

창업보육센터 매니저의 역량 특성이 조직몰입과 업무성과에 미치는 영향 : 매니저의 자기효능감을 중심으로

박상호 (한남대학교 경영정보학과 박사과정)*

강신철 (한남대학교 경영정보학과 교수)**

국 문 요 약

국내 대표적인 창업지원 기관으로 창업보육센터, 창업진흥원, 테크노파크, 창조경제혁신센터 등이 있으며, 전국에 창업보육센터는 260여 개가 있다. 창업보육센터는 운영 주체로 대학, 연구소, 재단협회 등이 운영하고 있고, 센터는 센터장과 창업보육전문매니저(이하 '매니저') 등으로 구성되어 센터 운영관리 및 입주기업 창업보육지원서비스 등의 업무를 수행하고 있다. 그동안 창업보육센터 운영에 관한 연구는 주로 입주기업의 성과에 영향을 미치는 요인을 중심으로 연구되었지만, 창업보육센터 매니저의 역량 특성과 조직몰입이 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구는 부족했다.

본 연구의 목적은 창업보육센터 매니저의 역량 특성이 조직몰입과 직무성과에 영향을 미치는 다양한 요인들을 탐색하고 각 요인 간의 인과관계를 밝힘으로써 창업보육센터 운영에서 매니저의 역할에 실무적인 시사점을 제시하는 것이다. 본 연구는 탐색적 연구로써 연구대상은 전국 창업보육센터에 근무하는 약 600명의 매니저를 대상으로 설문조사를 하였으며, 유효한 116개의 응답 자료를 근거로 기술통계 분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석 등과 구조방정식모형으로 가설을 검정하였다.

분석 결과, 창업보육센터 매니저의 인지적 특성인 기술, 행동적 특성인 의사소통과 상황대처가 매니저의 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 행동적 특성이 인지적 특성보다 자기효능감에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 매니저의 인지적 특성과 행동적 특성, 그리고 자기효능감은 조직몰입과 업무성과에 직간접적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 매니저의 자기효능감은 조직몰입과 업무성과에 긍정적인 영향을 미치는데, 이러한 결과는 매니저의 역량 특성이 조직몰입과 업무성과에 직접적인 영향을 미치기보다는 매니저의 자기효능감을 매개로 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 시사점은 창업보육센터 매니저의 자기효능감이 행동적 특성과 업무성과 간의 인과관계에서 매우 중요한 매개역할을 하므로 창업보육센터를 효율적으로 운영하기 위해서는 매니저의 자기효능감을 높일 수 있도록 업무환경을 조성하고 매니저의 역량을 향상시키기 위한 교육이나 지원이 필요하다는 점이다. 또한 본 연구결과는 국가직무능력표준(NCS)에서 창업보육센터 매니저의 직무 능력에 자기효능감을 직업기초능력으로 포함할 필요가 있다는 것을 시사한다.

핵심주제어: 매니저 역량, 인지적 특성, 행동적 특성, 자기효능감, 조직몰입, 업무성과

1. 서론

국내 창업보육센터의 시작은 1990년 제10회 창업지원심의회에서 창업기업보육센터 설립 및 운영지원에 대한 계획이 의결되고, 1991년 창업기업보육센터 설립과 운용 준칙이 고시되어 창업보육 사업에 대한 입법 근거가 되었다. 이를 통해 창업보육센터는 1992년 중소기업진흥공단에서 최초로 공공기관으로 설립되어 운영되었으며, 민간기관으로는 같은 해 ㈜중부산업건설링이 정부로부터 지정받아 운영되었다. 또한, 대학에는 1994년 한국과학기술원(KAIST)이 신기술창업보육센터를 설립하였다(문형주·최교원 외, 2007).

창업보육센터의 운영은 1997년 IMF 외환위기로 새로운 분

야의 창업지원에 대한 필요성이 대두되었다. 이에 1998년 정부 주도의 벤처기업육성을 위한 정부 정책의 하나로 시작하였다. 2000년대 중반에는 약 350개가 넘는 창업보육센터가 운영되었으며, 2019년 말에는 전국에 260개가 창업보육센터로 지정되어 운영되고 있다. 운영 분포는 창업보육센터의 73.8% (192개)가 대학에서 운영되고 있으며, 비수도권(서울·인천·경기 제외) 지정 창업보육센터가 174개로(66.9%) 지역 균형 발전에 기여하고 있다(한국창업보육협회, 2020).

국내 대표적인 창업지원 기관으로는 중소벤처기업부 산하에 창업보육센터, 창업진흥원, 테크노파크, 창조경제혁신센터 등이 있으며, 창업보육센터(Business Incubator, BI)는 그 운영주체로 공공기관, 대학, 민간기관, 연구소, 재단협회, 정부·지자

* 주저자, 한남대학교 경영정보학과 박사과정, cabi123@naver.com

** 교수저자, 한남대학교 경영정보학과 교수, ntiskang@gmail.com

· 투고일: 2021-01-05 · 수정일: 2021-02-11 · 게재확정일: 2021-02-22

체 등이 있다(하상조, 2000).

또 다른 창업지원 기관으로서 테크노파크는 1999년 1월 충남테크노파크가 개소되었고 전국적으로 18개의 테크노파크와 지역산업기획단(세종) 1개가 운영되고 있다.

정부 주도하에 전국의 창업보육센터를 운영해 오면서 입주 기업들을 성공시키기 위해 많은 노력을 기울였고, 창업보육센터 운영 노하우를 축적하였다. 그러나 창업생태계는 다양한 환경변화를 겪고 있고, 창업보육정책에도 많은 변화가 있었다. <표 1>은 국내 창업보육센터의 주요 정책 변화를 나타내고 있다.

<표 1> 창업보육센터 주요 정책 변화

구 분	개 선 방 안
창업보육 사업 효율성 제고 방안 (2005.7, 경제정책조정회의)	<ul style="list-style-type: none"> 중소기업청 창업보육 사업으로 통합 특화 BI 육성 (환경, 정보통신, 농생명 등) 우수 BI의 생산형 보육공간 확충 지원 등 자립화 유도 부실 BI 통·폐합 및 지정취소 등 단계별 구조조정
창업보육센터 활성화 방안 (2011.8, 중소기업청)	<ul style="list-style-type: none"> 인큐베이팅 대상과 범위 확장 (Post-BI) BI 입주기업 맞춤형 보육서비스 제공 및 졸업기업 사후 지원 민관협력형 창업보육 모델 확산 BI 운영평가 기반 차등 지원 및 퇴출 시스템 강화
창업보육 지원체계 전면 혁신방안 (2016.12, 중소기업청)	<ul style="list-style-type: none"> BI의 평가, 조직·재정 지원, 자율경영 등 자립형 BI 유도 센터장과 매니저의 역할과 전문성을 제고 인센티브 제도 마련 및 전후방 연계 보육프로그램 확충 부실BI 퇴출제도 정비, BI-net 고도화 및 우수사례 확산

출처 : 중소기업청(2016) 창업보육 지원체계 전면 혁신방안

2005년에 창업보육의 효율성을 제고하기 위해 여러 정부 부처에서 관리하던 창업보육센터를 중소기업청으로 통합하였다. 2011년에는 창업보육센터 활성화 방안을 통해 창업보육센터의 퇴출 정책을 시행함으로써 비효율적으로 운영되는 창업보육센터를 정리하였다. 그리고 2016년에는 창업보육 지원체계 전면 혁신방안을 통해 창업보육센터 자립 및 관리자의 역할 전문화 등을 실시하였다. 이와같이 우리나라의 창업보육정책은 끊임없이 진화하고 있으며, 창업생태계와 정부의 정책이 변화함에 따라 창업보육센터들은 입주기업의 성과를 높이기 위해 보다 효율적인 창업보육센터 운영방안을 요구하고 있다.

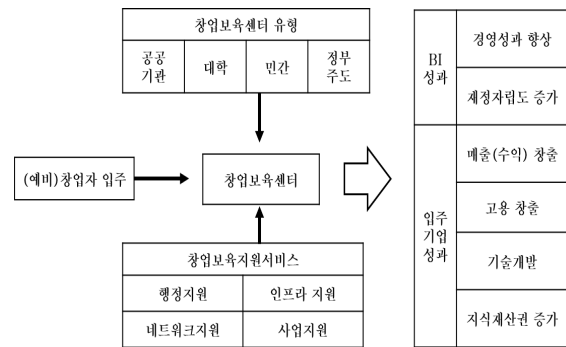
본 연구는 창업보육센터를 효율적으로 운영하기 위한 방안을 모색하기 위해, 창업보육센터 매니저의 인지적 특성과 행동적 특성이 업무성과에 어떤 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 특히 매니저의 심리적 특성인 자기효능감과 조직몰입을 매개변수를 도입하여 매니저의 역량이 업무성과에 미치는 복잡한 인과관계를 구조방정식 모델로 분석하고자 한다. 이를 통해 창업보육센터의 운영에 실무적인 시사점을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 창업보육의 개념과 창업보육센터의 역할

중소벤처기업 중 예비창업자 또는 창업 초기기업은 많은 자원, 경험 및 네트워크가 부족하기 때문에 창업 초기에 이런 장애물을 극복하는 데 도움이 되는 서비스가 필요하다. 이러한 장애물에는 공간, 자금 지원, 법률, 회계, 기타 비즈니스 운영에 필요한 전제 조건을 포함한다. Allen & Rahman(1985)과 박재용(1999)은 창업보육센터를 새로 창업하여 자생력이 미약한 창업자에게 기술, 자금, 경영 등의 다양한 분야의 효과적인 지원 및 연계 서비스를 통해 신생기업의 창업을 돕고, 성장 및 기술사업화를 돕기 위해 만들어진 조직으로 정의하였다.

창업보육은 <그림 1>과 같이 창업자 또는 예비창업자를 입주시켜 보육하는 과정으로서 보육자원을 효율적으로 지원하여 행정지원, 인프라 지원, 네트워크 지원, 사업지원 등의 서비스를 제공하는 하나의 체제이다(Smilor, 1987b).



*출처: Smilor(1987b). Managing the Incubator System: Critical Success Factors to Accelerate New Company Development, IEEE Transactions on Engineering Management. 연구자 재구성.

<그림 1> 창업보육센터 보육시스템

Mayuri(2020)는 경영훈련이나 사무공간을 제공함으로써 신규 창업자들이 발전할 수 있도록 돕는 기관을 창업보육센터라고 정의하였다. Bergek et al(2008)은 입주기업 선정에서 사업지원 서비스 그리고 네트워크 지원서비스를 제공하는 것을 창업보육의 기본적인 운영 모델로 제시하였다. 그는 또한 창업보육센터의 역할을 입주기업의 발전단계에 따라 3단계로 나누어 설명하고 있는데, 초기에는 입주 시설 및 공간 등의 인프라 지원에 집중하고, 그 다음에는 창업보육센터의 지원시스템이 고도화될수록 입주기업의 성장에 맞는 지원 서비스를 제공하는 단계로 발전하고, 마지막으로 네트워크 활동을 지원하는 단계로서 입주기업의 요구에 맞게 사업관리서비스를 제공하고 다른 기관과 연결시켜 주는 역할을 해야 한다고 주장하였다.

홍대웅·이일한 외(2017)은 창업보육센터의 지원 서비스로 공간 및 부대시설지원, 경영지원, 기술지원, 인적 지원, 마케팅 지원 서비스가 필요함을 설명하였고, 배영임(2016)은 물리적

시설·장비, 기술 및 교육지원, 경영 및 법률, 자금, 네트워크 등이 필요함을 주장하였다. 황보윤·김재형(2016)도 사무공간, 지원금(보조금), 교육과 컨설팅, 홍보, 기업 간 협업 지원 등 필요한 지원 서비스로 제시하였다.

2.2 창업보육센터의 업무성과

창업보육센터 성과에 영향을 미치는 다양한 요인에 관해 학문적·실무적 연구를 진행해 왔으나, 창업보육센터의 성과가 무엇인지에 관해 아직 합의가 이루어져 있지 않다. 창업보육센터의 효율성을 평가하는 연구들은 대부분 입주기업 수, 수입총액, 입주기업의 매출액, 입주기업의 고용인원 수 등 주로 입주기업의 경영성과를 중심으로 이루어지거나 정량적 지표를 많이 사용하였다(박정규·유왕진, 2007). 창업보육센터장의 사업추진의지나 보육시스템과 같은 정성적 평가기준을 고려한 연구도 있었지만 가중치로 보면 17개 평가항목을 모두 합쳐도 35%에 불과하고 입주기업의 사업화 성과의 비중이 65%나 차지한다(김병엽, 2007). 일반적으로 창업보육센터의 성과는 입주기업의 성과로 대변된다(김호정 외, 2012). 입주기업의 성과는 매출증가, 고용창출, 신상품개발 및 특허건수 등 다양한 지표로 측정된다(김호정 외, 2012; 배영임, 2016). 창업보육센터의 성과에 관한 연구에서 입주기업의 성과를 재무성과, 사업성과(시장점유율, 성장률, 다각화 및 제품혁신), 조직 효과성 등 크게 3가지 요소를 포함하기도 하고(Venkatraman & Ramanujam 1986), 창업보육센터 운영성과 요인을 기관에의 기여, 프로그램개선, 자립도 증가 등으로 보기도 한다(박동열·하규수, 2014).

본 연구에서는 창업보육센터의 업무성과를 객관적인 입주기업의 경영성과지표로 보지 않고 Hackman & Oldham(1975, 1976)의 직무특성이론과 Venkatraman & Ramanujam(1986)의 업무성과에 대한 정의에 따라 매니저가 주관적으로 인식하는 조직효과성으로 보았다.

직무특성이론은 일 자체의 만족도를 높이기 위해 직무를 구성하는 다섯 가지 핵심적인 특성들 즉 기술 다양성, 업무 정체성, 업무 중요성, 자율성, 피드백 등이 충분히 충족되고 잘 조합되어야 한다고 주장한다. Jason, et al(2015)은 직무성과(Job Performance)는 업무성과(Task Performance), 시민 행동(Citizenship Behavior), 생산성 저해 행동(Counter productive behavior)으로 구성된다고 하였다. 이중에서 업무성과는 조직의 자원을 재화 또는 서비스로 변환하는데 직접 관련된 구성원의 행동의 결과를 말한다. 다시 말해서 업무성과란 조직에서 구성원이나 조직원들이 실현하고자 하는 일의 이상적인 상태 또는 조직 구성원이 자기의 목표를 달성할 수 있는 정도이다(Tett & Meyer, 1993).

업무성과는 조직 구성원의 업무가 완수된 정도를 의미하는 생산성과 유사하다고 할 수 있지만, 생산성은 주로 물리적인 측면의 소극적 의미를 지니는 데 반해 업무성과는 조직 구성

원이 갖는 전반적인 업무성취를 의미하는 폭넓은 개념이다. 다시 말해서 업무성과는 생산성을 포함하여 목표 달성의 정도, 신속성, 적응력 등 다양한 부분을 포함하고 있다(권순창, 2004).

창업보육센터 매니저는 입주기업의 경영성과를 높인다는 기본적인 전제를 깔고 자신의 업무성과를 평가할 것이기 때문에, 창업보육센터의 객관적인 경영평가자료를 사용하지 않고 응답자의 주관적 인식에 의존해야 하는 행동연구에서는 매니저의 업무성과를 대리변수로 쓰는 것이 합당하다고 판단하였다.

2.3 창업보육센터 매니저의 역할

창업보육센터의 가장 중요한 역할은 예비창업자 또는 창업 초기기업이 생존하고 계속해서 성장할 수 있도록 효과적·효율적으로 보육하는 일이다. 이러한 역할을 수행하기 위해 물리적 시설 및 공간부터 경영, 기술영역 등 다양한 영역에 대한 창업보육지원서비스를 제공한다. 이러한 다양한 서비스 제공과 입주기업들을 관리하고 센터를 효율적으로 운영하는 주체는 창업보육센터 매니저이다(정현우 외, 2018). 이는 입주기업의 창업 성공률을 높이는 기능적인 역할과 기본적인 공간 제공 측면뿐만 아닌 광범위한 서비스 지원을 포함하며, 이를 통해 기술기반의 창업기업 설립 및 운영 촉진과 성장지원을 하는 역할이다(홍대웅 외, 2017).

한국창업보육협회(2016)에서는 창업보육매니저매뉴얼을 통해 창업보육매니저를 “신기술 또는 아이디어를 가진 예비창업자 및 성장 잠재력이 있는 초기 창업기업을, 입주에서 졸업까지 보육·지원·관리하여, 해당 창업자가 시장에서 경쟁력을 갖춘 기업으로 정착·성장할 수 있게 만드는 노하우·지식 및 네트워크를 갖춘 전문가”로 정의하고 있으며, 매니저의 직업을 자신만의 전문적 노하우·지식 및 네트워크를 갖추어서 고도의 책임성으로, 창업보육센터에 입주한 기술창업자를 보육·지원·관리하는 전문영역의 특수분야로 설명하고 있다.

창업보육센터 매니저에 관한 연구를 통해 매니저는 신기술 또는 아이디어를 가진 예비창업자 및 초기 창업기업의 센터 입주에서 졸업까지 관리하여 경쟁력 있는 기업으로 육성할 뿐만 아니라 센터를 효율적으로 운영할 수 있는 지식과 노하우를 갖춘 전문가로 정의하였다(김호정 외, 2012).

김영문·강태균(2017)는 창업보육센터 매니저가 하는 일이 창업보육센터의 운영과 입주기업 선정, 입주기업 육성을 위한 프로그램개발, 입주기업의 문제 해결을 위한 전문가 네트워크, 기술개발 연계, 자금 확보, 판로 개척 등임을 발견하였고, 홍대웅 외(2017)는 창업보육센터에서 제공하는 지원서비스로서 공간 및 부대시설지원, 경영지원, 기술지원, 인적 지원, 마케팅 지원 서비스가 필요함을 역설하였다. 배영임(2016)은 물리적 시설과 장비, 기술 및 교육지원, 경영 및 법률, 자금, 네트워크 등이 필요함을 주장하였다.

창업보육센터 매니저가 수행하는 창업보육지원서비스의 유

형으로는 입주기업에게 도움을 주는 서비스 행위로서 비즈니스의 기본 사항, 시장조사, 회계/재무관리 지원, 금융에 대한 접근, 프리젠테이션 스킬 지원, 비즈니스 에티켓, 규정 준수 등이 있다. 또한, 서비스 제공 행위로써 네트워크 활동, 마케팅 지원, 인터넷연결 서비스, 엔젤 또는 벤처캐피탈에 대한 접근, 기술상용화지원, 지식재산관리 등을 행한다. 이 이외에도 고등교육자원 연결, 전략적 파트너 연결과 포괄적인 비즈니스 교육프로그램 구성, 그리고 멘토 역할 등이다(Mayuri, 2020).

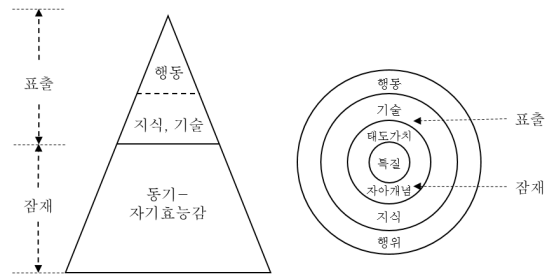
2.5 창업보육센터 매니저의 역량

역량은 학자에 따라 조금씩 달리 정의하는데, 역량을 특정한 상황이나 직무에서 준거에 따른 효과적이고 우수한 수행의 원인이 되는 개인의 내재적인 특성으로 개인이 일을 성공적으로 수행하기 위하여 개별적으로 결합해서 사용하는 기술이나 지식의 총합체를 의미하는 포괄적 개념이다. 따라서 역량에는 지식, 기능, 사고 유형, 정신자세, 사고방식 등이 포함된다. 또 역량을 조직환경 속에서 탁월하고 효과적으로 업무를 수행해 낼 수 있는 조직원의 행동 특성이나, 효과적 수행자와 비효과적 수행자를 분별하는 특별하고 일관된 행동 동기, 특질, 기능, 심지어는 우수 인재의 벤치마크(Bench mark)로 보기도 한다(사)한국기업교육학회, 2010).

창업보육센터 조직의 성과 측면에서 역량 개념은 1959년 펜로즈(Penrose)의 기업성장이론(The theory of the Growth of the firm)에서 핵심역량의 개념을 이론적 근거로 찾을 수 있으며, 조직은 유형의 자산뿐만 아니라 기술, 경영 노하우, 브랜드 등 무형의 자산이 실질적 경쟁력을 더 높인다고 한다. 이후 Wernerfelt(1984)는 핵심역량의 개념을 경영 전략 분야에 도입하게 되고, 1990년대에 Prahalad & Hamel(1990)에 의해 핵심역량이론으로 발전하였다.

조직의 핵심역량은 다양한 기능(skills), 기술(technologies)과 지식 흐름(knowledge streams)의 통합을 의미하며, 핵심역량은 특정 조직이 보유하고 있는 우월적인 내부역량으로서 타사들이 쉽게 흉내 낼 수 없을 정도로 차별화되고 독특한 것 등으로 정의하고 있다. 이와 함께 조직의 구성원으로서 어떤 과업에 대해 임의로 선택할 수 있는 다양한 행동 중에서 어떤 행동을 할지 결정하는 과정을 설명하는 기대이론을 통하여 개인의 내재적 특질로 역량을 설명하였다(Vroom, 1964; Bandura, 1977).

이와 같이 기존의 연구에서 역량을 크게 두 부분으로 나누어 설명하고 있는데, <그림 2>와 같이 관찰 및 평가가 용이하고 개발하기 쉬운 표출부와 관찰 및 평가가 어려우며 개발하기가 어려운 잠재부로 나누어 설명하고 있다(Spencer & Spencer, 1993).



<그림 2> 역량 구조의 잠재와 표출
*출처: Spencer & Spencer(1993). Competence at Work. NewYork: Wiley. 최길성(2010). 재구성.

조직직무에 필요한 역량에 관한 연구는 1960년대에서 1970년대 심리학 분야에서 시작하였는데, McClelland(1973)의 역량 검사에서 시작되었고, Boyatzis(1982)는 어떤 개인이 어떤 역할을 성공적으로 수행하게 만드는 개인의 내재적 특성으로 역량을 사용하였고, 또 다른 연구에서는 역량을 직무에서 주어진 업무나 역할 등을 수행하는데 공통으로 필요한 요건으로 정의하였다(오현석, 2007).

직무역량에서 공통으로 포함된 개인의 내재적 특성은 <표 2>과 같이 직무역량의 범위와 같이 지식(knowledge), 기술(skills, 스킬)의 표출 부분과 동기(Motives), 특성(trait), 자기개념(self-concept) 등 잠재 부분으로 구성되어 있다.

<표 2> 직무역량의 범위

학자(연도)	직무역량 범위
Boyatzis(1982)	동기, 특성, 기술, 지식
McClelland(1973)	기술과 지식의 영역
Spencer & Spencer(1993)	동기, 특성, 자기개념, 지식, 기술
Parry(1996)	기술과 지식, 태도의 집합체

김지혜(2016), 연구자 재구성

HRD 용어사전에는 직무역량(職務力量, Job Competency)을 직무를 효과적으로 수행하여 탁월한 성과를 얻는 데 필요한 종업원의 내재적 특질이라고 정의한다. 내재적 특질에는 직무 수행에 필요한 지식, 전문성, 특정한 스킬 등이 포함된다. 직무역량은 직무교육을 통하여 바람직한 수준으로까지 발전시킬 수 있으며, 이는 조직 내에서 실시되는 각종 교육 훈련을 통하여 이루어진다고 보았다(사)한국기업교육학회, 2010).

박만희·양동우(2011)는 창업보육센터 매니저 역량으로 추진 의지, 전문성, 근무의 지속성을 들고, 박동열·하규수(2014)은 전문 매니저의 필요역량 요인으로 마케팅 관련 역량, 자금 및 산업재산권 관련 역량, 사업화 관련 역량, 의사소통과 네트워킹 역량, 기업관리역량으로 나누고 지식 차원과 스킬 차원으로 구분하여 제시한 바 있다.

한국산업인력공단에서 개발한 직업기초능력 표준(NCS)에서는 창업보육 매니저의 직무를 지식, 기술, 태도로 분류하고, 한국창업보육협회(2016)에서도 매니저 자신만의 전문적 노하우·지식 및 네트워크를 매니저가 갖추어야 할 역량으로 제시

하였다. 그 밖에 많은 연구에서(김영문·강태균, 2017; 홍대웅 외, 2017; 배영임, 2016; 권상집·정지용, 2016; 김대임·전인오, 2015; 최강득 외, 2015) 창업보육센터 매니저가 갖추어야 할 역량을 제시하였다.

창업보육센터 매니저에 관해 한국과 미국의 창업보육 매니저에 대한 비교 분석을 통해 매니저에게 필요한 자질은 국내에서는 경영관리능력을 중요시하는 반면, 미국의 경우 개인 심리학적 특성을 가장 중요한 자질로 인식하고 있었는데, 2000년 초는 우리나라가 미국보다 창업보육센터가 한참 늦게 시작한 이유도 있었다(우수명, 2002).

창업보육센터 매니저 역량에 관해 다양한 연구가 있는데, 매니저 역량 관련 연구는 크게 지식, 스킬 그리고 경험이 주요한 역량이고 그 외 노하우, 사명감, 성실성, 자신감, 애정, 기업가정신, 열정 등의 특성이 필요함을 설명하고 있다(박동열·하규수, 2014; 최강득 외, 2015). 다른 연구에서는 매니저 역량을 보유역량, 업무경험, 기업가정신으로 나누어 정의하였으며, 기업가정신을 매니저가 보육업무에 적합한 적성의 보유 정도와 이에 대한 자긍심, 애정, 관심도로 설명하였다(최강득·김영문, 2015). 창업지원 관련 지식과 노하우 보유 수준, 관련 전문가 네트워크 구축 능력, 기업지원에 관한 관심도 및 적극성, 창업 관련 다양한 정보 획득 및 제공 능력, 신속한 행정 지원 서비스 제공 능력이라고도 하였다(배영임, 2016).

<표 3>은 기존의 매니저 역량 특성 연구결과를 정리한 것이다. 매니저의 역량을 크게 보유역량 또는 필요역량으로 지식과 기술(스킬)이 공통으로 포함하고 있으며, 경험도 주요한 매니저의 역량으로 연구하고 있으나, 이를 포함한 노하우, 사명감, 성실성, 자신감, 애정, 기업가정신, 열정 등이 매니저의 역량 특성으로 나누어 설명할 수 있다.

<표 3> 매니저 역량 특성

연구자(연도)	매니저 역량 특성 연구 범위
정해주(2005)	지식, 스킬, 사명감, 경험, 적성 등
박만희·양동우(2011)	지식, 스킬
윤종록 외(2011)	지식, 스킬
김호정 외(2012)	지식, 스킬, 경험
박동열·하규수(2014)	지식, 스킬, 경험, 적성, 사명감
최강득 외(2015)	지식, 스킬, 경험, 적성, 자긍심, 애정
김대임·전인오(2015)	지식, 노하우, 애정, 사명감, 적성
권상집·정지용(2016); 배영임(2016)	지식, 노하우, 적극성 등

또한, 매니저의 핵심역량으로 창업보육 관리역량, 입주기업 사업화 지원역량 등(김영문·강태균, 2017), 매니저의 업무역량으로 기업관리 운영지식과 노하우 등으로 한 연구도 있다(김대임·전인오, 2015).

의사소통능력은 타인과의 관계에서 의사소통 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘하는가를 의미하며, 특히 조직에서의 의사소통 능력은 직무수행을 하는 과정에서 조직구성원들과

얼마나 의견을 잘 조율할 수 있는지 정도를 의미한다(Papa, 1989). 의사소통 능력이란 적절하고도 효과적인 의사소통 행위에 관한 지식이며 적절하고도 효과적인 의사소통 수단을 포함하는 일단의 기술을 발전시키는 것으로, 대화 참여자가 적절하고도 효과적인 것으로 인식하는 방법으로 행동하고자 하는 동기를 말한다(Rubin, 1990).

이상의 선행연구에서 살펴본 바와 같이 창업보육센터의 매니저가 센터를 효과적으로 운영하고 입주기업을 지원하기 위해서는 매니저의 인지특성, 즉 지식과 기술을 보유해야 할 뿐만 아니라 행동 특성, 즉 의사소통능력과 상황대처 능력이 중요하다는 것을 알 수 있다.

2.6 매니저의 자기효능감

조직 구성원의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 동기부여(Motivation)는 매우 중요하게 다루어지고 있다(Vroom, 1964; Bandura, 1977). 동기부여란 구성원의 내적·외적 업무환경에서 나타나는 강력한 에너지의 집합체이며, 이는 직무를 수행하기 위해 노력하고 집중하게 만들고, 직무의 방향성을 제시하며, 그 직무에 지속성을 부여하는 근간이 된다.

구성원의 동기부여를 설명하는 연구는 기대이론, 목표설정 이론, 공정성 이론 등 다양하지만, 본 연구에서는 창업보육센터 매니저로서 어떤 과업을 수행하기 위해 다양한 행동 중에서 어떤 행동을 선택할지 결정하는 과정을 설명하는 기대이론을 적용하고자 한다(Vroom, 1964). 기대이론에서는 어떤 업무를 수행할 때 자기효능감이 기대를 형성하게 하는 중요한 요인으로 작용한다. 여기서 기대(expectancy)란 어떤 과업에 대해 최선을 다해서 성공적으로 완성했을 때 나타날 것이라고 믿는 결과물을 일컫는다

기대이론에서 자기효능감(Self-Efficacy)은 <그림 2> 빙산모형에서 잠재 부분에 해당하는 데, 특정한 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력을 자신이 갖고 있다고 믿는 심리상태를 일컫는다. 이와같이 자기효능감은 일종의 스스로에 대한 자신감이나 일과 관련한 자존감 등과 유사한 개념으로서, 과거의 성취 경험과 간접경험, 친구, 동료, 상사 등이 ‘당신은 잘 할 수 있다’고 칭찬을 들을 때 생기며, 효능감은 일종의 감정적 기제이다(Bandura, 1977). 즉 두려움, 걱정은 업무수행능력을 의심하게 만들며, 자긍심과 열정은 자신감을 높인다. 자기효능감은 직무수행성과에 긍정적 영향을 미친다(Bandura & Wood 1989).

동기부여 측면에서 자신감은 어떠한 일을 잘 할 수 있는 능력이 있다는 믿음으로서(Thomas & Velthouse, 1990) 자기효능감과 동일 개념으로 사용하기도 하지만, 또 다른 연구에서는 자기효능감에 자신감, 자기 존중감, 자아개념 등을 포함한 포괄적 개념으로 정의하기도 한다(Feltz & Lirgg, 1998). 본 연구에서는 자기효능감을 포괄적 개념으로 사용한다.

2.7 조직몰입

사회학, 산업심리학, 행동과학 영역에서 조직몰입에 대한 다양한 연구가 이루어지고 있지만 연구자마다 개념 정의를 달리하고 있다(정대용 외, 2008; 김미영, 2012). Allen & Meyer(1991)은 조직몰입을 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 세 가지 형태로 구분한 바 있으며, 현말순 외(2017)은 조직몰입을 한 조직의 구성원이 재직 기간 동안 승진이나 보너스와 같이 조직이 제공하는 만족이나 보상과는 무관하게 계속 재직하게 만드는 심리적 요인으로 정의하였다. Mowday et al(1982)는 조직몰입을 특정한 조직의 구성원으로 남아있고 싶은 강한 욕망, 조직을 위해 높은 수준의 노력을 기꺼이 기울이는 정도, 조직의 목표와 가치를 수용하는 단호한 신념 등을 말하며, 조직 구성원들이 조직을 떠나지 않도록 만드는 조직과 구성원 사이의 심리적 유대를 의미한다고 하였다(Allen & Meyer, 1996). 정대용 외(2008)는 조직몰입을 구성원이 자신이 속한 조직에 애정과 애착을 지니고 조직의 발전을 위하여 노력하고자 하는 의사와 함께 그 조직의 구성원으로 남아있고자 하는 욕망을 갖는 상태로 정의하였다.

Jason, et al(2015)은 조직몰입은 조직의 일원으로 남으려는 종업원의 열망으로 정의하고 세 가지 몰입의 형태를 제시하였다. 지속적 몰입은 이직에 따른 비용을 인식하여 조직에 남아있고 싶은 종업원의 욕망을 가리키고, 정서적 몰입은 감정적 애착으로 인해 조직 구성원으로 남고자 하는 구성원의 욕구를 말하며, 규범적 몰입은 의무감 때문에 조직 구성원으로 남으려 하는 구성원의 열망이라고 정의하였다. 본 연구에서는 Jason, et al(2015)의 정의를 채택하여 지속적, 정서적, 규범적 몰입을 포함한 개념을 사용한다.

III. 연구 방법

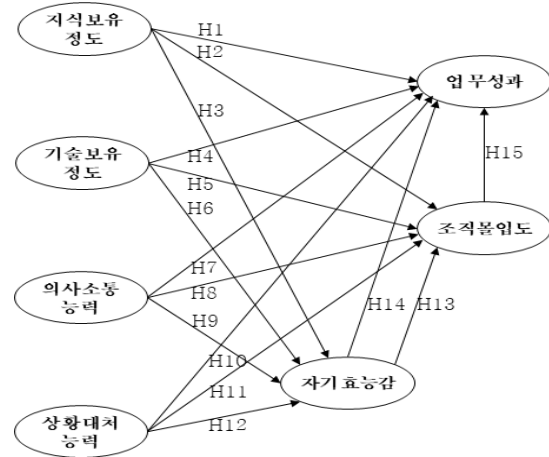
3.1 연구 모형

선행연구에서 도출한 이론적 배경을 토대로 본 연구는 창업보육센터 매니저의 인지적 특성과 행동적 특성이 창업보육센터 매니저의 자기효능감에 긍정적인 도움을 줄 것이라고 가정하고 연구모형을 구성하는데 필요한 구성체들을 <표 4>와 같이 정리하였다.

<표 4> 연구 구성체(Construct)

구분	개념	구성체	비고
표출 요인	인지적 특성	지식	지식보유정도
		기술	기술보유정도
	행동적 특성	의사소통	의사소통능력
		상황대처	상황대처능력
잠재 요인	심리적 특성	동기	자기효능감
	성과요인	조직몰입	조직몰입도
		직무성과	업무성과
			조직에 남기
			업무 완수

개인 역량특성들이 심리적 특성과 성과요인에 긍정적 영향을 미칠 뿐만 아니라, 개인 역량특성을 통해 형성된 매니저의 자기효능감은 창업보육센터 매니저의 조직몰입과 업무성과에 긍정적인 영향을 줄 것으로 추정하였다. 이상의 논의를 바탕으로 본 연구는 다음 <그림 3>과 같은 연구 모형을 제시하였다.



<그림 3> 연구모형

3.2 가설 설정

김호정·김형철 외(2012)는 매니저의 보육역량인 지식과 기술의 보유 정도가 매니저의 업무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 규명하였다. 김대임·전인오(2015)은 창업자의 능력이 매니저의 업무 역량을 매개하여 기업성과에 영향을 미친다고 규명하였으며, 최강득·김영문(2015)는 매니저의 역량이 입주기업 지원서비스를 통해 입주기업의 경영성과에 미치는 영향 관계를 규명하였다. 박만희·양동우(2011)는 창업보육센터 매니저의 추진 의지, 전문성, 근무의 지속성 등이 입주기업 성과에 영향을 미치는 요인임을 발견하였다.

권상집·정지용(2016)은 창업보육센터 매니저 역량으로 지식 및 노하우 보유 수준, 네트워크 구축 능력, 기업지원 관심 및 적극성, 정보 획득 및 제공 능력, 행정지원 서비스 제공 능력 등이 창업자의 경영능력을 향상시키는 데 기여한다는 것을 발견하였다. 배영임(2016)도 창업보육센터 지원서비스의 향상과 입주기업의 성과 제고를 위해 매니저의 역량 제고가 필요함을 설명하였다. 정해주(2005)는 매니저의 특성과 센터의 성과 간의 관계에서 매니저의 지식과 사명감이 중요한 영향요인임을 밝혔고, 박동열·하규수(2014)는 매니저의 특성 중 보유 역량, 경험, 인적성향 각각의 요인이 창업보육센터 운영성과에 유의적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

이건창 외(2009)는 유비쿼터스 업무환경에서 개인의 지식 및 기술 흡수역량이 업무성과, 직무몰입, 그리고 의사결정의 질에 유의한 긍정적 영향을 미친다는 것을 실증적으로 증명하였다. 정현우 외(2018)는 매니저의 역량이 입주기업 구성원들의 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치며, 입주기업의 구성원

의 자기효능감은 매니저의 업무만족도와 입주기업의 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

이상의 선행연구 결과들을 바탕으로 매니저의 인지적 역량인 지식보유정도와 기술보유정도, 행동적 역량인 상황대처능력과 의사소통능력이 매니저의 자기효능감, 조직몰입도, 업무성공에 긍정적인 영향을 미친다고 가설을 설정하였다.

가설 H1: 매니저의 지식보유정도는 업무성공에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H2: 매니저의 지식보유정도는 조직몰입도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H3: 매니저의 지식보유정도는 자기효능감에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H4: 매니저의 기술보유정도는 업무성공에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H5: 매니저의 기술보유정도는 조직몰입도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H6: 매니저의 기술보유정도는 자기효능감에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H7: 매니저의 의사소통능력은 업무성공에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H8: 매니저의 의사소통능력은 조직몰입도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H9: 매니저의 의사소통능력은 자기효능감에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H10: 매니저의 상황대처능력은 업무성공에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H11: 매니저의 상황대처능력은 조직몰입도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H12: 매니저의 상황대처능력은 자기효능감에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

이복화(2004)는 자기효능감이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 발견하였고, 서재현(2002)도 자기효능감과 조직몰입 사이에 정적인 상관관계가 있다는 것을 실증적으로 밝혔다. 자기효능감이 업무성공에도 긍정적인 영향을 미친다는 연구는 많다(Bandura, 1977; Gist et al., 1991; Stjckovic & Luthans, 1998; 김문성·박성철, 2010).

가설 H13: 매니저의 자기효능감은 조직몰입도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 H14: 매니저의 자기효능감은 업무성공에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 15(H15): 매니저의 조직몰입도는 업무성공에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구에서 측정하고자 하는 연구변수에 대한 조작적 정의는 <표 5>와 같다.

<표 5> 연구변수의 조작적 정의

개념	측정항목	항목 수	조작적 정의	관련연구
지식보유 정도	기업지원 지식	4	창업보육센터 운영 및 입주기업 지원에 필요한 지식을 습득하고 활용할 수 있는 정도	(Jason et al., 2015; 최강득 외, 2015; 박동열·하규수, 2014.)
	조직운영 지식			
	사업분야 이해			
	지원프로그램			
기술보유 정도	기업지원 스킬	4	창업보육센터 운영 및 입주기업 지원에 필요한 기술을 습득하고 활용할 수 있는 정도	
	조직운영 스킬			
	네트워크 스킬			
	기업지원 경험			
의사소통 능력	팀원과의 협력	3	창업보육센터 운영 및 입주기업 지원 등에서 필요한 업무협력과 업무처리를 하기 위한 행동의 묶음으로 의사소통의 행동적 대응 능력	(허경호, 2003; Rubin, 1990; Papa, 1989)
	팀원과의 화합			
	배려(이타적 행동)			
상황대처 능력	상황 판단	4	창업보육센터 운영 및 입주기업 지원에서 발생한 상황을 처리하기 위한 행동의 묶음으로 상황대처의 행동적 대응 능력	
	위기상황 대처			
	위기상황 해결 응동성 발휘			
자기 효능감	기대 정도	3	창업보육센터 운영 및 입주기업 지원을 위해 자기가 그 일을 성공적으로 수행하는데, 필요한 힘을 갖고 있다는 믿음의 정도	(Bandura, 1977)
	신념 정도			
	금지 정도			
조직 몰입도	조직 정착	3	매니저가 이직에 따른 비용을 인식하여 조직에 계속 남아있고 싶은 소망의 정도	(Jason et al., 2015; Coleman·Borman, 2000; Borman·Motowido, 1993)
	조직 남기 소망			
	조직 유지			
업무성공	업무 책임감	3	창업보육센터 운영과 입주기업지원과 관련된 업무를 수행하는데 책임감을 지니고 성공적으로 완수한 행동 결과	
	적용업무 달성도			
	적용업무 충족도			

지식보유정도는 창업보육센터 운영을 위해 필요한 지식보유 정도, 입주기업을 위해 필요한 지식보유 정도, 입주기업의 사업 분야에 대한 이해 정도, 사업지원을 위한 프로그램 이해 정도 등의 항목으로 측정하였다.

기술보유정도는 창업보육센터 운영을 위해 필요한 스킬 및 노하우 보유 정도, 입주기업지원을 위해 필요한 스킬 보유 정

도, 입주기업지원을 위한 네트워크 스킬 보유 정도, 입주기업 지원 경험 정도로 구성된다.

의사소통능력은 업무 추진 시 팀원들과의 협력 정도, 관련 부서나 팀원들과의 협업을 통한 업무수행 정도, 입주기업과의 소통을 통한 배려 정도 등으로 측정한다.

상황대처능력은 창업보육센터 운영 전반에 대한 상황 판단 정도, 급박한 상황 변화에 대처할 수 있는 정도, 위기 상황에서 서의 대처 정도, 그리고 상황 처리를 위한 융통성 보유 정도로 구성된다.

조직몰입도는 매니저가 이직에 따른 비용을 인식하여 조직에 계속 남아있고 싶은 소망 정도로 측정한다.

마지막으로 업무성과는 창업보육센터 운영과 입주기업지원과 관련된 업무를 수행하는데 책임감을 지니고 성공적으로 완수한 행동 결과를 매니저가 주관적으로 인식한 정도로 측정한다.

IV. 연구방법 및 연구결과

4.1 연구방법

본 연구는 창업보육센터 매니저를 대상으로 매니저의 역량 특성이 조직몰입과 업무성과에 미치는 영향을 규명하는데 그 목적을 두고 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 선행연구를 고찰하여 창업보육센터 매니저의 자기효능감, 조직몰입, 업무성과에 영향을 미치는 요인으로 인지적 특성(매니저의 지식, 기술)과 행동적 특성(의사소통, 상황대처) 측정하기 위해 설문조사를 실시하였다.

본 연구는 탐색적 연구로써 전국 260여 개의 창업보육센터에 근무하는 매니저 590여 명을 대상으로 직접, 우편 및 온라인 설문조사를 하였고, 설문형식은 선다형 질문으로 리커트 5점 척도를 이용하였다.

2020.5.22.~5.24까지 사전 설문조사를 통해 설문지 문구를 보완한 후 2020.5.27.~6.27까지 본 조사를 실시하여 총 117부가 회수되었고, 이중 결측치가 많은 1부를 제외한 116부를 유효 설문지로 이용하였다.

자료 분석은 기술통계, 탐색적 요인분석 및 신뢰도, 상관관계를 IBM SPSS Statistics 25를 이용하였고, 확인적 요인분석 및 가설검정을 위한 구조방정식모형 및 경로 분석은 Amos 23을 이용하였다.

4.2 기술통계 및 상관관계 분석

인구통계학적 분석으로 <표 6>와 같이 매니저의 설문은 남 66명(56.9%), 여 50명(43.1%)가 응답하였으며, 매니저 근무경력 1-2년 미만 29명(25.0%), 2-4년 미만 20명(17.2%), 4-7년 미만 13명(11.2%), 7-10년 미만 18명(15.5%), 10년 이상 36명(31.0%) 등으로 응답하여 대체로 고르게 분포하였다.

<표 6> 인구통계학적 기술통계

변수	구분	빈도(명)	구성비(%)
성별	남	66	56.9
	여	50	43.1
행정구역	서울·인천	6	5.2
	경기	17	14.7
	강원·충청	61	52.6
	경상	13	11.2
	전라·제주	19	16.4
연령	20-30대	16	13.8
	30-35대	17	14.7
	35-40대	29	25.0
	40-50대	43	37.1
	50대 이상	11	9.5
근무년수	1년 미만	7	6.0
	1-2년	11	9.5
	2-4년	14	12.1
	4-6년	16	13.8
	6년 이상	68	58.6
매니저경력	1-2년	29	25.0
	2-4년	20	17.2
	4-7년	13	11.2
	7-10년	18	15.5
	10년 이상	36	31.0

최종 구조방정식 인과모형의 적합도 및 가설을 검증하기 전에 측정 변수들 간의 Pearson 상관계수를 분석하였다. 이는 구조방정식 분석에 사용되는 변수들 간의 상관관계를 분석하여 연구모델에 포함된 분석대상 변수들이 적절하게 선정되었는지 확인하기 위한 것이다. <표 8>에서 보는 바와 같이 0.843(지식과 기술)을 제외한 나머지는 0.80에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 독립변수인 지식과 기술 간의 상관관계가 높지만 개념적으로 명확히 구분되므로 구조방정식 모델을 분석하는 데는 문제가 없는 것으로 판단하였다.

<표 7> 측정변수 간 상관관계

구분	1	2	3	4	5	6	7
1 지식보유정도	1						
2 기술보유정도	.843**	1					
3 의사소통능력	.365**	.320**	1				
4 상황대처능력	.531**	.534**	.541**	1			
5 자기효능감	.546**	.595**	.531**	.651**	1		
6 조직몰입도	.148	.140	.130	.110	.227*	1	
7 업무성과	.543**	.532**	.527**	.553**	.682**	.229*	1

** : p<0.01 , * : p<0.05

4.3 측정 변수 신뢰도 분석

본 연구에 사용된 변수들의 신뢰도를 측정하기 위해 질문항목 간 내적일관성을 나타내는 Cronbach's α 계수의 값은 <표

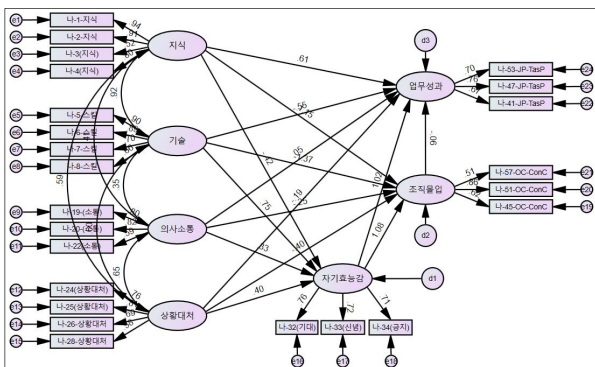
8>과 같이 행동적 특성 0.706에서 인지적 특성 0.915 사이로 대부분의 개념이 0.7을 상회하거나 근사한 것으로 나타나 연구에 사용된 잠재변수들은 신뢰성을 확보한 것으로 판단된다.

<표 8> 요인분석 및 신뢰도 분석

요인	변수명	성분행렬a	Cronbach의a	AVE	C.R.
지식보유정도	기업지원 지식	.922	.867	.651	.877
	조직운영 지식	.892			
	사업분야 이해	.697			
	지원프로그램	.877			
기술보유정도	기업지원 스킬	.919	.854	.634	.871
	조직운영 스킬	.886			
	네트워크 스킬	.811			
	기업지원 경험	.751			
의사소통능력	팀원과의 협력	.855	.774	.550	.782
	팀원과의 화합	.872			
	배려(이타적 행동)	.760			
상황대처능력	상황 판단	.805	.796	.508	.803
	위기상황 대처	.850			
	위기상황 해결	.801			
	융통성 발휘	.694			
자기효능감	기대 정도	.856	.758	.531	.772
	신념 정도	.811			
	금지 정도	.817			
조직몰입도	조직 정착	.810	.698	.460	.709
	조직 남기 소망	.823			
	조직 유지	.754			
업무성과	업무 책임감	.784	.747	.507	.755
	적용업무 달성도	.862			
	적용업무 충족도	.803			

4.4 연구모델 분석 및 해석

초기 연구모델은 <그림 4>와 같이 모든 외생변수(지식보유정도, 기술보유정도, 의사소통능력, 상황대처능력)들이 모든 내생변수(자기효능감, 조직몰입도, 업무성과)에 긍정적인 영향을 미치는 완전 구조방정식 모델(Fully saturated structured equation model)이다.



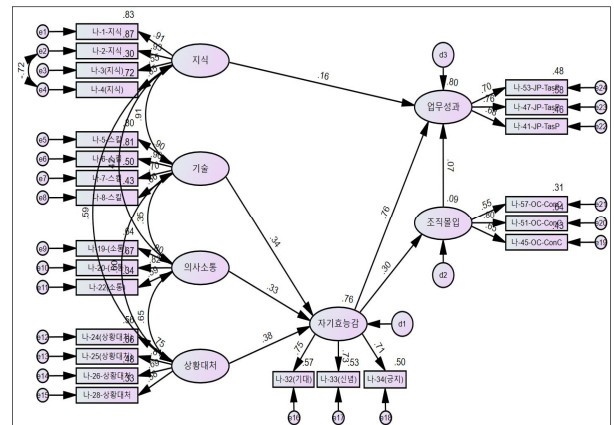
<그림 4> 초기 연구모델(Full model)

초기 연구모델의 적합도는 <표 9>와 같다. GFI만 기준에 약간 못 미치고 모든 적합도 지수가 기준을 충족하므로 초기 연구모델은 수집한 자료와 적합하다고 판단하고 간결한 모델(Parsimonious model)을 탐색하기 위해 AMOS가 제공하는 개선지수(Improvement Index)가 높은 것부터 측정항목간의 상관관계를 해소하거나 경로계수(path coefficient)가 지나치게 낮은 것을 삭제하였다. 그 과정에서 H2, H3, H4, H5, H7, H8, H10, H11은 기각되었다.

<표 9> 초기 연구모델 적합도

지표	기준	통계량	판단
CMIN	< 2.0	1.511	적합
RMR	<.05	.037	적합
GFI	>.90	.810	미흡
IFI	>.90	.924	적합
TLI	>.90	.906	적합
CFI	>.90	.922	적합
RMSEA	<.08	.067	적합

구조방정식 모델에서는 모델의 적합도를 유지하거나 개선하면서 가능하면 적은 수의 변수로 모델을 구성할수록 좋은 연구모델이다(Bentler & Mooijart, 1989). AMOS가 제공하는 적합도 개선지수를 적용하여 간결모델을 탐색해 나가는 과정에서 삭제된 경로들을 제외하고 남은 경로들만으로 구성된 최종 모델은 <그림 5>와 같다.



<그림 5> 최종 연구모델(Parsimonious model)

최종 연구모델의 적합도는 <표 10>과 같이 초기 연구모델의 적합도와 유사하게 GFI를 제외한 모든 적합도 지수가 기준을 충족시키고 있고 적합도 지수들이 전반적으로 개선됨을 알 수 있다.

<표 10> 최종 연구모델 적합도

지표	기준	통계량	판단
CMIN/df	< 2.0	1.428	적합
RMR	<.05	.037	적합
GFI	>.90	.813	미흡
IFI	>.90	.934	적합
TLI	>.90	.922	적합
CFI	>.90	.932	적합
RMSEA	<.08	.061	적합

최종 연구모델을 바탕으로 구조방정식모델을 분석한 결과는 <표 11>에 나타나 있다. 유의도 수준을 $P < 0.05$ 로 잡았을 때, 조직몰입도가 업무성장에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타나 가설 H15은 기각되었다. 지식보유정도가 업무성장에 직접 영향을 미치는 정도도 낮은 것으로 나타났으나, 유의도는 표본크기에 민감하게 반응하므로 유보로 판단하고 해석은 독자에게 맡기기로 하였다. 이로써 귀무가설을 기각하는데 성공한 가설은 H5, H9, H12, H13, H14이다.

<표 11> 구조방정식모델 분석(Regression Weights)

종속변수	독립변수	Estimate	S.E	C.R.	P	귀무가설기각여부
자기효능감	< 상황대처능력	.410	.155	2.644	.008	성공
자기효능감	< 의사소통능력	.312	.111	2.801	.005	성공
자기효능감	< 기술보유정도	.220	.066	3.359	***	성공
조직몰입도	< 자기효능감	.454	.185	2.453	.014	성공
업무성과	< 지식보유정도	.102	.074	1.380	.168	유보
업무성과	< 조직몰입도	.046	.058	.802	.423	실패
업무성과	< 자기효능감	.711	.149	4.761	***	성공

(*** $p < 0.001$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$)

H5: 매니저의 기술보유정도는 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다는 가설은 채택되었다. 이는 기존의 연구결과와 일치한다(정현우, 2018). 매니저들이 창업보육센터 운영이나 입주기업들을 지원하는 데 필요한 서비스들을 많이 보유할수록 창업보육업무를 자신감과 보람을 갖고 일할 수 있다는 것을 시사한다.

H9: 매니저의 의사소통능력은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다는 가설은 채택되었다. 의사소통능력이 좋을수록 자기효능감이 높아진다는 것은 여러 연구에서 실증된 바 있다(이상훈·류춘렬, 2020; 최문실, 2017).

H12: 매니저의 상황대처능력은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다는 가설은 채택되었다. 이는 사회심리학 분야와 교육심리학 분야의 연구결과와 일치한다(전영욱·김진모, 2005; 이옥철, 2014).

H13: 매니저의 자기효능감은 조직몰입도에 긍정적인 영향을 미친다는 가설은 채택되었다. 이는 이목화(2004)와 서재현(2002)의 연구와 맥을 같이 한다.

H14: 매니저의 자기효능감은 업무성장에 긍정적인 영향을 미친다는 가설은 채택되었다. 자기효능감이 업무성장에 긍정적인 영향을 미친다는 기존의 연구결과와 일치한다(Bandura,

1977; Gist et al., 1991; Stjkovic & Luthans, 1998; 김문성·박성철, 2010).

V. 결론 및 시사점

5.1 결론

국내 창업기업지원 기관 여러 형태로 운영되고 있으며, 그 대표 운영기관으로는 창업보육센터, 창업진흥원, 테크노파크, 창조경제혁신센터 등이 있다. 이중 창업보육센터는 다른 창업지원 기관과는 다르게 직접 또는 간접적으로 예비창업자 또는 창업 초기기업을 센터에 입주시켜 보육 지원을 하고 있어 창업보육센터 매니저의 역량이 매우 중요하다. 매니저의 역량이 곧 업무성으로 이어지고, 매니저의 업무성장에 대한 인식이 좋으면 결과적으로 입주기업들에게 양질을 지원서비스를 제공할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 창업보육센터 매니저의 역량 중, 인지적 특성과 행동적 특성이 매니저의 심리적 요인인 자기효능감과 조직몰입에 어떤 영향을 미치고, 이런 심리적 요인들이 매니저의 업무성장에 대한 인식에 어떻게 영향을 주는지 실증적으로 분석해 보았다.

창업보육센터 매니저의 역량 특성 요인과 조직몰입과 업무성과와의 관계를 분석한 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 매니저의 인지적 특성 중 기술보유정도와 행동적 특성인 의사소통능력과 상황대처능력이 매니저의 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 매니저가 인지적이든 행동적이든 역량이 높을수록 자기효능감이 높아진다는 기존의 연구결과들과 일치한다. 그러나 지식보유정도가 자기효능감에 유의하게 직접 영향을 미치지 않는다는 결과는 예상 밖이다. 일반적으로 업무지식이 풍부할수록 자기효능감이 높아진다는 것은 상식처럼 보이기 때문이다. 이는 상관관계 분석에서 드러났듯이 지식과 기술의 보유정도를 응답자들은 같은 개념으로 보기 때문에, 두 변수간 다중공선성이 존재하므로 구조방정식 모델에서는 어느 한 경로만 유의한 것으로 나타나고 다른 하나는 부의 경로계수로 나타나기 때문에 모델의 개선하는 과정에서 지식보유정도와 자기효능감 간의 경로계수가 제외된 것으로 해석된다.

둘째, 매니저의 자기효능감은 조직몰입도와 업무성장에 긍정적인 영향을 미치는데, 이러한 결과는 매니저의 역량 특성이 조직몰입과 업무성장에 직접 영향을 미치지보다는 매니저의 자기효능감을 매개로 업무성장에 간접으로 영향을 미친다는 것을 나타낸다. 특이한 것은 조직몰입도가 업무성장에 미치는 영향력이 유의하지 않은 것으로 나타난 것이다. 이는 자기효능감에서 업무성으로 가는 경로계수가 0.7 이상이나 나타난 것으로 보아 자기효능감은 업무성장에 직접 영향을 주지 조직몰입을 매개로 한 간접효과는 별로 없다는 것을 의미한다.

셋째, 매니저의 인지적 특성 중 지식 보유정도와 업무성공 간의 경로계수가 무시할 정도는 아닌데 유의확률이 설정값 (0.1)보다 높아서 귀무가설을 기각하는 데는 충분하지 않지만 판단을 유보하였다. 유의도는 표본수에 민감하기 때문에 추후 연구에서 표본을 좀 더 많이 확보하면 가설을 채택할 수도 있기 때문에 독자들의 해석에 맡기기로 하였다.

5.2 시사점 및 향후 연구 방향

본 연구는 창업보육센터 매니저의 역량 특성 중 매니저의 자기효능감이 조직몰입 및 업무성공에 영향을 미치는 매개 요인임을 밝힘으로써 지식과 기술과 같은 매니저의 역량 특성이 조직몰입 및 업무성공과 전이되는 현상을 설명하는 행동심리학적 측면에서 연구할 수 있는 단초를 마련했다는 점에서 학문적으로 기여하였다.

정책적인 시사점으로는 창업보육센터 매니저의 자기효능감이라는 관점에서 창업보육 운영 정책에 대한 가이드라인을 제시했다는 점을 들 수 있다. 또한, 본 연구 결과는 국가직무능력표준(NCS)의 직무표준과 직업기초능력에서 대학 창업 지원관리 분야의 직무수행요건으로 제시한 지식, 기술, 태도 중 태도 측면에서 세밀하고 구체적인 분류를 통해 매니저로서 직업을 준비하는 예비 매니저에게 도움을 줄 것이다. 창업보육센터 매니저들의 조직몰입과 업무성공을 높이기 위해 창업보육기관에서는 매니저들을 대상으로 전문적인 지식과 기술 습득을 위한 교육 및 훈련뿐만 아닌 매니저들의 행동적 특성과 심리적 특성을 강화할 수 있도록 정례적으로 자기계발 기회를 제공할 필요가 있다. 특히, 매니저의 자기효능감을 제고시키기 위한 조직문화 조성 및 동기부여를 위한 조직설계가 필요하다. 본 연구결과는 창업보육센터 경영자들에게 매니저들의 업무성공을 향상시키기 방향성을 제시할 수 있을 것이다.

이러한 시사점에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다. 첫째, 설문조사를 횡단면적으로 실시함으로써 인과관계의 전체 조건인 원인변수와 결과변수 간의 시점 차를 반영하지 못했다. 둘째, 독립변수들 간에도 인과관계가 있을 수 있는데 시간 제약으로 그것까지는 규명하지 못하였다. 셋째, 본 연구는 창업보육센터 매니저 1인에게 설문조사함으로써 응답의 신뢰도에는 한계가 있다.

추후 연구에서는 창업보육센터 매니저의 역량 특성과 성과에 미치는 다양한 요인에 관한 폭넓은 연구를 통해 이러한 매니저의 내재적 또는 외재적 역량 특성 간의 관계를 좀 더 면밀하게 규명할 필요가 있다. 예를 들면 창업보육센터 매니저의 조직몰입도는 업무성공에 긍정적인 영향을 직접 미치지 않지만, 매니저의 직무만족도나 이직률을 고려할 때 중요성을 무시할 수는 없기때문에 향후 연구에서 다른 심리적 구성체와 직무만족도의 다른 측면과의 관계성을 심층적으로 연구할 필요가 있다.

마지막으로 응답자료의 신뢰성을 높이기 위해 창업보육센터에 근무하는 센터장 및 직원들과의 심층 인터뷰를 통한 교차 분석이 필요하고, 우수한 평가를 받은 소수의 창업보육 전문 매니저들을 대상으로 질적 연구를 수행하는 것도 실무적인 운영방안을 마련하는 데 도움이 될 것으로 사료된다.

REFERENCE

- 권상집·정지용(2016). 창업보육센터의 매니저 역량 및 경영/법률 지원과 입주기업 창업자의 역량이 기업 성과에 미치는 영향. *한국창업학회지*, 11(4), 67-87.
- 권순창(2004). *대학병원 직원의 업무성공에 미치는 영향요인 분석*. 석사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 김대암·전인오(2015). 창업보육센터의 창업자능력이 입주기업성공에 미치는 영향: 운영형태특징과 매니저역량특성을 중심으로. *기업경영연구*, 22(6), 71-85.
- 김문성·박성철(2010). 자기효능감의 결정요인과 산출물에 관한 연구. *CGRI 연구논총*, 12(2), 5-34.
- 김미영(2012). 지방공무원의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위, 충남대학교 행정대학원.
- 김병엽(2007). AHP를 이용한 창업보육센터 평가에 관한 연구. 석사학위, 한라대학교 정보산업대학원.
- 김영문·강태균(2017). 창업보육 수요자 관점에서의 창업보육매니저가 갖추어야 할 핵심역량에 관한 연구. *한국창업학회지*, 12(5), 129-154.
- 김지혜(2016). 창업보육매니저의 직무역량이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위, 한밭대학교 창업경영대학원.
- 김호정·김형철·장재식(2012). 창업보육매니저 특성이 입주기업의 경영성공에 미치는 영향 관련 연구. *경영컨설팅연구*, 12(4), 35-54.
- 김호정·김형철·윤종록(2012). 창업보육센터 입주기업의 경영성과 영향요인에 관한 실증 연구. *한국창업학회지*, 7(1), 51-76.
- 문형주·최고완·홍기학·이기상·손창균(2007). 지역 내 창업보육센터의 발전 방향에 대한 소고(小考). *벤처창업연구*, 2(1), 1-14.
- 박동열·하규수(2014). 창업보육센터 운영시스템과 매니저 특성에 따른 성과에 관한 연구. *한국산학기술학회논문지*, 15(12), 7118-7133.
- 박만화·양동우(2011). 창업보육센터(BI) 입주심사지표특성과 성과의 관계에 관한 실증연구: BI 역량의 조절효과를 중심으로. *한국산학기술학회논문지*, 12(1), 233-247.
- 박재용(1999). 창업보육센터의 본질과 성공요인에 관한 연구. *사회과학논총*, 17(-), 275-296.
- 박정규·유왕진(2007). DEA를 이용한 창업보육센터의 운영 효율성 평가에 관한 연구. *한국창업학회지*, 2(1), 121-138.
- 배영업(2016). 창업보육센터 지원서비스와 매니저 역량이 입주기업의 성과에 미치는 영향에 관한 연구. *벤처창업연구*, 11(2), 145-155.
- 서재현(2002). 개인의 성향과 조직 내 경험이 경력몰입, 팀몰입 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *조직과 인사관리연구*, 26, 61-87.
- 오현석(2007). 역량중심 인적자원개발의 비평가 쟁점 분석. *한국경영교육학회 경영교육연구* 경영교육논총, 47, 191-213(p23).
- 우수명(2002). 창업보육센터(Business Incubator) 매니저의 역할에 대한 연구. *고려대학교 대학원 高鳳論集*, 31, 285-300.

- 윤종록·김형철·김호정(2011). 창업보육 매니저 역량과 지원서비스가 입주기업 경영성과에 미치는 영향, *대한경영학회 학술발표대회 발표논문집*, 2011(10), 90-105.
- 이건창·서영옥·한민희(2009). 유비쿼터스 의사결정지원시스템이 개인의 흡수역량을 통하여 업무성과, 직무몰입, 그리고 의사결정의 질에 미치는 영향에 관한 실증연구, *경영학연구*, 38(5), 1307-1328.
- 이목화(2004). *자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향*, 석사학위, 고려대학교 대학원.
- 이상훈·류춘렬(2020). NCS기반 의사소통과목 수강이 의사소통능력, 소통적 자기효능감, 스피치 능력 및 공감능력에 미치는 영향, *한국소통학보* 19(3), 155-185.
- 이옥철(2014). 대학생의 국민안전의식지수(PSCI) 및 응급상황대처 자기효능감에 대한 안전교육 효과, *위기관리이론과실천* 10(10), 1-18.
- 정대용·김춘광·노경훈(2008). 창업보육센터본부와 입주업체간 관계의 질이 직무만족, 조직몰입, 이탈의도에 미치는 영향. *한국창업학회지*, 3(1), 133-153.
- 전영옥·김진모(2005). 기업체 인적자원개발 담당자의 핵심직무역량 모델 개발. *한국농산교육학회농업교육과 인적자원개발농업교육과 인적자원개발* 37(2), 2005.06111-137, 27.
- 정해주(2005). 연구논문 : 창업보육센터 성과에 영향을 미치는 창업보육매니저의 특성 연구. *인적자원관리연구*, 12(4), 147-163.
- 정현우·이희영·홍재범(2018). 창업보육센터 매니저의 서번트 리더십이 입주기업의 매니저 만족도와 경영성과에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과. *大韓經營學會誌*, 31(3), 667-691.
- 중소기업청(2016). *창업보육지원체계 창업보육지원체계 전면 혁신 방안*. Retrieved from <http://www.bi.go.kr>.
- 최강득·김영문(2015). 창업보육센터 매니저의 역량이 입주기업 경영성과에 미치는 영향. *산업경제연구*, 28(1), 551-574.
- 최강득·김영문·조인석(2015). 창업보육센터 매니저의 고용안정성이 창업보육 성과에 미치는 영향. *벤처창업연구*, 10(1), 13-21.
- 최길성(2010). 역량기반의 전문대학 교육과정 개선 방안, *한국콘텐츠학회논문지*, 10(10).
- 최문실(2017). 의사소통 인식과 의사소통능력 및 자기효능감에 대한 융합연구, *중소기업학회*, 7(6), 79-87.
- 하상조(2000). 대학내 창업보육센터 운영의 실태분석과 육성방안. *경제연구*, 9(2), 237-266.
- 한국기업교육학회(2010). *HRD 용어사전*, (주)중앙경제.
- 한국창업보육협회(2020). *전국 창업보육센터 현황*, Retrieved from <https://www.bi.go.kr/incu/center/list.do>.
- 한국창업보육협회(2016). 창업보육매니저매뉴얼, *한국창업보육협회*, 85-145.
- 홍대용·이일한·손중서(2017). 경기도 문화콘텐츠분야 창업보육센터 지원서비스가 입주기업 성과에 미치는 영향에 관한 연구. *벤처창업연구*, 12(4), 47-60.
- 황보윤·김재형 (2016). 창업기업 성과에 미치는 창업보육 지원 서비스 연구. *벤처창업연구*, 11(5), 57-66.
- 허경호(2003). 포괄적 대인 의사소통 능력 척도개발 및 타당성 검증. *한국언론학회지*, 47(6), 380-408.
- 현말순·조인석·안상봉(2017). 대학 창업보육센터 매니저의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. *한국창업학회지*, 12(2), 126-154.
- Allen, D. N., & Rahman, S.(1985). Small business incubators: a positive environment for entrepreneurship. *J. Small Bus. Manage.*, 12-24 (July).
- Allen, N. J., & Meyer, J. P.(1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89. [http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Allen, N. J., & Meyer, J. P.(1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
- Bae, Y. I.(2016). Impact of Business Incubator's Support Service and Manager's Capabilities on the Start-Up Performance. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship(APJBVE)*, 11(2), 145-155.
- Bandura, A.(1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A., & Wood, R.(1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(5), 805-814.
- Bentler, P. M., & Mooijaart, A.(1989). Choice of structural model via parsimony: A rationale based on precision. *Psychological Bulletin*, 106(2), 315-317. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.106.2.315>
- Bergek, A., Hekkert M.P., & Jacobsson, S.(2008). 'Functions in Innovation Systems: A Framework for Analysing Energy System Dynamics and Identifying Goals for System-Building Activities by Entrepreneurs and Policy Makers'. RIDE/IMIT Working Paper, no. 84426-008.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. M.(1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. *Psychology Faculty Publications*, 1111.
- Boyatzis, R. E.(1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*, New York: John Wiley.
- Choi, K. D., & Kim Y. M.(2015). The Effect of Business Incubator Manager Capability on the Firm's Management Performance: Focusing on the Mediating Role of Support Services Factor. *Journal of Industrial Economics and Business (JIEB)*. 28(1), 551-574.
- Choi, K. D., Kim Y. M., & Jo, I. S.(2015). An Effect of Employment Stability by Business Incubator Manager on Performance by Business Incubation. *Asia-Pacific journal of business venturing and entrepreneurship*. 10(1), 13-21.
- Choi, K. S.(2010). Development of the College Curriculum using the Competency-based Model. *The Journal of the Korea Contents Association*. 10(1), 13-21.
- Choi, M. S.(2017). Convergence Study about Awareness toward communication, Communication ability and Self-efficacy : Centered on the 'S' University college students. *Journal of Convergence for Information Technology (JCIT)*. 7(6), 79-87.
- Chung, D. Y., Kim, C. K., & Roh, K. H.(2008). The quality of LMX in business incubator center , upon the job satisfaction, the organization commitment and deviation intention. *Journal of the Korean Entrepreneurship Society (JKES)*, 3(1), 133-153.
- Coleman, V. I. & Borman, W. C.(2000). Investigating the underlying structure of the citizenship performance

- domain, *Human Resource Management Review*, 10(1), 25-44
- Feltz, D. L., & Lirgg, C. D.(1998). Perceived team and player efficacy in hockey. *Journal of Applied Psychology*, 83, 557-564.
- Gist, M. E., Stevens, C. K., & Bavetta, A. G.(1991). Effects of self-efficacy and post-training intervention on the acquisition and maintenance of complex interpersonal skills. *Personal Psychology*, 44, 837-861.
- Ha, S. J.(2000). The Behavioral Analysis and Operational Strategy of College Venture Incubation Center. *Journal of Korean National Economy*. 9(2), 237-266.
- Hackman, J. L., & Oldham, G. R.(1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159- 170.
- Hackman, J. L., & Oldham, G. R.(1976). Motivationthrough the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250- 279.
- Hong, D. U., Lee, I. H., & Son, J. S.(2017). A Study on the Effects of Support Service of Gyeonggi-do Cultural Contents Area Business Incubating Center on Corporate Performance: Focusing on the Business Validity of Business Start-Up Items. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship(APJBVE)*, 12(4), 47-60.
- Hur, G. H.(2003). Construction and Validation of a Global Interpersonal Communication Competence Scale. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies (KJCS)*. 47(6), 380-408.
- Hwang, B. Y., &Kim, J. H.(2016). Impact of Start-Up Incubator Service On the Start-up Performance. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship(APJBVE)*, 11(5), 57-66.
- Hyeun, M. S., Jo, I. S., & An, S. B.(2017). An Effect of Employment Stability by Business Incubator Manager on Performance by Business Incubation. *Journal of the Korean Entrepreneurship Society (JKES)*. 12(2), 126-154.
- Jason, A. C., Michael, J. W., & Jeffery, A. L.,(2015). *Organizational Behavior: Improving Performance* 4th Edition, *Seoul:McGraw Hil Education Korea*, 32-103.
- Jeong, H. J.(2005). A Study on Characteristics of BI Manager to affect Performance of Business Incubator. *Journal of Human Resource Management Research*, 12(4), 147-163.
- Jung, H. W., Lee, H. Y., & Hong, J. B.(2018). The Effects of Servant Leadership of Business Incubator's Manager on Manager Satisfaction and Firm's Performance : The Mediating Effect of Self-Efficacy. *Korean Journal of Business Administration (KJBA)*, 31(3), 667-691.
- Jeon Y. U., & Kim J. M.(2005). Developing a Core Competency Model for Human Resource Development Practitioners in Corporate. *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*, 37(2), 2005.06111-137, 27.
- Kim, B. Y.(2007). *A Study on the Evaluation for Business Incubator Using the AHP*. Master's thesis, Halla University Graduate School of Information Industry.
- Kim, D. E., & Jeon, I. O.(2015). Effects of the founder's abilities of the business incubator center to the performance of the resident enterprises. *Korean Corporation Management Review*, 22(6), 71-85.
- Kim, H. J., Kim, H. C., & Jang, J. S.(2012). A Study on the Effects of Competency Characteristics of BI Manager of Business Incubator on the Firm 's Performance. *Korean Management Consulting Review (KMCR)*, 12(4), 35-54.
- Kim, H. J., Kim, H. C., & Yoon, J. R.(2012). A Study on the Effects of Business Incubator Center Characteristics of Business Performance. *Journal of the Korean Entrepreneurship Society(JKES)*, 7(1), 51-76.
- Kim, J. H.(2016). *The effects of job competency of business incubator manager with the moderating of the job commitment on the job satisfaction*. Master's thesis. Hanbat University Graduate School of Entrepreneurship Management.
- Kim, M. S., & Park, S. C.(2010). Determinants and Outcomes of Self-efficacy. *GRI REVIEW*, 12(2), 5-34.
- Kim, M. Y.(2012). *A Study on the Influence of Job Stress of Local Public Officials on Job Satisfaction and Job Commitment*. Master's thesis, Graduate School of Public Administration.
- Kim, Y. M., & Kang, T. G.(2017). A Study on the Essential Capabilities that Business Incubation Managers Should Be Equipped with from the Viewpoint of Consumers of Business Incubation. *Journal of the Korean Entrepreneurship Society(JKES)*, 12(5), 129-154.
- Korea Business Incubation Association.(2016). *Business Incubation Manager Manual*. KOBIA(Korea Business Incubation Association), 85-145.
- Korea Business Incubation Association.(2020). *National Incubator Center Status*. Retrieved from <https://www.bi.go.kr/incu/center/list.do>.
- Korean society for learning and performance.(2010). *HRD(Human Resources Development) INDEX*. Central Economy Co., Ltd.
- Kwon, S. C.(2004). *The Determinants of Individual Job Performance of the Employees at a University Hospital in Korea*. Master's thesis, Yonsei University Graduate School.
- Kwon, S. J., & Chung, J. Y.(2016). A Study on the Effect of Business Incubator Manager's Capabilities, Management/Law Support, and Founder's Capabilities on the Start-Up Performance. *Journal of the Korean Entrepreneurship Society(JKES)*, 11(4), 67-87.
- Lee K. C., Seo, Y. W., & Hahn, M. H.(2009). Empirical Analysis of the Effect of Ubiquitous DSS on Task Performance, Job Involvement, and Decision Quality Through Individual Absorptive Capacity. *korean management review*, 38(5). 1307-1328.
- Lee, M. H.(2004). *The effect of self-efficacy on organizational commitment*. Master's thesis. Korea University Graduate School.
- Lee, O. C.(2014). Effects of Safety Education on the Public Safety Consciousness Index(PSCI) and Self-efficacy of the Emergency Response in University Students.

- Crisisonomy*, 10(10), 1-18.
- Lee, S. H., & Ryu, C. R.(2020). A Study of the Effects of Taking Communicative Competence Class on Communication Ability, Self-Efficacy, Speech Ability and Empathic Ability. *Journal of Speech, Media and Communication Research (JSMCR)*, 19(3), 155-185.
- McClelland, D. C.(1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*, Jan. 1-14.
- Mayuri. H.(2020). *Business Incubators: Meaning, Definition, Services, Development and Types*, <https://www.businessmanagementideas.com/>
- Moon, H. J., Choi, K. W., Hong, K. H., Lee, G. S., & Son, C. G.(2007). A research for self-supporting management of business incubation center in region. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship(APJBVE)*, 2(1), 1-14.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, New York: Academic Press.
- Oh, H. S.(2007). Analysis of critiques and critical issues on competency-based human resource development. *Korean Business Education Review*, 47, 191-213(p23).
- Papa, M. J.(1989). Communicator competence and employee performance with new technology: a case study. *Southern Speech Communication Journal*, 55, 87-101.
- Park, D. Y., & Ha, K. S.(2014). Performance of Business Incubator According to Operating System and Manager Characteristic. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 15(12), 7118-7133.
- Park, J. G., & Yoo, W. J.(2007). Management Efficiency Measurement for BIs using the DEA Model - Focusing on the BIs designated by SMBA. *Journal of the Korean Entrepreneurship Society (JKES)*. 2(1), 121-138.
- Park, J. Y.(1999). A Study on the Nature and Success Factors of Business Incubator. *Social Science Journal*. 17, 275-296.
- Park, M. H., & Yang, D. W.(2011). The Empirical Study on Relationship Between Evaluation Index Characteristics for Occupancy of Business Incubator(BI) and BI Performance : focused on the Moderating Effect of BI Competence. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 12(1), 233-247.
- Parry, S. R.(1996, July). The quest for competencies. *Training*, 48-56.
- Prahalad, C. K. & Hamel G.(1990). *The Core Competence of the Corporation*(HBR, 1990).
- Rubin, R. B.(1990). Communication competence. In G. M. Phillips& J. T. Wood(Eds.), *Speech communication: Essays to, commemorate the 75th anniversary of the Speech Communication Association, Carbondale: Southern Illinois University Press*. 94-129.
- Sae, J. H.(2002). The effects of individual tendency and organizational experience on the development of career commitment, team commitment, and organizational commitment. *Journal of Organization and Management*, 26, 61-87.
- Small and Medium Business Administration.(2016). *Business Incubation Support System Comprehensive Innovation Plan for Business Incubation Support System*. Retrieved from <http://www.bi.go.kr>.
- Smilor, R. W.(1987b). Managing the Incubator System: Critical Success Factors to Accelerate New Company Development, *IEEE Transactions on Engineering Management* EM-34(4), 146-156.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M.(1993). *Competence at Work*, New York, NY: John Wiley & Sons.
- Stjkovic, A., & Luthans, F.(1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta analysis. *Psychological Bulletin*, 124, 240-261.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P.(1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses based on Meta-analytic Findings. *Personnel Psychology*, 146(2), 259-293
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. A.(1990). Cognitive elements of empowerment: An interpretive model of intrinsic task motivation. *The Academy of Management Review*, 15(4), 666-681. <https://doi.org/10.2307/258687>
- Vroom, V. H.(1964), *Work and Motivation*, New York: Wiley, 1964.
- Venkatraman, N., & Ramanujam, V.(1986). Measurement of business performance in strategy research: A comparison of approaches. *Academy of management review*, 11(4), 801-814.
- Wernerfelt, B.(1984). A Resource-Based View of the Firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 170-180.
- Woo, S. M.(2002). A study on the role of the Business Incubator's manager. *Korea University Graduate School*, 31, 285-300.
- Yoon, J. R., Kim, H. C., & Kim, H. J.(2011). The Effect of Business Incubator Manager Capability and supporting system on the Firm's management performance. *DAEHAN Association of Business Administration*, 2011(10), 90-105.

Business Incubator Manager's Competency Characteristics Affect Organizational Commitment and Work Performance : Focused on the Manager's Self-Efficacy

Sang-Ho Park*
Shin-Cheol Kang**

Abstract

Representative domestic start-up support organizations include the Business Incubator(BI), Korea Institute of Startup & Entrepreneurship Development(KISED), Techno Park(TP), and Center of Creative Economy Innovation(CCEI), and there are about 260 Business incubator nationwide. The Business incubator is operated by universities, research institutes, and private foundations or associations. The organization consists of the center director and the incubating professionals (hereinafter referred to as “manager”), etc., and performs tasks such as center operation management and incubation support services for tenant companies. Until now, research on the operation of Business Incubator has been mainly focused on the performance of tenant companies. Studies on whether the manager's competency characteristics directly or indirectly affect the performance of the tenant companies through psychological mediators such as self-efficacy and organizational commitment were very scarce.

The purpose of this study is to explore various factors influencing organizational commitment and job performance by the competence characteristics of Business incubator managers, and to explain the causal relationship among those factors. In particular, the difference in perception was investigated by a manager's survey that influences organizational commitment and work performance at the Business incubator. Through this, we intend to present practical implications for the role of managers in the operation of Business incubators.

This study is an exploratory study, and the subject of the study was a survey of about 600 managers working at Business incubator nationwide, of which 116 responses were analyzed. Data analysis included descriptive statistics, exploratory factor analysis, and reliability. Structural equation model analysis was performed for hypothesis tests.

As a result of the analysis, it was found that the cognitive characteristics of the Business incubator manager, communication, and situational response as the behavioral characteristics had a positive effect on the manager's self-efficacy, and the behavioral characteristics had a greater effect on the self-efficacy. It was also found that the manager's cognitive and behavioral characteristics, and self-efficacy had a positive effect on organizational commitment and work performance. In particular, a manager's self-efficacy has a positive effect on organizational commitment and work performance. This result showed that the manager's competency characteristics increase the manager's self-efficacy as a mediating factor rather than directly affecting organizational commitment and work performance.

This study explains that the manager's competency characteristics are transferred to organizational commitment and work performance. The results of the study are expected to reflect the job standard of the National Competency Standards (NCS) and basic vocational competency to the job competency of managers, and it also provides a guideline for the effective business incubator operation in terms of human resource management. In practice, it is expected that the results of the study can reflect the vocational basic skills of the Business Incubator manager's job competency in the National Competency Standards(NCS) section, and suggest directions for the operation of the Business Incubator and the manager's education and training.

KeyWords: manager competence, cognitive characteristics, behavioral characteristics, self-efficacy, organizational commitment, work performance

* First Author, Professor, Doctoral Student, Hannam University, cabi123@naver.com

** Corresponding Author, Professor at MIS Dept., Hannam University, ntiskang@gmail.com