

2018년 2/4분기

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

■ 관광·레저산업의 동향 및 일자리의 질 제고 방안



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industry Skills Council

●●● 목 차 ●●●

■ 관광레저산업의 동향 및 일자리의 질 제고 방안

| | |
|-----------------------------|---|
| (요약) | 2 |
| I. 관광·레저산업 개요 및 동향 | 3 |
| II. 관광서비스산업 고용노동지표 요약 | 5 |
| III. 업종별 고용노동관련 환경변화 | 7 |
| IV. 시사점 및 향후전망 | 9 |

- ☐ 비상업 목적으로 본 보고서에 있는 내용을 인용 또는 전재할 경우 내용의 출처를 명시하면 자유롭게 인용할 수 있으며, 보고서 내용에 대한 문의는 아래와 같이 하여 주시기 바랍니다.
- ☐ 관광·레저산업 인적자원개발위원회 사무국
서울시 강남구 테헤란로 25길20 역삼벤처텔 1505호, Tel:02-569-6880, Fax:569-6879

□ 관광레저산업 인력수급의 문제점과 개선과제

① 개요

- 서비스업계를 대표하는 산업, 노동집약적 속성으로 고용창출 잠재력 큼
- 타분야와 결합하여 새로운 융합관광비즈니스 모델(의료관광, 농촌관광 등) 창출, 고부가가치 융복합형관광 트렌드 가속화 추세
- 관광산업의 GDP 기여도는 5.0%, 고용기여도는 5.5%(전세계 각 9.2%, 10.2%)
- 사업체수는 평균 10%, 종사자수는 5% 비율로 지속 증가 추세

② 관광산업 인력수급 현황 및 문제점

- **(인력수급)** 인력수요는 '15년 24만명에서 '20년 33만명으로 증가 전망
- **(인력양성)** 관광분야 특성화고 및 대학 졸업생의 같은 분야 취업률은 50% 전후이며, 관련 자격은 총 3개 분야 6개 종목으로 구성
- **(자격제도 유명무실)** 호텔업의 관광종사원 자격보유자 고용은 권고수준으로 고용유인이 없어, 연간 자격시험 응시자가 수명~수십명에 불과
- **(임금 및 근로시간)** 상용 및 임시일용 근로자 월평균임금은 타산업에 비해 낮은 수준이며 월평균근로시간은 전산업 평균 대비 비교적 많음
- **(원-하청)** 아웃소싱 대폭 증가(전 산업평균 43.8% 대비 호텔업: '13년 38% → '17년 70%)
- **(노조가입율)** 노조가입율은 7.3%로 전산업 10.2% 대비 낮은 수준
* 낮은 노조가입율로 인한 교섭력 저하로 종사자의 복지와 처우 상대적으로 취약

③ 개선과제

- **(융복합 전문인력 육성체계 구축 및 신규 직종 발굴)** 타산업간 융복합(관광, 문화예술, 스포츠 간의 융합 및 여가문화 확산 등)으로 파생되는 영역에서의 인력수요 증가, ICT 적용 관광서비스 인프라 발전에 의한 신규 수요 증대 전망에 선제적 대비
필요한 전문인력 발굴 및 핵심인력 역량강화를 위한 육성체계 구축 지원 필요, 1인 기업가 활동 지원, 신규 유망 직종 발굴 및 일자리 창출과 연계하기 위한 자격제도 개선
- **(지역관광 연계형 일자리 창출)** 지역관광과 연계한 영역의 창업지원 확대, 지역관광 전문인력 육성을 위한 맞춤형 교육훈련과정 확대
- **(미래관광일자리기금 조성)** 미래관광일자리기금을 조성하여 청년 일자리 창출을 위한 정책 아이디어 발굴 및 사업 지원 확대

- 관광 · 레저산업은 국내의 주요 서비스업계를 대표하는 산업부문으로, 여행 · 문화 · 건설 등 여러 산업분야와 연계되어 있음
 - 호텔 · 콘도미니엄 · 여행 · MICE · 유원시설 · 카지노 등의 대표적인 관광레저 산업부문은 국가경쟁력 강화와 이미지 제고에 영향을 미치는 등 국가 경제에 미치는 파급 효과가 매우 큰 산업임
 - 여행 및 관광숙박업 등 관광 · 레저 산업의 노동과정은 사람의 노동에 의존하는 정도가 높고 기계나 장치에 의해 쉽게 대체되기 어려운 노동집약적 속성을 갖고 있기 때문에 고용 창출 잠재력이 큼
 - 타 산업 서비스, 제조업, 의료, 바이오, ICT 등 다양한 분야의 사업 아이디어와 결합하여 의료관광, 농촌관광, 음식관광, MICE산업, 크루즈여행 등 고부가가치 융복합형 관광트랜드 가속화
 - 2016년 기준 전 세계 여행 및 관광산업분야 GDP가 10.2% 일자리의 9.6%를 차지하고 있는 반면, 한국의 경우 GDP의 4.1%, 일자리의 5.9%에 그치고 있어 관광산업 분야에서의 신규 고용창출 여지는 큰 것으로 파악됨(WTTC, 2017)
- 2018년 4월 방한외래관광객은 1,331,709명으로 전년동기(1,075,899명) 대비 23.8% 증가하였으며, 국민해외관광객은 2,230,200명으로 전년동기(2,003,943명) 대비 11.3% 증가

(단위 : 명, %)

| 구분 | 방한외래관광객 | 증감률 |
|---------|------------|-------|
| 2012년 | 11,140,028 | 13.7 |
| 2013년 | 12,175,550 | 9.3 |
| 2014년 | 14,201,516 | 16.6 |
| 2015년 | 13,231,651 | -6.8 |
| 2016년 | 17,241,823 | 30.3 |
| 2017년 | 13,335,758 | -22.7 |
| '18년 4월 | 1,331,709 | 23.8 |
| 2018년 | 4,699,260 | -1.7 |

주 : 증감률은 전년동월(기) 대비 증감률



[한국문화관광연구원, 2018년 4월 기준 '관광동향분석']

- 주요 국가별 외래관광객을 살펴보면 중국관광객은 366,604명으로 전년 동기(227,811명) 대비 60.9% 증가일본관광객은 213,853명으로 전년 동기(165,748명) 대비 29.0% 증가한 것으로 나타남

- 중국은 2017년 사드 등 외교문제로 인한 단체관광 금지조치 시행에 따른 급감 상황이 부분적으로 해소되면서 기저효과가 발생한 것으로 풀이되며, 일본은 한류 관련 이벤트 상품 등의 인기로 인해 방한객이 증가한 것으로 추정됨

○ 2018년 4월 일반·생활숙박시설 운영업(-3.3%), 유원지 및 테마파크운영업(-9.5%) 생산지수 전년 동월대비 감소한데 반하여 여행사업(23.7%) 생산지수는 전년 동월 대비 증가함

- 일반 및 생활숙박시설 운영업

단위: 2015=100,(%)

| 구 분 | 2017년 | | | | 2018년 | | | |
|----------------|-----------------|------------------|----------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 | 1월 | 2월 | 3월 ^P | 4월 ^P |
| 일반·생활 숙박시설 운영업 | 102.7 (1.8) | 102.9 (-7.6) | 102.7 (2.3) | 108.6 (-2.1) | 97.3 (-3.2) | 91.3 (-3.9) | 94.9 (1.8) | 97.9 (-3.3) |
| 호텔업 | 110.6 (2.3) | 108.8 (-10.7) | 118.8 (8.0) | 127.4 (1.0) | 106.5 (8.1) | 103.0 (5.7) | 106.6 (9.3) | 107.2 (1.0) |
| 여관업 | 93.7 (0.1) | 91.2 (-5.3) | 90.6 (-2.2) | 94.2 (-3.8) | 91.6 (-2.1) | 80.8 (-12.9) | 86.5 (-6.5) | 89.2 (-4.5) |
| 휴양콘도 운영업 | 111.9 (12.5) | 117.8 (2.8) | 102.9 (4.5) | 110.7 (-5.0) | 102.3 (-28.1) | 99.7 (-10.2) | 98.4 (10.4) | 94.8 (-6.6) |

- 여행업

단위: 2015=100,(%)

| 구 분 | 2017년 | | | | 2018년 | | | |
|------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 | 1월 | 2월 | 3월 ^P | 4월 ^P |
| 여행사업 | 116.0 (3.5) | 151.5 (34.8) | 123.2 (24.2) | 132.1 (21.9) | 138.4 (29.2) | 119.6 (7.8) | 135.3 (7.9) | 135.4 (23.7) |

주: 불변지수, (%)는 전년동인 대비 증감율, P는 잠정치 임.

- 유원지 및 테마파크 운영업

단위: 2015=100,(%)

| 구 분 | 2017년 | | | | 2018년 | | | |
|----------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 | 1월 | 2월 | 3월 ^P | 4월 ^P |
| 유원지 및 테마파크 운영업 | 99.0 (-10.9) | 133.2 (7.4) | 71.1 (-6.6) | 90.0 (-11.9) | 80.5 (-1.3) | 76.8 (-12.1) | 72.3 (4.6) | 97.7 (-9.5) |

주: 불변지수, (%)는 전년동인 대비 증감율, P는 잠정치 임.

○ 2018년 4월 관광·레저산업 사업체 노동력 조사 결과(고용노동부, 2018. 5. 31)

- 관광·레저산업은 기본적으로 한국고용직업분류(KECO)에 따른 NCS 분류기준(12.)에 의하고 있고, 관광진흥법에 의한 관광사업분류를 따르고 있으나, 통계조사가 이루어지고 있는 한국표준산업분류(KSIC)에 따르면 아래와 같음
- 2018년 4월 기준 기준 관광·레저산업과 밀접한 숙박 및 음식점업과 사업시설 지원서비스업의 종사자수 동향 및 신규입직자, 이직자 동향 등은 아래와 같이 전 산업 평균에 비해 다소 낮은 신규입직자 및 종사자수 증가율을 보이고 있음
- 종사자수 동향(2018년 4월 기준, 잠정치)

| (단위: 천명, %, 전년동월대비) | 2017년 4월 | | 2018년 3월 | | 2018년 4월 | |
|---------------------|----------|-----|----------|------|----------|------|
| 전 산업 | 17,549 | 2.1 | 17,732 | 1.4 | 17,808 | 1.5 |
| 숙박 및 음식점업 | 1,120 | 2.7 | 1,122 | -0.3 | 1,124 | 0.3 |
| 사업시설 지원서비스업 | 1,080 | 3.6 | 1,064 | -1.4 | 1,066 | -1.3 |
| 예술, 스포츠 서비스업 | 277 | 7.2 | 275 | 1.7 | 281 | 1.6 |

- 입직자 동향(2018년 4월 기준, 잠정치)

| (단위: 천명, %, 전년동월대비) | 2017년 4월 | | 2018년 3월 | | 2018년 4월 | |
|---------------------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| 전 산업 | 798 | 11.3 | 1,130 | 0.6 | 837 | 4.9 |
| 숙박 및 음식점업 | 98 | 4.9 | 105 | -7.8 | 97 | -0.7 |
| 사업시설 지원서비스업 | 65 | -11.8 | 62 | -19.5 | 53 | -18.7 |
| 예술, 스포츠 서비스업 | 14 | -8.9 | 18 | 16.2 | 16 | 11.4 |

- 이직자 동향(2018년 4월 기준, 잠정치)

| (단위: 천명, %, 전년동월대비) | 2017년 4월 | | 2018년 3월 | | 2018년 4월 | |
|---------------------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| 전 산업 | 755 | 12.7 | 937 | 6.2 | 762 | 1.0 |
| 숙박 및 음식점업 | 103 | 13.5 | 110 | 6.8 | 95 | -7.7 |
| 사업시설 지원서비스업 | 63 | -8.7 | 55 | -18.1 | 53 | -15.2 |
| 예술, 스포츠 서비스업 | 9 | -17.3 | 11 | -3.5 | 11 | 14.4 |

- 근로자 1인당 월평균 임금총액(2018년 3월 기준)

| (단위: 천원, %, 전년동월대비) | 2017년 3월 | | 2018년 2월 | | 2018년 3월 | |
|---------------------|----------|-----|----------|------|----------|-----|
| 전 산업 | 3,393 | 3.4 | 4,155 | 23.6 | 3,577 | 5.4 |
| 숙박 및 음식점업 | 1,937 | 4.8 | 2,192 | 15.8 | 2,075 | 7.2 |
| 사업시설관리 및 사업지원서비스업 | 2,053 | 1.6 | 2,314 | 14.5 | 2,192 | 6.8 |
| 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업 | 2,716 | 5.4 | 3,112 | 17.9 | 2,908 | 7.1 |

- 근로자 1인당 월평균 총 근로시간(2018년 3월 기준)

| (단위: 시간, %, 전년동월대비) | 2017년 3월 | | 2018년 2월 | | 2018년 3월 | |
|---------------------|----------|------|----------|------|----------|------|
| 전 산업 | 179.0 | -0.8 | 149.7 | -9.8 | 169.8 | -5.1 |
| 숙박 및 음식점업 | 176.3 | -1.3 | 153.7 | -7.0 | 172.3 | -2.3 |
| 사업시설관리 및 사업지원서비스업 | 177.4 | -0.6 | 149.5 | -8.3 | 169.3 | -4.6 |
| 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업 | 165.6 | 0.4 | 143.7 | -7.0 | 163.7 | -1.1 |

- 위와 같은 노동력조사 집계결과에서와 같이 관광 관련 산업부문의 월평균 1인당 임금 총액은 전 산업 평균에 비해 약 60% 안팎의 매우 낮은 수준을 보이고 있고 월 평균 근로시간은 오히려 상대적으로 높은 수준으로, 전반적인 고용의 질이 낮은 지표를 보이고 있음
- 상대적으로 열위에 있는 관광레저산업부문의 근로환경과 고용여건으로 인해 산업 내 업종별 자격보유자에 대한 우대가 전반적으로 약화되어 있어 자격 취득 유인이 낮고, 구직자의 진입장벽이 낮은 탓에 재직인력의 잦은 이동이 결국 고용의 질을 낮추는 악순환 현상으로 유추해 볼 수 있으며 이러한 구조적인 문제의 개선을 위한 산업계 내의 자구책과 정책적 지원이 절실한 것으로 나타남
- 최근 10여년간 관광산업의 양적 성장에 힘입어 직간접적으로 연계되는 일자리가 확대되는 추세를 보여 왔으나 신자유주의 경제체제하 고용시장에서의 전반적인 규제 완화와 고용유연화가 업종별 전문성의 약화를 초래했고, 국제외교 등 외래 변수에 취약한 산업의 특성이 가중되어 결국 고용 및 노동환경의 악화로 이어지는 것으로 분석됨
- 관광산업이 전반적으로 매력적이고 발전가능성은 있으나, 낮은 임금수준과 비정규직 중심 채용 등으로 고용이 불안정한 탓에 구직자들의 관광분야 취업시 제약요인으로 작용하고 있고, 이것이 관광계열 졸업자의 취업시 전공일치도가 전국 4년제 대학 평균인 50~70%에 비해 현저히 낮은 수준으로 조사되고 있는 것으로 확인됨
- 따라서 정부가 특단의 대책을 다각도로 강구하며 일자리 종합 지원체계를 구축하고 중요 국정과제로 삼고 있는 것은 매우 긍정적이나, 시장의 고용여건 악화상황으로 인해 자칫 단순 지표로 표현되는 일자리의 양적 확대에 대한 관심만으로는 노동자의 삶의 질을 담보할 수 없고 지속가능하지 않으므로 양적 확대와 더불어 상대적으로 열악한 관광산업계 노동의 질 제고에 대한 다각도의 정책적 지원과 행정적 관리가 요구되고 있음

○ 관광·레저산업의 업종별 고용노동 환경변화 동향

| 주요 업종 | 고용 노동 환경에 영향을 주는 주요 동향 | 비 고 |
|---------|--|-----|
| 숙박서비스산업 | <ul style="list-style-type: none"> - Luxury Hotel, 부띠크호텔의 등장과 더불어 합리적 소비를 강조한 증거가 Biz. Hotel의 양적 팽창 추세 - 2012년 이후 2016년까지 국내 호텔 수는 약 94% 증가 - 아웃소싱비율이 급속히 높아지면서 갑을관계 역전, 경영안정성 위협 현상 발생, 일자리는 늘었으나 노동환경 악화 - 무인 체크인 시스템인 KIOSK 개발 및 활용, Mobile Phone을 활용한 Keyless System, lot기술응용 객실 제어, 무인 안내로봇 등의 시범 운영 등 단순 반복 작업부문의 노동력 대체 가속화 * Google 검색 및 지도서비스 Hotel Finder service 융합 * trip advisor-호텔 온라인 리뷰서비스에 OTA가격비교와 호텔에 약대행서비스 통합 * Airbnb-숙박공간을 매개로 수요자와 공급자를 매개하고 이를 기반으로 여행 경험으로 연결하는 Airbnb Trip으로 서비스 확장 추세 | |
| 여행산업 | <ul style="list-style-type: none"> - 다양한 일상 생활공간에 대한 여행경험과 가치 지향적 소비를 추구하는 경향, OTA를 이용한 개별 자유여행의 급격한 증가 - 외국계 호텔 및 항공 에이전시인 agoda, expedia, sky scanner, hotels.com, trivago 등 global OTA(Online Travel Agency)의 국내 시장 잠식, 홈페이지 및 모바일을 활용한 예약시스템 * Facebook-이용자들의 사회적 네트워크, 온라인상의 행동정보를 활용 이용자들에게 더욱 효과적으로 여행정보를 추천하는 등의 기존 서비스 영역의 확대 및 융합 추세 * 빅데이터 기반 관광패턴 분석 및 실시간 맞춤형 정보 제공(관광객 소비패턴 분석, 부문별 선호도 파악, 여행객 안전을 위한 실시간 자동경보시스템 Travelbasys, 주문형 경제 기반의 맞춤형 서비스로 진화) | |
| MICE산업 | <ul style="list-style-type: none"> - 고양KINTEX, 서울COEX · SETEC, 인천송도컨벤시아, 대전 컨벤션센터, 대구EXCO, 부산BEXCO 등이 증축 계획을 추진하고 있으며, 울산 컨벤션센터 신축 계획 - lot기술 응용한 참가자 및 참관객 계수, big data를 활용 참관객 동선 파악 등 ICT의 다양한 활용 - 마이스산업의 외형적 확대 추세로 고용 측면 긍정적 신호 | |
| 크루즈산업 | <ul style="list-style-type: none"> - 정부의 크루즈 내수시장 규모 확대 정책(현재 연 4만명 수준을 20만 명까지 확대 목표, chartered cruise 증가) | |

| | | |
|---------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 사드배치에 따른 중국과의 외교마찰로 인해 아시아 최대 기항지였던 제주항 방문횟수는 시장회복이 더딘 상황, 향후 6개월 이상 추가 소요 전망 - 해양수산부와 고용노동부는 국내 인바운드 크루즈 관광시장 확대와 국적 크루즈선 취항계획 실행 여건 조성을 위해 크루즈 전문인력 양성프로그램을 추진 중 | |
| 유원시설업 | <ul style="list-style-type: none"> - 인공지능AI과 로봇 기반 자동화기술의 유원레저업계 도입추세(가상현실VR, 증강현실AR 체험상품의 개발, 콘텐츠 발굴 제작 육성 부문 수요 증가, 관광서비스산업 내 단순 반복 작업영역의 대체) - 대규모 종합유원시설업에 비해 중소규모의 유원시설업 이용객수 증가 추세 - 최저임금제 및 근로시간 단축 등의 환경변화에 민감(퇴직자 발생 시 신규 인력 추가 채용 지양, 주중 개장 시간 단축은 물론 특히, 주말 야간 개장 시간의 단축운영을 하고 있는 것으로 나타나고 있으며, 일부 업체의 경우 유사 이타업종 신규사업 추진 검토 중) | |
| 카지노산업 | <ul style="list-style-type: none"> - 복합리조트시설 건립 등 신규 업종규모 확대, 기존업체의 사업규모 확대 등이 고용에 영향을 주는 주요 전제 요인 - 카지노업 역시 퇴직자 발생 시 가급적 신규 인력 채용 억제, 관광레저업체 중 ICT도입 적극 추진 중 | |
| 업종 공통사항 | <ul style="list-style-type: none"> - 휴일근로의 연장근로한도 산입, 업종의 특성을 감안한 특별연장근로의 신설, 일부 업종(여행업 등)에서는 탄력적 근로시간제 등 근로시간 유연화제도 도입 검토 중 - 시간제 근로자의 근로조건 보장 및 사회보험 가입과 부가급부 제공(근로조건 적용 예외조항 폐지), 유연근무제 활성화 및 동일노동 동일임금, 근로기준법 준수, 최저임금 인상 등 근로자 처우개선 필요 - 2016년 기준 전 산업평균 10.2%의 노조가입률 대비 관광·레저 산업분야 평균 약 7% 수준으로, 동 산업분야 전체 가운데 약 2% 미만의 대기업 계열 대규모사업장을 제외하면 대부분 소규모 무노조 영세사업장인 산업적 특성을 보이고 있음 - 관광사업체 기초통계조사(2014)에 따르면 관광사업체 중 매출액 10억원 미만이 87%, 종사자 10명 미만이 87%에 달할 정도로 영세기업구조로 형성되어 있음 - 이에 따라 교섭력 저하로 인해 종사자의 복지와 처우는 상대적으로 취약하고 개선가능성도 약하여 결국 전 산업 평균(4.7%)의 3배 이상의 높은 이직율의 증가현상으로 나타나고 있음 | |

○ 관광산업의 스마트 트렌드에 최적화된 맞춤형 전문인력 육성

- 관광관련학과 전공자들의 해당 산업분야로의 취업률(4년제와 2년제 대학에서 각각 49.1%, 47.8%, 특성화고 55.5%, 2016 기준) 및 직무만족도가 타 산업분야에 비해 상대적으로 낮고 비전공분야 구직자의 유입 또한 손쉽게 이루어지고 있어 결국 낮은 생산성과 저임금구조를 탈피하지 못하는 등의 악순환 구조가 심화되고 있는 것으로 파악됨
- 이는 관광 관련 전공학과 정규 교육과정이 산업현장 요구직무역량 학습기회를 갖지 못하여 취업자의 직무능력이 현장에서의 수요와 미스매칭이 발생하고 개인적, 사회적 비용이 유발되고 있는데 이는 특히 관광산업 내 숙박 및 여행관련 직에서 두드러진 것으로 조사됨(고용노동부, 2015)
- 이와 함께 구직자와 기업 간에 근로조건 등 보상에 대한 눈높이가 서로 다른 보상미스매치 또한 관광산업분야에서 두드러진 모습을 보이고 있고, 사업체의 영세성으로 인한 낮은 지급여력으로 인력수급 불일치가 상존함
- 따라서 이러한 잡-스킬 미스매치가 일어나는 근본 원인과 함께 4년제 관광 관련 학과 출신 우수 인력의 유입을 촉진할 수 있는 방안 - IPP형 일학습병행제의 활성화를 통해 산업현장(기업) 맞춤형 직무능력을 졸업 전에 배양하여 미스매칭 완화 등 - 을 재분석하고 활성화가 미흡한 구조적 원인에 따른 현실성 있는 동기 유발 대책 마련 필요(Industry Professional Practice: 기업연계형 장기현장실습)
- 그러나 전통적인 기존 관광산업구조에서 단순직무에 대해서는 비전공자 중심의 아웃소싱으로 대체되고 있고 채용 가능한 전문인력의 수요가 관광 전공자를 모두 소화할 수 없는 것으로 파악되고 있음
- 따라서 기술발전 및 변화에 따른 신산업영역에 대한 적극적인 대응으로 개방형 플랫폼경제 기반의 산업간 융합에 의한 신규 관광수요와 이에 맞춤형 관광서비스산업의 스마트 트렌드에 최적화된 전문인력의 양성 및 고용촉진 지원 필요
- 매년 관광산업분야 전반에 대한 산업인력현황 조사 분석을 수행하고 있고 산업계 대표성을 바탕으로 인적자원 개발 · 관리 · 활용 등의 핵심기준을 마련하고 다양한 관련 사업을 수행하고 있는 관광 · 레저산업 인적자원개발위원회(ISC)와 산업

계 교육훈련기관이 공조하여 교육 커리큘럼을 개발하고 관광산업분야 내 최고 수준의 융합형 인재 양성 및 공신력 있는 지원시스템 구축과 체계적인 관리 운영으로 산업계 재직근로자에게 높은 수준의 동기부여 제공방안 검토 중

○ 관광산업분야 국가기술/전문자격 및 NCS자격 보유자의 고용여건 개선

- 현재 시행중인 관광산업분야 자격 검정시험에의 응시자가 연간 수십 명에 불과(호텔경영사의 경우 최근 5년간 단 9명 응시, 호텔관리사 및 서비스사의 경우 5년 평균 연간 10~20명에 불과)한 실정으로 검정시험제도의 비효율 및 제도의 유명무실화를 초래하고 있음
- IMF 관리체제 이후 정부주도의 규제완화흐름 속에서 자격 취득요건의 완화가 추진되고 있는 상황이나, 이와 같이 산업현장에서의 자격 취득 유인이 없는 고용 및 취업환경으로 인하여 자격시험응시자 또한 극소수에 불과한 실정임
- 이로 인해 종사원의 자긍심 저하와 빈번한 이직, 저임금 구조의 원인이 되고 있고 결과적으로 해당 분야 서비스산업의 고용의 질 저하로 연결되고 있다는 현장의 목소리에 대한 사례조사 및 분석 검증을 통해 업종별로 전문적인 서비스를 요하는 관광산업영역에서의 질적 부실 우려에 대한 자격체계의 개선방안이 필요함
- 사업체 내 종사원의 자격증 취득비율을 근거로 한 고용보험료 차등적용방안 및 관련 기업들의 재직자 NCS자격 취득기회 확대 유도, 고용기금을 통한 자격 취득 지원이나 관광호텔 등급평가 시 가점 부여 방안 등 NCS자격 취득자 우선 채용의 사회적 분위기 형성, 일학습병행제를 통한 자격 취득과정의 지원 등 산업계의 자격제도 활성화에 대한 적극적 지원 필요
- 이를 통해 이미 개발되어 2016년 7월 법정 고시된 국가직무능력표준NCS 및 NCS자격의 활용을 촉진하고 통용성을 높이는 효과와 더불어, 우수 인력의 서비스 산업 유입 촉진 및 업무수행능력 향상, 산업 전반의 서비스품질 향상과 산업의 질적 발전에 기여할 수 있을 것임