The purpose of this study was to identify job competencies of a dental intermediary-manager and to develop a job competency model. First, job competencies were extracted from literature review. Next, a focus group interview was conducted with a total of 5 people to prepare a draft of job competency model for dental intermediary-manager. Finally, a Delphi survey was conducted with 32 panels. A job competency model for dental intermediary-manager consisted of 6 groups which were dental business management, medical support, human resources management, communication, customer management, leadership, self-control and attitude. Subsequently 25 sub-competencies and 95 behavioral indicators were developed. The job competency model will be able to provide basic data for the development training programs to improve the competency of dental intermediary-managers.

Key Words: Competency, Delphi, Dental hygienists, Intermediary-manager
필요하다. 하지만 국내 치과병(의)원 현장에 맞는 중간관리자의 직무역량을 파악할 수 있는 직무역량모델은 개발되어 있지 않는 상태이다.

직무역량의 개발은 조직의 요구와 목표, 그리고 이에 따른 특정한 업무나 역할에 따른 특성에 맞게 개발되어야 하며 개발방법으로는 행동사건면접, 전문가 패널, 직무역량분석, 설문조사, 직접관찰, 역량사전활용 등이 있다. 많은 선행연구에서는 역량을 개발할 때 위에서 제시한 방법 중 한 가지를 사용하지 않고 다양한 방법을 사용하여 역량을 도출하였다. 특히 역량을 측정할 때 가장 많이 사용하는 방법은 행동사건면접과 델파이 논리법으로 위의 행동사건면접은 우수한 성과를 내는 전문가 또는 연구 목적에 적합한 대상자를 인터뷰하여 역량을 추출하는 방법이다. 델파이 조사는 재능, 토론력 및 전문성을 갖춘 전문가들로서의 의견을 모아서 합의된 의견을 도출하는 방법이다. 개발방법으로는 행동사건면접, 전문가 패널, 설문조사, 직무역량모델, 델파이 조사, 직접관찰, 역량사전활용 등이 있다. 많은 선행연구에서는 역량을 개발할 때 위에서 제시한 방법 중 하나만 사용하지 않고 다양한 방법을 사용하여 역량을 도출하였다. 전문가의 의견을 효과적으로 수렴할 수 있다는 장점이 있다.

따라서 본 연구에서는 문헌고찰, 초점집단면접(FGI), 델파이 조사를 통해 치과 중간관리자의 직무역량모델을 개발하고 이를 통해 치과 중간관리자의 역량을 파악하고 판단할 수 있는 기준을 제시하고자 한다. 치과 중간관리자 직무역량모델 개발을 위한 연구 분석의 틀은 Fig. 1과 같다.

1. 역량모형 초안 작성

1) 문헌 고찰

국내 치과병(의)원에서 근무하는 중간관리자 직무역량의 초기 구성요인과 하위역량을 도출하기 위하여 치과 중간관리자와 관련된 국내외 논문, 치과관리사 직무분석과 다양한 직종의 중간관리자 역할 및 역량, 행동지표에 관한 문헌조사를 체계적으로 분석하고 고찰하여 역량을 도출하였다. 또한 실제 임상에서 근무하는 치과 중간관리자를 인터뷰하여 치과 중간관리자의 근무경험을 현상학적으로 분석한 연구를 바탕으로 일부 역량을 추출하였다. 직무역량모델의 체계적인 측정은 Spencer와 Spencer가 제시한 역량사전활용에 기초하여 치과 중간관리자의 직무역량모형을 제시하였다. 본 연구에서는 치과경영관리, 진료지원관리, 인간자원관리, 의사소통과 관계관리, 리더십, 자기관리와 태도의 6개 역량군과 그 안에 25개 하위역량 그리고 188개 행동지표로 도출하였다.

2) 초점집단면접(FGI)

문헌고찰을 통해 도출된 치과 중간관리자의 직무역량을 검토하기 위해 전문가 FGI를 실시하였다. FGI의 대상자로 치과중개관리 전문가, 중간관리자 전문가로 선정하였다. FGI에서 사용한 질문내용은 라이온과 Lepsinger가 사용하고, Nam의 연구에서 사용한 질문내용을 참고하여 역량의 타당성, 적절성, 추가 의견 및 수정에 대한 질문지를 구성하였다.

![Fig. 1. Research framework and procedure.](image-url)
FGI는 2016년 7월 3일에 2시간에 걸쳐 진행되었으며, FGI를 통해 정리된 내용들은 연구자가 직접 기록하고 내용을 고품질 검토하여 분석하였다. 또한 참여자들의 의견을 적극적으로 수렴하여 추가적인 역량을 추출하고 불필요한 역량은 삭제하는 등 치과 중간관리자 직무역량 모형 초안은 역량군 6개, 하위역량 25개, 그 안에 125개 행동지표로 구성하였다.

2. 역량모형 확정을 위한 델파이 조사

1) 델파이 패널 선정

본 연구에서는 치과현장에서 치과 중간관리자들의 직무역량모형을 개발하기 위함이므로 다양한 임상경험을 전문성 판단의 주요 기준으로 판단하였다. 델파이 패널은 다음의 선정기준 중 한 가지를 충족하는 사람으로 선정하였으며, 치과 중간관리자 델파이 조사에 가능한 많이 참여시켰다.

- 치과 임상경력 10년 이상이며, 치과 중간관리자 경력 5년 이상의 치위생(학)과 교수
- 치과 중간관리자 직무에 대해 충분한 이해를 가지고 있는 치위생(학)과 교수 2인, 치과의사 2인, 치과 코디네이터 1인 총 32명으로 구성하였다.

2) 델파이 조사 연구도구

1차 델파이 조사자는 개방형과 폐쇄형 질문으로 구성된 반구조화된 설문지를 활용하여 조사의 편리성과 전문가들의 다양한 의견을 수집하고자 하였다. 1차 델파이 조사 결과를 바탕으로 구성요인을 6개 역량군과 25개의 하위역량으로 구성하였고, 이에 대한 탄당성을 5점 척도로 응답하도록 하였다. 또한 개방형 문항으로는 제시된 치과 중간관리자 직무역량모형 구성요인 중 삭제, 통합, 수정 및 보완 그리고 추가할 항목에 대하여 의견을 자유롭게 기술할 수 있도록 하였다.

3) 자료수집 및 분석

선정된 전문가에게 각 이메일을 통하여 연구 참여 동의서와 설문지를 발송한 후 수집하였다. 1차 델파이 조사는 32명의 전문가들을 대상으로 2016년 5월 19일부터 2016년 5월 22일에, 2차 델파이 조사는 5월 26일부터 5월 31일까지 시행하였으며 이 중 1인은 응답하지 않아 2차 델파이 조사에서 제외하였다. 마지막으로 3차 델파이 조사는 6월 18일부터 6월 21일까지 실시하였다. 이 중 2인은 응답하지 않아 3차 델파이 조사에서 제외하였다.

델파이 조사에서 선정 평균, 표준편차, 사분범위를 구하고 역량의 탄당성을 확인하기 위해 CVR 값을 구하였다(Fig. 2). CVR 값은 델파이 조사에 참여한 전문가의 수에 따라 최소값이 결정되며, 델파이 조사에 참여한 전문가 수는 30명일 경우 CVR값이 0.33 이상인 항목들을 내용타당도가 있다고 판단하였다[12]. 본 연구에서는 합의된 내용에 대한 신뢰도를 높이기 위해 합의수준을 0.40 이상인 항목을 내용타당도가 있는 것으로

\[
\text{CVR} = \frac{N_v - N}{N^2}
\]

\(N_v: \text{no. of total case}
\)

\(N_c: \text{no. of case answering ‘valid’}

Fig. 2. Content validity ratio (CVR) calculation formula.
판단하였다.
델파이 조사를 통해 수집된 자료는 IBM SPSS Statistics ver. 21.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)을 이용하여 분석 하였으며, 분석방법은 Table 1과 같다.

결과

1. 역량모형 초안 완성
문헌고찰과 FGI를 거쳐 치과 중간관리자 직무역량 모형은 6개의 역량군, 25개의 하위역량, 그 안에 125개 행동지표로 도출되었다(Table 2).

2. 델파이 조사를 통한 역량모형 확정
도출된 치과 중간관리자 직무역량 모형 초안은 3차에 걸쳐 델파이 조사를 실시한 결과 1차에서는 CVR값이 낮은 기구 및 물품관리 역량은 삭제하였다(Table 3). 또한 델파이 패널들의 의견을 반영하여 치과경영관리 역량군의 하위역량인 재무회계관리, 인적자원관리 역량군의 하위역량인 재용관리, 복리후생관리 그리고 자기관리와 태도 역량군의 하위역량인 자기평가 등 4개의 하위역량이 새로 추가되었다.
2차 델파이 조사 분석 결과 27개의 하위역량의 CVR값은 감염관리가 0.35로 나타났으며, 나머지 하위역량은 0.61 ~ 1.00으로 나타나 모두 타당하였다. 따라서 감염관리 역량은

### Table 1. Delphi Survey Data Collection and Method

|                 | Primary Delphi | Secondary Delphi | Third Delphi |
|-----------------|----------------|------------------|--------------|
| Collection period | 2016. 5. 19 ~ 2016. 5. 22 | 2016. 5. 26 ~ 2016. 5. 31 | 2016. 6. 18 ~ 2016. 6. 21 |
| Delphi panel     | 32             | 31               | 29           |
| Collection method | E-mail         |                  |              |
| Analysis method  | Mean/standard deviations, interquartile range, content validity ratio | | |
| Analysis program | Excel, SPSS ver. 21.0 | | |

### Table 2. Draft of Job Competency Model

| Clusters                        | Components                                      | Behavioral indicator |
|---------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------|
| Dental business management      | Planning                                        | 5                    |
|                                 | Marketing                                       | 5                    |
|                                 | Information management                          |                      |
| Medical support                 | Outpatients administration                      | 8                    |
|                                 | Medical management                              | 7                    |
|                                 | Dental health insurance claim                    | 5                    |
|                                 | Instruments and goods administration            | 5                    |
|                                 | Infection control                               | 3                    |
|                                 | Safety management                               | 3                    |
| Human resources management      | Staff cultivating                               | 7                    |
|                                 | Job training                                    | 4                    |
|                                 | Command and control                             | 7                    |
|                                 | Boss relationship management                    | 4                    |
|                                 | Conflict management                             | 6                    |
| Communication and customer management | Communication skill                           | 5                    |
|                                 | Counseling skills                               | 5                    |
|                                 | Customer service                                | 6                    |
| Leadership                      | Customer complaint management                   | 3                    |
|                                 | Motivation                                      | 6                    |
|                                 | Change management                               | 4                    |
|                                 | Sense of responsibility                         | 6                    |
| Self-control and attitude       | Self-development                                | 4                    |
|                                 | Professionalism                                 | 5                    |
|                                 | Stress management                               | 3                    |
|                                 | Vocational ethics                               | 5                    |
Table 3. Example of Primary Delphi Survey

| Clusters          | Components                           | CVR | Interquartile range | Mean±SD  |
|-------------------|--------------------------------------|-----|---------------------|----------|
| Medical support   | Outpatients administration            | 0.43| 3 ~ 5               | 3.93±0.87|
|                   | Medical management                    | 0.62| 4 ~ 5               | 4.09±0.87|
|                   | Dental health insurance claim         | 0.43| 3 ~ 5               | 3.93±0.96|
|                   | Instruments and goods administration (delete) | −0.13| 3 ~ 4               | 3.48±0.91|
|                   | Infection control                     | 0.43| 3 ~ 5               | 3.93±0.93|
|                   | Safety management                     | 0.56| 4 ~ 5               | 4.09±0.89|

CVR : content validity ratio, SD: standard deviation.

Table 4. Example of Secondary Delphi Survey

| Clusters          | Components                           | CVR | Interquartile range | Mean±SD  |
|-------------------|--------------------------------------|-----|---------------------|----------|
| Medical support   | Outpatients administration            | 0.68| 4 ~ 4.5             | 4.09±0.65|
|                   | Medical management                    | 0.87| 4 ~ 4              | 4.12±0.61|
|                   | Dental health insurance claim         | 0.61| 4 ~ 5               | 4.16±0.89|
|                   | Infection control (delete)            | 0.35| 3 ~ 5               | 3.90±0.90|
|                   | Safety management                     | 0.81| 4 ~ 5               | 4.19±0.70|

CVR: content validity ratio, SD: standard deviation.

3차 델파이 조사에서는 6개의 역량군, 25개의 하위역량, 그 안에 93개의 행동지표에 대한 CVR값은 0.59 ~ 1.00으로 모두 탐색한 것으로 나타났다. 3차 델파이 조사에서는 2차 델파이 조사결과를 바탕으로 역량과 행동지표를 전문가와 함께 검토하여 동의한 내용과, CVR값 0.40 미만, 중복되는 문항을 삭제하고 한편, 19개 행동지표로 통합, 60개 행동지표는 수정·보완하였다. 일부 문항은 검토를 통해 원래의 의미에서 크게 변할 경우는 수정을 하였다. 마지막으로 8개 행동지표는 전문가와 함께 토론에서 추가하였다.

3. 치과 중간관리자 직무역량 확정

3차에 걸친 델파이 조사 결과를 바탕으로 최종 개발된 치과 중간관리자 직무역량모델은 치과경영관리, 진료업무, 인적자원관리, 의사소통과 고객관리, 리더십, 자기관리와 태도의 6개의 역량군으로 구성되었다(Table 5). 또한 역량군별로 나누어 구체적으로 살펴보면 첫째, 치과경영관리 역량군에는 기획, 홍보, 마케팅, 자료관리, 재무회계관리 하위 역량이 포함되었으며, 하위역량별 행동지표로 구성되었다. 진료업무 역량군에는 의뢰관리, 진료업무 관리, 치과건강보험청구, 감염 및 안전관리 하위역량이 인적자원관리 역량군에는 직원 교육홍보, 업무 지시 및 조정, 상사관계 관리, 감독관리, 제품관리, 불리후생관리가 포함되었으며, 하위역량별 행동지표로 구성되었다. 의사소통과 고객관리 역량군에는 의사소통기술, 상담기술, 고객서비스 관리, 불만고객 관리가 포함되었으며, 리더십 역량군에는 팀워크, 변화주도, 책임감이 하위역량별 행동지표로 구성되었다. 마지막으로 여섯 번째 자기관리와 태도 역량군에는 자기 개발 및 평가, 전문성, 스트레스 관리, 직업윤리가 포함되었으며, 하위역량별 행동지표로 구성되었다. 따라서 문헌고
| Clusters                      | Components                  | Behavioral indicator                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dental business management   | Planning                    | Together with the management (dentist), participate in vision setup process. Specify the setup vision and establish an objective clearly. Analyze jobs systematically to achieve an objective and establish a plan. Share and communicate with organizational members to help them understand the setup vision and objective. |
| Marketing                    |                             | Collect materials for marketing plan (local market survey, success hospital cases, and characteristics of customers). Analyze the collected materials and establish a marketing strategy for hospital. Make adjustment and support in order to develop differentiated marketing activities of hospital smoothly. Analyze marketing performance and actively participate in improvement activities. |
| Data management              |                             | Manage computer programs and communication systems. Collect and manage the materials relating to hospital, such as customer information and sales. Find a way to manage hospital information and customer information safely. Share a variety of information for job performance, such as laws and policies, with organizational members. |
| Financial accounting management |                             | Manage the overall income and expenditure of dental clinic. Manage tax invoices and receipts. Manage the overall documents relating to the accounting process of dental clinic. |
| Medical support              | Outpatients administration  | Register and manage each patient’s personal information, insurance type, and others. Manage waiting customers in consideration of booking status and clinical room status. Help to apply customer information (whether to have a body disease, address, and customer needs) to diagnosis and treatment. Issue and manage the overall documents of dental clinic (e.g., diagnosis and treatment document, prescription document). Manage accounts receivable. |
| Medical management           |                             | Create and support the environment for smooth clinical service flow (proper assignment of dental hygienists and determination of work priority). Make an effort to provide the specialized dental medical service for customers. Find the body disease relating to oral disease, drugs, and habits and make a proper application. Understand the overall situations occurring in medical service and make a proper response. |
| Dental health insurance claim |                             | Review and manage the history of an insurance claim in accordance with medical care expenses standard. Share the criteria of revised medical insurance fees with hospital members. Review an error or an omission of medical insurance fee calculation and manage to prevent such a case. |
| Infection and safety management |                             | Make support and management to help members perform their jobs in accordance with infection control guidelines. Inspect checkpoints of infection control and provide education regularly. Create the environment for the safety of customers and staff. Actively intervene in emergency and share cases with members to prevent recurrence. Find a plan to prevent safety accidents and provide education regularly. |
**Table 5. Continued**

| Clusters                               | Components                        | Behavioral indicator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Human resources management             | Staff educational training         | Share my experience and know-how to apply customer management and consulting education. Provide and support educational information and opportunities to improve staff’s competency. Make an effort to provide a person in charge of education and enhance new staff’s competency. Plan and evaluate practical education to help staff perform their jobs smoothly. Develop work manual, and change and update it in line with changes. |
| Command and adjustment                 | Staff educational training         | Delegate work, authority, and responsibilities to improve staff’s ability. Assign jobs in consideration of each employee’s personality and achievement ability, and make support and management to help them work on their own. Share schedules (e.g., operations, hospital events) with members and prepare cooperative system. Clearly divide jobs between dental hygienists and those in other work types, and make management to prevent legal issues. Constantly evaluate and feedback staff’s work with work evaluation criteria. |
| Boss relationship management           | Staff educational training         | Coordinate opinions of the management (dentist) and staff and act as the channel of communication. Understand and support the management (dentist) philosophy of medical service. Report the problems with diagnosis, treatment, and other jobs in dental clinic. |
| Conflict management                    | Staff educational training         | Create the environment and atmosphere to solve conflicts between the organization and staff. Create the equal work culture regardless of position and education. Find a cause of a conflict immediately and take participation and adjustment to solve the problem smoothly. Actively intervene in complicated staff problem and give support in order to solve it in the dimension of the management (dentist). |
| Recruitment management                 | Staff educational training         | Establish a plan of human resources in consideration of staff’s workload and proper size of human resources. Hire the persons fitting the vision and objective of dental clinic. Create the tool and manual for recruitment and interviews. |
| Welfare benefits                       | Staff educational training         | Prepare a differentiated welfare benefit system to improve staff’s quality of life. Propose a welfare benefit plan in line with staff’s requirements and hospital conditions. Create the comfort environment for staff, such as a resting place. |
| Communication and customer management  | Communication skill                | Find other people’s characteristics for communication. Properly communicate in consideration of other people’s characteristics. Make an effort to improve the communication skills of the members in hospital. |
| Counseling skills                      | Communication skill                | Plan a consulting program applying customers’ needs. Observe customers’ psychological and emotional conditions and perform consultation and intervention with an interest in changes. Make an effort to improve consulting skills for patient satisfaction. |
| Customer service                       | Communication skill                | Manage the customers to be checked before and after treatment. Conduct a causal analysis on the customers who fail to visit the clinic after booking and come up with measures. |
Table 5. Continued

| Clusters                      | Components                                      | Behavioral indicator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Customer complaint management | Find the causes of customer complaints and solutions. | Make an effort to solve customers’ complaints smoothly. Share the cases of customer complaints with staff to prevent recurrence.                                                                                                                                                                                                                  |
| Leadership                    | Motivation                                      | Accept staff’s work performance and give fair and proper rewards to them. Discuss the decision-making issue requiring staff’s participation, together with all members. Take an attitude of setting an example as a leader. Find staff’s potentials and motivation factors to motivate each one properly. |
| Change management             | Prepare the creative atmosphere for changes and improvements and establish a cooperative system with members. Make a ceaseless effort to improve and lead changes and development. Introduce and settle the factors necessary to develop the organization in line with external environmental changes. |
| Sense of responsibility       | Do not shift my jobs to other staff. Have responsibility for the problems arising in my team as a leader. Have responsibility for the problems arising from myself. Process my jobs with responsibility within a given period. |
| Self-control, and attitude    | Self-development and evaluation                 | Make an effort to improve more improved work performance ability than before. Make an effort to obtain relevant knowledge, skills, and other abilities through constant relationship with intermediate managers and seminars. Make an effort to judge and behave reasonably in work performance. Take an attitude to accept the advices of seniors and colleagues. |
| Professionalism               | Make an effort to accept something new, such as professional knowledge and skills. Make an effort to have a sense of achievement of jobs through the occupational pride as dental hygienist. Fully understand the skills, knowledge, and laws relating to jobs. |
| Stress management             | Find a way of predicting and preventing stressful situations and conditions. Find a solution to deal with severely stressful situations properly. Make an effort not to let my stress influence others. |
| Vocational ethics             | Accurately make a record and a report. Process jobs in the way of drawing a line between public and private matters. Recognize that my behavior can influence dental clinic and its members and make an ethical selection always. Comply with vocational ethics and make an effort not to damage the reputation of dental hygienist. |

찰, FGI, 델파이 조사를 통하여 개발된 치과 중간관리자 직무역량 모델은 6개의 역량군, 25개의 하위역량과 그 안에 95개의 행동지표로 최종 확정하였다.

고 찬

치과위생사들이 능동적으로 치과 목표를 달성하고 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 동기를 부여시키고 조직을 효율적으로 관리할 수 있는 치과위생사의 중간관리자의 역할은 매우 중요하다2). 또한 다양한 업무를 수행하고 있음에
도 불구하고 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발하기 위해 실제 임상에서 근무하고 있는 치과 중간관리자들의 전면과 토의 그리고 태도 조사를 통해 다양한 의견들을 최대한 반영하였으며, 최종적으로 종합적인 측면에서 평가 할 수 있는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발했다는 점에서 의의가 있다. 또한 치과 중간관리자의 직무역량모델은 역량을 평가함으로써 부족한 역량을 인식하고 강화를 기대할 수 있으며, 역량을 포괄적이고 체계적으로 분류하기 때문에 치과 중간관리자를 채용하거나, 훈련, 평가 등의 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발하기 위해 실제 임상에서 근무하고 있는 치과 중간관리자들의 전면과 토의 그리고 태도 조사를 통해 다양한 의견들을 최대한 반영하였으며, 최종적으로 종합적인 측면에서 평가할 수 있는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발했다는 점에서 의의가 있다. 또한 치과 중간관리자의 직무역량모델은 역량을 평가함으로써 부족한 역량을 인식하고 강화를 기대할 수 있으며, 역량을 포괄적이고 체계적으로 분류하기 때문에 치과 중간관리자를 채용하거나, 훈련, 평가 등의 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발하기 위해 실제 임상에서 근무하고 있는 치과 중간관리자들의 전면과 토의 그리고 태도 조사를 통해 다양한 의견들을 최대한 반영하였으며, 최종적으로 종합적인 측면에서 평가할 수 있는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발했다는 점에서 의의가 있다. 또한 치과 중간관리자의 직무역량모델은 역량을 평가함으로써 부족한 역량을 인식하고 강화를 기대할 수 있으며, 역량을 포괄적이고 체계적으로 분류하기 때문에 치과 중간관리자를 채용하거나, 훈련, 평가 등의 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발하기 위해 실제 임상에서 근무하고 있는 치과 중간관리자들의 전면과 토의 그리고 태도 조사를 통해 다양한 의견들을 최대한 반영하였으며, 최종적으로 종합적인 측면에서 평가할 수 있는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발했다는 점에서 의의가 있다. 또한 치과 중간관리자의 직무역량모델은 역량을 평가함으로써 부족한 역량을 인식하고 강화를 기대할 수 있으며, 역량을 포괄적이고 체계적으로 분류하기 때문에 치과 중간관리자를 채용하거나, 훈련, 평가 등의 기조 자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발하기 위해 실제 임상에서 근무하고 있는 치과 중간관리자들의 전면과 토의 그리고 태도 조사를 통해 다양한 의견들을 최대한 반영하였으며, 최종적으로 종합적인 측면에서 평가할 수 있는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발했다는 점에서 의의가 있다. 또한 치과 중간관리자의 직무역량모델은 역량을 평가함으로써 부족한 역량을 인식하고 강화를 기대할 수 있으며, 역량을 포괄적이고 체계적으로 분류하기 때문에 치과 중간관리자를 채용하거나, 훈련, 평가 등의 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발하기 위해 실제 임상에서 근무하고 있는 치과 중간관리자들의 전면과 토의 그리고 태도 조사를 통해 다양한 의견들을 최대한 반영하였으며, 최종적으로 종합적인 측면에서 평가할 수 있는 치과 중간관리자 직무역량모델을 개발했다는 점에서 의의가 있다. 또한 치과 중간관리자의 직무역량모델은 역량을 평가함으로써 부족한 역량을 인식하고 강화를 기대할 수 있으며, 역량을 포괄적이고 체계적으로 분류하기 때문에 치과 중간관리자를 채용하거나, 훈련, 평가 등의 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.
References

1. Noh EM, Jeon ES, Ko HJ: The effects of dental hygienists’ LMX (Leader-Member Exchange) and empowerment on organizational performance. J Dent Hyg Sci 15: 650-658, 2015.
2. Song YH: The leadership of middle-level managers under the conditions of public sector change. Korean Gov Rev 18: 159-180, 2011.
3. Kim HS, Jo WH, Kim YH, Kim TH: Analysis of the factors and the differences in the awareness about the capability groups of the mediator manager in general hospital and the level of performance. Korean J Hosp Manag 16: 92-114, 2011.
4. Lucia AD, Lepsinger R: The art and science of competency models: pinpointing critical success factors in organizations. 1st ed. Jossey-Bass Pfeiffer, San Francisco, pp.210-224, 1999.
5. Spencer LM, Spencer SM: Competence at work: models for superior performance. 1st ed. John Wiley & Sons, New York, pp.170-174, 1993.
6. Lee HM: Competency modeling and competency evaluation. 1st ed. Readlead, Seoul, pp.104-111, 2009.
7. Lee HK, Lee KS: The effect of the results of behavior event interview (BEI) on organizational citizenship behavior (OCB): focused on mediating effect of leader-member exchange (LMX). J Lifelong Educ HRD 11: 119-137, 2015.
8. Kim JH, Choe HC: The development of consumer financial competency measure. Financ Plan Rev 4: 1-36, 2011.
9. Lee JS: Delphi method. 1st ed. Kyoyookgwahaksa, Paju, pp.29-32, 2001.
10. Moon HJ, Lim SR: A phenomenological study on experiences as a dental intermediary manager. J Dent Hyg Sci 16: 263-271, 2016.
11. Nam SR: The development of competency model for administrative staff at a national university and the analysis of their competency level. Unpublished master’s thesis, Chungbuk National University, Cheongju, 2015.
12. Lawshe CH: A quantitative approach to content validity. Pers Psychol 28: 563-575, 1975.
13. Dubois D: Competency-based performance improvement: a strategy for organizational change. 1st ed. HRD Press, Boston, pp.150-169, 1993.
14. Bae SS, Kim SK, No HJ, et al.: Study on dental hygienist clinical organizational structure standardization. Korean Dental Hygienists Association, Seoul, 2015.
15. Park YN, Park KJ, Oh SH, Kim SH: Dental office manager current conditions by scale of Korean dental clinic. Korea Contents Assoc 10: 267-273, 2010.