

병원전략의 수립과 전개가 병원의 경영과 병원의 성과에 미치는 영향에 관한 연구

문재영*

동서대학교 경영학부

An empirical study of the Strategy Development and Deployment effects on the Hospital Management and Hospital Performance

Jae-Young Moon*

Division of Business, Dongseo University

요약 본 연구는 오늘날 우리나라의 병원에서 사용되는 전략의 경우 어떻게 수립이 되고 전개하는지에 알아보기 위한 실증연구이다. 전략은 기존연구들에서 제시한 것처럼 현재 가지고 있는 내부역량과 외부환경을 고려하여 수립한다고 하였다. 이에 본 연구에서는 우리나라의 9개 국립병원들을 대상으로 하여 전략의 개발과 전개로 나누어 환자만족, 종업원만족, 병원업무에는 어떠한 영향을 주는지를 구조방정식 모형을 이용하여 알아보았다. 그 결과 우리나라의 병원들은 전략을 수립하여 전개함에 있어서 내부의 요인인 종업원만족과 병원업무 외부요인인 환자만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기존의 많은 관련연구들이 제시한 것처럼 우리나라 병원의 경우에도 인건비상승, 원자재 가격의 상승, 외래환자의 감소 등 내부 상황을 고려하고 의약분업, 해외자본의 국내의료시장 진출, 고소득으로 인한 높은 의료서비스의 질의 요구 등 외부상황을 고려하여 전략을 수립하고 전개하고 있다고 할 수 있다. 또한 고객만족, 종업원만족, 업무프로세스를 개선시 각각의 의견을 반영한 전략이 수립되므로 이는 자연스럽게 병원의 성과에 긍정적인 영향을 준다는 연구의 결과가 나타났으며 우리나라의 병원들도 전략을 수립시 내부적인 여러상황을 고려하여 수립하고 전개한다고 할 수 있다.

• **주제어** : 병원전략, 전략전개, 전략개발, 종업원만족, 업무프로세스, 병원성과

Abstract The objective of this research is to find out how strategy development and deployment effect on patients satisfaction, employee satisfaction, and work process in Korean hospitals. Previous researches suggested when establish a strategy had to reflect internal ability which are work process, employee satisfaction and others and external ability which are patients satisfaction and others. As a results, strategy development positive influence on patients satisfaction, employee satisfaction and work process, and strategy deployment positive influence on patients satisfaction, employee satisfaction and work process as well. Patients satisfaction positive influence on hospital performance and work process influence on hospital performance but employee satisfaction is not.

• **Key Words** : Hospital Strategy, Strategy Deployment, Strategy Development, Employee Satisfaction, Hospital Work Process, Hospital Performance

*교신저자 : 문재영(jaymoon@gdsu.dongseo.ac.kr)

접수일 2015년 10월 8일

수정일 2015년 10월 30일

게재확정일 2015년 12월 20일

1. 서론

오늘날 기업에서 사용되는 전략이란 군사학에서 유래가 된 용어로 1950년대에 들어 기업의 내·외부환경에 대해 체계적으로 대처하고 이를 통해 기업의 발전을 이루는데 도움을 주고자 도입이 되었다[1]. 이처럼 전략은 기업이나 조직의 성장과 발전을 통해 시장에서 경쟁우위를 점하는데 핵심적인 역할을 수행하고 있다.

경영전략이란 기업이나 조직이 장기적인 목표, 목표를 달성하기 위한 행동과 기업이나 조직이 가지고 있는 역량 및 자원을 우선순위를 정해 실행함으로써 경영전략을 달성한다[2]. 또한 경영전략은 시장과 같은 외부의 영향도 고려하여 하며 지속적인 경쟁우위를 점하거나 경쟁우위를 유지하여야 한다[3].

이처럼 경영전략은 기업이나 조직의 경쟁력을 향상시켜 지속적인 경쟁우위를 가지게 된다는 것을 많은 기업의 사례나 연구를 통해 검증이 되어 오늘날에 이르러서는 공기업, 호텔, 은행 등 다양한 분야에 적용되었다.

특히 서비스산업의 경우 서비스산업의 특징이라고 할 수 있는 보이지 않는 무형성, 생산과 소비의 동시성을 바탕으로 한 명시적서비스, 암묵적서비스를 제공한다[4]. 하지만 서비스산업의 특성상 서비스를 제공받는 고객의 불확실성과 변동성 등에 대처하기 위해서는 많은 노력이 필요하다.

서비스산업의 특성은 의료산업에서도 발생되고 있으며 이를 해소하기 위하여 다양한 전략이 적용되고 있다. 과거 우리나라의 의료산업은 일반산업들과 비교하였을 때 다소 안정적인 산업이었다. 하지만 의약분업에 따른 병원의 수입 및 환자수의 감소, 저보험료정책에 따른 국민건강보험 재정적자의 확대, 국민의 수익확대 등으로 인한 고품질의 의료서비스 요구를 충족시키기 위한 시설 투자 및 고가의 의료장비 구입, 의료서비스 시장의 개방, 우수한 인력의 확보를 위한 내부 인건비 상승 등의 내·외부적환경의 변화로 인해 우리나라의 의료산업은 많은 어려움을 겪고 있다.

이러한 의료산업의 문제를 해결하기 위하여 의료산업에서도 일반기업에서 적용하고 있는 고객 즉 환자중심으로 진행이 되어야 하며 이를 위해서는 해당 병원이 가지고 있는 내·외부적 역량을 바탕으로 한 전략을 수입하여 이를 적용하여 환자중심의 병원경영으로 이루어지고 있다. 따라서 오늘날 병원내부에서 존재하는 환자관리, 업무프로세스, 내부고객만족 등의 분야에 전략이 접목되

어 사용되고 있다[5]. 즉 전략은 병원에서도 병원내부의 요인들뿐만 아니라 재무 및 성과 등 전체적으로 접목되어 사용되고 있다[6].

따라서 본 연구에서는 다음과 같이 현재 우리나라의 국립병원에서 사용되는 전략이 병원의 내부요인들에게 어떠한 영향을 주는지를 실증분석을 통해 다음과 같이 알아보고자 한다.

첫째, 우리나라의 국립병원에서 사용되는 전략이 고객 즉 환자의 만족에 어떠한 영향을 주는지 알아보고 두 번째, 병원내부의 업무프로세스에는 어떠한 영향을 주는지를 살펴보고, 세 번째에는 내부고객인 의사, 간호사, 약사 등 인적자원관리에는 어떠한 영향을 주는지, 마지막으로 병원의 재무성과에는 어떠한 영향을 주는지를 살펴보고자 한다.

2. 이론적 배경

일반적으로 전략이란 기업이나 조직 역량을 바탕으로 미래의 나아가야할 방향(direction)을 제시하는 것이 가장 큰 목적이라고 할 수 있다[7]. 이는 성공적인 전략이란 조직내의 자산[8]과 성과에 영향을 긍정적인 영향을 준다고 하였다[9].

기존의 많은 연구에서 제시한 전략의 유형을 살펴보면 Porter[5]는 원가중심(cost leadership), 차별화(differentiation), 집중화(focus)라고 하였으며, Miles and Snow[11]는 방어형(defender), 분석형(analysis), 진취형(prospector), 반응형(reactor)의 네 가지로 나누어진다고 하였다.

이중 가장 많이 연구되고 사용되고 있는 연구는 Miles and Snow(1978)의 연구로 이를 살펴보면 먼저 진취형(prospector)으로 경쟁시장 환경을 파악하여에서 경쟁기업보다 먼저 신제품과 시장혁신을 찾는 것이며 방어형(defender)은 진취형과 상반된 개념으로 해정된 시장영역과 전문화된 제품을 가지고 새로운 기회를 찾기 보다는 현재의 체계를 유지하기 위해 노력 및 통제에 노력을 기울이며, 분석형(analysis)의 경우 앞서 설명한 진취형과 방어형의 특성이 복합적으로 구성되어 상호간 균형을 맞추어 안정적으로 사업을 진행하는 것이 그 목적이라고 할 수 있다.

마지막으로 반응형(reactor)은 시장이나 외부의 환경 변화에 따라 대응하는 전략으로 사전에 준비된 계획에

따라 움직이는 것이 아니라 상황에 맞게 전략을 구축하기 때문에 전략의 특징이라고 할 수 있는 방향성 즉 기업이나 조직의 미래를 증후적으로 제시하기 때문에 전략에서 필요한 일관성이 결여되어 전략으로서의 실패한 유형으로 오늘날에 이르러서는 제외되고 있다.

이를 종합하면 기업이나 조직에 있어 전략이란 외부 환경과 내부환경을 반영하여 기업이나 조직의 역량을 극대화시켜 시장을 선점할 수 있는 경쟁력을 만들 수 있는 중요한 요인이라고 할 수 있다[12,13,14].

따라서 본 연구는 기존의 연구들을 바탕으로 실제 병원에서 어떻게 전략을 수립하고 어떻게 전개되는지를 알아보기 위해 전략의 수립과 전략의 전개로 나누어 병원의 내부요인들에 어떠한 영향을 주는지 알아보고자 한다.

병원에서 제공되는 의료서비스는 고객 즉 환자가 요구 하는 우수한 진료와 정확한 진단 등의 명시적 서비스와 함께 병원의 환경, 최신설비 등 암묵적서비스를 모두 포함한 것이지만 환자가 만족하지 못할 경우 이는 진료 가치측면에서 제고해야할 필요가 있다고 하였다[15].

따라서 본 연구에서는 전략의 개발과 전개가 병원내부에는 어떠한 직접적인 영향을 주고 성과에는 간접적으로 어떠한 영향을 주는지를 알아보고자 한다.

3. 연구방법

3.1 연구모형 및 연구가설

본 연구는 병원에서의 전략이 병원내부요인인 환자만족, 병원종사자 만족, 병원업무에 직접적으로 어떠한 영향을 주며 기존 연구에서 제시한 내용대로 병원의 성과에는 어떠한 영향을 간접적으로 주는지를 알아보고자 하는 실증분석 연구이다.

이를 위해 기존 전략이론들을 바탕으로 하여 병원전략개발, 병원전략전개로 나누어 내부요인들에게 영향을 주는지 또한 어떠한 연관성이 있는지를 살펴보고 병원의 전략이 병원의 성과에는 어떠한 영향을 주는지를 구조방정식모형(SEM: Structural Equation Model)을 이용하여 인과관계를 살펴보고자 한다.

기존연구들에서 제시한 것처럼 전략의 경우 기업이나 조직의 내부역량을 바탕으로 설립된다고 한 내용을 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 병원전략개발은 환자만족에 긍정적인 영향을 줄

것이다.

H2: 병원전략개발은 병원종사자만족에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H3: 병원전략개발은 병원업무에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H4: 병원전략전개는 환자만족에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H5: 병원전략전개는 병원종사자만족에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H6: 병원전략전개는 병원업무에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

또한 이러한 전략이 병원내부에는 어떠한 영향을 주는지 또한 내부요인들은 병원의 성과에는 어떠한 영향을 주는지를 알아보기 위해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H7: 환자만족은 성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H8: 병원종사자만족은 성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

H9: 병원업무는 성과에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

3.2 표본추출

본 연구에서 사용되는 표본은 우리나라에 소재한 9개 국립병원을 대상으로 추출하였으며 의사, 간호사, 약사, 행정직원들을 대상으로 온라인 및 방문을 통해 수집되었다.

회수된 표본은 약 298건으로 불성실한 답변이 이루어진 7건을 제외한 총 291건이 적용되었으며 남성이 129명, 여성이 169명으로 나타났다.

3.3 탐색적 요인분석 결과

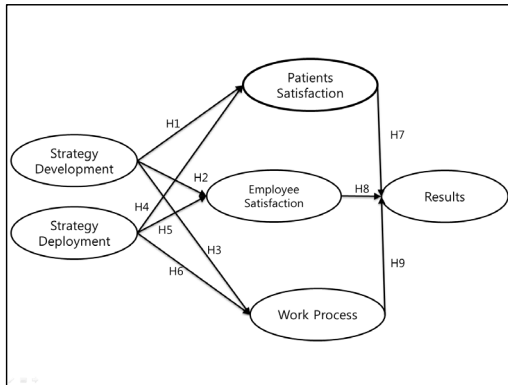
본 연구에서는 SPSS Windows 18을 이용하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 측정문항의 신뢰도를 평가하기 위하여 크론바하알파 값(Cronbach's $\alpha > 0.7$)을 이용하였다.

요인추출방법은 주성분분석(Principle Component Analysis)방법을 요인 회전방법은 직각회전(Varimax Rotation)을 사용하여 분석을 하였으며 설문 문항이 본 연구의 측정목적에 부합하도록 하였다. 또한 평가 요인 간 상관관계를 나타내는 요인적재량(Factor Loadings: $FL > 0.6$)을 이용하여 탐색적 요인분석(Exploratory

Factor Analysis)을 실시하였다.

먼저 SPSS 18.0을 이용하여 설문문항들에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 병원전략, 종업원 만족, 병원업무, 병원성과의 모든 문항들 모두 요인적재량이 0.7 이상이어서 채택되었다.

신뢰도의 경우 Cronbach's α (>0.7)가 0.930에서 0.985 사이로 나타나 전반적으로 신뢰도가 있는 것으로 나타나 집중타당성과 판별타당성이 모두 적합하였다.



[Fig. 1] Research Model

3.4 연구절차

본 연구에서는 자료의 분석을 위하여 SPSS Windows 18과 AMOS를 이용하였다. 먼저 SPSS Windows 18을 이용하여 인구통계학적 특성과 탐색적 요인분석을 통하여 연구도구의 신뢰도를 분석하였다. 다음으로 AMOS를 이용하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하여 평가도구의 타당도(validity)를 검증하였다. 마지막으로 의료정보시스템, 병원전략, 종업원 만족, 병원업무, 환자만족, 병원성과 간에는 어떠한 인과관계가 있는지 알아보기 위해 AMOS 18.0을 이용한 구조방정식 모형분석을 실시하였다.

4. 연구방법

4.1 측정도구의 개발

본 연구에서 사용된 설문문항은 기존연구를 바탕으로 하여 병원전략이 12문항, 종업원만족이 9개 문항, 병원업무가 9개 문항, 환자만족이 10개 문항, 병원의 성과를 성과로 5개의 측정도구를 이용하여 분석을 하였다.

4.2 확인적 요인분석 결과

탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 통해 1차 검증된 문항들에 대해 AMOS 18.0을 이용한 확인요인분석을 실시하여 평가도구의 타당도를 검증하였다.

확인 요인분석에서 전반적인 적합도 평가지표인, GFI(Goodness-of-fit-index) ≥ 0.9 , AGFI(Adjusted Goodness-of-fit-index) ≥ 0.9 , RMR(Root mean square residual ≤ 0.05), NFI(Normed fit index) ≥ 0.9 , CFI(Comparative fit index) ≥ 0.9 , RMSEA(Root Mean square error of approximation ≤ 0.1)를 사용하여 연구모형의 유의 도를 확인하였다.

마지막으로 본 연구에서 제시한 가설들을 검증하기 위해 구조방정식모형을 이용하여 이론 변수들 간의 경로계수를 확인하였다.

그 결과 병원전략은 총 12개의 측정문항 중 5개가 삭제되어 8개의 측정문항이 종업원 만족은 총 9개의 측정문항 중 4개가 삭제되어 5개의 측정문항이 병원업무의 경우 총 9개의 측정문항 중 5개가 삭제되어 4개, 환자만족은 10개 측정문항 중 3개가 삭제되어 7개의 측정문항들이 각각 선택되어져 총 30개의 문항이 선정되었다.

<Table 1> Results of Confirmatory factor analysis

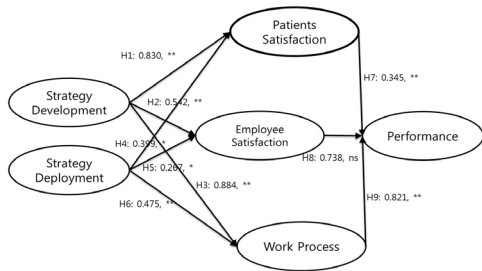
Factor	Instrument		Cronbach's α	CR	AVE
	before	after			
Strategy Development	5	2	0.943	0.854	0.535
Strategy Deployment	7	4	0.930	0.772	0.511
Patients Satisfaction	10	7	0.912	0.766	0.522
Employee Satisfaction	9	5	0.902	0.724	0.502
Work Process	9	4	0.995	0.772	0.545
Results	11	8	0.885	0.722	0.504
Total	51	30			

4.3 구조모형 분석

구조모형을 이용한 인과관계는 요인들간의 상호연관성을 알아보기 위해 사용되어진다. 본 연구에서도 구조모형을 이용하여 전략의 개발, 전략의 전개가 환자만족, 종업원 만족, 병원업무에 직접적으로 어떠한 영향을 주며 병원의 성과에는 간접적으로 어떠한 영향을 주는지를 알아보고자 분석하였다.

항목구성의 최적상태를 도출하기 위한 모델의 적합도 평가는 GFI(Goodness-of-fit Index; >=0.9), AGFI(Adjusted goodness-of-fit Index; >=0.8), RMR(Root mean square residual; <=0.08), CFI(Comparative fit index; >=0.9), RMSEA(Root mean square error of approximation; <=1), NFI(Normed fit index; >=0.8), χ^2 (작을수록), χ^2 에 대한 p값(>=0.05)등을 사용하였다.

본 연구에서 전체 요인들 간의 인과관계를 조사하기 위해 AMOS 18.0을 이용한 구조모형을 검정한 결과 $\chi^2=110.240$ (d.f=8), $p=0.000$, $\chi^2/d.f=13.780$ GFI=0.899, RMR=0.048, NFI=0.910, AGFI=0.873, CFI=0.920으로 일반적인 적합도 지수를 충족시키는 것으로 나타나 본 연구의 모형을 해석하는데 무리가 없는 것으로 나타났다.



[Fig. 2] Results of Hypotheses

<Table 2> Results of path analysis

	Path	FL	T-value	P-value	Accept
H1	Strategy Development → Patients Satisfaction	0.830	13.024	0.000	**
H2	Strategy Development → Employee Satisfaction	0.542	9.873	0.000	**
H3	Strategy Development → Work Process	0.884	15.8	0.000	**
H4	Strategy Deployment → Patients Satisfaction	0.399	3.477	0.021	*
H5	Strategy Deployment → Employee Satisfaction	0.267	2.864	0.021	*
H6	Strategy Deployment → Work Process	0.475	4.878	0.000	**
H7	Patients Satisfaction → Results	0.354	6.889	0.002	**
H8	Employee Satisfaction → Results	0.738	8.774	0.188	ns
H9	Work Process → Results	0.821	12.021	0.000	**

*: P<0.05, **: P<0.01, ns: not significant

본 연구의 결과를 살펴보면 병원전략개발은 환자만족, 병원업무, 종업원 만족 모두에게 긍정적인 영향을 주며 특히 환자만족(H1, 0.830)과 병원업무(H2, 0.790)에 각각 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 병원전략전개의 경우 병원업무(H4, 0.667)에 영향을 주는 것으로 나타났다.

5. 토의 및 연구의 한계점

본 연구는 병원의 전략이 병원내부요인인 환자만족, 종업원만족, 업무프로세스에 어떠한 영향을 주며 환자만족, 종업만족, 업무프로세스는 병원의 성과에 어떠한 영향을 주는지를 살펴보는 실증적 연구이다.

본 연구의 결과 전략의 개발과 전략의 전개는 제시한 세 가지의 요인 모두에게 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 기존연구들에서 제시한 내용인 기업이나 조직내의 전략은 내부의 역량을 최대한 고려하여 수립하고 시행한다는 내용과 동일한 것으로 나타났다[12,14,17].

이러한 결과는 오늘날 많은 기업이나 조직들이 전략을 수립시 내부의 역량과 외부의 시장 환경을 고려하여 경쟁력을 제고시켜 경쟁우위를 점하는 것과 일맥상통한다고 할 수 있다[18]. 즉 병원의 경우에도 인건비상승, 원자재 가격의 상승, 외래환자의 감소 등 내부 상황을 고려하고 의약분업, 해외자본의 국내의료시장 진출, 고소득으로 인한 높은 의료서비스의 질의 요구 등 외부상황을 고려하여 전략을 수립하고 전개하고 있다고 할 수 있다.

또한 고객만족, 종업원만족, 업무프로세스를 개선시 각각의 의견을 반영한 전략이 수립되므로 이는 자연히 병원의 성과에 긍정적인 영향을 준다는 연구의 결과가 나타났으며 우리나라의 병원들도 전략을 수립시 내부적인 여러 상황을 고려하여 수립하고 전개한다고 할 수 있다.

이를 종합하여 살펴보면 우리나라의 병원들은 자신들의 경쟁력을 향상시키기 위해 모두 전략을 수립하여 시행하고 있으며 이를 통하여 내·외부 환경에 적극적으로 대응하고 있다고 할 수 있다.

하지만 본 연구의 경우 국내에 소재한 9개 국립병원에 국한되었다는 점과 응답자들의 경우에도 주로 간호사, 약사, 행정직원이 대부분이어서 의사들의 참여가 매우 저조한 상태였다. 이에 보다 구체적이고 정확한 연구결과를 도출하기 위해서는 수도권과 지방에 소재한 다수의 병원들을 대상으로 하는 것이 필요하며 병원에서 핵심이 되는 역할을 수행하고 있는 의사들의 참여가 이루어져야

보다 정확한 결과를 도출할 수 있다고 할 수 있다.

마지막으로 본 연구의 경우 일반병원들이 아닌 국립 병원들을 바탕으로 연구가 이루어졌으므로 추후 일반병원들을 대상으로 비교 분석하는 부분이 필요하다.

ACKNOWLEDGMENTS

본 논문은 2014년도 동서대학교 “Dongseo Frontier Project” 지원에 의하여 이루어진 것임.

REFERENCES

- [1] D. E. Schendel & C. W. Hofer, “Strategic management”, Boston: Little Brown. 1979.
- [2] A. D. Chandler, “Strategy and Structure :Chapters in the History of the Industrial Enterprise”, Cambridge: M.I.T.Press. 1962.
- [3] P. E. Poter, “Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and competitions”, New York: Free Press. 1980.
- [4] R. Schroeder, G. S. Mayer, and M. J. Rungtusanatham, “Operation Management: Contemporary Concepts and Cases(5th edition). New York. 2011.
- [5] Young-Hoon Kim, Hyo-Jeong Kim, Han-Sung Kim, and Jung-Sik Woo, “Evaluation on Perception, Elements and Quality of Business Strategy in Domestic Hospitals”, Korea Management Science, Vol. 37, No. 4, pp. 181-196, 2012.
- [6] D. Hambrick and J. Fredrickson, “Are you sure you have a strategy,” Academy of management executive, Vol. 15, No. 4, 2001.
- [7] Jae-Young Moon, Sang-Chul Lee, Park Yong-Seung, and Yung-Ho Suh, “A study on the causal relationships in the Korean National Quality Award model”, Total Quality Management & Business Excellence, Vol. 22, No. 7, pp. 705-726, 2011.
- [8] K. Obeng and I. Ugboro, “Effective strategic planning in public transit systems”, Transportation Research, Part E 44, pp. 420-439, 2008.
- [9] J. M. Rudd, G. E. Greenley, A. T. Beatson, I. N. Lings, “Strategic planning and performance: Extending the debate”, Journal of Business Research, Vol. 61, pp. 99-108, 2008.
- [10] R. C. Miles, S. D. Meyer, and J. Henry, “Organizational strategy, structure and process”, McGraw-Hill, New York, 1978.
- [11] Sung-Tak Kwon, “A study on the Effects of Strategy, Competencies, Oragnizational Structure and Their Interactions on the Performance of Hospitals”. Ph.D. dissertation, The Graduate School of Department of Public Health, Yonsei University, 2003
- [12] T. Peters, “Facing up to the need for a management revolution.” Sloan Management Review, Vol. 13. No. 4, pp. 7-37, 1988.
- [13] D. M. Lascelles, and B. G. Dale, “A review of the issue involved in quality improvement”, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 5, pp. 76-94.
- [14] S. S. Rao, L. E. Solis, and T. S. Raghunathan, “A framework for international quality management research: Development and validation of a measurement instrument”, Total Quality Management, Vol. 10. No. 7, pp. 1047-1075, 1999.
- [15] Yang-Kyun Kim and Chul-Ho Cho, “A Study on Medical Service Quality affecting Value of Care and Patient Satisfaction”, Korean J Health Policy Admin, Vol. 16. No. 1, pp. 117-139, 2006.
- [16] R. P. Bagozzi and Y. Yi, “On the evaluation of structural equation models”, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 16, No. 1, pp. 74-94, 1998.
- [17] J. B. Barney, “Looking inside for competitive advantage”, Academy of Management Executive, Vol. 9, No. 4, pp. 49-61, 1995.
- [18] S. M. Shortell, “Healthcare Management-Organization Design and Behavior(4th ed.)”, NY: delmar Publishers, 2000.

저자소개

문 재 영(Jae-Young Moon)

[정회원]



- 2005년 2월 : 경희대학교 일반 대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2007년 2월 : 경희대학교 일반 대학원 경영학과 (경영학박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 동서대학교 경영학부 교수

<관심분야>

데이터마이닝, 정보경영, 품질경영