

공공가정의 욕구충족관리에 관한 연구*

Needs Fulfillment Management of Institutional Households*

서울대학교 생활과학대학 소비자학과
박사과정 김 선 우
부 교수 김 난 도

Dept. of Consumer Studies & Family Resource Management, Seoul National University
Doctoral Course : Kim, Sunwoo
Professor : Kim, Rando

◀ 목 차 ▶

- | | |
|--------------|---------------------|
| I. 문제의 제기 | IV. 공공가정관리사 교육에의 적용 |
| II. 욕구의 개념 | V. 맺음말 |
| III. 욕구충족 관리 | 참고문헌 |

<Abstract>

Needs fulfillment is one of the most critical concepts in defining and managing an Institutional Household (IH). Though most major studies in the field have emphasized the importance of needs fulfillment, few studies have focused on the concrete concept and/or strategy for needs fulfillment. This study delved into elaborated concepts and management strategies for needs fulfillment in IH. First, the paper redefined the concept of customers' needs for IH by contrasting the basic needs as a human being with those provided by the family and the employees' needs within IH. The paper dimensionalized the needs and matched them with specific management aspects of IH. Based on the refined concepts of needs, the second part of the paper dealt with the management strategies for needs fulfillment in IH. Needs fulfillment management strategies were discussed in three aspects: needs assessment, needs fulfillment program performance, and program evaluation. Finally, the authors discussed how needs fulfillment management discussed in this paper could be applied to the curriculum development for educating and licensing IH Managers.

주제어(Key Words): 공공가정(Institutional household), 욕구(Needs), 욕구충족관리(Needs fulfillment management)

Corresponding Author: Kim, Sunwoo, Department of Consumer Studies & Family Resource Management, Seoul National University, San 56
1, Sillim9-dong, Kwanak-gu, Seoul 151-742, Republic of Korea Tel: 82-2-880-5703 Fax: 82-2-871-2506
E-mail : amiko77@snu.ac.kr

* 본 논문은 2005학년도 서울대학교 생활과학대학부속 생활과학연구소의 일부 연구비 지원으로 수행되었음.

1. 문제의 제기

공공가정을 규정하는 가장 핵심적인 개념요소는 '욕구충족'이다. 현재 공공가정을 대상으로 하는 학계의 주도적인 연구들은 대다수가 욕구충족 개념을 통해 공공가정을 정의하고 있다. 공공가정 연구의 선도적 준거가 되었던 Bottler는 공공가정을 "그 이용자를 대상으로 욕구에 합당한 부양활동을 제공하는 욕구충족기관"(송혜림, 1994: 182에서 인용) 또는 "공공가정은 욕구충족을 지향하는 경영체로서 주어지거나 스스로 선택한 관계들에 의하여 이윤추구적 목표가 상당한 정도로 제한된 경영체"(이기영, 문숙재, 송혜림, 1996tr: 21에서 인용)라고 정의함으로써 욕구충족기능이 공공가정의 본질임을 밝혔다. 또한 국내의 연구에서도 공공가정을 "구성원 및 이용자의 욕구충족을 궁극적인 목표로 개별가정의 부양활동을 지지·보충·대체하는 경영체"(문숙재, 송혜림, 김선희, 이기영, 김난도, 김순미, 박미석, 조희근, 1999: 21), 그리고 "개별가정의 부양기능을 지지·보충·대체하는 경영체로서 욕구충족 혹은 제한된 이윤추구를 지향하는 경영의 단위"(송혜림, 1997a: 135)라고 정의함으로써 공공가정의 목표는 욕구충족에 있음을 명확히 하고 있다.

이러한 공공가정의 욕구충족 지향성은 공공가정 개념 구획의 초점을 전술한 바와 같은 "제한된 이윤추구"에서 한 걸음 더 나아가 영리추구성에 맞출 때에도 여전히 중요한 이슈라고 할 수 있다. 다시 말해서, 공공가정경영의 사회적 실천성을 넓히기 위하여 공공가정의 개념 규정에서 제한된 이윤추구의 요소를 소거하고 공공가정의 목표에 '이윤극대화'를 추가한다면, 공공가정의 범위는 소위 영리적 부양경영체¹⁾로 확장될 수 있을 것이다. 공공가정의 외연을 영리적 부양경영체로 확장할 경우에도 욕구충족의 개념은 여전히 중요하다. 이윤을 추구하는 경영체, 즉 기업의 경영활동 전반을 연구하는 경영학의 최근 화두 역시 '소비자만족'(이유재, 2000)에 있으며 영리추구 공공가정 이용자의 소비자만족은 바로 그 기본 기능인 욕구충족의 정도에서 오는 것이기 때문이다.

이처럼 공공가정 연구에서 욕구충족이 중요한 위상을 차지하고 있음에도 '공공가정의 욕구충족 기능' 또는 '공공가정관리에서의 욕구충족관리론' 등 구성원의 욕구충족을 극대화할 수 있는 관리전략에 관한 연구는 부족한 실정이다. 예를 들어, 공공가정경영 교과서(문숙

재 외 7인, 1999)에서는 "제5장: 공공가정의 경영"에서 욕구의 개념을 간략히 설명하고 있을 뿐이며, 세부 관리 영역에서의 욕구충족 지향성은 "제10장: 업무수행관리"에서만 논의하고 있다. 욕구충족을 위한 기능적 영역이라 할 수 있는 공공가정의 관리 및 운영에 교재의 약 절반 가량의 지면이 할애된 것과 매우 대조된다. 공공가정의 기본적 목표가 구성원의 욕구충족이라는 맥락에서 볼 때, "구체적으로 어떻게 공공가정 구성원의 욕구를 파악하여 충족시키는 관리전략을 마련할 수 있을 것인가"에 관한 집중적인 논의가 필요한 시점이다.

이에 본 연구에서는 공공가정의 가장 기본적 문제이자 본질인 구성원의 욕구충족에 대한 논의를 진행하고자 한다. 먼저 여러 욕구이론을 비판적인 시각에서 다시 검토하여 공공가정론을 위한 욕구의 개념을 재정립하고, 이러한 개념들이 관리적 측면에서 어떻게 공공가정의 욕구충족관리에 적용될 수 있는가에 대해 살펴본다. 마지막으로 이상의 논의가 어떻게 교육과정에 적용되어 공공가정관리사의 교육과 자격인증을 포함한 실제 공공가정경영 과정에 적용할 수 있을 것인가를 논의함으로써 결론에 대신하고자 한다. 이를 통하여 공공가정경영에 있어 핵심적 개념이면서도 상대적으로 간과되어 왔던 욕구에 대한 이해를 증진시키고 더 나아가 공공가정의 경영을 위한 방향성 제고 및 성과지표의 기본이 될 욕구충족관리의 이론 개발과 실천을 위한 토대를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

II. 욕구의 개념

공공가정의 욕구충족을 논의하기 위해서는 욕구를 두 가지 맥락에서 단계적으로 검토할 필요가 있다고 생각한다. 먼저 인간으로서 가지는 기본적인 욕구와 인간생활의 기본단위인 가정이 충족시킬 수 있는 욕구를 파악한 후, 이를 토대로 공공가정이 제공할 수 있는 욕구의 범위를 확정하는 것이다.

1. 인간의 욕구와 가정의 기능

인간 욕구(human needs)는 이상적이고 보편적인 인

1) 이를 "넓은 의미의 공공가정"으로 부르고 공공가정론의 영역에 포함시키자는 주장도 있다(김난도, 1998: 7-8 참조).

간형을 전제로 인간이 어떠한 목적을 위하여 필요하거나 필수적인 것이 결핍될 때 갖게 되는 공통적인 모든 욕구를 지칭한다. 그동안 인간의 기본적인 욕구에 관한 연구는 산업심리학 (또는 조직관리론) 분야를 중심으로 많이 이루어져 왔다. 가장 유명한 Maslow의 욕구5단계설은 인간에게는 생리적·안전·애정·존경·자아실현의 5단계의 욕구가 존재하는데, 이러한 욕구는 ① 계서(啓書)적이어서 하위욕구에서 상위욕구의 순서로 발현되며, ② 하위욕구가 충족되어야만 그 다음의 욕구가 발생하는 이행적 성격이 있고, ③ 이처럼 발현된 욕구의 불충족이 동기부여 요인으로서 기능한다고 설명한다(Maslow, 1943). 한편 Alderfer(1969)는 이러한 Maslow의 욕구단계설을 발전시켜 조직인의 욕구를 존재(Existence)·관계(Relatedness)·성장(Growth)으로 통합하고, 욕구충족에 따른 상위욕구로의 진전과정뿐만 아니라 욕구충족의 좌절에 따른 낮은 욕구로의 퇴행과정까지 고려한 소위 ERG이론을 발표하였다. 이 외에도 인간 욕구와 관련된 비슷한 맥락에서의 논의로서 Herzberg(1968)의 2요인이론(위생이론), Adams(1963)의 형평이론, McGregor(1957)의 X-Y이론 등이 있다.

인간은 이처럼 다양한 욕구의 많은 부분을 자신이 속한 개별 가정으로부터 충족시킨다. 가정구조의 객관적

인 분석을 시도한 독일의 가정학자 슈바이처는 가정경영활동의 근본이 인간의 욕구를 충족시키는데 있다고 하였다(Schweitzer, 1982: 169ff; 송혜림, 1997b: 137에서 재인용). 이처럼 개별가정이 인간의 욕구를 충족시키는 데 중요한 역할을 수행하고 있다면, 인간의 욕구는 가정기능에 투영되어 있다고 할 수 있다. 일반적으로 가정은 대사회적 기능도 수행하지만 그 구성원 개인에 대해서 생식, 지위부여, 사회화 등의 보편적 기능을 수행한다(옥선화, 1996). 일본의 가정학자인 오하시(1966: 58; 김외숙, 이기영, 2002: 37에서 재인용)는 가족기능의 양태를 고유기능, 기초기능, 파생기능의 세 가지로 분류하였으며, 한 실증적 연구(유영주, 1994)에 의하면 가족의 구성원에 대한 기능은 성·애정, 친척관계(본인 및 배우자) 유지, 정서적 지지 및 안식처 제공, 자녀의 사회화, 경제적 협력, 가계관리, 종교·도덕, 애정표현, 자녀교육 등의 10가지를 망라한다. 가정생활의 기능적 측면은 생산적 행동, 사회적 행동, 문화적 행동, 가정적 행동, 가사적 행동, 생리적 행동의 여섯 가지로 구체화되어 발현된다고 보는 연구도 있다(靑井, 松原, 副田, 1966: 118; 김외숙, 이기영, 2002: 32에서 재인용). 이상에서 언급된 기존 가정학에서의 욕구, 가정적 기능과 가정생활행동을 표로 정리해 보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 기존 연구에서 제시된 가정의 욕구, 기능과 가정생활행동

가정의 욕구	가정의 기능		가정생활행동		사회화 가능성	
슈바이처	오하시 (1966)	유영주 (1993)	靑井·松原·副田 (1966)			
생리적 욕구	-	고유 기능	-	수면·식사·몸단장	생리적 행동	O
	휴식		-	휴양		
	보호		안식처 제공	-	-	
	성·애정·생식		성·애정	-	-	
-	양육	기초 기능	자녀의 사회화	가사노동	가사적 행동	O
소비	가계관리		구매	생산적 행동	O	
생산	경제적 협력	노동·근무·작업				
심리적 욕구	-	파생 기능	정서적 지지 애정표현	-	-	O
종교	종교·도덕		-	-	O	
교육적 욕구	교육		자녀교육	-	-	O
-	-		-	외출·교제·모임	사회적 행동	O
사회적 욕구	-	-	친척관계(본인 및 배우자) 유지	가정·가족의 통합과 융화	가정적 행동	X
	오락		-	교양·취미·매스컴 행동	문화적 행동	O

2. 공공가정이 충족시키는 욕구

현대사회의 공공가정은 이러한 개별 가정의 기능 중 일부를 외화(外化)한 것으로서 공공가정 구성원들의 욕구는 위에서 설명한 인간의 욕구 중 가정이 충족시키는 욕구의 범주에 포함될 것이라고 추측할 수 있다. 그러므로 공공가정이 충족시키는 욕구를 파악하기 위해서는 먼저 개별 가정의 기능을 외화될 수 있는 성격을 지닌 것과 그렇지 않은 것으로 구분해야 한다. 개별 가정에서 외화될 수 있는 기능은 공공가정에서도 충족시켜 줄 수 있는 욕구를 가지고 있지만, 개별 가정에서만 고유하게 수행될 수 있는 기능의 경우 공공가정에서 충족시켜 줄 수 없거나 혹은 충족시켜 주기 어려운 욕구일 가능성이 크기 때문이다. 다시 말해 가정의 욕구는 사회화될 수 있는 것과 그렇지 않은 것으로 그 성격이 양분되며, 사회화될 수 있는 가정의 욕구가 공공가정에서 충족 가능하다.

공공가정의 구성원이 충족을 원하는 욕구를 추출하기 위하여 앞서 소개되었던 오히려 가정기능 분류를 응용해 볼 수 있다. 고유기능 및 기초기능으로부터 파생적으로 유래된 파생기능에 해당하는 대부분의 행동들은 공공가정의 서비스로서 대체될 수 있는 성격을 지닌다. 기초기능에 포함되는 생산과 소비는 가정 내 행동수행을 위하여 필요한 자원획득 및 배분, 관리에 해당하는 도구적 생활영역으로서 사회화 가능성은 충분하지만, 가정 구성원의 욕구를 본질적으로 가지고 있다고 하기는 어려우며 가정 구성원의 욕구충족을 위한 도구적 수단이라 할 수 있으므로 욕구차원의 분류에서는 제외할 수 있을 것으로 보인다. 한편 가정의 본질적 기능이라 할 수 있는 고유기능의 경우 성·애정·생식 등 부부를 중심으로 영위되는 기능으로서 가정 외부의 사회적 시설이나 전문가 집단에 의하여 위임될 수 없다.

공공가정이 제공할 수 있는 욕구는 다시 본질적 욕구와 파생적 욕구로 분류해 볼 수 있다. 본질적 욕구란 이용자가 공공가정이 제공하는 기초적인 서비스로부터 기대하는 가정의 본질적 기능과 관련된 것이고, 파생적 욕구는 이러한 본질적 욕구에 부가하여 이용자들이 희망하는 것이라고 개념지을 수 있다. 본질적 욕구에는 생리적 욕구에 치환될 수 있는 기본적 부양에의 욕구와 건강의 유지·증진에 대한 욕구가 포함될 수 있고, 파생적 욕구에는 애정·정서적 충족과 관련한 정서적 욕

〈표 2〉 공공가정 이용자의 욕구 차원과 내용

욕구의 차원		구체적 내용	
본질적 욕구	존재 욕구	기본적 부양에 대한 욕구 (생리적 욕구)	의(세탁) 식(조리) 주(청소) 수면 개인위생관리(씻기) 휴식
		건강에 대한 욕구	건강(건강관리/운동) 돌봄, 보살핌 치료(의료시설)
파생적 욕구	사회 문화적 욕구	정서적 욕구	정서적 지지
		관계적 욕구	관계형성·유지 (교제, 모임 등)
		초월 욕구	종교, 가치관·정체감 형성
	발전 욕구	문화 욕구	오락, 여가, 문화생활
		지(知)적 욕구	학습, 교육, 사회화
		성취·자아실현 욕구	일, 자원봉사활동

구, 관계·소속감의 부여와 관련한 관계적 욕구, 종교·가치관·정체감 등과 관련한 초월 욕구, 오락·여가·문화생활과 관련한 문화 욕구, 교육 및 사회화와 관련한 지(知)적 욕구, 성취·자아실현과 관련한 욕구 등이 포함될 수 있다. 이를 정리하면 〈표 2〉와 같다. 이러한 욕구의 이차원적 구분은 독일의 학자인 Bottler (1975; 노정옥, 2003: 147)가 공공가정의 수행기능을 (1) 영양, 숙박, 질병의 간호 등 인간의 생명유지에 반드시 필요한 욕구충족을 위한 수행기능과 (2) 위에서 언급한 기능수행에 종속되는 부속기능으로서 사회적인 또는 정신적인 욕구충족을 위한 수행기능의 두 가지로 구분하고 있는 것과 같은 맥락에서 이해될 수 있다.

3. 공공가정 종사자의 욕구와 이용자의 욕구

전술한 욕구이론들은 모두 조직체, 특히 기업의 종사자에 대한 동기부여의 목적에서 논의된 것들로서, 종업원이 아니라 고객의 지위에 있는 공공가정 이용자의 욕구를 파악하고 이를 충족시키기 위한 관리전략을 마련하기 위한 것과는 다소 맥락이 다르다는 점에 유의하여야

〈표 3〉 공공가정 내 종사자와 이용자 욕구의 구별

욕구의 주체	욕구의 맥락	욕구의 유형	욕구간 관계
종 사 자	동기부여	존재·관계·성장 (Alderfer) 생리·안전·애정·존경·자아실현 (Maslow)	계서적·조건적
이 용 자	만 족	본질적 욕구: 공공가정이 제공하는 기본적 가정 서비스에 대한 욕구 파생적 욕구: 본질적 욕구에 부가하는 욕구	병렬적·보완적

한다. 따라서 공공가정의 욕구충족 기능을 논의할 때에는 “누구의 욕구인가?” 하는 문제를 먼저 검토하여야 한다. 우리가 공공가정 구성원의 욕구충족이라고 할 때, 그 구성원이란 해당 경영체의 종사자와 그것으로부터 편익을 제공받는 이용자로 나누어 생각해야 하기 때문이다.

인간의 욕구는 보편적이라는 전제 아래 종사자와 이용자의 욕구를 동일한 차원에서 파악할 수도 있으나(박상혜, 1998), 양자의 욕구는 다음과 같은 두 가지 이유로 분리되어야 한다고 생각한다. 그 첫 번째 이유는 종사자는 공공가정으로부터 보수를 제공받는 위치에 있고 이용자는 공공가정에 대가를 지불하는 위치에 있다는 것이다. 둘째로 욕구충족의 맥락이 다르다. 다시 말해서 종사자의 욕구충족의 맥락은 궁극적으로 종사자의 동기부여를 통해 경영체의 성과(예컨대 서비스의 질)를 향상시키고자 하는 것임에 반하여, 이용자의 욕구충족의 맥락은 공공가정이 제공하는 서비스를 통하여 만족을 느낄 수 있는 것이다. 그러므로 서비스 제공자와 고객의 욕구는 준별되어야 한다.

여기에 제시된 본질적 욕구와 파생적 욕구의 상호관계는 동기부여 맥락에서의 여러 욕구들이 계서적이고 조건적이었던 것과는 다르다. 다시 말해서 파생적 욕구도 이용자의 만족에 본질적 욕구와 동등하게 영향을 미치고(병렬성), 본질적인 욕구의 미충족에 따른 불만을 파생적 욕구의 만족이 다소간 보충할 수 있다는(보완성) 것이다. 이상의 논의를 종합해 볼 때 공공가정 내의 욕구는 욕구의 주체에 따라 〈표 3〉과 같이 다른 내용으로 구성되는 것을 확인할 수 있다.

그러나 이러한 논의에도 불구하고 공공가정 이용자의 욕구를 Maslow와 같이 생리·안전·애정·존경·자아실현의 다섯 가지 욕구나 Alderfer와 같이 존재·관계·성장의 세 가지 욕구로 파악하는 것이 불가능하다는 의미는 아니다. 이러한 욕구들은 동기부여의 목적

을 달성하기 위하여 세분화된 것이므로 직접 이용자의 욕구로 치환하여 사용하는 데 한계가 있을 가능성이 존재한다는 것이다. 따라서 연구자의 연구목적, 대상 공공가정의 특성, 이용자 그룹의 차별성 등에 따라 욕구의 세분화가 달리 가능할 것이다.

III. 욕구충족 관리

앞에서 공공가정 이용자의 욕구 차원을 구분하고 그 내용을 살펴보았다. 이러한 다양한 차원의 욕구를 충족시키기 위해서는 공공가정의 관리과정이 그 수요를 반영할 수 있어야 한다. 이를 위해 다양한 유형의 공공가정별로 어떠한 내용의 욕구를 충족시킬 것인가와 욕구충족관리의 국면별로 살펴 볼 때 어떠한 하위관리의 영역으로 구성되는가를 살펴보도록 한다.

1. 공공가정 유형별 욕구관리의 내용

공공가정은 구성원의 욕구충족을 위하여 가정적 서비스를 지지·보충·대체해 주는 일종의 서비스 기업으로서 매우 광범위한 기관을 포괄한다. 다시 말해 공공가정은 이용 대상 및 기관의 성격에 따라 제공하는 서비스의 종류 및 형태를 달리 하게 되기 때문에 〈표 2〉에서 제시한 공공가정 이용자의 욕구 차원과 내용은 해당 공공가정의 특성에 따라 선별적으로 적용돼야 한다는 것이다. 공공가정의 특성에 따라 공공가정의 이용자가 충족할 수 있는 욕구 차원을 유형화하면 〈표 4〉와 같다.

여기서 유의해야 할 점은 동일한 이용자 집단을 대상으로 하는 공공가정이라 할지라도 각 기관들은 해당 욕구를 충족시키고자 노력하되 시설의 수준과 조건을 고려하여 차별적인 서비스 혹은 프로그램을 제공하게

〈표 4〉 공공가정의 대상별 특성에 따른 충족 가능한 욕구 차원

욕구의 차원	욕 구	구체적 내용	대상별 기관								
			노 인			유 아		청소년	외지인	가족/직원 /지역주민	
			실버타운 /양로원	치매노인 시설	노인 복지관	고아원 /아동 주거시설	어린이집 /유아원 /유치원 /놀이방	청소년 상담실	기숙사 /연수원 /게스트 하우스	건강가정 지원센터 /비영리적 체육문화 시설 등	
본질적 욕구	존재 욕구	기본적 부양에 관한 욕구 (생리적 욕구)	의(세탁)	◎	◎		◎			◎	
			식(조리)	◎	◎		◎	◎		◎	
			주(청소)	◎	◎	○	◎	◎	○	○	
			수면	◎	◎		◎	◎		◎	
			개인위생관리	◎	◎	○	○	○	○	○	
	휴식	◎	○	◎	◎	◎	○	◎	○		
	건강의 유지·증진에 대한 욕구	건강 (건강관리/운동)	◎	◎	○	○	◎			◎	
돌봄, 보살핌		◎	◎		◎	◎					
치료(의료시설)		◎	◎								
파생적 욕구	사회 문화적 욕구	정서적 욕구	정서적 지지상담	◎	○	◎	○	◎	◎		◎
		관계적 욕구	관계형성·유지 (교제, 모임 등)	○		○		◎	◎		○
		초월 욕구	종교, 가치관· 정체감 형성	○	○						
		문화 욕구	오락/여가/문화생활	○		◎		◎	◎		◎
	발전 욕구	지(知)적 욕구	학습, 교육, 사회화	○			○	◎	◎		◎
성취·자아 실현 욕구	일/자원봉사	○		○				○		○	

◎ 기본적인 서비스 ○ 부가적 서비스

되므로 해당 욕구충족을 위하여 동원되는 물리적 자원과 설비 역시 기관에 따라 상이하게 설정될 수 있다는 점이다. 조희금 외 2인(1998: 208-210)에 의하면 공공가정은 원칙적 범주와 확산된 응용범주로 구별될 수 있으며 원칙적 범주의 공공가정은 이용자의 욕구충족 및 제한된 이윤추구를 지향하는 경영체를 의미하고 응용범주는 가정부양적 기능을 수행하는 이윤추구 경영체, 예컨대 호텔이나 레스토랑 등을 다 포함하는 보다 넓은 범주를 지칭할 수 있기 때문이다.

일례로 노인대상 공공가정의 경우 응용범주에 포함되는 실버타운, 유료 양로시설을 비롯하여 실비 양로시설, 무료 양로시설 등 원칙적 범주의 시설 등 다양한 기관이 고루 포함될 수 있으며, 각 기관은 예산규모와 자

원동원능력, 그리고 기관이 포지셔닝(positioning)하고자 하는 이미지에 따라 본질적 욕구와 파생적 욕구의 충족을 위한 서비스를 선택적으로 제공하게 된다. 다시 말해서 같은 노인대상 공공가정일지라도, 어떤 공공가정은 특히 기본적 부양과 건강의 유지·증진에 대한 욕구를 포괄하는 본질적 욕구에 중점을 두고 사회적 욕구와 성장 욕구 등 파생적 욕구를 위한 서비스 및 프로그램은 부가적으로 제공하며, 다른 노인대상 공공가정은 부분부양 공공가정으로서 휴식 및 오락·문화·여가생활에 중점을 두고 부수적으로 정서적 지지 및 관계·소속감에의 욕구를 충족시키기 위한 프로그램을 부차적으로 제공한다는 것이다. 이처럼 공공가정의 성격에 따라 본질적 욕구와 파생적 욕구의 충족 영역이 상대적으

로 전도된 서비스를 제공하게 된다.

한편 최근 설립이 늘어나고 있는 건강가정지원센터, 백화점이 대 고객 서비스 차원에서 운영하는 백화점 문화센터, 기업이 직원복지 혹은 지역주민복지 증진을 목적으로 운영하는 회관/센터/문화시설 등은 파생적 욕구충족을 주된 목표로 삼는 공공가정의 대표적인 예가 될 수 있다.

2. 욕구충족관리의 하위 국면

기관별로 충족시키고자 하는 욕구의 내용이 그러하다면, 다음 제기되는 질문은 공공가정의 관리활동은 어떻게 구성되는가 하는 점이다. 이 논문에서 제안하는 욕구충족관리의 내용은 세 가지 하위 국면을 포함한다. 첫째는 이용자의 다양한 욕구를 이해하고 감지해낼 수 있는 '욕구파악관리의 측면'이며, 둘째는 이처럼 파악된 욕구를 충족시킬 수 있는 구체적인 시설과 프로그램을 운영하는 '프로그램수행관리'의 측면이고, 셋째는 욕구충족과 관련한 제반 활동에 대한 평가를 내리고 이를 환류(feedback)시켜 다음 과정에 학습될 수 있도록 하는 '욕구충족평가관리'의 측면이다. 이는 체계론적 접근방법에 의한 것으로 공공가정은 요구를 투입하여 기획, 실행의 변환과정을 거치고 산출을 통하여 평가점검의 기회를 갖게 된다는 점에 착안한 것이다.

1) 욕구파악관리

공공가정의 근원적 목표는 이용자의 욕구를 최대한 직접적으로 충족시키는 것이므로 이를 위해서는 이용자의 욕구파악이 선행되어야 한다. 공공가정의 이용자는 공공가정에서도 개별가정에서와 같은 수준의 서비스를 받고자 하기 때문에(문숙재 외 7인, 1999: 266) 이용자의 욕구를 제대로 파악하는 것은 욕구충족을 위하여 매우 중요한 과제이며, 이용자 욕구의 정확한 파악은 공공가정이 전반적 관리 과정에서 총체적으로 욕구충족 지향성을 확보할 수 있기 위한 전제가 된다.

공공가정의 이용자 욕구파악은 기관의 존립근거 확보의 측면에서도 역시 매우 중요한 의미를 가진다. 독일의 경우 공공가정 서비스의 품질에 대한 공공가정 이용자의 인식이 변화하고, 가정적 부양활동을 제공하면서 영리를 추구하는 유사 기관이 증가하여 경쟁이 격화됨에 따라, 공공가정에서 제공하는 부양활동의 질적 향상 필요성이

제기되고 있다고 한다(노정옥, 2003: 150). 공공가정 이용자가 공공가정의 부양활동에 대하여 갖는 인식이 변화한다는 것은 공공가정의 부양활동이 단순히 다수를 위한 활동이 아니라 개인의 기존 취향과 습관 등이 반영된 부양활동의 수행이라는 것을 보여준다(Cumbria & Klein, 1997; 노정옥, 2003: 150). 서비스의 내용적 측면에서 변화를 강력하게 요구받는 독일 공공가정의 모습을 통해 향후 우리나라의 공공가정이 직면하게 될 문제를 어느 정도 예측할 수 있으며, 우리나라의 공공가정 역시 욕구충족을 위하여 소비자 지향성을 갖추기 위한 노력을 적극적으로 기울여야 할 것으로 생각된다.

공공가정은 그 유형에 따라 <표 4>에서 제시된 바와 같이 관리에 초점을 두어야 하는 욕구 목록을 가진다. 이에 기반하여 기관 특성에 따른 기본적 서비스와 부가적 서비스의 내용을 파악하는 것은 욕구파악관리의 출발점이 된다. 욕구파악은 이용자가 원하는 욕구충족의 우선순위 판별작업과 해당 욕구충족을 위하여 이용자가 구체적으로 어떠한 요구²⁾를 가지고 있는지에 대한 확인작업으로 구성될 수 있다. 욕구파악은 두 가지 절차로 가능할 수 있는데, 첫째는 이용자로부터 욕구를 직접 확인하는 방법이고 둘째는 전문가, 사회통계에 근거하여 요구수준의 표준을 설정하고 이로부터 이용자의 욕구를 결정하는 방법이다. 욕구의 관점에서 사회복지문제에 접근한 Bradshaw(1972)는 요구를 인식의 기준에 따라 규범적 요구, 인지적 요구, 표출적 요구와 상대적 요구의 네 가지로 구분하고 있다(정무성, 정진모, 2001에서 재인용).

- ① 규범적 요구 (normative need): 전문가의 판단에 의해 규정된 욕구
- ② 인지적 요구 (perceived need): 개개인이 느끼는 욕구
- ③ 표출적 요구 (expressed need): 서비스의 수요에 기초한 욕구
- ④ 상대적 요구 (relative need): 다른 사람, 타 지역과의 비교에 의한 욕구

2) 욕구와 요구는 구별되는 개념이다. 욕구는 보다 근원적이고 본질적인 성격의 개념이며 요구는 욕구충족을 위한 보다 실질적이고 구체적인 개념으로서 어떤 상품, 서비스 혹은 조건을 필요로 하는 것을 의미한다.

〈표 5〉 욕구파악관리를 위한 소비자조사 기법의 예시

조사 기법 분류			조사 목적
1차 조사	정성조사 (qualitative research)	심층면접(In-depth Interview) 좌담회(Focus Group Interview) 참여관찰(Participant observation)	소비자가 직접 인지한 욕구 파악
	정량조사 (quantitative research)	대면설문조사(Face-to-face survey) 전화조사(Telephone survey) 우편조사(Mail survey) 인터넷조사(Internet survey)	
2차 조사	내부자료 내용분석	상답일지, 의료카드, 각종 내부 통계자료 등	전문가, 혹은 사회가 규정한 욕구 파악
	외부자료	사회통계자료 인터넷 사이트, 문헌자료 등	

출처: 이명식, 최천규, 구자룡(2002), 마케팅 리서치, 형설.

이상의 네 가지 요구 유형 중 규범적 요구와 상대적 요구를 규정하는 주체는 전문가 혹은 사회인 반면 인지적 요구와 표현적 요구는 요구를 가진 이용 당사자가 요구를 규정하는 주체가 된다는 점에서 차이를 갖는다. 이러한 상반된 유형의 요구 규정 주체는 서로 배타적이라기보다는 상호보완적인 성격을 지니며, 공공가정의 이용자가 진정으로 원하는 바를 종합적으로 이해할 수 있도록 도와준다.

구체적인 욕구파악을 위해서는 소비자조사 기법을 활용할 수 있다. 공공가정의 이용자는 곧 공공가정이 제공하는 서비스의 소비자라는 관점에서 볼 때, 공공가정 이용자의 욕구파악을 위하여 소비자학에서 보편적으로 사용하는 소비자조사 기법을 활용하는 것은 매우 바람직해 보인다. 소비자조사를 통하여 정확한 욕구파악이 가능할 뿐만 아니라 공공가정관리사의 전문성 또한 제고할 수 있기 때문이다. 조희금, 김선희와 송혜립(1998: 212)은 공공가정관리 전문가 양성을 위한 교과목을 구성함에 있어 전문성에 기초할 때 공공가정조사법이 필수과목으로 포함되어야 한다고 제시한 바 있다. 공공가정조사법에서는 공공가정과 관련된 인간집단의 욕구를 어떻게 파악할 것인가에 관련된 다양한 조사법을 다루게 된다.

소비자조사 기법에는 심층면접, 좌담회, 참여관찰 등의 정성조사와 구조화된 설문지를 사용하는 정량조사가 포함되며, 한편 시간적 혹은 물리적 제약으로 인하여 공공가정 이용자로부터 직접 욕구를 확인할 수 없는 경우 내부자료 혹은 관련 사회통계자료 등에 근거하여 이용자의 욕구를 파악할 수도 있다. 이러한 소비자

조사를 활용하는데 있어서도 공공가정의 특성에 따라 적용을 달리해야 하며, 조사대상에 따라 조사수단이 달라져야 함은 물론이다. 욕구충족관리를 위한 소비자요구조사기법을 정리해보면 〈표 5〉와 같다.

2) 욕구충족 프로그램 수행관리

공공가정의 궁극적 목표인 욕구충족을 위한 이용자의 욕구파악이 이루어지고 나면, 욕구충족 수행을 위하여 구체적 하위목표가 설정되고 이를 위해 기능하는 하위수단으로서 프로그램을 기획 및 실행해야 한다. 개별 가정에서 욕구충족을 위하여 수행하는 전체적인 부양 기능을 파악하고 공공가정에서의 적용가능성 등을 분석한 후에 구체적으로 프로그램이 기획될 수 있다. 구성원의 욕구를 충족시키기 위한 프로그램의 존재여부는 공공가정과 개별가정을 구분하는 중요한 기준이다 (Bottler, 1975: 노정옥, 2003: 146).

기관별로 충족시키고자 하는 욕구가 매우 다양하기 때문에 각각의 경우에 대하여 수행 프로그램을 망라하는 것은 제한된 지면 아래서 매우 어려운 일일 것이다. 이에 가장 일반적이면서도 개별가정의 부양기능을 거의 포괄하여 위임받는 까닭에 망라적인 프로그램을 수행하고 있는 노인대상 완전부양 공공가정의 예를 중심으로 논의하도록 한다. 노인대상 완전부양 공공가정의 업무수행 프로그램을 예시로 작성해 보면 〈표 6〉과 같다. 프로그램 수행관리 단계는 욕구에 대한 이해에 바탕을 둔 목표의 설정, 프로그램 수행에 필요한 예산, 인적/물적 자원에 대한 합리적 결정 및 배분을 포괄하는

〈표 6〉 노인대상 완전부양 공공기관의 업무수행 프로그램 예시

욕구의 차원		구체적 내용	세분화된 서비스 프로그램	
본질적 욕구	존재 욕구	의	세탁	
		식	식사 서비스	
		주	청소, 소독	
		수면	숙박	
		위생관리	화장실, 세면/샤워실	
	휴식	휴게실		
	건강에 대한 욕구	건강	건강관리/운동 치료 협력	
파생적 욕구	사회문화적 욕구	돌봄, 보살핌	의료간호 서비스	
		치료	의료시설	
		정서적 욕구	정서적 지지	상담 서비스
		관계적 욕구	관계형성·유지	공동체 형성 교제, 모임 주선 등
	성장 욕구	초월 욕구	종교·가치관·정체감 형성	종교, 호스피스 서비스
		문화 욕구	오락/여가/문화생활	여가활동, 문화행사, 레크리에이션 프로그램
		지(知)적 욕구	학습, 교육, 사회화	각종 어학, 인터넷 등 학습 프로그램
	성취·자아실현 욕구	일	자원봉사 프로그램	

프로그램 기획, 그리고 기획된 프로그램의 실행과 점검의 전 과정을 포괄한다.

개별 공공가정은 해당 공공가정에서 충족 가능한 욕구 차원과 보유 자원, 그리고 욕구파악관리 단계에서 확인된 구체적인 이용자의 요구 등을 모두 고려하여 실현가능한 하위목표를 설정해야 하며 이로써 구체적인 프로그램을 기획할 수 있다. 목표 달성 관리를 위하여 체크시트법과 계통도법 등의 기법을 사용할 수 있다(정무성, 정진모, 2001: 151-153). 체크시트법(check sheet)은 프로그램 설계에서 정해놓은 목표가 어느 정도 달성되고 있는지를 관리하는 방법이며, 계통도법(tree diagram)은 최종 목표를 달성하기 위해 필요한 대책을 목적-수단 관계를 이용하여 계층적으로 전개해 나가는 방법인데, 목표에 대한 수단으로서 제시된 내용들은 다시 목적이 되어 하위 수단을 이끌어내게 된다. 이러한 기법을 활용함으로써 공공가정이 수행하고 있는 프로그램이 의도한 세부적 하위목표를 어느 정도 달성하고 있는지와 어떤 부분을 보완해야 하는지를 구체적으로 확인할 수 있으며, 궁극적으로 프로그램 수행 과정상에서 이용자의 욕구충족 지향성을 확보할 수 있다. 목표에 따른 업무수행 관리 체크 시트의 예시는 〈표 7〉과 같다. 목표에 따른 업무수행 관리 체크 시트는 공공가정

의 종사자가 업무를 수행하는 과정에서 업무수행을 위한 표준을 제공하게 되며, 업무수행 관리를 위한 지표로서 기능할 수 있다.

3) 욕구충족평가관리

욕구충족평가관리는 욕구충족과 관련한 제반 활동에 대한 평가를 내리고 이를 환류(Feedback)시켜 다음 과정에 학습될 수 있도록 하는 단계이다. 프로그램의 경제적 효율성 혹은 효과성의 측면이 아니라 이용자의 욕구를 얼마나 적절히 충족시켰는가의 관점에서 욕구충족평가를 실시할 경우 공공가정이 이용자에게 서비스를 제공함에 있어 다양한 기관들과의 경쟁 속에서 '효율성의 덫'에 빠지는 것을 막아줄 수 있다. 공공가정 이용자의 욕구충족은 만족의 맥락에서 이루어진다는 점을 고려할 때, 욕구충족평가의 기준으로서 공공가정 이용자가 해당 프로그램에 대하여 갖는 만족도를 활용할 수 있다.

일반적으로 이용자의 만족도는 욕구 수준 또는 기대 수준에 대한 성취도의 비율로 나타낼 수 있다. 이용자 만족에 대한 원인을 분석하기 위하여 자주 인용되는 서비스 갭(gap) 이론에 의하면 이용자의 만족은 촉진, 이해, 과정, 행동, 인식이라는 5가지 차원 중 한 가지 이상에서 발생한 차이(gap)에서 유발된다(Hill, 2000:

〈표 7〉 식사 서비스 목표에 따른 업무수행 관리 체크 시트

유형	목 표		점 검	
	내 용	식사 서비스를 위한 업무수행 내용	체크란	추가 의견란
본질적 목표	가격 대비질	단가에 맞는 음식이 제공되었는가?		
	메뉴의 다양성	메뉴의 구성은 잘 되어 있는가?		
		새롭고 참신한 메뉴가 나오는가?		
		식단이 단조로운 느낌을 주지는 않는가?		
		메뉴의 색깔은 조화로운가?		
		후식은 다양하게 제공하는가?		
		후식제공 횟수는 적당한가?		
	음식의 질	각종 영양소가 고루 포함되었는가?		
		음식의 맛은 어떠한가?		
		음식의 간은 적당한가?		
		음식의 조리 상태는 적절한가?		
		음식의 온도는 적당한가?		
	음식의 양	품질된 음식은 없는가?		
		1인 배식량이 부족하지는 않는가?		
		추가배식대 음식은 적당량이 담겨져 있는가?		
		후식량은 적당한가?		
	위 생	음식에서 이물질이 검출되지는 않는가?		
		추가배식대 음식은 위생적인가?		
	청 결	바닥 및 의자, 테이블은 청결한가?		
		주방안은 청결한가?		
추가배식대는 청결한가?				
퇴식구와 그 주변은 청결한가?				
음수대 및 주변이 청결한가?				
부수적 목표	이용 편의성	이용자가 많아 기다리지는 않는가?		
		이용자의 동선은 편리한가?		
	근무자의 친절	배식 시 직원들이 이용자에게 친절히 인사하는가?		
		추가음식 요구 시 불친절하지는 않는가?		
	식기의 유형과 질	메뉴에 맞는 식기를 사용하는가?		
		식기와 수저는 적당한 온도로 건조되어 있는가?		
	안락한 시설과 설비	의자 및 테이블이 흔들려서 불안하지는 않는가?		
		홀 내부의 온도는 식사하기에 적당한가? (냉, 난방)		
		넙킨이 적당히 놓여 있는가?		
	쾌적한 식당 인테리어	식당 내부 환경관리는 잘 되어있는가? - 화분, 액자, 시계 등의 배치 및 관리 - 자판기 등의 기계류 작동 상태		
식당의 내부 분위기는 계절적 감각에 잘 맞는가?				
날씨, 고객성향에 맞는 음악을 선택하였는가?				

출처: 급식위탁업체 S사의 '고객 동선의 흐름에 따른 서비스 체크 포인트' 를 참조하여 재구성: 안수미(2005)

11-14). 다시 말해 서비스에 대한 이용자의 기대와 공공가정이 제공한 실제 서비스에 대한 이용자 인식에 차이가 발생할 때 이용자는 불만족을 경험하게 된다.

만족과 불만족이 인식에서 유발되는 것이기 때문에 앞서 논의된 욕구충족 프로그램 수행관리에서 실시된 것과 같이 공공가정 내부에서 점검한 성과수준 척도만으로는 이용자의 만족도를 정확하게 파악하기 어렵다. 욕구충족평가관리를 위한 이용자 만족도 조사의 필요성이 제기된다. 송해림(2001: 2)에 따르면 이용자 만족도 조사는 공공가정이 제공하는 서비스에 대하여 이용자가 구체적으로 어떤 부분에 만족하고 불만족하는지를 알려주며 그 결과를 통하여 어떤 영역에 초점을 둘으로써 만족도를 높일 수 있는지를 보여주기 때문에 궁극적으로 공공가정 이용자의 욕구충족을 달성하기 위하여 매우 유용한 정보를 제공할 수 있다.

이용자 만족도 조사에는 서비스의 다양한 업무수행 영역에 대하여 공공가정의 이용자가 부여하는 우선순위, 각 업무수행 영역에 대하여 이용자가 인식한 서비스의 성과수준, 경쟁 공공가정 혹은 동일한 가정적 서비스를 제공하는 영리적 경영체와 비교한 상대적 성과수준 등의 내용이 포함될 수 있다(Hill, 2000: 23-28). 이용자의 우선순위와 공공가정의 성과수준을 비교해 봄으로써 이용자에게 중요하지만 공공가정의 성과수준이 낮은 영역을 발굴하여 그 원인을 분석함으로써 미충족된 이용자의 욕구를 규명하고 서비스 개선을 위한 우선순위를 정할 수 있으며 다음 서비스 제공 시에는 이에 대한 적절한 조치를 취할 수 있을 것이다. 이용자 만족도 조사를 실행하기 위한 구체적인 방법으로는 <표 5>에서 제시된 소비자조사 기법을 준용할 수 있다. 이용자 만족도가 이용자 욕구충족평가를 위한 질적 기준이라면, 양적 기준으로는 해당 업무영역에서 단위기간 동안 발생한 매출, 이용자의 수 혹은 비율 등을 고려할 수 있다(문숙재 외 7인, 1999: 173).

3. 욕구충족관리를 위한 의사소통관리

이와 같은 파악 수행 평가의 과정에서 매우 주요한 점은 욕구충족관리의 전 국면을 통틀어 원활한 의사소통이 필수적이라는 것이다. 의사소통(Communication)이란 인간이 타인과 교섭함으로써 사회관계를 만들어가는 과

정으로서 인간의 가장 기초적인 사회적 행동이다(장명욱, 1985: 90). 의사소통은 가정경영의 필수적 관리도구로서 효율적 의사결정을 하기 위한 것이며 관리과정이 원활하게 이루어지도록 돕기 때문에 궁극적으로 가정의 목표 달성을 촉진한다(이정우, 이정숙, 1992: 244-245). 그러므로 가정관리자는 가정내의 중요한 결정을 위하여 가족간의 의사소통을 촉진해야 하며 이를 통하여 가정생활의 질적 향상을 달성할 수 있다. 이러한 의사소통의 중요성은 개별 가정에서뿐만 아니라 공공가정에서도 마찬가지로 적용될 수 있는데, 공공가정의 궁극적 목표인 이용자의 욕구충족을 위해서는 공공가정 구성원간의 원활한 의사소통을 위한 관리과정이 요구된다.

의사소통관리는 의사소통이 이루어져야 할 관계의 설정에 따라 이용자와 시설, 이용자간, 그리고 시설과 종사자간의 세 가지 차원으로 나누어 살펴볼 수 있다. 이 중 이용자와 시설은 서비스 이용과 제공의 주체로서 욕구충족이라는 목표 달성을 위한 의사결정에 있어 이용자와 시설의 의사소통이 가장 중요하므로 욕구충족을 위한 의사소통관리에 있어 가장 중점을 두어야 할 부분이다. 시설과 이용자간의 의사소통의 중심에는 공공가정이 이용자에게 제공하는 서비스가 놓이게 된다. 시설과 이용자간의 의사소통을 통하여 서비스의 목표와 표준을 명료화할 수 있으며 궁극적으로 기대수준의 서비스를 제공받음으로써 이용자 만족을 유발하여 욕구충족을 달성할 수 있다.

공공가정에서는 이용자와의 의사소통을 극대화하기 위하여 다양한 방법을 고안할 필요가 있다. 의사소통관리를 위한 방법의 예로는 게시판, 인터넷 홈페이지 등 다양한 매체를 통한 정보 제공, 고객의 소리 카드 비치, 이용자의 서비스 모니터링 프로그램 운영 등이 고려될 수 있다(Hill, 2000: 212). 각 방법을 통하여 연계된 이용자의 만족 혹은 불만족에 대한 내용은 일정한 기준에 따라 기록, 보관되어야 한다. 이에 대한 분석을 통해 얻은 결과는 욕구파악관리 및 욕구충족평가관리로 투입되어 이용자의 잠재된 요구 혹은 이용자 만족도에 대한 이해를 높여 줌으로써 궁극적으로 욕구충족에 기여한다.

한편 이용자간의 의사소통 역시 욕구충족을 위하여 기능할 수 있다. 다양한 이용자간의 의사소통을 통하여 개별 이용자의 다양한 욕구와 공공가정의 서비스 표준

에 대한 조정이 이루어질 수 있으며 우선적으로 충족되어야 할 욕구에 대한 합의를 도출할 수 있다. 공공가정 이용자간의 의사소통은 개별 가정의 관리 과정에서 가족원의 다양한 요구와 가족 전체의 목표 사이에 갈등이 발생했을 때 이에 대한 조정을 통하여 우선적인 목표나 요구에 대한 가족의 합의를 도출하는 과정과 유사하다. 뿐만 아니라 양로원 등 가정적 서비스를 통합적으로 완전 대체하여 제공하는 공공가정의 경우 이용자간의 의사소통은 이용자의 생활만족도에 큰 영향을 준다. 유료 양로원에 거주하고 있는 노인을 대상으로 연구를 실시한 최보아와 지영숙(2000: 9)에 의하면 같은 시설에 입소한 사람들 사이에서 좋은 친구관계를 형성하는 것이 공공가정 거주노인의 생활만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있었다. 이러한 생활만족도는 공공가정 서비스에 대한 전반적 만족도와 상호영향을 주고받게 된다. 그러므로 공공가정 시설에서는 이용자간의 의사소통이 활발하게 이루어질 수 있는 조건을 조성해 주어야 하며 의사소통의 내용이 시설에 효율적으로 전달될 수 있는 체계를 갖추어야 한다.

마지막으로 시설과 종사자간의 의사소통은 공공가정이 이용자의 욕구를 충족시키기 위한 일종의 서비스 기업이라는 점에서 중요한 의미를 갖는다. 최종 고객의 욕구충족을 위하여 고객 접점에서의 종사자 욕구를 만족시키는 것은 매우 중요한데, 공공가정 이용자의 만족은 현장에서 고객과의 인간적 접촉을 갖는 서비스 담당자의 태도와 행동에 크게 의존하기 때문이다(김선희, 1997: 150-151). 그러므로 현장 근무자의 동기유발을 위하여 공공가정 경영자와 현장 근무자 사이 혹은 현장 근무자 상호간의 원활하고 효율적인 의사소통 수단의 확립은 매우 절실하다고 하겠다. 이러한 의사소통을 통하여 현장 근무자의 이용자 욕구충족 지향성이 확보될 수 있으며 궁극적으로 이용자 만족을 최적화할 수 있다.

IV. 공공가정관리사 교육에의 적용

1. 공공가정관리사 자격인증을 위한 교육 프로그램 현황

공공가정의 관리활동을 통해 이용자의 욕구충족관

리를 일선에서 수행하는 전문인력은 공공가정관리사라고 할 수 있다. 공공가정관리사는 공공가정 관련그룹의 경영능력은 물론 공공가정 이용자 및 가족 등의 욕구를 이해하면서 공공가정에 투입되는 생산요소들을 효율적으로 경영하여 공공가정 이용자들이 필요한 부양활동을 제한된 인원의 공공가정 근무자들로 생산할 수 있도록 하는 능력이 있어야 하는데(조희금, 1997). 이러한 문제를 해결하기 위하여 공공가정관리사를 위한 자격증을 설정하고 기준을 마련하여 공공가정관리사를 양성하고 있는 것이다.

공공가정관리사가 자격증 과잉의 사회에서 나름대로의 전문성과 독자성을 확보하기 위해서는 모(母)학문에 토대를 둔 차별화된 관리지식을 보유해야 함은 물론이다. 이를 위해서 공공가정의 가장 기본적인 기능인 '욕구충족' 과 관련한 내용이 공공가정관리사의 자격취득과 교육과정에 좀더 보강될 필요가 있다고 여겨진다. 서두에서 문제제기한 바와 같이 현재 공공가정관리사 양성을 위한 커리큘럼에서 가장 본질적인 '욕구충족'에 관한 내용은 빈약한 편이다. 자격의 전문성 측면보다는 커리큘럼의 통합성 측면을 기초하여 마련되어 있는 실정이다. 조희금 외 2인(1998: 212-214)은 전문성에 기초한 공공가정관리사 자격이수 교과목의 공통필수과목으로 가족자원관리, 공공가정경영론, 생활설계상담, 공공가정조사법의 4과목을 제시하였으나 현재 가족자원경영학회에서 고시하고 있는 공공가정관리사 자격인증 교과목은 통합성에 기초한 공공가정관리 전문가 자격이수 교과목을 따르고 있으며(표 8), 이용자의 욕구충족관리를 위하여 매우 중요할 뿐만 아니라 필수적이라 할 수 있는 교과목인 생활설계상담과 공공가정조사법(혹은 사회조사방법론)은 선택과목으로 지정되어 있다. 공공가정관리사 자격인증을 위한 통합적 교과목 구성은 인접전공과의 연계성을 고려하는 장점을 갖는 한편으로 공공가정에 대한 전문적 교육 활성화에는 한계를 지닐 수 있다.

2. 공공가정경영론 교육의 현황

공공가정관리사 자격인증을 위한 필수과목 축소에 따라 공공가정관리사의 요건을 갖추기 위하여 공공가정경영론 수업이 갖는 중요성이 더욱 커지게 되었다고

〈표 8〉 공공가정관리사 자격인증 교과목 및 대체교과목

영역		교과목	대체교과목
공통필수(2과목)		가족자원관리(가정경영론) 공공가정경영론	가정관리학, 가정자원관리론 공공가정정책론, 공공가정관리론
이용자의 욕구 파악	상담 (선택 1과목 이상)	생활설계상담 시간 및 여가생활상담 가족상담 소비자상담	생활설계론 생활시간관리, 여가관리, 여가생활론 가족상담 및 가족치료, 상담심리 소비자교육, 가계재무상담
	대상파악/복지관련 (1과목 이상)	가족학 아동학 노인학 여성학 청년발달	가족복지, 가족발달, 가족관계학, 결혼과 가족 아동복지, 인간발달, 특수아지도 노인복지, 노년학, 노인연구 여성복지, 여성과 사회 청소년복지, 장애인복지
관리/경영 관련 (선택 3과목 이상)		공공가정마케팅론 공공가정재무관리 공공가정기기관리 인간자원개발론 작업관리론 시설관리론 자재관리론 의사결정론 커뮤니케이션론 단체급식관리 사회조사방법론	마케팅원론 가계재무관리, 회계원리, 가계관리론 생활기기관리, 가정기기이론 및 실습 인사관리, 인력관리, 조직이론 가사작업관리, 가사노동연구 주거학, 주택관리, 주거와 환경 구매론 소비자의사결정론, 소비자와 시장 매스커뮤니케이션론 영양학, 식생활관리, 영양교육 조사 및 연구방법 관련과목
현장실습		40시간 이상 현장실습	

출처: 한국가족자원경영학회 <http://society.kisti.re.kr/~kfrm/>

할 수 있다. 이에 현재 공공가정경영에서 다루어지는 내용과 범위를 파악하기 위한 방법으로 소비자관련학과에서 개설되어 있는 공공가정경영론 교과목의 강의 계획서 내용을 분석해 보았다. 이 분석을 통해 공공가정경영의 보편적이고 실질적인 범주를 간접적으로 파악할 수 있다고 본다.

2005년 8월, 소비자관련학과에 공공가정경영 관련 교과목의 개설여부를 문의하고 해당 강의계획서를 요청한 결과, 서울대 소비자아동학부, 성균관대 가족경영 소비자학전공, 숙명여대 가족자원경영학전공, 상명대 소비자주거학전공, 울산대 아동가정복지전공, 원광대 아동가정복지전공 등 6개 대학교의 강의계획서가 수집되었다. 위의 6개 대학교의 공공가정경영론 교과목에 대한 최근 강의계획서(2003년 2학기, 2004년 1/2학기 또는 2005년 1학기) 내용을 비교한 결과는 〈표 9〉와 같다³⁾. 현재 각 대학교에서 개설되는 공공가정경영론 수

업은 강사가 제작한 강의노트로 수업을 진행하는 F대학교를 제외하고 모두 “공공가정경영-이론과 실제” 교재를 주요재로 채택하고 있다. C대학교의 경우 최신서 비스산업론을 부교재로 채택하여 서비스산업에 대한 이해를 돕고자 한 것으로 보인다.

B를 제외한 네 대학교의 주요 강의주제는 “공공가정경영”의 내용을 매우 충실하게 따라가고 있어 공공가정경영 교재의 중요성을 한 눈에 확인할 수 있다. 공공가정경영론의 수업내용을 크게 공공가정의 이해, 공공가정의 목표, 공공가정경영의 하위영역, 공공가정경영의 실제 등 네 영역으로 구분하고 개별 수업에서 다루어진 내용을 살펴본 결과, 공공가정의 목표로 분류된 ‘공공가정 구성원의 욕구충족’은 B와 E대학교에서만 강의내용으로 다루어지고 있었다. 한편 F대학교의 경우 욕구충

3) 표의 대학명칭 이니셜은 본문에 열거된 대학의 순서와 무관함.

〈표 9〉 공공가정경영론 교과목 강의계획서 내용 비교

강의계획서 내용 항목		대학교명	A	B	C	D	E	F
주 교 재			공공가정경영-이론과 실제					강사제작 강의노트
부교재 / 참고자료			관련논문	공공 가정 경영론	최신 서비스 산업론	-	강사제작 강의 노트	공공 가정 경영론
주요 강의 주제	공공가정의 이해	공공가정의 개념과 등장배경	○	○	○	○	○	○
		공공가정론의 주축학문-가정학 학문의 대상으로서의 공공가정		○	○	○	○	
		체계로서의 공공가정과 공공가정경영		○	○	○		○
	공공가정의 목표	공공가정의 경영원리/이윤추구	○	○	○	○	○	○
		공공가정 구성원의 욕구충족		○			○	
	공공가정경영의 하위영역	기획관리/의사결정	○		○	○	○	○
		마케팅	○		○	○	○	
		자재관리/구매관리	○		○	○		○
		업무수행관리/작업관리	○		○	○		○
		인력관리/인사관리	○		○	○	○	○
	공공가정경영의 실제	재무관리/예산관리	○		○	○	○	○
		공공가정관리사의 역할		○	○	○	○	○
		공공가정관리사를 위한 상담기법						○
		공공가정경영 대상별 적용		○	○	○	○	○
		현장 방문/실습	○	○	○	○	○	○

족에 대한 내용을 별도로 다루고 있지는 않으나 공공가정관리사를 위한 상담기법을 강의주제로 포함시키고 있어 공공가정관리사의 실천성을 높여주고자 하고 있다.

이렇듯 B와 E대학교에서 공공가정 구성원의 욕구충족이 주요 강의주제로 다루어질 수 있었던 것은 공공가정의 현장 실천성을 염두에 두었기 때문인 것으로 해석된다. 공공가정이 현장에서 실천성을 확보하기 위해서는 공공가정 구성원의 욕구를 충분히 파악한 후, 이를 충족시키기 위한 프로그램을 운영해야 하기 때문에 욕구충족관리의 기능이 매우 중요하다. B대학교의 경우 중간고사 이후의 수업시간이 모두 대상별 공공가정 탐색과 공공가정의 실제 등 실천적 작업에 할애되어 있었으며 E대학교의 경우 매주 진행된 수업내용을 바탕으로 강의실 내에서 실습활동을 병행하고 있었다. 한편 B와 E대학교 모두 욕구충족에 대한 내용을 공공가정경영의 하위영역 혹은 실제에 들어가기에 앞서 다루고 있었다. 이는 공공가정경영의 하위영역인 기획관리, 마케팅, 그리고 업무수행관리는 이에 준하여 이루어지게 되

는 관리활동이므로, 공공가정 구성원의 욕구충족에 대한 논의는 공공가정경영의 하위영역보다 선행하여 다루어져야 할 필요성이 있기 때문에 해석된다.

현재 공공가정관리사 양성을 위한 교육과정 분석을 종합하면, 욕구충족관리 영역에 대한 반영 정도가 상대적으로 낮은 것을 알 수 있으며, 이에 대한 보강이 필요하다고 여겨진다.

3. 제언

욕구충족관리 영역에 대한 교육을 보강하기 위한 가장 용이한 방안은 공공가정관리사 자격을 인증받기 위해 반드시 수강해야 하는 필수과목인 공공가정경영론 강의에서 욕구충족관리에 대한 내용을 포함시켜주는 것이라고 생각된다. 앞서 2장 욕구의 개념, 3장 욕구충족 관리를 통해 논의된 내용을 바탕으로 공공가정경영론 수업에서 보조자료로 활용할 수 있는 욕구충족관리에 대한 가상적 강의안을 6시간 분량으로 제시해 보면 다음과 같다. 욕구의 개념, 공공가정의 욕구충족, 욕구

<표 10> 욕구충족관리 교육 강의안 예시

목표	- 공공가정 구성원의 욕구에 대한 이해를 높인다 - 다양한 공공가정 기관별로 적용 가능한 욕구차원을 추출하고 그 공통점과 차이점을 이해한다 - 욕구충족관리의 필요성과 그 하위국면을 살펴보고, 공공가정경영 전반에서 욕구충족 지향성을 확보해야 함을 이해한다.		
시간	교육주제	내 용	학생 실습
2	욕구의 개념	- 욕구의 개념 - 공공가정 이용자의 욕구 차원과 내용	- 공공가정 기관 정하기 - 공공가정 구성원의 특성 파악하기
2	공공가정의 욕구충족	- 공공가정 유형별 욕구관리의 내용	- 공공가정 구성원의 욕구 목록작성 및 우선순위 정하기 - 공공가정 기관별로 추출된 욕구 목록 비교해 보기
2	욕구충족관리의 하위국면	- 욕구파악관리 - 욕구충족 프로그램 수행관리 - 욕구충족평가관리 - 욕구충족관리를 위한 의사소통관리	- 해당 공공가정 구성원의 욕구파악에 가장 적당한 조사 방법 선정하기 - (모의) 욕구조사 실시하기

충족관리의 하위국면에 각각 2시간을 할애하였으며, 욕구 혹은 욕구충족관리에 대한 이해를 높이기 위한 간단한 실습을 예시해 보았다.

한편 향후 공공가정경영 교재를 개편할 때 공공가정의 욕구충족 지향성과 욕구충족관리에 대한 내용을 좀 더 비중있게 다루어야 할 것으로 보인다. 욕구충족관리에 대한 장을 별도로 다루게 될 경우, 기존의 공공가정경영 하위영역과의 영역 범위 조정에 대한 논의가 선행되어야 할 것이다. 욕구충족관리의 한 하위영역인 욕구충족 프로그램 수행관리와 기존의 업무수행관리가 매우 유사한 성격을 지니고 있으므로 그 위상과 범위를 조정해야 한다. 또한 마케팅관리에서는 이용자의 욕구와 이용자에 대한 정보를 투입요소 혹은 내적 조건으로 간주하여 이용자의 욕구충족도 혹은 만족도를 마케팅의 산출요소에 포함시키고 있으므로 마케팅과 욕구충족관리의 위상 및 영역에 대한 조정도 역시 필요하다.

공공가정경영의 욕구충족 지향성 확보를 위하여 공공가정경영체계를 공공가정 유형별로 재구성하는 것도 매우 필요한 작업이라고 생각된다. 욕구충족 지향성을 확보하기 위해서는 욕구의 주체인 공공가정의 구성원이 분명해야 하며 이를 바탕으로 한 욕구의 유형과 본질의 규명이 필수적인데, 욕구의 규명은 대상별 혹은 유형별로 구체적인 공공가정에 대한 논의를 통해서만 가능하기 때문이다. 송혜림, 김선우(2005: 94-95)는 다양한 공공가정 유형별로 요구되는 경영전략을 구분할 때 실제 현장에서의 활용가능성이 더 높아질 수 있으며, 이를 통하여 공공가정경영연구의 활성화 및 학문

적 기여를 높일 수 있다고 제안한다. 대상별 공공가정에 대한 연구가 점차 늘어나고 있는 현 시점에서(최보아, 지영숙, 2000; 두경자, 2003; 두경자, 2004), 공공가정의 고유한 목표와 특성에 맞게 공공가정경영 하위체계의 이론적 틀을 재구성하는 것은 매우 시급한 일이라고 할 수 있으며, 이러한 작업과정에서 욕구충족관리라는 틀이 매우 유용할 수 있을 것으로 보인다.

공공가정관리사 양성을 위한 커리큘럼에서 '욕구충족'에 관한 내용이 상대적으로 부족했던 또 다른 원인은 영리적 부양 경영체 역시 공공가정의 범위에 포함시킬 수 있다는 주장이 이미 제기된 바 있음에도 불구하고(김난도, 1998: 7-8; 조희금 외 2인, 1998: 208-210), 그동안 공공가정경영연구의 범위가 원칙적 범주의 공공가정에 국한되어 있었기 때문이다. 빈곤 혹은 위기 상황에 직면한 구성원들을 대상으로 문제 해결 지향적이며 기본적인 최소한의 욕구충족을 지향하는 서비스를 제공하는 원칙적 범주의 공공가정에서와는 달리, 응용범주의 공공가정에서는 사전 예방 지향적이며 삶의 질 향상을 위한 서비스를 제공하게 될 가능성이 높다. 그렇기 때문에 응용범주의 공공가정에서는 고려해야 하는 욕구차원의 다양화가 불가피하며 욕구간의 경합이 발생할 가능성이 높아져 충족시켜야 할 욕구의 규명과 그에 대한 우선순위를 부여하는 작업이 매우 중요해진다. 그러므로 응용범주의 공공가정에 대한 연구가 활발해질수록 욕구충족관리의 중요성은 더 커질 것으로 전망된다.

한편 2005년 1월부터 시행되고 있는 건강가정지원법에 근거하여 전국적으로 건강가정지원센터의 설치가

증가하고 있어 고무적이다. 건강가정지원센터의 경우 제한된 이윤추구와 함께 가정적 서비스를 지지, 보충해주는 원칙적 범주의 공공가정이면서도, 사회복지사업과 달리 건강가정의 기능을 강화하고 잠재력을 개발하여 궁극적으로 가정의 삶의 질을 향상하기 위한 예방적 서비스를 제공하게 되기 때문에 공공가정의 운영원리를 실현하기에 매우 적합한 장(場)이다. 뿐만 아니라 가정학적 배경을 지닌 인적 자원들이 대거 활약하고 있어 이용자의 욕구충족에 대한 이해가 충분하다고 생각된다. 더 나아가 건강가정지원센터는 아직 초기 단계이기 때문에 그 운영원리에 대한 연구가 많이 부족한 실정이므로, 공공가정경영의 체제에 기반하여 건강가정지원센터에 맞는 경영원리를 개발, 적용하면서 그러한 경험과 노하우를 축적해 간다면 학계와 현장이 조화롭게 상생(相生)할 수 있는 가능성이 크다.

공공가정의 욕구충족 지향성을 확보하기 위하여 다른 학문과의 활발한 연계 역시 중요하다. 노정옥(2003: 152)은 이용자의 욕구충족을 위하여 경영학, 사회복지학, 식품영양학 등 다양한 학문과 강의 및 공동연구를 통한 연계가 필요하다고 제안한다. 욕구충족은 소비자학에서 단연 화두가 되는 소비자지향성, 소비자만족 혹은 고객만족과 그 맥을 같이 하는 부분이 있으므로 소비자학 강의와 적극적으로 연계해 나가는 것도 매우 바람직해 보인다. 일례로 공공가정경영론과 별도로 이용자의 요구파악이나 공공가정조사법에 관한 수업을 개설하기가 여건상 어렵다면 이미 많은 소비자학 관련 학과에서 개설되고 있는 소비자조사 및 트렌드분석 관련 수업 등을 통하여 이용자의 욕구를 파악하는 방법을 충분히 이해할 수 있도록 하는 것도 하나의 대안이 될 수 있을 것이다.

V. 맺음말

본 연구는 공공가정을 규정하는 가장 핵심적 개념요소인 욕구충족에 대한 연구가 상대적으로 부족하다는 점에 착안하여, 욕구충족이라는 개념을 중심으로 공공가정경영연구와 관련한 이론적·실천적 내용을 보완하고자 하였다. 본 연구에서는 가정의 욕구 개념에 기반

하여 공공가정의 욕구 개념을 재정립하고 공공가정의 욕구충족관리를 욕구파악관리, 욕구충족 프로그램 관리, 욕구충족평가 관리의 세 하위영역으로 구분하여 살펴보았으며, 욕구충족관리를 위한 의사소통관리 방안을 간략하게 제시해 보았다. 더 나아가 공공가정관리사 자격인증을 위한 교육 프로그램 현황을 살펴보고 욕구충족관리 영역에 대한 교육을 강화할 수 있는 방안을 모색해 보았다.

이러한 노력을 통하여 욕구충족이라는 가정학의 궁극적 지향에 기반한 모(母)학문의 정체성과의 연계를 도모하는 한편으로, 복지사회를 지향하는 21세기에 그 수요가 더 늘어날 공공가정관리사의 전문성 향상에 기여할 수 있기를 기대한다.

■참고문헌

- 김난도(1998). 공공가정론. 한국가족자원경영학회 공공가정경영 워크숍 자료집.
- 김난도(1999). 공공가정의 관리적 특성에 관한 연구: 가정, 공공조직, 영리적 부양경영체와의 비교. 한국가족자원경영학회지, 3(2), 77-90.
- 김선희(1997). 공공가정의 인력관리 특성과 조직에 관한 연구. 한국가족자원경영학회지, 1(2), 149-158.
- 김외숙, 이기영(2002). 가정생활과 관리. 서울: 한국방송통신대학교출판부.
- 노정옥(2003). 독일사회를 중심으로 본 공공가정의 필요성 및 한국 가정학에서의 발전방안. 대한가정학회지, 41(4), 143-155.
- 두경자(2003). 소규모 노인공공가정설계에 관한 탐색적 연구. 대한가정학회지, 41(12), 187-205.
- 두경자(2004). 영아전담공공가정 설계를 위한 기초연구. 대한가정학회지, 42(9), 213-235.
- 문숙재, 송혜림, 김선희, 이기영, 김난도, 김순미, 박미석, 조희금(1999). 공공가정경영 이론과 실제. 서울: 학지사.
- 박상혜(1998). 노인대상 공공가정 거주자의 욕구에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 송혜림(1994). 가정관리학에서 공공가정론의 위치와 전개방향. 한국가정관리학회지, 12(1), 181-188.

- 송혜립(1997a). 공공가정의 대상범위에 대한 연구. *한국가정관리학회지*, 15(2), 173-184.
- 송혜립(1997b). 수행활동을 중심으로 한 공공가정의 개념과 경영원리. *한국가족자원경영학회지*, 1(2), 135-147.
- 송혜립(2001). 공공가정경영에 대한 이용자의 만족도 조사 연구 -비공공가정 이용자와의 비교를 중심으로-. *한국가정과학회지*, 4(2), 1-14.
- 송혜립, 김선우(2005). 공공가정경영 하위체계의 이론적 틀 고찰과 재구성 -마케팅관리 영역을 중심으로-. *한국가족자원경영학회지*, 9(2), 93-110.
- 안수미(2005). 공공가정경영을 위한 교육프로그램 구성 -급식시설을 중심으로-. 2004학년도 2학기 서울대학교 소비자학과 공공가정시설별 경영분석 수업자료집.
- 옥선화(1996). *결혼과 가족*. 서울: 하우.
- 유영주, 이정연(1994). *가정학원론*. 서울: 신광출판사.
- 이기영, 문숙재, 송혜립(1996tr.). *공공가정경영론*. 서울: 학지사.
- 이명식, 최천규, 구자룡(2002). *마케팅 리서치*. 서울: 형설.
- 이유재(2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. *소비자학연구*, 11(2), 139-166.
- 이정우, 이정숙(1992). 가족내 의사소통과 가정관리행동 -부산시 주부를 중심으로-. *대한가정학회지*, 30(3), 241-256.
- 장명옥(1985). *가정관리학*. 서울: 교문사.
- 정무성, 정진모(2001). *사회복지 프로그램 개발과 평가*. 서울: 양서원.
- 조희급(1997). 공공가정경영 실무자 인증을 위한 예비연구 공공가정경영 교육의 실제. *한국가족자원경영학회 1997년 추계 학술대회자료집*, 47-66.
- 조희급, 김선희, 송혜립(1998). 공공가정관리 전문가 제도화를 위한 기초연구 및 프로그램 개발 -교과목 구성을 중심으로-. *대한가정학회지*, 36(5), 203-216.
- 최보아, 지영숙(2000). 공공가정 거주노인의 생활만족도: 유료양로원을 중심으로. *한국가족자원경영학회지*, 4(2), 1-16.
- Adams, J. S. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(Nov.), 422-436.
- Alderfer, C. P. (1969). Existence, Relatedness and Growth Theory. *Existence, Relatedness, and Growth*. NY: Free Press, 6-21.
- Bottler, J. (1975). Vorschlag zur Abgrenzung des Objektbereichs einer Wirtschaftslehre des Grossshaushalts. *Hauswirtschaft und Wissenschaft*, 23(5), 215-223.
- Bradshaw, J. (1972). The Concept of Social Need. *New Society*, 30, 640-643.
- Cumbria, A. C., & Klein, B. (1997). Bewohner sehen vieles anders. *Altenheim*, 36(12), 16-26.
- Herzberg, F. (1968). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*, Jan-Feb.
- Hill, N. (2000). *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. Gower Publishing Ltd., 송인숙, 제미경, 김경자(2002tr.). *고객만족조사법*. 서울: 시그마프레스.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- McGregor, D. M. (1957). The Human Side of Enterprise. in *Management Review*(November). New York: American Psychological Association.
- 한국가족자원경영학회 홈페이지 <http://society.kisti.re.kr/~kfrm/>

(2005년 5월 11일 접수, 2005년 10월 13일 채택)