

# 학습자 이해와 능력개발

Part3\_직업기초능력의 이해

## 11. 의사소통능력과 수리능력

### 학습내용

- 의사소통능력
- 수리능력

### 학습목표

- ❖ 의사소통능력에 대해 설명할 수 있다.
- ❖ 수리능력에 대해 설명할 수 있다.



## 1 의사소통능력

### 1) 개요

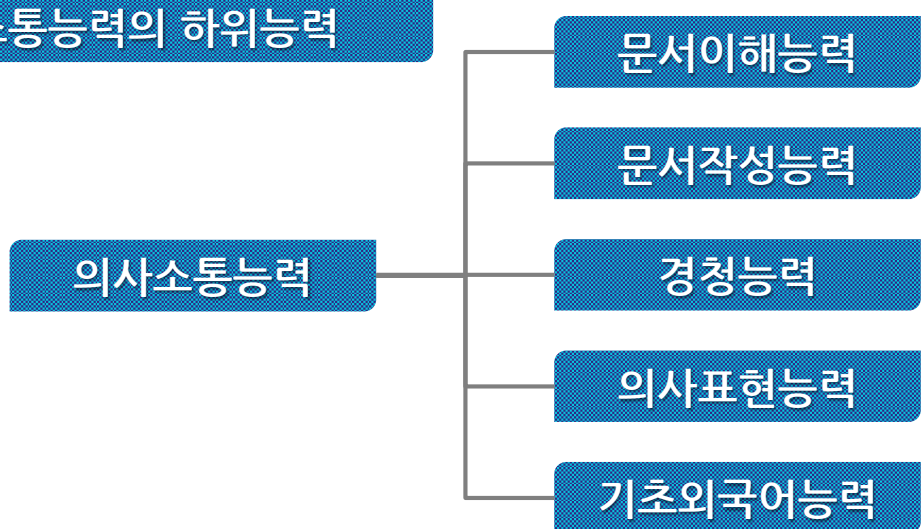
#### 의사소통능력의 개념

- 직장생활에서 문서를 읽거나 상대방의 말을 듣고 의미를 파악하며 자신의 의사를 상대방에게 정확하게 표현하는 능력
- 간단한 외국어 자료를 읽거나 외국인의 간단한 의사표시를 이해하는 능력

#### 의사소통능력의 필요성

- 직장 생활을 하는 중에 필요한 의사소통의 원리를 올바르게 이해할 수 있음
- 자신에게 주어진 문서를 읽거나 상대방과 대화를 통해 자신의 의견을 표현하고, 상대방의 의사를 이해하고 적절하게 반응할 수 있음
- 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나 외국인의 기본적인 의사표시를 이해해야 경쟁력 있는 직업인이 될 수 있다는 측면에서 매우 중요함

#### 의사소통능력의 하위능력





## 1 의사소통능력

### 2) 능력목표 및 학습활동 계획

#### 의사소통능력목표

- 직장생활에서 문서를 읽거나 상대방의 말을 듣고 의미를 파악하고, 자신의 의사를 정확하게 표현하고, 간단한 외국어 자료를 읽거나 외국인의 간단한 의사표시를 이해하는 능력을 갖게 함

#### 학습 활동 계획

- 의사소통 개념과 중요성 이해
- 의사소통의 종류
- 의사소통 저해요인 제거
- 의사소통능력을 개발하기 위한 방법의 실천
- 의사소통으로서 기초 외국어 능력의 필요성



## 1 의사소통능력

### 3) 의사소통능력의 하위능력(1)

#### 문서이해능력

- 직장생활에서 필요한 문서를 확인하고, 읽고, 내용을 이해하여 업무 수행에 필요한 요점을 파악하는 능력
- 오늘날 직장에서 개인의 업무능력으로서 그 중요성이 부각되고 있음

#### 필요지식 (K)

- 문서이해의 개념 및 중요성, 문서의 종류 및 양식 이해, 문서이해의 구체적인 절차와 원리, 문서를 통한 정보 획득 및 종합 방법의 유형

#### 필요기술 (S)

- 다양한 종류의 문서읽기, 문서에서 핵심내용 파악, 주어진 정보의 관련성과 의도 파악, 문서읽기를 통한 정보수집, 요약, 종합

#### 적용상황 (C)

- 상사의 지시문이나 메모를 읽는 경우, 업무 처리를 위한 기술매뉴얼을 확인하는 경우, 업무 보고서를 통해서 정보를 획득하는 경우 등



## 1 의사소통능력

### 3) 의사소통능력의 하위능력(2)

#### 문서작성능력

- 직장생활에서 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 전달할 수 있는 문서를 작성하는 능력
- 다양한 문서를 이해하고 상황과 목적에 맞는 문서를 작성할 수 있는 능력이 함양되어야 함

#### 필요지식 (K)

- 체계적인 문서작성의 개념 및 중요성, 목적과 상황에 맞는 문서작성의 유형, 문서의 종류와 양식 이해, 효과적인 내용 구성방법의 유형 등

#### 필요기술 (S)

- 문서작성에 적합한 문제의 어휘사용, 논리적인 체계를 사용한 문서작성, 목적에 적합한 적당한 분량 작성, 시각적 표현과 연출, 작성한 문서의 수정 등

#### 적용상황 (C)

- 업무 중 프로젝트나 연구과제의 결과를 문서로 제시하는 경우, 상사의 지시와 전화메시지를 기록하는 경우, 상대방에게 메일이나 공문을 발송하는 경우 등



## 1 의사소통능력

### 3) 의사소통능력의 하위능력(3)

#### 경청능력

- 다른 사람의 말을 주의 깊게 듣고 공감하며 적절하게 반응하는 능력
- 개인, 조직간에 원만한 관계를 유지하고 업무성과 향상을 위해 적절하게 의사소통 할 수 있는 능력

#### 필요지식 (K)

- 경청능력의 중요성과 개념, 대화과정에서 효과적인 경청방법의 이해, 상대방의 말을 듣는 바람직한 자세의 이해, 지시 사항에 대한 적절한 반응방법의 이해

#### 필요기술 (S)

- 상대방의 말을 주의 깊게 듣고 반응, 상대방의 의도 파악, 대화과정에서 숨은 의미를 파악, 상대방과 친밀감과 신뢰감 조성, 비언어적 신호를 파악 등

#### 적용상황 (C)

- 업무 수행과정에서 상사의 지시를 받는 경우, 조직 구성원과 회의하는 경우, 업무수행 과정에서 상대방과 의견을 조율해야 하는 경우 등



## 1 의사소통능력

### 3) 의사소통능력의 하위능력(4)

#### 의사표현능력

- 업무를 수행함에 있어 글과 말을 통해 상대방의 의견을 듣거나 자신이 뜻한 바를 표현할 때 그 의미를 정확하게 파악하고 전달할 수 있는 능력
- 직장인들이 개인이나 조직 간에 원만하게 관계를 유지하고 업무성과를 높이기 위한 중요한 수단

#### 필요지식 (K)

- 정확한 의사전달의 중요성, 의사표현의 기본원리, 효과적인 의사표현 방법의 유형, 설득력 있는 화법의 특징 및 요소, 비언어적 의사표현 방법의 이해 등

#### 필요기술 (S)

- 주제, 상황, 목적에 적합한 의사표현, 간단명료한 의사표현, 상황에 대한 적절한 질문, 상황에 적합한 비언어적 의사표현, 대화를 구조화하는 기술 등

#### 적용상황 (C)

- 업무 중 상사의 지시를 확인하는 경우, 동료와 정보를 공유하는 경우, 회의에서 상대방을 설득시키는 경우, 업무결과를 발표하는 경우 등





## 1 의사소통능력

### 3) 의사소통능력의 하위능력(5)

#### 기초외국어능력

- 외국어로 된 간단한 자료, 외국인의 의사표현을 이해하고, 자신의 업무와 관련하여 필요한 기초외국어능력
- 세계화 시대에 능력 있는 직업인이 되기 위해서는 기초외국어능력을 길러야 함

#### 필요지식 (K)

- 기초적인 외국어 회화에 대한 지식, 비언어적 표현 방법의 유형, 외국문화에 대한 이해

#### 필요기술 (S)

- 기초적인 외국어로 된 자료 읽기 방법, 외국인을 대하는 방법 습득, 기초적인 외국어 회화 기술, 사전 활용방법 습득 등

#### 적용상황 (C)

- 업무상황에서 외국어로 된 메일을 확인하는 경우, 외국어로 된 자료를 읽는 경우, 외국인으로부터 걸려온 전화를 받는 경우, 외국인 고객을 상대하는 경우



## 1 의사소통능력

### 4) 효과적인 교수방법

#### ◆ 문제중심학습 (PBL)

실제적인 문제를 중심으로 수업상황을 구조화하는 방법. 시연

#### ◆ 프로젝트학습

학습자들이 서로 협력하면서 심층적으로 연구하는 목적지향적인 학습활동

#### ◆ 역할극 (role-playing)

어떤 가상적인 역할을 수행하게 함으로서 문제시되는 태도나 행동을 변화시키려는 기법

#### ◆ 프로그램 학습

복잡한 행동을 단계적으로 계속하여 목표에 접근시키는 방법

#### ◆ 시뮬레이션 학습

가상적인 실제 상황에 직면하여 현실적인 해결책을 마련해보는 학습형태

#### ◆ 신문활용교육 (NIR)

신문을 교재 또는 보조교재로 활용하여 학습효과를 높이는 방법

## 2 수리능력

### 수리능력의 개념

- 수리능력이란 직장생활에서 요구되는 사칙연산과 기초적인 통계를 이해하고, 도표의 의미를 파악하거나 도표를 이용해서 결과를 효과적으로 제시하는 능력
- 직업인에게 있어서 기본적인 계산을 수행하고 표, 그래프, 차트 등을 활용하거나 수학적 아이디어와 개념을 글로서 표현하고 사건의 발생확률을 예측하는 능력

### 수리능력의 필요성

- 업무의 효과성을 높이기 위해서 필수적으로 요구됨

### 수리능력의 하위능력

수리능력

기초연산능력

기초통계능력

도표분석능력

도표작성능력



## 2) 수리능력

### 2) 능력목표 및 학습활동 계획

#### 수리능력목표

- 직장생활에서 요구되는 사칙연산과 기초적인 통계를 이해하고, 도표의 의미를 파악하거나 도표를 이용해서 결과를 효과적으로 제시하는 능력을 갖게 함

#### 학습 활동 계획

- 직업인에게 필요한 수리능력의 이해
- 직업인에게 기초연산능력이 요구되는 상황
- 직업인에게 필요한 통계
- 도표분석 및 작성이 필요한 이유
- 직업인에게 수리능력이 중요한 이유
- 업무수행과정에서 필요한 단위환산방법

## 2 수리능력

### 3) 수리능력의 하위능력(1)

#### 기초연산능력

- 직장생활에서 필요한 기초적인 사칙연산과 계산방법을 이해하고 활용하는 능력으로, 다단계의 복잡한 사칙연산을 하고 연산 결과의 오류를 수정하는 것이 매우 중요함

#### 필요지식 (K)

- 수의 개념, 단위, 업무에 필요한 연산기법의 유형, 다양한 계산 방법의 이해, 계산 결과 제시 방법 및 단위 사용의 이해

#### 필요기술 (S)

- 수치화된 자료의 해석, 업무에 필요한 사칙연산의 수행, 계산 결과를 다른 형태로 제시, 계산 결과의 오류 확인, 업무와의 관련성 파악

#### 적용상황 (C)

- 업무상 계산을 수행하고 결과를 정리하는 경우, 업무 비용을 측정하는 경우, 조직의 예산안을 작성하는 경우, 업무수행경비를 제시해야 하는 경우 등

## 2 수리능력

### 3) 수리능력의 하위능력(2)

#### 기초통계능력

- 평균, 합계, 빈도와 같은 기초적인 통계기법을 활용하여 자료의 특성과 경향성을 파악하는 능력
- 불확실한 상황에서 의사결정을 하여야 하는 경우 통계기법을 활용하여 판단할 수 있게 함

#### 필요지식 (K)

- 경향성의 개념, 기초적인 통계방법의 이해, 그래프의 이해, 통계 자료 해석방법의 종류 등

#### 필요기술 (S)

- 빈도, 평균, 범위에 대한 계산을 통한 자료 제시, 데이터를 측정하는 방법 선택, 계산결과의 오류 확인, 계산결과의 업무와의 연관성 등

#### 적용상황 (C)

- 고객과 소비자의 정보를 조사하여 자료의 경향성을 제시하는 경우, 연간 판매실적을 제시하는 경우, 업무결과를 제시하는 경우 등



## 2 수리능력

### 3) 수리능력의 하위능력(3)

#### 도표분석능력

- 직장생활에서 도표(그림, 표, 그래프 등)의 의미를 파악하고, 필요한 정보를 해석하는 능력
- 다양한 내용을 분석하고 종합할 수 있게 함

#### 필요지식 (K)

- 도표의 종류, 도표 분석방법의 이해, 시각화 자료 이해, 도표로부터 정보 획득 방법의 이해, 도표 종류별 장단점 이해 등

#### 필요기술 (S)

- 도표의 구성요소 파악, 표, 다이어그램, 차트, 그래프 분석, 제시된 도표의 비교·분석, 도표로부터 관련 정보 획득, 도표의 정보와 업무 관련성 파악 등

#### 적용상황 (C)

- 업무 수행과정에서 도표로 주어진 자료를 해석하는 경우, 조직의 생산가동률 변화표를 분석하는 경우, 경쟁업체와의 시장점유율이 그림으로 제시되는 경우 등

## 2 수리능력

### 3) 수리능력의 하위능력(4)

#### 도표작성능력

- 직장생활에서 도표(그림, 표, 그래프 등)를 이용하여 결과를 효과적으로 제시하는 능력
- 다양한 종류의 자료를 종합하여 업무결과를 도표로 제시할 수 있게 함

#### 필요지식 (K)

- 도표작성 절차의 이해, 도표의 종류, 도표를 활용한 표현 방법의 이해, 도표를 이용한 핵심내용 강조방법의 유형 등

#### 필요기술 (S)

- 도표의 종류에 따른 효과적인 표현, 도표로 제시할 결과의 주요 내용 요약, 다양한 이미지에 대한 효과적인 활용 등

#### 적용상황 (C)

- 업무결과를 도표를 사용하여 제시하는 경우, 업무 중 계산을 수행하고 결과를 정리하는 경우, 고객과 소비자의 정보를 조사하고 결과를 설명하는 경우 등



## 2 수리능력

### 4) 효과적인 교수방법

- |                      |   |
|----------------------|---|
| ◆ 문제중심학습 (PBL)       | 실제적인 문제를 중심으로 수업상황을 구조화하는 방법. 시연              |
| ◆ 프로젝트학습             | 학습자들이 서로 협력하면서 심층적으로 연구하는 목적지향적인 학습활동         |
| ◆ 역할극 (role-playing) | 어떤 가상적인 역할을 수행하게 함으로서 문제시되는 태도나 행동을 변화시키려는 기법 |
| ◆ 프로그램 학습            | 복잡한 행동을 단계적으로 계속하여 목표에 접근시키는 방법               |
| ◆ 시뮬레이션 학습           | 가상적인 실제 상황에 직면하여 현실적인 해결책을 마련해보는 학습형태         |
| ◆ 신문활용교육 (NIR)       | 신문을 교재 또는 보조교재로 활용하여 학습효과를 높이는 방법             |

## 학습정리

### 1. 의사소통능력

- 의사소통능력이란 직장생활에서 문서를 읽거나 상대방의 말을 듣고 의미를 파악하고, 자신의 의사를 정확하게 표현하고, 간단한 외국어 자료를 읽거나 외국인의 간단한 의사표시를 이해하는 능력을 의미함.
- 의사소통능력의 하위능력으로는 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력 등 5개가 있음.

|         |  |
|---------|--|
| 문서이해능력  | 직장생활에서 필요한 문서를 확인하고, 읽고, 내용을 이해하여 업무 수행에 필요한 요점을 파악하는 능력       |
| 문서작성능력  | 직장생활에서 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 전달할 수 있는 문서를 작성하는 능력              |
| 경청능력    | 다른 사람의 말을 주의 깊게 듣고 공감하며 적절하게 반응하는 능력                           |
| 의사표현능력  | 목적과 상황에 맞는 말과 비언어적 행동을 통해서 아이디어와 정보를 찾고, 이를 효과적으로 전달하는 능력      |
| 기초외국어능력 | 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나, 간단한 외국인의 의사표현을 이해하고, 자신의 업무와 관련하여 필요한 능력 |

## 학습정리

### 2. 수리능력

- 수리능력이란 직장생활에서 요구되는 사칙연산과 기초적인 통계를 이해하고, 도표의 의미를 파악하거나 도표를 이용해서 결과를 효과적으로 제시하는 능력을 의미함
- 수리능력의 하위능력으로는 기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력 등 4개가 있음.

|        |  |
|--------|--|
| 기초연산능력 | 직장생활에서 필요한 기초적인 사칙연산과 계산방법을 이해하고 활용하는 능력                   |
| 기초통계능력 | 직장생활에서 평균, 합계, 빈도와 같은 기초적인 통계기법을 활용하여 자료의 특성과 경향성을 파악하는 능력 |
| 도표분석능력 | 직장생활에서 도표(그림, 표, 그래프 등)의 의미를 파악하고, 필요한 정보를 해석하는 능력         |
| 도표작성능력 | 직장생활에서 도표(그림, 표, 그래프 등)를 이용하여 결과를 효과적으로 제시하는 능력            |