

# 의료관광 서비스 종사자들의 서비스지향성과 이직의도의 관계에서의 직무몰입과 직무만족의 매개효과

## Mediating Effect of Job Involvement and Job Satisfaction on the Relationship between Service Orientation and Turnover Intention of Medical Service Employees

김지영

대구한의대학교 간호학과

Ji-Young Kim(peer2001@naver.com)

### 요약

의료관광은 많은 지역에서, 특히 아시아 국가들에서 수익성이 매우 높은 관광의 영역으로 간주되어지고 있다. 이와 같은 의료관광은 유희의 목적의 관광활동과 헬스케어 서비스가 강조되어 결합된 관광으로서 전 세계적으로 빠르게 성장추세를 보이고 있다. 본 연구에서는 의료관광 서비스 종사자들 가운데 간호사들을 대상으로 그들이 인지하고 있는 서비스 지향성과 이직의도의 영향관계에서의 직무몰입과 직무만족간의 매개효과를 실증분석을 실시하였다. 분석결과, 첫째, 간호사들이 인지하고 있는 서비스 지향성은 이직의도에 부(-)의 영향관계를 미치고 있었으며, 둘째, 서비스 지향성과 이직의도의 관계에서 간호사들의 직무몰입은 매개효과를 보이고 있었고, 셋째, 간호사들이 지각하고 있는 서비스 지향성과 이직의도의 관계에서 그들의 직무만족 또한 매개효과를 나타내고 있었다. 이와 같은 실증분석 결과들은 향후 의료관광 관리자들에 대해 의료관광 활성화를 위한 전략수립에 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이다.

■ **중심어** : | 의료관광 | 서비스 지향성 | 직무몰입 | 직무만족 | 이직의도 |

### Abstract

Medical tourism has been regarded as one of the most lucrative tourism sector for many destinations, particularly Asian countries. Medical tourism, combining the very polarized purposes of pleasurable travel and potentially stressful health care services, is an emergent and growing business worldwide. This study empirically examined the mediating effect on the relationship between service orientation and turnover intention of medical tourism employees, sampling nurses. The empirical results demonstrated: 1) service orientation had a direct negative influence on turnover intention; 2) the relationship between service orientation and turnover intention was mediated by job involvement; and 3) the relationship between service orientation and turnover intention was mediated by job satisfaction. These results can contribute to the medical tourism field by managers a valid and reliable indications for developing successful strategies in the medical tourism sector.

■ **keyword** : | Medical Tourism | Service Orientation | Job Involvement | Job Satisfaction | Turnover Intention |

## I. 서론

개인의 가처분소득의 증가와 삶의 질을 중요시하면서 건강에 대한 관심이 증가하면서 의료관광이 관광산업의 화두로 등장하고 있다. 의료관광은 휴양과 위락의 목적인 일반적인 관광행위와 헬스 케어 서비스(health care service)가 결합된 빠른 성장세를 보이는 융·복합형 관광산업으로서 각 국가에서는 의료관광을 신성장 동력산업으로 육성하고 있다[1].

2013년 통계에 따르면 약 700만 명이 의료서비스를 목적으로 타국으로 이동하였으며, 그 시장의 규모는 약 55억불로 추정되고 있다[2]. 이와 같은 추세는 자신의 정주지 지역에서의 높은 의료비용과 지역에서의 치료 불가 등의 이유로 다른 지역으로 의료서비스를 위해 개인의 이동이 증가하며, 또한 장기간의 의료서비스를 받는 동안 개인의 휴양활동을 겸하는 성향이 증가하기 때문이다[3][4].

전 세계적으로 의료관광 시장의 성장에 맞추어 우리나라에서도 의료관광을 향후 관광산업 부문에서 고부가가치를 높여줄 수 있는 영역으로 인식하고 정부의 다각적인 육성 및 지원정책이 진행되고 있다. 보건복지부는 2014년 10월 현재 우리나라를 찾은 해외 의료관광객이 약 25만 명이었으며, 2020년까지 1백만 명의 의료관광객 유치를 위해 의료관광 통합플랫폼을 구축하는 등의 정부차원에서의 다각적인 시설 및 서비스 확충정책을 펼치고 있다[5].

의료관광의 성공적인 육성을 위해서는 의료기관 및 시설 등과 같은 하드웨어의 확충도 중요하지만, 의료서비스를 관광의 영역이라고 고려할 때, 환자에게 직접적인 접점서비스를 제공하는 의사와 간호사와 같은 의료관광 서비스종사자들의 역할의 중요성이 강조되어야 할 것이다. 이는 의료관광 서비스 종사자들이 의료기관을 방문하는 환자들에게 서비스 지향적인 마인드를 보여주는 것이 다른 관광산업과 마찬가지로 의료관광의 활성화에 중요한 요소로서 작용될 것이다[6].

특히 의료관광 서비스 종사자들이 환자들에 의료관광에 대한 만족감을 느끼며, 동일 의료기관의 재방문을 이끌어내기 위해서는 무엇보다도 그들 스스로가 자신

의 직무에 대한 몰입과 만족을 느끼는 것이 중요할 것이다. 이와 같이 자신의 직무에 대한 몰입과 만족은 의료관광 서비스 종사자들의 이직의도를 감소시켜, 결과적으로 해당 의료기관에서도 의료관광의 질과 생산성을 높일 수 있을 것이다[3][7].

그러나 국내 의료종사원들에 대한 연구들에서는 종사원들의 직무만족과 직무몰입이 이직의도에 미치는 직접효과에 대한 연구가 주를 이루고 있는데, 이는 의료서비스를 관광의 한 영역으로 고려하였을 때, 환자에게 대한 서비스지향성이 의료종사원들의 이직의도에 어떠한 영향을 미치고 있는가와 그들의 직무만족과 몰입에 어떠한 간접영향을 미치는가에 대한 접근이 필요할 것이다 이에 본 연구에서는 우리나라 의료관광 활성화를 위한 방안으로서 의료관광 서비스 종사자들의 내부마케팅 전략을 모색하고자 의료관광객들에게 1차적으로 접점서비스를 제공하고 있는 간호사들을 대상으로 그들이 인지하고 있는 서비스 지향성, 직무몰입, 직무만족, 그리고 이직의도 간의 영향관계를 규명하여, 의료관광 조직의 내부마케팅 강화전략을 모색하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 서비스지향성

서비스지향성(service orientation)에 대한 연구는 1990년대 이후 마케팅 컨셉의 출현으로 소비자에 대한 관심의 고조로 간헐적으로 연구되어 왔으며, 이에 대한 용어도 서비스풍토, 서비스문화 등으로 다양하게 사용되어 왔다[8].

서비스지향성을 처음으로 언급한 Parkington & Schneider[9]는 서비스지향성을 ‘경영진의 정책, 업무처리절차 및 경영목적에 내포된 철학’이라고 정의하면서, 조직 중심적 서비스지향성과 고객 중심적 서비스지향성으로 구분하였다. 즉, 조직 중심적 서비스 지향성은 대인적인 문제보다는 규칙, 절차와 시스템 관리를 강조하는 반면, 고객 중심적 서비스지향성은 고객들과 유연하고도 개방적인 형태의 관여를 유지하려는 것으로 대인

관계나 고객들에 대한 관심, 친 규칙의 유연한 적용의 중요성을 강조한 것이라 하겠다[8].

이 후 Schneider, Parkington & Buxton[10]은 서비스 지향성을 조직의 종업원과 고객 간의 상호작용에 영향을 미치는 일련의 태도와 행위로, Hogan & Busch[11]는 도움을 주고 협조적이 되려는 경향을 갖는 개인들의 친부적인 태도를 서비스 지향성으로 정의하고 있으며, 이진화[12]는 직원이 고객에게 도움을 주고 협조하려는 정신 상태에서 발현되는 일련의 태도로 정의하였는데, 각각의 정의는 다소 차이를 보이고 있지만 서비스제공자의 마음에서 우러나오는 고객에 대한 배려의 태도와 상대로서 개인적인 역량이라는 의견으로 이해할 수 있으며[13], 조직이 고객에게 서비스를 제공하는데 있어 고객과 유연하고 개방적인 형태의 관계를 유지하려는 서비스의 성향으로 조직에서 대인과의 관계, 고객들에 대한 관심, 규칙의 유연한 적용 등에 초점을 둔 태도 및 행위로 볼 수 있다[14].

이러한 서비스지향성으로 인해 시장정보에 대한 전략적 반응을 하게 되고 탁월한 서비스의 창출과 전달을 확립하게 된다[15]. 또한 조직의 목표를 달성하기 위하여 조직구성원의 상호간에 도움을 주고 협조할 수 있게 되는데[11], 이는 서비스 대상자인 고객의 만족을 높일 수 있음은 물론이고 조직과 고객 모두에게 혜택이 되는 장기적 관계를 수립하는데 도움을 주게 된다[16]. 따라서 조직적 차원에서 서비스 제공자에 대한 관리와 효과적인 지원이 필요하며, 고품질 서비스에 전략적인 가치를 두고 고객가치와 만족, 경쟁우위, 향후 성장 가능성 및 수익 창출에 영향을 미칠 수 있는 서비스 제공자의 서비스지향성을 중요하게 고려해야 할 필요가 있다[13].

선행연구에서도 서비스지향성이 조직의 목표를 달성하는 데 있어 영향을 미치는 변수임을 밝히고 있는데, 오명건[17]의 연구에서는 패밀리레스토랑 종사자를 대상으로 연구한 결과 서비스지향성 중 압박상황하의 서비스가 이직의도에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 김천서·신용경[18]의 연구에서는 서비스지향성 중 서비스시스템, 팀워크 등이 이직의도에 부(-)의 영향을 미침을 검증하였고, 장태선·공기열[8]의 호텔조직

을 대상으로 한 연구에서도 서비스지향성이 이직의도에 부(-)의 영향을 미침을 밝힌 바 있다. 유창미[19]의 보험회사 콜센터 직원을 대상으로 한 연구에서는 서비스지향성이 서비스몰입에 정(+의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 또한 정연옥[20]의 자원봉사센터 종사자를 대상으로 한 연구에서는 서비스지향성 중 서비스 접촉, 인적자원관리, 서비스시스템이 직무만족에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타나 서비스 지향성이 높을수록 직무만족이 높아진다는 결과를 도출하였으며, 이진성·김용수[15]의 연구에서는 서비스지향성, 직무만족, 서비스몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치며, 서비스지향성이 이직의도에 미치는 영향에 있어 직무만족과 서비스몰입이 각각 매개효과를 보이는 것으로 나타났다.

## 2. 직무몰입

직무몰입(job involvement)은 개인이 자신의 직무와 동일시하는 정도로서[21], 직무몰입이 높은 구성원은 자신의 신념과 조직이 지향하는 가치와 직무를 동일시하며, 높은 직무몰입은 조직의 생산성 증가와 직접 관련된다고 한다[22].

또한 조혜선[23]은 직무몰입을 직무에 몰입하는 정도와 애착을 가지는 정도를 말하며 자신의 직무에 강하게 몰입하고 커다란 중요성을 부여하는 정도라고 정의하였고, Friedlander, Garrett & Baker[24]는 직무몰입이란 개인이 직무에 대하여 생각하는 정도와 직무가 개인의 생활에 만족을 주는 정도, 직무가 사회적 지위를 제공하는데 대하여 개인이 느끼는 가치라고 정의하였으며, Bass[25]는 직원들이 직무에 자아를 투영시킴으로써 직무성과와 관련성을 갖는 것으로 보고, 직무몰입의 정도는 자신이 조직에 중요한 역할을 하고 있다는 감정, 성취감, 안정감, 결정권한 등에 의하여 강화될 수 있다고 보았다[26]. 즉 직무몰입을 개인이 자신의 일에 대하여 심리적으로 동일시하고 열정을 보이는 정도로 정의할 수 있다[27].

즉, 직무몰입은 직무만족이나 조직몰입과 함께 개인과 조직의 성과를 결정하는 중요한 태도 변수라 할 수 있으며[28], 간호사의 태도는 서비스 질에 결정적인 역

할을 담당하므로 간호사가 자신의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 여건을 조성하여 직무몰입도를 향상시킬 수 있도록 유도하는 것이 매우 중요하다[29].

이러한 직무몰입도가 높은 직원의 경우 직무성도가 높으며 직무에 대한 이탈, 즉 이직의도가 낮을 것으로 예측할 수 있기 때문에 직무몰입을 높이기 위한 선행변수에 대한 확인이 이뤄지고 있다[30].

유창미[19]의 보험회사 콜센터 직원을 대상으로 한 연구에서는 서비스지향성이 서비스몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었고, 최성미[31]의 연구에서는 의료기관 구성원을 대상으로 하여 구성원들의 직무몰입이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 반면 이직의도에는 부정적인 영향을 미친다는 결과를 도출하였으며, 의료기관을 찾는 고객들에 대해서도 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 또한 이진성·김용수[15]의 연구에서는 노인요양시설 종사자들의 서비스지향성이 이직의도에 미치는 영향에 있어 직무몰입과 유사한 개념인 서비스몰입이 매개효과를 보임을 증명하고 있는데, 이는 이직의도를 감소시키기 위해서는 종사자들이 자신의 서비스대상자들에게 제공하고 있는 직무에 대한 몰입이 중요함을 알 수 있었다.

### 3. 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 종사원이 수행하는 직무를 통해 얻게 되는 즐거움의 정도[32], 개인이 수행하는 직무에 대한 경험의 평가로 얻게 되는 긍정적인 감정의 상태이다[33].

직무만족에 대한 학자들의 정의를 살펴보면, Hoppock[34]은 종사자 자신이 마음 속 깊은 곳에서 진심으로 만족 상태라 느끼는 심리적, 생리적 그리고 환경적인 결합이라 하였으며, Tiffin & McCormick[35]은 직무에서 경험되고 또 직무에서 유래한 욕구충족의 정도라고 보았다. 또한 Lawler & Porter[36]는 조직 구성원이 실질적으로 얻게 된 보상이 인정되는 수준의 보상을 초과한 정도였을 때 직무만족을 느낀다고 보았으며, 김영훈[37]은 직무만족을 개인의 태도와 가치관, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태, 즉 조직구성원이 직무

나 작업조건 혹은 임금, 승진의 기회, 감독 및 동료와 같은 여러 가지 요인에 대하여 개인이 가지는 기대치와 실제 나타난 결과치의 비교로 초래되는 심리상태라고 정의하였다.

이러한 직무만족과 같이 직무나 조직에 대한 종사원의 호의적인 태도는 조직유효성을 높이고 나아가 조직 목표를 달성하는 데 매우 중요하기 때문에 경영자들은 종사원들의 태도를 호의적으로 개선시키기 위해 많은 노력을 기울이고 있다[38]. 또한 조직의 종사원은 자신의 직무 수행 결과에 대해 만족하면 현재 근무하는 조직에 계속적으로 남기를 원하게 되고, 결국 이직에 대한 발생률을 줄어줄게 한다[39].

특히 병원조직의 가장 중심이 되는 간호사의 직무만족은 타 직종에 비해 매우 중요하다고 할 수 있는데, 간호사 개인에게 주어진 업무를 효율적이고 긍정적으로 수행할 수 있도록 하는 직무만족이 양질의 서비스로 이어질 수 있기 때문이다[40]. 또한 간호사의 직무만족이 높을수록 이직률과 결근율을 감소시키고, 생산성 증가에 직접적인 영향을 미칠 수 있다[40].

선행연구에서도 직무만족을 높이기 위한 선행변수에 대한 확인과 직무만족으로 인해 얻을 수 있는 효과에 대한 연구가 다수 이루어지고 있는데, Richard et al.[41]의 연구에서는 직무만족과 생활만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였으며, 정연옥[20]의 자원봉사센터 종사자를 대상으로 한 연구에서는 서비스지향성 중 서비스접촉, 인적자원관리, 서비스시스템이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 서비스지향성이 높을수록 직무만족이 높아진다는 결과를 도출하였고, 이진성·김용수[15]의 연구에서는 서비스지향성이 이직의도에 미치는 영향에 있어 직무만족이 매개효과를 보이는 것으로 나타났는데, 이는 서비스지향성이 높은 종사원들이 이직의도를 낮게 반응하고 있었으며, 또한 본인들의 직무만족에 높은 반응을 보이는 종사원들은 더욱 이직의도가 낮은 것으로 나타나, 서비스지향성과 이직의도의 관계에서 직무만족이 매개효과를 보임을 증명하였다.

그 외 Judge[42], Tett & Meyer[43], 김영훈[37], 조경희·호석[44], 신승훈[45], 육풍림·조태영[46] 등의 연

구에서도 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미침을 증명한 바 있다. 즉, 종사원은 자신의 직무에 대해 만족도가 높을 경우 이직의도가 낮아지게 된다는 것이다.

#### 4. 이직의도

이직(turnover)은 광의로는 조직으로 들어가고 나가는 조직구성원의 이동을 모두 포함하지만 협의로는 재직(job tenure)의 반대되는 개념으로써 현재의 담당업무를 그만두고 다른 직무나 조직으로 옮겨가는 것을 말한다[47][48]. 다시 말해 이직이란 종사원이 자신이 소속되어 있는 조직으로부터 이탈하는 것을 말한다[49]. 대다수의 연구들에서는 이직의도가 실제 이직행동을 효과적으로 예측해주는 선행요인으로서의 역할을 수행하기 때문에 종사원의 행동적 성과변수로서 이직행위의 대체개념으로 이직의도를 사용하고 있으며[50], Coverdale & Terborg[51]는 이직에 관한 연구에서 실제의 이직행위보다 이직의도를 기준변수로 사용하도록 권장하고 있다.

이러한 이직의도(turnover intention)는 행동의 결과적인 개념이 아니라 앞으로 나타날 가능성의 행동으로서[52], Mobley[53]는 이직의도를 이직 이전의 선행변수로서 직무에 불만족하는 조직구성원은 대안적 직업이 가능한 경우에 다른 직장을 선택하고 직장을 비교함으로써 직장이동의 여부를 결정한다고 하였다.

우리나라 서비스직 종사자의 이직률은 2011년 기준 31.3%[54]로 타 업종에 비해 심각한 수준으로 나타났으며, 이는 서비스 품질의 저하로 직결되며 기업에게도 큰 손실로 이어질 수 있다. 뿐만 아니라 신규 인력의 채용과 교육에 따른 서비스의 공백과 비용의 발생, 업무량 증가 등의 손실이 추가로 발생하며, 높은 이직률은 또한 동료 직원들에게 부정적인 영향을 미치게 된다[55].

국내 간호사의 평균 이직률도 16.6%[56]로 타 직종에 비해 높은 이직률을 나타내고 있는데, 의료기관은 고객과 종사자와의 상호작용 관계 속에서 의료서비스 상품을 제공하므로 직원들이 이직하게 되면 의료기관의 입장에서 의료기관 전체 이미지 손실 및 직원간의사기

저하, 인력의 채용 및 훈련 등의 이유로 발생하는 비용, 노력, 시간소모 등 부정적 영향의 가능성이 크다고 할 수 있다[57][58].

선행연구를 살펴보면, 김천서·신용경[18]의 연구에서는 서비스지향성 중 서비스시스템, 팀워크 등이 이직의도에 부(-)의 영향을 미침을 검증하였으며, 장태선·공기열[8]의 호텔조직을 대상으로 한 연구에서도 서비스지향성이 이직의도에 부(-)의 영향을 미침을 밝힌 바 있다. 최성미[31]의 연구에서는 의료기관 구성원을 대상으로 하여 구성원들의 직무몰입이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 반면 이직의도에는 부정적인 영향을 미친다는 결과를 도출하였으며, 이진성·김용수[15]의 연구에서는 서비스지향성, 직무만족, 서비스몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 Judge[42], Tett & Meyer[43], 김영훈[37], 조경희·고호석[44], 신승훈[45], 육풍림·조태영[46], 한진수·임철환·이혜미[39] 등의 연구에서도 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 미침을 증명한 바 있다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형 및 가설설정

이론적 고찰을 통해 본 연구는 의료관광 서비스 종사자들이 인지하고 있는 서비스 지향성과 이직의도 간의 관계에서 직무몰입과 직무만족의 매개효과를 규명하기 위하여 아래의 그림과 같은 연구모형을 설정하였다.

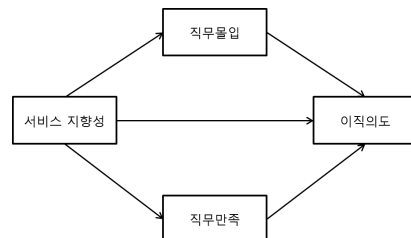


그림 1. 연구모형

이진성과 김용수[15]는 의료관광의 한 분야인 노인요양시설의 종사자들의 서비스 지향성과 이직의도와

관계에서 직무만족과 서비스몰입이 매개효과를 보이고 있음을 규명하였다. 이들의 연구에서는 의료관광 서비스 공급자인 요양시설 종사자들의 고객에 대한 서비스 지향적인 마인드가 그들의 이직의도를 감소시키고 있으며, 또한 자신의 직무에 대한 만족과 몰입이 있는 경우 이직의도가 더욱 낮아지는 것을 유추할 수 있는 모형이다. 또한 김천서·신용경[18]은 패밀리레스토랑의 종사원들의 서비스 지향성이 직무만족과 이직의도에 유의한 영향관계가 있음을 제시하고 있다. 이와 같은 의료관광 및 일반 서비스산업의 관련 연구를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설1. 의료관광 서비스 종사자들이 인지하고 있는 서비스 지향성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 의료관광서비스 종사자들이 인지하고 있는 서비스 지향성과 이직의도의 관계에서 직무몰입은 매개효과를 미칠 것이다.
- 가설3. 의료관광서비스 종사자들이 인지하고 있는 서비스 지향성과 이직의도의 관계에서 직무만족은 매개효과를 미칠 것이다.

## 2. 변수의 조작적 정의

서비스 지향성은 의료관광 서비스 종사자들이 고객에게 서비스를 제공함에 있어 고객들과 유연하면서 개방적인 형태의 관계를 유지하려는 서비스성향으로 정의하고, 이진성과 김용수[15]가 제시하고 있는 6개의 문항을 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

직무몰입은 의료관광 서비스 종사자들이 심리적으로 자기 자신과 자신의 직무를 동일하게 인지하고 몰입하는 심리적 수준으로 정의하고, 나재은 외[59]가 제시하고 있는 4개의 문항을 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

직무만족은 의료관광 서비스 종사자들이 의료관광기관에서 맡고 있는 직무를 수행하면서 지각하고 있는 임금과 승진, 상사와의 관계, 동료들과의 인간관계, 그리고 복리후생 등에 만족하고 있는 심리적 수준으로 정의하고, 최종진[60]의 연구에서 제시하고 있는 직무만족 척도 중 4개 문항을 채택하여 리커트(Likert) 5점 척도

를 사용하여 측정하였다.

마지막으로 이직의도는 의료관광 서비스 종사자들 현재의 조직에서 구성원인 상태를 벗어나려는 의도로서 정의하고, 채주아·배상욱[61]이 제시하고 있는 4개 문항을 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

## 3. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 연구모형에 의한 가설검정을 위하여 의료관광 서비스에 1차적 접점서비스를 제공하고 있는 간호사들을 모집단으로 설정하고, 실제 의료관광 서비스를 제공하고 있는 의료기관에 근무하고 있는 간호사들을 표본으로 설정하였다.

본 연구의 설문조사는 의료관광 서비스의 경험이 있는 간호사들을 대상으로 사전에 본 연구의 설문조사에 참여의사가 있는 간호사들을 조사하여, 참여의사를 밝힌 400명의 간호사들에게 이메일을 발송하여 온라인설문에 참여하도록 하였다. 본 연구의 온라인 설문기간은 2014년 9월 1일부터 10월 15일까지 시행되었으며, 총 367명이 온라인 설문에 참여하였으며, 이 가운데 일방향으로 응답하거나 이상치(outlier)를 제거하고 총 317명을 본 연구의 실증분석의 표본으로 SPSS 20.0을 사용하여 실증분석을 실시하였다.

본 연구에서는 첫째, 표본의 인구통계학 및 일반적인 특성을 분석하기 위하여 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 둘째, 본 연구의 주요 요인인 서비스 지향성, 직무몰입, 직무만족, 그리고 이직의도의 신뢰성을 규명하기 위하여 크론바하 알파검정(Cronbach's Alpha Test)을 실시하고, 주성분 분석에 의한 요인분석을 통해 구성타당성을 분석하였다. 그리고 본 연구의 가설들을 검증하기 위하여 단순회귀 분석과 매개효과를 규명하기 위하여 최소 자승 회귀분석(ordinary least squares regression)을 통한 위계적 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 실증분석

### 1. 표본의 인구사회적 특성 분석

본 연구의 설문조사에 참여한 간호사들의 인구통계

학적 특성을 분석한 결과, 여성이 301명으로 전체의 95.3%로 나타났으며, 남성이 15명으로 4.7%이었으며, 평균 연령은 32.2세로 집계되었다. 응답자의 학력은 고졸이 4명으로 1.3%, 전문대졸이 160명으로 50.4%, 대졸이 149명으로 47.0%, 그리고 대학원졸이 1명으로 0.3%로 나타났으며, 현재 근무하고 있는 병원의 근무기간은 1년 미만이 36명으로 11.4%, 1-3년 미만이 82명으로 25.9%, 3-5년 미만이 80명으로 25.2%, 5-10년 미만이 74명으로 23.3%, 그리고 10년 이상이 45명으로 14.2%로 나타났다. 그리고 근무하고 있는 병원의 형태를 분석한 결과, 개인병원이 103명으로 32.9%, 준종합병원이 188명으로 60.1%, 그리고 종합병원이 22명으로 7.0%로 집계되었으며, 표본 집단의 월 평균 급여수준은 약 183만원으로 나타났다.

2. 신뢰성과 타당성 검증

서비스 지향성을 구성하는 총 6개의 측정변수에 대하여 구성 타당성을 분석하기 위하여 주성분 분석을 통한 요인분석을 실시한 결과, 설명된 총 분산이 59.226%로 나타났으며, KMO 값이 0.865으로서 요인분석을 위한 변수의 선정이 타당한 것으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정의 유의확률이 .000으로 나타나 구성요인들이 요인분석에 적합한 공통요인이 존재한다고 볼 수 있었으며, 요인적재량 또한 모든 측정변수에서 0.726 이상으로 요인으로 채택되었다. 그리고 각 측정변수의 신뢰도 또한 알파값이 모든 변수들에서 0.8을 상회하여 문항의 적합성이 검증되었다.

직무몰입을 구성하는 총 4개의 측정변수에 대하여 구성 타당성을 분석하기 위하여 주성분 분석을 통한 요인 분석을 실시한 결과, 설명된 총 분산이 51.447%로 나타났으며, KMO 값이 0.754으로서 요인분석을 위한 변수의 선정이 타당한 것으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정의 유의확률이 .000으로 나타나 구성요인들이 요인분석에 적합한 공통요인이 존재한다고 볼 수 있었으며, 요인적재량 또한 모든 측정변수에서 0.709 이상으로 요인으로 채택되었다. 그리고 각 측정변수의 신뢰도 또한 알파값이 모든 변수들에서 0.8을 상회하여 문항의 적합성이 검증되었다.

직무만족을 구성하는 총 4개의 측정변수에 대하여 구성 타당성을 분석하기 위하여 주성분 분석을 통한 요인 분석을 실시한 결과, 설명된 총 분산이 56.302%로 나타났으며, KMO 값이 0.787으로서 요인분석을 위한 변수의 선정이 타당한 것으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정의 유의확률이 .000으로 나타나 구성요인들이 요인분석에 적합한 공통요인이 존재한다고 볼 수 있었으며, 요인적재량 또한 모든 측정변수에서 0.750 이상으로 요인으로 채택되었다. 그리고 각 측정변수의 신뢰도 또한 알파값이 모든 변수들에서 0.8을 상회하여 문항의 적합성이 검증되었다.

이직의도를 구성하는 총 4개의 측정변수에 대하여 구성 타당성을 분석하기 위하여 주성분 분석을 통한 요인 분석을 실시한 결과, 설명된 총 분산이 79.639%로 나타났으며, KMO 값이 0.837으로서 요인분석을 위한 변수의 선정이 타당한 것으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정의 유의확률이 .000으로 나타나 구성요인들이 요인분석에 적합한 공통요인이 존재한다고 볼 수 있었으며, 요인적재량 또한 모든 측정변수에서 0.890 이상으로 요인으로 채택되었다. 그리고 각 측정변수의 신뢰도 또한 알파값이 모든 변수들에서 0.9를 상회하여 문항의 적합성이 검증되었다.

표 1. 서비스 지향성, 직무몰입, 직무만족, 이직의도의 신뢰성 및 타당성 분석

요인명	항목	요인 적재량	크로바하 알파값
서비스 지향성	최상의 서비스와 기술을 제공	.799	.810
	환자의 불편 최소화를 위한 노력	.754	
	문제에 대한 예방책 추구	.805	
	서비스품질의 지속적 측정	.747	
	능력향상을 위한 환경 제공	.726	
	서비스 중요성 강조	.761	
Eigen값=2.369 설명된 총분산=59.226 KMO=.865 Bartlett구형성 검정=693.505,p=.000			
직무몰입	자신의 발전을 위한 기회제공	.770	.869
	업무수행에 대한 방법 구상	.818	
	업무수행에 대한 책임감 인지	.777	
	업무수행에 대한 성취감 인지	.709	
Eigen값=3.087 설명된 총분산=51.447 KMO=.754 Bartlett구형성 검정=315.506,p=.000			
직무만족	직무에 대한 지루함 없음	.751	.822
	조직에 대한 만족	.840	
	직무수행에 대한 즐거움	.825	
	다른 부서로의 전출 고려하지 않음	.750	

Eigen값=2.252 설명된 총분산=56.302 KMO=.787 Bartlett구형성 검정=330.141,p=.000			
이직의도	다른 직장을 구하고 있음	.896	.914
	병원이 아닌 다른 직종을 구함	.894	
	현재 조직의 구성원으로 남아있고 싶지 않음	.890	
	이직을 자주 생각함	.891	
Eigen값=3.186 설명된 총분산=79.639 KMO=.837 Bartlett구형성 검정=879.923,p=.000			

### 3. 가설검정

#### 3.1 서비스 지향성과 이직의도 관계

본 연구에서 제시하고 있는 가설1인 “의료관광 서비스 종사자들이 인지하고 있는 서비스 지향성은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”의 가설을 검정하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과, R<sup>2</sup>은 .145로서 14.5%의 설명력을 가지고 있었으며, F값이 52.637로서 유의수준 .001에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

이는 의료관광 서비스 종사자들의 서비스 지향성과 이직의도의 유의성을 분석한 결과, 두 변수 간에는 본 연구의 가설에 채택한바와 같이 부(-)의 관계가 나타났다. 이와 같은 결과는 의료관광 서비스 종사자들이 서비스 지향성을 높게 지각할수록 현재 자신의 직업에 대하여 이직의도가 낮게 나타난다는 것을 알 수 있었다.

표 2. 가설1의 검정

종속변수	독립변수	B	표준 오차	β	t값
이직의도	상수	4.635	.238		19.478***
	서비스지향성	-.517	.071	-.381	-7.255***

R<sup>2</sup>=.145 수정된 R<sup>2</sup>=.142 F=52.637 p=.000

\*\*\*p<.001

#### 3.2 서비스 지향성과 이직의도 관계에서의 직무몰입의 매개효과

본 연구에서 제시하고 있는 가설2인 “의료관광서비스 종사자들이 인지하고 있는 서비스 지향성과 이직의도의 관계에서 직무몰입은 매개효과를 미칠 것이다.”를 분석하기 위하여 최소 자승 회귀분석(ordinary least squares regression)을 통한 위계적 회귀분석을 실시하였다.

첫 번째 단계인 서비스 지향성은 이직의도를 예측하였으며(β=-.381, p<.001, 경로C1), 이는 의료관광 서비스 종사자들이 서비스 지향성을 높게 인지할수록 이직의도가 낮음을 알 수 있었다. 두 번째 단계인 서비스 지향성은 직무몰입을 예측하였으며(β=.555, p<.001, 경로 A), 이와 같은 결과는 의료관광 서비스 종사자들이 서비스 지향성이 높을수록 직무에 더 몰입함을 알 수 있었다. 세 번째 단계인 서비스 지향성(β=-.398, p<.001, 경로C2)과 직무몰입(β=.524, p<.001, 경로B)은 동시에 이직의도를 예측하였다.

이러한 결과는 의료관광 서비스 종사자들의 이직의도에 서비스 지향성이 통계적으로 통제하였을 때 효과가 있을 뿐만 아니라, 직무몰입이 투입되었을 때 서비스 지향성이 이직의도에 미치는 영향이 통계적으로 유의한 것이다. 즉 직무몰입은 서비스 지향성과 이직의도에 미치는 영향을 매개하는 것임을 알 수 있었다.

표 3. 가설2의 검정

단계	경로	변수	B	표준 오차	β	t값
1	서비스지향성 → 이직의도 (경로C1)	독립변수: 서비스지향성 종속변수: 이직의도	-.517	.071	-.381	-7.255***
2	서비스지향성 → 직무몰입 (경로A)	독립변수: 서비스지향성 종속변수: 직무몰입	.629	.054	.555	11.727***
3	서비스지향성 → 직무몰입 → 이직의도 (경로B and C2)	독립변수: 서비스지향성 종속변수: 직무몰입 종속변수: 이직의도	-.542 .591	.086 .061	-.398 .524	-7.369*** 10.936***
4	경로C1(-.381) // 경로C2(-.398) 매개효과					

#### 3.3 서비스 지향성과 이직의도 관계에서의 직무만족의 매개효과

본 연구에서 제시하고 있는 가설3인 “의료관광서비스 종사자들이 인지하고 있는 서비스 지향성과 이직의도의 관계에서 직무만족은 매개효과를 미칠 것이다.”를 분석하기 위하여 최소 자승 회귀분석을 통한 위계적 회귀분석을 실시하였다.

첫 번째 단계인 서비스 지향성은 이직의도를 예측하였으며(β=-.381, p<.001, 경로C1), 두 번째 단계인 서



스 지향성은 직무만족을 예측하였다( $\beta=.334, p<.001$ , 경로A). 이와 같은 결과는 의료관광 서비스 종사자들이 서비스 지향성이 높을수록 직무만족이 높음을 알 수 있었다. 세 번째 단계인 서비스 지향성( $\beta=-.415, p<.001$ , 경로C2)과 직무만족( $\beta=-.354, p<.001$ , 경로B)은 동시에 이직의도를 예측하였다.

이러한 결과는 의료관광 서비스 종사자들의 이직의도에 대하여 서비스 지향성이 통계적으로 통제하였을 때 효과가 있을 뿐만 아니라, 직무만족이 투입되었을 때 서비스 지향성이 이직의도에 미치는 영향이 통계적으로 유의한 것이다. 즉 직무만족은 서비스 지향성과 이직의도에 미치는 영향을 매개하는 것임을 알 수 있었다.

표 4. 가설3의 검증

단계	경로	변수	B	표준 오차	$\beta$	t값
1	서비스지향성 →이직의도 (경로C1)	독립변수: 서비스지향성 종속변수: 이직의도	-.517	.071	-.381	-7.255***
2	서비스지향성 →직무만족 (경로A)	독립변수: 서비스지향성 종속변수: 직무만족	.324	.052	.334	6.233***
3	서비스지향성 →직무만족 →이직의도 (경로B and C2)	독립변수: 서비스지향성 직무만족 종속변수: 이직의도	-.624 -.495	.071 .073	-.415 -.354	-7.850*** -6.813***
4	경로C1(-.381)경로C2(-.415) 매개효과					

## V. 결론

의료관광은 오늘날 관광산업에서 빠르게 성장하고 있는 영역으로서 특히 아시아 국가들에서는 의료관광객을 유치하기 위하여 다양한 정책을 펼치고 있다. 우리나라에서도 이제 의료서비스와 관광이 융합되어 정부를 포함한 각 의료기관에서도 외래 의료관광객 유치를 위하여 하드웨어적인 측면에서의 의료시설에 대한 확충과 더불어, 의료기관을 찾는 환자들에게 안전한 서비스를 제공하기 위한 대내외적인 마케팅 전략을 수립하고 있다.

특히 과거 의료기관의 의사와 간호사들에 대한 권위적인 태도와 불친절함에 대한 일반인들의 인식을 바꾸기 위하여 많은 의료기관에서는 서비스 교육을 실시하는 등의 고객환대서비스에 대한 노력을 경주하고 있다. 특히 의료기관에서 고객과의 접점서비스가 가장 빈번한 간호사들의 서비스 마인드 및 대고객활동에 대한 중요성은 많은 연구들에서 언급되고 있다.

그러나 간호사들의 근무환경과 급여는 의료기관에서 다른 직종에 비해 상대적으로 열악하여 이직률이 높은 것으로 보고되고 있다[62]. 이와 같은 간호사들의 이직률은 결과적으로 의료기관 입장에서는 숙련된 간호사들의 이직으로 인한 업무효율성의 저하와 신규 채용에 대한 비용의 지출이 동시에 발생되어 경영성과의 저하 요인으로 작용될 것이다. 또한 의료관광의 핵심 인력인 간호사들이 의료관광객들에게 서비스 지향적인 마인드를 가지고 자신의 직무에 대한 몰입과 만족을 통해 더 나은 의료서비스가 제공될 것이라는 논거를 통해 의료관광산업의 내부마케팅 강화방안을 모색하고자 하였다.

이에 본 연구에서는 외래 의료관광객들에게 의료관광 서비스 제공 경험이 있는 간호사들을 대상으로 온라인 설문을 통해 그들이 인지하고 있는 서비스 지향성, 직무몰입, 직무만족, 그리고 이직의도간의 영향관계를 규명하였다. 분석결과, 서비스 지향성을 높게 인지하고 있는 간호사들은 이직의도가 낮음을 알 수 있었다. 이는 의료관광객들에게 제공하는 서비스 마인드가 높을수록 자신의 직무에 대한 열의를 가지고 만족하며 다른 직종이나 직무로 이직의도가 낮다는 것을 의미한다. 또한 서비스 지향성과 이직의도와의 영향관계에서 간호사들이 지각하고 있는 자신의 직무에 대한 몰입과 만족이 이직의도를 낮추는데 매개적 역할을 하고 있음을 알 수 있었다. 이는 간호사들이 자신의 직무에 대한 열의와 만족감을 느낄 수 있도록 의료관광기관에서 지속적인 교육프로그램의 개발과 진행을 통해 간호사들의 내부만족도를 높이는 것이 의료관광을 통한 새로운 경영 수익창출에 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

이와 같은 결과는 간호사들이 자신의 직무에 대하여 더욱 몰입하고 만족을 느낄 수 있도록 의료관광기관에

서 내부마케팅 전략의 수립과 실행이 중요함을 유추할 수 있다. 또한 다른 관광산업분야의 종사원들과 마찬가지로 의료관광 서비스를 현장에서 제공하고 있는 간호사들이 스스로 자신의 직무에 대한 자긍심과 열의를 가지고 고객지향적인 서비스 마인드를 가질 수 있도록 근무환경의 개선과 보상이 이루어질 때 이직의도를 낮추는 물론 숙련되고 고품질의 의료관광 서비스를 제공할 수 있다는 점을 알 수 있었다.

위와 같은 본 연구의 실증분석 결과들은 의료서비스 종사들 중 고객접점서비스의 빈도가 높은 간호사들의 직무만족, 직무몰입, 그리고 이직의도와와의 관계에 관한 선행연구들이 직무만족과 몰입이 높은 간호사들이 이직의도가 낮음을 규명하고 있다는 결과들을 입증하였다. 그러나 다수의 선행연구들은 위의 세 변수들 간의 직접효과만을 규명하고 있어, 의료서비스가 국가의 전략적인 관광산업의 한 부문인 의료관광으로 성장하고 있는 점을 고려할 때, 관광산업에서 중요시되는 고객에 대한 서비스 지향성에 대한 간호사들의 인지도와 그들의 직무에 대한 만족과 몰입을 측정하여 내부마케팅 강화전략으로서 위의 세 변수들이 높은 간호사 집단들이 이직의도가 낮음을 규명하였다. 이를 통해 의료관광의 핵심 시설인 병원조직에서 의료관광서비스의 핵심인력인 간호사들이 직무만족과 몰입을 통해 서비스 지향적인 마인드를 고취시키고 이직의도를 낮추어 의료관광객들에게 숙련된 전문인력을 통한 의료서비스제공의 중요성을 강조할 수 있는 시사점을 제공할 수 있다.

본 연구에서는 아직 성장기에 있는 우리나라 의료관광 서비스 종사원의 핵심 인력인 간호사 조직을 대상으로 연구를 진행하였다. 그러나 온라인 설문진행함에 있어 종합병원에 근무하는 간호사들의 설문참여가 상대적으로 낮고, 개인병원 및 준종합병원 간호사들의 참여가 높은 점과 최근 새로운 의료관광상품에 대한 종합병원의 활동이 높은 점을 고려할 때, 향후 연구에서는 연구의 객관성과 대표성을 확보하기 위하여 종합병원에 근무하고 있는 간호사들의 연구참여를 고려해야 할 것으로 사료된다. 또한 의료관광을 새로운 관광의 핵심 영역으로 고려한다면, 간호사 조직뿐만 아니라 의료기관에 종사하는 다양한 직종의 내부고객 대상으로 그들

의 직무에 대한 만족도 및 관련 변수들의 비교연구와 함께, 의료관광객들에 대한 의료관광 참여 활동에 대한 행태적 연구가 필요할 것이다.

### 참고 문헌

- [1] T. C. Chung, S. L. Liu, L. Y. Lu, and Y. Lee. "The main paths of medical tourism," *Tourism Management*, Vol.45, pp.49-58, 2014.
- [2] <http://techcrunch.com/2014/12/02/>
- [3] 김지영, "변혁적 리더십이 의료관광 서비스 종사자의 직무몰입에 미치는 영향에서의 개인특성의 조절효과", *관광연구*, 제28호, 제5호, pp.457-474, 2014.
- [4] W. C. Borman, "The concept of organizational citizenship," *Current Directions in Psychological Science*, Vol.13, No.6, pp.238-241, 2004.
- [5] [http://www.koreatimes.co.kr/www/news/nation/2014/11/116\\_167482.html](http://www.koreatimes.co.kr/www/news/nation/2014/11/116_167482.html)
- [6] 이진호, 이현종, "방한 러시아 의료관광객이 지각하는 의료관광 서비스품질이 만족 및 행동의도에 미치는 영향", *관광연구저널*, 제28권, 제7호, pp.103-116, 2014.
- [7] 김명숙, 박영배, "간호조직에서 변혁적 리더십이 간호사의 직무몰입에 미치는 영향: 개인특성의 조절효과를 중심으로", *대한간호학회지*, 제31권, 제4호, pp.598-609, 2001.
- [8] 장태선,공기열, "호텔조직의 서비스지향성이 호텔 종업원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향", *관광·레저연구*, 제19권, 제2호, pp.151-165, 2007.
- [9] J. Parkington and B. Schneider, "Some Correlated of Experienced Job Stress: A Boundary Role Study," *Academy of Management Journal*, Vol.2, No.1, pp.270-281, 1979.
- [10] B. Schneider, J. J. Parkington, and V. M. Buxton, "Employ and customer perceptions of

- service in banks," *Administrative Science Quarterly*, Vol.25, No2, pp.252-267, 1980.
- [11] J. Hogan and R. Busch, "How to measure service orientation," *Journal of Applied Psychology*, Vol.69, No.1, pp.167-173, 1984.
- [12] 이진화, "예비유아교사의 셀프리더십, 정서지능, 스트레스 대처방식 간의 관계", *육아지원연구*, 제6권, 제1호, pp.127-144, 2011.
- [13] 나운서, 유창근, "항공사와 호텔의 서비스제공자 감성지능이 서비스회복노력에 미치는 영향: 셀프리더십과 서비스지향성 매개효과 검증", *호텔경영학연구*, 제22권, 제4호, pp.235-259, 2013.
- [14] 황외성, *행정기관의 서비스지향성이 내부고객의 직무 만족, 조직몰입과 서비스성과에 미치는 영향*, 경남대학교 대학원, 박사학위논문, 2008.
- [15] 이진성, 김용수, "노인요양시설 종사자의 서비스지향성이 이직의도에 미치는 영향 - 직무만족, 서비스몰입의 매개효과를 중심으로-", *노인복지연구*, 제58호, pp.189-208, 2012.
- [16] 박성연, "종업원의 직무만족과 조직의 서비스지향성이 종업원의 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구", *한국마케팅저널*, 제2권, 제1호, pp.99-117, 2000.
- [17] 오명진, *서비스지향성이 종사원의 직무만족·직무안정성·조직몰입·이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: T.G.I. Friday's 패밀리레스토랑을 중심으로*, 세종대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2000.
- [18] 김천서, 신용경, "패밀리레스토랑의 서비스지향성이 직무성과와 만족 및 이직의도에 미치는 영향", *관광-레저연구*, 제18권, 제1호, pp.67-83, 2006.
- [19] 유창미, *보험회사 콜센터 직원의 정서역량이 서비스 태도에 미치는 영향*, 고려대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2009.
- [20] 정연옥, *자원봉사센터의 서비스지향성이 조직효과성에 미치는 영향* 자원봉사관리자를 중심으로, 대구대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.
- [21] R. N. Kanungo, "Measurement of job and work involvement," *Journal of Applied Psychology*, Vol.67, pp.341-349, 1982.
- [22] P. E. Mudrack, "Job involvement, obsessive-compulsive personality traits, and workaholic behavioral tendencies," *Journal of Organizational Change Management*, Vol.17, pp.490-508, 2004.
- [23] 조혜선, "사회적 성 역할과 노동태도의 형성: 직무만족과 조직몰입을 중심으로", *한국사회학*, 제35권, 제3호, pp.139-168, 2001.
- [24] N. Friedlander, E. C. Garrett, J. D. Baker, "Doppler ultrasound studies validate storke risk of carotid atheroma's discovered on panoramic radiograph's," *Journal of Oral and Maxillofacial Surgery*, Vol.62, p.31, 2004.
- [25] B. M. Bass, *Leadership and performance beyond expectations*, New York: Free Press, 1985.
- [26] 김문정, *항공사 객실승무원 상위클래스 교육훈련의 학습전이에 관한 연구: 직무몰입의 매개효과 중심으로*, 숙명여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.
- [27] 하영자, *공무원의 동기변인과 자기조절학습 수행력을 이용한 온라인 직무교육의 만족도, 성취도 및 직무몰입 수준의 예측*, 이화여자대학교 대학원, 박사학위논문, 2005.
- [28] H. L. Angle and J. L. Perry, "An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness," *Administrative Science Quarterly*, Vol.26, pp.1-5, 1981.
- [29] 한용희, 박영래, "종합병원 간호사의 셀프리더십과 직무몰입이 임상수행능력에 미치는 영향", *간호행정학회지*, 제19권, 제4호, pp.462-469, 2013.
- [30] 최소연, "피그말리온 리더십이 사회복지사의 자기효능감, 직무몰입, 직무만족에 미치는 영향", *한국사회복지조사연구*, 제41권, pp.119-139, 2014.
- [31] 최성미, *의료기관의 내부마케팅활동이 직원의*

- 직무에 대한 태도 및 조직에 대한 태도에 미치는 영향, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, 2011.
- [32] R. V. Dawis, "Job satisfaction," *Comprehensive handbook of psychological assessment*, Vol.4, pp.470-481, 2004.
- [33] E. A. Locke, *The nature and causes of job satisfaction*, In M. D. Dunnette(eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, pp.231-235, 1976.
- [34] R. Hoppock, *Job satisfaction*, NY, Harper and Row, 1935.
- [35] J. Tiffin and E. J. McCormick, *Industrial Psychology*, 5th edition, Prentice-Hall, 1965.
- [36] E. E. Lawler and L. W. Porter, *Managerial Attitudes and Performance*, Homewood: Pitman Publishing Inc, 1968.
- [37] 김영훈, "외식 종사원의 직무 스트레스 요인이 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 효과 -사회적 지원과 대처 전략의 효과 검증", *한국조리학회지*, 제16권, 제4호, pp.206-219, 2010.
- [38] 변풍식, 이효진, 유은이, "외식업체 종사원의 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향", *호텔리조트카지노연구*, 제4권, 제2호, pp.409-421, 2005.
- [39] 한진수, 임철환, 이혜미, "호텔 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 연구: 서울지역 특 1급 호텔을 중심으로", *관광·레저연구*, 제26권, 제5호, pp.79-97, 2014.
- [40] L. Jie and A. L. Vickie, "Workplace stressors, coping, demographics and job satisfaction in Chinese intensive care nurses," *Nursing in Critical Care*, Vol.13, No.1, pp.12-24, 2008.
- [41] F. Richard, J. M. Ghiselli, L. Lopa, and B. Billy, "Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intent Among Food-Service Managers," *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.42, No.2, pp.28-37, 2001.
- [42] T. A. Judge, "Does affective disposition moderate the relationship between job satisfaction and voluntary turnover?," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.3, pp.395-401, 1993.
- [43] R. P. Tett and J. P. Meyer, "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta analytic findings," *Personnel psychology*, Vol.46, No.2, pp.259-293, 1993.
- [44] 조경희, 고희석, "항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향", *한국콘텐츠학회논문지*, 제10권, 제7호, pp.404-419, 2010.
- [45] 신승훈, "커피전문점 비정규직 근로자의 지각된 직무불안정성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 구조적 인과관계 연구", *관광연구*, 제27권, 제4호, pp.297-315, 2012.
- [46] 육풍림, 조태영, "카지노 직원의 감정노동이 직무소진과 직무만족에 미치는 영향: 3개 직역 소재 카지노 업체를 대상으로", *관광연구저널*, 제26권, 제3호, pp.233-250, 2012.
- [47] 이승영, "카지노 고객불량행동이 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개효과를 중심으로", *서비스산업연구*, 제9권, 제2호, pp.139-156, 2012.
- [48] 이현소, 임상현, "호텔종사원이 지각하는 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향: 관계결속의 조절효과", *Tourism Research*, 제38권, 제1호, pp.163-187, 2013.
- [49] 정규엽, 김원동, "호텔직원의 감성지능이 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향: LMX 조절효과를 중심으로", *외식경영연구*, 제11권, 제4호, pp.419-444, 2008.
- [50] S. P. Bowen and A. Peterson, "The Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction," *Journal of Marketing*, Vol.58, pp.70-80, 1994.
- [51] S. Coverdale and J. Terborg, *A reexamination of the Mobely, Horner and Holling worth*

*model of turnover: A useful replication.* Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Detroit, MI, 1980.

- [52] 이회진, 김명하, 정종원, "직무스트레스의 하위요인과 이직의도에 관한 연구: 간호조직을 대상으로 한 실증분석을 중심으로", 정부와 정책, 제6권, 제2호, pp.51-74, 2014.
- [53] W. H. Mobley, *Employee turnover: causes, consequences, and control*, Addison-Wealey, Reading, MA, 1982.
- [54] 머니위크, *유통서비스업 감정노동자의 현실은...*; 2013.
- [55] 이상희, 이준재, "패밀리레스토랑 종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향: 성별의 조절효과를 중심으로", 관광·레저연구, 제26권, 제6호, pp.299-317, 2014.
- [56] Hospital Nureses Association, *2011 Business Report: Nurse placement status report of hospitals across the country*, Hospital nurses association Report, 2012.
- [57] 정정희, 김지수, 김경희, "간호사의 이직의도에 영향을 미치는 예측 요인", 간호행정학회지, 제14권, 제1호, pp.35-44, 2008.
- [58] 문숙자, 한상숙, "간호사의 이직의도 예측모형", 대한간호학회지, 제41권, 제5호, pp.633-641, 2011.
- [59] 나재은, 이자형, 문상기, "의료관광코디네이터의 직무특성, 직무몰입, 직무소진, 감정노동의 영향에 관한 연구", 호텔관광연구, 제15권, 제4호, pp.128-144, 2013.
- [60] 최종진, *상업스포츠 조직의 리더십과 커뮤니케이션이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향*, 한양대학교 대학원, 박사학위논문, 1996.
- [61] 채주아, 배상욱, "의료기관 종사자들의 감정노동이 이직의도, 고객 지향성에 미치는 영향에 관한 연구 -직무스트레스와 직무만족을 매개로-", 마케팅관리연구, 제19권, 제1호, pp.133-152, 2014.
- [62] 김은혜, 김진현, "간호사 이직의도 구조모형에 관한 문헌고찰", 간호학의 지평, 제11권, 제 2호, pp.109-122, 2014.

저 자 소 개

김 지 영(Ji-Young Kim)

정회원



- 2002년 2월 : 계명대학교 간호학과(간호학석사)
  - 2014년 8월 : 계명대학교 간호학과(간호학박사)
  - 2014년 9월 ~ 현재 : 대구한의대학교 간호학과 조교수
- <관심분야> : 정신 간호, 감정노동, 직무만족