

2023년도

---

# 관광·레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석

---

2023.07



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council



## 연구진

연구책임자 : 최병길 (관광·레저산업인적자원개발위원회 사무총장)  
권혁진 (관광·레저산업인적자원개발위원회 책임연구원)  
참여연구원 : 김은주 (관광·레저산업인적자원개발위원회 선임연구원)  
홍요셉 (관광·레저산업인적자원개발위원회 선임연구원)  
강시연 (관광·레저산업인적자원개발위원회 연구원)  
김수연 (관광·레저산업인적자원개발위원회 연구원)

연구 자문 : 김강호 (한국고용정보원 팀장)  
김현주 (한국문화관광연구원 연구위원)  
문유진 (한국호텔업협회 과장)  
윤혜진 (배화여자대학교 교수)  
장세미 (씨앤피컨설팅 팀장)



# 연구결과 요약

## 1. 서론

### ■ 조사의 배경 및 목적

- 최근 코로나19, 디지털 전환 등 다양한 환경변화 요인으로 산업별, 업종별, 직무별 인적자원의 기준이 변화함에 따라 본 조사를 통해 관광레저산업에 영향을 미치는 주요 환경변화 요인을 살펴보고 해당 요인이 산업 현장에 미치는 영향을 파악하여 변화하는 시대의 인적자원 표준화를 위한 기틀을 마련하고자 함
- 우선 관광레저산업에 영향을 미치는 주요 환경변화 요인을 토대로 환경변화 요인이 노동시장 나아가 산업 현장 내 직무에 미치는 영향인 유망직무, 신규 직무, 소멸직무를 파악하여 인력수급 체계 수립을 위한 기틀을 마련하고자 함
- 또한 직무를 기준으로 현원, 부족 인원, 숙련갭 등 관광레저산업 내 직무별 인력·숙련 수요를 파악하여 환경변화에 따른 산업 내 직무변화를 살펴보고 이를 토대로 인적자원 관련 정책 제언을 위한 기초자료를 마련하고자 함

### ■ 조사의 방법 및 절차

- 관광·레저산업의 환경변화 요인에 따른 관광·레저산업의 직무변화 파악을 위하여 2017년~2023년을 기준으로 작성된 자료를 중심으로 보고서를 작성하였음
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)의 산업 범위를 중심으로 내용적 범위로 설정하였으며, 세부적 산업 범위는 산업 범위는 NCS 대분류 「12. 미용·숙박·여행·오락 및 스포츠」, 중분류 「1203. 관광·레저」, 소분류 「120301-04. 여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스」로 설정함
- 주요 업종으로 2021년도부터 시작된 직무맵 개발 체계에 근거하여 2021년도 카지노, 2022년도 여행업, 숙박업이 개발됨에 따라 해당 업종을 중심 범위로 설정함
  - 한국표준산업분류(KSIC)와 관광산업 특수분류, NCS분류체계, 관광진흥법상의 분류체계 및 산업 범위를 활용하였음
  - 해당 분류체계를 기반으로 직무 중심 인력·숙련수요조사는 2021년 카지노업, 2022년 여행업이 시행됨에 따라 향후 시계열 데이터 축적을 도모하고자 카지노업, 여행업을 동일하게 선정하고 숙박업을 추가하여 실시하였음

〈연구 수행 절차〉

구분	내용	방법
1단계	관광·레저산업 범위 설정 산업계 직무표준(직무맵) 도출	← <ul style="list-style-type: none"> <li>관광진흥법, 한국표준산업분류, 한국고용직업분류 등 자료 분석</li> <li>2021~2022년 직무맵 개발 결과</li> </ul>
2단계	관광·레저산업 환경변화 요인 도출	← 문헌조사 + 전문가 FGI
3단계	관광·레저산업 환경변화 요인 분석 (노동시장 변화 및 유망, 신규, 소멸 직무분석)	← 설문조사 + 전문가 FGI
4단계	직무별 인력·숙련수요조사	← 설문조사

2. 관광레저산업 범위 및 표준직무 분류

■ 관광레저분야 산업범위 분류

- 관광진흥법상 관광사업, 국제표준산업분류(ISC Rev.4) 관광산업 분류, 국가직무능력표준(NCS) 산업범위 분류, 한국표준산업분류(KSIC)의 관광산업 특수분류 활용
- NCS분류체계상 산업범위를 포함하고 있는 관광진흥법상 관광사업(7개 업종)과 이를 확대 표현한 관광산업 특수분류를 중심으로 NCS 분류체계상 산업범위와 한국표준산업분류(KSIC)를 연계함

〈관광레저산업 범위 연계표 요약(ISC 소관 범위 기준)〉

구분	관광사업 특수분류	한국표준산업분류	한국고용직업분류	관광진흥법	NCS
	소분류	세세분류명	세분류명	관광사업	소분류
핵심관광산업	크루즈업	외항 여객 운송업	선박·열차 객실승무원	관광객 이용시설업	관광레저서비스
	관광 항공 정기운송업	항공 여객 운송업	항공기 객실승무원	-	여행서비스
	관광 호텔업	호텔업	숙박시설 서비스원	관광숙박업	숙박서비스
	수상관광 호텔업	호텔업			
	한국전통 호텔업	호텔업			
	가족 호텔업	휴양 콘도 운영업		관광숙박업	관광레저서비스
	호스텔업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	휴양콘도미니엄업	휴양 콘도 운영업	관광숙박업	관광레저서비스	
	관광 펜션업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	관광편의 시설업	숙박서비스	
산림휴양림업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	-			

구 분	관광사업 특수분류	한국표준산업분류	한국고용직업분류	관광진흥법	NCS
	소분류	세세분류명	세분류명	관광사업	소분류
	게스트하우스	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	레지던스 호텔	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	관광 인증 모텔업	여관업			
	민박업	민박업			
	외국인 관광 도시민박업 (홈스테이)	민박업			
	한옥체험업	민박업			
	일반 여행업	여행사업	여행상품 개발자	여행업	여행서비스
	국외 여행업	여행사업	여행 사무원		
	국내 여행업	여행사업	여행 안내원 및 해설사		
	여행보조 및 예약 서비스업	기타 여행보조 및 예약 서비스업	여행 사무원	국제회의업	컨벤션
	국제회의 기획업	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	상품 기획자		
	국제회의 시설업	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	광고·홍보 전문가		
	종합유원시설업	유원지 및 테마파크 운영업	오락시설 서비스원	유원시설업	관광레저서비스
	일반유원시설업	유원지 및 테마파크 운영업			
기타유원시설업	기타 오락장 운영업				
농어촌 체험 및 생태 관광업	청소년수련시설 운영업	기획 마케팅 사무원	-	농촌개발	
	자연공원운영업	여행상품 개발자 기획 마케팅 사무원			
오락 및 관광체험시설 운영	그외 기타 분류 안된 오락 관련 서비스업	여행상품 개발자			
외국인 전용 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	기타 스포츠 및 여가서비스 종사원	카지노업	관광레저서비스	
내국인 출입 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	기타 경호/보안 종사원			
결 혼 산 업	-	예식장업	혼례 종사원	-	결혼서비스
	-	결혼상담 및 준비 서비스업	결혼상담원 및 웨딩 플래너		

자료 : 관광레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서



### 3. 관광레저산업 환경변화와 직무변화 분석

#### ■ 관광레저산업 환경변화 요인 도출

- 산업 내 환경변화 요인을 도출하기 위해 문헌조사를 토대로 사회, 기술, 경제 등 총 5개 영역 내 46개 요인을 중심으로 산업계 전문가 인터뷰(FGI)를 진행하였으며, 최종 5개 영역 내 11개 요인을 도출함

〈관광레저산업 주요 환경변화 요인 선정 결과〉

구분	내용
사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인구구조변화(학령인구 감소, 고령화 등)</li> <li>• 여행행태 변화(소규모 여행, 일상여행 등)</li> <li>• 생활방식 변화(재택근무, 1인 가구 증가 등)</li> </ul>
기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 전환 및 확산</li> <li>• 인공지능 및 자동화</li> </ul>
경제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가계 소비 위축</li> <li>• 금융시장 변화(금리변동)</li> </ul>
정치	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탈중국화</li> </ul>
환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감염병</li> <li>• 기후변화(미세먼지, 이상기후 등)</li> <li>• 친환경 관심 증대</li> </ul>

#### ■ 관광레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석

- 도출된 주요 환경변화 요인을 토대로 향후 3년 이내 전망되는 신규 직무, 필요 역량, 소멸직무를 도출하고자 설문조사와 전문가 FGI를 실시하였음

〈환경변화에 따른 직무변화 주요 조사내용〉

구분	설문조사	인터뷰(FGI)
환경 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 환경변화 요인 인식</li> <li>• 환경변화에 따른 노동시장 관련 기업의 인식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
직무 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 향후 3년 이내 유망직무</li> <li>• 직무내용 및 영역의 변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유망직무의 세부 내용</li> <li>• 향후 3년 이내 신규 직무 및 소멸직무 전망</li> </ul>
역량 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 향후 3년 이내 직무수행능력(역량) 변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신규 직무의 필요 역량</li> </ul>

- 관광레저산업은 디지털 전환 및 확산, 인구구조 변화, 여행행태 변화가 주요 환경변화 요인으로 파악되며, 이러한 요인들로 향후 의사결정 단계축소, 임시직 증가, 인원 감축 등이 발생할 것으로 파악됨

〈관광레저산업 주요 환경변화 요인〉

환경변화 요인						
관광레저	여행업	숙박업				카지노업
		전체	5성급	4성급	리조트	
디지털전환 및 확산	여행행태 변화	인구구조 변화	인구구조 변화	디지털 전환 및 확산	인구구조 변화	디지털 전환 및 확산
인구구조 변화	디지털 전환 및 확산	디지털 전환 및 확산	디지털 전환 및 확산	감염병	여행행태 변화	인구구조 변화
여행행태 변화	인공지능 및 자동화	여행행태 변화	감염병	여행행태 변화		탈중국화
			여행행태 변화			

〈주요 환경변화 요인에 따른 노동시장 변화 전망〉

노동시장 변화						
관광레저	여행업	숙박업				카지노업
		전체	5성급	4성급	리조트	
의사결정 단계축소	부서 통합	임시직 증가	임시직 증가	부서 통합	인원 감축	임시직 증가
임시직 증가	의사결정 단계축소	의사결정 단계축소	부서 통합	의사결정 단계축소	의사결정 단계축소	부서 세분화
인원 감축	인원 감축	부서 통합	의사결정 단계축소	인원 감축	부서 통합	의사결정 단계축소
부서 통합	임시직 증가	인원 감축		임시직 증가		

- 업종별로 환경변화 요인에 따른 유망직무와 유망 역량과 관련한 조사 결과는 다음과 같으며 공통적으로 데이터 리터러시, 상품기획 역량의 중요성이 강조됨



〈카지노 유망직무 및 역량〉

유망직무(설문결과)		유망직무(FGI 결과)		
직무	유망 역량	직무	유망 역량	
카지노 마케팅	카지노 시장 창출	카지노 마케팅	데이터 리터러시(분석·관리·활용)	
	온라인마케팅		홍보계획 수립 역량	
	전문모집인 관리		홍보 채널 활용 역량	
머신 게임	머신 영업 관리	머신 게임	카지노 상품기획 역량	
	EGM 관리		머신게임 고객관리 역량	
	머신기기 운영관리		머신게임 기기운영 역량	
카지노 경영지원	경영기획 지원	딜러 (VIP 응대)	ETG 게임운영 역량	
	인력수급		지불금 관리 역량	
	사회공헌 활동 관리		룰렛 게임	블랙잭 게임
			바카라 게임	기타 게임 (다이사이, 포커 등)
			영업장 테이블 게임 관리 (딜러 교육, 현장 보안)	영업장 총괄 관리 (영업장 팁, 책임도박, 계약게임)
			VIP 고객서비스 능력	
		현장 경리	자금관리 감독 능력	
			자금세탁방지 법령 이해 능력	

- 환경변화 요인은 노동시장 내 새로운 직무의 출현을 시사하며 일부 직무의 축소 또는 소멸을 유도함에 따라 신규 직무와 소멸직무를 파악하고자 하였음
- 한편 카지노업은 규제산업으로 보수적인 산업 특성으로 향후 3년 이내 신규 및 소멸직무는 미비한 것으로 파악됨

〈여행업 신규 직무 및 소멸직무〉

신규 직무		소멸직무
직무	필요 역량	직무
OTA 플랫폼 개발 모바일·AI 서비스 기획	데이터 리터러시(분석·관리·활용)	국내 여행안내사 (내국인 대상 분야 영역 축소)
	여행상품 서비스 기획 역량	
여행콘텐츠 기획·관리	여행지 정보수집 역량	여행 상담 (직무 영역 감소)
	영상 기획 및 편집 (숏폼 제작)	
	지역의 관광·문화에 대한 이해	
여행 코디네이터	맞춤형 상품기획 역량	예약·발권 (인력감소)
	여행 정보수집·관리·활용 역량	
	고객서비스 역량	
	개인 브랜딩 역량	
	K-컬처 이해 역량	
행사기획 (신규시장 확대)	행사기획 및 운영 역량	

〈숙박업 신규 직무 및 소멸직무〉

신규 직무		소멸직무
직무	필요 역량	직무
ESG 경영 전문가 (5성급)	서비스 기획 및 운영 역량	비서 (4성급)
	산업안전·위생·환경 이해 역량	
	기업 리스크 매니지먼트 역량	
온라인콘텐츠 교육전문가 (4성급)	온라인 기술 활용 역량	프론트오피스 (리조트)
	교육훈련 설계 역량	
	역량 기반 직무분석 역량	
산업안전 전문가 (5성·4성·리조트)	산업안전·위생·환경 이해 역량	F&B서비스 (리조트)
	산업안전 점검 역량	
	산업재해 대응 역량	
	위험성 평가 역량	
	산업안전 보호장비 관리 역량	
객실 콘텐츠 개발 (리조트)	공간 기획역량	연회서비스 (리조트)
	고객 요구 분석 역량	
	의사소통 역량	
	리조트 상품기획 역량	

4. 관광레저산업 인력·숙련 수요조사

- 본 조사를 토대로 관광레저산업 기업의 직무별 인력의 충분성과 숙련수요를 파악하고 인적자원 양성·활용을 위한 정책 수립에 필요한 기초자료를 확보하고자 함
- 본 조사는 관광레저산업 내 여행업, 숙박업, 카지노업을 중심으로 수행하였으며 기업들의 인력·숙련 수요를 파악하고자 실시하였음

〈관광레저산업 인력·숙련수요조사 설계〉

구분	여행업	숙박업	카지노업
조사 대상	• 인사담당자	• 인사담당자	• 인사담당자
조사 방법	• 설문조사	• 설문조사	• 설문조사
설문 방법	• 온라인 • 개별면접 • Fax	• 온라인 • 개별면접 • Fax	• 온라인 • 개별면접 • Fax
표본 크기	• 92개	• 104개	• 8개
조사 기간	• 2023년 6월	• 2023년 6월	• 2023년 6월

〈관광레저산업 인력·숙련수요 주요 조사내용〉

구분	내용
인력 수요	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무별 현원 부족 인원</li> <li>인력난에 따른 기업별 대응 방안</li> </ul>
숙련수요	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무별 필요 숙련 수준</li> </ul>
기타사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무별 활동이 가능한 인적 자원 유형                             <ul style="list-style-type: none"> <li>경력단절여성, 중장년층, 외국인 근로자 등</li> </ul> </li> </ul>

〈관광레저산업 인력·숙련수요조사 설계〉

구분	여행업	숙박업	카지노업
조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>인사담당자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인사담당자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인사담당자</li> </ul>
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문조사</li> </ul>
설문 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 개별면접</li> <li>Fax</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 개별면접</li> <li>Fax</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 개별면접</li> <li>Fax</li> </ul>
표본 크기	<ul style="list-style-type: none"> <li>92개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>104개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8개</li> </ul>
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023년 6월</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023년 6월</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023년 6월</li> </ul>

■ **업종별 종사자 현황분석**

- 설문 응답 기업은 총 204개, 종사자는 40,418명으로 나타나며 직무별 현원 파악을 위해 직무 구분이 가능한 일정 규모 이상의 기업을 대상으로 조사함

〈관광레저산업 종사자 현황〉

(단위: 명, %)

구분	코로나19 이전 근로자	현재 근로자				코로나19 대비 근로자 증감률	
		전체 근로자	상용 근로자		기타 근로자		
명	%		명	%	명	%	
여행업	9,499	5,364	4,893	91.22	471	8.78	-43.53
숙박업	31,013	29,321	22,352	76.23	6,969	23.77	-5.46
카지노	6,478	5,733	5,153	89.88	580	10.12	-11.50
전체	46,990	40,418	32,398	80.16	8,020	19.84	-13.99

〈응답 기업 1개소 평균 종사자 수(2023년도 기준)〉

구분	응답 기업(개)	현재 근로자				1개소 평균 종사자 수 (명)	
		전체 근로자(명)	상용 근로자		기타 근로자		
명	%		명	%			
여행업	92	5,364	4,893	91.22	471	8.78	58.30
숙박업	104	29,321	22,352	76.23	6,969	23.77	281.93
카지노	8	5,733	5,153	89.88	580	10.12	716.63
전체	204	40,418	32,398	80.16	8,020	19.84	198.13

## ■ 업종별 인력난에 따른 문제점과 대응 현황분석

- 관광레저산업은 코로나19 이후 인력난 문제에 직면함에 따라 기업 내 문제점, 충원이 어려운 이유, 충원을 위한 기업의 노력을 살펴봄

〈관광레저산업 및 업종별 인력난에 따른 문제점과 대응 현황 결과표〉

인력난에 따른 문제점				인력 충원이 어려운 이유				인력 충원을 위한 노력			
관광레저	여행	숙박	카지노	관광레저	여행	숙박	카지노	관광레저	여행	숙박	카지노
작업 강도 증가	신규 상품 개발 지연	작업 강도 증가	작업 강도 증가	인력 확보 경쟁	숙련 보유 자원 부족	인력 확보 경쟁	인력 확보 경쟁	임금 인상	근무 환경 복지 제도 개선	임금 인상	임금 인상
고객 서비스 품질 하락	사업 및 주문 빠짐	고객 서비스 품질 하락	고객 서비스 품질 하락	낮은 급여 수준	낮은 급여 수준	낮은 급여 수준	기타 (한중 관계 악화)	근무 환경 복지 제도 개선	임금 인상	근무 환경 복지 제도 개선	채용 활동 채용 비용 증대
신규 상품 개발 지연	작업 강도 증가	서비스 목표 달성 어려움		감정 노동 기피	인력 확보 경쟁	감정 노동 기피	교대 근무 근로 조건	채용 활동 채용 비용 증대	채용 활동 채용 비용 증대	새로운 채용 방법 경로 확대	근무 환경 복지 제도 개선

## ■ 관광레저산업 인력숙련수요 분석

- 업종별 현원

〈여행업 직무별 인력 현원 분석 결과〉

(단위 : 명, %)

직무	전체 근로자	직무별 현원 전체		직무별 1개소 평균 종사자 수	
		근로자 수	비율	근로자 수	비율
여행 상담	-	1,755	32.68	19.08	32.68
예약발권	-	325	6.05	3.53	6.05
여행상품 기획·수배	-	787	14.65	8.55	14.65
국내여행 안내	-	고용	73	1.36	0.79
		프리랜서	110	2.05	1.20
국외여행 안내	-	고용	132	2.46	1.43
		프리랜서	39	0.73	0.42
여행 경영지원	-	347	6.46	3.77	6.46
여행상품 세일즈마케팅	-	1,803	33.57	19.60	33.57
<b>전체</b>	<b>5,364</b>	<b>5,371</b>	<b>100</b>	<b>58.38</b>	<b>100</b>

<숙박업 직무별 인력 현원 분석 결과>

(단위 : 명, %)

직무	전체 근로자	직무별 현원 전체		직무별 1개소 평균 종사자수	
		근로자 수	비율	근로자 수	비율
<b>프론트오피스</b>	-	<b>4,841</b>	<b>17.00</b>	46.55	32.69
하우스키팅	-	4,027	14.15	38.72	6.05
<b>F&amp;B서비스</b>	-	<b>4,470</b>	<b>15.70</b>	42.98	14.65
연회서비스	-	2,644	9.29	25.42	1.35
<b>조리</b>	-	<b>4,203</b>	<b>14.76</b>	40.41	2.06
시설·안전·관리	-	2,367	8.31	22.76	2.45
부대시설 운영관리	-	1,542	5.42	14.83	0.72
경영지원	-	2,700	9.48	25.96	6.46
세일즈마케팅	-	1,675	5.88	16.11	33.58
<b>전체</b>	<b>29,321</b>	<b>28,469</b>	<b>100</b>	<b>58.37</b>	<b>100</b>

<카지노업 직무별 인력 현원 분석 결과>

(단위 : 명, %)

직무	전체 근로자	직무별 현원 전체		직무별 1개소 평균 종사자수	
		근로자 수	비율	근로자 수	비율
딜러	-	2,910	<b>52.85</b>	363.75	52.85
머신게임	-	276	5.01	34.50	5.01
카지노 영업(오퍼레이션)	-	583	<b>10.59</b>	72.88	10.59
보안 관리	-	290	5.27	36.25	5.27
현장 경리	-	248	4.50	31.00	4.50
카지노 경영기획	-	240	4.36	30.00	4.36
카지노 경영지원	-	471	8.55	58.88	8.55
카지노 마케팅	-	488	<b>8.86</b>	61.00	8.86
<b>전체</b>	<b>5,733</b>	<b>5,506</b>	<b>100</b>	<b>688.25</b>	<b>100</b>

- 업종별 부족 인원 높은 직무, 미충원 기간, 수준

<업종별 인력수요 결과>

업종별 부족 인원이 높은 주요 3순위 직무, 미충원 기간, 수준								
직무	여행업		숙박업			카지노업		
	미충원 기간	수준	직무	미충원 기간	수준	직무	미충원 기간	수준
세일즈 마케팅	1년 이상	경력 1~3년	하우스키팅	1년 이상	경력 1~3년	딜러	1년 이상	경력 1~3년
여행상품 기획수배	1년 이상	경력 4~6년	프론트 오피스	6개월 미만	경력 1~3년	카지노 마케팅	1년 이상	경력 1~3년
여행 상담	1년 이상	경력 1~3년	F&B 서비스	6개월~1년 미만	경력 1~3년	카지노 영업	1년 이상	경력 1~3년

○ 숙련수요 분석

- 숙련 수준의 측정을 위해 직무의 필요한 수준과 현재 재직자의 숙련 수준을 살펴보고 이를 통해 숙련 GAP을 도출하고자 하였으며, 직무 숙련 수준은 5개 수준으로 구분하고 숙련 수준의 대상자는 3년을 기준으로 신규입사자와 중간관리자를 구분함

〈업종별 숙련 Gap이 높은 주요 3순위 직무〉

여행업		숙박업		카지노업	
신규	중간	신규	중간	신규	중간
예약발권	세일즈마케팅	프론트오피스	조리	카지노 경영기획	-
세일즈마케팅	기획·수배	조리	프론트오피스	카지노 경영지원	-
국내 여행안내	예약·발권	시설·안전·관리	시설·안전·관리	카지노 마케팅	-

\* 숙련 GAP: (직무수행에 필요한 숙련 수준) - (현재 숙련 수준)

\* 신규입사자: 경력 3년 미만 근로자, 중간관리자: 경력 3년~7년 미만 근로자

- 환경변화는 직무를 수행하기 위한 개인의 기초능력에 변화를 유발할 수 있으므로 업종별 직업기초능력을 도출하였으며 그 결과 기술능력, 정보능력이 중요한 것으로 나타남

〈업종별 필수 직업기초능력 및 하위역량〉

여행업		숙박업		카지노업	
직업 기초능력	하위능력	직업 기초능력	하위능력	직업 기초능력	하위능력
문제해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	의사소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	의사소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>
의사소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	문제해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	문제해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>
정보 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>	기술 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술이해 능력</li> <li>기술선택 능력</li> <li>기술적용 능력</li> </ul>	정보 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>

○ 인적 자원 유형별 직무 적합도 조사

- 업종별로 경단녀, 중장년층, 외국인 등 다양한 유형의 활용방안을 모색하고자 직무 중심으로 살펴보았으며 종합적으로 관광·레저산업 내 경단녀 활용방안이 높을 것으로 파악되며 기타 유형별 적합 직무는 다음과 같음

〈여행업 인적 자원 유형별 적합 직무(3순위)〉

동 산업 경단녀	동 산업 중장년층	타 산업 경단녀	타 산업 중장년층	외국인
예약·발권	국내 여행안내 세일즈마케팅	여행 경영지원	세일즈마케팅 여행 경영지원	국외 여행안내
국외 여행안내	여행 경영지원 국외 여행안내	세일즈마케팅	국내 여행안내	세일즈마케팅
여행 상담		국외 여행안내 기획·수배		국내 여행안내

〈숙박업 인적 자원 유형별 적합 직무(3순위)〉

동 산업 경단녀	동 산업 중장년층	타 산업 경단녀	타 산업 중장년층	외국인
프론트오피스	시설·안전·관리	F&B 서비스	하우스키팅	하우스 키팅
경영지원	조리	부대시설 운영관리	시설·안전·관리	프론트 오피스
F&B 서비스	하우스키팅	연회서비스	부대시설 운영관리	F&B 서비스
연회서비스				조리
				연회서비스

〈카지노업 인적 자원 유형별 적합 직무(3순위)〉

동 산업 경단녀	동 산업 중장년층	타 산업 경단녀	타 산업 중장년층	외국인
딜러	카지노 영업 (오퍼레이션)	현장 경리	카지노 경영기획	보안 관리
카지노 경영지원	카지노 경영기획	카지노 경영기획	카지노 경영지원	현장 경리
카지노 마케팅		카지노 경영지원	카지노 마케팅	카지노 마케팅
		카지노 마케팅		

## 5. 결론 및 시사점

### ■ 직무변화 모니터링 체계 구축 및 강화

- 산업별인적자원개발위원회(ISC)는 국정과제 54번 「전 국민 생애단계별 직업능력개발과 일터학습 지원」의 일환으로 산업별역량체계(SQF)를 개발·확산하여 산업 현장 맞춤형 인력양성을 위한 교육훈련 과정 지원, 자격 신설·개편 등 일터 학습을 지원하는 역할을 수행하고 있음
- 이러한 측면에서 산업계 직무 표준화를 의미하는 직무맵을 개발하고 있으나 산업별로 빠르게 발생하는 환경변화로 향후 직무맵의 변화를 예측할 수 있으므로 산업 내 직무변화에 대한 지속적인 모니터링 체계를 수립하여 이에 대한 수정·보완이 필요함

### ■ 관광·레저산업 직무 중심 인적 자원 기준 체계 수립

- 현재 인력이 부족한 주요 직무와 환경변화에 따른 유망직무별 일부 차이가 나타났으며 이러한 결과는 단기적, 중장기적 인력수요 방안을 수립할 필요성이 강조되는 시점
  - 단기적으로 인력 수요가 높은 직무를 중심으로 교육훈련을 통해 산업계에 공급이 필요하며 장기적으로 유망직무와 관련한 내용을 파악하고 교육훈련 내 반영이 필요함
- 또한 NCS에 기반하여 업종별·직무별 유망직무를 도출하였는데 동일 직무임에도 향후 산업계에서 필요한 역량 기준을 설정하는데 한계가 나타나 이에 대한 보완이 필요함
- 한편 향후 직무 중심 노동시장의 중요성이 강조되고 있지만 실제 기업 현장에는 공통역량, 리더십 역량, 직무역량 등 세부적 역량이 실제 존재하므로 산업계 관점에서 해당 업종별 표준화가 필요함
- 업종별 산업계 관점의 역량 표준화가 필요한 이유 중 하나는 다양한 환경변화 요인으로 업종별로 필수 직업기초능력의 변화가 감지되고 있음
  - 과거 관광·레저산업은 전통적인 대면 서비스산업으로 의사소통능력, 대인관계능력과 같은 능력이 강조되었으나 최근 환경변화로 기술능력, 정보능력이 새롭게 대두됨
  - 이러한 시사점을 통해 현재 국가직무능력표준(NCS) 상 관광·레저산업 내 인적자원기준 중 하나인 직업기초능력들에 대한 점검이 요구됨
- 따라서 환경변화에 따른 산업 맞춤형 인적 자원 기준을 공통역량, 리더십 역량, 직무역량으로 구분한 역량 사전 개발 및 활용을 위한 기틀을 마련할 필요성이 있음

## ■ 환경변화에 따른 신규 직무 교육훈련 체계 기틀 마련

- 본 연구를 통해 관광레저산업에 주요 환경변화 요인에 따른 신규 직무를 살펴보았으며 업종별로 다양한 직무와 직무별 주요 필요 역량이 도출되었음
- 이러한 직무들은 일부 현재 직무맵 상으로 현장의 직무를 설명하는데 어려움이 발생하지만, 주요 기업들 내 실제 등장하고 있는 새로운 직무로 이에 대한 대응이 요구됨
- 우선 필요 역량을 도출하였으나 현장에서 하는 일 또는 업무와 관련한 세분화 과정이 필요하며 나아가 직무역량을 설명하는 지식, 기술, 태도 측면에서 기준이 다소 부족한 실정으로 체계화된 직무역량을 마련이 필요함
- 또한 신규 직무에 대한 교육프로그램을 개발하고 나아가 훈련 가이드를 개발하는 등 관련 후속 조치가 요구되며 이러한 결과를 교육계에 전달하고 직무 중심 전문인력 양성 체계의 기틀을 마련할 필요가 있음

## ■ 다양한 인적자원 활용성 제고를 위한 정책 마련

- 관광레저산업은 다양한 환경변화 요인으로 인력수급의 어려움이 파악되며 향후 임시직 증가, 인원 감축, 부서 통합 등 조직 슬림화가 이뤄질 것으로 전망되며 이러한 주요 원인은 디지털 전환 및 확산, 인구구조 변화, 여행행태 변화로 파악됨
- 관광레저산업은 전통적으로 대면 서비스를 강조하는 서비스산업으로 디지털 전환에 따른 다양한 기술 도입은 서비스 현장의 단순반복 직무를 대체하고자 하는 것으로 파악되었으며 기업들은 현장의 서비스를 강화할 것으로 파악됨
- 현장 서비스를 강화하고자 하는 노력에도 불구하고 생산인구 감소, 고령화 등 인구구조 변화는 인력수급의 부정적 요인으로 향후 경단녀, 중장년층, 외국인 인력 등 다양한 유형의 인적 자원을 활용할 필요함
- 특히 현재 산업 내 경력이동체계는 국내 청년층의 입직을 기준으로 개발되었는데 새로운 인적자원을 활용하는 산업계 측면을 고려하여 경단녀, 중장년층, 외국인 등 인적자원 유형을 고려할 수 있는 업종별 역량체계를 점검할 필요성이 대두됨
- 이와 더불어 정책적 지원 측면에서 경단녀, 중장년층 등은 육아, 체력 등 개인별 이슈로 정규근로와 관련한 어려움이 발생할 수 있으므로 경단녀, 중장년층을 일시 활용하는 기업들을 대상으로 지원방안 및 제도 마련이 필요할 것으로 파악됨



# 목 차

<b>제 1 장 서 론</b> .....	<b>1</b>
1. 조사의 배경 및 목적 .....	1
1) 조사 배경 .....	1
2) 조사의 목적 .....	1
2. 조사의 범위 및 방법 .....	2
1) 조사의 범위 .....	2
2) 조사의 방법 .....	3
<b>제 2 장 관광레저산업 산업 범위 및 표준직무 분류</b> .....	<b>5</b>
1. 관광레저산업 범위 .....	5
1) 산업분류와 관광레저산업 .....	5
2) NCS와 관광레저산업 .....	24
2. 관광레저산업 표준직무 분류 .....	38
1) 산업별역량체계(Sectoral Qualification Framework) 배경 .....	38
2) 산업별역량체계(SQF) 개념 .....	38
3) 관광레저산업의 표준직무(직무맵) .....	40
<b>제 3 장 관광레저산업 환경변화와 직무변화</b> .....	<b>69</b>
1. 관광레저산업 환경변화 요인 도출 .....	69
1) 분석의 개요 .....	69
2) 관광레저산업 환경변화 요인 도출 .....	72

2. 관광레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석 .....	85
1) 조사 개요 .....	85
2) 환경변화에 따른 관광레저산업 직무변화 분석 결과 .....	87
<b>제 4 장 관광레저산업 직무 중심 인력·숙련 수요조사 .....</b>	<b>149</b>
1. 관광레저산업 인력·숙련 수요조사 개요 .....	149
1) 조사 목적 및 설계 .....	149
2) 조사내용 .....	150
2. 관광레저산업 인력·숙련 수요조사 분석 .....	151
1) 분석 결과: 업종 전체 공통분석(여행업, 숙박업, 카지노업) .....	151
2) 분석 결과: 여행업 .....	157
3) 분석 결과: 숙박업 .....	168
4) 분석 결과: 카지노 .....	181
5) 업종별 주요 분석 결과 정리 .....	192
<b>제 5 장 결론 및 시사점 .....</b>	<b>198</b>
1. 연구요약 .....	198
1) 환경변화와 관광레저산업 변화 .....	198
2) 관광레저산업 인력·숙련수요 분석 .....	202
2. 시사점 및 제언 .....	211
<b>참고문헌 .....</b>	<b>163</b>
<b>부록: 설문조사서 .....</b>	<b>217</b>
1. 업종별 환경변화 및 직무변화 설문지 .....	217
2. 업종별 인력·숙련수요조사 설문지 .....	234

# 표 목 차

[표 1-1] 연구 수행 절차 .....	3
[표 2-1] 관광진흥법 상 관광사업에 대한 분류 .....	6
[표 2-2] 한국표준산업분류 상 관광산업 특수분류 .....	7
[표 2-3] 한국표준산업분류 상 결혼산업 분류 .....	13
[표 2-4] 한국고용직업분류(KECO) 상 관광·레저산업 분류표 .....	14
[표 2-5] 관광·레저ISC 포괄 산업 범위 분류 연계표 .....	15
[표 2-6] 관광·레저산업 범위 분류 연계표 요약 .....	23
[표 2-7] NCS 분류체계 상 관광·레저산업 범위 .....	25
[표 2-8] NCS와 관광·레저산업 산업 범위 분류 연계표 .....	26
[표 2-9] NCS 포함 관광·레저산업 범위 연계표 요약 .....	35
[표 2-10] 관광사업 특수분류 기준 NCS 미개발 분야 .....	37
[표 2-11] 산업별역량체계(SQF) 개념 .....	40
[표 2-12] 관광·레저산업 표준직무(직무맵) 구축현황 .....	41
[표 2-13] 관광·레저ISC 소관 범위 .....	42
[표 2-14] 관광·레저산업의 NCS 분류 .....	43
[표 2-15] 관광·레저산업의 한국표준산업분류(KSIC-10) .....	44
[표 2-16] 관광·레저산업의 한국표준산업분류(KSIC-10) .....	45
[표 2-17] 웨딩산업 직무 및 수준의 구성 .....	46
[표 2-18] 웨딩산업 직무 정의 .....	47
[표 2-19] 웨딩산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1 .....	48
[표 2-20] 웨딩산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2 .....	49
[표 2-21] 여행산업 직무 및 수준의 구성 .....	50

[표 2-22] 여행산업 직무 정의 .....	50
[표 2-23] 여행산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1 .....	51
[표 2-24] 여행산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2 .....	52
[표 2-25] 여행산업 표준직무(직무맵) 총괄표 3 .....	53
[표 2-26] 숙박산업 직무 및 수준의 구성 .....	54
[표 2-27] 숙박산업 직무 정의 .....	54
[표 2-28] 숙박산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1 .....	55
[표 2-29] 숙박산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2 .....	56
[표 2-30] 숙박산업 표준직무(직무맵) 총괄표 3 .....	57
[표 2-31] 컨벤션 산업 직무 및 수준의 구성 .....	58
[표 2-32] 컨벤션 산업 직무 정의 .....	58
[표 2-33] 컨벤션 산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1 .....	59
[표 2-34] 컨벤션 산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2 .....	60
[표 2-35] 전시산업 직무 및 수준의 구성 .....	61
[표 2-36] 전시산업 직무 정의 .....	61
[표 2-37] 전시산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1 .....	62
[표 2-38] 전시산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2 .....	63
[표 2-39] 전시산업 표준직무(직무맵) 총괄표 3 .....	64
[표 2-40] 카지노 산업 직무 및 수준의 구성 .....	65
[표 2-41] 카지노 산업 직무 정의 .....	65
[표 2-42] 카지노 산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1 .....	66
[표 2-43] 카지노 산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2 .....	67
[표 2-44] 카지노 산업 표준직무(직무맵) 총괄표 3 .....	68

[표 3-1] 주요 환경변화 요인별 한국 관광 수입 .....	70
[표 3-2] 관광레저산업 환경변화 요인 분석 절차 .....	71
[표 3-3] 관광산업 환경변화에 따른 노동시장의 주요 이슈 .....	72
[표 3-4] 관광산업 노동시장 변화와 대응 방안 연구의 주요 환경변화 요인 .....	73
[표 3-5] 포스트 코로나 시대 관광산업 주요 이슈 .....	73
[표 3-6] 포스트 코로나 시대 사회 분야 주요 변화 항목 .....	74
[표 3-7] 포스트 코로나 시대 기술 분야 주요 변화 항목 .....	75
[표 3-8] 포스트 코로나 시대 경제 분야 주요 변화 항목 .....	75
[표 3-9] 포스트 코로나 시대 환경 분야 주요 변화 항목 .....	77
[표 3-10] 포스트 코로나 시대 정치 분야 주요 변화 항목 .....	77
[표 3-11] 미래 일자리 환경변화 .....	78
[표 3-12] 코로나19에 따른 관광산업 주요 환경변화 요인 .....	79
[표 3-13] 관광레저산업 환경변화 요인 요약 .....	81
[표 3-14] 환경변화 요인 도출을 위한 산업계 전문가 FGI 개요 .....	82
[표 3-15] 환경변화 요인 도출을 위한 FGI 결과: 여행업 .....	83
[표 3-16] 환경변화 요인 도출을 위한 FGI 결과: 숙박업 .....	83
[표 3-17] 환경변화 요인 도출을 위한 FGI 결과: MICE업 .....	84
[표 3-18] 환경변화 요인 도출을 위한 FGI 결과: 카지노업 .....	84
[표 3-19] 조사 설계 .....	85
[표 3-20] 관광레저산업 주요 환경변화 요인 선정 결과 .....	86
[표 3-21] 조사내용 .....	86
[표 3-22] 환경변화에 따른 관광레저산업 직무변화 조사항목 .....	87
[표 3-23] 응답 기업 구분 .....	88

[표 3-24] 관광·레저산업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망 .....	89
[표 3-25] 여행업 응답 기업 구분 .....	90
[표 3-26] 코로나19 이전·이후 종사자 규모 변화 .....	90
[표 3-27] 향후 3년 이내 여행업 주요 환경변화 요인 분석 결과(복수 응답) .....	91
[표 3-28] 여행업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망 .....	92
[표 3-29] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행업 직무 유망도 .....	93
[표 3-30] 환경변화에 따른 여행업 직무별 직무 지식·영역 변화 전망 .....	94
[표 3-31] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상담 직무역량 유망도 .....	96
[표 3-32] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 예약발권 직무역량 유망도 .....	96
[표 3-33] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상품 기획·수배 직무역량 유망도 .....	97
[표 3-34] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 국내 여행안내 직무역량 유망도 .....	98
[표 3-35] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 해외 여행안내 직무역량 유망도 .....	99
[표 3-36] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행 경영지원 직무역량 유망도 .....	100
[표 3-37] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상품 세일즈마케팅 직무역량 유망도 .....	101
[표 3-38] 여행업 설문조사 주요 결과(환경변화, 노동 시장, 직무 내용 및 영역 변화) .....	102
[표 3-39] 여행업 설문조사 주요 결과(유망직무 및 역량) .....	102
[표 3-40] 향후 3년 이내 여행업 유망직무 FGI 결과 .....	103
[표 3-41] 향후 3년 이내 여행업 유망직무 FGI 결과 요약 .....	104
[표 3-42] 향후 3년 이내 여행업 유망직무 FGI 결과 .....	105
[표 3-43] 여행업 신규 직무 및 소멸직무 FGI 결과 요약 .....	106
[표 3-44] 숙박업 응답 기업 구분 .....	107
[표 3-45] 코로나19 이전·이후 종사자 규모 변화 .....	107
[표 3-46] 향후 3년 이내 숙박업 주요 환경변화 요인 분석 결과(복수 응답) .....	108

[표 3-47] 숙박업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(전체) .....	109
[표 3-48] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 숙박업 직무 유망도(전체) .....	112
[표 3-49] 환경변화에 따른 숙박업 직무별 직무 지식·영역 변화 전망 .....	114
[표 3-50] 환경변화에 따른 숙박업 직무별 직무 지식·영역 변화 전망(5성급) .....	116
[표 3-51] 환경변화에 따른 숙박업 직무별 직무 지식·영역 변화 전망(4성급) .....	116
[표 3-52] 환경변화에 따른 숙박업 직무별 직무 지식·영역 변화 전망(4성급) .....	117
[표 3-53] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 프론트오피스 및 하우스키핑 직무역량 유망도 .....	118
[표 3-54] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 F&B 서비스 직무역량 유망도 .....	119
[표 3-55] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 연회 서비스 직무역량 유망도 .....	120
[표 3-56] 환경변화에 따른 조리, 시설·안전·관리, 부대시설 운영관리 직무역량 유망도 .....	121
[표 3-57] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 경영지원 직무역량 유망도 .....	121
[표 3-58] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 세일즈마케팅 직무역량 유망도 .....	122
[표 3-59] 숙박업 설문조사 주요 결과(환경변화, 노동 시장) .....	123
[표 3-60] 숙박업 설문조사 주요 결과(직무 내용 변화) .....	124
[표 3-61] 숙박업 설문조사 주요 결과(영역 변화) .....	124
[표 3-62] 숙박업 유형별 유망직무 설문조사 주요 결과 .....	124
[표 3-63] 향후 3년 이내 숙박업 유망직무 FGI 결과(5성급) .....	125
[표 3-64] 향후 3년 이내 숙박업 유망직무 FGI 결과(4성급) .....	126
[표 3-65] 향후 3년 이내 숙박업 유망직무 FGI 결과(리조트) .....	126
[표 3-66] 향후 3년 이내 숙박업 유망직무 FGI 결과 요약 .....	127
[표 3-67] 향후 3년 이내 숙박업 신규 및 소멸직무 FGI 결과(5성급) .....	128
[표 3-68] 향후 3년 이내 숙박업 신규 및 소멸직무 FGI 결과(4성급) .....	129
[표 3-69] 향후 3년 이내 숙박업 신규 및 소멸직무 FGI 결과(리조트) .....	129

[표 3-70] 숙박업 신규 직무 및 소멸직무 FGI 결과 요약 .....	130
[표 3-71] 코로나19 이전·이후 종사자 규모 변화 .....	131
[표 3-72] 향후 3년 이내 카지노업 주요 환경변화 요인 분석 결과(복수 응답) .....	131
[표 3-73] 카지노업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망 .....	133
[표 3-74] 카지노업 주요 직무변화 전망 .....	134
[표 3-75] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노업 직무 유망도 .....	135
[표 3-76] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 딜러 직무역량 유망도 .....	136
[표 3-77] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 머신 게임 직무역량 유망도 .....	137
[표 3-78] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 영업(오퍼레이션) 직무역량 유망도 .....	138
[표 3-79] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 보안 관리 직무역량 유망도 .....	138
[표 3-80] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 현장 경리 직무역량 유망도 .....	139
[표 3-81] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 경영지원 직무역량 유망도 .....	139
[표 3-82] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 경영기획 직무역량 유망도 .....	140
[표 3-83] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 마케팅 직무역량 유망도 .....	141
[표 3-84] 카지노업 설문조사 주요 결과(환경변화, 노동 시장, 직무 전망) .....	142
[표 3-85] 카지노 설문조사 주요 결과(유망직무 및 역량) .....	142
[표 3-86] 향후 3년 이내 카지노업 유망직무 FGI 결과 .....	143
[표 3-87] 향후 3년 이내 카지노업 유망직무 FGI 결과 요약 .....	144
[표 3-88] 관광·레저산업 및 업종별 환경변화 요인 및 노동시장 변화 .....	145
[표 3-89] 여행업 유망·신규·소멸직무 .....	146
[표 3-90] 숙박업 유망·신규·소멸직무 .....	147
[표 3-91] 카지노업 유망·신규·소멸직무 .....	148
[표 4-1] 조사 설계 .....	150

[표 4-2] 관광·레저산업 인력·숙련수요 조사내용	150
[표 4-3] 전체 종사자 구분 용어의 정리	151
[표 4-4] 관광·레저산업 종사자 현황	151
[표 4-5] 응답 기업 1개소 평균 종사자 수(2023년도 기준)	152
[표 4-6] 인력난에 따른 문제점 분석 결과	153
[표 4-7] 인력 충원이 어려운 이유 분석 결과	155
[표 4-8] 인력 충원을 위한 노력 분석 결과	156
[표 4-9] 여행업 기업 유형 분석	157
[표 4-10] 여행업 인력수요 용어 정리	157
[표 4-11] 여행업 직무별 인력 현원 분석 결과	158
[표 4-12] 여행업 직무별 부족 인원 분석 결과	158
[표 4-13] 여행업 직무별 미충원 기간 분석 결과	159
[표 4-14] 여행업 직무별 부족 인력 수준 분석 결과	160
[표 4-15] 직무 숙련 수준 용어 정리	160
[표 4-16] 여행업 숙련 수준 분석을 위한 직무별 주요 키워드	161
[표 4-17] 여행업 직무별 숙련 수준 분석 결과	162
[표 4-18] 직업기초능력 10개 분야 용어 정리	162
[표 4-19] 직업기초능력 10개 분야별 하위 세부 역량	163
[표 4-20] 여행업 직무별 필수 직업기초능력 분석 결과	164
[표 4-21] 여행업 직무별 직업기초능력 분석 요약	164
[표 4-22] 조사를 위한 인적 자원 유형 용어 정리	166
[표 4-23] 여행업 인적자원 유형별 직무 적합성 분석 결과	167
[표 4-24] 인적자원 유형별 여행업 주요 적합 3순위 직무 결과	167

[표 4-25] 설문 응답 기업 유형 분석 .....	168
[표 4-26] 숙박업 인력수요 용어 정리 .....	168
[표 4-27] 숙박업 직무별 인력 현원 분석 결과 .....	169
[표 4-28] 숙박업 직무별 부족 인원 분석 결과 .....	170
[표 4-29] 숙박업 직무별 미충원 기간 분석 결과 .....	170
[표 4-30] 숙박업 직무별 부족 인력 수준 분석 결과 .....	171
[표 4-31] 직무 숙련 수준 용어 정리 .....	172
[표 4-32] 숙박업 숙련 수준 분석을 위한 직무별 주요 키워드 .....	172
[표 4-33] 숙박업 직무별 숙련 수준 분석 결과 .....	173
[표 4-34] 직업기초능력 10개 분야 용어 정리 .....	174
[표 4-35] 직업기초능력 10개 분야별 하위 세부 역량 .....	174
[표 4-36] 숙박업 직무별 필수 직업기초능력 분석 결과 .....	175
[표 4-37] 숙박업 직무별 직업기초능력 분석 요약 .....	176
[표 4-38] 숙박업 유형별 직업기초능력 키워드 .....	178
[표 4-39] 조사를 위한 인적 자원 유형 용어 정리 .....	179
[표 4-40] 숙박업 인적자원 유형별 직무 적합성 분석 결과 .....	180
[표 4-41] 인적자원 유형별 숙박업 주요 적합 3순위 직무 결과 .....	180
[표 4-42] 설문 응답 기업 유형 분석 .....	181
[표 4-43] 숙박업 인력수요 용어 정리 .....	181
[표 4-44] 카지노업 직무별 인력 현원 분석 결과 .....	182
[표 4-45] 카지노업 직무별 부족 인원 분석 결과 .....	183
[표 4-46] 카지노업 직무별 미충원 기간 분석 결과 .....	183
[표 4-47] 카지노업 직무별 부족 인력 수준 분석 결과 .....	184

[표 4-48] 직무 숙련 수준 용어 정리 .....	185
[표 4-49] 카지노업 숙련 수준 분석을 위한 직무별 주요 키워드 .....	185
[표 4-50] 카지노업 직무별 숙련 수준 분석 결과 .....	186
[표 4-51] 직업기초능력 10개 분야 용어 정리 .....	187
[표 4-52] 직업기초능력 10개 분야별 하위 세부 역량 .....	187
[표 4-53] 카지노업 직무별 필수 직업기초능력 분석 결과 .....	188
[표 4-54] 카지노업 직무별 직업기초능력 분석 요약 .....	189
[표 4-55] 조사를 위한 인적 자원 유형 용어 정리 .....	190
[표 4-56] 카지노업 인적자원 유형별 직무 적합성 분석 결과 .....	191
[표 4-57] 인적자원 유형별 카지노업 주요 적합 3순위 직무 결과 .....	191
[표 4-58] 관광·레저산업 및 업종별 인력난에 따른 문제점과 대응 현황 결과표 .....	192
[표 4-59] 업종별 인력수요 현황 결과 정리 .....	193
[표 4-60] 업종별 숙련 수준 차이 및 필수 직업기초능력 분석 결과 .....	194
[표 4-61] 여행업 직무 적합성 분석 결과(직무별, 인적자원 유형별) .....	195
[표 4-62] 숙박업 직무 적합성 분석 결과(직무별, 인적자원 유형별) .....	196
[표 4-63] 카지노업 직무 적합성 분석 결과(직무별, 인적자원 유형별) .....	197
[표 4-64] 관광·레저산업 인력난에 따른 노력과 인적자원 유형별 적합 직무 .....	204
[표 4-65] 여행업 인력·숙련 수요조사 주요 결과 총괄표 .....	207
[표 4-66] 숙박업 인력·숙련 수요조사 주요 결과 총괄표 .....	208
[표 4-67] 카지노업 인력·숙련 수요조사 주요 결과 총괄표 .....	210

# 그림목차

[그림 3-1] 방한 외래관광객 및 국민 해외여행객 추이(2001~2022) .....	69
[그림 3-2] 향후 3년 이내 관광레저산업 주요 환경변화 요인(복수 응답) .....	88
[그림 3-3] 관광레저산업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점) .....	89
[그림 3-4] 향후 3년 이내 여행업 주요 환경변화 요인(복수 응답) .....	91
[그림 3-5] 여행업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점) .....	92
[그림 3-6] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행업 직무 유망도 .....	93
[그림 3-7] 환경변화에 따른 여행업 직무별 직무 지식 변화 전망 .....	95
[그림 3-8] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상담 직무역량 유망도 .....	96
[그림 3-9] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상품 기획·수배 직무역량 유망도 .....	97
[그림 3-10] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 국내 여행안내 직무역량 유망도 .....	98
[그림 3-11] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 국외 여행안내 직무역량 유망도 .....	99
[그림 3-12] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행 경영지원 직무역량 유망도 .....	100
[그림 3-13] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상품 세일즈마케팅 직무역량 유망도 .....	101
[그림 3-14] 향후 3년 이내 숙박업 주요 환경변화 요인(복수 응답) .....	108
[그림 3-15] 숙박업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점) .....	109
[그림 3-16] 5성급 숙박업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점) .....	110
[그림 3-17] 4성급 숙박업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점) .....	110
[그림 3-18] 리조트업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점) .....	111
[그림 3-19] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 숙박업 직무 유망도(전체) .....	111
[그림 3-20] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 숙박업 직무 유망도(5성급) .....	112
[그림 3-21] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 숙박업 직무 유망도(4성급) .....	113
[그림 3-22] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 숙박업 직무 유망도(리조트) .....	113

[그림 3-23] 환경변화에 따른 숙박업 직무별 직무 지식·영역 변화 전망 .....	115
[그림 3-24] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 프론트오피스 직무역량 유망도 .....	119
[그림 3-25] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 F&B 서비스 직무역량 유망도 .....	120
[그림 3-26] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 F&B 서비스 직무역량 유망도 .....	120
[그림 3-27] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 경영지원 직무역량 유망도 .....	122
[그림 3-28] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 세일즈마케팅 직무역량 유망도 .....	123
[그림 3-29] 향후 3년 이내 카지노업 주요 환경변화 요인(복수 응답) .....	132
[그림 3-30] 카지노업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점) .....	133
[그림 3-31] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노업 직무 유망도 .....	135
[그림 3-32] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 딜러 직무역량 유망도 .....	136
[그림 3-33] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 머신 게임 역량 유망도 .....	137
[그림 3-34] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 경영지원 역량 유망도 .....	140
[그림 3-35] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 경영기획 역량 유망도 .....	141
[그림 3-36] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 마케팅 역량 유망도 .....	141

# 제 1 장

## 서론

### 1. 조사의 배경 및 목적

#### 1) 조사 배경

- 정부는 산업 특성에 맞는 인적자원의 개발·관리·활용을 위한 기준을 마련하기 위해 「근로자 직업능력개발법」 개정을 통해 산업별 인적자원개발위원회(ISC) 설치 근거규정을 마련하고, 2015년 제1기 산업별인적자원개발위원회(ISC, 이하 ISC)가 발족되어, 2023년 현재 19개 산업별 인적자원개발위원회(ISC)가 운영 중임
- ISC의 핵심 역할은 산업별 인력수급 조사 및 실태를 파악하고 그 결과를 정부와 교육계를 대상으로 전달하는 것으로 이를 통해 산업 맞춤형 나아가 직무 중심 인적자원 양성 정책을 위한 기틀을 마련하고자 노력하고 있음
- 따라서 최근 코로나19, 디지털 전환 등 다양한 환경변화 요인으로 산업별, 업종별, 직무별 인적자원의 기준이 변화함에 따라 본 조사를 통해 관광레저산업에 영향을 미치는 주요 환경변화 요인을 살펴보고 해당 요인이 산업 현장에 미치는 영향을 파악하여 변화하는 시대의 인적자원 표준화를 위한 기틀을 마련하고자 함

#### 2) 조사의 목적

- 관광레저산업에 영향을 미치는 주요 환경변화 요인을 토대로 환경변화 요인이 노동시장 나아가 산업 현장 내 직무에 미치는 영향인 유망직무, 신규 직무, 소멸직무를 파악하여 인력수급 체계 수립을 위한 기틀을 마련하고자 함
- 또한 직무를 기준으로 현원, 부족 인원, 숙련갭 등 관광레저산업 내 직무별 인력·숙련수요를 파악하여 환경변화에 따른 산업 내 직무변화를 살펴보고 이를 토대로 인적자원 관련 정책 제언을 위한 기초자료를 마련하고자 함
- 이에 따라 관광레저산업의 대표성을 나타낼 수 있는 협의적 해석과 현재 관광레저산업(관광진흥법상) 현장 담당자의 의견수렴 및 분야 전문가들의 의견을 토대로 직무별 인력·숙련수요 파악 및 직무 정보를 수집하여 산업현장 수요에 맞는 인력양성 방향성을 제시하기 위한 기틀을 마련하고자 함

## 2. 조사의 범위 및 방법

### 1) 조사의 범위

#### ■ 시간적 범위

- 관광·레저산업의 환경변화 요인에 따른 관광·레저산업의 직무변화 파악을 위하여 2017년~2023년을 기준으로 작성된 자료를 중심으로 보고서를 작성하였음
- 한국표준산업분류(KSIC-10), 한국고용직업분류(KECO-2018) 등을 활용하여 산업위 범위를 설정하고 한국문화관광연구원(2020~2021) 자료를 활용하여 산업 내 주요 환경변화 요인을 파악하였음

#### ■ 내용적 범위

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)의 산업 범위를 중심으로 내용적 범위로 설정하였으며, 세부적 산업 범위는 산업 범위는 NCS 대분류 「12. 미용·숙박·여행·오락 및 스포츠」, 중분류 「1203.관광·레저」, 소분류 「120301-04. 여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스」로 설정함
- 또한 주요 업종으로 2021년도부터 시작된 직무맵 개발 체계에 근거하여 2021년도 카지노, 2022년도 여행업, 숙박업이 개발됨에 따라 해당 업종을 중심 범위로 설정함
  - 한국표준산업분류(KSIC)와 관광산업 특수분류, NCS분류체계, 관광진흥법상의 분류체계 및 산업 범위를 활용하였음
  - 해당 분류체계를 기반으로 직무 중심 인력·숙련수요조사는 2021년 카지노업, 2022년 여행업이 시행됨에 따라 향후 시계열 데이터 축적을 도모하고자 카지노업, 여행업을 동일하게 선정하고 숙박업을 추가하여 실시하였음

## 2) 조사의 방법

- 관광진흥법, 한국표준산업분류(KSIC), 한국표준산업분류 관광산업 특수분류, 한국고용직업분류(KECO), 국가직무능력표준(NCS)를 활용하여 산업의 분류체계를 설정하고 관광레저ISC 소관범위를 중심으로 산업계 표준직무(직무맵)를 개발하여 제시하였음
- 관광레저산업에 주요 환경변화 요인을 도출하기 위하여 문화관광연구원(관광산업 노동시장 변화와 대응방안, 포스트코로나 시대 관광산업의 성장아젠다와 정책과제 등)의 연구 자료를 활용한 문헌조사를 통한 주요 요인 도출
  - 문헌조사 결과를 기반으로 산업계 전문가 의견조사를 수행하여 관광·레저산업 주요 환경변화 요인을 도출하였음
- 환경변화 요인에 따른 관광레저산업 노동시장 변화를 조사하기 위해 여행업, 숙박업, 카지노 등 기업기관 총 33곳을 대상으로 설문조사 및 전문가 포커스 그룹인터뷰(FGI)를 수행하였음
- 인력·숙련수요 조사를 실시하기 위해 2021년~2022년 개발된 산업계 표준직무(직무맵)을 활용하여 기업체 190곳을 대상으로 설문조사를 실시하였음

[표 1-1] 연구 수행 절차

구분	내용	방법
1단계	관광·레저산업 범위 설정 산업계 직무표준(직무맵) 도출	← <ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광진흥법, 한국표준산업분류, 한국고용직업분류 등 자료 분석</li> <li>• 2021~2022년 직무맵 개발 결과</li> </ul>
2단계	관광·레저산업 환경변화 요인 도출	← 문헌조사 + 전문가 FGI
3단계	관광·레저산업 환경변화 요인 분석 (노동시장 변화 및 유망, 신규, 소멸 직무분석)	← 설문조사 + 전문가 FGI
4단계	직무별 인력·숙련수요조사	← 설문조사



## 제 2 장

# 관광·레저산업 산업 범위 및 표준직무 분류

## 1. 관광레저산업 범위

### 1) 산업분류와 관광·레저산업<sup>1)</sup>

#### 가. 관광진흥법상 관광사업

- 관광진흥법에서는 관광사업을 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광편의시설업의 7가지로 분류함
  - 여행업은 여행자 또는 운송시설·숙박시설, 그.. 밖에 여행에 딸리는 시설의 경영자 등을 위하여 그 시설 이용 알선이나 계약 체결의 대리, 여행에 관한 안내, 그 밖의 여행 편의를 제공하는 업을 뜻함
  - 관광숙박업은 호텔업과 휴양 콘도미니엄업으로 구분하며 호텔업이란 관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 제공하거나 숙박에 딸리는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 업을 의미하며 휴양 콘도미니엄업이란 관광객의 숙박과 취사에 적합한 시설을 갖추어 이를 그 시설의 회원이나 공유자, 그 밖의 관광객에게 제공하거나 숙박에 딸리는 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 업을 의미함
  - 관광객이용시설업은 관광객을 위하여 음식·운동·오락·휴양·문화·예술 또는 레저 등에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업을 의미하며 야영장업은 야영에 적합한 시설 및 설비 등을 갖추고 야영편의를 제공하는 시설을 관광객에게 이용하게 하는 업을 의미함
  - 국제회의업은 대규모 관광 수요를 유발하는 국제회의(세미나·토론회·전시회 등을 포함한다. 이하 같다)를 개최할 수 있는 시설을 설치·운영하거나 국제회의의 계획·준비·진행 등의 업무를 위탁받아 대행하는 업을 뜻함
  - 카지노업은 전문 영업장을 갖추고 주사위·트럼프·슬롯머신 등 특정한 기구 등을 이용하여 우연의 결과에 따라 특정인에게 재산상의 이익을 주고 다른 참가자에게 손실을 주는 행위 등을 하는 업을 의미함
  - 유원시설업은 유기시설(遊技施設)이나 유기기구(遊技機具)를 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업을 의미함(다른 영업을 경영하면서 관광객의 유치 또는 광고 등을 목적으로

1) 본 부분은 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 「2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서」의 내용을 인용함

유기시설이나 유기기구를 설치하여 이를 이용하게 하는 경우를 포함

- 관광편의시설업은 상기의 규정에 따른 관광사업 외에 관광 진흥에 이바지할 수 있다고 인정되는 사업이나 시설 등을 운영하는 업을 뜻함

[표 2-1] 관광진흥법 상 관광사업에 대한 분류

산업 분류		세부 업종
여행업		일반여행업, 국외여행업, 국내여행업
관광숙박업	호텔업	관광호텔업, 수상관광호텔업, 한국전통호텔업, 가족호텔업 호스텔업, 소형호텔업, 의료관광호텔업
	휴양콘도미니엄업	
관광객 이용시설업		전문휴양업, 종합휴양업(제1종, 제2종), 야영장업(일반, 자동차), 관광 유람선업(일반, 크루즈), 관광공연장업 외국인관광도시민박업, 한옥체험업
국제회의업		국제회의시설업, 국제회의기획업
카지노업		
유원시설업		종합유원시설업, 일반유원시설업, 기타유원시설업
관광편의시설업		관광유희음식점업, 관광극장유희업, 외국인전용유희음식점업 관광식당업, 관광순환버스업, 관광사진업, 여객자동차터미널시설업 관광펜션업, 관광궤도업, 관광면세업, 관광지원서비스업

자료 : 법제처 홈페이지, 관광진흥법 제3조 및 관광진흥법 시행령 제2조의 관광사업의 분류

## 나. 한국표준산업분류(KSIC)의 관광·레저산업 특수분류

- 관광산업 특수분류는 세계관광기구(UNWTO)와 유엔통계위원회가 공동으로 작성한 국제 관광표준을 기초로 하여 2000년에 제정되었으며, 관광산업의 특성을 반영하였음
- 관광산업 특수분류는 핵심 관광산업을 중심으로 관광산업특수분류는 핵심 관광산업을 중심으로 관광산업에 대한 기여도와 역할에 따라 상호의존, 부분적용, 지원산업으로 영역을 분류하였으며 관광산업의 파급효과를 함께 알 수 있도록 분류함
  - 핵심 관광산업은 전적으로 관광객에 의존하는 산업으로 관광 쇼핑업, 관광 운수업, 관광 숙박업, 관광 음식점 및 주점업, 여행사 및 여행보조 서비스업, 국제회의업, 문화, 오락 및 레저 스포츠산업, 카지노업을 포함하며, 관광진흥법에서 규정한 관광산업을 포함함

[표 2-2] 한국표준산업분류 상 관광산업 특수분류

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표			
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명		
핵심 관광 산업	101	관광 쇼핑업 (도매업 제외)	10101	면세점*	1010100	면세점*	47130	면세점		
			10102	외국인전용 관광기념품 판매업*	1010200	외국인전용 관광기념품 판매업*	47842	기념품, 관광 민예품 및 장식용품 소매업		
			10103	관광 인증 쇼핑업	1010300	관광 인증 쇼핑업	471	종합소매업		
	102	관광 운수업	10201	관광 철도운송업	1020100	관광철도 운송업	49101	철도 여객운송업		
					1020201	시내순환 관광업*	49212	시내버스 운송업		
					1020202	전세버스 운송업	49232	전세버스 운송업		
			10202	관광 도로운송업	1020203	관광궤도업*	49239	기타 부정기 여객 육상 운송업		
					10203	관광 수상운송업	1020301	관광 유람선업*	50121	내항 여객 운송업
			1020302	크루즈업*			50201	내륙 수상 여객 및 화물 운송업		
			10204	관광 항공운송업	1020401	관광 항공 정기운송업	51100	외항 여객 운송업		
					1020402	관광 항공 부정기운송업	51100	항공 여객 운송업		
					10301	호텔업*	1030101	관광 호텔업*	55101	호텔업
							1030102	수상관광 호텔업*	55101	호텔업
	10301	호텔업*	1030103	한국전통 호텔업*	55101	호텔업				
			1030104	가족 호텔업*	55103	휴양 콘도 운영업				
	10301	호텔업*	1030105	호스텔업*	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업				
			10302	휴양콘도미니엄업	1030200	휴양콘도미니엄업*	55103	휴양 콘도 운영업		
	10303	관광 펜션업	1030300	관광 펜션업*	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업				
			10304	일반 관광 숙박업	1030401	산림휴양림업	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		
					1030402	게스트하우스	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표		
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	
					1030403	레지던스 호텔	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	
					1030404	관광 인증 모텔업	55102	여관업	
					1030405	민박업	55104	민박업	
					1030406	외국인 관광 도시민박업(홈스테이)*	55104	민박업	
					1030407	자동차 야영장업*	55109	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	
					1030408	한옥체험업*	55104	민박업	
					1030499	기타 관광 숙박시설 운영업 (온천랜드, 관광농원, 템플스테이 등)	55109 85614	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업 청소년수련시설운영업	
104	관광음식점 및 주점업	10401	관광 식당업	1040100		5611	한식 음식점업		
						5612	외국식음식점업		
		10402	관광 주점업			1040201	관광 유흥음식점업*	56211	일반유흥 주점업
						1040202	관광 극장유흥업*	56212	무도유흥 주점업
						1040203	관광 공연장업(식사·주류 포함)*	5621	주점업
1040204	외국인전용 유흥음식점업*	5621	주점업						
105	여행사 및 여 행보조 서비스 업	10501	여행업			75210	여행사업		
						75210	여행사업		
						75210	여행사업		
		10502	여행보조 및 예약 서비스업	1050200	여행보조 및 예약 서비스업	75290	기타 여행보조 및 예약 서비스업		
106	국제회의업*	10601	국제회의 기획업*	1060100	국제회의 기획업*	75992	전시, 컨벤션 및 행사 대행업		
		10602	국제회의 기획업*	1060200	국제회의 시설업*	75992	전시, 컨벤션 및 행사 대행업		
107	문화, 오락 및 레저 스포츠 산업	10701	박물관 및 사적지 관리 운영업			90221	박물관 운영업		
						90222	사적지 관리 운영업		
		10702	식물원, 동물원 및 자연공원 운영업			1070201	식물원, 동물원 운영업	90231	식물원 및 동물원 운영업
						1070202	자연공원 운영업	90232	자연공원 운영업
						1020299	기타 관광지 운영업	90290	기타 유사 여가관련 서비스업

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표			
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명		
			10703	유원시설업*	1070301	종합유원시설업*	91210	유원지 및 테마파크 운영업		
					1070302	일반유원시설업*	91210	유원지 및 테마파크 운영업		
					1070303	기타유원시설업*	91229	기타 오락장 운영업		
			10704	농어촌 체험 및 생태 관광업	1070400	농어촌 체험 및 생태 관광업	85614	청소년수련시설 운영업		
							90232	자연공원운영업		
			10705	관광 공연장업*	1070501	관광 공연시설 운영업	90110	공연시설 운영업		
			10706	관광 레저 스포츠시설 운영업			1070601	경주장 운영업	91113	경주장 및 동물경기장 운영업
							1070602	골프장 운영업	91121	골프장 운영업
							1070603	스키장 운영업	91122	스키장 운영업
							1070604	낚시장 운영업	91231	낚시장 운영업
							1070605	수상 오락 서비스업 (유원시설 제외)	91139	그 외 기타 스포츠시설 운영업
							91239	기타수상오락서비스업		
			10799	기타 분류 안 된 오락 관련 서비스업	1079901	오락 및 관광체험시설 운영	91299	그외 기타 분류안된 오락관련 서비스업		
			108	카지노업*	10801	외국인 전용 카지노업	1080100	외국인 전용 카지노업	91249	기타 사행시설 관리 및 운영업
					10802	내국인 출입 카지노업	1080200	내국인 출입 카지노업	91249	기타 사행시설 관리 및 운영업
상호 의존 관광 산업	201	관광 건설업	20101	관광 건물 종합건설업	2010101	상업 및 휴양 건물 건설업	41121	사무·상업용 및 공공기관용 건물 건설업		
							41129	기타 비주거용 건물 건설업		
					2010102	수송시설물 건설업(터미널)	41129	기타 비주거용 건물 건설업		
			20102	관광 토목 건설업	2010201	관광용지 개발조성공사	41210	지반조성 건설업		
					2010202	관광지, 관광단지 또는 관광특구 조경 건설업	41226	조경 건설업		
					2010299	관광 관련 기타 토목시설물 건설업	41229	기타 토목 시설물 건설업		

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표	
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명
	202	관광 및 레저용품 소매업	20201	레저용 의복 소매업	2020100	레저용 의복 소매업	47414	셔츠 및 블라우스 소매업
							47419	기타의복소매업
			20202	레저 및 스포츠용품 소매업	2020200	레저 및 스포츠용품 소매업	47631	운동 및 경기용품 소매업
							47640	게임용구,인형및장난감소매업
			20203	자전거 및 기타 운송장비 소매업	2020300	자전거 및 기타 운송장비 소매업	47632	자전거 및 기타 운송 장비 소매업
			20204	관광용 가방 및 기타 가죽제품 소매업	2020400	관광용 가방 및 기타 가죽제품 소매업	47440	가방 및 기타 가죽제품 소매업
	203	관광 보험 및 금융서비스업	20301	여행자 보험업	2030100	여행자 보험업	65121	손해 보험업
			20302	금융서비스업	2030201	여행자 수표 발행	66199	그외 기타 금융 지원 서비스업
					2030202	환전소	66199	그외 기타 금융 지원 서비스업
	204	레저 장비업	20401	사진기 및 사진 용품 소매업	2040100	사진기 및 사진용품 소매업	47823	사진기 및 사진용품 소매업
			20402	레저 및 운송장비 임대업	2040201	레저장비 임대업	76210	스포츠 및 레크레이션 용품 임대업
					2040202	운송장비 임대업	76190	기타 운송장비 임대업
			20403	자동차 임대업	2040301	캠핑카 임대업	76110	자동차 임대업
					2040302	관광용 자동차 임대업	76110	자동차 임대업
					2040303	일반 자동차 임대업	76110	자동차 임대업
	부분 적용 관광 산업	301	관광 비인증 쇼핑업	30100	관광 비인증 쇼핑업	3010000	관광 비인증 쇼핑업	47
302		부분관광 운송업	30201	부분관광 육상운송업	3020101	도시간 철도 운송업	49101	철도 여객 운송업
					3020102	도시내 철도 운송업	49211	도시철도 운송업
					3020103	관광보조 버스 운송업	49219	기타 도시 정기 육상 여객 운송업
					3020104	시내·외버스 운송업	49212	시내버스 운송업
							49220	시외버스운송업

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표	
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명
			30202	부분관광 수상운송업	3020105	택시 운송업	49231	택시 운송업
					3020201	수상운송업	50202	항만 내 여객 운송업
					3020202	내항·내륙 여객선 운송업	50121	내항 여객 운송업
	50201	내륙수상여객및화물운송업						
	303	부분관광 숙박업	30301	청소년수련원	3030100	청소년 수련원	85614	청소년 수련시설 운영업
			30302	관광 비인증 모텔업	3030200	관광 비인증 모텔업	55102	여관업
	304	부분 관광 음식점업 및 주점업	30401	부분관광 음식점업	3040101	관광 일반음식점업	5611	한식 음식점업
							5612	외국식음식점업
			30402	부분관광 주점업	3040201	비알콜 관광 음료점업	56221	커피전문점
							56229	기타비알코올음료점업
	3040299	기타 관광 주점업	562	주점 및 비알콜음료점업				
	305	부분 관광 공연장업	30501	부분관광 공연장업	3050001	일반 공연시설 운영업	90110	공연시설 운영업
	306	부분 관광 기타 서비스업	30601	관광 정보 서비스업	3060101	온라인상 여행 정보제공	63991	데이터베이스 및 온라인정보 제공업
					3060102	관광지도 및 여행서적 출판업	58113	일반 서적 출판업
			30602	전문기술 서비스업	3060201	관광 사진업*	73301	인물사진 및 행사용 영상 촬영업
					3060202	통역 서비스업	73902	번역 및 통역 서비스업
			30699	기타 관광 서비스업	3069901	온천탕	96121	욕탕업
	3069999	그 외 기타 관광서비스업			96999	그외 기타 달리 분류되지 않은 개인 서비스업		
	관광 지원 산업	401	관광 연구 개발업	40100	관광 연구개발업	4010000	관광 연구 개발업	70209
402		관광 공공기관	40201	문화 및 관광 행정	4020100	문화 및 관광행정	84212	문화 및 관광 행정
							84229	기타산업진흥행정

구분	대분류		중분류		소분류		한국표준산업분류 10차 개정 연계표			
	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명	분류코드	분류명		
			40202	관세행정,	4020200	관세행정	84114	재정 및 경제정책 행정		
			40203	외무 행정 (비자발급 및 영사업무)	4020300	외무 행정(비자발급 및 영사업무)	84310	외무 행정		
			40204	특수경찰 및 공항경비	4020400	특수경찰 및 공항경비	84404	경찰		
	403	관광 교육서비스업	40301	교육기관	4030101	관광 전문 교육기관(대학교 이상)	85301	전문대학		
							85302	대학교		
			40399	기타 관광 레저 및 레크레이션 교육기관	4039901	기타 관광 레저 스포츠 교육기관	85303	대학원		
							4039902	기타 관광 레크레이션 교육기관	85212	일반 고등학교
									85611	태권도 및 무술 교육기관
							85612	기타스포츠교육기관		
	404	관광단체	40401	회원단체	4040101	관광산업 및 전문가단체	85613	레크레이션 교육기관		
							94110	산업단체		
							94120	전문가단체		
			40402	관광 관련 국내·외 기관	4040200	관광 관련 국내·외 기관	94990	그외 기타 협회 및 단체		
							99001	주한 외국공관		
	99009	기타국제및외국기관								

주) \*는 관광진흥법상 등록된 사업체를 별도 표기함

자료 : 통계분류포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>)

- 상호의존 관광산업은 원래 관광산업은 아니지만 핵심 관광산업을 보조하기 위해 동반되는 산업으로 관광 건설업, 관광 및 레저용품 소매업, 관광보험 및 금융서비스업, 레저장비업을 포함함
- 부분적용 관광산업은 부분적으로 관광객에 의존하는 산업으로 관광 비인증 쇼핑업, 부분관광 운송업, 부분관광 숙박업, 부분관광 음식적 및 주점업, 부분관광 공연장업, 부분관광 기타 서비스업을 포함함
- 관광 지원산업은 관광산업을 지원하기 위한 부문으로 관광관련 관광 연구개발업, 관광 공공기관, 관광교육서비스업, 관광단체를 포함함
- 지금까지 살펴본 한국표준산업분류의 관광산업 특수분류는 관광진흥법상 관광·레저 사업 모두를 포괄하고 있으나 관광·레저ISC의 산업범위 중 결혼 분야가 부재함에 따라 추가적으로 한국표준산업분류 상 결혼산업의 분류를 살펴볼 필요가 있음

[표 2-3] 한국표준산업분류 상 결혼산업 분류

대분류		중분류		소분류		세분류		세세분류	
코드	항목	코드	항목	코드	항목	코드	항목	코드	항목
S	협회 및 단체 수리 및 기타 개인 서비스업	96	기타 개인 서비스업	969	그 외 기타 개인 서비스업	9699	그 외 기타 분류 안된 개인 서비스업	96991	예식장업
								96994	결혼 상담 및 준비 서비스업

자료 : 통계분류포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>)

#### 다. 한국고용직업분류(KECO)의 관광·레저산업 특수분류

- 노동시장 상황과 수요, 현실적 직업구조 등을 반영하고자 고용노동부는 한국고용직업분류(KECO)를 통해 직업을 분류하고 있음
- 관광·레저산업은 미용·여행·숙박·음식·경비·청소직 항목이며 분류 상 산업 내 직업은 다음과 같음

[표 2-4] 한국고용직업분류(KECO) 상 관광·레저산업 분류표

대분류		중분류		소분류		세분류 직업명	
코드	내용	코드	내용	코드	내용	코드	세분류 직업명
0	경영·사무·금융·보험직	01	관리직 (임원·부서장)	014	미용·여행·숙박·음식·경비·청소 관리자	0141	미용·여행·숙박·스포츠 관리자
		02	경영·행정·사무직	024	광고·조사·상품기획·행사기획 전문가	0241	광고홍보 전문가
5	미용·여행·숙박·음식·경비·청소직	51	미용·예식 서비스직	512	결혼·장례 등 예식 서비스원	5121	결혼상담원 및 웨딩플래너
		52	여행·숙박·오락 서비스직	521	여행 서비스원	5211	여행상품 개발자
						5212	여행사무원
						5213	여행 안내원 및 해설사
				522	항공기·선박·열차 객실승무원	5221	항공기 객실승무원
						5222	선박·열차 객실승무원
						5230	숙박시설 서비스원
		524	오락시설 서비스원	5240	오락시설 서비스원		

자료 : 통계분류포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>)

- 한국표준산업분류(KECO)의 분류상 관광·레저산업의 범위 제시 및 ISC 산업범위를 포괄적으로 정리하는데, 다소 한계가 발생하는 것으로 나타남
- 그러므로 효율적인 인적자원 개발을 위하여 관광·레저산업의 범위를 앞서 논의된 관광진흥법, 한국표준산업분류, 한국고용직업 분류를 통합적으로 살펴보고 산업계 인적자원 기준을 제시하기 위한 기틀을 마련할 필요성이 대두됨

## 라. 관광·레저ISC 포괄 산업 분류

- 관광·레저분야 산업범위 및 분류는 다양한 유형(관광진흥법상 관광사업, 관광산업 특수분류, 한국고용직업분류)으로 분류되고 있어 광범위적 접근을 통한 산업 범위에 대한 개념 도출이 요구됨
- 이에 관광진흥법상 관광사업(7개 업종)과 이를 확대 표현한 관광산업 특수분류를 소분류 중심으로 한국표준산업분류(KSIC)와 한국고용직업분류(KECO)를 연계하였음

[표 2-5] 관광레저ISC 포괄 산업 범위 분류 연계표(관광사업 특수분류, KSIC, KECO, 관광진흥법)

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
핵심 관광 산업	관광 쇼핑업 (도매업 제외)	면세점*	면세점*	면세점		관광편의시설업
		외국인전용 관광 기념품 판매업*	외국인전용 관광기념품 판매업*	기념품, 관광 민예품 및 장식용품 소매업		관광편의시설업
		관광 인증 쇼핑업	관광 인증 쇼핑업	종합소매업		
	관광 운수업	관광 철도운송업	관광철도 운송업	철도 여객운송업	선박·열차 객실승무원	
		관광 도로운송업	시내순환 관광업*	시내버스 운송업		관광편의시설업
			전세버스 운송업	전세버스 운송업		
			관광궤도업*	기타 부정기 여객 육상 운송업		관광편의시설업
		관광 수상운송업	관광 유람선업*	내항 여객 운송업		관광객 이용시설업
			관광 수상운송업	내륙 수상 여객 및 화물 운송업		
		크루즈업*	외항 여객 운송업	선박·열차 객실승무원	관광객 이용시설업	
	관광 항공운송업	관광 항공 정기운송업	항공 여객 운송업	항공기 객실승무원		
		관광 항공 부정기운송업	항공 여객 운송업			
	관광 숙박업	호텔업*	관광 호텔업*	호텔업	숙박시설 서비스원	관광 숙박업
			수상관광 호텔업*	호텔업		
			한국전통 호텔업*	호텔업		
			가족 호텔업*	휴양 콘도 운영업		
			호스텔업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		
휴양콘도미니엄업		휴양콘도미니엄업*	휴양 콘도 운영업			

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
		관광 펜션업	관광 펜션업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	숙박시설 서비스원	관광편의시설업
		일반 관광 숙박업	산림휴양림업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	숙박시설 서비스원	
			게스트하우스	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		
			레지던스 호텔	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		
			관광 인증 모텔업	여관업		
			민박업	민박업	숙박시설 서비스원	관광객 이용시설업
			외국인 관광 도시민박업 (홈스테이)*	민박업		
			자동차 야영장업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		관광객 이용시설업
			한옥체험업*	민박업	숙박시설 서비스원	관광객 이용시설업
		기타 관광 숙박시설 운영업 (온천랜드, 관광농원 템플스테이 등)	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업 청소년수련시설운영업	숙박시설 서비스원		
관광음식점 및 주점업	관광 식당업	관광 식당업*	한식 음식점업		관광편의시설업	
			외국식음식점업			
	관광 주점업	관광 유흥음식점업*	일반유흥 주점업			
		관광 극장유흥업*	무도유흥 주점업			
		관광 공연장업 (식사·주류 포함)*	주점업			
외국인전용 유흥음식점업*	주점업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
여행사 및 여행보조 서비스업	여행업	일반 여행업*	여행사업	여행사업	여행상품 개발자	여행업
		국외 여행업*	여행사업	여행사업	여행 사무원	
		국내 여행업*	여행사업	여행사업	여행 안내원 및 해설사	
여행보조 및 예약 서비스업	여행보조 및 예약 서비스업	여행보조 및 예약 서비스업	기타 여행보조 및 예약 서비스업	기타 여행보조 및 예약 서비스업	여행 사무원	
		국제회의 기획업*	국제회의 기획업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	상품 기획자	국제회의업
국제회의업*	국제회의 기획업*	국제회의 시설업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	광고·홍보 전문가	
		문화, 오락 및 레저 스포츠 산업	박물관 및 사적지 관리 운영업	박물관 운영업(미술관 포함)	박물관 운영업	박물관 운영업
사적지 관리 운영업	사적지 관리 운영업			사적지 관리 운영업		
식물원, 동물원 및 자연공원 운영업	식물원, 동물원 운영업		식물원 및 동물원 운영업	식물원 및 동물원 운영업		
	자연공원 운영업		자연공원 운영업	자연공원 운영업		
	기타 관광지 운영업		기타 유사 여가관련 서비스업	기타 유사 여가관련 서비스업		
유원시설업*	종합유원시설업*		유원지 및 테마파크 운영업	유원지 및 테마파크 운영업	오락시설 서비스원	유원시설업
	일반유원시설업*		유원지 및 테마파크 운영업	유원지 및 테마파크 운영업		
	기타유원시설업*		기타 오락장 운영업	기타 오락장 운영업		
농어촌 체험 및 생태 관광업	농어촌 체험 및 생태 관광업		청소년수련시설 운영업	청소년수련시설 운영업	기획 마케팅 사무원	
			자연공원운영업	자연공원운영업	여행상품 개발자	
관광 공연장업*	관광 공연시설 운영업	공연시설 운영업	공연시설 운영업			

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
		관광 레저 스포츠시설 운영업	경주장 운영업	경주장 및 동물경기장 운영업		
			골프장 운영업	골프장 운영업		
			스키장 운영업	스키장 운영업		
			낚시장 운영업	낚시장 운영업		
			수상 오락 서비스업 (유원시설 제외)	그 외 기타 스포츠시설 운영업 기타수상오락서비스업		
	기타 분류 안 된 오락 관련 서비스업	오락 및 관광체험시설 운영	그외 기타 분류안된 오락관련 서비스업	기획 마케팅 사무원		
				여행상품 개발자		
	카지노업*	외국인 전용 카지노업*	외국인 전용 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	기타 스포츠 및 여가서 비스 종사원	카지노업
		내국인 출입 카지노업*	내국인 출입 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	기타 경호/보안 종사원	
	상호 의존 관광 산업	관광 건물 종합건설업	상업 및 휴양 건물 건설업	사무상업용 및 공공기관용 건물 건설업		
기타 비주거용 건물 건설업						
관광 토목 건설업		관광용지 개발조성공사 관광지, 관광단지 또는 관광 특구 조경 건설업	수송시설물 건설업(터미널)	기타 비주거용 건물 건설업		
			관광용지 개발조성공사	지반조성 건설업		
			조경 건설업			
관광 관련 기타 토목시설물 건설업	기타 토목 시설물 건설업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법		
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명			
관광 및 레저 용품 소매업		레저용 의복 소매업	레저용 의복 소매업	셔츠 및 블라우스 소매업				
				기타 의복 소매업				
		레저 및 스포츠용품 소매업	레저 및 스포츠용품 소매업	운동 및 경기용품 소매업				
				게임용구,인형및장난감소매업				
자전거 및 기타 운송장비 소매업	자전거 및 기타 운송장비 소매업	자전거 및 기타 운송 장비 소매업						
관광용 가방 및 기타 가죽제품 소매업	관광용 가방 및 기타 가죽 제품 소매업	가방 및 기타 가죽제품 소매업						
관광 보험 및 금융서비스업		여행자 보험업	여행자 보험업	손해 보험업				
				금융서비스업	여행자 수표 발행	그외 기타 금융 지원 서비스업		
					환전소	그외 기타 금융 지원 서비스업		
레저 장비업		사진기 및 사진 용품 소매업	사진기 및 사진용품 소매업	사진기 및 사진용품 소매업				
				레저 및 운송장비 임대업	레저장비 임대업	스포츠 및 레크레이션 용품 임대업		
		운송장비 임대업	기타 운송장비 임대업					
		자동차 임대업	캠핑카 임대업		자동차 임대업			
			관광용 자동차 임대업	자동차 임대업				
일반 자동차 임대업	자동차 임대업							

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명		
부분 적용 관광 산업	관광 비인증 쇼핑업	관광 비인증 쇼핑업	관광 비인증 쇼핑업	소매업; 자동차 제외			
	부분관광 운송업	부분관광 육상운송업	도시간 철도 운송업	철도 여객 운송업			
			도시내 철도 운송업	도시철도 운송업			
			관광보조 버스 운송업	기타 도시 정기 육상 여객 운송업			
			시내·외버스 운송업	시내버스 운송업			
				시외버스운송업			
			택시 운송업	택시 운송업			
		부분관광 수상운송업	수상운송업	항만 내 여객 운송업			
			내항·내륙 여객선 운송업	내항 여객 운송업			
		내륙수상여객및화물운송업					
	부분관광 숙박업	청소년수련원	청소년 수련원	청소년 수련시설 운영업			
		관광 비인증 모텔업	관광 비인증 모텔업	여관업			
	부분 관광 음식점업 및 주점업	부분관광 음식점업	관광 일반음식점업	한식 음식점업			
				외국식음식점업			
		부분관광 주점업	비알콜 관광 음료점업	커피전문점			
				기타비알코올음료점업			
	기타 관광 주점업	주점 및 비알콜음료점업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
부분 관광 공연장업	부분 관광 공연장업	부분관광 공연장업	일반 공연시설 운영업	공연시설 운영업		
			관광 정보 서비스업	온라인상 여행 정보제공	데이터베이스 및 온라인정보 제공업	
	부분 관광 기타 서비스업	전문기술 서비스업	관광지도 및 여행서적 출판업	일반 서적 출판업		
			관광 사진업*	인물사진 및 행사용 영상 촬영업		관광편의시설업
			통역 서비스업	번역 및 통역 서비스업		
			온천탕	욕탕업		
			기타 관광 서비스업	그 외 기타 관광서비스업	그외 기타 달리 분류되지 않은 개인 서비스업	
관광 지원 산업	관광 공공기관	관광 연구개발업	관광 연구 개발업	기타 인문 및 사회과학 연구 개발업		
		문화 및 관광 행정	문화 및 관광행정	문화 및 관광 행정		
				기타산업진흥행정		
		관세행정,	관세행정	재정 및 경제정책 행정		
		외무 행정 (비자발급 및 영사업무)	외무 행정 (비자발급 및 영사업무)	외무 행정		
특수경찰 및 공항경비	특수경찰 및 공항경비	경찰				

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)			한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법
	대분류	중분류	소분류	산업 분류명	세분류명	
관광 교육 서비스업	관광 교육 서비스업	교육기관	관광 전문 교육기관 (대학교 이상)	전문대학		
				대학교		
				대학원		
			관광 전문 교육기관(고등학교)	일반 고등학교		
		기타 관광 레저 및 레크레이션 교육기관	기타 관광 레저 스포츠 교육기관	태권도 및 무술 교육기관		
				기타스포츠교육기관		
	기타 관광 레크레이션 교육기관		레크레이션 교육기관			
	관광단체	회원단체	관광산업 및 전문가단체	산업단체		
				전문가단체		
			여행클럽	그외 기타 협회 및 단체		
		관광 관련 국내외 기관	관광 관련 국내외 기관	주한 외국공관		
				기타국제및외국기관		
결혼 산업	-	-	-	예식장업	혼례 종사원	-
				결혼 상담 및 준비 서비스업	결혼상담원 및 웨딩플래너	

주1. \*는 관광진흥법상 등록된 사업체를 별도 표기함

주2. 관광사업 특수분류, KSIC 분류, KECO분류, 관광진흥법상 관광사업의 내용을 토대로 재작성

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

- 관광사업 특수분류, 한국표준산업분류(KSIC), 한국고용직업분류(KECO), 관광진흥법을 중심으로 관광·레저산업 범위를 살펴본 결과 관광사업 특수분류 기준 핵심관광산업, 관광진흥법 기준 7개 산업에서 4가지 분류가 공통적으로 연계되고 있음을 확인함

[표 2-6] 관광·레저산업 범위 분류 연계표 요약

구분	관광사업 특수분류	한국표준산업분류	한국고용직업분류	관광진흥법	
	소분류	산업 분류명	세분류명	관광사업	
핵심 관광 산업	크루즈업*	외항 여객 운송업	선박·열차 객실승무원	관광객 이용시설업	
	관광 호텔업*	호텔업	숙박시설 서비스원	관광숙박업	
	수상관광 호텔업*	호텔업			
	한국전통 호텔업*	호텔업			
	가족 호텔업*	휴양 콘도 운영업			
	호스텔업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	휴양콘도미니엄업*	휴양 콘도 운영업			
	관광 펜션업*	기타 일반 및 생활 숙박 시설 운영업			관광객 이용시설업
	외국인 관광 도시민박업 (홈스테이)*	민박업			관광객 이용시설업
	한옥체험업*	민박업			여행업
	일반 여행업*	여행사업	여행상품 개발자		
	국외 여행업*	여행사업	여행 사무원		
	국내 여행업*	여행사업	여행 안내원 및 해설 사		
	여행보조 및 예약 서비스업	기타 여행보조 및 예약 서비스업	여행 사무원	국제회의업	
	국제회의 기획업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	상품 기획자		
	국제회의 시설업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	광고·홍보 전문가	유원시설업	
	종합유원시설업*	유원지 및 테마파크 운영업	오락시설 서비스		
	일반유원시설업*				
	기타유원시설업*	기타 오락장 운영업	기타 스포츠 및 여가서비스 종사원	카지노업	
	외국인 전용 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업			
내국인 출입 카지노업	기타 경호/보안 종사원				

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

## 2) NCS와 관광·레저산업<sup>2)</sup>

### 가. 국가직무능력표준(NCS) 상 관광·레저산업 분류

- 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standard)는 산업현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것임(자격기본법 제2조 2항)
- NCS는 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것으로 산업현장의 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력을 국가차원에서 표준화한 것을 의미함
- NCS분류체계에서의 관광·레저산업은 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(03. 관광·레저), 소분류(여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스)로 구분되고 그 이하 세분류로 구분됨
  - 여행서비스는 여행상품개발, 여행상품상담, 국내여행안내, 해외여행안내, 항공객실서비스 등으로 세분류됨
  - 숙박서비스는 숙박기획·개발, 객실관리, 부대시설관리, 연회관리, 접객서비스 등으로 세분류됨
  - 컨벤션은 회의기획, 전시기획, 이벤트 기획으로 분류됨
  - 관광레저서비스는 카지노기획개발, 카지노운영관리, 크루즈운영관리, 유원시설운영관리, 리조트운영관리 등으로 세분화됨
- 한편 관광·레저산업은 복합산업 그리고 서비스산업의 특성으로 관광·레저ISC의 포괄산업은 관광·레저산업 이외 NCS 분류상 결혼서비스와 농촌개발 범위가 포함됨
  - 결혼서비스는 동일한 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(02. 결혼·장례), 소분류(01. 결혼서비스)로 구분되며 결혼상담, 웨딩플래너, 결혼예식장관리, 웨딩이벤트로 분류
  - 농촌개발은 대분류(24. 농림어업), 중분류(01. 농업), 소분류(03. 농촌개발)로 구분되며, 농촌체험상품개발, 농촌체험시설운영, 농업환경개선, 농산물품질관리로 구분됨
- 그러므로 관광·레저ISC의 산업 범위는 앞서 기술한 바와 같이 NCS 분류체계 상 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(03. 관광·레저), 소분류(여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스)의 **관광·레저산업**, 동일한 대분류(12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠), 중분류(02. 결혼·장례), 소분류(01. 결혼서비스)의 **결혼서비스 산업**, 대분류(24. 농림어업), 중분류(01. 농업), 소분류(03. 농촌개발)의 **농촌개발 산업**으로 요약됨

2) 본 부분은 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 「2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서」의 내용을 인용함

[표 2-7] NCS 분류체계 상 관광·레저산업 범위

대분류	중분류	소분류	NCS 세분류
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	02. 결혼·장례	01. 결혼서비스	01. 결혼상담
			02. 웨딩플래너
			03. 결혼예식장관리
			04. 웨딩이벤트
	03. 관광·레저	01. 여행서비스	01. 여행상품개발
			02. 여행상품상담
			03. 국내여행안내
			04. 해외여행안내
			05. 항공객실서비스
		02. 숙박서비스	01. 숙박기획·개발
			02. 객실관리
			03. 부대시설관리
			04. 연회관리
			05. 접객서비스
		03. 컨벤션	01. 회의기획
			02. 전시기획
			03. 이벤트기획
		04. 관광레저서비스	01. 카지노기획개발
			02. 카지노운영관리
03. 크루즈운영관리			
04. 유원시설운영관리			
05. 리조트운영관리			
24. 농림어업	01. 농업	03. 농촌개발	01. 농촌체험상품개발
			02. 농촌체험시설운영
			03. 농업환경개선
			04. 농산물품질관리

자료 : 국가직무능력표준NCS 홈페이지(<https://ncs.go.kr/index.do>)

## 나. 관광·레저산업 분류와 국가직무능력(NCS) 연계

- 관광진흥법, 관광산업 특수분류, 한국표준산업분류(KSIC), 한국고용직업분류(KECO)를 토대로 관광·레저산업의 범위를 살펴보았으며, 산업 내 효율적인 인적자원 개발·활용을 위해 해당 분류를 토대로 NCS와 관련성을 모색하고자 함
- 이에 앞서 논의된 관광진흥법, 관광산업 특수분류, 한국표준산업분류(KSIC), 한국고용직업분류(KECO)를 토대로 직무 중심의 NCS 산업분류체계를 연계하고자 하였음
  - NCS와 연계성을 심도있게 알아보기 위해 각각의 범위는 소분류 및 세분류 중심으로 살펴봄

[표 2-8] NCS와 관광·레저산업 산업 범위 분류 연계표(관광사업 특수분류, KSIC, KECO, 관광진흥법, NCS)

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
핵심 관광 산업	면세점*	면세점		관광편의시설업		
	외국인전용 관광기념품 판매업*	기념품, 관광 민예품 및 장식용품 소매업		관광편의시설업		
	관광 인증 쇼핑업	종합소매업				
	관광철도 운송업	철도 여객운송업	선박·열차 객실승무원			
	시내순환 관광업*	시내버스 운송업		관광편의시설업		
	전세버스 운송업	전세버스 운송업				
	관광궤도업*	기타 부정기 여객 육상 운송업		관광편의시설업		
	관광 유람선업*	내항 여객 운송업		관광객 이용시설업		
		내륙 수상 여객 및 화물 운송업				
	크루즈업*	외항 여객 운송업	선박·열차 객실승무원	관광객 이용시설업	관광레저서비스	크루즈 운영관리
	관광 항공 정기운송업	항공 여객 운송업	항공기 객실승무원		여행서비스	항공객실서비스
	관광 항공 부정기운송업	항공 여객 운송업				
	관광 호텔업*	호텔업	숙박시설 서비스원	관광 숙박업	숙박서비스	숙박기획·개발 객실관리 부대시설관리 연회관리 접객서비스
	수상관광 호텔업*	호텔업				
한국전통 호텔업*	호텔업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	가족 호텔업*	휴양 콘도 운영업	숙박시설 서비스원	관광 숙박업	숙박서비스	숙박기획·개발 객실관리 부대시설관리 연회관리 접객서비스
	호스텔업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업				
	휴양콘도미니엄업*	휴양 콘도 운영업	숙박시설 서비스원	관광 숙박업	관광레저서비스	리조트운영관리
	관광 펜션업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	숙박시설 서비스원	관광편의시설업	숙박서비스	숙박기획·개발 객실관리 부대시설관리 연회관리 접객서비스
	산림휴양림업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	숙박시설 서비스원	-		
	게스트하우스	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업				
	레지던스 호텔	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업				
	관광 인증 모텔업	여관업				
	민박업	민박업	숙박시설 서비스원	관광객 이용시설업		
	외국인 관광 도시민박업 (홈스테이)*	민박업				
	자동차 야영장업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업		관광객 이용시설업		
	한옥체험업*	민박업	숙박시설 서비스원	관광객 이용시설업	숙박서비스	숙박기획·개발 객실관리 부대시설관리 연회관리 접객서비스
	기타 관광 숙박시설 운영업 (온천랜드, 관광농원, 템플스테이 등)	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업 청소년수련시설운영업				

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	관광 식당업*	한식 음식점업		관광편의시설업		
		외국식음식점업				
	관광 유흥음식점업*	일반유흥 주점업				
	관광 극장유흥업*	무도유흥 주점업				
	관광 공연장업 (식사주류 포함)*	주점업				
	외국인전용 유흥음식점업*	주점업				
	일반 여행업*	여행사업	여행상품 개발자	여행업	여행서비스	여행상품개발 여행상품상담 국내여행안내 해외여행안내
	국외 여행업*	여행사업	여행 사무원			
	국내 여행업*	여행사업	여행 안내원 및 해설사			
	여행보조 및 예약 서비스업	기타 여행보조 및 예약 서비스업	여행 사무원			
	국제회의 기획업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	상품 기획자	국제회의업	컨벤션	회의기획 전시기획 이벤트기획
	국제회의 시설업*	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	광고·홍보 전문가			
	박물관 운영업(미술관 포함)	박물관 운영업				
	사적지 관리 운영업	사적지 관리 운영업				
	식물원, 동물원 운영업	식물원 및 동물원 운영업				
	자연공원 운영업	자연공원 운영업				
	기타 관광지 운영업	기타 유사 여가관련 서비스업				

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	종합유원시설업*	유원지 및 테마파크 운영업	오락시설 서비스원	유원시설업	관광레저서비스	유원시설 운영관리
	일반유원시설업*	유원지 및 테마파크 운영업				
	기타유원시설업*	기타 오락장 운영업				
	농어촌 체험 및 생태 관광업	청소년수련시설 운영업	기획 마케팅 사무원		농촌개발	농촌체험상품개발 농촌체험시설운영
		자연공원운영업	여행상품 개발자			
	관광 공연시설 운영업	공연시설 운영업				
	경주장 운영업	경주장 및 동물경기장 운영업				
	골프장 운영업	골프장 운영업				
	스키장 운영업	스키장 운영업				
	낚시장 운영업	낚시장 운영업				
	수상 오락 서비스업 (유원시설 제외)	그 외 기타 스포츠시설 운영업				
		기타수상오락서비스업				
	오락 및 관광체험시설 운영	그외 기타 분류안된 오락관련 서비스업	기획 마케팅 사무원		농촌개발	농촌체험상품개발 농촌체험시설운영
			여행상품 개발자			
	외국인 전용 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	오락시설 서비스원	카지노업	관광레저서비스	카지노기획개발 카지노운영관리
	내국인 출입 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	기타 경호/보안 종사원			

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
상호 의존 관광 산업	상업 및 휴양 건물 건설업	사무상업용 및 공공기관용 건물 건설업				
		기타 비주거용 건물 건설업				
	수송시설물 건설업(터미널)	기타 비주거용 건물 건설업				
	관광용지 개발조성공사	지반조성 건설업				
	관광지, 관광단지 또는 관광특구 조경 건설업	조경 건설업				
	관광 관련 기타 토목시설물 건설 업	기타 토목 시설물 건설업				
		레저용 의복 소매업	셔츠 및 블라우스 소매업			
	레저 및 스포츠용품 소매업	기타 의복 소매업				
		운동 및 경기용품 소매업				
	자전거 및 기타 운송장비 소매업	게임용구,인형및장난감소매업				
		자전거 및 기타 운송 장비 소매업				
	관광용 가방 및 기타 가죽 제품 소매업	가방 및 기타 가죽제품 소매업				
	여행자 보험업	손해 보험업				
여행자 수표 발행	그외 기타 금융 지원 서비스업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	환전소	그외 기타 금융 지원 서비스업				
	사진기 및 사진용품 소매업	사진기 및 사진용품 소매업				
	레저장비 임대업	스포츠 및 레크레이션 용품 임대업				
	운송장비 임대업	기타 운송장비 임대업				
	캠핑카 임대업	자동차 임대업				
	관광용 자동차 임대업	자동차 임대업				
	일반 자동차 임대업	자동차 임대업				
부분 적용 관광 산업	관광 비인증 쇼핑업	소매업; 자동차 제외				
	도시간 철도 운송업	철도 여객 운송업				
	도시내 철도 운송업	도시철도 운송업				
	관광보조 버스 운송업	기타 도시 정기 육상 여객 운송업				
	시내·외버스 운송업	시내버스 운송업				
		시외버스운송업				
	택시 운송업	택시 운송업				
수상운송업	항만 내 여객 운송업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	내항·내륙 여객선 운송업	내항 여객 운송업				
		내륙수상여객및화물운송업				
	청소년 수련원	청소년 수련시설 운영업				
	관광 비인증 모텔업	여관업				
	관광 일반음식점업	한식 음식점업				
		외국식음식점업				
	비알콜 관광 음료점업	커피전문점				
		기타비알코올음료점업				
	기타 관광 주점업	주점 및 비알콜음료점업				
	일반 공연시설 운영업	공연시설 운영업				
	온라인상 여행 정보제공	데이터베이스 및 온라인정보 제공업				
	관광지도 및 여행서적 출판업	일반 서적 출판업				
	관광 사진업*	인물사진 및 행사용 영상 촬영업			관광편의시설업	
	통역 서비스업	번역 및 통역 서비스업				
온천탕	욕탕업					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	그 외 기타 관광서비스업	그외 기타 달리 분류되지 않은 개인 서비스업				
관광 지원 산업	관광 연구 개발업	기타 인문 및 사회과학 연구 개발업				
	문화 및 관광행정	문화 및 관광 행정				
		기타산업진흥행정				
	관세행정	재정 및 경제정책 행정				
	외무 행정 (비자발급 및 영사업무)	외무 행정				
	특수경찰 및 공항경비	경찰				
	관광 전문 교육기관 (대학교 이상)	전문대학				
		대학교				
		대학원				
	관광 전문 교육기관(고등학교)	일반 고등학교				
	기타 관광 레저 스포츠 교육기관	태권도 및 무술 교육기관				
		기타스포츠교육기관				
기타 관광 레크레이션 교육기관	레크레이션 교육기관					

구분	한국표준산업분류(KSIC) 관광산업 특수분류 (관광진흥법상 관광사업 포함)	한국표준산업분류(KSIC) 10차 개정	한국고용직업분류(KECO) 2018	관광진흥법	NCS	
	소분류	산업 분류명	세분류명		소분류	세분류
	관광산업 및 전문가단체	산업단체				
		전문가단체				
	여행클럽	그외 기타 협회 및 단체				
	관광 관련 국내외 기관	주한 외국공관				
기타국제및외국기관						
결혼 산업	-	예식장업	혼례 종사원	-	결혼서비스	결혼상담 웨딩플래너 결혼예식장관리 웨딩이벤트
		결혼 상담 및 준비 서비스업	결혼상담원 및 웨딩플래너			

주1. \*는 관광진흥법상 등록된 사업체를 별도 표기함

주2. 관광사업 특수분류, KSIC 분류, KECO분류, 관광진흥법상, NCS의 내용을 토대로 재작성

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

- 위 표의 내용과 같이 NCS 분류도 관광특수 분류를 토대로 핵심관광산업, 상호의존관광산업, 부분적용 관광산업, 관광지원산업 중 핵심관광산업을 중심으로 분류되고 있음
- 특히 지역관광, 국내관광을 나타내는 관광특수 분류 내 농어촌 체험 및 생태 관광업, 오락 및 관광체험시설 운영은 관광진흥법상으로 포괄하는데 한계가 발생하지만 직무중심의 NCS 분류체계상 농촌개발 분야로 핵심 관광산업을 접근하는데 용이하게 나타남
- 관광산업 특수분류와 NCS를 중심으로 4가지 이상 포함하는 산업은 다음과 같음

[표 2-9] NCS 포함 관광·레저산업 범위 연계표 요약

구분	관광사업 특수분류	한국표준산업분류	한국고용직업분류	관광진흥법	NCS
	소분류	세세분류명	세분류명	관광사업	소분류
핵심관광산업	크루즈업	외항 여객 운송업	선박·열차 객실승무원	관광객 이용시설업	관광레저서비스
	관광 항공 정기운송업	항공 여객 운송업	항공기 객실승무원	-	여행서비스
	관광 호텔업	호텔업	숙박시설 서비스원	관광숙박업	숙박서비스
	수상관광 호텔업	호텔업			
	한국전통 호텔업	호텔업			
	가족 호텔업	휴양 콘도 운영업		관광숙박업	관광레저서비스
	호스텔업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	휴양콘도미니엄업	휴양 콘도 운영업		관광편의 시설업	숙박서비스
	관광 펜션업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	산림휴양림업	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	게스트하우스	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	레지던스 호텔	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업			
	관광 인증 모텔업	여관업			
	민박업	민박업			
	외국인 관광 도시민박업 (홈스테이)	민박업		관광객 이용시설업	
	한옥체험업	민박업	관광객 이용시설업		
	일반 여행업	여행사업	여행상품 개발자	여행업	여행서비스
	국외 여행업	여행사업	여행 사무원		
	국내 여행업	여행사업	여행 안내원 및 해설사		
여행보조 및 예약 서비스업	기타 여행보조 및 예약 서비스업	여행 사무원			

구분	관광사업 특수분류	한국표준산업분류	한국고용직업분류	관광진흥법	NCS
	소분류	세세분류명	세분류명	관광사업	소분류
	국제회의 기획업	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	상품 기획자	국제회의업	컨벤션
	국제회의 시설업	전시, 컨벤션 및 행사 대행업	광고·홍보 전문가		
	종합유원시설업	유원지 및 테마파크 운영업	오락시설 서비스원	유원시설업	관광레저서비스
	일반유원시설업	유원지 및 테마파크 운영업			
	기타유원시설업	기타 오락장 운영업			
	농어촌 체험 및 생태 관광업	청소년수련시설 운영업	기획 마케팅 사무원	-	농촌개발
			자연공원운영업		
		오락 및 관광체험시설 운영	그외 기타 분류 안된 오락 관련 서비스업		
	외국인 전용 카지노업	기타 사행시설 관리 및 운영업	기타 스포츠 및 여가서비스 종사원	카지노업	관광레저서비스
내국인 출입 카지노업		기타 사행시설 관리 및 운영업	기타 경호/보안 종사원		
결혼 산업	-	예식장업	혼례 종사원	-	결혼서비스
		결혼상담 및 준비 서비스업	결혼상담원 및 웨딩 플래너		

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

- 관광 특수분류상 관광·레저산업의 핵심산업의 다양한 분야에서 현재 NCS가 개발된 것으로 확인되었으나, 핵심산업 전부를 포괄하는데 한계가 발생함
- 관광·레저산업은 앞서 언급한 바와 같이 복합산업, 서비스산업으로 현재 개발된 타 분야 NCS 내용을 일부 적용하여 관광·레저산업의 핵심산업의 직무를 파악하는데 활용가능 하지만 모든 범위를 포괄하는데 한계가 발생하는 실정임
- 사회문화, 정치, 경제, 기술 도입 등 다양한 요인으로 산업계 생태계가 변화되고 있는 실정으로 이에 발맞춰 관광·레저산업 내 NCS 개발이 요구되고 있으며, 핵심관광산업 내 NCS 미개발 분야는 다음과 같음
  - 캠핑(자동차 야영장업), 면세점과 같은 미개발 분야의 경우 산업계 인적자원, 교육 등 수요 조사를 실시하고 이에 따른 결과를 토대로 NCS 개발을 고려할 필요성이 대두됨

[표 2-10] 관광사업 특수분류 기준 NCS 미개발 분야

구분	관광사업 특수분류	한국표준산업분류	유사 NCS	
	소분류	산업 분류명	대분류	중분류
핵심 관광 산업	면세점*	면세점	-	-
	외국인전용 관광기념품 판매업*	기념품, 관광 민예품 및 장식용품 소매업	-	-
	관광 인증 쇼핑업	종합소매업	-	-
	관광철도 운송업	철도 여객운송업	운전·운송	철도 운전·운송
	시내순환 관광업*	시내버스 운송업	운전·운송	자동차 운전·운송
	전세버스 운송업	전세버스 운송업	운전·운송	
	관광궤도업*	기타 부정기 여객 육상 운송업	운전·운송	
	관광 유람선업*	내항 여객 운송업	운전·운송	선박 운전·운송
		내륙 수상 여객 및 화물 운송업	운전·운송	
	관광 항공 부정기운송업	항공 여객 운송업	운전·운송	항공 운전·운송
	자동차 야영장업*	기타 일반 및 생활 숙박시설 운영업	-	-
	관광 식당업*	한식 음식점업	음식서비스	식음료조리·서비스
		외국식음식점업		
	관광 유흥음식점업*	일반유흥 주점업		
	관광 극장유흥업*	무도유흥 주점업		
	관광 공연장업 (식사·주류 포함)*	주점업		
	외국인전용 유흥음식점업*	주점업		
	박물관 운영업 (미술관 포함)	박물관 운영업	문화·예술 디자인·방송	문화·예술
	사적지 관리 운영업	사적지 관리 운영업	-	-
	식물원, 동물원 운영업	식물원 및 동물원 운영업	-	-
	자연공원 운영업	자연공원 운영업	-	-
	기타 관광지 운영업	기타 유사 여가 관련 서비스업	-	-
	관광 공연시설 운영업	공연시설 운영업	문화·예술 디자인·방송	문화·예술
	경주장 운영업	경주장 및 동물경기장 운영업	이용·숙박·여행·오락·스포츠	스포츠
	골프장 운영업	골프장 운영업		
	스키장 운영업	스키장 운영업		
	낚시장 운영업	낚시장 운영업		
	수상 오락 서비스업 (유원시설 제외)	그 외 기타 스포츠시설 운영업 기타수상오락서비스업		

자료 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서

## 2. 관광레저산업 표준직무 분류

### 1) 산업별역량체계(Sectoral Qualification Framework) 배경<sup>3)</sup>

- 정부는 산업 맞춤형 인력양성, 근로자의 평생 직업능력개발, 기업의 직무 중심 인사관리 체계 구축 등 직무능력 중심의 노동시장을 구현하고자 산업별역량체계(Sectoral Qualification Framework, 이하 SQF)를 개발하고 확산하고자 지원하고 있음
- 즉 개인의 역량을 직무에 기반하여 평가 및 인정받을 수 있는 기제가 미비하여 직무능력에 대한 평가가 주로 학위 중심으로 작동함에 따라 과도한 사교육, 특성화고·대학 졸업자 실업률 증가, 직무 미스매치 및 재교육 등 노동시장 내 다양한 문제가 발생함
- 따라서 개인의 능력을 표현할 수 있는 신호기제인 자격, 교육훈련, 경력 등을 활용하여 학위와 동등한 수준임을 인정할 수 있는 틀(Framework)을 마련하여 점진적 문제를 해소하고자 노력하고 있음
  - 국정과제 54번, “전 국민 생애단계별 직업능력개발과 일터 학습지원”의 일환으로 산업별역량체계(SQF)를 개발·확산하여 산업현장 맞춤형 인력양성을 위한 교육훈련 과정 3원, 자격 신설·개편 등 일터 학습을 지원하고자 함
- 그러므로 산업별역량체계(SQF) 개발을 통해 노동시장에서 요구하는 직무역량과 교육훈련 및 자격의 학습 결과를 연계하고자 직무수행에서 요구되는 역량은 국가직무능력표준(National Competency Standards, 이하 NCS)를 중심으로 지식, 기술, 자율성과 책임성으로 구분하여 정의함
- 최종적으로 국가직무능력표준은 교육·훈련 현장에서 가르쳐야 할 목표가 되며 자격에서는 평가해야 할 기준으로 해석되어 노동시장, 교육훈련 및 자격을 연계하는 기준으로 활용될 수 있을 것으로 기대됨

### 2) 산업별역량체계(SQF) 개념<sup>4)</sup>

- 산업별역량체계(SQF)란 “산업별로 산업현장에서 통용되는 직무를 도출하여 표준화하고, 직무수행에 필요한 능력을 구조화한 것”으로 국가직무능력표준(NCS) 등을 토대로 교육·훈련·학위·자격·경력을 연계하여 활용하는 체계를 의미함

3) 본 부분은 한국산업인력공단(2023), 2023년도 SQF 사업 역량인정방안 가이드를 활용하여 작성함

4) 본 부분은 한국산업인력공단(2022), 산업별역량체계(SQF) 설계 매뉴얼을 활용하여 작성함

- 즉 SQF를 통해 산업현장의 직무 정보를 교육·훈련·자격에 전달하고 이러한 결과물은 근로자에게 경력이동과 관련한 정보를 제공할 것으로 기대됨
  - 또한 SQF의 활용이 누적되면 산업현장에서 통용되는 직무별 학위·교육·훈련·자격 및 현장 경력 등의 상호 연계에 합의하고 이를 통용할 수 있을 것으로 기대됨
- 산업별역량체계(SQF)는 ①직무맵(Job Map), ②직무역량체계(Competency Map), ③역량인정방안(Qualification Linkage)으로 총 3단계로 구분되며 첫째 직무맵은 직무, 수준, 직무의 범위로 구성됨
- 직무(Job, Competency Type): 업무수행에 필요한 지식, 기술이 유사하여 해당 노동시장에서 근로자의 수직적 경력이동이 일반적으로 이루어지는 업무의 집합
  - 수준(Lever, Competency Level): 업무수행에 필요한 지식 및 기술의 난이도·복잡성에 따라 직무를 구분하는 기준
  - 직무의 수준 범위: 하나의 직무를 기준으로 입식 시 요구되는 수준부터 승진을 통해 최종으로 도달할 수 있는 수준까지의 범위
- 둘째, 직무역량체계란 산업 분야별로 노동시장 및 인력양성 현황 검토를 통해 직무맵의 적절성을 검토하고 구체적으로 수준별 직무마다 요구하는 직무 능력을 구조화하여 직무역량체계를 구성한 것을 의미함
- 직무역량체계는 직무, SQF 수준, 수준별직무, 수준별 직무 요구역량정의, 경력이동체계도로 구성됨
  - SQF 수준(Level, Competency Level): 업무수행에 필요한 지식 및 기술의 난이도·복잡성에 따라 직무를 수준별직무로 구분하는 기준으로, KQF의 수준을 기반으로 산업의 특성을 반영하여 구성한 것을 의미함
  - 수준별 직무(Level-based Job): 직무를 수준에 따라 구분한 것으로 직무에 요구되는 직무역량이 타 직무·수준과 객관적으로 명확하게 구분되는 일의 단위로 일반적으로 인사관리의 기본단위를 의미함
  - 수준별직무 요구역량정의: 개별 수준별 직무에서 요구하는 역량(지식, 기술, 자율성과 책임성 등)을 NCS 능력단위 등을 활용하여 규정한 것
  - 경력이동체계도: 경력이동이 이루어지는 직무 간 경력이동경로
- 마지막으로 역량인정방안이란 직무 수준별 역량인정 요건을 마련하고, 직무역량체계를 기반으로 학위, 자격, 직업훈련 이수 결과, 현장 경력 등을 연계한 것을 의미함
- 역량인정방안을 위한 역량인정요건은 '명세서'의 형태로 구현되며, 명세서는 NCS 능력단위(지식·기술·태도 및 수행준거 등)로 구성되어 이를 기준으로 연계함

[표 2-11] 산업별역량체계(SQF) 개념

구분	1단계	2단계	3단계
	직무맵(Job Map)	직무역량체계(Competency Map)	역량인정방안(Qualification Linkage)
개념도			
개념	산업에서 통용되는 직무를 도출하여 표준화하고 수준 범위를 설정한 것	산업의 직무별, 수준별 요구 역량이 정의된 체계	직무역량체계를 토대로 학위, 자격, 직업훈련 이수 결과, 현장 경력 등을 연계한 것
구성요소	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무</li> <li>수준</li> <li>직무의 수준 범위</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무 및 SQF 수준</li> <li>수준별 직무</li> <li>수준별 요구역량 정의</li> <li>경력이동체계도 및 직무기술서</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>학위, 교육훈련, 자격, 경력 등의 인증 요건</li> </ul>

자료 : 한국산업인력공단(2022), 산업별역량체계(SQF) 설계 매뉴얼

### 3) 관광레저산업의 표준직무(직무맵)

#### 가. 관광레저산업의 표준직무 구축현황

- 산업별역량체계(SQF)의 개념을 토대로 산업계에서 통용되는 직무를 표준화하는 직무맵(Job Map)을 중심으로 관광레저산업 내 직무 현황을 살펴보고자 함
- 관광레저ISC는 산업계 대표 인적자원 기관으로 직무 중심 노동시장을 구현하기 위한 ISC의 역할을 수행하고 있음
- 2019년도 숙박서비스 분야를 시작으로 2023년도까지 여행, 결혼산업의 직무맵을 개발하였으며, 연도별 수행현황은 다음과 같음
  - 2019년도: 숙박산업 직무역량체계 개발
  - 2020년도: 컨벤션 산업 직무역량체계 개발
  - 2021년도: 카지노 산업 직무맵 개발, 전시산업 직무역량체계 개발,
  - 2022년도: 여행업·결혼산업 직무맵 개발, 숙박산업 직무맵 수정·보완, 카지노 산업 직무역량체계 개발,
  - 2023년도: 유원시설·크루즈 직무맵 개발(예정), 여행업·숙박업 직무역량체계 개발, 카지노 산업 역량인정방안 개발



## 나. 관광레저산업의 직무맵 세부 현황

### 가. 관광레저산업 환경분석

- 관광레저산업의 환경분석은 관광레저ISC 소관 분야, 관광레저ISC 노동시장 현황을 중심으로 살펴보고자 함
  - 노동시장 현황은 NCS 분류, 한국표준산업분류(KSIC-10), 한국고용직업분류(KECO-2018)를 중심으로 살펴보고자 함

### ■ 관광레저ISC 소관 범위

- 관광레저ISC의 주요 소관 범위는 NCS를 기준으로 [대분류. 12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠 / 24. 농림어업] 내 결혼서비스, 여행서비스, 숙박서비스, 컨벤션, 관광레저서비스, 농촌개발 등 다양한 범위를 중심으로 직무중심 노동시장을 구현하기 위해 노력하고 있음

[표 2-13] 관광레저ISC 소관 범위

대분류	중분류	소분류	세분류
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	02. 결혼·장례	01. 결혼서비스	01. 결혼상담
			02. 웨딩플래너
			03. 결혼예식장관리
			04. 웨딩이벤트
	03. 관광·레저	01. 여행서비스	01. 여행상품개발
			02. 여행상품상담
			03. 국내여행안내
			04. 해외여행안내
			05. 항공객실서비스
		02. 숙박서비스	01. 숙박기획·개발
			02. 객실관리
			03. 부대시설관리
			04. 연회관리
			05. 접객서비스
		03. 컨벤션	01. 회의기획
			02. 전시기획
04. 관광레저서비스	01. 카지노기획개발		
	02. 카지노운영관리		
	03. 크루즈운영관리		
	04. 유원시설운영관리		
	05. 리조트운영관리		
24. 농림어업	01. 농업	03. 농촌개발	01. 농촌체험상품개발
			02. 농촌체험시설운영
			03. 농업환경개선
			04. 농산물품질관리

## ■ 관광·레저산업 노동시장 현황

### ○ 관광·레저산업 NCS 분류

- 앞서 제시된 ISC 소관 분야를 중심으로 웨딩, 여행, 숙박, 컨벤션, 카지노 등 8개 산업으로 구분되는 것으로 나타남

[표 2-14] 관광·레저산업의 NCS 분류

대분류	중분류	소분류	세분류	산업
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	02. 결혼·장례	01. 결혼서비스	01. 결혼상담	웨딩
			02. 웨딩플래너	
			03. 결혼예식장관리	
			04. 웨딩이벤트	
	03. 관광·레저	01. 여행서비스	01. 여행상품개발	여행
			02. 여행상품상담	
			03. 국내여행안내	
			04. 해외여행안내	
			05. 항공객실서비스	
		02. 숙박서비스	01. 숙박기획·개발	숙박
			02. 객실관리	
			03. 부대시설관리	
			04. 연회관리	
			05. 접객서비스	
		03. 컨벤션	01. 회의기획	컨벤션
			02. 전시기획	전시
			03. 이벤트기획	컨벤션
		04. 관광레저서비스	01. 카지노기획개발	카지노
			02. 카지노운영관리	
			03. 크루즈운영관리	크루즈
04. 유원시설운영관리	유원 시설			
05. 리조트운영관리	숙박			
24. 농림어업	01. 농업	03. 농촌개발	01. 농촌체험상품개발	여행
			02. 농촌체험시설운영	
			03. 농업환경개선	
			04. 농산물품질관리	

## ○ 관광·레저산업 한국표준산업분류(KSIC-10)

- 앞서 제시된 산업을 중심으로 관광·레저산업의 한국표준산업분류를 살펴보면 다음과 같음

[표 2-15] 관광·레저산업의 한국표준산업분류(KSIC-10)

산업	중분류	소분류	세분류	세세분류
웨딩	96. 기타 개인 서비스업	969. 그 외 기타 개인 서비스업	9699 그 외 기타 분류 안된 개인 서비스업	96991. 예식장업
				96994. 결혼 상담 및 준비 서비스업
여행	75. 사업 지원 서비스업	752. 여행사 및 기타 여행 보조 서비스업	7521. 여행사업	75210. 여행사업
			7529. 기타 여행 보조 및 예약 서비스업	75290. 기타 여행 보조 및 예약 서비스업
숙박	55. 숙박업	551. 일반 및 생활 숙박시설 운영업	5510. 일반 및 생활 숙박시설 운영업	55101. 호텔업
				55102. 여관업
				55103. 휴양 콘도 운영업
				55104. 민박업
559. 기타 숙박업	5590. 기타 숙박업	55909. 그 외 기타 숙박업		
컨벤션 전시	75. 사업 지원 서비스업	759. 기타 사업 지원 서비스업	7599. 그 외 기타 사업 지원 서비스업	75992. 전시, 컨벤션 및 행사 대행업
카지노	91. 스포츠 및 오락관련 서비스업	912. 유원지 및 기타 오락 관련 서비스업	9124. 사행시설 관리 및 운영업	91249. 기타 사행시설 관리 및 운영업
크루즈	50. 수상 운송업	501. 해상 운송합	5011. 외항 운송업	50111. 외항 여객 운송업
유원시설	91. 스포츠 및 오락관련 서비스업	912. 유원지 및 기타 오락 관련 서비스업	9121. 유원지 및 테마파크 운영업	91210. 유원지 및 테마파크 운영업

## ○ 관광·레저산업 한국고용직업분류(KECO-2018)

- 앞서 제시된 산업을 중심으로 관광·레저산업의 한국고용직업분류를 살펴보면 다음과 같음

[표 2-16] 관광·레저산업의 한국고용직업분류(KECO-2018)

산업	대분류	중분류	소분류	세분류
웨딩	5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	51. 미용·예식 서비스직	512. 결혼·장례 등 예식 서비스원	5121. 결혼상담원 및 웨딩플래너
				5122. 혼례 종사원
여행	5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	521. 여행 서비스원	5211. 여행상품 개발자
				5212. 여행 사무원
				5213. 여행 안내원 및 해설사
숙박	5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	523. 숙박시설 서비스원	5230. 숙박시설 서비스원
컨벤션	0 경영·사무·금융· 보험직	02. 경영·행정·사무직	024. 광고·조사·상품기획· 행사기획 전문가	0244. 행사 기획자
전시				
카지노	4. 예술·디자인·방송· 스포츠직	42. 스포츠·레크레이션직	420. 스포츠·레크레이션 종사자	4209. 기타 스포츠 및 여가서비스 종사원
크루즈	5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	522. 항공기·선박·열차 객실승무원	5222. 선박·열차 객실승무원
유원시설	5. 미용·여행·숙박·음식· 경비·청소직	52. 여행·숙박·오락 서비스직	524. 오락시설 서비스원	5240. 오락시설 서비스원

## 나. 관광·레저산업 업종별 직무맵

- 직무맵이란 산업에서 통용되는 직무를 도출하여 표준화하고 수준 범위를 설정한 것으로 직무, 수준, 직무의 범위로 구성됨
  - 직무(Job, Competency Type): 업무수행에 필요한 지식, 기술이 유사하여 해당 노동시장에서 근로자의 수직적 경력이동이 일반적으로 이루어지는 업무의 집합
  - 수준(Lever, Competency Level): 업무수행에 필요한 지식 및 기술의 난이도·복잡성에 따라 직무를 구분하는 기준
  - 직무의 수준 범위: 하나의 직무를 기준으로 입식 시 요구되는 수준부터 승진을 통해 최종으로 도달할 수 있는 수준까지의 범위
- 앞서 제시된 분류에 근거하여 관광·레저산업은 웨딩, 여행, 숙박, 컨벤션, 전시, 카지노, 크루즈, 유원시설로 구성됨에 따라 해당 업종을 중심으로 산업 내 통용되는 직무맵을 다음과 같이 제시하고자 함
  - 직무맵 개발은 산업계 전문가를 중심으로 개발 회의를 거치고 해당 결과물을 기업 30곳 이상을 대상으로 검증하였음

### ■ 웨딩산업 직무맵

- 웨딩산업 직무구성
  - 웨딩업은 2개의 직무 분야(결혼중개, 웨딩서비스) 및 4개 직무(커플상담·매칭, 웨딩플래닝, 예식장 관리, 웨딩준비·스타일링)로 구성됨
  - 직무별 수준은 커플상담·매칭 2~5수준, 웨딩플래닝 2~6수준, 예식장 관리 1~5수준, 웨딩준비·스타일링 2~3수준으로 구성됨

[표 2-17] 웨딩산업 직무 및 수준의 구성

8					
7					
6					
5					
4					
3					
2					
1					
수준	직무	커플상담·매칭	웨딩플래닝	예식장 관리	웨딩준비·스타일링
	직무분야	결혼중개		웨딩서비스	
	산업	웨딩산업			

## ○ 웨딩산업 직무 정의

- 웨딩산업의 표준직무인 커플상담·매칭, 웨딩플래닝, 예식장관리, 웨딩준비·스타일링과 관련한 직무의 정의와 키워드는 다음과 같음

[표 2-18] 웨딩산업 직무 정의

직무	정의	키워드
커플상담·매칭	<ul style="list-style-type: none"> <li>결혼을 원하는 고객의 정보와 니즈를 파악하여 회원을 유지하고 적합한 이성에 대해 분석·상담하여 만남을 주선하고 결혼이 성사될 수 있도록 수행하는 직무이다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담커플매니저</li> <li>매칭커플매니저</li> <li>결혼상담</li> <li>결혼중매</li> <li>소개팅</li> </ul>
웨딩플래닝	<ul style="list-style-type: none"> <li>웨딩을 준비하는 고객을 대상으로 맞춤 상담을 통해 웨딩에 필요한 모든 정보를 제공하고, 고객의 예산과 상황에 맞게 일정을 관리하고 효율적인 웨딩을 기획·진행하는 업무를 수행하는 직무이다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>웨딩플래너</li> <li>웨딩디렉팅</li> <li>웨딩스타일링</li> <li>웨딩일정동행</li> </ul>
예식장관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>예식장에서 예식 고객을 대상으로 예식, 피로연, 폐백 서비스를 제공하기 위하여 예식 예약, 예식진행, 연회, 조리, 시설 관리, 경영지원 관리 등 제반 업무를 수행하는 직무이다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>웨딩홀</li> <li>예식장</li> <li>웨딩컨벤션</li> <li>연회</li> </ul>
웨딩준비·스타일링	<ul style="list-style-type: none"> <li>성공적인 웨딩을 위하여 그에 필요한 웨딩촬영, 웨딩 뷰티, 웨딩드레스, 한복 예단, 예복, 예물, 웨딩플라워, 폐백, 이바지, 신혼여행 등의 분야에서 각각의 상품을 기획하고, 전문적인 서비스를 제공하는 직무이다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>웨딩촬영</li> <li>웨딩뷰티</li> <li>웨딩드레스</li> <li>한복예단상담</li> <li>예복스타일링</li> <li>예물상담</li> <li>웨딩플라워</li> <li>전통혼례</li> </ul>

## ○ 웨딩산업 직무별 주요 직무역량

- 산업에서 통용되는 직무와 직무별 주요 역량을 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 매칭하였으며 그 결과는 다음과 같음

[표 2-19] 웨딩산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
결혼 중개	커플 상담·매칭	결혼을 원하는 고객의 정보와 니즈를 파악하여 회원을 유치하고 적합한 이성에 대해 분석·상담하여 만남을 주선하고 결혼이 성사될 수 있도록 수행하는 직무이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담커플매니저</li> <li>• 매칭커플매니저</li> <li>• 결혼상담</li> <li>• 결혼중매</li> <li>• 소개팅</li> </ul>	2~5	1202010101_14v1	결혼상담 계획 수립
					1202010102_14v1	결혼상담 고객 유치
					1202010103_16v2	결혼고객 정보 분석
					1202010104_16v2	결혼고객 가입 상담
					1202010105_16v2	결혼상담 고객 등록
					1202010106_14v1	결혼상담 고객 간 만남 진행
					1202010107_14v1	결혼상담 고객 교체 관리
					1202010108_14v1	결혼확정 고객 성혼 안내
					1202010109_16v2	결혼상담 교육기획
					1202010110_16v2	결혼상담 경영관리
1202010111_16v1	결혼상담 문서관리 및 교육평가하기					
웨딩 서비스	웨딩플래 닝	웨딩을 준비하는 고객을 대상으로 맞춤 상담을 통해 웨딩에 필요한 모든 정보를 제공하고, 고객의 예산과 상황에 맞게 일정을 관리하고 효율적인 웨딩을 기획·진행하는 업무를 수행하는 직무이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 웨딩플래너</li> <li>• 웨딩디렉팅</li> <li>• 웨딩스타일링</li> <li>• 웨딩일정동행</li> </ul>	2~6	1202010201_16v2	웨딩고객 창출
					1202010202_14v1	웨딩고객 상담
					1202010203_16v2	웨딩정보 관리
					1202010204_14v1	웨딩콘텐츠 개발
					1202010205_16v2	웨딩상품 컨설팅
					1202010206_14v1	웨딩일정 관리
					1202010207_16v2	예식진행
					1202010208_14v1	웨딩서비스 매너
					1202010209_16v2	웨딩고객 관리
					1202010210_14v1	웨딩컨설팅 기업경영
1202010211_14v1	건강가정 확산					

[표 2-20] 웨딩산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
웨딩 서비스	예식장 관리	예식장에서 예식 고객을 대상으로 예식, 피로연, 폐백 서비스를 제공하기 위하여 예식 예약, 예식 진행, 연회, 조리, 시설 관리, 경영지원 관리 등 제반 업무를 수행하는 직무이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 웨딩홀</li> <li>• 예식장</li> <li>• 웨딩컨벤션</li> <li>• 연회</li> </ul>	1~5	1202010301_16v2	결혼예식장 고객 관리
					1202010302_14v1	결혼예식장 연회 관리
					1202010303_14v1	결혼예식장 조리 관리
					1202010304_14v1	결혼예식장 시설 관리
					1202010306_14v1	결혼예식장 마케팅
					1202010307_14v1	결혼예식장 경영지원
					1202010308_14v1	결혼예식 소비자 분쟁 관리
					1202010309_16v2	결혼예식진행
					1202010310_16v2	결혼예식장 공간관리
					1203020305_19v2	식음료 직원 관리
					1203020401_19v2	연회 판촉
					1203020402_19v2	연회 예약 상담
					1203020403_13v1	연회 기획
					1203020404_13v1	연회 행사 준비
					1203020405_13v1	연회 행사 진행
	1203020406_19v2	웨딩 행사 진행				
	1203020408_19v2	연회 행사 정산				
	1203020409_13v1	연회 행사 사후관리				
	1203020410_19v2	연회 행사 외부업체 관리				
	웨딩준비.스타일링	성공적인 웨딩을 위하여 그에 필요한 웨딩촬영, 웨딩 뷰티, 웨딩드레스, 한복 예단, 예복, 예물, 웨딩플라워, 폐백, 이바지, 신혼여행 등의 분야에서 각각의 상품을 기획하고, 전문적인 서비스를 제공하는 직무이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 웨딩촬영</li> <li>• 웨딩뷰티</li> <li>• 웨딩드레스</li> <li>• 한복예단상담</li> <li>• 예복스타일링</li> <li>• 예물상담</li> <li>• 웨딩플라워</li> <li>• 전통혼례</li> </ul>	2~3	1202010401_16v2	웨딩촬영 기획
1202010402_14v1					웨딩 뷰티 스타일링	
1202010403_16v2					웨딩드레스 스타일링	
1202010404_16v2					한복 예단 상담·관리	
1202010405_16v2					예복 스타일링	
1202010406_14v1					예물 상담	
1202010407_14v1					웨딩플라워 스타일링	
1202010408_16v2					전통혼례기획	
1202010409_14v1	신혼여행 기획					

## ■ 여행산업 직무맵

### ○ 여행산업 직무구성

- 여행업은 3개의 직무 분야 및 7개 직무로 구성되며 자세한 결과는 다음과 같음

[표 2-21] 여행산업 직무 및 수준의 구성

8								
7								
6								
5								
4								
3								
2								
1								
수준	직무	여행상담	예약발권	여행상품 기획·수배	국내 여행안내	국외 여행안내	여행 경영지원	여행상품 세일즈마케팅
	직무분야	여행서비스 운영			여행서비스 안내		여행서비스 지원	
	산업	여행산업						

### ○ 여행산업 직무 정의

- 여행산업 표준직무별 직무의 정의는 다음과 같음

[표 2-22] 여행산업 직무 정의

직무	정의	키워드
여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무	여행상품 추천 여행상품 계약 여행고객 관리
예약발권	항공·육상·해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무	교통, 예약, 발권
여행상품 기획·수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품개발, 상품선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박·식당·현지 교통·관광지 등을 수배하는 직무	여행상품, 상품개발, 지상수배
국내 여행안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	Domestic 국내여행안내사 Inbound 관광통역안내사
국외 여행안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	Outbound 국외여행인솔자
여행 경영지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무	여행사 운영 여행사 정산
여행상품 세일즈마케팅	여행객 유치와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무	여행상품 유통채널 여행상품 영업관리 여행상품 마케팅

## ○ 여행산업 직무별 주요 직무역량

- 산업에서 통용되는 직무와 직무별 주요 역량을 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 매칭하였으며 그 결과는 다음과 같음

[표 2-23] 여행산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
여행 서비스 운영	여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행상품 추천</li> <li>• 여행상품 계약</li> <li>• 여행고객 관리</li> </ul>	2~5	1203010203_22v3	여행상품 상담 교육
					1203010217_22v2	고객 응대 서비스
					1203010218_22v3	여행상품 설명
					1203010207_22v3	여행 요금 상담
					1203010209_22v2	여행상품 계약
					1203010210_22v3	여행 고객 관리
					1203010216_22v2	여행서류 확인
	예약.발권	항공.육상.해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통</li> <li>• 예약</li> <li>• 발권</li> </ul>	2~6	1203010219_22v3	교통편 조회 예약
					1203010213_22v2	교통편 발권
	여행상품 기획.수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품개발, 상품선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박.식당.현지 교통.관광지 등을 수배하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행상품</li> <li>• 상품개발</li> <li>• 지상수배</li> </ul>	3~5	1203010101_22v3	여행상품 시장조사
					1203010102_22v2	여행상품 상품화 검토
					1203010103_22v3	여행상품 원가분석
					1203010104_22v3	여행샘플상품 구성
					1203010105_22v3	여행상품 샘플투어
					1203010107_22v3	여행상품개발 자원관리
1203010108_22v2					여행상품 출시	
1203010109_22v2					여행상품 관리	
1203010214_22v2	지상수배					

[표 2-24] 여행산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
여행 서비스 안내	국내 여행 안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domestic</li> <li>• 국내여행안내사</li> <li>• Inbound</li> <li>• 관광통역안내사</li> </ul>	2~6	1203010301_22v3	국내여행안내 행사지시서 확인
					1203010302_22v2	국내여행안내 행사준비
					1203010303_22v3	미팅(meeting)
					1203010304_22v3	교통편 탑승 후 오리엔테이션
					1203010305_22v3	관광자원 해설
					1203010306_22v2	국내여행안내 행사진행
					1203010307_22v3	국내여행안내 시 안전관리
					1203010308_22v2	국내여행고객 만족관리
					1203010309_22v3	센딩(Sending)
					1203010310_22v2	국내여행안내 정산·보고
	국외 여행 안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outbound</li> <li>• 국외여행인솔자</li> </ul>	2~6	1203010401_16v2	국외여행안내 행사확정확인
					1203010402_16v2	국외여행안내 사전 정보 확인
					1203010405_13v1	기내 업무
					1203010406_16v2	입국 업무
					1203010407_16v2	국외여행 행사관리
					1203010408_16v2	국외여행 시 안전관리
					1203010409_16v2	국외여행고객 만족관리
					1203010410_16v2	국외여행 정산·보고
					1203010411_16v1	국외여행안내 행사정보파악
					1203010412_16v1	국외여행안내 사전 정보지원
1203010413_16v1	출국장 업무					
1203010414_16v2	출국 업무					

[표 2-25] 여행산업 표준직무(직무맵) 총괄표 3

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위		
여행 서비스 안내	여행 경영 지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행사 운영</li> <li>여행사 정산</li> </ul>	3~7	1203020104_13v1	호텔 영업회계	→	여행 영업회계
					1203020105_13v1	호텔 관리회계		여행 관리회계
					1203020108_13v1	호텔 총무		여행 총무
					1203020107_13v1	호텔 인적자원관리		여행 인적자원관리
					1203020109_13v1	호텔 교육		여행 교육
					1203020110_13v1	호텔 기획전략		여행 기획전략
	여행 상품 세일즈 마케팅	여행객 유치와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 유통채널</li> <li>여행상품 영업관리</li> <li>여행상품 마케팅</li> </ul>	3~6	1203010113_22v3	여행상품 STP전략		
					1203010114_22v3	여행상품 마케팅 믹스		
					NCS 미개발	여행상품 영업관리(B2B, B2C)		
					NCS 미개발	여행상품 유통채널 관리 (온.오프라인, 모바일, TV홈쇼핑)		
					NCS 미개발	SNS 마케팅		

## ■ 숙박산업 직무맵

### ○ 숙박산업 직무구성

- 숙박업은 4개의 직무 분야 및 9개 직무로 구성되며 자세한 결과는 다음과 같음

[표 2-26] 숙박산업 직무 및 수준의 구성

8										
7										
6										
5										
4										
3										
2										
1										
수준	직무	프론트 오피스	하우스 키핑	F&B 서비스	연회 서비스	조리	시설안전 관리	부대시설 운영관리	경영 지원	세일즈 마케팅
	직무분야	객실 운영 서비스			식음료 서비스		시설 운영관리		숙박서비스 지원	
	산업	숙박산업								

### ○ 숙박산업 직무 정의

- 숙박산업 표준직무별 직무의 정의는 다음과 같음

[표 2-27] 숙박산업 직무 정의

직무	정의	키워드
프론트 오피스	고객의 편안한 투숙을 위해 객실 예약관리, 체크인아웃 업무, 재실 고객관리와 매출 관리를 수행하며 다양한 접점 상황에서 고객 요구에 부합하는 서비스를 제공하는 직무	객실 고객회원 서비스 프론트데스크 컨시어지, 객실 예약
하우스 키핑	고객의 청결한 투숙을 위해 객실 청소, 세탁물 서비스, 공공장소 청소 및 관리 등 객실 유지 보수 정비 개선과 공용지역 청결관리를 통해 최상의 객실 상품을 창출하는 직무	하우스키핑 객실운영관리
F&B 서비스	식음업장 이용고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 직원관리와 고객 및 업장관리 등을 수행하는 직무	F&B 식음료 서비스
연회 서비스	웨딩 및 내외부 연회행사를 원활하게 진행하기 위해 사전 준비, 진행 정산 및 사후 관리 그리고 외부업체 관리를 총괄하는 직무	연회, 웨딩 출장 연회, 케이터링 이벤트, MICE
조리	식음업장 이용고객에게 안전하고 위생적인 음식을 제공하기 위해 한식, 중식, 일식, 양식 등의 조리와 메뉴R&D, 식자재 및 주방 관리를 수행하는 직무	조리, 메뉴개발 위생관리
시설·안전 관리	호텔 및 리조트의 효율적인 운영과 고객 안전을 위하여 건축 설비 기계 전기 등 시설 전반에 대한 업무를 관리하는 직무	호텔시설 안전관리 리조트시설 안전관리
부대시설 운영관리	숙박 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 레저 스포츠 시설 휘트니스 센터, 기타 부대시설 등을 운영관리하는 직무	휘트니스, 수영장, 스파 레저스포츠 시설 부대시설 운영관리
경영지원	호텔 및 리조트의 효율적 경영을 위해 인사, 총무, 재무, 기획 등을 총괄하는 직무	백오피스, 호텔경영 리조트경영
세일즈 마케팅	호텔 및 리조트의 판촉, 홍보, 온오프라인 마케팅과 회원관리 등을 총괄하는 직무	백오피스, 객실판촉 연회판촉, 회원권 분양 리조트 단체행사 관리

## ○ 숙박산업 직무별 주요 직무역량

- 산업에서 통용되는 직무와 직무별 주요 역량을 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 매칭하였으며 그 결과는 다음과 같음

[표 2-28] 숙박산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
객실운영 서비스	프론트 오피스	고객의 편안한 투숙을 위해 객실 예약관리, 체크인·아웃 업무, 재실 고객관리와 매출 관리를 수행하며 다양한 접점 상황에서 고객 요구에 부합하는 서비스를 제공하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실 고객 서비스</li> <li>• 회원 서비스</li> <li>• 프론트데스크</li> <li>• 컨시어지</li> <li>• 객실 예약</li> </ul>	3~7	1203020201_19v2	객실 예약 관리
					1203020202_13v1	체크 인(Check In)
					1203020203_19v2	재실(In-house)고객 관리
					1203020205_13v1	객실 일일 마감
					1203020207_13v1	객실 매출 관리
					1203020211_19v2	체크 아웃(Check Out) 정산
					1203020501_19v2	발렛(valet)
					1203020502_19v2	도어 데스크
					1203020503_19v2	벨 데스크
					1203020504_19v2	컨시어지(concierge)
					1203020505_19v2	GRC(Guest Relations Officer)
					1203020506_19v2	귀빈층 라운지(EFL)
					1203020507_19v2	비즈니스 센터
					1203020508_19v2	고객 서비스 센터
	1203020509_19v2	당직				
				1203040502_18v1	리조트 회원 입·퇴실 관리	
	하우스 키핑	고객의 청결한 투숙을 위해 객실 청소, 세탁물 서비스, 공공장소 청소 및 관리 등 객실 유지 보수 정비 개선과 공용지역 청결관리를 통해 최상의 객실 상품을 창출하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하우스키핑</li> <li>• 객실운용관리</li> </ul>	2~5	1203020212_19v2	하우스키핑 관리
					1203040503_18v1	리조트 객실 운용 관리

[표 2-29] 숙박산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
식음료 서비스	F&B 서비스	식음업장 이용고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 직원관리와 고객 및 업장 관리 등을 수행하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>F&amp;B</li> <li>식음료 서비스</li> </ul>	2~7	1203020301_19v2	식음료 업장 운영
					1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스
					1203020304_19v2	델리 슝 운영
					1203020305_19v2	식음료 직원 관리
					1203020306_13v1	식음료 고객 관리
					1203020307_13v1	식음료 메뉴 기획
					1203040504_18v1	리조트 식음료 관리
					13010201	식음료접객
					13010202	소믈리에
					13010203	커피관리
					13010204	바텐더
					13010205	식공간연출
	연회 서비스	웨딩 및 내외부 연회행사를 원활하게 진행하기 위해 사전 준비, 진행, 정산 및 사후 관리 그리고 외부업체 관리를 총괄하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>연회</li> <li>웨딩</li> <li>출장 연회</li> <li>케이타링</li> <li>이벤트</li> <li>MICE</li> </ul>	2~6	1203020403_13v1	연회 기획
					1203020404_13v1	연회 행사 준비
					1203020405_13v1	연회 행사 진행
					1203020406_19v2	웨딩 행사 진행
					1203020407_13v1	출장 연회
					1203020408_19v2	연회 행사 정산
					1203020409_13v1	연회 행사 사후관리
	1203020410_19v2	연회 행사 외부업체 관리				
조리	식음업장 이용고객에게 안전하고 위생적인 음식을 제공하기 위해 한식, 중식, 일식, 양식 등의 조리 및 메뉴R&D, 식자재 및 주방 관리를 수행하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>조리</li> <li>메뉴개발</li> <li>위생관리</li> </ul>	2~6	1301010001_21v1	음식 위생관리	
				1301010002_21v1	음식 안전관리	
				1301010003_21v1	음식 메뉴관리	
				1301010004_21v1	음식 구매관리	
				1301010005_21v1	음식 재료관리	
				13010101	한식조리	
				13010102	양식조리	
				13010103	중식조리	
13010104	일식조리					
13010105	북어조리					

[표 2-30] 숙박산업 표준직무(직무맵) 총괄표 3

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
시설운영 관리	시설안전 관리	호텔 및 리조트의 효율적인 운영과 고객 안전을 위하여 건축 설비 기계 전기 등 시설 전반에 대한 업무를 관리하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔시설 안전관리</li> <li>• 리조트시설</li> <li>• 안전관리</li> </ul>	2~5	1203040508_18v1	리조트 안전 관리
					NCS 미개발	호텔 시설안전관리
	부대시설 운영관리	숙박 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 레저 스포츠 시설, 휘트니스 센터, 기타 부대시설 등을 운영·관리하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휘트니스, 수영장</li> <li>• 스파</li> <li>• 레저스포츠 시설</li> <li>• 부대시설 운영관리</li> </ul>	2~5	1203020310_19v2	휘트니스 센터 운영
					1203040505_18v1	리조트 편의시설 관리
숙박 서비스 지원	경영지원	호텔 및 리조트의 효율적 경영을 위해 인사, 총무, 재무, 기획 등을 총괄하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 백오피스</li> <li>• 호텔경영</li> <li>• 리조트경영</li> </ul>	3~7	1203020104_13v1	호텔 영업회계
					1203020105_13v1	호텔 관리회계
					1203020106_13v1	호텔 구매
					1203020107_13v1	호텔 인적자원관리
					1203020108_13v1	호텔 총무
					1203020109_13v1	호텔 교육
					1203020110_13v1	호텔 기획전략
					1203020111_13v1	호텔 프로젝트
	세일즈 마케팅	호텔 및 리조트의 판촉, 홍보, 온오프라인 마케팅과 회원관리 등을 총괄하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 백오피스</li> <li>• 객실 판촉</li> <li>• 연회 판촉,</li> <li>• 회원권 분양</li> <li>• 리조트 단체행사 관리</li> </ul>	3~7	1203020308_19v2	부대업장 손익 관리
					1203020101_17v2	호텔 마케팅
					1203020102_13v1	호텔 판촉
					1203020102_13v1	호텔 홍보
					1203020309_19v2	휘트니스 센터 회원 관리
					1203020401_19v2	연회 판촉
					1203020402_19v2	연회 예약 상담
1203040501_18v1	리조트 회원 관리					
1203040506_18v1	리조트 단체행사 관리					
1203040507_18v1	리조트 상품기획 관리					

## ■ 컨벤션 산업 직무맵

### ○ 컨벤션 산업 직무구성

- 컨벤션 산업은 3개 직무(컨벤션 기획, 컨벤션 운영, 컨벤션 지원)로 구성되며 자세한 결과는 다음과 같음

[표 2-31] 컨벤션 산업 직무 및 수준의 구성

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

### ○ 컨벤션 산업 직무 정의

- 컨벤션 산업 표준직무별 직무의 정의는 다음과 같음

[표 2-32] 컨벤션 산업 직무 정의

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, 계약 관리, 프로젝트 인적관리 등을 통해 컨벤션을 개최할 수 있는 업무를 수행하는 일이다.	회의기획 문화콘텐츠기획 구매조달 프로젝트관리
컨벤션 운영	컨벤션 운영은 출연진 섭외 및 관리, 연사 및 주요인사 관리와 의전, 참가자의 등록 및 숙박 관리, 제작물 기획, 홍보마케팅, 행사장 현장 조성 등의 업무를 수행하는 일이다.	회의기획 이벤트기획 문화콘텐츠기획 접객서비스 비서
컨벤션 지원	컨벤션 지원은 컨벤션 운영 시 발생할 수 있는 위기를 관리하고, 현장 인력 관리, 현장 사무국 조성, 식음료, 숙박, 수송, 관광 및 협력사관리 등의 업무를 수행하는 일이다.	회의기획 이벤트기획 사무행정

## ○ 컨벤션 산업 직무별 주요 직무역량

- 산업에서 통용되는 직무와 직무별 주요 역량을 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 매칭하였으며 그 결과는 다음과 같음

[표 2-33] 컨벤션 산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
	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 일이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회의기획</li> <li>• 문화콘텐츠기획</li> <li>• 구매조달</li> <li>• 프로젝트관리</li> </ul>	5~7	1203030101_17v2	컨벤션 유치
					1203030103_17v2	컨벤션 개최 기획
					1203030102_17v2	컨벤션 신규 개발
					0803010109_16v1	계약 기획
					1203030106_17v2	회의 프로그램 설계
					1203030104_17v2	예산 관리
					0204010109_14v1	계약 및 협상 관리
					0101010205_17v2	프로젝트 인적자원관리
					0803010110_16v1	컨벤션제안서 발표
	1203030105_17v2	컨벤션 후원유치				
	컨벤션 운영	컨벤션 운영은 출연진 섭외 및 관리, 연사 및 주요인사 관리와 의전, 참가자의 등록 및 숙박 관리, 제작물 기획, 홍보마케팅, 행사장 현장 조성 등의 업무를 수행하는 일이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회의기획</li> <li>• 이벤트기획</li> <li>• 문화콘텐츠기획</li> <li>• 접객서비스</li> <li>• 비서</li> </ul>	4~6	1203030309_13v1	의전 기획
					1203030116_17v2	마케팅 전략 수립
					1203030312_13v1	협력사 관리
					1203020505_19v2	주요인사 의전 및 관리
					1203030309_13v1	의전 운영
					1203030106_17v2	회의 프로그램 설계
					0803010109_16v1	계약 관리
					1203030116_17v2	참가자 모집 홍보
					1203030306_13v1	출연진 관리
1203020505_19v2					연사 의전 및 관리	
1203030117_17v2	제작물 기획 관리					
1203030105_17v2	컨벤션후원유치					
1203030104_17v2	예산 관리					
1203030111_17v2	현장 조성 및 운영					
1203030114_17v3	참가자 등록 및 숙박 관리					

[표 2-34] 컨벤션 산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
-	컨벤션 지원	컨벤션 지원은 컨벤션 운영 시 발생할 수 있는 위기를 관리하고, 현장 인력 관리, 현장 사무국 조성, 식음료, 숙박, 수송, 관광 및 협력사 관리 등의 업무를 수행하는 일이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회의기획</li> <li>• 이벤트기획</li> <li>• 사무행정</li> </ul>	3~5	1203030312_13v1	협력사 관리
					1203030112_13v1	컨벤션 위기관리
					1203030115_17v3	컨벤션 식음료 관리
					1203030110_17v2	현장 인력 관리
					1203030114_17v3	참가자 등록 및 숙박 관리
					1203030113_17v2	사후 관리
					1203030117_17v2	제작물 제작 및 발송
					1203030115_17v3	수송 및 관광 관리
					0202030208_19v3	사무국 조성 및 물자 관리

## 전시산업 직무맵

### ○ 전시산업 직무구성

- 전시산업은 7개 직무로 구성되며 자세한 결과는 다음과 같음

[표 2-35] 전시산업 직무 및 수준의 구성

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

### ○ 컨벤션 산업 직무 정의

- 컨벤션 산업 표준직무별 직무의 정의는 다음과 같음

[표 2-36] 전시산업 직무 정의

직무	정의	키워드
전시기획	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 일이다.	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 브랜드 및 전시회의 목표달성을 위한 마케팅 업무를 수행하는 일이다.	전시마케팅 계획 고객창출 고객관리
전시 운영	전시운영은 전시 기획의도에 따라 최대의 성과를 도출하기 위해 필요한 운영인력 및 운영사항을 종합적으로 관리감독하며, 다양한 부대행사와 프로그램 등을 계획하고 실행하는 업무 전반을 수행하는 일이다.	회의인력관리 현장 인력 관리
전시 지원	전시지원은 참가업체와 참관객의 원활한 전시회 참가를 위한 전시장 안전 관리 및 협력업체 관리, 의전수송관광이벤트 등 전시회에 수반되는 각종 사항을 지원하는 업무를 수행하는 일이다.	상업용건물 안전관리 유원시설이벤트운영 의전수송관광식음료 관리
전시 디자인	전시디자인은 전시장에서 전시물과 수요자간의 효과적 커뮤니케이션을 극대화 하기 위해 클라이언트의 요구사항을 바탕으로 전시콘텐츠 수요자와 공급자의 요구에 맞게 창의적 전시공간을 기획설계·설치·해체하는 업무를 수행하는 일이다.	전시디자인 서비스경험디자인 실내디자인
전시시설 관리	전시시설관리는 전시회를 유치하고, 전시공간을 배정하며, 지역랜드마크로서 전시시설을 홍보·관리하고, 전시회 기간 중 화물데크·주차시설·입점업체 포함 전시장 출입 및 안전점검 등 현장을 관리하는 업무를 수행하는 일이다.	브랜드관리 부대시설관리 안전품질관리
전시 물류	전시물류는 전시회 클라이언트(국내 및 해외 참가업체)의 요구에 따라 전시주최자와 협의하여 물류관리계획을 수립하고, 전시품의 통관 및 보세구역 설영을 실시하며, 전시품의 전시회 반입·반출을 수행하는 일이다.	스마트물류통합관리 항공화물운송서비스 수출입관리

## ○ 전시산업 직무별 주요 직무역량

- 산업에서 통용되는 직무와 직무별 주요 역량을 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 매칭하였으며 그 결과는 다음과 같음

[표 2-37] 전시산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
-	전시기획	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 일이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회의기획</li> <li>• 이벤트기획</li> <li>• 문화콘텐츠기획</li> <li>• 신규사업 기획</li> </ul>	5~7	1203030201_17v2	전시회 개발
					1203030202_17v2	전시회 기본계획 수립
					NCS 미개발	전시 신규사업 기획
					1203030205_13v1	전시회 재무관리
	전시마케팅	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 일이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전시마케팅 계획</li> <li>• 소셜미디어마케팅</li> <li>• 영화·온라인마케팅</li> <li>• 고객창출(금융보험)</li> <li>• 고객관리(금융보험)</li> </ul>	4~6	NCS 미개발	전시회 고객유치 관리
					1203030204_17v2	전시회 고객 창출 및 관리
					NCS 미개발	전시 마케팅 계획
					NCS 미개발	전시회 광고·홍보 마케팅
					1203030218_17v2	전시회 제작물 기획 관리
	전시운영	전시운영은 전시 기획의도에 따라 최대의 성과를 도출하기 위해 필요한 운영인력 및 운영사항을 종합적으로 관리·감독하며, 다양한 부대행사와 프로그램 등을 계획하고 실행하는 업무 전반을 수행하는 일이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회의인력관리</li> <li>• 이벤트 현장 인력 관리</li> <li>• 서비스 인력관리</li> </ul>	3~6	NCS 미개발	전시회 운영인력 관리
					1203030216_17v2	전시회 현장 운영 계획 및 관리
					1203030211_17v2	전시회 공식부대 행사 기획·운영
					1203030212_17v2	전시회 비즈니스 매칭 관리
					1203030215_17v2	전시회 사후관리

[표 2-38] 전시산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
	전시지원	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 일이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상업용건물 안전관리</li> <li>• 행사지원관리</li> <li>• 단체행사 관리</li> <li>• 유원시설이벤트운영</li> <li>• 의전·수송·관광·식음료 관리</li> </ul>	3~6	1203030214_17v2	전시회 안전관리
					1203030217_17v2	전시 협력업체 관리
					NCS 미개발	전시장 조성 계획 수립
					1203030115_17v3	전시회 식음료 계획·관리
					1203030115_17v3	의전·수송·관광
					NCS 미개발	전시회 이벤트 기획, 운영
	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 일이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전시디자인</li> <li>• 환경디자인</li> <li>• 디지털디자인</li> <li>• 서비스경험디자인</li> <li>• 실내디자인</li> <li>• VR콘텐츠디자인</li> </ul>	2~7	0802010901_16v1	전시 디자인 프로젝트 결정 및 전략 설정
					0802010905_16v1	전시콘텐츠 및 전시 연출 계획 수립
					0802010910_1	전시디자인 프로세스 관리
					0802010906_1	전시부스 설계 도면 및 그래픽 작성
					NCS 미개발	전시 독립 부스 설치
					0802010912_1	전시 조립 부스 설치 및 해체

[표 2-39] 전시산업 표준직무(직무맵) 총괄표 3

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
	전시시설 관리	전시시설관리는 전시회를 유치하고, 전시공간을 배정하며, 지역랜드마크로서 전시시설을 홍보·관리하고, 전시회 기간 중 화물데크·주차시설·입점업체 포함 전시장 출입 및 안전점검 등 현장을 관리하는 업무를 수행하는 일이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 브랜드관리</li> <li>• 회의유치</li> <li>• 유원시설운영관리</li> <li>• 부대시설관리</li> <li>• 안전품질관리</li> </ul>	2~7	0201020212_16v1	전시시설 운영전략 수립 및 결정
					NCS 미개발	전시시설 대관
					NCS 미개발	전시회 유치
					1203040404_1	전시시설 입점업체 관리
					0204020112_14v1	전시시설 및 전시회 안전 점검 수행
					1203040402_13v1	전시시설 입장 안내 및 통제
	전시물류	전시물류는 전시회 클라이언트(국내 및 해외 참가업체)의 요구에 따라 전시주최자와 협의하여 물류관리계획을 수립하고, 전시품의 통관 및 보세구역 설영을 실시하며, 전시품의 전시회 반입·반출을 수행하는 일이다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 물류관리</li> <li>• 스마트물류통합관리</li> <li>• 화물운송</li> <li>• 항공화물운송서비스</li> <li>• 수출입관리</li> </ul>	3~6	1203030207_13v1	전시품 물류관리 계획 수립 및 결정
					1203030207_13v1	전시품 물류관리
					1203040404_13v1	전시품 통관 및 보세 구역 설명 신청
					NCS 미개발	전시품 포장·수송 및 전시장 반입·반출

## ■ 카지노 산업 직무맵

### ○ 카지노 산업 직무구성

- 카지노 산업은 2개의 직무 분야 및 8개 직무로 구성되며 자세한 결과는 다음과 같음

[표 2-40] 카지노 산업 직무 및 수준의 구성

8									
7									
6									
5									
4									
3									
2									
1									
수준	직무	딜러	머신 게임	카지노 영업	보안 관리	카지노 현장경리	카지노 경영기획	카지노 경영지원	카지노 마케팅
	직무분야	카지노 운영					카지노 기획		
	산업	카지노 산업							

### ○ 카지노 산업 직무 정의

- 카지노 산업 표준직무별 직무의 정의는 다음과 같음

[표 2-41] 카지노 산업 직무 정의

직무	정의	키워드
딜러	테이블 게임을 운영하며 고객과 게임 현황을 관리하고, 문제 발생 시 이를 해결하는 일	카드 딜링, 칩 관리, 테이블 관리
머신게임	머신게임 관련 기기 정비 및 게임 운영을 주관하며 고객의 요구에 대응하는 일	머신게임 운영
카지노 영업 (오퍼레이션)	카지노 고객과 테이블 게임현황을 관리하고 문제 발생 시 이를 해결하는 일	고객 출입 관리 응대서비스
보안 관리	모니터링을 통해 부정행위를 해결하고 고객출입관리 등의 보안업무를 수행하는 일	서베일런스 보안
카지노 현장경리	영업장 내에서 발생하는 환전, 출납, 일일 매출 집계를 수행하는 일	환전·매출 관리
카지노 경영기획	카지노 사업 타당성, 사업계획서 작성, 인허가 취득 계획 등 카지노 경영을 위한 전략을 수립하는 일	사업 기획, 상품선정
카지노 경영지원	카지노 고객서비스 전략, 카지노 고객관리 카지노 전산시스템 등의 업무를 지원하는 일	서비스 전략 전산시스템
카지노 마케팅	마케팅전략을 수립하고 카지노 상품과 고객을 유치하고 유관업체 네트워크를 구축하는 일	상품개발 시장창출

## ○ 카지노 산업 직무별 주요 직무역량

- 산업에서 통용되는 직무와 직무별 주요 역량을 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 매칭하였으며 그 결과는 다음과 같음

[표 2-42] 카지노 산업 표준직무(직무맵) 총괄표 1

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
카지노 운영	딜러	테이블 게임을 운영하며 고객과 게임 현황을 관리하고, 문제 발생 시 이를 해결하는 일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카드 딜링</li> <li>• 게임규칙 및 칩 관리</li> <li>• 테이블관리</li> <li>• 게임현황 파악</li> <li>• 문제별 대응</li> </ul>	2~6	1203040209_16v2	룰렛 기본스킬
					1203040210_16v2	룰렛 게임진행
					1203040211_16v2	블랙잭 기본스킬
					1203040212_16v2	블랙잭 게임진행
					1203040213_16v2	바카라 기본스킬
					1203040214_16v2	바카라 게임진행
					1203040215_16v2	실전 테이블 게임진행
					NCS 미개발	다이사이 기본스킬
					NCS 미개발	다이사이 게임진행
					NCS 미개발	포커 기본스킬
					NCS 미개발	포커 게임진행
					NCS 미개발	기타게임 기본스킬
					NCS 미개발	기타게임 진행
					NCS 미개발	영업장 테이블게임 관리하기
	NCS 미개발	영업장 총괄 관리하기				
	머신게임	머신게임 관련 기기 정비 및 게임 운영을 주관하며 고객의 요구에 대응하는 일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 머신게임운영</li> <li>• 머신장비</li> <li>• 환전절차</li> <li>• 계산능력</li> </ul>	2~6	NCS 미개발	머신 영업 기획
NCS 미개발					머신 기기 운영관리	
NCS 미개발					EGM 관리	
1203040204_13v1					머신 영업 관리	

[표 2-43] 카지노 산업 표준직무(직무맵) 총괄표 2

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
카지노 운영	카지노 영업 (오퍼레이션)	카지노 고객과 테이블 게임현황을 관리하고 문제 발생 시 이를 해결하는 일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 출입 관리</li> <li>• 물품관리</li> <li>• 카지노안내</li> <li>• 고객정보관리</li> <li>• 고객 응대 서비스</li> </ul>	3~7	1203040201_13v1	카지노 영업관리
					1203040207_13v1	카지노 영업지원
					1203040207_13v1	테이블 게임 관리
	보안 관리	모니터링을 통해 부정행위를 해결하고 고객출입관리 등의 보안업무를 수행하는 일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카메라 모니터링</li> <li>• 출입금지자 확인</li> <li>• 칩 운반</li> <li>• 보안사항 점검</li> </ul>	2~6	1203040111_13v1	카지노 보안
					1203040206_13v1	카지노 고객 지원
					1203040208_13v1	서베일런스 운영
카지노 현장 경리	영업장 내에서 발생하는 환전, 출납, 일일 매출 집계를 수행하는 일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환전, 매출 관리</li> </ul>	2~6	1203040205_13v1	카지노 현장 경리관리	
				NCS 미개발	자금세탁방지관리	
카지노 기획	카지노 경영지원	카지노 고객서비스 전략, 카지노 고객관리 카지노 전산시스템 등의 업무를 지원하는 일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카지노 고객지원</li> <li>• 영업 관리</li> <li>• 직원교육</li> <li>• 전산시스템 구축</li> </ul>	2~6	1203040107_16v2	카지노 고객 서비스전략수립
					1203040108_13v1	카지노 고객관리
					1203040110_13v1	카지노 전산 시스템구축계획
					NCS 미개발	카지노 총무 관리
					NCS 미개발	카지노시설 운영 지원

[표 2-44] 카지노 산업 표준직무(직무맵) 총괄표 3

직무 분야	직무	직무정의	직무 키워드	직무수준	분류번호	능력단위
카지노 기획	카지노 경영기획	카지노 사업 타당성, 사업계획서 작성, 인허가 취득계획 등 카지노 경영을 위한 전략을 수립하는 일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카지노사업기획</li> <li>• 상품선정</li> <li>• 시장창출</li> <li>• 고객서비스</li> </ul>	2~7	1203040101_13v1	카지노사업기획
					1203040109_16v2	카지노직원교육기획
					1203040103_13v1	카지노 인력수급
					NCS 미개발	이해관계자 관리
					NCS 미개발	사회공헌 활동관리
					NCS 미개발	카지노경영기획지원
	카지노 마케팅	마케팅전략을 수립하고 카지노 상품과 고객을 유치하고 유관업체 네트워크를 구축하는 일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마케팅</li> <li>• 카지노 상품개발</li> </ul>	2~6	1203040104_13v1	카지노 마케팅 전략수립
					1203040105_16v2	카지노 상품 선정
					1203040106_16v2	카지노 시장 창출
					NCS 미개발	온라인 마케팅
NCS 미개발	전문모집인 관리					

## 제 3 장

## 관광·레저산업 환경변화와 직무변화

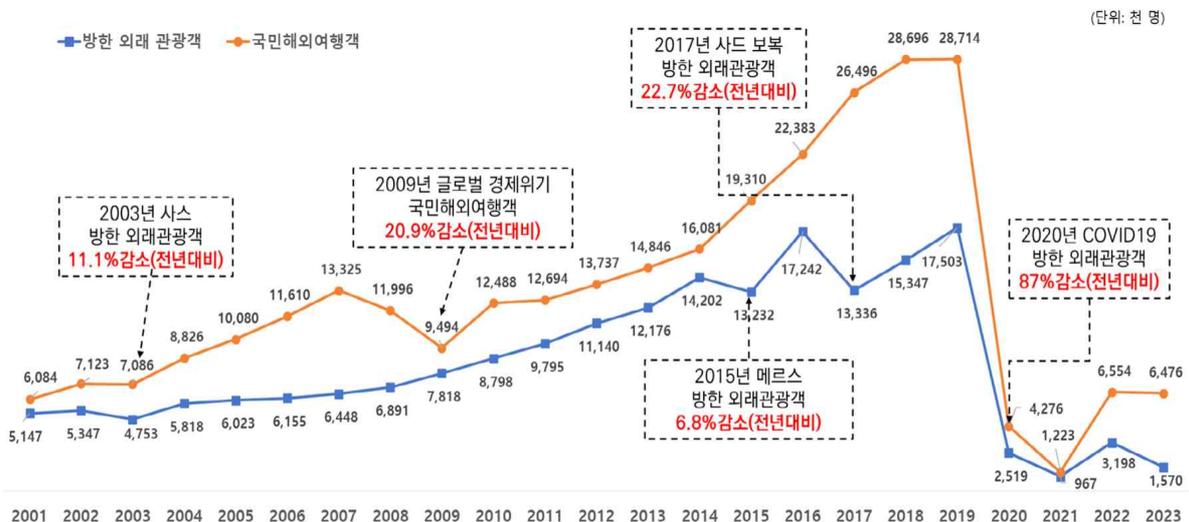
## 1. 관광·레저산업 환경변화 요인 도출

## 1) 분석의 개요

## ■ 관광·레저산업 환경변화 요인 분석 필요성

- 관광·레저산업은 지역이나 국가 간 관광객의 이동으로 성장하는 산업의 특성으로 사회, 정치, 경제, 환경 등 다양한 환경변화에 민감한 영향을 받는 산업 중 하나임
- 2003년~2022년까지 다양한 외부요인으로 관광·레저산업은 큰 영향을 받았는데 특히 2003년 사스, 2009년 글로벌경제 위기, 2015년 메르스, 2017년 사드 미사일 보복 그리고 2020년 코로나19가 대표적 사례로 나타남
  - 2003년: 사스(감염병) / 2009년: 글로벌 경제위기(경제) / 2015년: 메르스(감염병) / 2017년 사드 미사일 보복(정치) / 2020년 코로나19(감염병)
- 국내의 관광·레저산업 역시 주요 환경변화 요인에 따라 관광객의 수가 큰 폭으로 감소하는 것으로 파악되었으며 이러한 변화는 점차 좁아지는 추세를 보이는 것으로 파악됨

(그림 3-1) 방한 외래관광객 및 국민 해외여행객 추이(2001~2022)



자료 : 관광지식정보시스템([www.tour.go.kr](http://www.tour.go.kr)) 발체하여 작성

- 앞서 살펴본 관광객의 감소는 경제적 측면에서 우리나라의 관광 수입의 부정적 영향을 미치는 것으로 파악되는데 2003년 사스 유행 시 전년 대비 관광 수입은 9.73%감소하였으며 글로벌 경제위기를 겪은 2009년에는 전년도에 비해 약 60%의 달하는 증가세에 비해 관광 수입 증가율이 0.58%로 성장의 둔화세가 나타남
  - 글로벌 금융위기의 대표 사례인 리먼브라더스가 2008년 9월 15일 파산함에 따라 2009년도 관광시장에 영향을 미친 것으로 파악됨
  - 또한 2015년 메르스 유행과 2017년도 사드 보복, 그리고 2020년의 코로나19 유행으로 관광 수입이 세 차례에 걸쳐 15.34%, 20.83%, 50.92% 비율로 대폭 감소함
    - ❖ 관광 수입이란 한국은행 국제 수지 증 일반여행 수입으로 방한 외래관광객으로 인한 관광 수입을 의미함

[표 3-1] 주요 환경변화 요인별 한국 관광 수입

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

자료 : 관광지식정보시스템([www.tour.go.kr](http://www.tour.go.kr)) 발췌하여 작성

- 가장 최근 사례인 2020년도 발생한 코로나19 팬데믹에 따른 전 세계 이동 제한 조치로 관광·레저산업은 전례 없는 위기가 찾아왔으며 산업의 위축은 결과적으로 노동시장의 변화를 가속화 하였음
  - 코로나19는 고용 부분 위축뿐만 아니라 대면 서비스 기피 현상으로 ICT 기술을 활용한 비 대면 서비스 및 온라인 서비스가 확대되었으며 이는 산업현장 내 일하는 방식의 변화를 유발하였음
- 따라서 향후 직무 노동시장 구현의 관점에서 산업에 영향을 미치는 주요 요인을 파악하고 이에 따른 노동시장의 변화(직무, 역량변화)를 예측하고 대응방안을 모색할 필요성이 강조되는 시점임

■ 관광·레저산업 환경변화 요인 분석 절차

- 목적은 향후 3년 이내에 관광·레저산업에 영향을 미치는 주요 환경변화 요인을 도출하고 주요 요인이 산업 내 노동시장의 직무 나아가 직무 수행능력을 의미하는 역량변화에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보는 것임
- 관광·레저산업 환경변화 요인 분석을 위해 문헌조사, 산업계 설문 및 심층 인터뷰를 중심으로 여행업, 숙박업, 카지노업을 대상으로 실시하였음
  - 환경변화 요인 도출: 문헌조사 및 산업계 대상 전문가 FGI(Focused Group Interview)
    - ❖ 환경변화 요인 도출: 문헌조사
    - ❖ 환경변화 요인 확정: 전문가 FGI
  - 노동시장 변화 조사: 기업 임원·인사담당자 대상 설문조사 및 FGI
    - ❖ 현재 및 미래의 직무변화, 직무역량변화를 파악하기 위해 최근 3년 이내를 기준으로 설문조사와 전문가 FGI를 병행하여 수행함
    - ❖ 설문지: 환경변화 요인 도출을 절차를 기반으로 설문지 초안을 설계하고 연구기관, 교육계, 산업계를 대상으로 타당성 검토를 실시함
- 이러한 과정을 통해 최종적으로 환경변화에 따른 산업현장 내 발생하는 유망직무, 신규 직무, 소멸직무 등을 파악하고 나아가 업무수행에 필요한 지식, 숙련 등 총체적인 능력을 뜻하는 직무역량 변화를 양적·질적으로 파악하고자 하였음
  - 즉 직무변화에 영향을 미치는 선행요인인 환경변화 요인을 중심으로 노동시장 내 일의 단위인 직무변화를 확인하고 나아가 직무역량 변화를 파악하고자 하였음

[표 3-2] 관광·레저산업 환경변화 요인 분석 절차

환경변화		직무변화		직무역량변화	
선행요인		결과		세부 결과	
환경변화 (사회, 경제, 정치, 기술 등)		현재 직무변화 미래 직무변화		현재 역량변화 미래 역량변화	
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문헌조사</li> <li>• FGI</li> </ul>	조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재: 설문조사</li> <li>• 미래: FGI</li> </ul>	조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재: 설문조사</li> <li>• 미래: FGI</li> </ul>

## 2) 관광레저산업 환경변화 요인 도출

- 안희자강지수강현수(2022)는 관광산업 노동시장 변화와 대응 방안과 관련한 연구를 통해 인구구조의 변화, 기술의 발전, 코로나19가 산업 내 노동시장에 미치는 영향을 파악하였으며 연구 결과에 따르면 5가지 이슈가 제시됨
  - 인구구조변화: 생산가능인구 감소, 고령인구 증가, 퇴직자 재취업, 여성의 경제활동 확대
  - 기술의 발전: 디지털 전환 가속, 새로운 비즈니스 등장, 자동화, 자동화, 근무형태 다양화
  - 코로나19: 플랫폼 경제로 전환, 관광서비스 고도화, 비대면 서비스 확대, 직무 기술의 진화
- 연구 결과에 따르면 관광산업의 미래 이슈 5가지는 ① 고용형태와 근로환경 변화, ② 관광 일자리와 직무변화, ③ 인력공급의 변화, ④ 전문역량의 변화, ⑤ 인력양성 교육의 변화로 나타났으며 자세한 세부 요인은 다음과 같음

[표 3-3] 관광산업 환경변화에 따른 노동시장의 주요 이슈

구분	대분류	중분류	비고
1	고용형태와 근로환경 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 코로나19 이후 인력 축소</li> <li>• 잦은 이직률, 성장경로의 어려움</li> <li>• 고용의 불안정성</li> <li>• 프리랜서 등 새로운 시장의 공급자 등장</li> </ul>	
2	관광일자리와 직무변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광서비스의 전문화와 상업화</li> <li>• 전문성과 직업적 자존감</li> <li>• 융합 영역에서 새롭게 등장하는 일자리</li> </ul>	
3	인력공급의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인력난을 바라보는 시각의 차이</li> <li>• 경력직에 대한 선호</li> <li>• 청년, 실버 일자리</li> </ul>	
4	전문역량의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기획력의 중요성</li> <li>• 관광산업 구조 변화와 디지털 전환 대응력</li> </ul>	
5	인력양성 교육의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교 교육과 실무의 정합성 부족</li> <li>• 전공일치율, 산학연계의 중요성</li> </ul>	

자료 : 안희자강지수강현수(2022). 관광산업 노동시장 변화와 대응방안. 한국문화관광연구원(2022)

- 환경변화 요인은 관광레저산업에 다양한 영향을 미치게 되며 나아가 노동시장 내 직무의 변화 및 역량의 변화를 가속화 함에 따라 관광레저산업에 영향을 미치는 주요 요인을 우선적으로 파악하고 이에 대한 대응 방안을 모색할 필요성이 강조됨

## ■ 주요 환경변화 요인 도출을 위한 문헌조사

- 앞서 안희자강지수강현수(2022)는 관광산업 노동시장 변화와 대응 방안과 관련한 연구를 통해 인구구조변화, 기술의 발전, 코로나19를 중심으로 살펴보았으며 요인별 세부 사항은 다음과 같음

[표 3-4] 관광산업 노동시장 변화와 대응 방안 연구의 주요 환경변화 요인

구분	대분류	중분류		비고
1	인구구조변화	• 생산가능인구 감소	• 고령인구 증가	
		• 퇴직자 재취업	• 여성의 경제활동 확대	
2	기술의 발전	• 디지털 전환 및 자동화	• 새로운 비즈니스 등장	
		• 근무형태 다양화		
3	코로나19	• 플랫폼 경제로 전환	• 관광서비스 고도화	
		• 비대면 서비스 확대	•	

자료 : 안희자강지수강현수(2022). 관광산업 노동시장 변화와 대응방안. 한국문화관광연구원, 재구성

- 한편 최경은김현주강지수(2021)은 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책 과제 연구를 통해 포스트 코로나 시대 관광산업 주요 이슈 20개를 제시함

[표 3-5] 포스트 코로나 시대 관광산업 주요 이슈

관광산업 주요 이슈			
1	온라인 기반 관광소비 행태 확산	11	플랫폼 사업자의 관광시장 지배력 확대
2	실감형 콘텐츠의 관광 활용 증가	12	관광산업 노동시장의 변화
3	3밀 관광활동 기피 및 개별 관광활동 선호 증가	13	디지털 관광데이터 활용과 개인정보 보호 문제 부각
4	순수관광 목적의 외부 여가활동 위축	14	국제관광 수요의 예측 불확실성
5	관광소비의 양극화 심화	15	책임있는 관광에 대한 소비자 참여 확산
6	힐링(자유형)형 관광수요 증가	16	관광산업의 탄소중립 대응 요구 증가
7	로컬여행의 재발견과 부상	17	관광기업의 ESG 경영 요구 증가
8	비즈니스 및 MICE 관광시장의 변화	18	관광산업 성장과 위기 관리를 위한 정부의 역할 확대
9	워케이션(Workation) 부상	19	관광산업 성장과 위기관리를 위한 협력 거버넌스 필요성 증대
10	관광기업의 디지털 전환에 대한 대응 확산	20	관광산업의 핵심 전략요소로서 안전의 부상

자료 : 최경은김현주강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장아젠다와 정책과제. 한국문화관광연구원

- 또한 일부 선행연구에서는 다양한 환경변화 요인을 거시적 외부 환경변화 관점에서 STEEP 체계에 따라 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 분야로 구분하여 살펴보고 있는 것으로 나타남
- 앞서 제시된 최경은·김현주·강지수(2021)의 연구에서도 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 분야로 구분하여 주요 변화 항목을 도출하기도 하였음

[표 3-6] 포스트 코로나 시대 사회 분야 주요 변화 항목

주요 변화		세부 내용
온라인화	비대면 소비 증가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 언택트 소비의 확장성, 인간적 요소 체험이 가능한 비대면 소비 방식</li> <li>• 식품시장의 온라인 소비 가속화, 대면 접촉 기피, 온라인 쇼핑 트렌드 가속화 온라인을 통한 집콕소비 지속</li> </ul>
	근무방식 및 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재택근무, 원격 학습 등의 디지털 상호작용 활성화</li> <li>• 오락 채널 변화(예 : 영화관→스트리밍), 온라인 교육의 확산 가속화</li> <li>• 교육, 훈련, 기타 공공 서비스의 온라인화</li> <li>• 원격 교육 및 원격 의료 시스템으로의 전환, 가상 학습 증가</li> </ul>
소비 행태의 변화		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가격 민감성 증대, 쇼핑빈도 감소, 구매 습관의 변동성 증대 신뢰할 수 있는 브랜드 선호, 기호품 소비 증가, 위안 음식의 인기, 개인 및 건강 최우선 소비</li> <li>• 자체 해결형 소비행태 지속, 탈세계화로 가속화된 로컬 소비, 사회적 상호작용 기반 소비의 탈고밀도화</li> <li>• 보복 소비(셀프케어·럭셔리), 불안심리로 인한 방어기제 소비</li> </ul>
생활 방식의 변화		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종교·예식 등 사회적 활동 방식 변화</li> <li>• 늘어난 재택시간으로 인한 주거환경 개선, 집에서의 생활 증가 및 집의 기능 다양화, 외식감소로 홈 쿡 수요 증가</li> <li>• 로컬라이즈드 콘텐츠, 하이퍼 로컬리즘 부상</li> </ul>
격차와 불평등 확산		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 정보 격차, 의료서비스 격차 확대, 소비자 구매 행태 양분화, 교육의 질 양극화</li> <li>• 사회경제적 불평등의 심화, 코로나19 대응 미흡 국가에서 국민 불만 심화</li> <li>• 양성평등 퇴보 가능성</li> </ul>
가치관 변화		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인간 본원적 가치(건강, 가족, 안전 등) 중시, 안정·행복·지속가능성 중시</li> <li>• 개인보다 우선되는 공동체주의, 사회적 연대의식의 강화, 일상생활의 우선순위 의 변경</li> </ul>
여가 및 여행 행태 변화		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내관광 증가, 패키지 관광 축소, 독립형 숙소 선택 여행 증가, 퍼스널 모빌리티 니즈 강화</li> <li>• 개인주의 여가생활 확대, 공간의 제약이 없는 여가, 디지털 오락 선호</li> </ul>
위기 및 위험요소		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위험의 일상화, 블랙스완의 빈번한 발생, 사회 불안 심화</li> <li>• 공동체의 위기 및 정신건강의 악화</li> </ul>
기타		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 투명 사회로의 전환</li> <li>• 표현주의적 사회 참여의 확대, 시민들의 다양한 욕구 분출, 활발해지고 다양해지는 디지털 참여</li> <li>• 전문가 위상의 변화(정치→과학자)</li> </ul>

자료 : 최경은·김현주·강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장이젠디와 정책과제. 한국문화관광연구원

[표 3-7] 포스트 코로나 시대 기술 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
디지털 전환의 가속화	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 기술의 활용범위 확대, 디지털/온라인 플랫폼의 선택 및 이용 증가, 비대면비접촉 및 디지털 전환 트렌드 강화</li> <li>여가: VR/AR 시장의 폭발적인 성장, 디지털 공연의 부상, 가상 투어 및 랜선 여행 수요 증가</li> <li>교육: 가상 학습 증가</li> </ul>
자동화 및 인공지능 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI 주도 자동화의 확산, 로봇 및 AI 이용 증가, 사물의 지능화(AIoT), 인공지능 접목 서비스 확대, 자동화 촉진, 산업현장 자동자율화</li> </ul>
디지털로 인한 비즈니스 환경 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술 간 융합 활성화, 플랫폼노베이터(platform+innovator)의 등장</li> <li>디지털 첨단기술의 전략화 및 경쟁 심화, 빅테크 기업의 경제사회적 영향력 강화</li> <li>디지털 자본주의로의 전환을 통한 지식 생산성의 향상</li> </ul>
디지털 전환 과정에서 나타나는 위기 및 위험 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>가짜뉴스, 보안위협 심화, 갑작스러운 기술 의존성 증가</li> <li>디지털 기술 수용압박 심화</li> <li>언택트 기술 활용 격차</li> <li>신기술 활용 보안성 강화 요구, 정보 공개에 따른 보안 이슈, 추적과 감시 강화</li> </ul>
디지털 전환 과정에서 정부에 대한 역할 요구	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 인프라에 대한 압박 강화</li> <li>정부주도의 디지털 인프라 확충</li> </ul>

자료: 최경은김현주강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장이제다와 정책과제. 한국문화관광연구원

[표 3-8] 포스트 코로나 시대 경제 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
거시 경제 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>잠재성장률 하락, 저성장 고착화 우려</li> <li>전반적인 경제 불확실성의 지속</li> <li>저탄소경제 이행 필요성 증대, 황금 사각형(golden triangle) 경제구조로 전환</li> </ul>
국제경제 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>글로벌 금융시장 불안 가중, 글로벌 성장세 둔화</li> <li>GVC 재편, 생산의 재현지화, 세계분업구조 재편, 리쇼어링</li> <li>신자유주의 쇠퇴, 지역중심 경제로 전환, 글로벌 교역 증가세 둔화</li> </ul>
구조조정 및 위기	<ul style="list-style-type: none"> <li>유통산업의 온오프라인 구조조정 가속화, 유통의 온오프라인 결합 확대, 오프 라인에서 온라인 상거래로 전환</li> <li>서비스 부문의 위기, 관광산업과 관광지역의 침체 가능성</li> <li>과감한 투자 위축 우려</li> </ul>
기업의 사회적 역할 증대	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업들의 ESG 경영 도입 가속화, 이해관계자 자본주의와 ESG 대두, 행동주의 투자자들의 기업에 대한 영향력 증대, 기업의 비윤리적 행동 감시</li> <li>지역 개발에서 사회적 경제 및 기업의 사회적 책임 강조</li> </ul>
가계 소비의 위축	<ul style="list-style-type: none"> <li>전반적 소비 위축 지속, 가처분 소비 감소, 보수적 소비·투자 성향, 집 밖에서의 소비의 느린 회복</li> <li>가계의 위험회피 성향 강화</li> </ul>

주요 변화	세부 내용
정부의 시장개입 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>재정지출 증가, 국가채무 증가</li> </ul>
금융 및 자산 시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>상업용 부동산 수요 감소, 도시화 둔화로 부동산 시장 변화, 오피스 입지의 변화</li> <li>금융 안정 필요성 증대, 실물과 금융의 괴리 심화</li> </ul>
노동시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>고용 및 근로소득 감소, 고용시장의 변화와 불안정한 일자리, 실업의 급증, 청년 고용 불안의 장기화</li> <li>디지털 기반 고용시장 변동성 확대</li> <li>골드칼라가 주도하는 시대, 일하는 방식 다변화(유연, 원격 등), 직업구조 재편, 필수 근로자에 대한 직업적 재평가, 의료 서비스, 유통, 원격 직업에 대한 사회·경제적 선호</li> <li>노동시장 이력현상, 인적자본 축적 둔화, 부문 간 고용 격차 확대</li> <li>노동의존도 축소 및 자동화투자 확대 유인 증대, 반복적이고 단순한 사무업무의 자동화, 자동화와 기술발전에 따른 노동시장 변화 가속화</li> </ul>
새로운 산업의 부상	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT 서비스업 중심의 산업 구조 개편, 가상체험경제 가속화, 공유경제 비즈니스 변화, 디지털 콘텐츠 사업의 부상, 제조업의 스마트화</li> <li>비대면 서비스 활성화, 무인비즈니스 확대(무인점포, 무인물류, 무인여객 등), 배달 경제 성장, 온디맨드 서비스 시장 확대, 온택트 경제의 부상, 원격 경제의 부상, 플랫폼 경쟁 확대, 1인 기반 서비스 확대, E-commerce 급증</li> <li>산업 트렌드로서 디지털화, 비대면화, 친환경화 부상</li> <li>멘탈 케어 산업의 부상, 바이오헬스산업의 성장</li> <li>직장 중심의 상권에서 동네 상권의 시대로 전환</li> <li>집에서 먹고 즐기는 홈코노미 시대</li> </ul>
새로운 비즈니스 방식으로의 전환	<ul style="list-style-type: none"> <li>비즈니스 모델의 혁신 가속화, 스타트업 비즈니스 모델의 재정 건전성 중요성 증대, 최적화된 맞춤형개인화 서비스 확산, 기업 핵심 경쟁력으로 고객 경험 부상</li> <li>복원력·유연성의 가치 상승, 지속가능한 성장에 대한 인식 확산, 효율성과 회복력 모두 중시</li> </ul>

자료 : 최경은·김현주·강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장이전제다와 정책과제. 한국문화관광연구원

[표 3-9] 포스트 코로나 시대 환경 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
기후변화 및 환경파괴에 대한 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경 파괴 및 기후 변화에 대한 인식 제고</li> <li>• 환경규제 완화 위험성</li> <li>• 국가 및 지역 녹색 조치 구현 의향 증대</li> <li>• 강화되는 탈탄소화 기초, 대기환경의 재생 시작</li> <li>• 기후변화에 대비한 각국의 정책수립 및 국제적 공조</li> </ul>
친환경에 대한 관심 증대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 친환경 기술 도입 확대, 친환경 생산체제로 전환, 친환경 관련 산업 확대</li> <li>• 친환경 모빌리티 수요 증가, 신재생친환경 에너지 수요 확대</li> </ul>
도시구조 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대중교통 및 고밀도 교통허브 회피 경향 증가, 대형집합시설 해체, 도시 저밀화, 밀접접촉 방지를 위한 도시환경 재정비, 방역위생안전 관련 시스템 및 서비스 개발 가속, 수도권 영향력 분산</li> <li>• 탈도시화로 생태친화적 생활 촉진 환경 및 지역 계획에서 사회적 거리두기 고려 증대</li> </ul>
개인 차원 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강 및 웰니스에 대한 중점, 건강과 그린 하비에 대한 관심 증가</li> <li>• 웰빙과 건강을 고려한 제품과 서비스 선호, 위생적이고 건강한 제품과 서비스의 추구, 유기농·자연친화 선호 가속화, 식량자원의 직접 재배 가능성</li> <li>• 자연 친화적 관광 수요 증가, 여행에서 위생 강화 및 비대면 접촉 선호, 자연주의 여가생활 확대</li> <li>• 청결에 대한 강박관념 발생</li> </ul>

자료 : 최경은김현주강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장이슈와 정책과제. 한국문화관광연구원

[표 3-10] 포스트 코로나 시대 정치 분야 주요 변화 항목

주요 변화	세부 내용
정부 역할 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '큰 정부의 구현 위기 대응을 위한 국가의 권한 확대 기업에 대한 정부 개입 강화</li> <li>• 사회안전망 강화 요구 증대, 경제 위기로 인한 기본소득 도입 논의</li> <li>• 지속가능 경제 재설계를 위한 정책 추진력 확보 가능성</li> </ul>
탈세계화와 지역화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역주의 확산, 탈세계화와 지역화</li> <li>• 국제 이동에 대한 제한, 출입국 관리 강화에 의한 인적교류 약화</li> </ul>
글로벌 거버넌스의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 세계질서의 혼란, 다극체제로 접어드는 글로벌 질서, 미·중 긴장 지속과 국제 질서 변화, 아시아 입지 강화, 탈중국화</li> <li>• 국제 협조 확산</li> </ul>
자국 중심주의 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 글로벌 보호무역주의 강화, 자국 중심주의, 보호주의와 고립주의 강화, 주요국의 전략물자산업 보호 강화, 기술 민족주의 부상</li> <li>• 글로벌 거버넌스의 약화, 글로벌 리더십 부재</li> </ul>
공공 및 시민사회의 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공분야 첨단기술 적용 본격화, 디지털 의회 및 투표의 활용 가능성 증대, 디지털 장벽의 부활</li> <li>• 공공의 정책적 역량 중요성 증대</li> <li>• 사회 시스템의 재정립 요구 증가, 정부-기업-시민 간 공조 긴밀화</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취약국가 문제의 심화</li> </ul>

자료 : 최경은김현주강지수(2021). 포스트코로나 시대 관광산업의 성장이슈와 정책과제. 한국문화관광연구원

- 한희정(2020)은 관광산업의 미래 일자리 전망과 대응 방향 연구를 통해 미래 일자리 환경변화 요인으로 사회 환경, 기술환경, 생태환경, 정치·제도 환경, 일자리 환경, 관광환경으로 구분하여 제시하였음

[표 3-11] 미래 일자리 환경변화

구분	내용
사회 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (인구구조) 세계 인구는 지속적으로 증가하며, 우리나라는 향후 50년 동안 감소할 것으로 전망됨. 특히 우리나라는 생산연령인구의 지속적인 감소와 고령 인구비중의 증가가 전망됨</li> <li>• (여가 시간 변화) 2016년 이래로 증가하고 있으며, 일을 우선시하는 사회에서 워라밸을 중 요하시는 사회로 변화하고 있음</li> </ul>
기술 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (해외) 최근 미래유망기술은 사물인터넷, 인공지능, 로봇공학, 3D 프린팅, 가상현실, 사이버 보안, 블록체인, 데이터 분석, 자율주행 운송 수단으로 나타남</li> <li>• (국내) 실용성에 중심을 둔 에너지, 스마트, 3D, 지능형, 자동, 차세대, 정보, 고효율, 실시간, 환경 등이 중요한 미래유망기술로 나타남</li> </ul>
생태 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (코로나 바이러스(COVID-19) 코로나 바이러스의 영향으로 전세계 실업자가 증가하고 있으며, 이에 따라 관광산업을 비롯해 기업과 경제 전체에 부정적인 영향이 클 것으로 전망되고 있음</li> <li>• (기후 변화) 지구온난화로 대표되는 기후변화는 생태계의 지속 가능한 생존과 일상생활은 물론이고 우리들의 관광과 문화와 관련된 직업 활동에도 도전적인 문제로 대두되고 있음</li> </ul>
정치·제도 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (주 52시간 근무제 시행) 주 52시간 근무제 시행에 따른 개인 여가 시간 증가 및 장기 휴가 분위기 정착이 예상됨</li> <li>• (도시재생 뉴딜 사업) 관광분야에서는 구도심이 보유한 역사, 근대건축물, 시장, 골목, 폐공 장, 창고 등이 새로운 공간으로 가치를 재창출하고 있음</li> <li>• (남북 관계 변화 등) 2018년 2월 북한의 평창 동계올림픽 참가를 계기로 긍정적 분위기가 조성되었으나 북한의 미사일 발사시험, 대북전단 살포 문제, 남북공동연락사무소 폭 파 등 남북관계 경색이 지속되고 있음</li> </ul>
일자리 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (코로나19 이전) 개인 직업관의 변화, 일자리의 양극화, 1인 기업의 증가, 유연한 업무환경 등의 변화가 예상됨</li> <li>• (코로나19 이후) 이동이 제한되면서 재택근무제, 유연근무제는 확산되고 있으며, 코로나 19 여파로 노동시장의 위축이 장기화되고 있음</li> </ul>
관광환경 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (관광시장) 밀레니얼, Z세대, 뉴시니어 등 다양한 세대가 트렌드 변화를 주도하고 방한 인바운드 시장의 다양화와 세분화가 전망됨</li> <li>• (관광산업) 플랫폼 비즈니스, AI 관광, 관광공유경제 등 디지털 기술을 활용한 비즈니스의 성장이 전망됨</li> <li>• (관광자원) 기존 관광지가 아닌 지역주민의 일상 공간으로의 관광객 수용가 증대되고 있음</li> <li>• (코로나19로 인한 영향) 국내 여행 수요 및 관광안전 인식 증가, 온라인 전환 가속화 및 관광인력 배치의 재정비 등의 변화가 나타남</li> </ul>

자료 : 한희정(2020). 관광산업의 미래 일자리 전망과 대응 방향. 한국문화관광연구원,

- 한편 김현주 외(2020)는 코로나19의 관광산업 영향과 대응 방안 연구를 통해 코로나19에 따른 주요 환경변화 요인을 사회트렌드, 기술트렌드, 경제트렌드, 환경트렌드, 정치트렌드로 구분하였음

[표 3-12] 코로나19에 따른 관광산업 주요 환경변화 요인

구분	중분류	세부 내용
사회 트렌드	비대면 문화 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 밀폐공간에서의 관광활동 비선호</li> <li>• 대규모 시설(행사) 기피 현상 증가</li> <li>• 성수기 혼잡 기피 현상으로 관광시기 분산(평일 여행 등)</li> <li>• 단체 이용 교통수단 비선호</li> <li>• 랜선여행 관광수요 증가</li> <li>• 관광정보 획득의 온라인 매체 의존도 증가</li> <li>• 여행을 다른 여가활동으로 대체</li> </ul>
	개인화·소규모화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 패키지 기반의 단체관광 시장 축소 및 쇠퇴</li> <li>• 소규모 개별관광객 여행활동 증가</li> <li>• 관광행태의 개별화에 따른 비용 상승</li> </ul>
기술 트렌드	디지털 경제 가속화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광산업의 디지털 전환 요구 증가</li> <li>• 관광분야 디지털 결제수요 증가 및 시장 확대</li> <li>• OTA 중심의 온라인 관광플랫폼 시장의 성장</li> <li>• 온라인 관광 홍보마케팅 확산</li> <li>• 오프라인 기반의 여행업 쇠퇴</li> <li>• 관광산업 일자리의 기술대체 현상 가속화</li> <li>• 빅데이터 기반 관광시장 분석 수요 증가</li> <li>• 관광객의 개인정보 문제 대두</li> </ul>
경제 트렌드	국내·외 경제 침체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중대형 기업 중심의 관광분야 시장질서 재편</li> <li>• 관광산업의 전반적인 일자리 감소</li> <li>• 대규모 관광 개발 관련 투자 감소</li> <li>• 국내외 관광수요·소비의 위축</li> <li>• 전세계 관광시장 회복 장기화</li> <li>• 관광분야 취업 선호도 감소</li> </ul>
	양극화 현상 심화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광소비의 양극화 심화</li> <li>• 가성비 높은 관광소비 추구</li> <li>• 고가형 관광상품 및 프라이빗 형태의 관광수요 증가</li> </ul>

구분	중분류	세부 내용
환경 트렌드	전염병 위협에 대한 민감성 증대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광객 및 관광기업의 안전·방역에 대한 인식 제고</li> <li>• 관광시설 및 관광지의 위생·안전관리 강화</li> <li>• 건강, 치유, 케어 등의 관광상품 수요 증가</li> <li>• 관광목적지 선택 시 공공의료 수준의 중요성 증대</li> </ul>
	청정한 자연환경·야외공간 선호 증가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생태관광, 농촌관광 수요 증가</li> <li>• 아웃도어형 관광수요 확대(캠핑, 등산 등)</li> <li>• 자연경관 연계형 숙박시설 선호 확대</li> <li>• 자연 중심의 관광 소외지역의 새로운 관광지 부상 기대</li> <li>• 지역의 자연자원을 중심으로 한 규제 완화 요구 증가</li> </ul>
정치 트렌드	국가주의 부상과 반세계화 경향 및 국제적 교류 감소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국제관광의 장애요인 증가에 따른 시장(인·아웃바운드) 위축</li> <li>• 자국 중심의 관광 보호주의 증가</li> <li>• 안전한 국가 위주의 관광활동 증가</li> <li>• 국제관광의 역내시장 연대 강화</li> <li>• 관광시장 개방 행위의 정치적 외교수단화 우려</li> <li>• 방역체계 강화에 따른 국제관광의 익명성(개인 프라이버시) 파괴 위협</li> </ul>

자료 : 김현주외(2020). 코로나19의 관광산업 영향과 대응방안. 한국문화관광연구원. 재구성

- 지금까지 제시된 선행연구들은 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 분야를 중심으로 STEEP 체계에 따라 관광·레저산업에 영향을 미치는 주요 요인들을 제시하고 있으며 해당 요인들은 시대에 따라 다양하게 변화하고 있는 것으로 파악됨
- 사회 환경변화: 비대면 문화 확산, 생활방식 변화, 여가 및 여행행태 변화 등 7개 요인
  - 기술 환경변화: 디지털 전환 가속화, 자동화 및 인공지능 확산 등 6개 요인
  - 경제 환경변화: 거시경제 변화, 국제 경제 변화, 가계 소비 위축 등 11개 요인
  - 환경 환경변화: 기후 변화 및 환경파괴, 친환경 관심 등대 등 5개 요인
  - 정치 환경변화: 정부 역할 확대, 탈세계화와 지역화 등 5개 요인
- 따라서 이러한 환경변화와 관련한 선행요인들이 관광·레저산업 나아가 노동시장 내 직무의 변화에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 선행연구를 통해 제시된 환경 요인을 중심으로 본 보고서에 적합하도록 주요 요인을 선정하고자 함
- 산업계 전문가 대상 FGI를 통해 사회, 기술, 경제, 환경, 정치 분야를 중심으로 관광·레저 산업에 영향을 미치는 주요 요인을 도출하고자 함

[표 3-13] 관광·레저산업 환경변화 요인 요약

대분류	중분류	소분류
사회	비대면 문화 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 매체 의존도 증가</li> <li>• 대규모 시설 및 행사 기피 현성</li> </ul>
	생활방식 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 워라벨 중시, 근무형태 다양화</li> </ul>
	여가 및 여행 행태 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내관광 증가 및 개인주의 여가생활</li> <li>• 소규모 여행 선호</li> </ul>
	위기 및 위험 요소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위험의 일상화</li> </ul>
	격차와 불평등 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 정보 격차, 소비자 구매 행태 양분화 등</li> </ul>
	인구구조 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고령인구 증가 및 생산인구 감소</li> </ul>
	소비세대 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MZ세대의 소비세대 부상</li> </ul>
기술	디지털 전환 가속화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 플랫폼 선택 및 이용 증가</li> <li>• 비대면·비접촉 및 디지털 트렌드 강화</li> </ul>
	자동화 및 인공지능 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AI 주도 자동화 확산 및 로봇 및 AI 이용 증가</li> </ul>
	비즈니스 환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기술 간 융합 활성화</li> <li>• 빅테크 기업의 경제·사회적 영향력 강화</li> </ul>
	디지털 전환 위기 및 위험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 언택트 기술 활용 격차</li> <li>• 정보공개에 따른 보안 이슈</li> </ul>
	디지털 전환 정부 역할 요구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 인프라에 대한 압박 강화</li> <li>• 정부 주도 디지털 인프라 확충</li> </ul>
경제	거시경제 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 잠재성장률 하락, 저성장 고착화 우려</li> </ul>
	국제경제 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 글로벌 금융시장 불안 기증, 글로벌 성장세 둔화</li> </ul>
	기업의 사회적 역할 증대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESG 경영 도입 가속화</li> </ul>
	가계 소비 위축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전반적 소비 위축 지속</li> <li>• 집 밖에서의 소비의 느린 회복</li> </ul>
	금융 및 자산 시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부동산 시장 변화</li> <li>• 금융 안정 필요성 증대</li> </ul>
	구조조정 및 위기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유통산업의 온오프라인 구조조정 가속화</li> </ul>
	정부의 시장개입 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재정지출 증가 및 국가 채무 증가</li> </ul>
	노동시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고용 및 근로소득 감소</li> <li>• 불안정한 일자리, 실업 급증, 청년 고용 불안 장기화</li> </ul>
	새로운 산업 부상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT 서비스업 중심 산업구조 개편</li> </ul>
	새로운 비즈니스 방식 전환	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최적화된 맞춤형, 개인화 서비스 확산</li> <li>• 개업의 핵심 경쟁력으로 고객 경험 부상</li> </ul>
	양극화 현상 심화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비의 양극화 심화</li> <li>• 가성비 높은 관광소비 추구</li> </ul>

대분류	중분류	소분류
환경	기후변화 및 환경파괴	• 환경파괴 및 기후 변화에 대한 인식 제고
	친환경 관심 증대	• 친환경 기술 도입 확대, 친환경 생산체제로 전환
	도시구조 변화	• 대중교통 및 고밀도 교통허브 회피 경향 증가
	개인 차원 변화	• 건강 및 웰니스에 대한 관심 증가
	감염병	• 코로나19에 따른 위생·안전관리 강화
정치	정부 역할 확대	• 사회안전망 강화 요구 증대 • 위기 대응을 위한 국가의 권한 확대
	탈세계화와 지역화	• 지역주의 확산, 탈세계화와 지역화
	글로벌 거버넌스의 변화	• 미·중 긴장 지속과 국제 질서 변화 • 탈중국화 및 아시아 입지 강화
	자국 중심주의 강화	• 글로벌 보호무역주의 강화, 자국 중심주의 확대
	공공 및 시민사회의 변화	• 공공분야 첨단기술 적용 본격화, 사회시스템 재정립 요구 증가

선행연구를 토대로 연구자 재작성

## ■ 주요 환경변화 요인 도출을 위한 산업계 의견조사(FGI)

- 관광·레저산업의 주요 환경변화 요인을 파악하기 위해 앞서 제시된 문헌조사 결과를 토대로 산업계 전문가 대상 FGI를 실시하였음
- 인터뷰의 대상은 산업계 대표성을 확보하고자 관광·레저ISC 실무위원을 중심으로 관광·레저산업 내 업종별 협회 및 산업계 전문가를 대상으로 진행하였음
  - 주요 업종별 협회 4곳, 노동계 1곳, 기업 3곳으로 총 8인의 전문가를 대상으로 진행함
- 인터뷰는 1:多 방식으로 진행되었으며 주요 내용은 업종별 동향(산업 및 인력수급 동향), 업종별 주요 환경변화 요인과 노동시장 변화 전망, 업종별 필요 교육을 중심으로 진행되었으나 본 연구의 목적에 맞도록 환경변화 요인과 관련한 사항을 제시하고자 함

[표 3-14] 환경변화 요인 도출을 위한 산업계 전문가 FGI 개요

구분	내용
조사 대상	• 관광산업 전문가(협회, 노동계, 기업)
조사 방법	• 1:多 인터뷰(120분 진행)
조사 기간	• 2023년 5월
조사내용	• 업종별 주요 환경변화 요인과 노동시장 변화 전망

○ 인터뷰에 참여한 주요 업종은 여행업, 숙박업, MICE업, 카지노업으로 구성되었으며 업종별 주요 환경변화 요인과 노동시장 변화 전망과 관련한 인터뷰 결과는 다음과 같음

○ 인터뷰 주요 결과: 여행업

[표 3-15] 환경변화 요인 도출을 위한 FGI 결과: 여행업

주제	내용
환경변화 요인 및 노동시장 전망	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정치적 요인으로 중국인 관광객 입국이 원활하지 않은 상황으로 단체 관광 비자 허가가 지연되고 관련 인센티브 단체관광이 감소하는 추세</li> <li>• 중국과 관련한 정치적 요인으로 인한 어려움은 산업체 매출 회복을 더디게 하는 요인으로 이는 인력 수급에 영향을 미치고 있는 실정</li> <li>• 한편 코로나19 엔데믹으로 관광수요가 증가하고 있지만 국내외 대다수 관광객은 여행사를 이용보다 OTA 예약을 통한 개별관광객(FIT) 비중이 높은 것으로 파악됨</li> <li>• 즉 여행업 내 디지털 전환이 가속화되는 추세이며 향후 챗GPT와 같은 AI 기술이 활발하게 도입될 것으로 전망되고 있음</li> <li>• FIT 고객의 양적 증가로 디지털 플랫폼 수요도가 높아짐에 따라 여행업 디지털 전환과 관련한 역량을 개발할 중요성이 증대하고 있는 추세</li> <li>• 또한 코로나19는 관광-레저산업에 대한 부정적 인식으로 이어져 청년층의 인력 수요와 관련한 어려움을 겪고 있음</li> </ul>

○ 인터뷰 주요 결과: 숙박업

[표 3-16] 환경변화 요인 도출을 위한 FGI 결과: 숙박업

주제	내용
환경변화 요인 및 노동시장 전망	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청년층의 관광-레저산업 기피 현상으로 인력 구조 변화가 나타나는 추세</li> <li>• 실제로 학령인구 감소에 따른 관광 관련 전공자 수급이 어려운 실정으로 경력 단절 여성, 중장년층, 퇴직자 등 다양한 유형의 인적 자원 활용사례가 증가함</li> <li>• 또한 코로나19 이후 비대면 선호도 현상으로 서비스 현장에서는 디지털 전환의 가속화 추세로 로봇, AI 챗봇 등 관련 기술을 적극적으로 도입하는 추세</li> <li>• 아울러 기업의 규모에 따라 ESG 관련 활동들이 확대되고 있으며 고객들의 친환경 활동과 관련한 관심이 증가하는 것으로 파악됨</li> <li>• 호텔산업은 의식주와 밀접한 관련이 있어 향후 안전 및 위생과 관련한 중요성이 증대될 것으로 전망됨</li> <li>• 또한 기업의 규모에 따라 럭셔리호텔과 비즈니스호텔 등 시장 세분화가 강화될 것으로 파악되며 고객들의 소비패턴 변화는 인적서비스 강화 또는 디지털 기술의 적극적인 도입을 통한 서비스 환경 개선이 이뤄질 것으로 전망됨</li> <li>• 한편 숙박업 관련 일부 기업은 엔데믹 이후 관광객이 증가하였음에도 불구하고 폐업이 발생하였는데 주요 요인은 이자 금리 인상으로 나타났으며 현재의 고금리는 부동산과 관련한 숙박산업에 부정적 영향을 미칠 것으로 전망됨</li> </ul>

## ○ 인터뷰 주요 결과: MICE업

[표 3-17] 환경변화 요인 도출을 위한 FGI 결과: MICE업

주제	내용
환경변화 요인 및 노동시장 전망	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 코로나19 엔데믹 이후 MICE 산업은 빠른 속도로 회복하고 있음</li> <li>• 코로나19 기간 온라인·오프라인·하이브리드 등 다양한 유형의 행사가 진행됨</li> <li>• 엔데믹 이후 온라인 및 하이브리드 유형의 행사보다 오프라인 행사의 선호도가 증가하는 추세로 파악됨</li> <li>• 즉 코로나19와 관련한 사항이 현재 MICE 산업에 큰 영향을 미치고 있으며 일례로 전시산업의 경우 코로나19 기간 온라인 화상 상담장을 설치하였지만, 엔데믹 이후 해당 시설의 이용률이 감소하고 해당 공간에 대한 활용방안을 모색하고 있음</li> <li>• 또한 MICE 관련 산업은 행사 이후 시설 철거에 따른 폐기물이 대량 발생하지만 최근 친환경 및 ESG와 관련한 관심이 증대하면서 폐기물 제로 행사에 대한 수요가 높아지는 추세로 이와 관련한 직무의 변화가 빠르게 진행되고 있음</li> </ul>

## ○ 인터뷰 주요 결과: 카지노업

[표 3-18] 환경변화 요인 도출을 위한 FGI 결과: 카지노업

주제	내용
환경변화 요인 및 노동시장 전망	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카지노업에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 정치적 요인으로 마·중 관계 악화에 따른 국내 중국인 관광객 감소로 코로나19 이후 회복이 더딘 상황</li> <li>• 최근 정책적 측면에서 카지노 산업 내 자금세탁방지과 관련한 이슈들이 강화됨에 따라 향후 이와 관련한 직무의 강화가 전망되는 시점임</li> <li>• 정치적 요인으로 향후 카지노 산업은 큰 변화가 예견되므로 중국 이외의 국가에 대한 마케팅 강화가 필요한 시점임</li> <li>• 이에 따라 향후 중국 이외의 국가들을 중심으로 기존 고객들의 데이터를 수집·분석·활용 등 디지털과 관련한 직무의 중요성이 강조될 것으로 전망됨</li> <li>• 또한 최근 전 세계적으로 E.T.G 게임이 확대되는 추세로 국내 카지노 시장도 기업의 규모에 따라 E.T.G 게임과 관련한 시장이 확대될 것으로 전망됨</li> </ul>

○ 여행업, 숙박업, MICE업, 카지노업 중심의 관광·레저산업계 전문가 대상 인터뷰 결과 사회, 기술, 경제, 정치, 환경 등 다양한 요인이 도출되었으며 문헌조사 결과를 기반으로 주요 사항을 정리하면 다음과 같음

- 사회: 인구구조변화(학령인구 감소, 고령화 등), 여행행태 변화(소규모 여행, 일상 여행 등), 생활방식 변화(재택근무, 1인 가구 증가 등)
- 기술: 디지털 전환 및 확산, 인공지능 및 자동화
- 경제: 가계 소비 위축, 금융시장의 변화(금리 변동 등)
- 정치: 탈 중국화
- 환경: 감염병, 기후 변화(미세먼지, 이상기후 등), 친환경 관심 증대

## 2. 관광·레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석

### 1) 조사 개요

#### ■ 조사 목적

- 산업별 인적자원개발위원회(ISC)는 산업별 인력 수요와 숙련 수준을 파악하고 교육훈련 기관에 전달하여 산업 현장의 수요에 맞는 인력양성을 지원하고자 운영됨
- ISC 운영목적에 따라 본 조사를 통해 다양한 환경변화 요인이 관광·레저산업 내 인적 자원에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고 이에 대응할 수 있는 인력양성 체계 수립을 위한 기초자료를 제시하고자 함
- 따라서 환경변화에 따른 산업현장 내 직무변화와 관련한 정보를 수집하고 나아가 환경변화에 따른 인적 자원의 역량의 변화를 살펴보고자 함

#### ■ 조사 설계

- 본 조사는 산업계 전문가 33명을 대상 설문조사와 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 병행하여 실시하였으며, 세부적으로 여행업 9명, 숙박업 14명, 카지노업 10명을 대상으로 수행함
  - 여행업은 10인 미만 종사자가 높은 특성으로 50인 이상 기업을 중심으로 진행함
  - 숙박업은 관광숙박업을 대상으로 기업의 규모별 차이가 발생할 수 있을 것으로 판단되어 5성급, 4성급, 리조트를 구분하여 진행하였음
  - 카지노업은 지역 간 특성을 고려하여 육지와 제주도를 구분하여 진행함

[표 3-19] 조사 설계

구분	여행업	숙박업	카지노업
조사 대상	• 임원 및 인사담당자	• 임원 및 인사담당자	• 임원 및 인사담당자
조사 방법	• 설문조사, 인터뷰	• 설문조사, 인터뷰	• 설문조사, 인터뷰
조사 횟수	• 2회	• 3회	• 2회
표본 크기	• 9명	• 14명	• 10명
조사 기간	• 2023년 6월	• 2023년 6월	• 2023년 5월~6월

## ■ 조사내용

- 본 조사는 설문조사와 인터뷰를 병행하여 진행하였으며, 설문지의 구성은 환경변화에 따른 기업의 인식, 직무의 변화, 직무수행능력(역량) 변화로 구분하여 현재를 기준으로 산업현장 내 직무변화를 점검하고자 수행함
  - 환경변화 요인은 앞서 문헌조사 및 산업계 전문가 의견을 토대로 사회, 기술, 경제 등 대분류 5개 요인을 중심으로 총 11개의 세부 내용을 도출하였음

[표 3-20] 관광레저산업 주요 환경변화 요인 선정 결과

구분	내용
사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인구구조변화(학령인구 감소, 고령화 등)</li> <li>• 여행형태 변화(소규모 여행, 일상여행 등)</li> <li>• 생활방식 변화(재택근무, 1인 가구 증가 등)</li> </ul>
기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 전환 및 확산</li> <li>• 인공지능 및 자동화</li> </ul>
경제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가계 소비 위축</li> <li>• 금융시장 변화(금리변동)</li> </ul>
정치	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탈중국화</li> </ul>
환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감염병</li> <li>• 기후 변화(미세먼지, 이상기후 등)</li> <li>• 친환경 관심 증대</li> </ul>

- 인터뷰(FGI)의 주된 내용은 설문에서 답변한 환경변화 요인에 따른 유망직무의 세부 내용과 미래 전망 측면에서 향후 3년 이내 전망되는 신규 직무와 필요 역량 및 소멸직무와 관련하여 실시하였음

[표 3-21] 조사내용

구분	설문조사	인터뷰(FGI)
환경변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 환경변화 요인 인식</li> <li>• 환경변화에 따른 노동시장 관련 기업의 인식</li> </ul>	•
직무변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 향후 3년 이내 유망직무</li> <li>• 직무 내용 및 영역의 변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유망직무의 세부 내용</li> <li>• 향후 3년 이내 신규 직무 및 소멸직무 전망</li> </ul>
역량변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 향후 3년 이내 직무수행능력(역량) 변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신규 직무의 필요 역량</li> </ul>

## 2) 환경변화에 따른 관광·레저산업 직무변화 분석 결과

- 설문조사의 타당성을 확보하고자 설문 조사서 초안을 토대로 연구기관, 교육계, HRD 전문 컨설팅 기관, 협회를 대상으로 자문회의를 시행하였음
- 자문회의 결과를 토대로 직무변화 측정을 위한 문항 및 척도를 점검하였으며 이를 통해 업종별 일부 문항을 조정하였으며 이를 통해 일반사항, 환경변화 요인, 노동시장 변화, 직무별 유망도, 직무의 내용 및 영역의 변화, 직무수행능력(역량) 유망도로 확정함
  - 노동시장의 변화 및 직무내용·영역의 변화는 이형룡·허용덕(2004), 권혁진·권봉현(2022) 등 선행연구를 토대로 척도를 본 조사에 맞도록 수정·보완함
  - 본 설문의 핵심 사항인 직무 및 직무수행능력(역량)의 기준은 앞서 2장에서 제시된 “직무 맵”을 기준으로 노동시장 내 직무의 변화를 살펴보고자 하였음
  - 특히 직무수행능력(역량)의 기준은 국가직무능력표준(NCS)을 기준으로 직무별

[표 3-22] 환경변화에 따른 관광·레저산업 직무변화 조사항목

구분	항목	비고
일반사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업명</li> <li>• 업종분류</li> <li>• 코로나19 이전·이후 종사자 수</li> </ul>	
환경변화 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가장 영향이 큰 3가지 요인 파악</li> </ul>	문헌조사 FGI
노동시장 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직, 의사결정 단계, 인원 등 노동시장 변화</li> </ul>	선행연구 참고
직무별 유망도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경변화 요인에 따른 향후 3년 이내 직무별 유망도</li> </ul>	직무맵 기준
직무 내용 직무 영역 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경변화 요인에 따른 향후 3년 이내 직무 내용 및 영역의 변화</li> </ul>	선행연구 참고
직무수행능력 유망도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경변화 요인에 따른 향후 3년 이내 직무별 수행능력 유망도</li> </ul>	직무맵 NCS 기준

### 가. 분석 결과: 업종 전체(여행업, 숙박업, 카지노업)

- 설문조사 내 업종별 공통 항목으로 환경변화 요인과 노동시장 변화 항목이 제시됨에 따라 두 항목을 중심으로 살펴보고자 함

#### ■ 업종별 응답 현황

- 본 설문의 조사 대상은 산업체 전문가로 세부 응답자는 업종별 임원 또는 인사담당자를 중심으로 실시되었으며, 여행업 27.3%, 숙박업 42.4%, 카지노업 30.3%로 구성됨

[표 3-23] 응답 기업 구분

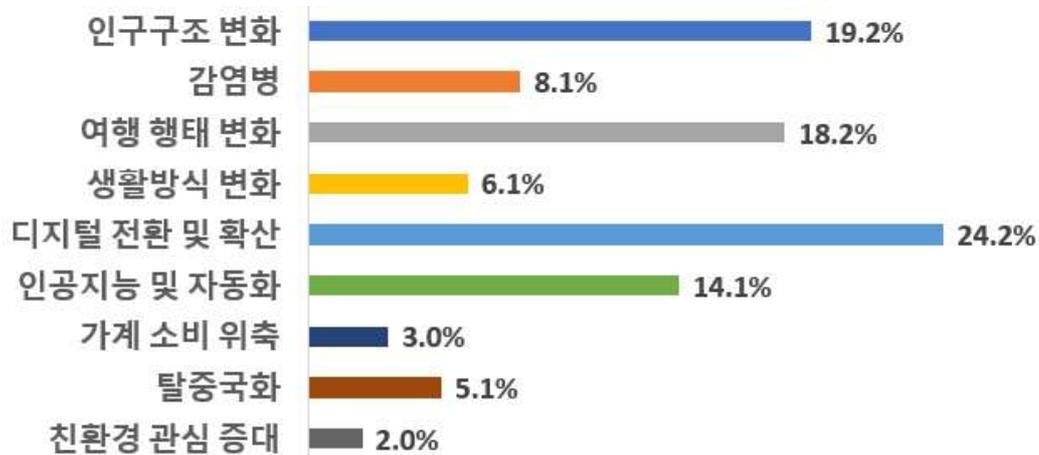
(단위: 개,%)

구분	빈도	비율
여행업	9	27.3
숙박업	14	42.4
카지노업	10	30.3
전체	33	100

#### ■ 관광레저산업 주요 환경변화 요인

- 향후 3년 이내에 관광레저산업에 영향을 미치는 주요 환경 요인을 파악하고자 11가지 요인을 제시하고 이에 따라 3가지 복수 응답을 요청하였으며, 그 결과 디지털 전환 및 확산 24.2%, 인구구조 변화 19.2%, 여행행태 변화 18.2%의 순으로 파악됨

[그림 3-2] 향후 3년 이내 관광레저산업 주요 환경변화 요인(복수 응답)



## ■ 관광·레저산업 주요 환경변화 요인에 따른 노동 시장 변화

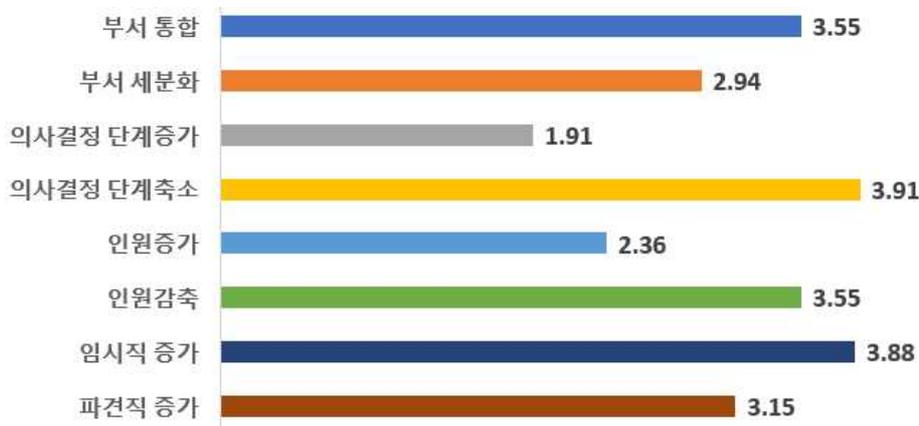
- 앞서 응답한 주요 환경변화 요인을 토대로 향후 3년 이내 산업 내 노동 시장의 변화를 살펴보았으며, 조직, 의사결정 단계, 인원 변화를 중심으로 살펴보았음
  - 조직의 변화: 조직·부서의 통합 및 세분화
  - 의사결정 단계: 의사결정 단계의 증가 및 축소
  - 인원: 인원 증가 및 감소, 계약직 및 아르바이트 증가, 파견근로 직원 증가
- 환경변화 요인에 따른 노동 시장 변화를 살펴본 결과 향후 관광·레저산업은 앞서 제시된 주요 요인으로 5점 만점 기준 부서 통합 3.55점, 의사결정 단계축소 3.91점, 인원 감축 3.55점, 임시직 증가 3.88점, 파견직 증가 3.15점으로 파악되었으며 향후 전반적인 조직 슬림화가 전망되는 시점임

[표 3-24] 관광·레저산업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망

(단위: 개, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	평균점수 (5점만점)	전체
부서 통합	3(9.1)	4(12.1)	4(12.1)	16(48.5)	6(18.2)	<b>3.55</b>	33(100)
부서 세분화	4(12.1)	9(27.3)	8(24.2)	9(27.3)	3(9.1)	2.94	33(100)
의사결정 단계증가	13(39.4)	14(42.4)	4(12.1)	-	2(6.1)	1.91	33(100)
의사결정 단계축소	3(9.1)	2(6.1)	2(6.1)	14(42.4)	12(36.4)	<b>3.91</b>	33(100)
인원 증가	10(30.3)	11(33.3)	6(18.2)	2(6.1)	4(12.1)	2.36	33(100)
인원 감축	4(12.1)	3(9.1)	6(18.2)	11(33.3)	9(27.3)	<b>3.55</b>	33(100)
임시직 증가	1(3.0)	4(12.1)	1(3.0)	19(57.6)	8(24.2)	<b>3.88</b>	33(100)
파견직 증가	4(12.1)	7(21.2)	7(21.2)	10(30.3)	5(15.2)	<b>3.15</b>	33(100)

[그림 3-3] 관광·레저산업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점)



## 나. 분석 결과: 여행업

- 앞서 제시된 관광·레저산업 전체 결과를 토대로 여행업, 숙박업, 카지노업을 구분하여 업종별 환경변화 요인, 노동 시장 변화, 직무변화, 역량의 변화를 살펴보고자 함

### ■ 여행업 유형

- 설문에 응답한 여행업 사업체는 종합여행업 4곳(44%), 혼합여행업 4곳(44%), 유관 협회 1곳(11.1%)으로 구성됨

[표 3-25] 여행업 응답 기업 구분

(단위: 개,%)

구분	빈도	비율
일반여행업	4	44.4
혼합여행업	4	44.4
기타(협회)	1	11.1
전체	9	100

### ■ 여행업 종사자 변화

- 최근 관광·레저산업에 부정적 영향을 미친 코로나19 요인을 기준으로 이전·이후의 종사자 규모를 살펴보았으며 그 결과 코로나19 이전 200인 이상 66.7%, 50인 이하 33.3%에서 인력 규모의 변화량을 확인하였음

[표 3-26] 코로나19 이전·이후 종사자 규모 변화

(단위: 개, %)

구분	50인 이하	51인~100인 미만	100인~150인 미만	150인~200인 미만	200인 이상	전체
코로나19 이전	3(33.3)	-	-	-	6(66.7)	9(100)
코로나19 이후	2(22.2)	1(11.1)	1(11.1)	2(22.2)	3(33.3)	9(100)

## ■ 여행업 주요 환경변화 요인

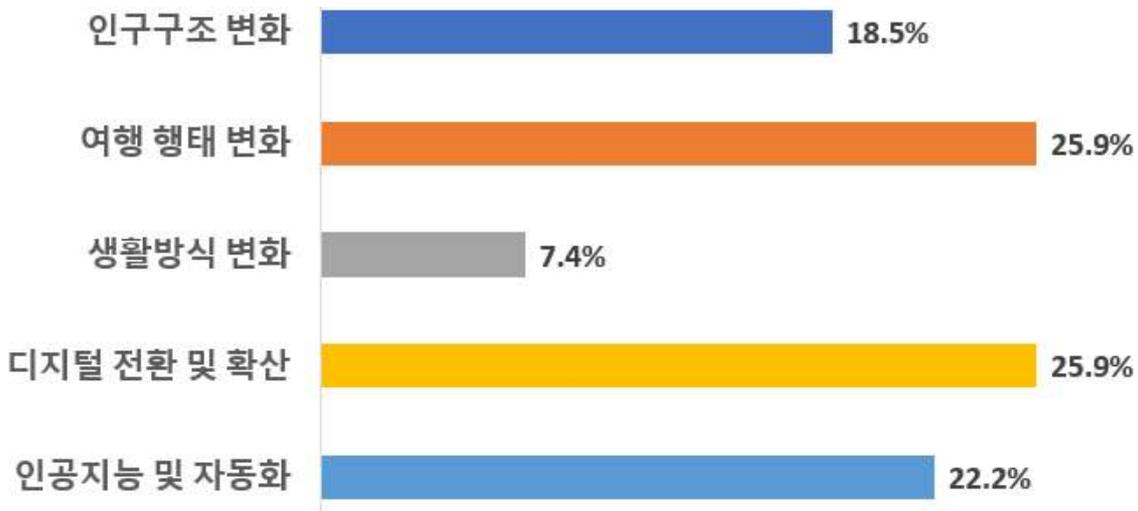
- 향후 3년 이내 여행업에 영향을 미치는 주요 환경 요인을 파악하고자 11가지 요인을 제시하고 이에 따라 3가지 복수 응답을 요청하였으며, 그 결과 디지털 전환 및 확산 25.9%, 여행행태 변화 25.9%, 인공지능 및 자동화 22.2%의 순으로 파악됨
- 여행업은 기술변화 요인인 디지털 전환 및 확산 25.9%, 인공지능 및 자동화 22.2%로 전체 48.1%를 차지하는 것으로 파악되며 여행업에 영향을 미치는 주요 환경변화 요인은 기술환경 변화로 요약할 수 있음

[표 3-27] 향후 3년 이내 여행업 주요 환경변화 요인 분석 결과(복수 응답)

(단위: 개, %)

구분	인구구조 변화	여행행태 변화	생활방식 변화	디지털 전환 및 확산	인공지능 자동화	전체
응답	5(18.5)	7(25.9)	2(7.4)	7(25.9)	6(22.2)	27(100)

[그림 3-4] 향후 3년 이내 여행업 주요 환경변화 요인(복수 응답)



## ■ 여행업 주요 환경변화 요인에 따른 노동 시장 변화

- 앞서 응답한 주요 환경변화 요인을 토대로 향후 3년 이내 산업 내 노동 시장의 변화를 살펴보았으며, 조직, 의사결정 단계, 인원 변화를 중심으로 살펴보았음
- 조직의 변화: 조직·부서의 통합 및 세분화
- 의사결정 단계: 의사결정 단계의 증가 및 축소
- 인원: 인원 증가 및 감소, 계약직 및 아르바이트 증가, 파견근로 직원 증가

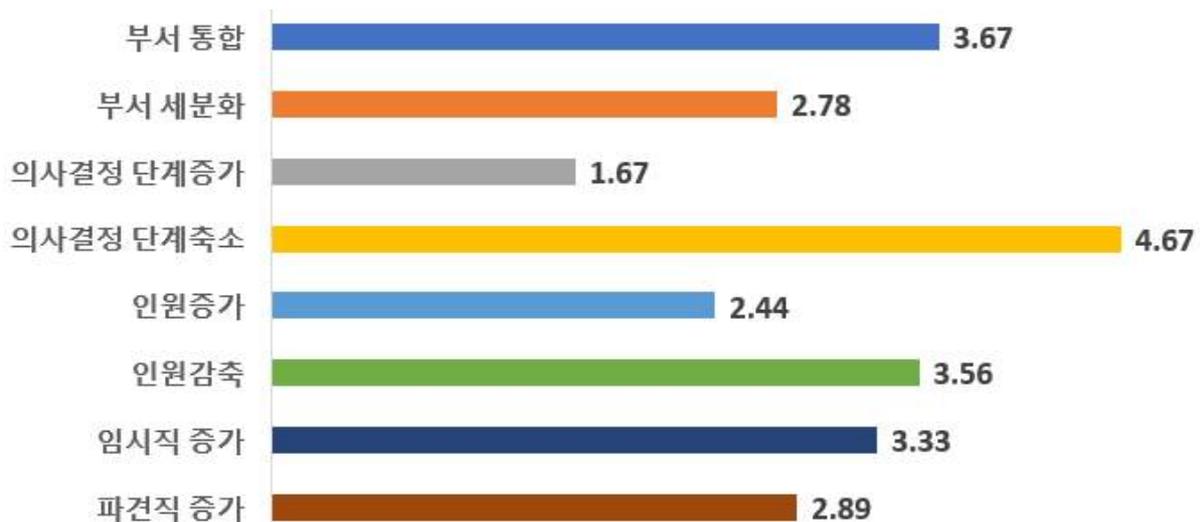
- 환경변화 요인에 따른 노동 시장 변화를 살펴본 결과 향후 여행업은 앞서 제시된 주요 요인으로 5점 만점 기준 부서 통합 3.67점, 의사결정 단계축소 4.67점, 인원 감축 3.56점, 임시직 증가 3.33점으로 파악되었으며 향후 여행업 전반에 걸친 노동 시장 전망은 부서 통합에 따른 인원 감축이 전망됨

[표 3-28] 여행업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망

(단위: 개, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	평균점수 (5점만점)	전체
부서 통합	-	2(22.2)	1(11.1)	4(44.4)	2(22.2)	<b>3.67</b>	9(100)
부서 세분화	2(22.2)	2(22.2)	2(22.2)	2(22.2)	1(11.1)	2.78	9(100)
의사결정 단계증가	3(33.3)	6(66.7)	-	-	-	1.67	9(100)
의사결정 단계축소	-	-	-	3(33.3)	6(66.7)	<b>4.67</b>	9(100)
인원 증가	2(22.2)	4(44.4)	1(11.1)	1(11.1)	1(11.1)	2.44	9(100)
인원 감축	1(11.1)	1(11.1)	1(11.1)	4(44.4)	2(22.2)	<b>3.56</b>	9(100)
임시직 증가	1(11.1)	2(22.2)	-	5(55.6)	1(11.)	<b>3.33</b>	9(100)
파견직 증가	1(11.1)	3(33.3)	2(22.2)	2(22.2)	1(11.1)	2.89	9(100)

[그림 3-5] 여행업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점)



## ■ 향후 3년 이내 여행업 유망직무 분석

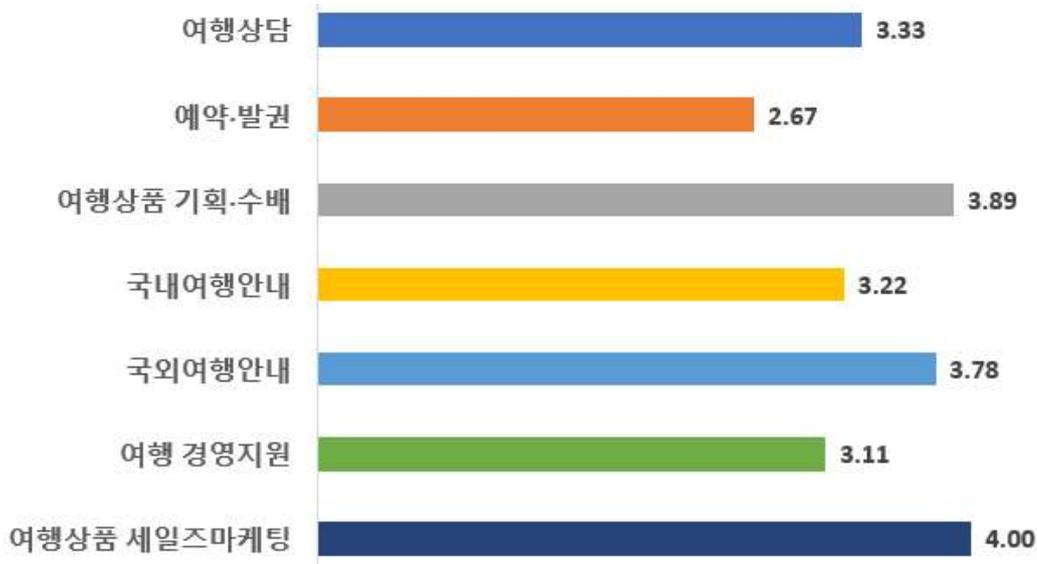
- 앞서 제시된 환경변화 요인을 토대로 향후 3년 이내 여행업의 주요 유망직무를 분석한 결과 5점을 기준으로 여행상품 세일즈마케팅 4.00점, 여행상품 기획·수배 3.89점, 국외 여행안내 3.78점의 순으로 파악됨
- 디지털전환 및 여행행태 변화로 세일즈마케팅, 기획·수배, 국외여행안내와 관련한 직무의 유망도가 높게 나타남
  - 이러한 결과는 소규모 여행 증가, 고객들의 욕구 다양화로 시장별 고객 맞춤형 상품을 기획하는 직무 또는 디지털 전환으로 라이브커머스, 홈쇼핑, SNS 등 판매채널 다각화에 대응할 수 있는 직무의 유망도가 높은 것으로 파악됨

[표 3-29] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행업 직무 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
여행상담	-	2(22.2)	3(33.3)	3(33.3)	1(11.1)	3.33	9(100)
예약·발권	1(11.1)	5(55.6)	1(11.1)	-	2(22.2)	2.67	9(100)
여행상품 기획·수배	1(11.1)	1(11.1)	-	5(55.6)	2(22.2)	<b>3.89</b>	9(100)
국내여행안내	1(11.1)	2(22.2)	1(11.1)	4(44.4)	1(11.1)	3.22	9(100)
국외여행안내	1(11.1)	-	1(11.1)	6(66.7)	1(11.1)	<b>3.78</b>	9(100)
여행 경영지원	1(11.1)	2(22.2)	3(33.3)	1(11.1)	2(22.2)	3.11	9(100)
여행상품 세일즈마케팅	-	1(11.1)	1(11.1)	4(44.4)	3(33.3)	<b>4.00</b>	9(100)

[그림 3-6] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행업 직무 유망도



## ■ 여행업 직무별 직무 내용 및 영역의 변화

- 산업 내 직무별 직무의 내용 및 영역의 변화를 살펴보았으며 세부적으로 직무 지식 내용 변화, 직무 기술 내용 변화, 핵심 직무 강화, 직무 영역 확장, 직무 영역 축소로 5가지 영역으로 구분하여 살펴봄
- 즉 앞서 응답한 환경변화 요인들이 산업현장 내 직무의 내용 및 영역의 변화를 살펴보고자 하였으며 이를 위해 직무맵 상의 직무별로 구분하여 설문을 실시하였음
  - 각각의 문항은 현재 유지를 1점을 기준으로 매우 변화 5점으로 구분하여 측정함
  - 즉 값이 1점에 가까우면 현재 유지를 의미하며 5점에 가까우면 매우 변화함
- 직무 지식의 변화는 5점 만점을 기준으로 여행상품 세일즈마케팅 3.78점, 국외여행안내 3.56점, 국내여행안내 3.44점 순으로 나타남
- 직무 기술의 변화는 여행상품 기획·수배 4.00점, 여행상품 세일즈마케팅 3.89점, 여행 경영지원 3.33점의 순으로 나타남
- 핵심 직무 강화 영역(부수적 직무 감소)의 직무는 여행상품 세일즈마케팅 3.56점, 여행 경영지원 3.56점, 여행상담 및 예약발권 3.11점으로 나타남
- 직무 영역 확장은 여행상품 세일즈마케팅 3.44점, 여행상담 및 국외여행안내 3.33점 순으로 나타났으며, 반대 영역인 직무 영역 축소는 여행 경영지원 및 기획·수배 2.89점, 예약발권 2.78점 순으로 나타남

[표 3-30] 환경변화에 따른 여행업 직무별 직무 지식·영역 변화 전망

(단위: 5점 만점)

구분	직무 지식 변화	직무 기술 변화	핵심 직무 강화	직무 영역 확장	직무 영역 축소
여행상담	3.22	3.22	3.11	3.33	2.33
예약·발권	3.00	3.11	3.11	2.89	2.78
여행상품 기획·수배	3.22	<b>4.00</b>	2.89	3.00	<b>2.89</b>
국내여행안내	3.44	3.11	2.78	3.00	2.44
국외여행안내	3.56	3.22	2.89	3.33	2.11
여행 경영지원	3.11	3.33	<b>3.56</b>	3.11	<b>2.89</b>
여행상품 세일즈마케팅	<b>3.78</b>	3.89	<b>3.56</b>	<b>3.44</b>	2.56

[그림 3-7] 환경변화에 따른 여행업 직무별 직무 지식 변화 전망



### ■ 여행업 직무별 직무 수행능력(역량) 전망

- 다양한 환경변화 요인은 노동시장의 직무변화에 영향을 미치며 나아가 인적 자원의 역량변화를 유발함에 따라 여행업 직무맵을 중심으로 해당 직무별 직무 수행능력(역량)의 유망도를 살펴보았음
- 직무 수행능력(역량)은 국가직무능력표준(NCS) 여행 서비스 능력 단위를 기준으로 환경변화 요인에 따른 역량의 유망도 및 변화를 살펴보았으며 직무는 앞서 제시된 여행상담, 예약발권 등 7개 직무를 기준으로 하였음
- 우선 환경변화에 따른 여행상담 직무역량의 전망과 관련한 응답 결과 여행 고객 관리 4.00점, 고객응대 서비스 3.78점, 여행상품 상담 교육 3.33점으로 나타남
  - 여행업 주요 환경변화 요인은 디지털 전환 및 확산, 여행행태 변화, 인공지능 및 자동화 요인으로 Ota 예약 채널 확대에 따른 개별여행객 증가로 여행사를 이용하는 고객이 감소하는 실정으로 기존 고객들을 관리하고 유지하는 영역의 중요성이 강조됨

[표 3-31] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상담 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
여행상품 상담 교육	-	2(22.2)	4(44.4)	1(11.1)	2(22.2)	<b>3.33</b>	9(100)
고객 응대 서비스	-	1(11.1)	3(33.3)	2(22.2)	3(33.3)	<b>3.78</b>	9(100)
여행상품 설명	-	3(33.3)	3(33.3)	2(22.2)	1(11.1)	3.11	9(100)
여행 요금 상담	-	3(33.3)	3(33.3)	2(22.2)	1(11.1)	3.11	9(100)
여행상품 계약	-	2(22.2)	5(55.6)	1(11.1)	1(11.1)	3.11	9(100)
여행 고객 관리	-	-	2(22.2)	5(55.6)	2(22.2)	<b>4.00</b>	9(100)
여행서류 확인	1(11.1)	3(33.3)	3(33.3)	1(11.1)	1(11.1)	2.78	9(100)

[그림 3-8] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상담 직무역량 유망도



○ 환경변화 요인에 따른 예약발권 직무역량 유망도를 살펴보면 5점 만점을 기준으로 교통편 조회 예약 3.11점, 교통편 발권 2.78점으로 나타남

- 예약·발권 직무는 디지털 전환 및 확산, 인공지능 및 자동화에 영향을 크게 받는 직무로 전망되며 이에 따라 직무 유망도는 2.67점으로 가장 낮은 것으로 파악됨

[표 3-32] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 예약발권 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
교통편 조회 예약	1(11.1)	3(33.3)	1(11.1)	2(22.2)	2(22.2)	<b>3.11</b>	9(100)
교통편 발권	2(22.2)	3(33.3)	1(11.1)	1(11.1)	2(22.2)	<b>2.78</b>	9(100)

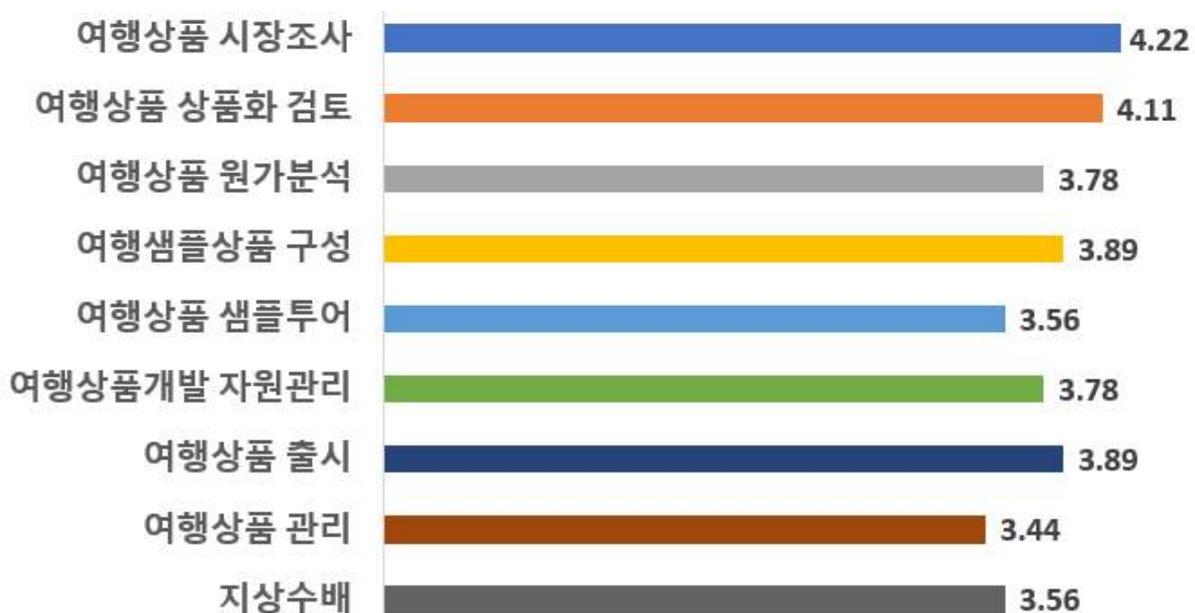
- 환경변화 요인에 따른 여행상품 기획·수배 직무역량 유망도를 살펴보면 5점 만점을 기준으로 여행상품 시장조사 4.22점, 여행상품 상품화 검토 4.11점, 여행샘플상품 구성 및 여행상품 출시 3.89점의 순으로 나타남
- 소규모 여행 및 고객 욕구 다양화 등 여행행태의 변화로 고객의 니즈를 파악하고 이에 따른 상품을 개발 및 출시하는 기획과 연관된 업무역량이 강조됨

[표 3-33] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상품 기획·수배 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
여행상품 시장조사	-	-	2(22.2)	3(33.3)	4(44.4)	<b>4.22</b>	9(100)
여행상품 상품화 검토	-	-	2(22.2)	4(44.4)	3(33.3)	<b>4.11</b>	9(100)
여행상품 원가분석	-	-	4(44.4)	3(33.3)	2(22.2)	3.78	9(100)
여행샘플상품 구성	-	-	4(44.4)	2(22.2)	3(33.3)	<b>3.89</b>	9(100)
여행상품 샘플투어	-	1(11.1)	5(55.5)	-	3(33.3)	3.56	9(100)
여행상품개발 자원관리	-	1(11.1)	3(33.3)	2(22.2)	3(33.3)	3.78	9(100)
여행상품 출시	-	-	4(44.4)	2(22.2)	3(33.3)	<b>3.89</b>	9(100)
여행상품 관리	-	1(11.1)	5(55.6)	1(11.1)	2(22.2)	3.44	9(100)
지상수배	-	1(11.1)	4(44.4)	2(22.2)	2(22.2)	3.56	9(100)

[그림 3-9] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상품 기획·수배 직무역량 유망도



○ 환경변화 요인에 따른 국내 여행안내 직무역량 유망도를 살펴보면 5점 만점을 기준으로 안전관리 및 만족 관리 4.11점, 관광자원 해설 3.78점의 순으로 나타남

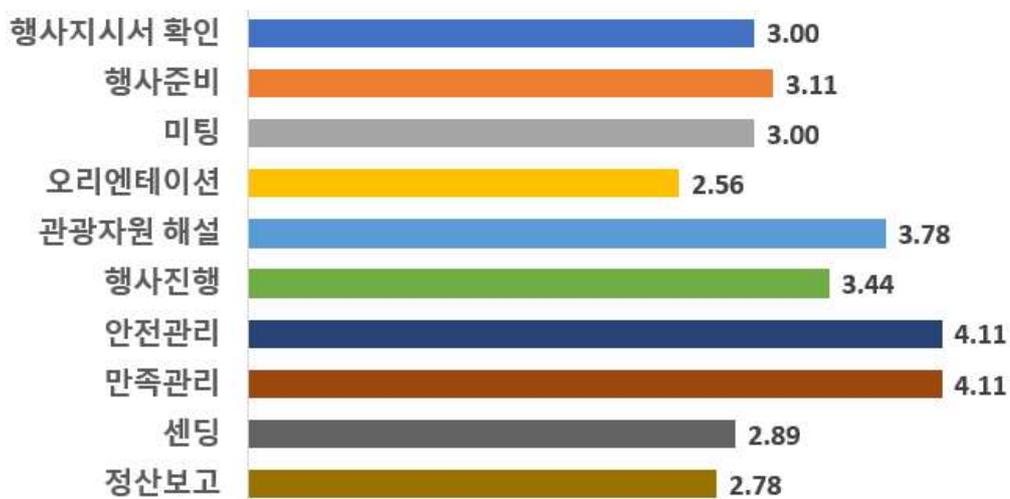
- 여행 관련 사고 및 코로나19 이후 안전에 대한 중요성이 나날이 증대되는 현상이 반영된 것으로 파악되며 국내 여행안내 직무는 고객 접점에서 발생하는 주요 직무로 대면 서비스 영역에서 만족을 관리할 수 있는 역량이 중요한 것으로 파악됨

[표 3-34] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 국내 여행안내 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
국내여행안내 행사지시서 확인	1(11.1)	3(33.3)	2(22.2)	1(11.1)	2(22.2)	3.00	9(100)
국내여행안내 행사준비	1(11.1)	2(22.2)	3(33.3)	1(11.1)	2(22.2)	3.11	9(100)
미팅(meeting)	1(11.1)	3(33.3)	2(22.2)	1(11.1)	2(22.2)	3.00	9(100)
교통편 탑승 후 오리엔테이션	1(11.1)	4(44.4)	2(22.2)	2(22.2)	-	2.56	9(100)
관광자원 해설	-	2(22.2)	1(11.1)	3(33.3)	3(33.3)	<b>3.78</b>	9(100)
국내여행안내 행사진행	-	3(33.3)	2(22.2)	1(11.1)	3(33.3)	3.44	9(100)
국내여행안내 시 안전관리	-	1(11.1)	2(22.2)	1(11.1)	5(55.6)	<b>4.11</b>	9(100)
국내여행고객 만족관리	-	1(11.1)	1(11.1)	3(33.3)	4(44.4)	<b>4.11</b>	9(100)
센딩(Sending)	1(11.)	3(33.3)	3(33.3)	-	2(22.2)	2.89	9(100)
국내여행안내 정산·보고	1(11.1)	3(33.3)	3(33.3)	1(11.1)	1(11.1)	2.78	9(100)

[그림 3-10] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 국내 여행안내 직무역량 유망도



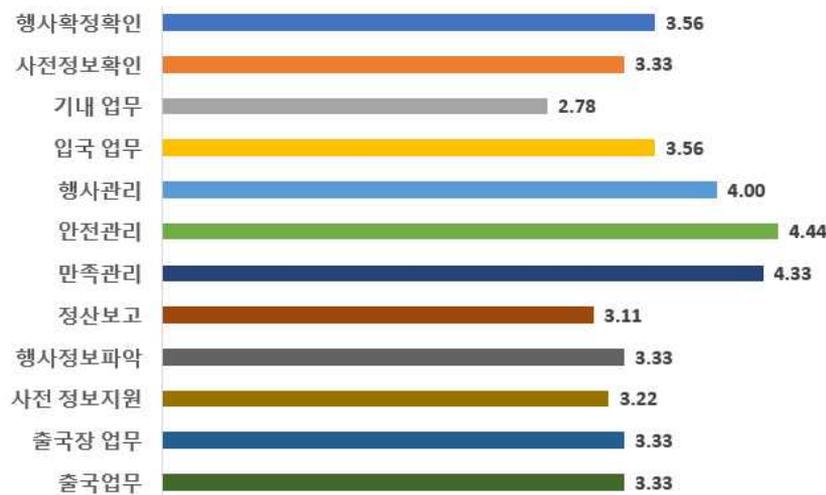
- 환경변화 요인에 따른 국외 여행안내 직무역량 유망도를 살펴보면 5점 만점을 기준으로 안전관리 4.44점, 만족 관리 4.33점, 국외여행 행사관리 4.00점의 순으로 나타남
- 해당 직무는 해외로 여행객을 안내하는 국외여행인솔자와 관련된 직무로 해외로 이동함에 따라 안전과 관련한 사항과 대면 서비스에 따른 만족 관리와 관련한 역량이 매우 유망하고 중요성이 높은 것으로 파악됨

[표 3-35] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 국외 여행안내 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
국외여행안내 행사확정확인	-	2(22.2)	3(33.3)	1(11.1)	3(33.3)	3.56	9(100)
국외여행안내 사전 정보 확인	-	3(33.3)	2(22.2)	2(22.2)	2(22.2)	3.33	9(100)
기내 업무	-	3(33.3)	5(55.5)	1(11.1)	-	2.78	9(100)
입국 업무	-	2(22.2)	2(22.2)	3(33.3)	2(22.2)	3.56	9(100)
국외여행 행사관리	-	-	3(33.3)	3(33.3)	3(33.3)	<b>4.00</b>	9(100)
국외여행 시 안전관리	-	-	1(11.1)	3(33.3)	5(55.6)	<b>4.44</b>	9(100)
국외여행고객 만족관리	-	-	1(11.1)	4(44.4)	4(44.4)	<b>4.33</b>	9(100)
국외여행 정산·보고	-	2(22.2)	5(55.6)	1(11.1)	1(11.1)	3.11	9(100)
국외여행안내 행사정보파악	-	3(33.3)	2(22.2)	2(22.2)	2(22.2)	3.33	9(100)
국외여행안내 사전 정보지원	-	3(33.3)	3(33.3)	1(11.1)	2(22.2)	3.22	9(100)
출국장 업무	-	3(33.3)	1(11.1)	4(44.4)	1(11.1)	3.33	9(100)
출국 업무	-	3(33.3)	1(11.1)	4(44.4)	1(11.1)	3.33	9(100)

[그림 3-11] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 국외 여행안내 직무역량 유망도



○ 환경변화 요인에 따른 여행 경영지원 직무역량 유망도를 살펴보면 5점 만점을 기준으로 기획전략 4.33점, 인적자원관리 4.11점, 여행 교육 3.67점의 순으로 나타남

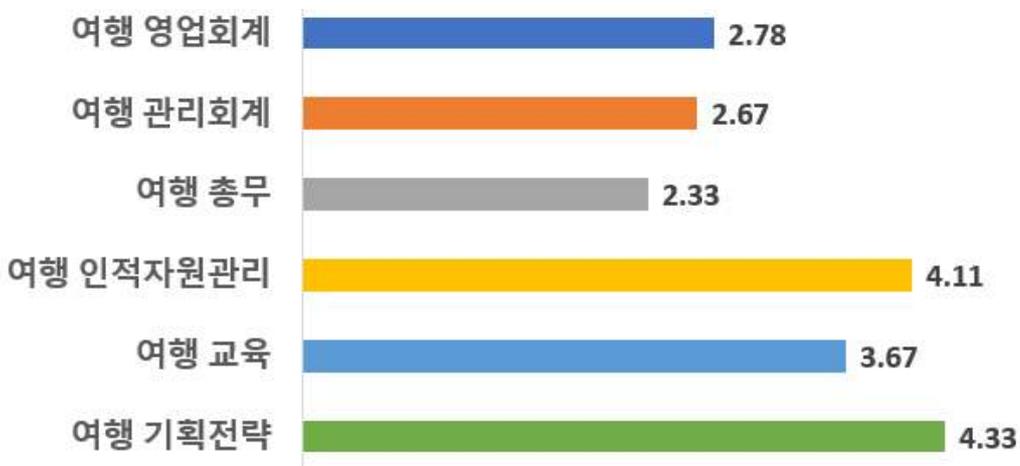
- 앞서 노동 시장 변화에서 살펴본 바와 같이 향후 여행업은 조직 통합, 의사결정 단계축소, 인원 감축 등의 주요 변화가 전망됨에 따라 효율적 인사관리 체계를 위한 인적 자원 관련 직무의 유망도가 높은 것으로 파악됨
- 이와 더불어 여행업은 고객에게 여행지, 숙박, 교통 등 여행과 관련한 알선이 주로 이뤄지는 산업으로 디지털 전환 및 여행행태 변화로 다양한 고객 맞춤형 상품을 기획하고 이를 토대로 다각화된 판매채널을 활용할 수 있는 전략이 중요해지는 시점으로 기획과 관련한 직무가 중요한 것으로 나타남
- 특히 경영지원은 향후 핵심직무 강화(부수적 직무 감소)가 전망되는 직무로 향후 여행 경영지원의 주요 핵심 직무는 인적자원 관리 및 여행 기획·전략으로 전망됨

[표 3-36] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행 경영지원 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
여행 영업회계	1(11.1)	2(22.2)	4(44.4)	2(22.2)	-	2.78	9(100)
여행 관리회계	1(11.1)	3(33.3)	3(33.3)	2(22.2)	-	2.67	9(100)
여행 총무	1(11.1)	4(44.4)	4(44.4)	-	-	2.33	9(100)
여행 인적자원관리	-	-	2(22.2)	4(44.4)	3(33.3)	<b>4.11</b>	9(100)
여행 교육	-	1(11.1)	2(22.2)	5(55.6)	1(11.1)	<b>3.67</b>	9(100)
여행 기획전략	-	-	1(11.1)	4(44.4)	4(44.4)	<b>4.33</b>	9(100)

[그림 3-12] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행 경영지원 직무역량 유망도



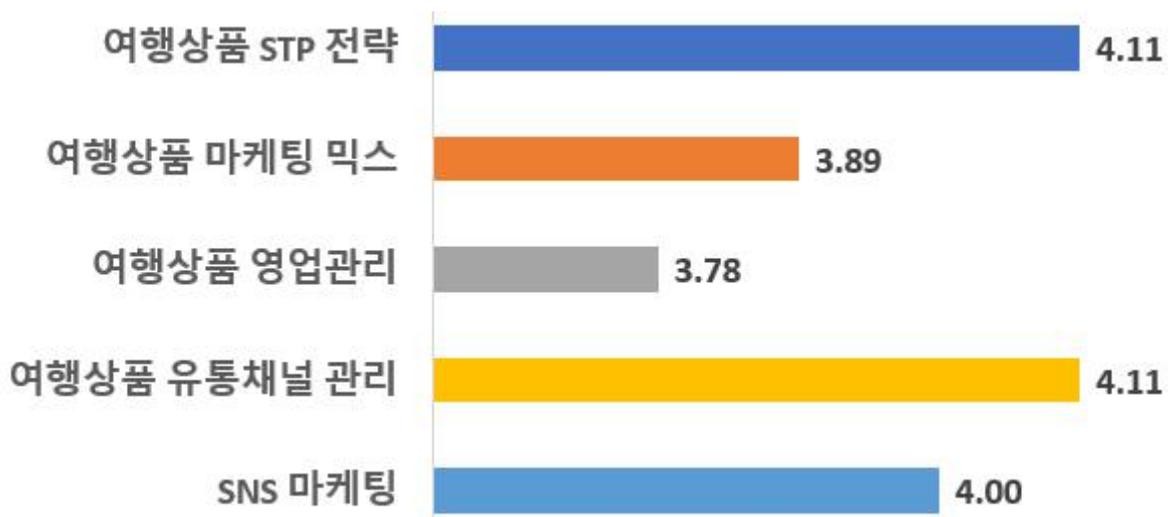
- 환경변화 요인에 따른 여행상품 세일즈마케팅 직무역량 유망도를 살펴보면 5점 만점을 기준으로 STP 전략 및 유통채널 관리 4.11점, SNS 마케팅 4.00점의 순으로 나타남
- 앞서 제시된 환경변화 요인으로 향후 여행 기업의 마케팅전략에 대한 중요성이 증대되는 것으로 파악되며, 최근 홈쇼핑, 라이브커머스, SNS 등 여행상품 유통채널이 확대됨에 따라 이와 관련한 직무역량의 유망도가 높은 것으로 파악됨
  - 즉 고객 시장 세분화, 목표 설정, 포지셔닝과 같은 마케팅전략 수립은 여행행태 변화 요인을 기반으로 이와 관련한 직무역량의 중요성이 강조되고 있으며 디지털 전환 및 확산으로 라이브커머스, 홈쇼핑, SNS 등 유통채널 관리 및 마케팅 관련 직무역량이 강조됨

[표 3-37] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상품 세일즈마케팅 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
여행상품 STP 전략	-	-	2(22.2)	4(44.4)	3(33.3)	<b>4.11</b>	9(100)
여행상품 마케팅 믹스	-	-	2(22.2)	6(66.7)	1(11.1)	3.89	9(100)
여행상품 영업관리	-	-	2(22.2)	7(77.8)	-	3.78	9(100)
여행상품 유통채널 관리	-	-	-	8(88.9)	1(11.1)	<b>4.11</b>	9(100)
SNS 마케팅	-	-	-	9(100)	-	<b>4.00</b>	9(100)

[그림 3-13] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 여행상품 세일즈마케팅 직무역량 유망도



## ■ 여행업 유망직무신규 직무소멸직무: 전문가 인터뷰(FGI)

- 설문조사와 함께 전문가 인터뷰를 실시하였으며 주요 내용은 설문에서 답변한 결과를 기반으로 향후 3년 이내 전망되는 신규 직무와 필요 역량 및 소멸직무와 관련한 사항에 대하여 실시하였음
  - 전문가 인터뷰의 주요 내용은 환경변화에 따른 향후 3년 이내 유망직무 세부 내용, 신규 직무와 필요 역량, 소멸직무에 대하여 실시하였음
- 여행업 환경변화 요인은 여행행태 변화(소규모 여행, 일상 여행 등), 디지털 전환 및 확산, 인공지능 및 자동화로 파악되며 인터뷰에 앞서 주요 설문 결과는 다음과 같음

[표 3-38] 여행업 설문조사 주요 결과(환경변화, 노동 시장, 직무 내용 및 영역 변화)

환경변화 요인	노동 시장 변화	직무 내용 및 영역 변화				
		지식 변화	기술 변화	핵심 직무 강화	직무 영역 확장	직무 영역 축소
여행행태 변화	부서 통합	여행상품 세일즈 마케팅	여행상품 기획·수배	여행상품 세일즈 마케팅	여행상품 세일즈 마케팅	여행 경영지원
디지털 전환 및 확산	의사결정 단계축소	국외여행 안내	여행상품 세일즈 마케팅	여행 경영지원	여행 상담	여행상품 기획·수배
인공지능 및 자동화	인원 감축	국내여행 안내	여행 경영지원	여행 상담	국외 여행안내	예약 발권
	임시직 증가			여행상품 예약·발권		

[표 3-39] 여행업 설문조사 주요 결과(유망직무 및 역량)

유망 직무 3순위	유망 역량						
	여행 상담	예약 발권	여행상품 기획·수배	국내 여행안내	국외 여행안내	여행 경영지원	여행상품 세일즈 마케팅
여행상품 세일즈 마케팅	여행 고객관리	교통편 조회 예약	여행상품 시장조사	국내여행 안내 안전관리	국외여행 안전관리	여행 기획전략	여행상품 STP 전략
여행상품 기획·수배	고객 응대 서비스	교통편 발권	여행상품 상품화 검토	국내여행 안내 만족관리	국외여행 고객 만족관리	여행 인적자원 관리	여행상품 유통채널 관리
국외 여행안내	여행상품 상담교육		여행샘플 상품구성	관광자원 해설	국외여행 행사관리	여행 교육	SNS 마케팅

○ 환경변화에 따른 향후 3년 이내 유망직무 관련 인터뷰 결과는 다음과 같음

[표 3-40] 향후 3년 이내 여행업 유망직무 FGI 결과

환경변화 요인	내용
디지털 전환 및 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2010년대 시장은 OTA VS 전통여행사 시대</li> <li>• 코로나19 이후 OTA 강세로 여행업 디지털 전환 가속화</li> <li>• OTA의 강세로 <u>개별여행객(FTT) 시장이 확대되는 추세</u>로 여행사도 이에 대응하기 위한 <u>여행상품 변화가 필요함</u></li> <li>• 따라서 <u>세일즈마케팅 관련 직무가 유망할 것으로 파악되며</u> 신규 상품을 판매할 수 있는 <u>유통채널별 판매전략을 수립하는 역량</u>이 중요함</li> <li>• 디지털전환 이슈는 여행상품 예약 직무와 밀접히 연계되는데 <u>디지털 전환 가속화는 여행 중 발생하는 서비스품질이 강조됨</u></li> <li>• 즉 <u>여행을 안내하는 가이드 직무가 유망할 것이며</u> 과거 <u>국외여행인솔자(T/C)와 통역 안내사 또는 가이드 역할이 통합될 가능성이 높음</u></li> <li>• 이와 관련한 핵심역량은 <u>고객서비스 능력, K-컬처 이해력</u>이 요구됨</li> </ul>
여행행태 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 과거 패키지단체 여행 시대 → OTA 시대 → (코로나19 이후) 소규모 개별 여행 시대</li> <li>• 소규모 여행 증가로 개별 맞춤형 여행 선호도가 늘어나는 추세로 과거 여행가이드는 지역의 역사를 중심으로 여행의 경험을 제공했지만, <u>최근 K-컬처에 대한 수요가 증가하는 추세</u></li> <li>• 한편 여행업은 기본적으로 고객에게 여행과 관련한 정보를 제공하고 예약과 관련한 업무를 대행하여 발생하는 알선 수수료가 매우 중요한 산업</li> <li>• 따라서 코로나19 이후 <u>다양한 매체를 활용하여 여행에 대한 정보를 제공하고 있으며 일례로 홈쇼핑, 라이브커머스 등을 활용함</u></li> <li>• 즉 판매채널 다각화로 현재 B2C 시장 내 경쟁이 심화하여 <u>서비스 차별화가 매우 중요한 시점</u></li> <li>• 따라서 향후 여행 기획, 수배, 상담, 가이드, 국외여행인솔자 등 <u>고객 접점과 관련한 직무의 서비스 역량이 매우 중요할 것으로</u> 전망되며 <u>다양한 시장을 개척하기 위한 여행상품기획과 관련한 직무가 유망할 것으로</u> 전망됨</li> <li>• 또한 <u>여행행태 변화로 고객 세분화로 이어져 ESG(플로깅, SIT, 고령층 등 수요 다변화)가 이뤄지는 추세</u>(소규모 패키지 여행, 다양한 트렌드)</li> </ul>
감염병	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>코로나19 이후</u> 여행객 증가 및 항공 예약 발권 증가로 <u>일시적으로 예약발권 인력수급이 어려운 실정이며 이러한 현상은 향후 3년 정도 지속될 것으로</u> 전망</li> <li>• 즉 코로나19에 따른 <u>보복심리 확산으로 아웃바운드 시장이 확대되고 항공예약발권 관련 전문인력 수급이 어려운 실정이며</u>, 발권 관련 직무는 여행업 내 특수직무로 예약시스템 활용 능력이 핵심사항으로 나타남</li> <li>• 한편 코로나19 이후 여행업 운영 효율화를 위해 대규모 <u>인력감축이 진행됨에 따라 부서 및 직무 통폐합이 가속화</u>되었으며 향후 기업 전환기로 이러한 추세는 이어질 것으로 전망됨에 따라 <u>경영지원 내 조직 관리능력, 직무진단 능력에 기반한 직무 코디네이터에 대한 수요가 증가할 것으로</u> 전망됨</li> </ul>

환경변화 요인	내용
기타 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 전환, 여행형태변화, 감염병 등 다양한 환경변화로 현재 <b>여행업은 산업 전환기로 전망되어 향후 3년은 여행업에서 매우 중요한 시기</b>로 인식됨</li> <li>• 이에 따라 기업은 시장 점유율 확대·유지를 위해 홈쇼핑, 라이브커머스 등 판매채널 다각화와 다양한 고객 맞춤형 상품을 개발하고 있음</li> <li>• 이러한 맥락에서 향후 3년은 <b>기업 전환기로 기업 간 M&amp;A, 조직 개편이 이뤄질 가능성으로 여행 경영지원 직무가 중요하며 핵심역량으로 사업 타당성 분석</b>과 관련한 역량이 매우 중요할 것으로 전망됨</li> </ul>

- 설문조사에서 응답한 사항을 기반으로 여행업 내 환경변화 요인, 유망직무, 필요 역량을 살펴보았으며, 인터뷰 결과 감염병 요인과 여행산업 시장 경쟁 심화로 2가지 요인이 추가 도출되었음
- 주요 유망직무로 여행상품 세일즈마케팅, 국내·국외여행 안내사, 여행상품 기획이 도출되었으며 설문조사 결과에 추가사항으로 경영지원과 관련한 일부 직무가 도출됨
  - 필요 역량으로 데이터 리터러시(분석·관리·활용)와 관련한 역량과 직무별 기획 능력, 고객 서비스 응대 능력이 강조되는 것으로 파악됨

[표 3-41] 향후 3년 이내 여행업 유망직무 FGI 결과 요약

유망직무	필요 역량	환경변화 요인	비고
여행상품 세일즈마케팅	<b>데이터 리터러시(분석·관리·활용)</b>	디지털 전환 및 가속화 여행형태 변화	설문 1순위
	디지털 기술 활용능력		
	<b>마케팅 상품 기획 능력</b>		
	유통채널별 판매전략 수립능력		
국내·국외 여행안내사	K-컬처 이해력	디지털 전환 및 가속화 여행형태 변화	설문 3순위
	<b>고객서비스 능력</b>		
여행상품 기획	<b>데이터 리터러시(분석·관리·활용)</b>	여행형태변화	설문 2순위
	<b>여행상품 기획 능력</b>		
	시니어·SIT 여행상품 이해 능력		
	<b>문화콘텐츠 기획 및 개발 능력</b>		
예약·발권	항공 예약시스템 활용능력	감염병	현재 높은 인력수요
	<b>고객서비스 응대 능력</b>	감염병	
경영지원	사업타당성분석	시장 경쟁 심화	기타 요인
	조직 관리능력	감염병	직무코디네이터
	직무 설계·진단 능력		

○ 환경변화에 따른 향후 3년 이내 신규 직무 및 소멸직무 관련 인터뷰 결과는 다음과 같음

[표 3-42] 향후 3년 이내 여행업 유망직무 FGI 결과

환경변화 요인	내용
디지털 전환 및 확산	<div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">신규 직무</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>디지털 전환에 따른 신규직무는 OTA 플랫폼 개발, 모바일 서비스 기획, AI 서비스 기획으로 전망됨</u></li> <li>• 현재 IT 관련 전문가는 여행업에 대한 이해가 부족하여 IT전문가-여행업 간 교류할을 수행하는 서비스 기획 관련 이슈 증가</li> <li>• AI 자동화에 따른 일관된 서비스 제작보다 고객 개개인 니즈에 대응하는 UX, UI 기획이 중요</li> <li>• <u>주요 역량은 데이터 기반 분석·관리·활용 관련 역량이 필수이며 현재 영상, 숏폼의 중요성이 강조되는 영상의 시대로 여행콘텐츠 기획·제작·관리와 관련 역량이 중요</u></li> <li>• 또한 디지털 전환으로 위케이션, 한달살기 등 다양한 유형의 소비계층이 확대되는 추세로 수도권을 넘어선 지역 관광수요가 증가하는 추세</li> <li>• 이러한 현상에 기반하여 지역의 문화소비 욕구 증가되며 이에 따른 직무가 유망한데 지역 홍보를 위한 영상 관련 직무가 신규로 발달할 것으로 전망</li> </ul> </div> <div> <p style="text-align: center;">소멸 직무</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 여행은 온라인 여행사(OTA) 확대로 개별여행이 대부분을 차지함에 따라 <u>향후 국내 여행영역의 여행사 역할은 감소하여 국내여행안내사와 관련한 직무는 점진적으로 감소할 것으로 전망됨</u></li> <li>• 디지털 전환으로 여행을 희망하는 고객은 언제, 어디서든 본인이 원하는 정보를 쉽게 획득할 수 있으므로 <u>AI 챗봇이나 온라인 정보를 통해 정보취득이 용이하여 향후 여행 상담과 관련한 직무 영역도 축소할 것으로 전망됨</u></li> <li>• 다만 상담직무는 기업의 수익과 밀접한 관련이 있는 분야로 대다수 기업은 <u>단순문의 및 CS에 해당하는 부수적 직무를 감소하고 핵심 직무를 강화할 것으로 전망함</u></li> <li>• 또한 <u>예약발권 직무도 현재 코로나19로 인력 수요가 높지만 향후 점진적으로 해당 직무의 인력 규모가 축소될 것으로 전망됨</u></li> </ul> </div> </div>
여행행태 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행행태 다변화로 <u>세대별, 국가별, 니즈별 상품 개발과 운영이 중요한 시점</u>으로 실제 기업 내 마케팅, CRM, MD 온라인 분석과 관련한 직무 선호도가 증가하는 추세 (온라인 데이터 분석, 판매채널 관리 관련 직무선호도 증가)</li> <li>• 즉 향후 <u>여행업은 시니어, SIT 관광, 소규모 관광 등 고객 유형이 세분화</u>가 전망되고 있으며 이에 따른 <u>고객 유형별 서비스 품질 관리</u>가 중요한 시점</li> <li>• 서비스품질 제고 측면에서 <u>여행 코디네이터와 관련한 직무의 중요성</u>이 부각됨</li> <li>• 고객 편의 및 서비스품질 고도화 측면에서 <u>일례로 국외여행인솔자, 가이드 역할이 통합된 "쓰루 가이드"와 같은 유형의 직무가 등장할 것으로 전망됨</u></li> <li>• 따라서 <u>고객 맞춤형 상품기획 능력, 고객 서비스능력, 여행정보 수집·관리·활용 능력과 개인 브랜딩 능력, 문화의 이해 및 전달 능력이 중요할 것으로 파악됨</u></li> </ul>

환경변화 요인	내용
기타 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 홍보는 과거 신문 → 홈쇼핑, 라이브커머스로 다각화되는 추세이며 본질적으로 여행상품 패키지를 판매하고 있음</li> <li>최근 <b>전 세계적으로 K-컬처의 유행</b>으로 일본, 방콕, 독일, 미국 등 콘서트 관련 여행 상품이 출시되거나 기획하여 운영 중</li> <li>즉 과거 단순 여행상품 패키지 판매에서 <b>여행+콘서트 관람과 같은 산업영역의 확장</b>이 이뤄지고 인·아웃바운드 영역이 점차 감소하는 추세</li> <li>여행 상품 기획·수배, 예약·발권, 여행 상담 중심의 여행업 직무와 더불어 최근 <b>행사 기획·운영</b> 관련한 직무가 새롭게 등장하고 있음</li> </ul>

○ 산업계 전문가 대상 인터뷰를 통해 환경변화 요인에 따른 향후 3년 이내 신규 직무와 소멸직무를 도출하였음

- 주요 환경변화는 디지털 전환 및 가속화, 여행형태 변화, 기타(신규시장 확대)로 파악되었으며 신규 직무 4개와 소멸직무 3개를 도출하였음
- 소멸직무는 직무가 실제로 소멸하기보다 직무의 영역 변화 측면에서 핵심직무 강화(부수적 직무 감소), 인원 감축 등으로 파악됨

[표 3-43] 여행업 신규 직무 및 소멸직무 FGI 결과 요약

구분	직무	필요 역량	환경변화 요인	비고
신규 직무	OTA 플랫폼 개발 모바일·AI 서비스 기획	데이터 리터러시(분석·관리·활용)	디지털 전환 및 가속화	
		여행상품 서비스 기획 능력		
	여행콘텐츠 기획·관리	여행지 정보수집 능력	디지털 전환 및 가속화	
		영상 기획 및 편집(숏폼 제작)		
		지역의 관광·문화에 대한 이해		
	여행 코디네이터	맞춤형 상품기획 능력	여행 형태 다변화	
		여행 정보수집·관리·활용 능력		
고객서비스 능력				
개인 브랜딩 능력				
	K-컬처 이해력			
행사기획	행사기획 및 운영 능력	기타	신규시장 확대	
소멸 직무	국내 여행안내사	-	디지털 전환 및 가속화	직무 영역 감소  인력감소
	여행 상담	-		
	예약·발권	-		

## 다. 분석 결과: 숙박업

### ■ 숙박업 유형

- 설문에 응답한 숙박업 유형은 5성급 4곳(28.6%), 4성급 4곳(28.6%), 리조트 5곳(35.7%), 유관 협회 1곳(7.1%)으로 구성됨
- 숙박업은 다양한 유형으로 운영되므로 종사자 및 직무의 규모를 고려하여 5성급, 4성급, 리조트를 중심으로 조사를 수행하였으며 협회는 산업계 대표성을 확보하고자 참여함
  - 협회는 5성급 대상 회의에 참여였으므로 협회의 설문조사 및 인터뷰 결과는 5성급 기업의 견에 포함하여 분석에 활용하였음

[표 3-44] 숙박업 응답 기업 구분

(단위: 개,%)

구분	빈도	비율
5성급	4	28.6
4성급	4	28.6
리조트	5	35.7
기타(협회)	1	7.1
전체	14	100

### ■ 숙박업 종사자 변화(기업 대상)

- 최근 관광·레저산업에 부정적 영향을 미친 코로나19 요인을 기준으로 이전·이후의 종사자 규모를 살펴보았으며 그 결과 코로나19 이전 150인~200인 미만과 100인~150인 미만 기업의 인력변화를 확인하였음

[표 3-45] 코로나19 이전·이후 종사자 규모 변화

(단위: 개, %)

구분	50인 이하	51인~100인 미만	100인~150인 미만	150인~200인 미만	200인 이상	전체
코로나19 이전	-	1(7.7)	1(7.7)	2(15.4)	9(69.2)	13(100)
코로나19 이후	-	1(7.7)	2(15.4)	1(7.7)	9(69.2)	13(100)

### ■ 숙박업 주요 환경변화 요인

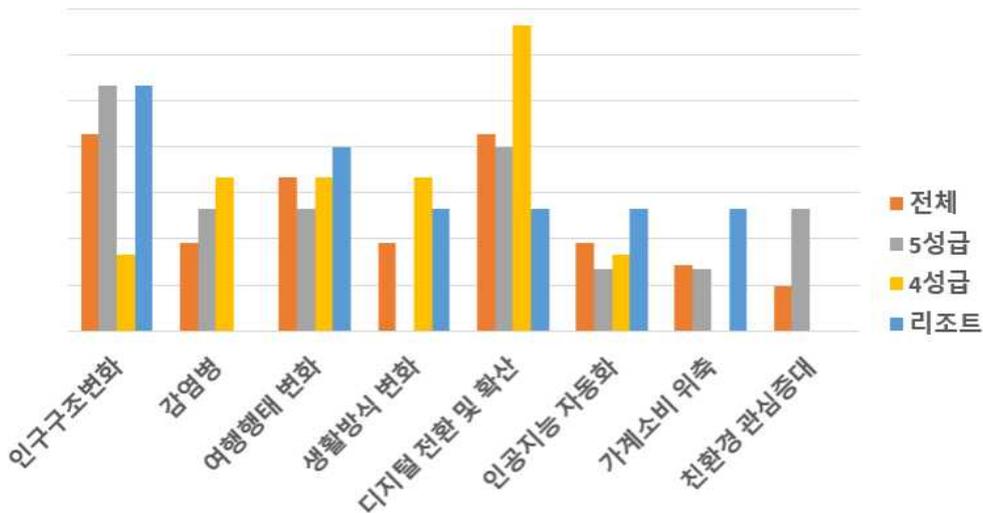
- 향후 3년 이내 숙박업에 영향을 미치는 주요 환경요인을 파악하고자 11가지 요인을 제시하고 이에 따라 3가지 복수 응답을 요청하였으며, 그 결과 인구구조변화·디지털 전환 및 확산 21.4%, 여행행태변화 16.7%의 순으로 나타남
  - 5성급은 인구구조변화 26.7%, 디지털 전환 20.0%, 감염병 및 여행행태 변화가 각각 13.3%의 순으로 나타났으며, **특히 ESG와 관련한 친환경 관심은 5성급의 주요 환경변화 요인**으로 도출됨
  - 4성급은 디지털 전환 33.3%, 감염병, 여행행태 변화, 생활방식 변화 16.7%의 순으로 나타났으며, 인공지능 자동화 이슈가 도출됨에 따라 인적자원 활용도 측면의 직무변화를 추가로 살펴볼 필요성이 제기됨
  - 리조트는 비수도권 지역에 위치한 산업적 특성으로 인구구조 26.7%, 여행행태 변화 20.0%의 순으로 나타남

[표 3-46] 향후 3년 이내 숙박업 주요 환경변화 요인 분석 결과(복수 응답)

(단위: 개, %)

구분	인구구조 변화	감염병	여행행태 변화	생활방식 변화	디지털 전환 및 확산	인공지능 자동화	가계소비 위축	친환경 관심증대	전체
전체	9(21.4)	4(9.5)	7(16.7)	4(9.5)	9(21.4)	4(9.5)	3(7.1)	2(4.8)	14(100)
5성급	4(26.7)	2(13.3)	2(13.3)	-	3(20.0)	1(6.7)	1(6.7)	2(13.3)	5(100)
4성급	1(8.3)	2(16.7)	2(16.7)	2(16.7)	4(33.3)	1(8.3)	-	-	4(100)
리조트	4(26.7)	-	3(20.0)	2(13.3)	2(13.3)	2(13.3)	2(13.3)	-	5(100)

[그림 3-14] 향후 3년 이내 숙박업 주요 환경변화 요인(복수 응답)



## ■ 숙박업 주요 환경변화 요인에 따른 노동 시장 변화

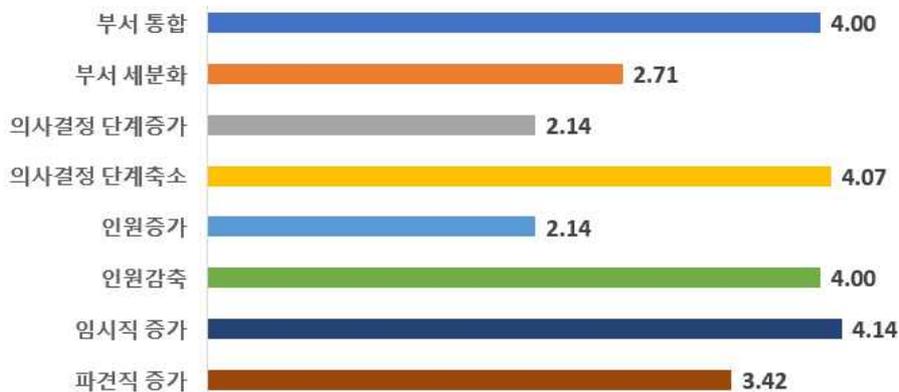
- 앞서 응답한 주요 환경변화 요인을 토대로 향후 3년 이내 산업 내 노동 시장의 변화를 살펴보았으며, 조직, 의사결정 단계, 인원 변화를 중심으로 살펴보았음
  - 조직의 변화: 조직·부서의 통합 및 세분화
  - 의사결정 단계: 의사결정 단계의 증가 및 축소
  - 인원: 인원 증가 및 감소, 계약직 및 아르바이트 증가, 파견근로 직원 증가
- 환경변화 요인에 따른 노동 시장 변화를 살펴본 결과 향후 숙박업은 앞서 제시된 주요 요인으로 5점 만점 기준 임시직 증가 4.14점, 의사결정 단계축소 4.07점, 부서 통합 및 인원 감축 4.00점 순으로 나타남
  - 향후 숙박산업은 외부 변화의 대응을 도모하고자 조직의 통폐합에 따른 의사결정 축소 및 인원 감축이 전망되며 효율적인 기업 운영을 위해 아르바이트, 계약직 등 다양한 유형의 인적자원을 활용할 것으로 전망됨

[표 3-47] 숙박업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(전체)

(단위: 개, %)

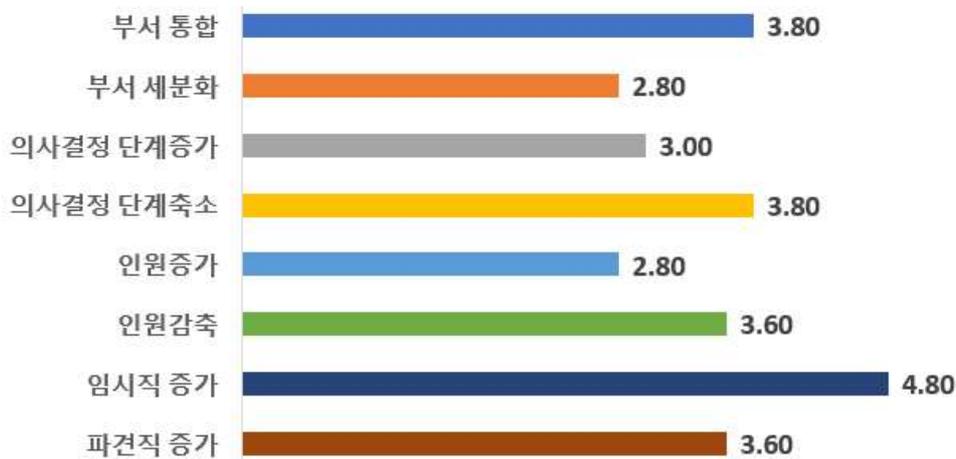
구분	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	평균점수 (5점만점)	전체
부서 통합	1(7.1)	-	1(7.1)	8(57.1)	4(28.6)	<b>4.00</b>	14(100)
부서 세분화	2(14.3)	5(35.7)	3(21.4)	3(21.4)	1(7.1)	2.71	14(100)
의사결정 단계증가	6(42.9)	4(28.6)	2(14.3)	-	2(14.3)	2.14	14(100)
의사결정 단계축소	-	1(7.1)	1(7.1)	8(57.1)	4(28.6)	<b>4.07</b>	14(100)
인원 증가	4(28.6)	6(42.9)	3(21.4)	-	1(7.1)	2.14	14(100)
인원 감축	1(7.1)	2(14.3)	-	6(42.9)	5(35.7)	<b>4.00</b>	14(100)
임시직 증가	-	1(7.1)	1(7.1)	7(50.0)	5(35.7)	<b>4.14</b>	14(100)
파견직 증가	1(7.1)	3(21.4)	2(14.3)	5(35.7)	3(21.4)	3.42	14(100)

[그림 3-15] 숙박업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점)



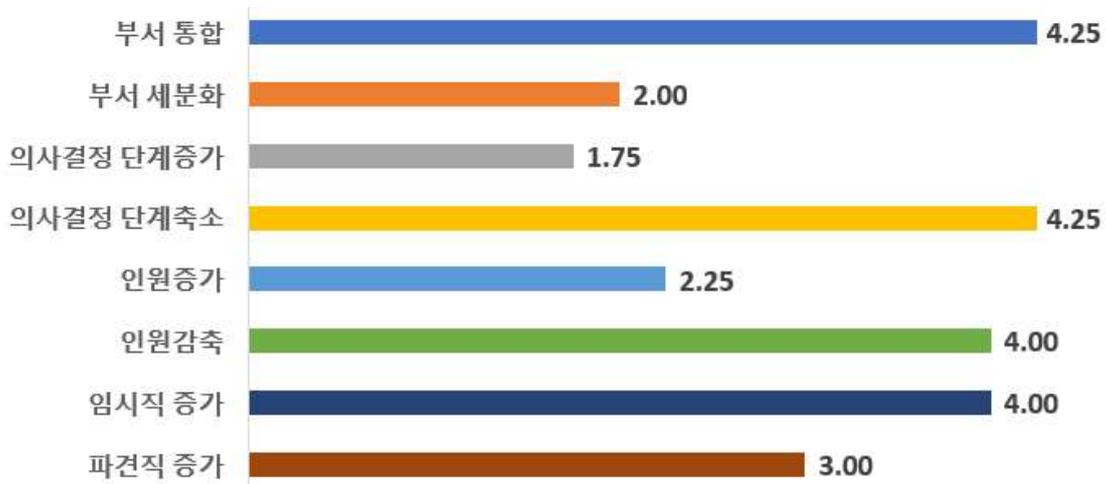
- 5성급 호텔 대상 조사 결과 5점 만점을 기준으로 계약직 및 아르바이트 증가 4.8점, 조직 및 부서의 통합의사결정 단계축소 3.8점, 인원 감축 및 파견근로 직원 증가 3.6점 순으로 나타남
- 향후 5성급 호텔은 인구구조 및 디지털 전환 이슈를 중심으로 다양한 인적자원 유형을 활용할 것으로 파악되며 산업계 전문가 대상 인터뷰 결과 단순 직무를 디지털 전환으로 대체하고 고객서비스를 강화할 것으로 나타남에 따라 조직 슬림화에 기반한 고객서비스 전문성 강화를 도모할 것으로 전망됨

[그림 3-16] 5성급 숙박업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점)



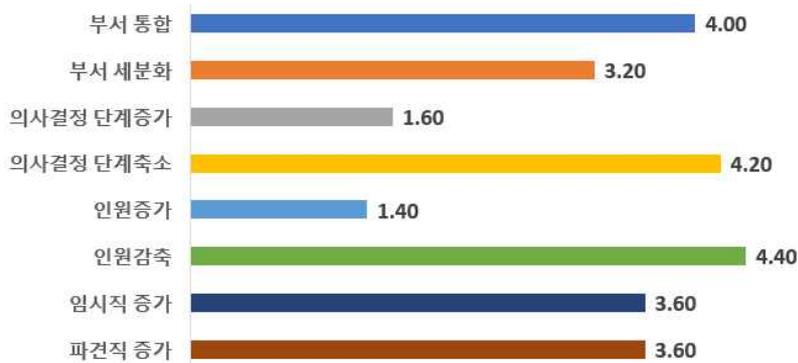
- 4성급 호텔 대상 분석 결과 조직 및 부서의 통합의사결정 축소 4.25점(5점 만점), 인원 감축, 계약직 및 아르바이트 증가 4.0점(5점 만점) 순으로 나타남
- 5성급과 비교해 인원 감축과 관련한 이슈가 명확히 도출되었으며 인터뷰 결과 경력단절 여성, 중장년층(퇴직 인력) 등 다양한 인적자원 유형을 활용하고자 하는 것으로 파악됨

[그림 3-17] 4성급 숙박업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점)



- 리조트 대상 분석 결과 인원 감축 4.4점(5점 만점), 의사결정 단계를 축소 4.2점(5점 만점), 조직 및 부서의 통합 4.0점 순으로 나타남
- 리조트 분야는 호텔과 비교하여 대다수 비수도권에 위치함에 따라 인력 운영의 어려움이 나타나 키오스크, 무인 결제 등 디지털 전환에 기반한 인력감축이 이뤄질 것으로 파악됨

[그림 3-18] 리조트업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점)



## ■ 향후 3년 이내 숙박업 유망직무 분석

- 앞서 제시된 환경변화 요인을 토대로 향후 3년 이내 숙박업의 주요 유망직무를 분석한 결과 5점을 기준으로 세일즈마케팅 3.92점, 시설·안전·관리 3.85점, 조리 3.64점 순으로 나타남
- 세일즈마케팅은 코로나19 이후 숙박산업의 시장변화로 다양한 고객의 욕구에 대응하고 새로운 상품을 기획하기 위해 데이터 수집·분석·활용과 관련한 이슈가 확인됨
- 조리 직무는 현재 기업의 인력수급이 가장 어려운 분야로 해당 분야에 대한 인력공급 체계를 점검하고 산업계 인력수급 이슈에 대응할 필요성이 강조됨
- 시설·안전·관리는 현재 중대재해처벌법과 같이 기업 위기관리의 측면에서 산업안전이 강조됨에 따라 향후 시설·안전·관리 전문인력 양성 및 향상이 필요한 것으로 파악됨

[그림 3-19] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 숙박업 직무 유망도(전체)



[표 3-48] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 숙박업 직무 유망도(전체)

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
프론트오피스	2(14.3)	1(7.1)	2(14.3)	7(50.0)	2(14.3)	3.42	14(100)
하우스키핑	3(21.4)	-	5(35.7)	5(35.7)	1(7.1)	3.28	14(100)
F&B 서비스	1(7.1)	2(14.3)	5(35.7)	4(28.6)	2(14.3)	3.28	14(100)
연회 서비스	-	3(21.4)	3(21.4)	6(42.9)	2(14.3)	3.50	14(100)
조리	-	2(14.3)	5(35.7)	3(21.4)	4(38.6)	<b>3.64</b>	14(100)
시설·안전·관리	-	1(7.1)	4(28.6)	5(35.7)	4(28.6)	<b>3.85</b>	14(100)
부대시설 운영관리	1(7.1)	3(21.4)	6(42.9)	2(14.3)	2(14.3)	3.07	14(100)
경영지원	-	1(7.1)	10(71.4)	2(14.3)	1(7.1)	3.21	14(100)
세일즈마케팅	-	2(14.3)	2(14.3)	5(35.7)	5(35.7)	<b>3.92</b>	9(100)

○ 3년 이내 5성급 호텔산업의 유망직무를 도출한 결과 세일즈마케팅 4.4점(5점 만점), 프론트오피스, F&B 서비스, 조리, 시설·안전·관리 4.2점(5점 만점) 순으로 나타남

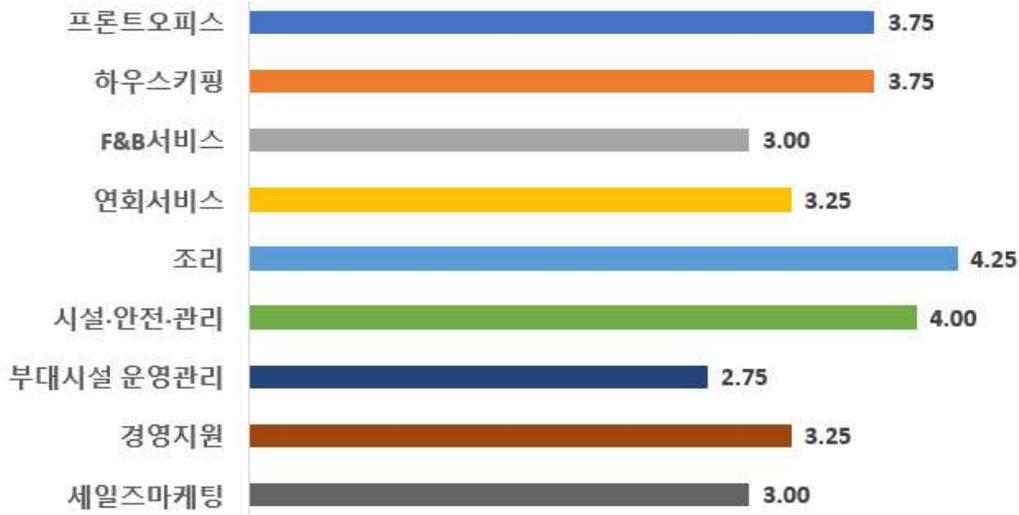
- 프론트오피스와 F&B 서비스는 직접적인 대면 서비스가 이뤄지는 분야로 특히 5성급 호텔 은 대면 서비스와 관련한 직무 유망도가 높게 나타남

[그림 3-20] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 숙박업 직무 유망도(5성급)



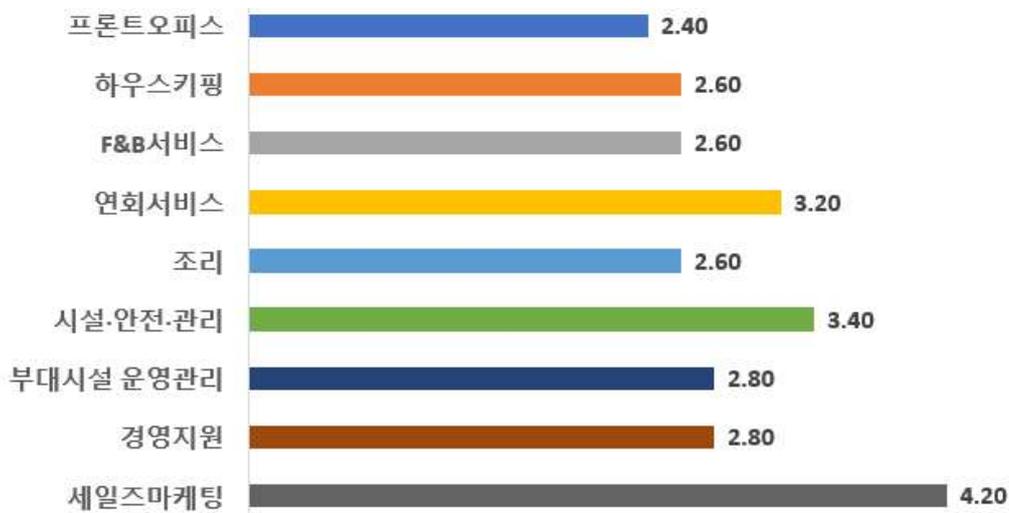
- 3년 이내 4성급 호텔산업의 유망직무를 도출한 결과 조리 4.25점(5점 만점), 시설·안전·관리 4.0점(5점 만점), 프론트오피스 및 하우스키퍼 3.75점(5점 만점) 순으로 파악됨
- 조리 직무의 경우 현재 시급한 직무임에 따라 1순위로 도출된 것으로 파악되었지만 산업계 인터뷰 결과 일부 4성급 호텔의 경우 향후 식음료 업장의 외주화를 고려하고 객실을 집중하고자 하는 것으로 파악됨

[그림 3-21] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 숙박업 직무 유망도(4성급)



- 3년 이내 리조트 산업의 유망직무를 도출한 결과 세일즈마케팅 4.20점(5점 만점), 시설·안전·관리 3.40점(5점 만점), 연회 서비스 3.20(5점 만점)점 순으로 파악됨
- 시설·안전·관리는 리조트는 서핑, 골프, 스키 등 다양한 부대시설이 운영되어 안전과 관련한 직무의 중요성이 강조되는 것으로 파악됨

[그림 3-22] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 숙박업 직무 유망도(리조트)



## ■ 숙박업 직무별 직무 내용 및 영역의 변화

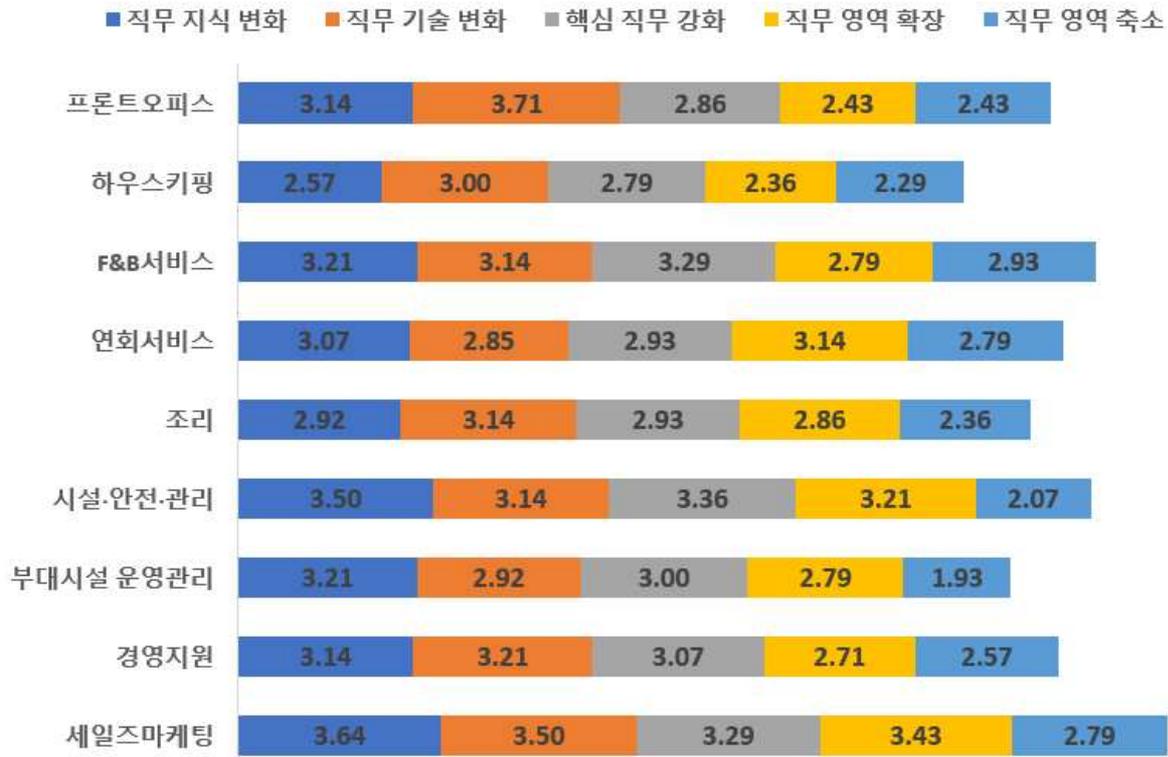
- 산업 내 직무별 직무의 내용 및 영역의 변화를 살펴보았으며 세부적으로 직무 지식 내용 변화, 직무 기술 내용 변화, 핵심 직무 강화, 직무 영역 확장, 직무 영역축소로 5가지 영역으로 구분하여 살펴봄
- 즉 앞서 응답한 환경변화 요인들이 산업현장 내 직무의 내용 및 영역의 변화를 살펴보고자 하였으며 이를 위해 직무맵 상의 직무별로 구분하여 설문을 실시하였음
  - 각각의 문항은 현재 유지를 1점을 기준으로 매우 변화 5점으로 구분하여 측정함
  - 즉 값이 1점에 가까우면 현재 유지를 의미하며 5점에 가까우면 매우 변화함
- 직무 지식의 변화는 5점 만점을 기준으로 세일즈마케팅 3.64점, 시설·안전·관리 3.50점, F&B 서비스 3.21점 순으로 나타남
- 직무 기술의 변화는 프론트오피스 3.71점, 세일즈마케팅 3.50점, 경영지원 3.21점의 순으로 나타남
- 핵심 직무 강화 영역(부수적 직무 감소)의 직무는 시설·안전·관리 3.36점, 세일즈마케팅, F&B 서비스 3.29점으로 나타남
- 직무 영역 확장은 세일즈마케팅 3.43점, 시설·안전·관리 3.23점, 연회 서비스 3.14점 순으로 나타났으며, 반대 영역인 직무 영역축소는 F&B 서비스 2.93점, 세일즈마케팅 및 연회 서비스 2.79점으로 나타남
  - 세일즈마케팅과 연회 서비스는 직무 영역 확장과 축소가 공통적으로 도출됨에 따라 기업의 유형별로 구분하여 살펴볼 필요성이 있음

[표 3-49] 환경변화에 따른 숙박업 직무별 직무 지식·영역 변화 전망

(단위: 5점 만점)

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

〔그림 3-23〕 환경변화에 따른 숙박업 직무별 직무 지식·영역 변화 전망



### ■ 숙박업 직무별 직무 내용 및 영역의 변화(5성급)

- 기업의 유형별 직무 지식·영역의 변화를 구분하여 살펴보았으며, 5성급 기업의 직무 지식의 변화는 5점 만점을 기준으로 시설·안전·관리 3.80점, 세일즈마케팅, 프론트오피스, 부대시설 운영관리 3.60점 순으로 나타남
- 직무 기술의 변화는 프론트오피스 4.00점, 세일즈마케팅 3.40점, F&B 서비스 및 시설·안전·관리 3.20점의 순으로 나타남
- 핵심 직무 강화 영역(부수적 직무 감소)의 직무는 시설·안전·관리 4.00점, 세일즈마케팅, F&B 서비스 3.60점으로 나타남
- 직무 영역 확장은 세일즈마케팅 3.80점, 시설·안전·관리 3.60점, 연회 서비스 3.40점 순으로 나타났으며, 반대 영역인 직무 영역축소는 F&B 서비스 2.60점, 하우스키팅, 연회 서비스, 경영지원 2.29점으로 나타남

[표 3-50] 환경변화에 따른 숙박업 직무별 직무 지식영역 변화 전망(5성급)

(단위: 5점 만점)

구분	직무 지식변화	직무 기술변화	핵심 직무 강화	직무 영역 확장	직무 영역축소
프론트오피스	<b>3.60</b>	<b>4.00</b>	<b>3.40</b>	3.20	2.00
하우스키핑	2.60	3.00	3.20	3.00	<b>2.20</b>
F&B 서비스	<b>3.20</b>	3.20	<b>3.60</b>	3.20	<b>2.60</b>
연회 서비스	3.00	3.00	3.20	<b>3.40</b>	<b>2.20</b>
조리	3.00	3.00	3.20	3.00	1.80
시설·안전·관리	<b>3.80</b>	<b>3.20</b>	<b>4.00</b>	<b>3.60</b>	1.40
부대시설 운영관리	<b>3.60</b>	3.00	3.40	3.00	1.40
경영지원	2.80	3.00	3.40	3.00	<b>2.20</b>
세일즈마케팅	<b>3.60</b>	<b>3.40</b>	<b>3.60</b>	<b>3.80</b>	1.80

### ■ 숙박업 직무별 직무 내용 및 영역의 변화(4성급)

- 기업의 유형별 직무 지식·영역의 변화를 구분하여 살펴보았으며, 4성급 기업의 직무 지식의 변화는 5점 만점을 기준으로 세일즈마케팅 3.75점, F&B 서비스, 부대시설 운영관리, 경영지원 3.50점 순으로 나타남
- 직무 기술의 변화는 세일즈마케팅 4.00점, 프론트오피스 3.75점, 하우스키핑, 부대시설 운영관리, 경영지원 3.25점의 순으로 나타남
- 핵심 직무 강화 영역(부수적 직무 감소)의 직무는 F&B 서비스 및 세일즈마케팅 3.25점, 시설·안전·관리 및 경영지원 3.00점 순으로 나타남
- 직무 영역 확장은 연회 서비스 3.50점, F&B 서비스 및 조리 3.25점, 시설·안전·관리 3.00점 순으로 나타났으며, 반대 영역인 직무 영역축소는 세일즈마케팅 3.25점, F&B 서비스 3.00점, 연회서비스, 조리, 시설·안전·관리 2.75점 순으로 나타남

[표 3-51] 환경변화에 따른 숙박업 직무별 직무 지식영역 변화 전망(4성급)

(단위: 5점 만점)

구분	직무 지식변화	직무 기술변화	핵심 직무 강화	직무 영역 확장	직무 영역축소
프론트오피스	3.00	<b>3.75</b>	2.75	2.25	2.25
하우스키핑	2.75	<b>3.25</b>	2.50	2.50	2.00
F&B 서비스	<b>3.50</b>	3.00	<b>3.25</b>	<b>3.25</b>	<b>3.00</b>
연회 서비스	3.00	2.75	2.50	<b>3.50</b>	<b>2.75</b>
조리	2.50	3.00	2.75	3.25	<b>2.75</b>
시설·안전·관리	<b>3.25</b>	3.00	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>2.75</b>
부대시설 운영관리	<b>3.50</b>	<b>3.25</b>	2.50	2.50	2.00
경영지원	<b>3.50</b>	<b>3.25</b>	<b>3.00</b>	2.25	<b>2.75</b>
세일즈마케팅	<b>3.75</b>	<b>4.00</b>	<b>3.25</b>	2.75	<b>3.25</b>

## ■ 숙박업 직무별 직무 내용 및 영역의 변화(리조트)

- 기업의 유형별 직무 지식·영역의 변화를 구분하여 살펴보았으며, 리조트 기업의 직무 지식의 변화는 5점 만점을 기준으로 세일즈마케팅 3.60점, 시설·안전·관리 3.40점, 연회 서비스, 조리, 경영지원 3.20점 순으로 나타남
- 직무 기술의 변화는 프론트오피스, 조리, 경영지원 3.40점으로 가장 높게 나타남
- 핵심 직무 강화 영역(부수적 직무 감소)의 직무는 F&B 서비스, 연회서비스, 시설·안전·관리, 세일즈마케팅이 3.00점으로 가장 높게 나타남
- 직무 영역 확장은 세일즈마케팅 3.60점, 시설·안전·관리 3.00점, 부대시설 운영관리, 경영지원 2.80점 순으로 나타났으며, 반대 영역인 직무 영역축소는 연회서비스, 세일즈마케팅 3.40점, 프론트오피스 3.00점 순으로 나타남

[표 3-52] 환경변화에 따른 숙박업 직무별 직무 지식·영역 변화 전망(4성급)

(단위: 5점 만점)

구분	직무 지식 변화	직무 기술 변화	핵심 직무 강화	직무 영역 확장	직무 영역 축소
프론트오피스	2.80	<b>3.40</b>	2.40	1.80	<b>3.00</b>
하우스키퍼	2.40	2.80	2.60	1.60	2.60
F&B 서비스	3.00	3.20	<b>3.00</b>	2.00	3.20
연회 서비스	<b>3.20</b>	2.80	<b>3.00</b>	2.60	<b>3.40</b>
조리	<b>3.20</b>	<b>3.40</b>	2.80	2.40	2.60
시설·안전·관리	<b>3.40</b>	<b>3.20</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	2.20
부대시설 운영관리	2.60	2.60	<b>3.00</b>	<b>2.80</b>	2.40
경영지원	<b>3.20</b>	<b>3.40</b>	2.80	<b>2.80</b>	2.80
세일즈마케팅	<b>3.60</b>	<b>3.20</b>	<b>3.00</b>	<b>3.60</b>	<b>3.40</b>

## ■ 숙박업 직무별 직무 수행능력(역량) 전망

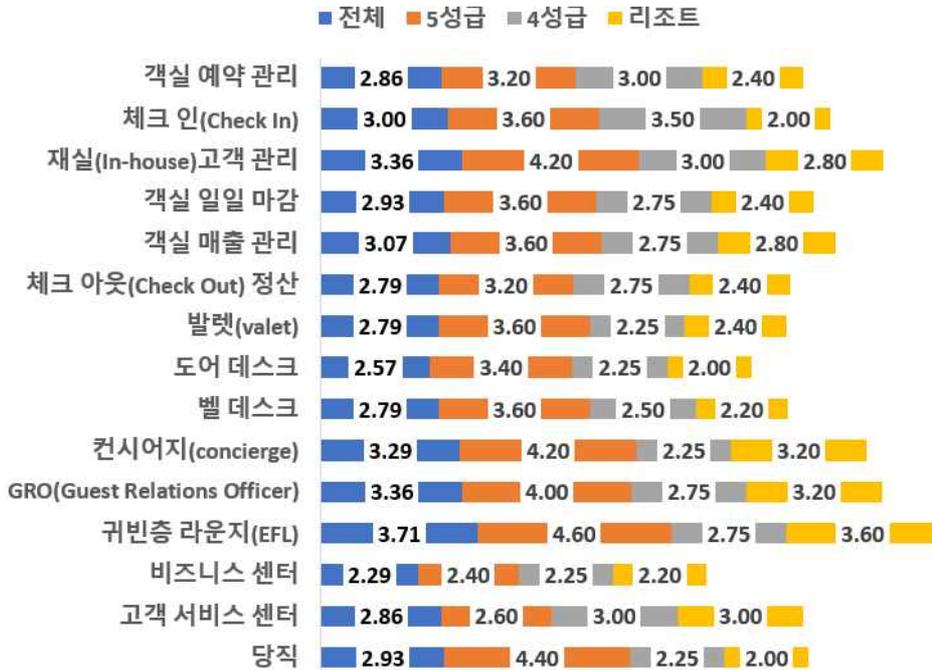
- 다양한 환경변화 요인은 노동시장의 직무변화에 영향을 미치며 나아가 인적 자원의 역량변화를 유발함에 따라 숙박업 직무맵을 중심으로 해당 직무별 직무 수행능력(역량)의 유망도를 살펴보았음
- 직무 수행능력(역량)은 국가직무능력표준(NCS) 숙박 서비스 능력 단위를 기준으로 환경변화 요인에 따른 역량의 유망도 및 변화를 살펴보았으며 직무는 앞서 제시된 프론트오피스, 하우스키퍼 등 9개 직무를 기준으로 하였음
- 숙박산업의 핵심 상품인 객실과 관련한 프론트 오피스와 하우스키퍼의 직무역량 유망도를 살펴본 결과 5점을 기준으로 귀빈층 라운지 3.71점, 재실고객관리 및 GRO 3.36점, 컨시어지 3.29점의 순으로 나타남
  - 이러한 결과는 환경변화 요인으로 숙박산업은 향후 대면 서비스 강화를 고려하는 것으로 파악되는데 실제 대면 서비스와 밀접한 연관이 있는 능력 단위의 유망성이 매우 높게 나타났으며 이러한 특징은 5성급 주요 특징으로 요약할 수 있음

[표 3-53] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 프론트오피스 및 하우스키퍼 직무역량 유망도

(단위: 5점 만점)

직무	직무역량	전체	5성급	4성급	리조트
프론트 오피스	객실 예약 관리	2.86	3.20	<b>3.00</b>	2.40
	체크 인(Check In)	3.00	3.60	<b>3.50</b>	2.00
	재실(In-house)고객 관리	<b>3.36</b>	<b>4.20</b>	<b>3.00</b>	2.80
	객실 일일 마감	2.93	3.60	2.75	2.40
	객실 매출 관리	3.07	3.60	2.75	2.80
	체크 아웃(Check Out) 정산	2.79	3.20	2.75	2.40
	발렛(valet)	2.79	3.60	2.25	2.40
	도어 데스크	2.57	3.40	2.25	2.00
	벨 데스크	2.79	3.60	2.50	2.20
	컨시어지(concierge)	<b>3.29</b>	<b>4.20</b>	2.25	<b>3.20</b>
	GRO(Guest Relations Officer)	<b>3.36</b>	<b>4.00</b>	2.75	<b>3.20</b>
	귀빈층 라운지(EFL)	<b>3.71</b>	<b>4.60</b>	2.75	<b>3.60</b>
	비즈니스 센터	2.29	2.40	2.25	2.20
	고객 서비스 센터	2.86	2.60	<b>3.00</b>	3.00
당직	2.93	<b>4.40</b>	2.25	2.00	
하우스키퍼	하우스키퍼 관리	3.14	4.00	3.50	2.00
	리조트 객실 운용 관리	3.36	3.80	3.50	2.80

[그림 3-24] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 프론트오피스 직무역량 유망도



○ 환경변화에 따른 F&B 서비스 직무와 관련한 직무수행능력(역량)의 유망도를 살펴보면 5점을 기준으로 식음료 메뉴기획 3.71점, 식공간연출 3.64점, 식음료 고객 관리 3.36점 순으로 나타남

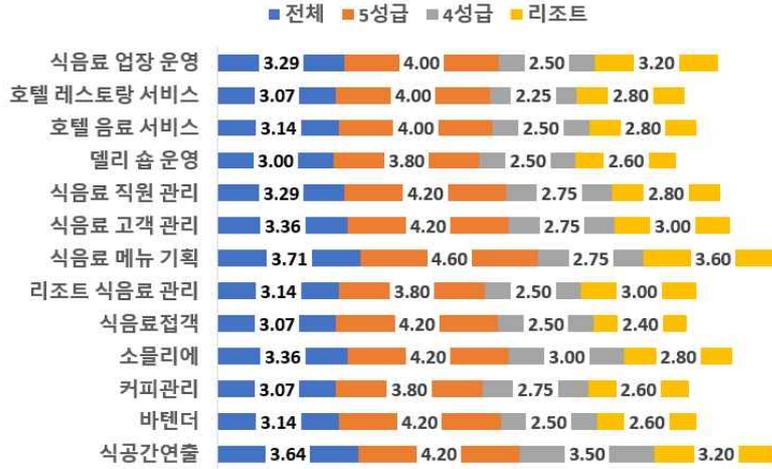
- 숙박산업 내 F&B서비스는 양극화로 전망되며 5성급 호텔은 소물리에, 바텐더와 같은 전문 직무의 중요성이 강조되었으며, 리조트의 경우 지역 맛집을 통한 외주화가 가속화됨에 따라 F&B 운영과 관련한 기획력이 강조됨

[표 3-54] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 F&B 서비스 직무역량 유망도

(단위: 5점 만점)

직무	직무역량	전체	5성급	4성급	리조트
F&B 서비스	식음료 업장 운영	3.29	4.00	2.50	<b>3.20</b>
	호텔 레스토랑 서비스	3.07	4.00	2.25	2.80
	호텔 음료 서비스	3.14	4.00	2.50	2.80
	델리 슝 운영	3.00	3.80	2.50	2.60
	식음료 직원 관리	3.29	<b>4.20</b>	2.75	2.80
	식음료 고객 관리	<b>3.36</b>	<b>4.20</b>	2.75	3.00
	식음료 메뉴 기획	<b>3.71</b>	<b>4.60</b>	2.75	<b>3.60</b>
	리조트 식음료 관리	3.14	3.80	2.50	3.00
	식음료접객	3.07	<b>4.20</b>	2.50	2.40
	소물리에	3.36	<b>4.20</b>	<b>3.00</b>	2.80
	커피관리	3.07	3.80	2.75	2.60
	바텐더	3.14	<b>4.20</b>	2.50	2.60
	식공간연출	<b>3.64</b>	<b>4.20</b>	<b>3.50</b>	<b>3.20</b>

[그림 3-25] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 F&B 서비스 직무역량 유망도



- 환경변화에 따른 연회 서비스 직무와 관련한 직무수행능력(역량)의 유망도를 살펴보면 5점을 기준으로 연회 기획 3.79점, 연회 행사진행, 외부업체 관리 3.43점 순으로 나타남
- 리조트 분야는 향후 연회 행사와 관련한 직무를 축소할 것으로 파악되었는데 이에 따라 관련 역량의 유망도가 낮게 나타난 것으로 파악됨

[표 3-55] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 연회 서비스 직무역량 유망도

(단위: 5점 만점)

직무	직무역량	전체	5성급	4성급	리조트
연회 서비스	연회 기획	<b>3.79</b>	<b>4.40</b>	<b>3.50</b>	<b>3.40</b>
	연회 행사 준비	3.29	3.80	<b>3.50</b>	2.60
	연회 행사 진행	<b>3.43</b>	<b>4.00</b>	<b>3.50</b>	2.80
	웨딩 행사 진행	3.07	3.20	3.25	2.80
	출장 연회	2.93	3.20	2.75	2.80
	연회 행사 정산	2.93	3.60	3.00	2.20
	연회 행사 사후관리	3.29	<b>4.00</b>	3.00	2.80
	연회 행사 외부업체 관리	<b>3.43</b>	<b>4.20</b>	3.00	<b>3.00</b>

[그림 3-26] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 F&B 서비스 직무역량 유망도



○ 환경변화에 따른 조리, 시설·안전·관리, 부대시설 운영관리 직무와 관련한 직무수행능력(역량)의 유망도를 살펴보면 보았음

- 조리분야는 위생 및 안전과 관련한 중요성이 강조됨에 따라 메뉴관리 3.86점, 위생관리 3.79점, 안전관리 3.71점 순으로 나타남
- 앞서 언급한 바와 같이 숙박산업 내 F&B 서비스 양극화로 5성급은 식음료 직무를 강화할 것으로 파악되었으며, 리조트는 식음료 외주화로 중요도가 낮아지는 것으로 파악됨

[표 3-56] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 조리, 시설·안전·관리, 부대시설 운영관리 직무역량 유망도

(단위: 5점 만점)

직무	직무역량	전체	5성급	4성급	리조트
조리	음식 위생관리	<b>3.79</b>	<b>4.40</b>	3.75	<b>3.20</b>
	음식 안전관리	<b>3.71</b>	<b>4.40</b>	3.75	3.00
	음식 메뉴관리	<b>3.86</b>	<b>4.40</b>	3.75	<b>3.40</b>
	음식 구매관리	3.36	4.00	3.00	3.00
	음식 재료관리	3.50	4.00	3.25	<b>3.20</b>
	음식 조리	3.57	4.20	3.75	2.80
시설·안전·관리	리조트 및 호텔 시설 안전관리	3.79	4.40	3.75	3.20
부대시설 운영관리	휘트니스 센터 운영	3.29	4.20	2.75	2.80
	리조트 편의시설 관리	3.21	3.80	2.50	3.20

○ 환경변화에 따른 경영지원 직무와 관련한 직무수행능력(역량)의 유망도를 살펴보면 5점을 기준으로 호텔 프로젝트 및 호텔 기획전략 3.86점, 호텔 교육 3.71점 순으로 파악됨

- 최근 대기업 중심의 숙박산업 시장 확대로 브랜드 다양화가 이뤄져 이와 관련한 역량이 유망할 것으로 파악되었으며 대면 서비스의 중요성이 강조됨에 따라 교육과 관련한 직무의 전망이 높게 파악됨

[표 3-57] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 경영지원 직무역량 유망도

(단위: 5점 만점)

직무	직무역량	전체	5성급	4성급	리조트
경영지원	호텔 영업회계	2.79	3.60	2.25	2.40
	호텔 관리회계	2.79	3.80	2.00	2.40
	호텔 구매	2.86	4.00	2.25	2.20
	호텔 인적자원관리	3.50	4.00	3.00	<b>3.40</b>
	호텔 총무	3.21	3.80	2.75	3.00
	호텔 교육	<b>3.71</b>	<b>4.40</b>	<b>3.25</b>	<b>3.40</b>
	호텔 기획전략	<b>3.86</b>	<b>4.60</b>	<b>3.25</b>	<b>3.60</b>
	호텔 프로젝트	<b>3.86</b>	<b>4.60</b>	<b>3.50</b>	<b>3.40</b>
	부대업장 손익 관리	3.21	3.80	2.50	3.20

[그림 3-27] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 경영지원 직무역량 유망도



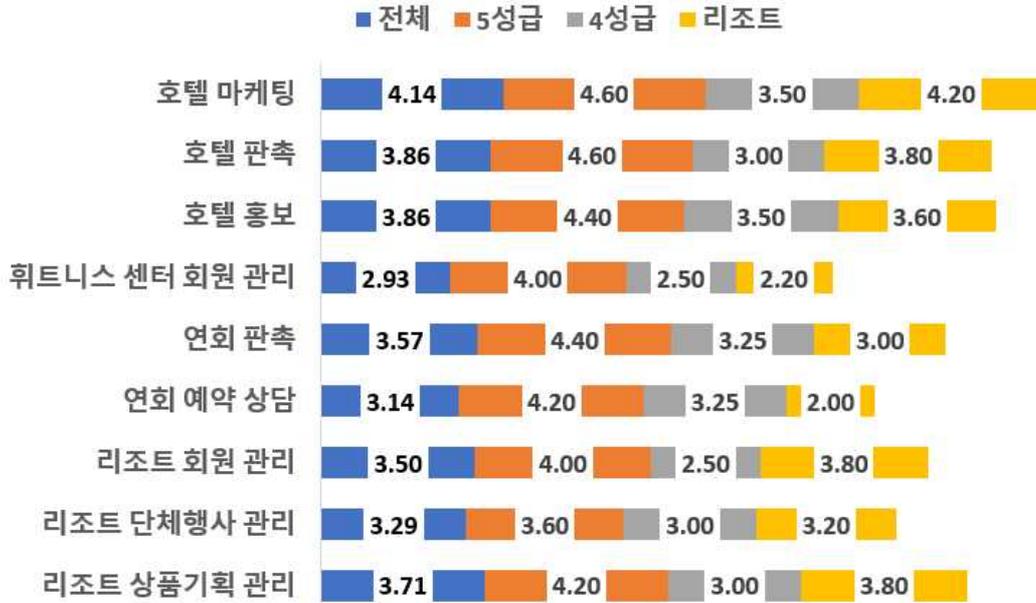
- 환경변화에 따른 세일즈마케팅 직무와 관련한 직무수행능력(역량)의 유망도를 살펴보면 5점을 기준으로 호텔 마케팅 4.14점, 호텔 판촉 및 홍보 3.86점 순으로 나타남
  - 숙박업도 여행산업과 유사하게 OTA, 홈쇼핑, SNS 등 판매채널이 다변화함에 따라 다양한 방법을 활용한 마케팅 및 홍보와 관련한 직무역량이 강조되는 것으로 파악됨
  - 앞서 언급한 바와 같이 숙박산업의 브랜드 다양화로 고객의 선택폭이 넓어졌으며 이에 따른 시장 및 주요 목표 고객을 공략할 수 있는 역량이 강조됨

[표 3-58] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 세일즈마케팅 직무역량 유망도

(단위: 5점 만점)

직무	직무역량	전체	5성급	4성급	리조트
세일즈 마케팅	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
	휘트니스 센터 회원 관리	2.93	4.00	2.50	2.20
	연회 판촉	3.57	4.40	3.25	3.00
	연회 예약 상담	3.14	4.20	3.25	2.00
	리조트 회원 관리	3.50	4.00	2.50	3.80
	리조트 단체행사 관리	3.29	3.60	3.00	3.20
	리조트 상품기획 관리	3.71	4.20	3.00	3.80

[그림 3-28] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 세일즈마케팅 직무역량 유망도



■ 숙박업 유망직무신규 직무소멸직무: 전문가 인터뷰(FGI)

- 설문조사와 함께 전문가 인터뷰를 실시하였으며 주요 내용은 설문에서 답변한 결과를 기반으로 향후 3년 이내 전망되는 신규 직무와 필요 역량 및 소멸직무와 관련한 사항에 대하여 실시하였음
  - 전문가 인터뷰의 주요 내용은 환경변화에 따른 향후 3년 이내 유망직무 세부 내용, 신규 직무와 필요 역량, 소멸직무에 대하여 실시하였음
- 인터뷰에 앞서 숙박업 주요 설문 결과는 다음과 같음

[표 3-59] 숙박업 설문조사 주요 결과(환경변화, 노동 시장)

환경변화 요인				노동 시장 변화			
전체	5성급	4성급	리조트	전체	5성급	4성급	리조트
인구구조 변화	인구구조 변화	디지털 전환 및 확산	인구구조 변화	임시직 증가	임시직 증가	부서 통합	인원 감축
디지털 전환 및 확산	디지털 전환 및 확산	감염병	여행행태 변화	의사결정 단계축소	부서 통합	의사결정 단계축소	의사결정 단계축소
여행행태 변화	감염병	여행행태 변화		부서 통합	의사결정 단계축소	인원 감축	부서 통합
	여행행태 변화			인원 감축		임시직 증가	

[표 3-60] 숙박업 설문조사 주요 결과(직무 내용 변화)

지식 변화				기술변화				핵심 직무 강화			
전체	5성급	4성급	리조트	전체	5성급	4성급	리조트	전체	5성급	4성급	리조트
세일즈 마케팅	시설 안전 관리	세일즈 마케팅	세일즈 마케팅	프론트 오피스	프론트 오피스	세일즈 마케팅	프론트 오피스	시설 안전 관리	시설 안전 관리	F&B 서비스	F&B 서비스
시설 안전 관리	프론트 오피스	F&B 서비스	시설 안전 관리	세일즈 마케팅	세일즈 마케팅	프론트 오피스	조리	F&B 서비스	F&B 서비스	세일즈 마케팅	연회 서비스
F&B 서비스	세일즈 마케팅	부대 시설 운영 관리		경영 지원	시설 안전 관리	하우스 키팅	경영 지원	세일즈 마케팅	세일즈 마케팅	시설 안전 관리	시설 안전 관리
		경영 지원				부대 시설 운영 관리				경영 지원	세일즈 마케팅

[표 3-61] 숙박업 설문조사 주요 결과(영역 변화)

직무 영역 확장				직무 영역 축소			
전체	5성급	4성급	리조트	전체	5성급	4성급	리조트
세일즈 마케팅	세일즈 마케팅	연회 서비스	세일즈 마케팅	F&B 서비스	F&B 서비스	세일즈 마케팅	연회 서비스
시설 안전관리	시설 안전관리	F&B 서비스	시설 안전 관리	연회 서비스	하우스키팅	F&B 서비스	프론트 오피스
연회 서비스	연회 서비스	시설 안전관리	부대시설 운영관리	세일즈 마케팅	연회 서비스		
			경영지원		경영지원		

[표 3-62] 숙박업 유형별 유망직무 설문조사 주요 결과

유망직무 3순위							
전체		5성급		4성급		리조트	
순위	직무	순위	직무	순위	직무	순위	직무
1	세일즈마케팅	1	세일즈마케팅	1	조리	1	세일즈마케팅
2	시설·안전·관리	2	프론트오피스	2	시설·안전·관리	2	시설·안전·관리
3	조리	2	F&B서비스	3	프론트오피스	3	연회서비스
		2	조리	3	하우스키팅		
		2	시설·안전·관리				

- 환경변화에 따른 향후 3년 이내 유망직무를 살펴보고자 5성급, 4성급, 리조트로 구분하여 진행하였으며 이와 관련된 인터뷰 결과는 다음과 같음

[표 3-63] 향후 3년 이내 숙박업 유망직무 FGI 결과(5성급)

환경변화 요인	내용
디지털 전환 및 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 향후 숙박산업은 <u>럭셔리호텔과 비즈니스호텔의 구분이 명확해질</u> 것으로 전망됨</li> <li>• 따라서 고객 세분화가 요구되는 시점이며 이에 따라 <u>디지털 기술에 기반한 세일즈마케팅 직무</u>가 유망할 것으로 전망됨</li> <li>• 즉 고객, 숙박산업, 트렌드 등 기업에서 필요한 <u>데이터를 수집분석</u> 활용할 수 있는 역량이 필수적으로 파악됨(<u>빅데이터 애널리틱스</u>)</li> <li>• 일례로 일부 호텔은 NFT 기술을 활용하여 고객 선호도를 파악하고 현장에서 적용하여 충성고객을 유치하고자 노력하고 있음</li> <li>• 또한 OTA 시장 확대에 기업의 수익관리를 위한 <u>레베뉴 매니지먼트</u> 관련 역량이 중요할 것으로 전망됨</li> <li>• 한편 최근 서비스 현장 내 로봇이나 AI 기술의 도입이 가속화 하는 추세지만, <u>5성급 기업은 대면 서비스를 강화</u>하는 것으로 파악됨</li> <li>• 따라서 기술 도입으로 대체되는 직무와 비대체 직무를 판단할 수 있는 업무 판단 능력을 토대로 인적 컨시어주, 프론트오피스, 버틀러 등 인적 서비스 영역 내 <u>서비스 수행 능력</u>의 중요성이 강조됨</li> <li>• 이와 더불어 <u>기술 활용 능력</u>과 기술 도입에 따른 기술운영상 문제점에 대응할 수 있는 <u>문제해결능력</u>이 강조됨</li> <li>• 즉 <u>5성급 기업은 단순 작업이나 반복 업무는 기술로 대체</u>할 것으로 전망되며, <u>인적서비스 영역과 전문 서비스 영역과 관련한 직무 영역이 강조</u>될 것으로 전망됨 ※ 전문서비스 영역: 스페셜리스트(플로리스트, 소물리에, 바텐더, 바리스타 등)</li> </ul>
기타 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인터뷰를 통해 <u>고객들의 라이프 스타일 변화 요인</u>이 새롭게 도출됨</li> <li>• 최근 대기업의 호텔시장 진출로 호텔 브랜드의 다양화가 이어지고 이러한 흐름에서 <u>럭셔리호텔과 비즈니스호텔의 구분이 명확해</u> 지는 추세임</li> <li>• 이러한 현상은 고객들의 소비 형태 다양화 및 라이프 스타일 변화로 유발되었으며, 이에 따라 <u>호텔 투자사들은 다양한 등급과 유형의 호텔을 꾸준히 개발</u>하고 있음 ※ 호텔 브랜드에 기반한 <u>밀키트, 침구류, 베이커리</u> 등 신사업 확장이 꾸준히 이뤄지는 추세</li> <li>• 따라서 <u>호텔 개발 직무가 유망하며 브랜드 기획, 포트폴리오, 콘텐츠 개발, 사업 타당성 분석의 역량</u>이 요구되는 시점임</li> <li>• 또한 신규 호텔이 증가하고 소비 세대가 변화함에 따라 <u>판촉홍보 직무가 유망</u>하며 고객의 유형을 파악하고 맞춤형 광고노출을 할 수 있는 <u>SNS 채널 관리 및 운영 역량</u>이 강조됨</li> </ul>

[표 3-64] 향후 3년 이내 숙박업 유망직무 FGI 결과(4성급)

환경변화 요인	내용
디지털 전환 및 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 전환은 최근 전 세계 숙박산업의 주요 이슈로 <b>업무체계 개편</b>의 가속화 추세</li> <li>• <b>비대면 서비스가 강화</b>되어 모바일 체크인, Keyless, 키오스크 등 <b>다양한 기술이 적용</b>되고 있으며 <b>OTA에 대응하기 위한 자사 예약 채널 및 멤버십 프로그램을 강화</b>함</li> <li>• <b>비대면 서비스 강화는 고객서비스 만족도 제고</b>를 위함으로 기업은 <b>고객을 관리하기 위해 온오프라인 2개 영역으로 구분하여 운영</b>함</li> <li>• <b>다양한 영역을 대상으로 사업이 운영</b>됨에 따라 <b>세일즈마케팅 직무가 유망</b>할 것으로 전망되며 고객 및 내부 직원 간 <b>커뮤니케이션 능력</b>이 매우 중요함(고객, 파트너사, 조직, 부서, 직원)</li> <li>• 과거와 같은 단순 방문, 대면 판매 방식이 아닌 <b>RM(Revenue Management) 데이터에 근거한 영업활동이 중요</b>함에 따라 <b>데이터 수집·분석·활용 능력</b>이 강조됨</li> <li>• 실제 <b>RM, 마케팅, E-커머스 관련 직무</b>는 과거 개인별, 지점별 관리에서 <b>본사 중앙관리체제로 변화</b>하고 있음</li> <li>• 또한 과거 세일즈 부서는 현재 대부분 <b>세일즈마케팅으로 조직이 개편</b>되어 <b>SNS 채널 관리, 상품기획과 같은 마케팅 측면의 역량</b>이 매우 강조되는 추세</li> <li>• <b>따라서 상품에 대한 이해력, 수익관리 능력, 기업의 목적 및 장기 전망을 위한 경영 능력</b>이 매우 강조되는 추세</li> <li>• <b>한편 기술 도입 이후 고객서비스는 집중화, 개인화, 맞춤화가 강조</b>되므로 <b>인적서비스 영역의 중요성</b>은 향후 강조될 것으로 전망됨</li> <li>• 개인화 및 맞춤화로 컨시어즈 역할이 강화되고 있으며 <b>단순 서칭이 아닌 고객에게 적합한 정보전달을 위한 디지털 기술 활용 능력</b>이 강조됨</li> </ul>

[표 3-65] 향후 3년 이내 숙박업 유망직무 FGI 결과(리조트)

환경변화 요인	내용
디지털 전환 및 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 리조트 분야는 코로나19 이후 비대면 서비스를 적극적으로 도입하여 폭넓게 활용함에 따라 <b>서비스 기획 직무의 유망도</b>가 높게 전망됨</li> <li>• IT전문가와 서비스 현장 간의 가교역할을 수행하여 디지털 전환으로 내외부 고객들의 서비스 만족도를 제고할 필요성이 강조되므로 <b>UX 향상을 위한 관련 역량</b>이 요구되며 서비스 <b>현장의 직무에 대한 이해력과 IT 관련 지식 역량</b>이 필요함</li> <li>• 리조트 분야는 <b>디지털 전환으로 점차 인력 서비스 역할이 축소</b>되고 있어 <b>과거 직무 단위로 조직을 운영</b>하던 체제에서 <b>점차 경험과 전문성에 기반한 직무 통폐합적 관점에서 조직 관리</b>가 강화될 것으로 전망됨</li> </ul>

환경변화 요인	내용
여행행태 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최근 소규모, 반려견 동반 등 여행행태 변화로 신규시장이 확대되고 있으며 특히 <b>특수목적형관광(SIT; Special Interest Tourism)과 관련한 시장이 확대됨</b>에 따라 이에 대응할 수 있는 리조트 <b>세일즈마케팅 직무</b>가 유망할 것으로 전망됨</li> <li>• 즉 웰니스, 승마, 반려견, 스키, 아쿠아, 서핑 등 특수목적형관광이 증가하고 이와 관련한 <b>상품기획과 관련한 직무역량</b>이 강조됨</li> <li>• 리조트와 호텔 산업의 큰 차이점은 "회원권"으로 향후 특수목적형관광이 증가함에 따라 이에 기반한 고급화 전략으로 변화하고 있어 <b>개인 맞춤형 상품 판매전략, 고객 요구 분석, 맞춤형 상품기획</b>과 같은 역량이 강조되고 있음</li> <li>• 또한 <b>특수목적형관광이 확대</b>로 <b>리조트 내 관련 부대시설을 운영하고 관리하는 시설 안전과 관련한 직무</b>가 매우 유망할 것으로 전망됨</li> <li>• <b>부대시설 안전관리 역량, 위험성 평가 역량</b>이 필수적으로 요구됨</li> <li>• 한편 최근 지자체별 관계 인구 이슈에 따른 <b>관광지 개발 정책 개발, 케이블카 개발</b> 등 코로나19 이후 국내관광 개발 활성화 추세로 이에 발맞춰 <b>리조트 개발</b>도 가속화 될 것으로 전망됨</li> </ul> <p>※ 리조트 개발을 위한 <b>사업 타당성 분석, 프로젝트 기획과 관련한 역량</b>이 필요</p>

- 설문조사에서 응답한 사항을 기반으로 숙박업 내 환경변화 요인, 유망직무, 필요 역량을 살펴보았으며, 인터뷰 결과 라이프 스타일 변화 1가지 요인이 추가 도출되었음
- 주요 유망직무로 세일즈마케팅, 프론트오피스, 경영지원, 시설 안전·관리직무가 도출되었으며 추가사항으로 스페셜리스트로 전문 직무가 도출됨
  - 필요 역량으로 데이터 리터러시(분석·관리·활용)와 관련한 역량과 직무별 기획 능력, 고객 서비스 응대 능력이 강조되는 것으로 파악됨

[표 3-66] 향후 3년 이내 숙박업 유망직무 FGI 결과 요약

유망직무	필요 역량	환경변화 요인	비고
세일즈마케팅	상품기획 역량	디지털전환 및 확산 여행행태 변화	5성급 4성급 리조트
	상품 판매전략 수립 역량		
	데이터 리터러시(분석·활용)		
	레베뉴 매니지먼트 역량		
	SNS 채널관리 및 운영 역량		
	고객 요구 분석 역량		
의사소통 역량			

유망직무	필요 역량	환경변화 요인	비고
프론트오피스	디지털 기술 활용 역량	디지털전환 및 확산	5성급 4성급
	고객서비스 역량		
	문제해결 역량		
	의사소통 역량		
스페셜리스트	플로리스트	디지털전환 및 확산	5성급
	소믈리에		
	바리스타		
	바텐더		
경영지원 (IT 서비스 기획)	UX 요구 분석 역량	디지털전환 및 확산	리조트
	UX 계획 수립 역량		
	UX 콘셉트 기획 역량		
경영지원 (호텔 개발)	호텔·리조트 프로젝트 기획 역량	기타 (라이프스타일 변화) (여행행태변화)	5성급 리조트
	브랜드 기획 역량		
	콘텐츠 개발 역량		
	포트폴리오 작성 역량		
	사업 타당성 분석 역량		
경영지원 (직무 코디네이터)	직무 설계·진단 능력	디지털전환 및 확산	리조트
	조직 관리능력		
시설 안전·관리	부대시설 안전·관리 역량	여행행태변화	리조트
	안전 위험성 평가 역량		

○ 환경변화에 따른 향후 3년 이내 신규 직무 및 소멸직무 관련 인터뷰 결과는 다음과 같음

[표 3-67] 향후 3년 이내 숙박업 신규 및 소멸직무 FGI 결과(5성급)

환경변화 요인	내용
친환경 관심 증대	<ul style="list-style-type: none"> <li>숙박기업은 고객의 의식주 및 지역사회와 밀접한 관계를 맺고 있어 <b>ESG 경영은 선택이 아닌 필수</b>의 시도로 이와 관련한 신규 직무가 전망됨</li> <li>최근 비건 객실, 비건 메뉴가 증가하고 있으며 친환경 메뉴 개발, 서비스 확대 및 ESG 관련 인증 획득이 이뤄지는 추세</li> <li>5성급 호텔의 이용객들을 <b>기업의 ESG 활동에 참여시키기 위한 서비스 기획 및 운영과 관련한 역량</b>이 중요한 것으로 나타남 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 5성급 호텔 이용객은 서비스 경험을 중요하게 고려함에 따라 호텔 내에서 ESG 활동에 참여하는 것을 비선호하는 것으로 나타남</li> </ul> </li> <li>ESG 경영의 측면에서 기업의 지속가능성이 강조됨에 따라 산업안전, 위생, 환경과 같은 기업의 리스크 매니지먼트 관련 역량이 중요한 것으로 파악됨</li> </ul>

[표 3-68] 향후 3년 이내 숙박업 신규 및 소멸직무 FGI 결과(4성급)

환경변화 요인	내용	
디지털 전환 및 확산	신규 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>기술 도입 이후 고객서비스는 집중화, 개인화, 맞춤형이 강조되므로 인적서비스 영역의 중요성은 향후 강조될 것으로 전망됨</b></li> <li>• <b>코로나19에 따른 종사자의 대규모 이탈과 서비스 산업 기피 현상으로 호텔은 인력난이 발생하고 이에 따라 서비스품질이 하락하는 추세</b></li> <li>• 이에 따라 <b>인적자원의 역량 강화가 주요 키워드로 코로나19 이후 온라인 교육 시장이 확대됨에 따라 이를 적극적으로 활용하고 있음</b></li> <li>• 따라서 기업에서 실제 적용하고 해당 기업만을 위한 <b>온라인 교육콘텐츠 개발이 시급하며 이에 따라 이와 관련한 직무의 중요성이 강조됨</b> ※ <b>온라인 기술 활용 능력, 교육훈련 설계 능력, 직무분석 능력</b>이 강조됨</li> </ul>
	소멸 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 기업의 호텔 운영능력 강화로 <b>외국인 총지배인·임원의 비율이 꾸준히 감소하는 추세로 나타남</b></li> <li>• 이에 따라 외국인 총지배인 및 임원의 <b>비서 역할이 감소하는 추세이며 특히 디지털 전환은 일하는 방식의 변화를 유발하였고 이러한 기술 도입으로 기업 내 비서 비율은 점차 감소하는 추세</b></li> </ul>
기타	신규 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중대재해처벌법 강화로 <b>기업 내 안전 관련 이슈가 강조됨에 따라 기업의 위기를 관리할 수 있는 직무가 유망할 것으로 전망됨</b></li> <li>• 숙박산업은 고객의 의식주와 밀접한 관련이 있는 산업으로 안전, 위생, 환경 등 다양한 영역과 연계성이 높아 산업안전 관련 직무가 등장하고 업장별, 부서별 호텔 내 다양한 영역의 안전 위반사항을 점검하고 반영 여부를 점검하고 있음</li> </ul>
	소멸 직무	-

[표 3-69] 향후 3년 이내 숙박업 신규 및 소멸직무 FGI 결과(리조트)

환경변화 요인	내용	
디지털 전환 및 확산	신규 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 리조트는 현재 프론트오피스, F&amp;B서비스, 연회서비스 등 과거 전통적인 직무들을 중심으로 디지털 전환을 도입하고 있는 추세로 간편결제와 같은 사항들은 대다수 키오스크 및 결제용 팔찌 등 디지털화를 진행함</li> <li>• 또한 연회서비스 관련 공간을 축소하고 <b>리조트 핵심 콘텐츠 관련 부대시설로 활용하는 추세로 객실 콘텐츠 개발과 관련한 신규 직무가 등장할 것으로 전망</b> ※ <b>객실 콘텐츠 개발 직무는 리조트 내 공간을 기획하는 역량, 고객의 욕구 파악 역량, 사회 트렌드 분석, 상품기획과 관련한 역량</b>이 요구됨</li> </ul>
	소멸 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>비수도권에 위치하는 리조트 기업의 지리적 특성으로 서비스 핵심 계층인 청년층 인력수급이 매우 어려운 실정</b></li> <li>• 따라서 <b>프론트오피스, F&amp;B 부서를 중심으로 인원 감축을 진행 중으로 프론트 오피스는 키오스크를 도입하여 기본적인 체크인아웃을 제공하여 조직 개편을 위해 노력하고 있음</b></li> </ul>

환경변화 요인	내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>F&amp;B 서비스연회서비스는 성장세가 둔화하여 지역 내 맛집 또는 미술랭 업장을 중심으로 외주화를 도입하고 연회 장소는 리조트 핵심 콘텐츠 관련 부대시설로 활용하는 추세               <ul style="list-style-type: none"> <li>※ <b>리조트 푸드코트 내 지역 맛집을 유치하여</b> 고객은 합리적 가격에 서비스를 이용하고 <b>기업은 셰프, 서비스 인력감축을 통해 매출 극대화</b> 유도</li> </ul> </li> <li>즉 캐셔와 관련한 대부분 직무는 리조트 산업에서 소멸할 것으로 전망되는데 부대시설 결제, 체크인아웃, 레스토랑 서비스 인력이 대표적 예로 제시됨</li> </ul>

○ 산업계 전문가 대상 인터뷰를 통해 환경변화 요인에 따른 향후 3년 이내 신규 직무와 소멸직무를 도출하였음

- 5성급 기업은 하우스키핑, 주차 등 주로 용역으로 운영되는 직무들을 대상으로 기업의 정체성, 서비스 강화 측면에서 직접 채용을 고려하는 것으로 파악되었으며, 이에 따라 소멸직무는 미비할 것으로 파악됨(기술 도입에 따른 수행업무 재조정)
- 주요 환경변화는 디지털 전환 및 가속화, 여행행태 변화, 기타(신규시장 확대)로 파악되었으며 신규 직무 4개와 소멸직무 4개를 도출하였음
- 5성급, 4성급 호텔은 향후 대면 서비스 강화에 따른 서비스 관련 직무 유망도가 높게 나타났으나, 리조트의 경우 디지털 전환으로 비대면 서비스 강화로 서비스 관련 직무가 소멸할 것으로 파악됨

[표 3-70] 숙박업 신규 직무 및 소멸직무 FGI 결과 요약

구분	직무	필요 역량	환경변화 요인	비고
신규 직무	ESG 경영 전문가	서비스 기획 및 운영 역량	친환경 관심 증대	5성급
		산업안전·위생·환경 이해 역량		
		기업 리스크 매니지먼트 역량		
	온라인콘텐츠 교육 전문가	온라인 기술 활용 역량	디지털전환 및 확산	4성급
		교육훈련 설계 역량		
		직무분석 역량		
		(기업맞춤형 역량 도출 역량)		
	산업안전 전문가	산업안전·위생·환경 이해 역량	기타 (제도변화)	5성급 4성급 리조트
		산업안전 점검 역량		
		산업재해 대응 역량		
		위험성 평가 역량		
		산업안전 보호장비 관리 역량		
객실 콘텐츠 개발	공간 기획 역량	디지털 전환 및 확산	리조트	
	고객 요구 분석 역량			
	의사소통 역량			
	리조트 상품기획 역량			
소멸 직무	비서	-	디지털 전환 및 확산	4성급
	프론트오피스			리조트
	F&B서비스			리조트
	연회서비스			리조트

## 라. 분석 결과: 카지노업

### ■ 카지노업 유형

- 설문에 전체 응답 기업은 외국인 전용 100%로 구성됨

### ■ 카지노업 종사자 변화

- 최근 관광·레저산업에 부정적 영향을 미친 코로나19 요인을 기준으로 이전·이후의 종사자 규모를 살펴보았으며 그 결과 코로나19 이전 100인 이상 100%에서 코로나19 이후 100인 이상 70%, 10인~100인 미만 30%로 인력 규모의 변화량을 확인하였음
  - 카지노 기업은 전문가 자문회의를 거쳐 외국인 전용인 산업 특성을 고려하여 인력 규모 범위를 조정하여 실시하였음

[표 3-71] 코로나19 이전·이후 종사자 규모 변화

(단위: 개, %)

구분	10인~30인 미만	30인~50인 미만	50인~100인 미만	100인 이상	전체
코로나19 이전	-	-	-	10(100)	10(100)
코로나19 이후	1(10)	1(10)	1(10)	7(70)	10(100)

### ■ 카지노업 주요 환경변화 요인

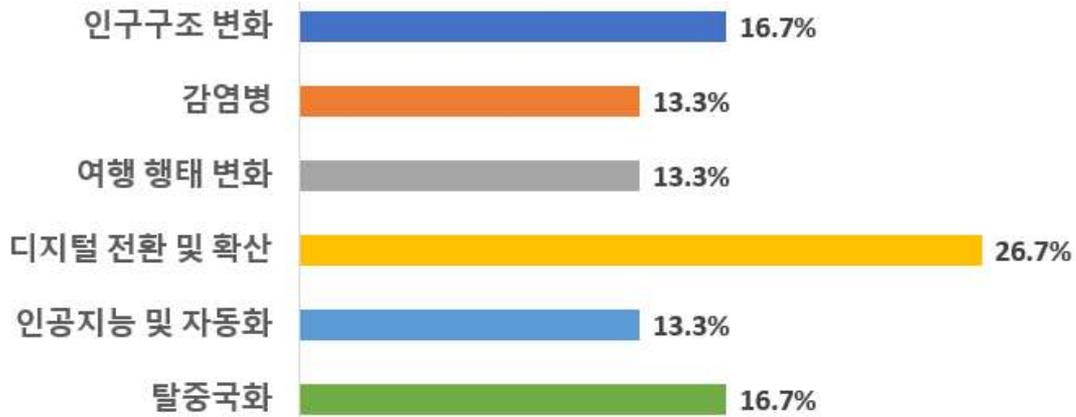
- 향후 3년 이내 여행업에 영향을 미치는 주요 환경변화 요인을 파악하고자 11가지 요인을 제시하고 이에 따라 3가지 복수 응답을 요청하였으며, 그 결과 디지털 전환 및 확산 26.7%, 인공지능 및 자동화, 인구구조변화, 탈중국화 16.72%의 순으로 파악됨
  - 카지노업은 기술변화 요인인 디지털 전환 및 확산 26.7%, 인공지능 및 자동화 13.3%로 전체 40%를 차지하는 것으로 파악되며 외국인 전용 특성으로 탈중국화 16.7%로 도출되어 타 업종과 차이점이 나타남
  - 인터뷰를 통한 기타 의견으로 신규복합리조트 개장에 따른 산업 내 경쟁 심화 요인도 추가 도출되었음

[표 3-72] 향후 3년 이내 카지노업 주요 환경변화 요인 분석 결과(복수 응답)

(단위: 개, %)

구분	인구구조 변화	감염병	여행행태 변화	디지털 전환 및 확산	인공지능 및 자동화	탈중국화	전체
응답	5(16.7)	4(13.3)	4(13.3)	8(26.7)	4(13.3)	5(16.7)	30(100)

[그림 3-29] 향후 3년 이내 카지노업 주요 환경변화 요인(복수 응답)



### ■ 카지노업 주요 환경변화 요인에 따른 노동 시장 변화

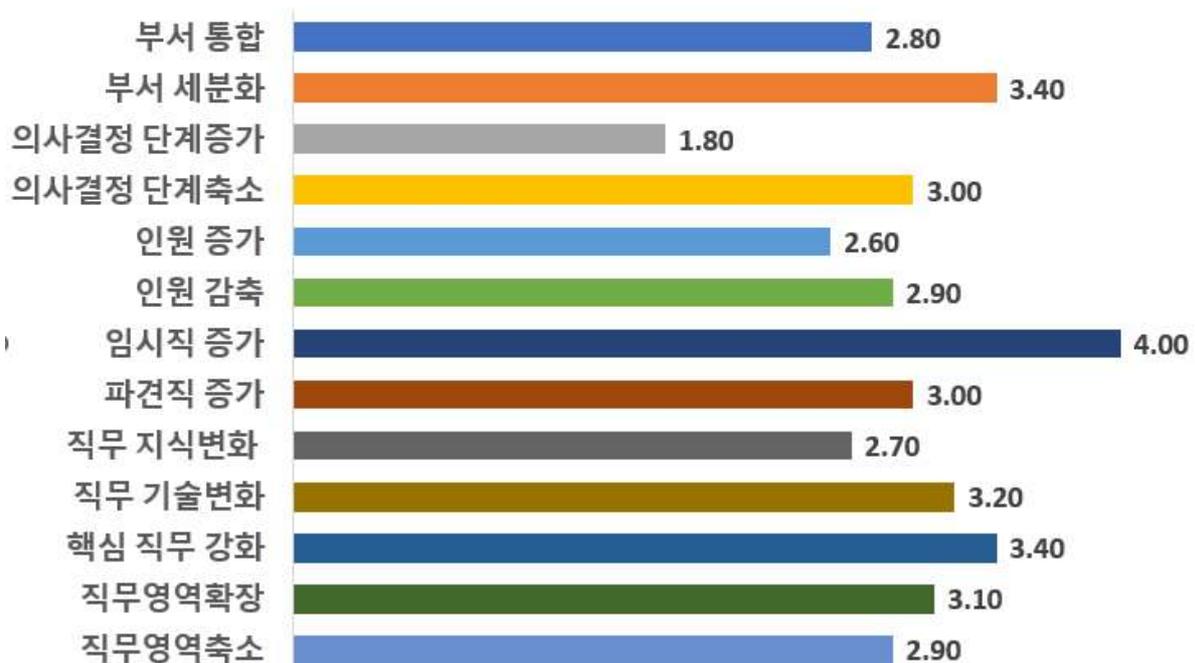
- 앞서 응답한 주요 환경변화 요인을 토대로 향후 3년 이내 산업 내 노동 시장의 변화를 살펴보았으며, 조직, 의사결정 단계, 인원 변화, 직무 내용, 직무 영역 변화를 중심으로 살펴보았음
  - 조직의 변화: 조직·부서의 통합 및 세분화
  - 의사결정 단계: 의사결정 단계의 증가 및 축소
  - 인원: 인원 증가 및 감소, 계약직 및 아르바이트 증가, 파견근로 직원 증가
  - 직무 내용: 직무 지식 내용, 직무 기술 내용, 핵심 직무 강화
  - 직무 영역: 직무영역확장, 직무영역축소
    - ❖ 카지노업 경력경로는 대부분 달러를 중심으로 타 직무로 이동이 진행되는 산업 특성을 반영하여 직무 내용과 영역을 직무로 구분하지 않고 산업 전체의 관점으로 살펴보았으며 이러한 분석 내용은 타 산업과 차이가 나타남
- 환경변화 요인에 따른 노동 시장 변화를 살펴본 결과 향후 카지노업은 앞서 제시된 주요 요인으로 5점 만점 계약직·아르바이트 증가 4.00점, 핵심 직무 강화 3.40점, 조직 및 부서의 세분화 3.40점으로 나타남
- 향후 신규 복합리조트 개장으로 카지노 산업 전반에 걸친 인력이동이 이뤄질 수 있는 시점으로 카지노 기업들은 이에 대응하기 위해 임시직 비율을 높이고 기존 인력을 유지하기 위해 기업 내 핵심 직무를 강화할 것으로 파악됨

[표 3-73] 카지노업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망

(단위: 개, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	평균점수 (5점만점)	전체
부서 통합	2(20)	2(20)	2(20)	4(40)	-	2.80	10(100)
<b>부서 세분화</b>	-	2(20)	3(30)	4(40)	1(10)	<b>3.40</b>	10(100)
의사결정 단계증가	4(40)	4(40)	2(20)	-	-	1.80	10(100)
의사결정 단계축소	3(30)	1(10)	1(10)	4(30)	2(20)	3.00	10(100)
인원 증가	4(40)	1(10)	2(20)	1(10)	2(20)	2.60	10(100)
인원 감축	2(20)	2(20)	3(30)	1(10)	2(20)	2.90	10(100)
<b>임시직 증가</b>	-	1(10)	-	7(70)	2(20)	<b>4.00</b>	10(100)
파견직 증가	2(20)	1(10)	3(30)	3(30)	1(10)	3.00	10(100)
직무 지식변화	2(20)	1(10)	5(50)	2(20)	-	2.70	10(100)
직무 기술변화	2(20)	1(10)	1(10)	5(50)	1(10)	3.20	10(100)
<b>핵심 직무 강화</b>	-	1(10)	5(50)	3(30)	1(10)	<b>3.40</b>	10(100)
직무영역확장	1(10)	2(20)	4(40)	1(10)	2(20)	3.10	10(100)
직무영역축소	2(20)	1(10)	4(40)	2(20)	1(10)	2.90	10(100)

[그림 3-30] 카지노업 환경변화에 따른 노동 시장 변화 전망(5점 만점)



## ■ 카지노업 주요 직무변화 전망

- 카지노업의 특성을 고려하여 직무맵상 직무 8개를 중심으로 직무 통합화, 현재 유지, 직무 세분화 3개의 영역으로 구분하여 향후 3년 이내 환경변화 요인에 따른 변화도를 전망하고자 추가 분석을 실시함
- 분석 결과 딜러, 카지노 영업(오퍼레이션), 보안 관리, 현장 경리, 카지노 경영지원 직무는 현재 유지될 가능성이 높게 나타남
- 한편 머신 게임, 카지노 마케팅은 직무의 세분화가 전망되며 경영기획은 현재 유지, 직무 세분화의 값이 동일하여 해당 직무에 대한 변화를 점검할 필요성이 있음

[표 3-74] 카지노업 주요 직무변화 전망

(단위: 개, %)

구분	직무통합	현재 유지	직무 세분화	전체
딜러	3(30)	<b>6(60)</b>	1(10)	10(100)
머신게임	3(30)	3(30)	<b>4(40)</b>	10(100)
카지노 영업(오퍼레이션)	1(10)	<b>7(70)</b>	2(20)	10(100)
보안 관리	3(30)	<b>6(60)</b>	1(10)	10(100)
현장 경리	2(20)	<b>5(50)</b>	3(30)	10(100)
카지노 경영기획	2(40)	<b>4(40)</b>	<b>4(40)</b>	10(100)
카지노 경영지원	1(10)	<b>5(50)</b>	4(40)	10(100)
카지노 마케팅	-	4(40)	<b>6(60)</b>	10(100)

## ■ 향후 3년 이내 카지노업 유망직무 분석

- 앞서 제시된 환경변화 요인을 토대로 향후 3년 이내 카지노업의 주요 유망직무를 분석한 결과 5점을 기준으로 카지노 마케팅 3.90점, 머신 게임 3.70점, 카지노 경영지원 3.30점의 순으로 파악됨
  - 카지노업의 주요 환경변화는 디지털 전환 및 확산, 인공지능 및 자동화와 같은 기술변화 요인과 인구구조 변화, 탈중국화 등 사회 및 정치 요인에 큰 영향을 받는 것으로 파악됨
  - 이러한 주요 환경변화로 과거 중국인 이용객 의존도가 높은 카지노업은 시장 다변화 및 확대의 측면에서 마케팅 직무의 유망도가 높은 것으로 파악됨
  - 또한 전 세계적으로 카지노 산업은 Mass 마케팅 강화와 디지털 전환의 측면에서 머신 게임 비중이 높아지는 추세로 이에 따른 직무 유망도가 높은 것으로 파악됨

[표 3-75] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노업 직무 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
딜러	1(10)	1(10)	7(70)	-	1(10)	2.90	10(100)
머신게임	-	1(10)	3(30)	4(40)	2(20)	<b>3.70</b>	10(100)
카지노 영업 (오퍼레이션)	-	-	8(80)	2(20)	-	3.20	10(100)
보안 관리	1(10)	3(30)	5(50)	1(10)	-	2.60	10(100)
현장 경리	-	1(10)	8(80)	1(10)	-	3.00	10(100)
카지노 경영기획	-	2(20)	4(40)	4(40)	-	3.20	10(100)
카지노 경영지원	-	1(10)	5(50)	4(40)	-	<b>3.30</b>	10(100)
카지노 마케팅	-	-	4(40)	3(30)	3(30)	<b>3.90</b>	10(100)

[그림 3-31] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노업 직무 유망도



### ■ 카지노업 직무별 직무 수행능력(역량) 전망

- 다양한 환경변화 요인은 노동 시장의 직무변화에 영향을 미치며 나아가 인적자원의 역량변화를 유발함에 따라 여행업 직무맵을 중심으로 해당 직무별 직무 수행능력(역량)의 유망도를 살펴보았음
- 직무 수행능력(역량)은 국가직무능력표준(NCS) 카지노 관련 능력 단위를 기준으로 환경변화 요인에 따른 역량의 유망도 및 변화를 살펴봄
- 우선 환경변화에 따른 딜러 직무역량의 전망과 관련한 응답 결과 영업장 총괄 관리, 바카라 게임 3.10점으로 나타남
  - 딜러를 총괄하고 관리하는 역량의 유망도가 높은 것으로 확인되며, 타 역량은 3점 미만으로 나타남

- 다만 딜러 직무는 룰렛, 블랙잭, 바카라 및 기타 게임과 관련한 직무역량은 현장에서 직무를 수행하기 위한 필수 역량으로 게임과 관련한 유망도가 대부분 보통이 높게 나타난 것으로 파악됨

[표 3-76] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 딜러 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
룰렛 게임	1(10)	2(20)	7(70)	-	-	2.60	10(100)
블랙잭 게임	1(10)	-	8(80)	1(10)	-	2.90	10(100)
바카라 게임	1(10)	-	7(70)	1(10)	1(10)	<b>3.10</b>	10(100)
기타 게임 (다이사이, 포커 등)	1(10)	3(30)	6(60)	-	-	2.50	10(100)
영업장 테이블 게임 관리 (딜러 교육, 현장 보안)	1(10)	-	8(80)	1(10)	-	2.90	10(100)
영업장 총괄 관리 (영업장 팀, 책임도 박, 계약게임)	-	-	9(90)	1(10)	-	<b>3.10</b>	10(100)

[그림 3-32] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 딜러 직무역량 유망도



- 환경변화에 따른 향후 3년 이내 머신 게임 직무역량의 전망과 관련한 응답 결과 5점을 기준으로 머신 영업관리 3.40점, EGM 관리 3.30점, 기기 운영 3.10점 순으로 나타남
- 머신 교체관리, 수익성 분석, 지급율을 관리하는 머신 영업 관리의 중요성이 강조되었으며, 전반적으로 기계를 관리하는 직무의 유망도가 높게 나타남
  - 역량과 관련한 응답 대다수가 보통에 응답률이 높고 유망 및 매우 유망의 응답이 과반수를 높지 못하므로 이와 관련하여 추가적인 분석이 필요함

[표 3-77] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 머신 게임 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
머신 게임 관리 (머신 고객 관리, 기기 운영, 지불금 관리)	-	3(30)	4(40)	3(30)	-	3.00	10(100)
머신 기기 운영관리 (머신 정비, 소모품 정리)	-	2(20)	5(50)	3(30)	-	<b>3.10</b>	10(100)
EGM 관리 (EGM 머신 정비, 교체 관리)	-	1(10)	6(60)	2(20)	1(10)	<b>3.30</b>	10(100)
머신 영업 관리 (머신 교체 관리, 수익성 분석, 지급율 관리)	-	1(10)	5(50)	3(30)	1(10)	<b>3.40</b>	10(100)

[그림 3-33] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 머신 게임 역량 유망도



- 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노영업(오퍼레이션) 직무역량의 전망과 관련한 응답 결과 5점을 기준으로 테이블 게임 운영관리 및 카지노 영업 관리 2.90점으로 나타남
- 카지노 영업(오퍼레이션)은 모든 역량이 3.00 이하로 나타났으며 보통 응답이 높아 해당 사항에 대한 추가 분석이 필요함

[표 3-78] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 영업(오퍼레이션) 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
카지노 영업 관리 (영업 운영, 매출 계획, 실적)	-	1(10)	9(90)	-	-	2.90	10(100)
카지노 영업 지원 (칩스 카드, 시설 및 환경, 식음료)	-	3(30)	6(60)	1(10)	-	2.80	10(100)
테이블 게임 운영관리 (딜러, 테이블, 고객)	1(10)	-	8(80)	1(10)	-	2.90	10(100)

- 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 보안 관리 직무역량의 전망과 관련한 응답 결과 5점을 기준으로 서버일런스 운영 3.10점, 카지노 고객 지원 2.80점, 카지노 보안 2.70점 순으로 나타남
- 카지노 보안 관리의 직무 직무전망 측면에서 보통의 값이 높게 나타나 현재 수준을 유지할 것임에 따라 향후 3년 이내 역량의 유망도도 보통의 응답률이 높게 나타남

[표 3-79] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 보안 관리 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
카지노 보안	1(10)	3(30)	4(40)	2(20)	-	2.70	10(100)
카지노 고객 지원 (출입고객 관리, 질서 유지, 식음료 운영)	1(10)	2(20)	5(50)	2(20)	-	2.80	10(100)
서베일런스 운영	-	3(30)	4(40)	2(20)	1(10)	3.10	10(100)

- 환경변화에 따른 향후 3년 이내 현장 경리 직무역량의 전망과 관련한 응답 결과 5점을 기준으로 자금세탁방지 4.40점, 회계 관리 3.30점 순으로 나타남
- 자금세탁방지는 카지노 제도변화에 따른 필수 직무로 이와 관련한 직무역량 유망도가 매우 높게 나타난 것으로 파악됨

[표 3-80] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 현장 경리 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
카지노 영업 회계관리 (환전, 출납, 일일 매출 집계)	-	2(20)	3(30)	5(50)	-	3.30	10(100)
자금세탁방지 업무 이행	-	-	1(10)	4(40)	5(50)	4.40	10(100)

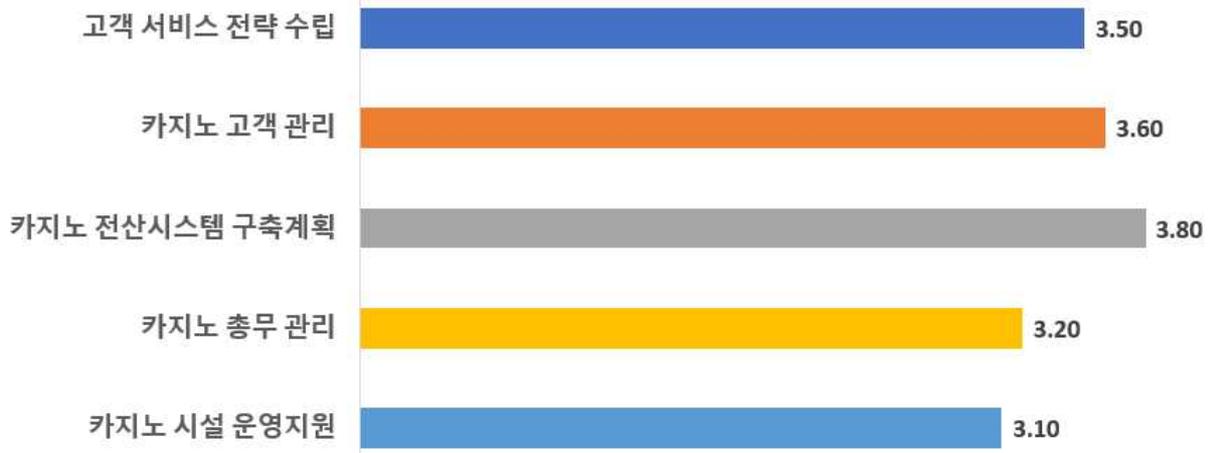
- 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 경영지원 직무역량의 전망과 관련한 응답 결과 5점을 기준으로 카지노 전산시스템 구축계획 3.80점, 카지노 고객 관리 3.60점, 카지노 고객서비스 전략 수립 3.50점 순으로 나타남
- 카지노 산업은 디지털 전환 이슈로 전산시스템 구축이 중요한 시점으로 파악되며 특히 중국인 이용객 감소에 따라 고객서비스 전략 및 고객 관리 역량의 유망도가 높은 것으로 파악됨

[표 3-81] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 경영지원 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
카지노 고객 서비스 전략 수립	-	-	5(50)	5(50)	-	<b>3.50</b>	10(100)
카지노 고객관리 (고객정보, 고객 계 임실적 분석)	-	-	4(40)	6(60)	-	<b>3.60</b>	10(100)
카지노 전산시스템 구축계획	-	-	3(30)	6(60)	1(10)	<b>3.80</b>	10(100)
카지노 총무 관리 (인허가, 노사관계, 산업재해 등)	1(10)	-	5(50)	4(40)	-	3.20	10(100)
카지노 시설 운영지원	1(10)	-	7(70)	2(20)	-	3.10	10(100)

[그림 3-34] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 경영지원 역량 유망도



○ 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 경영기획 직무역량의 전망과 관련한 응답 결과 5점을 기준으로 카지노경영기획지원 3.60점, 카지노 인력 수급 3.50점, 사업기획 및 사회 공헌 활동 관리 3.30점 순으로 나타남

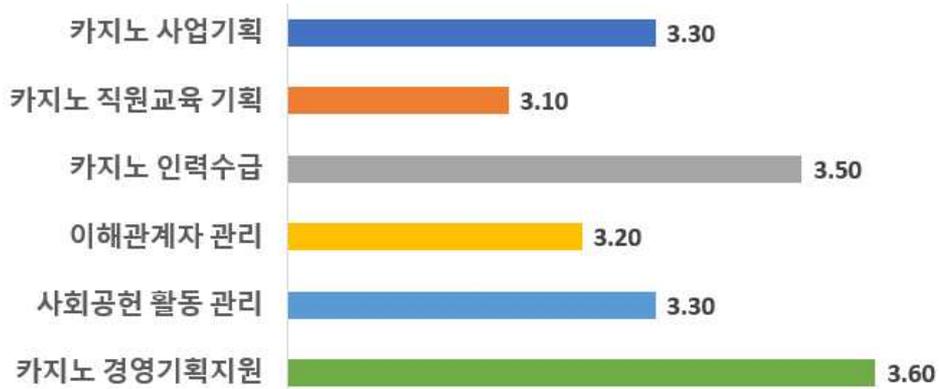
- 업종에 구분 없이 기업의 경영 리스크관리와 관련한 직무의 역량이 향후 매우 중요하게 떠오르는 것으로 나타남
- 또한 신규 카지노 개장의 영향으로 인력 수급 및 카지노 사업기획과 관련한 직무역량의 중요성이 강조되는 것으로 파악됨
- 카지노 산업은 정부의 규제산업임에 따라 수익금의 사회 환원 및 사회공헌이 매우 중요하므로 이와 관련한 직무 역량의 유망도도 높게 나타난 것으로 파악됨

[표 3-82] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 경영기획 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
카지노 사업기획	-	2(20)	3(30)	5(50)	-	<b>3.30</b>	10(100)
카지노 직원교육 기획	-	2(20)	5(50)	3(30)	-	3.10	10(100)
카지노 인력 수급	-	1(10)	3(30)	6(60)	-	<b>3.50</b>	10(100)
이해관계자 관리 (투자자, 협력사, 유관기관)	-	2(20)	4(40)	4(40)	-	3.20	10(100)
사회공헌 활동 관리	-	1(10)	5(50)	4(40)	-	<b>3.30</b>	10(100)
카지노경영기획지원 (예산관리, 경영 리스크관리)	-	1(10)	3(30)	5(50)	1(10)	<b>3.60</b>	10(100)

[그림 3-35] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 경영기획 역량 유망도



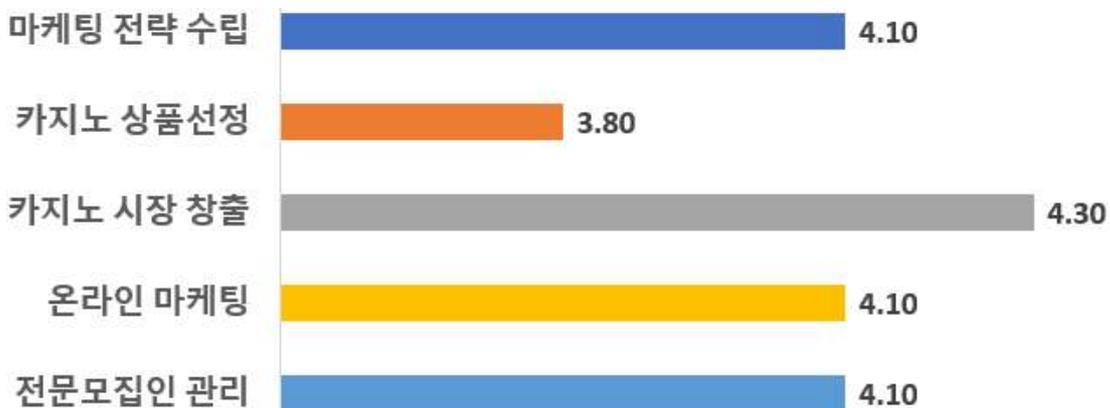
- 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 마케팅 직무역량의 전망과 관련한 응답 결과 5점을 기준으로 카지노 시장 창출 4.30점, 마케팅전략 수립, 온라인 마케팅, 전문모집인 관리 4.10점 순으로 나타남
- 중국인 관광객 감소세의 영향으로 시장 창출, 전문모집인 관리와 관련한 역량의 유망도가 높은 것으로 파악됨

[표 3-83] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 마케팅 직무역량 유망도

(단위: 개, %)

구분	매우 비유망	비유망	보통	유망	매우 유망	평균점수 (5점만점)	전체
카지노 마케팅전략 수립	-	-	2(20)	5(50)	3(30)	<b>4.10</b>	10(100)
카지노 상품 선정	-	-	3(30)	6(60)	1(10)	3.80	10(100)
카지노 시장 창출	-	-	1(10)	5(50)	4(40)	<b>4.30</b>	10(100)
온라인 마케팅	-	1(10)	-	6(60)	3(30)	<b>4.10</b>	10(100)
전문모집인 관리	-	-	1(10)	7(70)	2(20)	<b>4.10</b>	10(100)

[그림 3-36] 환경변화에 따른 향후 3년 이내 카지노 마케팅 역량 유망도



■ 카지노업 유망직무신규 직무소멸직무: 전문가 인터뷰(FGI)

- 설문조사와 함께 전문가 인터뷰를 실시하였으며 주요 내용은 설문에서 답변한 결과를 기반으로 향후 3년 이내 전망되는 신규 직무와 필요 역량 및 소멸직무와 관련한 사항에 대하여 실시하였음
  - 전문가 인터뷰의 주요 내용은 환경변화에 따른 향후 3년 이내 유망직무 세부 내용, 신규 직무와 필요 역량, 소멸직무에 대하여 실시하였음
- 카지노업 환경변화 요인은 디지털전환 및 확산, 인공지능 및 자동화, 인구구조 변화, 탈중국화로 파악되며 인터뷰에 앞서 주요 설문 결과는 다음과 같음

[표 3-84] 카지노업 설문조사 주요 결과(환경변화, 노동 시장, 직무 전망)

환경변화 요인	노동 시장 변화	직무 전망		
		직무통합	현재 유지	직무 세분화
디지털 전환 및 확산	임시직 증가	-	딜러	머신 게임
인공지능 및 자동화	핵심 직무 강화		카지노 영업 (오퍼레이션)	카지노 경영지원
			보안 관리	카지노 마케팅
인구구조 변화	부서 세분화		현장 경리	
탈중국화	직무기술 변화		카지노 경영지원	

[표 3-85] 카지노 설문조사 주요 결과(유망직무 및 역량)

유망 직무 3순위	유망 역량							
	딜러	머신 게임	카지노 영업	보안 관리	현장 경리	경영 기획	경영 지원	마케팅
카지노 마케팅	영업장 총괄 관리	머신 영업 관리	카지노 영업관리	서베일 런스 운영	자금세탁 방지	카지노 전산시스템 구축계획	경영기획 지원	카지노 시장 창출
머신 게임	바카라 게임	EGM 관리	테이블 게임 운영관리	카지노 고객지원	카지노 영업 회계관리	카지노 고객관리	인력수급	온라인 마케팅
카지노 경영지원	테이블 게임 관리	머신기기 운영관리	카지노 영업 지원	카지노 보안		고객서비스 전략수립	사회공헌 활동 관리	전문 모집인 관리

○ 환경변화에 따른 향후 3년 이내 유망직무 관련 인터뷰 결과는 다음과 같음

- 카지노 산업은 규제산업으로 보수적인 의사결정과정인 이 이뤄지는 산업 특성의 영향으로 향후 3년 이내 직무변화(신규 직무, 소멸직무)는 미비할 것으로 전망됨

[표 3-86] 향후 3년 이내 카지노업 유망직무 FGI 결과

환경변화 요인	내용
디지털 전환 및 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카지노업은 규제산업으로 직무의 변화보다 <b>업무 프로세스를 중심으로 변화</b> 전망            ※ 예. 케쉬리스 시스템 도입 → APP을 통한 칩 구매</li> <li>• 디지털 전환으로 <b>유망직무는 세일즈마케팅, 머신 게임의 중요성이 강조되고 있으며 현장 경리, 인사관리의 직무는 축소될 것으로 전망됨</b>            ※ <b>딜러는</b> 기업체 규모에 따라 게임별로 딜러를 운영하거나 딜러 1인이 모든 게임을 운영하는 등 <b>규모별 양극화 심화로 기업의 규모에 따라 직무 유망성이 구분</b> 될 전망</li> <li>• 세일즈마케팅과 관련하여 국가별, 지역별 마케팅 모객이 강화되어 관련 <b>데이터 수집</b>이 매우 중요하며 해당 데이터를 통해 <b>분석 및 활용할 수 있는 역량</b>이 강조됨            ※ 또한 국가별, 지역별 데이터를 기반으로 <b>홍보전략을 수립하고 다양한 홍보 채널</b>을 활용할 수 있는 능력이 강조됨</li> <li>• 또한 머신 게임과 관련하여 전 세계적으로 Mass 마케팅이 강조되는 추세로 E.T.G (Electrical Table Game)이 점차 확대되는 추세로 파악됨            ※ 현재 기업에 따라 머신게임과 테이블 게임 간 매출은 20:80 정도로 미비한 측면이지만 최소 베팅금액이 낮아 ETG 수익률이 매우 높은 것으로 파악됨            ※ 따라서 <b>머신게임 고객관리, 기기운영, ETG 게임운영, 지불금 관리하는 역량</b>이 강조됨</li> <li>• 한편 머신 기기 확대가 결국 딜러 직무 대체를 의미하는 것은 아니며 VIP 고객의 중요성이 높은 카지노업의 특성상 <b>고 숙련 딜러 수요는 증가할 전망</b>            ※ VIP 고객은 대면 서비스를 선호하고 감정 측면의 서비스 전달이 가능한 딜러가 반드시 필요함</li> <li>• 또한 카지노업 내 전산시스템 구축과 관련한 이슈가 강조되는 시점으로 이에 따른 랜섬웨어, 개인정보 보호 등 전산 관련 보안이 중요함(전산 관련 감시 기능 강화)</li> </ul>
탈중국화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미·중 정세 악화에 따른 <b>우리나라와 중국 간 관계의 긴장이 지속됨</b>에 따라 과거 중국인 <b>이용객 비중이 높은 카지노업의 부정적 영향</b>이 가속화 됨</li> <li>• 따라서 중국 의존도를 낮추고자 다양한 국가별, 지역별 마케팅을 강화하고 있어 세일즈마케팅과 관련한 직무 유망도가 높을 것으로 전망됨</li> </ul>
기타 의견 (자금 투명성 강화)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 과거에 비해 AML(자금세탁방지) 업무의 중요성이 강조되는 시점으로 일부 기업은 하나의 파트에서 팀으로 승격하는 추세            ※ 기업의 자금관리뿐만 아니라 고객의 현금 출처가 매우 중요하게 인식되는 추세로 이와 관련한 관리감독이 매우 강화될 예정            ※ 따라서 업무의 프로세스는 법규에 기반하여 운영됨</li> </ul>

[표 3-87] 향후 3년 이내 카지노업 유망직무 FGI 결과 요약

유망직무	필요 역량	환경변화 요인	비고
카지노마케팅	데이터 리터러시(분석·관리·활용)	디지털 전환 및 가속화 탈중국화	설문 1순위
	홍보계획 수립 역량		
	홍보 채널 활용 역량		
	카지노 상품기획 역량		
머신게임	머신게임 고객관리 역량	디지털 전환 및 가속화	설문 2순위
	머신게임 기기운영 역량		
	ETG 게임운영 역량		
	지불금 관리 역량		
딜러 (VIP 응대)	룰렛 게임	디지털 전환 및 가속화	
	블랙잭 게임		
	바카라 게임		
	기타 게임 (다이사이, 포커 등)		
	영업장 테이블 게임 관리 (딜러 교육, 현장 보안)		
	영업장 총괄 관리 (영업장 팁, 책임도박, 계약게임)		
	VIP 고객서비스 능력		
현장 경리	자금관리 감독 능력	기타 (자금 투명성 강화)	
	자금세탁방지 법령 이해 능력		

### 마. 분석 결과: 총괄표

○ 환경변화 요인에 따른 여행업, 숙박업, 카지노업의 직무변화 내용을 최종 정리하면 다음과 같음

[표 3-88] 관광레저산업 및 업종별 환경변화 요인 및 노동시장 변화

환경변화 요인							노동시장 변화						
관광 레저	여행업	숙박업				카지노업	관광 레저	여행업	숙박업				카지노업
		전체	5성급	4성급	리조트				전체	5성급	4성급	리조트	
디지털 전환 및 확산	여행행태 변화	인구구조 변화	인구구조 변화	디지털 전환 및 확산	인구구조 변화	디지털 전환 및 확산	의사결정 단계축소	부서 통합	임시직 증가	임직증가	부서 통합	인원 감축	임직증가
인구구조 변화	디지털 전환 및 확산	디지털 전환 및 확산	디지털 전환 및 확산	감염병	여행행태 변화	인구구조 변화	임직증가	의사결정 단계축소	의사결정 단계축소	부서 통합	의사결정 단계축소	의사결정 단계축소	부서 세분화
여행행태 변화	인공지능 및 자동 화	여행행태 변화	감염병	여행행태 변화		탈중국화	인원 감축	인원 감축	부서 통합	의사결정 단계축소	인원 감축	부서 통합	의사결정 단계축소
			여행행태 변화				부서 통합	임시직 증가	인원 감축		임시직 증가		

[표 3-89] 여행업 유망신규소멸직무

유망직무(설문결과)		유망직무(FGI 결과)		신규 직무		소멸직무
직무	유망 역량	직무	유망 역량	직무	필요 역량	직무
여행상품 세일즈 마케팅	여행상품 STP 전략	여행상품 세일즈마케팅	데이터 리터러시(분석·관리·활용)	OTA 플랫폼 개발 모바일·AI 서비스 기획	데이터 리터러시(분석·관리·활용)	국내 여행 안내사
	여행상품 유통채널 관리		디지털 기술 활용 역량		여행상품 서비스 기획 역량	
	SNS 마케팅		마케팅 상품기획 역량			
여행상품 기획·수배	여행상품 시장조사	여행상품 기획·수배	데이터 리터러시(분석·관리·활용)	여행콘텐츠 기획·관리	여행지 정보수집 역량	여행 상담 (직무 영역 감소)
	여행상품 상품화 검토		여행상품 기획역량		영상 기획 및 편집 (숏폼 제작)	
	여행 샘플 상품구성		시니어·SIT 여행상품 이해 역량		지역의 관광·문화에 대한 이해	
국외 여행안내	국외 여행 안전관리	예약·발권 (인력수요 高)	항공 예약시스템 활용 역량	여행 코디네이터	맞춤형 상품기획 역량	예약·발권 (인력감소)
	국외 여행 고객 만족 관리		고객서비스 응대 역량		여행 정보수집·관리·활용 역량	
	국외 여행 행사관리				고객서비스 역량	
		경영지원	사업타당성분석	행사기획 (신규시장 확대)	개인 브랜딩 역량	행사기획 및 운영 역량
			조직 관리역량		K-컬처 이해 역량	
			직무 설계·진단 능력			

[표 3-90] 숙박업 유망신규소멸직무

유망직무(설문 결과)					유망직무(FGI 결과)			신규 직무		소멸직무
직무	전체	5성급	4성급	리조트	직무	유망 역량	직무	필요 역량	직무	
	유망 역량									직무
세일즈 마케팅	호텔 마케팅	세일즈 마케팅	조리	세일즈 마케팅	세일즈 마케팅	상품기획 역량	ESG 경영 전문가 (5성급)	서비스 기획 및 운영 역량	비서 (4성급)	
	호텔 판촉					상품 판매전략 수립 역량				
	호텔 홍보					데이터 리터러시(분석·활용)				
						레베뉴 매니지먼트 역량				
						SNS 채널관리 및 운영 역량				
						고객 요구 분석 역량				
시설·안전·관리	리조트 및 호텔 시설 안전관리	프론트 오피스	시설·안전·관리	시설·안전·관리	프론트 오피스	의사소통 역량	온라인콘텐츠 교육전문가 (4성급)	온라인 기술 활용 역량	프론트오피스 (리조트)	
						디지털 기술 활용 역량				
						고객서비스 역량				
						문제해결 역량				
조리	음식 메뉴관리	F&B 서비스	프론트 오피스	연회 서비스	스페셜 리스트	플로리스트	산업안전 전문가 (5성4성리조트)	산업안전·위생·환경 이해 역량	F&B서비스 (리조트)	
	음식 위생관리					소믈리에				
	음식 안전관리					바리스타				
		조리	하우스 키팅		경영지원 (서비스 기획)	바텐더	객실 콘텐츠 개발 (리조트)	산업안전 보호장비 관리 역량	연회서비스 (리조트)	
						UX 요구 분석 역량				
						UX 계획 수립 역량				
						UX 콘셉트 기획역량				
		시설·안전·관리			경영지원 (호텔 개발)	호텔·리조트 프로젝트 기획역량		공간 기획 역량		
						브랜드 기획역량				
						콘텐츠 개발 역량				
						포트폴리오 작성 역량				
						사업 타당성 분석 역량				
					경영지원 (주류·코넵터)	직무 설계·진단 능력		고객 요구 분석 역량		
						조직 관리역량				
						의사소통 역량				
					시설안전관리	부대시설 안전·관리 역량		리조트 상품기획 역량		
						안전 위험성 평가 역량				

[표 3-91] 카지노업 유망신규소멸직무

유망직무(설문결과)		유망직무(FGI 결과)		신규 직무	소멸직무	
직무	유망 역량	직무	유망 역량			
카지노 마케팅	카지노 시장 창출	카지노 마케팅	데이터 리터러시(분석·관리·활용)			
	온라인마케팅		홍보계획 수립 역량			
	전문모집인 관리		홍보 채널 활용 역량 카지노 상품기획 역량			
머신 게임	머신 영업 관리	머신 게임	머신게임 고객관리 역량			
	EGM 관리		머신게임 기기운영 역량			
	머신기기 운영관리		ETG 게임운영 역량 지불금 관리 역량			
카지노 경영지원	경영기획 지원	딜러 (VIP 응대)	룰렛 게임			블랙잭 게임
	인력수급		바카라 게임			기타 게임 (다이사이, 포커 등)
	사회공헌 활동 관리		영업장 테이블 게임 관리 (딜러 교육, 현장 보안)			영업장 총괄 관리 (영업장 팀, 책임도박, 계약게임)
VIP 고객서비스 능력						
		현장 경리	자금관리 감독 능력			
			자금세탁방지 법령 이해 능력			

## 제 4 장

# 관광·레저산업 직무 중심 인력·숙련 수요조사

## 1. 관광·레저산업 인력·숙련 수요조사 개요

### 1) 조사 목적 및 설계

#### ■ 조사 목적

- 3장을 통해 업종별 주요 환경변화 요인, 유망직무, 주요 역량, 신규 직무, 소멸직무 등 주요 환경변화에 따른 현재 및 미래의 직무변화를 확인하였음
- 본 장에서는 앞서 3장에서 살펴본 여행업, 숙박업, 카지노업을 중심으로 현재 인력 현원, 부족률 등 직무별 인력 수요와 산업현장 내 직무별 인적자원의 숙련 수준을 확인하여 향후 직무변화를 확인하기 위한 직무별 수요 기반 양적 데이터 기반을 구축하고자 함
- 본 조사를 토대로 관광·레저산업 기업의 직무별 인력의 충분성과 숙련수요를 파악하고 산업 내 인적자원 양성·활용을 위한 정책 수립에 필요한 기초자료를 확보하고자 함

#### ■ 조사 설계

- 본 조사는 관광·레저산업 내 여행업, 숙박업, 카지노업을 중심으로 수행하였으며 기업들의 인력·숙련 수요를 파악하고자 실시하였음
- 여행업은 사업체 중 종사자 규모 30인 이상을 우선적으로 고려하여 표본을 배분하였으며, 여행업 내 하위 중분류 종합여행업, 국내외여행업, 국내여행업, 혼합여행업 사업체 수를 고려하여 특정 업종에 편중되지 않도록 조사하였음
- 숙박업은 관광호텔업을 중심으로 5성급, 4성급, 3성급, 리조트업을 우선 고려하여 표본을 설계하였는데, 이러한 이유는 기업의 직무별 인력·숙련수요를 파악하고자 직무 구분이 가능한 현원을 고려하여 조사하였음
- 카지노업 대다수 기업은 종사자 규모가 100인 이상으로 파악됨에 따라 전체 17개 기업 중 8개 기업을 대상으로 수행하였음
- 설문조사는 응답자의 편의를 고려하여 온라인, 개별면접, FAX 등 다양한 방법을 수행함

[표 4-1] 조사 설계

구분	여행업	숙박업	카지노업
조사 대상	• 인사담당자	• 인사담당자	• 인사담당자
조사 방법	• 설문조사	• 설문조사	• 설문조사
설문 방법	• 온라인 • 개별면접 • Fax	• 온라인 • 개별면접 • Fax	• 온라인 • 개별면접 • Fax
표본 크기	• 92개	• 104개	• 8개
조사 기간	• 2023년 6월	• 2023년 6월	• 2023년 6월

## 2) 조사내용

### ■ 조사내용

- 설문의 주요 사항은 일반현황, 인력수요, 숙련수요, 기타 사항으로 구분하여 조사를 진행하였으며 자세한 내용은 다음과 같음

[표 4-2] 관광레저산업 인력·숙련수요 조사내용

구분	내용
일반현황	• 소속, 이름, 연락처, 이메일, 기업규모, 코로나19 이전·이후 전체 인력 규모 등
인력 수요	• 직무별 현원 부족 인원 - 직무별 현원 대비 부족 인원 - 미충원 기간 - 시급한 인적자원 수준 • 인력난에 따른 기업별 대응 방안 - 인력난 발생 원인 - 인력 충원이 어려운 이유 - 인력 충원을 위한 노력
숙련수요	• 직무별 필요 숙련 수준 - (정의) 신입사원: 경력 3년 미만, 중간관리자: 경력 3년 ~ 7년 - 직무별 현재 숙련 수준 - 직무별 필요 숙련 수준 - 직무별 필수 직업기초능력
기타사항	• 직무별 활동이 가능한 인적자원 유형 - 경력단절여성, 중장년층, 외국인 근로자 등

## 2. 관광·레저산업 인력·숙련 수요조사 분석

### 1) 분석 결과: 업종 전체 공통분석(여행업, 숙박업, 카지노업)

#### ■ 업종별 종사자 현황분석

- 설문조사 내 업종별 공통 항목으로 종사자 현황이 제시됨에 따라 업종별 종사자 규모를 제시하고자 함
  - 주요항목: 코로나19 이전 전체 종사자(비정규직 포함), 현재 전체 종사자, 상용근로자 및 기타 근로자로 구분하여 설명하고자 함(자영업자, 무급가족종사자는 제외)

[표 4-3] 전체 종사자 구분 용어의 정리

구분	내용
상용근로자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고용계약 기간이 <b>1년 이상인 임금 근로자</b> 또는 <b>고용계약 기간이 정해지지 않고 정규직원</b>으로 일하는 자</li> <li>• 고용계약은 명시적 또는 암묵적 계약을 모두 포함하고 <b>사업체의 유급 임원(대표이사, 전무, 상무, 상근감사 등)은 포함함</b></li> </ul>
기타 근로자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기타는 임시 및 일용근로자(<b>고용계약 기간이 1년 미만인 자 또는 일정한 사업장 없이 매일 매일 고용되어 일한 대가를 받고 일하는 자</b>)</li> <li>• <b>일정한 급여를 받지 않고 일한 실적에 따라 수수료 또는 봉사료 등을 받는 자, 파견·용역업체 등 외부에서 파견한 근로자</b></li> </ul>
코로나19 이전 근로자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019년도 기준 상용근로자 및 기타 근로자 총원</li> </ul>
현재 근로자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사 시점 기준(2023년 6월) 현재 상용근로자 및 기타 근로자 총원</li> </ul>

- 관광·레저산업 204개 기업(여행업, 숙박업, 카지노업) 대상 종사자 현황분석 결과 코로나 19 대비 인력 규모는 감소하였으나 업종별로 감소 폭의 차이가 나타남
  - 전체 표본: 여행업 92개, 숙박업 104개, 카지노 8개
  - 여행업 43.53% 감소, 숙박업 5.46% 감소, 카지노 11.50 감소, 관광·레저산업 13.99% 감소

[표 4-4] 관광·레저산업 종사자 현황

(단위: 명, %)

구분	코로나19 이전 근로자	현재 근로자				코로나19 대비 근로자 증감률	
		전체 근로자	상용 근로자		기타 근로자		
명	명		%	명	%		
여행업	9,499	5,364	4,893	91.22	471	8.78	-43.53
숙박업	31,013	29,321	22,352	76.23	6,969	23.77	-5.46
카지노	6,478	5,733	5,153	89.88	580	10.12	-11.50
전체	46,990	40,418	32,398	80.16	8,020	19.84	-13.99

- 본 조사의 주요 목적은 직무별 인력·숙련수요를 파악하는 것이며 이를 통해 산업 내 직무별 인력 변화량과 관련한 기초 데이터를 수집하기 위함으로 이를 위해 설문에 응답한 기업의 평균 종사자 수를 점검하였음
  - 여행업은 10인 미만 기업의 비중이 높은 영세성이 특징이 나타나는 업종으로 본 조사에서 직무별 인력·숙련수요를 파악하기 위해 기업 내 직무 단위를 고려해 30인 이상 기업을 대상으로 표본을 추출하였음
  - 숙박업은 관광숙박업을 중심으로 산업계 의견과 현장의 직무 단위를 고려하여 3성급 이상 관광숙박업과 리조트업을 대상으로 진행하였음
  - 카지노업은 전국 기업체 수가 17개로 소규모 기업체 특성을 고려하여 전체 산업 내 8개 기업을 대상으로 실시함
- 1개소 평균 종사자와 관련한 분석 결과 여행업 58.30명, 숙박업 281.93명, 카지노업 400명으로 파악되어 직무별 인력·숙련 수요를 파악하는데 적절한 것으로 파악됨

[표 4-5] 응답 기업 1개소 평균 종사자 수(2023년도 기준)

구분	응답 기업(개)	현재 근로자					1개소 평균 종사자 수 (명)
		전체 근로자(명)	상용 근로자		기타 근로자		
			명	%	명	%	
여행업	92	5,364	4,893	91.22	471	8.78	58.30
숙박업	104	29,321	22,352	76.23	6,969	23.77	281.93
카지노	8	5,733	5,153	89.88	580	10.12	716.63
전체	204	40,418	32,398	80.16	8,020	19.84	198.13

## ■ 업종별 인력난에 따른 대응 방안 분석

- 코로나19 이후 관광·레저산업은 업종에 구분 없이 인력수급의 어려움을 겪고 있는 것으로 파악됨에 따라 업종으로 구분하여 기업이 인식하는 인력난에 따른 문제점, 인력 충원의 어려움, 인력 충원을 위한 노력을 중심으로 설문조사를 실시함
- 이를 위해 설문의 구성은 한국직업능력연구원에서 실시하는 국가숙련전망조사 문항을 토대로 관광·레저산업에 적합하도록 수정·보완 단계를 거쳐 실시하였으며 문항별로 최대 3개 응답을 선택하도록 하였음
  - 인력난에 따른 문제점: 고객서비스 품질 하락, 작업강도 증가, 외주 확대 등 총 10개 사항
  - 인력 충원이 어려운 이유: 감정노동 기피 현상, 교대근무 등 총 13개 사항
  - 인력 충원을 위한 노력: 임금 인상, 복지제도 개선 등 총 8개 사항

- 코로나19 이후 급작스러운 시장 회복에 따른 관광·레저산업 인력난 현상으로 기업은 다양한 어려움을 직면하게 됨에 따라 산업과 업종을 구분하여 어떠한 피해가 발생하고 있는지 살펴보았음
- 인력난으로 전반적인 관광·레저산업은 고객서비스 품질 하락, 현재 새로운 상품 및 서비스 개발 지연, 직원들의 작업강도 증가 순으로 나타남
  - 관광·레저산업은 인적서비스 비중이 높은 산업으로 산업 내 인력난은 서비스 인력 부족을 의미하고 이는 핵심 상품의 품질 저하로 이어지는 것으로 나타나며 이러한 이유로 기존 종사자들의 업무 강도가 증가하는 것으로 파악됨
  - 관광·레저산업의 주요 환경변화 요인인 여행행태 변화로 시장의 세분화 및 고객 욕구 다양화가 이뤄지는 시점이지만 신규 상품을 개발하는데 어려움을 겪고 있는 것으로 나타남
- 업종별로 여행업은 새로운 상품 및 서비스 개발 지연 19.7%, 경쟁자에게 사업 또는 주문을 빼앗김 15.9%, 직원들의 업무강도 증가 14.6% 순으로 나타남
- 숙박업은 직원들의 업무강도 증가 26.4%, 고객서비스 품질 하락 25.0%, 고객서비스 목표 달성의 어려움 11.8% 순으로 나타났으며, 카지노업은 직원들의 작업강도 증가 46.2%, 고객서비스 품질 하락 23.1%로 나타남

[표 4-6] 인력난에 따른 문제점 분석 결과

(단위: 개, %)

인력난에 따른 문제점	여행업		숙박업		카지노업		전체 응답 수
	응답	비율	응답	비율	응답	비율	
경쟁자에게 사업 또는 주문을 빼앗김	37	15.9	16	5.7	2	15.4	55
새로운 상품 및 서비스 개발 지연	46	19.7	21	7.5	-	-	67
고객서비스 품질하락	20	8.6	70	25.0	3	23.1	93
고객서비스 목표 달성의 어려움	18	7.7	33	11.8	-	-	51
새로운 작업방식을 도입하기 어려움	23	9.9	15	5.4	-	-	38
사업 운영비용의 증가	24	10.3	21	7.5	2	15.4	47
기술변화에 대응하기 어려움	24	10.3	5	1.8	-	-	29
직원들의 작업강도 증가	37	14.6	74	26.4	8	46.2	119
외주(outsource work) 확대	7	3.0	25	8.9	-	-	32
전체	233	100	280	100	13	100	-

- 관광·레저산업 기업이 인식하는 인력 충원의 어려움은 타 산업과의 치열한 인력확보 경쟁, 낮은 급여 수준, 감정노동 기피 현상과 숙련을 갖춘 구직자 수 부족으로 파악됨
  - 관광·레저산업은 기업의 인적 의존도 비중이 높은 특성으로 인건비 비율이 타 산업보다 높아 오랫동안 낮은 임금체계에 대한 문제가 대두되고 있음
- 업종별로 살펴보면 여행업은 회사가 요구하는 숙련을 갖춘 구직자 수 부족 22.1%, 타 산업과 인력확보 경쟁 19.5%, 낮은 급여 수준 15.2%의 순으로 파악됨
  - 여행업은 산업계와 교육계 간 미스매치가 발생하고 있는 것으로 나타나 신규입사자, 재직자 등 산업에서 요구하는 전문인력의 역량을 파악하고 표준화 및 교육훈련 과정의 전반적인 점검이 필요함
  - 특히 코로나19 이후 여행행태 변화가 가속화되는 시점으로 이에 여행업 내 유망직무, 신규 직무 등과 관련해 산업에서 통용되는 인적자원의 기준을 마련할 필요성이 있음
  - 또한 여행업은 디지털 전환 및 확산이 빠르게 적용되는 산업임에 따라 코로나19 이후 IT 인력의 높은 수요가 상대적으로 여행업의 인력난을 가중시키는 것으로 파악됨
  - 한편 여행업 기타 의견으로 수익성 악화로 신규 채용이 어렵다는 응답이 나타났으며 이러한 결과는 OTA 시장 경쟁 과열, 개별 여행시장 확대 등의 요인과 기업의 수익이 코로나19 이전 대비 완전한 회복이 이뤄지지 않아 채용이 미뤄지고 있음을 예측할 수 있음
- 숙박업은 타 산업과의 치열한 인력확보 경쟁 29.9%, 낮은 급여 수준 18.0%, 감정노동 기피 현상 15.5% 순으로 파악됨
  - 대기업, 건설사, 부동산 기업 등 다양한 외부 업종의 호텔 산업 진출로 럭셔리 호텔, 비즈니스호텔 등 여러 유형의 호텔, 리조트가 개장함에 따라 산업 내 인력확보의 어려움이 파악되고 있어 다양한 유형의 인적자원을 활용할 수 있는 방안을 고민해볼 필요가 있음
  - 아울러 코로나19 시기 비대면 서비스가 보편화로 교육계에서도 비대면 교육이 진행되었는데 관광·레저산업은 전통적인 대면 서비스산업으로 면대면 서비스가 필수적이지만 학생들은 비대면 환경에 익숙해 대면 서비스 제공에 대한 부담감이 나타나고 있는 것이 파악됨
  - 또한 코로나19 이후 불가항력적 요인으로 관광·레저산업 일자리의 불안정성이 높게 지적되고 있는 것으로 파악됨
- 카지노업은 기타 의견 25%, 타 산업과 치열한 인력확보 경쟁 및 교대근무 등 열악한 근로조건 15.0% 순으로 나타남
  - 카지노업 기타 의견으로 한·중 긴장 지속, 외국인 관광객 감소, 산업의 위축 등이 나타났으며 이러한 결과는 외국인 관광객 전용 카지노 산업의 특성과 중국인 관광객 비중이 높아 정치적·정책적 영향을 많이 받는 업종의 특성이 반영된 결과임

[표 4-7] 인력 충원이 어려운 이유 분석 결과

(단위: 개, %)

인력난에 따른 문제점	여행업		숙박업		카지노업		전체 응답 수
	응답	비율	응답	비율	응답	비율	
타 산업과의 치열한 인력확보 경쟁	<b>45</b>	<b>19.5</b>	<b>85</b>	<b>29.9</b>	<b>3</b>	<b>15.0</b>	<b>133</b>
당 회사에서 일하기를 원하는 구직자 수가 부족	21	9.1	29	10.2	1	5.0	51
당 회사의 낮은 급여 수준	<b>35</b>	<b>15.2</b>	<b>51</b>	<b>18.0</b>	2	10.0	<b>88</b>
구직자의 감정노동 기피 현상	19	8.2	<b>44</b>	<b>15.5</b>	2	10.0	<b>65</b>
회사가 요구하는 숙련을 갖춘 구직자 수 부족	<b>51</b>	<b>22.1</b>	14	4.9	-	-	<b>65</b>
회사가 요구하는 태도, 동기 및 개성을 갖춘 구직자 수 부족	23	10.0	15	5.3	1	5.0	39
산업 내 통상적인 구직자 수가 부족	12	5.2	27	9.5	2	10.0	41
회사가 요구하는 학력 등 자격을 갖춘 지원자의 수 부족	9	3.9	5	1.8	-	-	14
회사의 취약한 경력개발 또는 미래 가능성 부족	16	6.9	14	4.9	1	5.0	31
회사의 교대근무 등 열악한 근로조건	-	-	-	-	<b>3</b>	<b>15.0</b>	3
회사의 계절 근로 등 비정규 근로	-	-	-	-	-	-	-
회사의 지리적 위치 또는 교통이 좋지 않아서	-	-	-	-	-	-	-
기타	-	-	-	-	<b>5</b>	<b>25.0</b>	5
전체	231	100	284	100	20	100	-

- 코로나19 이후 관광·레저산업 내 발생한 인력난으로 기업들의 해결방안에 대해 살펴본 것으로 분석 결과 전반적으로 임금 인상, 근무 환경 및 복지제도 개선, 신규 인력 채용 활동 및 채용 관련 비용 증대 순으로 나타남
- 업종별로 여행업은 근무 환경 및 복지제도 개선 22.3%, 임금 인상 21.8%, 신규 인력 채용 활동 및 채용 관련 비용 증대 12.7% 순으로 파악됨
  - 앞서 여행업은 인력 충원의 어려움 중 하나로 낮은 급여 수준이 파악되었으며 이에 따라 기업들은 임금 인상과 복지제도 개선을 통해 근무 환경을 개선하고자 노력하고 있음
  - 한편 여행업의 기타 의견으로 코로나19 회복세에도 OTA 시장 경쟁 과열, 개별관광 확대 등의 요인으로 수익이 발생하지 않아 채용이 어려운 것으로 파악됨
- 숙박업은 임금 인상 25.1%, 근무 환경 및 복지제도 개선 24.7%, 새로운 채용 방법 또는 경로 확대 12.5%의 순으로 나타남
  - 숙박업은 과거 채용공고를 등록하고 구직자를 기다리는 소극적 채용 방법에서 코로나19 이후 인력난 해소를 위해 취업설명회, 찾아가는 채용 등 적극적 채용으로 변화하는 추세
- 카지노업은 임금 인상 및 신규 인력 채용 활동 및 채용 관련 비용 증대 23.8%, 근무 환경 및 복지제도 개선 19.0% 순으로 나타남
  - 카지노업은 기업의 노력뿐만 아니라 외국인 관광객 전용인 산업 특성으로 정치, 정책 등 다양한 노력이 필요할 것으로 파악됨

[표 4-8] 인력 충원을 위한 노력 분석 결과

(단위: 개, %)

인력난에 따른 문제점	여행업		숙박업		카지노업		전체 응답 수
	응답	비율	응답	비율	응답	비율	
임금(월급) 인상	50	21.8	68	25.1	5	23.8	123
근무 환경 및 복지제도 개선	51	22.3	67	24.7	4	19.0	122
경력경로 모델 및 커리어 비전 제시 강화	16	7.0	9	3.3	2	9.5	27
기업 내 다양한 직무 경험 제공	27	11.8	19	7.0	1	4.8	47
기업 내 재직자 훈련 강화	13	5.7	13	4.8	1	4.8	27
현재 직원들의 직무 재정비	18	7.9	29	10.7	-	-	47
신규 인력 채용 활동 및 채용 관련 비용 증대	29	12.7	31	11.4	5	23.8	65
새로운 채용 방법 또는 경로 확대	19	8.3	34	12.5	3	14.3	56
기타	6	2.6	1	0.4	-	-	7
전체	299	100	271	100	21	100	

## 2) 분석 결과: 여행업

### ■ 여행업 설문 응답 유형(기업 업태, 사업체 형태)

- 설문에 응답한 기업의 업태는 혼합(국내+국외)이 50%로 파악되었으며 단독 사업체 84.8%로 구성되었음

[표 4-9] 여행업 기업 유형 분석

(단위: 개, %)

기업 업태	개소	비율	사업체 형태	개소	비율
국내여행업	4	4.3	단독 사업체	78	84.8
국외여행업	12	13.0	본사 본부·중앙회	6	6.5
일반여행업	30	32.6	지역 본사·지역본부·지역중앙회	-	-
혼합(국내+국외)	46	50.0	영업장, 지사(점), 출장소	8	8.7
전체	92	100	전체	92	100

### ■ 여행업 직무별 현원 분석

- 직무별 인력 수요를 파악하기 위해 직무를 기준으로 현원, 부족 인원, 미충원 기간 등으로 구분하여 조사 시점인 2023년 6월을 기준으로 파악하였음
  - 조사항목: 직무별 현원, 현재 부족 인원, 현재 부족 인원 미충원 기간, 현재 가장 시급한 부족 인원 수준
- 직무의 구분은 2장에서 설명된 산업계 직무표준인 직무맵을 중심으로 예약 상담, 예약 발권, 기획수배 등 7개의 직무를 중심으로 조사함
  - 또한 산업 현장성을 고려하여 **“개인이 2개 이상의 직무를 수행할 시 각각의 현원을 중복으로 산정하여 기재”**하도록 하였음

[표 4-10] 여행업 인력수요 용어 정리

구분	내용
현원	• 조사 시점 현재 직무 내용별 종사자 수
부족 인원	• 조사 시점 <b>현재 채용 여부나 채용계획과 무관하게</b> 당해 사업체의 정상적 경영에 대응하기 위해 <b>현재보다 더 필요한 인원을</b> 기재

- 분석 결과 응답 기업의 총원은 5,364명으로 나타났지만, 직무별 현원은 5,371명으로 차이가 7명으로 응답 기업 현장 내 중복 직무수행은 비교적 미비한 것으로 파악됨

- 직무별 종사자는 세일즈마케팅 33.57%, 여행 상담 32.68%, 기획·수배 14.65% 순으로 파악되며 이러한 결과는 앞서 실시한 유망직무와 관련성이 높게 나타나며, 현재 코로나19 이후 시장 확대 및 세분화에 따른 결과로 판단됨

[표 4-11] 여행업 직무별 인력 현원 분석 결과

(단위 : 명, %)

직무	전체 근로자	직무별 현원 전체		직무별 1개소 평균 종사자 수	
		근로자 수	비율	근로자 수	비율
여행 상담	-	1,755	32.68	19.08	32.68
예약발권	-	325	6.05	3.53	6.05
여행상품 기획·수배	-	787	14.65	8.55	14.65
국내여행 안내	고용	73	1.36	0.79	1.35
	프리랜서	110	2.05	1.20	2.06
국외여행 안내	고용	132	2.46	1.43	2.45
	프리랜서	39	0.73	0.42	0.72
여행 경영지원	-	347	6.46	3.77	6.46
여행상품 세일즈마케팅	-	1,803	33.57	19.60	33.57
<b>전체</b>	<b>5,364</b>	<b>5,371</b>	<b>100</b>	<b>58.38</b>	<b>100</b>

## ■ 여행업 직무별 부족 인원 분석

- 분석 결과 응답 기업들의 부족 인원은 총 1,376명으로 파악되며, 세일즈마케팅 34.30%, 여행상품 기획·수배 23.26%, 여행 상담 17.88%의 순으로 나타남
- 세일즈마케팅 472명, 여행상품 기획·수배 320명, 여행 상담 246명
- 직무별 1개소 평균 부족 인원은 전체 14.96명으로 나타났으며 세부적으로 세일즈마케팅 5.13명, 여행상품 기획·수배 3.48명, 여행 상담 2.67명 순으로 나타남

[표 4-12] 여행업 직무별 부족 인원 분석 결과

(단위 : 명, %)

직무	직무별 부족 인원		직무별 1개소 평균 부족 인원		
	부족 근로자 수	비율	부족 근로자 수	비율	
여행 상담	246	17.88	2.67	17.85	
예약발권	187	13.59	2.03	13.57	
여행상품 기획·수배	320	23.26	3.48	23.26	
국내여행 안내	고용	11	0.80	0.12	0.80
	프리랜서	42	3.05	0.46	3.07
국외여행 안내	고용	29	2.11	0.32	2.14
	프리랜서	13	0.94	0.14	0.94
여행 경영지원	56	4.07	0.61	4.08	
여행상품 세일즈마케팅	472	34.30	5.13	34.29	
<b>전체</b>	<b>1,376</b>	<b>100</b>	<b>14.96</b>	<b>100</b>	

## ■ 여행업 직무별 미충원 기간 분석

- 분석 결과 직무별 부족 인원 분석 결과와 동일하게 여행 상담, 기획·수배, 세일즈마케팅과 관련한 기업 응답률이 40% 이상으로 높게 나타났으며 미충원 기간은 직무의 구분 없이 1년 이상 비율이 가장 높게 나타남
  - 이러한 결과는 2020년 발생한 코로나19 이후 대규모 인원 감축의 결과로 이후 1년 이상 결원이 발생한 직무를 대상으로 충원이 이뤄지지 않은 것으로 파악됨

[표 4-13] 여행업 직무별 미충원 기간 분석 결과

(단위 : 개, %)

직무	전체	응답 기업		6개월 미만		6개월~1년 미만		1년 이상	
		기업 수	비율	기업 수	비율	기업 수	비율	기업 수	비율
여행 상담	92	<b>42</b>	<b>45.65</b>	6	14.3	13	31.0	<b>23</b>	<b>54.8</b>
예약·발권		28	30.43	7	25.0	5	5.4	<b>16</b>	<b>57.1</b>
기획·수배		<b>42</b>	<b>45.65</b>	12	28.6	7	16.7	<b>23</b>	<b>54.8</b>
국내 여행안내		8	8.70	1	12.5	1	12.5	<b>6</b>	<b>75.0</b>
국외 여행안내		14	15.22	1	7.1	5	35.7	<b>8</b>	<b>57.1</b>
여행 경영지원		27	29.35	5	18.5	5	18.5	<b>17</b>	<b>63.0</b>
세일즈마케팅		<b>39</b>	<b>42.39</b>	8	20.5	8	20.5	<b>23</b>	<b>59.0</b>
전체				40		44		<b>116</b>	

## ■ 여행업 직무별 시급한 부족 인력 수준 분석

- 여행업 직무별 시급성이 높은 부족 인력의 수준을 살펴보면 전체적으로 경력을 기준으로 1~3년 미만, 4년~6년, 1년 미만의 순으로 나타났으며 코로나19 이후 실무자 및 중간계층의 인력 공백이 이어지고 있음을 시사함
  - 여행 상담: 1년~3년 45.2%, 4~6년 40.5% / 전체 85.7% 차지
  - 예약·발권: 1~3년 53.6%, 4~6년 28.6% / 전체 82.2% 차지
  - 기획·수배: 1~3년 35.7%, 4~6년 42.9% / 전체 78.6% 차지
    - ❖ 기획·수배의 업무 특성으로 4~6년 중간관리자 수준의 인력수급이 시급한 것으로 파악됨
  - 국내 여행안내: 1~3년 25.0%, 4~6년 37.5% / 전체 62.5% 차지
  - 국외 여행안내: 1~3년 50.0%, 4~6년 28.6% / 전체 78.6% 차지
  - 여행 경영지원: 1~3년 44.4%, 4~6년 33.3% / 전체 77.7% 차지
  - 세일즈마케팅: 1~3년 51.3%, 4~6년 33.3% / 전체 84.6% 차지

[표 4-14] 여행업 직무별 부족 인력 수준 분석 결과

(단위 : 개, %)

직무	전체	응답 기업		경력				
		기업 수	비율	1년 미만	1년~3년	4년~6년	7년~9년	10년 이상
여행 상담	92	42	45.65	5(11.9)	19(45.2)	17(40.5)	-	1(2.4)
예약발권		28	30.43	4(14.3)	15(53.6)	8(28.6)	-	1(3.6)
기획·수배		42	45.65	3(7.1)	15(35.7)	18(42.9)	5(11.9)	1(1.1)
국내 여행안내		8	8.70	2(25.0)	2(25.0)	3(37.5)	1(12.5)	-
국외 여행안내		14	15.22	2(14.3)	7(50.0)	4(28.6)	1(7.1)	-
여행 경영지원		27	29.35	3(11.1)	12(44.4)	9(33.3)	3(11.1)	-
세일즈마케팅		39	42.39	3(7.7)	20(51.3)	13(33.3)	1(2.6)	2(5.1)
전체				22	90	72	11	5

### ■ 여행업 직무별 숙련 수준

- 앞서 관광·레저산업 내 인력 충원이 어려운 이유를 분석한 결과 “회사가 요구하는 숙련을 갖춘 구직자 수가 부족”의 요인의 응답이 높게 나타났는데 이러한 결과는 산업 현장과 교육 현장 간 미스매치가 발생하고 있음을 시사함
- 과거 산업 맞춤형 인력 양성 체계에서 시대와 환경의 변화에 따라 직무 중심 맞춤형 인력양성의 필요성이 강조되는 시점으로 직무별 숙련 수준을 파악하고자 하였음
- 산업현장의 숙련 수준의 측정을 위해 직무의 필요한 수준과 현재 재직자의 숙련 수준을 살펴보고 이를 통해 숙련 GAP을 도출하고자 하였으며, 직무 숙련 수준은 5개 수준으로 구분하고 숙련 수준의 대상자는 3년을 기준으로 신규입사자와 중간관리자를 구분함

[표 4-15] 직무 숙련 수준 용어 정리

구분	정도	내용
1	낮음	• 기초지식을 습득하여 타인의 지도하에 지시 대응적으로 업무를 수행하는 수준
2	∴	• 실무지식 및 기술을 이해하여 부분적인 지도하에 업무를 수행하는 수준
3		• 전문지식 및 기술을 적용하여 업무와 관련된 기능적 과업 및 문제해결을 수행하는 수준
4		• 전문지식 및 기술을 응용하여 주도적으로 업무를 수행하고 업무수행 전반을 감독하며 타인을 지도할 수 있는 수준
5	높음	• 심화 지식과 기술 및 경험을 활용하여 타인의 준거 모델이 되는 수준의 업무성과를 창출하고 업무 전반을 관리하여 타인에 대한 컨설팅을 주도적으로 수행할 수 있는 수준

[표 4-16] 여행업 숙련 수준 분석을 위한 직무별 주요 키워드

직무	내용
여행 상담	여행상품 추천, 여행상품 계약, 여행 고객 관리
예약발권	교통, 예약, 발권
기획·수배	여행상품, 상품개발, 지상수배
국내 여행안내	Domestic, 국내 여행안내사, Inbound, 관광통역안내사
국외 여행안내	Outbound, 국외여행인솔자, T.C
여행 경영지원	여행사 운영, 여행사 정산
세일즈마케팅	여행상품 유통채널, 여행상품 영업 관리, 여행상품 마케팅

- 숙련갭은 직무수행에 필요한 숙련 수준과 현재 숙련 수준 간 차이로 양의 값은 필요한 숙련 수준이 더 높은 것을 의미하는 것으로 숙련 부족을 의미함
- 음의 값은 현재 숙련 수준이 더 높은 것을 의미하므로 숙련 수준이 적정하거나 과잉 숙련 수준을 의미함
  - 숙련GAP: (직무수행에 필요한 숙련 수준) - (현재 숙련 수준)
    - ❖ 양의 값: 직무수행에 필요 숙련 수준 > 현재 숙련 수준 → 숙련 부족
    - ❖ 음의 값: 직무수행에 필요 숙련 수준 < 현재 숙련 수준 → 과잉 숙련 또는 적정 숙련
- 여행업 직무별로 직무수행에 필요한 수준, 현재 수준, 숙련 수준 차이(숙련 Gap)를 살펴 보았으며 직무별 필요 수준과 현재 수준 간 숙련 Gap은 미비한 것으로 나타남
- 다만 신규입사자(3년 미만 근로자)는 교육 현장과 산업 현장 간 미스매치를 살펴보는 척도로 직무별로 대부분 양의 값이 나타나 숙련 부족이 파악되고 있으며 이러한 결과는 앞서 살펴본 기업의 인력 충원이 어려운 이유가 유사한 결과임
- 직무별로 예약발권, 세일즈마케팅, 국내 여행안내와 관련된 숙련 차이가 높게 나타났으며 해당 직무와 관련하여 산업계를 중심으로 필요 교육을 점검할 필요성이 제기됨
- 또한 예약발권과 관련한 직무는 신규입사자, 중간관리자 등 근무 경력과 무관하게 미비한 수치이지만 숙련 Gap이 발생하므로 이에 대한 교육훈련 과정에 대한 검토가 필요함
- 한편 앞서 여행업 유망직무로 파악된 세일즈마케팅 직무는 여행업 내 직무수행에 필요한 숙련 수준이 제일 높은 직무이며 숙련 Gap이 나타남에 따라 해당 직무역량을 파악하고 이에 따른 교육훈련 과정 수정·보완이 필요할 것으로 파악됨

[표 4-17] 여행업 직무별 숙련 수준 분석 결과

(단위 : 개, %)

직무	직무수행 필요 숙련 수준		현재 숙련 수준		숙련 Gap	
	신규(A)	중간(B)	신규(C)	중간(D)	신규(C-A)	중간(D-B)
여행 상담	2.86	<b>3.77</b>	2.76	<b>3.82</b>	0.10	-0.05
예약발권	2.79	3.70	2.54	3.65	<b>0.25</b>	<b>0.05</b>
기획·수배	2.74	<b>3.84</b>	2.75	<b>3.78</b>	-0.01	<b>0.06</b>
국내 여행안내	2.79	3.47	2.66	3.49	<b>0.13</b>	-0.02
국외 여행안내	<b>2.89</b>	3.58	<b>2.78</b>	3.68	0.11	-0.10
여행 경영지원	<b>2.87</b>	3.67	<b>2.77</b>	<b>3.72</b>	0.10	-0.05
세일즈마케팅	<b>2.96</b>	<b>3.83</b>	<b>2.76</b>	3.66	<b>0.20</b>	<b>0.17</b>

\* 신규입사자: 경력 3년 미만 근로자, 중간관리자: 경력 3년~7년 미만 근로자

### ■ 여행업 직무별 필수 직업기초능력 분석

- 관광·레저산업은 전통적으로 대면 서비스를 중심으로 이뤄지고 외국인 고객의 비중이 높은 산업 특성으로 고객과 의사소통 또는 대인관계와 관련한 역량이 매우 중요함
- 즉 이러한 역량들은 직무수행을 위해 기본적으로 갖춰야 할 역량이며 이러한 직업기초 능력은 직무별 차이가 발생할 수 있어 직무별로 필수 직업기초능력을 살펴보았음
- 직무별 직업기초능력은 국가직무능력표준(NCS)을 기준으로 의사소통, 대인관계, 조직이해 등 10개 분야를 분석에 활용하였으며, 직무별 3순위 필수 역량을 도출하였음

[표 4-18] 직업기초능력 10개 분야 용어 정리

구분	내용
의사소통 능력	• 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고 <b>자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력</b>
수리 능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력</b>
문제해결 능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>문제 상황이 발생하였을 경우 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력</b>
자기개발능력	• 업무를 추진하는데 <b>스스로를 관리하고 개발하는 능력</b>
자원관리 능력	• 업무를 수행하는데 <b>시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무수행에 이를 할당하는 능력</b>
대인관계 능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력</b>

구분	내용
정보능력	• 업무와 관련된 <b>정보를 수집</b> 하고, 이를 <b>분석</b> 하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 <b>업무수행에 적절하도록 조직</b> 하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 <b>정보를 활용</b> 하고, 이러한 제 과정에 <b>컴퓨터를 사용</b> 하는 능력
기술능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술</b> 에는 어떠한 것들이 있는지 <b>이해</b> 하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 <b>적절한 기술</b> 을 선택하여 <b>적용</b> 하는 능력
조직이해능력	• 업무를 원활하게 수행하기 위해 <b>국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해</b> 하는 능력
직업윤리	• 업무를 수행함에 있어 원만한 <b>직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관</b>

[표 4-19] 직업기초능력 10개 분야별 하위 세부 역량

직무	내용
의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어 능력
수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표 작성능력
문제해결 능력	사고력, 문제처리 능력
자기개발 능력	자아인식 능력, 자기관리 능력, 경력개발 능력
자원관리 능력	시간관리 능력, 예산관리 능력, 물적자원관리 능력, 인적자원관리 능력
대인관계능력	팀워크 능력, 리더십 능력, 갈등관리 능력, 협상 능력, 고객서비스 능력
정보능력	컴퓨터 활용 능력, 정보처리 능력
기술능력	기술이해 능력, 기술선택 능력, 기술적용 능력
조직이해능력	국제감각, 조직체제 이해능력, 경영이해능력, 업무이해 능력
직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리

○ **여행업 업무수행을 위해 필요한 기본적 역량인 직업기초능력**을 살펴본 결과 여행업 전 체로 **의사소통능력, 문제해결능력, 정보 능력**이 중요한 것으로 파악되었으며 이는 여행업의 주요 환경변화인 디지털전환 및 확산과 관련한 이슈와 전통적 서비스산업인 여행업의 특성이 반영된 결과로 확인됨

- 여행 상담: 의사소통능력, 대인관계능력, 정보능력
- 예약·발권: 문제해결능력, 정보능력, 의사소통능력
- 기획·수배: 정보능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 기술능력
- 국내 여행안내: 의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력
- 해외 여행안내: 의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력
- 여행 경영지원: 문제해결능력, 조직이해능력, 직업윤리
- 세일즈마케팅: 의사소통능력, 정보능력, 대인관계능력

[표 4-20] 여행업 직무별 필수 직업기초능력 분석 결과

(단위: 개, %)

구분	여행상담		예약발권		기획·수배		국내 여행안내		국외 여행안내		여행 경영지원		세일즈 마케팅		능력별 전체 응답수
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
의사소통 능력	64	23.19	48	17.39	26	10.00	68	24.64	67	24.28	18	6.52	41	14.86	332
수리 능력	1	0.36	17	6.16	6	2.31	1	0.36	1	0.36	30	10.87	2	0.72	58
문제해결 능력	58	21.01	58	21.01	51	19.62	49	17.75	57	20.65	42	15.22	35	12.68	350
자기개발 능력	11	3.99	12	4.35	21	8.08	16	5.80	12	4.35	11	3.99	19	6.88	102
자원관리 능력	9	3.26	14	5.07	27	10.38	5	1.81	10	3.62	30	10.87	24	8.70	119
대인관계 능력	45	16.30	22	7.97	26	10.00	65	23.55	58	21.01	14	5.07	36	13.04	266
정보 능력	41	14.86	52	18.84	55	21.15	31	11.23	28	10.14	32	11.59	53	19.20	292
기술 능력	12	4.35	35	12.68	27	10.38	18	6.52	17	6.16	30	10.87	29	10.51	168
조직이해 능력	21	7.61	13	4.71	12	4.62	8	2.90	11	3.99	35	12.68	25	9.06	125
직업 윤리	14	5.07	5	1.81	9	3.46	15	5.43	15	5.43	34	12.32	12	4.35	104
전체	276	100	276	100	260	100	276	100	276	100	276	100	276	100	-

[표 4-21] 여행업 직무별 직업기초능력 분석 요약

직무	1순위		2순위		3순위	
	기초 능력	하위역량	기초 능력	하위역량	기초 능력	하위역량
여행 상담	의사소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	대인관계 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>팀워크 능력</li> <li>리더십 능력</li> <li>갈등관리 능력</li> <li>협상 능력</li> <li>고객서비스 능력</li> </ul>	정보 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>
예약발권	문제해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	정보 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>	의사소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>

직무	1순위		2순위		3순위	
	기초 능력	하위역량	기초 능력	하위역량	기초 능력	하위역량
기획·수배	정보 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>	문제 해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	자원 관리 능력  기술 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>시관관리 능력</li> <li>예산관리 능력</li> <li>물적자원 관리 능력</li> <li>인적자원관리 능력</li> <li>기술이해 능력</li> <li>기술선택 능력</li> <li>기술적용 능력</li> </ul>
국내 여행안내	의사 소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	대인 관계 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>팀워크 능력</li> <li>리더십 능력</li> <li>갈등관리 능력</li> <li>협상 능력</li> <li>고객서비스 능력</li> </ul>	문제 해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>
국외 여행안내	의사 소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	대인 관계 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>팀워크 능력</li> <li>리더십 능력</li> <li>갈등관리 능력</li> <li>협상 능력</li> <li>고객서비스 능력</li> </ul>	문제 해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>
여행 경영지원	문제 해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	조직 이해 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>국제감각</li> <li>조직체제 이해 능력</li> <li>경영이해능력</li> <li>업무이해 능력</li> </ul>	직업 윤리	<ul style="list-style-type: none"> <li>근로윤리</li> <li>공동체 윤리</li> </ul>
세일즈마케팅	의사 소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	정보 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>	대인 관계 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>팀워크 능력</li> <li>리더십 능력</li> <li>갈등관리 능력</li> <li>협상 능력</li> <li>고객서비스 능력</li> </ul>

## ■ 여행업 인적자원 유형별 직무 적합성

- 앞서 3장에서 살펴본 관광·레저산업의 주요 환경변화 요인은 디지털 전환 및 확산, 인구 구조 변화, 여행행태 변화로 파악되었으며 주요 노동시장 변화는 의사결정 단계축소, 임시직 증가, 인원 감축, 부서 통합으로 나타남
- 향후 3년 이내 관광·레저산업은 생산인구 감소, 고령화 등의 요인으로 인구구조 변화와 관련한 환경변화 요인에 영향을 받게 될 것으로 전망되는 시점이며 코로나19 이후 위축된 관광산업은 조직구조 개편이 가속화되고 있음
- 현재 관광·레저산업은 코로나19 이후 급작스러운 시장 회복으로 인력수급 문제가 동시에 발생하는 시점으로 이러한 상황을 고려하여 향후 인력난 해소 및 변화하는 환경에 대응하기 위해 경력단절여성, 중장년층, 퇴직자, 외국인 등 다양한 유형의 인적 자원 활용을 위한 필요성이 강조됨
- 이에 따라 본 조사를 통해 다양한 인적 자원의 유형을 기준으로 업종별로 직무를 구분하여 직무별 직무 적합성을 살펴보고자 함
- 조사 목적을 달성하기 위해 여행업, 숙박업, 카지노업을 중심으로 인적 자원의 유형을 구분하여 직무 적합성을 살펴보고자 하였으며 인적 자원의 유형은 경력단절여성, 중장년층, 외국인으로 구분하였음
  - 직무 기준은 업종별 산업표준 직무인 직무맵을 활용함
  - 인적 자원은 경력단절여성, 50세 이상 중장년층, 외국인으로 크게 구분하였으며 경력단절 여성과 중장년층은 개인의 과거 경력을 고려할 수 있도록 동 산업과 타 산업으로 구분함
    - ❖ 동 산업: 관광·레저산업 경력(여행, 숙박, 컨벤션, 카지노업 등)
    - ❖ 타 산업: 관광·레저산업 이외 산업 경력

[표 4-22] 조사를 위한 인적 자원 유형 용어 정리

구분	내용
경력단절여성	• 임신·출산·육아와 가족 구성원의 돌봄 등을 이유로 경제활동을 중단한 여성 중에서 취업을 희망하는 여성
중장년층	• 50세 이상으로 주된 일자리에서 퇴직하고 재취업 일자리 등에서 종사하는 자
외국인	• 대한민국 외 외국의 국적만을 가지고 있는 자
동 산업	• 여행업, 숙박업, 컨벤션 등 관광·레저산업
타 산업	• 관광·레저산업 외 산업

- 다양한 인적자원 유형의 직무별 활용성을 살펴보고자 직무 적합성 분석을 실시하였으며 여행업은 경력단절여성을 선호하는 것으로 파악됨
- 직무와 관계없이 개인의 경력 사항을 우선하고 있어 동 산업 경단녀 및 중장년층 선호도가 높으며 타 산업의 경우에서도 경단녀의 선호가 높게 나타남
- 따라서 인적자원의 유형별로 직무의 적합성이 높은 우선 3순위를 도출하였음
  - 동 산업 경력단절여성: 예약·발권, 여행 상담, 국외 여행안내
  - 동 산업 중장년층: 국내 여행안내, 국외 여행안내, 여행 경영지원, 세일즈마케팅
  - 타 산업 경력단절여성: 여행 경영지원, 세일즈마케팅, 국외 여행안내, 기획·수배
  - 타 산업 중장년층: 세일즈마케팅, 여행 경영지원, 국내 여행안내
  - 외국인: 국외 여행안내, 세일즈마케팅, 국내 여행안내

[표 4-23] 여행업 인적자원 유형별 직무 적합성 분석 결과

(단위: 개, %)

구분	여행상담		예약발권		기획수배		국내 여행안내		국외 여행안내		여행 경영지원		세일즈 마케팅		유형별 전체 응답수
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
동 산업 경단녀	70	55.12	75	61.98	68	53.13	62	43.06	71	51.45	58	36.25	66	40.99	470
동 산업 중장년	32	25.20	26	21.49	33	25.78	42	29.17	39	28.26	39	24.38	42	26.09	253
타 산업 경단녀	13	10.24	13	10.74	15	11.72	21	14.58	15	10.87	38	23.75	26	16.15	141
타 산업 중장년	7	5.51	5	4.13	8	6.25	13	9.03	3	2.71	20	12.50	20	12.42	76
외국인	5	3.94	2	1.65	4	3.13	6	4.17	10	7.25	5	3.13	7	4.35	39
전체	127	100	121	100	128	100	144	100	138	100	160	100	161	100	-

[표 4-24] 인적자원 유형별 여행업 주요 적합 3순위 직무 결과

구분	1순위	2순위	3순위
동 산업 경력단절여성	예약발권	여행 상담	국외 여행안내
동 산업 중장년층	국내 여행안내 세일즈마케팅	여행 경영지원 국외 여행안내	-
타 산업 경력단절여성	여행 경영지원	세일즈마케팅	국외 여행안내 기획·수배
타 산업 중장년층	세일즈마케팅	여행 경영지원	국내 여행안내
외국인	국외 여행안내	세일즈마케팅	국내 여행안내

### 3) 분석 결과: 숙박업

#### ■ 숙박업 설문 응답 유형(기업 업태, 사업체 형태)

- 설문에 응답한 기업의 성급은 5성급 30.8%로 가장 높게 나타났으며, 사업체의 형태는 단독 사업체가 55.8%로 가장 높게 나타남

[표 4-25] 설문 응답 기업 유형 분석

(단위: 개, %)

성급	개소	비율	사업체 형태	개소	비율
5성급	32	30.8	단독 사업체	58	55.8
4성급	29	27.9	본사 본부·중앙회	20	19.2
3성급	19	18.3	지역 본사·지역본부·지역중앙회	7	6.7
기타(리조트 및 가족호텔 등)	24	23.1	영업장, 지사(점), 출장소	19	18.3
전체	104	100	전체	104	100

#### ■ 숙박업 직무별 현원 분석

- 직무별 인력 수요를 파악하기 위해 직무를 기준으로 현원, 부족 인원, 미충원 기간 등으로 구분하여 조사 시점인 2023년 6월을 기준으로 파악하였음
  - 조사항목: 직무별 현원, 현재 부족 인원, 현재 부족 인원 미충원 기간, 현재 가장 시급한 부족 인원 수준
- 직무의 구분은 2장에서 설명된 산업계 직무표준인 직무맵을 중심으로 프론트오피스, 하우스키퍼, F&B서비스 등 9개의 직무를 중심으로 조사함
  - 숙박업의 특성을 반영하여 일부 외부 파견업체가 존재함에 따라 이를 제외한 기업 소속 인원을 기준으로 하였음
  - 또한 산업 현장성을 고려하여 “개인이 2개 이상의 직무를 수행할 시 각각의 현원을 중복으로 산정하여 기재”하도록 하였음

[표 4-26] 숙박업 인력수요 용어 정리

구분	내용
현원	• 조사 시점 현재 직무 내용별 종사자 수(파견업체 제외)
부족 인원	• 조사 시점 <u>현재 채용 여부나 채용계획과 무관하게</u> 당해 사업체의 정상적 경영에 대응하기 위해 <u>현재보다 더 필요한 인원을</u> 기재

- 분석 결과 응답 기업의 총원은 29,321명으로 나타났지만, 직무별 현원은 28,469명으로 차이가 852명으로 다소 큰 차이가 나타남
- 이러한 차이는 우선 직무맵 상 누락 된 직무가 현장에서 존재하는 가능성이 시사되며 이에 대한 재검증이 필요한 상황임
  - 직무맵은 산업계 및 교육계 전문가를 중심으로 개발하였으며 숙박산업은 숙박 분야 약 120개 기업의 직무분석 결과를 기반으로 개발됨
  - 해당 결과는 산업계 기업체 약 40개 기업을 대상으로 검증 절차를 거쳐 타당성을 확보하였으나 향후 이에 대한 점검이 필요함
- 둘째 설문문의 응답 기업 중 기타 사항으로 2성급 이하, 가족호텔 등 5성~3성급 외 기업이 포함됨에 따라 설문에서 자영업자, 무급가족종사자 등 본 조사에서 제외한 근로자가 포함될 가능성이 있을 것으로 판단됨
- 한편 직무별 종사자는 프론트오피스 17%, F&B서비스 15.70%, 조리 14.76% 순으로 파악되었으며 숙박업은 전통적으로 인적서비스 의존도가 높은 특성으로 주요 대면 서비스 직무인 프론트오피스, F&B서비스의 인력 비중이 전체 32.7%를 차지하는 것으로 나타남

[표 4-27] 숙박업 직무별 인력 현원 분석 결과

(단위 : 명, %)

직무	전체 근로자	직무별 현원 전체		직무별 1개소 평균 종사자 수	
		근로자 수	비율	근로자 수	비율
프론트오피스	-	<b>4,841</b>	<b>17.00</b>	46.55	32.69
하우스키핑	-	4,027	14.15	38.72	6.05
F&B서비스	-	<b>4,470</b>	<b>15.70</b>	42.98	14.65
연회서비스	-	2,644	9.29	25.42	1.35
조리	-	<b>4,203</b>	<b>14.76</b>	40.41	2.06
시설·안전·관리	-	2,367	8.31	22.76	2.45
부대시설 운영관리	-	1,542	5.42	14.83	0.72
경영지원	-	2,700	9.48	25.96	6.46
세일즈마케팅	-	1,675	5.88	16.11	33.58
<b>전체</b>	<b>29,321</b>	<b>28,469</b>	<b>100</b>	<b>58.37</b>	<b>100</b>

### ■ 숙박업 직무별 부족 인원 분석

- 분석 결과 응답 기업들의 부족 인원은 총 2,542명으로 파악되며, 하우스키핑 20.02%, 프론트오피스 12.94%, F&B서비스 12.67%의 순으로 나타남
  - 숙박업의 핵심 상품인 객실과 관련한 직무 및 대면 서비스와 관련한 직무의 인력수급이 어려운 것으로 파악됨

- 직무별 1개소 평균 부족 인원은 전체 24.43명으로 나타났으며 세부적으로 하우스키퍼 20.02명, 프론트오피스 12.93명, F&B서비스 12.69명 순으로 나타남

[표 4-28] 숙박업 직무별 부족 인원 분석 결과

(단위 : 명, %)

직무	직무별 부족 인원		직무별 1개소 평균 부족 인원	
	부족 근로자 수	비율	부족 근로자 수	비율
프론트오피스	329	12.94	3.16	12.93
하우스키퍼	509	20.02	4.89	20.02
F&B서비스	322	12.67	3.10	12.69
연회서비스	209	8.22	2.01	8.23
조리	311	12.23	2.99	12.24
시설·안전·관리	183	7.20	1.76	7.20
부대시설 운영관리	205	8.06	1.97	8.06
경영지원	304	11.96	2.92	11.95
세일즈마케팅	170	6.69	1.63	6.67
전체	2,542	100	24.43	100

## ■ 숙박업 직무별 미충원 기간 분석

- 분석 결과 직무별 부족 인원 분석 결과 직무에 따라 일부 차이가 나타났으나 대부분 1년 이상 부족 인원 미충원 기간의 장기화가 나타나고 있음
- 객실 상품을 판매하고 호텔 내 행사를 진행하는 프론트오피스, 연회서비스는 6개월 미만으로 단기적으로 인력수급이 최근 발생한 것으로 나타나며, 그 외 직무는 6개월 이상 인력수급의 어려움이 나타나고 있는 것으로 파악됨

[표 4-29] 숙박업 직무별 미충원 기간 분석 결과

(단위 : 개, %)

직무	전체	응답 기업		6개월 미만		6개월~1년 미만		1년 이상	
		기업 수	비율	기업 수	비율	기업 수	비율	기업 수	비율
프론트오피스	104	52	50.00	22	21.2	10	9.6	20	19.2
하우스키퍼		39	37.50	11	10.6	13	12.5	15	14.4
F&B서비스		38	36.54	13	12.5	14	13.5	11	10.6
연회서비스		25	24.04	11	10.6	7	6.7	7	6.7
조리		43	41.35	12	11.5	13	12.5	18	17.3
시설·안전·관리		27	25.96	10	9.6	4	3.8	13	12.5
부대시설 운영관리		18	17.31	6	5.8	5	4.8	7	6.7
경영지원		23	22.12	10	9.6	5	4.8	8	7.7
세일즈마케팅		28	26.92	10	9.6	3	2.9	15	14.4
전체					105		74		114

## ■ 숙박업 직무별 시급한 부족 인력 수준 분석

- 숙박업 직무별 시급성이 높은 부족 인력의 수준을 살펴보면 전체적으로 경력을 기준으로 3년 미만 인력이 부족한 것으로 파악되었는데, 현재 기업 현장 내 고객을 대상으로 실제 서비스를 제공할 수 있는 인력의 공백을 의미하고 있음
  - 직무별 3년 미만 경력 수준의 부족 인원 비율은 다음과 같음
    - ❖ 프론트오피스: 80.8% / 하우스키팅: 82.1%
    - ❖ F&B서비스: 86.8% / 연회서비스: 76.0% / 조리: 74.5%
    - ❖ 시설·안전·관리: 59.2% / 부대시설 운영관리: 72.2%
    - ❖ 경영지원: 60.9% / 세일즈마케팅: 57.1%
  - 한편 1년 미만의 경력자보다 1년 이상 ~ 6년 미만의 업무 경험이 있는 종사자를 선호하는 직무로 주로 백오피스를 의미하는 경영지원(78.3%)과 세일즈마케팅(78.6%)으로 나타남

[표 4-30] 숙박업 직무별 부족 인력 수준 분석 결과

(단위 : 개, %)

직무	전체	응답 기업		경력				
		기업 수	비율	1년 미만	1년~3년	4년~6년	7년~9년	10년 이상
프론트오피스	104	52	50.00	<b>16(30.8)</b>	<b>26(50.0)</b>	10(19.2)	-	-
하우스키팅		39	37.50	<b>9(23.1)</b>	<b>23(59.0)</b>	7(17.9)	-	-
F&B서비스		38	36.54	<b>13(34.2)</b>	<b>20(52.6)</b>	5(13.2)	-	-
연회서비스		25	24.04	<b>8(32.0)</b>	<b>11(44.0)</b>	6(24.0)	-	-
조리		43	41.35	<b>14(32.6)</b>	<b>18(41.9)</b>	9(20.9)	2(4.7)	-
시설·안전·관리		27	25.96	<b>4(14.8)</b>	<b>12(44.4)</b>	10(37.0)	-	1(3.7)
부대시설 운영관리		18	17.31	<b>6(33.3)</b>	<b>7(38.9)</b>	2(11.1)	3(16.7)	-
경영지원		23	22.12	<b>4(17.4)</b>	<b>19(43.5)</b>	8(34.8)	-	1(4.3)
세일즈마케팅		28	26.92	<b>2(7.1)</b>	<b>14(50.0)</b>	8(28.6)	3(10.7)	1(3.6)
전체				<b>76</b>	<b>150</b>	65	8	3

## ■ 숙박업 직무별 숙련 수준

- 앞서 관광·레저산업 내 인력 충원이 어려운 이유를 분석한 결과 “회사가 요구하는 숙련을 갖춘 구직자 수가 부족”의 요인의 응답이 높게 나타났는데 이러한 결과는 산업 현장과 교육 현장 간 미스매치가 발생하고 있음을 시사함
- 과거 산업 맞춤형 인력 양성 체계에서 시대와 환경의 변화에 따라 직무 중심 맞춤형 인력양성의 필요성이 강조되는 시점으로 직무별 숙련 수준을 파악하고자 하였음

- 산업 현장의 숙련 수준의 측정을 위해 직무의 필요한 수준과 현재 재직자의 숙련 수준을 살펴보고 이를 통해 숙련 GAP을 도출하고자 하였으며, 직무 숙련 수준은 5개 수준으로 구분하고 숙련 수준의 대상자는 3년을 기준으로 신규입사자와 중간관리자를 구분함

[표 4-31] 직무 숙련 수준 용어 정리

구분	정도	내용
1	낮음	• 기초지식을 습득하여 타인의 지도하에 지시 대응적으로 업무를 수행하는 수준
2	∴	• 실무지식 및 기술을 이해하여 부분적인 지도하에 업무를 수행하는 수준
3		• 전문지식 및 기술을 적용하여 업무와 관련된 기능적 과업 및 문제해결을 수행하는 수준
4		• 전문지식 및 기술을 응용하여 주도적으로 업무를 수행하고 업무수행 전반을 감독하며 타인을 지도할 수 있는 수준
5	높음	• 심화 지식과 기술 및 경험을 활용하여 타인의 준거 모델이 되는 수준의 업무성과를 창출하고 업무 전반을 관리하여 타인에 대한 컨설팅을 주도적으로 수행할 수 있는 수준

[표 4-32] 숙박업 숙련 수준 분석을 위한 직무별 주요 키워드

직무	내용
프론트오피스	객실 고객·회원 서비스, 프론트 데스크, 컨시어지, 객실 예약
하우스키핑	하우스키핑, 객실 운용 관리
F&B서비스	F&B·식음료 서비스
연회서비스	연회·웨딩·출발 연회·케이터링·MICE
조리	메뉴 개발·조리·위생관리
시설·안전·관리	호텔·리조트 시설 안전관리
부대시설 운영관리	휘트니스·수영장·스파·레저스포츠 시설 부대시설 운영관리
경영지원	백오피스·호텔경영·리조트경영
세일즈마케팅	백오피스·객실판촉·연회판촉·회원권분양·리조트 단체행사 관리·세일즈·마케팅

- 숙련값은 직무수행에 필요한 숙련 수준과 현재 숙련 수준 간 차이로 양의 값은 필요한 숙련 수준이 더 높은 것을 의미하는 것으로 숙련 부족을 의미함
- 음의 값은 현재 숙련 수준이 더 높은 것을 의미하므로 숙련 수준이 적정하거나 과잉 숙련 수준을 의미함
  - 숙련GAP: (직무수행에 필요한 숙련 수준) - (현재 숙련 수준)
    - ❖ 양의 값: 직무수행에 필요 숙련 수준 > 현재 숙련 수준 → 숙련 부족
    - ❖ 음의 값: 직무수행에 필요 숙련 수준 < 현재 숙련 수준 → 과잉 숙련 또는 적정 숙련

- 숙박업 직무별로 직무수행에 필요한 수준, 현재 수준, 숙련 수준 차이(숙련 Gap)를 살펴 보았으며 직무별 필요 수준과 현재 수준 간 숙련 Gap은 미비한 것으로 나타남
- 다만 직무별로 프론트오피스, 조리, 시설·안전·관리와 관련된 직무는 신규 및 재직자 대상 모두 양의 값이 나타나 숙련 수준을 점검할 필요성이 파악됨
- 앞서 3장을 통해 숙박업은 유형별 환경변화 요인, 직무변화의 차이가 나타났으며 5성급은 대면 서비스 강화, 4성급 디지털 전환을 통한 근로자 업무효율 강화 및 고객서비스 증대, 리조트는 인력수급의 어려움에 따른 디지털 전환을 통한 인력 규모 축소로 나타남
- 이러한 맥락에서 향후 일하는 방식의 변화가 감지되는 프론트오피스 직무 관련 교육·훈련 내용에 대한 점검이 필요하며 조리 직무는 현재 인력수급이 가장 시급한 분야로 인력양성을 위한 노력이 필요함
- 한편 중대재해처벌법, 친환경 관심에 따른 ESG 경영 확대 등 산업안전과 관련한 이슈는 선택이 아닌 필수로 숙박업은 고객의 의식주와 밀접한 관계가 이뤄짐에 따라 숙박업 맞춤형 시설·안전·관리와 관련한 인적자원 기준 마련 및 훈련 가이드 개발이 필요할 것으로 판단됨

[표 4-33] 숙박업 직무별 숙련 수준 분석 결과

(단위 : 개, %)

직무	직무수행 필요 숙련 수준		현재 숙련 수준		숙련 Gap	
	신규(A)	중간(B)	신규(C)	중간(D)	신규(C-A)	중간(D-B)
프론트오피스	2.8	3.75	2.65	3.57	<b>0.15</b>	<b>0.18</b>
하우스키팅	2.48	3.4	2.64	3.42	-0.16	-0.02
F&B서비스	2.52	3.34	2.63	3.36	-0.11	-0.02
연회서비스	2.52	3.25	2.53	3.34	-0.01	-0.09
조리	2.85	3.64	2.72	3.43	<b>0.13</b>	<b>0.21</b>
시설·안전·관리	2.85	3.68	2.78	3.6	<b>0.07</b>	<b>0.08</b>
부대시설 운영관리	2.51	3.32	2.55	3.27	-0.04	0.05
경영지원	2.77	3.67	2.79	3.59	-0.02	<b>0.08</b>
세일즈마케팅	2.84	3.66	2.87	3.63	-0.03	0.03

\* 신규입사자: 경력 3년 미만 근로자, 중간관리자: 경력 3년~7년 미만 근로자

## ■ 숙박업 직무별 필수 직업기초능력 분석

- 관광·레저산업은 전통적으로 대면 서비스를 중심으로 이뤄지고 외국인 고객의 비중이 높은 산업 특성으로 고객과 의사소통 또는 대인관계와 관련한 역량이 매우 중요함
- 즉 이러한 역량들은 직무수행을 위해 기본적으로 갖춰야 할 역량이며 이러한 직업기초 능력은 직무별 차이가 발생할 수 있어 직무별로 필수 직업기초능력을 살펴보았음

- 직무별 직업기초능력은 국가직무능력표준(NCS)을 기준으로 의사소통, 대인관계, 조직이해 등 10개 분야를 분석에 활용하였으며, 직무별 3순위 필수 역량을 도출하였음

[표 4-34] 직업기초능력 10개 분야 용어 정리

구분	내용
의사소통 능력	• 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고 <b>자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력</b>
수리 능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력</b>
문제해결 능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력</b>
자기개발능력	• 업무를 추진하는데 <b>스스로를 관리하고 개발하는 능력</b>
자원관리 능력	• 업무를 수행하는데 <b>시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무수행에 이를 할당하는 능력</b>
대인관계 능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력</b>
정보능력	• 업무와 관련된 <b>정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력</b>
기술능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력</b>
조직이해능력	• 업무를 원활하게 수행하기 위해 <b>국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력</b>
직업윤리	• 업무를 수행함에 있어 원만한 <b>직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관</b>

[표 4-35] 직업기초능력 10개 분야별 하위 세부 역량

직무	내용
의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어 능력
수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표 작성능력
문제해결 능력	사고력, 문제처리 능력
자기개발 능력	자아인식 능력, 자기관리 능력, 경력개발 능력
자원관리 능력	시간관리 능력, 예산관리 능력, 물적자원관리 능력, 인적자원관리 능력
대인관계능력	팀워크 능력, 리더십 능력, 갈등관리 능력, 협상 능력, 고객서비스 능력
정보능력	컴퓨터 활용 능력, 정보처리 능력
기술능력	기술이해 능력, 기술선택 능력, 기술적용 능력
조직이해능력	국제감각, 조직체제 이해능력, 경영이해능력, 업무이해 능력
직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리



[표 4-37] 숙박업 직무별 직업기초능력 분석 요약

직무	1순위		2순위		3순위	
	기초능력	하위역량	기초능력	하위역량	기초능력	하위역량
프론트 오피스	의사소통능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어능력</li> </ul>	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리능력</li> </ul>	대인관계능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>팀워크능력</li> <li>리더십능력</li> <li>갈등관리능력</li> <li>협상능력</li> <li>고객서비스능력</li> </ul>
하우스키팅	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리능력</li> </ul>	기술능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술이해능력</li> <li>기술선택능력</li> <li>기술적용능력</li> </ul>	의사소통능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어능력</li> </ul>
F&B 서비스	의사소통능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어능력</li> </ul>	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리능력</li> </ul>	대인관계능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>팀워크능력</li> <li>리더십능력</li> <li>갈등관리능력</li> <li>협상능력</li> <li>고객서비스능력</li> </ul>
연회 서비스	의사소통능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어능력</li> </ul>	대인관계능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>팀워크능력</li> <li>리더십능력</li> <li>갈등관리능력</li> <li>협상능력</li> <li>고객서비스능력</li> </ul>	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리능력</li> </ul>
조리	기술능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술이해능력</li> <li>기술선택능력</li> <li>기술적용능력</li> </ul>	자기개발능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>자아인식능력</li> <li>자기관리능력</li> <li>경력개발능력</li> </ul>	자원관리능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>시관관리능력</li> <li>예산관리능력</li> <li>물적자원관리능력</li> <li>인적자원관리능력</li> </ul>
시설·안전·관리	기술능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술이해능력</li> <li>기술선택능력</li> <li>기술적용능력</li> </ul>	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리능력</li> </ul>	자원관리능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>시관관리능력</li> <li>예산관리능력</li> <li>물적자원관리능력</li> <li>인적자원관리능력</li> </ul>

직무	1순위		2순위		3순위	
	기초 능력	하위역량	기초 능력	하위역량	기초 능력	하위역량
부대시설 운영관리	의사 소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문서이해능력</li> <li>• 문서작성능력</li> <li>• 경청능력</li> <li>• 의사표현능력</li> <li>• 기초외국어 능력</li> </ul>	대인 관계 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 팀워크 능력</li> <li>• 리더십 능력</li> <li>• 갈등관리 능력</li> <li>• 협상 능력</li> <li>• 고객서비스 능력</li> </ul>	문제 해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사고력</li> <li>• 문제처리 능력</li> </ul>
경영지원	조직 이해 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국제감각</li> <li>• 조직체제 이해 능력</li> <li>• 경영이해능력</li> <li>• 업무이해 능력</li> </ul>	의사 소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문서이해능력</li> <li>• 문서작성능력</li> <li>• 경청능력</li> <li>• 의사표현능력</li> <li>• 기초외국어 능력</li> </ul>	문제 해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사고력</li> <li>• 문제처리 능력</li> </ul>
세일즈 마케팅	의사 소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문서이해능력</li> <li>• 문서작성능력</li> <li>• 경청능력</li> <li>• 의사표현능력</li> <li>• 기초외국어 능력</li> </ul>	대인 관계 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 팀워크 능력</li> <li>• 리더십 능력</li> <li>• 갈등관리 능력</li> <li>• 협상 능력</li> <li>• 고객서비스 능력</li> </ul>	정보 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 컴퓨터 활용 능력</li> <li>• 정보처리 능력</li> </ul>

- 앞서 3장에서 살펴본 바와 같이 숙박업은 유형별 차이가 존재함에 따라 직무와 성급을 중심으로 직무수행을 위해 기본적으로 갖춰야 할 역량을 도출하기 위해 추가 분석을 진행하였음
- 직무별 기초역량의 우선순위 차이가 발생하더라도 해당 직무 내 공통적인 기초역량이 필요한 것으로 판단하여 이는 제시하지 않았으며 기초역량의 차이가 나타나는 직무는 우선 3순위를 차례로 제시함
- 프론트오피스, 연회서비스, 부대시설은 차이가 나타나지 않았으며, 기업의 규모 및 유형에 따라 하우스키핑, F&B서비스, 조리, 시설·안전·관리, 경영지원, 세일즈마케팅은 차이가 나타남
- 하우스키핑은 자원관리능력이 5성급, 3성급에서 추가 기초역량으로 파악되었으며, F&B 서비스는 기술능력이 도출되었는데 향후 해당 직무는 일부 디지털 기술이 도입이 전망됨에 따라 이러한 기술을 활용하는 기초역량이 필요한 것으로 파악됨
- 그 외 조리직무는 문제해결능력, 직업윤리, 시설·안전·관리는 조직이해능력, 경영지원 내 기술능력, 직업윤리, 세일즈마케팅 직무는 문제해결능력이 추가 도출됨

- 특히 4성급 호텔의 경영지원과 관련하여 앞서 3장에서 실시된 FGI 결과와 유사하게 파악되었는데 경영지원 직무에서 필요한 기술능력은 향후 본사 중심의 중앙관리체계가 확산되는 환경변화에 발맞춰 나타나는 직업기초능력으로 파악됨

[표 4-38] 숙박업 유형별 직업기초능력 키워드

직무	숙박업	5성급	4성급	3성급	기타
프론트 오피스	의사소통능력 문제해결능력 대인관계능력	-	-	-	-
하우스 키퍼	문제해결능력 기술능력 의사소통능력	문제해결능력 <b>자원관리능력</b> 기술능력	-	기술능력 문제해결능력 <b>자원관리능력</b>	-
F&B 서비스	의사소통능력 문제해결능력 대인관계능력	의사소통능력 문제해결능력 <b>기술능력</b>	-	<b>기술능력</b> 문제해결능력 의사소통능력	-
연회 서비스	의사소통능력 대인관계능력 문제해결능력	-	-	-	-
조리	기술능력 자기개발능력 자원관리능력	-	기술능력 자기개발능력 <b>문제해결능력</b>	기술능력 자원관리능력 <b>직업윤리</b>	-
시설· 안전·관리	기술능력 문제해결능력 자원관리능력	기술능력 문제해결능력 <b>조직이해능력</b>	-	-	-
부대시설 운영관리	의사소통능력 대인관계능력 문제해결능력	-	-	-	-
경영 지원	조직이해능력 의사소통능력 문제해결능력	-	조직이해능력 자원관리능력 의사소통능력 <b>기술능력</b>	조직이해능력 의사소통능력 대인관계능력 <b>직업윤리</b>	-
세일즈 마케팅	의사소통능력 대인관계능력 정보능력	-	-	-	<b>문제해결능력</b> 대인관계능력 정보능력

\* 직업기초능력으로 제시되지 않은 빈칸은 숙박업 전체와 동일한 결과를 의미함

## ■ 숙박업 인적자원 유형별 직무 적합성

- 앞서 3장에서 살펴본 관광·레저산업의 주요 환경변화 요인은 디지털 전환 및 확산, 인구 구조 변화, 여행행태 변화로 파악되었으며 주요 노동시장 변화는 의사결정 단계축소, 임시직 증가, 인원 감축, 부서 통합으로 나타남
- 향후 3년 이내 관광·레저산업은 생산인구 감소, 고령화 등의 요인으로 인구구조 변화와 관련한 환경변화 요인에 영향을 받게 될 것으로 전망되는 시점이며 코로나19 이후 위축된 관광산업은 조직구조 개편이 가속화되고 있음
- 현재 관광·레저산업은 코로나19 이후 급작스러운 시장 회복으로 인력수급 문제가 동시에 발생하는 시점으로 이러한 상황을 고려하여 향후 인력난 해소 및 변화하는 환경에 대응하기 위해 경력단절여성, 중장년층, 퇴직자, 외국인 등 다양한 유형의 인적 자원 활용을 위한 필요성이 강조됨
- 이에 따라 본 조사를 통해 다양한 인적 자원의 유형을 기준으로 업종별로 직무를 구분하여 직무별 직무 적합성을 살펴보고자 함
- 조사 목적을 달성하기 위해 여행업, 숙박업, 카지노업을 중심으로 인적 자원의 유형을 구분하여 직무 적합성을 살펴보고자 하였으며 인적 자원의 유형은 경력단절여성, 중장년층, 외국인으로 구분하였음
  - 직무 기준은 업종별 산업표준 직무인 직무맵을 활용함
  - 인적 자원은 경력단절여성, 50세 이상 중장년층, 외국인으로 크게 구분하였으며 경력단절 여성과 중장년층은 개인의 과거 경력을 고려할 수 있도록 동 산업과 타 산업으로 구분함
    - ❖ 동 산업: 관광·레저산업 경력(여행, 숙박, 컨벤션, 카지노업 등)
    - ❖ 타 산업: 관광·레저산업 이외 산업 경력

[표 4-39] 조사를 위한 인적 자원 유형 용어 정리

구분	내용
경력단절여성	• 임신·출산·육아와 가족 구성원의 돌봄 등을 이유로 경제활동을 중단한 여성 중에서 취업을 희망하는 여성
중장년층	• 50세 이상으로 주된 일자리에서 퇴직하고 재취업 일자리 등에서 종사하는 자
외국인	• 대한민국 외 외국의 국적만을 가지고 있는 자
동 산업	• 여행업, 숙박업, 컨벤션 등 관광·레저산업
타 산업	• 관광·레저산업 외 산업

- 다양한 인적자원 유형의 직무별 활용성을 살펴보고자 직무 적합성 분석을 실시하였으며, 동 산업을 제외한 직무 적합성을 살펴보면 타 산업 경력단절여성, 외국인, 중장년층 순으로 나타남
  - 특히 타 산업 중장년층 보다 외국인의 직무 적합성이 높게 나타남에 따라 인구구조변화에 따른 다양한 인적자원을 활용할 방안을 고려할 시점임
  - 특히 외국인은 하우스키팅, 프론트오피스, F&B서비스, 연회서비스, 조리 등 숙박업의 영업과 관련한 거의 모든 직무에서 활용이 가능한 것으로 파악됨
- 최종적으로 인적자원의 유형별로 직무의 적합성이 높은 우선 3순위를 도출하였음
  - 동 산업 경력단절여성: 프론트오피스, 경영지원, F&B서비스
  - 동 산업 중장년층: 시설·안전·관리, 하우스키팅, 조리
  - 타 산업 경력단절여성: F&B서비스, 연회서비스, 부대시설 운영관리
  - 타 산업 중장년층: 하우스키팅, 시설·안전·관리, 부대시설 운영관리
  - 외국인: 하우스키팅, 프론트오피스, F&B서비스, 조리

[표 4-40] 숙박업 인적자원 유형별 직무 적합성 분석 결과

(단위: 개, %)

구분	프론트 오피스	하우스 키팅	F&B 서비스	연회 서비스	조리	시설· 안전·관리	부대시설 운영관리	경영 지원	세일즈 마케팅	전체
동 산업 경단녀	69 (44.81)	46 (21.50)	67 (40.12)	66 (38.82)	65 (34.76)	37 (22.98)	55 (30.39)	69 (39.20)	63 (39.13)	537
동 산업 중장년	24 (15.58)	56 (26.17)	25 (14.97)	34 (20.00)	58 (31.02)	67 (41.61)	47 (25.97)	48 (27.27)	44 (27.33)	403
타 산업 경단녀	29 (18.83)	34 (15.89)	43 (25.75)	35 (20.59)	25 (13.37)	16 (9.94)	37 (20.44)	33 (18.75)	26 (16.15)	278
타 산업 중장년	5 (3.25)	31 (14.49)	10 (5.99)	14 (8.24)	17 (9.09)	29 (18.01)	22 (12.15)	19 (10.80)	17 (10.56)	164
외국인	27 (17.53)	47 (21.96)	22 (13.17)	21 (12.35)	22 (11.76)	12 (7.45)	20 (11.05)	7 (3.98)	11 (6.83)	189
전체	154 (100)	214 (100)	167 (100)	170 (100)	187 (100)	161 (100)	181 (100)	176 (100)	161 (100)	

[표 4-41] 인적자원 유형별 숙박업 주요 적합 3순위 직무 결과

구분	1순위	2순위	3순위
동 산업 경력단절여성	프론트오피스	경영지원	F&B서비스, 연회서비스
동 산업 중장년층	시설·안전·관리	조리	하우스키팅
타 산업 경력단절여성	F&B서비스	부대시설 운영관리	연회서비스
타 산업 중장년층	하우스키팅	시설·안전·관리	부대시설 운영관리
외국인	하우스키팅	프론트오피스	조리, F&B서비스, 연회서비스

#### 4) 분석 결과: 카지노

##### ■ 카지노업 설문 응답 유형(기업 업태, 사업체 형태)

- 설문에 응답한 기업의 업태는 기타 37.5%로 가장 높게 나타났으며, 사업체의 형태는 단독 사업체가 50.0%로 가장 높게 나타남

[표 4-42] 설문 응답 기업 유형 분석

(단위: 개, %)

기업 업태	개소	비율	사업체 형태	개소	비율
공기업	2	25.0	단독 사업체	4	50.0
대기업	1	12.5	본사 본부·중앙회	1	12.5
중견기업	2	2.5	지역 본사·지역본부·지역중앙회	1	12.5
기타	3	37.5	영업장, 지사(점), 출장소	2	25.0
전체	8	100	전체	8	100

##### ■ 카지노업 직무별 현원 분석

- 직무별 인력 수요를 파악하기 위해 직무를 기준으로 현원, 부족 인원, 미충원 기간 등으로 구분하여 조사 시점인 2023년 6월을 기준으로 파악하였음
  - 조사항목: 직무별 현원, 현재 부족 인원, 현재 부족 인원 미충원 기간, 현재 가장 시급한 부족 인원 수준
- 직무의 구분은 2장에서 설명된 산업계 직무표준인 직무맵을 중심으로 딜러, 머신게임, 카지노 오퍼레이션 등 8개의 직무를 중심으로 조사함
  - 카지노업의 특성을 반영하여 일부 외부 파견업체가 존재함에 따라 이를 제외한 기업소속 인원을 기준으로 하였음
  - 또한 산업 현장성을 고려하여 “개인이 2개 이상의 직무를 수행할 시 각각의 현원을 중복으로 산정하여 기재”하도록 하였음

[표 4-43] 숙박업 인력수요 용어 정리

구분	내용
현원	• 조사 시점 현재 직무 내용별 종사자 수(파견업체 제외)
부족 인원	• 조사 시점 <u>현재 채용 여부나 채용계획과 무관하게</u> 당해 사업체의 정상적 경영에 대응하기 위해 <u>현재보다 더 필요한 인원을</u> 기재

- 분석 결과 응답 기업의 총원은 5,733명으로 나타났지만, 직무별 현원은 전체 인원은 5,506명으로 차이가 227명으로 다소 큰 차이가 나타남
- 이러한 차이는 우선 직무맵 상 누락 된 직무가 현장에서 존재하는 가능성이 시사되며 이에 대한 재검증이 필요한 상황임
  - 해당 결과는 산업계 전체 기업체 17곳 중 15개 기업을 대상으로 검증 절차를 거쳐 타당성을 확보하였으나 향후 이에 대한 점검이 필요함
- 둘째 설문 의 응답 기업 중 기타 사항으로 직무별 인원은 기업 내 파견근로자가 존재함에 따라 이를 제외한 기업소속 인원만을 기준으로 함에 따라 이러한 차이가 발생한 가능성이 존재함
- 한편 직무별 종사자는 딜러 52.85%, 카지노 영업(오퍼레이션) 10.59%, 카지노 마케팅 8.86% 순으로 파악되었으며, 기업의 1개소 별 평균 종사자 수는 688.25명으로 나타남

[표 4-44] 카지노업 직무별 인력 현원 분석 결과

(단위 : 명, %)

직무	전체 근로자	직무별 현원 전체		직무별 1개소 평균 종사자 수	
		근로자 수	비율	근로자 수	비율
딜러	-	2,910	<b>52.85</b>	363.75	52.85
머신게임	-	276	5.01	34.50	5.01
카지노 영업(오퍼레이션)	-	583	<b>10.59</b>	72.88	10.59
보안 관리	-	290	5.27	36.25	5.27
현장 경리	-	248	4.50	31.00	4.50
카지노 경영기획	-	240	4.36	30.00	4.36
카지노 경영지원	-	471	8.55	58.88	8.55
카지노 마케팅	-	488	<b>8.86</b>	61.00	8.86
<b>전체</b>	<b>5,733</b>	<b>5,506</b>	<b>100</b>	<b>688.25</b>	<b>100</b>

## ■ 카지노업 직무별 부족 인원 분석

- 분석 결과 응답 기업들의 부족 인원은 총 510명으로 파악되며, 딜러 40.00%, 카지노 마케팅 18.82%, 카지노 영업(오퍼레이션) 10.78%의 순으로 나타남
  - 한·중 긴장 강화에 따른 중국인 관광객 감소로 과거 중국인 관광객 중심에서 최근 다양한 국가를 대상으로 시장을 확대하고 노력하고 있으며 이에 따라 카지노 마케팅 인력이 부족한 것으로 판단됨
- 직무별 1개소 평균 부족 인원은 전체 63.75명으로 나타났으며 세부적으로 딜러 25.50명, 카지노 마케팅 12.00명, 카지노 영업(오퍼레이션) 6.88명으로 파악됨

[표 4-45] 카지노업 직무별 부족 인원 분석 결과

(단위 : 명, %)

직무	직무별 부족 인원		직무별 1개소 평균 부족 인원	
	부족 근로자 수	비율	부족 근로자 수	비율
딜러	<b>204</b>	<b>40.00%</b>	<b>25.50</b>	<b>40.00%</b>
머신게임	25	4.90%	3.13	4.90%
카지노 영업(오퍼레이션)	<b>55</b>	<b>10.78%</b>	<b>6.88</b>	<b>10.78%</b>
보안 관리	48	9.41%	6.00	9.41%
현장 경리	45	8.82%	5.63	8.82%
카지노 경영기획	18	3.53%	2.25	3.53%
카지노 경영지원	19	3.73%	2.38	3.73%
카지노 마케팅	<b>96</b>	<b>18.82%</b>	<b>12.00</b>	<b>18.82%</b>
<b>전체</b>	<b>510</b>	<b>100</b>	<b>63.75</b>	<b>100</b>

### ■ 카지노업 직무별 미충원 기간 분석

- 분석 결과 직무별 부족 인원 분석 결과 직무에 따라 일부 차이가 나타났으나 대부분 1년 이상 부족 인원 미충원 기간의 장기화가 나타나고 있음
  - 외국인 전용 카지노는 외국인만이 출입이 가능한 산업적 특성으로 카지노 기업체는 코로나19 이후 극심한 경영악화가 발생하였으며 이에 따라 현장에서 필요한 부족한 인원을 충당하는데 기업의 운영상 어려운 것으로 파악됨

[표 4-46] 카지노업 직무별 미충원 기간 분석 결과

(단위 : 개, %)

직무	전체	응답 기업		6개월 미만		6개월~1년 미만		1년 이상	
		기업 수	비율	기업 수	비율	기업 수	비율	기업 수	비율
딜러	8	5	62.50	2	25.00	-	-	3	37.50
머신게임		4	50.00	1	12.50	1	12.50	2	25.00
카지노 영업		4	50.00	1	12.50	-	-	3	37.50
보안 관리		6	75.00	2	25.00	-	-	4	50.00
현장 경리		4	50.00	1	12.50	-	-	3	37.50
카지노 경영기획		3	37.50	-	-	-	-	3	37.50
카지노 경영지원		5	62.50	2	25.00	-	-	3	37.50
카지노 마케팅		5	62.50	2	25.00	-	-	3	37.50
<b>전체</b>				<b>11</b>		<b>1</b>		<b>24</b>	

## ■ 카지노업 직무별 시급한 부족 인력 수준 분석

- 카지노업 직무별 시급성이 높은 부족 인력의 수준을 살펴보면 전체적으로 경력을 기준으로 1~3년 미만, 4~6년 미만, 1년 미만 순으로 나타났는데 이러한 현상은 관광레저산업 내 타 업종과 비교하여 카지노업은 딜러의 직무 특성이 반영된 결과로 파악됨
- 카지노업 내 경력이동체계는 대부분 딜러를 시작으로 타 직무로 재배치가 이뤄지는데 코로나19 이후 외국인 관광객이 점차 증가하는 추세로 현재의 경영정상화가 빠르게 이뤄질 필요성이 높아 산업 경험이 있는 1~3년 경력종사자가 부족한 것으로 파악됨

[표 4-47] 카지노업 직무별 부족 인력 수준 분석 결과

(단위 : 개, %)

직무	전체	응답 기업		경력				
		기업 수	비율	1년 미만	1년~3년	4년~6년	7년~9년	10년 이상
딜러	8	5	62.50	2(25.0)	<b>2(25.0)</b>	1(12.5)	-	-
머신게임		4	50.00	1(12.5)	<b>2(25.0)</b>	-	1(12.5)	-
카지노 영업		4	50.00	2(25.0)	<b>2(25.0)</b>	-	-	-
보안 관리		6	75.00	2(25.0)	<b>2(25.0)</b>	1(12.5)	1(12.5)	-
현장 경리		4	50.00	1(12.5)	<b>1(12.5)</b>	1(12.5)	1(12.5)	-
카지노 경영기획		3	37.50	1(12.5)	-	2(25.0)	-	-
카지노 경영지원		5	62.50	2(25.0)	<b>1(12.5)</b>	1(12.5)	1(12.5)	-
카지노 마케팅		5	62.50	2(25.0)	<b>1(12.5)</b>	2(25.0)	-	-
전체				15	<b>25</b>	16	-	-

## ■ 카지노업 직무별 숙련 수준

- 앞서 관광레저산업 내 인력 충원이 어려운 이유를 분석한 결과 “회사가 요구하는 숙련을 갖춘 구직자 수가 부족”의 요인의 응답이 높게 나타났는데 이러한 결과는 산업 현장과 교육 현장 간 미스매치가 발생하고 있음을 시사함
- 과거 산업 맞춤형 인력 양성 체계에서 시대와 환경의 변화에 따라 직무 중심 맞춤형 인력양성의 필요성이 강조되는 시점으로 직무별 숙련 수준을 파악하고자 하였음
- 산업현장의 숙련 수준의 측정을 위해 직무의 필요한 수준과 현재 재직자의 숙련 수준을 살펴보고 이를 통해 숙련 GAP을 도출하고자 하였으며, 직무 숙련 수준은 5개 수준으로 구분하고 숙련 수준의 대상자는 3년을 기준으로 신규입사자와 중간관리자를 구분함

[표 4-48] 직무 숙련 수준 용어 정리

구분	정도	내용
1	낮음	• 기초지식을 습득하여 타인의 지도하에 지시 대응적으로 업무를 수행하는 수준
2	∴	• 실무지식 및 기술을 이해하여 부분적인 지도하에 업무를 수행하는 수준
3		• 전문지식 및 기술을 적용하여 업무와 관련된 기능적 과업 및 문제해결을 수행하는 수준
4		• 전문지식 및 기술을 응용하여 주도적으로 업무를 수행하고 업무수행 전반을 감독하며 타인을 지도할 수 있는 수준
5	높음	• 심화 지식과 기술 및 경험을 활용하여 타인의 준거 모델이 되는 수준의 업무성적을 창출하고 업무 전반을 관리하여 타인에 대한 컨설팅을 주도적으로 수행할 수 있는 수준

[표 4-49] 카지노업 숙련 수준 분석을 위한 직무별 주요 키워드

직무	내용
딜러	딜러, 블랙잭, 바카라, 룰렛
머신게임	머신게임, 머신 정비, 머신 운영
카지노 영업	오퍼레이션, 영업 기획, 영업 지원
보안 관리	서베일런스, 카지노 보안
현장 경리	환전, 출납, 매출 집계
카지노 경영기획	사업기획, 인력수급, 교육 기획
카지노 경영지원	전산시스템, 고객관리, 서비스전략
카지노 마케팅	시장 창출, 상품개발

- 숙련갭은 직무수행에 필요한 숙련 수준과 현재 숙련 수준 간 차이로 양의 값은 필요한 숙련 수준이 더 높은 것을 의미하는 것으로 숙련 부족을 의미함
- 음의 값은 현재 숙련 수준이 더 높은 것을 의미하므로 숙련 수준이 적정하거나 과잉 숙련 수준을 의미함
  - 숙련GAP: (직무수행에 필요한 숙련 수준) - (현재 숙련 수준)
    - ❖ 양의 값: 직무수행에 필요 숙련 수준 > 현재 숙련 수준 → 숙련 부족
    - ❖ 음의 값: 직무수행에 필요 숙련 수준 < 현재 숙련 수준 → 과잉 숙련 또는 적정 숙련
- 카지노업 직무별로 직무수행에 필요한 수준, 현재 수준, 숙련 수준 차이(숙련 Gap)를 살펴해보았으며 직무별 필요 수준과 현재 수준 간 숙련 Gap은 미비한 것으로 나타남
- 카지노업 내 중요한 직무 중 하나인 딜러 직무는 신규 및 중간관리자 모두 항목에서 과잉 숙련 또는 적정 숙련이 나타나 현장과 교육 간 미스매치가 미비한 것으로 나타남

- 특히 딜러는 기업 내 중요한 직무 중 하나로 기업별로 게임의 세부 내용이 일부 차이가 나타남에 따라 신규입사자는 입사 이후 기업 내 연수가 장기적으로 이뤄지는 것으로 나타나 숙련 이슈가 미비한 것으로 나타남
- 또한 카지노 산업은 기본적으로 규제산업의 특성으로 법령 또는 법규와 밀접한 관련이 있어 기업별 자체 또는 협회를 중심으로 필수적인 교육이 충분히 이뤄지고 있어 3년~7년 재직자 대상 교육 이슈는 미비한 것으로 파악됨
- 한편 앞서 언급한 바와 같이 카지노업은 경력이동체계 상 대다수 딜러를 중심으로 개인의 경력개발이 이뤄지는데 이러한 특성으로 현재 대다수 교육훈련 과정은 딜러 직무를 중심으로 초점이 맞춰진 것으로 파악됨
  - 신규입사자 카지노 경영기획, 카지노 경영지원, 카지노 마케팅과 관련한 직무의 숙련 수준은 양의 값으로 나타났는데 이는 교육훈련 과정을 점검할 필요성을 시사함
  - 한편 경영기획, 경영지원, 마케팅 등 직무는 딜러 직무를 경험한 재직자가 재배치되는 비율이 높아 경력자 중심으로 이뤄져 신규 직원에 대한 숙련 부족이 인식되었을 가능성도 존재함

[표 4-50] 카지노업 직무별 숙련 수준 분석 결과

(단위 : 개, %)

직무	직무수행 필요 숙련 수준		현재 숙련 수준		숙련 Gap	
	신규(A)	중간(B)	신규(C)	중간(D)	신규(C-A)	중간(D-B)
딜러	2.50	4.13	2.63	4.25	-0.13	-0.13
머신게임	2.63	3.88	2.63	4.00	0.00	-0.13
카지노 영업	2.75	3.75	2.75	4.25	0.00	-0.50
보안 관리	2.38	3.88	2.75	4.25	-0.38	-0.38
현장 경리	2.88	3.88	2.88	4.13	0.00	-0.25
카지노 경영기획	3.13	3.88	2.75	4.13	<b>0.38</b>	-0.25
카지노 경영지원	2.88	4.00	2.63	4.38	<b>0.25</b>	-0.38
카지노 마케팅	2.88	4.00	2.63	4.13	<b>0.25</b>	-0.13

\* 신규입사자: 경력 3년 미만 근로자, 중간관리자: 경력 3년~7년 미만 근로자

## ■ 카지노업 직무별 필수 직업기초능력 분석

- 관광·레저산업은 전통적으로 대면 서비스를 중심으로 이뤄지고 외국인 고객의 비중이 높은 산업 특성으로 고객과 의사소통 또는 대인관계와 관련한 역량이 매우 중요함
- 즉 이러한 역량들은 직무수행을 위해 기본적으로 갖춰야 할 역량이며 이러한 직업기초 능력은 직무별 차이가 발생할 수 있어 직무별로 필수 직업기초능력을 살펴보았음

- 직무별 직업기초능력은 국가직무능력표준(NCS)을 기준으로 의사소통, 대인관계, 조직이해 등 10개 분야를 분석에 활용하였으며, 직무별 3순위 필수 역량을 도출하였음

[표 4-51] 직업기초능력 10개 분야 용어 정리

구분	내용
의사소통 능력	• 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고 <b>자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력</b>
수리 능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해</b> 하고, 이를 <b>업무에 적용</b> 하는 능력
문제해결 능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고</b> 를 통하여 이를 <b>올바르게 인식</b> 하고 <b>적절히 해결</b> 하는 능력
자기개발능력	• 업무를 추진하는데 <b>스스로를 관리</b> 하고 <b>개발</b> 하는 능력
자원관리 능력	• 업무를 수행하는데 <b>시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인</b> 하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 <b>실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획</b> 하고, 계획대로 업무수행에 이를 <b>할당</b> 하는 능력
대인관계 능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력</b>
정보능력	• 업무와 관련된 <b>정보를 수집</b> 하고, 이를 <b>분석</b> 하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 <b>업무수행에 적절하도록 조직</b> 하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 <b>정보를 활용</b> 하고, 이러한 제 과정에 <b>컴퓨터를 사용</b> 하는 능력
기술능력	• 업무를 수행함에 있어 <b>도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해</b> 하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 <b>적절한 기술을 선택하여 적용</b> 하는 능력
조직이해능력	• 업무를 원활하게 수행하기 위해 <b>국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해</b> 하는 능력
직업윤리	• 업무를 수행함에 있어 원만한 <b>직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관</b>

[표 4-52] 직업기초능력 10개 분야별 하위 세부 역량

직무	내용
의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어 능력
수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표 작성능력
문제해결 능력	사고력, 문제처리 능력
자기개발 능력	자아인식 능력, 자기관리 능력, 경력개발 능력
자원관리 능력	시간관리 능력, 예산관리 능력, 물적자원관리 능력, 인적자원관리 능력
대인관계능력	팀워크 능력, 리더십 능력, 갈등관리 능력, 협상 능력, 고객서비스 능력
정보능력	컴퓨터 활용 능력, 정보처리 능력
기술능력	기술이해 능력, 기술선택 능력, 기술적용 능력
조직이해능력	국제감각, 조직체제 이해능력, 경영이해능력, 업무이해 능력
직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리



[표 4-54] 카지노업 직무별 직업기초능력 분석 요약

직무	1순위		2순위		3순위	
	기초능력	하위역량	기초능력	하위역량	기초능력	하위역량
딜러	의사소통능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	기술능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술이해 능력</li> <li>기술선택 능력</li> <li>기술적용 능력</li> </ul>
머신게임	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	의사소통능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	기술능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술이해 능력</li> <li>기술선택 능력</li> <li>기술적용 능력</li> </ul>
카지노영업	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	자원관리능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>시관관리 능력</li> <li>예산관리 능력</li> <li>물적자원관리 능력</li> <li>인적자원관리 능력</li> </ul>	정보능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>
보안관리	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	대인관계능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>팀워크 능력</li> <li>리더십 능력</li> <li>갈등관리 능력</li> <li>협상 능력</li> <li>고객서비스 능력</li> </ul>	정보능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>
현장경리	의사소통능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	수리능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>기초연산 능력</li> <li>기초통계 능력</li> <li>도표분석 능력</li> <li>도표 작성능력</li> </ul>		
카지노경영기획	자원관리능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>시관관리 능력</li> <li>예산관리 능력</li> <li>물적자원관리 능력</li> <li>인적자원관리 능력</li> </ul>	조직이해능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>국제감각</li> <li>조직체제 이해능력</li> <li>경영이해능력</li> <li>업무이해 능력</li> </ul>		
카지노경영지원	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	정보능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>		
카지노마케팅	의사소통능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	정보능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>	문제해결능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>

## ■ 카지노업 인적자원 유형별 직무 적합성

- 앞서 3장에서 살펴본 관광·레저산업의 주요 환경변화 요인은 디지털 전환 및 확산, 인구 구조 변화, 여행행태 변화로 파악되었으며 주요 노동시장 변화는 의사결정 단계축소, 임시직 증가, 인원 감축, 부서 통합으로 나타남
- 향후 3년 이내 관광·레저산업은 생산인구 감소, 고령화 등의 요인으로 인구구조 변화와 관련한 환경변화 요인에 영향을 받게 될 것으로 전망되는 시점이며 코로나19 이후 위축된 관광산업은 조직구조 개편이 가속화되고 있음
- 현재 관광·레저산업은 코로나19 이후 급작스러운 시장 회복으로 인력수급 문제가 동시에 발생하는 시점으로 이러한 상황을 고려하여 향후 인력난 해소 및 변화하는 환경에 대응하기 위해 경력단절여성, 중장년층, 퇴직자, 외국인 등 다양한 유형의 인적 자원 활용을 위한 필요성이 강조됨
- 이에 따라 본 조사를 통해 다양한 인적 자원의 유형을 기준으로 업종별로 직무를 구분하여 직무별 직무 적합성을 살펴보고자 함
- 조사 목적을 달성하기 위해 여행업, 숙박업, 카지노업을 중심으로 인적 자원의 유형을 구분하여 직무 적합성을 살펴보고자 하였으며 인적 자원의 유형은 경력단절여성, 중장년층, 외국인으로 구분하였음
  - 직무 기준은 업종별 산업표준 직무인 직무맵을 활용함
  - 인적 자원은 경력단절여성, 50세 이상 중장년층, 외국인으로 크게 구분하였으며 경력단절 여성과 중장년층은 개인의 과거 경력을 고려할 수 있도록 동 산업과 타 산업으로 구분함
    - ❖ 동 산업: 관광·레저산업 경력(여행, 숙박, 컨벤션, 카지노업 등)
    - ❖ 타 산업: 관광·레저산업 이외 산업 경력

[표 4-55] 조사를 위한 인적 자원 유형 용어 정리

구분	내용
경력단절여성	• 임신·출산·육아와 가족 구성원의 돌봄 등을 이유로 경제활동을 중단한 여성 중에서 취업을 희망하는 여성
중장년층	• 50세 이상으로 주된 일자리에서 퇴직하고 재취업 일자리 등에서 종사하는 자
외국인	• 대한민국 외 외국의 국적만을 가지고 있는 자
동 산업	• 여행업, 숙박업, 컨벤션 등 관광·레저산업
타 산업	• 관광·레저산업 외 산업

- 다양한 인적자원 유형의 직무별 활용성을 살펴보고자 직무 적합성 분석을 실시하였으며, 카지노업은 전문 기술의 특성으로 동 산업 종사자에게 적합한 것으로 나타남
  - 특히 타 산업 경력자 보다 외국인 직무 적합성이 높게 나타남에 따라 인구구조변화에 따른 다양한 인적자원을 활용할 방안을 고려할 시점임
  - 외국인은 보안 관리, 현장 경리, 카지노 마케팅 등의 직무와 관련한 적합성이 높게 나타남
- 최종적으로 인적자원의 유형별로 직무의 적합성이 높은 우선 3순위를 도출하였음
  - 동 산업 경력단절여성: 딜러, 카지노 경영지원, 카지노 마케팅
  - 동 산업 중장년층: 카지노 영업(오퍼레이션), 카지노 경영기획
  - 타 산업 경력단절여성: 현장 경리, 카지노 경영기획, 카지노 경영지원, 카지노 마케팅
  - 타 산업 중장년층: 카지노 경영기획, 카지노 경영지원, 카지노 마케팅
  - 외국인: 보안 관리, 현장 경리, 카지노 마케팅

[표 4-56] 카지노업 인적자원 유형별 직무 적합성 분석 결과

(단위: 개, %)

구분	딜러	머신 게임	카지노 영업	보안 관리	현장 경리	카지노 경영기획	카지노 경영지원	카지노 마케팅	전체 응답
동 산업 경단녀	<b>8</b> (66.67)	<b>6</b> (50.00)	<b>5</b> (38.46)	<b>5</b> (41.67)	<b>6</b> (54.55)	<b>6</b> (37.50)	<b>7</b> (41.18)	<b>7</b> (38.89)	<b>50</b>
동 산업 중장년	1 (8.33)	<b>3</b> (25.00)	<b>4</b> (30.77)	<b>2</b> (16.67)	-	<b>4</b> (25.00)	<b>3</b> (17.65)	3 (16.67)	<b>20</b>
타 산업 경단녀	1 (8.33)	1 (8.33)	1 (7.69)	1 (8.33)	<b>2</b> (18.18)	2 (12.50)	2 (11.76)	<b>2</b> (11.11)	12
타 산업 중장년	-	-	1 (7.69)	1 (8.33)	-	<b>3</b> (18.75)	<b>3</b> (17.65)	<b>3</b> (16.67)	11
외국인	<b>2</b> (16.67)	<b>2</b> (16.67)	2 (15.38)	<b>3</b> (25.00)	<b>3</b> (27.27)	1 (6.25)	2 (11.76)	<b>3</b> (16.67)	<b>18</b>
전체	12 (100)	12 (100)	13 (100)	12 (100)	11 (100)	16 (100)	17 (100)	18 (100)	

[표 4-57] 인적자원 유형별 카지노업 주요 적합 3순위 직무 결과

구분	1순위	2순위	3순위
동 산업 경력단절여성	딜러	카지노 경영지원	카지노 마케팅
동 산업 중장년층	카지노 영업(오퍼레이션)	카지노 경영기획	
타 산업 경력단절여성	현장 경리, 카지노경영기획, 카지노 경영지원, 카지노 마케팅		
타 산업 중장년층	카지노 경영기획, 카지노 경영지원, 카지노 마케팅		
외국인	보안관리	현장경리	카지노 마케팅

## 5) 업종별 주요 분석 결과 정리

- 4장에서 실시한 직무 중심 인력·숙련수요조사 결과는 요약하면 다음과 같음
- 현재 관광·레저산업에 대두되는 인력난 이슈와 관련하여 업종별로 인력난에 따른 문제점, 인력 충원이 어려운 이유와 업종별로 인력난 해소를 위해 어떠한 노력을 하고 있는지 살펴보았으며 자세한 결과는 다음과 같음

[표 4-58] 관광·레저산업 및 업종별 인력난에 따른 문제점과 대응 현황 결과표

인력난에 따른 문제점				인력 충원이 어려운 이유				인력 충원을 위한 노력			
관광 레저	여행업	숙박업	카지노업	관광 레저	여행업	숙박업	카지노업	관광 레저	여행업	숙박업	카지노업
직원들의 작업강도 증가	신규 상품 개발 지연	직원들의 작업강도 증가	직원들의 작업강도 증가	타 산업과 인력확보 경쟁	숙련 보유 지원자 부족	타 산업과 인력확보 경쟁	타 산업과 인력확보 경쟁	임금 인상	근무 환경 복지제도 개선	임금 인상	임금 인상
고객 서비스 품질하락	경쟁자에게 사업 및 주문 빼앗김	고객 서비스 품질하락	고객 서비스 품질하락	낮은 급여 수준	낮은 급여 수준	낮은 급여 수준	기타 (한중 관계 )	근무 환경 복지제도 개선	임금 인상	근무 환경 복지제도 개선	채용 활동 채용비용 증대
신규 상품 개발 지연	직원들의 작업강도 증가	서비스 목표 달성 어려움		감정 노동 기피	타 산업과 인력확보 경쟁	감정 노동 기피	교대근무 등 열악한 근로조건	채용 활동 채용비용 증대	채용 활동 채용비용 증대	새로운 채용 방법 경로 확대	근무 환경 복지제도 개선
				숙련 보유 지원자 부족							

○ 업종별 인력수요 측면에서 주요 직무와 인력이 부족한 직무의 현황을 다음과 같이 정리하였음

- 여행업 내 인력 비중이 높은 직무는 세일즈마케팅, 여행 상담, 기획·수배로 나타났으며 여행업 내 부족 인력이 높은 직무는 세일즈마케팅, 기획·수배, 여행 상담 순으로 두 항목은 유사하게 파악됨
- 숙박업 내 인력 비중이 높은 직무는 프론트오피스, F&B서비스, 조리로 나타났으며, 부족 인력이 높은 직무는 하우스키팅, 프론트오피스, F&B서비스로 나타났으며 두 항목은 일부 차이가 나타남
- 카지노업 내 인력 비중이 높은 직무는 딜러, 카지노 영업, 카지노 마케팅으로 나타났으며 여행업 내 부족 인력이 높은 직무는 딜러, 카지노마케팅, 카지노 영업 순으로 두 항목은 유사하게 파악됨

[표 4-59] 업종별 인력수요 현황 결과 정리

인력 비중 높은 3순위 직무			업종별 부족 인원이 높은 주요 3순위 직무, 미충원 기간, 수준								
여행업	숙박업	카지노업	여행업			숙박업			카지노업		
			직무	미충원 기간	수준	직무	미충원 기간	수준	직무	미충원 기간	수준
여행상품 세일즈마케팅	프론트 오피스	딜러	여행상품 세일즈마케팅	1년 이상	경력 1~3년	하우스 키팅	1년 이상	경력 1~3년	딜러	1년 이상	경력 1~3년
여행 상담	F&B 서비스	카지노 영업 (오퍼레이션)	여행상품 기획·수배	1년 이상	경력 4~6년	프론트 오피스	6개월 미만	경력 1~3년	카지노 마케팅	1년 이상	경력 1~3년
여행상품 기획·수배	조리	카지노 마케팅	여행 상담	1년 이상	경력 1~3년	F&B 서비스	6개월~ 1년 미만	경력 1~3년	카지노 영업 (오퍼레이션)	1년 이상	경력 1~3년

○ 업종별 숙련수요 측면에서 숙련 Gap이 높은 직무를 파악하고 업종별 필수 직업기초능력을 파악하였으며 자세한 결과는 다음과 같음

[표 4-60] 업종별 숙련 수준 차이 및 필수 직업기초능력 분석 결과

숙련 Gap이 높은 주요 3순위 직무						업종별 필수 직업기초능력 및 하위역량					
여행업		숙박업		카지노업		여행업		숙박업		카지노업	
신규	중간	신규	중간	신규	중간	직업 기초능력	하위능력	직업 기초능력	하위능력	직업 기초능력	하위능력
예약 발권	세일즈 마케팅	프론트 오피스	조리	카지노 경영 기획	-	문제해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	의사소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	의사소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>
세일즈 마케팅	기획· 수배	조리	프론트 오피스	카지노 경영 지원	-	의사소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>	문제해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>	문제해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>
국내 여행 안내	예약 발권	시설· 안전· 관리	시설· 안전· 관리	카지노 마케팅	-	정보 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>	기술 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술이해 능력</li> <li>기술선택 능력</li> <li>기술적용 능력</li> </ul>	정보 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>

\* 신규입사자: 경력 3년 미만 근로자, 중간관리자: 경력 3년~7년 미만 근로자

○ 업종별 인적자원 유형의 직무 적합성을 살펴보았으며 자세한 결과는 다음과 같음

[표 4-61] 여행업 직무 적합성 분석 결과(직무별, 인적자원 유형별)

직무별 적합 인적자원 유형							인적자원 유형별 적합 3순위 직무				
여행 상담	예약발권	기획·수배	국내 여행안내	국외 여행안내	여행 경영지원	세일즈 마케팅	동 산업 경단녀	동 산업 중장년층	타 산업 경단녀	타 산업 중장년층	외국인
동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	예약 발권	국내 여행안내 세일즈마케팅	여행 경영지원	세일즈마케팅 여행 경영지원	국외 여행안내
동 산업 중장년	동 산업 중장년	동 산업 중장년	동 산업 중장년	동 산업 중장년	동 산업 중장년	동 산업 중장년	국외 여행안내	여행 경영지원 국외 여행안내	세일즈마케팅	국내 여행안내	세일즈마케팅
타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	여행 상담		국외 여행안내 기획·수배		국내 여행안내
타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년					
외국인	외국인	외국인	외국인	외국인	외국인	외국인					

[표 4-62] 숙박업 직무 적합성 분석 결과(직무별, 인적자원 유형별)

직무별 적합 인적자원 유형									인적자원 유형별 적합 3순위 직무				
프론트 오피스	하우스 키퍼	F&B 서비스	연회 서비스	조리	시설· 안전관리	부대시설 운영관리	경영 지원	세일즈 마케팅	동 산업 경단녀	동 산업 중장년층	타 산업 경단녀	타 산업 중장년층	외국인
동 산업 경단녀	동 산업 중장년	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 중장년	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	프론트 오피스	시설·안전· 관리	F&B 서비스	하우스 키퍼	하우스 키퍼
동 산업 중장년	동 산업 경단녀	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	동 산업 중장년	동 산업 경단녀	동 산업 중장년	동 산업 중장년	동 산업 중장년	경영지원	조리	부대시설 운영관리	시설·안전· 관리	프론트 오피스
타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	동 산업 중장년	동 산업 중장년	타 산업 경단녀	타 산업 중장년	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	F&B 서비스	하우스 키퍼	연회 서비스	부대시설 운영관리	F&B 서비스
외국인	외국인	외국인	외국인	외국인	타 산업 경단녀	타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	연회 서비스				조리
타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	외국인	외국인	외국인	외국인					연회 서비스

[표 4-63] 카지노업 직무 적합성 분석 결과(직무별, 인적자원 유형별)

직무별 적합 인적자원 유형								인적자원 유형별 적합 3순위 직무				
딜러	머신 게임	카지노 영업	보안 관리	현장 경리	카지노 경영기획	카지노 경영지원	카지노 마케팅	동 산업 경단녀	동 산업 중장년층	타 산업 경단녀	타 산업 중장년층	외국인
동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	동 산업 경단녀	딜러	카지노 영업	현장 경리	카지노 경영기획	보안 관리
외국인	동 산업 중장년	동 산업 중장년	동 산업 중장년	외국인	동 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	카지노 경영지원	카지노 경영기획	카지노 경영기획	카지노 경영지원	현장 경리
동 산업 중장년	외국인	외국인	외국인	타 산업 경단녀	타 산업 중장년	타 산업 중장년	외국인	카지노 마케팅		카지노 경영지원	카지노 마케팅	카지노 마케팅
타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	동 산업 중장년	타 산업 경단녀	타 산업 경단녀	외국인			카지노 마케팅		
타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	타 산업 중장년	외국인	외국인	타 산업 경단녀					



## 제 5 장

# 결론 및 시사점

## 1. 연구요약

### 1) 환경변화와 관광레저산업 변화

#### ■ 관광레저산업 주요 환경변화

- 향후 3년 이내 관광레저산업에 영향을 미치는 주요 요인은 디지털 전환 및 확산, 인구구조 변화, 여행행태 변화로 파악되었으며 업종별로 일부 차이가 발생하였음
  - 여행업은 여행행태변화, 디지털전환 및 확산, 인공지능 및 자동화 순으로 파악되었으며 OTA 시장 확대, Chat GPT 등장 등 기술혁신으로 향후 여행업은 시장변화가 감지됨
  - 숙박업은 인구구조변화, 디지털 전환 및 확산, 여행행태 변화로 나타났으며 성급별로 차이가 발생하였음
    - ❖ 특히 5성급은 친환경 관심 증대 요인에 대한 중요성이 강조됨에 따라 향후 ESG 경영에 대한 중요성이 강조되며, 5성급, 4성급 기업은 디지털 전환을 반복·단순 직무에 적용하여 대면 서비스를 강화할 것으로 파악됨
    - ❖ 한편 리조트는 인력감축, 조직 슬림화를 위하여 디지털 전환을 적용할 것으로 파악되었으며 이러한 주된 원인은 지리적 위치에 따른 인력수급의 어려움으로 파악됨
  - 카지노업은 디지털전환 및 확산, 인구구조변화, 탈중국화로 파악되었으며, 국내 카지노업은 대부분 외국인 전용임으로 이용객의 큰 비중을 차지하는 중국과 긴장이 지속됨에 따라 큰 영향을 받는 것으로 파악됨
- 생산인구 감소, 고령화 등에 따른 인구구조변화는 향후 노동시장의 인력수급에 영향을 미칠 것으로 파악되며, 소규모 여행, 특수목적형 관광 증가는 소비시장 변화로 파악됨
- 이에 따라 향후 인적자원 양성·활용 측면에서 인구구조변화에 대응하기 위한 경력단절 여성, 중장년층, 외국인 등 다양한 인적자원 유형의 활용체계를 구축할 필요성이 강조됨
- 또한 업종별 공통적인 핵심 이슈인 디지털 전환 및 확산과 관련하여 인적자원의 효율화 측면 또는 여행행태 변화에 따른 소비자 만족도 제고 등 업종별 적용 배경을 고려한 교육프로그램 개발 또는 인적자원 기준 마련이 요구됨

## ■ 관광레저산업 노동시장 변화

- 코로나19로 관광레저산업은 유례없는 피해가 발생하였으며 이에 따라 기업들은 경영의 효율화를 위해 무급유급휴직, 명예퇴직, 인원 감축 등 다양한 방법을 통해 조직의 슬림화가 발생함
- 2023년 기준 업종에 구분 없이 관광레저산업은 코로나19 이후 점차 시장 회복이 이뤄지고 있으나 급작스러운 회복에 따른 인력난 문제가 대두되고 있음
- 앞서 향후 3년 이내 관광레저산업의 주요 환경변화 요인은 디지털 전환 및 확산, 인구구조 변화, 여행행태 변화로 파악되며 디지털전환, 인구구조 변화는 인력수급과 밀접한 관계가 있는 것으로 파악됨
- 이러한 환경변화 요인으로 관광레저산업은 향후 의사결정 단계축소, 임시직 증가, 인원 감축, 부서 통합과 같은 시장변화가 전망되고 있음
  - 업종별로 여행업은 부서 통합, 의사결정 단계축소, 인원 감축, 임시직 증가로 나타났으며 카지노업은 임시직 증가, 부서 세분화, 의사결정 축소가 주요 변화로 나타남
  - 숙박업은 임시직 증가, 의사결정 단계축소, 부서 통합, 인원 감축으로 파악되며 숙박업 유형별로 5성급 임시직 증가, 4성급 부서 통합, 리조트 인원 감축으로 코로나19 이후에도 인력난에 따른 조직 슬림화는 가속화 할 것으로 파악됨
- 관광레저산업은 전통적으로 인적서비스 의존도가 높은 노동집약적 특성으로 코로나19 이후 산업 회복기로 전환하는 현재의 시점에서 산업으로 현장의 인력난 심화에 따른 어려움에도 불구하고 향후 임시직 증가, 인원 감축이 전망되는 것으로 나타남
- 즉 관광레저산업은 인적서비스 의존도가 높아 임시직 증가, 인원 감축은 궁극적으로 기업의 서비스품질 저하로 이어질 수 있어 기업은 이를 위해 디지털 기술을 활용할 것으로 전망됨
- 특히 업종에 따라 서비스품질 제고의 측면에서 디지털 기술을 단순반복 업무를 대체하는 수단으로 활용하고 인적서비스 고도화 및 강화를 도모할 것으로 전망되며, 이러한 현상은 노동시장 내 직무의 변화를 지속적으로 파악해야 필요성이 대두됨
- 따라서 환경변화 요인이 노동시장 및 산업현장 나아가 직무에 어떠한 변화를 유발하고 그 결과인 유망직무, 신규 직무, 소멸직무 등을 파악하여 환경변화에 대응할 수 있는 인적자원 양성 및 활용을 위한 기초자료를 마련하고자 하였음

## ■ 관광레저산업 유망신규 직무

- 업종별로 유망신규소멸직무를 살펴보았으며 업종과 관계없이 향후 여행행태 변화 및 디지털 전환 및 확산에 따른 소비시장의 변화로 세일즈마케팅 직무가 도출되었으며 유망한 역량으로 데이터 리터러시(분석·관리·활용), 상품기획 역량, 유통 채널별 판매전략 수립 역량이 강조됨
  - 여행업 유망직무로 여행상품 세일즈마케팅, 여행상품 기획·수배, 예약·발권, 경영지원 관련 직무가 도출됨
  - 예약·발권은 현재 인력수급이 어려운 직무로 향후 3년간 높은 인력 수요가 전망되었으며 경영지원은 여행산업 시장 개편에 따른 M&A, 조직 통합에 따른 HRD 관련 역량이 강조됨
    - ❖ 여행상품 세일즈마케팅: 데이터 리터러시(분석·관리·활용), 디지털 기술 활용 역량, 마케팅 상품 기획역량, 유통채널별 판매전략 수립 역량으로 파악됨
    - ❖ 여행상품 기획·수배: 데이터 리터러시(분석·관리·활용), 여행상품 기획 역량, 시니어·SIT 여행상품 이해 역량, 문화콘텐츠 기획 및 개발 역량
    - ❖ 예약·발권: 항공 예약시스템 활용 역량, 고객센터 응대 역량
    - ❖ 경영지원: 사업 타당성 분석, 조직 관리역량, 직무 설계·진단 역량
  - 숙박업은 세일즈마케팅, 프론트오피스, 스페셜 리스트, 경영지원, 시설·안전·관리와 관련한 직무가 유망한 것으로 파악됨
  - 숙박업은 럭셔리호텔, 비즈니스호텔 등 기업의 시장 구분의 명확화가 전망되며 유형에 따라 비대면·대면 서비스 강화가 전망되며 중대재해처벌법과 같은 제도변화로 시설·안전·관리의 중요성이 강조됨
    - ❖ 세일즈마케팅: 데이터 리터러시(분석·관리·활용), 상품기획 역량, 레베뉴 매니지먼트 역량, SNS 채널 관리 및 운영 역량, 고객 요구 분석 역량, 의사소통 역량
    - ❖ 프론트오피스: 디지털 기술 활용 역량, 고객센터 역량, 문제해결 역량, 의사소통 역량
    - ❖ 스페셜리스트: 플로리스트, 소믈리에, 바리스타, 바텐더
    - ❖ 경영지원(IT): 서비스 기획·UX 요구 분석 역량, UX 계획 수립 역량, UX 콘셉트 기획 역량
    - ❖ 경영지원(호텔 개발): 호텔·리조트 프로젝트 기획 역량, 브랜드 기획 역량, 콘텐츠 개발 역량, 포트폴리오 작성 역량, 사업 타당성 분석 역량
    - ❖ 경영지원(직무코디네이터): 직무 설계·진단 역량, 조직 관리 역량
    - ❖ 시설·안전·관리: 부대시설 안전·관리 역량, 안전 위험성 평가 역량
  - 카지노업은 카지노마케팅, 머신게임, 딜러(VIP 응대), 현장 경리 직무가 유망할 것으로 파악됨

- ❖ 카지노 마케팅: 데이터 리터러시(분석·관리·활용), 홍보계획 수립 역량, 홍보 채널 활용 역량, 카지노 상품기획 역량
  - ❖ 머신게임: 머신게임 고객 게임 관리 역량, 머신게임 기기운영 역량, ETG 게임운영 역량, 지불금 관리 역량
  - ❖ 딜러: 룰렛, 블랙잭, 바카라, 기타게임, 영업장 테이블 게임 관리, 영업장 총괄 관리, VIP 고객 서비스 능력
  - ❖ 현장경리: 자금관리 감독 능력, 자금세탁방지 법령 이해 능력
- 업종별로 신규 직무로 다양한 직무가 도출되었으며 디지털 전환 및 확산, 친환경 관심 증대, 여행형태 변화, 제도적 변화가 주된 환경변화 요인으로 파악됨
- 여행업은 특히 디지털 전환 및 확산과 여행형태 변화에 따라 신규 직무가 전망됨
    - ❖ OTA 플랫폼 개발 및 모바일·AI 서비스 기획: 데이터 리터러시(분석·관리·활용), 여행상품 서비스 기획 역량
    - ❖ 여행콘텐츠 기획·관리: 여행지 정보수집 능력, 영상 기획 및 편집(숏폼 제작), 지역 관광문화에 대한 이해 역량
    - ❖ 여행 코디네이터: 맞춤형 상품기획 역량, 여행 정보수집·관리·활용 역량, 고객서비스 역량, 개인 브랜딩 역량, K-컬처 이해 역량
    - ❖ 행사기획: 행사기획 및 운영 역량
  - 숙박은 친환경 관심 증대, 디지털 전환 및 확산, 여행형태변화 등 환경변화 요인과 관련하여 신규 직무가 파악됨
  - 특히 호텔 이용객은 기업의 ESG 활동에 참여하는데 소극적으로 이를 유도할 수 있는 고객 대상의 서비스 기획역량이 강조되며, 리조트는 인구구조변화로 지역 내 인력수급이 제한됨에 따라 지역 맛집과 연계한 식음료 식당 외주화 및 기술 기반 인원 감축이 큰 특징으로 파악됨
    - ❖ ESG 경영 전문가(5성급): 서비스 기획 및 운영 전략, 산업안전·위생·환경 이해 역량, 기업 리스크 매니지먼트 역량
    - ❖ 온라인콘텐츠 교육전문가(4성급): 온라인 기술 활용 역량, 교육훈련 설계 역량, 기업 재직자 역량 기반 직무분석 역량
    - ❖ 객실 콘텐츠 개발(리조트): 공간 기획 역량, 고객 요구 분석 역량, 의사소통 역량, 리조트 상품 기획 역량
    - ❖ 산업안전 전문가(공통): 산업안전·위생·환경 이해 역량, 산업안전 점검 역량, 산업재해 대응 역량, 위험성 평가 역량, 산업안전 보호장비 관리역량
  - 한편 카지노 산업은 규제산업으로 보수적 의사결정이 이뤄지는 산업 특성으로 향후 3년 이내 신규 직무 등장은 미비할 것으로 파악됨

## 2) 관광레저산업 인력·숙련수요 분석

### ■ 관광레저산업 인력난과 대응 방안 분석

- 코로나19 이후 관광레저산업은 유례없는 피해로 산업계는 경영의 효율화를 위해 유급 무급 휴가, 정년퇴직 등 인원 감축이 나타났으며 조사에 응답한 기업은 평균적으로 코로나19 이후 조사 시점을 기준으로 13.99%의 인원 감소가 나타남
  - 세부적으로 여행업 - 43.53%, 숙박업 - 5.46%, 카지노업 - 11.50%로 파악됨
- 2022년도 8월부터 본격적으로 외국인 무비자 입국 허용조치가 이뤄짐에 따라 2022년도 하반기부터 관광레저산업의 회복세가 뚜렷하게 나타났으며 이러한 결과로 2022년도 하반기 이후 인적 의존도가 높은 산업 특성상 인력 수요가 높았을 것으로 판단됨
- 한편 2023년도 6월 기준 코로나19 대비 약 86%의 인력 충원이 이뤄졌으나 업종별로 차이가 나타나는 것으로 파악되며 2022년도 이후 관광레저산업은 인력난 현상이 나타남
- 따라서 산업 내 인력난에 따른 문제점, 인력 충원의 어려운 이유, 인력 충원을 위한 노력에 대해 살펴보았으며 주요 문제점으로 직원들의 작업강도 증가, 고객서비스 품질하락, 새로운 상품 및 서비스 개발 지연 순으로 나타남
  - 여행업: 새로운 상품 및 서비스 개발 지연, 경쟁자에게 사업 또는 주문을 빼앗김, 직원들의 작업강도 증가
  - 숙박업: 직원들의 작업강도 증가, 고객서비스 품질하락, 고객서비스 목표 달성의 어려움
  - 카지노: 직원들의 작업강도 증가, 고객서비스 품질하락
- 앞서 살펴본 관광레저산업 주요 환경변화 요인을 고려할 때 여행행태의 변화로 관광레저산업은 다양화된 고객 욕구를 충족시키기 위한 신규 상품개발이 필요하지만, 기업의 인력으로 이에 대응하는데 어려움이 발생하는 것으로 파악됨
- 관광레저산업의 인력 충원이 어려운 이유로 타 산업과 인력확보 경쟁, 낮은 급여 수준, 감정노동 기피 현상, 회사가 요구하는 숙련을 갖춘 구직자 수 부족 순으로 파악됨
  - 여행업: 회사가 요구하는 숙련을 갖춘 구직자 수 부족, 타 산업과 인력확보 경쟁, 낮은 급여 수준
  - 숙박업: 타 산업과 치열한 인력확보 경쟁, 낮은 급여 수준, 감정노동 기피 현상
  - 카지노업: 기타(산업 위축), 타 산업과 치열한 인력확보 경쟁, 교대근무 등 열악한 근로조건

- 관광·레저산업 내 주요 환경변화 요인 중 디지털 전환 및 확산으로 IT산업과 인력확보를 위한 경쟁이 심화하는 것으로 판단되며 코로나19 이후 불가항력적인 외부요인에 따른 산업 위축을 간접적으로 경험한 구직자들의 관광·레저산업의 기피 요인으로 파악됨
- 또한 타 산업과 경쟁뿐만 아니라 산업 내에서도 브랜드 다양화 및 다각화 등으로 신규 기업의 시장진출이 빠르게 진행되는 추세로 코로나19 이후 인력을 확보하는데 어려움이 발생하는 것으로 파악됨
- 코로나19 이후 발생한 관광·레저산업의 인력난에 대응하고자 기업들은 다양한 노력을 하는 것으로 파악되었으며 분석 결과 임금 인상, 근무 환경 및 복지제도 개선, 새로운 채용 방법 또는 경로 확대로 나타남
  - 여행업: 근무 환경 및 복지제도 개선, 임금 인상, 신규 인력 채용 활동 및 채용 관련 비용 증대
  - 숙박업: 임금 인상, 근무 환경 및 복지제도 개선, 새로운 채용 방법 또는 경로 확대
  - 카지노: 임금 인상, 근무 환경 및 복지제도 개선, 신규 인력 채용 활동 및 채용 관련 비용 증대
  - 관광·레저산업은 과거 자사 홈페이지 또는 채용플랫폼 홈페이지에 채용공고를 등록하고 구직자를 기다리던 소극적 채용에서 현재 대학교 연계, 찾아가는 채용, 채용박람회 등 인력수급을 해소하기 위한 적극적 채용 활동이 이뤄지는 것으로 파악됨
- 관광·레저산업의 주요 환경변화 요인은 디지털 전환 및 확산, 인구구조 변화, 여행형태 변화로 파악됨에 따라 생산인구 감소, 고령화와 관련된 인구구조 변화로 향후 인력난은 심화될 가능성이 있음
- 한편 인력난에 대응하기 위해 디지털 전환 및 확산을 통해 다양한 기술을 적용하고 있으나 관광·레저산업은 인적 의존도가 높은 산업으로 대면 서비스 측면의 양적 인력수급을 위한 다양한 방안을 모색할 필요성이 강조됨
- 따라서 본 조사를 통해 경단녀, 중장년층, 외국인을 구분하여 산업 내에서 활용이 가능한 인적자원의 유형을 구분하고 업종별로 유형별 직무 적합성을 살펴보았음
- 분석 결과 동 산업 경단녀·중장년층, 타 산업 경단녀·중장년층, 외국인의 순서로 파악되었으며 최근 산업 내 외국인 채용과 관련한 이슈를 고려하여 업종별 외국인 적정직무는 다음과 같음
  - 여행업: 국외 여행안내, 세일즈마케팅, 국내 여행안내
  - 숙박업: 하우스키핑, 프론트 오피스, 조리, F&B 서비스, 연회서비스
  - 카지노업: 보안관리, 현장 경리, 카지노 마케팅

[표 4-64] 관광레저산업 인력난에 따른 노력과 인적자원 유형별 적합 직무

환경변화 요인	인력난에 따른 문제점	인력 충원이 어려운 이유	인력 충원을 위한 노력	인적자원 유형별 적합 직무				
				동 산업 경단년	동 산업 중장년층	타 산업 경단년	타 산업 중장년층	외국인
디지털전환 및 확산	직원들의 작업강도 증가	타 산업과 인력확보 경쟁	임금 인상	예약 발권	국내 여행안내	여행 경영지원	여행 세일즈마케팅	국외 여행안내
인구구조 변화	고객 서비스 품질하락	낮은 급여 수준	근무 환경 복지제도 개선	국외 여행안내	여행 세일즈마케팅	세일즈마케팅	여행 경영지원	여행 세일즈마케팅
여행행태 변화	신규 상품 개발 지연	감정 노동 기피	채용 활동 채용비용 증대	여행 상담	여행 경영지원	국외 여행안내	국내 여행안내	국내 여행안내
		숙련 보유 지원자 부족		프론트오피스	국외 여행안내	기획·수배	하우스키팅	하우스키팅
				경영지원	시설·안전·관리	F&B 서비스	시설·안전·관리	프론트오피스
				F&B 서비스	조리	부대시설 운영관리	부대시설 운영관리	F&B 서비스
				연회서비스	하우스키팅	연회 서비스	카지노 경영기획	조리
				딜러	카지노 영업	현장 경리	카지노 경영지원	연회서비스
				카지노 경영지원	카지노 경영기획	카지노 경영기획	카지노 마케팅	보안관리
				카지노 마케팅		카지노 경영지원		현장 경리
						카지노 마케팅		카지노 마케팅

## ■ 관광레저산업 직무별 인력숙련수요 분석

- 관광레저산업 인력숙련수요를 파악하기 위해 우선 산업계 표준직무인 직무맵을 통해 도출된 직무맵을 기반으로 업종별 인력숙련수요를 파악하였으며 인력수요 측면에서 업종별 직무 현원, 부족 인원, 미충원 기간, 시급한 인력의 수준을 구분하였음
  - 여행업 인력 비중이 높은 3개 직무: 여행상품 세일즈마케팅, 여행 상담, 여행상품 기획·수배
  - 숙박업 인력 비중이 높은 3개 직무: 프론트오피스, F&B 서비스, 조리
  - 카지노업 인력 비중이 높은 3개 직무: 딜러, 카지노 영업(오퍼레이션), 카지노 마케팅
- 각각의 업종별로 현재 부족 인원이 높은 직무와 인력 비중이 높은 직무는 유사하였으나 숙박업은 부족 인원이 높은 3개 직무로 하우스키퍼, 프론트오피스, F&B서비스로 일부 차이가 나타났으며 대부분 업종에서 미충원 기간은 1년 이상, 경력 수준은 1년~3년으로 파악됨
  - 여행상품 기획·수배는 경력 4~6년으로 나타났으며 미충원 기간에서 숙박업 내 프론트오피스, 6개월 미만, F&B 서비스 6개월~ 1년 미만으로 파악됨
- 한편 숙련수요를 파악하기 위해 해당 직무를 수행하기 위해 필요한 숙련 수준과 현재 숙련 수준 간의 차이를 의미하는 숙련 Gap을 중심으로 살펴보았으며 재직자 대상은 3년을 기준으로 신규와 중간관리자를 구분하였으며 업종별 주요 3개 직무는 다음과 같음
  - 여행업 신규: 예약·발권, 세일즈마케팅, 국내 여행안내
  - 여행업 중간관리자: 세일즈마케팅, 기획·수배, 예약·발권
  - 숙박업 신규: 프론트오피스, 조리, 시설·안전·관리
  - 숙박업 중간관리자: 조리, 프론트오피스, 시설·안전·관리
  - 카지노업 신규: 카지노 경영기획, 카지노 경영지원, 카지노 마케팅
  - 카지노업 중간관리자: 無
- 최근 관광레저산업은 디지털 전환 및 확산, 인구구조 변화, 여행행태 변화의 주요 환경 변화 요인으로 산업 내 변화가 이뤄질 것으로 전망되며 일하는 방식 또는 직무 내용 변화의 가속화 추세로 이러한 내용을 인력양성 측면에서 교육훈련 과정의 점검이 필요함
  - 일례로 여행행태 변화(소규모 여행, 일상 여행 등)가 이뤄짐에 따라 산업 내 고객 욕구 다 변화되며 디지털 전환으로 홈쇼핑, SNS 등 상품을 판매하는 방식의 변화가 이뤄짐에 따라 이에 대응할 수 있는 인적자원 양성이 필요함
    - ❖ 실제 여행업은 구직자들이 기업이 요구하는 숙련 수준의 구직자가 부족하다고 응답함

- 변화하는 산업환경에 대응하는 인력양성 체계의 기틀을 마련하고 이와 관련한 기초자료를 구축하고자 국가직무능력표준(NCS) 직업기초능력을 활용하여 관광레저산업 업종별 직무수행을 위해 갖추어야 할 기초능력 주요 3개를 파악하였음
  - 여행업: 문제해결능력, 의사소통 능력, 정보능력
  - 숙박업: 의사소통능력, 문제해결능력, 기술능력
  - 카지노업: 의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력
- 관광레저산업은 전통적으로 대면 서비스 중심의 산업 특성으로 의사소통능력의 중요성이 업종에 구분없이 강조되고 있으며 그 외 문제해결능력, 정보능력, 기술능력이 필수 직업기초능력으로 나타남
  - 고객을 면대면 상대하는 산업적 특성으로 의사소통능력이 크게 강조되며 이 외 대인관계 능력(팀워크, 리더십, 갈등관리, 협상, 고객서비스 등)이 주요 순위로 나타나지 않은 것은 큰 특징임
  - 즉 디지털 전환 및 확산으로 산업 내 다양한 관련 기술을 도입함에 따라 이와 관련된 정보능력, 기술능력이 강조되는 것으로 파악됨
  - 한편 숙박산업 전문가 인터뷰를 통해 도출되었던 기술 도입으로 발생할 수 있는 인적·기술적 문제와 관련한 문제해결능력과 의사소통능력이 주요한 직업기초능력으로 도출된 것이 큰 특징으로 파악됨
- 이렇듯 산업의 환경변화로 유망직무, 신규 직무, 소멸직무 및 인적자원 역량과 관련한 노동시장 변화를 유발할 뿐만 아니라 산업 내 전문인력을 양성하는 교육훈련 과정, 자격 등에 대한 변화를 유발할 것으로 판단됨
- 이에 따라 향후 유망직무, 신규 직무를 구분하고 인적자원의 표준화 과정을 거쳐 유망직무와 관련한 교육 과정 점검과 신규 직무와 관련한 훈련가이드 제작과 같은 후속조치가 필요할 것으로 파악되며, 이를 토대로 환경변화에 따른 관광레저산업 맞춤형 인력양성을 위한 기틀을 마련할 필요성이 강조됨

[표 4-65] 여행업 인력·숙련 수요조사 주요 결과 총괄표

환경변화 요인	숙련 Cap 주요 직무		인력 부족 주요 직무	유망 직무	주요역량	신규 직무	필요 역량	기초 능력	하위 능력
	신규	중간							
여행형태 변화	예약· 발권	세일즈 마케팅	여행상품 세일즈 마케팅	여행상품 세일즈 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 STP 전략</li> <li>여행상품 유통채널 관리</li> <li>SNS 마케팅</li> <li>데이터 리터러시(분석·관리·활용)</li> <li>디지털 기술 활용 역량</li> <li>마케팅 상품기획 역량</li> <li>유통채널별 판매전략 수립 역량</li> </ul>	OTA 플랫폼 개발 모바일·SI 서비스 기획	<ul style="list-style-type: none"> <li>데이터 리터러시(분석·관리·활용)</li> <li>여행상품 서비스 기획역량</li> </ul>	문제 해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>
디지털 전환 및 확산	세일즈마 케팅	기획· 수배	여행상품 기획·수배	여행상품 기획·수배	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 시장조사</li> <li>여행상품 상품화 검토</li> <li>여행 샘플 상품구성</li> <li>데이터 리터러시(분석·관리·활용)</li> <li>여행상품 기획역량</li> <li>시니어·SIT 여행상품 이해 역량</li> <li>문화콘텐츠 기획 및 개발 역량</li> </ul>	여행 콘텐츠 기획·관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행지 정보수집 역량</li> <li>영상 기획 및 편집(숏 폼 제작)</li> <li>지역의 관광·문화에 대한 이해</li> </ul>	의사 소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>
인공지능 및 자동화	국내 여행안내	예약· 발권	여행 상담	예약 발권	<ul style="list-style-type: none"> <li>국외 여행 안전관리</li> <li>국외 여행 고객 만족 관리</li> <li>국외 여행 행사관리</li> <li>항공 예약시스템 활용 역량</li> <li>고객서비스 응대 역량</li> </ul>	여행 코디네이터	<ul style="list-style-type: none"> <li>맞춤형 상품기획 역량</li> <li>여행 정보수집·관리· 활용 역량</li> <li>고객서비스 역량</li> <li>개인 브랜딩 역량</li> <li>K-컬처 이해 역량</li> </ul>	정보 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>컴퓨터 활용 능력</li> <li>정보처리 능력</li> </ul>
				경영 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업타당성분석</li> <li>조직 관리역량</li> <li>직무 설계·진단 능력</li> </ul>	행사기획 (신규시장 확대)	<ul style="list-style-type: none"> <li>행사기획 및 운영 역량</li> </ul>		

[표 4-66] 숙박업 인력·숙련 수요조사 주요 결과 총괄표

환경변화 요인	숙련 Gap 주요 직무		인력 부족 주요 직무	유망 직무	주요 역량	신규 직무	필요 역량	기초 능력	하위 능력
	신규	중간							
인구구조 변화	프론트 오피스	조리	하우스 키퍼	세일즈 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 마케팅</li> <li>호텔 판촉·호텔 홍보</li> <li>상품기획 역량</li> <li>상품 판매전략 수립 역량</li> <li>데이터 리터러시(분석·활용)</li> <li>레베뉴 매니지먼트 역량</li> <li>SNS 채널 관리·운영 역량</li> <li>고객 요구 분석 역량</li> <li>의사소통 역량</li> </ul>	ESG 경영 전문가 (5성급)	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 기획 및 운영 역량</li> <li>산업안전·위생·환경 이해 역량</li> <li>기업 리스크 매니지 먼트 역량</li> </ul>	의사 소통 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>문서이해능력</li> <li>문서작성능력</li> <li>경청능력</li> <li>의사표현능력</li> <li>기초외국어 능력</li> </ul>
디지털 전환 및 확산	조리	프론트 오피스	프론트 오피스	프론트 오피스	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 기술 활용 역량</li> <li>고객서비스 역량</li> <li>문제해결 역량</li> <li>의사소통 역량</li> </ul>	온라인콘텐츠 교육전문가 (4성급)	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 기술 활용 역량</li> <li>교육훈련 설계 역량</li> <li>역량 기반 직무분석 역량</li> </ul>	문제 해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고력</li> <li>문제처리 능력</li> </ul>
여행행태 변화	시설· 안전· 관리	시설· 안전· 관리	F&B 서비스	스페셜 리스트	<ul style="list-style-type: none"> <li>플로리스트</li> <li>소믈리에</li> <li>바리스타</li> <li>바텐더</li> </ul>	산업안전 전문가 (5성4성리조트)	<ul style="list-style-type: none"> <li>산업안전·위생·환경 이해 역량</li> <li>산업안전 점검 역량</li> <li>산업재해 대응 역량</li> <li>위험성 평가 역량</li> <li>산업안전 보호장비 관 리역량</li> </ul>	기술 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술이해 능력</li> <li>기술선택 능력</li> <li>기술적용 능력</li> </ul>

환경변화 요인	숙련 Cap 주요 직무		인력 부족 주요 직무	유망 직무	주요 역량	신규 직무	필요 역량	기초 능력	하위 능력
	신규	중간							
				경영지원 (IT 서비스 기획)	<ul style="list-style-type: none"> <li>UX 요구 분석 역량</li> <li>UX 계획 수립 역량</li> <li>UX 콘셉트 기획역량</li> </ul>	객실 콘텐츠 개발 (리조트)	<ul style="list-style-type: none"> <li>공간 기획 역량</li> <li>고객 요구 분석 역량</li> <li>의사소통 역량</li> <li>리조트 상품기획 역량</li> </ul>		
				경영지원 (호텔 개발)	<ul style="list-style-type: none"> <li>호텔리조트 프로젝트 기획역량</li> <li>브랜드 기획역량</li> <li>콘텐츠 개발 역량</li> <li>포트폴리오 작성 역량</li> <li>사업 타당성 분석 역량</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>		
				경영지원 (직무 코디네이터)	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무 설계·진단 능력</li> <li>조직 관리역량</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>		
				시설· 안전·관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>리조트 및 호텔 시설 안전관리</li> <li>부대시설 안전·관리 역량</li> <li>안전 위험성 평가 역량</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>		
				조리	<ul style="list-style-type: none"> <li>음식 메뉴관리</li> <li>음식 위생관리</li> <li>음식 안전관리</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>		

[표 4-67] 카지노업 인력숙련 수요조사 주요 결과 총괄표

환경변화 요인	숙련 Cap 주요 직무		인력 부족 주요 직무	유망 직무	주요 역량		신규 직무	필요 역량	직업 기초 능력	하위 능력
	신규	중간								
디지털 전환 및 확산	카지노 경영 기획	-	딜러	카지노 마케팅	• 카지노 시장 창출	• 온라인 마케팅	-	-	의사 소통 능력	• 문서이해능력 • 문서작성능력 • 경청능력 • 의사표현능력 • 기초외국어 능력
					• 전문 모집인 관리	• 데이터 리터러시(분석관리활용)				
					• 홍보계획 수립 역량	• 홍보 채널 활용 역량				
					• 카지노 상품기획 역량	-				
인구구조 변화	카지노 경영 지원	-	카지노 마케팅	머신게임	• 머신 영업 관리	• EGM 관리	-	-	문제 해결 능력	• 사고력 • 문제처리 능력
					• 머신기기 운영관리	• 머신게임 고객관리 역량				
					• ETG 게임운영 역량	• 머신게임 기기운영 역량				
					• 지불금 관리 역량	-				
탈중국화	카지노 마케팅	-	카지노 영업 (오퍼레이션)	카지노 경영지원	• 경영기획 지원	• 인력수급	-	-	정보 능력	• 컴퓨터 활용 능력 • 정보처리 능력
					• 사회공헌 활동 관리	-				
				현장 경리	• 자금관리 감독 능력	• 자금세탁방지 법령 이해 능력	-	-		
				딜러 (MP 응대)	• 룰렛 게임	• 블랙잭 게임	-	-		
			• 바카라 게임		• 기타 게임 (다이시, 포커 등)					
			• 영업장 테이블 게임 관리 (딜러 교육, 현장 보안)		• 영업장 총괄 관리 (영업장 팁, 책임도박, 계약게임)					

## 2. 시사점 및 제언

### ■ 직무변화 모니터링 체계 구축 및 강화

- 산업이나 업종과 구분 없이 시장 환경은 빠르게 변화하는 실정으로 산업별 주요 환경요인을 파악하고 이에 따른 노동시장 나아가 산업 내 직무의 변화를 꾸준히 살펴볼 필요성이 있음
- 산업별인적자원개발위원회(ISC)는 국정과제 54번 「전 국민 생애단계별 직업능력개발과 일터 학습 지원」의 일환으로 산업별역량체계(SQF)를 개발·확산하여 산업 현장 맞춤형 인력양성을 위한 교육훈련 과정 지원, 자격 신설·개편 등 일터 학습을 지원하는 역할을 수행하고 있음
- 이러한 측면에서 산업계 직무 표준화를 의미하는 직무맵을 개발하고 있으나 산업별로 빠르게 발생하는 환경변화로 향후 직무맵의 변화를 예측할 수 있으므로 산업 내 직무변화에 대한 지속적인 모니터링 체계를 수립하여 이에 대한 수정·보완이 필요함
- 즉 직무변화 모니터링 체계를 구축하여 산업 내 개발된 직무맵을 구성하는 노동시장 내 통용되는 직무 및 직무역량의 변화를 정부, 교육계를 대상으로 전달하여 산업계 가교역할을 수행할 필요성이 강조되므로 직무변화 모니터링에 대한 산업 확장성과 지속성을 위한 체계 수립이 요구됨

### ■ 관광·레저산업 직무 중심 인적 자원 기준 체계 수립

- 본 연구를 통해 관광·레저산업에 영향을 미치는 주요 환경변화 요인을 파악했으며 이를 토대로 노동시장과 산업 내 직무에 미치는 영향을 파악하고자 하였음
- 특히 환경변화에 따른 업종별 유망직무를 파악하고 유망직무에서 필수적으로 요구되는 유망한 역량을 설문조사와 전문가 인터뷰를 통해 살펴보았음
- 현재 인력이 부족한 주요 직무와 환경변화에 따른 유망직무별 일부 차이가 나타났으며 이러한 결과는 단기적, 중장기적 인력수요 방안을 수립할 필요성이 강조되는 시점임
- 또한 NCS에 기반하여 업종별·직무별 유망직무를 도출하였는데 동일 직무임에도 향후 산업계에서 필요한 역량 기준을 설정하는데 한계가 나타나 이에 대한 보완이 필요한 시점임
- 차이가 발생하는 주요 역량으로 디지털 리터러시(데이터 수집·분석·활용), 기획역량과 관련한 역량의 중요성이 강조되며 이러한 이유는 디지털 전환 및 확산, 여행행태변화와 연관성이 높은 것으로 파악됨

- 이러한 직무변화에 대응하기 위해 향후 직무 중심 노동시장의 중요성이 강조되고 있지만 실제 기업 현장에는 공통역량, 리더십 역량, 직무역량 등 세부적 역량이 실제 존재하므로 산업계 관점에서 해당 업종별 표준화가 필요함
  - 공통역량: 조직의 비전이나 미션 달성을 구현하기 위해 공통으로 적용되는 기본역량
    - ❖ 예. 회사의 인재상, 경영이념 등
  - 리더십 역량: 직무 수준별 요구되는 자질, 역할 및 책임과 관련된 역량
    - ❖ 명목상 직위, 직책이 아닌 실제 수행역할과 밀접한 관련이 있는 역량
  - 직무역량: 개인의 직무별 직무수행에 요구되는 전문지식 또는 행동 특성과 관련된 역량
- 업종별 산업계 관점의 공통역량, 리더십 역량, 직무역량 등 역량 표준화가 필요한 이유 중 하나는 다양한 환경변화 요인으로 업종별로 필수 직업기초능력의 변화가 파악됨
  - 과거 관광·레저산업은 전통적인 대면 서비스산업으로 의사소통능력, 대인관계능력과 같은 직업기초능력이 강조되었으나 최근 환경변화로 기술능력, 정보능력이 새롭게 대두됨
  - 이러한 시사점을 통해 현재 국가직무능력표준(NCS) 상 관광·레저산업 내 인적자원기준 중 하나인 직업기초능력들에 대한 점검이 요구됨
  - 또한 관광·레저산업은 외국인을 대상으로 서비스 전달이 이뤄지는 비중이 높아 외국어에 대한 중요성이 강조되지만, 해당 능력은 현재 직업기초능력으로 업무수행에 반드시 필요한 기초역량으로 인식되고 있음
  - 이러한 맥락에서 외국어 능력의 중요성에도 불구하고 과거 개인의 외국어 능력을 평가하는데 객관적 기준이 모호성으로 직업기초능력으로 인식하였으나 향후 여행행태 변화, 디지털 전환 등으로 업종별, 기업의 규모별 세분화되는 시장 환경에 맞춰 공통역량의 측면에서 인적자원에 대한 기준에 포함될 필요성이 있음
- 본 조사 방법으로 실시된 설문조사와 인터뷰 결과 간 유망직무와 관련한 주요 역량의 차이가 나타남에 따라 이를 통합적으로 분석하여 인적자원의 표준화 및 개선이 요구되며 나아가 신규입사자 대상의 숙련 Gap이 발생하는 것으로 파악되어 산업계와 교육계 간 미스매치가 발생하는 훈련 과정 및 내용에 대한 점검이 필요성 역시 강조되는 시점임
  - 업종에 구분 없이 신규입사자 대상 숙련 부족 현상이 파악되었으며 특히 카지노업은 교육현장에서 딜러 중심 교육이 이뤄짐에 따라 카지노 경영기획, 카지노 경영지원, 카지노 마케팅과 관련한 숙련 부족 현상이 파악됨
- 종합적으로 정리하면 환경변화에 따른 산업 맞춤형 인적자원 기준을 공통역량, 리더십 역량, 직무역량으로 구분한 역량 사전 개발 및 활용을 위한 기틀을 마련할 필요성이 있음

## ■ 환경변화에 따른 신규 직무 교육훈련 체계 기틀 마련

- 본 연구를 통해 관광·레저산업에 주요 환경변화 요인에 따른 신규 직무를 살펴보았으며 업종별로 다양한 직무와 직무별 주요 필요 역량이 도출되었음
- 이러한 직무들은 일부 현재 직무맵 상으로 현장의 직무를 설명하는데 어려움이 발생하지만, 주요 기업들 내 실제 등장하고 있는 새로운 직무로 이에 대한 대응이 요구됨
- 우선 필요 역량을 도출하였으나 현장에서 하는 일 또는 업무와 관련한 세분화 과정이 필요하며 나아가 직무역량을 설명하는 지식, 기술, 태도 측면에서 기준이 다소 부족한 실정으로 체계화된 직무역량을 마련하고 필요성에 따라 NCS 개발을 고려할 필요가 있음
- 또한 일부 직무는 타 산업의 NCS를 활용하는데 어려움이 발생하며 이는 교육 현장에서 새로운 직무와 관련한 교육 주제, 교육 방법, 평가 등을 설정하는데 어려움이 나타날 수 있을 것으로 판단됨
- 이에 따라 산업계 대표 인적자원개발기관인 ISC를 중심으로 신규 직무에 대한 교육프로그램을 개발하고 나아가 훈련 가이드를 개발하는 등 관련 후속 조치가 요구되며 이러한 결과를 교육계에 전달하고 직무 중심 전문인력 양성 체계의 기틀을 마련할 필요가 있음
- 또한 신규 직무에 대한 교육훈련 체계 마련의 측면에서 현재 관광·레저산업은 국가자격제도가 미비함에 따라 신규 직무와 관련한 교육훈련 배출 대상에 대한 평가제도를 점검할 필요성이 강조됨
- 종합적으로 정리하면 변화하는 산업 대응력을 갖춘 맞춤형 인력체계를 마련하기 위해 인적자원 기준 마련, 교육프로그램 개발, 훈련 가이드 개발을 토대로 기존 자격제도 보완 또는 자격 신설 등을 검토하고 이러한 과정을 통해 인적자원 수급 체계구축을 위한 제도적 기반을 마련할 필요가 있음

## ■ 다양한 인적 자원 활용성 제고를 위한 정책 마련

- 관광·레저산업은 다양한 환경변화 요인으로 인력수급의 어려움이 파악되며 향후 의사결정 단계축소, 임시직 증가, 인원 감축, 부서 통합 등 조직 슬림화가 이뤄질 것으로 전망되며 이러한 주요 원인은 디지털 전환 및 확산, 인구구조 변화, 여행행태 변화로 파악됨
- 관광·레저산업은 전통적으로 대면 서비스를 강조하는 서비스산업으로 디지털 전환에 따른 다양한 기술 도입은 서비스 현장의 단순반복 직무를 대체하고자 하는 것으로 파악되었으

며 기업들은 현장의 서비스를 강화할 것으로 파악됨

- 현장 서비스를 강화하고자 하는 노력에도 불구하고 생산인구 감소, 고령화 등 인구구조변화는 인력수급의 부정적 요인으로 이에 대한 대응 방안을 모색할 필요성이 강조됨
- 즉 향후 경단녀, 중장년층, 외국인 인력 등 다양한 유형의 인적 자원을 활용할 필요성이 대두되며 이러한 맥락에서 각각의 유형별 활용이 가능한지 직무 적합성 조사를 실시하였으며, 분석 결과 인적 자원 유형별 적합 직무를 파악하였음
- 지금까지 경단녀, 중장년층, 외국인 인력을 활용하는 측면은 대부분 현장 내 지원의 역할로 활용되었으나 코로나19 이후 산업 내 심화된 인력난을 개선하기 위해 다양한 노력이 필요
- 일례로 최근 숙박업 내 외국인 인력 활용과 관련한 이슈가 대두되는 시점으로 외국인이 활동 가능한 직무는 하우스키퍼, 프론트오피스, F&B서비스, 조리, 연회서비스로 파악됨
- 즉 숙박산업 내 핵심 상품을 판매하는 주요 영업(오퍼레이션) 분야로 파악되었으며 고객 접점 및 후방지원 등 다양한 역할 수행이 가능할 것으로 파악됨
- 현재까지 주로 다문화 가정 여성을 대상으로 하우스키퍼 관련 교육이 일부 진행되었으나 산업 내 인력난을 해소하기 위한 방안으로 다양한 직무 교육의 개발지원이 필요한 시점
- 즉 업종별·직무별 다양한 인적자원 유형을 활용할 수 있음을 확인한 분석 결과를 토대로 관광레저산업 내 인력수급과 관련한 문제를 해소하기 위한 대응 방안으로 활용할 수 있을 것으로 판단되며, 이를 위해 유형별 직무별 맞춤형 교육이 지원될 필요성이 있음
- 특히 현재 산업 내 경력이동체계는 국내 청년층의 입직을 기준으로 개발되었는데 새로운 인적자원을 활용하는 산업계 측면을 고려하여 경단녀, 중장년층, 외국인 등 인적자원 유형을 고려할 수 있는 업종별 역량체계를 점검할 필요성이 대두됨
- 이러한 맥락에서 현재 입직자 대상 대부분의 교육은 청년층 중심의 교육이 대부분이며 일부 하우스키퍼 관련 직무 교육이 대다수인 현실을 고려하여 인적자원 유형별 맞춤형 교육을 진행할 필요성이 대두됨
- 이와 더불어 정책적 지원 측면에서 경단녀, 중장년층 등은 육아, 체력 등 개인별 이슈로 정규근로와 관련한 어려움이 발생할 수 있으므로 경단녀, 중장년층을 일시 활용하는 기업들을 대상으로 지원방안 및 제도 마련이 필요할 것으로 파악됨

## 참고문헌

### 참고문헌

- 권혁진·권봉헌(2022). 코로나 19 에 따른 호텔 산업의 고용환경 변화가 직무 스트레스와 이직 의도에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 21(3), 25-46.
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021). 2021년도 관광·레저분야 산업인력현황보고서.
- 김동규·최기성(2019). 기술혁신에 따른 산업현장 직무 변화. 한국고용정보원
- 김현주의(2020). 코로나19의 관광산업 영향과 대응방안. 한국문화관광연구원.
- 안희자·윤혜진·정란수(2021). 관광산업 고용안전망 구축방안. 한국문화관광연구원.
- 안희자·강지수·강현수(2022). 관광산업 노동시장 변화와 대응방안. 한국문화관광연구원.
- 이형룡·허용덕(2004). 호텔직원의 고용환경변화 인식이 직무불안정성에 미치는 영향. 관광학연구, 27(4), 67-84.
- 최경은·김현주·강지수(2021). 포스트 코로나 시대 관광산업의 성장 아젠다와 정책과제. 한국문화관광연구원.
- 한희정(2020). 관광산업의 미래 일자리 전망과 대응방향. 한국문화관광연구원.
- 한국산업인력공단(2022). 산업별역량체계(SQF) 설계 매뉴얼.
- 한국산업인력공단(2023). 2023년도 SQF 사업 역량인정방안 가이드.

### 홈페이지

- 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지(<http://www.ncs.go.kr>)
- 관광지식정보시스템 홈페이지([www.tour.go.kr](http://www.tour.go.kr))
- 법제처 홈페이지(<https://www.moleg.go.kr/>)
- 통계분류 포털 홈페이지(<https://kssc.kostat.go.kr>)
- 통계청 홈페이지(<https://kosis.kr>)

## 부록

## 설문 조사서

## 1. 업종별 환경변화 및 직무변화 설문지

## 1) 여행업

본 조사표에 기재하신 내용은 통계법에 의해 비밀이 보장되며 연구목적으로만 이용됩니다.

환경변화에 따른 관광·레저산업 직무변화 동향 파악을 위한  
산업현장 전문가 의견조사

안녕하십니까? 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 지원으로 운영되는 관광·레저산업 인적자원개발을 위한 기관입니다.

본 의견조사는 국내외 다양한 환경변화에 따른 관광·레저산업 내 직무변화 동향 및 산업현장의 현황분석을 목적으로 진행하고 있습니다.

응답은 개인정보에 관한 보안은 개인정보 보호법 제58조 1항 및 통계법 제53조(다른 법률과의 관계)에 의해, 설문의 응답내용에 관한 보안은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 철저히 보장되고 있으며, 통계작성 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.

※ 다소 번거롭고 바쁘시더라도 정확한 통계가 작성될 수 있도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.

2023년 06월

주관

### I. 응답자 기입 사항

기업명								
등급 분류	① 국내여행업		② 국외여행업		③ 일반여행업		④ 혼합(국내+국외)	
코로나19 이전 종사자 수	① 50인 이하		② 51인 ~ 100인 미만		③ 100인 ~ 150인 미만			
	150인 ~ 200인 미만		⑤ 200인 이상					
	*정규직, 비정규직, 용역업체 포함							
코로나19 이후 종사자 수	① 50인 이하		② 51인 ~ 100인 미만		③ 100인 ~ 150인 미만			
	④ 150인 ~ 200인 미만		⑤ 200인 이상					
	*정규직, 비정규직, 용역업체 포함							
응답자 확인	성명		부서		직위			

### II. 환경변화 인식에 따른 기업의 인식 조사

- 코로나19, 디지털전환, 인구구조변화 등 환경변화에 따른 귀사의 인식에 관한 질문입니다.

2-1. 다음의 환경변화 요인 중 향후 3년간 여행업 노동시장에 가장 많은 영향을 미칠 것으로 예상되는 3가지 요인은 무엇입니까.

① 인구구조 변화 (학력 인구감소, 고령화 등)	② 감염병	③ 여행 형태 변화 (소규모 여행, 일상 여행 등)
④ 생활방식 변화 (재택근무, 1인 가구 증가 등)	⑤ 디지털 전환 및 확산	⑥ 인공지능 및 자동화
⑦ 가계 소비 위축	⑧ 금융 시장 변화 (금리변화 등)	⑨ 탈중국화
⑩ 기후변화 (미세먼지, 이상기후 등)	⑪ 친환경 관심 증대	⑫ 기타 ( )

2-2. 앞서 응답한 3가지 요인을 종합적으로 고려하였을 때, 향후 여행업 노동시장의 변화 정도에 대하여 응답하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~	향후 3년 이내 변화 수준 전망				
	전혀 아니다	...			매우 그렇다
조직 및 부서의 통합	1	2	3	4	5
조직 및 부서의 세분화	1	2	3	4	5
의사결정 단계를 증가	1	2	3	4	5
의사결정 단계를 축소	1	2	3	4	5
인원 증가	1	2	3	4	5
인원 감축	1	2	3	4	5
계약직 및 아르바이트 증가	1	2	3	4	5
파견근로 직원 증가	1	2	3	4	5

### Ⅲ. 환경변화 인식에 따른 직무변화 및 전망 조사

#### - 여행업 직무의 정의

직무	직무정의	키워드
여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무	여행상품 추천 여행상품 계약 여행고객 관리
예약발권	항공·육상·해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무	교통, 예약, 발권
여행상품 기획·수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품개발, 상품선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박·식당·현지 교통·관광지 등을 수배하는 직무	여행상품, 상품개발, 지상수배
국내여행안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	국내여행안내사 관광통역안내사
국외여행안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	국외여행인솔자
여행 경영지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무	여행사 운영 여행사 정산
여행상품 세일즈 마케팅	여행객 유치와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무	여행상품 유통채널 여행상품 영업관리 여행상품 마케팅

3-1. 다음 문항에 대해 여행업 직무의 정의를 참고하여 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~	향후 3년 이내 직무 전망				
	매우 비유망	...			매우 유망
여행 상담	1	2	3	4	5
예약발권	1	2	3	4	5
여행상품 기획수배	1	2	3	4	5
국내 여행안내	1	2	3	4	5
국외 여행안내	1	2	3	4	5
여행 경영지원	1	2	3	4	5
여행상품 세일즈마케팅	1	2	3	4	5

3-2. 앞서 응답한 3가지 요인을 종합적으로 고려하였을 때, 향후 여행산업 노동시장의 변화 정도에 대하여 응답하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~		향후 3년 이내 변화 수준 전망				
		현재 유지	...			매우 변화
직무 지식 내용 변화	여행상담	1	2	3	4	5
	예약발권	1	2	3	4	5
	여행상품 기획수배	1	2	3	4	5
	국내 여행안내	1	2	3	4	5
	국외 여행안내	1	2	3	4	5
	여행 경영지원	1	2	3	4	5
	세일즈마케팅	1	2	3	4	5
직무 기술 내용 변화	여행상담	1	2	3	4	5
	예약발권	1	2	3	4	5
	여행상품 기획수배	1	2	3	4	5
	국내 여행안내	1	2	3	4	5
	국외 여행안내	1	2	3	4	5
	여행 경영지원	1	2	3	4	5
	세일즈마케팅	1	2	3	4	5
부수적 직무 감소 (핵심 직무 강화)	여행상담	1	2	3	4	5
	예약발권	1	2	3	4	5
	여행상품 기획수배	1	2	3	4	5
	국내 여행안내	1	2	3	4	5
	국외 여행안내	1	2	3	4	5
	여행 경영지원	1	2	3	4	5
	세일즈마케팅	1	2	3	4	5
직무 영역 확장	여행상담	1	2	3	4	5
	예약발권	1	2	3	4	5
	여행상품 기획수배	1	2	3	4	5
	국내 여행안내	1	2	3	4	5
	국외 여행안내	1	2	3	4	5
	여행 경영지원	1	2	3	4	5
	세일즈마케팅	1	2	3	4	5
직무 영역 축소	여행상담	1	2	3	4	5
	예약발권	1	2	3	4	5
	여행상품 기획수배	1	2	3	4	5
	국내 여행안내	1	2	3	4	5
	국외 여행안내	1	2	3	4	5
	여행 경영지원	1	2	3	4	5
	세일즈마케팅	1	2	3	4	5

3-3. 다음 문항에 대해 여행업 직무의 정의를 참고하여 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~		향후 3년 이내 직무 수행 능력 전망				
직무	직무 수행 능력	매우 비유망	...			매우 유망
여행상담	여행상품 상담 교육	1	2	3	4	5
	고객 응대 서비스	1	2	3	4	5
	여행상품 설명	1	2	3	4	5
	여행 요금 상담	1	2	3	4	5
	여행상품 계약	1	2	3	4	5
	여행 고객 관리	1	2	3	4	5
	여행서류 확인	1	2	3	4	5
예약발권	교통편 조회 예약	1	2	3	4	5
	교통편 발권	1	2	3	4	5
여행상품 기획수배	여행상품 시장조사	1	2	3	4	5
	여행상품 상품화 검토	1	2	3	4	5
	여행상품 원가분석	1	2	3	4	5
	여행샘플상품 구성	1	2	3	4	5
	여행상품 샘플투어	1	2	3	4	5
	여행상품개발 지원관리	1	2	3	4	5
	여행상품 출시	1	2	3	4	5
	여행상품 관리	1	2	3	4	5
	지상수배	1	2	3	4	5
국내 여행안내	국내여행안내 행사지시서 확인	1	2	3	4	5
	국내여행안내 행사준비	1	2	3	4	5
	미팅(meeting)	1	2	3	4	5
	교통편 탑승 후 오리엔테이션	1	2	3	4	5
	관광자원 해설	1	2	3	4	5
	국내여행안내 행사진행	1	2	3	4	5
	국내여행안내 시 안전관리	1	2	3	4	5
	국내여행고객 만족관리	1	2	3	4	5
	센딩(Sending)	1	2	3	4	5
	국내여행안내 정산·보고	1	2	3	4	5

3-3. 다음 문항에 대해 여행업 직무의 정의를 참고하여 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~		향후 3년 이내 직무 수행 능력 전망				
직무	직무 수행 능력	매우 비유망	...			매우 유망
국외 여행안내	국외여행안내 행사확정확인	1	2	3	4	5
	국외여행안내 사전 정보 확인	1	2	3	4	5
	가내 업무	1	2	3	4	5
	입국 업무	1	2	3	4	5
	국외여행 행사관리	1	2	3	4	5
	국외여행 시 안전관리	1	2	3	4	5
	국외여행고객 민족관리	1	2	3	4	5
	국외여행 정산·보고	1	2	3	4	5
	국외여행안내 행사정보 파악	1	2	3	4	5
	국외여행안내 사전 정보지원	1	2	3	4	5
	출국장 업무	1	2	3	4	5
	출국 업무	1	2	3	4	5
여행 경영지원	여행 영업회계	1	2	3	4	5
	여행 관리회계	1	2	3	4	5
	여행 총무	1	2	3	4	5
	여행 인적자원관리	1	2	3	4	5
	여행 교육	1	2	3	4	5
	여행 기획전략	1	2	3	4	5
세일즈마케팅	여행상품 STP 전략	1	2	3	4	5
	여행상품 마케팅 믹스	1	2	3	4	5
	여행상품 영업관리(B2B, B2C)	1	2	3	4	5
	여행상품 유통채널 관리 (온오프라인, 모바일, TV홈쇼핑)	1	2	3	4	5
	SNS 마케팅	1	2	3	4	5

※ 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

## 2) 숙박업

본 조사표에 기재하신 내용은 통계법에 의해 비밀이 보장되며 연구목적으로만 이용됩니다.

### 환경변화에 따른 관광·레저산업 직무변화 동향 파악을 위한 산업현장 전문가 의견조사

안녕하십니까? 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 지원으로 운영되는 관광·레저산업 인적자원개발을 위한 기관입니다.

본 의견조사는 국내외 다양한 환경변화에 따른 관광·레저산업 내 직무변화 동향 및 산업현장의 현황분석을 목적으로 진행하고 있습니다.

응답은 개인정보에 관한 보안은 개인정보 보호법 제58조 1항 및 통계법 제5조(다른 법률과의 관계)에 의해, 설문 의 응답내용에 관한 보안은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 철저히 보장되고 있으며, 통계작성 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.

※ 다소 번거롭고 바쁘시더라도 정확한 통계가 작성될 수 있도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.

2023년 06월

주관



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

## I. 응답자 기입 사항

기업명						
등급 분류	① 5성급	② 4성급		③ 리조트		
코로나19 이전 종사자 수	① 50인 이하	② 51인 ~ 100인 미만		③ 100인 ~ 150인 미만		
	④ 150인 ~ 200인 미만	⑤ 200인 이상				
	<u>*정규직, 비정규직, 용역업체 포함</u>					
코로나19 이후 종사자 수	① 50인 이하	② 51인 ~ 100인 미만		③ 100인 ~ 150인 미만		
	④ 150인 ~ 200인 미만	⑤ 200인 이상				
	<u>*정규직, 비정규직, 용역업체 포함</u>					
응답자 확인	성명		부서		직위	

## II. 환경변화 인식에 따른 기업의 인식 조사(\*코로나19, 디지털전환, 인구구조변화)

- 코로나19, 디지털전환, 인구구조변화 등 환경변화에 따른 귀사의 인식에 관한 질문입니다.

2-1. 다음의 환경변화 요인 중 향후 3년간 여행업 노동시장에 가장 많은 영향을 미칠 것으로 예상되는 3가지 요인은 무엇입니까.

① 인구구조 변화(학력 인구감소, 고령화 등)	② 감염병	③ 여행형태 변화(소규모 여행 일상 여행 등)
④ 생활방식 변화(재택근무, 1인 가구 증가 등)	⑤ 디지털 전환 및 확산	⑥ 인공지능 및 자동화
⑦ 가계 소비 위축	⑧ 금융 시장 변화(금리변화 등)	⑨ 탈중국화
⑩ 기후변화(미세먼지, 이상기후 등)	⑪ 친환경 관심 증대	⑫ 기타 ( )

2-2. 앞서 응답한 3가지 요인을 종합적으로 고려하였을 때, 향후 숙박산업 노동시장의 변화 정도에 대하여 응답하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~	향후 3년 이내 변화 수준 전망				
	전혀 아니다	...			매우 그렇다
조직 및 부서의 통합	1	2	3	4	5
조직 및 부서의 세분화	1	2	3	4	5
의사결정 단계를 증가	1	2	3	4	5
의사결정 단계를 축소	1	2	3	4	5
인원 증가	1	2	3	4	5
인원 감축	1	2	3	4	5
계약직 및 아르바이트 증가	1	2	3	4	5
파견근로 직원 증가	1	2	3	4	5

### Ⅲ. 환경변화 인식에 따른 직무변화 및 전망 조사

#### - 숙박업 직무의 정의

직무	직무정의	키워드
프론트 오피스	고객의 편안한 투숙을 위해 객실 예약관리, 체크인.아웃 업무, 재실 고객 관리와 매출 관리를 수행하며 다양한 접점 상황에서 고객 요구에 부합하는 서비스를 제공하는 직무	객실 고객 회원 서비스 프론트데스크 컨시어지, 객실 예약
하우스 키퍼	고객의 청결한 투숙을 위해 객실 청소, 세탁물 서비스, 공공장소 청소 및 관리 등 객실 유지 보수 정비 개선과 공용지역 청결관리를 통해 최상의 객실 상품을 창출하는 직무	하우스키퍼 객실운영관리
F&B 서비스	식음업장 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 직원관리와 고객 및 업장관리 등을 수행하는 직무	F&B식음료 서비스
연회 서비스	웨딩 및 내외부 연회행사를 원활하게 진행하기 위해 사전 준비, 진행, 정산 및 사후 관리 그리고 외부업체 관리를 총괄하는 직무	연회.웨딩.출장 연회 케이팅링·MICE
조리	식음업장 이용고객에게 안전하고 위생적인 음식을 제공하기 위해 한식, 중식, 일식, 양식 등의 조리와 메뉴R&D, 식자재 및 주방 관리를 수행하는 직무	메뉴개발·조리 위생관리
시설안전 관리	호텔 및 리조트의 효율적인 운영과 고객 안전을 위하여 건축 설비 기계 전기 등 시설 전반에 대한 업무를 관리하는 직무	호텔시설 안전관리 리조트 안전관리
부대시설 운영관리	숙박 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 레저 스포츠 시설, 휘트니스 센터, 기타 부대시설 등을 운영·관리하는 직무	휘트니스수영장·스파 레저스포츠 시설 부대시설 운영·관리
경영지원	호텔 및 리조트의 효율적 경영을 위해 인사, 총무, 재무, 기획 등을 총괄하는 직무	백오피스 호텔경영·리조트경영
세일즈 마케팅	호텔 및 리조트의 판촉, 홍보, 온오프라인 마케팅과 회원관리 등을 총괄하는 직무	객실판촉연회판촉 회원권 분양 리조트 단체행사 관리

3-1. 다음 문항에 대해 숙박업 직무의 정의를 참고하여 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~	향후 3년 이내 직무 전망				
	매우 비유망	...			매우 유망
숙박업 직무					
프론트오피스	1	2	3	4	5
하우스키핑	1	2	3	4	5
F&B 서비스	1	2	3	4	5
연회 서비스	1	2	3	4	5
조리	1	2	3	4	5
시설안전관리	1	2	3	4	5
부대시설 운영관리	1	2	3	4	5
경영지원	1	2	3	4	5
세일즈마케팅	1	2	3	4	5

2-2. 앞서 응답한 3가지 요인을 종합적으로 고려하였을 때, 향후 숙박산업 노동시장의 변화 정도에 대하여 응답하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~		향후 3년 이내 변화 수준 전망				
		현재 유지	...			매우 변화
직무 지식 내용 변화	프론트오피스	1	2	3	4	5
	하우스키핑	1	2	3	4	5
	F&B 서비스	1	2	3	4	5
	연회 서비스	1	2	3	4	5
	조리	1	2	3	4	5
	시설안전관리	1	2	3	4	5
	부대시설 운영관리	1	2	3	4	5
	경영지원	1	2	3	4	5
	세일즈마케팅	1	2	3	4	5
직무 기술 내용 변화	프론트오피스	1	2	3	4	5
	하우스키핑	1	2	3	4	5
	F&B 서비스	1	2	3	4	5
	연회 서비스	1	2	3	4	5
	조리	1	2	3	4	5
	시설안전관리	1	2	3	4	5
	부대시설 운영관리	1	2	3	4	5
	경영지원	1	2	3	4	5
	세일즈마케팅	1	2	3	4	5

3-1. 다음 문항에 대해 숙박업 직무의 정의를 참고하여 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~		향후 3년 이내 직무 수행 능력 전망				
직무	직무 수행 능력	매우 비유망	...			매우 유망
프론트 오피스	객실 예약 관리	1	2	3	4	5
	체크 인(Check In)	1	2	3	4	5
	재실(In-house)고객 관리	1	2	3	4	5
	객실 일일 마감	1	2	3	4	5
	객실 매출 관리	1	2	3	4	5
	체크 아웃(Check Out) 정산	1	2	3	4	5
	발렛(valet)	1	2	3	4	5
	도어 데스크	1	2	3	4	5
	벨 데스크	1	2	3	4	5
	컨시어지(concierge)	1	2	3	4	5
	GRO(Guest Relations Officer)	1	2	3	4	5
	귀빈층 라운지(EFL)	1	2	3	4	5
	비즈니스 센터	1	2	3	4	5
	고객 서비스 센터	1	2	3	4	5
당직	1	2	3	4	5	
하우스키핑	하우스키핑 관리	1	2	3	4	5
	리조트 객실 운용 관리	1	2	3	4	5
F&B 서비스	식음료 업장 운영	1	2	3	4	5
	호텔 레스토랑 서비스	1	2	3	4	5
	호텔 음료 서비스	1	2	3	4	5
	델리 슝 운영	1	2	3	4	5
	식음료 직원 관리	1	2	3	4	5
	식음료 고객 관리	1	2	3	4	5
	식음료 메뉴 기획	1	2	3	4	5
	리조트 식음료 관리	1	2	3	4	5
	식음료잡객	1	2	3	4	5
	소믈리에	1	2	3	4	5
	커피관리	1	2	3	4	5
	바텐더	1	2	3	4	5
	식공간연출	1	2	3	4	5

3-1. 다음 문항에 대해 숙박업 직무의 정의를 참고하여 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~		향후 3년 이내 직무 수행 능력 전망				
직무	직무 수행 능력	매우 비유망	...			매우 유망
연회 서비스	연회 기획	1	2	3	4	5
	연회 행사 준비	1	2	3	4	5
	연회 행사 진행	1	2	3	4	5
	웨딩 행사 진행	1	2	3	4	5
	출장 연회	1	2	3	4	5
	연회 행사 정산	1	2	3	4	5
	연회 행사 사후관리	1	2	3	4	5
	연회 행사 외부업체 관리	1	2	3	4	5
조리	음식 위생관리	1	2	3	4	5
	음식 안전관리	1	2	3	4	5
	음식 메뉴관리	1	2	3	4	5
	음식 구매관리	1	2	3	4	5
	음식 재료관리	1	2	3	4	5
	음식 조리	1	2	3	4	5
시설안전관리	리조트 및 호텔 시설 안전관리	1	2	3	4	5
부대시설 운영관리	휘트니스 센터 운영	1	2	3	4	5
	리조트 편의시설 관리	1	2	3	4	5
경영지원	호텔 영업회계	1	2	3	4	5
	호텔 관리회계	1	2	3	4	5
	호텔 구매	1	2	3	4	5
	호텔 인적자원관리	1	2	3	4	5
	호텔 총무	1	2	3	4	5
	호텔 교육	1	2	3	4	5
	호텔 기획전략	1	2	3	4	5
	호텔 프로젝트	1	2	3	4	5
	부대업장 손익 관리	1	2	3	4	5
세일즈마케팅	호텔 마케팅	1	2	3	4	5
	호텔 판촉	1	2	3	4	5
	호텔 홍보	1	2	3	4	5
	휘트니스 센터 회원 관리	1	2	3	4	5
	연회 판촉	1	2	3	4	5
	연회 예약 상담	1	2	3	4	5
	리조트 회원 관리	1	2	3	4	5
	리조트 단체행사 관리	1	2	3	4	5
	리조트 상품기획 관리	1	2	3	4	5

## 3) 카지노업

본 조사표에 기재하신 내용은 통계법에 의해 비밀이 보장되며 연구목적으로만 이용됩니다.

### 환경변화에 따른 관광·레저산업 직무변화 동향 파악을 위한 산업현장 전문가 의견조사

안녕하십니까? 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 지원으로 운영되는 관광·레저산업 인적자원개발을 위한 기관입니다.

본 의견조사는 국내외 다양한 환경변화에 따른 관광·레저산업 내 직무변화 동향 및 산업현장의 현황분석을 목적으로 진행하고 있습니다.

응답은 개인정보에 관한 보안은 개인정보 보호법 제58조 1항 및 통계법 제5조(다른 법률과의 관계)에 의해, 설문 의 응답내용에 관한 보안은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 철저히 보장되고 있으며, 통계작성 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.

※ 다소 번거롭고 바쁘시더라도 정확한 통계가 작성될 수 있도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.

2023년 06월

주관



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

#### I. 응답자 기입 사항

기업명						
업종분류	① 공기업	② 대기업	③ 중견기업	④ 기타 ( )		
사업체 형태	① 단독 사업체	② 본사본부중앙회	③ 지역본사·지역본부·지역중앙회			
	④ 영업장, 지사(점), 출장소					
코로나19 이전 종사자 수	① 10인 이하	② 10인 ~ 30인 미만	③ 30인 ~ 50인 미만	④ 50인 ~ 100인 미만		
	⑤ 100인 이상					
<b>*정규직, 비정규직, 용역업체 포함</b>						
코로나19 이후 종사자 수	① 10인 이하	② 10인 ~ 30인 미만	③ 30인 ~ 50인 미만	④ 50인 ~ 100인 미만		
	⑤ 100인 이상					
<b>*정규직, 비정규직, 용역업체 포함</b>						
응답자 확인	성명	부서		직위		
		연락처				

## II. 환경변화 인식에 따른 기업의 인식 조사(\*코로나19, 디지털전환, 인구구조변화)

- 코로나19, 디지털전환, 인구구조변화 등 환경변화에 따른 귀사의 인식에 관한 질문입니다.

2-1. 다음의 환경변화 요인 중 향후 3년간 여행업 노동시장에 가장 많은 영향을 미칠 것으로 예상되는 3가지 요인은 무엇입니까.

① 인구구조 변화 (학력 인구감소, 고령화 등)	② 감염병	③ 여행형태 변화 (소규모 여행, 일상 여행 등)
④ 생활방식 변화 (제택근무, 1인 가구 증가 등)	⑤ 디지털 전환 및 확산	⑥ 인공지능 및 자동화
⑦ 가계 소비 위축	⑧ 금융 시장 변화 (금리변화 등)	⑨ 탈중국화
⑩ 기후변화 (미세먼지, 이상기후 등)	⑪ 친환경 관심 증대	⑫ 기타 ( )

2-2. 앞서 응답한 3가지 요인을 종합적으로 고려하였을 때, 향후 카지노업 노동시장의 변화 정도에 대하여 응답하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~	향후 3년 이내 변화 수준 전망				
	현재 유지	...			매우 변화
직무 지식 내용 변화	1	2	3	4	5
직무 기술 내용 변화	1	2	3	4	5
부수적 직무 감소(핵심 직무 강화)	1	2	3	4	5
직무 영역 확장	1	2	3	4	5
직무 영역 축소	1	2	3	4	5
조직 및 부서의 통합	1	2	3	4	5
조직 및 부서의 세분화	1	2	3	4	5
의사결정 단계를 증가	1	2	3	4	5
의사결정 단계를 축소	1	2	3	4	5
인원 증가	1	2	3	4	5
인원 감축	1	2	3	4	5
계약직 및 아르바이트 증가	1	2	3	4	5
파견근로 직원 증가	1	2	3	4	5

### Ⅲ. 환경변화 인식에 따른 직무변화 및 전망 조사

#### - 카지노업 직무의 정의

직무	직무정의	키워드
딜러	카지노 내에서 고객의 편의를 위한 서비스를 제공하며 게임을 진행하는 일	딜러, 블랙잭, 바카라, 룰렛
머신게임	머신게임 관련 기기 정비 및 게임 운영을 주관하며 고객의 요구에 대응하는 일	머신게임, 머신 정비 머신 운영
카지노 영업	카지노 고객과 테이블 게임 현황을 관리하고 문제 발생 시 이를 해결하는 일	오퍼레이션, 영업 기획지원
보안 관리	모니터링을 통해 부정행위를 해결하고 고객출입관리 등의 보안업무를 수행하는 일	서베일런스, 카지노 보안
현장 경리	영업장 내에서 발생하는 환전, 출납, 일일 매출 집계를 수행하는 일	환전출납, 매출집계
카지노 경영기획	카지노 사업 타당성, 사업계획서 작성, 인허가 취득 계획 등 카지노 경영을 위한 전략을 수립하는 일	사업기획, 인력수급, 교육기획
카지노 경영지원	카지노 고객서비스 전략, 카지노 고객관리 카지노 전산시스템 등의 업무를 지원하는 일	전산시스템, 고객관리 서비스전략
카지노 마케팅	마케팅전략을 수립하고 카지노 상품과 고객을 유치하고 유관업체 네트워크를 구축하는 일	시장창출, 상품개발

3-1. 다음 문항에 대해 카지노업 직무의 정의를 참고하여 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~	향후 3년 이내 직무 전망				
	매우 비유망	...			매우 유망
카지노업 직무					
딜러	1	2	3	4	5
머신게임	1	2	3	4	5
카지노 영업(오퍼레이션)	1	2	3	4	5
보안 관리	1	2	3	4	5
현장 경리	1	2	3	4	5
카지노 경영기획	1	2	3	4	5
카지노 경영지원	1	2	3	4	5
카지노 마케팅	1	2	3	4	5

3-1. 다음 문항에 대해 카지노업 직무의 정의를 참고하여 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~	향후 3년 이내 직무 전망		
	직무 통합화	현재 유지	직무 세분화
달러	1	2	3
머신게임	1	2	3
카지노 영업(오퍼레이션)	1	2	3
보안 관리	1	2	3
현장 경리	1	2	3
카지노 경영기획	1	2	3
카지노 경영지원	1	2	3
카지노 마케팅	1	2	3

3-1. 다음 문항에 대해 카지노업의 정의를 참고하여 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~		향후 3년 이내 직무 수행 능력 전망				
직무	직무 수행 능력	매우 비유망	...			매우 유망
달러	룰렛 게임	1	2	3	4	5
	블랙잭 게임	1	2	3	4	5
	바카라 게임	1	2	3	4	5
	기타 게임(다이사이, 포커 등)	1	2	3	4	5
	영업장 테이블 게임 관리 (달러 교육, 현장보안)	1	2	3	4	5
	영업장 총괄 관리 (영업장 팀, 책임도박, 계약게임)	1	2	3	4	5
머신게임	머신 게임 관리 (머신 고객 관리, 기기 운영, 지불금 관리)	1	2	3	4	5
	머신 기기 운영관리 (머신 정비, 소모품 정리)	1	2	3	4	5
	EGM 관리 (EGM 머신 정비, 교체 관리)	1	2	3	4	5
	머신 영업 관리 (머신 교체 관리, 수익성 분석, 지급율 관리)	1	2	3	4	5
카지노 영업 (오퍼레이션)	카지노 영업 관리 (영업 운영, 매출 계획, 실적)	1	2	3	4	5
	카지노 영업 지원 (칩스 카드, 시설 및 환경, 식음료)	1	2	3	4	5
	테이블 게임 운영 관리 (달러, 테이블, 고객)	1	2	3	4	5

3-1. 다음 문항에 대해 카지노업의 정의를 참고하여 해당하는 정도에 표시하여 주시기 바랍니다.

환경변화 요인 3가지를 고려할 때~		향후 3년 이내 직무 수행 능력 전망				
직무	직무 수행 능력	매우 비유망	...			매우 유망
보안 관리	카지노 보안	1	2	3	4	5
	카지노 고객 지원 (출입고객 관리, 질서 유지, 식음료 운영)	1	2	3	4	5
	서베일런스 운영	1	2	3	4	5
현장 경리	카지노 영업 회계관리 (환전, 출납, 일일매출집계)	1	2	3	4	5
	자금세탁방지 업무 이행	1	2	3	4	5
카지노경량자원	카지노 고객 서비스전략 수립	1	2	3	4	5
	카지노 고객관리 (고객정보, 고객 게임실적 분석)	1	2	3	4	5
	카지노 전산시스템 구축계획	1	2	3	4	5
	카지노 총무 관리 (인허가, 노사관계, 산업재해 등)	1	2	3	4	5
	카지노 시설 운영 지원	1	2	3	4	5
카지노경량기획	카지노 사업기획	1	2	3	4	5
	카지노 직원 교육 기획	1	2	3	4	5
	카지노 인력수급	1	2	3	4	5
	이해관계자 관리 (투자자, 협력사, 유관기관)	1	2	3	4	5
	사회공헌 활동 관리	1	2	3	4	5
	카지노경영기획지원 (예산관리, 경영 리스크 관리)	1	2	3	4	5
카지노마케팅	카지노 마케팅 전략수립	1	2	3	4	5
	카지노 상품 선정	1	2	3	4	5
	카지노 시장창출	1	2	3	4	5
	온라인 마케팅	1	2	3	4	5
	전문모집인 관리	1	2	3	4	5

## 2. 업종별 인력숙련수요조사 설문지

### 1) 여행업

본 조사표에 기재하신 내용은 통계법에 의해 비밀이 보장되며 연구목적으로만 이용됩니다.

#### <2023년도 여행업 인력 수요 및 숙련 수요조사>

안녕하십니까? 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 지원으로 운영되는 관광·레저산업 인적자원개발을 위한 기관입니다.

본 기관에서는 변화하는 국내외 다양한 환경변화에 대응하고 직무 중심 노동시장을 구현하기 위해 산업별 직무맵(Job Map)을 토대로 인력숙련수요 조사를 실시하고 있습니다. 이를 통해 직무별 현원, 부족 인원, 숙련 격차 현황 등을 포함하는 기업의 인력숙련수요를 파악함과 동시에 산업 내 인적 자원 양성·향상을 위한 정책 수립에 필요한 정보를 얻을 수 있을 것으로 기대됩니다. 또 본 조사는 장기적으로 산업의 인력숙련수요 전망을 위한 자료를 구축하는데 그 목적이 있습니다.

귀 기업에서 응답해주시는 내용은 산업 내 직무별·수준별 인적 자원의 표준을 정립하고 나아가 능력개발·숙련개발을 할 수 있는 기초정보가 될 것입니다. 다소 번거롭고 바쁘시더라도 정확한 조사가 이뤄질 수 있도록 잠시 시간을 내시어 적극적인 협조를 부탁드립니다.

응답은 개인정보에 관한 보안은 개인정보 보호법 제58조 1항 및 통계법 제53조(다른 법률과의 관계)에 의해, 설문지의 응답내용에 관한 보안은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 철저히 보장되고 있으며, 통계작성 목적으로만 사용됨을 알려드립니다. 감사합니다.

2023년 6월

주관기관 - 관광·레저산업인적자원개발위원회 || Tel. 02-569-6880 || Fax. 02-569-6879

조사자 - 권혁진 책임연구원 || Tel. 02-569-6880 || E-Mail. khj@hotelkorea.or.kr

1 기업 정보						
기업명						
기업 업태	① 국내여행업		② 국외여행업			
	③ 일반여행업		④ 혼합(국내+국외 여행업)			
사업체 형태	① 단독 사업체		② 본사·본부·중앙회			
	③ 지역본사, 지역본부, 지역중앙회		④ 영업장, 지사(점), 출장소			
소재지		시		시		읍 면 동

2 응답자 정보		
응답자 정보	근무부서	
	직책	
	연락처	
	이메일	

3 종사자 현황		
구분	종사자 현황(조사 시점 기준)	
<b>코로나19 이전</b> 전체 종사자 (비정규직 포함)	명 ( <u>코로나19 이전 기준 / 2019년</u> )	
	명(조사 시점 기준)	
전체 종사자	상용 근로자	명(조사 시점 기준)
	기타	명(조사 시점 기준)

주)

- 1) **상용근로자**는 고용계약기간이 **1년 이상인 임금 근로자** 또는 고용계약기간이 정해지지 않고 **정규직원**으로 일하는 자  
 ※ 고용계약은 명시적 또는 암묵적 계약을 모두 포함하고 사업체의 **유급임원(대표이사, 전무, 상무, 상근감사 등)은 포함함**
- 2) **기타**는 임시 및 일용근로자(**고용계약기간이 1년 미만인 자** 또는 일정한 사업장 없이 매일 매일 **고용되어 일한 대가를 받고 일하는 자**), **일정한 급여를 받지 않고 일한 실적에 따라 수수료 또는 봉사료 등을 받는 자**, **파견·용역업체 등 외부에서 파견한 근로자**
- 3) 자영업자, 무급가족종사자는 제외

## 4 현원, 부족인원 등 인력수요

주)

4) '현원'은 조사 시점 현재의 직무 내용별 종사자 수를 기재하여 주시기 바랍니다.

※ '현원'은 조사표 1페이지 3. 종사자 현황의 현원에 대해 직무 내용별로 작성하여 주시기 바랍니다.

예) 사업체 종사자 현원이 300명일 경우 각각 직무 내용별로 현원을 작성합니다.

5) 부족인원은 조사 시점 현재 채용 여부나 채용계획과 무관하게 당해 사업체의 정상적 경영에 대응하기 위해 현재보다 더 필요한 인원을 기재하여 주시기 바랍니다. (부족 인원이 없으면 공란으로 남겨두지 말고 없음으로 기재)

주) 직무 내용의 정의

구분	직무	내용	직무 키워드
1	여행상담	고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 상담을 통한 정보제공과 상품 계약으로 여행 고객을 관리하는 직무	여행상품 추천, 계약, 관리
2	예약발권	항공육상해상 등 교통편의 예약 및 발권을 수행하는 직무	교통, 예약, 발권
3	기획·수배	여행객이 여행을 통한 즐거움을 얻을 수 있도록 상품개발, 상품선정, 시장 창출, 고객서비스를 계획하고 관광목적지의 숙박·식당·현지 교통관광지 등을 수배하는 직무	여행상품, 상품개발, 지상수배
4	국내여행안내	내국인 및 외국인 여행객의 국내여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	국내여행안내사, 관광통역안내사
5	국외여행안내	내국인 여행객의 국외여행 편의를 위해 여행의 시작부터 종료까지 동행하며 특정 자격을 갖추고 안내 및 설명을 하는 직무	국외여행인솔자
6	경영지원	여행 고객 지원, 직원교육, 전산시스템, 정산 등을 계획하고 실행하는 직무 (인사, 총무, 회계)	여행사 운영, 정산
7	세일즈마케팅	여행객 유치와 여행상품 판매를 위해 다양한 유통채널을 활용하여 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키는 직무	유통채널 관리, 영업관리, 마케팅

구분	직무 내용	2023년 현원(명)		현재 부족 인원(명)	현재 부족 인원 미충원 기간			현재 가장 시급한 부족 인원 수준				
								경력 1년 미만	경력 1년~3년	경력 4년~6년	경력 7년~9년	경력 10년 이상
1	여행 상담				① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
2	예약발권				① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
3	기획·수배				① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
4	국내여행안내 (국내여행안내, 관광통역안내사)	고용			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
		프리랜서			-							
5	국외여행안내 (T/C)	고용			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
		프리랜서			-							
6	경영지원 (인사, 총무, 회계)				① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
7	세일즈 마케팅				① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤

※ 모든 문항은 조사 시점을 기준으로 작성  
 ※ 개인이 2개 이상의 직무를 수행할 시 각각의 현원을 중복으로 산정하여 기재  
 (예. 1인 직무가 ‘여행상담’, ‘예약발권’ 일 시, 각각 여행상담:1명, 예약발권: 1명으로 중복하여 기재)

## 5 인력난에 따른 대응 방안

주)

6) 인력난에 따른 문제점, 인력 충원이 어려운 이유, 인력 충원을 위한 노력과 관련하여 귀 기업의 상황을 최대 3개 체크하여 주시기 바랍니다.(최대 3개)

구분	인력난에 따른 문제점 (최대 3개)	√
1	경쟁자에게 사업 또는 주문을 빼앗김	
2	새로운 상품 및 서비스 개발 지연	
3	고객서비스 품질 하락	
4	고객서비스 목표 달성의 어려움	
5	새로운 작업방식을 도입하기 어려움	
6	사업 운영비용의 증가	
7	기술변화에 대응하기 어려움	
8	직원들의 작업강도 증가	
9	외주(outsource work) 확대	
10	기타( )	

구분	인력 충원 어려운 이유 (최대 3개)	√
1	타 산업과의 치열한 인력확보 경쟁	
2	당 회사에서 일하기를 원하는 구직자 수가 적어서	
3	당 회사의 낮은 급여 수준	
4	구직자의 감정노동 기피 현상	
5	회사가 요구하는 숙련을 갖춘 구직자 수가 적어서	
6	회사가 요구하는 태도, 동기 및 개성을 갖춘 구직자 수가 적어서	
7	산업 내 통상적인 구직자 수가 적어서	
8	회사가 요구하는 학력 등 자격을 갖춘 지원자의 수가 부족해서	
9	회사의 취약한 경력개발 또는 미래 가능성 부족	
10	회사의 교대근무 등 열악한 근로조건	
11	회사의 계절 근로 등 비정규 근로	
12	회사의 지리적 위치 또는 교통이 좋지 않아서	
13	기타( )	

구분	인력 충원을 위한 노력 (최대 3개)	√
1	임금(월급) 인상	
2	근무 환경 및 복지제도 개선	
3	경력경로 모델 및 커리어 비전 제시 강화	
4	기업 내 다양한 직무 경험 제공	
5	기업 내 재직자 훈련 강화	
6	현재 직원들의 직무 재정비	
7	신규 인력 채용 활동 및 채용 관련 비용 증대	
8	새로운 채용 방법 또는 경로 확대	
	기타( )	

6 직무별 숙련 수준

주)

7) ‘인력 숙련수준’ 이란 산업현장에서 업무를 수행하는 수준을 뜻함

수준	정도	내용
1	낮음	기초지식을 습득하여 타인의 지도하에 지시 대응적으로 업무를 수행하는 수준
2		실무지식 및 기술을 이해하여 부분적인 지도하에 업무를 수행하는 수준
3		전문지식 및 기술을 적용하여 업무와 관련된 기능적 과업 및 문제해결을 수행하는 수준
4		전문지식 및 기술을 응용하여 주도적으로 업무를 수행하고 업무수행 전반을 감독하며 타인을 지도할 수 있는 수준
5	높음	심화 지식과 기술 및 경험을 활용하여 타인의 준거 모델이 되는 수준의 업무성과를 창출하고 업무상황 전반을 관리하여 타인에 대한 컨설팅을 주도적으로 수행할 수 있는 수준

구분	직무 내용	직무 키워드	직무수행에 필요한 숙련 수준										현재 숙련 수준									
			신규입사자(경력 3년 미만)					중간관리자(경력 3년~7년)					신규입사자(경력 3년 미만)					중간관리자(경력 3년~7년)				
			낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	여행 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 추천</li> <li>여행상품 계약</li> <li>여행 고객관리</li> </ul>																				
2	예약발권	<ul style="list-style-type: none"> <li>교통, 예약, 발권</li> </ul>																				
3	기획·수배	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품, 상품개발</li> <li>지상수배</li> </ul>																				
4	국내 여행 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>Domestic</li> <li>국내여행안내사</li> <li>Inbound</li> <li>관광통역안내사</li> </ul>																				

주)

8) ‘인력 숙련수준’ 이란 산업현장에서 업무를 수행하는 수준을 뜻함

수준	정도	내용
1	낮음	기초지식을 습득하여 타인의 지도하에 지시 대응적으로 업무를 수행하는 수준
2		실무지식 및 기술을 이해하여 부분적인 지도하에 업무를 수행하는 수준
3		전문지식 및 기술을 적용하여 업무와 관련된 기능적 과업 및 문제해결을 수행하는 수준
4		전문지식 및 기술을 응용하여 주도적으로 업무를 수행하고 업무수행 전반을 감독하며 타인을 지도할 수 있는 수준
5	높음	심화 지식과 기술 및 경험을 활용하여 타인의 준거 모델이 되는 수준의 업무성과를 창출하고 업무상황 전반을 관리하여 타인에 대한 컨설팅을 주도적으로 수행할 수 있는 수준

구분	직무 내용	직무 키워드	직무수행에 필요한 숙련 수준										현재 숙련 수준									
			신규입사자(경력 3년 미만)					중간관리자(경력 3년~7년)					신규입사자(경력 3년 미만)					중간관리자(경력 3년~7년)				
			낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	국외여행 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outbound</li> <li>국외여행인솔자</li> <li>T/C</li> </ul>																				
6	경영지원 (인사총무회계)	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행사 운영</li> <li>여행사 정산</li> </ul>																				
7	세일즈 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 유통채널</li> <li>여행상품 영업관리</li> <li>여행상품 마케팅</li> </ul>																				

## 7 직업기초능력 인력 숙련수준 조사

주)

## 9) 직업기초능력 용어해설

구분	내용
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 <u>다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력</u>
수리능력	업무를 수행함에 있어 <u>사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력</u>
문제해결능력	업무를 수행함에 있어 <u>문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력</u>
자기개발능력	업무를 추진하는데 <u>스스로를 관리하고 개발하는 능력</u>
자원관리능력	업무를 수행하는데 <u>시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무수행에 이를 할당하는 능력</u>
대인관계능력	업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 <u>사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력</u>
정보능력	업무와 관련된 <u>정보를 수집</u> 하고, 이를 <u>분석</u> 하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 <u>업무수행에 적절하도록 조직</u> 하고, 조직된 <u>정보를 관리</u> 하며, 업무 수행에 이러한 <u>정보를 활용</u> 하고, 이러한 제 과정에 <u>컴퓨터를 사용</u> 하는 능력
기술능력	업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 <u>필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해</u> 하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 <u>적절한 기술을 선택하여 적용</u> 하는 능력
조직이해능력	업무를 원활하게 수행하기 위해 <u>국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해</u> 하는 능력
직업윤리	업무를 수행함에 있어 원만한 <u>직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관</u>

구분	직무 내용	직무 키워드	직업 기초능력	직무별 필수 직업 기초능력(상위 3순위)		
				1순위	2순위	3순위
1	여행 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 추천</li> <li>여행상품 계약</li> <li>여행 고객관리</li> </ul>	① 의사소통 능력 ② 수리능력 ③ 문제해결능력 ④ 자기개발능력 ⑤ 자원관리능력 ⑥ 대인관계능력 ⑦ 정보능력 ⑧ 기술능력 ⑨ 조직이해능력 ⑩ 직업윤리			
2	예약발권	<ul style="list-style-type: none"> <li>교통, 예약, 발권</li> </ul>				
3	기획 수배	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품, 상품개발</li> <li>지상수배</li> </ul>				
4	국내 여행안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내여행안내사</li> <li>관광통역안내사</li> </ul>				
5	국외 여행안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>국외여행인솔자</li> <li>T/C</li> </ul>				
6	경영지원 (인사총무회계)	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행사 운영</li> <li>여행사 정산</li> </ul>				
7	세일즈 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 유통채널</li> <li>여행상품 영업관리</li> <li>여행상품 마케팅</li> </ul>				

## 8 인적 자원 유형별 직무 적합성

- 주)  
 10) 인적 자원 유형별 적합한 직무를 도출하고자 하오니 각각의 직무별로 직무활동이 가능한 인적자원 유형을 선택하여 주시기 바랍니다.  
 11) 동 산업: 관광·레저산업(여행업, 숙박업, 컨벤션업, 카지노업 등) / 타 산업: 관광·레저산업 이외 산업

구분	직무 내용	직무 키워드	인적 자원 유형	직무 활동이 가능한 인적 자원 유형 (복수 선택)
1	여행 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 추천</li> <li>여행상품 계약</li> <li>여행 고객관리</li> </ul>	① 동 산업 경력 단절 여성 ② 동 산업 중장년층(50세 이상) ③ 타 산업 경력 단절 여성 ④ 타 산업 중장년층(50세 이상) ⑤ 외국인 근로자	
2	예약발권	<ul style="list-style-type: none"> <li>교통, 예약, 발권</li> </ul>		
3	기획·수배	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품, 상품개발</li> <li>지상수배</li> </ul>		
4	국내 여행안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내여행안내사</li> <li>관광통역안내사</li> </ul>		
5	국외 여행안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>국외여행인솔자</li> <li>T/C</li> </ul>		
6	경영지원 (인사총무회계)	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행사 운영</li> <li>여행사 정산</li> </ul>		
7	세일즈 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 유통채널</li> <li>여행상품 영업관리</li> <li>여행상품 마케팅</li> </ul>		

## 2) 숙박업

본 조사표에 기재하신 내용은 통계법에 의해 비밀이 보장되며 연구목적으로만 이용됩니다.

### 〈2023년도 숙박업 인력 수요 및 숙련 수요조사〉

안녕하십니까? 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 지원으로 운영되는 관광·레저산업 인적자원개발을 위한 기관입니다.

본 기관에서는 변화하는 국내외 다양한 환경변화에 대응하고 직무 중심 노동시장을 구현하기 위해 산업별 직무맵(Job Map)을 토대로 인력·숙련수요 조사를 실시하고 있습니다. 이를 통해 직무별 현원, 부족 인원, 숙련 격차 현황 등을 포함하는 기업의 인력·숙련수요를 파악함과 동시에 산업 내 인적 자원 양성·향상을 위한 정책 수립에 필요한 정보를 얻을 수 있을 것으로 기대됩니다. 또 본 조사는 장기적으로 산업의 인력·숙련수요 전망을 위한 자료를 구축하는데 그 목적이 있습니다.

귀 기업에서 응답해주시는 내용은 산업 내 직무별·수준별 인적 자원의 표준을 정립하고 나아가 능력개발·숙련개발을 할 수 있는 기초정보가 될 것입니다. 다소 번거롭고 바쁘시더라도 정확한 조사가 이뤄질 수 있도록 잠시 시간을 내시어 적극적인 협조를 부탁드립니다.

응답은 개인정보에 관한 보안은 개인정보 보호법 제58조 1항 및 통계법 제5조(다른 법률과의 관계)에 의해, 설문문의 응답내용에 관한 보안은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 철저히 보장되고 있으며, 통계작성 목적으로만 사용됨을 알려드립니다. 감사합니다.

2023년 6월

주관기관 - 관광·레저산업인적자원개발위원회 || Tel. 02-569-6880 || Fax. 02-569-6879

조사자 - 권혁진 책임연구원 || Tel. 02-569-6880 || E-Mail. khj@hotelkorea.or.kr

**1** 기업 정보

기업명					
기업 업태	① 5성급	② 4성급			
	③ 3성급	④ 기타			
사업체 형태	① 단독 사업체		② 본사·본부·중앙회		
	③ 지역본사, 지역본부, 지역중앙회		④ 영업장, 지사(점), 출장소		
소재지		시		시	읍 면 동

**2** 응답자 정보

응답자 정보	근무부서	
	직책	
	연락처	
	이메일	

**3** 종사자 현황

구분		종사자 현황(조사 시점 기준)
<b>코로나19 이전</b> 전체 종사자 (비정규직 포함)		명 <b>(코로나19 이전 기준 / 2019년)</b>
전체 종사자 (비정규직 포함)		명(조사 시점 기준)
전체 종사자	상용 근로자	명(조사 시점 기준)
	기타	명(조사 시점 기준)

주)

- 1) **상용근로자**는 고용계약기간이 **1년 이상인 임금 근로자** 또는 고용계약기간이 정해지지 않고 **정규직원**으로 일하는 자  
 ※ 고용계약은 명시적 또는 암묵적 계약을 모두 포함하고 사업체의 **유급임원(대표이사, 전무, 상무, 상근감사 등)은 포함함**
- 2) **기타**는 임시 및 일용근로자(**고용계약기간이 1년 미만인 자** 또는 일정한 사업장 없이 매일 매일 **고용되어 일한 대가를 받고 일하는 자**), **일정한 급여를 받지 않고 일한 실적에 따라 수수료 또는 봉사료 등을 받는 자**, **파견·용역업체 등 외부에서 파견한 근로자**
- 3) 자영업자, 무급가족종사자는 제외

## 4 현원, 부족인원 등 인력수요

주)

4) '현원' 은 조사 시점 현재의 직무 내용별 종사자 수를 기재하여 주시기 바랍니다.

※ '현원' 은 조사표 1페이지 3. 종사자 현황의 현원에 대해 직무 내용별로 작성하여 주시기 바랍니다. 예) 사업체 종사자 현원이 300명일 경우 각각 직무 내용별로 현원을 작성합니다.

5) 부족인원은 조사 시점 현재 채용 여부나 채용계획과 무관하게 당해 사업체의 정상적 경영에 대응하기 위해 현재보다 더 필요한 인원을 기재하여 주시기 바랍니다. (부족 인원이 없으면 공란으로 남겨두지 말고 없음으로 기재)

주) 직무 내용의 정의

구분	직무	내용	직무 키워드
1	프론트오피스	고객의 편안한 투숙을 위해 객실 예약관리, 체크인아웃 업무, 재실 고객 관리와 매출 관리를 수행하며 다양한 접점 상황에서 고객 요구에 부합하는 서비스를 제공하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실 고객·회원 서비스</li> <li>• 프론트 데스크·컨시어지, 객실 예약</li> </ul>
2	하우스키팅	고객의 청결한 투숙을 위해 객실 청소, 세탁물 서비스, 공공장소 청소 및 관리 등 객실 유지 보수 정비 개선과 공용지역 청결관리를 통해 최상의 객실 상품을 창출하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하우스키팅</li> <li>• 객실운용관리</li> </ul>
3	F&B서비스	식음업장 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 직원관리와 고객 및 업장관리 등을 수행하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F&amp;B식음료 서비스</li> </ul>
4	연회서비스	웨딩 및 내외부 연회행사를 원활하게 진행하기 위해 사전 준비, 진행, 정산 및 사후 관리 그리고 외부업체 관리를 총괄하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연회·웨딩·출장 연회</li> <li>• 케이터링·MICE</li> </ul>
5	조리	식음업장 이용고객에게 안전하고 위생적인 음식을 제공하기 위해 한식, 중식, 일식, 양식 등의 조리과 메뉴R&D, 식자재 및 주방 관리를 수행하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 메뉴개발·조리·위생관리</li> </ul>
6	시설안전관리	호텔 및 리조트의 효율적인 운영과 고객 안전을 위하여 건축 설비 기계 전기 등 시설 전반에 대한 업무를 관리하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔시설 안전관리</li> </ul>
7	부대시설운영관리	숙박 및 방문객의 이용 목적에 따른 편의 제공을 위해 레저 스포츠 시설 휘트니스 센터 기타 부대시설 등을 운영관리하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휘트니스수영장스파</li> </ul>
8	경영지원	호텔 및 리조트의 효율적 경영을 위해 인사, 총무, 재무, 기획 등을 총괄하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔경영·리조트경영</li> </ul>
9	세일즈마케팅	호텔 및 리조트의 판촉, 홍보, 온오프라인 마케팅과 회원관리 등을 총괄하는 직무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실판촉연회판촉, 회원권 분양</li> </ul>

구분	직무내용	2023년 현원(명)	현재 부족 인원(명)	현재 부족 인원 미충원 기간			현재 가장 시급한 부족 인원 수준				
							경력 1년 미만	경력 1년~3년	경력 4년~6년	경력 7년~9년	경력 10년 이상
1	프론트오피스			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
2	하우스키핑			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
3	F&B서비스			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
4	연회서비스			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
5	조리			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
6	시설안전관리			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
7	부대시설 운영관리			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
8	경영지원 (인사, 회계, 총무)			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
9	세일즈마케팅			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤

※ 모든 문항은 조사 시점을 기준으로 작성

※ 모든 직무는 외부 용역업체를 제외한 기업 내 인력을 기준으로 작성

※ 개인이 2개 이상의 직무를 수행할 시 각각의 현원을 중복으로 산정하여 기재  
(예. 1인 직무가 ‘경영지원’, ‘세일즈마케팅’ 일 시, 각각 경영지원:1명, 세일즈마케팅: 1명으로 중복하여 기재)

**5** 인력난에 따른 대응 방안

주)  
6) 인력난에 따른 문제점, 인력 충원이 어려운 이유, 인력 충원을 위한 노력과 관련하여 귀 기업의 상황을 최대 3개 체크하여 주시기 바랍니다.(최대 3개)

구분	인력난에 따른 문제점 (최대 3개)	√
1	경쟁자에게 사업 또는 주문을 빼앗김	
2	새로운 상품 및 서비스 개발 지연	
3	고객서비스 품질 하락	
4	고객서비스 목표 달성의 어려움	
5	새로운 작업방식을 도입하기 어려움	
6	사업 운영비용의 증가	
7	기술변화에 대응하기 어려움	
8	직원들의 작업강도 증가	
9	외주(outsource work) 확대	
10	기타( )	

구분	인력 충원 어려운 이유 (최대 3개)	√
1	타 산업과의 치열한 인력확보 경쟁	
2	당 회사에서 일하기를 원하는 구직자 수가 적어서	
3	당 회사의 낮은 급여 수준	
4	구직자의 감정노동 기피 현상	
5	회사가 요구하는 숙련을 갖춘 구직자 수가 적어서	
6	회사가 요구하는 태도, 동기 및 개성을 갖춘 구직자 수가 적어서	
7	산업 내 통상적인 구직자 수가 적어서	
8	회사가 요구하는 학력 등 자격을 갖춘 지원자의 수가 부족해서	
9	회사의 취약한 경력개발 또는 미래 가능성 부족	
10	회사의 교대근무 등 열악한 근로조건	
11	회사의 계절 근로 등 비정규 근로	
12	회사의 지리적 위치 또는 교통이 좋지 않아서	
13	기타( )	

구분	인력 충원을 위한 노력 (최대 3개)	√
1	임금(월급) 인상	
2	근무 환경 및 복지제도 개선	
3	경력경로 모델 및 커리어 비전 제시 강화	
4	기업 내 다양한 직무 경험 제공	
5	기업 내 재직자 훈련 강화	
6	현재 직원들의 직무 재정비	
7	신규 인력 채용 활동 및 채용 관련 비용 증대	
8	새로운 채용 방법 또는 경로 확대	
	기타( )	

**6** 직무별 숙련 수준

주)

7) ‘인력 숙련수준’ 이란 산업현장에서 업무를 수행하는 수준을 뜻함

수준	정도	내용
1	낮음	기초지식을 습득하여 타인의 지도하에 지시 대응적으로 업무를 수행하는 수준
2		실무지식 및 기술을 이해하여 부분적인 지도하에 업무를 수행하는 수준
3		전문지식 및 기술을 적용하여 업무와 관련된 기능적 과업 및 문제해결을 수행하는 수준
4		전문지식 및 기술을 응용하여 주도적으로 업무를 수행하고 업무수행 전반을 감독하며 타인을 지도할 수 있는 수준
5	높음	심화 지식과 기술 및 경험을 활용하여 타인의 준거 모델이 되는 수준의 업무성과를 창출하고 업무상황 전반을 관리하여 타인에 대한 컨설팅을 주도적으로 수행할 수 있는 수준

구분	직무 내용	직무 키워드	직무수행에 필요한 숙련 수준										현재 숙련 수준									
			신규입사자(경력 3년 미만)					중간관리자(경력 3년~7년)					신규입사자(경력 3년 미만)					중간관리자(경력 3년~7년)				
			낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	프론트오피스	<ul style="list-style-type: none"> <li>객실 서비스</li> <li>프론트데스크</li> <li>컨시어지, 객실 예약</li> </ul>																				
2	하우스키팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>하우스키팅</li> <li>객실운용관리</li> </ul>																				
3	F&B 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>식음료 서비스</li> </ul>																				
4	연회서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>연회웨딩</li> <li>케이atering, MICE</li> </ul>																				
5	조리	<ul style="list-style-type: none"> <li>메뉴개발, 조리</li> <li>위생관리</li> </ul>																				



## 7 직업기초능력 인력 숙련수준 조사

주)

## 9) 직업기초능력 용어해설

구분	내용
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 <u>다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력</u>
수리능력	업무를 수행함에 있어 <u>사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력</u>
문제해결능력	업무를 수행함에 있어 <u>문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력</u>
자기개발능력	업무를 추진하는데 <u>스스로를 관리하고 개발하는 능력</u>
자원관리능력	업무를 수행하는데 <u>시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무수행에 이를 할당하는 능력</u>
대인관계능력	업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 <u>사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력</u>
정보능력	업무와 관련된 <u>정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력</u>
기술능력	업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 <u>필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력</u>
조직이해능력	업무를 원활하게 수행하기 위해 <u>국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력</u>
직업윤리	업무를 수행함에 있어 원만한 <u>직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관</u>

구분	직무 내용	직무 키워드	직업 기초능력	직무별 필수 직업 기초능력(상위 3순위)		
				1순위	2순위	3순위
1	프론트 오피스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실 서비스</li> <li>• 프론트데스크, 컨시어지</li> <li>• 객실 예약</li> </ul>	① 의사소통 능력 ② 수리능력 ③ 문제해결능력 ④ 자기개발능력 ⑤ 자원관리능력 ⑥ 대인관계능력 ⑦ 정보능력 ⑧ 기술능력 ⑨ 조직이해능력 ⑩ 직업윤리			
2	하우스 키퍼	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하우스키퍼, 객실운용관리</li> </ul>				
3	F&B 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F&amp;B, 식음료 서비스</li> </ul>				
4	연회서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연회·웨딩·MICE</li> </ul>				
5	조리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 메뉴개발·조리, 위생관리</li> </ul>				
6	시설·안전·관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔시설 안전관리</li> </ul>				
7	부대시설 운영관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휘트니스수영장스파</li> </ul>				
8	경영지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인사·총무·회계</li> </ul>				
9	세일즈마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실·연회관촉</li> </ul>				

## 8 인적 자원 유형별 직무 적합성

- 주)  
 10) 인적 자원 유형별 적합한 직무를 도출하고자 하오니 각각의 직무별로 직무활동이 가능한 인적자원 유형을 선택하여 주시기 바랍니다.  
 11) 동 산업: 관광레저산업(여행업, 숙박업, 컨벤션업, 카지노업 등) / 타 산업: 관광레저산업 이외 산업

구분	직무 내용	직무 키워드	인적 자원 유형	직무 활동이 가능한 인적 자원 유형(복수 선택)
1	프론트 오피스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실 서비스</li> <li>• 프론트데스크</li> <li>• 컨시어지, 객실 예약</li> </ul>	① 동 산업 경력 단절 여성 ② 동 산업 중장년층(50세 이상) ③ 타 산업 경력 단절 여성 ④ 타 산업 중장년층(50세 이상) ⑤ 외국인 근로자	
2	하우스키핑	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하우스키핑</li> <li>• 객실운용관리</li> </ul>		
3	F&B 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F&amp;B</li> <li>• 식음료 서비스</li> </ul>		
4	연회 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연회웨딩, 출장 연회</li> <li>• 케이터링·MICE</li> </ul>		
5	조리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 메뉴개발·조리, 위생관리</li> </ul>		
6	시설·안전·관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔시설 안전관리</li> <li>• 리조트시설 안전관리</li> </ul>		
7	부대시설 운영관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휘트니스수영장스파</li> <li>• 레저스포츠 시설</li> </ul>		
8	경영 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔경영</li> <li>• 리조트경영</li> <li>• 인사·총무·회계</li> </ul>		
9	세일즈마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실연회관측</li> <li>• 회원권 분양, 단체행사 관리</li> </ul>		

## 3) 카지노업

본 조사표에 기재하신 내용은 통계법에 의해 비밀이 보장되며 연구목적으로만 이용됩니다.

### 〈2023년도 카지노업 인력 수요 및 숙련 수요조사〉

안녕하십니까? 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 지원으로 운영되는 관광·레저산업 인적자원개발을 위한 기관입니다.

본 기관에서는 변화하는 국내외 다양한 환경변화에 대응하고 직무 중심 노동시장을 구현하기 위해 산업별 직무맵(Job Map)을 토대로 인력·숙련수요 조사를 실시하고 있습니다. 이를 통해 직무별 현원, 부족 인원, 숙련 격차 현황 등을 포함하는 기업의 인력·숙련수요를 파악함과 동시에 산업 내 인적 자원 양성·향상을 위한 정책 수립에 필요한 정보를 얻을 수 있을 것으로 기대됩니다. 또 본 조사는 장기적으로 산업의 인력·숙련수요 전망을 위한 자료를 구축하는데 그 목적이 있습니다.

귀 기업에서 응답해주시는 내용은 산업 내 직무별·수준별 인적 자원의 표준을 정립하고 나아가 능력개발·숙련개발을 할 수 있는 기초정보가 될 것입니다. 다소 번거롭고 바쁘시더라도 정확한 조사가 이뤄질 수 있도록 잠시 시간을 내시어 적극적인 협조를 부탁드립니다.

응답은 개인정보에 관한 보안은 개인정보 보호법 제58조 1항 및 통계법 제5조(다른 법률과의 관계)에 의해, 설문지의 응답내용에 관한 보안은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 철저히 보장되고 있으며, 통계작성 목적으로만 사용됨을 알려드립니다. 감사합니다.

2023년 6월

주관기관 - 관광·레저산업인적자원개발위원회 || Tel. 02-569-6880 || Fax. 02-569-6879

조사자 - 권혁진 책임연구원 || Tel. 02-569-6880 || E-Mail. khj@hotelkorea.or.kr

**1** 기업 정보

기업명					
기업 업태	① 5성급	② 4성급			
	③ 3성급	④ 기타			
사업체 형태	① 단독 사업체		② 본사·본부·중앙회		
	③ 지역본사, 지역본부, 지역중앙회		④ 영업장, 지사(점), 출장소		
소재지		시		시	읍 면 동

**2** 응답자 정보

응답자 정보	근무부서	
	직책	
	연락처	
	이메일	

**3** 종사자 현황

구분		종사자 현황(조사 시점 기준)
<b>코로나19 이전</b> 전체 종사자 (비정규직 포함)		명 <b>(코로나19 이전 기준 / 2019년)</b>
전체 종사자 (비정규직 포함)		명(조사 시점 기준)
전체 종사자	상용 근로자	명(조사 시점 기준)
	기타	명(조사 시점 기준)

주)

- 1) **상용근로자**는 고용계약기간이 **1년 이상인 임금 근로자** 또는 고용계약기간이 정해지지 않고 **정규직원**으로 일하는 자  
 ※ 고용계약은 명시적 또는 암묵적 계약을 모두 포함하고 사업체의 **유급임원(대표이사, 전무, 상무, 상근감사 등)은 포함함**
- 2) **기타**는 임시 및 일용근로자(**고용계약기간이 1년 미만인 자** 또는 일정한 사업장 없이 매일 매일 **고용되어 일한 대가를 받고 일하는 자**), **일정한 급여를 받지 않고 일한 실적에 따라 수수료 또는 봉사료 등을 받는 자**, **파견·용역업체 등 외부에서 파견한 근로자**
- 3) 자영업자, 무급가족종사자는 제외

**4** 현원, 부족인원 등 인력수요

주)

4) **‘현원’** 은 조사 시점 현재의 직무 내용별 종사자 수를 기재하여 주시기 바랍니다.  
 ※ **‘현원’** 은 조사표 1페이지 3. 종사자 현황의 현원에 대해 직무 내용별로 작성하여 주시기 바랍니다. 예) 사업체 종사자 현원이 300명일 경우 각각 직무 내용별로 현원을 작성합니다.

5) **부족인원**은 조사 시점 현재 **채용 여부나 채용계획과 무관**하게 당해 사업체의 정상적 경영에 대응하기 위해 **현재보다 더 필요한 인원**을 기재하여 주시기 바랍니다. (**부족 인원이 없으면 공란으로 남겨두지 말고 없음으로 기재**)

주) 직무 내용의 정의

구분	직무	내용	직무 키워드
1	딜러	카지노 내에서 고객의 편의를 위한 서비스를 제공하며 게임을 진행하는 일	딜러, 블랙잭, 바카라, 룰렛
2	머신게임	머신게임 관련 기기 정비 및 게임 운영을 주관하며 고객의 요구에 대응하는 일	머신게임, 머신 정비, 머신 운영
3	카지노 영업	카지노 고객과 테이블 게임 현황을 관리하고 문제 발생 시 이를 해결하는 일	오퍼레이션, 영업 기획지원
4	보안 관리	모니터링을 통해 부정행위를 해결하고 고객출입관리 등의 보안업무를 수행하는 일	서베일런스, 카지노 보안
5	현장 경리	영업장 내에서 발생하는 환전, 출납, 일일 매출 집계를 수행하는 일	환전출납, 매출집계
6	카지노 경영기획	카지노 사업 타당성, 사업계획서 작성, 인허가 취득 계획 등 카지노 경영을 위한 전략을 수립하는 일	사업기획, 인력수급, 교육기획
7	카지노 경영지원	카지노 고객서비스 전략, 카지노 고객관리 카지노 전산시스템 등의 업무를 지원하는 일	전산시스템, 고객관리, 서비스전략
8	카지노 마케팅	마케팅전략을 수립하고 카지노 상품과 고객을 유치하고 유관업체 네트워크를 구축하는 일	시장창출, 상품개발

구분	직무내용	2023년 현원(명)	현재부족 인원(명)	현재 부족 인원 미충원 기간			현재 가장 시급한 부족 인원 수준				
							경력 1년 미만	경력 1년~3년	경력 4년~6년	경력 7년~9년	경력 10년 이상
1	딜러			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
2	머신게임			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
3	카지노 영업 (오피레이션)			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
4	보안 관리			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
5	현장 경리			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
6	카지노 경영기획			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
7	카지노 경영지원			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤
8	카지노 마케팅			① 6개월 미만	② 6개월~1년 미만	③ 1년 이상	①	②	③	④	⑤

※ 모든 문항은 조사 시점을 기준으로 작성

※ 개인이 2개 이상의 직무를 수행할 시 각각의 현원을 중복으로 산정하여 기재

(예. 1인 직무가 ‘카지노 경영지원’, ‘카지노 경영기획’ 일 시, 각각 카지노 경영지원:1명, 카지노 경영기획: 1명으로 중복하여 기재)

**5** 인력난에 따른 대응 방안

주)  
6) 인력난에 따른 문제점, 인력 충원이 어려운 이유, 인력 충원을 위한 노력과 관련하여 귀 기업의 상황을 최대 3개 체크하여 주시기 바랍니다.(최대 3개)

구분	인력난에 따른 문제점 (최대 3개)	√
1	경쟁자에게 사업 또는 주문을 빼앗김	
2	새로운 상품 및 서비스 개발 지연	
3	고객서비스 품질 하락	
4	고객서비스 목표 달성의 어려움	
5	새로운 작업방식을 도입하기 어려움	
6	사업 운영비용의 증가	
7	기술변화에 대응하기 어려움	
8	직원들의 작업강도 증가	
9	외주(outsource work) 확대	
10	기타( )	

구분	인력 충원 어려운 이유 (최대 3개)	√
1	타 산업과의 치열한 인력확보 경쟁	
2	당 회사에서 일하기를 원하는 구직자 수가 적어서	
3	당 회사의 낮은 급여 수준	
4	구직자의 감정노동 기피 현상	
5	회사가 요구하는 숙련을 갖춘 구직자 수가 적어서	
6	회사가 요구하는 태도, 동기 및 개성을 갖춘 구직자 수가 적어서	
7	산업 내 통상적인 구직자 수가 적어서	
8	회사가 요구하는 학력 등 자격을 갖춘 지원자의 수가 부족해서	
9	회사의 취약한 경력개발 또는 미래 가능성 부족	
10	회사의 교대근무 등 열악한 근로조건	
11	회사의 계절 근로 등 비정규 근로	
12	회사의 지리적 위치 또는 교통이 좋지 않아서	
13	기타( )	

구분	인력 충원을 위한 노력 (최대 3개)	√
1	임금(월급) 인상	
2	근무 환경 및 복지제도 개선	
3	경력경로 모델 및 커리어 비전 제시 강화	
4	기업 내 다양한 직무 경험 제공	
5	기업 내 재직자 훈련 강화	
6	현재 직원들의 직무 재정비	
7	신규 인력 채용 활동 및 채용 관련 비용 증대	
8	새로운 채용 방법 또는 경로 확대	
	기타( )	

**6** 직무별 숙련 수준

주)

7) ‘인력 숙련수준’ 이란 산업현장에서 업무를 수행하는 수준을 뜻함

수준	정도	내용
1	낮음	기초지식을 습득하여 타인의 지도하에 지시 대응적으로 업무를 수행하는 수준
2		실무지식 및 기술을 이해하여 부분적인 지도하에 업무를 수행하는 수준
3		전문지식 및 기술을 적용하여 업무와 관련된 기능적 과업 및 문제해결을 수행하는 수준
4		전문지식 및 기술을 응용하여 주도적으로 업무를 수행하고 업무수행 전반을 감독하며 타인을 지도할 수 있는 수준
5	높음	심화 지식과 기술 및 경험을 활용하여 타인의 준거 모델이 되는 수준의 업무성과를 창출하고 업무상황 전반을 관리하여 타인에 대한 컨설팅을 주도적으로 수행할 수 있는 수준

구분	직무 내용	직무 키워드	직무수행에 필요한 숙련 수준										현재 숙련 수준									
			신규입사자(경력 3년 미만)					중간관리자(경력 3년~7년)					신규입사자(경력 3년 미만)					중간관리자(경력 3년~7년)				
			낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	딜러	<ul style="list-style-type: none"> <li>딜러</li> <li>블랙잭, 바카라</li> <li>룰렛</li> </ul>																				
2	머신 게임	<ul style="list-style-type: none"> <li>머신게임</li> <li>머신정비, 머신운영</li> </ul>																				
3	카지노 영업	<ul style="list-style-type: none"> <li>오퍼레이션</li> <li>영업기획, 영업지원</li> </ul>																				
4	보안 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>서베일런스</li> <li>카지노 보안</li> </ul>																				

주)

7) ‘인력 숙련수준’ 이란 산업현장에서 업무를 수행하는 수준을 뜻함

수준	정도	내용
1	낮음	기초지식을 습득하여 타인의 지도하에 지시 대응적으로 업무를 수행하는 수준
2		실무지식 및 기술을 이해하여 부분적인 지도하에 업무를 수행하는 수준
3		전문지식 및 기술을 적용하여 업무와 관련된 기능적 과업 및 문제해결을 수행하는 수준
4		전문지식 및 기술을 응용하여 주도적으로 업무를 수행하고 업무수행 전반을 감독하며 타인을 지도할 수 있는 수준
5	높음	심화 지식과 기술 및 경험을 활용하여 타인의 준거 모델이 되는 수준의 업무성과를 창출하고 업무상황 전반을 관리하여 타인에 대한 컨설팅을 주도적으로 수행할 수 있는 수준

구분	직무 내용	직무 키워드	직무수행에 필요한 숙련 수준										현재 숙련 수준									
			신규입사자(경력 3년 미만)					중간관리자(경력 3년~7년)					신규입사자(경력 3년 미만)					중간관리자(경력 3년~7년)				
			낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음					낮음 → 높음				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	현장 경리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환전</li> <li>• 출납</li> <li>• 매출집계</li> </ul>																				
6	카지노 경영기획	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업기획</li> <li>• 인력수급</li> <li>• 교육기획</li> </ul>																				
7	카지노 경영지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전산시스템</li> <li>• 고객관리</li> <li>• 서비스전략</li> </ul>																				
8	카지노 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시장창출</li> <li>• 상품개발</li> </ul>																				

## 7 직업기초능력 인력 숙련수준 조사

주)

## 9) 직업기초능력 용어해설

구분	내용
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 <u>다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력</u>
수리능력	업무를 수행함에 있어 <u>사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력</u>
문제해결능력	업무를 수행함에 있어 <u>문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력</u>
자기개발능력	업무를 추진하는데 <u>스스로를 관리하고 개발하는 능력</u>
자원관리능력	업무를 수행하는데 <u>시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무수행에 이를 할당하는 능력</u>
대인관계능력	업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 <u>사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력</u>
정보능력	업무와 관련된 <u>정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력</u>
기술능력	업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 <u>필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력</u>
조직이해능력	업무를 원활하게 수행하기 위해 <u>국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력</u>
직업윤리	업무를 수행함에 있어 원만한 <u>직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관</u>

구분	직무 내용	직무 키워드	직업 기초능력	직무별 필수 직업 기초능력(상위 3순위)		
				1순위	2순위	3순위
1	달러	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 달러</li> <li>• 블랙잭, 바카라, 룰렛</li> </ul>	① 의사소통 능력 ② 수리능력 ③ 문제해결능력 ④ 자기개발능력 ⑤ 자원관리능력 ⑥ 대인관계능력 ⑦ 정보능력 ⑧ 기술능력 ⑨ 조직이해능력 ⑩ 직업윤리			
2	머신 게임	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 머신게임, 머신정비</li> <li>• 머신운영</li> </ul>				
3	카지노 영업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 오퍼레이션</li> <li>• 영업기획, 영업지원</li> </ul>				
4	보안 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서베일런스</li> <li>• 카지노 보안</li> </ul>				
5	현장 경리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환전, 출납, 매출집계</li> </ul>				
6	카지노 경영기획	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업기획, 인력수급</li> <li>• 교육기획</li> </ul>				
7	카지노 경영지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전산시스템</li> <li>• 고객관리</li> <li>• 서비스전략</li> </ul>				
8	카지노 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시장창출</li> <li>• 상품개발</li> </ul>				

## 8 인적 자원 유형별 직무 적합성

- 주)  
 10) 인적 자원 유형별 적합한 직무를 도출하고자 하오니 각각의 직무별로 직무활동이 가능한 인적자원 유형을 선택하여 주시기 바랍니다.  
 11) 동 산업: 관광-레저산업(여행업, 숙박업, 컨벤션업, 카지노업 등) / 타 산업: 관광-레저산업 이외 산업

구분	직무 내용	직무 키워드	인적 자원 유형	직무 활동이 가능한 인적 자원 유형 (복수 선택)
1	딜러	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 딜러</li> <li>• 블랙잭, 바카라, 룰렛</li> </ul>	① 동 산업 경력 단절 여성 ② 동 산업 중장년층(50세 이상) ③ 타 산업 경력 단절 여성 ④ 타 산업 중장년층(50세 이상) ⑤ 외국인 근로자	
2	머신 게임	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 머신게임, 머신정비</li> <li>• 머신운영</li> </ul>		
3	카지노 영업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 오퍼레이션</li> <li>• 영업기획, 영업지원</li> </ul>		
4	보안 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서버일런스</li> <li>• 카지노 보안</li> </ul>		
5	현장 경리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환전, 출납, 매출집계</li> </ul>		
6	카지노 경영기획	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업기획, 인력수급</li> <li>• 교육기획</li> </ul>		
7	카지노 경영지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전산시스템</li> <li>• 고객관리</li> <li>• 서비스전략</li> </ul>		
8	카지노 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시장창출</li> <li>• 상품개발</li> </ul>		

## 2023년도 관광·레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석

발행처 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회

전 화 : 02-569-6880

주 소 : 04630) 서울특별시 광진구 능동로 341, 은성빌딩 3층



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council