

職業能力開發研究  
 第15卷(3), 2012. 12, pp. 27~51  
 © 韓國職業能力開發院

## 특성화고 취업지원관의 직무역량 요구 분석\*

변정현\*\* · 이진구\*\*\* · 박용호\*\*\*\*

이 연구는 특성화고교에서 취업지원 업무를 담당하는 취업지원관에게 어떠한 직무역량이 요구되는지 규명하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 전국 특성화고교 재직 취업지원관을 대상으로 FGI, BEI, 전문가 검토, 설문조사 등을 통한 방법을 거쳐 직무역량을 도출하였다. 다음으로 특성화고 취업지원관들의 직무역량에 대한 현재 수준과 필요 수준을 조사하여 요구도를 파악하였고, 취업지원관과 교사에 따라 차이가 있는지 파악하였다. 연구 결과, 특성화고 취업지원관의 직무역량으로 '기업요구 파악, 기업체 정보분석, 직장적응 촉진, 취업처 발굴 및 관리' 등 10개의 직무역량이 도출되었고, 이 중 학생 취업동기 부여와 취업지원 프로그램 기획 및 운영, 기업요구 파악 등에 관한 직무역량 요구가 높은 것으로 나타났다. 연구 결과에 따라 특성화고 취업지원관의 직무역량 수준 제고를 위한 방안으로 직무교육 및 매뉴얼 제공, 협력적 업무지원 네트워크 구축 등의 실천적 제언과 후속 연구를 위한 제언을 제공하였다.

- 주제어: 특성화고, 고졸취업, 취업지원관, 역량 개발, 요구 분석

투고일: 2012년 10월 31일, 심사일: 11월 06일, 게재확정일: 11월 26일

\* 이 논문은 교육과학기술부의 특성화고 취업역량강화 사업(2012년)에 의해 수행된 「특성화고 취업지원관 역량모형 개발 연구」 보고서의 일부 내용을 연구논문으로 발전시킨 것임.

\*\* 제1저자, 한국고용정보원 책임연구원 (career4u@keis.or.kr)

\*\*\* 제2저자(교신저자), 한국기술교육대학교 조교수 (lemtury@koreatech.ac.kr)

\*\*\*\* 제3저자, 인천대학교 창의인재개발학과 조교수 (yhpark@incheon.ac.kr)

## I. 연구의 필요성 및 목적

최근 들어 특성화고등학교에 '先취업 後진학' 정책이 급속도로 시행 및 전파되고 있다. 1970~80년대까지 한국의 경제발전에 필요한 산업인력 양성에 기여한 특성화고(舊전문계고)였지만, 1990년대 이후로는 지속적으로 진학률이 취업률보다 높아지면서 직업계고 교로서의 정체성에 대한 문제가 제기되어 왔었다(장현진·이지혜, 2012). 특성화고는 직업기술교육을 목적으로 설립된 고등기술학교(초중등교육법 제54조)로서의 법률적 지위를 지니지만 진학에 대한 국민적 열망으로 2009년도에는 특성화고 졸업자의 대학진학률이 71.3%, 취업률이 65.8%(교과부, 2012a)로 나타나 특성화고교의 직업교육 및 사회진출 기능이 위축되어 왔다. 이러한 상황 속에 전문대 이상 졸업자가 연간 4만 5천 명 이상 초과공급이 발생하여 고학력자의 하향 취업현상이 심화되고(관계부처합동, 2011), 청년층 중·고졸자의 실업률(9.4%)이 대졸자(7.0%)보다 높게 나타나는 등(관계부처합동, 2010)의 현상으로 인해, 특성화고의 직업교육 기능 내실화와 고졸자의 취업지원을 위한 사회적 지원에 대한 관심이 촉구되었다.

이에 정부는 특성화고 직업교육과 고졸자 취업촉진에 대한 정책을 관계부처 합동으로 추진하였고, 2012년 4월 기준 특성화고의 취업률은 77.8%로 증가하여(대학진학률 50.0%) '新고졸시대'라고도 회자되는 시대적 특징을 보이고 있다(교과부, 2012a). 과도한 학력 추구로 인한 사회적 낭비와 현장 산업인력의 고령화, 청년층의 노동시장 진입 연령 지연으로 인한 생산활동인구 감소 추세 심화, 고교 졸업 후 대학 미진학 청년층의 사회진출 미비 현상 등의 문제를 해결하기 위한 대안으로써 고졸취업 촉진정책이 추진된 것이다. 또한 이와 관련하여 고용노동부는 청년고용정책의 일환으로 특성화고에 취업서비스 전문인력인 취업지원관을 배치하기 시작했고, 교과부는 이를 확대하였다.

취업지원관(career consultant)은 고용노동부가 청년층 고용촉진과 관련하여 마찰적 실업요인(한승준, 2002)을 줄이기 위해 2010년부터 도입한 인력지원 제도으로써, 기업체 인사·노무 경력자 또는 직업상담사 자격 및 업무경력 소지자 등 취업지원 분야의 전문성을 지닌 인력을 학교가 고용할 수 있도록 인건비 등을 지원한 인적 인프라 확충 지원

제도이다. 이 제도로 특성화고교에서는 16명의 취업지원관이 취업처 발굴과 같은 업무를 수행하기 시작하였다. 이어 교과부는 특성화고의 취업분위기를 진작하고 교내 취업역량을 강화하기 위해 전담인력인 취업지원관을 2012년에 전국 460명 규모로 대폭 확대하고 배치하였다.

그러나 학교현장과 사회적 기대의 합의(consensus)가 확고히 선결되기 이전에 정책적 결정에 따라 일시에 전국적으로 특성화고에 취업지원관이 확대 배치됨에 따라, 정책적 기대와 현장 실천 간에는 차이가 발생하게 된다. 즉, 학교나 지역 특성, 주요 관계자의 인식 등에 따라 취업지원관에게 기대되는 역할과 직무내용이 상이하고, 각 학교에 고용된 인력의 특성과 경력 분야가 달라 업무 추진상의 어려움이 발생하는 것이다. 따라서, 특성화고교의 취업업무에 특화된 전문인력으로써 해당 인력이 적확하게 자리매김할 수 있도록 어떠한 직무를 수행하고 역량을 발휘하는 것이 바람직한지에 대한 연구를 통해 학교현장에서 요구되는 취업지원 전문인력의 직무역량을 규명하고 구체화시키는 것이 필요하다. 정부가 고용정보 및 관련 인프라 강화 정책을 다양하게 추진하더라도 결과적으로 현장에서 그것이 얼마나 잘 작동하느냐가 중요하기 때문이다.

이와 관련하여 청년층 고용과 관련된 연구들은 청년층 노동시장을 거시적으로 분석하고 국가적 수준의 대안과 정책 논의에 집중하는 연구(남재량 외, 2005; 전병유·이상일, 2003; 정인수·김기민, 2005; 채창균 외, 2010 등)와 특성화고교생의 진로성숙 및 진로효능감과 진로의사결정 등과 같은 내적 특성에 관심을 두는 연구(김영순·손진희, 2012)가 주류를 이루었다. 일부 최근의 연구들은 주요 당사자인 특성화고교생에 연구의 초점을 두어 취업 여부와 취업의 질에 영향을 미치는 요인을 탐색하여 보다 미시적 차원에서의 취업지원서비스에 대한 시사점을 도출을 시도하였다. 한국고용정보원의 2011년도 고졸자취업진로조사(HSGOMS) 데이터를 활용한 연구들(노경란·허선주, 2012; 이만기, 2012) 뿐만 아니라 한국직업능력개발원의 한국교육고용패널(KEEP) 데이터를 분석한 연구(장현진·이지혜, 2012)는 고졸자의 진로준비행동과 같은 개인적 특성 및 사회경제적 가정배경 특성 그리고 직업교육 및 훈련과 자격증 취득, 학교 지원 등이 고졸자의 취업에 영향을 미치는 주요 요인임을 밝히고 있다. 이와 같이 선행연구들은 특성화고교생의 취업에 특성화고의 직업교육 강화 및 자격증 취득 지원을 비롯한 진로취업 관련 활동이 유관 변인임을 제언하고 있으나 효과적인 취업지원을 위해 취업지원 업무 전담인력이 무엇을 해야 할지에 대해서는 구체적인 합의를 얻기가 어렵다.

따라서 이 연구는 특성화고교의 취업분위기를 진작하고 취업과 관련된 업무를 전담수

행하기 위해 전국 특성화고교에 배치된 취업지원관에게 요구되는 직무역량과 그 수준을 규명하여 시사점을 도출하는 데에 목적을 둔다. 이를 위해 구체적으로 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다. 첫째, 특성화고 취업지원관에게 필요한 직무역량은 무엇인가? 둘째, 특성화고 취업지원관의 직무역량의 요구도는 어떻게 되는가? 셋째, 특성화고 취업지원관과 특성화고 교사는 취업지원관의 직무역량에 대한 요구 인식에 차이가 있는가? 이를 통해 특성화고 취업지원관이 구체적으로 발휘하여야 할 직무역량에 대한 가이드라인을 제시하고 특성화고 취업지원 업무의 효과성을 제고하기 위해 중앙부처와 교육청 및 단위 학교 수준에서의 지원 방향을 구체화하는 데에 기여할 것으로 기대된다.

## II. 선행연구

### 1. 특성화고 취업지원 기능

특성화고교는 산업과 직업에 필요한 기술·기능 인재양성을 목적으로 하는 고등학교 수준의 직업교육기관이다. 이러한 특성화고교는 과도한 입시열 등으로 오히려 직업교육의 질이 저하되는 우려를 낳아왔고, 이에 대한 대응 방안으로써 특성화고교생의 사회진출을 위한 다양한 노력이 추진되었다. 교육과학기술부와 고용노동부 등이 수립 및 시행한 '고졸 시대 정착을 위한 선취업 후진학 및 열린 고용 강화 방안'과 같은 정책이 그 일환이다. 이러한 정책들은 공통적으로 특성화고의 변화 동력으로써 그 기저에 '진로지도'와 '취업지도'를 배태하고 있다(최동선, 2010). 특성화고에서의 '취업지원'에 대해, 고재성 외(2011)는 '재학생 또는 졸업예정자의 노동시장으로의 이행을 촉진하기 위한 모든 형태의 지원활동'으로 개념 정의하며, 최동선(2010)은 '특성화고 고교생의 노동시장으로의 원활한 이행을 촉진하기 위한 전공교과의 교수·학습 활동 이외의 또는 이를 지원하기 위한 교육적인 활동'으로 정의하고 있다. 또한 박동열(2010)은 '특성화고의 취업지원역량'에 대해 '학생의 취업을 효과적으로 지원하여 취업목적을 달성할 수 있는 능력'으로 정의하였다. 이처럼 특성화고교는 취업지원 기능을 기본적으로 지니며 제반 업무를 수행한다.

이러한 특성화고의 취업지원 기능은, 특성화고교가 교과부의 하부 조직이며 열린 고용

정책과 관련되어 있는 주요 부처들의 정책적 지원 및 지역 유관기관과의 교류를 통한 업무를 수행해야 하는 특성을 지닐 수 밖에 없는 상황(context) 때문에, 유관기관의 기능과 역할을 함께 고려하며 이해할 필요가 있다(<표 1> 참조).

<표 1> 특성화고 취업지원 관련 주요 조직의 기능 및 역할

6조직	기능 및 역할
교육과학기술부	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 특성화고 발전의 비전 및 방향 수립</li> <li>- 학교 직업교육/취업지원 기능 내실화 정책 수립</li> <li>- 후진학 생태계 조성 및 관련 기능 조정</li> </ul>
고용노동부	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 열린 고용 생태계 조성 및 관련 기능 조정</li> <li>- 산업계 고용지원책 마련 및 근로환경 개선 지원</li> <li>- 일자리 발굴 및 워크넷 DB 체계화, 기업-구직자 매칭 강화</li> </ul>
관계부처(기획재정부, 지식경제부, 국방부, 중소기업청 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 병역에 의한 취업애로 해소 방안 마련</li> <li>- 중소기업 취업촉진 및 학교-기업 협력 활성화</li> <li>- 고졸취업문화 및 인사고용관행 개선</li> <li>- 근로자의 후진학 장애 해소 및 후진학 경로 다양화</li> </ul>
취업지원센터(시도 교육청 산하)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 특성화고 취업지원 기능에 대한 지원 및 컨설팅</li> <li>- 권역별/전공별 취업지원 자료 및 정보 개발 및 축적</li> <li>- 기업-학교 간 산학협력지원 및 매칭지원 연계</li> </ul>
고용센터(전국 72개소)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 열린 고용 환경조성을 위한 기업대상 고용지원 및 컨설팅</li> <li>- 고졸 유망 직종·산업 발굴 및 직무역량평가모델 개발·제공</li> <li>- 고졸취업 우수기업 훈·포상 및 고졸미취업자 직업훈련</li> </ul>
특성화고(단위 학교)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 취업지원 업무효율화를 위한 교내시스템 구축</li> <li>- 학생 취업의욕 제고 및 취업기술 개발 활동 실행</li> <li>- 일자리 발굴 및 관리, 교내외 네트워크 구축</li> </ul>

자료: 변정현(2012). '특성화고의 취업지원 역량강화 방안'을 수정보완

즉, 특성화고의 취업기능은 교육과학기술부가 큰 그림을 그리고 제시하면 교육청 하부 조직인 취업지원센터가 이와 관련한 지역별 세부 정책을 추진하게 되고, 특성화고는 이러한 정책적 범주 안에서 취업지원 업무를 수행하게 된다(변정현, 2012). 또한 필수적으로 기업 및 고용지원 정책과 관련된 사항을 이해하고 영향을 받으며 군입대를 앞두고 있는 남학생들의 취업지원 업무를 추진하여야 하므로 고용노동부와 그 하부 조직인 고용센터는 물론, 기획재정부와 중소기업청, 국방부 등의 정책 및 사업에 영향을 받는 환경 속에서 취업지원 업무를 추진하게 된다. 즉, 특성화고의 취업지원 업무는 단위 조직의 업무이면서 동시에 정책적 환경 및 외부 기관과 분리할 수 없는 업무이다.

이러한 맥락에서 교과부(2012b)는 특성화고가 수행할 수 있는 취업지원 활동이 취업지도실 활성화, 진로지도 및 경력개발 지원, 취업처 발굴 및 알선, 추수지도와 같은 주요 기능으로 이루어지고, 그러한 기능의 수행을 위해 구체적인 활동을 추진해 나갈 수 있다는 점을 제안하고 있다(〈표 2〉 참조).

<표 2> 특성화고 취업기능 강화 사업의 활동 예시

목적	취업기능 강화 사업 활동 예시
취업지도실 활성화	- 취업역량 프로그램 도입(면접, 리더십, 산업안전, 근로기준법, 직업윤리 등) - 기업체 대상 활동 및 산·학·관 협력/취업 자문위원회 운영 - 산업체와 취업 맞춤형 교육 프로그램 운영 - 취업정보센터 운영 - 교원 직무연수 및 취업역량 강화 연수(보통교과 포함)
진로지도 및 경력개발 지원	- 졸업생-재학생 멘토링 - 학부모 취업 설명회 - 취업캠프 및 산업체 체험학습 - 학생별 진로-취업 포트폴리오 작성
취업처 발굴 및 알선	- 산업체 관리 및 인적 네트워크 강화 - 중기청, 고용센터, 지방상의 등을 활용한 취업 정보수립 및 협력 - 취업지원관 등 취업지원인력 채용
추수지도 (역점사업)	- 취업현장 방문 지도 - 졸업 전 복귀학생과 졸업생의 재취업 지도 - 취업률 관리체계 구축(취업증명서류 관리 등) - 학교별 추수지도체계 구축 - 경력관리 및 후진학 지원

자료: 교육과학기술부(2012b). 2012특성화고·마이스터고 취업역량제고 사업 기본계획

특성화고의 취업지원 기능에 대해 고재성 외(2011)는 비전 설정 및 제시, 진로·취업지원 업무 담당부서 운영, 취업선도학교 운영, 취업전담인력 활용, 진로·취업정보 운영, 진로·취업지원 관련 재정지원 사업참여, 유관기관 연계체계 구축, 산학겸임교사제 운영, 현장실습 운영 등으로 분류하였고, 최동선(2010)은 오리엔테이션 성격의 취업지원 활동, 상호작용 기반의 취업지원 활동(진로상담 등), 프로그램 기반의 취업지원 활동(취업캠프 등), 현장중심형 취업지원 활동(견학 등), 포트폴리오 기반의 취업지원 활동 등으로 특성화고의 취업지원 기능을 분류한 바 있다.

특성화고 취업지원과 관련된 환경 및 기능의 특성으로 인해 특성화고교에는 구인처 발굴 및 관리, 취업준비자 구직기술 지원 및 취업상담, 기업과 취업희망자의 매칭 업무, 기업 선정 및 직장적응도 제고를 위한 취업지원 활동, 입사 후 고용유지와 자기개발을 위한 추수지도 활동 등의 역할을 수행할 인력이 요구된다. 따라서 특성화고 취업지원관은 이

러한 맥락에서 특성화고 취업지원 기능을 효과적으로 수행하고 학교의 취업지원역량을 강화하기 위한 인력으로써 선발 및 배치된 것으로 볼 수 있다.

## 2. 취업지원 인력의 역할과 역량

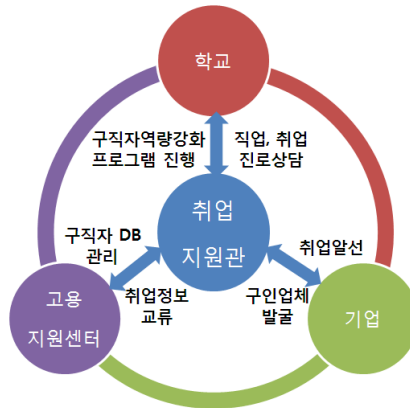
특성화고 취업지원관은 2012년부터 교육과학기술부 정책에 의해 전국 특성화고에 확대·배치되었으므로 그 구체적인 역할과 역량에 대한 연구는 아직 수행되기 어려운 실정에 있다. 따라서 고용노동부가 취업지원관 제도를 처음 대학에 도입할 때에 적용하였던 취업지원관의 자격과 역할 및 성과평가 기준 등을 중심으로 관련 내용을 우선 검토한 뒤, 다른 영역에서 취업지원 전문 업무를 수행하고 있는 인력에 대한 역량 규명을 한 선행연구를 중심으로 살펴보고자 한다.

우선 고용노동부 청년고용기획과(고용노동부, 2010)는 고용보험법 제26조(고용촉진 시설에 대한 지원), 고용정책기본법 제25조(청소년의 고용촉진의 지원), 청년고용촉진 특별법 제8조의 3(직업지도 프로그램의 개발·운영 및 제공)을 근거로 대학생의 학내 진로지도·취업지원을 전담할 전문인력으로써 취업지원관 제도를 도입하였다. 취업지원관을 단위 학교에서 채용하기에 앞서, 고용노동부는 취업지원관 자격이 있는 인력들을 우선 워크넷 전산망에 등록시켜 인력풀을 구축하고, 그 후 고용센터 담당자와 고용주(학교)가 해당 인력 중에서 선발할 수 있도록 하는 절차를 도입하였다. 이때 제시된 인력풀에 등록가능한 취업지원관의 자격을 보면, 첫째, 기업체 인사·노무 3년 이상 경력자, 둘째, 직업상담사 자격증 소지 후 관련 업무 1년 이상 경력자, 셋째, 경영자단체, 노동조합 단체, 고용 관련 연구기관 등에서 관련 업무 3년 이상 경력자, 넷째, 직업안정법에 의한 유료·무료 직업소개 업무, 직업정보제공 종사 3년 이상 경력자, 다섯째, 청소년상담사 자격 소지 후 2년 이상 업무 경력자, 여섯째, 그밖에 직업·취업지도에 관한 식견과 경험을 갖추었다고 관할 고용센터장이 인정한 자 등이다.

또한 인력풀 등록 시 요청되는 직무역할은 첫째, 재학생의 진로지도·경력계획 등 상담업무, 둘째, 취업프로그램 운영, 셋째, 구인업체 발굴과 취업알선, 넷째, 고용노동부 고용센터와 연계사업 추진 등이다. 더불어 취업지원관에게 기대되는 주요 업무 활동으로 첫째, 학교-정부 간 청년고용사업 연계역할 수행, 둘째, 대학의 취업지원 역량 강화(취업 프로그램 개발, 취업 관련 교육 실시, 취업의욕 제고, 기업체 방문으로 구인처 확보, 학

내 취업동아리 활성화에 기여, 본인 및 학교의 네트워크를 활용한 구인업체 발굴, 동행면접 등)에 기여 등을 제시하였다. 이는 학교 취업지원관에게 정부가 정책적으로 추진하는 고용촉진 업무와 관련하여 취업지원에 관련되어 있는 주요 이해 관계자(기업, 학생, 고용센터)들을 효과적으로 연계하고 매칭하고, 이와 관련된 제반 주요 실무들을 수행하기를 기대한 것으로 파악된다.

[그림 1] 대학 취업지원관의 기대 역할



자료: 고용노동부 내부자료(2010). 취업지원관 설명자료

취업지원관의 역할과 관련하여 채창균 등(2010)은 대학 취업지원관의 업무활동 실태 분석 결과 업무의 무게중심에 따라 '상담형'과 '알선형'으로 유형을 구분하여 제시하며, '상담형'은 주로 상담자격증을 소지한 인력으로써 진로 및 취업상담을 핵심 업무로 수행하는 경우이고, '알선형'은 기업체의 인사노무 경험이 있거나 직업소개 업무경험이 있는 경우로 취업알선과 구인업체 발굴을 주 업무로 하는 경우라고 설명하였다. 김은석 외(2011)도 대학 취업지원관 제도 운영실태와 성과에 대해 심층적으로 제시하였으며, 취업지원관의 효과적 업무수행을 위해 해당 인력의 전문성 제고 방안 마련, 운영시스템 개선, 취업지원관 평가항목 및 처우 개선 등과 같은 시사점을 도출하였다. 이상과 같은 대학 취업지원관의 운용 실태를 분석하고 제언한 선행연구들(채창균 외, 2010; 김은석 외, 2011)은 또한, 취업지원관의 역할이 대학 및 전문대학은 유사하나 전문계고(現특성화고)와는 다른 형태를 보이고 있음을 지적하였다. 이는 특성화고교생이 대학생에 비해 상급학교 진학에 대한 열망을 더욱 강하게 지니고 있기 때문인 것으로 판단된다.



다음으로 취업지원 업무를 전담으로 수행하는 인력에게 기대되는 역할과 역량에 대해 검토하기 위해서 관련 유사 업무인력에 대한 선행연구를 살펴보면, 공통적으로 직업 및 취업지원과 관련된 상담업무, 일자리 발굴 및 구인처와 구직자 매칭에 관련된 업무, 구직자의 취업의욕과 역량을 제고하기 위한 업무 등을 공통적으로 기대하고 있다는 점을 확인할 수 있다.

<표 3> 고용센터 취업지원 분야의 직무역량 정의 및 핵심요소

역량명	역량 정의	핵심요소
취업지원 분야 관계 법령 숙지 및 적용	취업지원 직무의 업무수행에 필요한 관계 법령을 이해하고 실무에 원활히 적용한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직업안정법, 고용보험법, 근로기준법</li> <li>- 국민기초생활보호법, 근로자직업훈련촉진법</li> <li>- 북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률</li> <li>- 고용정책기본법, 고령자 고용촉진에 관한 법률</li> <li>- 장애인 취업촉진에 관한 법률</li> </ul>
취업지원 분야 전문 지식과 노하우	실업급여 수급, 구직자의 구직상담 및 취업알선, 취약계층에 대한 고용지원, 구인업체 발굴 등을 통해 고용안정과 취업알선의 고용지원서비스를 원활히 수행하는 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 구직자 구직신청 내용을 토대로 개인별 맞춤 정보의 제공과 적성에 맞는 취업알선</li> <li>- 상담, 직업심리검사 등을 통한 취업의욕, 취업능력, 구직기술 등의 진단</li> <li>- 구직자 유형의 분류 및 개인별 취업지원계획의 수립 지원</li> <li>- 취약계층에 대한 동행면접 등 집중지원 서비스</li> <li>- 실업급여 수급자에 대한 실업급여 지급</li> <li>- 센터 구직등록 후 취업자에 대한 사후관리</li> <li>- 우량 구인업체 발굴·구직 연계 및 정보관리(주요기업 현황파악)</li> <li>- 상담사례 유형별 관리능력, 행사기획(취업박람회 등)</li> </ul>

자료: 김진희·임혜련(2007). 고용지원센터 역량모형 개발 연구

우선 고용센터 직원의 업무 분야별 역량 도출을 시도한 김진희와 임혜련(2007)의 연구에 의하면, 고용센터의 직무는 기획총괄 분야, 취업지원 분야, 직업진로지도 분야, 기업지원 분야, 직업능력개발 분야 등으로 세분화되며, 취업지원 분야에 대한 직무역량과 관련해서는 ‘취업지원 분야 관계 법령 숙지 및 적용’과 ‘취업지원 분야 전문지식과 노하우’의 두 개의 직무역량을 도출하였다(〈표 3〉 참조). 이는 공공기관의 특성상 법률과 규정에 근거한 업무를 수행하는 현장 상황적 특성이 반영된 직무역량으로 판단되며, 구직자 상담, 취업알선, 우량 구인업체 발굴 등 취업지원관에게 기대되는 업무와도 공통된 사항이 발견된다.

다음으로 고용노동부와 여성가족부가 설립한 여성새로일하기센터의 고용서비스인력인

‘취업설계사’의 직무역량 분석을 수행한 최윤선 외(2011)의 연구를 살펴보면, 취업설계사의 직무역량군으로써 구인업체 탐색-관리 역량, 구직자 탐색-관리 역량, 구인-구직 매칭 역량, 사후관리 역량, 기초 역량, 자기기반 역량 등을 도출하였다.

<표 4> 여성새로일하기센터 취업설계사의 직무역량

역량군	역량
구인업체탐색-관리역량	① 구인업체 관련 정보 수집·이해, ② 구인업체 발굴·기획
구직자탐색-관리역량	① 구직자 관련 정보 수집·이해, ② 구직자 상담
구인/구직 매칭역량	① 구인/구직 활동 이해, ② 구인/구직 간 조정·연계
사후관리역량	① 사후관리 이해, ② 사후관리 수행, ③ 감사 및 평가 대비
기초역량	① 여성구인자의 특성 이해·분석, ② 새 일센터 관련 정책 및 사업 이해, ③ 직업 및 직무 정보 이해, ④ 문서/자료 관리·가공
자기기반역량	① 관계형성, ② 갈등관리, ③ 자기통제, ④ 전문성

자료: 최윤선 외(2011). 취업설계사 역량강화방안 및 진단프로그램 개발 연구

취업지원 업무담당자의 역량 분석에 대한 선행연구를 검토한 결과, 첫째, 취업지원 관련 업무 전담자에게는 공통적으로 일자리 발굴 및 취업상담, 취업지원 프로그램 관련 업무수행 등과 같은 취업처와 취업희망자를 매칭시키는 데에 필요한 폭넓은 업무의 수행이 기대된다. 둘째, 취업지원 업무 전담인력이 어느 기관에 소속되어 어떤 계층을 대상으로 서비스를 제공하는지에 따라 상황(context) 특수적인 상이한 역량이 요구된다는 점을 확인할 수 있다. 따라서 해당 연구에서는 특성화고 취업정책이라는 환경, 특성화고교라는 기관, 특성화고교생이라는 대상에 적합한 특성화고 취업지원관 역량모형을 도출하여 취업지원관에게 요구되는 역량에 대해 규명하고자 한다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 취업지원 역량 모형 도출과정

역량은 일반적으로 특정한 상황이나 직무에서 자신의 업무를 성공적으로 수행하는 데

에 필요한 지식, 기술, 태도 등을 포함한 개인의 내적 특성으로 규정되어져 왔다(Lucia & Lepsinger, 1999). 역량모형 또는 역량모델(competency model)은 조직의 목적달성을 위해 특정 직무나 직무군에 필요한 역량을 분석하고 추출한 최종 결과물이며 이를 도출해 내는 과정이 곧 역량모델링이다(Lee, Park & Yang, 2010; Spencer & Spencer, 1993). 이 연구는 특성화고 취업지원관에게 요구되는 직무역량이 무엇인지 도출하고 각 역량에 대해 미래 필요 수준과 현재 보유 수준이 어떻게 인식되고 있는지를 파악하고자 한다. 역량모형을 도출하는 방법론에 있어 다수의 학자들이 다양한 방법을 제시하였지만 일반적으로 준거집단을 활용한 고전적 방법, 전문가 패널을 활용한 단축형 방법, 미래형 혹은 1인 직무에 대한 방법 등 세 가지의 접근법이 있다(오현석 외, 2010; 이흥민·김종인, 2003; Boyatzis, 1982; Spencer & Spencer, 1993). 이러한 역량모형 수립의 절차와 방법은 대부분 McClelland(1973)의 직무역량 평가방법론(job competence assessment method)에 근거하는데 기본적인 직무역량 평가방법의 기본적인 절차는 첫째, 직무 구성요소(직무과제, 직무활동, 역할, 조직환경 및 이슈)와 우수한 직무 수행자의 요건을 조사하고, 둘째, 우수 수행자와 평균 수행자를 대상으로 관찰 또는 주요 행동 인터뷰(critical behavior interview)를 실시하여 직무역량 모형을 구성하는 것이다. 마지막 세 번째 단계는 모형에 대한 신뢰도와 타당도를 측정하고, 조직경영층의 승인을 받아 모형의 유효성을 높이는 것이다(이흥민·김종인, 2003). 본 연구에서는 미국식 행동역량 모형의 관점에서 직무역량 개발의 방법 중 전문가 패널을 활용한 단축형 방법 및 McClelland의 직무역량 평가방법론을 적용하여 활용하였다.

역량모형 개발을 위해 첫 번째 단계에서는 직무 구성요소와 우수 직무 수행자의 요건을 조사하였다. 취업지원관의 직무역량 1차 초안을 개발하기 위해 관계자 및 전문가들을 대상으로 패널을 구성하여 워크숍을 실시하는 한편, 전문가들로부터 취업지원관의 역량을 개발하기 위한 토대를 마련하기 위해 취업지원관의 성과 및 업무영역과 관련된 전문가 자문회의를 실시하였다. 이외에도 교육청 관계자 협의회와 현장 취업지원관과의 접촉을 통해 역량모형을 개발하기 위한 기초 작업으로써 취업지원관의 업무영역과 성과에 대한 정보를 수집하였다. 이러한 과정을 통해 확보된 정보를 바탕으로 특성화고 취업지원관 2년차 이상 근무자 중 평판조회 등을 통해 해당 직무수행 우수자 6명을 패널로 선정하고 소집하여 9시간 동안의 초점집단인터뷰(Focus Group Interview: FGI)를 실시하였다. FGI를 통해 구체적으로 특성화고등학교의 취업지원관이 어떤 일을 하는지, 책무(mission)와 핵심직무는 무엇인지 그리고 직무별로 어떤 수행기준을 가지고 있으며,

이와 관련된 역량과 지식, 기술, 태도 등은 무엇인지와 관련된 정보가 수집되었다. 이러한 과정을 통해 취업지원관이 업무를 통해 성취해야 하는 총 4개의 성과가 규명되었는데, 구체적으로 취업률 제고, 취업의 질 제고, 고용유지 그리고 학생취업역량 개발 등이 이에 속한다.

두 번째 단계에서는 행동사건면접(Behavioral Event Interview: BEI)이 이루어지고 직무역량의 초안이 구성되었다. 업무수행 우수자 및 평균업무 수행자 6명을 선정하여 구체적인 업무에서 성공사례 및 실패사례에서의 구체적인 행동을 중심으로 면접을 실시하였다. 면접을 실시하기 위해 앞서 면접을 위한 가이드가 개발되었는데, 이를 개발하기 위한 방법으로 STAR방식이 활용되었다. STAR(Situation, Task, Action, Result)방식은 상황에 대한 개요와 그 안에서의 역할 확인(Situation), 주요 이슈와 문제점에 대한 극복사례에 대한 정보수집(Task), 그러한 사례에서의 실제 업무행동(Action) 그리고 최종 결과(Result) 등의 요소를 고려하는 것을 말한다. 이러한 STAR방식에 의거하여 행동사건면접이 실시되었으며, 면접 후 업무수행 우수자와 평균업무 수행자 사이의 차이가 비교되었고, 구체적인 행동과 이와 관련된 지식, 기술, 태도 등과 관련된 정보가 수집되었다. 종합적으로 앞서 논의된 FGI와 BEI에서 확보된 정보를 바탕으로 직무역량이 구성되었다. 이 두 가지 방법을 혼용하여 쓰는 것은 역량모델을 개발하는데 있어서 매우 일반적이고 타당한 방법으로 논의가 되고 있으므로, 본 연구에서도 이 두 가지 방법을 중심으로 역량모델을 개발하였다. FGI자료에 대해서는 각 연구진의 개방코딩이 실시되었는데, FGI참여자가 밝힌 역량에 대해 적절한 역량명을 부여하였으며, 이에 대한 반복적 범주화를 위해 연구진 워크숍을 실시하였다. 또한 BEI자료에 대해서도 앞의 방식과 동일한 방법으로 개방코딩과 범주화를 진행하였다. 이러한 과정을 거쳐 도출된 자료에 대해 연구진의 검토 워크숍을 통해 역량모형개발을 위한 범주가 확정되었고 역량별 정의가 규정되어 역량모형의 초안이 구성되었다. 역량모형에는 10개의 역량 각각에 대해 정의(〈표 7〉)와 구체적인 행동지표들이 제시되었다.

## 2. 역량모형 타당화 조사

도출된 역량모형의 타당화를 위해 설문조사를 수행하였다. 설문조사는 전국의 특성화고 재직 취업지원관 및 취업부장교사 등에게 온라인설문을 통해 실시되었으며, 각 역량

별 행동지표에 대한 필요도와 현재의 보유도를 5점 likert 척도로 질문하였다. 취업부장 교사와 취업부서의 교사는 특성화고의 취업지원 기능에 대한 상황적 특성에 대해 충분한 이해를 지니고 있고 취업지원관과 함께 협력하여 취업지원 업무를 수행하고 있기에 조사 대상에 포함하였다. 역량과 관련된 정보 이외에도 응답자의 배경변인에 대한 정보를 수집하기 위해 특성화고 계열 및 취업지원 업무 수행기간 등과 같은 정보를 수집하였다. 설문은 총 600부가 배포되었으며, 응답에 불성실한 사례를 제외하고 총 423명이 설문에 참여하여 유효응답률 70.5%였다. 전체 응답자 중 218명(51.5%)은 남성이었고, 205명(48.5%)은 여성이었다. 계열별로는 공업계열(184명, 43.5%)과 상업정보계열(166명, 39.2%)에 속한 응답자가 대부분을 차지하였으며, 이외에 농생명산업계열(27명, 6.4%), 가사실업계열(13명, 3.1%), 수산해운계열(4명, 0.9%) 등의 순이었다. 응답자 중에는 학교소속이 아닌 교육청이나 고용센터 관계자들도 29명(6.9%)이 포함되어 있었다. 직책과 관련해서는 응답자의 약 60%가 취업지원관(257명, 60.8%)이었으며, 이어서 취업부장 및 교사(125명, 29.6%), 교육청관계자(23명, 5.4%), 고용센터 관계자(9명, 2.1%) 순으로 나타났다. 응답자의 평균 연령은 44.7세(sd=9.1), 취업지원 업무 평균 기간은 3.5년(sd=5.1)이었다(<표 5> 참조).

<표 5> 설문응답자의 인구통계학적 특성

변인	구분	인원	비율%	변인	구분	인원	비율%	
성별	남	218	51.5	학력	고졸	5	1.2	
	여	205	48.5		전문대졸	26	6.1	
계열	농생명산업	27	6.4		학사	240	56.7	
	공업	184	43.5		석사	147	34.8	
	상업정보	166	39.2		박사	5	1.2	
	수산해운	4	.9		직책	취업지원관	257	60.8
	가사실업	13	3.1			취업부장/교사	125	29.6
	학교소속 아님	29	6.9			교육청 관계자	23	5.4
				고용센터 관계자		9	2.1	
			기타	9		2.1		

설문조사를 통해 수집된 자료는 SPSS 12.0을 이용하여 분석하였다. 먼저 기술통계를

사용하여 응답자의 인구통계학적인 변인에 대한 분석을 실시하였고(〈표 5〉 참고), 직무 역량군 탐색과 타당화를 위해서는 요인분석을 실시하였다. 역량군 탐색은 도출된 역량들이 어떤 구조를 이루며 전체 역량모형을 구성하고 있는지를 파악하는데 있어 중요한 정보를 제공해 준다. 끝으로 응답자 특성에 따라 필요 수준과 현재의 보유 수준 간에 유의미한 인식 차이가 있는지를 살펴보기 위해서는 t검정을 실시하였다.

역량의 우선순위는 보리치(Borich) 공식을 사용하였는데, 이 함수에 의하면 필요 수준에 대한 인식이 높을수록, 현재 수준에 대한 인식이 낮을수록 그 우선순위 결정값은 높아지게 된다. 특히 보리치 함수는 취업지원관의 직무역량 개발에 대한 요구(needs)와 관련된 기본적인 정보를 제공한다는 측면에서 논의할 가치가 있다고 하겠다.

$$\text{요구도} = \frac{\{\sum(RL-PL)\} * \overline{RL}}{N}$$

$RL$  : 필요 수준  
 $PL$  : 현재 수준  
 $\overline{RL}$  : 필요 수준의 평균  
 $N$  : 전체 사례 수

## IV. 연구 결과

### 1. 취업지원관 직무역량모형 타당화 분석 결과

도출된 역량모형의 내부 구조를 확인하고 정교화하기 위해 1차적으로 요인분석을 실시하였다. 요인분석을 위해서는 각 역량의 필요 수준과 관련된 응답 결과를 활용하였다. 직교회전을 활용한 요인분석의 결과, 연구방법에서 언급된 일련의 과정을 통해 도출된 11개의 역량 중에서 한 개의 역량은 제외되었고, 나머지 역량 중에서도 일부 행동지표가 삭제됨을 확인할 수 있었다. 그러나 기존 역량모형의 초안에서 도출된 역량과 행동지표 간의 관계는 그대로 보존되는 것으로 확인되었다. 이는 도출된 역량모형의 초안이 타당함을 보여주는 결과이다. 사회과학에서 일반적으로 사용하는 기준인 고유값(eigen value) 1.0 이상, 요인적재치 .40 이상의 기준이 활용되었으며, 요인분석 활용의 적절

성을 탐색한 결과 KMO 측도값(.955)과 Bartlett 구형성 검정 결과(p=.000)는 모두 적절한 결과를 나타내는 것으로 확인되었다. 요인분석을 통해 도출된 10개의 역량은 모두 신뢰도검사 결과 두 요인은 신뢰도검사 결과 모두 .80이상의 Cronbach's  $\alpha$ 값을 보였다.

<표 6> 특성화고 취업지원관 직무역량모형 최종 요인분석 결과

항목	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	요인9	요인10
10-3	.745	.109	.131	.127	.063	.142	.156	.020	-.007	.116
10-5	.710	.168	.135	.092	.235	.126	.047	.191	.120	.136
10-4	.710	.161	.101	.197	.205	.164	.071	.070	.137	.172
10-2	.700	.169	.127	.186	.102	.156	.054	.210	.052	.107
10-7	.685	.057	.182	.228	.069	.051	.095	.146	.237	.144
10-6	.660	.108	.137	.286	.111	.118	.092	.141	.184	.163
10-1	.647	.190	.137	.211	.049	.157	.253	-.040	.121	.051
8-5	.149	.752	.178	.181	.133	.144	.131	.207	.104	.129
8-3	.186	.746	.228	.072	.150	.136	.136	.157	.129	.073
8-4	.216	.737	.261	.095	.145	.193	.123	.028	.044	.122
8-2	.061	.737	.267	.186	.208	.033	.065	.157	.078	.048
8-6	.168	.712	.151	.091	.134	.059	.084	.149	.196	.123
8-1	.148	.655	.240	.229	.160	.182	.107	.137	-.003	.129
7-5	.149	.203	.752	.234	.108	.100	.087	.005	.133	.022
7-3	.124	.190	.711	.198	.195	.094	.040	.121	.107	.123
7-2	.236	.256	.703	.031	.065	.172	.161	-.016	.065	.084
7-4	.107	.238	.681	.149	.162	.050	.113	.267	.088	.099
7-1	.227	.215	.647	.070	.211	.133	.114	.237	.058	.107
7-6	.098	.256	.597	.289	.094	.100	.079	.240	.090	.114
11-5	.252	.187	.192	.716	.189	.147	.100	.064	.036	.069
11-3	.229	.110	.153	.716	.194	.152	.144	.154	.073	.026
11-2	.232	.130	.240	.711	.195	.115	.022	.130	.105	.132
11-4	.333	.179	.142	.686	.171	.071	.088	.189	.038	.041
11-1	.218	.190	.151	.658	.148	.195	.174	.104	.095	.174
9-2	.165	.213	.186	.183	.818	.087	.138	.074	.128	.063
9-1	.155	.193	.200	.200	.793	.122	.128	.057	.132	.108
9-4	.182	.215	.131	.234	.760	.090	.082	.164	.128	.161

(표 계속)

항목	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	요인9	요인10
9-3	.175	.206	.193	.200	.758	.110	.107	.130	.124	.133
2-3	.209	.119	.143	.101	.145	.743	.112	.096	.145	.196
2-4	.102	.123	.053	.066	.141	.719	.124	.221	.117	.176
2-2	.218	.151	.261	.172	.001	.689	.179	.002	.185	.123
2-5	.138	.150	.052	.159	.091	.663	.137	.300	.153	.192
2-1	.251	.158	.160	.281	.062	.569	.199	-.064	.174	.133
3-3	.120	.058	.059	.037	.123	.077	.757	.267	.110	.056
3-4	.123	.079	.225	.096	.151	.149	.719	.144	.135	.075
3-2	.208	.197	.114	.159	.092	.136	.716	.128	.142	.185
3-1	.127	.205	.059	.162	.048	.274	.687	.115	.209	.121
6-3	.087	.254	.157	.168	.144	.210	.139	.715	.118	.057
6-5	.256	.246	.194	.122	.159	.113	.235	.648	.131	.107
6-4	.148	.273	.226	.151	.158	.133	.285	.626	.104	.141
6-6	.213	.134	.189	.224	.020	.112	.259	.613	.168	.077
4-3	.159	.195	.081	.106	.206	.142	.195	.035	.742	.025
4-1	.182	.003	.164	-.009	.124	.140	.034	.168	.721	.222
4-4	.149	.112	.069	.100	.164	.177	.143	.271	.692	.169
4-2	.120	.175	.131	.118	.003	.210	.288	-.005	.664	.151
1-2	.165	.132	.085	.089	.116	.143	.116	.027	.197	.740
1-1	.149	.136	.133	.270	.103	.087	.241	-.052	.122	.680
1-4	.213	.071	.070	-.007	.165	.218	-.029	.223	.128	.675
1-3	.147	.133	.115	.047	.038	.217	.101	.105	.066	.673
신뢰도	.907	.917	.890	.889	.931	.864	.849	.866	.832	.793
고유값	4.769	4.449	3.698	3.672	3.335	3.320	3.019	2.745	2.713	2.622
설명력	9.733	9.080	8.097	7.494	6.806	6.571	6.161	5.603	5.537	5.351

결론적으로 본 연구는 요인분석의 결과를 바탕으로 10개의 역량을 기초로 구성된 모델을 특성화고 취업지원관의 최종 직무역량모형으로 제시하고자 한다. 최종 역량모형을 구성하는 총 10개의 직무역량의 명칭과 정의는 아래의 <표 7>과 같다.



<표 7> 최종 특성화고 취업지원관의 직무역량모형의 역량명과 역량정의

역량	역량정의
고용동향 이해	고용정책과 취업동향, 산업계와 직업세계의 변화 흐름을 이해하고 활용하는 역량
기업요구 파악	기업에서 요구하는 인재상 및 직무요건을 파악하여 적절하게 대응하는 역량
문제해결	취업처에서 발생한 문제에 대해 기업 담당자와 협의조정하여 해결해 나가는 역량
기업체 정보분석	기업분석 관련 자료를 바탕으로 적합한 취업처인지 분석 및 관리하는 역량
직장적응 촉진	취업 전 사전준비와 취업 후 지속적인 사후관리를 통해 취업자의 직장 적응도를 제고하는 역량
취업기술 개발	학생들이 효과적으로 취업에 성공할 수 있는 데에 필요한 구직기술(채용서류, 면접, 인적성 등)을 강화시키는 역량
취업동기 부여	학교의 취업분위기 조성을 통해 학부모와 학생의 취업의지를 높이는 역량
취업지원 프로그램 기획, 운영	특성화고의 취업역량 강화를 위한 각종 프로그램을 기획하고 진행하는 역량
취업처 발굴 및 관리	잠재적인 취업처 발굴을 위해 기업 및 유관기관 등을 대상으로 홍보 및 마케팅 활동을 실시하고 지속적으로 네트워킹 하는 역량
교내 협력관계 구축	학생 취업지원을 위해 교내 이해 관계자들과의 문서 등의 커뮤니케이션을 통해 협력적 관계를 구축하는 역량

## 2. 취업지원관 직무역량에 대한 요구도 분석 결과

도출된 각각의 역량에 대해 요구도를 파악하고 비교하여 우선순위를 파악하고자 본 연구는 보리치(Borich) 함수를 활용하였다. 보리치 함수에 의해 계산된 각 역량의 요구도는 서로 비교가 가능한데, 이를 통해 전체 10개 역량을 서로 비교하여 어떤 역량의 요구도가 상대적으로 크고, 어떤 역량이 상대적으로 낮은지 등을 파악할 수 있게 된다. 전체 응답자를 대상으로 하여 파악된 각 역량의 Borich 요구도와 우선순위는 다음의 <표 8>에 제시되어 있다. 상대적으로 취업동기 부여역량(요구도 4.01), 취업지원 프로그램 기획 및 운영역량(요구도 3.90), 기업요구 파악역량(요구도 3.61) 등이 개발 요구가 높은 것으로 나타났다. 반면, 문제해결역량(요구도 2.96), 취업기술 개발역량(요구도 2.96) 등은 상대적으로 개발의 요구가 높지 않은 역량으로 드러났다.

&lt;표 8&gt; 특성화고 취업지원관의 직무역량별 요구도 분석

역량명	필요 및 현재 수준 차이		t	Borich 요구도	우선 순위
	M	SD			
고용동향 이해	.71	.81	18.19***	3.05	7
기업요구 파악	.82	.80	21.20***	3.61	3
문제해결	.71	.88	16.54***	2.96	10
기업체 정보분석	.73	.86	17.55***	3.13	6
직장적응 촉진	.75	.87	17.69***	3.03	8
취업기술 개발	.68	.75	18.83***	2.96	9
취업동기 부여	.92	.83	22.87***	4.01	1
취업지원 프로그램 기획/운영	.92	.94	20.11***	3.90	2
취업처 발굴 및 관리	.73	.80	18.78***	3.20	5
교내 협력관계 구축	.76	.85	18.22***	3.32	4

\*\*\*  $p < .001$ 

### 3. 정책에 따른 직무역량 요구 수준에 대한 인식 차이분석 결과

본 연구는 도출된 역량모형에 대해 취업지원관과 다른 교사들의 인식이 어떤 차이를 나타내고 있는지를 파악하고자 하였다. 먼저, 취업지원관을 대상으로 역량의 Borich 요구도와 우선순위를 파악한 결과(<표 9> 참조), 상대적으로 취업동기 부여역량(요구도 4.05), 취업지원 프로그램 기획 및 운영역량(요구도 3.77), 기업요구 파악역량(요구도 3.74) 등의 요구도가 높게 나타났다. 반면, 문제해결역량(요구도 2.76), 취업처 발굴 및 관리역량(요구도 2.78), 취업기술 개발역량(요구도 2.83) 등은 상대적으로 개발의 요구가 높지 않은 역량으로 꼽혔다. 상대적으로 개발의 요구가 높은 역량으로 꼽힌 세 역량은 전체 응답자가 상대적으로 요구도가 높은 역량으로 꼽은 역량과 정확하게 일치하였다.

&lt;표 9&gt; 취업지원관 대상 직무역량별 요구도 분석

역량	필요 및 현재수준 차이		t	Borich 요구도	우선 순위
	M	SD			
고용동향 이해	.72	.73	15.62***	3.03	5
기업요구 파악	.85	.77	17.75***	3.74	3
문제해결	.67	.85	12.62***	2.76	10

(표 계속)

역량	필요 및 현재 수준 차이		t	Borich 요구도	우선 순위
	M	SD			
기업체 정보분석	.70	.83	13.51***	2.94	6
직장적응 촉진	.72	.84	13.71***	2.87	7
취업기술 개발	.65	.71	14.78***	2.83	8
취업동기 부여	.93	.80	18.55***	4.05	1
취업지원 프로그램 기획, 운영	.90	.88	16.37***	3.77	2
취업처 발굴 및 관리	.64	.72	14.32***	2.78	9
교내 협력관계 구축	.73	.77	15.17***	3.19	4

\*\*\*  $p < .001$

<표 10> 취업부장 및 교사 대상 직무역량별 요구도 분석

역량	필요 및 현재 수준 차이		t	Borich 요구도	우선 순위
	M	SD			
고용동향 이해	.66	.90	8.19***	2.84	10
기업요구 파악	.72	.85	9.47***	3.11	5
문제해결	.67	.90	8.36***	2.88	8
기업체 정보분석	.74	.89	9.36***	3.21	4
직장적응 촉진	.69	.89	8.70***	2.92	6
취업기술 개발	.67	.78	9.53***	2.85	9
취업동기 부여	.86	.89	10.79***	3.70	2
취업지원 프로그램 기획, 운영	.93	1.05	9.91***	3.93	1
취업처 발굴 및 관리	.82	.88	10.44***	3.65	3
교내 협력관계 구축	.66	.87	8.49***	2.88	7

\*\*\*  $p < .001$

취업지원관과 취업부장 및 일반 교사를 대상으로 요구도를 분석한 결과를 비교하였을 때 유사한 패턴을 보이지만, 상대적으로 취업지원관들은 취업처 발굴 및 관리를 그리 중요한 역량으로 간주하지 않았으나 취업부장이나 일반 교사들은 상대적으로 이 역량의 중요성을 크게 인식하고 있었고, 고용동향 이해의 경우는 취업지원관들이 취업부장 및 일반교사에 비해 그 역량의 중요성을 더 높게 인식하고 있는 것으로 파악되었다.

## V. 결론 및 제언

이 연구는 특성화고 취업지원관의 직무역량을 규명하고 양적 조사를 통해 직무역량별 요구 수준과 취업지원관과 교사가 기대하는 역량의 차이에 대해 규명하고자 하였다. 연구의 결과를 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 이론적, 실천적 시사점을 제공하고 있다고 판단된다.

먼저 본 연구의 결과를 간단히 정리하면 특성화고 취업지원관은 구인관리에 대한 역량(고용동향 이해, 취업처 발굴 및 관리, 기업요구 파악, 기업체 정보 분석)을 기반으로 취업대상자 개발에 관한 역량(교내 협력관계 구축, 취업동기 부여, 취업지원 프로그램 기획 및 운영, 취업기술 개발)을 보유하고 고용유지를 위한 역량(직장적응 촉진, 문제해결)을 발휘하여야 한다. 이론적 시사점으로는 첫째, 본 연구에서 도출된 10개의 역량 중 고용동향 이해, 취업처 발굴 및 관리, 기업요구 파악, 기업체 정보분석, 취업지원 프로그램 기획 및 운영, 취업기술 개발 등의 역량은 기존의 대학 및 전문대학의 취업지원관, 또는 취업지원 업무를 전담으로 수행하는 인력들에게 요구되는 역량에 관한 기존의 연구 결과와 일치하였다. 이는 취업지원 업무 고유의 속성이 구직자(학생)와 구인처(기업)의 효과적인 매칭에 있기 때문인 것으로 해석된다.

둘째, 반면에 교내 협력관계 구축, 취업동기 부여 역량은 특성화고의 취업지원관에서 새롭게 도출된 역량이다. 이러한 결과는 연구의 필요성에서 지적했듯이 특성화고가 취업보다는 진학에 초점을 맞추어왔기 때문에 이를 다시 취업중심으로 바꾸는 과정에서 대두된 역량으로 파악된다. 즉, 취업지원관은 교내에서 학생 및 선생님들과 지속적으로 소통하면서 학생, 교사, 학부모에게 진학보다는 취업의 필요성에 대해 끊임없이 동기를 부여해 주어야 함을 뜻한다. 이는 취업지원관 직무역량에 대한 요구도 분석 결과에서도 취업지원관 및 다른 교사들 모두에서 동기부여 역량에 대한 요구도가 높게 나타난 것에서도 알 수 있다.

셋째, 고용유지를 위한 역량(직장적응 촉진, 문제해결)도 도출되었는데 이러한 결과는 취업지원관은 취업률도 중요하지만 장기적인 차원에서 취업이 유지되도록 하는 사후관리

가 더 중요하다는 것을 뜻한다. 또한 이 역량들은 최근에 실시된 취업설계사 직무역량(최윤선 외, 2011)에서 처음 제시된 사후관리 역량과 맥을 같이 한다고 볼 수 있는데, 이러한 사후관리 관련 역량은 향후 그 중요성이 더욱 커질 것으로 보인다.

실천적 시사점으로는 첫째, 이 연구에서 도출된 10개의 직무역량은 특성화고교에 배치된 취업지원관이 교외(기업 및 고용환경)와 교내(학생 및 교내 구성원)의 효과적인 매칭을 위해 특성화고 취업환경에서 특히 보유하고 개발하며 발휘하여야 할 직무역량이다. 따라서 특성화고 취업지원관의 업무영역 구체화 및 필요한 역량을 발휘할 수 있는 인력의 채용 등에 이러한 직무역량은 활용될 수 있을 것이다.

둘째, 특성화고에 적합한 직무역량을 발휘하고 제고할 수 있도록 중앙부처와 교육청별 취업지원센터, 특성화고 차원에서의 수준별 방안 마련이 요구된다. 취업지원관 직무역량에 대한 현재 수준과 필요 수준의 차이를 파악한 결과, 모든 역량에 대해 필요 수준에 비해 현재 보유하고나 발휘하고 있는 수준이 낮은 것으로 나타났다. 이는 첫 번째, 해당 역량이 특성화고 취업지원 환경에 특수한 것이어서 취업지원관이 상황에 적응하여 적합한 역량을 개발할 수 있도록 지원하고 시간적 기간을 제공해 주거나, 두 번째, 역량을 발휘할 수 없는 장애 요소들이 존재하므로 이를 제거하여 더 나은 역량을 발휘하도록 환경을 조성해야 한다는 점을 시사한다. 따라서 우선 특성화고 취업지원관이 효과적으로 역량을 발휘하는 데에 걸림돌이 되는 요소가 있는지 확인하고, 이를 제거하여 업무역량을 최대치로 끌어올리기 위한 환경을 조성하는 작업이 선행되어야 한다. 다음으로 취업지원관이 해당 특성화고교에 필요한 역량을 개발하여 발휘할 수 있도록 업무매뉴얼 및 교육을 제공하거나, 해당 학교와 업무 환경에 충분히 적응할 수 있도록 오리엔테이션 및 회의를 비롯한 공식적 적응 기회 및 회식 등을 비롯한 비공식적 적응 기회에 충분히 노출될 수 있도록 지원할 필요가 있다.

셋째, 취업지원관이 효과적으로 업무전문성을 발휘할 수 있도록 지원하기 위한 교육을 제공하고 환경을 조성해 줄 경우, ① 취업동기 부여, ② 취업지원 프로그램 기획 및 운영, ③ 기업요구 파악, ④ 교내 협력관계 구축, ⑤ 취업처 발굴 및 관리 등의 상위 우선순위의 요구도를 보이는 직무역량부터 집중하는 것이 바람직하다. 특히, 취업지원관의 역량 강화를 위한 워크숍이나 교육 등을 제공할 경우 취업동기 부여 및 취업지원 프로그램 기획과 운영에 대한 노하우를 전달하고, 우수 성공사례를 공유 및 전파할 수 있는 기회를 제공하는 것이 필요하다. 또한 기업요구 파악과 취업처 발굴 및 관리와 관련된 직무역량을 발휘할 수 있는 환경을 조성하기 위해 원활한 대내외 업무를 추진할 수 있는 출장비

등 관련 지원을 제공해야 한다. 또한 이와 관련된 우수 역량을 발휘한 사례를 공유하고 전파할 수 있는 권역별 또는 계열별 사례공유협의회를 정례화하여 지속적으로 역량을 개발할 수 있는 시스템을 갖추기 위한 노력도 요구된다.

넷째, 특성화고 취업지원관이 발휘하려는 역량과 특성화고 교사 등이 기대하는 역량에는 차이가 존재하므로 역할에 대한 기대갈등이 존재하지 않도록 사전 조정 및 사후 조율 과정이 필요하다. 즉, 취업지원관이 필요하고 중요하게 여기는 직무역량과 다른 주요관계자가 중시하는 직무역량이 다르면, 서로 열심히 업무를 수행하더라도 업무비효율과 갈등이 초래될 수 밖에 없다. 따라서 우선, 채용시 취업지원관에게 기대하는 업무에 대해 명확히 상세화하여 공지하고 이를 보유한 취업지원관이 지원하여 고용될 수 있는 상황을 조성할 필요가 있다. 또한 취업지원관을 채용한 뒤에는 교내 오리엔테이션 및 지속적인 커뮤니케이션 과정과 공식적인 업무회의 등의 과정을 거쳐 해당 특성화고가 취업지원관에게 기대하는 바와 취업지원관이 발휘할 수 있는 역량의 공통분모를 찾아 협력적 관계 속에 필요한 업무가 추진될 수 있도록 조성해야 한다.

끝으로 이 연구에서 취업지원관과 취업부장 및 교사 등 다른 이해 관계자가 취업동기 부여, 취업 프로그램 운영과 같은 역량의 중요도를 높게 인식하는 것으로 볼 때, 특성화고가 진학보다는 취업에 초점을 맞추어 나가야 한다는 기본 방향에 대해서는 공감한다는 것을 알 수 있다. 하지만 같은 직무와 상황에 대해 서로 다른 생각(同床異夢)을 가지고 있다는 점 또한 실증적으로 확인하였다. 취업지원관들은 다른 업무 관계자들이 기대하는 것과는 반대로 상대적으로 취업처 발굴 및 관리역량에 대한 중요도를 낮게 본 반면, 고용동향 이해나 교내 협력관계 구축에 대해서는 그 중요성을 높게 인식하는 것으로 파악되었다. 이는 학교에서는 취업지원관의 고유 역할을 교외의 새로운 취업처를 발굴하는 것에 보다 중점을 두는 반면, 취업지원관들은 교내의 취업대상자를 개발하는 것에 더 중점을 두고 있기 때문으로 볼 수 있다. 따라서 추후 이와 관련하여 업무효율화 방안 및 특성화고 취업지원 업무 전문화를 위한 후속적 연구가 따라야 할 것이다.

## 참고 문헌

- 고용노동부(2010). 『인사·노무 경험 풍부한 취업지원관을 찾습니다』, 2010. 02. 09 보도자료.
- 고재성·채영제·정진철·김기용·정시원·유지영(2011). 『특성화고 취업지원 기능강화 학교 운영 모형 개발』, 한국고용정보원.
- 관계부처합동(2010). 『현 고용상황 평가 및 향후 고용정책 방향』.
- 관계부처합동(2011). 『공생발전을 위한 열린 고용사회 구현방안: 학력의 벽을 넘어 실력중심 사회로』.
- 교육과학기술부(2012a). 『2012년 교육기본통계 조사결과 발표』, 2012. 09. 11 보도자료.
- 교육과학기술부(2012b). 『2012 특성화고·마이스터고 취업역량제고 사업 기본계획안』.
- 김영순·손진희(2012). 『특성화고고 학생 진로관련 연구동향 분석』, 『직업능력개발연구』, 제15권 제1호, 51~75쪽, 한국직업능력개발원.
- 김은석·박가열·장서영(2011). 『대학 취업지원관의 활용실태 조사 및 효과적 활용방안 연구 보고서』, 한국고용정보원.
- 김진희·임혜련(2007). 『고용지원센터 역량모형개발 연구』, 한국고용정보원.
- 남재량·류근관·최효미(2005). 『고용불안계층의 실태 및 고용정책과제』, 한국노동연구원.
- 노경란·허선주(2012). 『특성화고 졸업 청년층의 취업결정요인』, 『직업능력개발연구』, 제15권 제2호, 25~49쪽, 한국직업능력개발원.
- 박동열(2010). 『전문계 고졸 인력 수요와 교육역량 강화 방안』, 한국직업능력개발원.
- 변정현(2012). 『특성화고의 취업지원 역량강화 방안』, 『신 고졸시대 정착을 위한 하반기 직업교육 정책 협의회』, 교육과학기술부·한국직업능력개발원 편.
- 오현석·배진현·윤정이(2010). 『자동차 영업사원의 핵심역량에 관한 연구』, 『기업교육 연구』, 제12권 제1호, 41~68쪽, 한국기업교육학회.
- 이만기(2012). 『특성화고 졸업자의 취업의 질적 성과 결정요인 연구』, 『고용과 직업 연구』, 제6권 제1호, 91~114쪽, 한국고용정보원.
- 이흥민·김종인(2003). 『핵심역량 핵심인재: 인적 자원 핵심역량 모델의 개발과 역량 평가』, 서울: 한국능률협회.

- 장현진·이지혜(2012). 『특성화고 학생의 취업선택 결정요인에 관한 다층분석』, 『직업 능력개발연구』, 제15권 제2호, 51~74쪽, 한국직업능력개발원.
- 전병유·이상일(2003). 『고졸 미진학 청년층의 고용·실업 현황과 정책 과제』, 한국노동연구원.
- 정인수·김기민(2005). 『청년층의 실업실태 파악 및 대상별 정책과제』, 한국노동연구원.
- 채창균·유한구·오호영(2010). 『청년 취업진로 지원사업 효율화 방안』, 한국직업능력 개발원.
- 초·중등교육법 [시행 2012.07.27], [법률 제11219호, 2012.01.26, 일부개정].
- 최동선(2010). 『전문계고 취업지원 프로그램 개발 및 운영방안 연구』, 한국직업능력개발원.
- 최윤선·노경란·권효진·임지영(2011). 『취업설계사 역량강화방안 및 진단프로그램 개발 연구』, 경기도 가족여성연구원.
- 한승준(2002). 『우리나라 청년실업의 특성 및 대책에 관한 연구』, 『정책분석평가학회보』, 제13권, 85~109쪽, 정책분석평가학회.
- Boyatzis, A. R.(1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley.
- Lee, J. G., Park, Y. & Yang, G. H.(2010). “Driving performance improvements by integrating competencies with human resource practices”, *Performance Improvement Quarterly*, Vol.23 No.1, pp. 71~90.
- Lucia, A. & Lepsinger, R.(1999). *The art and science of competency models: Pinpointing critical success factors in organizations*, San Francisco: Jossey-Bass /Pfeiffer.
- McClelland, D. C.(1973). “Testing for competency rather than for intelligence”, *American Psychologist*, Vol.28 No.1, pp. 1~14.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M.(1993). *Competence at work: Models for superior performance*, New York: John Wiley & Sons, Inc.



abstract

---

## Needs Analysis of Career Consultants' Job Competency in Specialized High School

Pyun Chonghyun

Lee Jingu

Park Yongho

This study aims to identify career consultants' job competency for high school students who want to get a job in specialized high school. To do this, career consultants' job competency were developed throughout panel workshop, FGI, BEI, expert reviews and surveys. Then, the competency gaps between current and future needs were investigated. Also, this study identified the perception differences on career consultants' job competency between career consultants and high school teachers in specialized high school. Study results show a competency model constructed 10 job competency including understanding recruiting trends, analyzing corporate needs, facilitating adapting job, developing job seeking technique, motivating getting a job, planning and implementing job supporting programs, developing and managing corporations, building trust in schools. Based on this research, job training, development of job manuals and constructing network systems were discussed.

Key word: Specialized high school, Job seeking of high school graduates, Careers consultants, Competency development, Needs analysis

