

삼성서울병원의 교육전략 및 실시 사례



글 · 박옥룡 | 삼성서울병원 인사팀 교육과 과장

기본 인성을 갖춘 의료인상 확립을 위한 삼성서울병원(이하 “SMC”) 업(MISSION)의 개념을 실현하기 위해 SMC 추진전략 및 새 전통 수립 사항에 대한 실천의지를 함양하고, 친절마인드 제고 및 의식구조 개선을 위한 각종 활동이 병원 개원 이후 현재까지 전 직원의 지속적 관심 속에 지속되어 왔다.

그러한 여러 가지 활동 중 인력개발 부문에서의 역할은 크게 세 가지의 기본방향과 그 기본방향 실천을 위한 중점 추진전략으로 표현될 수 있다.

1. 變化方向(戰略)

- 21C 초일류 병원 실현을 위한 교육체계 확립
- 인간미, 도덕성, 기본미를 갖춘 SMC인상 실현
- 친절교육을 기반으로 고객만족 경영 달성

2. 중점 추진전략

기본 방향	중점 추진 전략
<p>교육체계 확립</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 연구하는 의료인상 · 국제화, 세계화 지수 향상 · 업무수행에 요구되는 지식, 기술, 태도
<p>SMC인상 실현</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 기본 BASIC 강조 · 직무개발 및 조직활성화 · 교육관리 체계 정립 (PDSS)
<p>고객만족 경영</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 현장(MOT) 교육, 사례위주 교육 · 친절강사 활용 · 친절관련 인센티브 제도 (부서상 시상)

기본 방향을 실현하기 위한 추진전략의 세부 내용을 살펴보면, 교육운영 측면으로 접근하여야 할 과제와 제도운영으로 해결해야 할 과제로 크게 나누어 볼 수 있다.

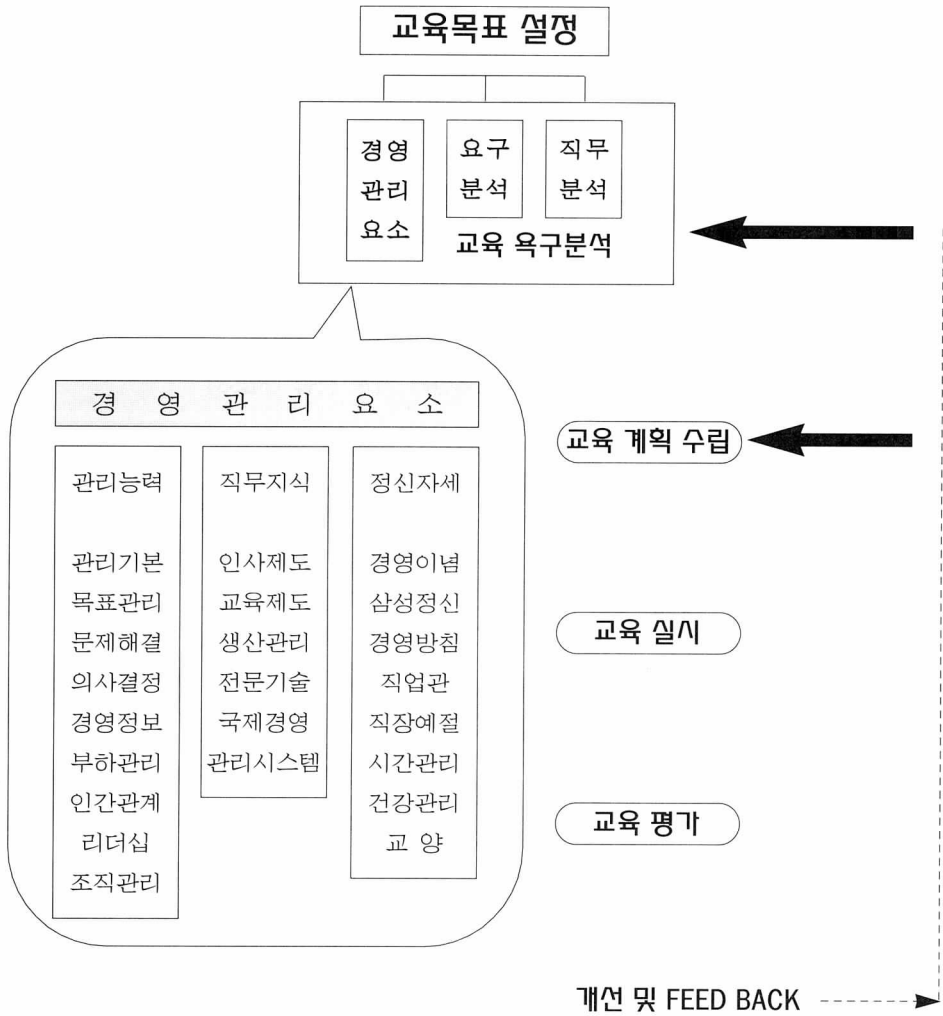
우선, 교육운영 측면에 대하여 살펴보기로 하자.

(부서별)로 실시되는 직무교육으로 구분하여 운영한다.

교육 프로그램(내용 및 운영방법)은 병원 경영층(CEO)의 요구사항과 교육 대상자의 NEEDS를 철저히 분석하는 것에서부터 시작되며 계획, 실시 평가, 피드백의 순환 고리를 형성하게 된다.

3. 교육 운영(체계)

핵심역량 양성 및 잠재능력(인성, 직무) 개발을 위하여 전 직종 공통의 인성교육과 직종별



가. 인성 및 기본교육

【 삼성인으로서으로 갖추어야 할 기본지식 및 마인드 함양을 위한 교육 프로그램으로써 전 직원을 대상으로 한다 】

주로 외부 합숙으로 운영되며, 인사팀 교육과에서 주관한다.

최근 열린교육 및 체험학습의 비중이 크게 높아지고 있는 추세이며, 국제화 마인드 및 핵심역량 양성에 대한 중요성이 크게 대두되고 있다.

구 분	내 용
기본·계승	
조직활성화	<p>자기혁신 (oval) 6급 Keyman</p> <p>관리능력테마 (oval) 간부급 이상</p>
국제화	<p>외국어강좌 (oval)</p> <p>원내전산 (oval)</p> <p>그룹교육 외생관 (rectangle)</p>
열린교육	<p>직무아카데미 (oval)</p> <p>사이버서당 (oval)</p> <p>열린교육CREDU (rectangle)</p>
친절교육	<p>직종별, 직급별, 테마별, 부서별교육 (oval)</p> <p>친절강사</p> <p>양성 (oval) → 보수 (oval) → 개발 (rectangle)</p> <p>친절 아카데미 (oval)</p>

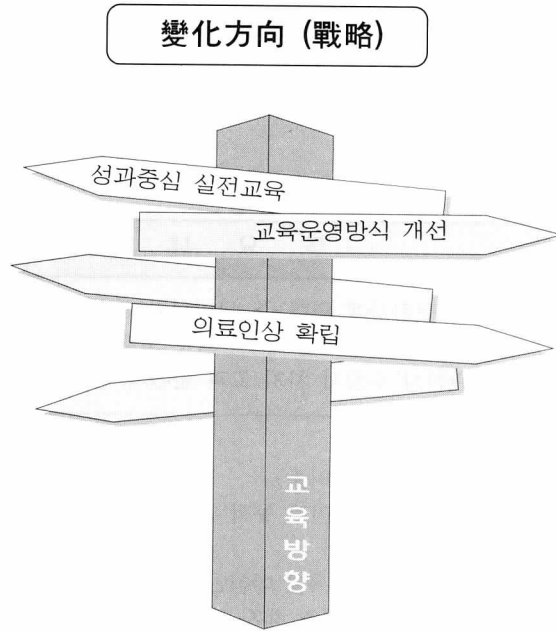
4. 교육관련 제도 운영

교육운영과 별도로 부서별·개인별 자율적인 실천계획 수립 및 현장 중심의 활동을 유도하기 위한 캠페인, 제도를 다음과 같이 운영하고 있다.

디지털과 “e” 개념이 물결치는 지금의 교육환경은 더 이상 과거의 답습을 용납하지 않고 있다. 성과와 자율, 열린 교육개념의 적극 도입과 함께 기본을 중시할 줄 아는 인재상 양성이 향후의 방향이 되어야 할 것이다.

운영제도	주요내용
친절상	<ul style="list-style-type: none"> · 원내 친절감사에 의한 CS 모니터링(점검) · 친절부서상 : 분기별 내부·외부 고객만족 부문으로 시상 · 친절관련상 수상시 차기 고과 한단계 상향조정(검토중)
친절 캠페인	<ul style="list-style-type: none"> · 찬찬찬 릴레이 · 칭찬 마일리지(준비중) <ul style="list-style-type: none"> - 개인별 친절 포인트 누적 관리 - 부서장 칭찬하기 · 인사 캠페인 : 부서별 아침인사 캠페인 · 친절조회자료 : 매월 책자 제작 배포
연수 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> · 직무와 관련된 국내외 연수(위탁)교육 · 학회, 장, 단기연수, 장비도입관련 기술연수
교육학점제	<ul style="list-style-type: none"> · 자율학습(Self Learning) 분위기 유도 · 직급별 체류기간동안 취득하여야 할 학점을 부여하여 승격 및 인사관리에 활용함(검토중) · 열린교육(사이버 교육) 확대
검정등급	<ul style="list-style-type: none"> · 국제화 시대에 필요한 어학, PC활용도 및 정보검색 능력 · 외국어 검정, 정보화 검정 관리 · 승격 및 인력운용에 활용

5. 향후 교육의 추진방향



전략
“일”

**성과중심의
실전형 교육**

교육학점 이수제

타병원과 차별화된
교육문화 구축

사고전환
고정관념 탈피

전략
“이”

**교육운영방식 개선
(COST DOWN)**

고용보험 연계

열린교육, 국제화

합숙에서 집합으로
집합에서 OJT로

전략
“삼”

**인간미, 도덕성, 기본미
의료인상 확립**

기본,
계층교육 강화

원내 친절강사
활성화

년차별 친절
친절 REMIND

향후 SMC 교육의 방향은

① 주변 환경(경영, 사회면)을 분석하고 부합할 수 있는 유연성과 적극성을 가져야 하며, CS(Customer Satisfaction)마인드와 기본을 중시하고 실천할 수 있는 능력을 갖춘 인재상 양성에 있다.

② 교육 내용과 효과 면에서의 성과중시의 실천형 교육은 교육 운영방식의 개선, 발전없이 불가능한 과제이다.

COST면에서의 절감과 함께 점차 전문화되고 있는 사회문화 통념상, 운영 방식의 개발은 교육 담당자에게 주어진 미션이고 의무이다. ²⁰⁰¹