

경영이념(비전) 전파노력이 서비스 품질과 조직유효성에 미치는 영향 - 직무정서성의 조절효과를 중심으로 -

조영호* · 이혜숙** · 서형도*

* 아주대학교 경영학과

** 다보스 병원

Effect of Managerial Ideologies on Service Quality and Organizational Effectiveness - Focused on the Moderating Effect of Job Emotionality -

Cho Yung Ho* · Lee Hye Sook** · Seo Hyung Do**

* Ajou University

** Dabos Hospital

Key Words : Managerial Ideology, Service Quality, Emotional Labor, Job Emotionality

Abstract

This study investigates whether the efforts of infusing managerial ideologies or organizational visions affect service quality and organizational effectiveness for emotional workers. Data for the empirical analysis were collected from employees (doctors, nurses, and so on) in 14 hospitals on a national scale. The results indicate that ideological infusion efforts have a significant and positive effect on service quality, job involvement, and organizational attachment. Interestingly, the effect of these efforts is greater than the effects of other employment conditions like wage, employment security, and social support.

1. 서 론

최근 들어 국내 의료시장은 국내·외적인 영향으로 커다란 변화를 맞고 있으며, 특히 소비자 욕구의 고급화와 의료시장의 개방은 의료계를 무한경쟁 상황으로 치닫게 하고 있다. 이러한 상황에서 병원 조직은 경쟁우위를 확보하기 위해 서비스의 질을 높이려는 많은 노력을 기울이고 있다. 이는 비단 병원만의 문제가 아니다. 경제가 전체적으로 서비스 경제로 전환되면서 서비스의 질은 기업에게 경쟁우위를 가져다 주는 주요요인이 되고 있다(차길수, 1997).

병원에서 서비스 질을 결정하는 것은 종사원들의 태도와 행동이라고 할 수 있다. 특히 환자와 보호자에 대한 감정표현 및 감정관리는 서비스 전달의 성공과 실패, 더 나아가 병원의 경쟁우위를 결정하는 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다. 그런데, 많은 조직에서 서비스 질을 향상시킨다는 목적 하에 종사원들에게 조직이 정한 감정표현 규범에 따라 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요하고 실정이다(윤세준 외, 2000). 인적서비스 비중이 높은 병원 조직과 같이 일선종사원들이 고객과 접촉하는 동안 고객의 만족수준을 좌우하기 때문이다. 즉, 종사원들이 감정규범을 수용하고 준수하느냐 여부가 매우 중요한 경영전략 변수의 하나이기 때문이다(김민주, 1998). 그러나, 이러한 감정노동이 강

해질수록 종사원들의 직무만족과 조직애착심, 자기존중감의 수준이 낮아지며 나아가 심리적 장애가 유발될 수 있다(Adelmann, 1989). Hochschild(1983)는 감정노동을 수행하는 노동자들은 진정한 자아에 대한 손상을 입게 되어 심각한 자기소외를 경험하게 된다고 주장하고 있다. 또한, 감정노동은 직무수행으로서 감정적 표현 노력의 의미 뿐 아니라 감정 왜곡의 측면을 포함하고 있어서 그 자체가 직무 스트레스로 작용할 수 있다(Hochschild, 1979). 즉, 실제정서와 표현정서 사이의 정서적 부조화는 낮은 조직애착, 직무만족 및 궁극적으로는 서비스 품질의 저하로 이어질 것이라고 추론할 수 있다.

감정노동자의 긍정적 효과를 이끌어 내기 위해서 Bowen & Schneider(1990)는 서비스 접점 종사원을 위해 조직문화의 확립, 적절한 보상과 표창을 강조하고 있으며, Delery & Doty (1996)는 고용안정 등을, Pfeffer(1994)는 임금 만족 등의 물질적 보상을 들기도 한다. 다른 연구자들은 사회적 지지가 감정노동의 영향을 조절하고(Hochschild, 1983), 상사나 동료로부터 지지받고 있거나 배려되고 있다고 지각할 경우 조직에 대한 감정적 애착이 생긴다고 주장하고 있다(Buchanan, 1974). 나아가 감정노동의 강도가 클수록 자신의 진실한 감정을 속임으로서 자신의 무가치함을 경험(Erickson & Wharton, 1997)하기 때문에 정서적 측면의 관리 개선을 주장하고 있다. 변원의 경우, 관리자의 리더십, 조직구성원의 가치관의 개선을 들고 있다(정동양, 2000). 그리고, 병원조직에서 이념의 정립 및 전파는 관리관행에 대하여 조직구성원이 공유하는 가치관, 신념, 규범, 지식, 기술 등을 포함한 의사전달 방식 및 행동양식을 공유하게 하는 것으로서 이는 현실에 당면한 어려움을 극복하는 근원적 에너지를 갖게 된다고 주장하고 있다(류황진, 장효강, 2003). 물론, 병원에서 이념(비전)에 대한 정립 노력을 기울이고 있으나 막연한 기대에 그치고 있는 실정이며, 이에 대한 실증적 연구도 상당히 부족하다.

따라서 본 연구는 첫째, 정서노동이 강할 경우 경영이념에 대한 무장이 서비스품질과 직무몰입 그리고 조직애착에 긍정적인 영향을 주는 지 알아보고자 한다. 둘째, 정서노동이 강할 경우, 경영이념의 효과가 고용안정, 임금만족, 사회적지지 등 일반적인 인사관행에 비해 더 큰지 여부를 밝히고자 한다. 왜냐하면 병원과 같은 서비스 조직에서 직무의 특성상 정서에 대한 이해와 관리가 많이 필요할수록 단순한 인사조치가 아니라 종사

원들이 정신적으로 무장하고 일에 대한 의미를 부여할 때 긍정적인 결과가 나올 수 있기 때문이다.

2. 이론적 배경 및 가설

2.1 경영이념의 전파

경영활동이 장기적으로 일관성 내지 효율성을 유지하자면 경영이념의 설정은 매우 중요하나 지금까지 이에 관한 연구는 적은 것이 현실이다. 이에 관한 연구는 세계적인 초일류기업의 사고방식에 대한 관심이 증대되면서 기업문화에 대한 연구가 진전되고 이의 중심요소가 경영이념이라는 인식이 확산되면서 그 중요성이 증대되었다. 특히, 오늘날에는 경영이념이 단순히 경영문화 또는 기업문화의 중심요소로서가 아니라 모든 경영활동의 기초가 된다는 점에서 더욱 중시되고 있다(안춘식, 1995).

경영이념(managerial ideology)이라 함은 경영자가 기업경영에 대해 가지는 기본적 가치, 태도, 신념이나 행동기준을 말한다. 다시 말하면 기업의 경영자가 그 경영에 있어서 지켜야 할 정신적 지주와 같은 행동원리 내지 지도원리를 말한다. 그것은 경영자의 가치관이거나 태도가 반영되어 형성되는 궁극적인 경영목적을 뜻한다(김성수, 1995). Koontz와 O'Donnel(1980)은 경영이념을 경영철학과 밀접한 관계 속에서 이해하고 있다. 철학이란 사고에 관련된 개인의 신념이나 확신을 설명하는 것으로서 경영철학이란 기본적인 경영이론이나 경영원리를 수행하는 경영자의 행동지침이라고 하면서 경영원리는 조직구성원의 목적과 조직체의 목적이 잘 일치되도록 하는 것이라고 하였다. 또한, Miner(1978)는 경영이념이란 경영자가 처한 기업의 대내·외적 환경에 능동적으로 적응 내지 변형되어 가야 하며, 경영자는 부단히 이해자 집단의 요구를 능동적으로 수용 내지 조정해 가야만 하는 것이라고 보고 있다.

경영이념은 기업이 공유하고 추구하고자 하는 가치나 신념체계이며 조직 구성원의 의사결정 및 행동양식의 기준이며, 이는 조직의 바람직한 모습에 대한 구성원들의 가치와 신념의 체계이며 경영의 방향을 제시한다(박창길, 1997). 이러한 경영이념은 기업경영활동의 기본적인 지침이 되파 아울러 그것을 설명해 주고 나아가서 그러한 행동의 정당성을 뒷받침해 주는 근거가 되는 것이다. 따라서 경영이념의 기반이 강하거나 옳은 경우에는 기업은 합리적으로 경영되어 건전하게 성장

하게 될 것이고, 이러한 기업의 경영자는 종업원의 신뢰와 충성을 확보할 수 있는 것이다(이기을, 1990). Davis(1951)는 경영이념을 기본적인 경영문제에 대한 해결을 위한 지적인 접근의 기초를 제공하는 사고시스템이라고 정의내리고 있다. Singh(2005)은 경영이념을 조직의 구성원들에 대한 최고 경영진들의 태도를 나타낸다고 말하고 있다. 이상으로 볼 때 이러한 경영이념에 대한 용어의 사용법은 학자에 따라 여러 가지로 쓰이고 있으며, 경영이념이 경영철학, 경영비전 등과 동의어로 사용되는 경우가 많다. 따라서 본 연구에서는 편의상 경영철학, 경영비전, 경영사상을 동의어로 사용하기로 하겠다.

이러한 경영이념(비전)을 프로세스 관점에서 경영이념(비전)을 개발, 정립, 커뮤니케이션, 실행으로(Nanus, 1992; Quigly, 1993) 보고 있으며 다른 학자들은 경영이념(비전)의 개념을 다차원적인 구조로 보고 있다. 첫째, 경영이념(비전)의 공식화이다. 이는 경영이념(비전)의 정립인데, 리더가 조직, 그룹, 또는 종업원을 변화시키기 위한 시발점이기도 하다(Awamleh & Gardner, 1999). 이는 회사의 사시나 기본방침 또는 경영신조와 같이 명문화되어 있는 것으로 경영자의 의사결정에 영향을 미쳐 기업활동 전체에 영향을 미치기도 하며 올바른 경영이념은 최종적으로 종업원의 신뢰와 충성을 확보할 수 있다(김원수, 1996). 둘째, 경영이념(비전)의 전파이다. 이는 경영이념(비전)이 형식적인 것이 아닌 실재적인 내용을 포함하는 것과 동시에 조직의 모든 구성원들과 꾸준히 커뮤니케이션하는 것을 의미한다(Bennis & Nanus, 1997). 즉, 경영진이 일정한 원칙에 따라 효과적으로 제도화, 교육하며, 조직 구성원들과 커뮤니케이션할 때 성공적이라고 보고 있다(Taly & Naama, 2004). 따라서 본 연구에서는 이러한 전반적인 활동을 경영이념(비전)의 전파 노력으로 정의하고자 한다.

2.2 정서노동

전 산업에 걸쳐 서비스 영역의 확대에 따른 경쟁의 심화는 기업들로 하여금 고객들에게 제공하는 서비스의 품질에 더 많은 관심을 가지도록 하였다(Schneider & Bowen, 1995). 따라서 서비스 제공자가 고객에게 행동하거나 말하는 방식이 경영관리의 중요 관심사항이 되고 있다. Hochschild(1983)에 따르면 조직은 계속적으로 종사원들이 다른 사람들에게 자신을 표현하는 방식을 지시하고 통제하고자 한다. 결과적으로 조직

에 의해 정해지고 요구되는 감정표현이 종사원들에 의해 수행되는 직무의 중요한 구성요소가 되고 있다. 끊임없이 대인 접촉을 하여야 하는 서비스 직무의 경우 감정관리 혹은 표현은 업무성과의 결정적인 요소가 되기 때문에 서비스업 종사자들은 곧 정신노동자로 분류할 수 있다. 즉, 정서노동(emotional labor)은 가사노동과 양육노동 수행에서 요구되는 특질, 즉 인내심, 세심한 배려, 친절함 등이 노동과정에서 강조되는 노동유형이다.

이러한 정서노동이라는 용어는 Hochschild(1983)에 의해 도입된 이래 최근까지 여러 연구자들은 정서노동에 관심을 가지고 다양한 이론들을 개발하여 왔다(Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996). 이들 연구자들은 감정이 조직에 의해 진술된 표현규칙들에 부합되도록 관리될 수 있다는 것을 가정하고 감정관리가 어떻게 기능적이고 역기능적일 수 있는지를 제안하고 있다. 그런데 이러한 정서노동에 대한 평가는 연구자에 따라 엇갈린다. 먼저 감정적 조화를 경험한 노동자들은 심리적 안녕과 자기효능감이 높아져 과업에서 높은 성과를 올리게 되고 결과적으로 높은 경제적 보상을 얻게 될 것이라는 주장(Rafaeli & Sutton, 1987)등이 있다. 반면에 정서노동을 수행하는 노동자들은 진정한 자아에 대한 손상을 입게 되어 심각한 자기소외를 경험하게 된다는 비판적인 견해(Hochschild, 1983; Mumby & Putnam, 1992)가 있다. Morris & Feldman(1996)은 적절한 감정표현의 빈도, 표현규범에 요구되는 주의정도, 요구되는 감정의 다양성 등은 근로자들의 감정적 고갈에 영향을 미치고, 감정적 부조화는 낮은 직무만족, 조직에착과 유의한 관계가 있다고 주장하였다. 이 주장에 따르면, 육체노동자의 노동소외와 마찬가지로 감정 노동자의 삶이 후기 자본주의사회에서 일어나는 새로운 형태의 노동소외라는 것이다. 경쟁을 통해 이윤을 추구하는 자본주의적 기업에서 인간의 진정한 자아와 내면으로부터 우러나오는 긍정적 감정보다는 상품화되어 팔려나갈 수 있는 감정표현이 중요시 되는 것이다. 결국 정서노동에서 발생하는 인간소외의 문제는 자본주의적 노동과정에서 노동자의 삶에 강요되는 억압적 기제들과 동일선상에 있는 것이다. 왜냐하면 정서노동은 노동자들의 직무수행을 위해서 없어서는 안 되는 필수적인 요소이고 나아가 기업의 이윤 창출에 결정적인 영향을 미치기 때문이다(강현아, 2002). 또한, 기업은 노동자들로 하여금 규범적 감정을 고객에게 일관성 있게 표출하도록 모집 및 선발, 사회화, 보상

과 처벌 등 다양한 통제수단을 활용한다(Hochschild, 1983). 이러한 규범적 감정을 느낌규칙으로 수용하여 규범적 감정과 동일한 내적 감정을 가진 상태에서 정서노동을 수행하도록 노동자에게 강요한다. 결국, 정서노동을 수행하는 노동자들이 표현하는 감정은 자기 자신의 것이기 보다는 조직에 속한 것으로서 고객과의 거래에서 팔려나간다. 서비스업의 종사자에게는 더 이상 자신의 감정에 대하여 완전히 통제할 수 없게 되는데 이러한 맥락에서 Hochschild(1983)는 정서노동을 수행하는 노동자들이 자신의 감정에 대해 소외되고 있다고 주장한다. 특히, 병원조직의 종사자들은 어떻게 환자의 신체를 돌보는지에 대해서 배우고, 그 업무 중에서 간호하는 다른 기능으로서 환자에 대한 보살핌이라는 감정노동을 수행한다(Meerabeaum & Susie, 1998). 이러한 감정노동은 자발적이기보다는 병원조직에 의해 강제되는 힘든 노동으로 볼 수 있다.

2.3 서비스품질

Parasuraman Zeithaml & Berry(1988)는 서비스 품질을 서비스의 우수성에 관련된 소비자의 전반적인 판단 및 태도라 정의하고 기대와 지각개념을 지각된 품질 개념과 연결하여 지각된 서비스 품질을 소비자의 지각과 기대 사이의 차이 정도 및 방향으로 정의하였다. 즉, 서비스 품질을 지각된 서비스 품질의 개념으로 인식하고, 소비자가 서비스 기업이 제공하여야 한다고 느끼는 서비스와 소비자가 서비스 기업의 서비스 과정 및 결과에 대해 지각한 성과와의 차이라고 보고 있다. 따라서 조직에서는 서비스의 어떠한 단서가 고객에게 선택적으로 지각되어 서비스 품질을 평가하고, 이에 영향을 미치는 요인들을 파악 할 수 있다면, 효율적으로 지각된 서비스 품질을 향상시킬 수 있다고 보고 있다(황용철, 2006).

반면에 내부마케팅의 관점에 따르면 외부고객에게 양질의 서비스를 제공하려는 기업은 반드시 기업내부의 고객, 즉 내부종사자들의 욕구에 부합하는 활동을 먼저 전개해야 한다고 보고 있다.

따라서 직원들에게 제공되는 서비스 품질은 외부고객에게 제공되는 외부서비스 품질의 전제조건이라 할 수 있다(Schlesinger & Heskett, 1991). 내부서비스 품질에 대한 정의와 관련하여 Heskett과 Schlesinger(1991)는 사람들이 서로에 대해서 가지고 있는 태도이며 사람들이 조직 내에서 서로 애우하는 방법이라고 정의하였

다. 이러한 정의는 서비스 품질을 태도로서 가장 잘 개념화할 수 있다는 Cronin과 Taylor(1992)의 주장과 일치하는 것이며, 결과적으로 내부고객들에게 제공되는 내부서비스 품질을 명확하게 인식할 필요가 있음을 제기하고 있다.

2.4. 조직몰입성

직무몰입은 근로자들의 작업과 그들의 자아개념간의 관련성의 정도에 대한 가치관을 의미한다(Luthans, 1992). 또한, Lodahl & Kejner(1996)는 직무몰입을 직무에 대한 태도로 정의하고 있으며, 직무에 몰입한 사람은 자신의 직무가 상황에 있어서 대단히 중요한 부분이며, 전체 직무상황에 의해 개인적으로 크게 영향을 받는 사람이라고 보고 있다. 그리고 Kanungo(1979)는 직무관여(Job Involvement)를 개인이 직무에 대하여 심리학적으로 동일화하고 이에 근거하여 인식론적인 신념을 갖는 상태를 말한다. 따라서 직무몰입은 현재의 직무에 관한 구체적 신념으로 정의한다. 이와 같이 직무몰입은 조직전체에 대한 태도나 신념을 의미하는 조직몰입과는 당연히 구분된다. 비록 이러한 직무몰입과 조직몰입사이에 대해서 개념적으로 측정한 연구는 부족한 것이 사실이나(Morrow, 1983), 이러한 조짐에 의거해 볼 때 직무몰입과 조직몰입 사이의 개념은 다른 차원이다.

조직 몰입은 조직에 대한 정서적 유대감이나 조직에 대한 개인의 심리적 일체감이라고 정의하고 있다(Mowday et al., 1979). 이러한 조직 몰입을 연구하는 주요한 접근 방법은 정서적 애착의 관점에서 조직 몰입을 바라보는 것이다. 더 구체적으로 사람들은 자신들의 조직에 대해서 감정적 애착과 자부심을 지니며 조직과 동일시하고 따라서 조직의 목표 달성을 추구하려 몰입하게 된다는 것이다. 본 연구에서도 조직몰입의 주요한 접근으로 가장 많이 쓰인 정서적 몰입의 개념을 조직애착이라는 용어로 정의한다. 특히 정서적 몰입은 감정적 애착 및 조직 멤버십을 유지하려는 욕구나 관여된 상태로 볼 수 있다. 이러한 조직애착과 직무몰입은 직무에서 느끼는 정서 혹은 경영이념(비전)에 따라 영향을 받기도 한다(Baum et al., 1998).

2.5 인적자원관리 관행(임금과 고용보장)

Delery와 Doty(1996)는 조직의 성과를 높여 줄 수

있는 7가지 인적자원관리 관행(내부경력관리, 공식적 교육 프로그램, 평가제도, 고용안정성 등)을 최선의 인적자원관리 관행으로 선정하였고, Pfeffer(1998)은 7가지 인적자원관리를 도입한 회사들이 그렇지 않은 기업보다 더 높은 조직성과를 거두고 있다고 주장하면서 사람을 통한 경쟁력 확보를 위해 7가지 인적자원 관행으로 고용보장, 선별적인 고용, 임금 등을 제시하였다. 이러한 조직의 성과를 높여주는 공동된 관행들은 대체로 종업원의 동기부여를 추구하고 종업원 개개인의 능력을 발휘할 수 있게 한다. 그 중 임금은 기업이 종업원에게 보상을 지급하는 대표적인 수단이다. 임금의 기본적인 기능은 기업이 외부노동시장으로부터 필요로 하는 우수한 인적 자원을 유인하여 그들이 성과를 달성할 수 있도록 동기부여를 시키는 것이다. 또한, 임금은 유능한 인적 자원이 계속적으로 직무수행을 할 수 있도록 이직을 방지하는 유지기능을 한다. 따라서 임금은 개인이 조직에 참여하여 적극적으로 업무수행을 하도록 하는 중요한 유인요소인 것이다. 또한, 기업의 인사관리 및 임금관리에서 중요한 개념 가운데 하나가 임금만족도이다. 임금관리는 임금을 통해 사람을 관리하고 동기부여 시키는 중요한 수단이기 때문에 종업원이 자신의 임금에 대해 얼마나 만족하는가는 중요한 과제이다. 이러한 임금만족은 종업원들에 대한 동기부여, 생산성, 이직, 결근, 서비스 등과 깊은 상관관계가 있으며(정영양, 1993), 조직몰입은 개인이 조직으로부터 받는 임금수준에 대한 만족도에 따라 영향을 받는다(Cohen & Gattiker, 1994).

인적자원관리 관행 중 고용안정은 피고용인이 노동 상황에서 발생하는 불안정성에 대한 주관적 경험, 또는 고용안정성과 지속성에 대한 인식으로 구체적으로는 고용의 지속성에 대한 불확실성과 임금, 노동시간의 단축, 일의 내용상의 변화 등에 대해 불확실성 등을 포함하는 개념이다(Probst, 2003). 이러한 고용안정 관행은 직원들에게 안정감을 갖게 되어 조직에 대한 몰입이 높아지고 이직의사는 줄어드는 것으로 나타났다(Delery & Doty, 1996; Ichiniowski et al, 1997).

2.6 사회적 지지

House(1981)는 사회적 지지를 정서적 관심, 도구적 원조, 정보 및 평가 중 하나 혹은 둘 이상이 포함된 대인교류로 정의하였다. Cohen & Hoberman(1983)은 사회적 지지를 한 개인이 사람들과 가진 대인관계로부

터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 지원을 의미한다고 하였다. 예를 들어, 타인과 집단과의 상호작용을 통해 얻을 수 있는 정서적인 지지나 자원, 정보 등이 모두 사회적 지지에 속한다는 것이다. 사회적 지지를 더 많이 받을수록 신체적 건강(Cohen & Wills, 1985), 삶의 만족이 증가하고 우울증(Russell & Cutrona, 1991)이 감소한다는 사실이 실증적인 연구를 통해 지지되었다.

사회적 지지에 대한 조작적 정의는 학자마다 다양하게 표현된다. 하지만 다양한 개념을 한가지로 모아보면, 그것은 사회적 관계를 통해서 타인들로부터 얻을 수 있는 모든 형태의 긍정적 자원을 의미하는 것이다(House, 1980). 다시 말해, 사회적 지지는 인간의 기본적인 사회적 욕구를 충족시켜 줄 뿐만 아니라 환경에 대한 통제능력을 형성시켜 줌으로서 인간의 건강한 발달과 적응에 중요한 역할을 하는 것이다. 사회적 지지는 스트레스의 해로운 영향으로부터 개인을 보호하는 대인관계의 기체이며(Cohen & Hoberman, 1983; Kessler et al., 1985), 사회적 지지의 정도가 심리적 건강 예를 들어, 심리적 복지, 생활만족도, 주관적 안녕, 우울감 등에 긍정적인 영향을 미친다고 보고된다(Eskin, 1993). Pierce 등(1990)은 사회적 지지가 자신이 필요로 할 때 주변사람으로부터 도움을 이용할 수 있으리라는 믿음이며 개인의 적응에 직접적인 영향을 주는 요인이라고 하였다. 사회적 지지에 대한 조작적 정의는 학자마다 다양하게 표현된다. 하지만 다양한 개념을 한가지로 모아보면, 그것은 사회적 관계를 통해서 타인들로부터 얻을 수 있는 모든 형태의 긍정적 자원을 의미하는 것이다(House et al, 1978). 조직 내의 사회적 지지 요인은 상사, 동료, 부하 등이 있으며(Gupta, 1981) 업무와 관련하여 여러 가지 요구사항에 직면한 개인들은 무력감이나 자기 존중감의 상실로부터 그들 자신을 보호하기 위한 차원에서 직장 상사나 동료로부터 사회적인 지지를 필요로 한다(Cohen & Hoberman, 1983). Abraham (1998)은 연구를 통해 정서노동과 직무만족 사이에서 사회적 지지에 대한 조절효과를 주장하였다. 고동우 등(2001)의 연구는 조직으로부터 지지를 받을 경우 정서노동과 직무태도의 관계는 긍정적임을 보여 준다.

3. 연구가설과 연구모형

기존 연구에서는 다양한 변수들이 서비스 품질과 조직유효성에 영향을 미친다는 사실이 밝혀져 왔으나 본 연구에서는 서비스 품질과 조직유효성에 영향을 미치

는 기존에 연구가 많이 되었던 임금, 고용안정, 사회적 지지와 더불어 연구의 핵심인 경영이념(비전)과의 관계를 살펴보고 정서노동 변수도 고려하려 한다.

일반적으로 경영이념(비전)은 조직 성과와 긍정적 관계를 보이고 있다(Baum, 1998). Tichy와 Devanna (1986)은 동기부여와 조직애착을 장려하고, 열정에 영감을 준다고 보고 있다. 경영이념(비전)이 지지하는 가치와 목표를 제시함으로써 조직구성원의 일체감을 강화시키고 미래에 대한 꿈과 희망을 심어 줄 수 있다. 이러한 일체감은 서비스 품질과 직무몰입, 조직애착에 영향을 미치게 될 것이다. 물론, 서비스 품질과 직무몰입, 조직애착에 영향을 미치는 요인들은 많은데 그 중에서 임금, 고용안정, 사회적 지지 등을 들 수 있다. 선행 연구에서 임금, 고용안정, 상사지지, 동료지지는 서비스 품질, 직무몰입에 긍정적 영향을 미친다(한주원, 2005; 정영양, 1993; Ashford et al., 1993).

본 연구에서는 선행연구의 결과인 경영이념(비전), 임금, 고용안정, 사회적 지지가 서비스 품질과 직무몰입, 조직애착에 영향을 미침에 있어 임금, 고용안정, 사회적 지지는 경영이념(비전)의 상대적 개념으로 보았다.

가설 1 : 경영이념(비전) 전파의 노력은 서비스 품질에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 경영이념(비전) 전파의 노력은 직무몰입에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 경영이념(비전) 전파의 노력은 조직애착에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

서비스 산업의 전반적인 성장과 더불어 서비스 제공자들간의 경쟁의 심화는 고객에게 제공되는 서비스의 질과 특성에 대한 조직 차원에서의 관리가 주 관심사가 되면서 서비스 종사자들은 서비스 거래동안에 특정 감정을 경험하고 표현해야 한다는 표현규범에 직면하게 되고 이러한 기대에 부응하려는 시도는 부정적인 심리적 결과를 야기하고 있다. Hirschfeld(1983)는 이미 감정노동이 약물남용, 알콜 중독, 결근, 이직률 등과 같은 부정적 행동과 직접적인 관련이 있음을 밝혀왔다.

Adelmann(1989)는 감정노동의 정도가 클수록 직무만족과 자기존중감의 수준이 낮아지며 나아가 심리적 장애가 유발될 수 있음을 발견하였다. 또한, Morris & Feldman(1996)은 실제 감정과 표현 감정의 부조화는 조직구성원의 개인적 정체성에 혼란을 야기하게 되고

그 결과 조직구성원의 감정적 소진을 초래하고 직무 불만족을 높이며, 조직에 대한 애착심이 낮아진다고 보고 있다. Ashforth & Humphrey(1993)는 감정노동이 고객응대 행동과 서비스 품질에 영향을 미치며 감정부조화를 경험하는 종사원은 기대되는 수준 만큼의 직무를 수행할 수 없으며, 오히려 자신이 속한 조직에 악영향을 미치게 되어, 서비스 품질을 저하시킨다고 하였다. 이러한 부정적 영향에 대처하기 위해서 몇몇 연구자들은 사회적 지지나 임금, 고용안정 등의 방안을 제시하고 있다. 인력관리 방안이나 사회적 지원의 정도는 서비스 기업의 입장에서 직접 관리가 가능한 상태 변수라는 점에서 의미가 있다. 서비스 수행자에 대한 조직내 사회적 지지는 조직애착이나 조직동일시 같은 긍정적인 직무태도를 만들어낸 것이고 따라서 이러한 개념은 감정왜곡과 같은 부정적인 측면을 통제하는 역할을 담당함으로써 심리적 만족을 유지하는데 도움을 준다고 보고 있다(Ashford & Hemphrey, 1993). 고동우(2001)는 인력관리 방안이나 사회적 지지와 개념이 왜곡된 감정을 완충하는 역할을 한다는 것을 밝혔다.

경영이념(비전)과 정서 노동자와의 관계에 대한 실증적인 연구는 거의 없지만 경영이념(비전)은 이상적인 미래 상태를 명백하게 하기 위하여 구성원들이 어떻게 행동해야 하고, 상호작용 하는가에 대한 일련의 신념을 포함하기도 한다(Strange & Mumford, 2002). 이러한 경영이념(비전)은 다양한 조직성과와 명확하게 연관된다는 것을 나타내는 유용한 증거들이 있다. 특히, 동기(Sosik, 1999), 직무만족(Dumdum, Lowe & Avoloi, 2002), 조직애착(Bass, 1994), 정체성(Boal, 1998)에 영향을 미치며 행동에 대한 지침을 제공해 주기도 한다(Dessler, 1999). 정서노동의 높은 강도로 인해 심리적 불안이나 자신의 정체성에 혼란을 가져오는 경우가 발생하는데 경영이념(비전)이 이러한 정체성의 혼란을 상쇄하는 역할을 할 것으로 기대된다.

가설 4 : 정서노동자에게 있어 고용안정, 임금, 사회적지지 보다 경영이념(비전)의 전파는 서비스 품질에 긍정적 영향을 미치게 할 것이다.

가설 5 : 정서노동자에게 있어 고용안정, 임금, 사회적지지 보다 경영이념(비전)의 전파는 직무몰입에 더 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : 정서노동자에게 있어 고용안정, 임금, 사회적지지 보다 경영이념(비전)의 전파는 조직애착에 더 긍정적 영향을 미칠 것이다.

이상의 연구 가설들을 종합하면 <그림 1>과 같이 제시된다.

4. 실증분석

4.1 변수의 조작적 정의

본 연구에서 사용된 용어들에 대해 다음과 같이 조작적 정의를 내린다. 경영이념(비전)은 조직구성원들이 공유하는 가치관, 신념, 규범, 지식 등을 포함한 의사전달 방식 및 행동양식을 공유하는 것이며 이는 현실에 당면한 어려움을 극복하는 근원적 에너지로 볼 수 있다. 경영이념(비전)은 조영호 외(2007)의 개념과 문항을 기초로 하여 병원조직에 맞게 수정하여 사용하였다. 문항으로는 경영이념(비전)의 정립(명료화), 경영이념(비전)에 대한 경영진의 의지, 실천, 교육으로 '경영진이 경영이념(비전)의 전파를 직접 챙긴다.', '기존사원에 대해 경영이념을 수시로 교육한다.', '경영진이 경영이념(비전)을 숙선수범하고 있다.' 등이다.

인적자원관리 관행 중 서비스 품질과 직무몰입, 조직애착에 미치는 영향을 검증하기 위해서 우선 고용보장과 임금을 제시하였다. 기업의 성과에 영향을 주는 것으로 고용보장(employment stability)은 인적자원관리 관행 중의 하나인(Deley & Doty, 1996; Ichiniowski et al, 1997; Preffer, 1998), 고용안정의 경우 주관적 직업안정성으로 일을 지속할 수 있는지의 여부와 일과 관련된 중요한 요소들이 유지될 수 있는지의 여부, 실직할 가능성과 실직이 주는 심각성 등을 포함하는 포괄적인 개념이나 본 연구에서는 직장에서의 고용안정성에 대한 주관적 인식으로 '나는 내가 원한다면 정년까지 근무할 수 있다' 등으로 측정하였다. 다음으로 임금의 경우 직무만족의 한 요소로서 임금만족도를 측정하였다(Angle

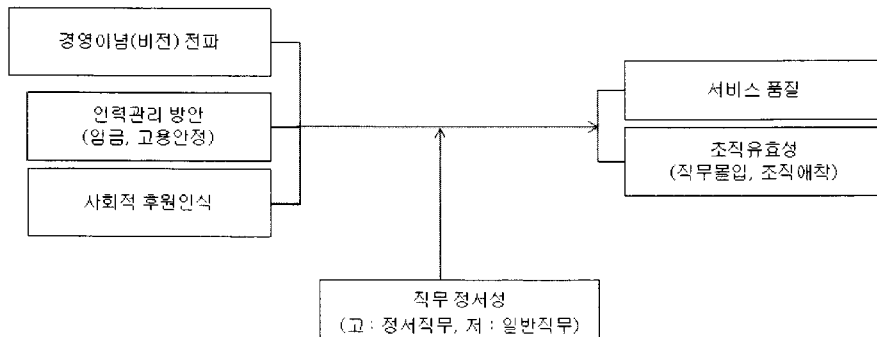
<표 1> 조사대상의 인구통계적 특성

구분	빈도(명)	백분율(%)	
성별	남	75	29.6
	여	178	70.4
결혼	기혼	158	62.5
	미혼	95	37.5
연령	20대	88	34.8
	30대	105	41.5
	40대	53	20.9
	50대 이상	7	2.8
학력	대졸미만	72	28.7
	대졸이상	179	71.3
근속년수	1~3년 이하	96	37.5
	3~5년	43	17.0
	5~10년	57	22.5
	10년 이상	58	22.9
담당업무	의료진(의사)	13	5.2
	간호사	94	37.5
	의료기사	76	30.3
	관리/경영지원	47	18.7
	기타	21	8.4

& Perry, 1983). 또한, 임금만족이 조직애착 및 직무몰입에 미치는 영향을 심도 깊게 구하기 위해 Henneman (1985)의 PSQ의 설문문항을 수정을 거쳐 재구성하였다.

사회적 지지는 '조직 내 성원이 조직으로부터 자신의 공헌을 평가받으며 배려 받는 정도에 대해 가질 수 있는 전반적 신념'으로 정의하였으며(Eisenberger, 1986), 본 연구에서는 House & Well(1978)이 개발한 척도를 사용하여 측정하였다. 이 척도는 두 가지 하위 척도(상사, 동료지지)를 포함하고 있다.

서비스품질은 '특정 서비스에 우수성에 관한 개인의



<그림 1> 연구모형

전반적 판단 혹은 태도'로 정의하였으며 서비스품질의 구성요인에 대하여는 Cronin & Taylor(1992)가 제시한 서비스품질의 측정도구 중 가장되지 않은 SERVPERF를 측정하기 위해 유형성, 보증성, 공감성, 확신성, 신뢰성을 각 5문항씩 총 25문항을 이용하였다.

직무몰입은 구성원들이 자신의 직무를 수행함에 있어서 직무의 내용이나 장래성, 직무에 대한 애착등과 관련하여 자기 자신이 느끼는 몰입도 또는, 현 직무에 대한 긍정적 감정을 의미한다. 본 연구에서는 Alderfer(1972)의 정의를 이용하여 '직무몰입은 개인이 그 직무 자체에 대하여 가지는 일련의 태도'라고 보고 직무만족에 대한 설문은 Hackman & Oldham(1974)이 공동 개발한 Job Diagnostic Survey(JDS)를 참조하여 본 연구 목적에 맞게 인용, 수정하여 구성하였으며 직무의 도덕적·사회적 가치, 직무를 통하여 얻을 수 있는 성취감 등에 대하여 느끼는 내재적 만족도를 조사하였다. 설문문항으로는 '현재 맡고 있는 일에 애착을 갖고 있다.', '이 일을 맡은 후 일할 의욕이 높아졌다.', '현재하고 있는 일이 나의 성장을 돕고 있다.' 등 총 5개의 설문 문항이 있다.

조직애착은 구성원들 자신이 소속해 있는 조직에 대해 느끼는 자부심이나 헌신하고자 하는 마음, 정년까지 근무하고자 하는 생각의 정도 등을 의미한다. 결국 조직애착도는 조직에 대한 일체감, 소속감, 충성심 등을 내포하는 개념이라고 할 것이다(Mowday, Steer & Porter, 1979). 조직에 대해 애착이 강할수록 현재 조직의 구성원으로서 자부심을 갖게 되고 헌신적으로 봉사하고 싶은 의지가 표출되게 된다. 본 연구에서는 Mayer & Allen(1990)의 감정적 몰입을 조직 애착으로 정의하고 그의 설문을 연구목적에 맞게 수정, 인용하였다. Likert의 5점 척도를 이용하여 (1=전혀아니다, 5=

매우 그렇다) 구성된 설문문항으로는, '내가 소속하고 있는 조직에 애착심을 가지고 있다.' '조직의 발전이 곧 나의 발전이라고 생각한다.' '나는 이 조직에서 평생을 근무하고 싶다.' 등 총 5개의 설문문항이 있다.

정서노동은 Hoschchild(1983)의 정의를 이용하여, 나의 직무를 수행함에 있어 타인의 정서를 고려하는 정도와 요구되어지는 감정표현에 특정한 감정으로 표현하려는 노력으로 정의하였다. 설문문항으로는 Morris & Feldman(1996)의 정서노동 척도를 본 연구에 맞게 인용·수정하였다. '웃고 싶지 않아도 웃어야 하는 경우가 많다.' '사람들에 지쳐 혼자 있고자 하는 욕구를 느끼기 쉽다.' '이 일을 오래 하다 보면 표정이나 사람을 대하는 태도가 실제 생활과 차이가 난다.' 등이다.

4.2. 표본의 선정 및 자료수집

본 연구는 변수간의 관계에 대한 실증분석을 위해 국내의 14개 병원에서 근무하고 있는 의사, 간호사 및 의료기사, 행정·사무 담당자를 대상으로 하였다. 표본으로 설정된 병원의 종업원들은 단순무작위로 표본을 추출하였으며, 직접방문 방법을 취하였다.

설문지는 총 300부가 배포하여 그 중 278부의 설문지를 회수하였다(회수율 92.7%). 이 중 불성실한 응답이나 중심화 경향이 두드러지는 설문지 17부(6.1%)를 제외한 261부(93.9%)를 분석에 사용하였다.

본 연구에 참여한 표본의 인구통계적 특성은 <표 1>에 제시되어 있다.

4.3 측정도구의 신뢰성 및 타당성

본 연구에서 사용된 변수에 대한 신뢰성은 Cronbach

<표 2> 신뢰성 검증결과

변수명	차 원	문항수	Cronbah'a	
독립변수	경영이념(비전) 전파 강도		12	0.936
	인적자원 관리 관행	임금 만족도	2	0.881
		고용안정	2	0.750
	사회적 지지		4	0.787
조절변수	직무정서성		10	0.753
결과변수	서비스 품질		25	0.953
	조직유효성	직무몰입	5	0.819
		조직애착	5	0.751

의 α 로 검증하였다. 검증결과, 대부분의 변수들의 신뢰도 계수는 0.8을 넘었으며 정서노동, 조직애착은 0.7을 상회하는 것으로 나타났다. 신뢰도의 경우 대체로 0.7을 넘는 경우 신뢰성이 있는 것으로 보기에 본 연구에서 사용된 측정도구들은 신뢰성에 대해 요구되는 수준은 넘는 것으로 보인다. 또한, 본 연구에서 사용되는 변수들에 대해 타당성 검증을 위해 독립변수에 대한 회전된 요인분석을 실시하였다. 독립변수에 대한 요인분석 결과 경영이념의 하위차원인 4개 항목과 임금, 고용안정, 사회적 지지, 감정노동 모두 고유값이 1을 넘는 것으로 나타났다.

4.4 관련 변수들간의 상관관계 분석

본 연구에서 설정한 연구 변수들의 기술통계량(평균과 표준편차), 상관계수는 아래의 <표 3>에 제시되어 있다. 직무정서성과 조직애착은 각각 3.686, 3.607로 높게 나타났으나 임금의 경우 2.605로 중간 값 3에 이르지 못하였다.

한편, 상관관계를 통해 변수들간의 대략적인 관계를 파악할 수 있다. 회귀분석에서 주의를 기울여야 하는 다중공선성의 문제는 상관관계계수가 .8보다 커야 생각해볼 수 있지만(김두섭 & 강남준, 2000), 본 연구에서 얻어진 상관관계의 수치로서는 다중공선성 문제를 제기할 수 있는 수준에는 미치지 못하는 것으로 판단된다.

4.5 가설의 검증

4.5.1 경영이념(비전), 임금, 고용안정, 사회적 지지와 서비스품질과의 관계

<표 4>는 경영이념과 서비스품질간의 관계에 관한 것으로 이를 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 다음과 같다.

성별, 결혼여부, 학력, 나이, 근속년수, 담당업무 등의 6개의 인구통계적 변수를 모든 가설검증에서 통제하였다. 서비스 품질을 종속변수로, 인구통계적변수들을 통제변수로, 그리고 고용안정, 임금, 사회적 지지와 경영이념(비전)을 독립변수로 하는 회귀식은 통계적으로 유의하게 나타났다. 특히, 모델 2에서는 R^2 값이 .256이지만 모델 3에서는 .394, 모델 4에서는 .422로 서비스품질에 대한 설명력이 증대되었다.

우선, 모델1에서는 인구통계적 변수를 모델2에서는 경영이념(비전)을 비교하는 차원에서 고용안정($\beta=0.111$, $p<.10$), 임금($\beta=0.198$, $p<.01$), 사회적 지지($\beta=0.351$, $p<.001$)와 서비스품질과의 관계를 살펴본 결과 서비스품질에 대해 긍정적으로 영향을 미쳤다. 모델 3에서는 경영이념(비전)과의 관계를 보았을 때 고용안정, 임금, 사회적 지지에 비해 서비스품질과 상당히 유의미한 결과를 보여주었다. 모델 4에서는 정서노동의 조절효과를 살펴보았다. 정서노동의 조절효과는 고용안정, 임금, 사회적 지지와는 조절효과가 없는 것으로 나타난 반면 경영이념(비전)과 정서노동의 조절효과($\beta=1.214$, $p<.05$)는 서비스 품질에 유의미한 결과를 보이고 있다. 이 결과로 볼 때 정서노동자에게 인력관리 방안이나 사회적 지지 보다는 경영이념의 전파가 정서노동자에게 서비

<표 3> 변수간 기술통계량, 상관관계 결과

변수명	경영이념(비전)	임금	고용안정	사회적 지지	직무정서성	서비스 품질	직무몰입	조직애착
경영이념	1.00							
임금	.454***	1.00						
고용안정	.279***	.155*	1.00					
사회지지	.483***	.289***	.270***	1.00				
직무정서성	.080	-0.22	.025	.155*	1.00			
서비스품질	.594***	.335***	.236***	.426***	.179**	1.00		
직무몰입	.373***	.239***	.175**	.253***	.157*	.435***	1.00	
조직애착	.400***	.346***	.209***	.342***	.129*	.441***	.564***	1.00
평균	3.121	2.605	3.347	3.124	3.686	3.523	3.480	3.607
표준편차	.687	.802	.788	.657	.469	.541	.644	.631

주) †: $p<0.1$, *: $p<0.05$, **: $p<0.01$, *** $p<0.001$, 각 변수는 5점 척도로 측정되었음.

<표 4> 경영이념(비전)과 서비스품질간의 관계에 대한 위계적 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	서비스품질			
		Model1	Model2	Model3	Model4
상수항		3.496***	1.948***	1.538***	3.450**
성별		0.156*	0.068	0.028	0.019
결혼여부		0.003	0.029	0.063	0.053
학력		0.016	-0.012	0.042	0.045
나이		-0.038	-0.017	-0.001	-0.007
근속년수		-0.108	0.027	0.012	-0.001
담당업무		0.102	0.087	0.080	0.043
고용안정			0.111†	0.061	-0.094
임금			0.198**	0.054	0.072
사회적지지			0.351***	0.183**	0.345
경영이념				0.466***	-0.477
직무정서성					-0.533
고용안정*직무정서성					0.200
임금*직무정서성					-0.017
사회적지지*직무정서성					-0.271
경영이념*직무정서성					1.214*
Adj R ²		.037	.256	.394	.422
Adj ΔR ²			.219	.138	.027
ΔF value		1.546	23.367***	54.107***	2.178*

주1) †: p<0.1, *: p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

주2) 성별(남 1/ 여 0), 결혼유무(기혼 1/ 미혼 0), 나이(20~30대 1/40이상 0), 학력(대졸미만 1/대졸이상 0), 근속년수(1~5년 1/5년이상 0), 담당업무(의사간호사 1/기사관리기타 0)

주3) 정서노동(평균이상 1, 평균이하 0)

<표 5> 경영이념(비전)과 직무몰입간의 관계에 대한 위계적 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	직무몰입			
		Model1	Model2	Model3	Model4
상수항		3.520***	2.028***	1.743***	0.638
성별		0.068	-0.001	-0.024	-0.003
결혼유무		0.097	0.119†	0.139*	0.121†
학력		-0.102	-0.118†	-0.087	-0.079
나이		-0.152*	-0.133*	-0.124*	-0.108†
근속년수		0.010	0.121	0.112†	0.125†
담당업무		0.038	0.024	0.020	0.010
고용안정			0.103†	0.074	-0.133
임금			0.176**	0.092	0.460
사회적지지			0.257***	0.160*	0.326
경영이념				0.271***	0.155
직무정서성					0.266
고용안정*직무정서성					0.251
임금*직무정서성					-0.408
사회적지지*직무정서성					-0.262
경영이념*직무정서성					0.142
Adj R ²		.064	.202	.249	.274
Adj ΔR ²			.138	.047	.025
ΔF value		2.766*	13.704***	14.732***	1.603

주1) †: p<0.1, *: p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

주2) 성별(남 1/ 여 0), 결혼유무(기혼 1/ 미혼 0), 나이(20~30대 1/40이상 0), 학력(대졸미만 1/대졸이상 0), 근속년수(1~5년 1/5년이상 0), 담당업무(의사간호사 1/기사관리기타 0)

주3) 직무정서성(평균이상 1, 평균이하 0)

스 품질을 제고하는데 있어 효율적인 요인임을 확인할 수 있었다.

<표 5>와 <표 6>은 경영이념, 고용안정, 임금, 사회적 지지와 직무몰입과 조직에착간의 관계에 관한 것으로 이를 위해 다중회귀분석을 실시하였다. <표 5>에서 보는 바와 같이 직무몰입에는 고용안정($\beta=0.103$, $p<.05$), 임금($\beta=0.176$, $p<.01$), 사회적 지지($\beta=0.257$, $p<.001$)가 직무몰입을 높이는 것으로 나타났다. 그 중에서 임금과 사회적 지지는 직무몰입과의 관계에 있어 상당히 유의적인 수준에서 정(+)의 방향으로 관련이 있는 것으로 나타났다. 다음으로 경영이념(비전)을 추가하였을 경우에는 위계적 회귀분석 결과 고용안정과 임금 보다는 경영이념($\beta=0.271$, $p<.001$)이 직무몰입을 높이는 것으로 나타났다. 이는 직무몰입에 있어 고용안정과 임금 보다는 사회적 지지나 경영이념이 직무몰입에 있어 중요한 요인임을 알 수 있다. 그러나, 직무정서성과의 조절효과는 직무몰입과의 관계에서 어떠한 유

의미한 수준을 발견하지 못했다

다음으로 조직에착과의 관계를 살펴보면 직무몰입과 마찬가지로 고용안정, 임금, 사회적 지지, 경영이념이 조직에착과 유의미한 관계를 보이고 있다. 정서노동과의 조절효과를 살펴보면 인력관리 방안(임금, 고용안정)과 사회적 지지와의 관계에서는 유의미한 관계를 발견하지 못했지만 경영이념(비전)과 정서노동의 조절효과는 유의미한 결과가 나타났다($\beta=0.1379$, $p<.05$).

5. 연구의 결론 및 시사점

본 연구는 국내 종합병원 및 중소병원에 종사하는 조 직구성원을 대상으로 하여 경영이념(비전)의 전파의 노력에 따라 서비스 품질과 조직유효성에 미치는 영향과 더불어 정서노동을 부각시켜 그들이 일하면서 느끼는 정서노동이 서비스 품질과 직무몰입, 조직에착에 어떠한 영향을 미치는지에 그 초점을 맞추어 진행하였다.

<표 6> 경영이념(비전)과 조직에착간의 관계에 대한 위계적 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	조직에착			
		Model1	Model2	Model3	Model4
상수항		3.788***	2.064***	1.859***	2.418
성별		0.034	-0.043	-0.060	-0.028
결혼유무		0.037	0.065	0.079	0.051
학력		-0.150*	-0.159*	-0.136*	-0.111†
나이		-0.048	-0.021	-0.014	0.013
근속년수		-0.080	0.055	0.048	0.063
담당업무		0.050	0.030	0.027	0.013
고용안정			0.139*	0.118†	0.329
임금			0.246***	0.184**	0.272
사회적지지			0.253***	0.182**	0.410
경영이념				0.198**	-0.917
직무정서성					-0.086
고용안정*직무정서성					-0.270
임금*직무정서성					-0.084
사회적지지*직무정서성					-0.366
경영이념*직무정서성					1.379*
Adj R ²		.055	.241	.266	.334
Adj ΔR ²			.186	.025	.068
ΔF value		2.345*	19.443***	8.048**	4.760***

주1) †: $p<0.1$, *: $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

주2) 성별(남 1/ 여 0), 결혼유무(기혼 1/ 미혼 0), 나이(20~30대 1/40이상 0), 학력(대졸미만 1/대졸이상 0), 근속년수(1~5년 1/5년이상 0), 담당업무(의사간호사 1/기사관리기타 0)

주3) 직무정서성(평균이상 1, 평균이하 0)

더불어 경영이념(비전)의 직접적인 효과만을 본 것이 아니라 임금과 고용안정과 같은 인력관리 방안과 사회적 지지라는 변수를 통해 경영이념과 경쟁적 관계에 있는 변수로 놓고 분석하였다.

본 연구에서 얻은 결과는 다음과 같다.

첫째, 경영이념(비전) 전파의 노력은 서비스 품질에 긍정적 영향을 미친다. 이러한 결과는 경영이념(비전)이 기업의 경영활동의 여러 부분에서 긍정적 영향을 미치는 결과를 가져온다는 기존 연구와 일치하는 것으로서 특히 지지하는 가치와 목표, 비전의 제시 등은 조직 구성원의 일체감을 강화시키고 미래에 대한 꿈과 희망을 심어 줌으로써 구성원의 자기 존중감을 높여 주는 결과를 낳는다. 또한, 현대와 같이 다양하고 급변하는 국제 경쟁 속에서 장기적인 목표나 신념, 가치기준이 없이 단기적 성과에 급급하여 더 중요한 경쟁력의 원천을 잃어 버리는 경우가 많다. 따라서 경영이념(비전)은 조직의 경영활동의 근간이 되는 정책이나 전략 수립의 기준을 제공해 줌으로써 궁극적으로 조직의 장기적인 성과와 불확실한 상황에서의 서비스 품질에 더 큰 기여를 할 수 있을 것이다. 둘째, 정서노동의 경우 서비스 품질과 유의미한 관계는 발견하지 못했지만 부(-)의 관계는 볼 수 있다. 즉, 정서 노동자에게는 서비스 품질이나 조직유효성에 부정적 영향을 미친다. 따라서 경영이념(비전)의 전파가 정서노동자에게 완충 역할을 한다는 본 연구의 목적에 부합하게 조사결과 정서노동자에게 있어 경영이념(비전)이 궁극적으로 서비스 품질에 긍정적임을 확인하였다. 이는 정서노동자에게 있어 임금이거나 고용안정, 사회적 지지 보다는 경영이념(비전)의 전파가 병원의 서비스 품질을 높여주는 결과를 가져오는 것으로 알 수 있다. 셋째, 경영이념(비전)의 전파의 노력은 직무몰입과 조직애착에 긍정적 영향을 미친다. 현 연구의 결과는 직무몰입과 조직애착에 고용안정이나 임금, 사회적 지지가 직무몰입과 조직애착에 긍정적 영향을 미치지만 경영이념(비전)과의 관계를 더 고려했을 때 직무몰입의 경우 고용안정, 임금, 사회적 지지 보다 경영이념의 인지와 실천이 직무몰입에 있어 더 큰 유의미한 관계를 보이는 것으로 나타났다. 넷째, 경영이념(비전)과 조직애착과의 관계에서 정서노동의 조절효과를 살펴보면 정서노동자에게 있어 경영이념은 완충 역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정서노동자에게 있어 서비스 품질이나 조직애착 측면에 있어 소극적 자세이나 경영이념(비전)의 인지와 실천을 통해 보다 바람직하고 적극적인 자세를 심어줌으로써 조직애착을

제고할 수 있는 것으로 보여 진다.

본 연구의 가장 큰 의의를 본다면 첫째, 급변하는 보건의료 환경과 여러 가지 불리한 제도적 여건으로 인해 병원 경영의 어려움이 계속되고 있고, 중소기업의 병원인 경우 그 정도는 더욱 심각한 현 시점에서 경영이념(비전)의 중요성을 제고 했다는 데 있다. 미국의 경우 병원의 경영이념 및 설립이념에 대한 지속적인 교육과 홍보를 통해 직원들의 동기유발 및 조직몰입도 직무만족도를 극대화시키고 있다는 사실에 주목한다면 국내 병원에 있어 경영이념(비전)의 인지와 실천, 교육은 중요한 요인임을 확인하였다. 둘째, 최근에 부각되는 정서노동에 관심을 기울이고 서비스 품질과 조직유효성을 향상시키기 위한 방안을 모색했다는 데 있다. 정서노동자의 경우 서비스 품질과 조직유효성에 부정적이지만 경영이념(비전)의 인지와 실천은 완충 역할을 한다는 결과는 정서노동자에게 임금, 고용안정, 사회적 지지 보다는 경영이념의 인지와 실천이 정서노동자에게 더 필요한 요소임을 확실히 인지하였다고 볼 수 있다.

본 연구의 제한점과 추후 연구과제는 다음과 같다. 첫째, 연구의 표본이 병원조직에만 국한되어 있다. 연구결과의 일반화를 위해 다양한 집단들을 대상으로 조사할 필요가 있다. 서비스 품질의 경우 병원 종사자들을 대상으로 측정하여 자료가 왜곡될 가능성이 있다. 따라서 후속연구에서는 이를 객관적으로 측정하기 위해 고객에 의한 평가가 요구된다. 둘째, 감정노동에 대한 측정 도구상의 한계이다. 본 연구의 경우 감정 노동을 내면적 감정과 다른 가식적인 표현행위에만 초점을 맞추고 있다. 또한 횡단적인 연구로 진행되었기 때문에 인과관계를 주장하는 데는 한계가 있다고 보며, 마지막으로 방법론적인 측면에서 자기보고 방식의 설문지 조사 방법을 사용하였기 때문에 동일방법에 의한 분산의 가능성을 배제할 수 없다.

참고문헌

- [1] 강현아(2002), 「간호전문직 노동의 변화」, 경제와 사회, 55호, pp. 142-168.
- [2] 고동우, 지선진, 송운강(2001), “감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직지지의 조절효과”, 「관광학 연구」, 25권, 2호, pp. 295-314.
- [3] 김민주(1998), “호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향”, 「관광학 연구」, 21권, 2호, pp. 129-141.
- [4] 김두섭, 강남준(2000), 「회귀분석 : 기초와 응용」, 나남

- 출판.
- [5] 김성수(1995), “정석의 생애와 경영이념”, 『경영사학』, 11권, pp. 6-36.
- [6] 김원수 (1996), “기업인식 패러다임의 전환”, 『경영논집』, 3권, 1호, pp. 1-22.
- [7] 류황건, 장효강(2003), “병원의 설립이념 인식이 직무만족에 미치는 영향”, 『병원경영학회지』, 8권, 4호, pp. 111-120.
- [8] 박창길(1998), “경영이념에 대한 소고”, 『복악경영연구』, pp. 25-36.
- [9] 안춘식(1995), “대응계약 운영환의 생애와 경영이념에 관한 연구”, 『경영사학』, 11권, pp. 257-279.
- [10] 이기을(1990), 『민족문화와 한국적경영학』, 범문사, pp. 487.
- [11] 윤세준, 김상표, 김은민(2000), “노동과정과 감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구”, 『산업노동연구』, 6권, 1호, pp. 215-254.
- [12] 조영호, 김관영, 서형도(2007), “경영이념에 기초한 리더십이 중소기업 중임원의 태도에 미치는 영향”, 2007년 경영관련학회 통합학술대회, 『한국중소기업학회』
- [13] 정동양(2000), 『병원조직 인사론』, 현문사.
- [14] 정영양(1992), “조직몰입의 결정요인에 관한 연구”, 『한국노동연구』, 제3집, pp. 5-26.
- [15] 차길수(1997), 『서비스기업의 인간관계 관리』, 대왕사, p. 21-28.
- [16] 한주원(2005), “개인 성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향 -조직특성의 조절효과”, 『한국비서학회지』, 14권, 1호, pp. 145-167.
- [17] 황용철(2006), “의료환경에서 서비스품질상황이 서비스품질과 경영성과에 미치는 영향”, 『소비문화연구』, 제9권, 제2호, pp. 49-77.
- [18] Abraham, R.(1998), “Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators”, *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, Vol. 124, No. 2, pp. 229-246.
- [19] Adelman, P.K, Zajonc R.B.(1989), “Facial efference and the experience of emotion”, *Annual Review of Psychology*, Vol. 40, pp. 249-280.
- [20] Alderfer, C.P.(1972), *Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings*, Free Press, New York.
- [21] Angle, H.L. & Perry, J.L.(1981), “An Empirical Assessment of Organizational Effectiveness”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 26, pp. 1-14.
- [22] Ashforth, B.E. and Humphrey, R.H.(1993), Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy of Management Review*, Vol. 18, pp. 88-115.
- [23] Awamleh, R. and Gardner, W.L.(1999), “Perceptions of leaders charisma and effectiveness: the effects of vision content, delivery and organizational performance”, *Leadership Quarterly*, Vol. 10, pp. 345-373.
- [24] Baum, J.R., Locke E.A. and Kirkpatrick, S.A.(1998), “A longitudinal study of the relation of vision and vision communication to venture growth in entrepreneurial firms”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83, pp. 43-54.
- [25] Bass, B. M.(1994), *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*, Thousand Oaks, CA:Sage.
- [26] Bennis, W. & Nanus, B.(1997), *Leaders: Strategies for Taking Charge*, HarperBusiness, New York, NY.
- [27] Boal, K. B., & Bryson, J.M.(1988), *Charismatic leadership: A phenomenological and structural approach*, Lexington, MA: Lexington Books.
- [28] Bowen, D. E., & Schneider, B.(1989), “Service marketing and management: Implication for organizational behavior. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.)”, *Research in organizational behavior*, vol. 10 10:43-80. Greenwich, CT:JAI Press.
- [29] Buchanan, B.(1974), “Building Organizational Commitment: the Socialization of Managers in Work Organizations”, *Administrative Science Quarterly*, Vol19, pp. 533-546.
- [30] Cohen, A. & Gattiker, U.E.(1994), “Reward and Organizational Commitment Across Structural Characteristics: A Meta-Analysis”, *Journal of Business and Psychology*, Vol. 9, pp. 137-157.
- [31] Cohen, S. & Hoberman, H. M.(1983), “Positive Events and Social Support as Buffers of Life Change Stress”, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 13, pp. 99-125.
- [32] Cohen, S., & Wills, T. A.(1985), Stress, social support, and the buffering hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98, pp. 310-350.
- [33] Conger, J.A.(1999), “Charismatic and transformational leadership in organizations: an insider’s perspective on the developing streams of research”, *Leadership Quarterly*, Vol. 10, pp. 145-180.
- [34] Cronin, Jr., J. J. and Taylor, S. A.(1992), “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, Vol. 56, pp. 55-68.

- [35] Davis, R.C.(1961), "The Fundamentals of Top Management", Harper and Brothers, p. 13.
- [36] Delery, J.E., & Doty, D.H.(1996), "Modes of Theoring in Strategic Human Resource Management: Test of Unicersalistic, Contingency and Configurational Performance Predictions", *Academy of Management Journal*, Vol. 39(4), pp. 802-835.
- [37] Dessler Gary(1999), "How to earn your employees' commitment", *Academy of Management Executives*, Vol. 13. No. 2. pp. 58-67.
- [38] Dumdum, U.R., Lowe, K.B., & Avolio, B.J.(2002), A meta-analysis of transformational and transactional leadership correlates of effectiveness and satisfaction: An update and extension. In B. J. Avolio & F.J. Yammarino(Eds), Transformational and charismatic leadership: The road ahead, Vol. 2 Oxford, UK:Elsevier, pp. 35-66.
- [39] Eisenberger, R., R. Huntington, S. Hutchison & D. Dowa(1986), "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, pp. 500-507.
- [40] Erickson, R. J. & Wharton, A. S.(1997), "Inauthenticity and Depression: Assessing the Consequences of Interactive Service Work", *Work and Occupations*, Vol. 24, pp. 177-181
- [41] Eskin, F.(1993), "Teamwork for Health Promotion in Residential Care", *Health Promotion in Residential Care*, pp. 14-18.
- [42] Gupta, N. & Beehr, T. A.(1981), "Relationships Among Employees' Work and Nonwork Responses", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 2, pp. 203-209.
- [43] Hackman, J. R. & Oldham, G. R.(1974), *Job Diagnostic Survey*, Roy W. Walters and Associates, Inc.
- [44] Hochschild, A.R.(1979), "Emotion work, feeling rules, and social structure", *American Journal of Sociology*, Vol. 85. pp. 551-575.
- [45] Hochschild, A.R.(1983), "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling", Berkeley, CA: University of California Press.
- [46] House, R.J., Spangler, W.D., & Woycke,J.(1993), "Personality and charisma in the US presidency: a psychological theory of leader effectiveness", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 36, pp. 374-396.
- [47] House, J. S.(1981), "Work Stress and Social Support", CA: Addison Wesley Pub.
- [48] House, J. S., & Well, J. A.(1978), "Occupational Stress, Social Support and Health," A. Mc-Learn., G. Black. & M. Colligan (eds.), *Reducing Occupational Stress: Proceedings of a Conference. U. S. Department of Health, Education and Welfare*, pp. 8-29
- [49] Ichniowski, C., Shaw, K., & Prensushi, G.(1997), "The effects of Human Resource Management Practices on Productivity: A Study of Steel Finishing Lines", *American Economic Review*, Vol. 87, pp. 291-313.
- [50] Kanungo, R. N.(1979), "The Concepts of Alienation and Involvement Revisited". *Psychological Bulletin*, Vol. 86, pp. 119-138
- [51] Kessler, R. C., Price, R. H. & Wortman, C. B.(1985), "Social Factors in Psychopathology: Stress, Social Support, and Coping Processes", *Annual Review of Psychology*, Vol. 36. pp. 531-572.
- [52] Koonts, H. & O'Donnell, H.(1980), "Weihrich, Management", 7th ed., McGraw-Hill, p. 768.
- [53] Lodal, T.M. & Kejner. M.(1965). "The Definition & Measurement of Job Involvement", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 36, pp. 24-32
- [54] Luthans, F.(1992), "Organizational Behavior", Sixth Edition, New York : Mcgraw Hill Inc
- [55] Meerabeau, Liz ^ Susie Page(1998), "Emotion Management and Cardiopulmonary Resuscitacion in nursing", in Bendelow. Gillian & J. Simon(eds), emotion in Social Life; Critical Thems and Contemporary Issue, London: Routledge, pp. 295-312.
- [56] Meyer, J.P. & Allen, N.J.(1990), "The Measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, pp.1-18.
- [57] Miner, J.B.(1978), "The Management Process: Theory, Research, and Practice", MAcmillan Be Publishing Company, New York, p. 16.
- [58] Morris, J.A. & Feldman, O.C.(1996), "The Dimensions Antecedents and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, Vol. 21, pp. 986-1010.
- [59] Morrow, P. C.(1983), "Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment", *Academy of Management Review*, Vol. 8, pp. 486-500
- [60] Mowday, Steers & Porter(1979), "The Measure-

- ment of Organizational Commitment”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14, pp. 224-247
- [61] Mumby, D.K. & Putnam, L.(1992), “The Politics of Emotion: A Feminist Readings of Bounded Rationality”, *Academy of Management Review*, Vol. 17, pp. 465-486.
- [62] Nanus, B.(1992), “*Visionary leadership ; Creating a compelling sense of directions for your organization*”, San Francisco; Jossey-Bass.
- [63] Parasuraman, A, V. Zeithml and Berry L. L.(1988), “A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.
- [64] Rafaeli, A. & Sutton, R. I.(1987), “Expression of Emotion as Part of the Work Role”, *Academy of Management Review*, Vol.12, No.1, pp.23-37.
- [65] Russell, D. W. & Cutrona C. E.(1991), “Social Support, Stress, and Depressive Symptoms Among the Elderly: Test of A Process Model”, *Psychol Aging*, Vol. 6, No.2 pp. 190-201.
- [66] Pfeffer, J.(1998), “*Human Equation*”, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- [67] Probst, T.(2003), “Development and Validation of the Job Security Index and the Job Security Satisfaction Scale: a Classical Test theory and IRT [68] Approach”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol, 76, pp. 451-467.
- [69] Schlesinger, L. & Heskett, J. L.(1991), “The Service Driven Service Company”, *Harvard Business Review*, Sep/Oct, pp. 71-81.
- [70] Schneider, B., Bowen, D.E.(1985), “Employee and customer perceptions of service in banks; Replication and Extension”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 70, pp. 423-433.
- [71] Sosik, J.J., Kahai, S.S. & Avolio, B.J.(1999), “Leadership style, anonymity, and creativity in group decision support systems; the mediating role of optimal flow”, *Journal of creative Behavior*, Vol. 33, pp. 27-256.
- [72] Strange, J.M. & Mumford, M.D.(2002), “*ision and mental models: The case of charismatic and ideological leadership*”, Oxford, England; Elsevier
- [73] Taly D. & Naama K.(2004), “The emotional Bond”, *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 17 No. 2. pp. 126-143.
- [74] Tichy, N.M & Devanna, M.A.(1986), “*The Transformational Leader*”, Wiley, New York, NY.
- [75] Quigley, J.V.(1993), “*Vision : How leadership develop it, share it, and sustain it*”, New York: McGraw-Hill.