

치과의원에서의 리더십이 종업원 이직에 미치는 영향에 관한 연구

김효경⁰, 이새봄^{**}, 문재영^{***}, 김석훈^{****}

⁰한국관광대학교 관광경영과

^{**}경희대학교 경영대학

^{***}동서대학교 경영학부

^{****}배재대학교 전자상거래학과

e-mail: hyokyung_kim@hanmail.net⁰, spring@khu.ac.kr^{**}, jaymoon@gdsu.dongseo.ac.kr^{***}, vambition@daum.net^{****}

A Study on the Effect of Dental Clinic Leadership on Employee Turnover

Hyo-Kyung Kim⁰, Sae-Bom Lee^{**}, Jae-Young Moon^{***}, Seo-Hoon Kim^{****}

⁰Tourism Management, Korea Tourism College,

^{**}School of Business, Kyunghee University,

^{***}Div. of Business, Dongseo University,

^{****}Dept. of Electronic commerce, Paichai University

● 요약 ●

본 연구는 서울지역에 소재한 치과의원에서 근무하는 직원들을 대상으로 치과의사의 리더십 유형과 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입이 치과에 근무하는 직원들의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 지금까지 의료기관을 대상으로 한 이직의도에 관한 연구는 종합병원의 간호사 중심으로 이루어져 왔으며, 치과직원들을 중심으로 한 연구는 매우 미흡하다. 본 연구에서는 치과의원과 종합병원에 근무하는 직원들의 이직의도 차이점을 발견하고, 향후 치과의원 직원들의 이직을 줄이는 방법론을 제시하고자 한다.

키워드: 리더십(Leadership), 이직의도(Turnover Intention), 직무만족(Job Satisfaction), 임파워먼트(Empowerment)

I. Introduction

우리나라 치과들은 국민소득의 증가에 따른 의료 수요의 증가와 양질의 의료서비스에 대한 기대수준 향상으로 고객만족도를 높이기 위해 끊임없이 노력하고 있다. 고객만족도 향상을 위해 운영의 효율성과 치과간 네트워크 및 대형화 등 구조적인 변화를 시도하거나, 의료의 질적인 향상과 교육을 통한 내부역량강화 방안을 시행하고 있다.

하지만 아무리 치과의 의료 질과 운영의 효율성이 우수하다 해도 직원들이 조직에 대한 몰입이나 충성심이 적다면 조직의 활력이 떨어져 이러한 부정적인 효과는 고객에게 자연스럽게 전달되어 치과경영에 많은 문제점을 자아낸다.

최근에 치과 직원들이 차지하는 역할과 책임이 과거의 단순기술이나 기능에서 예방, 교육, 대인관계, 경영의 책임자로서의 역할로 폭넓게 전환되고 있다. 이처럼 치과구성원의 역할이 변화함에 따라 조직유효성은 매우 중요한 변수로 등장하였다.

따라서 치과의 성공적인 경영과 조직완성은 치과 구성원들의 역할과 그에 따른 만족이 얼마나 조화를 이루고 있는지에 달려있다. 치과는 인적서비스의 의존도가 타 의료기관에 비해 매우 높기 때문에 조직

관리를 위한 여러 가지 방법이 이용되고 있다.

특히 치과에서의 리더십은 치과의사가 진료를 통해 매출을 창출하고, 경영에 까지 관여하기 때문에 그 영향력은 절대적이므로 매우 중요한 역할을 한다. 그러므로 치과의 이윤창출 뿐만 아니라 조직구성원들에게 업무의 자부심을 갖게 하고 직무만족과 조직몰입을 높이고 이직을 줄이는 리더십 개발이 절실히 필요하다고 하겠다.

II. Research Background

1. Interactivity

최근 국내외 행태적 연구의 현황을 살펴보면 다음과 같다. 리더십 유형은 특성이론과 행동이론, 상황이론으로 설명되는 고전적 유형과 변혁적, 거래적, 셀프 서번트 리더십으로 설명되는 현대적 유형으로 구분된다. 최근 의료기관을 대상으로 한 리더십 연구는 변혁적 리더십이 더 효과적이라는 연구결과가 많으나(Chiock, 2001), 변혁적 리더십

과 거래적 리더십이 상호보완 할 필요성을 강조한 연구도 찾을 수 있다(Dunham & Klafehn, 1995).

조직유효성의 경우 첫째, 임파워먼트의 경우. Conger & Kanungo(1988)는 조직구성원들이 자율적으로 업무를 수행할 수 있는 것은 권한을 부여받는 것만이 아니라 조직구성원 내면에서 자신감을 갖는 것이 중요하다고 강조 하였다. Mowday(1982)는 조직몰입이란 개인이 조직과 동일시하고 공헌하는 것에 대한 상대적 강도라 정의하였다.

직무만족은 조직유효성을 검증하는 데 중요한 요인으로 작용한다 (Lynn & Susan, 2003). 즉, 직무내용과 직무활동에 주관적 태도, 감정적·정서적 만족상태로 이해 할 수 있다.

이와 같이 선행연구들은 종합해 보면, 리더십이 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 대한 관계는 의료기관 뿐만 아니라 은행, 보험사, 호텔, 여행업, 제조업 등 다양한 분야에서 상당히 많은 연구가 이루어져 왔다.

본 연구에서는 이러한 기존 연구들을 바탕으로 하여 우리나라의 치과의사의 리더십이 종업원의 직무만족과 이직의도에는 어떠한 영향을 주는지 살펴보고자 한다.

III. Conclusions

본 연구는 우리나라의 치과의원에 근무하는 직원을 대상으로 본 연구를 진행하였다. 지금까지 의료기관을 대상으로 한 이직의도에 관한 선행연구는 종합병원의 간호사 중심으로 이루어져 왔고, 치과종사자를 중심으로 한 연구는 매우 미흡하였다. 본 연구는 치과의원의 리더십 유형과 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입이 치과 종사자들의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

REFERENCES

- [1] Chiok, F.L.J. (2001), "Leadership behaviours: effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment," *Journal of Nursing Management*, 9(4): 191-204
- [2] Dunham, J. and Klafehn, K.A. (1990), "Transformational leadership and the nurse executive," *Journal of Nursing Administration*, 20(4): 28-34
- [3] Conger J.A. and Kanungo, R.N. (1988), "The Empowerment Process: Integrating theory and practice," *Academy of Management Review*, 13(3): 471-482
- [4] Lynn, H. and Susan, C. (2003), "Empowerment, stress and satisfaction: An exploratory study of call centre," *Leadership and Organization Development Journal*, 24(3): 131-140