

DACUM 기법을 활용한 대학 행정실 직무분석

윤태형^{1,2†}

¹동서대학교 보건의료계열 작업치료학과, ²동서대학교 일반대학원 보건과학과

A Study on Job Analysis for University Administrative Staff Using DACUM Analysis

Yoon Taehyung, PT, Ph.D^{1,2†}

^{1†}*Dept. of Occupational Therapy, Division of Health Science, Dongseo University*

²*Dept. of Health Science, Graduate School, Dongseo University*

Abstract

Purpose : The purpose of this study was to identify the difference in roles between administrative staff and head resident officer in a university. In health care service design, the DACUM has been used to understand relationships between nurses and nurses' aides.

Methods : Administrative staff and head resident officer's jobs were analyzed using DACUM. We organized a DACUM committee and workshop. The committee comprised of six members discussed their roles, duties, and task elements.

Result : The DACUM for administrative staff consisted of 8 duties and 30 task elements, and for the head resident officer it consisted of 8 duties and 23 task elements.

Conclusion : In conclusion, the role of the administrative staff and head resident is similar but different in terms of task elements. To increase job efficiency, it is important to separate roles and responsibilities in the job.

Key Words : DACUM, job Analysis, health care service design

†교신저자 : 윤태형 yth@dongseo.ac.kr

논문접수일 : 2017년 05월 11일 | 수정일 : 2017년 06월 02일 | 게재승인일 : 2017년 06월 07일

※ 이 논문은 2015년도 동서대학교 “Dongseo Frontier Project” 지원에 의하여 이루어진 것임.

I. 서론

학생들에게 있어 대학교에서의 생활은 일상생활 전반에 영향을 미치고 있을 뿐만이 아니라 대부분의 시간을 보내고 있는 곳으로 보건학적 의미에서 살펴본다면, 청년기 시절의 건강을 결정하는 중요한 장소이다(오난숙 등, 2011). 더구나, 일반적으로 부모와 함께 가정집에서 거주하는 학생보다 기숙사에 거주하는 학생들의 건강수준이 낮은 것으로 파악되고 있다(민소영, 2013). 특별히, 대학 기숙사의 경우에는 인간 기본의 욕구인 의식주를 포함한 학업 전반의 활동들을 포함하는 중요한 공간이라 할 수 있다. 그러나 학생에게 제공되는 여러 서비스들이 기숙사에 입주한 학생들의 요구를 충족시키지 못하여, 많은 불만족과 문제점이 발생하고 있다(김미희, 2008). 대학 기숙사의 서비스 품질에 영향을 미치는 요인 중 시설, 쾌적성 및 안전성이 가장 중요하며 행정직원의 역량과 생활지도 및 직원태도도 학생 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 조사되었다(류문찬, 2009).

이에 한 U 대학을 중심으로 기숙사 행정서비스에 대한 다양한 문제점들 중, 행정직원과 사감실 간의 중복된 업무를 파악함으로써 학생 눈높이에 맞춘 업무 시스템을 진단해 보고자 한다. 이 대학의 기숙사는 BTO(Build to Operation)사업을 통해 운영 되고 있었으며, BTO사업이란 기업이 건물을 대학 측에 기부하고 계약 기간 중 운영을 통해 수익을 창출해 가는 사업이다(이성필, 2016).

이에 본 연구는 대학의 행정실 행정직과 사감실간의 직무분석(Developing A Curriculum Method, DACUM)을 통해 업무의 효율성을 높이고 학생들의 만족도를 높여 이들의 요구를 충족시키며 궁극적으로 기숙사를 둘러싼 여러 문제들을 해결해 보았다. DACUM(Developing A Curriculum)은 직업교육을 위한 교육과정 개발을 목적으로 하는 기법이며, DACUM 결과의 활용분야는 교육과정 개발뿐만 아니라 경력개발/계획 및 직무수정에까지 가능하다(이지선과 조대연, 2015). 예를 들어, 보건의료분야에서는 간호사와 간호조무사간의 업무수정에 DACUM기법의 적용이 가능할 수 있다.

본 연구에서는 DACUM기법을 통해 행정실과 사감실의 직무를 분석하였으며 그 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

1. DACUM 기법을 통해 U 대학교 행정실의 입퇴사팀과 회계팀의 업무를 분석하고 중복업무를 구분한다.
2. DACUM 기법을 통하여 행정실과 사감실간의 업무관계를 밝힌다.
3. 중요도, 빈도, 난이도를 조사하여 행정실과 사감실 업무수정을 위한 업무분장을 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 기간

본 연구는 2015년 4월 11일부터 8월 12일 까지 12주 동안 주 1회 1시간씩 U 대학을 방문하여 DACUM을 이용한 심층인터뷰를 실시하였다. 본 연구의 대상자는 U-대학의 사감실 인원 4인과 행정실 인원 4인을 선정하여, 연구에 대해 충분한 설명을 하였다. 이후 DACUM 워크샷을 통한 심층 인터뷰를 실시하였다.

2. 측정도구

1) DACUM

DACUM 기법은 Developing A Curriculum의 약자이다. 미국 오하이오 주립대학에서 발전되었고, 미국 직업교육 분야에서 다양하게 사용되고 있으며, 현장에서 요구하는 직무의 차이를 줄일 수 있는 강점과 교육과정 개발시 효과적인 방법으로 알려져 있다(권혜정 등, 2011).

하나의 직업은 하나 혹은 두 개 이상의 직무로 구성되며, 직무(Job)는 책무(Duty), 작업(Task), 작업요소(Task Element) 등으로 나누어지며, 본 연구에서는 책무(Duty)와 작업요소(Task Element)로 구분하였다.

3. 실험방법

1) DACUM 위원회 구성

방문물리치료사 직무 개발에 참여한 경험이 있는 교수 1인, 이와 관련된 대학원 연구생 3인과 U-대학의 행정실 직원 4인 및 사감실 직원 4인 모두 12명으로 DACUM 위

원회를 구성하였다.

2) 직무분석

DACUM 위원 중 방문물리치료사 직무 개발에 참여한 경험이 있는 교수 1인이 사회 및 진행의 역할을 맡고, 석사과정 학생이 기록하였다. 참석자들은 각각 행정실과 사감실의 업무를 DACUM 직무분석 절차에 따라 오리엔테이션을 거쳐 실무중심의 직무를 작성한 후 재평가하는 방식으로 DACUM chart를 개발하였다. 직무분석 중 세분류 과정 선정은 행정실과 사감실 입·퇴사팀과 회계팀을 각각 구분하여 인터뷰하여 조사한 후 연구자와 해당직원이 1:1로 재확인하는 방법으로 최종 선정하였다. 이후 직무별 빈도, 중요도, 난이도에 따라 분석하였다.

3) 업무 담당자 지정

해당업무의 구분은 중요도, 빈도, 난이도에 따라 다음의 공식으로 도출하였다. 공식에 따라 높은 점수가 핵심 업무이며, 해당 업무종사자로 결정되었다(장미선 등, 2011).

$$\text{업무분장} = \frac{\text{중요도} + \text{빈도}}{\text{난이도}}$$

4. 분석방법

본 연구는 SPSS 21.0 프로그램을 사용하여 행정실 및 사감실간의 Duty와 Task Element에 대한 빈도, 중요도, 난이도를 분석하였다.

III. 연구결과

1. 행정직의 DACUM 직무분석 결과

1) 입·퇴사팀 정규입사의 DACUM 결과

행정직 입·퇴사팀 정규입사의 DACUM 결과는 Duty가 8개, Task Element가 30개로 분석되었다. 행정직 입·퇴사팀의 정규입사의 직무의 업무는 입사신청-입사신청 접수-입사 합격처리-입금처리-호실배정-출입권한부여-입사진행-추가입사의 형태로 나누어져 행해졌다. 그에 따른 Task

Element의 경우 입사신청은 8개, 입사신청접수는 4개, 입사 합격처리는 7개, 입금처리는 2개, 호실배정은 6개, 출입권한부여, 입사진행 및 추가입사는 각각 1개로 나누어졌다(표 1).

2) 입·퇴사팀 중도입사/정규퇴사의 DACUM 결과

입·퇴사팀 중도입사의 DACUM 결과는 Duty가 8개, Task Element가 14개로 분석되었다. 행정직 입·퇴사팀의 중도입사 업무는 입사신청-입금안내-입사 합격처리-납부확인-입금처리-호실배정-출입권한부여-입사진행의 형태로 나누어져 행해졌다. 그에 따른 Task Element의 경우 입사신청은 5개, 입금안내는 2개, 입사 합격처리와 납부확인은 각각 1개씩, 입금처리는 2개, 호실배정, 출입권한부여, 입사진행은 각각 1개씩 나타났다. 또한 정규퇴사의 DACUM 결과는 Duty가 2개, Task Element가 13로 분석되었다. 입·퇴사팀 정규퇴사의 업무는 퇴사안내-퇴사진행으로 나누어져 행해졌다. 그에 따른 Task Element의 경우 퇴사안내는 10개, 퇴사진행은 3개로 나타났다(표 2).

3) 입·퇴사팀 중도퇴사의 DACUM 결과

입·퇴사팀 중도퇴사의 DACUM 결과는 Duty가 5개, Task Element가 12로 분석되었다. 행정직 입·퇴사팀의 중도퇴사 업무는 문의응대-신청서 접수-퇴사 점검-퇴사 처리-무단퇴사자 관리의 순으로 행해졌다. 이에 따른 Task Element의 경우 문의응대는 3개, 신청서 접수는 5개, 퇴사 점검은 1개, 퇴사 처리 2개, 무단 퇴사자 관리의 1개로 나타났다(표 3).

4) 회계팀 정규입사/중도입사/마감결산의 DACUM 결과

회계팀 정규입사의 DACUM 결과는 Duty가 1개, Task Element가 7개로 분석되었다. 회계팀 정규입사의 업무는 입금이라는 duty 1개로 이루어져 있었으며 그에 따른 Task Element는 7개로 나누어져 있었다. 회계팀 중도입사의 DACUM 결과 입금이라는 Duty 1개로 이루어져 있고, Task Element는 5개로 나누어져 있었다. 또한 회계팀 마감결산의 DACUM 결과 Duty가 2개 Task Element가 13개로 나타났고 업무는 학교계좌 거래내역정리와 서브원계좌 거래내역 정리의 순으로 행해졌으며 Task Element는 각각 7개와 6개로 나누어져 있었다(표 4).

표 1. 행정직 입·퇴사팀-정규입사의 DACUM 결과

Duty	Task Element	A	B	업무 담당자
A. 입사신청	1. 사감실과 공지글 내용협의	2.67	4	B
	2. 입사 기준 및 TO 요청	6	2.67	A
	3. 홈페이지 글(국/영문) 작성	1.2	2.67	B
	4. 영문검수 받기	6	7	B
	5. 홈페이지에 공지글 업로드	6	5	A
	6. 게시판에 게시글 부착	6	3.5	A
	7. 홈페이지 작동 테스트	2	9	B
	8. 홈페이지 세팅	6	3	A
B. 입사신청접수	1. 비밀번호 초기화 시키기	6	10	B
	2. 국외학생 필요시 방문대리접수	8	4	A
	3. 룸메이트 짝짓기(성립/미성립 확인)	10	4	A
	4. 관리자페이지 접속 후 전화문의응대	3.33	4.5	B
C. 입사 합격처리	1. 사감실에 합격처리기준 요청	6	8	B
	2. 불합격기준 명단 받기	6	6	A, B
	3. 학생 신청정보 확인 및 검수	2	2.5	B
	4. 학생 순위 매김	1.2	2.25	B
	5. 합격처리	2	2.67	B
	6. 학생들에게 합격여부통보	6	2.5	A
	7. 홈페이지를 통해 학생-입금액 확인	6	6	A, B
D. 입금처리	1. 은행에 텍스트파일 입금자 명단 전달하기	6	3.5	A
	2. 납입 관련 전화문의 응대	3.33	3.5	B
E. 호실배정	1. 영어/창업/6인/홈메이트/명단받기	6	7	B
	2. 영어/창업/6인/홈메이트/호실배정	6	1.75	A
	3. 호실배정 검수 작업(수동배정)	1.2	2.5	B
	4. 사감실 요청사항 처리	8	5	A
	5. 룸메이트 오류 학생 수동배정	6	3.5	A
	6. 호실배정 검수작업(자동배정)	2	1.8	A
F. 출입권한부여	1. 기숙사생 명단 보안팀에 넘기기	2	1.2	A
G. 입사진행	1. 입사진행관련 문의응대	3.33	4.5	B
H. 추가입사	1. 추가입사 접수	1.2	2.25	B

표 2. 행정직 입·퇴사팀-중도입사/정규퇴사의 DACUM 결과

Duty	Task Element	A	B	업무 담당자
A. 입사신청	1. 중도입사 승인서 받기	10	9	A
	2. 해당학생에게 신청안내하기	10	3.5	A
	3. 비밀번호 초기화 시키기	8	5	A
	4. 국외학생 필요시 방문대리접수	2.33	5	B
	5. 관리자페이지 접속/확인 후 전화문의응대	7	8	B
B. 입금안내	1. 기숙사비 계산(일할 정산)	3.33	5	B
	2. 개인별 연락 및 안내	10	4.5	A
C. 입사 합격처리	1. 홈페이지를 통한 합격 처리	3.33	6	B
D. 납부확인	1. 입금정보확인(식비/기숙사비/예치금)	3.33	9	B
E. 입금처리	1. 홈페이지에서 입금처리	10	8	A
	2. 이용자-납부자 명의 불일치시 전화확인	3.33	7	B
F. 호실배정	1. 수동배정	10	9	A
G. 출입권한부여	1. 출입권한 홈페이지에서 출입권한부여	3.33	4.5	B
H. 입사진행	1. 룸메이트 중도 입사생 알림	10	3.5	A
Duty	Task Element	A	B	업무 담당자
A. 퇴사안내	1. 시설점검 인원 요청	1.33	-	A
	2. 시설점검 인원확장 명단받기	2	-	A
	3. 시설점검 구역표 작성	4	3	A
	4. 시설점검 사항 시설팀에 인계	4	-	A
	5. 사감실에 공지문 보고	6	-	A
	6. 국문/영문 공지 작성	1.2	-	A
	7. 영어 공지글 검수받기	1.2	-	A
	8. 홈페이지 공지글 게시	6	-	A
	9. 게시판 공지글 게시	6	7	B
	10. 호실 이동 내용 작성 및 공지	6	-	A
B. 퇴사진행	1. 점거 구역별 담당자 연락처 입력	4	9	B
	2. 무단퇴사자 명단 사감실 전달	1.5	2	B
	3. 전화문의 응대	3.33	3	A

표 3. 행정직 입·퇴사팀-중도퇴사의 DACUM 결과

Duty	Task Element	A	B	업무 담당자
A. 문의응대	1. 행정실 위치안내	10	7	A
	2. 필요서류 안내	10	7	A
	3. 신청기한 안내	10	4	A
B. 신청서 접수	1. 퇴사일 확정	10	6	A
	2. 퇴사점검 신청 안내	10	7	A
	3. 환불안내	10	6	A
	4. 학생증/통장사본 복사	10	6	A
	5. 식당으로 퇴사생 알림(서류전송)	10	3.5	A
C. 퇴사점검	1. 학생과 함께 시설점검	10	2.33	A
D. 퇴사처리	1. 출입권한 삭제(평일)	3.33	3.5	B
	2. 보안팀에 출입권한 삭제요청(주말)	10	3.5	A
E. 무단퇴사자 관리	1. 사감실에 무단 퇴사자 명단전달	8	2.33	A

표 4. 행정직 회계팀-정규입사/중도입사/마감결산의 DACUM 결과

Duty	Task Element	C	D	업무 담당자
A. 입금	1. 가상계좌 입/퇴사팀에서 전달받기	8	7	C
	2. 은행에서 텍스트파일 납부자명단 전달받기	3.5	4	D
	3. 납부자명단 입금처리양식에 맞게 엑셀변환	1.75	2.67	D
	4. 기숙사 홈페이지에 파일 업로드 및 확인	3.5	3.3	C
	5. 오류시 정보통신담당자에 수정요청	1.2	2.3	D
	6. 납입관련 전화문의 응대	4.5	2.25	C
	7. 1차 기숙사 학생 현금영수증 발행	2	1.2	C
Duty	Task Element	C	D	업무 담당자
A. 입금	1. 일할 정산 명단 공유받기	2.67	4	D
	2. 학생전화응대-금액, 입금계좌 안내	2.67	2.25	C
	3. 입금확인	4	2.67	C
	4. 기숙사 홈페이지에서 입금액 및 입금일 변경	4	2.67	C
	5. 가상계좌 외 입사자들 데이터화 및 관리	4	2.25	C
A. 학교계좌 (1,2,4차 기숙사비)거래내 역정리	1. 입금자 명단 정리	1.75	2	D
	2. 입금자명 불일치 시 입금자 확인	1.6	2	D
	3. 입/퇴사팀과 정보공유	2.25	2.67	D
	4. 거래내역 작성	1.75	3	D
	5. 거래내역 내부수기결재	2.33	1.75	C
	6. 결재완료 파일 스캔	3.5	4	D
	7. 스캔본, 엑셀원본을 사감실에 전송	3.5	4	D
B. 서브원계좌(1,2,4 차 예치금/1차 예치금/기숙사비) 거래내역 정리	1. 입금자 명단 정리	2	2.25	D
	2. 입금자명 불일치 시 입금자 확인	2	2	C,D
	3. 입/퇴사팀과 정보공유	2.5	2.67	D
	4. 거래내역 작성	2	2.5	D
	5. 전표처리	3.33	2.33	C
	6. 온라인 결재	3.33	2.33	C

5) 회계팀 정규퇴사의 DACUM 결과

회계팀 정규퇴사의 DACUM 결과는 Duty가 5개, Task Element가 19으로 분석되었다. 회계팀 정규퇴사의 업무는 퇴사처리-학기인원 총정리-정산-결재-환불의 순으로 행해

졌다. 이에 따른 Task Element의 경우 퇴사처리는 1개, 학기인원 총정리도 1개, 정산은 7개, 결재는 4개, 환불은 6개로 나타났다(표 5).

표 5. 행정직 회계팀-정규퇴사의 DACUM 결과

Duty	Task Element	C	D	업무 담당자
A. 퇴사처리	1. 홈페이지에서 퇴사처리학생 목록 확인	2.33	6	D
B. 학기인원 총정리	1. 중도입사/중도퇴사/입금액/환불액 정리	2	1.2	C
C. 정산	1. 홈페이지에서 룸 이동 확인	2.67	1.8	C
	2. 월별 원격검침값 확인	2.25	2.25	C,D
	3. 수정 필요시 시설담당자에게 요청	2.5	8	D
	4. 룸 비용 정리 및 집계	2.5	2	C
	5. 프로그램 상 정산 확정	2	1.8	C
	6. 학생 환불 잔액리스트 다운로드	2	2	C,D
	7. 최종 정산 리스트 엑셀 작성	1.6	2	D
D. 결재	1. 최종 정산 리스트 서버원에 전송	1.2	1.2	C,D
	2. 품의작성-1,2,4차 기숙사 서버원 전송	1.6	2.25	D
	3. 전표처리-1,2,4차 기숙사 서버원 전송	2	2.67	D
	4. 최종정산리스트에 따라 총액받기	1.6	3	D
E. 환불	1. 1,2,4차 기숙사 환불계좌 환불금액 확인	1.4	2	D
	2. 학생병단 엑셀작성	1.75	3	D
	3. 은행방문	1.4	3.5	D
	4. 학생계좌에 환불액 입금	1.4	2.33	D
	5. 계좌오류 및 불능자 확인 후 추가지급	2	2.5	D
	6. 입금증/결재 난 품의문 파일처리	2	4	D

6) 회계팀 중도퇴사의 DACUM 결과

회계팀 중도퇴사의 DACUM 결과는 Duty가 5개, Task Element가 24으로 분석되었다. 회계팀 중도퇴사 업무는 신청서 접수-퇴사처리-정산-결재-환불의 순으로 행해졌다.

이에 따른 Task Element의 경우 신청서 접수는 3개, 퇴사처리는 1개, 정산은 6개, 결재는 5개, 환불은 9개로 나타났다(표 6).

표 6. 행정직 회계팀-중도퇴사의 DACUM 결과

Duty	Task Element	C	D	업무 담당자
A. 신청서 접수	1. 전화문의응대	3	2.67	C
	2. 방문응대	3	2.67	C
	3. 신청서/학생증/통장사본 검토 및 정리	3.33	3	C
B. 퇴사처리	1. 입/퇴사팀으로부터 퇴사신청서 받음	3.33	8	D
C. 정산	1. 수광비처리-호실인원 확인	2.33	2.67	D
	2. 수광비처리-룸비용 정리 및 집계	2.5	2.33	C
	3. 수광비처리-원격검침값 확인/수정	2.5	2.25	C
	4. 수광비처리-1인당 청구서 정산 및 확정	2	2.67	D
	5. 수광비처리-영수증 출력	3.33	2.5	C
	6. 기숙사비처리-환불기준에 따라 수기정산	2.5	2.67	D
D. 결제	1. 수기결제-서류구비	2.67	2.67	C,D
	2. 수기결제-결제라인 연락 및 결제	2.67	2.67	C,D
	3. 온라인결제-환불의뢰서작성 및 내부결제	2.25	2	C
	4. 온라인결제-환불의뢰서 스캔	3.5	2	C
	5. 온라인결제-스캔파일 사감실로 전송	4.5	2.67	C
E. 환불	1. 품의 작성-1,2,4차 기숙사 서버원 전송	2.25	2.67	D
	2. 전표처리-1,2,4차 기숙사 서버원 전송	2.25	3.5	D
	3. 1,2,4차 기숙사 환불계좌 환불금액 확인	3	6	D
	4. 10명 이하의 경우 수기 작성	2	3	D
	5. 10명 이상의 경우 엑셀 작성	2.25	2.67	D
	6. 은행방문	3	5	D
	7. 학생계좌에 환불금 입금	3	6	D
	8. 입금증/결재난 품의문/신청서 파일처리	4.5	6	D
	9. 환불문의 전화/방문 응대	3.33	2.5	C

7) 사감실 정규입사의 DACUM 결과

사감실 정규입사의 DACUM 결과는 Duty가 8개, Task Element가 23개로 분석되었다. 사감실 정규입사의 업무는 매학기 기숙사 운영결정-매학기 기숙사 실무협의-입사신청-입사합격처리-기숙사비 수납-최종합격처리-기숙사 호실

배정-입사/방배정의 순으로 행해졌다. 이에 따른 Task Element의 경우 매학기 기숙사 운영결정은 2개, 매학기 기숙사 실무협의는 6개, 입사신청은 2개, 입사합격처리는 1개, 기숙사비 수납은 4개, 최종합격처리는 6개, 기숙사 호실배정 및 입사/방배정이 각각 1개씩으로 나타났다(표 7).

표 7. 사감실-정규입사의 DACUM 결과

Duty	Task Element	E	F	G	H	업무 담당자
A. 매학기 기숙사 운영결정	1. 입주자 자격기준 결정	1	1.2	2.7	6	H
	2. 기숙사별 TO 결정	1.6	1.2	2	2.3	H
B. 매학기 기숙사 실무협의	1. 정기점검 방향성 결정	3	1.3	3.5	2	G
	2. 수시점검 방향성 결정	3	1.3	3	2	E,G
	3. 서브원과 매일 회의진행	3	4	8	5	G
	4. 화)사감장교수님 주례회의	2.3	1.7	3.5	1.6	G
	5. 금)학생처 회의	2.3	2	1.7	1.4	E
	6. 운영사주관 월말 기숙사 현황보고회	2	2.3	2.3	1.2	F,G
C. 입사신청	1. 서브원과 일정 조정/협의	2.3	1.5	2	2.3	E,H
	2. 서브원에 홍보 횡수/방법 오더	3	2.5	3.5	3.5	G,H
D. 입사합격처리	1. 기숙사 합격자 순위 결정	4	1.8	2.7	2.3	E
E. 기숙사비 수납	1. 일정공지	2	4	2	3	F
	2. 기숙사비 수납 및 유예자 서류접수	2.3	1.2	2.3	3.5	H
	3. 사감장 결재서류 승인 받기	2.5	2	4	3.3	G
	4. 기숙사비 유예신청자 결정 후 서브원 통보	2.5	2	4.5	3	G
F. 최종합격처리	1. 기숙사비 미납자 파악	2.5	1.4	4	3	G
	2. 유예자 리스트 작성	2.5	1.3	4	3	G
	3. 작성한 리스트 서브원에 전달	2.5	3	4	4.5	H
	4. 서브원으로부터 명단 받기	2.5	3	4	4.5	H
	5. 기숙사 추가 합격자 처리	1.5	1.4	1.8	3	G
	6. 서브원에 추가 합격자 통보하기	2	4	2.3	3	F
G. 기숙사 호실배정	1. 서브원에 수가배정 요청하기	2	2	4	1.4	G
H. 입사/방배정	1. 정책관련 민원 업무/전화응대	2	2	1.4	3.3	H

8) 사감실 중도입사/정규퇴사/중도퇴사의 DACUM 결과

사감실 중도입사의 DACUM 결과는 Duty가 4개, Task Element가 10로 분석되었다. 사감실 중도입사의 업무는 학생문의 요청-입사승인결정-방배정 요청-회계의 순으로 행해졌다. 이에 따른 Task Element는 학생문의 요청은 3개, 입사승인결정과 방배정 요청은 각각 1개씩, 회계는 5개로 나누어져 있었다. 사감실 정규퇴사의 업무는 DACUM 결과 Duty가 3개, Task Element가 5개로 나누어져 있었으며 퇴사일정공고-입/퇴사팀에서 점검 미 실시 학생 명단 받기-운영위원회 상정의 순으로 행해졌다. 이에 따른 Task

Element의 경우 퇴사일정공고는 1개, 입/퇴사팀에서 점검 미 실시 학생명단받기는 3개, 운영위원회 상정은 1개로 나타났다. 또한 사감실 중도퇴사의 DACUM 결과는 Duty가 6개, Task Element가 12개로 나타났다. 이의 업무는 신청-퇴사 청소 점검-입/퇴사팀에서 점검 미 실시 학생 명단받기-운영위원회 상정-퇴사승인-회계의 순으로 이루어져 있었다. Task Element는 신청과 퇴사청소점검은 각각 1개씩, 입/퇴사팀에서 점검 미 실시 학생 명단받기는 3개, 운영위원회 상정 및 퇴사승인은 각각 1개씩, 회계는 5개로 나누어져 있었다(표 8).

표 8. 사감실-중도입사/정규퇴사/중도퇴사의 DACUM 결과

Duty	Task Element	E	F	G	H	업무 담당자
A. 학생문의요청	1. 휴학생/재학생 파악	7	3	8	2	G
	2. 중도입사 사유확인	3.5	1.3	8	1.5	G
	3. 입주기간 확인	4	3	6	4	G
B. 입사승인결정	1. 사장감 승인 받기	6	1.5	8	4	G
C. 방배정 요청	1. 입/퇴사팀에 승인내역(승인결제서류)전달	2	2	8	2.3	G
	1. 입/퇴사팀에게 기숙사비 수납리스트 받기	-	2	8	2	G
D. 회계	2. 기숙사비 수납리스트 검토	-	3	4.5	2.3	G
	3. 학교내부 회계 전산시스템과 리스트비교	-	4	4.5	1.8	G
	4. 리스트와 공문을 학교재무팀에 전달하기	-	2	3	2.3	G
	5. 리스트와 공문서류 정리 및 보관	-	6	6	2.7	F,G
Duty	Task Element	E	F	G	H	업무 담당자
A. 퇴사일정공고	1. 잔류 이동일 공고	2	1.2	3.5	1.8	G
B. 입/퇴사팀에서 점검 미 실시 학생 명단받기	1. 무단 퇴사자 면담	2.3	2.3	2.3	1.8	E,F,G
	2. 점검 미 실시 학생 별점 부여	1.8	3.5	4	2	G
	3. 학생 수인 확인	1.8	1.4	2.7	1.8	G
C. 운영위원회 상정	1. 위원회 결정에 따라 학생징계처리	2.3	1.5	2.7	1.4	G
Duty	Task Element	E	F	G	H	업무 담당자
A. 신청	1. 신청 받기	2.5	3	6	3	G
B. 퇴사 청소 점검	1. 퇴사 청소 점검	1.8	2	6	1.8	G
C. 입/퇴사팀에서 점검 미 실시 학생 명단받기	1. 무단 퇴사자 면담	1.8	1.5	2.3	2	G
	2. 점검 미 실시 학생 별점 부여	1.8	6	7	1.8	G
	3. 학생 수인 확인	1.8	1.4	3.5	1.8	G
D. 운영위원회 상정	1. 위원회 결정에 따라 학생 징계 처리	2.3	1.2	1.8	1.4	E
E. 퇴사승인	1. 퇴사 승인	2	3	5	3.5	G
F. 회계	1. 입/퇴사팀에서 환불의뢰서 스캔자료 받기	-	5	7	8	G
	2. 입금에 대한 통합데이터 관리	-	3	2.7	2.3	G
	3. 재무팀 입금의뢰서 양식에 따라 서류작성	-	3	3	1.6	G
	4. 재무팀에 입금의뢰서 전달하기	-	3	4	2	G
	5. 중도 퇴사자 서류 데이터 정리	-	1.5	3.5	3.5	G

IV. 고 찰

본 연구는 DACUM(Developing A Curriculum Method)을 활용하여 일개 대학 기숙사를 둘러싼 행정실 직원과 사감실 직원의 업무를 분석하였다(한국직업능력개발원, 2005). 그동안 DACUM을 이용한 다양한 직업군의 직무분석이 시행되어왔다(김해성 등, 2008; 용준환 등, 2011; 유형식 등, 2011; 조정숙 등, 2008). 또한 본 연구에서는 행정실 직

원 간 입퇴사팀과 회계팀과의 중복된 업무로 인한 갈등을 제거하기 위해서 DACUM 분석기법을 활용하여 업무수정을 위한 업무분장을 시도하였다(이지선과 조대연, 2015; 장미선, 2011). 연구 결과 U대학의 경우 사감실과 행정실 간의 업무 중복과 혼선으로 인해 학생들의 불만족이 증가할 것이라고 예상했던 것과는 달리 사감실과 행정실 간의 중복 업무는 존재하지 않았고, 단지 행정실이 입퇴사팀과 회계팀으로 나누어져 중복된 업무로 인해 학생들의 불만족 요인이 증가되고 있음을 알 수 있었다(그림 1).

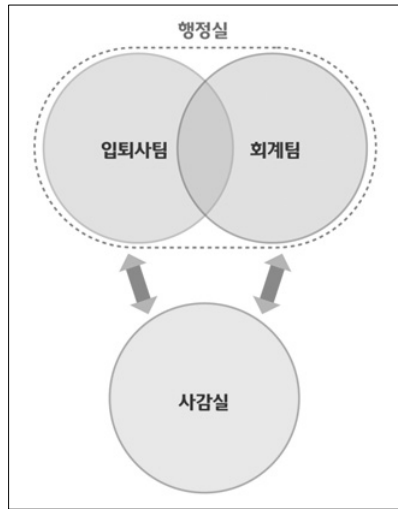


그림 1. U대학 기숙사를 둘러싼 행정실(입퇴사팀·회계팀)과 사감실간의 업무 관계

행정실 입퇴사팀 A, B(2명)의 업무를 지정해본 결과 정규입사 총 30개의 Task Element중 A의 업무가 13개, B의 업무가 15개였으며 동시에 할 수 있는 업무는 단지 2개에 불과하였다(표 1). 중도입사의 경우에는 총 14개의 Task Element중 A의 업무가 7개, B의 업무가 7개였으며 동시에 하는 업무는 없었다. 정규퇴사의 경우 13개의 Task Element중 A의 업무가 8개, B의 업무가 3개였으며 동시에 이루어지는 업무는 없었다(표 2). 중도퇴사의 경우 Task Element 12개중 A의 업무가 11개, B의 업무가 1개로 나타났다(표 3). 행정실 입퇴사팀 전체적인 업무는 A는 39개, B 26개, 동시에 하는 업무 2개로 조사되었으며 이를 통해 볼 때, A의 업무의 개수가 B보다 많은 것으로 조사되었으며 업무분장의 재배치가 필요한 것으로 사료된다.

행정실 회계팀 C, D(2명)의 업무를 분석해본 결과 정규입사 총 7개의 Task Element중 C의 업무가 4개, D의 업무가 3개로 조사되었고, 중도입사 총 5개의 Task Element중 C의 업무가 4개, D의 업무가 1개로 나타났으며, 마감결산 총 13개의 Task Element중 C의 업무가 3개, D의 업무가 9개로 조사되었다. 동시에 할 수 있는 일은 1개뿐이었다(표 4). 정규퇴사의 Task Element 19개중 C의 업무는 4개, D의 업무는 12개로 조사되었고, 동시에 할 수 있는 업무는 3개로 나타났다(표 5). 중도퇴사 24개의 Task Element중 C의 업무는 10개, D의 업무는 12개로 나타났으며, 동시에 할

수 있는 업무는 2개로 조사되었다(표 6). 행정실 회계팀 전체적인 업무는 C의 업무가 25개, D가 37개로 조사되었으며, 동시에 할 수 있는 업무는 6개로 나타나 업무분장의 재배치가 필요한 것으로 조사되었다.

사감실 정규입사 담당자 E, F, G, H(4명)의 업무를 지정해본 결과 정규입사 총 23개의 Task Element중 E는 1개, F는 2개, G는 9개, H는 6개, E와 G가 동시에 할 수 있는 업무가 1개, F와 G가 동시에 할 수 있는 업무가 1개, E와 H가 동시에 할 수 있는 업무가 1개, G와 H가 동시에 할 수 있는 업무가 1개로 나타나 비교적 업무배치가 잘 배분되어 있음을 알 수 있었다(표 7). 그러나 중도입사의 경우 총 10개의 Task Element중 G의 업무가 9개, F와 G가 동시에 할 수 있는 업무가 1개로 나타났고, 정규퇴사의 경우 Task Element 5개중 G의 업무가 4개, E, F, G가 동시에 할 수 있는 업무가 1개로 조사되었다. 마지막으로 중도퇴사의 경우 12개의 Task Element중 G의 업무가 11개 E의 업무가 1개로 조사되어 업무의 재배치가 필요한 것으로 나타났다(표 8).

일반적으로 한 조직 내에서 동료와의 관계에 따라 이직 의도가 감소하고 조직의 충성도가 높아진다는 보고가 있다(나정과 박창현, 2013). 그러나 본 연구결과처럼 업무가 특정인에 가중되는 상황에서는 동료와의 관계가 서먹해지고, 결국 이직으로 연결될 가능성이 높아진다. 이에 업무의 재배치를 통해 직무만족과 충성도를 높인다면, 기숙사를 이용하는 학생들의 이용만족도에도 영향을 미치게 될 것이다.

몇 가지 제안을 하자면, 업무 매뉴얼의 개발이 시급하며, 행정실 및 사감실의 업무 매뉴얼 개발을 통해 직원 대상 교육이 가능할 것으로 파악된다(원석희, 1995). 즉 업무를 시각화를 통해 서로 간 업무내용 및 단계별 순서를 파악하는 것이 필요하다.

V. 결론

본 연구는 일개 대학의 기숙사를 둘러싼 행정실과 사감실의 업무를 파악하고 분석하기 위해 2015년 4월 11일부터 8월 12일까지 12주간 DACUM(Developing A Curriculum

Method)을 이용한 심층인터뷰를 실시하였다. DACUM을 통하여 행정실과 사감실의 업무를 분석하여 비교하였고, 중요도, 빈도, 난이도의 점수를 활용하여 핵심업무 및 해당 업무중사자를 구분하였다. 이에 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 표면적으로 보이는 행정실과 사감실 간의 업무 중복은 없었다.

둘째, 행정실이 입퇴사팀과 회계팀으로 나누어져 있었으며, 이들 간의 중복업무로 인한 갈등요소가 존재하였다.

셋째, 행정실 입퇴사팀 2명과 회계팀 2명의 업무를 분석해 본 결과 해당 업무가 특정인에게 몰리는 경향이 발견되어 업무의 재배치가 필요하였다.

넷째, 사감실 담당자 4명의 경우에도 특정인에게 업무가 가중되어 업무의 재배치가 필요하였다.

따라서 본 연구의 결과를 종합해보면 DACUM을 통한 직무분석기법을 활용하여 직무간 업무의 중복으로 인한 갈등의 요소들을 조사하였으며, 업무의 재배치를 통해 동료 간 관계회복과 조직의 충성도를 높일 수 있을 것으로 보인다. 또한 이를 통해 직원 역량을 강화하여 대학 기숙사의 서비스 질을 높여 학생 만족도를 극대화하여 건강한 기숙사 생활을 가능하게 할 수 있을 것으로 사료된다.

참고문헌

오난숙, 박재용, 한창현(2011). 대학생의 기숙사 생활 여부에 따른 건강증진행위와 관련요인. 보건교육건강증진학회지, 28(2), 27-40.

민소영(2013). 기숙사 거주 대학생의 자아존중감, 우울 및 인지적 정서조절전략의 관계. 정신간호학회지, 22(4), 265-272.

김미희(2008). 대학생의 기숙사 실내공간에 대한 주거만족

도. 한국주거학회논문집, 19(6), 145-155.

류문찬(2009). 대학 기숙사의 서비스품질 측정 및 중요도-성과분석. 품질경영학회지, 37(1), 56-68.

이성필, 홍정표(2016). 기숙사 고객만족 수렴을 통한 서비스디자인 제안 사례연구. 한국감성과학회 추계학술대회지, pp.74.

이지선, 조대연(2015). DACUM의 활용: 국내학술논문을 중심으로. HRD연구, 17(4), 1-8.

권혜정, 송영화, 이정희 등(2011). DACUM 기법에 의한 물리치료사의 직무분석. 대한물리치료과학회지, 18(4), 19-29.

장미선, 이유진, 조현정(2011). 목회자사모의 DACUM 직무분석과 교회비서와의 비교연구, 비서학논총, 20(2), 79-103.

나정, 박창현(2013). 사립 유치원 교사의 직무 불만족이 창의적 직무수행의도로 전환될 수 있는 조건 탐색. 열린 유아교육연구, 18(1), 159-178.

원석희(1995). 중소기업의 혁신지향성 업무메뉴얼 도입에 관한 사례연구. 중소기업연구, 17(2), 123-139.

한국직업능력개발원(2005). 직업교육훈련 프로그램 개발을 위한 직무분석 지침서. 서울, 한국직업능력개발원.

김해성, 김순경, 강주성(2008). DACUM 직무분석을 통한 치매전문운동지도사 양성교육과정 개발연구. 한국노년학회지, 28(2), 357-375.

용준환, 최혜숙, 정원미 등(2011). DACUM 기법을 통한 작업치료사의 직무분석. 대한작업치료학회지, 19(2), 79-109.

유형식, 김영훈, 김기훈(2011). DACUM 기법에 의한 병원 행정사 직무분석. 병원경영학회지, 16(1), 124-141.

조경숙, 강현숙, 김주현 등(2008). DACUM 직무분석 기법을 이용한 외래간호사의 직무분석. 임상간호연구, 14(2), 31-45.