

2022년 4/4분기

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

- 관광레저산업 직무맵 활용 아전직 교육프로그램 개발
- 여행업을 중심으로-



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

■ 관광레저산업 직무맵 활용 이·전직 교육프로그램 개발 - 여행업을 중심으로-

Chapter 1. 개요	1
Chapter 2. 현상에 대한 이해	2
Chapter 3. 관광·레저산업 인력수급 불균형	7
Chapter 4. 관광·레저산업 이·전직 교육프로그램 개발 ...	13
Chapter 5. 이·전직 교육 활성화를 위한 ISC 역할	19

- 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)
 - 황미정 연구원(hhjmj1221@naver.com)

요 약

■ 관광레저산업 직무맵 활용 이전직 교육프로그램 개발 - 여행업을 중심으로-

□ 개 요

○ 사업의 배경 및 목적

- 2022년 8월부터 본격적으로 실시된 외국인 무비자 입국 허용조치로 외국인 관광객의 단계적 회복이 이뤄짐에 따라 코로나19 위기의 어려움을 벗어날 수 있는 긍정적 신호가 나타나고 있음
- 한편 시장회복의 신호는 인적자원 의존도가 높은 관광레저산업 내 인력수급 수요 증가로 이어지고 있지만 갑작스러운 수요 증가로 업종의 구별 없이 산업 내 인력 부족 현상이 나타남
- 따라서 위드코로나시대 산업 내 원활한 인력수급 체계구축을 위해 변화한 산업에 대한 변화를 반영한 이전직 교육훈련을 통해 유휴 인적자원, 중장년층 등을 활용하기 위한 기틀을 마련하고자 함

○ 여행업 인력수요 조사 결과

- 관광레저ISC는 코로나19로 큰 피해가 발생한 업종 중 한 곳인 여행업을 대상으로 직무맵을 기반으로 인력수요조사를 실시함(44개 임원 및 인사담당자 대상)

<여행업 직무별수준별 인력수요 현황 요약자료(최빈값)>

직무	현원	수준 (최빈값)	부족 인원(명)	미충원 기간(개월)	채용 계획(명)
여행상담	918	2-2수준	114	16	89
예약·발권	488	3수준	58	16	41
여행상품 기획·수배	668	3수준	148	18	81
국내여행안내	고용	4수준	31	19	31
	프리랜서				
국외여행안내	고용	2-2수준	60	17	60
	프리랜서				
여행 경영지원	401	2-1수준	20	16	13
세일즈&마케팅	481	3수준	36	16	22
전체	3,869	-	467	118	337

주. * 미충원 기간은 응답기업 기간 평균을 의미함

□ **여행업 이·전직 교육프로그램 개발(안)**

- 여행업 직무맵을 토대로 산업 맞춤형 이·전직 교육프로그램 개발을 위해 산업계 및 교육계 전문가를 중심으로 교육프로그램(안)을 구성하였음(직무맵 기반)
- 교육프로그램의 주요 개발 목적은 코로나19에 따른 산업 내 환경변화에 대응할 수 있도록 유휴 인적자원, 이탈 인력(경력자), 중장년층 대상의 현장 중심의 직무 교육을 제공하여 교육을 통한 인력난 해소를 도모하고자 함

〈여행업 이·전직 교육프로그램(안)〉

구분	교육분야	교육 주제	주요 직무(직무맵)	NCS 능력 단위
기초 (23수준)	여행업 이해	<ul style="list-style-type: none"> · 4차 산업혁명과 여행업의 변화 · 여행업 종류와 상품유통 · 여행상품 상담 · 여행상품 기획·수배 · 여행상품 세일즈&마케팅 	<ul style="list-style-type: none"> · 여행상담 · 여행상품 기획수배 · 세일즈&마케팅 	<ul style="list-style-type: none"> · 여행요금상담 · 여행상품 설명 · 여행서류 확인 · 상담고객관리 · 여행상품계약 · 여행상품시장조사 · 여행상품 원가분석 · 지상수배 · 여행상품 출시 · 여행상품 샘플투어 · 여행상품 STP전략 · 여행상품 마케팅 믹스
	여행업 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> · 커뮤니케이션 스킬 · 중장년층 조직적응 · 여행업 용어의 이해 · 여행업 마인드 셋업 	-	<ul style="list-style-type: none"> · 직업기초능력 · (대인관계능력)
심화 (4수준)	프리미엄 여행상담	<ul style="list-style-type: none"> · 여행 고객 DB 수집 및 관리 · 여행상품 상담 스킬 전문화 · 여행상품 유형별 상담 · 여행업 CS 	· 여행상담	<ul style="list-style-type: none"> · 상품설명 · 상품추천 · 고객응대 · 여행 고객 관리
	여행상품 미디어마케팅	<ul style="list-style-type: none"> · 여행상품 디지털 마케팅 · 여행상품 미디어 마케팅 	· 세일즈&마케팅	· -
<ul style="list-style-type: none"> · 기초 교육: 여행업 미경력자 이·전직 희망자(중장년층 포함) · 심화 교육: 여행업 경력자(휴직자 및 산업 이탈자) 및 기초 교육 이수자 				

□ **이·전직 교육 활성화를 위한 ISC 역할**

- 여행업 분야 산업별역량체계(Sectoral Qualifications Framework, SQF) 구축
- 여행업 분야 이·전직 교육프로그램 고도화 및 훈련 가이드 개발
- 산업계 요구 이·전직 교육프로그램 개발 및 확산

Chapter 1. 개요

Section 1.1 이슈 선정의 절차

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 2022년도 4분기 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 4분기 이슈리포트 주제 선정 프로세스



1단계: 이슈리포트 방향 검토회의

- ISC사무국 구성원 중심의 관광·레저산업 2022년도 4분기 이슈리포트 방향 검토회의: 관광·레저산업 공통직무 도출, 여행업 이·전직 교육프로그램 개발, 엔테크 시대 관광·레저산업 인력양성 전략

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. 현상에 대한 이해

Section 2.1 위드코로나×관광·레저산업

- 2022년 8월부터 본격적으로 실시된 외국인 무비자 입국 허용조치로 외국인 관광객의 단계적 회복이 이뤄짐에 따라 코로나19 위기의 어려움을 벗어날 수 있는 긍정적 신호가 나타나고 있음
 - 8월~10월: 일본, 대만, 마카오 대상 한시 무비자 입국 제도 시행
 - 10월: 일본 방문 한국인 등 68개국 무비자 입국 시행(일본)
 - 11월: 대한민국 방문 외국인 대상 91개국 무비자 입국 정상화
 - * 2020년 4월부터 91개국 국가·지역 무비자 입국 정지 조치
 - * 2022년 11월 24일부터 크루즈 국내 입국 허용
- 코로나19에 따른 감염병 확산 조치의 일환인 국가 간 이동제한 조치가 완화됨에 따라 방한 외래관광객과 국내 해외여행객이 증가하는 추세로 나타남
 - 2022년 9월 기준 방한 외래관광객은 37,638명으로 전년 동월 대비 276.0% 증가하였으며, 국민 해외여행객은 619,954명으로 전년 동월 대비 431.6% 증가하는 것으로 나타남

【표1】 2022년 방한 외래관광객 및 국내 해외여행객 추세

구분	방한 외래관광객(명)	성장률(%)	국민 해외여행객(명)	성장률(%)
1월	81,851	40.2	147,434	71.2
2월	99,999	52.5	112,722	65.3
3월	96,768	29.7	145,503	96.6
4월	127,919	82.4	215,246	201.9
5월	175,922	136.3	315,945	318.9
6월	227,713	195.6	412,798	419.6
7월	263,986	218.0	674,022	561.0
8월	310,945	220.3	702,153	409.9
9월	337,638	276.0	619,954	431.6
총계	1,722,741	117.0(평균)	3,345,777	286.22(평균)

성장률은 전년 동월 대비 성장률을 뜻함

자료: 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr) 발췌하여 작성

【그림2】 2022년도 방한 외래관광객 및 국민 해외여행객 추이(9월 기준)



자료: 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr) 발췌하여 작성

- 위드코로나 시대가 도래함에 따라 코로나19 기간인 2020년~2021년도 대비 관광객 수치도 큰 폭의 상승률이 나타나고 있음
 - 코로나19 발생 시점인 2020년도는 전년 대비 방한 외래관광객 85.6% 감소, 국민 해외여행객 -85.1%로 나타났으며, 2022년의 경우 전년 대비방한 외래관광객 149.6%, 국민 해외여행객 312.6%로 증가함

【표2】 방한 외래관광객 및 국내 해외여행객 추세(2012~2022년)

구분	방한 외래관광객(명)	성장률(%)	국민 해외여행객(명)	성장률(%)
2012	11,140,028	13.7	13,736,976	8.2
2013	12,175,550	9.3	14,846,485	8.1
2014	14,201,516	16.6	16,080,684	8.3
2015	13,231,651	-6.8	19,310,430	20.1
2016	17,241,823	30.3	22,383,190	15.9
2017	13,335,758	-22.7	26,496,447	18.4
2018	15,346,879	15.1	28,695,983	8.3
2019	17,502,756	14.0	28,714,247	0.1
2020	2,519,118	-85.6	4,276,006	-85.1
2021	967,003	-61.6	1,222,541	-71.4
2022	1,722,741	149.6	3,345,777	312.6

2022년은 9월 기준을 의미함

성장률은 전년 대비 성장률을 뜻함

자료: 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr) 발췌하여 작성

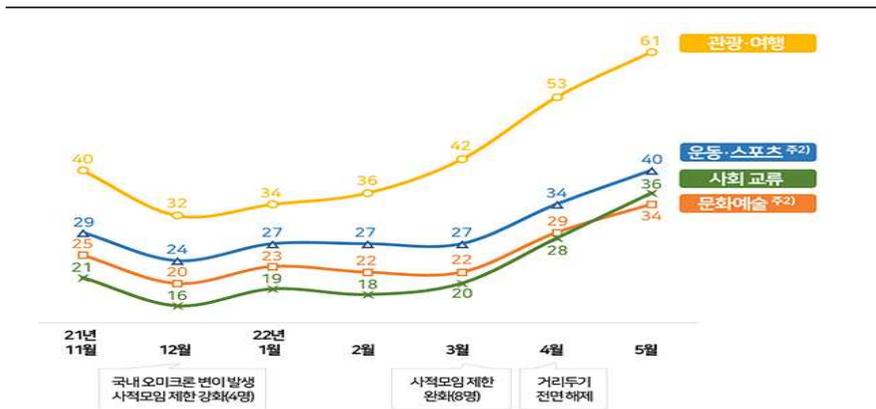
【그림3】 방한 외래관광객 및 국민 해외여행객 추이(2001~2022)



자료: 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr) 발췌하여 작성

- 앞서 언급하였듯 향후 무비자 입국 정상화로 방한 외래관광객, 국민 해외여행객의 수가 증가될 것으로 전망됨에 따라 국토부는 10월 30일부터 김포-하네다 항공편의 경우 주 28회에서 56회로 2배 증편하였음
- 향후 해외여행 관광객은 지속적으로 증가될 것으로 전망되는데, 컨슈머인사이트(2022)에서 실시한 여가생활 리포트에 따르면 포스트 코로나 여가활동으로 관광여행 관심도가 61%로 가장 높게 나타남(2022년 5월 기준)
 - 한편, 글로벌 OTA, TV 홈쇼핑 등 여행상품과 관련한 유통채널이 다양하게 나타나 향후 관광시장의 회복이 전망되고 있음

【그림4】 방한 외래관광객 및 국민 해외여행객 추이(2001~2022)



자료: 컨슈머인사이트(2022), 컨슈머인사이트 여가생활 리포트 인용

Section 2.2 위드코로나×관광·레저산업 고용환경

- 관광객의 증가로 관광·레저분야 기업들은 경영환경 개선으로 이어지고 있으며 2022년도 기준 전년 동월 대비 큰 폭의 상승세가 나타나는 추세
 - 2022년 서비스업 생산지수는 9월 기준 전년 동월 대비 숙박업 25.4%, 여행업 28.2%, 사업시설·사업시설지원·임대서비스업(컨벤션) 4.9%, 유원지 및 테마파크 운영업 39.2%로 증가한 것으로 나타남

【표3】 업종별 서비스업 생산지수

(단위: 2015년, = 100, %)

구분	2021년			2022년		
	7월	8월	9월	7월	8월 ^P	9월 ^P
숙박업	78.7(-3.0)	79.6(-2.9)	74.9(14.9)	109.1(30.4)	110.5(30.9)	100.3(25.4)
여행업	15.6(3.2)	13.9(-1.0)	14.5(1.2)	42.2(26.6)	39.6(25.7)	42.7(28.2)
사업시설관리 사업시설지원 임대서비스업	100.4(4.2)	98.6(1.8)	100.6(2.1)	105.4(5.0)	105.6(7.0)	105.5(4.9)
유원지 및 테마파크 운영업	44.3(4.0)	58.2(3.2)	52.5(26.3)	127.8(83.5)	141.2(83.0)	91.7(39.2)

주: 불변지수, (%)는 전년동월 대비 증감률, P는 잠정치임

자료: 통계청 서비스업생산지수 참고하여 작성

- 관광객의 증가로 관광·레저산업의 기업 경영환경 개선 및 회복세가 전망되는데, 인적자원 의존도가 높은 산업 특성으로 인력수급과 관련한 수요가 높아질 것으로 기대되고 있음
- 한편 2020년도 코로나19에 따른 관광객 감소는 산업계 종사자 감소의 결과로 이어짐에 따라 실제 감소 인원에 대한 양적 자료를 살펴볼 필요가 있음
 - 2020년도 기준 관광사업체조사 보고서(문화체육관광부, 2021)에 따르면 관광·레저분야 전 산업 종사자는 2019년도 대비 30.7% 감소하였음
 - 세부적으로 여행업이 -40.2%로 가장 높게 나타났으며 관광숙박업 -29.3%, 유원시설업 -27.0%, 관광편의시설업 -25.8%의 순으로 나타나며 자세한 결과는 다음과 같음

【표4】 관광사업체 종사자 수 추이(2018~2020년도)

구분	2018년	2019년	2020년	증감
전체	267,561	275,619	191,524	-30.7
여행업	99,077	103,311	61,784	-40.2
관광숙박업	69,926	70,658	49,930	-29.3
관광객 이용시설업	23,154	23,863	19,752	-17.2
국제회의업	9,100	10,235	8,383	-18.1
카지노업	7,330	7,097	7,105	-10.3
유원시설업	26,189	24,811	18,124	-27.0
관광 편의시설업	32,785	35,644	26,446	-25.8

증감률은 전년(2019년도) 대비 증감률을 뜻함

자료: 문화체육관광부(2021). 2020년도 기준 관광사업체조사 보고서

- 업종에 구분 없는 코로나19 피해로 감축된 산업계 종사자 수는 관광객 증가로 전반기에 맞이함에 따라 고용 관련 지표들은 증가하는 추세로 나타나고 있음
 - 종사자 수 동향은 2022년도 9월 기준 숙박 및 음식점업 6.6%, 사업시설관리·사업지원·임대서비스업 2.2%, 여가 관련 서비스업 6.2% 증가하였음
 - 신규 채용 동향도 2022년도 9월 기준 숙박 및 음식점업 16.8%, 사업시설관리·사업지원·임대서비스업 4.7%, 여가 관련 서비스업 16.7%로 증가한 것으로 나타남

【표5】 관광·레저산업 종사자 수 동향

구분 (단위: 천명, %, 전년동월대비)	2022년 7월		2022년 8월		2022년 9월	
	종사자	증감률	종사자	증감률	종사자	증감률
전산업	19,265	2.3	19,332	2.5	19,376	2.3
숙박 및 음식점업	1,182	7.7	1,179	7.7	1,171	6.6
사업시설관리·사업지원·임대서비스업	1,146	2.0	1,150	2.4	1,151	2.2
여가 관련 서비스업	318	5.6	315	4.8	321	6.2

자료: 고용노동부(2022), 사업체노동력조사 7월~9월 자료를 발췌하여 작성

【표6】 관광·레저산업 신규 채용 동향

구분 (단위: 천명, %, 전년동월대비)	2022년 7월		2022년 8월		2022년 9월	
	채용	증감률	채용	증감률	채용	증감률
전산업	901	1.1	883	6.4	901	4.6
숙박 및 음식점업	126	13.8	114	22.6	115	16.8
사업시설관리·사업지원·임대서비스업	71	5.9	63	11.7	63	4.7
여가 관련 서비스업	18	1.7	13	-24.3	16	18.7

자료: 고용노동부(2022), 사업체노동력조사 7월~9월 자료를 발췌하여 작성

Chapter 3. 관광·레저산업 인력수급 불균형

Section 3.1 위드코로나×관광·레저산업×인력난

- 코로나19 확산으로 관광·레저산업 내 기업들은 인원 감축, 구조조정, 유급·무급휴가 등으로 조직 슬림화를 통해 코로나19의 피해에 대응하였음
- 한편 위드코로나 시대 도래에 따른 관광객 증가로 과거 감축된 인원을 충원하는데 어려움을 겪고 있는 것으로 나타남
- 한국호텔업협회에서 2022년도 8월에 발표한 호텔 부서별 인력 부족 조사결과에 따르면 호텔기업들은 정상 운영을 위한 필수인력이 약 16.6%가 부족한 것으로 나타남(식음료 서비스: 25.8%, 조리: 20.1%, 객실 16.0% 부족)

【그림5】 관광·레저산업 인력부족 현상 관련 언론 기사



자료: 한경사회(2022.08.07.), ““일할 사람 없다”...휴가철에도 한숨쉬는 호텔·여행업계」 기사 발췌
 매일경제(2022.10.28.), ‘직원들 줄티사 한 호텔들 이제 채용문 활짝 연다는데」 기사 발췌

- 관광·레저산업 시장회복에 따른 인력난의 문제는 시장회복에 따른 인력 충원을 위한 일자리 공급과 수요의 측면과 더불어 근로자 스스로 퇴직한 경우인 자발적 이직의 수가 2021년 대비 증가하는 측면도 기여하는 것으로 나타남
 - 갑작스러운 시장 확대는 산업현장 종사자의 업무량을 증가시키거나 일인 다 직무수행 등으로 이어질 수 있으며 이는 종사자의 퇴직으로 이어질 수 있음(권혁진·권봉현, 2021)
 - 따라서 인원 공급과 수요의 양적 미스매칭뿐만 아니라 현재 종사자의 이탈도 인력난을 가중시킨다고 할 수 있음

- 실제로 고용노동부 2022년 9월 기준 사업체노동력 조사에 따르면 관광·레저산업 자발적 이직 증감률이 전년 대비 숙박 및 음식점업 49.1%, 사업시설관리·사업지원·임대서비스업 13.7%, 여가 관련 서비스업 60.2% 증가한 것으로 나타남
 - 따라서 인적자원 인력 수급과 공급 간 양적 미스매치 뿐만 아니라 산업 내 인적자원의 자발적 이직의 영향을 미치는 주요 원인을 살펴볼 필요성이 제기됨

【표7】 관광·레저산업 자발적 이직 동향

구분 (단위: 천명, %, 전년동월대비)	2022년 7월		2022년 8월		2022년 9월	
	이직자	증감률	이직자	증감률	이직자	증감률
전산업	331	4.6	324	13.1	316	18.4
숙박 및 음식점업	45	12.7	49	32.5	52	49.1
사업시설관리·사업지원·임대서비스업	29	-0.7	29	8.8	27	13.7
여가 관련 서비스업	7	12.3	6	21.2	6	60.2

자발적 이직이란 근로자 스스로 퇴직한 경우를 뜻함
 자료: 고용노동부(2022), 사업체노동력조사 7월~9월 자료를 발췌하여 작성

- 한편 위드코로나 시대 관광·레저산업의 인력난으로 정부는 호텔업계를 대상으로 외국인 고용쿼터를 확대하기로 하였음
 - 주요 내용으로 호텔별 2인으로 제한된 E-7 비자 외국인 고용 한도 5인 확대(기존 2인), 중국·고려인 재외동포 H-2(방문취업) 비자 취업 범위 확대로 1~3성 관광호텔 외에 4~5성급 호텔 및 휴양콘도미니엄업 채용이 가능하도록 하였음

【그림6】 호텔산업 외국인 고용 관련 언론 기사

호텔업계에 외국인 고용쿼터 확대... '한류비자' 신설

송고시간 | 2022-10-27 15:27 日本語 中文

"E-7 비자 고용한도 5명까지...H-2 비자 취업 업종 확대"
 "콘텐츠시장에 5년간 4조8천억원 지원"

(서울=연합뉴스) 강애란 차민지 기자 = 정부가 호텔업계의 인력난을 해소하는 등 관광산업 육성을 위해 외국인 고용 쿼터를 늘린다. 한류 문화를 배우고 싶은 외국인 방한 수요에 맞춰 '한류비자'도 신설한다.

자료: 연합뉴스(2022.10.27.), '호텔업계에 외국인 고용쿼터 확대... '한류비자' 신설' 기사 발췌

Section 3.2 인력수급 × 현장의 목소리

- 관광·레저ISC는 현장의 인력수급 문제와 관련한 현장 의견 청취를 위해 호텔업과 여행업 중심의 그룹인터뷰(FGI)를 진행하였음
 - 앞서 언론 보도와 같이 인력난이 꾸준히 제기되는 호텔 분야는 4~5성급 호텔 및 리조트 기업을 대상으로 진행하였음
 - * 4~5성급 인사담당자 4곳과 전국단위 호텔&리조트 그룹 인사담당자 1명, 총 5인 참석
 - 인터뷰의 주요 내용은 ①코로나19 이후 채용시장의 변화와 문제점, ②기업별 채용 전략 ③중장년층 활용 가능성 및 필요 교육

【표8】 호텔업계 인터뷰 결과 주요 내용

구분	내용
채용시장 변화 및 문제점	<ul style="list-style-type: none"> · 코로나19 이후 기존 우수한 서비스 인력들이 대다수 타 산업으로 직무 전환이 발생하였음 · 현재 이탈 인력에 대한 공백을 대체하는데 어려움 발생하는 추세 · 최소인력으로 운영되는 현재 갑작스러운 고객 증가로 근무 강도가 높아짐에 따라 근무 환경에 부정적 영향을 미치고 있음 · 따라서 신입 또는 파트타이머 등 인력 충원을 진행하고 있으나 저숙련 인력으로 이탈 인력의 공백을 대체하는데 어려움이 발생 · 또한 코로나19 이후 관광산업은 불안정한 일자리라는 인식이 증가하는 추세로 신규 구직자를 채용하는데 어려운 상황임 · 특히 관광·레저산업은 저임금 구조로 임금구조 체계 개선과 서비스 산업의 가치에 대한 인식 전환, 신규 입직자 대상 체계화된 경력 개발 경로 개발을 통한 산업에 대한 비전제시가 요구됨
기업별 채용 전략	<ul style="list-style-type: none"> · 코로나19 이전 채용플랫폼을 통한 수동적 인력 채용 방식에서 인력난의 가중으로 능동적 인력 채용 방식으로 변화가 감지됨 · 즉 코로나19 이전 채용에 대한 게시글을 올리고 지원자를 기다렸다면 현재 특성화 고등학교 및 대학교를 방문하여 취업 연계 인턴, 채용설명회 등 구직자를 찾아가는 형태로 변화하는 추세로 나타남 · 또한 앞서 언급한 저임금구조 체질 개선을 위해 일부 기업은 임금체계 개편을 시도하기도 하였음 · 경력직은 사내추천제도를 통해 검증된 인적자원 확보를 위한 노력이 나타나고 있음
중장년층 활용 가능성 및 필요 교육	<ul style="list-style-type: none"> · 인력수급의 어려움으로 50대 이상 중장년 채용을 고려하는 추세 · 경력직은 기존 포지션을 활용할 수 있으며 타 경력의 경우 하우스 키퍼, 주방 보조 인력으로 활용 가능함 · 다만 노하우를 보유한 중장년층은 조직문화 적응에 어려움이 발생하여 조직적응을 향상할 수 있는 온보딩 교육이 필요

- 호텔 분야와 더불어 여행업 인력수급과 관련한 동향 파악을 위한 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 개최하였으며 자세한 사항은 다음과 같음
 - 참여기관 한국여행업협회, 한국관광통역안내사협회 및 여행사 3곳을 대상으로 진행하였음
 - 주요 내용: ①여행업 동향, ②여행업 인력수급 현황

【표9】 여행업계 인터뷰 결과 주요 내용

구분	내용
업종 동향	<ul style="list-style-type: none"> · 외국인 입국이 상승하는 추세로 코로나19 이전 2019년도 기준 15~20% 회복세 · 하지만 대다수 온라인 여행 플랫폼을 이용하는 개별여행객(FIT)으로 여행업 직접 회복세는 더딘 상황 · 코로나19 이후 회복세로 파악되지만, 여행업 전반적으로 현재 시점을 위기로 바라보는 시각이 존재함 · 이러한 주요 원인의 예로 여행상품 구매를 위한 상담 시간이 과거에 비해 코로나19 대응 및 국가별 지침이 상이하여 투입 시간은 늘어나지만, 기업의 수익인 예약 체결로 이어지는 비율이 높지 않은 것으로 나타남 · 즉 업무량은 증가하고 있으나 기업의 수익으로 연결되지 못하는 상황이 반복되는 실정으로 판매방식 다각화를 꾸준히 노력하고 있음 · 예를 들어 홈쇼핑을 통한 시장 확대 및 점유를 도모하고 있으며 최근 홈쇼핑을 통한 상품 판매의 수익개선을 위해 라이브커머스, 모바일 판매 강화 등 마케팅 강화방안을 모색하는 추세
인력 수급 현황	<ul style="list-style-type: none"> · 대형 여행사들을 중심으로 2022년 하반기부터 기업 내 휴직자들의 복귀가 전면적으로 이뤄지고 있으나 소규모 여행사는 인력수급의 어려움이 나타나고 있음 · 즉 대형 여행사들은 휴직기간 동안 개인의 역량 개발 내용을 토대로 복귀한 직원의 직무 재배치를 통해 변화한 환경에 대한 대응력 향상 및 돌파구 마련을 위해 노력하고 있지만, 소규모 여행사들은 변화한 환경에 적응하는데 어려움이 발생하는 것으로 나타남 · 소규모 여행사 중심으로 이뤄진 산업 특성으로 신규 인력 수요가 감소하는 추세이며 코로나19로 이탈한 기존 인력은 산업 회귀를 주저하고 있는 실정 · 한편 해외여행이 부분적으로 해제됨에 따라 3~5년차 경력직원의 수요가 급증하는 것으로 파악되지만, 코로나19 이후 장기간 영업손실과 미래에 대한 불투명성으로 임금체계가 과거에 비해 위축된 것으로 나타남 · 또한 특수고용형태인 관광통역안내사의 경우 코로나19 이후 근무가 어려워 개인의 생계를 유지하기 위해 타 산업 및 유사 산업 이탈이 매우 높은 실정 · 특히 관광 관련 공공일자리, 관광지 방역일자리 유형으로 이탈한 인력들의 경우 현재 불투명한 미래로 여행산업으로 복귀보다는 고정적으로 근무할 수 있는 근로 형태를 선호하는 것으로 파악됨 · 따라서 변화한 환경에 대한 교육이 필요하며 나아가 다양한 직무를 수행할 수 있는 인력양성 및 향상이 시급한 실정

Section 3.3 여행업 분야 인력수요 조사

- 관광·레저ISC는 2022년도 코로나19로 큰 피해가 발생한 업종 중 한 곳인 여행업을 대상으로 인력수요조사를 실시함
 - **직무맵을 기반**으로 설문을 통해 현장에서 부족한 인력에 대한 수요 및 수준을 정량적으로 파악하고자 하였음
 - * 여행업 직무맵이란 산업에서 통용되는 직무를 도출하여 표준화하고 수준 범위를 설정한 것을 의미하며 여행상담, 예약·발권 등 총 7개 직무로 구성됨
 - 2022년 8월~9월 여행업 기업체 44곳 인사담당자를 대상으로 설문을 실시하였으며, 설문에서 활용된 직무별 수준은 고용노동부에서 실시하는 직종별 사업체 노동력조사를 토대로 설정하였음

【표10】 여행업 인력 수요조사 수준 정리

구분	내용
1수준	· 현장 경력 없어도 됨, 자격증 취득 수준을 요하지 않음(중졸이하 수준의 업무)
2-1수준	· 1년 미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기능사 수준(고졸수준의 업무)
2-2수준	· 1년~2년미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의산업기사수준(전문대졸수준의업무)
3수준	· 2년~10년 미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기사 수준(대졸/석사 수준의 업무)
4수준	· 10년 이상의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기술사 수준(박사 수준의 업무)

- 여행업 인력수요조사 결과 직무별 인력 부족률은 여행상담이 24.8%로 가장 높게 나타났으며, 국내여행안내 22.94%, 기획·수배 19.91%로 나타남
 - 코로나19 확산으로 관광수요가 크게 위축됨에 따라 수요 부문의 총격이 관광공급 측면의 관광기업과 관광 일자리로까지 연쇄적으로 이어져 인력 수요 부족률이 높게 나타났으며, 코로나19가 엔더믹으로 접어듬에 따라 이에 대한 인력에 대한 수요가 향후 증가할 수 있음을 시사하고 있음
- 특히 직무별 공통사항으로 즉시 투입될 수 있는 경력직에 대한 선호도가 높게 나타나고 있는 것으로 파악됨
 - 최소 수준 2-2 수준~ 최대 4수준까지 다양한 수준의 경력을 보유한 인력에 대한 수요가 파악되며 주요 직무는 여행상담, 기획·수배, 국외여행안내 순으로 파악됨

【표11】 여행업 인력수요 결과 요약

직무	현원(명)		부족인원(명)		채용계획(명)		부족률 (%)
			신입	경력	신입	경력	
여행상담	918		53	250	34	124	24.82
예약·발권	488		28	73	6	58	17.15
여행상품 기획·수배	668		59	112	15	84	19.91
국내여행안내	고용	8	2	9	3	55	22.92
	프리랜서	29					
국외여행안내	고용	75	1	36	-	66	4.05
	프리랜서	801					
여행 경영지원	401		18	60	3	15	16.28
세일즈&마케팅	481		31	57	4	30	15.47
전체	3,869		143	480	58	387	16.94

주1. 신입= 1년 미만 / 경력= 1년 이상

주2. 부족률=(부족 인원/(현원+부족 인원))*100

주3. 전체 부족률: 기업별 부족률 평균

【표12】 여행업 직무별·수준별 인력수요 현황 요약자료(최빈값)

직무	현원		수준 (최빈값)	부족 인원(명)	미충원 기간(개월)	채용 계획(명)
예약·발권	488		3수준	58	16	41
여행상품 기획·수배	668		3수준	148	18	81
국내여행안내	고용	8	4수준	31	19	31
	프리랜서	29				
국외여행안내	고용	75	2-2수준	60	17	60
	프리랜서	801				
여행 경영지원	401		2-1수준	20	16	13
세일즈&마케팅	481		3수준	36	16	22
전체	3,869		-	467	118	337

주. * 미충원 기간은 응답기업 기간 평균을 의미함

- 문화체육관광부에서 발간한 2020년 기준 관광사업체 조사보고서에 따르면 여행업 사업체는 16,660개소이며 이 중 10인 미만 사업체는 총 15,063개소로 약 90.41%로 나타남
 - 관광·레저산업 1-10명 미만 기업체는 전체 28,101개소로 여행업은 전체 5.36%의 높은 비율을 차지하는 것으로 나타남
- 코로나19로 큰 피해가 발생한 대표 업종 중 하나인 여행업을 중심으로 교육훈련을 통해 유휴 인적자원 및 이탈 인력의 산업 회귀를 유도할 수 있는 지원방안을 모색할 필요성이 대두됨

Chapter 4. 관광레저산업 이진직 교육프로그램 개발

Section 4.1 관광레저산업 이진직 교육훈련 수요 파악

- 관광·레저산업은 여행업, 숙박산업, MICE산업, 카지노 등 다양한 업종으로 구성됨에 따라 전 산업을 포괄할 수 있는 교육은 다소 제한됨에 따라 우선 업종을 선정하고 이에 대한 교육 개발 방향을 설정할 필요가 있음
- 직무 중심 이진직 교육훈련 과정을 개발하기 위해 산업 여건 분석, 직무맵 또는 SQF 구축 여부, 정량적·정성적 측면의 인력수요 여부 등을 다양한 요건을 고려하여 우선 설정할 필요성이 나타남
 - 관광·레저ISC는 위드 코로나시대 산업의 회복세, 직무맵, 인력·숙련수요 조사를 통한 양적 질적 자료 확보를 기반으로 **여행업 분야를 중심으로** 직무 교육 개발 방향을 설정하였음
- 산업 내 유휴 인적자원 활용의 측면과 산업 이탈 인력 대상의 이진직 교육프로그램 개발 방향을 설정하기 위해 휴직자와 기업을 대상으로 파악하고자 하였음
 - 목적: 코로나19에 따른 산업 내 환경변화에 대응할 수 있도록 유휴 인적자원, 이탈 인력(경력자), 중장년층 대상의 현장 중심의 직무 교육을 제공하여 교육을 통한 인력난 해소를 도모하고자 함
 - 방법: 휴직자 대상의 희망 교육 파악과 기업 대상의 필요 교육 파악
- 휴직자 대상 이진직 교육훈련 수요 파악(희망 교육)
 - 관광·레저ISC는 2021년 자율기획사업(**관광·레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직 활성화를 위한 기반 조성**)을 통해 산업 내 휴직자 대상 이진직 교육수요를 실시하였음
 - 여행업 휴직자 160명, 숙박업 61명 등 총 221명을 대상으로 교육수요를 파악하였으며, 코로나19 이후 여행업 재취업 희망수요가 56.56%(N=125)로 가장 높게 나타남
 - 주요 희망 직무로 관광 안내 및 인솔, 관광크리에이터, 여행상품 개발 등으로 파악되었으며 직무맵 상 여행서비스 안내, 세일즈&마케팅, 여행상품 기획·수배로 파악됨

【표13】 관광·레저산업 이·전직 희망 분야 수요조사 결과

(단위: %)

구분	1직무	2직무	3직무
여행업 (N=125)	관광안내코디네이터(28.8)	관광크리에이터(24.8)	여행상품개발(24.8)
국내숙박업 (N=35)	객실운영(71.4)	객실예약서비스(11.4)	객실관리(8.6)
캠핑업 (N=30)	캠핑장 운영서비스(46.7)	캠핑장 안전관리(40.0)	-
국제회의업 (N=61)	회의기획(47.5)	회의운영(45.9)	회의지원(3.8)
전시산업 (N=23)	전시주최(60.8)	전시시설(30.4)	-
유원시설업 (N=37)	유원시설 관리(64.9)	서비스관리(18.9)	-

자료: 관광·레저ISC(2021), 관광·레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직활성화를 위한 기반조성 보고서

· 기업 대상 이·전직 교육훈련 필요 교육 파악

- 산업현장에서 실제로 필요한 직무 교육을 파악하고 이를 기반으로 산업 내 유휴 인력, 이탈 인력 및 중장년층 대상 인력양성·향상을 도모할 수 있는 인력수급 체계의 기틀을 마련하고자 함
- 따라서 여행업 분야 인력·숙련수요 조사를 통해 직무별·생애주기별 직무 적합도 조사를 실시하고 이를 기반으로 기업 의견수렴 단계를 거침
- 여행업 분야 생애주기별 직무적합도 조사 결과 여행 상담, 예약 발권, 국내 여행안내 직무가 높게 나타났으며, 특히 동산업 내 경력단절 여성과 관련한 인력 수요가 높은 것으로 나타남

【표14】 여행업 직무별·생애주기별 직무적합도 조사

직무	동일 산업 경력자 적합도 수준		타 산업 경력자 적합도 수준	
	경력단절 여성	중장년층	경력단절 여성	중장년층
여행상담	3.76	3.12	2.74	2.50
예약·발권	3.74	3.09	2.41	2.15
여행상품 기획·수배	3.44	2.85	2.38	2.15
국내여행안내	3.65	3.44	2.68	2.68
국외여행안내	3.56	3.35	2.50	2.47
여행 경영지원	3.35	3.09	2.74	2.62
세일즈&마케팅	3.21	2.88	2.68	2.47
전체	3.53	3.12	2.59	2.43

Section 4.2 여행업 이·전직 교육프로그램 개발

- 코로나19로 유발된 산업 이탈 인력, 유휴 인력 및 중장년층 대상의 교육훈련을 토대로 이탈 인력의 산업 복귀 및 이·전직을 지원하고 이를 통해 궁극적으로 인력난 문제를 해소할 수 있는 인력수급체계 기틀 마련이 필요함
- 특히 관광·레저산업 중 코로나19로 인한 대표 피해업종인 여행업을 중심으로 산업 내 이·전직 활성화를 도모하고자 “여행업 직무맵”을 토대로 시급한 직무를 파악하고 현장성이 반영될 수 있는 교육훈련 개발 방향을 설정할 필요가 있음
 - 총 3단계로 구성하여 여행업 분야 이·전직 교육 내용 개발 방향을 도출함
 - 1단계는 앞서 제시한 여행업 인력 수요조사 및 휴직자 대상 희망 교육 수요조사를 통해 우선 직무를 파악하고자 함
 - 2단계는 통계분석을 통해 확인된 직무를 점검하고 해당 직무와 관련한 필요 교육 내용을 도출하고자 함
 - 3단계는 앞서 도출된 필요 내용을 토대로 교육훈련(안)을 구성하고자 함

【표15】 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 방향 단계

구분	절차	내용	방법
1	교육프로그램 직무 분야 도출	이·전직 희망 교육 수요조사(휴직자 대상) 여행업 인력 수요조사(기업 대상)	통계분석
2	교육프로그램 주제 도출	선정 직무 점검 및 필요 교육 파악	FGI
3	교육프로그램 구성(안)	여행업 교육프로그램 세부 내용구성	FGI

- 따라서 관광·레저ISC는 앞서 제시된 여행업 인력수요조사 결과, 생애주기별 직무 접합도 조사, FGI 결과 등을 기반으로 이·전직 교육훈련 개발 방향과 관련한 산업 현장의 의견을 추가 수렴하였음
 - 참여기관 한국여행업협회, 모두투어 등 산업계 전문가 5인과 교육계 전문가 2인이 참여함
 - FGI의 주요 내용은 ①여행업 분야 이·전직 시 필요한 과거 경력(중장년층 대상), ②여행업 분야 이·전직 적정직무 점검 ③필요한 교육 도출

【표16】 여행업 이·전직 교육훈련 수요 발굴 FGI(산업계·교육계)

구분	내용
필요 경력	<ul style="list-style-type: none"> · 여행업은 고객 접점 직무 수행의 강조됨에 따라 서비스와 관련한 경력이 매우 중요하므로 관광·레저산업 이외 경력으로 판매직, 영업(세일즈) 보험, 상담과 같은 대면 서비스와 관련한 인적자원 활용이 가능할 것으로 파악됨 · 이외 관광 활동과 밀접한 연관성이 있는 역사 및 지리 분야 또는 기획, 마케팅과 관련한 공통직무의 선호도도 높은 것으로 나타남 · 한편 코로나19 이후 OTA 시장 확대, 디지털 전환 등 이슈로 IT 관련 인적자원 수요도 증가하고 있음 · 이러한 수요 증가로 대형 여행사들은 휴직에서 복귀한 종사자들의 직무 재배치를 위해 코로나19 기간 동안 개인의 경력개발 내용을 반영하여 IT인력과 기존 종사자 간 서비스 기획을 위한 매개 역할로 활용하는 것으로 나타남
적정 직무	<ul style="list-style-type: none"> · 직무 교육을 설계하는 단계 이전에 교육훈련 대상자의 명확화가 강조됨(동산업 경력자 또는 타 산업 분야 이·전직 희망자) · 따라서 교육훈련 설계 시 기초 및 심화 과정 구분이 필수적이며 단계별 교육을 통해 산업계 맞춤형 교육을 제공할 필요가 있음 · 산업 맞춤형 교육을 위해 기본 단계는 여행 상담, 기획·수배, 세일즈&마케팅을 중심으로 여행업 전반에 대한 교육을 제공해야 하며 심화 과정은 상담과 세일즈&마케팅과 관련한 교육이 필요함 · 현재 상담 직무에 대한 인력 수요가 높게 나타나고 있으며 이러한 현상은 향후 여행업이 완전히 회복하는 시점까지 이어질 것으로 전망됨 · 특히 홈쇼핑 판매의 경우 1단계 상담으로 고객의 상품구매 희망을 파악하고 2 단계에서 상품 판매를 위한 심화 상담으로 이어짐에 따라 상담과 관련한 숙련도가 매우 중요하므로 실무 능력 배양이 필수적으로 나타남 · 또한 세일즈&마케팅의 경우 디지털 전환과 밀접한 관련이 있으며 현재 홈쇼핑, 라이브커머스 등 시장 판로 개척을 위한 유통채널 다각화가 이뤄지고 있음
필요 교육	<ul style="list-style-type: none"> · 상담 직무는 상품을 설명하는 기초 단계가 아닌 고객 커뮤니케이션, 대화 및 설득 방법 등 현장에서 실제 적용할 수 있는 교육이 필요함 · 세일즈&마케팅 관련 교육으로 홈쇼핑, 라이브커머스와 같은 미디어 마케팅과 관련한 교육 및 이해가 필요하며 디지털 전환 이슈와 관련하여 SNS 마케팅, 트렌드 분석에 대한 교육이 요구됨 · 이·전직 교육프로그램의 대상으로 여행업 경력자, 중장년층 등 다양한 연령층이 포함됨에 따라 조직 적응을 높일 수 있는 조직 커뮤니케이션과 같은 교육이 필수적으로 파악됨 · 특히 직무 교육은 지식의 영역이므로 지식·기술·태도 영역을 세분화하여 개인의 경력을 보유한 성인 학습자의 교육 수용성 향상과 현장 적응성을 높일 수 있는 기술·태도 영역의 교육이 강조되는 것으로 요구됨

- 여행업 직무맵을 토대로 산업 맞춤형 이·전직 교육프로그램 개발을 위해 산업계 및 교육계 전문가를 중심으로 교육프로그램(안)을 구성하였음
 - 해당 단계에서는 직무맵 연계성을 확보하고자 직무맵 개발진을 비롯한 산업계·교육계 전문가 7인을 구성하여 교육프로그램을 구성하였음

- 여행업 분야 직무맵은 다음과 같음
- 직무맵 내용: 직무, 수준, 직무별 정의, 키워드, 주요 NCS 능력단위 매칭

【표17】 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						

【표18】 여행산업 직무 정의

직무 분야	직무	정의	키워드
여행 서비스 운영	여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무	여행상품 추천 여행상품 계약 여행고객 관리
	예약·발권	항공·육상·해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무	교통, 예약, 발권
	여행상품 기획·수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품개발, 상품선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박·식당·현지 교통·관광지 등을 수배하는 직무	여행상품, 상품개발, 지상수배
여행 서비스 안내	국내여행 안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	Domestic 국내여행안내사 Inbound 관광통역안내사
	국외여행 안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	Outbound 국외여행인솔자
여행 서비스 지원	여행 경영지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무	여행사 운영 여행사 정산
	여행상품 세일즈&마케팅	여행객 유치와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무	여행상품 유통채널 여행상품 영업관리 여행상품 마케팅

- 교육프로그램 직무 분야 도출(1단계), 교육프로그램 주제 도출(2단계) 과정을 거쳐 최종 교육프로그램의 세부 내용을 구성하고자 하였음
 - 교육프로그램 주요 직무 분야: 여행상담, 여행상품 세일즈&마케팅
 - 교육프로그램 주제: 여행업 직무의 전반적 교육(기초 단계), 여행 상담 및 세일즈&마케팅 특화 과정(심화)
- 교육프로그램 주제 도출(2단계) 과정에서 도출된 교육훈련 대상의 구체화를 위해 기초 교육과 심화 과정의 참여 대상을 구분하고자 하였음
- 기초과정은 여행업의 이해, 여행업 커뮤니케이션으로 구성하고 심화 과정은 프리미엄 여행 상담 전문가, 여행상품 미디어 마케팅 전문가 과정으로 세부 교육 내용은 다음과 같음

【표19】 여행업 이전직 교육프로그램(안)

구분	교육 분야	교육 주제	주요 직무 (직무맵)	NCS 능력 단위
기초 (23수준)	여행업 이해 (3수준)	· 4차 산업혁명과 여행업의 변화 · 여행업 종류와 상품유통 · 여행상품 상담 · 여행상품 기획·수배 · 여행상품 세일즈&마케팅	· 여행상담 · 여행상품 기획수배 · 세일즈&마케팅	· 여행요금상담 · 여행상품 설명 · 여행서류 확인 · 상담고객관리 · 여행상품계약 · 여행상품시장조사 · 여행상품 원기분석 · 지상수배 · 여행상품 출시 · 여행상품 샘플투어 · 여행상품 STP전략 · 여행상품 마케팅 믹스
	여행업 커뮤니케이션 (2수준)	· 커뮤니케이션 스킬 · 중장년층 조직적응 · 여행업 용어의 이해 · 여행업 마인드 셋업	-	· 직업기초능력 · (대인관계능력)
심화 (4수준)	프리미엄 여행상담 (4수준)	· 여행 고객 DB 수집 및 관리 · 여행상품 상담 스킬 전문화 · 여행상품 유형별 상담 · 여행업 CS	· 여행상담	· 상품설명 · 상품추천 · 고객응대 · 여행 고객 관리
	여행상품 미디어 마케팅 (4수준)	· 여행상품 디지털 마케팅 · 여행상품 미디어 마케팅	· 세일즈&마케팅	· -

· 기초 교육: 여행업 미경력자 이·전직 희망자(중장년층 포함)
· 심화 교육: 여행업 경력자(휴직자 및 산업 이탈자) 및 기초 교육 이수자

Chapter 5. 이전직 교육 활성화를 위한 ISC 역할

- 관광·레저산업은 코로나19 이후 장기간 피해를 겪고 있으며 단기간 산업의 회복이 어려울 것으로 전망됨에 따라 장기적 관점으로 준비할 필요성이 강조됨
 - 위드 코로나시대로 접어들며 외국인 관광객이 증가함에 따라 관광·레저 산업의 회복을 기대하고 있지만 2019년부터 시작된 기업의 영업이익 악화는 단기간에 회복하는데 시간이 필요한 실정
- 특히 갑작스러운 경영악화로 유발된 산업 내 종사자 감축은 현재 관광·레저산업 내 업종과 구분 없이 인력난으로 이어졌으며 이를 해소할 수 있는 인력수급 체계를 마련할 필요가 있음
 - 코로나19로 유발된 조직 슬림화로 산업 이탈 인력, 경력단절 등 산업 내 유휴 인적자원이 발생하여 해당 인력들의 산업 회귀를 지원할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있음
 - 또한 고령화 사회로 대두되는 중장년층 인적자원의 활용을 모색하여 현재 관광·레저산업 내 직면한 인력수급 문제를 해소할 수 있는 방안을 모색할 필요성이 있음
 - 특히 관광·레저산업은 인적자원 의존도가 높은 산업 특성으로 기업의 인적자원을 활용한 서비스품질 유지·향상이 매우 중요하므로 기업 현장 맞춤형 교육이 매우 중요한 분야임
 - 즉 인력수급 기를 마련을 위한 교육프로그램은 코로나19 이후 디지털 전환과 같은 변화된 산업환경에 대한 대응력을 확보하고 산업현장에서 인력 수요가 높은 직무 중심 교육 개발이 강조됨
- 따라서 관광·레저ISC는 여행업을 중심으로 인력 수요조사를 실시하여 인력수급이 시급한 직무를 파악하였음 이와 연계하여 산업계·교육계 전문가를 활용하여 이전직 교육프로그램을 도출하였으며 산업 내 이전직 교육 활성화를 위한 ISC 역할은 다음과 같음
 - 여행업은 코로나19로 큰 피해가 발생한 대표 업종 중 한 곳으로 산업 내 인원 감소가 가장 높게 나타나고 10인 미만 기업 비중이 높은 산업 특성으로 향후 원활한 인력수급 체계 구축을 지원하고자 선정하였음
 - * 문화체육관광부(2021)에서 발간한 2020년 기준 관광사업체조사 보고서에 따르면 여행업 4.02%, 관광숙박업 29.3%, 관광편의시설업 25.8%의 순으로 파악됨



- 여행업 분야 산업별역량체계(Sectoral Qualifications Framework, SQF) 구축

 - 산업별 역량체계란 현장에서 통용되는 직무를 도출하는 직무맵을 기반으로 직무 수행에 필요한 능력을 구조화 하는 것을 의미함
 - 국가직무능력표준(NCS) 등을 토대로 교육훈련-학위-자격-경력 등을 연계하여 활용하는 체계를 의미하는 것으로 즉, 노동시장의 직무역량과 교육훈련 및 자격의 학습 결과를 연계하는 결과물을 의미함
 - 여행업은 코로나19 이후 디지털 전환과 같은 산업환경의 큰 변화로 직무역량의 변화가 감지되고 있으며 이러한 현상은 신규 또는 소멸 직무가 유발되므로 이를 점검하고 감지할 수 있는 체계 마련이 시급한 분야임
 - 따라서 해당 산업의 직무별, 수준별 요구역량이 정의된 체계를 구축하고 이를 기반으로 직무별·수준별 역량인정방안을 체계화함으로써 산업구조의 전환 시점에서 현장성이 반영된 인력양성(향상)을 위한 기틀을 마련할 수 있을 것으로 판단됨
- 여행업 분야 이전직 교육프로그램 고도화 및 훈련 가이드 개발

 - 산업별 인적자원개발위원회(ISC)의 주요 역할은 산업 내 인적자원의 표준·기준을 정립하는 것으로 산업 현장에서 요구하는 인적자원을 양성(향상)할 수 있는 가이드라인 제시가 요구됨
 - 현재 제시된 교육프로그램은 교육 대상, 분야, 주제, 관련 NCS 등 제한된 내용으로 구성됨에 따라 이를 토대로 실제 교육훈련으로 운영하는데 한계가 발생함
 - 따라서 이를 실제 교육훈련에서 활용할 수 있도록 세부 내용, 수업 차수, 장비, 강의 방법, 평가 방법 등 세부적으로 구성된 훈련가이드 개발을 통한 교육프로그램 고도화 과정이 요구됨
- 산업계 요구 이전직 교육프로그램 개발 및 확산

 - 교육프로그램 활용성 확보 측면에서 관광·레저산업 인력양성(향상) 수요가 높은 지역별 인적자원개발위원회(RSC), ISC 참여기관, 유관기관 등 산업 내 협력체계 강화가 필요하며, ISC는 산업현장에 교육프로그램 지원 및 전문 강사를 지원할 필요가 있음
 - 또한 코로나19 이후 인력수급의 문제는 관광·레저산업 업종과 구분 없이 발생하는 문제로 중장년층, 경력단절 여성, 산업 내 유휴 인적자원을 활용할 수 있는 다양한 분야의 이전직 교육프로그램 확대가 필요함

참고문헌

- 고용노동부(2022), 7월 사업체노동력조사.
- 고용노동부(2022), 8월 사업체노동력조사.
- 고용노동부(2022), 9월 사업체노동력조사.
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021), 2021년도 산업인력현황조사·분석 보고서
- 관광·레저산업인적자원개발위원회(2021), 관광·레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직활성화를 위한 기반조성(자율기획사업)..
- 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr)
- 권혁진, & 권봉현. (2022). 코로나 19 에 따른 호텔 산업의 고용환경 변화가 직무 스트레스와 이직 의도에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 21(3), 25-46.
- 문화체육관광부(2021), 2020년도 기준 관광사업체조사 보고서.
- 매일경제(2022.10.28.), "직원들 줄퇴사 한 호텔들 이제 채용문 활짝 연다는데"
- 연합뉴스(2022.10.27.), "호텔업계에 외국인 고용쿼터 확대...한류비자 신설"
- 컨슈머인사이트(2022), 여가생활 리포트.
- 통계청(2022), 서비스업생산지수.
- 한경사회(2022.08.07.), "'일할 사람 없다...휴가철에도 한숨쉬는 호텔·여행업계"

