

# 공동주택관리 전문화를 위한 관리자 의견 조사

경희대학교 생활과학연구소

연구원 은 난 순

경희대학교 생활과학연구소

연구원 유 병 선

경희대학교 생활과학부 주거환경전공

교수 홍 형 옥

## 1. 연구의 필요성과 목적

우리나라의 공식적인 주택관리사제도는 1977년 주택건설촉진법에 규정되면서부터 시작되었다. 우리나라의 주택관리사(보)는 정부 공인 자격을 갖춘 직업이며, 아파트 관리의 책임자로서 인정되고 있지만 실제로 관리업무를 수행함에 있어서는 주택관리사 스스로의 전문성에 문제점이 제기되고 있을 뿐만 아니라 특히, 분양아파트의 경우는 관리서비스를 받는 입주자가 관리소장 및 직원들을 고용하고 있는 사용자의 위치에 있기 때문에 아파트 관리소장으로서 그 역량을 펼치기 어려운 상황이 존재하고 있다는 것을 부인하기 어렵다.

주거관리의 궁극적인 목적은 관리를 통해 쾌적한 주거생활을 영위할 수 있도록 하는 것이며, 이를 위해서는 무엇보다도 주택관리사의 역할이 중요하며 주택관리가 제대로 이루어지기 위해서는 관리업무를 책임지고 있는 주택관리소장이 전문적인 역할을 담당해야 한다. 즉, 전문적인 주택관리업무를 수행할 수 있도록 주택관리사 스스로의 전문성 확보 및 전문적인 영역으로 주택관리업무를 수행할 수 있는 제반 여건이 갖추어져야 한다.

이를 위한 기초적인 조사로 현재 주택관리현장에서 활동하고 있는 주택관리소장이 관리업무를 수행함에 있어 어려운 점이 무엇인가에 대하여 주택관리소장을 고용하는 위치에 있는 입주자대표회의와의 관계 및 고용안정정도, 관리주체의 전문성 확보에 관한 의견 등을 다각도로 알아보고, 실제로 제도적으로 뒷받침되어야 하는 방안이 무엇인지를 파악해 볼 필요성이 있다.

본 연구의 목적은 주택관리업무를 전문성을 확보하기 위해서는 주택관리사와 입주자대표회의의 관계 정립 및 주택관리사의 고용환경에 대한 개선, 그리고 전문성을 확보할 수 있는 주택관리사의 양성 및 교육이 필요하다는 인식 하에 주택관리현장에서 근무하는 분양아파트 관리소장을 대상으로 하여 이들이 생각하는 입주자대표회의와의 관계 정립방향, 고용환경 및 관리전문화에 대한 주택관리소장의 의견을 수렴하여 기존의 관리방식의 문제점을 파악하고 주택관리업무를 전문성을 확보하기 위해 필요한 방안을 검토하는 것이다.

구체적인 연구문제는 다음과 같다.

1. 관리자와 입주자대표회의와의 관계 정립을 위한 의견은 어떠한가
  - 1-1. 관리업무 수행과정시 어려운 점은 무엇인가
  - 1-2. 입주자대표회의에 대한 견해는 어떠한가
  - 1-3. 입주자대표회의와의 관계 정립을 위한 의견은 어떠한가
2. 관리자의 고용안정을 위한 의견은 어떠한가
  - 2-1. 고용 상태 현황은 어떠한가

- 2-2. 고용 안정에 대한 의견은 어떠한가
- 3. 관리 전문화를 위한 의견은 어떠한가
  - 3-1. 관리주체로서 전문성을 발휘하기에 어려운 점은 무엇이며 현황은 어떠한가
  - 3-2. 관리 전문화 방안에 관한 의견은 어떠한가

## II. 연구의 방법 및 대상

연구대상은 서울 및 수도권에 위치한 분양아파트에서 근무하는 관리소장으로 한정하여 표집하였다. 연구의 대상을 분양아파트 관리소장으로 한정 한 이유는 분양주택의 소유자들은 제공받는 서비스가 만족스럽지 못하거나 기타 이유로 관리소장의 해고여부에 큰 영향력을 행사할 수 있다고 생각되었기 때문이다.

주택관리현장에서 실무에 종사하는 관리소장 5인을 대상으로 1차의 예비조사(2002년 6월 5일~6월 15일)를 거쳐 설문지의 타당성을 검증하였고, 이를 수정하여 2002년 6월 25일~8월 30일에 걸쳐 본 조사를 실시하였으며, 총200부를 배부하여 최종적으로 총 151부를 본 연구의 분석 자료로 사용하였다. 자료의 분석은 SPSS 10.0 Windows로 단순빈도와 백분율로 처리하였다.

주택관리소장은 관련업계에서 상당기간 근무하고 다양한 경험을 하였으므로 그들의 근무환경이나 근무의욕에 대하여 정확한 응답을 할 것이라 판단하여 설문은 비교적 단순하게 구성하였으며 연구자 3인이 연구의 목적에 따라 설문을 작성하고 주택관리소장 5인의 자문을 얻어 확정하였다.

조사대상자의 일반적 특성과 직업관련 특성은 연령이 40-50대가 69.8%가 대부분이었고, 학력은 대졸이 61.1%이었으며, 주택관리사보가 15.5%, 주택관리사가 79.7%였다. 이들 중 75.5%가 관리회사에 소속되어 있음을 알 수 있었다.

## III. 결과해석 및 논의

### 1. 관리자와 입주자대표회의에 대한 의견과 평가

#### 1-1 관리업무 수행시 어려운 점

관리업무수행과정에서의 어려움과 입주자대표회의의 부당한 의결집행시에 대한 태도는 <표 1>과 같다.

<표 1> 관리업무수행상의 어려움

내 용		빈도	%
관리업무 수행과정에서 가장 어려운 점	입주자대표회의의 월권행위	90	60.4
	관리업무 한계의 모호성	28	18.8
	입주민의 비인격적 태도	27	18.1
	직원들의 불만	2	1.3
	기타 의견	2	1.3
	계	148	100.0
불법적이거나 사회상식상 부당한 의결을 집행해야 되는 경우의 태도	설득하여 하지 않는다	33	28.0
	집행을 보류한다	4	3.4
	거부한다	47	39.8
	거부한 후 강요하면 사표 제출	12	10.2
	그냥 따른다	11	9.3
	집행하되 근거자료를 남긴다	11	9.3
계	151	100.0	

설문조사과정에서 많은 관리소장들은 소신껏 부당한 것은 거부하지만 입주자대표회의에서 의결한 사항이 부당하건 그렇지 않든 간에 거부한다는 것은 곧 관리소장직을 그만둔다는 의미와도 같다는 점을 지적하면서 이러한 경우로 인하여 이직을 한 사례도 종종 발견되었다. 또 한편에서는 생활을 꾸려 나가야 하기 때문에 알지만 집행을 할 수밖에 없다는 회의적인 응답도 많이 나타났다. 관리업무 수행상의 가장 어려운 점은 입주자대표회의의 월권행위라는 응답과 함께 관리소장들의 이러한 응답 결과는 많은 분양아파트단지에서 관리소장의 업무수행이 채용이나 해고에 대한 입주자대표회의의 영향력과 관련이 있음을 알 수 있게 한다.

### 1-2 관리소장의 입주자대표회의에 대한 평가

입주자대표회의에 대한 관리소장에 대한 평가는 <표 2>와 같다.

<표 4> 관리소장의 입주자대표회의에 대한 평가

내 용		빈도	%
관리직원의 임명, 전보, 해임 등에 대한 입주자대표회의의 관여정도	거의 없음	13	8.6
	약간 관여	28	18.5
	보통	46	30.5
	심한 편	46	30.5
	매우 심함	18	11.9
	계	151	100.0
입주자대표회의의 공동주택관리에 대한 지식 정도	적은 편	89	59.3
	적당한 편	42	28.0
	많은 편	19	12.6
	계	150	100.0
입주자대표회의의 자질 정도	부족한 편	74	49.0
	적당한 편	54	35.8
	충분한 편	23	5.3
	계	151	100.0
입주자대표회의를 대상으로 한 공동주택관리 관련 교육 필요정도	필요 없음	7	4.7
	보통	13	8.6
	필요	131	86.6
	계	151	100.0

### 1-3 입주자대표회의와의 관계 개선 방안

관리직원의 임명, 전보, 해임 등에 대한 입주자대표회의의 관여에 대한 의견으로는 관리업체 전직원에 대하여 반드시 입주자대표회의의 사전승인을 받아야 한다는 3.3%, 관리소장 및 과장 등에 한하여 사전승인을 얻고 여타 직원은 관리주체가 하는 것이 좋다 30.0%, 관리주체 고유권한으로 처리하고 사후 입주자대표회의에 통보하는 것이 합리적이다 64.0%, 기타 2.7%로 나타났다.

위탁관리 경우, 입주자대표회의와 관리주체간의 책임과 한계의 원활한 관계정립을 위한 의견으로는 위탁관리를 도급제로 해야 한다 19.9%, 입주자대표회의를 조합으로 하여 권한과 의무를 명기한다 37.6%, 지방자치단체가 관할하는 민원처리위원회(또는 중재위원회)를 두어 갈등을 조정한다 25.5%, 기타 17.0%로 나타났다. 기타 의견으로는 현실적으로 입대회의와 협의, 대규모 관리공단을 설립하고 입주자대표회의와 계약관리, 관리주체의 전문성을 제고하고 신뢰성을 갖춰야 한다, 법적으로 입주자대표회의와의 월권을 차단하고 자자체에서 적극적으로 감독해야 한다, 서로 보완성이 있도록 하고 업무의 구분이 확실하여야 한다, 관리권의 범위, 한계, 내용 등이 규격화·정형화되어야 한다, 입주자대표회의의 마음에 따라 변화되지 못하도록 해야 한다 등이다.

## 2. 고용안정에 대한 의견

### 2-1. 주택관리사의 고용상태 현황

주택관리소장의 현단지 근무기간은 6개월에서 1년(24.8%), 6개월 이하(22.1%), 1년에서 2년(21.5%), 3년 초과(19.5%), 2년-3년(12.1%)의 순으로 조사되었다. 현단지의 근무기간평균값이 24.05개월로 나타났으나 빈도수로 볼 때 1년이하가 46.8%로 반정도 차지하고 있으며, 1년에서 2년이하의 비율까지 합하면 전체 68.3%로 실제로는 현단지 근무기간이 2년이 안된다고 볼 수 있다. 1개 단지 평균근무기간은 12개월 이하 31.2%, 24개월 초과 25.4%, 18개월-24개월 22.5%, 12개월-18개월 21.0% 순으로 조사되었으며, 평균값은 25.53개월로 나타났으며, 중간값은 18.00개월로 조사되었다. 소속회사의 고용안정보장은 불안정하다 59.1%, 보통이다 31.3%, 안정적이다 9.6%로 조사되었으며, 현 근무단지에서의 고용안정 정도에 대해서는 불안정하다 37.8%, 보통이다 43.7%, 안정적이다 18.6% 조사되어, 관리소장들의 고용안정에 있어서는 불안정하다는 의견이 안정적이다는 의견보다 매우 높게 나타났으며, 소속회사의 고용안정정도보다는 근무하고 있는 현 단지에서의 고용안정정도가 더 높은 것으로 조사되었다. 주택관리사의 고용상태 현황은 <표 3>과 같다.

<표 3> 관리소장의 고용상태 현황

관리소장의 고용안정과 다른 관리 직원의 고용안정과의 관계	관계없음	27	18.1
	보통	24	16.1
	관계 있음	98	65.8
	계	149	100.0
관리소장 이동의 가장 큰 원인	고용안정을 위한 제도적 장치 미흡	65	43.3
	공동주택관리가 전문영역으로 정착되지 않아서	14	9.3
	관리사무소장과 주민, 주민대표간의 마찰	50	33.3
	낮은 봉급과 근무여건의 열악	9	6.0
	소속 관리회사의 재계약 여부	10	6.7
	기타	2	1.3
계	150	100.0	
관리소장의 고용안정에 가장 영향력을 행사하는 집단	소속관리회사	6	4.0
	입주자대표회의	131	87.9
	주민자생단체(부녀회, 노인회 등)	3	2.0
	일반 주민	5	3.4
	통반장	1	0.7
	기타	3	2.0
계	149	100.0	

### 2-2. 고용 안정에 대한 의견

관리소장의 고용안정에 대한 견해를 알아보기 위해 관리자 입장에서 신분 보장과 고용 안정, 급여 대우측면에서의 의견을 알아본 결과, 위탁관리회사에 소속되어 위탁관리단지에 배치되는 것이 자치관리방식보다 낫다는 의견이 23.6%, 자치관리제도를 통해 단지에 직접 고용되는 방법이 낫다는 의견이 59.5%, 기타의견이 16.9%로 자치관리방식이 고용안정과 대우면에서 낫다고 생각하는 것으로 나타났다. 본 연구의 대상 관리소장의 직업적 특징에서 관리회사에 소속되어 있음이 75.1%로 소속되지 않은 경우보다 훨씬 많게 조사되었으나 이것은 관리소장이 위탁관리방식을 선호해서 관리회사에 소속되었다기 보다는 취업의 기회 등 다른 요인에 의한 것이라는 시사한다고 볼 수 있다.

## 3. 관리 전문화에 대한 의견

### 3-1. 관리주체로서의 전문성에 대한 의견

관리업무수행에 있어 관리주체로서의 전문성을 발휘하기에 어려운 점으로는 입주자대표회의의 관여 60.3%, 고용 및 임금의 불안정 19.2%, 주민의 관리의식 부족 13.2%, 정기적인 전문교육 지원 및 정보의 부족 2.6%, 관리사무소 환경 열악 1.3%, 관리인력의 부족 2.0%, 기타의견 1.3% 조사되었다. 관리업무수행에 있어서 입주자대표회의의 관여가 장애요인이라는 응답은 앞서 조사된 입주자대표회의에서 직원채용에 관여 정도, 입주자대표회의의 자질정도 등과 함께 논의되어 주택관리업무수행에 있어서 입주자대표회의와 관리사무소의 책임과 역할에 대한 명확한 구분 및 이에 대한 적절한 기준과 이를 위반하였을 때의 조치 등에 대한 규정마련으로 이어지는 것이 필요하다고 생각된다.

관리소장이 생각하고 있는 주택관리소장직에 대한 의견을 보면, 전문적으로 생각하고 있었으나(65.6%), 전문적으로 인정받고 있지 못하다는 의견이 많았으며(57.4%), 전문직종으로 인정받기 위해서는 공동주택관리가 중요하다는 사회적 인식이 확산되어야 한다(48.0%)는 점과 관련 제도 정비 및 정책의 수립(22.7%)이 필요하다고 생각하고 있었다. 관리소장의 정보획득 방법은 주로 아파트 관련신문(42.2%)이나 인터넷(15.2%), 주택관리사협회(19.4%)를 통해 얻고 있으므로 이들에게 정보제공을 할 수 있는 채널과 산학연구가 확대될 필요성이 있다.

### 3-2. 관리 전문화 방안에 관한 의견

관리전문화 방안으로 관리소장의 정보제공, 교육, 관리인 양성방법에 의견은 <표 4>과 같다. 공동주택관리에 관한 정보 및 노하우를 제공해 줄 수 있는 방안으로 적합하다고 생각하는 것으로는 관할구청의 주관으로 개최하는 세미나나 프로그램(46.4%)을 가장 많이 지적하였고, 공동주택관리 전문 인터넷 사이트(19.2%), 공동주택관리 전문잡지나 간행물(17.9%), 관리정보센터의 설립을 통해 정보지원(11.9%)받는 방안을 지적하였다. 관리소장의 재교육 필요성에 대해서는 필요하다(70.2%)는 응답이 매우 높게 나타나, 관리소장 스스로 재교육의 필요성을 느끼고 있는 것을 알 수 있으며 필요한 교육내용에는 유지관리지식(52.6%), 주민공동체활성화 부분(21.6%), 관련법 개정 부분(14.4%)을 지적되었다. 또한, 주택관리사 양성방법에 있어 현재의 시험제도보다는 교육제도를 통한 양성방법에 대한 찬반을 묻는 의견에서 반정도의 관리소장(50.0%)이 찬성하였다.

<표 4> 정보 제공 및 교육, 관리인 양성방법

변 인		빈도	%
공동주택관리 관련 정보·노하우 제공 방안	정기적인 관리사무소장 교육프로그램	7	4.6
	관리정보센터의 설립을 통해 정보지원	18	11.9
	공동주택관리 전문잡지나 간행물	27	17.9
	관할구청 주관 세미나·프로그램	70	46.4
	공동주택관리 전문 인터넷 사이트	29	19.2
	계	151	100.0
관리소장 재교육의 필요성	필요 없음	10	6.8
	보통	34	23.0
	필요	104	70.2
	계	150	100.0
가장 필요한 교육 내용	관련법 개정 부분	14	14.4
	유지관리지식 부분	51	52.6
	용역 및 입찰 부분	2	2.1
	주민공동체 활성화 부분	21	21.6
	기타	9	9.3
	계	97	100.0
교육과정을 통한 주택관리사 양성방안	반대	34	23.0
	보통	40	27.0
	찬성	74	50.0
	계	148	100.0

## V. 요약 및 결론

본 연구는 현장에서 근무하고 있는 분양아파트 관리소장 151명을 대상으로 주택관리전문화를 위한 관리관련조직의 관계정립 및 전문화 방안에 대한 기초적인 의견을 파악할 목적으로 연구되었으며 연구의 결과 및 결론은 다음과 같다.

첫째, 주택관리업무를 수행함에 있어 관리소장과 입주자대표회의와의 관계 및 관리소장의 고용환경에 있어서 입주자대표회의의 영향력이 막강한 것으로 조사되었다. 관리업무 수행과정에서 가장 어려운 점으로 입주자대표회의의 월권행위를 지적하였고, 대부분의 단지에서 관리직원의 임명과 해임 등에 입주자대표회의가 관여하는 것으로 나타났으며, 주택관리소장의 고용안정에 있어서도 입주자대표회의의 영향력이 다른 조직보다도 압도적으로 높게 조사되었다.

분양아파트의 경우는 주택의 소유자를 대표하는 입주자대표회의가 의결기구이기 때문에 관리업무에 있어서도 의결기관으로서 큰 역할을 수행하는 것은 당연하다고 볼 수 있다. 다만 이러한 입주자대표회의의 결정이 과연 합리적이고 공정한 결정인지에 대한 검증이 되지 않는다는 점이고, 이로 인하여 주택관리소장 및 기타 직원들의 직장이 단지 입주자대표회의의 결정에 따라 좌우되어 직업적으로 매우 불안정한 위치에 놓이게 됨으로써 관리소장의 근무의욕 저하 및 업무의 독립성 보장이 이루어 질 수 없다는 점이다. 따라서 주택관리소장이 소신껏 일을 할 수 여건이 조성되어야 하며, 이를 위해서는 입주자들의 자산인 공동주택이 제대로 관리되도록 관리소장의 비리나 업무 태만 등을 감사할 수 있는 권한을 입주자대표회의에 부여할 필요가 있고 이들의 자질검증이 필요하며, 관리소장을 마음대로 해고하거나 부당한 업무를 수행하도록 압력을 행사할 수 없도록 하는 제도적인 장치마련이 필요하다. 또한, 해고 기준과 함께 관리소장의 업무기준도 구체적으로 마련하여 입주자대표회의의 환심을 사려고만 하는 관리소장에 대한 징계 장치도 함께 마련되어야 할 것이다. 또한 관리업무 수행에 있어 입주자대표회의는 의결기관 관리사무소는 집행기관으로 결정할 수 있는 업무의 범위와 결정하고 집행한 사항에 대해 책임을 규정하는 장치도 함께 마련되어야 한다.

둘째, 주택관리사는 현재 전문직종으로 인정받고 있지 못하고 있으며, 이를 위해서는 주택관리중요성에 대한 사회적 인식의 확산 및 관련 제도 마련 및 이에 필요한 관련 연구 등이 필요한 것으로 조사되었다. 주택관리소장 스스로도 유지관리지식 등 관리관련업무에 재교육의 필요성이 매우 높다고 응답하였으며, 교육을 통한 주택관리사 양성 방안도 긍정적인 견해를 보였다. 이러한 조사결과는 주택관리소장들도 현장에서 업무를 수행함에 있어 필요한 정보획득이나 노하우 등을 제공받기는 어렵고 이에 대한 요구도가 높음을 알 수 있다. 따라서 주택관리의 전문화를 위한 방안으로는 주택관리에 대한 사회전반의 인식의 확산을 토대로 하여 주택관리사들이 전문적으로 업무를 지속적으로 수행할 수 있도록 교육과 재교육, 정보제공 등에 있어 종합적인 방안 마련이 필요하다. 이의 주관은 관리공단이나 관할 구청이 해줄 것을 바라는 의견이 많으므로 이에 대한 구체적인 검토가 요망된다.

본 연구는 주택관리사들이 전문적인 업무수행에 있어 어려움으로 지적하고 있는 사항을 알아보고 주택관리사의 전문성 확보를 위한 현 실태를 관리소장의 입장에서 의견조사를 하였다는 점에서 의의가 있을 것이다. 이러한 연구의 후속연구로서 입주자대표회의와 입주자들의 의견 조사와 함께 관련행정조직 및 관리회사의 입장에 대한 분석 및 외국의 제도 등과의 비교분석을 통해 우리나라 실정에 맞는 주택관리사제도 마련을 위한 학문적인 접근이 꾸준히 이루어져야 하며, 그 결과가 제도적인 시행으로 이어질 수 있도록 하는 노력이 필요하다.

## 【참고문헌】

공동주택관리령

유병선·홍형옥(2000). 주거관리의 사회적 구축을 위한 연구의 접근방법과 쟁점. *주택연구*, 8(1), 27-57.

유병선·홍형옥(2001). 한국과 미국의 주택관리사의 자격 비교 연구. *경희대학교 생활과학논집*, 5(1), 109-120.

주택건설촉진법

Franklin B. J. & Clapham D.(1997). The Social Construction of Housing Management. *Housing Studies*, 12(1), 7-26.

Franklin B. J.(1998). Constructing a Service: Context and Discourse in Housing Management. *Housing Studies*, 13(2), 201-216.

Stewart, J(1988). *The New Management of housing Department Luton*. London Government Training Board.