

특성화 고등학교 학생의 취업역량강화를 위한 직장예절 교육프로그램 개발

고 창 룡* · 배 선 아**

<국문초록>

이 연구의 목적은 특성화 고등학교 학생의 취업역량강화를 위하여 직장예절 교육프로그램을 개발하는 것이다. 이 연구는 준비, 개발, 개선의 3가지 단계로 이루어졌으며, 그 내용은 다음과 같다.

준비 단계에서는 학생, 교사, 산업체의 요구를 조사분석하였고, 그에 맞는 직장예절 교육프로그램의 주제를 선정하였다.

개발 단계에서는 직장예절 교육프로그램의 목표를 설정하고, ‘직업과 예절’, ‘직장 조직의 이해’, ‘올바른 직장예절’, ‘자기관리’의 4가지 영역으로 나누어 학습 내용 및 경험을 선정하여 직장예절 교육프로그램을 구성하였다.

개선 단계에서는 전문가에 의한 타당도 검증, 학생들에 의한 현장시험을 실행하여 직장예절 교육프로그램을 수정·보완하였다.

이 연구의 결과인 직장예절 교육프로그램은 다음과 같은 특징을 갖고 있다.

첫째, 개발된 직장예절 교육프로그램은 총 8차시로서 상황에 따라 융통성 있게 적용 가능하다.

둘째, 개발된 직장예절 교육프로그램은 직장생활에서 발생하는 다양한 사례를 중심으로 올바른 직장예절을 학습할 수 있도록 구성하였다.

셋째, 개발된 직장예절 교육프로그램의 내용은 ‘직업과 예절’, ‘직장 조직의 이해’, ‘올바른 직장예절’, ‘자기관리’의 네 가지 영역으로 이루어졌다.

넷째, 개발된 직장예절 교육프로그램은 교사용 자료와 학생용 자료로 구성하여 교사와 학생 모두 쉽게 활용할 수 있도록 하였다.

다섯째, 개발된 직장예절 교육프로그램은 고등학교 ‘진로와 직업’ 교과에서 활용할 수 있으며, 창의적 체험활동, 창의적 재량활동 및 특별활동 등의 진로교육에서도 활용할 수 있다.

주제어 : 특성화 고등학교, 취업역량, 직장예절 교육프로그램

* 부산광역시교육연구정보원

** 교신저자 : 배선아(pearzzang@paran.com), 충북공업고등학교, 043-230-5116

I. 서론

1. 연구의 필요성

최근 교육과학기술부는 고교직업교육 선진화 전략을 통해 중등직업교육의 취업을 강조하고 있다(교육과학기술부, 2010). 이에 2008년 마이스터고 지정을 시작으로 2010년에는 특성화고 체제 개편, 선취업 후진학 체제 구축, 산업계 수요를 반영한 교육과정 운영을 강화하였다. 특히 2011년에는 특성화고를 취업중심 학교로 정예화·집중 육성하고, 이를 통한 취업을 제고를 중점과제로 추진하고 있다.

현재 특성화고 취업률은 2009년 16.7%에서 2010년 19.2%로 소폭 상승하였다. 교과부는 2011년 이후 특성화고 취업률에 관하여 2012년 37%, 2013년 50%를 목표하고 있다. 목표 달성을 위하여 취업기능강화사업, 해외 인턴십·산업체 현장연수 신규 도입, 근로인턴제 시범 실시 등 특성화고 취업역량 지원을 대폭 확대하겠다고 발표하였다(교육과학기술부, 2010).

이와 같은 교과부의 직업교육 정책에 따라 특성화고 현장에서는 산업계의 요구를 적극 반영하고, 학생의 기초학습능력, 전공 분야에 대한 기술과 기능 향상을 토대로 학생이 원하는 직장에 취업할 수 있도록 주력하고 있다.

직장은 계층과 연령이 서로 다른 사람들로 구성된 조직사회이다. 출생, 성장, 교육, 취미, 소질, 가치관이 각기 다른 이질적인 사람들이 모여 공동의 목표 아래 서로 협력하여 조직적으로 일하는 곳이다. 일반 사회생활과 조직사회인 직장생활은 나름대로의 특유한 규범이 있다. 따라서 개개인은 이에 자신의 특이성을 조화시켜야 하기 때문에 직장에서 요구하는 예절은 매우 중요하다.

특히 고등학교를 졸업하고 곧바로 취업하는 특성화고 학생은 직장의 상사와 동료들과 잘 적응하고 노동 생산성을 높일 수 있도록 직장생활에 알맞은 예절을 지킬 줄 아는 일이 중요하다. 그러나 특성화고 학생의 대부분은 지난 날 학업과 생활에서 성공한 경험보다는 실패한 경험이 더 많아 부정적인 자아개념이 형성되고, 성취욕구가 약한 편이다. 더구나 가정의 결손 상태가 심한 편이어서 가정교육에서 예절교육을 기대하기 어려운 형편이다. 그러므로 학생들의 성취동기를 육성하고 상황에 맞는 직장 예절교육을 실시하는 것이 필요하다. 바른 품성을 지닌 예절바른 직장인을 육성하여 기업에 취업시킨다면 취업지도에 있어서 보다 높은 성과를 얻을 수 있을 것이다.

기업체의 인사 담당자들도 특성화고 학생들이 바른 품성을 갖고 예절바른 행동을 함으로써 직장생활에 잘 적응하는 사람이 되기를 원하고 있다. 산업사회의 주역으로 성장해야 할 학생들이 직장에서 상사, 동료들과의 공동체 의식을 가지고 도덕적으로 바르게 판단하고 솔선수범하는 자세를 지니도록 지도하기 위해서는 올바른 직장예절교육이 절실한 실정이다.

그러나 학교현장에서는 ‘진로와 직업’ 교과를 통하여 직업윤리에 대한 최소한의 교육이 이루어지고 있을 뿐, 직장생활에서 요구되는 다양한 직장예절에 대한 교육은 미흡한 현실이다. 따라서 특성화고 학생의 취업역량을 강화시킬 수 있는 체계적인 직장예절 교육프로그램 개발이 절실히 요청되고 있다.

2. 연구 목적 및 내용

이 연구의 목적은 특성화 고등학교 학생의 취업역량을 강화시키기 위한 직장예절 교육프로그램을 개발하는데 있다.

이 연구 목적을 달성하기 위한 구체적인 개발 내용은 다음과 같다.

첫째, 직장예절 교육프로그램에 대한 요구를 조사·분석한다.

둘째, 직장예절 교육프로그램의 구체적인 목표를 선정한다.

셋째, 직장예절 교육프로그램에 대한 학습 경험과 내용을 선정하고 조직한다.

넷째, 직장예절 교육프로그램의 평가를 통해 개발한 프로그램을 수정·보완한다.

3. 용어의 정의

가. 특성화 고등학교

특성화 고등학교는 소질과 적성 및 능력이 유사한 학생을 대상으로 특정분야의 인재를 양성을 목적으로 하는 교육 또는 자연현장실습 등 체험위주의 교육을 전문적으로 실시하는 고등학교를 말한다(법제처, 2011). 특성화 고등학교는 직업교육 특성화와 대안교육 특성화로 분류할 수 있는데, 이 연구에서는 직업교육 특성화로 제한한다.

나. 직장예절 교육프로그램

이 연구에서 직장예절 교육프로그램은 직업과 예절, 직장조직과 협력에 대하여 이해하고, 직장생활 중에 발생하는 사례를 통해 올바른 직장예절을 익힐 수 있도록 연구자가 8차시로 개발한 프로그램을 말한다.

II. 이론적 배경

1. 특성화 고등학교

특성화 고등학교는 소질과 적성 및 능력이 유사한 학생을 대상으로 특정분야의 인재를 양성을 목적으로 하는 교육 또는 자연현장실습 등 체험위주의 교육을 전문적으로 실시하는 고등학교로 정의하고 있다(법제처, 2011). 특성화 고등학교는 1998년 부산디자인고가 가장 먼저 지정되었다. 최근에는 직업교육 선진화 방안에 의해 700여개의 전문계 고등학교가 2015년까지 50개의 마이스터고와 350개의 특성화고로 개편되어 취업중심 학교로 정예화·집중 육성될 예정이다.

현행 (2010년 691교)	체제 개편 (2015년 400개교)
마이스터고 (21교)	마이스터고 (50교)
(일반)특성화고 (483교)	(산학협력형)특성화고 (350교)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 정부부처 특성화고 (150교) ■ 교육청지원형 특성화고 (200교)
종합고 (187교) (일반계 + 전문계)	일반고 등 (291교)

[그림 1] 전문계고 체제 개편

출처: 교육과학기술부(2010). 창의인재와 선진과학기술로 여는 미래 대한민국. 2011년 업무보고, p. 23

교과부가 발표한 2011년 3월 통계자료에 의하면 특성화 고등학교는 총 483개교(전체 고교대비 21.4%)이며, 학생수는 355,523명(전체 고교대비 18.1%)이다. 계열별로 분류한 특성화 고등학교 현황은 <표 1>과 같다.

<표 1> 계열별 특성화 고등학교 (2011. 3)

농업	공업	상업	수산·해운	가사·실업	합계
30교	195교	190교	7교	61교	483교

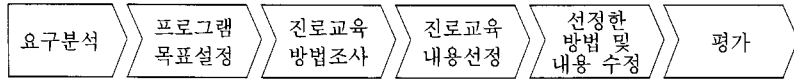
출처: 교육과학기술부(2011). 특성화고, 종합고, 마이스터고 현황자료. Retrieved July 2, 2011, from <http://www.mest.go.kr/web/1105/ko/board/view.do?bbsId=147&boardSeq=24426>.

2. 교육프로그램 개발 모형

특성화 고등학교 학생을 위한 직장예절 교육프로그램을 개발하기 위해 진로교육 프

로그람 개발 절차, 교육프로그램 개발 모형을 고찰하였다.

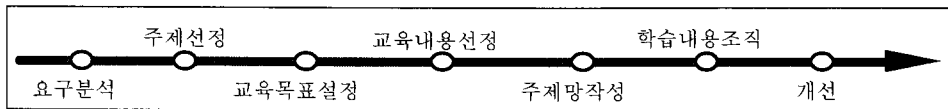
한국진로교육학회(1999)에서는 일반적인 진로교육 프로그램을 개발하거나 선택하는 절차를 다음과 같이 6단계로 설명하였다.



[그림 2] 진로교육 프로그램 개발 절차

출처: 한국진로교육학회(1999). 진로교육의 이론과 실제. 서울: 교육과학사, 재편집

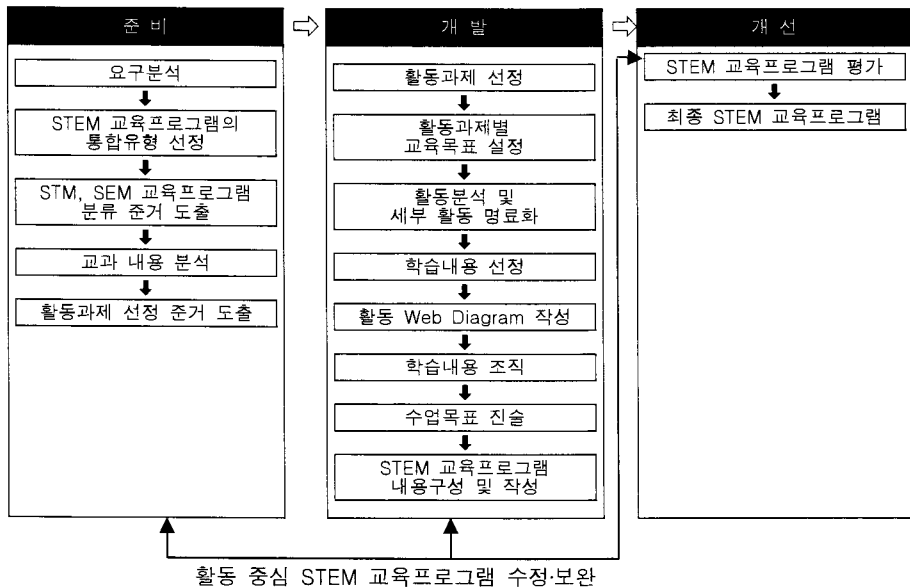
이상갑(2001)은 기술교과교육프로그램 개발을 위한 모형을 아래와 같이 개발하였다.



[그림 3] 기술교과 교육프로그램 개발절차

출처: 이상갑(2001). 주제중심 통합적 접근에 의한 기술교과 교육프로그램 개발, p. 64, 재편집.
 박일의, 이상봉(2008). 기술교육에서 기술적 문제의 유형에 터한 통신기술 체험활동 과제의 개발, p. 74, 재인용.

배선아(2009)는 공업계열 전문계 고등학교 전기·전자·통신 분야의 활동 중심 STEM 교육프로그램 개발 연구를 통해 활동 중심 STEM 교육프로그램 개발을 위한 절차 모형을 다음과 같이 개발하였다.



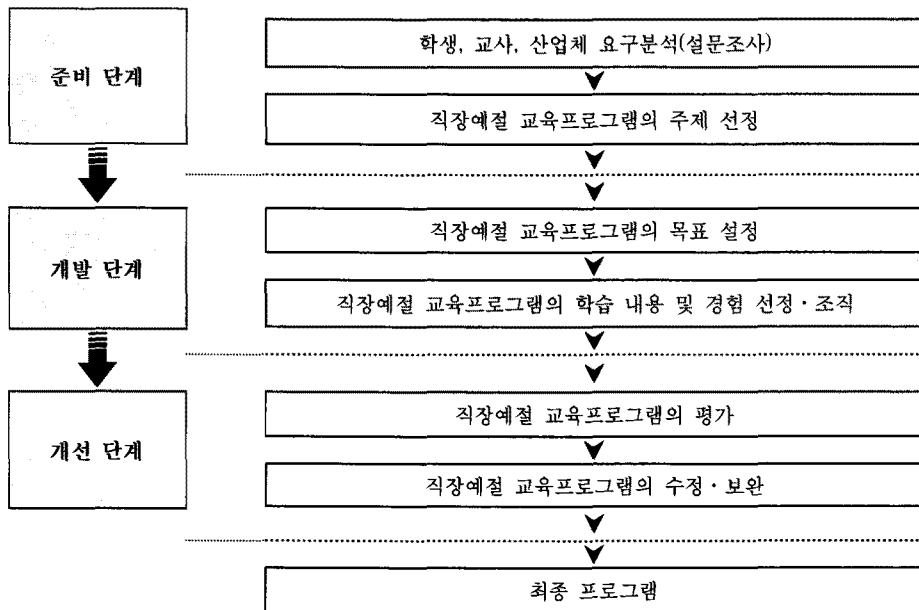
[그림 4] 활동 중심 STEM 교육프로그램 개발을 위한 절차 모형

출처: 배선아(2009). 공업계열 전문계 고등학교 전기·전자·통신 분야의 활동 중심 STEM 교육프로그램 개발, p. 97.

이상의 연구에서 교육프로그램 개발 절차 모형의 구성 요소는 대체적으로 요구분석, 목표설정, 학습내용 선정 및 조직, 평가 등이 포함되어 있었다.

Ⅲ. 연구 방법 및 절차

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 Mager & Beach(undated, p. 3)의 준비 단계, 개발 단계, 개선 단계의 절차를 따랐다. 세부 단계는 교육프로그램 개발모형을 참고하여 이 연구에 맞도록 [그림 5]와 같이 수정하였다. 단계별 연구방법은 다음과 같다.



[그림 5] 직장예절 교육프로그램의 개발 절차

1. 준비 단계

가. 요구분석

이 단계는 연구의 가장 기초가 되는 단계로서, 직장예절 교육프로그램을 개발하기 위해 특성화 고등학교 학생, 교사, 산업체의 요구를 조사·분석하였다.

나. 직장예절 교육프로그램의 주제 선정

특성화 고등학교 학생, 교사, 산업체의 요구분석을 토대로 직장예절 교육프로그램의 주제를 선정하였다.

2. 개발 단계

가. 직장예절 교육프로그램의 교육목표 설정

직장예절 교육프로그램을 통하여 성취해야 할 교육목표를 선정하였다. 교육목표는 직장예절 교육프로그램이 계획되고 실시되는데 기본적인 방향을 제시하며 학습경험을 선정할 근거를 마련해준다. 또한 학습내용 조직에 대한 방향을 제시하며, 학습지도의 기준을 제공해 준다.

나. 직장예절 교육프로그램의 학습내용 및 경험의 선정과 조직

이 단계에서는 설정된 교육 목표를 달성할 수 있도록 ‘직업과 예절’, ‘직장 조직의 이해’, ‘올바른 직장생활’, ‘자기관리’의 네 영역으로 나누어 각각의 내용 및 경험을 선정하고 조직하였다. 학생의 발달 수준과 능력을 고려한 내용과 학생들이 실제로 경험할 수 있는 그리고 다양한 경험 과정을 거칠 수 있도록 영역(scope)을 고려하여 학습 경험을 선정하였다. 선정한 학습 내용 및 경험은 계열(sequence)을 고려하여 조직하였다.

3. 개선 단계

가. 전문가 집단에 의한 평가

개발된 직장예절 교육프로그램의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위하여 공업교육과 직업교육에 관련된 전문가 집단의 평가를 받고, 그 결과를 토대로 수정·보완하였다.

나. 학생에 의한 평가

개발된 직장예절 교육프로그램을 실제로 적용하는데 있어서 발생하는 문제점을 보완하기 위하여 부산광역시 ○○○○고등학교 3학년 30명의 학생들을 대상으로 현장시험을 실시하였다. 현장시험 결과를 분석하여 직장예절 프로그램을 최종적으로 수정·보완하였다.

IV. 연구 결과

1. 준비 단계

준비 단계에서는 직장예절 교육프로그램 개발의 이론적 근거로 삼기 위해 특성화고 학생, 교사, 산업체의 요구를 조사·분석하였고, 개발하고자 하는 직장예절 교육프로그램의 주제를 선정하였다.

가. 요구분석

직장예절 교육프로그램을 개발하기 위해 학생, 교사, 산업체의 요구를 조사·분석하였다. 부산광역시 소재 특성화고 10개교 3학년 학생 300명과 교사 100명, 부산·경남 지역의 대기업 및 중소기업체 10개 회사 100명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 Likert식 5점 척도로 구성하였다. 설문지 회수율은 각각 92%(276명), 93%(93명), 61%(61명) 이었다. 취업역량 강화를 위한 직장예절 교육의 필요성에 대한 설문 결과 <표 2>와 같이 평균 4.30으로 높게 나타났으며, 산업체의 필요성이 가장 높게 나타났다.

<표 2> 취업역량 강화를 위한 직장예절 교육의 필요성

학생	교사	산업체	평균
3.92	4.31	4.68	4.30

학생, 교사, 산업체가 요구하는 직장예절 교육 내용에 관하여 조사한 결과 <표 3>과 같이 나타났다. 이밖에 기타 의견으로 에티켓, 명함사용 예절, 회식과 음주 등이 있었다.

산업체의 인사 담당자들은 특성화고 학생들이 바른 품성을 갖고 예절 바른 행동을 함으로써 직장 생활에 잘 적응하는 사람이 되기를 원하고 있었다. 산업 사회의 주역으로 성장해야 할 학생들이 직장에서 상사, 동료들과의 공동체 의식을 가지고 도덕적으로 바르게 판단하고 솔선수범하는 자세를 지니도록 지도하기 위해서 직장예절 교육 프로그램이 요구된다.

<표 3> 직장예절 교육 내용

설문내용	학생	교사	산업체	평균
직업과 예절	3.25	3.85	3.97	3.69
직장조직의 이해	3.98	4.01	4.24	4.08
인간관계	3.87	4.17	4.21	4.08
전화예절	3.44	4.02	4.07	3.84
업무처리 예절	4.12	4.08	4.33	4.18
인사 예절	4.19	4.27	4.31	4.26
용의복장 예절	3.74	4.12	4.21	4.02
근무 예절	4.03	4.25	4.29	4.19
상사에 대한 예절	3.82	4.06	4.38	4.09
대화 및 호칭	3.61	4.11	4.14	3.95
자기관리	4.18	4.37	4.29	4.28

나. 직장예절 교육프로그램의 주제 선정

직장예절 교육프로그램의 주제는 학생, 교사, 산업체의 요구분석을 토대로 공업교육 및 직업교육 전문가 협의를 통해 직업과 예절, 직장 조직과 협력, 인간관계, 에티켓, 올바른 직장예절, 자기관리로 선정하였다.

2. 개발 단계

개발 단계에서는 직장예절에 대한 내용분석과 학습주제를 토대로 하여 직장예절 교육프로그램의 목표를 설정하였고, 그에 따른 학습 경험과 내용을 선정·조직하여 직장예절 교육프로그램을 개발하였다.

가. 직장예절 교육프로그램의 목표 설정

직장예절 교육프로그램을 통하여 학생들이 성취해야 할 교육 목표를 다음과 같이 설정하였다.

- 목표 1. 직업과 직장예절의 개념 및 필요성을 말할 수 있다.
- 목표 2. 직장조직을 이해하고, 직장조직에서 협력의 중요성을 말할 수 있다.
- 목표 3. 인간관계의 중요성과 에티켓을 토대로 직장생활 속의 올바른 예절에 대하여 이해하고 말할 수 있다.
- 목표 4. 바람직한 직장예절을 실천할 수 있는 자기관리 계획을 세울 수 있다.

나. 학습 경험과 내용의 선정 및 조직

개발된 직장예절 교육프로그램은 영역별로 1~3차시로 구성하였다. 1차시를 운영하는 데는 50분을 기준으로 수업의 1시간이 소요되도록 하였으며, 총 8차시용으로 개발하였다.

1) 학습 경험과 내용의 선정 및 조직

직장예절 관련 문헌을 분석하여 소주제를 나열한 후 범주화하였다. 그 결과 직업과 예절, 직장 조직의 이해, 올바른 직장예절, 자기관리의 4개의 영역으로 나누고, 각 영역별로 주제에 대한 내용을 세분화하여 학습내용을 선정하고 조직하였다. 선정된 학습 내용과 그 조직된 내용을 <표 4>에 나타내었다.

<표 4> 학습경험 선정 및 조직

영역	주제	학습 내용	
직업과 예절	· 직업과 예절	· 직업의 개념 및 의미 · 올바른 직업의식과 직업윤리 · 직장예절의 개념 및 필요성	
직장 조직의 이해	· 직장 조직	· 직장 조직	
	· 협력	· 직장 조직과 협력 · 훌륭한 팀워크 · 자랑스러운 직장	· 협력의 태세 · 상사에 협력 · 동료간의 협력
올바른 직장예절	· 인간관계	· 인간관계의 중요성 · 감정이입 · 인간관계의 황금률	· 역사사지 · 인간관계 커뮤니케이션
	· 에티켓	· 에티켓의 내용	· 직장에서 지켜야 할 에티켓
	· 올바른 직장예절	· 올바른 직장생활 · 명함사용 예절 · 근무 예절 · 상사에 대한 예절 · 동료 관계 · 손님 · 업무처리 예절	· 용의·복장 예절 · 전화 예절 · 인사 예절 · 대인 관계 · 회식과 음주 · 유머 · 대화 및 호칭
자기관리	· 자기관리	· 단정한 몸가짐과 복장 · 건강 관리 · 자신의 연찬	· 바른말의 사용 · 시간 관리 · 급여 관리

2) 학습 목표 및 학습 계획

직장예절 교육프로그램에서 선정된 학습 내용을 바탕으로 이에 따른 학습 목표를 <표 5>와 같이 선정하였다. 또한 학습 목표의 달성을 위하여 차시별로 구체적인 학습 계획을 구성하였으며, 이는 <표 6>에 나타내었다.

<표 5> 학습 목표

차시	주제	학습 목표
1	· 직업과 예절	· 직업과 예절의 의미를 이해할 수 있다. · 직장예절의 필요성에 대해서 설명할 수 있다.
2	· 직장조직과 협력	· 직장 조직의 특징을 이해할 수 있다. · 직장 조직과 협력의 관계를 설명할 수 있다. · 직장 생활에서 올바른 협력에 관하여 이해할 수 있다.
3	· 인간관계	· 인간관계의 의미와 중요성을 이해할 수 있다.
4	· 에티켓	· 에티켓의 중요성을 이해할 수 있다. · 직장에서 지켜야 할 에티켓에 대하여 설명할 수 있다.
5-7	· 올바른 직장예절	· 올바른 직장생활을 위한 직장예절의 중요성을 설명할 수 있다. · 직장생활 속 다양한 사례를 통해 직장예절을 익힐 수 있다.
8	· 자기관리	· 자기관리를 위한 내용을 이해할 수 있다. · 바람직한 직장예절을 실천할 수 있는 자기관리 계획을 세울 수 있다.

<표 6> 차시별 학습 계획

차시	소주제	학습 내용	학습자료
1	직업과 예절	· 직업 · 직업의식과 직업윤리 · 직장예절	1-1. 직업의 필요성 1-2. 직업의식과 직업윤리 1-3. 직장예절의 필요성
2	직장 조직과 협력	· 직장 조직, 협력	2-1. 직장에서 조직이란? 2-2. 나의 협력 지수는? 2-3. 직장조직과 협력(사례활동)
3	인간관계	· 인간관계의 중요성 · 역지사지 · 감정이입 · 인간관계 커뮤니케이션	3-1. 인간관계를 좋게 하려면? 3-2. 나의 성격간이진단지 3-3. 내가 먼저 바뀌자!
4	에티켓	· 에티켓의 내용 · 직장에서 지켜야 할 에티켓	4-1. 나의 에티켓 지수는? 4-2. 직장에서 지켜야 할 에티켓
5	올바른 직장예절	· 용의·복장 예절 · 인사 예절 · 근무 예절 · 전화 예절	5-1. 나의 용의 복장 점검 5-2. 나의 인사 예절은? 5-3. 근무예절! 이것만은 꼭!! 5-4. 올바른 전화 예절
6	올바른 직장예절	· 상사에 대한 예절 · 동료 관계 · 대인 관계 · 회식과 음주	6-1. 상사에 대한 예절 십계명 6-2. 나의 동료관계는? 6-3. 대인관계 6-4. 올바른 회식문화
7	올바른 직장예절	· 명함사용 예절 · 손님과 유머 · 대화 및 호칭 · 업무처리 예절	7-1. 명함사용은 이렇게!! 7-2. 손님을 대할 때난 이렇게... 7-3. 유머는 직장의 윤활유 7-4. 문서와 서류관리도 꼼꼼히!
8	자기관리	· 단정한 몸가짐과 복장 · 바른말의 사용 · 건강 관리 · 시간, 급여 관리 · 자신의 연찬 · 자기관리 설계	8-1. 자기관리! 자가진단! 8-2. 바른말의 중요성 8-3. 나의 건강, 시간, 급여 8-4. 반짝반짝 빛나는 내가 되기 위하여!

3. 개선 단계

개선 단계에서는 개발된 직장예절 교육프로그램을 평가 받고, 그 결과를 바탕으로 교육프로그램을 수정하고 보완하였다. 전문가로부터 직장예절 교육프로그램의 타당도를 검증하였고, 학생들을 대상으로 현장시험을 시행하였다.

가. 전문가 집단에 의한 평가

최초로 완성된 직장예절 교육프로그램의 교육목적과 내용과의 타당성, 학습 내용과 학습자의 수준의 적합성, 시간 구성 및 흥미 유발의 적합성 등을 판단하기 위해서 전문가 집단에 의해 타당도를 검증하였다. 전문가 집단은 공업교육분야 석사 이상의 학위를 취득하고 공업교육 분야 교육경력이 5년 이상인 선정준거를 만족하는 전문가로서, 교수 1명, 교사 3명, 교육행정가 1명으로 구성하였다. 전문가 집단의 평가 결과를 반영하여 다음과 같이 수정·보완하였다.

첫째, 직장예절 교육프로그램 중 학생용 자료는 학생의 수준과 입장에 알맞도록 쉬운 용어로 수정하였다.

둘째, 학생의 흥미를 유발하기 위하여 다양한 이미지와 그래픽을 추가하였다.

셋째, ‘올바른 직장예절’ 영역의 학습내용을 직장생활 속의 사례를 중심으로 재구성하였다.

나. 학생에 의한 평가

개발된 직장예절 교육프로그램을 실제로 적용하는데 있어서 발생하는 문제점을 보완하기 위하여 학생에 의한 현장시험을 실시하였다. 현장시험은 부산광역시 ○○○○고등학교 학생들을 대상으로 실시하였으며, 현장시험 후 설문을 통하여 직장예절 교육프로그램을 수정·보완하였다.

첫째, ‘올바른 직장예절’ 영역의 학습시간을 2시간에서 3시간으로 수정하였다. 직장생활 속에서 발생하는 각종 예절을 사례 중심으로 구성하여 학습시간이 좀 더 요구되었기 때문이다.

둘째, ‘자기관리’ 영역의 학습내용에 급여관리를 추가하였다. 현장시험 후 학생들의 설문 조사 결과, 학생들은 첫 직장생활의 수입에 대한 관심도가 높았으며 효율적인 급여관리에 대한 요구가 높았다.

4. 개발된 직장예절 교육프로그램의 실제

개발된 직장예절 교육프로그램은 크게 두 부분으로 구성하였는데, 앞부분은 교사용

자료이고 뒷부분은 학생용 자료이다. 교사용 자료는 직장예절 교육프로그램의 목표, 직장예절 교육프로그램의 구성, 직장예절 교육프로그램의 내용으로 개발하였다. 직장예절 교육프로그램의 내용은 차시별로 구성하였으며, 수업목표, 준비사항, 기본단계(도입-전개-정리), 학습내용, 참고자료로 구성하였다. 학생용 자료는 크게 차시별 활동지와 학습자료로 구성하였다.

가. 교사용 자료

직장예절 교육프로그램의 목표

1. **직업과 역할**
가. 직업과 역할, 직장예절의 필요성 이해
2. **직장조직원 이해**
가. 직장조직의 특징 이해
나. 직장조직과 협력 관계 이해
다. 직장생활에서 올바른 협력 이해
3. **올바른 직장예절**
가. 인간관계의 의미와 중요성 이해
나. 예의절과 중요성과 직장에서 지켜야 할 예의절
다. 직장생활 속 다양한 사례를 통한 직장예절
4. **자기관리**
가. 자기관리를 이해하고 체계적인 자기관리의 계획

○ 이 직장예절 교육프로그램은 실제 학생들이 직장생활 속에서 접하게 될 사례를 통해 올바른 직장예절을 익힐 수 있도록 준비한 프로그램이다. 이 연구에서는 학교에서 실제적으로 활용할 수 있는 교육프로그램을 개발하고자 학생들의 각 차시별로 수업의 목표와 내용, 준비물, 교수 방법 등 구체적인 교사용 자료와 함께 학생들이 이해하여야 하는 학습자료, 활동지를 포함시켜 프로그램의 유용성을 높였다.

직장예절 교육프로그램을 통하여 학생들이 성취해야 할 교육목표를 4가지 영역으로 나누어 표시하였다.

직장예절 교육프로그램의 전체적인 구성을 표시하였다. 차시별로 수업주제, 수업내용, 자료 등을 표시하였다.

직장예절 교육프로그램의 구성

차시	수업 주제	수업 내용	자료
1	직업과 역할	직업의 개념, 직업의 필요성, 직업의 종류	직업의 개념, 직업의 필요성, 직업의 종류
2	직장 조직과 협력	직장 조직의 특징, 직장 조직과 협력 관계	직장 조직의 특징, 직장 조직과 협력 관계
3	인간관계	인간관계의 중요성, 인간관계의 의미	인간관계의 중요성, 인간관계의 의미
4	예의절	예의절의 중요성, 직장에서의 예의절	예의절의 중요성, 직장에서의 예의절
5	올바른 직장예절	올바른 직장예절의 중요성, 직장에서의 올바른 직장예절	올바른 직장예절의 중요성, 직장에서의 올바른 직장예절
6	올바른 직장예절	올바른 직장예절의 중요성, 직장에서의 올바른 직장예절	올바른 직장예절의 중요성, 직장에서의 올바른 직장예절
7	올바른 직장예절	올바른 직장예절의 중요성, 직장에서의 올바른 직장예절	올바른 직장예절의 중요성, 직장에서의 올바른 직장예절
8	자기관리	자기관리의 중요성, 자기관리의 방법	자기관리의 중요성, 자기관리의 방법

직장예절 교육프로그램의 내용

[1차시] 직장예절 교육프로그램의 시작단계이므로, 직업, 올바른 직업 인식과 직업윤리의 이해를 바탕으로 프로그램에 대한 이해를 돕는 것이 주요 목표이다. 직장예절의 개념과 필요성에 대하여 알아도록 한다.

[2차시] 직장조직과 협력에 대한 이해를 바탕으로 상사 및 동료 간의 협력에 대하여 알아본다.

[3차시] 인간관계와 중요성을 이해하고, 인간관계를 이끌어가기 위한 방법들을 찾아본다.

[4차시] 예의절에 대하여 알아보고, 직장에서 지켜야 할 예의절은 어떤 것인지 알아본다.

[5차시] 올바른 직장예절에 대한 이해와 첫 번째 시간으로 중요 직장예절, 인사예절, 근무예절, 전화예절에 대해서 강의해본다.

[6차시] 상사와 대한 예절, 동료관계, 인간관계, 후직과 출퇴근에 대해서 강의해본다.

[7차시] 명함차용 예절, 업무처리 예절, 승선, 휴어, 대접 및 요청에 대해서 알아본다.

[8차시] 단정한 용가림과 복장, 건강관리, 시간관리, 금연관리 등을 주제로 체계적인 자기관리의 계획을 세워본다.

직장예절 교육프로그램의 내용을 차시별로 정리하여 나타내었다.

[그림 6] 교사용 자료 예시 1

차시별 수업주제를 나타내었으며 총 8차시로 구성하였다. 학습자가 성취해야 할 목

표를 차시별로 제시하였으며, 차시별로 수업진행을 원활하게 하기 위한 준비사항을 나타내었다. 차시별 수업의 기본단계로서 도입, 전개, 정리 단계로 나누어 교육프로그램 진행과정을 설명하였다.

1차시 : 직업과 예절

목표

1. 직업의 의미와 의미를 이해할 수 있다.
2. 직장예절의 필요성에 대해서 설명할 수 있다.

준비사항

학생용 활동지(1-1) 직업의 필요성, 1-2 직업의식과 직업윤리, 1-3 직장예절의 필요성, 개인용 컴퓨터(인터넷 가능), 프로젝터 등

기본단계

단계	전행 과정
도입	<ul style="list-style-type: none"> · 직업의 의미에 대해서 이야기를 나누어 본다. · 직업의 의미와 필요성에 대해서 이야기를 나누어 본다. 직업이라는 말이 의미하는 무엇인가에 대한 내용을 자유롭게 이야기 할 수 있게 한다.
전개	<ul style="list-style-type: none"> · 직업의 의미에 대해서 설명해 준다. · 직업의 의미를 통해 왜 직업이 필요한 지에 대해서 설명한다. · 활동지 1-1을 배부하고 활동지를 채우도록 한다. · 예절의 의미에 대해서 설명해 준다. · 예절이 없는 사람은 어떤지 상상하도록 하고 그 결과를 물어본다. · 활동지 1-2를 배부하고 활동지를 채우도록 한다. · 몇 명의 학생들이 예절이 없는 자세에 대해서 발표하도록 한다.
정리	<ul style="list-style-type: none"> · 직업의식과 직업윤리에 대해서 설명한다. · 직업윤리와 일에 대한 습관, 태도 등을 통하여 직장생활을 유지하거나 인간관계 등에 결정적인 영향을 미치고 있음을 설명한다.

· 직장예절의 필요성에 대해서 설명해준다.

정리

- 직업의 의미에 대해서 확인한다.
- 예절의 의미에 대해서 확인한다.
- 직업의식과 직업윤리에 대해서 확인한다.
- 직업예절의 필요성에 대해서 확인한다.
- 다음 시간에 직장예절과 협력이 대한 수업을 할 것임을 예고한다.

학습 내용

1. 직업의 의미

① **질** : 사람들이 어떤 가치를 창조하기 위해 수행하는 육체적 정신적 활동
② **직업** : 개인이 경제적 수입이나 가치를 위하여 어떤 일을 계속적으로 수행하는 정칙 및 사회 활동

2. 인간적 삶과 직업

① **직업의 의미**

- 경제적 의미 : 생계유지의 수단
- 사회적 의미 : 개인의 완전한 사회성과 통과의 가치 제공
- 심리적 의미 : 개인의 자아실현과 사회 발전을 추구하는 가치 제공

② **직업과 직업인의 관계**

- 직업에 만족을 느끼지 못할 때에는 행복한 삶의 실현이 어렵다.
- 직업은 삶에 있어서 중요한 위치를 차지한다.
- 삶의 목표와 방향에 적합한 직업을 선택해야 한다.

3. 예절의 개념

① **예절의 뜻** : 예의 정절을 의미. 예의란 사람이 바라는 저격이 될 도덕적이고 법적인 일상 생활의 모든 절차와 형식이다.

② **예절의 기본원칙**

- 남에게 해를 끼치지 않는다.
- 남의 인권을 존중한다.
- 겸양심이 있어야 한다.
- 용언어에 좌우되어 있어야 한다.

[그림 7] 교사용 자료 예시 2

나. 학생용 자료

학생용 자료는 활동지와 학습자료로 구성하였다. 활동지는 내용학습과 직장예절 사례를 살펴볼 수 있도록 구성하였고, 읽을거리, 체크리스트, 퍼즐, 검사지 등 다양한 자료로 구성하였다. 학생용 자료의 예시는 [그림 8]과 같다.

활동지 1-1 : 직업의 필요성

우리는 직업을 통해서 삶의 목적을 달성하고 자신의 가치를 실현시키며 사회와 국가에 기여하기도 합니다. 즉, 직업은 개인적으로나 사회적으로 중요한 의미를 갖고 있습니다.

경제적 필요성 직업은 국민 전체 개인과 국가에 경제적으로 실질적 성공을 가져다 주는 데에 중요한 역할을 합니다.	개인적 필요성 실용적 필요성이라고 하면 직업은 개인이나 조직을 행복하게 하거나 고집을 풀고, 자질을 높이고, 인간성을 높여줍니다.	사회적 필요성 사회구성원의 필요성에 맞춰서 사회적 통치와 유지에 중요한 역할을 합니다.
--	--	--

사람들은 왜 일을 해야 할까요?

다음에서 직업의 의미는 직업의 어떤 것에는 를 하세요.

- 가치가 느껴질 때 ()
- 수입이 많을 때 ()
- 부록이 많을 때 ()
- 사회적 지위가 높을 때 ()
- 권력이 있을 때 ()
- 재미있을 때 ()
- 직업을 잃어버리고 싶을 때 ()
- 필요할 때 ()

활동지 1-2 : 직장인간 직업윤리

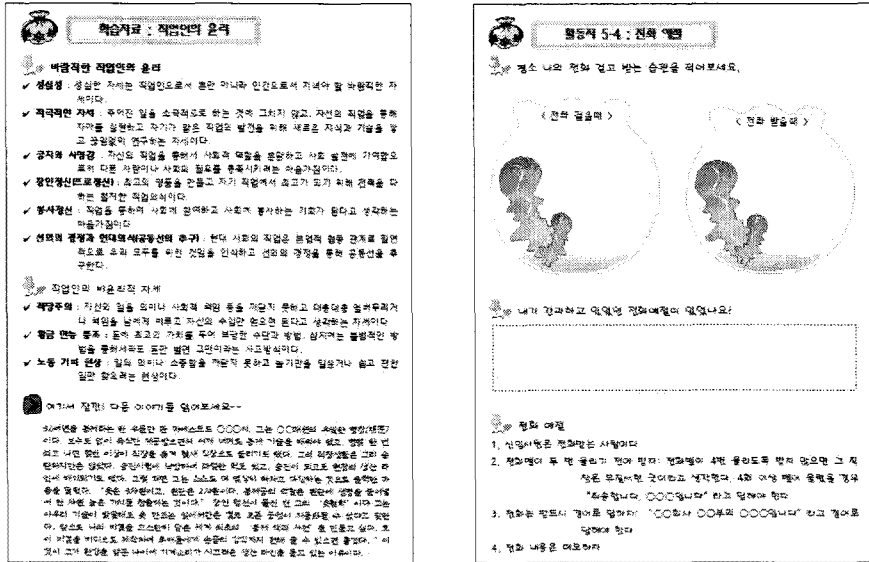
바람직한 직장인간

· **1차시** : 바람직한 직장인간
· **2차시** : 바람직한 직장인간
· **3차시** : 바람직한 직장인간
· **4차시** : 바람직한 직장인간
· **5차시** : 바람직한 직장인간

윤리적 직업인

· **1차시** : 윤리적 직업인
· **2차시** : 윤리적 직업인
· **3차시** : 윤리적 직업인
· **4차시** : 윤리적 직업인
· **5차시** : 윤리적 직업인

오늘의 소감 이야기



[그림 8] 학생용 자료 예시

V. 결론 및 제언

1. 결론

이 연구는 특성화 고등학교 학생의 취업역량강화를 위한 직장예절 교육프로그램을 개발하는 것으로, 연구의 결과인 직장예절 교육프로그램은 다음과 같은 특징을 갖는다.

첫째, 개발된 직장예절 교육프로그램은 총 8차시로서 상황에 따라 융통성 있게 적용가능하다.

둘째, 개발된 직장예절 교육프로그램은 직장생활에서 발생하는 다양한 사례를 중심으로 올바른 직장예절을 학습할 수 있도록 구성하였다.

셋째, 개발된 직장예절 교육프로그램의 내용은 ‘직업과 예절’, ‘직장 조직의 이해’, ‘올바른 직장예절’, ‘자기관리’의 네 가지 영역으로 이루어졌다.

넷째, 개발된 직장예절 교육프로그램은 교사용 자료와 학생용 자료로 구성하여 교사와 학생 모두 쉽게 활용할 수 있도록 하였다.

다섯째, 직장예절 교육프로그램의 개발 절차는 준비, 개발, 개선의 3단계로 이루어졌다. 준비 단계에서는 학생, 교사, 산업체의 요구를 조사·분석하였고, 그에 맞는 직장예절 교육프로그램의 주제를 선정하였다. 개발 단계에서는 직장예절 교육프로그램

의 목표를 설정하고, ‘직업과 예절’, ‘직장 조직의 이해’, ‘올바른 직장예절’, ‘자기관리’의 4가지 영역으로 나누어 학습내용을 선정·조직하여 직장예절 교육프로그램을 구성하였다. 마지막 개선 단계에서는 예비시험과 현장시험을 통해 직장예절 교육프로그램을 수정·보완하여 최종 프로그램을 완성하였다.

2. 제언

이 연구를 수행하면서 얻어진 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 개발된 직장예절 교육프로그램은 특성화 고등학교 ‘진로와 직업’ 교과 수업에서 활용될 수 있다. 또한, 창의적 체험활동, 창의적 재량활동, 특별활동 등의 진로교육시간에서도 활용되어질 수 있을 것이다.

둘째, 올바른 직장예절 교육이 이루어지기 위해서는 교사와 학생 그리고 학부모의 인식이 변해야 하며 수업 방법 등의 변화가 따라야 한다.

셋째, 직장예절 프로그램의 효율적인 활용을 위해서는 많은 시간이 소요되기 때문에 교육과정 운영에 있어서 교사의 자율성과 융통성이 적극 부여되어야 할 것이다. 수업시간에 프로그램을 실행하기 어렵다면 특별활동, 재량활동 시간을 활용할 것을 제언한다.

참 고 문 헌

- 교육과학기술부(2011). **특성화고,종합고,마이스터고 현황자료**. Retrieved July 2, 2011, from <http://www.mest.go.kr/web/1105/ko/board/view.do?bbsId=147&boardSeq=24426>.
- 교육과학기술부(2010). **창의인재와 선진과학기술로 여는 미래 대한민국. 2011년 업무보고**. 저자
- 박일의, 이상봉(2008). 기술교육에서 기술적 문제의 유형에 따른 통신기술 체험활동 과정의 개발. **한국기술교육학회지**, 8(1), 69-90.
- 배선아(2009). **공업계열 전문계 고등학교 전기·전자·통신 분야의 활동 중심 STEM 교육프로그램 개발**. 한국교원대학교 대학원 박사학위논문. 미간행.
- 법제처(2011). 초·중등교육법 시행령(2011.6.7 일부개정). Retrieved June 16, 2011, from <http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=113897#0000>.
- 이상갑(2001). **주제 중심 통합적 접근에 의한 기술교과 교육프로그램 개발**. 한국교원대학교 대학원 박사학위논문.
- 한국진로교육학회(1999). **진로 교육의 이론과 실제**. 서울: 교육과학사.
- Mager, R. F., & Beach, K. M. (undated). *Developing Vocational Instruction*. Belmont, California: Fearon Publishers.

<Abstract>

Development of the Workplace Etiquette Education Program for Strengthen of Employment Capability of Specialized High School Students

Changryong Go* · Seona Bae**

The purpose of this study was to develop the workplace etiquette education program for strengthen of employment capability of specialized high school students. Basically the program was developed through three steps of preparation, development and improvement.

In the preparation stage, needs of student, teacher, industry was surveyed and the topic of the workplace etiquette education program was selected.

In the development stage, set up educational goals of the program and form the program classified into 4 parts:

(1) work and etiquette, (2) understanding of organization in the workplace, (3) proper the workplace etiquette, (4) managing oneself.

In the improvement stage, verified validity by experts, executed pilot test and field test by students, and corrected the program.

The result of the study, the workplace etiquette education program for strengthen of employment capability of specialized high school students has features as fellows:

First, the program was designed as a 8 hour, and can be applied flexibly according to situation.

Second, the program consist of various cases that occur in the workplace.

Third, the program consist of four contents of (1) work and etiquette, (2) understanding of organization in the workplace, (3) proper the workplace etiquette, (4) managing oneself.

Fourth, the program basically consist of two parts for students and teacher.

Fifth, the program would be used in the subject of 'Career and work' in high school and also applied to the career education such as creative hands-on activities, creative discretion activities, and extracurricular activities.

Key words : specialized high school, employment capability, the workplace etiquette education program

* Busan Education and Research Institute

** Correspondence: Teacher, Chungbuk Technical High School, pearzzang@paran.com