

치과병(의)원의 규모에 따른 중간관리자의 현황

Dental Office Manager Current Conditions by Scale of Korean Dental Clinic

박영남*, 박금자**, 오상환***, 김숙향****

전북과학대학 치위생과*, 충청대학 치위생과**, 건양대학교 치위생학과***, 한서대학교 치위생학과****

Young-Nam Park(ivy9797@empal.com)*, Keum-Ja Park(park0505@hanmail.net)**,
Sang-Hwan Oh(dentsh27@konyang.ac.kr)***, Sook-Hyang Kim(sookim@hanseo.ac.kr)****

요약

본 연구는 국내 치과 병(의)원에 근무하는 중간관리자의 호칭, 업무, 월평균 소득, 지식경로, 업무 시 어려움 등의 현황을 조사하여, 중간관리자로서의 역할과 위치를 확립하는 기초자료로 삼고자 국내 치과병(의)원 중 총 108곳의 중간관리자에게 이메일을 이용한 설문지를 배포하여 중간관리자가 직접 질문에 응하도록 하였으며, 조사기간은 2008년 6월 1일부터 6월 30일까지 조사하였다. 통계분석은 SPSS 12.0 프로그램을 활용하여 카이제곱 검정과 분산분석을 실시하였으며, 무응답은 시스템 결측치로 처리하였다. 이에 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 직종별 구성원의 수는 병원 규모에 따라 치과병원이 구성원 수가 가장 높게 나타났으며, 구성원 중 치과위생사의 수가 치과병원에서 통계적으로 유의하게 높게 나타났다.
2. 중간관리자의 명칭은 대부분 실장으로 불리며 중간관리자로서의 경력은 치과병원은 1년에서 5년미만이 48.0%, 네트워크치과는 5년에서 10년미만이 52.9%, 치과의원은 1년에서 5년미만이 69.4%로 많았으며 통계적으로 유의하였다.
3. 업무 수행 시 지식 습득 경로는 대부분 병원 자체 세미나와 학회 세미나가 높게 나타났고, 업무 시 어려움은 치과병원에서는 원장님의 높은 기대가 네트워크치과와 치과의원은 다양한 지식습득의 어려움이 가장 높게 나타났다.
4. 중간관리자로서의 업무는 환자응대, 환자예약 및 변경, 전화업무, 치료계획 및 비용상담의 순으로 나타났다. 업무 중 병원경영, 우편물관리, 컴퓨터관리와 같은 행정업무는 낮은 비율로 나타났다.

■ 중심어 : | 중간관리자 | 치과병(의)원 | 치과위생사 |

Abstract

The present study examined factors for current conditions of dental office manager in Korean dental clinic. 108 randomly selected members of Korean dental office manager responded to a questionnaire. A survey was conducted for a month from 1, June 2008, and the chi-square test and ANOVA were used in the statistical analysis. The findings of the study were as follows:

The number of members depending on the type of occupation dental hospital was the highest number of members, members of the dental hygienist at the dental hospital number significantly higher. The career of dental office manager followed by 1-5 year in dental hospital, 5-10 year in dental network, 1-5 year in dental clinic accounting for 48%, 52.9%, 69.4%. The difficulty during duty performance are high expectation of owner in dental hospital, learning of dental office manager duty in dental clinic. The duty of dental office manager followed by customer service, appointment scheduling, telephone etiquette, treatment plan. Henceforth, it needs to standardize the Korean name of dental office manager and duty. Also, it have to an official certification system.

■ keyword : | Dental Clinic | Dental Hygienist | Dental Office Manager |

I. 서론

현대사회의 특징은 거대 조직체 사회이자 끊임없는 변화와 복잡성을 특징으로 하는 정보화 사회이다[1]. 이러한 현대 사회는 최첨단 과학과 정보통신의 발달로 정보화, 전문화, 개방화의 시대로 가속화되고 있다[2]. 병원조직의 발전은 병원을 구성하고 있는 모든 인적자원의 비협조와 불만족을 제거할 때 더 좋은 의료서비스가 가능할 것이다[3]. 그러므로 병원은 이러한 환경 변화에 대처하여 효율적인 재정 관리와 향상된 의료서비스를 제공할 인력관리 및 조직의 목표를 달성하기 위한 효과적인 리더십이 필요하다[2]. 병원조직 구성원들이 개인적으로 동기와 욕구를 충족시키지 못하면 조직목표 달성에 어려움이 발생할 것이고, 이는 궁극적으로 병원조직의 생존과도 직결될 만큼 중요한 이슈로 대두되고 있다[4].

급변하는 치과 조직문화에서도 원장과 직원 그리고 고객(환자)을 연결하는 중간관리자로서 조직 구성원들의 노력을 유도하며 바람직한 방향으로 이끌어 줄 수 있는 효과적인 리더십의 필요성을 요구하고 있는 것이 현실이다[5]. 이선화(2008), 노경희(1999)의 연구에서 병원의 중추적 역할을 하고 있는 의료인의 리더십 역할의 중요성이 야기되고 있다. 이와 같은 시각에서 볼 때, 치과위생사의 태도 및 행동이 조직의 성과와 밀접한 관계가 있다고 할 수 있으므로 인적자원관리의 필요성이 더욱 중요하게 대두되고 있다[8].

중간관리자는 슈퍼바이저(supervisor)의 역할로서 실무자들을 지지하고 격려하며, 새로운 정보를 제공해야 한다. 따라서 유능한 중간관리자는 이론적으로 약한 부분을 지적하고 기술적 미약함을 보완해주고, 관심과 이해를 보여줌으로써 신입직원에게는 전문가로서 모범이 되며 타 기관에서 온 경력직원에게는 교량적 역할을 한다[9].

Mintzberg[10]에 의하면 관리자(manager)란 “조직이나 부서 단위의 공식적 책임을 맡고 있는 사람”이라고 정의하였다. 즉, 조직이나 부서 단위의 공식적 권한과 지위(formal authority and status)를 가진 사람이라고 정의를 하였는데, 중간관리자로서의 부서장은 각 부서의 총책임자일 뿐 아니라 동시에 다른 부서와의 협조

관계에 중개인 역할을 하는 교량적인 관계에 있다고 하였다. 따라서 중간관리자는 자기 부서의 효율화 뿐 만 아니라 병원 전체의 입장에서 부서간의 상호 협력을 효율화 할 수 있는 기전을 개발하여야 하고 다른 부서와의 업무에 협조를 이끌어내야 한다.

본 연구에서 중간관리자의 조사대상 범위는 치과대학병원 및 종합병원 소속이 아닌, 치과병(의)원에서 근무하는 팀 매니저급 이상의 치과위생사, 간호조무사, 일반인으로 하였다.

현재 국내연구에서는 병의원에서의 중간관리자에 관한 연구가 몇몇 이루어지고 있으나 치과병(의)원에서의 중간관리자에 관한 연구가 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 국내 치과병(의)원에 근무하는 중간관리자를 대상으로 호칭, 업무, 월평균 소득, 지식경로 등에 대해 조사하여 중간관리자의 위치를 확립하는데 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

II. 연구대상 및 방법

연구를 위한 자료수집기간은 2008년 6월 1일부터 6월 30일까지였으며, 국내 치과 병(의)원 중 치과위생사나 간호조무사 등 중간관리자의 역할을 담당하고 있음이 확인된 총 119곳에 이메일로 설문지를 배포하여 중간관리자가 직접 설문에 응하도록 하였다. 회수된 설문지 중 자료 분석이 부적절하다고 판단된 설문지를 제외하고, 총 108개의 설문지에 대하여 분석을 실시하였다. 통계분석은 SPSS 12.0 프로그램을 활용하여 카이제곱 검정과 분산분석을 실시하였으며, 무응답은 시스템 결측치로 처리하였다.

III. 결과

1. 치과병(의)원의 규모에 따른 구성원의 수

조사대상 치과병(의)원의 규모에 따른 구성원의 수는 [표 1]과 같다. 총 108곳(지역별 네트워크치과의 경우, 동일명칭이면 1곳으로 책정) 중 직종별 구성원의 수는 병원 형태에 따라 치과병원이 구성원 수가 가장 높게 나타났으

며, 구성원 중 치과병원에서 치과위생사 수가 가장 높게 나타났으며, 통계적으로 유의하게 나타났다(p<0.01).

표 1. 치과병(의)원의 규모에 따른 구성원의 수
단위 : 평균±표준편차

	치과 규모			p 값
	치과병원 (n=25)	네트워크치과 (n=34)	치과의원 (n=49)	
치과의사	3.04±0.88	3.81±2.67	3.08±1.40	0.16
치과위생사	15.32±3.61	13.65±8.97	9.08±6.25	0.00**
조무사	1.00±1.60	1.00±1.53	0.85±0.70	0.84
기타 일반직	4.16±2.26	5.51±4.15	5.41±4.99	0.37

** p<0.01

2. 중간관리자의 일반적 특성

표 2. 치과병원규모에 따른 중간관리자의 일반적 특성
단위:명(%)

항목		치과병원	네트워크 치과	치과의원	p값
나이(세)	20-25	5(20.0)	2(5.9)	15(30.6)	0.06
	26-30	9(36.0)	16(47.1)	24(49.0)	
	31-35	7(28.0)	11(32.3)	7(14.3)	
	36 이상	4(16.0)	5(14.7)	3(6.1)	
직종	치과위생사	21(84.0)	21(61.8)	41(83.7)	0.04*
	조무사	0(0.0)	3 (8.8)	0(0.0)	
	기타	4(16.0)	10(29.4)	8(16.3)	
명칭	실장	21(84.0)	21(61.8)	41(83.6)	0.00**
	코디네이터	0(0.0)	3(8.8)	0(0.0)	
	매니저	4(16.0)	10(29.4)	8(16.4)	
중간관리자 경력(년)	1-5미만	12(48.0)	10(29.4)	34(69.4)	0.00**
	5-10미만	9(36.0)	18(52.9)	10(20.4)	
	10이상	4(16.0)	6(17.6)	5(10.2)	
	합계	25(100.0)	34(100.0)	49(100.0)	
소득(만원)	150미만	6(24.0)	6(17.6)	17(34.7)	0.30
	150-200미만	8(32.0)	12(35.3)	13(26.5)	
	200-250미만	9(36.0)	8(23.5)	10(20.4)	
	250-300미만	0(0.0)	4(11.8)	7(14.3)	
	300이상	2(8.0)	4(11.8)	2(4.1)	
합계		25(100.0)	34(100.0)	49(100.0)	

*p<0.05, **p<0.01

치과규모에 따른 중간관리자의 일반적 특성은 [표 2]와 같다. 중간관리자의 직종 분포는 치과위생사가 많았으며, 치과병원에서 치과위생사는 84.0%, 네트워크치과는 61.8%, 치과의원은 83.7%로 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.05). 중간관리자의 명칭은 대부분 실장으로 불리며 치과병원 84.0%, 네트워크치과 61.8%, 치과의원 49.4%로 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.01). 중간관리자로서의 경력은 치과병원은 1년에서 5년미만이 48.0%, 네트워크치과는 5년에서 10년미만이 52.9%, 치과의원은 1년에서 5년미만이 69.4%로 많았으며 통계적으로 유의하였다(p<0.01). 소득은 치과병원은 200만원에서 250만원으로 가장 많았고 네트워크치과는 150만원에서 200만원, 치과의원은 150만원 미만이 많게 나타났다.

3. 업무 수행 시 지식 습득 경로 및 어려움

표 3. 치과병원 규모에 따른 중간관리자의 업무지식 습득경로 및 업무 수행 시 어려운 점

		치과병원 (n=25)	네트워크 치과(n=34)	치과의원 (n=49)	합계
지식 습득경로#	보수교육	8(12.4)	10(11.4)	12(11.1)	30(10.9)
	학회 및 세미나	21(27.4)	22(22.4)	24(22.2)	67(24.3)
	병원자체 세미나	19(22.6)	26(26.1)	36(33.3)	81(29.3)
	신문광고 세미나	10(14.3)	16(15.8)	18(16.7)	44(15.9)
	인터넷	10(14.3)	16(15.8)	14(13.0)	40(14.5)
	기타	4(9.0)	7(8.5)	3(4.8)	14(5.1)
업무 수행 시 어려움#	원장님의 높은 기대	17(37.8)	22(33.3)	22(27.8)	61(32.1)
	다양한 지식습득의 어려움	13(28.9)	24(36.3)	31(39.2)	68(35.8)
	직원과의 갈등	15(33.3)	20(30.4)	26(33.0)	61(32.1)

multiple response

업무 수행 시 지식 습득 경로 및 어려움은 [표 3]과 같다. 업무 수행 시 지식 습득 경로에 대한 결과 치과병원은 학회세미나가 27.4%, 네트워크치과와 치과의원은 병원자체세미나가 각각 26.1%, 33.3%로 높게 나타났다. 업무 시 어려움은 치과병원에서는 원장님의 높은 기대가 37.8%, 네트워크치과와 치과의원은 다양한 지식습득의 어려움이 각각 36.3%, 39.2%로 가장 높게 나타났다.

4. 치과병원규모에 따른 중간관리자의 수행업무

표 4. 치과병원규모에 따른 중간관리자의 수행업무
단위:명(%)

	치과병원 (n=25)	네트워크 치과 (n=34)	치과의원 (n=49)	합계
수행업무#				
환자응대	23(11.3)	24(9.2)	43(9.5)	90(10.8)
신환접수	10(4.9)	15(5.8)	22(4.9)	47(5.6)
환자예약 및 변경	16(7.9)	22(8.5)	40(8.9)	78(9.4)
치료계획 및 비용상담	13(6.4)	20(7.7)	25(5.5)	58(7.0)
전화업무	17(8.4)	20(7.7)	31(6.9)	68(8.2)
대기실 관리	11(5.4)	12(4.6)	22(4.9)	45(5.4)
병원홍보 자료 배치	8(3.9)	15(5.8)	16(3.5)	39(4.7)
대기실 컴퓨터 관리	8(3.9)	10(3.8)	15(3.3)	33(4.0)
팩스 및 우편물 관리	6(3.1)	12(4.6)	10(2.2)	28(3.4)
재료청구	13(6.4)	12(4.6)	15(3.3)	40(4.8)
차트 리뷰	15(7.4)	13(5.0)	26(5.8)	54(6.5)
보험청구	10(4.9)	14(5.4)	25(5.5)	49(5.9)
음악선곡	15(7.4)	7(2.7)	18(4.0)	40(4.8)
일반관리	14(6.9)	20(7.7)	17(3.8)	51(6.1)
병원경영	6(3.0)	12(4.6)	89(19.7)	27(3.2)
리콜 시스템	10(4.9)	12(4.6)	20(4.5)	42(5.0)
직원관리	8(3.9)	20(7.7)	17(3.8)	45(5.4)

multiple response

치과병원 규모에 따른 중간관리자의 수행 업무는 [표 4]와 같다. 중간관리자로서의 업무 영역 17가지를 각각 수행하고 있는지에 대해서는 환자응대, 환자예약 및 변경, 전화업무, 치료계획 및 치료비 상담의 순으로 나타났다. 치과병원에서는 환자응대, 전화업무, 환자예약 및

변경, 차트리뷰, 음악선곡의 순으로 비율이 높았으며 네트워크치과에서는 환자응대, 환자예약 및 변경, 치료계획 및 비용상담, 전화업무, 일반관리, 직원관리 순으로 업무를 수행하는 것으로 나타났다. 치과의원에서는 병원경영, 환자응대, 환자예약 및 변경, 전화업무의 순이었다. 중간관리자의 업무 중 우편물관리, 컴퓨터관리와 같은 행정업무는 낮은 비율로 나타났다. 치과업계에서의 중간관리자의 업무는 행정업무보다는 환자관련 업무에 더 치중되어 있다는 것으로 나타났다.

IV. 고찰

1980년대에는 환자 수요층이 풍부하여 치료중심의 진료로 병원의 운영이 이루어졌으나, 1990년대부터 점차 고객중심으로 흐름이 바뀌었다. 이에 따라, 인테리어 등 하드웨어에 대한 병원 경쟁이 점차 생겨났고, 2000년대에는 환자만족에 이르는 서비스나 병원이 추구하는 이미지를 요구하게 되었다. 또한, 치과병(의)원의 변화를 살펴보면, 1인 원장에서 2인 이상의 공동 원장 체계의 네트워크 치과나 치과병원의 형태가 많아지고, 고급화를 추구하면서 전문 진료를 하게 되었다[11]. 네트워크 치과란 공동의 비전과 목적을 가지고 있는 치과의료기관들의 결합을 의미하는 것으로 기존 공동 개원 또는 집단 개원이 한 개의 의료기관에 2명 또는 3명 이상의 의사들이 모인 것을 의미한다면 네트워크란 공동 개원이든 단독 개원이든 상관없이 2개 이상의 의료기관의 모임을 총칭한다. 따라서 치과의사와 스태프, 그리고 환자간의 커뮤니케이션이 중요해지면서 병원간 경쟁에서 앞서기 위해서는 병원이미지와 분위기의 고급화, 환자응대, 원장님과 스태프 간의 관계 및 직원교육을 위해 중간관리자의 역할이 중요시 되고 있으며, 업무수행 분야에 대한 능력을 확보해야 한다. 병원은 다양한 기능과 능력을 가진 구성원들 간의 협동이 이루어져야만 그 목표를 달성할 수 있다. 규모가 비슷한 다른 조직들과 비교할 때 분업이 매우 다양하고 역할과 기능이 고도로 전문화되어 있어 그 관리 및 통제가 어느 조직보다도 어렵다[12]. 따라서 조직의 목표를 효과적으로 달성하

기 위해서는 조직을 구성하고 있는 개인과 집단의 유기적인 협조가 매우 중요한데 개인과 집단의 협조는 그들과 직접적으로 상호작용하는 리더의 역할이 없이는 실현되기 어렵다[13]. 그러므로 개인의 욕구와 조직의 목표와의 일치는 대단히 중요하며 조직의 지도자는 조직의 목표를 각 구성원 속에 내면화시키고, 조직의 목적과 개인의 욕구를 조화시켜 조직 구성원의 노력을 통합하고 조정하도록 리더십을 발휘해야 한다[14].

본 연구는 국내 치과병(의)원에 근무하는 중간관리자를 대상으로 호칭, 업무, 월평균 소득, 지식경로에 대해 조사하여, 중간관리자의 위치를 확립하는데 기초자료를 제시하고자 하였다.

본 연구조사에 따르면 중간관리자를 맡고 있는 직종은 치과위생사가, 간호조무사보다 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 중간관리자로서의 경력은 치과병원은 '1년에서 5년 미만', 네트워크 치과는 '5년에서 10년 미만', 치과의원은 '1년에서 5년 미만'이 가장 많은 분포를 나타내었고, 배[15]의 연구에서는 네트워크 치과에서 중간관리자 치과위생사로서의 경력은 '6-7년'으로 나타나 본 조사의 결과와 비슷하였다. 병원형태와 직위구조가 다른 환경으로 실장, 코디네이터, 팀장 등 여러 호칭이 사용되고 있었다. 역할도 병원마다 각각 다양하게 다르게 나타났다. 월평균 소득은 경력이 증가하면서 함께 증가하는 것으로 나타났는데 치과병원은 200만원에서 250만원으로 가장 많았고 네트워크치과는 150만원에서 200만원, 치과의원은 150만원 미만이 많게 나타났다. 치과의원에서 급여가 낮은 이유는 중간관리자의 경력이 치과의원에서는 1-5년 미만이 많아서 상대적으로 급여가 낮았던 것 같다. 중간관리자로서의 역할을 수행하기 위한 어려움으로는 원장님의 높은 기대와 다양한 지식습득 어려움을 손꼽았는데, 지식 습득의 경로는 협회의 보수교육, 학회의 세미나, 병원자체 교육, 치과신문에 광고된 각종 세미나, 인터넷의 순으로 나타났고, 맡고 있는 업무는 환자응대, 환자예약 및 변경, 전화업무 순으로 나타났다. 치과병(의)원에서 중간관리자의 업무 중 대기실 컴퓨터 관리, 팩스 및 우편물 관리, 병원경영 등의 행정업무는 낮게 나타났다.

본 연구조사 결과, 향후 중간관리자에 대한 명칭과

역할에 대한 체계가 필요할 것으로 사료된다. 또한 지식 습득을 위해 전문적이고 다양한 세미나가 개최되고 있으나 기관마다 수료증이 달라 내용적인 소득 이외에는 사회적으로는 인정을 못 받고 있기 때문에, 과정이 수 후에 수여하는 수료증에 대해 인증관리 해주는 기관이 정해진다면 지금보다 가치는 더욱 높아질 것으로 사료된다. 더불어 교육과정에는 서비스 중심의 교육에서 컴퓨터를 활용한 수입통계나 개정된 법 또는 세무에 관한 내용이 포함된다면 코디네이터의 개념이 아닌 전문적 중간관리자로서의 능력을 인정받을 수 있을 것이라고 생각한다.

본 연구의 제한점으로는 우리나라 치과병(의)원에 중간관리자로 근무하는 자를 대상으로 설문하였기에 대상자 파악이 어렵다는 것이다. 또한 병원 중간 관리자에 관한 몇몇의 연구는 있지만, 치과병(의)원의 중간관리자에 관한 연구가 미비하기에 본 연구에 대한 결과 비교 및 고찰에 대해 부족한 점이 있다. 하지만 현재 국내 치과병(의)원의 관리에 중요한 역할을 하는 중간관리자의 현황을 조사한 것에 대해 의의가 있다고 본다. 앞으로 치과근무자에 대한 직급 및 업무에 대한 통계, 중간관리자 역할의 중요성과 이를 바탕으로 체계적이고 이론화 된 연구가 필요하다 하겠다.

V. 결론

본 연구는 국내 치과 병(의)원에 근무하는 중간관리자를 대상으로 명칭, 업무, 월평균 소득, 지식경로에 대해 조사하여, 중간관리자의 위치를 확립하는데 기초자료로 삼고자 실시되었으며, 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 직종별 구성원의 수는 병원 형태에 따라 치과병원이 구성원 수가 가장 높게 나타났으며, 구성원 중 치과위생사의 수가 치과병원에서 통계적으로 유의하게 높게 나타났다
2. 중간관리자의 명칭은 대부분 실장으로 불리며 중간관리자로서의 경력은 치과병원은 1년에서 5년 미만이 48.0%, 네트워크치과는 5년에서 10년 미만이 52.9%,

치과의원은 1년에서 5년미만이 69.4%로 많았으며 통계적으로 유의하였다.

3. 업무 수행 시 지식 습득 경로는 대부분 병원 자체 세미나와 학회 세미나가 높게 나타났고, 업무 시 어려움은 치과병원에서는 원장님의 높은 기대가 네트워크 치과와 치과의원은 다양한 지식습득의 어려움이 가장 높게 나타났다.

4. 중간관리자로서의 업무 영역 17가지를 각각 수행하고 있는지에 대해서는 환자응대, 환자예약 및 변경, 전화업무, 치료계획 및 치료비 상담의 순으로 나타났다. 업무 중 병원경영, 우편물관리, 컴퓨터관리와 같은 행정 업무는 낮은 비율로 나타났다.

급속하게 변화하는 의료계에 발맞추어 중간관리자의 역할이 필요하게 되었으나 현재까지는 각 병원마다 직종, 호칭, 역할 등이 다양하게 이루어지고 있음을 본 조사에서 알 수 있었다. 향후 세분화·전문화되어 가는 치과 병(의)원에서 중간관리자를 위한 공식적인 인증과 통일된 정규 프로그램과 지속적인 관리가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

[1] 김세자, “병원 간호업무에 있어서 중간관리자의 기능과 역할”, 광주대학교 경상대학원 석사학위논문, 1991.
 [2] 김은희, “수간호사의 리더십 역할과 조직성과에 관한 연구”, 연세대학교 관리과학대학원 석사학위논문, 2002.
 [3] 양종현, “병원경영의 리더십에 관한 연구”, 경상대학교 경영대학원 석사학위논문, 2006.
 [4] 윤창원, “병원조직에서의 서번트 리더십이 직무태도와 직무성공에 미치는 영향”, 동의대학교 일관대학원 박사학위논문, 2009.
 [5] 남이진, “치과병원 중간관리자의 리더십 유형과 감성지능이 구성원의 조직몰입에 미치는 영향 : 경기도 수원지역 치과위생사를 중심으로”, 경희

대학교 경영대학원 석사학위논문, 2006.
 [6] 이선화, “병원관리자의 리더십 유형이 직원의 직무태도와 고객지향성에 미치는 영향”, 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문, 2008.
 [7] 노경희, “원장의 리더십유형과 의원 구성원의 직무만족 :대전광역시 의원을 중심으로”, 숙명여자대학교 정책대학원 석사학위논문, 1999.
 [8] 강부월, “치과위생사의 조직몰입과 이직의도에 관한 연구”, 동남보건대학 논문집, 제20권, 제1호, pp.83-91, 2002.
 [9] 박태룡, “사회복지관 중간관리자의 업무수행에 관한 연구”, 대구대학교 사회과학연구소, 제3권, 제1호, pp.211-230, 1996.
 [10] Mintzberg H. Managing care and cure-up ang down, in and out. Heath Serv Manage Res, Vol 15, No.3, pp.193-206, 2002.
 [11] 안보숙, “중간관리자의 역할”, 병원약사회지, 제 18권, 제3호, pp.311-316, 2001.
 [12] 조영식, 치과병의원관리, 고문사, 2003.
 [13] 박현양, “종합병원 간호조직의 리더십유형에 대한 선호도 연구”, 충북대학교 행정대학원 석사학위논문, 2004.
 [14] 이강희, “지휘관의 리더십 스타일이 부하들의 자율성 및 조직시민 행동에 미치는 영향”, 고려대학교 경영정보대학원 석사학위논문, 2008.
 [15] 배은정, “치과병원 중간관리자로서의 치과위생사 역할과 직무만족에 관한 연구 : 미르치과 네트워크 중심으로”, 계명대학교 대학원 석사학위논문, 2010.

