

병원행정직종사자의 포괄적 전문직업성을 위한 측정도구 개발

박기혁¹, 정용모^{2*}

¹부산가톨릭대학교 병원경영학과 강사, ²부산디지털대학교 보건행정학과 강사

Development of Comprehensive Professionalism Measurement Tools for Hospital Administration staffs

Ki-Hyeok Park¹, Yong-Mo Jung^{2*}

¹Lecturer, Department of Health Care Management, Catholic University of Pusan

²Lecturer, Department of Health Administration, Busan Digital University

요약 본 연구는 병원행정직에 적합한 직업 및 직무가치와 자신의 능력에 대한 개인의 주관적 인식인 포괄적 전문직업성 측정도구를 제시하고자 실시하였다. 연구는 부산-경남 지역 종합병원 및 병원에 근무하는 행정직 종사자들을 대상으로, 선행연구들에서 사용된 개인의 심리적, 태도적 속성과 관련된 측정도구를 이용하였다. 분석은 직업 및 직무수행과 관련된 심리적, 태도적 속성 측정내용의 타당성과 내적일관성을 확인하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 분석결과, 타당성과 내적일관성이 확보된 5개 성분은 전체 신뢰도가 94.4%로 병원행정직 종사자들의 포괄적 전문직업성 측정도구로 매우 타당하다는 결론을 얻었다. 따라서 각 성분은 측정내용의 공통성과 명확한 의미전달이 될 수 있도록 직무수행 자신감, 보수 적절성, 직무 자부심, 업무목표 달성 능력, 업무수행 자율성으로 정의하였다. 현대적 관점에서의 전문직업성은 전통적 전문직업성 보다 넓은 개념으로 자격 및 면허 여부와 관계없이 직업 및 직무가치와 자신의 능력에 대한 개인의 주관적 인식 등에 대한 가치를 포함하고 있다. 따라서 본 연구에서 제시된 포괄적 전문직업성 측정도구는 병원행정직 종사자들의 직업 및 직무수행과 관련된 심리적, 태도적 속성을 측정하는데 매우 적합하고 유용하게 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

주제어 : 병원행정직종사자, 포괄적 전문직업성, 심리적 태도적속성, 전통적 전문직업성, 현대적 전문직업성

Abstract This study was conducted to present comprehensive professionalism measurement tools suitable for hospital administration staffs. The study used measurement tools related to the psychological and behavioral characteristics of individuals used in prior studies for administration staffs at general hospitals and hospitals. Factor analysis and reliability analysis were conducted to verify the validity and internal relevance. As a result of the analysis, it was concluded that composed of 5 factors, and that the total reliability was 94.4%, which was very reasonable as a comprehensive professionalism measurement tool. Therefore, each component was defined as Confidence of Job performance, Salary Adequacy, Pride in Duties, Ability to achieve work goals, and Work Autonomy in order to provide a clear meaning. Professionalism from a modern perspective is a broader concept than traditional professionalism, including the subjective perceptions of job values and individuals' their abilities. Therefore, comprehensive professionalism measurement tools presented in this study will be very suitable and useful for hospital administration staffs.

Key Words : Hospital administration staff, Comprehensive Professionalism, Psychological and Attitude Attribute, Traditional Professionalism, Modern Professionalism.

*Corresponding Author : Yong-Mo Jung(nolbujung@naver.com)

Received October 7, 2020

Accepted November 20, 2020

Revised November 3, 2020

Published November 28, 2020

1. 서론

전문직을 구성하는 여러 가지 특성의 복합체를 전문직업성(professionalism)이라 한다. 이는 국내에서 전문직업성, 전문가주의, 프로페셔널리즘, 전문직업주의 등의 용어로 번역되어 사용되고 왔으며, 전문직과 관련된 연구에서는 전문직업성의 구성 요소를 확인하기 위한 노력을 지속적으로 기울여 왔다[1].

전문직업성을 측정하기 위한 도구를 개발하는 과정에서 전문직업성의 특징을 전문직의 태도적 속성으로 보고서, 업무 수행 시 요구되는 아이디어를 얻거나 의사결정을 하기 위해 공식적인 조직과 비공식적인 동료 집단을 주요 자료원으로 활용하는 “전문조직의 활용”, 자신들이 수행하는 업무가 필수불가결한 것이며 자신들 뿐만 아니라 공공의 이익에도 기여한다고 보는 “공중에 대한 서비스 신념”, 자신들의 업무를 판단하는 데 가장 적합한 사람이 동료 전문가라고 보는 관점으로 해당 전문가 집단 내에서 업무 결과물의 질 관리가 가능하다는 “자기규제에 대한 신념”, 직업에 대한 헌신 수준과 외적 보상이 줄어들더라도 동일한 일을 할 것이라는 “직업에 대한 소명 의식”, 해당 전문직이 아닌 고객들 또는 해당 전문가가 고용된 조직으로부터 받는 외부적인 압력 없이 스스로 결정을 할 수 있다는 믿음을 의미하는 “자율성” 등 다섯 가지로 제시하였다[2,3].

사회정체성 이론에 따르면 개인의 사회적 정체성은 고정되어 있는 것이 아니라 시간에 따라 변하는 것으로 개인은 여러 개의 사회적 범주들을 암묵적으로 형성하고 사회적 정체성은 각각의 사회적 범주에 따라 다양하게 존재할 수 있기 때문에 사람들은 사회적 범주를 형성하고 자신의 집단과 다른 집단들을 구분하기 위해 사회적 범주별로 공유되는 신념이나 태도, 정서, 행동 등을 특징짓게 된다[4]. 일반적으로 사람들은 일을 통해 경제적 보상을 얻고 삶의 의미를 찾고자 하는 노력을 기울이기 때문에 직업을 통한 자기 자신에 대한 정의 및 직업에 대한 심리적 일체감을 의미하는 직업정체성은 사회적 정체성의 가장 대표적이고 일반적인 형태이다.

전문직업성 개념은 사회가 요구하는 복잡한 많은 서비스를 조직화하고 전달하는 데에 사용되어 왔는데[5, 6], 전문직업성의 이론적 시각은 학자들의 관점과 연구 목적에 따라 다르며 사회와 전문직의 시대적 요구를 반영한다[7]. 따라서 전문직업성 연구는 고전 전문직만을 전문직에 포함시키기도 하지만 현대사회의 변화 추세에

따라 다양한 직업을 전문직으로 분류하기도 한다[8,9]. 서비스를 제공하는 측면에서의 전문직업성은 직무태도와 밀접한 관련이 있으며 궁극적으로는 고객 만족이나 조직성과 등으로 연계되기 때문에[8,10,11] 고객지향성을 위한 전문직업성이나 직업정체성 그리고 자기효능감에 대한 측정은 개인차원 및 조직차원에서 매우 필요하다 할 수 있다.

선행연구들에서의 전문직업성 및 전문직업적정체성 측정도구는 접근방법에 따라 정의가 다양했던 만큼 이를 측정하고자 하는 도구도 접근방법에 따라 다양하게 개발되어 왔으며 자기효능감은 시간의 흐름에 따른 변동 가능성이 있는 개념으로[12], M. Sherer 등[13] 이후 Riggs & Knight[14], G. Chen 등[15] 등이 개발한 도구를 번역하여 활용되어 왔다[1]. 김민지[1]는 기존 선행연구들에서 제시한 전문직업적 정체성 측정 도구는 주로 전통적인 전문직업군을 대상으로 해당 직업군에 대해 갖는 태도와 신념을 측정하는 것으로 유사전문직에 적용하는 데 어려움이 있으며 제시된 요인이 전문직업적 정체성이라는 동일한 잠재변인의 측정변인이 되기 보다는 하위요소에 해당하는 것으로 이를 활용했을 때 결과 해석에 문제가 발생할 수 있을 것이라고 하였다.

전문직업성은 직업의식으로서[5,8] 사회에 대한 책임과 핵심적인 구성요소들을 형성하는 이타주의와 및 자기규제와 관련된 일련의 핵심가치와 속성을 갖고 있다[16]. 전통적 전문직업성은 의사, 변호사 등의 직업형태나 면허 및 자격 보유 직업을 전문직이라 하였다. 이러한 전통적 전문직의 특성은 전문지식, 공식적인 협회나 단체, 이타주의적 태도, 직업적 독점, 윤리기준 등으로[8], 전문직업성은 이러한 직업에 종사하는 사람들과 관련이 있으며[17], 하나의 직업이 사회구성원으로부터 전문직으로 인정받도록 만드는 특수한 직업속성으로 해석할 수 있다[8]. 반면, 현대적인 관점에서 전문직업성은 전통적 전문직업성 보다 넓은 개념으로 자격 및 면허 여부와 관계없이 자아와 직종 가치의 통합, 강렬한 목표 추구 행동, 바람직한 태도 및 습관의 향상 등 직업 및 직무 가치와 자신의 능력에 대한 개인의 주관적 인식 등에 대한 가치를 포함하고 있다[8,18]

다양한 직종으로 구성된 병원조직은 의료이용자들의 요구사항의 증대에 따라 기능과 역할이 다양화 되어 가고 있으며, 병원행정직은 현대적 관점에서 직업 및 직무

수행에 전문성을 추구하면서 고객관리와 지원업무의 실질적인 역할을 수행하고 있다. 이러한 병원행정직은 원무행정, 의료정보, 기획, 홍보, 전산관리, 일반행정, 물류관리 등 다양한 직무-직종으로 구성된다. 이에 본 연구는 직업 및 직무수행에 전문성을 추구하면서 고객관리와 지원업무의 실질적인 역할을 수행하고 있는 병원행정직을 대상으로 직업 및 직무수행과 관련된 종사자 개인의 심리적-태도적 속성인 전문직업성-직업정체성-자기효능감 등을 포괄적 전문직업성으로 정의하여 병원행정직에 적합한 직업 및 직무가치와 자신의 능력에 대한 개인의 주관적 인식인 포괄적 전문직업성 측정도구를 제시하고자 한다.

2. 직업 및 직무수행과 관련된 심리적-태도적 속성

선행연구들에서는 직업 및 직무수행과 관련된 종사자 개인의 심리적-태도적 속성에 대해 Table 1과 같이 전문직업성, 직업정체성, 전문직업적정체성, 자기효능감 등으로 사용되어 왔다.

첫째, 전문직업성은 전문직 종사자들의 직업에 대한 태도를 총괄하는 것으로[3], William J. Goode[19]는 지식과 소명감을 근거로 직업의 자율성을 포괄적으로 유지하려는 전문직의 경향으로 정의하였으며, Wilbert E. Moore[20]는 직업이 전문직으로 변해가는 과정이라 하였고, Freidson[21]은 우리 사회의 욕구 충족을 위해 필요한 근본적 조직 논리의 하나로 직업 구성원 스스로가 노동을 통제하는 제도적 환경으로 정의 하였다. 그리고 김진혁[8]은 전문직이기 위한 일정한 기준이 상당히 합리적이고 명확한 직업에서 조직구성원들의 태도적 속성이라 하였으며, 정혜경[22]은 직업의 자율성을 유지하려는 경향과 직업에 대한 소명의식으로 포괄적으로 다루었다.

둘째, 직업정체성에 대해 특정직업을 가진 한 개인이 스스로 인식한 직무와 관련된 영역에서의 주체성이라고 정의하였고[23], 직업에 대한 심리적 일체감 수준과 자아상에서 직업의 중요도 수준으로 정의하면서 직업정체성은 비전문직을 포함하여 직업을 가지고 있는 모든 사람에게 적용될 수 있다는 점에서 전문직업적 정체성의 상위 개념으로 볼 수 있다고 하였다[24].

셋째, 직업정체성은 직업을 가지고 있는 모든 사람에게 존재할 수 있는 개념으로 직업정체성 중 전문직 또는 유사 전문직으로 분류되는 직업을 가지고 있는 사람들

에게 별도로 존재할 수 있는 직업정체성으로 전문직업적 정체성(professional identity)이 있는데, 김민지[1]는 다른 직업집단 또는 전문직집단으로부터 자신을 차별화시키는 것과 관련된 주관적 개념을 전문직업적 정체성으로 정의하였다.

넷째, 자기효능감에 대해 Bandura[25] 및 류채형[23]은 어떤 성과를 성공적으로 이루기 위해 요구되는 행동을 자신이 잘 해낼 수 있을 것인가에 대한 믿음이나 판단으로 정의하였으며, Jex & Britt[8]는 사회인지 이론에서의 자기효능감은 사람들이 자신에게 주어진 과업을 성공적으로 수행하기 위해 자신에 대해 가지는 자신감을 강조한다고 하였고, 김진철과 문목민[12]은 특정 과업수행가능성에 대한 개인의 믿음 또는 자신감으로 정의하였는데, 이것은 시간의 흐름에 따른 자기효능감의 변동 가능성과 특수상황이 일반상황으로 전이될 수 있다는 효능감 개념의 발전가능성을 내포하고 있다. 그리고 김민지[1], Chen et al.[15], 권양이[26], 최영준[27] 등은 자기효능감을 목표를 달성하기 위해 요구되는 행동을 조직화하고 실행하는 능력에 대한 자신의 믿음으로 정의하여 사용하였다.

이러한 선행연구들의 직업 및 직무수행과 관련된 심리적-태도적 속성 변수들에 대한 정의를 요약하면, 전문직업성은 직업에 대한 지식과 소명감 등 직업에 대한 총괄적인 태도, 직업정체성은 직업 및 직무와 관련된 주체성, 전문직업적정체성은 다른 집단과의 차별화된 주관, 자기효능감은 직무수행에 대한 자신감 등으로 정리할 수 있다.

Table 1. Psychological and Behavioral Attribute variables related to Job performance

Item	Researcher	Definition
Professionalism	William J. Goode(1960)	the tendency of professionals to comprehensively maintain the autonomy of their jobs based on knowledge and calling
	Wilbert E. Moore(1970)	the process of turning a profession into a job
	Freidson(2007)	an institutional environment in which occupational members themselves control labor as one of the fundamental organizational logic necessary to meet the needs of our society
	J.H. Kim(2011)	Professionals are professions with fairly reasonable and clearly defined criteria for professional careers, and professional occupations consist of professional compliance, service orientation, self-regulation, sense of calling, autonomy, etc. as an attitude attribute
	J.D. Lim(2013)	professional workers' overall attitude toward the profession
	H.K. Jung(2016)	a comprehensive approach with a tendency to maintain the autonomy of the profession and a calling to the profession
occupational identity	H.J. Yoo. et, al.(2014)	the level of psychological unity in the profession and the level of importance of the profession in self-image
	C.H. Ryu(2015)	the identity of an individual with a specific job in the area related to his or her perceived duties
professional identity	M.J. Kim(2017)	the job identity that exists in people with professions classified as professional or similar professions
		subjective concepts relating to differentiating oneself from other occupational or professional groups
Self-efficacy	Bandura(1997), C.H. Ryu(2015)	Belief in or judgment of whether one will be able to perform the actions required to achieve a successful outcome
	Jex & Britt(2008)	the confidence people have in themselves in order to successfully perform the tasks they are assigned to them
	M.M. Moon(2010)	Individual belief or confidence in the possibility of performing a specific task implies the potential for development of the concept as a possibility of change over time
	Chen, Gully, Eden(2001), Y.Y. Kwon(2011), Y.J. Choi(2014), M..J. Kim(2017)	one's belief in the ability to organize and execute the actions required to achieve a goal

3. 연구방법

3.1 연구도구의 구성

본 연구는 직업 및 직무에 대한 자신감 또는 자존감 등 직업 및 직무가치와 자신의 능력에 대한 종사자 각 개인의 주관적인 인식을 “포괄적 전문직업성”으로 정의하였다. 이는 기존에서 직업 및 직무 수행과 관련된 종사자들의 개인적인 심리적·태도적 속성으로 사용되어 왔던 자기효능감(자신에 대한 믿음이나 판단, 과업수행 자신감, 개인능력에 대한 신념, 자기조절능력 등), 직업정체성(직업에 대한 심리적 일체감, 직무와 관련된 주체성 등), 전문직업성(공중에 대한 서비스 신념, 자기규제에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자율성 등) 등을 모두

포괄하는 포괄적 의미이다.

본 연구도구는 Table 2와 같이, 직무수행에 대한 자신감으로 표현할 수 있는 자기효능감 측정 내용은 김민지[1], 김진철과 문목민[12], 권양이[26], 최혜준[27] 등이 번역하여 사용한 10문항, 직업에 대한 지식과 소명감 등 직업 및 직무의 가치에 대한 총괄적인 태도로 표현할 수 있는 전문직업성·직업정체성·전문직업적정체성 등은 김민지[1], 임정도[3], 김진혁[8], 정혜경[22], 류채형 [23] 등이 사용한 도구를 참조하여 의료기사 직종을 대상으로 한 임정도[3]와 간호사 직종을 대상으로 한 정혜경[22]이 사용한 22문항으로 구성하였다.

Table 2. Composition of Research tools

Item	content	measurements	References
Self-efficacy	confidence in the performance of one's duties, etc.	10 questions	M.J.kim(2017), Y.J.Choi(2014), Y. Y. Kwon(2011), M.M.Moon(2010)
Professionalism, occupational identity, professional identity	value, etc. for a job	22 questions	M.J.Kim(2017), H.K.Jung(2016), C.H.Ryu(2015), J.D.Lim(2013), J.H.Kim(2011)

3.2 분석방법

본 연구는 병원행정직에 적합한 직업 및 직무가치와 자성의 능력에 대한 개인의 주관적 인식인 포괄적 전문직업성 측정도구를 제시하기 위하여 종사자 개인의 직업 및 직무수행과 관련된 심리적·태도적 속성인 전문직업성·직업정체성·자기효능감 등을 포괄하여 측정내용에 대한 타당성과 구성요소의 내적일관성을 확인하기 위하여 다음의 조건에 의한 요인분석(Factor analysis)과 신뢰도 분석(Reliability analysis)을 실시하였다.

첫째, 연구도구의 타당성 검정을 위한 요인분석은 주성분분석(principal component analysis)방법에 의하여 요인추출을 하였으며, 요인선택은 베리맥스(varimax)방식을 이용하여 중복적재가 되지 않으면서 요인적재량의 절대값이 0.6이상으로 선정하였다.

둘째, 요인분석 결과 선택된 측정문항의 구성요소 내적일관성을 확인하기 위한 신뢰도 검증은 신뢰도 계수(Cronbach`α)가 0.6이상으로 설정하였다.

셋째, 타당성과 내적일관성이 확인된 포괄적 전문직업성 구성요소 간 관계를 살펴보기 위하여 유의수준 α=0.05 에서 상관분석(Correlation analysis)을 실시하였다.

3.3 연구대상 구성

연구대상자는 부산 경남 지역에 소재한 12개의 종합병원 및 병원에 근무하고 있는 행정직 종사자들을 대상으로 하였으며, 자기효능감과 전문직업성에 대한 선행연구에서 사용된 측정도구를 병원행정직에 적합하도록 수정 보완한 설문지를 이용하여 2020년 1월 6일부터 2월 28일(54일간)까지 조사하여 설문응답에 동의한 204명을 최종대상으로 분석하였다.

본 연구의 설문에 응답한 연구대상자의 특성은 <Table 3>과 같이 성별은 남자 45.1%·여자 54.9%, 연령분포는 30세 미만 13.7%· 30세~34세 27.5%· 35세~39세 21.6%· 40세~44세 19.6%· 45세~49세 13.7%· 50세 이상 3.9%, 임상 총 경력은 3년 미만 11.8%· 3년~5년 미만 9.8%· 5년~7년 미만 9.8%· 7년~10년 미만 17.6%· 10년 이상 51.0%, 직종은 원무 41.2%· 의료정보(의무기록)25.5%· 기획·홍보·전산 15.7%· 인사교육·회계·물류 17.6%이었다.

Table 3. Research Target Characteristics

Characteristic		Res.	%
Gender	Male	92	45.1
	Female	112	54.9
Age	>30	28	13.7
	30 ≤, >35	56	27.5
	35 ≤, >40	44	21.6
	40 ≤, >45	40	19.6
	45 ≤, >50	28	13.7
	50 ≤	8	3.9
Clinical total career	>3year	24	11.8
	3 ≤, >5year	20	9.8
	5 ≤, >7year	20	9.8
	7 ≤, >10year	36	17.6
	10year ≤	104	51.0
Occupational	Hospital Administration	84	41.2
	Medical Information	52	25.5
	Planning, Public Relation, Data processing	32	15.7
	Personnel, Education, Accounting, Distribution	36	17.6
	Total	204	100.0

4. 연구결과

4.1 포괄적 전문직업성 구성요소의 타당성과 내적일관성 분석

종사자 개인의 직업 및 직무수행과 관련된 심리적·태도적 속성인 전문직업성·직업정체성·자기효능감 등을 포괄하여 측정내용에 대한 타당성 검정을 위한 요인분석 결과 4개 문항이 중복적재로 제거되었으며, 전문직업성 등 측정 내용 5개 문항은 요인 적재값을 0.6이하로 제거되었다.

요인분석에서 타당성이 낮은 문항을 제거한 결과 Table 4와 같이 5개 성분으로 구성되어 요인적재값의 % 누적 적재값이 78.203으로 매우 높았으며, 요인분석 결과 선택된 측정문항의 구성요소 내적일관성을 확인하기 위한 신뢰도 검증 결과 전체 신뢰도 계수(Cronbach`α)도 0.944로 매우 높게 나타났다.

요인분석 결과 타당성 있게 적재된 성분별로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 성분 1은 선행연구들에서 사용되었던 자기효능감 측정 내용 10개 문항 중 9개 문항과 전문직업성 등 측정내용 1개 문항, 총 10개 문항으로 적재되었으며, 내적일관성인 신뢰도 계수(Cronbach`α)는 0.937이었다.

둘째, 성분 2는 선행연구들에서 사용되었던 전문직업성 등 측정내용 3개 문항이 적재되었으며, 내적일관성인 신뢰도 계수(Cronbach`α)는 0.943이었다.

셋째, 성분 3은 선행연구들에서 사용되었던 전문직업성 등 측정내용 4개 문항이 적재되었으며, 내적일관성인 신뢰도 계수(Cronbach`α)는 0.869이었다.

넷째, 성분 4는 선행연구들에서 사용되었던 전문직업성 등 측정내용 3개 문항이 적재되었으며, 내적일관성인

신뢰도 계수(Cronbach`α)는 0.906이었다.

다섯째, 성분 5는 선행연구들에서 사용되었던 전문직업성 등 측정내용 3개 문항이 적재되었으며, 내적일관성인 신뢰도 계수(Cronbach`α)는 0.864이었다.

Table 4. Factor analysis and Reliability

Item no.	factor 1	factor 2	factor 3	factor 4	factor 5	Cronbach`α		
Self-efficacy 2	.701	-.066	.164	.375	.076	.937	Total Cronbach`α : .944	
Self-efficacy 3	.684	-.007	.360	.169	.008			
Self-efficacy 4	.755	.221	.315	.155	.102			
Self-efficacy 5	.668	.281	.090	.269	.278			
Self-efficacy 6	.723	.276	-.141	.417	.147			
Self-efficacy 7	.773	.209	.043	.286	.219			
Self-efficacy 8	.633	.329	-.041	.457	-.079			
Self-efficacy 9	.738	.196	.298	.041	.078			
Self-efficacy 10	.794	.080	.313	.085	.130			
Professionalism 13	.707	-.036	.304	.002	.450			.943
Professionalism 16	.137	.847	.157	.177	.217			
Professionalism 17	.184	.919	.002	.118	.108			
Professionalism 18	.160	.941	.105	.071	.144	.869		
Professionalism 4	.208	.159	.652	.450	.321			
Professionalism 7	.223	-.058	.859	.031	.310			
Professionalism 12	.351	.048	.709	.246	.322	.906		
Professionalism 22	.192	.187	.724	.127	-.087			
Professionalism 9	.450	.079	.200	.741	.296			
Professionalism 10	.342	.169	.127	.792	.260	.864		
Professionalism 11	.194	.188	.410	.743	.053			
Professionalism 19	.163	.257	.083	.278	.772			
Professionalism 20	-.012	.203	.208	.095	.889	.864		
Professionalism 21	.366	.066	.126	.098	.745			
Eigen value	10.725	2.425	2.127	1.437	1.273			
Cumulative %						78.203		

4.2 포괄적 전문직업성 구성요소 및 측정내용

타당성과 내적일관성이 확인된 각 요인의 변수명은 기존연구에 의존하지 않고 측정내용에 대해 공통성 있으면서 종사자 개인의 직업 및 직무수행과 관련된 심리적-태도적 속성에 대한 의미전달이 명확하게 할 수 있도록, 병원행정직 종사자들의 직업 및 직무가치와 자신의 능력에 대한 개인의 주관적 인식인 포괄적 전문직업성 구성요소와 측정내용을 Table 5와 같이 재설정하였다.

첫째, 업무를 완수할 수 있다는 자신감, 중요하다고 생각하는 결과를 얻을 수 있다는 신념, 결정하여 시도한 일을 성공할 것이라는 믿음, 도전을 성공적으로 극복할 수 있을 것이라는 믿음, 다른 사람과 비교할 때 업무를 잘 수행한다는 생각, 업무를 효과적으로 수행할 수 있다는 자신감, 목표달성에 업무수행능력이 부족하지 않다는 자신감, 직무처리에 대한 자신감, 직무수행에 조직에서

꼭 필요한 사람이라는 믿음, 나의 직무가 직장에서 중요하다는 믿음 등을 직무수행 자신감으로 정의하였다.

둘째, 보수와 관련되어 보수가 주는 의욕, 보수의 일상적인 지출 적합성, 일에 대한 보수의 적절성 등을 보수적절성으로 정의하였다.

셋째, 직무에 대한 성취감, 직무자체에 대한 자부심, 직무가 주는 의미, 다음에도 현재 직업 선택 등을 직무자부심으로 정의하였다.

넷째, 업무목표를 달성할 능력, 목표달성에 필요한 능력 보유, 계획한 일을 추진할 자신감 등을 업무목표 달성 능력으로 정의하였다.

다섯째, 업무수행방법 결정 자율성, 업무수행방법 결정기회, 업무수행 의견 반영 등을 업무수행 자율성으로 정의하였다.

Table 5. Comprehensive Professionalism components and Measurement details for Hospital Administration staffs

Comprehensive Professionalism components	Measurement details
Confidence of Job performance	I am confident that I can complete the difficult task to the end
	In general, I will get results that I think are important
	I believe I will succeed in any attempt I make
	I can successfully overcome many challenges
	Compared to other people, I usually do my work well
	I am confident that I can carry out many difficult tasks effectively
	At present, my ability to perform my duties is sufficient to achieve my goals
	I have a high level of confidence in handling my current duties
Salary Adequacy	In performing my current duties, I am a vital part of the organization
	My job is important in the workplace
	The salary I'm getting makes me motivated
	The salary I'm getting now is more than adequate for my daily expenses
Pride in Duties	Compared to what I'm doing, my salary is generally adequate
	I feel a sense of accomplishment in my duties
	I'm proud of my job
	My job means a lot to me
Ability to achieve work goals	I will choose this job even if I get another chance
	I have the ability to achieve my goals
	I have the necessary ability to achieve my work goals
Work Autonomy	I'm confident that I'll go ahead with what I planned at work
	I have autonomy in deciding how to perform my work
	I have many opportunities to freely decide how to perform the work
	My opinion is well reflected in the work performance

4.3 기술통계 및 변수 간 상관관계

본 연구대상의 포괄적 전문직업성은 리커트 5점 척도로 측정된 결과 Table 6과 같이 3.22점으로 보통 수준을 상회하였다. 구성요소별로 살펴보면, 직무수행 자신감과 업무목표 달성 능력은 3.59점으로 높은 반면, 보수 적절성은 2.50점으로 낮은 수준이었으며, 본 연구에서 확인된 포괄적 전문직업성 구성요소 간 관계를 살펴보기 위하여 상관분석(Correlation analysis)을 실시한 결과 Table 7과 같이 모든 변수들 간에 유의하게 정(+)의 관련성을 가지고 있는 것으로 나타났다.

Table 6. Comprehensive Professionalism of Hospital Administration staffs

components	M±S.D	min.	max.
Confidence of Job performance	3.59±.61	1.90	5.00
Salary Adequacy	2.50±.88	1.00	5.00
Pride in Duties	3.22±.71	1.75	4.75
Ability to achieve work goals	3.59±.73	2.00	5.00
Work Autonomy	3.17±.75	1.00	5.00
Comprehensive Professionalism	3.22±.55	1.53	4.95

Likert 5-point scale

Table 7. Results of a correlation between comprehensive professionalism components

Comprehensive Professionalism components	1	2	3	4	5
Confidence of Job performance	1				
Salary Adequacy	.413**	1			
Pride in Duties	.573***	.288*	1		
Ability to achieve work goals	.678***	.384**	.590***	1	
Work Autonomy	.453**	.391**	.485***	.475***	1

*: p<0.05, **: p<0.01, ***: p<0.001

5. 고찰 및 결론

전문직업성 개념은 사회가 요구하는 복잡한 많은 서비스를 조직화하고 전달하는 데에 사용되어 왔으며 [5,6], 전문직업성의 이론적 시각은 학자들의 관점과 연구목적에 따라 다를뿐만 아니라 시대적 요구를 반영하여 사회의 변화 추세에 따라 다양한 직업을 전문직으로 분류하기도 하기 때문에 [8,9] 전통적인 전문직업군을 대상으로 개발된 전문직업성에 대한 측정도구는 유사전문직 또는 자기규제와 관련된 일련의 핵심가치와 속성을 갖고 있는 전문직업인 [16]들을 대상으로 적용하여 활용하는 데에는 제한되는 부분이 있을 수 있다 [1]. 그리고

조직구성원들의 직무태도와 관련되어 선행연구들은 종사자 개인의 심리적·태도적 속성인 전문직업성·직업정체성·자기효능감 등을 개별적인 항목으로 측정하여 사용되어 왔다.

전문직업성의 경우 사회제도적인 측면에서 하나의 직업을 전문직으로 보기 위해서는 어떠한 것이 전제되어야 하는지 또는 하나의 직업이 전문직으로 인정받기 위해서는 구성원들이 어떠한 행동을 할 필요가 있는지를 살펴보고 있는 반면 전문직업적 정체성은 이러한 특성들을 토대로 개인이 자신을 다른 직업인들로부터 차별화시킨다는 점에서 다소 차이가 있다.

전문직업성의 개념과 관련하여 전문인 또는 전문직이라는 용어가 남용되어 왔는데[28] 확실한 것은 전문직은 직업과 관련되며 전문직업성과 전문인은 이러한 직업에 종사하는 사람들과 관련된다는 점이다[17]. 전문가는 어떤 분야에서 지식이나 숙련된 기술과 같은 전문성(expertise)을 갖고 있는 사람을 그 분야의 전문가라고 하는 하지만 그 직업에 종사하는 사람을 가리켜 전문인이라고 하지는 않는다. 즉, 전문직은 일반적으로 체계화된 전문지식, 전문직구성원의 충원에 대한 공식적 훈련, 직업윤리 등의 특징을 갖기 때문에 전문성이나 전문가보다 좀 더 포괄적인 의미를 지닌다. 전문인은 전문직에서 일하는 사람들이며 그들은 새로운 학습 영역에서 숙달된 능력 때문에 전문가로 간주되기도 한다[17]. 전문가는 특성, 기술에 있어서 전문성을 가지고 있으며 초보자와 경험이 부족한 사람과의 차이를 보여준다[29,30]. 이러한 개념을 전문가와 전문직업인에 적용해 보면, 전문가들은 업무의 양식과 인식 그리고 훈련을 사용하는 반면, 전문직업인들은 전문직과 사회에 대한 책임 그리고 그들의 특징에 있어서 핵심적 구성요소들을 형성하는 이타주의 및 자기규제와 관련된 일련의 핵심 가치와 속성을 갖고 있다[16].

전문직업적 정체성은 직업에 대한 일체감에 대한 자신의 인식이라는 점에서는 비전문직의 직업정체성과 공통점이 있지만 직업에 대한 기준 및 사회인식 등이 반영된다는 점에서 차이가 있다고 할 수 있다. 전문직업성과 관련된 선행연구들[31-33]에서는 전문직업적정체성 구성 요인으로 공공서비스에 대한 신념과 유사한 맥락을 지닌 윤리성, 가치적합성, 이타주의 등의 요인과 정서적, 규범적 몰입과 유사한 맥락을 지닌 몰입, 동일시 등의 요인, 스스로 의사결정을 할 수 있다는 믿음과 유사한

개념을 지닌 지적투자, 확신 등의 요인으로 제안하였다. 전문직업적정체성은 개인의 직업적 성취 뿐 아니라 조직장에도 중요한 역할을 할 수 있는 요인이기 때문에 전문직업적정체성에 대해 확인하고, 전문직업적정체성에는 어떠한 요인들이 영향을 미치는지 그리고 이를 어떻게 향상시킬 수 있는지 등 전문직업적정체성을 향상시키기 위한 방안의 일환으로 다양한 직업군에서 관련 연구가 이루어져 왔다[1]. 이러한 전문직업적정체성이라는 개념은 외부의 인식이나 상황을 어느 정도 반영하여 자신의 인식을 구축하는 비교적 주관적인 변수이기 때문에 개인이 어떤 상황에 놓이게 되었을 때 이를 인식하는 방식 혹은 태도에 해당하는 자기효능감과 상당히 밀접한 관계를 갖고 있는데[1], 사회인지 이론에서의 자기효능감은 사람들이 자신에게 주어진 과업을 성공적으로 수행하기 위해 자신에 대해 가지는 자신감을 강조한다[34].

많은 선행연구에서 전문가들은 전문직업적정체성을 지님으로써 업무와 관련된 자신감이나 자존감에 영향을 미치고, 전문직업적정체성을 통해 자신의 직업에 대해 보다 잘 인식하게 되어 업무를 보다 잘 수행하게 되며 전문성을 기반으로 한 자존감을 가질 수 있기 때문에 전반적인 만족감과 자신의 전문성을 활용할 수 있는 조직에 대한 몰입이 높아지게 된다고 하였다[1].

급변한 의료시장과 고객의 기대수준 향상은 병원 종사자들의 다각적 대응능력과 전문성 확보라는 과제를 안겨주었다. 과거처럼 질병치료에 요구되는 서비스에 대한 기대를 넘어서 병원의 모든 과정에서 양질의 의료서비스를 요구하고 있다. 병원조직은 직접적인 의료서비스를 생산하는 부서와 병원 물자를 보급 및 관리하는 구매부서, 조직관리 업무를 수행하는 일반 행정부서, 병원 전산관리 업무를 수행하는 전산부서, 병원 원무업무를 수행하는 원무부서 등 다양한 부서 다양한 직종의 종사자들을 통해 의료서비스를 고객에게 제공한다. 따라서 병원조직에서 면허와 자격을 중시하는 전통적 전문직 외에 고객관리와 지원업무를 수행하는 행정직에 대한 전문직업성도 고객만족경영관리 측면에서 매우 중요한 의미를 부여할 수 있다

그러나 면허와 자격을 중시하는 전통적 전문직업성 측정 도구와 시장지향적 경제 구조에서 요구하는 현대적 전문직업성 측정 도구는 다를 수밖에 없기에 본 연구는 병원행정직에 적합한 직업 및 직무가치와 자신의 능

력에 대한 개인의 주관적 인식인 포괄적 전문직업성 측정도구를 제시하고자 하고자 하였다. 이러한 연구는 다변화 다직종 사회에서 시기적으로 타당하며 사회적으로 의미가 있다고 사료된다. 병원행정직에 적합한 포괄적 전문직업성 측정도구 개발을 위하여 본 연구는 부산 경남 지역에 소재한 종합병원 및 병원에 근무하고 있는 행정직 종사자 204명을 대상으로 조사 분석하였다. 분석 방법은 종사자 개인의 직업 및 직무수행과 관련된 심리적·태도적 속성인 전문직업성·직업정체성·자기효능감 등을 포괄적 전문직업성으로 정의하여, 측정내용의 타당성과 구성요소의 내적일관성을 확인하기 위하여 요인분석(Factor analysis)과 신뢰도 분석(Reliability analysis)을 실시하였다.

분석결과, 포괄적 전문직업성은 5개의 구성요소로 확인되었으며, 각 구성요소별 및 포괄적 전문직업성 전체 모두 매우 높은 신뢰도를 보였다. 즉, 병원행정직 종사자들의 직업 및 직무수행과 관련된 심리적·태도적 속성을 “포괄적 전문직업성”으로 정의하여 측정내용의 타당성과 내적일관성을 분석한 결과 23개의 측정내용이 요인 누적적재값 78.388%, 신뢰도 94.4%로 매우 타당하다는 결론을 얻었다. 선행연구들에서 직업 및 직무수행과 관련된 심리적·태도적 속성인 전문직업성·직업정체성·자기효능감 등을 파악하기 위하여 사용된 측정도구의 신뢰도를 살펴보면, 호텔종사자들을 대상으로 한 김진철과 문목민[12]의 자기효능감 측정도구의 신뢰도는 0.899, HRD 종사자들을 대상으로 한 김민지[1]의 자기효능감 측정도구의 신뢰도는 0.908·전문직업적정체성 0.911, 의료기사 직종을 대상으로 한 임정도[3]의 전문직업성 측정도구의 신뢰도는 직업에 대한 태도 0.906·조직에 대한 태도 0.763 이었다. 이러한 직업 및 직무수행과 관련된 심리적·태도적 속성인 전문직업성·직업정체성·자기효능감 등의 측정도구의 신뢰도는 선행연구들에서 구분하여 사용한 경우 보다 본 연구에서 포괄적으로 사용한 경우에 신뢰도가 더 높았다. 이에 따라 본 연구는 병원행정직에 적합한 직업 및 직무가치와 자신의 능력에 대한 개인의 주관적 인식인 포괄적 전문직업성 측정도구를 직무수행 자신감, 보수적절성, 직무 자부심, 업무목표 달성능력, 업무수행 자율성 5가지 구성요소로 제시하며, 구성요소별 측정내용은 다음과 같다.

첫째, 직무수행 자신감 측정내용은 업무를 완수할 수 있다는 자신감, 중요하다고 생각하는 결과를 얻을 수 있

다는 신념, 결정하여 시도한 일을 성공할 것이라는 믿음, 도전을 성공적으로 극복할 수 있을 것이라는 믿음, 다른 사람과 비교할 때 업무를 잘 수행한다는 생각, 업무를 효과적으로 수행할 수 있다는 자신감, 목표달성에 업무수행능력이 부족하지 않다는 자신감, 직무처리에 대한 자신감, 직무수행에 조직에서 꼭 필요한 사람이라는 믿음, 나의 직무가 직장에서 중요하다라는 믿음 등 10항목으로 구성되었다. 둘째, 보수적절성은 보수와 관련되어 보수가 주는 의욕, 보수의 일상적인 지출 적합성, 일에 대한 보수의 적절성 등 3항목으로 구성되었다. 셋째, 직무자부심은 직무에 대한 성취감, 직무자체에 대한 자부심, 직무가 주는 의미, 다음에도 현재 직업 선택 등 4항목으로 구성되었다. 넷째, 업무목표 달성 능력은 업무목표를 달성할 능력, 목표달성에 필요한 능력 보유, 계획한 일을 추진할 자신감 등 3항목으로 구성되었다. 다섯째, 업무수행 자율성은 업무수행방법 결정 자율성, 업무수행방법 결정기회, 업무수행 의견 반영 등 3항목으로 구성하였다.

전문직업성은 고객 서비스에 투영되기 때문에 전문직업성에 대한 이해는 서비스에 대한 관심으로 이어지며 [8,35], 고객 요구에 충실한 대응이라는 관점의 시장지향성 측면에서 그 중요성이 강조되고 있는데[8,10,11], 전문직업성에는 조직이 고객에게 양질의 서비스 제공을 위한 노력이 전제되어 있으며, 서비스를 제공하는 조직은 서비스 경제 발달에 따라 고객지향적인 직원 양성을 위하여 조직구성원들의 전문직업성 배양 과정이 선행되어야 함을 의미한다[8]. 따라서 병원조직에서 고객관리와 지원업무의 실질적인 역할을 수행하고 있는 병원행정직종사자들의 직업 및 직무수행과 관련된 심리적·태도적 속성은 본 연구결과에 따른 측정도구 구성의 타당성과 내적일관성을 토대로 전문직업성, 전문직업적정체성·자기효능감을 별도의 의미로 구분하지 않고 포괄적으로 보았을 때 기존의 구분된 측정도구보다 신뢰도가 더 높았으므로, 병원행정직을 비롯한 서비스 행정직종의 직업 및 직무가치와 자신의 능력에 대한 개인의 주관적 인식은 포괄적으로 보는 것이 더 적절하다 사료된다. 또한 구성요소는 현대적 관점에서 보았을 때 측정내용의 공통성과 명확한 의미전달이 될 수 있도록 정의할 필요성이 제기된다. 이러한 본 연구에서 제시된 직업 및 직무수행과 관련된 심리적·태도적 속성 측정도구가 병원행정직종사자들의 고객과 시장지향성을 위한 포괄적 전문직

업성 관리에 유용하게 활용될 수 있기를 기대한다.

REFERENCES

- [1] M. J. Kim. (2017). *Structural Relationships between Professional Identity, Person-Job Fit, Self-Efficacy, Support for Career Development, and Job Challenge of HRD Practitioners in Korean Conglomerates*. Doctoral dissertation. Seoul National University, Seoul.
- [2] R. H. Hall. (1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological Review*, 33(1), 92-104.
DOI : 10.2307/2092242.
- [3] J. D. Lim. (2013). The Medical Professionalism and Organizational Performance of Medical Technician in Hospital. *The Korea Contents Society*, 13(12), 910-920.
DOI : 10.5392/KCA.2013.13.12.910
- [4] S. A. Reid & M. A. Hogg. (2005). Uncertainty reduction, self-enhancement, and ingroup identification. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31(6), 804-817.
DOI : 10.1177/0146167204271708
- [5] R. L. Cruess, S. R. Cruess & S. E. Johnson. (2000). Professionalism: An ideal to be sustained. *Lancet*, 356(9224), 156-159.
DOI : 10.1016/S0140-6736(00)02458-2
- [6] E. Freidson. (1970). *Professional dominance: The social structure of medical care*. Chicago, IL : Aldine.
- [7] J. Kultgen. (1988). *Ethics & professionalism*. Philadelphia, PA : University of Pennsylvania Press.
- [8] J. H. Kim. (2011). *The Causal Relationship among Professionalism, Market Orientation, and Job Attitudes of Human Resource Development Practitioners*. Doctoral dissertation. Chung-Ang University, Seoul.
- [9] Y. H. Lee, S. G. Han, J. H. Chung & K. H. Kim. (2008). *Work Values and Vocational Ethics of Korea: Work Ethics and Professionalism of professionals*. Seoul : Korea Research Institute for Vocational Education & Training
- [10] M. Y. Kwon, H. K. Jung & D. Y. Han. (2006). A Study on How Service Quality of Family Restaurant Exert a Significant Influence Customer Satisfaction and Revisit Intention. *Korea Association of Business Education*, 44, 65-92.
- [11] G. S. Choi & J. Y. Kim. (2006). The Causal Relationship Among University Educational Service Orientation, Customer Satisfaction and Organizational Performance. *Korea Association of Business Education*, 41, 217-242
- [12] J. C. Kim & M. M. Moon. (2011). The Impact of organizational career management practice on organizational commitment - Focusing the mediating role of internalization and self-efficacy -. *Journal of Tourism Management Research*, 15(2), 1-18.
- [13] M. Sherer, J. E. Maddux, B. Mercandante, S. Prentice-dunn, B. Jacobs & R. W. Rogers. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological Report*, 51(2), 663-671.
DOI : 10.2466/pr0.1982.51.2.663
- [14] M. L. Riggs & P. A. Knight. (1994). The impact of perceived group success-failure on motivational beliefs and attitudes: a causal model. *Journal of Applied Psychology*, 79(5), 755-766.
- [15] G. Chen, S. M. Gully & D. Eden. (2001). Validation of new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62-83.
DOI : 10.1177/109442810141004
- [16] D. Bhugra & S. Gupta. (2010). Teaching and learning Professional values. *Asia Pacific Psychiatry*, 2(2), 65-67.
- [17] P. Jarvis. (1983). *Professional education*. Beckenham, kent : Croom Helm.
- [18] H. S. Oh. (2006). A Study on the Process of Expertise Development and Key Factors. *Journal of Vocational Education & Training*, 9(2), 193-216.
- [19] J. Goode. William. (1960). Encroachment, chalanatism and the emerging Profession: psychiatry sociology and medicine. *American Social Review*, 25, 902-914.
- [20] E. Moore. Wilbert. (1970). *The professions: Roles and rules*. New York : Russel sage foundation.
- [21] E. Freidson. (2007). *Professionalilism*. Paju, Gyeonggi : acanet
- [22] H. K. Jung. (2016). *The effect of nurse's professionalism and job satisfaction on change jobs and career drop*. Doctoral dissertation. Daegu Hanny University, Daegu.
- [23] C. H. Ryu. (2015). The Influence of Female Police Officers' Efficacy on Their Job Attitudes. *The Korea Association of Police Science Review*, 17(3), 143-176.

[24] H. J. Yoo, T. Y. Yoo, T. I. Chung, S. H. Bae & A. R. Jo. (2014). Scale Development of Occupational Identity and Testing Model of Antecedents and outcome variables of Occupational Identity. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 27(4), 617-642.
DOI : 10.24230/ksiop.27.4.201411.617

[25] A. Bandura. (1997). *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York, NY : Freeman.

[26] Y. I. Kwon. (2011). A study of undergraduate students in a pre-service program for prospective lifelong educators on the general self-efficacy and specific self-efficacy. *Journal of Lifelong Education*, 17(1), 91-118.

[27] Y. J. Choi. (2014). *The hierarchical linear relationship among structured on-the-job training activities, individual level variables, and organizational level variables of workers in small and medium-sized enterprises*. Doctoral dissertation. Seoul National University, Seoul.

[28] J. Haywood-Farmer & F. I. Stuart. (1990). An instrument to measure the degree of professionalism in a professional service. *Service Industries Journal*, 10(2), 336-347.
DOI : 10.1080/026420690000000034

[29] E. K. Bae, M. J. Dong & H. J. Lee. (2011). Critical Review of the Literature on Expertise Research: Outcomes, Limitations, and Implications for HRD. *The Korean Journal of Human Resource Development*, 13(1), 1-26.

[30] K. A. Ericsson. (2006). *The Cambridge handbook of expertise and expert performance*. Cambridge : Cambridge University Press.

[31] D. Weis & M. J. Schank. (2009). Development and psychometric evaluation of the nurses professional values scale revised. *Journal of Nursing Measurement*, 17(3), 221-231.

[32] T. Mancini, L. Caricati, C. Panari & A. Tonarelli. (2015). Personal and social aspects of professional identity: An extension of Marcia's identity status model applied to a sample of university students. *Journal of Vocational Behavior*, 89, 140-150.
DOI : 10.1016/j.jvb.2015.06.002

[33] A. S. Hirschy, M. E. Wilson, D. L. Liddell, K. M. Boyle & K. Pasquesi. (2015). Socialization to student affairs: early career experiences associated with professional identity development. *Journal of College Student Development*, 56(8), 777-793.
DOI : 10.1353/csd.2015.0087

[34] S. M. Jex & T. W. Britt. (2008). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. Hoboken, NJ : John Wiley & Sons.

[35] G. M. Hampton & D. L. Hampton. (2004). Relationship of professionalism, reward, market orientation and job satisfaction among medical professional: The case of certified nurse-midwives. *Journal of Business Research*, 57(9), 1042-1053.
DOI : 10.1016/S0148-2963(02)00356-9

박 기 혁(Ki-Hyeok Park)

[정회원]



- 2014년 2월 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과(보건학석사)
- 2016년 2월 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과 박사과정 수료
- 2015년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과 강사

- 관심분야 : 병원경영, 병원조직관리, 의료정보, 병원홍보, 병원재무
- E-Mail : kamman1dong@naver.com

정 용 모(Yong-Mo Jung)

[정회원]



- 2004년 8월 : 인제대학교 보건학 석사(병원경영)
- 2007년 8월 : 인제대학교 보건학 박사
- 2020년 현재 : 부산디지털대학교 보건행정학과 겸임교수
- 관심분야 : 병원경영, 병원재무, 병원통계
- E-Mail : nolbujung@naver.com