creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

[UCI]I804:24011-200000237423

2009년 02월
석사학위논문

개인-환경 적합성이 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향

-병원 종사자를 대상으로-

조선대학교 경영대학원

경영학과

임 지 선

개인-환경 적합성이 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향

-병원종사자를 대상으로 -

The Effects of Person-Environment Fit on the Job Satisfaction and Customer-Oriented Behavior
- Focusing on the Hospital Employees -

2009년 2월

조선대학교 경영대학원

경 영 학 과

임 지 선

개인-환경 적합성이 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향

지도교수 이 강 옥

이 논문을 경영학석사학위 청구논문으로
제출합니다.

2008년 10월

조선대학교 경영대학원

경영학과

임 지 선

임지선의 경영학 석사학위 논문을 인준함

심사 위원장 조선대학교 교수 정 진 철 인

심 사 위 원 조선대학교 교수 김 종 호 인

심 사 위 원 조선대학교 교수 이 강 옥 인

2008년 11월

조선대학교 경영대학원

목 차

ABSTRACT iv

Ⅰ. 서 론 1
제 1 절 연구의 의의와 목적 1
제 2 절 연구의 범위 및 구성 3

Ⅱ. 이론적 배경 4
제 1 절 개인-환경적합성 4
1. 개인-환경적합성의 개념 4
2. 개인-조직적합성 7
3. 개인-상사적합성 12
4. 개인-동료적합성 15
제 2 절 개인-환경적합성과 직무만족 및 고객지향성의 관계 17
1. 직무만족 17
2. 고객지향성 22

Ⅲ. 연구모형 및 연구가설 26
제 1 절 연구모형 26
제 2 절 연구가설의 설정 26
1. 개인-환경 적합성과 직무만족의 관계 26
2. 개인-환경 적합성과 고객지향성의 관계 27
3. 직무만족과 고객지향성의 관계 28
4. 개인-환경 적합성과 매개변인(직무만족)과 고객지향성과의 관계 29

Ⅳ. 연구조사방법 31
1. 변수의 조작적 정의 31
2. 설문구성 32
3. 표본선정 및 분석방법 32

Ⅴ. 실증 분석 및 가설검증 33
제 1 절 실증분석 33
1. 표본의 특성 33
2. 신뢰성 및 타당성 분석 34
제 2 절 가설검증 38
1. 개인-환경 적합성과 직무만족의 관계..... 38
2. 개인-환경 적합성과 고객지향성의 관계 40
3. 직무만족과 고객지향성의 관계 41
4. 개인-환경 적합성과 매개변인(직무만족)과 고객지향성과의 관계
..... 41

Ⅵ. 결론 44
제 1 절 연구결과의 요약 및 논의 44
제 2 절 연구의 한계와 향후 연구방향..... 46

참고문헌 47
설문지 56

표 목 차

<표2-1> 유사적합성과 보완적합성의 차이 9
<표2-2> 욕구 적합성과 능력-수요 적합성의 차이 10
<표2-3> 직무만족의 정의 18
<표2-4> 직무만족의 원천 18
<표2-5> 고객지향성의 개념 23
<표5-1> 표본의 특성 34
<표5-2> 탐색적 요인분석 35
<표5-3> 변수들의 신뢰성 분석결과 36
<표5-4> 전체 요인에 대한 상관관계 분석결과 37
<표5-5> 개인 환경 적합성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 검증 ... 38
<표5-6> 개인 환경 적합성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 검증... 39
<표5-7> 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 검증..... 41
<표5-8> 개인-환경 적합성과 고객지향성과의 관계에 있어서 직무만족의 매개역할 43

그 림 목 차

<그림2-1> 개인과 조직간 적합성 모델 11
<그림3-1> 연구모형 26

ABSTRACT

The Effects of Person-Environment Fit on the Job Satisfaction and Customer-Oriented Behavior - Focusing on the Hospital Employees -

Ji-Sun Lim

Advisor : Prof. Kang-ok Lee, Ph.D.

Department of Business Adminstration

Graduate School of Business Adminstration, Chosun University

The purpose of this study is to examine the effect of person-environment fit focusing person-organization, person-supervisor, person-coworker fit on the job satisfaction and customer-oriented behavior. Recently it becomes to extent the concept of person-organization fit into further person-environment fit. furthermore, The field study examined the relationship between perceived person-environment fit and the employees attitudes has not much researched.

To obtain data for a practical analysis, 300 copies of questionnaires were distributed among employees in Hospital and General Hospital for three weeks. Along them, 232 copies were collected with the collection rate of 77.3%. The 12 questionnaires were excluded from the analysis because they were found to be worthless as statistical data due to the ommission of some questionnaire items and distinctive subjectivity. The number of

questionnaire that were really used for the analysis is 220 copies with valid response rate of 73%.

The data were analyzed with SPSS/PC+ 12.0

The findings of hypothesis tests can be summed up as follows:

First, the analysis shows that person-organization, person-supervisor, person-coworker fit make positive effects on job satisfaction and customer-oriented behavior.

Second, the analysis shows that person-organization, person-supervisor fit make positive effects on customer-oriented behavior.

Third, the analysis shows that job satisfaction make positive effects on customer-oriented behavior.

Forth, the analysis shows that job satisfaction make positive effects on customer-oriented behavior through the partial mediation.

Ⅰ. 서 론

제 1 절 연구의 의의와 목적

기업 경영에 있어서 국가 간의 장벽이 없어지고 세계화가 진행되면서 기업 간의 경쟁은 날로 심해지고 있다. 병원 경영에 있어서도 내부적으로 의사수의 증가와 함께 경쟁이 심해지고, 외부적으로는 환자들의 기대 수준 상향, 정부 규제와 통제의 강화, 수가 억제 등으로 인해 의료기관의 경영 환경이 날로 악화되고 있다. 이러한 극심한 경쟁 환경 속에서 의료 기관이 생존 발전해 나가기 위해서는 다른 병원과는 차별화된 지속적 경쟁우위 요소를 확보해야만 한다. 서비스 환경에서 서비스 품질과 고객만족의 개선은 서비스 조직의 경쟁우위 획득에 불가결한 요소로 간주되고 있다. 따라서 현재의 패러다임에서 경쟁력을 높이기 위해서는 새로운 변화와 혁신을 추구하고자 하는 구성원들의 마인드 및 행동이 중요하며, 이러한 행동을 유발시키는 조직 및 직무 등의 업무환경 요소들에 대한 규명이 필요하다.

초기 개인-환경 적합성 연구에서는 환경으로 개인이 속한 조직이나 직장상사를 다루는 경우가 대부분이었다. 그러다가 1990년대 중반부터 팀제가 급격히 확산되고 조직의 위계서열이 감소되는 등 수평적 조직구조로 전환되면서 동료의 중요성과 이들을 효과적으로 관리하는 역할을 담당하는 상사와의 적합성이 쟁점으로 부각되기 시작하였다(Flynn & Brockner, 2003). 개인과의 적합성을 고려하게 되는 상사와 동료는 다른 차원으로 평가되는데, 상사는 일에 대한 사회적 환경의 특정 단면만을 나타내고 있지만 동료는 보다 포괄적인 사회 환경을 표현하고 있으며, 개인의 지각과 행동에 더 많은 영향을 미친다고 볼 수 있다(Salancik & Pfeffer, 1978; Scott & Bruce, 1994). 예를 들면 동료는 정확한 의사소통이나 건설적인 도움행동을 통해 긍정적인 작업 환경을 조성해 줌으로써 개인의 창의적인 행동을 지원하고 촉진시킬 수 있다

(Scott & Bruce, 1994). 이처럼 팀이나 부서의 동료가 중요한 사회적 환경으로 등장하게 되었음에도 불구하고 이에 대한 학문적 관심은 그다지 크지 않았다고 할 수 있다.

전통적으로 개인-환경의 적합성은 개인과 조직의 적합성에 국한되는 경우가 많았으나 앞서 설명한 바와 같이 개인-환경 적합성의 개념으로 확대되고 있다. 이에 본 연구는 개인을 둘러싼 환경을 조직, 상사, 동료의 세 차원으로 나누고 이러한 세분화된 경쟁우위 요소가 종업원의 직무만족과 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료 적합유형을 포함하는 개인-환경 적합성의 개념에 대해 살펴보고 이러한 개념이 어떻게 발전해 왔는지를 설명하고자 한다.

둘째, 개인-환경적합 유형들이 직무만족에 미치는 영향을 분석한다. 개인-환경적합 유형들을 세부적으로 구별하여 이들이 독립적으로 직무만족에 어떠한 영향력을 미치고 있는지를 살펴보고자 한다.

셋째, 개인-환경적합 유형들이 고객지향성에 미치는 영향을 분석한다. 고객지향성은 고객만족을 높여주고 이용하는 병원에 대한 선호도를 가지게 되어 지속적인 병원조직의 재무성과를 높여주는데 영향을 미칠 것이다. 이와 같이 성과차원에서 중요하게 고려되는 고객지향성이 개인-환경적합 유형들과 어떠한 관계를 갖게 되는지를 규명하고자 한다.

넷째, 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향을 분석한다. 직무만족과 고객지향성의 관계는 이전의 연구들이 중점적으로 살펴보지 못한 구조적 관계성으로 고객지향성이 직무만족으로부터 발생할 수 있는 가능성을 탐색하고자 한다.

다섯째, 개인-환경 적합성이 직무만족을 매개로 하여 고객지향성에 미치는 영향을 분석한다.

제 2 절 연구의 범위 및 구성

본 연구에서는 개인-환경 적합성의 다양한 선행연구들을 통해 개인-환경적합성의 종류와 각각의 적합성 개념들을 논의하고 구체적으로 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료 적합성이 각각 독립된 개념임을 살펴보려고 한다.

그리고 개인-환경 적합성 각각의 변수들을 독립변수로 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향에 밝히려고 한다.

본 연구에서 다루고자 하는 연구의 범위와 내용은 다음과 같다.

논문은 총 6개의 장으로 구성되어 있다.

제1장에서는 연구의 의의와 목적을 밝히고 연구의 범위와 구성을 정하고 연구의 방향에 대해 서술하였다.

제2장에서는 이론적 배경으로서 개인-환경 적합의 정의와 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료 적합의 유형과 결과변수인 직무만족, 고객지향성에 대하여 언급한다.

제 3장에서는 실증조사를 위한 연구모형과 연구 단위들 간의 관계를 나타내는 연구가설을 제시한다.

제 4장에서는 본 연구에서 이루어지는 변수들의 신뢰성과 타당성 등의 실증연구 절차 및 방법들을 제시하고 있다.

제 5장에서는 실증분석을 통해 본 연구의 가설들을 검증하였다.

제 6장에서는 연구결과에 대해 요약하고 본 연구의 시사점과 한계점 및 앞으로의 연구방향을 제시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

제 1 절 개인-환경 적합성

1. 개인 환경 적합성의 개념

현대의 경쟁사회에서 경제활동을 수행하는 개인은 부단하게 환경을 선택해야만 하며, 개인의 성과는 선택된 환경과 관련성이 높다고 할 수 있다(Lewin, 1935). 또한 개인은 자신과 같은 인성을 가진 조직을 선호하며, 그러한 환경을 선호한다(Tom 1971). 예를 들어 책임감과 자율성이 높은 사람은 분권적이며 독립적인 조직 환경을 선호할 것이며 성취지향적인 사람은 높은 수준의 성취수준을 요구하는 도전적인 조직 환경을 선호할 것이다. 반대로, 환경 혹은 조직 역시 해당 조직에 필요한 인재를 선택할 것이며, 조직의 요구사항에 맞는 특성을 갖추고 있는 개인이 선택되어야만 조직의 성과가 높아질 것이다. 예를 들어, 국경을 초월한 범세계적인 경영전략을 추구하는 다국적 기업은 원활한 의사소통능력과 국제적인 마인드 등을 갖춘 개인을 선택해야만 조직의 성과가 높아질 것이다. 즉, 선택된 환경이 개인의 기질과 일치하거나 특정한 요구를 충족시킬 때 그 조직의 구성원에게 만족감을 주게 되며 성과를 가져오게 된다(Kohn & Schooler, 1978). 또한 선택된 개인이 조직의 요구사항이나 특성을 충족시킬 때 높은 조직의 성과가 보일 것이다. 이는 개인의 욕구와 조직의 욕구가 상호작용을 함으로써 양자의 조화에 의해 개인의 만족과 조직의 효율성을 높이고 그 과정을 통해서 조직의 인적자원 관리에 대한 합리화를 추구하는 과정이라 설명할 수 있다.

1) 환경적합성의 종류

개인과 환경간의 적합(Person-Environment Fit)에 관한 연구들은 개인과 환경이 서로 유사하거나, 특성들이 일치하거나 혹은 상호간의 부족부분을 채워주는 경우에 이러한 개인과 환경간의 적합이 개인에게 미치는 긍정적인 영향을 다루었다. 개인과 환경간의 적합은 조직구성원과 조직내부의 환경간의 상호작용으로 정의될 수 있다.

개인-환경 적합성은 세부적으로 개인-직무적합성(Person-Job Fit), 개인-조직적(Person-Organization Fit), 개인-직업적합성(Person-Vocation Fit), 개인-동료, 상사와의 적합성(Person-Person Fit), 개인-그룹간의 적합성(Person-Group Fit)등으로 구분지어 볼 수 있다(Kristof 1006). 개인과 직업간의 적합성은 개인의 특성이 자신이 선택한 직업의 특성과 얼마나 일치되는지를 나타낸다. Holland(1985)는 개인이나 직업의 특성을 여섯 가지 유형(현실형, 탐구형, 예술형, 사교형, 기업가형, 관습형)으로 구분하였으며, 개인과 직업 간의 적합성을 개인의 유형과 직업의 유형이 얼마나 일치되는지에 의해 측정될 수 있다고 제안하였다. 이러한 개인과 직업간 적합성은 개인과 조직 적합성과는 구분되는 개념이다. 왜냐하면 동일한 직업적 특성을 가지고 있는 조직(예를 들어, 법률사무소나 회계사무소)에서도 조직의 문화가 다르기 때문에 개인과 직업간의 적합성은 높더라도 개인과 조직 간의 적합성은 낮을 수 있기 때문이다.

개인과 동료, 상사와의 적합성은 개인의 성격과 같은 조직 혹은 집단 안에 속해 있는 다른 개인의 성격과의 적합 정도를 나타내는 것이다. 개인과 집단 간의 적합성은 개인과 그들이 속한 집단 간의 일치를 나타내고 있다. 여기서 집단이란 여러 가지 개념이 포함되어 있는 용어지만, 일반적으로 특정의 공동목표를 달성하기 위하여 상호의존적인 관계에서 상호 작용하는 두 사람 이상의 집합체를 말한다.[1] 최근에 업무환경이 팀 중심으로 변화하는 경우가 빈

1) 박내회(2001), 조직행동론 , 박영사

번하고 개인과 집단 간의 적합성이 성과에 결정적인 영향을 끼칠 수 가 있기 때문에 이에 관한 많은 연구들이 활발히 진행될 필요성이 제기되고 있다. 예를 들어 팀 프로젝트 수행 시 팀과 개인의 부조화로 불협화음을 발생시킨다면 팀 단위의 업무수행의 장점인 유기적인 업무수행의 효과를 감소시킬 뿐만 아니라 팀 단위의 조직이 유지되기조차 어려워지기 때문이다.

Kristof(1986)는 개인과 조직 간의 적합성은 조직몰입과 같은 조직에 대한 태도와 관련되어지고, 개인과 직무간의 적합성은 직무만족이나 과업수행과 같은 구체적인 직무에 대한 태도와 관련되어 있다고 주장하여 종업원들이 여러 가지 종류의 적합을 다르게 지각할 것이라고 주장하였다.

개인-환경의 적합성에 대한 기존의 연구결과를 정리하면, 적합성의 개념을 유사성 관점에 초점을 두고 있으며, 다만 개인이 업무를 수행하는 과정에서 연계를 맺게 되는 직업, 집단, 상사, 직무, 조직 등의 개체를 세분화시켜 각각의 개별적인 개념의 특징을 구현하는데 연구의 초점이 이루어지고 있다. 또한 이와 같이 개인-환경의 세부적인 구성개념에 대한 명확화의 시도가 이루어지고 있는 동시에 이러한 개인-환경의 개별적 개체들이 직무만족과 같은 조직 유효성 변수에 어떻게 차별적으로 영향력을 행사하고 있는지에 대한 연구가 강조되고 있다(예: 이보라 & 이기학, 2006). 따라서 본 연구는 개인-환경의 적합성을 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료의 관점으로 세분화 시키고 이들 각각의 적합성 요소와 관련된 기존 연구결과를 종합적으로 분석하고 또한 이들 각각의 요소가 구성원의 직무만족 및 고객지향성에 어떻게 영향을 미치는지에 대해서 기존의 연구결과를 바탕으로 추론하고 실증분석 하도록 하겠다.

2. 개인-조직 적합성

1) 조직적합성의 개념

조직에서 일어나는 개인의 행위를 설명하기 위해서는 조직의 상황 속성과 개인의 특성 간에 일어나는 적합관계를 이해하는 것이 중요하다(Chatman, 1991). 그 동안 다양한 학문분야에서 적합성에 대한 연구가 있어 왔으나 적합성을 정의하고 분석하려는 노력은 구조적 상황이론(structural contingency theory) 분야에서 집중적으로 이루어졌다. 상황이론가들은 조직의 성과는 조직의 특성, 집단의 특성, 개인의 성격 등 각각의 단일기능의 결과라기보다는 이들 변수간의 상호작용 기능의 결과라고 본다. 즉, 개인적 성격이나 조직의 특성이 독립적으로 각각 조직이 성과에 일방적으로 영향을 미치는 것이 아니라 개인의 성격특성과 조직의 환경 특성이 서로 영향을 주고받는 상호작용의 관계로 보고 있다. 이러한 상호작용의 관계에서 개인의 성격과 조직 특성간의 적합성이 높은 경우가 그렇지 않은 경우보다 조직성과가 더 높다는 의미를 내포하고 있다.

개인과 조직적합성(Person-Organization fit)개념은 직장을 찾을 때 개인이 자신과 같은 인성을 가진 조직을 선호하여 선택한다(Tom, 1971)는 개인과 환경적합성이라는 개념에서 출발하였다. 이 개념이 Schneider(1987)에 와서 ASA(attraction-selection-attrition)라고 하는 직장선택과정의 틀로 정착되었다. 이 틀에 의하면 개인은 자신과 비슷한 조직에 끌리고(attraction), 조직은 비슷한 사람을 선발하며(selection), 조직은 비슷하지 않은 사람을 내보낸다(attrition)라고 주장한다. Schneider의 주장은 많은 실증연구를 통해 지지받아 왔다(Cable, & Jung 1996).

Ryness와 Gerhart(1990)는 개인과 조직 간의 적합에 대한 정의가 불명확 하고 선행 문헌들에서 그 정의가 일치되지 않고 있다는 것을 지적하였다. 그리고 구성개념에 대한 부정확한 정의는 부적절한 조작적 정의, 부적절한 측정

치, 상호 모순되는 결과들을 초래할 수 있다. Kristof(1996)는 개인과 조직 간의 적합성이 이러한 개념적 혼란을 피하기 위해 개인과 조직이 상대가 필요한 부분을 충족시킬 수 있거나 조직과 개인이 유사한 특성을 가지고 있을 때, 혹은 둘 다의 경우일 때 나타나는 개인과 조직사이의 상응(compatibility) 정도를 개인과 조직 간의 적합성이라고 정의하였다. 즉, 개인과 조직간 적합은 조직의 성격, 규범 및 가치와 개인과의 일치(congruence) 정도를 말한다.

Chatman(1989)은 개인과 상황 상호작용 모델에서 개인이 가지는 가치, 욕구와 조직의 가치, 지원의 적합성을 통해 개인의 행위를 예측할 수 있다고 설명하고 있으며 이것은 개인과 조직 어느 한가지만으로는 조직구성원의 태도들을 예측할 수 없으며, 개인과 조직 간의 적합만이 이러한 결과들을 예측할 수 있다는 의미라고 해석할 수 있다.

2) 조직적합성의 선행연구

개인-조직 적합성은 결과 변수와의 관계를 조사하기 위해 연구자들은 여러 적합 변수들을 사용하여 실증적으로 조사하였다. 적합관계를 구성하는 변수는 개인 가치와 조직문화 적합(Chatman, 1991), 개인의 인성과 조직 이미지 적합(Tziner & Falbe,1990), 개인 선호분위기와 조직분위기 적합(Tziner & Falbe,1990), 개인 지향성과 조직분위기 적합(Ostroff, 1993)이 있다. 그러나 이들 다양한 개인과 조직 적합과 결과 변수의 관계가 일관된 결과를 보이지 않는데, 그 이유는 개인과 조직적합을 측정하는 구성 변수들이 서로 다른 적합 관점을 갖고 있기 때문이다.

개인 조직의 적합관계의 관점을 보다 구체적으로 구분해 보면 유사적합(supplementary fit) 관점과, 보완적합(complementary fit)관점이 있다.
(Muchinsky & Monahan 1987). 유사적합성은 개인이 조직상황에 적합하게 되는 이유를 그 조직 상황 내에 있는 구성원들의 일반적인 특성이 자신의 특성과 유사하기 때문이라고 보는 관점이다. 이는 개인의 인성이나 가치가 조직

의 이미지나 문화/분위기와 적합 하는 관계를 설명하는 것이다. 예를 들어, 유사한 가치나 관심사를 갖고 모인 종교집단이나 동호회 모임은 유사적합 관계이다. 개인 특성이 조직 특성과 비슷하게 인식될 때 그들은 서로 적합한 관계를 유지한다.

이와 반대로, 보완적합성은 개인 특성이 조직 특성을 보완하여 그 조직 상황을 보다 완벽하게 하는데 기여할 때 적합하게 되는 것으로 보는 관점이다. 이는 개인특성과 조직특성이 서로 보완하여 완결성을 달성하는데 기여한다. 예를 들어 주지사와 도지사는 서로 보완적인 관계를 갖고 있다. 따라서 조직 특성에 대한 정의 는 그 조직의 부족한 요인이나 필요한 특성으로 파악된다. 그리고 개인과 조직 간의 보완적인 적합성의 결과로는 생산성 향상, 효율성 증진, 낮은 이직률 등을 예상할 수 있다. 실무적으로 보완적합성은 인력 선발에 대한 논리적 근거를 제거한다. 조직은 이러한 특성의 분석을 통하여 조직에 필요한 자질이나 특성을 갖고 있는 대상자를 선발 적재적소에 배치하는 것을 원칙으로 한다. (【표2-1】 참조)[2)]

【표2-1】 유사적합성과 보완적합성의 차이

적합성 형태	유사적합성	보완적합성
관계	개인과 조직 간의 유사성에 기초함	개인과 조직 간의 상보적인 관계에 기초함
조직특성	그 조직에 속한 규범적인 집단의 일반적인 특성	조직의 부족한 요소나 필요로 하는 특성
개인특성	조직 특성을 추가로 보충함	조직의 필요부분을 보완함
결과	개인과 조직 간의 적합성은 개인적인 만족을 성취함(개인관점)	개인의 재능과 조직의 적합성은 조직의 효과성 달성(조직관점)
응용	조직 선택 상담에 대한 합리성을 제공하는 적합이론	선발 제도에 대한 합리성을 제공하는 적합이론

2) 차종석(2000), “R &D 인력을 위한 인적자원관리: 개인-조직 적합 모형을 중심으로”. 한국과학기술원 박사학위논문.

보완적합성은 다시 개인 입장의 욕구-공급 적합(needs-supplies fit)과 조직 입장의 능력-수요 적합(abilities-demand fit)으로 구분된다(Kristof 1996).

욕구-공급 적합성은 개인이 얻고자 하는 욕구, 소망, 선호를 조직이 제공할 수 있는지에 관한 것이다. 그리고 능력-수요 적합성은 업무를 수행하는 데 필요한 요구조건에 적합한 능력을 개인이 갖고 있는지에 관한 것이다.

(【표 2-2】 참조)[3]

【표2-2】 욕구 적합성과 능력-수요 적합성의 차이

적합성 형태	욕구-공급 적합성	능력-수요 적합성
관계	개인의 욕구, 소망, 선호를 환경이 충족시킴	개인의 전문지식, 기술, 능력이 조직의 요구조건에 적합
개인입장	조직으로부터 무엇을 얻을 수 있는가?	해당 조직에 종사하기 위해 무엇을 제공할 것인가?
조직입장	종업원을 유인하기 위하여 무엇을 제공할 것인가?	종업원으로부터 무엇을 기대하는가?
초점	개인의 욕구를 충족시키는데 초점	조직의 요구를 충족시키는데 초점

한편, 많은 학자들은 조직 내에서 개인과 조직의 적합성을 강조하면 상호작용모델을 발전시켰다. 특히, 개인가치와 조직가치의 적합성을 통해 조직 내에서 개인의 가치, 규범, 행위들의 변화를 예측할 수 있으며 이러한 변화를 예측하는데 O'Reilly(1991)는 개인과 상황적합성에 관한 연구를 통해 크게 두 가지 범주로 개인과 조직 간의 적합성에 관한 접근법을 제시하고 있다. 하나는 개인적 차이에 의한 접근이고 다른 하나는 상황적 접근으로 구분 지을 수 있다.

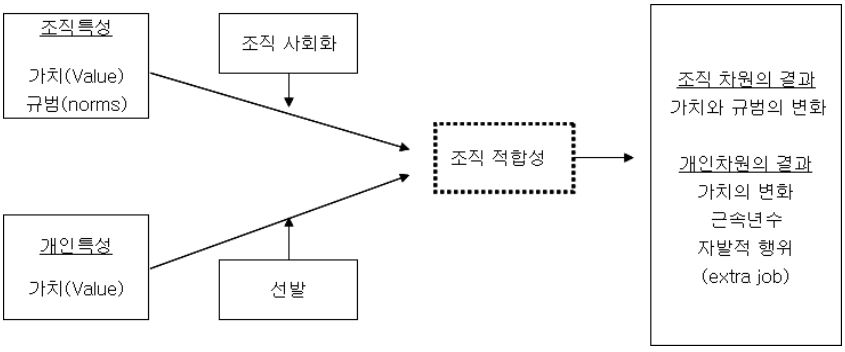
개인적 차이에 의한 접근은 개인의 성격유형, 가치, 동기, 능력에 근거한 방

3) 차종석(2000), op. cit.

법으로 이는 개인들의 행위에 영향을 주기 때문에 이를 통해 개인의 행위를 예측할 수 있다는 것이다. 상황적 접근은 개인의 행위는 개인들이 상황의 특징을 어떻게 지각하느냐에 따라 달라지기 때문에 개인의 상황 지각 정도나 유형을 알게 됨으로써 예측 가능하다는 것이다. 그러나 대부분의 행동과학자들은 개인적 그리고 상황적 특징 모두 복합적이고 상호적으로 행위에 영향을 미친다고 주장한다(Terborg,1981).

조직 특성이란 조직 내의 규범, 가치, 신념, 문화 그리고 조직이 추구하는 비전이라고 할 수 있다. 마찬가지로 개인의 가치는 행위의 특정한 형태 혹은 최종상태가 개인적으로 대상에 대한 계속되는 신념으로 조직 내에서의 구성원 각각의 규범, 신념, 문화 그리고 비전이라고 할 수 있다. 여기서 개인과 조직은 각각 구성원에게 영향을 미치기도 하지만 개인과 조직이 상호작용이 발생하는 즉, 개인과 조직 간의 적합성이 발생하게 되는데, 이는 조직의 규범 및 가치와 개인 가치와의 일치정도를 의미한다. 이 적합성에 따른 조직 내 제반 변수들의 관계를 나타내 보면 【그림 2-1】과 같다.

【그림 2-1】 개인과 조직간 적합성 모델[4)]



4) J. A. Chatman (1989). op. cit.

3. 개인-상사 적합성

1) 개인-상사 적합성의 개념

개인-상사 적합성은 개인과 개인 간의 관계 중 조직 안에서의 개인과 상사와의 적합의 정도를 나타내다. Bauer와 Greea(1996)은 상사와 부하의 성격유사성이 상호 좋은 관계를 형성하는데 도움을 준다는 것을 밝혔다. Muchinsky와 Monahan(1987)은 개인과 개인 간의 적합을 상호 일치적 적합과 상호보완적 적합으로 구분했다. 상호 일치적 적합은 개인과 개인이 유사한 특성이나 성격 등을 가지고 있는 것을 말하며 상호 보완적 적합은 개인의 부족한 부분을 다른 개인이 보완해 준다고 말할 수 있다.

개인-상사 적합성의 선행연구들은 비슷한 태도, 특징, 선호도, 성격 등 여러 측면에서 연구를 진행해 왔는데 본 연구에서는 그중 성격측면을 주 관점으로 개인-상사 적합성을 살펴보려고 한다. 성격을 정의하는 다양한 성격이론들이 연구되고 있는데 이 다양한 성격이론들을 근거로 만들어진 것으로 효율적으로 성격구조를 설명할 수 있는 강력한 이론은 성격5요인 이론(Five Factor Model : FFM)이라 말할 수 있다. 이 이론에서 성격유형으로 제시하고 있는 5가지 요인은 다음과 같다.

①외향성(Extraversion)

외향적인 사람은 말이 많고 자기 주장이 강하며 사교적이다. 이들은 자신에 대한 확신으로 가득 차 있으며 흥분과 자극을 좋아하고 선천적으로 낙관적이다. 이와는 반대로 내성적인 사람은 혼자 있기를 좋아하고 말수가 없으며 다른 사람과 관계하는 것에 별 관심을 두지 않는다. 하위 요인으로 온정성, 사교성, 리더십, 적극성, 긍정성을 들 수 있다.

②호감성(Agreeableness)

다른 사람과 더불어 잘 지낼 줄 아는 성향을 의미한다. 타인과 공감을 잘하고 기꺼이 도와주며 상대방도 자신에게 도움을 줄 것이라고 생각하는 사람이다. 자신을 지나치게 내세우기 보다는 전체적인 화합을 중시하고 협력적이며 주변사람들을 신뢰하는 성품이다. 호감성이 부족한 사람은 자기중심적이고 타인의 의도를 의심하고 경쟁적이다. 하위요인으로 타인에 대한 믿음, 도덕성, 타인에 대한 배려, 수용성, 겸손, 휴머니즘이다.

③성실성(Conscientiousness)

매사에 꼼꼼히 계획을 체계적이고 책임감 있게 실천하는 성향을 말한다.
성실성이 높은 사람은 꼼꼼하고 정확하고 믿을만하며 목표를 갖고 행동하며 의지가 강하다. 성실성이 떨어지는 사람들은 감당하기 어려울 만큼의 방대한 계획을 세우고 체계적인 계획을 세우지 못하고 부주의하며 책임감도 별로 없다. 하위요인으로 유능성, 조직화 능력, 책임감, 목표지향, 자기 통제력, 완벽성 등이다.

④정서적 안정성(Emotional stability)

정서적 안정성이 높은 사람들은 차분하고 일에 대해 열정적이며 스트레스나 긴장상태 극복에 대한 자기대처가 우월하다. 반대로 정서적 안정성이 낮은 사람은 적응을 잘하지 못하고 불합리적 사고를 하며 충동 통제의 어려움을 드러내고 스트레스에 대해 대처를 잘하지 못한다. 하위요인으로는 불안, 분노, 우울, 자의식, 충동성, 스트레스 취약성을 들 수 있다.

⑤경험에 대한 개방성(Openness to experience)

개방적인 사람은 상상력이 풍부하고 외적 자극에 민감하며 새로운 윤리, 사회, 정치, 사상 등을 기꺼이 받아들인다. 이들의 삶은 풍부한 경험으로 가득차 있으며 변화에 대한 수용도가 높으며 호기심이 많고 끊임없이 새로운 정

보를 추구하려는 성향이 있다. 하위 요인으로 상상력, 문화, 정서, 경험 추구, 지적 호기심을 들 수 있다.

2) 개인-상사 적합성의 선행연구

Byrne(1971)은 사람들은 자기와 비슷한 태도와 특징을 가진 사람들을 좋아한다고 정의하고 있으며, Meglino(1992)등의 연구에서 비슷한 선호도를 가진 사람과 일할 경우 이직의도가 감소하고 조직몰입이 증가하며, 일에 대해서 상사나 동료들과 비슷한 가치를 지니고 있을 경우에 직무만족이나 조직몰입이 증가한다는 결과를 제시했다. Engle와 Lord(1997)는 가지고 있는 성격이 행동에 영향을 미치며, 성격이 유사한 사람들은 성격이 유사하지 못한 사람들에 비해 서로의 행동을 더 잘 예측할 것이라고 주장했고, 두 사람간의 신뢰와 만족에도 영향을 끼친다고 주장했다. 한국의 연구에서도 유사란 결과가 도출됐는데 윤광열(1997)리더와 부하간의 적합수준이 높은 팀들이 그렇지 못한 팀들에 비해 부하의 직무만족과 조직몰입, 조직시민행동이 높다는 결과를 발견했으며, 팀의 이직율은 두 유형간의 적합이 높을수록 낮은 반면, 팀의 목표성취나 결근율은 적합여부와는 관련이 없는 것으로 나타났다. Smith(2002)는 최근의 개인-상사 간 성격적합성에 관한 연구를 상호보완적 측면에서 설명했는데 정서적 안정성과 성실성 차원에서 상사와 부하의 성격이 일치하는 것보다 불일치하는 것이 더 낫다는 결과가 나타났다.

유태용과 현희정(2003)은 성격 측면에서 부하와 상사와의 일치가 태도에 미치는 영향을 연구하였는데 상사-부하의 적합성이 일치되었을 때 보다 상사가 부하보다 조금이라도 성격이 두드러졌을 때 상사 만족과 상사신뢰가 높게 나타난다고 주장하고 있다. Kemelgor(1982)는 직무만족이 높은 부하가 직무만족이 낮은 부하보다 상사와 더 유사한 가치 구조를 가지는 경향이 있다고 하였다.

4. 개인-동료 적합성

1) 개인-상사 적합성의 개념

팀제의 확산과 보편화로 인해 상사와의 적합성 못지않게 동료와의 적합성도 조직성과에 영향을 미치는 요인으로 부각되기 시작하였다. Graen & Uhl-Bien(1995)은 동료와의 교환관계(co-worker exchange)의 중요성을 언급하였다. 동료 교환관계는 동일한 상사를 가지고 있는 동료들간의 교환관계를 말하는 것으로 실증 연구에서 상대적으로 간과되어 왔다. 동료교환관계는 부하의 작업태도와 성과에 다른 차원의 중요한 영향을 주는 것으로 알려져 왔다(Seers, 1989). 집단 구성원들은 사회적 지원과 개인적으로 의미 있는 감정을 서로 지원하게 된다(Sherif & Sherif, 1964). 응집성이 높고 안정적이며 효과적인 집단에서 구성원들은 충성도와 신뢰로 발전되는 교환관계를 형성한다(Jacobs, 1970). 동료들과의 유사성은 동료들 간 관계의 질을 높일 수 있는 요인이 될 수 있으며, 사회적 자본의 축적을 증진시키고 이러한 사회적 자본은 좆기의 발전을 예측하는 중요한 변수이다(James, 2000). 이러한 맥락에서 동료와의 적합성은 개인, 집단, 그리고 조직의 성과를 간접적으로 설명하는 요인이라고 볼 수 있다.

2) 개인-동료 적합성의 선행연구

개인-동료 적합성의 경우 인구 통계적 측면에 있어서 동료와의 유사성에 비해 심리적 측면의 유사성 연구는 그 수가 상대적으로 매우 적다. 다만 이러한 연구 대부분은 작업 환경에서 동료와의 유사성이 목표(Kristof-Brown & Stevenson, 2001 ; Witt, 1998) 또는 가치(Adkins, Ravlin, & Meglino, 1996 ; Becker, 1992 ; Good & Nelson, 1971)측면에서 개인에게 어떻게 영향을 주는지를 다룬 논문이다(Kristof-Brown et al., 2005). 또한 심리적 특성(예, Barsade, Ward, Turner, & Sonnenfeld, 2000 ; Hobman, Bordia, &

Gallois, 2003)에 대한 개인-집단(또는 팀) 적합성을 고찰한 몇몇 연구가 있다.

Adkins, Ravlin & Meglino(1996)의 연구에서는 가치 적합성과 성과 간의 관계는 동료들 간에 밀접하게 연관되어 일하는 직무의 정도에 따라 조절되는 것으로 나타났다. 즉 직무의 상호의존성이 높을 때 가치 적합성이 상사의 성사평가점수와 긍정적인 관계를 가졌다. Schaubroeck & Lam(2002)의 연구에서는 개별적 작업단위에서 동료들과 유사성이 높은 개인이 더 높은 승진율을 보이는 것으로 나타났다.

이처럼 개인-동료 적합성이 성과와 긍정적으로 관련될 것이라는 실증연구는 적지만, 이를 상호적합성의 광범위한 측면에서 해석할 수 있을 것이다. 상호적합성의 관점은 직무 및 맥락적 성과에 영향을 줄 수 있다(Edward & Shipp, 2007). 직무 성과와 관련하여, 상호적합성은 동료와의 커뮤니케이션과 협력을 촉진시킬 수 있으며, 이것이 직무 성과를 높이게 된다. 이러한 측면에서 개인과 작업집단 동료와의 적합성이 높을 때 높은 수준의 직무성과를 예측할 수 있을 것이다.

제 2 절 개인-환경적합성과 직무만족 및 고객지향성 관계

1. 직무만족

1) 직무만족의 개념

직무만족이란 개인이 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정 상태를 의미한다(Locke, 1976). 직무만족의 개념에 대한 특징은 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 직무만족은 직무에 대한 반응이다. 이는 자기관찰을 통해서만 이해될 수 있다. 다른 태도들과 마찬가지로 직무만족도는 실제 관찰할 수 있는 것이 아니고 조직 구성원의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수 있다.

둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제의 격차로서 이해할 수 있다. 많은 학자들이 직무만족을 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것과의 비교를 나타내는 개념으로 파악하고 있다.

따라서 직무만족은 다분히 주관적인 개념이다. 이러한 직무만족의 정의를 구체적으로 살펴보면 【표2-3】과 같다. 대표적으로 Smith(19550는 직무만족을 직무와 관련된 호불호의 태도적인 차원으로 설명하고 있고, Porter & Lawler(1968)은 자신이 받는 보상이 정당하고 인정되는 수준을 초과한 경우로 설명하고 있어 공정성 및 공평성 개념을 확보할 수 있을 때 직무에 대한 만족도가 발생할 수 있다는 점을 강조하고 있다. 이외에도 수많은 학자들이 직무만족에 대한 개념적 정의들을 제시하고 있는 가운데 직무만족은 조직유효성을 설명하는 대표적인 변수로 인식되고 조직행동론과 산업조직심리학 등에서 직무만족을 가장 중요한 변수로 설명하고 있다.

【표2-3】 직무만족의 정의 5)

학자	정의
Smith(1955)	각 조직 구성원이 자신의 직무와 관련해서 경험하는 모든 호, 불호의 감정의 총화, 또는 균형 상태에서 나타내는 태도
Porter & Lawler(1968)	실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 수준을 초과하는 정도
McCromic & Riffin(1974)	직무에서 얻어지거나 경험되는 욕구만족(need satisfaction)의 함수
Locke(1976)	자신의 직무 및 직무경험의 평가에서 유래되는 유쾌한 또는 긍정적인 감정상태
Beaty & Schneider(1981)	조직 구성원의 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로 자신의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정상태
Robinson(1989)	자신의 직무에 대한 조직 구성원의 일반적 태도

직무만족에 영향을 미치는 요인들은 기대, 욕구, 가치 등과 같이 개인이 갖고 있는 특성과 임금, 승진기회, 상사, 동료, 직무 자체 등과 같이 직무, 조직 특성과 관련된 것으로 구분지어 볼 수 있으며, 이들은 서로 상호작용을 통해 직무만족의 정도를 결정하게 된다.

【표2-4】 직무만족의 원천6)

임금	임금의 총액, 공정성, 지급방법
감독	감독자의 기술, 관리능력, 종업원에 대한 배려
직무	직무에 대한 관심, 학습 및 책임부담정도
승진	승진의 가능성 여부
동료와 관계	동료의 우호적인 태도 및 실력과 후원의 정도

5) 김재석(1992), “역할특성과 조직관련변수에 관한 연구”, 동국대학교, p.23.
6) 박연호(1998), “현대인간관계론” , 서울 ,박영사

본 연구의 변수인 개인-직무적합성, 개인-조직적합성과 직무만족에 대한 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

Holland(1985)는 한 개인의 특성과 그 사람이 일하고 있는 환경과의 관계에 따라 직무에 태도가 달라진다고 하였다. Bretz(1969)는 직무특성에서 개인이 중요하다고 지각하는 것과 실제 직무 특성과의 적합이 직무만족을 예측한다는 것을 보여주었다. O'Reilly(1991)등의 연구에서도 역시 지각된 개인과 직무간 적합이 직무만족을 유의하게 예측한다는 결과를 보였다. Pervin은 개인의 특성과 대인적/ 비대인적 환경과의 적합성 함수로서 성과와 만족을 예측했다. 또한 개인특성으로 작업지향성과 직무유형사이에 적합성을 통해 직무태도나 성과를 예측할 수 있다고 하였다.

Dawis and Lofquist(1976)가 발표한 작업적응이론(The theory of work adjustment)에서 적합성은 욕구(need)와 강화자(reinforcer)사이에 일치를 말하는데, 작업흥미와 작업환경이 제공하는 강화자 사이에 개인의 적합함이 높아짐으로서 직무만족이 높아진다고 하였다. 회계사(Chatman, 1991)와 MBA 학생(O'Reilly et al., 1991)을 대상으로 개인가치와 조직문화와의 적합성을 조사하였는데, 이 연구는 직무만족에 유의한 긍정적인 영향을 보였다. 또한 개인은 자신의 욕구가 조직이 제공하는 내적, 외적 보상 기회에 의해서 충족될 경우 만족하게 되는데, 만약 조직이 제공하는 보상이 개인의 욕구를 충족시키지 못 할 경우 개인의 욕구와 조직보상 기회의 불일치가 발생하여 개인은 불만족하게 된다는 것을 Vroom(1964)의 연구에서 찾아 볼 수 있다.

종업원의 직무만족이 제조업뿐만 아니라 서비스 산업에서 중요한 이유는 종업원의 태도가 고객의 서비스 품질 지각에 결정적인 역할을 하기 때문이다.[7] 즉 서비스 인 카운터 시점에서 고객의 서비스 품질 평가는 "진실의 순간"에서 만나는 종업원에 의해서 결정되므로 종업원의 고객에 대한 고객 지향적 태도를 어떻게 동기부여 시킬 것인가가 서비스 마케터들에게 중요한 관심사가 된다. 따라서 개인-환경의 적합을 통하여 종업원의 직무만족을 제고시키

7) Hartline & Ferrell. 1996

는 것은 서비스 마케터들의 중요한 과업이라 할 수 있을 것이다. Rogers et al.(1994)은 서비스 종업원들 사이의 만족을 증대시키는 것이 고객만족을 증대시키는 잠재적 원천이 된다고 하였으며, Hoffman & Ingram(1992)도 고객을 만족시키기 위해서는 먼저 종업원을 만족시켜야 한다고 하였는데, 이러한 결과는 개인-환경의 적합이 매우 중요한 역할을 한다는 것을 의미한다.

2) 직무만족의 선행연구

직무만족에 대한 연구는 크게 두 가지 형태로 나누어 볼 수 있는데, 첫 번째는 직무만족 자체에 관한 연구로서 그것에 영향을 주는 여러 가지 인구 통계적 특성에 관심을 두는 것이다. 두 번째 직무만족의 차이에 따라서 조직구성원으로 하여금 어떤 차이점을 나타내는가 하는 연구로서, 이러한 방법은 직무를 중심으로 그 영향이 어떻게 되는가를 연구하는 것이라 할 수 있다.

Davis(1951)는 조직에서 종업원들의 직무만족을 높일 수 있도록 종업원이 목표를 달성하기 위하여 자발적으로 협조하며, 조직과 상사에 대해 충성하고, 조직이 어려움에 직면했을 때 어려움을 극복하기 위해 노력하며, 자신의 직무에 더욱 깊은 흥미를 갖게 되고 규칙과 규율을 준수하며 조직의 구성원임을 자랑스럽게 생각한다고 주장하였다.

Hoppock(1953)은 작업수준에 따라 직무만족의 지수의 차이가 나타나는데 미숙련공보다 숙련공의 직무만족도가 높고, 전문가 집단이 가장 높은 직무만족도를 나타낸다는 연구결과를 발표하였으며, 직위와 직무만족 사이에서 명백한 상호관계가 있다는 것을 발견하였다.

Friedlander(1965)는 5점 척도를 이용하여 미국 연방정부의 각 지방 사무소에서 근무하는 화이트칼라(white-collar)와 블루칼라(blue-collar)노동자를 대상으로 직무만족에 대한 연구를 하였다. 그 결과 화이트 칼라 노동자나 블루칼라 노동자 사이의 유의한 차이는 없으며, 그들은 사회적-환경적 요소를 승진이나 도전과 같은 내부 직무요소보다 더 중요시하고 있다는 결과를 보여주

고 있다.

또한, Armstrong(1971)은 Friedlander(1965)과 같은 종류의 척도이나 약간 다른 분류법을 사용하여 엔지니어의 직무만족에 대해 연구하였다.

Armstrong(1971)의 시스템은 Herzberg 이론을 바탕으로 한 것으로 연구결과, 직무내용 요인(인정, 책임감, 승진, 성취감 등)을 직무환경요인(임금, 안전성, 지위, 감독)보다 중요시하고 있다는 연구결과를 얻었다.

Saunders(1981)는 미네아폴리스 세인트 폴(Minneapolis St. Paul) 7개 호텔의 객실부 영업직 161명을 무작위로 추출하여 호텔조직구성원의 직무만족에 대한 측정을 시도하면서 기존의 제 이론을 서비스업에 접목하였고 미시건 대학교의 직업심리연구소에서 고안한 만족 설문지의 내용을 Herzberg 2요인 이론의 동기요인/위생요인에 입각하여 내재적 직무만족으로 구분하였다. 그의 연구결과에 따르면 전체적인 만족이 아주 개인적이며 직무관련 욕구가 충족되는 정도에 근거하여 근무만족을 측정하는 것이 가능하다 라고 하였다.

2. 고객지향성

1) 고객지향성의 개념

고객지향성이란 기업이 고객의 입장에서 사고하는 관점에서 기업 활동을 행하는 것을 의미하는 것으로 기업의 마케팅 활동은 고객의 관점에서 인지되고 고객의 이익을 증진시키는 방향으로 나아가야 한다는 것이다. 고객 지향적 사고는 기업이 최종소비자, 경쟁자, 유통업자, 공급자와 같은 외부고객에 대한 시장 정보를 획득하고 이를 기업의 전 부서에 확산시키고 적극적인 대응을 통해 최종소비자에게 최상의 가치를 제공하고자 하는 시장 지향적 사고의 세부적인 개념으로, 고객뿐만 아니라 경쟁자에 대한 개념까지 다루는 시장지향성과 달리 최종소비자에 중점을 두고 있다. 고객지향성은 시장지향성과 같이 마케팅 개념과 관련하여 정의되어 왔는데, Kotler(2003)에 의하면 마케팅 개념은 조직의 목표를 달성하기 위한 열쇠로서 목표시장의 필요와 욕구를 결정하고 경쟁자보다 효율적이며 효과적으로 만족을 제공하는 것으로 이러한 마케팅 개념의 구성개념 중 하나가 고객지향성이라고 하였다. 또한 고객지향적인 사고는 기업으로 하여금 기업의 시각에서가 아닌 고객의 시각에서 고객의 욕구를 정의하는 것이라고 하였다.

고객지향성의 개념과 관련하여 기업차원에서의 마케팅개념의 실천은 시장지향성이고 개인차원은 고객지향성으로 보는 것이 일반적인 견해이다(Siguaw 등, 1994; Narwer와 Slater, 1990; Kohli와 Jaworski 1990) 즉, 마케팅 개념을 수행하는 집행수단이 기업차원에서 조명될 경우, 고객지향성이 시장지향성과 유사하게 다루어 질 수 있고, 개인차원에서는 고객지향성이 접점 종업원에 초점을 두어 다루어지게 되는 것이다.

Peter와 Waterman(2004)은 고객지향성이 시장지향성에서 가장 중요한 요소라고 제시하였다. 또한 Day와 Wensley(1988)은 경쟁자 지향성에 대한 고객지향성의 상대적인 중요성은 경쟁적 환경의 기능에 달려 있다고 하였다. 그

리고 Michaels와 Day(1985)는 접점 종업원에 초점을 둔 고객지향성은 종업원이 고객의 장기적인 욕구와 필요를 만족시키는 구매결정이 이루어지는 곳에서 고객을 지원하는 판매행동이라고 하였다.

Saxe와 Weitz(1982)는 접점 종업원의 고객지향성을 종업원이 그들의 고객에게 고객욕구를 만족하게 하는 구매에 도움이 되도록 조력하는 마케팅 개념의 수행정도를 나타내는 것으로 정의하였고, 종업원이 고객 지향적이도록 장기적, 점진적인 고객만족 증진의 목표를 위해 노력하며 고객의 불만족을 일으킬 수 있는 행동을 피한다고 설명하였다.

이러한 종업원의 고객지향성을 포함하여 이전의 고객지향성에 대한 연구를 정리하면 【표 2-5】와 같다.

【표2-5】 고객 지향성의 개념

연구자	정의
Levitt(1980)	고객지향성은 목표고객을 충분히 이해하여 그들에게 지속적으로 우월한 가치를 창조하는 것
Saxw와 Weitz (1982)	접점 종업원의 고객지향성은 종업원이 그들의 고객에게 고객욕구를 만족하게 하는 구매의사결정을 함에 있어서 구매에 도움이 되도록 노력하는 마케팅 컨셉의 수행정도
Day와 Wensley (1988)	고객지향성은 구매자의 전반적 가치체인을 이해하는 것에서 출발하며 여기에는 미래에 대한 예측도 포함
Simon(1991)	고객지향성은 고객이 바라는 대로 해주려는 태도, 고객의 물음에 대한 재빠른 반응, 구성원들의 친절도 등을 의미
Deshpande 등 (1993)	고객지향성은 장기적 수익의 확보를 위해 다른 이해 당사자들의 이해를 제외하지 않은 상황에서 고객의 이익을 최우선으로 하는 신뢰의 집단

자료 : R. Deshpande, J. U. Farley and F. E. Webster Jr(1993)., "Corporate Culture, Customer Orientation, and Innovativeness in Japanese Firms: A Quadrad Analysis", *Journal of Marketing, Vol. 57*, No1, p27

2) 고객지향성에 대한 선행연구

Fornell(1992)[8]은 기업에 대한 높은 고객만족의 핵심편익을 제시하였다. 일반적으로 높은 고객만족은 현재 고객에 대한 충성도를 증가시키고, 가격탄력성을 감소시키고, 경쟁으로부터 현재고객의 확보, 미래거래의 비용감소, 새로운 고객을 확보하는 비용의 감소와 기업에 대한 평판을 증가시킨다. 현 고객의 충성도 증가는 미래의 반복구매를 증가시키게 된다.

Reichheld와 Sasser(1990)[9]은 만일 기업이 강한 고객충성도를 가지고 있다면 기업의 미래 현금흐름이 안정적으로 되므로 기업의 경제적 이윤에 반영된다고 하였다.

Szymanski 등(1993)에 의한 연구에서는 이러한 사례는 PIMS(profit impact of market strategy)자료에서만 해당되는 것이며, 여기에 사용된 방법은 보이지 않는 변수들을 통제하지 못하고 있다고 지적했다. 그러나 높은 고객만족이 항상 높은 시장점유율과 양립하고 있는지는 명확하지 않다.

Deshpande 등(1993)은 일본기업을 대상으로 기업문화, 고객지향성, 혁신과 사업성과간의 관계를 연구했다. 사업성과의 측정은 PIMS 연구의 척도를 근거로 수익성, 규모, 시장점유율, 성장률 등이 이용되었는데 고객지향성을 고객이 평가한 경우에는 사업성과는 정(+)의 관계가 나타났지만, 기업 스스로 평가한 경우에는 상이한 결과가 나타났다. 그들은 또한, 기업의 문화를 족벌문화(clan culture), 위원회 문화(adhocracy culture), 계급문화(hierarchy culture), 시장문화(market culture)의 4가지로 구분하고 기업성과와의 관계를 연구하였는데 시장문화를 추구하는 기업의 성과가 가장 우수한 것으로 나타났다.

Kohli와 Jaworski(1990)은 시장지향성과 사업 성과간에는 첫째, 조직이 시장지향적일수록 사업성과가 크고, 둘째, 시장 지향적일수록 종업원들의 사기,

---

8) C. Fornell(1992), "A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience", *Journal of Marketing,* Vol.54, No.1, pp17-20

9) F. F. Reichheld, and W. E. Sasser Jr(1990)., "Zero Defections: Quality Comes to Service", *Harvard Business Review*, Vol.68(September-October), pp105-110

직무만족, 조직몰입도는 커지고 셋째, 시장지향성이 클수록 고객만족이 커지고 고객으로부터 반복구매가 늘어난다고 밝히고 있다.

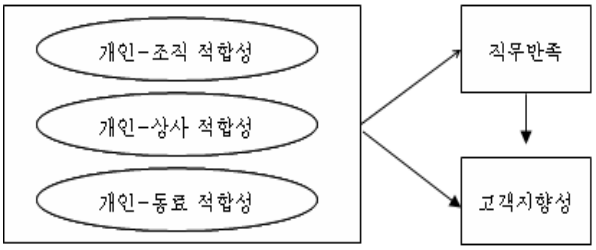
Hartline 등(2000)은 고객 지향적 기업은 차별적 서비스 품질을 전달하고 고객만족을 창출하는 것에 대해 초점을 두지만 기업전체를 통하여 종업원에게 어떻게 이 지향성을 전파해야 하는가에 대한 연구가 부족하다는 것을 지적하였다. 이들은 이전 연구의 연장선상에서 관리자-종업원의 통제 매커니즘 고객지향성의 전략으로 공식화, 권한위임, 행위기준 종업원 평가, 집단사회화를 설정하여 이러한 요인들이 기업 내 종업원의 조직몰입과 공유가치를 향상시킨다는 것을 실증분석 하였다.

Ⅲ. 연구모형 및 연구가설

제 1 절 연구모형

본 연구에서는 개인-환경 적합의 유형을 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료로 구분하고 이들 유형이 직무만족, 고객지향성에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 위하여 그림【3-1】의 연구모형을 설정하고, 광주 지역에 소재하고 있는 병원, 종합병원을 연구맥락으로 하여 연구를 실시하였다.

【그림 3-1】연구모형



제 2 절 연구 가설의 설정

1. 개인-환경 적합성과 직무만족과의 관계

Autry and Daugherty (2003)는 개인이 회사, 상사, 그리고 동료에 대한 인지적 적합과 감정적 적합이 높을수록 직무만족이 높아진다고 하였다. 이것은 개인이 환경과 일치가 될수록, 자신이 유사한 기호와 가치를 가지고 있는 다

른 사람들 사이에 있다고 지각하기 때문에 직무만족이 높다고 주장한 Furnham and Walsh (1990)의 주장과 일치하는 것이다. Test, Mueller, and Thomas (2003)은 상사에 대한 만족도가 직무만족도를 높인다고 하여 개인-상사 적합이 직무만족도를 높이는 요인이라는 것을 제시하고 있다. Netmeyer et al. (1997)은 개인-조직 적합이 높을수록 직무만족이 높아진다는 실증결과를 제시하였다. Vancouver and Schmitt (1991)도 개인-조직 적합이 종업원의 직무만족에 영향을 미친다고 하였다. 한편 Brkich, Jeffs, and Carless (2002)는 개인-직무적합이 직무만족과 유의한 상관관계가 있다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 근거로 하여 다음과 같은 연구가설을 설정한다.

H1 : 개인-환경 적합성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-1 : 개인-조직 적합성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-2 : 개인-상사 적합성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-3 : 개인-동료 적합성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 개인-환경 적합성과 고객지향성과의 관계

고객지향성의 개념과 관련하여 기업차원에서의 마케팅개념의 실천은 시장지향성이고 개인차원은 고객지향성으로 보는 것이 일반적인 견해이다(Siguaw 등, 1994; Narwer와 Slater, 1990; Kohli와 Jaworski 1990). 즉, 마케팅 개념을 수행하는 집행수단이 기업차원에서 조명될 경우, 고객지향성이 시장지향성과 유사하게 다루어 질 수 있고, 개인차원에서는 고객지향성이 접점 종업원에 초점을 두어 다루어지게 되는 것이다.

Peter와 Waterman(2004)은 고객지향성이 시장지향성에서 가장 중요한 요소라고 제시하였다. 또한 Day와 Wensley(1988)은 경쟁자 지향성에 대한 고객

지향성의 상대적인 중요성은 경쟁적 환경의 기능에 달려 있다고 하였다. 그리고 Michaels와 Day(1985)는 접점 종업원에 초점을 둔 고객지향성은 종업원이 고객의 장기적인 욕구와 필요를 만족시키는 구매결정이 이루어지는 곳에서 고객을 지원하는 판매행동이라고 하였다.

Saxe와 Weitz(1982)는 접점 종업원의 고객지향성을 종업원이 그들의 고객에게 고객욕구를 만족하게 하는 구매에 도움이 되도록 조력하는 마케팅 개념의 수행정도를 나타내는 것으로 정의하였고, 종업원이 고객 지향적이도록 장기적, 점진적인 고객만족 증진의 목표를 위해 노력하며 고객의 불만족을 일으킬 수 있는 행동을 피한다고 설명하였다.

개인-조직, 개인-직무, 개인-상사 적합성들이 긍정적 개인태도, 행동변수인 조직몰입, 직무만족 등과 영향이 있다는 선행연구(Verquer, Beehr & Wagner(2003), (박지연, 2004; 현희정, 2002; Lauver & Kristof-Brown, 2001; Vancouver & Schmitt, 1991), (Merlino 등, 1992)들을 바탕으로 개인-환경적 합성이 높다면 긍정적이고 자발적이고 생산적인 활동을 할 것이라 생각할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 이러한 선행연구를 근거로 하여 다음과 같은 연구가설을 설정한다.

H2 : 개인-환경 적합성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-1 : 개인-조직 적합성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-2 : 개인-상사 적합성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2-3 : 개인-동료 적합성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 직무만족과 고객지향성과의 관계

직무만족과 고객지향성과의 관계에 대한 연구는 여러 분야에 걸쳐 이루어져

왔다.

Hoffman & Ingram(1991)은 간호사를 대상으로 한 연구에서 직무만족과 고객지향성과의 관계를 사회교환 이론으로 설명하였다. 간호사들이 심리적인 측면에서 직무만족도가 높을 경우 환자들을 돌보는데 훨씬 더 고객지향적으로 바뀌어 친절하고 신속한 행동을 한다는 것을 검증하였다.

Bitner, Booms & Tetreault(1990)의 연구에서도 구성원들의 직무만족도가 떨어질 경우 구성원의 서비스 성과가 떨어질 수 있다고 하였고, Brown & Peterson (1993)은 판매원의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 고객지향성이라는 변수가 직무만족도로부터 영향을 받는다는 것을 더욱 확실하게 하였다.

국내에서는 홍부길, 김성국(1994)이 JDI와 SOCO를 이용하여 대기업 계열사에 근무하는 대리급에서 부장급까지의 사원들을 대상으로 직무만족과 고객지향성과의 관계를 연구하였는데 이를 통해 직무만족과 고객지향성간에 정(正)의 관계가 있음을 증명하였다.

이상의 선행연구를 바탕으로 아래 가설을 설정하였다.

H3. 직무만족은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 개인-환경 적합성과 직무만족(매개변인)과 고객지향성의 관계

지금까지 대부분의 개인-환경 적합성 연구들은 하나 또는 두 개의 적합성 변수만을 가지고 태도, 행동변수에 미치는 영향을 밝히는 연구가 많은 상황이고 매개나 조절 등 다양한 효과들의 관계성이 아닌 직접적인 효과만을 규명한 연구가 대부분이다. 적합성 변수의 각각이 독립된 개념으로 결과변수에 미치는 영향은 각각 차별성을 가질 것으로 예상할 수 있고 구성원이 개인-환

경 적합성을 지각하더라도 직무만족을 매개해 그 관계성이나 영향력이 차별화 될 것이라 예상해 볼 수 있다.

개인-조직, 개인-상사, 개인-동료 적합성이 직무만족에 영향을 미칠 것이라 생각해 볼 수 있으며 개인-환경 적합성이 높아질수록 직무만족이 높아질것이다. 직무만족을 높게 지각한다면 고객지향적인 행동이 높아질 것이라 추론해 볼 수 있다.

가설 4 : 개인-환경 적합성은 직무만족을 매개하여 고객지향성에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

Ⅳ. 연구조사방법

1. 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 세 가지 변수를 사용하고 있다.

개인-조직 적합성, 개인-상사 적합성, 개인-동료 적합성을 독립 변수로 사용하였고, 직무만족과 고객지향성을 종속변수로 사용하였다.

본 연구에 사용된 측정도구는 기존의 연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 측정도구를 사용하였다. 모든 변수들은 Likert 5점 척도('전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'를 사용하였다.)

1) 개인-환경 적합성

개인- 조직 적합성은 Saks & Ashforth(1997)가 개발한 네 항목 척도를 수정하여 측정하였다. 이는 개인에게 자신의 속성과 조직의 속성이 어느 정도 잘 맞는지를 묻는 것으로, 해당 항목은 목표나 가치와 같은 개인-조직 적합성의 특정한 측면을 파악하기 위해 설계되었다.

개인-상사적합성과 개인-동료적합성은 개인-조직적합성과 마찬가지로 Sake & Ashforth(1997)의 네 항목 중 '조직'에 해당하는 부분을 '상사'와 '동료'로 바꾸어 동일한 방식으로 측정하였다.

2) 직무만족

직무만족은 '개인의 직무 또는 직무 경험으로부터 발생하는 전반적인 유쾌함, 또는 긍정적 감정상태'를 말한다(Locke, 1976). 직무 만족은 업무, 동료, 상사, 급여, 승진 등 5개 항목에 대한 주관적 만족 정도를 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3) 고객지향성

본 연구에서는 고객지향성을 '종업원이 서비스를 제공할 때의 종업원 태도와 행동'으로 정의하였고, 윤성준, 박종원, 최동춘(2004)의 연구에서 사용된 변수를 추출하여 13개 항목으로 질문하였다. 고객지향성에 대한 지각을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

2. 설문구성

본 논문의 연구를 위한 설문지는 응답자들의 쉬운 이해를 돕기 위해 각각의 변수를 항목으로 구성하였다. 연구가설 모형에 근거하여 크게 3부분, 30개의 문항으로 구성되어 있으며, 응답자의 개인적인 특성과 인구통계적 특성에 대해 연구에 도움이 되는 것으로 예측되는 4개의 필요한 사항에 대한 질문으로 구성하였다.

3. 표본선정 및 분석방법

본 논문의 실증연구를 수행하기 위해 활용된 자료는 광주 지역 10개의 병원 및 종합병원을 대상으로 3주에 걸쳐 총300부의 설문지를 작성 배부하였다.

설문조사를 통해 수집된 표본 수는 총 232장이었다. 그러나 실제 실증분석에서는 측정치의 신뢰도를 높이고 유용한 결과를 얻기 위하여 불성실한 답변을 제거하고 최종 분석에 220부의 설문지가 사용되었다.

연구의 목적을 달성하기 위하여 SPSS/PC+를 사용하여 인구 통계적 특성에 대한 빈도분석과 요인을 분석하기 위해 타당성 분석을 실시하고, 타당하지 못한 자료는 제거하고 신뢰성 분석을 실시하였다. 자료의 상관성을 분석하기 위해 상관관계 분석을 실시하고, 가설검증을 위해서는 다중회귀분석과 Baron과 Kenny(1996)의 3단계 매개회귀분석 등의 통계분석방법을 실시하였다.

Ⅴ. 실증 분석 및 가설검증

제 1 절 실증분석

1. 표본의 특성

설문조사를 통해 수집된 표본 수는 총 232장이었다. 그러나 실제 실증분석에서는 측정치의 신뢰도를 높이고 유용한 결과를 얻기 위하여 불성실한 답변을 제거하고 최종 분석에 220부의 설문지가 사용되었다.

본 연구의 설문에 응답한 표본의 특성을 살펴보면 【표5-1】과 같다.

성별 표본 구성은 남성이 50명(22.7%), 여성이 170명(77.3%)로 여성이 많았으며, 현재 직장 근무 년 수는 6개월 미만이 11명(5%), 6개월～2년이 70명(31.8%), 2년～5년이 82명(37.3%), 5년～10년이 44명(20%), 10～15년이 13명(5.9%), 15년 이상은 없는 것으로 나타났다.

직급은 상급관리자 9명(4.1%), 중간관리자 20명(9.1%), 초급관리자 31명(14.1%), 사원급이 160명(72.7%)으로 사원급이 가장 많았다.

직군은 간호직 82명(37.3%), 의료기술기능직 39명(17.7%), 행정직 76명(34.5%), 기능직 17명(7.7%), 기타 6명(2.7%)으로 나타났다.

【표 5-1】 표본의 특성

구 분		빈 도	비 율
성별	남	50	22.7
	여	170	77.3
현재 직장 근무년수	6개월 미만	11	5.0
	6개월～2년	70	31.8
	2년～5년	82	37.3
	5년～10년	44	20.0
	10년～15년	13	5.9
	15년 이상	·	·
직급	상급관리자	9	4.1
	중간관리자	20	9.1
	초급관리자	31	14.1
	사원급	160	72.7
직군	간호직	82	37.3
	의료기술기능직	39	17.7
	행정직	76	34.5
	기능직	17	7.7
	기타	6	2.7

2. 타당성 및 신뢰성 분석

1) 타당성 분석

요인분석결과 나타나는 요인 적재치는 각 변수와 요인간의 상관관계 정도를 나타내는 것으로서 특정변수는 각 요인들의 요인 적재치가 가장 높은 요인에 속하게 된다.

요인을 결정하기 위해서 관측된 요인의 선형결합인 주성분 분석(PCA)과 함께, 의미 있는 요인추출을 위해 직교회전 방식의 하나인 베리맥스(varimax)방식을 사용하였다. 이를 이용하여 개별요인의 상대적 중요도를 나타내는 아이겐값(Eigen value)이 1이 넘는 요인만을 추출하였다.

(1) 개인-환경 적합성의 타당성 분석

개인-업무환경 적합성 변수에 대한 요인분석 결과는 【표5-2】와 같으며,

Eigen value가 1이상인 개인-환경 적합성 요인은 3개인 것으로 나타났다. 요인 1은 개인-조직 적합성, 요인 2는 개인-상사 적합성, 요인 3은 개인-동료 적합성 요인으로 분석되었다.

(2) 직무만족과 고객지향성에 대한 타당성 분석

직무만족과 고객지향성에 대한 요인분석결과는 【표5-2】와 같으며, Eigen value가 1 이상인 요인은 2개인 것으로 나타났다. 요인 4는 직무만족, 요인 5는 고객지향성으로 분석되었다.

【표 5-2】 탐색적 요인분석

설문항목	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
	개인-조직	개인-상사	개인-동료	직무만족	고객지향
개인-조직 1	0.852				
개인-조직 4	0.786				
개인 조직 2	0.786				
개인-조직 3	0.742				
개인-상사 2		0.889			
개인-상사 4		0.846			
개인-상사 3		0.825			
개인-상사 1		0.760			
개인-동료 2			0.912		
개인-동료 3			0.898		
개인-동료 4			0.841		
개인-동료 1			0.773		
직무만족 1				0.883	
직무만족 4				0.861	
직무만족 5				0.531	
고객지향 2					0.831
고객지향 3					0.809
고객지향 1					0.782
고객지향 9					0.779
고객지향 4					0.749
고객지향 6					0.746
고유치	3.11	3.27	3.21	2.09	3.99
분산(%)	14.80	15.58	15.29	9.97	18.98
누적분산	64.64	34.55	49.84	74.61	18.98

2) 신뢰성 검증

내적 일관성 검정법은 같은 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우 측정도구내의 항목별 평균적인 상관관계를 고려하여 신뢰성을 확인하려는 것으로 신뢰성을 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로 측정도구의 신뢰성을 높이기 위한 방법으로 Cronbach's Alpha계수를 이용한다. Cronbach's Alpha에 의한 신뢰성 검정은 사용이 간편하기 때문에 본 연구에서는 이 방법으로 측정수단들의 신뢰성을 검증하고자 한다.

본 연구에서는 Cronbach's Alpha 0.6이상 수준으로 신뢰성 검증을 실시하였는데, 그 결과는 【표 5-3】과 같다.

이와 같은 신뢰도 분석 연구결과를 보면 평균적으로 0.6이상으로 높게 나타난 것으로 볼 수 있다.

【표 5-3】 변수들의 신뢰성 분석결과

범위	변수	설문항목	신뢰성계수
개인-환경 적합성	개인-조직 적합	4	0.888
	개인-상사 적합	4	0.920
	개인-동료 적합	4	0.906
직무만족		3	0.890
고객지향성		6	0.781

3) 상관관계 분석

상관관계 분석은 각 변수들 간 관련성이 있는가를 파악하고, 서로 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성이 있는지를 알고자 할 때 사용하는 분석기법이다. 그리고 상관관계분석은 종속변수 및 독립변수가 연속형 데이터인 경우에 주로 사용한다. 일반적으로 널리 사용되는 척도로서 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficient : r)가 있다. 상관관계 수 r은 $-1 \leq r \leq 1$의 값을 가진다.

변수들 간의 상관관계분석 결과를 정리하면 【표 5-4】와 같다.

【표 5-4】 전체요인에 대한 상관관계 분석결과

	평균	표준편차	개인-조직 적합	개인-상사 적합	개인-동료 적합	직무만족	고객 지향성
개인-조직 적합	3.40	0.67	1.00				
개인-상사 적합	3.40	0.76	0.59**	1.00			
개인-동료 적합	3.73	0.71	0.37**	0.30**	1.00		
직무만족	2.94	0.73	0.41**	0.41**	0.30**	1.00	
고객지향성	3.76	0.54	0.33**	0.32**	0.24**	0.33**	1.00

*p<.05 **p< .01

제 2 절 가설검증

1. 개인-환경 적합성과 직무만족에 관한 가설검증

독립변수인 개인-환경 적합성이 직무만족에 미치는 영향력과 설명력이 어느 정도 인지를 분석하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다. 개인-환경 적합성의 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료 적합성 3요인을 독립변수로 하고 종속변수인 직무만족도에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

***H1* : 개인-환경 적합성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

H1-1 : 개인-조직 적합성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-2 : 개인-상사 적합성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H1-3 : 개인-동료 적합성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1의 검증결과는 다음 【표 5-5】와 같다.

【표 5-5】 개인-환경 적합성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 / 독립변수	직무만족						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R^2	F
개인-조직 적합	.232	.084	.212	2.776	.006**	.231	21.571
개인-상사 적합	.229	.071	.239	3.213	.002**		
개인-동료 적합	.156	.067	.151	2.343	.020*		

* : P<.05, ** : P<.01, *** : P<.001

독립변수인 개인-환경 적합성과 종속변수인 직무만족과의 영향력 검증결과 【표5-5】에서 제시된 바와 같이 설명력(R^2)이 .231로 나타났으며 F값은 21.571(P=.000)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다.

개인-환경 적합성 변수 중 직무만족에 유의적인 영향을 미치는 요인은 개인-조직 적합성(P<.01), 개인-상사 적합성(P<.01), 개인-동료 적합성으로 나타났다(P<.05). 이는 개인-조직 적합성이 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가설1-1과 개인-상사 적합성이 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가설1-2와 개인-동료 적합성이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 가설1-3을 지지하는 것으로 나타났다. 이로서 개인-환경적합성은 직무만족에 정의 영향을 미친다는 결론을 얻을 수 있다.

2. 개인-환경 적합성과 고객지향성과의 관계

개인-환경 적합성의 수준이 고객지향성에 미치는 영향을 검증하기 위해 설정된 연구가설은 다음과 같다.

H2 : 개인-환경 적합성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 개인-조직 적합성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 개인-상사 적합성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 개인-동료 적합성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

【표 5-6】 개인-환경 적합성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 / 독립변수	고객지향성						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R^2	F
개인-조직 적합	.146	.065	.181	2.247	.026*	.145	12.172
개인-상사 적합	.124	.055	.176	2.249	.026*		
개인-동료 적합	.091	.052	.119	1.752	.081		

* : P<.05, ** : P<.01, *** : P<.001

독립변수인 개인-환경 적합성과 종속변수인 고객지향성과의 영향력 검증결과 【표5-6】에서 제시된바와 같이 설명력(R^2)이 .145로 나타났으며 F값은 12.172(P=.000)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다.

개인-환경 적합성 변수 중 고객지향성에 유의적인 영향을 미치는 요인은 개인-조직 적합성(P<.05)과 개인-상사 적합성으로 나타났다(P<.05). 그리고 개인-동료 적합성은 비유의적인 결과를 보였다. 이는 개인-조직 적합성이 고객지향성에 영향을 미칠 것이라는 가설2-1과 개인-상사 적합성이 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다는 가설2-2를 지지하는 것으로 나타났지만 개인-동료 적합성이 고객지향성에 영향을 미칠 것이라는 가설2-3은 지지되지 않았다.

3. 직무만족과 고객지향성과의 관계

직무만족이 고객지향성에 미치는 영향을 검증하기 위해 설정된 연구가설은 다음과 같다.

***H3.* 직무만족은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

【표 5-7】 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 / 독립변수	고객지향성						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R^2	F
직무만족	.240	.047	.326	5.084	.000***	.106	25.851

* : P<.05, ** : P<.01, *** : P<.001

독립변수인 직무만족과 고객지향성과의 영향력 검증결과 【표 5-7】에서 제시된바와 같이 설명력(R^2)이 .106로 나타났으며 F값은 25.851(P=.000)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다.

직무만족은 고객지향성에(P<.001)에 유의한 결과를 보였다. 이는 직무만족이 고객지향성에 영향을 미칠 것이라는 가설3 지지하는 것으로 나타났다.

4. 개인-환경 적합성과 직무만족과 고객지향성의 관계

개인-환경 적합성과 고객지향성간의 관계에 있어서 직무만족의 매개역할의 검증을 위해 Baron & Kenny(1986)의 3단계 회귀검증법을 사용하였다.

매개효과를 검증하기 위해서는 다음의 세 가지 회귀방정식을 테스트해야 하는데, 첫 번째 매개변수에 대한 독립변수의 회귀방정식이고, 두 번째는 종속변수에 대한 독립변수의 회귀이며, 세 번째는 종속변수에 대한 독립변수와

매개변수의 회귀이다. 이를 위한 조건으로 첫 번째는 독립변수는 매개변수에 영향을 미쳐야 한다. 두 번째 독립변수는 종속변수에 영향을 미쳐야 한다.

세 번째 매개변수는 종속변수에 영향을 미쳐야 한다. 또한 종속변수에 대한 독립변수의 효과는 두 번째에서 보다는 세 번째가 더 적어야 한다. 매개변수가 통제될 때 독립변수가 아무런 효과가 없다면 완벽한 매개효과가 유지된다(Baron & Kenny, 1986:1177. Baron과 Kenny(1996)의 3단계 매개회귀분석방법(three-step mediated regression analysis)을 사용한 매개회귀분석 결과는 【표 5-8】에 제시되어 있다.

1단계는 각 독립변수에 대해 매개변수를 회귀시킨 결과에서 얻은 회귀계수이다. 3개의 독립변수인 개인-조직 적합성, 개인-상사 적합성, 개인-동료 적합성이 매개변수인 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<0.001$).

2단계는 각 독립변수에 대해 결과변수인 고객지향성을 회귀 분석한 결과이다. 개인-환경 적합성의 하위변수인 3개의 독립변수가 결과변수에 유의한 영향을 미치고 있다($p<0.001$).

3단계는 각각의 독립변수인 개인-환경 적합성과 매개변수 양자에 대해 결과변수를 회귀시킨 결과이다.

3단계에서 매개변수인 직무만족은 모두 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<0.001$), 직무만족과 선행변수인 개인-환경 적합성이 동시에 회귀식에 투입되었을 때 직무만족의 효과가 직무만족만을 회귀식에 투입했을 때 보다 작게 나왔다(2단계>3단계).

3단계에서 매개변수인 직무만족이 통제되었을 때 선행변수인 개인-조직 적합성, 개인-상사 적합성, 개인-동료 적합성이 고객지향성에 유의한 영향을 미치고 있기 때문에 부분 매개역할을 하고 있다.

【표 5-8】 개인-환경 적합성과 고객지향과의 관계에 있어서 직무만족의 매개역할

매개변수	선행변수	회귀단계	결과변수	판단
			고객지향성	
직무만족	개인-조직 적합성	1단계	.410***	부분매개
		2단계	.330***	
		3단계(독립)	.236***	
		3단계(매개)	.229***	
		R2	.152	
		F	19.510	
	개인-상사 적합성	1단계	.409***	부분매개
		2단계	.319***	
		3단계(독립)	.223***	
		3단계(매개)	.234***	
		R2	.147	
		F	18.758	
	개인-동료 적합성	1단계	.301***	부분매개
		2단계	.239***	
		3단계(독립)	.155*	
		3단계(매개)	.279***	
		R2	.128	
		F	15.905	

* : P<.05, ** : P<.01, *** : P<.001

이와 같은 결과는 고객지향성을 개인-환경 적합성에서 찾을 수 있다는 새로운 접근법을 제시하고 있으며 직무만족 또한 중요한 변수임을 알 수 있다. 본 논문의 연구목적인 가설4의 개인-환경 적합성이 직무만족을 매개해 고객지향성에 영향을 줄 것이라는 가설이 부분 지지됨을 볼 수 있다. 따라서 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료 적합성이 부분매개 이지만 고객지향성을 유발하는 중요요인임을 알 수 있다.

Ⅵ. 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 논의

본 연구의 목적은 환경을 조직, 상사, 동료로 나누고 이들과의 적합성(개인-조직적합성, 개인-상사적합성, 개인-동료적합성)이 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향을 살펴보는 것이었다. 또한 개인-환경 적합성이 직무만족을 매개로 하여 고객지향성에 영향을 미치는지 살펴보는 것이다.

연구결과를 요약하면 아래와 같다.

개인-조직 적합성과 개인-상사 적합성은 직무만족과 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 개인-동료적합성은 직무만족에만 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 개인-동료 적합성보다는 개인-조직, 개인-상사 적합성이 다른 적합성보다 중요하게 작용하는 것으로 나타났다. 또한 개인-환경 적합성은 직무만족을 부분매개하여 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

위와 같은 연구결과 개인-환경 적합성은 개인과 조직, 상사, 그리고 동료와의 적합성으로 세분화 할 필요성이 있는 점을 확인할 수 있었으며, 이들 세부 적합성 요소들이 차별적으로 직무만족과 고객지향성 등에 영향을 미치고 있다는 점을 발견할 수 있었다. 따라서 적정수준의 적합성을 유지, 조절할 수 있는 채용과 교육훈련, 선발, 배치 등의 제도적 장치를 보강해야 하며, 능력, 인성, 리더십 등의 측면에 있어 탁월한 사람이 팀장이 될 수 있도록 자질 교육이나 인성 등 교육훈련을 통하여 팀장교육을 보강할 수 있도록 해야 한다. 개인-동료 적합성은 특정 대상을 중심으로 한 개념으로 팀 내 개인의 생산적인 활동을 자극하고 지식공유 등의 활동에 긍정적인 영향을 미쳐 조직 전체의 기능을 원활하게 하는 등 성과에 간접적인 효과를 준다. 따라서 유사성과 다양성의 효과가 조화를 이룰 수 있는 팀을 구성하고 이들의 역량과 협력이

최대한 조화될 수 있도록 적정 팀을 구성해야 한다.

본 연구가 갖는 시사점 및 의의는 첫째, 개인-환경적합성의 다양한 관점들이 각각 구별되는 독립적 개념이라고 검증한 기존의 연구를 서로 유사한 업무환경을 가진 구성원이 아닌 다른 업무환경에 종사하는 구성원들에서도 구별된다는 것을 재검증하였다. 따라서 개인-환경 적합성의 다양한 적합들 중 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료 적합성은 각각 구별되는 개념임을 보여준다.

둘째, 개인-환경 적합성과 직무만족의 관계를 검증함으로써 고객지향성에 영향을 미치는 직무만족의 중요성 뿐 아니라 개인-환경적합성의 중요성을 인지할 것으로 예상된다.

셋째, 개인-조직, 개인-상사 적합성이 서비스 조직의 경쟁우위 획득에 불가결한 요소로 간주되고 있는 서비스 품질과 고객만족 개선에 영향을 미치는 고객지향성의 원인 변수임을 규명함으로써 종사원의 고객지향성에 높일 수 있는 요인을 밝혔다는 데 의의가 있다.

넷째, 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료 적합성이 직무만족을 부분매개하여 고객지향성에 영향을 줄 수 있다는 점을 밝힘으로써 개인-환경 적합성이 고객지향성을 높이는 요인이라는 점을 밝혔다.

다섯째, 개인의 사회적 환경으로서 조직, 상사, 동료의 세차원의 영향을 통합적으로 살펴봄으로써 적합성 연구의 한 차원을 넓혔다는 점이다. 기존의 적합성 연구에서는 대부분 개인-조직, 개인-상사, 개인-팀 등의 차원을 개별적으로 분석하였으며 한 연구에서 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료 적합성을 살펴본 연구는 거의 없었다. 특히, 팀제의 확산으로 인한 수평적 조직 구조로의 변화 등 경영환경의 변화로 인해 개인-동료의 적합성의 중요성이 그 어느 때보다 커지고 있다. 이는 비단 적합성 연구뿐만 아니라 리더-구성원 교환관계(leader member exchange ; LMX)와 같은 다른 영역의 연구에서도 나타난다. 개인-동료 적합성은 성과에 직접적인 영향을 미치기 보다는 사람의 행동

이나 지식공유 등의 측면에 영향을 주면서 조직의 전체 기능이 원활하게 작용하도록 하는 역할을 한다.

향후 우리나라의 팀제가 본격적으로 정착되고 팀 고유의 기능을 제대로 발휘하게 되면 개인-동료 적합성의 영향력은 개인-상사 적합성과 마찬가지로 조직 전체에 커다란 영향을 미칠 것이다. 동료는 목표달성을 위한 정보제공과 조언을 직접적으로 해줄 수 있고 발전을 위한 잠재적인 가능성을 서로 인식시키며, 옳고 그른 행동을 사회적으로 강화시킬 수 있다(Raabe & Beehr, 2003). 동료는 비공식적인 사회적 영향력을 가진 사람이라는 점에서 개인-동료 적합성이 지는 잠재적 중요성은 더욱 크다고 할 수 있을 것이다.

제 2 절 연구의 한계와 향후 연구방향

본 연구에서는 방법론적으로 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구에서는 개인의 태도, 행동에 영향을 미치는 다양한 관점의 개인-환경 적합성이 있음에도 불구하고 개인-조직, 개인-상사, 개인-동료에 한정된 연구를 진행했다는 한계가 있다. 향후 연구에서는 다루지 않은 개인-환경 적합성들이 가각 구별되는 독립된 개념인지를 검증하고 그 각각의 적합성들이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향을 규명해 볼 필요가 있을 것이다.

둘째, 표본의 대상을 광주광역시 소재 일부 병원 및 종합병원의 종업원을 대상으로 한정하였기 때문에 일반화의 어려움과 인과관계의 문제 등이 제기될 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 업종에서 적합성과 직무만족, 고객지향성과의 관계를 파악해 그 결과를 비교하는 것이 바람직 할 것이다.

참고문헌

김정택, 심혜숙 (1990), "성격유형검사(MBTI)의 한국 표준화에 관한 연구", 「한국상담심리학회지」, 3:44-72

김우택, 김인호 (1999), "상사의 행동스타일과 개인 및 조직가치의 적합성이 조직 사회화와 조직 구성원 태도간 관계에 미치는 영향에 관한 연구", 「인사관리연구」, 23(1), 189-220.

박성연, 한지희 (2005), "조직의 서비스 지향성과 종업원의 고객지향성이 기업 성과에 미치는 영향에 관한 연구", 「경영논총」, 26 : 101-121

박원우, 고수경 (2006), "개인-조직 적합성과 직무태도간 관계에서 프로세스 갈등의 매개역할", 「경영학 연구」, 35(2) : 521-555.

박지연 (2004), 「개인-조직, 개인-직무, 개인-상사 간 부합성 : 관련변인 규명 및 문화간 비교」, 서울대학교 심리학과 석사학위 논문

서현숙 (2005), 「직원의 서비스 지향성과 고객인지 서비스 품질의 관련성에 관한 연구 - 특급 호텔 서비스를 중심으로」, 경기대학교 박사학위 논문

성지영, 박원우, 윤석화 (2008), "개인-환경(조직, 상사, 동료) 적합성이 조직시민행동 및 개인성과에 미치는 영향과 공정성의 매개효과 검증",「인사조직연구」, 16(2) : 1-62.

신유근 (2005), 「인간존중경영」, 다산출판사

유시정, 서현숙 (2005), "직원의 서비스 지향성이 고객인지 서비스 품질에 미치는 영향", 「산업연구」, 18 : 45-62

윤성준, 박종원, 최동춘 (2004), "의료기관의 서비스 지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구", 「서비스 경영학회지」, 5(1), 135-155.

이보라, 이기학 (2006), "개인-환경 부합유형에 따른 직무만족 영향력 차이 연구", 「한국심리학회지 : 산업 및 조직」, 19(3) : 285-300

이용기, 이두진, 정규엽 (2006), “개인-환경 적합이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 「관광학 연구」, 30(5) : 277-297.

이영재, 이용기, 유정남 (2000), “호텔기업의 서비스 지향성이 종업원 만족에 미치는 영향 - 등급별 분석을 중심으로”, 「관광연구저널」, 23(2) : 138-155

Allport, G.W(1937), *Personality*, N Y: Henry Holt, pp.43-48.

Argyris, C(1973), “Personality and Organization Theory Revisited”, *Administrative Science Quarterly*, pp144-236.

Arnold, H.(1982), “Moderator variables: a clarification of conceptual analytical and psychometric issues”, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 29, pp. 143-172.

Bandura, A. (1977), "Self-efficiency: Toward a unifying theory of behavioral change." *Psychological Review*. pp. 191-215.

Bandura, A. (1986), *Social Foundation of Thought and Action : A Social Cognitive Theory*. Nglewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Bandura, A., & Schunk, D.H(1981), "Cultivating competence, self-efficacy, and instricts interest through proximal self-motivation." *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.41, pp586-598.

Bluedorn, A.C.(1978), "A Taxonomy of Turnover," *Academy of Management Revie*w, Vol. 3, p. 647.

Boxx, W. R., Odom, R. Y., & Dunn, M. G. (1991). “Organizational values and value congruency and their impact on satisfaction, commitment, and cohesion.”, *Public Personnel Management*, 20, ,pp.195-205.

Bretz, R. D., & Judge, T. A. (1994). “Person-organization fit and the theory of work adjustment: Implications for satisfaction, tenure, and career success.”, *Journal of Vocational Behavior*, 44, 32-54.

Bretz, E. L. (1969). "Need-reinforcer correspondence as a predictor of job satisfaction." *Personnel and Guidance Journal,* Vol.47, pp878-883.

Brief, A.P. and Aldag, R.J.(1978), "The Job Characteristic Inventory: An Examination," *Academy of Management Journal,* Vol.21, No.4, pp.659-670.

Buchan, B.(1974),"Building Organizational Commitment: the Socialization of Manager in work Organizations", *Administrative Science Quarterly*, p533.

Byman, A. (1989), *Research method and organization studies*, London: Uniwin Hyman, pp. 115-117.

Cable, D.M., & Jung, T.A., (1996), "Person-organization fit, job choice decision, and organizational entry", *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 67(3),pp294-311.

Caplan, R. D. (1987). "Person-Environment fit theory and organizations Commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms." *Journal of Vocational Behavior*, 31, pp248-267.

Cattell, R.B(1973), "Personality Pinned Down", *Psychology Today*, 40-46.

Chatman, J.A. (1989). "Improving interactional organizational research: A model of person-organization fit.", *Academy of Management Review*, 14, 333-349.

Chatman, J.A.(1991), "Matching People and Organizations: Selection and Socialization in Public Accounting Firms," *Administrative Science Quarterly*, Vol.36, pp459-484.

Dalton, D. R. , Todor, W. D., & Krackhardt, D. H. (1980). "Turnover Overstated : The Functional Taxonomy", *Academy of Management Review*, Vol. 7, pp117-123.

Dawis, R. V & Lofquist, L.H.(1976), "Personality Style and the Process of

Work Adjustment", *Journal of Counseling Psychology*, Vol.23, pp.55-59.

Duncan, W.J(1981), *Organizational Behavior*, 2nd ed, Boston: Houghton Mufflin Co, pp75-76.

Edwards, J. R. (1991). "Person-job fit: A conceptual integration, literature on review and methodological critique.", *International Review of Industrial and Organizational Psychology.* Vol. 6, pp. 283-357.

Erikson, E.H(1963), *Childhood and Society*, 2nd ed, N Y

Fishbein, M., & Ajzen, I.(1975), *Belief, attitude, intention and behavior*, Reading. MA: Addison-Wesley.

Ford, J. K., Quinones, M. A., Sego, D. J. & Sorra, J. S.,(1992). "Factors Affecting the Opportunity to Perform Trained Tasks on the Job", *Personnel Psychology*, 45, pp. 511-521.

Freeis, K. R. & Aranya, N. (1983), "A Comparison of Two Organizational Commitment Scale", Personal Psychology, Vol. 36., pp112-123.

Freud, S(1963), *Introductory Lectures and Psycho-analysis*, In Standard Edition, London: Hogarth Press.

Fried, Y. and Ferris, G.R.(1987), "The Critical Psychological States: An Underrepresented Component in Job Characteristics Model Research," *Journal of Management*, Vol.21, pp.279-303.

Gist, M.E(1987), "Self-efficacy: Implications for Organizational Behavior and Human Resource Management," *Academy of Management Review* (12:3), pp472-485.

Glass, D.C(1974), Synder, M.L & Hollis, J., "Time Urgency and The Type A Cornory Prone Behavior Pattern", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.4, pp.125-140.

Gross, B.M(1964), *The Managing of Organizations : The Administrative*

Struggle, The Free Press of Glencoe, pp393-403.

Hacket, G, & Betz N, E,(1981), "A self-efficacy approach to the career developmentof woman", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 18, pp 326-339.

Hackman, J. R. & Lawler Ⅲ, E.E.(1971), "Employee Reaction to Job Characteristics," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 55, No.3, pp. 259-286.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). "Motivation through the design of work: Test of a theory.", *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, pp250-279.

Hackman, J.R. and Oldham, G.R.(1980), *Work Redesign*, New York: Addison-Wesley Publishing Co. Hellriegel, D., Slocum, J.W.Jr & R.W.Woodman(1983), *Organizational Behavior*, 3rd ed., St. Pall, Minn : West Publishing, pp.135-140.

Hilgard, E. R., Atkinson, R. L., & Atkinson, R. C. (1979). *Introduction to Psychology*(7th ed.). New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Holland, J. L. (1985). *Making vocational choices: A theory of careers*(2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Hom, P. W., & Griffeth, R. W.(1995), *Employee Turnover,* Cincinnati, OH: Southwestern College Publishing.

Igbaria, M., Greenhaus, J. H. & Parasuraman, S.(1991). "Career orientations of Mis employees : An empirical analysis", *MIS Quarterly,* June, pp151-169.

Katz, R.(1978), "Job Longevity as a Situational Factor in Job Satisfaction," *Administrative Science Quarterly*, Vol.23, pp.204-223.

Keon, T. L., Latack, J. c.,& Wanous, J.P.(1982). "Image Congruence and the Treatment of Difference Scores in Organizational Choice Research,"

Human Relation, vol.35, No.2, pp155-156.

Kim, J. S(1980), "Relationship of Personality to Perceptual and Behavioral Response in Stimulating and Nonstimulating Tasks," *Academy of Management Journal*, Vol. 23, No.2, pp.307-319.

Kohn, M, & Schooler, C. (1978). "The reciprocal effects of the substantive complexity of work and intellectual flexibility: A longitudinal assessment.", *American Journal of Sociology*, 84,pp24-52.

Kristof, A. L. (1996). "Person-Organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications.", *Personnel Psychology*, 49, pp1-49.

L. W. Porter and E.E. LawerⅢ(1969)., Managerial Attitude and Performance (Homewood, Ⅲ : Richard D.Irwin, Inc.

Lauver, K. J., & Kristof-Brown, A. (2001). "Distinguishing between employee's perceptions of person-job and person-organization fit". *Journal of Vocational Behavior*, 59, pp454-470.

Lawler Ⅲ, E.E.(1973), *Motivation in Work Organizations*, Calif :Brook/ Cole.

Lewin, K. (1935), *A Dynamic theory of personality*, NY. McGraw-Hill.

Locke, E. A. (1976), The nature and cause of job satisfaction, In M. D. Dunnette, *Handbook of Industrial & Organizational Psychology*, Chicago: Rand Mcnally.

Loher, B.T., Noe, R.A., Moeller, N.L. and Ritzgerald, M.P.(1985), "A Meta Analysis of the Relation of Job Characteristics to Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, Vol.70, pp.280-289.

London, M., & Klimoski, R. (1975). "Self-esteem and job complexity as moderators of performance and satisfaction.", *Journal of Vocational Behavior*, 6, pp293-304.

Lyons, T. (1971). "Role clarity, need for clarity, satisfaction, tension, and withdrawal." *Organizational Behavior and Human Performance*, 6, 99-110.

Markus, H., & Wurf, E.(1987). "The dynamic self-concept: a social psychological perspective.", *Annual Review of Psychology*, 38. 299~337.

Mobley, W. H.(1982), *Employee Turnover, Cause, Consequence and Control*, Reading. MA : Addision-Wesley.

Muchinsky, P. M., & Monahan, C. J.(1987). "What is person-environment congruence? Supplementary vs complementary model of fit", *Journal of Vocational Behavior* Vol. 31, pp268-277.

Myeyer, J. P. & Allen, N. J.(1991), "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol.1,pp61-89. Englewood Cliffs , NJ : Prentice Hall.

Nunally, J. C.(1978), Psychometric Theory, NY: Holt Rinehargt & Woinston, p. 195

O'Reilly, C. A. Ⅲ, Chatman, J.(1986), "Organizational Commitment and Psycho-Logical Attachment : The effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior," *Journal of Applied Psychology*, Vol.71,pp.492-493.

O'Reilly, C.A. III(1977), "Personality-Job Fit: Implications for Individual Attitudes and Performance", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 18, pp. 36-37.

O'Reilly, C. A. Ⅲ, Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). "People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit." *Academy of Management Journal,* 34, pp 487-516.

Organ, D.W & Greence, C.N(1974)., "Role Ambiguity, Locus of Control

and Work Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, No1, pp101.

Ostroff, C.(1993). "The Effects of Climate and Personal Influence on Individual Behavior and Attitude in Organizations", *Organizational Behavior and Human Decision Process*, Vol.56, pp56-90.

Payne, R. L., & Pheysey, D. C., (1978), "G. G. Stern's organizational climate index: A reconceptualization organization to business organization", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 6, pp. 77-88.

Persthus, R(1978)., The Organizational Society, N Y : Vintage Books, pp. 143-151.

Peters, L. H., E. O'Connor & S. L. Wise.(1984), The Specification and Testing of Useful Moderator Variable Hypothese, in T. S. Bateman and Feei, G. R.(eds.), *Method and Analysis in Organizational Research,* VA:Reston, pp. 128-139.

Price, J. L.(1977), "The Study of Turnover". Ames, Iowa State University Press.

Renn, R.W. and Vanderberg, R.J.(1995), "The Critical Psychological States: An Underrepresented Component in Job Characteristics Model Research," *Journal of Management*, Vol. 21, pp. 279-303.

Robbins, S.P(1983)., *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*, 2nd ed., Englewood Cliffs, N J : Prentice-Hall, Inc., p.86.

Robey, D.(1974), "Task Design, Work Values, and Worker Response: An Experimental Test," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.12, pp.264-274.

Saunders, D. R.(1955), The Moderator Variables as a Useful Tool in Prediction, *Proceeding of the Invitational Conference on Testing*

Problems, Educational Testing Service, pp. 56-72.

Schermerhorn, J.R.Jr., Hunt, J.G & R.N.Osborn(1985)., *Managing Organizational Behavior*, 2nd ed, N Y: John Wiely & Sons, pp109-112.

Schneider, B., (1987), "The people make the place", *Personnel Psychology*, 40, pp437-453.

Schwab, D. P. (1987). "Theories and research on job search and choice." In K. M. Rowland & G. R. Ferris(Eds.), *Research in personnel and human resource management*(Vol. 5, pp. 126-166). Greenwich, CT: JAI Press.

Sheehy, G.(1977), *Passage: Predictable Crises of Adult Life*, N Y : Dutton, p13.

Sheldon M. E.(1971), "Investments and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization." *Administrative Science Quarterly,* vol. 16. ,pp142-150.

Steel, R.P., & Ovalle, N. K.(1984), "A Review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover," *Journal of Applied Psychology*, Vol.69, pp. 673-689.

병원 직원의 업무 행동에 대한 설문조사

안녕하십니까?

최근 병원을 둘러싸고 있는 환경적 변화는 새로운 변화와 노력을 요구하고 있습니다.

이와 관련하여 병원조직과 개인의 정서에 대한 적합성이 개인의 만족도와 고객지향성에 어떤 영향력을 미치고 있는지를 파악하기 위한 조사를 시행하고자 합니다.

본 설문지를 작성하는데 소요되는 시간은 약 10분 정도로 예상되며, 설문에 응답할 때 옆 사람과 의논하지 말고 자신의 주관대로 질문에 답해 주실 것을 부탁드립니다.

본 설문의 내용은 단지 연구목적으로만 사용될 것이며, 응답해 주신 모든 내용은 학문적 목적으로만 이용되며, 통계로 일괄처리 되므로 익명성이 보장됩니다.

여러분의 조직 생활에 느끼는 올바른 판단을 바탕으로 향후 발전적 개선안을 모색할 수 있도록 솔직하게 답변해주시면 감사하겠습니다.

바쁘신 와중에도 설문조사에 응답해주셔서 감사합니다.

☻ 연구 진행자 : 조선대학교 경영학부 이강옥 교수(☏062-230-6853)
조선대학교 경영대학원 석사과정 임지선 (☏062-650-2626)

문Ⅰ. 다음 열거내용들은 귀하와 병원조직, 상사, 동료 간의 적합성에 관한 질문입니다. 동의하는 칸에 「○」표 해 주시기 바랍니다.

문항	전혀 맞지 않다	약간 맞지 않다	보통이다	약간 맞다	매우 잘 맞다
1. 귀하와 귀하의 조직(병원)이 추구하는 목표는 어느 정도 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
2. 귀하의 개인적 성격은 귀하의 조직(병원)의 성격(특성)과 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
3. 귀하의 가치관은 귀하 조직(병원)의 가치관과 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
4. 전체적으로 볼 때 귀하와 조직(병원)은 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
5. 귀하와 귀하의 상사가 추구하는 목표는 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
6. 귀하의 개인적 성격은 귀하의 상사의 성격과 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
7. 귀하의 가치관은 귀하의 상사의 가치관과 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
8. 전체적으로 볼 때 귀하의 상사는 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
9. 귀하와 귀하의 부서 동료들이 추구하는 목표는 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
10. 귀하의 개인적 성격은 부서 동료들의 성격과 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
11. 귀하의 가치관은 부서의 동료들 가치관과 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
12. 전체적으로 볼 때 부서의 동료들과 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤

문Ⅱ. 다음은 귀하의 직무만족과 관련된 사항들입니다. 의견을 √ 표하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 나의 업무에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 나의 동료에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 상사에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 내가 받는 급여에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 승진과 인사고과에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

문Ⅲ. 다음은 고객지향성에 관한 질문입니다. 의견을 해당 번호에 √ 표하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 고객에게 유용한 정보를 제공하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 고객이 원하는 것을 제공하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 고객에게 기쁨을 주기 위한 서비스에 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 고객에게 서비스 내용에 대해 사실대로 설명한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 고객이 원하는 모든 정보를 제공해준다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 고객이 원하는 질문에 정직하게 대답한다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 고객을 편안하게 대해준다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 고객에게 의료서비스의 이점을 정확히 제시한다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 고객의 요구를 수용하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 고객의 입장에서 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 고객이 필요로 하는 것보다 더 제공하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 고객에게 도움이 되는 서비스를 제공하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 고객에게 친근하고 개인적인 관계를 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤

문Ⅳ. 귀하의 일반적인 사항에 대한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은?
① 남자② 여자 ③④⑤

2. 귀하의 현재 직장 근무년수는 어떻게 되십니까?
①6개월 미만 ②6개월～2년 ③2년～5년 ④5～10년 ⑤10～15년 ⑥15년 이상

3. 귀하의 직급은 어떻게 되십니까?
①상급관리자 ②중간관리자 ③초급관리자 ④사원급

4. 귀하의 직군은 어떻게 되십니까?
①간호직 ②의료기술기능직 ③행정직 ④기능직 ⑤기타

- 감사합니다. -

저작물 이용 허락서

학 과	경영학과	학 번	20079017	과 정	석사
성명	한글: 임 지 선	한문: 林 智 仙		영문: Ji-Sun, Lim	
주소	광주광역시 서구 풍암동 삼능남양 A 106-508				
연락처	E-MAIL: sasc2540@hanmail.net				
논문제목	한글 : 개인-환경 적합성이 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향 영문 : The Effects of Person-Environment Fit on the Job Satisfaction and Customer-Oriented Behavior				

본인이 저작한 위의 저작물에 대하여 다음과 같은 조건 아래 조선대학교가 저작물을 이용할 수 있도록 허락하고 동의합니다.

- 다 음 -

1. 저작물의 DB구축 및 인터넷을 포함한 정보통신망에의 공개를 위한 저작물의 복제, 기억 장치에의 저장, 전송 등을 허락함
2. 위의 목적을 위하여 필요한 범위 내에서의 편집・형식상의 변경을 허락함. 다만, 저작물의 내용변경은 금지함.
3. 배포・전송된 저작물의 영리적 목적을 위한 복제, 저장, 전송 등은 금지함.
4. 저작물에 대한 이용기간은 5년으로 하고, 기간종료 3개월 이내에 별도의 의사표시가 없을 경우에는 저작물의 이용기간을 계속 연장함.
5. 해당 저작물의 저작권을 타인에게 양도하거나 또는 출판을 허락을 하였을 경우에는 1개월 이내에 대학에 이를 통보함.
6. 조선대학교는 저작물의 이용허락 이후 해당 저작물로 인하여 발생하는 타인에 의한 권리 침해에 대하여 일체의 법적 책임을 지지 않음
7. 소속대학의 협정기관에 저작물의 제공 및 인터넷 등 정보통신망을 이용한 저작물의 전송・출력을 허락함.

200 년 월 일

동의여부 : 동의(0) 반대( )

저작자: 임 지 선 (서명 또는 인)

조선대학교 총장 귀하