

2023년 3/4분기

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

- 관광·레저산업 산업현장 SQF 활용 방안 도출
- MICE산업을 중심으로-



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

■ 관광·레저산업 산업현장 SQF 활용 방안 도출 - MICE산업을 중심으로-

Chapter 1. 개요	1
Chapter 2. 관광·레저분야 산업별역량체계 개발현황	4
Chapter 3. MICE분야 직무역량체계 적용 사례	13
Chapter 4. 시사점 및 ISC 역할	21

- 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·레저산업 산업현장 SQF 활용 방안 도출 - MICE산업을 중심으로 -

□ 개 요

○ 사업의 배경 및 목적

- MICE 분야는 코로나19로 인해 대면행사의 어려움을 극복하기 위한 시스템의 도입, 즉 디지털 전환을 통한 행사개최(하이브리드)로 환경변화에 적극적으로 대응하였으며, 실제로 사업체 수가 증가함
- 디지털 전환으로 산업 내 변화가 크게 발생하고 업종의 지속적인 성장세를 고려하여 MICE분야의 산업현장의 맞춤형 인력구성을 위해 기 개발된 산업별역량체계(SQF)의 활용 방안을 모색하고자 하였음

○ MICE 분야 직무의 구성

- 직무역량체계 상 컨벤션 분야 직무는 3개의 직무로 구성되며 전시 분야는 7개 구성되었으나, 일부 직무의 중복성과 차별성이 파악됨에 따라 산업계 대상 직무 관련 의견 조사를 실시 하여 직무맵 개선 필요성을 확인함

〈MICE 분야 직무역량체계상 직무 현황〉

직무	컨벤션 기획	컨벤션 운영	컨벤션 지원	전시 기획	전시 마케팅	전시 운영	전시 지원	전시 디자인	전시 시설관 리	전시 물류
산업	컨벤션			전시						

- 전시와 컨벤션 분야는 넓은 의미에서 MICE 산업으로 구분되지만, 세부적으로 행사 형태 및 운영 측면에서 차이가 발생하므로 각각의 분야에서만 요구되는 직무가 발생하는 것으로 파악됨

〈MICE 분야 직무 현황 파악을 위한 산업계 간담회 결과〉

직무	행사 기획	행사 홍보·마케팅	행사 운영	행사 지원	행사 유치·브랜딩	행사 베뉴·시설	전시 특별직무	컨벤션 특별직무
산업	MICE 분야							



□ MICE분야 산업별역량체계 적용 사례

○ 직무역량체계 직무와 NCS 기업활용컨설팅 직무 비교

- MICE분야의 경우 다양한 업종이 융합된 복합산업으로 기 개발된 산업별역량체계(컨벤션, 전시)는 물론 동 산업내 타업종(여행서비스), 타산업(정보, 전자 등)의 개발된 산업별역량체계의 활용도 제고가 요구됨

〈MICE분야 직무역량체계와 기업 직무분석 맵핑〉

개발분야		직무 내용		
컨벤션	<ul style="list-style-type: none"> 컨벤션 기획 	<ul style="list-style-type: none"> 컨벤션 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 컨벤션 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 기타 직무
A기업 (직무 15개)	<ul style="list-style-type: none"> MICE초청관리 의료관광 마케팅 전략기획 	<ul style="list-style-type: none"> 투어 	<ul style="list-style-type: none"> 영업지원 매출관리 인사노무 총무 회계 	<ul style="list-style-type: none"> 상용항공권 선원항공권 마이스항공권 상용연계 및 ICT 항공사업관리
B기업 (13개)	<ul style="list-style-type: none"> 경영기획 회의기획 이벤트기획 일반영업 해외영업 	-	-	<ul style="list-style-type: none"> IT마케팅 IT기술영업 정보기술전략 SW제품기획 클라우드솔루션 아키텍처 IT시스템관리 UI/UX엔지니어링 여객운송
E기업 (직무 12개)	<ul style="list-style-type: none"> 경영기획 일반영업 해외영업 	<ul style="list-style-type: none"> 광고 	<ul style="list-style-type: none"> 인사 	<ul style="list-style-type: none"> SW제품기획 IT기술영업 IT마케팅 개인정보보호 클라우드솔루션 아키텍처 IT시스템관리 UI/UX엔지니어링

주1. 기타 직무란 직무역량체계에 포함되지 않는 직무를 의미함

□ 시사점

- **직무 모듈화 필요:** MICE는 NCS분류상 컨벤션(회의기획, 전시기획, 이벤트 기획) 외 여행서비스 관련 업무까지 포괄한 복합산업으로 직무의 모듈화 구축을 통해 기업 특성에 따른 활용도 제고 필요

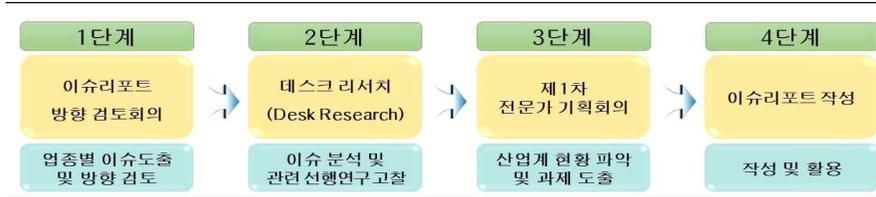
- **산업의 영역 구분 필요:** 산업의 복합화로 정보, 여행 업종 내 직무가 나타났는데, 이에 따라 산업계 인적자원의 기준을 제시하기 위해 각각의 업종별로 중복영역을 파악하고 나아가 소관 범위를 중심으로 명확한 범위를 설정이 요구됨

Chapter 1. 개요

Section 1.1 이슈 선정의 절차

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 2023년도 3분기 이슈리포트 작성을 위하여 다음과 같은 프로세스를 통하여 이슈리포트를 작성하였으며, 현재 산업의 특성을 반영한 관련 자료의 분석을 통해 시사점(추진과제 등)을 도출하고, ISC의 역할 및 산업계 필요한 후속 조치를 제시하고자 함

【그림1】 2023년 3분기 이슈리포트 주제 선정 프로세스



1단계: 이슈리포트 방향 검토회의

- ISC 사무국 구성원 중심의 관광·레저산업 2023년도 3분기 이슈리포트 방향 검토회의: 2023년 NCS기업활용컨설팅 사업 결과를 기반으로 산업현장에서 활용하고 있는 직무과업, SQF의 직무역량체계 활용방안 모색

2단계: 데스크 리서치(Desk Research)

- 이슈리포트 작성을 위한 국내외 문헌 및 사례 분석 등 데스크 리서치 실시: 역량 모델링 관련 연구 논문, NCS 기업활용컨설팅 사업 컨설팅보고서, SQF개발 및 개선 사업 매뉴얼 등

3단계: 제1차2차 전문가 회의

- ISC의 분야별 외부 전문가 인력풀(NCS기업활용컨설팅 컨설턴트, SQF개발 및 개선 위원)을 활용하여 도출된 이슈에 대한 기획회의를 진행하여 선정된 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

Section 1.2 연구의 배경 및 목적

1.2.1 연구의 배경

- 관광·레저산업은 코로나19 엔데믹으로 국가간 이동 제한 및 각국의 코로나19 관련 규제가 완화됨에 따라 펜데믹 3년의 기간 동안 억눌렸던 국내·외 관광객들의 국내 관광·레저 활동의 수요가 급격히 증가했고, 국내의 경우 2022년부터 서서히 시장의 회복세를 보임
 - 그 중 국내·외 관광객들의 여행추세를 살펴보면 사회적 거리두기 등의 방역당국의 규제가 완화된 2022년을 기점으로 전년대비 높은 증가추세를 보이는데, 이는 실제 관광객들의 적극적인 활동을 가능케 하였음

【표1】 국내·외 관광객 여행 추세(2020-2023)

구분	방한 외래관광객(명)/ 성장률(%)	국민 해외관광객(명)/ 성장률(%)	비고
2020	2,519,118(-85.6)	4,276,006(-58.1)	
2021	967,003(-61.6)	1,222,541(-71.4)	
2022	3,198,017(230.7)	6,554,031(436.1)	
2023	4,430,796(446.9)	9,931,475(635.9)	

주1. 2023년은 6월까지를 기준으로 함

주2. 성장률은 전년 대비 성장률을 의미함

자료 : 관광지식정보시스템(www.tourgo.or.kr)

- 이렇듯 회복세를 보이는 관광·레저산업은 분야별로 특성을 보이며 회복세의 차이가 나타났고, 그 중 MICE분야가 두각을 보이는데, 이는 코로나19로 인해 대면행사의 어려움을 극복하기 위한 시스템의 도입, 즉 디지털 전환을 통한 행사개최(하이브리드)로 환경변화에 적극적으로 대응하였으며, 실제로 사업체 수도 증가함

【표2】 국제회의업 사업체 수(2020-2023)

구분	2019	2020	2021	증감률(%)
관광·레저산업	33,325개	32,015개	33,533개	4.8
국제회의업	1,040개	1,110개	1,201개	8.2

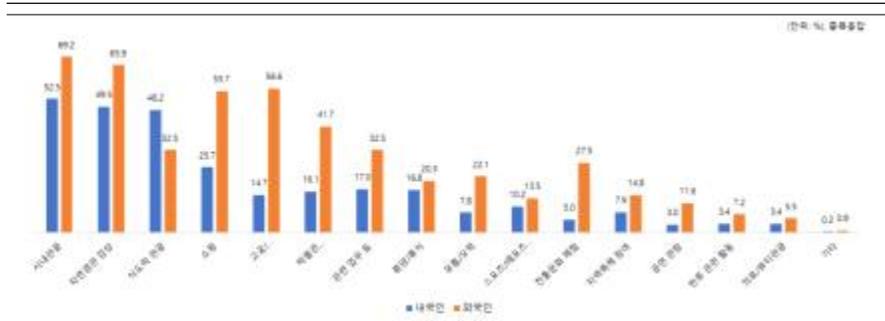
주1. 관광·레저산업의 경우 관광진흥법상 관광사업체(7개분야)의 총합계 임

주2. 국제회의업의 경우 관광진흥법상 관광사업 중 국제회의업에 관한 수치로, MICE분야 전체를 포괄하지 않았음

자료 : 문화체육관광부(2022). 2021년 기준 관광사업체조사 보고서

- 이러한 MICE산업은 국내를 넘어 세계적으로 가장 큰 회복세를 전망하고 있으며, 『2023 Global Meetings and Events forecast』 내용에 따르면 코로나 이전 수준으로 돌아올 것으로 예상함^[1]
 - 또한 국내의 관련 전문가들도 대면행사의 급증을 예상하며, 마이스 시장이 2,000조로 커진다고 전망함(NEWS H, 2023.06.01.)^[2]
 - 여기서 주목할 점은 MICE산업은 단순 회의나 전시에서 그치지 않고 그로 인한 관광·레저분야 전반에 긍정적인 파급효과를 나타낸다는 점임

【그림2】 미팅&컨벤션 오프라인 참가자의 개최지역 내 참여한 관광활동



자료: MICE지식마당 홈페이지(<https://k-mice.visitkorea.or.kr>)

- 따라서 관광·레저산업 중 가장 두각을 나타내는 MICE분야의 지속적인 성장세를 고려하여, 관련한 산업현장의 맞춤형 인력구성을 위해 기 개발된 산업별역량체계(SQF)의 활용방안 제시가 필요함

1.2.2 연구의 목적

- MICE분야의 산업별역량체계(SQF) 활용방안 도출
 - 현재 개발된 마이스 분야, 즉 NCS 분류체계의 120303.컨벤션(회의, 전시, 이벤트) 중심으로 개발된 산업별역량체계(SQF)의 활용방안 제시
- MICE분야의 산업별역량체계(SQF) 활용을 위한 ISC 역할 제시
 - 관광·레저산업 전반에 긍정적인 영향을 미치는 MICE분야의 효율적인 인력구성 및 발전을 지원하기 위한 정책 방향 및 ISC 역할 제시

[1] 『2023 Global Meetings and Events forecast』는 북미, 유럽, 라틴아메리카, 아시아태평양 등 대륙별 회의 전문가 502명을 대상으로 조사되었음(MICE지식마당/<https://k-mice.visitkorea.or.kr>)

[2] 한양대학교 이훈 교수의 마이스 시장에 대한 코멘트 “엔데믹으로 글로벌 대면행사 폭발.. 마이스 시장 2천조로 커진다.” 내용 일부 발췌(<https://www.newshyu.com>)

Chapter 2. 관광·레저분야 산업별역량체계 개발현황

Section 2.1 산업별역량체계(SQF) 이해

2.1.1 산업별역량체계(SQF)란?

- 산업별역량체계(Sectoral Qualifications Framework, 이하 ‘SQF’)란 “산업분야별로 현장에서 통용되는 직무를 도출하여 표준화하고, 직무수행에 필요한 능력을 구조화한 것으로, 국가직무능력표준(NCS) 등을 토대로 교육훈련-학위-자격-경력을 연계하여 활용하는 체계”를 의미함
- SQF는 ①직무맵(Job Map), ②직무역량체계(Competency Map), ③역량인정방안(Qualification Linkage)의 단계로 개발됨
 - 직무맵³⁾은 노동시장 분석 후, ISC 소관분야를 일반적인 근로자의 경력이동이 가능한 범위인 산업분야(Sector)로 구분하고, 산업현장에서 통용되는 직무와 함께 직무별로 입직부터 승진을 통해 도달할 수 있는 수준의 범위를 제시하는 것임(핵심 요소: 직무, 수준, 직무의 수준범위)
 - 직무역량체계는 산업분야(Sector)별로 노동시장 및 인력양성 현황 검토를 통해 직무맵의 적절성을 검토하고 구체적으로 수준별 직무마다 요구하는 직무능력을 구조화하여 직무역량체계를 구성하는 것임(핵심 요소: 직무, SQF수준, 수준별직무, 수준별직무 요구역량정의, 경력이동체계도)
 - 역량인정방안은 직무역량체계를 활용하여 해당 산업분야와 관련된 학위과정, 교육훈련과정, 자격이 각 수준별직무에서 요구하는 직무역량을 교육훈련·평가하는지 판단하여 적합한 역량인정방안을 서로 연계하는 것을 의미함(핵심 요소: 인증기준, 인증절차, 역량인정연계표)
- 산업별역량체계의 단계별 산출물은 직무맵, 직무역량체계, 역량인정방안으로 구분되며, 순차적으로 개발됨
- 직무맵은 직무역량체계를 개발하기 위한 기본 틀이 되며, 직무역량체계는 개인의 직무역량을 인정하는 다양한 역량인정방안을 비교하는 기준이 됨

[3] 관광·레저ISC는 NCS 기반 ‘직무맵’을 중심으로 산업계 인력·숙련수요 조사, NCS 개발·개선, 산업별 직무역량체계(SQF) 개발 등을 위한 기초자료로 활용하고 있음

2.1.2 산업별역량체계(SQF) 단계별 결과물 예시

- 산업별역량체계의 단계별 산출물은 직무맵, 직무역량체계, 역량인정방안으로 구분되며, 순차적으로 개발됨
- 직무맵은 직무역량체계를 개발하기 위한 기본 틀이 되며, 직무역량체계는 개인의 직무역량을 인정하는 다양한 역량인정방안을 비교하는 기준이 됨

【표3】 단계별 결과물 예시

직무맵(Job Map)																																										
내용	<ul style="list-style-type: none"> • 해당 산업에서 통용되는 직무를 도출하여 표준화하고 수준범위를 설정한 것 																																									
주요 구성요소	<ul style="list-style-type: none"> • 직무, 수준, 직무의 수준 범위 	<table border="1"> <tr> <td>수준</td> <td>직무</td> <td>직무1</td> <td>직무2</td> <td>직무3</td> <td>직무4</td> <td>직무5</td> <td>직무6</td> <td>직무7</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>하위 산업분야</td> <td></td> <td>하위산업분야 a</td> <td>하위산업분야 b</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>산업분야B</td> <td></td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>산업분야</td> <td></td> <td colspan="2">산업분야A</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>소관분야</td> <td></td> <td colspan="2">○○○ ISC 소관분야</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> </table>	수준	직무	직무1	직무2	직무3	직무4	직무5	직무6	직무7	...	하위 산업분야		하위산업분야 a	하위산업분야 b				산업분야B		...	산업분야		산업분야A							...	소관분야		○○○ ISC 소관분야							...
수준	직무	직무1	직무2	직무3	직무4	직무5	직무6	직무7	...																																	
하위 산업분야		하위산업분야 a	하위산업분야 b				산업분야B		...																																	
산업분야		산업분야A							...																																	
소관분야		○○○ ISC 소관분야							...																																	
직무역량체계(Competency Map)																																										
내용	<ul style="list-style-type: none"> • 해당 산업의 직무별, 수준별 요구역량이 정의된 체계 																																									
주요 구성요소	<ul style="list-style-type: none"> • 직무, SQF수준, 수준별직무, 수준별직무 요구역량정의, 경력이동체계도, 직무기술서 	<table border="1"> <tr> <td>SQF 수준</td> <td>직무</td> <td>직무1</td> <td>직무2</td> <td>직무3</td> <td>직무4</td> <td>직무5</td> <td>직무6</td> <td>직무7</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>하위 산업분야</td> <td></td> <td>하위산업분야 a</td> <td>하위산업분야 b</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>산업분야B</td> <td></td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>산업분야</td> <td></td> <td colspan="2">산업분야A</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>소관분야</td> <td></td> <td colspan="2">○○○ ISC 소관분야</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> </table>	SQF 수준	직무	직무1	직무2	직무3	직무4	직무5	직무6	직무7	...	하위 산업분야		하위산업분야 a	하위산업분야 b				산업분야B		...	산업분야		산업분야A							...	소관분야		○○○ ISC 소관분야							...
SQF 수준	직무	직무1	직무2	직무3	직무4	직무5	직무6	직무7	...																																	
하위 산업분야		하위산업분야 a	하위산업분야 b				산업분야B		...																																	
산업분야		산업분야A							...																																	
소관분야		○○○ ISC 소관분야							...																																	
역량인정방안(Qualification Linkage)																																										
내용	<ul style="list-style-type: none"> • 직무역량체계를 토대로 학위, 자격, 직업훈련 이수결과, 현장경력 등을 연계한 것 																																									
주요 구성요소	<ul style="list-style-type: none"> • 학위, 교육훈련, 자격, 경력 등의 인증 요건 	<table border="1"> <tr> <td>SQF 수준</td> <td>직무</td> <td>직무1</td> <td>직무2</td> <td>직무3</td> <td>직무4</td> <td>직무5</td> <td>직무6</td> <td>직무7</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>하위 산업분야</td> <td></td> <td>하위산업분야 a</td> <td>하위산업분야 b</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>산업분야B</td> <td></td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>산업분야</td> <td></td> <td colspan="2">산업분야A</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>소관분야</td> <td></td> <td colspan="2">○○○ ISC 소관분야</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> </table>	SQF 수준	직무	직무1	직무2	직무3	직무4	직무5	직무6	직무7	...	하위 산업분야		하위산업분야 a	하위산업분야 b				산업분야B		...	산업분야		산업분야A							...	소관분야		○○○ ISC 소관분야							...
SQF 수준	직무	직무1	직무2	직무3	직무4	직무5	직무6	직무7	...																																	
하위 산업분야		하위산업분야 a	하위산업분야 b				산업분야B		...																																	
산업분야		산업분야A							...																																	
소관분야		○○○ ISC 소관분야							...																																	

자료: 한국산업인력공단(2023.) 산업별역량체계(SQF) 설계 매뉴얼 발췌하여 작성

Section 2.2 관광레저분야 산업별역량체계 개발 현황

- 관광레저ISC의 주요 소관 범위는 NCS를 기준으로 [대분류. 12. 이용·숙박·여행·오락스포츠 / 24. 농림어업] 내 결혼서비스, 여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스, 농촌개발 등 다양한 범위를 중심으로 직무중심 노동시장을 구현하기 위해 노력하고 있음
 - 관광레저ISC 소관 분야 기준으로 숙박(2019년), 컨벤션(2020), 전시(2021), 카지노(2022) 분야의 산업별역량체계를 개발하였으며, 2023년 여행분야 S QF 신규 개발, 숙박분야 SQF 개선, 카지노분야 역량인정방안 마련(활용) 및 현장확산지원(교육과정개발)을 진행하고 있음

【표4】 관광레저ISC 산업별역량체계(SQF) 단계별 개발 현황

개발분야	1단계 직무맵	2단계 직무역량체계	3단계 역량인정방안	개발결과물
숙박서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 2019년 개발 • 2022년 개선 	<ul style="list-style-type: none"> • 2023년 개발 		<ul style="list-style-type: none"> • 직무맵 • 직무역량체계
컨벤션	<ul style="list-style-type: none"> • 2020년 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 2020년 개발 		<ul style="list-style-type: none"> • 직무맵 • 직무역량체계
전시산업	<ul style="list-style-type: none"> • 2021년 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 2021년 개발 		<ul style="list-style-type: none"> • 직무맵 • 직무역량체계
카지노	<ul style="list-style-type: none"> • 2021년 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 2022년 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 2023년 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 직무맵 • 직무역량체계 • 역량인정방안
여행	<ul style="list-style-type: none"> • 2022년 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 2023년 개발 		<ul style="list-style-type: none"> • 직무맵 • 직무역량체계
유원시설	<ul style="list-style-type: none"> • 2023년 개발(예정) 			<ul style="list-style-type: none"> • 직무맵
크루즈	<ul style="list-style-type: none"> • 2023년 개발(예정) 			<ul style="list-style-type: none"> • 직무맵

자료: 연구자 작성

- 관광레저산업 분야 SQF 단계별 개발 현황은 다음과 같음
 - 1단계 직무맵 개발완료: 숙박산업, 컨벤션산업, 전시산업, 카지노산업, 여행업 (총 5개 분야)
 - 2단계 직무역량체계 개발완료: 컨벤션산업, 전시산업, 카지노산업 (총 3개 분야)
 - 3단계 역량인정방안: 카지노산업 2023년 개발 진행 중

Section 2.3 MICE분야 직무역량체계 개발현황

2.3.1 MICE란?

- MICE란 Meetings(회의), Incentives Travel(포상여행), Conventions(컨벤션), Exhibitions/Events(전시/이벤트)의 약자임

【그림3】 MICE란



자료: 한국관광공사 홈페이지(<https://k-mice.visitkorea.or.kr>)

- Meetings: 아이디어 교환, 토론, 정보교환, 사회적 네트워크 형성을 위한 각종 회의
 - Incentives Travel: 직원들의 성과에 대한 보상 및 동기부여를 위한 순수 보상 여행 및 보상 관광 회의로서, 외국에서 국내로 오는(Inbound) 외국인이 10명 이상 참가하며 국내 숙박시설에서 1박 이상 체류하는 보상관광
 - Conventions: 아이디어 교환, 토론, 정보교환, 사회적 네트워크 형성을 위한 각종 회의
 - Exhibitions: 유통·무역업자, 소비자, 일반인 등을 대상으로 판매, 홍보, 마케팅 활동을 하는 각종 전시회
 - Events: 통상 특정 목적을 갖고 특정 기간에 특정 장소에서 개최되는 행사 총칭
- MICE산업은 위에서 보는 바와 같이 기존의 특정 산업분류로 국한하기 어려우며, 특정산업이 아닌, 회의, 여행, 박람회, 이벤트 등 복합적인 분야를 포괄하는 복합 산업 분야라고 할 수 있음
 - 기존의 MICE분야의 산업분류는 관광진흥법상 관광사업(국제회의업), 한국표준산업분류 관광산업특수분류(국제회의기획업, 국제회의시설업), 한국표준산업분류(전시, 컨벤션 및 행사 대행업), 한국고용직업분류(상품기획자, 광고·홍보 전문가), 국가직무능력표준(컨벤션-회의기획, 전시기획, 이벤트 기획)으로 살펴볼 수 있음^[4]

【그림4】 MICE분야 산업분류 연계표

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥업상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(MECO) 2018	관광진흥업	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
MICE 분야	국제회의 기획업	전시 컨벤션 및 행사 대행업	상품 기획자	국제회의업	컨벤션	회의기획
	국제회의 시설업	전시 컨벤션 및 행사 대행업	광고홍보 전문가			전시기획

자료: 관광·레저산업인적자원개발위원회(2023), 2023년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서 재인용

2.3.2 MICE분야 직무역량체계 개발현황

- MICE분야의 개발된 직무역량체계는 컨벤션, 전시산업을 중심으로 개발되었음

【그림5】 MICE분야 직무역량체계 개발 현황

8											
7											
6											
5											
4											
3											
2											
1											
수준/직무	컨벤션 기획	컨벤션 운영	컨벤션 지원	전시 기획	전시 마케팅	전시 운영	전시 지원	전시 디자인	전시 시설 관리	전시 물류	
산업	컨벤션			전시							
직무맵	2020년			2021년							
NCS	세	01. 회의 기획	03. 이벤트 기획	02. 전시기획							
	소	03. 컨벤션									
	중	03. 관광·레저									
	대	12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠									

자료: 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2023), 2023년도 관광·레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석 보고서

[4] 이밖에 전시시설업, 전시주최업, 전시디자인설치업, 전시서비스업 등 다양한 업종이 MICE산업에 포함됨

- 컨벤션 SQF는 각종 컨벤션(국제회의, 기업회의, 이벤트 등) 개최에 있어 요구되는 직무 및 능력단위를 나타내며, NCS세분류 ‘회의기획’, ‘이벤트 기획’을 포함하고 있음
- 컨벤션 분야 직무역량체계 직무구성: 3개 직무(컨벤션 기획, 컨벤션 운영, 컨벤션 지원)로 구성되며, 직무 및 수준 구성과 직무정의는 다음과 같음

【그림6】 컨벤션 분야 직무역량체계 직무별 수준 구성

8				
7				
6				
5				
4				
3				
2				
1				
수준	직무	컨벤션 기획	컨벤션 운영	컨벤션 지원
	직무분야	-		
	산업	컨벤션 산업		

자료: 한국MICE협회(2020), 컨벤션분야 산업별역량체계(SQF) 신규개발 결과보고서, 재인용

【표5】 컨벤션 분야 직무역량체계 직무별 정의 및 키워드

직무	정의	키워드
컨벤션 기획	컨벤션 기획은 국제회의 및 국내회의를 유치 또는 신규 개발하고 개최를 위한 기획서 작성, 회의 프로그램 설계, 예산 및 후원사 관리, 계약관리, 프로젝트 인적관리 등을 통해 컨벤션을 개최할 수 있는 업무를 수행하는 일	회의기획 문화콘텐츠기획 구매조달 프로젝트관리
컨벤션 운영	컨벤션 운영은 출연진 섭외 및 관리, 연사 및 주요인사 관리와 의전, 참가자의 등록 및 숙박 관리, 제작물 기획, 홍보 마케팅, 행사장 현장 조성 등의 업무를 수행하는 일	회의기획 이벤트기획 문화콘텐츠기획 접객서비스, 비서
컨벤션 지원	컨벤션 지원은 컨벤션 운영 시 발생될 수 있는 위기를 관리하고, 현장 인력 관리, 현장 사무국 조성, 식음료, 숙박, 수송, 관광 및 협력사관리 등의 업무를 수행하는 일	회의기획 이벤트기획 사무행정

자료: 한국MICE협회(2020), 컨벤션SQF 개발보고서

- 전시SQF는 NCS세분류는 각종 전시 및 박람회 개최에 있어 요구되는 직무 및 능력단위를 나타내며, NCS 세분류 ‘전시기획’을 포함하고 있음

- 전시분야 산업별역량체계 직무구성: 총 7개 직무(전시기획, 전시마케팅, 전시운영, 전시지원, 전시디자인, 전시시설관리, 전시물류)로 구성되며, 직무 및 수준의 구성과 정의는 다음과 같음

【그림7】 전시 분야 직무역량체계 직무별 수준구성

8								
7								
6								
5								
4								
3								
2								
1								
수 준	직무	전시 기획	전시 마케팅	전시 운영	전시 지원	전시 디자인	전시 시설관리	전시 물류
	직무분야 산업	- 전시산업						

자료: 한국전시산업진흥회(2021), 전시분야 산업별역량체계(SQF) 신규개발 결과보고서, 재인용

【표6】 전시 분야 직무역량체계 직무별 정의 및 키워드

직무	키워드	키워드
전시 기획	전시기획은 기존 전시회 및 타당성 있는 신규 전시회를 개발·개최하기 위한 기본계획 수립, 예산관리 등 전시회의 전반적 목표와 전략을 설정하고, 개최 방향을 기획하는 업무를 수행하는 일	문화콘텐츠기획 신규사업 기획
전시 마케팅	전시마케팅은 전시회의 목표고객인 참가업체와 참관객(바이어)을 발굴하여 유치하기 위해 계획과 전략을 수립하고, 광고·홍보수단 등을 이용하여 고객에게 전시회를 인식시키는 브랜딩 및 전시회의 목표달성을 위한 마케팅 업무를 수행하는 일	전시마케팅 계획 고객창출 고객관리
전시 운영	전시운영은 전시 기획의도에 따라 최대의 성과를 도출하기 위해 필요한 운영인력 및 운영사항을 종합적으로 관리·감독하며, 다양한 부대행사와 프로그램 등을 계획하고 실행하는 업무 전반을 수행하는 일	회의인력관리 현장 인력 관리
전시 지원	전시지원은 참가업체와 참관객의 원활한 전시회 참가를 위한 전시장 안전 관리 및 협력업체 관리, 의전·수송·관광·이벤트 등 전시회에 수반되는 각종 사항을 지원하는 업무를 수행하는 일	상업공간물 안전관리 유원시설이벤트운영 의전수송관광·이벤트 관리
전시 디자인	전시디자인은 전시장에서 전시물과 수요자간의 효과적 커뮤니케이션을 극대화 하기 위해 클라이언트의 요구사항을 바탕으로 전시콘텐츠 수요자와 공급자의 요구에 맞게 창의적 전시공간을 기획·설계·설치·해체하는 업무를 수행하는 일	전시디자인 서비스경험디자인 실내디자인
전시 시설관리	전시시설관리는 전시회를 유지하고, 전시공간을 배정하며, 지역랜드마크로서 전시시설을 홍보·관리하고, 전시회 기간 중 화물데크·주차시설·입점업체 포함 전시장 출입 및 안전점검 등 현장을 관리하는 업무를 수행하는 일	브랜드관리 부대시설관리 안전품질관리
전시 물류	전시물류는 전시회 클라이언트(국내 및 해외 참가업체)의 요구에 따라 전시 주최자와 협의하여 물류관리계획을 수립하고, 전시품의 통관 및 보세구역 설영을 실시하며, 전시품의 전시회 반입·반출을 수행하는 일	스마트물류통합관리 항공화물운송서비스 수출입관리

자료: 한국전시산업진흥회(2021), 전시분야 산업별역량체계(SQF) 신규개발 결과보고서, 재인용

2.3.3 MICE 분야 직무 관련 산업계 의견 청취

- 앞서 살펴본 바와 같이 과거 개발된 거시적 측면의 “산업별역량체계 표준직무”는 실제 기업 현장에서 구성되는 직무와 차이가 발생하고 있는 것으로 나타남
 - 즉 산업현장의 다양한 직무들은 변화하는 내·외부 환경에 대처하기 위해 유동적으로 변화하는 것으로 나타남
 - 디지털 전환에 따른 산업현장의 융·복합화와 MICE 산업은 복합산업인 산업적 특성이 반영된 결과로 파악됨
- 따라서 관광·레저ISC는 NCS 기업활용 컨설팅을 통해 축적된 기업들의 직무 관련 데이터를 활용하여 개발된 표준직무(직무맵)과 비교하고, 나아가 현장성이 반영된 표준직무(직무맵)을 활용하기 위한 기틀을 마련하고자 하였음
 - 목적: MICE 분야 직무 분야를 파악하고 이에 따른 SQF 개선 및 활용을 위한 기초자료를 구축하고자 함
 - 주요 개선진: 한국MICE협회, 기업 4개, 교육계 1개를 대상으로 진행함

【표7】 MICE 분야 주요 직무 파악을 위한 산업계 간담회 대상

구분	소속	직위	성명	비고
산업계	한국MICE협회	팀장	이○○	참여기관
	XX인터네셔널	대표	강○○	NCS 기업활용컨설팅
	XX터스	매니저	서○○	NCS 기업활용컨설팅
	XXX 피플	본부장	장○○	NCS 개발진
	XX컨벤션센터	팀장	홍○○	시설업
교육계	XX여자대학교	교수	허○	-

- 앞서 현황을 통해 살펴본 바와 같이 MICE 산업은 현재 NCS 분류체계 내에서 120303. 컨벤션으로 회의, 전시, 이벤트 분야가 하나의 소분류로 구성되는 반면, SQF에서는 컨벤션과 전시 분야로 구분되어 개발됨
- 이에 따라 본 간담회를 통해 개발된 컨벤션, 전시 분야에서 공통으로 파악되는 직무를 파악하고 또한 SQF 개발 결과의 상호 연계 방안을 살펴보는 등 컨벤션, 전시 분야의 SQF 개발 결과를 점검하는데 목적성을 가지고자 하였음
 - NCS 기업활용컨설팅 기업 참여 기업과 비참여기업과 시설업에 해당하는 컨벤션센터를 포함하여 MICE 산업 내 다양한 직무를 파악하고자 노력함

- 컨벤션과 전시의 SQF 개발 결과는 각각 기획, 운영, 지원에 해당하는 직무가 공통적으로 포함되고 있으나 산업현장에서는 기획과 운영과 관련한 직무의 세분화가 강조되는 것으로 파악됨
 - 즉 코로나19 이후 디지털 전환이 가속화되는 등 환경변화로 다양한 신기술이 접목된 하이브리드(온라인, 오프라인) 행사가 등장함에 따라 이에 발맞춘 직무 현황 파악이 필요함
 - 운영과 관련한 홍보·마케팅은 영상 콘텐츠, SNS 등 다양한 신기술이 접목으로 다양화되는 추세로 별도의 직무로 운영되는 것으로 파악됨
 - 기획과 관련하여 MICE 산업은 최근 정부의 부산 엑스포 유치에 위한 노력과 같은 사례처럼 지역을 넘어 국가 브랜딩의 중요성이 강조되며 실제 기업에서도 별도의 직무로 중요성을 강조하므로 세분화가 필요함
 - 전시와 컨벤션은 공통적으로 회의 및 행사개최를 위한 장소가 매우 중요하여 일반적으로 호텔, 컨벤션센터 등 높은 수용인원이 요구됨에 따라 베뉴·시설에 대한 직무 세분화가 필요함
- 한편 전시와 컨벤션 분야는 넓은 의미에서 MICE 산업으로 구분되지만, 세부적으로 행사 형태 및 운영 측면에서 차이가 발생하므로 각각의 분야에서만 요구되는 직무가 발생하는 것으로 파악됨
 - 일례로 전시는 물류와 관련한 직무가 차이가 발생하고 컨벤션 분야는 연사 섭외, 공식 행사, 프리 투어 및 포스트 투어와 같은 프로그램 기획에서 차이가 나타나는 것으로 파악됨
- 산업계 간담회를 통해 도출된 MICE 분야 주요 직무 총 8개로 파악되었으며 기존 행사와 관련한 기획, 운영, 지원을 중심으로 홍보·마케팅, 유치·브랜딩, 베뉴·시설, 전시 특별직무, 컨벤션 특별직무가 도출되었음
 - 기존 SQF 공통 직무: 기획, 운영, 지원
 - 신규 직무: 홍보·마케팅, 유치·브랜딩, 베뉴·시설, 전시·컨벤션 특별직무

【표8】 MICE 분야 직무 현황 파악을 위한 산업계 간담회 결과

분야	주요 직무							
	행사 기획	행사 홍보·마케팅	행사 운영	행사 지원	행사 유치·브랜딩	행사 베뉴·시설	전시 특별직무	컨벤션 특별직무
MICE								

자료: 연구자 작성

Chapter 3. MICE분야 직무역량체계 적용 사례

Section 3.1 직무역량체계와 NCS활용사업 직무 비교

3.1.1 직무역량체계 직무와 NCS 기업활용컨설팅 직무 비교

- 본 보고서의 주요 목적은 SQF 결과물을 산업현장에 도입하고 활용할 수 있는 방안을 모색하는 것으로 앞서 SQF 개발 결과물과 산업계 직무 현황을 살펴보았으며 본 장에서는 NCS 기업활용컨설팅 내 SQF 특화 컨설팅 사례를 중심으로 파악하고자 하였음
- 관광·레저ISC는 NCS활용 및 확산을 위한 사업에 적극적으로 참여하고 있으며, 2016년부터 2022년까지 170개 기업을 대상으로 NCS 기업활용컨설팅 사업^[5]을 수행하고 있으며, 2023년도 30개 기업 대상 컨설팅을 수행하여 총 200개의 기업을 진행함
 - MICE 분야는 15개 기업으로 총 7.5%의 비율로 나타남

[표9] 관광·레저ISC NCS기업활용컨설팅 수행 현황(2016~2023)

연도	기업 유형(업체수)		컨설팅 유형 및 직무 수	
	총 기업 수	기업 유형(수)	컨설팅 유형	직무 수
2016	10개	▪ 숙박서비스(10개)	재직자 훈련/종합활용1	3개
2017	10개	▪ 숙박서비스(10개)	종합활용1	3개
2018	30개	▪ 숙박서비스(10개) ▪ 휴양콘도미니엄업(2개) ▪ 외식업(5개) ▪ 유원시설업(1개) ▪ 카지노업(1개) ▪ 전시기획(1개)	종합활용1·2	3개
2019	40개	▪ 숙박서비스(30개) ▪ 여행업(3개) ▪ 국제회의업(5개) ▪ 전시기획(2개)	종합활용1	3개
2020	30개	▪ 숙박서비스업(26개) ▪ 리조트업(2개) ▪ 국제회의업(1개) ▪ 전시기획(1개)	종합활용1	4~6개

[5] NCS기업활용컨설팅 사업은 기업의 NCS 활용·지원을 위하여 중소·중견기업을 대상으로 직무분석, 역량 모델링 등 기업 맞춤형 NCS 컨설팅 지원을 통해 기업의 직무중심 HR체계를 마련하여 공정한 직무중심 사회 구현 하고자 하는 사업임

2021	30개	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 숙박서비스업(26개) ▪ 골프·리조트업(2개) ▪ 여행업(1개) ▪ 유원시설업(1개) 	기본+확장형	전체 직무
2022	20개	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 숙박서비스업(17개) ▪ 요가업(1개) ▪ 웨딩업(1개) ▪ 운송업(1개) 	기본+확장형	전체 직무
2023	30개	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 숙박서비스업(22개) ▪ 국제회의업(5개) ▪ 구내식당업(1개) ▪ 용역업체(2개) 	기본+확장형	전체 직무

자료: 연구자 재작성

- 관광·레저ISC는 2022년 3분기 이슈리포트를 통해 산업별역량체계의 표준직무와 기업현장의 직무간 차이를 도출하여, 표준직무의 개선과 그에 따른 직무역량체계의 개선사업을 수행함(숙박서비스 분야)
- 이에 따라 현재 관광·레저분야의 핵심산업으로 부상하고 있는 MICE분야의 기업의 현장형 표준직무 도출이 요구됨
 - 사업의 실효성 제고를 위해 참여기업별 전직무 분석을 실시한 2021년도 이후 참여 기업을 대상으로 진행되었으며, 2023년도 참여한 총 5개 기업의 직무를 비교하였음
- 비교에 앞서 먼저 기 개발된 MICE분야의 산업별역량체계는 컨벤션분야와 전시분야로 2개 분야에서 개발됨에 따라 직무특성을 고려한 맵핑작업을 진행하였음

【표10】 MICE분야 직무역량체계 맵핑

개발분야		직무 내용		
컨벤션 분야	• 컨벤션 기획	컨벤션 운영	• 컨벤션 지원	
전시 분야	• 전시 기획	전시 마케팅	• 전시지원	• 전시 디자인
		전시 운영	• 전시 시설관리	• 전시 물류

자료: 연구자 작성

- 컨벤션 분야의 경우 총 3개 직무로 개발되었고, 전시분야의 경우 7개 직무로 개발되어 직무특성을 고려하여 컨벤션 직무기준으로 큰 틀을 구성하였음(거시적 차원 직무분석)
- 5개의 MICE분야 기업 역시 큰 틀 안에서 직무를 맵핑하고, 기업별 특성을 고려한 추가 직무를 도출하고 하였음

【표11】 MICE분야 직무역량체계와 기업 직무분석 맵핑

개발분야		직무 내용		
컨벤션	<ul style="list-style-type: none"> 컨벤션 기획 	<ul style="list-style-type: none"> 컨벤션 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 컨벤션 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 기타 직무
전시	<ul style="list-style-type: none"> 전시 기획 	<ul style="list-style-type: none"> 전시 마케팅 전시 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 전시지원 전시 디자인 전시 시설관리 전시 물류 	<ul style="list-style-type: none"> 기타 직무
A기업 (직무 15개)	<ul style="list-style-type: none"> MICE초청관리 의료관광 마케팅 전략기획 	<ul style="list-style-type: none"> 투어 	<ul style="list-style-type: none"> 영업지원 매출관리 인사노무 총무 회계 	<ul style="list-style-type: none"> 상용항공권 선원항공권 마이스항공권 상용연계 및 ICT 항공사업관리
B기업 (13개)	<ul style="list-style-type: none"> 경영기획 회의기획 이벤트기획 일반영업 해외영업 	-	-	<ul style="list-style-type: none"> IT마케팅 IT기술영업 정보기술전략 SW제품기획 클라우드솔루션 아키텍처 IT시스템관리 UI/UX엔지니어링 여객운송
C기업 (직무 5개)	<ul style="list-style-type: none"> MICE기획 인바운드 기획 	<ul style="list-style-type: none"> MICE운영 인바운드 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 사업지원 	-
D기업 (직무 3개)	<ul style="list-style-type: none"> 비즈니스 이벤트 기획 	<ul style="list-style-type: none"> 비즈니스 이벤트 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 비즈니스 이벤트 지원 	-
E기업 (직무 12개)	<ul style="list-style-type: none"> 경영기획 일반영업 해외영업 	<ul style="list-style-type: none"> 광고 	<ul style="list-style-type: none"> 인사 	<ul style="list-style-type: none"> SW제품기획 IT기술영업 IT마케팅 개인정보보호 클라우드솔루션 아키텍처 IT시스템관리 UI/UX엔지니어링

주1. 기타 직무란 직무역량체계에 포함되지 않는 직무를 의미함

자료: 연구자 작성

- 위의 결과를 살펴보면, 거시적 차원의 직무의 틀 안에 무난히 적용이 가능한 기업 (C기업, D기업)이 있고, 나머지 3개 기업의 경우 큰 틀로 제한하기에는 다소 어려움이 있음(A기업, B기업, E기업)
 - MICE 기업은 한 분야의 업종이 아닌 복합산업이고, 또한 최근 코로나19 이슈 및 디지털 전환에 가장 적극적인 대응을 보이는 산업으로 관련 시스템의 활용에 따라 직무에 차이를 보이고 있음

Section 3.2 SQF 특화컨설팅 활용사례

3.2.1 NCS 기업활용컨설팅 내 SQF 특화 컨설팅 활용계획

- 2023년도 NCS활용컨설팅 참여 기업 중 MICE기업 중 1개 기업을 선정하여 기 개발된 MICE분야 산업별역량체계(SQF)를 활용하기 위한 특화 컨설팅을 진행하였음

【표12】 2023년도 NCS기업활용컨설팅 특화 컨설팅 수행계획서(MICE분야 기업)

NCS 특화컨설팅 수행 계획서	
특화컨설팅 수행 계획	
담당 책임 컨설턴트	- 도X영 책임 컨설턴트
특화컨설팅 추진목적	- 팬데믹으로 가장 급변하고 있는 산업이 MICE산업이고, 행사 트렌드 변화에 따른 온라인, 하이브리드 회의는 물론 실감형콘텐츠를 적용한 메타버스 행사도 새롭게 부상하고 있는 만큼 산업별 직무역량 체계를 기반으로한 채용전략 수립 및 재직자 역량 강화를 위한 교육훈련 체계 수립의 필요성이 매우 중요해짐
특화컨설팅 핵심과업	- SQF(컨벤션, 전시분야) 기반 직무분석 및 직무재설계 - 기업 맞춤형 역량인정방안 도출 - SQF 기반 채용 및 교육훈련 도구 개발
참여기업 수요	- 코로나 19이후 행사 트렌드 변화에 따른 온라인 및 하이브리드 행사 전환 등에 따라 산업계의 직무변환이 급격하게 이루어지고 있음 - 이에따른, 산업별 직무역량체계에 따른 인적자원관리 체계 수립 / 신규입사자 채용관리 / 재직자 역량강화에 중점을 둔 컨설팅 희망
컨설팅 추진방향	- 기업 현황분석 - SQF(컨벤션, 전시)기반의 직무분석 - SQF 기반의 직무체계 재설계 - 역량모델링 - SQF 활용 계획 수립 (도출된 직무 역량 및 직무역량체계간 매핑) - SQF 활용 제도설계 (채용제도 수립, 교육훈련과정 개발)
특화컨설팅 세부 추진계획	
책임컨설턴트 선정이유	- 2022 공단 기획 컨설팅 컨벤션 분야 책임컨설턴트 참여 진행 - 2022 우수사례 성과발표회 우수상 수상 기업 책임컨설턴트 참여 - 2019 우수컨설턴트 선정

특화 과업 수행 방법 (실시단계 및 기법 포함)	단계	회차	세부내용	수행방법
	착수 보고 (기획)	1	<ul style="list-style-type: none"> ■ 본 사업 Planning - 컨설팅 업무범위 정의 - 적용방법설계 & 협의 - 세부계획 수립 	회의
	분석·설계	2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현황분석 - HRD 현황분석/HR트렌드 분석 - 요구분석: 조직역량 진단, 경영전략체계 등 ■ SQF 기반의 직무분석 - 역량체계기반의 직무분석 (수준별, 직무별) 	문헌분석 인터뷰 설문조사 Co-Work
		3	<ul style="list-style-type: none"> ■ SQF 기반의 직무재설계 - SQF(컨벤션, 전시)를 활용한 직무체계설계 	
	중간 보고	4	<ul style="list-style-type: none"> ■ 중간보고 및 중간 점검 - 인재육성전략체계 점검 	인터뷰 Co-Work
	설계·개발	5	<ul style="list-style-type: none"> ■ 역량모델링 - I - 역량모델링 계획수립 	문헌분석 인터뷰 설문조사 Co-Work
		6	<ul style="list-style-type: none"> ■ 역량모델링 - II - 역량모델링 결과도출 	
		7	<ul style="list-style-type: none"> ■ SQF 활용 계획 수립 도출 된 직무역량과 직무 역량체계간의 맵핑 기업 맞춤형 직무역량인정방안 개발 	Co-Work
		8	<ul style="list-style-type: none"> ■ SQF 활용 제도설계 (채용, 교육훈련) - SQF 활용 기업맞춤형 채용제도 설계 - SQF 활용 기업맞춤형 교육훈련제도 설계 (연간계획수립, 직무별 훈련과정 개발, 수준별 훈련과정, 개발(직급별), 핵심직무 훈련과정 개발) 	
	최종 보고	9	<ul style="list-style-type: none"> ■ 결과물 보고 및 Review 	Co-Work
사후 관리	10	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사후관리 - 컨설팅 결과를 기반으로 한 인사제도 자문 - 정부지원사업의 지속적 활용방안 컨설팅 - HRD도입, 활용, 고도화 추진방안 컨설팅 	-	

자료: 2023년도 NCS기업활용컨설팅 특화 컨설팅 계획서 알부내용 발췌 인용.

- 관광·레저ISC는 2023년도 NCS 특화컨설팅에 산업별역량체계(SQF) 활용을 위해 컨설팅 부문 중 총 4개 부문(SQF기반의 직무분석, SQF기반 직무재설계, SQF활용 계획 수립, SQF 활용 제도설계)에 기 개발된 산업별역량체계를 활용하고자 하였음

3.2.2 산업별역량체계 NCS 특화컨설팅 활용 결과

- MICE분야 산업별역량체계(SQF)를 활용한 NCS특화컨설팅 활용결과는 당초 계획의 4개 부문(SQF기반의 직무분석, SQF기반 직무채설계, SQF활용 계획 수립, SQF 활용 제도설계)의 적용이 현실적으로 어려움이 있어, 직무분석의 3개 부문(직무조사, 능력단위 구조도, 직무기술서)에 적용하여 그 결과물을 도출함
- SQF기반 직무조사 양식(직무명: 마케팅전략기획)

【그림8】 SQF기반 직무조사 양식

직종	직명	직무명	분류번호	NCS 능력단위	수준 (항목)		NCS능력단위요소	NCS 활용		미 활용	자체 개발	
					NCS	가점		유사 재분류	타세 분류			
관광업	마케팅 전략 기획		02010301 02_21v5	영업기획	5	6 (5-6)	신규 아이템 발굴하기 사업 타당성 분석하기 신상품 출시 전략 수립하기 신규영업계획수립하기 신규리태처 확보하기	✓	✓			
			CN230704 066_23v1	신규영업	-	6 (4-6)	재휴 계획 수립하기 재휴사 선정하기 재휴 업무 검토하기				✓	✓
			02010301 06_21v4	전략적 재휴	5	-	마케팅 목표 설정하기 중·장기 전략 수립하기 마케팅 실행 계획 수립하기	✓	✓	✓	✓	✓
			02010301 08_21v4	마케팅전략계획 수립	5	6 (5-6)	시장 분석하기 자사 분석하기	✓	✓			
			02010301 09_21v4	마케팅 시장 환경 분석	3	4 (3-4)		✓	✓			

자료: 2023년도 NCS기업활용컨설팅 결과보고서 발췌 인용

- SQF기반 직무수준범위 분석: 부서별 능력단위 구조도(영업기획팀)

【그림9】 SQF기반 능력단위 구조도 양식

직무	구분	능력단위	수준범위 1차 정리								수준의 주요 특성
			1	2	3	4	5	6	7	8	
마케팅 전략 기획	영업기획						⇒	⇒			- 마케팅전략기획은 기획, 신규영업, 계획 수립, 성과관리 영역은 6수준 영역에서 실무 책임 또는 직무책임으로 분석됨. - 환경분석, STP 전략 수립은 4-5수준 영역에서 실무책임으로 분석됨.
	신규영업					⇒	⇒	⇒			
	마케팅전략계획 수립						⇒	⇒			
	마케팅 시장 환경 분석				⇒	⇒					
	STP 전략 수립					⇒	⇒	⇒			
	마케팅 믹스 전략 수립						⇒	⇒			
	마케팅 성과 관리								⇒		

자료: 2023년도 NCS기업활용컨설팅 결과보고서 발췌 인용

- SQF기반 직무기술서 개발
 - SQF기반 직무기술서 개발 절차는 4단계로 진행하였으며, 진행과정은 다음과 같음
 - 1단계: 직무기술서 비교(SQF, 기업직무조사, NCS)

【그림10】 SQF직무기술서와 NCS직무기술서 비교

SQF 직무기술서 구성		기업 직무조사	NCS 직무기술서 구성
직무	직무	직무	역무
	직종		능력단위 분류번호
	수준		능력단위
	직무코드		역무 목적
성취기준	직무수준 결의	수행요건	개발기관(개발기관)
	자질요건		주요업무(능력단위요소)
	본격업무 결의		책임 및 역할(수행준거)
	필수		직위
관련 법령	관련법	수행조건	기술
	관련법		태도
	지식		관련 자격사항
	기술		사양 의무경험
수행조건	학위	관련 자격증	역무속행기관
	교육훈련		
	자격		
	경력		

자료: 2023년도 NCS기업활용컨설팅 결과보고서 발체 인용

- 2단계: 기업담당자(현장전문가) 인터뷰
- 3단계: 직무기술서 항목 선정: 기업담당자 의견 및 직무분석, 직무분류체계도, 능력단위 구조도 기반 SQF기반 직무기술서 항목 선정
- 4단계: SQF기반 직무기술서 개발

【그림11】 SQF기반 팀별 직무수준 양식 개발

SQF기반 직무 수준

구분	수준	수준 명사	정의(비고)	기술영역 대입일

직무 기본 정보

부 호		담당자(관리번호)	
담당 부서		포 호	
직책명		직책구분	

직무 책임 및 역할

주요 업무	

직무수행 조건

구분		단위	
사수			
기술			
태도			
관련자격사항			
수행조건(관련 법령)			
수행조건(역무)			
수행조건(기타)			

자료: 2023년도 NCS기업활용컨설팅 결과보고서 발체 인용

· SQF기반 직무기술서 개발 사례

【그림12】 SQF기반 직무기술서 개발 사례

구분		수준	수준 정의	동등단위	자율성과 책임성
마케팅 전략기획	5	마케팅 전략기획 직무에 대한 기획, 신규영업, 전략 수립, 성과관리 등의 운영방안을 제시하고, 및 관리 및 실무능력을 할 수 있는 수준	50%	마케팅 전략기획과 관련된 일반적 권한 내에서 과업 수행, 팀의 과업 관리, 평가 관리, 총괄 수준	마케팅 전략기획과 관련된 일반적 권한 내에서 과업 수행과 팀원의 과업을 관리하는 수준
		마케팅 전략기획 직무에 대한 기획, 신규영업, 마케팅, 전략 수립, 타겟팅, 리스 전략 수립 등의 운영 방안을 제시하고 적용하며, 타인의 과업을 관리할 수 있는 수준	40%	마케팅 전략기획과 관련된 일반적 권한 내에서 과업 수행과 팀원의 과업을 관리하는 수준	마케팅 전략기획과 관련된 일반적 권한 내에서 과업 수행과 팀원의 과업을 관리하는 수준
		마케팅 전략기획 직무에 대한 신규 영업, 홍보분석, CTF 전략 수립, 타겟팅, 리스 전략 수립 등의 업무에 대한 운영방안을 적용하고, 타인의 정해진 과업을 관리할 수 있는 수준	30%	마케팅 전략기획과 관련된 일반적 권한 내에서 과업 수행과 팀원의 과업을 관리하는 수준	마케팅 전략기획과 관련된 일반적 권한 내에서 과업 수행과 팀원의 과업을 관리하는 수준
		마케팅 전략기획 직무, 운영을 위한 홍보분석, CTF 전략 수립, 타겟팅, 리스 전략 수립 등의 업무에 대한 계획된 과업을 수행할 수 있는 수준	20%	마케팅 전략기획과 관련된 일반적 권한 내에서 과업 수행과 팀원의 과업을 관리하는 수준	마케팅 전략기획과 관련된 일반적 권한 내에서 과업 수행과 팀원의 과업을 관리하는 수준

자료: 2023년도 NCS기업활용컨설팅 결과보고서 발췌 인용

- 관광·레저ISC는 2023년도 NCS기업활용컨설팅 사업의 일환으로 NCS특화컨설팅에 기 개발된 MICE분야 산업별역량체계(SQF)를 활용하여, 부문별 활용가능 분야를 도출함
 - 채용관련: SQF기반의 직무분석을 통한 현장의 실제 필요인력 채용
 - 교육훈련 관련: SQF기반 직무분석, 직무수준 및 직무기술서를 반영한 교육훈련 적용
 - 성과관리체계 설계: SQF기반 직무 수준과 직무기술서, 직무분류체계, 직무수준체계, 역량을 기반으로 평가체계 개발 가능
- 최근 정부의 국정과제 및 직무중심의 노동시장 구현을 위한 산업별역량체계(SQF)의 활용의 중요성이 부각됨에 따라 산업의 특성을 반영한 SQF 개선 및 활용이 필요함
 - 본 이슈리포트의 해당산업인 MICE분야의 경우 다양한 업종이 융합된 복합산업으로 기 개발된 산업별역량체계(컨벤션, 전시)는 물론 동 산업내 타업종(여행서비스, 타산업(정보, 전자 등)의 개발된 산업별역량체계의 활용도 제고가 요구됨(직무의 모듈화)

Chapter 4. 시사점 및 ISC 역할

Section 4.1 시사점

- 본 이슈리포트는 코로나19 종식과 함께 관광·레저산업 중 가장 두각을 나타내는 MICE분야의 산업별역량체계(SQF) 활용방안을 도출하고자 하였음
- 이에 관광·레저ISC에서 수행한 2023년도 NCS기업활용컨설팅 참여 기업 중 MICE 분야 기업의 직무와 기 개발된 동 분야의 산업별역량체계(컨벤션, 전시)의 직무를 비교하였음
 - 또한 NCS특화컨설팅을 수행함으로써 산업별역량체계(SQF)를 활용한 컨설팅을 수행함으로써 MICE분야의 SQF 활용방안을 도출하고자 하였음
- 본 연구를 통한 다음과 같은 시사점을 도출함
 - **MICE분야 관련 직무의 모듈화 필요:** MICE분야의 경우 NCS분류상 컨벤션(회의 기획, 전시기획, 이벤트 기획) 외 여행서비스 관련 업무까지 포괄한 복합산업으로 직무의 모듈화 구축을 통해 기업 특성에 따른 활용도 제고 필요
 - * 일례로 크루즈는 숙박, 카지노, 유원시설 등 관광·레저산업 내 다양한 업종과 직무가 결합된 산업으로 업종별 유사한 직무역량체계를 개발하기보다 산업 관점에서 개발된 직무를 활용할 수 있는 모듈화가 필요함
 - **SQF활용을 위한 산업의 영역 구분 필요:** 2023년도 NCS기업활용컨설팅에 참여한 MICE분야의 기업들의 특성을 살펴보면, 단일 업종이 아닌 복수의 업종의 사업을 수행하는 기업들이 있어, 산업영역 구분이 요구됨(1개의 사업자등록증의 업종: 전시, 컨벤션 및 행사대행업, 선원핸드링업, 종합여행업, 의료관광업, 광고대행업, 통신기기판매대여업 6개 업종 등록)
 - * 기존 관광·레저산업 외 IT분야, 통신분야 MICE분야의 효율적인 직무분석을 통한 인적자원관리를 위해 관련 산업의 영역구분이 필요함
 - **기업활성화를 위한 SQF 활용방안 모색:** 2023년도 NCS특화컨설팅의 SQF활용사례를 통해 기업의 채용 및 교육훈련에 SQF활용 가능성을 도출하였으며, 성과관리체계 설계 역시 SQF기반 직무분석 및 직무기술서 활용을 통해 역량기반의 평가체계의 가능성을 확인함⁶⁾
 - * NCS기업활용컨설팅 사업을 중심으로 SQF의 활용도를 제고 하기 위해 SQF의 직무기술서 구성요소를 토대로 NCS기업활용컨설팅 직무기술서의 구성 항목을 도출함(SQF직무기술서 기반에 NCS의 책임 및 역할(수행준거)와 사전직무경험 항목 추가)

[6] 물론 SQF는 1인 1직무의 개념으로 경력이동체계도를 구성하고 있으나 실제 산업현장에서 1인 1직무 체계는 어려운 현실이며, 산업계 현장성을 반영한 수준 체계 개발이 필요함

Section 4.2 ISC 역할

- 관광·레저분야의 효율적인 산업별역량체계(SQF) 활용을 위해 다음과 같은 ISC의 역할을 제시하고자 함
- 첫째, ISC 소관 분야의 산업을 중심으로 다양한 환경요인에 따라 변화하는 직무의 지속적인 모니터링 실시
 - 관광·레저산업은 코로나19 및 디지털 전환 등의 다양한 외부 환경변화로 유발된 산업현장의 직무변화를 대응하는데 한계성이 발생함
 - 그러므로 산업계 인적자원에 대한 표준을 정립하는 ISC는 산업계 표준직무 도출을 위해 지속적인 모니터링을 통해 변화하는 산업환경에 대응할 필요가 있음
 - 특히 산업계 전문가를 활용한 ISC 주도 정성적 방법론을 병행한 직무별 모니터링을 병행하여 현장 수요 맞춤형 인력양성을 지원할 필요가 있음
 - 이러한 결과는 산업별역량체계(SQF)와 연계하여 자격 개발·개편 및 교육 훈련 과정을 마련하는데 활용될 수 있을 것으로 기대됨
- 둘째, ISC 관점의 산업계 인적자원 개발을 위한 산업 범위 구분
 - 관광·레저산업은 디지털 전환으로 직무의 융·복합화가 이뤄지는 추세이며 MICE, 크루즈, 복합리조트와 같은 일부 업종은 산업의 복합화가 이뤄지는 추세
 - 일례로 MICE 기업 내에서 정보, 여행과 같은 직무가 나타나고 있는 것으로 파악되었으며 이에 따라 산업계 인적자원의 기준을 제시하기 위해 각각의 업종별로 중복영역을 파악하고 나아가 소관 범위를 중심으로 명확한 범위를 설정이 요구됨
 - 산업 범위를 파악한 결과물을 토대로 명확한 직무, 역량의 기준을 제시할 수 있으며 이를 토대로 자격, 훈련과 같은 인적자원 관리를 위한 체계를 구축할 수 있을것으로 기대됨
- 셋째, 산업별역량체계(SQF) 활용을 통한 추가개발 및 개선의견 도출
 - 산업현장에서의 직무 중심 인사관리를 위해선 단일 기업의 노력으로 이루어지기 어렵다는 한계가 존재함에 따라 기업 대상사업을 중심으로 산업별역량체계(SQF)를 활용하며, 추가 SQF개발 및 개선의견 도출
 - 이를 통해 각 업종별 직무표준화를 구축하고, 직무중심 산업현장 인사관리 확대를 통해 능력중심 사회 구현

참고문헌

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2022), 관광·레저산업 표준직무 현장 활용 강화방안 3분기 이슈리포트
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2023), 2023년도 관광·레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석 보고서
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2023), 2023 NCS기업활용컨설팅사업 특화컨설팅 보고서
- 관광지식정보시스템(www.tourgo.or.kr)
- 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지(<https://www.ncs.go.kr>)
- 국가직무표준원(2023) NCS기업활용컨설팅 운영 가이드북
- 문화체육관광부(2022), 2021년 기준 관광사업체 조사 보고서
- 한국MICE협회(2020), 컨벤션 분야 산업별역량체계(SQF) 신규개발 결과보고서
- 한국관광공사 홈페이지(<https://k-mice.visitkorea.or.kr>)
- 한국산업인력공단(2023), 국가직무능력표준(NCS) 개발·개선 매뉴얼
- 한국산업인력공단(2023), 산업별역량체계(SQF) 설계 매뉴얼
- 한국전시산업진흥회(2021), 전시 분야 산업별역량체계(SQF) 신규개발 결과보고서
- <https://www.newshy.com> “엔데믹으로 글로벌 대면행사 폭발, 미이스 시장 2천조로 커진다”, 2023.06.01 기사 일부 발췌
- MICE지식마당 홈페이지(<https://k-mice.visitkorea.or.kr>)

