

공동주택 관리인을 위한 보수교육 개선에 관한 연구

A Study on the Improvement of Supplement Education for Multi-family Housing Managers

김선중* 권명희** 전창미***
Kim, sun-joong Kwon, myoung hee Jeon, chang-mi

Abstract

The purpose of this study was to make improvement plan of supplement education for multi-family housing managers. It had investigated a difficult degree of managerial work and troubles of education through questionnaires by 144 housing manager in Ulsan. Analysis methods adopted in this study were frequency, percentage, mean, one-way ANOVA by the SPSS 10.0 for windows program. The parts of evaluation tool were composed of maintenance, operating management, residential life management. The evaluation tool got contents through the documents research, present education contents and questions on the Internet. Likert summated scale(5 point) was used. The results of study showed that a difficult degree of managerial work in the residential life management was the highest. A difficult degree of maintenance work was the highest on the defect examination and decision of repair method of equipment facilities and construct frame. The degree of difficulty of the operating management was high on the homepage management through Internet and well-being progress of housing managers.

Keywords : multi-family housing manager, supplement education, managerial work

주요어 : 공동주택관리인, 보수교육, 관리업무

1. 서 론

1. 연구목적 및 문제제기

1960년대 이래 산업화·도시화·인구증가·핵가족화 및 기존주택의 노후화로 주택난은 더욱 심화되었다. 이러한 과정 속에서 급증하는 주택수요에 대응하기 위하여 등장한 우리나라의 공동주택정책은 공급에만 급급하여 체계적인 관리가 이루어지지 않았다. 그 결과 정부는 공동주택관리 문제해결의 일환으로 공동주택관리사 제도를 신설하였고 이를 정착시키기 위하여 1995년 1월 1일부터 공동주택관리사(보)에 의한 공동주택관리가 시행되도록 법제화하였

다. 공동주택관리를 위한 기존의 대부분 연구는 문헌고찰을 중심으로 한 공동주택관리의 운영방안, 개선방안 및 그 밖의 정책 방향을 제시하였을 뿐 관리자를 위한 효율적이고 실제 적용 가능한 교육에 관한 연구는 미비한 실정이다.

이러한 시점에서 기존 공동주택의 수명을 연장시키고 쾌적한 주거환경을 위해 공동주택 관리자에게 직업의 안정성과 지위를 향상시키는 관리업무의 전문성을 위한 보수교육이 요구된다. 이에 본 연구는 울산시 아파트의 관리소장을 대상으로 현 보수교육에 관한 의견과 관리업무 수행곤란정도를 검토하여 우리나라 공동주택 관리사의 보수교육에 대한 개선 방안을 모색하고자한다.

2. 연구내용

연구목적에 수행하기 위한 구체적인 연구내용은 다

*정회원, 울산대학교 주거환경학과 교수, 이학박사

**정회원, 울산대학교 주거환경학과 박사과정

***정회원, 울산대학교 주거환경학과 석사과정

본 논문은 2003년도 울산대학교 일반과제지원에 의해 이루어짐.

음과 같다.

1) 관리소장의 사회인구학적특성 및 단지특성은 어떠한가?

2) 관리사 보수교육의 문제점은 무엇인가?

3) 총 근무기간과 현 단지 근무기간에 따라 관리업무 수행곤란정도에 차이가 있는가?

II. 연구의 배경

공동주택관리란 건물과 그에 부수되는 부대시설 및 복리시설을 효율적으로 관리하여 주택의 기능을 최대한 보전·유지하는 모든 업무를 의미하는 것으로(은난순, 1996, 재인용) 공동주택의 관리업무 유형은 연구자마다 분류를 다르게 하고 있으나 유지관리, 운영관리, 생활관리로 분류하는 것이 보편적이다(은난순 외, 1996; 문영기 외, 1999; 홍형옥 외, 2003). 따라서 본 연구에서는 공동주택 관리업무를 유지관리, 운영관리, 생활관리 3가지로 구분하여 분석하였다.

<표 1>은 공동주택관리령과 인터넷에 나타난 관리업무의 종류와 관리인 양성을 위한 교육내용을 비교한 것이다. 공동주택관리령에는 관리주체의 역할로 유지관리, 운영관리, 생활관리에 대한 전반적인 항목을 포함시키고 있다. 또한 2003년 1월 1일부터 12월 31일까지 관리소장이 대한주택관리사협회 홈페이지에 게재한 질의내용을 분석한 결과 유지관리, 운영관리, 생활관리 등 다양한 업무가 현장에서 관리소장이 해결할 문제임을 알 수 있었다. 특히 유지관리와 운영관리 업무에 대한 실질적인 해결방안과 생활관리 업무에서 발생하는 입주민과의 갈등 해결방안에 대한 질의가 많이 나타나고 있다.

이러한 업무를 수행할 수 있는 전문가를 양성하기 위하여 공동주택관리사 자격증¹⁾을 취득하기 위한 시험과목은 민법총칙, 회계원리, 공동주택시설개론, 주택관련법령, 공동주택관리실무로 구성되어 있다. 5과목을 관리업무 내용기준으로 분석해본 결과 유지관리 업무와 운영관리 업무에 대한 내용은 대부분 포

함하고 있지만 생활관리에 대한 내용은 전혀 언급되지 않고 있다. 법정관리교육 내용²⁾을 살펴보면 건물의 성능을 지속하기 위한 유지관리 업무수행과 합리적인 경영을 위한 운영관리 업무 중심으로 교육이 이루어지고 있다³⁾. 그리고 대외업무 홍보, 입주자 상호간·관리자와 입주자 등의 상호간 마찰방지 및 문제해결 방안, 단지 내에서 문란 행위방지를 위한 조치의 강구 등 생활관리 업무에 관한 교육내용이 민원사례 해결방안을 제시하는 정도의 예시로서 포함되어 있다.

현재의 관리업무 중에서 가장 취약한 업무와 관리자가 제일 어렵게 느끼는 업무는 생활관리 업무이지만(박현옥, 1987; 은난순, 2003) 전문가 양성을 위한 교육과정에서는 지금까지도 이러한 업무를 수행하기 위한 교육이 제대로 이루어지지 않음을 알 수 있다.

III. 연구방법 및 절차

1. 설문문의 구성

본 연구의 설문지는 문헌고찰과 내용분석을 통하여 <표 2>와 같이 (1) 응답자의 사회인구학적 특성 및 직업특성 그리고 단지특성 (2) 보수교육 현황 (3) 관리업무의 수행곤란정도 등 3가지 영역으로 나누어 구성하였다. 관리업무의 수행곤란 정도를 알아보기 위해 사용된 문항은 총 32문항(유지관리 11문항, 운영관리 10문항, 생활관리 11문항)으로 '매우 어렵지 않음'에 5점, '어렵지 않음'에 4점, '보통'에 3점, '어려움'에 2점, '매우 어려움'에 1점으로 한 5점 Likert 척도로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 관리업무수행에 대해 긍정적으로 인지하고 점수가 낮을수록 부정적으로 인지하는 것으로 해석하였다.

2. 조사시기 및 조사대상

설문지 도구개발을 위한 첫 단계로 공동주택관리

1) 우리나라에서는 '87년 12월 24일에 개정한 주택건설촉진법에 주택관리사 등의 자격제도를 신설 도입하면서 자격시험 시행 등에 관한 사항을 대통령령에 위임하였고 이에 따라 '89년 9월 5일에 개정된 공동주택관리령에 의해 제 1회 주택관리사보 자격시험이 '90년 3월 11일에 시행되었다.

2) 공동주택관리규칙 제22조 제2항에 의거하여 주택관리사보 자격증 취득 후 최초로 공동주택에 배치된 날부터 공동주택관리업에 종사한 기간 1년이 되기 전에 관리교육을 받도록 규정되어 있다. 본 연구에서는 이를 법정관리교육이라 칭하고, 법정관리교육을 포함한 그 외 모든 교육을 보수교육이라고 정의하였다.

3) 2003년 주택관리사 보수교육에 사용된 '주택관리사보 2003 상반기 법정교육' 책 내용을 분석하였다.

표 1. 공동주택관리 세부항목관련 자료 내용분석

세부항목	업무내용		교육내용	
	공동주택 관리령분석	인터넷 질의내용분석	주택관리사 보시협과목	법정관리 교육
유 지 관 리	시설설비의 유지관리	○	○	○
	시설설비의 하자진단 및 보수처리방법 결정	○	○	○
	구조체의 하자진단 및 보수처리 방법 결정	○	○	○
	특별수선충당금 사용 여부 결정	○	○	○
	단위 주호의 수선 업무		○	
	전용공간과 공용공간의 판정	○	○	
	수리업체선정 및 견적서 확인	○	○	
	장기수선계획의 수립	○	○	○
	안전진단 계획 및 법적 책임	○	○	○
	청소, 위생정화조, 조명 및 소음 등의 환경관리	○	○	○
	건축물의 용도변경, 대지 등 법적 근거에 의한 유지관리	○	○	○
	운 영 관 리	관리소 직원의 인사관리	○	○
관리사의 복지향상			○	
관리비 운영 및 예산확정		○		○
수선공사비 및 특별수선충당금의 산정 방법		○	○	○
회계감사규정, 금전출납, 예산편성 및 결산과 관련한 회계업무		○	○	○
계약업무		○	○	○
각 부서 업무일지, 오물수거 작업일지, 보안 및 방화점검 일지 등 각종 등록부 작성 및 문서관리		○	○	○
공동주택관리령의 정확한 해석			○	
입주자 대표회의와 기타 단체와의 갈등 중재		○	○	○
홈페이지 및 전산관리			○	
생 활 관 리	대외 업무	○		○
	공동주택관리규약 제정	○		
	입주자 상호간, 관리자와 입주자, 입주자와 인근 주민간 마찰방지 및 문제해결 방안모색	○	○	○
	주민유대를 위한 공동체 행사기획			
	공동구매 주선			
	단지 안의 문란행위 방지를 위한 조치의 강구	○	○	○
	악취문제, 소음문제 해결에 대한 지도, 계몽		○	
	안전사고 및 도난사고 등에 대한 대응조치 강구	○		
	주차관리	○	○	
	입주자의 요구와 희망사항 처리	○	○	
관리회보 발간				

*용어는 가능한 관리소장들이 사용하는 표현을 그대로 서술하였음.

**각각의 세부항목은 공동주택관리령, 주택관리사보 자격증 시험, 대한주택관리사협회 홈페이지에 게재된 질의사항, 재교육 책자 등의 문헌고찰과 내용분석을 통하여 중복된 내용은 제외하고 관리업무를 설정한 후 19명의 관리소장(평균 근무기간이 8.4년)과의 심층면접을 통하여 중요한 업무를 결정하였음. 그 결과 유지관리 11개 항목, 운영관리 10개 항목, 생활관리 11개 항목으로 최종 결정하였음.

령과 대한주택관리사협회 게시판에 게재된 질의사항 및 법정관리 교육내용 등을 근거로 관리업무별 항목을 추출하였다. 예비조사는 19개 단지에 근무하는 공

동주택 관리소장에게 심층면접을 하였다. 본조사는 예비조사 결과의 신뢰도와 타당도를 충분히 검토한 후 2003년 11월 1일부터 15일까지 실시하였다. 공

표 2. 설문지 내용

항 목	세부내용	문항개수
단지특성	준공시기, 규모, 관리방식, 난방방식, 단지의 인력현황, 아파트에 결성된 단체	5
인구학적 특성 및 직업특성	성별, 연령, 교육수준, 자격사항, 관리근무 경력, 근무년수, 관리방식에 대한 견해	16
보수교육	보수교육 횟수 및 교육비 부담, 교육의 문제점, 적합한 교육장소 및 주체 기관, 더 필요한 교육내용, 기술적 교육의 의무화 여부 및 그 이유, 활동하고 있는 전문관리인의 모임	16
관리업무 수행곤란정도	유지관리, 운영관리 생활관리업무별	32

표 3. 응답자의 사회인구학적 특성 n=144

구 분		빈도	(%)
성별	남	123	(85.4)
	여	21	(14.6)
연령	20대	2	(1.4)
	30대	68	(47.6)
	40대	54	(37.8)
	50대	16	(11.2)
	60대	3	(2.1)
교육수준	중졸	1	(0.7)
	고졸	37	(25.7)
	대졸	103	(71.5)
	대학원졸	3	(2.1)

무응답자는 제외

동주택관리령 제7조에 제시된 규정을 기준⁴⁾으로 울산시 공동주택건립 현황⁵⁾을 조사한 결과 조사대상은 남구지역의 71개 단지와 중구지역의 31개 단지 북구지역의 37개 단지 그리고 동구지역의 40개 단지로 총 179개의 공동주택 관리소장이었다. 이 공동주택 관리소장을 대상으로 구조화된 설문지를 배부하여 전수조사를 실시하였다. 회수된 설문지는 총144부(80.4%)로 이를 최종분석에 사용하였다.

3. 자료처리

본 연구의 자료처리는 Windows SPSS 10.0 Program Package을 이용하였으며 빈도, 백분율, 분산분석을 실시하였다.

IV. 결과해석 및 논의

1. 응답자의 일반적 특성

1) 사회인구학적 특성

<표 3>에 제시된 바와 같이 연령은 30대(47.6%)가 가장 많았으며, 그 다음은 40대(37.8%), 50대

(11.2%)의 순으로 나타났다. 성별은 남자(85.4%)가 대부분을 차지하였고, 교육수준은 대졸(71.5%)이 가장 많았다.

2) 직업적 특성

응답자의 직업특성으로는 자격증 취득년도, 소지자격증 종류, 근무년수, 근무방식, 계약기간 등을 조사하였다<표 4참조>. 본 연구의 응답자는 144명으로 주택관리사 자격획득 연도를 살펴보면 1996년-1998년 사이에 획득한 경우가 53.8%로 과반수 이상을 차지하였고 1990년-1994년 사이가 37.1%, 2000년-2002년 2.8%의 순으로 나타났다. 취득한 자격사항으로는 응답자 모두가 주택관리사자격증(100%)을 취득하였으며 그 외 기타(공인중개사, 경비지도사, 행정관리사, 조경기능사, 건축기사 등)가 22.9%, 전기기사 8.3%, 안전관리사 2.8%, 열관리사·고압가스기 계기능사가 각각 2.1%의 순으로 나타났다⁶⁾. 관리소장의 총 근무기간을 보면 7-9년 이하가 27.6%, 4-6년 이하가 26.8 % 그리고 1-3년 이하가 23.2% 10년 이상이 22.5 % 순으로 나타났다. 현 단지에서 근무한 기간을 살펴보면 최장 근무자는 1명으로 17년 근무한 것으로 나타났으나 전체 평균은 2.69년으로 2년 이내 근무자가 58.0%이었다. 현 단지에서의 근무방식은 대부분의 아파트가 전일근무 방식(98.6%)

4) 주택건설촉진법 제39조 제4항, 공동주택관리령 제7조에서 대통령령으로 정하는 의무적 관리대상 공동주택의 범위를 다음과 같은 기준으로 조사하였다.

1. 300세대 이상의 공동주택
 2. 세대수가 150세대이상으로서 승강기가 설치된 공동주택
 3. 세대수가 150세대이상으로서 중앙집중식 난방방식의 공동주택
 5) 울산광역시 주택건축정보(2003), 울산시 공동주택현황 2002년 11월 기준

6) 1997년 울산광역시 승격 이후 주택관리사 자격취득자는 158명이며, 1992년에 건설부 산하 사단법인 설립허가를 받은 대한주택관리사 협회에 등록된 관리사는 272명이다. 이중 206명의 관리사는 취업된 상태이다.

표 4. 응답자의 직업적 특성 n=144

구 분		빈도	(%)
자격획득 년도	1990-1994년도	53	(37.1)
	1996-1998년도	77	(53.8)
	2000-2002년도	13	(9.1)
자격사항*	주택관리사	144	(100.0)
	전기기사	12	(8.3)
	열관리사	3	(2.1)
	보일러시공기사	2	(1.4)
	고압가스 기계기능사	3	(2.1)
	다중시설안전관리사	4	(2.8)
	기타	33	(22.9)
	관리근무기간	1-3년 이하	33
	4-6년 이하	38	(26.8)
	7-9년 이하	39	(27.5)
	10-17년 미만	32	(22.5)
현 단지 근무년수	1년 미만	38	(26.6)
	2년 미만	45	(31.5)
	4년 미만	29	(20.3)
	4년 이상	31	(21.7)
현 단지 근무방식	전일 근무	142	(98.6)
	파트타임	2	(1.4)
파트타임 아파트 근무 개수	1개 아파트	1	(50.0)
	3개 아파트	1	(50.0)

무응답자는 제외
*중복응답결과임

이었으며 파트타임 관리자는 2명(1.4%)에 불과하였다. 파트 타임 관리자가 관리하는 아파트는 각각 1개 아파트와 3개의 아파트였다. 대부분 관리소장의 계약기간은 2년이 50.8%로 과반수 이상을 차지하였고 1년이 31.1%, 3년 이상이 18.2%의 순으로 나타났다. 이는 관리소장의 근무이동주기가 짧게 나타난 선행연구 결과와 동일한 것으로(노원구, 1999; 은난순, 2003) 직업 안정도가 낮음을 보여준다.

3) 단지 특성

<표 5>와 같이 관리소장이 근무하고 있는 공동주택의 단지특성에 대해서는 준공시기, 관리방식, 세대수, 계약기간, 아파트에 결성되어 있는 단체로 나누어 살펴보았다.

준공시기는 1991-1995년 이하가 61개(43.6%)로 가장 많았고 관리방식은 위탁관리가 84개(58.7%), 자치관리가 44개(30.8%)의 순으로 나타났다. 아파트에

표 5. 응답자의 근무단지 특성 n=144

구 분		빈도	(%)
준공시기	1970년도 이하	1	(0.7)
	1971-1980년도 이하	2	(1.4)
	1981-1985년도 이하	1	(0.7)
	1986-1990년도 이하	27	(19.3)
	1991-1995년도 이하	61	(43.6)
	1996-2000년도 이하	46	(32.9)
관리방식	2001-2002년도 이하	2	(1.4)
	자치관리	44	(30.8)
	위탁관리	84	(58.7)
	자치관리+용역	6	(4.2)
	위탁관리+일부용역	9	(6.3)
아파트에 결성된 단체*	입주자 대표회의	143	(99.3)
	부녀회의	97	(67.4)
	청소년 모임	1	(0.7)
	봉사팀	6	(4.2)
	각종 교육관련 모임	15	(10.4)
	기타	12	(8.3)

*중복응답결과임

결성되어 있는 단체로는 대부분의 아파트에 입주자 대표회의가 결성되어 있으며(99.3%) 다음으로 부녀회의(67.4%), 각종 교육관련모임(10.4%), 기타(8.3%, 자율방범대와 조기축구회, 산악회 등)의 순으로 나타났다.

2. 보수교육현황

1) 관리소장의 보수교육현황

관리인에 대한 보수교육현황을 알아보기 위하여 법정관리교육의 도움정도 및 문제점과 보수교육에 대한 횟수 및 내용, 필요여부, 적합한 교육장소 및 주체기관에 대해 조사하였다<표 6참조>. 현재 시행되고 있는 1회의 법정관리교육 횟수의 적당성 여부에 대해서는 ‘적당하지 않다’가 51.8%로 ‘적당하다’의 42.0% 보다 약간 높게 나타났다. 이러한 관리교육의 도움정도를 살펴보면 ‘보통’이하로 응답한 경우가 54.2%로 과반수 이상으로 나타났다. 지금까지 받은 관리교육의 문제점 중 가장 큰 문제는 ‘교육이 너무 형식적’(29.9%)이라고 지적하였으며 그 다음이 ‘참석하기에 교육장소가 적합하지 않으며’(23.2%), ‘교육횟수가 너무 부족’(18.5%)하고, ‘교과목

표 6. 관리소장의 보수교육에 대한 의견 n=144

구 분		빈도 (%)	
법정 관리 교육에 대한 견해	의무 교육 횟수	적당하다	60 (42.0)
		적당하지 않다	75 (51.8)
		잘모르겠다	8 (5.6)
	도움 정도	매우 도움이 되었다	8 (5.6)
		도움이 되었다	57 (40.1)
		보통이다	65 (45.8)
		도움이 되지 않았다	10 (7.0)
		아주 도움이 되지 않았다	2 (1.4)
	관리 교육 문제점*	교육내용이 너무 형식적임	63 (29.9)
		참석하기에 장소가 적당하지 않음	49 (23.2)
		강사의 자질에 불만이 있음	19 (9.0)
		관련 관계기관에서 교육하지 않음	8 (3.8)
		교육 횟수가 너무 부족하다	39 (18.5)
		교과목이 실제 관리업무에 도움이 되지 않음	26 (12.3)
	보수 교육에 대한 견해	교육 횟수	1회
2회			42 (33.9)
3회			24 (19.4)
4회			6 (4.8)
5회			5 (4.0)
교육 내용		법정관리교육	94 (48.7)
		안전에 관한 점검관리교육	84 (43.5)
		기타	15 (7.8)
교육비 부담		교육수혜자 부담	13 (9.1)
		아파트 입주인 부담	124 (86.7)
		위탁업체부담	6 (4.2)
적합한 교육 장소		지역별 구분	79 (55.2)
		관리사협회 본부에서	33 (23.1)
		매 실시마다 각 지방지회로 장소변경	31 (21.7)
적합한 교육 주체 기관		관리사협회	69 (48.6)
	건설교통부	30 (21.1)	
	대학과 같은 전문학술기관	15 (10.6)	
관리 직원 수시 교육	필요하다	129 (90.8)	
	필요하지 않다	9 (6.3)	
	잘모르겠다	4 (2.8)	
기술 직원 교육 의무화	그렇다	103 (71.5)	
	아니다	31 (21.5)	
	잘모르겠다	10 (6.9)	
교육 우선 순위	1순위 법률관계	66 (48.9)	
	2순위 하자보수방법론	44 (32.6)	
	3순위 회계관리	25 (18.5)	

무응답자는 제외, *중복응답결과임

이 실제 관리업무에 도움이 되지 않는 것'(12.3 %)으로 응답하였다.

보수교육참여횟수로는 1회(37.9%)가 가장 높게 나타났고 2회가 33.9%, 3회가 19.4%의 순으로 나타났다. 보수교육 내용으로는 법정관리교육이 가장 많았고(48.7%) 다음으로 안전에 관한 점검관리교육(43.5%)이었다. 이러한 보수교육의 교육비는 누가 부담하는 것이 적합한가에 대한 응답결과로는 대부분의 응답자가 아파트 입주인 부담(86.7%)이 적당하다고 하였고, 교육수혜자 부담(9.1%)이, 위탁관리인 경우 아파트를 관리하고 있는 위탁업체에서 부담하는 것이 적당하다(4.2%)의 순으로 나타났다.

향후 보수교육 시 적합한 교육장소로는 지역별로 구분하여 시행하는 것이 좋다고 응답한 관리인이 과반수 이상(55.2%)으로 나타났으며, 관리사협회 본부와 매 실시마다 각 지방지회로 매번 장소를 변경하면서 시행하는 것을 찬성한 비율이 각각 23.1%, 21.7%로 비슷하게 응답하였다. 교육을 주체하는 기관은 관리사협회가 적당하다고 생각하는 경우가 48.6% 비율로 가장 높게 나타났으며 그 다음은 건설교통부(21.1%), 관련학회·협회(19.7%), 대학과 같은 전문학술기관(10.6%)의 순으로 나타났다.

관리소장을 포함한 관리직원의 수시교육과 훈련의 필요여부에 대해서는 대부분 관리소장이 필요하다(90.8%)고 응답하였다. 또한 기술직 직원의 교육의 무화 여부에 대해서도 긍정적인 응답을 한 경우가 71.5%로 매우 높게 나타났다. 그 이유로는 직업의식 함양과 아파트 시설설비의 첨단화에 따른 새로운 기술습득 때문이었다. 관리교육내용 중 더욱 필요하다고 생각하는 분야에 대해서는 1순위가 법률관계(48.9%), 2순위가 하자보수방법론(32.6%), 3순위가 회계관리(18.5%)로 나타났다.

2) 관리사 협회 참여현황

향후 관리사 협회가 수행해야 할 기능을 살펴보면 공동주택관리의 제도화를 위한 노력(36.0%)이 가장 필요하며 다음으로 관리사의 권익증진(29.3%), 효율적이고 능률적인 관리기법 개발(18.6%), 실무에 직접적으로 쓰일 수 있는 관리내용과 시대 변화에 따른 기술 및 정보에 대한 관리사의 교육(10.3%) 등이 필요하다고 응답하였다<표 7참조>.

3) 관리인 모임

표 7. 관리사협회 기능 및 전문관리인의 모임 n=144

구 분		빈도 (%)
관리사 협회가 수행해야 할 기능	관리사 권익증진 노력	71 (29.3)
	관리기법 개발	45 (18.6)
	공동주택관리의 제도화를 위한 노력	87 (36.0)
	관리사 교육	25 (10.3)
	전문관리 홍보	14 (5.8)
전문관리인의 모임여부	필요하다	136 (94.4)
	필요하지 않다	4 (2.8)
	잘 모르겠다	4 (2.8)
현재 관리인의 모임 참여 정도*	참여하고 있지 않다	19 (13.2)
	관리업무에 대한 연구모임	15 (10.4)
	아파트 관리 향상을 위한 각종 시민단체 위원회	9 (6.3)
	인터넷 사이트 모임	17 (11.8)
	관리인 친목 모임	109 (75.7)
	관리사 협회 위원회 참여	46 (31.9)
가장 높은 참여를 하고 있는 모임	관리업무에 관한 연구모임	23 (18.7)
	아파트 관리 향상을 위한 각종 시민단체 위원회	6 (4.9)
	인터넷사이트 모임	5 (4.1)
	관리인 친목모임	69 (56.1)
	관리사협회 위원회 참여	19 (15.4)
	기타	1 (0.8)

*중복응답결과임

관리에 대한 정보 및 의견 교환을 위한 전문관리인 모임 여부에 대해 질문한 결과 매우 필요한 것으로(94.4%)으로 나타났다. 현재 전문관리인의 참여 정도에 대해서는 관리인 친목모임(75.7%)에 가장 높은 참여를 하고 있었으며 그 다음은 관리사 협회 위원회(31.9%)에 참여하는 것으로 나타났다. 그러나 어떠한 모임에도 참여하고 있지 않은 경우가 13.2%로 나타났다. 모임에 참여하고 있지 않은 응답자 19명을 제외한 125명을 대상으로 현재 가장 높은 참여를 하고 있는 모임을 조사한 결과 관리인 친목모임(56.1%), 관리업무에 관한 연구모임(18.7%), 관리사 협회 위원회 참여(15.4%), 아파트 관리 향상을 위한 각종 시민단체 위원회(4.9%) 등의 순으로 나타났다 <표 7참조>.

3. 관리소장의 공동주택 관리업무 세부항목별 수행곤란정도

1) 수행곤란정도의 일반적 경향

관리소장을 대상으로 관리업무수행에 대한 난이도를 파악하기 위해 유지관리, 운영관리, 생활관리 작업무별 수행곤란정도를 5점 척도로 조사하였다. 작업무별 세부항목 평균 점수를 통해 관리소장이 어려워하는 업무 유형이 무엇인지 파악하였다 <표 8 참조>.

유지관리부문의 경우 이론적 평균치 3.0보다 평균값이 낮은 세부항목을 살펴보면 ‘장기수선계획의 수립’(2.83점)이 가장 어려워하는 업무로 나타났으며, 그 다음으로 ‘구조체의 하자진단 및 유지관리’(2.90점), ‘시설설비의 하자진단 및 보수처리방법’(2.99점)이었다.

운영관리부문의 수행곤란정도를 세부항목별로 살펴보면 ‘관리사의 복지문제’(2.34점)와 ‘홈페이지 및 전산관리’(2.80점) 그리고 ‘수선공사비 및 특별수선충당금의 산정방법’(2.92점)이 다른 업무에 비해 수행이 가장 어려운 것으로 평균값이 낮게 나타났다.

생활관리부문의 ‘관리회보발간’(2.07점) 업무가 수행상 가장 어려운 것으로 나타났다. 그 밖에 ‘공동구매 주선’(2.47점), ‘주차관리’(2.60점), ‘단지 안의 문란 행위 방지를 위한 조치강구’(2.74점), ‘주민유대를 위한 공동체 행사진행’(2.80점), ‘악취문제’, ‘소음문제 해결에 대한 지도 및 계몽’(2.84점)의 순으로 대부분의 생활관리업무가 이론적 평균치 3.0보다 낮게 나타나 업무수행에 대한 반응이 어려운 것으로 해석된다.

2) 집단별 관리업무 수행곤란정도

(1) 근무기간별 수행곤란정도

관리소장의 총 근무기간으로 분류한 4개의 집단별 공동주택 관리업무 수행곤란정도와 차이가 있는지 분석한 결과, 유지관리업무의 세부항목 중 ‘시설설비의 하자진단 및 보수처리방법결정’과 ‘구조체의 하자진단 및 보수처리방법 결정’ 그리고 ‘단위 주호의 수선 업무’는 총 근무기간에 따라 .05수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다 <표 8 참조>. 3집단은 유지관리업무를 수행함에 있어 1,

7) 총 근무기간은 집단의 빈도 분포가 고르게 되도록 하여 4개 집단으로 유형화하였다. 총 근무기간은 다음과 같이 분류하였다. 1집단은 1-3년 이하로 33명, 2집단은 4-6년 이하로 38명, 3집단은 7-9년 이하로 39명, 4집단은 10년 이상으로 32명이다.

표 8. 총 근무기간별 수행관리정도

n=144

종속변수	독립변인	근무기간별				평균(S.D)	F 값
		1집단	2집단	3집단	4집단		
		1-3년 이하	4-6년 이하	7-9년 이하	10년 이상		
유 지 관 리	1) 시설설비의 유지관리	3.20	2.97	3.39	3.09	3.17(.87)	1.58
	2) 시설설비의 하자진단 및 보수처리방법결정	2.90	2.68	3.34	2.96	2.99(.88)	3.83*
	3) 구조체의 하자진단 및 보수처리방법결정	2.69	2.70	3.22	2.90	2.90(.91)	2.69*
	4) 특별수선충당금 사용 여부 결정	3.23	3.10	3.67	3.41	3.36(.93)	2.48
	5) 단위 주호의 수선 업무	3.14	3.11	3.65	3.22	3.30(.79)	3.77*
	6) 전용공간과 공용공간의 판정	3.30	3.23	3.59	3.50	3.41(.98)	1.05
	7) 수리업체선정 및 견적서 확인	3.51	3.45	3.84	3.81	3.66(.94)	1.58
	8) 장기수선계획의 수립	2.77	2.78	3.05	2.65	2.83(1.06)	.894
	9) 안전진단 계획 및 법적 책임	2.77	3.14	3.42	2.93	3.10(1.07)	2.43
	10) 청소, 위생정화조, 조경 및 소음 등의 환경관리	3.38	3.15	3.52	3.28	3.34(.78)	1.51
	11) 건축물의 용도변경, 대지 등 법적근거에 의한 유지관리	3.17	3.23	3.69	3.15	3.33(1.03)	2.18
운 영 관 리	1) 관리소 직원의 인사관리	3.22	3.18	3.40	3.41	3.31(.88)	.65
	2) 관리사의 복지향상	2.41	2.15	2.24	2.51	2.34(.94)	1.05
	3) 관리비 운영 및 예산확정	3.06	2.83	3.13	3.17	3.05(.89)	.99
	4) 수선공사비 및 특별수선충당금의 산정 방법	2.94	2.74	2.97	3.03	2.92(.91)	.72
	5) 회계감사규정, 금전출납, 예산편성 및 결산과 관련한 회계업무	3.50	3.37	3.83	3.83	3.57(.92)	1.67
	6) 계약업무	3.47	3.35	3.62	3.89	3.59(.81)	3.17*
	7) 각 부서 업무일지, 오물수거 작업일지, 보안 및 방화점검 일지 등 각종 등록부 작성 및 문서관리	3.47	3.40	3.75	3.91	3.63(.80)	3.00*
	8) 공동주택관리령의 정확한 해석	3.13	3.25	3.62	3.53	3.39(.88)	2.39
	9) 입주자 대표회의와 기타 단체와의 갈등 중재	2.93	3.08	3.21	3.21	3.12(.95)	.63
	10) 홈페이지 및 전산관리	2.77	2.65	2.79	2.93	2.80(1.12)	.34
생 활 관 리	1) 대외 업무	3.40	3.37	3.50	3.62	3.47(.70)	.89
	2) 공동주택관리규약 제정	3.07	3.24	3.11	3.37	3.20(.91)	.76
	3) 입주자 상호간, 관리자와 입주자, 입주자와 인근 주민간의 마찰방지 및 문제해결 방안모색	2.97	2.89	3.00	2.87	2.94(.91)	.14
	4) 주민유대를 위한 공동체 행사진행	2.61	2.84	2.89	2.75	2.80(.89)	.62
	5) 공동구매 주선	2.30	2.51	2.42	2.59	2.47(.97)	.54
	6) 단지 안의 문란행위 방지를 위한 조치 강구	2.71	2.74	2.81	2.66	2.74(.92)	.17
	7) 약취문제, 소음문제 해결에 대한 지도, 계몽	2.84	2.86	2.87	2.72	2.84(.88)	.21
	8) 발생한 안전사고 및 도난사고 등에 대한 대응조치 강구	2.81	2.97	2.97	2.83	2.91(.84)	.37
	9) 주차관리	2.87	2.39	2.47	2.69	2.60(1.07)	1.33
	10) 입주자의 요구와 희망사항 처리	3.09	2.81	3.02	2.90	2.96(.91)	.65
	11) 관리회보 발간	2.21	2.07	1.83	2.14	2.07(1.04)	.84

2집단과 4집단보다 유지관리가 잘 수행되고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 3집단이 세대수가 많고 단지환경이 좋으며 관리업무를 수행함에 있어서 안정기에 있다고 평가된다⁸⁾. 반면에 1, 2집단은 관

8) 조사된 관리소장의 144명 중 92명은 30세대 이상의 규모에 근무를 하고 있으며 그 중 30명은 7년 이상 9년 이하의 근무기간을 가진 관리소장(32.0%)으로 가장 높은 결과를 보였다.

표 9. 현 단지 근무기간별 수행근린정도

n=144

종속번호	독립변인	현 단지 근무기간별				평균(S.D)	F 값
		1집단	2집단	3집단	4집단		
		1년미만	2년미만	4년미만	4년이상		
유 지 관 리	1) 시설설비의 유지관리	3.24	3.00	3.28	3.20	3.17(.87)	.78
	2) 시설설비의 하자진단 및 보수처리방법결정	2.97	2.76	3.07	3.20	2.99(.88)	1.59
	3) 구조체의 하자진단 및 보수처리방법결정	2.89	2.78	2.89	3.03	2.90(.91)	.44
	4) 특별수선충당금 사용 여부 결정	3.21	3.21	3.63	3.47	3.36(.93)	1.54
	5) 단위 주호의 수선 업무	3.22	3.07	3.46	3.48	3.30(.79)	2.14
	6) 전용공간과 공용공간의 환경	3.30	3.35	3.62	3.41	3.41(.98)	.66
	7) 수리업체선정 및 견적서 확인	3.59	3.53	3.83	3.73	3.66(.94)	.68
	8) 장기수선계획의 수립	2.78	2.90	2.85	2.73	2.83(1.06)	.18
	9) 안전진단 계획 및 법적 책임	2.91	3.19	3.35	2.86	3.10(1.07)	1.51
	10) 청소, 위생정화조, 조정 및 소음 등의 환경관리	3.27	3.25	3.55	3.33	3.34(.78)	.99
	11) 건축물의 용도변경, 대지 등 법적 근거에 의한 유지관리	3.22	3.26	3.64	3.24	3.33(1.03)	1.15
운 영 관 리	1) 관리소 직원의 인사관리	3.16	3.25	3.50	3.38	3.31(.88)	.92
	2) 관리사의 복지향상	2.46	2.31	2.14	2.34	2.34(.94)	.62
	3) 관리비 운영 및 예산확정	2.89	3.13	2.82	3.32	3.05(.89)	2.09
	4) 수선공사비 및 특별수선충당금의 산정 방법	2.78	2.90	2.93	3.06	2.92(.91)	.55
	5) 회계감사규정, 금전출납, 예산편성 및 결산과 관련한 회계업무	3.37	3.58	3.82	3.55	3.57(.92)	1.24
	6) 계약업무	3.51	3.54	3.86	3.45	3.59(.81)	1.55
	7) 각 부서 업무일지, 오물수거 작업일지, 보안 및 방화점검 일지 등 각종 등록부 작성 및 문서관리	3.51	3.57	3.89	3.57	3.63(.80)	1.45
	8) 공동주택관리령의 정확한 해석	3.23	3.35	3.53	3.48	3.39(.88)	.78
	9) 입주자 대표회의와 기타 단체와의 갈등 중재	3.00	3.11	3.17	3.21	3.12(.95)	.31
	10) 홈페이지 및 전산관리	2.50	3.07	2.75	2.75	2.80(1.12)	1.69
생 활 관 리	1) 대외 업무	3.42	3.44	3.55	3.46	3.47(.70)	.18
	2) 공동주택관리규약 제정	2.97	3.20	3.17	3.47	3.20(.91)	1.67
	3) 입주자 상호간, 관리자와 입주자, 입주자와 인근 주민간의 마찰방지 및 문제해결 방안모색	2.92	2.88	2.82	3.13	2.94(.91)	.65
	4) 주민유대를 위한 공동체 행사진행	2.72	2.68	2.97	2.83	2.80(.89)	.68
	5) 공동구매 추진	2.49	2.33	2.75	2.34	2.47(.97)	1.24
	6) 단지 안의 문란행위 방지를 위한 조치 강구	2.49	2.75	2.86	2.90	2.74(.92)	1.39
	7) 약취문제, 소음문제 해결에 대한 지도, 계몽	2.73	2.81	2.71	3.07	2.84(.88)	1.06
	8) 발생한 안전사고 및 도난사고 등에 대한 대응조치 강구	2.81	2.89	2.82	3.13	2.91(.84)	1.01
	9) 주차관리	2.47	2.57	2.52	2.83	2.60(1.07)	.71
	10) 입주자의 요구와 희망사항 처리	2.86	2.91	2.93	3.17	2.96(.91)	.71
	11) 관리회보 발간	2.06	2.14	2.12	1.87	2.07(1.04)	.35

리업무의 초보적 단계에 있고 4집단은 10년 이상의 근무기간을 가진 관리소장으로 이들과 면접한 결과 첨단시설설비의 등장에 의해 수행상 어려움이 있는 것으로 나타났다. 유지관리업무 세부항목 중 ‘장기

수선계획의 수립’, ‘구조체의 하자진단 및 보수처리 방법결정’, ‘시설설비의 하자진단 및 보수처리방법 결정’ 업무는 3집단을 제외한 모든 집단에서 집단 별 이론적 평균치 3.0보다 낮게 나타났다. 2집단은

‘시설설비의 유지관리업무영역’에서, 1집단과 4집단은 ‘안전진단 계획 및 법적 책임업무’에서 보통보다 낮게 나타났다.

운영관리업무 중 ‘계약업무’, ‘오물수거 작업일지’, ‘보안 및 방화점검 일지 등 각종 등록부 작성 및 문서관리’ 업무는 이론적 평균치 3.0보다 높은 항목으로 근무기간이 길어짐에 따라 수행이 잘 되고 있는 것으로 나타났으며 그 외의 운영관리업무는 총 근무기간별로 통계적 유의성이 없는 것으로 나타났다. 집단별 이론적 평균치 3.0보다 낮게 나타난 항목에 대해 응답한 경향을 살펴보면, 경력에 상관없이 관리사의 복지향상 홈페이지 및 전산관리 업무수행곤란정도가 높게 나타났다. 수선공사비 및 특별수선충당금의 산정업무를 수행함에 있어 4집단을 제외한 모든 집단에서 이론적 평균치 3.0보다 낮게 나타나 업무수행을 어려워하는 것으로 나타났다. 그러나 전체 평균치는 2.92로 나타나 전반적으로 모든 집단에서 어려워하는 업무라고 해석된다. 관리비 운영 및 예산확정업무의 경우는 2집단에서, 입주자 대표회의와 기타 단체와의 갈등 중재에 관한 업무의 경우는 1집단에서 어려워하는 것으로 나타났다.

근무기간으로 분류한 집단에 따라 생활관리업무 수행곤란정도를 세부항목별로 살펴보면 ‘대외업무와 공동주택관리규약 제정에 관한 업무’는 근무기간과 상관없이 보통보다 높게 나타났고 그 외의 모든 생활관리업무에서는 집단별 유의한 차이가 없이 이론적 평균치 3.0보다 낮은 평가를 받아 업무수행이 어려운 것으로 나타났다.

(2) 현 단지 근무기간별 수행곤란정도

관리소장의 현 단지 근무기간에 의해 분류한 4개의 집단별⁹⁾ 관리업무 수행곤란정도를 차이검증한 결과 통계적으로 유의적인 차이가 나타나지 않았다. 그러나 관리업무영역별 이론적 평균치 3.0보다 낮게 평가받아 업무수행이 용이하지 못한 항목은 다음과 같다. 유지관리업무 세부항목별 차이를 보면 업무수행이 용이하지 못한 것은 ‘시설설비 및 구조체의 하

자진단 그리고 보수처리방법’과 ‘장기수선계획의 수립’ 업무로 나타났다. 수행이 용이하지 않는 운영관리업무에서는 ‘관리사의 복지향상’, ‘수선공사비 및 특별수선충당금의 산정방법’, ‘홈페이지 및 전산관리’ 업무라고 평가하였다. 생활관리업무에서는 ‘대외업무’와 ‘공동주택관리규약 제정업무관리’가 용이한 것으로 나타났으나 그 외의 모든 항목에서 수행이 어려운 것으로 나타났다<표 9참조>. 이는 관리소장이 근무기간 중 수행하기 어려운 문제를 계속 해결하지 못하고 있는 것으로 해석할 수 있으며 보수교육의 필요성을 제시하는 결과이다.

IV. 결론 및 제언

본 연구는 우리나라 공동주택 관리사를 위한 보수교육에 대한 개선방안을 모색하고자 울산시 아파트 관리소장을 대상으로 현 관리교육에 관한 의견과 관리업무 수행곤란정도를 검토하였다. 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 응답자의 연령은 30대가 가장 많았으며(47.6%), 남자 관리인이 대부분(85.4%)이었다. 교육수준은 주로 대졸이상(71.5%)으로 고학력자가 많았다. 평균 총 근무기간은 6.5년이었고 평균 현 단지 근무기간은 2.69년으로 2년 이내 근무자가 58.0%이었다.

2) 교육현황에 대해 살펴보면 보수교육의 종류는 대부분 법정관리교육(48.7%)과 안전점검관리교육(43.5%)이었으며 수강횟수는 2회 이내(71.8%)가 가장 많았다. 응답자의 과반수는 법정관리교육 횟수가 부적당하다고 하였으며 관리사협회(48.6%) 주체로 지역별 구분(55.2%)하여 시행하기를 희망하였다. 교육의 문제점은 ‘교육내용이 너무 형식적’이고 ‘참석장소가 부적합’하며 ‘실무에 도움이 되지 않는 것’을 지적하였다.

3) 기술직원의 교육의무화에 대한 관리소장의 견해는 직업의식 함양과 시설설비 첨단화에 따른 새로운 기술습득의 이유로 긍정적인 반응을 보였다. 현 보수교육분야 중 더 필요한 교육내용으로는 법률관계와 유지관리업무를 위한 하자보수방법론, 운영관리를 위한 회계관리분야 순으로 응답하였다. 이 경우 교육비는 대부분의 응답자가 아파트 입주인 부담(86.7%)이 적당하다고 하였다.

9) 현 단지 근무기간 역시 집단의 빈도 분포가 고르게 되도록 하여 4개 집단으로 유형화하였다. 현 단지 근무기간은 다음과 같이 분류하였다. 1집단은 1년 미만으로 33명, 2집단은 2년 미만으로 45명, 3집단은 3년 미만으로 29명, 4집단은 4년 이상으로 31명이다.

4) 관리소장의 총 근무기간과 현 단지 근무기간으로 분류한 4개의 집단별 관리업무 수행곤란정도에 차이가 있는지 분석한 결과 첫째, 유지관리업무는 총 근무기간에서만 통계적으로 유의적인 차이가 나타났고 그 항목은 '장기수선계획의 수립'과 '시설설비와 구조체의 하자진단 및 보수처리방법결정' 업무이다. 업무수행은 총 근무기간 7.9년 이하인 집단을 제외한 모든 집단에서 어려워하는 것으로 나타났다. 둘째, 운영관리업무 중 '계약업무'와 '각 부서 업무일지, 오물수거 작업일지, 보안 및 방화점검 일지 등 각종 등록부 작성 및 문서관리' 업무는 근무기간별 통계적으로 유의적인 차이가 나타났지만 기간이 길어질수록 이론적 평균치 3.0보다 높아 업무수행이 더 어려워하는 것으로 나타났다. 그러나 '관리사의 복지향상'과 '홈페이지 및 전산관리' 그리고 '수선공사비 및 특별수선충당금의 산정업무'는 모든 집단에서 업무수행이 어려운 것으로 나타났다. 셋째, 생활관리업무는 총 근무기간과 현 단지 근무기간에 따라 통계적으로 유의적인 차이가 없이 '대외업무'와 '공동주택관리규약 제정에 관한 업무'를 제외한 모든 업무에서 수행이 어려운 것으로 나타났다.

위의 연구결과를 토대로 앞으로 관리소장이 주택관리업무를 원활히 수행할 수 있도록 자질 및 능력향상에 필요한 보수교육 개선방안에 대한 제언은 다음과 같다.

1) 교육장소는 현재 전국단위로 실시하는 것보다는 교육참가자의 교육수혜 기회를 확대하기 위하여 몇 개 지역으로 나누어 실시하여야 할 것이다.

2) 교육 내용이 실무에 도움이 되기 위하여 현장경험이 있는 강사선정 또는 현장조사를 통한 교육수요조사 등이 요구되며 교육주체는 관리사협회로 합이 바람직할 것이다. 그리고 관리사협회는 관리사 뿐만 아니라 관리직원, 기술직원 모두에게 적절한 교육을 실시하여 관리사 권익증진을 위해 노력하여야 할 것이다.

3) 유지관리와 운영관리는 근무기간별 교육내용을 달리해야 할 것이다. 실무경험이 부족한 6년 이하의 관리자에게는 보수교육횟수를 증가시키고 10년 이상의 관리자는 특히 첨단시설설비에 대한 보수교육이

필요하다.

4) 교육비의 경우 직무유지의 성격이 강한 법정관리교육비는 교육수혜자가 지불하며 그 외 보수교육비는 근무하고 있는 공동주택 관리업무의 질을 향상시키기 위한 것이므로 입주자가 부담하도록 해야 할 것이다.

5) 생활관리는 근무기간과 무관하게 보완되어야 할 사항으로 상담기법, 법률관계, 공동체 활성화 프로그램을 개발할 수 있는 교육 등을 실시하여 입주자간의 상호협조를 돕고 관리의식을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

관리자의 질 높은 관리서비스를 위한 보수교육은 계속되어야 할 것이며 이에 대한 연구가 보다 심도 있게 이루어져야 할 것이다. 그럼으로써 관리인은 직업에 대한 자긍심을 갖고 공동주택을 관리하게 되어 궁극적으로는 입주자의 삶의 질이 향상될 수 있으리라 본다.

참 고 문 헌

1. 대한산업안전협회(2002). 관리감독자를 위한 사업장 안전보건(일반). 사단법인 대한산업안전협회.
2. 대한주택관리사협회 울산지역회(2001). 직무능력 향상 교육 자료집(조경). 대한주택관리사협회 울산지역회.
3. 대한주택관리사협회(2003). 주택관리사보 2003 상반기 법정교육. 대한주택관리사협회.
4. 대흥전기(2002). 수·배전반 유지보수 점검 지침서. 주식회사 대흥전기.
5. 문영기·방경식(1999). 공동주택관리론. 서울 : 범문사.
6. 박현옥(1987). 공동주택관리업무에 대한 기초적연구, 연세대학교 대학원 주생활학과 석사학위논문.
7. 신경주·안옥희(1999). 신주거관리학. 서울 : 학지사.
8. 영남건설기술교육원(1999). 안전점검과정 교육교재. 영남건설기술교육원.
9. 윤정숙·이경희·홍형욱((1997). 주거학. 서울 : 한국방송대학교 출판부.
10. 은난순(2003). 공동주택 관리업무 수행 평가도구개발, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
11. 은난순·홍형욱(1996). 공동주택 생활관리 만족 및 요구에 대한 연구. 한국주거학회지, 7(2).
12. 지산하우징(2003). 효율적인 공동주택 관리를 위한 관리자 심포지엄. 지산주택관리회사.
13. 홍형욱·유병선(2003). 주거관리론. (주)교문사.
14. <http://www.khma.org>.
15. <http://www.hrdkorea.or.kr>.