

국내 HPT (Human Performance Technology) 적용 사례연구 (사례연구)



2016년 10월



한양대학교 지식서비스연구소
Hanyang University Institute of Knowledge Service

제 출 문

본 보고서를 “국내 HPT(Human Performance Technology) 적용 사례연구”의 최종 결과보고서로 제출합니다.

2016년 10월

연 구 주 관 : 한양대학교 지식서비스연구소

연 구 기 간 : 2016. 4. ~ 2016. 10. (7개월)

연구책임자 : 서 상 원 (한양대학교)

지식서비스연구소장 귀하

* 본 보고서는 중소기업청에서 시행한 컨설팅대학원 및 컨설팅 R&D 센터 사업지원으로 연구되었습니다.

국내 HPT(Human Performance Technology) 적용 사례연구
-국내 대기업, 중소기업, 공공기관 대상-

목 차

I. 연구의 개요	2
1. 연구의 필요성 및 목적	2
2. 연구의 제한점	3
3. 용어의 정의	4
II. 이론적 배경	4
1. HPT 개념 및 주요특징	4
2. HPT 주요모형	6
III. 사례기업 분석	9
1. 대기업 C조직 적용사례	9
2. 서울소재 H대학 적용사례	11
3. 중소 A조직 적용사례	13
4. 공공기관 B조직 적용사례	16
IV. 연구결과 및 시사점	19
■ 참고 문헌 ■	21

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

급격한 경영환경의 변화와 21세기 무한 경쟁시대에서 국내 기업들은 지속가능한 성장과 발전을 위해 경영의 변화와 혁신을 추구해야 하며, 새로운 돌파구를 찾아야 한다. 1970년대 이후 경영관리는 프로세스적인 접근방식이 각광을 받았으며, 이는 제품품질을 비롯한 서비스 품질, 마케팅, 인사 등의 프로세스 지향적인 경영의 확산을 가져왔다. 특히 경영혁신을 위한 문제해결 프로세스는 다양한 종류의 기법들이 존재하는데 대표적으로 Six Sigma DMAIC, Deming의 PDCA Cycle, BPM, 교육설계를 위한 ADDIE모형, Human Performance Improvement Process 등이 있으며, 이러한 프로세스는 경영의 다양한 분야에서 활용되고 있다. 1990년대 이후 국내에서 혁신 방법론으로 널리 활용된 6시그마 역시 DMAIC라는 프로세스를 정형화하여 활용하고 있다(정재삼, 2006).

최근 글로벌 경제가 가속화됨에 따라 변화하는 외부환경에 적절히 대처하기 위해 조직은 복잡성이 증대되고 있고, 다양한 정보 및 지식을 신속히 처리해야 하며, 고객들의 요구에 신속하게 대응해야한다. 이러한 상황에서 조직의 효과성을 증대시키기 위해서는 조직행동의 변화를 유도하여 목표달성을 기하고, 궁극적으로 조직의 생산성을 증대시킬 수 있는 성과중심적인 경영프로세스 접근이 요구되고 있으며, HPT(Human Performance Technology)의 개념이 새롭게 제시되었고, 국내의 학문적 용어로는 인간수행공학, 수행공학 등의 명칭으로 활용되고 있다. 이러한 수행공학은 다양한 아이디어와 학문들에 의해 발전되었다. Stolovitch(2006)에 의하면 인적자원에 대한 관심, 체계적 사고의 중요성에 대한 인식, 조직 복잡성의 증대, 인간수행에 대한 관심 등의 요소들이 수행공학의 발달에 지대한 영향을 미쳤다고 한다.

특히 체계적 관점에서 기업을 파악하는 경우, 조직효과성을 올리기 위해 단순하고 직선적인 선형적 관점에서 기업을 파악하는 것과 달리 기업조직을 이루는 전체 요소들을 시스템적 차원에서 고려하는 것과 동시에 효과성을 올리기 위해 다양한 방법 등을 고려한다. 정재삼(2000)은 수행공학을 HR Wheel에 포함되어