

건강한 공동주거 환경조성을 위한 공동주택관리 방향

주택관리사 자격시험의 개선 방안



홍 형 옥
(경희대학교 주거환경전공 교수)

최근 정부에서 추진하고 있는 주택관리사 제도개선 방향은 매년 시험에 주관식 추가 등 난이도를 높이려는 시도로 나타나고 있다.

그동안 주택관리사(보) 자격시험은 만 20세 이상이면 누구나 응시할 수 있으며, 시험방식은 필답고사로 1차 시험과 2차 시험으로 구분되어 있다. 하지만, 1차 시험과 2차 시험 모두 각 과목당 25문항이고 객관식 5지 선다형이며, 매 과목 40점 이상이고, 평균 60점 이상이면 합격된다. 또한, 주택관리사보와 함께 주택관리사 제도를 두고 있는데, 시험제도를 통해 양성된 주택관리사보가 일정기간(3년~5년)을 관리사무소 및 유관기관 근무 경력을 갖춘 경우 경력심사 후에 주택관리사 자격을 부여하고 있다.

주택관리사(보) 자격시험의 특징과 그 문제점은 첫째, 1차 시험과 2차 시험을 구분하는 의미가 전혀 없으며, 그 내용도 각 과목의 개론적인 내용으로 전문적인 소양과 지식을 얻는 데는 한계가 있다. 둘째, 주택관리사시험은 단순암기 능력만 테스트함으로써 전문적으로서의 가능성을 스스로 포기하고 있다. 셋째, 문제의 수준이 주택관리사의 다양한 현장상황 이해와 현장대처능력 및 소양을 검증해내지 못하고 있다는 것이다. 주택관리소장의 업무가 단지의 관리운영전반을 조정·감독·책임지는 업무임을 감안하여 볼 때 관리업무를 보다 포괄적으로 직시하면서 입주자들을 위한 관리방향기획 등 전문성을 발휘할 수 있는 가능성을

판별해 내지 못하는 문제점을 가지고 있다.

1. 우리나라 주택관리사의 업무와 자격시험과의 연관성

2003년 현재 주택관리사는 8,950명으로 의무관리대상단지를 대상으로 하였을 경우 150세대이상~500세대 미만 단지의 경우는 2.9단지당, 500세대이상 단지의 경우 1단지당 1명의 주택관리사가 근무하는 것으로 분석되고 있다. 현재 300세대 미만의 경우에는 대체로 주택관리사보가 더 많이 근무하고 있으며, 300~500세대의 경우는 주택관리사보와 주택관리사의 수가 거의 비슷하고 500세대 이상이 되면 주택관리사가 절대적인 비율을 차지하고 있다. 그런데 우리나라 양성제도에서 주택관리사보가 주택관리사가 되는 과정이 3~5년의 근무경력에 따른 경력심사에 의존하고 있음을 살펴볼 때, 500세대 미만은 대체로 주택관리사로서의 소양과 관리상황에 대한 통찰력을 갖추기도 전에 암기능력을 테스트하는 시험만으로 탄생된 주택관리사에 의해 관리가 맡겨지고 있다고 해도 과언이 아니다. 이러한 상황은 출발선 자체가 단지에 오래 거주해온 입주자들과 입주자대표회의를 설득할 만한 전문성과 설득력을 발휘하기 어려운 상태에서 시작됨으로써 그 입지확보에 상당한 어려움이 예상된다고 볼 수 있다. 이들이 주택관리사가 되어 500세대 이상의 단지를 맡는다고 하여도 이미 형성된 관리소장과 입주자와의 관계형성의 매너리즘과 맥락을 뛰어넘어 전문성

건강한 공동주거 환경조성을 위한 공동주택관리 방향

을 발휘하고 인정받기는 상당히 어려울 것이 예상된다.

따라서 주택관리사가 전문성을 발휘하고 입주자는 편히 거주하면서 관리비만 납부하면 될 상황이 되지 못하고, 대부분의 입주자는 공동관리비 내기를 아까워하며, 현재와 같이 입주자대표회의의 불신 속에 힘겨루기 양상을 자초하는 결과를 빚어 왔고, 이는 근본적으로 소양과 능력을 기르기보다는 암기능력평가에 의해 배출되는 현재의 주택관리사양성제도에도 일말의 책임이 있다고 보아야 할 것이다.

현행 시험제도는 첫째, 주택관리사의 업무 중 유지관리업무는 주택관리사 자격시험 과목 중 1차시험에 공동주택시설개론이 있어서 대략적인 시설설비를 학습할 수 있으며, 2차시험 공동주택관리실무에서 유지관리에 필요한 수선주기 등을 포함하고 있다. 또한 이러한 유지관리업무는 소장이 직접 수행하기 보다는 각 시설설비 별로 전문가를 두어 해당 전문가가 수행하고 있으므로 주택관리소장은 전반적인 시설설비와 그 점검내용, 수선시기 등을 정확히 파악하고 유지관리 체크리스트에 의해 점검하므로 자격시험에서 어느 정도 이에 대한 지식을 습득할 수 있다고 판단된다.

둘째, 운영관리업무에 있어서는 운영관리비용을 산출해 내는 데 필수적인 회계원리를 1차 시험에서 학습하며, 공동주택 운영관리 업무에 필요한 법률지식을 공동주택관리 관계법규 및 공동주택관리 실무를 통해 습득할 수 있다.

셋째, 공동주택관리는 사람들이 사는 공간을 관리하는 것이므로 관리자로서의 자질과 가치관, 윤리의식 등이 중요하며, 관리 일선 담당자들의 사기고취와 관리방향 설정 등 직원들에 대한 격려와 감독이 매우 중요하고, 단지 내에서의 입주민과의 관계, 입주자 대표회의와의 의견수렴 과정 등 눈에 보이지 않는 섬세한 자질을 요구하고 있으나, 이러한 내용은 시험과목에 거의 포함되어 있지 않다.

2. 외국의 주택관리사 자격시험제도 및 우리나라의 시사점

미국의 공동주택 관리사는 우리나라와 달리 연방정부나 주정부가 법령으로 정한 공공적 성격의 주택관리사제도는 없고, 주택관리관련 협회에서 자체적으로 주택관리에 필요

한 교육프로그램을 통해 양성하고 사후 교육까지도 협회차원에서 진행하고 있다. 대표적인 협회는 부동산관리협회(IREM: Institute of Real Estate Management)로 미국 최대의 부동산관리협회이며, CPM과 ARM 자격증을 수여하고 있는데 이 협회는 가장 공신력이 있는 협회이다. 그 이외에도 전국아파트협회(NAA: National Apartment Association)는 CAM과 CAPS 자격증을 수여하고 있고, 전국주택건설업자협회(NAHB: National Association of Home Builder)는 RAM과 고급 RAM 자격증을 수여하고 있다.

미국의 경우 입구와 공동공간은 공유하고 개인 주호는 소유하는 공동주택을 콘도미니엄(condominium)이라고 하고, 개인주호를 임대하는 공동주택은 아파트(apartment)라고 한다. 따라서 공동주택의 관리는 대체로 임대아파트관리자가 주가 되므로 관리대상 건물의 장기 및 단기 수선, 유지, 대체 계획의 수립과 집행 및 관리 자산가치를 유지하고 입주자의 선호를 유도하기 위한 마케팅과 입주자 선정 등 자산관리 측면이 중시되므로 자산의 유지와 관리 효율을 위해 전문화된 관리회사에 위탁하고 있다. 따라서 각 협회는 능력있는 관리사를 배출하기 위해 다양한 과정을 운영하고 있다.

IREM(Institute of Real Estate Management)에서는 모든 빌딩 관리가 가능한 CPM(Certified Property Manager)이 1936년에 만들어졌고, 아파트관리자격이 주어지는 ARM(Accredited Residential Manager)은 1975년에 만들어졌다(<http://www.irem.org>). IREM에서 운영하고 있는 주거용 건물관리자격증인 ARM이 어떠한 기준으로 수여되는지를 살펴보면 시험제도로만 운영되는 우리나라 주택관리사제도와 의 차이점을 확연히 알 수 있다.

영국의 경우 주택관리사(housing manager)는 현장관리인(scheme manager 혹은 RPM)을 관리, 감독, 교육하는 역할을 담당하고, 학사 후(post graduate)과정으로 취득하는 자격증(diploma)이며, 전문직으로 인정받는 경우가 많다. 학부과정에서 어떤 분야를 전공했든 간에 주택관리사 교육과정에 들어갈 수가 있고 full-time과 part time 과정이 모두 있으며 대개 1-2년이 소요된다.

건강한 공동주거 환경조성을 위한 공동주택관리 방향

양성기관	미국부동산관리자협회 (IREM : Institute of Real Estate Management) www.irem.org
자격종류	ARM(Accredited Residential Manager)
2) 취득 조건 <교육>	선택사항 1 : 주거관리 교과목 이수(교실강의, 인터넷 강의, 가정 학습) 선택사항 2 : IREM 교육과정을 이수 ① 금융 : 회계 원리 와 예산 계획 원리 또는 부동산 투자 : 금융 기법 ② 인적자원 : 인적자원 원리 : 노동력 관리 또는 부동산 자산관리자를 위한 인적자원 개발전략 ③ 마케팅과 임대 : 마케팅과 임대 : 원리 또는 마케팅과 임대 : 다가구 자산 ④ 유지 관리와 위험 관리 : 유지 관리의 원리 또는 자산 유지와 위험관리 선택사항 3: 대학 학위 대학의 부동산 또는 자산관리 분야의 학위(전공, 부전공 또는 다른 집중코스) 또는 재학생 선택사항 4. 다른 자격들 {CAM (미국아파트협회), RAM (미국 전국주택건설업자협회), CRM (미네소타 멀티하우징 협회)}
경력	12개월의 부동산 관리 경력; -임대 다가구 자산 (아파트, 이동주택, 콘도미니엄, 단독주택, 연립주택, 두 세대용 주택, 네 세대용 주택) : 30 가구 -이동 주택 공원 : 75 가구 -주택소유자와 콘도미니엄 조합 : 60 가구 -SROs, 기숙사 : 45 가구
인증시험	ARM 인증시험 (ARMEXM) 을 통과해야 한다. 이 시험은 ARM 윤리, 금융, 인적자원관리, 법과 위험관리, 유지와 경영, 마케팅과 임대 등
윤리	ARM 목적의 한 부분인 ARM 직업윤리강령을 준수해야 한다.
기타	(1) 지원비 \$75(2006년)와 ARM 지원서를 제출해야 한다. (2) 3개의 신뢰할 수 있는 추천서를 제출해야 한다. (3) 지부에 승인을 받기 위해 인터뷰를 해야하고 추천 받아야 한다.

▲ <표1> IREM의 주택관리사 양성방법

이러한 교육과정을 제공하는 대학은 전국 도처에 있으며 이들은 졸업 후에 소정의 시험을 거치지만 대학에서 교육 과정을 이수하고, diploma를 받으면 Chartered Institute of Housing(www.cih.org)의 인정에 따라 시험이 면제된다.

졸업 후 이들은 3,000여 개에 달하는 주택조합(Housing Association), 주택당국(Housing Authority)에 근무하면서 그 조합과 당국이 지은 임대주택에서 근무하는 현장관리인(*RPM:residential property manager-IRPM이 주관)을 순회감독, 소집교육, 관리하는 역할을 하게 된다. 교육과정의 목표는 기술, 능력, 전문성 향상, 반영적(reflective)이고 반응적(responsive)인 실무자 양성, 주거소비자의 욕구(needs)와 수요(demand)를 이해하는 훌륭한 실무자(good practitioner) 육성이며, 교육과정은 주택정책과 전략, 주택관련 조직의 관리, 주택실무, 연구와 조사방법 등이다. RPM 시험은 level 1은 학부과정 졸업 후 각 대학에서 볼 수 있고, level 4는 국가고시이다. 시험 중 part A는 1시간 동안 12개의 주관식문제를 풀게 되어 있고, part B는 6개의 수필식 문제 중 3문제를

1.5시간 안에 풀게 되어 있는데, finance, law, management of building에 관한 내용이다. 응시료는 약 60만원이며, 1회에 한해 약9만원에 한 번 더 응시가능하다.

우리나라의 주택관리사의 경우도 생활관리와 자산관리가 점점 중요해지고 있다는 점에서 외국의 자격제도와 비교하여 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 주택관리사에게 필요한 전문성을 다양한 경로로 학습하도록 해야 한다. 미국의 주택관리사 양성은 시험제도 뿐만 아니라 교육과정과 주택관리 경력 등을 중시하고 있다. 여기에서 우리가 주목할 점은 바로 교육부분이다. 교육 과정은 상당히 다양한 방법으로 운영되고 있는데, 이러한 융통성 있는 제도는 부동산관리 및 자산관리에 관여하는 보다 많은 사람들에게 기회를 제공하고 대학에서 전문적으로 주택관리를 학습하는 전문인력에 ARM후보자 자격을 제공하고 있다. 우리나라에서도 부동산학과와 주거환경학과와 같이 부동산관리 내지 주택관리를 전문적으로 학습하는 전문인력을 주택관리현장에 끌어들이는 방법은 주택관리사

건강한 공동주거 환경조성을 위한 공동주택관리 방향

의 전문성 향상을 위해 매우 바람직하다고 생각된다.

둘째, 주택관리사의 윤리적인 측면을 매우 강조하고 있다. 이것은 장기적으로 주택관리사가 본연의 임무에 충실하도록 함으로써 올바른 주택관리문화를 정착시킬 수 있는 기반이 될 것이며 우리나라에서도 이러한 면을 도입할 필요가 있다.

셋째, 자격을 취득하기 위한 조건으로 실제 관리현장의 실습을 강조하고 있다. 주택관리의 본질적인 특징은 변화에 대한 유연성, 적응성이며, 현장에서 역할 수행상의 모호함, 불안정성, 불확실성이다(Franklin, 1998). 즉, 이론이나 법률에 규정된 업무가 현장에서 다양하게 나타나게 되므로 주택관리사의 업무는 단순하게 이론만으로는 훈련이 부족하다는 의미가 된다(유병선, 홍형욱, 2001). 따라서 우리나라도 단순한 시험합격과 경력인정에서 더 나아가 주택관리사의 전문성을 확보할 수 있도록 현장실습을 맡기 전에 인턴과정을 필수로 하는 등의 현장실습을 강화하는 방향으로 제도개선이 되어야 할 것이다.

3. 주택관리사 자격시험의 개선방향

건설교통부 자료에 따르면, 주택관리사는 1996년도인 4회 이후 줄어들고 있는 추세이며 IMF의 여파로 5회 때 가장 많은 합격자를 배출하였고 평균적인 합격률은 9%로 현재 인원제한을 받지 않아 총 24,480명을 배출하였다. 이 중에서 자격취득 후 취업이 이루어진 비율을 살펴본 결과 약 8천여명, 즉 자격취득자의 40.5%만이 공동주택에 주택관리사로 배치되어 있는 것으로 분석되었다.

그러나, 앞서 언급한 대로 주택관리는 매우 광범위한 영역에 걸쳐 그 업무를 전문적으로 수행하도록 요구되고 있다. 이처럼 광범위하고 전문적인 업무를 시험에 합격한다고 그 업무를 수행할 자격을 인정하고 이들을 바로 현장에 투입하는 것은 매우 위험한 일이다. 주택관리사로서의 소양과 기획력, 서비스정신은 점차 중요해질 전망이다. 이러한 능력은 어떠한 방법으로든 평가해야만 할 것이다. 공동주택관리실무와 같은 실무적인 내용은 필기시험으로 그 전문능력을 인정해서는 안 되고, 현장에서의 인턴ships을 의무

구분	미국 (ARM)	주택관리사업무	현 자격시험제도	개선방향
시험 과목	①윤리 ②금융 ③인적자원관리			- ①②③현행시험과목의 심화 (단답식, 주관식), 인턴십 의무화(1년 정도)제도를 통해 보완
	④법과 위험관리	① 주택관리관련법규에 따른 관리업무	관리업무민법총칙 주택관리관계법규	
	⑤유지와 운영	② 유지관리업무 (건물관리, 전기관리, 기계설비관리, 환경관리, 안전관리) ③ 운영관리업무 (사무관리, 인사관리, 회계관리, 대외업무관리, 입주자대표회의)	회계원리 공동주택시설개론 공동주택관리실무	- ②⑥ 소유자와 거주자가 분리된 임대 주거자산의 관리를 위해 '주거자산관리사'로 구분·발전 시에는 금융, 마케팅, 임대 등을 포함하는 교육이 추가되어야 함
	⑥마케팅과 임대	④ 입주자관리 ⑤ 관리업무홍보 ⑥ 커뮤니티활성화		- ①③④⑤⑥관리사의 자질, 윤리, 인적자원관리, 커뮤니티활성화 등을 교육하는 과목 필요 = 공동주거관리론
교육	협회 교육, 대학 교육 등의 교육과정 이수 필수			관련학과 교육과정 이수시 해당 시험과목 면제-> 앞으로는 교육과정이수를 필수로 해야함
	12개월이상 주택관리			인턴십 의무화(1년 정도)
윤리	윤리규약서약			윤리규약제정 및 서약

▲ <표2> 우리나라의 주택관리사 자격시험 제도개선방향

건강한 공동주거 환경조성을 위한 공동주택관리 방향

화합으로써 체득하도록 해야 할 것이다.

이상의 검토를 바탕으로 주택관리사보 자격시험의 질적 향상을 위한 방안을 제안해 보면 <표2>와 같다.

첫째, 주택관리사로서의 가치관과 역량과 함양할 수 있는 교과목을 시험과목으로 추가할 것을 주장하며, 이러한 교과목은 정규교육과정을 통해 자질을 키우는 것이 바람직하나, 현재와 같은 시험제도하에서는 객관식보다 주관식 서술형으로 기본 소양을 파악하는 것이 더 바람직하다고 생각된다.

둘째, 대학의 부동산 혹은 주택관리 관련 전공학과의 커리큘럼을 이수한 자에게 자격시험에서 이미 이수한 과목을 일정비율까지 면제해 주어 전문인력이 주택관리분야에 진출할 수 있도록 동기부여를 해야 할 것이다. 그리고 궁극적으로는 협회나 대학의 정규교육과정을 통해 주택관리사의 자질을 기른 후, 시험제도를 통해 능력을 판별해야 할 것이다.

셋째, 주택관리업무가 현장에서 이루어지는 업무인 만큼 1년 정도의 인턴십을 통한 현장경험을 필수조건으로 하는 것이 바람직할 것이다. 주택관리사가 전문직으로 도약하기 위해서는 주택관리사보 시험에 합격하고, 곧바로 주택관리 업무에 투입되기보다는 연수를 통해 전문인으로서의 능력을 갖춘 후에 투입되는 것이 바람직하기 때문이다.

넷째, 협회차원에서 주택관리사 윤리규약을 제정하고 이를 반드시 준수하도록 하며, 이를 어길 시에는 그에 합당한 벌칙을 감수할 만큼 협회가 영향력을 행사하여야 할 것이다.

4. 나오며

자격을 갖춘 주택관리사가 양성된다면 진출분야는 무궁무진하다고 본다. 현재와 같이 분양아파트 관리소장으로도 일할 수 있지만, 앞으로 생활관리분야, 주거자산관리분야가 전문화되고 확대되면서 진출분야는 더욱 다양해질 것이다. 건축법에 따라 지어지는 무수한 초고층 주거복합건물은 단지당 가구수는 적지만 주택법에 따라 지어진 아파트와는 주거관리가 다를 수 밖에 없다. 특히 초고층 주거복합건물의 유지관리는 자동화되어 있어서 오히려 관리소는

‘고객지원센터’, ‘생활지원센터’라는 이름으로 불리우며, 운영과 유지관리 능력보다는 관리 기획력과 서비스정신이 더욱 중요해지고 있다.

또한 최근에는 각 건설회사가 마케팅 차원에서 앞으로는 신규 아파트단지에 커뮤니티센터를 짓는다고 하며 각종 프로그램을 기획하고 운영하는 커뮤니티메니저를 둘 예정이라고 한다. 이러한 아이디어는 집만 수직으로 집적된 아파트단지가 아니라 주민들끼리 돈독하고 살고 싶은 커뮤니티로 형성되어야 고객에게 선택을 받는다는 마케팅 기획의 일환이지만 앞으로 각 건설회사로 확대될 가능성이 있다.

뿐만아니라 소유자와 거주자가 분리된 임대주거자산의 관리까지 주택관리사 교육과정 세분화를 통해 확대하여 마케팅과 입주자 계약 및 자산가치 향상을 위한 각종 전략, 관리기획력도 갖춘다면 주거자산관리 분야로도 진출할 수 있다.

전문성을 요구할수록 주택관리사는 정규교육과정을 기본으로 하여 배출되어야하고, 이러한 자격증은 학사후과정(post graduate)으로 업그레이드 시킬 때가 되었다. 이러한 직종에 종사하고 싶은 사람은 평생교육원의 학점은행제나 대학의 정규교육을 통해 배출되어야 하며, 이들도 역시 시험을 통해 그 능력이 검증되어야하고, 인턴십을 통해 업무능력을 연마하여야하며 윤리서약을 통해 자부심 있는 전문인으로 거듭나야 유망한 전문직종으로 자리를 잡아 나갈 것이다.



참고문헌

- 주택산업연구원(2005.2). 주택관리사제도 발전방향에 관한 연구. 자문회의자료
- Franklin, B.(1998). 'Constructing a Service: Context and Discourse in Housing management'. Housing Studies. 13(2):201-216.
- 유병선·홍형욱(2001). 한국과 미국의 주택관리사 자격 비교 연구. 경희대학교 생활과학연구소. 생활과학논집 5권1호:109-120.