



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

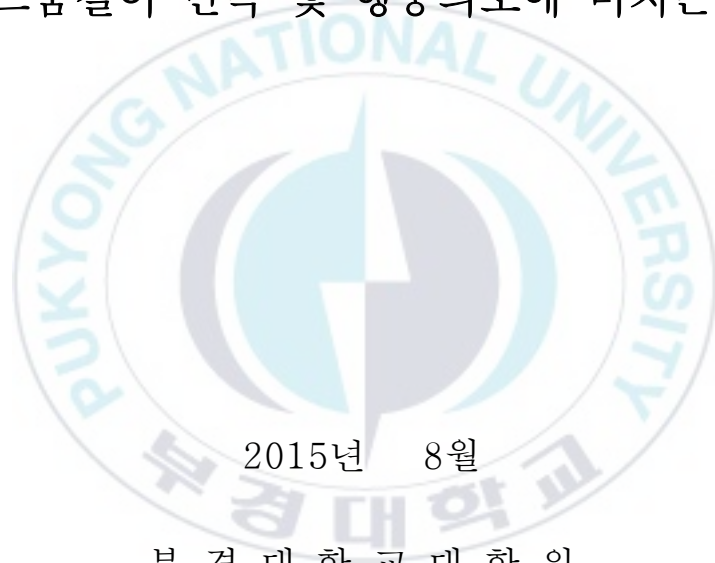
저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경 영 학 석 사 학 위 논 문

러시아 의료관광객의 의료관광코디네이터
서비스품질이 만족 및 행동의도에 미치는 영향



2015년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

Mandziy Tatiana

경 영 학 석 사 학 위 논 문

러시아 의료관광객의 의료관광코디네이터
서비스품질이 만족 및 행동의도에 미치는 영향

지도교수 전 재 군

이 논문을 석 사 학위논문으로 제출함

2015년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

Mandziy Tatiana

Mandziy Tatiana의 경영학석사 학위논문을
인준함

2015년 8월



주	심	경	영	학	박사	배	상	욱	(인)		
위	원	관	광	레	저	학	박사	양	위	주	(인)
위	원	관	광	경	영	학	박사	전	재	균	(인)

<목 차>

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경.....	1
제 2 절 연구의 목적.....	3
제 2 장 이론적 배경	4
제 1 절 의료관광(medical tourism).....	4
1. 의료관광의 정의.....	4
2. 한국의 의료관광 현황.....	6
3. 부산의 의료관광 현황.....	10
제 2 절 의료관광코디네이터 서비스품질.....	12
1. 의료관광코디네이터 (medical tour coordinator).....	12
2. 의료관광코디네이터의 서비스품질.....	14
제 3 절 만족.....	16
제 4 절 행동의도.....	18
제 3 장 연구방법	19
제 1 절 연구모형.....	19
제 2 절 연구 가설의 설정.....	20
1. 의료관광코디네이터 서비스품질과 만족 간의 관계.....	20
2. 의료관광코디네이터 서비스품질과 행동의도 간의 관계.....	21
3. 만족과 행동의도 관계.....	22
제 3 절 자료를 수집.....	23
제 4 절 설문지 구성.....	24
1. 의료관광코디네이터의 서비스품질.....	24

2. 만족.....	27
3. 행동의도.....	27
제 5 절 분석 방법.....	28
제 4 장 실증분석.....	29
제 1 절 표본의 특성.....	29
제 2 절 표본의 의료관광 형태.....	31
제 3 절 신뢰성과 타당성 분석.....	33
1. 의료관광코디네이터 서비스품질 요인의 신뢰성과 타당성	33
2. 만족 및 행동의도의 신뢰성과 타당성 분석.....	35
3. 측정 변수들의 상관관계 분석.....	36
제 4 절 가설 분석결과.....	38
1. 가설 1의 분석 결과.....	38
2. 가설 2의 분석 결과.....	39
3. 가설 3의 분석 결과.....	40
제 5 장 결 론.....	41
제 1 절 연구 요약 및 시사점.....	41
제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구 방향.....	44
참고문헌.....	45
국내문헌.....	45
국외문헌.....	50
설문지.....	52

<표 목 차>

<표 2-1> 의료관광의 정의.....	5
<표 2-2> 진료유형별 외국인 환자 현황 (2010-2013년).....	6
<표 2-3> 국가별 외국인 환자 현황 (2010-2013년).....	7
<표 2-4> 지역별 외국인 환자 현황 (2010-2013년).....	8
<표 2-5> 주요 국적별 진료수입 현황 (2012-2013년).....	9
<표 2-6> 부산의 진료유형별 외국인 환자 현황 (2009-2012년).....	11
<표 2-7> 부산의 외국인 환자 국가별로 현황 (2009-2012년).....	11
<표 2-8> 고객의 만족 정의.....	17
<표 3-1> PZB의 서비스품질 5개 구성요인.....	24
<표 3-2> 의료관광코디네이터의 서비스품질 측정.....	26
<표 3-3> 설문문항 구성.....	27
<표 4-1> 표본의 인구통계적 특성.....	30
<표 4-2> 표본의 의료관광형태.....	32
<표 4-3> 의료관광 코디네이터 서비스 품질의 신뢰성과 타당성 분석.....	34
<표 4-4> 만족의 신뢰성 및 타당성 분석.....	35
<표 4-5> 행동의도의 신뢰성 및 타당성 분석.....	36
<표 4-6> 상관관계 분석.....	37
<표 4-7> 가설1의 분석결과.....	38
<표 4-8> 가설2의 분석결과.....	39
<표 4-9> 가설3의 분석결과.....	40

<그 립 목 차>

<그림 2-1> 한국 글로벌 헬스케어의 약점.....	10
<그림 3-1> 연구의 모형.....	19



러시아 의료관광객의 의료관광코디네이터 서비스품질이 만족 및 행동의도에 미치는 영향

Mandziy Tatiana

부경대학교 대학원 경영학과

요약

최근 관광산업은 보는 관광에서 체험하는 관광으로 변화하며 새로운 관광에 대한 관심을 보여주기 시작했다. 대한민국 정부는 2009년도에 의료법을 개정하여 외국인 환자를 국내병원으로 유치하는 것을 허가하였다. 2013년 이후 러시아 환자(2만4천26명)가 46% 급증하여 일본 환자(1만6천849명)를 제치고 3위를 차지하게 되었다. 한국 의료관광에 많은 관심을 가지고 있는 러시아 환자를 향후 더 많이 유치하기 위해서는 부산의 의료서비스를 지속적으로 개선시키는 것이 필요하다. 또한 이와 관련한 선행연구는 일본 방문객이나 중국 방문객을 대상으로 주로 이루어져있으나, 러시아 방문객을 대상으로 한 연구는 상대적으로 미흡한 편이며, 특히 의료관광 관련 연구는 거의 이루어지지 않고 있다(김조야, 2012). 따라서 본 연구에서는 의사와 환자 사이에서 원활한 의료 진료를 위해 노력하는 의료관광코디네이터를 대상으로 이들의 서비스품질이 고객의 만족 및 행동의도에 어떠한 영향을 미치는 지를 실증적으로 분석하고자 하였다. 본 설문조사는 부산지역에서 의료관광코디네이터 서비스를 이용한 러시아 환자 대상으로 2015년 2월부터 3월까지 실시하였다. 분석결과, 첫째, 의료관광코디네이터의 서비스품질이 고객만족에 정(+)의 영향을 미치는 것이 나타났다. 둘째, 의료관광코디네이터 서비스품질이 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 의료관광객의 만족은 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 시사점을 제시하였다.

주요용어: 의료관광, 의료관광코디네이터, 서비스품질, 만족, 행동의도

The Effects of the Medical Tourist Coordinator Service Quality perceived by the Russian Tourists on Satisfaction and Behavior Intention

Mandziy Tatiana

*Department of Business Administration
Graduate School of Pukyong National University
Supervised by Professor Jae-Kyoon Jun*

Abstract

Along with the growth of tourism overall, there is an increase in experiential tourism rather over traditional sightseeing. One aspect of this is medical tourism. The Korean government allowed hospitals to have foreign patients as revising the medical law in 2009. Among patients with foreign nationalities, the number of Russian tourists has increased by 46% (24,026) compared to 2013. Russians are now the third most abundant after overtaking the Japanese (16,849). The Korean medical infrastructure for handling foreigners, however, is still in the early stages, and needs more staff, especially experts to deal with Russian patients. With this in mind, this study focuses on the need for more experts, specifically on how medical tour coordinators' service quality affects customers satisfaction and intention of action. For this study, a survey of Russian patients who used the services of medical tour coordinators in Busan from February to March, 2015 was conducted. The results are as following: First, the service quality of medical tour coordinators has an effect on customer satisfaction. Second, the service quality of medical tour coordinators has an effect on behavioral intention. Third, the higher satisfaction the users experience, the more likely they will recommend the service and are willing to use the service again.

Keywords: medical tourism, medical tour coordinator, service quality, satisfaction, behavior intention.

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경

최근 관광산업은 보는 관광에서 체험하는 관광으로 변화하고 있으며 새로운 관광 관심을 보여주는 것을 시작했다. 삶의 질이 향상됨에 따라 건강에 대한 관심이 높아지고 있으며, 특히 의료서비스와 관광활동을 결합한 의료관광(medical tourism)이 급성장하며 각광을 받고 있다(서정교, 2011; 배상정, 2010; 조구현, 2006). 대한민국 정부는 2009년도에 의료법을 개정하여(의료법 제27조, 제27조의2 및 동법 시행규칙 참조) 외국인 환자를 국내병원으로 유치하는 것을 허가하였다. 2012년에 외국인 환자는 총 38.4% 증가했다고 한다. 한국보건산업진흥원(2012; 2013)에 따르면 의료관광을 목적으로 한국을 방문한 국가 순위를 보면, 2013년에는 일본(16,849명)을 앞지르고 러시아(24,026명)가 3위를 차지하는 것으로 나타났다. 특히 서울특별시와 부산광역시에 러시아 환자의 80% 이상이 집중되었다.

부산광역시는 2020년까지 20만 명의 해외의료관광객을 유치, 아시아 3대 의료관광도시로 도약하기 위해, 체류형 의료관광 클러스터 조성 등을 역점사업으로 추진하고 있다(제밀일보, 2014). 또한 최근 4년간 외국인 환자 유치실적을 국가별로 살펴보면 2009년 이후 러시아 환자가 가장 많은데 이는 블라디보스토크, 하바롭스크와 부산이 가깝기 때문이다.

최근 대한민국과 러시아는 2014년 1월 1일 부터 최대 60일까지 비자면제 협정을 체결하였기 때문에 앞으로 더 많은 러시아 환자가 방문할 것으로 예측된다. 이처럼 한국 의료관광에 많은 관심을 가지고 있는 러시아 환

자를 향후 더 많이 유치하기 위해서는 부산의 의료서비스를 지속적으로 개선시키는 것이 필요하다. 또한 이와 관련한 선행연구는 일본 방문객이나 중국 방문객을 대상으로 주로 이루어져있으나, 러시아 방문객을 대상으로 한 연구는 상대적으로 미흡한 편이며, 특히 의료관광 관련 연구는 거의 이루어지지 않고 있다(김조아, 2012).

향후 대한민국 의료관광산업의 성공을 위해서는 인력 인프라를 갖추는 것이 중요한데(Chung, 2011), 특히 중요한 평가 기준이 되는 것은 해당 산업의 의료기관 및 서비스, 의료진의 자질, 의료코디네이터 등을 들 수 있다(이문호·전태영·변용환, 2013). 한국의 의료기술은 심혈관질환, 특정 암 및 성형, 치과 분야는 세계 최고 수준이며, 의료비 측면에서도 나름 경쟁력이 있는 것으로 평가받고 있다. 그러나 우수한 능력을 갖춘 국제의료관광코디네이터는 아직 많이 부족한 것으로 지적되고 있다(경기신문, 2013). 따라서 본 연구에서 의료관광산업의 전문인력인 의료관광코디네이터를 대상으로 연구를 진행하고자 하였다.

의료관광코디네이터의 역할은 다양한데, 그 가운데 방문지의 주인(host)으로서 의료방문객을 맞이하고 대접하는 역할이 중요하며, 이는 국가 홍보와 이미지에 큰 영향을 미친다고 할 수 있다(오수경·전명숙, 2013). 또한 의료관광코디네이터는 외국환자와 병원 사이의 매개역할을 하기 때문에 외국인 환자의 의료 만족도에도 중요한 영향을 미치게 된다. 그러나 이러한 중요한 역할을 하는 의료관광코디네이터에 대한 연구는 많이 미흡하며, 특히 의료관광코디네이터 서비스에 관한 실증적으로 거의 전무한 상태이다.

제 2 절 연구의 목적

첫째, 선행연구를 고찰하여 의료관광코디네이터의 서비스품질 구성요인, 의료관광객의 만족 및 행동의도의 개념을 정리하고자 한다. 개념의 정리를 통해서 의료관광코디네이터의 서비스품질 구성요인, 만족과 행동의도의 의미를 깊이 파악하고 선행연구에 따라서 본 연구에서 사용할 개념을 정의하고자 한다.

둘째, 의료관광코디네이터의 서비스품질 구성요인, 고객만족과 행동의도 간의 영향관계를 검토하고자 한다. 의료관광코디네이터의 서비스품질 구성요인이 의료관광객의 만족 및 행동의도에 미치는 영향과 만족을 통해서 행동의도에 미치는 매개영향을 살펴함으로써 의료관광코디네이터의 서비스품질이 의료 방문객의 만족과 행동의도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 증명하고자 한다.

셋째, 분석결과를 토대로 한국의 의료관광 강화를 위한 의료관광코디네이터 분야의 강점과 약점을 파악하며 시사점을 제시하고자 한다. 즉, 분석결과를 바탕으로 의료관광코디네이터의 서비스품질에 대한 개선방안과 러시아 방문객의 만족을 향상시킬 방안을 제시하고자 한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 의료관광(medical tourism)

1. 의료관광의 정의

의료관광(medical tourism, health tourism, wellbeing tourism)의 역사는 기원전 3세기 고대 로마에서 시작되었는데 특히 Cyprus와 Alexandria 지역은 기후가 좋고, 정치관련 안정성이 있었고, 의료시설은 훌륭하게 갖추어서 그리스인들이 매우 선호하는 의료관광목적지로 각광을 받았다(김영표, 2006).

연구자에 따라 의료관광이란 의료와 관광을 종합해서 새로운 관광분야 산업으로 연구자에 따라 다양하지만 유사하게 정의된다. <표 2-1>과 같이 의료서비스와 관광활동이 결합된 체험관광의 형태로 정의해 볼 수 있으며 의료서비스와 휴양·레저·문화활동 등 관광활동이 종합된 새로운 관광 형태라고 정의할 수 있다(조찬호·이경원·유해원·이철환, 2010; 김조야, 2012). 세계적으로 대표하는 연구자에 따르면 Goodrich & Goodrich(1993)는 건강과 관련된 서비스나 시설을 갖추어 관광객을 끌어들이는 관광시설이나 목적지라고 정의했다. Hall(1992)의 의료관광이란 관광 가운데 하나로서 주요 동기가 건강과 관련 있는 관광이라고 했다. 또 Law(1996)은 자신의 건강상태를 증진시킬 목적으로 거주지를 벗어나 행하는 레저활동이라고 의료관광을 범위하게 정의하였으며 Connell(2006)은 특정한 치료가 개입되는 경우에는 의료관광이라는 정의로 제안하고 있다.

이용균(2005)은 건강증진 및 치료를 목적으로 하는 관광프로그램, 서비스 이라고 정의했다. 유지윤(2006)은 의료서비스와 관광활동이 종합된 새로운 관광형태이며 이문호·전태영·변용환(2013)의 의료관광은 외국이나 다른 지역에서 건강의 유지·회복·촉진 등을 위한 활동으로 넓은 의미로 정의하였다. 이자형 등(2012)의 의료관광용어는 의료관광(medical tourism), 치료/의료여행(medical travel), 보건/건강관광(health tourism), 글로벌 헬스케어(global healthcare), 웰빙관광(well-being/ wellness tourism)과 같이 다양하게 제시하였다.

<표 2-1> 의료관광의 정의

연구자	정의
Hall(1992)	특별한 흥미가 있는 관광 가운데 하나로서 주요 동기가 건강과 관련된 관광
Goodrich & Goodrich(1993)	건강과 관련된 서비스나 시설을 갖추어 관광객을 끌어들이는 관광시설이나 목적지
Law(1996)	자신의 건강상태를 증진시킬 목적으로 거주지를 벗어나 행하는 레저활동
Connell(2006)	특정한 치료가 개입되는 경우에는 의료관광이라는 명칭을 사용할 것
이용균(2005)	건강증진 및 치료를 목적으로 하는 관광프로그램, 서비스
유지윤(2006)	의료서비스와 문화활동 등 관광활동이 결합된 새로운 관광형태
이문호·전태영·변용환(2013)	의료관광은 외국이나 다른 지역에서 건강의 유지, 회복, 촉진 등을 위한 활동과 관련하여 사용되는 관광범위
김조야(2012)	의료관광은 의료서비스와 함께 휴양 및 여행과 같은 관광활동 접목한 새로운 관광 산업 분야
이자형 외(2012)	의료관광용어는 의료관광(medical tourism), 치료/의료여행(medical travel), 보건/건강관광(health tourism), 글로벌 헬스케어(global healthcare), 웰빙관광(well-being/wellness tourism)

출처: 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

또한 대한민국 같은 경우에서 한국 보건산업진흥원(2006)에서는 보건 관광의 정의는 보건 분야에서 관광자원으로 활용 가능한 부문을 발굴, 개발하고, 외국인 유치를 통한 외화 획득 등 국가 경제에 이바지하는 산업이라고 규정하였다. 그래서 선행연구를 기초로 본 연구에서는 의료서비스와 휴양·레저·문화 등의 관광활동이 결합된 새로운 관광 형태로 정의할 수 있다.

2. 한국의 의료관광 현황

2014년 4월 한국복지부와 한국보건산업진흥원 발표한 2013년 외국인 유치 실적 조사 결과 자료에 따르면 2013년 외국인환자 유치실적은 총 211,218명 (2012년 대비 32.5% 증가)으로 진료유형별로 <표 2-2>과 같이 입원진료를 받았던 외국인환자는 20,137명(9.5%)으로 2009년 이후 연평균 50.6% 증가세를 보인다. 또 외래환자 172,702명 (81.8%), 건강검 증환자는 18,379명(8.7%)이다.

<표 2-2> 진료유형별 외국인환자 현황 (2010-2013년)

(단위: 명/%)

구분	2010년		2011년		2012년		2013년	
	실환자	비중	실환자	비중	실환자	비중	실환자	비중
입원	7,987	9.8	11,945	9.8	14,809	9.3	20,137	9.5
외래	63,891	78.1	95,810	78.3	128,711	80.7	172,702	81.8
건강검진	9,911	12.1	14,542	11.9	15,944	10.0	18,379	8.7
계	81,789	100	122,297	100	159,464	100	215,511,218	100

출처: 한국보건산업진흥원 2013 외국인 환자 실적

국가별로 현황을 보면 <표 2-3>과 같이 2013년 러시아인 환자는 2만4천명으로 일본을 제치고 최초 3위로 기록이었으며 2012년 환자유치 1위 국적인 중국은 2위인 미국과 현격한 차이를 보이며 2013년에도 1위를 유지하였으며 러시아인 의료관광객은 175,360명으로 전년대비 5.2% 증가하였다(문화체육관광부).

<표 2-3> 국가별 외국인 환자 현황 (2010-2013년)

(단위: 명/%)

구분	2010년		2011년		2012년		2013년		전년 대비 증가율	연평균 증가율
	실환자	비중	실환자	비중	실환자	비중	실환자	비중		
중국	12,789	15.6	19,222	15.7	32,503	20.4	56,075	26.5	72.5	85.6
미국	21,338	26.1	27,529	22.5	30,582	19.2	32,750	15.5	7.1	23.7
러시아	5,098	6.2	9,651	7.9	16,438	10.3	24,026	11.4	46.2	92.3
일본	11,035	13.5	22,491	18.4	19,744	12.4	16,849	8.0	14.7	6.7
몽골	1,860	2.3	3,266	2.7	8,407	5.3	12,034	5.7	43.1	94.0
베트남	921	1.1	1,336	1.1	2,231	1.4	2,988	1.4	33.9	73.9

출처: 한국보건산업진흥원 2013 외국인 환자 실적

지역별 외국인 환자 현황을 보면 <표 2-4>과 같이 의료기관이 소재한 지역별로는 (63.2%), 경기(12.2%), 부산(5.2%), 인천(4.9%), 대구(3.5%) 순서대로 나오고 있는 것을 제시하였다.

<표 2-4> 지역별 외국인 환자 현황 (2010-2013년)

(단위: 명/%)

구분	2010년		2011년		2012년		2013년		전년 대비 증가 율	연평 균증 가율
	실환자	비중	실환자	비중	실환자	비중	실환자	비중		
서울특별시	50,490	61.7	77,858	63.7	99,422	62.3	133,428	63.2	34.2	37.9
경기도	10,913	13.3	17,092	14.0	19,347	12.1	25,673	12.2	32.7	22.1
부산광역시	4,106	5.0	6,704	5.5	9,177	5.8	11,022	5.2	20.1	46.1
인천광역시	2,898	3.5	4,004	3.3	6,370	4.0	10,432	4.9	63.8	24.1
대구광역시	4,493	5.5	5,494	4.5	7,117	4.5	7,298	3.5	2.5	26.9
대전광역시	1,693	2.1	1,963	1.6	5,371	3.4	5,476	2.6	2.0	138.6

출처: 한국보건산업진흥원 2013 외국인 환자 실적

외국인 환자 진료비 현황이면 총 3,934억원의 진료수입이 발생(2012년 대비 47.2%, 연평균 63.8% 증가)로 기록되었다. 1인당 평균진료비는 186만원으로 2012년 대비 10.7% 증가되었다. 러시아 환자가 <표 2-5> 과 같이 지출한 총 진료비는 879억 원이며, 전체 진료수입의 22.3%를 차지하여 진료수입 규모로는 2위에 해당한다.

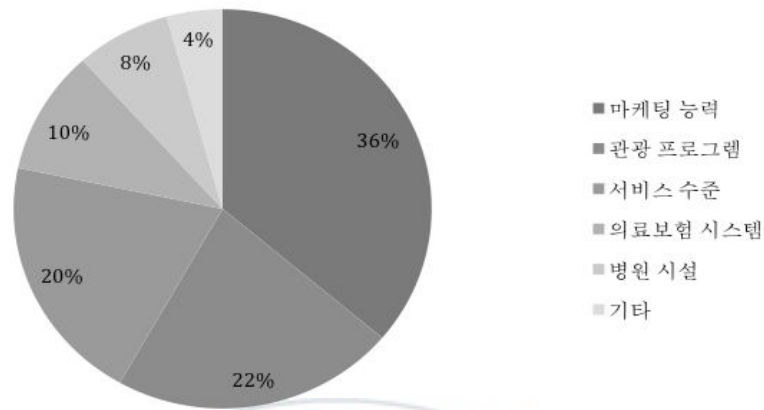
<표 2-5> 주요 국적별 진료수입 현황 (2012-2013년)

(단위 : 억원, 만원)

구분	2012년		2013년			(총진료수입) 전년대비 증가율
	총 진료수입	1인당 평균진료비	총 진료수입	비중	1인당 평균진료비	
중국	550	169	1,016	25.8	181	84.7
러시아	601	366	879	22.3	366	46.2
미국	506	165	508	12.9	155	0.3
몽골	197	235	306	7.8	254	54.8
아랍에미리트	43	1,267	204	5.2	1,771	370.4
일본	152	77	167	4.2	99	10.0
카자흐스탄	59	364	132	3.3	456	121.7
베트남	60	268	55	1.4	184	8.1
인도네시아	16	227	21	0.5	193	31.4
사우디아라비아	13	123	19	0.5	146	42.1
우즈베키스탄	12	143	19	0.5	136	57.4

출처: 한국보건산업진흥원 2013 외국인 환자 실적

한국 글로벌 헬스케어의 약점으로 제일 부족한 점은 마케팅 능력이며 그 다음 순서대로는 관광 프로그램, 서비스 수준, 의료보험 시스템, 병원 시설 등의 순서로 나타났다. 서비스 수준이면 3위를 차지함으로써 인적자원 서비스를 중요하다고 보며 개선이 필요한 점이라고 할 수 있다.



<그림 2-1> 한국 글로벌 헬스케어의 약점

출처: 대한상공회의소, 의료관광 시행 1년, 성과와 과제 (2010)

3. 부산의 의료관광 현황

2013년 12월 한국복지부와 한국보건산업진흥원이 발표한 2012년 외국인 유치 실적 조사 결과 자료에 따르면 2012년 외국인환자 유치실적은 총 9,177명으로 진료유형별로 보면 <표 2-6>과 같이 입원진료를 받았던 외국인환자는 963명이고 외래환자는 7,024명, 건강검증환자는 1,190명이 라고 제시하였다.

<표 2-6> 부산의 진료유형별 외국인 환자 현황 (2009-2012년)

(단위: 명/%)

구분	2009년		2010년		2011년		2012년	
	실환자	비중	실환자	비중	실환자	비중	실환자	비중
입원	963	10.5	595	8.9	370	19.0	254	10.5
외래	7,024	76.5	5,303	79.1	3,199	77.9	265	89.5
건강검진	1,190	13.0	809	12.0	537	13.1		
계	9,177	100	6,704	100	4,106	100	2,419	100

출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인 환자 실적

부산에 있는 외국인 환자의 국가별 현황을 보면 2012년에는 <표 2-7>과 같이 러시아, 중국, 미국, 필리핀 제일 자주 찾은 국가 순서대로 기록되어 있다. 국가 중에서 2009년부터 2012년까지 부산은 가장 많이 방문한 러시아 환자라는 것을 알 수 있다.

<표 2-7> 부산의 외국인 환자 국가별로 현황 (2009-2012년)

(단위: 명/%)

국적	2009년		2010년		2011년		2012년	
	환자 수	비중	환자 수	비중	환자 수	비중	환자 수	비중
러시아	457	18.9	1,437	35.0	2,134	31.8	3,542	38.6
중국	288	11.9	457	11.1	657	9.8	1,128	12.3
미국	174	7.2	396	9.6	582	8.7	895	9.8
일본	259	10.7	407	9.9	837	12.5	856	9.3
필리핀	92	3.8	434	10.6	532	7.9	558	6.1
그 외	1,149	47.5	975	23.8	1,962	29.3	2,198	23.9
계	2,419	100	4,106	100	6,704	100	9,177	100

출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인 환자 실적

제 2 절 의료관광코디네이터 서비스품질

1. 의료관광코디네이터 (medical tour coordinator)

코디네이터(coordinator)는 의견을 조정하며 분야, 부서에 원활하게 연결시켜주는 역할을 하는 사람이며, 진행자 등의 사전적인 의미가 있다(김미경, 2012).

의료계에 코디네이터라는 직무가 도입된 것은 1990년대 미국 의료기관에서 환자들에 대한 서비스를 향상을 위하여 일련의 서비스 교육을 받은 리셉셔니스트(receptionist)를 고용하면서 시작된 것으로 알려져 있다(이승영·김선이, 2011). 병원에서는 환자와 병원의 상황을 고려해서 서로에게 도움이 되는 방향으로 연결을 해주는 전문가이다(김정아, 2004).

보건복지부(2009) 관련 설문조사 결과에 따르면 가장 필요로 하는 정부 정책의 약 12.4%가 '국제의료코디네이터 등 전문인력양성'으로 응답했다. 또는 류활건 등(2014)에 따르면 의료관광 활성화를 위하여 여러 가지 요소 중에서 의료관광에서 가장 중요한 요소는 국제의료관광 전문인력이며, 의료서비스를 제공하기 위해서는 우수한 의료인력 외에도 입국부터 출국까지의 모든 업무를 원활하게 제공할 수 있는 전문인력 필요하기 때문이다.

대한민국의 경우에는 현재 국제의료관광코디네이터 업무의 범위가 확대되고 전문화하고 있다. 무엇보다 한국을 의료관광지로 선택한 외국인 환자가 가장 많은 시간을 의료관광코디네이터 함께 보내며, 의료관광코디네이터 태도와 역할에 따라 한국의료관광에 대한 외국환자들의 만족도 달라질 것으로 나타났다(이재백, 2014).

또한 한국의 경우에는 의료관광 분야는 아직 초기 산업분야이며, 따라서 직종도 세분화되지 않은 상태이다. 의료관광 코디네이터, 의료통번역사, 병원국제마케팅전문가 등으로 분류해야 하지만, 많은 병원에서는 의료관광 코디네이터 등의 직무가 정확하게 분류되지 않는 실정이다. 특히, 대규모 의료기관을 제외하고는 '의료관광코디네이터'라고 명칭하는 한 두 명의 인력이 외국인환자 유치 및 진료와 관련한 전반적인 업무를 담당하고 있는 것이 현실이며 직무와 자격요건이 명확하게 개념화되지 않고, 각 유형별로 담당 업무내용 및 범위, 신청자격, 필수 교육과목, 교육기간, 교육이수·수료 이후 자격증 관련 사항 등에 대한 정확한 규정이 마련되지 않은 실정이다(Chung, 2011). 원영미 등(2007)은 국내 의료관광전문가 양성 현황과 문제점 및 개선방안을 제시하였으며 의료관광전문가는 의료서비스와 관광서비스가 전문가를 통해 의료관광 전문가를 키우는 것이 필요하다고 주장하고 있다.

Chung(2011)에 따라 의료관광코디네이터 담당자는 외국 유학생, 미국간호사, 국내간호사, 외국어에 능숙한 한국인, 국제결혼이주여성 등으로 나타났으며 이는 여러 가지 위협성과 문제점 발생했는데 “말 그대로 전일제든 파트타임이든 제대로 된 사람을 써야겠다는 생각을 했어요. 왜냐하면 망칠 수가 있어요. 약속시간에 안 나간다든지, 늦는다든지, 환자하고 의사하고 중간에 끼서 대화를 하는데 전달이 잘못되면 큰일 나죠. 정확하게 해야 돼요. 돈 문제도 있고요. 계산도 잘 해야 되고요(B병원 부원장; 경기 국제의료관광협의회 부회장)”(Chung, 2011, p.216) 또한 “유학생들은 실패한 이유가 업무 연속성도 없고, 특히 러시아 쪽에 있는 중앙아시아에 있는 분이 문화적인 것이나 성격들이 한국이랑 많이 달라요”(Chung, 2011, p.216). 의료행위 자체는 기술적으로 시해이지만 의료행위를 전반적인 과정에는 문화적 행위가 개입되기 때문에 우선 외국인환자의 출신국

과 한국의 문화에 대한 이해가 필수하다. 이재백(2014)에서는 의료코디네이터의 문화이해도 강조하였으며 국제의료관광 코디네이터로서 국내 다문화가정의 결혼이주여성 활용을 적극 고려하는 것이 바람직하다고 한다.

이에 따라 본 연구에서 의료관광코디네이터의 정의 하면 의료관광 코디네이터는 대부분 경우에 외국인 환자와 같은 언어를 이용하는 전문가이며, 외국인환자가 진료를 받은 시 입원부터 퇴원까지 통역하는 것은 기본적인 업무이다. 또 환자가 진료를 받으러 오기 전에 또는 진료를 받은 후에 의료과정에 대해 문의를 하면 이를 통역해 외국인환자와 병원 사이에 전달하는 전반적인 일을 담당하게 된다. 대부분의 병원에서 의료관광코디네이터의 경우 의료통역사, 병원국제마케팅전문가의 업무를 포괄하고 있기 때문에 의료관광코디네이터는 화자의 언어 우수하게, 한국어능력도 있어야 되며, 또 한국 문화에 대한 이해가 필수적인 직무능력이다.

2. 의료관광코디네이터의 서비스품질

2007년 대한병원코디네이터협회의 직무분석에 의하면 병원 코디네이터는 여러 가지 서비스를 제공하는데 고객 응대서비스, 진료지원, 고객 상담, 고객관리, 의료기관 조직 및 재무관리, 의료서비스 기획 및 마케팅 그리고 의료기관 이미지 관리 업무와 관련된 분야에서 의료서비스를 제공하는 전문가로 규정이 되어 있다.

류활건 등(2014)은 국제의료관광 코디네이터는 국제의료관광 전문인력의 하나로 치료와 관광을 동시에 하기 위한 의료관광객의 병원 수속대행 및 예약대행 업무, 의료 상담, 진료자원, 관광연계 등 의료와 관광서비스를 제공하는 전문가이며, 특히 영어·일본어·중국어·러시아어 등의 외국어 능력과 문화적 공감대 형성 능력과 전문적 의료관광 통번역 지식도 갖추

어야 한다.

진기남(2010)에 따라 외국인 환자를 대상으로 하는 의료관광코디네이터 업무는 예약 업무, 비자 업무, 진료관련 업무, 검사관련 업무, 보험 업무, 통역 업무, 리스크관리 업무, 진료비 관련 업무, 진단서 관리 업무, 환자만족 관리 업무, 관광지원 업무가 있는 것으로 제시하였다.

또한 의료관광 전문인력으로 일하기 위해서는 외국어 능력, 의료분야 전문지식이 필요하다는 것은 주지의 사실이다. 연구결과 이외에도 환자의 출신국에 대한 문화적 이해, 의료관광 업무전반에 관한 기획력, 대인서비스 직종에서 요구되는 서비스(Chung, 2011).



제 3 절 만족(Satisfaction)

고객의 만족에 대해서 연구자에 따라 정의 다양하게 제시되어 있다 (<표 2-8> 참조). 대표적인 연구자 Oliver(1980)에 따라 고객만족이 고객의 태도에 영향을 미치고, 이어 재구매의도에 영향을 미친다고 하였다. Woodside(1989)은 고객만족이 서비스품질 판단과 구매의도를 매개하는 변수라는 사실을 제시하였다. 1989년에 Oliver & Swan은 고객만족과 구매 후 태도가 재구매의도에 영향을 미친다는 것을 실증적으로 밝혀냈다. Van & Francken(1984), 표정수·장혜숙(1998)은 고객만족과 구매 후 태도가 재구매의도에 영향을 미친다는 것을 제시하였다.

윤아영(2011)에 따르면 고객만족을 의료서비스를 제공받기전 기대수준과 의료서비스를 이용한 이후 개인이 느끼는 의료서비스에 대한 만족도의 일치 정도로 정의하여 병원 선택요인으로 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임춘례(2011)는 의료서비스에 환자 만족은 환자가 경험하는 의료서비스전 과정에 대한 전반적인 평가로 정의하였으며 의료서비스 품질에 대한 기대대비 만족은 가장 높게 나타났다.

<표 2-8> 고객의 만족 정의

연구자	정의
Oliver (1980)	고객만족이 고객의 태도에 영향을 미치고, 계속하여 재구매의도에 영향을 미친다고 하였음.
Woodside(1989)	고객만족이 서비스품질 판단과 구매의도를 매개하는 변수라는 사실을 제시하였음.
Oliver&Swan (1989)	고객만족과 구매 후 태도가 재구매의도에 영향을 미친다는 것을 실증적으로 밝혀냈음.
Van & Francken, (1984); 표정수·장혜숙 (1998)	만족은 상대적 척도로 보통 기대와 실제 상황 사이의 차이로 정의된다, 기대치에 못 미치면 불만족을 하게 되고, 기대와 유사하거나 더 나을 경우는 만족을 하게 됨
임춘례 (2011)	의료서비스 환자 만족은 환자가 경험하는 의료서비스전 과정에 주어지는 모든 환경 포함하여 각각의 평가들의 조합이라고 정의하며 의료서비스품질에 대한 기대대비 만족도가 가장 높게 나타났음.
윤아영 (2011)	고객만족을 의료서비스를 제공받기전 기대수준과 의료서비스를 이용한 이후 개인 느끼는 의료서비스에 대한 만족도의 일치 정도로 정의함. 병원 선택요인으로 만족에 유의한 영향을 미침.

출처: 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

제 4 절 행동의도(behavioral intention)

행동의도(behavioral intention)는 개인의 태도와 행동사이의 중간변수로 이해되는 것이며, 개인의 주관적인 상태를 의미하는 것으로 할 수 있다. 이렇듯 행동의도는 자신의 미래행동을 연결시키는 일종의 계획으로서, 일정한 목적을 성취하기 위해서 실행할 계획이다(안태기·김희진, 2009) 또는 미래행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념이라고, 고객의 재방문의도와 추천의도를 포함된다는 것으로 행동의도를 정의할 수 있다(Fishbein & Ajzen, 1985).

Engel(1995)은 구매의도란 고객의 예상되는 혹은 계획된 미래의 구매행동을 의미하였으며, 신념과 태도가 행동으로 옮겨질 가능성이라고 제시하였다. 이용한 제품이나 서비스에 믿음을 갖추어서 소비자는 다른 제품이나 서비스로 이탈하지 않고 동일 제품이나 서비스를 재구매하고 재이용하게 하는 행동의도의 특징이 있다(박창순, 2014).

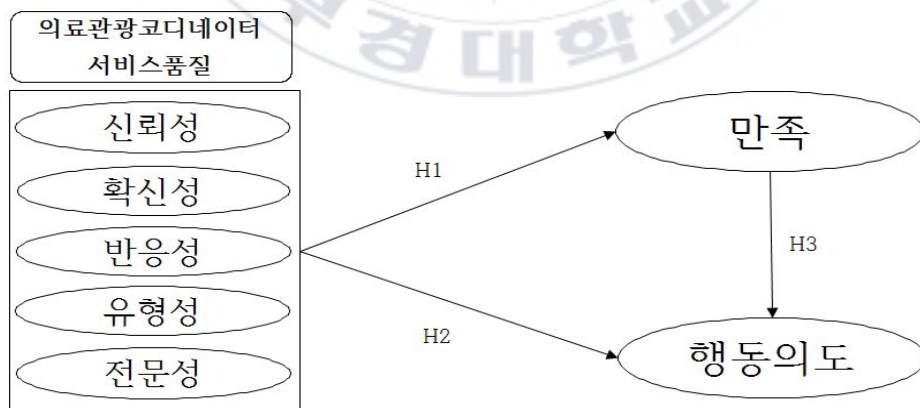
오양석(2003)은 병원을 이용한 환자를 대상으로 의료서비스 이용 후, 재방문으로와 추천할 의도의 2개 항목으로 행동의도에 대해 측정하였으며 진단과 치료에 대한 만족이 행동의도에 영향을 미치고 연령이 높아질수록 주변에 추천할 영향이 높다고 밝혔다.

윤세목·김귀자(2012)는 의료관광동기가 의료관광 구매태도에 미치는 영향에 관한 관련 연구에서 구매태도는 3가지 요소로 나누었는데 인지적, 감정적, 행동 성향적 요소로 제시되었다. 강춘한 등(2013)은 만족을 느끼는 환자가 향후 재방문의도를 나타냈으며 병원의 입장에서는 지속적인 매출을 올릴 수 있고 나아가 안정적인 고객개선은 방법을 구축할 수 있다고 하였다.

제 3 장 연구방법

제 1 절 연구모형

본 연구는 러시아 의료관광객을 대상으로 의료관광코디네이터 서비스 품질이 고객의 만족 및 행동의도 간에 미치는 양향 관계를 알아보는 것이 목적이다. 연구모형은 <그림 3-1>과 같이 도식화하였다. 연구모형은 신뢰성, 확신성, 반응성, 유형성, 전문성으로 이루어진 의료관광코디네이터 서비스품질과 고객의 만족 그리고 행동의도를 러시아 환자에 적용, 의료관광코디네이터 서비스품질이 만족에, 의료관광코디네이터 서비스품질이 행동의도에, 고객의 만족이 행동의도에 어떠한 영향 관계를 가지는지 실증 분석하여 연구의 시사점을 도출하고자 한다.



<그림 3-1> 연구모형

제 2 절 연구가설의 설정

1. 의료관광코디네이터 서비스 품질과 만족 간의 관계

외국인을 대상으로 하는 의료관광코디네이터는 일반통역, 의료통역, 의료관광에 적합한 서비스 마인드와 상황 능력에 있어 전문성을 보여야 한다. 의료관광코디네이터의 서비스에 따라서 방문 고객의 서비스 만족을 결정적으로 좌우할 수도 있다(이승영·김선이, 2011).

또는 의료서비스관련 선행연구에 따라 의료서비스품질은 환자가 서비스를 이용 후 느끼는 만족의 정도를 정의하는 것으로 밝혔다(전성규, 2011; 김조야, 2012; 박은숙·이재섭, 2011; 이허길·어정절, 2010).

이전미·하현국(2001)은 관광통역안내원의 서비스품질 관한 연구를 하였는데 관광통역안내원의 서비스품질은 고객의 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 관광통역안내원의 서비스품질 요인인 확신성과 전문성 요인이 다른 요인들보다 고객만족에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박창순(2014)은 의료서비스 관련 연구에서 공감성 항목을 세분화하며 의료관광코디네이터의 공감성으로 안정감의 원활한 의사소통을 제시하였다. 결과적으로 고객만족과 충성도와 유의한 영향 관계를 가지며 이는 의료기관에서 의료관광코디네이터 중요성과 의료관광코디네이터 서비스 품질 향상과 관리가 필요하다고 하였다. 이에 따라 살펴본 선행연구를 바탕으로 하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설1: 의료관광코디네이터 서비스품질이 러시아 의료관광객의 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 신뢰성/확신성은 러시아 의료관광객 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 반응성은 러시아 의료관광객 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 유형성은 러시아 의료관광객 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4. 전문성은 러시아 의료관광객 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 의료관광코디네이터 서비스품질과 행동의도 간의 관계

Oliver(1986)은 고객만족이 소비자 태도에 영향을 미치고 계속하여 재구매 의사에 영향을 미친다는 것을 밝혔으며, 불평행위를 한 불만족 고객이 불평행위를 하지 않은 고객보다는 불평행위가 만족스럽게 처리되지 않을 경우에도 재방문 의도가 더 높다고 하였다.

Woodside et al.(1989)은 서비스품질이 향상되어 고객만족이 증가하였을 때, 이것이 재구매의도와 구전의도로 연결된다는 것을 실증적으로 분석했다.

윤세목·김귀자(2012)는 의료관광동기가 의료관광 구매태도에 미치는 영향을 관련 연구에서 의료의 질, 의료진들이 가지고 있는 의료지식에 대한 신뢰, 치료의 안전성에 대한 서비스 품질 요인인 확신성과 사전연락, 신속대응, 요구사항에 대한 이해의 반응성은 의료관광객의 행동적 태도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혔다.

박창순(2014) 의료관광선택요인이 확신성, 공감성, 유형성, 신뢰성 행동의도에 가장 큰 작용을 한다고 하였다. 또는 이경수 등(2011)와 김자영(2013)는 의료관광서비스 품질이 행동의도에 가장 큰 작용을 한다고 하

였다. 이에 따라 살펴본 선행연구를 바탕으로 하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설2: 의료관광코디네이터 서비스품질이 러시아 의료관광객의 행동의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 신뢰성/확신성은 러시아 의료관광객 행동의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 반응성은 러시아 의료관광객 행동의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 유형성은 러시아 의료관광객 행동의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 전문성은 러시아 의료관광객 행동의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

3. 만족과 행동의도 간의 관계

Oliver(1980)에 따르면 소비자는 제공받은 서비스에 대한 만족으로 인한 긍정적 태도가 소비자들의 재방문의도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인되었다. 김성수(2010) 의료서비스에서 환자들이 느끼는 만족은 환자들의 재이용의도에 긍정적으로 영향을 미친다고 밝혔다. 즉, 좋은 서비스품질은 고객의 만족을 높이고, 고객의 만족이 높을수록 고객의 태도는 긍정적으로 형성되어 의료서비스에 대한 재구매가능성이 커질 수 있는 것으로 하였다. 이에 따라 살펴본 선행연구 바탕으로 하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설3. 러시아 의료관광객 만족은 행동의도에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

제 3 절 자료 수집

본 연구의 독립변수인 신뢰성/확신성, 반응성, 유형성, 전문성으로 이루어진 의료관광코디네이터 서비스품질과 종속변수인 고객의 만족과 행동의도의 영향 관계를 알아보기 위한 문항을 설문지로 작성하였다. 설문조사는 부산에서 의료관광코디네이터 서비스를 이용한 러시아 의료관광객을 대상으로 실시하였다. 부산시에 외국인 환자를 유치 등록한 의료사업 3개소, 종합병원 3개소를 선정하였다. 그리고 인터넷조사를 실시하였으며 또 부산에서 러시아어를 사용하는 의료관광코디네이터를 통해 2015년 2월부터 3월까지 조사 실시하였다. 의료관광코디네이터 서비스품질과 관련 러시아 환자를 대상으로 설문조사를 하여 총 123부의 유효설문지를 회수하였으나, 이 중 불성실한 응답 설문지 12부를 제외한 111부를 결과로 사용하였다.

제 4 절 설문지 구성

1. 의료관광코디네이터 서비스품질

의료관광코디네이터서비스품질 구성요소란 환자가 받은 코디네이터 서비스품질은 평가할 수 있는 요소라고 할 수 있다. SERVQUAL(service quality)이란 1985년 PZB(Parasuraman·Zeithaml·Berry, 1985)에 의해 개발된 서비스품질 평가 방법이다. 1991년에서 <표 3-1>과 같이 서비스품질 평가 항목을 22개로 확정하여 신뢰성, 유형성, 반응성, 확신성, 공감성 5개 구성요인을 제안하였다.

<표 3-1> PZB의 서비스품질 5개 구성요인

구성요인	정의
유형성	물적시설, 장비, 사람, 도구의 외형
신뢰성	약속된 서비스를 정확하게 수행하는 능력
반응성	정시서비스의 제공, 자발성 및 준비성
확신성(능력, 예절, 신용도, 안전성)	종사원의 지식, 예절성
공감성 (접근성, 의사소통, 고객의 이해)	고객의 이해, 고객보살핌, 고객과의 접촉성

출처: 이정미·하현국(2001) 선행연구를 연구과 제정리

Sheriff(1993)가 제시한 여행사의 서비스품질 구성요인 중 관광통역안내원으로서 필수적으로 가져야하는 전문지식, 외국어 능력 등을 포함하는 전문성을 Sheriff(1993)의 확신성으로부터 독립시켜, 서비스품질 구성요인을 제시하였다. 따라서 전문성이 의료관광코디네이터의 중요한 서비스품질을

구성요인이 되는 관계로 의료관광코디네이터의 서비스를 구성하였다.

신뢰성, 확신성 요인에 매우 유사한 항목이 나오기 때문에 본 연구에서는 같은 요인으로 합치며, 나머지 반응성, 유형성, 전문성 요인으로 구별하여 의료관광코디네이터의 서비스품질을 평가하고자 한다.

의료관광코디네이터 서비스품질을 평가하는 연구가 거의 없으므로 인적자원서비스, 의료관광서비스 또는 통역안내사 서비스를 관련 선행연구 바탕으로 적 측정 항목을 정리하였다. 전체 측정항목은 <표 3-2>와 같다.

이와 같이 <표 3-3>의 의료관광서비스 품질이 5가지 요인으로 Sheriff(1993), Parasuraman et al.(1985), 노경희·김창수(2006), 이정미·하현국(2001)의 연구를 바탕으로 22 문항은 리커트 5점척도(1=“전혀 그렇지 않다”, 2=“그렇지 않다”, 3=“보통”, 4=“그렇다”, 5=“매우 그렇다”)를 이용하였다.

<표 3-2> 의료관광코디네이터 서비스품질 측정

구분	측정항목	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	⑰
유형성	요금 당정성					○			○							○		
	정결한/단정한 복장						○		○	○								
	친절한 자세와 태도/예의가 있음						○		○			○		○				
	밝은 표정과 목소리/목소리는 알아듣기 쉬움						○		○	○		○						
전문성	외국어 능력	○		○	○		○		○	○						○	○	
	업무 처리를 잘할 수 있게 함								○									
	의료 용어 의료서비스 지식 설명/풍부한 지식	○		○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○
	국제의료법 지식과 설명			○														
신뢰성	시간에 맞춘 진행		○															
	의료정보를 자세히 기록과 설명		○			○				○		○	○	○				
	의료 코드 믿고 의지할 수 있음					○												
	약속 준수/시간 준수					○	○			○	○	○					○	
	안심시키기 위해 노력/신뢰감 준다 /말과 행동 믿음감 있음					○					○	○				○	○	○
	실수를 시인 태도/실수 안 함						○						○					
	진실성/정직						○						○					
확신성	환자의 이익을 진심으로 생각																	○
	진료 결과 확신 능력		○															
	정확한 대답		○							○			○		○			
	항상 도와주는 것					○				○								
	계산에 대해서 정확함									○			○					
	책임감																	
반응성	환자 모든 것이 이뤄지는지 확인																	○
	친절성	○			○	○	○	○	○	○		○	○		○	○	○	
	해당 국가 호텔, 쇼핑, 교통, 음식 등 상담			○						○								
	고객 욕구 정확한 파악/욕구 신속하게 처리/기쁨 마음으로 받음	○			○	○	○		○		○			○	○	○	○	
	신속한 대응/적극적인 응대									○	○					○		
	문제 처리/즉각 해결노력/불만 즉처리	○	○		○	○	○		○	○		○	○	○	○	○		
	약속한 의료서비스 이행		○								○							
	신석한 서비스		○		○	○	○	○	○	○						○		
	미리 제공 시간 공지		○			○					○							○
	편리한 시간에 서비스를 제공					○												
	배려심						○		○	○								
	다양한 정보를 제공								○	○							○	
	대화하는 즐거움								○									
	유모감각									○						○		
	한국 문화 이해	○		○	○					○								

출처: ① 이문호·전태영·변용환(2013), ② 박창순 (2014), ③ 김미경 (2012), ④ 유승각 (2014), ⑤ 김조야 (2012), ⑥ 노경희·김창수 (2006), ⑦ 박은숙·이재섭 (2011), ⑧ 서철현·박진영·김희진 (2005), ⑨ 이정미·하현국 (2001), ⑩ 윤세목·김귀자 (2012), ⑪ 노원중·지진호 (2010), ⑫ 이호길·이정철 (2010), ⑬ 박대영 (2012), ⑭ 강춘한·이경구·강한균 (2013), ⑮ 정삼권·민혜성·변정우, ⑯ 김은진·김수미·남성주

2. 만족

고객의 만족을 측정하기 위하여 박창순(2014), 김조야(2012), 곽대영(2012)의 연구를 바탕으로 3문항에 리커트 5점 척도(1=“전혀 그렇지 않다”, 2=“그렇지 않다”, 3=“보통”, 4=“그렇다”, 5=“매우 그렇다”)를 이용하였다.

3. 행동의도

행동의도를 측정하기 위하여 박창순(2014), 윤병국 등(2012), 한진태 등(2013)의 연구 바탕으로 4문항에 리커트 5점 척도(1=“전혀 그렇지 않다”, 2=“그렇지 않다”, 3=“보통”, 4=“그렇다”, 5=“매우 그렇다”)를 이용하였다.

<표 3-3> 설문문항 구성

변수	출처	문항 수	척도
의료관광 코디네이터 서비스 품질	Sheriff(1993), Parasuraman·Zeithaml·Berry(1985), 노경화·김창수(2006), 이정마·하현국 (2001)	22	리커트 5점 척도
고객만족	박창순 (2014), 김조야 (2012), 곽대영 (2012)	3	리커트 5점 척도
행동의도	박창순 (2014), 윤병국, 최성환, 최원범, 남승민(2012), 한진태, 임기현, 김지남, 김상남 (2013)	4	리커트 5점 척도

제 5 절 분석방법

수집된 자료의 데이터 코딩작업 후, 통계 프로그램 SPSS WIN 21.0을 활용하여 연구모형과 가설을 실증적으로 검증하였다. 우선 표본의 인구통계학적 변수로 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 연구모형 요인의 신뢰성 타당성을 용인분석과 Cronbach's α 계수 및 상관관계분석을 이용하여 검증하였다. 셋째, 의료관광코디네이터 서비스품질과 고객의 만족, 행동의도 간의 관계를 입증하기 위해 다중회기분석을 실시하였다.



제 4 장 실증분석

제 1 절 표본의 특성

연구 대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위해 빈도와 백분율로 살펴 보았으며, 성별, 연령, 교육수준, 결혼여부, 직업, 월평균소득, 부산에서 거주여부, 거주자 아닌 분 체류기간 내용으로 구분하여 분석결과는 <표 4-1>과 같다.

연구 대상자 111명 중 남성은 37명(33.3%)이었고 여성은 74명(66.7%)으로 나타났다. 연령대는 30대가 43명(38.7%)로 가장 많았으며 30대미만이 24명(21.6%)가 그 다음으로 나타났다. 교육수준에서 대학 졸업 73명(66.4%)로 가장 많았고, 고졸이상이 24명(21.6%), 대학원 이상이 10명(9.1%)로 나타났다. 결혼여부에서 기혼이 69명(73.9%), 미혼이 41명(25.2%)로 나타났고. 월평균소득에서 200만원미만이 56명(50.5%)으로 가장 많이 나타났으며, 400만-499만원이 7명(6.3%)으로 가장 적게 나타났다. 직업에서 자영업/판매/서비스가 31명(27.9%)으로 가장 많이 나타났고, 그 다음 기능/작업직이 29명(26.1%), 가정주부가 23명(20.7%), 사무/기술직이 15명(13.5%), 기타가 10명(9%), 학생이 3명(2.7%)인 순으로 나타났다. 또 부산에 거주하는 사람이 43명(38.7%), 거주자 아닌 68명(61.3%)로 나타났으며, 거주자 아닌 분의 체류 기간이 90일 이하 61명(89.7%)로 가장 많이 나타났고, 그 외 7명은 한국에 90일이상 체류하는 것으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계적 특성(n= 111)

단위: 명/%

구 분		빈도	비율(%)	구 분		빈도	비율(%)
성별	남성	37	33.3	직업	자영업/판매/서비스	31	27.9
	여성	74	66.7		기능/작업직	29	26.1
결혼 여부	미혼	41	25.2		사무/기술직	15	13.5
	기혼	69	73.9		학생	3	2.7
	기타	1	0.9		가정주부	23	20.7
교육 수준	고졸이하	3	2.7		기타	10	9
	고졸이상	24	21.6	부산 거주 여부	거주 안 한다	68	61.3
	대학 졸업	73	66.4		거주 한다	43	38.7
	대학원 이상	10	9.1				
월 평균소득	200만원미만	56	50.5				
	200만~299만원	25	22.5	비거주자 의 체류기간	90일이하	61	89.7
	300만~399만원	14	12.6		90일이상	7	10.3
	400만~499만원	7	6.3				
	500만원이상	9	8.1				
연령	30세 미만	24	21.6	총계	총계	111	100%
	30~39세	43	38.7				
	40~49세	21	18.9				
	50~59세	16	14.4				
	60세 이상	7	6.3				
총계		111	100%				

제 2 절 표본의 의료관광 형태

표본 필요한 의료관광 형태를 <표 4-2>에서 알아보기 위해 빈도와 백분율로 살펴보았으며, 의료관광코디네이터 정보 출처, 의료관광코디네이터 자격증 여부, 의료관광코디네이터 소속, 의료서비스 목적, 의료관광코디네이터서비스 이용 수, 의료관광코디네이터 서비스 이용 시 입원 여부 내용으로 구분하여 분석결과는 <표 4-1>과 같다.

의료관광코디네이터에 대한 정보 출처로 가장 많은 79명(71.2%)이 지인의 소개(친구, 가족, 친지 등)로 의료코디네이터에 대해서 알게 되었다고 하였다. 그 다음 인터넷 15명(13.5%), 개인 경험 11명(9.9%)로 나타났다. 의료관광코디네이터의 존재 유무에 대해서 51명이 “예”, 55명이 “모름”으로 비슷하게 나타났다. 의료관광코디네이터 소속에 병원/의료기관이라고 대답한 사람이 82명(73.9%)으로 가장 많이 나타났고 Freelancer라고 대답한 사람이 16명(14.4%), 기타 13명(11.7%)으로 나타났다. 의료관광코디네이터 서비스를 이용한 횟수에 대해서는 80명(72.1%)이 두 번 이상 이용했다고 하고, 31명이(27.9%)이 한번만 의료관광코디네이터 서비스를 이용한 것으로 나타났다. 의료관광코디네이터 서비스를 이용 시 입원 여부에 대해 72명(64.9%) “입원 안 했다”라고 했고, 39명(35.1%)이 의료관광코디네이터 서비스를 이용 시 입원한 것으로 나타났다. 마지막으로 의료서비스 목적에 대해서 56명(50.5%)이 건강검진 목적으로 의료서비스 받았다고 했고, 그 다음 기타(산부인과, 치과 등) 14명(12.6%), 건강검증+수술 12명(10.8%), 암/중병 10명(9%), 수술 9명(8.1%), 미용/성형 6명(5.4%), 내과진료 4명(3.6%)의 순서로 나타났다.

<표 4-2> 표본의 의료관광행태

(단위: 명/%)

구분	항목	빈도	비율(%)
의료관광코디네이터 정보 출처	지인의 소개(친구, 가족, 친지등)	79	71.2
	인터넷	15	13.5
	개인 경험	11	9.9
	관광 안내기관 방문/전화통화	3	2.7
	홍보책자	1	0.9
	기타	2	1.8
의료관광코디네이터 자격증 유무	예	51	45.9
	아니오	5	4.5
	모름	55	45.9
의료코디네이터 소속	병원/의료기관	82	73.9
	Freelancer	16	14.4
	기타	13	11.7
의료서비스 목적	건강검진	56	50.5
	수술	9	8.1
	미용/성형	6	5.4
	내과진료	4	3.6
	암/중병	10	9
	건강검진+수술	12	10.8
	기타	14	12.6
의료관광코디네이터 서비스를 이용 횟수	한번 만	31	27.9
	두 번 이상	80	72.1
의료관광코디네이터 서비스 이용 시 입원 여부	예	39	35.1
	아니오	72	64.9
총계		111	100%

제 3 절 신뢰성과 타당성 분석

1. 의료관광코디네이터 서비스품질 요인의 신뢰성과 타당성

<표 4-3>과 같이 먼저 신뢰성을 검증하기 위해서 다 항목으로 된 전체 변수에 대해 Cronbach's α 값을 산출하였다. Cronbach's α 값은 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 보며 본 연구에서 독립변수들인 의료코디네이터 서비스품질의 Cronbach's α 값 전문성 0.7이며 나머지는 0.8이상 나왔으며 신뢰성이 있는 것으로 확인되었다. 다음으로 각 변수가 독특한 구성개념을 가지고 있는지 요인 분석을 사용하여 타당성을 검증 실시하였다. 4개의 요인을 추출하였으며, 전체 분산의 설명력은 76.892%로 나타났다.

<표 4-3> 의료관광 코디네이터 서비스품질의 신뢰성과 타당성 분석

요인명	요인의 항목	평균	S.D.	요인 적재값	요인 Cronbach's α
신뢰성/ 확신성	의료코디네이터의 행동은 환자에게 확신을 준다	3,95	0,088	0.811	0.944
	의료코디네이터는 환자의 의료정보를 정확히 기록하고 번역한다	3,90	0,097	0.786	
	의료코디네이터는 환자에게 의료정보를 정확하게 이해시켜준다	3,98	0,085	0.785	
	의료코디네이터는 거래에선 안전하다는 느낌이 든다	3,86	0,095	0.742	
	의료코디네이터는 약속한 시간에 의료서비스를 제공한다	4,08	0,090	0.699	
	의료코디네이터는 정확히 환자에 맞는 의료정보를 제공한다	4,05	0,087	0.677	
	문제가 생길 때 의료코디네이터는 그 문제를 해결하기 위해 노력한다	4,06	0,086	0.620	
	Eigen value(아이겐값)			4.887	
	Variance(%)(분산설명력)			30.546	
반응성	의료코디네이터는 해당 국가 호텔, 쇼핑, 교통, 음식 등에 상담해준다	4,14	0,089	0.832	0.809
	의료코디네이터는 한국 문화를 잘 이해한다	4,02	0,080	0.716	
	의료코디네이터는 언제나 기꺼이 환자를 도와주려고 한다	3,88	0,100	0.595	
	Eigen value(아이겐값)			2.598	
	Variance(%)(분산설명력)			16.240	
유형성	의료코디네이터는 청결하고 적합한 복장을 하고 있다	4,20	0,072	0.818	0.880
	의료코디네이터는 전체적으로 단정하게 보인다	4,12	0,085	0.814	
	의료코디네이터는 친절한 태도 갖고 있다	4,20	0,087	0.504	
	Eigen value(아이겐값)			2.509	
	Variance(%)(분산설명력)			15.684	
전문성	의료코디네이터는 국제의료법에 관한 지식이 있다	3,20	0,105	0.758	0.792
	의료코디네이터는 의료용어와 의료서비스에 관한 지식을 갖고 있다	3,73	0,106	0.744	
	의료코디네이터는 업무 절차에 맞게 있게 처리한다	3,94	0,078	0.595	
	Eigen value(아이겐값)			2.308	
	Variance(%)(분산설명력)			14.422	

KMO=0.942, $X^2=1404.104$, $df=120$, $p=0.000$, 전체설명력(%)=76.892

2. 만족 및 행동의도의 신뢰성과 타당성 분석

<표 4-4>과 같이 고객의 만족에 대한 신뢰성을 검증하기 위해서, 다 항목으로 된 전체 변수에 대해 Cronbach's α 값을 신출하였다. 고객만족의 Cronbach's α 값 0.9이상 나왔으며 신뢰성이 있는 것으로 나타났다. 전체 분산의 설명력은 85.795%로 나타났다.

<표 4-4>만족의 신뢰성과 타당성 분석

요인명	요인의 항목	평균	S.D.	요인 적재값	요인 Cronbach's α
만족	의료코디네이터 서비스는 내가 기대한 것 보다 좋았다	3.67	0.103	0.881	0.912
	의료코디네이터 서비스에 대해 좋게 생각한다	4.09	0.090	0.863	
	의료코디네이터 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	4.14	0.089	0.834	
	Eigen value(아이겐값)			2.574	
	Variance(%)(분산설명력)			85.795	
KMO=0.712 $X^2=263.062$ df=3, p=0.000					

<표 4-5>과 같이 행동의도에 대한 신뢰성을 검증 하기위해서, 다 항목으로 된 전체 변수에 대해 Cronbach's α 값을 신출하였다. 행동의도의 Cronbach's α 값 0.9이상 나왔으며 신뢰성이 있는 것으로 확인되었다. 전체 분산의 설명력은 79.161%로 나타났다.

<표 4-5> 행동의도의 신뢰성과 타당성 분석

요인명	요인의 항목	평균	S.D.	표준 화된 적재 값	요인 Cronbach's α
행동의도	의료코디네이터 서비스를 향후에도 다시 이용하고 싶다	3,95	0,100	0.856	0.912
	의료코디네이터 서비스를 다른 사람에게 추천할 의향이 있다	4,05	0,909	0.903	
	재이용할 경우 이 의료코디네이터를 제일 먼저 고려할 것이다	4,10	0,103	0.894	
	이 의료코디네이터를 다른 사람에게 좋게 말할 것이다.	4,16	,099	0.905	
	Eigen value(아이겐값)			3.166	
	Variance(%)(분산설명력)			79.161	
KMO=0.743 X ² =336.881 df=6, p=0.000					

3. 측정 변수들의 상관관계 분석

본 연구에서 사용한 변수들 간의 관련성을 <표 4-6>에서 확인하기 위하여 가장 폭넓게 사용되는 피어슨 상관계수를 사용하여 분석을 실시하였다. 상관계수의 값에 대한 관련성은 1.00-0.7이면 매우 강한 관련성, 0.69-0.4는 상당한 관련성, 0.39-0.2는 약간의 관련성이라고 하였다. 본 연구에서는 의료관광코디네이터 구성 요인 4개 (신뢰성/확신성, 반응성, 유형성, 전문성)와 만족, 행동의도 간에 서로 유의한 상관을 보이는 것으로 확인하였다.

<표 4-6> 상관관계 분석

	신뢰성/ 확신성	반응성	유형성	전문성	만족	행동의도
신뢰성/ 확신성	1					
반응성	0,732**	1				
유형성	0,703**	0,621**	1			
전문성	0,740**	0,587**	0,634**	1		
만족	0,853**	0,750**	0,701**	0,640**	1	
행동의도	0,779**	0,701**	0,667**	0,566**	0,841**	1

** 상관관계수는 0,01 수준(양쪽)에서 유의한다.



제 4 절 가설분석결과

1. 가설1의 분석결과

의료관광코디네이터 서비스품질과 환자만족의 영향관계를 검증하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다. <표 4-7>와 같이 4개 요인의 만족 변화량에 대해서는 설명력이 약 57%를 가지는 것으로 나타났다. F값은 35,203로 회귀모형이 유의수준 $p < 0.001$ 로 유의한 의미한다. 신뢰성/확신성 ($\beta=0.537$), 반응성 ($\beta=0.323$), 유형성 ($\beta=0.339$), 전문성 ($\beta=0.251$), $p < 0.001$ 로 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 의료관광코디네이터 서비스품질의 요인 모두 만족에 유의한 정(+)의 영향을 줄 것이라는 가설이 채택되었다.

<표 4-7> 가설1의 분석결과

종속변수	독립변수	B	표준오차	Beta (β)	t	유의확률
만족	(상수)	2.170	0.063		.000	1.000
	신뢰성/ 확신성	0.537	0.064	0.537	8.430	.000
	반응성	0.323	0.064	0.323	5.077	.000
	유형성	0.339	0.064	0.339	5.332	.000
	전문성	0.251	0.064	0.251	3.942	.000
$R^2=0.571$, 수정된 $R^2=0.554$, F-value=35,203, $p=0.000$						

2. 가설2의 분석결과

의료관광코디네이터 서비스와 행동의도의 영향관계를 검증하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다. <표 4-8>와 같이 4개 요인의 행동의도의 변화량에 대해서는 설명력이 약 81%를 가지는 것으로 나타났다. F값은 51.072로 회귀모형이 유의수준 $p < 0.001$ 로 유의한 의미한다. 신뢰성/확신성 ($\beta=0.554$), 반응성 ($\beta=0.431$), 유형성 ($\beta=0.380$) 전문성 ($\beta=0.145$)($p < 0.05$) 수준으로 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 보였다.

<표 4-8> 가설2의 분석결과

종속변수	독립변수	B	표준오차	Beta (β)	t	유의확률
행동의도	(상수)	.000	0.057		.000	1.000
	신뢰성/확신성	0.554	0.057	0.554	9.761	.000
	반응성	0.431	0.057	0.431	7.592	.000
	유형성	0.380	0.057	0.380	6.695	.000
	전문성	0.145	0.057	0.145	2.557	.012
$R^2=0.811$, 수정된 $R^2=0.658$, F-value=51.072 $p=0.000$						

3. 가설3의 분석결과

환자의 만족과 행동의도의 영향관계를 검증하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다. <표 4-9>와 같이 만족이 행동의도의 변화량에 대해서는 설명력이 약 57%를 가지는 것으로 나타났다. F값은 50.986로 회귀모형이 유의수준 $p < 0.001$ 로 유의한 의미한다. 만족 ($\beta=0.5561$)은 수준으로 환자행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-9> 가설3의 분석결과

종속변수	독립변수	B	표준오차	Beta (β)	t	유의확률
행동의도	(상수)	.000	0.079		.000	1.000
	만족	0.565	0.079	0.565	7.140	.000
$R^2=0.565$, 수정된 $R^2=0.319$, F-value=50.986 **p <0.01 p=0.000						

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 러시아 의료관광객의 의료코디네이터 서비스 품질이 고객의 만족 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구이다. 이 연구로써 한국에서의 의료코디네이터 현황과 문제점과 역할의 중요성에 대해서 이론적으로 알아보고 실증 분석으로 의료관광코디네이터와 환자의 관계를 파악해 시도를 하였다.

본 연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 분석 결과 첫째, 의료관광코디네이터의 서비스 품질 요인(신뢰성, 반응성, 유형성, 전문성)이 고객만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 신뢰성/확신성, 유형성, 반응성, 전문성의 순서대로 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 의료관광코디네이터의 서비스 품질이 고객행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 신뢰성/확신성, 반응성, 유형성, 전문성 순서대로 환자의 행동의도에 정(+)의 영향을 보였다.

셋째, 러시아 환자의 만족은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 채택되었다.

현재 부산은 러시아 의료관광객이 가장 많이 찾는 도시가운데 하나이다. 그럼에도 불구하고 의료관광 분야에 러시아 환자를 대상으로 연구가 매우 미약하며 러시아 환자를 대상으로 의료관광코디네이터 서비스 품질, 만족, 행동의도 간의 영향관계에 관한 연구는 거의 최초로 실시했다는 점에서 의의가 높다할 것이다. 연구 대상자인 의료관광코디네이터의 서비스 품질을 살펴봄으로써 앞으로 의료관광분야에 장점과 단점에 대한 파악이

필요하며, 의료관광에 대한 교육이나 마케팅 활동 등의 실무에 도움이 될 것이다. 또한 러시아 의료관광객을 보다 많이 유치하는 데 필요한 기초적 정보를 제공할 것을 기대된다.

본 연구의 실무적인 분석 결과에 따른 시사점은 다음과 같다. 러시아 환자들이 의료관광 업무에서 신뢰성/확신성과 만족 및 행동의도에 가장 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 러시아 의료관광객을 보다 많이 유치하기 위해서는 이 요인에서 집중하는 것이 필요할 것이다. 이와 같이 이 요인에 지속적인 개선 및 의료관광코디네이터에 대한 교육이 필요할 것이다. 또 의료코디네이터들이 유형성에 대하여 고려해야 한다. 그리고 반응성이란 의료관광코디네이터는 병원과 환자사이의 연결을 더욱 더 원활하게 만들어야 함을 보여주고 있다. 물론 전문성을 강화하기 위해 외국어 능력, 의료관광용어와 지식에 관련된 것은 교육을 받아야 하며, 국제의료관광의료법에 대해서 기본 지식을 갖추어야 할 것이다.

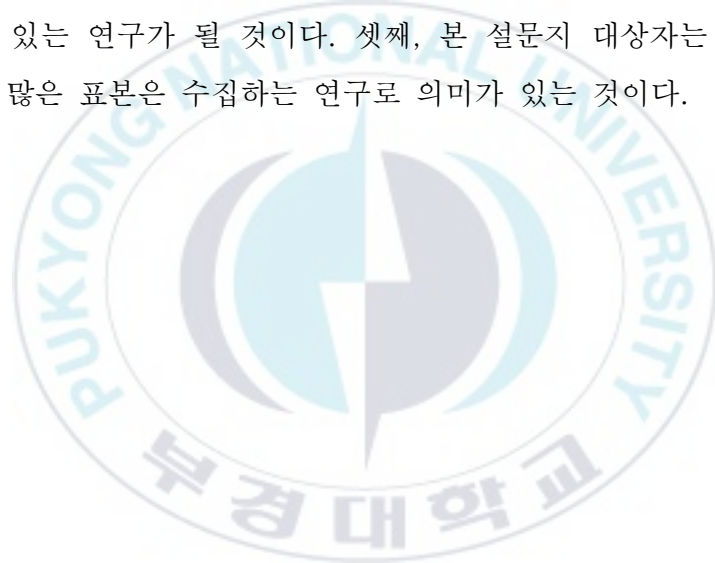
의료관광코디네이터 서비스를 이용한 이후 고객행동의도가 매우 중요하다고 본다. 환자는 의료코디네이터의 서비스를 재이용과 추천할 때 그 해당 병원도 재방문할 것이기 때문이다. 실증분석 결과로써 “고객만족을 높일수록 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다”라고 알게 되었음을 통해 의료관광코디네이터의 서비스를 지속적으로 개선시키면, 그 코디네이터 서비스를 다시 이용하고 싶은 의도가 높아지고, 또한 코디네이터가 소속된 병원에 대한 재방문의도 및 추천의도에 긍정적인 영향을 주게 된다.

실무적인 측면에서 시사점을 살펴보면, 한국의 의료관광코디네이터의 서비스에 부족한 점이 많다는 것을 지적할 수 있다. 러시아 의료관광객이 의료관광코디네이터에 관련된 개선점이나 바라고 싶은 점은 다음과 같다. 첫째, 인구통계적 분석 결과, 의료관광객들이 의료코디네이터 자격증 유무에 대해서 거의 50%의 응답자가 답을 했는데, 특히 많은 의료관광객들이

의료코디네이터는 교육을 받아야하고, 자격증을 취득해야 하며, 그리고 해당 자격증 소지 여부에 대한 정보를 제공해야 한다고 응답했다. 이에 따라 한국 정부는 의료관광코디네이터(외국인 코디네이터 대상)에 대해 전문적 지위를 부여하여, 이에 대한 정의, 교육, 자격증 신설에 대해서 고려하는 것이 필요하다. 또한 러시아 의료관광객들은 의료관광코디네이터의 전문적인 서비스를 개선하는 것이 바라고 있으며, 의료용어에 설명, 진료에 대한 전문 통역, 담당 의사의 진단에 대한 명확한 통역, 환자의 의료 기록에 대한 비밀 유지, 의료 분쟁 시 법적인 해결 방안 등을 다양한 의료관광코디네이터의 역할을 요구하는 것을 나타냈다. 전반적으로 한국 의료관광코디네이터에 대한 규정이나 관련 법령이 필요하며, 의료관광객을 위한 단정한 외모와 서비스 태도부터 전문지식까지 갖추 수 있도록 외국인 의료관광코디네이터 자격을 위한 국가시험이 요구된다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구는 의료관광코디네이터 서비스 품질 평가에 대한 최초의 연구라는 점에 의의가 있다고 본다. 첫째, 본 연구는 부산에서만 실시하는 연구이다. 그래서 앞으로 부산 외 다른 지역에서도 이 같은 연구를 하면 좋다고 본다. 둘째, 본 연구는 러시아환자를 대상으로 실시하는 연구이다. 향후 연구로 다국적이나 다른 나라(중국, 미국, 일본) 환자를 대상으로 연구가 의미 있는 연구가 될 것이다. 셋째, 본 설문지 대상자는 111명인데 앞으로 더 많은 표본은 수집하는 연구로 의미가 있는 것이다.



참고문헌

1. 국내문헌

- Chung, Hyung-Ok(2011). 의료관광분야 전문인력 자격요건 및 인력양성
방안에 관한 연구, 『관촬학연구』, (35) 6, 205-228.
- 강춘한·이경구·강한균(2013). 의료서비스품질 핵심 요인이고객의 재이용의
도에 미치는 영향에 관한 연구, 『대한경영학회지』, 26 (9),
2227-2251.
- 경기신문(8월, 2013). 『[사설]국제의료관광코디네이터 기대된다』,
<http://www.kgnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=354384>.
- 김미경(2012). 『의료관광 코디네이터의 역할 인식도에 관한 연구』, 석
사학위논문, 경성대학교 경영대학원.
- 김성수(2010). 『서비스관계에 따라 서비스 품질, 서비스 가치, 감정반응,
및 명성이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향연구: 의료서비
스 중심으로』, 박사학위논문, 한양대학교 대학원.
- 김영표(2006). 부산관광산업의 블루오션: 부산 의료관광, 『부산발전포
럼』.
- 김정아(2004). 『병원 코디네이터 직무역할과 핵심역량 조직성과에 미치
는 영향』, 석사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 김조야(2012). 『의료서비스 구성 요소가 의료고객만족과 재방문의도에
미치는 영향』, 석사학위논문, 경희대학교 대학원.

- 김은진·김수미·남성주(2013). 병원 코디네이터의 커뮤니케이션 기술에 대한 상호지향성 연구 코디네이터와 환자의 인식차이 비교, 『홍보학연구』, 17 (4), 37-71.
- 곽대영(2012). 의료관광 코디네이터 교육훈련의 전이에 관한 연구. 조직 환경특성 조절효과를 중심으로, 『관광연구저널』, 26 (1), 267-283.
- 권정선·방두연·한경순·유은주·최윤희(2010). 병원코디네이터 실무. 서울. 『한국보건 의료교육센터』, 152.
- 노경희·김창수(2006). 컨벤션 인적 서비스품질이 참가자만족과 행동의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 21 (2), 125-140.
- 노원중·지진호(2010). 축제의 서비스 스케프와 인적서비스가 감정 반응과 행동의도에 미치는 영향. 강경발효젓갈축제 사례를 중심으로, 『한국콘텐츠학회논문지』, 10 (9), 432-447.
- 류활건·한유진·장원혁·김주전(2014). 국제의료관광코디네이터 자격시험에 대한 의관광 담당자들의 인식 연구, 『The Korean Journal of Health Service Management』, 8 (3), 63-73.
- 박창순(2014). 『의료관광 선택속성이 고객만족과 충성도 미치는 영향, 부산을 방문한 러시아 환자를 중심으로』. 석사학위논문, 부경대학교 경영대학원.
- 박은숙·이재섭(2011). 방한일본인 관광객의 의료관광 서비스품질이 만족과 행동의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 26 (4), 487-502.
- 보건복지가족부(2009). 『Medical Road to Korea 성과와 과제: 외국인환자 유치 허용 100일의 평가』.

보곤복지부(2013). 『2012년 외국인환자 유치 실적 조사 결과』 .

보곤복지부(2014). 『2013년 외국인환자 유치 실적 조사 결과』 .

배상정(2010). 서울특별시 의료관광 활성화 방안에 관한 연구, 『한국항공경영학회』 , 추계학술발표대회, 233-249.

서정교(2011). 외국인 환자 유치활성화 투자정책의 경제적 파급효과분석: 의료관광을 중심으로, 『산업경제연구』 , 24 (1), 237-253.

서철현·박진영·김희진(2005). 여행사 상담원의 인적서비스가 여행사 선택에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광연구』 , 20 (1), 67-84.

송건용·이용균(2005). 의료시장개방과 국내병원 경쟁력 제고방안, 『한국병원경영연구원』 , 2-155.

오수경·전명숙(2013). 중국어 관광통역안내사 업무 환경 개선방안, 『한국사진지리학회지』 , 23 (3), 155-166.

유승각(2014). 강원지역 의료관광 증진을 위한 코디네이터, 의료진, 의료기관간 핵심서비스 평가 요인에 관한 연구, 『동북아관광연구』 , 10 (1), 95-116.

유지윤(2006). 관광산업 복·융합화 촉진 방안/의료관광중심으로, 서울 『한국문화관광정책연구원』 , 27.

이문호·전태영·변용환(2013). 한국 의료관광 경쟁력 강화를 위한 효율적 자원배분 전략: 의료분야를 중심으로, 『컨벤션연구』 , 13 (1), 67-82.

- 이승용·김선이(2011). 의료관광코디네이터에 대한 인식도와 역할 제고에 연구, 『호텔관광연구』, 13 (4), 255-272.
- 이재백(2014). 『다문화가정 여성의 국제의료관광코디네이터 활용방안 연구』, 석사학위논문, 건양대학교.
- 이정미·하현국(2001). 관광통역사안내원의 서비스질이 고개만족에 미치는 영향에 관한 연구. 일본인관광객 대상으로, 『관광연구』, 16 (1), 217-239.
- 이호길·이정철(2010). 의료서비스 품질이 의료고객 만족과 지속가능한 의려관광에 미치는 영향, 『관광연구』, 25 (3), 279-296.
- 안태기·김희진(2009). 지각된 환경단서가 축제 만족과 행동의도에 미치는 영향, 『한국콘텐츠학회논문지』, 9 (9), 380.
- 윤아영(2011). 『외국인 환자의 병원선택요인이 만족도 및 재방문 의도에 미치는 영향』, 석사학위논문, 가천의과대학교.
- 윤세목·김귀자(2012). 의료관광동기가 의료관광 구매태도에 미치는 영향 -일본 외래 관광객을 중심으로, 『관광·레저연구』, 24 (1), 121-147.
- 임추례(2011). 『의료관광서비스품질, 가치, 만족이 행동의도에 미치는 영향연구』, 박사학위논문, 경기대학교.
- 원영미·노민경·김명수(2007). 의료관광 전문가의 활성화방안에 관한 탐색 연구, 『관광정책학연구』, 13 (1), 107-126.

- 조구현(2006). 한국 의료관광 활성화 방안에 관한 탐색적 연구, 『호텔경영학연구』, 15 (4), 189-203.
- 조찬호·이경원·유해원·이철환(2010). 한국 의료관광 미래, 청람, 『도서출판』
- 전성규(2011). 『의료서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향 연구, 석사학위논문』, 부경대학교.
- 정삼권·민혜성·변정우(2008). 방한 일본인의 여행상품에 대한 서비스품질이 여행자만족 및 애호도에 미치는 영향, 관광통역안내사 역할의 매개효과를 중심으로, 『호텔경영학연구』, 19 (1), 219-235.
- 진기남·김미숙·황성완·박지은(2010). 헬스케어관광지도사 국가기술 자격종목 개발연구 보고서, 한국. 『산업인력공단』.
- 제밀일보(11월, 2014) 『의료관광 경쟁력 높지만』
<http://www.jemin.com/news/articleView.html?idxno=333796>
- 한진태·임기현·김지남·김상남(2013). 의료관광 지각된 위험과 이용의도의 관계, 『대한경영학회지』, 26 (1), 1-20.

2. 국외문헌

Engel, F. B. & Miniard, P. W.(1995). *Consumer Behavior*, Chicago: The Dryden Press.

Goodrich, J. N.(1993). Socialist Cuba: a study of health tourism, *Journal of Travel Research*, 32(1), 36-41.

Goodrich, J. N. & Goodrich, G. E.(1987). Health-care tourism, *Tourism Management*, 8(3), 217-222.

Hall, C. M.(1992). Adventure, sport and health Tourism, In Weiler, B. & Hall, C. M.(Ed.), *Special-Interest Tourism*, London: Bellhaven Press, 141-158.

Fishbein, M. I.(1985). *Belief, Attitude, Intention Theory and Measurement*, New York: Wiley.

Oliver, R. L.(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.

Woodside, A. G.(1989). Linking service quality, customer satisfaction and behaviour intention, *Journal of Health Care Marketing*, 9(4), 5-17.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L.(1985). A conceptual model of service quality and implications for future research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Sheriff, T. K.(1993). Value segmentation of tourist's expectation of service quality, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 2(4), 29-37.



설문지

의료관광코디테이터 서비스품질 관련 설문지

ID No.

--	--	--



안녕하십니까?

먼저 귀하의 소중한 시간을 할애하여 본 설문에 응해주신데 대하여 감사의 말씀을 드립니다.
본 설문은 러시아 환자가 지각하는 의료관광 코디네이터의 서비스 품질관한 연구를 위해 작성된 것입니다. 저는 **부경대학교 일반대학원 석사과정**에서 학위 논문을 진행하고 있습니다. 본 연구를 통해 의료관광의 활성화에 보탬이 되고자 합니다.

귀하께서 응답하신 내용은 모두 익명으로 처리됩니다. 따라서 설문 내용과 관련된 귀하의 비밀은 절대 보장되며, 학문적인 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

귀하의 성실한 응답은 본 연구에 소중한 자료로 활용될 것입니다. 귀중한 시간을 할애하시어 설문에 협조해주셔서 다시 한번 감사를 드립니다.

2015년 2월

부경대학교 일반대학원 석사과정 만지이 타티아나 ☎ 010-8351-0302; e-mail:

tatianamandzy@gmail.com)

부경대학교 경영학부 전 재균 교수

I. 다음은 의료관광 코디네이터의 서비스품질에 관한 질문입니다. 다음의 문항들에 대해 동
의하시는 정도에 따라 해당 번호에 √ 표하여 주시기 바랍니다.

의료관광코디네이터의 유형성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
의료코디네이터는 전체적으로 단정하게 보인다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 청결하고 적합한 복장을 하고 있다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 친절한 태도 갖고 있다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 밝은 표정과 목소리 갖고 있다	①	②	③	④	⑤

의료관광코디네이터의 전문성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
의료코디네이터는 외국어 능력이 우수하다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 의료용어와 의료서비스에 관한 지식을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 업무 절차에 맞게 있게 처리한다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 국제의료법에 관한 지식이 있다	①	②	③	④	⑤

의료관광코디네이터의 신뢰성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
의료코디네이터를 믿을 수 있고 의지할 수 있다	①	②	③	④	⑤
문제가 생길 때 의료코디네이터는 그 문제를 해결하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 정확히 환자에 맞는 의료정보를 제공한다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 약속한 시간에 의료서비스를 제공한다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 환자의 의료정보를 정확히 기록하고 번역한다	①	②	③	④	⑤

의료관광코디네이터의 확신성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
의료코디네이터의 행동은 환자에게 확신을 준다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 거래에선 안전하다는 느낌이 든다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 환자에게 의료정보를 정확하게 이해시켜준다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 항상 의료지식가지고 정확한 대답하고 있다	①	②	③	④	⑤

의료관광코디네이터의 반응성	전혀 그렇 지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
의료코디네이터는 친절하다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 해당 국가 호텔, 쇼핑, 교통, 음식 등에 상담해준다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 환자에게 즉각적으로 의료서비스를 제공한다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 언제나 기꺼이 환자를 도와주려고 한다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터는 한국 문화를 잘 이해한다	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 의료관광 코디네이터에 대한 귀하의 만족에 관한 질문입니다. 다음의 문항들에 대해 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 √ 표하여 주시기 바랍니다.

의료관광 코디네이터에 대한 만족	전혀 그렇 지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
의료코디네이터 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터 서비스에 대해 좋게 생각한다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터 서비스는 내가 기대한 것 보다 좋았다	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 의료관광 코디네이터에 대한 귀하의 행동의도에 관한 질문입니다. 다음의 문항들에 대해 동의하시는 정도에 따라 해당 번호에 √ 표하여 주시기 바랍니다.

의료관광 코디네이터에 대한 행동의도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
의료코디네이터 서비스를 향후에도 다시 이용하고 싶다	①	②	③	④	⑤
의료코디네이터 서비스를 다른 사람에게 추천할 의향이 있다	①	②	③	④	⑤
재이용할 경우 이 의료코디네이터를 제일 먼저 고려할 것이다	①	②	③	④	⑤
이 의료코디네이터를 다른 사람에게 좋게 말할 것이다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음의 문항은 귀하의 일반적 사항을 알기 위한 문항입니다. 문항을 읽고 해당 번호에 해당 번호에 √ 표하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하는 한국에 거주합니까?	① 예 ② 아니오
2. 의료관광 코디네이터에 대한 정보를 주로 어디에서 얻습니까?	① 가족/친지/주변사람의 소개 ② 신문, 잡지 ③ 인터넷검색 ④ TV/라디오 ⑤ 개인경험 ⑥ 관광안내기관 방문/전화통화 ⑦ 홍보책자 ⑧ 기타()
3. 의료관광 서비스를 받을 때는 단기적으로 한국을 방문하십니까?	① 예 ② 아니오
4. 귀하의 의료관광 코디네이터는 자격증이 있습니까?	① 예 ② 아니오 ③ 모름
5. 귀하의 의료관광 코디네이터는 어디에 소속되어 있습니까?	① 병원/의료기관 ② freelancer ③ 기타
6. 귀하는 의료관광 코디네이터 서비스를 몇 번 이용했습니까?	① 한 번 ② 한 번 이상
8. 귀하의 의료서비스 목적은?	① 건강검진 ② 수술 ③ 미용/성형 ④ 내과진료 ⑤ 암/중병 ⑥ 기타()
9. 의료관광 코디네이터 서비스를 받을 때 귀하는 입원하십니까?	① 예 ② 아니오
10. 귀하의 성별은?	① 남 ② 여
11. 귀하의 연령은(만으로)?	① 30세미만 ② 30~ 39세 ③ 40~ 49세 ④ 50~ 59세 ⑤ 60세 이상
12. 귀하의 교육수준은?	① 고졸이하 ② 고졸 ③ 대학 졸업 ④ 대학원이상
13. 귀하의 결혼여부는?	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타
14. 귀하의 월 평균 가구소득은?	① 200만원미만 ② 200만~ 299만원 ③ 300만~ 399만원 ④ 400만~ 499만원 ⑤ 500만원 이상
15. 귀하의 직업은?	① 자영업/판매/서비스직 ② 회사원 ③ 공무원 ④ 학생 ⑤ 가정주부 ⑥ 기타/무직
16. 의료관광 코디네이터 관련 개선점이나 바라고 싶은 점이 있으시면 기술해주십시오.	

О п р о с н ы й л и с т

ID No.

--	--	--



Уважаемый участник/участница опроса!

В первую очередь хочется выразить Вам благодарность за уделенное вами время для участия в нашем опросе. Данный опрос проходит при участии русских пациентов с целью исследования качества сервиса, предоставляемого медицинскими координаторами (переводчиками) в Пусане. Данный опрос составлен студенткой магистратуры университета Пугённг. Исследование направлено на улучшение качества медицинского туризма в Пусане, в частности в секторе медицинского координирования (перевода), поэтому просим Вас отвечать на вопросы предельно внимательно. Данные опроса будут использоваться только в научных целях на анонимной основе. Ваши ответы послужат ценной информацией для исследования. Благодарим Вас за внимание.

февраль 2015 г.

Университет Пугённг, Кафедра Менеджмента по туризму
Научный руководитель: Чон Дже Гюн
Исследователь: студентка магистратуры Факультета Менеджмента,
кафедры
менеджмента по туризму университета Пугённг, Татьяна Мандзий (☎
010-8351-0302;
e-mail: tatyanamandzy@gmail.com)

1.Нижеследующие вопросы относятся к **важным составляющим качества сервиса медицинского координатора**. Пожалуйста, отметьте соответствующие пункты галочкой ☒. (В случае если вы отвечаете в электронном варианте опроса, выберите любой способ обозначения соответствующего пункта.

<u>Внешний вид мед. координатора</u>	Абсолютно о не Согласен	Не Согласен	Обычно	Согласен	Абсолютно согласен
Внешний вид мед. координатора в целом аккуратен	①	②	③	④	⑤
Одежда мед. координатора соответствующая и опрятная	①	②	③	④	⑤
Манеры мед. координатора приятные	①	②	③	④	⑤
Мед. координатор всегда улыбчив и имеет приятный голос	①	②	③	④	⑤

<u>Профессионализм мед. координатора</u>	Абсолютно не Согласен	Не Согласен	Обычно	Согласен	Абсолютно согласен
Мед. координатор превосходно владеет иностранным языком	①	②	③	④	⑤
Мед. координатор имеет обширные знания в области мед. терминологии и в целом в мед. обслуживании	①	②	③	④	⑤
Осуществление деятельности мед. координатора происходит согласно рабочему порядку	①	②	③	④	⑤
Мед. координатор владеет знаниями связанными с международным мед. правом	①	②	③	④	⑤

<u>Убедительность мед. координатора</u>	Абсолютно не Согласен	Не Согласен	Обычно	Согласен	Абсолютно согласен
Действия мед. координатора убедительны	①	②	③	④	⑤
Во время пользования услугами координатора ощущается безопасность	①	②	③	④	⑤
Мед. координатор доносит информацию до пациента максимально понятно	①	②	③	④	⑤
Мед. координатор, на заданный ему вопрос, всегда имеет четкий и обоснованный мед. знаниями, ответ	①	②	③	④	⑤

<u>Реакция мед. координатора</u>	Абсолютно не Согласен	Не Согласен	Обычно	Согласен	Абсолютно согласен
Мед. координатор всегда дружелюбен	①	②	③	④	⑤
Мед. координатор консультирует по сторонним вопросам, таким как, заселение, транспорт, шопинг, еда и прочее	①	②	③	④	⑤
Мед. координатор всегда быстро выполняет поставленные перед ним задачи	①	②	③	④	⑤
Мед. координатор в любое время и с радостью готов помочь	①	②	③	④	⑤
Мед. координатор хорошо знает и понимает культуру Ю.Кореи	①	②	③	④	⑤

2. Нижеследующие вопросы помогут определить степень удовлетворенности качеством обслуживания медицинского координатора. Пожалуйста, отметьте соответствующие пункты галочкой ✓. В случае если вы отвечаете в электронном варианте опроса, выберите любой способ обозначения соответствующего пункта.

<u>Степень удовлетворенности качеством услуг мед. координатора</u>	Абсолютно не Согласен	Не Согласен	Обычно	Согласен	Абсолютно согласен
В целом я доволен/на качеством услуг мед. координатора	①	②	③	④	⑤
У меня сформировалось хорошее мнение о качестве услуг мед. координатора	①	②	③	④	⑤
Качество услуг мед. координатора оказалось лучше чем я предполагал/ла	①	②	③	④	⑤

3. Нижеследующие вопросы относятся к возможным последующим действиям после получения услуг медицинского координатора. Пожалуйста, отметьте соответствующие пункты галочкой ✓. В случае если вы отвечаете в электронном варианте опроса, выберите любой способ обозначения соответствующего пункта.

<u>Возможные последующие действия</u>	Абсолютно не Согласен	Не Согласен	Обычно	Согласен	Абсолютно согласен
После получения услуг мед. координатора, я хотел/ла бы ими воспользоваться вновь	①	②	③	④	⑤
Я бы хотел/ла порекомендовать услуги мед. координатора другим	①	②	③	④	⑤
При повторном пользовании услуг мед. координатора, в первую очередь, я обращаюсь к конкретному координатору	①	②	③	④	⑤
Я бы хотел/ла порекомендовать другим конкретного координатора	①	②	③	④	⑤

4. Нижеследующие вопросы относятся к **общим данным**. Пожалуйста, отметьте соответствующие пункты галочкой ✓ или заполните пункт прописью. В случае если вы отвечаете в электронном варианте опроса, выберите любой способ обозначения соответствующего пункта.

1. Вы проживаете в Корее?	① да ② нет
2. Если Вы не проживаете в Корее то на какой период времени вы посещали Пусан для получения мед. услуг?	① менее 90 дней ② более 90 дней
3. Откуда вы узнали о мед. координаторах?	① семья/близкий друг/окружение ② газета/журнал ③ интернет ④ ТВ/радио ⑤ собственный опыт ⑥ в отделении тур. информации ⑦ из информационной книги/брошюры ⑧ прочее()
4. Ведёт ли ваш мед. координатор сертифицированную деятельность?	① да ② нет ③ не знаю
5. Где числится Ваш мед. координатор?	① при больнице/мед учреждении ② фрилансер (работает на себя) ③ прочее
6. Сколько раз вы пользовались услугами мед. координатора?	① 1раз ② более одного раза
7. Какова ваша цель получения мед. услуг?	① мед. обследование ② операция ③ пластическая хирургия ④ педиатрическое лечение ⑤ рак/тяжелое заболевание ⑥ другое()
8. Были ли вы на стационарном лечении, когда получали услуги мед. координатора?	① да ② нет
9. Ваш Пол?	① мужской ② женский
10. Ваш возраст?	① менее 30 лет ② 30~39 лет ③ 40~49 лет ④ 50~59 лет ⑤ более 60 лет
11. Ваше образование?	① ниже среднего ② среднее ③ высшее ④ аспирантура
12. Ваше семейное положение?	① холост/не замужем ② женат/замужем ③ другое
13. Ваш примерный ежемесячный доход?	① менее 2000 долларов США ② 2000~2999 долларов США ③ 3000~3999 долларов США ④ 4000~4999 долларов США ⑤ Более 5000 долларов США
14. Ваш род деятельности?	① Частное предпринимательство ② Сотрудник компании ③ Офисный работник ④ Студент ⑤ Домохозяйка/ин ⑥ Другое()
15. Если у вас есть пожелания или идеи о том, чего не хватает и как можно улучшить сервис мед. координирования пожалуйста напишите об этом здесь	