

관광·레저ISC

관광·레저산업 표준직무 현장 활용 강화방안 도출

- NCS 활용·확산 사업을 중심으로 -



관광·레저SC는 국가직무능력표준(NCS)상 소관 범위
중심으로 산업계 현장성이 반영된 직무표준을
제시하고자 직무맵을 개발하고 있습니다.

직무맵이란?

산업 분야내 존재하는 직무, 직무별 정의 및 수준 범위를
도출해 산업별 인적자원 기준을 제시하기 위한 기반



그림 관광·레저산업 표준직무 개발 사례를 보겠습니다

- 관광·레저ISC는 2019년부터 산업별역량체계(SQF) 개발을 진행하고 있으며, 2021년부터 산업계 직무 표준화를 위한 직무맵을 개발하고 있습니다.
- 2022년 기준 여행, 숙박, 컨벤션, 전시, 카지노 분야 직무맵을 개발하였습니다.

<관광·레저ISC 소관 분야 및 표준직무 개발 현황>

대분류	중분류	소분류	산업	개발 현황
12. 이용·숙박·여행· 오락·스포츠	02. 결혼·장례	01. 결혼서비스	결혼	예정
		01. 여행서비스	여행	완료
	03. 관광·레저	02. 숙박서비스	숙박	완료
		03. 컨벤션	컨벤션	완료
			전시	완료
		04. 관광레저서비스	카지노	완료
			크루즈	예정
			유원시설	예정
			숙박	완료
		24. 농림어업	01. 농업	03. 농촌개발



이번에는 NCS 활용사업 기반 표준직무 개발 사례를 보겠습니다

- 관광·레저ISC는 2016년부터 지금까지 기업을 대상으로 NCS 기업활용컨설팅 사업을 수행하고 있습니다.
- 숙박산업의 경우 과거 개발된 거시적 측면의 '산업계 직무맵'은 실제 기업현장에서 구성되는 직무와 차이가 발생했습니다.
- 따라서 NCS 기업활용 컨설팅 통해 축적된 기업들의 직무 관련 데이터를 활용해 앞서 개발된 직무맵과 비교하고, 나아가 현장성이 반영된 직무맵을 활용하기 위해 수정·보완하였습니다.



관광·레저ISC는 산업계 표준직무인 직무맵을
산업인력현황분석, SQF 개발, NCS 개선·개발 등
다양한 사업과 연계해 활용하고 있습니다.

<관광·레저ISC 소관 분야 및 표준직무 개발 현황>



산업현장에서는 직무맵을 활용해
기업의 직무 중심 인사관리 체계를 구축할 수 있도록
지원 방안의 필요성이 강조되고 있습니다.



관광·레저SC는 2022년 NCS기업활용컨설팅 참여기업 대상으로
사업주 직업능력개발훈련 사업을 연계해 교육을 제공했습니다.

기업 맞춤형 교육프로그램 개발과정은 다음과 같습니다.

<사업주 직업능력개발훈련 프로그램 개발과정>

NCS기업활용컨설팅

사업주 직업능력개발훈련

환경분석

직무분석

역량모델링

사업주 훈련
교육수요조사

사업주 훈련
운영

해당 기업
중심으로
환경분석
(SWOT)



해당 기업
전직무 분석 및
재설계



해당 기업
직무별
우수성과자
역량 모델링/
필요교육 도출



도출된
필요교육 중
우선순위 교육
수요 조사
및 프로그램
개발(3개)



3개 분야
교육프로그램
운영 및 만족도
조사



기업 맞춤형 교육프로그램 개발과정에서 도출된 교육과정은 CS 트렌드와 SNS 마케팅으로 구분됩니다.

이들 교육과정은 직무맵과 매핑됩니다.

구분	직무맵상 직무	주요 능력단위
CS 트렌드	프론트 오피스	체크 인
		재실 고객관리
		귀빈층 라운지
	F&B 서비스	호텔 레스토랑 서비스
		호텔 음료 서비스
		식음료 고객관리
SNS 마케팅	세일즈 & 마케팅	호텔 마케팅
		호텔 판촉
		호텔 홍보

<직무맵&사업주 직업능력개발훈련 교육과정 매핑 결과>

CS 트렌드 고객응대 및 서비스 마인드

서비스 트렌드의 이해 및 서비스 기초 다지기, 고객 접점의 이해와 분석, 불만 고객 응대

SNS 마케팅 라이브커머스활용 온라인 상품 판매

라이브커머스 시장의 이해, 라이브커머스 셀링전략 기획하기, 라이브커머스 실습하기



향후 직무맵 개발이 모두 완료되면
이를 NCS 기업활용 컨설팅과 연계하는
방안을 모색할 것입니다.

NCS 기업활용 컨설팅 X 직무맵

- 중소기업들은 기업 내 직무와 관련한 체계성이 부족한 실정이므로 표준직무를 활용해 현장에 맞게 재구조화할 수 있음
- 직무맵은 산업 내 전 직무를 대상으로 표준화하기 때문에 기업의 상황이나 여건 반영하려면 산업 내 대표직무와 같이 직무별 중요도가 포함될 필요성 있음

