



다니고 싶은 동물 병원 만들기

<동물 병원의 인적자원관리>

라라동물병원 원장 : 이진민
lalavet@naver.com

▣ 경영 (management)

경영의 본래 의미는 조직을 관리하고 운영하는 것이다. 이를 조직의 목적과 연관시켜 '조직의 목적을 달성하기 위한 일체의 과정'이라고도 할 수 있다. 앞의 쓰인 조직은 가계, 기업, 기관 또는 다른 어떤 조직도 될 수도 있다. 하지만, 현대사회에 접어들면서 기업의 역할과 비중이 점차 커지게 되어 오늘날에는 주로 기업 경영을 의미하게 되었다.

기업은 영리 추구를 목적으로 경영 활동을 수행하는 개별 경제의 단위이며, 경영은 기업의 목적을 수행하기 위해 갖추어야 할 기술 또는 수단이다. 다르게 표현하면 기업은 경영의 소유 단위이며, 경영은 기업의 생산 단위라고 할 수 있다.

▣ 인적자원관리 (human resource planning)

조직의 목적을 달성하기 위하여 효율적으로 활용하여야 하는 자원 중에 인적자원의 획득·개발에 관한 활동으로 '기업의 장래 인적자원의 수요를 예측하여, 기업전략의 실현에 필요한 인적자원을 확보하기 위하여 실시하는 일련의 활동'이라 정의한다.

▣ 직무만족 (job ability)

어떤 개인이 자신의 직무에 대해 갖고 있는 느낌 전체를 의미한다. 높은 수준의 직무만족을 지닌 사람은 자신의 직무에 대해서 호의적

인 느낌을 지니고 있는 반면 직무만족이 낮은 사람은 부정적인 느낌을 지니고 있다. 우리가 흔히 조직 구성원의 태도를 말할 때 그것은 직무만족을 가리키는 경우가 많다. 그렇기 때문에 사실상 두 가지는 서로 바꾸어 사용해도 무리가 없다.

직무만족에 영향을 미치는 요소들로는 정신적으로 도전적인 업무, 공정한 보상, 지원적 인 작업 환경, 협조적인 동료 등을 들 수 있다.

▣ 동기부여 (motivation)

동기란 어떤 것을 하고자 하는 의욕이며, 동기의 수준은 그 행위가 자신의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력을 어느 정도나 지니고 있는가에 의해서 영향을 받는다.

동기부여 된 종업원들은 일종의 긴장 상태에 있다. 그들은 이러한 긴장을 해소하기 위하여 어떤 종류의 활동을 시작한다. 긴장이 클수록 해소를 위해서 더 많은 활동이 필요하다. 이러한 이해를 가지고 열심히 어떤 활동을 수행하는 종업원을 관찰해 보면, 종업원들의 행동은 그들이 중요하게 여기는 어떤 목표를 달성하려는 열망에 의해서 유발된 것임을 알 수 있다.

▣ 욕구단계설

동기부여 이론 중에서 가장 널리 알려진 이론은 Maslow의 욕구단계설이다. 그는 사람 안에는 다섯 가지 욕구가 단계를 이루고 있다고 했다.

1. 생리적 욕구 : 배고픔, 갈증, 주거, 성, 기타 신체적 욕구
2. 안전 욕구 : 신체적 및 감정적 위협으로부터 안전과 보호
3. 사회적 욕구 : 정서, 소속감, 수용, 친교
4. 존경 욕구 : 자기 존중, 독립성, 성취감과 같은 내적 요소와 지위, 인정, 관심 등 외적인 요소
5. 자아실현 욕구 : 성장, 잠재능력의 발휘, 성취 등 무엇인가를 이루어내고자 하는 충동

■ X이론과 Y이론

미국의 경영학자 맥그리거(D. McGregor)가 1960년대에 주장한 관리나 조직에 있어서의 인간관 내지 인간에 관한 가설의 유형이다.

X이론은 전통이론에 따른 인간관으로 인간은 본래 노동을 싫어하고 경제적인 동기에 의해서만 노동을 하며 명령 및 지시를 받은 일밖에 실행하지 않는다는 것이다.

이 가설에 입각하면 엄격한 감독, 상세한 명령·지시, 상부로부터의 하부에 대한 지배 중시, 금전적 자극 등을 특색으로 하는 관리나 조직이 출현한다.

이에 대해 Y이론은 인간에게 노동은 놀이와 마찬가지로 본래 바람직한 것이며 인간은 자기의 능력을 발휘, 노동을 통해 자기실현을 바라고 있다고 본다. 인간은 또한 타인에 의해 강제되는 것이 아니라 스스로 설정한 목표를 위해 노력한다는 것이 Y이론이다.

이 가설에 입각하면 의사결정에 조직구성원을 광범하게 참여시키는 참여적 관리, 목표관리가 행해지며, 엄격한 관리 대신 부하가 문제해결의 주체가 되고 상사는 그 문제 해결을 도와주는 식의 관리가 행해지게 된다.

■ W이론

전통적 기질인 신바람·흥을 산업 현장과 우리 생활에서 불러일으켜 현재 상황을 획기적으로 돌파해 나가야 하며 경영자 등 사회지도층이 그 역할을 맡아야 한다는 것이다.

■ 360도 평가 (다면평가)

성과평가 방법 중 가장 최근에 나타난 것이 360도 평가이다. 종업원이 일상적으로 만날 수 있는 사람들로부터 성과에 대한 피드백을 받는 방법이다. 평가자의 수는 적을 경우 3~4명에서 많은 경우에는 25명이 될 수 있으며, 대부분의 조직에서는 피평가자 한 명당 5~10명의 평가자료를 사용한다.

360도 평가의 장점은 팀제, 종업원 참여제도, 품질경영 프로그램 등을 도입한 조직에 잘 맞는다. 동료, 고객, 부하들의 피드백에 의존해서 평가가 이루어지기 때문에 360도 평가는 모든 구성원들에게 평가 과정에 대한 참여의식을 심어주고, 정확한 평가 결과를 얻을 수 있다.

■ 직원교육

유능한 종업원이라고 해서 계속 유능한 사람으로 남는 것은 아니다. 기술이 떨어지고 진부해질 수도 있는 일이다. 이것이 바로 직원을 교육하는 이유이다.

직원교육은 새로 채용된 신입사원은 물론 종업원에게 과학적 및 합리적인 방법으로 여러 가지 능력을 개발 및 신장시키는 과정을 말하는 것이다. 직원교육은 면밀한 교육 계획표를 작성하여 실시하여야 한다.