

비즈니스 영어 업무 능력에 대한 TOEIC의 예측 타당도 검증과 델파이 연구

김 은 상(양명고등학교)

최 연 회(이화여자대학교)*

Kim, Eun-Sang and Choi, Yeon-Hee. 2004. A Study on the Development of Business English Tests Based on an Analysis of the Predictive Validity of the TOEIC and a Delphi Study of Working Skills in English to be Assessed. *Korean Journal of English Language and Linguistics* 4-2, 229-255. The TOEIC has widely used to evaluate business English proficiency in Korea, but those who achieved high scores still often face difficulties in performing their duties in English at work. This implies that the test may not evaluate business English proficiency effectively enough. With an ultimate goal of proposing an effective way of assessing business English proficiency, therefore, this study analyzed the predictive validity of the TOEIC. A correlation analysis was conducted between TOEIC scores of 64 office workers of multinational companies and their working skills in English evaluated by themselves, and their colleagues and seniors. Its results illustrated a significant correlation between their listening and reading scores and their working skills measured by all the groups, but not between their scores and their working skills in speaking and writing. In addition, the study did a delphi study to identify working skills in English to be assessed in business English tests and a contents analysis of the TOEIC. The results suggest business English tests should be able to assess working skills by work types and more direct testing of working skills in speaking and writing is needed.

Key Words: business English tests, predictive validity, TOEIC, delphi study

1. 서론

*제1저자(김은상); 공동저자(최연회)

TOEIC은 현재 세계 각국에 도입되어 널리 활용되고 있으며, 국내에서는 공공기관 및 기업체를 비롯하여 대학에서의 학점인정, 졸업자격 시험 등에서 비즈니스 영어 평가의 목적으로 가장 선호되고 있다(박남식, 조준학, 김충배, 김임득, 최인철, 1998; 조은상, 1998). TOEIC을 활용하는 기관 및 기업체에서는 각종 부문에 TOEIC 성적을 폭넓게 적용하고 있으며, 일정 기준을 설정하여 인사고과에 반영하기도 한다. 특히 인사정책과 관련된 의사결정시 객관적인 지표인 TOEIC 점수는 다른 자료들에 비해 상대적으로 더 중요한 근거 자료로 활용되곤 하지만, 상당수 기업의 인사담당자들은 TOEIC 성적이 과연 수험자들의 실제 영어 능력을 잘 반영하고 있는가에 대한 의문을 제기하고 있다. 또한 TOEIC 점수가 영어 말하기 능력을 잘 예측하여 주지 못한다고 지적하고 있다. TOEIC 점수가 높은 사람들도 현장에서 직접 영어로 업무를 수행하는 데 어려움을 겪는 경우가 많다고 한다.

우리 나라에서 비즈니스 영어 능력을 평가하기 위해 흔히 사용되는 TOEIC은 이미 여러 연구(박남식 등, 1998; 정행, 2000; 조은상, 1998)에서 지적한 바와 같이, 높은 수준의 정교한 영어 구사력을 평가하지 못할 뿐만 아니라 수험자의 실제 언어 구사력과 점수 사이에는 괴리가 나타나기도 한다. 이는 곧 TOEIC 시험이 한국 비즈니스 현장에서 필요한 영어 업무 능력을 제대로 평가하는 데에 한계가 있음을 의미한다. 따라서 TOEIC 시험이 한국 비즈니스 현장에서 필요한 영어 업무 능력을 어느 정도 평가하고 있는지에 대한 연구가 필요하다고 본다.

이에 본 연구에서는 입사시 제출한 TOEIC 시험 성적과 실질적인 영어 업무 능력 평가 사이에 어떠한 관계가 있는지 알아보고 한국 실정에 맞는 비즈니스 영어 평가 개발 방향을 제시하고자 한다. 이를 위해 실제 비즈니스 현장에서 근무하고 있는 사람들을 대상으로 입사시 제출한 TOEIC 성적과 영어 업무 능력에 대한 자가, 상사, 동료 평가 간에 어떠한 상관 관계가 있는지를 알아본다. 그리고 비즈니스 현장에서 근무하고 있는 직원과 상사들을 대상으로 비즈니스 영어 평가에 반영해야 할 내용이 무엇인지 알아보고, 이를 TOEIC 시험 내용과 비교 분석함으로써, 한국 실정에 맞는 비즈니스 영어 평가 개발 방향을 제시하고자 한다.

2. 선행연구

2.1. EBP에 관한 선행연구

해외에서 EBP(English for Business Purposes)에 관련된 연구는 주로 비즈니스 상황에서 필요한 의사소통 능력에 관한 연구가 많다. 예를 들어서, 브라질 사람들의 비즈니스 문맥에서 의사소통 패턴을 조사한 Barbara, Celani, Collins와 Scott(1996)의 연구나 비즈니스 협상을 조사한 Charles (1996)의 연구가 있다. 반면에 국내의 EBP에 관련된 연구는 주로 교과과정에 대한 것이 대부분이다. 김영실(1993)은 비서학을 공부하는 학생들이 필요로 하는 영어를 교수, 학습하는 데 있어서 ESP(English for Specific Purposes)의 개념과 방법을 이용하여 EBP 교과 설계의 기초가 되는 요구분석을 하였다. 유근선(2000)은 외국인 상사와 일하는 비서 20명을 대상으로 비서들의 업무상 영어 능력에 대해 가지고 있는 인식을 심층 인터뷰를 통해서 알아보았다. 이 외에도, 황혜진(2001)은 국제회의 커뮤니케이션 분야를 대상으로 ESP 교과과정 개발을 위해 80명의 여대생을 대상으로 설문지를 이용하여 요구분석을 하였다.

영어 평가 관련 연구는 90년 이후 더욱 본격화되었으며 최근 국내 연구가 활발한 분야이다. 그러나 ESP 평가, 특히 EBP 평가에 관한 연구는 간접적으로 그 중요성이 언급된 것만 있을 뿐 심도 있는 연구가 이루어지지 않고 있다. 전지현(2002)은 일반영어 능력과 비즈니스 영어 업무 수행능력과의 관계와 비즈니스 영어 업무와 대학 영어 교육과의 관계를 살펴봄으로써 비즈니스 현장에 대한 업무 분석에 근거하여 교육 내용의 개발이 필요하다고 주장하였다. 전지현과 최윤미(2002)는 우리 실정에 맞는 비즈니스 영어 평가 내용을 개발하는 데 필요한 내용을 파악하였다. 박남식 등(1998)은 대학생과 대기업 연수생을 대상으로 분야별로 전문화된 영어시험 개발의 필요성을 주장했다.

이와 같이 국내 연구는 비즈니스 영어 능력 평가보다는 교육 프로그램에 초점이 맞추어져 왔다. 그러나 직원 선발 및 인사고과 등을 위해 비즈니스 영어 능력 평가 결과를 필요로 하는 회사들이 많이 있으므로 우리 나라에 필요한 비즈니스 영어 능력 평가가 대한

연구가 더 많이 필요하다고 본다.

2.2. 예측타당도에 관한 선행연구

예측타당도에 관한 국내외연구는 주로 대학입학성적이 입학 후 학업성취도를 얼마나 예측해 주느냐에 관한 연구로 이루어져 오고 있다(Trusheim & Crouse, 1982; Hand & Prather, 1985, Bridgeman, Jenkins, & Ervin, 1999; 이종성, 연문희, 양승실, 강계남, 1994; 박영신, 1995; 강승호, 1999; 지은림, 2001). 이 연구들은 대부분 상관계수 산출이나 회귀분석법을 사용하는 타당도를 분석하였다. 그러나 비즈니스 영어 시험에 관한 타당도 연구는 많이 이루어지고 있지 않다. 우리 나라에서는 TOEIC 점수를 비즈니스 영어 능력을 측정하는 도구로서 많이 사용하고 있지만 TOEIC 점수가 실제 비즈니스 영어 능력을 얼마나 예측해 주는지에 대한 연구가 거의 이루어지고 있지 않다.

한편 해외에서는 TOEIC 시험을 개발한 ETS(Education Testing Services)가 이의 예측타당도를 분석해왔다. TOEIC 점수와 수험자의 실제 영어능력간의 상관 관계를 밝히는 대규모 조사연구를 실시하였다(Woodford, 1982). 그 결과 영어구사력 측정 인터뷰로 산출된 영어능력점수와 TOEIC의 듣기점수는 .75의 상관을, 읽기점수와는 .69의 상관을, 그리고 인터뷰 결과 산출된 영어능력 점수와 TOEIC 총점간에는 .76정도의 상관이 존재하는 것으로 나타났다. 또한 ETS와 관련된 국내 재단(International Communication Foundation, 1998)(이후 ICF)은 실제 상황에서의 영어 수행도와 TOEIC 점수 간의 상관정도를 조사하였다. 그 결과 75개 항목으로 구성된 구체적인 행동 문항들에 대한 수행 여부를 스스로 보고하게 하여 산출된 자기진단 점수와 TOEIC 점수 간에 역시 긴밀한 연관성이 있음이 확인되었다. TOEIC의 읽기 점수는 영어읽기가 필요한 상황에서의 수행도와 .62의 상관을 지니는 것으로 나타났으며, TOEIC의 듣기점수와 실제 듣기수행에 대한 자기평가 간에는 .65정도의 상관 관계가 존재하는 것으로 나타났다. 제3자에게 각 응답자들의 영어실력에 대한 동일한 문항들을 토대로 평가하여 보게 한 결과 읽기, 쓰기, 말하기, 듣기, 회화 영역 모두에서 72.3%정도의 상당히 높은 평가자간 일치도가 산출되었다. 아울러 이수정(1999)은 TOEIC 타당화

에 관한 연구를 하였다. 한국인 147명을 대상으로 3개월 간격으로 둔 검사 재검사 신뢰도, 그리고 내적 일관성 등의 신뢰도 지수들은 분석한 결과, TOEIC 시험은 상당히 내적으로 일관되며 검사 재검사 신뢰도도 높은 것으로 나왔다. 그리고 검사의 준거관련 타당도를 알아보기 위하여 산출된 영어의 다른 영역과의 상호관련성을 조사하였는데, 적절한 수준의 상관계수가 산출되어 공인타당도가 있다고 보았으며, 자기보고식 영어수행 점수와의 관련성도 높아 예측 타당도가 높다고 보고하고 있다.

TOEIC 시험은 직원 선발과 인사고과를 위해 널리 사용되고 있지만, 이에 대한 체계적인 연구는 시험 개발 기관을 중심으로 이루어져 좀더 객관적인 시각에서의 연구가 부족한 편이다. 이에 본 연구에서는 국내 대입 전형 예측 타당도 측정방법에서 많이 사용되는 상관계수 산출법과 회귀분석을 이용하여, 다국적 기업에서 종사하는 직원들을 대상으로 TOEIC 시험과 실제 비즈니스 영어 업무 능력 간의 상관 관계를 알아보려고 한다.

2.3. 비즈니스 영어 평가에 관한 델파이 방법의 선행연구

델파이방법은 1960년대 중반 이후부터 산업, 정책, 의학, 지역계획 등 그 활용범위가 넓어지면서 교육 분야의 연구에도 널리 활용되기 시작했다. 특정 분야에서 요구되는 능력에 대한 연구는 우선적으로 그 분야의 기능과 직무를 원활히 수행하기 위한 필수적인 지식과 능력에 대해 해당 전문가 집단의 의견을 조사하는 것으로부터 행해져야 하기 때문에(Thach & Murphy, 1995), 전지현과 최윤미(2002)는 한국적인 상황에 적합한 비즈니스 영어 평가 개발시 반영되어야 할 내용을 델파이 방법을 이용하여 파악하였다. 즉 연구를 위하여 선정된 전문가 집단에게 영어 업무 수행이 우수한 직원 선발을 위해 평가해야 할 영어 능력이 무엇인지 아울러 비즈니스 현장에서 빈번한 영어 업무, 어려운 영어 업무, 중요한 영어 업무가 무엇인지 알아본 후 비즈니스 영어 평가내용 개발을 제안하였다. 그러나 비즈니스 영어 평가에 반영되어야 할 내용에 관해 직원과 상사의 견해 차이에 대해서는 연구되지 않았다. 따라서 본 연구에서는 델파이 방법을 이용하여 비즈니스 영어 평가에 반영되어야 할 내용에 관한 직원과 상사의 견해 차이를 알아보려고 한다.

3. 연구방법

3.1. 연구문제

본 연구는 영어로의 비즈니스 업무 능력을 평가하기 위해서는 어떤 내용이 평가되어야 하는지 알아보기 위하여 다음과 같은 연구 질문을 중심으로 TOEIC 점수의 예측 타당도를 조사하고 델파이 방법을 통해 다국적 기업의 일반 직원 및 상사에게 설문 조사를 실시하였다.

1. TOEIC의 듣기 점수, 읽기 점수, 총점과 실제 비즈니스 영어 업무 능력에 대한 자가 평가, 상사 평가, 동료 평가 간에는 어떠한 상관 관계가 있는가?
2. 한국 실정에 맞는 비즈니스 영어 평가 개발시 반영해야 할 내용에 대한 직원과 상사의 견해에는 어떠한 차이가 있는가? 즉 직원과 상사 각각 입장에서 생각하는 자주하는 영어 업무, 어려운 영어 업무, 중요한 영어 업무는 무엇이며, 직원과 상사 각각 입장에서 생각하는 영어 업무 수행 능력이 우수한 직원 선발을 위해 평가해야 할 영어 업무는 무엇인가?
3. 비즈니스 현장에서 업무 영역별 종사자들의 비즈니스 영어 업무 능력 평가를 위해 반영해야 할 내용과 TOEIC 시험 문항 간에는 어떠한 차이가 있는가?

3.2. 연구대상

본 연구는 비즈니스 영어에 대해 전문적이고 포괄적인 견해를 제공해 줄 수 있는 다국적 기업 비즈니스 영어 실무자들을 연구대상으로 선정하였다. 다국적 기업이 국내 기업이나 정부조직, 공기업 등에 비해 영어 업무 빈도가 높은 것으로 나타나서(조은상, 1998), 다국적 기업에 종사자들 중에서 업무상 영어를 60%이상 사용하면서 본 연구에 참여 의사가 있는 사람에 한하여 사전 동의를 얻었다. 연구 참여 의사를 밝힌 일반직 직원 66명과 이들의 직속 상사 34명을 연구 대상으로 선정하였다. 그리고 직원과 상사는 동일 부서에서 동일 업무를 하는 사람들로 선정하였다.

연구 참여자의 구성을 보면 표1과 같다. 직원들 중 사원급은 25

표1. 설문 참여자

직급	직위별 참여자수(명)		업종	직위별 참여자수(명)	
	직원	상사		직원	상사
사원급	25	0	서비스업	8	2
대리급	26	7	정보통신업	10	7
주임급	8	1	계약업	5	3
과장급	7	10	제조업	28	13
차장급	0	9	컨설팅	2	2
부장급이상	0	7	헤드헌터	13	7
합계	66	34	합계	66	34

명, 대리급은 26명, 주임급은 8명, 과장급 7명이고, 이들의 상사 34명이었다. 이들의 근무 중인 회사를 업종과 근무 부서를 살펴보면, 서비스업은 직원 8명, 상사 2명으로 예약부와 영업부에서 근무하고, 정보통신업(IT)은 마케팅 부서에서 근무하는 직원 10명, 상사 7명, 계약업은 영업부에 근무하는 직원 5명, 상사 3명, 제조업은 직원 28명, 상사 13명으로, 영업기획부, 마케팅, 경영관리, 수출팀, 재무부 등에 근무하였다. 그리고 컨설팅은 마케팅 부에서 근무하는 직원 2명, 상사 2명, 헤드헌터는 직원 13명, 상사 7명이었다.

3.3. 연구도구

(1) TOEIC 시험의 예측타당도를 알아보기 위한 설문지

TOEIC 시험의 예측타당도를 알아보기 위해 제1차, 제2차 설문지를 제작하였다. 연구 도구는 본 연구자에 의해 작성되었다. 제1차 설문지는 연구대상자들의 기본정보, 입사시 제출한 TOEIC 점수, TOEIC에 대한 개인적 견해와 비즈니스 현장에서 가장 중요한 영어 기능, 비즈니스 영어 평가 방법 등에 관해서 질문지 형식을 폐쇄형으로, 직원용과 상사용 설문지로 구성하였다(부록 참조). 그리고 제2차 설문지는 비즈니스 현장에서 일어나는 업무를 말하기/듣기 18문항, 듣기 6문항, 쓰기 20문항, 읽기 영역 19문항으로 나누어 총 62문항을 5점 척도상에 평가하도록 하는 자가 평가, 상사 평가, 동료 평가용 설문지로 나누어 제작되었다. 비즈니스 현장에서 일어나는 업무는 Hollett(2000), Alexander (2001), Barnard와 Cady(2002), Naunton(2002), Sweeney와 Wallwork(2003)의 비즈니스 영어 교재에 언급되어 있는 내용을 바탕으로 제작하였다.

(2) 비즈니스 영어 평가에 반영되어야 할 내용에 대한 설문지

한국 실정에 맞는 비즈니스 영어 평가 개발시 반영되어야 할 내용에 대한 직원과 상사의 의견 차이를 알아보기 위해 전문가 집단을 대상으로 3회에 걸친 델파이 방법을 사용하였다. 본 연구에서 총 3차례에 걸쳐 델파이를 실시하는 이유는 일반적으로 델파이 연구에서 전문가 집단의 합의가 형성되는 것이 제3차 설문에서이기 때문이다. 설문지는 본 연구자에 의해 작성되었다. 제1차 설문지는 전지현과 최윤미(2002), McNamara(1996) 연구를 바탕으로 제작되었는데, 빈번한 영어 업무, 어려운 영어 업무, 중요한 영어 업무, 평가해야 할 영어 능력에 대한 개방형 문항으로 구성되었다(부록 참조).

제1차 설문의 결과는 업무와 관련된 언어 기능과 Douglas(2000)가 제시한 ESP 능력의 구성요소(언어적 지식, 전략적 능력, 배경지식)로¹⁾ 내용 분석을 실시한 후²⁾ 2차 설문지를 제작하였다. 즉 설문 응답을 과업과 언어기능별로 내용 분석한 후, 유사한 항목은 통합하고 중복되는 항목은 삭제하여 코딩된 항목을 바탕으로 작성하였다(부록 참조). 즉 제2차 설문지는 평가해야 할 능력을 묻는 문항에 대한 응답과 자주하는 영어 업무, 어려운 영어 업무, 중요한 영어 업무를 묻는 문항에 대한 응답 중에서 사례수 2이상인 항목들로 5점 리커트 척도(Likert scale)를 활용하여 코딩된 각 항목의 중요도를 평가하도록 구성하였다.

마지막으로, 제3차 설문지는 제2차 조사의 각 항목에 대한 평균, 표준편차 결과, 그리고 설문지로 구성하였다(부록 참조). 제3차 설문지에는 제2차 조사의 집단합의라고 할 수 있는 각 항목에 대한 평균값의 범주를 음영으로 표시하고 순위를 제시함으로써 응답자가 각 항목의 중요도를 재평가하는 데 다른 전문가의 의견을 참고할 수 있도록 하였다.

¹⁾이 구성 요소는 Bachman과 Palmer(1996)의 의사 소통 언어 능력 모형을 기초로 한 것이다.

²⁾내용 분석의 신뢰도 검증을 위해 영어교육 전공 석사과정 대학원생 2명이 연구자 한 명과 함께 내용 분석을 실시하였다. 분류 기준을 설명하고 나서 각자 내용 분석을 실시하도록 한 후 코더 간 신뢰도를 구한 결과 모두 .93이상으로 매우 높게 나타나 제1차 설문에 대한 내용 분석 결과가 거의 일치하는 것으로 나타났다.

3.4. 연구절차

본 연구는 연구 대상자의 선정 기준에 충족하는 전문가를 대상으로 2003년 5월 15일부터 5월 25일에 걸쳐 전화통화 혹은 이메일을 통해 연구에 참여의사가 있는 사람들로 부터 동의를 얻은 후 설문 조사를 실시하였다. 먼저, TOEIC 시험의 예측 타당도를 알아보기 위해서, 제1차 설문지를 작성, 검토, 예비 실험, 수정 및 보완하여 최종적으로 개발한 후 2003년 6월에 연구 참여자들에게 이메일과 우편을 통해 배부하였다. 사전에 연구 참여의사를 확인하고 배부하여 회수율은 100%이었다. 둘째, 제2차 설문지는 현재 비즈니스 영어 교육용 외국서적을 바탕으로 말하기/듣기 기능 업무 18개, 듣기 기능 업무 5개, 쓰기 기능 업무 20개, 읽기 기능 업무 19개로 총 62개 항목으로 작성하여 설문 대상자 중 상사 2명, 직원 3명에서 이에 대한 사전검사를 실시하였다. 그 결과를 바탕으로 수정, 보완하여 완성한 직원용 및 상사용 제2차 설문지를 2003년 8월에 배부하여 비즈니스 업무 총 62개 항목에 대한 자가 평가와 동료 평가를 실시하였으며 해당 직원의 상사도 동일한 내용으로 직원 평가를 실시하였다. 제2차 설문지는 직원 66부, 상사 34부인 총 100부가 배포되었고, 이 중 직원 61부, 상사 31부인 총 89가 회수되었다.

다음으로 비즈니스 영어 평가에 반영되어야 할 내용에 관한 제1차 설문지는 예비 검사를 통해 수정 및 보완한 후 2003년 6월에 이메일과 우편을 통해 이루어졌다. 이 조사 역시 전체 1차 설문 조사에 포함되는 내용이므로 회수율은 100%이었다. 둘째, 회수된 100개 설문지의 내용분석과 검토를 거쳐 제2차 사전검사를 위한 설문지가 작성되었고, 설문 대상자 중 5명에게 이에 대한 사전검사를 실시하였다. 그 결과를 바탕으로 수정, 보완하여 제2차 설문지가 완성되었다. 설문지의 배부 및 수집은 2003년 8월에 이루어졌으며, 이 중 91부가 회수되었다. 셋째, 제3차 설문지는 회수된 제2차 설문지 91부를 토대로 직원과 상사용 설문지로 재구성하였다. 사전검사를 거쳐 수정, 보완하여 완성된 제3차 설문지는 2003년 10월에 배부되었는데, 1차 조사에 응한 100명 중 총 85명으로부터 응답을 받았다.

마지막으로 비즈니스 영어 평가 개발시 반영되어야 할 내용과 TOEIC 시험 내용을 비교하기 위해서, TOEIC 기출 600문항(출처:

초운시그룹인터내셔널 (2002))을 듣기와 읽기 영역별로 평가 내용을 비즈니스 영어와 일반 영어로 분류하였다. 또한 TOEIC 기출 600문항을 ETS에서 제시한 기준에 따라 내용분석을 하였다. 둘째, 델파이 연구에서 도출된 비즈니스 평가에 반영해야 할 내용 총 60개 항목을 TOEIC 시험 내용과 비교하였다. 마지막으로 비즈니스 영어 평가 개발시 반영되어야 할 내용을 업무, 업종, 언어기능별로 분류하였다.

3.5. 자료 분석 방법

TOEIC 예측 타당도와 관련된 제1차 설문내용인 TOEIC 점수, TOEIC에 대한 개인의 견해와 비즈니스 현장에서 가장 중요한 영어 기능 등에 관해서는 기술통계분석(빈도수, 평균, 표준편차)을 하였다. 그리고 제2차 설문지에서 비즈니스 영어 업무 능력을 평가하는 문항을 말하기/듣기, 쓰기, 듣기, 읽기 네가지 영역으로 나누어 총 62문항을 5점 척도상에 평가한 점수를 영역별로 합을 구한 후 이를 영어 업무 능력에 대한 자가, 상사, 동료 평가를 비교하기 위해 일원변량분석(One-Way ANOVA)과 Pearson 상관계수 분석을 하였다. TOEIC 점수가 비즈니스 영어 업무 능력을 얼마나 예측하는지 알아보기 위해, TOEIC 듣기 점수, 읽기 점수, 총점과 영어 업무 능력에 대한 자가, 상사, 동료 평가의 말하기/듣기, 듣기, 쓰기, 읽기 영역별 응답의 총합간의 Pearson 상관계수 분석을 하고 회귀분석을 하였다.

총 3차례에 걸친 델파이 조사에서 회수된 자료는 내용 분석과 기술 통계를 활용하여 빈도수, 평균 및 표준편차를 산출하였다. 제1차 조사에서 개방형 문항은 제2차 설문지 작성을 위해 전문가 집단의 응답에 대한 내용 분석을 실시하였고, 빈도수를 산출하였다. 제2차 및 제3차 설문 결과는 각 항목별로 평균과 표준편차를 산출하였다.

4. 연구결과

4.1. 영어 업무능력 평가 점수와 TOEIC 점수간의 상관관계 분석

TOEIC 시험의 예측 타당도를 알아보기 전에 비즈니스 현장에서의 영어 업무수행 능력에 대한 자가, 상사, 동료 평가 간에 차이가

있는지 알아보기 위해서, 세 평가 결과 간에 일원 분산 분석과 Pearson 상관관계 분석을 실시하였다. 언어 기능별 평가 결과에 대한 일원 분산 분석 결과 자가, 상사, 동료의 듣기 기능 영어 업무 능력 평가는 $F=1.065$, 유의확률 .347로, 말하기/듣기 기능 능력 평가는 $F=1.410$, 유의확률 .247로, 읽기 기능 능력 평가는 $F=.643$, 유의확률 .527로, 쓰기 기능 능력 평가는 $F=1.876$, 유의확률 .156로, 모두 유의수준 .05에서 유의한 차이가 없었다. 따라서 분산결과를 종합해 보면, 집단간 언어 기능별 영어 업무 능력 평가 결과에는 유의한 차이가 없으므로 영어 업무 능력에 대한 평가가 자가, 동료, 상사집단 모두 유사한 것으로 볼 수 있다. 한편, 네 가지 기능 평균 점수 중에서 말하기/듣기(자가 3.50, 상사 3.51, 동료 3.72), 쓰기(자가 3.57, 상사 3.74, 동료 3.51)에 관한 평균 점수가 읽기(자가 4.13, 상사 4.24, 동료 4.21), 듣기(자가 3.92, 상사 4.10, 동료 3.98)보다 낮게 나타나서 말하기/듣기와 쓰기에 관련된 영어 업무를 어려워하고 있음을 알 수 있다.

자가 평가와 상사 평가, 상사 평가와 동료 평가, 동료 평가와 자가 평가 사이에 어떠한 관계가 있는지를 알아보기 위하여 Pearson 상관 관계 분석을 실시하였다. 그 결과, 영어 업무능력 평가에 대한 자가 평가, 상사 평가, 동료 평가 간에 서로 유의한 상관 관계가 있는 것으로 나타났다(표2 참조). 즉 영어 업무 능력 평가자가 누군든지, 그 결과가 거의 비슷하다는 것을 알 수 있다. 한편 자가 평가, 상사 평가, 동료 평가 중에서 듣기 점수간의 상관 관계가 가장 낮고, 말하기/듣기와 총점간의 상관 관계가 가장 높게 나타났다.

(2) TOEIC 점수와 영어 업무 능력 평가간의 상관 관계

TOEIC 점수의 예측 타당도를 알아보기 위해, 제2차 설문에 참여한 일반 직원 61명 중에서 입사시 제출한 TOEIC성적을 가지고 있지 않은 2명을 제외한 총 직원 59명의 TOEIC 점수와 영어 업무 능력에 대한 자가 평가, 상사 평가, 동료 평가 간에 Pearson 상관관계 분석과 회귀 분석을 실시하였다. 이 직원들의 TOEIC 듣기 점수 평균은 424점, 읽기 점수 평균은 412점, 총점 평균은 836점이었다.

TOEIC 점수와 영어 업무 능력에 대한 자가, 상사, 동료 평가 간

표2. 자가, 상사, 동료 평가간의 상관 관계 분석 결과

자가 평가	상사 평가				총점
	듣기	말하기/듣기	읽기	쓰기	
듣기	.330*				
말하기/듣기		.610**			
읽기			.552**		
쓰기				.535**	
총점					.615**

자가 평가	동료 평가				총점
	듣기	말하기/듣기	읽기	쓰기	
듣기	.374**				
말하기/듣기		.752**			
읽기			.616**		
쓰기				.655**	
총점					.760**

동료 평가	상사 평가				총점
	듣기	말하기/듣기	읽기	쓰기	
듣기	.454**				
말하기/듣기		.720**			
읽기			.489**		
쓰기				.661**	
총점					.676**

* $p < .05$, ** $p < .01$

표3. TOEIC 점수와 자가, 상사, 동료 평가 간의 상관관계 분석 결과

	구분	TOEIC 점수		총점
		듣기 점수	읽기 점수	
자가 평가	듣기	.152	.202	.190
	말하기/듣기	.250	.138	.224
	읽기	.350**	.283*	.355**
	쓰기	.387**	.265*	.374**
	총점	.344**	.255	.340**
상사 평가	듣기	.422**	.325*	.426**
	말하기/듣기	.263*	.120	.227
	읽기	.443**	.344**	.448**
	쓰기	.211	.162	.211
	총점	.328*	.221	.315*
동료 평가	듣기	.299*	.338**	.345**
	말하기/듣기	.104	-.044	.049
	읽기	.320*	.235	.317*
	쓰기	.190	.068	.156
	총점	.229	.108	.199

* $p < .05$, ** $p < .01$

에 상관분석 결과, 표3과 같이 TOEIC 듣기 점수는 자가 평가를 제외한 상사와 동료 평가에서 듣기에 관한 영어 업무 능력 평가 결과와 유의미한 상관 관계를 보이고 있다. 둘째, TOEIC 읽기 점수는 동료 평가를 제외한 자가와 상사 평가에서 읽기에 관한 영어 업무 능력 평가 결과와 유의한 상관 관계를 보이고 있다. 셋째, TOEIC 총점은 자가, 상사, 동료 평가 모두에서 공통적으로 읽기에 관한 영어 업무 능력과 유의한 상관 관계를 보이고 있다. 그러나 이 결과는 Woodford(1982)와 ICF(1998) 연구에서 보여준 상관 관계보다는 훨씬 낮은 편이다. 넷째, TOEIC의 듣기, 읽기, 총점 모두 다국적 기업에서 업무 진행상 중요하다고 하는 말하기/듣기와 쓰기에 관한 영어 업무 능력과는 상관도가 낮은 편이어서 우리 나라 비즈니스 상황에서 TOEIC성적으로만 비즈니스에 관한 영어 업무 능력을 평가하는 것은 한계가 있음을 알 수 있다.

TOEIC 점수가 집단별 영어 업무 능력에 대한 평가 점수를 예측해 주는지 알아보기 위해서 회귀분석을 하였다(표4 참조). 집단별 영어 업무 능력에 대한 TOEIC 점수의 단계 회귀 분석 결과, 전반적으로 TOEIC 점수가 영어 업무 능력에 대한 자가, 상사, 동료 평가에서 말하기/듣기와 쓰기 측면을 거의 예측해 주지 못하지만, 듣기와 읽기는 어느 정도 예측해 주고 있음을 알 수 있었다. 둘째, TOEIC 듣기 점수가 자가, 상사, 동료 평가의 듣기 점수를 예측해 주지 못하며, 오히려 TOEIC의 총점이 듣기 점수를 예측하고 있음을 알 수 있었다. 즉 표4에서와 같이 TOEIC 총점이 상사의 듣기

표4. 집단별 영어 업무 능력 평가에 대한 TOEIC 점수의 단계 회귀 분석 결과

집단	종속변수	독립변수	R 값	β 값	표준화된 β 값	p 값
자가 평가	읽기	총점	.126	5.707E-02	.355	.006
		쓰기	.150	.109	.387	.002
		총점	.119	.282	.344	.008
상사 평가	듣기	총점	.182	1.501E-02	.426	.001
		말하기/듣기	.069	7.135E-02	.263	.045
	읽기	총점	.201	5.295E-02	.448	.000
		총점	.108	.225	.328	.011
동료 평가	듣기	총점	.119	1.648E-02	.345	.007
	읽기	듣기	.103	6.418E-02	.320	.013

업무 능력에 대한 평가 변이량의 18.2%($R^2=.182$, $p=.001$)를, 동료의 듣기 평가 변이량의 11.9%($R^2=.119$, $p=.007$)를 설명해주고 있다. 셋째, TOEIC 읽기 점수가 자가, 상사, 동료 평가에서 읽기 점수를 예측해 주지 못하며, 오히려 TOEIC의 총점(자가 평가 읽기 $R^2=.126$, $p=.006$; 상사 평가 읽기 $R^2=.201$, $p=.000$)과 듣기 점수(동료 평가 읽기 $R^2=.103$, $p=.013$)가 읽기 점수를 예측해 주고 있었다. 따라서, TOEIC 듣기 및 읽기 점수가 자가, 상사, 동료의 듣기와 읽기에 관한 영어 업무 능력 평가를 예측해 주지 못하므로, TOEIC성적의 예측타당도가 낮다고 볼 수 있다. 또한 말하기/듣기와 쓰기에 관한 영어 업무 능력은 거의 예측해 주지 못하므로, 말하기/듣기와 쓰기에 관한 영어 업무 능력을 평가하는 보완책이 필요하다.

4.2. 비즈니스 영어 평가에 포함시켜야 할 내용

(1) 평가해야 할 영어 업무 능력에 대한 제1차 조사 결과

제1차 조사에서는 비즈니스 현장에서 영어 업무 능력이 우수한 직원을 선발한다면 어떠한 능력이 평가되어야 하는가를 묻는 질문에 대해 직원 66명, 상사 34명의 응답 결과를 분석하고 항목별 빈도를 산출하였다. 이를 통하여 유사하거나 중복되는 항목은 통합, 삭제하여 직원 24개, 상사 16개 항목 유형이 정의되었다. 평가해야 할 영어 능력에 대한 내용분석의 결과, 직원과 상사 모두 프리젠테이션 작성 및 보고(사례수=28, 20), 협상(사례수=38, 15), 업무 설명(사례수=21, 12), 전문용어이해(사례수=14, 7), 정확한 문법 사용(사례수=9, 7), 문서의 완곡한 표현이해(사례수=8, 9), 사업계획서 이해(사례수=8, 5)에 관한 업무 순으로 평가해야 할 중요 능력으로 보고 있었다. 그러나 통역, 팩스 문서 작성, 제품 매뉴얼 이해, 질의 응답, 업무 전화 통화는 일반 직원들만 평가해야 할 영어 능력으로 보았다. 전지현과 최윤미(2002)의 연구 결과에서 나타난 계약서 작성, 계약서 읽고 이해, 업무 배경지식, 발음 및 액센트, 신문기사 읽고 이해, 유머 있는 표현, 시사 상식, 업무 능력에 대한 항목은 본 연구에서는 나타나지 않았다. 또한 응답 내용 중에는 과업(task)으로 보기 어려운 언어적 측면에 해당하는 내용들도 있었는데, 예를 들어서 문서의 전문용어이해, 정확한 문법사용, 타인의 의사표현 이해 등이다. 한편 업무 설명에 관한 응답 내용은 업무 설명하기, 업

무 내용 잘 파악하고 정확하게 표현하기 등이며, 외국어 문화/관습 이해에 관한 응답 내용도 있었고, 업무와 관련된 영어로 인터뷰하기 등과 같은 질의 응답하기 항목 내용도 있었다.

직원이 응답한 평가해야 할 영어 업무는 말하기, 쓰기, 읽기, 말하기/쓰기, 듣기, 읽기/쓰기 순으로 해당하는 항목이 많았고, 상사가 응답한 업무는 말하기, 읽기/쓰기, 읽기, 쓰기, 듣기, 말하기/쓰기 순으로 해당하는 항목이 많았다. 다시 말해서, 직원과 상사 모두 말하기와 쓰기에 해당하는 항목이 많으므로 말하기와 쓰기 기능 업무 능력은 평가가 꼭 필요한 영역이라고 볼 수 있다(표5 참조).

마지막으로, Douglas(2000)의 ESP 언어 능력 구성 요소로 분류한 응답 내용을 보면, 업무 설명과 같이 언어/배경 지식(15항목)이 필요한 영어 업무에 대한 내용이 직원 응답에서 가장 많았고 전화 회의(conference call)와 같이 언어지식/전략능력이 필요한 업무(4항목), 협상과 같이 전략능력/언어지식이 필요한 업무(3항목), 전문용어 설명과 같이 배경/언어 지식이 필요한 업무(2항목) 순이었다. 이와 유사하게 상사들의 응답에서도 언어/배경 지식(11항목)을 요구하는 업무에 대한 내용이 가장 많았다.

(2) 평가해야 할 영어 능력에 대한 제2차 조사 결과

제2차 조사는 리커트 5점 척도를 활용하여 제1차 설문 응답에 대한 내용분석 결과로 도출된 직원 43개, 상사 35개 항목의 중요도를 평가하는 문항으로 구성되었다. 제2차 설문 조사 결과를 종합해 보면, 직원과 상사 모두 이메일 작성, 타인의 의사표현 이해, 업무 전화 통화, 프리젠테이션 및 자료 작성 등에 대한 응답 평균이 가장 높았다. 이는 이메일 읽고 이해, 이메일 작성의 평균이 상당히 높은 편이었던 전지현과 최윤미(2002)의 연구 결과에서도 유사하다. 그러나 본 연구에서는 전지현과 최윤미(2002)의 연구에서 평균이 높았던 서신 작성, 서신 읽고 이해, 메모 읽고 이해, 메모 작성 등에 관한 항목들이 높게 나타나지 않았다. 한편 상사들의 응답에서만 나타난 내용을 보면 본사 교육, 사내 교육, 인터넷에서 정보 수집, 문서의 은유적 간접적 표현 이해, 외국어 문화/관습 이해, 동료와의 일상 대화가 평가에 포함되어야 한다고 보고 있었다. 반면 직원들에서만 나타난 응답은 질의 응답, 번역, 문서의 완곡한 표현 이해, 제품 매

뉴얼 읽고 이해 등이다. 직원과 상사가 생각하는 비즈니스 영어 평가에 포함되어야 할 내용은 언어의 네 가지 기능을 모두 골고루 포함하고 있었다. 이는 듣기와 읽기 능력만 평가하는 TOEIC만으로 비즈니스 영어 업무 능력을 평가한다면 말하기와 쓰기에 관한 영어 업무 능력을 제대로 평가하기 어렵기 때문에 말하기와 쓰기를 평가하는 방법이 보완되어야 함을 시사한다.

(3) 평가해야 할 영어 능력에 대한 제3차 조사 결과

제3차 설문에서는 제2차 설문결과에 대한 피드백과 5점 리커트 척도를 활용하여 직원 43개, 상사 35개의 항목에 대한 중요도를 재평가하게 하였다. 표5와 같이 비즈니스 영어 평가에 포함시켜야 할 내용에 대한 직원들의 의견은 다음과 같다. 평균 4.0이상인 항목은 총 3개로, 타인의 의사표현 이해(평균=4.33), 이메일 읽고 이해(평균

표5. 비즈니스 영어 평가에 포함시켜야 할 내용에 대한
제3차 설문 조사 결과 주요 내용

순위	응답자	응답내용	언어기능	평균	표준편차
1	직원	타인의 의사표현 이해	듣기	4.33	.76
2		이메일 읽고 이해	읽기	4.28	1.11
3		이메일 작성	쓰기	4.19	1.13
4		업무 전화 통화	말하기	3.89	.94
5		업무 보고 프리젠테이션	말하기	3.70	.94
6		본사와의 의사소통	말하기	3.63	.84
7		고객 상담 업무	말하기	3.61	.67
		설득 및 이해	말/듣기	3.61	.67
9		해외지사와의 통신(화상회의)	말하기	3.60	.98
10		협상	말하기	3.58	.94
1	상사	이메일 작성	쓰기	4.53	.63
2		외국인과의 업무 미팅	말하기	4.14	.70
3		타인의 의사표현 이해	듣기	4.10	.63
4		업무 전화 통화	말하기	3.92	.89
5		본사에 업무 보고	말하기	3.89	.74
6		통역(한국어-영어로)	말하기	3.85	.65
7		해외지사와의 통신(화상 회의)	말하기	3.82	.90
		전화 회의(conference call)	말하기	3.82	.66
9		보고서 작성	쓰기	3.78	.91
	프리젠테이션	말하기	3.78	.95	

=4.28), 이메일 작성(평균=4.19)이다(표5 참조). 반면에 상사들은 응답 중 평균이 4.0이상인 항목은 총 3개로, 이메일 작성(평균=4.53), 외국인과의 업무 미팅(평균=4.14), 타인의 의사표현 이해(평균=4.1)이다. 이 연구 결과는 전지현과 최윤미(2002)의 연구 결과와 마찬가지로 타인의 의사표현 이해, 이메일 작성, 전화 통화, 프리젠테이션 등을 비즈니스 영어 평가에 포함시켜야 할 내용으로 우선적으로 보고 있다는 것을 보여준다. 표5가 보여주듯이 이러한 내용들은 주로 말하기 능력이 요구되는 항목이므로 비즈니스 영어 평가에서의 말하기 능력 평가의 중요성을 다시 한 번 시사하는 결과이다.

4.3. TOEIC 기출문제 내용분석과 델파이 연구에서 얻은 평가

내용과의 비교 분석

델파이 연구를 통해 도출된 직원 43개와 상사 35개의 비즈니스 평가 내용 중에서 서로 중복되는 내용을 삭제하면 총 45개의 항목이 나온다. 각 항목을 TOEIC 기출 600문항에 반영된 내용과 반영되지 않은 내용으로 구분하면 표6과 같다. 이는 간접적으로 평가되는 내용도 다 포함한 분류이다. 프리젠테이션 자료 작성, 전화 회의, 본사와의 의사소통, 설득 및 이해, 보고서 작성, 업무 보고 프리젠테이션, 사업계획서 이해, 문서의 완곡한 표현 이해, 간단 명료한 표현 이해 및 사용, 제품 매뉴얼 읽고 이해, 문서 공손한 표현이해 사용 및 이해, 미국식 의사표현 방법, 회사 내부의 회람 자료 숙지, 본사교육, 은유적 간접적 표현이해, 외국어 문화/관습 이해, 사내 교육, 인터넷에서 정보 수집에 관한 내용은 TOEIC 기출 600문항에 반영되지 않았다. 그리고 반영되지 않은 내용들은 말하기, 쓰기, 어휘에 관한 내용들이 대부분이다. 또한 반영된 것으로 분류된 내용 중에서도 이메일 작성, 질의 응답, 고객 상담 업무 등 간접 평가 내용이 많아서 실제 이러한 능력이 평가된다고 보기 어려운 점도 있다. 따라서 말하기와 쓰기에 관한 영어 업무 능력을 직접 평가하는 방법의 보완이 필요하다.

4.4. 한국 실정에 맞는 비즈니스 영어 평가 개발 방향

TOEIC 점수와 비즈니스 영어 평가에 대한 직원들과 상사들이 견해를 알아보기 위한 1차 설문 조사 결과 내용을 보면, 직원과 상사

표6. TOEIC 기출 600문항에 델파이 연구를 통해 도출된
평가 내용 반영 여부

언어 기능	문제 영역	반영된 내용 (직/간접 평가 내용)	반영되지 않은 내용
듣기	사진묘사 청해 문제		전화 회의
	질의응답 청해 문제	질의 응답 고객 상담 업무 동료와의 일상 대화	본사와의 의사소통 설득 및 이해
	짧은 회화 청해 문제	업무 전화 통화 외국 바이어와의 미팅 협상 호텔 예약 비행기 예약	업무 보고 프리젠테이션 본사교육 사내교육
	짧은 설명문 청해 문제	해외 지사와의 통신 업무 회의 및 진행 업무 설명 상품배송 관련 업무 사내교육	인터넷에서 정보 수집
읽기	문법 어휘 문제	자료의 간결한 표현 이해 및 사용 전문 용어 사용/정확한 문 법 사용	프리젠테이션 자료 작성
	틀린 어구 찾기 문제	사내 문서 작성	보고서 작성
	독해 문제	이메일 작성 이메일 읽고 이해 업무 회의 및 진행 회사 업무 자료 숙지 팩스 작성 협상 메모 작성 사업계획서 작성 문서의 전문 용어 이해 제품 매뉴얼 작성	사업계획서 이해 문서의 완곡한 표현이해 간단 명료한 표현 이해 및 사용 제품 매뉴얼 읽고 이해 회사 내부의 회람자료 숙지 외국어 문화/관습 이해

모두 TOEIC 성적만으로 비즈니스 영어 업무 능력을 평가하는 것에는 한계가 있으며, 비즈니스 현장에서 가장 중요한 것은 말하기 능력인데 TOEIC 성적은 말하기 능력을 잘 평가하지 못한다고 생각하고 있었다.

또한 TOEIC 시험의 예측 타당도 분석 결과, TOEIC 성적이 한국의 비즈니스 현장에서 듣기와 읽기에 관한 영어 업무 능력을 예측

해 주는 데 있어서 한계점이 나타나고 말하기와 쓰기에 관한 영어 업무 능력은 거의 예측해 주지 못하고 있었다. 그리고 한국 비즈니스 상황에서 일하는 사람들이 중요하다고 생각하는 비즈니스 영어 업무가 TOEIC 시험에 반영되지 않는 내용들이 많다. 특히 중요한 업무 능력이라고 보는 이메일 작성, 타인과의 의사소통 능력과 같이 말하기 및 쓰기 능력이 직접 평가되지 않고 있다. 한편 국내 다국적 기업에서는 TOEIC 성적 이외에 자체적으로 비즈니스 영어 업무 능력을 평가하고 있다. 아울러 업종, 업무, 언어기능에 따라 비즈니스 영어 업무에 차이가 나타나는 데에도 불구하고 모두 동일한 방법과 내용으로 비즈니스 영어 업무 능력을 평가하는 데에는 문제점이 있다고 볼 수 있다. 실제로 설문조사자들의 업종별, 업무별 응답 결과를 분석한 결과, 공통적으로 나타나는 응답도 있었지만 특정 업종이나 업무에서만 중요시되는 평가 내용도 있었다.

따라서 한국의 비즈니스 현장에 TOEIC 시험으로만 비즈니스 영어 업무 능력을 평가하는 데 있어서 한계가 있으므로, 업종별, 업무별, 언어기능별로 비즈니스 영어 업무 능력을 평가하는 방법과 내용을 달리 해야 한다고 본다. 예를 들어서, 표7에 이텔릭체로 표시한 모든 업종에서 공통적으로 평가가 필요한 영어 업무 능력과 업종별로 요구되는 능력을 이분화하는 그런 평가의 개발이 필요하다. 또한 업무별로 세분화가 필요할 수도 있다. 이를 반영하여 표8과 같은 서비스업 마케팅 업무 영어 능력 평가를 위한 모형을 만들어 볼 수 있다. 이는 평가 영역을 언어 기능별로 나누고, 평가 영역을 다시 일반 영어(General English)와 세부 영어(Specific English)로 구분한 것이다. 일반 영어는 일반적인 비즈니스 업무에 관한 내용을 의미하며 세부 영어는 좀더 구체적이고 세부적인 비즈니스 업무에 관한 내용을 포함한다. 이를 통해 수험자의 일반적인 비즈니스 영어 업무 능력과 세부적인 비즈니스 영어 업무 능력을 평가할 수 있을 것이다. 그러므로 타당한 비즈니스 영어 업무 능력 평가를 위해서는 현재 실시되고 있는 TOEIC 시험에 말하기와 쓰기 평가 영역을 보완하여 업종별 업무별 평가 내용이 보장되거나 아니면 업종과 업무에 따라서 평가 영역의 내용이 달라지고 네 언어 기능이 직접 평가되는 새로운 평가 도구가 필요하다고 본다.

표7. 업종별 비즈니스 영어 평가에 포함시켜야 할 내용

업종 (조사 참여자수)	비즈니스 영어 평가에 포함시켜야 할 내용
서비스업 (10명)	프리젠테이션, 협상, 업무 설명, 문서의 전문 용어 이해, 사업계획서 이해, 정확한 문법 사용, 타인의 의사표현 이해, 프리젠테이션 자료 작성, 사내교육, 문서 작성, 본사와의 의사소통, 고객 상담 업무, 비행기 예약, 호텔 예약
정보통신업 (17명)	프리젠테이션, 협상, 업무 설명, 문서의 전문 용어 이해, 사업계획서 이해, 정확한 문법 사용, 타인의 의사표현 이해, 사내 교육, 전화회의, 본사교육, 각종 매뉴얼 이해, 일상 대화
계약업 (8명)	프리젠테이션, 협상, 업무 설명, 문서의 전문 용어 이해, 사업계획서 이해, 프리젠테이션 자료 작성, 문서의 완곡한 표현이해, 업무 회의 및 진행, 전화회의, 메모 작성, 본사 교육, 해외 지사와의 통신, 통역
제조업 (41명)	프리젠테이션, 협상, 업무 설명, 문서의 전문 용어 이해, 사업계획서 이해, 정확한 문법 사용, 타인의 의사표현 이해, 외국인과의 미팅, 전화회의, 팩스 작성, 프리젠테이션 자료 작성, 이메일 작성, 본사와의 의사소통, 메모 작성, 통역, 번역, 문화 이해, 영어 인터뷰, 제품 매뉴얼 이해, 업무상 전화통화
컨설팅 (4명)	프리젠테이션, 협상, 업무 설명, 문서의 전문 용어 이해, 정확한 문법 사용, 전화회의, 이메일 작성, 업무 회의 및 진행, 전문적인 보고서 작성
헤드헌터 (20명)	프리젠테이션, 협상, 업무 설명, 문서의 전문 용어 이해, 사업계획서 이해, 정확한 문법 사용, 타인의 의사표현 이해, 팩스 작성, 이메일 작성, 문서의 완곡한 표현이해, 보고서 작성, 메모 작성, 통역, 고객 상담 업무, 발음이해

5. 결론 및 제언

본 연구를 통해 얻어진 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, TOEIC 점수와 영어 업무 능력에 대한 자가, 상사, 동료 평가간의 상관 관계분석 결과와 회귀분석 결과는 TOEIC의 듣기 및 읽기 점수는 업무상 듣기 및 읽기 능력을 예측하는 데에도 한계가 있을 뿐만 아니라 말하기/듣기와 쓰기에 관한 영어 업무 능력에 대해서는 거의 예측을 해 주지 못한다는 것을 보여주었다. 둘째, 직원과 상사가 생각하는 영어 업무 능력이 우수한 직원을 선발을 위해 평가해야 할 영어 업무를 분석해 본 결과, 직원이 응답한 항목은 말하기, 쓰기, 읽기, 듣기 순이었고, 상사가 응답한 항목은 쓰기, 말하기, 읽기, 듣기 순이었다. 모두 말하기와 쓰기 평가가 중요하다고 보고 있었다. 셋

표8. 한국 실정에 맞는 비즈니스 영어 평가 모형

평가 영역	분류	TOEIC에 직/간접 평가로 포함된 내용	업종별 (서비스업)	업무별 (마케팅)
듣기	일반 영어	질의 응답, 미팅 약속 정하기	일상 대화, 발음 이해, 타인의 의사표현 이해	전화 메시지, 일상대화
	세부 영어	업무 전화 통화, 외국 바이어와의 미팅, 상품 배송에 관한항의, 고객 상담 업무	비행기 예약, 호텔 예약	본사 교육, 사내 교육
읽기	일반 영어	이메일 읽고 이해, 메모 읽고 이해	문서의 전문 용어 이해	사업계획서 이해
	세부 영어	제품 매뉴얼 읽고 이해, 회사 내부 회람 자료 읽고 이해	제품 매뉴얼 이해	각종 매뉴얼 이해
말하기	일반 영어	동료와의 일상 대화, 업무 전화 통화	프리젠테이션 협상, 업무 설명, 전화 회의	업무 설명, 협상, 일상 대화
	세부 영어	설득, 협상, 업무 보고 프리젠테이션, 업무 회의 진행	고객 상담업무	통역, 해외지사와의 통신
쓰기	일반 영어	이메일 작성, 사내 문서 작성	프리젠테이션자료 작성, 사업 계획서 작성, 이메일 작성	프리젠테이션 자료 작성, 팩스 작성
	세부 영어	사업계획서 작성, 보고서 작성, 제품 매뉴얼 작성	보고서 작성	번역, 각종 매뉴얼 작성

제, 직원과 상사가 생각하는 비즈니스 영어 평가에 포함되어야 할 내용에 대한 델파이 연구 결과와 TOEIC 기출 문항과의 비교 분석한 결과, 영어로 비즈니스 업무를 보고 있는 사람들이 생각하는 비즈니스 영어 평가에 포함되어야 할 내용과 실제 TOEIC 시험 문항간에 괴리가 있었다. 넷째, 비즈니스 영어 평가 개발시 포함되어야 할 내용을 업종별, 업무별, 언어기능별로 나누어 살펴본 결과, 업종과 업무에 따라 공통적으로 하는 업무들도 있지만, 주요 업무에 있어서는 차이가 있었다.

결론적으로 한국의 비즈니스 현장에서 비즈니스 영어 능력을 평가하기 위해 사용되는 TOEIC이 영어 업무 능력을 제대로 평가하지 못하고 있으며, 읽기, 듣기뿐 만 아니라 쓰기 및 말하기 영역에 대

한 평가 도구의 개발 및 보급이 절실히 필요함을 알 수 있다. 그리고 업종과 업무에 따라 하는 비즈니스 영어 업무가 다르므로, 업종과 업무에 따라서 평가 내용을 달리해야 한다고 본다. 따라서 한국 비즈니스 상황에 맞는 업종별, 업무별로 다른 평가 내용을 선정하여, 네 가지 언어 기능을 모두 골고루 평가할 수 있는 비즈니스 영어 평가 도구가 개발되어야 한다고 본다. 이에 앞으로는 업종과 업무에 따라 어떤 평가 내용이 구체적으로 포함되고 이를 어떻게 평가해야 하는지에 대한 비즈니스 영어 평가 모형을 제시하는 연구가 필요하다고 본다.

참고문헌

- 강승호. 1999. 강원대학교 입학전형결과 분석연구: '95~'97학년도 신입생을 중심으로. 《교육연구》 9, 69-106.
- 김영실. 1993. 비서영어교육을 위한 ESP교과 설계의 기초연구. 《비서학논총》 1, 25-44.
- 박남식·조준학·김중배·김인득·최인철. 1998. 실용 영어 의사소통능력 인증제도에 관한 연구. 《영어교육》 53, 179-201.
- 박영신. 1995. 대학수학능력시험의 타당도 분석: I대학을 중심으로. 《교육학 연구》 33, 45-76.
- 유근선. 2000. 비서의 영어 능력에 대한 인식 조사. 《비서학 논총》 9, 61-79.
- 이수정. 1999. 한국인을 대상으로 한 TOEIC 타당화 연구. 《한국심리학회지》 5, 49-58.
- 이종성·연문희·양승실·강계남. 1994. 대학조직의 효과성 향상을 위한 입학프로그램 개발 기초연구. 《연세교육연구》 7, 1-125.
- 전지현. 2002. 비즈니스 영어교육에 관한 기초 연구. 《영어교육연구》 14, 213-228.
- 전지현·최윤미. 2002. 비즈니스 영어 평가 개발을 위한 델파이 연구. 《영어교육》 57, 451-479.
- 정 행. 2000. SOPI를 활용한 영어 구술능력 평가 개발과 결과 분석. 《영어교육》 55, 219-241.
- 조은상. 1998. 「실용영어 인증방안 연구」. 서울: 한국직업능력개발원.
- 지은림. 2001. 장기적 차원에서 대학입학전형자료들의 타당도 평가. 《한국교육평가학회 2001년 춘계학술대회 발표집》 67-84.
- 초운시그룹인터내셔널. 2002. 「ETS TOEIC 기출문제 800」. 서울: YBM Si-sa.
- 황혜진. 2001. 국제회의 커뮤니케이션을 위한 ESP 교과과정 개발에 관한 연구- 학습자 요구분석을 중심으로. 《Foreign Languages Education》 8, 319-340.
- Alexander, R. 2001. *New International Business English*. Cambridge:

- Cambridge University Press.
- Bachman, L. F. and A. Palmer. 1996. *Language Testing in Practice*. Oxford: Oxford University Press.
- Barbara, L., M. A. Celani, H. Collins, and M. Scott. 1996. A survey of communication patterns in the Brazilian business context. *English for Specific Purposes* 15, 57-71.
- Barnard, R. and J. Cady. 2002. *Business Venture 2*. Oxford: Oxford University Press.
- Bridgeman, B., L. Jenkins, and N. Ervin. 1999. *Variation in the prediction of college grades across gender within ethnic groups at different selectivity levels*. ERIC Clearinghouse on Languages and Linguistics. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 434 930).
- Charles, M. 1996. Business negotiations: Interdependence between discourse and the relationship. *English for Specific Purposes* 15, 19-36.
- Douglas, D. 2000. *Assessing Languages for Specific Purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hand, C. A. and J. E. Prather. 1985. *The predictive validity of scholastic aptitude test scored for minority college students*. ERIC Clearinghouse on Languages and Linguistics. (ERIC Document Reproduction Service No. ED261 093).
- Hollett, V. 2000. *Business Opportunities*. Oxford: Oxford University Press.
- International Communication Foundation. 1998. *News letter* 9, 1-15.
- McNamara, T. F. 1996. *Measuring Second Language Performance*. New York: Longman.
- Naunton, J. 2002. *Head for Business*. Oxford: Oxford University Press.
- Sweeney, S. and A. Wallwork. 2003. *Communicating in Business: A Short Course for Business*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thach, E. C. and K. L. Murphy. 1995. Competencies for distance education professionals. *Educational Technology Research and Development* 43, 57-79.
- Thrusheim, D. and J. Crouse. 1982. The ETS admissions formula: Does the SAT add useful information? *Phi Delta Kappan* 64, 54-61.
- Woodford, P. E. 1982. The test of English for international communication (TOEIC). In C. Brumfit, ed., *English for International Communication*, 61-72). New York: Pergamon Press.

김은상

경기도 안양시 만안구 안양2동 67번지

양명고등학교

우편번호: 430-012

전화: 016) 280-6532

E-mail: eskim78@lycos.co.kr

최연희
서울시 서대문구 대현동 11-1
이화여자대학교 영어교육과
우편번호: 120-750
전화: 02) 3277-2655
E-mail: yhchoi@ewha.ac.kr

접수일자: 2004. 3. 26
게재결정: 2004. 5. 27