



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](#)

2020년 2월

석사학위논문

변혁적 리더십이 조직시민행동과
고객지향성에 미치는 영향:
소명의식의 매개 효과

조선대학교 대학원

경영학과

김선미

변혁적 리더십이 조직시민행동과
고객지향성에 미치는 영향:
소명의식의 매개 효과

The Effects of Transformational Leadership on
Organizational Citizenship Behavior and Customer
Orientation: The Job Calling as A Mediator

2020년 2월 25일

조선대학교 대학원

경영학과

김선미

변혁적 리더십이 조직시민행동과
고객지향성에 미치는 영향:
소명의식의 매개 효과

지도교수 조 윤 형

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2019년 11월

조선대학교 대학원

경영학과

김 선 미

김선미의 석사학위 논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 정진철 (인)

위 원 조선대학교 교수 장용선 (인)

위 원 조선대학교 교수 조윤형 (인)

2019년 11월

조선대학교 대학원

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	6
II. 이론적 배경	8
1. 변혁적 리더십	8
2. 변혁적 리더십 연구	12
3. 소명의식	15
4. 조직시민행동	19
5. 고객지향성	23
III. 연구 설계 및 연구 방법	27
1. 연구 모형	27
2. 연구가설	28
2.1 직접효과 가설	28
2.2 매개효과 가설	31
3. 조작적 정의와 측정	33
3.1 변혁적 리더십	33
3.2 소명의식	34
3.3 조직시민행동	35
3.4 고객지향성	35
4. 조사방법과 표본구성	37
4.1 조사방법	37
4.2 조사개요 및 표본구성	38

IV. 실증분석 결과	41
1. 타당성과 신뢰성 검증	41
2. 기술통계량과 상관관계	44
3. 연구가설 검증	45
3.1 직접효과 가설 검증	45
3.2 매개효과 가설 검증	47
4. 연구가설 검증결과 요약	51
V. 결 론	52
1. 연구결과의 요약	52
2. 연구의 의의와 시사점	54
3. 연구의 한계 및 제언	56
<참고문헌>	58
1. 국내문헌	58
2. 국외문헌	63
[부록] 설문지	72

표 목 차

<표 3-1> 변혁적 리더십 설문문항	33
<표 3-2> 소명의식 설문문항	34
<표 3-3> 조직시민행동 설문문항	35
<표 3-4> 고객지향성 설문문항	36
<표 3-5> 설문 구성	38
<표 3-6> 인구통계 분포	40
<표 4-1> 변혁적 리더십 요인분석 결과	42
<표 4-2> 소명의식, 조직시민행동과 고객지향성 요인분석 결과	43
<표 4-3> 변수들의 기술통계량과 상관관계	44
<표 4-4> 변혁적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향력	46
<표 4-5> 변혁적 리더십이 고객지향성에 미치는 영향력	47
<표 4-6> 변혁적 리더십이 소명의식에 미치는 영향력	48
<표 4-7> 변혁적 리더십이 조직시민행동, 고객지향성에 미치는 영향력 : 소명의식의 매개효과	49
<표 4-8> 소명의식 매개효과 Sobel 검증결과	50
<표 4-9> 연구가설 검증결과 요약	51

그림 목 차

<그림 3-1> 연구모형	27
---------------------	----

ABSTRACT

The Effects of Transformational Leadership on Organizational Citizenship Behavior and Customer Orientation : The Job Calling as A Mediator

Kim, Sun mi

Advisor: Cho, Yoonhyung, Ph. D.

Graduate School of Business Administration,
Chosun University

Recently, with the development of the Internet, the medical environment has been changing rapidly, such as an increase in medical knowledge and interest in public health. The public's right to health is increasing, and the quality expectations of medical services are rapidly increasing, and more demands are being placed on the quality of services of medical institutions. The main purpose of this study is to investigate the impact of transformational leadership exerted on organizational citizenship behavior and customer orientation. The job calling tried to clarify that there is a mediating relationship between these.

Based on this, the research hypothesis was set and the results of this study were summarized as follows. First, the leader's transformational leadership is significantly positive for both OCB-I and OCB-O. Second, transformational leadership had a significant positive impact on customer orientation. From these results, it can be seen that the use of transformational leadership in hospitals makes the members of the

organization more customer-oriented. finally, job calling mediate between transformational leadership and OCB-I, customer orientation. further, I checked Sobel verification was conducted to confirm that job calling as a mediator.

Keyword: Transformational Leadership, Job Calling, Organizational Citizenship Behavior(OCB-I, OCB-O), Customer Orientation,

I. 서론

1. 연구의 배경

최근 인터넷의 발달로 의료 지식의 증가되고 국민의 건강에 대한 관심이 높아지는 등 의료 환경이 빠르게 변하고 있다. 국민의 건강에 대한 권리가 증가하고 의료 서비스에 대한 질적 기대가 급속도로 높아짐에 따라 그 어느 때보다 의료기관의 서비스 질에 대한 요구가 요구되고 있다. 병원과 같은 의료 서비스 분야에서는 주요하게 요구되는 역할은 2가지 역할이 필요하다.

첫째, 역할을 충실히 수행하는 것(In-role behavior)이며 이러한 역할은 의료 서비스 제공이라는 점에서 고객에게 어떻게 잘 응대하는가에 달려있다. 실제로 병원에서의 고객은 환자들로 환자들에게 편안하게 대해 줄 뿐만 아니라 환자의 가족들에게도 좋은 의료서비스 제공과 더불어 이들의 요구에 잘 응대할 수 있어야 한다는 것이다. 이러한 개념이 반영된 것인 고객지향성이다.

둘째, 자신이 수행하는 역할 외 행동(Extra-role behavior)에 대한 것으로 굳이 고객들의 요구가 없더라도 또는 보상과 처벌이 없더라도 자유 재량적으로 고객을 도울 수 있는 역할 수행이 필요하다. 이와 같은 도움행동을 포함하는 자발적 행동의 개념이 조직시민행동(Organizational citizenship behavior: OCB)이다. 이들 2가지 필요한 역할을 할 수 있도록 하는 여러 선행요소 중 가장 중요한 것은 리더의 리더십 발휘로 볼 수 있으며 특히 변혁적 리더십 발휘가 무척 중요하다고 볼 수 있다.

변혁적 리더십 발휘는 여러 긍정적인 결과를 가져온다고 하고 있다. 다만 변혁적 리더십 연구들은 변혁적 리더십과 조직에 속한 조직구성원들이 자신이 수행해야하는 역할을 이행하는 행동에 초점을 맞춘 반면에 역할 외 행동과의 관계는 주목하여 연구하지 못한 측면이 존재한다(한진환, 2006).

병원에서는 고객지향성과 같은 역할행동 이외에 병원의 조직 구성원들에게 역할 외 행동인 조직시민행동의 발휘가 필요하다. 왜냐하면 병원에서도 직무를 수행하면서 공식적으로 요구되는 행동과 함께 중요하게 대두되는 것은 직접적으로 요구되지는 않더라도 자발적으로 조직에 참여하려는 행동이 필요하며 이러한 자발적 행동의 지표로 조직시민행동에 대한 관심이 많아지고 있다(Bateman & Organ, 1983; Organ, 1988)는 것을 반영할 필요가 있기 때문이다.

병원과 같이 의료 서비스를 제공하는 조직의 구성원들이 공식적 역할 행동만으로는 유효성과 성과를 설명하는데 한계를 인식하고 있다. 병원에서의 간호 서비스 질은 간호사의 본래 업무(in-role)뿐 아니라 공식적으로 명시하지 않은 직무 외의 활동(extra-role activities)을 얼마만큼 수행하느냐에 영향을 받게 된다. 결국 자신의 역할 외에 고객의 만족을 위해 제공하는 행동은 의료와 간호 서비스 질을 높이는 데 중요하다. 이에 간호사의 조직시민행동은 간호 서비스 질을 높이기 위해 자신의 의무나 책임을 더해 일하는 것을 의미하기 때문이다.

병원의 입장 역시 일반 기업에서와 같이 불확실한 의료 환경 변화에 대처하고, 조직구성원들이 조직에 대해 열의를 갖고 능력을 발휘할 뿐만 아니라 담당하고 있는 직무에서 요구되는 역할을 충실히 수행하기를 바라고 있다. 또한 규정된 역할 뿐만 아니라 역할을 넘어서는 행동 역시 자발적으로 함으로써 조직의 성장과 발전에 기여해 주기를 바라고 있다(Katz & Kahn, 1966).

조직시민행동을 처음 개념화 한 Bateman & Organ(1983) 이후 많은 학자들이 조직시민행동을 높이는 선행요인들을 연구해 왔다. 그 결과로 학자들에 따라 다양하게 조직시민행동에 영향을 미치는 선행 요인들을 제시되어 왔다. Dyne, Graham & Dienesch(1994)은 조직시민행동의 선행요인으로 직무 특성 및 조직의 속성, 긍정적 직무태도, 기간, 근무수준, 등을 제시하였으며, Williams & Anderson(1991)은 조직 몰입과 직무만족을 선행요인으로 제시하였으며, Moorman(1991)은 조직공정성을 대표적인 조직시민행동에 대한 영향

요인으로 제시하였다.

변혁적 리더십은 조직구성원들의 자유 재량적이며 자발적인 행동을 하도록 할 뿐만 아니라 이를 통해 조직성과를 높이는데 초점을 두기 때문에 변혁적 리더십이 조직구성원들의 자발적인 재량행동인 조직시민행동의 중요한 선행 변수가 된다(Schlechter & Engelbrecht, 2006; Podsakoff, Mackenzie, Moorman & Fetter, 1990).

이러한 주장들을 대부분 교환관계 관점에서 이루어지는데 역할행동과 같은 경우는 굳이 사회적 교환으로 촉진하는 것 보다 업무에 대한 명확한 지시, 또는 명확한 직무 기술서를 바탕으로 역할을 수행하기 때문에 변혁적 리더십이 역할 행동에 미치는 영향력은 간과하였다. 또한 이러한 점을 이유로 역할 외 행동인 조직시민행동에는 리더의 영향력 행사가 가능하다는 차원에서 접근이 이루어졌다.

대표적으로 Wayne et al.(1997)은 리더와 조직구성원들 간의 교환관계에 기초하여 리더의 행동에 대한 보답으로 조직구성원들은 자발적인 조직시민행동을 할 수 있다는 것을 제시하고 있다. 또한 Wang, Oh, Courtright & Colbert(2011)은 변혁적 리더십을 발휘하게 되면 조직구성원들은 자신이 속한 집단의 이익이 개인의 이익보다 높다는 인식을 높일 수 있다고 주장함으로써 변혁적 리더십이 조직구성원들의 조직시민행동을 유도 할 수 있는 것을 강조하고 있다.

Piccolo & Colquitt(2006)는 조직구성원들의 심리적 안정을 개별적 배려와 같은 변혁적 리더십의 요인들이 역할 외 행동(extra role behavior)에 영향을 준다고 주장하고 있으며 Kark & Shamir(2002)는 조직구성원과 신뢰를 형성하는 것이 변혁적 리더십의 개별적 배려와 지적 자극을 통해 동기부여를 하기 때문에 조직구성원의 역할 외 행동을 자극한다는 주장을 하고 있다

변혁적 리더십을 발휘하는 리더는 명확한 조직비전을 제시함으로써 조직구성원들에게 보다 높은 가치를 추구하도록 하고, 신뢰와 만족감을 이끌어 낼 뿐만 아니라 잠재적 능력을 현실화함으로써 스스로 조직발전에 기여하려

는 조직시민행동을 유도할 수 있게 된다(조병하·양해술, 2008).

대표적인 학자인 Bass(1990)는 조직시민행동과 변혁적 리더십 간의 이론적 연계를 제시하였는데 변혁적 리더의 특성으로 조직의 목표나 사명을 부하들로부터 받아드려 수용함으로써 자발적으로 개인이 이타적으로 행동하도록 할 수 있다는 점을 들었다. 변혁적 리더십의 특성은 부하의 신뢰와 만족을 고양시키고 조직의 목표와 사명에 대한 의식을 높임으로써 조직구성원들이 자발적으로 조직의 사명을 위하여 자신의 회생을 감수하려 하며, 기대되는 역할의 행동을 넘어 스스로 상호 정해진 규칙을 지키는 조직시민행동을 높일 수 있다(Shamir, House & Arthur, 1993; Avolio & Bass, 1988). 이러한 논의를 토대로 보면 변혁적 리더십의 경우 병원과 같은 서비스 조직에서 역할행동을 할 수 있도록 할 뿐만 아니라 역할 외 행동을 높이는 중요한 선행요소로 볼 수 있다.

한편 변혁적 리더십 역향력 발휘에 대한 과정차원에서의 설명도 필요하다는 점이다. 리더십의 발휘는 직접적으로 조직구성원들로 하여금 긍정적 태도와 행동을 유도할 수 있다는 점에서 의미를 가질 수 있지만 어떠한 과정을 통해 이러한 결과로 연결된다는 설명은 부족한 편이다. 즉, 변혁적 리더십은 조직구성원들의 직무만족, 몰입, 상사 만족 및 업무 성과와 더불어 창의성, 맥락적성과, 조직시민행동과 같은 혁신 지향적이며 변화추구 행동을 일으키게 하는 주요 리더십으로 확인된 바가 있음이 이를 뒷받침 해 주고 있지만 (Bass & Riggo, 2006; Wang et al., 2011) 한편으로는 어떠한 과정을 통해 이루어지는지에 대한 설명은 부족한 편이다.

본 연구에서는 이러한 과정차원에 대한 설명에 있어서 직업에 대한 소명 의식을 통해 변혁적 리더십이 역할행동과 역할 외 행동으로 이어지는 것을 설명하고자 한다. 즉, 변혁적 리더십이 역할행동과 역할 외 행동에 미치는 영향력이 어떠한 과정을 통해 이루어지는 지를 명확히 하는 것이 필요하다는 것이다.

기존 변혁적 리더십 연구들에서 있어서 다양한 매개변수를 통해 결과변수

로 이어지는 과정을 설명하고 있지만 직업소명의식을 통해 이를 설명하려는 노력은 부족하다. 특히 본 연구의 맥락차원에서 보면 병원을 대상으로 하고 있는데 병원의 경우 의료서비스의 제공을 통해 환자의 건강을 다루게 되고 특히 사람의 생명을 다루는 것이므로 무엇보다 직업에 대한 소명의식의 중요성이 강조될 수 있기 때문이다.

이론적 차원에서 직업소명의식의 매개역할에 대한 것은 SOC이론(selection-optimization-compensation theory)으로 설명할 수 있다. 이 이론에 따르면 조직구성원들은 자신의 역량을 발휘할 수 있는 목표를 선택하고, 선택한 목표를 위해서 최선을 다하여 수행하며, 그 효율성을 위해서 다른 대안이나 책략으로 자원을 보상하는 과정의 의미를 갖고 있다(Baltes & Baltes, 1990).

목표선택, 목표추구 그리고 목표를 위한 보상의 프로세스로 설명한다고 하면 변혁적 리더가 보이는 비전 등은 병원에 속한 조직구성원들로 하여금 자신의 업무나 조직에서의 목표로 설정할 수 있는 근거가 된다. 즉, 역할행동과 역할 외 행동을 할 수 있도록 한다는 것이다. 또한 이러한 목표달성을 위해 일의 의미성을 가지는 등 병원에서 근무하고 있다는 직업에 대한 소명의식이 높아질 것이고, 높아진 소명의식을 통해 역할행동과 역할 외 행동을 보상차원에서 발휘할 것으로 예상된다.

2. 연구의 목적

병원에 방문한 환자들은 재원 기간 동안 찾을 수 있는 환자의 권리를 알게 되고 상황에 따른 요구도도 높아졌다. 다른 직업군과 달리 간호사는 24시간 환자와 대면하고 응대하는 직업이므로 환자들의 불만족을 해소시키기 위해 개선방안을 마련해야 하는 실정이다. 이러한 직업적 특성으로 병원에서 간호 분야의 경우 리더의 역할이 무엇보다 크며 변혁적 리더십 발휘가 필요하다고 볼 수 있고, 변혁적 리더십이 조직시민행동과 고객지향성에 긍정적 결과를 가져올 수 있을 것으로 예상되며 조직의 각 구성원들 및 조직의 발전 방안이 될 수 있음을 제고하고자 한다.

결국 본 연구의 목적은 병원이라는 서비스 조직에서 조직구성원들의 역할 행동인 고객지향성과 역할 외 행동인 조직시민행동의 중요한 선행변수로서 변혁적 리더십을 살펴보고 이들 사이의 관계를 심리적 과정측면에서 소명의식의 영향력을 규명하고자 한다. Bass(1985)의 변혁적 리더십이론에 기반 하여 간호사들을 대상으로 변혁적 리더십의 발휘가 간호사들의 업무에 대한 소명의식을 높여주고 높아진 소명의식을 통해 긍정적 결과를 가져오는지를 살펴보고자 한다.

변혁적 리더십은 변화에 대한 요구가 증가하는 역동적인 환경에서 더욱 중요성을 갖고 있으며(Yukl, 2002) 이를 토대로 간호 분야에 적용할 수 있다. 고객지향성에 대한 서비스의 질적 요구도는 의료조직의 효율적 운영을 담보로 하여 경쟁력을 갖추지 못하는 의료 조직의 경우 조직의 발전은 뒤로 하고 존립에 대한 위기마저 가지게 된다. 따라서 이러한 난관을 극복하기 위해 병원마다 서비스교육, 원가절감, 명예퇴직을 비롯한 구조조정 등이 이용되고 있다.

의료 서비스의 질적 수준은 각 의료 기관 근로자 중 가장 많은 수를 차지하는 간호사들의 근무태도와 직결되어 있고 또 병원조직의 중추적인 역할을

담당하고 있다. 24시간 고개과 생활하는 간호가 이루어지는 병원조직의 특성상 간호사의 역할은 전문적이고 질적인 의료서비스의 제공과 더불어 물론 효율적인 재정 관리에 있어서 중요한 기능을 담당하고 있다는 것을 고려하면, 간호사 조직의 자발적인 역할 외 활동을 통해 의료 서비스의 질적 개선이 병원조직의 발전과 생존을 위해서도 중요한 것으로 여겨진다(김문실, 1996).

이에 간호사의 조직시민행동이 환자에 대한 간호 서비스 질을 높이기 위한 직접적인 영향요인으로 인식되고 있다. 조직구성원의 자발적 참여와 노력이 역할 외 활동을 통한 의료 환경 조직의 효율성을 높이는 것에 기여할 수 있는 병원조직의 조직구성원 특히, 환자와 가장 가깝게 돌보고 관리하는 간호사의 적극적이고 자발적인 참여가 전제되지 않으면 병원 의료 서비스의 질적 서비스를 제고하기 어렵다. 이를 고려하여 간호사의 조직시민행동에 관심을 두는 연구는 가치가 있는 것으로 기대된다. 한편, 간호사의 조직시민행동을 특히 리더의 역할이 무엇보다 중요하지만, 관련 연구들은 많이 수행되지 못한 것이 현실이다(김명숙, 2001).

최근 들어 리더십은 일반 조직이론 분야에서 조직시민행동에 영향을 미치는 중요 요인으로 조직 공정성 및 조직 몰입 등이 인식되면서 이에 대한 연구가 빈번히 이루어지고 있다. Bolino & Turnley(2003), Konovsky & Pugh(1994), Bryant(2003), Modassir & Singh(2008) 그리고 Schlechter & Engelbrecht(2006)의 연구 등은 리더십의 역할이 조직시민행동을 높이기 위해서 중요하다는 것을 강조하고 있다.

따라서 본 연구는 조직관리 분야와 경영학 등에서 조직의 효율성 증대 및 발전을 위해 보편적으로 알려진 영향 요인으로 연구되고 있는 조직시민행동과 여기에 대해 중요하게 인식되고 있는 요인으로 변혁적 리더십을 선정하여 이들이 병원조직의 의료 환경의 간호 서비스 질에 어떤 영향을 어떤 경로를 통해 미치는가를 분석하여 이론적 측면과 실무적 측면에서의 의미를 찾고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 변혁적 리더십

조직의 경쟁력 확보와 조직구성원 개개인의 성장과 만족을 위해 리더의 효과적인 리더십 발휘를 매우 강조하고 있다(Dinh, Lord, Gardner, Meuser, Liden & Hu, 2014). 이러한 강조점을 기반으로 많은 연구와 논의를 거쳐 리더십에 관한 다양한 이론이 개발되고, 실증 연구들이 시도되고 있으며, 다양한 리더십 개발 프로그램들이 개발되고 현장에 적용되고 있다(DeChurch, Hiller, Murase, Doty & Salas, 2010).

리더십 이론은 현재까지 몇 가지 서로 다른 접근법을 거치면서 발전해왔다. 리더십 발휘에 있어서 리더 개인의 특성 또는 자질에 초점을 둔 특성론, 효율적이며 효과적인 리더의 행동 방식을 규명한 행동론, 또한 리더가 행사할 수 있는 권력의 크기, 유형 및 권력 행사 방법에 초점을 둔 권력-영향력 접근법, 리더십이 어떤 특정상황에 부합할 때 효과적이라는 상황론 등 다양한 이론적 근거에 기반하여 리더십의 효과성을 높이려는 시도가 꾸준히 이루어져 왔다(Yukl, 2002).

Lord & Maher(1993)에 의하면 리더십은 어떤 특정한 개인이 조직구성원들로부터 리더라고 인정받는 또는 그렇다고 인식되는 과정이다. 이러한 것은 결국 높은 직급이라고 리더가 되는 것이 아니라 주위 조직구성원들로부터 리더라고 인정받는 것이 중요하다고 하였다.

한편 Yukl(2002)은 리더십을 집단이나 조직의 구성원들이 주위에서 일어나는 사건에 대해 해석하거나 목표나 전략을 선택하는 경우 또는 목표 성취를 위한 조직구성원들을 동기부여 하는 경우, 조직구성원들과 협력적 관계를 유지하는 경우 등에 영향력을 미치는 과정이라고 정의 하였다.

Northhouse(2004)는 리더십을 리더가 조직구성원들에게 주의 깊게 관심을

기울이는 과정이며, 영향력을 포함하고 있고, 리더와 조직구성원들이 함께 속한 특정 조직/팀/부서에서 일어나고, 이들 조직단위의 목표를 달성하기 위한 것이라고 보았다. 이와 같이 리더십에 대한 여러 학자들의 개념을 종합해 보면 리더십의 원천에 권한, 권력, 관리 등이 있으며 리더십이란 영향력이고, 그 영향력으로서 인간중심적 영향력을 가지고 있기 때문에 리더십은 다른 원천과 구분되어 진다.

최근에는 리더십을 여러 가지로 유형화하고 이들 리더십 유형에 따라 조직의 성과 및 조직구성원들의 태도와 행동에 차별적인 영향력을 보인다는 것을 살펴보려는 연구가 활발하게 수행되고 있다(이형우, 2015). 특히 리더십 유형의 구분에 있어서는 거래적 리더십과 변혁적 리더십으로 구분하는 것이 대표적이다(Conger & Kanungo, 1998).

그 동안의 리더십이 과업중심 행동(task-oriented behavior)과 관계중심 행동(relation-oriented behavior)의 두 축으로만 구분하는 것은 한계가 있다고 지적하면서 변화 지향행동(change-oriented behavior)의 필요성을 언급하였으며(Yukl, Golden & Taber, 2002), 변혁적 리더십은 조직구성원들의 변화 지향적 행동을 향상시키는 리더십으로 알려져 있다. 조직구성원들의 변화 지향적 행동으로는 새로운 변화에 적응(adapt)하거나 새로운 도전을 예측한 선제적 행동(proactive behavior)으로 자신의 역할 외 행동으로도 볼 수 있으며 이를 변화지향 OCB로 정의내리는 경우도 존재한다.

변혁적 리더십은 카리스마 개념을 포함하고 있어 흔히 정상적인 기대를 넘어선 성과를 도출해 내는 과정으로 표현할 수 있다. 변혁적 리더는 조직구성원들로 하여금 미래 비전의 공유를 통해 조직구성원의 몰입정도를 끌어올림으로써 그들이 애초 기대치보다 목표를 훨씬 초과 달성할 수 있게 동기를 부여를 해 주는 리더를 말한다. 최근에 활발한 리더십의 연구는 빠르게 변하는 조직 환경 속에 조직의 경쟁력과 생존을 강화하기 위해 조직변화를 이끌어 낼 수 있는 리더의 능력에 관심을 두는 변혁적 리더십에 관한 연구가 활발하다(이용탁, 1996; Howell & Avolio, 1993; Keller, 1992; Bass, &

Yammarino, 1991; Podsakoff et al., 1990; Organ, 1988).

변혁적 리더십은 하위차원으로 구분되는데 주요 하위차원은 6요인(비전 정립 및 구체화, 모범적 모델 제시, 집단목표수용 촉진, 고성과 기대, 개별화된 지원, 지적자극)(Avolio, Bass, & Jung, 1999), 5요인(카리스마, 이상적 영향력, 영감적 동기부여, 지적자극, 개별배려), 4요인(이상적 영향력, 지적자극, 개별적 배려, 영감적 동기부여), 3요인(카리스마, 지적자극, 개별적 배려)으로 구분되고 있다(최병권 · 문형구 · 주영란 · 정재식, 2017).

가장 전형적인 리더십의 하위차원은 4개의 하위차원으로 구분하는 것으로 이를 구체적으로 살펴보면, 이상적 영향력(Idealized influence), 영감적 동기부여(Inspirational motivation), 지적 자극(Intellectual stimulation), 개별 배려(Individualized consideration)로 구분된다.

먼저 이상적 영향력은 리더가 조직구성원들 에게 미래의 비전을 제시하고 이를 통해 조직구성원들로 하여금 리더에 대한 동일시와 신뢰, 존경을 이끌어 내는 것을 의미한다(Shamir et al., 1993; Van Knippenberg & Sitkin, 2013). 즉, 리더가 기존 조직의 관행을 따른 것이 아니라 능력과 자신감을 보여 주고, 개인의 사익을 초월하며, 개인적인 위험까지도 감수하면서 조직구성원들에게 영향력을 발휘하는 것을 의미한다(Bass & Avolio, 2000; Walumbwa, Avolio, & Zhu, 2008).

영감적 동기부여는 인지적 요소 뿐 만 아니라 조직구성원들의 감정적 요소와 밀접하게 관련된 것으로(Bass, 1985) 리더가 바람직한 미래의 모습을 수립하고, 이를 실천할 수 있는 방법 및 행동 기준 등을 분명히 제시하며 자신의 의지와 확신을 보여 주는 것을 말한다(Bass, 1999). 또한 조직구성원들에게 높은 기대를 표현하고, 의미를 갖는 상징(symbol) 등을 사용하여 조직구성원들에게 비전실현에 헌신하도록 만드는 것을 의미한다(Bass, 1985; 1990; 1999).

즉, 조직구성원들에게 비전제시, 열정고취, 격려 및 높은 수준의 기대 표시 등을 통해 주도적으로 업무를 수행할 수 있도록 유도하는 행동이라고 할 수

있다(Bass & Avolio, 2000).

지적자극은 조직구성원들로 하여금 기존의 시각에서 문제를 바라보는 것이 아니라 새로운 시각으로 문제에 접근하도록 하는 것으로 혁신적 생각과 창의적 생각을 높일 수 있도록 지원해 주는 것이다. 리더가 조직구성원들의 다양한 지식습득을 장려하고, 발생하는 조직과 직무문제에 대해 새로운 관점에서 접근하도록 하며 해결하는 방법 또한 기존의 틀을 벗어나 창의적이고 색다른 방법을 모색하도록 유도하는 것을 의미한다(Walumbwa et al., 2008; Zhu, Avolio, & Walumbwa, 2009).

마지막으로 개별배려는 조직구성원들 개개인에게 깊은 관심을 기울이고 조직구성원들이 더 높게 성장하도록 조언 및 지원을 해 주는 것을 의미한다(Bass, 1985; 1990; 1999). 일대일로 조직구성원들과 대면하면서 그들의 개인적인 욕구와 능력, 장단점 등에 관심을 기울이고 이를 정확히 파악한 후, 보다 높은 수준으로 능력을 높여 더욱 높은 성과를 달성할 수 있도록 잠재력을 개발해 주는 것을 의미한다(Walumbwa et al., 2008).

2. 변혁적 리더십 연구

리더십에 대한 여러 연구들에 있어서 급변하는 조직 환경 속에 조직의 생존과 경쟁력을 높이기 위해 조직 변화를 유도할 수 있는 리더의 능력에 관심을 두는 변혁적 리더십에 관한 연구가 주를 이루고 있다(이용탁, 1996; Howell & Avolio, 1993; Bass & Yammarino, 1991; Podsakoff et al., 1990; Oragn, 1988).

변혁적 리더십의 연구들은 직접 효과를 설명하고 있는데 주요 결과변수로는 효과성, 태도, 행동, 인지 등으로 구분할 수 있다. 이 중 리더십 발휘에 따른 조직구성원의 태도(예: 조직몰입, 만족, 자긍심 등)에 미치는 영향을 조사한 연구가 가장 많았고, 조직지원인식 등의 인지변수, 매출액 증대나 시장점유율과 같은 가시적 성과변수, 그리고 리더에 대한 만족도와 같은 리더 효과성 변수를 살펴보고 있다(Hiller, DeChurch, Murase & Doty, 2011).

이와 같이 긍정적 결과를 가져오는 변혁적 리더십은 조직이 지향하는 목표와 비전을 조직구성원들이 받아들일 수 있도록 하며 강하게 동기부여 함으로써 긍정적 결과를 가져올 수 있도록 하는 리더십이다(서인덕·이원형, 2006; Goodwin, Wofford & Whittington, 2001). 변혁적 리더십은 기본적으로 인간의 자기개발 및 리더와 조직구성원들 간의 상호작용을 촉진함으로써 이들 리더와 조직구성원들이 속한 집단을 위해 더욱 기여하도록 동기를 유발하여 성과를 향상시키도록 한다(Yukl, 2002). 또한 변혁적 리더십은 왜 조직이 높은 성과를 달성해야 하는지 또한 이 성과가 어떤 가치를 갖고 있는지를 이해하도록 함으로써 조직구성원들로 하여금 성과에 대한 기대를 제고하는 역할을 한다(House, Spangler & Woycke, 1991).

Bass(1985)에 의하면 변혁적 리더는 조직의 환경을 변화시키려는 가시적 특성에 앞서 자기 확신과 강력한 이상적 신념을 보다 특징적으로 보유하고 있다고 하였다. 또한 자신의 조직구성원에게 많은 기대감을 부여하고 신뢰를

주며, 개별 배려를 통해 조직구성원을 변화 시킬 수 있다고 한다.

Yukl(2002)은 변혁적 리더는 조직구성원들로 하여금 정의, 자유, 공정 등 이상적 가치에 대한 의식수준을 높이게 한다고 하였다. 즉, 변혁적 리더는 조직구성원들의 개인적 이익을 위한 욕구, 열망, 가치를 조직을 위한 집단적 이해로 전환 시키면서, 조직 공통의 목표에의 강한 몰입을 유도 하여 조직의 목표, 사명을 위한 개인의 희생과 기대를 넘어선 조직의 성과를 달성 가능하도록 한다. 이처럼 변혁적 리더는 개인의 시선을 팀과 조직으로 넓게 하여 집단 공통의 목표와 일체성에 대해 상승시키는 작용을 한다는 것이다.

결국 리더가 조직구성원들의 욕구와 이익이 무엇인지에 대해 관심을 가지고 이에 대한 신뢰감을 보이며 동시에 상호의존적인 관계를 통해 동기수준을 높이게 되면 조직구성원들은 자신에게 기대되는 역할을 넘어서서 노력해야 한다는 것을 유발시킴으로써 애초에 기대하였던 수준을 넘어서는 성과(performance beyond expectation)가 창출될 수 있도록 한다는 것이다(Bass & Riggio, 2005).

Bass(1985, 1990)의 연구에 따르면, 변혁적 리더는 조직구성원들을 동기 부여하여 정해진 것 보다 많이 일하게 한다고 하였고, 개인의 발전과 학습, 성취에 많은 경험을 가진 선배와 같이 행동을 하여 더 관심을 가지게 한다고 하였다. 또한 신뢰감 있는 분위기를 만들어 조직구성원들이 개인의 이익을 조직을 위해 양보하게 한다. 변혁적 리더십이 직무만족과 같은 많은 조직구성원의 결과와 일관되게 긍정적으로 관련되어 있다(Bass, 1985; Seltzer & Bass, 1990; Yammarino & Bass, 1990; Bass & Avolio, 1994, Hater & Bass, 1988).

국내에서는 변혁적 리더십 연구들에 있어서 다양한 연구주체들이 다루어졌다. 첫째, 변혁적 리더십과 조직구성원들의 심리적 성과(직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등) 및 혁신성과(혁신적, 창의적 행동 등) 간의 관계를 연구하였다. 둘째, 변혁적 리더십의 하위구성 요인별 효과성을 비교하는 연구가 수행되어져 왔다. 셋째, 변혁적 리더십과 결과변수 간에 과정과 상황적 요인

을 규명하는 연구가 수행되어져 왔다. 주요 연구들은 이러한 3가지 흐름에서 연구가 진행되었는데 그 외 변혁적 리더십의 개념 확장에 대한 필요성을 제기한 연구도 있다(박오수·고동운, 2009; Yukl, 2002).

이와 같이 국내외 변혁적 리더십이 조직구성원의 태도와 행동변화에 지대한 영향을 미친다는 것은 이론적 측면에서 보면 사회정보처리이론(social information processing theory, Salancik & Pfeffer, 1978)과 사회학습이론(social learning theory, Bandura, 1977)으로 설명될 수 있다. 또한 리더의 행동이나 언어를 조직구성원들은 자신의 행동이나 직무에 임하는 자세에 의미를 부여하는 행위를 하게 된다는 의미의 관리(management of meaning) 관점으로도 설명할 수 있기 때문이다.

3. 소명의식

현대사회에서 일은 경제적, 심리적, 사회적 삶의 중요한 영역이 되면서 (Casey, 1995) 일의 의미에 대한 학문도 번성하게 되었다(Cameron, Dutton & Quinn, 2003; Seligman, 2002; Pratt & Ashforth, 2003). 그 중에서, Bellah 와 동료들은 일이 소명으로서 주관적으로 경험될 수 있다고 주장하였다 (Bellah, Madsen, Sullivan, Swidler & Tipton, 1985). 이 연구는 결국 소명의식이 있는 사람들은 주로 경제적인 이익이나 경력을 위해 일하지 않고 일 자체로 인해 개인에게 채워주는 충족(fulfillment)을 위해 일을 한다고 주장을 반영한 것이다.

Wrzesniewski, McCauley, Rozin & Schwartz(1997)도 소명의식을 이런 정의를 기초로 하여 사람들이 느끼기에 일이 사회적으로 가치 있고, 목적 그 자체이며, 꼭 그럴 필요는 없더라도 즐거움을 주는 활동들을 포함하는 것이 소명의식이라고 정의하였다. 소명의식은 일을 통해 개인적으로 의미 있는 신념들의 발현으로 일컬어지는데, 주관적인 경력 성공의 가장 최고의 형태로 여겨진다(Dobrow, 2006; Hall & Chandler, 2005).

일을 소명으로 보는 사람들은 일을 일 자체의 목적으로 이해하고 있으며, 다른 어떤 목적을 위한 수단으로 이해하지 않는다(Wrzesniewski et al., 1997). Hagmaier & Abele(2012)은 소명의식의 다차원적인 개념을 강조하면서 소명의식을 1)일 동일시와 사람 환경 적합도(Identification & Person Environment Fit), 2) 일의 의미와 가치 추구적 행동(Sense and Meaning & Value- Driven Behavior : SMVB), 3) 초월적 인도력(Transcendent Guiding Force: TGF) 등으로 구분하였다.

동일시는 자신의 직업을 수행하는 것이 그 자신의 감추어진 능력을 최대한으로 발휘시킬 수 있는 자아(self)에 속한다는 의미이다. 사람 환경 적합도는 개인의 능력과 재능, 속성들과 직무의 수행들 간의 적합도이다. 가치 추구적 행동은 업무 관련 행동에 영향을 미치는 이타성, 공정성, 정직 등 도덕

적, 윤리적 가치를 의미하고, 의미와 목적은 개인의 업무에 대한 중요도와 그들의 삶에 목적과 의미를 두는 원천으로서의 일을 의미한다. 끝으로 초월적 인도력이란 자신에게 어떤 일을 하도록 말하고 그 일에 대해 안정감과 확실성을 주는 내적인 목소리나 높은 힘이라고 하였다.

소명관련 선행 연구 결과들을 살펴보면 Autin, & Bott(2013), Duffy, Bott, Allan, Torrey, & Dik(2012), Duffy, Allan & Dik(2011), Duffy, Allan, Cardador, Dane, & Pratt(2011)의 연구에서 소명의식을 가진 사람들은 더욱 경력에 몰입하며 조직몰입이 높고 낮은 이직의도를 보였다. 또한 소명의식은 직업 자기효능감, 직업 정체성, 일의 의미성, 일 관여, 그리고 개인-일 적합성, 직무만족, 생애만족, 등과 강하게 관련되어 있었다(Wrzesniewski et al., 1997; Duffy et al., 2013; Hall, & Seligman, 2009; Hirschi, 2012). 이와 같이, 소명의식은 조직몰입 및 이직의도 등의 조직유효성과 깊은 관련이 있음을 예측할 수 있다.

소명의식의 국내 연구들을 보면, 하유진(2013)의 연구에서는 소명의식은 조직몰입과 조직시민행동에 정적인 영향을 미쳤고, 윤소천·이지현·손영우·하유진(2013)의 연구에서는 소명의식은 심리적 자본과 조직 동일시를 매개로 조직몰입과 이직의도에 영향을 미쳤다. 그 밖의 연구들에서도 소명의식은 삶과 직업 만족, 그리고 이직의도 등과 관련이 있는 것으로 나타났다(김창호·심원술, 2012; 안진아·김혜원·이지연, 2017; 이은경, 2011; 조은애, 2011).

소명(calling)은 본래 종교적 의미에서 형성된 것으로 특히 직업소명의식의 경우 신이 인간에게 부여한 사명으로 자신의 직업을 받아들이는 태도에서 출발하였다. 하지만 현대의 직업소명의식은 자신의 삶의 일부로서 일과 직업을 받아드리며, 성공적인 직무수행을 통하여 삶의 목적을 달성하고 자아 실현을 하고자 하는 직업태도를 의미한다(Hall & Chandler, 2005; Bunderson & Thompson, 2009; 김동원·조남신, 2012; 이은경, 2011).

직업소명의식은 개인의 근원적 본성에 대한 인식이며, 일에 대한 재능과

능력을 인식하면서 형성된다. 소명의식은 자신이 수행하고 있는 특정한 일 또는 자신의 직업 영역에 있어서 열정 뿐 만 아니라 재능이 있다는 것을 인식하면서 형성되는 것이라고 이해하고 있다(Bunderson & Thompson, 2009). 조직에서 근무하고 있는 조직구성원들의 삶은 자신의 직업, 자신이 수행하는 업무에 대해 가지는 의미가 다양하고, 그 의미가 다양한 만큼 조직에서의 삶 나아가 개인의 삶과 조직 및 개인성과에 서로 다른 영향을 가질 수 있다(Roso, Dekas & Wrzesniewski, 2010).

직업적 태도가 개인의 업무 만족도와 업무성과, 조직생활에 커다란 영향을 가질 수 있도록 하는 것은 개개인마다 일에 대한 목적과 의미가 다르기 때문이다. 직업에 대한 선택은 인생의 여러 측면 예를 들면, 개인의 직무에 대한 만족과 적응, 교우관계 및 가족활동 또 여가선용, 등과 같은 것에 영향을 준다.

직업은 단순한 삶의 수단은 아니며, 조직구성원이 각자의 목적에 의해 다를 수 있으며, 직업관은 조직구성원이나 사회가 그 직업에 대해 가지는 가치관이다. 자존감(Self-esteem)은 가치에 대한 평가 차원에서 자신이 가치를 가지고 있다고 스스로 평가하는 것으로서 이러한 평가에 따라서 긍정적 또는 부정적인 태도로 표현된다. 즉, 자존감이 높다는 것은 자신이 중요하고 능력이 있으며 가치가 높은 존재로 여기고 있다는 것이다(Barnden, 1991)

조직구성원들이 본인의 직업에 대한 강한 소명의식을 가진다는 것은 자신이 가진 원래의 자아의 본성과 자신이 수행하고 있는 직업이 적합 또는 조화를 이루었음을 의미한다. 무엇보다 직업에 대한 소명의식은 열정과 정체성에 있어서 높은 열정 및 명확한 정체성을 확립하고 있다는 것으로 이를 통해 자신의 능력 또는 재능을 명확하게 발휘하고 있다는 것을 의미하게 된다. 결국 자신의 직업에서 수행하는 업무를 통해 하고자 하는 열정을 달성하고 재능을 발휘하며, 결국 자신과 직업 또는 업무를 동일시하는 것을 의미한다(Dobrow, 2012; Hall & Chandler, 2005).

높은 수준의 직업소명의식을 갖고 있는 조직구성원들은 자신이 수행하고

있는 업무와 조직에 대하여 강하게 몰입하게 된다. 또한 자신이 하고 있는 직무에 대해 만족하고 조직에 대해서도 강하게 만족감을 갖고 있다. 따라서 직업소명의식을 높이면 조직구성원들의 이직의도를 낮출 수 있으며 나아가 경력에 대한 몰입과 경력성공을 가능하도록 하는 긍정적인 결과를 가져 올 수 있다(이은경, 2001; Dufy & Dik, 2013).

한편 소명의식은 조직구성원들에게 자신이 살고 있는 삶의 의미와 목적을 명확하게 함으로써 자신의 수행하고 있는 업무 또는 일이 사회에 기여할 수 있다는 인식 또한 높일 수 있게 된다. 결국 소명의식을 갖도록 하는 것은 특정 직업의 선택 뿐 만 아니라 일이나 업무를 소명이 반영된 것으로 다시 구조화하여 수행할 수 있게 한다(장진이 · 이지연, 2014). 결국 소명의식은 자신의 일에 스스로 풍족함과 충만감을 느끼도록 하고 사회적 측면에서 봤을 때 의미가 있는 헌신을 할 수 있도록 하게 만드는 목적의식이 된다는 것이다. 즉, 자신이 수행하는 일에 목적과 의미를 부여하는 가치의 정도라고도 할 수 있다(박주현 · 유성경, 2012; Dick & Duffy, 2013).

4. 조직시민행동

조직시민행동의 선행 연구들은 조직시민행동이 역할 내 행동의 임무수행이라는 측면의 정해진 개념에서 역할 외 행동으로의 개인성으로 이념을 확대하였다. 이에 조직시민행동에 대한 선행 연구들은 공식 적으로 업무성과와는 관련이 적은 조직시민행동이었다면 크게 조직시민행동에 직무 외적인 행동에 영향을 주는 선행요인을 밝히는 연구와 더불어 조직시민행동의 결과 변수들에 대한 연구로 나눌 수 있다

조직시민행동에 영향을 미치는 선행요인들의 연구를 살펴보면, Bateman & Organ(1983)은 조직시민행동은 직장 동료들 돕는 행위와 자원해서 의무적이지 않은 일을 하는 행위, 또 상사와 동료들 일을 부탁하지 않은 경우에도 도움을 주는 행위, 불평하지 않는 행위 등으로 보면서, 조직시민행동의 선행요인으로는 감정직무만족이 조직시민행동과 의미 있는 관계를 검증하였고, O'Reilly & Chatman(1986)은 조직몰입의 순응화와 동일화 또 내면화가 조직시민행동에 밀접하게 의미 있는 상관관계가 있음을 밝혔다.

Organ & Konovsky(1989)의 연구에는 감정 직무만족과 인지 직무만족을 조직시민행동의 선행요인으로 연구하여 감정 직무만족, 인지 직무만족 둘 다 조직시민행동과 의미 있는 관계가 있음을 알게 되었다. 조직시민행동으로 인한 결과에 대한 많은 연구들을 살펴보면, 공식적으로 업무 행동과 직접 관련 없는 업무 외적행동인 조직시민행동이 오랜 기간을 두고 볼 때 업무성과와 고객만족 또, 재무적 성과 등 양적 과 질적인 측면의 직무성과와 조직의 유효성에 밀접하게 연관되어 있음을 밝혔다(Bateman & Organ, 1983; Smith, Organ & Near, 1983; Konovsky, 1986; Mackenzie et al., 1991; Podsakoff & Mackenzie, 1994)

조직시민행동은 조직구성원들이 규정상으로 되어 있지 않고 공식적인 보상 또는 처벌과 관련 없이 스스로 조직과 동료에 도움을 주는 자유재량 행동

이다(문형구·김경석, 2006). 조직시민행동은 조직이 효과적으로 기능할 수 있도록 하는데 필요한 자발적이고 자유재량적인 행동으로서 공식적 보상체계(보상, 처벌)에 의해 명시적 또는 직접적으로 관련성이 없지만 조직 전체로 봤을 때 운영적 측면에서의 효과성을 높이는 역할을 한다(Organ, 1988). 조직시민행동에 대한 기본 개념은 학자마다 다소 비슷한 용어로 정의하고 있다.

조직시민행동에 관한 연구에서 Van Dyne et al.(1995)와 Van Dyne & LePine(1998) 등은 조직시민행동이 역할 외 행동(extra-role behavior)으로 정의하였고, Van Dyne et al.(1994) 등은 조직시민행동을 시민의식(civic citizenship)으로 개념화하였다. 그러나 이들 학자들은 공통적으로 기본적인 조직구성원은 시민이라는 이상적 가치를 목표로 하는 이성적 존재로 인식하는 신념에 근거하고 있다.

Graham & Van Dyne(2006) 등은, 조직시민행동은 조직구성원의 자발적이고 적극적 참여를 통해서 조직의 운영개선은 물론이고, 조직의 발전을 위해 적극적 정보 수집 과 영향력 행사 등을 비롯해 조직의 변혁을 돕기 때문에 조직의 관리비용을 절감하는 기능을 한다고 주장한다.

이처럼 조직시민행동은 조직구성원의 사소한 행동이지만 조직구성원 전체가 이런 행동을 할 때 조직의 성과에 의미 있는 영향을 미치는 것은 당연하다. 또 조직시민행동의 하위 구성 요소에는 학자의 연구 관점에 따라 어느 정도 차이가 있다. 기존연구에서 살펴보면 조직시민행동 하위차원에 대한 수와 명칭은 연구자에 의해 그 변동 폭이 있지만, 사용되는 분류기준은 두 가지, 조직시민행동의 내용과 표적이다.

이에 따라 일부 연구자들은 행동의 내용에, 그리고 다른 일부 연구자들은 행동의 표적에 의해 조직시민행동의 하위차원들을 분류하고 있다. 예를 들어 Organ(1988)의 연구에서는 내용의 대표적인 예로 5개의 하위차원으로 이타주의와 예의, 비불평성 그리고 양심과 공익성을 제시하고 있으며, Williams & Anderson(1991)의 연구에서는 표적의 대표적인 예로 개인지향 조직시민행동(OCB-I)과 조직지향 조직시민행동(OCB-O)의 2개 하위차원들을 제시하고 있

다.

한편, 최근에는 참여 활동 또는 공익성(civic virtue)을 강조하여 변화지향 행동(change-oriented behaviors)과 친화적 행동(affiliative behaviors)으로 구분하는 학자도 있다(LePine et al., 2002). Podsakoff et al.(1997)은 조직시민 행동의 구성요소를 5가지로 구분하였는데 이타주의, 양심, 예의, 공익성, 스포츠맨십으로 제시하는 등 하위 구성요소에 대해 다양한 의견이 존재하고 있다(Podsakoff et al., 2000).

조직시민행동은 조직구성원들과 조직사이에 있어서 사회적 교환관계 이론으로 설명할 수 있는데 조직구성원들은 자신의 상사가 발휘하는 리더십을 통해 조직목표와 자신이 달성해야할 성과를 인식하게 된다(Motowidlo, 2000). 그리고 조직구성원들의 자신의 리더를 조직과 동일시하여 리더가 발휘하는 리더십을 자신이 조직에서 받은 것에 대한 보답차원에서 조직에 기여해야 한다는 교환 관계의 기준으로 삼는다.

만약 리더가 변혁적 리더십을 발휘하게 될 경우 조직구성원들은 자신의 리더로 리더십을 통해 조직의 배려 뿐 만 아니라 열심히 해야 하겠다는 동기 부여를 경험하게 되고 이러한 경험을 동료들과 조직의 발전에 도움이 되는 행동으로 보답하게 된다. 따라서 변혁적 리더십의 발휘는 조직구성원들의 공통적인 비전과 목표를 달성하기 위해 자신의 동료를 도와주며 배려하는 등의 개인적 차원에서 이타적인 도움 행동(OCB-I)을 하도록 유도한다.

더불어 변혁적 리더십에 의해 조직구성원들이 조직이 제시하고 있는 비전을 수용하고 몰입하는 정도가 높아지기 때문에 조직이 제시하고 있는 규정을 좀 더 명확하게 준수하는 순응적 행동(OCB-O)도 하게 된다.

Organ(1988, 1990) 조직시민행동의 5가지 하위요소와 고객 서비스 질 평가와의 관련성을 다음과 같이 제시하였다. 이타주의와 양심은 조직구성원들이 자신의 이익보다 다른 사람들의 이익을 우선시하는 심리적 기제이므로 조직구성원들이 상호 도움을 주는 것 뿐만 아니라 당면한 문제의 해결에 대해서도 서로 협조함으로써 궁극적으로 조직의 서비스 제공 품질을 높이게 된다

(Podsakoff et al., 1997).

스포츠맨십은 조직내에 협력 및 우호적인 조직분위기를 만들어 조직구성원들의 응집력을 강화시킬 뿐만 아니라 건강한 조직분위기를 형성하도록 한다. 따라서 외부 고객의 입장에서 이러한 분위기의 전달은 좋은 서비스를 경험하도록 하게 만든다(Podsakoff et al., 1997). 예의는 조직구성원들의 업무수행과 관련하여 다른 사람들과의 업무추진에서 발생할 수 있는 갈등 또는 문제를 미리 방지하는 효과가 있다. 이를 통해 조직구성원들 서로 우호적 관계의 형성이 이루어지며(Schneider & Bowen, 1992; Mackenzie et al., 1998), 그 결과 조직 서비스 제공의 질은 높아지게 된다.

마지막으로 참여활동은 조직발전을 위해서 필요한 정보를 수집하는 활동에 적극적으로 참여하거나 제안 및 의견개진을 통해 조직의 발전을 지향하고 지식을 공유함으로써 양질의 조직서비스 제공에 기여하게 된다(Netemeyer et al., 1997).

5. 고객지향성

고객지향성은 고객이 시장의 중심이라는 인식으로 고객욕구를 만족시키는 개념으로 마케팅 개념의 구체화가 시장 지향성 이라면, 고객과 종사원 개개 인차원의 마케팅 개념은 고객지향성이다(Donavan & Hocutt, 2001). 고객지향 성은 고객의 만족을 위한 서비스 제공자와 조직의 고객을 대하는 접근 자세 이며 서비스 종사원의 성향에 따른 개인적인 변수로 고객의 욕구에 대한 파 악, 전달, 충족, 개인적 관계 등 여러 차원으로 나타난다(Gavin & Gillian, 2002).

고객지향성의 확대는 조직의 신념과 가치를 고객에게 제공되는 인적자원 에 의해 구체화되는 특성으로 조직구성원의 직무만족은 고객지향성에 미치는 선행요인으로 종사원 만족은 고객지향성에 긍정적 영향을 미치게 된다(김정 회, 2006; 채신석, 2007). 이처럼 종사원에 의해 제공되는 고객지향성은 여러 변수에 의해 긍정적 이거나 부정적 영향을 받고 있다.

고객지향성에 대한 선행연구를 살펴보면 주요 선행변수로서 고객지향성 을 낮추는 부정적 요인으로 가격할인에 대한 지각(이형룡·김대철, 2006), 그 리고 역할에 있어서의 역할갈등(이형룡 등, 2005; 황선진 등, 2007) 및 역할모 호성(김남재, 2002; 황선진 등, 2007) 그리고 감정부조화(서문식·김상희 2002) 등이 이루어졌다. 반면에 고객지향성을 높이는 긍정적 요인으로는 교육 훈련(이은용 등, 2007; 김성혁·황수영, 2007)과 조직유효성(김상철·이현수, 2002; 김순화, 2006; 김성혁·황수영, 2007) 등이 있으며 리더의 역할에 주목 하여 리더십(서현숙 등, 2005; 이은용 등, 2007) 또한 고객지향성을 높이는 중 요한 선행변수라는 연구가 수행되었다.

고객지향성은 고객만족을 위해 선행하게 하는 변수이며 상호이익과 장기 적인 관계구축의 기본 개념이다. 고객지향성을 Saxe & Weitz(1982)은 고객과 직원의 상호작용 수준에서 고객의 욕구충족으로 정의하였다. 또 고객지향성 은 조직이 고객의 이익 증진을 최우선으로 여기면서 조직이 고객의 관점에서

바라보고 고객에게 최선의 가치를 제공하는 것에 관점을 두는 것이라고 하였다.

고객지향성 수준이 높은 직원은 고객의 만족을 높이는 행동을 하게 되고, 또한 고객 지향적 행동은 고객과 조직 간의 장기적 관계를 구축하고 양쪽 모두에게 이익을 주게 된다. 비슷한 맥락에서, 고객지향성은 고객과 직원과의 상호작용과정에서 고객의 욕구만족과 장기적 관계 구축을 위한 마케팅개념의 실행으로 정의된다.

고객지향성은 조직구성원의 서비스제공자가 고객의 입장에서 행동하는 마케팅 활동으로 정의하고, 조직구성원의 고객 지향적 행동은 조직구성원으로 하여금 고객의 욕구를 적극적으로 파악하여 만족스러운 구매의사결정을 하도록 도움을 주고, 조직구성원은 고객이 원하는 서비스를 정확하게 제공하며 고객에 대한 모든 편익과 혜택을 위해 활동하는 것을 의미한다고 하였다.

Spiro & Perreault는 고객과 직원 간 의사소통의 중요성을 지적하고 있으며 고객과 직원간의 의사소통의 필요성을 강조하며 고객지향성의 9가지 구성요소를 제안하였다. 고객과의 관계에서 조직구성원의 고객지향성은 중요한 역할을 한다. 또한 서비스의 독특한 특성상 서비스 접점에 있는 조직구성원이 고객에게 서비스를 제공함에 있어 조직구성원의 행동과 태도의 중요성을 강조하고 있는데, 조직구성원이 고객의 요구를 잘 파악하여 신속하고 친절한 서비스의 제공을 통해 고객을 만족시키려는 행동과 태도가 클수록, 즉 조직구성원의 고객지향성이 클수록 서비스품질이 향상된다는 것을 알 수 있다 (Bettencourt & Brown, 1997).

고객과 직접 대면하는 서비스 제공과정에서의 고객은 조직구성원에 의해 전달되는 지식과 행동을 바탕으로 서비스 품질을 결정하므로 조직구성원들은 보다 고객 지향적 사고를 가지도록 하여야 한다. 고객지향성은 무형의 서비스제공 조직의 지속적 성장과 생존을 위해 필요한 개념이다. 왜냐하면 고객 지향성은 조직이 다른 조직과의 차별화를 가능하도록 하여 경쟁우위를 가지도록 할 뿐만 아니라 수익을 창출할 수 있도록 하기 때문이다(Narver &

Slater, 1990).

한편 고객지향성은 고객의 욕구 및 기대를 자신의 입장이 아닌 고객의 관점에서 충족시키고자 하는 대고객 접근 방식으로 볼 수 있다(Hoffman & Ingram, 1991). 서비스 산업에서 조직구성원들의 행동은 고객이 조직에 대한 서비스 품질을 평가하는 기준이 되고, 직원의 고객지향성 수준이 조직의 서비스 품질 수준을 결정하도록 한다 (Hennig-Thurau, 2004).

조직구성원들의 고객지향성은 조직의 경쟁력을 높이고, 나아가 조직과 고객 모두에게 장기적으로 상호 호의적인 관계를 구축하게 만드는 요인이 된다 (Dunlap, Dotson & Chamber, 1988). 이러한 고객지향적인 행동은 다음과 같은 긍정적인 결과들로 이어진다.

고객지향성은 긍정적 결과를 가져올 수 있는데 특히 경영성과(김영식, 2008; 조원섭·손삼호, 2007) 뿐만 아니라 고객만족(박성희·한지희, 2005)을 높일 수 있는 요소이다. 서비스 차원에서는 서비스몰입(박종철·정종훈, 2016)과 서비스 품질(고재윤·조현준, 2009) 향상에도 기여한다는 연구 결과들이 제시되어 왔다.

한편 고객지향성의 선행변수로는 직무만족(고미애·김재곤, 2015), 조직몰입 등 직무와 조직에 대한 태도 변수가 중요한 역할을 한다고 연구되어져 왔다(이진영·이채은, 2012). 그 외에는 직무환경 차원에서 직무제도 또는 고용상태의 공정성이 고객지향성에 영향(고미애·김재곤, 2015)을 보인다고 제시되어져 왔다.

그 외 조직이 사회적 책임을 다하는 윤리경영이 이루어질 경우 조직구성원들의 만족도가 높게 나타나며, 높은 만족도가 결국 높은 고객지향성으로 이어진다는 연구(이환의·유창근·조윤희, 2014; Lee et al., 2013)도 이루어져 있다. 조직구성원들 뿐만 아니라 조직 차원에서 고객지향성은 조직구성원들 개개인의 역량을 향상시키는데 긍정적인 영향을 미치며 높아진 조직구성원들의 역량은 품질과 효율성 제고로 이어질 수도 있다(이창원·박경숙, 2016).

고객지향성은 조직구성원들이 자신의 입장이 아닌 고객 관점에서 생각하

도록 하는 것으로(봉준호, 2019), 무엇보다 고객만족을 우선시 하고(임지현 · 이종훈 · 안윤영, 2017), 고객과의 장기적인 우호적 관계를 유지하도록 한다(봉준호 · 이상희, 2017). 또한 고객이 갖고 있는 욕구 및 가치를 충족시킬 수 있도록 적절한 형태로 조직을 설계하고, 관리할 수 있도록 하게 한다(문희원, 2018).

이와 같이 조직의 흥망성쇠는 고객에 의해서 결정된다고 봤을 때(변재우 · 박슬기, 2017), 조직을 운영하는 여러 가지 원칙 중 고객우선 원칙이 가장 중시 되어야 하며(박종철 · 정종훈, 2016) 이러한 원칙에 부응하도록 조직 설계가 유연하고 고객지향성 형태로 전환되어야 할 것이다(박혜미 · 현성협, 2017).

서비스 업종은 특히 제조업종과 달리 고객과의 상호작용의 빈도가 높다. 이러한 서비스 업종은 호텔, 레스토랑 뿐만 아니라 병원 또한 의료서비스를 제공하는 업종으로 간호사 또는 병원의 직원들이 환자인 고객의 욕구와 필요를 선제적으로 확인하고 이들의 욕구를 충족시킬 수 있어야 한다.

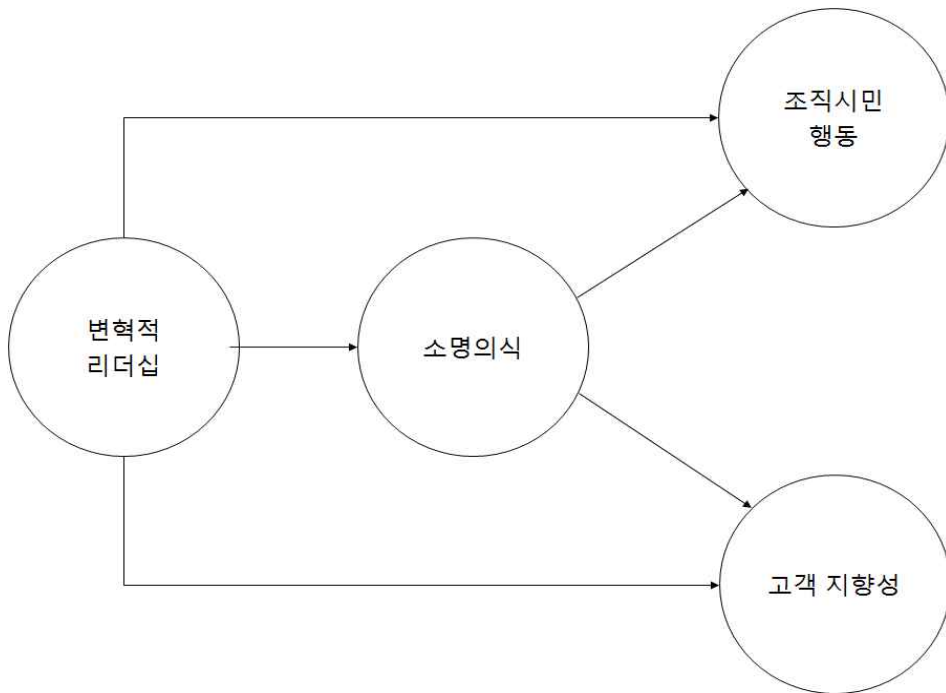
이러한 요구의 충족 논리는 병원 이외의 서비스 조직에서도 적용될 수 있는 것으로(김지연 · 정규엽, 2017) 무엇보다 고객의 소리를 경청하고, 고객 욕구에 관심을 가지며 정확한 정보를 제공하고, 약속을 지키는 일련의 활동을 수행할 수 있어야만 한다(김맹진, 2016). 리더의 리더십 발휘는 조직구성원들로 하여금 고객을 위해 좀 더 헌신하게 할 뿐만 아니라 조직구성원들이 고객을 우선하고, 고객을 만족시키려는 고객지향적인 행동을 촉진시킬 수 있도록 해야만 한다.

Ⅲ. 연구 설계 및 연구방법

1. 연구 모형

본 연구에서는 변혁적 리더십이 조직시민행동과 고객지향성에 직접적 영향을 미칠 것이고, 소명의식은 변혁적 리더십이 조직시민행동과 고객지향성에 미치는 영향력을 매개할 것 이라는 가설을 설정하였다. 각 변수들에 대한 이론적 고찰과 선행연구를 바탕으로 변수들 간의 관계를 모아 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 설계하였다.

<그림 3-1> 연구모형



2. 연구 가설

기존의 선행연구들과 제시된 연구모형을 바탕으로 하여 직접효과 및 매개효과 가설을 설정하였다. 직접효과(main effect) 가설은 변혁적 리더십이 조직시민행동과 고객지향성에 영향력을 보인다는 것이며 매개효과(mediating effect) 가설은 변혁적 리더십이 조직시민행동과 고객지향성에 미치는 영향력에 있어서 소명의식이 매개한다는 것이다.

2.1 직접효과 가설

변혁적 리더십은 개인과 조직에 긍정적 결과를 가져오는 중요한 선행변수로서의 역할을 한다(최병권 등, 2017). 특히 본 연구에서 설정한 종속변수인 조직시민행동에도 긍정적 영향력을 미칠 수 있을 것이다. Koh et al.(1995)에 의하면 변혁적 특성을 많이 가진 리더가 그렇지 않은 리더에 비해 조직 구성원들의 조직몰입 수준 및 조직시민행동을 상승시키고, 이는 조직의 효율성을 높이는 데 결과적으로 기여한다는 것을 입증하였다.

Organ et al.(2006)도 변혁적 리더십이 조직시민행동을 자극한다고 주장하였는데 그 근거로 조직목표의 수용, 개인지원 인식, 비전제시, 역할모델 제공, 기대 수준의 제고, 지적 자극 등을 통해 증명하였다. 이러한 주장은 변혁적 리더가 조직구성원의 역할 외 과업수행을 이끌어내 조직의 효율성을 높이는 데 기여한다는 것을 강조하고 있다.

변혁적 리더십이 조직구성원의 자발적 행동과 참여를 통해 조직의 효과성을 높이는 목적을 두고 있으므로 조직의 효율성 관점에서 의미 있는 선행 변인으로 인식되고 있다. 변혁적 리더십은 조직구성원의 자발적 행동을 유도하고, 이를 통해 조직의 효율성을 증진시키는 데 중점을 두기 때문에 변혁적 리더십은 조직구성원들의 자발적 행동에 근거하는 조직시민행동의 중요

한 선행변수가 된다(Schlechter & Engelbrecht, 2006).

리더와 조직구성원간의 상호관계는 조직시민행동에 영향을 미칠 수 있는데 변혁적 리더십이 조직시민행동의 영향 변인이 될 수 있을 것이다. 즉, 변혁적 리더는 조직구성원으로 하여금 개인의 이익보다 집단적 이익이 높다는 인식을 가지도록 이끌어 낼 수 있다는 것을 강조함으로써 변혁적 리더십이 조직구성원의 역할 외 행동을 유도할 수 있다는 것이다.

Piccolo & Colquitt(2006)는 변혁적 리더십의 개별 배려와 같은 요인들은 조직구성원의 심리적 안정을 주고 조직시민행동에 영향을 미친다고 주장하고 있으며, 또 Kark & Shamir(2002)는 변혁적 리더십이 개별배려와 지적 자극 등이 조직구성원과 신뢰를 형성하도록 유도하고 내적 동기를 부여하므로 이들 조직구성원으로 하여 역할 외 행동을 이끌어 낸다고 주장하고 있다.

서인덕·이원형(2006)의 연구는 변혁적 리더십이 예를 들어 이타심과 공중의식, 예의, 스포츠맨십 등으로 표출 될 수 있는 조직시민행동에 긍정적 영향을 미친다는 점을 실증적으로 밝혔다. 이덕로 등(2003)도 호텔 조직구성원 670여명을 대상으로 한 연구에서 변혁적 리더십이 이타심을 높이고 조직시민행동을 높이는데 긍정적 효과가 있음을 확인하였다.

최충식 등(2007)의 연구도 변혁적 리더십과 조직시민행동 간의 긍정적인 관계를 증명하였다. 마지막으로 Podsakoff 등(1996)의 연구는 1,200명의 중간관리자와 1,500여명의 조직구성원을 대상으로 한 연구에서 변혁적 리더십이 조직몰입과 신뢰 및 조직원의 조직시민행동에 긍정적인 영향을 유도 한다는 것을 확인하였다. 변혁적 리더가 부하들의 개발(Avolio & Gibbons, 1988)과 부하들의 자기 향상을 위한욕구의 충족에 유효함을 강조하였다.

한편 변혁적 리더십은 역할행동인 고객지향성에도 긍정적 영향력을 보일 것이다. Hater & Bass(1988)에 의하면 변혁적 리더십과 직무만족에 관한 연구에서 조직구성원들로 하여금 지각된 변혁적 리더십과 리더십 유효성, 변혁적 리더에 대한 만족 간에는 의미가 있는 것으로 나타났다고 하였다. 또한, Bass(1985)는 리더십이 조직구성원의 태도변수인 리더에 대한 만족과 작업

단위에 대한 유효성에 의미 있는 영향을 미친다고 하였다.

Deluga(1988)의 연구에서는 변혁적·거래적 리더십과 조직구성원의 만족도와 리더십 효과성 분석을 보면 변혁적 리더십이 거래적 리더십보다 상위적으로 조직구성원의 효과성과 만족도에서 높은 상관관계를 보였으며, 거래적 리더십보다 변혁적 리더십이 조직유효성에 크게 영향을 미친다(이광노, 2002; Lowe et al., 1996; Bass & Avolio, 1990).

Jaworski & Kohli(1993)는 변혁적 리더십과 고객지향성에 대한 연구에서 경영자 또는 조직 관리자의 리더십이 조직의 목표 달성을 위해 집단이나 개인의 행동에 영향력을 행사하므로 조직 경영자의 리더십은 조직 종사원의 행동과 태도에 미치는 영향으로 고객에게 더 높은 수준의 가치를 서비스하기 위해 노력한다고 하였다(김봉관·이강호, 2008).

고객지향성에 대한 선행연구의 긍정적인 영향으로는 리더십(이은용 등, 2007; 서현숙 등, 2005)이 중요한데 변혁적 리더의 행동은 조직구성원들에게 조직과 밀접한 일체성을 임파워링, 영감, 미래에 대한 매력적 비전, 신뢰구축을 통하여 일으키게 하여, 조직구성원들이 조직을 위해 일하는 것이 의미가 있는 것으로 여겨지게 한다. 또한 변혁적 리더십이 같은 집단에 소속한 조직구성원들은 리더의 리더십에 대해 동질적인 감정을 가지는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구결과를 토대로 봤을 때 변혁적 리더십은 조직구성원들의 조직시민행동과 고객지향성을 높일 것으로 예상되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 변혁적 리더십은 조직시민행동과 고객지향성에 긍정적인 영향력을 보일 것이다.

가설 1-1 변혁적 리더십은 조직시민행동에 긍정적인 영향력을 보일 것이다.

가설 1-2 변혁적 리더십은 고객지향성에 긍정적인 영향을 보일 것이다.

2.2 매개효과 가설

직업은 단순한 삶의 수단을 넘어, 조직구성원이 각자의 목적에 따라 다른 의미를 가질 수 있으며, 그에 따른 직업관은 개인이나 사회가 그들의 직업에 대해 지니는 가치관이다. 자아 존중감은 자신에 대한 가치를 스스로 평가하는 것으로서, 긍정적이거나 부정적인 태도로 표현되며 자신이 중요하고 유능하며 성공적인 가치가 있는 존재로 여기는 정도를 말한다(Barnden, 1991).

직업에 대한 소명의식은 업무에 대한 열정 및 자신이 누구인지에 대한 명확한 정체성 확립 뿐 만 아니라 조직구성원들로 하여금 자신의 능력과 재능에 대한 명확하게 인식하고 있다는 것으로 결국 자신의 일을 통해서 열정을 발휘하고 능력을 극대화 하여 업무와 자기 자신을 강하게 동일시하는 상태를 말한다(Dobrow, 2012; Hall & Chandler, 2005).

이러한 소명의식은 리더의 리더십으로부터 영향을 받을 수 있는데 특히 변혁적 리더십 발휘는 조직구성원들의 소명의식을 높일 수 있을 것이다. 변혁적 리더십은 소명의식과 같은 일의 의미성을 지각할 수 있도록 하는데 (Arnold, Turner, Barling, Kelloway & McKee, 2007) 결국 조직이 지향하는 비전을 창출하고 이러한 비전을 조직구성원과 공유하여 이에 몰입(Avolio & Yammarino, 2002) 하게 함으로써 조직구성원들로 하여금 자신이 수행하는 직업에 대한 강한 소명의식을 갖도록 한다는 것이다.

한편 소명의식이 높은 사람들은 경력에 더욱 몰입하였고 또한, 조직몰입이 높았으며 낮은 이직의도를 보였다(Duffy, Allan, Autin & Bott, 2013; Duffy, Cardador, Dane & Pratt, 2011). 또한 소명의식은 직업 정체성과 직업 자기 효능감 뿐만 아니라 업무 열의 그리고 개인-업무 적합성, 일의 의미성, 생애만족, 그리고 직무만족 등과 강하게 관련되어 있다(Hirschi, 2012; Duffy et al., 2013; Wrzesniewski et al., 1997).

소명의식은 자신의 업무수행에 있어서 중요한 역할을 하게 되는데 효과적인 서비스 제공을 위해서는 담당업무, 관련업무, 고객에 대한 지식 등 다양한

범위의 지식을 습득해야 한다(김태구·이계희, 2010; Bouncken, 2002). 조직 구성원들이 업무능력과 지식을 지속적으로 향상시킴으로써 자신이 수행하고 있는 일에 대한 자신감을 강화할 수 있게 된다. 또한 자신이 가지고 있는 능력을 발휘함으로써 얻게 되는 높은 성과는 더욱 더 능력에 대한 자신감을 향상시키게 된다(Hall & Chandler, 2005).

이와 같이 논의를 토대로 살펴보면 변혁적 리더십은 직업소명의식을 높일 수 있게 되고 높아진 직업소명의식은 조직시민행동과 고객지향성을 높일 수 있게 된다. 변혁적 리더십이 긍정적 결과를 주는 것은 일에 대한 의미성을 통해서 준다(Arnold et al., 2007)는 연구를 통해서도 봤을 때 간호사의 소명의식은 변혁적 리더십이 조직구성원들의 일에 대한 조직시민행동과 고객지향성에 미치는 영향력을 매개 할 것으로 예상되어 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

가설 2. 소명의식은 변혁적 리더십과 조직시민행동, 고객지향성과의 관계를 매개할 것이다.

가설 2-1. 소명의식은 변혁적 리더십과 조직시민행동과의 관계를 매개할 것이다.

가설 2-2. 소명의식은 변혁적 리더십과 고객지향성과의 관계를 매개할 것이다.

3. 조작적 정의와 측정

3.1 변혁적 리더십

변혁적 리더십은 조직구성원들에게 영감을 주고 성취 욕구를 만족시켜 새로운 문제해결 방법을 찾아내는 노력을 이끌어 내는 영향력의 정도로 조작적 정의하였다. 측정은 Bass & Avolio(1993)가 제시한 연구를 토대로 이상적 영향력, 영감적 동기부여, 지적자극, 개별 배려의 4가지 하위요소로 구성하였다. 측정에 있어서 이상적 영향력 4문항, 영감적 동기부여 4문항, 지적 자극 4문항, 그리고 개별 배려 4문항 등 총 16개 문항으로 구성하였다.

<표 3-1> 변혁적 리더십 설문문항

항 목	
이상적 영향력	A1. 자신이 중요하다고 생각하는 가치, 신념들을 열성적으로 전파 한다.
	A2. 강한 목적의식을 갖는 것이 중요하다는 것을 실천 한다.
	A3. 자신의 결정이 도덕적, 윤리적으로 어떤 결과를 가져올지 생각 한다.
	A4. 병원을 위한 사명감을 갖는 것이 중요하다고 강조 한다.
영감적 동기부여	A5. 우리들의 미래에 대해서 낙관적으로 말 한다.
	A6. 업무완수를 위해 해야 할 것들에 대해 열정적으로 이야기 한다.
	A7. 미래에 대한 분명한 비전을 강력하게 제시 한다.
	A8. 목표는 반드시 달성할 것이라는 자신감을 보인다.
지적자극	A9. 기존에 당연시 하던 것들을 재검토 하도록 권한다.
	A10. 문제해결 과정에서 서로 다른 다양한 관점들을 권장 한다
	A11. 문제를 다양한 각도에서 보도록 권한다.
	A12. 맡은 업무의 완수방법에 대해 새로운 시각으로 접근 하게 한다.

<표 계속>

개별 배려	A13. 부하들의 개인적 발전을 위한 가르침/지도 하는데 시간을 쓴다.
	A14. 나를 병원구성원의 일부가 아닌 인격적인 개인으로 대해 준다.
	A15. 다른 사람들과 나의 욕구/능력 등이 다르다는 것을 인정 한다.
	A16. 나의 장점을 살려서 계발될 수 있도록 돕는다.

3.2 소명의식

본 연구에서 소명의식은 Hall & Chandler의 연구를 토대로 조직구성원들이 자신이 하고 있는 일을 통해 개인적으로 의미 있는 신념들의 발현하는 정도로 조작적 정의를 하였다. 소명의식을 측정하기 위하여 Hagmaier & Abele(2012)의 다차원 소명척도를 한국판으로 번역(하유진·최예은·은혜영·손영우, 2014)한 척도를 사용하였다. 측정을 위한 설문문항은 총 6개 문항으로 구성하였다.

<표 3-2> 소명의식 설문문항

항 목	
소명의식	A17. 내 삶의 목적을 실현하는데 도움을 준다.
	A18. 일을 통해 만든 경력이 내 삶의 목적지에 도달하게 해준다
	A19. 일을 할수록 내 삶의 목적이 분명 해 진다
	A20. 나에게 부여된 목적을 실제로 구현하는지 고민하도록 한다
	A21. 일과 관련된 것이라면 어떤 어려움도 극복할 것이다
	A22. 일을 완수하기 위해 며칠 밤을 지낸 적도 있다.

3.3 조직시민행동

조직시민행동 연구에 따르면 하위요소를 3가지, 5가지 또는 2가지로 구분하고 있다. 본 연구에서는 Williams & Anderson(1991)의 연구를 토대로 조직시민행동을 2가지의 하위요소로 구성하였는데 개인지향 조직시민행동(OCB-I)과 조직지향 조직시민행동(OCB-O)이 그것이다. 개인지향 조직시민행동은 개인이 자신이 속한 조직의 조직구성원들을 대상으로 처벌이나 보상에 대한 부담 없이 도움을 주는 재량적 행동으로 조작적 정의하였다. 조직지향 조직시민행동은 자신이 속한 조직을 위해 처벌이나 보상에 대한 부담 없이 도움을 주는 재량적 행동으로 조작적 정의하였다. 측정을 위해 개인지향 조직시민행동 OCB-I 4문항, 조직지향 조직시민행동 OCB-O 4문항 등 총 8개 문항으로 구성하였다.

<표 3-3> 조직시민행동 설문문항

항 목	
OCB-I	B1. 조퇴, 출장, 결근한 동료의 작업을 도와준다.
	B2. 공식적인 요청이 없어도 동료를 돕는 일에 참여한다.
	B3. 과중한 업무를 수행하는 동료를 도와준다.
	B4. 새로운 동료가 업무에 빨리 적응하도록 도와준다.
OCB-O	B5. 정해진 업무시간을 준수한다.
	B6. 개인적인 용무로 업무시간을 허비하지 않는다.
	B7. 업무수행에 차질이 발생할 경우 사전에 연락을 취한다.
	B8. 업무수행 시 불필요하게 시간을 낭비하지 않는다.

3.4 고객지향성

고객지향성은 조직구성원들이 개인의 차원에서 고객의 욕구만족에 부응하

는 행동을 스스로 이끌어 낼 수 있는 정도로 조작적 정의하였다. 측정은 이
 에 기존 고객지향성 연구들(ex, Saxe & Weitz, 1982; Michaels & Day, 1985;
 김상철·이현수, 2002; 김정희, 2006; 김순화, 2006; 김성혁·황수영, 2007)에
 서 검증된 문항을 토대로 측정하였는데 총 5개의 설문 문항으로 구성하였다.

<표 3-4> 고객지향성 설문문항

항 목	
고객지향성	B9. 환자/환자 가족이 무엇을 원하는가를 듣기 전에 알아서 행동 한다.
	B10. 환자/환자 가족의 질문에 가능한 정직하게 대답한다.
	B11. 환자/환자 가족이 필요로 하는 것 보다 더 많은 것을 주려고 노력한다.
	B12. 환자/환자 가족과 친근하고 개인적 관계를 중요하게 생각한다.
	B13. 환자/환자 가족들을 진심으로 도와주려고 한다.

4. 조사방법과 표본구성

4.1 조사방법

본 연구의 실증분석을 위해 설문지는 크게 5부분으로 구성하였으며 아래의 <표 3-5>에 보여주고 있다. 먼저 변혁적 리더십이 독립변수이고 조직시민행동과 고객지향성이 종속변수, 소명의식이 매개변수로 이용되었다. 조직시민행동은 개인지향 조직시민행동(OCB-I)과 조직지향 조직시민행동(OCB-O)으로 구분하였다. 인구통계변수를 통제변수로 활용하였는데 소속, 성별, 연령, 근속년수, 결혼 유무, 최종 학력, 직종 등을 이용하였다.

설문지를 통해 수집한 자료의 분석을 하였을 때 발생할 수 있는 동일방법편의의 문제를 예방하기 위해, 동일인에게 3개월의 시간차를 두고 동일한 방법으로 설문에 응하도록 하였으며 동일인임을 확인하기 위해 설문지 우측 상단에 휴대전화 뒷 번호 4자리를 입력하도록 하였다.

설문문항은 리커트 5점 척도와 명목척도 등을 활용하였다. 이는 리커트 척도로 측정된 변수들로 본 연구에서 설정한 연구변수들이며 ‘전혀 아니다’ 1점, ‘보통’에 3점, ‘매우 그렇다’에 5점을 주었다. 명목척도 등을 이용하여 인구통계 변수는 측정하였다. 또 설문문항은 기존 검증된 설문문항을 활용하였다.

예비조사(pilot test)는 실시하지 않았으나 전문가에게 설문문항을 의뢰하여 설문항목의 안면타당도 검증을 하였다. 설문문항에서 생길 수 있는 오차를 최대한 줄이고자 노력하였고 문장의 뜻이 모호하거나 생소한 경우 문항의 일부를 수정하여 수정된 설문지를 본 연구에 이용하였다.

연구모형에 제시한 가설검증을 위해 통계패키지인 SPSS ver22를 이용하여 통계기법을 활용하였다. 표본에 대한 빈도분석을 실시하였다. 요인분석(factor analysis)으로 변수의 타당성을 검증 하였고, 신뢰성 검증은 Cronbach's α 값을 살펴보았다. 가설의 타당도와 신뢰도 검증 후 변수를 구성하였고, 기초통계량을 살펴본 이후 연구 변수 간 상관관계 와 연구가설 검증

을 위한 회귀분석을 실시하였다. 변수들 간의 매개분석을 위해 Baron & Kenny(1986) 모형을 기초로 분석한 후 Sobel분석을 통하여 매개효과를 좀 더 명확히 확인하였다.

<표 3-5> 설문 구성

변수명		문항수	문항번호
변혁적 리더십	이상적 영향력	4	A1, A2, A3, A4
	영감적 동기부여	4	A5, A6, A7, A8
	지적 자극	4	A9, A10, A11, A12
	개별 배려	4	A13, A14, A15, A16
소명의식		6	A17, A18, A19, A20, A21, A22
조직시민행동	OCB-I	4	B1, B2, B3, B4
	OCB-O	4	B5, B6, B7, B8
고객지향성		5	B9, B10, B13, B12, B13
인구통계변수	소속, 성별, 연령, 근속년수, 결혼 유무, 최종 학력, 직종	7	

4.2 조사개요 및 표본 구성

본 연구에는 광주광역시에 소재해 있는 4년제 사립대학 부속병원인 C병원을 포함하여 300명 이상 규모의 병원들을 대상으로 하였으며 병원에 근무하고 있는 직원들을 중심으로 설문을 실시하였다. 병원에 속한 조직구성원들 중 간호사와 병원행정 업무를 담당하고 있는 행정직원들로부터 설문을 받아 설문을 통한 분석으로 연구가설 검증 실시하였다.

병원규모를 고려하여 설문을 배포하였으며 설문조사 기간은 2019년 6월과 9월에 실시하였고 설문의 시점을 달리 하기 위해 3개월의 시간을 두고 2번

실시하였다. 설문지는 총 300부가 배포되었는데 1차와 2차 설문지를 모두 포함하여 269부를 수거하였다. 각 병원 원무과와 간호부의 협조를 얻었으며 설문지는 직접 방문하여 수거하였다. 수거된 설문지 중 응답자의 일치여부(핸드폰 번호 뒷 4자리 일치) 및 불성실하다고 판단되는 7부의 설문지를 제외한 총 262부를 최종분석에 활용하였다.

설문에 응답한 유효표본의 인구통계별 분포는 <표 3-6>에 제시하였다. 먼저 소속별 분포를 살펴보면 사립대학 대학병원인 C병원 소속이 183명(69.8), 그 외 병원 소속이 79명(30.2%)으로 나타났다. 전체 응답자 중 70% 정도가 C병원에 소속되어 있다는 것을 알 수 있다. 성별분포는 남성 33명(12.6%), 여성 229명(87.4%)으로 남성의 비율에 비해 여성이 높은 것으로 나타나고 있다.

이러한 것은 본 연구의 표본이 간호사들을 중심으로 이루어졌기 때문이다. 비록 남성 간호사의 비중이 확대되고 있다고 하더라도 아직까지 여성 간호사의 비중이 높은 편이며 이러한 것이 반영되었다.

연령별 분포는 20대 109명(42.2%), 30대 80명(31.0%), 40대 42명(16.3%), 50대 이상 27명(10.5%)이다. 평균 연령은 34.2세로 나타났다. 근속연수별 분포를 살펴보면 1년 이하 52명(21.1%), 2-5년 78명(31.6%), 6년-10년 46명(18.6%), 11-20년 25명(10.1%), 21년 이상 27명(18.6%)이며 평균 근속연수는 9.5년 이다. 20년 이상 오랜 기간 근무하고 있는 경우도 20% 가까이 되고 있음을 알 수 있다.

결혼유무별 분포는 미혼 149명(57.3%), 기혼 111명(42.7%)으로 나타났다. 학력별 분포는 초대졸 48명(18.4%), 대졸이상 213명(81.6%)이다. 마지막으로 직종별 분포를 살펴보면 간호사 200명(77.2%), 간호사 외 59명(22.8%)으로 나타나 간호사의 비중이 높다는 것을 알 수 있다.

<표 3-6> 인구통계 분포

구 분		빈 도	비 율 (%)
소 속	그 외 병원	79	30.2
	C병원	183	69.8
성 별	여성	229	87.4
	남성	33	12.6
연 령	20대	109	42.2
	30대	80	31.0
	40대	42	16.3
	50대 이상	27	10.5
근속년수	1년 이하	52	21.1
	2-5년	78	31.6
	6-10년	46	18.6
	11-20년	25	10.1
	21년 이상	46	18.6
결혼유무	미혼	149	57.3
	기혼	111	42.7
최종학력	초대졸	48	18.4
	대졸이상	213	81.6
직 종	간호사 외	59	22.8
	간호사	200	77.2

주) 인구통계 변수별 빈도의 합과 표본수($n=262$)의 차이는 결측값임.

제Ⅳ장 실증분석 결과

1. 타당성과 신뢰성 검증

본 연구에서 설정된 변수는 요인분석을 통하여 타당성 검증을 실시하였고, 신뢰도 검증을 확인하기 위해 Cronbach' α 값을 살펴보았다. 신뢰성 판단 기준은 Cronbach' α 값을 확인하였다. 요인분석은 varimax 방식으로 회전하였으며 각 문항의 적재치(loading)는 .4이상을 기준으로 하였다.

타당성과 신뢰성 분석 결과를 <표 4-1>부터 <표 4-2>에 제시하였다. 먼저 독립변수인 변혁적 리더십의 타당성과 신뢰성 분석 결과는 <표 4-1>에 제시하였다. 요인분석 결과 변혁적 리더십은 4개의 하위변수로 명확히 구분되는 것으로 나타나고 있었다.

적재값 누적비율(%)은 76.6%이며 각 요인별 적재치 역시 .5 이상의 값을 보이고 있다. 신뢰성 검토를 위해 확인한 Cronbach' α 값은 이상적 영향력 .862, 영감적 동기부여 .872, 지적자극 .919, 개별 배려 .905로 나타나고 있어 기준으로 설정되는 .7 이상 보다 높게 나타나고 있어 높은 신뢰도가 있다는 것을 알 수 있다.

다만 변혁적 리더십은 각 개별 하위변수들의 영향력을 살펴보는 것 보다 전체적인 변혁적 리더십의 영향력을 살펴보는 것이 더욱 타당하다고 판단되어 이후에는 변혁적 리더십을 하나의 변수로 묶어서 분석을 실시하였다.

다음으로 매개변수인 소명의식과 종속변수인 조직시민행동, 고객지향성에 대한 타당성과 신뢰성 분석결과는 <표 4-2>에 제시되어 있다. 요인분석 결과 조직시민행동은 개인과 조직에 대한 조직시민행동인 OCB-I와 OCB-O로 명확하게 구분되며 소명의식, 고객지향성 또한 명확하게 구분되어 총 4개의 요인으로 구분되는 것을 확인할 수 있었다. 적재값 누적비율(%)은 70.6%로 나타났다. 각 요인별 적재치는 .5 이상으로 나타났다.

<표 4-1> 변혁적 리더십 요인분석 결과

구 분	변혁적 리더십			
	이상적 영향력	영감적 동기 부여	지적 자극	개별 배려
A1. 자신이 중요하다고 생각하는 가치, 신념들을 열성적으로 전파	.793	.336	.180	.091
A2. 강한 목적의식을 갖는 것이 중요하다는 것을 실천	.780	.298	.198	.255
A3. 자신의 결정이 도덕적, 윤리적으로 어떤 결과를 가져 올지 생각	.576	.072	.454	.474
A4. 병원을 위한 사명감을 갖는 것이 중요하다고 강조	.733	.223	.180	.203
A5. 우리들의 미래에 대해 낙관적으로 말함	.207	.602	.246	.381
A6. 업무완수를 위해 해야 할 것들에 대해 열정적으로 이야기	.379	.650	.269	.258
A7. 미래에 대한 분명한 비전을 강력하게 제시	.315	.734	.328	.225
A8. 목표는 반드시 달성할 것이라는 자신감 을 보임	.313	.744	.242	.265
A9. 기존에 당연시 하던 것들을 재검토 하도록 권함	.198	.284	.749	.205
A10. 문제해결 과정에서 서로 다른 다양한 관점들을 권장	.204	.249	.786	.355
A11. 문제를 다양한 각도에서 보도록 권함	.256	.198	.817	.330
A12. 맡은 업무의 완수방법에 대해 새로운 시각으로 접근하게 함	.193	.335	.729	.322
A13. 부하들의 개인적 발전을 위한 가르침/ 지도 하는데 시간을 씀	.286	.202	.226	.719
A14. 나를 병원구성의 일부가 아닌 인격적 인 개인으로 대함	.212	.187	.360	.785
A15. 다른 사람들과 나의 욕구/능력 등이 다르다는 것을 인정	.156	.313	.301	.759
A16. 나의 장점을 살려서 계발될 수 있도록 도움	.149	.368	.290	.758
Cronbach' α	.862	.872	.919	.905

신뢰성 검토를 위해 확인한 Cronbach' α값은 소명 의식 .884, OCB-I .903, OCB-O .858 그리고 고객지향성 .865로 나타나고 있어 기준으로 설정되는 .7 이상 보다 높게 나타나고 있어 높은 신뢰도가 있다는 것을 알 수 있다.

<표 4-2> 소명의식, 조직시민행동과 고객지향성 요인분석 결과

구 분	소명 의식	조직시민행동		고객지 향성
		OCB- I	OCB- O	
A17. 내 삶의 목적을 실현하는데 도움	.848	.137	.076	.043
A18. 일을 통해 만든 경력이 내 삶의 목적 지에 도달하게 해줌	.898	.099	.077	.006
A19. 일을 할수록 내 삶의 목적이 분명함	.897	.013	.063	.032
A20. 나에게 부여된 목적을 실제로 구현 하는지 고민	.840	.099	.021	.139
A21. 일과 관련된 것이라면 어떤 어려움도 극복	.737	.037	.094	.204
A22. 일을 완수하기 위해 며칠 밤을 지샘	.570	.064	-.103	.165
B1. 조퇴, 출장, 결근한 동료의 작업을 도움	.033	.829	.282	.152
B2. 공식적인 요청이 없어도 동료를 돕는 일에 참여	.105	.853	.270	.225
B3. 과중한 업무를 수행하는 동료를 도움	.158	.821	.303	.212
B4. 새로운 동료가 업무에 빨리 적응하도록 도움	.254	.616	.378	.285
B5. 정해진 업무시간을 준수	.061	.151	.788	.095
B6. 개인적인 용무로 업무시간을 허비하지 않음	.081	.363	.685	.178
B7. 업무수행에 차질이 발생할 경우 사전에 연락을 취함	-.023	.289	.837	.169
B8. 업무수행 시 불필요하게 시간을 낭비 하지 않음	.015	.320	.765	.282
B9. 환자/환자 가족이 무엇을 원하는가를 듣기 전에 알아서 행동	.069	.127	.173	.745
B10. 환자/환자 가족의 질문에 가능한 정직 하게 대답	.099	.211	.222	.701
B11. 환자/환자 가족이 필요로 하는 것 보다 더 많은 것을 주려고 노력	.117	.113	.123	.845
B12. 환자/환자 가족과 친근하고 개인적 관계를 중요하게 생각	.153	.127	.002	.779
B13. 환자/환자 가족들을 진심으로 도움	.131	.186	.217	.778
Cronbach' α	.884	.903	.858	.865

2. 기술통계량과 상관관계

연구 변수의 타당성과 신뢰성 검증을 통해 채택된 문항을 기초로 하여 각 변수들의 기술통계량인 평균과 표준편차를 구하였으며 상관관계도 살펴보았다. 분석 결과는 <표 4-3>에 제시되어 있다. 먼저 변수들의 평균값에 있어서 변혁적 리더십은 3.596으로 나타났다. 소명의식은 3.405이다. 조직시민행동에 있어서 OCB-I는 3.870, OCB-O는 3.988이며 고객지향성은 3.622이다.

<표 4-3> 변수들의 기술통계량과 상관관계

구 분	평균	표준 편차	1	2	3	4	5
1. 변혁적 리더십	3.596	.659	1.000				
2. 소명의식	3.405	.686	.385 ***	1.000			
3. OCB-I	3.870	.564	.328 ***	.282 ***	1.000		
4. OCB-O	3.988	.614	.287 ***	.148 *	.655 ***	1.000	
5. 고객지향성	3.622	.570	.303 ***	.289 ***	.464 ***	.427 ***	1.000

주) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001, 2-tailed test

변수들 간의 상관관계를 살펴보면 변혁적 리더십은 매개변수인 소명의식 ($r=.385$, $p<.001$) 뿐만 아니라 종속변수인 조직시민행동 중 OCB-I($r=.328$, $p<.001$), OCB-O($r=.287$, $p<.001$)와 정(+)의 상관관계가 의미가 있게 나타나고 있었다. 또한 고객지향성($r=.303$, $p<.001$)과도 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이고 있다. 소명의식은 OCB-I($r=.282$, $p<.001$), OCB-O($r=.148$, $p<.05$), 고객지향성($r=.289$, $p<.001$)와 정(+)의 상관관계로 의미가 있게 나타나고 있다. 모든 변수들의 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이고 있음을 알 수 있다.

3. 연구가설 검증

3.1 직접효과 가설 검증

본 연구에서 설정한 변혁적 리더십이 조직시민행동과 고객지향성에 미치는 직접효과와 이들 사이의 관계에서 소명의식의 매개효과에 대한 가설 검증을 위해 회귀분석을 실시하였다. 인구통계 변수들을 통제한 이후 이번 연구에서 설정한 변수들의 영향력을 살펴보았다. 연구가설 검증을 위한 회귀분석 결과는 <표 4-4>부터 <표 4-7>에 나타나고 있으며 표준화된(standardized) 회귀계수를 제시하였다.

먼저 직접효과 가설 검증을 위해 변혁적 리더십을 독립변수로 하고 조직시민행동과 고객지향성을 종속변수로 설정하였다. 변혁적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향력은 <표 4-4>에 제시되어 있다. 변혁적 리더십은 조직시민행동에 있어서 OCB-I(beta=.311, $p<.001$)에 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있었다. 또한 OCB-O(beta=.245, $p<.001$)에도 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있었다.

이와 같은 결과를 통해 변혁적 리더십의 발휘는 조직구성원들의 조직시민행동을 높이도록 유도할 수 있다는 것을 알 수 있으며 조직시민행동의 중요한 선행변수가 변혁적 리더십이라는 것을 확인할 수 있었다. 병원에 있는 조직구성원들에게 조직시민행동을 높이기 위해서는 리더가 중요한 역할을 하며 변혁적 리더십 발휘가 필요하다는 것이다.

변혁적 리더십이 고객지향성에 미치는 영향력은 <표 4-5>에 제시되어 있다. 변혁적 리더십은 고객지향성(beta=.286, $p<.001$)에 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있었다. 이와 같은 결과를 통해서 변혁적 리더십의 발휘에 의해 조직구성원들의 고객지향성을 높아진다는 것을 알 수 있으며, 조직시민행동과 더불어 고객지향성에도 중요한 선행변수가 변혁적 리더십이라는 것을

확인할 수 있었다.

<표 4-4> 변혁적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향력

독립변수	조직시민행동			
	OCB-I		OCB-O	
	M1	M2	M3	M4
통제변수				
소속	.012	.009	.073	.071
성별	-.010	-.018	-.143*	-.149*
연령	.137	.093	.333*	.298*
근속년수	.275	.266	.092	.086
결혼유무	-.201*	-.158*	-.134	-.100
학력	.090	.070	.006	-.010
직종	-.010	.054	-.165	-.115
독립변수				
변혁적 리더십		.311***		.245***
F값	4.195***	7.317***	7.195***	8.830***
R ²	.112	.201	.178	.233
ΔR ²		.090		.056

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중에 연령과 근속년수는 실제 값이고 나머지 변수는 더미 처리(소속: C 병원 1 그 외 병원 0, 성별: 남성 1 여성 0, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸 1 초대졸 0, 직종: 간호사 1 간호사 외 0)

결과적으로 변혁적 리더십의 발휘는 조직구성원들로 하여금 고객 즉, 환자를 지향할 수 있도록 한다는 것을 알 수 있다. 병원에서 조직구성원들의 가장 기본적인 역할은 고객에 대해 긍정적인 태도를 보이는 것이다. 따라서 이러한 기본적 역할수행을 가능하도록 하는 것은 리더가 변혁적 리더십을 발휘할 때 가능하다는 것을 확인할 수 있다.

<표 4-5> 변혁적 리더십이 고객지향성에 미치는 영향력

독립변수 \ 종속변수	고객지향성	
	M5	M6
통제변수		
소속	.052	.049
성별	-.044	-.051
연령	.214	.174
근속년수	.077	.070
결혼유무	.050	.090
학력	.049	.031
직종	-.081	-.022
독립변수		
변혁적 리더십		.286***
F값	4.872***	7.393***
R ²	.128	.203
ΔR ²		.075

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중에 연령과 근속년수는 실제 값이고 나머지 변수는 더미 처리(소속: C 병원 1 그 외 병원 0, 성별: 남성 1 여성 0, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸 1 초대졸 0, 직종: 간호사 1 간호사 외 0)

3.2 매개효과 가설 검증

변혁적 리더십이 조직시민행동과 고객지향성에 미치는 영향에 있어서 소
 명의식의 매개효과를 살펴보기 위해 Baron & Kenny(1986)의 모델을 적용하
 여 단계별로 확인하였다. 총 3단계가 충족이 되면 매개효과가 나타나고 있다
 고 볼 수 있는데 첫째 단계는 독립변수가 종속변수에 유의미한 영향력이 나
 타나야 한다는 것으로 <표 4-4>와 <표 4-5>에서 변혁적 리더십이 조직시민
 행동인 OCB-I, OCB-O 그리고 고객지향성에 유의미한 정(+)의 영향력이 나
 타나고 있어 충족되었다.

<표 4-6> 변혁적 리더십이 소명의식에 미치는 영향력

독립변수	종속변수	소명의식	
		M7	M8
통제변수			
소속		-.009	-.012
성별		.012	.003
연령		.043	-.014
근속년수		.195	.185
결혼유무		-.073	-.019
학력		.055	.030
직종		.000	.081
독립변수			
변혁적 리더십			.395***
F값		1.403	6.541***
R ²		.041	.185
ΔR ²			.144

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중에 연령과 근속년수는 실제 값이고 나머지 변수는 더미 처리(소속: C 병원 1 그 외 병원 0, 성별: 남성 1 여성 0, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸 1 초대졸 0, 직종: 간호사 1 간호사 외 0)

두 번째 단계는 독립변수가 매개변수에 유의미한 영향력이 나타나야 한다는 것으로 <표 4-6>에서 살펴보면 변혁적 리더십은 매개변수인 소명의식 (beta=.395, p<.001)에 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있어 둘째 단계가 충족되었다.

셋째 단계는 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하였을 때 매개변수가 유의미한 영향력이 나타나야 하며 동시에 독립변수는 유의미한 영향력이 나타나지 않거나 또는 유의미한 영향력이 나타난다고 하더라도 첫째 단계에서의 회귀계수 보다 더 낮은 값을 보여야 한다는 것이다.

<표 4-7> 변혁적 리더십이 조직시민행동, 고객지향성에 미치는 영향력:
 소명의식의 매개효과

독립변수	종속변수	조직시민행동		고객지향성 (M11)
		OCB-I(M9)	OCB-O(M10)	
통제변수				
소속		.010	.070	.049
성별		-.018	-.149*	-.051
연령		.095	.298*	.181
근속년수		.241	.088	.038
결혼유무		-.155	-.100	.094
학력		.066	-.010	.025
직종		.043	-.113	-.035
독립변수				
변혁적 리더십		.259***	.251***	.221***
매개변수				
소명의식		.132*	-.016	.162*
F값		7.027***	7.796***	7.465
R ²		.216	.234	.226

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중에 연령과 근속년수는 실제 값이고 나머지 변수는 더미 처리(소속: C 병원 1 그 외 병원 0, 성별: 남성 1 여성 0, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸 1 초대졸 0, 직종: 간호사 1 간호사 외 0)

<표 4-7>를 보면 독립변수인 변혁적 리더십과 매개변수인 소명의식을 동시에 투입하였는데 조직시민행동인 OCB-I에 있어서 소명의식(beta=.132, p<.05)은 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있으며 변혁적 리더십(beta=.259, p<.001)도 정(+)의 영향력이 나타나고 있었다. 첫째 단계의 회귀계수와 비교해 보면 회귀계수의 값이 낮게 나타나고 있어(.311 → .259) 변혁적 리더십이 OCB-I에 미치는 영향력을 소명의식이 매개하고 있다는 것을 알 수 있다.

OCB-O에 있어서는 소명의식(beta=-.016, n.s)은 유의미한 영향력이 나타

나지 않고 있는 반면에 변혁적 리더십(beta=.251, p<.001)만 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있어 변혁적 리더십이 OCB-O에 미치는 영향력을 소명의식이 매개하지 못하고 있다는 것을 알 수 있다.

마지막으로 고객지향성에 있어서 소명의식(beta=.162, p<.05)은 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있으며 변혁적 리더십(beta=.221, p<.001)도 유의미한 정(+)영향력이 나타나고 있었다. 첫째 단계의 회귀계수와 비교해 보면 회귀계수의 값이 낮게 나타나고 있어(.286 → .221) 변혁적 리더십이 고객지향성에 미치는 영향력을 소명의식이 매개하고 있다는 것을 알 수 있다.

소명의식의 매개효과를 좀 더 명확하게 하기 위해 Sobel 검증을 실시하였다. <표 4-8>에서 살펴볼 수 있듯이 변혁적 리더십이 OCB-I(Sobel z값=2.273, p<.05)와 고객지향성(Sobel z값=2.698, p<.01)에 미치는 영향력이 유의미하게 나타나고 있어 소명의식이 변혁적 리더십과 OCB-I, 고객지향성과의 관계를 매개한다는 것을 확인하였다.

<표 4-8> 소명의식 매개효과 Sobel 검증결과

매개변수	경로	Sobel z값
소명의식	변혁적 리더십 → 소명의식 → OCB-I	2.273*
	변혁적 리더십 → 소명의식 → OCB-O	-.280
	변혁적 리더십 → 소명의식 → 고객지향성	2.698**

주) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

4. 연구가설 검증결과 요약

본 연구의 연구가설은 직접효과, 매개효과 가설로 구분된다. 실증분석 결과를 바탕으로 가설검증 결과를 요약해 보면 다음의 <표 4-9>와 같다. 먼저 가설 1은 직접효과 가설로 변혁적 리더십이 조직시민행동과 고객지향성에 미치는 영향력이며 하위가설 1-1은 조직시민행동, 하위가설 1-2는 고객지향성에 대한 가설이다. 변혁적 리더십은 조직시민행동인 OCB-I와 OCB-O, 고객지향성에 유의미한 정(+)의 영향력을 보이고 있어 하위가설 1-1, 1-2 모두 지지되어 결론적으로 가설 1은 지지되었음을 확인하였다.

다음으로 가설 2는 소명의식의 매개효과에 대한 가설이다. 가설 2-1은 소명의식이 변혁적 리더십과 조직시민행동과의 관계를 매개한다는 것이며 가설 2-2는 소명의식이 변혁적 리더십과 고객지향성과의 관계를 매개한다는 가설이다. 분석결과 모두 소명의식은 변혁적 리더십이 OCB-I와의 관계를 매개하고 있어 하위가설 2-1은 부분적으로 지지되고 있었다. 고객지향성과의 관계에 있어서는 매개하고 있어 하위가설 2-2는 지지되었다. 결국 소명의식의 매개효과에 대한 가설 2는 부분적으로 지지되었음을 알 수 있다.

<표 4-9> 연구가설 검증결과 요약

가설	연구모형	지지 여부
직접 효과	가설 1: 변혁적 리더십 → 조직시민행동/고객지향성	○
	가설 1-1: 변혁적 리더십 → 조직시민행동	○
	가설 1-2: 변혁적 리더십 → 고객지향성	○
매개 효과	가설 2: 변혁적 리더십 → 소명의식 → 조직시민행동/ 고객지향성	△
	가설 2-1: 변혁적 리더십 → 소명의식 → 조직시민행동	△
	가설 2-2: 변혁적 리더십 → 소명의식 → 고객지향성	○

5. 추가분석(Ad hoc Analysis)

연구가설 검증 이후 표본에서 병원 직원을 제외한 간호사들만을 대상으로 추가적으로 분석을 실시하였다. 간호사들만을 대상으로 하여 변혁적 리더십의 영향력을 살펴본 결과 변혁적 리더십은 조직시민행동인 OCB-I(beta=.308, p<.001), OCB-O(beta=.168, p<.05) 그리고 고객지향성(beta=.306, p<.001) 모두에 유의미한 정(+)의 영향력이 나타난 것을 확인하였다.

<표 4-9> 변혁적 리더십의 영향력: 간호사

독립변수	종속변수	조직시민행동		고객지향성
		OCB-I	OCB-O	
통제변수				
소속		.039	.096	.020
성별		-.008	-.073	.087
연령		.098	.240	.241
근속년수		.248	.226	.005
결혼유무		-.147	-.199*	.089
학력		.057	.026	.057
독립변수				
변혁적 리더십		.308***	.168*	.306***
F값		6.524***	6.884***	6.251***
R ²		.204	.213	.197

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중에 연령과 근속년수는 실제 값이고 나머지 변수는 더미 처리(소속: C 병원 1 그 외 병원 0, 성별: 남성 1 여성 0, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸 1 초대졸 0)

간호사들만을 대상으로 하여 소명의식의 매개효과를 검증하였다. 분석결과 변혁적 리더십은 소명의식(beta=.414, p<.001)에 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있었다. 독립변수인 변혁적 리더십과 매개변수인 소명의식을 모두 투입한 결과 OCB-I에서 소명의식의 매개효과가 나타나고 있었다. 즉, 소

명의식이 OCB-I(beta=.166, p<.05)에 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있으며 변혁적 리더십의 회귀계수의 값은 첫 단계 보다 낮은 값을 보이고 있기 때문이다(.308 → .240). 고객지향성의 경우 간호사만을 대상으로 분석한 결과는 전체 병원 조직구성원들을 대상으로 분석한 결과와 달리 소명의식의 매개효과가 나타나지 않고 있음을 확인하였다.

<표 4-10> 소명의식의 매개효과: 간호사

독립변수	종속변수	소명의식	조직시민행동		고객지향성	
			OCB-I	OCB-O		
통제변수						
소속						
		-.086	.052	.099	.025	
성별						
		-.023	-.004	-.072	.089	
연령						
		.008	.099	.240	.248	
근속년수						
		.044	.240	.224	-.004	
결혼유무						
		.094	-.162	-.202*	.082	
학력						
		.027	.052	.025	.053	
독립변수						
		변혁적 리더십	.414***	.240**	.153*	.265**
매개변수						
		소명의식	.166*	.038	.096	
		F값	5.719	6.448***	6.000***	5.746***
		R ²	.184	.227	.214	.207

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중에 연령과 근속년수는 실제 값이고 나머지 변수는 더미 처리(소속: C 병원 1 그 외 병원 0, 성별: 남성 1 여성 0, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸 1 초대졸 0)

마지막으로 소명의식의 조절효과를 살펴보았는데 변혁적 리더십이 OCB-I, OCB-O, 고객지향성에 미치는 영향력은 소명의식이 높은 경우에 그 영향력이 더욱 커질 수 있다는 것을 확인하였다. 변혁적 리더십과 소명의식의 조절항의 경우 센터링 처리하여 분석을 실시하였다. 상호작용 항을 투입하여 분석한 결과 OCB-I, OCB-O에 미치는 영향력에 있어서 소명의식의 조

절효과는 나타나지 않았다(beta=.038, n.s; beta=.086, n.s;). 반면에 고객지향성에 있어서는 변혁적 리더십의 긍정적 영향력이 소명의식이 높은 경우 더욱 확대되고 있다는 것을 확인하였다(beta=.139, p<.05).

<표 4-11> 소명의식의 조절효과: 간호사

독립변수	종속변수	조직시민행동		고객지향성
		OCB-I	OCB-O	
통제변수				
	소속	.047	.086	.005
	성별	-.006	-.076	.082
	연령	.101	.246	.258
	근속년수	.239	.221	-.008
	결혼유무	-.163	-.203*	.080
	학력	.047	.015	.037
독립변수				
	변혁적 리더십	.241**	.156*	.271***
	소명의식	.161*	.026	.077
조절변수				
	변혁적 리더십×소명의식	.038	.086	.139*
	F값	5.743***	5.526***	5.652***
	R ²	.228	.221	.225

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중에 연령과 근속년수는 실제 값이고 나머지 변수는 터미 처리(소속: C 병원 1 그 외 병원 0, 성별: 남성 1 여성 0, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸 1 초대졸 0)

제 V 장 결 론

1. 연구결과의 요약

본 연구는 병원 조직에서 조직구성원들에게 발휘되는 변혁적 리더십이 조직시민행동과 고객지향성에 어떠한 영향력을 보이는 지를 살펴보는 것을 주된 목적으로 하고 있으며 이때 소명의식이 이들 사이의 영향력에 있어서 매개한다는 것을 밝히고자 하였다. 즉, 변혁적 리더십이 발휘 되면 조직시민행동의 향상 뿐 만 아니라 고객지향성을 높일 것이라는 것을 밝히고자 하였다. 이를 바탕으로 연구 가설들을 설정하였으며 본 연구의 결과를 다음과 같이 요약하였다.

첫째, 리더의 변혁적 리더십은 조직시민행동에 있어서 OCB-I(beta=.311, $p<.001$)와 OCB-O(beta=.245, $p<.001$) 모두에 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있었다. 이와 같은 결과를 통해 조직시민행동의 중요한 선행변수가 변혁적 리더십이라는 것을 확인할 수 있었고, 변혁적 리더십의 발휘는 조직구성원들이 조직시민행동을 높이도록 유도할 수 있다는 것을 알 수 있으며 병원에 있는 조직구성원들에게 조직시민행동을 높이기 위해서는 리더가 중요한 역할을 하며 리더의 변혁적 리더십 발휘가 필요하다는 것을 확인하였다.

둘째, 변혁적 리더십은 고객지향성(beta=.286, $p<.001$)에 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있었다. 이와 같은 결과를 통해 조직시민행동과 더불어 고객지향성에도 중요한 선행변수가 변혁적 리더십이라는 것을 확인할 수 있었고, 변혁적 리더십의 발휘에 의해 조직구성원들의 고객지향성을 높아진다는 것을 알 수 있었다. 이와 같은 결과를 통해 병원에서 변혁적 리더십의 발휘는 조직구성원들로 하여금 고객 즉, 환자를 지향할 수 있도록 한다는 것을 알 수 있다.

셋째, 조직시민행동인 OCB-I에 있어서 소명의식(beta=.132, $p<.05$)은 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있으며 변혁적 리더십(beta=.259, $p<.001$)도 유의미한 정(+)영향력이 나타나고 있었다. 첫째 단계의 회귀계수와 비교해 보면 회귀계수의 값이 낮은 값을 보이고 있어 변혁적 리더십이 OCB-I에 미치는 영향력을 소명의식이 매개하고 있다는 것을 알 수 있다.

OCB-O에 있어서는 소명의식은 유의미한 영향력이 나타나지 않고 있는 반면에 오직 변혁적 리더십만이 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있어 소명의식은 변혁적 리더십이 OCB-O에 미치는 영향력을 매개하지 못하고 있다는 것을 알 수 있다.

마지막으로 고객지향성에 있어서 소명의식은 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있었다. 또한 변혁적 리더십도 유의미한 정(+)영향력이 나타나고 있었다. 독립변수인 변혁적 리더십의 회귀계수를 살펴보면 첫째 단계의 회귀계수와 비교해 봤을 때 셋째 단계의 회귀계수의 값이 낮게 나타나고 있어 소명의식은 변혁적 리더십이 고객지향성에 미치는 영향력을 매개하고 있다는 것을 알 수 있다.

소명의식의 매개효과를 좀 더 명확하게 하기 위해 추가적으로 Sobel 검증을 실시하였으며 소명의식은 변혁적 리더십과 OCB-I, 고객지향성과의 관계를 매개한다는 것을 확인하였다.

간호사들만을 대상으로 추가분석을 실시하였는데 변혁적 리더십이 OCB-I, OCB-O, 고객지향성에 미치는 직접적 영향력이 모두 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있었다. 소명의식의 매개효과와 관련해서는 변혁적 리더십이 OCB-I에 미치는 영향력만을 매개하고 있었다. 소명의식의 조절효과와 관련해서는 변혁적 리더십이 고객지향성에 미치는 영향력에 있어서 소명의식이 이를 조절하고 있었는데 소명의식이 높은 경우 변혁적 리더십이 고객지향성이 미치는 긍정적 영향력이 더욱 크게 나타나고 있다는 것을 확인하였다.

2. 연구의 의의와 시사점

조직적 차원의 인적 관리차원에서 변혁적 리더십이 조직시민행동과 고객지향성에 긍정적으로 영향을 줄 수 있다는 것은 이미 여러 선행연구들을 통해 검증된 바 있다. 그러나 소명의식의 매개효과에 관해서는 이루어지지 않았으며 변혁적 리더십과의 관련성에 있어 의미를 밝히고자 시도한 연구는 부족한 실정이었다.

본 연구는 급변하는 의료 환경에 노출되는 1차 기관인 병원 의료기관이 혁신을 이루기 위해서 병원에 종사하는 조직구성원의 조직시민행동과 고객지향성을 적극적으로 지원해야 한다는 것에서 연구의 의의를 찾을 수 있겠으며, 소명의식이 조직시민행동과 고객지향성에 미치는 영향력을 매개할 것이라는 점에서 의의를 찾을 수 있다.

변혁적 리더십은 기존 여러 리더십 이론 중 긍정적 결과를 가져온다는 점에서 가장 효과적인 리더십으로 인정받고 있기 때문에 이를 병원에서 다시 한 번 확인해 보았다는 것도 의미가 있다.

변혁적 리더 행동인 비전제시, 동기부여, 개별적 배려와 지적 자극은 조직구성원들에게 긍정적 결과를 가져오는데 창의적 문제해결 행동과 불확실한 상황에서의 업무관리 행동, 그리고 꾸준한 학습활동을 향상시킨다고 하고 있다. 이와 같은 결과는 결국 조직구성원들에게 주어진 역할행동의 강화인데 본 연구에서 고객지향성은 병원이라는 서비스 조직에서 당연히 역할에 필요한 행동이므로 이를 높일 수 있다는 것을 알 수 있다.

한편 병원을 둘러싼 환경에서 생존하고 성장, 발전, 경쟁우위를 확보하기 위해서는 한발 앞선 선제적 행동이 필요하다. 자신에게 주어진 역할 행동 뿐만 아니라 역할 외 행동의 강화도 중요하다. 결국 조직시민행동과 같은 자유재량적 행동의 강화가 필요하다는 것으로 본 연구에서 개인지향 조직시민행동, 조직지향 조직시민행동에 영향력이 나타나고 있다는 것 또한 의미를 가질 수 있다.

무엇보다 중요한 점은 변혁적 리더십의 발휘가 직업에 대한 소명의식을 높이며 높아진 소명의식을 통하여 역할행동과 역할 외 행동으로 이어진다는 것이다. 변혁적 리더십의 발휘는 병원에 속한 조직구성원들로 하여금 자신이 직업에 대한 뚜렷한 목적의식을 가지도록 하고 성장욕구를 전제로 스스로 환경을 지배하고 자율성과 자아수용성을 바탕으로 행동하도록 유도한다. 특히 대인관계에서도 매우 높은 신뢰관계를 유지할 수 있도록 한다.

직업소명의식의 이러한 일에 대한 정체성 확립 등이 높아진다고 하면 결국 자신에게 주어진 역할행동과 역할 외 행동을 높일 수 있다는 점에서 이론적 의의뿐만 아니라 실무적 차원에서도 매우 의의가 있다고 하겠다.

조직에서는 리더에게 권한을 부여하면서 많은 역할과 책임을 부여하고 있다. 무엇보다 조직구성원들의 성과는 물론이고 성장에도 영향을 줄 것을 요구하고 있다. 본 연구 결과를 토대로 병원에서 변혁적 리더십의 발휘는 조직이 추구하는 방향에 맞추어 자신에게 주어진 역할을 명확하게 수행하도록 하며 역할 행동인 고객지향성 뿐만 아니라 역할 외 행동은 조직시민행동 발휘에 동기부여 시킬 수 있도록 하므로 변혁적 리더십을 배양할 필요가 크다는 것을 알 수 있다.

3. 연구의 한계 및 제언

본 연구는 앞서 설명한 바와 같이 여러 가지 의의와 시사점을 제시하고 있지만 본 연구에 있어서 몇 가지 한계점을 가지고 있어 후속 연구에서 개선되어야 할 점이 있다.

첫째, 300병상 이상의 종합병원의 조직구성원을 대상으로 하여 작은 규모의 병원에서의 실정을 담지 못했다. 즉, 연구대상이 한정되어 있다는 것이다. 또한 광주지역에 소재되어 있으며 3개의 병원을 대상으로 조사하였기 때문에 연구결과의 일반화에 문제가 발생할 여지가 있다. 향후 연구에서는 연구대상의 집단을 세분화하여 연구하는 것이 필요하겠다. 즉, 조직구성원들의 연령별 차이(세대차이), 직종별 구분(의사, 간호사, 의료기사, 직원 등), 업무 난이도별 구분 등 다양한 집단 간 비교 연구도 필요하다고 판단된다.

다만 간호사들만을 대상으로 하여 추가분석을 실시하였는데 간호사들의 영향력이 전체 병원 조직구성원들을 대상으로 한 영향력과 차이를 보이고 있다는 점에서 추후 연구에서는 이를 꼭 반영할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 동일방법편의의 문제를 해결하기 위해 측정 시점을 달리 하며 측정하였다. 다만 처음 연구 설계는 응답의 원천도 달리하여 고객지향성과 조직시민행동의 측정을 리더가 하도록 하였으나 자기평가만으로 하여 완전하게 동일방법편의의 문제를 극복하였다고는 보기 어려운 측면도 존재한다.

셋째, 여러 결과변수들에 있어서 병원에서의 고객지향성과 조직에서의 고객지향성이 다르며 조직시민행동 역시 병원에서의 조직시민행동의 개념이 다소 차이를 보일 수 있다는 점을 충분히 반영하지 못하였다. 즉, 변수의 설정에 있어서 병원이라는 맥락을 충분히 반영하지 못한 결과가 존재한다. 또한 고객지향성과 조직시민행동으로 한정되어 결과변수로 설정하였다.

이는 성과변수를 고려할 필요가 있다는 것으로 개인성과로 가장 많이 사용되고 있는 계량지표인 KPI를 성과변수에 대한 것을 향후 연구에서는 고려

할 필요가 있다고 판단된다. 조직에서 객관적으로 평가한 수치를 종속변수로 활용하여 변혁적 리더십의 효과성을 파악하는 것이 중요하다는 것이다.

마지막으로 리더십 측면에 있어서 변혁적 리더십에 대한 여러 비판도 제시되고 있다. 즉, 병원과 같이 공공서비스 측면이 강한 조직에서는 변혁적 리더십 보다는 윤리적 리더십 등도 필요하므로 향후 연구에서는 변혁적 리더십과 타 리더십과의 영향력 비교를 통한 상대적 효과성을 검증하는 연구도 필요하겠다.

<참고문헌>

1. 국내문헌

- 고미애 · 김재곤 (2015), 호텔 종사원의 직무환경이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향, *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 29(8), 239-251.
- 고재윤 · 조현준 (2009), 호텔 F&B 종사원의 성격과 조직몰입과 고객지향성의 관계, *외식경영연구*, 12(5), 271-292.
- 권석균 · 이춘우 (2004), 공기업 조직구성원의 변혁적 · 거래적 리더십과 리더 신뢰, *인사관리연구*, 28(1), 173-208.
- 김남재 · 강병서 · 윤경환 (2002), 서비스종사원의 역할보호성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. *경영학연구*, 31(5), 1165-1183.
- 김동원 · 조남신 (2012), 의료사회복지사의 소명의식과 윤리외식에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, *한국인사행정학회보*, 11(2), 221-244.
- 김맹진 (2016), 호칭이 서비스제공자의 공감과 고객지향성에 미치는 영향, *호텔경영학연구*, 25(7), 297-311.
- 김봉관 · 이강호 (2008), 호텔 기업의 리더십 및 문화가 시장지향성과 고객지향성에 미치는 영향. *마케팅관리연구*, 13(1), 1-22.
- 김상철 · 이현수 (2002), 의료기관의 서비스지향성, 종업원 직무만족, 고객지향성이 경영성과에 미치는 영향. *품질경영학회지*, 30(2), 11-25.
- 김성혁 · 황수영 (2006), 패밀리레스토랑 종사원의 조직공정성이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향. *관광연구*, 9(4), 165-184.
- 김순화 (2006), 외식업 직원이 인식하는 조직유효성이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. *호텔관광연구*, 8(4), 112-125.
- 김영식 (2008), 호텔기업의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한

- 실증적 연구, 박사학위논문, 청주대학교.
- 김정희 (2006), 고객센터 상담원의 정보시스템 사용이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 김지연·정규엽 (2017), 감정노동자의 고객지향성 향상을 위한 조직신뢰의 조절효과 분석, 특급호텔 식음료서비스 비정규직원을 중심으로, 호텔경영학연구, 26(6), 37-50.
- 김창호·심원술 (2012), 리더의 진실성이 부하의 장인적 직무수행에 미치는 영향과 그 과정에 대한 연구, 조직과 인사관리연구, 36(1), 131-162.
- 김태구·이계희 (2010), 호텔의 서비스 혁신성 및 경영성과 선행요인으로서 사회자본에 지식공유, 관광학연구, 34(7), 13-36.
- 문형구·김경석 (2006), 조직시민행동(OCB) 연구에 대한 비판적 고찰: 한국에서의 연구를 중심으로, 경영학연구, 35(2), 609-643.
- 문희원 (2018), 특급호텔의 객실예약과 INS(Information and Service) 종사원의 근무환경과 직무요구, 직무만족, 고객지향성에 미치는 영향, 사회적 지원의 조절효과를 중심으로, 호텔경영학연구, 27(6), 93-110.
- 박성희·한지희 (2005), 조직의 서비스지향성과 종업원의 고객지향성이 기업 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경영논집(동아대학교), 26, 107-117.
- 박오수·고동운 (2009), 차상위 리더의 리더에 대한 모욕행위의 적하효과(trickle-down effect): 리더십을 매개하여 부하의 리더신뢰 및 LMX에 미치는 영향. 경영학연구, 38(4), 1027-1058.
- 박종철·정종훈 (2016), 호텔기업 직원의 역량에 따른 고객지향성이 서비스 몰입과 경영성과에 미치는 영향, 호텔경영학연구, 25(7), 159-177.
- 박주현·유성경 (2012), 대학생의 소명과 진로태도 성과의 관계에서 진로결정 자기 효능감 및 일희망의 매개효과, 상담학연구, 13(2), 543-560.
- 박혜미·현성협 (2017), 호텔 종사원의 직무만족이 직원 웰빙과 고객지향성에 미치는 영향, INDSALES 다차원 척도법을 중심으로, 호텔경영학연구, 26(7), 109-128.

- 변재우·박슬기 (2016), 호텔 상사의 서번트 리더십이 직원의 팔로워십 및 감
 정노동에 미치는 영향, 호텔경영학연구, 25(6), 103-119.
- 봉준호 (2019), 호텔조리종사원의 진성리더십이 직무열의, 고객지향성 및 조
 직시민행동에 미치는 영향관계, 청주대학교, 박사학위논문.
- 봉준호·이상희 (2017), 직원에 대한 회사에서의 신뢰가 고객지향성 및 직무
 성과에 미치는 영향, 외식업체 비정규직을 대상으로, 호텔경영학연구,
 26(3), 131-142.
- 서문식·김상희 (2002), 판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및
 고객의 서비스품질 평가에 미치는 영향. 마케팅연구, 17(4), 47-75.
- 서인덕·이원형 (2006), 조직문화, 리더십 그리고 조직시민행동간의 관계에
 있어서 리더신뢰 및 조직몰입의 매개효과, 인적자원관리연구, 13(4),
 71-106.
- 서현숙·김영택·조한주 (2005), 변혁적·거래적 리더십이 직원 만족과 서비
 스 지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 관광연구, 20(2), 227-245.
- 신윤정 (2013), 대학생의 진로소명, 진로 자기 효능감 및 내적동기와 진로적
 성의 관계, 상담학연구, 14(1), 209-226.
- 안진아·김혜원·이지연 (2017), 직장인의 소명수준, 직무만족 및 이직의도
 간 구조적 관계, 진로교육연구, 30(4), 169-189.
- 이덕로·서도원·김용순 (2003), 변혁적·거래적 리더십이 조직시민행동에 미
 치는 영향: 신뢰의 매개효과를 중심으로, 경영학연구, 32(2), 449-474.
- 이용탁 (1996), 거래적·변혁적 리더십이 리더십 유효성에 미치는 영향에 관
 한 연구, 박사학위논문, 부산대학교.
- 이은경 (2011), 청소년지도사의 소명의식과 직무만족도에 관한 연구, 한국청
 소년연구, 22(1), 115-140.
- 이은용·박수진·이수범 (2007), 항공기 기내승무원의 인지된 서번트 리더십,
 교육 훈련 관련요인과 고객지향성 및 자긍심과의 관련성분석. 관광연구
 저널, 21(1), 83-99.

- 이진영 · 이재은 (2012), 카지노 직원의 조직시민행동, 조직몰입 및 고객지향성 간의 관계, 한국콘텐츠학회논문지, 12(2), 429-438.
- 이창원 · 박경숙 (2016), 고객지향성 직원역량이 서비스 운영성과에 미치는 영향에 관한 연구-럭셔리호텔 체인을 중심으로, 한국생산관리학회지, 27(4), 443-468.
- 이형우 (2015), 변혁적, 거래적 리더십의 효과에 관한 연구: 수자원공사를 중심으로. 한국지방공기업학회보, 11(1), 53-70.
- 이형룡 · 김대철 (2006), 외식업체 직원의 가격할인에 대한 지각이 고객지향성과 서비스제공수준에 미치는 영향. 외식경영연구, 9(1), 7-25.
- 이환의 · 유창근 · 조윤희 (2014), 기업의 사회적 책임과 윤리적 분위기가 내부고객만족, 내부서비스품질 그리고 고객지향성에 미치는 영향 관계 연구, 카지노기업을 중심으로, International Journal of Tourism and Hospitality Research, 28(12), 121-135.
- 임지현 · 이종훈 · 안윤영 (2017), 직무특성에 기초한 동기부여수준이 고객지향성에 미치는 영향, 직무스트레스의 매개효과, 호텔경영학연구, 26(3), 143-162.
- 장진이 · 이지연 (2014), 교사의 소명의식이 삶의 만족도에 미치는 영향: 일의 의미, 소명수행의식, 삶의 의미, 직업 만족의 매개효과를 중심으로, 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 26(1), 1-24.
- 조병하 · 양혜술 (2008), 조직시민행동의 리더십 영향에 대한 신뢰의 매개효과, 한국콘텐츠학회논문지, 8(9), 204-217.
- 조원섭 · 손삼호 (2007), 호텔 시장지향성이 경영성과에 미치는 영향, 관광학연구, 31(2), 339-358.
- 조은애 (2011), 상담자의 직무환경과 심리적 소진 및 직무열의와의 관계에서 소명의식의 조절효과, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 채신석 (2007), 심리적 임파워먼트가 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향. 관광학연구, 31(5), 181-202.

- 최병권 · 문형구 · 주영란 · 정재식 (2017), 변혁적·거래적 리더십의 국내 연구 동향과 향후 연구방향. 인사조직연구, 25(2), 69-127.
- 최충식 · 안중태 · 김정원 (2007), 변혁적 리더십, 거래적 리더십, 임파워먼트 및 조직시민행동의 다차원 관계: 임파워먼트의 조절효과검증, 대한경영학회지, 20(3), 1243-1267.
- 하유진 (2013), Calling and work-related outcomes : career commitment as a mediator and person-supervisor fit and perceived organizational support as moderators, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 하유진 · 최예은 · 은혜영 · 손영우 (2014), 한국판 다차원적 소명척도 (MCM-K)의 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 27(1), 191-220.
- 한진환 (2006), 리더십과 조직시민행동과의 관계에서 조직공정성의 매개효과, 산업경제연구, 19(2), 497-522.
- 황선진 · 정미영 · 송기은 (2007), 의류판매원의 역할보호성 및 역할갈등이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향. 생활과학, 10, 63-78.

2. 국외문헌

- Arnold, K., Turner, N., Barling, J., Kelloway, E. K., & McKee, M. (2007), Transformational leadership and psychological well-being: The mediating role of meaningful work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 193-203.
- Avolio, B. J., Bass, B. M., & Jung, D. I. (1999), Re-examining the components of transformational and transactional leadership using the multifactor leadership questionnaire. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(4), 441-462.
- Avolio, B. J. & Yammarino, F. (2002), Introduction to, and overview of, transformational and charismatic leadership. In B. J. Avolio & F. Yammarino(Eds.), *Transformational and charismatic leadership: The road ahead*(Vol. 2 of Monographs in Leadership and Management), St. Louis, MO: Elsevier.
- Baltes, P. B. & Baltes, M. M. (1990), Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation. In P. B. Baltes. & M. M. Baltes(Eds.), *Successful aging: Perspectives from the behavioral sciences*(pp. 1-34), New York: Cambridge University Press.
- Bandura, A. (1997), *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bass, B. M. & Avolio, B. J. (2000), *Multi factor leadership questionnaire: Technical report, leader form, rater form, and scoring key for MLQ form 5x-short*. Menlo Park, CA: Mind Garden.
- Bass, B. M. (1985), *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.
- Bass, B. M. (1990), From transactional to transformational leadership:

- Learning to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 19-31.
- Bass, B. M. (1999), Two decades of research and development in transformational leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1), 9-32.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1995), *MLQ: Multifactor leadership questionnaire for research*. Redwood City, CA: Mind Garden.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2005), *Transformational leadership*. New York: Lawrence Erlbaum.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983), Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Bellah, R. N., Madsen, R., Sullivan, W. M., Swidler, A., & Tipton, S. M. (1985), *Habits of the heart*. New York: Harper & Row.
- Betterncourt, L. S., & Brown, S. W. (1997), Contact employees: Relationship among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing*, 73, 39-61.
- Bouncken, R. B. (2002), Knowledge management for quality improvements in hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 3(3-4), 25-59.
- Branden, N. (1991), *The power of self-esteem*. Florida: Deerfield Beach.
- Bunderson, J. S., & Thompson, J. A. (2009), The call of the wild: Zookeepers, callings, and the double-edged sword of deeply meaningful work. *Administrative Science Quarterly*, 54, 32-57.
- Burns, J. M. (1978), *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Bycio, P., Hackett, R. D., & Allen, J. S. (1995), Further assessments of Bass's (1985) conceptualization of transactional and transformational leadership. *Journal of Applied Psychology*, 80(4), 468-478.

- Cameron, K. S., Dutton, J. E., & Quinn, R. E. (2003), *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Cardador, M. T., Dane, E., & Pratt, M. G. (2011), Linking calling orientations to organizational attachment via organizational instrumentality. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 367-378.
- Casey, C. (1995), *Work, self and society: After industrialism*. London: Routledge.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1998), *Charismatic leadership in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- DeChurch, L. A., Hiller, N. J., Murase, T., Doty, D., & Salas, E. (2010), Leadership across levels: Levels of leaders and their levels of impact. *The Leadership Quarterly*, 21(6), 1069-1085.
- Deluga, R. (1988), Relationship of transformational and transactional leadership with employee influencing strategy. *Group & Organizational Studies*, 13(4), 456-467.
- Dinh, J. E., Lord, R. G., Gardner, W. L., Meuser, J. D., Liden, R. C., & Hu, J. (2014), Leadership theory and research in the new millennium: Current theoretical trends and changing perspectives. *The Leadership Quarterly*, 25(1), 36-62.
- Dobrow, S. R. (2012), Dynamics of calling: A longitudinal study of musicians. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4), 431-452.
- Donavan, D. T. & Hocutt, M. A. (2001), Customer evaluation of service employee's customer orientation: extension and application. *Journal of Quality Management*, 6(4), 293-306.
- Duffy, R. D., & Dik, B. J. (2013), Research on calling: What have we learned and where are we going. *Journal of Vocational Behavior*,

83(3), 428-436.

- Duffy, R. D., Allan, B. A., & Dik, B. J. (2011), The presence of a calling and academic satisfaction: Exploring potential mediators. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 74-80.
- Dunlap, B. J., Dotson, M. J., & Chamber, T. M. (1988), Perceptions of real-estate brokers and buy, a sales-orientation, customer-orientation approach. *Journal of Business Research*, 17(2), 175-187.
- Gavin, B., & Gillian, M. (2002), Customer service in UK call centres: Organizational perspectives and employee perceptions. *Journal of Retailing and Consumer Service*, 9(3), 309-316.
- Goodwin, V. L., Wofford J. C., & Whittington, J. L. (2001), A theoretical and empirical extension to the transformational leadership construct. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 759-774.
- Hagmaier, T., & Abele, A. E. (2012), The multi dimensionality of calling: Conceptualization, measurement and a bicultural perspective, *Journal of Vocational Behavior*, 81(1), 39-51.
- Hall, D. T., & Chandler, D. E. (2005), Psychological success: When the career is a calling. *Journal of Organizational Behavior*, 26(2), 155-176.
- Hater, J. J., & Bass, B. M. (1988), Superiors' evaluations and subordinates' perceptions of transformational and transactional leadership. *Journal of Applied Psychology*, 73, 695-702.
- Henning-Thurau, T. (2004), Customer orientation of service employees, its impact on customer satisfaction commitment and retention, *International Journal of Service Industry Management*, 15(5), 460-478.
- Hiller, N. J., DeChurch, L. A., Murase, T., & Doty, D. (2011), Searching

- for outcomes of leadership: A 25-year review. *Journal of Management*, 37(4), 1137-1177.
- Hirschi, A. (2012), Callings and work engagement: Moderated mediation model of work meaningfulness, occupational identity, and occupational self efficacy, *Journal of Counseling Psychology*, 59, 479-489.
- Hoffman, K. D. & Ingram, T. N. (1991), Creating customer-oriented employees: The case in home health care, *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), 24-32.
- House, R. J., Spangler, W. D., & Woycke, J. (1991), Personality and charisma in the U.S. presidency: A psychological theory of leadership effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 36, 364-396.
- Jaworski, B. J., & Kohli, A. K. (1993), Market orientation: Antecedents and consequences. *Journal of Marketing*, 57(July), 53-70.
- Kark, R., & Shamir, B. (2002), The influence of transformational leadership on followers' relational versus collective self-concept. *Academy of Management Proceedings*(Aug), Denver: Colorado.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966), *The social psychology of organization*. New York: Wiley.
- Koh, W. L., Steers, R. M., & Terborg, J. R.(1995), The effects of transformational leadership on teacher attitudes and student performance in Singapore. *Journal of Organizational Development*, 16, 319-333.
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002), The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-65.
- Michaels, R. E., & Day, R. L. (1985), Measuring customer orientation of salespeople: A replication with industrial buyers. *Journal of*

- Marketing Research*, 22(Nov), 443-446.
- Moorman, R. H. (1991), The relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Moorman, R. H., & Niehoff, B. P, & Organ, D. W. (1993), Treating employee fairly and organizational citizenship behavior Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6, 209-225.
- Motowidlo, S. J. (2000), Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management. *Human Resource Management Review*, 10(1), 115-126.
- Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990), The effect of a market orientation on business profitability. *Journal of Marketing*, 54(4), 20-35.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O., & McMurrian, R. (1997), An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61, 85-98.
- Northhouse, P. G. (2004), *Leadership- Theory and practice*(3rd ed.). New York: Sage.
- Organ, D. W. (1988), *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Book.
- Peterson, C., Park, N., Hall, N., & Seligman M. E. P. (2009), Zest and work. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 161-172.
- Piccolo, R. E., & Colquitt, R. J. (2006), Transformational leadership and job behaviors: The mediating role of core job characteristics.

- Academy of Management Journal*, 49(2), 327-340.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1994), Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1997), Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research. *Human Performance*, 10(2), 133-151.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Bommer, W. H. (1996), Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 22(2), 259-298.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990), Transformational leader behaviors: Their effects on follower's trust in leader, satisfaction and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1, 615-622.
- Pratt, M. G., & Ashforth, B. E. (2003), Fostering meaningfulness in working and at work. In K. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn(Eds.), *Positive organizational scholarship*(pp. 309-327), San Francisco, CA: Barrett Koehler.
- Rosso, B. D., Dekas, K. H., & Wrzesniewski, A. (2010), On the meaning of work: A theoretical integration and review, *Research in Organizational Behavior*, 30, 91-127.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978), Social information-processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253.
- Saxe, R., & Weitz, B. A. (1982), The SOCO scale: A measure of the

- customer orientation of salespeople. *Journal of Marketing Research*, 19(Aug), 345-351.
- Schlechter, A. F., & Engelbrecht, A. S.(2006), The relationship between transformational leadership, meaning and organizational citizenship behavior. *Organizational Dynamics*, 15(4), 2-16.
- Seligman, M. E. P. (2002), *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*, New York: Free Press.
- Seltzer, J., & Bass, B. M. (1990), Transformational leadership: Beyond initiation and consideration. *Journal of Management*, 16, 693-703.
- Shamir, B., House, R J., & Arthur, M, B. (1993), The motivational effects of charismatic leadership : A self-concept based theory. *Organization Science*, 4(4), 577-594.
- Shin, S. J., & Zhou, J. (2003), Transformational leadership, conservation, and creativity: Evidence from Korea. *Academy of Management Journal*, 46(6), 703-714.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983), Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 53-63.
- Van Knippenberg, D., & Sitkin, S. B. (2013), A critical assessment of charismatic transformational leadership research: Back to the drawing board?. *The Academy of Management Annals*, 7(1), 1-60.
- Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., & Zhu, W. C. (2008), How transformational leadership weaves its influence on individual job performance: The role of identification and efficacy beliefs. *Personnel Psychology*, 61(4), 793-825.
- Wang, G., Oh, I. S., Courtright, S. H., & Colbert, A. E. (2011),

- Transformational leadership and performance across criteria and levels: A meta-analytic review of 25 years of research. *Group & Organization Management*, 36(2), 223-270.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991), Job satisfaction and organizational commitment as predictor of organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997), Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of Research in Personality*, 31, 21-33.
- Yammarino, F. J., & Bass, B. M. (1990), Long term forecasting and of transformational Leadership and its effects among naval officers: Some preliminary findings. In Clare, K. E., & M. B. Clark(Eds.), *Measures of Leadership*(pp. 151-169), West Orange, NY: Leadership Library of America.
- Yukl, G. (1999), An evaluation of conceptual weaknesses in transformational and charismatic leadership theories. *The Leadership Quarterly*, 10(2), 285-305.
- Yukl, G. (2002), *Leadership in organizations*(5th ed.), New Jersey: Prentice Hall.
- Yukl, G., Gordon, A., & Taber, T. (2002), A hierarchical taxonomy of leadership behavior: Integrating a half century of behavior research. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 9, 15-32.
- Zhu, W., Avolio, B. J., & Walumbwa, F. O. (2009), Moderating role of follower characteristics with transformational leadership and follower work engagement. *Group and Organization Management*, 34(5), 590-619.

[부록] 설문지

(1차) 설문조사서

안녕하십니까?

본 설문지는 병원의 경쟁력 확보를 위해 필요한 다양한 영향요소를 규명하기 위해 작성되었습니다.

귀하의 응답은 본 연구의 귀중한 자료로 활용되고, 저에게 커다란 도움이 될 것입니다. 또한 본 설문지는 익명으로 처리되고, **학문적 목적으로만** 사용된다 것을 분명하게 약속드립니다.

시간이 다소 걸리더라도 성의 있게 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 귀중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사를 드립니다.

2019. 7.



조선대학교 대학원 의료관광경영 전공

지도교수 : 조 윤 형

연구원 : 김 선 미

연 락 처 : 우) 501-759

광주광역시 동구 서석동 375번지

조선대학교 경상대학 7315호

TEL : 062) 230-7396(Office)

010-3620-9314(Mobile)

▣ 다음은 “사명/소명” 에 관한 문항입니다.

내가 하고 있는 일은...	전혀 아니다 ← → 매우 그렇다				
	1	2	3	4	5
1. 내 삶의 목적을 실현하는데 도움을 준다					
2. 일을 통해 만든 경력이 내 삶의 목적지에 도달하게 해준다					
3. 일을 할수록 내 삶의 목적이 분명해진다					
4. 나에게 부여된 목적을 실제로 구현하는지 고민하도록 한다					
5. 일과 관련된 것이라면 어떤 어려움도 극복할 것이다					
6. 일을 완수하기 위해 며칠 밤을 지낸적도 있다.					

(2차) 설문조사서

안녕하십니까?

본 설문지는 병원의 경쟁력 확보를 위해 필요한 다양한 영향요소를 규명하기 위해 작성 되었습니다.

귀하의 응답은 본 연구의 귀중한 자료로 활용되고, 저에게 커다란 도움이 될 것입니다. 또한 본 설문지는 익명으로 처리되고, **학문적 목적으로만** 사용된다는 것을 분명하게 약속드립니다.

시간이 다소 걸리더라도 성의 있게 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 귀중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사를 드립니다.

2019. 10.



조선대학교 대학원 의료관광경영 전공

지도교수 : 조 윤 형

연구 원 : 김 선 미

연 락 처 : 우) 501-759

광주광역시 동구 서석동 375번지

조선대학교 경상대학 7315호

TEL : 062) 230-7396(Office)

010-3620-9314(Mobile)

먼저 귀하의 “휴대폰 전화번호 뒷 4자리”를 입력해 주시기 바랍니다
 (□□□□)

■ 다음은 “조직시민행동”에 관한 문항입니다.

나는...	전 혀 아니다 ← → 매우 그렇다				
	1	2	3	4	5
1. 조퇴, 출장, 결근한 동료의 작업을 도와준다					
2. 공식적인 요청이 없어도 동료를 돕는 일에 참여한다					
3. 과중한 업무를 수행하는 동료를 도와준다					
4. 새로운 동료가 업무에 빨리 적응하도록 도와준다					
5. 정해진 업무시간을 준수한다					
6. 개인적인 용무로 업무시간을 허비하지 않는다					
7. 업무수행에 차질이 발생할 경우 사전에 연락을 취한다					
8. 업무수행 시 불필요하게 시간을 낭비하지 않는다					

■ 다음은 “고객지향성”에 관한 문항입니다.

나는...	전 혀 아니다 ← → 매우 그렇다				
	1	2	3	4	5
1. 환자/환자 가족이 무엇을 원하는가를 듣기 전에 알아서 행동한다.					
2. 환자/환자 가족의 질문에 가능한 정직하게 대답한다.					
3. 환자/환자 가족이 필요로 하는 것 보다 더 많은 것을 주려고 노력한다.					
4. 환자/환자 가족과 친근하고 개인적 관계를 중요하게 생각한다.					
5. 환자/환자 가족들을 진심으로 도와주려고 한다.					

※ 다음은 설문 응답을 유형별로 분류하여 통계자료로 활용하기 위한 사항입니다. 해당하는 사항에 체크해() 주시기 바랍니다.

성 별	① 남 () ② 여 ()	최종학력	① 고졸 () ② 전문대졸 () ③ 대졸 () ④ 대학원졸 이상 ()	
연 령	()세		소 속	① 행정직 () ② 간호직 () ③ 의무지원/의료기사 () ④ 기타 ()
근속년수	()년			
결혼유무	① 기혼 () ② 미혼 ()			

- 긴 시간 응답해주셔서 대단히 감사합니다. -