

# 노인요양시설 리더십 유형이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구: 조직몰입의 매개효과

## The Effects of Leadership Style on Service Quality in Long-Term Care Facility: the Mediating Effect on Organizational Commitment

심선경

서울사이버대학교 사회복지전공

Sun-kyung Shim(sk226@iscu.ac.kr)

### 요약

본 연구는 노인요양서비스의 품질을 높이기 위하여 노인요양시설의 리더십 유형과 조직몰입이 어떻게 서비스 품질에 영향을 미치는가를 실증분석하였다. 전국의 32개 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 총 318개 설문을 분석에 사용하였다. 연구결과 변혁적 리더십은 정서적, 규범적, 지속적 몰입, 그리고 서비스 품질에도 긍정적 영향을 보였고, 거래적 리더십도 지속적 몰입에 유의미한 영향을 보여 거래적 리더십의 유용성도 확인하였다. 규범적 몰입은 변혁적 리더십과 서비스 품질간에 매개역할을 하고 있음을 확인하였다. 이를 통해 노인요양시설에서는 변혁적 리더십, 거래적 리더십의 적절한 활용과 정서적, 규범적, 지속적 몰입이 가능하도록 하는 인적자원관리의 필요성, 그리고 이에 대한 정책적 지원의 필요성을 제안하였다.

■ 중심어 : | 변혁적 리더십 | 거래적 리더십 | 정서적 몰입 | 규범적 몰입 | 지속적 몰입 | 서비스 질 |

### Abstract

The purpose of this study is to increase the long term care service quality. This study examines how leadership style and organizational commitment can effect service quality. The basic data has been made by 318 long-term care workers. Major findings are reported: transformational leadership effects affective commitment, normative commitment, continuance commitment and service quality. And transactional leadership effects continuance commitment, too. Espically, the mediating effects of normative commitment in the relationship between transformational leadership and service quality were verified. These results have implications for the applications of transformational and transactional leadership and on human resource management and suggest on the support policy.

■ keyword : | Transformational Leadership | Transactional Leadership | Affective Commitment | Normative Commitment | Continuance Commitment | Commitment | Service Quality |

## I. 문제제기

2000년대 중반이후 사회서비스라는 영역이 새롭게 등장하면서 가장 많이 확대된 분야 중에 하나가 노인돌

봄 서비스이다. 노인장기요양보험제도 도입으로 노인요양시설이 급격히 확대되었으나, 노인요양시설의 대부분이 민간 의존적이고, 민간부분의 약 61%가 영리기관이며[1], 바우처 제도와 같은 시장 경쟁시스템이 도입

\* 본 논문은 한국콘텐츠학회 2016 춘계 종합학술대회 우수논문입니다.

접수일자 : 2016년 08월 10일

수정일자 : 2016년 08월 30일

심사완료일 : 2016년 08월 30일

교신저자 : 심선경, e-mail : sk226@iscu.ac.kr

되었지만, 정부의 적절한 통제와 개입이 없어 이용자 권리의 부재, 서비스 제공인력의 문제, 서비스 질의 문제가 지적되고 있다[2]. 노인장기요양서비스는 사회보험 형태로 운영되어 공적자금이 투입되기 때문에 공적 서비스에 해당하며 그래서 서비스 품질에 대한 관리는 더 중요하다[3]. 공공서비스의 품질은 주어진 자원에서 최고의 질과 양을 전달하는 효율성, 이용자에 대한 반응성, 납세자에 대한 책무성과 형평성을 충족하는 것을 [2][4] 의미하기에 사회서비스 발전의 지표이자, 서비스 전달조직에서 주요 조직성과에 해당한다. 따라서 서비스 품질을 높이는 것은 노인요양서비스 발전을 위해 매우 주요한 과제이며, 이를 위해서는 정부의 공적 개입 등 정책적 접근[2]뿐 아니라 실천현장에서의 전문적 조직 관리 역시 필요할 것이다.

최근 서비스 품질 강화를 위한 전문적 조직 관리의 필요성이 대두되면서 리더십에 대한 관심이 증가하고 있는데, 급변하는 경쟁적 환경하에서는 리더의 역할이 주요하고[5-7], 리더십은 조직성과와 불가분의 관계를 가지기 때문이다[8]. 사회복지분야에서도 2000년대 이후 리더십에 대한 연구가 20여편 진행되었으나[9], 리더십 유형과 관련한 실증연구의 확장이 요구되고 있다[8]. 특히 급변하는 환경하에서 구성원들에 영향을 미치는 리더의 행동적 속성에 관심을 가지는 거래적 리더십과 변혁적 리더십에 대한 관심이 많았다[6]. 관련한 사회복지조직 연구들에서는[6][10], 교환 통제적 관점의 거래적 리더십 보다는 구성원들에게 비전을 제시하고 자신감을 증대시키고 성장을 지원하는 것에 초점을 둔 변혁적 리더십이 조직성과에 더 긍정적 영향이 있는 것으로 보고되고 있다[11]. 또한 최근에는 구성원을 섬기고 봉사를 강조하는 서번트 리더십이 사회복지조직에 유용한 리더십으로 분석되고 있다[8].

그러나 리더십이 바로 조직성과에 영향을 미치기 보다는 조직 활동을 수행하는 조직구성원의 행동을 통해서일 것이다. 그래서 리더십이 어떤 요인에 의해 매개되고 조절되는지에 대한 연구의 확대가 요구되고 있다[9]. 리더십은 구성원을 동기부여하여 조직성과를 달성하도록 하는 것이라 할 때, 조직구성원들의 능력과 태도는 주요한 매개요인이 될 것이다. 대표적으로 조직구

성원이 조직에 대해 가지는 포괄적이고 긍정적 태도변수인 조직몰입은 조직유효성의 지표이자 조직성과에 긍정적 영향을 미치는 주요 요인으로 꼽힌다[12][13]. 실증연구들[8][10][14][15]에서 조직몰입은 서비스 품질에 영향을 미치며, 조직몰입은 리더십에 의해 영향을 받는 변수로 검증되고 있다[6][8][11][16]. 특히 요양보호서비스는 무형적이며, 요양보호사와 이용자 사이의 상호작용 관계에 의해 서비스가 이루어지기에 요양보호사에게 의존적이나 물질적 보상이 미약하여 일선 요양보호사의 조직몰입 향상은 서비스 품질을 높일 것이다. 그래서 노인요양시설에서 어떤 리더십 유형이 요양보호사들의 조직몰입을 높혀 서비스 품질을 높이도록 하는지를 확인해 보는 것은 전문적 조직관리를 위해 유용할 것이다.

한편 일부 연구들에서는 조직몰입을 다차원의 개념으로 분석하여 인적자원 관리의 유용성을 높이고자 하고 있다. 조직에 대한 심리적 애착과 관련된 정서적 몰입, 조직에 대한 책임감과 관련된 규범적 몰입, 그리고 비용 등 거래적 측면과 관련된 지속적 몰입으로 구분하여 분석된 연구들을 볼 수 있는데, 리더십 유형에 따라 각 조직몰입에 미치는 영향은 다소 다르게 보고되고 있다. 김호균[17]의 공무원 조직을 대상으로 한 연구에서 변혁적 리더십이 정서적 몰입에 유의미한 영향을 보였고, 최소연의 연구[8]에서는 서번트 리더십이 정서적 몰입에 긍정적 영향을 검증하였다. 그러나 신창환의 연구[6]에서는 변혁적 리더십이 정서적 몰입에 영향을 보인 것은 물론 거래적 리더십 또한 정서적 몰입과 지속적 몰입에 유의미한 영향을 나타냈다. 이같이 다소 차이를 가지는 각각의 조직몰입 중에서 노인요양시설의 요양보호사들에게 적합한 것은 무엇인지를 파악하는 것은 인적자원 관리에 유용할 것이다.

이에 본 연구는 노인요양시설에서 어떤 리더십 유형이 각각의 조직몰입을 매개하여 서비스 품질에 영향을 미치는지를 실증 분석하고자 한다. 특히 조직몰입을 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입으로 나누어 분석함으로써 노인요양시설 현장에서는 어떠한 조직몰입이 유용한지 확인해 보고자 한다. 장기요양서비스 기관을 대상으로 한 연구가 많지 않은 상황에서[6][18], 리더십

과 조직몰입, 서비스 품질 간의 관계 연구는 노인요양 서비스 품질을 높이기 위한 전문적 조직관리 방식과 인적자원관리 방안을 모색하는데 유용할 것이다. 그리고 우리나라 노인요양시설에 적합한 몰입의 종류가 무엇 인지를 파악할 수 있어 이론적 검증의 의미도 가질 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 서비스의 품질

서비스 전달 조직에서 서비스 품질은 조직성과를 나타내는 대표적 변수로서 조직활동의 궁극적 목표중에 하나이다. 사회서비스의 품질은 “사회서비스 이용자의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력”[19]으로 정의되며, 요양서비스와 같은 공공서비스의 품질은 주어진 자원에서 최고의 질과 양을 전달하는 효율성, 이용자에 대한 반응성, 납세자에 대한 책무성과 형평성을 충족하는 것으로[2][4], 단순히 이용자의 욕구 충족 이상의 의미를 가진다.

요양서비스와 같이 무형적, 동시성, 소멸성, 가변성 등의 특성[20]을 가지는 서비스의 품질을 무엇으로 측정할 것인가는 쉽지 않다. 그래서 사회서비스의 품질은 단순히 이용자에게 주어지는 최종적 결과에 대한 만족이 아니라 서비스를 제공하는 기관의 환경, 전달되는 구조, 서비스 제공과정, 결과와 사회적 책임성까지를 포함한다[21]. 특히 요양서비스 기관에서의 서비스는 돌봄 제공자와 대상자와의 상호작용에 기반하여 이루어지기 때문에 일선 서비스 전달자들의 태도, 자질, 능력 등은 서비스 질에 주요하고, 그래서 최일선에 요양보호사들의 인력관리가 성공적인 서비스 성과창출에 주요 요인이 될 것이다[22][23]. 사회복지관련 선행연구들에서도[19][24-26] 다수 사용되었고, 서비스 품질에 대한 다양한 척도에 대한 대표적인 것으로는 Parasuraman, Zeithaml, Berry의 SERVQUAL모형이다[27]. 이 모형에서는 신뢰성, 대응성, 보증성 공감성, 유형성 5개의 구성요소로 서비스 품질을 측정하고 있다. 약속한 서비스를 정확하게 제공할 수 있는 신뢰성,

자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 대응성, 고객의 개인적 요구에 대한 이해와 배려하려는 공감성, 서비스 제공자의 지식과 능력 그리고 물리적 시설, 환경을 의미하는 유형성 등이다. 서비스 품질에 대한 지표에서도 보여지듯이 요양보호사들의 능력과 자세 등은 서비스 품질에 주요한 영향요인이 될 것이고, 선행연구들[23][25][26][28]에서도 서비스 제공자의 능력, 자세, 태도 등은 서비스 질에 영향을 미치는 주요 요인으로 검증되고 있다. 그래서 보건복지부[28]에서도 서비스 품질개선을 위해 케어인력에 대한 수준향상, 처우개선 등 중장기 계획을 제시하고 있다.

### 2. 거래적, 변혁적, 서번트 리더십

리더십은 리더와 구성원 간의 상호작용으로 조직목표 달성을 위해 구성원들에게 영향력을 행사하는 과정을 의미하며, 이런 과정은 구성원들이 자신의 가치와 잠재력을 깨닫게 하여 각자의 강점이 생산성으로 연결되도록 한다[11]. 그래서 최근 사회복지서비스 공급주체의 다양화로 인한 경쟁적 분위기 속에서 서비스 품질향상을 위하여 전문 리더의 역할은 어떠해야 하는가에 대한 관심이 증가하고 있다[8]. 특히 불확실한 조직환경 하에서 구성원들의 태도와 지향에 영향을 미치는 리더의 행동적 속성에 관심을 가지는 변혁적 리더십과 거래적 리더십에 대한 연구들이 다수 진행되고 있다[6][10][16][18][30]. 거래적 리더십은 리더와 구성원들 간의 사회적 교환관계에 기초하여, 부하 직원들이 직무를 수행하고 조직 규칙을 따르도록 하며, 보상과 처벌 등 거래, 교환방식으로 구성원을 관리, 통제[31][32]하는 것이다. 이와 대조적으로 변혁적 리더십은 리더가 구성원의 동기유발과 도덕수준을 높이고 상호관계를 창조하는데 관심을 둔다[31]. Bass[33]에 의하면, 변혁적 리더십은 부하들이 이상적인 목표, 가치에 대한 의식과 욕구 수준을 높이고, 자신의 이익보다 자신이 속한 조직과 팀의 이익을 우선시하도록 한다[31][34]. 그래서 구성원들이 조직업무에 대한 사명감을 가지게 되며, 조직비전을 실현하기 위해 헌신하기 때문에 기대했던 것보다 더 높은 조직성과를 달성하게 된다[11][33]. 노인요양시설과 같이 서비스 전달자의 역할이 주요하

고, 물질적 인센티브, 승진 등의 거래가 부족한 조직의 경우 서비스 전달자들의 의식과 동기유발을 유도하는 변혁적 리더십은 서비스 품질 향상에 효과적일 것이다. 그리고 실증연구들에서 변혁적 리더십은 거래적 리더십에 비해 조직몰입, 조직시민행동, 조직만족, 조직효과성 등에 유의미한 영향을 미치고 있음이 검증되고 있다 [17][35]. 그러나 일부 연구[6][36]에서는 거래적 리더십과 변혁적 리더십이 적절히 조화되는 것이 서비스 전달 조직에 유리함을 지적하고 있다.

또한 최근 서번트 리더십 역시 서비스 전달조직에서 유용한 리더십 유형으로 관심이 모아지고 있다[8]. 서번트 리더십은 구성원 중심의 리더십으로 기존의 리더십과 달리 리더가 부하 직원을 섬기고 봉사를 강조하고, 리더십의 근원을 조직상부가 아닌 하부에 둔다. 그래서 서번트 리더십은 구성원들이 편안함을 느낄수 있도록 물질적, 정신적 도움을 주면서 조직을 유연하게 관리, 지도하는 시스템을 말한다. 기존의 변혁적 리더십이 조직몰입, 조직시민행동과 같은 조직효과성 제고를 위해 필요하다면, 서번트 리더십은 구성원들의 내면적 가치와 그들의 성장과 발전 자체에 더 중점을 둔다는 차이를 가진다[17]. 그러나 서번트 리더십 역시 구성원들의 자발성을 높이기 때문에 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 검증되고 있다[9][15][37].

### 3. 조직몰입

조직몰입은 조직의 목표와 가치에 대한 신뢰, 조직을 위해 헌신하려는 의지를 나타내며, 조직 구성원으로서 소속되려는 강한 욕구를 포함하는 개념이다. Mowday et al.[38]의 연구에 의하면, 조직몰입은 조직에 대한 보다 능동적이고 긍정적인 의지이며 조직의 목적과 가치관을 수용하고 조직을 위하여 상당한 노력을 발휘하려는 신념이다[39].

Meyer & Allen[40]은 조직몰입을 다차원적 개념으로 보고, 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입 등으로 구분하였다. 정서적 몰입은 구성원이 조직에 느끼는 심리적인 애착감으로 조직구성원이 조직의 목표나 가치를 자신의 것과 동일시하는 것이다[13]. 그래서 정서적 몰입이 높으며 조직의 목표, 사명을 구현하기 위해 구성

원들이 헌신적으로 행동하게 되고[41], 결과적으로 조직성과를 가져온다. 특히 정서적 몰입은 물질적 인센티브가 적고 사명이 주요시 되는 사회복지관련 조직의 구성원들에게 유용하다. 규범적 몰입은 조직에 대한 의무감에 기초한 개념으로 조직이 조직구성원의 발전이나 성장을 위해 투입한 교육, 각종 혜택 등을 고려해 조직을 위해 계속 일하는 것이 윤리적, 규범적 차원에서 당연하다는 인식을 토대로 생겨난다[17]. 규범적 몰입은 조직 구성원으로서 조직에 남아 맡은바 책임을 성실히 수행해야 한다는 의무감, 조직에 남아 있어야 한다는 책임감을 등을 의미한다. 이는 조직에 들어오기 이전에 개인이 가지고 있던 개인적 양심, 도덕 등이 조직 입사 후 조직에 가지는 의무감으로 변화된다고 본다[13]. 지속적 몰입은 조직을 떠났을 때 발생하게 되는 경제적, 사회적 비용에 대한 자각 및 인식에 기초한 몰입의 개념[42]이다. 정서적, 규범적 몰입이 정서, 심리적 측면이 강하고 그래서 리더와 구성원간의 정서적 접촉, 신뢰 등에 더 많은 영향을 받을 것이다. 그리고 교환적 측면이 강한 지속적 몰입은 조직이 가지는 명확한 규칙이나 보상체계 등에 영향을 받을 것이다.

조직몰입은 조직원의 태도와 행동을 반영하는 대표적인 태도변수이며, 구성원들이 조직몰입의 정도가 높으면 이직을 줄이고 조직 성과에 긍정적 영향을 미치기 [12][13] 때문에 인적자원관리 수단으로서 유용하다 [13]. 그러나 Kwon[43]과 최소연[44]은 공공조직이나 사회복지조직 구성원을 대상으로 한 연구에서 정서적 몰입과 달리 규범적 몰입과 지속적 몰입은 우리나라 상황에 부합되지 않음을 확인하고 있는데 이는 외국 영리 조직의 고용계약이 우리나라 공공조직 구성원의 고용 형태와 다른 측면이 있기 때문이라고 보았다[8].

### 4. 리더십, 조직몰입과 서비스 품질에 관한 선행연구

일반적으로 서비스 품질을 개선하는데 영향을 미치는 요인으로 조직관리 측면에서의 리더십, 직접 서비스 전달자의 측면에서의 조직몰입 등을 꼽을 수 있다 [10][14]. 전자의 경우에 최근 급변하는 조직환경에서 조직구성원의 조직과 직무에 대한 태도와 지향에 주요하게 영향을 미치는 변혁적, 거래적 리더십에 관심이

높다. 사회복지분야의 연구에서도 변혁적 리더십이 서비스 질을 높이는데 영향이 있음이 보고되고 있다 [10][15][36]. 후자의 경우 서비스 전달조직에서 서비스 주 전달자의 조직몰입은 서비스 품질에 긍정적 영향을 미치는 주요 변수임이 확인되었다. 양정남 외[45], 이재성 외의 연구[14]에서는 사회복지관의 사회복지사들의 조직몰입이 서비스 품질에 긍정적 영향이 있음을 검증하였다.

또한 변혁적, 거래적 리더십과 조직몰입의 관련성에 대한 영향 연구도 다수 진행되고 있는데, 특히 변혁적 리더십은 부하들의 조직몰입에 긍정적 영향을 미치는 주요한 선행변수로 인정되고 있다[35]. 이주희, 정현주 [10]는 장애인복지기관 사회복지사들을 대상으로 한 연구에서 상사의 변혁적 리더십 성향을 높게 인식할수록 조직몰입이 높게 나타났고, 황세웅, 강소영[46], 홍승희, 김구[16], 이정원, 박정우[30]연구들에서 변혁적 리더십은 조직몰입에 긍정적 영향이 있음을 검증하였다. 전문가 의존성이 큰 서비스 전달조직의 경우 거래적 리더십은 서비스 전달자들의 자발성, 자율성을 저해하고 고유한 특성을 약화시키는 효과를 가져오기 때문에 변혁적 리더십에 비해 그 효과가 적다고 보았다[6]. 그리고 최근 연구들에서는 서번트 리더십 역시 조직몰입에 긍정적 영향을 확인하고 있다[8][15][37].

한편 리더십 유형에 따라 조직몰입의 하위개념에서는 다소 다른 연구결과들을 볼 수 있다. 김호균[17]의 공무원 조직을 대상으로 한 연구에서 변혁적 리더십이 정서적 조직몰입에 긍정적 영향을 나타냈다. 변혁적 리더십은 구성원들을 동기부여하고 미래 비전을 구체적으로 제시하며 구성원들의 욕구나 소망하는 바를 알아내고 이를 조직내에서 실현할 수 있도록 지원하기 때문에 이는 정서적 몰입을 높이게 된다[17]. 이같이 변혁적 리더십은 강한 감정적 접촉을 가지기 때문에 조직몰입에 긍정적 관계를 가지게 하지만, 거래적 리더십은 종업원들을 관리 통제하기 때문에 감독자를 피하게 되고 이는 조직몰입을 감소시키는 결과를 가져온다[16]. 그러나 신창환[6]의 장기요양시설을 대상으로 한 연구에서는 다소 다른 결과를 보여주고 있다. 변혁적 리더십은 정서적 몰입에 유의미한 영향을 보였고, 거래적 리

더십도 정서적, 지속적 몰입에 유의미한 영향을 보였다. 이에 대해 신창환[6]은 사회복지조직으로서의 비전을 제시하는 변혁적 리더십도 필요하지만 일차적으로는 명확한 보상체계와 업무처리에 대한 규칙 등 가시적인 성과와 직업적인 안정성을 제시하는 거래적 리더십 역시 필요하다고 보았다. 특히 요양보호사들은 경제적 보상도 중요하기 때문에 업무성과와 관련한 교환관계가 잘 짜여지는 것이 중요하며, 실제로 거래 교환관계와 관련성이 높은 지속적 몰입은 거래적 리더십에 유의미한 영향을 보였다. 황옥희[36]도 요양보호사가 인지하는 거래적 리더십과 변혁적 리더십이 적절히 발휘될 때 서비스 품질과 직무만족에 긍정적이라고 보았다. 또한 이용택, 최우성[37]의 연구에서는 서번트 리더십 역시 정서적 몰입과 지속적 몰입에 영향을 나타냈고, 최소연 [8]의 연구에서는 서번트 리더십이 정서적 몰입에 유의미한 영향을 검증하였다. 이같이 조직몰입의 하위 개념에 따라 리더십의 영향이 다소 차이를 가지기 때문에 조직몰입을 다차원적 개념으로 연구될 필요가 있다.

그리고 리더십은 서비스를 담당하는 구성원들에 영향을 미치고 이것이 서비스 품질에 영향을 미치게 되기 때문에 리더십이 매개, 조절하여서 조직성과에 미치는 요인을 찾고, 이를 통해 구체적인 인사관리, 조직관리에 유용성을 높이고자 하고 있다. 사회복지분야에서 리더십과 서비스 품질 간에 매개효과를 검증한 연구는 많지 않다. 이주희, 정현주[10]는 장애인복지기관 사회복지사들을 대상으로 한 연구에서 상사의 변혁적 리더십 성향을 높게 인식할수록 조직몰입을 높이고 이는 서비스 품질에 간접적으로 영향을 미침을 검증하였다. 이재성, 박영준[14]은 사회복지관을 대상으로 한 연구에서 임파워링 리더십과 서비스 품질 사이에서 조직몰입이 주요한 매개요인임을 확인하였고, 소선주, 정민숙[47]은 지역아동센터장의 변혁적 리더십이 교사의 효능감을 매개로 조직효과성에 긍정적 영향을 미치고 검증하였다. 장윤정[48]은 요양서비스 질 결정요인에 대한 관리자의 의식구조 피지분석에서 시설장의 리더십이 조직몰입에 연결되고 조직몰입이 서비스 질에 연결되는 구조를 보여, 서비스 품질 향상을 위해 리더 역할의 중요성을 강조하였다.

표 1. 리더십, 조직몰입, 서비스 품질간의 관계 연구

연구결과	
신창환[6]	변혁적리더십→ 정서적 몰입 거래적리더십→ 정서적, 지속적 몰입
김호균[17]	변혁적리더십→ 정서몰입
황옥화[36]	거래적리더십, 변혁적리더십→ 서비스 품질
최소연[8]	서번트리더십→ 정서적몰입
이용택 최우성[37]	서번트리더십→ 정서적몰입, 지속적몰입
이주희 정현주[10]	변혁적리더십→ 조직몰입→ 서비스품질
이재성 박영준[14]	임파워링리더십→ 조직몰입→ 서비스품질

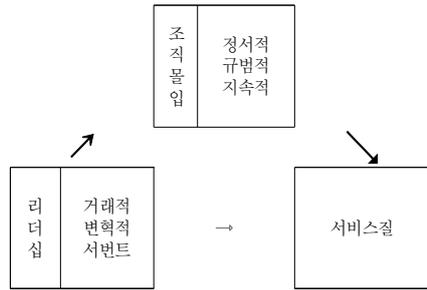


그림 1. 연구모형

이에 노인요양시설에 적합한 리더십 유형과 조직몰입은 어떤 것인가에 대한 연구가 필요할 것이다. 특히 조직몰입을 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입으로 나누어 각각의 몰입이 리더십 유형에 따라 어떻게 서비스 질에 영향을 미치고 있는지를 실증 분석하는 것은 전문적 조직관리 방식을 찾는 데 유용할 것이다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구문제 및 연구모형

본 연구는 거래적, 변혁적, 서번트 리더십 유형이 조직몰입을 통해 서비스 품질에 영향을 미치는가를 검증하기 위한 것이다. 이를 위한 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제1. 거래적, 변혁적, 서번트 리더십은 조직몰입(정서, 규범, 지속)에 영향을 미칠 것이다.
- 연구문제2. 거래적, 변혁적, 서번트 리더십은 서비스 품질에 영향을 미칠 것이다.
- 연구문제3. 거래적, 변혁적, 서번트 리더십은 조직몰입(정서, 규범, 지속)을 통해 서비스 품질에 영향을 미칠 것이다.

연구모형은 다음과 같다.

#### 2. 연구대상 및 자료분석

본 연구는 노인요양서비스 기관의 요양보호사를 대상으로 하였다. 본 연구의 대상이 된 기관은 전국규모의 노인요양서비스 연구소 회원기관으로 회원기관중 기관장의 사전 수락을 받은 총 32개 기관을 대상으로 실시하였다. 규모에 따라 각 10-20부씩 총 500부의 설문을 실시하였고, 회수된 설문지는 총 24개 기관 318개이다. 설문조사는 우편으로 실시하였고, 2014년 9월 1일부터 10월 4일까지 한달간 이루어졌다. 분석은 SPSS for window Ver. 20.0을 사용하였고 기술통계분석, 다중회귀분석을 하였고, 매개효과 검증을 위하여는 Sobel-test를 실시하였다.

#### 3. 주요변수 및 측정도구

##### 3.1 리더십에 대한 척도

거래적 리더십은 Bass[33]가 제시한 내용을 기본으로 하고 김보경[51]이 사용한 것을 수정 보완하여 사용하였고, 총 5개 문항, 신뢰도는  $\alpha=.791$ 이다. 변혁적 리더십은 Bass[33]의 내용을 기본으로 김보경이 사용한 것을 수정 보완하여 사용하였고 총 7개 문항이고, 신뢰도는  $\alpha=.938$ 이다. 서번트 리더십은 Spears[49]가 제시한 것을 수정 보완하여 사용하였고 총 6개 문항이고 신뢰도는  $\alpha=.961$ 이다. 각 문항은 5점 척도로 측정하였다.

##### 3.2 조직몰입에 대한 척도

조직몰입은 Meyer & Allen[50]이 개발하고 이수영[52]이 사용한 것을 수정보완하여 사용하였다. 문항은 총 17개 문항이고, 정서적 몰입 6개, 규범적 몰입 6개,

지속적 몰입 5개 문항으로 총 17개 문항이고 각 문항은 5점척도이다. 각각에 대한 신뢰도는 각  $\alpha = .764, \alpha = .749, \alpha = .805$  이다.

### 3.3 서비스 품질에 대한 척도

서비스 품질에 대한 척도는 SERVQUAL 척도[27]를 기본으로 이윤정[25]이 사용하였던 것을 노인요양시설에 맞게 표현을 수정 보완하여 사용하였다. 신뢰성, 대응성, 공감성, 유형성, 보증성 등에 대한 질문으로 총 22개 문항, 5점척도이고, 이에 대한 신뢰도는  $\alpha = .936$ 이다.

## IV. 연구결과

### 1. 응답자의 일반적 특성

응답자의 일반적 특성으로는 성별, 연령, 자격유무, 경력을 조사하였다. 요양보호사는 여자(93.4%)가 남자(5.9%)보다 월등히 많았으며, 응답자의 대부분은 요양보호사 자격(97.2%)을 가지고 있었다. 연령은 최소 22세에서 최대 65세까지 분포하였으며 평균 51세로 요양보호사 업무에 종사하는 사람들의 연령이 높은 것을 알 수 있었다. 요양업무 경력은 평균 31개월이었다.

### 2. 리더십에 대한 인식정도

요양보호사들이 인식하는 리더십의 정도는 [표 1]과 같다. [표 2]에서 보여지듯이 100을 기준으로 보았을 때 각각 61.99점, 66.22, 69.31으로 각각의 차이가 그리 큰 것은 아니지만, 변혁적 리더십과 서번트 리더십을 거래적 리더십에 비해 상대적으로 높게 인식하고 있었다.

표 2. 리더십 인식 정도

	N	평균(총점)	표준편차	100기준
거래적	313	15.498(25)	3.5528	61.99
변혁적	310	23.177(35)	6.217	66.22
서번트	311	20.794(30)	5.818	69.313

### 3. 조직몰입에 대한 인식정도

요양보호사들의 각각의 조직몰입의 정도는 [표 3]와

같다.

표 3. 조직몰입에 대한 인식정도

	N	평균(총점)	표준편차	100기준
정서적	317	20.542(30)	3.565	68.47
규범적	317	23.447(30)	3.021	78.15
지속적	317	15.041(25)	3.376	60.16

각각을 100을 기준으로 환산해 보면, 규범적 몰입이 78.15로 가장 높게 인지하고 있었고, 정서적 몰입은 69.47 그리고 지속적 몰입이 60.16으로 가장 낮게 나타났다.

### 4. 서비스 품질에 대한 수준

요양보호사들이 인지하는 서비스 품질은 22개 문항(5점 척도) 총 110점 만점에 평균 86.64(표준편차 10.155)이었다. 요양보호사가 제공하는 서비스 질에 대한 스스로의 평가는 100을 기준으로 78정도로 높은 편이었다.

### 5. 리더십이 조직몰입을 통해 서비스 질에 미치는 영향 검증

#### 5.1 리더십 유형과 조직몰입간의 관계 분석

연구문제 1 각 리더십 유형이 조직몰입(정서, 규범, 지속)적 몰입에 영향을 미칠 것이다..에 대한 결과는 [표 4]과 같다.

표 4. 조직몰입에 대한 영향 분석

독립 변수	종속변수					
	정서		규범		지속	
	b(β)	t	b(β)	t	b(β)	t
상수	11.263	16.173***	20.669	24.438***	6.874	9.756***
거래	.058	.941	-.076	-1.133	.125	1.993*
	(.058)		(-.089)		(.131)	
변혁	.262	3.998***	.221	3.120**	.317	4.787***
	(.456)		(.455)		(.584)	
서번트	.112	1.732	-.056	-.808	-.053	-.817
	(.181)		(-.108)		(-.091)	
R <sup>2</sup> /수정된 R <sup>2</sup>	.446(.440)		.091(.082)		.364(.358)	
F	81.548***		10.162***		58.085***	

\*\*\*p<0.001, \*\*p<0.01, \*p<0.05

변혁적 리더십만이 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입에 모두 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 홍승희, 김구[16] 이정원, 박정우[30] 등의 연구와 동일한 결과였다. 단, 지속적 몰입에는 변혁적 리더십 외에 거래적 리더십 역시 통계적으로 유의미한 영향을 보였다. 이는 거래적 리더십이 교환관계에 기초한 리더십 유형이기 때문에 교환거래와 관련성이 높은 지속적 몰입에 영향을 미친다고 해석된다. 이것은 신창환의 연구[6]와 일부 유사한 결과였다.

5.2 리더십 유형과 서비스 질간의 관계 분석

리더십 유형이 조직몰입을 통하여 서비스 질에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

표 5. 리더십, 조직 몰입이 서비스질에 미치는 영향

독립변수	모형1		모형2	
	b(β)	t	b(β)	t
상수	69.211	29.749***	33.130	9.166***
거래	-.026(-.009)	-.127	.146(.052)	.858
변혁	.663(.410)	3.027**	.339(.210)	1.810
서번트	.121(.070)	.562	.237(.137)	1.319
정서			-.163(-.058)	-.737
규범			1.888(.567)	10.551***
지속			-.161(-.054)	.378
R <sup>2</sup> / 수정된 R <sup>2</sup>	.219(.211)		.483(.473)	
F	25.358***		46.915***	
Durbin-watson			1.934	

\*\*\*p<0.001, \*\*p<0.01, \*p<0.05

모형 1은 리더십 유형인 거래적, 변혁적, 서번트 리더십을 투입하였고, 모형 2는 매개변수인 정서적, 규범적, 지속적 몰입 변수를 투입하였고 결과는 [표 5]와 같다. [표 5]에서 보여지듯이 모형 1에 비해 모형 2는 설명력이 약 26%이상 증가하였고, 그 증분도 통계적으로 유의미하였다. Durbin-Watson도 1.934로 기준값이 2에 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들간에 상관관계는 없는 것으로 판단되어 회귀모형은 적합하다고 볼 수 있다.

연구문제 2 각 리더십 유형은 서비스 질에 영향을 미칠 것이라에 대한 결과는 [표 5]의 모형1과 같다. 변혁적 리더십만이 서비스 질에 통계적으로 유의미한 영향을 보였다. 이는 기존에 사회복지조직을 대상으로 한 연구들[10][15][36]결과와 일치하는 것이었다.

5.3 조직몰입의 매개효과 검증

연구문제 3인 리더십이 조직몰입을 통해 서비스 질에 영향을 미친다는 것에 대한 연구결과는 [표 5] 모형2와 같다. 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입을 투입한 결과 변혁적 리더십의 효과는 보이지 않고 규범적 몰입의 영향만이 유의미하게 나타났다. 이는 규범적 몰입이 변혁적 리더십과 서비스 품질 관계에서 완전매개의 역할을 하고 있음을 보여준다.

다음으로 규범적 몰입의 매개효과가 통계적으로 유의미 한지를 검증하기 위해 Sobel-test를 실시하였고, 그 결과는 [표 6]와 같다. [표 5]에서 보여지듯이 규범적 몰입의 매개효과는 통계적으로 유의미하였다. 즉 변혁적 리더십은 규범적 몰입을 통해서 서비스 질에 영향을 미친다고 할 수 있다. 즉 연구모형에서 가정한 바와 같이 리더십은 규범적 몰입을 통해 서비스 품질에 영향을 미치고 있음을 확인하는 것이다.

표 6. 조직몰입의 매개효과 검증

경로	Sobel-test 값
변혁적-규범적몰입-서비스질	2.9853**

V. 결론

본 연구는 노인요양시설의 요양보호사들이 인지하는 리더십 유형과 조직몰입이 서비스 품질에 미치는 영향 관계를 살펴보고, 그 요인을 밝혀 노인요양서비스 품질 향상을 위하여 전문적 조직관리와 인적자원 방안을 모색하는데 목적을 두고 있다. 연구결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 요양보호사들은 본인이 근무하는 노인요양시설 관리자의 리더십으로 서번트 리더십, 변혁적 리

더십에 대한 인식이 거래적 리더십보다 상대적으로 높게 나타났다. 이는 요양보호사들에게 서비스 전달의 자율성이 어느정도 인정되고 있고, 최근에는 직원에 대한 통제관리가 지양하고 있다고도 보여진다. 그리고 거래적 리더십을 상대적으로 낮게 인식하는 것은 명확한 업무지침이나 노력시 보상에 대한 확신이 부족하기 때문으로 거래에 의한 관리를 상대적으로 덜 느끼게 되는 것으로 보인다. 둘째, 요양보호사들의 조직몰입의 정도는 규범적 몰입, 정서적 몰입, 지속적 몰입 순으로 나타났다. 요양보호사들은 조직에 대한 책임감, 도덕성, 조직활동에 대한 사명감을 통한 몰입 등 심리적, 의무와 관련된 몰입 정도가 상대적으로 높다고 보여진다. 특히 규범적 몰입이 가장 높게 나타난 것으로 보아 요양보호사가 이전에 가졌던 도덕성이 조직에 대한 책임감 등으로 강화되는 것으로 보인다. 이는 조직에서 리더가 어떻게 구성원들을 대하고 관리하는가에 따라 달라질 수 있을 것이고 이는 전문적 관리의 중요성을 간접적으로 보여주는 것이었다. 또한 거래 교환적 측면이 강한 지속적 몰입이 낮은 것은 현재 노인요양시설의 물질적 보상이나 승진, 그리고 안정된 고용보장이 부족한 현실의 반영이라 해석되고, 이와 관련한 조직적 차원의 강화가 필요할 것이다. 셋째, 변혁적 리더십은 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입에 긍정적 영향을 나타냈다. 변혁적 리더십은 요양보호사들에게 돌봄 활동의 의미와 사회적 책임, 리더와의 신뢰 형성을 가능하게 하기 때문에 요양보호사들의 조직몰입을 높이고 있다고 보여진다. 구체적으로 변혁적 리더십은 구성원들에게 심리 정서적 측면의 접근을 하기 때문에 요양보호사들이 가졌던 노인 돌봄 등 도덕적 의무감을 조직적으로 강화하는 효과를 가지며 정서적, 규범적 몰입을 높인다고 할 수 있다. 지속적 몰입에도 영향을 미치는 것으로 보아 물질적 보상이 부족한 노인요양시설에서 변혁적 리더십이 유용함을 알 수 있다. 그리고 서번트 리더십의 효과가 나타나지 않은 것은 요양보호사들에게 섬김과 같은 무한한 자율성 보장보다는 조직목표와 본인의 목표 동일시와 같이 어느정도의 가이드가 제공되는 것이 업무에 더 효과적임을 나타내는 것이라 해석된다. 넷째, 한편 지속적 몰입은 변혁적 리더십 외에 거래적 리더십

에 의하여도 긍정적 영향을 받고 있었는데, 이는 신창환[6], 황옥화[36]의 연구에서 제시된 바와 같이 노인요양시설에서는 명확한 보상체계와 업무처리의 규칙 등을 제시할 수 있는 거래적 리더십 역시 필요함을 확인하는 것이었다. 거래적 리더십이 가능하도록 정책적, 조직적 차원의 지원 강화가 필요할 것이다. 다섯째, 변혁적 리더십은 규범적 몰입을 통해서 서비스 품질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해서 노인요양시설에서 서비스 품질을 높이기 위하여 변혁적 리더십을 적용하여 요양보호사들을 몰입하게 하는 것이 필요하다. 특히 규범적 몰입을 높일 수 있도록 조직 목표와 가치에 대한 동의, 조직에 대해 신뢰, 리더와의 신뢰 관계를 구축하는 것이 효과적일 것이다.

이상의 결과를 볼 때 노인요양시설에서는 변혁적 리더십을 통해 노인요양서비스의 사회적 가치와 책임, 공공성 등과 같은 내재적 가치와 연계하여 요양보호사들에게 돌봄 활동에 대한 가치를 부여하고 책임감을 강화함으로써 정서적, 규범적 몰입을 높이고, 서비스 품질을 높여갈 수 있도록 하는 관리 방식이 적절한 것이다. 또한 거래적 리더십은 변혁적 리더십과 반대의 관리방식이기 보다는 연속성 상에 있는 리더십으로 인식하고 두 리더십이 적절히 활용될 수 있도록 하는 것이 필요할 것이고, 이러한 리더십이 발휘될 수 있도록 정책적, 조직적 차원에서 지원이 되어야 할 것이다. 본 연구는 일부 노인요양시설을 대상으로 하였기에 연구결과를 일반화하는데 한계를 가진다. 그러나 본 연구는 사회복지 영역에서 확산되지 않은 리더십과 서비스 품질사이에서 정서적, 규범적, 지속적 몰입의 역할을 검증하였다는 의미를 가지며, 이는 실천적으로 노인요양시설에서 적합한 전문적 관리방법을 제시하였다는 의미를 가진다. 또한 이론적으로는 우리나라 노인요양시설에 적합한 리더십 유형과 조직몰입의 차원을 확인하였고, 변혁적 리더십과 거래적 리더십의 유용성을 확인하였다는 의의를 가진다.

#### 참고문헌

- [1] 김은정, “사회서비스정책 현황분석과 정책적 과

- 제,” 한국사회와 행정연구, 제24권, 제1호, pp.111-136, 2013.
- [2] 양난주, “한국의 사회서비스:민간의존적 공급의 한계와 과제,” 동향과전망, 10월, pp.93-128, 2014.
- [3] 이미진, “노인장기요양서비스의 질 측정상의 쟁점에 대한 고찰,” 사회복지정책, 제38권, 제1호, 사회복지정책, pp.141-165, 2011.
- [4] J. Le.Grand, *The other Indivisible Hand*, Princeton and Oxford: Princeton University Press. 2007
- [5] J. Hartly and M. Allison, “The role of leadership in the modernization and improvement of public services,” *Public Money and Mangement*, April-June, pp.35-40, 2000.
- [6] 신창환, “장기요양시설의 리더십 스타일과 조직구조가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향,” 한국사회복지행정학, 제17권, 제4호, pp.25-55, 2015.
- [7] 이주호, “사회복지사가 인식한 최고관리자의 서번트 리더십 수준과 조직시민행동간의 관계에서 심리적 임파워먼트의 매개효과,” 한국사회복지학, 제62권, 제2호, pp.307-328, 2010.
- [8] 최소연, “서번트 리더십이 사회복지사의 내재적동기와 조직몰입에 미치는 영향,” 사회과학연구, 제29권, 제3호, pp.263-282, 2013.
- [9] 하소연, “사회복지조직의 리더십 연구경향 분석,” 사회과학연구, 제28권, 제2호, pp.201-223, 2012.
- [10] 이주희, 정현주, “변혁적리더십이 서비스질에 미치는 경로분석: 장애인복지기관에 종사하는 사회복지사를 중심으로,” 제28권, pp.69-34, 2009.
- [11] 한봉주, “변혁적 리더십, 진정성 리더십과 조직몰입간의 관계에 관한 연구: 심리적 자본과 LMX의 매개효과를 중심으로,” 한국조직학회보, 제10권, 제1호, pp.157-201, 2013.
- [12] H. L. Angel and J. Perry, “An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.26, pp.34-61, 1981.
- [13] 문희우, *요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향 조직몰입과 자아정체성의 매개효과를 중심으로* 위덕대학교, 박사학위논문, 2015.
- [14] 이제성, 박영준, “중간관리자의 임파워링 리더십이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구: 리더십리 및 조직몰입의 매개효과를 중심으로,” 한국사회복지행정학, 제16권, 제3호, pp.401-434, 2014.
- [15] 박희우, 이준혁, “변혁적 리더십과 서번트리더십이 직무만족, 조직몰입, 서비스 품질 및 고객만족에 미치는 영향,” 호텔경영학연구, 제23권, 제2호, pp.167-194, 2014.
- [16] 홍승희, 김구, “변혁적 · 거래적 리더십이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 강원도 지방교육행정공무원을 중심으로,” 제11권, 제3호, pp.25-54, 2014.
- [17] 김호균, “지방자치단체의 상사의 변혁적 리더십, 조직공정성, 정서적 조직몰입간 관계: 배분공정성, 절차공정성, 상호작용공정성의 매개효과,” 한국사회와 행정연구, 제25권, 제4호, p.1-35, 2015.
- [18] 신용석, 정은경, 김정우, “노인장기요양기관의 변혁적 리더십이 조직효과성에 미치는 영향:요양보호사의 임파워먼트 매개효과를 중심으로,” 한국사회복지학, 제66권, 제3호, pp.75-99, 2014.
- [19] 최영자, 강창현, “SEQUAL을 이용한 장기요양서비스의 질 평가: 천안시 재가서비스 이용자를 중심으로,” 한국지역사회복지학, 제45권, pp.137-162, 2013.
- [20] 고경주, *요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구 조직몰입 매개효과를 중심으로*, 예원예술원대학교대학원, 석사학위논문, 2012.
- [21] 김만준, “복지관 책임자의 복지제도적가치관이 서비스 질에 영향을 미치는 요인연구: 종합사회복지관을 중심으로,” 한국조직학회보, 제9권, 제3호, pp.59-94, 2012.
- [22] 임혁, *정신보건사회복지사회복지사 서비스 질의 결정요인에 관한 연구* 부산대학교, 박사학위논문, 2009.
- [23] 광미정, 김영미, “수도권 노인요양시설 요양보호

- 사의 서비스 질 영향요인연구: 교육, 직무스트레스, 업무환경을 중심으로,” 한국정책과학학회보, 제19권, 제2호, pp.135-166, 2015.
- [24] 안혜원, *유료노인복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 백석대학교, 석사학위논문, 2010.
- [25] 이운경, *노인복지관 사회복지사들의 노인에 대한 태도·지식·경험이 서비스질에 미치는 영향*, 강남대학교 사회복지학과, 석사논문, 2012.
- [26] 이은영, *노인의료복지시설 종사자의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2006.
- [27] A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and L. Berry, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.
- [28] 심선경, “노인요양시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 요양보호사의 공공성 인식을 중심으로,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제15권, 제4호, pp.220-233, 2015.
- [29] 보건복지부, *노인보건복지사업안내*, 2012.
- [30] 이정원, 박정우, “호텔기업 상사의 변혁적 리더십이 직무성과에 미치는 영향,” *관광·레저연구*, 제27권, 제12호, pp.393-409, 2015.
- [31] Peter G. Northouse, 김남현, *리더십: 이론과 실제*, 경문사, 2010.
- [32] 박영석, 서용원, 장재운, *조직심리학*, 서울:시그마프레스, 2012.
- [33] B. M. Bass, *Leadership and Performance Beyond Expectation*, New York: Free Press, 1985.
- [34] B. J. Avolio, W. Zhu, W Koh, and A. P. Bhatia, “Transformational leadership and organizational commitment: mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.25, pp.951-968, 2004.
- [35] 김진희, “변혁적 리더십이 TMX와 조직몰입을 통해 조직시민행동에 미치는 효과,” *대한경영학회지*, 제26권, 제8호, pp.2043-2067, 2013.
- [36] 황옥화, *노인의료복지시설 요양보호사가 인지하는 관리자의 리더십 직무만족 서비스 질의 관계 구조 연구*, 상형적합이론을 중심으로, 호남대학교, 박사학위논문, 2013.
- [37] 이용택, 최우성, “호텔기업에 있어 서번트 리더십이 조직몰입에 미치는 영향,” *Tourism Research*, 제31권, pp.1-21, 2010.
- [38] R. M. Mowday, L. M. Porter, and R. M. Steers, “Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover,” New York: Academic press, 1982.
- [39] 홍대원, 최유석, “사회복지조직에서 권한위임이 조직몰입에 미치는 영향: 장애인거주시설 중간관리자를 대상으로,” *한국사회복지행정학*, 제15권, 제2호, pp.253-286, 2013.
- [40] J. P. Meyer and N. J. Allen, “A three-component conceptualization of organizational commitment,” *Human Resource Management Review*, Vol.1, No.1, pp.61-98, 1991.
- [41] 강철희, 이상철, 정상원, “사회복지사가 지각한 절차공정성이 정서적 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 복리후생제도 시행수준에 따른 조절효과를 중심으로,” *한국사회복지행정*, 제11권, 제1호, pp.91-122, 2009.
- [42] 문영주, “사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직공정성, 직무만족을 중심으로,” *한국사회복지행정학*, 제9권, 제1호, pp.52-81, 2007.
- [43] Y. S. Kwon, *The Relationship of HRM practices, Trust and Justice with Organizational Commitment During Organizational Change in the Korean Public Sector: An Application of the Psychological Contract Model*, Doctoral Dissertation, University at Albany, SUNY, 2001.
- [44] 최소연, *사회복지사의 조직시민행동에 관한 연구: 공정성, 상사신뢰, 조직냉소, 정서적 몰입의*

관계를 중심으로, 이화여자대학교, 박사학위논문, 2005.

- [45] 양정남, 정민숙, 정현주, “신뢰, 임파워먼트, 조직몰입이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구: 장애인복지기관에 서비스 질이 미치는 영향연구: 장애인복지기관에 종사하는 사회복지사를 중심으로,” 한국지역사회복지학, 제24권, pp.111-132, 2008.
- [46] 황세웅, 강소영, “감성지능과 변혁적 리더십이 조직몰입에 미치는 효과,” 사회과학연구, 제21권, 제3호, pp.55-80, 2014.
- [47] 소선주, 정민숙, “지역아동센터장의 변혁적 리더십이 조직효과성에 미치는 영향: 교사효능감을 매개효과로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제2호, pp.330-342, 2014.
- [48] 장윤정, “요양서비스 질 결정요인에 대한 관리자의 의식구조 퍼지분석,” 한국지능시스템학회 논문지, 제23권, 제3호, pp.232-237, 2013.
- [49] L. Spears, “Introduction : Servant- Leadership and the Legacy,” in Spears, Reflection on Leadership: How Greenleaf’s Theory of Servant Leadership Influenced Today’s Top Management, NY: Willey, 1995.
- [50] N. J. Allen and J. O. Meyer, “The Management and Antecedents of affective, Commitment and Normative Commitment to the Organization,” Journal of Occupational Psychology, Vol.63, pp.1-18, 1990.
- [51] 김보경, *사회복지사의 조직시민 행동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구* 한림대학교, 석사학위논문, 2012.
- [52] 이수영, *청소년지도사의 조직공정성 인식이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향* 한양대학교, 석사학위논문, 2012.

저 자 소 개

심 선 경(Sun-kyung Shim)

정회원



- 1990년 2월 : 이화여자대학교 사회사업학과(문학사)
- 1999년 2월 : 이화여자대학교 사회복지대학원(문학석사)
- 2008년 8월 : 이화여자대학교 대학원 사회복지학과(문학박사)
- 2009년 8월 ~ 현재 : 서울사이버대학교 사회복지학부 사회복지전공 교수

<관심분야> : 사회복지행정, 지역사회복지