女性硏究
The Women's Studies
2015. Vol. 89 No. 2 pp. 119~154

NCS 기반 비서교육 프로그램 개발 및 운영을 위한 직업기초능력 중요도 분석

이화진* · 한지영**

초 록

이 연구는 계층분석방법(AHP)으로 직업기초능력의 중요도에 관하여 비서 직무 전문가 그룹의 가중치를 산정하여 비서교육 프로그램의 개발 및 운영에 반영할 수 있는 시사점을 제시할 목적으로 시행하였다. 전문가 조사를 위하여 신입비서, 경력비서, 교수 세 그룹으로 나누어 조사대상을 설정하고, 직업기초능력 10개 영역과 영역별 하위능력 34개의 중요도를 각각 조사하였으며 그 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 직업기초능력 10개 영역에 대한 상대적 중요도는 의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 직업윤리, 조직이해능력의 순으로 중요도가 높게 나타났다.

둘째, 직업기초능력 영역별 하위능력에 대한 상대적 중요도는 경청능력, 기초연산능력, 문제처리능력, 자아인식능력, 시간관리능력, 고객서비스능력, 컴퓨터활용능력, 기술이해능력, 업무이해능력, 근로 윤리가 각각의 하위능력내에서 중요도가 가장 높게 나타났다.

셋째, 직업기초능력의 34개 하위능력 전체에 대한 상대적 중요도는 문제처리능력이 가장 중요한 것으로 나타났으며, 그 다음으로 경청능력, 근로 윤리, 고객서비스능력, 사고력의 순으로 나타났다.

의사소통능력과 대인관계능력이 전문가 그룹 모두 가장 중요한 능력으로 인식하고 있다는 공통점을 보였다. 그러나 전문가 그룹간 인식은 다소 차이를 보이고 있었는데, 신입비서 그룹과 경력비서 그룹이 직업윤리를 특별히 중요한 능력으로 인식하고 있었고 교수그룹은 중요도를 상대적으로 덜 인식하고 있다는 점이었다. 신입비서 그룹은 경청능력을 가장 중요하게 인식하고 있었으며, 경력비서 그룹은 문제처리능력, 교수그룹은 사고력의 상대적 중요도를 가장 높게 인식하고 있었다.

연구 결과에 기초하여 비서교육 프로그램의 개발 및 운영 시에 직업기초능력 활용과 증진 방안을 제언하였다.

주제어 : 직업기초능력, 계층분석방법(AHP), 비서교육 프로그램

* 한양여자대학교 비서인재과 교수, 교신저자(wjinlee@hywoman.ac.kr)
** 이화여자대학교 교육학과 박사과정

Ⅰ. 서 론

최근 정부는 미래 국가 경쟁을 주도할 청년 인재를 양성하고 생애에 걸친 직업능력개발을 촉진하기 위하여 '학벌이 아닌 능력 중심 사회 구현'을 목표로 하고 있다. 이를 위해 우선적으로 NCS(National Competency Standards: 국가직무능력표준)를 구축하고, NCS를 중심으로 한 교육과정 개편을 실천과제로 설정하고 있다. NCS는 산업 현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식, 기술, 소양 등의 내용을 국가가 산업 부문별, 수준별로 체계한 것으로 이는 직업인으로서 갖추어야 할 능력으로 보고 직업기초능력과 직무수행능력을 포함한다. 즉 모든 직종에서 요구하는 직무능력을 국가 차원에서 표준화하여 제시하고, 고교 이후의 직업교육은 직무능력표준을 활용한 일자리 중심의 교육으로 전환하고 있다. 또한 직업교육과 자격의 연계 강화를 위해 '과정이수형 자격제도'를 도입하고, 교육훈련의 이수, 자격, 경력 등이 상호 인정되는 통합적 국가역량체제를 구축 중에 있다(정향진, 2013).

이에 전문대학을 포함한 직업교육 관련 교육기관들은 NCS를 교육과정 및 교육 프로그램에 반영하고 있으며, 기업들은 공기업을 중심으로 이미 NCS 기반 평가 툴을 활용하여 직업기초능력, 직무수행능력을 평가하거나 채용유형별로 NCS 직업기초능력과 직무수행능력을 조합하여 채용 도구를 개발하고 있다. 그러나 개별 직무수행능력을 평가할 수 있는 채용 도구는 경력직을 중심으로 논의가 있으며 직업시장에 입직예정인 신입사원의 채용에는 직업기초능력을 중심으로 채용에 활용 중에 있다(김기용, 2015). NCS 직업기초능력은 말 그대로 전공·교양·직업교육을 통해 육성되어야 할 중요한 공통능력이자 직업인으로서 갖추어야할 핵심요소이다.

따라서 직업교육기관인 전문대학은 직업기초능력을 교양교육과정에 편성·운영·평가하도록 하고 있으며, 구조개혁평가의 중요지표 중 하나로 직업기초능력 중심의 교양 교육과정 편성 및 질 관리 실태 그리고 노력 상황을 평가할 예정이다. 이에 교육부는 NCS 기반 교육과정 가이드라인을 통해 학과별로 2과목, 4학점 이상 직업기초능력 과목 편성을 권장하고 있어, 전문대학은 NCS 직업기초능력을 교양교육이나 교육과정 내에서 어떻게 편성하

고 운영할 것인가를 고민하고 있다. 대학을 제외한 직업교육기관의 프로그램은 향후 과정평가형 자격제도에 따라 평가를 받아야 한다. 즉 직업교육기관은 NCS에 기반하여 일정 요건을 충족하는 교육·훈련과정을 충실히 이수한 후 내·외부 평가를 거쳐 일정 합격기준을 충족하는 교육훈련생에게 국가기술자격을 부여하는 제도하에 놓이게 되어있다는 점에서 NCS 기반 교육프로그램이 개발·운영되어야 한다. 현재 과정평가형 자격의 교육훈련과정 편성기준에서는 직업기초능력에 대한 교육훈련을 포함하도록 제시하고는 있으나, 직업기초능력에 대한 평가 및 인증에 대한 구체적인 내용은 부재한 상황이다. 따라서 직업교육기관들은 직무수행능력뿐만 아니라 NCS 직업기초능력을 어떻게 프로그램 내에서 포함할 것인가에 대한 문제를 고심하여야 한다.

비서는 대표적인 여성 직업의 하나로 모든 산업분야에서 필요한 직무이다. 비서는 하나의 산업이 아니라 거의 모든 산업에 걸쳐 있는 직무적 성격이 강하기 때문에 직무와 관련 산업을 1:1로 매치할 수는 없다. 그러나 전체 사업체 수는 2013년 말 기준으로 3,676,876개이며 종사자 수는 2013년 말을 기준으로 20,300명으로 집계된다. 통계청 2013년 기준의 국가전략산업 및 주력산업, 서비스기반 산업, 서울시 주력산업 등에서도 꾸준한 수요를 유지하고 있다(통계청, 2014). 한국고용정보원(2014)의 '중장기 인력 수급 전망 2013-2023'에 따르면 2013년 비서 취업자 수는 20,300명으로 2008년 20,200명 대비 100명(연평균 0.1%) 증가하였다. 중장기 인력수급전망에 의하면 비서는 매년 취업자 수가 괄목할만한 상승세는 아니지만 그 수를 꾸준히 유지하며 2013년에서 2023년까지 연평균 1.6% 증가로 전망하였다. 또한 전통적인 일반비서의 역할은 점점 감소하는 반면, 정치·경제·사회·문화·경영환경 등이 급변하면서 상사에게 전문적인 지식을 가공·취합·제공하는 역할을 수행하는 전문비서의 고용은 늘어날 것으로 예상되고 있다. 따라서 환경변화에 민첩하게 대응할 수 있는 경영관리 및 종합적인 정보분석능력을 갖춘 전문비서의 고용이 증가할 것으로 예상되므로 일반비서에서 고도화된 능력을 갖춘 전문적인 비서로 성장할 수 있는 기회가 절실하게 요구되는 시점이다. 즉 비서직은 항상성을 유지함과 동시에 확장성이 있는 여성 직종으로써 고용전망은 밝은 편이라 할 수 있다.

비서 직무는 NCS 분류체계 경영·회계·사무-총무·인사-일반사무-비서로 세분류되어 NCS와 학습모듈이 개발되어 있다. 따라서 비서 직무는 NCS로 교육 프로그램이 개발되어야할 뿐만 아니라 직업기초능력도 타당하게 포함되어 설계되어야 한다. 이화진과 조영아(2015)는 비서 직무 NCS의 중요도를 분석하여 그 결과를 비서교육 프로그램 개발과 운영 시에 반영하는 것을 고려할 수 있다. 그러나 NCS 기반 비서교육 프로그램 개발과 운영을 위해 직업기초능력 각 영역과 하위능력별로 현장 실무자로부터 중요도를 조사하거나 검토하여 비서교육 프로그램에 반영한 연구는 찾아보지 못하였다. 즉 비서교육을 위한 NCS 기반의 프로그램 개발과 운영의 타당성을 확보하는 한 방안으로 직업기초능력의 영역과 하위능력에 대한 중요도를 조사해야할 필요가 있다. NCS는 전문대학을 포함한 직업교육 관련 교육기관들의 교육과정 및 프로그램에 적용되고 있으므로, 본 연구에서는 교육과정을 포함하는 포괄적인 개념인 프로그램을 연구의 범위로 하고자 한다.

이를 위해 본 연구에서는 상대적 중요도 수준을 평가하고 가중치를 조사하는 연구방법인 계층분석방법(Analytic Hierarchy Process : AHP)을 사용하였고, 계층분석방법(AHP)으로 직업기초능력의 중요도에 관하여 전문가 그룹의 가중치를 산정하여 NCS 기반 비서교육 프로그램 개발과 운영에 반영할 수 있는 시사점을 제시함을 목적으로 한다.

Ⅱ. 문헌 고찰

1. 비서교육 프로그램

비서의 정의는 시대와 연구자에 따라 다양하게 정의하고 있으나, NCS에서는 비서직에 대하여 “상사와 조직을 위하여 충성심과 상호 신뢰를 바탕으로 기밀유지 및 비서윤리를 준수하고, 조직과 경영 전반에 관한 지식, 사무정보기술, 의사소통능력을 갖추어 경영진을 전문적으로 보좌하는 일”이라고 정의하였다. 그리고 비서교육은 비서 직무를 수행하기 위해 필요한 지식, 기능 및 자세 등을 습득시키는 직업교육을 의미한다. 비서교육의 유형은 비서직에 입직하기 전에 실시되는 교육과 비서 경력자들을 대상으로 실

시하는 재교육으로 구분할 수 있다. 비서 입직 교육은 주로 대학이나 기타 교육기관들을 중심으로 행해지고, 경력비서를 위한 재교육은 직장 내에서 외부강사를 초빙하거나 직무상에서의 OJT(on the job training) 또는 전문기관 위탁교육의 형식으로 실시된다(홍순이, 1996).

국내에 본격적인 산업화가 시작되던 1968년에 처음으로 4년제 정규대학에서 비서교육이 시작된 이래 1990년대에 이르러서는 2년제 전문대학을 중심으로 본격적인 비서교육이 급속히 확산되었다(양혜련·조문경·이화진, 2004). 2015년 현재 전국적으로 20개의 전문대학과 4년제 학부과정 3개교, 대학원 석사과정 1개교에서 비서 관련학과 및 전공을 설치·운영하고 있다. 전문대학의 비서교육은 한국전문대학교육협의회 통계자료에 의하면 2014년 기준 전문대학은 16개교, 입학정원 437명에 이르고 있으며, 향후 비서관련 학과 증가 추세는 당분간 계속되리라 예상되고 있다(정은영, 2014). 대학 비서교육 프로그램의 내용은 교육의 기능, 지식, 태도로 범주화한 교과 영역별 분포에서 기능의 측면이 58%를 포함하고 있으며 이는 전체 교과목 내용의 절반 이상을 차지하고 나머지 지식의 측면은 37%, 태도의 측면은 5%를 차지하고 있으며(정은영, 2014), 대학에서는 주로 신입 비서교육을 담당하고 있다.

대학을 제외한 비서교육 기관은 크게 대학 부설교육기관과 사설기관으로 나눌 수 있는데, 2014년 현재 국내 경력비서직 종사자를 위한 교육은 대학부설교육기관 두 곳과 사설교육기관 다섯 곳에서 이루어지고 있다(정은영, 2014). 대학부설 교육기관은 주로 재학생이나 구직자를 위한 프로그램을 실시하고, 프로그램은 정기 또는 수시로 운영되고 있다. 국내 대학부설 교육기관으로는 이화여자대학교 국제회의센터에서 '전문비서' 교육과정을, 숙명여자대학교 평생교육원에서는 전문교육과정으로 '국제비서' 과정을 운영 중에 있다. 다음으로 사설교육기관은 한국비서협회, 전경련국제경영원, 한국경제아카데미, 한국팔로워십센터에서는 비서교육 프로그램을 정기 또는 수시로 운영 중에 있다. 사설교육기관의 비서교육 프로그램은 실무중심교육으로 비서직 희망자, 비전공자, 현직 비서직 종사자 중심으로 교육이 이루어지고 있다. 한국비서협회에서는 '일반비서과정, 전문비서과정, 국회보좌진과정, 의료비서과정, 법률비서과정'을 운영 중에 있으며 전경련 국제경영원에서는 '고급전문비서아카데미'를 운영 중에 있다. 언론기관 부설 평생교육

시설인 한국경제아카데미에서는 '비서전문역량강화과정'을 운영 중에 있으며, 지식·인력개발사업 관련 평생교육시설의 한국팔로워십센터에서는 '전문비서기본과정, 전문비서심화과정1, 전문비서심화과정2, 전문비서전문과정, 전문비서 서비스역량과정, 수행비서교육과정, 전문비서 MBA과정'을 운영 중에 있다. 비서교육 프로그램의 유형을 신입 비서교육과 경력 비서교육으로 나누어 정리하면 〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉 비서교육 프로그램 유형

구분	신입 비서교육		경력 비서교육	
교육기관유형	4년제 대학 (3개교)	나사렛, 부산외국어, 이화(여자)대학교	사설교육	한국비서협회 전경련국제경영원 한국경제아카데미 한국팔로워십센터
	2년제 대학 (20개교)	경민, 경인, 김포, 대림, 동원, 배화, 백석예술, 부산경상, 부천, 수원, 수원과학, 숭의, 신안산, 안산, 오산, 용인송담, 인덕, 인하공업, 한국관광, 한양(여자)대학교		
	기타	대학부설 이화여자대학교 국제회의센터 대학부설 숙명여자대학교 평생교육원		
		사설교육 한국비서협회 사설교육 한국팔로워십센터		
교육대상	비서직 희망자, 비전공자		현직 비서직 종사자	
교육프로그램	- 이화여자대학교 국제회의센터 전문비서 교육과정 - 숙명여자대학교 평생교육원 국제비서과정 - 한국비서협회 일반비서과정 - 한국팔로워십센터 전문비서기본과정		전문비서과정, 국회보좌진과정*, 의료비서과정*, 법률비서과정*, 고급전문비서아카데미, 비서 전문역량강화 과정, 전문비서심화과정 1, 전문비서심화과정 2, 전문비서전문과정, 전문비서 서비스역량과정, 수행비서교육과정*, 전문비서 MBA과정	

* 표기 : 신입 및 경력 비서교육 프로그램임

2. 직업기초능력

1) 직업기초능력의 개념

일반적으로 직업기초능력은 대부분의 직종에서 직무를 성공적으로 수행하는데 필요한 전문적인 지식, 기술, 태도, 경험으로 정의되며(이은화, 2006; 정기섭·장영수, 2008; 정철영 외, 1998), 평생에 걸쳐 변화하는 환경(개인의 삶 및 직업장면 등)에 적절하게 대처할 수 있는 능력을 지칭하고

있다(박주호·이정표·박윤희, 2013). 즉 인간이 평생 자신의 삶을 영위하는 데 필요한 생애스킬이자 미래인재에게 요구되는 역량으로 개념화하기도 한다(Trilling & Fadel, 2009).

우리나라의 국가직무능력표준(NCS : National Competency Standards)의 직업기초능력은 국외 직업기초능력 영역에 대한 종합적인 고찰을 기반으로 국내 산업현장 재직자를 대상으로 조사를 실시하여 하위영역을 도출함으로써 현실 맥락에 맞는 실제적인 영역으로 구성하였다(나승일 외, 2003). 또한 고용노동부와 한국산업인력공단을 통해 그 내용과 영역에 대한 타당성을 인정받아 현재 공식적으로 국가직무능력표준의 직업기초능력으로 설정되어 있다(나승일 외, 2012).

국가직무능력표준은 자격기본법 법률 제11722호 제1장 총칙 제2조 2항에 의하면 "산업현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화 및 자격화하여 양성과 채용에 활용하도록 한 것"으로 정의된다(한국산업인력공단, 2013). 이는 해당 분야에서 탁월한 직무성과를 도출하는데 요구되는 지식, 스킬 및 태도 등 필수역량을 제시하고 이에 적합한 인재를 양성할 수 있도록 국가차원에서 표준화한 것이다. 국가직무능력표준(NCS)에서는 직업능력을 직업인으로서 갖추어야 할 능력으로 보고 직업기초능력과 직무수행능력을 포함한다. 직업기초능력은 직업인이 공통으로 갖추어야할 10개 능력을 의미하고, 직무수행능력은 NCS로서 24개 대분류, 857개 세분류로 체계화되어 있다. 특히 직종이나 직위에 상관없이 모든 직업인에게 공통적으로 요구되는 능력인 직업기초능력 단위직무능력표준모형(조정윤·박동열·김종우, 2003), 즉 국가직무능력표준에서 설정한 직업기초능력을 NCS 직업기초능력이라는 용어로 통용하고 있다(양영근·정원희, 2014; 주현재, 2014).

따라서 NCS 직업기초능력은 전공·교양·직업 교육을 통해 육성되어야 할 중요한 공통능력이자 직업인으로서 갖추어야할 핵심요소가 되었다. NCS의 직업기초능력은 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리 등 총 10가지 영역으로 구성되어 있으며, 총 34개의 하위능력으로 구성되어 있다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 직업기초능력과 하위능력의 개념

영 역	정 의	하위능력
1. 의사소통능력	업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력이다.	1.1 문서이해능력 1.2 문서작성능력 1.3 경청능력 1.4 언어구사능력 1.5 기초외국어능력
2. 수리능력	업무를 수행함에 있어 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력이다.	2.1 기초연산능력 2.2 기초통계능력 2.3 도표분석능력 2.4 도표작성능력
3. 문제해결능력	업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.	3.1 사고력 3.2 문제처리능력
4. 자기개발능력	업무를 추진하는데 스스로를 관리하고 개발하는 능력이다.	4.1 자아인식능력 4.2 자기개발능력 4.3 경력개발능력
5. 자원관리능력	업무를 수행하는데 시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력이다.	5.1. 시간관리능력 5.2 예산관리능력 5.3 물적자원관리능력 5.4 인적자원관리능력
6. 대인관계능력	업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력이다.	6.1 팀웍능력 6.2 리더십능력 6.3 갈등관리능력 6.4 협상능력 6.5 고객서비스능력
7. 정보능력	업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미있는 정보를 찾아내며, 의미있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력이다.	7.1 컴퓨터활용능력 7.2 정보처리능력
8. 기술능력	업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력이다.	8.1 기술이해능력 8.2 기술선택능력 8.3 기술적용능력
9. 조직이해능력	업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력이다.	9.1 국제감각 9.2 조직체제이해능력 9.3 경영이해능력 9.4 업무이해능력
10. 직업윤리	업무를 수행함에 있어 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관이다.	10.1 근로 윤리 10.2 공동체 윤리

출처 : 국가직무능력표준 www.ncs.go.kr

2) 직업기초능력 선행 연구

초기 직업기초능력 연구는 직업기초능력의 개념 및 영역에 관한 연구가 주로 이루어졌다(이무근 외, 1997; 정철영 외, 1998; 나승일 외, 2003; 이종범 외, 2008; 김형만 외, 2010). 직업기초능력은 직업기초능력, 핵심기술 등 연구자나 개발 기관, 목적, 대상에 따라 여러 가지 명칭으로 불렸으나 일반적인 개념은 거의 유사하였다(박주호 외, 2013).

직업기초능력의 개발과 관련된 연구는 이무근 외(1997)을 기점으로 국내 최초로 직업기초능력의 영역과 영역별 수준 제시하면서 시작되었다. 나승일 외(2003)는 기초직업능력의 30개 영역을 설정하고 기초직업능력 표준 포맷과 표준을 개발하였고, 노동부와 한국산업인력공단에서는 2005년에서 2007년에 걸쳐 10개의 직업기초능력을 설정하고 학습자용 워크북과 교수자용 매뉴얼을 개발하였다. 2012년에는 기초직업능력표준에서 직업기초능력표준으로 명칭을 변경하고 직업기초능력 보완 주기를 반영하고 있다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 직업기초능력 개발 연구 동향

연 도	내 용
1997년	- 이무근 외, 직업능력인증제 도입을 위한 정책 연구 - 국내 최초로 직업기초능력의 영역과 영역별 수준 제시
1998년	- 정철영 외, 직업기초능력에 관한 국민공통 기본교육과정 분석 - 직업기초능력의 영역과 하위요소 구명
2002년	- 한국산업인력공단, NCS 시범사업(자동차정비, 용접, IT, 전기공사, 전기제어) - 5개 직종 표준개발을 통해 직업기초능력 수준 제시
2003년	- 나승일 외, 기초직업능력 영역설정 및 표준 개발 - 기초직업능력 30개 영역 도출, 기초직업능력 표준 Format 및 표준 개발
2005년 - 2007년	- 노동부/한국산업인력공단 - 10개 직업기초능력 모듈 교재 개발(학습자용 워크북, 교수자용 매뉴얼)
2012년	- 기초직업능력표준에서 직업기초능력표준으로 명칭 변경 - 직업기초능력 보완 주기(5년) 반영 - 의사소통능력, 정보능력, 대인관계능력, 자기개발능력, 기술능력 보완
2012년	- 직업기초능력 보완 주기(5년) 반영 - 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 조직이해능력, 직업윤리 보완

출처 : 김기용(2015). “직업기초능력 연구 동향 및 향후 활용 계획”, 2015 국가직무능력표준(NCS) 세미나 자료집. 서울 : 고용노동부·한국산업인력공단, p.114.

직업기초능력이 개발 된 이후에는 직업기초능력에 관한 연구는 진단도구의 개발이나 수준 진단이 활발히 이루어졌다. 이동임·김현수·김덕기(2000)는 전문계 고등학생들을 대상으로 한 직업기초능력 진단도구를 개발하였고, 진미석 외(2007; 2009)는 대학생을 위한 직업기초능력 진단종합검사 개발 및 집단평가체제를 구축하였다. 이종범 외(2008)는 국가직무능력표준개발 및 자격체제 구축을 위한 직업기초능력 수준별 성취기준을 개발하였으며, 주인중·박동열·진미석(2010)는 그간 학교급별로 개발된 직업기초능력 모형들을 비교 분석하고 이를 종합하여 KRIVET 모형을 개발하였다. 박동열·최동선·정윤경(2008)의 진단도구(Core competency questionnaire using BARS)는 전문대학생의 직업기초능력을 영역별로 측정할 수 있다는 점에서 의미가 있다. 또한 산업체 기대수준이 제시되어 여러 전문대학교에서 재학생의 수준파악과 향상을 위한 기초자료로 사용하고 있다. 이외에도 직업기초능력을 위한 교육지원에 대한 인식 규명 연구(이은화·윤소정·허승희, 2011), 대학생의 직업기초능력 진단이나 직업능력으로서의 핵심역량을 분석한 연구(김선희·권영심·신지숙, 2012; 박동열 외, 2008 ; 박성미, 2011), 직업기초능력에 대한 산업체 교육요구를 분석한 연구(박주호 외, 2013) 등 여러 연구들이 수행되어 왔다.

이후 직업기초능력에 관한 인식 또는 교육 요구도에 대한 연구가 수행되었는데, 대상별로는 학교 단계에서는 고등학교, 2년제 대학, 4년제 대학 등 학교급별로 진행되었고, 조사 연구는 학생, 교사 또는 교수, 산업체 인사 등을 대상으로 시행되었다. 박주호 외(2013)는 직업기초능력에 관한 인식과 교육 요구도에 대한 연구 결과를 종합한 결과, 기업 실무자·교사 또는 교수·학생들은 재학생들의 직업기초능력 개발의 필요성에 공감하고 있는 것으로 나타났으며, '자기관리 및 개발 능력'은 직업기초능력의 개발이 우선적으로 이루어져야 하는 요소로 확인되었다고 하였다.

3. 계층화 분석법(AHP)

1) 계층화 분석법의 원리

계층화분석법(Analytic Hierarchy Process: AHP)은 의사결정의 계층구조

를 구성하고 있는 요소간의 쌍대비교(pairwise comparison)를 통해 평가자의 지식, 경험 및 직관을 포착하고자 하는 새로운 의사결정방법론이다. AHP는 이론의 단순성 및 명확성, 적용의 간편성 및 범용성이라는 특징으로 인해 여러 의사결정 분야에서 널리 응용되어 왔다(조근태·조용곤·강현수, 2005). 비중을 달리하는 여러 가지 품목들에 대한 하나의 평균치를 산정할 때, 단순한 산술평균만으로는 합리적인 수치를 뽑을 수 없으므로 비중에 따라 개별 품목에 알맞은 중요도를 결정하고, 이를 적용하여 평균치를 얻게 된다(송하섭·권기욱, 1994). 이 기법은 의사결정과정에서 상충되는 다수의 기준 하에서 최적의 대안을 선택해야 할 때 이를 해결하기 위한 분석의 틀을 제공해 준다. 계층화 분석법에서 평가준거의 상대적 중요도를 분석하기 위하여 가중치를 산정함에 있어 응답한 집단의 평가치를 통합해야 하는데, 이 방법에는 집단 평가방법과 수치통합방법의 두 가지 방법이 있다. 여기에서 가중치란 평균치를 산출할 때 각 개별치에 부여되는 중요도를 의미한다. 집단평가방법은 평가자들의 의견을 토의와 투표를 통하여 결집하고 이를 근거로 단일 이원비교행렬을 작성하는 방법이며, 수치통합방법은 집단 구성원 각각의 이원비교행렬을 수집하고 집단 전체의 평가치들을 기하평균하여 통합하는 방법이다(이화진, 2011).

2) 계층화 분석법의 절차

AHP는 상위 계층에 있는 요소를 기준으로 하여 하위계층에 있는 각 요소의 가중치를 측정하는 방식을 통하여 상위계층의 요소하에서 각 하위요소가 다른 하위요소에 비하여 우수한 정도를 나타내주는 수치로 구성되는 쌍대비교행렬을 작성하게 된다.

계층화 분석법의 절차는 첫째, 평가지표를 몇 개의 계층으로 조직하는 문제구조화 단계, 둘째, 각 계층에 포함된 하위 목표 또는 평가지표들을 둘씩 짝지어 바로 상위 계층의 어떤 합 목표 또는 평가지표에 비추어 이원비교를 시행하는 중요도 측정단계, 셋째, 각 계층별 가중치를 산정하고 가중치들 사이의 일관성을 검토 후 전체적으로 종합하여 최종적인 평가지표들간의 가중치를 산정하는 종합화와 가중치 산정 단계로 구분된다(Saaty & Keams,

1991; 이화진, 2011).

첫 단계에서 의사결정 분석자는 상호 관련된 여러 의사결정사항들을 계층화한다. 계층의 최상층에는 가장 포괄적인 의사결정 목적이 놓이게 되며, 하위계층에 있는 것일수록 구체적인 것이 된다. 여기서 한 계층내의 각 요소는 서로 비교 가능한 것이어야 한다.

두 번째 단계에서는 상위계층에 있는 요소들의 목표 달성하는데 공헌하는 직계 하위 계층에 있는 요소를 쌍대비교하여 행렬을 작성하게 되며, 쌍대비교를 통하여 상위 요소에 기여하는 정도를 9점 척도로 중요도를 비교하는데, 직계 하위 계층이 n개의 요소로 구성되어 있다면, 모두 n(n-1)/2회의 비교를 필요로 한다.

세 번째 단계에서의 상대적 가중치 추정은 일반적으로 고유치 방법이 널리 사용되고 있다. 쌍대비교를 하는 경우에는 일관성 비율을 산출하여야 하는데, 일반적으로 일관성 비율이 0.1 이내일 때 해당 쌍대비교는 일관성이 있다고 규정할 수 있다. 마지막으로 앞서 구한 각 계층의 가중치를 종합함으로써 최상위에 있는 의사결정 목적을 달성하기 위한 최종 순위를 산출한다.

4. 직업기초능력과 계층화 분석법(AHP) 연구

한국교육학술정보원 사이트에서 검색어 '직업기초능력'과 '중요도'를 검색 후, 직업기초능력이 NCS 직업기초능력으로 공식화된 2012년 이후의 국내학술지논문으로 한정하여 직업기초능력 중요도를 분석한 논문을 검토하였다. 이중 중등교육 관련연구를 제외한 성인 대상의 교육 프로그램을 연구대상으로 한 논문은 총 5편이었으며, 계층화 분석법을 사용한 논문은 박두진(2014)의 연구 단 1편이었다. 직업기초능력 중요도를 분석한 논문의 연구결과는 다음과 같다.

이병화와 김수형(2013)은 전문대학 졸업생의 역량 분석을 통한 전문대학 교육과정의 방향성을 제고하고자하였다. 전문대학 졸업생의 직업기초능력에 대한 각 영역별 역량중요도와 역량실행도 간 인식 차이가 있는지 분석한 결과, 역량중요도와 역량실행도 간의 차이에서 '자기관리 및 개발 능력'

역량이 중요도 3위, 실행도 10위로 나타났으며, '대인관계능력' 역량은 중요도와 실행도에서 모두 높게 나타났다. 전문대학에서 교육과정 운영시 지속적으로 유지시켜 주어야 하는 부분이 대인관계능력, 조직이해능력, 의사소통능력이라고 하였다.

박주호 외(2013)는 한국폴리텍대학 졸업생의 직업기초능력에 대한 산업체의 교육 요구도를 분석한 결과, 자기개발능력과 문제해결능력 면에서 교육필요성이 높은 것으로 나타났다.

박두진(2014)은 AHP 기법을 활용하여 항만물류기업의 직업기초능력 우선순위를 분석하였다. 연구결과 항만물류기업의 직업기초능력에 따른 AHP 분석결과 우선순위로 문제해결능력, 대인관계능력, 의사소통능력, 조직이해능력, 직업윤리, 정보능력, 자원관리능력, 자기개발능력, 기술능력, 수리능력의 순위로 나타났다. 2계층 요인의 최종 순위에서 대인관계 능력의 갈등관리능력, 리더십능력, 팀웍능력, 고객서비스능력, 협상능력 등의 5개의 능력이 상위 10순위 안에 드는 것으로 나타났다.

양영근과 정원희(2014)는 산업체 수요조사를 통해 NCS 직업기초능력에 기반한 교양교과목 개편방향을 연구하였다. 연구결과 NCS 직업기초능력 중요도·만족도 조사결과 중요도는 대인관계능력, 의사소통능력, 문제해결능력, 직업윤리능력, 자기관리능력, 정보능력, 기술능력, 자원관리능력, 조직이해능력, 수리능력 순으로 나타났으며, 만족도는 정보능력, 대인관계능력, 직업윤리능력, 의사소통능력, 기술능력, 문제해결능력, 자기관리능력, 조직이해능력, 수리능력, 자원관리능력 순으로 나타나 중요도와 만족도에 다소 차이가 있는 것으로 나타났다.

홍아정·조윤성·박치경(2015)는 대학생 직업기초능력 항목의 현재수준과 중요수준을 파악하고 우선적으로 고려해야 할 직업기초능력 항목을 구명할 목적으로 NCS 직업기초능력에 대한 대학생 교육요구도를 분석한 결과, 직업기초능력 모든 항목의 중요수준과 현재수준이 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, 우선순위 분석결과 10개의 직업기초능력 항목 중 '자기개발능력', '의사소통능력', '문제해결능력' 항목이 가장 우선적으로 고려해야 할 항목으로 도출되었다.

또한 김기용(2015)은 한국고용직업분류(KECO)상의 NCS 세분류별 직업

기초능력 가중치 설정을 위한 설문조사 실시하였는데, 이는 계층화분석법을 사용하고 설문대상을 NCS 및 신직업자격 개발위원과 출제기준 제·개정에 참여한 전문가(자격직종기준)로 하였다. 연구결과 모든 직업에서 중요도가 가장 높은 직업기초능력은 문제해결능력, 의사소통능력, 정보능력, 기술능력이었다(〈표 4〉 참조). 비서 직무가 속해있는 경영·회계·사무는 의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 자원관리능력이 가중치가 높게 나타났다.

선행연구들의 결과를 종합적으로 살펴보았을 때 다소 차이는 있었으나 김기용(2015)의 연구와 마찬가지로 문제해결능력과 의사소통능력이 보편적으로 가장 중요도를 나타내는 직업기초능력이었다.

〈표 4〉 NCS 세분류별 직업기초능력 중요도

직업기초능력 영역	NCS 분야 코드																								
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	평균
의사소통	14.8	15.1	15.8	13.6	13.5	16.2	14.2	14.9	15.8	16.2	15.4	16.3	13.6	13.9	14.4	16.2	15.8	14.4	14.7	16.6	8.2	14.4	12.8	14.6
수리	10.4	13.3	7.1	9.9	9.1	4.1	6.7	9.1	12.6	10.1	7.1	2.1	11.1	10.5	11.3	12.5	9.4	10.5	9.9	12.7	10.5	12.4	12.3	9.8
문제해결	14.0	14.6	14.2	15.1	13.5	14.9	14.2	14.4	14.3	16.2	14.6	16.7	15.2	14.7	14.4	16.2	16.5	14.4	13.8	14.7	14.4	14.4	16.2	14.9
자기개발	2.3	4.2	4.2	2.6	7.9	5.9	7.2	5.5	4.8	7.7	5.2	13.4	4.4	5.1	5.3	1.9	3.0	4.4	5.3	0.6	11.3	3.2	5.0	5.2
자원관리	11.6	6.8	9.1	10.5	9.0	11.6	10.7	10.0	6.8	3.7	10.7	4.3	8.9	9.9	9.2	9.5	13.1	9.3	8.9	10.8	9.6	10.4	11.3	9.4
대인관계	8.4	11.2	10.4	8.4	10.4	13.3	10.7	7.6	10.2	7.7	11.8	9.0	7.8	8.2	7.8	8.0	7.6	8.6	12.1	10.0	6.6	6.0	5.1	9.0
정보	13.2	14.4	14.2	11.8	12.2	11.1	11.7	13.1	14.7	12.5	11.5	7.1	11.9	10.6	12.0	12.3	10.6	12.0	13.1	3.8	12.4	14.0	13.9	11.9
기술	4.0	3.8	8.0	13.3	10.6	7.3	10.5	11.2	4.9	14.1	8.3	16.7	15.1	14.1	13.4	14.7	13.1	14.6	11.7	17.8	13.3	13.7	13.9	11.7
조직이해	10.6	7.8	8.7	4.4	5.4	5.7	5.4	4.1	4.7	1.3	6.3	2.1	4.2	4.7	3.6	1.5	3.4	4.0	5.9	3.1	2.6	4.3	2.5	4.6
직업윤리	10.6	8.7	8.2	10.3	8.5	9.9	8.8	10.2	11.0	10.4	9.0	12.3	8.0	8.4	8.5	7.3	7.5	7.8	4.7	9.9	11.1	7.2	7.1	8.9
합계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
N	225	344	74	132	108	140	429	246	158	48	437	103	1076	7311	346	301	222	611	586	305	254	489	435	-

2 : 경영/회계/사무 3 : 금융/보험 4. 교육/자연/사회과학 5 : 법률/경찰/소방/교도/국방 6 : 보건/의료 7. 사회/복지/종교 8 : 문화/예술/디자인/방송
9 : 운전/운송 10 : 영업판매 11: 경비/청소 12 : 이용/숙박/여행/오락/스포츠 13 : 음식서비스 14 : 건설 15 : 기계 16 : 재료 17 : 화학
18 : 섬유/의복 19 : 전기/전자 20 : 정보통신 21 :식품가공 22 : 인쇄/목재/가구/공예 23 : 환경/에너지/안전 24 : 농림어업

출처 : 김기용(2015). "직업기초능력 연구 동향 및 향후 활용 계획", 2015 국가직무능력표준(NCS) 세미나 자료집. 서울 : 고용노동부·한국산업인력공단, p.134. 연구자 수정.[1)]

1) 세분류 1은 NCS 미개발분야로 연구대상에 포함되지 않음.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구는 계층분석방법(Analytic Hierarchy Process: AHP)을 이용한 전문가 조사로 설계하였으며, 〈표 5〉와 같이 전문가 집단별 선정기준에 따라 전문가 패널을 선정하였다. 전문가 집단은 현직 비서학 전공 교수와 7년 이상의 경력을 가진 전·현직 비서로 구성하였으며, 여기에는 비서 직무 NCS 개발진 5명이 포함되었다. 또한 이 연구는 교육 프로그램 개발·운영에 대한 중요도에 관한 조사이고, 교육 프로그램 참여 후 직업의 세계에 입직하는 현직비서가 경험하는 직무에서의 현장 활용성이 가장 중요한 요소라고 판단하여 비서학을 전공하고 현재 비서로 재직 중인 3년 미만의 신입비서도 대상에 포함하였다.

조사는 2015년 1월 26일부터 2월 11일까지 실시하였으며, 조사 절차는 다음과 같다. 교수 5명, 신입비서 6명, 경력비서 5명 총 16명에게 전화를 통하여 조사 참여 의향을 파악한 후 이메일을 통하여 자기기입식 설문 조사 방식을 사용하였다. 이중 교수 5명, 신입 6명, 경력비서 5명, 총 16명에게 회신을 받아 설문지의 응답률은 100%로 나타났다. AHP 기법을 이용한 조사는 일관성 비율이 높은 것은 사용할 수 없는데, 신입비서 1명이 일관성 비율이 0.1이 넘어 기준을 충족하지 못하여 분석에서 배제하였다. 교수 5명, 신입비서 5명, 경력비서 5명, 총 15명의 데이터를 실제 분석에 사용하였다. AHP 기법은 기존의 통계분석과 달리 통계적으로 유의미한 자료의 수를 확보하는 것보다 소수의 관련분야 전문가를 대상으로 이루어진다. Saaty(1980)에 따르면 평가준거의 가중치는 분야 전문가로 대표성을 띤다면 10~15명이면 충분하다고 하였고, 전문가 집단은 〈표 5〉와 같이 각 그룹별로 전문성을 지닌 전문가로 구성되어 표집 인원은 대표성에 문제가 없다고 판단하였다.

〈표 5〉 전문가 집단 현황

패널 집단	No.	직위	소 속	전 공		학 력	경력		연 령
				학부 및 석사	박사		현직	총경력	
비서학 교수	1	교수	○○ 대학교	비서학	경영학	박사	6	20	40대
	2	교수	○○ 대학교	비서학	문헌정보학	박사	5	20	40대
	3	교수	○○ 대학교	비서학	교육학	박사	3	6	40대
	4	교수	○○ 대학교	비서학	교육학	박사수료	17	23	40대
	5	교수	○○ 대학교	비서학	교육학	박사	4	10	40대
경력 비서	1	대리	○○ 벤쳐스	비서학	-	전문학사	1	8	30대
	2	과장	○○ ㈜	비서학	교육학	박사재학	13	13	30대
	3	대리	○○ ㈜	영문학	-	학사	10	10	30대
	4	차장	○○ ㈜	비서학	교육학	박사재학	17	17	40대
	5	전문위원	○○ ㈜	국제사무학	-	석사	25	25	40대
신입 비서	1	사원	○○ 전자	비서학	-	전문학사	2	2	20대
	2	사원	㈜ ○○	비서학	-	전문학사	1	1	20대
	3	사원	○○ ㈜	비서학	-	전문학사	2	2	20대
	4	사원	○○ ㈜	비서학	-	학사	2	2	20대
	5	사원	○○ ㈜	비서학	-	전문학사	1	2	20대

2. 연구방법

AHP 기법을 적용하기 위하여 제 2장에서 언급한 3단계에 걸쳐 작업하였다.

1단계에서는 의사결정 문제를 상호 관련된 의사결정 계층을 분류하고 설정하는 단계이므로 비서교육 프로그램의 직업기초능력 중요도를 결정하기 위하여 10개의 직업기초능력 영역과 각 영역의 하위능력으로 구성하여 하위 계층을 구성하였다.

2단계에서는 의사결정 요소간의 쌍대비교로 판단자료를 수집하였는데, 쌍대비교는 2개의 항목을 비교하여 더 중요하다고 생각되는 항목에 중요도 만큼 2점~9점에 표시하며, 두 항목의 중요도가 동일한 경우에는 1점에 표시하는 방법으로 실시되었다(이화진·조영아, 2015).

3단계에서는 의사결정 요소들의 상대적인 가중치를 추정하였는데, 이 상대적 가중치의 결과는 4장의 연구결과의 직업기초능력 영역 중요도와 하위능력 중요도에 제시되었다. 마지막으로 평가대상의 종합순위를 얻기 위해

서 의사결정 요소들의 상대적인 가중치를 종합하여 제 4장 연구결과의 직업기초능력 영역 및 하위능력 전체 중요도에 제시하였다.

이를 분석하기 위하여 Microsoft Office Excel 2010을 이용하여 국지적 가중치와 복합가중치를 산정하였다. 그리고 각 응답자들의 응답의 일관성을 살펴보기 위한 일관성 비율(Consistency Ratio : CR)을 살펴보았는데 이는 응답자가 해당 Factor와 분야에 대한 전문성이 높을수록 낮은 값이 나오는데 0에 가까운 값이 나오면 응답자의 일관성이 높아 신뢰성이 높다고 할 수 있으며, 0.1 이상이면 응답자의 답변을 신뢰할 수 없다고 본다. 따라서 직업기초능력 중요도 분석에 앞서 설문응답의 타당도를 분석하기 위하여 일관성 비율을 조사하였다. 전체 일관성 비율은 0.02이었으며 신입비서는 0.05, 경력비서는 0.01, 교수는 0.03으로 나타나 모두 일관성비율 기준인 0.1보다 작아서 본 조사의 타당도를 확보하였다.

Ⅳ. 연구 결과

1. 직업기초능력 중요도 분석

NCS 기반 비서교육 프로그램 개발 및 운영을 위한 직업기초능력 중요도 분석을 위해 10개의 직업기초능력인 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리를 쌍대비교를 통해서 중요도를 조사하였다(〈표 6〉 참조). 직업기초능력의 영역은 전체 일관성 비율 값이 0.037이므로 산정된 가중치들은 모두 유의미한 것으로 판단되었다. 직업기초능력 중요도에 대한 신입비서, 경력비서, 교수그룹의 종합 결과는 의사소통능력(0.240)이 가장 높고, 대인관계능력(0.199)과 문제해결능력(0.154) 순으로 나왔다. 그룹별 순위를 보면 신입비서는 의사소통능력(0.244), 직업윤리(0.170), 대인관계능력(0.159)의 순으로, 경력비서는 의사소통능력(0.213), 대인관계능력(0.206), 문제해결능력(0.178) 순으로 중요도를 나타내었다. 교수는 의사소통능력(0.248), 대인관계능력(0.223), 문제해결능력(0.155) 순으로 경력비서와 같은 중요도 순위의 결과를 보였다.

〈표 6〉 직업기초능력 중요도

영 역	신입 비서	우선 순위	경력 비서	우선 순위	교수	우선 순위	종합	우선 순위
1. 의사소통능력	0.244	1	0.213	1	0.248	1	0.240	1
2. 수리능력	0.020	10	0.023	10	0.023	10	0.023	10
3. 문제해결능력	0.154	4	0.178	3	0.155	3	0.166	3
4. 자기개발능력	0.041	8	0.035	8	0.027	9	0.035	9
5. 자원관리능력	0.078	5	0.027	9	0.053	7	0.049	7
6. 대인관계능력	0.159	3	0.206	2	0.223	2	0.199	2
7. 정보능력	0.048	7	0.058	6	0.081	5	0.062	6
8. 기술능력	0.032	9	0.055	7	0.034	8	0.040	8
9. 조직이해능력	0.054	6	0.062	5	0.088	4	0.068	5
10. 직업윤리	0.170	2	0.143	4	0.067	6	0.118	4
합계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
일관성 비율(CR)	0.037	-	0.033	-	0.033	-	0.016	-

직업기초능력의 영역에 대한 중요도에서 세 그룹 모두 의사소통능력을 가장 높게 인식하고 있었는데 이는 비서의 업무 특성상 경영진이 본연의 업무에 최대한 전념할 수 있도록 조직의 대·내외에서 정확한 의사소통의 창구 역할을 하며, 비서의 의사소통능력이 상사와 조직의 업무 결과에 중대한 영향을 미치기 때문이라고 볼 수 있다. 따라서 직업기초능력의 기본이라 할 수 있는 의사소통능력을 배양함과 더불어 비서 직무에 특화된 커뮤니케이션 교육 프로그램 개발의 필요성이 요구되어진다.

또한 조사대상 세 그룹에서 대인관계능력의 중요도 순위가 높게 나타났다. 비서는 경영진을 보좌하는 동시에 자신이 속한 팀과 조직의 부가적인 업무를 담당하는데 이때 발생되는 갈등상황을 팀웍와 리더십을 발휘하여 관리할 수 있어야 한다. 특징적인 점은 경력비서와 교수는 예상치 못한 상황과 돌발적인 업무를 수행할 수 있는 문제해결능력을 중요하게 여겼고, 신입비서는 직업윤리를 중요하게 생각하고 있었다. 이는 신입비서들이 업무상에서 예절과 공동체 의식을 갖추고 보안과 기밀을 준수하는 데 있어 어려움이 많다는 결과로 해석될 수 있다. 그러므로 비서교육 현장에서는 현직비서 전문가 그룹의 의견을 수렴하여 직업윤리의 중요도를 인지하여, NCS 기반 비서교육 프로그램을 개발하고 운영하는 데에 중점적으로 반영하여야 할

영역이라 할 수 있다.

반면에 종합 우선순위에서 중요도를 낮게 인식한 영역은 수리능력(0.023), 자기개발능력(0.035), 기술능력(0.040) 순으로 나타났는데 이는 조사대상 그룹별로 약간의 차이를 보였다. 신입비서는 수리능력(0.020), 기술능력(0.032), 자기개발능력(0.041) 순으로 중요도를 낮게 보았고 경력비서는 수리능력(0.023), 자원관리능력(0.027), 자기개발능력(0.041) 순으로 낮은 중요도를 보였으며 교수는 수리능력(0.023), 자기개발능력(0.027), 기술능력(0.034) 순으로 낮은 중요도를 나타내었다. 세 그룹간에 공통적으로 중요도를 낮게 인식하고 있는 수리능력은 비서가 단순한 연산업무와 자료제작을 담당하는 수준을 넘어 다양한 정보를 활용하고 응용하고 있음을 시사한다고 볼 수 있다. 자기개발능력의 중요도가 낮게 나온 이유는 비서가 스스로의 공을 세우기보다 상사를 잘 보좌하는 데에서 직업적인 성취감을 얻는 경우가 많다고 해석될 수 있으며 업무에 관한 지식과 경력을 발전해 나가는 것을 자기 자신을 위해서가 아닌 비서업무를 잘 하기 위해 기본적으로 갖추어야 할 자세라고 학습하였기 때문으로 유추할 수 있다. 또한 경력비서는 시간과 인적·물적자원을 효율적으로 활용하고 있다고 자각함으로써 상대적으로 자원관리능력의 중요도를 낮게 평가하는 것으로도 볼 수 있다.

2. 하위능력내 세부요소별 중요도 분석

NCS 기반 비서교육 프로그램 개발 및 운영을 위한 직업기초능력 중요도 분석을 위해 10개 영역내 하위능력별 중요도 분석을 실시하였다(〈표 7〉참조). 각 직업기초능력 하위능력별로 2개에서 5개를 합하여 총 34개의 하위능력의 국지적 가중치를 분석하였다. 응답자들의 일관성 비율(CR)은 모두 0.1 미만이므로 평가 영역에 대해 산정된 가중치들은 모두 유의미하다고 판단되어진다.

의사소통능력 영역의 하위능력 중요도 종합 우선순위에서 경청능력(0.424)이 가장 높은 가중치를 보였고, 신입비서(0.461), 경력비서(0.447), 교수(0.340) 세 그룹 모두 가중치에 차이는 있으나 경청능력을 가장 중요하게 인식하고 있었다. 조사대상 모두 10개의 직업기초능력 중 의사소통능력을,

의사소통능력의 하위능력 중 경청능력을 가장 중요하게 생각하고 있다는 결과는 보고업무, 응대업무, 경영진 지원업무, 일정관리 등 주요한 비서 업무에서 숙련된 의사소통능력을 갖추어야 한다는 사실을 입증하는 대목이다. 특히 쉽게 간과할 수 있는 경청능력은 서로의 공감과 신뢰를 쌓을 수 있는 능력이며 상사와의 관계와 고객을 대하는 태도에서 가장 중요하게 요구되는 역량이므로 NCS 기반 프로그램 내에서 경청능력을 배양할 수 있도록 역점을 두어야 할 것이다. 반면 의사소통능력의 하위능력 중 기초 외국어 능력(0.056)이 종합 우선순위에서 가장 낮은 중요도를 차지하였다. 이 결과는 세 그룹 모두에서 일치하였는데 신입비서(0.038), 경력비서(0.070), 교수(0.061) 모두 기초 외국어 능력에 비해 경청능력, 문서를 이해하고 작성할 수 있는 능력, 언어구사능력의 중요도를 높게 생각한다는 것을 알 수 있다.

수리능력의 하위능력 중에서 기초연산능력(0.399)이 종합 우선순위에서 가장 높게 나타났다. 신입비서(0.340)와 경력비서(0.399) 역시 기초연산능력을 가장 높게 인식하였으나, 교수그룹은 기초통계능력(0.310)의 중요도를 높게 두었다. 종합 우선순위에서 도표작성능력(0.159)의 중요도가 가장 낮게 나타났는데 이 결과 또한 신입비서(0.100)와 경력비서(0.159)에서도 동일하였으나 교수그룹은 도표분석능력(0.223)의 중요도를 가장 낮게 인식하고 있었다. 따라서 NCS 기반의 비서교육 프로그램에서는 기초연산능력과 더불어 자료를 분석하고 파악할 수 있는 능력을 기르는데 더욱 중점을 두어야 할 필요가 있다.

문제해결능력의 하위능력에서는 문제처리능력(0.623)이 종합 우선순위에서 사고력(0.377)에 비하여 중요도가 높게 나왔다. 신입비서(0.703), 경력비서(0.747) 또한 문제처리능력을 중요하게 인식한 반면, 교수는 사고력(0.608)을 더욱 중요하게 생각하였다. 이는 업무현장에서 일어나는 돌발적인 상황에 즉각적으로 명확하게 해결할 수 있는 문제처리능력이 교육현장에서 강조하는 보편적인 사고능력 배양보다 더욱 우선시 되어야 한다는 점을 시사한다. 따라서 이론보다는 실무중심의 NCS 기반 교육훈련 프로그램의 필요성이 더욱 요구되어진다고 볼 수 있다.

자기개발능력의 하위능력은 종합 우선순위에서 자아인식능력(0.428)이 가장 중요한 능력으로 나타났고, 신입비서는 자기개발능력(0.562), 경력

비서는 자아인식능력(0.444), 교수는 자아인식능력(0.532)을 중요하게 생각하였다. 반면 중요도가 가장 낮게 나온 경력개발능력(0.178)은 세 그룹 모두 같은 의견을 보였다는 점이 특이하였다. 이러한 결과는 연구대상 그룹의 업무상황이 영향을 미쳤을 것으로 추정되는데, 신입비서는 새로운 업무와 환경에 적응하고 필요한 능력을 개발하는 것이 가장 주된 관심사일 것이고, 경력비서와 교수그룹은 좀 더 궁극적인 자아인식과 경력개발에 관한 능력에 중요성을 두는 것으로 볼 수 있다.

〈표 7〉 직업기초능력 하위능력별 국지적 가중치

영역	하위능력	신입 비서	우선 순위	경력 비서	우선 순위	교수	우선 순위	종합	우선 순위
1. 의사 소통 능력	1.1 문서이해능력	0.189	3	0.239	2	0.166	3	0.200	2
	1.2 문서작성능력	0.099	4	0.131	3	0.127	4	0.122	4
	1.3 경청능력	0.461	1	0.447	1	0.340	1	0.424	1
	1.4 언어구사능력	0.213	2	0.114	4	0.307	2	0.198	3
	1.5 기초 외국어 능력	0.038	5	0.070	5	0.061	5	0.056	5
	합 계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
	일관성 비율(CR)	0.044	-	0.073	-	0.005	-	0.009	-
2. 수리 능력	2.1 기초연산능력	0.340	1	0.399	1	0.242	2	0.399	1
	2.2 기초통계능력	0.259	3	0.195	3	0.310	1	0.195	3
	2.3 도표분석능력	0.302	2	0.246	2	0.223	4	0.246	2
	2.4 도표작성능력	0.100	4	0.159	4	0.226	3	0.159	4
	합 계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
	일관성 비율(CR)	0.055	-	0.013	-	0.012	-	0.013	-
3. 문제 해결 능력	3.1 사고력	0.297	2	0.253	2	0.608	1	0.377	2
	3.2 문제처리능력	0.703	1	0.747	1	0.392	2	0.623	1
	합계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
	일관성 비율(CR)	0.000	-	0.000	-	0.000	-	0.000	-
4. 자기 개발 능력	4.1 자아인식능력	0.305	2	0.444	1	0.532	1	0.428	1
	4.2 자기개발능력	0.562	1	0.343	2	0.291	2	0.394	2
	4.3 경력개발능력	0.132	3	0.212	3	0.177	3	0.178	3
	합계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
	일관성 비율(CR)	0.062	-	0.075	-	0.023	-	0.003	-

〈표 7〉 직업기초능력 하위능력별 국지적 가중치 〈표 계속〉

영역	하위능력	신입 비서	우선 순위	경력 비서	우선 순위	교수	우선 순위	종합	우선 순위
5. 자원 관리 능력	5.1 시간관리능력	0.593	1	0.491	1	0.415	1	0.512	1
	5.2 예산관리능력	0.198	2	0.104	4	0.264	2	0.181	3
	5.3 물적자원관리능력	0.100	4	0.114	3	0.094	4	0.106	4
	5.4 인적자원관리능력	0.109	3	0.291	2	0.227	3	0.200	2
	합 계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
	일관성 비율(CR)	0.010	-	0.003	-	0.040	-	0.011	-
6. 대인 관계 능력	6.1 팀웍능력	0.171	3	0.116	4	0.316	1	0.194	3
	6.2 리더십능력	0.052	5	0.061	5	0.088	5	0.069	5
	6.3 갈등관리능력	0.127	4	0.279	2	0.243	2	0.213	2
	6.4 협상능력	0.200	2	0.192	3	0.126	4	0.178	4
	6.5 고객서비스능력	0.449	1	0.352	1	0.227	3	0.347	1
	합 계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
	일관성 비율(CR)	0.009	-	0.024	-	0.015	-	0.007	-
7. 정보 능력	7.1 컴퓨터활용능력	0.404	2	0.703	1	0.747	1	0.627	1
	7.2 정보처리능력	0.596	1	0.297	2	0.253	2	0.373	2
	합 계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
	일관성 비율(CR)	0.000	-	0.000	-	0.000	-	0.000	-
8. 기술 능력	8.1 기술이해능력	0.527	1	0.275	2	0.410	1	0.418	1
	8.2 기술선택능력	0.310	2	0.160	3	0.316	2	0.268	3
	8.3 기술적용능력	0.162	3	0.565	1	0.274	3	0.314	2
	합 계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
	일관성 비율(CR)	0.000	-	0.003		0.005	-	0.000	-
9. 조직 이해 능력	9.1 국제감각	0.056	4	0.060	4	0.071	4	0.065	4
	9.2 조직체제 이해능력	0.441	1	0.172	3	0.289	2	0.285	2
	9.3 경영이해능력	0.138	3	0.239	2	0.176	3	0.187	3
	9.4 업무이해능력	0.365	2	0.529	1	0.464	1	0.464	1
	합 계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
	일관성 비율(CR)	0.100	-	0.026	-	0.040	-	0.031	-
10. 직업 윤리	10.1 근로 윤리	0.608	1	0.555	1	0.632	1	0.599	1
	10.2 공동체 윤리	0.392	2	0.445	2	0.368	2	0.401	2
	합 계	1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-
	일관성 비율(CR)	0.000	-	0.000	-	0.000	-	0.000	-

자원관리능력의 하위능력 중요도 종합순위는 시간관리능력(0.512)이 가장 높게 나타났고, 물적자원관리능력(0.106)이 가장 낮게 나왔다. 종합순위와 같이 신입비서(0.593), 경력비서(0.491), 교수(0.415) 세 그룹 모두 시간관리능력을 가장 중요하게 인식하였다. 비서는 조직의 의사결정권자와 경영진을 보좌하면서 짧은 시간 내에 정확하고 효과적인 결과를 내야하므로 무엇보다 시간을 효율적으로 사용하는 것이 중요하기 때문에 나타난 결과로 볼 수 있다.

대인관계능력의 하위능력에서는 고객서비스능력(0.347)이 종합 우선순위에서 가장 높게 나왔다. 신입비서(0.449)와 경력비서(0.352) 또한 가장 중요하게 인식한 반면 교수는 팀웍능력(0.316)을 가장 높게 인식하여 비서그룹과 교수그룹간에 결과의 차이를 보였다. 신입비서와 경력비서 모두 고객을 대하고 응대하는 업무와 관련한 능력을 중요하게 인식하고 있음을 보여주는 결과로 이는 조직의 이해관계자와 고객을 대하는데 있어서 필요한 고객서비스능력이 현직의 전문가 그룹이 애로를 느끼고 있다고 유추할 수 있다. 따라서 서비스마인드를 높이고 고객을 직간접적으로 응대하는데 필요한 업무능력을 갖추도록 하는 방안이 NCS 기반 비서교육 프로그램에 포함되어야 한다. 반면 가장 중요도가 낮은 하위능력은 리더십능력(0.069)으로 이는 세 그룹에서도 동일한 결과를 보였다.

정보능력 영역의 하위능력에서 컴퓨터활용능력(0.627)의 중요도가 종합 우선순위결과 높게 나왔다. 신입비서는 정보처리능력(0.596)을 높게 인식하였고 경력비서와 교수는 컴퓨터활용능력을 중요하게 인식하고 있었다. 이런 결과가 나온 이유는 신입비서는 필요한 정보를 획득하고 효과적으로 처리하는 데에 익숙하지 않기 때문인 것으로 유추된다. 그러므로 신입비서를 배출하는 교육전문가들은 유용한 정보를 습득하고 처리할 수 있도록 사무기기와 오피스 디바이스를 활용한 정보처리능력 교육 프로그램을 고안하는 것이 필요해 보인다.

기술능력의 하위능력의 종합 우선순위에서는 기술이해능력(0.418)의 중요도가 가장 높았고 반면 기술선택능력(0.268)이 가장 낮게 나타났다. 신입비서(0.527)와 교수(0.410)는 기술이해능력을 가장 높게 인식한 반면 경력비서는 기술적용능력(0.565)의 중요도를 가장 높게 인식하고 있었다.

조직이해능력의 하위능력에서 업무이해능력(0.464)의 중요도가 종합 순위에서 가장 높았고, 국제감각(0.065)은 중요도가 가장 낮았다. 신입비서는 업무이해능력보다 조직체제 이해능력(0.441)을 가장 중요하게 생각하였는데 이는 조직마다 다양한 체제를 갖고 있기 때문에 새로운 환경에 적응하는 데에 어려움을 느끼기 때문으로 보인다. 따라서 조직의 특성에 따른 적응도를 효과적으로 높일 뿐만 아니라 조직 내의 업무흐름과 의사소통라인에 적합한 업무수행능력을 갖출 수 있는 내용이 프로그램에 포함되어야 할 것으로 보인다. 또한 경력비서(0.529)와 교수(0.464)는 업무이해능력을 가장 중요하게 인식하고 있었다. 이는 조직체제와 경영방식을 이해하기에 앞서 비서의 업무를 잘 숙지하고 숙련되기 위한 기본에 충실해야 한다는 점을 보여준다고 할 수 있다. 세 그룹 모두 국제감각의 중요도를 가장 낮게 두었는데 거시적인 시야보다는 담당하고 있는 업무에 한정된 관심사를 표현하는 결과라고 해석되어진다. 이는 연구대상인 전문가 그룹이 속한 업무가 국제적인 것보다 국내에 관련되어 있기 때문으로도 볼 수 있다. 그러나 현재의 사무환경에 머무를 것이 아니라 미래를 예측하고 대비하기 위한 비서교육 프로그램을 개발해야 한다는 점에서 위의 연구 결과를 간과하지 말아야 할 것이다.

직업윤리 능력의 하위능력에서는 종합 우선순위가 연구대상 전체에서 중요도 순위가 일치하였다. 근로윤리(0.599)의 중요도가 높았고 공동체 윤리(0.401)가 낮게 나타났다. 전문가 그룹에서 모두 근로윤리가 높게 나타난 이유는 기밀과 보안을 중시하고 상사와 조직에 대한 충성심을 중요하게 생각하는 비서의 직무 특성에서 기인하는 것으로 보인다.

3. 하위능력 세부요소 전체 중요도 분석

NCS 기반 비서교육 프로그램 개발 및 운영을 위한 직업기초능력 중요도 분석을 위해 10개의 직업기초능력 내 총 34개의 하위능력별 전체 중요도 분석을 실시하였다(〈표 8〉참조).

직업기초능력의 복합 가중치를 분석한 결과 가장 중요한 하위능력은 문제해결능력의 하위능력인 문제처리능력(0.104)이 34개의 하위능력 중 가장

〈표 8〉 직업기초능력 복합 가중치

영 역	하위능력	신입 비서	우선 순위	경력 비서	우선 순위	교수	우선 순위	종합	우선 순위
1. 의사 소통능력	1.1 문서이해능력	0.046	8	0.051	7	0.041	11	0.048	6
	1.2 문서작성능력	0.024	13	0.028	13	0.031	12	0.029	14
	1.3 경청능력	0.113	1	0.095	2	0.084	2	0.102	2
	1.4 언어구사능력	0.052	6	0.024	14	0.076	3	0.047	7
	1.5 기초 외국어 능력	0.009	23	0.015	19	0.015	20	0.013	22
2. 수리능력	2.1 기초연산능력	0.007	28	0.009	25	0.006	30	0.009	27
	2.2 기초통계능력	0.005	32	0.004	30	0.007	28	0.004	32
	2.3 도표분석능력	0.006	29	0.006	29	0.005	32	0.006	30
	2.4 도표작성능력	0.002	34	0.004	32	0.005	31	0.004	34
3. 문제 해결능력	3.1 사고력	0.046	9	0.045	8	0.094	1	0.063	5
	3.2 문제처리능력	0.108	2	0.133	1	0.061	6	0.104	1
4. 자기 개발능력	4.1 자아인식능력	0.013	21	0.015	17	0.014	21	0.015	19
	4.2 자기개발능력	0.023	15	0.012	23	0.008	27	0.014	20
	4.3 경력개발능력	0.005	30	0.007	28	0.005	34	0.006	29
5. 자원 관리능력	5.1 시간관리능력	0.046	7	0.013	21	0.022	16	0.025	15
	5.2 예산관리능력	0.015	20	0.003	34	0.014	22	0.009	28
	5.3 물적자원관리능력	0.008	26	0.003	33	0.005	33	0.005	31
	5.4 인적자원관리능력	0.009	24	0.008	27	0.012	24	0.010	26
6. 대인 관계능력	6.1 팀웍능력	0.027	12	0.024	15	0.071	4	0.038	11
	6.2 리더십능력	0.008	25	0.012	22	0.020	18	0.014	21
	6.3 갈등관리능력	0.020	16	0.058	6	0.054	7	0.042	9
	6.4 협상능력	0.032	10	0.040	10	0.028	13	0.035	12
	6.5 고객서비스능력	0.071	4	0.073	4	0.051	8	0.069	4
7. 정보능력	7.1 컴퓨터활용능력	0.020	18	0.041	9	0.061	5	0.039	10
	7.2 정보처리능력	0.029	11	0.017	16	0.021	17	0.023	16
8. 기술능력	8.1 기술이해능력	0.017	19	0.015	18	0.014	23	0.017	18
	8.2 기술선택능력	0.010	22	0.009	26	0.011	25	0.011	25
	8.3 기술적용능력	0.005	31	0.031	12	0.009	26	0.013	23
9. 조직 이해능력	9.1 국제감각	0.003	33	0.004	31	0.006	29	0.004	33
	9.2 조직체제 이해능력	0.024	14	0.011	24	0.026	14	0.019	17
	9.3 경영이해능력	0.007	27	0.015	20	0.016	19	0.013	24
	9.4 업무이해능력	0.020	17	0.033	11	0.041	10	0.031	13
10. 직업윤리	10.1 근로 윤리	0.103	3	0.079	3	0.042	9	0.071	3
	10.2 공동체 윤리	0.067	5	0.064	5	0.025	15	0.047	8
합 계		1.000	-	1.000	-	1.000	-	1.000	-

중요도가 높게 나왔다. 그 다음으로는 의사소통능력의 하위능력인 경청능력(0.102), 직업윤리의 하위능력인 근로윤리(0.071), 대인관계능력의 하위능력인 고객서비스능력(0.069), 문제해결능력의 하위능력인 사고력(0.063) 순으로 중요도가 높게 나왔다. 따라서 문제처리능력, 경청능력, 근로윤리, 고객서비스능력, 그리고 사고력을 중점적으로 향상할 수 있는 NCS 기반 비서교육 프로그램의 개발과 운영에 반영되어야한다고 볼 수 있다.

특히 문제처리능력이 가장 중요하게 나타난 결과는 비서가 단순히 지시와 명령에 따른 업무를 수행하기보다 문제 상황을 스스로 인식하여 비정형적인 업무와 예측하기 어려운 상황을 신속하고 정확한 판단력으로 처리하고 있음을 시사한다. 따라서 연구결과를 바탕으로 미래의 비서교육이 지식위주가 아닌 실제 비서업무 현장에서 일어날 수 있는 문제 상황을 대비할 뿐만 아니라 올바르게 처리해 나갈 수 있는 실무중심적인 교육 프로그램을 개발·운영해야 할 것이다. 그러나 중요도 순위의 1위 문제처리능력과 5위 사고력이 모두 문제해결능력 영역의 하위능력인데, 이와 같은 결과가 나온 이유는 AHP 분석 기법의 한계라고 볼 수 있다. 즉 직업기초능력의 하위능력을 개수가 2개에서 5개로 각각 달라 한 직업기초능력내의 가중치가 하위능력의 개수가 적을수록 가중치가 높아질 수밖에 없는 구조를 지니고 있기 때문이다.

그룹별 하위능력의 중요도 순위는 다음과 같다. 신입비서는 의사소통능력의 하위능력인 경청능력(0.113)을 가장 높게 인식하였고 다음으로 문제해결능력의 하위능력 중 문제처리능력(0.108), 직업윤리의 하위능력인 근로윤리(0.103), 대인관계능력의 하위능력인 고객서비스능력(0.071), 직업윤리의 하위능력인 공동체 윤리(0.067) 순의 중요도를 나타냈다.

경력비서는 문제해결능력의 하위능력인 문제처리능력(0.133), 의사소통능력의 하위능력인 경청능력(0.095), 직업윤리의 하위능력인 근로윤리(0.079), 대인관계능력의 하위능력인 고객서비스능력(0.073), 직업윤리의 하위능력인 공동체윤리(0.064)의 순으로 중요도를 인식하였다.

교수는 문제해결능력의 하위능력인 사고력(0.094)의 중요도를 가장 높이 두었고 의사소통능력의 하위능력인 경청능력(0.084)과 언어구사능력(0.076), 대인관계능력의 하위능력인 팀웍능력(0.071), 정보능력의 하위능력인 컴퓨터

활용능력(0.061) 순으로 중요도를 나타내었다.

그룹별 중요도에 대한 인식 결과를 보면 신입비서와 경력비서의 상위 5개의 중요도 순위가 일치한 반면 교수그룹의 중요도 우선순위는 상이한 결과를 보였다. 교수그룹이 중요하게 인식한 상위 5개의 하위능력은 경청능력을 제외하고는 다른 두 그룹에서 중요도의 순위가 낮게 나타났다. 교수가 중요하게 여기는 사고력, 경청능력, 언어구사능력, 팀웍능력, 컴퓨터활용능력은 비서업무만을 수행하는데 필요한 능력이라기보다는 보편적인 사무능력과 조직의 일원으로써 갖춰야하는 직업기초능력이라고 볼 수도 있으며, 또 다른 측면에서는 교수자의 역할이 학생들의 기본 역량을 배양한다는 직업적 견해가 반영된 결과라고도 볼 수 있다. 즉 실무중심적인 프로그램도 매우 중요하나 기본적인 능력을 개발하는 교수자의 역할도 역시 간과할 수 없다는 것을 나타내고 있다. 또한 비서그룹과 교수그룹 간의 중요도에 대한 견해 차이는 교육·훈련의 인과관계로 해석될 수도 있다. 예를 들어, 교수자가 컴퓨터활용능력을 중요하게 인식함으로써 비서과 학생들이 컴퓨터관련 학습을 집중적으로 받게 되고, 그 결과 신입비서는 실무에서 컴퓨터를 활용하는데 곤란함을 느끼지 못하는 경우 중요도 순위를 낮게 인식할 수 있으므로 중요도에서 상반된 결과가 나올 수 있는 것이다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 교수자는 비서 전문가 그룹의 요구를 분석하여 기본적인 직업기초능력과 더불어 업무현장에서 필요로 하는 실무능력을 중점적으로 향상할 수 있도록 교수내용과 교수법을 개발해야 할 것이다.

종합 우선순위에서 가장 낮은 중요도를 받은 하위능력은 수리능력의 하위능력인 도표작성능력(0.004)이었다. 그 다음으로 조직이해능력 하위능력의 국제감각(0.004), 수리능력 하위능력의 기초통계능력(0.004), 자원관리능력 하위능력의 물적자원관리능력(0.005), 수리능력 하위능력의 도표분석능력(0.006)의 순으로 낮은 중요도를 보였다. 전체적으로 수리능력에 포함된 하위능력의 중요도를 낮게 인식하고 있다는 결과를 알 수 있다.

Ⅴ. 결론 및 제언

현재 전문대학을 포함한 직업교육기관들은 NCS를 교육과정 및 프로그램에 반영하고, 기업들은 공기업을 중심으로 NCS 기반 평가 툴을 활용하여 직업기초능력과 직무수행능력을 평가하거나 채용 도구를 개발하고 있다. 따라서 비서교육을 위한 NCS 기반의 프로그램 개발과 운영의 타당성을 확보하는 한 방안으로 직업기초능력의 영역과 하위능력에 대한 중요도를 조사해야 할 필요가 있다. 이를 위해 계층분석방법(AHP)을 이용하여 상대적 중요도 수준을 평가하고 가중치를 조사하여 직업기초능력의 중요도에 관한 전문가 그룹의 가중치를 산정하였다. 이를 바탕으로 NCS 기반 비서교육 프로그램 개발과 운영에 반영할 수 있는 시사점을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 10개의 직업기초능력 중에서 중요도가 가장 높게 나타난 의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력과 직업기초능력 중 중요도가 높은 하위능력인 문제처리능력, 경청능력, 근로윤리, 고객서비스능력, 사고력에 대한 교육 프로그램의 개발과 운영이 요구된다. 이는 이화진과 조영아(2015)의 연구에서 비서 직무 NCS 능력단위의 상대적 중요도는 경영진 일정관리, 응대업무, 보고업무의 순으로 중요도가 높게 나타났던 연구결과 일맥상통하는 결과로 볼 수 있다. 특히 비서는 보고업무, 응대업무, 경영진 지원업무, 일정관리 등 주요한 비서 업무에서 숙련된 의사소통능력을 갖추어야 한다는 사실을 입증하므로 비서에 특화된 커뮤니케이션 교육 프로그램 개발의 필요성이 요구된다. 특히 경청능력은 교육과정 즉 프로그램에서 쉽게 간과할 수 있는데 비서직의 특성상 상사뿐 아니라 동료와 고객을 대하는 데 있어 공감과 신뢰를 형성할 수 있는 중요한 능력임을 명시하여 NCS 기반 프로그램에서 능력을 배양할 수 있도록 심혈을 기울여야 할 것이다.

둘째, 신입비서에게서 직업윤리의 중요도가 높게 나왔는데 이는 조직의 규범과 공동체 의식을 갖추고, 보안과 기밀을 준수하는 비서직의 업무에 적응하는 데에 애로사항을 나타낸다고 볼 수 있다. 윤지영(2005)연구에서도 대부분의 연구대상자가 비서직 직업윤리교육의 필요성을 느끼며, 비서직

직업윤리교육은 교양과목 중심에서 벗어나 전공과목으로서 발전해야 하며, 직업윤리 과목의 체계적인 교육과정과 교재, 수업방법 연구 및 개발이 이루어져야한다고 한 것과 같은 결과를 나타내었다고 볼 수 있다. 따라서 직업윤리 준수의 어려움과 중요도를 인지하여 교육 프로그램에 중점적으로 반영할 필요가 있다.

셋째, 그룹간의 중요도에 대한 차이에 관심을 둘 필요가 있다. 특히 비서그룹과 교수그룹간의 결과의 차이가 극명하였는데, 교수가 중요하게 인식한 하위능력 대부분이 비서그룹 중요도에서는 낮게 나타났다. 특히 사고력, 경청능력, 언어구사능력, 팀웍능력, 컴퓨터활용능력의 중요도는 교수가 높게 인식하고 있었는데, 이 능력들은 비서에 국한된 능력이라기보다는 보편적인 사무관리에 필요한 직업기초능력이라고 볼 수 있다. 이러한 결과는 실무중심적인 교과과정도 중요하지만 기본적인 능력을 개발하는 교수자의 역할도 역시 간과할 수 없다는 점을 시사한다.

넷째, 본 연구는 비서 전문가 그룹의 의견을 반영하여 직업기초능력의 중요도에 대한 결과를 제시한 데에 의의를 둘 수 있다. NCS 기반 비서교육 프로그램을 개발하고 운영함에 있어 연구의 결과를 토대로 각 전문가 집단의 의견을 분석하고 비교할 수 있다. 이를 통해 비서교육 프로그램 개발의 타당성을 높일 수 있을 것으로 기대된다.

이러한 시사점에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 한계를 가진다.

첫째, AHP 분석 기법의 한계가 있을 수 있다. 즉 상위계층의 중요도에 의해서 하위계층의 중요도가 영향을 받아 하위능력에서 높은 가중치가 나타나더라도 종합순위에서는 낮게 평가되어, 영역내에서 중요도가 낮은 하위요소들이 종합순위에서는 높게 나타나는 문제가 발생할 수 있다. 즉 직업기초능력의 구성상 상위계층인 직업기초능력 영역의 중요도가 낮다고 해서 해당 영역의 하위영역을 전적으로 배제하는 것이 아니므로, 하위영역의 종합 순위보다는 각 영역의 순위에 관심을 갖는 편이 보다 바람직한 방법이 될 수도 있다. 그리고 AHP의 계층구조상 모든 지표나 준거의 하위계층의 개수가 같지 않아 상위계층의 가중치 또는 전체적인 가중치에 영향을 줄 수 있는 구조를 지니고 있다는 한계점이 있으므로 연구결과 해석시에 이러한 점을 고려하여야 한다.

둘째, 조사대상 간의 결과의 차이에 대하여 원인과 결과로써 해석되어질 수 있다. 특히 교수그룹과 비서학과 출신의 비서그룹은 서로가 교육과 훈련의 공급자와 수요자의 관계라고 할 수 있다. 그러므로 교수가 중요하게 인식하고 있는 직업기초능력을 중점적으로 프로그램에 반영하여 교육이 잘 이루어진 결과 신입비서는 실무에서 업무의 곤란함을 느끼지 못하는 경우, 중요도 순위를 낮게 인식할 가능성이 있을 수 있다. 이럴 경우 중요도에서 상반된 결과가 나올 수 있음을 예상할 수 있다. 그러므로 이러한 한계점을 반영하여 교수자는 전문가 그룹의 중요도 결과에 따른 요구를 분석하여 업무현장에서 필요로 하는 실무능력을 중점적으로 향상할 수 있도록 교수내용과 교수법을 개발해야 할 것이다.

셋째, 이 연구는 직업기초능력의 상대적 중요도를 조사하였으나, 비서교육 프로그램 개발 및 운영상에 활용하기 현실적인 한계가 있을 수 있다. 왜냐하면 직업기초능력의 중요도를 반영하여 비서교육 프로그램을 개발하는 데에 명확한 지표가 제공되기 힘들 뿐만 아니라 비서교육 프로그램 개발자의 역량에 따라 프로그램이 운영될 가능성이 크다고 예측되기 때문이다. 또한 비서교육 프로그램 개발자의 주관적인 해석에 따라 중요도에 대한 인식이 달라질 가능성이 있기 때문이다.

본 연구는 위와 같은 한계점을 가지나, 비서교육 프로그램 개발 및 운영을 위한 직업기초능력의 중요도 조사를 전문가 그룹을 대상으로 수행하였고 AHP 기법을 이용하여 분석하였다는 점에 의의를 둘 수 있다. 앞으로 이 연구를 기반으로 비서의 직업기초능력 향상을 위한 교육 프로그램 개발이 이루어지고 실행과 평가가 이루어질 수 있기를 기대한다.

■ 투고일 : 2015년 9월 30일 ■ 심사일 : 2015년 11월 16일 ■ 수정일 : 2015년 12월 2일 ■ 게재확정일 : 2015년 12월 17일

참고문헌

김기용(2015). “직업기초능력 연구 동향 및 향후 활용 계획”, 2015 국가직무능력표준(NCS) 세미나 자료집. 서울 : 고용노동부 · 한국산업인력공단, 109-137.

김선희 · 권영심 · 신지숙(2012). “전문대학 재학생의 직업기초능력 증진을 위한 운영 방안 연구”, 기업경영연구, 19(2) : 57-77.

김형만 · 오호영 · 김상진 · 홍성민(2010). 국가숙련전망 조사. 서울 : 한국직업능력개발원.

나승일 · 장석민 · 서우석 · 김진모 · 이성(2003). 기초직업능력 영역 설정 및 표준 개발. 서울 : 한국산업인력공단.

나승일 · 조정윤 · 어수봉 · 장현진 · 성희진(2012). “기초직업능력 자격화 방안”, 농업교육과 인적자원개발, 44(1): 131-160.

박동열 · 최동선 · 정윤경(2008). 수원여자대학생의 직업기초능력 진단도구 개발 및 표준화 연구. 서울 : 한국직업능력개발원.

박두진(2014). “AHP 기법을 활용한 항만물류기업의 직업기초능력 우선순위 분석”, 한국항만경제학회지, 30(1) : 159-173.

박성미(2011). “직업능력의 요소로서 핵심역량 분석”, 직업교육연구, 30(3) : 327-351.

박주호 · 이정표 · 박윤희(2013). “한국폴리텍대학 졸업생의 직업기초능력에 대한 산업체의 교육 요구도 분석”, 직업교육연구, 32(1) : 83-105.

송하섭 · 권기욱(1994). “대학 교수 종합평가의 평가내용요소별 가중치 연구”, 고등교육연구, 6(2) : 1-22.

양영근 · 정원희(2014). “NCS 직업기초능력에 기반한 교양교과목 개편방향 연구”, 교양교육연구, 8(4): 45-68.

윤지영(2005). “비서 관련학과 직업윤리교육의 현황과 개선방안에 관한 연구”, 비서학논총, 14(1) : 45-69.

이동임 · 김현수 · 김덕기(2000). 직업능력인증제 운영 방안. 서울 : 한국직업능력개발원.

이무근 · 이용환 · 정철영 · 배진환 · 최애경 · 이종성 · 정태화 · 나승일(1997). “직업능력제 도입을 위한 정책연구”, 직업교육연구, 16(2) : 109-129.

이병화 · 김수형(2013). “전문대학 졸업생 역량 분석을 통한 전문대학 교육과정 향성 제고”, 한국산학기술학회논문지, 14(11) : 5448-5454.

이은화(2006). “한미 주요대학의 직업기초능력 관련 교양교과목 편성 실태에 관한 비교교육 연구”, 아시아교육연구, 7(1): 83-110.

이은화 · 윤소정 · 허승희(2011). “대학의 직업기초능력 교육에 대한 교수와 학생의 인식 차이 : A대학 사례를 중심으로”, 직업교육연구, 30(4): 51-67.

이종범 · 박동열 · 김진구 · 이윤조(2009). 2009년도 국가직무능력표준 및 가자격체계 구축사업. 서울 : 한국직업능력개발원.

이화진(2011). “AHP를 이용한 전문대학 비서과 교육과정 평가준거 분석”, 직업교육연구, 30(3): 217-239.

이화진 · 조영아(2015). “전문대학 교육과정 개발 및 운영을 위한 비서 직무 NCS 중요도 분석”, 24(2): 29-52.

정기섭 · 장영수(2008). “직업기초능력 제고를 통한 대학생 취업능력 향상 방안”, 사회과학연구, 15(1) : 109-139.

정은영(2014). 신입 및 경력비서의 교육 개선을 위한 국내외 비서 교육프로그램 비교분석. 건국대학교 석사학위논문.

정철영 · 나승일 · 서우석 · 송병국 · 이종성(1998). 직업기초능력에 관한 국민공통 기본교육과정 분석. 서울 : 한국직업능력개발원.

정향진(2013). “국가직무능력표준(NCS) 도입에 따른 실행 과제 및 추진 전략”, THE HRD REVIEW, 2013년 5월호(통권 68호) : 8-24, 서울 : 한국직업능력개발원.

조근태 · 조용곤 · 강현수(2005). 앞서가는 리더들의 계층분석적 의사결정. 서울 : 동현출판사.

조정윤 · 박동열 · 김종우(2003). 국가직무능력표준 개발사업(2003)(Ⅳ). 세종 : 한국직업능력개발원.

주인중 · 박동열 · 진미석(2010). 직업기초능력 영역 및 성취기준 연구. 서울 : 한국직업능력개발원.

주현재(2014). “NCS 직업기초능력을 활용한 교양 교과목 설계 방안”, 한국교양교육학회 학술대회자료집, 2014(11) : 373-382.

진미석 · 이수영 · 임언(2009). 2009년도 대학생 직업기초능력 진단평가 체제 구축. 한국직업능력개발원, 서울 : 교육과학기술부.

진미석 · 이수영 · 채창균 · 유한구(2007). 대학생 직업기초능력 선정 및 문항개발연구. 서울 : 교육인적자원부, 한국직업능력개발원.

한국고용정보원(2014). 중장기 인력 수급 전망 2013-2023.

한국산업인력공단(2013). 자격기본법(법률 제11722호).

홍순이(1996). 비서학개론. 서울 : 한올출판사

홍아정 · 조윤성 · 박치경(2015). “NCS 직업기초능력에 대한 대학생 교육요구도 분석”, 학습자중심교과교육연구, 15(7) : 227-246.

Saaty, T. L.(1980). The analytic hierarchy process. New York : MacGraw-Hill.

Saaty, T. L., & Keams, K. P.(1991). Analytic Planning : The Organizational of System. Pittsburgh, PA : RWS Publications.

Trilling, B., & Fadel, C.(2009). 21st century skills : Learning for life in our times. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

NCS 홈페이지 http ://www.ncs.go.kr에서 2015년 8월 15일 인출.

통계청 홈페이지 http ://www.kostat.go.krd에서 2015년 5월 10일 인출.

Abstract

An Importance Analysis of Basic Vocational Competencies for Developing and Implementing Secretarial Training Programs based on NCS

Wha-jin Lee* · Ji-young Han**

The purpose of this study is to analyze the importance of basic vocational competencies for secretarial jobs. The basic vocational competencies index of NCS (National Competency Standard) was designed on the basis of the research model. AHP (Analytic Hierarchy Process) method was used to identify relative importance by three expert groups – secretaries of entry level, experienced secretaries and professors. This study is intended to provide basic data for developing and implementing secretarial training programs based on NCS.

First, the AHP analysis of ten (10) areas of basic vocational competencies revealed the relative importance of 'communication', 'interpersonal relations', 'problem solving', 'vocational ethics' and 'organization understanding' by the study participants. Second, the AHP analysis sub-factors of basic vocational competencies revealed the relative importance of 'problem processing', 'listening to others', 'work ethics', 'customer service' and 'thinking' by all the study participants.

Based on the results of this study, some implications for researchers in secretarial training programs, future research agenda and limitations were also discussed.

Keywords: Basic Vocational Competencies, Analytic Hierarchy Process(AHP), Secretarial Training Program

* Professor, Hanyang Women's University (wjinlee@hywoman.ac.kr)
** Doctorial Student, Ewha Women's University