

의료서비스조직에서 중간관리자의 코칭리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구*

양 진 영(제1저자)

승실대학교 일반대학원 프로젝트경영학과 (박사)

김 기 영(공동저자)

승실대학교 일반대학원 프로젝트경영학과 (박사과정)

박 종 우(교신저자)

승실대학교 경영학부 (교수)

A Study on the Relationship Between Coaching Leadership of Middle Managers and Organizational Effectiveness in Medical Service Organizations

Yang, Jin Young(First Author)

Program in Project Management, Graduate School of Soongsil University (Doctor)

Kim, Ki Young(Co-Author)

Program in Project Management, Graduate School of Soongsil University (Doctoral student)

Park, Jong Woo(Corresponding Author)

Dept. of Business Administration, Soongsil University (Professor)

* 본고는 한국서비스경영학회 2021년 춘계학술발표대회에서 발표한 내용을 기반으로 제작성한 것임

Abstract

In order to overcome the limitations of previous studies between coaching leadership and organizational effectiveness, this study empirically analyzes psychological factors in medical organizations and attempts to identify psychological factors that lead to coaching leadership and organizational effectiveness. As a result of the study, it was found that the first direction of coaching leadership and relational factors had a positive effect on psychological empowerment, and the second relational factor had a positive effect on job re-creation. Third, the relationship between psychological empowerment and job re-creation, fourth, the relationship between psychological empowerment and organizational effectiveness, and fifth, the relationship between job re-creation and organizational effectiveness were all verified as positive (+) relationships. In the comparative analysis between the two groups, the radiologist showed that competency development had a positive (+) relationship with psychological empowerment, and the nurse group verified that the relationship factor had a positive (+) relationship with psychological empowerment.

Keywords : Coaching Leadership, Psychological empowerment, Job Crafting, Organizational Effectiveness

접수일(2021년 07월 08일), 수정일(1차 : 2021년 08월 01일 2차: 2021년 08월 23일), 게재확정일(2021년 09월 04일)

I. 서론

오늘날 기업들은 급격하게 변화하는 경영환경에 대처하고 경쟁력을 위한 조직의 효율적 운영을 위해 경영방식의 패러다임을 새롭게 하고 있다. 과거 수직적 조직구조가 수평적으로 변화함에 따라 소통을 중심으로 구성원의 역량을 개발하고 수행능력을 향상시킬 수 있는 코칭리더십이 대두되고 있다(조경주, 2019). 또한 구성원의 잠재능력을 이끌어 내기 위한 인적자원개발에 초점을 두기 시작하였고, 이러한 맥락에서 경영현장에 도입된 것이 코칭이다. 이희경(2005)은 인력개발과 핵심인재 확보는 조직성패

를 결정하며 코칭리더십의 중요성을 강조하고 있다. 조직의 목표달성과 효율적 운영의 지표인 조직유효성 간의 관계 연구가 활발히 진행되고 있고, 조직유효성의 심리적 지표로 구분되는 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 간의 관계에서 대부분 긍정적인 영향을 미치는 것으로 검증되고 있다(Whitmore, 2002; 이선화, 2018; 성현정과 탁진국, 2017; 양일선 등, 2015; 홍성현과 김민수, 2020; 김수연과 오상진, 2020).

최근 의료경영에서도 경쟁력 제고를 위해 구성원들의 자발적인 참여의 중요성을 강조하고 있다(이선화, 2018). 고명숙(2004)의 의하면 의료조직에서의 조직몰입은 의료행위의 대한 구성원의 태도와 관련이 있으며, 환자에 대한 몰입으로 보는 시각도 있기 때문에 환자케어에 필수적이라고 설명하고 있다. 또한 조직구성원들 간의 상호 의존성이 높은 의료조직에서 원만한 직무수행을 위해선 역할 외 행동인 조직시민행동이 중요하다고 강조하고 있다(Organ, 1988; 김경석, 2006). 이처럼 의료조직에서 의료종사자의 조직몰입과 조직시민행동은 병원경영에 긍정적 요인으로 작용된다고 볼 수 있으며, 의료조직의 목표와 의료종사자의 조직몰입 및 조직시민행동을 연결시킬 수 있는 것이 중간관리자의 코칭리더십이다(장금성 등, 2015). 선행연구에 의하면 간호실무수준의 유지와 능력향상, 성과를 위한 리더십으로 코칭을 언급하고 있으며, 간호사의 주도적 간호행위를 할 수 있도록 도와주고 자기발전 뿐만 아니라 동료직원에게도 긍정적인 영향을 미칠 것이라 주장하고 있다(장금성 등, 2015; 이선화, 2018).

한편 인적자원개발의 초점을 두고 구성원들의 성과창출을 도모하기 위해 심리적 임파워먼트와 직무재창조의 개념이 경영현장에 도입되었다(박원우, 1997; 박한규, 2015). 두 개념은 참여적 경영 트렌드의 중심에서 구성원 자신의 직무를 주도적으로 이끌어 가고 자발적 참여를 중요시하고 있다(Petrou et al., 2012). 특히 심리적 임파워먼트는 자기효능감(Bandura, 1986)에 대한 신념을 기초로 하여 심리학적 개념에 초점을 두고 있다. 심리적 임파워먼트와 직무재창조 역시 조직유효성 간의 관계 연구에서 선행변인으로 많은 연구가 진행되었으며, 직무만족, 조직몰입, 창의적 행동, 혁신 행동, 조직시민행동 등의 결과변인에 정(+)의 관계를 보여 주고 있다(Lan and Chong, 2015).

이와 같은 맥락에서 인적자원개발의 초점을 두고 있는 코칭리더십, 심리적 임파워먼트, 직무재창조는 조직유효성에 긍정적인 영향을 미치고 있으므로 경영현장에서의 적극적인 활용과 지속적인 연구가 필요할 것으로 사료된다. 그러나 기존 연구의 동향을 살펴보면 코칭리더십과 결과변인 간의 단순 영향관계를 분석한 것이 대부분이었으며, 코칭리더십과 인적자원개발 중심의 관련 변인들 간의 구조적 관계를 다룬 연구는 매우 제한적이었고 코칭리더십과 조직유효성으로 연결되는 관계에서 필요한 요소들을 실증적으로 반영하지 못했다는 지적이 있다(박재진과 최은수, 2013; 양일선 등, 2015). 또한 코칭리더십과 관련된 기존 연구에서 심리적 변인이 사용된 경우는 매우

드문 실정이다(강면주와 정면숙, 2019).

따라서 본 연구에서는 코칭리더십이 조직유효성으로 연결되는 구조적 관계에서 심리적 요인을 규명하고 코칭리더십을 통해 구성원의 심리적 태도와 반응, 행동변화를 일으키는 요인을 분석하여 실무적·학문적 시사점을 제시하고자 하며, 의료서비스품질의 향상과 의료조직의 효율적 인재개발 및 인적자원관리를 위한 기초자료를 제공하여 의료경영에 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 코칭리더십

1970년대 두 번의 오일쇼크는 세계경제를 큰 혼란에 빠트렸고, 기업들의 경영손실로 이어지게 되었다. 또한 1980년대 정보통신의 시대가 열리면서 세계화가 가속화되면서 복잡해진 사회구조 속에서 기업들은 생존과 번영을 위한 다양한 변화가 불가피하게 되었다. 이러한 시대적 상황 속에서 경영현장은 새로운 변화를 추구하였으며, 조직을 효율적으로 운영할 수 있는 리더십이 요구 되었다. 리더십의 대한 연구는 시대와 사회적 환경에 따라 거듭 발전되어 왔으며, 1980년대 이후 급변하는 경영환경의 변화를 능동적으로 이끌어 가는데 초점을 두는 새로운 리더십 이론들이 제기되었는데, 그 중 코칭리더십이 대표적이라고 볼 수 있다.

코칭리더십은 과거 리더의 ‘통제-지시-처방’이라는 수직관계에 의한 조직운영에서 벗어나 구성원 간의 상호 수평적 관계를 기반으로 지시나 통제 대신 소통을 통하여 구성원의 자발적인 행동을 이끌어 내며, 구성원의 잠재력을 극대화하여 성과를 창출하도록 하는 리더의 행동양식이라고 이해할 수 있다(Yang et al., 2021). 또한 코칭리더십은 역량개발과 직무수행능력 향상에 초점을 두고, 구성원의 성장과 발전을 독려하며 구성원의 변화 가능성에 대해 신뢰를 기반으로 조직목표 달성을 위해 역량을 개발하도록 지원하며 동기부여 하는 리더십이라고 볼 수 있다(Whitmore, 2010).

현재 코칭리더십에 대한 연구는 많은 학자들에 의해서 활발히 진행되고 있으며, 다양한 정의가 제시되고 있다. Stowell(1988)은 코칭리더십에 대하여 조직의 목표달성을 위한 리더의 조직구성원에 대한 성장과 학습을 촉진하는 행동이라고 정의하였으며, Haberleitner(2002)은 구성원 자기 스스로 가능성을 인식하여 능력과 열정을 높일 수 있게 하는 방식으로, 구성원 스스로 직무수행과 문제해결을 할 수 있도록 학습능력을 높여 주는 리더십이라고 정의하고 있다. 박재진(2012)은 조직에서 리더와

구성원 간의 파트너십을 통하여 구성원들에게 영향력을 행사하는 것이라고 하였다.

한편, 의료조직에서도 리더십과 관련된 다양한 연구들이 수행되고 있는데, 김인경(2018)은 간호관리자의 진성리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 각 변수들 간의 긍정적 영향이 있음을 검증하였다. 또한 변혜경(2020)은 병원조직에서 감성리더십이 조직유효성과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구를 수행하여 긍정적 영향이 있음을 보여주었고, 이선화(2018)은 병원간호사를 대상으로 코칭리더십과 조직시민행동 간의 조절효과가 있음을 검증하였다.

2.2 심리적 임파워먼트

심리적 임파워먼트는 직무에 대한 심리적 효능감과 관련된 개념으로서 급변하는 시대적 환경에서 혁신과 도약을 위해 조직분야에서 확산되었다(Spreitzer, 1995; 박원우, 1997). 1960년대 후반 종교분야에서 처음 논의가 시작된 임파워먼트는 당시 소외된 계층에 공유된 진정한 파워를 의미했다. 이후 사회학분야에서도 임파워먼트의 개념을 도입하였는데, 역시 시민권 운동의 영향으로 진정한 파워의 공유를 강조하여 사용하였고, 정치분야에서 임파워먼트는 공권력을 빼앗긴 소외된 국민에게 힘을 부여하는 의미로 사용되었다. 이후 경영학 분야에서도 임파워먼트의 개념을 도입하였는데 참여적 경영 트렌드를 강조하면서 구성원들의 직무에 대한 주인의식을 가지는데 초점을 맞추었다(Bowen and Lawler, 1992). 경영부문에서 임파워먼트에 대한 개념은 두 가지 관점으로 구분할 수 있는데, Conger and Kanungo(1988)은 관계 구조적 관점과 동기부여적 관점으로 구분하여 설명하고 있다. 관계 구조적 관점은 관리자가 자신의 권한을 부하직원에게 부여하는 권한위임의 성격을 띠고 있으며, 동기부여적 관점은 자기결정에 대한 내적 욕구 또는 자기효능감(Bandura, 1986)에 대한 신념을 기반으로 단순히 권한의 위임보다는 ‘가능케 하는’의 의미로 보았다. 따라서 동기부여적 관점의 임파워먼트는 심리학적 개념에 초점을 맞추었으며, 오늘날 조직행동분야와 산업심리분야에서 많은 연구가 진행되고 있다.

Thomas and Velthouse(1990)은 개인의 목표달성을 위한 일의 의미를 명확히 인식하고 직무행동에 대한 판단을 스스로 결정내릴 수 있는 내적 직무동기가 향상되는 심리적 상태로 정의하였으며, 심리적 임파워먼트의 이론적 틀을 제시하였고, 심리적 임파워먼트를 구성하는 하위요인으로 영향력, 의미감, 역량, 선택 4요인을 제시하였다. 이후 Spreitzer(1995)는 Conger and Kanungo(1988)의 자기효능감이라는 심리적 임파워먼트 개념과 Thomas and Velthouse(1990)의 연구에서 제시한 4가지 구성요인을 반영하여 심리적 임파워먼트에 대한 개념을 발전시켰으며, 그 개념을 측정할 수 있는 척도를 개발하였다(김나영, 2014). 현재 심리적 임파워먼트와 관련된 실증연구

는 대부분 Spreitzer(1995)이 개발한 척도를 활용하고 있으며, 리더십을 포함한 조직의 특성변수 등을 독립변인으로 하고 심리적 임파워먼트는 매개 또는 조절변인으로 사용되어 조직유효성 간의 상관관계를 검증하는 연구들이 많이 수행되고 있다.

2.3 직무재창조

직무재창조는 변화하는 기업환경에 능동적으로 대응하고 구성원들의 동기부여 향상, 수행자의 만족도를 높이기 위한 직무재설계에서 비롯되었다. 직무재설계는 두 가지 관점으로 설명되고 있는데, 첫째는 관계적 관점이고 둘째는 주도적 관점이다. 주도적 관점의 직무재설계는 구성원 자신의 능력, 동기, 선호도, 가치 등에 맞춰 직무를 스스로 만들어 가고 변화시키는 것을 의미한다. 과거 전통적 직무설계 방식은 Top-down 형태로서 상위계층에서 하위계층으로 직무에 대한 구조적 특성이 제공되지만, 주도적 관점의 직무재설계는 Bottom-up 방식의 형태를 취한다는 점에서 구별된다고 볼 수 있다. 이러한 Bottom-up 방식의 형태는 구성원이 자발적으로 직무의 경계를 주도적으로 이끌어 나가는 행동의 형태로서 자신이 직무를 수행하고 변화시키는 주체라고 인식하며, 보다 더 능동적인 직무수행자가 된다(박한규, 2015).

이러한 개념으로 등장한 것이 직무재창조이다. Wrzesniewski and Dutton(2001)은 직무재창조에 대해 구성원 자신의 직무에 대해 일의 의미와 정체성을 확립하는데 관심을 두었다. 이들의 연구에서 직무재창조는 과업, 인지, 관계를 통하여 자신들의 욕구보다 더 충족하는 직무로 변화시켜 나가는 사전대응능력이라고 설명하면서, 직무에 대한 통제력, 긍정적 정체성 확립, 인간관계 형성욕구, 세 가지 동기요인을 제시하였으며, Tim and Bakker(2010)은 직무자원과 직무요구를 직무재창조의 구성요소로 제시하면서 직무를 수행하는 구성원은 능력과 필요에 따라 직무요구와 직무자원의 균형을 새롭게 만들어가는 행동으로 정의하고 있다.

2.4 조직유효성

조직유효성은 조직이론에서 중점적으로 다루고 있는 연구주제이며, 조직이 잘 운영되고 있음을 나타내 주는 지표로 설명되고 있다(양우섭과 박계홍, 2013). 조직유효성에 대한 개념과 정의는 통합적인 합의가 이뤄지지 않고 있다. 그 이유는 조직목표나 운영방침은 경영현장의 환경에 따라 변하기 쉽고, 조직의 특성이나 형태에 따라 운영기조와 목적이 상이하기 때문이다. 따라서 조직유효성이라는 개념은 통일된 개념을 정립하는 것과 평가기준을 획일화하기엔 쉽지 않다고 볼 수 있다.

Price(1968)은 조직유효성에 대해 조직목표의 달성도라고 정의하면서, 목표달성정도 혹은 조직의 성공을 나타내 주는 지침으로 설명하고 있다. Robbins(1990)은 조직이 가지고 있는 단/장기 목표를 수치로 나타내고 달성한 정도라고 하였으며, Daft(2001)은 조직의 효율적인 운영에 대한 평가로서 조직이 정한 목표달성의 정도라고 정의하였다. 박재진과 최은수(2013)의 연구에서는 조직이 얼마나 잘 되고 있는지와 효과적인지를 나타내는 개념으로 설명하였고, 김정현(2015)은 조직의 지속적인 생존, 유지, 성장능력으로서 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동으로 구성되는 개념으로 정의하였다. 이처럼 조직의 효율적으로 또는 효과적으로 운영되고 있는지를 나타내는 조직유효성은 학자들에 의해 다양한 관점으로 측정되고 있으며, 다양한 변인들과의 실증분석에 활용되고 있다. Dalton(1974)은 조직유효성의 평가지표로서 경제적 지표와 심리적 지표를 제시하였고, 심리적 지표로는 조직몰입과 직무만족을 제시하였다.

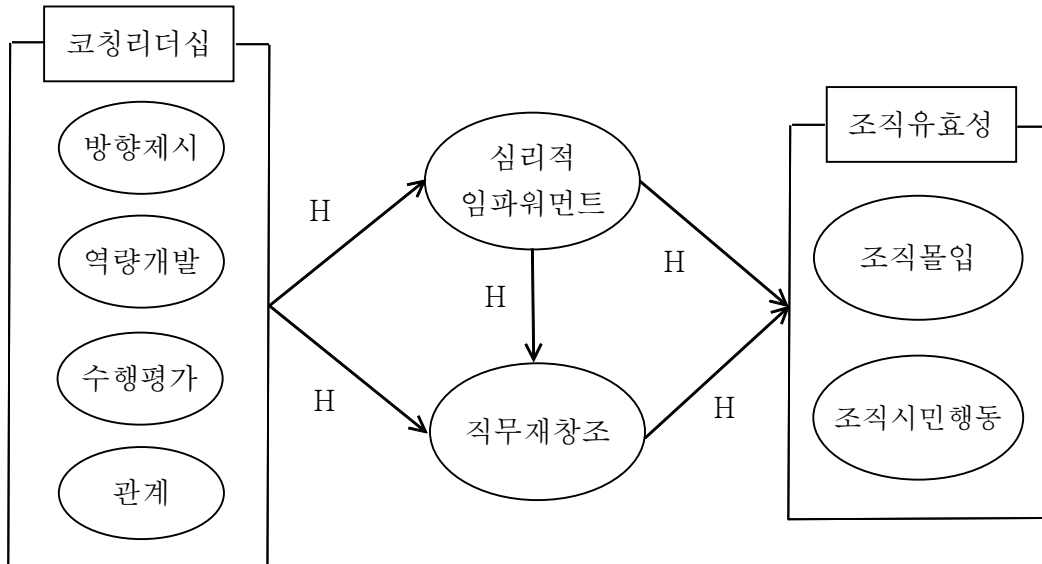
Campbell(1977)은 1973년도까지의 선행연구들을 분석하고 학자들이 제시한 지표 변수들을 30가지로 구분하였다. 현재 국내에서도 조직유효성을 종속변수로 다양한 연구들이 수행되고 있는데, 주로 심리적 지표로 분류되는 직무만족, 조직몰입, 직무몰입, 이직의도, 고객지향성, 조직시민행동 등의 개념을 활용하고 있으며, 대부분 그 효과성이 검증되고 있다(김동휘, 2019).

III. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 의료서비스조직에서 중간관리자의 코칭리더십과 조직유효성 간의 관계에서 심리적 임파워먼트와 직무재창조의 구조적 관계를 살펴보고, 코칭리더십이 조직유효성으로 연결되는 심리적 요인을 규명하고 구조적 관계를 검증하고자 한다. 이에 본 연구의 효과적인 달성을 위해 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림 1> 연구의 모형



3.2 연구가설 설정

3.2.1 코칭리더십과 심리적 임파워먼트 간의 관계

선행연구에 의하면 코칭리더십은 조직구성원의 동기부여를 촉진하고 구성원의 역량 개발 이외에 내적동기를 불러일으키기 때문에 직무를 수행할 수 있다는 자신감과 함께 자신에 대한 믿음을 상승시키고 조직몰입에 긍정적 영향을 미치게 된다(성현정과 탁진국, 2017). 성현정과 탁진국(2017)의 연구에서 코칭리더십과 창의적 행동 간의 관계에서 코칭리더십은 부하직원의 심리적 임파워먼트를 높이는 결과를 보여 주었다.

신민철과 오상진(2020)에서도 코칭리더십은 심리적 임파워먼트에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 검증되었고, 홍성현과 김민수(2020)의 연구에서는 상사의 코칭행동이 구성원의 심리적 임파워먼트 사이의 관계에서 정(+)관계임을 보여 주었다.

이상의 선행연구들과 이론적 근거를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1 : 코칭리더십은 심리적 임파워먼트에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1 방향제시는 심리적 임파워먼트에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2 역량개발은 심리적 임파워먼트에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3 수행평가는 심리적 임파워먼트에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-4 관계는 심리적 임파워먼트에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 코칭리더십과 직무재창조 간의 관계

직무재창조는 자신의 직무에 대해 새롭게 설계해 나가며 직무에 대한 정체성과 의미에 긍정적인 영향을 미치게 되는데, 이는 결과적으로 조직유효성에 긍정적인 영향을 주게 된다(이윤수 등, 2020). 이러한 변화의 주요한 특성은 코칭리더십의 영향력과 본질적으로 연관되어 있다. 코칭리더십은 조직구성원으로 하여금 자신의 직무에 대한 인식과 가능성을 열어 주며, 보다 능동적이고 자발적인 직무를 만들어 나가게 하는 원동력이 된다(신민철과 오상진, 2020). 또한 김수연과 오상진(2020)의 연구에서 코칭리더십과 직무재창조 간의 관계에서 모두 긍정적인 영향을 주는 것으로 검증하였다. 이상의 선행연구들과 이론적 근거를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설2 : 코칭리더십은 직무재창조에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-1 방향제시는 직무재창조에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2 역량개발은 직무재창조에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-3 수행평가는 직무재창조에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-4 관계는 직무재창조에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 심리적 임파워먼트와 직무재창조 간의 관계

심리적 임파워먼트는 동기부여적 관점의 심리적 효능감으로 설명하고 있다. 심리적으로 임파워된 구성원은 직무수행의 과정에서 자발적이고 능동적인 태도를 취하게 되며 자신의 직무가 의미 있음을 인식하고 조직에서 보다 중요한 영향력과 통제권을 가지고 있다는 인식을 느끼므로 자신의 직무에 의미를 부여하고 가치 있게 여기게 된다. 임명기 등(2014)은 심리적 임파워먼트가 직무에 대한 자신의 역할과 환경을 주도적으로 변화시킬 수 있다는 인식은 과업, 관계, 인지의 개선을 통하여 자신의 직무가 의미 있는 행동으로 연결된다고 설명하고 있다. 오종태와 양태식(2010)은 심리적 임파워먼트가 직무재창조를 위한 조직구성원의 혁신행동에 긍정적인 영향을 주는 것으로 설명하였고, 박민희(2019)는 심리적 임파워먼트가 직무재창조와 유사개념인 직무열의에 유의한 정(+)관계를 나타낸다고 검증하였다. 이상의 선행연구들과 이론적 근거를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설3 : 심리적 임파워먼트는 직무재창조에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 심리적 임파워먼트와 조직유효성 간의 관계

Spreitzer(1995)에 의해 심리적 임파워먼트의 척도가 개발되면서 경영부문에서 조직행동분야의 실증연구가 활발하게 이뤄지게 되었다. 심리적 임파워먼트는 심리학적

개념을 내포하는 동기부여적 관점의 임파워먼트에 초점을 맞추고 구성원들의 심리적 경험 또는 지각 상태에 따라 구성원 자신이 할 수 있다는 자신감과 믿음, 판단, 신념 즉 자기효능감을 고양시키는 과정으로 해석한다. 따라서 심리적으로 임파워 된 구성원은 자신의 직무에 관해 의미를 부여하고 직무수행 능력에 대해 확신을 갖게 되고, 직무자율성을 바탕으로 능동적이며 자발적인 태도를 취하게 된다. 결과적으로 심리적 임파워먼트는 조직유효성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 설명할 수 있다(Thomas and Velthouse, 1990).

심리적 임파워먼트와 조직유효성 간의 관계 연구에서 대부분 정(+)관계가 성립됨을 보여 주고 있다. Bordin et al(2007)은 구성원이 인식하는 심리적 임파워먼트는 조직몰입과 직무만족에 정(+)관계임을 검증하였고, Lan and Chong(2015)의 연구에서도 심리적 임파워먼트는 조직몰입, 직무만족에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 선행연구들과 이론적 근거를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설4 : 심리적 임파워먼트는 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 직무재창조와 조직유효성 간의 관계

직무재창조는 직무에 대한 주도적인 행동으로서, 구성원 자신에게 맡겨진 직무에 대하여 의미를 부여하고 자신의 직무를 스스로 설계하며 변화시켜 나가는 능동적인 행동으로 정의되고 있다(근소우와 권인수, 2017; 이정원, 2017). 이러한 구성원의 직무재창조 행동과 직무에 대한 태도는 조직의 성과달성에 기여하게 되는데, 선행연구들을 보면 직무재창조는 조직유효성의 평가지표로 활용되는 조직몰입, 직무열의, 직무만족, 직무몰입 등에 긍정적인 영향을 주는 것으로 검증되고 있다(Ghituiescu, 2006; Cheng et al., 2016).

이상의 선행연구들과 이론적 근거를 기반으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설5 : 직무재창조는 조직유효성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.6 두 집단 간의 차이 분석

방사선사는 고유의 남성 중심의 조직문화가 형성되어 있으며, 간호조직은 근로자의 대부분이 여성으로 구성되었다는 특징으로 인해 여성 중심의 문화가 조성되었다고 볼 수 있다. 고길만(2019)의 연구에 의하면 방사선사는 의료기술자의 성격을 띠고 의료장비를 운영·관리하는 직무 특성을 가지고 있는 반면, 간호직종은 의사를 도와 환자를 돌보는 직무를 가지고 있다(이선화, 2018). 이러한 직무특성의 차이와 특유의 조직문

화는 코칭리더십과 조직유효성 간의 관계에서 다양한 심리적 변수 간에 서로 미치는 영향력이 차이가 있을 것이라 사료된다. 따라서 이상의 선행연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설6 : 코칭리더십과 조직유효성 간의 관계에서 두 집단은 서로 차이가 있을 것이다.

3.3 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 종합병원 급 규모 이상의 재직 중인 방사선사와 간호사 약 450여명을 선정하였다. 방사선사와 간호사는 의료조직에서 고객과의 접촉 부서로서 의료서비스에 지대한 영향을 미치는 직군인 동시에 직무특성과 조직문화의 차이를 고려하여 선정하였다. 2021년 01월 20일부터 2021년 03월 02일까지 설문조사를 실시하였으며, 온라인 설문(구글폼)과 직접조사 두 가지 형태로 병행하여 수행하였다. 회수된 400부의 설문지 중 결측지 및 불성실한 응답지 12부를 제외하여 총 388부를 최종 통계분석대상으로 선정하였고, 388부 가운데 온라인 설문이 209부, 직접조사가 179부로 최종 수집되었다. 본 연구의 검증을 위해 제시한 연구모형에 대한 실증분석을 위해 수집된 자료는 SPSS 24.0과 AMOS 24.0을 활용하였고, 구조방정식 모델링 기법을 통해 결과를 분석하여 연구가설을 검증하였다. 구조방정식 모델에 대한 분석은 측정모형 추정 후, 구조모형을 추정하는 2단계 접근법을 실시하였고, 측정·구조모형의 적합성을 검증하고 분석하는 방식으로 진행하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 표본의 특성

본 연구를 위해 선정된 대상자의 인구통계학적 특성은 빈도분석을 실시하였으며, 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	빈도합계
성별	남성	148	38.1	388
	여성	240	61.9	
연령	20대	95	24.5	388

	30대	171	44.1	
	40대	94	24.2	
	50대	26	6.7	
	60대 이상	2	0.5	
학력	전문대졸	91	23.5	388
	대졸	234	60.3	
	대학원졸(석사)	40	10.3	
	대학원졸(박사)	23	5.9	
근속연수	3년 미만	30	7.7	388
	3~5년	100	25.8	
	5~10년	113	29.1	
	10~15년	73	18.8	
	15년 이상	72	18.6	
직업	방사선사(의료기술직)	219	56.4	388
	간호사(간호직)	169	43.6	

4.2 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구의 측정모형과 구조모형의 적합성, 신뢰성 및 타당성을 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였으며, 결과는 <표 3>, <표 4>와 같다.

<표 3> 측정모형의 적합도 검증 결과

구분	χ^2	χ^2/df	RMSEA	AGFI	CFI	TLI
구조모형	852.010	1.954	.050	.853	.948	.941
평가기준	$p \geq 0.01$	$1.0 \leq \chi^2/df \leq 3.0$	≤ 0.08	≥ 0.8	≥ 0.9	≥ 0.9

<표 4> 구조모형 적합도 검증 결과

구분	χ^2	χ^2/df	RMSEA	AGFI	CFI	TLI
구조모형	912.409	2.050	.052	.844	.941	.935
평가기준	$p \geq 0.01$	$1.0 \leq \chi^2/df \leq 3.0$	≤ 0.08	≥ 0.8	≥ 0.9	≥ 0.9

측정모형과 구조모형의 검증결과, 모두 권장수준에 충족하므로 적합성은 확보된 것으로 판단하였다.

다음은 측정모형에 대한 집중타당성과 신뢰성에 대한 검증을 실시하였고, <표 5>에서 볼 수 있듯이 권장수준을 충족하므로 전체적으로 집중타당성과 신뢰성을 확보했다고 판단할 수 있다.

<표 5> 집중타당성과 신뢰성 검증 결과

잠재변인	관측변인	표준화 추정치	표준오차	C.R.	개념 신뢰도	분산 추출 지수	Cronbach Alpha
방향제시	방향제시1	1.000			.919	.741	.893
	방향제시2	1.036	.062	16.634			
	방향제시3	1.156	.060	19.252			
	방향제시4	1.156	.060	19.213			
역량개발	역량개발1	1.000			.902	.699	.866
	역량개발2	1.216	.087	13.983			
	역량개발3	1.351	.091	14.888			
	역량개발4	1.181	.084	13.982			
수행평가	수행평가1	1.000			.901	.695	.869
	수행평가2	1.186	.079	15.103			
	수행평가3	1.235	.081	15.298			
	수행평가4	1.119	.074	15.083			
관계	관계1	1.000			.918	.737	.891
	관계2	1.129	.067	16.762			
	관계3	1.065	.059	17.908			
	관계4	1.137	.063	18.127			
심리적 임파워먼트	임파워먼트1	1.000			.921	.745	.846
	임파워먼트2	.919	.060	15.429			
	임파워먼트3	1.034	.061	17.062			
	임파워먼트4	1.012	.071	14.274			
직무재창조	직무재창조1	1.000			.923	.750	.879
	직무재창조2	1.036	.069	15.011			
	직무재창조3	1.174	.075	15.759			
	직무재창조4	1.105	.073	15.062			
조직몰입	조직몰입1	1.000			.897	.686	.896
	조직몰입2	.875	.051	17.228			
	조직몰입3	.920	.045	20.632			

	조직몰입4	.901	.040	22.590			
조직시민 행동	조직시민1	1.000			.912	.727	.825
	조직시민2	1.017	.101	10.064			
	조직시민3	1.247	.101	12.358			
	조직시민4	1.358	.108	12.524			

다음 <표 6>은 잠재변수들 간의 타당성 검증 결과이다.

<표 6> 판별타당성 검증 결과

구성 개념	방향 제시	역량 개발	수행 평가	관계	심리적 E/P	직무 재창조	조직 몰입	조직시 민행동
방향 제시	.741*							
역량 개발	.629	.699*						
수행 평가	.551	.613	.695*					
관계	.524	.590	.514	.737*				
심리적 E/P	.149	.220	.140	.204	.745*			
직무 재창조	.068	.089	.043	.146	.220	.750*		
조직 몰입	.182	.181	.151	.171	.151	.130	.686*	
조직시 민행동	.105	.158	.084	.132	.304	.168	.223	.727*

4.3 가설검증

먼저 코칭리더십과 심리적 임파워먼트 간의 관계에서 방향제시는 심리적 임파워먼트에 계수값(β) = $-.005$ (C.R. = $-.059$ $p = .953$), 역량개발은 심리적 임파워먼트에 계수값(β) = $.345$ (C.R. = 2.799 $p = .005$), 수행평가는 심리적 임파워먼트에 계수값(β) = $-.042$ (C.R. = $-.442$ $p = .659$), 관계는 심리적 임파워먼트에 계수값(β) = $.200$ (C.R. = 2.442 $p = .015$)으로 분석되었으며, 가설 1-1과 1-3은 기각되었고,

1-2와 1-4는 채택되었다. 다음은 코칭리더십과 직무재창조 간의 관계에서 방향제시는 직무재창조에 계수값(β)= .002 (C.R.= .023 p = .982), 역량개발은 직무재창조에 계수값(β)= -.013 (C.R.= -.095 p = .924), 수행평가는 직무재창조에 계수값(β)= -.169 (C.R.= -1.649 p = .099), 관계는 직무재창조에 계수값(β)= .306 (C.R.= .091 p = .000)으로 분석되었으며, 가설 2-1, 2-2, 2-3은 기각되었고, 2-4는 채택되었다. 다음 심리적 임파워먼트와 직무재창조 간의 관계에서는 계수값(β)= .423 (C.R.= 3.369 p = .000)으로 분석되어 가설 3은 채택되었다. 다음 심리적 임파워먼트와 조직유효성 간의 관계에서 조직몰입에 대하여 계수값(β)= .559 (C.R.= 5.389 p = .000), 조직시민행동에 대하여는 계수값(β)= .378 (C.R.= 6.949 p = .000)으로 분석되어 가설 4-1, 4-2는 채택되었다. 다음은 직무재창조와 조직유효성 간의 관계에서 조직몰입에 대하여 계수값(β)= .319 (C.R.= 3.421 p = .000), 조직시민행동에 대하여는 계수값(β)= .131 (C.R.= 3.066 p = .002)으로 분석되어 가설 5-1, 5-2는 채택되었다. 연구가설에 대한 검증결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 연구가설 및 두 집단 간 검증결과

연구 가설				검증결과		
				전체표본	방사선사	간호사
H1-1	방향제시	→	심리적 임파워먼트	기각	기각	기각
H1-2	역량개발			채택	채택	기각
H1-3	수행평가			기각	기각	기각
H1-4	관계			채택	기각	채택
H2-1	방향제시	→	직무재창조	기각	기각	기각
H2-2	역량개발			기각	기각	채택
H2-3	수행평가			기각	기각	기각
H2-4	관계			채택	채택	채택
H3	심리적 임파워먼트	→	직무재창조	채택	채택	채택
H4-1	심리적 임파워먼트	→	조직몰입	채택	채택	채택
H4-2			조직시민행동	채택	채택	채택
H5-1	직무재창조	→	조직몰입	채택	채택	기각
H5-2			조직시민행동	채택	채택	기각

V. 결 론

본 연구는 의료서비스조직에서 중간관리자의 코칭리더십과 조직유효성 간의 관계에서 심리적 임파워먼트와 직무재창조의 구조적 관계를 분석하고 코칭리더십이 조직유효성으로 연결되는 경로에서 구성원들의 심리적 요인 및 행동과 태도의 변화를 규명하여 학문적·실무적 시사점을 제시하고자 하였다. 이에 구조방정식 모형을 통해 구조적 관계를 분석한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 코칭리더십과 심리적 임파워먼트의 관계에서 역량개발과 관계요소는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 홍성현과 김민수(2020)의 연구결과에 부분적으로 지지하는 결과이며, 코칭리더십을 통하여 구성원의 의사결정 참여가 자발성을 촉진시키고 수평적인 관계를 형성하는 코칭행동은 심리적 임파워먼트를 높여주는 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 코칭리더십은 직무재창조에 미치는 영향에서 관계요소만 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 코칭리더십의 수평적인 관계형성은 구성원으로 하여금 직무에 대한 의미와 정체성에 긍정적 영향을 미치고, 관계재창조를 향상시키는데 기여한다고 볼 수 있다.

셋째, 심리적 임파워먼트는 직무재창조에 긍정적인 영향을 주는 것으로 검증되었다. 임명기 등(2014), 오종철과 양태식(2010)의 연구결과를 지지하는 결과이며, 심리적 임파워먼트가 조직구성원 자신의 직무에 대해 의미부여를 하고 능동적으로 직무를 수행하게 한다고 볼 수 있다. 또한 심리적으로 임파워를 경험한 구성원은 자신의 직무를 새롭게 인식하고 직무열의를 갖게 하는 원동력이 된다고 할 수 있다.

넷째, 심리적 임파워먼트는 조직유효성에 긍정적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성현정과 탁진국(2017)의 연구결과를 지지하는 것으로 의료서비스조직에서도 구성원의 심리적 임파워먼트가 조직유효성의 하위요소인 조직몰입과 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

다섯째, 직무재창조는 조직유효성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자신의 직무를 주도적으로 새롭게 하고, 보다 의미 있게 만들어 가는 태도를 통해 조직에 긍정적인 영향을 주는 것으로 볼 수 있다.

여섯째, 코칭리더십과 조직유효성 간의 관계에서 방사선사(의료기술직)와 간호사(간호직)의 차이를 살펴보면, 방사선사 집단에서는 역량개발이 심리적 임파워먼트에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤고, 간호사 집단에서는 관계에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 방사선사 직종의 역할과 소임은 의료기술자로서 의료장비를 활용하여 의료영상을 구현하는 것이며, 진단 가치 있는 의료영상을 구현하

는 기술은 방사선사에게 중요한 역량이라고 할 수 있다. 따라서 중간관리자의 코칭리더십은 구성원의 가능성을 믿고 격려하게 되는데, 이러한 역량개발 행동은 방사선사로 하여금 품질 높은 의료영상을 구현할 수 있다는 유능감을 느끼게 했다고 볼 수 있다. 한편 간호사 집단에서는 관계요소에서 심리적 임파워먼트에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 간호조직은 남성적 성향의 방사선사 집단에 비해 관계에 더 민감하게 반응하는 것으로 이해할 수 있으며(고길만, 2019), 환자 및 동료 직원들과 상호작용해야 하는 직무특성과 관계를 형성해야 하는 특성이 반영된 결과라고 볼 수 있다. 따라서 중간관리자의 코칭리더십은 구성원과의 수평적인 관계를 형성하고 상호 존중과 인정, 지지를 통해 구성원의 성장과 발전에 지속적인 관심을 보임으로서 심리적 임파워먼트를 향상시킬 수 있다는 것을 증명하였다.

끝으로, 방사선사 집단에서 코칭리더십이 직무재창조에 이르는 경로에서 관계요소를 제외한 나머지 구성요소에 대하여 모두 기각으로 나타났다. Tims and Bakker(2010)은 직무재창조의 선행요인으로 자율성과 직무독립성 등을 제시하고 있는데, 고길만(2019)의 연구에 의하면 방사선사 집단의 조직은 특유의 남성 중심의 문화를 형성하여 수직적이고 서열적인 특성을 보인다고 설명하고 있다. 이러한 특성은 직무를 수행하는 과정에서 주로 선임의 명령과 통제에 따라 움직이는 형태로 행동하게 되며, 자신에게 가장 영향력이 있는 선임을 리더로 인식하기 때문에 자율성 및 직무독립성 수준이 낮은 방사선사 집단에서 직무재창조에 부정적인 영향을 주는 것으로 해석할 수 있다.

본 연구는 기존 연구와의 차별성을 가지고 조직구성원의 행동과 태도변화, 그리고 코칭리더십이 조직유효성으로 연결되는 심리적 요인을 규명하였으며 이를 통해 코칭리더십에 대한 학문적 논의를 확장했음에 의의가 있다.

본 연구에 대한 실무적 시사점을 제시하면, 코칭리더십과 조직유효성의 관계 연구는 대부분 경영분야와 교육분야에서 주로 다뤄왔지만, 본 연구를 통해 의료조직에서의 코칭리더십에 대한 효과성을 검증하였다. 의료기술을 수행하는 방사선사의 직종에서는 코칭리더십의 역량개발 요소를 중점적으로 활용할 수 있도록 개선해야 하며, 간호사 직종에서는 관계 중심적 코칭리더십을 활용함으로써 이직률을 낮추고 조직몰입에 기여하도록 해야 할 것이다. 이는 사회과학적 접근의 연구로서 병원경영에 이바지할 수 있는 새로운 대안을 제시할 수 있을 것이라 사료된다.

본 연구의 한계점은 첫째, 심리적 임파워먼트와 직무재창조의 하위요인에 대한 면밀한 실증분석이 필요할 것이다. 둘째, 의료기술직과 간호직의 연구대상을 확대할 필요가 있다. 의료기술직의 다양한 직종은 서로 다른 조직문화와 직무특성을 가지고 있으므로 비교분석할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

- 강명주, 정면숙 (2019), 코칭리더십에 관한 국내 연구동향 분석, *인문사회* 21, 10(4), 339-352.
- 고길만 (2019), *방사선사의 관계 및 업무 특성과 조직유효성과의 관계: 긍정심리자본의 조절효과*, 박사학위논문, 한국교통대학교 대학원.
- 고명숙 (2004), 임상간호사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, *병원경영학회지*, 9(2), 23-45.
- 근소우, 권인수 (2017), 잡 크래프팅-선행요인과 역할확장 자기효능감의 매개효과, *인적자원개발연구*, 20(1), 95-123.
- 김경석 (2006), 조직시민행동의 개념적 본질에 대한 소고, *인사조직연구*, 14, 141-175.
- 김동휘 (2019), *병원 종사자의 변화지향 조직시민행동 결정요인: 직무만족, 조직몰입의 매개효과 검증*, 박사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 김수연, 오상진 (2020), 리더의 관리자 코칭행동이 구성원의 혁신행동에 미치는 영향: 회복탄력성과 직무재창조의 다중매개효과를 중심으로, *서비스경영학회지*, 21(3), 193-226.
- 김인경 (2018), *간호관리자의 진성리더십이 조직유효성에 미치는 영향*, 박사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 김정현 (2015), *조직구성원이 인식한 최고경영자의 감성리더십, 학습조직, 구성원의 긍정심리자본 및 조직유효성 간의 구조적 관계*, 박사학위논문, 숭실대학교 대학원.
- 박민희 (2019), 항공사 승무원의 심리적 임파워먼트, 직무열의, 조직시민행동의 구조적 관계, *관광경영연구*, 23(5), 31-50.
- 박원우 (1997), 임파워먼트 개념정립 및 실천방법 모색, *경영학연구*, 26(1), 115-138.
- 박재진 (2012), 코칭 리더십과 조직구성원의 성과변인에 관련된 학위 논문 연구동향 분석, *평생교육·HRD 연구*, 8(1), 107-132.
- 박재진, 최은수 (2013), 기업체 중간관리자의 코칭리더십, 학습조직, 구성원의 문제해결능력 및 조직유효성 변인 간의 구조적 관계, *한국기업교육학회*, 15(2), 1-28.
- 박한규 (2015), *대기업 근로자의 직무 재창조와 개인 및 팀수준 변인의 위계적 관계*, 박사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 변혜경 (2020), *병원조직에서 감성리더십이 조직유효성과 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 리더와 구성원간 관계(Leader-Member Exchange)의 매개효과를 중*

- 심으로, 박사학위논문, 건국대학교 대학원.
- 성현정, 탁진국 (2017), 코칭리더십이 창의적 행동에 미치는 영향: 심리적 임파워먼트의 매개효과, *한국심리학회지*, 30(3), 373-391.
- 신민철, 오상진 (2020), 리더의 코칭리더십이 조직구성원의 직무재창조에 미치는 영향: 조직지원인식과 심리적 임파워먼트의 다중매개효과를 중심으로, *대한경영학회지*, 33(2), 227-252.
- 양우섭, 박계홍 (2013), 학습조직과 조직유효성의 관계에서 공유가치의 조절효과, *벤처창업연구*, 8(1), 111-125.
- 양일선, 이승호, 이덕로 (2015), 코칭리더십이 조직유효성에 미치는 영향: 부하의 감성지능의 매개효과를 중심으로, *인적자원관리연구*, 22(5), 49-72.
- 오종철, 양태식 (2010), 창의적 리더십이 심리적 임파워먼트와 직무만족 및 구성원의 혁신행동에 미치는 영향-서비스기업을 중심으로, *기업경영연구*, 17(4), 131-148.
- 이선화 (2018), *병원간호사의 조직냉소주의가 조직시민행동에 미치는 영향: 코칭리더십과 이직경험의 조절효과를 중심으로*, 박사학위논문, 가톨릭대학교 대학원.
- 이윤수, 이영주, 조대연 (2020), 직무 재창조가 객관적·주관적 직무성공에 미치는 영향: 밀레니얼 세대와 기성세대 영업 관리자 간 집단 비교를 중심으로, *기업교육과 인재연구*, 22(1), 145-162.
- 이정원 (2017), *진정성 리더십이 조직구성원의 잡 크래프팅, 애착, 고객지향성에 미치는 영향*, 박사학위논문, 세종대학교 대학원.
- 이희경 (2005), *코칭입문*, 서울: 교보문고.
- 임명기, 하유진, 오동준, 손영우 (2014), 한국판 잡크래프팅 척도(JCQ-K)의 타당화 연구, *기업경영연구*, 56, 181-206.
- 장금성, 이명하, 김인숙, 김상희 (2015), *간호윤리학과 전문직*, 서울: 현문사.
- 조경주 (2019), *코칭리더십이 심리적 임파워먼트를 매개로 조직동일시와 혁신행동 및 일탈행동에 미치는 영향: 여행업의 경우*, 박사학위논문, 동의대학교 대학원.
- 홍성현, 김민수 (2020), 상사의 코칭행동이 구성원의 LMX와 심리적 임파워먼트를 통해 직무열의에 미치는 영향: 문제해결지향 코칭의 조절된 매개효과, *대한경영학회지*, 33(4), 621-647.
- Bandura, A. (1986), *Social foundations of thought and action*, Englewood Cliffs, NJ, 1986(23-28).
- Bordin, C., Bartram, T. and Casimir, G. (2007), The antecedents and consequences of psychological empowerment among Singaporean IT employees, *Management Research News*.

- Bowen, D. E. and Lawler, I. L. I. EE. (1992), The empowerment of service workers: What, why, how, and when, *Sloan Management Review*, 33(3), 31-39.
- Campbell, J. P. (1977), On the nature of organizational effectiveness, *New perspectives on organizational effectiveness*, 13, 55.
- Cheng, J. C., Chen, C. Y., Teng, H. Y. and Yen, C. H. (2016), Tour leaders' job crafting and job outcomes: The moderating role of perceived organizational support, *Tourism Management Perspectives*, 20, 19-29.
- Conger, J. A. and Kanungo, R. N. (1988), The empowerment process: Integrating theory and practice, *Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Daft, R. L. (2001), *Essentials of organization theory & design*, South Western Educational Publishing.
- Dalton, G. (1974), *Economic System sand Society*, London: Penguin.
- Haberleitner, E. (2002), *Coaching leadership*, Paju: Kugil Securities & Economics Research Institute.
- Lan, X. M. and Chong, W. Y. (2015), The mediating role of psychological empowerment between transformational leadership and employee work attitudes, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 172, 184-191.
- Organ, D. W. (1988), *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington Books/DC Heath and Com.
- Petrou, P., Demerouti, E., Peeters, M. C., Schaufeli, W. B. and Hetland, J. (2012), Crafting a job on a daily basis: Contextual correlates and the link to work engagement, *Journal of Organizational Behavior*, 33(8), 1120-1141.
- Price, J. L. (1968), *Organizational Effectiveness: An Inventory of Propositions*, Homewood, ill: Irwin.
- Robbins, S. P. (1990), *Organization Theory: Structures, Designs, And Applications*, 3/e, Pearson Education India.
- Spreitzer, G. M. (1995), Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation, *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Stowell, S. J. (1988), Coaching: A commitment to leadership. *Traning & Development Journal*, 42(6), 34-39.
- Thomas, K. W. and Velthouse, B. A. (1990), Cognitive elements of empowerment:

- An “interpretive” model of intrinsic task motivation, *Academy of Management Review*, 15(4), 666–681.
- Tims, M. and Bakker, A. B. (2010), Job crafting: Towards a new model of individual job redesign, *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(2), 1–9.
- Whitmore, J. (2002), Coaching for performance, London: Nicholas Brealey Publishing.
- Whitmore, J. (2010), Coaching for performance: growing human potential and purpose: the principles and practice of coaching and leadership, Hachette UK.
- Wrzesniewski, A. and Dutton, J. E. (2001), Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work, *The Academy of Management Review*, 26(2), 179–201.
- Yang, J., Wang, H. and Jo, D. (2021), Analysis of the Relative Importance of Coaching Service Quality, In Data Science and Digital Transformation in the Fourth Industrial Revolution, *Springer, Cham*, 929, 25–38.

* 저자소개 *

· 양 진 영(yangyanggood@naver.com)

승실대학교 일반대학원에서 프로젝트경영학과 코칭심리 전공으로 박사학위를 취득하였다. 주요관심 분야는 코칭리더십, 인적자원개발, 의료서비스품질이다.

· 김 기 영(hinia68@naver.com)

승실대학교 프로젝트경영학과 박사과정에 재학 중이며, 주요 연구 및 관심 분야는 서비스운영관리, 인적자원관리, 복지경영 등이다.

· 박 종 우(jongpark7@ssu.ac.kr)

현재 승실대학교 경영학부 부교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 OM, SOM, TQM, LSCM 등이다.