Journal of Convergence for Information Technology
Vol. 9. No. 11, pp. 234-240, 2019
e-ISSN 2586-4440
DOI : https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2019.9.11.234

병원종사자들의 조직태도에 개인성향이 미치는 영향

임정도
부산가톨릭대학교 병원경영학과 교수

Effect of Individuality Inclination on the Organizational Attitude of Hospital Employees

Jung-Do Lim
Professor, Department of HCM, Catholic University of Pusan

요 약 본 연구는 노동집약적이고 관계지향형인 병원조직에서 인적자원관리의 효율성 방안 모색을 위하여 근접한 서비스 접점인 간호직·의료기사직·행정직 종사자들을 대상으로 조직태도와 개인성향간의 관계를 살펴보았다. 분석 결과, 병원종사자들의 개인성향이 변덕형 수준이 낮을수록, 외향적 수준이 높을수록, 목표추구형 수준이 높을수록 조직태도가 우호적인 것이라는 것을 알 수 있었는데, 특히 변덕형 수준의 정도가 가장 큰 영향을 미쳤다. 따라서 병원조직은 조직구성원들이 적극적이고 논리적인 외향적 성향과 조심스러운 언행과 목표달성을 위한 감정조절 등의 목표추구형 성향의 수준을 강화시키고, 원만하지 않은 인관관계와 결정의 번복이나 미루는 행동 등의 변덕적 성향의 수준을 최소화 시킬 수 있는 방안에 대한 검토의 필요성이 제기된다.

주제어 : 병원종사자, 조직태도, 개인성향, 병원조직, 인적자원관리

Abstract This study has performed to find the effective method of human resource management in the hospital organization through the relationship between organizational attitude and individual inclination, where nurses, medical technician and administrative staff of hospital with labor intensive and relationship oriented organization were analyzed. According to the results, the lower individual inclination with changeable level of hospital employees, the higher of outer level and the higher of goal-oriented level, the organizational attitude was shown to be amicable, especially was most highly influenced by changeable level. Therefore, the hospital organization was recommended to find the following methods properly; no only to strengthen the active and logical outgoing tendency, the careful words and actions through the emotion control for the goal orientation, but also to minimize the changeable tendency such as not amicable human relation, the change and delay of decision.

Key Words : Hospital employee, Organization attitude, Individual inclination, Hospital organization, Human resource management

1. 서론

병원조직은 다양한 직종의 전문인력으로 구성된 노동집약적인 조직으로 인적자원 수월성이 경쟁력의 핵심적인 원천이라고 할 수 있다. 또한 병원은 기업경영과 달리 성과지향형 보다는 관계지향형으로 의료서비스 제공의 효율성을 높이기 위해서는 고객과의 관계뿐만 아니라 직원 간의 관계도 중요시 되고 있다[1].

조직구성원들의 개인성향은 개인이 소유한 일련의 역동적이고 습관적으로 조직화된 특성으로 다양한 상황에

*This paper was supported by research fund offered from Catholic University of Pusan in 2015.
*Corresponding Author : Jung-Do Lim(limjd5794@cup.ac.kr)
Received October 20, 2019 Revised November 5, 2019
Accepted November 20, 2019 Published November 28, 2019

서 개인이 속해있는 조직에 대한 인지나 행동 등에 영향을 주게 될 것이다. 그러므로 조직에서는 조직효과성을 향상시키기 위한 다양한 노력이 필요로 하게 된다[2].

인적서비스는 무형의 상품으로 물리적 환경 외에 고객이 처음으로 접하는 것이므로 직원의 개인성향과 감정의 조절하는 것은 고객에게 중대한 영향을 미치게 되는데[3], George et al.[4]은 개인성과 극대화는 조직 내 각 조직구성원들의 강한 조직몰입과 헌신이 필요하다고 하였다. 즉, 조직구성원들의 감정관리는 고객들이 지각하는 서비스품질과 중요한 관련이 있기 때문에[5], 개인은 물론이거니와 조직의 목표 달성에도 중요하게 작용된다[6].

그러나 대부분의 조직 및 경영이론은 합리적인 조직체의 활동을 중심으로 관심을 가졌으며, 조직을 구성하고 있는 각 개인이 경험하는 감정이나 기분에 대해서는 관심이 적었는데, 서비스산업에서도 감정에 관한 연구는 고객이 경험하는 감정과 행동 중심으로 이루어져 왔으며, 서비스직종에 종사하는 직원들의 감정 및 태도 등 개인성향에 관련된 연구는 미흡한 실정이다[7,8].

개인성향은 채용 등 인력관리에서 중요한 부분으로, 조직구성원들의 개인성향은 조직 내에서의 행동이나 태도로 나타날 수 있으며[1], 이는 조직체 내에서의 역할 등에 대한 인식형성에도 영향을 미칠 수 있다[9]. 한광현[10]은 개인의 성향 특성에 관하여, 특정 상황에 대한 개인의 평가와 반응이 마치 그 개인의 성격처럼 안정적으로 유지되는 감정상태로 대체적으로 긍정적 성향과 부정적 성향으로 구분할 수 있으며, 일반적으로 긍정적 성향이 높은 사람은 외향성·사교성·개방성·포용성·성실성 등의 특징(Heubeck, Wikinson & Cologon, 1998)이 있고, 부정적 성향이 높은 사람은 신경증적 경향(neuroticism)·불안·걱정·소심함·조바심·비관적·신경질적 특성(Costa & McCrae, 1992)을 지니고 있다고 하였으며, 감정성향을 바탕으로 개인의 태도와 행동을 예측(Watson, Clark & Tellegen, 1988) 할 수 있다고 하였다. Hall[11]은 각 개인이 자신의 일을 보는 태도를 전문직업성인 조직구성원들의 태도적 속성이라고 하였는데, 태도적 속성에 대해서는 선행연구들에서 공통적으로 소명의식, 봉사지향성, 자율성 등이 사용되어 왔으며, 이러한 태도적 속성은 조직성과에 영향을 미치는 것으로 제시되고 있다[12]. 그러므로 병원조직이 조직목표 달성을 위해서는 조직구성원들이 조직이 추구하고자 하는 목적이나 목표에 맞추어 자발적인 행동이 이루어질 수 있도록 관리하는 것이 중요하다고 할 수 있을 것이다[2].

따라서 본 연구는 병원이용자들과 근접한 서비스 접점에 종사하고 있는 간호직·의료기사직·행정직 종사자들을 대상으로, 조직구성원들의 감정관리는 개인과 조직의 목표에 중요하게 작용된다는 Zeman et al.[6]의 제시와 Watson et al.[5]의 감정성향으로 개인의 태도와 행동을 예측할 수 있는 제시를 토대로 병원종사자들의 조직에 대한 태도에 개인의 감정 및 태도의 성향이 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구대상은 부산지역의 병원급 이상 의료기관 종사자들로 Table 1과 같이 간호직 196명(38.7%), 의료기사직 96명(18.9?%), 행정직215명(42.4%), 총 507명을 대상으로 하였다.

연구대상자의 근무의료기관 종류는 대학병원 15.2%·종합병원 49.5%·병원 35.3%, 성별은 남자 24.3%·여자 75.7%, 직위는 일반직원 78.9%·실무책임자 17.2%·관리책임자 3.9% 이었다.

Table 1. Composition of subject study

Classification of study subject		Frequency	Ratio
Sex	Male	123	24.3
	Female	384	75.7
Position	Staff	400	78.9
	Deputy manager	87	17.2
	Manager	20	3.9
Job	Nurse	196	38.7
	Medical technician	96	18.9
	Administrative staff	215	42.4
Work class	University hospital	77	15.2
	General hospital	251	49.5
	Hospital	179	35.3
Sum		507	100.0

2.2. 측정도구 및 분석방법

2.2.1. 측정도구

본 연구에서 사용된 측정도구는 선행연구들을 고찰하여 연구목적에 적합하게 재구성 하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

본 연구에서 사용된 측정도구의 타당성 검정을 위한 요인분석은 베리맥스 회전을 실시하여 요인적재값이 중복적재가 되지 않으면서 0.6이상인 경우로 선정하였

으며, 내적일관성을 확인하기 위한 신뢰도 검정은 신뢰도계수(Cronbach`α)가 0.6이상으로 하였다. 본 연구에서 사용된 측정도구의 구성과 측정도구의 요인분석 및 신뢰도 검정 결과는 Table 2와 같다.

Table 2. Factor analysis and the result of reliability analysis

Item	Initial question	Final question		Cronbach`α	Variation
Attitude to organization	13	12	Factor1	.776	Organization attitude
			Factor2		
			Factor3		
Individual feeling and attitude tendency	20	14	Factor1	.681	Changeable
			Factor2	.654	Outgoing
			Factor3	.794	Self-oriented
			Factor4	.615	Self-reliable
			Factor5	.605	Goal-oriented

조직에 대한 태도는 Hall[11]의 태도적 속성을 중심으로 직업성과 Goode[13]가 제시한 전문직 종사자들의 직업에 대한 태도와 가치의 부여 의미 등을 토대로 조직구성원들이 자신과 자신의 집단에 대해 감정적 동일시하거나 조직구성원들이 느끼는 주체성 등의 내용으로 동료와의 업무적 연대감, 조직과의 일치감 노력, 조직에 대한 불평표출 등에 관한 13문항을 구성하여 측정하였다.

측정된 조직에 대한 태도는 요인분석 결과 12문항이 3개의 요인으로 분류되었는데 포괄적인 조직태도의 내적일관성을 확인하기 위해 실시한 신뢰도 검정 결과 전체신뢰도는 .776으로 본 연구의 조직에 대한 태도 측정도구는 포괄적인 조직태도로 정의하기 위한 내적일관성의 확보가 확인되었다.

개인의 감정 및 태도의 성향은 박개성[1], 민혜선[3], 이형룡 등[14]의 내용을 토대로 박개성[1]이 병원조직의 리더십과 관련하여 제시한 변덕형·호인형·독재형·전략형의 측정내용을 중심으로 병원종사자에 맞추어 약속불이행, 결정사항의 번복, 외부행사의 참여, 새로운 것에 대한 추구, 성격성향, 언행관련, 감정표출 관련 등에 관한 20문항으로 재구성하여 측정하였다.

측정된 개인의 감정 및 태도의 성향은 요인분석 결과 14문항이 선행연구들의 분류와 다소 다르게 5개의 요인으로 분류되었으며 본 연구의 목적에 따라 이들 5개 요인은 구분하여 신뢰도 검정을 실시한 결과 신뢰도 계수가 0.6이상으로 요인별 내적일관성이 확보되어 요인1은 변덕형, 요인2는 외향형, 요인3은 자기중심형, 요인4는 자기신뢰형, 요인5는 목표추구형으로 정의하였다.

2.2.2. 분석방법

분석방법은 SPSS 21.0을 사용하였으며, 연구대상자 특성에 따른 조직태도의 차이를 살펴보기 위하여 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하였고, 연구대상자 특성과 개인성향 간의 관련성을 살펴보기 위하여개인성향 변수에 따라 Likert 5점 척도 중 보통수준을 기준으로 보통이상과 보통이하로 구분하여 연구대상자의 특성에 따른 카이제곱 검정(chi-square test)을 실시하였다.

그리고 병원종사자들의 조직태도에 개인성향이 미치는지 영향을 살펴보기 위하여 개인의 감정 및 태도의 성향 5개 변수(변덕형, 외향형, 자기중심형, 자기신뢰형, 목표추구형)를 독립변수로 회귀분석(Regression analysis)을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1. 연구대상자 특성에 따른 조직태도

연구대상 병원종사자들의 조직태도는 5점 척도로 살펴본 결과 Table 3과 같이 3.46점으로 보통이상의 수준으로 긍정적인 것으로 나타났다.

Table 3. Organization attitude with the characteristics of study subject

Classification of study subject		Organization attitude	
		M±S.D	t, F(p)
Sex	Male	3.53±.52	1.683(.094)
	Female	3.44±.46	
Position	Staff	3.43[a]±.48	3.696(.025)
	Deputy manager	3.57[a]±.43	
	Manager	3.58[a]±.41	
Job	Nurse	3.46±.46	.004(.996)
	Medical technician	3.46±.46	
	Administrative staff	3.46±.50	
Work class	University hospital	3.37±.49	1.651(.193)
	General hospital	3.49±.46	
	Hospital	3.46±.49	
Total average		3.46±.48	

Note) a: Scheffe post evaluation similar group

이를 연구대상자 특성에 따라 살펴보면, 성별에서는 남자(3.53점)가 여자(3.44점)보다 높았고, 직종에서는 간호직·의료기사직·행정직 모두 3.46점이었고, 근무의료기관 종류에 따라서는 종합병원인 경우 3.49점·병원인 경우 3.46점·대학병원인 경우 3.37점 순이었으나,

성별·직종·근무의료기관 종류에 따른 병원종사자들의 조직태도는 유의한 차이를 보이지 않았다.

그러나 병원종사자들의 직위에 따른 조직태도는 관리책임자 3.58점, 실무책임자 3.57점, 일반직원 3.43점으로 유의한 차이를 보였으나 사후검정 결과 동일집단군으로 분류되었다.

3.2. 연구대상자 특성과 개인성향 간 관련성

개인성향에 따른 연구대상자들의 분포를 살펴보기 위하여 Likert 5점 척도로 측정한 개인성향을 보통수준(3점)을 기준으로 보통이상과 보통이하로 구분하여 살펴본 결과 Table 4와 같다.

변덕형·자기중심형·자기신뢰형은 보통이하의 비율이 각각 79.3%·75.0%·60.9%로 더 많았으며, 외향형은 보통이상(50.5%)과 보통이하(49.5%)의 비율이 비슷하였고, 목표추구형은 보통이하(54.6%)가 보통이상(45.4%)보다 다소 많았다.

그리고 연구대상자의 특성과 개인성향 간의 관련성을 살펴보기 위하여 실시한 카이제곱 검정 결과, 성별과 직종은 5개의 개인성향 변수 모두와 유의한 관련성이 확인되지 않았다.

반면에 직위는 변덕형·외향형·목표추구형과는 유의한 관련성이 확인되지 않았으나, 자기중심형과 자기신뢰형이 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났는데, 자기중심형이 보통이상인 경우의 비율은 관리책임자 50.0%·실무책임자 28.7%·일반직원 23.0% 순이었고, 자기신뢰형이 보통이상인 경우의 비율은 관리책임자 70.0%·실무책임자 40.2%·일반직원 37.3% 순이었다.

또한 근무의료기관 종류는 자기신뢰형을 제외한 변덕형·외향형·자기중심형·목표추구형에서 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났는데, 변덕형이 보통이상인 경우의 비율은 종합병원 27.9%·대학병원 20.8%·병원 10.6% 순, 외향형이 보통이상인 경우의 비율은 종합병원 57.0%·병원 48.6%·대학병원 33.8% 순, 자기중심형이 보통이상인 경우의 비율은 병원 32.4%·종합병원 24.7%·대학병원 9.1% 순, 목표추구형이 보통이상인 경우의 비율은 병원 48.6%·종합병원 47.8%·대학병원 29.9% 순이었다.

Table 4. Individual inclination level with the classification of study subject(frequency, ratio)

Classification of study subject		Changeable		Outgoing		Self-oriented		Self-reliable		Goal-oriented	
		Above normal	Below normal	Above normal	Below normal	Above normal	Below normal	Above normal	Below normal	Above normal	Below normal
Sex	Male	26 (21.1)	97 (78.9)	70 (56.9)	53 (43.1)	27 (22.0)	96 (78.0)	45 (36.6)	78 (63.4)	61 (49.6)	62 (50.4)
	Female	79 (20.6)	305 (79.4)	186 (48.4)	198 (51.6)	100 (26.0)	284 (74.0)	153 (39.8)	231 (60.2)	169 (44.0)	215 (56.0)
	Pearson x2	.018(.492)		2.676(.063)		.830(.215)		.416(.296)		1.172(.164)	
Position	Staff	89 (22.3)	311 (77.8)	199 (49.8)	201 (50.3)	92 (23.0)	308 (77.0)	149 (37.3)	251 (62.8)	182 (45.5)	218 (54.5)
	Deputy manager	13 (14.9)	74 (85.1)	43 (49.4)	44 (50.6)	25 (28.7)	62 (71.3)	35 (40.2)	52 (59.8)	40 (46.0)	47 (54.0)
	Manager	3 (15.0)	17 (85.0)	14 (70.0)	6 (30.0)	10 (50.0)	10 (50.0)	14 (70.0)	6 (30.0)	8 (40.0)	12 (60.0)
	Pearson x2	2.737(.254)		3.172(.205)		8.156(.017)		8.644(.013)		.248(.883)	
Job	Nurse	42 (21.4)	154 (78.6)	95 (48.5)	101 (51.5)	48 (24.5)	148 (75.5)	75 (38.3)	121 (61.7)	94 (48.0)	102 (52.0)
	Medical technician	16 (16.7)	80 (83.3)	52 (54.2)	44 (45.8)	28 (29.2)	68 (70.8)	33 (34.4)	63 (65.6)	51 (53.1)	45 (46.9)
	Administrative staff	47 (21.9)	168 (78.1)	109 (50.7)	106 (49.3)	51 (23.7)	164 (76.3)	90 (41.9)	125 (58.1)	85 (39.5)	130 (60.5)
	Pearson x2	1.191(.551)		.843(.656)		1.102(.576)		1.646(.439)		5.813(.055)	
Work class	University hospital	16 (20.8)	61 (79.2)	26 (33.8)	51 (66.2)	7 (9.1)	70 (90.9)	32 (41.6)	45 (58.4)	23 (29.9)	54 (70.1)
	General hospital	70 (27.9)	181 (72.1)	143 (57.0)	108 (43.0)	62 (24.7)	189 (75.3)	95 (37.8)	156 (62.2)	120 (47.8)	131 (52.2)
	Hospital	19 (10.6)	160 (89.4)	87 (48.6)	92 (51.4)	58 (32.4)	121 (67.6)	71 (39.7)	108 (60.3)	87 (48.6)	92 (51.4)
	Pearson x2	18.987(.000)		13.089(.001)		15.616(.000)		.384(.825)		8.821(.012)	
Total		105 (20.7)	402 (79.3)	256 (50.5)	251 (49.5)	127 (25.0)	380 (75.0)	198 (39.1)	309 (60.9)	230 (45.4)	277 (54.6)

3.3. 조직태도에 개인성향이 미치는 영향

병원종사자들의 개인의 감정 및 태도 성향의 수준이 조직에 대한 태도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기 위하여 조직에 대한 태도를 종속변수로, 개인의 감정 및 태도 성향의 수준과 성별·직위유무·직종(간호직 유무, 행정직 유무), 근무의료기관 종류(대학병원 유무, 종합병원 유무) 등 종사자들의 특성을 독립변수로 회귀분석을 실시한 결과 Table 5와 같다.

조직에 대한 태도에는 조직구성원 개인성향의 변덕형 수준이 유의하게 부(-)의 영향, 개인성향의 외향적 수준과 목표추구형 수준이 유의하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 종사자들의 특성 중에서는 직위유무가 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

특히 병원종사자들의 조직에 대한 태도에 유의하게 영향을 미치는 개인의 감정 및 태도 성향 중 가장 큰 영향을 미치는 것은 개인성향의 변덕형 수준인 것으로 나타났다.

반면에 병원종사자들의 개인의 감정 및 태도 성향의 수준 중 자기중심형 수준과 자기신뢰형 수준은 조직에 대한 태도에 유의한 영향관계가 나타나지 않았다.

Table 5. Effect of individual inclination on organization attitude

Variable	Unstandardized coefficients		Standardized coefficient beta	t(p)	VIF
	B	Standard error			
(Constant)	3.252	.178		18.304(.000)	
Changeable level of individual inclination	-.354	.033	-.445	-10.817(.000)	1.179
Outgoing level of individual inclination	.256	.032	.322	7.980(.000)	1.131
Self-oriented level of individual inclination	.033	.026	.054	1.259(.209)	1.302
Self-reliable level of individual inclination	-.007	.033	-.009	-.221(.826)	1.277
Goal-oriented level of individual inclination	.072	.026	.109	2.735(.006)	1.115
Sex(Male1, Female 2)	-.053	.047	-.048	-1.126(.261)	1.263
Position(Staff:0, Manager:1)	.142	.045	.122	3.135(.002)	1.062
Job1(Nurse or not)	.064	.055	.065	1.163(.245)	2.193
Job2(Administrative or not)	.046	.052	.048	.891(.374)	2.020
Work place1(University hospital or not)	-.031	.056	-.024	-.561(.575)	1.241
Work place2(General hospital or not)	.077	.042	.078	1.850(.065)	1.231
R2: .290, F(p): 18.352(.000)					

Note) Subordination variable: attitude to organization

4. 고찰 및 결론

병원조직은 여러 직종의 다양한 전문가들이 팀을 이루어 환자에게 의료서비스를 제공하기 때문에 관계지향형에 가깝기 때문에[1], 조직구성원들이 조직목표 달성을 위해 자발적으로 바람직한 행동을 하도록 관리하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

최승용 등[15]은 서비스 접점인 제공자와 고객 간의 상호작용은 기업성공에 영향을 미치기 때문에 서비스 접점 관리는 중요한 의미를 가진다고 하였는데, 특히 병원이나 호텔과 같은 서비스 분야에서는 고객과의 상호작용이 많이 발생하기에 인적 상호작용이 무엇보다 중요하다고 볼 수 있다[16]. 일반적으로 서비스 접점은 고객들의 전반적인 만족 형성에 중요한 요소로 알려져 있는데[17], 고객들이 서비스 접점에서 느끼는 상호작용은 고객의 평가와 만족도에 영향을 미치게 되며, 이는 충성도 등과 같은 행동적 반응으로도 나타나게 된다[16].

Pearlin et al[18]은 조직사회에서 개인성향에 따른 감정조절이나 표출 방식은 사회적 상호작용을 통해 조절 할 수 있다고 하였으며, Scheier et al.[19]은 개인이 가지고 있는 낙관성에 따라 감정조절이 달라질 수 있다고 하였는데 Goode[13]는 전문직에 종사하는 조직구성원들이 직업에 대하여 부여하는 태도나 가치가 일반적인 직업에 종사하는 조직구성원들과 다른 양상을 가지고 있다고 하였다.

본 연구는 노동집약적이면서 관계지향형인 병원조직에서 인적자원관리의 효율성 제고방안 모색에 유용한 시사점을 제공하기 위하여 병원급 이상 의료기관 종사자들을 대상으로 개인성향이 조직태도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 병원종사자들의 조직에 대한 태도는 보통 이상의 우호적인 수준인 것으로 나타났다. 직위에 따라 유의한 차이가 있었으나 사후검정 결과 동일 집단군이었다.

둘째, 연구대상자들의 개인의 감정 및 태도의 성향 분포는 보통이상 집단과 보통이하의 집단으로 구분하여 살펴본 결과, 변덕형·자기중심형·자기신뢰형에서는 보통이하의 비율이 60.9%~79.3%로 과반수를 훨씬 초과하였으며, 외향형과 목표추구형은 다소 차이는 있었지만 보통이상과 보통이하가 거의 비슷한 비율이었다. 또한 개인성향을 보통이상 집단과 보통이하 집단으로 구분하여 연구대상자 특성과의 관련성을 살펴본 결과, 자기중심형과 자기신뢰형은 직위와 유의한 관련성을 있는 것으로, 변덕형·외향형·자기중심형·목표추구형은 근무의료기관 종류와 유의한 관련성이 있는 것으로 확인되었다.

셋째, 병원종사자들의 조직에 대한 태도에 개인의 감정 및 태도 성향의 수준이 어떠한 영향을 미치는지 살펴본 결과, 변덕형 수준이 낮을수록, 외향적 수준이 높을수록, 목표추구형 수준이 높을수록 조직에 대한 태도가 우호적인 것이라는 것을 알 수 있었는데, 특히 변덕형 수준의 정도가 가장 큰 영향을 미친다는 것이 확인되었다. 그리고 직위가 있는 경우에 조직에 대한 태도가 더 우호적이라는 사실도 확인되었다.

이러한 결과에서 병원종사자들의 조직에 대한 태도가 우호적이기 위해서는 변덕형 성향의 수준을 낮추고, 외향형 성향과 목표추구형 성향의 수준을 높이는 것이 필요하다는 것을 제시하여 준다.

따라서 고객과의 관계지향형이 매우 강한 병원조직[10]의 다양한 구성원들이 고객과의 관계지향을 위한 조직효과성 향상을 위해서는, 조직구성원들의 감정관리가 서비스 품질과 중요한 관련이 있다는 Wharton[5]의 제시와 조직구성원들의 감정조절관리는 조직목표달성에 중요하게 작용한다는 Zeman et al.[6]의 제시, 그리고 서문식 등[16]의 낙관적인 사람은 부정적 사태에 대하여 더욱 능동적으로 대처한다는 제시 등을 고려하여 볼 때, 조직구성원들의 개인성향은 조직 내에서 행동이나 태도가 달라질 수 있기에[3], 조직구성원들이 조직 내 행동 및 태도가 긍정적이고 능동적인 방향으로 형성될 수 있도록 적극적이고 논리적인 외향적 성향과 조심스러운 언행과 목표달성을 위한 감정조절 등의 목표추구형 성향의 수준을 강화시키고, 원만하지 않은 인관관계와 결정의 번복이나 미루는 행동 그리고 조직 내의 시기대상 등의 변덕적 성향의 수준을 최소화 시킬 수 있는 방안에 대한 검토의 필요성이 제기된다.

REFERENCES

[1] G. S. Park. (2013). *Wingman Leadership of Hospital Management*. Seoul : Elio & Company.

[2] S. M. Kang, K. H. Lee & W. J. Kim. (2010). Influence of Leadership Perception of Hospital Employees on Organizational Efficacy and Controlling Effects of Individual and Organizational Characteristics. *The Korean Journal of Health Service Management, 4(2)*, 47-61.

[3] H. S. Min. (2012). The Impact of Hotel Employees` Personality on Service Quality. *Tourism & Leisure Research, 24(5)*, 67-86.

[4] J. M. George & A. P. Brief. (1996). Motivational Agendas in the Workplace: The Effects or Feelings on Focus of Attention & Work Motivation. *Research in Organizational Behavior, 18*, 75-109.

[5] A. S. Wharton. (1993). The Affective Consequences of Service Work. *Work & Occupation, 20(2)*, 205-232.

[6] J. Zeman & K. Shipman. (1997). Social contextual Ingluences on Expectancies for Managing Anger& Sadness: The Transition from Middle Childhood to Adolescence. *Developmental Psychology, 33(9)*, 917-924.

[7] B. J. Babin & J. S. Attaway. (2000). Atmospheric Affect as a Tool For Creating Value & Gaining Share of Customer. *Journal of Business Research, 49(2)*, 91-99.
DOI : 10.1016/S0148-2963(99)00011-9

[8] K. Manon & L. Dube. (2000). Ensuring Greater Satisfaction by Engineering Salesperson Response to Customer Emotions. *Journal of Retailing, 76(3)*, 385-307.
DOI : 10.1016/S0022-4359(00)00034-8

[9] J. H. Seo. (2006). Individual difference and withdrawal behavior: The role of perceived team support. *Korean management Review, 35(4)*, 1015-1034.

[10] K. H. Han. (2005). The Effects of Employee`s Dispositional Traits on Organizational Citizenship Behavior: Centering around Perceived Job Mobility. *Korea Journal of Business Administration, 52*, 1903-1926.

[11] R. H. Hall. (1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological Review, 33(1)*, 92-104.
DOI : 10.2307/2092242

[12] J. D. Lim. (2013). The Medical Professionalism and Organizational Performance of Medical Technician in Hospital. *The Korean Journal of Health Service Management, 13(2)*, 910-920.

[13] W. Goode. (1960). Encroachment chalantalism and the emerging Profession: psychiatry sociology and medicine. *American social review, 25*, 902-914.

[14] H. R. Lee & S. G. Park. (2009). The Mediating Effects of Career Plateau on the Relationship between Personality Related Jobs and Subjective Career Success. *Tourism & Leisure Research, 21(1)*, 249-268.

[15] S. Y. Choi. & C. W. Lee. (2005). A Study of Physical Attractiveness of Employees on Hotel Service Encounter. *Tourism Research, 21*, 43-60.

[16] M. S. Suh. & S. L. Cho. (2006). The Effects of Negative Emotions on Relationship Dissolution Behaviors in Service Encounter. *Journal of Marketing Management Research, 11(2)*, 55-80.

[17] M. R. Solomon, C. Surprenat, J. A. Czepiel & E. G. Gutman. (1985). A Role Theory Perspective on Dyadic Interations: The Service Encounter. *Journal of Marketing, 49(1)*, 99-111.
DOI : 10.2307/1251180

[18] L. I. Pearlin & C. Schooler. (1978). The Structure of Coping. *Journal of Health & Social Behavior, 19*, 2-21.
DOI : 10.2307/2136319

[19] M. F. Scheier & C. S. Carver. (1987). Dispositional Optimism & Physical Well-being: The Influence of Generalized Outcome Expectancies on Health. *Journal of Personality, 55*, 169-210.
DOI : 10.1111/j.1467-6494.1987.tb00434.x

임 정 도(Jung-Do Lim) [정회원]

· 1996년 8월 : 인제대학교 보건대학원 보건관리학과(보건학석사)
· 2000년 3월 : 인제대학교 보건학과 (보건학박사)
· 2015년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과 교수
· 2018년 5월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 병원경영컨설팅 연구소장
· 관심분야 : 원무관리, 의료마케팅, 의료분쟁, 병원물류, 병원경영전략
· E- Mail : limjd5794@cup.ac.kr