

글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위한 교육내용 개발에 대한 기초연구

김부자

서울기독교대학교 국제경영정보학과 교수

A Basic Study on the Selection of Educational Contents for Cultivating Global Business Communication Competence

Bu-Ja Kim

Professor, Dept. of Global Business & Information, Seoul Christian University

요 약 본 연구의 목적은 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위한 교육과정을 개발할 때 교육내용 선정에 관한 기초자료를 제공함을 목적으로 한다. 이를 위해 우선적으로 글로벌 역량의 하위요소에 대한 기존 연구를 검토하여 하위 역량요소를 수정, 보완하여 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소를 선정하였다. 선정된 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소의 중요도에 대해 20개 기업체 근무자 148명을 대상으로 인식 조사를 실시하였다. 그 결과 언어 능력인 영어 이메일 작성, 영어 자료 및 문서 읽고 이해, 전화영어, 비즈니스 영어회화, 사회언어적 능력인 타문화에 대한 이해, 전략적 능력인 커뮤니케이션 스킬, 글로벌 비즈니스 이해 능력인 비즈니스 지식이 비교적 높은 중요도를 보였다. 따라서 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위한 교육내용을 선정할 때 우선적으로 이들 요소를 포함시키는 것이 바람직하다는 결론을 내렸다.

주제어 : 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량, 영어, 문화, 경영지식, 커뮤니케이션 스킬

Abstract The purpose of this study was to provide basic data for the selection of educational contents when developing a course for cultivating global business communication competence. Reviewing previous studies on sub-elements of global competence, the researcher selected the sub-elements of global business communication competence. A survey was conducted on 148 employees of 20 companies regarding the importance of the sub-elements of global business communication competence. As a result, it was concluded that the sub-elements of relatively high importance-English email writing, reading and understanding of English materials and documents, telephone English, business English conversation, understanding of other cultures, communication skills, business knowledge-should be included in the educational contents of a course for cultivating global business communication competence.

Key Words : Global Business Communication Competence, English, Culture, Business Knowledge, Communication Skills

1. 서론

국가 간 장벽이 없어져 많은 기업들이 해외에 진출하고 해외 기업들도 다수 국내에 진입해 있는 현 글로벌 시대는 글로벌 경쟁력을 갖춘 인재를 요구하고 따라서 인

1.1 연구의 배경

*This research was supported by the Seoul Christian University Research Grant, 2018.

*Corresponding Author : Bu-Ja Kim(kbj9512@scu.ac.kr)

Received December 31, 2018

Revised January 25, 2019

Accepted February 20, 2019

Published February 28, 2019

력의 글로벌화가 핵심 이슈로 등장하고 있다. 또 기업 환경의 변화와 더불어 경영 패러다임도 진화하여 효과적이고 능률적인 커뮤니케이션(의사소통)은 기업의 성공에 지대한 영향을 미친다는 의견이 부각되면서 비즈니스 커뮤니케이션의 중요성이 강조되고 있다. 조직 구성원의 역량은 조직 간 비교우위를 결정하는 주된 요소이기 때문에 고등교육의 사회적 책무성을 가진 대학은 사회 변화와 기업 요구에 부응하는 인재를 양성하기 위해 역량 기반 교육과정 개발에 주력하고 있다. 그러나 글로벌 시대에 기업의 성공 여부에 큰 영향을 줄 수 있는 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위한 교육이 대학 전체적으로 체계적이고 활발하게 이루어지고 있지는 않은 듯하다.

1.2 연구의 필요성 및 목적

역량 배양을 위해 대학교육에 도입된 역량 기반 교육과정은 배양하고자 하는 특정 역량을 설정하고 그 역량을 배양하기 위해 필요한 지식, 기술, 태도 등을 확인하여 역량을 구성하는 요소들을 파악한 후 교육내용을 선정하고 교육방법 및 교수전략을 모색하게 된다. 역량은 지식, 기술, 태도의 복합체로서 총체적인 성격을 갖고 있지만 역량 기반 교육과정을 개발 할 때 교육내용을 선정하는 단계에서는 구체적이고 세분화된 하위의 역량요소를 분석하는 것이 필요하다. 구체적이고 세부적인 역량요소 리스트가 도출되어야 교육현장에서 수행 가능한 교육내용을 선정하는 것이 가능할 것이다.

본 연구는 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위한 교육과정을 개발 할 때 교육내용 선정을 위한 기초자료를 제공함을 목적으로 한다. 이를 위해, 문헌연구를 통해 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위 역량요소를 선정한 후 기업체 근무자들을 대상으로 각 하위요소의 중요도 인식을 조사함으로써 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위한 교육내용에 우선적으로 포함되어야 할 구체적이고 세부적인 요소를 설정하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션의 정의

커뮤니케이션(communication)은 의사소통, 의사전달,

정보전달이라고 하며, 개인이나 조직 간에 정보가 전달되는 과정(Peter Little, 1977[1]), 의미를 이해하고 공유하는 과정(Pearson & Nelson, 2000[2]) 등으로 정의된다.

커뮤니케이션 과정은 Fig. 1에서 보듯이 여러 구성요소들이 복합적으로 작용하는 과정이다.

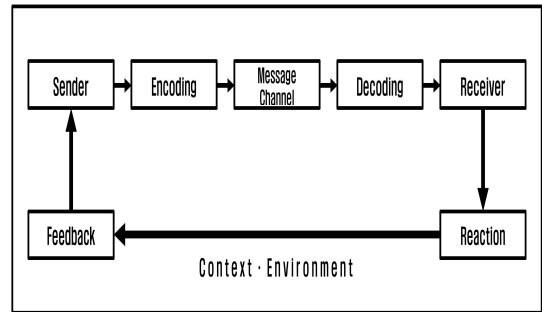


Fig. 1. Components of Communication(S. G. Yoo, 2016 [3])

글로벌 비즈니스 커뮤니케이션이 이루어지는 맥락(context)은 글로벌 비즈니스 상황이 되며, 발신인이 수신인에게 전달하는 메시지(message)는 비즈니스 관련 내용이 될 것이다. 일대일 대화, 회의, 발표, 전화, 이메일, 문서 등의 채널(channel)을 사용하여 음성언어, 문자언어, 몸짓, 표정, 감각적 자극 등으로 메시지를 부호화(encoding)하여 전달하려는 내용을 전달하게 된다. 수신인은 부호화를 통해 전달된 메시지를 해독(decoding)하여 반응(reaction)을 보이고 피드백(feedback)을 주기도 한다. 이런 커뮤니케이션은 메시지를 송신하고 수신하는 물리적·심리적 환경(environment)의 영향을 받는다.

따라서 본 연구에서는 일반적인 커뮤니케이션 정의에 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 과정을 고려하여 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션이란 글로벌 비즈니스 상황에서 음성언어, 문자언어, 몸짓, 표정 등 부호를 통해서 비즈니스 관련 정보, 의견 등 메시지를 상호간에 교환하는 과정으로 정의하고자 한다.

2.2 커뮤니케이션(의사소통) 역량

의사소통역량은 언어능력에서 짝튼 개념으로 여러 학자를 거치면서 하위요소가 구체화 되었다. Chomsky(1965)[4]는 언어능력만을 의사소통역량으로 제시하였지만, Hymes(1972)[5], Canale & Swain(1980)[6],

Celce-Murcia et al.(1995)[7]는 언어능력 외에 사회언어적 능력을 의사소통역량에 꼭 필요한 요소로 보았다. 사회언어적 능력은 서로 다른 사회·언어적 상황에서 적절한 언어 사용을 위한 사회·언어적 규칙에 관한 지식을 아는 것으로 언어가 사용되고 있는 사회문화적 맥락에 대한 이해를 필요로 한다. 또 Canale & Swain(1980)[6], Bachman(1990)[8], Celce-Murcia et al.(1995)[7]은 의사소통을 효과적으로 하기 위한 언어적·비언어적 의사소통 전략에 관한 지식에 해당하는 전략적 능력도 의사소통역량을 갖추기 위해 필요한 능력으로 보았다.

S. Y. Park & Y. S. Song (2008)[14]	<ul style="list-style-type: none"> • understanding globalization • understanding global economy • cross-cultural understanding • overseas business • communication • manners and etiquette • foreign languages • IT utilization • image making • openness and flexibility • honesty
S. C. Roh, H. S. Jung, & Y. W. Suh. (2012)[15]	<ul style="list-style-type: none"> • challenge mentality • cognitive flexibility • global self-efficacy • interpersonal flexibility • stress tolerance • respecting other cultures
S. Y. Back (2013)[16]	<ul style="list-style-type: none"> • multicultural awareness • global community consciousness • problem solving ability • creativity • sensitivity • affiliation to organization • promoting change
S. Y. Shin & E. M. Noh (2013)[17]	<ul style="list-style-type: none"> • English literacy • creativity • thinking • self-expression • cultural openness • global activity

3. 연구방법

3.1 선행연구 검토

글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위 역량요소를 구성하기 위해 글로벌 역량의 하위요소에 대한 기존 연구를 검토하였다. 기존 연구에서 확인된 글로벌 역량의 하위요소는 Table 1과 같다.

Table 1. Existing Studies on the Sub-Elements of Global Competence

Research	Sub-Elements
J. H. Park (1997)[9]	<ul style="list-style-type: none"> • international knowledge and common sense • cross-cultural management ability • strategic thinking • international manners and etiquette • strategic problem solving • international information • aggressiveness and challenge • pioneering spirit • acceptance of different cultures • global mind
Rosen, R. H. (2000)[10]	<ul style="list-style-type: none"> • understanding of other cultures • learning about other cultures • team building • listening, • building culture of learning and innovation • acceptance of feedback by others • learning through failure
Dalton, R. M. (2002)[11]	<ul style="list-style-type: none"> • international business knowledge • person management ability • information management ability • problem coping ability • cultural adaptation ability
S. S. Lee (2005)[12]	<ul style="list-style-type: none"> • understanding of other cultures • general manager knowledge • special work knowledge • English and local language skills • computer use • information gathering and analysis • negotiation and conflict management • forecasting and strategy establishment • problem solving • logical, analytical and, systematic thinking • global business mind • change management
D. U. Cha (2007)[13]	<ul style="list-style-type: none"> • understanding of various cultures • digital literacy • information retrieval • evaluation and application • logical and creative thinking • problem solving ability • communication ability • adaptability • global citizenship • honesty

3.2 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소

연구자를 포함한 연구자가 재직 중인 대학의 국제경영정보학과 교수 4명은 기존 연구에서 글로벌 역량의 하위요소로 제안된 요소들 중에서 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션의 직접적 요소로 볼 수 있는 것들을 분류하였다. 2.1에서 제시된 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 과정을 고려하면 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션은 글로벌 맥락에서 비즈니스 관련 메시지를 전달하는 것이므로 기존 연구에서 제안된 요소들 중 국제소양 및 상식, 국제정보 활용 능력, 글로벌 비즈니스 마인드, 국제비즈니스 지식, 일반 관리자 지식, 특수 업무 지식, 글로벌화의 이해, 글로벌 경제 이해 등은 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션과 직접적 연관이 있는 것으로 보았다. 의사소통역량의 가장 대표적인 하위영역은 언어능력이므로 기존연구에서 제안된 영어 및 현지어 사용 능력, 외국어, 영어 활용 능력 등은 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션과 직접적 관련이 있는 요소들이다. 언어능력과 더불어 의사소통역량의 또 하나의 핵심적인 하위영역은 사회언어적 능력으로 문화 관련 능력이다. 따라서 기존 연구에서 제안된 요소들 중 이문화 관리 능력, 이문화 수용, 타문화에 대한 이해, 타문화에 대한 학습, 문화 적응 능력, 다양한 문화에 대한 이해, 자문화 이해, 다문화 의식, 문화적 개방성은 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션과 직접적 관련이 있는 것으로 분류되었다. 또 기존 연구의 국제 매너와 에티켓도 문화와 깊은 관련이 있는 것으로 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션의 직접적 관련 요소로 보았다. 커뮤니케이션의 기본이 마음가짐이라는 것은 주지의 사실이고, 커뮤니케이션 구성요소에서 이미 언급하였듯이 커뮤니케이션은 메시지를 송신하고 수신하는 심리적 환경의 영향을 받는다. 따라서 기존 연구에서 제안된 적극성, 유연성, 공감성은 커

뮤니케이션을 효과적으로 하게 해주는 커뮤니케이션 스킬과 연관된 전략적 능력으로 볼 수 있으므로 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션과 직접적 관련이 있는 요소들로 보았다.

기존 연구에서 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소로 볼 수 있는 것을 분류 한 후 수정 및 선별 작업을 수행하였다. 의사소통역량의 가장 대표적인 영역은 언어능력인데, 기존 연구에서 언어능력으로 제안된 요소는 영어, 외국어, 현지어 사용 능력으로 지나치게 일반화된 요소이다. K-CESA에서 의사소통역량의 하위영역으로 설정한 듣기, 읽기, 쓰기, 말하기, 토론과 조정도 일반적인 요소로서 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 교육내용 선정을 위한 하위 역량요소로는 구체성이 결여되어 있다. 의사소통 역량을 구체화 할 때는 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통으로 구분할 수 있고 언어적 의사소통은 다시 음성언어 의사소통과 문자언어 의사소통으로 나눌 수 있을 것이다. 글로벌 비즈니스 맥락을 고려하면 음성언어 의사소통은 비즈니스 영어회화, 영어 프레젠테이션, 전화영어 등으로 다시 세분화 할 수 있고, 문자언어 의사소통은 영어 이메일 쓰기, 영문 보고서 작성 등으로 세분화 하는 것이 필요하다고 의견이 모아졌다(글로벌 비즈니스 커뮤니케이션에서는 영어 외에 다른 언어도 필요하겠지만 본 연구에서는 세계어인 영어만 대상으로 한다). 기존 연구에서 문화 관련 능력으로 제안한 요소들은 여러 다른 이름으로 명명되었지만 의미적으로 같거나 유사한 요소들로서 타문화의 이해와 자문화의 이해로 포괄할 수 있는 것으로 보았다. 전략적 능력으로 분류된 기존 연구의 적극성, 유연성, 공감성은 교육내용 선정을 위한 하위 역량요소로는 구체성이 없어 부적합하므로 커뮤니케이션 스킬로 포괄하는 것이 적합한 것으로 의견이 일치되었다. 기존 연구에서 글로벌 맥락 및 비즈니스 관련 메시지와 관련된 것으로 분류된 국제소양 및 상식, 국제 정보 활용 능력, 글로벌 비즈니스 마인드, 국제비즈니스 지식, 일반 관리자 지식, 특수 업무지식, 글로벌화의 이해, 글로벌 경제 이해는 글로벌 사회의 이해, 비즈니스 지식, 글로벌 정보 수집 및 활용, 글로벌 전략적 사고로 포괄하여 압축할 수 있다고 의견이 모아졌다.

위에서 기술한 것처럼, 글로벌 역량의 하위요소에 대한 기존 연구를 검토하여 수정, 보완한 결과 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소로 Table 2와 같이 16개가 선정되었다.

Table 2. The Sub-Elements of Global Business Communication Competence

Category	Definition	Sub-Elements
language ability	linguistic ability such as vocabulary, grammar, and syntax knowledge	<ul style="list-style-type: none"> English email writing reading and understanding of English materials and documents telephone English business English conversation English conferences and negotiations English presentations writing materials and reports in English writing contracts in English
sociolinguistic ability	understanding socio-cultural context in language use	<ul style="list-style-type: none"> understanding of Korean culture understanding of other cultures international manners and etiquette
strategic ability	verbal and nonverbal communication strategies for effective communication	<ul style="list-style-type: none"> communication skills
ability to understand global business	understanding global context and business	<ul style="list-style-type: none"> understanding of global society business knowledge global information gathering and utilization global strategic thinking

3.3 연구설계

본 연구는 기업체 근무자를 대상으로 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소에 대해 인식하고 있는 중요도에 대해 조사하여 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위한 교육 내용 선정 시 도움이 되는 기초자료를 제공하고자 수행한 탐색적 조사연구이다.

3.4 연구도구

글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소의 중요성에 대한 인식 조사를 위해 설문조사를 실시하였다. 설문지는 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소로 선정한 16개 요소에 대해 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량을 갖추기 위해 해당 능력이 얼마나 중요하다고 생각하는지 응답하게 하였다. 중요도 측정을 위해 5점 척도를 사용하고 이를 100점 만점으로 환산하여 중요도를 계산하였다. 100점 환산법으로는 $25 \sum_{j=1}^n (X_j - 1)$ 을 사용하였고, 이에 따른 지표별 5점 척도의 100점 만점 환산은 다음과 같다.

- 매우 낮다(1점) = $25 \times (1-1) = 0$
- 낮다(2점) = $25 \times (2-1) = 25$
- 보통이다(3점) = $25 \times (3-1) = 50$
- 높다(4점) = $25 \times (4-1) = 75$
- 매우 높다(5점) = $25 \times (5-1) = 100$

본 연구에서는 100점 환산 점수가 70점 이상인 경우 중요도가 절대적으로 높지는 않아도 비교적 높은 것으로 해석하였다.

3.5 조사대상

설문조사는 해외 수출 및 수입 등 국제 업무가 있는 20개 기업에 근무하는 일반 사무직 현직자 대상으로 실시되었으며 온라인 설문과 오프라인 설문 두 가지 방법으로 수행되었다. 설문지 배포는 2018년 9월 1일부터 배포하여 10월 15일까지 회수되었으며 회수된 설문은 총 150개였는데 이 중 모든 문항을 1척도로 동일하게 응답하여 불성실하게 응답한 것으로 보이는 2개의 응답을 제외한 148개의 응답을 분석에 활용하였다.

4. 연구결과

4.1 문항 설계에 대한 신뢰도 분석

본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도를 측정하기 위하여 각 문항들의 내적 일관성을 측정한 결과는 Table 3과 같다.

Table 3. Results of the Questionnaire Reliability Test

Concept	Number of Questions	Cronbach's α
global business communication competence	16	0.929

학자마다 해석의 차이가 있지만 일반적으로 탐색적 연구의 경우 Cronbach's α 값이 0.6 이상이면 신뢰도가 있다고 본다(Nunnally, 1979[18]). 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값이 0.929이므로 본 연구에서 사용한 측정도구의 신뢰도는 매우 높다고 할 수 있다.

4.2 하위요소의 중요도에 대한 분석

설문조사를 통해 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량

을 갖추기 위한 하위요소의 중요도에 대해 조사, 분석한 결과는 Table 4와 같다.

Table 4. The Importance of the Sub-Elements of Global Business Communication Competence

Item	Sub-Element	Importance		
		(5-point Likert scale)		100- point Scale
		Mean	Standard Deviation	
1	English presentations	3.89	0.99	72.30
2	business English conversation	3.97	0.93	74.22
3	writing materials and reports in English	3.85	1.09	71.28
4	English email writing	4.58	0.96	89.53
5	telephone English	4.17	0.82	79.22
6	reading and understanding of English materials and documents	4.32	0.96	82.94
7	writing contracts in English	3.82	0.99	70.61
8	English conferences and negotiations	3.92	0.97	72.97
9	business knowledge	3.88	1.04	71.96
10	global strategic thinking	3.53	0.89	63.18
11	understanding of global society	3.49	0.86	62.33
12	global information gathering and utilization	3.57	0.94	64.36
13	understanding of other cultures	3.81	1.01	70.27
14	understanding of Korean culture	3.46	0.90	61.49
15	international manners and etiquette	3.64	0.99	66.05
16	communication skills	3.91	1.02	72.64

글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량을 갖추기 위해 필요한 능력으로 역량 하위요소의 중요도에 대해 조사, 분석한 결과 영어 이메일 작성과 영어 자료 및 문서 읽고 이해하기는 중요도 평균값이 4.0 이상, 100점 환산 80점 이상으로 가장 중요한 능력으로 인식하고 있었다. 전화 영어, 비즈니스 영어회화, 영어회의 및 협상, 커뮤니케이션 스킬, 영어 프레젠테이션, 비즈니스 지식, 영어 자료 및 보고서 작성, 영문 계약서 작성, 타문화에 대한 이해는 평균값 3.8 이상, 100점 환산 70점 이상으로 비교적 높은 중요도를 보였다. 반면 국제매너 및 에티켓, 글로벌 정보 수집 및 활용, 글로벌 전략적 사고, 글로벌 사회의 이해, 우리문화에 대한 이해는 평균값이 3.64 이하, 100점 환산 70점 미만으로 중요도에 대한 인식이 비교적 낮게 나타났다. 전체적으로 보았을 때, 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션

이선 역량을 갖추기 위해서는 언어 능력이 우선적으로 중요하다고 인식하고 있지만 의사소통을 효과적으로 하기 위한 커뮤니케이션 스킬과 메시지 내용을 위한 비즈니스 지식도 중요성을 비교적 높게 인식하고 있는 것으로 이해 할 수 있었다.

언어능력의 경우 영어 쓰기 영역에서 영어 이메일 작성은 평균값 4.58, 100점 환산 89.53점으로 아주 높은 중요도를 나타내 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량을 갖추기 위한 능력 중 가장 중요한 능력으로 인식하고 있었다. 반면 영어 자료 및 보고서 작성과 영문 계약서 작성은 언어능력에 속하는 요소들 중에서는 상대적으로 중요도 인식이 좀 떨어졌다. 영어 읽기 영역의 영어 자료 및 문서 읽고 이해하기는 평균값 4.32, 100점 환산 82.94점으로 영어 이메일 작성 다음으로 높은 중요도를 나타냈다. 영어 말하기 영역에서는 전화영어가 평균값 4.17, 100점 환산 79.22점으로 가장 높은 중요도를 보였고 비즈니스 영어회화, 영어회의 및 협상, 영어프레젠테이션 순으로 중요도가 나타났다.

언어가 사용되고 있는 사회문화적 맥락에 대한 이해를 뜻하는 사회언어적 능력에 속하는 타문화에 대한 이해, 우리문화에 대한 이해, 국제매너 및 에티켓은 예상과 달리 중요도에 대한 인식이 상대적으로 높지 않았다. 최근에 와서 커뮤니케이션과 연계하여 문화가 많이 언급되기 때문에 높은 중요도를 보일 것이라고 예상했었지만 타문화에 대한 이해만 중요도 평균값이 3.81, 100점 환산 70.27점으로 비교적 높은 중요도를 나타냈고 우리문화에 대한 이해, 국제매너 및 에티켓은 중요도에 대한 인식이 상대적으로 낮았다.

글로벌 비즈니스 이해 능력과 관련된 하위요소 중 비즈니스 지식은 중요도 평균값이 3.87, 100점 환산 71.96점으로 비교적 높은 중요도를 보였지만 글로벌 정보 수집 및 활용, 글로벌 전략적 사고, 글로벌 사회의 이해는 비교적 낮은 중요도 인식을 나타냈다. 전략적 능력에 속하는 커뮤니케이션 스킬은 평균값 3.90, 100점 환산 72.64점으로 비교적 높은 중요도를 보였다.

5. 연구결과의 시사점 및 제언

글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소에 대한 중요도를 조사, 분석하여 중요도 순위를 매겨본 결과는 Table 5와 같다.

Table 5. Ranking of Importance of the Sub-Elements of Global Business Communication Competence

Importance Ranking	Sub-Element	Mean	100- Point Scale
1	English email writing	4.58	89.53
2	reading and understanding of English materials and documents	4.32	82.94
3	telephone English	4.17	79.22
4	business English conversation	3.97	74.22
5	English conferences and negotiations	3.91	72.97
6	communication skills	3.90	72.64
7	English presentations	3.89	72.30
8	business knowledge	3.87	71.96
9	writing materials and reports in English	3.85	71.28
10	writing contracts in English	3.82	70.61
11	understanding of other cultures	3.81	70.27
12	international manners and etiquette	3.64	66.05
13	global information gathering and utilization	3.57	64.36
14	global strategic thinking	3.52	63.18
15	understanding of global society	3.49	62.33
16	understanding of Korean culture	3.46	61.49

언어 능력에 속하는 영어 관련 하위요소 모두와 커뮤니케이션 스킬, 비즈니스 지식 그리고 타문화에 대한 이해가 평균값 3.8 이상, 100점 환산 70점 이상으로 중요도를 비교적 높게 인식하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량을 갖추기 위해서는 언어 능력을 비롯하여 타문화에 대한 이해가 있는 사회언어적 능력, 커뮤니케이션 스킬이 있어 의사소통을 효과적으로 할 수 있는 전략적 능력 그리고 경영 지식을 갖추어 글로벌 비즈니스를 이해 할 수 있는 능력을 겸비해야 한다는 인식이 있음을 시사해준다.

본 연구에서는 100점 환산 점수가 70점 이상인 경우 중요도가 비교적 높은 것으로 해석하기로 했으므로 70점 이상을 보인 요소들을 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위한 교육내용에 포함시키는 것이 바람직하다. 영어 능력 관련 하위요소는 모두 70점 이상의 중요도를 보여 교육내용에 포함시켜야 할 요소들이지만, 영어 관련 하위요소는 8개로 한 학기에 모두 다루기는 어려우므로 상위권 4개 요소인 영어 이메일 작성, 영어 자료 및 문

서 읽고 이해, 전화영어, 비즈니스 영어회화를 우선적으로 교육하고 나머지 요소들은 후속 교육과정에서 다루는 것이 바람직 할 것이다. 이에 본 연구에서는 언어 능력, 사회언어적 능력, 전략적 능력, 글로벌 비즈니스 이해 능력을 통합적으로 갖추어 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량을 배양하기 위해 우선적으로 교육해야 할 내용을 Table 6과 같이 제안한다.

Table 6. Primary Educational Contents for Building Global Business Communication Competence

Category	Sub-Element
language ability	<ul style="list-style-type: none"> English email writing telephone English reading and understanding of English materials and documents business English conversation
sociolinguistic ability	<ul style="list-style-type: none"> understanding of other cultures
strategic ability	<ul style="list-style-type: none"> communication skills
ability to understand global business	<ul style="list-style-type: none"> business knowledge

Table 6과 같은 교육내용을 다루는 교육과정과 관련 하여 몇 가지 제언을 하고자 한다. 첫 번째 제언은 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위한 영어, 문화, 경영지식, 커뮤니케이션 스킬이 융합된 교과목 개발이다. 직업기초능력이란 직종이나 직무에 상관없이 대부분 직업에 공통적으로 필요한 능력이다(진미석, 2007[19]). 직장은 경영지식이 직접적으로 언급되고 적용되는 장소로서 우리나라에 경영과 전혀 관련이 없는 사람은 거의 없다고 할 수 있으므로 경영이해 능력은 직업기초능력 중의 하나로 간주된다(나승일, 2003[20]). 국제화 시대를 맞아 외국어 능력과 다문화 이해도 직업기초능력으로 인정된다(나승일, 2003[20]). 그렇다면 영어, 문화, 경영 관련 능력이 요구되는 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량은 대부분 직업에 공통적으로 필요한 직업기초능력이라 할 수 있다.

글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량이 직종과 직무에 상관없이 갖추어야 할 역량이라면 사회와의 연계성과 실무 적용성이 강조되는 대학교육에서 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량을 배양하기 위한 교육이 필수적으로 이루어져야 할 것이다. 현재 대학에서는 영어, 문화, 경영, 커뮤니케이션을 각각 별개의 교과목으로 운영하는 것이 일반적 상황인데 영어, 문화, 경영지식, 커뮤니케이션 스킬이 융합된 교과목이 개발된다면 글로벌 비즈니스 커뮤

니케이션 역량을 좀 더 효과적으로 또 효율적으로 배양 할 수 있을 것이다.

현재 대부분 대학의 교양영어는 EGP(English for General Purposes) 중심으로 이루어지고 있는데 일반적인 사무능력과 연관되어 실제 비즈니스에서 좀 더 효용성을 가질 수 있는 EBP (English for Business Purposes)로 바꾸려는 노력을 한다면 영어, 문화, 경영지식, 커뮤니케이션 스킬이 융합된 교과목으로 전환이 가능할 것으로 생각된다. EBP 즉 비즈니스 영어는 비즈니스 지식에 대한 내용 학습과 영어 학습이 동시에 이루어지는 것이다. Rivers(1981)[21]는 언어 학습이란 곧 문화를 배우는 것이라 주장하였고, Lado(1964)[22] 역시 언어는 사회, 문화적 맥락과 분리시킬 수 없다고 하였다. 따라서 Stern(1992)[23]은 문화는 언어 사용에 필수적인 것으로 언어와 문화는 동시에 가르쳐야 한다고 주장하였다. 이처럼 언어와 문화는 불가분의 관계에 있으므로 비즈니스 영어 교육과 비즈니스 문화 교육이 연결되도록 해야 한다. 이와 더불어 명료성, 일관성, 적시성, 적량성, 융통성, 통일성, 관심, 수용 등 효과적 커뮤니케이션을 위한 기본 원칙이 있으므로 성공적 비즈니스 커뮤니케이션을 위해 전략적 커뮤니케이션 스킬도 함께 교육해야 한다. 대학 교양영어가 단순히 영어 능력 향상에 초점을 두기 보다는 영어를 통해 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량을 배양하는 것에 중점을 둔다면 영어, 경영, 문화, 커뮤니케이션 스킬이 융합된 EBP 중심의 교양영어 개발이 가능할 것이다.

영어, 경영, 문화, 커뮤니케이션 스킬이 융합된 EBP 중심의 교양영어 교과목이 운영된다면, 영어교육 전문가와 비즈니스 전문가가 협력하는 교육이 필요하다는 것이 두 번째 제언이다. 비즈니스 영어 수업의 경우 비즈니스 전문 지식을 가진 교수가 영어 교수를 하거나 영어교수가 비즈니스 내용을 다루는 수업을 해야 하므로 교수 자신이 무리를 느끼는 경우가 많이 생긴다. 따라서 영어교수와 비즈니스 전공 교수 간에 긴밀한 협조가 이루어지는 수업이 바람직 할 것이다.

세 번째 제언은 영어 쓰기 그 중에서도 영어이메일 작성에 대한 교육이 적극적으로 이루어져야 한다는 것이다. 본 연구에서 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량을 갖추기 위해 필요한 능력으로 가장 높은 중요도를 보인 것은 영어 이메일 작성이었다. 이메일은 비즈니스의 가장 중요한 수단으로 영어 이메일의 높은 사용빈도는 본 연구

이전 선행연구에서 이미 나타났다. 한국 직장에서 영어 사용 유형을 조사한 Choi(2002)[24]에서는 영어 자료 및 문서를 읽고 이해하는 것 다음으로 영어 이메일을 쓰는 것이 가장 빈번하게 사용되는 업무로 나타났다. 또 박혜선과 정보라(2006)[25]에서도 쓰기 영역 중 가장 높은 사용 빈도를 보인 것은 이메일 작성이었다. 외국계 기업을 대상으로 업무에서 가장 많이 사용되는 영어 커뮤니케이션 유형을 조사한 양지혜(2009)[26] 연구에서는 이메일 사용 커뮤니케이션이 가장 높은 빈도를 보였다. 국내에서 국제 업무를 수행하고 있는 기업을 대상으로 한 정가영(2007)[27] 연구에서도 영어 업무 중 영어 이메일의 사용 빈도가 가장 높았다. 이처럼 영어 이메일 업무는 비즈니스에서 자주 사용되기 때문에 본 연구에서도 가장 높은 중요도를 보인 것으로 이해된다. 따라서 EBP 중심의 교양영어에서는 비즈니스 상황에 자주 쓰이는 문법, 어법을 포함한 영어 이메일 중심의 영어 쓰기 교육이 충분히 이루어져야 한다. 이메일의 경우 구어적인 영어표현도 빈번히 사용된다는 것을 고려하여 비즈니스 영어회화와 결부시켜 교육한다면 영어 구어와 문어의 통합적인 능력을 향상시키는 데 도움을 줄 수 있을 것이다. 또 이메일의 경우 상대방이 이해하기 쉽도록 내용을 최대한 간략하게 요점만 정리해야 하는 등 이메일에서 요구되는 기술들이 있으므로 성공적 이메일 작성을 위한 전략적 스킬도 함께 교육해야 한다.

네 번째 제언은 영어회화만을 지나치게 강조하기 보다는 정확한 정보를 얻을 수 있도록 영어 읽기 능력을 확고히 갖추도록 교육해야 한다는 것이다. 영어 자료 및 문서를 읽고 이해하는 것은 중요도 순위에서 영어 이메일 작성 다음으로 2위를 차지하였고 평균값 4.32, 100점 환산 82.94점으로 높은 중요도를 나타냈다. 영어회화가 강조되는 현 영어교육 상황에서 영어 읽기의 중요성을 시사해주는 것으로 이해할 수 있다. 대부분 기업이 국제적 교류를 하고 있고 세계적으로 통용되는 상업문서의 70% 이상이 영어로 작성된다고 한다. 박혜선과 정보라(2006)[24] 연구에서는 영어 사용 영역 중 직장에서 가장 많이 사용되는 영역은 영어로 된 자료나 문서를 읽고 이해하는 것으로 드러났다. 또한 2017년 위키피디아에 따르면 인터넷에서 영어로 된 정보가 약 56%를 차지하고 있는 만큼 구글의 웹사이트를 통해 영어로 된 정보를 검색할 수 있는지 여부는 경쟁력 차원에서 중요하다고 할 수 있다. 비즈니스 영어 교육에서 비즈니스 지식에 대한

내용 학습도 주로 읽기를 통해 이루어지게 되는데 학생들은 영어 말하기와 쓰기에 비해 읽기는 쉽게 느끼는 경향이 있다. 그러나 영어구조의 이해 부족 등으로 정확한 내용을 이해하지 못할 경우 잘못된 정보를 갖게 되고 그 결과 불이익도 초래할 수 있음을 학생들에게 인식시키고 영어 읽기 능력을 확실히 갖추도록 도와주어야 할 것이다.

마지막으로, 커뮤니케이션과 문화는 불가분의 관계에 있다는 것을 확실히 인식시키는 교육이 필요하다는 것이 다섯 번째 제언이다. 사회문화적 맥락에 대한 이해로서 문화와 관련된 하위요소들 중 우리문화에 대한 이해와 국제매너 및 에티켓은 중요도가 상대적으로 낮은 편이었고 타문화에 대한 이해는 중요도가 비교적 높은 편이었지만 평균값 3.81, 100점 환산 70.27점으로 중요도 순위가 높지 않았다. 이런 결과는 본 연구의 조사 대상자들이 커뮤니케이션에 있어 문화가 절대적으로 중요하다는 것을 확실히 인식하지 못하고 있음을 시사해준다. 문화인류학자인 Dorothy Lee는 언어와 문화를 분리시킬 없고 언어가 곧 문화요 문화가 곧 언어라고 말하였고, Edward Hall은 문화란 커뮤니케이션이며 커뮤니케이션이 문화라고 언급하였다. 문화에는 그 문화권 사람들이 갖고 있는 가치관이 녹아 있는데 가치관의 차이에 따라 행동양식뿐만 아니라 의사소통 방식도 달라진다. 따라서 가치관이 반영되어 있는 문화를 이해하지 못하고 표면적으로 의사소통을 나눌 경우 상호간에 많은 오해와 갈등이 생길 수 있다. 각 나라의 의사표현 방식은 문화와 관련된 요소로 커뮤니케이션과 떼어낼 수 없는 능력이기 때문에 문화요소에 대한 무지는 곧 의사소통 능력 부족으로 오인될 수 있다는 사실을 학생들에게 의식적으로 인식시키는 교육이 반드시 필요하다. 따라서 커뮤니케이션 교육에서는 언어교육과 더불어 문화교육이 반드시 병행하여 이루어져야 할 것이다. 특히 커뮤니케이션에 초점을 맞춘 문화에 대한 의식적인 학습이 필요하다.

6. 결론 및 연구의 제한점

본 연구에서는 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위해서는 언어 능력, 사회언어적 능력, 전략적 능력, 글로벌 비즈니스 이해 능력을 갖추어야 하며 이를 위해서는 역량의 하위요소에 해당되는 영어 이메일 작성,

영어 자료 및 문서 읽고 이해, 전화영어, 비즈니스 영어회화, 타문화에 대한 이해, 커뮤니케이션 스킬, 비즈니스 지식을 우선적인 교육내용으로 선정하여 이들을 통합적으로 교육하는 교과목 개발이 필요함을 논하였다.

본 연구에서 제안한 EBP 중심의 교양영어 교과목을 개발하여 영어를 통한 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션을 전공과 관련 없이 대학 모든 학생들에게 교육한다면 대학은 글로벌 시대의 요구를 충족시키며 실제 비즈니스 상황에 준비된 인재를 양성함으로써 고등교육의 책무를 좀 더 잘 수행할 수 있을 것이다.

각 분야에서 국제교류가 이루어지는 글로벌 시대를 맞아 글로벌 역량 관련 연구가 활발히 이루어지고 있고 의사소통의 중요성이 부각되면서 비즈니스 커뮤니케이션에 대한 연구도 많지만 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 관련 연구는 찾아보기 힘들다. 본 연구는 기업 근무자들을 대상으로 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량을 갖추기 위해 필요한 능력의 중요도에 대해 조사하여 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량 배양을 위한 교과목 개발 시 교육내용 선정에 도움이 될 수 있는 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의를 갖는다.

그러나 본 연구는 몇 가지 한계점이 있다. 첫째, 연구 조사 대상의 한정성이다. 조사 대상자는 20개 기업의 148 명으로 기업 근무자를 대표하는 것으로 보기에 는 상당히 무리가 있으므로 본 연구 결과는 탐색적인 분석이라 할 수 있다. 둘째, 조사 대상자가 근무하는 기업의 산업분류에 따라 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소에 대한 중요성 인식이 다를 수 있는데 산업분류별 분석은 이루어지지 못했다. 셋째, 조사 대상자의 직무 및 지위에 따라 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션을 위해 중요하다고 생각하는 하위요소가 다를 수 있는데 직무 및 지위에 따른 분석도 이루어지지 않았다. 이러한 한계점과 관련하여 후속연구가 이루어진다면 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션 역량의 하위요소에 대한 좀 더 세분화되고 심층적인 연구 결과를 얻을 수 있을 것이다.

REFERENCES

- [1] Peter Little. (1977). *Communication in business*. London: Longman.
- [2] J. Pearson & P. Nelson. (2000). *An introduction to human communication: Understanding and sharing*. Boston, MA: McGraw Hill.
- [3] S. K. Yoo. (2016). *Business communication and strategy*. Seoul: Muyok Publishing Company.
- [4] N. Chomsky. (1965). *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge: The MIT Press.
- [5] D. Hymes. (1972). On communicative competence. In J. B. Pride & J. Holmes(Eds.), *Sociolinguistics: Selected readings*. Harmondsworth: Penguin, 269-293.
- [6] M. Canale & M. Swain. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1-47.
- [7] M. Celce-Murcia, Z. Dornyei & S. Thurrell. (1995). Communicative competence: A pedagogically motivated model with content specifications. *Applied Linguistics*, 6(2), 5-35.
- [8] L. F. Bachman. (1990). *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- [9] J. H. Park. (1997). A study on the development of globalization measurement index: Focused on competency categories. *Journal of the Humanities*, 19(1), 177-207.
- [10] R. H. Rosen. (2000). What makes a globally leader? *Chief Executive*, April, 46-48.
- [11] M. Dalton, C. Ernst, J. Deal & J. Leslie. (2002). *Success for the global manager*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- [12] S. S. Lee. (2005). A needs analysis from Korean expatriates with expatriate working experience of 1 year or less in a Korean global corporation. *Andragogy Today: Interdisciplinary Journal of Adult & Continuing Education*, 8(4), 57-93.
- [13] D. W. Cha. (2007). *Global leadership competency*. 2007 Spring Conference, The Korean Academy of Leadership.
- [14] S. Y. Park & Y. S. Song. (2008). The study for global business competency model to develop the talent in the large enterprises in Korea. *The Korean Journal for Human Resource Development*, 10(3), 65-85.
- [15] S. C. Roh, H. S. Jung, & Y. W. Suh. (2012). Development and validation of the global competency scale. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 25(4), 801-831.
- [16] S. Y. Baek. (2013). *Developing the scale of global leader competency using Rasch model*. Master thesis. Kyung Hee University, Seoul.
- [17] S. Y. Shin & E. M. Noh. (2013). Developing a measurement tool for global competence and assessing its adequacy. *Studies in English Education*, 18(2), 339-359.

- [18] J. Nunnally. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- [19] M. S. Jin. (2007). *Study on the selection of vocational competency for college students and the development of items*. Ministry of Education, Seoul.
- [20] S. I. Na. (2003). Direction of vocational education and training policy for balanced national development. *Collected Papers of Joint Academic Presentation*, Korean Institute of Industrial Educations, 140-143.
- [21] W. M. Rivers. (1981). *Teaching foreign-language skills*. The University of Chicago Press, Chicago.
- [22] R. Lado. (1964). *Language teaching: A scientific approach*. McGraw-Hill Inc., US.
- [23] P. C. Stern. (1992). Psychological dimensions of global environmental change. *Annual Review of Psychology*, 43, 269-302.
- [24] S. Y. Choi. (2002). *The use of the English language in Korean workplace: A focus on the manufacturing industries*. Doctoral dissertation. University of Southern California.
- [25] H. S. Park & B. R. Jung. (2006). The use of English in the Korean workplace: A case study. *The Journal of Linguistic Science*, 37, 113-138.
- [26] J. H. Yang. (2009). *A study about English communication at a non-domestic manufacturing company*. Doctoral dissertation. Ewha Womans University.
- [27] G. Y. Chung. (2007). *A study on business English texts: Focused on the needs of the learners*. Doctoral dissertation. Kookmin University.

김 부 자(Kim, Bu Ja)

[정회원]



- 1982년 2월 : 이화여자대학교 영어영문학과 (문학사)
- 1990년 2월 : 이화여자대학교 영어영문학과 (영어학박사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 서울기독대학교 국제경영정보학과 교수

- 관심분야 : 영어교육, 글로벌 비즈니스 커뮤니케이션
- E-Mail : kbj9512@scu.ac.kr