

기업에서 요구하는 직무수행능력에 대한 델파이 분석

박 성 미[†]
(동서대학교)

A Delphi Survey of Corporate Needs for Technical Skills

Sung-Mi PARK

Dongseo University

(Received September 6, 2007/ Accepted December 29, 2007)

Abstract

This study presents the results of a delphi survey which is intended to identify technical skills that corporations expect of employees. A total of 300 managers from different businesses took part in the survey. To obtain the delphi data, a questionnaire of expected technical skills developed on the basis of previous research was used. The obtained data were analyzed in terms of frequency and other descriptive statistics. Eleven technical skills emerged as important ones in the corporate environment. In order of importance, subjects listed communication skills, business capabilities, negotiation skills, problem-solving ability, organizational adaptation, ability to gather and analyze relevant information, practical computer literacy, self-management, creativity, and foreign language proficiency.

Key Words : technical skills, corporation, delphi

I. 서론

국가의 인적자원개발이라는 대전제 하에 대학 교육의 역할 중요성이 점차 강조되고 있다(한국 직업능력개발원b, 2004). 여기에 직업분야가 점차 다양해지고 그 직업 분야 내에서도 다각적인 분화가 이루어져, 기업에서는 이를 뒷받침하기 위한 세분화되고 전문화된 직무를 수행할 수 있는 인재를 요구하고 있다.

이에 일부 전문대학에서는 부분적으로 기업의 요구에 부합하는 맞춤형 교육과정을 운영함으로써 학생들의 취업접근성을 높임과 동시에 인적자

원 활용에 적절히 기여하고 있는 듯 하다(박동열, 2006).

이처럼 기업의 요구에 부합하는 교육과정의 운영은 4년제 대학에서도 그 공감대를 크게 형성하고 있는데(이영대, 2001), 이는 기업이 진일보하여 대학으로 하여금 채용과 동시에 직무수행에 바로 투입시킬 수 있는 인재 양성을 요구하고 있기 때문이다.

그럼에도 불구하고 대학의 현실적 뒷받침이 미흡하여 기업은 매년 4억원이라는 큰 비용을 들여 신입사원을 대상으로 직무교육을 실시하고 있다(한국직업능력개발원a, 2000). 그로 인해 기업에

[†] Corresponding author : 051-320-1866, psm1994@dongseo.ac.kr

* 이 연구는 2007년도 동서대학교 학술연구조성비 지원에 의하여 수행되었음.

서는 직무교육 비용을 절감하기 위하여 신규 채용을 포기 혹은 축소하거나 경력사원을 채용하는 경향을 보이고 있다.

이러한 현상은 취업률을 대학교육의 성과로 보고있는 요즘 대학에 많은 부담감을 안겨주고 있다. 따라서 대학에서는 이에 대한 대응책으로서 기업의 요구에 부합하는 교육과정 운영의 필요성을 절감하고 있는 것이다.

이미 이런 관점을 반영한 선진외국에서는 1990년대부터 SCAN(Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills), GNVQs(General National Vocational Qualification) 등을 시작으로 직무수행능력에 대한 논의와 함께 대학이 주축이 되어 다양한 프로그램을 통하여 인적자원개발을 구체화하고 있으며, 그 긍정적 효과가 보고되고 있다(백은순, 1998; 이정표, 2005). 이와 동일한 맥락에서 정철영, 서우석, 나승일, 송병국, 강경중(2000) 등도 직업기초능력을 제안하였으며, 이런 자료에 기초하여 일부 대학에서는 학생들로 하여금 직업기초능력을 습득할 수 있는 교육과정을 운영하고 있다(문대영, 류창열, 1998).

그러나 이는 대개 직종이나 직위에 상관없이 기본적으로 요구되는 직업기초능력의 습득에 국한되어 있어 세부적이고 전문적인 기업의 직무수행에는 충분하지 않다는 단점이 있다(Custer & Clabornde, 1992).

실사 대학에서 세부적이고 전문적인 직무수행능력을 습득시키는 교육과정을 운영한다 하더라도 이는 주로 이공계열에 집중된 특정 산업영역에 제한된 접근을 하고 있다.

그러나 무엇보다 이상과 같은 노력이 1990년대의 것으로 최근 사회적 변화에 의한 기업적 요구를 충분히 반영하고 있지 못하다는 점과 더불어 범직업적으로 기업에서 요구하는 직무수행능력에 대한 경험적 검토가 미진하다는 점이다.

만일 대학에서 최근 기업의 요구를 반영한 '직무수행능력'을 습득시키는 교육적 기반을 조성하려면, 우선적으로 기업에서 요구하는 직무수행능

력에 대한 정의가 경험적으로 검토되어야 할 것이다. 이에 본 연구에서는 기업에서 요구하는 직무수행능력을 확인하기 위하여 기업의 인사담당자를 대상으로 델파이 분석을 하고자 한다.

이러한 본 연구의 목적을 위하여 설정한 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 기업에서 요구하는 직무수행능력은 어떻게 정의할 수 있으며, 그 필요성의 정도는 어떠한가? 둘째, 기업에서 요구하는 직무수행능력의 맥락적 적합성은 어떠한가? 이다.

II. 델파이 분석을 위한 선행연구 및 예비연구

1. 선행연구

일반적으로 직무수행능력이란 적성이라는 개념으로 이해되었다(Anatasi, 1988; Wagner & Sternberg, 1986), 이는 적성이 개인의 수행력을 포괄적으로 결정하는 주요 요인임이 밝혀지면서(박충일, 홍길희, 1997; Davidson & Sternberg, 1985), 직무수행능력과 유사한 혹은 동일한 개념으로 받아들여진 것이다.

그러나 급격한 사회적 변화와 함께 기업에서 요구하는 직무수행능력은 과거에 비해 그 패러다임이 변화하고 있다. 이를 개략적으로 제시하면 <표 1>과 같은데, i) 안정적인 환경에서 활용하는 능력이 변화가능한 환경에서 활용하는 능력으로, ii) 반복적이며 특정 지식이 요구되는 능력이 여러 가지 다양한 영역에서의 사용가능한 능력으로, iii) 감독 하에 일하는 능력이 스스로 문제해결 및 의사결정하는 능력으로, iv) 개인작업이 그룹작업 및 상호작업으로, v) 일정 영역과 시간에 맞추어 일을 하는 능력이 전체적인 체계의 이해, 영역과 시간에 구애받지 않고 일을 하는 능력으로 변화한 것이다(박성미, 2006).

이러한 변화의 특성에 비추어볼 때, 직무수행능력은 적성의 개념과 유사한 혹은 동일한 개념

으로 간주하는 것은 급변하는 기업의 요구를 적절히 반영하지 못한 것이라 생각된다.

<표 1> 과거 작업현장 능력과 현재 작업현장 능력

과거 작업현장에서 요구하는 능력	현재 작업현장에서 요구하는 능력
안정적인 환경에서 활용하는 능력	변화·가능한 환경에서 활용하는 능력
반복적이며, 특정 지식이 요구되는 능력	여러 가지의 다양한 영역에 사용·가능한 능력
감독 하에서 일을 하는 능력	스스로 문제해결, 의사결정 능력, 개인 혹은 팀의 일부로 일하는 능력
일정 영역과 시간에 맞추어 일을 하는 능력	전체적인 체제의 이해, 영역과 시간을 구애받지 않고 일을 수행하는 능력

이러한 관점에 동의하는 일부 선진 외국에서는 지능 혹은 적성의 개념에서 탈피하여 사회적 변화에 따른 직무수행능력을 체계적으로 연구하기 시작하였다. 대표적으로 미국의 SCANS(Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills)는 다양한 산업 현장에 종사하는 고용주, 훈련 담당자, 작업자들을 대상으로 특정 직업에 요구되는 능력에 한정하지 않고 대부분의 모든 직업에서 실제 일을 수행하는 데 필요한 능력이 무엇인가를 인터뷰 방법을 통하여 확인하였다. 이에 직무수행능력으로서 자원, 인간관계, 정보, 체제, 기술을 포함한 다섯 가지 능력과 기초기능, 사고기능, 인성을 포함한 세 가지 기능을 제시하였다.

이와 유사한 관점에서 영국의 GNVQs(General National Vocational Qualification)도 대부분의 직업에 공통적으로 필요한 기본적인 지식과 능력

으로서 인성과 진로개발, 산업사회 연구, 의사소통, 사회적 능력, 수리능력, 과학과 기술, 정보기술, 창의성 개발, 실천능력, 문제해결 등을 포함한 열 가지 핵심능력을 제시하였다(문대영, 류창열, 1998).

한편, 우리나라의 경우는 보다 포괄적이면서 기초적인 개념으로서 직무수행능력을 연구하였는데, 대표적으로 정철영 등(2000)이 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기관리 및 개발능력, 자원활용능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력 등을 포함한 직무수행능력을 제시하였다.

이러한 선행연구들을 종합적으로 볼 때, 기업에서 요구하는 직무수행능력이란 하나의 과업을 성공적으로 수행하는데 요구되는 지식·기능·태도 혹은 행동을 의미하는 것으로, 잠재된 상태이기 보다는 실제로 나타나는 상태이다. 이는 '지식을 입증하는 능력'보다는 '실제로 행해야 할 능력'에 더 강조점을 두고 있다(나일주, 1997). 그러므로 직무수행능력이란 학업적인 지식습득 정도가 아니라 복잡하고 다양한 기업환경에 적응하면서 주어진 특정 직무수행에 실제적으로 관련된 능력을 말한다(박충일, 홍길희, 1997)고 볼 수 있다.

2. 예비연구

선행연구에서 살펴보았듯이, 국내외적으로 직무수행능력에 대한 논의가 활발히 이루어졌다. 더 나아가 학교 혹은 대학교육을 통하여 직종이나 직위에 상관없이 기본적으로 기초적인 직무수행능력을 개발하고 신장시키기 위한 교육 프로그램을 부분적으로 도입하고 있다. 이런 노력들이 새로운 것이 아니라고 해도, 1990년대 이후의 연구들은 직무수행능력을 더욱 뚜렷하고, 체계적으로 설명하고 있다.

그러나 이상에서 살펴본 직무수행능력은 반드시 직무 수행에 요구되는 것만이 아닌 생활을 영위하고 사회에 적응하며 스스로를 향상시키는데

필요한 기본적 능력들으로써 다소 포괄적이라는 비판도 제기되고 있다(임세영, 2001; 한국직업능력개발원 b, 2004).

이에 본 연구에서는 기업에서 요구하는 실제적인 능력으로서 직무수행능력을 인사담당자를 통해 보다 구체적으로 검증할 필요가 있다고 본다.

이러한 필요성에 근거하여 본 연구에 앞서 기업체 인사담당자 10명으로부터 기업에서 요구하는 직무수행능력을 확인하였다. 예비 델파이 조사는 2007년 3월에 이루어졌으며 B시에 소재한 중소기업의 인사담당자에게 기업에서 요구하는 핵심적인 업무수행능력을 자유롭게 기술하도록 하였다.

이에 인사담당자들이 말하는 직무수행능력은 문서작성 및 보고능력, 업무와 관련된 전문지식, 상호협동성 및 협상능력, 이해판단력 및 문제해결, 리더쉽, 기획창의력, 외국어 구사능력, 컴퓨터 활용능력, 책임감·성실성·적극성 등을 실질적인 업무수행 능력으로 보고 있었다(80% 이상 합의에 의해 도출된 내용).

이러한 내용은 최근 기업이 제시하는 인재상과 신입사원을 대상으로 실시하는 직무교육 내용과 일치하는 측면이 없지 않다(이정, 2007). 즉 기업의 인재상으로 제시되는 영역을 살펴보면, 대개 의사소통능력, 고객집중, 상업적/사업적 인식, 팀워크, 타인개발, 계획 및 조직화, 관계구축, 유연/적응성, 문제해결, 분석적 사고 등이 포함되어 있다. 또한 기업에서 신입사원을 대상으로 실시하는 직무교육 내용을 살펴보면, 문서작성, 비즈니스, 직장예절, 기업문화, 조직적응력, 네트워크 형성, 문제해결능력, 컴활능력, 1인 다기능화 추구, 어학능력 개발 등이 포함되어 있다(<표 2> 참조).

이상에서 보듯이 1990년대 주로 논의되었던 직무수행능력과 예비 델파이 조사, 최근 기업의 인재상과 직무교육내용에서 제시되는 직무수행능력을 비교 검토해보면, 기업의 직무 세분화와 그로 인한 직무수행에 있어 변화가 있었다 하더라도 기업에서 요구하는 직무수행능력에는 중복되는

영역과 최근 사회변화를 반영하여 새롭게 첨가되는 영역이 있음을 알 수 있다.

이상과 같이 선행연구와 예비연구를 분석하여 볼 때, 본 연구에서는 기업에서 요구하는 직무수행능력을 의사소통능력, 비즈니스능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 조직적응력, 정보분석력, 컴퓨터활용력, 자기관리력, 기획창의력, 외국어구사력, 리더쉽 등을 포함한 열한개 영역으로 분류할 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 델파이 절차 및 대상

본 연구의 델파이 분석을 위하여 참여자의 대표성, 참여자의 성실성 등을 신중하게 고려하였다. 본 연구의 목적을 위하여 기업 인사담당자로서 인사담당 업무 5년 이상, 직위는 임원 및 대표를 포함한 대리급 이상, 연령은 40세 이상인 자로 구성하였다.

델파이 분석 참여자 표본집단의 크기에 대해서는 명확한 규정이 있는 것은 아니나, 델파이 방법을 활용한 연구들을 검토해 보면, 표본크기는 7명에서 350명 이상까지 광범위하였다(윤미숙, 2003).

본 연구에서의 표본크기는 조사여건을 고려하여 B, U, K 도시 지역의 기업체(B시 100개, U시 100개, K시 100개)에 종사하는 인사담당자 300명을 대상으로 2007년 4월 한달 동안 인터뷰 방법에 의한 델파이조사를 실시하였다.

인터뷰에 의한 델파이 조사를 위하여 J리서치 대행업체를 선정하였고, 이를 바탕으로 체계적이고 상세한 자료를 수집하였다. 델파이 조사에 응한 300개 업체의 인사담당자 성별은 남자 243명(81.0%), 여자 57명(19.0%)이었고, 직위는 대리 101명(33.7%), 부장 82명(27.3%), 임원 및 대표 58명(19.3%), 과장 및 차장 57명(19.0%), 기타 2명(0.7%)으로 나타났다.

<표 2> 기업에서 요구하는 직무수행능력의 범주화

선행연구에서 밝혀진 직무수행능력(1990년대)			예비연구에서 밝혀진 직무수행능력(2000년대)			기업에서 요구하는 직무수행능력	1990년대와 2000년대의 직무수행능력 비교
SCANS	GNVQs	정철영 등	기업	직무교육	인사담당자		
기초기능 (읽기, 쓰기, 셈하기 등)	의사소통 수리능력	의사소통 수리능력	의사소통	문서작성	문서작성 및 보고능력	의사소통 능력	중복 영역
-	산업사회연구	-	상업적/사업적 인식	비즈니스	업무 전문지식	비즈니스 능력	중복 영역
인간관계 문화적 포용력 사회성	사회적능력	대인관계 능력 (협동, 협상, 리더십, 고객서비스, 갈등관리)	고객집중 팀워크 타인개발 관계구축	직장예절 기업문화 조직적응력 네트워크 형성	상호협동성 협상능력	대인협상 능력	중복 영역
사고기능 (창의력, 의사결정, 문제해결)	문제해결 실천능력	문제해결 능력	문제해결 분석적 사고	문제해결 능력	이해판단력 문제해결력	문제해결 능력	중복 영역
체제 이해	-	조직이해 능력 (국제감각, 체제, 경영, 업무이해)	계획 및 조직화 유연/적응성	-	-	조직적응 능력	중복 영역
정보활용 능력 기술활용 능력	과학과 기술 정보기술	정보능력 (정보수집, 분석, 조직, 관리, 활용) 기술능력	-	-	-	정보분석력	
		컴퓨터 활용력		컴퓨터 활용력	컴퓨터 활용력	컴퓨터 활용력	중복 영역
자원관리 능력	-	자원활용 능력	-	-	-		
자기관리력 인성(책임감 자기존중 정직)	인성과 진로개발	자기관리 및 개발능력	-	1인 다기능화 추구	책임감 성실성 적극성	자기관리 능력	중복 영역
-	창의성개발	-	-	-	기획창의력	창의력	첨가 영역
-	-	-	-	어학능력 개발	외국어능력	외국어능력	첨가 영역
-	-	-	리더쉽	-	리더쉽	리더쉽	첨가 영역

2. 델파이 조사 및 분석방법

델파이 조사를 시작하기 전에, 예비 연구의 결과를 토대로 구성된 설문지를 전문가 3인(관련 전공 대학교수)에 의해 내용타당도를 검증하였다.

이에 직무수행능력 열 한개 항목에 대하여 먼저, 기업에서 요구하는 직무수행능력의 열 한개 항목에 대한 구체적인 정의를 기술하도록 하였고, 그 필요성의 정도에 응답하도록 하였다(아주 불필요1, 불필요 2, 보통 3, 필요 4, 매우 필요 5). 다음으로 기업에서 요구하는 직무수행능력의 맥락적 적합성 정도를 5점 리커트 척도(전혀 아님 1, 아님 2, 보통 3, 그럼 4, 매우 그럼 5)에 의해 응답하도록 하였다.

본 연구의 목적을 위하여 수집된 델파이 조사 자료는 직무수행능력 열 한개 항목의 정의 및 필요성 정도를 알아보기 위하여 빈도분석(백분율)을 하였고, 또한 그 맥락적 적합성 여부를 검증하기 위하여 기술분석(평균 및 표준편차)을 하였다.

IV. 분석결과

1. 기업에서 요구하는 직무수행능력의 정의 및 필요성에 대한 인사담당자의 의견

기업에서 요구하는 직무수행능력의 정의 및 필요성 정도를 알아본 결과는 <표 3>에 제시되어 있으며, 각 항목에 대한 구체적인 반응은 다음과 같다.

가. 의사소통능력

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 의사소통능력은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용(인사담당자들의 의견에서 80% 이상의 함의를 도출한 내용)은 업무를 수행함에 있어 기본적으로 요구되는 기초기능으로써

글과 말을 읽고, 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 전달하는 능력으로 나타났다. 세부적으로는 문서의 작성 및 보고능력, 프리젠테이션 능력 등이 포함될 수 있다고 하였다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때, 의사소통능력의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 63.6%, '필요하지 않다'가 11.3%로 나타났다.

나. 비즈니스능력

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 비즈니스능력은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용은 업무를 원활하게 수행하기 위해 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력으로 나타났다. 세부적으로는 업무와 관련된 전문지식을 이해하고, 이를 실제 업무수행에 적용하는 능력 등이 포함될 수 있다고 하였다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때, 비즈니스능력의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 55.0%, '필요하지 않다'가 10.0%로 나타났다.

다. 대인협상능력

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 대인협상능력은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용은 업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 사람들과 원만하게 지내는 능력으로 나타났다. 세부적으로는 협동심, 문화적응력, 협상능력 등이 포함될 수 있다고 하였다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때, 대인협상능력의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 48.0%, '필요하지 않다'가 12.3%로 나타났다.

라. 문제해결능력

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 문제해결능력은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용은 업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절

<표 3> 기업에서 요구하는 직무수행능력의 정의 및 필요성 분석

분야	세부능력	아주 불필요	불필요	보통	필요	매우 필요
		빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
1. 의사소통능력	문서의 작성 및 보고능력, 프리젠테이션능력	7(2.3)	27(9.0)	75(25.0)	130(43.3)	61(20.3)
		11.3%		25.0%	63.6%	
2. 비즈니스능력	담당업무에 관한 전문지식 이해력	3(1.0)	27(9.0)	105(35.0)	131(43.7)	34(11.3)
		10.0%		35.0%	55.0%	
3. 대인협상능력	사람과 협조하고 원만한 대인관계를 유지하며 상호 협상하는 능력	3(1.0)	34(11.3)	119(39.7)	111(37.0)	33(11.0)
		12.3%		39.7%	48.0%	
4. 문제해결능력	문제를 인식하고 창조적, 논리적 사고를 통해 대안선택 및 적용	7(2.3)	43(14.3)	122(40.7)	91(30.3)	37(12.3)
		16.6%		40.7%	42.6%	
5. 조직적응능력	업무의 핵심을 정확히 파악하는 능력, 업무 변화에 대처하는 능력	4(1.3)	24(8.0)	104(34.7)	135(45.0)	33(11.0)
		9.3%		34.7%	56.0%	
6. 정보분석력	정보를 수집, 분석, 새로운 정보를 산출하는 능력	5(1.7)	36(12.0)	102(34.0)	129(43.0)	28(9.3)
		13.7%		34.0%	52.3%	
7. 컴퓨터활용력	전산관련 지식 및 기술 (인터넷, 컴퓨터)	4(1.3)	20(6.7)	85(28.3)	135(45.0)	56(18.7)
		8.0%		28.3%	63.7%	
8. 자기관리능력	성실성, 적극성 및 자발적이고 의욕적으로 주어진 과제를 완수	1(0.3)	35(11.7)	80(26.7)	142(47.3)	42(14.0)
		12.0%		26.7%	61.3%	
9. 기획 창의력	참신하고 현실성있는 아이디어를 제시하며 실천하는 능력	6(2.0)	28(9.3)	93(31.0)	143(47.7)	30(10.0)
		11.3%		31.0%	57.7%	
10. 외국어능력	외국어로 작성된 문서를 독해하거나 대화가 가능한 능력	17(5.7)	47(15.7)	138(46.0)	77(25.7)	21(7.0)
		21.4%		46.0%	32.7%	
11. 리더쉽	책임감 있고, 자기주도적인 역할수행 능력	61(20.3)	20(6.7)	128(42.7)	19(6.3)	72(24.0)
		27.0%		42.7%	30.3%	

히 해결하는 능력으로 나타났다. 세부적으로는 사고력, 문제인식력, 대안선택 등이 포함될 수 있다고 하였다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때, 문제해결능력의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 42.6%, '필요하지 않다'가 16.6%로 나타났다.

마. 조직적응능력

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 조직적응능력은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용은 업무를 수행함에 있어 조직의 체제를 이해하고 이에 적응하는 능력으로

나타났다. 세부적으로는 급변하는 직무변화에 신속히 대처하는 능력, 업무와 문제의 핵심을 정확히 파악하여 판단하는 능력 등이 포함될 수 있다고 하였다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때, 조직적응능력의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 56.0%, '필요하지 않다'가 9.3%로 나타났다.

바. 정보분석력

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 정보분석력은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용은 업무를 수행함에 있어 정

보를 찾고, 필요한 정보를 선택하기 위하여 선별·분류하며 유용한 방법으로 제시할 수 있는 능력, 또한 정보를 평가하고 정보의 출처 및 정보를 획득하는 방법을 평가할 수 있는 능력으로 나타났다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때, 정보분석력의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 52.3%, '필요하지 않다'가 13.7%로 나타났다.

사. 컴퓨터 활용능력

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 컴퓨터 활용능력은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용은 전산관련 지식 및 기술(인터넷 및 컴퓨터 프로그램)을 활용하는 능력으로 나타났다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때 컴퓨터활용력의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 63.7%, '필요하지 않다'가 8.0%로 나타났다.

아. 자기관리능력

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 자기관리능력은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용은 업무를 원활하게 수행하는 데 적절한 자질을 지닐 수 있도록 스스로를 관리하고 개발하는 능력으로 나타났다. 세부적으로는 책임감, 자긍심, 신뢰성, 목표 및 방향설정력, 자기개발능력, 내적 동기화 등이 포함될 수 있다고 하였다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때 자기관리능력의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 61.3%, '필요하지 않다'가 12.0%로 나타났다.

자. 기획 창의력

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 기획 창의력은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용은 업무를 수행하는 데 있어 참신하고 현실성있는 아이디어를 제시하며 실천하는 능력으로 나타났다. 세부적으로는 새로운 아이디어를 생각해 내는 발상력, 목표를 변화시

키거나 새로운 방향을 모색하고, 새로운 가능성을 찾아내는 능력 등이 포함될 수 있다고 하였다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때 기획창의력의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 57.7%, '필요하지 않다'가 11.3%로 나타났다.

차. 외국어능력

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 외국능력은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용은 글로벌 사회에 제1외국어, 제2외국어를 구사할 수 있는 능력으로서, 특히 업무수행과 관련된 문서를 해독하거나 회화를 하는 능력으로 나타났다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때 외국어능력의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 32.7%, '필요하지 않다'가 21.4%로 나타났다.

카. 리더십

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 리더십은 무엇인가를 정의하도록 하였을 때 공통적으로 진술되는 내용은 업무를 수행하는 데 있어 책임감있는 역할수행 및 주도적인 역할수행을 하는 개인적 및 단체적 지도자로서의 기능으로 나타났다. 그리고 업무 맥락성에서 볼 때 리더십의 필요 정도를 확인한 결과, '필요하다'가 30.3%, '필요하지 않다'가 27.0%로 나타났다.

2. 기업에서 요구하는 직무수행능력 열한개 항목의 맥락적 적합성에 대한 인사담당자의 의견

기업에서 요구하는 직무수행능력 열한개 항목의 맥락적 적합성을 알아본 결과는 <표 4>에 제시되어 있다. <표 4>를 보면, 기업에서 요구하는 열한개 직무수행능력(의사소통능력, 비즈니스능력, 대인협상능력, 문제해결능력, 조직적응능력, 정보분석력, 컴퓨터활용력, 자기관리능력, 기획창의력, 외국어능력, 리더십)에 대해 인사담당자들

〈표 4〉 기업에서 요구하는 직무수행능력의 열 한개 항목에 대한 맥락적 적합성 분석

분야	세부능력	M(SD)	순위
1. 의사소통능력	문서의 작성 및 보고능력, 프리젠테이션능력	3.70(.89)	2
2. 비즈니스능력	담당업무에 관한 전문지식 이해력	3.55(.86)	5
3. 대인협상능력	사람과 협조하고 원만한 대인관계를 유지하며 상호 협상하는 능력	3.46(.67)	7
4. 문제해결능력	문제를 인식하고 창조적, 논리적 사고를 통해 대안선택 및 적용	3.56(.88)	4
5. 조직적응능력	업무의 핵심을 정확히 파악하는 능력, 업무 변화에 대처하는 능력	3.36(.77)	9
6. 정보분석력	정보를 수집, 분석, 새로운 정보를 산출하는 능력	3.46(.75)	7
7. 컴퓨터활용력	전산관련 지식 및 기술 (인터넷, 컴퓨터)	3.73(.56)	1
8. 자기관리능력	성실성, 적극성 및 자발적이고 의욕적으로 주어진 과제를 완수	3.63(.90)	3
9. 기획 창의력	참신하고 현실성있는 아이디어를 제시하며 실천하는 능력	3.54(.89)	6
10. 외국어능력	외국어로 작성된 문서를 독해하거나 대화가 가능한 능력	3.13(.99)	10
11. 리더십	책임감 있고, 자기주도적인 역할수행 능력	2.97(1.09)	11

이 가장 높은 점수를 부여한 항목은 3.73의 평균 점수를 받은 항목 7인 것으로 나타났다. 항목 7은 컴퓨터활용력으로 전산관련 지식 및 기술(인터넷, 컴퓨터)을 말한다.

그 다음은 3.70의 평균 점수를 받은 항목 1, 의사소통능력이다. 문서의 작성 및 보고능력, 프리젠테이션능력으로 구성된 의사소통능력이 일부 직업영역에서 요구되는 특수한 능력으로 생각되어왔던 것이 이제는 기업에서 요구하는 기본적인 핵심적인 직무수행능력으로 부각되었다는 것을 알 수 있다.

이어서 순차적으로 살펴보면, 자기관리능력, 대인협상능력, 문제해결능력, 비즈니스능력, 기획창의력, 조직적응능력, 외국어능력 등으로 나타났

다. 이들은 대개 그 평균 점수가 3.0이상으로 기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 인사담당자들이 긍정적인 반응을 보인 것이다.

이상으로 열 개의 항목이 기업에서 실제로 요구하는 능력임을 알 수 있다. 이에 반해 항목 11인 리더십은 그 평균점수가 2.97로 나타났는데, 이는 인사담당자들의 관점에서 볼 때, 그 중요도 측면에서 낮은 가중치를 준 것으로 생각된다. 물론 표준편차를 살펴보면, 다른 항목들에 비하여 편차가 크다. 이는 참여자들의 의견이 다양하다는 것을 시사한다.

그러므로 기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 리더십의 개념은 재검토되어야 할 필요성이 있음을 알 수 있다. 한편으로는 사회변화에 따라

기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 리더십 그 자체에 대한 개념의 변화를 예고한다고 볼 수 있다. 예를 들면, 리더십이 지도자로서의 역할 수행이 아닌 동료의식에 근거한 주도적이며 보다 적극적인 태도 혹은 자세로 생각해 볼 수 있다는 점이다.

V. 결론

본 연구에서는 기업에서 요구하는 직무수행능력을 알아보기 위하여 델파이 분석을 하였다. 이에 본 연구결과를 토대로 논의를 전개하면 아래와 같다.

첫째, 기업에서 요구하는 직무수행능력의 정의 및 필요성 정도에 대한 인사담당자들의 의견을 알아본 결과는 다음과 같다. i) 의사소통능력은 문서의 작성 및 보고능력, ii) 비즈니스능력은 담당업무에 관한 전문지식 및 경영지식의 이해 및 판단능력, iii) 대인협상능력은 사람과 협조하고 원만한 대인관계를 유지하는 능력과 협상능력, iv) 문제해결능력은 문제상황시 문제를 인식하고 창조적 사고와 논리적 사고를 통해 대안을 선택하여 적용하는 능력, v) 조직적응능력은 업무의 핵심을 정확히 파악하는 능력과 업무 변화에 신속히 대처하는 능력, vi) 정보분석력은 정보를 수집·분석·새로운 정보를 산출하는 능력, vii) 컴퓨터 활용력은 전산관련 지식 및 기술 사용능력, viii) 자기관리능력은 성실성, 적극성 및 자발적이고 의욕적으로 주어진 과제를 달성하는 능력, ix) 기획 창의력은 참신하고 현실성있는 아이디어를 제시하며 실천하는 능력, x) 외국어 능력은 외국어로 작성된 문서를 독해하거나 대화가 가능한 능력 등으로 나타났다.

이상의 의사소통능력, 비즈니스능력, 대인협상능력, 문제해결능력, 조직적응능력, 정보분석력, 컴퓨터활용력, 자기관리능력, 기획창의력, 외국어능력, 리더십 등의 열 한개 항목은 기업환경에서 실제로 요구하는 능력인 것으로 나타났다.

둘째, 더 나아가 기업체 인사담당자를 대상으로 기업에서 요구하는 직무수행능력의 열 한개 항목의 맥락적 적합성에 대한 인사담당자의 의견을 알아본 결과, 열 한개 항목 중, 리더십을 제외한 나머지 열개 항목이 기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 적합하다는 반응을 보였다.

셋째, 특이한 점은 최근 지식기반사회에 리더십은 매우 강조되고 있는 능력임에도 불구하고 기업체 인사담당자들은 그 적합성에 대하여 긍정적인 반응을 보이지 않았다. 이러한 결과는 기존 기업에서의 인재상과 대치되는 것이라 생각된다. 이는 박동열(2006)의 연구에서도 유사한 결과가 나타나고 있다. 아마도 직무수행능력으로서 리더십은 크게 의미가 없다고 생각하는 듯 하다. 그러므로 차후, 조사대상을 달리 하여 기업에서 요구하는 직무수행능력으로서 리더십에 대한 경험적 재검토가 필요하다고 본다.

이상과 같은 논의를 통해 본 연구에서 제언을 하면 아래와 같다.

첫째, 본 연구에서 도출된 기업에서 요구하는 직무수행능력은 B, U, K 지역의 기업체 인사담당자로부터 확인한 내용이다. 추후 연구에서는 전국적으로 기업체 인사담당자를 대상으로 기업에서 요구하는 직무수행능력에 대한 재검토를 해보는 것도 본 연구에서 밝히는 직무수행능력의 타당성을 확보하는 것이라 생각된다.

둘째, 본 연구에서 표집한 연구대상은 대기업을 제외한 중소기업에 제한하였다. 그러므로 본 연구에서 도출된 기업에서 요구하는 직무수행능력이 대기업에서도 동일하게 적용될 수 있는지에 대하여서는 경험적 재검토를 해 볼 필요가 있다고 본다. 만일 이러한 추후 연구가 진행된다면, 기업에서 요구하는 직무수행능력에 대한 새로운 정보를 제공해줌과 아울러 전국적으로 일반화시킬 수 있는 경험적 자료가 될 수 있을 것이다.

셋째, 1990년대부터 논의되어왔던 직무수행능력은 범직업적이고 기초적인 접근을 하고 있는 것이 사실이며, 본 연구의 결과도 범직업적으로

접근하고 있다. 그러나 특정 직업 영역에서는 특별히 요구되는 직무수행능력이 있을 수 있다고 판단된다. 또한 본 연구에서 제시한 기업에서 요구하는 직무수행능력의 하위요소들 중에는 그 업무 특성상 가중치가 달라질 수 있다고 생각되며, 이처럼 면밀한 검토에 의해 학교 혹은 대학에서 학생들로 하여금 직무수행능력을 익힐 수 있는 교과과정을 운영한다면, 보다 현실적인 학교에서의 직업 전환을 돕는 귀중한 자료가 될 수 있다고 생각한다.

참고 문헌

- 나일주(1997). 산업교육의 이론과 실제, 서울: 학지사.
- 문대영·류창열(1998), 21세기 필요한 직업기초능력, 충남대학교 공업교육연구소 논문집, 21(1), 3~15.
- 박동열(2006). 대학생의 직업기초능력 유형 진단 도구 개발과 타당화 연구, 농업교육과 인적자원개발, 38(2), 225~245.
- 박성미(2006). 대학생을 위한 직업준비교육, 서울: 서현사.
- 박충일·홍길희(1997). 문제해결방략과 직무수행능력간의 관련성, 진주산업대학교 논문집, 36, 213~231.
- 백은순(1998). 영국의 학점은행제 유관제도: 학업능력과 직업능력의 상호인정, 서울: 한국교육개발원.
- 서우석(2001). 초등학교에서의 직업기초능력 교육 방안, 인천교육대학교 과학교육논총, 13(2), 225~246.
- 이영대(2001). 평생학습사회에서의 직업교육훈련 발전방향, 기업교육연구, 3(1), 27~47.
- 이정(2007). 기업에서 원하는 인재상 확립을 위한 대학인력개발기관의 과제, 전국대학(교) 학생생활연구소(통칭)협의회, 2007년 하계연차대회, 46~67.
- 이정표(2005). 주요국의 대학생 직업기초능력향상 프로그램 사례비교 분석, 비교교육연구, 15(2), 171~195.
- 임세영(2001). 직업기초능력 육성을 위한 통합적 수행중심 직업능력개발훈련 개념화 시론, 직업교육연구, 20(1), 77~92.
- 한국직업능력개발원 a(2000). 디지털 시대의 직업능력개발, 서울: 한국직업능력개발원.
- 한국직업능력개발원 b(2004). 21세기의 직업능력개발: 영국의 전략, 서울: 한국직업능력개발원.
- Anastasi, A.(1988). Psychological testing(6th ed.). N.Y: MacMillan.
- Barrett, G. V. & Depinet, D. L., A(1991). Reconsideration of testing for competence rather than for intelligence, American Psychologist, 46, 1012~1024.
- Chen, C. P.(1999). Transition to higher education: major aspects and counseling guidelines, Guidance and Counseling, 14(3), 31~36.
- Custer, R. L. & Claborne, D. M.(1992). Critical skill clusters for vocational education, Journal of Vocational Education Research, 17(4), 34~55.
- Davidson, J. E. & Sternberg, R. J.(1985). Competence and performance in intellectual development, In E. D. Neimark, & J. L. Newman(Eds.), Moderators of competence, Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, Pub.
- Wagner, R. K. & Sternberg, R. J.(1986). Tacit knowledge and intelligence in the everyday world, In R. J. Sternberg & R. K. Wagner(ed.), Practical intelligence, N.Y: Cambridge University Press.