

서비스경제시대 인재상요소 개발에 관한 연구

A Study on the Development of Human Resource Factors in the Service Economy Era

백경희*, 김현수**
한국문화정보원*, 국민대학교 경영학부**

Kyeonghui Baik(eska1983@naver.com)*, Hyunsoo Kim(hskim@kookmin.ac.kr)**

요약

4차 산업혁명시대의 도래로 인해 현대 경제가 서비스중심 경제사회로 변화하면서 기업에서도 변화하는 환경에 맞게 조직문화, 가치, 인적자원 등을 재정비 할 필요성이 높아지고 있다. 특히 시대가 변화하여도 모든 일은 사람이 하는 것이므로 사람을 관리하는 일 즉 인적자본은 지속가능한 발전과 기업의 가치를 유지하게 위해 가장 중요한 요소라고 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 인재요소에 대한 중요성을 인식하고 변화하는 서비스경제시대에 알맞은 인재상 요소를 검증하기 위하여 최근 서비스경제시대 걸맞은 인재상 요소를 도출한 연구들을 문헌고찰 하여 이를 바탕으로 제시된 항목들이 유용한지에 대한 실증연구를 진행하였다. 이를 위해 사전조사와 본조사로 나누어 타당성분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 확인적 요인분석, 준거타당도 검증을 실시하였으며 그 결과 서비스경제시대 필요 인재상으로 7개요인 30개 항목으로 최종 도출 되었다. 본 연구에서 도출 된 결과는 서비스경제시대 인재에 관한 다양한 분야 연구에서 기초자료로 활용이 가능할 것으로 보이며 향후 이와 관련 깊이 있는 실증연구를 시행할 필요가 있다.

■ 중심어 : | 서비스철학 | 서비스경제시대 | 인재상 | 현대경영 | 현대경제 |

Abstract

With the advent of the 4th Industrial Revolution, the modern economy is transforming into a service-oriented economic society, and there is a growing need for companies to reorganize organizational culture, values, and human resources to suit the changing environment. Especially, even when times change, human capital is the most important factor in maintaining sustainable development and Corporate value, since all work is done by people. Therefore, in this study, in order to recognize the importance of human resources and verify the appropriate human resources for the changing service economy era, we reviewed the literature and that drew the human resources suitable for the recent service economy era Based on this, an empirical study was conducted on whether the suggested human resources factors were useful. To this end, a feasibility analysis, reliability analysis, correlation analysis, confirmatory factor analysis, and reference validity were conducted by dividing into a preliminary survey and a main survey. As a result, it was finally drawn with 30 items, 7 factors. The results of this study are expected to be used as basic data in various fields of research on human resources in the service economy era, and in-depth empirical studies are needed in the future.

■ keyword : | Service Philosophy | Service Management | Human Resources | Hyundai Management | Modern Economy |

접수일자 : 2020년 11월 27일
수정일자 : 2020년 12월 21일

심사완료일 : 2020년 12월 21일
교신저자 : 김현수, e-mail : hskim@kookmin.ac.kr

I. 서론

과거 산업혁명시대와 달리 현대 서비스경제사회는 정보통신기술과 인공지능기술의 발달로 서비스 네트워크가 실시간으로 가동되고 지식의 보편화, 욕구의 확장 등으로 인해 열린경제 사회가 되었다[1].

환경 변화속도가 느리고 폭이 크지 않았던 과거에는 기업이 큰 변화 없이도 장기간 안정된 경영을 유지하며 수익을 보장 받을 수 있었지만 사회와 인간의 요구가 급변하는 현대 서비스경제 시대에서 변화하지 않은 기업은 도태 될 수밖에 없는 것이 현실이다.

이에 기업들은 변화하는 환경에 맞춰 목표를 수립하고 조직문화, 인적자본, 가치 등을 정의해야 할 필요가 있으며 특히 시대가 변화하여도 모든 일은 사람이 하는 것이므로 사람을 관리하는 일과 일하는 사람을 위한 조직을 정립시켜 가는 것을 선제적으로 이행해야 할 것이다[2].

이에 본 연구는 변화하는 시대에 따른 인재에 대한 중요성을 인식하고 문헌고찰을 통해 변화하는 서비스경제 시대 새로운 인재상을 살펴본 후 새로운 서비스경제 시대 새로운 인재상이 향후 여러 연구를 위해 활용 가능한 척도인지에 대해 타당화를 연구를 시행하고자 한다.

II. 문헌연구

1. 현대정신

변화된 서비스경제시대에 신 인재상에 해당하는 요소와 콘텐츠가 무엇인지 알아보기 위해 우선적으로 신 인재상의 조건이 되는 현대서비스경제 시대의 변화에 관한 요소와 특징을 알아보아야 한다.

서비스경제시대는 정보통신 기술과 교통의 발달로 전 세계가 실시간으로 연결되어 있는 현대 사회와 일맥상통하며 현대사회는 인간의 욕구에 따라 자기변화와 혁신을 중요시 하는 사상을 바탕으로 하고 있다고 할 수 있다. 특히, 과거와는 다르게 짧은 시간을 일하더라도 높은 부가가치를 창출할 수 있는 업무를 수행하는 것이 중요해졌기 때문에 시간과 장소에 구애받지 않고

일할 수 있다는 방향으로의 근무 환경도 지속적으로 변화하고 있다[2].

이러한 현대사회는 [그림 1]와 같이 19세기 후반의 철학에서 태동되어 20세기 전반의 문학, 음악, 미술, 무용 등의 예술, 물리학 등의 기초 학문에 반영되었고, 이는 새로운 서비스경제시대의 정신을 반영한 모델이라고 할 수 있다[3]. 따라서 서비스경제시대 인재는 이러한 현대사회의 현대정신을 반영하여야 할 필요가 있다.

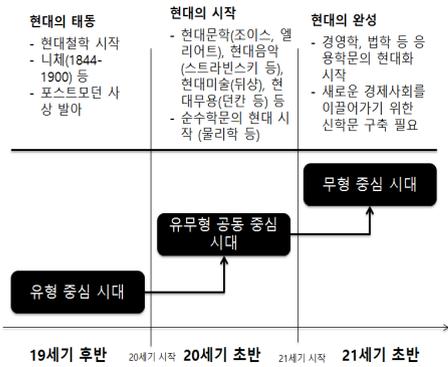


그림 1. 현대 정신의 형성 과정[3]

2. 현대경제

현대조직의 경영은 현대 경제에 기반을 두고 있으므로[3] 서비스경제시대는 현대경제 사상과 특징을 반영하고 있는 사회라고 할 수 있다.

현대경제를 최근 100년간의 산업구조를 바탕으로 분석하면, [그림 2-3]과 같이 서비스산업의 비중이 20세기 후반 급증하고 있음을 확인할 수 있다[4]. 특히, 많은 선진국의 서비스 산업 비중이 70%를 웃돌고 있으며, 독일, 러시아, 중국, 인도 등도 급속하게 서비스업 비중이 높아지고 있으며 앞으로도 지속적으로 서비스에 활용할 수 있는 다양한 기술의 발전으로 인해 제조업의 서비스화가 더욱 빨라지고 있으므로 서비스업의 비중은 전 세계에서 더욱 높아질 것으로 판단된다[5].

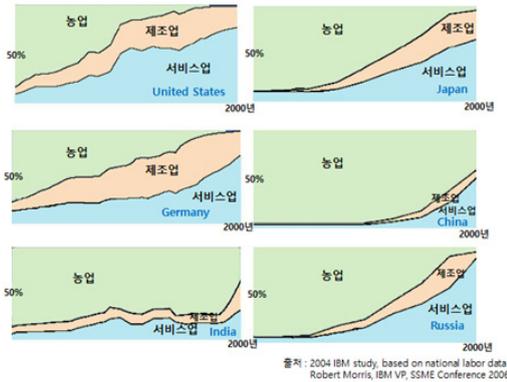


그림 2. 주요국의 산업 비중변화[4]

이처럼 현대 경제가 서비스업을 중심으로 변화하면서 다양한 경제·산업분야에서 변화를 나타내고 있으며 이에 신경제는 다섯 가지의 특징으로 분석될 수 있다 [4]. 그중 첫 번째는 지식의 보편화로 기존 경제에서는 유형재화와 지식의 가치가 높아서 소수의 사람만 접근할 수 있었으나, 정보 기술이 발달하며 사람들은 장소와 시간을 가리지 않고, 누구나 편리하게 고급지식을 습득할 수 있게 변화하며, 지식의 가치가 많이 낮아지게 되었다는 것이다. 이는 경쟁에서 지식만으로 우위를 확보하기 어려우며, 지혜가 중심이 되는 시대가 된 것을 의미하기도 한다. 두 번째 특징은 욕구의 확장으로, 과거에는 인간의 가장 기본적인 욕구인 의식주에 초점을 두고 경제가 움직였다면, 학문의 발달, 인터넷의 보편화, 방송, 통신, 교통의 발달 등으로 기업의 마케팅 채널이 늘어났고, SNS(Social Network Services)를 토대로 타인의 생활을 쉽게 접할 수 있으므로 개인의 욕구는 앞으로도 지속적으로 확장 하게 된다는 특징이다. 세 번째 특징은 과거와 다르게 비가시적 재화의 가치가 높아지면서 기계 설비, 토지 등 가시적 재화를 중심으로 기업의 가치를 평가하던 과거와는 달리 최근에는 기업의 브랜드 가치나 평판, 고객충성도 등을 더 중요한 가치로 여겨진다. 네 번째 특징은 아웃소싱의 발달로, 과거와 다르게 모든 인력을 내부에서 관리하기 어려워지고, 다양한 방식의 계약과 기술적인 보안을 수행하는 체계가 발전하여 인소싱 보다는 아웃소싱이 일반화되고 있다. 마지막 특징은 탈규제로, 서비스경제에서는 새로운 산업과 일자리 창출을 위한 혁신을 강조하며, 규

제에 대한 완화를 적극 추진하고 있다[4]. 이렇듯 현대 경제의 흐름은 서비스중심으로 흐르고 있으며 따라서 서비스경제시대 인재요소 역시 현대경제사회의 특징을 잘 반영하고 있어야 할 필요가 있다.

표 1. 기존경제 사회와 현대경제사회 비교[3]

기존 경제 사회	현대 경제 사회
제품, 지식 중요	지식보편화(인터넷, 방송통신발달)
육구 안정	육구 확장(광고산업, 마케팅 발달)
제품 중심	무형적 비가시적 재화 중심 (브랜드, 프로세스, 사람중요)
인소싱 중심	아웃소싱 발달(글로벌 최적화, 계약문화 발달)
규제 시대	탈규제 시대

3. 서비스경제시대 인재상 문헌고찰

경영학 분야에서 인재에 관한 연구는 다양한 분야에서 다수 이루어져 왔지만 대체적으로 역량강화, 산업 분야별 필요인재 역량, 인재채용에 필요한 요소 등의 주제로 이루어져왔다. 인재상에 대한 연구 중 가장 많은 부분을 차지하는 것은 사람에 대한 역량강화 분야로 대표적으로 진성희[6]가 초등교사들의 핵심역량을 구성하고 진단하는 연구를 진행하였으며, 교수들의 핵심역량 구성연구[7] 및 핵심역량 인지도에 대한 실태를 분석한 연구[8]도 있다. 나아가 김혜경[9], 권상순[10], 김경은[11]은 핵심역량을 실행하기 위해 교육과정을 새롭게 정립하는 연구를, 김선민[12]은 핵심역량 함양을 위한 프로그램 개발에 대한 연구를 진행하였다. 이외에도 핵심역량 증진방법에 관한연구[13] 프로그램 교육에 대한 효과검증과 평가에 관한 연구[14]도 활발히 이루어져 왔다. 세부분야별 인재상에 대한 연구도 다양하게 진행되어 김도균[15]은 4차 산업혁명시대 인재상과 기독교육의 방향을 핵심역량을 중심으로 연구하였고, 최병삼[16]은 기업의 인재상에 기초한 대학생 필요 핵심역량, 권미현[17]은 미용교육과 인재상 등의 주제로 연구하였다. 인재에 대한 또 다른 연구 분야로 채용과 관련하여 직무요건과 자기소개서를 비교하여 이력서에 순위를 부여하는 방식을 제시한 연구[18], 답러닝 기반 신입사원 자기소개서 분류를 통해 신입사원 채용 시 인재를 구별해주는 연구[19], 텍스트마이닝을 활용한 자기소개서와 기업의 인재상 연구[20] 등이 존재한다.

표 2. 기존 인재상 관련 선행연구

구분	내용
역량강화	연령별 역량강화 방법 주체별 핵심역량 구성요소, 방법 핵심역량 요소에 대한 인지도·실태분석 핵심역량 교육과정 정립 핵심역량 함량을 위한 프로그램 개발
분야별 인재상	대학생, 미용, 기독교 등 상세 분야별 인재상 제시
인재채용	직무요건과 자기소개서 비교 자기소개서 분류방법 자기소개서와 기업의 인재상

현재까지 다양하게 이루어지는 있는 인재에 대한 연구 분야와 달리 서비스경제시대 인재상에 관한 연구는 경영학의 새로운 분야 연구로 아직까지 다양하게 이루어지지 않고 있다. 서비스경제시대에서 인재상은 서비스경제 작동원리를 반영하고 있어야 하며[1] 서비스경제의 시대 변화 및 현대경제, 현대정신의 토대가 되는 철학기반의 경영을 할 필요가 있기 때문이다[21].

최근 서비스경제시대 인재 콘텐츠에 관한 선행연구를 살펴보면 새로운 인재 요소의 기반은 철학이다. 이는 즉 세상의 공통원리가 곧 사람의 공통원리가 되며 세상의 공통원리는 인류가 삶을 영위하는 환경인 우주의 원리, 인간, 생명 등의 공통원리, 인류의 지혜인 대표사상의 공통원리 즉 철학이 근본이 되는 것이다[21]. 따라서 서비스경제시대 인재에 대한 본질적 구조는 서비스철학에 기반 하여 도출할 수 있는데 서비스철학의 구조는 [그림 3]과 같이 표현된다.

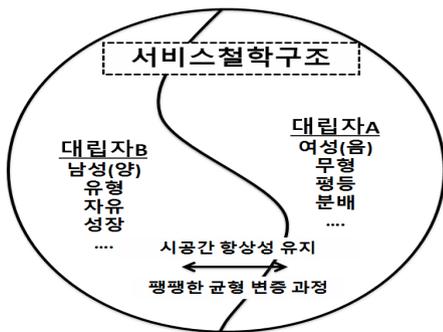


그림 3. 서비스철 구조[5]

이는 새로운 경제사회와 인류세계의 공통원리를 반영한 모델이며[22], 모든 분야에서 상호 견제 균형 활동을 통해서 가치를 인정받고, 함께 발전해가는 것을 나

타내며 두 대립자가 시공간 속에서 철저한 대칭을 유지하고 항상성과 균형을 이루고 있는 것을 표현한다[22]. 즉 서비스경제시대 인재는 서비스철학을 바탕으로 한 현대경영 정신과 현대경제사회의 인간 변화를 반영하고 주체로서의 관점과 객체로서의 관점을 동시에 가지는 종합적 요소를 가지고 있어야 한다. 또한 경영자와 직원 구분 없이 경영자도 직원의 역할을 수행하고 직원이 경영자의 역할을 수행하는 융합적 요소도 반영하여야 한다[3].

하지만 서비스경제시대에 대한 연구와 이에 따른 인재에 관련한 연구는 최신 주제를 다루는 연구이기 때문에 아직까지 다양한 분야에서 활발히 이루어지고 있지는 않다. 따라서 본 연구에서는 최신 서비스경제시대 인재상을 도출한 소수의 연구 문헌들을 중심으로 고찰하고자 한다.

서비스경제시대 인재상에 관한 연구로는 먼저 과거 인재상과 4차산업혁명 시대에 변화 인재상을 경제 및 연구기관, 한국정부 입장, 교육분야로 나누어 비교한 논의들을 정리하여 비판적 연구를 수행한 이삼철[23]의 연구가 있으며 이 연구는 시대변화에 따라 분야별로 논의되고 있는 인재상의 주제를 제시한데 의의가 있으나 실질적 변화되는 인재상을 상세히 제시하는 데는 한계가 있었다. 서비스시대 관점에서 인재상을 제시한 김현수[24]는 서비스경제 시대 경영주체로서의 경영자 관점과 경영의 대상인 개체로서의 경영자 관점을 모두 포용하는 신경영자 요소를 제시하였다. 김종열[25]은 변화하는 시대 새로운 인재개발을 위한 교육역량을 키우는데 중요한 요소를 도출하였으며 염배훈[26]은 주역철학을 바탕으로 서비스경제시대 현대경영자가 갖추어야 할 본질과 성향을 7개 분야 35개 분야를 도출하였다. 가장 최근 연구로 김재영[1]은 동·서양 철학을 분석하여 서비스경제시대 9가지 필요 인재상 모델을 제시하였다.

표 3. 서비스경제시대 변화를 반영한 선행연구

구분	내용
인재변화	시대변화에 따른 인재상 변화 논의
신 인재 교육	서비스경제시대 인재양성을 위한 교육방식 도출
신 경영자	서비스경제시대 신경영자 역할, 소양 서비스경제시대 경영자 본질과 성향 요소 도출
신 인재상	서비스경제시대 통합 인재상 모델 요소 도출

앞서 언급하였듯이 아직까지 국내경영학 연구에서는 현대서비스경제시대 인재에 대한 연구가 다소 부족한 실정이므로 본 연구에서는 최근 서비스경제시대 인재상 요소를 도출한 연구를 중심으로 서비스경제시대 인재상 요소를 최종 개발하고자 한다. 서비스경제시대 인재상 요소의 최종 항목 개발을 위한 사전 연구의 당위성을 위해 서비스경제시대 인재상 요소를 도출 한 최신 연구를 좀 더 상세하게 분석하여 본 연구에 활용하고자 한다.

3.1. 서비스경제시대 경영자의 본질 및 성향

먼저 서비스경제시대 경영자의 본질 및 성향의 요소를 주역에 근거하여 연구한 염배훈[26]의 연구가 있다. 이 연구는 주역(周易)이 현대경영자의 본질모델과 부합되는 구조를 가지고 있다는 것을 확인한 후 현대경영자의 본질적 모델이 고대 전통철학서인 주역(周易)을 통해 구체화될 수 있음을 설명하고 주역의 64괘 분석을 토대로 현대경영자에 해당하는 8개의 중괘에서 경영자의 본질을 도출 하였다. 현대경제시대와 주역의 부합성은 현대경영에서의 관계는 경영자와 조직원 간 수평적 관계를 가지고 서로 의견을 주고받고, 기업과 사용자는 물론 사용자와 사용자가 서로 정보를 주고받으며, 심지어 사용자와 기계까지도 서로 관계를 주고받는 관계성이 극대화된 초 연결 사회로 조직과 사회, 기업과 고객, 공급자와 수요자 등경영의 대립적 구조를 이루어야 하는데 이는 주역(周易)의 음양과 동일한 구조를 이루고 있기 때문이라고 설명하였다. 이후 현대경영자의 본질 및 성향에 대한 개념화를 목적으로 핵심어를 도출하기 위해 문헌고찰을 통해 도출 된 항목을 토대로 개발코딩, 범주도출, 범주검증으로 구성 된 반복적 비교 분석법(CCM)과 전문가로 구성하여 두 번에 걸쳐 진행 된 초점집단인터뷰(FGI)의 과정을 통해 진행하였다. 주역(周易)에 대한 문헌 고찰은 주역(周易)의 원전을 그대로 활용하여 현대경영과 그에 맞는 경영자의 자세에 맞추어서 괘상(卦象)과 효사(爻辭)의 의미를 현대경영자의 본질 및 성향을 연구하였고 주제에 맞는 내용 추출, 핵심단어선정, 단어의 일관성 선별 등의 과정을 거쳐 노력·사명감·희생·사랑·지혜·소통·정도·반성·창조 등 63개의 단어가 도출 되었고 이후 1차로 도출

된 개념을 본질개념으로 정제하기 위해 텍스트마이닝 작업을 통해 8개의 범주(준비, 배움/ 성실, 도덕, 신뢰/반성/리더십/희생/포용/창조/도전)로 범주화 하였다 [26].

마지막으로 8개의 범주 및 세부 항목을 토대로 FGI를 통한 정제 및 설문조사를 통한 요인분석을 실시하여 최종 현대경영자가 갖추어야 할 7개 본질 및 성향과 24개 항목으로 최종 도출 된 서비스경제 시대 경영자 본질과 성향 요소는 [표 4]와 같다.

표 4. 현대경영자가 갖추어야 할 본질 및 성향 최종요인 및 항목

요인	항목
배움	1.새로운 것을 배우기 좋아한다 2.미래를 대비하기 위해 끊임없이 배우려 노력한다 3.분야를 가리지 않고 학문을 배우고 익힌다 4.자신의 발전을 위해 특성화 개발에 힘을 쓴다 5.나는 일의 진행에 대한 멘토가 있다.
준비	6.나의 능력을 발휘 할 기회가 올 때까지 기다린다. 7.나는 수익의 일정 부분을 항상 저축한다 8.조직의 미래에 대해 항상 걱정을 한다 9.항상 새로운 생각을 갖고자 노력한다
도전	10.목표가 정해지면 과감하게 진행한다. 11.일을 진행하는 것에 자신감을 가지고 있다 12.조직원들의 행동을 이해하려 노력한다 13.목표를 달성한 후 더 높은 목표를 달성하기 위해 노력한다
포용	14.조직원들의 개성을 인정한다 15.조직원들의 행동을 이해하려 한다 16.조직원들에게 칭찬을 자주한다 17.조직원들과의 협력을 기쁘게 생각한다 18.모든사람과 소통을 위해 노력한다
신뢰	19.약속을 매우 중요시한다 20.일의 시작과 마무리 시기를 잘 지킨다
도덕	21.일을 진행하면서 편법이나 불법을 행하지 않는다 22.예절을 중요시 한다
희생	23.나에게 주어진 일을 스스로 책임지며 처리하려 노력한다 24.더 큰 성과를 위해 내가 하고 있는 일을 포기할 수 있다

3.2. 서비스경제시대 인재상 모델

다음 서비스경제시대 인재상을 연구한 최신 문헌으로 서비스경제시대에서 요구하는 인재는 경영자와 일반직원 구분 없이 통합적인 요소를 가진 인재가 필요하다는 전제하에 통합적 인재상을 제시한 김재영[1]의 연구가 있다. 이 연구 역시 서비스경제시대 인재상 모델 개발을 위하여 동·서양 철학에서 그 요소를 찾았다. 동양의 주류사상인 중국사상 중 도교, 유교, 불교, 인도사상이 서비스는 하나의 통일체라는 개념과 일치하며, 기업의 경우 서비스를 수행되는 과정이 다음 서비스에 영향을 미친다는 논리와 부합한다고 제시하였다. 서양대

표 사상들도 서비스의 무형성과 과정성의 본질이 서양 철학에서 말하는 세상의 본질과 동일함을 가지고 있으며 상호조화와 평등을 강조하는 서양사상 역시 서비스경제시대 부합한다고 제시하였다.

김재영[1]은 이러한 철학을 기반으로 서비스경제와의 부합성을 제시한 후 서비스경제시대 적합한 인재 모델을 주인공, 이성성, 지혜, 고객지향성, 혁신성, 유연성, 자율성, 비전성, 협업성 9가지로 최종 도출 하였다.

표 5. 서비스경제시대 인재상 도출 모델 정리

요인	항목
주인성	1.조직에서 주인(주체)의 역할을 잘 수행한다 2.조직에서 손님(객체)의 역할도 잘 수행한다
이성성	3.인간 근본성질인 비이성성을 인식한다. 4.자신의 비이성성을 통제한다
지혜	5.자신만의 업무지식을 키우는 노력을 한다 6.조직 내 대립자 관점을 받아들여 노력한다
고객 지향성	7.조직에서 자신의 입장을 명확히 표현한다 8.조직에서 고객의 입장을 강조하여 행동한다
혁신성	9.일반적으로(대부분) 조직의 질서를 잘 지켜 일한다 10.때로는 파격적인 업무수행 하여 조직의 혁신을 도모한다
유연성	11.조직 내 다양한 의견을 수용한다 12.때로는 강한 추진력을 발휘한다
자율성	13.일반적으로(대부분) 업무수행규정에 따라 체계적 업무를 수행한다 14.필요시에는 문서화 없이 자율적으로 판단하여 업무를 수행한다
비전성	15.조직의 비전을 고려하여 중장기 비전을 설정하고 전략적으로 수행한다 16.비전을 고려하지 않고 원점에서 중요성을 판단하여 업무를 수행한다
협업성	17.최고의 성과 달성을 위해 개인의 능력을 발휘한다 18.성과가 극대화 할 수 있을 때는 동료들과 협업하여 공동 창출하기 위해 노력한다

III. 연구방법

본 연구 III장에서는 II장 문헌고찰에서 도출된 서비스경제시대 요소들을 결합한 후 본 연구에 맞게 일부 문구를 수정하여 인재상 최종 요소개발을 위한 검증을 시행하였다. 다만, 문헌연구 중 염배훈[26]의 연구의 경우 서비스경제시대 경영자가 갖추어야 할 본질 및 항목을 개발한 것이지만 서비스경제시대에는 경영자와 인재의 업무 영역이 공존하며 특수한 영역을 제외하고는 사실상 경영자와 일반직원 인재를 구분하기 어려움[24] 특성을 가지고 있으므로 본 연구에서는 좀 더 서비스경

제 시대 특성에 맞는 통합적 인재에 관한 연구로 수행하고자 하는 목적에 맞게 경영자가 갖추어야 할 요인 및 항목으로 한정짓지 않고 모든 요소를 서비스경제시대 필요한 인재상의 요인 및 항목으로 인식하여 활용하였다.

서비스경제시대 인재상 최종 항목개발 연구를 위해서 먼저 선행연구에서 취합된 설문 초안 항목의 타당성과 신뢰성 검증 및 문장의 적합성, 적절성 등을 검토하는 사전조사를 시행한 후 사전조사를 통해 도출된 최종초안을 활용하여 본 조사를 시행하는 과정으로 진행되었다.

1. 사전조사 연구방법

사전조사를 위해 선행연구[1][26]에서 개발된 인재상 요소 및 항목들을 통합하여 시행하였으며 모든 항목이 서비스경제시대 필요 인재상을 나타내는 항목이고, 몇몇 요인의 경우 항목이 2개씩 밖에 존재하지 않기 때문에 42개의 항목을 요인별로 구분하지 않고 진행하였다. 본 연구의 목적에 맞게 일부 문구수정만 하여 “전혀 그렇지않다(1점)” ~ “매우그렇다(5점)”까지의 리커트 5점 척도 설문조사 방식으로 시행하였고 모집단은 편의적 샘플링에 의해 임의로 선정된 기업의 직원을 대상으로 2020년 10월 28일부터 2020년 11월 2일 까지 온라인 및 오프라인(인터넷 등, 모바일) 방식으로 동시에 진행되었다. 조사의 대상은 대기업, 100~500명 정도의 중소기업, 50명~100명 정도의 중견기업, 10~50명 정도의 벤처기업, 공기업, 공공기관에 종사하는 직원을 대상으로 직급 및 연령, 업종, 업무 등 요소들은 다양하게 고려하여 선정되었고 배부된 설문지 120부 중 104부가 회수되어 회수된 104부를 대상으로 기술통계치, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석을 시행하였다.

2. 본 조사 연구방법

사전조사에서 최종 예비 항목이 도출되고 이를 활용하여 서비스경제시대 인재상 요소에 대한 최종 서비스경제시대 인재상 요소 및 항목 개발을 위한 검증 연구를 시행하였다. 설문은 사전조사와 같이 “전혀그렇지않다(1점)” ~ “매우그렇다(5점)”까지의 리커트 5점 척도

방식으로 시행하였고 모집단은 편의적 샘플링에 의해 임의로 선정된 기업의 직원을 대상으로 2020년 11월 9일부터 2020년 11월 16일 까지 온라인 및 오프라인(인터넷 등, 모바일) 방식으로 동시에 진행되었다. 조사는 대기업, 100~500명 정도의 중소기업, 50명~100명 정도의 중견기업, 10~50명 정도의 벤처기업, 공기업, 공공기관에 종사하는 직원을 대상으로 직급 및 연령, 업종, 업무 등 요소들은 다양하게 고려하여 선정하였으며 설문지는 총 400부를 배부하여 회수된 347부 중 무의한 답변을 한 24부를 제외한 323부를 대상으로 기술통계치, 신뢰도 분석, 탐색적 요인분석을 시행하였다. 탐색적 요인분석 후 신뢰도를 상승시키기 위해 확인적 요인분석과 요인간 상관관계 분석을 통해 한 번 더 검증 시행하였으며, 공인 인증된 관련 변수가 해당 변수를 얼마나 잘 설명해주는지를 검토함으로써 연구하는 항목에 대한 타당도를 높이기 위해 공인타당도를 추가 검증하였다.

IV. 연구결과

1. 사전조사 연구결과

서비스경제시대 인재상 요소의 적합성 판단을 위해 먼저 취합된 데이터가 요인분석에 적합한지를 살펴보는 KMO-Bartlett 검증과 기술통계치 정상분포 분석을 시행하였다. KMO 값은 일반적으로 높을수록 요인분석에 적합함을 나타내며 .50이상이면 진행하기 문제가 없다고 판단하는데[27] 본 조사 결과 .701로 매우 높은 값은 아니지만 요인분석을 위한 선행조건은 갖추었다고 판단되었으며 .05보다 작으면 요인분석에 적절한 것으로 판단하는 Bartlett의 구형성 검증 값 역시 $p(\text{유의 확률}) < 0.001$ 로 적절한 값을 나타내었다. 첨도와 왜도 값 역시 일반적으로 정상분포를 이루는 것으로 판단되는 범위(왜도 < 2, 첨도 < 7)내에 부합하였다. 요인분석을 실시하기에 적절함을 확인 후 직교전 회전방식(varimax)을 선택하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 일반적으로 사회과학 연구에서는 고유값 1.0이상 요인 적재치 .40이상이면 유의한 것으로 간주[27]되므로 본 연구에서도 이 기준을 적용하여 결과를 분석하였으며

최종 스크리테스트를 통해 고유값 1.0이상을 갖는 9개의 요인으로 도출되었으며 42개 세부 항목에 대해서는 .03 이하인 01번 항목 '새로운 것을 좋아하는 인재'를 제거 하였고 두 요인 이상에서 높은 부하량을 보인 12번 항목 '조직원들의 행동을 이해하려 노력하는 인재'는 선행연구 초안에서부터 15번 '조직원들의 행동을 이해하려는 인재'와 중복되는 내용이었으므로 하나의 요소로 결합하였다. 또한 7번 '수익의 일정 부분을 항상 저축하는 인재', 25번 '조직에서 주인(주체)의 역할을 잘 수행하는 인재', 5번 '일의 진행에 대한 멘토가 있는 인재' 항목 역시 두 요인 이상에서 비슷한 수치로 높은 부하량을 보여서 최종 제거하게 되었다. 다음 요인분석을 통해 분류된 9개의 요인을 임의로 a~i로 설정한 후 요인 별 신뢰도 검증의 실시하였다. 신뢰도 검증은 통상적으로 도출 되는 α 계수가 .60이상이면 신뢰도가 높다고 판단하는데 본 조사의 결과에서는 .475의 값을 보인 i요인을 제외하고 모두 .60이상의 신뢰도를 보였으므로 i요인에 포함된 2개의 항목만 제거 하였다. 기술통계치 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석 결과를 통해 최종 8개요인 35개의 항목으로 도출 되었으며 그 결과는 [표 6]와 같다.

2. 본 조사 연구결과

2.1. 탐색적 요인분석

서비스경제시대 인재상에 대한 최종 요소 및 항목을 설정하기 위해 사전조사와 같이 신뢰도 분석 및 탐색적 요인분석을 실시한 결과 KMO값은 .812로 높은 값을 나타내었으며 Bartlett의 구형성 검증 값 역시 $p(\text{유의 확률}) < 0.001$ 로 적절한 값을 나타내어 요인분석에 적합하다고 판단되었다. 첨도 값도 모든 항목 7미만, 왜도 값 역시 모든 항목에서 2미만을 보여 정상분포를 이루었으며 8개 요인에서 고유값 1.0이상을 보였다. 타당도 분석을 통한 상세 항목 결과로는 1번 항목 '조직원들의 개성을 인정하는 인재' 항목이 요인 적재치 .40 이하로 삭제되었으며 두 요인에서 0.4대 높지 않은 부하량을 보인 5번 항목 '항상 새로운 생각을 갖고자 노력하는 인재' 항목도 삭제되었다. 또한 사전조사에 비해 요인별로 항목들의 이동-결합을 통해 재 배치 되었다. 위 타당성 분석 결과를 통해 요인별 포함 된 항목의 성격을 바

표 6. 사전조사 탐색적 요인분석 결과

문항	요인									내적 합치도 지수	
	a	b	c	d	e	f	g	h	i		
14	.843	.078	-.062	.156	.042	.189	-.048	-.049	.207	.826	
42	.776	.078	.178	-.173	.150	-.011	.209	-.043	-.203		
35	.738	.021	.136	-.090	.263	-.215	.192	-.061	-.148		
15	.727	.138	-.042	.247	-.058	-.108	-.046	.227	.238		
07	.583	.094	.170	-.111	-.199	.069	.507	.289	-.143		
09	.524	.104	.399	.001	.109	-.138	-.211	-.114	-.313		
02	.503	.236	.288	-.050	-.289	.229	.043	.300	-.152		
12	.420	.406	.330	.335	.084	-.405	.189	-.273	-.014		
22	.123	.838	.046	.204	.072	.150	.001	.085	-.010		.850
23	.103	.761	.064	-.066	.041	-.081	.063	.047	-.104		
21	.110	.695	.106	.181	.242	-.115	.245	.061	.423		
16	.295	.565	.315	-.044	.282	-.317	.253	-.008	.031		
20	.269	.553	-.038	.124	.204	.244	-.134	-.114	.298		
29	.220	-.471	.406	.052	.325	.153	-.024	-.111	.059	.824	
32	.024	.104	.879	.025	.116	-.119	.022	.061	.115		
26	.051	-.148	.704	.118	.334	.202	.279	.212	.170		
06	.428	.114	.632	-.030	-.021	.110	.219	.059	-.063		
03	.382	.304	.576	.056	.021	-.188	-.041	-.081	-.329		
27	.028	-.058	.451	.283	.286	-.137	.416	.263	-.192		
08	.173	.156	.446	.040	.235	-.129	-.263	.061	-.569		
36	.200	-.143	-.334	.759	.039	-.146	.080	.156	.023		.816
31	-.272	.076	.060	.710	.146	.217	-.140	-.278	-.039		
39	-.034	-.099	.152	.692	.033	.127	.165	.111	.007		
38	-.073	.125	.197	.686	-.115	.232	.236	.132	-.007		
34	.081	.255	.039	.681	.018	.116	-.070	-.116	.291		
13	.162	.202	.050	.533	-.396	.197	-.081	-.342	.082		
37	.287	.275	.061	.516	-.166	-.064	-.372	.175	.122		
17	.192	.214	.042	.114	.859	.257	.137	.040	-.098	.850	
18	-.056	.141	.291	-.105	.794	.072	.160	.021	-.217		
25	.459	.149	.273	-.071	.466	.393	-.051	-.019	.059		
30	.290	-.342	.070	.137	.158	.757	.054	.078	.052	.711	
11	-.028	.076	-.268	.341	.063	.744	-.076	.057	.134		
40	-.298	.291	.111	.029	.155	.701	.198	-.007	.016		
05	-.037	-.338	.438	.336	-.005	.483	-.092	-.232	-.204		
28	.230	.051	.103	.152	.209	-.004	.819	-.081	.169	.743	
24	.332	.230	.293	.068	-.024	.150	.663	-.021	-.106		
01	.229	-.137	.316	.081	-.224	.241	-.600	-.076	.036	.692	
33	-.015	.180	.020	-.057	.291	.099	.056	.843	-.021		
04	.161	.095	.387	.007	-.326	-.030	.030	.674	.195		
41	-.012	-.397	-.130	.297	-.043	-.022	-.252	.537	.149		
10	-.109	.015	.118	.150	-.213	.012	-.044	.176	.762	.475	
19	.226	.489	.016	.123	.142	.212	-.095	-.131	.581		
고유값	5.608	4.322	4.189	3.934	3.318	3.243	2.893	2.364	2.353	-	
분산%	13.353	10.290	9.974	9.367	7.900	7.722	6.888	5.628	5.602	-	
누적%	13.535	23.643	33.617	42.984	50.884	58.606	65.494	71.122	76.724	-	

KMO 측도 : .701
 Bartlett의 구형성검정 : 8459.692
 유의확률 : p<0.001

표 7. 서비스경제시대 인재상 최종 예비항목

요인	문항내용	항목 수
포용	1.조직원들의 개성을 인정하는 인재	6개
	2.성과가 극대화 할 수 있을 때는 동료들과 협업하여 공동창출하기 위해 노력하는 인재	
	3.조직 내 다양한 의견을 수용하는 인재	
	4.조직원들의 행동을 이해하려는 인재	
	5.항상 새로운 생각을 갖고자 노력하는 인재	
	6.미래를 대비하기 위해 끊임없이 배우려 노력하는 인재	
책임	1.예절을 중요시 하는 인재	5개
	2.나에게 주어진 일을 스스로 책임지며 처리하려 노력하는 인재	
	3.일을 진행하면서 편법이나 불법을 행하지 않는 인재	
	4.조직원들에게 칭찬을 자주하는 인재	
	5.일의 시작과 마무리 시기를 잘 지키는 인재	
인내	1.자신만의 업무지식을 키우는 노력을 하는 인재	7개
	2.조직에서 고객의 입장을 강조하여 행동하는 인재	
	3.조직에서 손님(고객)의 역할을 잘 수행하는 인재	
	4.능력을 발휘 할 기회가 올 때까지 기다리는 인재	
	5.분야를 가리지 않고 학문을 배우고 익히는 인재	
	6.인간 근본성질인 비이성성을 인식하는 인재	
	7.조직의 미래에 대해 항상 걱정하는 인재	
혁신	1.때로는 강한 추진력을 발휘하는 인재	7개
	2.조직에서 자신의 입장을 명확히 표현하는 인재	
	3.조직의 비전을 고려하여 중장기 비전을 설정하고 전략적으로 수행하는 인재	
	4.필요시에는 문서화 없이 자율적으로 판단하여 업무를 수행하는 인재	
	5.때로는 파격적인 업무수행 하여 조직의 혁신을 도모하는 인재	
	6.목표를 달성한 후 더 높은 목표를 달성하기 위해 노력하는 인재	
	7.일반적으로(대부분) 업무수행규정에 따라 체계적 업무를 수행하는 인재	
협력	1.조직원들과의 협력을 기쁘게 생각하는 인재	2개
	2.모든 사람과 소통을 위해 노력하는 인재	
추진	1.일을 진행하는 것에 자신감을 가지고 있는 인재	3개
	2.조직 내 대립자 관점을 받아들이려 노력하는 인재	
	3.비전을 고려하지 않고 원점에서 중요성을 판단하여 업무를 수행하는 인재	
희생	1.자신의 비이성성을 통제할 수 인재	2개
	2.더 큰 성과를 위해 내가 하고 있는 일을 포기할 수 있는 인재	
준비	1.일반적으로(대부분) 조직의 질서를 잘 지켜 일하는 인재	3개
	2.자신의 발전을 위해 특성화 개발에 힘을 쓰는 인재	
	3.최고의 성과 달성을 위해 개인의 능력을 발휘하는 인재	

탕으로 선행연구에서 제시 된 요인 이름 중 가장 비슷한 내용으로 명명하였다. 해석상 여러 가지로 해석 될 수 있는 여지가 있는 항목들이 일부 존재하긴 하지만 최대한 내용을 포괄하는 요인명으로 선정하였다. 먼저 a요인 업무에 대한 강한 도전에 관한 내용으로 도전성으로, b요인은 질서, 신뢰, 약속 등에 관한 내용으로 책임성이라는 새로운 이름으로 명명하였다. c요인 경우는 미래를 위해 준비하는 내용으로 준비성으로 d요인은 새로운 생각을 가지고, 융통성을 발휘하며, 객체의 입장에서 행동한다는 내용을 포함해야 하므로 유연성, e요인은 조직원들의 의견을 수용하고 배운다는 의미에서 포용성, f요인은 소통, 협업의 내용이므로 협업성으로 명명한다. g요인 역시 자신의 비이성성을 통제하고 조직을 위해 본인의 이익을 포기한다는 의미에서 인내성, 마지막 h요인은 편법이나 불법을 행하지 않고 비이성성을 이해하며 조직원에 칭찬을 하는 성격으로써 이해성으로 새로운 요인명으로 부여 하였다. 이후 이를 바탕으로 신뢰도 분석을 실시한 결과 신뢰도 역시 .64~.82사이로 모두 .60 이상의 수치를 나타내었다.

2.2. 상관관계 분석

본 조사 탐색적 요인분석 결과 도출 된 2개 항목이 삭제되어 8개요인 33개 항목을 바탕으로 요인 간 상관관계분석을 실시하였다. 측정되는 변인이 이론적 근거를 바탕으로 다른 변인과 특정한 상관관계를 가질 것으로 예측된다면 이들 변인들과의 상관을 추정하여 그 결과를 타당도의 증거로 제시할 수 있기 때문이다[28]. 일반적으로 Pearson의 상관관계수 값이 $P < 0.01$ 보다 유의수준에서 상관관계가 있다고 파악하므로[28] 본 연구에서도 이 기준에 근거하여 상관관계를 분석하였으며 그 결과 모든 요인은 상호 간에 .269~.679 사이로 $p < .001$ 수준에서 유의한 수치를 보여주었다.

2.3 확인적 요인분석

탐색적 요인분석 검토 후 측정모형의 적합성 및 타당성을 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 측정모형의 적합성 판단을 위한 적합지수는 이론적으로 존재하는 모형이 실제 분석에 이용 될 때 얼마나 적합한지 평가하는 지수으로써 일반적으로 카이제곱, CFI,

표 8. 본 조사 탐색적 요인분석 결과

문항 번호	요 인								내적 합치도 지수
	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	
19	.825	.051	.052	.169	.024	.276	.070	.082	.810
20	.656	-.039	.392	.016	.111	-.128	-.006	-.097	
29	.586	.332	.245	-.028	.262	.068	.120	.296	
18	.498	.205	.050	.364	.153	-.033	.169	.332	
24	.464	.058	.352	.172	.242	.399	.324	-.236	
23	.447	-.176	.306	.108	.108	.030	.401	.169	
7	-.289	.700	-.079	.103	.122	-.234	.046	.052	.719
11	.066	.693	.146	-.035	-.027	.133	.002	.153	
8	.071	.616	.075	.087	.332	.118	.089	.114	
12	.335	.510	.026	.214	.169	.155	-.010	-.082	
33	.179	.498	.121	-.103	-.103	.260	.541	-.196	
25	.304	.470	.142	-.165	.267	.026	.336	-.052	
34	.042	.066	.814	.220	.126	-.034	.044	.105	.699
28	.198	.313	.654	.105	-.005	.253	.102	.039	
16	.399	-.306	.600	.147	.142	-.107	.025	.073	
21	.100	.332	.600	.202	.079	-.084	.018	.143	
35	.349	.349	.469	-.004	.095	.355	-.043	.112	
14	.158	.064	.060	.780	.060	.295	.153	.061	
15	-.103	.147	.195	.702	.199	-.307	.332	-.067	
22	.130	-.292	.458	.665	-.052	.079	.104	.088	
13	.131	.103	.201	.630	.163	.007	-.080	.315	
5	.099	-.014	-.029	.439	.428	.338	-.150	.157	
30	.344	.343	.091	.429	-.055	-.246	-.041	-.293	
6	.039	-.068	.207	.143	.845	.090	-.075	.018	.798
3	.161	.261	.003	.094	.770	.048	.115	.207	
4	.217	.270	.102	.025	.619	.183	.026	.334	
27	.514	-.114	.029	.262	.026	.670	.092	.125	
2	-.064	.165	-.073	-.031	.365	.598	-.027	.109	
26	.019	.235	.345	-.109	.049	.527	.314	-.113	
32	.082	.025	.082	.293	.152	.064	.799	.031	.642
31	.265	.284	.099	.159	-.187	.079	.485	.151	
1	.304	.121	.156	.196	.347	.301	-.539	-.058	-
9	-.148	.178	.107	.085	.178	.124	-.069	.784	.712
17	.254	-.069	.048	.150	.103	-.080	.302	.593	
10	.282	.208	.235	.074	.317	.134	-.186	.463	
고유값	3.806	3.509	3.275	3.039	2.866	2.355	2.340	2.065	-
분산%	10.875	10.025	9.358	8.682	8.190	7.729	7.685	7.901	-
누적%	10.875	20.900	30.227	38.940	47.130	54.859	62.544	70.445	-

KMO 측도 : .812
 Bartlett의 구형성검정 : 8388.995
 유의확률 : p<0.001

표 9. 본 조사 요인 간 상관관계분석 결과

요인	도전	책임	준비	유연	표용	협업	인내	이해
도전	1							
책임	.537**	1						
준비	.679**	.308**	1					
유연	.444**	.287**	.546**	1				
표용	.421**	.370**	.300**	.376**	1			
협업	.415**	.421**	.467**	.318**	.504**	1		
인내	.325**	.283**	.287**	.328**	.363***	.269**	1	
이해	.390**	.297**	.294**	.392**	.184**	.169**	.187**	1

**p(유의확률) < 0.01
*p(유의확률) < 0.05

TLI, RMSEA 수치를 사용되는데[27] 본 연구에서도 이 기준에 근거하여 결과를 도출 하였다. 카이제곱 값은 일반적으로 p-value가 0.05보다 크면 적합도가 높다고 판단하며 카이제곱/DF값이 3.0 이하일 때 수용할 수 있다[27]. TLI와 CFI는 상대적 적합도지수로 자료의 상관관계의 평균크기에 영향을 받는데 일반적으로 CFI와 TLI값은 0.9보다 크면 적절한 모형으로 본다[29]. RMSEA는 절대적 적합도 지수로서 모형이 자료와 어느 정도 부합하는지를 절대적으로 평가하는 지수이며 0.05보다 작을 경우 적합도가 좋으며 0.1보다 클 경우는 채택하지 않는 편이 좋은 것으로 해석한다[29]. 위 기준에 의거하여 연구모형 검증 결과 모형적합성 분석을 실시한 결과 카이제곱값 530.679 ,(p<0.00), CMIN/DF 2.503, RMSEA 0.067, TLI0.903, CFI 0.918 로 나와 연구모형은 적합성 수용 가능한 것으로 판단되었다.

표 10. 확인적 요인 모형 적합도 지수

적합도 지표	x2	x2/df	TLI	CFI	RMSEA
최종 모형	530.679 (p=.000)	2.503	.903	.918	.067

2.4 공인타당도 검증 분석

서비스경제시대 인재상 요소 검증을 위한 추가 방법으로 측정되는 변인이 이론적 근거를 바탕으로 다른 변인과 특정한 상관관계를 가질 것으로 예측된다면 이들 변인들과의 상관을 추정하여 그 결과를 타당도의 증거로 제시할 수 있다.[29]이 논리에 따라 본 연구에서는 다른 측정결과와 관련이 있는 정도를 유사척도와의 관련 정도를 검증하는 공인타당도를 검증하였다. 이를 위하여 서비스경제시대 인재상 요소와 박병철[30]직무역량 척도 및 김상홍[31]의 인재적 특성·인재적조건, 업무수행역량 척도를 채택하여 상관관계를 분석하였으며 본 연구와의 일치성을 위해 질문의 항목은 필요성을 묻는 방향으로 수정하여서 진행하였다. 직무역량 및 인재적특성·인재적조건, 업무수행역량 척도를 선정한 이유는 기업의 구성원을 평가하는 역량평가 요소 인재적 특성을 분석하는 척도 요소 모두 기업에서 우수인재와 비인재를 가리기 위한 측정도구이므로 서비스경제시대 인재상 요소의 타당도 검증을 위해서 적절한 비교 항목으로 가능하기 때문이다. 그 결과 서비스경제시대 인재상 요소와 직무역량 요소와의 관계분석에서는 이해성을 제외한 모든 요소에서 <0.01범위 유의확률을 나타냈고 다소 낮은 상관관계를 보인 이해성 요소도 <0.05범위에서는 유의하다고 나타났다. 업무수행 및 인재적 특성, 인재적 조건에서도 비슷한 양상으로 이해성 요소와 낮은 상관을 보이거나 상관관계가 나타나지 않았으며 다른 요소에서는 모두 <0.01범위 유의확률을 보였다. 이에 전체적으로 검토 결과 대체로 모든 요인과 낮은 상관관계를 보인 이해성은 준거타당도를 입증하기 위한 자료로 활용이 어렵다고 판단하여 삭제 하였다.

종합적으로 예비조사와 본 조사를 통해서 문헌고찰에서 도출된 예비항목 대비 16개 요인이 7개 요인으로 결합되었으며 요인분석, 신뢰도분석, 공인타당도 분석 등에 따라 12개 항목이 삭제되었다. 삭제된 항목을 살펴해보았을 때 최종 항목에 포함되어 있는 항목과 유사하게 해석 될 수 있는 내용이거나 의미상으로 어려운 내용이어서라고 판단 할 수 있지만 조사의 한정된 표본으로 인해 삭제된 항목이 반드시 필요하지 않은 인재상이라 단정 지을 수는 없으므로 향후 관련 주제 상세 연구를 통해 추가 검증도 필요할 것으로 보인다.

표 11. 서비스경제시대 삭제 및 재배치 인재상 항목

삭제항목	사유
새로운 것을 배우기 좋아하는 인재	예비조사 탐색적 요인 분석을 통해 낮은 부하량으로 삭제
수익의 일정 부분을 항상 저축하는 인재	예비조사 탐색적 요인 분석을 통해 이중 적재로 삭제
조직에서 주인(주체)의 역할을 잘 수행하는 인재	
일의 진행에 대한 멘토가 있는 인재	
조직원들의 행동을 이해하려는 인재	내용 중복으로 항목 결합
목표가 정해지면 과감하게 진행하는 인재	예비조사 신뢰도 분석 결과 낮은 신뢰도로 삭제
약속을 매우 중요시하는 인재	
조직원들의 개성을 인정하는 인재	본 조사 탐색적 요인 분석을 통해 낮은 부하량으로 삭제
항상 새로운 생각을 갖고자 노력하는 인재	본 조사 탐색적 요인 분석을 통해 이중 적재로 삭제
조직원들에게 칭찬을 자주하는 인재	공인타당도 검증을 통한 낮은 상관관계로 삭제
일을 진행하면서 편법이나 불법을 행하지 않는 인재	
인간 근본성질인 비이성성을 인식하는 인재	

본 연구는 서비스경제시대 인재상을 연구한 선행연구를 검토하여 이에 대한 적합성을 실증연구 하고 최종 인재상 요소를 개발 및 재정의 하기 위해 이루어 졌다. 이를 통해 최종적으로 도전성, 책임성, 준비성, 유연성, 포용성, 협업성, 인내성 등 7개 요소 30개 항목이 최종 도출 되었으며 연구를 통해 재 정의 된 서비스경제시대 인재상 요소를 살펴보면 도전성은 경영의 목적을 이루고 새로운 것을 실행하려 하는 자세로 선행연구에서 혁신성 비전성 등의 항목이 포함되었다. 책임성은 행해야 할 의무나 임무에 대해 회피하지 않고 끝까지 이행하려는 태도로써 선행연구의 신뢰성, 도덕성과 성질이 비슷하고 준비성은 빠르게 변화하는 사회에서 미래를 계획하고 인식하는 자세로 선행연구의 배움성 등을 포함한다. 유연성은 선행연구의 유연성, 자율성, 고객지향성, 지혜성 등의 요소와 비슷한 성질로써 어떤 일을 대할 때, 원리 원칙에 얽매이지 않고 형편과 상황에 따라 융통성 있게 대응할 수 있는 능력으로 정의된다. 포용성은 조직 내에서 상대방을 이해하고 공감하는 관계를 유지하는 자세이며 협업성은 조직원들과 소통에 의해 업무를 나누어 진행하고 성과를 달성해 내는 태도이고 인내성은 끈기를 가지고 마음을 다스리며 참고 견디는 자세를 의미한다. 연구의 과정을 통해 최종 개발 된 서비

스경제시대 인재상 요소는 [표 12]와 같으며 선행연구에서 사용 된 인재상 개념과 본 연구를 통해 재정의 된 서비스경제시대 인재상 요소의 차이는 [표 13]와 같다.

표 12. 서비스경제시대 인재상 최종 요소

요인	문항내용
도전	1. 때로는 강한 추진력을 발휘하는 인재
	2. 조직에서 자신의 입장을 명확히 표현하는 인재
	3. 조직 내 대립자 관점을 받아들이려 노력하는 인재
	4. 조직의 미래에 대해 항상 걱정하는 인재
	5. 목표를 달성한 후 더 높은 목표를 달성하기 위해 노력하는 인재
	6. 때로는 파격적인 업무수행 하여 조직의 혁신을 도모하는 인재
책임	1. 예절을 중요시 하는 인재
	2. 일의 시작과 마무리 시기를 잘 지키는 인재
	3. 나에게 주어진 일을 스스로 책임지며 처리하려 노력하는 인재
	4. 자신만의 업무지식을 키우는 노력을 하는 인재
	5. 일반적으로(대부분) 업무수행규정에 따라 체계적 업무를 수행하는 인재
	6. 일반적으로(대부분) 조직의 질서를 잘 지켜 일하는 인재
준비	1. 자신의 발전을 위해 특성화 개발에 힘을 쓰는 인재
	2. 일을 진행하는 것에 자신감을 가지고 있는 인재
	3. 분야를 가리지 않고 학문을 배우고 익히는 인재
	4. 조직의 비전을 고려하여 중장기 비전을 설정하고 전략적으로 수행하는 인재
	5. 최고의 성과 달성을 위해 개인의 능력을 발휘하는 인재
유연	1. 조직에서 손님(고객)의 역할을 잘 수행하는 인재
	2. 능력을 발휘 할 기회가 올 때까지 기다리는 인재
	3. 필요시에는 문서화 없이 자율적으로 판단하여 업무를 수행하는 인재
	4. 조직에서 고객의 입장을 강조하여 행동하는 인재
	5. 비전을 고려하지 않고 원점에서 중요성을 판단하여 업무를 수행하는 인재
표용	1. 미래를 대비하기 위해 끊임없이 노력하는 인재
	2. 조직 내 다양한 의견을 수용하는 인재
	3. 조직원들의 행동을 이해하려는 인재
협업	1. 모든 사람과 소통을 위해 노력하는 인재
	2. 성과가 극대화 할 수 있을 때는 동료들과 협업하여 공동창출하기 위해 노력하는 인재
	3. 조직원들과의 협력을 기쁘게 생각하는 인재
인내	1. 더 큰 성과를 위해 내가 하고 있는 일을 포기할 수 있는 인재
	2. 자신의 비이성성을 통제할 수 인재

표 13. 재 정의 된 서비스경제시대 인재상 요소 개념

요소	개념	선행연구 상 개념
도전성	경영의 목적을 이루고 새로운 것을 실행하려 하는 자세를 가진 능력	도전성, 혁신성, 비전성
책임성	행해야 할 의무나 임무에 대해	신뢰성, 도덕성

	회피하지 않고 끝까지 이행하는 자세를 가진 능력	
준비성	빠르게 변화하는 사회에서 미래를 계획하고 인식하는 능력	준비성, 배움성
유연성	어떤 일을 대할 때, 원리 원칙에 얽매이지 않고 형편과 상황에 따라 융통성 있게 대응할 수 있는 능력	유연성, 자율성, 고객지향성, 지혜성
포용성	조직 내에서 상대방을 이해하고 공감하는 관계를 유지하는 능력	포용성
협업성	조직원들과 소통에 의해 업무를 나누어 진행하고 성과를 달성해 내는 능력	협업성
인내성	끈기를 가지고 마음을 다스리며 참고 견디는 능력	희생성, 주인성, 이성성

V. 결론 및 연구의 한계

1. 결론

현대사회는 각종 분야에서 빠르고 다양하게 변화하고 있다. 이는 이러한 변화에 발맞춰 기업들도 새로운 경영환경을 추구해야만 향후 지속적 발전이 가능함을 시사하는 것이다. 특히 기존 무형재화 중심에서 유형재화 즉 서비스 중심으로 이익을 추구하는 방식이 변화됨에 따른 이계 걸맞은 인재관리, 조직문화 구축, 시스템의 도입 등의 노력이 필요하며 이중에서도 경영의 근본이 되는 주체로서의 인재에 대한 근본적 접근과 연구가 중요한 분야로 급부상하고 있다. 이러한 필요에 의해 본 연구는 최근 서비스경제시대 인재상에 관해 연구된 요소와 항목을 바탕으로 실증연구를 시행하였으며 최종적으로 서비스경제시대 걸맞은 인재상 요소를 개발하였다. 이를 위해 기존 사전연구들이 서비스 철학적 사상과 서비스본질 및 기초를 바탕으로 내용타당성이 확인된 것으로 판단하고 도출된 서비스경제 인재상 요소를 예비 항목으로 설정한 후 사전조사로 기술통계치 분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 조사를 통해 1차 타당도 확인하였다. 그 결과 8개요인 35개 항목을 최종 예비 항목으로 선정 한 후 이를 바탕으로 본 조사인 기술통계치, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 상관관계 분석, 공인타당도 검증을 실시하여 최종 7개 요인과 그에 따른 30개 항목을 선정 하였다. 이 과정을 통해 최종 선정된 요인은 도전성, 책임성, 준비성, 유연성, 포용성, 협업성, 인내성, 이해성으로써 도전성은 추진력을

발휘하고 미래를 걱정하고 파격적으로 업무를 수행하는 등의 항목으로 구성되었으며 책임성은 일을 스스로 책임지고 조직의 질서를 잘 지키는 자세 등에 관한 항목으로 구성되었다. 준비성은 특성화 개발에 힘쓰거나 학문을 배우고 익히는 인재와 관련 된 항목, 유연성은 고객의 입장을 고려하고 상황에 따라 유연하게 대처하는 자세에 관한 항목, 포용성은 조직 내 의견을 수용하고 이해와 관련 된 항목, 협업성은 조직 내 소통하고 협력하는 자세의 항목, 마지막 인내성은 비이성을 통제하고 참아내는 능력으로써의 항목 등으로 구성되어 있다.

이렇듯 본 연구는 변화하는 서비스경제시대 필요한 인재상 요소에 대해 실증적 연구결과를 제시하였다는 점에서 의의가 있으며 향후 도출된 서비스경제시대 인재상 요소 및 항목을 토대로 기업들이나 취업을 준비하는 인재들에게 활용 될 수 있도록 다양한 실용적 연구가 필요할 것이다.

2. 연구의 한계점

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다.

첫째로, 본 연구의 기초자료가 되는 서비스경제시대 인재상에 대한 선행연구가 많이 존재하지 않은 관계로 검증의 재료가 되는 서비스경제시대 인재상을 다양하게 반영하지 못하였다는 점이다. 이로 인해 인재상 요소를 폭넓게 검증하지 못하였으며 이는 본 연구에서 제시한 요소가 유일한 서비스경제시대 인재상이라고 일반화 시킬 수 없는 한계를 지닌다.

둘째로, 시간적, 지식적 한계로 인한 연구 깊이에서의 한계를 지닌다. 본 연구는 인재상에 관한 연구로 다양한 기업과 많은 기업의 종사자에게 조사 할수록 결과가 정확하다고 할 수 있는데 표본 선정에 있어 충분히 다양하고 많은 수를 확보하지 못하였다. 이에 주관적으로 필요하다고 생각되는 인재상 항목들이 삭제되는 경우가 있었으며 선행연구와는 다른 범주의 항목들로 결합되어 요소 별 다소 동떨어지게 해석되는 항목도 존재한다. 또한 서비스경제시대와 인재상에 대한 적합성 연구에 있어 단순히 관계성 파악으로만 진행하였으며 기업의 유형과 형태가 매우 다양함에도 불구하고 단순 사기업과 공기업만으로 차이 검증을 함으로써 풍부한 결과를 제시 하지 못하였다.

셋째로 서비스경제시대 인재상 요소를 개발한 것만으로는 기업에 크게 활용가능성이 없다고 판단 될 수 있으므로 본 연구 결과를 토대로 기업의 형태별 또는 유형별 인재상의 차이검증 등의 좀 더 유용하고 활용가능한 후속연구가 이루어 져야 할 것이다.

향후 진행되는 연구에서는 선행연구와 본 연구에서 가진 한계점을 개선하여 서비스경제시대를 나타낼 수 있는 지표들을 선정 한 후 서비스경제시대에 도출된 인재상 요소가 적합한지의 관계를 파악하고 산업별, 기업 형태별로 필요로 하는 인재상에 대한 차이 등을 심도 있게 알아봄으로써 기업의 인사정책과 취업을 준비하는 인재들에게 실질적으로 도움이 될 수 있는 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김재영, *서비스경제시대 인재상모델 연구*, 국민대학교 대학원, 박사학위논문, 2020.
- [2] 김재영, 김현수, “철학기반의 서비스경제시대 인재상 연구,” *서비스연구*, 제10권, 제3호, pp.117-139, 2020.
- [3] 김현수, “새로운 경영으로서의 현대 서비스경영 모델,” *서비스연구*, 제10권, 제2호, pp.1-19, 2020b.
- [4] 김현수, *경영의신경영*, 국민대출판부, 2018.
- [5] 김현수, “동양주류사상의 서비스철학성 고찰,” *서비스연구*, 제9권, 제2호, pp.1-15, 2019b.
- [6] 진성희, “초등예비교사들의 ‘교수역량’에 대한 자기성찰 및 강화방안,” *한국초등교육*, Vol.20 No.2, pp.233-247, 2010.
- [7] 김동원, 이일룡, “중등학교장의 핵심역량 지표개발과 역량수준 분석연구,” *한국교원교육학회*, Vol.29, No.4, pp.347-368, 2012
- [8] 심설희, *미술과 핵심역량 교육과정에 관한 초등교사의 인식 분석 연구*, 경인교육대학교, 석사학위논문, 2015.
- [9] 김혜경, *핵심역량에 기반한 미술과 교육과정 재구조화 연구*, 한국교원대학교, 박사학위논문, 2014.
- [10] 권상순, “핵심역량 증진을 위한 중학교 수학 수업 방안에 대한 연구,” *한국수학교육학회*, Vol.2012, No.1, pp.151-158, 2012.
- [11] 김경은, “사회와 핵심역량 중심의 창의·인성교육 수업 자료 개발,” *한국사회교육연구학회*, Vol.51, No.3, pp.87-101, 2012
- [12] 김선민, *핵심역량 함양을 위한 주제통합방식 환경교육 프로그램 구안 방안: 초등학교 5, 6학년을 대상으로*, 한국교원대학교, 석사학위논문, 2018.
- [13] 오정숙, “블랜드드 러닝에서 특수교육 교사의 역량 규명을 위한 기초연구,” *특수교육저널: 이론과실천*, Vol.11, No.1, pp.24-46, 2010.
- [14] 김필성, “백워드 기반의 학교 교육과정 설계 방안이 대학교의 역량기반 교육과정 개발에 주는 시사점 탐구,” *학습자중심교과교육학회*, Vol.18, No.12, pp.853-884, 2018.
- [15] 김도균, *4차산업혁명 시대 인재핵심역량*, 고산대학교 대학원, 석사학위논문, 2020.
- [16] 최병삼, *기업의 인재상에 기초한 대학생의 핵심역량 향상과 관련요인에 대한연구*, 서경대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.
- [17] 권미현, *미용교육기관과 미용산업현장의 인재상 비교*, 숙명여자대학교 사회교육대학원, 석사학위논문, 2013.
- [18] A. Zaroor, M. Maree, and M. Sabha, “A Hybrid Approach to Conceptual Classification and Ranking of Resumes and Their Corresponding Job Posts. In: Czarnowski I., Howlett R., Jain L. (eds) Intelligent Decision Technologies,” *Smart Innovation, Systems andTechnologies*, Vol.72, Springer, 2017.
- [19] 김영준, *답러닝 기반신입사원 자기소개서 분류 연구*, 성균관대학교, 석사학위논문, 2020.
- [20] 김세준, *텍스트 마이닝을 활용한 자기소개서와 기업의 인재상 유사성에 관한 연구*, 숭실대학교 대학원, 석사학위논문, 2019.
- [21] 김현수, “신경제사회 중심사상으로서의 서비스철학 연구,” *서비스연구*, 제9권, 제4호, pp.1-17, 2019d.
- [22] 김현수, “신경영학 프레임워크 연구,” *서비스연구*, 제10권, 제1호, pp.1-15, 2020a.
- [23] 이참슬, *4차 산업혁명 시대 인재상 논의에 대한 비판적 연구: 인간교육의 관점을 중심으로*, 상명대학교 대학원, 박사학위논문, 2020.
- [24] 김현수, “서비스경제시대의 신경영자 모델연구,” *서비스연구*, 제10권, 제3호, pp.1-19, 2020c.
- [25] 김종열, 김현수, “직업 이동성증대 시대의 뉴서비스

- 러닝 연구,” 서비스연구, 제8권, 제3호, pp.51-62, 2018.
- [26] 염배훈, *서비스경제시대 현대경영자의 본질 연구*, 국민대학교 대학원, 박사학위논문, 2020.
- [27] 송지준, *SPSS/AMOS 통계분석방법*, 21세기사, 2017.
- [28] 박기영, *통계데이터분석*, 경문사, 2017.
- [29] 문수백, *구조방정식 모델링의 이해와 적용*, 학지사, 2009.
- [30] 박병철, *조직구성원들의 조직지원인식이 직무역량에 미치는 영향*, 중앙대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2017.
- [31] 김상훈, *조직구성원의 정보화 역량과 업무수행 역량의 관계성에 관한 연구*, 인하대학교 대학원, 박사학위논문, 2012.

저 자 소 개

백 경 희(Kyeonghui Baek)

정회원



- 2012년 8월 : 건국대학교 국제무역학과(경제학석사)
- 2017년 3월 : 국민대학교 경영학과 박사과정 중
- 2013년 4월 ~ 현재 : 한국문화정보원

〈관심분야〉 : 문화콘텐츠, 서비스경영

김 현 수(Hyunsoo Kim)

정회원



- 1982년 2월 : 서울대학교 공과대학(학사)
- 1985년 2월 : KAIST 경영과학과(석사)
- 1992년 5월 : U. of Florida 경영학과(박사)
- 1994년 3월 ~ 현재 : 국민대학교

경영학부 교수

〈관심분야〉 : 서비스경영, 서비스학, 경영혁신 등