

2022년 3/4분기

# 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC) 이슈리포트(ISSUE REPORT)

- 관광·레저산업 표준직무 현장 활용 강화방안 도출  
- NCS 활용확산 사업을 중심으로-



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

# ■ 관광·레저산업 표준직무 현장 활용 강화방안 도출 - NCS 활용·확산 사업을 중심으로-

Chapter 1. 개요 .....	1
Chapter 2. 관광·레저산업 표준직무 개발·활용 .....	2
Chapter 3. 관광·레저ISC NCS 활용·확산 사업 .....	14
Chapter 4. 직무맵 현장 활용 강화방안 및 ISC 역할 .....	18

- 비상업 목적으로 본 보고서에 있는 내용을 인용 또는 전재할 경우 내용의 출처를 명시하면 자유롭게 이용할 수 있으며, 보고서 내용에 대한 문의는 아래로 연락 주시기 바랍니다.
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회 사무국(02-569-6880)
  - 최병길 사무총장(cbk@hotelkorea.or.kr)
  - 권혁진 책임연구원(khj@hotelkorea.or.kr)
  - 김은주 선임연구원(ejkim5410@hotelkorea.or.kr)
  - 홍요셉 선임연구원(joseph@hotelkorea.or.kr)
  - 강시연 연구원(siyeon@hotelkorea.or.kr)

요 약

□ 관광·레저산업 표준직무 현장 활용 강화방안 도출  
- NCS 활용확산 사업을 중심으로 -

□ 개 요

○ 사업의 배경 및 목적

- 산업별 인적자원개발위원회(ISO)는 국가직무능력표준(NCS) 상의 소관 범위를 중심으로 산업계 현장성이 반영된 직무표준을 제시하고자 직무맵을 개발하고 있음
- 향후 ISC별 소관 범위 내 직무맵이 구축 완료될 것으로 전망됨에 따라 이를 산업 현장에서 활용·확산할 수 있도록 활용방안을 모색할 필요성이 나타남
- 따라서 관광·레저ISC는 산업 현장에서 활용할 수 있는 방안을 도출하고자 NCS 기업활용 컨설팅과 연계하여 기업 현장에서 활용할 수 있는 방안을 모색하고자 함

○ 숙박산업 직무맵 수정·보완

- 관광·레저ISC는 2022년도 2분기 이슈리포트를 통해 2019년도 개발된 직무맵과 NCS 기업활용 컨설팅 결과 간의 비교를 통해 과거 직무맵의 수정·보완 필요성을 도출함에 따라 과거 직무맵을 개선하였음

〈숙박산업 직무맵 수정·보완 결과〉

8										
7										
6										
5										
4										
3										
2										
1										
수준	직무	프론트 오피스	하우스 키핑	F&B 서비스	연회 서비스	조리	시설·안전 관리	부대시설 운영관리	경영지원	세일즈& 마케팅
	직무 분야	객실 운영 서비스		식음료 서비스		시설 운영 관리		숙박서비스 지원		
	소관 분야	숙박산업								



**□ NCS 기업활용 컨설팅×직무맵**

**○ NCS 기업활용 컨설팅 기반 교육 활용**

- 관광·레저ISC는 2022년도 NCS 기업활용 컨설팅 참여기업을 대상으로 사업주 직업능력개발훈련 사업과 연계하여 교육을 제공함
- 교육과정은 환경분석, 직무분석, 역량모델링 과정을 통해 필요한 교육을 도출하고 기업별 교육훈련 수요조사를 진행하고 그 결과를 직무맵과 맵핑하였음

**<직무맵&사업주 직업능력개발훈련 교육과정 맵핑 결과>**

구분	직무맵 상 직무	주요 능력단위	분류번호	수준
CS 트렌드	프론트 오피스	체크 인(Check In)	1203020202_13v1	3
		재실 고객관리	1203020203_19v2	4
		귀빈층 라운지(EFL)	1203020506_19v2	3
	F&B 서비스	호텔 레스토랑 서비스	1203020302_19v2	3
		호텔 음료 서비스	1203020303_19v2	2
		식음료 고객관리	1203020306_13v1	4
SNS 마케팅	세일즈 & 마케팅	호텔 마케팅	1203020101_17v2	5
		호텔 판촉	1203020102_13v1	4
		호텔 홍보	1203020102_13v1	5

**○ NCS 기업활용 컨설팅·직무맵 연계를 위한 전문가 그룹 인터뷰(FGI) 결과**

- 기업의 직무분석 후 NCS 재구조화 과정과 직무재설계 단계에서 직무맵 활용성이 높을 것으로 나타남
- 즉 직무맵·직무역량체계를 활용하면 기업의 직무 현황과 NCS 매칭 간 효율화로 이어질 수 있으며 이는 사업 품질 제고로 이어질 것으로 파악됨
- 한편 직무역량체계와 역량모델링 간 역량에 대한 개념적 차원에서 차이가 발생하므로 사업 간 연계성을 확대하기 위해서는 사업을 운영하는 ISC 차원에서 ‘역량’에 대한 기준 정립이 요구됨
- 또한 관광·레저산업은 무형적 제품을 판매하여 인적자원 서비스의 중요성이 높은 특성이 나타남에 따라 의사소통 능력이나 대인관계 능력 등에 기반한 서비스 관련 공통직무를 발굴하고 이를 체계화할 필요성이 강조됨

**□ 산업계 표준직무(직무맵·직무역량체계) 활용·확산 ISC 역할**

- 산업계 표준직무 관련 현장 모니터링 체계구축
- 산업계 표준직무 활용·확산을 위한 신규 사업 발굴(역량사전, 전문가 인증)

# Chapter 1. 개요

## Section 1.1 이슈 선정의 절차

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 2022년도 3분기 이슈리포트 작성을 위하여 다음과 같은 프로세스를 통하여 이슈리포트를 작성하였으며, 현재 산업의 특성을 반영해 관련 자료의 분석을 통해 시사점(추진과제 등)을 도출하고, ISC의 역할 및 산업계 필요한 후속 조치를 제시하고자 함

**【그림1】 2022년 3분기 이슈리포트 주제 선정 프로세스**



### 1단계: 이슈리포트 방향 검토회의

- ISC사무국 구성원 중심의 관광·레저산업 2022년도 3분기 이슈리포트 방향 검토회의: 관광·레저산업 인력수급 문제점과 대응방안, 관광·레저산업 공통직무 도출, 산업계 표준직무 현장 활용 강화 방안

### 2단계: 데스크 리서치(Desk Research)

- 이슈리포트 작성을 위한 국내외 문헌 및 사례 분석 등 데스크 리서치 실시: 직무 중심 인사관리 관련 연구 논문, NCS 활용 사업 관련 보고서 등

### 3~4단계: 제1차2차 전문가 기획회의(연구기관/산업계)

- ISC 인력pool을 활용하여 외부 전문가(연구기관, 학계)를 대상으로 산업계 이슈에 대한 기획회의를 진행하여 도출된 과제의 적정성 검증 및 기관별 현황 파악

### 5단계: 이슈리포트 작성 및 활용계획 수립

- 외부 전문가 기획회의를 통해 검증된 최종 이슈를 기반으로 리포트 작성 및 산업 내 활용계획 수립: 리포트를 통한 산업 내 ISC 및 정책 대응 유형 도출

## Chapter 2. 관광·레저산업 표준직무 개발·활용

### Section 2.1 관광·레저산업 표준직무 개발 사례

- 관광·레저ISC는 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards, 이하 NC S) 상의 소관 범위를 중심으로 산업계 현장성이 반영된 직무표준을 제시하고자 직무맵을 개발하고 있음
  - 관광·레저산업은 NCS 상 「대분류 12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠」, 「대분류 24. 농림어업」을 중심으로 총 6개의 소분류로 구성됨
  - 6개의 소분류 상 결혼, 여행, 숙박산업 등 총 10개의 산업으로 구성되어 있으며 2022년도 기준 5개 산업의 표준직무를 개발하였음

【표1】 관광·레저ISC 소관 분야 및 표준직무 개발 현황

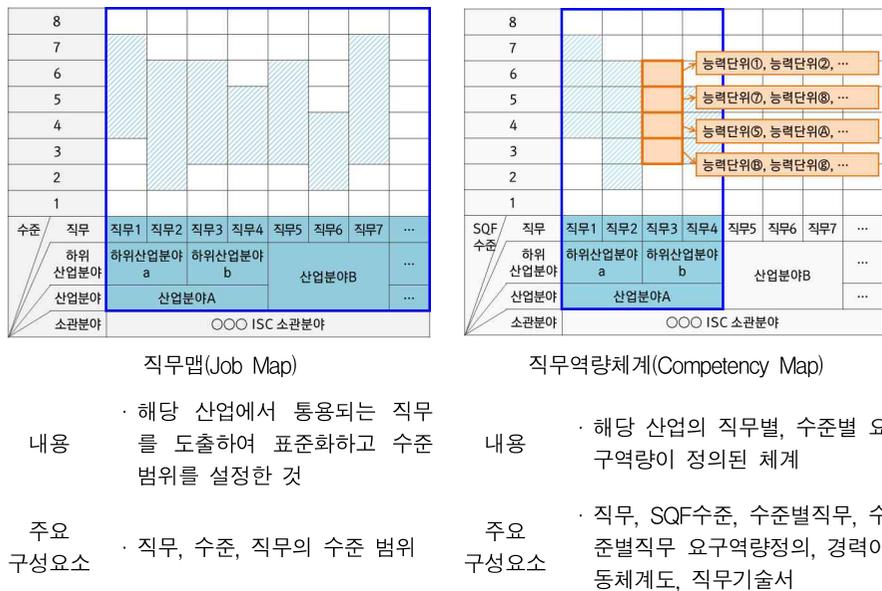
관광·레저ISC 소관 분야			산업	개발 현황
대분류	중분류	소분류		
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	02. 결혼·장례	01. 결혼서비스	• 결혼	예정
		03. 관광·레저	01. 여행서비스	• 여행
	02. 숙박서비스		• 숙박	완료
	03. 컨벤션		• 컨벤션	완료
			• 전시	완료
	04. 관광레저서비스		• 카지노	완료
		• 크루즈	예정	
• 유원시설		예정		
		• 숙박	완료	
24. 농림어업	01. 농업	03. 농촌개발	• 농촌 체험	예정

자료: 관광·레저ISC(2021), 산업인력현황조사·분석 보고서 인용

- 산업계에서 통용되는 표준직무를 도출하는 ‘직무맵’이란 직무분석의 결과로서 산업 분야 내 존재하는 직무, 직무별 정의 및 수준 범위를 도출하여 산업별 인적 자원 기준을 제시하기 위한 기반을 의미함
  - 관광·레저ISC는 NCS 기반 ‘직무맵’을 중심으로 산업계 인력·숙련수요 조사, NCS 개발·개선, 산업별 직무역량체계(SQF) 개발 등을 위한 기초자료로 활용하고 있음

- 관광·레저ISC는 2022년도 기준 여행, 숙박, 컨벤션, 전시, 카지노 분야 직무맵을 개발하고 이를 활용하기 위한 다양한 노력을 기울이고 있음
  - 산업에서 통용되는 직무를 도출하고 표준화하는 직무맵을 토대로 산업의 직무별, 수준별 요구역량을 정의하는 **산업별 역량체계 개발사업(SQF)**을 연계하여 활용도를 증진하고 있음
    - \* 직무맵 구성요소: 직무, 수준, 직무의 수준 범위
    - \* 직무역량 체계 구성요소: 직무, SQF 수준, 수준별 직무, 수준별 직무요구역량 정의, 경력 이동 체계도, 직무기술서
  - 2019년도~2021년도 숙박(SQF), 컨벤션(SQF), 전시(SQF), 카지노(직무맵) 개발을 완료하였으며, 2022년도 여행산업, 숙박산업(수정·보완) 직무맵 개발을 완료하였으며, 4분기 결혼산업 직무맵을 개발 예정임

**[그림2] 직무맵 및 산업별 직무역량체계 예시**



자료: 한국산업인력공단(2022.) 산업별역량체계(SQF) 설계 매뉴얼 인용

- 관광·레저ISC는 2019년도부터 산업별역량체계(SQF) 개발을 진행하고 있으며, 2021년도부터 산업계 직무 표준화를 위한 직무맵을 개발하고 있음
- 관광·레저ISC는 직무맵 개발을 위해 기본 구성요소인 **직무, 수준, 직무의 수준 범위**를 기반으로 **직무별 정의 및 NCS 상 표준 능력 단위 매칭**을 실시하였음

- 카지노 산업은 2개의 직무 분야(카지노 운영, 카지노 기획)를 중심으로 딜러, 머신게임, 카지노 영업, 보안 관리, 카지노 현장 경리, 카지노 경영기획, 카지노 경영지원, 카지노 마케팅 총 8개의 직무를 도출함

【표2】 카지노 산업 직무맵 예시

8										
7										
6										
5										
4										
3										
2										
1										
수준	직무	딜러	머신 게임	카지노 영업	보안 관리	카지노 현장경리	카지노 경영기획	카지노 경영지원	카지노 마케팅	
	직무분야	카지노 운영					카지노 기획			
	소관분야	카지노 산업								

【표3】 카지노 산업 직무 정의

직무분야	직무	정의
카지노 운영	딜러	카지노 내에서 고객의 편의를 위한 서비스를 제공하며 게임을 진행하는 일
	머신게임	머신게임 관련 기기 정비 및 게임 운영을 주관하며 고객의 요구에 대응하는 일
	카지노 영업 (오퍼레이션)	카지노 고객과 테이블 게임현황을 관리하고 문제 발생 시 이를 해결하는 일
	보안 관리	모니터링을 통해 부정행위를 해결하고 고객출입관리 등의 보안 업무를 수행하는 일
	카지노 현장경리	영업장 내에서 발생하는 환전, 출납, 일일 매출 집계를 수행하는 일
카지노 기획	카지노 경영기획	카지노 사업 타당성, 사업계획서 작성, 인허가 취득 계획 등 카지노 경영을 위한 전략을 수립하는 일
	카지노 경영지원	카지노 고객서비스 전략, 카지노 고객관리 카지노 전산시스템 등의 업무를 지원하는 일
	카지노 마케팅	마케팅전략을 수립하고 카지노 상품과 고객을 유치하고 유관업체 네트워크를 구축하는 일

자료: 관광·레저ISC(2021), 산업인력현황조사·분석 보고서 인용

- 산업에서 통용되는 표준직무를 도출하고 추가적으로 직무별 NCS 능력 단위를 매칭하여 산업계 주도 NCS 개발개선과 관련한 의견을 도출함

- 직무맵 개발 시 직무별 주요 NCS 능력 단위를 매칭하여 산업별 역량체계(SQF) 개발과 NCS 개발·개선과 관련한 기초자료를 확보하고 있음
- 이를 기반으로 2022년도 관광·레저ISC는 카지노 분야를 대상으로 산업별 역량체계(SQF)를 구축하고 있음

**【표4】 카지노 산업 직무별 주요 능력 단위**

직무분야	직무	능력단위	분류번호	주요 NCS 개선의견
카지노 운영	딜러	룰렛 기본스킬	1203040209_16v2	
		룰렛 게임진행	1203040210_16v2	
		블랙잭 기본스킬	1203040211_16v2	
		블랙잭 게임진행	1203040212_16v2	
		바카라 기본스킬	1203040213_16v2	
		바카라 게임진행	1203040214_16v2	
		중합테이블 게임진행	NCS 개선 필요	능력단위 요소, 수행준거
	머신게임	머신 영업 기획	NCS 개선 필요	능력단위 요소 추가
		머신 게임 운영		
		머신 기기 관리		
	카지노 영업 (오퍼레이션)	카지노 영업 기획	NCS 개선 필요	능력단위 요소, 수행준거
		카지노 영업 지원	1203040207_13v1	능력단위 통합
		테이블 게임 관리	1203040202_13v1	
	보안 관리	카지노 보안	1203040111_13v1	
		카지노 고객 지원	1203040206_13v1	
서베일런스 운영		1203040208_13v1		
카지노 현장경리	환전·출납	NCS 개선 필요	능력단위, 능력단위 요소 개선	
	매출집계			
카지노 기획	카지노 경영기획	카지노 사업기획	1203040101_13v1	
		카지노 인력수급	1203040103_13v1	
		카지노 교육기획	NCS 개선 필요	능력단위 통합
	카지노 경영지원	카지노 고객 서비스전략	NCS 개선 필요	능력단위 명칭 변경
		카지노 고객관리	1203040108_13v1	
		카지노 전산 시스템 구축	NCS 개선 필요	능력단위 명칭 변경
	카지노 마케팅	카지노 마케팅전략	NCS 개선 필요	능력단위 요소 추가
		카지노 상품 개발	NCS 개선 필요	능력단위 개선
		카지노 시장창출	1203040106_16v2	능력단위 요소 추가

자료: 관광·레저ISC(2021), 산업인력현황조사·분석 보고서 인용

- 2022년도 9월 기준 여행·숙박산업<sup>[1]</sup> 직무맵을 개발하였으며 여행업 관련 사항은 다음과 같음

[1] 숙박산업의 경우 관광·레저ISC 2분기 이슈리포트를 통해 수정·보완의 필요성이 도출됨에 따라 이와 관련한 세부 사항은 4장에서 기술하도록 하였음

- 여행업은 3개의 직무분야(여행서비스 운영, 여행서비스 안내, 여행서비스 지원)을 중심으로 여행 상담, 예약·발권 등 총 7개 직무로 구성함

【표5】 여행업 직무맵 예시

8								
7								
6								
5								
4								
3								
2								
1								
수준	직무	여행상담	예약·발권	여행상품 기획·수배	국내 여행안내	국외 여행안내	여행 경영지원	여행상품 세일즈 마케팅
	직무분야	여행서비스 운영			여행서비스 안내		여행서비스 지원	
	소관분야	여행업						

【표6】 여행산업 직무 정의

직무분야	직무	정의
여행서비스 운영	여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보 제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무
	예약·발권	항공·육상·해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무
	여행상품 기획·수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품개발, 상품 선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박·식당·현지 교통·관광지 등을 수배하는 직무
여행서비스 운영	국내여행안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무
	국외여행안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무
여행서비스 지원	여행 경영지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무
	여행상품 세일즈 마케팅	여행객 유치와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무

자료: 연구자 작성

- 여행업은 직무 정의를 기반으로 관련 이해관계자의 이해도를 높이기 위해 직무별 키워드를 추가로 설정함
  - \* 여행상담 키워드 예시: #여행상품 추천, #여행상품 계약, #여행고객 관리
  - \* 예약·발권 키워드 예시: #교통, #예약, #발권

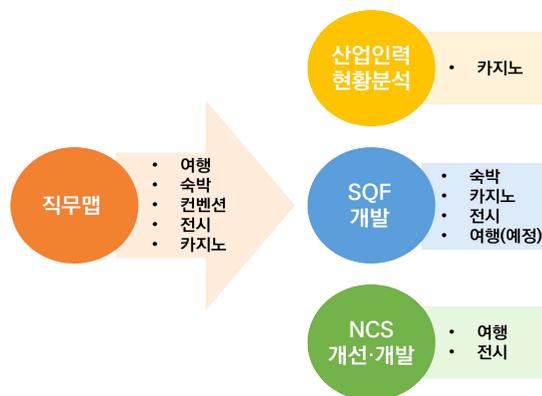
【표7】 여행서비스 지원 직무분야 주요 능력 단위 예시

직무분야	직무	능력단위	분류번호	비고
여행서비스 지원	여행 경영지원	여행 영업회계	1203020104_13v1	숙박서비스 NCS 활용
		여행 관리회계	1203020105_13v1	
		여행 총무	1203020108_13v1	
		여행 인적자원관리	1203020107_13v1	
		여행 교육	1203020109_13v1	
		여행 기획전략	1203020110_13v1	
	여행상품 세일즈 마케팅	여행상품 STP전략	1203010113_22v3	능력단위 개발 필요
		여행상품 마케팅 믹스	1203010114_22v3	
		여행상품 영업관리	NCS 미개발	
		여행상품 유통채널 관리	NCS 미개발	
		SNS 마케팅	NCS 미개발	

자료: 연구자 작성

- 관광·레저ISC는 산업계 표준직무인 직무맵을 산업인력현황분석, SQF 개발, NCS 개선·개발 등 다양한 사업과 연계하여 활용하고 있음
- 또한 산업현장에서 직무맵을 활용하여 기업의 직무 중심 인사관리 체계를 구축할 수 있도록 지원 방안을 모색할 필요성이 강조되고 있음
  - 즉 관광·레저ISC 관련 사업 운영을 위한 직무맵 활용과 더불어 향후 직무 중심 사회가 도래함에 따라 이를 산업현장에서 활용할 수 있는 기틀을 마련할 필요가 있음

【그림3】 관광·레저ISC 직무맵 주요 활용 현황



자료: 연구자 작성

## Section 2.2 NCS 활용사업 기반 표준직무 개발 사례

### 2.2.1 산업계 표준직무와 NCS 기업활용컨설팅 간 직무 비교

- 관광·레저ISC는 2016년부터 2021년까지 150개 기업을 대상으로 NCS 기업활용컨설팅 사업을 수행하고 있으며, 2022년도 20개 기업 대상 컨설팅을 수행하여 총 170개의 기업을 진행함
  - 숙박서비스업(리조트 포함) 비율이 전체 90%로 나타나며 2021년부터 기존 3개 직무에서 전체 직무로 범위를 확대하여 컨설팅을 수행하고 있음

**【표8】 관광·레저ISC 기업활용컨설팅 수행 현황(2016~2022)**

연도	기업 유형(업체수)		컨설팅 유형 및 직무 수	
	총 기업 수	기업 유형(수)	컨설팅 유형	직무 수
2016	10개	▪ 숙박서비스업(10개)	재직자 훈련/종합활용1	3개
2017	10개	▪ 숙박서비스업(10개)	종합활용1	3개
2018	30개	▪ 숙박서비스업(10개) ▪ 휴양콘도미니엄업(2개) ▪ 외식업(5개) ▪ 유원시설업(1개) ▪ 카지노업(1개) ▪ 전시기획(1개)	종합활용1·2	3개
2019	40개	▪ 숙박서비스업(30개) ▪ 여행업(3개) ▪ 국제회의업(5개) ▪ 전시기획(2개)	종합활용1	3개
2020	30개	▪ 숙박서비스업(26개) ▪ 리조트업(2개) ▪ 국제회의업(1개) ▪ 전시기획(1개)	종합활용1	4~6개
2021	30개	▪ 숙박서비스업(26개) ▪ 골프·리조트업(2개) ▪ 여행업(1개) ▪ 유원시설업(1개)	기본+확장형	전체 직무
2022	20개	▪ 숙박서비스업(17개) ▪ 요가업(1개) ▪ 웨딩업(1개) ▪ 운송업(1개)	기본+확장형	전체 직무

자료: 연구자 작성

- 관광·레저ISC는 2022년도 2분기 이슈리포트를 통해 산업의 관점에서 표준직무와 기업 현장의 직무 간 차이를 파악하고 활용을 위한 문제점을 도출함
  - 주요 문제점으로 첫째 과거 숙박산업 관련 NCS만을 활용함에 따라 숙박산업의 전체 직무를 표준화하는데 한계가 발생함
  - 둘째 과거 숙박산업 표준직무는 개인이 수행하는 직무와 직급 간 혼재성이 나타나 활용성이 떨어지는 것으로 분석됨
- 이러한 문제점을 개선하기 위해 기업의 현장성을 반영한 산업계 표준직무 도출이 요구되며 이를 통해 기업 현장에서 활용할 수 있는 방안을 모색할 필요성이 있음

**【표9】 산업계 표준직무 및 기업 현장 직무 간 차이 분석 요약**

구분	기업/직무		전체		
	2016 (3개직무 컨설팅)	기업수	10	프론트오피스(8)	부대시설관리(7)
직무수		8	숙박기획개발(6)	경영지원(5)	
	연회관리(1)		식음료접객(1)		
	관촉(1)		예약관리(1)		
2017 (3개직무 컨설팅)	기업수	10	경영지원(10)	프론트오피스(8)	
	직무수	6	부대시설관리(6)	관촉(4)	
조리(1)			접객서비스(1)		
2018 (3개직무 컨설팅)	기업수	22	프론트오피스(17)	경영지원(14)	
	직무수	7	부대시설관리(14)	관촉(11)	
			하우스키팅(5)	접객서비스(4)	
조리(1)					
2019 (3개직무 컨설팅)	기업수	30	프론트오피스(28)	관촉(19)	
	직무수	7	접객서비스(14)	하우스키팅(13)	
			운영지원(8)	연회관리(7)	
조리(1)					
2020~2021 (전체 직무 컨설팅)	기업수	56	프론트오피스(71)	관촉(68)	
			식음료서비스(53)	경영지원(40)	
			하우스키팅(25)	연회운영관리(19)	
			조리서비스(17)	시설·소방·안전관리(16)	
	직무수	14	접객서비스(13)	휘트니스, 수영장 관리(6)	
			분양회원관리(3)	호텔전산운영관리(1)	
			제과제빵(1)	환경미화(1)	
숙박서비스 대표직무			프론트 오피스		
전체 직무	산업계 표준직무	프론트오피스	하우스키팅	호텔 식음료 연회서비스	호텔경영지원
		호텔경영지원	객실·연회관촉		
	표준직무 미포함	조리서비스	시설·소방·안 전관리	휘트니스 수영장 관리	분양회원관리
		호텔전산운영 관리	제과제빵	환경미화	

## 2.2.2 숙박산업 산업현장 맞춤형 직무맵 수정·보완

- 앞서 살펴본 바와 같이 과거 개발된 거시적 측면의 “산업계 직무맵”은 실제 기업 현장에서 구성되는 직무와 차이가 발생하고 있는 것으로 나타남
  - 즉 산업현장의 다양한 직무들은 변화하는 내·외부 환경에 대처하기 위해 유동적으로 변화하는 것으로 나타남
  - 따라서 산업계 인적자원의 기준을 정립하는 ISC는 직무맵 개발 이후 산업 내 해당 직무에 따른 인력·숙련수요뿐만 아니라 직무맵에 대한 현장성을 꾸준히 살펴볼 필요가 있음
- 따라서 관광·레저ISC는 NCS 기업활용 컨설팅을 통해 축적된 기업들의 직무 관련 데이터를 활용하여 개발된 직무맵과 비교하고, 나아가 현장성이 반영된 직무맵을 활용하기 위해 수정·보완하였음
  - 개발 목적: 숙박서비스 산업 직무맵 개발을 통해 향후 SQF 개발 등 산업계 인적자원 기준을 마련하기 위함
  - 주요 개발진: 참여기관인 한국호텔업협회, 몬드리안 서울 이태원 등을 포함하여 산업계, 교육계 전문가 총 7인이 개발에 참여함

**【표10】 숙박산업 직무맵 개발 참여전문가 현황**

구분	소속	직위	성명	비고
산업계	한국호텔업협회	과장	문○○	참여기관
	안다즈 서울 강남	부장	김○○	5성급
	몬드리안 서울 이태원	부장	박○○	참여기관
	라마다 서울 동대문	총지배인	유○○	3성급
	한화 호텔&리조트	팀장	정○○	리조트
교육계	호텔인네트워크	대표	이○○	취업 플랫폼
	한양여자대학교	교수	이○○	NCS 개발진

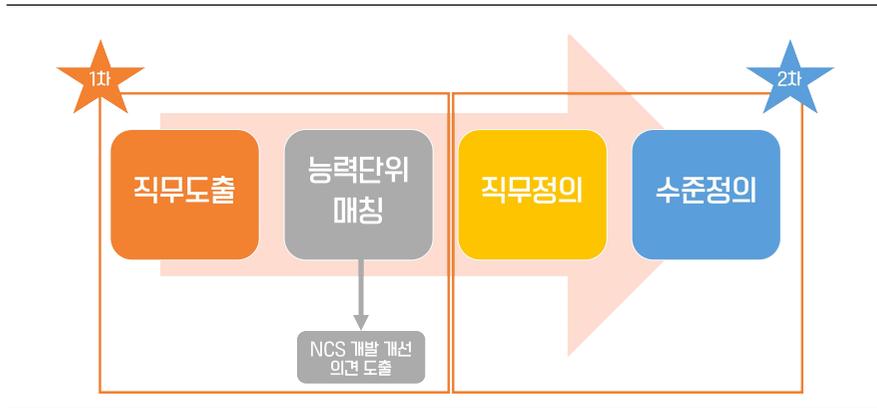
- 숙박서비스 산업은 한국표준산업분류(KSIC)를 기준으로 「대분류 I. 숙박 및 음식점업」으로 구성되며 호텔업, 여관업, 휴양 콘도 운영업, 민박업, 기타 일반 및 생활시설 운영업으로 나타남
- 따라서 NCS 분류와 맵핑 단계를 거쳐 과거 숙박서비스 분야를 대상으로 개발된 직무맵의 활용도 제고를 도모하고자 리조트 운영관리 분야를 포함하였음
  - 실제 NCS 기업활용 컨설팅 참여기업은 호텔뿐만 아니라 리조트, 생활 숙박시설 등 다양하게 발생함에 따라 NCS 활용을 도모하고자 하였음

【표11】 숙박산업 NCS 분류

대분류	중분류	소분류	세분류
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	03. 관광·레저	02. 숙박서비스	01. 숙박기획·개발
			02. 객실관리
			03. 부대시설관리
			04. 연회관리
			05. 접객서비스
	04. 관광레저서비스	05. 리조트 운영관리	

- 숙박서비스 분야 직무맵은 다양한 규모의 호텔기업과 리조트 분야를 포함하여 총 2회의 개발단계를 거쳐 개발하였음
  - 1차 회의 주요 내용: 직무 구성, 능력단위 매칭(NCS 개발·개선 의견 도출)
  - 2차 회의 주요 내용: 직무 정의, 직무 수준 정의

【그림4】 숙박산업 직무맵 개발 단계



- 숙박서비스 분야는 다음과 같은 개발단계를 거쳐 4개의 직무 분야를 중심으로 총 9개의 직무가 도출됨
  - 또한 NCS 기업활용컨설팅 참여기업을 대상으로 도출된 미포함 직무 내용은 수정·보완 개발 단계를 통해 개발된 직무맵과 비교 분석을 실시하여 최종 점검하였으며 최종결과는 다음과 같음
    - 분석 결과 NCS 기업활용컨설팅에서 도출된 직무맵 미포함 직무들은 수정·보완 단계를 거쳐 개발된 직무맵 내 모두 포함되는 것으로 나타남
- \* 예) (직무맵 미포함) 조리서비스·체과제빵 → 조리  
 (직무맵 미포함) 휘트니스·수영장 관리 → 부대시설 운영관리

【표12】 숙박서비스 직무맵 예시

8										
7										
6										
5										
4										
3										
2										
1										
수준	직무	프론트 오피스	하우스 키핑	F&B 서비스	연회 서비스	조리	시설·안전 관리	부대시설 운영관리	경영지원	세일즈&마케팅
	직무 분야	객실 운영 서비스		식음료 서비스		시설 운영 관리		숙박서비스 지원		
	소관 분야	숙박산업								

【표13】 숙박산업 직무 정의

직무 분야	직무	정의	키워드
숙박산업		호텔 및 리조트를 이용하는 고객이나 회원을 대상으로 객실, 식음료업장, 부대시설을 갖추어 서비스를 제공하는 산업	
객실 운영 서비스	프론트 오피스	고객의 편안한 투숙을 위해 객실 예약관리, 체크인·아웃 업무, 재실 고객관리와 매출 관리를 수행하며 다양한 접점 상황에서 고객 요구에 부합하는 서비스를 제공하는 직무	객실 고객·회원 서비스 프론트 데스크 컨시어지 객실예약
	하우스 키핑	고객의 청결한 투숙을 위해 객실 청소, 세탁물 서비스, 공공장소 청소 및 관리 등 객실 유지 보수 정비 개선과 공용지역 청결관리를 통해 최상의 객실 상품을 창출하는 직무	하우스키핑 객실운용관리
식음료 서비스	F&B 서비스	식음업장 이용고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 직원 관리와 고객 및 업장 관리 등을 수행하는 직무	F&B 식음료 서비스
	연회 서비스	웨딩 및 내외부 연회행사를 원활하게 진행하기 위해 사전 준비, 진행, 정산 및 사후 관리 그리고 외부업체 관리를 총괄하는 직무	연회, 웨딩, 출장연회 케이터링, 이벤트 MICE
	조리	식음업장 이용고객에게 안전하고 위생적인 음식을 제공하기 위해 한식, 중식, 일식, 양식 등의 조리와 메뉴R&D, 식자재 및 주방 관리를 수행하는 직무	조리 메뉴개발 위생관리

자료: 연구자 작성

**【표14】 숙박산업 직무 정의**

직무 분야	직무	정의	키워드
시설 운영 관리	시설·안전·관리	호텔 및 리조트의 효율적인 운영과 고객 안전을 위하여 건축 설비 기계 전기 등 시설 전반에 대한 업무를 관리하는 직무	호텔시설 안전관리 리조트시설 안전관리
	부대시설 운영관리	숙박 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 레저 스포츠 시설, 휘트니스 센터, 기타 부대 시설 등을 운영·관리하는 직무	휘트니스·수영장·스파 레저스포츠 시설 부대시설 운영·관리
숙박 서비스 지원	경영 지원	호텔 및 리조트의 효율적 경영을 위해 인사, 총무, 재무, 기획 등을 총괄하는 직무	백오피스·호텔경영 리조트 경영
	세일즈&마케팅	호텔 및 리조트의 판촉, 홍보, 온오프라인 마케팅 과 회원관리 등을 총괄하는 직무	백오피스·객실편촉 연회판촉·회원권 분양 리조트 단체행사 관리

자료: 연구자 작성

- 직무맵 개발단계에서 직무별 주요 능력단위를 매칭하여 NCS 개선·개발에 대한 현장 의견을 병행하여 파악하였음

**【표15】 객실 운영 서비스 직무 분야 능력단위 매칭 결과 예시**

직무분야	직무	능력단위	분류번호	주요 NCS 개선의견
객실 운영 서비스	프론트 오피스	객실 예약 관리	1203020201_19v2	
		체크 인(Check In)	1203020202_13v1	능력단위 요소 추가
		재실(In-house)고객 관리	1203020203_19v2	능력단위 요소 추가
		객실 일일 마감	1203020205_13v1	
		객실 매출 관리	1203020207_13v1	
		체크 아웃(Check Out) 정산	1203020211_19v2	능력단위 요소 추가
		발렛(valet)	1203020501_19v2	능력단위 통합
		도어 데스크	1203020502_19v2	
		벨 데스크	1203020503_19v2	
		컨시어지(concierge)	1203020504_19v2	능력단위 요소 추가
		GRO(Guest Relations Officer)	1203020505_19v2	
		귀빈층 라운지(EFL)	1203020506_19v2	
		비즈니스 센터	1203020507_19v2	
		고객서비스 센터	1203020508_19v2	
		당직	1203020509_19v2	
리조트 회원 입·퇴실 관리	1203040502_18v1			

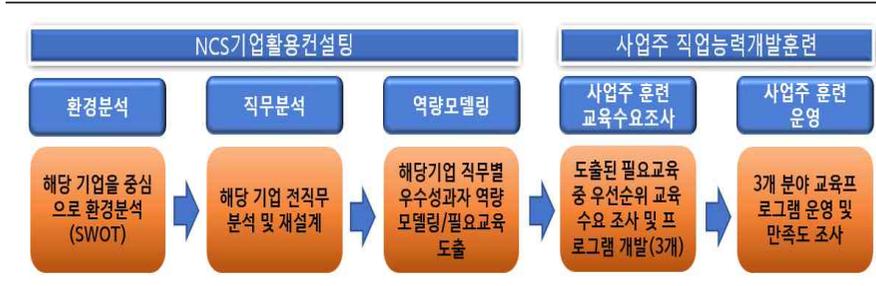
※ 프론트 오피스 분야의 경우 총 16개 능력 단위가 매칭됨

## Chapter 3. 관광레저ISC NCS 활용확산 사업

### Section 3.1 NCS 기업활용 컨설팅 기반 교육 활용

- 관광·레저ISC는 2022년도 NCS기업활용컨설팅에 참여한 기업을 대상으로 사업주 직업능력개발훈련 사업을 연계하여 교육을 제공하였으며, 기업 맞춤형 교육프로그램 개발과정은 다음과 같음

**【그림5】 사업주 직업능력개발훈련 프로그램 개발과정**



- 기업활용컨설팅 과정(기업분석 및 교육프로그램 도출)
  - 해당 기업이 속한 산업환경 분석을 HR 관점으로 분석하고 그 결과를 토대로 대상 기업의 직무분석을 실시하여 직무재설계 수행
  - 직무별 우수 성과자 중심 설문조사 및 인터뷰를 통한 역량모델링을 진행함으로써 종사자 채용 도구 개발 및 재직자 필요 교육훈련 과정 도출
  - 주요 교육 도출 내용: CS 트렌드(고객 응대 및 서비스 마인드), SNS마케팅 (라이브커머스활용 온라인 상품 판매), 영상 콘텐츠 제작 (사내 업무 매뉴얼, QJT 자료) 등
- 사업주 직업능력개발훈련 과정(교육프로그램 개발 및 운영)
  - 도출된 교육프로그램을 중심으로 기업 담당자 대상 교육 수요조사를 진행하고 최종적으로 2개 과정을 도출하여 맞춤형 교육프로그램을 개발하였음
  - 도출된 교육과정은 CS 트렌드(고객 응대 및 서비스 마인드)와 SNS마케팅 (라이브 커머스 활용 온라인 상품 판매)로 구성됨

- 사업주 직업능력개발훈련 교육과정
  - CS 트렌드(고객 응대 및 서비스 마인드): 2022년 9월 6일(4시간)
  - SNS마케팅(라이브커머스활용 온라인 상품 판매): 2022년 10월 중(4시간)
- 사업주 직업능력개발훈련 교육과정 세부 내용
  - CS 트렌드: 서비스 트렌드의 이해 및 서비스 기초 다지기, 고객 접점의 이해와 분석, 불만 고객 응대
  - SNS마케팅: 라이브커머스 시장의 이해, 라이브커머스 셀링전략 기획하기, 라이브커머스 실습하기

**【표16】 CS 트렌드 교육과정 세부 내용(4H)**

시간	교육내용	세부내용	시간
1회차(오전) 09:00~13:00 (4시간)	서비스 트렌드의 이해 서비스 기초 다지기	· 2022년 대한민국 서비스 트렌드 및 특징 · 서비스 기초 다지기	1시간
	MOT(고객접점) 이해와 분석	· 고객 접점의 의미와 중요성 · 고객 접점 분석	2시간
2회차(오후) 14:00~18:00 (4시간)	불만 고객 응대	· 불만 고객 응대 방법	1시간

**【표17】 SNS 마케팅 교육과정 세부 내용(4H)**

시간	교육내용	세부내용	시간
1회차(오전) 09:00~13:00 (4시간)	라이브커머스 시장의 이해	· 라이브커머سر란 · TV홈쇼핑과 라이브커머스의 차이점 · 라이브커머스 성공전략	1시간
	라이브커머스 셀링전략 기획	· 방송의 기획 및 진행흐름의 이해 · 방송컨셉 및 타겟설정 · 상품별 판매전략 및 셀링포인트 이해 · 콘텐츠 기획안 작성	1시간
2회차(오후) 14:00~18:00 (4시간)	라이브커머스 실습	· 채널개설 실습 및 주요기능 숙지 · 장비, 도구 세팅 방법과 활용 · 실시간 댓글 관리	2시간

- 총 2개의 교육과정 중 9월에 진행된 CS트렌드 교육은 15개 기업 25명이 참여하여 진행하였으며, SNS 마케팅 교육은 10월에 진행될 예정임
  - 전국단위 기업들의 참여율 확대를 도모하고자 온라인교육으로 진행함

**【표18】 숙박산업 분야 사업주 직업능력 개발훈련 일정 및 교육참여자 현황**

구분	일시	참여기업	참여 재직자
CS 트렌드	2022.09.6(화)	15	25
SNS마케팅	2022.10월 중 진행 예정	-	-
합계		15	25

· 직무맵-교육과정 맵핑

- CS 트렌드 교육은 고객과 상호작용에서 발생하는 결과인 고객만족도를 향상하기 위한 교육으로 직무맵 상 고객 접점 서비스 분야인 프론트 오피스, F&B 서비스 분야로 나타남
  - \* 주요 능력단위는 체크인, 재실 고객관리, 귀빈층 라운지, 호텔 레스토랑 서비스, 호텔 음료 서비스, 식음료 고객관리로 구성되며 수준은 2~4수준으로 구성함
- SNS 마케팅은 온라인 상품 판매로 ICT 기술을 활용한 다양한 상품 판로를 모색하고 활용하는 능력을 향상하기 위한 교육으로 직무맵상 세일즈 & 마케팅 분야로 나타남
  - \* 주요 능력단위는 호텔 마케팅, 호텔 판촉, 호텔 홍보로 구성되며 수준은 4~5수준으로 구성하였음
  - \* 해당 능력단위 내 호텔ICT 환경 활용하기, 영상매체 홍보하기와 같은 능력단위를 활용하여 사업주 직업능력개발훈련에 직무맵을 활용하고자 노력하였음

**【표19】 직무맵&사업주 직업능력개발훈련 교육과정 맵핑 결과**

구분	직무맵 상 직무	주요 능력단위	분류번호	수준
CS 트렌드	프론트 오피스	체크 인(Check In)	1203020202_13v1	3
		재실 고객관리	1203020203_19v2	4
		귀빈층 라운지(EFL)	1203020506_19v2	3
	F&B 서비스	호텔 레스토랑 서비스	1203020302_19v2	3
		호텔 음료 서비스	1203020303_19v2	2
		식음료 고객관리	1203020306_13v1	4
SNS 마케팅	세일즈 & 마케팅	호텔 마케팅	1203020101_17v2	5
		호텔 판촉	1203020102_13v1	4
		호텔 홍보	1203020102_13v1	5

## Section 3.2 NCS 기업활용 컨설팅 기반 교육 만족도

- 기업의 NCS 기업활용 컨설팅 참여기업의 수요조사 및 직무맵을 중심으로 맵핑 단계를 거쳐 진행된 사업주 직업능력개발훈련 교육과정에 대한 훈련생 만족도를 실시하였음
  - CS 트렌드 교육: 15개 기업 25명 재직자 참여
  - 설문 참여: 16명 재직자(총 64% 참여)
- 교육 만족도에 대한 문항은 ‘교육 전반의 만족도’, ‘교육 강사 만족도’, ‘교육 내용 만족도’, ‘교육 운영 만족도(교육 안내, 실시 등 행정지원)’, ‘기타 의견’으로 구성하였음
- 설문 결과 만족도 조사에 구성된 모든 항목은 5점 만점을 기준으로 4.5점 이상의 높은 만족도가 나타남
  - 교육 전반 만족도: 4.81 / 교육 강사·교육내용· 교육 운영 만족도: 4.87
- 기타 의견으로 총 11개의 의견이 수집되었으며, 주된 내용으로 실무에 적용할 수 있는 내용으로 유익하다는 의견이 도출되었음

**【표20】 사업주 직업능력개발훈련 만족도 조사 결과(기타 의견)**

구분	주요 의견
1	· 유익한 시간이었습니다! 대면 강의로 진행하면 정말 전달도가 휘어어얼씬 좋을 것 같아요 감사합니다!!
2	· 교육 담당자님께서 차분하게 잘 설명해주셔서 쉽게 이해할 수 있었습니다. 또한 현재 트렌드에 잘 반영된 부분이 좋았습니다.
3	· 많이 배울 수 있는 유익한 시간이었습니다.
4	· 좋은내용의 강의 잘 들었습니다.
5	· 현장에서 바로 활용 가능한 유익한 내용이었습니다. 저희 업장에 아쉽게 참여하지 못한 직원들에게도 추천하고싶은 강의였습니다. 감사합니다^^
6	· mot 부분에서 zmot 등 추가된 부분 등 알게 되어서 감사합니다.
7	· 실무에 필요한 내용이 있어서 좋았습니다.
8	· 근무시간 중에 듣게 되다보니 교육 시간이 너무 길어서 집중도가 떨어지는 부분이 있었습니다.
9	· 유익한 내용 감사합니다. 강사님 수고 많으셨어요
10	· CS트렌드 정말 도움 많이 되는 강의였어요, 사례 등도 호텔에 잘 맞춰서 제시해주시고 현장에 계셨던 분이 강의를 해주셔서 이해가 쏙쏙 되었답니다!~! 감사합니다.
11	· 세부 설명을 잘 해주셔서 흥미롭게 들었습니다. 감사합니다.~)

## Chapter 4. 직무맵 현장 활용 강화방안 및 ISC 역할

### Section 4.1 NCS 기업활용 컨설팅×직무맵

- 관광·레저ISC는 직무맵과 산업별역량체계(SQF)의 활용도 강화방안을 모색하고자 NCS 기업활용컨설팅 관련 전문가를 대상으로 간담회를 개최하였음
  - 목적: 직무맵의 활용방안 모색을 위해 NCS 기업활용컨설팅과 직무맵 나아가 SQF의 연계방안을 살펴보고자 함
  - 주요 내용: NCS 기업활용컨설팅·직무맵 연계성, 직무맵 보완 필요사항(애로사항 및 보완 필요사항), 기타사항(교육계 산업계 등 기타 활용방안)
  - 주요 개발진: 책임컨설턴트 2인, 일반 컨설턴트 2인, 현장전문가 1인
  - \* 직무맵에 대한 이해도를 높이기 위해 직무맵 개발진 1인이 함께 참석함

**【표21】 직무맵 활용을 위한 간담회 참석자**

구분	소속	직위	성명	비고
책임 컨설턴트	광명평생학습개발연구소	소장	도○○	
	(주)자비스	대표	우○○	
일반 컨설턴트	(주)호텔인네트워크	대표	이○○	직무맵 개발 참여
	경희사이버대학교	교수	이○○	
현장전문가	홀리데이인 익스프레스	본부장	이○○	2022년도 참여

- 직무맵×NCS 기업활용컨설팅 연계 및 적용 가능성
  - 중소기업들은 기업 내 직무와 관련한 체계성이 부족한 실정으로 산업계 표준직무를 개발하고 이를 활용하여 현장에 맞게 재구조화하는 방안은 매우 중요함
  - 기업의 직무를 분석하고 NCS를 활용하여 직무를 정리하는 NCS 재구조화 과정을 거치게 되는데 직무맵은 산업 내 전 직무에 대한 직무명, 정의, 능력 단위를 맵핑하여 컨설팅 효율성이 기대됨
  - 특히 NCS 재구조화 과정은 장기간 시간이 소요되지만 산업계 표준직무맵을 활용하면, 시간을 단축하고 이는 컨설팅에 대한 기업의 니즈를 반영하는 물리적 시간이 추가 확보됨을 의미함
  - 직무맵 나아가 직무역량체계(SQF)가 구축되면 이는 NCS 기준의 능력단위 수준이 아닌 직무에 대한 수준들이 각각 구분되는 것으로 교육·훈련, 인사 등 컨설팅 성과와 밀접하게 연결할 수 있음

- 아울러 직원 배치, 승진의 측면에서 직무별로 능력단위가 구조화됨에 따라 재직자 경력증명서, 직원 평가 등을 위해 직무별 능력단위를 활용할 수 있을 것으로 판단됨
- 따라서 직무맵·직무역량체계(SQF)는 컨설팅 과정에서 기업 맞춤형 직무 컨설팅을 위한 보완적 개념의 도구적 측면과 기업 직무재설계 단계에서 직접적 활용이 가능할 것으로 나타남
- 직무맵×NCS 기업활용컨설팅 연계를 위한 보완 필요사항
  - 기업의 인적자원 활용 측면에서 숙박 서비스 산업은 하우스 키핑, 보안, 주차 등 다양한 직무의 외주화·용역화가 나타나고 있음
  - 한편 직무맵은 산업 내 전 직무를 대상으로 표준화를 함에 따라 기업의 상황이나 여건을 반영하기 위해서는 산업 내 대표직무와 같이 직무별 중요도가 포함될 필요성이 있음
  - 즉 직무 중심 인적자원 관리를 위해서는 경력이동 체계도와 같이 직무별, 수준별 중요도가 제시된다면 보다 효율적인 컨설팅이 지원될 수 있을 것으로 전망됨
  - 또한 역량에 대한 개념적 측면에서 직무역량체계(SQF)상의 직무역량의 개념과 역량모델링의 ‘역량’ 간 차이가 나타나 이에 대한 고민이 필요
  - 마지막으로 숙박산업은 제조업과 달리 경험과 같은 무형적 제품을 판매 함에 따라 직무능력과 더불어 인적서비스 능력이 매우 중요하며 이는 관광·레저산업에 공통적으로 적용됨
  - 따라서 직무를 구분하는 직무맵에 공통적으로 수행될 수 있는 서비스와 관련된 커뮤니케이션, 의사소통 능력과 같은 공통직무가 추가적으로 개발 될 필요성이 제기됨
- 기타 의견(산업계·교육계 등 기타 활용방안)
  - 산업계 측면에서 기업 현장과 NCS 관련 용어의 혼재성이 나타남에 따라 직무맵 또는 SQF 개발단계에서는 현장 용어 적용이 요구됨
  - 또한 ISC는 산업 내 인적자원의 기준을 마련하는 기관으로 NCS 기업활용컨설팅을 통해 확보되는 데이터를 기반으로 직무맵과 맵핑하여 해당 산업별 역량 사전 개발·활용 체계를 마련할 필요가 있음
  - 교육계 측면에서 전문대학, 4년제 대학은 NCS를 활용하는 방법론에 대한 어려움이 있어 NCS 활용을 위한 관광·레저산업 맞춤형 교육 현장 매뉴얼 및 사례집의 공유·확산이 필요함(NCS 교육·관련 학과 직무 교육)

## Section 4.2 ISC 역할

- 산업계 표준 직무(직무맵) 관련 직무 모니터링 실시
  - 과거 2019년도 개발된 숙박서비스분야 직무역량체계(SQF)는 코로나19와 같은 외부 환경변화로 유발된 현장의 직무 변화를 대응하는데 한계성이 발생함
  - 그러므로 산업계 인적자원에 대한 표준을 정립하는 ISC는 산업계 표준직무를 의미하는 직무맵을 단순히 개발에 그치는 것이 아니라 개발 이후 지속적인 모니터링을 통해 변화하는 산업환경에 대응할 필요가 있음
  - 특히 직무별 인력·숙련조사뿐만 아니라 산업계 전문가를 활용한 ISC 주도 정성적 방법론을 병행한 직무별 모니터링을 병행하여 현장 수요 맞춤형 인력양성을 지원할 필요가 있음
  - 이러한 결과는 산업계 직무맵·직무별 역량체계(SQF)와 연계하여 자격 개발·개편 및 교육훈련 과정을 마련하는데 활용될 수 있을 것으로 기대됨
- 산업계 표준 직무(직무맵) 활용·확산을 위한 신규 사업 발굴
  - 간담회 결과 직무맵 및 직무역량체계(SQF) 활용을 위한 다양한 의견이 제시되었으며, 특히 관광·레저산업은 인적서비스의 비중이 높으므로 의사소통, 커뮤니케이션 능력과 같은 공통직무가 도출될 것으로 전망됨
  - 따라서 ISC는 산업계 인적자원의 기준을 제시하기 위해 관광·레저산업의 공통직무를 도출하고 이를 활용·확산하기 위한 사업 발굴이 요구됨
  - 또한 산업현장의 용어와 NCS 관련 용어 간의 혼재성으로 유발되는 주된 이유로 NCS는 개발자 관점의 결과물이라는 의견을 토대로 사용자 중심의 산업계·교육계를 위한 활용 매뉴얼, 사례집과 같은 활용·확산을 위한 체계 구축이 요구됨
  - 마지막으로 NCS 기업활용컨설팅을 토대로 도출되는 기업별 역량모델링을 결과물을 토대로 숙박서비스 분야 인적자원의 역량에 대한 기준을 마련하여 이를 역량사전으로 발전시킬 필요성이 제기됨
  - 나아가 관련 전문가들이 이를 효율적으로 활용할 수 있도록 가이드라인뿐만 아니라 컨설턴트의 NCS 활용 관련 기준을 마련하여 전문가를 인증할 수 있는 체계 구축이 필요할 것으로 파악됨

---

## 참고문헌

---

- 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지(<https://www.ncs.go.kr/index.do>)
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021), 2021년도 산업인력현황조사·분석 보고서
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2022), 새정부 출범에 따른 고용정책과 ISC 역할 제시. 2분기 이슈리포트
- 한국산업인력공단(2022.) 산업별역량체계(SQF) 설계 매뉴얼

