

자원봉사관리사 자격제도 연구

구혜영*

본 연구의 목적은 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 하는 자원봉사관리사 자격제도에 대한 민간국가공인 자격검정 및 활용에 초점을 둔 실천적 방안을 제시하는데 있다. 자원봉사관리사는 자원봉사센터 및 NGOs와 NPOs, 사회복지조직 및 공공기관, 학교, 기업, 병원 등 자원봉사자가 활동하는 곳에서 자원봉사 활동을 지지, 조정, 관리, 촉진하는 전문인력이다. 자원봉사 프로그램 개발과 직무설계부터 자원봉사자 모집·선발 및 배치, 실적관리·교육 및 훈련·슈퍼비전 및 사후관리, 동기부여 및 인정보상까지 자원봉사 활동 전반을 지원한다. 자원봉사 활동을 통한 사회문제 해결이라는 전문적 역할의 수행에는 상당한 전문지식과 자격이 필요하기 때문에 일정한 학력과 경력 등 전문성을 갖춘 사람에게 자격이 부여되어야 한다. 그동안 자원봉사관리사의 전문성을 강화하고 자원봉사 관리자의 위상을 확립하기 위한 자원봉사자 자격제도 관련 연구가 행정안전부 중심으로 진행되어왔다. 하지만 이 연구들은 주로 자원봉사센터에 초점을 둔 인력에 대한 자격검정으로, 다양한 자원봉사영역에서 활동하고 있는 자원봉사 관리인력에 대한 직업적 특성을 반영하지 못하였고, 자원봉사관리사의 직업능력에만 초점을 두고 고용시장과 지나치게 연계함으로써 전문직으로서의 자원봉사관리사 자격검정이라는 본래적 목적을 희석시키는 한계를 갖고 있었다. 그러므로 이 연구를 통해 민간중심의 자원봉사 현장을 실천하는 자원봉사관리사 인력선발과 관리의 효율성을 제고함으로써, 민주적 자원봉사의 가치확장과 질적 성숙, 자원봉사자의 인권과 안전보장, 선순환적인 자원봉사 생태계 조성에 이바지하고자 한다.

주제어 : 자원봉사, 자원봉사관리사, 민간국가공인자격제도, 국가직무능력표준, 전문직

* 한양사이버대학교 사회복지학과 교수.

1. 서론

자원봉사관리사는 자원봉사센터 및 NGOs와 NPOs, 사회복지조직 및 공공기관, 학교, 기업, 병원 등 자원봉사자가 활동하는 곳에 종사하며, 자원봉사 활동을 지지, 조정, 관리, 촉진하는 역할을 수행하는 전문인력으로, 자원봉사 프로그램 개발과 직무설계부터 자원봉사자 모집·선발 및 배치, 실적관리·교육 및 훈련·슈퍼비전 및 사후관리, 동기부여 및 인정보상까지 자원봉사활동 전반을 지원하는 역할을 수행한다. 자원봉사 활동을 통한 사회문제 해결이라는 전문적 역할의 수행에는 상당한 전문지식과 자격이 필요하기 때문에 일정한 학력과 경력 등 전문성을 갖춘 사람에게 자격이 부여되어야 한다. 특히 시민의 자원봉사 참여 확대와 활성화, 고도의 서비스 질 관리를 고려할 때 자원봉사관리사의 인적자원의 중요성은 더욱 중요하며, 이러한 인적자원의 역량 개발에 대한 수요는 향후에도 지속적으로 증대할 것으로 예상되고 있다(송민경 외, 2021).

2005년 자원봉사활동기본법 제정 이후 자원봉사참여율은 21~22% 수준에 정체되어 있고 특히 코로나19 이후 10% 이하 수준으로 머물러 있는 상황에서 전문성 있는 자원봉사관리사 양성에 대한 요구는 자원봉사 현장을 중심으로 꾸준히 제기되어 왔다. 이러한 욕구에 따라 2021년 현재, 민간자격으로 등록된 자원봉사관리사 자격과정은 총 61개(한국직업능력개발원, 민간자격정보서비스 기준)로 집계되고 있다. 이 자원봉사 관리인력양성을 위한 민간자격과 관련해서는 아직 체계적인 현황 분석이 부재한 상황이고, 자격 취득기준과 검정과정, 자격등급 등에 관한 자격취득 요건과 주요 내용 등도 기관별로 매우 상이하여 자격증을 취득하는 과정에서 혼란을 야기하고 있다. 그리고 민간자격으로 등록된 자원봉사관리사 자격취득 현황과 관련한 일체의 정보도 구체적으로 제공되고 있

지 않은 상황이다(경북대학교산학협력단, 2020). 여기에 설상가상으로 한국자원봉사센터협회가 전국의 자원봉사센터 종사자들을 대상으로 자격관리기관으로 나서면서 자원봉사관리사 자격제도 생태계에 변화가 발생하고 있다. 국가공인 자원봉사관리사 자격증이 없는 상황에서 표준화된 직무역량이 마련되지 않다보니 자원봉사 관리자의 역량 교육 등의 교육과정 개발과 자원봉사 현장에서 필요로 하는 역량개발에 한계가 있음을 반영하는 것이라 할 수 있다.

실제로 2021년에 실시한 자원봉사관리사의 국가공인 자격제도의 도입의 필요성을 묻는 설문조사에서, 전체 응답자 약 95%가 자원봉사관리분야의 국가공인 민간자격이 필요하다라고 응답하였고, 그 이유(복수응답)는 자원봉사관리사의 ‘전문 역량강화’ 67.9%, ‘자원봉사관리사의 사회적 공신력확보’ 61.1%, ‘자원봉사관리사의 직업적 정체성확보(직업으로서 사회적 인정)’ 52.4%, ‘전문적인 자원봉사자육성’ 47.6%, ‘공신력이 있는 자원봉사관리사/인력 선발 기준 마련’ 41.1% 순으로 나타났다(송민경 외, 2021).

이러한 문제점을 해결하기 위하여 가장 먼저 자원봉사관리사 교육과정을 운영한 기관은 한국자원봉사연합회이다. 국제적으로 높은 평가를 받고 있는 자원봉사관리 전문인 양성기관인 미국의 AVA로부터 1999년 5월에 유일하게 인정받은 자원봉사관리사 자격과정이다. 이후 2011년 2월부터 현재까지 한국자원봉사협의회에서는 행정안전부의 예산을 받아 한국자원봉사협의회 상임대표명의로 연 2회 자원봉사관리사 자격과정을 운영해 오고 있다.

뿐만 아니라 행정안전부에서도 자원봉사자의 전문성을 강화하고 자원봉사관리사의 위상을 확립하기 위해 자원봉사관리사자격제도 관련 연구를 진행해왔다. 우선 제3차 자원봉사진흥 국가기본계획(2018~2022)과 제4차 기본계획에 ‘자원봉사관리사 전문역량 사회적 위상 강화’를 과제로 포

함하였고, 지난 2019년부터 자원봉사관리사 자격관련 연구를 단계적으로 수행해 왔다.

2019년 국가공인자격제도 도입 로드맵 연구에서는 민간자격 운영실태 조사와 함께 자원봉사관리사 국가공인을 위한 3단계 실행과제를 제시했다. 2020년 자원봉사관리사 직무분석·교과목 가이드라인 개발연구에서는 자원봉사센터 근무인력 1700여 명을 대상으로 직무분석을 실시하고 63개 필수역량에 대응하는 교과목을 도출했다. 특히 2021년 연구에서는 현황조사·직무설계를 바탕으로 국가직무능력표준(NCS)체계에 부합하는 표준화된 자원봉사 관리자 자격모델을 개발하였다. 그리고 자원봉사센터협회에서는 2022년에 NCS기반 자원봉사관리사 자격 교육훈련 및 검정체계 수립방안 연구를 실시하였다.

그러나 위의 연구들은 주로 자원봉사센터에 초점을 둔 전문인력의 자격검정이다보니 다양한 영역에서 활동하고 있는 자원봉사관리인력의 직업적 특성을 반영하지 못하였다. 그리고, 구체적인 자격검정기관 선정을 적시하지 않았으며, 연구 이후 이어져야 할 국가직무능력표준(NCS) 등재 및 국가공인 민간자격 검정 운영방안, 법 개정 일정 등 상세한 로드맵을 제시하지 못하였고, 자원봉사관리자의 직업능력에만 초점을 두고 고용시장과 지나치게 연계함으로써 전문직으로서의 자원봉사관리사 자격검정이라는 본래적 목적을 희석시키는 한계를 갖고 있었다.

그러므로 본 연구의 목적은 그동안 국가공인 민간자격제도 도입을 위해 진행된 연구들의 한계를 극복하고, 민간 국가공인제도의 자격검정 및 활용에 초점을 둔 실천적 방안을 제시함으로써 자원봉사 현장에서 관리자 선발과 인력관리의 효율성을 제고하는 데 있다. 이 연구목적 달성을 위하여 직업 관련 이론들의 고찰과 자원봉사관리사 자격검정 현황, 외국의 자원봉사관리 자격검정사례 검토를 통해 한국형 자원봉사관리 자격제도 대안을 제시함으로써 자원봉사의 가치확장과 질적 성숙, 자원봉사자

의 인권과 안전보장, 선순환적인 자원봉사 생태계의 구성에 기여하고자 한다.

2. 이론적 배경

1) 전문직이론¹⁾

Oxford사전에서는 전문직이란, 선언된 지식이 다른 사람들을 위하여 적용, 이용되거나 혹은 이러한 지식을 토대로 하여 기교(art)가 실현되어야 함을 밝히면서, 다년 간에 걸친 전문화된 서비스를 제공할 수 있는 기법(techniques, skills)을 갖는다고 하였다. 우리나라 사전에서도 전문직은 전문조직을 활용하고 대중에 대한 신념, 자기규제, 소명 의식, 전문직 자율성을 지녀야 하고, 특수한 능력과 기법, 실천, 서비스 개발에 대한 관심, 개인적인 책임을 지는 직업이다라고 명시하고 있다. 이러한 여러 가지 사전적 의미를 종합해 보면, 전문직이란 노동이 아닌 정신을 사용하는 고도의 개인적인 책임을 수반하는 것으로써 배움을 통해 획득된 지식을 구체적인 상황에 적용시키며, 자치조직을 통해 질적으로 보다 높은 수준으로 향상시키고, 이익을 증진시키며 공공복지에 책임을 지는 직업이라고 규정할 수 있다.

전문직이론에는 속성모델, 과정모델, 할당모델, 권력모델을 들 수 있다. 속성모델은 하나의 직업을 전문직으로 인정하기 위한 기준이 존재한다는 것으로, 특수한 지식이나 방법을 강조하는 전문적 특성, 모든 직업들과 같은 사회 상황 속에 있으면서도 일반직업에 비해 그 특성을 계속

1) 구혜영(1986), 사회복지 전문직 확립을 위한 접근방법 연구에서 요약

유지해 온 자주자각적 특성, 기술을 실행하는 사람들로서 형성된 조직이 있어야 한다는 조직성 특성, 대상이 물적 또는 기계적인 사물이 아니라 사람들에 대한 서비스를 통해서 수행되어지고, 대상자나 사회의 복지를 지향한다는 봉사적 특성, 전문직업의 윤리를 가져야 한다는 윤리적 특성 등이 그 기준이다. 그리고 과정모델은 모든 직업이 전문직업 속성들의 연속선상에 위치한다고 보는 견해로, 전임직업 형성, 전문교육기관 설립, 전문적인 협회설립, 업무의 독점적인 주장, 윤리강령의 발전, 자격과 허가를 위한 활동을 그 발달과정의 단계로 들고 있다. 할당모델은 사회적 요구에 의해 전문직으로 생성된다는 이론으로, 문제를 다루는데 있어 가장 합리적인 방법을 제시하고 이 문제를 가장 잘 해결하며 처리할 수 있는 특정 직업의 영역이 사회에 의한 재가가 이루어지질 때 생겨난다는 것이다. 권력모델은 전문직의 상황이나 특권이 전문직 그 자체에 의해 얻어진다기 보다는 국가가 중요한 사회적 기능을 수행하는 전문직을 원하고 전문직은 이에 대해 국가나 그 사회의 기준을 지지하며 이에 협조하게 된다는 관점이다(구혜영, 1986).

2) 자격증제도

현재 자격기본법(시행 2022.2.18.)에 따른 자격증의 종류에는 ‘국가자격증(국가기술자격증, 전문자격증)’, ‘민간자격증(국가공인민간자격증, 민간자격증)’으로 구분된다. ‘국가전문자격’은 능력중심사회 구현을 위해 선진화된 체계적 프로세스 정립으로 국가전문자격의 통용성, 현장성 강화위해 추진하고 있는 자격제도이다. ‘국가기술자격’이 주로 산업과 관련이 있는 기술, 기능 및 서비스분야의 자격인 반면 국가전문자격은 주로 전문서비스분야(의료, 법률 등)의 자격으로 개별부처의 필요에 의해 신

설, 운영되며 대부분 면허적 성격을 지니고 있다. 국가자격증 중 국가기술자격증은 고용노동부의 총괄 하에 한국산업인력공단 외 7여개 기관(대한상공회의소, 한국인터넷진흥원, 한국콘텐츠진흥원 등)에서 검정을 시행하여 자격증 발급하는 것이고, 국가전문자격증은 산업관리인력공단(현재 17개 부처에서 37개 자격을 위탁받아 시행)과 한국산업인력공단 외에 각 정부부처(법무부, 교육부, 보건복지부 등)운영기관에서 직접 주관/시행하는 자격증이다.

반면 ‘민간자격증’은 국민의 평생직업능력개발을 촉진하여 능력중심사회 구현에 이바지하려는데 그 도입 취지를 두고 있으며, 국민 개개인의 능력개발에 필요한 자격정보제공 및 민간 자격 제도 등을 지원하기 위해 민간자격센터를 두고 있다. 국민의 생명·건강·안전 및 국방에 직결되는 분야는 민간자격증 대상이 되지 못한다.

이 민간자격증 중에서도, ‘국가공인 민간자격증’은 정부가 민간자격에 대한 신뢰를 확보하고 사회적 통용성을 높이기 위하여 1년 이상 3회 이상 검정실적(자격발급실적)이 있고, 자격제도 운영의 기본방향에 적합한 민간자격의 관리·운영능력을 갖춘 법인이 관리/운영하여야 한다. 그리고 해당 민간자격의 검정기준·검정과목 및 응시자격 등 검정수준이 관련 국가자격과 동일하거나 이에 상당하는 수준이어야 하고, 민간자격 등록관리 기관에 등록된 자격 중 우수한 자격을 자격정책심의회의 심의를 거쳐 주무부처 장관이 공인하게 된다. 민간자격증은 약 3만여개가 넘는 데, 이중 국가공인 민간자격증은 95개가 있다. 이러한 국가공인 민간자격증을 인증받기 위해서는 매 3년마다 진행되는 고용노동부의 ‘한국고용직업분류(KECO)’에 지정고시 되어야 하는데, NCS를 기반한, 성공적 직무수행에 요구되는 수행기준(지식·기술·소양/태도)을 산업부문별, 수준별로 체계화가 우선되어야 한다. 이어서 통계청 ‘한국표준직업분류’ 및 한국직업능력개발원 ‘한국의 직업지표’에 등재해야 한다.

3) 국가직무능력표준(National Competency Standards)

NCS는『자격기본법』 및 『국가기술자격법』에 근거하여 산업현장에서 특정한 직무를 수행하기 위해 필요한 능력을 국가가 체계화한 직무 데이터베이스를 의미하며, 직업분류 및 채용·인사관리, 교육·훈련과정과의 연계를 통해 자격에 관한 특정한 직무수행능력이나 역량을 확인하고 인정하는 기준틀이 되고 있다. 국내뿐만 아니라 다수의 해외에서 NCS를 활용하여 전문자격과정을 개발·활용함으로써 직업 내지 일정한 직무수행과 관련한 공신력을 갖추고, 국가공인자격에 관한 신뢰성과 타당성, 전문성 등을 확보하여 자격취득에 대한 소비자 보호적 관점을 견지하고 있다(2021, 송민경). NCS는 능력단위 정의 및 요소, 교육 및 훈련과정의 수행준거, 적용범위 및 작업상황, 평가지침, 직업기초능력으로 구성하여 직무모형을 제시하고 있는데, 이를 기초로, 직무의 범위·내용·수준, 이론실습평가 등 직무수행에 필요한 지식·기술·소양/태도, 자격체계의 적절성(자격등급, 응시자격, 검정기준, 검정방법, 검정교과목), 출제 및 채점 절차의 적합성, 검정시행의 적합성 등의 내용에 대해 수준별로 공인된 표준을 제공하고 있다.

4) 자원봉사관리사의 기능과 범주

자원봉사관리사는 자원봉사센터 및 시민사회조직, 사회복지조직, 비영리조직, 공공기관, 학교, 기업, 병원 등 자원봉사자가 활동하는 곳에서 자원봉사 활동관리와 자원봉사자 지원업무를 담당하며 지역사회 문제 발굴 및 자원봉사 프로그램의 기획과 운영, 자원봉사자 동기부여 및 인정 등의

직무를 수행하는 자를 의미한다. 서비스와 욕구를 조정하는 조정자(coordinator)로서의 역할, 직무활동을 지휘·통제하는 감독자(director)로서의 역할, 촉진하는 리더(leader)로서의 역할, 동료이자 친구로서의 역할, 조직 내외의 컨설턴트로서의 역할 등 수없이 많은 역할이 요구되며, 그때마다 적절한 기능을 해야 한다.

미국 AVA(Association for Volunteer Administration)에서는 자원봉사관리사를 자원봉사자들이 조직에 효과적으로 활동하게 하여 지속적인 성과를 낳도록 실천하는 하나의 전문직업으로 정의하고 있으며(이금용 외, 2019), 구혜영(2024)은 자원봉사자에게 인간으로서 삶의 질적 향상과 지역사회 개선을 위한 커다란 변화의 힘을 발휘하도록 자극하는 역할과 자원봉사자가 가진 동기, 관심, 재능 및 기술을 토대로 개발된 자원봉사프로그램을 실천하는 전문직업인으로 설명하고 있다. 이러한 직업적 목표를 달성하기 위해 자원봉사관리사는 자원봉사 프로그램 개발과 직무 설계부터 자원봉사자 모집·선발 및 배치, 실적관리·교육 및 훈련·슈퍼비전 및 사후관리, 인정보상까지 자원봉사활동 전반을 지원하는 역할을 수행하게 되는 것이다.

최근 들어서는 봉사자들이 주도적으로 봉사프로그램 기획·실행·평가에 참여할 수 있도록 지원하고, 사회문제해결형 프로그램이나 비대면/온라인 프로그램의 운영, 봉사자의 전문적 능력발휘나 네트워크형 활동, 나아가 봉사활동 성과물의 공유 등 새로운 형태의 역량이 요구되고 있다. 이를 위해서는 자원봉사관리사들을 위한 전문화된 교육과정 개발과 실천적인 교육과정이 필요하다(한국자원봉사문화, 2020)

자원봉사관리사는 1960년대 이후 직업으로 발전되었으며, 지속적으로 직업에 대한 정의를 잡아나가고 있다. 그동안 국내 자원봉사관리사는 그 역할 및 정의에 따라 자원봉사관리자, 자원봉사조정자, 자원봉사행정가, 자원봉사전문가의 명칭이 혼용되어 사용하고 있었으나, 자원봉사기본법

의 발의과정에서 자원봉사 관리자라는 용어로 통일되어 사용하게 되었고, 최근에는 ‘자원봉사관리사’로 정리되는 분위기이다. 외국의 경우에는 각각의 정의에 따라 Coordinator, Administrator, Director, Officer, Manager, Specialist, Chair, Consultant 등 다양한 명칭을 활용하고 있다(이금용 외, 2019).

5) 자원봉사진흥 국가기본계획

자원봉사기본법에 의해 5년마다 발표되는 자원봉사진흥 국가기본계획 중 자원봉사관리인력에 대한 자격과 관련된 내용은 제3차와 제4차 자원봉사진흥 국가기본계획에서 언급되었다. 아래의 <표-1>에서 보는 바와 같이 특히 제4차 기본계획에서 국가공인 자격제도를 언급함으로써 국가공인 자격에 의한 관리인력의 공신력이나 채용, 승진 등 인사관리에 폭넓게 사용되는 교육과정 등이 더 체계화될 것으로 보인다. 60여 종으로 난립해있는 자원봉사관리사 민간자격증에 대해 국가가 공인하는 방안을 추진함으로써 자원봉사업무 추진에 효용성을 높이려는 움직임이라 할 수 있다.

〈표-1〉 국가기본계획의 자원봉사관리사 자격제도 관련 내용

구분	영역	정책과제	세부과제	세부추진사업
3차기본계획	자원봉사 관리와 사업	자원봉사관 리사 전문역량 및 사회적 위상 강화	자원봉사관리사 교육실행체계 고도화	- 자원봉사관리사 역량강화를 위한 교육콘텐츠 고도화 - 자원봉사관리사 교육 전담체계 마련 - 자원봉사 관련 민간자격 운영 기관과 교육콘텐츠 공유
			자원봉사관리사 의 사회적 위상 확립	- '자원봉사관리사'를 직업으로 정식 등재 추진 - 자원봉사관리사 윤리강령 확산 및 공론화
4차기본계획	자원봉사 인프라 및 관리	자원봉사 관리사 및 자원봉사자 역량 강화	자원봉사 자격제도 도입	- 민간 등록 자격의 운영 실적 등 고려하여 운영 주체 결정 '자원봉사관리사 자격추진위원회' 내설화 - 통계청 직업분류 체계 등재
			자원봉사 관리사 역량 및 사회적 위상 강화	- 자원봉사 관리자 보수교육체계 개발 연구 - 자원봉사 관리자 직무 주기별 보수교육체계 도입 및 운영 - 자원봉사 관리자 처우 실태조사 및 개선 추진

6) 자원봉사관리사관련 연구분석

행정안전부에서는 자원봉사관리사의 전문성을 강화하고 자원봉사관리사의 위상을 확립하기 위해 자원봉사관리사자격제도와 관련된 연구를 진행해왔다. 2010년도에는 공동모금회와 삼성복지재단 후원으로 한국자원봉사협의회에서 '볼런티어리더십아카데미 교육프로그램개발'이라는 연구를 진행하였으며, 2019년에는 국가공인자격제도 도입로드맵 연구(이금융 외, 2019)를 진행하였다. 자원봉사 관리책무와 역량 분석, 민간자격 운영실태조사, 국내 유사공인자격(사회복지사, 청소년상담사 등)제도 비교 분석을 토대로 '직무분석 및 교과목 개발 ⇨ NCS 기반 자격 체계화 ⇨

자격의 국가공인'이라는 자원봉사관리사 국가공인을 위한 3단계 실행과제 로드맵을 제시하였다. 이 연구에서는 자원봉사관리사 자격을 1급과 2급으로 등급 구분하고, 2급은 소정의 학력(학사 및 전문학사+2년경력)이 인정된 자, 1급은 2급자격을 보유하고 5년이상 관련분야 경력을 보유한 자가 소정의 검정을 통과한 자가 자격을 부여받는 방안이 제시되었으며, 현장 자원봉사관리사 대상 교육프로그램이 운영될 필요가 있음을 제안하였다.

이어서 2020년에는 자원봉사관리사 직무분석·교과목 가이드라인개발연구(경북대학교 산학협력단, 2020)가 진행하여 자원봉사관리사 직무분석(직무명세 및 작업 행렬표)을 통한 필수역량도출을 위하여 자원봉사센터 근무인력 및 자원봉사단체 대표·직원, 기업의 사회공헌 담당자 1700여 명을 대상으로 직무분석을 실시하였고, 63개 필수역량에 대응하는 9개 교과목(자원봉사관리론/ 자원봉사리더십/ 자원봉사마케팅론/ 자원봉사프로그램개발과 평가/ 자원봉사행정론 등)과 과목별 학습목표를 도출하였다.

2021년에는 자원봉사관리사 자격검정 수요 및 민간자격 운영실태를 파악하고, 자원봉사관리분야에 대한 직무정의, 능력단위, 능력단위별 세부요소 등 국가직무능력표준(NCS)체계에 부합하는 표준화된 자원봉사관리사 자격모델을 개발하였다(송민경 외, 2021). 자격보유자에 대한 보수 교육 및 훈련과정개발 등 지속적인 자격관리 방안도 모색하였다. 자격기본법 제3조에 따라 적합한 민간자격의 관리·운영능력을 갖추고 있는 기관의 선정과 법개정으로 국가자격증 검토가 있음을 제시하였다. NCS를 기반으로 공인된 민간자격제도 실행은 자원봉사관리사의 직무역량을 체계화하고 교육과 훈련의 질을 담보하며, 자원봉사관리에 대한 직무분석을 토대로 직무수행의 원칙과 훈련기준을 제시하여 자원봉사관리체계의 고도화를 추진하고자 하는데 그 목적을 두었던 것이다(송민경 외, 2021).

이 NCS기반 자원봉사관리사 자격과정은 국가공인 민간자격과정에 해당하며, 신입이나 입직을 위한 자격제도운영을 목적으로 하기보다는 현재 자원봉사관리사로 종사하고 있는 실무자를 주요대상으로 실행하고자 하였다.

자원봉사관리사 국가공인 민간자격증 추진위원회를 구성하여 NCS기준에 부합한 자격제도 관리운영기관(자격검정, 교육, 자격증 발급)의 지정과 검정체계를 마련하였고, 권역별 거점 교육기관의 선정이 필요함을 강조하였다. 권역별 거점 교육기관에서 전국 규모의 자원봉사센터, 자원봉사단체, 청소년기관, 복지기관 등에 종사하고 있는 자원봉사관리사를 대상으로 교육 및 훈련하고, 각 교과목별 검정평가를 실시해야 함을 강조하였다. 한국산업인력공단에 자격검정(원서접수, 필기시험 출제 및 실시, 응시자격서류심사, 면접시험, 합격결정)의 과정을 위탁할 수 있음을 제시하였다. 거점교육기관의 교육의 질 관리를 위하여 교과과정, 교·강사 및 교육교재, 정보관리 및 인적관리 등에 대한 엄격한 관리 및 모니터링, 지도감독을 정기적으로 실시하고, 자격과정 운영에 관한 매뉴얼 및 지침 제공과 함께 체계적이고 표준화된 평가관리시스템을 적용할 것을 권고하였다.

자원봉사관리사 자격을 위한 필수 검정과목 및 선택형 검정과목을 제시하였는데, 필수과목은 6개과목(자원봉사의 가치와 윤리/ 자원봉사프로그램 기획 및 평가/ 자원봉사자 교육 및 훈련/ 지역협력체계(네트워크) 구축 및 운영/ 자원봉사조직 운영론/ 자원봉사관리사의 실천윤리)이고, 선택과목은 8개과목(자원봉사 인권 및 안전/ 조직관리· 자원봉사자 관리(모집, 면접 및 선발, 연계)/ 자원봉사 홍보·기록관리(아카이브 구축)/ 자원봉사정책/ 자원봉사 재난·재해·위기관리/ 자원봉사리더십/ 자원봉사 행정/ 자료조사 및 분석·연구방법론) 중 2과목을 선택하는 것으로 구성하였다.

2022년 한국자원봉사센터협회에서는 NCS기반 자원봉사관리사 자격 검증을 위한 교육훈련 및 검증체계수립방안 연구를 통해 자원봉사관리사 자격관리 운영규정을 제시하였다. 자원봉사관리자를 자원봉사관리사라는 명칭으로 정리하면서, 자원봉사관리사 민간자격을 취득하고자 하는 사람은 검정형(시험형)으로 자격을 갖추어야 하며, 자원봉사센터 종사자의 경우에는 경과조치로 지정한 교육기관에서 소정의 교육 이수 후 시험에 응시하는 혼합형으로 자격취득 요건을 명시하였다. 즉, NCS기반 자원봉사관리 직무는 대학을 졸업한 이후 입직이나 구직 수준의 자격체계가 아닌 자원봉사관리 직무를 최소 4년 이상 10년 이내의 팀장급 직무분석을 중심으로 자격체계를 설계한 것이다. 이에 따라 경력개발지표, 인사평가지표, 교육·훈련 이수체계를 마련하였다. 현 자원봉사센터 종사자를 위한 교육훈련과정으로는 필수과목 5개과목 30시간(자원봉사활동기획/ 자원봉사활동 지원/ 자원봉사자교육·훈련/ 지역협력체계/ 조직운영 및 기획) 과 선택과목 5개과목 15시간(자원봉사매칭/ 자원봉사프로그램 개발 및 보급/ 법과 조례 등 자원봉사정책개발/ 자원봉사 아카이브 구축/ 재난재해 자원봉사 관리)으로 구성되어 있으며, 온라인 강의와 집합교육 및 실습과정으로 제시하였다.

또한 자원봉사관리사 1급과 2급으로 구분하여 자격검정을 실시하고자 하였는데, 1급 응시자격은 2급 취득 후 실무경력 3년이상으로 1급교육과정 이수자, 석사 후 2년 경력 및 박사학위 소지자, 센터협회 지정 교육기관의 1급 교육과정을 이수한 자로 정하였다. 반면 자원봉사관리사2급 응시자격은 실무경력 3년으로 2급 교육과정 이수자, 대학의 자원봉사관리학과 졸업 또는 대학에 준하는 교육기관에서 소정의 교육과정을 이수한 자, 센터협회에서 지정하는 교육기관에서 소정의 교육과정을 이수한 자로 규정하였다. 그러나 이 규정에 의하면 신입 관리사는 처음부터 급수 없이 업무를 수행해야 하고, 고등교육과정의 연계성 부분에 다소 무리함

을 갖고 있다는 지적을 받고 있다. 1급은 최고수준, 2급은 고급수준의 활용능력을 보유해야 한다는 목표를 갖고 있으며, 점정방법은 1급 및 2급 모두 필기시험으로, 출제기준 과목에서의 4지선다형 객관식 시험문제를 제시하였다. 합격기준은 100만점 기준으로 평균 점수가 60점 이상이면 1급, 40점 이상 60점 이하이면 2급이 되도록 하였다. 이 연구에서 제시한 최고수준 혹은 고급수준이라는 용어 자체가 매우 모호하며, 동일한 시험의 점수로 1급과 2급은 나누는 자격시험이 전례가 없다는 점에서 비판을 받고 있는 상황이다. 자격증 교부는 센터협회 대표가 주체가 되며, 센터협회 및 시도광역자원봉사센터에서 교부받을 수 있도록 하였고, 온라인시스템으로 하면, 어디서든 발급받을 수 있도록 하였다. 운영조직으로는 한국자원봉사센터협회 내 자원봉사관리사자격관리운영본부를 두고, 자격관리위원회 및 자격검정센터와 교육훈련센터를 두도록 하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 행정안전부와 한국자원봉사센터협회에서 진행한 자원봉사관리사에 대한 연구들은 자원봉사센터에 초점을 둔 전문인력의 자격검정이다보니 다양한 활동에서 활동하고 있는 자원봉사관리인력의 직업적 특성을 반영하지 못하였고, 그래서 구체적인 자격검정기관 선정을 적시하지 않았다. 그리고, 연구 이후 이어져야 할 국가직무능력표준(NCS) 등재 및 국가공인 민간자격 점정 운영방안, 법 개정 일정 등 상세한 로드맵을 제시하지 못하고 있으며, 자원봉사관리사의 직업능력에만 초점을 두고 고용시장과 지나치게 연계함으로써 전문직으로서의 자원봉사관리사 자격검정이라는 본래적 목적을 희석시키는 한계를 갖고 있었다. 특히 전체 자원봉사단체를 아우르고 있는 한국자원봉사협의회를 자원봉사관리사에게 필요한 직무능력 도출을 위한 전문가 패널 등에 배제함으로써 객관성을 유지하는데 의문을 가질 수밖에 없는 상황이다.

3. 자원봉사관리사 자격제도 현황 및 분석

1) 직업분류 현황

현재 자원봉사관리사 직업군은 고용노동부가 매 3년마다 공시하는 한국고용직업분류에 포함되어 있지 않은 상태이다. 향후 지정고시는 2024년 이후가 될 것으로 예상된다. 한국고용직업분류에는 전문서비스 관리사로서 유사분야 직업군이 사회복지사가 있고, 대분류 사회복지·종교 관련직의 하위영역에서 시민단체활동가, 기타 사회복지 관련 종사자 등의 직업분류군과 유사성이 있지만, 현재 자원봉사관리사를 명백히 규정하지 않고 있다.

2) 민간자격 운영주체별 현황

2021년 9월 현재, 자원봉사와 관련하여 한국직업능력개발원 민간자격 정보서비스(<http://www.pqi.or.kr>)에 등록되어 있는 민간자격은 총 61개이며, 2020년 9월, 총 52개였으며, 2019년 8월 총 44개로 매년 증가하고 있다. 자원봉사관련 민간자격증 등록 시기를 살펴보면, 2008년 2개, 2012년 2개, 2014년 6개, 2015년 4개, 2016년 4개, 2017년 9개, 2019년 9개, 2020년 12개로 최근 들어 증가하고 있는 추세이다. 그러나 실제 자격 취득자가 확인된 자격증은 총 23개로 민간자격으로 등록되어 있으나 실제로 자격취득자가 확인되지 않는 기관도 상당수가 있고, 발급실적이 없거나 발급이 중단된 기관도 있으며, 홈페이지가 없거나 자격관련 내용을 기관 홈페이지에서 전혀 찾아볼 수 없는 기관도 상당수

있다(송민경 외, 2021). 대부분 온라인수업으로 교육을 이수하고 자격증을 발급받을 수 있도록 하고 있다. 자원봉사 교육과정 및 자원봉사관리 민간자격과정이 지속적으로 늘어나고 있음에도 불구하고 자원봉사 산업 현장에서 자원봉사관리 직무에 대한 학력자격 및 검정수준이 체계화되지 않아서 민간자격과정 간의 교육·훈련의 수준 및 검정체계 수준의 격차가 매우 큰 상황이다. 자원봉사관리사 민간자격 운영을 확인할 수 있는 대표적인 8개 기관의 현황을 살펴본 결과는 다음의 <표-2>와 같다.

<표-2> 자원봉사관리사 민간등록자격 사항

자격명	운영기관	주요 특성
자원봉사관리사	(사)한국자원봉사협의회	급수없음 자원봉사의 기본 개념 이해 및 분야별 특성, 핵심요인 파악을 바탕으로 자원봉사자의 모집, 관리, 종결까지의 전 과정을 기획/실행, 평가하는 교육/훈련 내용을 포괄함 지역사회 자원 개발, 연계, 비영리조직의 운영 관련 교육/훈련 내용을 포괄함
자원봉사지도사	(주) 한국미래교육진흥원	1급: 자원봉사의 체계적인 이행 및 양성과정을 진행하는 전문 직무 수행에 관한 교육/훈련 내용을 포괄함 2급: 자원봉사 실천 유의점 및 주의점 등에 대한 교육/훈련 내용을 포괄함
자원봉사관리사	부산디지털대학교	자원봉사 활동 관리 과정 전반에 대한 이해를 기반으로 정책 수립 및 기획, 프로그램 개발, 자원봉사자 동기 부여 등 자원봉사 관리에 대한 교육/훈련 내용을 포괄함
자원봉사관리사	한국자격관리평가원	자원봉사 활동에 관한 지식, 기술을 갖추고 소정의 자원봉사 교육을 이수한자, 아동/청소년/노인 보호가 필요한 사람에게 전문적이고 체계적인 자원봉사 서비스에 관한 교육/훈련 내용을 포괄함 1급, 2급, 3급 및 전문가 자격 과정
자원봉사관리사	(사)한국자원봉사연합회	자원봉사 활동의 계획, 지도감독, 자원봉사 직무 설계, 자원봉사의 모집/면접, 교육 및 훈련, 프로그램 개발 및 실행, 평가, 사후관리 등에 관한 교육/훈련 내용을 포괄함

출처: 송민경 외(2021)

3) 국내 대학 자원봉사교육훈련 현황

2021년 현재, 195개 대학교와 121개 전문대학에서 자원봉사 관련 교과목을 개설하고 있다. 거의 모든 고등교육기관에서 자원봉사 관련 교과목을 개설하고 있다고 볼 수 있다. 자원봉사 관련 교과목이 기초 공통으로 운영한 학교가 57.8%, 현장 활동/실기/실습 34.2%로 이론 수업과 실기/현장 수업이 병행되거나, 각 학과 내지 학교의 특성화전략의 일환으로 운영되고 있다. 하지만 아직까지 단일 교과목 이수에 머물거나 체계적인 훈련과정, 이론적 성찰없이 기초지식만으로 자원봉사현장에 투입되는 현실이다(송민경 외, 2021). 교육훈련기관 및 관련 학과 교과과정 현황을 다음의 <표-3>과 같다.

<표-3> 교육훈련기관 현황 및 관련 학과 교과과정

소분류	세분류	학과	교육훈련기관		
			구분	계	기관명
자원 봉사 관리	자원 봉사 관리	학과 (교양 및 전공 모두 포함)	대학교	195	가야대학교, 가천대학교, 가톨릭관동대학교, 가톨릭꽃동네대학교, 가톨릭대학교, 감리교신학대학교, 강남대학교, 강릉원주대학교, 강원대학교, 건국대학교, 건양대학교, 경기대학교 등
			전문 대학	121	ICT폴리텍대학, 가톨릭상지대학교, 강원관광대학교, 거제대학교, 경기과학기술대학교, 경남도립거창대학, 경남도립남해대학, 경남정보대학교, 경민대학교, 경북대학교, 경북과학대학교 등

출처: <http://www.kcue.or.kr> 한국대학교육협의회(2021) 공시자료 참고

4) 보수교육 현황

자원봉사관리사의 역량강화를 위한 표준화된 보수교육체계가 부족하

고, 변화하는 시민사회 환경과 대응 등을 역량있게 선제적으로 대응하는 데 보수교육 내용에도 한계가 있는 상황이다. 자원봉사센터 직원(코디네이터 포함)은 연간 20시간 이상의 보수교육을 이수하도록 하고 있다(행정안전부, 2022). 실무자를 위한 보수교육은 한국자원봉사협의회에 의한 자원봉사리더십 아카데미과정이 있으며, 자원봉사센터에서는 광역자원봉사센터가 교육을, 한국중앙자원봉사센터는 교육매뉴얼 제작, 교육커리큘럼 기획 및 관리를 담당하고 있다. 그 외에도 한국사회복지협의회(VSM) 등 자원봉사 일선 현장에서 자원봉사활동과 긴밀하게 관련되어 활동하고 있는 자원봉사 수요처의 자원봉사관리사, 전국 자원봉사 거점 활동가, 자원봉사단체의 관리사 등을 대상으로 한 보수교육체계가 존재하나 각 지자체별로 내용과 이수시간이 상이하며 표준화되어 있지 않은 상황이다.

자격제도 도입 여부와 무관하게 현장 자원봉사관리사의 역량강화를 위해서는 현장 자원봉사관리사 대상 보수교육이 지속적으로 운영될 필요가 있다. 그러므로 센터 직원들 만의 보수교육은 의미가 없다. 보수교육 전담 기구 설치, 보수교육을 유인할 수 있는 다양한 방안(의무제도 도입, 인센티브 도입 등), 보수교육의 성과평가를 통해 환류체계를 마련해야 한다.

5) 외국 자격제도 현황²⁾

선진국의 시민사회에서 자원봉사의 참여문화가 전통적으로 자리잡고 있으며, 자원봉사관리사의 전문적 역할이 중요한 서구 선진국들을 살펴보면, 자원봉사관리사 양성을 위한 교육체계(예-대학 학과 체계, 학위구성 체계 등)의 엄격성이 확립되어 있고, 관련 교과목 역시 체계적으로 역

2) 행정안전부에서 발주한 2019, 2020, 2021년 연구용역보고서 내용을 요약정리 하였음.

량에 대응하도록 구성되어 있다.

미국의 경우 비영리기관 자원봉사관리사 석사과정(Masters of Arts in Non-profit Management)를 제공하는 대학에서 비영리조직 운영과 자원봉사관리 등과 관련한 전반적인 교육프로그램이 운영되고 있다. 우선 CVA는 미국 자원봉사행정가자격협회(Council for Certification in Volunteer Administration: CCVA)에서 제공하는 자원봉사 자원을 관리하는 분야의 국제적 전문자격인증제도로, CCVA에서 자격의 검정 및 사후관리(리뉴얼 및 커뮤니티 운영 등)를 담당하고 있다. 자원봉사관리사의 직무분석을 통해 자원봉사관리사가 갖추어야 할 7가지 역량을 CCVA Textbook (Volunteer Administration: Professional Practice)로 자격시험 교육과정을 제공하고 있으며, 이 교육을 받을 수 있는 자격은 3년 이상의 관련 분야 근무경력(추천서 및 이력서)이다. CVA적격성자가진단서(CVA Documentation of Eligibility)를 충족하는 경우 Self-assessment tool에서 제시하고 있는 시험과목에 대한 자가학습을 통하여 자격시험은 년2회의 지정된 기간동안에 온라인으로 진행되고 있다. 이 외에도 인증자원봉사행정가 CAVS(Certified Administrator of Volunteer Services), 인증자원봉사감독자 CDVS(Certified Director of Volunteer Services), 자원봉사리더 ALIVE(Association of Leaders in Volunteer Engagement) 등의 자격제도가 있다.

영국에서는 전국자원봉사관리사협회(NAVSM: National Association of Voluntary Services Managers)에 의한 자격제도가 시행되고 있다. 영국의 NAVSM은 국가직무표준(National Occupational Standards)에 기반하여 3단계(Level 3-5)의 자원봉사관리사 자격을 규정하고 있다. Level3(Excellence in Volunteer Management: EVM)은 업무일과(Day-to-day) 내에서 자원봉사를 관리하는 단계에 해당되며, Level4(Chartered Institute of Personal Development: CIPD)의 경우에는 자원봉사자 모집, 관리하는 역할에 대한 자

격을 부여하는 자격증이다. 또한, Level5(BA Degree in Voluntary Sector studies)의 자원봉사관리사는 기관 내에서 자원봉사자의 역할에 있어 전반적인 전략을 구상하고 개발하는 단계에 해당한다. 또한 스코틀랜드를 제외한 잉글랜드, 북아일랜드, 웨일즈에서는 국가자격체계(NQF, QCF, FHEQ)를 구축하여 지역 간 인력 이동 및 개인의 평생학습 촉진 등을 위한 자격체계를 추진하고 있다.

캐나다의 VMC(Volunteer Management Certificate)는 캐나다 인적 자원위원회와 캐나다 자원봉사관리사협회에서 자원봉사관리사를 위하여 제정한 기준과 실습체계를 바탕으로 교육과정을 구성하고 있다. 연방정부 차원의 자원봉사 관련 교육과정 플랫폼을 개설하여 자원봉사관리 교육모듈(Volunteer Management Learning Modules)형태로 교육을 제공하고 있다. 프로그램 및 역할 계획, 직무명세 및 모집, 스크리닝 및 위기 대처, 오리엔테이션 및 교육·지원, 관리자 유지 및 성과관리의 내용을 교육하고 있다.

호주 경우에도 1995년부터 호주 국가자격체계(AQF)를 도입하여 개인의 능력개발 및 인정, 자격의 일관성 유지, 교육훈련 및 노동시장과의 원활한 연결 등 효율적인 인적자원 관리를 하고 있다(정수연 외, 2012). 자격증취득을 위해서는 지정된 과목의 수강이 필요한데, 대학 교육기관에 보조금을 지급하는 방법으로 학과를 운영하고 있으며, 이를 수료하는 경우 자격증을 발급하고 있다.

뉴질랜드의 자원봉사관리사 대상 프로그램은 CMV(Certificate in Managing Volunteers)라는 이름으로 운영되고 있으며, 자원봉사 장려기관인 Volunteering New Zealand와 Career force에서 해당자격을 운영하고 있다. 프로그램은 4단계, 60학점으로 구성되어 있으며, 자원봉사 조직 내 임무수행을 위한 자원 파악, 갈등 조정, 리더십 교육, 의사소통 기술, 성과평가 등 자원봉사 및 조직운영에 필요한 내용으로 구성되어 있다.

4. 대안

1) 자원봉사관리사 자격검정운영 기본방향

우리나라의 자원봉사 전문인력 양성 및 자격제도에 대한 정책의 방향을 다음과 같이 제시할 수 있다. 첫째, 자원봉사관리사 자격검정의 운영 주체는 자원봉사관리사를 채용하는 직접적인 현장셋팅이나 특정이익집단이 되어서는 안 된다는 점이다. 그 어느 나라에서도 자원봉사센터협회가 주관하지는 않는다. 자격관리협회나 관리사협회 혹은 한국자원봉사협의회와 같은 객관적 조직체가 운영한다. 사회복지사자격증을 사회복지시설 연합회나 복지관협회에서 자격제도를 시행하지 않고 있는 것과 같은 이치이다. 그 이유는 자원봉사관리사를 자원봉사센터만 필요로 하는 것이 아니며, 센터의 업무이외에도 다양한 영역의 자격과 학습이 필요하기 때문이다.

둘째, 자원봉사관리사가 일할 수 있는 활동영역을 넓힐 수 있는 운영 제도를 갖추어야 한다. 자원봉사관리사의 핵심역할은 봉사자 스스로가 지역사회 문제를 발견하고 이를 해결하기 위한 자기주도적 봉사활동을 지원하는데 있다. 그동안 동원형 자원봉사를 이끌어온 자원봉사센터의 운영방식에 대한 새로운 도전이 필요하다. 자원봉사관리 영역은 이미 사회복지, 교육, 문화 및 환경, 병원, 기업분야에서 더 큰 비중을 차지하고 있다. 이러한 방대한 영역에서 전문가로 일할 수 있는 현장은 무궁무진하다. 실제로 2020년 기준, 자원봉사단체 및 자원봉사센터, 교육 및 청소년기관 및 사회복지기관, 기업사회공헌 및 해외자원봉사 섹터에서 요구

되는 자원봉사관리사가 151,357명이다. 1,510명이 일하는 자원봉사센터에만 한정된 자원봉사관리사의 자격검정은 미래의 자원봉사 수요를 예측하지 못한 결정이 될 것이다.

셋째, 자원봉사 주무부처인 행정안전부의 역할이 이제부터 매우 중요하다는 점이다. 자격의 공인인증에 대한 명확한 이해가 필요하며, 향후 법개정 시 자격검정과 관련된 내용이 포함되어야 한다. 행정안전부는 본인 부처 관할사항인 자원봉사센터에만 관심을 두어서는 안 된다. 주무부처인 것이지 모든 자원봉사업무를 집행하는 부서는 아니다. 그러므로 다양한 부처에서 다양한 봉사활동을 관리하는 자원봉사관리사가 양성되고 자격증을 가질 수 있도록 객관적이고 전문적인 판단이 필요하다. 2021년 기준, 자원봉사센터의 자원봉사관리사 수는 전체 자원봉사관리사 수의 1% 수준이기 때문이다.

넷째, 자원봉사관리사에 대한 사회적 인정·보상체계 마련이 우선 논의되어야 한다. 자원봉사관리사의 열악한 처우 및 낮은 사회적 인정 분위기로 인해 잦은 이직이 발생하고, 높은 이직률은 직무수행 경험을 통한 노하우의 축적을 저해하며, 또한 조직 내 활력과 생산성을 저하시키는 요인으로 작동할 가능성이 높아지고 있다. 특히 열악한 근무 조건에서 일하고 있는 자원봉사단체 등의 자원봉사관리사 역시 안정적인 직무수행이 어려운 상황에 놓여 있다. 그러므로 자원봉사관리사의 실질적인 처우개선을 통한 위상확립이 매우 중요하다. 그리고 자원봉사관리사의 처우실태와 관련한 실증조사도 체계적으로 이루어져야 한다(이금용, 2019).

다섯째, 자원봉사관리사제도 도입 시 보수교육시스템의 구축도 함께 마련하는 것이 바람직하다. 사회복지사와 마찬가지로 학력과 경력 등에 따라 급수를 차등화하고, 상위급수로 승급하기 위해서는 소정의 실무경력과 함께 승급을 위한 보수교육 및 승급시험 등의 절차를 제도화하여 자원봉사관리사의 전문성이 더욱 강화될 수 있도록 해야한다. 보다 조직

적이고 체계적인 보수교육시스템 구축이 병행되어야 할 것이다.

여섯째, 자원봉사관리사 자격증의 신뢰도와 활용도를 높이기 위한 직업과의 연계시스템에도 관심을 가져야 한다. 행정안전부에서 자원봉사관리사격을 위해 NCS 수준체계를 구축하는 목적이 자격 및 교육·훈련을 반영하여 개인의 능력개발에 대한 방향성을 제시할 뿐 아니라, 정부를 포함한 산업계에서 이를 활용하여 인적자원개발, 경력개발, 인사평가체계, 교육 및 훈련 이수체계를 마련하는 역할을 수행하기 위한 것이다. 따라서, 자원봉사관리사를 국가자격체계(NCS)로 전환할 경우에 사실상 전문적인 직업창출과 동시에 자원봉사관리 영역에서 상당한 일자리·고용을 창출하는 효과를 갖게 될 것이다. 자원봉사 현장 종사자들의 자격취득을 통해 자원봉사관리사에 대한 사회적 공신력을 향상함으로써 자원봉사관리사의 직업으로서 정체성과 안정성을 갖출 수 있기 때문이다(송민경 외, 2021). NCS 기반 자원봉사관리 검정체계의 도입은 채용, 승진, 직무배치, 고용 조정 및 유지 등과 같은 자격의 선별적 기능을 적용하는 기준을 마련하는 역할을 수행하기 때문에 이러한 자격 선별기능의 확보는 자원봉사단체 및 자원봉사센터 뿐만 아니라, 타 분야의 자원봉사관련 업무를 수행하는 담당자나 지역사회 활동가 등도 자격증 취득에 대한 긍정적인 인식을 갖추게 하여 자원봉사활동 전반에 대한 외연 확장의 견인효과로도 작용할 것이다(송민경, 2021).

일곱째, 자원봉사 자격검정 체계화가 단순한 직업으로서의 기능을 넘어 자원봉사관리 업무에 대한 사회적 인식을 긍정적으로 제고하여 그 영향이 자원봉사자의 자긍심을 확보를 통한 자원봉사활동 활성화에 견인차 역할을 해야 한다.

여덟째, 대학과의 연계가 절대적으로 필요하다. 자격제도는 전문성을 확보받는 장치이다. 이러한 전문성의 기초는 대학이라는 시스템과 함께 가야한다. 자원봉사관리의 직무는 학교 교육과정과의 연계 및 현장활동

영역·섹터별로 고유하게 요구되는 직무교육, 현장 맞춤형 교육과 훈련이 필요하다. 특히 입직 및 신규채용을 위해서는 대학교와 연계된 자격검정이 필요하다. 그리고 마지막으로 민간국가공인자격증을 넘어 국가전문자격증을 염두에 둔 검정시스템을 구축해야 한다. 예를 들면, 대학교육 과정을 통해 획득한 사회복지사자격증이나 교사자격증 소지자를 대상으로 자원봉사관리사 검정과정을 거치게 된다면, 사회복지나 학교 영역에서 필요한 전문적인 자격제도가 될 수 있다.

2) 세부 추진방안

(1) 주관부처 및 인증기관

자원봉사관리사의 주관부처는 자원봉사활동을 총괄하고 자원봉사기본법 상의 주무부처인 행정안전부가 타당하다고 볼 수 있다. 행정안전부는 민간 주도의 자원봉사관리사 자격추진위원회 역할이 강화될 수 있도록 노력해야 한다. 한국자원봉사협의회 중심으로 자격추진위원회가 구성되어야 하고 자원봉사 각 부처 및 활동분야별 기관들의 참여가 필수적이다. 자원봉사센터, 주요 자원봉사단체, 한국사회복지협의회, 청소년활동진흥원, 재난재해구호단체, 의료·문화·환경단체, 각급학교 및 교육청 등 다양한 분야의 의견들이 취합될 수 있어야 한다. 특히 이 조직에는 직무모형과 작업명세, 시험과목 체계, 자격운영과 관련한 보수교육 체계, 자격 활용방법 마련 등에 대한 심의 및 의결기능이 포함되어야 한다.

그리고, 자격검정관리 및 인증기관으로는 현재 자원봉사활동기본법의 법정기구인 한국자원봉사협의회 부설 자격관리센터가 가장 적절하다. 그 이유는 자원봉사활동기본법의 유일한 법정기구로 2011년부터 행정안전부로부터 지원을 받아 자원봉사관리사 교육과정 및 민간 검정과정을

운영해 왔고, 청소년, 복지, 환경 및 교육, 의료, 재난재해 등 각 분야별 자원봉사단체들이 소속되어 있는 조직이기 때문이다. 또한 한국사회복지협의회 자격관리센터도 오랜 시간 사회복지분야 자원봉사활동을 견인해왔고, VMS인증기관의 관리자가 2-3만명에 이른다는 점을 감안하면 사회복지자원봉사관리사 자격도 매우 중요함을 알 수 있다.

(2) 자격검정시스템

자원봉사관리사 자격은 1급과 2급으로 등급 구분이 필요하다. 2급은 학사학위 및 전문학사(경력2년 포함)의 학력을 가진 자로서, 한국자원봉사협의회에서 제시한 50시간의 교과목 이수와 검정시험에 합격한 자로 하며, 1급은 2급 자격을 보유하고 5년 이상 관련분야 경력을 보유한 자가 한국자원봉사협의회에서 제시한 50시간의 교과목 이수와 검정시험에 합격한 자로 한다. 단, 대학교나 전문학사(경력2년 포함), 사회교육원(학점은행제)의 자원봉사관리학과 졸업자의 경우는 졸업과 동시에 2급검정시험에 합격하면 2급 자격증이 주어진다. 그리고 대학원(석,박사) 자원봉사관리학과 졸업자는 1급검정시험에 합격하면 1급자격증이 주어진다.

(3) 검정교과목

검정교과목은 NCS를 기반으로 한 교육내용을 담은 16개과목 3시간씩, 시험 2시간 등 전체 50시간으로 구성한다. 교육방법은 교과목의 특성을 반영하고 학습목표 달성에 유리하도록 온라인 및 오프라인을 병행하며, 현장실습 및 현장세미나는 반드시 오프라인으로 운영한다. 1급과 2급 모든 과정에 동일하게 실시한다. 그 세부교과목은 다음의 <표-4>와 같다.

〈표-4〉 자원봉사자격검정 교육과정

분류	주차	시간	주요내용
기본과정	1	3	자원봉사의 이해
	2	3	자원봉사의 역사와 동향
	3	3	자원봉사 참여대상에 대한 이해
	4	3	자원봉사 서비스대상에 대한 이해
	5	3	봉사활동 현장에 대한 이해
전문과정	6	3	자원봉사관리체계
	7	3	자원봉사관리사의 역할과 자세
	8	3	자원봉사 활동프로그램 전략 기획 및 평가
	9	3	자원봉사 교육프로그램 기획 및 평가
	10	3	자원봉사 홍보 및 마케팅
	11	3	자원봉사조직의 이해
	12	3	자원봉사조직 운영의 실제
심화과정	13	3	자원봉사정책 및 행정
	14	3	현장실습1
	15	3	현장실습2
	16	3	자원봉사에세미나
검정		2	자격시험

뿐만아니라 현재에는 없지만, 학급학교에서 자원봉사관리학과가 개설 될 경우, 전문대, 대학교, 대학원석박사, 학점은행제의 경우 필수과목 및 선택과목은 다음의 〈표-5〉와 같다.

〈표-5〉 고등교육 및 평생교육기관의 자원봉사관리학과 필수과목 및 선택과목

구분	과목명
필수과목(10개과목)	자원봉사회개론, 인간의발달과이해(인간행동과사회환경), 자원봉사관리사의 윤리와 철학, 자원봉사실천기술론, 자원봉사관리론, 자원봉사정책론, 자원봉사조직론, 자원봉사회정실무, 자원봉사프로그램 개발과 평가, 자원봉사관리실습
선택과목(10개과목)	자원봉사자에 대한 이해, 자원봉사서비스 대상자에 대한

중 4과목	이해, 자원봉사홍보론, 지역사회네트워크의 이론과 실제, 지역자원개발론, 자원봉사교육론, 자원봉사와 시민사회, 자원봉사발달론, 지역사회문제론, 자원봉사세미나
-------	--

(4) 자격증 부여/ 자격취득자 관리시스템

자격증 부여 및 자격취득자를 위한 관리시스템은 연차별 로드맵으로 정리할 필요가 있다. 우선 민간 국가공인자격 준비단계(2024년-2026년)에서는 민간국가공인자격을 신청하기 위해, 자격제도 운영의 기본방향에 적합한 민간자격을 관리·운영능력을 갖춘 법인이 관리/운영하며, 해당 민간자격을 검정기준·검정과목 및 응시자격 등 검정수준이 관련 국가자격과 동일하거나 이에 상당하는 수준이어야 하고, 민간자격 등록관리 기관에 등록된 자격 중 우수한 자격을 자격정책심의회 심의를 거쳐 행안부장관이 공인하여야 한다.

그런데, 2023년부터 진행하고 있는 한국자원봉사센터협회는 자원봉사관리사들이 현장에서 업무를 수행해야 하는 이해당사자 이익집단으로 국가공인 자격증을 관리할 수 있는 조직인지에 대한 의문이 남는다. 그러므로 한국자원봉사협의회 중심으로 콘소시움을 구성해 한국자원봉사협의회나 한국사회복지협의회 부설 자격관리센터를 운영하는 것이 바람직하다. 콘소시움의 당사자는 한국자원봉사협의회, 중앙자원봉사센터, 한국자원봉사학회, 한국사회복지협의회, 청소년활동진흥원, 민간자격기관, 자원봉사관리사협회, 자원봉사관리학과협의회 등이다.

우선 자원봉사관리사 국가공인 민간자격증 추진위원회 운영을 내실화하면서, 자원봉사관리사 자격검정콘소시움을 구성한다. 그리고, 국가공인 민간자격증 신청을 위한 관리운영기관체계 운영시스템을 강화(1급 및 2급 운영)하고, 중앙교육센터 및 권역별 거점교육기관 확대를 위한 선정·관리감독 운영 규정을 마련해야 한다. 자원봉사센터 및 민간자원봉사단

체, 자원봉사관련 타 분야의 기존 자원봉사관리사를 대상으로 한 1급 시험을 년 3회 이상 실시하고, 신입과 2급 시험도 실시해야 한다.

자격검정을 위해 고용노동부의「한국고용직업분류(KECO)」에 지정고시, 통계청「한국표준직업분류」 및 한국직업능력개발원 자원봉사관리사를 등재해야 한다. 각 대학교 및 전문대학, 사회교육원(학점은행제), 대학원 등에 자원봉사관리학과 설치 유도 및 전문자격으로서의 연계를 위한 노력과 자원봉사 활동단체 및 기관, 실천현장에 의무적으로 민간자격증 소지자들이 활동할 수 있도록 네트워크를 구축해야 한다. 자원봉사관리사를 개정법에 넣는 자원봉사활동기본법 전면수정 개정안을 마련해야 한다.

국가전문자격증 준비단계(2027년 이후)에서는 민간 국가공인자격을 넘어 국가전문자격검정제도로 넘어갈 수 있는 단계를 미리 준비해야 한다. 자격체계의 자원봉사 현장 적용과 관련하여, 현재 사회복지 관련 ‘나눔포털’인증요원의 필수요건으로 한국사회복지협의회에서 지정한 필수 교과를 이수한 자에 한하고 있는 자를 한국자원봉사협의회 교육프로그램과 연계하여 교육이수자를 확대 운영하고, 자원봉사센터의 경우에는 1365자원봉사포털에 자원봉사 활동인증을 위해 필수적으로 ‘자원봉사관리사’ 자격과정의 필수과목을 이수한 자로 한정해야 할 것이다.

자원봉사센터의 경우, ‘자원봉사활동지침’으로 자원봉사관리사 자격과정 및 교과목개발·훈련 및 보수교육 등에 어떻게 활용할 것인지에 대해 센터 종사자 1500명을 대상으로 만 할 것이 아니라 전 자원봉사 활동영역의 관리사들이 참여할 수 있도록 법정단체인 한국자원봉사협의회를 중심으로 국가전문자격증 운영주체가 되도록 해야 할 것이다. 한국사회복지협의회 및 청소년활동진흥원, 기업사회공헌협의회, 민간자격운영기관들도 함께 참여하는 범 국가전문자격증제도를 구축해 나가야 하기 때문

이다.

이를 위해서 자원봉사단체 및 자원봉사센터, 기업, 사회복지 및 청소년 기관 및 단체에서 자원봉사관리사 자격체계에 대한 인정 및 적용 범위에 대한 공식적인 규정이 마련되어야 한다. 또한, 사회복지사, 교육복지사, 청소년지도사 등의 유사 자격과정과의 상호 인정범위를 어떻게 할 것인지에 대해서도 구체적인 방안이 마련되어야 한다(송민경외 2021).

(5) 보수교육

국가 차원에서의 보수교육 운영 매뉴얼을 구축하고 이를 시행할 기관을 선정하여 체계적으로 운영할 필요가 있다. 특히 자원봉사단체에서 활동하고 있는 전문인력에 대한 보수교육을 의무화하여야 한다. 자원봉사관리사협회와 같은 전문협회 회원의 경우 취업에 있어 자격증과 더불어 보수교육이 기본적인 취업 자격요건이 되어야 한다. 또한 자격증을 갖고 있다가 경력단절 후 재취업을 희망하는 경우에도 보수교육을 이수해야 취업할 수 있도록 함으로써 업무의 전문성을 강화해야 할 것이다. 보수교육에서 다루어야 할 과목은 다음의 <표-6>과 같다.

<표-6> 자원봉사관리사 보수교육 과목 및 시간

구분	교과목명(3시간용, 7개과목) - 20시간
보수교육	자원봉사관리사의 소진과 윤리, 달라진 자원봉사관리체계, 변화된 자원봉사정책, 자원봉사컨설팅, 새로운 자원봉사행정실무, 이슈와 동향 및 우수사례, 네트워킹과 시험

(6) 인정보상체계

다양한 활동현장에 따라 자원봉사관리사에 대한 자원봉사 관리인력의

표준화 및 인사 및 보수지침이 필요하다. 교육 및 전산코디네이터에 대한 자격 및 보수기준은 앞으로 자원봉사센터에서 자원봉사관리직으로 일하게 될 인력들의 자격과 보수에 대한 근거를 마련한 것으로 보인다. 구체적인 인사보수규정의 확보 및 실천으로 자원봉사계의 전문적 접근이 가능하도록 해야 할 것이다.

자원봉사센터의 경우, 행정안전부의 자원봉사센터 운영 지침을 통해 센터 종사자의 보수·수당 지급기준을 제시하고 있으나, 지역별로 재정자립수준이나 여건 등에 따라 보수 및 수당의 격차가 발생하고 있다. 자원봉사센터 이외에도 다양한 현장에서 활동 중인 자원봉사관리사 전반의 처우조건 등에 대해서는 제대로 조사가 이뤄진 바 없다. 자원봉사센터와 각 자원봉사단체 등의 다양한 영역에서 활동하는 자원봉사관리사의 처우 실태조사와 처우 개선 방안 마련 연구가 이어져야 한다(경북대학교산학협력단, 2020). 그리고 자원봉사관리사 처우 개선 방안을 마련하기 위한 연구를 통해 도출된 사항을 토대로 자원봉사관리사의 실질적이며 종합적인 처우개선 방안을 추진해야 한다. 단순히 급여뿐만 아니라 조직 문화, 건강, 복지 등과 관련한 종합적인 내용이 처우개선 방안에 포괄될 수 있도록 개선 방안을 추진할 필요가 있다.

(7) 법적 조치

자원봉사활동기본법에 자원봉사관리사 자격제도에 대한 법조항이 신설되어야 한다. 『자격기본법』의 자격제도 관리 및 운영의 기본방향(제3조)에서 국가 및 민간자격관리사는 자격제도를 관리하고 운영할 때 산업계 수요에 부응해야 함을 명시하고 있는 만큼, 이러한 법정신이 살아있는 조항으로 만들어져야 한다. 자원봉사관리사는 자원봉사 활성화를 위하여, 자원봉사 활동을 기획하고, 관리하며, 자원봉사자의 활동을 촉진하고

자원봉사 현장에서 자원봉사자의 안전을 보장하고 권익을 지지하는 전문 인력으로서, 『자원봉사활동 기본법』(제3조)에 자원봉사자, 자원봉사단체, 자원봉사센터에 이어 자원봉사관리사에 대한 명시가 필요하고, 그 자격 검증과 운영방안에 대해서는 새 조항 신설이 필요하다. 법개정의 방법으로는 사회복지사업법처럼 현 자원봉사활동기본법을 개정하여 자격제도의 법적 근거를 마련하거나, 청소년지도사나 청소년상담사처럼 새로운 법률을 제정하여 자격제도를 운영할 수 있다. 이에 대한 세부적인 법적·제도적 활용방안에 대해서는 후속연구가 뒷받침되어야 한다(송민경, 2021).

(8) 전문단체와 윤리강령

자원봉사관리사들의 협회인 이음(한국관리사협회)의 역할이 더 커져야 한다. 자원봉사관리사협회는 국민의 자원봉사의식 향상을 위한 활동과 자원봉사에 관한 전문지식과 기술 개발 및 보급, 자원봉사관리사의 자질 향상을 위한 특화 교육훈련, 자원봉사관리사의 권익옹호와 복지증진, 자원봉사관리사에 관한 조사, 연구 및 홍보출판, 국내외 자원봉사 관련 전문가단체와의 교류, 협력을 진행하며 자원봉사관리사의 취업정보를 제공하고 자원봉사관리사 대회 등 각종 행사를 운영해야 한다.

자원봉사관리사협회는 이사회와 회장을 두고, 사무국에는 경영관리(경영지원/정보화지원), 회원권익(정책 및 특화교육지원), 자원봉사인력관리(취업 및 대체인력지원) 조직이 필요하며, 전국 광역시도를 중심으로 지방 협회를 둘 수 있다. 그리고, 자발적인 협회운영을 위한 자원봉사관리사의 윤리강령의 선언과 회비조성 등이 중요하다. 하지만 무엇보다 이러한 전문가집단의 운영을 위해서는 행정안전부의 관심과 지원이 있어야 한다.

(9) 자원봉사센터 센터장과 자원봉사자 대표와의 구분

자원봉사센터 센터장 혹은 사무국장은 전문직으로서 자원봉사관리사를 의미하며, 자원봉사자들의 대표는 회장의 이름으로 활동하는 것이 타당하다. 현재 센터장은 이 두 개념이 혼합되어 사용되는 센터가 많으며, 구분이 제대로 되지 않은 상황에서 시간의 흐름이 직책을 의미하는 형태로 이루어진 경우가 많다. 자원봉사센터는 관리직과 대표직인 이 함께 어우러져 운영되어야 하는 조직이다.

5. 결론

본 연구는 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 하는 민간국가공인 자격검정 및 활용에 초점을 둔 실천적 방안을 제시하는데 목적을 두고 진행되었다. 그동안 진행되었던 자원봉사관리사 자격제도 관련 연구들을 역사적, 경험적으로 탐색, 검토하였고, 현 자원봉사관리사 자격제도 현황과 분석, 민간자격 운영과 국내 대학 교육훈련 현황, 보수교육현황 및 외국자격제도 현황 분석 등을 제시하였다. 이러한 결과를 토대로 민간중심의 자원봉사 현장에서 자원봉사관리사 인력선발과 관리의 효율성을 제고하고, 민주적 자원봉사의 가치확장과 질적 성숙, 자원봉사자의 인권과 안전보장, 선순환적인 자원봉사 생태계를 조성하는데 기여할 수 있는 대안을 제시하였다.

그러나, 본 연구는 전문직으로서의 자원봉사관리사의 검정방법과 조직화에 초점을 둔 논문이기 때문에 단순한 민간공인자격제도의 추진방향과는 차이가 있을 수 있다. 또한 기존의 국가공인자격제도에 의한 자격증 발급 절차와 제도적 사항에 대한 문제점들을 제시하고 이에 대한 대안들을

제시했기 때문에 즉시적으로 반영하기 어려운 제안들도 포함되어 있다.

(2024년 1월 16일 접수, 5월 8일 심사완료, 5월 16일 게재확정)

참고문헌

- 건국대학교산학협력단. 201『자원봉사 민관협력체계 개편을 위한 방안연구』. 행정안전부.
- 구혜영. 1986. “사회사업 전문직 확립을 위한 접근방법 연구”. 이화여자대학교대학원 석사학위논문.
- 구혜영. 2024. 『자원봉사론 3판』. 서울: 도서출판 신정.
- 권현수 외. 2022. 『NCS기반 자원봉사관리사 자격교육훈련 및 검정체계 수립방안연구』. 한국자원봉사센터협회.
- 송민경 외. 2021. 『NCS기반 자원봉사관리사 자격제도 연구』. 행정안전부.
- 이금용 외. 2019. 『자원봉사관리사 국가공인 민간자격과정 로드맵연구』. 행정안전부.
- 최건호 외. 2020. 『자원봉사관리사 직무분석 및 교과목 가이드라인 개발연구』. 행정안전부.
- 한국자원봉사문화. 2020. 『2020 자원봉사활동 실태조사 및 자원봉사활동 기본법 개정 연구』. 행정안전부
- 한국자원봉사회. 2022. 『자원봉사진흥 제4차 국가기본계획(2023-2027) 수립연구』. 행정안전부.
- 한국자원봉사협의회. 2017. 『자원봉사진흥 제3차 국가기본계획(2018-2022) 수립연구』. 행정안전부.

Abstract

A study on qualification system of the volunteer manager

*Kim, Hyeyoung**

The purpose of this study is to present a practical plan focusing on the private, nationally recognized qualification test and utilization of the volunteer manager qualification system based on the National Competency Standards (NCS).

Volunteer managers are professionals who support, coordinate, manage, and promote volunteer activities in places where volunteers work, such as volunteer centers, NGOs, NPOs, social welfare organizations, public institutions, schools, companies, and hospitals, and support overall volunteer activities, including volunteer program development and job design, volunteer recruitment, selection and placement, management, education and training, supervision and post-performance management, motivation and recognition rewards. Because performing the professional role of solving social problems through volunteer activities requires considerable professional knowledge and qualifications, qualifications should be granted to people with a

* Professor, Social Welfare Division, Hanyang Cyber University.

certain degree of education and experience.

The studies on the volunteer qualification system to strengthen the expertise of volunteer managers and establish the status of volunteer managers has been conducted centering on the Ministry of Public Administration and Security. However, these studies mainly focused on qualification for personnel at volunteer centers and did not reflect the professional characteristics of volunteer management in various volunteer areas. In addition, it had the limitation of diluting the original purpose of qualification for volunteer managers as professionals by focusing only on the professional skills of volunteer managers and linking them excessively with the employment market.

Therefore, through this study, it aims to bring about efficiency in the selection and management of volunteer managers in private sector volunteer sites. And it aims to expand the value and qualitative maturity of democratic volunteerism, guarantee the human rights and safety of volunteers, and create a virtuous volunteer ecosystem.

Key words : Volunteerism, Volunteer manager, Private
Nationally Recognized Qualification System,
National Competency Standard(NCS),
Professional