

2020년 4/4분기

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

- 코로나19로 인한 고용위기기업종 인적자원 활용방안 사례
- 여행업 전직 지원서비스를 대상으로-



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

● ● ● 목 차 ● ● ●

■ 코로나19로 인한 고용위기기업종 인적자원 활용방안 사례 - 여행업 전직 지원서비스를 대상으로-

| | |
|-------------------------------------|----|
| (요약) | 1 |
| I. 개 요 | 3 |
| II. 코로나19와 여행업 | 6 |
| III. 여행업 종사자 전직 지원서비스 적정 분야발굴 | 9 |
| IV. 여행업 종사자 전직 지원서비스 교육 운영·지원 | 13 |
| V. 시사점 및 단계별 사업 방향 제시 | 21 |

☐ 본 보고서에 있는 내용은 비상업 목적에 한해 출처를 명시하면 자유롭게 인용 또는 전제할 수 있으며, 내용과 관련된 문의 사항은 아래로 연락 주시기 바랍니다.

☐ 관광·레저산업 인적자원개발위원회 사무국(02-569-6880)

- 이대성 사무총장(dsl@hotelkorea.or.kr)
- 최병길 선임연구원(cbk@hotelkorea.or.kr)
- 김은주 연구원(ejkim5410@hotelkorea.or.kr)
- 엄진수 연구원(jseom@hotelkorea.or.kr)
- 권혁진 연구원(khj@hotelkorea.or.kr)

요

약

□ 코로나19로 인한 고용위기기업종 인적자원 활용방안 사례 - 여행업 전직 지원서비스를 대상으로-

□ 개 요

○ 사업의 배경 및 목적

- 2020년 9월 기준 방한 외래관광객은 전년 동월 대비 -95.50% 감소, 국민 해외 여행객은 -96.30% 감소하는 등 코로나19로 인한 국가 간 이동제한으로 관광·레저산업은 큰 타격을 받은 대표적인 위기기업종 중 하나임
- 관광·레저산업은 국가 간 이동을 기반으로 성장하는 산업이지만 역설적으로 국제 관광객 이동에 따른 인적교류 확대는 전염병 확산으로 이어져 전 세계는 국경을 봉쇄하거나 국가 간 이동 및 여행을 금지하고 있어 관광·레저산업은 큰 어려움을 겪고 있음
- 특히 여행업은 급격한 매출 감소와 고용유지지원금 종료 시점 이후 대규모 실직 사태가 예상됨에 따라 산업 내 재취업을 위한 전직 지원서비스 제도의 활성화가 시급함
- 관광·레저ISC는 코로나19 사태 장기화로 발생하는 산업 내 유휴 인적자원 활용 체계를 구축하고 이에 대한 사례공유를 통해 포스트 코로나 시대 인력운영 대응방안을 모색하고자 함

□ 현황분석

○ 여행업 현황

- 여행산업 내 대표기업 하나투어, 모두투어에서 발표한 3분기 실적보고(연결재무제표 기준)에 따르면 3분기 매출액은 하나투어 약 100억원, 모두투어 약 29억원으로 전년동기대비 각각 95%, 96% 하락하였으며 사실상 ‘제로 매출’이 이어지고 있음
- 따라서 특별고용지원업종 지정으로 인한 정부의 고용유지지원(유급휴직, 휴업수당 90% 지원)에도 불구하고 기업은 미래 예측이 어려운 영업환경과 제로 매출의 장기화로 고용유지를 위한 기업의 자부담금 10%도 지출하기 어려운 실정으로 나타남
- 한편 여행업은 여행사에서 근무하는 상용근로자뿐만 아니라 가이드, 국외여행인솔자, 관광통역안내사 등 여행업 관련 프리랜서 직업이 상당수 존재하지만, 이들을 위한 현황파악 및 실태분석이 미비하여 상대적으로 사각지대가 발생하는 실정임

- 여행업은 코로나 19로 가장 큰 타격을 입은 업종 중 하나로 여행업 종사자 및 관련 종사자들을 위한 다양한 재정지원, 교육지원과 더불어 경제활동에 재참여할 수 있는 고용 안전망 확보가 시급한 실정

○ 여행업 종사자 전직 분야발굴 및 교육프로그램 개발

- 2020년 1월~9월 혼인 건수는 156,724건으로 역대 최저 수준이지만 동기간 특급 호텔 결혼식 유치 건수는 증가하는 추세임
- 특히 단기간 대규모 인력이 요구되는 이벤트 및 연회와 관련된 직무는 2020년 하반기 코로나19 여파에도 불구하고 관련 산업이 반등이 전망됨에 따라 여행업 종사자를 대상으로 노사발전재단과 협업하여 전직을 위한 교육을 실시함 (관광·레저ISC 교육과정 개발)

□ 교육 과정 운영·지원 사례(11월 02일~5일)

- 교육내용: 생애경력설계 교육, 웨딩 이벤트 직무교육(4단계 접근)
 - 1단계: 생애경력설계(6시간)
 - 2단계: 직무특화교육 (웨딩 이벤트/8시간)->채용 의사가 있는 기업담당자를 강사로 활용
 - 3단계: 커뮤니티 활동(네트워킹)
 - 4단계: 1:1 재취업 컨설팅 및 취업 지원
- 모집인원: 20명(수료 인원: 20명, 워크넷 등록 20명)
 - 2배 이상 지원하여 사전 전화인터뷰를 통해 재취업 의지가 강한 관광산업 경력자 20명 선발
- 활용: 호텔기업 단기 인력망 등록 및 업무실시
 - 호텔 단기 인력망 등록: A호텔(6명), B호텔(5명), C호텔(2명)
 - 실제 업무: 3명 실시
- 생애경력설계와 직무특화과정의 교육만족도는 생애경력설계 만족도 4.70, 직무특화교육 4.60으로 나타남
 - 생애경력설계 교육생 의견: 나이는 숫자에 불과하다는 생각이 들었다.
 - 직무특화교육 교육생 의견: 현장 투입 시 많은 도움이 될 것 같다.

□ 여행업 전직 지원 협력네트워크 구축을 위한 이해관계자 역할제시

- ISC: 전직 지원 교육프로그램 다각화, 산업계 전직 지원 인증제도 도입
산업 내 전직 지원 활성화 네트워크 확대
- 정부 및 관련 지자체: 관광·레저산업 전직 예정자 통합인력관리 플랫폼 운영
- 유관 조직 및 기관: 전직 서비스 지원범위 확대, 전직 교육프로그램 운영

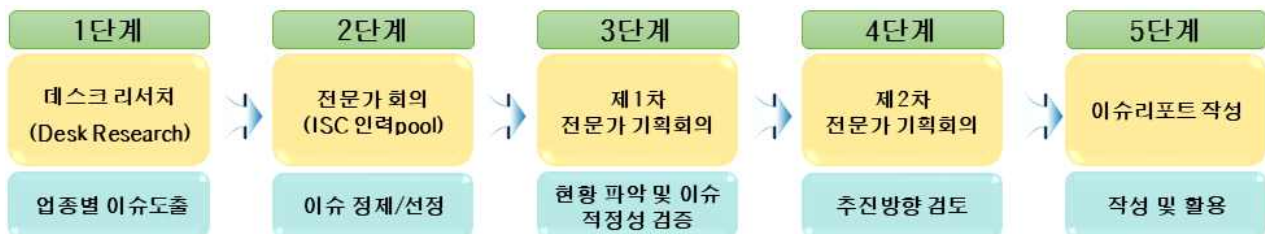
I

개 요

□ 이슈리포트 주제 선정 절차

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 2020년도 4분기 이슈리포트 작성을 위하여 다음과 같은 프로세스를 통한 산업 내 핵심이슈를 도출하였으며, 현재 산업의 특성을 반영하여 관련 자료의 분석을 통해 시사점(추진과제 등)을 도출하고, ISC의 역할을 제시하고자 함

[그림1] 4분기 이슈리포트 주제 선정 프로세스



○ 1단계: 데스크 리서치(Desk Research)

- ISC사무국 구성원 중심의 문헌 및 사례 분석을 통한 관광·레저산업 2020년도 4분기 이슈 주제 도출 : 특성화고 교원 교육프로그램 수요조사, 한국판 뉴딜정책에 따른 관광·레저산업 인적자원 육성방안, 위기업종 인적자원 활용사례 공유, 뉴노멀 시대 비대면 서비스와 재직자 역량 강화 방안 등

○ 2단계: 전문가 회의(ISC 인력 pool)

- 선임위원 자문을 비롯한 실무·분과위원회 등 ISC 인력pool을 활용하여 기도출된 주제의 정제과정 및 최종안 선정: 한국판 뉴딜정책에 따른 관광·레저산업 인적자원 양성방안, 코로나19에 따른 위기업종 인적자원 활용방안 사례공유

○ 3~4단계: 제1차·2차 전문가 기획회의(연구기관/산업계 및 교육계)

- ISC 인력pool 중심으로 선정된 이슈에 대해 관련 외부 전문가(연구기관, 학계)를 대상으로 기획 회의를 진행함으로써 이슈에 대한 적절성 및 추진 방향 검토: 제1차 기획 회의(연구기관 의견수렴), 제2차 기획 회의(산업계 및 교육계 의견수렴)

○ 5단계: 최종 선정된 이슈에 대한 리포트 작성 및 활용계획 수립

- 외부 전문가 기획 회의를 통해 검증된 최종 이슈를 기반으로 리포트 작성 및 산업 내 활용계획 수립: 리포트를 통한 산업 내 업종별 시사점(추진과제) 및 ISC 역할제시

□ 사업의 배경 및 목적

- 2020년 9월 기준 방한 외래관광객은 전년 동월 대비 -95.50% 감소, 국민 해외여행객은 -96.30% 감소하는 등 코로나19로 인한 국가 간 이동제한으로 관광·레저산업은 큰 타격을 받은 대표적인 위기업종 중 하나임
- 관광·레저산업은 국가 간 이동을 기반으로 성장하는 산업이지만 역설적으로 국제관광객 이동에 따른 인적교류 확대는 전염병 확산으로 이어져 전 세계는 국경을 봉쇄하거나 국가 간 이동 및 여행을 금지하고 있어 관광·레저산업은 큰 어려움을 겪고 있음

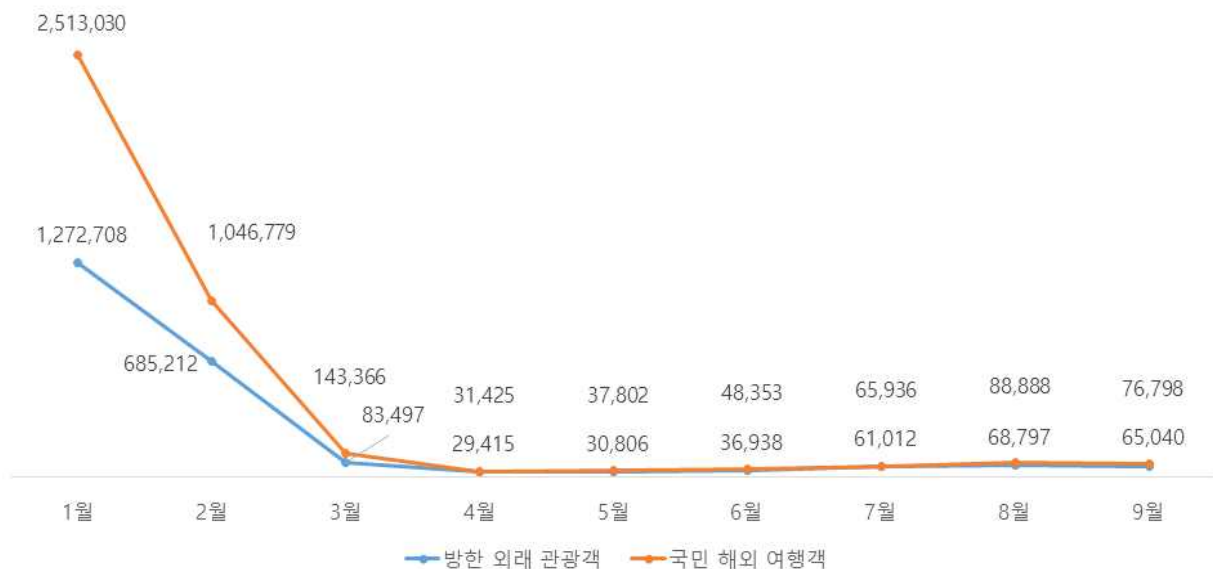
〈표 1〉 2020년 방한 외래관광객 및 국민 해외여행객 추세

| | 방한 외래관광객(명) | 성장률(%) | 국민 해외여행객(명) | 성장률(%) |
|----|-------------|------------|-------------|------------|
| 1월 | 1,272,708 | 15.20 | 2,513,030 | -13.70 |
| 2월 | 685,212 | -43.00 | 1,046,779 | -60.00 |
| 3월 | 83,497 | -94.60 | 143,366 | -93.90 |
| 4월 | 29,415 | -98.20 | 31,425 | -98.60 |
| 5월 | 30,806 | -97.90 | 37,802 | -98.40 |
| 6월 | 36,938 | -97.50 | 48,353 | -98.10 |
| 7월 | 61,012 | -95.80 | 65,936 | -97.50 |
| 8월 | 68,797 | -95.70 | 88,888 | -96.30 |
| 9월 | 65,040 | -95.50 | 76,798 | -96.30 |
| 총계 | 2,333,425 | -78.11(평균) | 4,052,377 | -83.64(평균) |

성장률은 전년 동월 대비 외래관광객 인원(명) 증감을 뜻함

출처: 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr) 발췌하여 재작성

〈그림 1〉 2020년 방한 외래관광객 및 국민 해외여행객 추이(9월 기준)



출처: 관광지식정보시스템(www.tour.go.kr) 발췌하여 재작성

※ 위 숫자는 국민 해외여행객(2,513,030명), 아래 숫자는 방한 외래관광객(1,272,708명)을 뜻함

- 국회 문화체육관광위원회 국정감사에 제출한 문화체육관광부 업무보고 자료에 따르면 2020년 3분기 관광 및 문화 예술 분야 피해액은 약 10조 7천억원에 달함
 - 특히 항공업과 여행업, 관광숙박업, 면세업 등 관광·레저 부문의 소비지출액은 전년 동기 대비 약 24조 5000억원 급감함

〈표 2〉 관광·레저 부문 업종별 세부피해 내용(3분기 기준)

| 구분 | 세부내용 |
|-------|--|
| 여행업 | <ul style="list-style-type: none"> • 여행 분야 국민 소비지출이 80% 급감 • 약 5조원 매출 피해추산 |
| 호텔업 | <ul style="list-style-type: none"> • 약 1조 8,406억원 매출 피해추산(객실과 연회 취소) |
| 유원시설업 | <ul style="list-style-type: none"> • 6,896억원의 매출 피해추산 |
| 국제회의업 | <ul style="list-style-type: none"> • 4,982억원의 매출 피해추산 |
| 카지노 | <ul style="list-style-type: none"> • 8,790억원의 매출 피해추산 |

출처: 매일경제(2020, 10. 7). “문화·체육·관광 코로나 피해액 11조원” 기사 인용

- 관광·레저산업은 서비스산업으로 인적자원은 기업의 중요한 자산으로 인식되어 인건비가 가장 높은 경비를 차지하는 산업이지만 코로나19에 따른 경영악화로 높은 인건비는 기업의 생존에 영향을 미치는 위협요인으로 부각 됨
- 그러므로 정부는 여행업, 관광운송업(항공·해운·전세버스), 관광숙박업, 공연업, 항공지상조업, 면세점, 공항버스, 전시·국제회의업을 ‘특별고용지원업종¹⁾’으로 지정하여 유급휴직·휴업 수당의 90%(상한액 1일 7만원)를 지원함
- 특히 여행업 종사원 규모는 10인 미만의 영세사업체가 89.2%²⁾를 차지하고 있어 고용유지지원금 종료 이후 대규모 실직사태가 우려됨에 따라 해당 업종을 대상으로 선제적 대응체계 구축을 도모하기 위한 전직 지원서비스 제도 확산이 시급한 실정임
- 관광·레저ISC는 2020년 3분기 이슈리포트 “관광·레저산업 중장년층 전직 교육프로그램 개발”을 통해 산업계 업종별 전략회의를 통해 업종별로 요구하는 전직 가능 직무³⁾를 도출하였음
- 따라서 도출된 직무를 참고하여 코로나19로 유례없는 위기상황 속에서 고용환경의 어려움을 일부 극복할 수 있도록 전직 지원 교육 및 인적자원 활용사례를 제시하여 산업 내 고용위기에 대한 선제적 대응방안을 모색하고 이를 확산하고자 함

1) 특별고용지원업종 지정이 6개월 연장되어 2021년 3월까지 지정됨(8월 21일)

2) 문화체육관광부(2020), 2018년 기준 관광사업체 조사결과

3) 중장년층이 전직 가능한 업종별 세부직무는 <표 7>과 같음

II

코로나19와 여행업

□ 여행업 현황

- 여행산업 내 대표기업 하나투어, 모두투어에서 발표한 3분기 실적보고(연결재무제표 기준)에 따르면 3분기 매출액은 하나투어 약 100억원, 모두투어 약 29억원으로 전년동기대비 각각 95%, 96% 하락하였으며 사실상 ‘제로 매출’ 상황 지속
 - 제로 매출을 극복하고자 하나투어는 A380을 타고 도착지 없이 국내 상공을 비행하는 ‘스카이라인 투어’ 상품을 판매하였으며 응급 좌석을 제외한 전 좌석이 판매되었으며 참좋은여행은 11월 23일부터 전 세계 398개 여행상품을 시작함
- 한편 하나투어와 모두투어의 2020년 11월~ 21년 1월 예약률은 전년 대비 큰 폭의 감소세로 나타남에 따라 하나투어는 영업비 부분을 약 211억을 감축하였으며, 모두투어는 인건비 부분을 21억원 감축하는 등 기업의 생존을 위해 노력하고 있음

〈표 3〉 하나투어 · 모두투어 3분기 연결재무제표(잠정)기준 실적

| 구분 | 하나투어 | | 모두투어 | |
|-------|---------------|----------|--------------|------------|
| | 실적 | 전년동기대비 | 실적 | 전년동기대비 |
| 매출액 | 100억 7,400만원 | -94.50% | 29억 4,200만원 | -95.75% |
| 영업이익 | -302억 4,000만원 | -991.70% | -74억 5,200만원 | -238.88% |
| 당기순이익 | -312억 3,700만원 | -346.12% | -76억 3,400만원 | -8,674.71% |

출처: 여행신문(2020, 11. 9). “반전 없는 3분기...곤궁한 보릿고개의 연속” 기사 인용

〈표 4〉 하나투어 · 모두투어 전년대비 예약률 증감

| 구분 | 하나투어 | 모두투어 |
|--------|--------|--------|
| 11월 | -98.2% | -99.5% |
| 12월 | -99.8% | -99.1% |
| 21년 1월 | -98.4% | -99.8% |

출처: 여행신문(2020, 11. 9). “반전 없는 3분기...곤궁한 보릿고개의 연속” 기사 인용

- 또한 특별고용지원업종 지정으로 인한 정부의 고용유지지원(유급휴직, 휴업 수당 90% 지원)에도 불구하고 기업은 미래 예측이 어려운 영업환경과 제로 매출의 장기화로 고용유지 부담금 10%도 지출하기 어려운 실정으로 나타남
 - 여행업은 10인 미만 사업체가 89.2%를 차지할 만큼 영세하며(문체부, 2020), 코로나19의 장기화에 따른 매출 감소는 폐업으로 이어져 코로나19 여파가 본격화될 것으로 전망됨
 - 한국관광협회중앙회(KTA)가 발표한 ‘2020년 3분기 관광사업체 현황(9월30일 기준) 자료에 따르면 여행업 사업체는 21,540개로 전년동기 대비 1,069업체가 감소⁴⁾

- 여행업계 1위 하나투어는 고용유지지원금이 종료되는 2020년 12월부터 2021년 3월까지 무급휴직을 시작하였으며 주요 여행사별 인력운영 현황은 <표 5>과 같음

<표 5> 코로나19 확산 후 주요 여행사 인력운영 현황

| 여행사 | 세부내용 | 여행사 | 세부내용 |
|---------|----------------------|---------|--------------------------|
| 노랑풍선 | 7월부터 무급휴직 | 인터파크 투어 | 11월부터 해외사업부 무급휴직, 단축 근무 |
| 롯데관광 | 8월 희망퇴직 접수 | 자유투어 | 2월 80% 인원 감축 |
| 롯데ITB | 10월 희망퇴직 접수 | 하나투어 | 6월부터 무급휴직(2021년 3월까지 확정) |
| 모두투어 | 8월부터 무급휴직 | 한진관광 | 10월 희망퇴직 접수 |
| NHN여행박사 | 종사원 240명 중 227명 정리해고 | KRT 여행사 | 12월 희망퇴직 실시 |

출처: 여행신문(2020. 11. 19). “하나·자유투어·KRT 등 줄줄이 무급휴직 전환” 기사 인용

중앙일보(2020. 11. 02). “망하고 싶어도 못 망한다, 여행사 4%만 문닫은 '딱한 사연'” 기사 인용

- 한편 여행업은 여행사에서 근무하는 상용근로자뿐만 아니라 가이드, 국외여행 인솔자, 관광통역안내사 등 여행업 관련 프리랜서 직업이 상당수 존재하지만, 이들을 위한 현황 파악 및 실태분석이 미비하여 상대적으로 사각지대가 발생하는 실정임

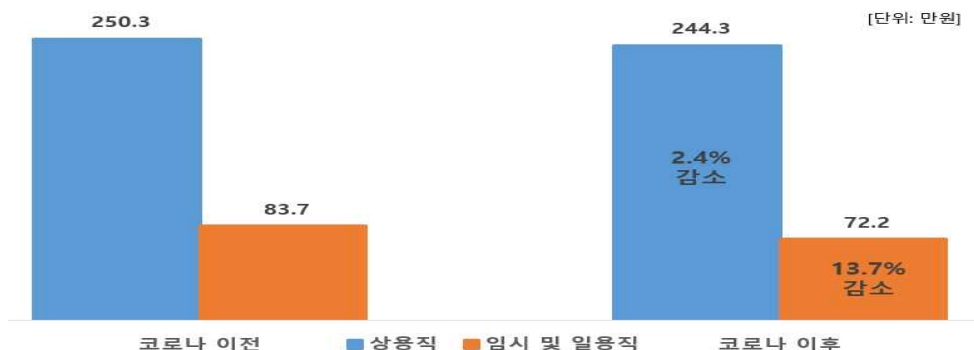
<표 6> 여행업 프리랜서 직업

| 직업 | 주요업무 |
|---------|---|
| 관광통역안내사 | • 한국의 역사, 문화, 지역, 관광자원 등 외국인 관광객이 방문하고자 하는 유적지와 관광지에 대한 정보를 외국어로 안내 |
| 해외여행인솔자 | • 여행객의 출국수속을 돕고, 현지도착 시 입국심사에 필요한 업무를 지원 |
| 현지여행가이드 | • 관광지의 문화, 역사, 역사적 유물, 유적지 등을 설명 |
| 국내여행안내원 | • 여행일정에 따라 관광객을 인솔하여 관광지의 문화, 역사, 역사적 유물, 유적지 등을 설명 |
| 여행작가 | • 국내외 여행지의 다양한 콘텐츠 개발 및 소개 |

출처: 한국관광공사(2020), 관광분야 직업 정보 가이드북 참고

- 한국문화관광연구원에서 발표한 50~299인 관광사업체 근로시간 단축 실태조사에 따르면 코로나19 확산 이후 상용직 종사원 임금은 전 업종 평균 250만 3천원에서 244만 3천원으로 2.4% 감소하였으나 임시·일용직은 83만원 7천원에서 72만 2천원으로 13.7% 급감함(상용직의 6배 감소)

<그림 2> 상용직, 임시·일용직 평균 임금 비교



출처: 한국문화관광연구원(2020), 50~299인 관광사업체 근로시간 단축 실태조사 참고

- 4) 관광진흥기금으로 특별융자를 받은 기업체는 원금상환 이후 폐업신고가 가능하여 잠재적 폐업 여행사는 더 높을 것으로 전망

- 이러한 사각지대를 보완하기 위해 고용노동부는 특수 고용직 및 프리랜서 긴급 고용안정지원금⁵⁾을 지급하였으며 1차 긴급지원금을 신청한 175만 6,000명을 분석한 결과는 다음과 같음
 - 3~4월 기준 특수 고용직 및 프리랜서의 월 소득은 평균 69.1% 급감하였으며 80% 이상인 경우도 약 41%를 차지하여 심각한 소득감소가 나타남
 - 소득감소율 60% 이상 직종은 여가관광종사원, 문화관광공연조사원 등으로 나타났으며, 전체 표본 중 성별은 여성, 연령대는 50대 이상의 중장년층이 가장 높은 것으로 나타남
 - 소득 하위 20% 분포가 무급휴직자와 비교하여 특·고용직 및 프리랜서 분포가 높게 나타남
- 또한 여행업과 밀접한 관련이 있는 관광통역안내원 종사자 협회인 한국관광통역안내사협회는 고용 안전망에 사각지대에 놓인 통역안내사의 권익 보호를 위해 문화체육관광부, 고용노동부 등에 요청사항을 전달
 - 전달내용은 전년도 활동 소득신고를 근거로 실제 활동하는 관광통역안내사 세금 감면 및 저리 용자, 여행사 근로자 지원과 동일한 지원책 마련 등을 포함함
- 긴급 고용안정지원금과 같은 재정지원뿐만 아니라 문화체육관광부와 한국여행업협회는 관련 종사자를 대상으로 변화하는 미래를 준비할 수 있도록 여행업 종사와 관광통역안내사를 대상으로 ‘여행업 종사자 직무역량 교육’을 실시
 - 여행사 재직자 교육프로그램은 직무역량 강화, 변화관리, 미래인재육성 3가지 과정 총 17개 과목과 관광통역안내사 대상 역량교육을 지원함
- 한편 여행업은 코로나 19로 가장 큰 타격을 입은 업종 중 하나로 여행업 상용근로자 및 특수고용, 프리랜서 등 관련 종사자들을 위한 다양한 재정지원, 교육지원과 더불어 경제활동에 재참여할 수 있는 고용 안전망 확보가 시급한 실정
 - 여행업은 고용유지 지원금 종료 시점 기업의 대규모 구조조정이 전망되므로 기업의 손실을 넘어 관광·레저산업의 손실을 최소화하기 위한 대응이 요구됨
 - 따라서 여행사 상용근로자, 프리랜서 직군에 대한 인적자원 활용체계가 시급히 요구되므로 관광·레저산업 내 이들의 재취업이 가능한 분야를 모색하고 전직을 위한 직무교육 과정을 도출하여 활용체계를 구축하고 이를 확산하고자 함
 - 즉 코로나19 사태 장기화로 발생하는 산업 내 유휴 인적자원 활용체계를 구축하고 이에 대한 사례공유를 통해 포스트 코로나 시대 인력운영 대응방안을 모색하고자 함

5) 1차: 2020년 6월 1일~7월 20일 신청 / 2차: 10월 12일~23일 신청(20만명 신청)

III

여행업 종사자 전직 지원서비스 적정 분야발굴

□ 전직 지원서비스

- 전직 지원서비스(Outplacement service)란 기업에서 비자발적 퇴직으로 발생하는 사회적·개인적 부작용을 예방하기 위해 재직자의 직무전환을 지원하는 활동을 뜻함(Redstrom, 1998)
 - 고용노동부는 인구 고령화에 따른 인구구조 변화로 생산가능인구의 33% 이상을 차지하는 중장년층의 비자발적 퇴직에 대비하기 위해 ‘기존 일자리→재취업→사회공헌 일자리’로 이어지는 ‘인생 3모작 고용서비스’를 제공하고 있음
 - 나아가 중장년층의 자립을 위한 기반구축 일환으로 ‘고용상 연령차별금지 및 고령자촉진에 관한 법률 시행령(고령자고용법 전직 지원서비스 법)’이 2020년 5월 1일부터 시행됨
 - 법률의 내용은 고용보험 피보험자 1,000명 이상 기업은 50세 이상 근로자에게 비자발적 사유로 이직이 예정된 경우 전직 지원서비스를 의무 제공하여야 함
 - 고용노동부는 의무 제공대상에서 제외되는 중소기업 근로자를 대상으로 중장년 일자리 희망센터를 통해 생애경력설계서비스를 제공함
 - 노사발전재단은 중장년 일자리 희망센터를 통해 생애경력설계 서비스, 전직스쿨, 재직자·구직자 프로그램, 신중년 인생 3모작 패키지 등을 제공함
- 관광·레저분야는 인적자원 의존도가 높아 인건비 비중이 높고 특히 여행사는 창업이 비교적 수월⁶⁾하여 10인 미만 영세사업체가 80% 이상을 차지하고 있어 향후 고용유지지원금 종료 이후 대규모 실직이 전망되어 산업 내 전직 체계구축이 시급함
 - 고용유지지원금 종료 이후 여행산업 내 대규모 구조조정이 전망됨에 따라 여행사 상용근로자와 더불어 고용 안전사각지대에 놓인 관련 프리랜서들을 포함할 수 있는 고용 안전망 구축이 시급한 실정으로 이를 위한 협력네트워크가 요구됨
 - 특정 이슈로 유발된 대량 해고사태를 관계 기관의 협력네트워크 구축을 통해 극복한 대표적 사례인 핀란드 에스포(Espo)시 사례를 타산지석 삼아 관광·레저 산업의 고용 안전망 구축을 위한 선제적 대응이 요구됨
 - 2016년 노키아와 마이크로소프트 종사원 약 2,350명 해고가 발생하였으며 핀란드 에스포(Espo)시는 해당 퇴직자들이 재취업할 수 있도록 노키아, 마이크로소프트, 에스포시, 핀란드 정부, 교육기관 등 여러 기관이 네트워크 구축을 통해 전직 지원서비스를 실시함(Tani, 2016)
 - 이와 관련하여 Friedman(1995)은 퇴직예정자는 심리적으로 불안정한 상태이며 관련 정보가 부족하므로 전직 지원서비스를 제공하는 주체는 기관 또는 기업의 역할을 강조함에 따라 현재 관광·레저산업의 고용문제를 해결하기 위해 개인이 아닌 관련 기관의 역할 모색이 요구됨

6) 국내여행업 자본금 1천 5백만원 이상, 국외여행업 3천만원 이상, 일반여행업 1억원 이상

□ 여행업 종사자 전직 분야 발굴 방향

- 여행업 종사자의 원활한 전직 체계 기반조성을 위해 기존 경력을 활용할 수 있는 직종발굴을 도모하여 이해관계자(여행업 종사원, 기업담당자)의 근무환경과 관련한 미스매치 최소화가 요구됨
 - 이서운(2014)은 이전경력과 다른 분야로 재취업 또는 전직이 이뤄졌을 경우 신규 취업자로 간주 되어 불안정한 일자리를 얻게 될 가능성이 증가하므로 기존 경력 활용의 중요성을 강조함
 - Belzil(1996)은 직업탐색이론을 통해 개인은 실업과 전직 중 어떠한 선택이 효용을 제공하는가에 따라 전직 여부를 결정한다고 강조함에 따라 새로운 분야가 아닌 기존 경력을 활용할 수 있는 적정 분야를 발굴할 필요성이 요구됨
- 관광·레저ISC는 3분기 이슈리포트를 통해 산업 내 전직을 위한 업종별 직무를 도출하였으므로 4분기 이슈리포트에서는 이를 활용한 교육프로그램 제공과 운영사례를 공유하여 산업계 인적자원 활용체계 구축을 도모하고자 함
 - 여행업은 40대 이상 종사자 비율이 56.6%로 구성되고 있으며, 긴급지원금을 수급한 특고·프리랜서 가운데 집중타격을 받은 연령층도 중장년층(여행업 종사자/40대 이상) 비율이 높게 나타남에 따라 3분기 이슈리포트에서 도출된 업종별 중장년층 활용 가능직무를 활용하여 사업의 연계성 및 타당성을 확보하고자 함

〈표 7〉 관광·레저산업 분야 업종별 중장년층 활용 가능직무

| 업종 | 전직 분야 | 직무 내용 |
|-----------|------------|------------------------|
| 여행업 | 실버 관광 마케터 | • 여행 상품이나 브랜드 마케팅전략 수립 |
| | 실버 여행상품개발자 | • 지역별 실버 여행지 기획 |
| 관광숙박업 | 공유숙박운영사 | • 공유숙박 운영관리 및 숙박업소 마케팅 |
| | 스마트주차관리사 | • 기계식 주차장 관리 및 안전관리 |
| 국제회의업 | 국제회의 서비스사 | • 국제회의 및 이벤트 연회서비스 |
| 카지노업 | 카지노 머신관리사 | • 카지노 게임 머신 관리 |
| 유원시설업 | 놀이공원 시설관리사 | • 놀이기구 안전관리 |
| 관광객 이용시설업 | 캠핑장 운영사 | • 캠핑장 운영관리 |

출처: 관광·레저ISC 2020년도 3분기 이슈리포트 “관광·레저산업 중장년층 전직 교육프로그램 개발” 재구성

- 업종별 중장년층 활용 가능직무를 기반으로 여행업 종사자(여행사 재직자, 관련 프리랜서)의 적절한 재취업 분야를 도출하고 해당 인적자원에 대한 교육 및 활용을 통해 산업 내 전직 지원사례를 확산하여 코로나19에 따른 인적자원 고용 안전망을 위한 선제적 대응체계를 구축하고자 함

□ 여행업 종사자 전직 분야발굴

- 관광·레저ISC 실무위원회를 통해 산업 내 인력 수요가 발생하는 분야를 알아보았으며, 2020년 하반기 전시(MICE) 및 호텔 웨딩 등 행사와 관련한 분야에서 현재의 위기를 타개하기 위한 다양한 노력이 나타남
 - 사회적 거리두기에서 생활 속 거리두기 전환에 따른 연기된 행사개최 증가
 - 2020년 상반기(2월~6월) 전국 16개 대형 전시장에서 개최예정이었던 218개의 행사는 코로나19에 따른 이동제한 및 집합금지 조치로 50건 취소, 113건 연기됨(일정 변경 비율 74.8%)
 - 한국전시산업진흥회의 홈페이지에 게시된 2020년 전시일정에 따르면 9월 11건, 10월 39건, 11월 70건, 12월 33건 등 하반기 대규모 행사가 진행 및 진행예정(개최 미정 포함)
 - 대부분의 행사가 오프라인, 온라인, 온·오프라인 병행 등 행사장 내 방역수칙을 이행하며 많은 행사가 진행 중으로 나타남

〈표 8〉 2020년 9월 이후 행사개최 건수

| 구분 | 개최 건수 |
|-----|-------|
| 9월 | 11건 |
| 10월 | 39건 |
| 11월 | 70건 |
| 12월 | 33건 |

출처: 한국전시산업진흥회 홈페이지(<http://akei.or.kr>)

- 또한 코로나19 확산 이후 2~4월 연기된 대다수 결혼식이 ‘생활 속 거리두기’ 전환 이후 급증하는 추세임
 - 통계청에서 발표한 2020년 9월 인구 동향보고에 따르면 2020년 1월~9월 혼인 건수는 156,724건으로 역대 최저 수준이지만 동기간 특급호텔 결혼식 유치 건수는 증가하는 추세임
 - 2020년 8월 사회적 거리두기 2단계 시행으로 실내 50인 이상, 실외 100인 이상 집합·모임·행사 금지로 마이크로 웨딩(하객 50명 미만) 문화가 확산하는 추세임
 - 롯데호텔 서울의 결혼식 건수는 전년 대비 20% 이상 증가하였으며, 서울 웨스틴 조선호텔 15% 증가, 그랜드 인터컨티넨탈 서울 파르나스 50% 증가함
 - 또한 마이크로 웨딩의 증가로 해외 신혼여행이 불가함에 따라 국내 호텔들은 웨딩 관련 숙박상품을 지속적으로 출시하는 추세

〈표 9〉 특급호텔 마이크로 웨딩 상품사례

| 구분 | 행사내용 |
|--------------|--|
| 파크하얏트 서울 | • 웨딩 앳 더 파크(Wedding at the Park)' 패키지 특별 할인 프로모션 |
| 파라다이스 호텔 부산 | • 호텔 본관 1층 야외 정원에서 결혼식을 진행하는 '로맨틱 가든 웨딩' |
| 노보텔 엠베서더 동대문 | • 루프탑 가든을 활용한 '아트 컬렉션 : 별이 빛나는 밤에' |
| 반얀트리 클럽 앤 스파 | • 야외 가든에서 진행되는 '페스타 웨딩' |

출처: 뉴데일리경제(2020. 07. 03). "코로나19에 결혼 비수기도 사라졌다... 가구·호텔가, 이례적 7월 행사" 기사 인용
호텔&레스토랑(2020. 10. 15). "2020 호텔 웨딩 트렌드, 웨딩 뉴노멀_ 규모 축소로 인한 다각적인 변화" 기사 인용

〈표 10〉 특급호텔 웨딩 관련 숙박상품 현황

| 구분 | 행사내용 |
|-------------|------------------------------|
| 서울 신라 | • 결혼식을 마친 신혼부부 대상 허니문 패키지 출시 |
| 위거힐 호텔&리조트 | • 허니문 패키지 3종 출시 |
| 켄싱턴리조트 설악밸리 | • 포레스트 로맨틱 허니문 패키지 출시 |
| 히든클리프호텔 | • 허니문 위드 유 상품 출시 |

출처: 뉴데일리경제(2020. 07. 03). "코로나19에 결혼 비수기도 사라졌다... 가구·호텔가, 이례적 7월 행사" 기사 인용

○ 단기간 대규모 인력이 요구되는 이벤트 및 연회와 관련된 직무는 2020년 하반기 코로나19 여파에도 불구하고 관련 산업이 반등하는 것으로 나타남

- 특히 연회 분야는 짧은 기간(시간) 동안 많은 인원이 인력수급 필요성으로 행사가 진행되는 동안 계약된 용역업체를 통한 프리랜서 활용도가 높은 직무임

○ 따라서 특고·프리랜서 비율이 상대적으로 높은 여행업 관련 종사자를 활용하기 위한 전직 걱정 분야로 이벤트 연회서비스 직무를 선정함

- 3분기 이슈리포트를 도출한 전직 분야는 '국제회의 서비스' 이지만 현재 국가 간 이동의 제한으로 국제회의 개최가 어려운 상황을 반영하고자 현시점에 유사 이벤트 증가세인 마이크로 웨딩과 관련한 전직 지원서비스를 제공하고자 함

▪ 코로나19로 사회적 거리두기 격상 및 위생관리 측면에서 뷔페보다는 코스요리를 통한 음식 제공이 늘어나는 추세로 이와 관련한 인력 수요가 증가하는 추세

IV 여행업 종사자 전직 지원서비스 교육 운영지원

- 코로나19로 유발된 관광·레저산업의 불황으로 2020년 하반기 여행업종의 대량 구조조정이 전망됨에 따라 이들의 고용 안전성 확보를 위해 산업 내 인력 수요가 발생하는 업종을 발굴하고 역량 강화 교육을 통해 선제적 대응 체계구축이 요구됨
- 따라서 웨딩 이벤트 및 연회서비스 전직을 위한 직무교육과정을 도출하고 개발된 교육내용을 산업계 지원하여 산업 간 전직 활성화를 도모하고자 함

□ 교육과정 내용 도출

- 교육내용 도출(Desk research)
 - 교육내용의 1차 내용은 국가직무능력표준(National Competency Standards: NCS) 및 (사)한국웨딩플래너협회 및 교육기관 교육자료를 토대로 활용하여 선별함
 - 대분류 12 → 중분류 03. 관광·레저 → 소분류 02. 숙박서비스 → 세분류 연회관리 활용
 - 교육과정(안)으로 도출된 구성내용은 17개 과목으로 선정함

〈표 11〉 웨딩 이벤트 연회서비스 교육과정(안) 도출내용

| 순번 | 교육내용 구성 | 순번 | 교육내용 구성 |
|----|---------------|----|----------------|
| 1 | 국내 웨딩 트렌드 | 10 | 커뮤니케이션 교육 |
| 2 | 서비스 마인드 | 11 | 젊은 세대와의 소통방법 |
| 3 | 웨딩업계 그루밍 트렌드 | 12 | 웨딩서비스 연출이벤트 사례 |
| 4 | 웨딩 서비스 특징 | 13 | 전통예절 교육 |
| 5 | 서비스 진행 시 유의사항 | 14 | 웨딩 의복착용 예절 |
| 6 | 고객 응대/불평 대처요령 | 15 | 위생교육 |
| 7 | 코스요리 셋팅법 | 16 | 언어표현 방법 |
| 8 | 테이블 매너 | 17 | 서빙 실습 등 |
| 9 | 리더십 교육 | | |

- 교육내용 선정(Focused Group Interview/F.G.I)
 - 1차 문헌 조사 및 사례조사를 통해 도출된 교육과정(안)을 토대로 산업현장에서 요구하는 교육과정을 최종 선정함
 - FGI 참여대상은 양성된 인적자원의 실제 활용을 높이기 위해 기업담당자를 대상으로 사전간담회를 개최하여 해당 인력수요 여부를 조사하였으며, 인력 활용 의사가 있는 기업체만 대상으로 교육과정 선정 FGI를 실시함(과목 및 시수 선정)

〈표 12〉 FGI 참여 전문가

| 분야 | 직급 | 성명 |
|---------------|------|-----|
| 관광숙박업 (호텔) | 본부장 | x성x |
| | 총지배인 | x규x |
| | 팀장 | x현x |
| | 대표 | x정x |
| | 대표 | x현x |

- FGI 결과 3일 과정 총 24시간으로 구성된 교육내용을 도출하였으며 세부적으로 이론교육 6과목(서비스교육, 웨딩 서비스교육), 실습 2과목으로 구성되며 세부내용은 〈표 13〉와 같음

〈표 13〉 웨딩 이벤트 연회서비스 최종 교육내용

| 순번 | 교육내용 | | | 교육시간(h) |
|------|------|--------|-----------------|---------|
| 1 | 이론 | 서비스 | 서비스 마인드 | 2 |
| 2 | | | 리더십 교육 | 2 |
| 3 | | | 계층 간 소통방법 | 4 |
| 4 | | 웨딩 서비스 | 웨딩 트렌드 교육 | 2 |
| 5 | | | 웨딩 연출이벤트 사례 | 2 |
| 6 | | | 웨딩서비스 유의사항 | 4 |
| 7 | 실습 | | 테이블 셋팅(코스메뉴 교육) | 4 |
| 8 | | | 웨딩서비스 예절교육 | 4 |
| 총 합계 | | | | 24 |

□ 교육 운영

- 코로나19 여파로 관광·레저산업은 ‘특별 고용위기 업종’으로 지정되는 등 관련 종사자의 고용 관련 지표들은 지속적으로 부정적 전망이 예견됨에 따라 고용 안정망 구축이 시급하여 이를 위한 협력네트워크가 요구됨
- 따라서 관광·레저ISC는 협력네트워크 구축을 통한 전직 지원사례를 공유하여 산업 내 인적자원 활용사례 확산 및 전직 지원체계 구축을 도모하고자 교육과정 개발을 넘어 운영 및 인적자원 활용을 도모함
 - 중장년층의 다양한 전직서비스를 지원하는 노사발전재단 중장년 일자리센터와 협업하여 해당 교육과정 운영 및 인적자원 활용을 통해 전직지원 사례 확산 도모
 - 특별 고용위기 업종인 여행업 관련 종사원을 대상으로 단기간에 대규모 인력공급을 요구하는 웨딩 이벤트 연회서비스 분야에 안정적인 인력수급체계 마련

- 관광·레저ISC가 개발한 직무교육프로그램과 노사발전재단에서 운영하는 생애경력 설계 교육을 통합하여 진행함
 - 기존 24시간으로 구성된 직무 교육과정은 18시간으로 수정하였으며 생애경력설계 교육은 6시간으로 구성하여 1일 6시간 총 4일 교육과정을 운영함
 - 교육내용 선정에 참여한 기업담당자를 강사로 일부 배정하여 교육 참여 인원의 인력활용도를 증진을 도모함
 - 교육대상은 여행산업 종사원을 중심으로 유관직무인 호텔산업 중장년층을 일부 포함하였으며 해당 인력의 자긍심 고취 및 산업 내 저변확대를 위해 교육종료 후 서비스 인증 배지를 수여함
- 관광·레저ISC와 노사발전재단의 협업네트워크를 통해 진행된 교육과정의 개요는 다음과 같음
 - 과정명: 관광업 특화 전직 지원서비스(웨딩서비스 전문가 양성 과정)
 - 교육대상: 여행업, 호텔산업 중장년층 종사원 총 20명
 - 교육 일시: 11.2~11.5(4일 교육과정)
 - 교육 장소: PJ호텔(서울시 중구 충무로)

〈표 14〉 웨딩 이벤트 연회서비스 인력양성 교육일정

| 구분 | 2일(월) | 3일(화) | 4일(수) | 5일(목) |
|---------------|--------------------|---------------|-------------------|------------|
| 09:00 | 교육준비 | 교육준비 | 교육준비 | 교육준비 |
| 10:00 ~ 10:50 | 〈동. 나의 생애 조망하기〉 | 웨딩 트렌드 교육 | 계층간 의사소통방법 | 리더십 교육 |
| 11:00 ~ 11:50 | | | | |
| 12:00 ~ 13:00 | 점심식사 | 점심식사 | 점심식사 | 점심식사 |
| 13:00 ~ 13:50 | 〈동. 나의 생애 조망하기〉 | 서비스마인드 | 웨딩 연출이벤트 사례 | 테이블 셋팅(실습) |
| 14:00 ~ 14:50 | | | | |
| 15:00 ~ 15:50 | 〈서. 재취업 역량강화〉 | 웨딩서비스 유의사항 | 웨딩서비스 예절교육(실습) | |
| 16:00 ~ 16:50 | | | | |

※ 2일(월) 교육은 생애경력설계 교육으로 노사발전재단에서 진행함

※ 1일 6시간 * 4일 교육 진행

※ 웨딩서비스 예절교육 / 테이블셋팅 실습 교육 진행

□ 교육 결과

- 모집: 서울시(관광뉴딜일자리), 호텔분야 구인 구직 플랫폼, 모임 플랫폼 등 활용
 - 모집인원: 20명(수료 인원: 20명, 워크넷 등록 20명)
 - 2배 이상 지원하여 사전 전화인터뷰를 통해 재취업 의지가 강한 관광업 경력자 20명 선발
- 활용: 호텔기업 단기 인력망 등록 및 업무실시
 - 호텔 단기 인력망 등록: A호텔(6명), B호텔(5명), C호텔(2명)
 - 실제 업무: 3명 실시

□ 교육평가

- 관광·레저산업 내 전직서비스 활성화를 위한 사례공유를 위해 4단계에 걸쳐 노사발전재단과 관광·레저ISC가 협업을 진행함

| | |
|-------------------------|--|
| 1단계 생애경력설계 (6시간) | <ul style="list-style-type: none"> • 나의 진로경력 회고하기 • 주요경력에서 핵심역량 찾기 • 주변 경력에서 몰입경험 찾기 • 인생 3모작 계획수립 |
| ↓ | |
| 2단계 직무특화교육 (18시간) | 웨딩 이벤트 연회서비스 전문가 교육(이론+실습) <ul style="list-style-type: none"> • 웨딩 트렌드와 연출이벤트 사례 • 서비스마인드와 서비스 프로세스 관리 • 웨딩서비스 예절 및 테이블 셋팅(실습) |
| ↓ | |
| 3단계 커뮤니티활동 | <ul style="list-style-type: none"> • 네트워킹 및 정보공유 |
| ↓ | |
| 4단계 1:1컨설팅 | <ul style="list-style-type: none"> • 1:1 재취업 컨설팅 및 취업 지원 |

- 위와 같은 절차를 통해 관광업 특화 전직 지원서비스 교육과정에 참석한 교육생을 대상으로 교육평가에 대한 설문조사를 실시함

- 설문내용은 응답자 일반사항, 전직 서비스 관련 활동, 교육만족도 3가지 주제에 대한 조사를 진행

- 교육에 참여한 20명 중 사후분석을 위하여 온라인 설문을 실시하였으며 최종 설문
에 응답한 18명의 일반사항은 다음과 같음

〈표 15〉 설문응답자 일반사항(N=18)

| 구분 | | N | % | 구분 | | N | % |
|------|--------|----|------|---------|---------|----|------|
| 고용상태 | 재직자 | 4 | 22.2 | 근무경력 업종 | 여행업 | 14 | 77.8 |
| | 프리랜서 | 10 | 55.6 | | 관광숙박업 | 4 | 22.2 |
| | 퇴직자 | 4 | 22.2 | | | | |
| 연령대 | 40~45세 | 5 | 27.8 | 근속연수 | 10년 이하 | 3 | 16.7 |
| | 46~50세 | 4 | 22.2 | | 11~15년 | 3 | 16.7 |
| | 51~55세 | 3 | 16.7 | | 16년~20년 | 4 | 22.2 |
| | 56세 이상 | 6 | 33. | | 21년~25년 | 3 | 16.7 |
| | | | | | 26년 이상 | 5 | 27.8 |

- 본 교육에 참여하게 된 정보획득 경로를 알아본 결과 언론매체 홍보물 66.7%(N=12), 지인 16.7%(N=3), HR부서 안내 정보 11.1%(N=2)의 순으로 나타남

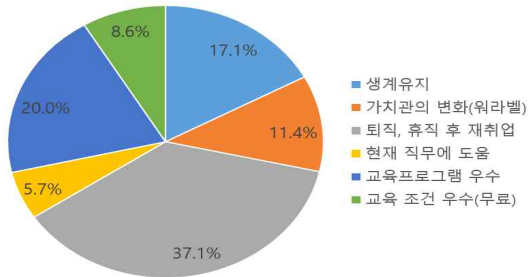
<표 16> 교육과정 정보획득 경로

| 구분 | 빈도 | 비율(%) |
|------------|----|-------|
| HR부서 안내 정보 | 2 | 11.1 |
| 언론매체 홍보물 | 13 | 72.3 |
| 지인 | 3 | 16.7 |
| 전체 | 18 | 100 |

- 교육목적에 대하여 다중응답 설문을 실시한 결과 퇴직 및 휴직 후 재취업이 필요해서 37.1%(N=13), 교육프로그램이 좋아서 20%(N=7), 생계유지를 위해 17.1%(N=6)으로 나타나 퇴직 및 휴직 후 자신의 상황을 염려하는 것으로 해석됨

<표 17> 교육목적 응답(다중응답 N=35)

| 구분 | 빈도 | 비율(%) |
|--------------|----|-------|
| 생계유지 | 6 | 17.1 |
| 가치관의 변화(워라벨) | 4 | 11.4 |
| 퇴직, 휴직 후 재취업 | 13 | 37.1 |
| 현재 직무에 도움 | 2 | 5.7 |
| 교육프로그램 우수 | 7 | 20 |
| 교육 조건 우수(무료) | 3 | 8.6 |
| 전체 | 35 | 100 |

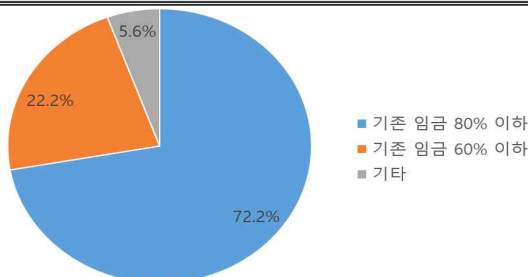


- 재취업 후 월수입 허용범위에 대한 질문에 기존 임금 80%가 전체 응답 중 72.2%(N=13)로 가장 높게 나타남

- ‘잘 모르겠다’는 응답이 기타로 나타났으며, 타 직종으로 재취업이 이뤄질 시 신규 취업자로 간주되어 불안정한 일자리 수급으로 이어질 가능성이 크므로 유사업종으로 경력설계가 필요

<표 18> 재취업 후 허용범위 월수입

| 구분 | 빈도 | 비율(%) |
|--------------|----|-------|
| 기존 임금 80% 이하 | 13 | 72.2 |
| 기존 임금 60% 이하 | 4 | 22.2 |
| 기타 | 1 | 5.6 |
| 전체 | 18 | 100 |



○ 향후 희망하는 재취업 근로 형태로 풀타임 근로 61.1%(N=11), 특수고용, 프리랜서 22.2%(N=4), 시간제 파트타임 16.7%(N=3)으로 나타남

- 가이드, 통역안내사 등 기존 특고, 프리랜서 직군이 다수 포함되어 개인의 기존 생활을 유지하기 위하여 특고, 프리랜서 희망 비율이 비교적 높게 나타났다고 해석할 수 있음

〈표 19〉 재취업 희망 근로 형태

| 구분 | 빈도 | 비율(%) |
|-------------|----|-------|
| 풀타임 | 11 | 61.1 |
| 시간제 파트타임 | 3 | 16.7 |
| 특수고용 및 프리랜서 | 4 | 22.2 |
| 전체 | 18 | 100 |

○ 재취업고려사항에 대하여 다중응답 설문을 실시한 결과 임금 수준 27.7%(N=13), 과거 직무 유사성 17%(N=8), 근무시간 14.9%(N=7) 순으로 나타나 임금수준과 과거직무의 유사성이 중요한 것으로 나타남

- 새로운 분야로 진출하는 것에 비해 과거 직무 기반 유사업종을 선호하는 것으로 나타남

〈표 20〉 재취업 시 고려사항(다중응답 N=47)

| 구분 | 빈도 | 비율(%) |
|------------|----|-------|
| 임금수준 | 13 | 27.7% |
| 업무량 | 1 | 2.1% |
| 출퇴근 거리 | 3 | 6.4% |
| 과거 직무 유사성 | 8 | 17.0% |
| 사회공헌 | 3 | 6.4% |
| 새 업무 숙달 기간 | 3 | 6.4% |
| 근무시간 | 7 | 14.9% |
| 근로 가능 연령 | 4 | 8.5% |
| 복리 후생 | 5 | 10.6% |
| 전체 | 47 | 100 |

○ 교육 참여자가 지각하는 적절한 전직 서비스 도입 시기는 '퇴직과 상관없이 재직기간 중' 38.9%(N=7), 퇴직 6개월 전 33.3%(N=6)로 높게 나타남

- 재직자를 대상으로 향후 미래를 준비할 수 있도록 전직을 위한 꾸준한 교육이 필요함

〈표 21〉 적절한 전직 서비스 도입 시기

| 구분 | 빈도 | 비율(%) |
|-----------------|----|-------|
| 퇴직과 상관없이 재직기간 중 | 7 | 38.9 |
| 퇴직 예상 1년 전 | 2 | 11.1 |
| 퇴직 예상 6개월 전 | 6 | 33.3 |
| 퇴직 예상 3개월 전 | 2 | 11.1 |
| 전체 | 18 | 100 |

- 교육 참여자가 생각하는 실제 은퇴까지 예상하는 전직 횟수를 조사한 결과 1~2회 61.1%(N=11), 2~3회 33.3%(N=6), 3~4회 5.6%(N=1)로 나타남

〈표 22〉 실제 은퇴 전 전직 예상 횟수

| 구분 | 빈도 | 비율(%) |
|------|----|-------|
| 1~2회 | 11 | 61.1 |
| 2~3회 | 6 | 33.3 |
| 3~4회 | 1 | 5.6 |
| 전체 | 18 | 100 |

- 재취업 시 발생하는 애로사항에 대하여 다중응답을 통해 조사한 결과 본인 연령 28.8%(N=19), 과거 직무와 유관직무 찾기와 재취업 스킬 부족 동일하게 12.1%(N=8)로 나타남

- 연령에 대한 문제가 크게 대두됨에 따라 직무교육뿐 만아니라 개인의 현 상황을 점검하고 자신감을 일깨워 줄 수 있는 생애경력설계가 반드시 병행되어야 함

〈표 23〉 재취업 시 고려사항(다중응답 N=66)

| 구분 | 빈도 | 비율(%) |
|------------------|----|-------|
| 본인의 연령 | 19 | 28.8% |
| 과거 직무와 유관한 직무 찾기 | 8 | 12.1% |
| 과거 경력 미인정 | 5 | 7.6% |
| 취업(창업)스킬 부족 | 8 | 12.1% |
| 전문 자격증 미비 | 7 | 10.6% |
| 취업 준비 비용부족 | 2 | 3.0% |
| 신체적 능력 저하 | 1 | 1.5% |
| 전문 알선 서비스 부족 | 2 | 3.0% |
| 중장년층에 대한 편견 | 6 | 9.1% |
| 중장년층 적합 일자리 부족 | 7 | 10.6% |
| 새 직업에 적응부족 | 1 | 1.5% |
| 전체 | 66 | 100 |

- 교육 참여자가 희망하는 이론·실습교육 비율은 이론50:실습50 44.4%(N=8), 이론60:실습40 22.2%(N=4), 이론70:실습30 11.1%(N=2) 순으로 나타남

〈표 24〉 실제 은퇴 전 전직 예상 횟수

| 구분 | 빈도 | 비율(%) |
|------------------------|----------|-------------|
| 이론 80% : 실습 20% | 1 | 5.6 |
| 이론 70% : 실습 30% | 2 | 11.1 |
| 이론 60% : 실습 40% | 4 | 22.2 |
| 이론 50% : 실습 50% | 8 | 44.4 |
| 이론 30% : 실습 70% | 1 | 5.6 |
| 실기 100% | 1 | 5.6 |
| 이론 100% | 1 | 5.6 |
| 전체 | 18 | 100 |

- 생애경력설계와 직무특화과정의 교육만족도에 대하여 교육 후 모든 교육생(N=20)을 대상으로 실시하였으며, 생애경력설계 만족도 4.70, 직무특화교육 4.60으로 나타났으며 자세한 결과는 다음과 같음

〈표 25〉 생애경력설계 교육만족도(N=20)

| 내용 | 전혀 그렇지 않음 | 그렇지 않음 | 보통 | 그렇다 | 매우 그렇다 | 평점 |
|---------------------|--------------|-----------|----|-----|-----------|------|
| 교육 내용에 전반적으로 만족함 | - | - | - | 6 | 14 | 4.70 |
| 교육 참여가 생애설계준비에 도움 됨 | - | - | 1 | 8 | 11 | 4.50 |
| 교육 전달 방법 및 시간은 적절함 | - | - | 1 | 7 | 12 | 4.55 |
| 교육 장소 만족함 | - | - | 1 | 3 | 16 | 4.75 |
| 운영 전반에 대해 만족 | - | - | - | 5 | 15 | 4.75 |

〈표 26〉 생애경력설계 교육 의견 세부사항

- ☞ 좀 더 체계적으로 계획 있게 살아야 할 목표제시
- ☞ 생소했던 생애경력설계 부분은 매우 신선했으며 구체적 면접준비 등 매우 좋았습니다
- ☞ 나이는 숫자에 불과하다는 생각이 들었다
- ☞ 인터뷰하는 방법 설명이 매우 도움됨(4건)
- ☞ 모르고 있던 부분이 도움이 된 것 같습니다
- ☞ 여러 가지 고용 관련 프로젝트가 있는건 알았지만, 실질적 도움받기는 처음이라 기대됩니다
- ☞ 새로 시작하는 맘으로 다가갈 수 있는 시간이어서 감사했습니다

〈표 27〉 직무특화 교육 만족도(웨딩 이벤트 연회서비스/N=20)

| 내용 | 전혀 그렇지 않음 | 그렇지 않음 | 보통 | 그렇 다 | 매우 그렇다 | 평점 |
|--------------------|--------------|-----------|----|---------|-----------|------|
| 교육 내용에 전반적으로 만족함 | - | - | - | 8 | 12 | 4.60 |
| 교육 참여가 직무교육에 도움 됨 | - | - | 1 | 13 | 6 | 4.25 |
| 교육 전달 방법 및 시간은 적절함 | - | - | - | 9 | 11 | 4.55 |
| 교육 장소 만족함 | - | - | 2 | 8 | 10 | 4.40 |
| 운영 전반에 대해 만족 | - | - | 2 | 4 | 14 | 4.60 |

〈표 28〉 직무특화 교육 의견 세부사항

- ☞ 서비스마인드와 서비스프로세서관리에서 조용하지만 고퀄리티의 서비스마인드 대한 프로세스가 새로운 환기가 되어 좋았다
- ☞ 웨딩서비스가 현실적으로 어떠한 부분으로 나뉘는지 알게 되었고 많은 정보를 얻게 되었다
- ☞ 웨딩서비스 매너, 테입을 셋팅, 리더쉽 강의가 도움이 됨(2건)
- ☞ 웨딩산업의 흐름을 파악할 수 있었고 그 속에서 새로운 가능성을 찾을 수 있다는 생각을 하게 되어 감사합니다
- ☞ 실무교육을 통해 실질적 도움과 일에 대한 진중하게 생각하게 되었습니다
- ☞ 현장 투입 시 많은 도움이 될 것 같습니다
- ☞ 현장업무 교육이 좀 더 추가 되었으면 합니다

V

시사점 및 단계별 사업 방향 제시

□ 시사점

- 관광·레저산업은 서비스산업으로 기업의 인적자원은 중요한 자산으로 인식되어 인건비가 기업의 가장 높은 경비를 차지하는 산업이지만 코로나19에 따른 경영악화로 높은 인건비는 기업의 생존에 영향을 미치는 위협요인으로 부각 됨
- 따라서 기업의 생존을 위해 정부는 관광·레저산업을 특별고용지원업종으로 지정하고 고용유지지원금을 통해 고용유지를 유도하고 있지만, 지원금 지급종료 이후 대규모 구조조정 또는 폐업과 같은 부정적 전망이 꾸준히 제기되고 있음
 - 특히 여행업은 비교적 창업이 쉬운 업종으로 10인 미만 기업체가 약 89%를 차지하고 있으며, 영세기업이 많아 관련 가이드, 국외여행 인솔자, 관광통역안내사 등 산업 내 프리랜서 비중이 높아 고용유지지원금 종료 이후 큰 타격이 전망됨
 - 따라서 여행업 종사자의 고용 안전망 구축을 위해 산업 내 전직 체계구축이 시급하며 특히 프리랜서 비중이 높으므로 사각지대를 최소화하는 방안이 요구됨
- 관광·레저ISC는 3분기 이슈리포트를 통해 업종별 전직 직무를 도출하였고 이를 토대로 노사발전재단과 협력하여 교육과정을 개발 및 운영을 진행하였으며, 실제 근무까지 성과를 도출함으로써 산업 내 성공적인 전직 서비스 사례를 공유하여 코로나19에 따른 인적자원 활용방안을 제시하고자 함
 - 산업 내 전직 지원 활성화를 도모하기 위해 교육과정, 교육내용, 교육 운영 등 관련 사례공유를 통해 인적자원 활용체계 구축을 위한 방법론을 제시하였으며 향후 이를 토대로 유관 기관별 협력네트워크 구축을 위한 기초자료를 제시하고자 함
 - 인력 활용: 호텔기업 단기 인력망 등록(A호텔: 6명, B호텔: 5명, C호텔: 2명/실제 3명 근무)
 - 타 분야로 재취업 또는 전직이 이뤄졌을 경우 신규 취업자로 간주 되어 불안정한 일자리를 얻게 될 가능성이 증가하므로 기존 경력을 활용할 수 있는 교육과정 도출이 필요함(이서운, 2014)
 - 실제 응답자의 재취업 후 월수입 허용범위가 기존 임금 80%로 나타났으며, 재취업 시 고려사항으로 임금이 가장 높게 나타남에 따라 신규 취업자로 전직이 이뤄지는 것보다 기존 경력을 활용할 수 있는 분야의 교육이 필요
 - 재취업 시 개인이 지각하는 애로사항으로 본인의 연령이 가장 높게 나타났으며 전직지원 시기는 재직기간 중이라고 응답함에 따라 전직에 대한 인식개선을 위한 생애경력설계 교육이 반드시 필요한 것으로 분석됨

□ 전직 지원 체계구축을 위한 ISC 역할

○ 전직 지원 교육프로그램 다각화

- 관광·레저ISC는 3분기 이슈리포트 ‘관광·레저산업 중장년층 전직 교육프로그램 개발’을 통해 산업 내 업종별 전직 분야, 직무 내용, 교육내용을 제시함
- 향후 해당 자료에 근거하여 업종별 전직 다각화가 요구되며 특히 4분기에 개발한 웨딩 이벤트 연회서비스 교육과정은 ‘국제회의 서비스사’를 활용한 과정으로 향후 심화 교육과정 개발이 필요
 - 현재 과정은 이론 70: 실습 30의 과정이었지만 향후 교육참석자의 의견을 반영하여 실습교육 비율을 증가할 필요가 있음
- 국가 간 자유로운 이동이 재개된다면 국제회의 개최 증가가 예상됨에 따라 해당 분야는 기획, 운영, 정산 등 여행사 직무가 일부 매칭될 수 있으므로 여행업 관련 상용근로자, 프리랜서 대상으로 원활한 직무교육과정 개발이 요구됨
 - 2018년 국제회의연합(UIA) 기준으로 대한민국은 국제회의 개최 건수가 전 세계 2위임
- 관광·레저산업 내 NCS는 대부분 개발이 완료되었으므로 NCS 활용·확산 측면에서 NCS를 기반한 교육과정 개발 및 배포가 요구됨
- 본 교육과정은 유사업종으로 전직을 유도하는 교육과정으로 관광·레저산업 내 종사원의 향후 타 산업 전직 희망자를 위하여 타 ISC와 협업한 교육과정 개발 필요
 - 예) 관광·레저 산업 종사원 중 IT분야 종사원 등 타 분야 진출이 가능한 전직 희망자를 대상으로 타 분야 전직 경력설계가 요구됨

○ 산업계 전직 지원 인증제도 도입 및 실시

- 인증제도 도입은 기업, 교육기관, 교육생을 대상으로 3가지 측면으로 인증제도 도입이 필요함
 - 기업: 재직자에게 전직을 지원하는 인적자원 관리 우수기업 인증
 - 교육기관: 산업계 의견이 반영된 관광·레저ISC 교육프로그램 운영기관 인증
(채용 의사가 있는 기업담당자를 강사로 활용)
 - 교육생: 산업계 의견이 반영된 관광·레저ISC 교육프로그램을 통한 인적자원 인증

○ 일자리기능(고유사업)과 연계한 산업 내 전직 지원 활성화 도모(네트워킹 지원)

- 2020년 관광·레저ISC는 산업계 주도 청년 맞춤형 훈련사업과 연계하여 2020년 관광·레저산업 일자리 박람회를 개최함에 따라 관련 노하우를 접목하여 전직 교육생과 기업담당자의 만남의 장을 지원함
- 이를 통해 산업계 대표 인적자원기관으로써 산업계 고용 안전망 선순환 구조 확립을 위한 공공가치를 확산하여 산업 내 대표성을 강화를 도모함

□ 여행업 전직 지원 협력네트워크 구축을 위한 이해관계자 역할제시

- 코로나19의 장기화로 관광·레저산업은 위기상황을 겪고 있으며 코로나19의 백신 및 치료제가 개발된다고 하더라도 침체된 산업을 제자리로 돌리기에는 상당한 소요 시간이 예측됨에 따라 고용 안전망 측면에서 선제적 대응이 요구됨
 - 특히 여행업 관련 종사자는 여행사의 상용근로자뿐만 아니라 가이드, 국외여행인솔자, 관광통역안내사와 같은 프리랜서 비율이 높아 고용 안전망의 사각지대를 최소화하기 위해 산학연 간 협력네트워크가 강조됨
- 정부 및 관련 지자체
 - 관광·레저산업 전직 예정자 통합인력관리 플랫폼 운영
 - 관광·레저산업 내 단기간 대규모 인력공급이 필요한 직무가 다수 존재하기 때문에 기업은 현재 이와 관련한 용역업체와 계약 후 인력수급을 하는 실정임
 - 하지만 해당 업체의 공급직무는 제한적이며 협력네트워크로 배출된 인력을 해당 업체를 통해 기업에 공급할 경우 기타 제반 업무가 증가하고 해당 인적자원의 서비스품질 표준화가 제한적임
 - 그러므로 기업운영 측면에서 기존의 일시 인력공급시스템에 대한 선택의 폭을 확장할 수 있도록 서비스품질이 인증된 인력공급 체인을 구축하여 산업의 활성화 및 협력네트워크 구축이 요구됨
 - 전직을 목적으로 직업훈련이 필요한 전직 예정자를 대상으로 교육지원
 - 내일배움카드를 현재 특수형태근로종사자(프리랜서) 및 구직자를 대상으로 교육을 지원하고 있으므로 현 운행 제도와 연계된 전직과 관련한 교육과정확충이 요구됨
- 유관 조직 및 기관
 - 전직 서비스 지원범위 확대
 - 특고·프리랜서 대상 1차 긴급 고용안전지원금 신청결과 여행업 종사자가 높게 나타났으며, 소득감소율 60%이상 연령대는 40대(62%), 30대(61%)가 높게 나타남
 - 인구 고령화에 인구구조 변화를 대비하기 위하여 기존 전직 지원서비스는 40대부터 참여가 가능한 실정으로 소득감소율이 높은 여행업 종사자들의 사각지대가 발생함
 - 코로나19는 국가를 넘어 전 세계적인 재난 상황임을 고려할 때 특별고용지원업종에 한하여 한시적으로 연령에 대한 범위를 확대하여 산업 내 전직 지원 활성화가 필요
 - 전직 교육프로그램 운영
 - 협력네트워크를 통해 기존 전직 서비스교육을 진행하는 기관 및 교육기관과 연계하여 산업계 수요를 반영하여 개발하는 관광·레저ISC의 전직 관련 교육프로그램 운영
 - 전직 교육생이 타 산업 내 안정적으로 정착 및 안착할 수 있도록 과목을 보다 세분화하여 보수교육을 주기적으로 실시하여 전직 인력에 대한 서비스품질 강화

참고문헌

- 고용노동부(2017). 2016 ~ 2026 중장기인력수급전망및시사점
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2020), 2020년 3분기 이슈리포트 관광·레저산업 중장년층 전직 교육프로그램 개발
- 관광지식정보시스템, 2020년 방한 외래관광객 및 국민 해외여행객 추세
- 문화체육관광부(2019). 2018년 기준 관광사업체조사
- 이서운(2014). 취업, 임금, 재실업에 미치는 영향을 중심으로 본 한국 실업자 직업 훈련의 효과성 분석. 한국사회정책, 21(3), 159-187.
- 한국관광공사(2020), 관광분야 직업 정보 가이드북
- 한국관광협회중앙회(2020), 2020년 3분기 관광사업체 현황
- 한국전시산업진흥회 홈페이지(<http://akei.or.kr>)
- 한국문화관광연구원(2020), 50~299인 관광사업체 근로시간 단축 실태조사
- Tani, P., Oksanen-Ylikoski, E, & Ylikoski, T.(2016). Educational Institutes and Large-scale Outplacement Processes Combining Education with Social Responsibility and Outreach, ICERI2016 Proceedings, 4287-4292.
- Friedman, A. J.(1995). Outplacement firms: Who should make the choice?. HR Focus, 72(11), 17-17.
- 뉴데일리경제(2020, 07. 03). “코로나19에 결혼 비수기도 사라졌다… 가구·호텔가, 이례적 7월 행사”
- 매일경제(2020, 10. 7). “문화·체육·관광 코로나 피해액 11조원
- 여행정보센터(<http://www.tourinfo.or.kr/>)
- 여행신문(2020, 11. 9). “반전 없는 3분기…곤궁한 보릿고개의 연속”
- 여행신문(2020, 11. 19). “하나·자유투어·KRT 등 줄줄이 무급휴직 전환”
- 중앙일보(2020. 11. 02). “망하고 싶어도 못 망한다, 여행사 4%만 문 닫은 '딱한 사연'”
- 호텔&레스토랑(2020. 10. 15). “2020 호텔 웨딩 트렌드, 웨딩 뉴노멀_ 규모 축소로 인한 다각적인 변화”

부록1: 교육프로그램 활동사진



1. 웨딩 트렌드



2. 웨딩 서비스마인드와 서비스 프로세스 관리



3. 계층간 의사소통방법



4. 웨딩서비스 유의사항



5. 웨딩 연출이벤트 사례



6. 웨딩서비스 예절교육



7. 서비스 리더를 위한 리더쉽전략



8. 테이블 셋팅(실습)



9. 수료식



10. 단체사진

부록2: 교육평가 설문지

중장년 전직지원 서비스(직무특화 교육) 만족도 조사

안녕하십니까? 귀하의 무궁한 발전을 기원합니다.
관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 지원으로 운영되는 관광·레저산업 인적자원개발을 위한 기관입니다.

본 조사는 관광·레저산업 분야 단기간 대규모 인력공급을 요구하는 해당 산업 분야의 인력수급 체계 마련을 위하여 산업 내 퇴직자 및 퇴직예정자를 대상으로 실시한 직무특화교육에 관한 만족도 조사입니다.

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

※ 다소 번거롭고 비효율적일 수 있으나 정확한 통계가 작성될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.



연 락 처 : 권 혁 진 연구원 02-569-6880, khj@hotelkorea.or.kr

I. 응답자 일반 사항 (※문항별 해당하는 부분에 체크해주시기 바랍니다.)

| 성 명 | 성 별 |
|----------------|---|
| 고용 상태 | ① 재직예정자 ② 프리랜서 ③ 퇴직자 ④ 기타 () |
| 연령대 | ① 40세 이하 ② 40~45세 이하 ③ 46세~50세 이하 ④ 51세~55세 이하 ⑤ 56세 이상 |
| 과거 또는 현재 근무 업종 | ① 여행업 ② 관광숙박업 ③ 관광가이드사업 ④ 국제회의업 ⑤ 카지노업 ⑥ 유원사업 ⑦ 관광판매사업 ⑧ 기타 () |
| 직무 | (예: 동양인텔리사 TIC, 고객 응대 프론트 데스크 등) |
| 적급 | ① 과장급 이하 ② 차장급 ③ 부장급 ④ 임원급 ⑤ 기타 () |
| 근속 년수 | ※ 퇴직자는 퇴직 전 직급 기준 ① 10년 이하 ② 10~15년 이하 ③ 15~20년 이하 ④ 20~25년 이하 ⑤ 26년 이상 |

III. 교육프로그램 만족도

1. 다음은 교육과정에 대한 귀하의 의견을 묻는 질문입니다. 해당하는 부분에 체크하여 주시기 바랍니다.

| 항목 | 구분 | 전혀 아니다 | 아니다 | 보통 이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|-------------|---|-----------|-----|----------|-----|-----------|
| 1. 내용 | 전직지원서비스 목적과 전직지원서비스 내용이 부합한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 충족되는 내용 없이 과정들이 체계적으로 편성되어 있다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2. 과정 | 전직지원서비스 내용은 듣고자 하는 바를 충족시켜주었다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 생애경력설계(나의 생애 조망하기, 재취업 역량강화) 과정은 만족스러웠다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2. 운영 | 서비스 교육(서비스 마인드, 리더십, 소통법) 교육은 만족스러웠다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 해당 저미스 교육(해당 트렌드, 연중이벤트, 해당저미스 유망사항) 교육은 만족스러웠다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2. 운영 | 실습교육(테이블 세팅, 웨딩 예절교육)은 만족스러웠다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 교육 기간은 서비스 목적과 내용에 맞게 적절하였다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2. 운영 | 강의 환경은 잘 갖추어져 있었다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 강사는 강의 준비를 잘 하였다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2. 운영 | 강사는 전문지식을 충분히 갖추었다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 교육을 받은 후, 나는 퇴직 후의 계획을 수립하게 되었다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3. 학습 성과 | 교육을 받은 후, 나는 퇴직에 관한 정보를 제대로 알게 되었다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 교육을 받은 후, 전직지원교육은 나에게 도움이 되었다고 느꼈다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4. 만족도 | 전직지원서비스 교육에 전반적으로 만족한다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| | 전직지원서비스 교육과정 참여를 주변에 권하고 싶다 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

2. 귀하께서 생각하는 전직서비스 교육과정에서 학습이론 교육의 적절한 비율은 어떻게 되십니까?
(예시: 본 교육과정 이론 70% : 실습 30%)

| | |
|-------------------|-------------------|
| ① 이론 80% : 실습 20% | ② 이론 70% : 실습 30% |
| ③ 이론 60% : 실습 40% | ④ 이론 50% : 실습 50% |
| ⑤ 이론 40% : 실습 60% | ⑥ 이론 30% : 실습 70% |
| ⑦ 이론 20% : 실습 80% | ⑧ 기타 () |

설문이 끝났습니다. 응답해주셔서 진심으로 감사합니다.

II. 전직서비스 관련 활동 (※문항별 해당하는 부분에 체크해주시기 바랍니다.)

1. 귀하는 어떠한 경로를 통해 이번 전직지원서비스에 대한 정보를 얻게 되었습니까?

| | |
|--------------------|------------------------|
| ① 개인이 직접 문의 | ② 소속 부서장(원)의 정보를 통해 |
| ③ HR 부서의 안내 정보를 통해 | ④ 전직지원 서비스 관련 언론매체 홍보물 |
| ⑤ 지인을 통해 | ⑥ 기타 () |

2. 귀하께서 전직지원서비스에 참석하신 목적은 무엇입니까?(복수응답 가능)

| | |
|----------------------------|---------------------------|
| ① 설계유지를 위해서 | ② 가치관의 변화가 생겨서(워크라이프 밸런스) |
| ③ 퇴직 및 휴직 후 재취업에 필요할 것 같아서 | ④ 현재 직무에도 도움이 될 것 같아서 |
| ⑤ 주변에서 추천을 받아서 | ⑥ 전직지원서비스 프로그램이 좋아서 |
| ⑦ 서비스 참여 지원조건(비용지원 등)이 좋아서 | ⑧ 기타 () |

3. 현재 임금 수준을 기준으로 재취업 후 감당할 수 있는 월수입의 허용 가능한 범위는 어느 정도입니까?

| | |
|------------------|-----------------|
| ① 기존 임금 동일 또는 이상 | ② 기존 임금의 80% 이하 |
| ③ 기존 임금의 60% 이하 | ④ 기존 임금의 40% 이하 |
| ⑤ 기타 () | |

4. 희망하는 재취업의 유형은 무엇입니까?

| | |
|--------------|----------------|
| ① 풀타임 근로 | ② 시간제 근로(파트타임) |
| ③ 특수고용, 파견근로 | ④ 공공근로 |
| ⑤ 기타 () | |

5. 재취업 시에 고려하는 중요한 요인이 무엇입니까? (복수응답 가능)

| | | |
|-------------|------------|-----------------|
| ① 임금수준 | ② 업무량 | ③ 출퇴근 거리 |
| ④ 과거 직무 유사성 | ⑤ 사회공헌 | ⑥ 새 업무 숙달 기간/시간 |
| ⑦ 근무시간 | ⑧ 근로 가능 연령 | ⑨ 복리후생 |
| ⑩ 회사 인지도/명성 | ⑪ 미래 비전 | ⑫ 기타 () |

6. 재취업 시에 직면하게 될 가장 큰 애로사항은 무엇입니까? (복수응답 가능)

| | | |
|------------------|--------------------|---------------|
| ① 본인의 연령 | ② 과거 직무와 유관한 직무 찾기 | ③ 과거 경력 미인정 |
| ④ 취업(창업)스킬 부족 | ⑤ 전문 자격증 미비 | ⑥ 취업 준비 비용부족 |
| ⑦ 신체적 능력 저하 | ⑧ 전문 앞선 서비스 부족 | ⑨ 중장년층에 대한 편견 |
| ⑩ 중장년층 적합 일자리 부족 | ⑪ 새 직업에 적응부족 | ⑫ 기타 () |

7. 전직지원서비스의 적절한 참여시기는 언제라고 생각하십니까?

| | | |
|-------------------|---------------|--------------|
| ① 퇴직과 상관없이 재직기간 중 | ② 퇴직 예상 2년 전 | ③ 퇴직 예상 1년 전 |
| ④ 퇴직 예상 6개월 전 | ⑤ 퇴직 예상 3개월 전 | ⑥ 퇴직 예상 이후 |
| ⑦ 기타 () | | |

8. 귀하께서는 앞으로 실제 은퇴 전까지 몇 번의 전직을 예상하십니까?

| | | |
|---------|----------|--------|
| ① 1~2회 | ② 2~3회 | ③ 3~4회 |
| ④ 5회 이상 | ⑤ 기타 () | |