

간호조직의 건강성이 고객지향성에 미치는 영향: 중간관리자 리더십의 조절효과

이규희¹, 박옥심¹, 조경원²‡

¹고신대학교 대학원 보건과학과, ²고신대학교 의료경영학과

Influence of Organizational Health on Customer Orientation: Moderating Effect of Leadership on Middle Managers

Gyu-Hee Lee¹, Ok-Sim Park¹, Kyoung Won Cho²‡

¹*Department of Health Science Graduate School, Kosin University,*

²*Department of Health Care Administration, Kosin University*

<Abstract>

This study confirmed that the organizational health of nurses have an effect on customer orientation. This survey was conducted March 1 to 31, 2014 and a total of 210 questionnaires were used in the analysis. Descriptive statistics, t-test, ANOVA, factor analysis, and regression analysis were used to analyze the collected data in the SPSS software package.

The findings are summarized as follows: First, the business environment and community-oriented organizations on health factors had an influence on customer orientation($p < .05$, $p < .001$). Among the demographic factors, graduating from college as relevant to customer orientation. Seniority and rank in the lower tier showed that customer orientation is vulnerable.

Second, when leadership was added to a conventional model, it had no significant effect on the dependent variables. The influence of community-oriented business environment factors on customer orientation was statistically significant($p < .01$).

In the result, we should apply proper organizational health factors to hospitals by investigating leadership, because there was difference in customer orientation according to type of leadership.

Key Words : Organizational Health, Customer Orientation, Leadership of Middle Managers

* 이 논문은 2014년 고신대학교 교내연구비에 의하여 연구되었음.

‡ Corresponding author : Kyoung-Won Cho(kwcho@kosin.ac.kr) Department of Health Care Administration, Kosin University

• Received : Feb 04, 2015

• Revised : Jun 17, 2015

• Accepted : Jun 19, 2015

I. 서론

최근 경제성장과 국민소득의 증가로 의료서비스가 질병중심의 치료에서 삶의 질 중심으로 이동하고 있으며 신규 의료기관의 개설과 최신 의료장비의 도입 등 경쟁이 치열해지고 있다. 국민건강보험공단의 통계에 의하면 매년 천여 곳의 의료기관이 생겨나고 있고 병원의 개업 대비 폐업률은 2009년 74.8%였던 비율이 2012년 89.2%로 약 14%가 증가되었다. 또한, 올해는 지방세법 개정으로 인해 지방세의 감면이 대폭 줄어들게 되었다. Y병원의 수익증가율은 75%가 줄었지만 인건비 비중은 3.3%가 증가한 반면 의사직과 간호직의 인건비 지출은 30%이상 급증했다[1]. S병원과 Y병원은 비상경영을 선포하며 일부 토요일 진료를 시작하고, 신규 고객을 확보하면서 기존 고객의 유출을 막기 위한 다양한 방안들을 논의하고 있다.

일반 기업은 고객의 욕구를 만족시킴으로써 기업이익을 창출하려는 고객지향적 사고가 기업의 생존을 위한 이념으로 추구되고 있다[2]. 이러한 노력의 일환으로 내부고객인 종업원 관점에서 그들의 고객 지향적 사고와 행동을 향상시키기 위한 조직의 서비스지향성을 목표로 하여 조직을 관리하고 있다. 이런 전략을 성공적으로 수행하기 위해서는 자본의 투입이 절대적으로 필요하지만 공중 또는 특정다수인의 질병이나 부상을 예방·치료하기 위한 목적으로 설립되는 의료기관은 자본집약화를 통한 경쟁력 강화에 한계가 있다. 또한 의료서비스는 전문가로 구성된 부서가 유기적인 상호관계로 이뤄지며 질병에 대한 치료가 선행적 목적이기 때문에 수익적 성과를 정확한 수치로 환산하기에 어려움이 따른다. 경영자는 외부환경의 변화를 유리하게 받아들이고자 환경에 적합한 전략수립이 성공하려면 전략에 적합한 내부적인 조직구조의 변화가 뒤따라야 하는데[3] 의료기관을 대상으로 진행된 조직연구의 최종적인 성과는 대부분

조직의 직무만족과 조직몰입이라는 조직유효성에 제한되어 외·내부의 환경을 반영하지 못하는 한계가 있다.

병들지 않고 환경에 적응하면서 튼튼하게 성장해가는 정도를 '건강'이라 한다. 단순히 병들지 않은 상태만을 건강하다고 하지 않으며, 상황 변화에 대처하면서 성장과 발전을 지속하는 능력을 갖추어야 건강한 것으로 간주하고 있다. '건강한 조직(healthy organization)'은 조직 현상을 설명하고, 예측하며, 관리하는데 중요한 기능을 한다[4]. 조직건강은 지금 당장의 성과뿐 아니라 지속적인 성장을 가능하게 하는 미래의 잠재 역량을 포함하는 개념이다[5]. 조직건강성이 상·하 조직의 교환관계[6], 수업전문성[7], 이직의도와 충성도[4], 리더십과 업무스트레스[8] 등에 영향을 미치는지에 대한 연구가 기업과 공무, 교육분야에서 진행되고 있으나 의료기관 종사자를 대상으로 하는 조직건강성 연구는 전무하다. 고객지향성과 다른 변수와의 영향관계로서 주로 다루어지는 변수는 직무만족과 조직몰입으로 인적자원관리의 연구가 많다[2]. 의료서비스 제공자의 고객지향성은 고객만족에 긍정적인 영향을 미치며[9]고객의 몰입, 신뢰, 재구매 의도 등에 긍정적 영향을 미치고 있음이 실증되었고[10], 조직건강성과 같이 조직 내·외부의 환경요인까지 고려하여 연구되지 못하였다.

따라서 본 연구에서는 의료기관에 큰 비중을 차지하는 간호조직[11]의 건강성이 종업원들의 고객지향성에 유의한 영향을 미치는지 검증하고 조직건강성과 고객지향성의 관계에서 중간관리자의 리더십이 조절효과를 하는지 검증하고자 한다.

본 연구의 목적을 보다 구체적으로 정리하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구학적인 특성과 그에 따른 고객지향성의 차이를 파악한다.

둘째, 조직건강성이 고객지향성에 미치는 영향을 검증한다.

셋째, 조직건강성과 고객지향성의 관계에서 중간관리자의 리더십의 역할을 규명한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

설문조사는 2014년 3월 1일부터 3월 31일까지 이루어졌으며 부산지역 대학부속 의료기관 3곳에 종사하는 간호사 300명 중 연구 참여를 수락한 대상자에게 설문지를 배부하였고 완료된 설문지를 연구자가 직접 회수하였다. 연구대상자수는 Cohen의 표본추출 공식에 따른 검정력 분석 프로그램 G*Power 3.1을 이용하였다. 5% 유의수준과 95% 검정력, 독립변수 14개 및 효과크기 중간지수 0.15로 한 다중 회귀분석에 필요한 최소 표본 크기는 178명이었다. 표본 조사는 정보의 신뢰성을 강화하기 위해 설문응답자가 직접 응답하는 자기기입법으로 이루어졌으며 시간은 약 5분정도 소요되었다. 본 연구는 연구 참여자가 속한 대학의 기관생명윤리위원회 심사를 거쳐 진행하였다(IRB번호: 104054-9-131223-SB-0063-01). 300부의 설문지를 배포하여 238부를 회수하였고, 그 중 답변이 불성실한 28부를 제거하고 총 210부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

2. 연구도구

설문지는 일반적 특성을 포함해 총 69개 문항으로 구성되었다. 조직건강성은 의료환경적합성 4문항, 경영환경적합성 4문항, 업무적합성 9문항, 활기 8문항, 공동체지향 6문항으로 Kim[25]의 도구를 활용하여 측정하였다. 중간관리자의 리더십은 Bass & Avolio의 MLQ 5 중 변혁적리더십의 도구를 활용하였으며 개별적 관심 15문항, 지적자극 4문항으로 구성되어 있다. 고객지향성은 Moon[10]이 간호

조직을 대상으로 변안한 도구를 활용하였으며 신뢰성 4문항, 반응성 3문항, 공감성 4문항으로 총 11문항으로 이루어졌다. 각 요인의 항목들 간의 내적일관성을 검증하기 위하여 Cronbach's 계수를 측정한 신뢰도 분석을 하였다. 측정변수는 리커트 5점 척도를 활용하였다.

본 연구에서는 조직건강성을 독립변인으로, 고객지향성을 종속변인으로 설정하였다. 또한 중간관리자의 리더십을 조절변수로 설정하여 각 변수들 간에 관련성을 가정하여 가설을 설정하였다. 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위한 실증 분석은 크게 3부분으로 나누어 분석하였다.

3. 연구변수의 조작적 정의

본 연구의 달성에 필요한 연구변수들은 선행연구를 토대로 연구목적에 적합하도록 다음과 같이 정의하였다.

1) 조직건강성

‘건강’이란 원래 생물체에 적용되는 개념이나 조직이론의 발전과 더불어 조직에도 ‘건강’이라는 개념이 1960년대 이후부터 도입되기 시작하였다. Miles는 건강한 조직이란 변화하는 외부 환경에서 생존이 가능할 뿐만 아니라 지속적으로 생존과 대처능력을 개발하고 확대하는 조직이라고 정의하면서[12] 조직이 시스템으로써 기능하는 능력에 중점을 두었다. 본 연구에서는 조직건강을 조직에 영향을 미치는 환경과 조직 내의 시스템에서 구성원들이 느끼는 적합성과 안녕감의 상태라 정의한다. 조직구성원이 의료서비스를 수행할 때 의료기관의 적극적인 지원이 이뤄지는 환경을 의료환경적합성, 경영환경변화를 파악하고 이에 적응하는데 조직의 내부 지원이 적합하다고 느끼는 지각정도를 경영환경적합성, 자신이 하고 있는 일을 즐기면서 긍정적인 에너지로 동기화된 정도를 활기, ‘I’에서 ‘we’

의 가치를 공유하고 하나의 목표로 연결되어 있다고 느끼는 구성원의 지각 정도를 의미 공동체지향이라 정의한다.

2) 중간관리자의 리더십

병원의 중간관리자는 최고 경영층의 계획을 각 소관부서에 더욱 구체화시켜 조직구성원들에게 주지시키며 명령·지시로 하위 층에 전달하는 포괄적인 관리를 행하는 관리자로 조직의 구조상 전략적 정점과 운영 핵 사이에 위치하는 직위이다. 본 연구에서는 중간관리자의 범위를 현장의 문제점을 잘 알고 있으며 조직구성원의 분위기를 조정함으로써 변화의 주된 원동력을 좌우할 수 있는 소단위의 부서장 역할을 수행하는 수간호와 책임간호사로 정하였다. 리더십은 리더와 하위자 간의 교환이나 거래관계를 강조하는 거래적리더십 보다 부하들이 비전에 도전하고 업무에 대한 자기효능감을 더욱 고양시킴으로써 높은 성과와 성취감을 가질 수 있게 하는 변혁적리더십으로 접근한다[13]. 개별적 관심이란 리더가 구성원 개개인들의 특성이나 상이한 점들을 늘 파악하고 세심한 주의를 기울이는 것이며[14] 지적 영역은 변혁적리더와 거래적리더 사이에 있는 체계적 차이이다[15]. 본 연구에서 개별적관심은 부하의 능력 수준에 적합한 조직목표를 설정해주고 이해하기를 권하며 구성원의 욕구충족에 주의를 기울이는 것, 지적자극은 문제에 대한 인식을 달리하고 문제해결방법에 대한 인식을 새로운 방법으로 각성하는 것으로 정의한다.

3) 고객지향성

Levitt은 고객지향성을 타겟 고객을 충분히 이해하여 그들에게 지속적으로 높은 가치를 창조하는 것이라 정의하였고[16] Brown은 직무상황에서 고객들의 욕구를 충족시키려는 종업원의 경향 또는 성질이라 정의하였다[17]. 기업이 고객욕구에 대해

반응하는 것의 중요성에 관해 최고경영자로부터 명확한 지침을 확보하지 못하면 조직은 시장 지향적이지 못하게 된다고 하였다[18]. 가정방문간호의 사례를 중심으로 고객지향을 연구한 Hoffman은 의료서비스제공자가 고객지향적인 행동에 관여하는 범위에 영향을 미치는 요인을 살펴보고 가정방문간호담당자의 고객지향적인 행동에 역할보호성, 역할 갈등과 직무만족의 영향을 검토하였다[19]. 본 연구는 고객과의 약속을 정확하게 수행하기 위한 조직원들의 태도와 행동을 의미하는 것을 신뢰성, 고객이 원하는 서비스를 적극적으로 신속하게 제공하려는 태도와 행동을 반응성, 고객에 대한 충분한 이해와 원활한 의사소통, 고객이 서비스를 이용함에 있어 용이성을 높이려는 행동을 공감성으로 정의한다.

4. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 통계프로그램 이용하여 분석하였다.

첫째, 기술통계분석을 통해 조사대상자의 인구사회학적 특성 및 자료의 정규성 또는 이상치를 검토하였다.

둘째, 설문 항목 구성개념의 타당성 검정을 위해 요인분석을 실시하였고 신뢰도 검정을 위해 내적일관도(Cronbach' α) 분석을 실시하였다.

셋째, 인구사회학적 특성에 따른 고객지향성 차이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였다.

넷째, 조직건강성이 고객지향성에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

다섯째, 중간관리자리더십의 조절효과를 알아보기 위해 조절회귀분석을 통해 검증하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 연령은 20대가 118명(56.2%)로 가장 높았으며, 30대는 74명(35.2%), 40대 16명(7.6%), 50대 2명(1%)로 구성되었다. 결혼여부는 미혼 137명(65.2%)으로 기혼 73명(34.8%)에 비해 2배였다. 최종학력은 4년졸 111명(52.9%), 3년졸 71명(33.8%)로 대부분을 차지하였으며 RN BSN은 10명(4.8%), 대학원졸업은 18명(8.6%)이었다. 근무단위는 일반병동 134명(63.8%)과 중환자실44명(21.0%)의 합이 84%로 다수를 차지하였으며, 외래진료파트 1명은 통계의 편의성을 위해 기타 진료지원파트(8.6%)에 포함시켰다. 일반간호사가 190명으로 90.5%를 차지하였으며, 중간관리자에 속하는 책임간호사와 수간호사는 20명(9.5%)이었다. 근무형태는 간호조직의 특성상 3교대가 173명(82.4%)를 차지하였으며 다음으로는 주간 22명(10.5%), 2교대 12명(5.7%), 기타 3명(1.4%)이었다. 이들의 임상경력과 근속경력은 3년 이하가 각 67명(31.9%), 72명(34.3%)로 가장 높았다<Table 1>.

정상성 충족을 위해 각 변수들이 정규분포를 따르는지를 살펴보기 위해서 왜도와 첨도를 측정한다. 결과 왜도는 3미만, 첨도는 10미만으로 정규분포의 가정을 충족시켰다<Table 2>.

<Table 1> General Characteristics

Variable	Category	N	%
Age(years)	20~29	118	56.2
	30~39	74	35.2
	40~49	16	7.6
	50~	2	1.0
Marital Status	Married	73	34.8
	Unmarried	137	65.2
Education	Graduation from a technical college	71	33.8
	Graduation from a university	111	52.9
	RN BSN	10	4.8
	Graduate	18	8.6
Post	Ward	134	63.8
	ICU	44	21.0
	OR	14	6.7
	Supporter	18	8.6
Position	Generalness	190	90.5
	Manager	20	9.5
Career	less than 3 years	67	31.9
	less than 6years	50	23.8
	less than 9 years	29	13.8
	less than 12 years	25	11.9
	more than 12 years	39	18.6
Continuous service	less than 3 years	72	34.3
	less than 6years	55	26.2
	less than 9 years	27	12.9
	less than 12 years	23	11.0
	more than 12 years	33	15.7
Working pattern	day-duty	22	10.5
	2 shifts	12	5.7
	3 shifts	173	82.4
	others	3	1.4

<Table 2> Skewness & Kurtosis of the general characteristics

	Mean	Standard Deviation	Skewness	Kurtosis
Age	25.33	6.787	1.084	0.696
Career	7.47	3.925	0.229	-1.506
Continuous service	7.11	3.836	0.385	-1.366

2. 신뢰도 및 타당성 분석

조직건강성과 중간관리자의 리더십, 고객지향성에 대한 설문도구의 선정과 변수들의 타당성을 입증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 모든 측정 변수는 구성요인을 추출하기 위해서 주성분 분석을 사용하였으며, 요인적재치의 단순화를 위하여 베리맥스 회전법을 이용하였다. 본 연구에서 사용한 척도의 신뢰도를 알아보기 위해 요인별로 내적 일관성을 나타내는 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 산출하였다. 고객지향성의 신뢰도 계수는 공감성 .780, 신뢰성 .716, 반응성 .744, 중간관리자의 리더십은 개별적관심 .919, 지적자극 .894이며, 조직건강성의 의료환경적합성 .816, 경영환경적합성 .715, 업무방식적합성 .862, 활기 .898, 공동체지향 .879로 수용할 만한 수준의 신뢰도로 연구에 적합하다고 할 수 있다.

3. 가설 검증

1) 인구사회학적 특성에 따른 고객지향성의 차이

연구대상자의 인구사회학적 변인에 따라 고객지향성의 차이를 살펴본 결과는 아래와 같다. 연령에 따라 유의미한 차이를 보였는데 연령이 높을수록 신뢰성과 반응성이 높은 것으로 나타났다($p < .001$). 또한 학력에 따라 신뢰성에서 유의미한 차이가 있었는데 최종학력수준이 높을수록 신뢰성이 높았다 ($p < .05$). 근무단위는 공감성에서 유의미한 차이가 있었다. 중환자실 근무자가 공감성이 가장 높았다 ($p < .05$). 임상경력과 근무기간은 신뢰성과 반응성에서 유의미한 결과가 있었는데 9년 이상 12년 이하의 구간을 제외하고는 경력이 오래 될수록 신뢰성이 높았고($p < .001$), 반응성이 높았다($p < .05$) <Table 3>.

2) 조직건강성과 고객지향성, 중간관리자의 리더십의 관계

중간관리자의 리더십이 조직건강성과 고객지향성 간의 관계를 조절하는지 알아보기 위하여 조절 회귀분석을 실시한 결과이다. 통제변수로 일반적 특성을 1단계에 투입하였고, 독립변수로 조직건강성을 2단계에, 조절변수로 중간관리자 리더십을 3 단계에, 조직건강성과 리더십의 상호작용 변수를 4 단계에 차례로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. Model 2에서 조직건강성의 경영환경적합성과 공동체지향이 고객지향성에 정(+의) 영향을 미쳤다($p < .05$, $p < .001$). 따라서 경영환경적합성과 공동체지향성이 높을수록 고객지향성이 높아진다고 볼 수 있다. 독립변수들의 설명력은 .339이며 모형의 적합성은 10.219로 모형을 설명하기 위한 도구로 적합하다. 조절변수가 반영된 Model 3은 리더십이 종속변수에 유의한 영향을 미치지 않았으며, 공동체지향의 변수는 통계적으로 유의미한 관계가 있었다($p < .01$). 조직건강성과 고객지향성의 상호작용 변수를 투입한 Model 4에서는 공동체지향과 리더십의 변수가 통계적으로 유의한 관계에 있었다($p < .05$). R^2 의 값은 .410이었으며 모형의 적합도 F값은 8.397이었다($p < .001$). 리더십은 조절변수로서 부(-)의 역할을 하는 것으로 나타났다. 즉, 중간관리자의 변혁적리더십이 강할수록 조직구성원들의 고객지향성은 약화된다. 모델이 변화함에 따라 R^2 의 값이 증가하여 독립변수의 설명력이 좋아졌으며, 모형의 적합도인 F값은 통계적으로 유의한 범위 안에서 값이 줄어들었다<Table 4>.

<Table 3> Customer orientation according to the general characteristics

Variable	Category	Customer Orientation		
		Reliability	Reactivity	Empathy
		M±S.D	M±S.D	M±S.D
Age(years)	20~29	3.79±0.39	3.48±0.51	3.68±0.45
	30~39	3.95±0.34	3.68±0.43	3.74±0.44
	40~49	4.16±0.40	3.98±0.55	3.75±0.58
	50~	4.38±0.53	4.17±0.24	4.00±0.57
	F(p)	6.938***	7.294***	0.595
Marital Status	Married	3.85±0.39	3.55±0.50	3.70±0.45
	Unmarried	3.94±0.39	3.66±0.51	3.73±0.46
	F(p)	1.589	1.470	0.511
Education	Graduation from a technical college	3.80±0.38	3.56±0.52	3.24±0.56
	Graduation from a university	3.89±0.39	3.56±0.50	3.12±0.65
	RN BSN	3.90±0.39	3.63±0.46	3.00±0.49
	Graduate	4.11±0.36	3.87±0.46	2.97±0.55
	F(p)	3.241*	2.084	0.147
Post	Ward	3.88±0.39	3.57±0.49	3.70±0.42
	ICU	3.90±0.32	3.66±0.49	3.85±0.40
	OR	3.88±0.39	3.69±0.53	3.61±0.58
	Supporter	3.79±0.58	3.52±0.67	3.49±0.62
	F(p)	0.361	0.646	3.019*
Position	Generalist	3.85±0.38	3.57±0.49	3.70±0.44
	Manager	4.14±0.38	3.78±0.61	3.80±0.56
	F(p)	-3.162	-1.789	-0.935
Career	less than 3 years	3.71±0.38	3.45±0.53	3.69±0.41
	less than 6years	3.90±0.32	3.55±0.44	3.73±0.43
	less than 9 years	4.01±0.37	3.74±0.40	3.77±0.44
	less than 12 years	3.82±0.32	3.59±0.40	3.65±0.50
	more than 12 years	4.08±0.43	3.78±0.59	3.72±0.55
	F(p)	7.477***	3.398*	0.316
Continuous service	less than 3 years	3.75±0.40	3.47±0.53	3.71±0.40
	less than 6years	3.90±0.33	3.53±0.46	3.68±0.47
	less than 9 years	3.95±0.35	3.77±0.37	3.77±0.44
	less than 12 years	3.88±0.39	3.68±0.45	3.71±0.48
	more than 12 years	4.07±0.42	3.76±0.58	3.72±0.55
	F(p)	4.441**	3.271*	0.179
Working pattern	day-duty	4.02±0.47	3.77±0.62	3.69±0.55
	2 shifts	3.85±0.48	3.64±0.64	3.58±0.54
	3 shifts	3.86±0.38	3.57±0.48	3.71±0.43
	others	4.00±0.00	3.44±0.19	4.27±0.23
	F(p)	1.222	1.186	1.845

* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

<Table 4> Moderating Effect of Leadership

Variable	Customer orientation							
	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	B	t	B	t	B	t	B	t
Age(years)	0.225	2.363*	0.169	2.057*	0.175	2.120*	0.162	1.992*
Graduate(University=1)	0.069	0.936	0.088	1.388	0.088	1.397	0.088	1.437
college(University=1)	-0.045	-0.648	-0.134	-2.165*	-0.130	-2.093*	-0.130	-2.140*
Career	-0.016	-0.082	0.100	0.572	0.081	0.462	0.098	0.576
Continuous service	0.034	0.177	-0.019	-0.112	-0.005	-0.029	-0.043	-0.269
Medical environment			0.019	0.250	0.012	0.161	-0.209	-0.592
Management environment			0.156	2.059*	0.146	1.915	-0.402	-0.949
Practices suitability			0.048	0.567	0.063	0.730	0.846	1.661
Vitality			0.152	1.831	0.137	1.639	-0.243	-0.465
Community			0.278	3.677***	0.247	3.063**	-0.666	-1.689**
Leadership					0.075	1.091	-0.884	-2.789**
Medical x Leadership							0.365	0.626
Management x Leadership							0.796	1.261
Practices x Leadership							-1.166	-1.579
Vitality x Leadership							0.496	0.713
Community x Leadership							1.460	2.463*
F	3.391**		10.219***		9.407***		8.397***	
R ²	0.077		0.339		0.343		0.410	
Adjust-R ²	0.054		0.306		0.307		0.362	

* p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

IV. 고찰 및 결론

본 연구의 결과에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫째, 조직건강성이 미치는 영향에 대한 다양한 연구를 진행하고 있는 교육계에서는 조직건강성이 개인적·집단적 교사의 효능감 및 수업전문성의 관계에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증[20]되었고, 교장과 건강한 교사조직은 원활한 의사소통과 업무만족으로 인해 학생들에 대한 관심 등이 개선되는 것으로 밝혀졌다[8]. 간호조직을 대상으로 한 본 연구는 조직건강성의 경영환경적합성과 공동체지향이 고객지향성에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.05, p<0.001). 부산지역 종합병원 4곳의 의사를 제외한 고객접점 부서 전 직원을 대상으로 고객지향성에 미치는 요인을 살펴본 연구[11]에서는 조직 내 위계문화 인

식이 고객지향성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 서비스문화 인식이 클수록, 조직 동일시가 클수록 고객지향성 인식이 좋은 것으로 나타났다. 즉, 조직을 하나의 공동체라 인식하고 유대감을 높일수록 고객지향성에 긍정적 역할을 함을 알 수 있다. 인구사회학적 요인에서 근속과 직급이 낮은 계층이 고객지향성에 취약함이 시사되었다. 높은 고객지향성이 필요한 서비스 종사원은 고객과의 유익한 장기적 서비스 관계가 고객욕구를 더욱 만족시키는 데 도움이 되었다[21]. 그러므로 인구사회학적 측면에서 고객지향성을 높이고 고객과의 유대관계를 높이기 위해서는 간호사의 근속을 관리할 필요가 있다.

둘째, 교육계에서 건강하지 못한 조직은 교장의 리더십이 부족하고 교사 간의 협력이 잘 이뤄지지 않으며 이는 업무상 스트레스로 연결되었다[22]. 중간관리자리더십의 조절효과를 검증한 본 연구의

Model에서는 리더십이 고객지향성에 부(-)의 영향을 미치며, 조직건강성의 공동체지향이 고객지향성과 통계적 유의성이 있었다($p < 0.01$). 백화점 직원을 대상으로 한 영업관리자의 수퍼리더십이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구에서 건설적보상격려를 제외한 수퍼리더십은 고객지향성과 유의한 관계가 있었으며[23], 건강보험관리공단 29개 지사에 근무하는 직원 787명을 대상으로 한 연구에서는 중간관리자인 팀장의 섬김리더십은 고객지향성에 긍정적 영향을 미쳤다[24]. 강원소재 대학병원 간호사 276명을 대상으로 진행된 연구에서는 간호관리자의 조직문화와 리더십 유형은 고객지향성 변수의 신뢰성, 유형성, 공감성에 영향을 미치는 것으로 나타났다[25]. 즉, 본 연구는 변혁적리더십이 직원들의 고객지향성을 저해하는 것으로 나타났다으나, 타 조직에서 다른 유형의 리더십은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 리더십의 유형에 따른 고객지향성이 차이가 있으므로 일률적 리더십이 제시되기보다 각 조직 공동체의 성향과 역할에 적합한 리더십을 도출하여 적용할 필요가 있다.

향후 연구에서는 의사 및 의료기사, 행정직 등 다양한 조직으로 구성되어 있는 의료기관 내 각 파트별 차이점을 분석할 필요가 있으며 종교 또는 국공립 여부 등 의료기관의 설립 성격에 따라 의료기관 내 추구하는 리더십이 다를 수 있어 이를 분리하여 연구할 필요가 있다.

REFERENCES

1. E.D. Park(2014), Again blow on hospital emergency management? this time 'Severance', <http://www.medipana.com>
2. H.S. Kim(2012), The Effect of Transformational Leader's Downward Influence Tactics on Customer Orientation; Focused on the Mediating Role of Empowerment, Gachon University, pp.2-8.
3. B.S. Chakravarthy(1982), Adaption; A Promising Metaphor for Strategic Management, Academy of Management Review, Vol.7(1);35-44.
4. M.D. Kwok(2010), Effects of Organizational Health on Employees, Kyung-Hee University, pp.3-8.
5. U.C. Yoon(2007), The secret to healthy Organization, LG Economic Research Institute, pp.1-3.
6. S.T. Kwon(2004), A Study On The Effects Of Strategy, Competencies, Organizational Structure And Their Interactions On The Performance Of Hospitals, Public Health, Yonsei University, pp.5-27.
7. H.S. Lee(2012), The Relationship among School Organizational Health, Personal Teacher Efficacy, Collective Teacher Efficacy and Teaching Professionalism, Incheon University, pp.94-126.
8. D.H. Kim(2011), A Study on Elementary and Secondary School Teachers' Recognition about School Choice, Teacher Education Research, Vol.50(3);29-42.
9. M.H. Kim, C.S. Park, J.B. Seo(2008), A Study on Effects of Customer Orientation Factors in Relation to Medical Services on the Values of the Services and Customer Satisfaction, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.2(1);1-27.
10. R. Deshpandé, J.U. Farley, F.E. Webster(1993), Corporate Culture, Customer Orientation, And Innovative in Japanese Firms, A quadrat analysis, Journal of Marketing, Vol.57(1);23-27.
11. H.G. Moon(2003), Influence of Organizational Culture, Service Oriented Culture, and Cultural Strength on Customer Orientation of Hospital

- Employees, Inje University, pp.45-82.
12. M.B. Miles(1965), Planned Change and Organizational Health: Figure and Ground, The Center for the Advanced Study of Educational Administration, University of Oregon, pp.437-442.
 13. Y.H. Kim(2014), A Study on the Relationship between Organizational Culture and Organizational Efficiency; A Focus on Moderating Effects of Shared Leadership, Doctoral dissertation of KyungHee University, pp.18-35.
 14. B.M. Bass(1989), From Transactional to Transformational Leadership; Learning to Share The vision, Organizational Dynamics, Winter, pp.18-22.
 15. T. Levitt(1980), Marketing Success through Differentiation-of Anything, Harvard Business Review, January-February, pp.83-91.
 16. M.E. Brown(2002), Identifications and Some conditions of Organizational Involvement, Administrative Science Quarterly, pp.437-442.
 17. D.C. Hambrick(1984), Asset Parsimony- Managing Assets to Manage Profits, Sloan management review, Vol.25(2);67-75.
 18. A.K. Kohli, B.J. Jaworski(1990), Market Orientation: The Construct, Research Proposition, and Managerial Implications, Journal of Marketing, Vol.54(April);1-8.
 19. K.D. Hoffman, T.N. Ingram(1991), Creating customer-oriented employees: the case in home health care, Journal of Health Care Marketing, Vol.11(2);24-32.
 20. S.K. Woo(2013), The Comparative Analysis on Mediated Effect in Relationship of Organizational Health and LMX in Public School; Focused on the Difference Between Teachers of Elementary School and Kindergarten, Doctoral dissertation of Dongyang University, pp.2-52.
 21. S.W. Kelly(1992), Developing Customer Orientation Among Service Employees, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.20;27-36.
 22. S.G. Kim(2009), A Study on the Relationship between Vice Principal's Leadership and School Organizational Health, Elementary Educational Administration, pp.58-73.
 23. M.J. Kim(2014), The Effect of Sales Manager's Superleadership on Job Satisfaction and Customer Orientation, Doctoral dissertation of Soongsil University, pp.39-52.
 24. G.B. Lee(2013), A Study on the Effects of Servant Leadership of a Team Leader at the National Health Insurance Service on Affective Organizational Commitment, Customer Orientation, and Altruistic Organizational Citizenship Behavior: Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction, Doctoral dissertation of Hanyoung University, pp.82-86.
 25. J.E. Kim(2012), A Study on the construct validation of measurement for organizational health, Doctoral dissertation of Of Hanyang University, pp.38-59.