

2023년 2/4분기

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

- 관광·레저산업의 외부 환경과 유망직무 발굴
- 숙박업을 중심으로 -



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

■ 관광·레저산업의 외부 환경과 유망직무 발굴

- 숙박업을 중심으로 -

Chapter 1. 개요	1
Chapter 2. 현상에 대한 이해	2
Chapter 3. 외부 환경 요인에 따른 직무변화 분석	7
Chapter 4. 환경 및 직무변화 대응을 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)
 - 김수연 연구원(su0313yeon@hotelkorea.or.kr)

요 약

■ 관광·레저산업의 외부 환경과 유망직무 발굴 - 숙박업을 중심으로 -

□ 개요

○ 배경 및 목적

- 관광·레저산업은 경제, 정치, 환경 등 다양한 외부요인에 의해 영향을 크게 받는 산업으로 2003년 사스(감염병), 2009년 글로벌 경제위기(경제), 2015년 메르스(감염병), 2017년도 사드 보복(정치), 2020년 코로나19(감염병)가 대표적 사례임
- 관광·레저산업에 영향을 미치는 외부요인은 그 주기가 점차 짧아지는 추세며 단일 요인으로 작용했던 과거와는 달리 코로나19 이후 요인별 상호작용으로 다각화되고 이는 궁극적으로 노동시장에 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타남
- 일례로 코로나19는 비대면 서비스 선호 현상으로 이어짐에 따라 디지털 기술도입으로 산업, 노동시장 나아가 직무와 직무역량에 영향을 미치게 되었으며 향후 이러한 현상은 다양하게 나타날 것으로 전망되므로 산업 내 영향을 미치는 주요 외부 환경요인을 파악하고 이에 따른 노동시장 변화를 살펴볼 필요성이 강조됨

○ 관광·레저산업의 주요 외부 환경요인

- 문헌 고찰 결과에 따르면 사회, 기술, 환경, 경제, 정치 등 다양한 외부 환경요인은 관광·레저산업에 영향을 미치는 주요 요인으로 파악되었으며 이러한 요인은 노동시장 나아가 산업 내 직무에 영향을 미칠 것으로 전망됨
- 따라서 관광·레저ISC는 문헌 고찰 결과를 기반으로 업종별 협단체 및 기업 중심의 실무위원회 및 산업계 전문가 대상 자문회의를 통해 5개 영역(사회, 기술, 경제, 정치, 환경) 내 11개 세부 요인을 도출함
 - * 사회: 인구구조 변화, 감염병, 여행행태 변화, 생활방식 변화
 - * 기술: 디지털 전환 및 확산, 인공지능 및 자동화
 - * 경제: 가계 소비 위축, 금융 시장 변화(금리 변동 등)
 - * 정치: 탈 중국화
 - * 환경: 기후변화, 친환경 관심 증대

□ 외부 환경요인에 따른 직무변화 분석

○ 개요

- 1분기 이슈리포트와 연계성을 확보하고 정부, 산업계, 교육계 간 가교역할 수행을 강화하고자 숙박업을 선정하여 분석을 실시함(1분기: 구직자 관점 / 2분기: 기업 관점)
- 도출된 외부 환경요인을 기반으로 설문지를 구성하고 타당성 검토 과정을 거쳐 산업계 14개 기업을 대상으로 실시함(5성급: 4개 / 4성급: 4개 / 리조트: 5개 / 협회: 1개)

○ 주요 결과

- 숙박업에 영향을 미치는 주요 환경변화는 인구구조 변화(21.4%), 디지털 전환(21.4%), 여행행태 변화(16.7%)로 파악됨
- 주요 유망직무는 세일즈마케팅(3.92점), 시설·안전·관리(3.85점), 조리(3.64점)로 파악되었으나 기업의 규모별 차이가 나타났으며, 특히 조리 직무는 현재 시점 인력 공급이 가장 어려운 직무 중 하나로, 3년 이내 유망할 것으로 파악됨
- * 산업계 대상 심층 인터뷰 결과 **세일즈마케팅, 프론트오피스, 브랜드 기획·개발, 시설·안전·관리 등** 다양한 직무가 유망 직무로 도출되었으며 **온라인 교육 코디네이터, 리조트 콘텐츠 기획 직무**는 신규 직무로 도출됨

3년 이내 외부환경변화에 따른 직무 유망도(5점 만점)

구분	전체	5성급	4성급	리조트
프론트오피스	3.42	4.20	3.75	2.40
하우스키핑	3.28	3.60	3.75	2.60
F&B 서비스	3.28	4.20	3.00	2.60
연회 서비스	3.50	4.00	3.25	3.20
조리	3.64	4.20	4.25	2.60
시설·안전·관리	3.85	4.20	4.00	3.40
부대시설 운영관리	3.07	3.60	2.75	2.80
경영지원	3.21	3.60	3.25	2.80
세일즈마케팅	3.92	4.40	3.00	4.20

□ ISC 역할

○ 변화되는 산업의 노동시장에 맞춰 시의성 있는 인적 자원 개발·관리·활용 기준 마련

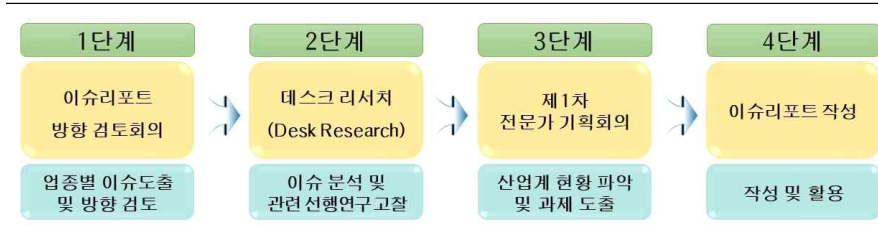
- 산업 노동시장 동향 점검(수사정기)을 통한 산업계 직무변화 파악 및 유망직무 발굴, 직무맵과 산업별 역량체계의 점검
- 직무변화 기반 업종별 역량 사전, 교육프로그램, 훈련기준 마련

Chapter 1. 개요

Section 1.1 이슈 선정의 절차

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 2023년도 2분기 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 2분기 이슈리포트 주제 선정 프로세스



1단계: 이슈리포트 방향 검토회의

- ISC 사무국 구성원 중심의 관광·레저산업 2023년도 2분기 이슈리포트 방향 검토회의: 외부 환경변화와 관광·레저산업 노동시장 변화, 복합 리조트 산업 인력 수급 동향 및 교육훈련 진단(카지노업을 중심으로), 관광·레저산업 근로환경 실태조사

2단계: 데스크 리서치(Desk Research)

- 이슈리포트 작성을 위한 국내외 문헌 및 사례 분석 등 데스크 리서치 실시: 외부 환경에 따른 관광객 수 추이, 관광·레저산업에 영향을 미치는 외부 환경요인 관련 선행연구 및 관련 보고서 고찰

3단계: 제1차2차 전문가 회의

- ISC의 분야별 외부 전문가 인력풀(연구기관, 산업계)을 활용하여 산업계 이슈에 대한 기획회의를 진행하여 도출된 주제의 정제 및 기관별 현황 파악

4단계: 이슈리포트 작성 및 활용계획 수립

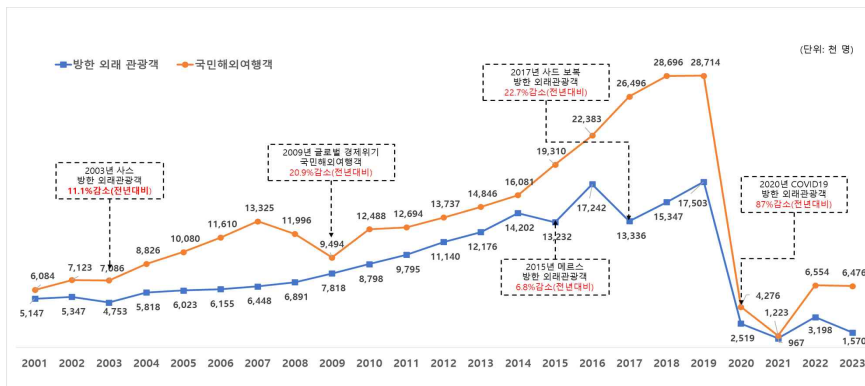
- 외부 전문가 기획회의를 통해 검증된 최종 이슈를 기반으로 리포트 작성 및 산업 내 활용계획 수립: 리포트를 통한 산업 내 ISC 및 정책 대응 유형 도출

Chapter 2. 현상에 대한 이해

Section 2.1 외부 환경변화와 관광레저산업

- 관광·레저산업은 관광객과의 상호작용을 통해 경제, 사회문화 및 환경적 측면에 직·간접적으로 영향을 주는 산업임과 동시에 외부 환경변화에 민감한 영향을 받는 산업 중 하나임
- 2001년부터 2022년까지의 거시적 외부 환경의 변화를 살펴보면, 2003년의 사스 유행, 2009년의 글로벌 경제 위기, 2015년의 메르스 유행, 2017년의 중국의 사드 보복, 그리고 2020년 코로나 19의 유행 등으로 관광·레저산업은 이러한 변화에 상당한 타격을 받았음
 - 2003년: 사스(감염병) / 2009년: 글로벌 경제위기(경제) / 2015년: 메르스(감염병), 2017년: 사드보복(정치) / 2020년: 코로나19(감염병)
- 이는 곧 방한 외래관광객과 국민 해외여행객의 수가 큰 폭 감소하는 등으로 나타났으며, 이러한 변화가 발생하는 주기는 점차 짧아지는 추세를 보이고 있음

【그림2】 방한 외래관광객 및 국민 해외여행객 추이(2001~2022)



자료: 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr) 발췌하여 작성

- 이러한 외부 환경변화는 관광객 수의 감소 외에도 경제적 측면에서 대한민국의 관광 수입[1]에 부정적인 영향을 미친 것으로 나타남

[1] 관광수입: 한국은행 국제 수지 중 일반여행수입으로, 방한 외래 관광객으로 인한 관광 수입을 뜻함

- 2003년에는 사스 유행으로 전년 대비 관광 수입이 9.73% 감소하였으며, 글로벌 경제위기를 겪은 2009년에는 전년도에 비해 약 60%에 달하는 증가세에 비해 관광 수입 증가율이 0.58%로 성장의 둔화가 나타남
 - * 글로벌 금융위기의 대표 사례인 리먼브라더스가 2008년 9월 15일 파산함에 따라 2009년도에 관광시장이 축소된 것으로 파악됨
- 2015년의 메르스 유행과 2017년의 사드 보복, 그리고 2020년의 코로나19 유행으로 관광 수입이 세 차례에 걸쳐 15.34%, 20.83%, 50.92%의 비율로 대폭 감소하였음

【표1】 한국 관광 수입 추이(2001-2023)

년도	관광 수입 (1,000US\$)	전년 대비 증감율	추이 분석	외부 환경 변화
2003년	5,339,900	-9.73%	2001-2023 수입 최저	사스(감염병) 유행
2008년	9,680,500	59.81%	리먼브라더스 파산 (2008년 9월 15일)	글로벌 경제위기
2009년	9,737,000	0.58%		
2015년	14,675,800	-15.34%	관광수입 15% 감소	메르스(감염병) 유행
2017년	13,263,900	-20.83%	관광수입 20% 감소	중국의 사드 보복
2020년	10,181,100	-50.92%	관광수입 50% 감소	코로나19(감염병) 유행
2023년	4,368,800	*2023년 1월부터 4월까지의 통계		

자료: 관광지식정보시스템(know.tour.go.kr) 발췌하여 작성

- 가장 최근인 2020년 발생한 코로나19 팬데믹으로 세계 각국의 대면 접촉 금지와 이동 제한 조치로 인해 관광·레저산업에 전례 없는 위기가 찾아왔으며 관광·레저산업 내 환경변화를 가속화한 것으로 나타남
 - 한국문화관광연구원(2021)은 코로나19가 발생하기 이전부터 나타나고 있던 변화나 트렌드의 가속화를 유발하고 이러한 변화는 향후 장기적으로 지속될 것으로 전망함
 - 일례로 복잡한 인파로 북적이는 관광지보다 개인주의 및 자연주의의 여가 문화의 형태가 주목받게 되고 환경가치와 관련한 관심 증대 및 탄소중립 실현의 중요성이 재조명되어 ESG 시장의 성장이 전망됨
 - 또한 코로나19로 인해 대면 접촉 기피 현상으로 디지털 기술 혁신, 자동화의 디지털 전환 가속화로 노동시장 변화를 전망함
- 이처럼 코로나19가 영향을 미친 여러 요인은 관광·레저산업의 노동시장에도 변화를 일으켰으며 자세한 내용은 다음과 같음

【표2】 코로나 19 이후 노동시장 변화 트렌드

변화 트렌드	변화 양상
비대면 서비스의 확산과 자동화 가속화	<ul style="list-style-type: none"> • 셀프 체크인 및 어플리케이션 주문 • 룸서비스 및 서빙용 서비스 로봇
재택근무, 원격근무 등 근무 형태의 다변화	<ul style="list-style-type: none"> • 재택근무 보편화 및 위케이션 활성화
유망직군으로 인력 이동 및 직종 전환 가속	<ul style="list-style-type: none"> • 고임금 직종으로의 전환 희망 • 종사자 재교육의 중요성 강화
노동시장의 양극화와 불균형 심화	<ul style="list-style-type: none"> • 반복적 업무 고용 감소 및 임금 불평등 악화 • 고용 안정성 중요도 강화
관광산업 인력 부족 심화	<ul style="list-style-type: none"> • 산업 회복을 위한 인력 수급 필요

자료: 관광산업 노동시장 변화와 대응 방안(한국문화관광연구원, 2022)을 바탕으로 재구성함

Section 2.2 관광·레저산업의 주요 외부 환경 요인 분석

- 코로나19 팬데믹의 장기화로 관광산업의 위기 상황이 지속됨에 따라 관광·레저산업을 둘러싼 전반의 변화 흐름과 전망을 파악하는 것이 중요해지는 시점임
- 관광·레저산업의 주요 외부 환경요인을 분석하기 위해 코로나19의 대유행인 2020년도를 중심으로 문헌조사를 실시하였으며, 미래를 예측하거나 이해하기 위해 주로 활용되는 STEEP 분석법을 중심으로 살펴보았으며 결과는 다음과 같음

【표3】 2020년 이후 분야별 주요 변화

구분	내용
사회	<ul style="list-style-type: none"> • 인구구조의 변화(학령인구 감소, 고령화) • 여가 및 여행행태 변화(패키지 수요감소, 소규모 여행 증가) • 근무 방식 변화(원격 회의, 재택근무 선호 증가)
기술	<ul style="list-style-type: none"> • 비대면 중심의 디지털 기술 혁신 • 자동화 및 인공지능 확산
환경	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 • 기후변화 • 탈탄소화·ESG 시장 확대
경제	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 경제 침체로 인한 시장의 불안 • 실업률 급등 및 경제 불평등 심화(양극화) • 코로나 19 팬데믹과 전쟁으로 인한 물가 상승

정치	<ul style="list-style-type: none"> • 주52시간 근무제 시행 • 남북 관계 변화 • 미·중 긴장 지속과 국제질서 변화 • 적극적인 정부 개입과 국가의 권한 강화 • 러시아·우크라이나 전쟁으로 인한 국제적 불안 심화
----	--

자료: 코로나19의 관광산업 영향과 대응방안(한국문화관광연구원, 2020), 관광산업의 미래 일자리 전망과 대응 방향(한국문화관광연구원, 2020), 포스트코로나시대 관광산업의 성장아젠다와 정책 과제(한국문화관광연구원, 2021), 관광산업 노동시장 변화와 대응방안(한국문화관광연구원, 2022)을 참고하여 재구성

- 시의성이 확보된 외부 환경요인을 도출하고 노동시장 변화를 파악하고자 앞서 제시된 문헌조사를 기반으로 산업계 전문가를 중심으로 1차 자문회의를 개최함
 - 코로나19 이후 산업에 대한 구직자의 부정적 인식, 대면 서비스 비선호, 노동강도 증가 등으로 청년층 인력 수급의 문제가 가속화되고 청년인구 감소로 중장년층, 퇴직자, 경력 단절 여성, 외국인 등 다양한 인적 자원 유형을 활용하고 있는 것으로 파악됨
 - * 한편 학령인구가 감소하고 점차 고령화 및 청년 인력 수급의 문제에 대처하고자 일부 기업은 로봇, 키오스크 등의 기술을 적극적으로 도입하는 것으로 파악됨
 - 또한 중국과의 정치적 관계가 악화됨에 따라 기존 주요 타겟 고객인 중국 관광객의 수가 줄어들고 있으며 제주지역 카지노업은 입장 운영과 관련한 직접 타격을 받고 있는 것으로 파악됨
 - 공통적으로 업종 구분 없이 다양한 분야에서의 디지털 전환이 가속화되는 추세로 디지털 플랫폼에 대한 수요가 함께 증가함에 따라 이에 대한 전문인력 역량 개발이 필요해지고 있음

【표4】 최근 3년 이내 관광·레저산업의 주요 환경 요인과 노동시장 변화 전망

주요 요인	변화 전망
코로나 19 감염병 영향	<ul style="list-style-type: none"> • 중국 단체관광비자 허가 지연 • 인센티브 관광 매출 감소 • 대면서비스 비선호 • 산업에 대한 부정적 인식(서비스 산업 기피 현상)
정치적 문제로 인한 등요	<ul style="list-style-type: none"> • 중국 관광객 입국 감소
디지털(플랫폼) 수요도 증가	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 역량 개발 및 인력 활용
학령인구 감소 및 고령화	<ul style="list-style-type: none"> • 로봇 도입 • 시니어 중장년층, 퇴직자, 경력단절여성, 외국인 등 다양한 인적 자원 유형 활용

자료: 2023년도 제1차 실무위원회 회의 결과(관광·레저산업인적자원개발위원회, 2023)를 참고하여 재구성

- 앞서 살펴본 자료를 토대로 도출된 외부 환경요인은 관광·레저산업 노동시장에 양적·질적 변화를 유발함에 따라 외부 환경요인이 노동시장에 미치는 변화 양상과 직무의 변화 나아가 직무역량의 변화를 살펴볼 필요성이 강조됨
- 따라서, 2분기 이슈리포트를 통해 관광·레저산업의 노동시장 변화를 살펴보고자 2차 자문회의를 거쳐 주요 외부 환경요인을 최종 도출하였음
 - (1) 문헌 연구 및 회의체(실무위원회)를 통한 주요 외부 환경요인 점검, (2) 2차 자문회의를 통한 최종 주요 요인 도출 (3) 최종 외부 환경요인에 따른 설문지 구성 및 타당성 검토

【표5】 관광·레저산업의 주요 외부 환경 요인 선정 결과

구분	주요 환경 요인
사회	<ul style="list-style-type: none"> • 인구구조의 변화 (학령인구 감소, 고령화 등) • 감염병 • 여행행태 변화 (소규모 여행, 일상 여행 등) • 생활방식 변화 (재택근무, 1인 가구 증가 등)
기술	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 전환 및 확산 • 인공지능 및 자동화
경제	<ul style="list-style-type: none"> • 가계 소비 위축 • 금융 시장의 변화 (금리 변동 등)
정치	<ul style="list-style-type: none"> • 탈중국화
환경	<ul style="list-style-type: none"> • 기후변화 (미세먼지, 이상기후 등) • 친환경 관심 증대

- 관광·레저ISC는 위와 같이 선정된 주요 외부 환경요인에 따라 산업 내 직무변화 정도와 직무 및 역량의 전망에 대한 설문과 심층 인터뷰(FGI)를 진행하여 업종별 노동시장 변화를 감지하고자 하였음
 - 주요 직무변화 파악은 현재를 중심으로 **설문조사를 통해 노동시장 변화, 3년 이내 유망직무, 직무역량 변화**를 중심으로 파악하였음
 - 외부 환경변화는 궁극적으로 현재에 대한 영향뿐만 아니라 미래에 영향을 미치고 나아가 신규 직무 또는 소멸직무가 발생하게 됨에 따라 최근 3년을 기준으로 산업계 대상 **심층 인터뷰를 통해 산업 현장 내 나타날 수 있는 신규 직무와 소멸직무**를 살펴봄

Chapter 3. 외부 환경요인에 따른 직무변화 분석

Section 3.1 직무변화 분석 개요

- 산업별 인적자원개발위원회(ISC)의 주요 역할 중 하나로 정부, 산업계, 교육계 간 가교역할을 수행함에 따라 **1분기 이슈리포트의 연계성을 확보하고자 숙박업을 선정**하여 직무변화를 살펴봄
 - 2023년 1분기 이슈리포트^[2]를 통해 현재 청년층의 구직 선호도가 가장 높은 숙박업의 인력 수급 해소의 관점에서 청년층을 대상으로 숙박업 전반에 걸친 일자리 인식과 관련한 결과를 정부·기업을 대상으로 전달함
 - 2023년 2분기 이슈리포트를 통해 산업계 관점의 향후 숙박업에 영향을 미치는 주요 환경요인을 파악하고 이에 따른 직무의 변화를 도출하여 정부, 교육계 나아가 구직 대상자를 대상으로 전달하고자 함
- 따라서 관광·레저산업 내 다양한 외부 환경요인에 따른 직무변화를 파악하고자 산업계 대상 설문조사와 심층 인터뷰(FGI)를 병행하여 정량적·정성적 방법을 통해 파악하였으며 자세한 방법은 다음과 같음
 - 외부 환경 파악: 외부 환경요인 도출을 위한 문헌조사 및 산업계 FGI
 - 조사 설계: 설문지 구성을 위한 문헌조사 및 설문지 타당성 검토
 - * 연구기관, 교육계 대상 설문지 타당성 검토 실시(한국문화관광연구원, 고용정보원 등)
 - * 주요 설문 항목: 주요 환경요인, 산업의 변화, 직무의 변화(유망직무, 유망역량)
 - 조사: 숙박업 14개 업체 대상 설문조사 및 FGI 개최
 - * 전체: 14개 기업 및 기관 (5성급: 4개, 4성급: 4개, 리조트: 5개, 협회: 1개)
 - * 주요 FGI 내용: 산업 동향, 유망직무, 신규 직무와 필요 역량

【그림3】 직무변화 분석 절차도



[2] 「관광·레저산업 인력난 해소를 위한 ISC 역할 -청년구직자 중심으로」 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2023)

Section 3.2 숙박업 직무변화 설문조사 분석

3.2.1 설문조사 개요

- 본 설문조사의 주요 목적은 숙박업을 중심으로 국내외 다양한 환경변화에 따른 직무변화 동향과 산업 현장의 현황을 분석하고자 실시하였음
- 본 조사의 목적을 달성하기 위해 숙박업 기업·기관 14곳을 대상으로 실시하였으며, 주요 내용은 주요 환경변화 요인, 산업의 영향, 직무 전망 및 변화도, 직무 역량의 변화로 구분하여 살펴봄
 - 주요 환경변화 요인: 사회, 기술, 경제, 정치, 환경변화^[3]

【표6】 관광·레저산업 주요 외부 환경요인 선정

구분	주요 외부 환경요인
사회	<ul style="list-style-type: none"> · 인구구조의 변화 (학령인구 감소, 고령화 등) · 감염병 · 여행행태 변화 (소규모 여행, 일상 여행 등) · 생활방식 변화 (재택근무, 1인 가구 증가 등)
기술	<ul style="list-style-type: none"> · 디지털 전환 및 확산 · 인공지능 및 자동화
경제	<ul style="list-style-type: none"> · 가계 소비 위축 · 금융 시장의 변화 (금리 변동 등)
정치	<ul style="list-style-type: none"> · 탈중국화
환경	<ul style="list-style-type: none"> · 기후변화 (미세먼지, 이상기후 등) · 친환경 관심 증대

【표7】 관광·레저산업 직무변화 설문 척도

구분	분석 척도
외부 환경요인	숙박업에 영향을 미치는 주요 환경요인 도출
직무변화	직무 지식 및 기술, 직무 영역 등의 변화 전망
직무 전망	직무별 유망도 전망
	직무별 직무역량 변화 전망

[3] 환경변화는 문헌조사를 토대로 관광·레저ISC 업종별 협·단체, 기업 담당자 등이 참여한 실무위원회 결과를 토대로 확정함

3.2.2 설문조사 결과 분석

3.2.2.1 응답자 분석

- 본 설문조사의 주요 대상은 숙박업 산업체 및 기관으로 전체 표본은 14곳이며 세 부적으로 5성급 4곳, 4성급 4곳, 리조트 5곳, 협회 1곳으로 구분됨^[4]

【표8】 설문 응답자 기본 정보

(N=14)

5성급		4성급		리조트		협회		전체	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
4	28.6	4	28.6	5	35.7	1	7.1	14	100

3.2.2.2 외부 환경 요인 분석

【표9】 3년 이내 숙박업 환경변화 요인 인식조사(중복응답)

(단위: 개수, %)

구분	인구 구조 변화	감염병	여행 행태 변화	생활 방식 변화	디지털 전환	인공지능 자동화	가계 소비 위축	친환경 관심
전체	9(21.40)	4(9.50)	7(16.70)	4(9.50)	9(21.40)	4(9.50)	3(7.10)	2(4.80)
5성급	4(26.70)	2(13.30)	2(13.30)	-	3(20.00)	1(6.70)	1(6.70)	2(13.30)
4성급	1(8.30)	2(16.70)	2(16.70)	2(16.70)	4(33.30)	1(8.30)	-	-
리조트	4(26.70)	-	3(20.00)	2(13.30)	2(13.30)	2(13.30)	2(13.30)	-

* 여행행태 변화 (소규모 여행, 일상 여행 등) / 생활방식 변화 (재택근무, 1인 가구 증가 등)
* 전체 N=42 / 5성급 N=15 / 4성급 N=12 / 리조트 N=15

- 숙박업에 영향을 미치는 주요 환경변화 요인과 관련한 조사 결과 인구구조 변화 21.4%, 디지털 전환 21.4%, 여행행태 변화 16.7%의 순으로 나타남

[4] 본 조사는 설문조사와 FGI가 병행되어 진행되었으며 관련 협회는 5성급 회의에 참여하여 해당 의견은 5성급의 의견으로 반영하여 분석함

- 5성급은 인구구조 변화 26.7%, 디지털 전환 20.0%, 감염병 및 여행행태 변화가 각각 13.3%의 순으로 나타났으며, 특히 ESG와 관련한 친환경 관심은 5성급의 주요 환경변화 요인으로 도출됨
- 4성급은 디지털 전환 33.3%, 감염병, 여행행태 변화, 생활방식 변화 16.7%의 순으로 나타났으며, 인공지능 자동화 이슈가 도출됨에 따라 인적자원 활용도 측면의 직무변화를 추가로 살펴볼 필요성이 제기됨
- 리조트는 수도권 이외 지역에 위치한 지리적 특성으로 인구구조 변화 26.7%, 여행행태 변화 20.0%의 순으로 나타남
- 2023년도 1분기 이슈 리포트에 따르면 숙박업은 기업의 규모와 관계없이 코로나19 이후 인력 수급과 관련한 어려움이 발생하는 것으로 파악됨
 - 특히 향후 고령화 사회, 생산인구 감소와 같은 인구구조 변화로 청년층 인력난 가속화로 산업계는 경력 단절 여성, 퇴직자, 중장년층, 외국인 등 다양한 유형의 인적 자원 활용하고자 하는 수요가 감지됨

3.2.2.3 외부 환경 요인에 따른 직무의 변화와 전망

【표10】 3년 이내 외부 환경 요인에 따른 직무 내용 및 영역 변화 전망

(단위: 5점 만점, N=14)

구분	직무 내용 변화		직무 영역 변화		
	직무 지식 변화	직무 기술 변화	핵심 직무 강화	직무 영역 확장	직무 영역 축소
프론트오피스	3.14	3.71	2.86	2.43	2.43
하우스키핑	2.57	3.00	2.79	2.36	2.29
F&B 서비스	3.21	3.14	3.29	2.79	2.93
연회 서비스	3.07	2.85	2.93	3.14	2.79
조리	2.92	3.14	2.93	2.86	2.36
시설·안전·관리	3.50	3.14	3.36	3.21	2.07
부대시설 운영관리	3.21	2.92	3.00	2.79	1.93
경영지원	3.14	3.21	3.07	2.71	2.57
세일즈마케팅	3.64	3.50	3.29	3.43	2.79

- 외부 환경 요인은 산업 내 다양한 변화를 초래하며 궁극적으로 산업 현장 내 직무 내용의 변화 나아가 직무역량에 대한 변화를 초래하므로 먼저, 직무 지식과 기술, 직무 영역에 대한 변화 전망을 살펴봄
 - 예를 들어 숙박업의 주요 외부 환경요인인 디지털 전환은 키오스크, 시쳇 붓, Keyless 시스템과 ICT 관련 기술로 산업 현장의 직무 내용, 역량의 다변화가 이뤄질 것으로 판단됨
 - 따라서 해당 내용을 숙박업의 직무별로 살펴보았으며 직무의 기준은 산업계 표준직무인 직무맵을 활용함⁵⁾
 - 첫째 **직무 지식의 변화**는 5점 만점을 기준으로 **세일즈마케팅 3.64점, 시설·안전·관리 3.50점, F&B 서비스 및 부대시설 운영관리 3.21점** 순으로 파악됨
 - * 조사가 병행된 FGI에 따르면 디지털 전환 가속화로 다양한 기술이 도입으로 단순 과업이나 반복 과업을 대체하여 대면 서비스에 집중할 것으로 전망됨에 따라 관련 지식이 변화할 것으로 파악됨
 - 둘째, **직무 기술의 변화**는 5점 만점을 기준으로 **프론트오피스 3.71점, 세일즈마케팅 3.50점, 경영지원 3.21점** 순으로 파악됨
 - * 프론트오피스 관련 직무는 기업의 규모별 차이가 발생하는 직무로 5성급 호텔은 향후 대면 서비스 강화할 영역으로 파악되며 4성급, 리조트의 경우 무인체크인과 같은 적극적인 기술도입으로 직무 형태가 양극화될 것으로 파악됨
 - 셋째, **직무의 영역 변화 중 핵심 직무 강화**는 5점 만점을 기준으로 **시설·안전·관리 3.36점, 세일즈마케팅 및 F&B서비스 3.29점**으로 파악됨
 - * 기업의 리스크관리 영역으로 중대재해처벌법과 같은 산업안전과 관련한 이슈가 중요하게 도출되었으며 그 결과 시설·안전·관리 직무가 보다 강화될 것으로 전망됨
 - 넷째, **직무의 영역 변화 중 직무 영역 확장**은 5점 만점을 기준으로 **세일즈마케팅 3.43점, 시설·안전·관리 3.21점, 연회서비스 3.14점**으로 파악됨
 - * 코로나19 이후 숙박산업 내 기업은 시장점유율 확대 및 선점을 위한 노력을 이어가고 있으며 이러한 맥락에서 향후 시장 개발 및 상품개발을 위한 노력을 집중할 것으로 나타났으며 그 결과 이와 관련한 세일즈마케팅, 연회서비스의 영역 확장이 전망됨
 - * 특히 연회서비스의 경우 MICE 산업의 영향으로 온라인 및 하이브리드 행사 영역이 확장됨에 따라 과거 오프라인 행사 영역에서 온·오프라인 등 장소 확장성이 나타남
 - 한편, 숙박산업은 부서별, 직무별 다양한 직무가 존재하고 이에 따른 역할 구분이 명확한 특징으로 현장 부서 및 지원 부서 간 **직무 영역 축소는 전 직무에 걸쳐 3.0점 이하로 직무 영역은 유지될 것으로 전망됨**

[5] 관광·레저ISC는 숙박업 직무 표준화를 위해 NCS 기업활용컨설팅 참여기업 146개 기업의 직무분석 결과를 토대로 직무맵을 개발하였음(2022년도 2분기 이슈 리포트 참고)

- 다음으로 3년 이내 외부 환경 요인에 따른 직무 유망도를 살펴보았음

【표11】 3년 이내 외부 환경 요인에 따른 직무 유망도

(단위: 5점 만점, N=14)

구분	전체	5성급	4성급	리조트
프론트오피스	3.42	4.20	3.75	2.40
하우스키핑	3.28	3.60	3.75	2.60
F&B 서비스	3.28	4.20	3.00	2.60
연회 서비스	3.50	4.00	3.25	3.20
조리	3.64	4.20	4.25	2.60
시설·안전·관리	3.85	4.20	4.00	3.40
부대시설 운영관리	3.07	3.60	2.75	2.80
경영지원	3.21	3.60	3.25	2.80
세일즈마케팅	3.92	4.40	3.00	4.20

- 3년 이내 숙박산업의 유망직무를 도출한 결과 세일즈마케팅 3.92점(5점 만점), 시설·안전·관리 3.85점(5점 만점), 조리 3.64점(5점 만점) 순으로 나타남
 - 전체 숙박산업 관점에서 세일즈마케팅은 코로나19에 따른 시장환경 변화로 이어졌으며 이에 대응하기 위해 데이터 수집, 분석, 활용 등 디지털 리터러시의 중요성이 강조되는 특징이 나타남
 - 시설·안전·관리는 산업안전과 같은 기업의 리스크관리 경영을 위한 중요성이 도출되었으며, 조리 직무는 현재 인력 수급의 어려움을 겪는 직무 중 하나로 외부 환경요인보다는 현재 인력난이 반영된 결과로 파악됨
- 규모별 특징으로 **5성급, 4성급 규모의 기업은 향후 디지털 전환이라는 이슈를 보완적 기술로 활용하여 고객만족도 향상을 위한 대면 서비스 강화**가 큰 특징으로 파악되며 **리조트는 적극적인 기술도입으로 일부 직무를 대체**할 것으로 파악됨
 - 실제 리조트 기업은 키오스크와 같은 비대면 결제 시스템을 적극적으로 도입하여 무인 체크인, 무인 결제와 관련된 프론트오피스 전망이 낮은 것으로 나타남
 - 또한 비수도권에 위치한 지리적 특성을 활용하여 지역 내 맛집을 식음료 업장으로 입점하는 외주화가 이뤄지고 있는 것으로 파악됨

- 환경변화로 유발되는 직무의 내용(지식, 기술), 영역과 같은 직무의 변화는 실제 현장 내 전문인력의 업무수행 능력의 변화로 이어지므로 **향후 강조되는 직무 수행 능력 유망도**를 함께 살펴보았음
- 직무별 직무역량의 유망도를 파악하고자 산업계 표준직무인 직무맵을 활용하였으며 직무별 직무역량은 국가직무능력표준(NCS)를 기준으로 살펴보음
 - 숙박산업과 관련된 직무역량 총 65개를 기반으로 직무별 직무역량 변화 및 유망도를 살펴보았으며 기업의 규모별 차이를 분석하기 위해 3.5점(5점 만점)을 기준으로 [표12]을 제시함
- 숙박산업 전체를 기준으로 **프론트오피스**는 향후 **귀빈층 라운지, GRO(Guest Relation Officer), 재실 고객 관리 순**으로 직무의 유망도가 높게 파악됨
 - 앞서 도출된 다양한 환경변화 요인들은 해당 직무와 밀접하게 연계된 숙박산업의 대면 서비스 강화에 영향을 미치는 것으로 파악됨
 - 특히 5성급 기업을 중심으로 체크인, 재실고객 관리, 컨시어지 등 대면 서비스 강화가 강조되는 것으로 파악됨
- 숙박업 전체를 기준으로 **F&B 서비스**는 향후 **식음료 메뉴기획, 식공간 연출, 소믈리에 순**으로 직무의 유망도가 높게 파악됨
 - F&B 서비스 및 연회서비스 운영과 관련하여 5성급, 4성급 기업은 자체 운영, 리조트 기업은 외주화 및 사업 축소가 이뤄질 영역으로 전망됨에 따라 규모별 차이가 발생하는 것으로 파악됨
 - 특히 리조트는 외주화의 가속화로 컨셉 설정, 지역 내 업체 선정 등 식음료 메뉴 기획과 같은 직무역량이 강조되는 것으로 파악됨
 - * 이러한 이유로 조리와 관련한 직무역량은 리조트 분야에서 유망하지 않은 것으로 나타났으며, 경영지원 직무 내 호텔 기획전략은 리조트 내 유망한 직무역량으로 파악됨
- 마지막으로 숙박업 전체를 기준으로 **세일즈마케팅은 호텔마케팅, 호텔판촉 및 홍보, 상품기획 관리 순**으로 직무의 유망도가 높게 파악됨
 - 세일즈마케팅은 기업의 규모와 관계없이 향후 공통적으로 강조되는 직무로 코로나19와 같은 감염병, 디지털 전환 이슈가 밀접하게 연관된 것으로 파악됨
 - 이러한 환경요인은 앞으로 럭셔리 호텔, 비즈니스호텔 등 양극화 및 시장 세분화가 이뤄짐에 따라 기업별로 목표시장을 대상으로 마케팅, 판촉, 홍보와 같은 역량이 강조되는 것으로 파악됨

【표12】 3년 이내 외부 환경 요인에 따른 직무별 직무역량 유망도

(단위: 5점 만점, N=14)

직무	직무역량	전체	5성급	4성급	리조트
프론트 오피스 (전체 직무역량:15개)	체크 인(Check In)	3.00	3.60	3.50	2.00
	재실(In-house)고객 관리	3.36	4.20	3.00	2.80
	컨시어지(concierge)	3.29	4.20	2.25	3.20
	GRO(Guest Relations Officer)	3.36	4.00	2.75	3.20
	귀빈층 라운지(EFL)	3.71	4.60	2.75	3.60
	당직	2.93	4.40	2.25	2.00
하우스키핑 (전체 직무역량:2개)	하우스키핑 관리	3.14	4.00	3.50	2.00
	리조트 객실 운용 관리	3.36	3.80	3.50	2.80
F&B 서비스 (전체 직무역량:13개)	식음료 고객 관리	3.36	4.20	2.75	3.00
	식음료 메뉴 기획	3.71	4.60	2.75	3.60
	식음료 접객	3.07	4.20	2.50	2.40
	소믈리에	3.36	4.20	3.00	2.80
	바텐더	3.14	4.20	2.50	2.60
	식공간 연출	3.64	4.20	3.50	3.20
연회 서비스 (전체 직무역량:8개)	연회 기획	3.79	4.40	3.50	3.40
	연회 행사 진행	3.43	4.00	3.50	2.80
	연회 행사 사후관리	3.29	4.00	3.00	2.80
	연회 행사 외부업체 관리	3.43	4.20	3.00	3.00
조리 (전체 직무역량:6개)	음식 위생관리	3.79	4.40	3.75	3.20
	음식 안전관리	3.71	4.40	3.75	3.00
	음식 메뉴관리	3.86	4.40	3.75	3.40
	음식 재료관리	3.50	4.00	3.25	3.20
	음식 조리	3.57	4.20	3.75	2.80
시설·안전·관리 (전체 직무역량:1개)	리조트 및 호텔 시설 안전관리	3.79	4.40	3.75	3.20
부대시설 운영관리 (전체 직무역량:2개)	휘트니스 센터 운영	3.29	4.20	2.75	2.80
	편의시설 관리	3.21	3.80	2.50	3.20
경영지원 (전체 직무역량:9개)	호텔 인적자원관리	3.50	4.00	3.00	3.40
	호텔 교육	3.71	4.40	3.25	3.40
	호텔 기획전략	3.86	4.60	3.25	3.60
	호텔 프로젝트	3.86	4.60	3.50	3.40
세일즈마케팅 (전체 직무역량:9개)	호텔 마케팅	4.14	4.60	3.50	4.20
	호텔 판촉	3.86	4.60	3.00	3.80
	호텔 홍보	3.86	4.40	3.50	3.60
	연회 판촉	3.57	4.40	3.25	3.00
	연회 예약 상담	3.14	4.20	3.25	2.00
	회원권 관리	3.50	4.00	2.50	3.80
	상품기획 관리	3.71	4.20	3.00	3.80

* 직무별 역량은 전체 응답 결과 중 3.5점(5점만점)을 기준으로 1~3순위 값을 중심으로 제시하였음

Section 3.3 숙박업 전문가 심층 인터뷰(FGI) 분석

3.3.1 심층 인터뷰(FGI) 개요

- 본 조사의 주요 목적은 숙박업을 중심으로 국내외 다양한 환경변화에 따른 직무 변화 동향과 전망을 살펴보는 것으로 현재 산업 현장 내 현재 존재하는 직무에 대한 변화 전망과 미래의 신규 직무 또는 소멸직무를 살펴볼 필요가 있음
 - 앞서 현재 산업 현장 내 존재하는 직무의 변화(내용 및 영역, 유망도)는 설문조사를 통해 살펴보았으며 이에 따른 직무 수행 능력의 구체적 변화와 함께 미래의 신규 직무 또는 소멸직무를 파악하기 위해 산업계 전문가 대상 심층 인터뷰(FGI)를 실시함
 - * **현재 기준 직무변화 분석: 설문조사 / 미래의 신규·소멸 직무분석: FGI**
- 전문가 대상 심층 인터뷰는 앞서 제시된 설문조사와 함께 진행됨에 따라 전체 14개 기업 임원 및 인사담당자를 중심으로 진행함
 - 5성급 4곳, 4성급 4곳, 리조트 5곳, 협회 1곳
 - 주요 방법: ① (설문) 외부 환경 요인에 따른 숙박업 직무변화 ② (인터뷰) 외부 환경 요인에 따른 유망직무 및 직무역량의 변화 ③ (인터뷰) 신규 및 소멸직무에 관한 사항으로 구분하여 진행함
- 이를 통해 외부 환경요인에 따른 업무수행에 필요한 지식, 숙련 등 총체적인 능력을 뜻하는 숙련도와 직무 수행 능력의 변화를 양적·질적으로 파악하고자 하였음
 - 즉 직무변화에 영향을 미치는 선행요인인 환경변화 요인을 중심으로 노동시장 내 일의 단위인 직무변화를 확인하고 나아가 직무역량 변화를 파악하고자 하였음

【표13】 전문가 대상 심층 인터뷰 주요 목적 및 개요

환경변화	직무변화	숙련변화
선행요인	결과	세부 결과
인구구조변화 디지털 전환 여행태도 변화	현재 직무변화 미래 직무변화	현재 역량 변화 미래 역량 변화
문헌조사, 설문조사	현재: 설문조사 미래: 인터뷰	현재: 설문조사 미래: 인터뷰

3.3.2 심층 인터뷰(FGI) 결과

- 5성급 기업 인터뷰 결과
 - **과거 파견근로·용역 형태 중심으로 구성된 직무는** 호텔기업들의 정체성 및 서비스 강화 측면에서 **향후 직접 채용을 고려하는 기업이 증가**하는 것으로 파악됨
 - 특히 5성급 호텔은 현재 인력 수급의 어려움이 발생하고 있지만 **서비스 강화를 강조**함에 따라 **3년 이내 소멸직무는 미비**할 것으로 전망됨
 - * 서비스 강화는 대면 서비스의 강화를 의미하며 코로나19 이후 회복에 초점을 맞추는 기업의 운영으로 향후 **3년 이내 새로운 직무의 등장**은 미비할 것으로 파악됨
 - 향후 5성급 기업의 핵심 환경요인은 **디지털 전환, 여행행태 변화, 친환경 경 관심 증대**로 이와 관련한 유망직무 및 신규 직무가 전망되며 자세한 결과는 다음과 같음

【표14】 5성급 기업 심층 인터뷰 결과 요약

구분	직무	필요역량	이유
디지털 전환	세일즈 마케팅	데이터 리터러시(분석·활용)	· 럭셔리·비즈니스 시장 구분에 따른 고객 분석과 마케팅 강조
		레베뉴 매니지먼트	
		SNS 채널관리 및 운영	
	프론트 오피스	기술 활용 판단 역량	· 기술을 기반 대면 서비스 강화 전망 · 기술도입에 따른 대체직무·비대체 직무를 구분하는 판단 능력 강조 · 기술 활용 시 문제 대응할 수 있는 문제해결 능력이 향후 강조
		고객서비스 역량	
		문제해결 역량	
여행행태 변화	스페셜 리스트	소물리에·바텐더	· 고객 취향, 선호도를 파악하여 제공하는 맞춤형 서비스가 강조됨
		플로리스트	
	기획·개발	브랜드 기획 역량	· 고객층 세분화로 최근 호텔 투자사들의 다양한 등급 및 유형의 호텔을 개발하고 브랜드 다양화 가속화하는 추세 · 베이커리, 밀키트, 침구류 등 신사업 확장이 꾸준히 이뤄지는 추세
		콘텐츠 개발 역량	
		사업 타당성 분석 역량	
친환경 관심 증대	기획·개발	ESG 서비스 기획 및 운영 역량	· 비건 객실·메뉴 등 관련 상품이 증가하고 관련 인증을 획득하고 있는 추세 · 한편 호텔기업 특성으로 고객을 참여시키는데 어려움이 발생하고 있음
	경영지원	리스크 매니지먼트 역량	· 지속가능 경영 관점에서 산업안전, 위생, 환경 등 다양한 위험이 증가되고 이를 관리할 필요성 증대

· 4성급 기업 인터뷰 결과

- 4성급 기업은 현재 인력 수급 문제로 다양한 직무를 수행할 수 있는 인력을 통한 기업 운영 효율화에 초점을 맞추는 것으로 파악됨
- * 5성급 기업은 직무의 전문화 관점으로 1인 1개 영역의 숙련도를 강화하는 반면 4성급은 1인 다직무 수행을 고려하고 순환보직 강화를 통해 인력 수급 어려움에 대응하고 있음
- 한편 향후 4성급 기업에 영향을 미치는 주요 환경 요인은 **디지털 전환**으로 파악되었으며, 주요 원인은 인력 수급의 어려움으로 내부 직원들의 업무를 지원할 수 있는 보완재의 역할로 활용하는 것으로 파악됨
- 4성급 호텔의 디지털 전환으로 향후 **유망직무는 세일즈마케팅, 컨시어지, 신규 직무는 교육훈련 코디네이터, 산업안전 전문가, 소멸직무로 임원 비서**로 나타남

【표15】 4성급 기업 심층 인터뷰 결과 요약

구분	직무	필요역량	이유
디지털 전환	유망 세일즈 마케팅	데이터 리터러시(분석·활용)	· 디지털 전환에 따른 지점별 경영에서 본사 중앙관리체계로 경영방식 변화 가속화(내부 소통 강화) · OTA 대응을 위한 자사 예약 채널, 멤버십 강화 추세 · 따라서 과거 비대면 서비스 영역에서 디지털 서비스, 비대면 서비스 2개 영역 관리 필요(외부 소통 강화)
		상품기획 능력	
		SNS 채널관리 및 운영	
		의사소통능력	
	컨시어지	디지털 기술 활용 능력	· 고객센터 집중화, 개인화, 맞춤화가 강조되는 추세 · 온라인, 오프라인 정보전달 시스템 구축에 따른 고객과 실시간 상호작용 확대
		고객서비스 능력	
신규	온라인 교육훈련 코디네이터	조직 분석 능력	· 인력 수급의 어려움으로 내부 이탈을 낮추고 인적 자원 개개인의 신속한 전문성 강화가 필요
		교육설계·진단 능력	
소멸	임원 비서	-	· 외국인 총지배인의 비율이 감소하는 추세이며 기술을 활용한 온라인 내에서 업무 보고 및 파악이 이뤄지는 추세
기타	유망 시설·안전·관리	리스크 매니지먼트 역량 산업안전, 위생, 환경 등 리스크 매니지먼트 관련 역량	· 호텔산업은 의식주 관련 산업으로 안전, 위생, 환경 등 다양한 영역과 높은 밀접성 발생 · 중대재해처벌법 등 산업 내 안전 강화 강조 추세로 지속가능경영 관점에서 기업 내 위험성 관리가 중요

· 리조트 기업 인터뷰 결과

- 리조트업은 비수도권 지리적 특성으로 5성급, 4성급 기업과 비교하여 인력 수급이 더욱 어려운 실정으로 임시 일용 근로자 확대, 직무 통폐합, 영업장 및 운영시간 감축, 인원 감축 등이 가속화된 것으로 나타남
- 한편 향후 리조트 기업에 영향을 미치는 주요 환경 요인은 **인구구조변화, 여행행태변화**로 파악되며, **유망직무는 세일즈마케팅, 리조트 기획 개발, 부대시설 운영·관리**로 자세한 결과는 다음과 같음

【표16】 리조트 기업 심층 인터뷰 결과 요약

구분	직무	필요 역량	이유
여행행태변화	세일즈마케팅	데이터 리터러시(분석·활용)	<ul style="list-style-type: none"> · 리조트 회원권 시장 다양화·고급화 · 회원권 판매 시장 다변화에 따른 회원권 시장별 분석 및 활용 강화 · 대형 리조트보다 유행하는 장소 및 시설을 선호하는 추세로 지역 내 콘텐츠 발굴 및 협업체계를 위한 상품 기획 능력이 중요한 시점
		상품기획 능력	
		SNS 채널관리 및 운영	
		회원권 판매전략	
	유망 기획·개발	리조트 프로젝트 기획	<ul style="list-style-type: none"> · 케이블카, 지자체별 관광지 개발 가속화로 해양권, 산악형 등 다양한 유형의 리조트 개발 가속화
		브랜드 기획 역량	
		사업 타당성 분석 역량	
부대시설 운영·관리	부대시설 운영	<ul style="list-style-type: none"> · 고객 니즈 다양화에 따른 특수목적형 관광 형태 증가(웰니스, 승마, 반려견, 스키, 아쿠아, 서핑 등) · SIT 관광 증대로 리조트 내 관련 부대시설이 증가함에 따라 해당 시설을 운영하고 관리하기 위한 전문지식 및 역량 강조 · 또한 법률적 측면의 시설·안전 관리와 관련한 역량이 필요 	
	시설 안전·관리		
인구구조변화	소멸	프론트 오피스	<ul style="list-style-type: none"> · 코로나19, 지역적 특성으로 인력난이 가중됨에 따라 디지털 기술도입 확대(무인 체크인, 무인 결제 등) · 또한 연회, 웨딩, F&B 서비스 등은 미술랭, 지역 맛집 중심 외주화를 통한 관련 인력 감축 가속화 추세
		F&B 서비스	
	신규	리조트 콘텐츠 기획	<ul style="list-style-type: none"> · 웨딩, 연회서비스 분야 사업 철수로 해당 장소는 리조트 핵심 콘텐츠 관련 부대시설 공간으로 활용하는 추세 · 즉 리조트 내 유희 공간을 리조트 핵심 콘텐츠로 상품화하는 역할이 중요할 것으로 전망됨(리조트 공간 MD)
		상품기획 및 운영	

Chapter 4. 환경 및 직무변화 대응을 위한 ISC 역할

Section 4.1 결론

- 본 이슈리포트는 1분기 이슈리포트와 연계하여 숙박업을 중심으로 기업의 관점에서 다양한 외부 환경요인에 따라 3년 이내 노동시장 내 직무의 변화를 점검하고 유망·신규 직무 파악과 직무역량을 살펴보고자 하였음
 - 1분기 이슈리포트를 통해 청년 구직자 관점에서 현재 관광·산업 인력난의 주요 문제를 파악하고 이러한 결과물을 정부와 기업에 전달함
 - 2분기 이슈리포트는 기업의 관점에서 외부 환경에 따른 노동시장 변화를 파악하여 해당 결과물을 교육계, 정부 나아가 구직자에게 전달하고자 함

【그림4】 1분기·2분기 이슈리포트 주요 결과



- 이를 통해 ISC의 주요 역할인 정부, 산업계, 교육계 간 가교역할을 수행하고 나아가 직무 중심 노동시장 변화에 대응하기 위한 기초자료를 확보할 것으로 파악되며 이러한 목적을 달성하기 위해 산업계 대상 설문조사 및 심층 인터뷰를 진행함
- 숙박업의 주요 외부 환경 요인은 인구구조 변화, 디지털 전환, 여행행태의 변화로 파악되었으며 세부적으로 기업의 규모별 외부 환경변화에 대한 인식은 차이가 나타남
 - 5성급은 4성급, 리조트 기업과는 다르게 친환경 관심이 도출되었으며 이에 따라 5성급 기업을 중심으로 ESG 관련 활동이 증가할 것으로 파악됨
- 프론트오피스, F&B 서비스, 시설·안전·관리, 세일즈마케팅 등 다양한 직무에서 직무의 지식, 기술, 영역 측면의 변화가 전망되며 향후 3년 이내 조리, 시설·안전·관리, 세일즈마케팅의 직무 유망도가 높은 것으로 파악됨

- 직무 유망도는 기업 규모에 따라 차이가 나타나며 5성급은 프론트오피스, F&B 서비스, 조리, 시설·안전·관리, 세일즈마케팅이 파악됨
- 이러한 주요 이슈는 향후 럭셔리 호텔, 비즈니스호텔 등 기업의 주요 핵심 시장이 명확히 구분될 것으로 전망되며, 5성급 기업은 대면 서비스에 집중할 것으로 나타남
- 한편 조리 직무의 경우 현재 인력 수급 측면에서 큰 어려움을 겪는 직무 중 하나이며, 시설·안전·관리는 “중대재해처벌법”과 같은 기업의 리스크 관리의 영역으로 산업안전과 관련한 직무 유망도가 높을 것으로 파악됨

Section 4.2 ISC 역할

- 변화되는 노동시장 맞춤형 인적 자원 개발·관리·활용 기준 마련
 - ISC는 산업계 인적자원의 기준을 구축하는 역할을 수행하고자 직무맵, 산업별역량체계(SQF) 나아가 역량인정방안을 마련하는 등 직무 중심 노동시장 구현을 위해 노력하고 있음
 - 즉 다양한 외부 환경은 노동시장에 영향을 미치고, 변화된 노동시장은 직무 내용과 영역 나아가 직무의 유망도와 직무 역량(직무 숙련도)에 큰 영향을 미치는 것으로 파악됨
 - 외부 환경의 변화는 단일 요인 차원이 아닌 감염병 확산에 따른 비대면 서비스 확대(디지털 전환)와 같은 다차원적 접근이 요구되므로 산업 내 영향을 미치는 요인을 시의성 있게 파악하고 이에 대응할 수 있는 기반을 마련하는 것이 중요함
 - 그러므로 ISC는 기개발된 직무맵 및 산업별 역량체계에 대한 지속적인 모니터링이 필요하며 이를 통해 미래 유망 및 신설 직무, 이에 필요한 직무 수행 능력의 변화 등 시계열이 확보된 노동시장의 변화를 파악할 필요성이 강조됨
 - 또한 범위의 확장을 통해 관광·레저산업 내 다양한 업종별 모니터링이 강화될 필요가 있으며, 해당 자료를 기반으로 산업별 역량 사전 구축, 교육프로그램 개발 및 훈련기준 마련 등에 활용할 수 있을 것으로 판단됨
 - 더하여 산업의 융·복합화로 인해 중첩되는 직무 수행 능력을 고려하여 타 분야 NCS의 활용 방법 및 사례를 발굴하고 이를 교육계, 정부 나아가 산업계와 공유할 필요성이 강조됨

참고문헌

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2023), 2023년도 1분기 이슈리포트
- 관광지식정보시스템(www.know.tour.go.kr)
- 관광지식정보시스템(www.know.tour.go.kr), 2001-2023(1분기) 외래관광객조사 보고서
- 한국문화관광연구원(2022), 관광산업 노동시장 변화와 대응 방안
- 한국문화관광연구원(2021), 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책과제
- 한국문화관광연구원(2020), 코로나19의 관광산업 영향과 대응방안
- 한국문화관광연구원(2020), 관광산업의 미래 일자리 전망과 대응 방향
- KDI경제정보센터(2022), 관광산업, 외부 충격 버텨낼 수 있는 시스템으로 진화해야

