

2023년 1/4분기

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

- 관광·레저산업 인력난 해소를 위한 ISC 역할
- 청년구직자 중심으로 -



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

■ 관광·레저산업 인력난 해소를 위한 ISC 역할 - 청년구직자 중심으로 -

Chapter 1. 개요	1
Chapter 2. 현상에 대한 이해	2
Chapter 3. 관광·레저산업 인력수급 실태조사	9
Chapter 4. 관광·레저산업 인력난 해소를 위한 노력	17
Chapter 5. 결론	20

- 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)
 - 김수연 연구원(su0313yeon@hotelkorea.or.kr)

요 약

■ 관광레저산업 인력난 해소를 위한 ISC 역할 - 청년구직자 중심으로-

□ 개 요

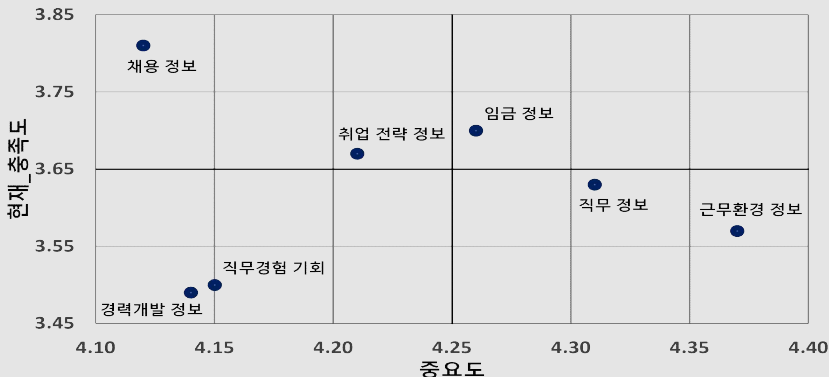
○ 사업의 배경 및 목적

- 최근 국가 간 이동제한 조치가 완화됨에 따라 코로나19 기간 누적된 관광객들의 여행수요가 급격히 증가하여 정부는 항공 증편을 추진함
- 한편 시장회복에 따라 인력수급 수요증가로 이어지고 있지만 갑작스러운 수요 증가로 업종의 구별 없이 산업 내 인력 부족 현상이 나타남
- 특히 코로나19 이후 청년들의 산업 내 구직을 기피하는 동향을 보이고 있는데, 이에 대한 원인을 파악하고 산업계 전문가 FGI를 통해 원활한 인력수급을 위한 방안을 마련하고자 함

○ 관광·레저산업 일자리 인식 실태조사

- 관광·레저ISC는 관광분야 전문 채용플랫폼을 활용하여 청년 구직자들의 관광분야 일자리 인식 실태조사를 실시함
- 주요 분석 결과 청년 구직자는 **성장, 보상, 존중**에 대한 키워드가 구직활동에 큰 영향을 미치는 것으로 파악되었으며, 구직활동 시 **직무 정보와 근무 환경 정보**가 부족한 것으로 나타남

관광·레저산업 정보수집에 대한 현재 충족도-중요도 중심 IPA 분석



□ 관광·레저산업 인력난 해소를 위한 노력

- 관광·레저산업 내 청년들의 구직 선호도가 높은 분야인 호텔업과 여행업을 중심으로 현장의 인력수급 문제와 관련한 현장 의견을 청취하고자 전문가 그룹인터뷰(FGI)를 진행하였음

업종별 인터뷰 결과 주요 내용(채용전략)

구분	내용
호텔업	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기존 채용플랫폼을 통한 수동적 인력 채용 방식에서 현재 특성화고교 및 대학교를 방문하여 취업 연계 인턴 발굴, 채용설명회 등 구직자를 찾아가는 형태로 능동적 인력 채용 방식 활용(재직 종사자 추천제 활용 등) ▪ <u>다양한 직무 경험 기회 제공 및 종사자 역량강화는 물론 근무 희망 부서 조사를 통한 직무 재배치 실시</u> ▪ 또한 기존 직원의 고용 유지를 위해 임금 및 인센티브 확대, 복리후생 제도 개선, 분기별 우수 사원 수상 등 성과 측정 범위 및 보상체계 확대 ▪ 특성화고 및 전문대학의 일학습병행제를 통한 F&B 인력 수급 병행 ▪ 한편 인력난 극복을 위해 일부 직무에 한해 중장년층 및 외국인 근로자 활용방안 모색
여행업	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고용 유지를 위해 휴직 중이던 직원의 전체 복귀로 조직개편 실시 ▪ <u>직무 세분화를 통해 다양한 직무 수행 기회 제공에 따라 직원 1인에 대한 업무성과 고도화 유도</u> ▪ 경력직 채용과 관련하여 내부 직원 추천을 통한 인력수급 병행 ▪ <u>휴세일 여행사의 복잡한 시스템 개편을 통해 과거 노동 집약적 형태의 업무에서 시스템을 통한 업무 체계화 추진</u> ▪ 여행업의 기 성과체계(평가·보상·승진 연계)의 개선(성과측정 범위 확대 등)을 통해 종사자의 보상확대 및 기업의 지속가능한 경영체계 구축 ▪ 인력확보를 위한 <u>정규직 전환체계 개편(과정 간소화) 및 교육·훈련프로그램 확대를 통해 신입 직원 역량강화를 위한 복지제도 강화</u> ▪ 대학교 취업지원센터의 취업지원 프로그램을 통한 채용 연계로 부족한 인력 확보

□ 관광·레저산업 인력난 해소를 위한 ISC 역할

- 관광·레저분야 산업별역량체계(Sectoral Qualifications Framework, SQF) 구축
 - 직무 중심 인력숙련수요조사 강화
- 청년 구직자와 기업 간 인력 미스매치 해소를 위한 가교역할
 - 청년 구직자, 구인기업 만남의 장 확대 및 면접을 위한 교육프로그램 개발 및 활용

Chapter 1. 개요

Section 1.1 이슈 선정의 절차

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 2023년도 1분기 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】 2023년 1분기 이슈리포트 주제 선정 프로세스



1단계: 이슈리포트 방향 검토회의

- ISC사무국 구성원 중심의 관광·레저산업 2023년도 1분기 이슈리포트 방향 검토회의: 관광·레저산업 인력난 해소를 위한 ISC 역할, 관광분야 이전직 활용·지원 방안, 관광·레저분야 대규모 채용에 따른 SQF 활용방안 도출

2단계: 전문가 회의(ISC 전문가 인력 pool)

- ISC 전문가 인력풀을 활용하여 분야별 전문가 자문을 통해 기도출된 주제의 정제 및 주제에 관련된 전문가 의견 도출 : 관광·레저산업 인력난 해소를 위한 ISC 역할

3~4단계: 제1차2차 전문가 기획회의(연구기관/산업계)

- ISC 인력pool을 및 분야별 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 2023년도 관광레저산업 현황 및 전망

- 최근 국가 간 이동제한 조치 완화 등 코로나19로 인한 정부의 규제가 완화됨에 따라 팬데믹 3년간 억눌렸던 관광객들의 여행수요가 급격히 증가하여 정부는 본격적으로 항공 증편을 추진함
 - 주요 조치로 중국의 하늘길이 열리면서 국토부는 한·중 정부가 체결한 항공협정 운수권에 따라 중국발 항공편을 62회에서 3월 말까지 200회 이상 증편될 예정
 - 2023년도 1월 기준 일본을 방문한 외국인인 총 149만 7,000명으로 집계되었으며, 한국인은 전체 38%인 56만 5,000명으로 가장 높은 비율을 차지하는 것으로 나타남(일본정부관광국, 2023)
- 또한 방한 외래관광객과 국내 해외여행객의 증가하는 추세로 나타나며 사회적 방역 조치 완화를 기점으로 코로나19 엔데믹이 도래함에 따라 국내 관광·레저산업의 내수시장 활성화가 기대됨
 - 2023년 1월 기준 국민 해외여행객은 178만 2,313명으로 전년 동월 대비 1,108.9%로 높은 수준의 회복세를 보이며, 방한 외래관광객은 43만 4,429명으로 전년 동월 대비 430.8% 증가함

【표1】 방한 외래관광객 및 국내 해외여행객 추세(2019~2023년)

구분	방한 외래관광객(명)	성장률(%)	국민 해외여행객(명)	성장률(%)
2015	917,054	8.8	1,834,538	24.9
2016	1,077,431	17.5	2,112,337	15.1
2017	1,220,695	13.3	2,343,048	10.9
2018	956,036	-21.7	2,866,780	22.4
2019	1,104,803	15.6	2,912,331	1.6
2020	1,272,708	15.2	2,513,030	-13.7
2021	58,397	-95.4	86,143	-96.6
2022	81,851	40.2	147,434	71.2
2023	434,429	430.8	1,782,313	1,108.9

연도별 1월 기준을 의미함

성장률은 전년 동월 대비 성장률을 뜻함

자료: 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr) 발췌하여 작성

- 항공기 실적 측면에서도 2022년 12월부터 90% 이상의 증가세가 나타났으며 특히 국제선의 경우 일본 대상 해외여행 완화 조치가 시행된 7월부터 500% 이상의 꾸준한 상승세가 나타남

【표2】 항공여객 국제선 및 국내선 운항편 추이(2022.03~2023.03)

(단위: 천명)

구분	국제선	'19년 대비 증감	전년 대비 증감	국내선	'19년 대비 증감	전년 대비 증감	합계	'19년 대비 증감	전년 대비 증감
2022.03	412	-94.6%	123.5%	2,454	-3.5%	-5.3%	2,866	-71.6%	3.3%
2022.04	650	-91.2%	265.0%	3,158	14.7%	6.2%	3,808	-62.5%	20.8%
2022.05	942	-87.3%	356.0%	3,457	20.5%	11.0%	4,399	-57.3%	32.4%
2022.06	1,279	-83.4%	418.5%	3,328	18.2%	9.6%	4,607	-56.3%	40.3%
2022.07	1,845	-76.8%	533.4%	3,170	15.3%	8.3%	5,015	-53.2%	55.8%
2022.08	2,115	-74.0%	522.5%	3,194	6.1%	18.2%	5,310	-52.4%	74.5%
2022.09	1,923	-71.7%	564.3%	2,799	9.3%	10.4%	4,723	-49.6%	67.2%
2022.10	2,523	-65.7%	712.7%	3,374	11.3%	2.6%	5,897	-43.2%	63.9%
2022.11	3,081	-55.8%	734.0%	2,854	-0.7%	-12.9%	5,935	-39.7%	62.8%
2022.12	4,051	-46.7%	873.8%	2,511	-9.1%	-14.6%	6,562	-36.7%	95.4%
2023.01	4,618	-42.5%	1188.8%	2,649	3.8%	-15.6%	7,266	-31.3%	107.7%
2023.02	4,556	-38.7%	1320.3%	2,582	4.8%	-10.7%	7,137	-27.9%	122.3%
2023.03	4,710	-37.7%	1044.1%	2,601	2.3%	6.0%	7,311	-27.6%	155.1%

주. 23.2월 실적은 잠정치

자료: 한국항공협회(2023), 2023년 4월 글로벌 한국산업 동향

- 이러한 관광객의 증가는 산업 내 기업들의 경영환경 개선으로 이어지고 있으며 2023년도 기준 전년 동월 대비 큰 폭의 상승세가 이어지고 있음
 - 2023년 서비스업 생산지수는 2월 기준 전년 동월 대비 숙박업 21.5%, 여행업 179.5%, 유원지 및 기타 오락관련 서비스업 51.4%로 증가한 것으로 나타남

【표3】 업종별 서비스업 생산지수

(단위: 2015년, = 100, %)

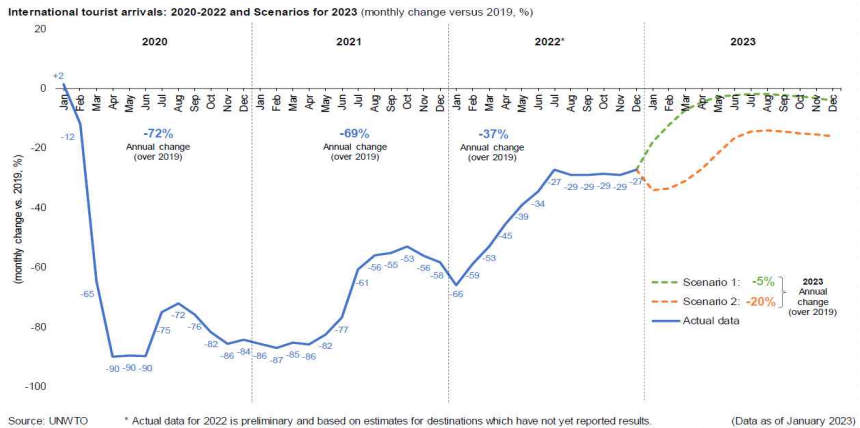
구분	2021년	2022년		2022년	2023년	
	12월	1월	2월	12월	1월 ^P	2월 ^P
숙박업	133.3(42.3)	117.7(39.4)	109.5(25.8)	148.4(15.1)	127.2(9.5)	131.0(21.5)
여행업	103.4(36.2)	53.2(9.6)	60.2(1.5)	269.2(165.8)	223.6(170.4)	239.7(179.5)
유원지 및 기타 오락관련 서비스업	134.0(52.8)	144.4(66.8)	126.8(34.8)	175.9(41.9)	171.0(26.6)	178.2(51.4)

주: 불변지수, (%)는 전년동월 대비 증감률, P는 잠정치임

자료: 통계청 서비스업생산지수 참고하여 작성

- 한편 이러한 긍정적 요인에 따라 관광·레저산업은 과거 2022년도를 기점으로 전년 대비 큰 폭으로 성장을 이뤘으며, 2023년 해외여행객이 증가하면서 한국, 일본, 중국을 포함한 아시아 국가의 팬데믹 이전과 비슷한 수준으로 회복될 것으로 전망함(UNWTO, 2023)
 - 2022년 국제관광이 코로나19 이전의 63% 수준까지 회복(UNWTO, 2023)
 - 또한 항공 여객의 긍정적인 추세로 2024년 항공 여객 수가 40억 명에 달하며 2019년 대비 3% 증가하며 완전한 회복을 전망함(IATA, 2023)
 - 세계관광기구(UNWTO, 2023)는 전 세계 관광시장을 2가지 시나리오로 구분하여 회복을 전망하였으며, 시나리오별 80~95%의 회복을 전망하였음
 - 시나리오1: 코로나19 방역 완화 조치에 따른 결과로 관광시장의 회복을 95% 회복할 것으로 전망함
 - 시나리오2: 국제적 경제 악화에 따라 관광 회복을 더디게 하는 요소로 작용할 수 있는데 글로벌 인플레이션과 에너지 가격이 여전히 높고 운송료 및 숙박가격의 비용상승이 예상되어 80% 수준 회복을 전망함
- * 이는 관광객의 소비지출감소, 가까운 거리의 관광지 선호, 여행 기간 단축하려는 흐름으로 이어질 것으로 전망됨

【그림2】 세계 관광·레저산업 회복 추세



자료: UNWTO(2023), UNWTO World Tourism Barometer, Volume 21, Issue 1.

Section 2.2 관광·레저산업 고용시장 동향

- 관광·레저산업의 고용 동향을 살펴보면 팬데믹 기간 대폭 감축되었던 종사자 수는 서서히 회복세를 보이고 있지만 인력수급은 코로나 이전인 2019년 대비 더딘 것으로 나타남
 - 2021년도 기준 관광산업조사 보고서(문화체육관광부, 2022)에 따르면 관광·레저분야 전 산업 종사자는 2019년도 대비 29.1% 감소하였음
 - 세부적으로 여행업이 -45.8%로 가장 높게 나타났으며 유원시설업 29.7%, 관광 편의시설업 -24.8%, 관광숙박업 -20.3%의 순으로 나타내며 자세한 결과는 다음과 같음

【표4】 관광사업체 종사자 수 추이(2019~2021년도)

(단위: 명, %)

구분	2019년	2020년	2021년	2019년 대비 증감률(%)
전체	275,619	191,524	195,280	-29.1
여행업	103,311	61,784	56,009	-45.8
관광숙박업	70,658	49,930	56,320	-20.3
관광객 이용시설업	23,863	19,752	23,586	-1.2
국제회의업	10,235	8,383	8,413	-17.8
카지노업	7,097	7,105	6,688	-5.8
유원시설업	24,811	18,124	17,453	-29.7
관광 편의시설업	35,644	26,446	26,812	-24.8

자료: 문화체육관광부(2022). 2021년도 기준 관광산업조사 보고서

- 국내외 관광객 증가로 인해 산업의 활성화가 예상되고, 인적서비스 비중이 높은 관광·레저산업의 특성에 따라 인력수급과 관련한 수요가 높아지고 있음
- 고용노동부(2023.2월 기준) 사업체 노동력조사에 따르면, 이러한 산업의 회복 추세에 따라 업종별 인력 채용 규모가 증가하고 있는 것으로 파악됨
 - 숙박업 및 음식점업은 전년 동월 대비 전체 25% 증가한 것으로 나타났으며, 사업시설관리, 사업지원 및 임대서비스업은 12.8% 증가, 예술, 스포츠 및 여가 관련 서비스업은 -1.8% 감소한 것으로 파악됨

【표5】 관광·레저산업 채용 동향(2023년 2월)

(단위: 천명, %, 전년동월대비)

구분	전체 종사자		상용 근로자		임시 일용	
	종사자	증감률	종사자	증감률	종사자	증감률
전 산업	834	10.5	390	23.6	444	1.1
숙박 및 음식점업	114	25.0	35	37.8	79	20.0
사업시설관리사업지원업대서비스업	72	12.8	42	15.1	29	9.8
예술 스포츠 및 여가 관련 서비스업	16	-1.8	6	31.9	10	-15.4

고용노동부(2023), 2023년 2월 기준 사업체노동력조사

상용근로자: 고용주와 1년 이상의 고용계약을 맺고 정기적으로 임금을 받는 자

임시 및 일용근로자: 고용주와 1년 미만의 기간을 정하여 고용되었거나 1일 단위로 고용된 자

- 한편 산업 내 채용 동향의 증가세에도 불구하고 산업 내 종사자의 이직률이 높은 추세로 이러한 결과는 산업 내 인력난으로 이어질 수 있는 신호가 파악되고 있음
 - 전 산업 기준 채용종사자는 약 83만 명이며, 이직 인원은 약 35만 명으로 41.6%로 나타나는 반면 숙박 및 음식점업은 전체 채용종사자 약 11만이며, 이직 인원은 약 6만 명으로 51.7%로 전 산업 대비 10% 높게 나타남
 - 특히 상용근로자를 중심으로 숙박 및 음식점업의 경우 채용인원은 약 3만 5천 명이며, 이직 종사자는 3만 3천 명으로 파악됨(**상용근로자 채용 대비 이직 인원은 94.3%로 나타남**)
 - 한편 임시 일용 종사자 채용은 7만 9천 명으로 나타났으며 자발적 이직자는 2만 6천 명으로 파악됨(**임시 일용 근로자 채용 대비 이직 인원은 32.9%로 파악됨**)

【표6】 관광·레저산업 자발적 이직 동향(2023년 2월)

(단위: 천명, %, 전년동월대비)

구분	전체 종사자		상용 근로자		임시 일용	
	종사자	증감률	종사자	증감률	종사자	증감률
전 산업	347	25.1	285	24.7	63	26.8
숙박 및 음식점업	59	43.1	33	43.6	26	42.5
사업시설관리사업지원업대서비스업	30	16.2	25	11.8	5	44.1
예술 스포츠 및 여가 관련 서비스업	9	64.3	5	50.6	4	88.7

고용노동부(2023), 2023년 2월 기준 사업체노동력조사

상용근로자: 고용주와 1년 이상의 고용계약을 맺고 정기적으로 임금을 받는 자

임시 및 일용근로자: 고용주와 1년 미만의 기간을 정하여 고용되었거나 1일 단위로 고용된 자

- 즉 관광·레저산업 임시 일용 종사자 증가로 나타나며 이러한 결과는 산업 내 비숙련 인력이 증가함에 따라 인적서비스의 질이 낮아지는 현상을 초래할 수 있으며 고객 만족도 하락은 기업 경영에 부정적 영향을 미칠 수 있음

- 이러한 고용시장 변화는 코로나19로 인한 관광·레저산업에 대한 인식이 바뀐 영향이 크게 작용하고 있는데, 낮은 임금, 불안정한 일자리, 인력난에 따른 업무 고도화 등 부정적인 영향이 심화되고 있음
 - 전 산업 기준 숙박업 1인당 월평균 임금은 69.8%, 사업지원서비스업(여행업) 58.8%, 예술, 스포츠 및 여가 관련 서비스업 76.4%로 나타남

【표7】 산업별 근로자 1인당 월평균 임금 총액

(단위: 천원, %)

구분	22.11월		22.12월		23.1월	
	임금	증감률	임금	증감률	임금	증감률
전 산업	3,584	4.5	4,433	3.0	4,694	-0.6
숙박업	2,694	4.5	2,818	1.1	3,273	4.5
사업지원서비스업(여행업)	2,494	5.1	2,767	5.2	2,762	2.3
예술 스포츠 및 여가 관련 서비스업	2,918	3.6	3,502	3.7	3,587	4.7

고용노동부(2023), 2023년 2월 기준 사업체노동력조사

임금은 세금공제 전 임금을 뜻하며, 증감률은 전년동월대비 증감률을 의미함

- 특히 신규 인력으로 대표되는 청년층은 코로나19 이후 일과 삶의 균형을 보장받고, 자기 성장 기회를 부여하는 일자리를 선호하고 있는데, 관광·레저산업의 불안정한 일자리 인식, 저임금 구조 등 부정적인 요인들로 인해 기피 산업으로 인식됨^[1]
 - 산업계 전문가 간담회에 따르면 호텔업의 경우 현재 인력난 해소를 위해 파트타임 시급 1만 5,000원~1만 8,000원까지 지급하고 있으나, 비숙련 인력의 서비스품질이 떨어지고 고객의 만족에 부정적 영향을 미치고 있는 것으로 파악됨
 - 근로 일수 측면에서 전 산업 19.7일 기준 숙박업 4.6일, 사업지원서비스업(여행업) 0.5일이 높게 나타나는 것으로 파악됨

【표8】 산업별 근로자 1인당 근로일 수

(단위: 일, %)

구분	22.11월		22.12월		23.1월	
	일	증감률	일	증감률	일	증감률
전 산업	21.5	0.0	21.3	-3.2	19.7	-1.0
숙박업	21.7	1.9	21.9	0.9	20.5	4.6
사업지원서비스업(여행업)	21.1	1.0	21.1	-2.8	19.6	0.5
예술 스포츠 및 여가 관련 서비스업	21.2	-1.4	21.0	-3.2	19.2	-2.5

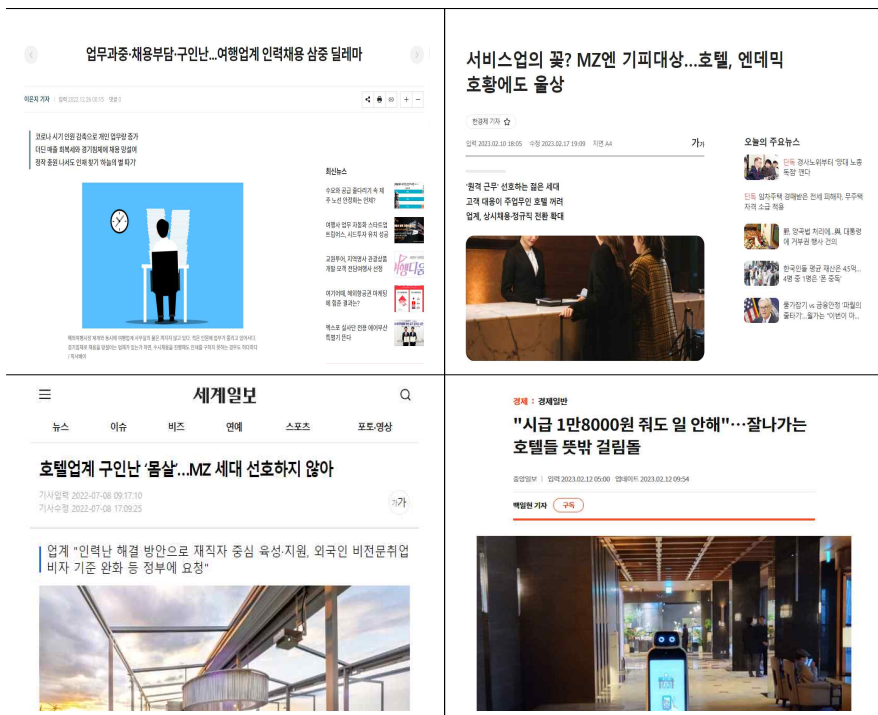
고용노동부(2023), 2023년 2월 기준 사업체노동력조사

증감률은 전년동월대비 증감률을 의미함

[1] 해당 내용은 산업계 간담회를 통하여 도출한 결과임

- 이와 같은 현황을 토대로 청년층 구직자의 산업 내 효율적인 인력 유입을 위한 방안 마련을 위해 청년층 구직자를 대상으로 산업의 일자리에 대한 인식을 파악하고자 함
 - 코로나19 이후 관광·레저산업은 구직자의 기피업종으로 인식되고 있어, 청년층 구직자를 중심으로 산업 내 일자리의 문제점 및 개선사항을 파악함으로써 산업 내 효율적인 인력수급 방안은 물론 그를 위한 ISC 역할을 도출하고자 함

【그림3】 관광·레저산업 인력부족 현상 관련 언론 기사



자료: 여행신문(2022.12.26), 「「업무과중·채용부담·구인난...여행업계 인력채용 심증 딜레마」 기사 발췌 한경경제(2023.02.10.), 「서비스업의 꽃? MZ엔 기피대상...호텔, 엔데믹 호황에도 울상」 기사 발췌 세계일보(2022.07.08.), 「호텔업계 구인난 '몸살'...MZ 세대 선호하지 않아」 기사 발췌 The JoongAng(2023.02.12), 「"시급 1만 8000원 줘도 일 안해"...잘나가는 호텔들 뜻밖 걸림돌」 기사 발췌

Chapter 3. 관광·레저산업 일자리 실태조사

Section 3.1 청년 구직자 일자리 인식 조사 개요

- 관광·레저ISC는 청년층 구직자들의 산업 내 노동시장 진입의 저해요인 도출을 위해 관광·레저산업의 일자리에 대한 인식 실태조사를 진행하였음
- 실태조사의 목적은 관광·레저산업 예비 종사자인 청년층을 대상으로 관광·레저산업 일자리 전반에 대한 인식을 파악하여 관광·레저산업 인력난 해소를 위한 ISC 역할을 파악하고자 하였음
 - 설문 대상을 관광·레저분야 청년 구직자로 조사의 실효성 제고를 위해 관광·레저산업 전문 채용플랫폼을 활용하였음
 - 청년의 기준은 20세~34세 이하로 설정하고 청년층 대상 100부의 유효 데이터를 분석하였으며 본 설문조사를 통해 관광·레저산업 청년 구직자의 일자리 인식을 살펴보고자 하였음
- 본 설문문의 내용은 응답자 기본 정보, 구직활동 계획, 구직자 필요 지원제도로 구성하여 진행하였으며 자세한 세부 문항은 다음과 같음
 - 응답자 기본 정보: 연령, 성별, 학력, 전공, 근무 경험, 근무 업종 등
 - 구직활동 계획: 선호 업종 및 업종별 선호 직무, 1년 이내 구직 의사, 구직 선호 이유, 적정 구직 연령, 적정 임금, 구직 시 중요사항, 구직활동 시 현재 충족도, 구직활동 시 중요정보
 - 구직자 필요 지원제도: 구직 시 필요한 지원 프로그램,

【표9】 관광·레저산업 일자리 인식 실태조사 설계

구분	청년 구직자
조사 대상	관광·레저산업 내 구직활동 중인 20세~34세 이하의 청년층
조사 방법	호텔인네트워크 채용사이트를 활용한 온라인 조사
표본 크기	100명
조사 기간	2023.3.7.~2023.3.17.

Section 3.2 청년 구직자 일자리 인식 조사 분석

· 응답자 기본 정보

- 설문에 응답한 100명의 응답자 중 성별은 여성 60%, 남성 40%로 나타나며, 평균 연령은 27.16세로 25세~30세가 72%로 가장 높게 나타남
- 응답자의 학력은 4년제 대학교 66%, 2·3년제 대학 29%, 고등학교 4% 순으로 파악되었으며 주요 전공은 관광계열이 60%로 가장 높게 나타남
- 응답자의 근무 경험은 1년 미만 42%, 1~3년 미만 30%, 없음 22%의 순으로 나타남에 따라 산업 내 구직활동이 이뤄지는 청년층은 3년 미만의 경력이 72%로 과반수 이상으로 파악됨
- 근무 경험의 주요 업종은 호텔&리조트 38%, 여행업 22%, 없음 22%의 순으로 파악되어 주로 숙박업 관련 직무의 경험이 높을 것으로 나타남
- 관광·레저산업 내 채용플랫폼을 활용함에 따라 산업 내 취업 희망자를 중심으로 설문이 진행됨에 따라 전공, 근무경험, 근무 업종 등에서 이와 같은 결과가 나타난 것으로 파악됨

【표10】 설문 응답자 기본 정보

(N=100)

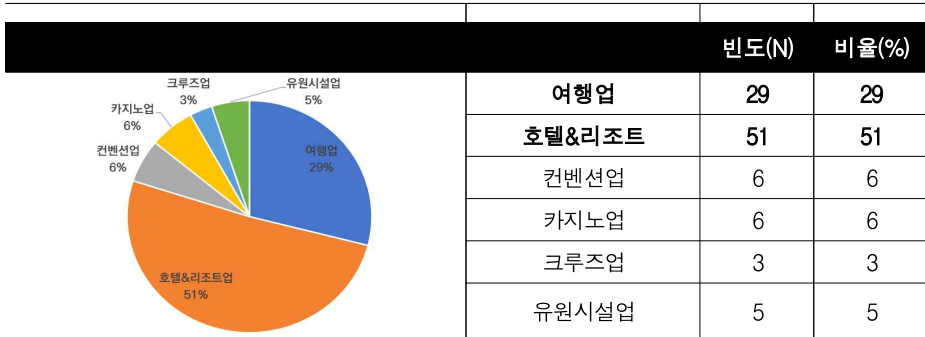
구분	구분	N		%			
		N	%	N	%		
성별	남성	40	40	근무 경험	없음	22	22
	여성	60	60		1년 미만	42	42
연령	평균	27.16세			1년~3년 미만	30	30
	20세~24세	15	15		3년~5년 미만	5	5
	25세~30세	72	72		5년 이상	1	1
	31세 이상	13	13		근무 업종	없음	22
학력	고등학교	4	4	여행업		22	22
	2·3년제 대학	29	29	호텔&리조트		38	38
	4년제 대학	66	66	컨벤션		7	7
	대학원 이상	1	1	기타		11	11
전공	관광계열	60	60				
	어문계열	17	17				
	경상계열	21	21				
	기타	2	2				

· 구직활동 계획

- 주요 희망 취업업종으로 호텔&리조트 51%, 여행업 29%, 컨벤션 및 카지노 6%의 순으로 나타남

【표11】 구직자 대상 주요 취업 희망 업종

(N=100)



- 관광·레저ISC는 직무 중심 노동시장의 일환으로 직무맵을 활용하여 취업 희망 직무를 조사하였으며, 업종별 선호도가 높은 여행업, 호텔&리조트를 중심으로 살펴보고자 함
 - * 여행업과 숙박산업을 중심으로 2022년 직무맵을 개발하였음
- 여행업 취업 희망 직무 분석 결과 국내여행안내 24.1%, 여행상담, 예약·발권 17.2%의 순으로 나타났으며, 국내여행안내사, 관광통역안내사와 같은 국내여행사 직무에 대한 선호도가 높게 나타남
 - * 국내여행안내사, 관광통역안내사 등 국내여행안내 직무와 관련한 근무 형태는 주로 프리랜서로 이러한 직무 선호도가 높게 나타난 이유는 개인의 성장과 자율성을 중요하게 고려하는 청년층의 인식이 반영된 결과로 해석됨

【표12】 여행업 취업 희망 직무

구분	여행 상담	예약 발권	기획 수배	국내여행 안내	국외여행 안내	경영 지원	세일즈 마케팅	합계
빈도	5	5	3	7	3	3	3	29
%	17.2	17.2	10.3	24.1	10.3	10.3	10.3	100

- 호텔&리조트 산업의 취업 희망 직무 조사 결과는 프론트 오피스 29.4%, 연회서비스 17.6%, 경영지원 15.7%의 순으로 나타났으며, 숙박산업의 핵심 직무인 객실과 F&B 관련 직무 선호도가 높게 나타남

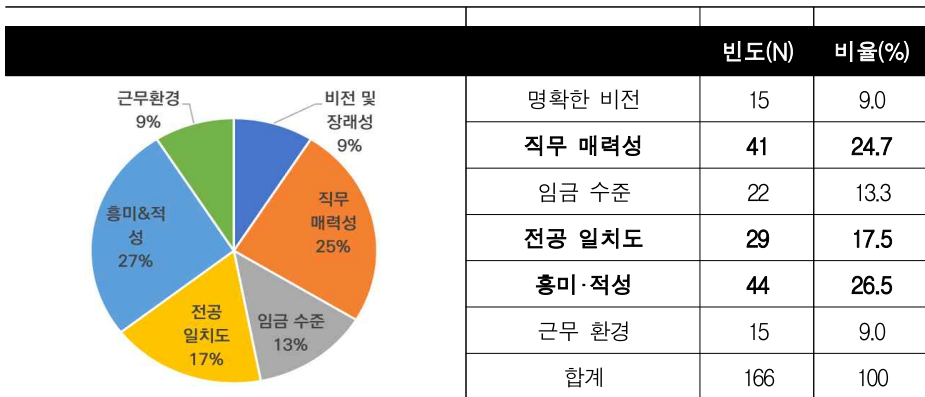
【표13】 호텔&리조트 취업 희망 직무

구분	프런트 오피스	하우스 키퍼	F&B	연회	조리	시설 안전	부대 시설	경영 지원	세일즈 마케팅	합계
빈도	15	1	4	9	3	3	1	8	7	51
%	29.4	2.0	7.84	17.6	5.9	5.9	2.0	15.7	13.7	100

- 다음으로 구직 의사 및 구직 선호 이유를 살펴보았으며, 앞서 설명한 바와 같이 관광·레저산업 내 취업플랫폼을 설문 응답으로 활용함에 따라 응답자의 구직 의사는 있음 95%, 없음 5%로 나타남
- 관광·레저산업의 구직 선호 이유를 살펴보면 흥미·적성 26.5%, 직무 매력성 24.7%, 전공 일치도 17.5%의 순으로 나타났으며, 이러한 결과는 구직자에게 관광·레저산업 일자리는 흥미와 매력성이 있는 일자리로 인식하는 것으로 파악됨

【표14】 관광·레저산업 구직 선호 요인(다중응답)

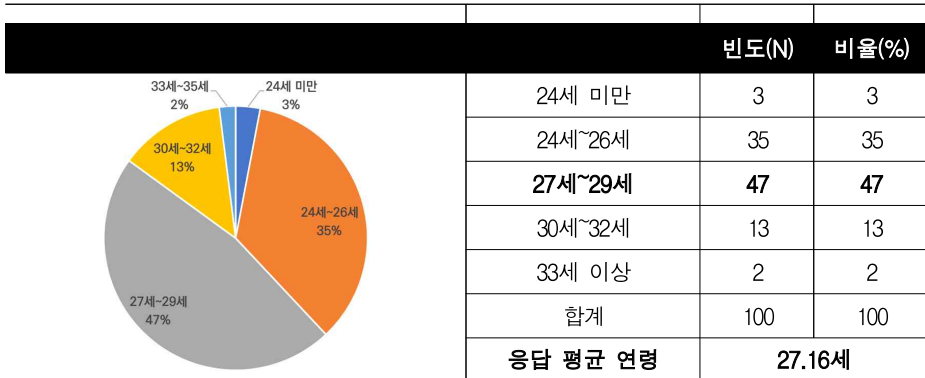
(N=166)



- 한편 현재 청년층은 과거와 비교하여 대학교, 해외 어학연수 등 다양한 학습 기간 장기화로 구직 시기가 늦어짐에 따라 구직자들이 인식하는 구직을 위한 적절한 연력을 살펴보았음
- 구직 적정 연령을 살펴본 결과 27세~29세 47%, 24세~26세 35%, 30세~32세 13%의 순으로 나타났으며, 본 설문 응답의 평균 연령이 27세로 구직 적정 연령의 인식을 살펴보는 것으로 설명할 수 있음

【표15】 구직자 대상 구직 적정 연령

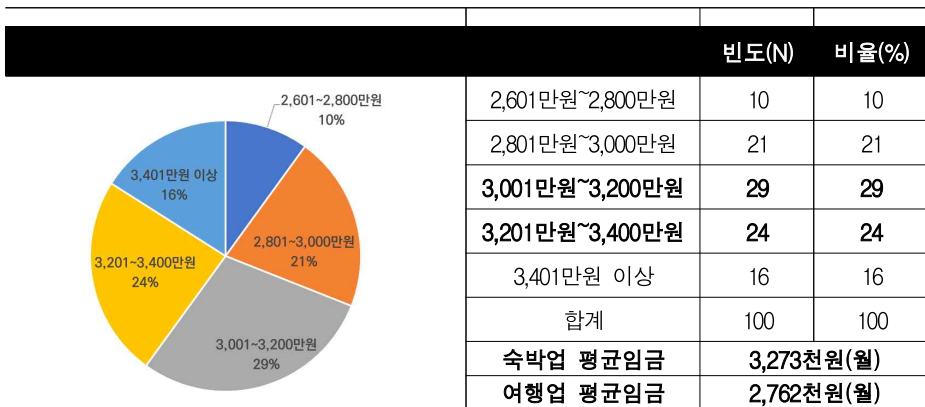
(N=100)



- 구직 적정 임금을 살펴본 결과 3,001만 원~3,200만 원 29%, 3,201만 원~3,400만 원 24%, 2,801만 원~3,000만 원 21%의 순으로 나타남
- 한편 고용노동부(2023)에서 발간하는 2023년 2월 기준 사업체노동력조사에 따르면 월 평균임금은 숙박업 327만 원, 여행업 276만 원으로 나타남
- 즉 해당 평균임금은 산업 내 전체 종사자 평균임금으로 산업 내 초임에 대한 조사가 필요한 실정임

【표16】 구직자 대상 구직 적정 임금

(N=100)



평균임금 자료: 고용노동부(2023), 2023년 2월 기준 사업체노동력조사

- 다음으로 청년 구직자의 구직 시 주요 고려사항을 살펴보았으며, 5점 만점 기준 적성과 흥미 4.47점, 임금수준 4.34점, 근무 환경 4.29점으로 나타남
- 이러한 결과는 청년 구직자들이 구직활동 시 개인의 성장, 보상, 존중에 대한 관심도가 높게 나타나는 것으로 파악되었음
- 특히 기업 인지도의 경우 가장 낮게 나타남에 따라 **기업의 명성이 구직자의 고려사항에 직접적인 영향은 미비**한 것으로 나타남

【표17】 관광·레저산업 청년 구직자의 구직 시 고려사항

(단위: 명, %)

구분	매우 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함	평균 (5점만점)	중요도 순위
직업의 안정성	-	-	13(13.0)	56(56.0)	31(56.0)	4.18	5
적성과 흥미	-	-	8(8.0)	37(37.0)	55(55.0)	4.47	1
근무환경	-	-	8(8.0)	55(55.0)	37(37.0)	4.29	3
임금수준	-	-	5(5.0)	50(50.0)	42(42.0)	4.34	2
직무의 매력도	-	-	11(11.0)	53(53.0)	36(36.0)	4.25	4
기업 인지도	-	2(2.0)	26(26.0)	57(57.0)	15(15.0)	3.85	6

- 현재 구직활동을 수행하면서 채용 정보와 관련한 충족도를 살펴보았으며, 결과 5점 만점 기준 채용 정보(일정 및 규모 등) 3.81점, 임금 정보 3.70점, 취업전략 정보(자격증 등) 3.67점으로 나타남
- 이러한 결과는 현재 구직활동에 있어 일정 및 규모, 임금, 자격증 등 관련 정보는 충족되는 한편 경력개발, 근무 환경 등 성장과 존중 키워드와 관련한 사항은 부족한 것으로 파악됨

【표18】 관광·레저산업 구직 관련 정보수집에 대한 현재 충족도

(단위: 명, %)

구분	전혀 충분하지 않음	충분하지 않음	보통	충분함	매우 충분함	평균 (5점만점)	충족도 순위
채용 정보	1(1.0)	7(7.0)	20(20.0)	54(54.0)	18(18.0)	3.81	1
임금 정보	5(5.0)	11(11.0)	20(20.0)	37(37.0)	27(27.0)	3.70	2
직무 정보	1(1.0)	8(8.0)	34(34.0)	39(39.0)	18(18.0)	3.65	4
근무환경 정보	1(1.0)	9(9.0)	35(35.0)	42(42.0)	13(13.0)	3.57	5
취업 전략 정보	1(1.0)	7(7.0)	31(31.0)	46(46.0)	15(15.0)	3.67	3
경력개발 정보	4(4.0)	6(6.0)	35(35.0)	47(47.0)	8(8.0)	3.49	7
직무경험 기회	3(3.0)	12(12.0)	36(36.0)	30(30.0)	19(19.0)	3.50	6

- 구직활동을 수행하면서 채용 정보와 관련한 중요도를 살펴보았으며, 결과 5점 만점 기준 근무환경 정보 4.37점, 직무 정보 4.31점, 임금 정보 4.26점으로 나타남
- 이러한 결과는 현재 충족도와 비교되는 결과로 청년 구직자들은 채용 정보, 취업전략에 대한 정보뿐만 아니라 자신의 근무 환경과 어떠한 일을 하는가에 대한 직무 정보를 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타남

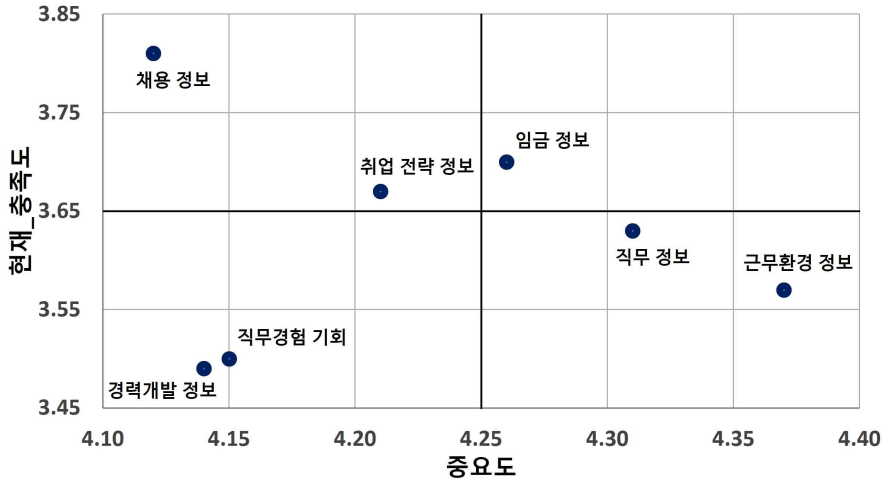
【표19】 관광·레저산업 구직 관련 정보수집의 중요도

(단위: 명, %)

구분	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함	평균	중요도 순위
채용 정보	-	-	19(19)	50(50)	31(31)	4.12	7
임금 정보	-	-	14(14)	46(46)	40(40)	4.26	3
직무 정보	-	-	15(15)	39(39)	46(46)	4.31	2
근무 환경 정보	-	-	11(11)	41(41)	48(48)	4.37	1
취업 전략 정보	-	-	14(14)	51(51)	35(35)	4.21	4
경력개발 정보	-	1(1)	14(14)	55(55)	30(30)	4.14	6
직무경험 기회	-	1(1)	18(18)	46(46)	35(35)	4.15	5

- 구직 관련 정보수집의 **현재 충족도와 중요도**를 기준으로 IPA 분석을 추가적으로 수행하였으며 분석 결과를 4사분면으로 구분하여 제시하였음
 - * 1사분면: 현재 구직정보가 충분함 / 구직 시 정보 중요도가 낮음
 - * 2사분면: 현재 구직정보가 충분함 / 구직 시 정보 중요도가 높음
 - * 3사분면: 현재 구직정보가 부족함 / 구직 시 정보 중요도가 낮음
 - * 4사분면: 현재 구직정보가 부족함 / 구직 시 정보 중요도가 높음
- 현재 충족도(Y축)와 정보의 중요도(X축)를 4사분면으로 나타낸 결과 1사분면에는 채용 정보, 취업 전략 정보, 2사분면에는 임금 정보, 3사분면에는 구직자의 직무경험의 기회, 경력개발 정보, 4사분면에는 직무 정보, 근무 환경 정보로 나타남
 - * 1사분면: 채용 정보, 취업 전략 정보 (구직정보 충분 / 정보 중요도 낮음)
 - * 2사분면: 임금 정보 (구직정보 충분 / 정보 중요도 높음)
 - * 3사분면: 경력개발 정보, 직무 경험 기회 정보 (구직정보 부족 / 정보 중요도 낮음)
 - * 4사분면: 직무 정보, 근무 환경 정보 (구직정보 부족 / 정보 중요도 높음)
- 앞서 직장 선택 시 고려사항 결과와 위 데이터들의 매칭 했을 때 유사한 결과가 나타났는데, 구직자들은 개인의 성장 가능성, 적절한 보상, 조직에서 얻는 존중의 요소가 중요한 요인으로 인식하는 것으로 나타남

【표20】 관광·레저산업 정보수집에 대한 현재 충족도-중요도 중심 IPA 분석



<p>1사분면</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현재 구직 정보가 충분함 - 구직 시 정보 중요도가 낮음 [채용정보], [취업전략 정보] 	<p>2사분면</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현재 구직 정보가 충분함 - 구직 시 정보 중요도가 높음 [임금 정보]
<p>3사분면</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현재 구직 정보가 부족함 - 구직 시 정보 중요도가 낮음 [경력개발 정보], [직무경험 기회] 	<p>4사분면</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현재 구직 정보가 부족함 - 구직 시 정보 중요도가 높음 [직무정보], [근무환경 정보]

- 구직자들의 역량강화를 위해 제공되는 구직과 관련된 프로그램 지원제도에 대해 필요한 정도를 조사한 결과 5점 만점 기준 면접 컨설팅 4.20점, 채용박람회 4.12점, 현직자 멘토링 4.01점 순으로 나타남
- 청년 구직자 대부분은 취업과 관련한 지원제도가 필요하다고 인식하고 있으며, 특히 코로나19로 비대면 강의를 주된 교육 형태로 자리잡음에 따라 대면 활동인 면접 컨설팅에 대한 수요가 높게 나타남

【표21】 청년 구직자에게 필요한 취업 관련 지원제도

(N=100)

구분	이러서 컨설팅	면접 컨설팅	기업 및 채용 정보 제공	직무 관련 교육 지원	현직자와의 네트워킹	평균
평균	3.94	4.20	4.12	3.99	4.01	4.05

Chapter 4. 관광레저분야 인력난 해소를 위한 노력

Section 4.1 기업의 인력수급 현황

- 관광·레저분야 청년들의 구직 선호도가 높은 분야인 호텔업과 여행업을 중심으로 현장의 인력수급 문제와 관련한 현장 의견을 청취하고자 전문가 그룹인터뷰(FGI)를 진행하였음
 - 호텔 분야는 채용플랫폼 및 5성급 호텔기업 4곳을 대상으로 진행하였으며, 인터뷰 주요 내용은 ① 인력수급 현황, ② 인력난에 따른 문제점, ③ 기업별 채용전략

【표22】 호텔업계 인터뷰 결과 주요 내용

구분	내용
인력수급 현황 및 문제점	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2022년도 신규호텔 오픈과 기 호텔의 영업 정상화에 따라 구인기업이 증가로 구직자들의 지원범위 확대에 의해 기업별 인력충원 어려움 발생 ▪ 2022년 4월 이후 호텔 영업의 정상화로 매출이 회복되었으나 인력수급의 어려움으로 업무강도의 증가는 기존 직원의 이탈로 이어져 악순환 발생 ▪ 기업별 인력난 해소를 위해 아르바이트를 활용하고 있으나 최근 임시 일용직 대상 시장 임금 상승으로 기업 운영 측면의 어려움 발생 ▪ 또한 아르바이트 증가는 저숙련 종사자 증가를 의미하며 이러한 현상은 기업의 서비스품질 하락에 따른 고객만족도 하락에 따른 기업의 매출 저하 초래 ▪ 서비스품질 하락의 주요 원인은 코로나19 기간 비대면 활동 증가로 청년들은 대면 응대에 어려움을 느끼고 감정노동에 대한 두려움을 동반하고 있는 실정 ▪ 한편 신입 직원 채용을 위해 임금수준을 높여 모집을 유도하였지만 기존 직원과의 임금 불균형으로 인해 결국 이탈로 이어지는 상황으로 악순환 초래
기업별 채용전략	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기존 채용플랫폼을 통한 수동적 인력 채용 방식에서 현재 특성화고고 및 대학교를 방문하여 취업 연계 인턴 발굴, 채용설명회 등 구직자를 찾아가는 형태로 능동적 인력 채용 방식 활용(재직 종사자 추천제 활용 등) ▪ 다양한 직무 경험 기회 제공 및 종사자 역량강화는 물론 근무 희망 부서 조사를 통한 직무 재배치 실시 ▪ 또한 기존 직원의 고용 유지를 위해 임금 및 인센티브 확대, 복리후생 제도 개선, 분기별 우수 사원 수상 등 성과 측정 범위 및 보상체계 확대 ▪ 특성화고 및 전문대학의 일학습병행제를 통한 F&B 인력 수급 병행 ▪ 한편 인력난 극복을 위해 일부 직무에 한해 중장년층 및 외국인 근로자 활용 방안 모색

- 호텔 분야와 더불어 두 번째 높은 선호 업종으로 여행업 인력수급과 관련한 동향 파악을 위한 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 개최하였으며 자세한 사항은 다음과 같음
 - 관광·레저산업 채용플랫폼 1곳과 여행사 3곳을 대상으로 진행하였음
 - 주요 내용은 ① 인력수급 현황, ② 인력난에 따른 문제점, ③ 기업별 인력난 해소 전략

【표23】 여행업계 인터뷰 결과 주요 내용

구분	내용
인력수급 현황 및 문제점	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 여행업은 팬데믹 3년 동안 유급·무급 휴직을 진행함에 따라 현재 종사자 급여수준 현재 급여 수준은 3년 전 수준 운영 ▪ 인력 충원을 위해 신입 임금수준을 높이고 있으나 기존 인력의 임금수준보다 높게 측정되어 임금체계의 불균형 발생 ▪ 또한 경력직에 대한 임금체계는 구축되어 있으나 <u>신입직원에 대한 명확한 임금체계 구축</u> 미비로 기업별 임금격차 발생 ▪ 기업별 매년 임금체계가 개선되고 있지만 여전히 타 산업군에 비해 낮은 임금체계 유지(2,800~3,100만 원) ▪ 구직자들은 코로나19 등 질병 이슈에 취약한 여행업의 지속가능성에 대한 의문점 제기 등 전반적인 부정적 인식 확대 ▪ 신규 종사자의 경우 최종 채용확정에도 50%의 이탈률이 발생하고, 지원자 또한 2019년 대비 1/3수준으로 추정 ▪ 신규 인력 채용이 지연되어 기존 인력의 업무강도가 증가함에 따라 이탈로 이어져 악순환 발생
기업별 인력난 해소노력	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고용 유지를 위해 휴직 중이던 직원의 전체 복귀로 조직개편 실시 ▪ <u>직무 세분화</u>를 통해 다양한 직무 수행 기회 제공에 따라 <u>직원 1인에 대한 업무성과 고도화 유도</u> ▪ 경력직 채용과 관련하여 내부 직원 추천을 통한 인력수급 병행 ▪ 훌세일 여행사의 복잡한 시스템 개편을 통해 과거 노동 집약적 형태의 업무에서 시스템을 통한 업무 체계화 추진 ▪ 여행업의 기 성과체계(평가·보상·승진 연계)의 개선(성과측정 범위 확대 등)을 통해 종사자의 보상확대 및 기업의 지속가능한 경영체계 구축 ▪ 인력확보를 위한 <u>정규직 전환체계 개편(과정 간소화)</u> 및 <u>교육·훈련프로그램 확대</u>를 통해 신입 직원 역량강화를 위한 복지제도 강화 ▪ 대학교 취업지원센터의 취업지원 프로그램을 통한 채용 연계로 부족한 인력 확보

Section 4.2 인력난 해소를 위한 지원정책 도출

- 수동적인 채용에서 능동적인 채용으로 변화함에 따라 기업 채용전략의 재설정이 이뤄지고 있음에 따라 관광·레저산업 인력난 해소를 위한 지원 방안을 도출하고자 함
 - 관광·레저산업 전문 채용플랫폼 기업과 주요 기업별 인사담당자 5명과 FGI를 진행하였으며, 주요 안건은 관광·레저산업 인력난 해소를 위한 지원 정책에 대한 수요를 도출하고자 하였음
 - 주요 결과로 일학습병행제 관련 서류 간소화 및 일경험 사업 확대, 외국인 유학생 대상 취업을 위한 서류 절차 설명회 및 컨설팅, 청년내일채움공제 확대, 청년층 부모계층 대상 관광산업 인식 개선사업으로 도출됨

【표24】 관광·레저산업 기업 인력난 해소를 위한 지원정책 수요 도출 결과

구분	내용
지원정책 수요 도출	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관광·레저분야 산업 내 일학습병행제 활성화를 위해 관련 서류의 간소화와 이와 유사한 지원정책(청년 일경험 사업 등)이 확대될 수 있도록 관련 부처 노력 필요(사업 설명회 등) ▪ 호텔업의 외국인 인력(근로자, 유학생 등) 확보를 위해 외국인 인력 대상 기업 채용 지원 관련 설명회(서류준비 및 절차 등) 개최 필요 ▪ 관광·레저산업 청년내일채움공제 확대 시행 필요(제조·건설업 분야 주 대상) ▪ 청년 구직자들의 산업 내 유입을 위해 근속기간 중 연차별 청년 적금 제도 도입과 향후 벤처 창업 기회 부여 등 자기개발 기회 제공 필요(플러스 일자리 창출 지원사업) ▪ 청년 구직자 부모 대상 관광·레저산업의 비전 및 긍정적인 전망에 대한 인식 개선 활동 필요(언론 매체 노출 등)

Chapter 5. 결론

- 관광·레저산업의 지속적인 인력난을 해소하기 위해 청년 구직자를 위한 노동시장 환경개선과 관광·레저분야 기업들의 인력 미스매치를 최소화하고자 시사점을 제시하고 관광·레저ISC의 역할 도출하고자 함
- 청년 구직자의 채용시장 활성화를 위한 방안
 - 최근 채용 시장에서 가장 주목받고 있는 청년층(MZ세대)은 코로나19 발생 이후 일과 삶의 균형을 보장받고, 자기 성장기회를 부여하는 일자리를 선호하고 있음에 따라 근무 트렌드 변화가 확산됨
 - 기업과 조직보다는 근로자의 자기개발 및 개인의 삶을 중시하는 것으로 나타났으며, 실태조사 결과에 따르면 청년층 노동시장의 주요 키워드는 '보상', '존중', '성장'으로 나타남
 - IPA 분석에 따르면 경력개발 정보의 충족도가 3.49점(5점 만점)으로 가장 낮게 측정됐으며 이는 성장에 대한 정보제공이 부족함을 의미하며 수행 직무 정보에 대한 중요도가 4.31점(5점 만점)으로 높게 나타남에 따라 직무에 대한 정의 및 업무를 명확하게 제공할 필요가 있음
 - 또한 청년층의 구직 시 고려 요인으로 흥미·적성, 직무 매력성에 대한 선호도가 높게 나타남에 따라 청년층의 관광·레저산업 구직 활성화를 위해 "즐거운 일자리"에 대한 홍보활동 강화가 필요함
- 관광·레저분야 기업이 인력난에 따른 어려운 점
 - 신규 인력의 임금 상승으로 인한 기존 인력과의 임금체계 불균형이 발생되었으며 임금체계가 확립되지 않아 변동이 자유롭고 이에 따른 기업별 임금 차이의 문제가 지속되고 있음
 - 코로나19 기간 관광·레저산업은 경영환경 개선을 위해 인력을 감축하고 특별고용지원업종으로 선정되어 고용 유지만 이뤄짐에 따라 구직자의 시각은 향후 같은 상황이 발생했을 때 고용 안정성 및 임금 등 문제가 대두됨에 따라 미래지향적 측면에서 부정적인 영향으로 적용됨
 - 디지털 도입 가속화에 따른 비대면 서비스 확산으로 인해 대면 서비스에 대한 감정노동에 대한 두려움 발생하고 산업에 대한 부정적 인식으로 청년 구직활동의 영향을 미치는 부모 계층 대상 인식개선 사업이 필요함
 - 특히 관광·레저산업의 인식 개선은 산업 내에서의 노력뿐만 아닌 정부, 협·단체, 유관 기관, 외부 기관 측면에서도 산업 일자리에 대한 인식 개선을 위한 방안 마련이 필요함

· ISC 역할

【그림4】 기업간담회-청년층 구직자 설문조사 결과 맵핑

구직선호 이유	주요 키워드	구직 시 고려사항	구직 시 중요사항	인력난 해소를 위한 노력
흥미·적성 직무매력성 전공일치	보상	임금	임금	임금 및 인센티브 확대 성과 측정 범위 확대 정규직 전환 체계 개편
	존중	근무환경	근무환경	성과 측정 범위 확대: 보상체계 점검 매달, 분기별 우수 사원 수상 확대 복리후생 제도 개선 초과 근무 제한 사무 직원 대상 재택근무제 도입
	성장	흥미·적성	직무정보	직무세분화: 다양한 직무경험 확대 근무 희망 부서 조사 기반 재배치 내부 교육 훈련체계 개편(직무)

- 주요 분석 결과 청년 구직자의 구직활동 주요 키워드는 보상, 존중, 성장으로 파악되며 구직 시 중요한 사항으로 임금, 근무 환경, 직무 정보로 나타남
- 특히 산업 내 인적자원 기준을 마련하는 ISC 역할론적 관점으로 직무 정보에 대한 취약성이 나타남에 따라 직무 정보 공급을 위한 대응 방안 체계를 수립할 필요성이 있음
- 관광·레저ISC는 산업 내 직무 중심 노동시장을 구현하고자 현장에서 통용되는 직무를 도출하고 분야별 직무맵 구축, 직무역량체계 구축, 역량인정방안을 개발하고 있음
- 즉 산업별 역량체계(SQF)를 통해 마련하는 직무별 우수한 인적자원의 기준을 산업계뿐만 아니라 구직자를 대상으로 대국민 홍보방안을 강화할 필요성이 강조됨
- 또한 기업 및 교육기관을 대상으로 직무별 인력·숙련수요조사 결과를 통해 도출되는 산업 내 인력수급 동향을 전달하여 기업은 산업현황을 파악하고 교육기관은 직무 중심 인력양성을 위한 기틀을 마련할 수 있음
- 한편 청년 구직자가 요구하는 필요한 지원은 면접 관련 역량을 강화하는 것으로 전통적으로 대면 서비스의 중요성이 강조되는 서비스 산업의 특성을 반영하여 인력·숙련수요조사 내 직업기초능력을 포함할 필요성을 시사함
- 나아가 청년 구직자-구인 기업 간 가교역할을 수행하는 측면에서 과거 채용박람회 개최와 같은 채용행사를 확대하고 나아가 면접과 관련한 역량을 강화할 수 있는 기업 수요조사 및 컨설팅 프로그램 제공이 필요함

참고문헌

- 고용노동부(2023), 2월 사업체노동력조사
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2022), 2022년도 산업인력현황조사·분석 보고서
- 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr)
- 관광지식정보시스템(2022), 코로나19 이후 관광부문 일자리 현황과 대응방향
- 문화체육관광부(2022), 2021년도 기준 관광산업조사 보고서
- 일본정부관광국(www.japan.travel)
- 통계청(2022), 서비스업생산지수
- 한국문화관광연구원(2022.03), 관광산업 노동시장 변화와 대응방안
- 한국항공협회(2023), 2023년 4월 글로벌 한국산업 동향
- 한국호텔업협회(2022), 호텔인력부족현황 보고서
- UNWTO(2023), UNWTO World Tourism Barometer, Volume 21, Issue 1.
- 글로벌이코노믹(2023.03.04.), “중국 하늘길 제대로 열린다...韓中 항공편 주62회→200회 이상 증편”
- 뉴시스(2023.03.19.) “‘해외여행’ 급증...국제선, 코로나 이전대비 70% 회복[하늘길 정상화①]”
- 세계일보(2022.07.08.), 「호텔업계 구인난 ‘몸살’...MZ 세대 선호하지 않아」 기사 발췌
- 여행신문(2022.12.26.), 「업무과중·채용부담·구인난...여행업계 인력채용 삼중 딜레마」 기사 발췌
- 한경경제(2023.02.10.), 「서비스업의 꽃? MZ엔 기피대상...호텔, 엔데믹 호황에도 울상」 기사 발췌
- The JoongAng(2023.02.12.), 「“시급 1만8000원 줘도 일 안해”...잘나가는 호텔들 뜻밖 걸림돌」 기사 발췌

