배부하여 340부를 회수하였으며, 회수되어진 설문지 중 불성실하게 작성되었거나 설문지의 조사내용에 대하여 응답이 누락되어진 5부를 제외한 총335부의 설문자료를 SPSS 19.0 프로그램을 활용하여 자료의 목적에 따라 빈도분석, 상관관계분석, 중다회귀분석을 실시하였으며, 다음과 같은 결론을 도출하였다. 첫째, 시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성은 조직성과에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성은 혁신행동에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 셋째, 시큐리티업무 종사자의 조직성과는 혁신행동에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 인적자원 유연성과, 조직성과 두 요인은 혁신행동에 결정적 요인으로 작용하며 조직성과는 혁신행동에 중요한 역할을 수행한다는 것을 의미한다. 결론적으로 시큐리티산업의 발전을 위해서는 업무종사자들의 교육과 꾸준한 훈련을 통하여 혁신역량을 개발하여 동기부여할 수 있도록 인적자원 유연성의 관리가 필요하다고 할 수 있다.

주제어 : 인적자원 유연성, 시큐리티업무 종사자, 조직성과, 혁신행동, 중다회귀분석

* 중원대학교 무예경호학과 (제1저자)

** 남광개발 (교신저자)

목 차
I. 서 론
II. 이론적 배경
III. 연구방법
IV. 결과
V. 논의 및 결론

I. 서 론

현대사회의 조직은 그 구성원으로 하여금 높은 역량을 보유할 수 있도록 많은 노력을 기울이고 있으며, 조직의 경쟁력을 증대시키는 방법이라고 할 수 있다. 이러한 노력과 관심은 결국 인적자원관리에 대한 연구로 이어져 왔다.

기존의 인적자원관리는 인적자원의 구성과 성과를 중심으로 한 재무적 성과와의 연계성을 밝히고자 하였으며, 인적자원관리에 대한 선행연구들은 인적자원관리도에 대한 제도가 많을수록 좋고 이러한 제도들은 환경에 관계없이 성과에 영향을 미친다고 주장한(Pfeffer, 1998) 보편적 관점(universal perspective)과 조직의 전략과 인적자원관리의 적합성을 강조한 상황적 관점(contingency perspective), 그리고 인적자원 관리제도의 유기적인 결합의 중요성을 강조한 형태적 관점(configurational perspective)이 있다(Delery & Doty, 1996). 그러나 지금까지의 연구는 재무적인 성과에 편중되어졌으며, 성과 실현을 위한 조직의 강력한 인적자원 관리제도의 도입은 효율성 향상보다는 구성원들에게 압박감을 유발하여 오히려 부정적인 결과를 초래한다고 논의되어지고 있다(Cappelli & Neumark, 2001; Wright & Gardner, 2003; Godard, 2004).

국내의 시큐리티산업 또한 양적 성장만을 강조한 재무적 성과만을 추구하였다고 할 수 있다. 시큐리티업무 종사자는 사건, 사고로 인한 인명과 재산의 피해에 대한

위험성에 상시 노출되어 있으며, 근무여건 또한 교대근무와 팀의 형태로 업무를 수행하여야 하는 특수성을 가지고 있어 기본적인 생활방식에 이탈된 근무조건에서 종사한다. 이러한 직무의 특성은 종사자들로 하여금 생리적, 정신적 문제를 일으킬 수 있는 직무스트레스에 쉽게 노출되어(송은일, 이종호, 2018), 업무회피 및 지연, 업무 수행 및 생산성 저하, 직무불만족 등으로 나타나 조직의 효율성을 저해하는 요인이 될 수 있다(안예지, 2014).

즉, 조직환경의 급격한 변화에 따라 전략적 적응을 쉽게 할 수 있는 유연성을 가진 조직에 대한 요구가 많아지고, 자율성과 창의성 등에 기반한 상황적 변화에도 대응할 수 있는 인적자원의 유연한 역량이 강조되고 있으며, 유연성을 보유한 종사자들은 인적자원 관리제도의 실행을 통해 역량을 결집하고 경쟁에서 우위의 원천 요소가 된다(윤준섭, 2012).

좋은 인적자원의 확보도 중요한 요인이지만, 인적자원을 유지하고 관리하는 부분 또한 중요한 요인이라고 할 수 있다. 시큐리티산업 경영자는 인적자원의 유연성 증대를 통해 종사자들의 혁신적인 사고 고취가 단기간에는 큰 성과를 올릴 수 없지만 일정기간 전략적으로 운영되어졌을 경우 종사자들의 직무에 대한 안정성으로 인해 유능한 이적자원보유를 비롯해 나아가 조직의 경영성과에도 많은 영향을 미칠 수 있을 것으로 추론한다(남길석, 2015). 즉, 시큐리티산업 경영자들의 의식전환과 함께 업무의 지속적인 혁신행동을 추구한다면 재무성과, 조직몰입, 직무만족도는 높아질 수 있다.

현재까지 시큐리티업무 종사자와 관련된 인적자원관리에 대한 연구에는 주로 직무만족과 직무몰입과 같은 조직성과에 대한 중요성을 바탕으로 연구가 주로 수행되어져 왔다. 따라서 본 연구는 시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성과 조직성과 및 혁신행동에 대한 관계를 규명함으로써 시큐리티 분야에서의 경험적 자료를 축적하고 시큐리티산업의 인적자원 능력을 극대화 하고 지속적으로 발전시켜 시큐리티산업과 종사자의 후생복지 및 처우를 개선할 수 있는 방안을 제시하고자 하는데 있다.

II. 이론적 배경

1. 인적자원 유연성

오진숙(2012)은 경쟁력이 있는 조직으로 거듭나기 위해서는 유연한 인적자원의 확보가 상대적으로 경쟁우위를 점령하게 되고 지속적으로 수익창출을 유지할 수 있는 기회를 더 많이 가질 수 있다고 하였으며, 기업은 환경변화에 대응하기 위해 노동력 해고와 고용을 용이하게 하는 양적 조정의 유연성을 추구하고 또 다른 한편으로 기업은 생산방법에서의 유연성, 재무적 자원의 접근과 활용의 유연성, 조직과 직무설계의 유연성 등 다양한 전략을 추구하고 있다. 이러한 상황에서 기업은 지속기업으로서의 생존과 발전을 위해서는 무엇보다 기업을 둘러싼 다양한 환경에 대한 적절한 적응과 유연성이 필요하다. 변화와 혁신을 위한 유연한 조직을 형성하기 위해서는 무엇보다 내부구성원의 유연한 역량 강화를 중심에 두어야 한다고 할 수 있다(윤준섭, 2012).

인적자원 유연성은 기능유연성, 기술유연성, 관계유연성의 3가지 차원으로 구성되었다고 한 Beltrn-Martin & Juan(2008)의 연구와 인적자원의 유연성을 기술유연성, 행동유연성, 관행유연성의 하위차원으로 구분한 ,Bhattacharya, Gibson, & Doty(2005) 그리고 인적자원 유연성을 기술유연성, 행동유연성, 관계유연성의 하위차원으로 구분한 Ketkar & Sett(2010), 윤준섭(2012), 오선희(2104) 등의 연구가 있다.

본 연구에서는 인적자원 유연성에 대한 개념을 기술유연성, 행동유연성, 그리고 관계유연성으로 연구하고자 하며, 기술유연성은 종업원들의 일상적 직무정도의 복잡성을 가진 수준의 다른 직무를 수행하거나 또는 관리자 리더십 행동과 같은 조직적 수준에서의 의무가 주어졌을 때 발생하고 종업원의 과업과의 연관성에서 범위를 확장하여 모든 활동에서의 기술에 대한 학습능력과 습득된 결과를 의미한다(김종관, 윤준섭, 2011). 행동유연성은 진취성, 즉시성, 독창성, 역할혁신 등이 있을 수 있으며 이런 요소를 통해 새로운 문제에 직면하였을 때 변화지향적인 행동을 하는 것을 의미한다.(Dyer & Ericksen, 2005). 직무수행에 있어 동료들과 협력하고 지식과 아이디어를 공유하며, 고객과 동료와의 관계를 향상하기 위해 노력하는 것을 관계유연성이라 할 수 있다(박민희, 2017)

2. 조직성과

조직성과에 대한 개념은 연구의 목적에 따라 재무적 관점과 비재무적 관점으로 구분하여 접근할 수 있다. 조직성과는 바람직한 결과를 달성하고자 하는 조직의 계획 및 목표에 따라 수행된 구체적이고 명확한 활동의 결과로써, 설정된 목표에 대비해서 달성된 부가가치의 결과 혹은 자원투입을 통해 생산된 산출 등으로 조직성과를 정의한다(Poister, 2008). 즉, 조직문화가 직원들의 직무만족도, 동조성, 애사심, 적응성, 직무몰입 등에 영향을 준다(이향수, 이성운, 2017).

본 연구에서 조직성과에 대한 측정 방법으로 직무만족, 조직몰입, 그리고 재무성과를 하위요인으로 구성하였다.

직무만족은 인적자원관리를 효과적으로 수행하기 위한 방법으로 제시되어 있으며, 조직 혹은 조직의 구성원이 인지하고 있는 가치에 따라 판단하여 만족하는 수준의 정도이다(2015, 이종호). 조직몰입은 조직구성원이 소속조직 그리고 소속조직의 목표와 일체화하고 그 조직의 구성원으로 남기를 원하는 태도의 수준을 설명하는 개념이다(오석홍, 2014). 재무성과는 기업의 목표달성 여부를 측정하는 것으로 계량치를 바탕으로 측정하는 방법과 인지적 성과를 이용하여 측정하는 방법이 있다.

3. 혁신행동

조직은 변화하는 환경 속에서 존재하는 동태적 체계라 할 수 있다. 지난 과거의 단순하고 안정적인 경영환경에서는 작업의 표준화를 통해 업무에 대한 지시와 통제가 전통적인 관리방법 이었다면, 오늘날의 복잡하고 동태적인 경영환경에서는 새로운 가치창조를 위한 혁신을 바탕으로 하는 현대적인 관리가 매우 중요하게 작용한다(홍현경, 2012).

21세기 환경에서 끊임없이 존재하지 않던 새로운 상품이나 서비스를 경쟁자보다 빨리 공급하는 혁신이 경쟁의 새로운 기준으로 급부상하였으며 이에 따라 혁신행동이 기업의 생존과 성과에 결정적 영향력을 미치게 되었다.(Howkins, 2002).

혁신행동은 조직 구성원이 자신이 속한 조직, 팀, 직무에 의도적으로 새로운 아이디어, 산출물, 절차 등을 제시하고 적용하는 행동을 의미하며'(Oldham & Cummings, 1996), 새로운 기술을 찾고자 하는 행동과 목적을 달성하기 위해 제시하는 행동 새로

운 아이디어를 제시하고 실행하기 위하여 자원을 탐색하거나 새로운 직무의 방식을 적용하는 것 등을 들 수 있다(West & Farr, 1989).

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성이 조직성과 및 혁신행동과의 관계를 규명하고자 서울과 경기도 지역의 시큐리티업무 종사자를 대상으로 하여 유의표집 방법을 이용한 표본 추출법을 하였으며, 조사 방법은 설문지를 활용하였다. 총350부를 배부하여 이중 340부를 회수하였으며, 회수되었던 설문지 중 불성실하게 작성되었거나 설문문의 조사내용에 대하여 응답이 누락되었던 5부를 제외하여 총335부의 설문자료를 분석하였으며, 조사대상자들의 특성은 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구대상자의 일반적 특성

구분		빈도	비율(%)
성별	남	314	93.7
	여	21	6.3
연령	20대	68	20.3
	30대	89	26.6
	40대	28	8.4
	50대	58	17.3
	50대 이상	92	27.5
학력	고졸이하	177	52.8
	대졸이상	158	47.2
근무형태	시설경비	100	29.9
	신변보호	112	33.4
	호송경비	29	8.7
	특수경비	94	28.1
직책	사원	277	82.7
	과장급	33	9.9
	부장이상	25	7.5
경력	1년 미만	69	20.6
	1년 이상 3년 미만	115	34.3
	3년 이상 5년 미만	64	19.1
	5년 이상 7년 미만	38	11.3
	7년 이상	49	14.6

2. 측정도구

시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성이 조직성과 및 혁신행동과의 관계를 규명분석하기 위하여 설문지를 사용하였으며, 구체적 내용은 사회인구학적 특성 6문항, 인적자원 유연성 18문항, 조직성과 17문항, 혁신행동 12문항 등 총 53문항으로 구성하였으며 사회인구학적 특성 문항을 제외한 각 변인의 측정을 위한 각 설문 문항은 5단계의 Likert 척도로 구성되었으며, 그 구체적인 내용은 <표 2>와 같다.

<표 2> 설문지 구성내용

구분	구성지표	문항수
사회인구학적 특성	성별, 연령, 학력, 근무형태, 직책, 경력	6
인적자원 유연성	기술유연성, 행동유연성, 관계유연성	18
조직성과	조직몰입, 직무만족, 재무성과	17
혁신행동	혁신행동	12
총 문 항		53

1) 인적자원 유연성

인적자원 유연성의 측정을 위한 측정도구는 Beltrn-Martin & Juan(2008)이 개발하고 오선희(2014)의 연구에서 사용하였으며, 기술유연성(6문항), 행동유연성(6문항), 관계유연성(6문항) 총 18문항으로 구성하였다. 인적자원 유연성은 ‘매우 그렇지 않다’(1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성되었다.

2) 조직성과

조직성과 측정을 위한 측정도구는 박기범(2006), 전상철(2013)의 연구에서 사용되어진 설문지를 사용하였으며, 조직몰입(5문항), 직무만족(6문항), 재무성과(6문항) 총 17문항으로 구성하였다. 조직성과는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성되었다.

3) 혁신행동

혁신행동 측정을 위한 측정도구는 전상철(2013), 남길석(2016)의 연구에서 사용되어진 설문지를 사용하였으며, 혁신행동은 단일요인으로 구성되어 총12개 문항으로

구성하였다. 혁신행동은 ‘매우 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성되었다.

3. 측정도구의 타당도와 신뢰도

시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성이 조직성과 및 혁신행동에 미치는 영향을 규명하기 위하여 이 연구에서 사용되어진 본 설문지의 타당도를 검증하고 공통요인을 변수로 활용하기 위한 방법으로 탐색적 요인분석과 추출법으로 주성분 분석을 실시하였다. 요인분석을 통하여 고유치(eigenvalue) 1이상 이면서, 요인적재치가 .40이상을 기준으로 직각회전방법 중 베리맥스(Varimax) 회전을 사용하여 결과를 도출하였으며, 신뢰도 검증은 내적일관성을 검증하기 위한 방법으로 Cronbach's α 로 확인 하였다.

<표 3>은 인적자원 유연성의 요인분석결과이다. 총18개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과 고유치가 1.0이상인 3개 요인이 추출되었으며, 각 요인의 부하량이 .40 이상인 것만 추출한 것이며 5개의 요인의 공통변량은 총 74.493%로 나타났다. 전략적 인적자원 유연성의 하위요인의 신뢰도 계수는 .692~.877으로 나타났다. KMO값이 .916이면서 Bartlett 구형성 검증도 유의한 차이를 ($X^2=1925.596$, $df=45$ $p<.000$) 보여 표본 적절성이라는 기본가정에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 3> 인적자원 유연성 측정도구에 대한 요인분석 및 신뢰도

문항	관계유연성	기술유연성	행동유연성	공통성	신뢰도
18	.865	.214	.129	.811	.877
17	.858	.246	.090	.805	
16	.759	.374	.167	.744	
12	.686	.167	.360	.628	
5	.223	.827	.196	.772	.874
6	.189	.795	.325	.773	
4	.266	.764	.256	.720	
7	.367	.697	.201	.661	
1	.118	.355	.834	.822	.692
2	.390	.346	.666	.716	
고유값	2,988	2,890	1,571		
분산	29,885	28,897	15,711		
누적	29,855	58,782	74,493		

Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적합성 측정=.916

Bartlett의 구형검정 $x^2 = 1925.596$ $df=45$, $Sig=.000$

<표 4>는 조직성과 요인분석 결과이다. 17개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과 고유치가 1.0이상인 3개 요인이 추출되었으며, 각 요인의 부하량이 .40 이상인 것만 추출한 것이며 3개의 요인의 공통변량은 총 77.803%로 나타났다. 조직 성과의 하위요인의 신뢰도 계수는 .832~.919로 나타났으며, KMO값이 .911이면서 Bartlett 구형성 검증도 유의한 차이를 ($X^2=2644.464$, $df=55$ $p<.000$) 보여 표본 적절성이라는 기본가정에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 4> 조직성과 측정도구에 대한 요인분석 및 신뢰도

문항	직무만족	재무성과	조직몰입	공통성	신뢰도
8	.832	.226	.318	.844	.919
7	.815	.256	.293	.816	
10	.783	.290	.331	.806	
9	.768	.206	.343	.749	
15	.172	.881	.099	.815	.896
16	.213	.873	.118	.821	
17	.253	.806	.160	.740	
14	.176	.776	.255	.698	
3	.303	.204	.807	.784	.832
4	.389	.219	.781	.809	
1	.368	.130	.663	.675	
고유값	3.190	3.140	2.228		
분산	29.004	28.542	20.257		
누적	29.004	57.546	77.803		

Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적합성 측정=.911
Bartlett의 구형검정 $x^2 = 2644.464$ $df=55$, $Sig=.000$

<표 5>는 혁신행동의 요인분석결과이다. 12개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과 고유치가 1.0이상으로 단일 요인이 추출되었으며, 단일 요인의 공통변량은 65.510%로 나타났다. 또한 직업몰입의 신뢰도 계수는 .952로 나타났으며, KMO 값이 .944이면서 Bartlett 구형성 검증도 유의한 차이를 ($X^2=3371.707$, $df=66$ $p<.000$) 보여 표본 적절성이라는 기본가정에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

〈표 5〉 혁신행동 측정도구에 대한 요인분석 및 신뢰도

문항6	혁신행동	공통성	신뢰도
3	.843	.711	
2	.833	.694	
10	.831	.690	
5	.823	.677	
4	.821	.674	
1	.819	.671	
6	.814	.663	.952
7	.795	.633	
9	.793	.629	
11	.786	.617	
8	.785	.616	
12	.765	.585	
고유값	7.861		
분산	65.510		
누적	65.510		

Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적합성 측정=.944
Bartlett의 구형검정 $X^2 = 3371.707$ df=66, Sig=.000

4. 자료처리 방법

수집되어진 자료는 통계프로그램 SPSS 19.0을 사용하여 연구의 목적과 맞게 분석하였다. 첫째, 연구 대상자들의 사회인구학적 특성을 확인하기 위한 방법으로 기술 통계를 사용하였으며, 둘째, 측정도구의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 에 의한 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 각 변인인간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계분석 및 다중회귀분석을 실시하였으며, 이때 모든 통계적 유의수준은 .05로 설정하여 진행하였다.

IV. 연구결과

1. 연구 변인간의 상관관계 분석

시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성이 조직성과와 혁신행동의 관계를 규명하기 위하여 회귀분석을 실시하기에 앞서 투입된 변수들 간의 상관관계를 확인하였다.

<표 6>은 회귀분석을 실시한 인적자원 유연성, 조직성과, 혁신행동의 각 변수간의 상관관계분석을 실시한 결과이다.

인적자원 유연성의 하위요인인 관계유연성, 기술유연성, 행동유연성은 조직성과의 하위요인인 직무만족, 재무성과, 조직몰입과 유의한 상관관계를 ($p<.01$)보였으며, 혁신행동 요인과의 유의한 상관관계를 ($p<.01$) 보이는 것으로 나타났으며, 조직성과의 하위요인인 직무만족, 재무성과, 조직몰입 요인도 혁신행동 요인과 유의한 상관관계 ($p<.01$)를 보이는 것으로 나타났으며, 다중공선성의 기준인 .80보다 작게 나타나 기본가정인 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 6> 변인들 간 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7
관계유연성	1						
기술유연성	.611**	1					
행동유연성	.553**	.680**	1				
직무만족	.512**	.553**	.465**	1			
재무성과	.714**	.617**	.568**	.532**	1		
조직몰입	.488**	.513**	.449**	.760**	.462**	1	
혁신행동	.599**	.519**	.466**	.553**	.599**	.452**	1

** $p<.01$,

2. 인적자원 유연성이 조직성과에 미치는 영향

시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성이 조직성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7>에 의하면 인적자원유연성이 조직성과의 하위요인인 재무성과에 미치는 영향에 대한 결과는 관계유연성($\beta = .506$), 기술유연성($\beta = .208$), 행동유연성($\beta = .146$)은 재무성과에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(** $p < .001$, ** $p < .01$), 재무성과 전체변량의 57.3%를 설명하는 것으로 나타났다. 조직성과의 하위요인인 조직몰입에 대한 결과는 관계유연성($\beta = .251$), 기술유연성($\beta = .276$), 행동유연성($\beta = .122$)은 조직몰입에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(** $p < .001$, * $p < .05$), 조직몰입 전체 변량의 56.5%를 설명하는 것으로 나타났다. 조직성과의 하위요인인 직무만족에 대한 결과는 관계유연성($\beta = .255$), 기술유연성($\beta = .329$), 직무만족에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(** $p < .001$), 행동유연성($\beta = .100$)은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 직무만족 전체변량의 35.9%를 설명하는 것으로 나타났다.

<표 7> 인적자원 유연성과 조직성과 중다회귀분석

변 수	비표준화계수		표준화계수		
	B	SE B	Beta	t	
(상수)	.494	.133		3.710	
재무 성과	관계유연성	.499	.046	.506	10.836***
	기술유연성	.203	.052	.208	3.929***
	행동유연성	.142	.049	.146	2.906**
R ² = .573 F= 148.145					
(상수)	1.477	.173		8.527	
조직 몰입	관계유연성	.255	.060	.251	4.264***
	기술유연성	.276	.067	.276	4.123***
	행동유연성	.121	.063	.122	1.913*
R ² = .565 F =51.652					
(상수)	1.112	.175		6.345	
직무 만족	관계유연성	.270	.061	.255	4.456***
	기술유연성	.344	.068	.329	5.067***
	행동유연성	.104	.064	.100	1.627
R ² = .359 F =61.877					

*** $p < .001$, * $p < .05$

3. 인적자원 유연성이 혁신행동에 미치는 영향

시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성이 혁신행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8>에 의하면 인적자원 유연성이 혁신행동에 미치는 영향에 대하여 분석한 결과는 관계유연성($\beta = .427$), 기술유연성($\beta = .189$), 행동유연성($\beta = .101$)은 혁신행동에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(** $p < .001$, * $p < .05$), 혁신행동 전체변량의 40.1%를 설명하는 것으로 나타났다.

<표 8> 인적자원 유연성과 혁신행동 중다회귀분석

변 수	비표준화계수		표준화계수		
	B	SE B	Beta	t	
(상수)	1.262	.151		8.377	
혁신 행동	관계유연성	.402	.052	.427	7.724***
	기술유연성	.175	.058	.189	3.005***
	행동유연성	.093	.055	.101	1.692*
$R^2 = .401$ $F = 73.785$					
*** $p < .001$, * $p < .05$					

4. 조직성고가 혁신행동에 미치는 영향

조직성고가 시큐리티업무 종사자의 혁신행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 9>과 같다.

<표 9>에 의하면 조직성고가 혁신행동에 미치는 영향에 대해 분석한 결과는 직무만족($\beta = .315$), 재무성과($\beta = .424$)은 혁신행동에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(** $p < .001$), 조직몰입은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 혁신행동 전체변량의 45.5%를 설명하는 것으로 나타났다.

〈표 9〉 조직성과와 혁신행동 중다회귀분석

변 수	비표준화계수		표준화계수		
	B	SE B	Beta	t	
(상수)	1.128	.158		7.163	
혁신 행동	직무만족	.279	.060	.314	4.694***
	재무성과	.405	.047	.424	8.647***
	조직몰입	.015	.059	.017	.261
R ² = .455 F= 85.077					
***p<.001, **p<.01, *p<.05					

V. 논의 및 결론

현대의 조직은 급변화하는 환경에서도 적극적이며 능동적으로 대처할 수 있는 능력을 갖추어야 한다. 이를 위해 우수한 종업원들을 확보하고 개발하며, 그들의 역량을 적극적으로 활용하여 조직의 성과를 극대화하고자 하는 기업의 정책과 전략, 제도 및 관행간의 일관성, 즉 인적자원관리의 시스템적 접근이 뒷받침되어야 한다(전인, 오선희, 2014). 이에 본 연구는 시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성이 조직성과 및 혁신행동에 대한 각 변인간의 관계를 규명하고 분석을 통하여 도출되어진 결과를 바탕으로 다음과 같이 논의 하고자 한다.

첫째, 시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성과 조직성과를 분석한 결과 인적자원 유연성의 하위요인인 관계유연성과 기술유연성은 조직성과의 하위요인인 재무성과, 조직몰입, 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 인적자원 유연성의 하위요인인 행동유연성은 조직성과의 하위요인인 재무성과와 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 인적자원 유연성이 조직성과에 중요한 매개역할을 한다고 보고한 전인, 오선희(2014)의 연구결과와 윤준섭(2012), 박민희(2017)의 연구결과와도 일치하는 결과를 보여주었으며, 구정대, 최영준(2015)의 인적자원유연성이 경영성과에 영향을 미친다고 보고하여 본 연구결과를 뒷받침하고 있다. 즉, 시큐리티업무 종사자의 능동적인 능력은 구성원들과 조직의 역량을 극대화 하여 경쟁력에서 앞설 수 있게 할 수 있다고 할 수 있다.

둘째, 시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성과 혁신행동을 분석한 결과 인적자원 유연성의 하위요인인 관계유연성, 기술유연성, 행동유연성 모두 혁신행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 인적자원 유연성이 직·간접적으로 영향을 미친다고 보고한 남길석(2015)의 연구와 일치하며, 전상철(2013), 정기원, 신동엽, 김선혁, 노그림(2016)에서의 연구결과도 본 연구결과를 뒷받침하고 있다. 즉, 시큐리티업무 종사자의 유연한 역량 강화는 변화와 혁신을 추구하여 기업의 다양한 변화에 대처할 수 있는 자발적 행동을 유도할 수 있다.

셋째, 시큐리티업무 종사자의 조직성과가 혁신행동에 미치는 영향을 분석한 결과 조직성과의 하위요인인 직무만족요인과 재무성과요인은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 남길석, 강민완(2015), 전화익, 윤관식(2014), 신화용, 이희선(2013)의 연구에서도 같은 결과를 보고하고 있어 본 연구결과와 일치함을 보여주고 있다. 조직은 환경변화에 대응하고 치열한 경쟁에서 선점하기 위하여 혁신행동이 매우 중요하다고 할 수 있으며, 혁신행동은 창의적인 아이디어의 제안과 공유에서 시작된다고 할 수 있다.

이상의 연구를 통하여 도출된 결론으로 볼 때, 시큐리티업무 종사자의 인적자원 유연성은 조직성과와 혁신행동에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 인적자원 유연성 요인과 조직성과 요인은 혁신행동에 영향을 주는 결정적 요인으로 작용하며 조직성과 요인은 매개변수로 중요한 역할을 수행한다는 것을 의미한다.

일반적으로 인적자원 유연성의 개별적 벤치마킹은 쉽게 모방할 수 있으나 외형적인 부분만을 도입할 경우 내재적 원리를 이해하지 못하여 인적자원관리를 효과적으로 창출해 내지 못할 수 있다. 따라서 시큐리티산업의 질적인 성장을 위하여 시큐리티업무 종사자에 대한 처우에 대하여 재조명하며, 본 연구의 결과가 일반화 될 수 있도록 변수를 고려하여 후속연구가 진행되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 구정대, 최영준 (2015). 호텔기업의 윤리적 리더십과 인적자원유연성 및 경영성과간의 관계. *관광산업연구*, 9(2), 42-60.
- 김종관, 윤준섭 (2011). 인적자원유연성과 고용불안정성, 이직의도의 관계에 관한 연구, *대한 경영학회지*, 24(6), 3157-3175.
- 남길석 (2015). 민간경비기업의 전략적 인적자원관리와 인적자원 유연성, 혁신행동 및 조직성과의 관계. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 남길석, 강민완 (2015). 시큐리티기업의 인적자원관리와 조직몰입, 직무만족 및 혁신행동의 관계. *한국시큐리티융합경영학회지*, 4(2), 69-83.
- 박기범 (2006). 시큐리티기업의 시장지향성과 직무만족, 조직몰입 및 경영성과. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 박민희 (2017). 코칭리더십이 인적자원유연성과 조직몰입에 미치는 영향, 항공사 승무원을 대상으로. *동북아관광연구*, 13(2), 261-280.
- 송은일, 이종호 (2017). 시큐리티업무 종사자의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. *한국경호경비학회지*, 50, 263-283.
- 송은일, 이종호 (2018). 전략적 인적자원관리가 시큐리티업무 종사자의 직무스트레스와 직업몰입에 미치는 영향. *한국경호경비학회지*, 54, 180-202.
- 신화용, 이희선 (2013). 조직문화의 유형과 직무만족, 조직몰입 및 혁신적 업무행동 간의 구조적 관계. *한국행정학보*, 47(1), 123-147.
- 안예지 (2014). K항공사 객실승무원의 직무관련스트레스와 서비스지향성의 관계에서 회복탄력성의 조절효과. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 오석홍 (2014). *조직이론*. 파주: 박영사.
- 오선희 (2014). 인적자원관리관행과 조직성과 간의 관계에 관한 연구: 인적자원 유연성과 작업장 노사협력의 매개효과 검증을 중심으로. 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 오진숙 (2012). 뷰티서비스업 종사자의 변혁적 리더십과 성과 관계에 관한 연구: 인적자원유연성과 작업장 노사협력의 매개 효과 검증을 중심으로. 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤준섭 (2012). 고성능 인적자원관리시스템의 구성요인, 인적자원유연성, 조직성과의 관계. 부산대학교 대학원 박사학위논문.

- 이종호 (2015). 시큐리티업무 종사자의 직무만족 척도 개발 및 구조검증. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이향수, 이성훈 (2017). 조직성과에 대한 인식연구: 공공기관을 중심으로. *디지털융복합연구*, 15(3), 47-54.
- 전상철 (2013). 다양성 인적자원관리와 조직몰입, 맥락성과 및 혁신행동의 관계. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 전화익, 윤관식 (2014). 중소기업의 학습조직이 인적자본 혁신행동과 조직성과에 미치는 영향. *한국직업교육학회지*, 33(4), 1-29.
- 정기원, 산동엽, 김선혁, 노그림 (2016). 기업의 혁신행동과 최고경영진(INI) 전략적 인적자원관리. *전략경영연구*, 20(2), 55-78.
- 허정수, 윤영숙 (2009). 한국형 전략적 인적자원관리의 방향성 모색. *한국비즈니스리뷰*, 2(1), 223-248.
- 홍현경 (2012). 자기효능감이 직무착근도, 혁신행동과 조직구성원에 미치는 영향: 서울시내 특1급 호텔 근무형태에 따른 조절효과 중심으로. 세종대학교 대학원 박사학위논문.

2. 국외문헌

- Beltrán-Martín, I., Roca-Puig, V., Escrig-Tena, A., & Bou-Llusar, J. C. (2008). Human resource flexibility as a mediating variable between high performance work systems and performance. *Journal of Management*, 34(5), 1009-1044.
- Bhattacharya, M., Gibson, D. E., & Doty, D. H. (2005). The effects of flexibility in employee skills, employee behaviors, and human resource practices on firm performance. *Journal of Management*, 31(4), 622-640.
- Cappelli, P., & Neumark, D. (2001). Do “high-performance” work practices improve establishment-level outcomes? *ILR Review*, 54(4), 737-775.
- Delery, J. E., & Doty, D. H. (1996). Modes of theorizing in strategic human resource management: Tests of universalistic, contingency, and configurational performance predictions. *Academy of Management Journal*, 39(4), 802-835.
- Dyer, L., & Ericksen, J. (2005). In pursuit of marketplace agility: Applying precepts of self organizing systems to optimize human resource scalability. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 44(2), 183-188.
- Godard, J. (2004). A critical assessment of the high-performance paradigm. *British Journal of Industrial Relations*, 42(2), 349-378.
- Howkins, J. (2002). *The creative economy: How people make money from ideas*. Penguin UK.

- Ketkar, S., & Sett, P. K. (2010). Environmental dynamism, human resource flexibility, and firm performance: Analysis of a multi-level causal model. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1173-1206.
- Oldham, G. R., & Cummings, A. (1996). Employee creativity: Personal and contextual factors at work. *Academy of Management Journal*, 39(3), 607-634.
- Pfeffer, J., & Jeffrey, P. (1998). *The human equation: Building profits by putting people first*. Harvard Business Press.
- Poister, T. H. (2008). *Measuring performance in public and nonprofit organizations*. John Wiley & Sons.
- West, M. A., & Farr, J. L. (1989). Innovation at work: Psychological perspectives. *Social Behaviour*, 4(1), 15-30.
- Wright, P. M., & Gardner, T. M. (2003). *The human resource-firm performance relationship: methodological and theoretical challenges*. *The New Workplace: A Guide to the Human Impact of Modern Working Practices*, Wiley, Chichester.

【Abstract】

**Effects of Human Resource Flexibility of
Employees of Security Industry on
Organizational Performance and Innovative
Behavior**

Song, Eun-Il · Lee, Jong-Ho

The purpose of this study was conducted to examine how human resource flexibility of security workers affects organizational performance and innovation behavior. A total of 350 copies of questionnaires were collected and collected in 340 copies of the security workers. A total of 335 questionnaires, except 5, which were unsatisfactory in the questionnaire or whose answers were missing, were analyzed for frequency, correlation, and multiple regression using the SPSS 19.0 program. The following conclusions were drawn. First, the flexibility of human resources of security workers has a positive effect on organizational performance. Second, human resource flexibility of security workers has a positive effect on innovation behavior. Third, the organizational performance of security workers has a positive effect on innovation behavior. In other words, both human resource flexibility and organizational performance are crucial factors for innovation behavior, and organizational performance plays an important role in innovation behavior. In conclusion, for the development of the security industry, it is necessary to manage human resource flexibility in order to develop and motivate innovation capability through education and continuous training of workers.

Keywords: Human Resource Flexibility, Employees of Security Industry, Organizational Performance, Innovative Behavior, Multiple regression analysis