

2024년 1/4분기

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

■ 청년 구직자의 관광·레저산업 일자리 인식 조사



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

■ 청년 구직자의 관광·레저산업 일자리 인식 조사

Chapter 1. 개요	1
Chapter 2. 관광·레저산업 노동시장 동향	2
Chapter 3. 청년 구직자 일자리 인식 조사	8
Chapter 4. 결론 및 인력난 해소를 위한 ISC 역할	17

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.

2024년도 1분기 이슈리포트 작성자
- 권혁진 책임연구원(khj@hotelkorea.or.kr)

관광·레저산업 인적자원개발위원회 사무국
- 02-569-6880, khj@hotelkorea.or.kr

요 약

■ 청년 구직자의 관광·레저산업 일자리 인식 조사

□ 개요

○ 코로나19 이후 관광·레저산업 인력난

- 코로나19 시기 현장을 떠난 인력 중 상당수가 관광업계로 돌아오지 않고 있으며 관광과 관련한 전공 신입생도 줄어들고 있어 인력난이 가중되고 있음
- 코로나19 이후 발생한 산업 내 인력난으로 기업은 서비스 인력의 업무강도 증가, 고객서비스 품질하락, 새로운 상품 및 서비스 개발 지연으로 이어지고 있음

관광·레저산업 인력난에 따른 기업 인식조사 결과(주요 3순위)

순위	인력난에 따른 문제점	인력 충원이 어려운 이유	인력 충원을 위한 노력
1	직원들의 작업강도 증가	타 산업과 치열한 인력확보 경쟁	임금인상
2	고객서비스 품질하락	낮은 급여 수준	근무 환경 및 복지제도 개선
3	새로운 상품 및 서비스 개발 지연	구직자의 감정노동 기피 회사가 요구하는 숙련 보유 구직자 수 부족	인력 채용 활동 및 비용 증대

- 관광·레저산업 내 204개 기업을 대상으로 인적 자원의 수준(경력)을 기준으로 부족 인원을 살펴본 결과 1~3년차 265개소, 4~6년차 153개소, 1년 미만 113개소 순으로 높은 응답이 나타남
- 현재 관광·레저산업의 인력수요 현황의 특징은 코로나19 이후 이탈한 경력자가 산업으로 돌아오지 않고 있으며 특히 청년층 인력수급이 어려움을 시사함

관광·레저산업 수준별 부족 인원(2023년도 기준)

직무	응답 기업(개)	현원 (명)	부족 (명)	부족 인원 경력 수요(개소)				
				1년 미만	1년~3년	4년~6년	7년~9년	10년 이상
여행업	92	5,371	1,376	22	90	72	11	5
숙박업	104	28,469	2,542	76	150	65	8	3
카지노	8	5,506	510	15	25	16	-	-
전체	204	39,346	4,428	113	265	153	19	8



□ 청년 구직자 일자리 인식 조사

○ 코로나19 이후 발생한 ‘인력난’ 과 관련한 문제를 해소하고자 **한국관광공사와 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 기업과 구직자 간 관광산업 일자리 인식 관련 미스매치를 파악하고자 하였습니다**

○ 청년 구직자 희망 연봉

구분	2,500만원 미만	2,500만원~ 2,750만원	2,751만원~ 3,000만원	3,001만원~ 3,250만원	3,251만원~ 3,500만원	3,501만원 이상	합계
%	2.2	13.0	23.2	29.6	16.3	15.7	100

* 주1. 만 19세 이상 만 34세 이하 응답자를 대상으로 분석함

○ 관광·레저산업 필수역량 및 복지제도 인식 비교(기업-구직자)

- 현재 기업은 인력난으로 실무형 인재에 대한 수요가 높아 서비스 관련 핵심역량 인 인성 및 태도, 직무 이해도가 50% 이상의 중요도가 나타남
- 청년 구직자는 경제적 요인뿐만 아니라 비경제적 요인의 중요성이 강조됨(개인의 시간 강조)

구분	필수 역량			복지제도		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
기업	인성 및 태도 (31.5%)	직무 이해도 (20.4%)	외국어 능력 (15.3%)	명절·경조사 지원 (16.8%)	점심·저녁·간식 지원 (15.9%)	보너스·인센티브 (11.4%)
구직자	외국어 능력 (21.5%)	인성 및 태도 (20.0%)	기업 이해도 (17.2%)	보너스·인센티브 (19.8%)	주 4일 근무제 (11.0%)	자율·유연 출퇴근제 (10.5%)

* 주1. 만 19세 이상 만 34세 이하 응답자를 대상으로 분석함

* 주2. 복지제도는 기업의 현재 운영하는 주요 복지제도와 구직자가 선호하는 복지제도를 의미함

□ 인력난 해소를 위한 ISC 역할

○ 산업 내 역량 인정방안 구축을 통한 직무 중심 인력수급 체계 마련

- 직무 중심 인력 배출 교육기관 체계 구축 및 인정기관 산업계 홍보

○ 중소기업 중심 채용 및 고용 브랜딩 컨설팅 지원

- 기업의 고용 브랜딩 강화를 통한 인력 채용 체계 개선



Chapter 1. 개요

Section 1.1 이슈 선정의 절차

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 2024년도 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】 2024년 1분기 이슈리포트 주제 선정 프로세스



1단계: 이슈리포트 방향 설정(이슈 도출)

- ISC사무국 중심 관광·레저산업 분야 이슈 도출: 23년도 수행된 관광·레저분야 산업 인력현황조사 분석보고서, 직무변화모니터링, 회의체 등을 통한 핵심 이슈 발굴 (관광·레저분야 인력난 심화, 숙박업 외국인고용허가제도 등)

2단계: 이슈리포트 초안 작성(ISC 사무국 주도)

- 시의성이 확보된 24년도 1분기 이슈리포트 작성 및 배포를 통한 산업계, 교육계, 정부 간 가교역할 기반 마련(ISC 자체 발간을 통한 거버넌스 역할 및 전문성 강화)

3~4단계: 전문가 대상 초안 검토회의(산업계·교육계·연구기관 등)

- ISC 인력pool을 및 분야별 외부 전문가(연구기관, 학계)를 대상으로 ISC 사무국 중심으로 작성된 이슈리포트 초안 검토 및 수정·보완

5단계: 이슈리포트 발간 및 활용계획 수립

- 외부 전문가 검토회의를 통해 최종 이슈 리포트 발간 및 산업 내 활용계획 수립: 리포트를 통한 산업 내 ISC 사업발굴 및 정부 정책 대응방향 도출

Chapter 2. 관광·레저산업 노동시장 동향

Section 2.1 코로나19 이후 관광·레저산업 인력난

- 코로나19 떠난 인력들이 돌아오지 않아 현재 관광·레저산업은 극심한 인력난이 발생하고 있음
 - 2023년도 12월 기준 다양한 언론보도를 통해 코로나19 이후 관광산업 내 인력난의 심각성이 보도되고 있음
 - 보도 내용은 공통적으로 코로나19 시기 현장을 떠난 인력 중 상당수가 관광업계로 돌아오지 않고 있음을 지적하고 있으며 **주요 이유로 낮은 임금, 불규칙한 업무시간, 고용 불안정**을 지적하고 있음
 - 이러한 문제로 현재 관광과 관련한 전공 신입생도 줄어들고 있는 것으로 나타나며 현재 전공재학생들도 관광업계 진입을 기피하는 현상이 심화되고 있는 것으로 파악됨
 - 산업 내 인력난을 해소하고자 **‘고령자 계속고용제도’**를 통해 중년, 고령층 등 다양한 유형의 인적자원을 관광 분야에서 활용할 수 있는 방안을 모색할 필요성이 강조됨
 - 한편 정부는 관광·레저산업 인력난 해소를 위해 **서울, 부산, 강원, 제주 호텔·콘도업**을 대상으로 **4월부터 청소와 주방보조 직무에 대한 외국인 고용(E-9 비자)을 허가**하였음

【그림2】 관광·레저산업 인력난 관련 언론 기사



자료: 연합뉴스(2023.12.04.), 「“코로나 때 떠난 인력 안 돌아와”...관광업계, ‘인력난 심화’」 기사 발췌
 자유일보(2023.12.05.), 「호텔에 호텔리어가 없다...돌아오지 않는 관광인력」 기사 발췌

- 이러한 맥락에서 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 산업 내 발생하고 있는 인력난에 따른 기업의 문제점, 인력 충원이 어려운 이유, 기업별 인력 충원을 위한 노력을 살펴보고자 204개 기업을 대상으로 설문조사를 실시함
 - 여행업 92개, 숙박업 104개, 카지노 8개 기업을 대상으로 수행함
 - 관광·레저산업은 인적서비스 비중이 매우 높은 산업 특성이 나타나는 업종으로 서비스 인력으로부터 제공되는 서비스 품질이 매우 중요함
 - 한편 현재 발생하고 있는 **인력난은 서비스 인력의 업무강도를 증가시키고 이는 고객서비스 품질하락으로 이어져 현장 내 악순환이 발생함**
 - 기업이 인식하는 인력 충원이 어려운 이유는 타 산업과 치열한 인력확보 경쟁이 나타나고 산업 내 낮은 급여 수준, 구직자의 감정노동 기피 현상으로 파악하고 있는 것으로 나타남
 - 마지막으로 기업은 인력난을 개선하고자 기업 내 임금인상, 근무 환경 및 복지제도 개선을 적극적으로 수행하고 있으며 또한 찾아가는 채용 활동 등 채용을 위한 적극적 움직임을 보이고 있음
 - 한편 앞서 제시한 언론보도는 **낮은 임금, 불규칙한 업무시간, 고용 불안정을 지적함에 따라 구직자를 대상으로 심층적 분석이 필요함**
 - 또한 기업은 임금인상, 근무 환경 및 복지제도를 개선하고 있는데 임금 측면에서 현재 임금수준과 구직자가 희망하는 임금 간 격차와 현재 운영 중인 복지제도와 구직자가 희망하는 복지제도 간 차이를 살펴볼 필요성이 나타남
 - 궁극적으로 이를 통해 기업과 구직자 간 임금, 복지제도 측면에서 주요 미스매치를 분석하고 인력난 해소를 위한 기초자료를 제시하고자 함

【표1】 관광·레저산업 인력난에 따른 기업 인식조사 결과(주요 3순위)

순위	인력난에 따른 문제점	인력 충원이 어려운 이유	인력 충원을 위한 노력
1	직원들의 작업강도 증가	타 산업과 치열한 인력확보 경쟁	임금인상
2	고객서비스 품질하락	낮은 급여 수준	근무 환경 및 복지제도 개선
3	새로운 상품 및 서비스 개발 지연	구직자의 감정노동 기피	인력 채용 활동 및 비용 증대
		회사가 요구하는 숙련 보유 구직자 수 부족	

자료: 관광·레저ISC(2023). 2023년도 관광·레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석

Section 2.2 관광 레저산업 노동환경 현황

- 앞서 실시한 설문조사와 연계하여 204개 기업의 직무 중심 인력 수요를 살펴보았으며 종사자 현황은 코로나19 이전인 2019년도와 비교하여 13.99% 감소한 것으로 나타남
 - 여행업 92개, 숙박업 104개, 카지노 8개 기업을 대상으로 조사하였음
 - * 직무 중심 수요조사로 여행업은 30인 이상 기업, 숙박업은 3성급 이상 기업을 조사함
- 조사에 응답한 204개 기업의 전체 종사자 수는 39,346명으로 파악되었으며 부족 인원은 숙박업 2,542명, 여행업 1,376명, 카지노업 510명 순으로 나타났고 관광·레저산업 전체 부족 인원은 4,428명으로 조사됨

【표2】 관광·레저산업 종사자 현황(2023년도 기준)

(단위: 개, 명, %)

구분	응답 기업	현원	1개소 평균 종사자	부족 인원	1개소 평균 부족 인원	코로나19 대비 증감률
여행업	92	5,371	58.38	1,376	14.96	-43.53
숙박업	104	28,469	58.37	2,542	24.43	-5.46
카지노	8	5,506	688.25	510	63.75	-11.50
전체	204	39,346	268.33	4,428	34.38	-13.99

자료: 관광·레저ISC(2023). 2023년도 관광·레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석

- 다음으로 관광·레저산업 내 인적 자원의 수준(경력)을 기준으로 부족 인원을 살펴보면 1~3년차 265개소, 4~6년 153개소, 1년 미만 113개소 순으로 나타남
 - 현재 관광·레저산업의 인력수요 현황은 앞서 제시된 인력난과 관련한 보도 내용과 같이 코로나19 이후 이탈한 경력자가 산업으로 돌아오지 않고 있으며 특히 청년층 인력수급이 어려움을 시사함
 - 또한 갑작스러운 시장 회복으로 장기적 관점의 기업 내부 인력 양성 보다 직무 현장에 빠르게 투입할 수 있는 1~3년차 수준의 인력 수요가 파악되고 있음

【표3】 관광·레저산업 수준별 부족 인원(2023년도 기준)

직무	현원(명)	부족(명)	부족 인원 경력 수요(개소)				
			1년 미만	1년~3년	4년~6년	7년~9년	10년 이상
여행업	5,371	1,376	22	90	72	11	5
숙박업	28,469	2,542	76	150	65	8	3
카지노	5,506	510	15	25	16	-	-
전체	33,840	3,918	113	265	153	19	8

자료: 관광·레저ISC(2023). 2023년도 관광·레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석

- 고용노동부에서 발간하는 24년 1월 기준 사업체노동력조사를 통해 코로나19 이후 발생하고 있는 관광·레저산업의 최근 인력난 추세를 추가로 검토하였음
 - 한국표준산업분류(KSIC)를 기준으로 관광·레저산업과 밀접한 관련이 있는 숙박업, 사업지원 서비스업(여행업+컨벤션·전시), 스포츠 및 오락관련 서비스업(유원시설+카지노)를 중심으로 살펴보았음
 - 인력수요 추세를 살펴보고자 채용과 이직 동향을 살펴보았으며 인력난의 주요 원인으로 지적되는 낮은 임금과 불규칙한 업무 시간**과 관련한 근무 실태를 살펴보고자 **임금 및 근로 시간**을 살펴보고자 하였음
 - * 한국표준산업분류(KSIC) 중분류를 기준으로 제시함에 따라 통계적 해석에 유의가 필요함
- 24년도 1월 기준 관광·레저산업 내 전체 총량을 살펴보면 채용인원은 93천명으로 파악되며 산업을 떠나는 이직인원은 93천명으로 파악되었음
 - 채용은 1년 미만의 임시 일용 근로자 비중이 높고 이직은 1년 이상 상용 근로자 비율이 높은 것으로 파악됨

【표4】 관광·레저산업 종사자, 채용 및 이직자 현황(2024년도 1월 기준)

(단위: 천명)

구분	종사자 전체	채용인원			이직 인원		
		전체	상용	임시	전체	상용	임시
전 산업	19,808	996	470	526	1,168	611	557
숙박업	102	7	3	4	8	3	5
사업지원서비스업	845	76	53	23	73	51	22
스포츠 및 여가 관련 서비스업	214	10	4	6	12	5	7
전체	1,161	93	60	33	93	59	34

주1. 전체는 숙박업+사업지원서비스업+스포츠 및 여가 관련 서비스업을 의미함
고용노동부(2024), 2024년 1월 기준 사업체노동력조사

- 근로자 스스로 퇴직한 경우를 의미하는 자발적 이직을 중심으로 산업 이탈 인력을 살펴보면 관광·레저산업은 약 32천명으로 전년 대비 15.2% 증가하였음
 - 특히 여행업, 컨벤션 등과 밀접한 관련이 높은 사업지원서비스업은 전체 비자발적 이직인원 약 24천명 중 1년 이상 근무한 상용 근로자가 약 21천명으로 나타나 산업 내 인력 이탈이 매우 높은 것으로 파악됨
 - 즉 이러한 상용 근로자의 자발적 이직으로 종사자들의 업무 강도는 증가하고 고객센터 품질하락 및 새로운 상품 및 서비스 개발 지연 등 앞서 기업이 응답한 인력난에 따른 문제점으로 이어지고 있음을 의미함

【표5】 관광·레저산업 자발적 이직 동향(2024년 1월 기준)

(단위: 천명, %, 전년동월대비)

구분	전체 종사자		상용 근로자		임시 일용	
	종사자	증감률	종사자	증감률	종사자	증감률
전 산업	338	37.0	280	34.8	58	48.7
숙박업	3	1.7	2	-5.1	1	28.1
사업지원서비스업	24	9.6	21	7.0	3	31.4
스포츠 및 여가 관련 서비스업	5	65.4	3	45.6	2	94.9
전체	32	15.2	26	9.1	6	50.7

주1. 전체는 숙박업+사업지원서비스업+스포츠 및 여가 관련 서비스업을 의미함
고용노동부(2024), 2024년 1월 기준 사업체노동력조사

- 앞서 제시된 관광·레저산업 인력난의 주요 원인인 낮은 임금, 불규칙한 업무시간 등 고용환경과 관련한 사항을 월평균 임금, 근로일수, 근로 시간을 기준으로 살펴보고자 함
 - 앞서 종사자, 채용, 이직과 **동일 분류체계를 적용하고자 23년 12월을** 기준으로 살펴보았음
- 임금 총액을 살펴보면 상용 근로자 기준 전 산업은 4,722 천원으로 나타났으나 관광·레저산업 평균은 3,304 천원으로 전 산업의 약 70%로 나타남
 - 즉 관광·레저산업 내 기업들은 인력난을 개선하고자 임금인상을 꾸준히 시도하고 있으나 타 산업 대비 낮은 임금이 파악되었음
- 전체 임금은 전년 동월대비 숙박업 5.45%, 사업지원서비스업 2.68% 증가한 것으로 확인되었으며 스포츠 및 여가 관련 서비스업은 5.36% 감소한 것으로 나타남
 - **상용 근로자 임금은 숙박업, 사업지원 서비스업에서 증가하는 것으로** 나타났으나 **스포츠 및 여가 관련 서비스업 내에서는 임시직의 임금이 증가한 것으로** 나타남

【표1】 관광·레저산업 종사자 근로자 1인당 월평균 임금 총액(2023년도 12월 기준)

(단위: 천원, %, 전년동월대비)

구분	전체 임금		상용 임금		임시 일용 임금	
	임금	증감률	임금	증감률	임금	증감률
전 산업	4,433	-0.02	4,722	0.07	1,867	3.80
숙박업	2,972	5.45	3,283	3.69	1,373	-3.63
사업지원서비스업	2,841	2.68	3,002	3.22	1,248	-5.90
스포츠 및 여가 관련 서비스업	3,265	-5.36	3,625	-3.36	1,202	5.40
전체 평균	3,026	0.48	3,304	0.86	1,275	-1.76

주1. 전체는 숙박업+사업지원서비스업+스포츠 및 여가 관련 서비스업을 의미함
고용노동부(2024), 2023년 12월 기준 사업체노동력조사

- 다음으로 근로일수 및 근로 시간을 살펴보면 전 산업 근로 일수는 18.9일로 나타났으며 숙박업 19.3일, 사업지원서비스업 18.8일, 스포츠 및 여가 관련 서비스업 18.9일로 나타남
 - 세부적으로 전 산업 상용 근로자 근로 일수는 19.7일로 파악되었으며 사업지원서비스업, 스포츠 및 여가 관련 서비스업은 전 산업 보다 낮게 나타났으나 숙박업은 20.3일로 0.6일 높게 나타남
 - 임시 일용 근로자도 숙박업은 13.9일로 가장 높게 나타났으며 전 산업 12.5일보다 0.6일 높은 것으로 파악되었으며 그 외 산업은 전 산업과 비슷하게 나타남
- 월평균 근로 시간은 전산업 152.8시간으로 나타났으며 사업지원서비스업 157.1시간, 숙박업 156.6시간, 스포츠 및 여가 관련 서비스업 142.1시간 순으로 파악되었고 **숙박업과 사업지원 서비스업은 전 산업 대비 높은 근로 시간**이 나타남
 - 상용근로자 근로시간은 숙박업 166.8시간으로 가장 높게 나타났으며 사업지원서비스업 164시간, 스포츠 및 여가 관련 서비스업 142.1시간 순으로 나타남

【표6】 관광·레저산업 월평균 근로일 수 및 근로 시간(2023년도 12월 기준)

구분	근로일수(일)			근로시간(시간)		
	전체	상용	임시	전체	상용	임시
전 산업	18.9	19.7	12.5	152.8	159.9	90.2
숙박업	19.3	20.3	13.9	156.6	166.8	104.3
사업지원서비스업	18.8	19.6	11.2	157.1	164.0	89.6
스포츠 및 여가 관련 서비스업	18.5	19.5	12.8	142.1	151.7	87.0
전체 평균	18.9	19.8	12.6	151.9	160.8	93.6

주1. 전체는 숙박업+사업지원서비스업+스포츠 및 여가 관련 서비스업을 의미함
고용노동부(2024), 2024년 1월 기준 사업체노동력조사

- 관광·레저산업 내 인력난 원인인 **지적되는 낮은 임금, 불규칙한 업무시간, 고용 불안정** 요인은 전 산업과 비교하여 실제 낮은 임금과 장시간 근로 시간(숙박업 해당)이 존재하는 것으로 파악됨
 - 월평균 전체 임금: 전 산업 4,433 / 관광·레저산업 평균 3,026
 - 불규칙한 업무시간: 관광·레저산업 특성에 따른 주말 근무, 휴일 근무, 교대근무 발생
 - 고용 불안정: 코로나19 이후 관광·레저산업 고용 불안정 인식 확산(숙박업은 상용근로자 채용보다 임시직 채용이 높게 나타남)
- 이러한 원인은 앞서 제시한 기업이 인식하는 인력 충원이 어려운 요인인 ‘타 산업과 치열한 인력확보 경쟁’을 뒷받침하고 있으며 기업은 인력난을 해소하기 위해 임금 및 복지제도 개선이 대표적 사례로 나타남
- 따라서 관광·레저ISC는 기업의 인력 수요가 높은 1-3년차에 해당하는 청년 구직자를 대상 선호 임금 및 복지제도를 파악하고 기업의 현행 수준을 비교하고자 함

Chapter 3. 청년 구직자 일자리 인식 조사

Section 3.1 조사 개요

- 코로나19 이후 관광·레저산업 내 공통적으로 발생하는 ‘인력난’과 관련한 문제를 해소하고자 **한국관광공사와 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)**는 기업과 구직자 간 관광산업 일자리 인식 관련 미스매치를 파악하고자 하였음

【표7】 관광·레저산업 일자리 인식 실태조사 설계

구분	내용
조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> • 2023 관광산업 일자리박람회 참여 구직자 및 기업 담당자
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 구직자: QR코드를 활용한 온라인 조사 • 기업: 서면 설문지
표본 크기	<ul style="list-style-type: none"> • 구직자: 491명 / 참여기업: 129곳
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> • 2023. 09. 18(월) - 09.19(화)

- 구직자와 기업 담당자를 구분하여 조사를 실시하여 구직자와 기업 간 일자리 인식에 대한 미스매치를 살펴보고자 하였음
 - 특히 청년층 인력수급 측면에서 기업 요구 역량과 구직자가 중요하게 생각하는 역량 간 차이를 살펴보았음
 - 또한 앞서 기업은 인력난 극복을 위해 “근무환경 및 복지제도 개선”을 진행함에 따라 청년층이 희망하는 복지제도와 기업의 현재 운영 중인 복지제도를 비교하고자 하였음
- 청년층 구직자의 일자리 인식을 살펴보고자 본 이슈 리포트에서는 기업과 구직자 간 비교분석이 가능한 중요역량, 복지제도 부분을 중심으로 살펴보고자 함

【표8】 설문조사 주요 내용

구분	구직자	기업 담당자
응답자 기본사항	<ul style="list-style-type: none"> • 일반사항 - 성별, 연령, 학력, 전공 • 일자리 경험 - 관광 분야 근무 경험, 구직 의사 	<ul style="list-style-type: none"> • 일반사항 - 업체명, 응답자, 연락처, 부서, 직위 • 채용 관련 사항 - 구인 방법, 평균 홍보비, 채용 소요 기간
박람회 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 박람회 참석 관련 사항 - 참여목적, 정보획득 경로 • 박람회 만족도 - 프로그램 만족도, 행사 만족도 - 박람회 내 채용 관련 정보 인식도 - 향후 일자리 박람회 선호 시기 - 취업 지원 서비스 인식도 	<ul style="list-style-type: none"> • 박람회 참석 관련 사항 - 참여목적, 정보획득 경로 - 채용 예정 인원 및 고용 형태 - 인재 채용 의사 및 미채용 사유 - 구직자 필요 사항 • 박람회 만족도 - 행사 효과성(도움), 행사 만족도 - 일자리박람회 선호 시기 - 취업 지원 서비스 인식도
관광산업 일자리 인식	<ul style="list-style-type: none"> • 구직활동 - 입사 지원 횟수, 취업 희망 분야 • 일자리 인식 - 중요역량(비교분석), 구직 선호 이유 - 희망 연봉, 희망 복지제도(비교분석) 	<ul style="list-style-type: none"> • 일자리 인식 - 중요역량(비교분석) - 기업 핵심 복지제도(비교분석)
기타 분석	<ul style="list-style-type: none"> • 청년 구직자 가치관 조사(추가 설문) • 청년 구직자 필요 지원 	

[1] 본 조사 내용의 자세한 결과는 ‘관광전문인력 관광인’ 웹사이트 자료실 내 ‘2023년도 관광산업 일자리박람회 설문조사 결과’ 를 통하여 확인할 수 있음(<https://academy.visitkorea.or.kr>)

Section 3.2 조사 결과

- 응답자 기본사항(구직자)
 - 본 설문에 참여한 구직자는 전체 491명으로 남성 40.9%, 여성 59.1%로 파악되었으며 연령은 만 19세~만 29세 이하가 64.45로 가장 높게 나타남
 - 관광산업 근무 경험은 없음이 63.3%로 가장높게 나타났으며 구직의사는 있음이 77.8%로 파악됨
 - 청년층 일자리 인식을 살펴보고자 **만 19세 이상부터 만 34세 이하 구직자 362부를 대상으로 분석**을 진행하였음

【표9】 설문 응답자 기본 정보(구직자)

(N=491)

구분		N	%	구분		N	%
성별	남성	201	40.9	학력	고졸(예정)	33	6.7
	여성	290	59.1		전문대졸(예정)	53	10.8
연령	만 18세 이하	19		대졸(예정)	351	71.5	
	만 19세~만 29세 이하	316	64.4	석사 이상	54	11.0	
	만 30세~만 39세 이하	60	12.2	전공	관광계열	196	39.9
	만 40세~만 49세 이하	41	8.4		어문 계열	99	20.2
	만 50세 이상	53	10.8		경상 계열	104	21.2
	미응답	2	0.4		기타	92	18.7
	평균 연령		30.15세		-	-	-
관광 산업 근무 경험	없음	311	63.3	구직 의사	있음	382	77.8
	1년 미만	89	18.1		없음	109	22.2
	1년 이상~3년 미만	43	8.8				
	3년 이상~5년 미만	17	3.5				
	5년 이상	31	6.3				

- 응답자 기본사항(참여기업)
 - 본 조사에 참여한 기업은 전체 129곳이며 **호텔 54.3%**, 여행·ICT·의료관광 분야 10.9%, 벤처·융복합 10.1% 순으로 나타나며, 주요 구인 방법은 **민간 사이트 59.2%**, 자사 홈페이지 24.0%, 무료 구인 사이트(워크넷) 14.3% 순으로 파악됨
 - 참여기업의 **구인 비용은 50만원 미만 34.1%**, 없음 29.5%, 100만원 이상~300만원 미만 14.7%의 순으로 나타나고 **채용 기간은 2주~1달 미만 41.9%**, 1달~2달 미만 33.3%, 2주 이내 14.7%의 순으로 나타남

【표10】 설문 응답자 기본 정보(참여기업)

(N=129)

구분		N	%	구분		N	%
업종	테크놀로지	4	3.1	구인 비용	없음	38	29.5
	카지노	2	1.6		50만원 미만	44	34.1
	여행, ICT, 의료관광	14	10.9		50만원~100만원	16	12.4
	공공기관	4	3.1		100만원~300만원	19	14.7
	글로벌	8	6.2		300만원 이상	10	7.8
	MICE	10	7.8		채용 소요 기간	무응답	2
	항공, 테마파크	4	3.1	2주 이내		19	14.7
	벤처, 융복합	3	10.1	2주 ~ 1달 미만		54	41.9
	구인 방법 (중복)	호텔, 리조트	70	54.3	1달~2달 미만	43	33.3
자사 홈페이지		47	24.0	2달 이상	13	10.1	
무료 구인 사이트		28	14.3				
	민간사이트	116	59.2				

· 청년 구직자 취업 희망 분야

- 청년 구직자들이 취업을 희망하는 분야는 공공기관 27.6%, 호텔업 23.2%, 여행업 22.1% 순으로 나타남

* 전통적인 관광·레저분야인 호텔업과 여행업의 비중이 높게 나타났으나, 직업의 안정성이 고려된 공공기관이 27.6%로 가장 높게 나타남

【표11】 구직자 취업 희망 분야

구분	여행업	호텔	MICE	카지노	관광벤처	공공기관	기타	합계
빈도(N)	80	84	35	16	18	100	29	362
비율(%)	22.1	23.2	9.7	4.4	5.0	27.6	8.0	100

* 주1. 만 19세 이상 만 34세 이하 응답자를 대상으로 분석함

* 주3. 기타는 ICT, 융복합, 해외 취업을 의미함

· 청년 구직자의 관광·레저산업 구직 선호 요인

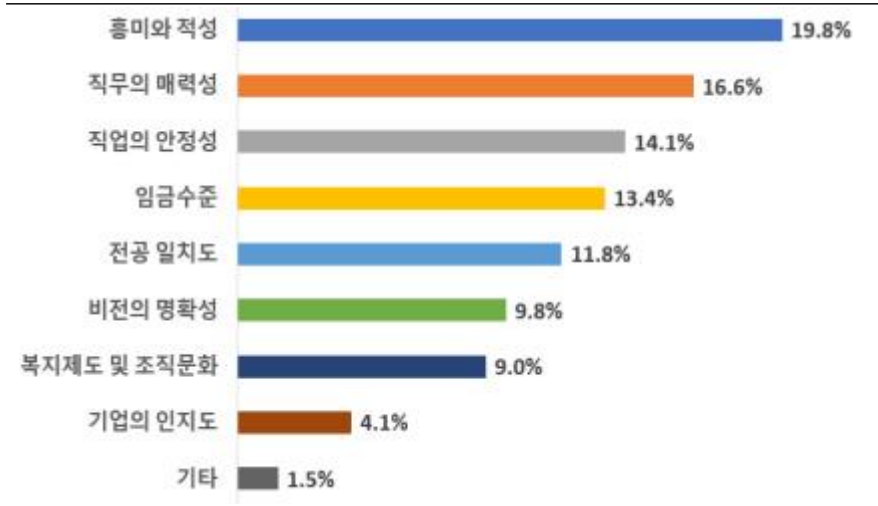
- 취업 희망 분야의 구직을 선호하는 요인과 관련하여 1순위-3순위를 질문 하였으며 각각의 순위별로 **흥미와 적성, 직무의 매력성**이 가장 높은 것으로 나타남

* 1순위 1위 응답: 흥미와 적성 / 2순위 1위 응답: 직무의 매력성 / 3순위 1위 응답: 직무의 매력성

- 1-3순위 종합 결과를 살펴보면 흥미와 적성 19.8%, 직무의 매력성 16.6%, 직업의 안정성 14.1% 순으로 나타남

- 자신이 소속한 기업의 인지도는 4.1%로 가장 낮은 응답이 나타남

【그림3】 청년 구직자의 관광·레저산업 구직 선호 요인(종합 결과)



- 청년 구직자 희망 연봉
 - 청년 구직자들은 희망 연봉으로 3,001만원~3,250만원이 29.6%로 가장 높게 나타났으며, 2,751만원~3,000만원 23.2%, 3,251만원~3,500만원 16.3% 순으로 파악됨
 - 즉 청년 구직자 84.8%는 2,750만원 이상 연봉을 희망하는 것으로 파악되었는데, 기업은 인력난 해소를 위한 임금인상 추세로 이를 참고할 필요성이 있음

【표12】 청년 구직자 희망 연봉

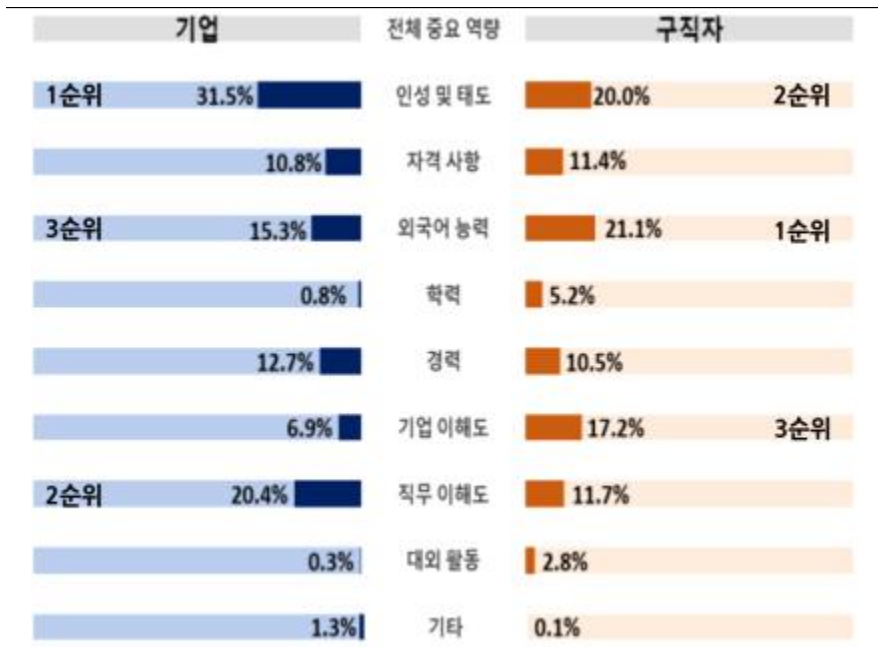
구분	2,500만원 미만	2,500만원~ 2,750만원	2,751만원~ 3,000만원	3,001만원~ 3,250만원	3,251만원~ 3,500만원	3,501만원 이상	합계
빈도(N)	8	47	84	107	59	57	362
비율(%)	2.2	13.0	23.2	29.6	16.3	15.7	100

* 주1. 만 19세 이상 만 34세 이하 응답자를 대상으로 분석함

- 관광·레저산업 핵심역량 인식 차이 분석
 - 기업과 구직자가 인식하는 산업 내 핵심역량을 살펴보고자 하였으며, 중요역량은 인성 및 태도, 자격, 외국어 등 9개 분야로 구분하여 1-3순위를 살펴보았음
 - * ① 인성 및 태도, ② 자격 사항, ③ 외국어 능력, ④ 학력, ⑤ 경력
 - * ⑥ 기업 이해도, ⑦ 직무 이해도, ⑧ 대외활동, ⑨ 기타

- 1-3순위까지 종합적 응답 결과를 살펴보면 기업은 인성 및 태도 31.5%, 직무 이해도 20.4%, 외국어 능력 15.3% 순으로 나타남
- 구직자는 외국어 능력 21.1%, 인성 및 태도 20.0%, 기업 이해도 17.2%로 산업 내 핵심역량을 인식하는데 기업과 구직자 간 미스매치가 발생함
 - * 기업: 인성 및 태도, 직무 이해도, 외국어 능력
 - * 구직자: 외국어 능력, 인성 및 태도, 기업 이해도

【그림4】 관광·레저산업 핵심역량 인식 비교 결과



- 관광·레저산업 주요 복지제도 인식 차이 분석
 - 기업이 현재 운영하는 주요 복지제도와 구직자가 선호하는 복지제도 간 비교를 하였으며 이와 관련한 질문은 1순위, 2순위, 3순위, 종합 결과로 살펴보았음
 - 우선 기업들이 현재 운영하는 복지제도를 파악하였으며 응답결과 명절 및 경조사 지원 16.8%, 점심·저녁·간식 지원 15.9%, 보너스 인센티브 11.4%, 계열사 할인제도 10.9%, 자기개발비 지원 10.0% 순으로 나타남
 - * 기업의 주요 복지제도(3순위): 명절 및 경조사 지원, 점심·저녁·간식 지원, 보너스 인센티브

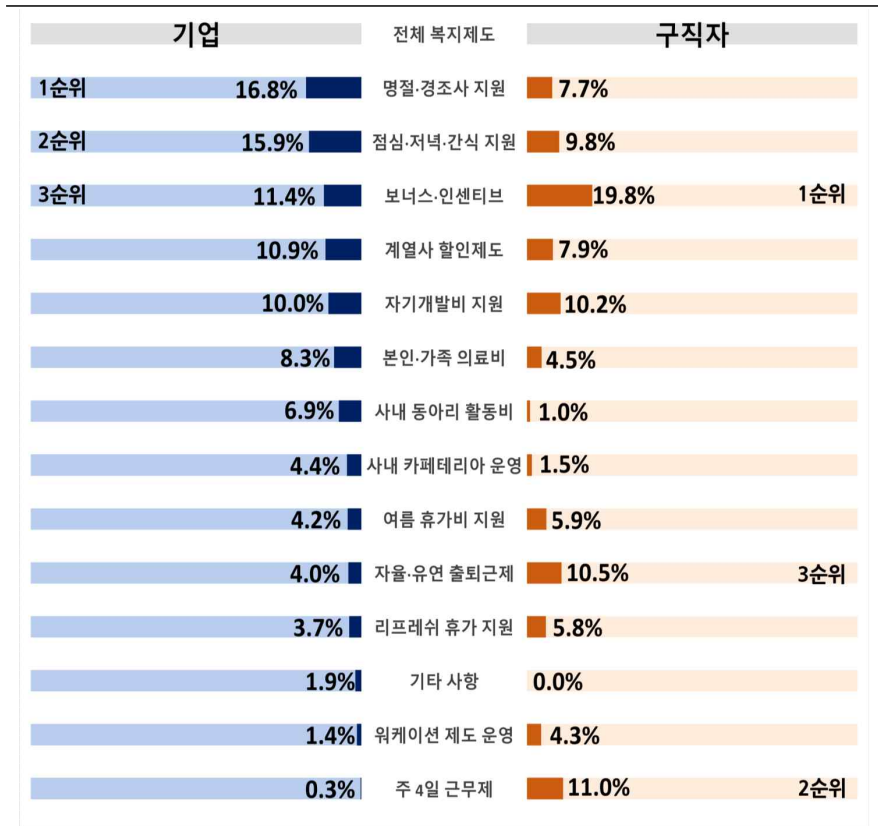
【표13】 설문 응답 기업 주요 복지제도(중복응답)

(N=642)

구분	빈도(N)	비율(%)
명절 및 경조사 지원	108	16.8%
점심·저녁·간식 지원	102	15.9%
보너스·인센티브	73	11.4%
계열사 할인제도	70	10.9%
자기개발비 지원	64	10.0%
본인·가족 의료비 지원	53	8.3%
동아리 활동비 지원	44	6.9%
사내 카페테리아 운영	28	4.4%
여름 휴가비 지원	27	4.2%
자율·유연 출퇴근제	26	4.0%
리프레쉬 휴가 지원	24	3.7%
기타 사항	12	1.9%
워케이션 제도 운영	9	1.4%
주4일 근무제	2	0.3%

- 구직자가 선호하는 복지제도는 경제적 복지제도 뿐만 아니라 비 경제적 복지제도와 관련한 응답이 높게 나타났으며, 구직자가 선호하는 1순위, 2순위, 3순위 복지제도는 다음과 같음
- 구직자 선호 복지제도 1순위: 보너스·인센티브, 점심·저녁·간식 지원, 주 4일 근무제
- 구직자 선호 복지제도 2순위: 보너스·인센티브, 자율·유연 출퇴근제, 명절·경조사 지원
- 구직자 선호 복지제도 3순위: 자율·유연 출퇴근제, 계열사 할인제도, 보너스·인센티브
- 구직자 선호 복지제도 종합: 보너스·인센티브, 주 4일 근무제, 자율·유연 출퇴근제
- 한편 조사에 참여한 기업은 호텔업 비중이 높아 호텔업 복지제도의 비중이 높아 향후 구직 선호 분야인 여행업 대상의 핵심 복지제도를 추가적으로 살펴볼 필요성이 나타남
- * 조사에 참여한 여행업·ICT·의료관광 기업은 14곳으로 전체 10.9%를 차지함
- * 구직자의 취업 선호 업종은 공공기관 27.6%, 호텔 23.2%, 여행업 22.1%로 나타남

【그림5】 관광·레저산업 복지제도 관련 기업-구직자 인식 차이 분석(종합)



· 기타 분석

- 관광·레저ISC는 「2023 관광산업 일자리박람회」 오프라인 행사장 운영 기간 구직자를 대상으로 ‘**직업 선택과 관련한 가치관과 취업을 위해 바라는 지원제도**’와 관련한 앙케이트 조사를 수행하였음
- 직업 선택과 관련한 가치관은 임금, 워라벨, 커리어, 흥미로 4가지 유형을 구분하여 스티커를 부착하도록 하였음
- 취업을 위해 바라는 지원제도는 포스트잇을 활용한 개방형 질문으로 의견을 수렴하였음
- 직업 선택과 관련한 가치관과 관련한 질문에 총 397명이 참여하였으며, 취업을 위해 바라는 지원제도에 참여한 구직자는 총 296명으로 나타남(포스트잇을 활용한 개방형 질문)

- **직업 선택 관련 가치관** 조사 결과 임금 36.3%, 흥미 29.5%, 워라벨 19.4%, 커리어 14.9% 순으로 나타남
- 청년 구직자의 84.8%는 2,750만원 이상의 연봉을 희망하는 것으로 파악되었고, 희망 복지제도도 1순위는 보너스·인센티브 28.7%, 점심·저녁·간식 지원 16.0%, 주4일 근무제 15.7%로 경제적 복지제도를 중요하게 인식하는 것으로 파악됨
- 흥미의 측면도 29.5%로 높게 나타남에 따라 현재 관광산업 내 인력난을 해소하기 위해서는 경제적 측면의 임금, 복지제도뿐만 아니라 즐겁고 흥미로운 기업, 직무임을 전달하여 산업 전반에 대한 인식개선이 필요

【표14】 청년 구직자의 직업 선택 관련 가치관

구분	임금	워라벨	커리어	흥미	합계
빈도(N)	144	77	59	117	397
비율(%)	36.3	19.4	14.9	29.5	100

* 주1. 만 19세 이상 만 34세 이하 응답자를 대상으로 분석함

- 취업을 위해 바라는 지원제도 응답 결과에 따라 직무교육, 멘토링, 취업 컨설팅 등 총 7가지 유형을 도출하였음
- 조사 결과 현장실습 및 인턴제도 확대 52.0%, 멘토링 20.1%, 직무교육 확대 13.2% 순으로 나타남
- 종합적으로 구직자는 기업 인사담당자 또는 실제 현장 종사자와 만날 수 있는 정책적 지원제도의 필요성이 높은 것으로 나타남
- 즉 멘토링 또는 현장실습을 통해 기업과 구직자 간 단순 면접이 아닌 현장의 정보를 전달받을 수 있는 지원이 지속적으로 필요한 것으로 나타남

【표15】 청년 구직자의 직업 선택 관련 가치관

구분	직무교육 중대	멘토링	취업 컨설팅	박람회 중대	일자리 정보 확대	대외활동 중대	현장실습 인턴	합계
빈도(N)	39	62	17	3	9	12	154	296
비율(%)	13.2	21.0	5.7	1.0	3.0	4.1	52.0	100

* 주1. 만 19세 이상 만 34세 이하 응답자를 대상으로 분석함

Chapter 4. 결론 및 인력난 해소를 위한 ISC 역할

Section 4.1 결론

- 청년 구직자들의 관광·레저산업의 구직 선호 요인은 흥미와 적성, 직무 매력성, 직업 안정성 순으로 파악됨

 - 청년 구직자들은 관광·레저산업을 ‘흥미롭고 매력적인 직업’으로 인식하고 있는 것으로 파악되므로 청년층 인력수급을 위해 흥미+매력을 강조할 수 있는 일자리 이미지 구축이 필요함
 - 즉 저임금, 힘든 일, 어려운 일이 아닌 즐거운 직업이라는 인식개선을 위한 지원이 요구됨
- 기업과 구직자 간 필수 역량과 관련한 인식을 비교하면 기업은 인성 및 태도, 직무 이해도, 외국어 능력 순으로 파악되었으며, 구직자는 외국어 능력, 인성 및 태도, 기업 이해도 순으로 중요하게 인식하는 것으로 나타남

 - 기업은 외국어 능력보다 서비스를 제공하는 직무 역량을 강조함에 따라 기업과 구직자 간 미스매치가 발생하는 것으로 나타남
 - 현재 기업은 인력난으로 실무형 인재에 대한 수요가 높아 서비스 관련 핵심역량인 인성 및 태도, 직무 이해도가 50% 이상의 중요도가 나타남
 - 실제로 기업은 인재 미채용 사유로 지원자 수 부족의 측면과 더불어 지원자 자격 부족이 높게 나타났는데, 이러한 결과는 기업과 구직자 간 핵심역량의 측면에서 미스매치가 나타나는 것을 설명하고 있음
 - 이에 따라 기업이 희망하는 인재상을 교육계에 꾸준히 전달할 수 있도록 산·학 간 거버넌스 협력체계 확대가 필요함
- 최근 청년 구직자들은 구직 시 임금뿐만 아니라 복지제도를 중요하게 고려함에 따라 기업의 현재 주요 복지제도와 청년 구직자 선호 복지제도를 비교하였음

 - 기업은 명절·경조사 지원, 점심·저녁·간식 지원, 보너스·인센티브와 같은 경제적 복지제도가 주요 사항으로 나타남
 - 청년 구직자는 보너스·인센티브, 주4일 근무제, 자율·유연 출퇴근제 순으로 높게 나타났는데, 경제적 요인뿐만 아니라 비경제적 요인의 중요성이 강조되고 있음(개인의 시간 강조)

Section 4.2 인력난 해소를 위한 ISC 역할

- 교육계-산업계 일자리 미스매치 해소를 위한 산업별역량체계(SQF) 활용·확산
 - 관광·레저산업은 전통적으로 대면 서비스 산업으로 인적자원의 중요성이 매우 강조되는 산업 특수성에도 불구하고 현재 기업과 구직자 간 인적자원 필수역량 인식의 미스매치가 발생함
 - 기업은 인성 및 태도, 직무 이해도, 외국어 능력의 중요성을 강조하는데 이는 직무 역량을 보유한 실무형 직무 중심 인재를 선호하고 있음
 - 따라서 산업계를 중심으로 직무별 역량을 체계화할 필요성이 강조되며 해당 역량체계와 교육기관의 교육훈련 내용과 상호 교차 분석을 통해 직무별 인력 배출 기관을 다시 산업계에 전달할 필요성이 있음
 - 즉 직무맵-직무역량체계-역량인정방안으로 구성된 산업별역량체계(SQF) 활용을 통해 직무별 교육, 훈련 기관을 산업계에 전달하여 직무 중심 인력 관리 체계의 기틀을 마련할 수 있음
- 채용 및 고용 브랜딩 지원
 - 코로나19 이후 청년 구직자들은 서비스업 및 감정노동 관련 근무 환경을 기피하므로 우선 산업에 대한 부정적 이미지 개선 및 향상이 필요함
 - 청년 구직자들은 관광·레저산업을 흥미와 적성, 직무 매력성으로 구직을 선호하는 것으로 파악됨에 따라 “우수 일자리” 또는 “즐거운 일자리”와 관련한 기업의 채용 브랜딩 지원이 필요한 시점임
 - 즉 기업 내 주요 복지제도, 직원 행사 등 흥미롭고 즐거운 일터를 강조할 수 있는 사례를 발굴하고 이를 브랜딩 할 수 있는 지원이 필요함

【표16】 주요 호텔기업 채용 브랜딩 사례

구분	내용
포시즌스호텔	• 주4일 유연 근무제 포시즌스 호텔
신라호텔	• “직원들 가족까지 챙기는” 신라호텔
신세계 조선호텔	• 각종 “포상금” 아낌없이 퍼주는 신세계 조선 호텔
그랜드하얏트호텔	• 세계여행 하며 무료 투숙 하얏트 호텔
파라다이스호텔	• 여성 직원의 천국, 파라다이스 호텔·카지노
롯데호텔	• 지원 “여가” 지키는 롯데호텔

자료: 살굿뉴스(2022.11.11), 「『사실이 전부가 아니다』 특급호텔, 총격적인 ‘복지혜택’ 드러나자 모두가 놀랐다」, 기사 발췌
아주경제(2022.05.10), 「포시즌스 호텔 서울, 주4일 유연근무제 도입 ‘눈길’」, 기사 발췌

참고문헌

- 고용노동부(2024), 2023년 12월 사업체노동력조사
- 고용노동부(2024), 2024년 1월 사업체노동력조사
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2023), 2023년도 관광·레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석
- 살구뉴스(2022.11.11.), 「"시설이 전부가 아니다" 특급호텔, 충격적인 '복지혜택' 드러나자 모두가 놀랐다」
- 아주경제(2022.05.10.), 「포시즌스 호텔 서울, 주4일 유연근무제 도입 '눈길」
- 연합뉴스(2023.12.04.), 「"코로나 때 떠난 인력 안 돌아와"…관광업계, '인력난 심화」
- 자유일보(2023.12.05.), 「호텔에 호텔리어가 없다…돌아오지 않는 관광인력」

