

CM전문가의 직업윤리에 관한 연구

A Study of Construction Management Professionals' Vocational Ethics

김 승 진* 권 준 범** 이 재 욱*** 김 한 수****
Kim, Seung-Jin Kwun, Joon-Bum Lee, Jae-Wook Kim, Han-Soo

Abstract

The growth of CM(construction management) market poses business opportunities and challenges to improve vocational ethics of CM professionals and firms. Ensuring the vocational ethics of CM professionals is an important issue not only for individual CM professional but also CM firms and CM industry in general. The objective of the study is to investigate relationships between the importance and performance of CM professionals' vocational ethics and discuss key characteristics and implications. The IPA(Importance-Performance Analysis) technique is used as a research tool. Findings show that quality CM service and competencies are the core of CM professionals' vocational ethics. But there exists a gap between importance and performance of CM professionals' vocational ethics.

Keywords : *CM Professionals, Vocational Ethics, CM Firms, Importance and Performance, IPA technique*

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

부실공사 방지와 공공 건설사업 효율화 대책의 일환으로 건설 사업관리(CM, Construction Management)제도가 도입된 지 15여 년이 경과하였다. CM제도 도입 이후 비교적 빠른 시장 성장세를 보이며 건설산업에서 하나의 전문 서비스(professional service) 분야로 정착되고 있다.(박형근 외 2008) CM전문가는 발주자의 대리역·자문역 역할을 수행하며 해당 건설사업의 의사결정에 많은 영향을 끼칠 수 있는 존재이기 때문에 CM시장의 성장은 CM전문가의 영향력 발휘 기회가 증가한다는 것을 의미한다.

CM시장의 성장과 CM전문가 영향력 발휘 기회의 확대에 따

른 CM전문가의 직업윤리 확보는 매우 중요한 현안이며 다음과 같은 세 가지 측면에서 중요성을 살펴볼 수 있다. 첫째, 개인적 측면에서는 직업윤리의 준수를 통해 업무수행 시 자신의 행동에 대한 자정능력(自淨能力)을 갖출 수 있으며 이는 고객(발주자)의 신뢰를 얻기 위해 매우 중요한 전제조건이다.(송성수 2010) 둘째, 기업적 측면에서는 고객의 신뢰를 확보함으로써 고객의 만족도를 향상시키고(안관영 외, 2008) 지속적으로 CM서비스 제공 기회를 확보할 수 있으며 이는 CM기업의 성장·발전을 위해 필수적인 요소이다. 마지막으로 산업적 측면에서는 해당 직종·전문가의 객관성·전문성에 대해 인정받음으로서 해당 산업이 발전할 수 있는 기반이 되기 때문에(임홍순 외 2004) CM산업의 발전을 위해 CM전문가의 직업윤리는 중요할 수밖에 없다. 그러나 CM전문가 직업윤리의 중요성에도 불구하고 이와 관련된 연구는 다소 미흡한 것으로 문헌조사 결과 파악되었다.

* 일반회원, 세종대학교 대학원 건축학과 석사과정, sj-1983@hanmail.net

** 일반회원, 세종대학교 건축학과 교수, 공학박사, joonkwun@sejong.ac.kr

*** 중신회원, 세종대학교 건축공학과 교수, 공학박사, jaewook@sejong.ac.kr

**** 중신회원, 세종대학교 건축학과 교수, 공학박사(교신저자), hskim@sejong.ac.kr

본 논문의 목적은 CM전문가에게 요구되는 직업윤리의 중요도(importance)와 현재 수준(performance)을 비교·분석하여 주요 특징과 시사점을 도출하는 데 있다. 이를 위해 중요도-실행도 분석(Importance-Performance Analysis, 이하 IPA)기법을 분석 도구로 활용하였다.

CM전문가의 직업윤리에 대한 이해는 CM전문가와 CM기업의 업무 수행에 있어서 어떠한 덕목을 유념하고 준수해야 하는지에 대한 방향성을 제시하고, 직업윤리 향상을 위해 어떠한 노력이 요구되는지에 대한 이해를 향상시킬 수 있다는 측면에서 중요한 의의를 지닌다.

1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구는 CM기업에 종사하는 CM전문가의 직업윤리를 범위로 하고 있으며 다음과 같은 4단계로 수행되었다.

첫째, 문헌조사를 통해 전문가의 직업윤리에 대한 개념을 파악하고 기존 관련 연구를 분석하였으며 연구방법론인 IPA기법에 대해 고찰하였다.

둘째, CM전문가의 직업윤리를 구성하는 항목(이하 “직업윤리항목”)을 파악하기 위해 문헌조사와 국내 CM기업을 대상으로 하는 인터뷰 조사를 실시하였다. CM전문가의 직업윤리항목을 파악하는 것이 필요했던 이유는 직업윤리는 하나의 복합적이고 추상적인 개념이기 때문에 이를 대상으로 중요도와 실행도를 분석하기가 적합하지 않았기 때문이다. 따라서 현실적인 대안은 직업윤리라는 개념을 구성하는 다수의 항목들을 발굴하고 이에 대한 중요도와 실행도 평가를 통해 CM전문가의 직업윤리를 분석하는 것이었다.

문헌조사 결과, CM전문가 직업윤리에 대한 선행연구와 기업 사례가 미흡한 것으로 파악되어 이를 참조하기에 한계가 있었다. 대안으로 미국CM협회(CMAA, Construction Management Association of America)에서 제시하고 있는 CM전문가의 직업윤리 10개 항목을 활용하여 CM전문가 직업윤리의 중요도 및 실행도를 분석하는 것으로 연구방법을 설정하였다.

셋째, 미국CM협회에서 제시하고 있는 CM전문가 직업윤리항목 10개를 설문지 형태로 작성·배포하여 CM기업 종사자로부터 IPA기법 적용을 위한 데이터를 수집하였다.

마지막으로 수집된 데이터를 중요도-실행도 측면에서 분석하고, 보조적으로 웹 그래프(Web Graph)를 활용하여 응답자 구분에 따른 차이점도 도출하였으며 이를 통해 CM전문가 직업윤리의 주요 특징과 시사점을 도출하였다.

2. 전문가 직업윤리 및 IPA기법 고찰

2.1 직업윤리의 정의와 중요성

직업윤리란 “생활에 필요한 경제력을 얻기 위해 인간이 행하는 직업 활동에서 지켜야 할 행위규범”이라고 정의된다. (박순성 외 2004) 직업윤리는 모든 직종에게 보편적으로 요구되는 덕목이지만 특히 고객에게 전문적인 서비스를 제공하는 전문직 직업윤리의 중요성은 더욱 강조되고 있으며, 전문직의 직업윤리는 개인의 발전과 성공을 위해 중요한 토대일 뿐만 아니라 소속된 기업과 산업의 발전을 위한 중요한 토대이기도 하다. (이관춘 2006)

2.2 기존 연구 고찰

직업윤리와 관련된 기존 연구를 他 산업분야에서 살펴보면, 김성은(1999)은 비서의 직업윤리의식을 소명의식, 상사 및 기업에 대한 윤리의식, 고객 및 사회에 대한 윤리의식 등으로 구분하여 분석하였다. 전찬열(2008)은 프로테스탄트 직업윤리의 결정요인을 분석하였다. 신정원(2007)은 공직사회 직업윤리의 중요성을 강조하고 있으며, 법적제제에 대한 한계가 있기 때문에 노블리스 오블리제를 강조하고 있다.

건설관련 전문가의 직업윤리에 관한 유사 연구를 살펴보면, 이상범(2011)은 건축관련 법규를 중심으로 CM전문가의 법적지위와 업무특성을 정의하였으며, CM전문가의 업무특성상 최소한의 윤리규정이 필요하다고 강조하였다. 안홍섭(2005)은 삼풍백화점 붕괴사고에 건설관련 전문가의 윤리의식이 요구된다고 하였다.

기존 관련연구 분석 결과, 직업윤리는 다양한 산업에서 중요한 주제로 다루어지고 있는 것으로 파악되었다. 건설산업에서도 직업윤리의 중요성은 강조되고 있었지만 CM전문가를 대상으로 하는 직업윤리에 대한 연구는 미흡한 것으로 문헌조사 결과 파악되었다. 따라서 본 연구는 CM전문가에게 요구되는 직업윤리라는 주제를 설정하고 이를 중요도와 실행도간의 관계에서 분석하였다는 측면에서 기존의 타 연구와 차별성을 지니고 있다.

2.3 중요도-실행도 분석 기법

IPA기법은 시장에서 회사의 경쟁력 위치를 평가하는 방법으로 Martilla와 James(1977)에 의해 처음으로 소개된 분석방법론이다. 최근에는 다양한 분야에서 중요도와 실행도를 평가하기

위한 도구로 활용되고 있으며 조직 구성원에게 요구되는 역량을 파악하기 위한 도구로도 널리 활용되고 있다.(권도희 2009, 엄미리 2008) IPA기법은 복잡한 통계적 기법을 사용하지 않고도 신속하고 쉽게 결과를 도출해 낼 수 있는 장점을 지니고 있다.(김성섭 외, 2001).

본 연구에서는 CM전문가에게 요구되는 직업윤리의 중요도(Importance)와 현 수준을 실행도(Performance)의 관점에서 IPA기법을 활용하여 분석하였다.

IPA기법에서는 평가 대상·주제를 구성하는 항목들을 발굴하여 이들 항목별로 중요도와 실행도 값을 도출하고 그 결과를 바탕으로 다면적 해석과 의사결정을 내린다는 특징이 있다. 이때 X축을 실행도, Y축을 중요도로 정의하면 각 항목의 좌표상 위치가 결정되며 IPA차트에 표시된다. (윤한별 2005)

IPA차트는 <그림 1>과 같은 사사분면으로 구분되며 각 분면을 구분하는 기준선은 중요도와 실행도 각각의 평균값을 기준으로 하는 것이 기본 원칙이다. (김남조 2005, 김혜련 2008)



그림 1. IPA차트

<그림 1>에 제시된 각 분면은 다음과 같은 의미를 지니고 있다. (왕미미 2011)

제 I 사분면(현상유지) : 중요도가 높은 만큼 실행도도 높게 나타나는 특징들로서 지속적으로 유지되어야 한다.

제 II 사분면(집중노력필요) : 높은 중요도에 비해 실행도가 낮게 나타나 개선이 시급한 항목이다.

제 III 사분면(열등순위) : 중요도와 실행도 모두 낮게 나타나는 특징들로서 관리에 대한 주의가 낮게 나타난다.

제 IV 사분면(과잉노력지양) : 중요도는 낮은 반면 높은 실행도가 나타나 과도한 노력이 지양되어야 할 특징들이다.

상기 사사분면에서 특히 II 사분면에 배치되는 항목들에 주목할 필요가 있다. 본 연구의 경우, 이는 CM전문가에게 요구되는 중요한 직업윤리항목이지만 현 수준(실행도)은 낮은 항목을 의

미하며 CM전문가 또는 CM기업이 보다 관심을 가지고 수준 향상을 위해 노력을 기울여야 하는 직업윤리항목으로 해석된다.

3. CM전문가의 직업윤리항목 조사

3.1 문헌조사 및 국내 CM기업 조사

CM전문가의 직업윤리를 중요도-실행도 관점에서 평가하기 위해서는 이를 구성하는 항목을 파악하는 것이 선행되어야 한다. 그 주된 이유는 직업윤리는 하나의 복합적이고 추상적인 개념이기 때문에 이를 대상으로 중요도와 실행도를 분석하기가 적합하지 않기 때문이다. 따라서 현실적인 대안은 직업윤리라는 개념을 구성하는 다수의 항목들을 발굴하고 이에 대한 중요도와 실행도 평가를 통해 CM전문가의 직업윤리를 분석하는 것이다.

문헌조사 결과, CM전문가 직업윤리에 대한 선행연구가 미흡한 것으로 파악되어 선행연구를 통해 CM전문가의 직업윤리항목을 도출하는 것은 용이하지 않았다. CM기업을 대상으로 조사한 결과, 대부분의 CM기업에서 직업윤리를 명문화·문서화시켜 활용하고 있지 않은 것으로 나타나 이를 참조하기에도 한계점이 있었다.

따라서 대안으로 해외 사례를 조사한 결과, 미국CM협회에서 CM전문가의 직업윤리를 10개 항목으로 체계적으로 정의한 사례를 발굴할 수 있었다. 따라서 이들 항목을 CM전문가 직업윤리의 중요도 및 실행도 분석을 위해 활용하였다.

3.2 미국CM협회 직업윤리항목

미국 CM협회의 윤리규정(Code Of Ethics)에서는 CM전문가의 직업윤리를 다음과 같은 10개 항목으로 정의하여 제시하고 있다.(CMAA 1982)

- ① 고객에 대한 성실한 CM서비스(Client Service): CM전문가로서 고객에게 정직함, 성실함과 객관성을 가지고 서비스를 제공해야 한다.
- ② 전문성 있는 CM역량의 보유(Representation of Qualifications and Availability): CM전문가는 교육·훈련과 전문적인 경험을 통해 요구되는 역량으로 갖추어야 한다.
- ③ 일관성 있고 표준화된 CM업무 수행(Standards of Practice): CM전문가는 법규와 정부 정책을 준수하며, 입증되고 수용할 수 있는 표준에 지장이 없는 서비스를 제공하여야 한다.
- ④ 공정한 수주 경쟁(Fair Competition): CM전문가는 고객

을 위해 자신의 경험을 정확하게 표현하고 공정한 수주 경쟁을 하여야 한다.

- ⑤ 고객의 이해관계와 상충되는 활동의 지양(Conflicts of Interest): CM전문가는 고객의 이익에 대립되는 행동을 하지 말아야 한다.
- ⑥ 공정하고 합당한 대가의 요구(Fair Compensation): CM전문가는 발주자에게 제공되는 서비스에 대해 합리적인 대가를 요구해야 한다.
- ⑦ 고객 및 프로젝트 관련 비밀 준수(Release of Information): CM전문가는 발주자의 이익을 보호하기 위해 고객 및 프로젝트 정보에 대한 비밀을 준수하여야 한다.
- ⑧ 공공복지의 존중(Public Welfare): CM전문가는 인종, 종교, 국적, 연령 또는 성적지호에 근거하여 서비스에 어떠한 차별도 하지 않아야 한다.
- ⑨ 전문CM역량의 개발(Professional Development): CM전문가에게 요구되는 전문 지식과 역량을 지속적으로 개발하여야 한다.
- ⑩ 전문가적 도덕성 유지(Integrity of the Profession): CM전문가는 자신의 개인적인 이익 확보를 위한 행동을 지양하여야 한다.

상기 10개 항목은 직업윤리를 구성하는 항목으로 추상적인 개념을 체계화시킨 것이기 때문에 각 항목에 대한 중요도-실행도의 평가가 가능하고, 이를 통해 CM전문가의 직업윤리를 분석하는 데 적합하다고 할 수 있다.

3.3 데이터 수집 방법

CM전문가의 직업윤리 분석을 위한 데이터 수집을 위해 상기 10개 항목을 설문지 형태로 작성하여, 31개 CM기업에 종사하는 CM기술자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문지에서는 <표 1>에 제시된 10개 항목을 제시하였으며, 각 역량항목의 중요도와 실행도에 대한 평가는 IPA기법에서 일반적으로 활용하는 리커트 5점 척도를 채택하였다. 중요도의 경우, 1점은 전혀 중요하지 않음, 5점은 매우 중요함을 의미한다. 실행도(現 수준)의 경우, 1점은 실행도가 매우 낮음, 5점은 실행도가 매우 높음을 의미한다.

설문조사를 통해 수집된 설문지는 총 113부였으며, 이 중 응답이 불충분한 설문지는 제외하였다. 그 결과 분석에 사용된 설문지는 총 26개 기업, 92부로 81.4%의 유효 응답률을 보였으며, 유효 응답률이 높은 이유는 설문 회수율을 높이기 위하여 직접 배부 및 회수하는 방법을 채택하였기 때문이다. 응답자 세부 사항은 각 해당 절에서 분석 관점에 맞추어 제시하고 있다.

3.4 내적일관성 검증

수집된 설문 데이터에 대한 내적일관성을 측정하기 위하여 크론바흐 알파계수(Cronbach Alpha)를 활용한 신뢰도 분석을 실시하였다. 크론바흐 알파계수에 의한 신뢰도 분석은 개별문항을 하나하나의 검사점으로 하여 상관관계를 구하고 이들의 평균 상호 상관관계를 신뢰도의 추정치로 삼는 방법으로 이를 위해 SPSS 12를 분석 도구로 활용하였다.

그 결과, 중요도 항목의 크론바흐 알파계수 값은 0.77, 실행도 항목의 크론바흐 알파계수 값은 0.83으로 분석되었다. 일반적으로 사회과학분야의 연구에서는 크론바흐 알파계수 값이 0.6 이상의 값을 취할 때 설문조사를 신뢰할 수 있다고 판단 할 수 있다. (김홍준 외 2009). 따라서 본 연구에서 수집된 데이터의 내적일관성은 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다.

4. CM전문가의 직업윤리 분석

4.1 수집 데이터 및 포괄적 분석

CM전문가의 직업윤리항목에 대한 중요도 및 실행도 평가를 통해 수집된 데이터 현황은 <표 1>에 제시된 바와 같다.

표 1. CM전문가 직업윤리항목의 중요도-실행도 평가 결과

	항 목	중요도	실행도	격차
1	고객에 대한 성실한 CM서비스	4.72	3.37	1.35
2	전문성 있는 CM역량의 보유	4.72	3.08	1.64
3	일관성 있고 표준화된 CM업무 수행	4.30	2.96	1.35
4	공정한 수주경쟁	4.30	2.50	1.80
5	고객의 이해관계와 상충되는 활동의 지양	3.93	3.29	0.64
6	공정하고 합당한 대가의 요구	4.27	2.59	1.68
7	고객 및 프로젝트 관련 비밀 준수	4.23	3.58	0.65
8	공공복지의 존중	3.72	3.14	0.58
9	전문CM역량의 개발	4.45	3.40	1.04
10	전문가적 도덕성 유지	4.35	3.30	1.04
	평균	4.3	3.12	1.18

<표 1>에서 나타나는 가장 두드러지는 특징은 10개 직업윤리 항목들의 실행도가 중요도에 비해 전반적으로 낮게 나타나고 있다는 것이다. 이를 보다 가시적으로 파악하기 위해 웹 그래프로 표현하면 <그림 2>에 제시된 바와 같다.

<표 1>과 <그림 2>에 제시된 결과에서 나타나는 주요 특징은 CM전문가의 CM서비스 품질에 직접적으로 영향을 끼치는 2개 항목(고객에 대한 성실한 CM서비스, 전문성 있는 CM역량의 보유)에 대한 중요도가 가장 높은 것으로 나타나고 있다. 이는 발주자에게 성실하고 질 높은 CM서비스를 제공하고, 이를 제공할 수 있는 CM역량을 보유하는 것이 CM전문가에게 요구되는 가

장 중요한 직업윤리라는 인식을 반영하는 것이다.

실행도의 경우, CM서비스 수주와 관련된 2개 직업윤리항목의 현 수준(실행도)이 가장 낮은 것으로 평가되고 있다. 공정한 수주 경쟁과 공정하고 합당한 대가의 요구가 가장 낮은 평가를 보이고 있다는 것은 현재의 치열한 CM수주 현실을 반영하고 있는 것이다. 주목할 만한 점은 공정한 대가의 경우, 현재 정부 또는 발주자가 제시하는 CM대가의 정당성·공정성을 평가한 것이 아니라 CM전문가·기업이 정당하고 공정한 CM대가를 요구하는지에 평가를 한 것이다. 이 항목에 대한 평가가 낮다는 것은 CM전문가·기업 스스로가 '제 살 깎기' 경쟁을 하고 있다는 자성적인 시각을 표출한 것이다.

또한 상기 2개 항목이 중요도-실행도 격차의 관점에서도 가장 큰 격차를 보이고 있어, CM전문가의 직업윤리로서 준수해야 할 중요성과 現 CM수주 환경에서 이를 준수하는 현실 간에 격차가 있다는 것을 시사하고 있다.

상기 내용은 CM전문가 직업윤리항목에 대한 포괄적인 분석 결과를 제시한 것이며, IPA기법을 적용하며 각 항목별 중요도-실행도 분석을 실시하면 사사분면에 따른 특징을 관찰 및 도출할 수 있다.



그림 2. 직업윤리 중요도-실행도 웹 그래프

4.2 CM전문가 직업윤리 IPA분석: 종합

〈표 1〉에 제시된 CM전문가 직업윤리항목 10개의 중요도 및 실행도 분석 결과를 IPA차트에 표시하면 〈그림 3〉에 제시된 바와 같다.

〈그림 3〉에 제시된 직업윤리항목의 중요도-실행도를 상호 비교할 때 나타나는 주요 특징은 소수의 항목(2개)을 제외하고는 대부분의 직업윤리항목이 중요도 평균 또는 평균 이상에 분포되

어 있는 것으로 나타나고 있다. 이는 미국CM협회가 제시하고 있는 CM전문가 직업윤리항목의 대부분에 대해 국내 CM기술자들도 그 중요성을 공감하고 있다는 것을 의미한다.

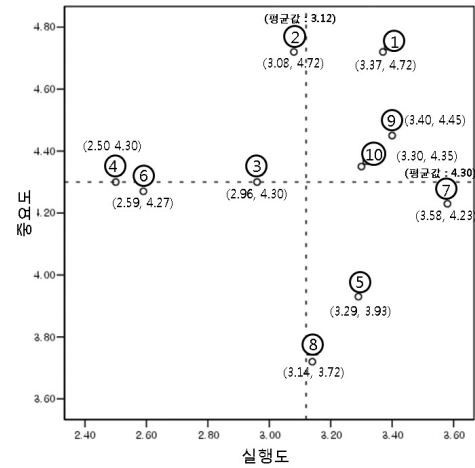


그림 3. CM전문가 직업윤리 IPA 차트: 종합

사사분면 중 특히 주목해야 할 II사분면(높은 중요도, 낮은 실행도)의 경우, 4개 항목(②, ③, ④, ⑥)이 중요도 측면에서는 평균 또는 평균이상의 분포를 보이고 있지만 실행도 측면에서는 1개 항목(②)을 제외하고는 실행도 평균에서 다소 떨어진 낮은 실행도를 보이고 있다. 이들 3개 항목은 일관성 있고 표준화된 CM업무 수행(③), 공정한 수주경쟁(④), 공정하고 합당한 대가의 요구(⑥)로 CM서비스 품질과 관련된 항목 1개, CM수주 환경과 관련된 항목 2개로 나타나고 있으며 CM전문가의 직업윤리 확보를 위해 우선적으로 노력이 필요한 부문이라고 할 수 있다.

상기 분석은 응답자 특성에 대한 구분 없이 통합적으로 분석한 결과이기 때문에 상기 분석을 기업규모별·직급별로 구분하여 분석할 경우 어떠한 특징이 나타날지에 대한 확인도 필요하였다.

4.3 CM전문가 직업윤리 분석: 기업규모별

CM전문가의 직업윤리에 대한 인식이 기업규모에 따라 어떤 특징을 보이고 있는지 분석하기 위하여 설문응답자 92명이 소속한 26개 기업을 상위그룹과 하위그룹으로 구분하였다. 각 그룹은 2010년 한국CM협회에서 발표하는 「CM능력평가·공시현황」의 순위를 기준으로 구분하였으며 상위 5위까지를 상위그룹(15부)으로 6위 이하를 하위그룹(77부)으로 분류하였다.

4.3.1 상·하위그룹의 직업윤리항목 IPA분석

상·하위그룹으로부터 수집된 CM전문가 직업윤리 10개 항목에 대한 분석 결과를 IPA차트에 표시한 결과는 각각 〈그림 4〉 및 〈그림 5〉에 제시된 바와 같다.

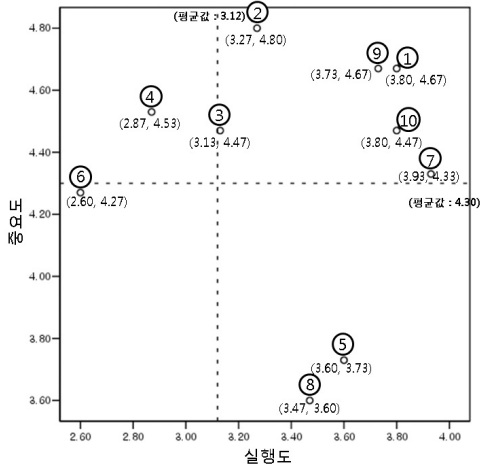


그림 4. 상위그룹 CM전문가 직업윤리 IPA 차트

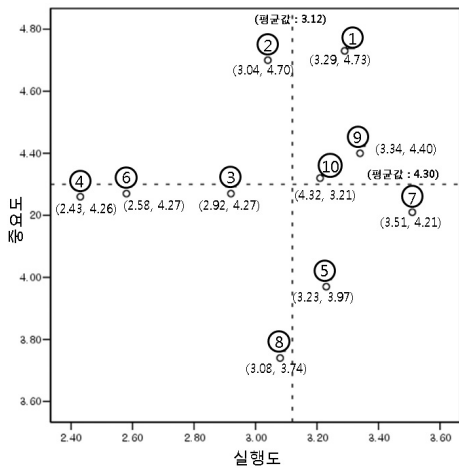


그림 5. 하위그룹 CM전문가 직업윤리 IPA 차트

〈그림 4〉와 〈그림 5〉에 제시된 기업규모별 IPA분석 결과를 상호 비교할 때 나타나는 주요 특징은 직업윤리 10개 항목 중 절반 항목(5개)에서 사사분면의 위치가 바뀐 것으로 나타나고 있다는 것이며 이를 정리하면 〈표 2〉에 제시된 바와 같다.

표 2. 기업규모별 CM전문가 직업윤리항목의 분면 위치변화

구분	직업윤리항목	주요 특징
중요도 분면 변화	4. 공정한 수주경쟁	상위그룹→하위그룹으로 비교하면 중요도 하락
	7. 고객 및 프로젝트관련 비밀 준수	
실행도 분면 변화	2. 전문성 있는 CM역량의 보유	상위그룹→하위그룹으로 비교하면 실행도 하락
	8. 공공복지의 존중	
중요도 및 실행도 분면 모두 변화	3. 일관성 있고 표준화된 CM업무수행	상위그룹→하위그룹으로 비교하면 실행도 및 중요도 모두 하락

〈표 2〉에 제시된 바와 같이 분면의 위치가 이동한 5개의 직업윤리 항목에서 나타나는 공통적인 주요 특징은 상위그룹에서 하위그룹으로 비교하면 중요도 및/또는 실행도가 모두 하락하였다는 것이다. 이는 중요도와 실행도에 대한 상·하위그룹 간에 인식의 차가 있다는 것을 의미한다.

상기 IPA차트를 통한 분석은 사사분면상의 특징을 파악하기에는 용이하지만 기업규모에 따른 중요도 및 실행도를 상호 비교하기에는 판독상의 한계점이 있었다. 이러한 한계점을 보완하기 위해 웹 그래프를 통한 보조적인 분석도 실시하였다.

4.3.2 상·하위그룹의 직업윤리항목 웹 그래프 분석

기업규모별 상·하위그룹의 직업윤리항목을 중요도와 실행도로 구분하여 웹 그래프를 작성하면 〈그림 6〉 및 〈그림 7〉과 같은 결과가 도출된다.



그림 6. 기업규모에 따른 직업윤리 웹 그래프: 중요도

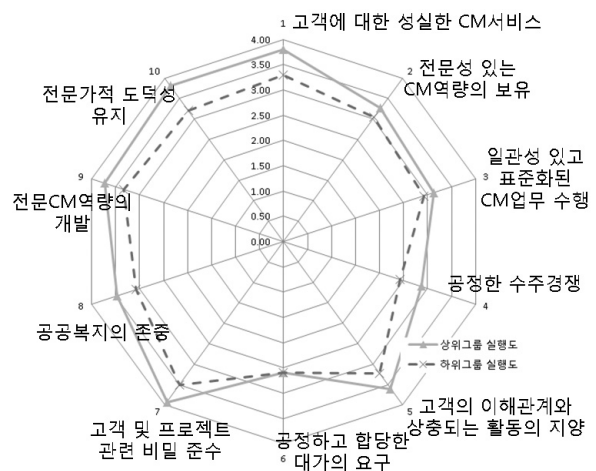


그림 7. 기업규모에 따른 직업윤리 웹 그래프: 실행도

〈그림 6〉에 제시된 바와 같이 중요도 측면에서 기업규모에 따른 두드러진 격차는 나타나지 않았다. 이는 CM전문가 직업윤리 각 항목의 중요성에 대한 인식이 기업규모에 관계없이 매우 유사하다는 것을 의미한다. 반면 실행도의 경우는 다소 다른 경향이 나타났다.

〈그림 7〉에서 나타나는 가장 두드러진 특징은 모든 직업윤리 항목에서 상위그룹의 실행도가 하위그룹의 실행도 보다 높은 것으로 나타나고 있다는 것이다. 특히 가장 격차가 큰 2개의 항목은 고객에 대한 성실한 CM서비스(①)와 전문가적 도덕성 유지(⑩)로 나타나고 있어 CM전문가 직업윤리 확보를 위해 하위그룹의 기업들이 관심을 가져야 할 항목으로 나타나고 있다.

상기 특징의 해석 과정에서 주의해야 할 것은 상·하위그룹의 구분을 실적순위 기준으로 하였기 때문에 상위그룹이 하위그룹보다 실적이 높은 이유를 상위그룹의 전문가 직업윤리의 실행도가 높기 때문이라고 결론내리기에는 한계가 있다는 것이다. 이러한 상관관계를 규명하기 위해서는 직업윤리의 실행도를 포함한 보다 다양한 요인에 대한 요인분석 또는 상관관계 분석이 필요하다.

그럼에도 불구하고 모든 직업윤리 항목에서 상위그룹의 실행도가 하위그룹의 실행도보다 높다는 것은 상위그룹의 분명한 특징으로 나타나고 있다. 따라서 하위그룹이 상위그룹으로 상승하는 과정에서 CM전문가 직업윤리 실행도도 함께 상승하는지에 대한 평가는 의미 있는 작업이라고 할 수 있으며 본 연구에서는 이를 위한 출발점을 제시하였다는 의의가 있다.

4.4 CM전문가 직업윤리 분석: 직급별

CM전문가의 직업윤리에 대한 인식이 직급에 따라 어떤 특징을 보이고 있는지 분석하기 위하여 설문응답자 92명을 상위직급과 하위직급으로 구분하였다. 상위직급이란 임원급(68부)을 의미하며 하위직급은 부장급 이하 직급(24부)을 의미한다.

4.4.1 상·하위직급의 직업윤리항목 IPA분석

CM전문가 직업윤리 10개 항목을 직급별로 구분하여 IPA차트에 표시하면 각각 〈그림 8〉 및 〈그림 9〉에 제시된 바와 같다.

〈그림 8〉와 〈그림 9〉에 제시된 기업규모별 IPA분석 결과를 상호 비교할 때 나타나는 주요 특징은 직업윤리 10개 항목 중 4개 항목에서 사사분면의 위치가 바뀐 것으로 나타나고 있다는 것이며 이를 정리하면 〈표 3〉에 제시된 바와 같다.

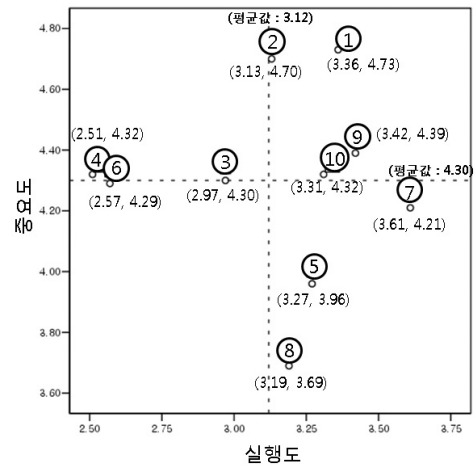


그림 8. 상위직급의 IPA 차트

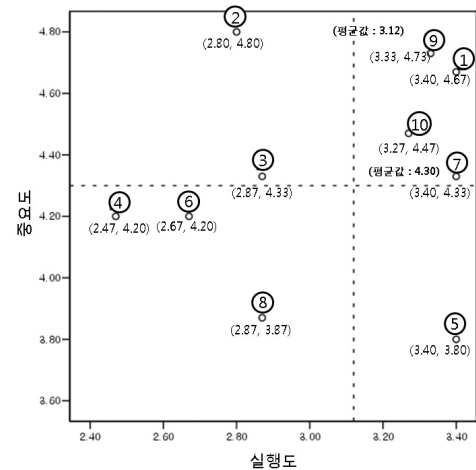


그림 9. 하위직급의 IPA 차트

표 3. 직급별 CM전문가 직업윤리항목의 분면 위치변화

구분	직업윤리항목	주요 특징
중요도 분면 변화	4. 공정한 수수료경쟁	상위직급 → 하위직급으로 비교하면 중요도 하락
	7. 고객 및 프로젝트관련 비밀 준수	상위직급 → 하위직급으로 비교하면 중요도 상승
실행도	2. 전문성 있는 CM역량의 보유	상위직급 → 하위직급으로 비교하면 실행도 하락
분면 변화	8. 공공복지의 존중	

〈표 3〉에 제시된 각 항목의 특징을 살펴보면 공정한 수주경쟁의 경우, 상위직급의 담당업무라는 특성으로 인해 하위직급에 비해 높은 중요도를 보이고 있다. 반면, 비밀 준수의 경우는 프로젝트 수행과정에서 디테일한 정보를 하위직급이 접할 기회가 더 많기 때문에 하위직급에서 이 윤리항목에 대한 중요성을 더 높이 평가하고 있다고 할 수 있다. 실행도 분면의 위치가 변한 2개 항목의 경우, 건설산업 경력·경험이 많은 상위직급의 실행도가 높은 것으로 나타나고 있으며 이러한 특징은 〈그림 11〉 웹 그래프를 통해서도 확인된다.

4.4.2 상·하위직급의 직업윤리항목 웹 그래프 분석

직급별 직업윤리항목에 대한 평가를 중요도와 실행도로 구분하여 웹 그래프를 작성하면 〈그림 10〉 및 〈그림 11〉과 같은 결과가 도출된다.

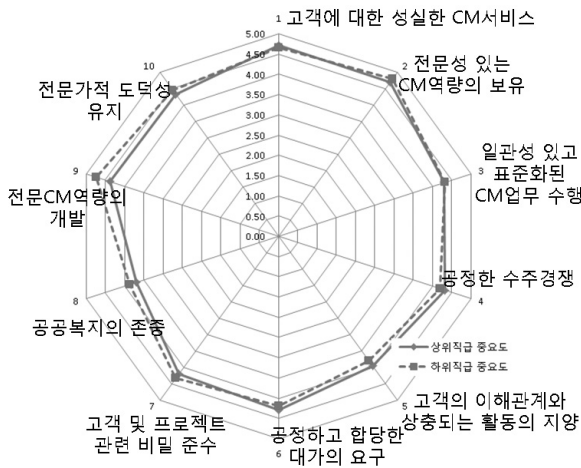


그림 10. 직급에 따른 직업윤리 웹 그래프: 중요도

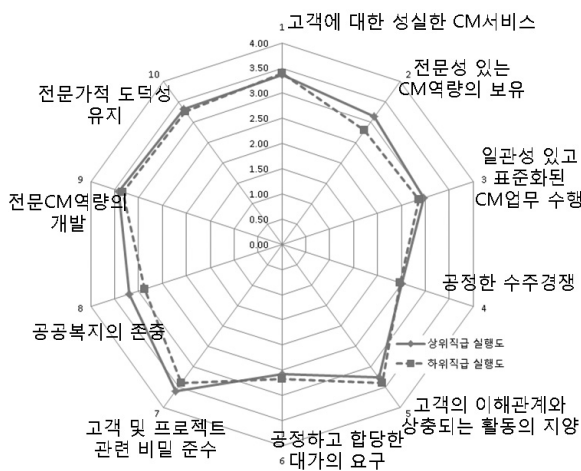


그림 11. 직급에 따른 직업윤리 웹 그래프: 실행도

〈그림 10〉에 제시된 바와 같이 중요도 측면에서 직급구분에 따른 두드러진 격차는 나타나지 않았다. 이는 CM전문가 직업윤리 각 항목의 중요성에 대한 인식이 직급에 관계없이 매우 유사하다는 것을 의미한다.

실행도의 경우도, 대부분의 항목에서 직급에 따른 큰 차이는 나타나지 않고 있다. 다만, 전문성 있는 CM역량의 보유(②)와 공공복지의 존중(⑧)에서는 다소의 차이를 보이고 있으며 이 두 개 항목의 실행도는 상위직급에서 높은 것으로 나타나고 있다. 이는 건설산업과 CM에 대한 경력·경험이 상대적으로 많은 상위직급의 특징을 반영하는 것이며 공공복지의 존중이라는 다소 광범위한 직업윤리의 실행도도 높은 것으로 나타나고 있다.

5. 결론

본 논문은 CM전문가에게 요구되는 직업윤리에 대한 중요도와 현재 수준(실행도)을 비교·분석하여 주요 특징과 시사점을 도출하는 목적으로 수행되었으며 IPA기법을 주 분석도구로, 웹 그래프를 보조 분석도구로 활용하였다.

본 연구에서 나타난 주요 특징 및 시사점을 요약정리하면 다음과 같다.

첫째, 발주자에게 성실하고 질 높은 CM서비스를 제공하고 이를 제공할 수 있는 CM역량을 보유하는 것이 CM전문가에게 요구되는 가장 중요한 직업윤리로 나타났다.

둘째, CM서비스 수주와 관련된 직업윤리의 현 수준(실행도)이 낮은 것으로 평가되고 있고 또한 중요도와 격차도 큰 것으로 나타나 치열한 CM수주 환경 속에서 이와 관련된 직업윤리를 준수하는 것이 쉽지 않다는 현실을 반영하고 있다.

셋째, CM전문가의 직업윤리를 중요도와 실행도 관점에서 비교하였을 때 실행도가 중요도에 비해 낮은 것으로 평가되어 CM전문가 직업윤리 제고를 위한 CM전문가·기업의 노력이 요구되는 것으로 나타났다.

넷째, 기업규모에 따른 CM전문가 직업윤리의 중요도와 실행도의 경우, 기업규모에 따라 다소 인식의 차이는 보이고 있으며 중요도 보다는 실행도에서 격차가 있는 것으로 나타나고 있다. 특히 상위그룹의 직업윤리 실행도(현 수준)가 하위그룹의 경우보다 높은 것으로 나타나고 있다.

마지막으로 직급에 따른 CM전문가 직업윤리의 중요도와 실행도의 경우, 중요도에서 직급에 따른 차이는 거의 나타나지 않으며, 실행도의 경우에도 일부 항목을 제외하고는 거의 유사한 수준으로 나타나고 있다.

CM시장의 성장은 CM전문가의 활동 영역을 확대시키는 긍정적인 기회와 함께 CM전문가 직업윤리의 확보·제고라는 도전도 함께 던지고 있다. CM전문가 직업윤리의 확보·제고는 개인적인 차원에 국한되는 것이 아니라 CM기업적·산업적 차원에 서도 중요한 의미를 지닌다.

본 연구를 통해 발굴된 CM전문가 직업윤리의 주요 특징과 현수준은 향후 CM전문가 개인과 CM기업이 직업윤리 향상을 위해 유념하고 노력해야할 방향성을 제시하였다는 점에서 의의를 지닌다. 본 연구를 통해 CM기업의 실적과 성장이 직업윤리와 어떤 상관관계를 갖는지에 대한 분석도 중요한 주제로 도출되었으며 이를 후속 연구과제로 설정하였다.

참고문헌

- 권도희 (2009). “외국항공사 객실승무원 역량의 중요도-실행도에 관한 연구”, 경희대학교, 석사학위논문
- 김남조 (2005). “문화유산해설사 교육프로그램의 평가 : 중요도 - 성취도 분석방법을 중심으로”, 제 20권 제 2호, 대한관광경영학회, pp.307~324
- 김성섭 외 2명 (2001). “중요도-실행도 분석을 통한 국제회의 평가: ISR2001 국제회의 사례연구를 중심으로”, 제 16권 제 2호, 대한관광경영학회, pp.257~274
- 김성은 (1999). “비서의 직업윤리의식과 그 영향요인에 관한 연구”, 이화여자대학교, 석사학위논문
- 김혜련 (2008). “‘교원 ICT 활용 능력 기준’에 대한 초등학교 교사의 중요도 인식 및 실행도 분석”, 부산교육대학교, 석사학위논문
- 김홍준 외 2명 (2009). 경영통계학, 신광문화사
- 박순성 외 5명 (2004). 전환기 한국사회의 새로운 직업윤리 모색-철학적 기초와 사회적 제도-, 한국직업능력개발원
- 박형근 외 3명 (2008). “CM 활성화를 위한 산학관 분야의 향후 발전방향 및 미래과제”, 제 9권 제 6호, 한국건설관리학회, pp.244~256
- 선정원 (2007). “공직사회의 노블리스 오블리제와 직업윤리의 혁신”, 제 20집, 한양법학회, pp.13~32
- 송성수 (2001). “과학기술자의 사회적 책임과 윤리”, 과학기술정책연구원, 정책자료 2001-05
- 왕미미 (2011). “IPA분석을 이용한 중국관광객의 한식당 음식품질 및 서비스품질 인식에 관한 연구”, 세종대학교, 석사학위논문
- 안관영·이용경 (2008) “직업윤리가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 효과-초등학교 교사를 중심으로-”, 제 27권 제 4호, 한국직업교육학회, pp.5~10
- 안홍섭 (2005). “삼풍백화점 붕괴사고의 원인에 대한 재조명”, 건설산업비전포럼
- 엄미리 (2008). “IPA를 활용한 국내 e-Learning 교수설계자의 역량분석”, 제 15권 제 3호, 한국인적자원관리학회, pp.89~107
- 윤한별 (2005). “IPA를 이용한 인터넷 마케팅 활동 평가에 관한 연구”, 세종대학교, 석사학위논문
- 이관춘 (2006). 직업은 직업이고 윤리는 윤리인가, 학지사
- 이상범 (2011). “건설사업관리자의 업무수행에 따른 윤리 특성 고찰”. 한국건설관리학회 논문집, 제 12권 제 1호, 한국건설관리학회, pp.97~106
- 임홍순·이태하 (2004). 현대인의 직업과 윤리, 민지사
- 전찬열(2008). “대학생의 직업윤리 결정요인에 관한 연구” 제 11권 제 1호, 한국직업능력개발원, pp.97~118
- 한국CM협회 (2010). “2010년도 건설사업관리자 CM능력평가 공시”, <http://www.cmak.or.kr/>
- CMAA(1982). <http://cmaanet.org>
- Martilla, J. & James, J. C (1977). “Importance-performance analysis. Journal of Marketing”, pp.77~79

논문제출일: 2011.12.24

논문심사일: 2011.12.30

심사완료일: 2012.02.24

요 약

CM시장의 성장은 CM전문가의 활동 영역을 확대시키는 긍정적인 기회와 함께 CM전문가 직업윤리의 확보·제고라는 도전도 함께 던지고 있다. CM전문가 직업윤리의 확보·제고는 개인적인 차원에 국한되는 것이 아니라 CM기업적·산업적 차원에서도 중요한 의미를 지닌다. 본 논문의 목적은 CM전문가에게 요구되는 직업윤리의 중요도와 현재 수준을 비교·분석하여 주요 특징과 시사점을 도출하는 데 있으며, 이를 위해 중요도-실행도 분석(Importance-Performance Analysis)기법을 분석 도구로 활용하였다. 연구 결과, 발주자에게 성실하고 질 높은 CM서비스를 제공하고 이를 제공할 수 있는 CM역량을 보유하는 것이 CM전문가에게 요구되는 가장 중요한 직업윤리로 나타났다. 그러나 현 수준은 이에 미치지 못하는 것으로 나타났다으며 기업규모 및 직급에 따라 CM전문가의 직업윤리를 바라보는 시각에 유사점과 차이점이 있다는 것을 발견할 수 있었다.

키워드 : CM전문가, 직업윤리, CM기업, 중요도 및 실행도, IPA기법
