원 저

DACUM 기법에 의한 병원코디네이터실장의 직무분석 연구

유형식*, 심소영**, 김미숙***†

*경북전문대학교 보건행정과, **행동화교육연구소, ***경북전문대학교 간호학과

〈Abstract〉

The Job Analysis of Head Hospital Coordinators Based on the DACUM Method

Hyeong Sik Yoo*, So Young Shim**, Mi Suk Kim***†

*Department of Heath Administration, Kyungbuk College, **Korean ActionCS Lab, ***Department of Nursing, Kyungbuk College

The purpose of this study was to analyze the job of Head hospital coordinators based on the DACUM(Developing A Curriculum) method. The contents of this study were to extract the duties, tasks and performance standards consisting of the job of a Head hospital coordinator and to investigate levels of importance, difficulties, frequency and entry level on each task, and to make out a job model of Head hospital coordinators. A DACUM committee(seven members) was composed to analyze the job of Head hospital coordinators and the committee members were totally nine : a facilitator, seven Head hospital coordinators and a recorder. This study was conducted in Seoul and Gyeonggi Province from August to December, 2015.

The major findings of this study were as follows; first, a Head hospital coordinator is defined to be an expert to create values and culture of a hospital, plan and manage hospital's efficient management methods to maximize customer satisfaction and improve the management of a hospital. Second, the job of Head hospital coordinators was categorized into total nine duties and sixty eight tasks. Third, duties in the job of Head hospital coordinators were classified into organization of medical management planning, medical management analysis, medical service quality management, hospital marketing, hospital customer management, hospital human resource management, hospital organization management, hospital financial management and self development.

Keywords : DACUM(Developing A Curriculum), Job analysis, Head hospital coordinator

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 필요성

오늘날 급변하는 의료환경 변화와 고객의 요구도 증가에 따라 병원들은 양질의 의료서비스나 상품을 개발하여 제공하는 것이 치열한 경쟁 속에서 생존을 위한 필수 과제가 되어 가고 있다. 이는 의료시장의 컨셉이 의료기관 중심의 시장에서 고객 중심의 시장으로 전환되는 질적 변화를 가져왔으며, 의료기관은 이러한 변화에 효율적으로 적응하기 위해 조직원들의 역량 향상을 통한 경쟁력을 갖춘 인재를 양성하고자 노력하고 있다[1]. 따라서 최근 의료현장에서 고객의 만족도를 높이고 병원의 경쟁력을 강화하기 위해 새로운 직업군인 병원코디네이터, 병원경영

* 투고일자 : 2016년 08월 12일, 수정일자 : 2016년 09월 13일, 게재확정일자 : 2016년 09월 19일
† 교신저자 : 김미숙, 경북전문대학교 간호학과, 전화 : 010-9054-5033, e-mail : kms@kbc.ac.kr

컨설턴트, 병원서비스 교육 전문가 등 다양한 의료서비스 전문가들이 등장하였으며, 현재 이들은 의료현장에서 진료 외 분야의 고객서비스 만족도 향상을 위해 활발히 활동하고 있다[2].

이 중 고객의 의료서비스에 대한 보다 적극적인 대응을 위해 병원현장에서 서비스를 제공하는 병원코디네이터(hospital coordinator)의 역할이 보다 강조되고 있다[3]. 병원코디네이터는 1994년 미국, 싱가포르, 일본 등 의료분야 서비스가 발달된 나라의 병원경영 사례를 국내의 한 치과의원에서 벤치마킹하면서 알려지게 되었으며[4], 이후 2004년 한국직업능력개발원에서 처음으로 병원코디네이터의 직무분석 연구가 이루어짐으로써[3] 병원코디네이터의 역할이 명확히 정의되기 시작했다. 정연화, 임복희, 김혜숙(2010)에 따르면 병원코디네이터는 사전적 의미로 '함께 순서를 이루어 조정, 진행하여 조화롭게 하는 사람' 의 의미를 포함하고 있으며, 이들의 주요 업무와 역할은 의사와 환자 사이의 교량적 역할, 직원의 이직률 감소, 병원 내 직원교육을 통한 서비스마인드 고취와 병원 홍보 마케팅 담당, 및 질적 서비스 향상 작업, 그리고 진료비용과 서비스 제공의 효율화에 따른 경영 효과 창출, 진료 전 상담을 통한 병원 신뢰도 증진 및 진료시간 단축 등이라 하였다[5]. 즉, 병원코디네이터는 의료 현장에서 고객 상담 및 지속 관리, 원활한 조직 관리, 병원 관리와 마케팅을 담당함으로써 고객의 만족도를 높이고 병원의 경쟁력을 강화시키는 등의 중추적인 역할을 하고 있어 점차 의료기관에서의 수요는 증가하고 있다[6][7].

최근에는 병원코디네이터 분야의 상위 직급이면서 병원의 경영, 행정, 서비스관리 등의 전반적인 업무를 계획하고 실행하여 성과 향상을 직접적으로 담당하는 직책을 가진 병원코디네이터실장의 역할이 부각되고 있다. 병원코디네이터실장은 의료기관의 목표인 비전과 가치의 실현을 위해 고객만족도 향상과 관계된 의료서비스의 기획과 관리 그리고 개선의 업무를 담당하는 병원코디네이터의 상위 직급이자 의료기관의 총체적인 서비스업무의 상위 관리자이며, 더 나아가 의료기관 경영과 관련된 업무의 기획, 분석, 고객상담, 고객관리, 조직관리, 병원마케팅, 재무관리 등의 세분화된 업무를 담당하는 의료서비스 전문가이다[5][8].

이처럼 병원코디네이터와 병원코디네이터실장의 직급에 따른 역할 차이가 있음에도 불구하고 직무와 자격 등의 전문화 및 세분화가 미흡하여 의료서비스의 질 확보, 고객의 만족도 제고, 병원경영자들의 인력 채용 및 담당업무의 책임과 한계를 부여하는데 어려움을 겪고 있는 것이 현실이다[9][10]. 따라서 일반병원코디네이터와 병원코디네이터실장의 직무를 분석하여 관련 업무의 전문성을 직급별로 교육하는 방안 및 인력 양성방안을 모색하고 이에 기반한 인력관리 시스템의 구축과 자격제도 도입을 함께 검토할 필요가 있다[11][12]. 또한 일반 병원코디네이터를 관리하고 교육할 병원코디네이터실장의 책무와 수행작업에 대한 직무분석 내용은 현재 국가에서 주력하고 있는 국가직무능력표준(National Competency Standard: NCS) 작업에 적용될 수 있을 뿐만 아니라 직업 교육 및 대학 교육에서도 활용될 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 병원의 특성화된 직무군 중에서 병원코디네이터실장의 직무를 알아보기 위하여 DACUM 기법을 활용한 직무분석을 실시하였으며, DACUM 위원회의 워크숍과 검증위원들의 검증을 통해 최종 직무모형을 설정하고자 하였다. 또한 책무(duty), 수행작업(task) 그리고 수행준거(performance standards)를 도출하고, 책무와 수행작업에 대한 중요도, 난이도, 수행 빈도 및 입직 초기 요구도 등을 분석함으로써 이를 교육과정 개발 및 개선[13], 자격증 제도 도입 및 교육체계 구축 등에 활용하는 방안을 제안하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 DACUM(Developing A Curriculum)기법에 의한 병원코디네이터실장의 직무분석을 실시하여 병원코디네이터실장의 직무를 정의하고, 직무 특성을 밝혀 병원코디네이터실장에 대한 교육과정의 개발 및 개선, 자격증제도의 도입 및 교육체계에 활용할 수 있는 방안을 제안하는데 그 목적이 있다.

본 연구 목적을 달성하기 위한 세부 연구 내용은 아래와 같다.

첫째, 병원코디네이터실장의 역할을 정의한다.

둘째, 성공적인 병원코디네이터실장의 역할을 수행하기 위해 요구되는 직무를 구성하는 책무(duty)와 수행작업(task)을 추출한다.

셋째, 병원코디네이터실장의 책무와 수행작업별 중요도, 난이도, 빈도 및 입직 초기 요구도를 분석한다.

<표 1> DACUM 위원회의 구성 (Roles of DACUM community)

구분	주요 역할	인원
직무분석가(facilitator)	직무 분석 실행 및 업무 총괄	1
DACUM 위원	직무 정의, 책무, 수행작업 나열 및 평정	7
서기	직무 분석 결과 기록	1

넷째, 직무분석 결과를 토대로 병원코디네이터실장의 직무 특성을 나타낼 수 있는 병원코디네이터실장의 직무 능력 모형을 개발한다.

다섯째, 직무모형 검증을 통하여 결정된 수행작업에 필요한 지식, 기술, 도구 및 수행준거를 도출한다.

3. 용어 정의

1) 직무(Job)

개별 근로자 한사람에 의하여 정규적으로 수행되거나 또는 수행되도록 설정된 일련의 업무로 의무와 책임이 수반되는 것을 의미한다[14].

2) 직무분석(Job analysis)

한 직업을 구성하고 있는 책무와 작업들을 열거해서 분석하는 것이다[15].

3) 책무(Duty)

어떤 관련된 작업을 임의로 묶어 놓은 것으로 직무를 수행하는데 있어 가장 주가 되는 책임을 말한다[14].

4) 작업(Task)

작업은 한 개의 책무를 체계적인 방법에 따라 작은 단위로 나눈 것으로 그 자체로 독립될 수도 있으며, 측정이 가능한 행동에 범위를 말한다[14].

5) 입직 초기 요구도

입직 초기 요구도는 입직 당시에 별도의 교육이나 훈련 없이 스스로 수행할 수 있어야 하는 작업을 의미한다[14].

Ⅱ. 연구 대상 및 방법

1. 연구 대상

본 연구에서는 병원코디네이터실장에 대한 직무분석을 실시하기 위하여 DACUM 위원회를 〈표 1〉과 같이 구성하였다. DACUM 위원회는 직무분석 전문가 1인, 병원코디네이터실장인 DACUM 위원으로 7인, 그리고 서기 1인으로 구성되었다. 이때 DACUM 위원은 병원코디네이터실장으로서 5년 이상의 근무경력을 갖추었으며, 병원코디네이터협회의 추천자 중 병원코디네이터실장 업무와 관련된 현장실무경험이 풍부하고 전문적인 능력을 갖춘 7인으로 한정하였다. 직무분석에 참여한 DACUM 위원은 30대 중반에서 40대 후반으로 서울 · 경기 지역의 양 · 한방 협진병원, 치과의원, 피부과의원, 성형외과의원, 종합병원 등의 기관에서 근무한 경력이 있는 해당분야의 전문가이다〈표 2〉.

<표 2> DACUM 위원의 일반적 특성
(General characteristics of DACUM communittee)

일반적 특성		인원
성별	남	1
	여	6
나이	30대	4
	40대	3
병원코디네이터실장 근무경력	5–6년 미만	1
	6–7년 미만	4
	7년 이상	2
근무 의료기관 (경력 중복 표기)	양한방협진병원	2
	치과의원	1
	피부과의원	2
	성형외과병원	2
	종합병원	3

<표 3> 직무모형 검증위원의 일반적 특성
(General characteristics of review communittee)

일반적 특성		인원
성별	남	0
	여	15
나이	30대	11
	40대	4
병원코디네이터실장 근무경력	5–6년 미만	2
	6–7년 미만	3
	7년 이상	10
근무 의료기관 (경력 중복 표기)	양한방협진병원	4
	치과의원	3
	피부과의원	5
	성형외과병원	3
	종합병원	1

DACUM 위원회에서 도출된 직무모형에 대한 검증을 위하여 병원코디네이터협회에서 추천한 15인의 병원코디네이터실장들이 평가 설문에 참여하였다. 검증위원의 일반적 특성은 〈표 3〉과 같다.

동일 기관 또는 동일 진료과 소속의 병원코디네이터실장을 대상으로 할 경우, 도출된 직무모형이 특정 진료과에 한정될 수 있다는 연구진의 판단에 따라, 여러 진료과의 병원코디네이터실장을 DACUM 위원으로 선정하였으며, 이에 따라 실제 직무분석 과정에서 병원코디네이터실장의 공통직무를 도출할 수 있었다.

2. 연구 방법

본 연구에서는 DACUM법을 활용하여 직무분석 및 직무모형 설정을 설정하였다. 연구 결과의 타당성을 검증하기 위하여 삼각측량기법(triangulation)을 적용하였으며, 7인의 DACUM 위원을 포함한 DACUM 위원회 워크숍, 15인의 검증위원들 대상 설문, 그리고 연구자들을 통한 최종 검증의 절차를 시행하였다.

DACUM 기법이란 'Developing A Curriculum'의 약자로 교육과정을 개발하는데 널리 활용되고 있는 직무분석 기법 중의 하나이다[3][16]. 이 방법은 미국, 캐나다 등 북미의 선진국뿐 아니라 우리나라에서도 많이 적용되는 직부분석 방법으로[16][17], 소수의 전문가 집단에 의해서 산업현장에 필요한 요소들이 효과적으로 도출될 수 있다는 장점이 있으며, 비교적 단시간 내에 임무와 목표를 추출해 낼 수 있다[13]. 따라서 DACUM 기법을 이용하여 직무분석을 할 경우 특정 직무에 풍부한 경험과 지식을 겸비한 전문가 선정이 매우 중요하여 본 연구에서는 병원코디네이터실장 업무와 관련된 현장실무경험이 풍부하고 전문적인 능력을 갖춘 병원코디네이터협회에서 추천을 받은 실무자로 한정하였다[18].

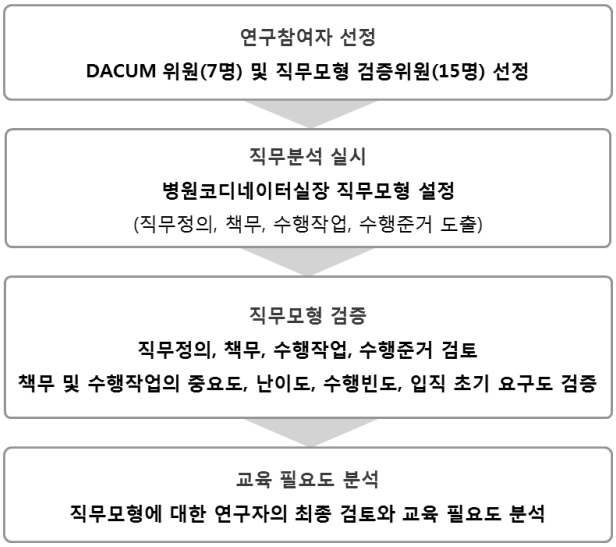
3. 자료 분석 및 평가 척도

DACUM 위원회 워크숍을 통해 직무분석이 이루어졌으며, 분석된 책무와 수행작업은 코드화하여 표기되었다. 도출된 책무와 수행작업은 Norton[19]이 제시한 조사 항목 중 4가지(작업별 중요도, 난이도, 빈도, 입직 초기 요구도)를 사용하여 평정하였으며, 평정된 결과는 DACUM 위원들의 합의에 의하여 결정되었다. 4가지 조사 항목은 작업별 중요도, 난이도, 빈도 및 입직 초기 요구도로 분류하여 평가하였다. 작업별 중요도는 '매우 중요하다(5)'~'전혀 중요하지 않다(1)'의 5점 척도로 평정하였으며, 난이도는 '매우 어렵다(5)'~'매우 쉽다(1)'의 5점 척도로 평정하였다. 빈도의 경우, 1개월 3회 이상(A), 1개월 1회 이상(B), 3개월 1회 이상(C)으로 평정하였다.

4. 연구 절차

본 연구를 위하여 병원코디네이터실장으로 풍부한 실무경험과 지식을 갖춘 전문가 7인을 DACUM위원으로 선정하였으며, 먼저 DACUM 위원회 워크숍을 통해 병원코디네이터실장의 직무를 정의하고, 직무 따른 책무(Duty)와 각 책무별 수행작업(Task) 및 각 수행작업들의 수행준거(Performance standards)를 추출하였다. 또한 해당 책무와 수행작업에 대하여 중요도, 난이도, 빈도 및 입직 초기 요구도를 평정하였다. 이렇게 추출되고 평정된 직무분석 모형은 15인의 병원코디네이터실장으로 구성된 검증위원들의 검증을 받아 수정 · 보완한 후 직무분석 모형을 최종으로 확정하였다.

확정된 직무분석 모형에 기반하여 연구자들의 합의를 통해 교육 필요도를 도출하였으며, 이때 합의된 내용은 각 책무별 장단기 교육 필요 수행작업 및 하위 직급으로의 업무 이관 가능성 등이었다.



<그림 1> 연구 절차 (Research steps)

DACUM 위원회 워크숍은 2015년 8월에 시행되었으며, 직무분석 모형에 대한 검증은 11월에 시행되었다〈그림 1〉.

III. 연구 결과

1. 병원코디네이터실장 직무정의

DACUM 위원회 워크숍을 통해 병원코디네이터실장의 직무를 정의하였으며, DACUM 위원 7인이 합의한 직무정의에 근거하여 15인의 검증 위원들이 동의한 직무정의는 다음과 같다. 병원코디네이터실장은 '의료기관의 의료서비스 가치 및 문화를 창조하고, 고객만족의 극대화와 의료기관의 경영개선을 위해 의료기관의 효율적 운영방법을 기획하고 관리하는 의료서비스 전문가'이다.

2. 병원코디네이터실장의 책무

DACUM 위원회에서 도출된 병원코디네이터실장의 직무분석의 결과는 〈표 4〉에서 제시한 바와 같이 총 9개의 책무와 그에 따른 총 68개의 수행작업으로 분석되었다. 병원코디네이터실장의 책무는 의료경영기획, 의료경영분석, 의료서비스 질 관리, 의료기관 마케팅, 의료기관 고객관리, 의료기관 인사관리, 의료기관 조직관리, 의료기관 재무관리, 그리고 자기계발로 분류되었다. 가장 많은 수행작업이 도출된 책무는 '의료서비스 질 관리'와 '의료기관 마케팅' 으로 모두 10개의 수행작업으로 세분화되었고, '의료기관 인사관리'와 '의료기관 조직관리' 책무는 각각 9개, 8개의 수행작업이 도출되었다. 반면에 '의료경영분석'과 '의료기관 재무관리' 책무는 모두 5개 수행작업만이 제시되었다. 병원코디네이터실장의 직무분석 결과, 전문가 집단이 인식하고 있는 주요 책무는 '의료서비스 질 관리'와 '의료기관 마케팅', 그리고 '의료기관 인사관리' 및 '의료기관 조직관리'로 나타났다.

9개 책무에 대한 분석 결과, 중요도가 가장 높은 책무는 '의료경영분석(4.84±0.44)'과 '의료서비스 질 관리(4.75±0.62)'였으며, 난이도가 가장 높은 책무는 '의료경영기획(4.06±1.07)'과 '자기계발(3.90±1.11)'이었다. 이중 난이도가 가장 낮은 수행작업은 '의료기관 고객관리(2.89±1.15)'였다. 수행빈도가 높은 책무는 '의료기관 재무관리(A)'와 '의료기관 고객관리(A)' 그리고 '의료경영분석(A)' 순이었다.

<표 4> 병원코디네이터실장의 책무 구성 (Duties and Tasks of head hospital coordinators)

책무	수행작업 수 (%)	M±SD		빈도[주1)]
		중요도	난이도	
A. 의료경영기획	7(10.3)	4.57±0.84	4.06±1.07	C
B. 의료경영분석	5(7.4)	4.84±0.44	3.88±0.94	B
C. 의료서비스 질 관리	10(14.7)	4.75±0.62	3.49±1.10	B
D. 의료기관 마케팅	10(14.7)	4.46±0.76	3.73±1.00	B
E. 의료기관 고객관리	7(10.3)	4.68±0.60	2.89±1.15	A
F. 의료기관 인사관리	9(13.2)	4.47±0.73	3.55±1.12	C
G. 의료기관 조직관리	8(11.7)	4.68±0.58	3.52±1.08	B
H. 의료기관 재무관리	5(7.4)	4.45±0.78	3.64±1.07	A
I. 자기계발	7(10.3)	4.57±0.68	3.90±1.11	B
합계	68(100.0)	4.61±0.14	3.63±0.34	

주1) A: 1개월 3회 이상, B: 1개월 1회 이상, C: 3개월 1회 이상

3. 병원코디네이터실장의 책무에 따른 수행작업

병원코디네이터실장의 첫 번째 책무는 '의료경영기획(A)'이며, 이 책무는 의료기관 사업목표 설정하기, 경영정보 수집하기, 사업계획 수립하기, 사업계획 실행하기, 사업중간 점검하기, 사업결과 분석하기, 사업결과 평가하기의 7개 수행작업으로 분류되었다〈표 5〉. 이중 중요도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 사업계획 실행하기(4.73±0.59)'였으며, 난이도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 사업계획 수립하기(4.33±1.05)'였다. 상대적으로 수행 빈도가 높은 책무는 '의료기관 사업계획 실행하기'와 '의료기관 사업결과 평가하기'로 1개월에 1회 이상 발생하는 것으로 평가되었으며, 그리고 모든 수행작업이 입직 초기에 필요한 것으로 평가되었다.

병원코디네이터실장의 두 번째 책무는 '의료경영분석(B)'이며, 이 책무는 의료환경 및 의료정책 분석하기, 경쟁의료기관 분석하기, 의료기관 고객 DB 분석하기, 진료통계 분석하기, 진료수익 분석하기의 5개 수행작업으로 분류되었다〈표 5〉. 이중 중요도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 고객 DB 분석하기(4.93±0.26)'와 '진료수익 분석하기(4.93±0.26)'였으며, 난이도가 가장 높은 수행작업은 '의료환경 및 의료정책 분석하기(4.07±0.96)'였다. 수행 빈도가 높은 수행작업은 '의료기관 고객 DB 분석하기'와 '진료통계 분석하기'였으며 1개월에 3회 이상 발생하는 것으로 평가되었다. 그리고 모든 수행작업이 입직 초기에 필요한 것으로 평가되었다.

병원코디네이터실장의 세 번째 책무는 '의료서비스 질 관리(C)'이며, 이 책무는 의료서비스 질 평가 기획하기, 의료서비스 MOT 평가도구 개발하기, 의료서비스 만족도 평가도구 개발하기, 의료서비스 질평가 분야 선정하기, 의료서비스 질 평가 실시하기, 의료서비스 질 평가 분석하기, 의료서비스 질 개선계획 수립하기, 의료서비스 질 개선계획 실행하기, 의료서비스 질 개선결과 확인하기, 의료서비스 질 개선결과 사후관리하기의 10개 수행작업으로 분류되었다〈표 5〉. 이중 중요도가 가장 높은 수행작업은 '의료서비스 질 평가 기획하기(4.87±0.52)'와 '의료서비스 질 평가 분야 선정하기(4.87±0.52)'였으며, 난이도가 가장 높은 수행작업은 '의료서비스 질 평가 기획하기(4.20±0.86)'이었다. 수행작업 중 1개월 1회 이상 수행빈도가 발생하는 작업은 '의료서비스 질 평가 기획하기', '의료서비스 질 개선계획 수립하기', '의료서비스 질 개선계획 실행하기', '의료서비스 질 개선결과 확인하기', '의료서비스 질 개선결과 사후관리하기' 였으며, 그 외 수행작업은 3개월 내 1회 이상 발생하는 것으로 평가되었다. 그리고 모든 수행작업이 입직 초기에 필요한 것으로 평가되었다.

병원코디네이터실장의 네 번째 책무는 '의료기관 마케팅(D)'이며, 이 책무는 의료기관 고객세분화하기, 의료기관 목표고객 선정하기, 진료상품 개발하기, 부가 의료서비스 개발하기, 의료기관 고객서비스 행사기획하기, 의료기관 홍보자료 수집하기, 의료기관 홍보계획 수립하기, 의료기관 홍보물 제작하기, 온라인 마케팅 실행하기, 의료마케팅 효과 분석하기의 10개 수행작업으로 분류되었다〈표 5〉. 이중 중요도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 목표고객 선정하기(4.73±0.46)'와 '온라인 마케팅 실행하기(4.73±0.59)'이며, 난이도가 가장 높은 수행작업은 '진료상품 개발하기(4.07±0.80)'와 '의료마케팅 효과 분석하기(4.07±1.03)'이었다. 그리고 모든 수행작업이 빈도에서 1개월 1회 이상 실행되는 것으로 평가되었으며 또한 입직 초기에 필요한 것으로 평가되었다.

병원코디네이터실장의 다섯 번째 책무는 '의료기관 고객관리(E)'이며, 이 책무는 의료기관 특별고객 선정하기, 의료기관 특별고객 서비스방안 개발하기, 의료기관 특별고객 서비스 제공하기, 의료기관 특별고객 서비스 효과 분석하기, 의료기관 특별고객 서비스 개선방안 수립하기, 의료기관 특별고객 서비스 개선방안 실행하기, 의료기관 특별고객 서비스 개선결과 확인하기의 7개 수행작업으로 분류되었다〈표 5〉. 이중 중요도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 특별고객 선정하기(4.80±0.41)', '의료기관 특별고객 서비스방안 개발하기(4.80±0.41)', '의료기관 특별고객 서비스 제공하기(4.80±0.41)'였다. 전반적으로 의료기관 고객관리 책무의 난이도가 낮은 것으로 평가되었으며, 이중 난이도가 가장 낮은 수행작업은 '의료기관 특별고객 선정하기(2.40±0.83)'와 '의료기관 특별고객 서비스 제공하기(2.47±0.92)'였다. 수행빈도가 높은 수행작업은 '의료기관 특별고객 서비스 제공하기'였으며 1개월 3회 이상 발생하는 것으로 평가되었다. 그리고 모든 수행작업이 입직 초기에 필요한 것으로 평가되었다.

<표 5> 병원코디네이터실장의 책무별 수행작업
(sixty-eight Tasks of nine Duties for head hospital coordinators)

책무	수행작업	M±SD		빈도[주1)]	입직 초기 요구도[주2)]
		중요도	난이도		
(A) 의료경영기획	A-1. 의료기관 사업목표 설정하기	4.60±0.91	4.20±1.21	C	Y
	A-2. 의료기관 경영정보 수집하기	4.33±0.98	4.07±1.10	C	Y
	A-3. 의료기관 사업계획 수립하기	4.60±0.91	4.33±1.05	C	Y
	A-4. 의료기관 사업계획 실행하기	4.73±0.59	4.00±1.00	B	Y
	A-5. 의료기관 사업중간 점검하기	4.60±0.83	3.73±0.96	C	Y
	A-6. 의료기관 사업결과 분석하기	4.60±0.91	4.13±0.99	C	Y
	A-7. 의료기관 사업결과 평가하기	4.53±0.83	3.93±1.28	B	Y
(B) 의료경영분석	B-1. 의료환경 및 의료정책 분석하기	4.60±0.74	4.07±0.96	C	Y
	B-2. 경쟁의료기관 분석하기	4.87±0.35	3.93±1.03	B	Y
	B-3. 의료기관 고객DB 분석하기	4.93±0.26	3.40±1.18	A	Y
	B-4. 진료통계 분석하기	4.87±0.35	4.00±0.65	A	Y
	B-5. 진료수익 분석하기	4.93±0.26	4.00±0.76	B	Y
(C) 의료서비스 질 관리	C-1. 의료서비스 질 평가 기획하기	4.87±0.52	4.20±0.86	B	Y
	C-2. 의료서비스 MOT 평가도구 개발하기	4.67±0.72	3.87±1.36	C	Y
	C-3. 의료서비스 만족도 평가도구 개발하기	4.80±0.56	3.80±1.08	C	Y
	C-4. 의료서비스 질 평가 분야 선정하기	4.87±0.52	3.40±0.91	C	Y
	C-5. 의료서비스 질 평가 실시하기	4.80±0.41	3.13±1.06	C	Y
	C-6. 의료서비스 질 평가 분석하기	4.80±0.56	3.33±1.11	C	Y
	C-7. 의료서비스 질 개선계획 수립하기	4.67±0.72	3.27±1.10	B	Y
	C-8. 의료서비스 질 개선계획 실행하기	4.67±0.72	3.27±1.16	B	Y
	C-9. 의료서비스 질 개선결과 확인하기	4.67±0.72	3.00±1.07	B	Y
	C-10. 의료서비스 질 개선결과 사후관리하기	4.67±0.72	3.60±0.91	B	Y
(D) 의료기관 마케팅	D-1. 의료기관 고객세분화하기	4.47±0.83	3.60±1.06	B	Y
	D-2. 의료기관 목표고객 선정하기	4.73±0.46	3.80±1.08	B	Y
	D-3. 진료상품 개발하기	4.53±0.64	4.07±0.80	B	Y
	D-4. 부가 의료서비스 개발하기	4.20±0.94	4.00±0.65	B	Y
	D-5. 의료기관 고객서비스 행사기획하기	4.53±0.74	3.20±1.15	B	Y
	D-6. 의료기관 홍보자료 수집하기	4.20±0.86	3.20±1.08	B	Y
	D-7. 의료기관 홍보계획 수립하기	4.40±0.83	3.33±1.11	B	Y
	D-8. 의료기관 홍보물 제작하기	4.20±0.86	4.00±0.65	B	Y
	D-9. 온라인 마케팅 실행하기	4.73±0.59	4.00±0.85	B	Y
	D-10. 의료마케팅 효과 분석하기	4.60±0.63	4.07±1.03	B	Y
(E) 의료기관 고객관리	E-1. 의료기관 특별고객 선정하기	4.80±0.41	2.40±0.83	B	Y
	E-2. 의료기관 특별고객 서비스방안 개발하기	4.80±0.41	3.20±1.15	B	Y
	E-3. 의료기관 특별고객 서비스 제공하기	4.80±0.41	2.47±0.92	A	Y
	E-4. 의료기관 특별고객 서비스 효과 분석하기	4.53±0.74	3.13±1.30	B	Y
	E-5. 의료기관 특별고객 서비스 개선방안 수립하기	4.60±0.74	3.07±1.28	B	Y
	E-6. 의료기관 특별고객 서비스 개선방안 실행하기	4.60±0.63	2.93±1.22	B	Y
	E-7. 의료기관 특별고객 서비스 개선결과 확인하기	4.60±0.74	3.00±1.25	B	Y

<표 5> 병원코디네이터실장의 책무별 수행작업 (계속)
(sixty-eight Tasks of nine Duties for head hospital coordinators) (Table 5. continues)

책무	수행작업	M±SD		빈도[주1)]	입직 초기 요구도[주2)]
		중요도	난이도		
(F) 의료기관 인사관리	F-1. 의료기관 채용계획 수립하기	4.60±0.63	3.27±1.03	C	Y
	F-2. 의료기관 인사전형 실시하기	4.40±0.83	3.33±1.11	C	Y
	F-3. 의료기관 근로계약 체결하기	4.47±0.74	3.27±1.03	C	Y
	F-4. 의료기관 신입직원 OJT 실시하기	4.67±0.62	3.53±0.99	B	Y
	F-5. 의료기관 인사평가도구 개발하기	4.27±0.80	4.07±1.03	C	Y
	F-6. 의료기관 인사평가하기	4.60±0.51	3.80±1.08	C	Y
	F-7. 의료기관 직원급여 관리하기	4.33±0.82	3.40±1.40	C	Y
	F-8. 의료기관 직원 복리후생 실행하기	4.40±0.83	3.47±1.06	B	Y
	F-9. 의료기관 이직관리하기	4.47±0.83	3.80±1.26	C	N
(G) 의료기관 조직관리	G-1. 의료기관 내부고객 교육계획 수립하기	4.60±0.74	3.73±0.88	B	Y
	G-2. 의료기관 내부고객 교육실행하기	4.67±0.62	3.73±0.88	B	Y
	G-3. 의료기관 내부고객 교육효과 평가하기	4.53±0.74	3.60±0.99	B	Y
	G-4. 의료기관 직무분석하기	4.60±0.63	3.73±1.33	B	Y
	G-5. 의료기관 업무매뉴얼 제 · 개정하기	4.73±0.46	3.73±1.33	B	Y
	G-6. 의료기관 내부고객 만족도 조사하기	4.80±0.41	3.40±1.24	B	Y
	G-7. 의료기관 내부고객 상담하기	4.87±0.35	3.20±1.08	B	Y
	G-8. 의료기관 회의 주관하기	4.67±0.62	3.00±0.65	B	Y
(H) 의료기관 재무관리	H-1. 의료기관 구매계획 수립하기	4.13±0.92	3.20±1.13	B	Y
	H-2. 의료기관 구매계획 실행· 확인하기	4.40±0.74	3.00±1.07	B	N
	H-3. 의료기관 재고자산 관리하기	4.40±0.83	4.00±0.85	A	Y
	H-4. 의료기관 경영수지분석 실시하기	4.53±0.74	4.00±1.20	B	Y
	H-5. 의료기관 미수금 관리하기	4.80±0.56	4.00±0.76	A	Y
(I) 자기계발	I-1. 병원코디네이터실장 자격증 취득하기	4.33±0.82	2.87±1.13	B	Y
	I-2. 의료경영정보수집능력 배양하기	4.73±0.59	3.73±1.28	B	Y
	I-3. 통계분석능력 배양하기	4.60±0.51	3.93±1.22	B	Y
	I-4. 외국어 능력 배양하기	4.27±0.80	4.33±0.82	C	Y
	I-5. 리더십 역량 개발하기	4.93±0.26	4.13±0.99	A	Y
	I-6. 기획 역량 배양하기	4.80±0.56	4.07±0.96	A	Y
	I-7. 의료경영 관련 법령 지식 배양하기	4.33±0.82	4.27±0.80	B	Y

주1) A: 1개월 3회 이상, B: 1개월 1회 이상, C: 3개월 1회 이상
주2) Y: 입지초기에 필요한 작업, N: 입직초기에 필요하지 않은 작업

병원코디네이터실장의 여섯 번째 책무는 '의료기관 인사관리(F)'이며, 이 책무는 의료기관 채용계획 수립하기, 의료기관 인사전형 실시하기, 의료기관 근로계약 체결하기, 의료기관 신입직원 OJT 실시하기, 의료기관 인사평가도구개발하기, 의료기관 인사평가하기, 의료기관 직업급여 관리하기, 의료기관 직원 복리후생 실행하기, 의료기관 이직관리하기의 9개 수행작업으로 분류되었다〈표 5〉. 이중 중요도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 신입직원 OJT 실시하기(4.67±0.62)', '의료기관 인사평가하기(4.60±0.51)', '의료기관 채용계획 수립하기(4.60±0.63)'이었으며, 난이도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 인사평가도구 개발하기(4.07±1.03)'이었다. 수행 빈도가 높은 수행작업은 '의료기관 신입직원 OJT 실시하기'와 '의료기관 직원 복리후생 실행하기'였으며 1개월 1회 이상 발생하는 것으로 평가되었다. 그리고 '의료기관 이직관리하기'를 제외한 8개 수행작업이 입직 초기에 필요한 것으로 평가되었다.

병원코디네이터실장의 일곱 번째 책무는 '의료기관 조직관리(G)'이며, 이 책무는 의료기관 내부고객 교육계획 수립하기, 의료기관 내부고객 교육실행하기, 의료기관 내부고객 교육효과 평가하기, 의료기관 직무분석하기, 의료기관 업무매뉴얼 제·개정하기, 의료기관 내부고객 만족도 조사하기, 의료기관 내부고객 상담하기, 의료기관 회의주관하기의 8개 수행작업으로 분류되었다〈표 5〉. 이중 중요도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 내부고객 상담하기(4.87±0.35)'와 '의료기관 내부고객 만족도 조사하기(4.80±0.41)'이었으며, 난이도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 내부고객 교육계획 수립하기(3.73±0.88)', '의료기관 내부고객 교육실행하기(3.73±0.88)', '의료기관 직무분석하기(3.73±1.33)', '의료기관 업무매뉴얼 제·개정하기(3.73±1.33)'이었다. 그리고 모든 수행작업이 1개월 1회 이상 발생하는 것으로 평가되었으며, 입직초기에 필요한 것으로 평가되었다.

병원코디네이터실장의 여덟 번째 책무는 '의료기관 재무관리(H)'이며, 이 책무는 의료기관 구매계획 수립하기, 의료기관 구매계획 실행·확인하기, 의료기관 재고자산 관리하기, 의료기관 경영수지분석 실시하기, 의료기관 미수금 관리하기의 5개 수행작업으로 분류되었다〈표 5〉. 이중 중요도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 미수금 관리하기(4.80±0.56)'였으며, 난이도가 가장 높은 수행작업은 '의료기관 미수금 관리하기(4.00±0.76)', '의료기관 재고자산 관리하기(4.00±0.85)', '의료기관 경영수지분석 실시하기(4.00±1.20)'이었다. 수행 빈도가 높은 수행작업은 '의료기관 재고자산 관리하기'와 '의료기관 미수금 관리하기'로 1개월 3회 이상 발생하는 것으로 평가되었다. '의료기관 구매계획 실행·확인하기'를 제외한 4개의 수행작업은 입직 초기에 필요한 것으로 평가되었다.

병원코디네이터실장의 아홉 번째 책무는 '자기계발(I)'이며, 이 책무는 병원코디네이터실장 자격증 취득하기, 의료경영정보수집능력 배양하기, 통계분석능력 배양하기, 외국어 능력 배양하기, 리더십 역량 개발하기, 기획역량 배양하기, 의료경영 관련 법령 지식 배양하기의 7개 수행작업으로 분류되었다〈표 5〉. 이중 중요도가 가장 높은 수행작업은 '리더십 역량 개발하기(4.93±0.26)', '기획 역량 배양하기(4.80±0.56)'이었으며, 난이도가 가장 높은 작업은 '외국어 능력 배양하기(4.33±0.82)', '의료경영 관련 법령 지식 배양하기(4.27±0.80)'이었다. 반면 '병원코디네이터실장 자격증 취득하기(2.87±1.13)'는 난이도가 가장 낮게 평가되었다. 수행 빈도가 높은 수행작업은 '리더십 역량 개발하기'와 '기획 역량 배양하기'로 1개월에 3회 이상 발생하는 것으로 평가되었다. 그리고 모든 수행작업이 입직 초기에 필요한 것으로 평가되었다.

4. 수행작업별 지식, 기술, 도구 및 수행준거 도출

9개 책무에 따른 68개 수행작업에 기반하여 각 수행작업에서 요구되는 지식, 기술, 도구 및 수행준거를 도출하였다. 이때 지식(Knowledge)은 수행작업(Task)을 수행하기 위해 필요한 정의, 개념, 절차, 원리 등을 말하며, 기술(Skill)은 구체적 절차와 방법에 따라 해당 수행작업들에 적용해서 어느 정도 능숙하게 수행할 수 있는 능력을 말한다. 그리고 도구(Tool)는 기술의 적용을 위해 사용되어지는 도구나 장비를 말하며, 수행준거는 해당 수행작업을 수행하는 절차와 방법을 논리적인 순서에 따라 구체적으로 기술한 것이다[6].

DACUM 위원회에서 도출한 직무모형에 대하여 15인의 현장실무 전문가의 검증을 실시한 결과 정의된 수행작업에 필요한 지식, 기술, 도구의 예는 〈표 6〉와 같으며, 수행작업에 대한 수행준거의 예는 〈표 7〉와 같다.

<표 6> 병원코디네이터실장의 작업별 지식, 기술, 도구 도출(예시)
(An example of knowledge, skills and tools of head hospital coordinators)

책무	작업	지식(Knowledge)	기술(Skill)	도구(Tool)
C 의료서비스 질 관리	C-1 의료서비스 질 평가 기획하기 (AAB)	· 의료서비스 질 평가 · MOT · 질 평가도구 개발 · 질 평가팀 구성 · 질 평가진행일정관리	· 평가지표개발능력 · 평가도구개발능력 · 질 평가 실시능력 · 보고능력 · 기획력&협의능력	· 컴퓨터 · 엑셀 · 한글 · 평가지표&도구 · 작업 매뉴얼
	C-2 의료서비스 MOT 평가도구 개발하기 (ABC)	· 의료서비스 특성 · MOT · 사업목표달성 평가 · 고객불만 · 업무프로세스 · 질 평가도구	· MOT 분석능력 · 고객불만파악능력 · 업무프로세스 파악 능력 · MOT 체크기준 개발 능력 · MOT 평가도구 개발 능력	· 컴퓨터 · 엑셀 · 한글 · MOT 체크기준표 · MOT 평가도구 · 사업평가 매뉴얼
	C-3 의료서비스 만족도 평가도구 개발하기 (ABC)	· 의료서비스 만족도 · 고객특성분석 · 의료서비스 만족도평가 · 의료서비스 만족도평가 신뢰도 & 타당도 · 보고서 작성	· 의료서비스 만족도조사능력 · 고객특성분석능력 · 만족도 평가도구 개발능력 · 평가도구 신뢰도 검증능력	· 컴퓨터 · 엑셀 · 한글 · 통계프로그램 · 만조도조사도구 · 만족도 평가도구 · 작업 매뉴얼
	C-4 의료서비스 질 평가 분야 선정하기 (ABC)	· 의료서비스 질 평가 · 브레인스토밍 · 우선순위결정	· 브레인스토밍 진행 능력 · 우선순위결정능력 · 보고능력	· 컴퓨터 · 엑셀 · 한글 · 작업 매뉴얼
	C-5 의료서비스 질 평가 시행하기 (ABC)	· 의료서비스 질 평가 · 의료서비스 평가도구 · 내부·외부 고객평가 · 고객접점	· 평가도구활용능력 · 질 평가실시기술 · 교육능력 · 질 평가 진행 체크능력	· 컴퓨터 · 엑셀 · 한글 · 평가진행체크표 · 작업 매뉴얼
	C-6 의료서비스 질 평가 분석하기 (ABC)	· 의료서비스 질평가 · 조사자료수집 · 고객만족도 · 의료통계분석	· 조사자료수집능력 · 고객만족도 분석 능력 · 통계분석능력	· 컴퓨터 · 엑셀 · 한글 · 질 평가 도구 · 통계프로그램 · 사업평가 매뉴얼
	C-7 의료서비스 질 개선계획 수립하기 (ABB)	· 의료서비스 질 개선 · 의료기관 고객 · 의료업무 프로세스 · 우선순위선정 · 목표설정 · 목표달성계획수립	· 원인분석능력 · 목표설정능력 · 우선순위선정능력 · 계획수립능력	· 컴퓨터 · 엑셀 · 한글 · 통계프로그램 · 작업매뉴얼
	C-8 의료서비스 질 개선계획 실행하기 (ABB)	· 의료서비스 질 개선 · 질 개선 표준매뉴얼 · 질 개선 실행	· 인간관계기술 · 매뉴얼작성기술 · 교육능력 · 계획실행능력	· 컴퓨터 · 엑셀 · 한글 · 직원교육자료 · 질 개선 매뉴얼 참고 자료 · 작업매뉴얼
	C-9 의료서비스 질 개선결과 확인하기 (ABB)	· 의료서비스 질 개선 · 의료서비스 접점 · 의료서비스 질 관리	· 자료분류기술 · 자료정리기술 · 보고서작성능력 · 보고능력	· 컴퓨터 · 엑셀 · 한글 · 질 개선 결과표 · 작업매뉴얼
	C-10 의료서비스 질 개선결과 사후관리하기 (ABB)	· 의료서비스 질 개선 · 의료서비스 접점 · 의료서비스 모니터링 · 질 사후관리	· 모니터링기술 · 자료정리기술 · 자료분석기술 · 보고능력	· 컴퓨터 · 엑셀 · 한글 · 모니터링 결과표 · 작업매뉴얼

<표 7> 병원코디네이터실장의 작업별 수행준거 도출(예시)
(An example of performance standard for head hospital coordinators)

책무	수행작업	수행 준거
C 의료서비스 질 관리	C-1 의료서비스 질 평가 기획하기	C-1-1 의료서비스 질 평가팀을 구성한다.
		C-1-2 의료서비스 질 평가 대상(접점)을 선정한다.
		C-1-3 의료서비스 질 평가 지표 및 평가 도구를 개발한다.
		C-1-4 의료서비스 질 평가방법(평가자, 시행일자, 평가기간)을 해당 부서와 상의한 후 결정한다.
		C-1-5 의료서비스 질 평가 기획안을 작성하여 원장에게 보고한다.
	C-5 의료서비스 질 평가 시행하기	C-5-1 의료서비스의 질 평가팀의 평가 및 평가도구의 활용에 대한 교육을 실시한다.
		C-5-2 고객 접점별로 의료서비스 질 평가를 실시한다.
		C-5-3 의료서비스 질 평가 진행 상황을 수시로 체크한다.
		C-5-4 동일 의료서비스의 질에 대해 일정기간 동안 일관성 있게 평가한다.
	C-7 의료서비스 질 개선계획 수립하기	C-7-1 의료서비스 질 개선 항목을 선정한다.
		C-7-2 의료서비스 질 개선 항목(직원, 고객, 업무 프로세스 등)에 대한 원인분석을 실시한다.
		C-7-3 의료서비스 질 개선 각 항목들에서 개선 우선순위를 선정한다.
		C-7-4 의료서비스 질 개선 목표를 설정한다.
		C-7-5 의료서비스 질 개선 목표달성 계획을 수립한다.

직무 정의	의료기관의 의료서비스 가치 및 문화를 창조하고, 고객만족의 극대화와 의료기관의 경영개선을 위해 의료기관의 효율적 운영방법을 기획하고 관리하는 의료서비스 전문가				
책무(duty)	작업(task)				
A 의료경영기획	A-1 의료기관 사업목표 설정하기 AAC	A-2 의료기관 경영정보 수집하기 AAC	A-3 의료기관 사업계획 수립하기 AAC	A-4 의료기관 사업계획 실행하기 AAB	A-5 의료기관 사업 중간점검하기 ABC
	A-6 의료기관 사업결과 분석하기 AAC	A-7 의료기관 사업결과 평가하기 ABB			
B 의료경영분석	B-1 의료환경 및 의료정책 분석하기 AAC	B-2 경쟁의료기관 분석하기 ABB	B-3 의료기관 고객DB 분석하기 ABA	B-4 진료통계 분석하기 AAA	B-5 진료수익 분석하기 AAB
C 의료서비스 질 관리	C-1 의료서비스 질 평가 기획하기 AAB	C-2 의료서비스 MOT 평가도구 개발하기 ABC	C-3 의료서비스 만족도 평가 도구 개발하기 ABC	C-4 의료서비스 질 평가 분야 선정하기 ABC	C-5 의료서비스 질 평가 실시하기 ABC
	C-6 의료서비스 질 평가 분석하기 ABC	C-7 의료서비스 질 개선계획 수립하기 ABB	C-8 의료서비스 질 개선계획 실행하기 ABB	C-9 의료서비스 질 개선결과 확인하기 ABB	C-10 의료기관 질 개선결과 사후관리하기 ABB

<그림 2> 병원코디네이터실장의 직무모형 (Job model of head hospital coordinators)

D 의료기관 마케팅	D-1 의료기관 고객 세분화하기 ABB	D-2 의료기관 목표고객 선정하기 ABB	D-3 진료상품 개발하기 AAB	D-4 부가 의료서비스 개발하기 AAB	D-5 의료기관 고객서비스 행사기획하기 ABB
	D-6 의료기관 홍보자료 수집하기 ABB	D-7 의료기관 홍보계획 수립하기 ABB	D-8 의료기관 홍보물 제작하기 AAB	D-9 온라인 마케팅 실행하기 AAB	D-10 마케팅 효과 분석하기 AAB
E 의료기관 고객관리	E-1 의료기관 특별고객 선정하기 ACB	E-2 의료기관 특별고객 서비스 방안 개발하기 ABB	E-3 의료기관 특별고객 서비스 제공하기 ACA	E-4 의료기관 특별고객 서비스 효과 분석하기 ABB	E-5 의료기관 특별고객서비스 개선방안 수립하기 ABB
	E-6 의료기관 특별고객 서비스 개선방안 실행하기 ACB	E-7 의료기관 특별고객 서비스 개선결과 확인하기 ABB			
F 의료기관 인사관리	F-1 의료기관 채용계획 수립하기 ABC	F-2 의료기관 인사전형 실시하기 ABC	F-3 의료기관 근로계약 체결하기 ABC	F-4 의료기관 신입직원 OJT 실시하기 ABB	F-5 의료기관 인사평가 도구 개발하기 AAC
	F-6 의료기관 인사 평가하기 ABC	F-7 의료기관 직원급여 관리하기 ABC	F-8 의료기관 직원 복리후생 실행하기 ABB	F-9 의료기관 이직 관리하기 ABC	
G 의료기관 조직관리	G-1 의료기관 내부고객 교육계획 수립하기 ABB	G-2 의료기관 내부고객 교육 실행하기 ABB	G-3 의료기관 내부고객 교육효과 평가하기 ABB	G-4 의료기관 직무분석하기 ABB	G-5 의료기관 업무 매뉴얼 재 · 개정하기 ABB
	G-6 의료기관 내부고객 만족도 조사하기 ABB	G-7 의료기관 내부고객 상담하기 ABB	G-8 의료기관 회의 주관하기 ABB		
H 의료기관 재무관리	H-1 의료기관 구매계획 수립하기 ABB	H-2 의료기관 구매계획 실행 · 확인하기 ABB	H-3 의료기관 재고자산 관리하기 AAA	H-4 의료기관 경영수지 분석 실시하기 AAB	H-5 의료기관 미수금 관리하기 AAA
I 자기계발	I-1 병원코디네이터실장 자격증 취득하기 ACB	I-2 의료경영 정보수집 능력 배양하기 ABB	I-3 통계분석능력 배양하기 ABB	I-4 외국어 능력 배양하기 AAC	I-5 리더십 역량 개발하기 AAA
	I-6 기획 역량 개발하기 AAA	I-7 의료경영 관련 법령지식 배양하기 AAB			

주1) 테두리 선 내의 어두운 바탕의 작업들은 입직 초기에 갖추어야 할 작업들이고, 나머지는 직업의 전 생애 동안 직장에서 갖추어 나갈 작업들임

주2) 우 하단 세 개씩의 영문표기는 각 작업의 중요도, 난이도, 빈도의 순서에 따라 A(높음), B(보통), C(낮음)로 구분했음

<그림 2> 병원코디네이터실장의 직무모형 (Job model of head hospital coordinators) <계속>

5. 병원코디네이터실장의 직무모형 설정

DACUM 기법에 의한 직무분석 결과를 바탕으로 〈그림 2〉과 같이 병원코디네이터실장의 직무모형을 개발하였다. 이 직무모형은 병원코디네이터실장의 직무를 책무와 책무별 수행작업의 상호 연관성과 순서를 고려하여 구조화하였다. 이 직무모형은 각 수행작업의 중요도, 난이도, 빈도 그리고 입직 초기 요구도를 표기하여 병원코디네이터실장의 직무 요인들 간의 관련성 및 특정 직무능력의 가치 등을 쉽게 파악할 수 있도록 구성하였다.

6. 병원코디네이터실장의 직무에 대한 교육 필요도 분석 결과

도출된 직무모형에 기반하여 병원코디네이터실장의 수행작업에 대한 교육 필요도 분석을 실시하여 중장기교육과 단기교육에 해당하는 수행작업들을 평가하였으며, 그 결과는 〈표 8〉과 같다.

<표 8> 병원코디네이터실장의 직무에 대한 단기교육[1] 필요도 분석
(An analysis of short-term education needs for head hospital coordinator)

책무	수행작업	M±SD		빈도
		중요도	난이도	
C. 의료서비스 질 관리	C-4. 의료서비스 질 평가 분야 선정하기	4.87±0.52	3.40±0.91	C
	C-5. 의료서비스 질 평가 실시하기	4.80±0.41	3.13±1.06	C
	C-6. 의료서비스 질 평가 분석하기	4.80±0.56	3.33±1.11	C
	C-7. 의료서비스 질 개선계획 수립하기	4.67±0.72	3.27±1.10	B
	C-8. 의료서비스 질 개선계획 실행하기	4.67±0.72	3.27±1.16	B
	C-9. 의료서비스 질 개선결과 확인하기	4.67±0.72	3.00±1.07	B
D. 의료기관 마케팅	D-6. 의료기관 홍보자료 수집하기	4.20±0.86	3.20±1.08	B
	D-7. 의료기관 홍보계획 수립하기	4.40±0.83	3.33±1.11	B
F. 의료기관 인사관리	F-1. 의료기관 채용계획 수립하기	4.60±0.63	3.27±1.03	C
	F-2. 의료기관 인사전형 실시하기	4.40±0.83	3.33±1.11	C
	F-3. 의료기관 근로계약 체결하기	4.47±0.74	3.27±1.03	C
	F-7. 의료기관 직원급여 관리하기	4.33±0.82	3.40±1.40	C
	F-8. 의료기관 직원 복리후생 실행하기	4.40±0.83	3.47±1.06	B
G. 의료기관 조직관리	G-6. 의료기관 내부고객 만족도 조사하기	4.80±0.41	3.40±1.24	B
	G-7. 의료기관 내부고객 상담하기	4.87±0.35	3.20±1.08	B
I. 자기계발	I-1. 병원코디네이터실장 자격증 취득하기	4.33±0.82	2.87±1.13	B
합계	16			

주1) 단기교육: 10시간 미만의 1회 또는 워크숍 형태로 진행되는 교육 프로그램, 3개월 미만으로 진행되는 교육 프로그램
중기교육: 3개월 이상 6개월 미만으로 진행되는 교육 프로그램
장기교육: 6개월 이상으로 진행되는 교육 프로그램

Ⅳ. 고찰 및 결론

본 연구에서는 DACUM 기법을 활용하여 병원코디네이터실장의 직무를 분석하고 정의하였으며, 이에 대한 검증을 통해 병원코디네이터실장의 책무와 수행작업, 그리고 수행작업별 지식, 기술, 도구 및 수행준거를 확정하였다. 또한 도출된 책무와 수행작업에 대한 중요도, 난이도, 빈도 및 입직 초기 요구도에 대한 검증을 통해 교육 필요도를 분석함으로써 해당 직무에 대한 교육체계 및 교육과정 개발 가능성을 검토하고, 자격증 제도 도입을 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

본 연구에서 도출된 병원코디네이터실장의 정의는 '의료기관의 의료서비스의 가치 및 문화를 창조하고, 고객만족의 극대화와 의료기관의 경영개선을 위해 의료기관의 효율적 운영방법을 기획하고 관리하는 의료서비스 전문가'이다.

직무분석을 통해 도출된 병원코디네이터실장의 책무는 '의료경영기획', '의료경영분석', '의료서비스 질 관리', '의료기관 마케팅', '의료기관 고객관리', '의료기관 인사관리', '의료기관 조직관리', '의료기관 재무관리', '자기계발' 9개로 분류되었다. 이 분석 결과, 전문가 집단이 인식하고 있는 병원코디네이터실장의 주요 책무는 단순히 '고객상담서비스'만이 아니라 '의료서비스 질 관리'와 '의료기관 마케팅', 그리고 '의료기관 인사관리', '의료기관 조직관리' 등 전반적인 의료기관 경영에 영향력이 높은 직무임이 확인되었다.

이러한 결과는 유형식, 이선동, 심소영(2011)의 연구[3]에서 도출된 일반병원코디네이터의 직무분석 결과와 비교하였을 때도 관찰된다. 일반병원코디네이터의 책무와 비교하였을 때, 병원코디네이터실장의 주된 책무 및 수행작업이 주로 의료경영과 관련되며, 개별 고객이 아닌 의료기관 관련 마케팅, 고객관리, 인사 · 조직 · 재무관리 등을 포함하고 있었다. 또한 이러한 책무 및 수행작업은 수행 빈도가 높지는 않더라도 일반병원코디네이터의 업무에 비해 상대적으로 중요하고, 난이도가 높으며, 의료기관 경영과 관련되어 있어 병원코디네이터실장으로 입직하기 전에 반드시 습득해야 하는 능력임이 확인되었다. 따라서 현직 병원코디네이터실장들도 보수교육과 꾸준한 자기계발 등으로 리더십역량, 기획역량, 외국어 능력 등을 향상시켜야 하는 것으로 판단된다.

'의료경영기획' 책무에 속한 7개의 수행작업은 작업 빈도가 상대적으로 낮은 편이지만, 중요도와 난이도는 높게 나타나 병원코디네이터실장이 필수적으로 갖추어야 하는 중요한 능력으로 분석되었다. '의료경영분석' 책무에서는 '의료기관 고객 DB분석하기' 수행작업이 중요도와 수행빈도에서 모두 높게 평가 되었으며, '진료통계 분석하기'와 '진료수익 분석하기' 수행작업은 중요도와 난이도, 빈도 모두 높게 나타나 병원코디네이터실장이 병원마케팅 및 병원 수익과 관련된 병원경영 업무에 핵심적인 역할과 책임이 요구되고 있음을 알 수 있다.

'의료서비스 질 관리'는 의료서비스 만족도와 연관성이 깊은 매우 중요한 책무이다. 특히 수행작업의 난이도와 빈도는 보통 수준이지만 모든 작업의 중요도가 높고, 입직초기에 요구되는 핵심적인 작업이므로 병원코디네이터실장은 의료서비스 질 관리 업무를 체계적이고 원활히 수행할 수 있도록 관련 능력을 갖추어야 할 뿐만 아니라 다양한 질 관리 사례를 학습하고 연구하여 충분한 역량을 향상시킬 필요성이 있다. 정희태(2010)의 연구결과 병원코디네이터가 고객관리를 통해 우수고객을 창출하고 대기시간을 줄임으로써 업무 효율성을 증가시켜 경영 성과에 기여하며, 병원 경쟁력을 향상시키는데 주요 요인이 될 것이라고 하였다[8]. 따라서 일반병원코디네이터의 상급자인 병원코디네이터실장의 의료서비스 질 관리 능력은 병원 경쟁력을 향상시키고 유지를 위한 주요 수행작업이라 할 수 있다.

일반병원코디네이터의 '의료마케팅 책무'가 바이럴(Viral)마케팅의 만족도를 높이기 위한 수행작업이 주요 업무인데 비해, 병원코디네이터실장의 의료마케팅 책무는 의료마케팅 기획 및 진행관리 업무를 더 중점적으로 수행해야 함을 보여주고 있다. 특히, '의료마케팅 효과 분석하기'와 같은 의료마케팅 실행의 결과 분석 및 분석 결과를 반영한 개선계획수립 등의 병원경영 업무에 보다 더 중점적인 역할을 수행하고 있음을 알 수 있다. 또한 일반병원코디네이터가 일반 고객에 대한 서비스 제공과 관리를 담당하는데 비해 병원코디네이터실장은 특별 고객관리를 전담하는 차별화된 책무를 맡고 있다. 특별 고객은 전체 고객 중 소수에 속하지만 의료기관 수익에 큰 영향력을 미치는 고객 그룹이므로 병원코디네이터실장은 특별 고객들의 소비심리와 소비행동의 이해 및 분석능력을 갖추하는 것이 요구된다.

'의료기관의 인사관리'는 병원의 성장과 발전에 직접적인 영향을 미치는 매우 핵심적인 책무라고 할 수 있다. 의료기관에서 의료진은 진료업무를 수행하고, 대부분의 병원코디네이터실장들은 직원모집과 직원교육, 직원평가 등의 인사관리 업무를 수행함으로써 의료기관의 규모와 조직 특성에 적합한 인사평가 도구의 개발 및 이직관리에 대한 매우 중요한 역할을 담당할 수 있어야 한다. 뿐만 아니라 병원코디네이터실장은 병원 조직의 목표 달성에 요구되는 조직 구성원들의 팀워크와 동기부여 및 성과관리를 위한 병원운영시스템과 교육프로그램의 기획, 실행, 평가, 관리 능력을 갖추는 것이 필요함을 알 수 있다.

최근 의료기관장들은 병원코디네이터실장의 채용기준과 평가기준으로 고객관리 및 고객상담 능력뿐만 아니라 병원의 내부고객에 대한 조직관리 능력을 비중 있게 고려하고 있다. 따라서 병원코디네이터실장은 병원조직의 목표 달성을 위해 조직구성원의 특징을 파악하고 개인과 공동의 서비스 업무를 구조화하고 체계화하는 능력을 갖추는 것이 필요하다. 또한 의료기관 수입 및 비용 결산, 미수금 관리, 원무통계 및 보험청구관리, 병원물품 구매 및 재고관리 등에 관한 업무를 수행하는 동시에 재무관리 책임자로서의 역할을 담당하는 것도 병원코디네이터실장의 역할이다. 의료기관의 체계적인 재무관리는 원활한 진료업무 수행과 병원의 수익증대에 큰 영향을 미치게 되며, 관리자로서의 역할을 수행해야 하는 책무의 특성상 리더십과 기획능력을 갖추기 위한 자기계발의 필요성도 강조되고 있다.

본 연구에서는 DACUM 기법에 의한 직무분석 결과를 바탕으로 병원코디네이터실장의 직무모형을 개발하였다. 그리고 개발된 직무모형에 대한 연구자의 교육 필요도 분석을 통해 제안되는 교육 및 활용 가능성은 다음과 같다.

먼저 본 연구에서 도출된 병원코디네이터실장의 직무분석 결과와 모형은 NCS 기반의 교육과 채용 및 자격제도 도입에 활용될 수 있을 것이다. 특히 본 연구에서는 교육 필요도 분석 시 중요도와 난이도가 모두 높은 수행작업의 경우는 중장기교육의 필요도가 높은 것으로 평가하였다. 반면 중요도는 높으나 난이도와 빈도가 낮은 수행작업의 경우는 단기교육 프로그램이 필요한 것으로 평가되었는데, 이는 '의료서비스 질 평가 분야 선정하기(C-4)'와 '의료서비스 질 평가 실시하기(C-5)' 등의 총 16개의 수행작업들이 선정되었다〈표 8〉. 그리고 그 외의 나머지 모든 수행작업들은 중장기교육의 필요도가 있는 것으로 분석되었다. 이러한 평가 결과는 대학 교육 및 직업 훈련에서의 교육계획 수립 시 프로그램의 구성과 교육 시기 및 교육기간에 대한 결정에 활용이 가능하다.

본 연구 결과에 기반 한 결론 및 제한점은 다음과 같다.

첫째, 본 직무분석 결과는 병원코디네이터실장의 책무와 수행작업 뿐만 아니라 수행준거까지 개발하여 제시하였으므로 이는 NCS를 적용한 현장중심 실무 교육과정의 개발과 운영에 유용하게 활용할 수 있고, 직무능력 성취수준에 대한 평가기준을 마련하는데 기본 자료가 될 수 있을 것으로 판단된다.

둘째, 본 직무분석 결과를 통해서 도출된 9개의 책무 및 68개의 수행작업들을 상호 유사한 과업들로 묶어서 병원코디네이터실장의 직무능력 향상을 위한 교육 및 연수코스로 개발하여 운영한다면 더욱 실효성 있는 교육의 효과가 나타날 것으로 기대된다.

셋째, 본 직무분석 결과는 병원코디네이터실장의 직무에 대해 책임과 역할을 명확히 제시하고 있으므로 병원코디네이터실장의 효율적 업무수행을 위한 표준화된 실무지침서의 작성과 더불어 이들의 채용과 인력관리, 자격증제도 마련을 위한 기초 자료로 활용할 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구에서는 병원코디네이터실장의 핵심 책무와 수행작업을 도출하는 것을 목적으로 하였다. 따라서 추후 병원의 지역 및 규모와 진료과목의 특성을 고려한 차별화된 직무요구 등에 대해 탐색해 볼 필요가 있으며, 다양한 병원 규모와 진료과목 특성에 따른 병원코디네이터실장의 직무에 어떤 차이점이 있는지 확인하여 표준화하는 후속 연구가 요구된다.

<References>

1. Lee JS, Cho DH. The analysis about DACUM utilization focusing on scholarly articles in Korea. Korean J Human Resource Development 2015; 17(4):1-18.
2. Lee JY. The Effect of the Professional Role of Hospital Coordinators on Patient Satisfaction [dissertation]. Seoul: Uiduck University;2015.
3. Yoo HS, Lee SD, Shim SY. Job Analysis of Hospital

Coordinator Based on the DACUM Method. Korean J Oriental Preventive Medical Society 2011;15(3): 101-114.
4. Cho KW, Kim CH. A Study on Performance of Hospital Coordinators. Korean J Health Service Management 2009;3(1):21-28.
5. Jung YH, Im BH, Kim HS. A Study on the Role of Hospital Coordinator in Primary Health Clinics. Korean J. Health Service Management 2010;4(1): 71-86.
6. Lee SJ. Kim KM, Kim JH, Bang DY, Lee MS, Lee SK et al. Job analysis of hospital coordinator. Seoul: Korean Research Institute Vocational Education & Training; 2004.
7. Yang HJ. Development of Standardized Training & Education Programs for Hospital Coordinators [dissertation]. Seoul: Gachon University; 2012.
8. Chung HT. Study on the Role of Hospital Coordinators with System Dynamics Approach. Korean J System Dynamics Review 2010;11(4): 5-23.
9. Lee NC. Lee SD, Park JS. Manpower Forecasting and Human Resources Development in Health and Welfare Services Sector. Seoul: Korean Research Institute Vocational Education & Training; 2010.
10. Kim HS, Yoo YS, Cho OH. Task Performance and Analysis of Organ Transplantation Coordinators in Korea. Korean J Clinical Nursing Research 2014;20(2):246-255.
11. Kim YH. A Study on the Effect of Customer Orientation in the Hospital Coordinator's role ambiguity and situations. Korean J Hospital Management 2013;18(3):1-26.
12. Sung YH. Lim NY, Park KO, Jung JH, Kwon IG, Kim US, et al. Job Analysis For Role Identification of Clinical Nurses with Expanded Role-Clinical Nurse with Education and Clinical Nurse with Coordination. Korean J Clinical Nursing Research 2009;15(2):139-155.
13. Byun SY, Jung MH, Seo JY. Job Analysis of Community Social Worker for Children Based on the DACUM Method. Korean J Vocational Education Research 2007;26(3):187-207.
14. Kweon JG, Mang BH, Lee JS, Lee JH, Lee JG, Shin MG, et al. NCS-based curriculum guidelines-Development, operation, evaluation and quality control training. Ministry of Education & National Research Foundation of Korea : 2015. p 71-97.
15. Kim PW. DACUM Handbook. Daejeon: Chungnam National University Industrial Education Research Center; 2005.
16. Kim HP, Kim YY, Kim HS. Job Analysis f Elementary School Teachers Based on the DACUM Method. Korean J Vocational Education Research 2006;25(2):55-77.
17. Chung HS. A Study on the Hairdresser's Job Analysis by DACUM Method and Curriculum Development. Korean J Society Cosmetics 2004;10(1):28-39.
18. Yoo HS, Kim YH, Kim KH. Job Analysis of Hospital Administrator Based on the DACUM Method. Korean J Hospital Management 2011;16(1):124-141.
19. Norton, R. E. DACUM Handbook(2nd ed). Columbus OH: The Center on Education and Training for Employment, The Ohio State University. 1997.