

## 창업보육센터의 교육서비스품질이 교육만족, 조직문화 및 조직성과에 미치는 영향

김보윤\*

국민대학교 글로벌창업벤처대학원, 석사과정

황보윤\*\*

국민대학교 글로벌창업벤처대학원, 교수

### 국 문 요 약

1990년대 후반 정부는 경기부양의 일환으로 창업보육센터(Business Incubator: BI)를 전국에 설치·운영하도록 지원하였다. 창업보육센터를 통해 벤처기업이 스스로 자생력을 갖출 수 있는 시기까지 시설, 기술, 행정, 경영지원 뿐만 아니라 입주지원까지 다양한 지원 역할을 수행해오고 있다. 특히 창업보육센터의 교육프로그램은 입주업체들의 기업 성장에 있어서 매우 중요한 역할을 한다.

이러한 창업보육센터의 교육프로그램이 기업 성과에 영향을 미치는 요인으로 최근 조직문화에 대한 관심이 고조되고 있다.

조직문화는 스타트업을 움직이는 심장이며 그 영향력은 실패를 타고 회사의 가장 사소한 결정에까지 미친다. 조직문화마저 없다면 스타트업은 제품, 브랜드 무엇 하나 제대로 갖추지 못한 그저 꿈을 좇는 집단에 지나지 않을 것이다.

본 연구는 창업보육센터의 교육프로그램 서비스품질 구성요인인 인 유형성, 신뢰성, 반응성과 스타트업에게 중요한 원동력이 되는 실천중심설계가 교육만족, 조직문화 및 조직성과에 미치는 영향에 대해 살펴보고 아울러 교육만족이 조직문화에 조직성과에 미치는 영향에 대해 연구를 진행하고 가설을 검증함으로써 학문적, 실무적으로 유용한 시사점을 도출하고자 한다.

핵심어: 창업보육센터, 교육서비스품질, 교육만족, 조직문화, 조직성과

## I. 서론

1990년대 후반 경제 위기가 막을 내릴 즈음 정부는 창업보육센터(Business Incubator; BI)를 전국에 설치·운영하여 벤처기업에게 지원과 육성을 초기에 지원하고, 스스로 자생력을 갖출 수 있는 시기까지 시설, 기술, 행정, 경영지원 뿐만 아니라 입주지원까지 다양한 역할을 수행하고 있다. 창업보육센터와 입주업체는 창업보육 기간동안 창업보육센터 내에서 운영 성과라는 공동의 목표를 달성해야하는 운명공동체적 관계이다.

조직문화는 스타트업을 움직이는 심장으로 사소한 결정에 까지 영향을 미친다. 스타트업에 조직문화마저 없다면 제품, 고객, 브랜드 무엇하나 제대로 갖추지 못한 그저 꿈을 좇는 집단에 지나지 않을 것이다.

본 연구의 목적은 창업보육센터의 교육서비스 품질 구성

요인인 유형성, 신뢰성, 반응성과 스타트업에게 중요한 원동력이 되는 실천중심설계가 교육만족, 조직문화 및 조직성과에 미치는 영향에 대해 살펴보고 아울러 교육만족이 조직문화에 조직문화가 조직성과에 미치는 영향을 분석하는데 있다.

## II. 연구 배경

### 2.1. 창업보육센터

Allen(1985)은 창업보육센터를 ‘단순히 여러개의 입주 공간을 지원하는 것 외에 지역 연계, 경영 자문, 공용 서비스를 제공하는 것’이라고 정의하면서 창업보육센터를 단순한 하드웨어적인 개념에서 벗어남을 강조했다. Smilor(1987)는 ‘기업가의 잠재력을 확대하도록 지원하는

\* 주저자, 국민대학교 글로벌창업벤처대학원, 석사과정, boyoon4242@naver.com

\*\* 교신저자, 국민대학교 글로벌창업벤처대학원, 교수, yun88@kookmin.ac.kr

곳'이 창업보육센터라고 주장하면서 창업보육센터의 역할을 기업가적 인재를 육성하고 새로운 기업의 성장과 기술의 상업화 속도를 증가시키는 시스템으로서 소프트웨어적인 창업보육센터의 측면을 강조했다. Haugen & Dovin(1988)은 지역경제적 측면으로 '초기 창업이거나 성장중인 중소기업이 지역에 위치해 있기 때문에 기업을 지원하기 위한 서비스가 집중되어 있는 시설들로 구성된 경제 개발 도구'라고 정의했다.

이처럼 1980년대의 창업보육센터에 대한 정의는 1990년대에 좀 더 광범위한 차원에서 설명되었다. Lalkaka & Bishop(1996)은 '사업화 보육으로 소규모 기업과 기술 혁신을 지원하는 곳'으로 창업보육센터를 정의하면서 창업보육센터(TIC: Technology Innovation Center), 기술보육센터(TI: Technology Incubator), 기술창업보육센터(TBI: Technology Business Incubator)로 종류를 구분하여 창업보육센터와 유사한 개념으로 정의하기도 했다.(OECD, 1997).

국내 연구를 살펴보면 '창업보육센터란 예비창업자 및 창업기업을 대상으로 시설 및 각종 지원을 하는 것을 목적으로 하는 사업장(중소기업법 제2조 제7호)이다'라고 김병엽(2007)은 정의했다. 정양현(정양현 외, 2003: 박경주, 2006)에 따르면 창업보육센터는 각종 경영, 기술지도, 세무 등의 창업을 하면서 발생하는 위험부담을 줄이고 성장을 원활히 유도하여 창업 성공 가능성을 높이지 위해 설치된 시설이라고 정의하고 있다. 창업보육협회(2020)에 따르면 창업보육센터에 입주한 기업은 소상공 창업이 아닌 혁신 기술이나 새로운 아이디어나 기술을 제공하는 기업으로 성장패턴으로는 고성장, 고위험의 패턴을 보인다.

## 2.2. 교육서비스품질

### 2.2.1. 서비스품질

노정숙(2013)은 '서비스란 무형의 상품으로서 고객에게 지속해서 고객이 원하는 것을 만족시키려는 일련의 모든 활동'이라고 했다. 서비스품질은 1980년대부터 서비스 기업 경영인들에게 주요 관심사가 되었고 수익 확대를 위한 주요 핵심 전략의 과제가 되었다.

Parasuraman et al.(1985)는 서비스 품질을 '소비자가 서비스 기업이 제공해야만 한다고 느끼는 서비스와 서비스 기업이 제공하는 서비스 공정 및 결과에 대한 지각된 성과의 차이'로 정의 했다. 이는 소비자 니즈에 얼마나 적합한 수준의 서비스를 제공 받았는지에 대한 측정이라는 개념으로 이해할 수 있다. Parasuraman et al(1985)는 22개의 항목으로 5개 차원으로 구성된 SERVQUAL(서브퀄)이라는

서비스 품질 측정척도를 개발했다. SERVQUAL의 구성요소에 대한 내용을 정리하면 아래 표와 같다.

<표 1> SERVQUAL 구성요소와 정의

10가지 구성요소	5가지 구성요소	정의
유형성	유형성 (tangibility)	물리적 시설, 장비, 커뮤니케이션 자료, 서비스 요원 조재의 여부
신뢰성	신뢰성 (reliability)	약속된 서비스를 정확하게 제공하는 능력
반응성	반응성 (responsiveness)	고객의 필요시에 신속한 서비스를 제공하려는 의지
능력, 예절, 신용도, 안전성	확신성 (assurance)	강사의 지식과 예절, 믿음을 부여하려는 능력
접근가능성, 커뮤니케이션, 고객의 이해	공감성 (empathy)	고객들에게 주는 개별적 관심과 배려

이후 1990년대에 들어 Cronin & Taylor(1992)는 SERVQUAL을 보완하여 품질수준을 성과항목으로 측정하는 SERVPERF(서브퍼프)라는 측정도구를 개발했다.

### 2.2.2. 교육서비스품질

교육기관은 하나의 서비스 기관으로 즉, 무형의 서비스를 제공하고 그에 따른 대가를 보상받는 조직이다. PZB(1994)는 '교육서비스는 일반 유형제와 달리 무형성으로 일정한 형태로 보전할 수 없으며, 보고, 만지고, 들을 수 없을 뿐만 아니라 서비스의 수요와 공급이 동시다발적으로 일어나기 때문에 분리될 수 없다.'고 했다.

홍금순(2005)에 의하면 교육을 형이상학적인 개념으로 접근하던 전통적 교육학 개념으로 접근하여 교육의 목적을 순수교육에 집중하고자 교육을 서비스 범주에 포함시키지 않는 견해가 존재하였다. 이후 현대와 같이 교육기관의 다양화와 수요자인 학생의 선택권이 확장됨에 따라 교육도 서비스라는 개념이 일반화 되었다.

유연숙(2006)은 교육서비스품질을 '학생이 소속된 교육기관의 학교나 행정직원, 교수로부터 제공받는 서비스에 대해 지각하는 정도와 전반적인 평가 그리고 태도라고 정의 하였다.

## 2.3. 교육만족

Diner et al.(1985)과 김은혜·마희영(2014)는 '목적 달성을 위해 교육 제공자가 서비스를 제공하고, 교육 수요자인 학생인 그 서비스에 대해 가지는 만족'이라고 교육만족을 정의했다. Astin(1993)은 '학생들이 교육을 경험할 때 느끼는 주관적인 반응'이라고 했다. 따라서 교육에 대한 수요

자의 만족도란 교육과정, 교육환경, 교육자 등에 대한 주관적인 반응이다.

김연주(2010)에 의하면 교육만족은 ‘교육을 받기 전 기대하고 있던 어떤 기준에 대해 교육을 받은 뒤 개인이 느끼는 부정적 혹은 긍정적인 생각과 개인이 가진 특성에 대한 감정의 만족과 불만족의 평가정도’라고 정의했다.

## 2.4. 조직문화

### 2.4.1. 조직문화

국외 학자들 경우 Pettigrew(1979)는 조직문화를 ‘집단의 운영을 위해 종적이고 집합적으로 수용되는 시스템으로 상징, 신념, 의식, 언어, 신화 등 조직체의 개념의 총체적 원천’으로 보았다. Ouchi(1987)은 조직의 분위기와 전통으로 조직의 신조나 가치관, 행동패턴을 규정하는 기준이라고 했다.

국내 학자들의 경우 김호섭(2002)에 의하면 조직문화는 ‘특정조직의 구성원들에 의해 공유되는 가치관, 이념과 관습, 신념, 지식과 기술, 규범과 전통 등을 포함한 복합적인 개념’이라고 했다. 황창현(2003)의 경우 ‘조직의 구성원들이 공유하고 있는 가치관, 행동규범, 신념 등 심리적·정신적 요소’라고 조직문화를 정의했다.

### 2.4.2. 조직문화의 구성요소

Pascale & Athos(1981)는 일본 우수기업에 대한 연구결과를 중심으로 조직문화의 구성요소로 7S를 제시했다. 7S는 공유가치(Shared Value), 전략(Stratgy), 구조(Structure), 구성원(Staff), 시스템(System), 리더십 스타일(Style), 관리기술(Skill)이며 7개의 구성요소가 상호작용을 통해 조직 전체에 영향을 미친다고 했다.

<표 2> 7S 구성요소와 정의

7가지 구성요소	정의
공유가치 (Shared Value)	조직구성원들의 행동이나 사고를 특정방향으로 이끌어 가는 원칙이나 기준
전략 (Stratgy)	조직이 어떻게 적응하여 능력을 발휘할 것인가 하는 장기적인 목적과 계획, 이를 달성하기 위한 자원 배분
구조 (Structure)	조직 내의 분업, 구성원들의 업무와 형태를 규정하고 계층상의 직위와 이에 따른 규칙과 구제를 부여
구성원 (Staff)	조직 인력구성원들의 능력, 전문성, 가치관, 신념, 욕구와 동기 등
시스템 (System)	조직관리의 의사결정과 일상 운영에 틀이 되는 관리제도와 절차
리더십 스타일 (Style)	구성원들을 이끌어 가는 전반적인 조직 관리 스타일
관리기술 (Skill)	조직구조 형성에 영향을 미치는 상형변수

### 2.4.3. 조직문화의 형성과 기능

조직문화 형성에 대해 학자들에 따라 다양한 견해가 있다. Borns & Gamberg(1983)은 조직을 구성하고 있는 조직구성원 집단들의 집단문화가 조직문화를 형성한다고 했고, Jones(1983)은 조직 구성원들 사이의 거래·교환 관계가 상호작용을 통제하기 위해 조직의 제도적 질서로부터 조직문화가 형성된다고 했다.

이문선(2005)는 ‘진화론에서는 중유석과 석순이 형성되는데 짧게는 수천 년에서 길게는 수억년이 걸리는 것처럼 조직의 문화로 형성되기까지 어느 정도의 시간이 필요하며 내부적 환경 요소 뿐만 아니라 외부적 환경 요소의 영향도 받는다.’라고 조직문화를 정의했다.

조직문화 기능에 대해 대표적 견해를 살펴보면, Smirich(1983)는 ‘조직문화에 대해 집단몰입, 조직의 일체감, 감각결정장치, 사회적 시스템 안정과 같은 기능을 한다.’고 했다.Deal & Kennedy(1982)는 강한 조직문화는 구성원들의 비공식적인 행동 규범이며, 조직 구성원들이 자부심을 갖고 열심히 일하게 하는 원동력이 되는 등 조직을 응집·통합시킨다고 정의했다.

## 2.5. 조직성공

성공에 대한 개념은 매우 복잡적이다. 송건섭·이근수(2004)는 성과를 ‘결과적으로 일이 이루어졌을 때 이 결과를 어떻게 규정하는지에 따라 성과의 측정대상이 변하게 된다’라고 정의했다.

김근세·이경호(2005)에 따르면 과거부터 현대의 조직연구의 궁극적인 관심은 조직성공을 극대화하는데 있었으며, 조직의 궁극적인 목적은 오직 조직의 성과를 향상시키는 데 있다고 한다.

최근 조직성공에 대한 연구를 살펴보면, 유명희(2007)은 조직성공을 ‘조직과 개인이 달성한 일에 대한 결과로 볼 수 있고, 조직 유효성을 증대시키는 의미로 동기발생에 의한 개인의 능력, 스킬, 역량 등을 개선하는 것’으로 정의했으며, 홍운선(2012)은 ‘조직성공을 조직 내에서 발생하는 재무적, 비재무적 성과에 대해 조직원들이 생각하고 느끼는 정도’라고 정의했다.

Kaplan & Norton(1992)는 BSC 개념을 처음 소개했는데, 이들은 균형성과표(BSC)를 ‘과거에 재무적 성과에만 치우쳤던 성과측정 시스템의 한계를 보완하기 위해 내부 프로세스, 학습 및 성장관점, 고객 관점을 추가하여 균형 있는 성과측정을 통해 기업의 가치와 전략을 실현하기 위해 제안된 평가시스템’으로 정의했다. 이후 연구를 통해 1996년

단순한 기술적 성과측정시스템이 아니라 장기적인 전략을 수행하기 위한 관리시스템으로 정의했다.

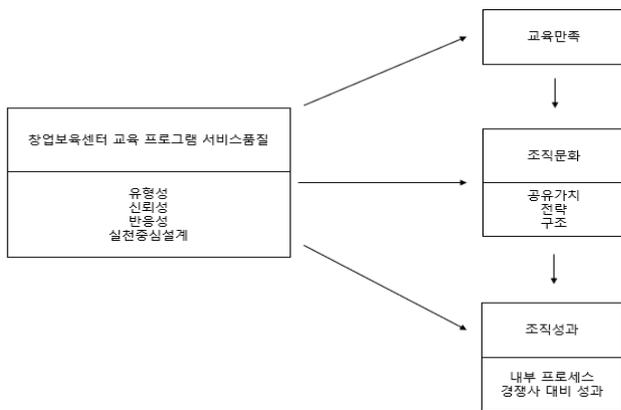
본 연구에서는 기존의 다양한 선행연구 결과를 바탕으로 조직성과의 개념을 투입 대비 산출이라는 단순한 개념을 의미하는 것이 아닌 다양한 요소들이 복합적으로 구성된 개념요소라고 명시한다. 즉 균형성과표(BSC) 요소인 재무, 고객, 내부 프로세스, 학습 및 성장의 측면에서 창업보육센터와 스타트업에 적합하도록 수정하여 사용했다.

### III. 연구방법

#### 3.1. 가설설정 및 연구모형

선행연구에서 창업보육센터의 평가지표나 입주기업의 성과, 교육만족, 조직문화 각각에 대한 연구는 많이 이루어졌지만 창업보육센터의 교육서비스품질이 교육만족과 조직문화, 조직성과에 미치는 영향에 대한 연구가 많이 이루어지지 않았다. 따라서 본 연구에서는 창업보육센터의 교육서비스품질이 교육만족, 조직문화 및 조직성과에 미치는 영향을 알아보고 분석하는데 연구의 주된 목적이 있다. 연구 목적을 위하여 독립변수로는 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질인 유형성, 신뢰성, 반응성, 실천중심설계를 설정하였으며, 종속변수로는 교육만족, 조직문화, 조직성과를 설정하였으며 <그림1>과 같이 연구 모형을 설정하였다.

<그림 1> 연구모형



본 연구의 가설은 다음과 같다.

**가설 1: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

가설 1-1: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 유형성은 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 신뢰성은 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 반응성은 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 실천중심설계는 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**가설 2: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질은 조직문화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

가설 2-1-1: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 유형성은 조직문화의 공유가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1-2: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 유형성은 조직문화의 전략에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1-3: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 유형성은 조직문화의 구조에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2-1: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 신뢰성은 조직문화의 공유가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2-2: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 신뢰성은 조직문화의 전략에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2-3: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 신뢰성은 조직문화의 구조에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3-1: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 반응성은 조직문화의 공유가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3-2: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 반응성은 조직문화의 전략에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3-3: 창업보육센터의 교육프로그램 서비스품질의 반응성은 조직문화의 구조에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4-1: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 실천중심설계는 조직문화의 공유가치에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4-2: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의 실천중심설계는 조직문화의 전략에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4-3: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질의

실천중심설계는 조직문화의 구조에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

**가설 3: 창업보육센터 교육프로그램 서비스품질은 조직성  
과에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.**

가설 3-1-1: 창업보육센터 교육프로그램 서비스의 유형  
성은 조직성과의 내부 프로세스에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1-2: 창업보육센터 교육프로그램 서비스의 유형  
성은 조직성과의 학습과 성장에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2-1: 창업보육센터 교육프로그램 서비스의 신뢰  
성은 조직성과의 내부 프로세스에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2-2: 창업보육센터 교육프로그램 서비스의 신뢰  
성은 조직성과의 학습과 성장에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3-1: 창업보육센터 교육프로그램 서비스의 반응  
성은 조직성과의 내부 프로세스에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3-2: 창업보육센터 교육프로그램 서비스의 반응  
성은 조직성과의 학습과 성장에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-4-1: 창업보육센터 교육프로그램 서비스의 실천  
중심설계는 조직성과의 내부 프로세스에 정  
(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-4-2: 창업보육센터 교육프로그램 서비스의 실천  
중심설계는 조직성과의 학습과 성장에 정  
(+)의 영향을 미칠 것이다.

**가설 4: 교육만족은 조직문화에 정(+)  
의 영향을 미칠 것  
이다.**

가설 4-1: 교육만족은 조직문화의 공유가치에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2: 교육만족은 조직문화의 전략에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-3: 교육만족은 조직문화의 구조에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

**가설 5: 조직문화는 조직성과에 정(+)  
의 영향을 미칠 것  
이다.**

가설 5-1-1: 조직문화의 공유가치는 조직성과의 내부 프  
로세스에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1-2: 조직문화의 공유가치는 조직성과의 학습과

성장에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2-1: 조직문화의 전략은 조직성과의 내부 프로세  
스에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2-2: 조직문화의 전략은 조직성과의 학습과 성장  
에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-3-1: 조직문화의 구조는 조직성과의 내부 프로세  
스에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-3-2: 조직문화의 구조는 조직성과의 학습과 성장  
에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

**가설 6: 조직문화는 교육만족과 조직성과 간의 매개 효과  
가 있을 것이다.**

가설 6-1: 조직문화의 공유가치는 교육만족과 내부 프로  
세스 간에 매개효과가 있을 것이다.

가설 6-2: 조직문화의 공유가치는 교육만족과 학습과 성  
장 간에 매개효과가 있을 것이다.

가설 6-3: 조직문화의 전략은 교육만족과 내부 프로세스  
간에 매개효과가 있을 것이다.

가설 6-4: 조직문화의 전략은 교육만족과 학습과 성장  
간에 매개효과가 있을 것이다.

가설 6-5: 조직문화의 구조는 교육만족과 내부 프로세스  
간에 매개효과가 있을 것이다.

가설 6-6: 조직문화의 구조는 교육만족과 학습과 성장  
간에 매개효과가 있을 것이다.

**3.2. 연구대상 및 다수준 분석**

본 연구의 대상은 창업보육센터의 교육서비스를 받은 경  
험이 있는 사람을 대상으로 2023년 9월부터 온라인 설문  
조사를 수집 중이며 실증분석 검증을 위해 SPSS 24.0을  
사용하여 통계적 자료를 정리하고, 유의수준은  $p < 0.05$ 로  
설정하여 분석하고자 한다.

**참고문헌**

김우재(2014). *창업보육센터 입주심사 기준의 창업기업 판별 유효성*, 석사학위 논문, 경일대학교.  
김은혜·마희영(2020). *교육서비스 품질과 교육만족도 분석을 통한 제도개선 방안 : 특성화고졸 재직자 특별전형 학습자를 중심으로*, *상업교육연구*, 34(4), 49-68.  
김한준·이기성(2010). *중소기업의 학습조직 활동과 조직성과에 관한 연구 : 학습조직과 조직성과 관계모형 개발*, *평생교육HRD연구*, 6(3), 161-189.  
박상호·강신철(2021). *창업보육센터의 매니저의 역량 특성이 조직몰입과 업무성과에 미치는 영향 : 매니저의 자기효능감*

- 을 중심으로, *벤처창업연구*, 16(1), 2.
- 박진원(2013). *창업보육센터 입주기업의 성과관리 수용성이 창업성장에 미치는 영향*, 박사학위 논문, 배재대학교.
- 배신영(2020). *항공서비스학과 교육서비스품질 측정도구 개발 : 델파이 기법의 적용을 중심으로*, 박사학위 논문, 단국대학교.
- 송민용(2021). *창업보육센터 지원프로그램의 질과 기업역량이 입주기업성장에 미치는 영향*, 박사학위 논문, 목원대학교.
- 양승현(2022). *조직성과의 영향요인에 관한 연구 : 중국 신양시 종합사회복지기관을 중심으로*, 석사학위 논문, 중앙대학교.
- 예동민(2013). *조직진단 7S 요인이 조직성장에 미치는 영향 : A 재단 산하병원을 대상으로*, 석사학위 논문, 을지대학교.
- 이자빈(2015). *문화예술교육프로그램 서비스품질이 교육만족, 조직몰입 및 창의적 직무수행에 미치는 영향*, 석사학위 논문, 중앙대학교.
- 장혁기(2013). *조직문화 구성요소가 혁신행동에 미치는 영향 : 공유리더십의 매개효과를 중심으로*, 석사학위 논문, 한양대학교.
- 황보윤(2020). *Kano-QFD 기반 기술창업기업 도약 훈련 프로그램의 적용 타당성 연구 : 학습자이해도 모델을 중심으로*, 박사학위 논문, 고려대학교.
- Allen, D. N., & Rahman, S.(1985). "Small Business Incubator: A Positive Environment for Entrepreneurship", *Journal of Small Business Management*, 23(3), 12-22.
- Allen, D. N., & Levine, V.(1986). "Nurturing Advance Technology Enterprise", New York, Praeger.
- Allen, D. N., & McCluskey, R.(1990). "Dose Networking Pay off? : A Panel study of Entrepereners in the Research Triangle", *Frontiers of Entrepreneurial Research*, 325-339.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A.(1992). "Measuring service quality : a reexamination and extension", *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A.(1982). *Corporate Culture: The Rites and Rituals of Organization*. Reading massachusetts: Addison-Wesley.
- Diener, E. D., & Emmons, R. A.(1985). Larsen, R. J. & Griffin, S., "The satisfaction with life scale", *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Hisrich R. D., & Smilor R. W.(1988). "The university and business incubation : technology transfer through entrepreneurial development", *Technology Transfer, Fall*, 14-19.
- Kaplan RSm Norton DP.(1992). The Balanced Scorecard-Measures that Drive Performance, *Harvard Business Review*. 70(1), 71-79.
- Lalkaka, R., & Bishop, J.(1996). *Business Incubator in Economic Development: an initial assessment in industrializing countries, United Nations Development Programme*, New York.
- Smilor, R. W.(1987). *Managing the incubator System : Critical Success Factors to Accelerate New Company Development*, *IEEE Transactions on Engineering Management* EM-34(4), 146-456.
- Parasuraman, A., & Zeithaml.(1985). V. A. & Berry, L. L., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pettigrew, Andrew. M.(1979). On studying Organizational Culture. *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 554-581.