

# 국가직무능력표준을 활용한 병원행정 전문인력 교육과정 개선방안 연구

박남수<sup>†</sup>

협성대학교 보건관리학과

## 〈Abstract〉

### A study on the quality improvement of university education for Hospital administrator based on the NCS

Nam-Soo Park<sup>†</sup>

*Department of Health Management, Hyupsung University*

The purpose of this study was to support for quality improvement of educational curriculum on hospital administrator through the comparison of competence of new employee and need of field experts based on NCS. The participants of this study were implemented the self-report survey about competency and need on job skills of hospital administrator. According to the comparison, it is defined the point that is needed curriculum improvement and the competency gap between hospital and university hospital. This is support to be establish the base for the qualified education and training program for hospital administrators. NCS is useful as standardized tool for identify the gap between need and competency and as suggestion for education improvement of hospital administrator.

**Keyword** : Hospital administrator, university curriculum, NCS(National Competency Standard)

## I. 서 론

최근 의료기관의 양적 증가, 의료시설 및 장비에 대한 투자, 새로운 경영기법의 개발, 환자 서비스 요구 수준의 향상 등 제반 환경의 변화로 인한 병원 경영의 차별화 전략 도입과 고객만족 서비스의 강화 추세에 따라, 의료기관에서 요구하는 병원행정 인력의 역량은 점차 고도화 되고 있다. 지금까지는 의료기관에서 채용 이후 일정 기간의 수습 기간을 거친 후 정규직으로 발령을 내는 방식을

취해 왔다. 그러나 이제는 전문 교육을 통해 해당 분야에 대한 능력과 적성을 발전시켜 병원행정 전반에 걸친 업무를 정확히 이해하고, 병원을 보다 체계적으로 관리할 수 있는 전문성을 갖춘 유능한 인력에 대한 수요가 증가하고 있다(이완, 2006).

병원행정은 진료행정의 분야로 공공 행정의 성격과 기업 경영의 성격을 모두 포함하고 있는 분야라 할 수 있는데(문종필, 2003), 병원행정 및 보건 행정 관련학과에서는 의료기관을 포함한 다양한 조직들의 과학적이고 합리

\* 투고일자 : 2014년 3월 20일, 수정일자 : 2014년 4월 30일, 게재확정일자 : 2014년 5월 18일

<sup>†</sup> 교신저자 : 박남수, 협성대학교 보건관리학과, 전화 : 031-299-0754, Email : nspark@uhs.ac.kr  
이 논문은 2013년 협성대학교 교육역량강화 지원 사업비의 지원을 받아 수행한 연구임.

적인 경영 전략을 연구하며, 행정 및 경영을 담당할 전문 인력을 양성하고 있다. 병원행정 직무 관련 교육과정은 일반적으로 원무행정, 재무회계행정, 서비스행정, 구매행정, 병원정보시스템 관리, 의료정보관리, 의무기록관리, 건강보험청구, 수납 등 병원행정과 의무기록에 관한 전문 지식과 실무 교육으로 구성되어 관련 업무를 효율적으로 처리할 수 있는 전문가 양성을 목표로 하고 있다(김유호, 2013).

현재 대학에서는 복합 학문 간의 교류를 통해 좀 더 넓은 학문적 배경을 갖도록 하는 복수 전공 또는 부전공, 융복합 및 연계 전공 제도 등을 활성화하고 있어서 졸업 필수 이수학점과 전공 필수 학점 등의 조건들이 완화되고 있다. 그러나 이는 졸업생들이 실제 보건의료현장에서 요구되는 병원행정 전공자들의 직무수행역량에 미치지 못하게 되거나, 전공에 대한 학생들의 각기 다른 학습 요구를 수용하기가 어려워지는 등의 부정적인 영향을 미칠 수 있다(강정규, 2000).

기존 병원행정 분야의 연구 경향을 살펴보면, 90년대 이후부터 관련 연구가 꾸준히 증가되어 왔으나 전반적으로 병원행정 효율화, 병원 조직이나 인력 구성, 병원 종사자들의 직무만족이나 스트레스 등의 행태 분석 연구가 많았다. 최근에는 병원 종사자에서 환자 중심, 고객 지향, 의료 제도 및 정책에 대한 연구 등이 수행되고는 있으나, 병원행정 종사자들의 직무수행 역량에 대한 평가나 역량 강화를 위한 대학 및 의료기관에서의 교육과정에 대한 연구는 거의 시도되지 못하고 있다(김유호, 2013).

병원행정 전문 인력 교육기관에서는 환경 변화에 대응할 수 있는 경쟁력 제고 및 수요자 중심의 직무능력 강화를 위해, 학생들이 병원행정 직무 수행에 필요한 전문적 역량을 갖추어 줄 수 있도록 적극 지원하는 방안의 요구와 함께 병원행정 직무수행능력이 교육의 성과로 평가될 수 있는 표준화된 기준에 대한 요구가 제기되고 있다.

국가에서는 국가 경쟁력 강화의 일환으로 능력중심의 인재 양성을 위한 표준화 방안으로 국가직무능력표준(NCS)을 개발하고, 이를 활용한 교육의 질 개선 및 현장 맞춤형 또는 수요자 맞춤형 교육과정으로의 전환을 권장하고 있다(고용노동부 등, 2014).

이에 본 연구에서는 병원행정 직무에 대한 국가직무능력표준을 이용하여, 일개 학과의 현행 교육과정 개선점을 고찰해 보고, 국가직무능력표준의 활용이 병원행정 전문

인력 교육의 질 향상에 기여할 수 있는 기초 자료로 제공하고자 한다.

## II. 국가직무능력표준(NCS)과 병원행정 직무

### 1. NCS의 개념과 활용

#### 1) NCS 개념

NCS는 국가가 산업현장에서의 직무수행에 요구되는 지식·기술·소양 및 평가의 기준과 방법, 직무수행에 필요한 사항 등의 내용을 산업부문별·수준별로 체계화한 것으로, 국가적 차원에서 표준화한 것을 의미한다(법제처, 2014). 한국 산업인력공단에서는 국가직무능력표준 개발 영역별 분야와 수준 및 양식의 표준화를 위한 '13년도 국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)을 제작하여 배포, 활용하고 있다(한국산업인력공단; 고용노동부, 2013).

국가직무능력표준에서 직무는 국가직무능력표준 분류 체계의 세분류를 의미하는데 원칙적으로는 세분류 단위에서 표준이 개발되었다. 능력단위는 분류체계상 세분류의 하위단위로 국가직무능력표준의 기본 구성요소에 해당된다. 직무능력수준은 1수준부터 8수준까지 구분되며 수준이 높아질수록 지식기술 및 역량, 경력이 축적되는 정도가 높음을 의미한다. 각 직무는 직업기초능력과 직무수행 능력으로 구성되어 있다. 직업기초능력은 모든 산업 혹은 기업에서 기업체의 특성, 성별, 직급 등에 관계없이 성공적으로 수행하기 위하여 필요한 능력을 의미하는데 영역별로 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리가 해당된다.

NCS에서 요구하는 능력은 한 사람의 작업자가 해당 작업 내에서 해당 업무를 성공적으로 수행하기 위해 요구되는 '실질적인 수행능력'을 의미한다. 직무능력은 직무수행 능력 평가를 위한 최종 결과의 내용을 반영하는 것이며, 이때 최종결과는 '무엇을 해야 한다'는 것보다는 '무엇을 할 수 있다'는데 초점을 둔다. 이는 단순히 지식, 기술을 아는 것이 핵심이 아니라 현장에서 이러한 지식, 기술 등

이 우수한 성과를 도출하는지에 대해 관찰 가능하고 평가 가능한 행동으로 표현되어야 함을 의미한다. 또한 직무 능력은 한 개인이 얼마나 많은 종류의 능력을 가지고 있는가를 평가하기보다는 그러한 능력의 질이 일정 수준에 도달했는지의 여부에 초점을 두고 있기 때문에, NCS에서 요구하는 능력은 직무의 양적 확대인 ‘직무 확대’와 직무의 수직적 확대인 ‘직무 충실화’ 능력을 모두 내포하고 있다고 볼 수 있다(장봉기, 2012). NCS의 도입과 개발 배경은 현재의 교육훈련 자격제도 운영 수준과 산업 현장과의 수요차로 인한 문제점을 해결하기 위해, 산업 현장의 변화와 요구에 부응할 수 있는 인력을 체계적으로 양성하고자 하는데 있다(김덕기, 2005).

## 2) NCS의 활용

미국의 경우 교육훈련기관에서 NSS (National Skill Standards : 한국의 NCS에 해당)를 활용하는 목적은 근로자가 갖추어야 하는 능력에 대한 이해를 높이고, 적절한 교과과정과 프로그램 개발, 대학 졸업자의 고기능 고임금 직업 진출에 필요한 직업에 요구되는 능력의 이해, 교육에 대한 산업체의 요구 수용과 이를 통한 산업체와의 관계 강화, 학생에게 현실적인 직업경력 설계 조언의 제공, 및 변화하는 사회적 요구에 맞는 교육과정의 개선하는데 있다(장봉기, 2012).

국가에서는 NCS 활용을 통해 교육과 취업의 미스매치 현상을 줄일 수 있고, 교육훈련과 자격검정의 체계를 능력 중심으로 전환하여 전문성 있는 인적 자원 개발의 실효성을 제고하고자 하였다(교육부, 2013, 한국산업인력공단; 고용노동부, 2013, 오호영, 2013).

현재 우리나라에서는 교육기관 및 산업체 대상으로 NCS 활용을 권장하고 있다. 직업 인력을 양성하는 것을 주목적으로 하는 전문대학에는 NCS 기반의 교육과정으로 전면 개편을 유도하고 있고, 대학지원정책과 연계하여 시행하고 있기 때문에 NCS의 적용이 점차 확대 및 활성화 되고 있다. 그러나 4년제 대학에서는 학과 구성이 직무 단위보다는 학문 중심으로 구성되어 있으며, 직무와 직무를 통합한 직무군 수준에서 설정된 학과가 많기 때문에 NCS의 적용이 가능할 지에 대한 논의가 있었으나 직무의 규모와 학과 구성과의 연계, 복수의 NCS 내용을 조합하여 활용, 학교별 상황과 현장 전문가 의견 반영 등의

방법을 활용한다면 가능할 것이라는 전문가의 의견이 제시되고 있다(백종면; 박양근, 2012, 주인중, 2013). NCS의 대상 직종의 우선순위 결정에는 노동시장의 수요, 표준의 활용 가능성, 산업의 성장 가능성 등을 기준으로 삼고 있다는 점과 개발된 표준은 5년 단위로 수정·보완하는 것을 원칙으로 하되 산업현장의 직무 수요 변화 등을 반영하여 수시로 보완하도록 되어 있다는 점을 고려해 본다면, 4년제 대학에서 현장 맞춤형 교육역량강화를 위한 NCS 활용 가능성이 있음을 알 수 있다(백종면; 박양근, 2012, 한국산업인력관리공단, 2013).

## 2. 병원행정 직무

### 1) NCS 병원 행정 직무

병원행정 직무는 NCS 보건의료 - 보건 - 보건지원 분류에 포함되어 있으며, ‘의료기관에서 원무, 인사, 기획, 구매, 일반관리, 회계 및 경영평가 등 병원 전체 관리를 위한 행정 업무를 하는 일이다’라고 정의하고 있다(고용노동부 등, 2014). 병원행정 직무에는 병원일반관리, 원무관리, 병원구매관리, 병원인사관리, 병원회계관리, 병원경영평가, 병원경영기획의 능력 단위가 해당되며, 각 능력단위의 정의와 포함되는 요소는 <표 1>과 같다.

### 2) 병원행정사의 직무

병원행정사는 2002년 1월 31일 보건복지부 제2002-2호로 국가공인을 받아 시행되고 있는 민간자격증으로 ‘의료기관에서 원무, 총무, 인사, 기획, 재무, 교육연수, 관리 등의 병원의 행정관리업무를 총괄한다. 병원행정업무의 과학화를 도모하고, 모든 구성원들에게 병원행정 정보를 전달하여 병원 전체의 체계와 업무 흐름을 개선하며, 대외적으로는 의료정책관련 기관들과 상호이해를 증진하는 한편 병원행정업무의 효율적 수행을 위하여 경영자와 의료공급자 간의 원활한 가교 역할 등의 업무를 수행 한다’고 정의하고 있다(유형식 등, 2011). 병원행정사 자격증 취득을 위한 응시과목은 공중보건학, 의료제도론, 기초의학, 원무보험, 회계재무, 조직인사, 법률 등이며, 취득 대상은 전문대학이나 4년제 대학의 관련분야 전공자 또는 관련분야 실무경력자로서 협회에서 실시하는 소정의

교육과정을 이수한 자이다(서원식 등, 2012).

현장 전문가들이 참여하여 수행한 병원행정사의 직무 분석결과에 따르면, 병원행정사 임무는 <표 2>와 같이 원무, 보험심사, 총무, 인사, 기획경영, 질 향상, 재무, 물류

관리, 시설관리, 전산관리, 교육연구지원, 진료협력, 대외 홍보의 총 13개 임무이며, 이중 원무와 기획경영 업무가 전문가들이 인식하고 있는 병원행정사의 주요 임무로 제시되었다(유형식 등, 2011).

<표 1> NCS 병원행정직무의 능력단위

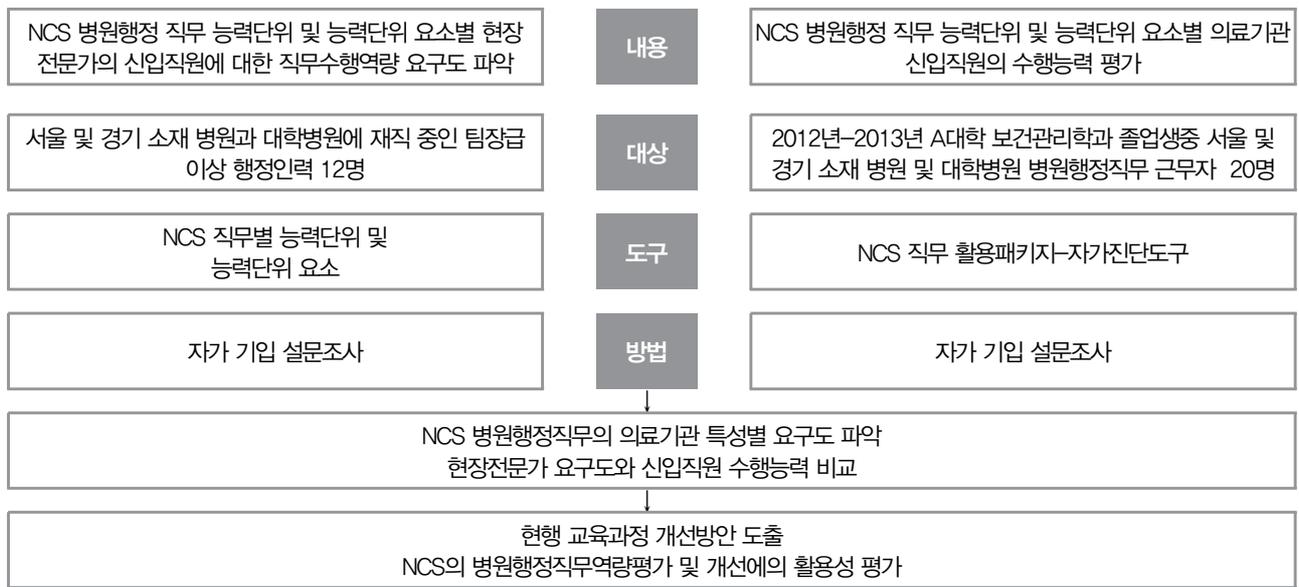
직능 수준	능력 단위	능력단위 정의	능력단위요소
7	병원경영기획	경영목표의 달성을 위해서 합리적인 여러 정책방안을 준비하고 적합한 실행방안을 설계할 수 있는 능력이다.	홍보마케팅, 정원관리, 예산관리, 투자계획, 규정관리
7	병원경영평가	병원경영의 실태 등을 조사해 결손부분을 배제하고 적정화대책을 세울 수 있는 능력이다.	감사업무, 원가분석, 경영실적관리
6	병원회계관리	병원경영 관리활동에 대하여 회계적 방법을 통해 계수적(計數的)으로 관리할 수 있는 능력이다.	결산, 출납관리, 세금계산, 자금관리
6	병원인사관리	직원의 잠재능력을 최대한으로 발휘하게 하여 그들 스스로가 최대한의 성과를 달성하도록 하며, 업무의 만족을 얻도록 체계적으로 관리할 수 있는 능력이다	노사관계관리, 급여 관리, 4대 보험, 자격관리, 교육수련, 채용경력관리, 인사평가관리, 근태관리, 직무분석
5	병원구매관리	병원운영과 진료에 필요한 물자를 구입하고 관리할 수 있는 능력이다.	약품 구매, 장비구매, 소모품 구매, 재고관리
4	원무관리	환자들이 진료를 보다 신속하고 편리하게 받을 수 있도록 진료수속절차와 진료비관리 및 의료진의 진료지원업무를 관리할 수 있는 능력이다.	외래 업무, 고객관리, 진료비관리, 입퇴원 업무, 진료비 심사청구
4	병원일반관리	병원을 운영하는데 필요한 행사관리, 용역업체관리, 문서관리, 차량관리, 계약관리, 연구지원관리, 병원시설관리를 합리적으로 수행하는 능력이다.	행사수행, 문서수발, 용역업체관리, 차량관리, 계약관리, 연구지원관리, 병원시설관리

출처 : 고용노동부 등(2014)

<표 2> 병원행정사의 임무 및 핵심과업

임 무	핵심 과업
원무	진료예약, 접수, 진료비수납관리, 입퇴원관리, 산재 자보환자관리
보험심사	의료수가관리, 진료비 심사 및 청구
총무	문서관리하기
인사	노사관계관리, 복리후생운영, 급여 관리, 인사이동, 인사평가
기획경영	연간계산운영, 병원규정관리, 병원경영분석, 병원원가분석, 중장기발전계획수립, 진료통계관리
질 향상	의료의 질 향상계획수립, 관리, 고객만족도조사, 직원 · 고객만족도 교육운영
재무	병원운영자금계획, 병원회계관리, 병원회계 결산마감
물류관리	물류예산계획수립, 물류구매, 물류관리, 물류재고조사, 물류불출
시설관리	-
전산관리	병원전산시스템운영점검, 병원DB관리, EMR, PACS관리, 의무기록관리
교육연구지원	교육평가계획수립, 직원교육운영
진료협력	진료행정지원, 환자전원관리
대외홍보	병원마케팅실시, 병원홈페이지 사보운영, 병원안내자료 디자인 제작 편집

자료 : 유형식 등(2011)



<그림 1> 연구 내용 및 방법

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 방법

연구대상은 A대학 보건관리학과 졸업생중 의료기관에 취업한 1-2년차 신입 직원들과 의료기관 현장 전문가들이며, NCS 병원행정 직무의 능력 단위에 근거한 의료기관 현장 전문가들의 신입직원 직무수행 역량에 대한 요구도와 직무수행역량에 대한 신입직원들의 자가 평가 정도를 조사 비교하였다(그림 1). 현장전문가 요구도 조사대상으로는 경기 소재 병원에 재직 중인 팀장급 이상 행정 인력 6명, 서울 및 경기 소재 대학 병원에 재직 중인 팀장급 이상 행정 인력 6명이 참여하였다. 신입직원 직무수행역량 조사대상으로는 2012-2013년 A대학 보건관리학과 졸업생중 현재 서울 및 경기 소재 병원 및 대학병원 병원행정 직무 근무자 20명이 참여하였다. 현장전문가 조사는 2014년 2월 11일, 신입직원 조사는 2014년 2월 13일 수행되었으며, 조사이후 각각 간담회를 개최하였다. 본 연구에서 의료기관은 의료법에 정의된 바에 따라 구분하였으며, 대학 병원은 의료법에 정의된 종합 병원에 해당된다.

조사대상자들에게는 본 연구의 목적, 조사목적, 내용 및 방법에 대해 설명하고 조사에 대한 자발적 참여에 대한 동의를 받은 후 조사를 실시하였다. 조사도구 항목은 조사대상의 일반적 특성에 대한 항목(4항목), NCS 병원행정직무의 기초

직무 항목(10문항)과 전문 직무 항목(7문항), NCS 사무행정 직무의 전문 직무 항목(8항목)으로 구성하였다(표 3). 능력단위별 능력단위요소를 제시하여 각 능력단위에 해당되는 세부 활동들을 설명하였다. 조사항목의 응답범주로 요구도 조사는 각 문항에 대해 매우 필요함(5점), 필요함, 보통, 필요하지 않음, 해당 없음(1점)의 5점 척도로 구성하였고, 수행능력 자가 평가의 경우에는 매우 잘함(5점), 잘함, 보통, 못함, 전혀 못함(1점)의 5점 척도로 구성하였다.

#### 2. 자료 분석

사무행정 및 병원행정 직무에 대한 현장 전문가의 각 능력단위별 요구도 응답에 대해서는 계량적으로 평가하기 부적합하다고 판단하여 의료기관 특성별로 구분하여 응답의 일치 정도를 백분율 기준으로 기호화 표시하였으며 Excel 프로그램을 이용하여 2명 이상의 평가자간 일치도를 판단하는 Fleiss의 카파(Kappa)계수를 산출하여 응답 일치도에 대한 신뢰성평가를 하였다. 본 연구에서는 Fleiss의 카파 계수가 0.75 이상이면 우수, 0.40-0.75 사이이면 양호, 0.4이하이면 미흡으로 판단하였다(Fleiss 등, 2003). 계량적인 의미는 없으나 현장전문가의 요구도와 신입 직원들이 평가한 본인의 직무수행능력을 비교하기 위해서는 편의상 응답에 대한 능력 단위별 5점 만점의 평균 점수를 산출하여 이용하였다.

<표 3> 조사도구 항목

항 목		세부 내용
일반특성	연령	만 세
	성	남 / 여
	해당기관 총재직기간	년 개월
	해당부서 재직기간	년 개월
사무행정 전문 직무	사무환경조성	사무기기운용, 사무물품관리, 사무환경 유지
	사무행정업무관리	업무 접수, 업무 지원, 업무화산·공지, 부서(팀) 일정 관리
	회의운영지원	회의준비, 회의운영보조, 회의 후 정리, 원격 통신회의 지원
	사무행정회계처리	처리여부 확인, 경비 처리, 회계처리 점검
	사무자동화 관리운영	사무자동화 프로그램 활용, 네트워크 관리 지원, 전자정보처리
	문서관리	문서 수·발신, 문서 정리, 문서보관 보존
	문서 작성	문서 기안, 문서 기안자료 조사, 문서 기안자료 정리, 문서 완성
	데이터관리	데이터 수집, 데이터 분석·가공, 데이터 활용, 데이터 보안 관리
병원행정 기초직무	의사소통	문서 내용을 이해, 작성, 정보전달
	수리능력	측정도구를 설계·활용하고, 결과물을 분석, 평가, 해석
	문제해결	문제 해결의 창의적, 논리적 사고, 해결책 적용
	자기개발	자신의 부족한 점에 대한 개선책 찾기, 장점 발휘
	자원관리	시간을 확인, 물적 자원 확인 및 업무 수행에 할당
	대인관계	다른 구성원들과 원만한 관계를 유지
	정보능력	인터넷과 소프트웨어를 활용, 정보 수집, 활용
	기술능력	실제적이고 적합한 기술을 선택, 적용
	조직이해	조직의 운영을 이해
	직업윤리	근로자공동체의 기본적인 윤리를 준수
병원행정 전문	병원경영 기획	홍보마케팅, 예산관리, 투자계획, 규정관리
	병원경영평가	감사업무 수행, 경영실적 관리, 원가분석
	병원회계관리	결산, 출납관리, 세금계산, 자금관리
	병원인사관리	노사관계 관리, 급여 관리, 4대보험 자격관리, 교육수련, 채용경력 관리, 인사평가 관리, 근태관리, 직무분석
	병원구매관리	약품 구매, 소모품 구매, 장비 구매, 재고관리
	원무 관리	외래 업무 수행, 입퇴원업무 수행, 진료비 관리 진료비 심사청구, 고객관리
	병원 일반관리	행사수행, 용역업체 관리, 문서수발, 차량관리, 계약관리, 연구지원 관리, 병원시설 관리

## IV. 연구결과

### 1. 일반적 특성

조사에 응한 12명의 현장전문가들은 병원 재직자 6명, 대학병원 재직자 6명으로 평균 연령은 50.3세, 남성 11

명, 해당 기관 총 재직기간은 평균 20년 2개월, 해당 부서 재직기간은 6.5년이였다. 병원 근무자의 해당 기관 총 재직기간이나 해당 부서 재직기간이 대학병원 근무자보다 짧았다. 신입직원들은 병원 근무자 16명, 대학병원 근무자 4명으로 평균 연령은 25.4세, 남성 11명, 여성 9명이었으며 해당 기관 총 재직기간은 평균 1.7년이였다.

2. 직무능력단위별 현장전문가 요구도

현장전문가의 요구도는 재직 의료기관 특성별로 구분하여 각 직무능력 단위에 대한 필요성 정도의 응답이 일치하는 단위에 대해 백분율로 표시하였다. 전체 직무능력 단위 항목에서 병원 재직자와 대학병원 재직자 간의 직무수행능력에 대한 요구도에 차이가 있음을 알 수 있었다. 병원 재직자의 요구도는 필요함 이상의 수준으로 직무능

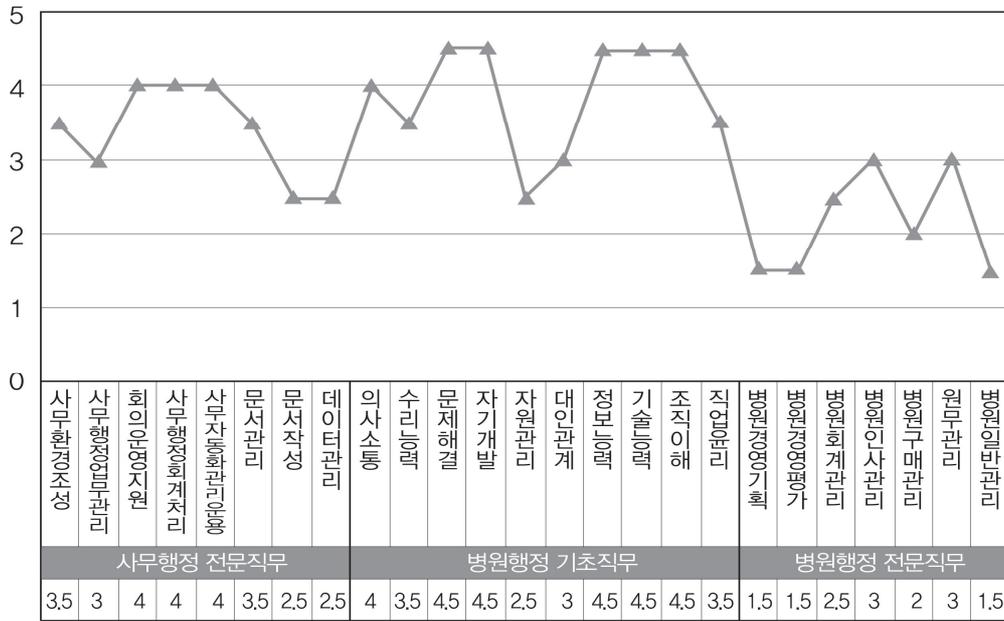
력이 요구된다고 응답의 100% 일치 항목이 대학병원 재직자 보다 많았다. 그러나 대학병원 재직자의 경우 응답의 100% 일치항목은 아니나 75%이상이 매우 필요 수준으로 응답한 항목이 전반적으로 더 많았다. 12명의 응답자간 일치도에 대한 Fleiss의 카파계수는 0.5156 (SE = 0.1242, 95% CI = 0.2529 to 0.6747)로 양호한 일치정도(fare to good)를 보였으며 통계적으로 유의하였다 (p<0.00).

<표 4> 의료기관 특성별 현장전문가 요구도

구 분	병 원						대학병원						
	매우 필요	필요	보통	필요 없음	해당 없음	평균	매우 필요	필요	보통	필요 없음	해당 없음	평균	
사무행정 전문 직무	사무환경조성	●		●			4	○	●	○			4
	사무행정업무관리		●				4	◎	○				4.75
	회의 운영지원		●	●			3.5	●	○	○			4.25
	사무행정회계처리			●			3		◎	○			3.75
	사무자동화관리운영	●		●			4		●				4
	문서관리		●				4	○	◎				5
	문서 작성		●	●			3.5	●					4
	데이터 관리			●			3		●				4.5
병원행정 기초직무	의사소통		●				4.5	◎	○				4.75
	수리능력			●			3		●	●			3.5
	문제해결		●				4		●				4
	자기개발		●				4	◎	○				4.75
	자원관리		●	●			3.5	○	●	○			4
	대인관계	●					5	◎	○				4.75
	정보능력			●			3	●					5
	기술능력		●	●			3.5		◎	○			3.75
	조직이해		●				4	●	○	○			4.25
	직업윤리	●					5	◎	○				4.75
병원행정 전문 직무	병원경영 기획		●	●			3.5	●		○			4.75
	병원경영 평가			●	●		2.5		○	●	○		2.75
	병원회계 관리		●	●			3.5		●	●			3.5
	병원인사 관리		●		●		3	●	○	○			4.25
	병원구매 관리		●	●			3.5		○	◎			3.25
	원무 관리		●				4	●					5
	병원 일반관리		●	●			3.5	○	●	○			4.75

\* 주1) 응답 일치정도 ● 100%, ◎ 99%-75% ● 74%-50%, ○ 50%미만

\* 주2) 응답자간 일치정도 신뢰성 계수 Fleiss Kappa for 12 raters = 0.5156, SE = 0.1242, 95% CI = 0.2929 to 0.6747, p<0.00



<그림 2> 직무능력단위별 신입직원 직무수행역량 자가 평가

사무행정 전문 직무에 있어서 사무행정 업무관리, 사무행정 회계처리, 사무자동화 관리운영, 문서작성 및 데이터 관리 영역에서 대학병원의 직무수행능력 요구도가 병원보다 높았다. 병원행정 기초직무에 있어서도 의사소통, 자기개발, 자원관리 및 정보능력에 대한 요구도가 높았으며, 대인관계와 직업윤리에 대한 직무수행능력 요구도는 병원, 대학병원 모두 매우 높았다. 병원행정 전문 직무에 있어서는 현장 전문가들의 응답이 사무행정 전문 직무나 병원행정 기초직무 능력단위보다 일치되지 못하고 분산되어 있음을 알 수 있다. 대학병원 근무자들은 신입직원들에게 원무 관리, 인사관리, 일반관리와 관련된 업무수행역량에 대한 기대가 병원급 보다 매우 높았으며, 특히 병원경영기획이나 병원경영평가, 병원인사관리 및 원무관리 능력단위에 대해 병원급보다 높은 요구도가 있음을 알 수 있다. 병원급의 경우 병원경영평가를 제외한 병원행정 전문직무의 모든 능력단위에서 신입직원에게 요구하는 역량 수준이 고르게 나타난 반면, 대학병원의 경우 능력단위별로 차이가 있었다(<표 4>).

### 3. 직무능력단위별 신입직원 직무수행역량 자가 평가

1-2년차 신입직원들은 본인의 직무수행능력이 사무행정 전문 직무, 병원행정 기초직무, 병원행정 전문 직무 중

병원행정 전문 직무영역이 가장 낮은 역량을 나타낸다고 인식하고 있었다(<그림 2>). 사무행정 전문 직무 능력단위에서는 회의운영 및 지원, 사무행정, 회계처리 영역, 병원행정 기초직무 능력단위에서는 자원관리와 대인관계 영역에 대하여 자신의 역량이 낮다고 응답하였다.

세부적으로는 사무행정 전문 직무에서 문서작성이나 데이터 관리에 대한 수행 능력이 부족하다고 응답하였고, 회의 운영지원, 사무행정 회계처리, 사무자동화관리 운영 등은 타 능력단위에 비해 다소 나은 실력을 가지고 있다고 응답하였다. 병원행정 기초 직무에서 자원관리나 대인관계, 직업윤리 관련 능력이 부족하다고 인식하고 있으며, 병원행정 전문 직무 관련해서는 병원인사관리와 원무관리를 제외한 모든 항목에서 매우 낮은 직무수행능력을 나타낸다고 인식하고 있었다. 특히 병원 일반관리, 병원경영평가 및 병원경영기획 항목은 전체 직무 능력단위중 가장 낮은 수행능력 수준이라고 인식하고 있었다.

### 4. 현행 교육과정의 개선점

A대학 보건관리학과와 병원 행정 직무와 관련한 교육 목표는 보건의료서비스의 효율적 생산을 위하여 의료기관 경영의 과학화 및 전략화를 담당할 창의적이고 역동적인 보건의료경영 전문가로서의 능력을 배양하는 것이다. 현재 개설 교육과정 중 관련 교과목과 NCS 병원행정 전문

직무 능력단위와의 비교는 표 5와 같다. 직무의 능력단위 요소들이 각 교과목에 어떻게 포함되어 있는지 또는 각 교과목들이 어떻게 연계성 있게 구성되었는지의 여부에 대해서는 강의 계획서만으로는 판단하기 어렵고, 실습과목이 별도 교과로 개설되어 있지만, 강의 수강 이후 교육의 효과로서 실제 해당 직무 능력단위에 대한 수행역량강화는 기대하기 어려운 것이 현실이다. 또한 대학 차원의 전공 필수학점 및 전공 선택학점의 축소로 인해 학생들이 표5에 제시된 관련 교과목들을 모두 수강하는 것이 아니라 하는 것 또한 병원행정 직무능력 향상에 영향을 미치고 있다고 판단된다.

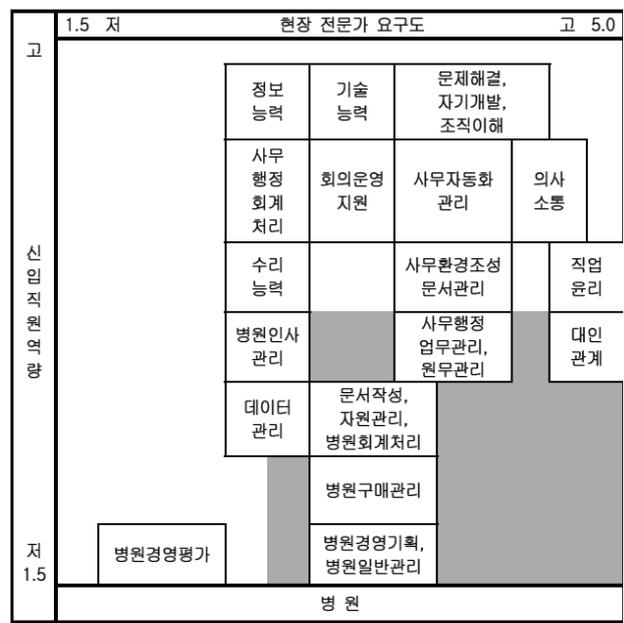
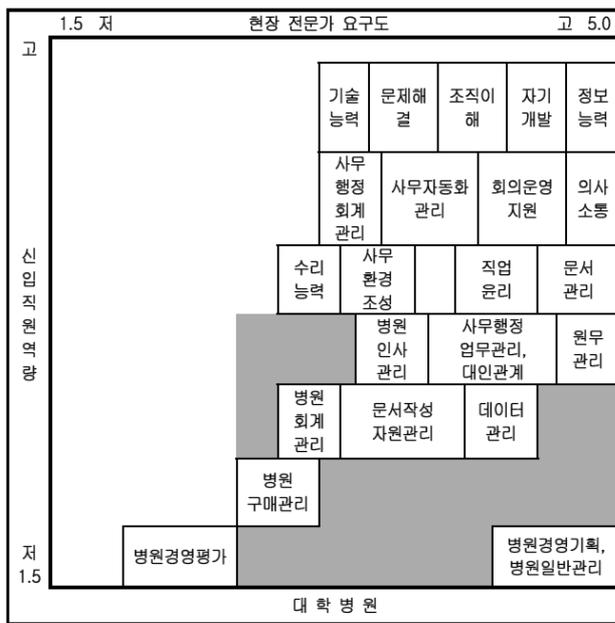
현장 전문가들의 요구도와 1-2년차 신입직원의 역량을 비교해 본 결과, A대학 보건관리학과 졸업생으로 병원행정 직무를 원활히 수행하기 위해서는 병원과 대학병원 모두 사무행정 업무관리, 대인관계 및 데이터 관리, 문서관리와 같은 사무행정 전문 직무, 직업윤리 및 수리능력과 같은 병원행정 기초직무영역이 강화되어야 함을 파악하였다(〈그림 3〉). 병원행정 전문 직무와 관련해서는 대학병원급에서는 병원경영기획, 병원일반관리, 병원 구매

관리, 병원회계관리 및 병원인사관리 영역에 대한 교육이 강화되어야 하며, 병원급의 경우 병원경영기획, 병원일반관리, 병원 구매관리, 병원회계관리 및 원무관리 영역에 대한 교육이 강화되어야 함을 알 수 있다.

현행 교육과정상 전공과목의 학점제한으로 인해 사무행정 전문 직무와 병원행정 기초직무 강화교육은 정규 교과과정 내 교양과목과의 연계를 모색해 봐야 할 것이며, 병원행정 전문 직무와 관련해서는 기존 교과목의 교육내용에 NCS 직무능력단위별 세부 훈련내용(책임 및 역할 / 단위별 수행준거)이 반영되어 있는지를 확인하고, 현재의 교육계획과 교육내용의 구성 및 평가에 적극적으로 활용하도록 해야 할 것이다. 이수학점 제한으로 교과 영역의 신설이 어려울 경우, 혹은 강화하고자 하는 교과에 경우에는 학점 수 상향조정 외에 학점 수는 동일하되, 시간수를 상향 조정하는 방안도 모색해 볼 수 있다. 또한 실제 병원현장에서의 실습이 곧 취업 후 직무수행역량수준이라 판단할 수 있으므로 교내에서의 모의 실습 혹은 현장에서의 실습을 적극 권장하여 이론과 실습 영역을 모두 강화하는 방안이 모색되어야 할 것이다.

〈표 5〉 NCS 병원행정직무 능력단위와 A대학 보건관리학과 병원행정직무 개설교과

능력단위 (수준)	능력단위요소	관련 과목
원무관리(4)	외래 업무 수행하기, 입퇴원업무 수행하기 진료비 관리하기, 진료비 심사청구하기 고객관리하기	의학용어 질병분류 및 의무기록 건강보험학 보건의료 질관리
병원인사관리(6)	노사관계관리하기, 급여 관리하기 4대보험 자격관리하기, 교육수련하기 채용경력 관리하기, 인사평가관리하기 근태관리하기, 직무분석하기	보건행정학 (인사관리) 보건의료법규
병원경영기획(7)	홍보마케팅하기, 정원관리하기 예산관리하기, 투자계획하기 규정관리하기	의료마케팅 보건의료법규
병원구매관리(5)	약품 구매하기, 소모품 구매하기 장비 구매하기, 재고관리하기	보건행정학
병원일반관리(4)	행사수행하기, 용역업체 관리하기 문서수발하기, 차량관리하기 계약관리하기, 연구지원 관리하기 병원시설 관리하기	보건의료법규 보건행정학
병원회계관리(6)	결산하기, 출납관리하기, 세금계산하기, 자금관리하기	병원회계 및 재무관리
병원경영평가(7)	감사업무수행하기, 경영실적관리하기 원가분석하기	병원경영학 보건의료평가방법론



주) 음영부분 : 신입직원들의 수행능력이 낮다고 자가 인식하고 있는 영역중 현장 요구도 높은 영역

<그림 3> 의료기관 특성별 교육과정 개선이 필요한 병원행정직무 능력단위

### 5. 교육과정 개선을 위한 NCS 활용 가능성

본 연구에서는 현행 교육과정의 개선점을 파악하기 위해 NCS에서 제시하고 있는 병원행정직무의 능력단위와 능력단위요소, 병원행정직무 활용패키지에 포함되어 있는 자가진단 도구를 이용하였다. NCS의 병원행정 직무 능력단위와 관련해서는 기존 병원행정사 능력단위의 직무에 병원경영기획과 병원경영평가 등에 대한 능력 단위를 추가 보강하여 병원행정 직무의 수준을 높였다고 제시하였다(고용노동부 등, 2014).

의료기관 특성별 직무의 능력단위 요구도 조사결과에 의하면 대학병원이 병원보다 신입직원에게 기대하는 병원행정 전문 직무 수행역량에서 능력단위 요구수준이 높음을 알 수 있다. 즉, 병원과 대학병원에서 요구하는 전체적인 역량은 비슷하나, 거의 모든 영역에서 병원보다 대학병원이 더 높은 수준의 역량을 요구하였다. 이는 대학병원이 병원보다 기초, 사무행정 역량과 함께 보다 전문화된 인력을 필요로 한다는 것을 의미하며, 이는 곧 대학 교육을 통해 배출되는 학생들의 역량 수준이 현장에서 필요로 하는 수준별 목표에 달성해야 함을 의미한다. 그러나 대학병원에서는 영역별로 신입 직원에게 요구하는 직무수행능력 수준이 구분이 되나, 병원에서는 전체적인 직무에

대해 유사한 수준의 직무능력을 요구하고 있음을 파악할 수 있었다. 이러한 의료기관별로 영역별 요구도 수준의 차이는 대학병원의 인력자원규모, 분업화 혹은 부서별 배치에 따른 명확한 업무분장으로 인한 영향을 한 가지 가능한 원인으로 고려해 볼 수 있다. 즉, 병원의 경우 부서나 직원의 수와 배치가 대학병원급과는 다르기 때문에 대학병원 병원행정직보다 다양한 영역에 대한 직무 역량을 요구하고 있다고 판단된다.

이러한 현장 전문가 대상의 요구도 조사결과는 NCS의 병원행정 직무의 전문성 차이에서도 확인할 수 있으므로 NCS의 직무 능력단위 개선의견이 타당함을 판단할 수 있는 근거가 되며, 이는 향후 관련 자격증인 병원행정사의 자격 기준을 강화하고, 병원행정사의 자격수준에 따른 급수를 만드는 사업에도 반영할 수 있을 것이다. 의료기관에서 NCS 병원행정 직무를 인력채용에 활용하면, 해당 기관에서 필요로 하는 인력에 대한 기준을 명확하게 설정할 수 있고, 설정된 기준을 제시함으로써 관련 교육기관에서는 현장에 적합한 전문성 있는 인력 배출을 위한 교육 방안을 모색해 볼 수 있을 것이다.

또한 현직 병원행정 직무 종사자를 대상으로 하는 많은 보수교육들이 이루어지고 있으나 현재는 대부분 본인이 주관적으로 판단하여 선택한 직무역량강화교육으로 이루어

어지거나, 해당 직무를 수행하는 인력에 대한 일반적 수준의 집체 교육으로 수행되고 있는데, 이러한 교육을 통해서는 전체적인 병원행정 직무수행능력을 일정 수준이상을 확보하기 어려운 점도 발생하고 있다(이덕구, 2002). 따라서 NCS 활용패키지의 자가진단도구라는 병원행정 직무 수행능력에 대한 객관적인 평가도구를 이용함으로써 종사자들의 역량 수준에 따른 필요한 직무보수교육을 계획할 수 있으며, 교육기관에서는 인력의 현장 적합도를 예상하여 판단할 수 있는 근거로 활용할 수 있으므로 교육의 질 제고를 위한 개선안을 도출하는데 활용가능성이 있음을 확인하였다.

## V. 고찰 및 결론

본 연구의 대상이 된 A대학 보건관리학과는 병원행정만을 전문으로 교육하는 학과가 아니라 기존 건강증진(보건교육), 보건정책과 병원행정 분야를 모두 포괄하는 학과의 특성이 있다. 기존 개설되어 있는 관련 교육과정은 병원행정 전문 인력의 배출을 위한 병원행정사 자격기준(과목)을 토대로 개설하였으나 병원행정 직무에 특화되지 못하였으며, 기능 중심의 교육과정이 아니었기 때문에 현행 교육과정이 현장에서의 병원행정 직무 수행에 어느 정도 기여를 하고 있으며, 본 교육과정을 이수한 학생들이 어느 정도의 역량을 갖추고 있는지에 대한 객관적인 평가가 용이하지 않았다.

본 연구를 통해 확인된 직무들은 병원 행정직으로 채용되기 위해서는 반드시 습득해야 할 능력이며, 교육과정의 주요 학습 내용이 되어야 할 것이다(유형식, 2011). NCS에서 제시한 직무에 맞추어 부족한 부분에 대한 역량을 강화할 수 있는 교육 방향으로 교육 과정을 개선하고, NCS를 적용한 세부적인 학습모듈을 개발하여 수행, 평가하고 환류 하는 일련의 과정을 거친다면, 병원행정 직무와 관련된 교육수준 향상을 기대할 수 있을 것이다(장봉기, 2012).

일반적으로 4년제 대학교는 전문대학 또는 직업 전문 교육기관과는 달리 학문의 지식과 이론체계, 지식방법론 등에 더 큰 관심을 가지고 있는 학문 지향적 특성을 지니고 있기에 학교에서 교육을 받아 사회에 진출하더라도, 일반적으로 1년 이상의 실무 교육을 받아야만 현장에서

필요한 인재로 역할 할 수 있다. 이에 비해 NCS를 활용하여 현장에서 필요한 직무 중심으로 교육 과정을 구성하고 교육한다면, 의료기관에서 숙련된 직업인으로 근무할 수 있는 준비기간의 축소가 가능할 것이다(김덕기, 2005). 또한 학생들에게는 졸업 후 진로에 대한 명확한 비전 제시를 통해 교과 과정에 필요한 지식과 정보를 자발적으로 찾고 학습에 임하는 교육이 될 수 있을 것이다(오호영, 2013).

의료기관에서 직무교육과 교양교육을 많이 받을수록 조직효과성이 높았으며 특히 대학병원은 업무의 전문성 수준이 높고, 교육훈련 및 활용성 수준이 높을수록 조직의 효과성은 향상되었음을 보고하는 연구결과도 있다(이덕구, 2002). 이러한 점을 고려해 본다면 본인이 직무를 수행할 수 있는 역량을 어느 정도 갖추고 있는지에 대한 진단 요인도 직무 만족도에 영향을 미칠 수 있는 가능 요인이라 볼 수 있으므로, NCS를 활용한 직무수행능력에 대한 평가는 장기적으로 의료기관 조직의 관리 및 운영의 효과성 측면에서도 긍정적인 요인이 될 수 있을 것이다.

기술인력 양성을 주된 목적으로 하는 NCS를 4년제 대학교 교육과정에 적용하는 것은 적절하지 않다고 보는 견해도 있으나 본 연구에서는 현장 적합도를 높일 수 있는 교육과정 개선방안의 모색과 교육의 질 제고를 위한 표준화된 도구로서의 활용가능성을 확인하였다. 또한 사회가 필요로 하는 전문인의 양성과 인재의 배출은 비록 교육 본연의 목적과 관련한 논란은 있지만 모든 교육기관에 부여된 중요한 역할중 하나라 할 수 있기에 사회적 흐름에 선제적으로 대응하여 교육방향과 방법을 개선할 필요가 있다(백종면; 박양근, 2012).

본 연구는 NCS의 병원행정 직무 교육과정 적용을 모색하는 첫 연구로서 의의가 있으나 병원행정 관련 학과 전체를 대상으로 한 것이 아니라 병원행정에 특성화되어 있지 않은 일 대학 한 학과의 교육과정을 대상으로 하였고, 일부 의료기관 재직자를 대상으로 한 조사 대상 및 조사 방법의 제한점이 있다. 또한 개선 교육과정에 대한 세부적인 모듈 개발, 활용 교육 및 성과 평가 등의 후속 연구가 수행되어야 한다는 제한점이 있어 일반화하기 어려운 점이 있다.

그러나 본 연구의 목적은 일 학과 교육과정과 이를 통해 배출된 인력의 질적 수준에 대한 절대적인 평가를 하는 것이 아니라, 국가에서 권장하고 있는 NCS를 4년제

대학교에 도입하여 현장 적합도 제고를 위해 배출인력의 역량수준 평가, 교육과정의 개선영역 도출이 가능한 지에 대한 NCS 활용 가능성을 파악하는데 있다. 따라서 본 연구의 과정을 발전시켜 타 대학교의 학과 또는 여러 의료기관에 적용하는 연구가 활발히 이루어진다면, 향후 기존 의료기관의 채용방식을 학력이나 자격조건에 의한 채용에서 역량 중심 채용방식으로의 변화를 유도할 수 있고, 이를 통해 병원행정 관련 교육의 질 향상과 함께 전문 병원행정 인력의 양성 기반을 구축하는데 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

### <참고문헌>

강정규 (2000). 정보화시대의 보건행정학 교과과정 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 미간행

고용노동부, 한국산업인력관리공단, 대한보건협회 (2014). 2013 국가직무능력표준 : 표준 및 활용패키지, 보건지원-병원행정 직무, available from <http://www.ncs.or.kr>

교육부(2013). 교육부 정부3.0 실행계획, 2013.10

김덕기(2005). 산업부문별 인적자원개발과 국가직무능력표준, 한국직업능력개발원

김유호(2013). 병원행정관련분야의 연구경향분석, 한국위기관리논집, 9(9), pp.197-210

문종필(2003). 병원서비스에 대한 환자만족도 연구, 한림대

학교 경영대학원 석사학위논문

백종면, 박양근(2012). 국가직무능력표준(NCS)의 4년제 대학교육 도입가능성에 대한 탐색적 연구, 취업진로 연구, 2(2), pp.1-19

법제처(2014). 자격기본법

서원식, 김영배, 이정우, 이예진 (2012). 병원행정사 국가자격증 입법화 전략, 병원경영학회지 17(2), pp.73-92

오호영(2013). 4년제대학의 노동시장 연계강화, 이슈분석, the HRD review, 2013년 1월, pp.36-49

유형식, 김영훈, 김기훈(2011). DACUM 법에 의한 병원행정사 직무분석, 병원경영학회지 16(1), pp.124-141

이덕구(2002). 병원행정직원의 조직효과성 수준, 연세대학교 보건대학원 석사학위논문

이완 (2006). 조직목표달성을 위한 병원인적자원관리 개선 방향, 대한병원협회지, 2006년 3, 4월호

장봉기(2012). 국가직무능력표준을 활용한 기술분야 교육과정의 교육성과에 미치는 영향, 호서대학교 벤처전문대학원 석사학위 논문, 미간행

주인중(2013). 대학특성화와 국가직무능력표준 활용방안 - 대학특성화 심포지엄, 2013.12 pp.43-76

한국산업인력관리공단, 고용노동부 (2013). 13년도 국가직무능력표준 개발매뉴얼(안)

Fleiss J.L, Levin B. Paik M.C. (2003). Statistical methods for rates and proportions - Chapter 18, The measurement of interrater agreement, Third edition. New york, John Wiley, & son, pp. 598-626